

【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）

【配布用】法定研修・小テスト

【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

氏名： _____

所属： _____

実施日： _____年____月____日

○×問題

次の文を読み、正しい場合は「○」、誤っている場合は「×」を記入してください。

1. カスハラかどうかを判断するときは、相手が怒っているかどうかだけを基準にすればよい。
()
2. 介護現場では、認知機能の低下や精神症状などが背景にある場合もあり、利用者への支援と職員の安全配慮の両立が必要である。
()
3. 判断に迷ったときは、その場で結論を出さず「確認して参ります」と持ち帰り、上司や組織判断につなぐことが大切である。
()
4. カスハラ対応では、まず何よりも謝罪を優先し、早くその場を収めることが重要である。
()
5. 訪問系や居宅のように一人対応になりやすい現場では、記録や共有、相談ルートをあらかじめ持っておくことが職員を守ることにつながる。
()

重要ワードの虫食い問題

次の文の（ ）に入る言葉を書いてください。

6. 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、（ ）を害しているかという視点である。
7. 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→（ ）」が示されている。
8. 「受け止める」段階では、謝って終わらせるのではなく、相手の（ ）を言語化して受け皿になることが大切である。
9. 判断に迷ったら、即答せず「確認して参ります」といったん持ち帰り、上司や（ ）判断につなぐ。
10. 記事では、小さな違和感を時系列で記録し、早めに共有し、想定問答や相談できる（ ）ルートを用意しておくことが大切だと示されている。