

【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）

【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（後編）

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. カスハラかどうかの線引きは、主観で決めず、共通の判断基準に当てはめて確認することが大切である。
()
2. 現場では、その場その場で柔軟に対応したほうがよいため、定義や基準は曖昧なままでも問題ない。
()
3. 上司や管理者には、対応の判断役であることに加え、記録や証拠の保管者としての役割も求められる。
()
4. 断る場面では、まず相手の感情を受け止め、そのうえで理由を示し、代替案を添えることが大切である。
()
5. 深刻な暴言・暴行・脅迫などがあっても、まずは事業所内だけで対応し、外部には相談しないことが原則である。
()

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. 線引きは主観で決めず、共通の（ ）に当てはめて確認する。
7. 条例等で示される要件の一つは、顧客等からの言動が（ ）環境を害することである。
8. 記録は事実だけでなく、職員の主観的な感情も「（ ）記録」として書き残す。
9. 断り方では、まず感情を受け止め、そのうえで理由を示し、最後に（ ）案を添える。
10. 深刻事案に備えて、警察や弁護士等も含めた外部との（ ）ルートをあらかじめ用意しておくことが必要である。