

【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（後編・講義③）

1. 解答：○

解説

記事では、講義③の最初のポイントとして、「線引きは主観で決めず、共通の判断基準に当てはめて確認します」**と明記されています。感覚だけで決めるのではなく、共通の物差しで確認することが大切です。

2. 解答：×

解説

記事では、定義や基準が曖昧だと、対応が場当たりになり、結果として“火に油を注ぐ”ことになりやすいと説明されています。そのため、基準は曖昧なままではなく、共有されていることが必要です。

3. 解答：○

解説

記事には、上司・管理者には「対応の判断役」であり「記録・証拠の保管者」でもある役割が求められると書かれています。現場の個人技に任せないことが、一人で抱え込まない体制につながります。

4. 解答：○

解説

記事では、「断るときはいきなり理由を並べない」としたうえで、まず感情を受け止める一言を置き、そのあとに理由を短く示し、代替案を添える流れが大切だと説明しています。これにより、対立が深まりにくくなるとされています。

5. 解答：×

解説

記事では、深刻な暴言・暴行・脅迫などは内部だけで抱えない姿勢が必要であり、警察や弁護士等への相談も含めた外部との連携ルートを用意しておくことが大事だと書かれています。したがって、「外部には相談しないことが原則」は誤りです。

6. 解答：判断基準

解説

記事本文には、「共通の判断基準に当てはめて確認します」とあります。したがって空欄には判断基準が入ります。

【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（後編）

7. 解答：就業

解説

記事では、条例等に基づく要件として、

- ①顧客等からの言動
- ②社会通念上許容される範囲を超えていること
- ③就業環境を害すること

の3点が示されています。したがって空欄には**就業**が入ります。

8. 解答：感情

解説

記事の講義③では、記録は「事実」だけでなく、職員の主観的な感情も“感情記録”として書き残すと整理されています。なぜなら、感情は判断のブレの引き金になりやすいからです。したがって空欄には感情が入ります。

9. 解答：代替

解説

記事では、断り方の型として、まず感情を受け止め、そのうえで理由を示し、「代わりに、ここまでなら可能です」と代替案を添えることが大切だと書かれています。したがって空欄には**代替**が入ります。

10. 解答：連携

解説

記事では、深刻事案に備えて、警察・弁護士等も含めた外部との**連携**ルートをあらかじめ用意しておくことが必要だと説明されています。したがって空欄には**連携**が入ります。