

## 人間関係とコミュニケーション

**問題 3** U介護老人福祉施設では、利用者の介護計画を担当の介護福祉職が作成している。このため、利用者の個別の介護目標を、介護福祉職のチーム全員で共有することが課題になっている。

この課題を解決するための取り組みとして、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 管理職がチーム全体に注意喚起して、集団規範を形成する。
- 2 現場経験の長い介護福祉職の意見を優先して、同調行動を促す。
- 3 チームメンバーの懇談会を実施して、内集団バイアスを強化する。
- 4 チームメンバー間の集団圧力を利用して、多数派の意見に統一する。
- 5 担当以外のチームメンバーもカンファレンス(conference)に参加して、集団凝集性を高める。

**問題 4** Bさん(90歳, 女性, 要介護3)は、介護老人福祉施設に入所している。

入浴日に、担当の介護福祉職が居室を訪問し、「Bさん、今日はお風呂の日です。時間は午後3時からです」と伝えた。しかし、Bさんは言っていることがわからなかったようで、「はい、何ですか」と困った様子で言った。

このときの、介護福祉職の準言語を活用した対応として、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 強い口調で伝えた。
- 2 抑揚をつけずに伝えた。
- 3 大きな声でゆっくり伝えた。
- 4 急かすように伝えた。
- 5 早口で伝えた。

**問題 5** V介護老人福祉施設では、感染症が流行したために、緊急的な介護体制で事業を継続することになった。さらに労務管理を担当する職員からは、介護福祉職の精神的健康を守ることを目的とした組織的なマネジメントに取り組む必要性について提案があった。

次の記述のうち、このマネジメントに該当するものとして、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 感染防止対策を強化する。
- 2 多職種チームでの連携を強化する。
- 3 利用者のストレスをコントロールする。
- 4 介護福祉職の燃え尽き症候群(バーンアウト(burnout))を防止する。
- 5 利用者家族の面会方法を見直す。

**問題 6** 次のうち、介護老人福祉施設における全体の指揮命令系統を把握するために必要なものとして、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 組織図
- 2 勤務表
- 3 経営理念
- 4 施設の歴史
- 5 資格保有者数