

介護福祉士国家試験対策講座

<コミュニケーション技術 1>

～学習方法と出題ポイントを理解しよう～

1

コミュニケーション技術の全体像

コミュニケーションの基礎的な知識を基盤に、本人及び家族とのよりよい関係性の構築や障害の特性に応じたコミュニケーションの基本的な知識・技術を理解する。

介護におけるチームのコミュニケーションについて、情報共有の意義、活用、管理などに関する基本知識・技術を理解する。

介護の対象者との支援関係の構築や情報の共有化等、介護実践に必要なコミュニケーションを知り、利用者の特性に応じた適切なコミュニケーションの実践を行う上で、文書（記録、報告書等）を通じて介護実践に必要な個人情報の扱い方や情報の共有、管理の仕方を理解する。

2

POINT

1. 介護におけるコミュニケーションの基本
2. 症状別 利用者とのコミュニケーション

相手のことを知る前に自分のことを知ることで、利用者とのコミュニケーションでの関係作りにつながることや、症状の特徴を知ったうえでコミュニケーションをとることで関係性が構築しやすくなることを知しましょう。

3

①関係作り

- コミュニケーションにおいて大切なことは、相手との信頼関係を築くこと。利用者との関係作りの基本を理解する。

①自己覚知

相手との関係を築く前に自分がどのような感情や価値観をもっているのかを認識

②自己開示

自己開示の5つの基準

量	• どのくらいの情報量か
深さ	• どのくらい深い内容か
時	• いつ開示するか
人	• 誰に開示するか
状況	• どのような機会や頻度で開示するか

4

②傾聴・共感・受容

・傾聴、共感、受容はコミュニケーション技術の基本。相手との信頼関係を築くには、相手の話をじっくり聴き、受け止めることが大切になることを理解する。

傾聴	・耳を向け相手の言葉を妨げず、じっくり聴く
共感	・積極的に相手の感情や思いを理解して共有する
受容	・相手をありのまま受け入れる
明確化	・確かなことが尋ねる技法
焦点化	・内容を理解しフィードバックする技法
要約	・内容や意味、感情をまとめ相手に伝える技法
直面化	・自身と向き合う機会を作る技法

③質問

・質問には様々な種類があり、相手の状況に応じて使い分けることが求められ、それぞれの特徴を理解する。

①質問の役割

1. 利用者が体験や思いを話すきっかけをつくる
2. 介護に必要な利用者の情報を得る
3. 内容にまとまりがない話を明確化する
4. 相手が表現する過程で情報を広げていく

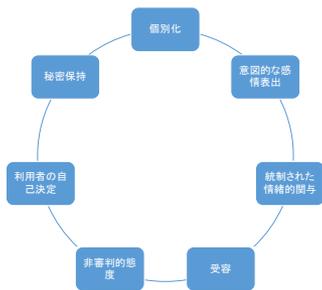
②相手の言葉が出にくいとき

さまざまな理由で言葉が出にくい場合があり、緊張や話すことを頭の中で整理している時など、矢継ぎ早に質問したり、次々話しかけずに黙って相手の言葉を待つことが大切になる

質問の種類

開かれた質問	・相手の自分の選択や決定で答えを自由に見つけることを促す質問
閉ざされた質問	・「はい」「いいえ」などの二者択一で答えられる質問
重複する質問	・異なった質問を同時に行う、選択肢が2つに限られる質問
なぜ・どうしての質問	・多用すると誘導してしまうことになる
評価的な質問	・質問者の評価判断に基づき、主観性が高く信頼関係を悪くする場合あり
遠回しの批判的質問	・結果として批判していると感じさせてしまう質問

バイステックの7原則



アメリカ 社会福祉学者 バイステックが提示

④視覚障害と聴覚障害

視覚障害がある人や聴覚障害がある人とコミュニケーションを図る際のポイントを理解する。

①視覚障害がある人

- ・話す相手の表情が確認できないため、会話に対して消極的になったり、自分のペースで話し続けたりすることがある。
- ・点字、音声言語、ICレコーダーなど

②聴覚障害がある人

- ・目で見てわかる伝達方法を用いるのが一般的。表情やしぐさにも注目する。
- ・手話、指文字、読話、筆談など

※高齢になってから中途失聴者には、手話より筆談が負担が少なく有効になる

⑤ 構音障害と失語症

構音障害と失語症はどちらも言語障害であるも、症状が異なるため、それぞれに適したコミュニケーション技術を理解する。

① 構音障害

それつが回らない状態になり、発音が正確または不明瞭になるが、話の内容には問題がない場合が多い。

構音障害の人への対応

○:適切	×:不適切
うなずきながら聴く 聞き取った言葉を繰り返す 筆談、五十音表、閉じられた質問の活用	わかったふりをする 言いなおしをさせる 言いたいことを書かせる

※構音障害:声帯や舌、口腔、口唇などの機能不全で発音がしにくくなること

9

⑤ 構音障害と失語症

② 失語症

運動性失語、感覚性失語などがあり、それぞれの障害の特徴を理解し、有効なコミュニケーションの手段を取る。

運動性:ブローカ失語ともいい、話し言葉がたどたどしく、言葉の理解は比較的保たれる。

感覚性:ウェルニッケ失語ともいい、話し・書き言葉の理解が困難、流暢に話せるが意味内容を伴わない

運動性失語の人への対応

○:適切	×:不適切
閉じられた質問をする 絵や写真など視覚化された情報を活用	ひらがなで筆談する ボタン操作で音声を入力する機械の活用

感覚性失語の人への対応

○:適切	×:不適切
ジェスチャーを活用 非言語的コミュニケーションを活用	五十音表、絵カードを活用 復唱させる

※感覚性失語ではジャルゴンが多い
ジャルゴン・・・支離滅裂で意味がわからない言葉

10

⑥ 認知症

認知症の人とのかかわりでは、その人らしさを尊重することが大切になり、記憶の障害や認知機能の低下、言葉の問題が生じる認知症の人に対するコミュニケーション技術を理解する。

① 認知症の人とのかかわり方

認知症の人は、同じことを繰り返し尋ねてきたり、不可解な言動をとったりすることがあるが、それを否定するのではなく、話に耳を傾け、その人の世界を受容することで信頼関係を築く。

② コミュニケーション

- ・情報を伝えるときは、簡単な言葉で短い文章で、ゆっくり簡潔に、1つずつ伝える
- ・話しかけるときは、横や後ろからではなく、正面から目を合わせて話しかける
- ・言語的コミュニケーションだけではなく、非言語的コミュニケーションを活用

11

⑦ うつ状態と統合失調症

うつ状態や統合失調症の人にみられる特徴をふまえた適切なコミュニケーション方法を理解する。

① うつ病

特徴:気分や意欲の低下がみられ、他人とのコミュニケーションを図ることが負担になる

COM:安易に励ましたり、気分転換を強制したりせずに、受容的・共感的な対応で、安心できる環境を作りゆっくり関わる

② 統合失調症

特徴:現実離れた理解できない言動や幻覚、妄想

COM:否定も肯定もせず中立的な態度で意思を尊重

12

POINT

1. 介護におけるコミュニケーションの基本
2. 症状別 利用者とのコミュニケーション

「傾聴・共感・受容」と「認知症」はしっかりと理解しておきたい。

13



介護福祉士国家試験対策講座

<コミュニケーション技術 2>

～学習方法と出題ポイントを理解しよう～

14

コミュニケーション技術の全体像

コミュニケーションの基礎的な知識を基盤に、本人及び家族とのよりよい関係性の構築や障害の特性に応じたコミュニケーションの基本的な知識・技術を理解する。

介護におけるチームのコミュニケーションについて、情報共有の意義、活用、管理などに関する基本知識・技術を理解する。

介護の対象者との支援関係の構築や情報の共有化等、介護実践に必要なコミュニケーションを知り、利用者の特性に応じた適切なコミュニケーションの実践を行う上で、文書(記録、報告書等)を通じて介護実践に必要な個人情報の扱い方や情報の共有、管理の仕方を理解する。

15

POINT

1. 家族とのコミュニケーション
2. 介護におけるチームのコミュニケーション

利用者と家族の双方が理解し合えるように関わるのが介護職の役割であることや、チーム内での情報共有でトラブル発生を未然に防ぐことにもなることを知しましょう。

16

①家族への対応

利用者だけではなく、家族との関係作りも重要であり、家族との良好な関係を築くために欠かせないコミュニケーション技術を理解する。

①ポイント

利用者と家族の関係はさまざまであり、利用者に対する心情も家族のメンバー1人ひとり異なる

②助言や指導

家族のやり方をすぐに否定したり訂正したりせず、家族の考えや方法を尊重しながら、よりよい方法を見出していく。

③家族が利用者の意向を理解していない場合

利用者の意向や状況に理解してもらえるよう働きかけ、家族を責めたり、強制したりしない。

④家族と利用者の意向が異なる場合

どちらを優先させるのではなく、できる限り両者の意向を調整し、お互いが理解し合えるよう支援する。

17

①家族への対応

家族とのコミュニケーションの留意点

- ・ 家族間の関係性を把握する
- ・ 家族の個性や生き方を尊重して、一人ひとりに適した対応をする
- ・ 関係作りや相互理解を目的とした双方向のコミュニケーションを心がける
- ・ 家族の心情に配慮する
- ・ 家族の努力を肯定的に認める
- ・ 受容的な言葉やねぎらいの言葉をかける

家族と利用者の意向を調整する技法

- ・ 利用者の意向を聴く
- ・ 家族の意向を聴く
- ・ 利用者が家族に自分の意向を話せるよう利用者を促す
- ・ 家族が利用者の意向を聴くように家族を動機づける
- ・ 利用者と家族のコミュニケーションがもてる場を設定する
- ・ 利用者が話を始められる状況を作る

18

②チームケア

ひとりの介護福祉職だけで行うのではなく、チームを編成して行うため、チームの一員として業務を行うときに必要なコミュニケーション技術を理解する。

①チームの種類

- ・ 介護職チーム…介護職のみ
- ・ 他職種チーム…介護職含む医師や看護師、作業療法士、管理栄養士など

②チーム内の連携のポイント

- ・ 報告、連絡、相談を行い記録を残す
- ・ 個人情報には慎重に扱う
- ・ 専門用語や略語は共通認識しておく
- ・ 目的は共有する

19

②チームケア

③報告、連絡、相談

多職種間だけでなく、介護福祉職種間でも欠かせない。

○報告

記録または口頭で、業務の進捗状況や結果を伝える。

※申送りでは客観的、具体的、簡潔に伝える

- ・ いつ、だれに報告するかを確認し、報告するタイミングを考える
- ・ トラブルや事故、苦情についてはすぐに報告
- ・ 口頭にするか文章にするかを考える
- ・ 客観的事実とそのことに対する自分の判断を含める

○連絡

簡潔に行う。夜間や緊急時の方法も確認

- ・ いつ、だれに連絡するかを確認し、連絡するタイミングを考える
- ・ 内容には5W1Hを念頭において連絡する

○相談

業務上の悩みは、一人で抱え込まずに、相談することで、介護の質を高めることができる

- ・ いつ、だれに相談するべきか確認する
- ・ 相談の目的を明確にしてから相談する
- ・ 自分なりの考えを描いてから相談する
- ・ 相談内容はメモを取り、結果や経過を報告する

20

③介護記録

より適切な介護サービスの提供につながるだけでなく、チーム内の連携を円滑にし、記録の目的、種類、管理方法について理解する。

①記録の目的

1. 利用者の生活の質を向上させる
2. より適切な介護サービスを提供する
3. 情報共有の促進を図る
4. サービス提供機関や運営管理
5. リスクマネジメントの可視化
6. 教育や現任訓練
7. 介護の質を高める
8. スーパービジョン
9. 調査、研究など

21

③介護記録

②記録の種類

- ・介護記録
利用者ごとの日々の生活や支援内容を、時間を追って介護実施日に記録する
- ・事故報告書
事故の発生予防と対応を目的に記録し2年間は保存する。
- ・ヒヤリハット
事例の分析、対策、共有などで事故予防のため記録する

③記録の留意点

- ・介護を実施した日に記録する
- ・正確で簡潔に記録する
- ・出来事(事実)と解釈を区別する
- ・5W1Hで記録する
- ・修正、消去が簡単にできない筆記用具を使用
- ・修正時は二重線で訂正印をする
- ・記録は厳重に管理し持出ししない
- ・記録は鍵のかかる場所に保管する

22

④ICTを使った記録、情報管理

ICT化に伴い、情報処理の自動化、情報共有の効率化などが図られるようになり、故意、過失による情報漏洩やトラブルを防ぐために正しい知識が求められることを理解する。

①メリットとデメリット

メリット	デメリット
・記録業務の負担軽減 ・情報共有の効率化 ・検索、抽出、分析の迅速化	・トラブルでの記録消失 ・情報漏洩 ・ウイルス感染

②リスク対策

- ・バックアップ: データ喪失への対策
- ・パスワード: 定期的な変更
- ・ウイルス対策: ソフト導入など
- ・記録者の限定: 権限の管理
- ・メール禁止: 個人情報の送信は行わない

23

⑤ケアカンファレンス

①ケアカンファレンス

利用者の意向や希望をふまえた、よりよいケアを提供するために、介護にかかわる専門職、利用者、家族などが話し合う会議

②留意点

- ・目的を明確にし、資料は事前に確認する
- ・専門的立場から発言する
- ・質問は会議中にする
- ・多数、少数意見の両方を重視する
- ・参加者の批判はしない
- ・意見の不一致があっても合意点を見出す

チームの連携を深めることができ、ケアカンファレンスの目的や運営の留意点など、ポイントを理解する。

24

POINT

1. 家族とのコミュニケーション
2. 介護におけるチームのコミュニケーション

「介護記録」と「ケアカンファレンス」はしっかりと理解しておきたい。

25



過去に出題された国試から出題傾向と内容の理解

26

コミュニケーションがより円滑になるように、開かれた質問をする目的として、最も適切なものを1つ選びなさい。

- ① 初対面の利用者と会話を始めるときに緊張をほぐすきっかけをつくる。
- ② 話す気分になれなくて口数が少ない利用者と会話を続ける。
- ③ 漠然としていて伝わらない利用者の考えを明確にする。
- ④ 重度の認知症でコミュニケーション能力が低下している利用者から情報を得る。
- ⑤ 利用者の繰り返す同じ話を一旦止める。

27

Point

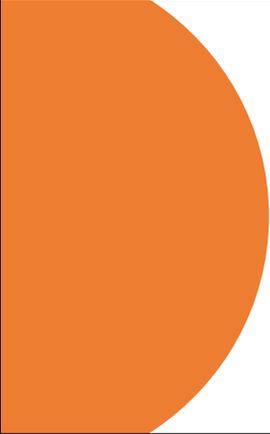
開かれた質問とは、5W1Hを尋ねる質問である。答えが決まっていない為、予測していなかった情報を引き出して会話を広げる効果がある。

1. 初対面の場合は返答しやすい「閉じられた質問」をすると緊張をほぐすきっかけになる。
2. 話す気になれない利用者に関かれた質問は負担になる。
3. 自由に表現してもらった時に開かれた質問。表現があいまいで正確に理解できない時には閉じられた質問で意味を特定する。
4. コミュニケーション能力が低下している状態では「はい」「いいえ」で応えられる閉じられた質問が適している。
5. 同じ話を繰り返す理由を理解し、適切に対応することが求められる。

問題

正解は3

28



ブレインストーミングの原則に関する次の記述のうち、最も適切なものを1つ選びなさい。

- ① 奇抜な意見を除いて、自由に意見を出す。
- ② 他人の意見が正しいかどうかをその場で判断する。
- ③ 意見の質よりも、数多くの意見を出すことに価値を置く。
- ④ 他人の意見を参考にしてはいけない。
- ⑤ 他人の意見を自由に批判する。



29



問題

正解は3

Point

会議の方法の1つであるブレインストーミングです。数名のチーム内で自由に発言して頂き、たくさんの意見を出し合うことで問題解決に結びつける創造的開発技法です。

1. 自由な意見が多く出るように奇抜な意見も含め歓迎している。
2. 結論を出すことが目的ではなく、とにかく多くの意見を出すことを目的とするため、その場で意見が正しいか判断はしない。
3. 内容を分析、整理して組み合わせたり、展開を図り解決へ導くため数多くの意見を出すことに価値を置いている。
4. 新たに意見を付け加えたり結合することで意見の質を高めていく。
5. 自由な発想を出し合うことを大切にするため、意見の批判はしないという原則がある。

30