

新出題基準 対応版

★ New収録内容 ★

- チームマネジメント
- 社会と生活のしくみ
- 地域共生社会の実現に向けた制度や施策...etc.



受かるんです。シリーズ

護福祉士

国家
試験

丸わかりテキスト

2023年版

合格の見えない勉強法にサヨウナラ！

驚異の合格率 95.1%

この一冊で



受

かるんです



湘南国際アカデミー 学院長
仲川 一清

介護福祉士・社会福祉士・介護
支援専門員・介護技術講習主任
指導者・介護福祉教育エキスパート

間違っ**て**はいけない
問題を**確実に**
正解**する**ための
テキストを作りました

介護福祉士の国家試験の範囲はととも広く、
全てを暗記するのは不可能です。

「合格」するためには満点をとる必要はなく、

「間違っ**て**はいけない」問題を確実に正解し、60%をクリアすればいいのです。

全国の
合格者が愛用！
介護福祉士受験
必勝ツール



受かるんです

りょういき
領域：人間と社会

科目 2

人間関係とコミュニケーション

右記 QR コードを読み込むと、
その科目を動画で学ぶための
動画視聴ページが開きます。

この科目を
動画で学習

**無料サンプル動画は
こちらをクリック！**



出題基準

大項目	中項目	小項目(例示)
1 人間関係の形成とコミュニケーションの基礎	1) 人間関係と心理	○自己覚知, 他者理解, 自己開示, ラポール ○グループダイナミクス
	2) 対人関係とコミュニケーション	○コミュニケーションの意義と目的 ○コミュニケーションの特徴と過程 ○コミュニケーションを促す環境 ○対人関係とストレス
	3) コミュニケーション技法の基礎	○言語的コミュニケーション ○非言語的コミュニケーション ○物理的距離, 心理的距離(パーソナルスペース) ○受容, 共感, 傾聴 ○相談面接の基礎
2 チームマネジメント	1) 介護サービスの特性	○ヒューマンサービスの特性 ○介護実践とマネジメント
	2) 組織と運営管理	○組織の構造と管理 ○福祉サービス提供組織の機能と役割 ○コンプライアンスの遵守
	3) チーム運営の基本	○チームの機能と構成 ○リーダーシップ, フォロワーシップ ○リーダーの機能と役割 ○業務課題の発見と解決の過程(PDCAサイクルなど)
	4) 人材の育成と管理	○OJT, Off-JT, SDS ○ティーチング, コーチング ○スーパービジョン, コンサルテーション

チームマネジメント

第1節 介護サービスの特性

【1】ヒューマンサービスの特性

保健・医療・福祉・教育などのように、人に対して何らかのサービスを提供するものを**ヒューマンサービス**といいます。

介護もヒューマンサービスのひとつですが、次のような**特徴**があります。

<p>倫理性</p>	<p>介護サービスは、他のサービスとは異なり、利用者が好んで介護を受けているとは限らないため、生きる意欲を損なわないよう、高い倫理観をもって提供することが求められる</p>
<p>相互関係性</p>	<p>質の高い介護を提供するためには、利用者やその家族等との良好な関係が不可欠であり、相互関係によって、サービスの質が左右される</p>
<p>全体性</p>	<p>生活を支援する介護福祉職には、利用者の過去から将来へ向けた時間軸の中で、現在の身体的側面・精神的側面・社会的側面を、全体的に捉える視点が求められる</p>

【2】介護実践とマネジメント

マネジメントとは管理や経営を意味しますが、ドラッカー（Drucker,F.P.）は、**組織やチームが成果を上げるための機能**としています。

介護実践は利用者の生活を支援するという視点から、介護福祉職や多職種がチームとなってサービスを提供する必要があります。そして、質の高い介護サービスを提供するために、介護福祉士には【表2-③】のようなリーダーとしての役割が期待されています。

【表2-③】 介護福祉職リーダーに求められる役割

<p>高度な技術を有する介護 実践者としての役割</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 認知症の症状に応じた対応，医療の必要性が高い方への対応，終末期の方に対する看取りを含めた対応，障害の特性に応じた対応といった役割を担うにあたり，利用者の心身の状況等に係る観察力，利用者の状態に応じて適切な対応ができる ○ 判断力，認知症の症状や病状等に応じた介護等を提供できる業務遂行力，様々な職種と連携して業務を遂行できる多職種連携力
<p>介護技術の指導者としての 役割</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ エビデンスに基づいた介護技術の指導・伝達により後継者を育成することができる指導力 ○ 個々の介護職員の能力に応じた指導力
<p>介護職チーム内のサービスを マネジメントする役割</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 介護計画等に沿った介護が提供されているかの管理やチーム内の介護職に対するフォローなどのマネジメント力 ○ 多職種と情報共有できる多職種連携力 ○ チーム内のサービスの質の改善力

「介護人材に求められる機能の明確化とキャリアパスの実現に向けて」
厚生労働省社会保障審議会福祉部会福祉人材確保専門委員会 2017年 より一部改変して抜粋

第2節 組織と運営管理

【1】 組織の構造と管理

① 組織とは

組織とは、複数の人間が分業により、何らかの目標を達成する人々の集まりをいいます。介護事業には、次のような組織体があります。

<p>営利法人</p>	<p>株式会社，有限会社等</p>
<p>非営利法人</p>	<p>社会福祉法人，特定非営利活動法人（NPO法人），医療法人，生活協同組合等</p>

② 組織の構造と管理

組織はその規模によりますが、大きく3つの階層に分類され、構造化されます。

経営管理	事業運営に必要となる、すべての「資金」、「人材」、「設備・備品」の管理を行い、中長期的な経営を担う
中間管理	経営管理上の方針・指示などを現場に伝えるとともに、現場からの課題を経営管理者に伝えるなど、 経営管理と現場を有機的に結びつける
現場	サービスを提供し、中間管理者からの指示を受け、現場における課題や、新たな企画等を提案する

[2] 福祉サービス提供組織の機能と役割

① 経営や運営に関すること

《運営理念》

組織は何らかの目標を達成するための集まりです。その指標になるのが、運営理念です。どのような考えをもって集まっているのか、また、どういった方針で活動するのかなどについて、事業者内だけでなく、社会に対しても示す必要があります。

《経営基盤の安定》

質の高いサービス提供の基礎となるのが、安定した経営基盤です。とくに介護保険制度の場合は、収入のほとんどが介護報酬になりますから、報酬を受け取るためには、法令に定める条件を満たしている必要があります。

経営が安定していなければ、介護職員の確保が困難となり、法令に定める条件を満たすことができなくなってしまいます。そうすると、介護報酬を受け取ることができなくなるため、事業そのものの存続もできなくなります。さらに、その事業を利用している利用者が、不利益をこうむることになってしまいますから、資産や収支の管理は不可欠です。

《コンプライアンス》

事業運営のうえで必須なのが**コンプライアンス**です。コンプライアンスとは法令遵守を意味していますが、ただ法令を守ればいいということではなく、法令を守っていたとしても、社会的な規範に照らして公正であることが求められます。

《人材確保》

社会的にも介護人材の不足が深刻化してきていますが、事業者としても取り組んでいかなければなりません。さまざまな媒体をつうじて確保していくとともに、計画的に人材の確保に取り組まなければなりません。

《設備・備品》

設備に故障や不具合などが起こったり、備品が不足するなどによって、利用者や職員等に支障が及ばないように、定期的なチェックや発注、不具合が発生した場合の対応等が必要です。

② 介護サービスに関すること

《権利擁護》

介護サービスの利用者は、自らの権利を自らの力で行使することが困難であることが多く、それを守るのが介護サービス事業所の役割のひとつです。

そのために、虐待を防止する取り組みをするのは当然のことです。介護保険法では利用者の権利を侵害するような身体拘束は原則禁止されていますし、利用者のプライバシーを保護することも重要な権利擁護です。こうした取り組みについて、**職員の意識を高めていく**ことが求められます。

《委員会等》

介護サービスは、介護職員だけでなく多職種協働で提供されなければなりません。たとえば、食事についての質の向上をめざすのであれば、介護福祉職だけでなく、管理栄養士や看護師などの連携が不可欠です。

また、行事やレクリエーションなど、事業者全体で取り組まなければならない内容についても、検討して行なう必要があります。こうした活動のためには、各職種から選出した職員で委員会を組織し、現状の課題や改善策などを検討する場を設けることが大切です。

《事故防止》

事故は多くの場合、介護福祉職個人の問題ではなく、**構造的な問題**として潜在しています。(177 ページ参照)再発防止のために、そうした問題を明らかにし、対策を図ることが重要です。

③ 人材に関すること

《労務管理》

日常のサービスを円滑に支障なく提供するためには、それなりの人員が必要です。そのために作成されるのが勤務表です。主に、リーダーや主任といった中間管理職が作成します。

労働基準法や就業規則にもとづいて、日々の業務と人員の数を考慮しながら、職員の希望休にに応じたり、変則勤務の場合は、夜勤の調整をするなどして作成する必要があります。

《安全衛生》

介護サービスは人材によって成立します。そのため、離職を防止することも大切です。労働安全衛生法にもとづく、定期的な健康診査はもちろんのこと、腰痛や燃え尽き症候群（バーンアウト）(188 ページ参照)の防止への取り組みも大切です。

また、働きやすい職場環境づくりという点から、セクシャルハラスメントやパワーハラスメ

ントといった、**ハラスメント防止**のための取り組みも重要です。

《人材育成》

職員を採用しても、教育をしていかなければ、人材として機能しません。そのための、**教育計画を立案**しておかなければなりません。また、サービスの質を向上させるためには、職員一人ひとりの知識・技術を向上させることも必要です。

キャリアに応じた研修体系を構築するとともに、OJTやOff-JT（41ページ参照）など、研修形態も検討しておかなければなりません。

④ 事故防止に関すること

《非常時への対応》

障害を抱える人が利用する介護サービス事業者において、火災が発生すると大事故に直結しますから、日々の火災予防に努めることは不可欠です。**定期的な消防訓練を実施**することや、**防火設備の点検**しておかなければなりません。

また、地震や水害などの天災による非常事態におちいることもあります。行政が示すハザードマップなどを参照し、事業者にどのようなリスクがあるのかを把握しておきましょう。

天災はいくら注意しても起こり得るものですから、非常災害に備えておかなければなりません。

【災害対応に備えた主な管理項目】

- 非常時行動マニュアルの整備（安否確認、ライフラインの確認など）
- 指示命令系統・緊急連絡体制の整備
- 非常物品（備品、非常食、水など）の管理
- 地域との連携の確認（医療機関・地域住民・消防署・行政等）

⑤ 地域貢献に関すること

《ボランティア》

人間の生活や活動において、地域とのかかわりは不可欠です。介護を必要とする利用者であっても同じです。したがって、事業者は地域とは別に独立して存在するものではなく、地域に溶け込んでいる必要があります。

そのためには、さまざまな地域住民との交流が必要です。ボランティアを依頼したり、受け入れたりすることも、地域に根づいた事業者となるために有効な方法です。

《体験学習》

社会的な高齢者の増加にともなって、義務教育等において、世代間交流の体験や、福祉実習などを位置づけたりすることが多くなっています。また、専門学校や大学など、介護福祉士養成校では、カリキュラムのひとつに現場実習があります。

こうした体験学習や現場実習を受け入れることも、地域における社会資源のひとつである事業者の役割です。

第3節 チーム運営の基本

【1】チームの機能と構成

① チームとは

チームとはグループと異なり、複数の人が共通の目的をもって、その目的を達成するという意思をもつ人の集まりです。そして、成員一人ひとりが役割を果たしながら、目的達成に向けて機能しなければなりません。

良い介護を提供するためには、介護福祉職個人だけでは限界があります。利用者の状況や介護場面に応じて、共通した目的を持つチームで支援にあたることが不可欠となります。こうしたチームには、介護福祉職による同職種のチームと、介護福祉職を含め医療職や相談職など他職種が参画する多職種のチームがあります。

② グループダイナミクス

チームメンバーの考えや行動は、意識的・無意識的にチームからの影響を受けたり、その一方で、メンバーの発言がチームに影響を与えるという相互関係の集団力学が働くことがあります。これを**グループダイナミクス**といい、心理学者のレヴィン(Lewin,K.Z.)が提唱しました。

こうしたグループダイナミクスによって、チーム全体がよりよい方向に働くこともあれば、メンバーのやる気を損なったり、チームがバラバラになるなど、マイナスの方向に働くこともあります。

したがって、チームメンバーの一人ひとりにはチームからの影響を受け、チームに影響を与える存在であることを自覚し、チームに対してプラスの影響を与えられるような言動を心がける必要があります。

【2】リーダーシップ

チームを形成し機能させるためには、リーダーが必要です。リーダーとして発揮しなければならない能力を**リーダーシップ**といいます。

リーダーというと、チームの上に立って、先導したり統率していかなければならないというイメージが強く、リーダーのカリスマ性などが求められると思われがちですが、必ずしもそうではありません。メンバーの属性や場面によって、リーダーに求められる役割は異なってきます。

【リーダーに求められる主な役割】

- ① チームを有機的にまとめる
- ② 目標、方向性、ルールなどを共有する
- ③ メンバーが働きやすい環境を整備する
- ④ メンバーを育成する

【3】 フォロワーシップ

チームの持つ能力を最大限に発揮させるのは、リーダーだけに求められる役割ではありません。チームの成員一人ひとりが指示待ち状態になるのではなく、主体的・自律的にリーダーを支えたり、他のメンバーに働きかけたりすることも必要です。これを**フォロワーシップ**といいます。

したがってフォロワーシップは、メンバー全員に求められ、リーダーシップとの相乗効果によって、より良いグループダイナミクスが起きることにつながります。

【フォロワーに求められる主な役割】

- ① リーダーを非難するのではなく、理解し支える
- ② 自己主張ではなく、目標へ向けた提案をする
- ③ 目標へ向けた言動をする

【4】 PDCAサイクル

より良い介護を提供するためには、常にチームで情報を共有し、検討、改善していくといった過程を経ることが必要です。

継続的に改善をしていく代表的な手法に**PDCAサイクル**（【図2-5】）があります。PDCAサイクルを繰り返すことによって、改善を図っていくことが求められます。

【図2-5】 PDCAサイクル



P (Plan) : 計画

解決したいことや改善したいことについて、目標設定と、目標達成^{たっせい}に向けた計画を立てる

D (Do) : 実行

計画に沿って実行する

C (Check) : 評価

実行した結果を検証する

A (Action) : 改善

評価結果を検討し、今後すすめていくべき改善や対策を行う

第4節 人材の育成と管理

【1】人材の育成

どのような事業者であっても、人材の確保とともに、人材の育成をしなければ、質の高い介護を継続的に提供することはできません。そのための人材育成の方法について理解しておかなければなりません。

① OJT (On the Job Training)

OJT (On the Job Training)とは、先輩職員が後輩職員に対し、実務^{じつむ}の指導をつうじて知識や技術などを身につけさせる方法です。一般的には、【図2-6】の手順で進められます。

細かな指導ができ、特別な費用もかからない一方で、指導者によって教え方にばらつきが出るなど、指導者の力量^{りきりよう}によって指導効果が左右されます。また、体系的な学習ができないため、知識についての理解を深めることが難しいという側面があります。

【図2-6】 一般的なOJTの手順

やってみせる

説明する

やらせてみる

確認・追加指導

② O f f – J T (Off the Job Training)

O f f – J T (Off the Job Training)とは、^{じつむ}実務から離れた場で行われる教育です。事業所において、職場内研修というかたちで行われたり、事業所から離れた場所で研修などを受ける方法があります。また、最近ではe-ラーニングや通信教育といった方法もとられています。

新しい知識や技術などを、^{いっせい}一斉に学習したい場合に向いています。ただし、学習した内容をそのまま^{じつむ}実務に活用できるとは限らないので応用力が求められます。

③ ティーチング

ティーチングとは、教える側が教わる側に対して、知識や技術を伝える方法です。複数の人に共通の内容を短時間で教える場合などに向いています。したがって、新人の^{きんきゆう}指導や緊急を要することについて学習させたい場合に向いています。

ただし、教える側の知識や技術以上のものを教えられなかったり、教わる側が受け身になってしまう傾向があり、自分で考えることを^{そこ}損なうおそれがあります。

④ コーチング

コーチングとは、教える側が教わる側に質問を投げかけ、答えを引き出しながら教わる側が自分の力で問題解決や目標^{たっせい}達成をすることができるように^{うなが}促す指導方法です。自分で答えを見出すことによって自信がつくとともに、考える習慣^{しゅうかん}を身につけさせることに適しています。

コーチングは、答えを引き出しながら指導するため、成果が出るまでに時間がかかるほか、教わる側にある程度の知識が必要となります。

【2】人材の管理

日々、^{まんぜん}漫然と業務を^{すいこう}遂行するだけでは、^{けんざん}専門職とは言えません。自己研鑽し、自分で自分を成長させていくことができ、はじめて専門職ということが出来ます。そのためには、自分自身の力だけでなく、周囲の人たちの力や、成長できるような環境も重要な要素です。

専門職は後継者を育成していくための、こうした働きかけをすることが求められます。

① S D S (Self Development System)

S D S (Self Development System)とは、自己^{けいはつ}啓発援助制度と^{やく}訳されます。職員が自ら主体的に学習したいことについて、その費用等を^{ほじょ}補助するものです。

事業者が職員向けに何らかの援助制度を用意している場合もありますし、行政や^{こよう}雇用保険制度において、各種の^{じよせい}助成をしている場合もあります。

② スーパービジョン

スーパービジョンとは、対人援助職が指導者等から指導や教育を受けるものを言います。指導者をスーパーバイザー、指導を受ける人をスーパーバイジーと呼びます。

スーパーバイザーはスーパーバイザーに助言やアドバイスを求めたり、指導を受けることによって学びを深めます。スーパービジョンには5つの種類(【表2-④】)と3つの機能(【表2-⑤】)があります。

【表2-④】 スーパービジョンの種類

個別スーパービジョン	<ul style="list-style-type: none"> ○ スーパーバイザーとスーパーバイジーが1対1で行う ○ じっくりと話を聞くことができ、個別にアドバイスをすることができる
グループスーパービジョン	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1人のスーパーバイザーと複数のスーパーバイジーで行う ○ スーパーバイジーの悩みや課題を共有することができ、さまざまな意見や考え方を学ぶことができる
ピアスーパービジョン	<ul style="list-style-type: none"> ○ スーパーバイザーは参加せず、仲間同士で行う ○ 仲間同士なので、本音で話しやすい
ライブスーパービジョン	<ul style="list-style-type: none"> ○ サービス提供場面にスーパーバイザーが同伴^{どうはん}して行う ○ すぐに、具体的なアドバイスができる
セルフスーパービジョン	<ul style="list-style-type: none"> ○ 自分自身で振り返りを行う ○ 自分を客観^{きやっかん}視する力をつけ、自分で自分を成長させていくことにつなげられる

【表2-⑤】 スーパービジョンの機能

教育的機能	サービス提供に必要な知識・技術が十分備わっているかを評価し、不足があれば必要な教育をする
支持的機能 ^{しじ}	課題・悩み・疑問を共有し、不安や葛藤 ^{かつとう けいげん} を軽減・解消 ^{かいしょう} する
管理的機能	役割を理解し、業務を主体的に計画・実施できるようにする

③ コンサルテーション

コンサルテーションとは、より広い視野^{しや}から利用者の日常生活を支援するために、チーム以外の関連領域^{りやういき}の専門家などに意見を求め、助言や指導を受けるものです。また、事業者の組織体制や運営などの課題についてのアドバイスを受けることもあります。

今が一番お得! キャンペーン中!



受かるんです
丸わかりテキスト



受かるんです
web過去問題集



勉強の
「質」と「量」

キャンペーン中にテキストを購入すると、

今なら無料でweb過去問題集がついてきます!

勉強の「質」と「量」で合格を目指しましょう!

2024年版 介護福祉士国家試験 丸わかりテキスト+WEB過去問セット



勉強の
「質」と「量」

定価： **3,300円** (消費税込・送料370円別)

商品名	介護福祉士国家試験 丸わかりテキスト 2023年版
サイズ	縦:257mm 横:182mm 高さ:19mm
重量	724g
ページ数	414
出版社	株式会社アメイジユ

 **カートに入れる**

※返金につきましては、購入後1週間以内の場合のみに限ります。
※テキスト代金については、受講者から当社へ未使用のテキストが返送された場合に限り返金致します。
※Web過去問題集のご利用は当テキスト購入後、ご入金の確認が取れ次第にご登録いただくメールアドレスへ、当社からWeb過去問題集の無料登録のご案内を致します。