

ケア・コミュニケーション アセスメント試験  
ケア・コミュニケーション検定

<サンプル問題>

【制限時間 60 分】

解答時における注意事項

1. HB の黒鉛筆を使用してください。訂正の場合は、あとが残らないように消しゴムできれいに消し、消しくずを残さないでください。
2. 解答用紙の所定の欄に、級種、会場コード、受験番号を記入しマークしてください。また、会場名、氏名、性別を所定の位置に記入してください。
3. 解答は、次の例題にならって、解答欄にマークしてください。

例題 日本の首都はどこか。

ア 東京    イ 京都    ウ 大阪    エ 名古屋

正しい答えは“ア 東京”ですから、次のようにマークしてください。

例

ア     イ     ウ     エ

指示があるまで開いてはいけません。

受験会場	
受験番号	
氏 名	

サーティファイ  
コミュニケーション能力認定委員会



**問題1 QOLに関する次の記述のうち、不適切なものを選びなさい。**

- ア. QOLとは、Quality of Lifeのことで、訳すと人生や生活、生命の質となる。
- イ. QOLは、心身機能構造、活動、参加の3つの側面から考えていくことが望ましい。
- ウ. QOLの向上のためには、被援助者一人ひとりに対して最適な対応を考えるべきである。
- エ. QOLの向上については、援助者自身のことは考えず、被援助者に対してのみ考えることが望ましい。

**問題2 被援助者と援助者の関係性に関する次の記述のうち、適切なものを選びなさい。**

- ア. 被援助者の要望に対して援助者は、できないことはできないと伝えてよいが、自分の都合や効率だけで判断してはならない。
- イ. 患者中心の医療、利用者本位の介護をするためには、被援助者の要望をすべて聞き入れることが必要である。
- ウ. 医療や介護の分野では、被援助者と援助者の関係は、「対等な援助関係」から「してあげる—してもらおうという主従の関係」に変わってきている。
- エ. 被援助者と援助者の関係性に最も大きな影響を及ぼすのは、その施設や設備が充実しているか否かである。

**問題3** ホスピタリティの実践に関する次の記述のうち、適切なものを選びなさい。

- ア. ホスピタリティを高めたい場合は、ホテルなどのサービス業界におけるホスピタリティの好事例を書物で読み、医療や介護の現場でも全く同じように対応するとよい。
- イ. 人は十人十色、また、たとえ同じ人であっても、朝と夜では体調や感情が変わることもあるので、いつも相手の立場になりながら臨機応変に対応するとよい。
- ウ. ホスピタリティとは、「心をこめたおもてなし」であるので、被援助者をお客様と見立てて従順に対応するのがよい。
- エ. ホスピタリティとは、援助者一人ひとりが心がけることなので、援助者同士のチームワークとは関係がない。

**問題4** 医療や介護における対人関係について述べた次の記述を読み、空欄部分に入る語句の組み合わせとして適切なものを選びなさい。

被援助者と援助者の人間対人関係とは、お互いの（ A ）を認め、尊重し合うことである。たとえば、被援助者は、援助者に対する（ B ）がなければ、プライベートな情報や感情をなかなか開示しないので、被援助者と援助者の人間関係ができてこそ（ C ）や技術が活かされる。つまり、ケア・コミュニケーションの第一歩は被援助者との信頼関係を築くための対応や（ D ）を身につけることだといえる。

選択肢	A	B	C	D
ア	人格	信頼感	専門知識	表現
イ	長所	正義感	一般教養	知識
ウ	人格	正義感	専門知識	表現
エ	長所	信頼感	一般教養	知識

**問題5 非言語表現に関する次の記述のうち、適切なものを選びなさい。**

- ア. 被援助者の身体に触れることは、被援助者との有効な非言語コミュニケーションにはならない。
- イ. 非言語表現を受け止める感性を働かせずに、言語表現に依存しすぎると、相手からの大切な情報を見落としかねない。
- ウ. 感情伝達においては言葉の影響力が大きく、表情などの視覚で伝わるメッセージは弱い。
- エ. メッセージを表現する手段として非言語コミュニケーションとなるものは、ボディメッセージと言語メッセージである。

**問題6 好感・信頼感を高める非言語表現として、不適切なものを選びなさい。**

- ア. お客様をご案内する際は、お客様の斜め2、3歩前を歩き、半身をお客様の方に向けながら歩く。
- イ. 立ち姿勢として、手は指先を揃え体前で軽く揃えるが、男性は手を体の後ろに回した立ち姿勢が好ましい。
- ウ. 物を指し示す際は、手のひらを相手側に見せて対応する。
- エ. 緊急時に、被援助者から声をかけられて正対できない場合は、言語メッセージで丁寧に補い、配慮に努めれば、やむを得ず背中を向けた対応でもさしつかえない。

**問題7 退院する患者とその家族が挨拶に来た際の対応として、適切なものを選びなさい。**

- ア. 「よかったですね。どうぞお大事に。」と伝え、すぐ業務に戻った。
- イ. 「お大事に。お元気でね。」と伝え、エレベーターのところまで見送った。
- ウ. 「今、急ぎの用事があるのでここで失礼します。お大事に。」と伝えた。
- エ. 「どうぞお大事に。」と伝え、エレベーターの扉が閉まるまで見送った。

問題 8 次の①～③の声かけと A～C の目的の組み合わせとして、適切なものを選びなさい。

- ①「加藤さん、今日は随分寒いですね。調子はいかがですか。」  
 ②「加藤さん、明日は検査の予定です。夕方から絶食していただくこととなりますが、検査の注意事項についてご質問はありませんか。」  
 ③「加藤さん、お食事の用意ができました。ご自分のペースでゆっくり召し上がってくださいね。」

- A. 対人関係を築く目的  
 B. 相手に働きかけをする目的  
 C. 情報を交換・共有する目的

選択肢	①	②	③
ア	A	C	B
イ	B	A	C
ウ	B	C	A
エ	A	B	C

問題 9 利用者の入浴介助において、利用時間が長くなってしまった場合の声かけとして、適切なものを選びなさい。

- ア. 「次の方が待っていらっしゃいますから、さっさと入りましょう。」  
 イ. 「体力を消耗するといけませんから、さっさと入りましょう。」  
 ウ. 「体力を消耗するといけませんから、そろそろ上がりますが、いいですか。」  
 エ. 「次の方が待っていらっしゃいますから、そろそろ上がりますよ。」

問題 10 ケア・コミュニケーションでは、思いやりのある表現やポジティブな表現をすることで、良好な人間関係を築くことができる。次の事例における発言を思いやりのある表現やポジティブな表現に言い換えたものとして、最も適切なものを選びなさい。

援助者が被援助者に尋ねています。

「なんで早く事情を教えてくださいなかつたんですか。」

ア. 「事情を早く教えてくださいなかつたのは、何か困ることもあったからですか。」

イ. 「早く教えていただけなかつたので、こちらも困つたのですよ。」

ウ. 「事情をお話しいただくのに、何か気になることがおありでしたか。」

エ. 「なぜ早く教えてくださいなかつたのでしょうか。」

問題 11 応対における敬語表現の組み合わせとして、適切なものを選びなさい。

選択肢	同意するとき	依頼を断るとき	知っているとき
ア	わかりました	できません	知っています
イ	かしこまりました	できかねます	存じます
ウ	承知いたしました	いたしかねます	存じております
エ	承知しました	できません	存じ上げております

問題 12 次の下線部①～⑤の敬語の使い方について、不適切な表現や丁寧さに欠ける表現をしているものの組み合わせとして、適切なものを選びなさい。

援助者：「Aさん、①受付のほうはもうお済みですか。」

Aさん：「はい。」

援助者：「それでは、入院の手続きについて、②ご説明いたします。説明に20分ほどかかりますが、③今から始めてもいいですか。」

Aさん：「はい、大丈夫です。」

援助者：「それでは始めます。まず、入院前に記入していただく書類のこと、次に入院の際にお持ちいただくもの、そして、入院当日の流れの順番でご説明いたします。途中で④不明な点があったら、⑤遠慮なく聞いてください。」

ア. ①②③④

イ. ①③④⑤

ウ. ③④⑤

エ. すべて

問題 13 見舞い客が病室で携帯電話を使用していた場合、その行為をやめてもらうように依頼する表現として、不適切なものを選びなさい。

ア. 「すみません、病室では携帯電話は使用できませんので、お切りください。」

イ. 「すみません、病室では携帯電話は使用禁止ですので、お切りいただけますか。」

ウ. 「病室では携帯電話は使用禁止ですので、使用できる場所でかけ直していただけますか。」

エ. 「申し訳ありませんが、ここでは携帯電話は使用できませんので、使用可能な場所にご案内させていただきたいのですが。」

問題 14 共感に関する次の文章の空欄に当てはまる語句の組み合わせとして、適切なものを選びなさい。

感情には（ A ）と（ B ）がある。共感とは（ B ）を和らげ、（ A ）を高めることで被援助者を支援する。共感とは「相手との距離を保った上で、自分の感情を（ C ）、相手の感情の動きに寄り添って共にいること」を相手に伝えることである。また、（ D ）は（ E ）と同じ高さの目線で物事を見る。主体は（ E ）であり、（ D ）は（ E ）の主体性を尊重しながら、共に寄り添う立場に立つことが大切である。

選択肢	A	B	C	D	E
ア	快な感情	不快な感情	織り込んで	聞き手	話し手
イ	不快な感情	快な感情	織り込んで	話し手	聞き手
ウ	不快な感情	快な感情	混ぜないで	話し手	聞き手
エ	快な感情	不快な感情	混ぜないで	聞き手	話し手

問題 15 被援助者のAさんから「困っているから利用したい」と保険制度について尋ねられた。しかし、Aさんには利用できない制度であることは明白だった。ケア・コミュニケーションにおける受容と共感に基づく対応として、最も適切なものを選びなさい。

- ア. 「できないと思いますよ。代替りの案を考えましょう。」と伝えた。
- イ. 「利用できるかどうか調べてからお返事します。」と伝えた。
- ウ. 「それは大変ですね。でも、残念ですが、Aさんの状態ですと、この制度は利用できないと思います。」と伝えた。
- エ. 「そうですか。何とか利用できるように私が頑張って交渉してみます。」と伝えた。

問題 16 次は、医療スタッフ同士の会話である。受容と共感の観点から見た場合、不適切な発言をしている者を選びなさい。

スタッフA：新患のEさんは、私が行っても何も言わずに黙ってばかりなのよ。最初からうまく話そうとしないで、まずはアイスブレイキングを心がけてみようかしら。

スタッフB：黙っているのもひとつの自己表現だよ。誰でも何も言えないときがあると思うよ。でも、どうして何も言えないのかな。

スタッフC：私のときは、黙っていて眉間にしわが寄っているの。私のことが気に入らないのだと思う。私も気まずいし、どういう顔をしようかと悩んでいるのがありのままの私の気持ちだわ。

スタッフD：そうそう。自分の気持ちを観察するゆとりを持つことが大事だと思うよ。自分の弱みや嫌なところも認められるようになると、相手のことも受け容れられるようになるよね。

- ア. スタッフA
- イ. スタッフB
- ウ. スタッフC
- エ. スタッフD

問題 17 交流分析に関する次の記述のうち、不適切なものを選びなさい。

- ア. 交流分析における3つの自我状態であるP、A、Cは親、大人、子供の心の状態である。親の心はさらにCPとNP、子供の心はさらにFCとACに分かれている。
- イ. 交流分析における対話分析は、自分の他者への対処の仕方や他者の自分に対する対処の仕方を意識して統制しようとするものである。
- ウ. 対人関係で無意識に陥ってしまう非建設的なやり取りの状況をゲームという。ゲーム分析は畏やからくりを秘めた駆け引きを断ち切るのに有効である。
- エ. 子ども時代に影響を受けた人生体験によって強化された人生のプログラムを人生脚本という。幼少期の体験であるために書き換えることはできないとされる。

問題 18 患者、利用者の期待が満たされない例と欲求の関係性に関する次の記述のうち、不適切なものを選びなさい。

- ア. 効率・便利性欲求とは、「トイレが汚れているので、きれいにしてほしい」など、より効率的に便利に手に入れたいという欲求である。
- イ. 経済的欲求とは、「できるだけ治療費を低く抑えたい」など、できるなら安く手に入れたいという欲求である。
- ウ. 機能・品質欲求とは、「親身になった人間的な治療を受けたい」など、よりよいサービスを求める欲求である。
- エ. 愛情欲求とは、「医師や看護師が横柄に接したり、話しかけてくれないので、なんとかしてほしい」など、自分を丁寧に扱ってもらいたいという欲求である。

問題 19 被援助者の家族が介護スタッフの対応について苦情を言ってきた。この苦情に対する次の対応ステップのうち、適切なものを選びなさい。

ステップ 1 : まず被援助者の家族に、くわしい状況を説明する。

ステップ 2 : 被援助者の家族の心情を察し、把握した状況に応じて具体的に謝る。

ステップ 3 : 被援助者本人に事情を聞かないとわからないので、状況や原因が不明な場合、対応策は明示しない。

ステップ 4 : 被援助者の家族から合意を引き出し、こちら側がどうするかを伝える。

ステップ 5 : 被援助者の家族が謝罪を求めても、事実が判明しない場合は、謝罪は次回に持ち越す。

- ア. ステップ 1
- イ. ステップ 2
- ウ. ステップ 3
- エ. ステップ 4 とステップ 5

問題 20 次の会話文の下線部①～③は、苦情・クレーム対応の観点から見た場合、改善の余地がある発言である。下線部①～③とA～Cの改善内容の組み合わせとして、適切なものを選びなさい。

患者 : 「リハビリ中に痛いって言ったら、『しょうがない』って言われたんだ。」

施設職員 : 「①困っちゃいますねえ。」

患者 : 「あんな対応じゃ、我慢できないよ。」

施設職員 : 「②そうですよねえ。」

患者 : 「・・・今日はもう帰るけど、担当者によく言っておいてくれよ。」

施設職員 : 「③わざわざお越しいただき、ありがとうございました。」

<改善内容>

- A. 相手の苦情やクレームに対する感謝の表現が必要。
- B. 相手の大変さ、つらさなど、相手の状況や感情に共感する表現が必要。
- C. 相手が不満や不快を感じている具体的な事柄に対して謝ることが必要。

選択肢	①	②	③
ア	A	B	C
イ	C	A	B
ウ	B	C	A
エ	C	B	A

問題 21 苦情やクレームに対する謝罪の表現として、適切なものを選びなさい。

- ア. 待ち時間が長いことに対して「申し訳ございませんが、順番に診ておりますので、もう少々お待ちください。」
- イ. 治療費が高いことに対して「ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。」
- ウ. 検査の際に移動が多かったことに対して「ご負担をおかけして、申し訳ございませんでした。」
- エ. 職員が挨拶もせず、愛想がないことに対して「お時間をとらせてしまい、申し訳ございませんでした。」

問題 22 次の会話文の下線部①～③は、説明の準備の段階で必要な声かけである。下線部①～③の声かけとA～Cのそれが必要な理由の組み合わせとして、適切なものを選びなさい。

看護師：「①こんにちは。私は北病棟の看護師の鈴木優子です。安全確認のため、すみませんが、お名前をフルネームでおっしゃっていただけますか。」

患者：「田中太郎です。」

看護師：「ありがとうございます。田中太郎さんですね。田中さんの入院中の治療計画についてご説明いたします。②15分ほどかかりますが、今から始めてよろしいですか？」

患者：「これから家族が来ることになっているので、そのときにして欲しいのですが・・・。」

看護師：「それでしたら、ご家族にも一緒に聞いていただきましょう。③ご家族もご一緒なら、もう少し広いお部屋の方がいいかもしれません。家族面談室が空いていたら、そちらに移動していただいてもいいですか。」

〈理由〉

- A. 被援助者への身体的・心理的配慮のために都合を確認することが必要。
- B. 被援助者への身体的・心理的配慮のために環境を確認することが必要。
- C. 被援助者との信頼関係をつくるための声かけが必要。

選択肢	①	②	③
ア	A	C	B
イ	C	B	A
ウ	B	C	A
エ	C	A	B

問題 23 次の文章の空欄に当てはまる語句の組み合わせとして、適切なものを選びなさい。

医療や介護の場面で被援助者やその家族に説明する際は、聞き手の（ A ）、心理的、感情的な状態や都合を把握するために、事前に被援助者に関する（ B ）を確認しておいたり、（ C ）をしながら情報収集をします。また、いつでも質問を受け付けるという態度で被援助者に（ D ）を与えるように努めます。説明を終えたら、被援助者が内容を（ E ）できたかどうかを確認します。

選択肢	A	B	C	D	E
ア	病状	所見	観察	時間	確認
イ	身体的	記録	声かけ	安心感	理解
ウ	病状	記録	観察	安心感	確認
エ	身体的	所見	声かけ	時間	理解

問題 24 わかりやすく説明するスキルについて説明した次の記述のうち、不適切なものを選びなさい。

- ア. まず検査結果などのデータを説明し、その後一般的なケアプランを話す。最後にその人にとって適切と思われるケアプランを提示して同意を得る。
- イ. カロリー制限について、まず被援助者が行うことを説明し、次に食事や運動について話す。最後にプラスの効果について説明する。
- ウ. 最初に検査の日までの過ごし方を説明し、検査当日の流れを説明する。最後に検査後の注意事項を伝える。
- エ. はじめに被援助者の退院までのスケジュールを説明し、退院の判定に必要な検査結果を伝える。最後に一般的な退院スケジュールの例を説明し同意を得る。

問題 25 医療や介護の現場でのコーチングの有効性に関する次の記述のうち、不適切なものを選びなさい。

- ア. 被援助者が自分の治療に関してどんなことが可能かという情報収集ができる。
- イ. 被援助者が自分の受ける医療や介護、健康教育を選び、行動できるようになる。
- ウ. 被援助者がコーチから受けた指示をしっかりと守ることで、治療をスムーズにしていくことができる。
- エ. 被援助者が自分で課題解決することで、達成感が得られ、人生や生活に前向きになる。

問題 26 コーチング・コミュニケーションの質問のスキルに関する次の記述のうち、不適切なものを選びなさい。

- ア. 「どのようにしますか？」など、被援助者が自分で行動を選択できるような質問をする。
- イ. 「いつまでに達成したいですか？」など、期間や時間を制限する質問は被援助者に苦痛を与えるので避ける。
- ウ. 「どうしてやらなかったのですか？」など、被援助者を責めるような質問は避ける。
- エ. 「それならやれそうですか？」と、被援助者の意思を確認する質問をする。

問題 27 運動療法が必要な患者に対しての行動化を支援するコーチング・コミュニケーションについて、最も適切なものを選びなさい。

- ア. 「明日から急に運動するのは無理ではありませんか？」と被援助者に無理のないように目標設定させることも必要である。
- イ. 「もし、毎日歩くことが無理だったらどうするのですか？」と被援助者に他の可能性を考えさせることは、解決方法を見つけるための行動支援として重要である。
- ウ. 「運動の種類は、それしかないのですか？」と被援助者に他の可能性を考えさせることは、アクションプラン作成支援時に大切である。
- エ. 「よくなりたい気持ちはわかりますが、本当にそれをやれますか？」と被援助者が本気かどうか意思を確認することは、コミットメントの確認時に必要である。

問題 28 次の事例において、下線部①～④の看護師の発言に対するコーチング・コミュニケーションの視点から見た場合の解説として、適切なものを選びなさい。

看護師 Aさんは、患者 Bさんの禁煙指導を受け持ち、今日が2回目です。前回、Bさんはタバコの量を1日二箱から一箱に減らす約束をしましたが、守っていません。

看護師：「①Bさん、どうしてできなかったんですか？」

患者：「すみません。気がつくとき吸っていて・・・。」

看護師：「②このままでいくと、どういう結果になるかわかっていますか？」

患者：「はい。咳も痰も出るし、このままじゃよくないことはわかっています。」

看護師：「③どうしたら約束が実行できると思いますか？」

患者：「なくなったときに買わなければならないかな。」

看護師：「④その方法ならできるんですね？」

- ア. 下線部①→約束を守ることはBさんのためになることを理解させるため、責める口調もやむを得ない。
- イ. 下線部②→Bさんに反省の色が見られないので、状況を確認させるためには適切な質問である。
- ウ. 下線部③→Bさんが自分で決めても、約束を守れるとはいえないので、適切な質問とはいえない。
- エ. 下線部④→Bさんの自己決定ややる気を損なわせる可能性があるため、適切な表現とはいえない。

問題 29 次の事例において、具合の悪い利用者の様子を責任者に伝える際の言い方として、適切なものを選びなさい。

ある日の午後の介護士と利用者Bの会話

利用者B：「お腹が痛いのですが・・・。」

介護士：「お腹が痛いのですね。いつからですか？」

利用者B：「30分前くらいからです。」

介護士：「30分前からですか。お昼は食べましたか？」

利用者B：「いいえ。食べなくなかったの。朝食はいつもどおり食べてきました。」

介護士：「そうですか。吐き気はありますか？」

利用者B：「いいえ・・・。」

介護士：「それでは、熱を測ってみましょう。」

・・・3分後

介護士：「熱は36度5分の平熱ですね。」

利用者B：「熱は平熱ですか、あーよかった。」

ア。「利用者Bさんのことでご報告があります。朝食はしっかりと食べてきたようですが、昼食は食べていないようです。吐き気も熱もないのですが、腹痛を訴えています。」

イ。「利用者Bさんのことでご報告があります。腹痛を訴えています。30分前からだそうです。朝食は家で食べてきたようですが、昼食は食べていないようです。吐き気も熱もないので、大丈夫です。」

ウ。「利用者Bさんのことでご報告があります。30分前から腹痛があるようです。吐き気はないようです。朝食はいつもどおり食べてきたようですが、昼食は食べていないようです。熱は36度5分で平熱でしたが、平熱だと伝えると『良かった』と安心していました。あまり苦しそうにはしていませんので、私としては、もうしばらく様子を見ようと思います。どうでしょうか。」

エ。「利用者Bさんのことでご報告があります。30分前から腹痛があるようです。吐き気はないようです。朝食はいつもどおり食べてきたようですが、昼食は食べなくなかったようです。熱は36度5分の平熱で、平熱だったことを伝えると『良かった』と言っていました。」

問題 30 あなたがリハビリ計画書を書いている際に、上司から「その書類はできるだけ早く出してください。」と言われたときの確認の仕方として、適切なものを選びなさい。

- ア. 「その書類とはリハビリ計画書のことですか。」
- イ. 「できるだけ早くですか。」
- ウ. 「できるだけ早くとはいつですか。」
- エ. 「何日までに提出するとよろしいですか。」

問題 31 間違いや失敗をした場合の謝罪の仕方として、最も適切なものを選びなさい。

- ア. 「この度は大変長くお待たせしてしまいまして、申し訳ございませんでした。こちらの不手際で順番が遅くなってしまいましたことを重ねてお詫び申し上げます。今後はこのような間違いが起こらないように、カルテを並べる順番を見直してまいります。ご指摘いただきましたおかげで、改善点もわかりました。どうもありがとうございました。」
- イ. 「この度はこちらの不手際で順番が遅くなってしまいました。ご指摘いただきましたおかげで改善点もわかり助かりました。今後はこのような間違いが起こらないように、カルテを並べる順番を見直してまいります。大変長くお待たせいたしまして申し訳ございませんでした。」
- ウ. 「この度は、ご指摘くださいましてありがとうございました。今後はこのような間違いが起こらないように、カルテを並べる順番を見直してまいります。こちらの不手際で順番が遅くなってしまい、大変長くお待たせしてしまいましたことをお詫び申し上げます。」
- エ. 「この度は申し訳ございませんでした。今後はこのような間違いが起こらないように十分注意いたします。また、ご指摘くださいまして助かりました。」

問題 32 アサーティブなコミュニケーションに関する次の記述のうち、適切なものを選びなさい。

- ア. アサーティブなコミュニケーションとは援助者同士のコミュニケーションであり、被援助者と援助者の関係では成り立たない。
- イ. アサーティブなコミュニケーションとは、相手の権利を侵害しないで、自分が本当に言いたいことを、相手にわかるように伝えることである。
- ウ. アサーティブなコミュニケーションとは自分の考えや意見を相手に伝える技術であるので、アサーティブな考え方や感じ方ができるかどうかは関係ない。
- エ. アサーティブなコミュニケーションとは、相手も自分もどうしたいのか、本音を伝えればよいので、お互いに歩み寄る必要はない。

問題 33 アサーティブに表現するためのコミュニケーションのステップとして、適切なものを選びなさい。

- ア. ステップ1 自分の主張を受け入れやすく伝える  
ステップ2 相手の状況や主張を受容する  
ステップ3 代替案を出す  
ステップ4 相手にも選ぶチャンスを与える
- イ. ステップ1 相手の状況や主張を受容する  
ステップ2 自分の主張を受け入れやすく伝える  
ステップ3 代替案を出す  
ステップ4 相手にも選ぶチャンスを与える
- ウ. ステップ1 自分の主張を受け入れやすく伝える  
ステップ2 代替案を出す  
ステップ3 相手にも選ぶチャンスを与える  
ステップ4 相手の状況や主張を受容する
- エ. ステップ1 相手の状況や主張を受容する  
ステップ2 代替案を出す  
ステップ3 相手にも選ぶチャンスを与える  
ステップ4 自分の主張を受け入れやすく伝える

問題 34 委員を引き受けて欲しいという依頼を断る場合の次の言い方のうち、アサーティブな表現として、適切なものを選びなさい。

あなたの状況：既に3つの委員になっていて、会議に月6回参加している。

- ア。「私に委員会参加へのお声をかけていただき嬉しく思います。ですけど、既に3つの委員をしていて、月に6回は会議があります。もうこれ以上お引き受けするとなると、業務がおろそかになってしまわないか心配なのですが、いかがでしょうか。」
- イ。「私に委員会参加へのお声をかけていただき嬉しく思います。ただ、既に3つの委員をしているので、月に6回は会議があります。これ以上担当すると、業務がおろそかになってしまわないか心配です。ですので、今回の新しい委員をお断りするか、あるいは今の3つのうちの1つをどなたかに代わっていただくことでご対応したいと思うのですが、いかがでしょうか。」
- ウ。「とんでもない、もうこれ以上は無理です。既に3つの委員をしているので、月に6回は会議があります。これ以上担当すると、業務がおろそかになってしまわないか心配です。ですので、これ以上はもう無理だと思います。」
- エ。「既に担当している3つの委員をどなたかに代わっていただくか、今回の新しい委員をお断りするのかわ、どちらかでご対応をお願いできないでしょうか。既に3つの委員をしていて、月に6回は会議があります。これ以上担当すると、業務がおろそかになってしまわないか心配なのです。」

問題 35 視覚障害者および聴覚障害者とのコミュニケーションに関する次の文章の空欄に当てはまる語句の組み合わせとして、適切なものを選びなさい。

- ①聴覚障害者に話しかけるときは、見える場所に立つなどして、被援助者が（ A ）動作・方法をすることから始める。
- ②視覚障害者に方向や位置を説明するときは、（ B ）の向きを中心にする。
- ③聴覚障害者に話をするときは、言葉を（ C ）で区切るようにする。
- ④視覚障害者に書類などを読み上げるときは、要約したり、省略したりしないで、（ D ）に読み上げる。

選択肢	A	B	C	D
ア	目を向ける	視覚障害者	まとまり	丁寧
イ	耳を傾ける	援助者	一文字ずつ	細か
ウ	耳を傾ける	視覚障害者	単語	順番
エ	目を向ける	立ち位置	単語	丁寧

問題 36 言語障害者の気持ちを理解するためのコミュニケーションに関する次の記述のうち、適切なものを選びなさい。

- ア. オープンクエスチョンでコミュニケーションをとるようにし、クローズドクエスチョンは選択肢が限定されるのであまり使用しないようにする。
- イ. 相手の気持ち、状況などを推測しながら、相手の言葉に重点をおき、理解するように努める。
- ウ. 記憶障害を伴う人は、「さっき言ったでしょう」という言葉はつつしみ、相手の言動を否定することがないように注意する。
- エ. 明確な目的もなく、おしゃべりを楽しむといった時間を過ごすことは、言語障害者との間ではあまり必要ない。

問題 37 認知症ケアにおけるコミュニケーションに関する次の記述のうち、不適切なものを選びなさい。

- ア. 認知症高齢者の人間的生活の回復や機能改善を目指したリハビリテーションやセラピーには、回想法、リアリティ・オリエンテーション、アニマルアシステッドセラピー、音楽療法などがある。
- イ. 被援助者の思い出を聴くときは、話がはずむように、いろいろな話題について多方面から質問してみることが大切である。
- ウ. 被援助者の思い出を聴くときは、事前に家族から、生まれ育った土地のことや大切にしているものなどについて、話を聞いておくとよい。
- エ. 24時間リアリティ・オリエンテーションでは、日常のコミュニケーションの中で、全スタッフが統一した言い方で一貫性を持って、繰り返し情報提供することが望ましい。

問題 38 次の文章の空欄に当てはまる語句の組み合わせとして、適切なものを選びなさい。

バリデーシヨンの基本は、何らかの未解決の問題と奮闘し、心の平和を求める高齢者に対して（ A ）と（ B ）をもって関わることとされている。

バリデーシヨンは（ C ）を目的にしておらず、ゴール（目標）は認知症高齢者とのコミュニケーションそのものであり、コミュニケーションによって、その人を知ること・（ D ）することをゴールとしている。

選択肢	A	B	C	D
ア	受容	共感	解決	承認
イ	尊敬	受容	改善	理解
ウ	尊敬	共感	結果	理解
エ	尊厳	受容	結果	共有

問題 39 次の文章の空欄に当てはまる語句の組み合わせとして、適切なものを選びなさい。

ホスピスケアは死が間近な人に対する看取りであり、患者の（ A ）を取り除き（ B ）をめざし、最後まで（ C ）残された人生を充実して過ごすための支援をする取り組みである。そのために必要なコミュニケーションのポイントとしては、患者の人格の尊重、悪い知らせの伝え方、最期を迎えるに当たっての（ D ）についての話し合いなどがあげられる。また、患者の（ E ）を聞かせてもらうことは、患者に対する理解を深めるとともに、患者に最期のときまでその人らしく生きてもらうためにも大切なことである。

選択肢	A	B	C	D	E
ア	身体的な苦痛	延命治療	尊厳を持って	QOL	人生の物語
イ	全人的な苦痛	延命治療	痛みなく	DNR	現在の悩み
ウ	全人的な苦痛	QOLの向上	尊厳を持って	DNR	人生の物語
エ	身体的な苦痛	QOLの向上	痛みなく	QOL	現在の悩み

問題 40 終末期におけるコミュニケーションと配慮に関する次の記述のうち、適切なものを選びなさい。

- ア. 患者の知る権利を尊重するために、告知は家族や周りの人ではなく、患者本人にすることが求められる。まず正直に細かな病状を伝えて、それによって生ずる患者の動揺や混乱は必然のこととしてスタッフが引き受けることが大切である。
- イ. 患者へ悪い情報を伝えるときには、相手が情報を受け止められる状況にいるか、どの程度情報を知りたいと思っているのかを考慮し、環境や時間にも配慮する。
- ウ. 悪い情報を伝えるときには、ケアする立場では患者からの質問には答えられないと伝えること、また患者と医師とのすれ違いを避けるためにも必ず患者と医師が同席の上でコミュニケーションすることが求められる。
- エ. 終末期の患者から「私はいつまで生きられるの？」と聞かれた。「まだ大丈夫だと思います。希望を捨てないで私たちと一緒に一歩ずつ頑張っていきましょう。」と励ました。



試験問題内容に関して、他人にこれを伝え、漏洩することを禁じます。

©CERTIFY Inc.2008 禁無断転載複写