

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>

正答・解説

問題 1	エ	問題 2	ア	問題 3	イ	問題 4	ア	問題 5	イ
問題 6	イ	問題 7	エ	問題 8	ア	問題 9	ウ	問題10	ウ
問題11	ウ	問題12	イ	問題13	ア	問題14	エ	問題15	ウ
問題16	ウ	問題17	エ	問題18	ア	問題19	イ	問題20	ウ
問題21	ウ	問題22	エ	問題23	イ	問題24	エ	問題25	ウ
問題26	イ	問題27	ア	問題28	エ	問題29	ウ	問題30	エ
問題31	ア	問題32	イ	問題33	イ	問題34	イ	問題35	ア
問題36	ウ	問題37	イ	問題38	ウ	問題39	ウ	問題40	イ

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 【正答】エ

援助者は相手を援助することに注力するあまり、自分自身のことを後回しにしてしまう傾向にあるが、ストレスをためたり健康を害してしまわないよう、被援助者自身のQOLを高めることも必要である。

問題2 【正答】ア

- ア. 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ので、適切である。
- イ. 要望をすべて聞き入れることは現実的には不可能である。また、すべてを聞き入れることが、患者にとってよいこととは限らない。
- ウ. 「 」内の順序が逆である。
- エ. 被援助者と援助者の関係性を築くためには、建物や施設といったハード面ではなく、援助者の対応などのソフト面が重要なポイントである。

問題3 【正答】イ

ホスピタリティには、マニュアルやルールは存在しない。ホスピタリティの感性を磨くためには、サービス業の事例を取り上げた書物を読んで勉強するのも有益だが、介護や医療の現場で実践するには、日頃から目配り・気配り・心配りをしながら相手の立場になり、臨機応変に対応していくことが大切である。援助者は相手や状況によってその都度判断していくことで、しだいに被援助者の心に届くホスピタリティ能力を身につけることができる。

問題4 【正答】ア

被援助者と援助者の人間対人間の関係とは、お互いの（A人格）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信頼感）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専門知識）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表現）を身につけることだといえる。

被援助者と援助者の良好な人間関係を築くためには、相手の人格を尊重した上で、相手の心に届く対応や表現を身につけることである。この対応や表現については、知識を習得しながら、実践の中で身につけることが肝要である。

したがって、正答はアとなる。

問題5 【正答】イ

- ア. タッチングは、非言語コミュニケーションでは有効な手段である。
- ウ. メラビアンの実験によるデータにおいて、感情伝達の影響力は顔の表情など視覚情報による伝達が55%、口調や話の早さなど聴覚情報による伝達が38%、話の内容など言語情報による伝達は7%である。
- エ. 対人コミュニケーションにおけるメッセージを表現する手段は、非言語コミュニケーションと言語コミュニケーションに大別されるが、非言語コミュニケーションはボディメッセージと音声メッセージとで構成され、言語コミュニケーションでは、言語メッセージとなる。

問題6 【正答】イ

男性は、指先を揃え、体側面に手を沿わせた姿勢がよい。

問題7 【正答】エ

退院患者に対しては、思いやりと誠意を伝えるために、丁寧な見送りをするのが望ましい。エレベーターで見送る際には、扉が閉まる前に「どうぞお大事に」と伝え、閉まるまでお辞儀をするのがホスピタリティの精神である。

- ア. 誠意が見られる対応ではない。
- イ. エレベーターの扉が閉まるまで見送りをし、挨拶するとよい。
- ウ. 事実を伝えてはいるが、退院する患者や家族の気持ちを汲み取らないホスピタリティに反した悪い見本。

問題8 【正答】ア

- ①は相手のことを理解する、自分のことを理解してもらうためのコミュニケーションであり、Aが該当する。
 - ②は相手に気づいてもらう、考えてもらう、行動してもらうためのコミュニケーションであり、Cが該当する。
 - ③は情報を入手する、伝えるためのコミュニケーションであり、Bが該当する。
- したがって、正答はアとなる。

問題9 【正答】ウ

できるだけ利用者の立場に立ち、都合を聞きながら促す。また、楽しみの入浴をせかす気持ちや気を遣わせる言葉は適切でない。

問題10 【正答】ウ

否定形＋過去形もしくは断定で質問すると、相手は言い訳を探す。肯定形＋未来形で言い換えるようにして、「どうすればできたのか」を促す肯定形で聞くとよい。

問題11 【正答】ウ

ア. すべて丁寧語であり、敬語表現に直す必要がある。また、「できません」ではなく、「いたしかねます」という表現にすると、同じ内容でも相手に与える印象が変わる。

イ. 「同意するとき」、「依頼を断るとき」は敬語表現として正しいが、「知っているとき」は「存じております」もしくは「存じ上げております」が正しい。

エ. 「できません」が不適切。
したがって、正答はウとなる。

問題12 【正答】イ

①「受付のほうは、」の「ほう」は不要。

②適切。

③「いいですか」は、「よろしいでしょうか」。

④「不明な点があったら」は、「不明な点がございましたら」。

⑤「遠慮なく聞いてください」は、「遠慮なくお聞きください」あるいは「遠慮なくおっしゃってください」。
したがって、正答はイとなる。

問題13 【正答】ア

アはクッション言葉を使っているが、禁止表現、指示表現であり、不適切。変えたい方向へ導くための前向きな表現を用いることが望ましい。

問題14 【正答】エ

感情には（A快な感情）と（B不快な感情）がある。共感とは（B不快な感情）を和らげ、（A快な感情）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混ぜないで）、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聞き手）は（E話し手）と同じ高さの目線で物事を見る。主体は（E話し手）であり、（D聞き手）は（E話し手）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。

したがって、正答はエとなる。

問題15 【正答】ウ

ア. 事実をきちんと伝えているが、気持ちに共感していない。

イ. 期待を持たせても後で否定しなければならぬので、Aさんはかえってつらくなる。

ウ. 事実を伝えながらも相手の気持ちを受け入れている。

エ. 事実を伝えていない。自分の限界が設定できていない。

問題16 【正答】ウ

ア. スタッフA 初対面のときは緊張感をほぐすアイスブレイキングが有効である。

イ. スタッフB 沈黙にも意味がある。その背景を考えることが大切である。

ウ. スタッフC Eさんの気持ちを決めつけている点で共感できておらず、不適切である。

エ. スタッフD 自分をありのままに認めることが相手をありのままに受け入れることにつながる。

問題17 【正答】エ

ア. 自我状態についての記述で適切である。質問紙であるエゴグラムで評価することができる。

イ. 対話分析についての記述で適切である。交差交流と裏面交流の分析と統制が大切である。

ウ. ゲーム分析についての記述で適切である。不快な感情を伴う結末を変えることができる。

エ. 人生脚本は多くのサポートに支えられる再決断によって書き換えることは不可能ではない。

問題 18 【正答】ア

「トイレが汚れているから、きれいにしたい。」という欲求は、機能・品質欲求に当たる。「待ち時間が長いので、対処してほしい。」「送迎の手段がないので、何とかしてほしい。」「施設内を何箇所も移動させられるのでやり方を見直してほしい。」などが、効率・便利性欲求である。

問題 19 【正答】イ

ステップ1でまず謝罪した後、ステップ2では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。「申し訳ございません」だけでは、相手は自分の感情が本当に理解されたとは感じにくい。ステップ3では状況について説明し、必要に応じて対応策を提案する。ステップ4では合意を引き出し、相手がどうすればよいかを伝える。ステップ5では感謝を述べ、再発防止への姿勢を伝えて見送る。

したがって、正答はイとなる。

問題 20 【正答】ウ

①は「それは、がっかりされたでしょう」など、相手の感情に対しての共感が必要。②は「ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません」など、相手が不快を感じている具体的な事柄に対して謝罪することが必要。③は「貴重なご意見をお聞かせいただき、ありがとうございました」など、苦情・クレームの内容に即した感謝が必要。

したがって、正答はウとなる。

問題 21 【正答】ウ

施設環境の都合上、被援助者に何度も移動させて負担をかけたことを詫げる必要がある。アは「お時間をとらせてしまい」、イは「説明が不十分で」、エは「ご不快な思いをさせてしまい」申し訳ございません、が望ましい。

問題 22 【正答】エ

援助者が自己紹介するのは、信頼関係をつくるための第一歩である。所要時間の伝達・確認は、身体的に苦痛を与えないことや心の準備への配慮であり、空間の広さや温度などの環境（状態）の確認も身体的・心理的な配慮である。

したがって、正答はエとなる。

問題 23 【正答】イ

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身体的）、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記録）を確認しておいたり、（C声かけ）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安心感）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理解）できたかどうかを確認します。

被援助者に対する配慮は病状だけにとどまらない。また、カルテなどを事前に確認することが必要となる。観察だけでは情報収集はできないので声かけも大切である。質問は聞き手の不安を取りのぞくために大切なことであり、心理的配慮である。あとで「聞いていなかった」ということを防ぐためにも、内容の確認が必要である。

したがって、正答はイとなる。

問題 24 【正答】エ

わかりやすい説明の手順のひとつとしては、「判断の材料となること → 一般的な解釈の仕方 → 固有な解釈の仕方」となるため、退院の判定に必要な検査結果を伝えることが一番初めである。次に一般的な退院スケジュールの例、被援助者の退院までのスケジュールとなる。したがって、アは適切だが、エは不適切。イは内容を「誰が行うか」「何についてか」「効果の種類」に分類して説明しており、ウは時間の流れに沿って説明しており、それぞれ適切である。

問題 25 【正答】ウ

コーチングは約束を守らせることや患者を管理することが目的ではなく、患者自らの選択、行動を支援することが目的である。たとえ約束を守らなくても、治療における支援に変わりはない。

問題 26 【正答】イ

医療、介護でコーチングを使う場合、ゴールが明確でないと患者本人の行動を引き出すことは難しい。数字で具体的に目標設定する必要があるので、期限や時間制限は有効である。

問題 27 【正答】ア

- ア. 本人の意思決定を尊重することは大切だが、無謀なプランでは行動化することが困難になる場合もある。無理のない形でのアクションプランを作成することが大切なので、無理がないかを再検討してもらうことは有効である。
- イ. 他の可能性を考えさせることは、選択の支援である。
- ウ. 同上
- エ. 本人の意思を確認する場合は、脅すような表現ではなく、「かなり具体的になってきたようですが、これならやれそうですか」など、勇気を持たせるような表現が望ましい。

問題 28 【正答】エ

念を押す言い方は、被援助者の決定を支援する姿勢とはいえない。コーチングでは、どんな選択・決定であれ、患者本人が自ら決めたことを支援することが大切である。

問題 29 【正答】ウ

報告・連絡・相談をする際は、事実と意見を区別することと、報告を受けた相手が次の判断や行動を起こしやすいようにすることが大切である。そのためにも結論から先に伝える、重要度や緊急度の高いものから伝える必要がある。アは腹痛を訴えているという重要なことが後回しになっているので不適切である。イは介護士が「大丈夫です」と勝手に判断をしているので不適切である。エは昼食を食べたのかがわからない言い方になっているので不適切である。

問題 30 【正答】エ

「できるだけ早く」があいまいな言い方であるので、提出期限を確認すること。ウの確認の仕方は、言い方によっては反発しているように聞こえかねないので、エのように何日までにせよいかを、こちらから確認する聞き方が最も望ましい。

問題 31 【正答】ア

間違いや失敗をした場合の謝罪の方法は、起こった間違いや失敗を具体的に添えてまずはお詫びをする。次に原因や理由を述べ、今後同じようなことを起こさないような具体策を述べる。そして最後に注意してもらったことへの感謝の気持ちを述べるとよい。イは先に十分なお詫びをしていないのに、注意してもらったことへの感謝の気持ちを述べているので、謝罪の気持ちがあまり感じられない。ウも注意してもらったことへの感謝の気持ちを先に述べているので不適切である。エはお詫びの言葉や今後の対策について、具体性に欠けている。

問題 32 【正答】イ

- ア. アサーティブなコミュニケーションは援助者、被援助者という立場に関係なく、お互いを尊重しあうコミュニケーションである。アサーティブなコミュニケーションの前提は、自己表現の権利という基本的人権を認めることにある。基本的人権とは、生まれながらにして誰もが持っている権利である。
- 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という単なる技術ではない。表現する内容そのものがアサーティブであること、つまりアサーティブな考え方や感じ方ができることが必要である。
- エ. アサーティブなコミュニケーションとは、自分がどうしたいのかを相手に率直に伝えるとともに、お互いに歩み寄って共に解決するためのコミュニケーションである。

問題 33 【正答】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

問題 34 【正答】イ

相手からの誘いや要求をアサーティブに断る場合は、まずは相手からの誘いや要求そのものを否定しないこと。次にその誘いや要求に自分が応えられない理由を説明する。そして代替案を提案するという流れで進めるとよい。アは代替案を述べていない。ウは相手からの誘いを「これ以上は無理」と最初に否定してしまっている。エは先に代替案を述べているので言い訳がましく聞こえてしまう。

問題 35 【正答】ア

- A. 聴覚障害者に話しかける際は、見える場所や前に立ち、目を向けてもらえるような動作や方法を行うことから始める。視覚による情報で相手にコミュニケーションをしたいことを伝える。
- B. 視覚障害者に方向や位置を説明するときは、視覚障害者の向きを中心にする。また、視覚障害者がいる位置を中心にその周りを時計の文字板にたとえる。
- C. 聴覚障害者に話をするときは、1文字ずつ区切るのではなく、言葉のまとまりで区切るようにする。また、話すときは常に顔の見える位置でゆっくり話をする。
- D. 視覚障害者に書類などを読み上げるときは、読み手の判断で要約や省略をせず、丁寧に読む。したがって、正答はアとなる。

問題 36 【正答】ウ

- ア. 言語障害者には、具体的な選択肢をあげ、はい、いいえ、で答えられるような質問を心がける。オープンクエスチョンではなく、クローズドクエスチョンを効果的に使う。
- イ. 言葉だけで理解しようとせず、相手の気持ちや情報などを推測する。お互いにわかっているか、気持ちがずれていないかを確認しながらコミュニケーションをとるようにする。
- エ. 何かを伝達するという明確な目的がなくても、おしゃべりを楽しむなど、ゆったりとした時間を過ごすことは、言語障害を持つ人にも必要である。

問題 37 【正答】イ

認知症の被援助者と話をするときは、1回の会話にはひとつの話題にすることが望ましい。あまり多くのことを投げかけると混乱することもある。ア、ウ、エはそれぞれ適切である。

問題 38 【正答】ウ

バリデーシオンの基本は、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 尊敬）と（B 共感）をもって関わることとされている。
バリデーシオンは（C 結果）を目的にしておらず、ゴール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 理解）することをゴールとしている。
したがって、正答はウとなる。

問題 39 【正答】ウ

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 全人的な苦痛）を取り除き（B QOLの向上）をめざし、最後まで（C 尊厳を持って）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 DNR）についての話し合いなどがあげられる。また、患者の（E 人生の物語）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。
したがって、正答はウとなる。

問題 40 【正答】イ

- ア. 告知は基本的に本人にするが、相手の状況によっては家族や周りの人にすることもある。また一度ではなく徐々に、段階的にすることもある。
- イ. 適切。悪い情報に対する相手の受け止め方を考慮することが大切である。
- ウ. 患者の立場からは同席している医師に直接聞けないことも多い。ケアスタッフは患者と医師との橋渡しの役割も果たすことがある。
- エ. 安易な励ましは患者のつらさや不安の表現を封じ込める。

<MEMO>

試験問題内容、正答・解説に関して、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