

コミュニケーション技術

問題 27 介護福祉職が利用者と信頼関係を形成するためのコミュニケーション技術として、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 利用者の意見に賛成できなくても同意する。
- 2 「○○ちゃん」と親しみを込めてお互いを呼び合う。
- 3 介護福祉職からは質問をせずに受け身の姿勢で聞く。
- 4 介護福祉職の価値判断に従ってもらう。
- 5 介護福祉職自身の感情の動きも意識しながら関わる。

次の事例を読んで、問題 28、問題 29 について答えなさい。

〔事 例〕

F さん(85 歳, 女性)は, 中等度の認知症(dementia)がある。同居していた娘の支援を受けて生活してきたが, 症状が進行してきたために, 介護老人福祉施設への入所が決まった。

入所当日, 介護福祉職は F さんの付き添いで来た娘に初めて会った。介護福祉職が, 「はじめまして。よろしく申し上げます」と挨拶をすると, 娘は少し緊張した様子で, 「お願いします」とだけ答えた。娘は, 介護福祉職の問いかけに答えるまで時間がかかり, また, あまり多くを語ることはなかった。

持参した荷物の整理を終えて帰宅するとき, 娘が寂しそうに, 「これから離れて暮らすんですね」とつぶやいた。

問題 28 初対面の娘と関係を構築するために介護福祉職がとる対応として、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 友人のような口調で話す。
- 2 相手のペースに合わせて、表情を確認しながら話す。
- 3 会話が途切れないように積極的に話す。
- 4 密接距離を確保してから話す。
- 5 スキンシップを用いながら話す。

問題 29 帰宅するときの娘の発言に対する、介護福祉職の共感的な言葉かけとして、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 「心配しなくても大丈夫ですよ」
- 2 「私も寂しい気持ちは一緒です」
- 3 「元気を出して、お母さんの前では明るく笑顔でいきましょう」
- 4 「お母さんに毎日会いに来てください」
- 5 「お母さんと離れて暮らすと寂しくなりますね」

問題 30 Gさん(55歳, 男性)は父親と二人で暮らしている。父親は週2回通所介護(デイサービス)を利用している。Gさんは, 父親が夜に何度も起きるために睡眠不足となり, 仕事でミスが続き退職を決意した。

ある日, Gさんが介護福祉職に, 「今後の生活が不安だ。通所介護(デイサービス)の利用をやめたいと考えている」と話した。

Gさんが, 「利用をやめたい」と言った背景にある理由を知るためのコミュニケーションとして, **最も適切なものを1つ**選びなさい。

- 1 開かれた質問をする。
- 2 「はい」「いいえ」で答えられる質問をする。
- 3 介護福祉職のペースに合わせて話してもらう。
- 4 事実と異なることは, 訂正しながら聞く。
- 5 相手が話したくないことは, 推測して判断する。

問題 31 利用者と家族の意向が対立する場面で, 介護福祉職が両者の意向を調整するときの留意点として, **最も適切なものを1つ**選びなさい。

- 1 両者が話し合いを始めるまで発言しない。
- 2 利用者に従うように家族を説得する。
- 3 利用者と家族のそれぞれの意見を聞く。
- 4 家族の介護負担の軽減を目的にして調整する。
- 5 他職種には相談せずに解決する。

問題 32 運動性失語症(motor aphasia)のある人とコミュニケーションを図るとき
の留意点として、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 絵や写真を使って反応を引き出す。
- 2 大きな声で1音ずつ区切って話す。
- 3 手話を使うようにする。
- 4 五十音表でひらがなを指してもらう。
- 5 閉ざされた質問は控える。

問題 33 介護記録を書くときの留意点として、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 数日後に書く。
- 2 客観的事実と主観的情報は区別せずに書く。
- 3 ほかから得た情報は情報源も書く。
- 4 利用者の気持ちだけを推測して書く。
- 5 介護福祉職の意見を中心に書く。

問題 34 報告者と聞き手の理解の相違をなくすための聞き手の留意点として、最も
適切なものを1つ選びなさい。

- 1 受け身の姿勢で聞く。
- 2 腕組みをしながら聞く。
- 3 同調しながら聞く。
- 4 不明な点を確認しながら聞く。
- 5 ほかの業務をしながら聞く。