



理念	現場運営	知識	合計
／18	／16	／66	／100

所属施設： 所属部署： 受験番号： 氏名：

ケアマイスター試験を受ける前に

ケアマイスター制度には、スタッフ 1 人 1 人に「自ら考える力を身につけてほしい」という思いが込められています。そのため、問題には自由記述で解答するものが含まれています。できる限り自分の考えを書き込めるように、問題文にしっかりと目を通し、時間配分を意識して試験に取り組んでください。

＊漢字間違い△ 送り仮名間違い△ ひらがな○

「法人理念に関する問題」

1. ケアマキスでは、特定技能（外国人）介護士を採用しており、外国人職員と日本人職員が協働する体制を整えています。

理念「問題点を見つけ出し、解決策を提案できる人」に基づき、下記の事例を読んで設問に答えなさい。

【事例】

あなたは特養で働くスタッフです。あなたのフロアに特定技能外国人の C さん（入職 2 ヶ月目）が配属されています。C さんは現場での介護は丁寧で真面目に取り組んでいますが、日本語でのコミュニケーションに不安があり、申し送りや記録業務に時間がかかっています。

ある日、C さんが入浴介助の際に、利用者 D さんの皮膚トラブル（発赤）に気づいたものの上手く伝えられず、看護師への報告が遅れてしまいました。その結果、D さんの皮膚状態が悪化し、家族から「もっと早く気づいてほしかった」と苦情が入りました。フロア内では「外国人職員には難しい業務は任せられない」といった声も一部から上がっており、C さん自身も「自信がなくなってきた」と話しています。

(1) この事例における課題を 2 つ答えなさい。（配点 2×2）

- ・日本語での報告・記録に不安があり、情報伝達が遅れることで利用者ケアに影響が出ている。
- ・外国人職員に対する偏見や誤解が一部職員にあり、業務の分担や信頼関係に支障をきたしている。
- ・チーム内の協働が阻害され、職場の風通しが悪くなる。
- ・C さんが自信を失い、孤立感を抱いていることで、モチベーションや定着意欲が低下している。
- ・文化的背景や言語の違いに対する理解が不足しており、支援体制が整っていない。
- ・外国人職員が安心して働ける環境が構築されていない。

(2) 理念「問題点を見つけ出し、解決策を提案できる人」に基づき、**あなたが現場の一員として**即座に取るべき行動を 2 つ答えなさい。（配点 2×2）

- ・C さんに「報告の練習は一緒にできるから安心してね」と声をかけ、記録や申し送りの支援を申し出る。
- ・C さんの介護技術の良い点を他職員に共有し、「任せられる場面」を意識的に増やし、信頼の構築と偏見の払拭につなげる。
- ・C さんと 1 対 1 で話す時間をつくり、「困っていることはある？」と定期的に確認する。孤立を防ぎ、安心感を与える。
- ・簡単な日本語例文集や翻訳アプリの使い方を一緒に確認し、実務で使えるツールを共有し、言語面の不安を具体的にサポートする。
- ・D さんの家族に誠実に対応し、経緯や再発防止策を説明する。

※個人としての行動を記載できていれば○



(3) 外国人職員が安心して働けるように、**特養全体で取り組むべき改善策**を1つ提案しなさい。(配点 2×1)

--

- ・外国人職員向け業務マニュアル（やさしい日本語＋図解）を整備し、OJT で活用してミスや不安を減らす。
- ・月1回の「多文化理解ミーティング」を設け、文化・価値観の違いを共有する機会をつくる。
- ・外国人職員の相談役（エルダー）を明確にし、定期的なフォロー面談を実施し、孤立を防ぎ、早期に不安をキャッチできる。
- ・「外国人職員と協働する心得」ハンドブックを作成し、偏見や誤解を防ぎ、日本人職員への研修に活用して受け入れ態勢を整える。
- ・一部業務に二人体制を導入し、いずれ独り立ちできるように協業する。

※特養全体としての行動が記載できていれば○

2. ケアマキスでは「求める職員像」として5つを挙げています。そこで下記2つの求める職員像であなたが介護現場で実際に取り組んだエピソードと取り組んだ結果、自分自身にどのような変化が生まれたか答えなさい。(配点 2×4)

① ご入居者様をはじめ、関わる人すべてに敬意をもって接することができる人

【エピソード】
【自分自身の変化】

【解答】

人が好意をもつ言葉遣い・雰囲気を持ち、ご入居者様やご家族はもちろん、他職員や業者にも敬意をもって接することができる人 に基づいて具体的な行動が書かれていれば2点（ご入居者様やご家族だけのエピソードは1点）。

上記での自分自身がどう変わったのかを記載できていれば2点。

② 任された仕事を責任感をもって遂行できる人

【エピソード】
【自分自身の変化】

【解答】

任された仕事を納期までに仕上げるだけでなく、現状を改善していこうという視点と行動力を持っている人 に基づいて具体的な行動が書かれていれば2点（現状を改善する視点や行動が記載されていなければ1点）。

上記での自分自身がどう変わったのかを記載できていれば2点。

《現場運営管理問題》 16点

1. 介護業界におけるICT導入について下記の問いに答えなさい。

(1) 現在多くの介護現場でスタッフの業務効率化、負担軽減の観点からICTの活用が促進されています。そこでICTを導入し効率化・負担軽減することによりどのようなメリットが考えられますか。下記に1つ答えなさい。(配点 2×1)

--

【解答】

・サービスの質の向上

業務の効率化により利用者のケアに集中できる時間が増える

・情報共有の円滑化

スタッフ同士、多職種間、事業所間の情報共有がスムーズになりより適切なケアの判断を迅速に行うことができる

事例の記録・分析が容易になり、再発防止策の検討や教育への活用が可能になる

・人材確保 離職防止

働きやすい職場環境の整備により人材不足の解消や離職率の低下が期待できる



- (2) あなたが介護現場で働く上で導入したい ICT を教えてください。またその ICT を導入することであなたの現場ではどのような業務改善が期待できますか。どのような課題をどう改善することができるのか具体的にに記載しなさい。(配点 2×2)

【導入したい ICT】

【課題に対しての改善イメージ】

【解答】

- ・介護ソフト系：介護記録・情報共有・請求業務などのシステム。ペーパーレス化や記録業務の簡素化、情報などの一元管理から業務効率化を図ることができる
→ (例) 現場の記録業務に〇〇時間を要しているが、記録システムを使用することで業務時間の短縮を図ることができる
- ・見守りシステム 介護ロボット系：利用者の睡眠状態や離床、排泄予測などをセンサーで察知することで職員の負担軽減に役立つ
→ (例) 現在夜間帯に 1 人あたり〇回のオムツ交換を行っているが、排泄予測のできるセンサーを使用することで適切な排泄介助時間が把握でき、不要なオムツ交換が減少しスタッフの負担軽減やお客様の睡眠時間の確保に繋がる
- ・コミュニケーションツール系：職員間の情報共有や連携をスムーズにし業務の効率化に繋がる
→ (例) 今まででは情報発信しても誰がどこまで確認しているか分かりにくく、都度スタッフに確認作業を行っていたが、情報発信ツールを使用することで誰が確認しているかを一発で把握することができ、業務の簡素化できる
- ・勤怠、給与、シフト管理システム系：バックオフィス業務の効率化、事務作業の手間の削減
→ (例) 給与締めで期間で勤務変更などの確認作業に大きな時間を要しているが、勤怠管理システムを導入することで日々管理することがスムーズになり業務効率化が行える

※導入したいシステムが課題改善と連動していれば O K

- (3) ICT 導入を検討する際に、現場職員の意見を反映させるために必要な取り組みを答えなさい。(配点 2×1)

- ・導入前に職員へのアンケートやヒアリングを実施する
- ・小規模な試験導入 (トライアル) を行い、使用感を検証して、操作性や効果を確認でき、導入後の混乱を防ぐ。
- ・多職種はもちろん、ICT が苦手と思われる世代の職員にも検討チームに参加してもらう。

2. 介護現場でのカスタマーハラスメントについて、以下の問いに答えなさい。(8)

- (1) 利用者や家族から以下のようなことをされた場合、どのように対応するのが望ましいか答えなさい。(配点 2)

- ① ・決められた時間外のサービス提供の強要や「24 時間付きっきりで世話をしてほしい」と 1 日何回も電話をかけてくる。
・気に入らないことがあると、長時間にわたり大声で罵倒する。「馬鹿！」といった侮辱的発言や「お前は使えない」といった人格否定的な発言をする。

- ・対応できない理由を説明する。 ・応じれない事を明確に伝える。 毅然とした態度をとる。 ・退去を求める
- ・発言に関しては、後で事実確認できるように録画・録音する ・窓口を 1 本化する。ただし 1 人では対応せずチームとして対応する

- ② 介護現場ではなぜこのようなハラスメントが起こりやすいのか理由を答えなさい。(配点 2)

- ・1 対 1 になりやすい環境 ・利用者や家族のストレスや期待値のズレ ・事業所側の不備 (説明不足、対応の悪さ、人手不足、)
- ・制度やルールが細かく、理解を得にくい ・顧客が高齢であることから理解を得にくい

- (2) 介護保険制度の中で、事業者は職場におけるハラスメント (セクハラやパワハラ) を防止するための必要な措置を講じることが義務づけられています。
あなたの職場で取り組んでいる対策を答えなさい。(配点 2)

- ・介護事業所としての基本方針を定める。
 - ・利用者、家族に対して、理解を求めるための通知や協力を周知する。
 - ・対応マニュアルを作成する。
 - ・対応や制度、契約内容についての研修を行う。
 - ・相談窓口の設置、相談しやすい職場環境作り
- 契約時に伝えるようにする〇、 具体的な取り組み (記録、申し送り、同性介助 等) 〇



(3) 下記のような認知症状がある利用者に対して、このような症状をハラスメントと捉えずにケアをしていくために必要な対応を答えなさい。(配点 2)

- ・ 介助をしようすると「触るな!」と暴言、暴力がある。
- ・ スタッフを自分の部下だと思い、長時間の説教や無理な要求を繰り返す。

・利用者個々の BPSD を理解し、その方に関わるスタッフで症状や対策を検討、共有し、個別の対応策を行う。 個別対応策だけでも○
・「一旦距離をとる」「ケアするスタッフを変えて対応する」等、チームで連携した対応をとる。
・医療と相談し、病気（症状）と捉え、対応する。
・BPSD の行動や症状に対して理解と尊厳を持ち、認知症を抱える人に対して優しさとサポートを提供する。

≪知識問題≫ 66 点

1. 介護保険について、以下の問いに答えなさい。(10)

(1) 介護保険サービスに関して、正しいものを 2 つ選びなさい。(配点 1×2)

- ① 要支援 1・2 の人が利用できるのは、主に介護予防サービスである。
- ② 要介護認定を受けていない人でも、介護保険サービスを自己負担なしで利用できる。
- ③ 訪問介護は、生活援助や身体介護などのサービスが含まれる。
- ④ ケアプランは本人や家族が希望すれば作成しなくてもよい。
- ⑤ 特別養護老人ホームは、要支援 1 の人でも入所できる。

①

③

②原則要介護認定が必要、自己負担 1～3 割がかかる④省略できない⑤原則要介護 3 以上

(2) 地域密着型サービスに関して、正しいものを 2 つ選びなさい。(配点 1×2)

- ① 地域密着型サービスは、事業所の指定や監督は市町村が行う。
- ② 地域密着型サービスは、そのサービス事業者のある市町村に住民票がなければ受けられない。
- ③ 認知症対応型共同生活介護は、認知症と診断された要支援 1、2 も対象である。 ×要支援 1 は対象外
- ④ 地域密着型特定施設入居者生活介護にケアハウスが含まれる。 ×ケアハウスは含まれない
- ⑤ 夜間対応型訪問介護は、地域密着型サービスに含まれない。 ×含まれる

①

②

(3) 介護保険のサービス利用は「自立支援」と「利用者本位」を基本理念としています。ここでの利用者本位とはどのようなことをいうか答えなさい。(配点 2)

利用者が自分の意志でサービスを選べるよう多様な選択肢が用意されている。

利用者の意向を尊重する○、 自己決定○

(4) 介護保険制度について、正しい文章になるように（ ）の語句に○をつけなさい。(配点 1×4)

- ① 第 1 号被保険者は、（ 60 歳以上 ・ 65 歳以上 ・ 70 歳以上 ）が対象である。
- ② 介護保険制度の運営主体は（ 国 ・ 都道府県 ・ 市区町村 ）である。
- ③ 介護保険の自己負担割合を決める要因は、（ 世帯の所得状況 ・ 要介護度の重さ ・ 月の年金受給額 ）である。
- ④ 介護サービス事業所に支払われる介護報酬は（ 毎年 ・ 3 年ごと ・ 5 年ごと ）に見直される。

2. それぞれの介護サービスで認められていることを 2 つ選びなさい。(配点 1×2)

- ① 訪問入浴は当日の状態が入浴から清拭に変更可能である。
- ② 地域包括支援センターは、介護予防ケアプランの作成が行える。
- ③ 訪問介護は、家族分の調理はできないが、利用者分だけであれば行事食の準備は行える。 普段の食事のみ
- ④ 特別養護老人ホームは、希望があれば入居者の金銭管理を行える。 原則禁止
- ⑤ デイサービスは、送迎時に自宅で着替えの手伝いを行える。 できない、必要な場合はヘルパー利用

①

②

3. それぞれの疾患に応じてコミュニケーション技法が異なります。以下のシナリオを読み、どのようなお声掛けや対応をするのが望ましいか答えなさい。(配点 2×2)

①利用者 D さん（右片麻痺・食事一部介助・軽度失語症）は、食事の際に「違う…それじゃない…」と困った表情をしている。しかし言葉がうまく出ず、介護士が聞き返すとさらに焦った様子を見せる。

表情や指差し、写真やカードを用いて、D さんが伝えやすい方法で意思を確認する。

クローズドクエスチョン、はいいいえで答えられる質問をする○

②利用者 E さん（統合失調症）は、「誰かが私を監視している」と不安そうに話し、落ち着かない様子で周囲を見回している。

共感・受容しているか 話題をそらす対応は×

×妄想そのものを否定している、妄想に同調する対応をしている（妄想強化し、症状悪化の可能性あり）



4. 下記の語群からアルファベットを選び、IADLとADLにそれぞれ分類をしなさい。（配点 2×2）

IADL：（ a、c、e、g ）、ADL：（ b、d、f、h ） 全問合っていて○

a.調理 b.入浴動作 c.金銭管理 d.起き上がり e.買い物 f.更衣 g.洗濯 h.排泄動作

5. 高齢者に多い病気について分類した表です。「疾患名」の欄に適切な名称を記入し、表を完成させなさい。 配点（1×5）

疾患名	特徴
緑内障	眼圧の上昇により視神経が圧迫される病気。進行すると視神経が損傷し、視野が狭くなったり最悪失明の危険がある病気。
骨粗しょう症 骨そそう症△	加齢とともに骨がだんだん脆くなって骨折しやすくなってしまいう状態のこと。性別においては特に女性の方が多い。
関節リウマチ リウマチ○、 リウマチ△	進行性の関節の変形が見られ、その日の気候によって痛みが変わったりする。
糖尿病	体内でインスリンというホルモンが十分働かず、放置することで腎臓や目、神経に障害をきたすことがある。
変形性膝関節症 膝関節症△	歩行時に膝の痛みが生じ、動き始めが特に痛む。進行すると関節が変形し、階段の昇り降りが困難になる。

6. 脱水の症状はどのようなものがあるか答えなさい。（配点 2）

例：排尿量や回数の減少
唇・口唇内・皮膚の乾燥、血圧が低くなり脈が速くなる。体温が上昇する。 意識が朦朧としている○、 尿が濃い○

7. 救急対応について、以下の問いに答えなさい。（6）

（1）胸骨圧迫について、適切なものを 2 つ選び、番号で答えなさい。（配点 1×2）

- ① 呼吸が確認できない場合はすぐに圧迫を始める。
② 圧迫する部位は、胸骨のやや左側である。 ×やや左側 ○胸骨下半分
③ 実施者の両手を重ねて、指先で圧迫する。 ×指先 ○手の根本
④ 圧迫の深さは、胸が 5cm 程度沈むようにする。
⑤ 1 分間に 60 回程度を目安に圧迫する。 ×60 ○100

①	④
---	---

（2）初期対応について、不適切なものを 2 つ選び、番号で答えなさい。（配点 1×2）

- ① 塩素系漂白剤を飲み込んだ場合は、すぐに吐かせる。 吐かせずに医師の診断を仰ぐ
② 心臓マッサージは、1 分間に約 100～120 回のテンポで行う。
③ 骨折した場合は、患部を心臓より高くする。
④ 倒れている人がいる場合は、すぐに回復体位をとる。 仰向けで額を押して顎を引き上げて気道を確保する。
⑤ 窒息している人で咳をしている場合は、まずは咳を促す。

①	④
---	---

（3）救急車を呼ぶために 119 番通報した際に、例以外で何を伝えるか 2 つ答えなさい。（配点 1×2）

例：住所、年齢や性別、呼ぶに至った症状

かかりつけ医、持病、意識の有無○、 普段服用している薬△、正しいがこちらから言わなくてもよい情報は△、 名前×、バイタル×、家族の連絡先×

8. 排泄について、下記の問いに答えなさい。（6）

（1）排便コントロールとして、下剤を服用する以外に出来ることは何か答えなさい。（配点 2）

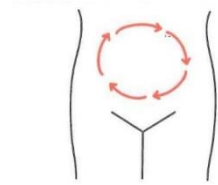
水分を促す、腹部のマッサージを行う、 食物繊維のものを摂取する○、 運動を促す○、 浣腸×、 摘便×

（2）おむつを使用することでの弊害は何かを答えなさい。（配点 2）

皮膚トラブル、自尊心の低下、QOL の低下、尿路感染のリスク
活動量が減る○、 排泄感覚が失われる○



(3) 便秘の利用者への対応として、便秘解消マッサージがあります。どのように行えばいいか、図に矢印を記入して答えなさい。(配点 2)



右回り (のの字でも OK)

9. 介護過程に用いられる用語について、下記の語群より

適切な語句を選び、アルファベットで記入しなさい。(配点 1 × 5)

- | | |
|---------------------------------|-------|
| ① 利用者のもつ力を引き出し、自立支援を促す考え方 | (g) |
| ② 利用者や家族から情報を収集し、課題を明確にするプロセス | (c) |
| ③ 利用者の状況や支援の実施状況、目標への到達度を確認すること | (b) |
| ④ 家族・地域住民・ボランティアなど制度に頼らない支援 | (i) |
| ⑤ 利用者と信頼関係を築くこと | (e) |

a. インテーク b. モニタリング c. アセスメント d. ケアマネジメント e. ラポール
f. エンパシー g. エンパワメント h. スクリーニング i. インフォーマルサービス j. ライフレビュー

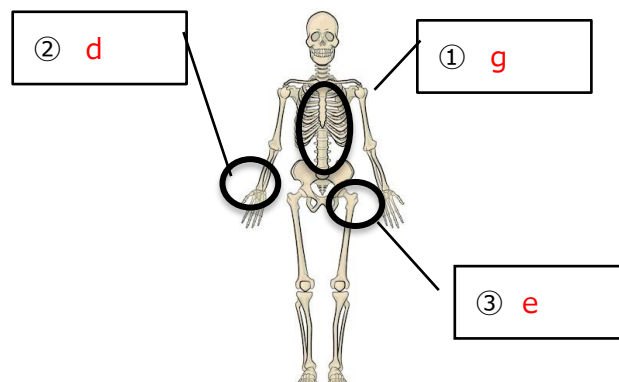
10. 次の記述で、最も可能性の高い認知症の種類を選び、アルファベットで記入しなさい。(配点 1 × 5)

- ① A さん (72 歳、男性) は転倒し後頭部を打ったが、いつもと様子は変わらなかった。しかし 4 週間たった頃より物忘れが急速に強くなり、ここ数日ふらつくようになった。
(e)
- ② E さん (76 歳、男性) は、最近「子どもが部屋の隅に立っている」といった“はっきりした幻視”を訴えるようになった。調子の良い日と悪い日の差が大きく、注意力が急に落ちたり、反対にしっかりしたりすることがある。歩行は小刻みになり、手足のふるえも時々みられる。
(d)
- ③ F さん (69 歳、男性) は、最近「同じ行動を繰り返す」、「急に怒りっぽくなる」など性格の変化が目立つようになった。食事を急に早食いするようになり、甘いものばかり食べたがるようになった。
(b)
- ④ D さん (80 歳、女性) は、数年前から少しずつ物忘れが増え、最近は「同じ質問を何度もする」ようになった。料理の手順がわからなくなることがあり、財布をどこに置いたか思い出せないことも多い。身だしなみは保たれているが、時間や日付の理解が徐々に不安定になってきた。
(a)
- ⑤ I さん (78 歳、男性) は、数か月前から歩くときに足が前に出にくく、“すり足”のような歩行になってきた。また家族から見るとトイレが間に合わず、急に失禁してしまうことが増えた。物忘れもあるが、話しかけると理解はできており、性格の変化や幻視などはみられない。
(f)

a. アルツハイマー型認知症 b. 前頭側頭型認知症 c. 脳血管性認知症 d. レビー小体型認知症 e. 慢性硬膜下血腫 f. 正常圧水頭症

11. 高齢者に多い骨折の部位について下記語群より選択し、正しいアルファベットを記入しなさい。(配点 1 × 3)

- a. 肋骨
b. 腓骨
c. 恥骨
d. 橈骨遠位端
e. 大腿骨頸部
f. 前腕骨近位部
g. 脊椎



12. 食事について、下記の問いに答えなさい。(4)

(1) 利用者の中には、おかずに対してとろみをかけている方もいます。とろみの役割を答えなさい。(配点 2)

食べ物がつっくりと喉に流れるようになる、食べ物がまとまりやすくなる
誤嚥防止○、むせを防ぐ○、嚥下がスムーズになる○



(2) 食事介助の記録をする際に、書くべきポイントを2つ答えなさい。(配点 1×2)

例：食事量、水分量・・・	
嚥下・咀嚼、むせの有無、嗜好、介助方法、姿勢、所要時間、情緒面など	
自己摂取量○、 食事形態×、 食べこぼし量×	

13. 福祉用具貸与について、適切なものを2つ選びなさい。(配点 1×2)

- ① 特殊寝台(介護ベッド)の貸与は、原則として要介護 1 以上で利用できる。 ×要介護 2 以上
- ② 車いすの貸与は原則要介護 1 以上と決められている。 ×要介護 2 以上
- ③ 特別養護老人ホームの入居者は、福祉用具貸与のサービスを受けることができる。 ×できない
- ④ 福祉用具の購入費支給は、年間の上限額が定められている。
- ⑤ 歩行器は原則として要支援 1、2 でも貸与対象である。

④	⑤
---	---

14. 褥瘡について、不適切なものを2つ選び、番号で答えなさい。(配点 1×2)

- ① 褥瘡部位へのマッサージが効果的である。 ×避ける
- ② 壊死組織を柔らかくして除去したい時は、ゲーベンクリームを選択することが多い。
- ③ 糖尿病の人は血流障害、神経障害などの免疫低下により褥瘡が発生しやすい。
- ④ 褥瘡予防の一つとして、体位変換は3時間ごとに1回が一般的である。 ×2 時間ごと
- ⑤ 肩甲骨、仙骨、かかととは褥瘡の好発部位として挙げられる。

①	④
---	---

15. 業務内で行う計算について、下記の問いに答えなさい。(配点 2×3)

デイサービス(定員 30 名)で、ある月の延べ利用人数が 480 名だった。

① 1 日の平均利用人数を答えなさい。(営業日は 20 日)

480÷20=24

24 名

② 利用率を計算しなさい。

24÷30×100=80

80%

③ この平均利用者数に基づき、介護職員の配置基準(利用者 10 名につき 1 名)で必要な介護職員の配置人数(端数切り上げ)を求めなさい。

24÷10=2.4

3 名
