

【別紙】 解答・詳しい解説

【法定研修】適切な判断と対応が成否を分ける カスハラ対処と防止策

1. 解答：×

解説

記事では、線引きは「相手が怒っているかどうか」だけで決めないことが大切だと書かれています。強い口調でも合理的で必要な範囲に収まる苦情はありますし、逆に落ち着いた口調でも、人格否定や過度な要求が繰り返されることがあります。つまり、判断の基準は**雰囲気ではなく、業務の必要範囲を超えているか、就業環境を害しているか**です。

2. 解答：○

解説

記事では、介護現場の難しさとして、認知機能の低下や精神症状の影響で、誤解や被害的な受け止めから暴言や拒否が表れることがあると説明しています。そのうえで、「利用者だから」と職員が耐え続けてよいわけではなく、**利用者への支援と職員の安全配慮は両立させる必要がある**と書かれています。

3. 解答：○

解説

講義②では、「判断する」段階で重要なのは、**その場で結論を出さない勇気**だと示されています。判断に迷ったら即答せず、「確認して参ります」と一度持ち帰り、上司や組織判断につなぐことが、現場が抱え込まないために大切だと説明されています。

4. 解答：×

解説

記事では、「受け止める」段階は**“謝って終わらせる”段階ではない**と明確に書かれています。大切なのは、相手の気持ちを言語化して受け皿になることです。たとえば「ご不安なお気持ち、お察しいたします」「まずお話を聞かせてください」といった言葉で、攻撃モードから説明モードへ移ってもらいやすくすることが大切だと説明されています。

5. 解答：○

解説

記事では、訪問系や居宅のように一人対応になりやすい現場ほど、**あらかじめ決めた対応策を持つことの価値が高い**と書かれています。小さな違和感を時系列で記録する、早めに共有する、想定問答を準備しておく、相談できるエスカレーションルートを用意しておくことが、職員を守る防波堤になると示されています。

【法定研修】適切な判断と対応が成否を分ける カスハラ対処と防止策（前編）

6. 解答：就業環境

解説

記事の講義①では、線引きのポイントは“雰囲気”ではなく、言動が業務の必要範囲を超えているか、**就業環境**を害しているかという視点だと説明されています。したがって空欄には**就業環境**が入ります。

7. 解答：伝える

解説

講義②では、カスハラ対応の型として、「受け止める→判断する→伝える」が示されています。これは記事の中心となる**実務フロー**です。したがって空欄には**伝える**が入ります。

8. 解答：感情

解説

「受け止める」段階では、謝罪で終わらせるのではなく、相手の**感情**を言語化して受け皿になることが大切だと記事に書かれています。たとえば、「ご不安なお気持ち、お察しいたします」「心配されるのも当然だと思います」といった表現が例として示されています。

9. 解答：組織

解説

記事では、判断に迷ったときは即答せず、一度持ち帰って、上司や**組織**判断につなぐことが大切だと説明されています。したがって空欄には**組織**が入ります。

10. 解答：エスカレーション

解説

記事の後半では、訪問系や居宅で一人対応になりやすい現場では、想定問答を準備し、ストレスをその日のうちに相談できる**エスカレーションルート**を用意しておくことが、職員を守る防波堤になると書かれています。

※エスカレーションルートとは、現場職員だけで抱え込まず、上司や管理者などへ段階的に相談・報告できる**流れ**のことです。