

Q001

傾聴の基本

4択

次のうち、傾聴の基本について最も適切な説明はどれか。

- A. 相手の話を最後まで聴き、要約や確認をしながら理解を示す。
- B. 自分の経験談を長く話す。
- C. 相手の話を途中で否定する。
- D. すぐに解決策を指示する。

答え・解説

正答: A. 相手の話を最後まで聴き、要約や確認をしながら理解を示す。

解説: 傾聴は助言を急ぐことではなく、まず相手が話せる状態を作ることです。

要点: 傾聴では、遮らず、評価を急がず、相手の話を受け止める。

Q002

共感と同情

4択

管理監督者が部署内でミスや欠勤が目立ち始めた場合、共感と同情の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 『あなたは弱い』と評価する。
- B. 『みんな同じだから頑張ろう』と言う。
- C. 『かわいそうに』だけで終える。
- D. 『そう感じるほど負担が大きかったですね』と受け止め、状況を確認する。

答え・解説

正答: D. 『そう感じるほど負担が大きかったですね』と受け止め、状況を確認する。

解説: 共感相手の感情を理解しようとすることで、安易な同調や結論づけではありません。

要点: 共感相手の立場を理解しようとする姿勢であり、同情や決めつけとは異なる。

Q003

開かれた質問

4択

開かれた質問を実務で扱う際の考え方として、最も適切なものはどれか。

- A. 『誰が悪いのですか』と責める形で聞く。
- B. 『大丈夫ですよ』と確認する。
- C. 『どのあたりが一番負担になっていますか』と尋ねる。
- D. 『辞めたいのですか、辞めたくないのですか』と二択にする。

答え・解説

正答: C. 『どのあたりが一番負担になっていますか』と尋ねる。

解説: はい・いいで終わらない質問は、状況把握に役立ちます。

要点: 開かれた質問は、相手が自由に状況を説明しやすい。

Q004

閉じた質問

4択

ラインケア担当者が押さえるべき閉じた質問のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 相手の答えを待たずに次の質問をする。
- B. 『昨日は眠れましたか』『今ひとりで帰れますか』のように具体的に確認する。
- C. 閉じた質問は相談では一切使わない。
- D. 全て誘導質問にする。

答え・解説

正答: B. 『昨日は眠れましたか』『今ひとりで帰れますか』のように具体的に確認する。

解説: 相談では開かれた質問と閉じた質問を使い分けます。

要点: 閉じた質問は、事実確認や緊急性の確認に役立つ。

Q005

要約

4択

次のケースを想定する。職場内の人間関係に関する相談があった。このとき最も適切な対応はどれか。（事例8）

- A. 上司の解釈だけを結論として伝える。
- B. 要約せずすぐに説教する。
- C. 『残業増加と人間関係の両方が負担になっている、という理解でよいですか』と確認する。
- D. 相手が否定しても自分の理解を押し通す。

答え・解説

正答: C. 『残業増加と人間関係の両方が負担になっている、という理解でよいですか』と確認する。

解説: 要約により、相談者も状況を整理しやすくなります。

要点: 要約は相手の話を整理し、理解のずれを確認する技法である。

Q006

沈黙への対応

4択

相談中の沈黙は、考える時間として尊重することがある。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 答えを急かして詰問する。
- B. 沈黙したら相談を打ち切る。
- C. 上司が雑談で場を埋め続ける。
- D. 急かさず待ち、必要に応じて『ゆっくりで大丈夫です』と伝える。

答え・解説

正答: D. 急かさず待ち、必要に応じて『ゆっくりで大丈夫です』と伝える。

解説: 沈黙を埋めようとして話すぎると、相談者が話しくなくなる場合があります。

要点: 相談中の沈黙は、考える時間として尊重することがある。

Q007

助言のタイミング

4択

職場のメンタルヘルス対策で助言のタイミングを進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 本人の話の間はずに一般論を述べる。
- B. 冒頭で結論だけ指示する。
- C. 本人の話を整理したうえで、選択肢として相談窓口や業務調整を提案する。
- D. 助言を命令として押しつける。

答え・解説

正答: C. 本人の話を整理したうえで、選択肢として相談窓口や業務調整を提案する。

解説: 助言を急ぐと、相談者が理解されていないと感ずることがあります。

要点: 助言は十分に聴き、状況を確認してから行う。

Q008

情報提供

4択

II種ラインケアコースの学習項目として、情報提供に関する正しい理解はどれか。

- A. 窓口はあるが本人が調べるべきと伝えない。
- B. 制度利用は評価に響くとほめがす。
- C. 医療機関名を一方的に指定する。
- D. 産業医、保健師、人事、EAPなどの利用方法と守秘の範囲を説明する。

答え・解説

正答: D. 産業医、保健師、人事、EAPなどの利用方法と守秘の範囲を説明する。

解説: 情報提供により、本人が次の行動を選びやすくなります。

要点: 相談対応では、利用できる制度や窓口を分かりやすく伝える。

Q009

守秘の範囲

4択

次のうち、守秘の範囲について最も適切な説明はどれか。

- A. どんな内容でも絶対に誰にも言わないと約束する。
- B. 守秘の原則と、緊急時や業務上必要な範囲で共有する可能性を説明する。
- C. 守秘について何も説明しない。
- D. 相談内容をすぐ部署全体へ共有する。

答え・解説

正答: B. 守秘の原則と、緊急時や業務上必要な範囲で共有する可能性を説明する。

解説: 『絶対に誰にも言わない』と約束すると、必要な連携ができない場合があります。

要点: 相談内容は守秘が基本だが、生命・安全に関わる場合など共有が必要な場面がある。

Q010

自殺リスクへの対応

4択

管理監督者が部署内でミスや欠勤が目立ち始めた場合、自殺リスクへの対応の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 励まして帰宅させるだけにする。
- B. 冗談として扱い記録しない。
- C. 一人で抱えず、産業保健スタッフや人事、必要に応じて救急・医療機関につなぐ。
- D. 秘密を守るため上司一人で見守る。

答え・解説

正答: C. 一人で抱えず、産業保健スタッフや人事、必要に応じて救急・医療機関につなぐ。

解説: 生命に関わるリスクでは、通常の面談より安全確保を優先します。

要点: 自殺をほめがす発言がある場合は緊急性を確認し、専門職や医療につなぐ。

Q011

面談環境

4択

面談環境を実務で扱う際の考え方として、最も適切なものはどれか。

- A. 周囲に聞こえない場所を選び、時間を確保して面談する。
- B. 人の多い執務室で行う。
- C. 立ち話で短時間に済ませる。
- D. 録音を無断で行う。

答え・解説

正答: A. 周囲に聞こえない場所を選び、時間を確保して面談する。

解説: 相談しやすい環境は、内容の正確な把握と信頼形成に重要です。

要点: 相談面談はプライバシーが守られ、落ち着いて話せる場所で行う。

Q012

説教・根性論の回避

4択

ラインケア担当者が押さえるべき説教・根性論の回避のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 『甘えるな』と叱る。
- B. 『昔はもっと厳しかった』と比較する。
- C. 『気持ちの問題だ』と片づける。
- D. 評価や叱責ではなく、状況把握と支援につながる対話を行う。

答え・解説

正答: D. 評価や叱責ではなく、状況把握と支援につながる対話を行う。

解説: 不調相談では、まず安全確認と支援方針の整理が重要です。

要点: 相談場面で説教や根性論は相談者を萎縮させる。

Q013

診断しない

4択

次のケースを想定する。職場内の人間関係に関する相談があった。このとき最も適切な対応はどれか。(事例9)

- A. 『うつ病だと思う』と本人に伝える。
- B. 体調や業務影響を確認し、必要に応じて産業保健スタッフや医療機関につなぐ。
- C. 服薬をやめるよう助言する。
- D. 治療方針を上司が決める。

答え・解説

正答: B. 体調や業務影響を確認し、必要に応じて産業保健スタッフや医療機関につなぐ。

解説: 診断は医療専門職の役割であり、上司は業務上の配慮と連携を担います。

要点: 管理監督者は相談内容から病名を判断しない。

Q014

合意形成

4択

相談後は、次に何をするかを本人と確認する。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 本人の同意なく対応を進める。
- B. 話を聞いただけで終わる。
- C. 業務調整、再面談、相談窓口利用など、具体的な次の行動を合意する。
- D. 上司の判断だけで配置転換を決める。

答え・解説

正答: C. 業務調整、再面談、相談窓口利用など、具体的な次の行動を合意する。

解説: 面談後の行動が曖昧だと支援が継続しにくくなります。

要点: 相談後は、次に何をするかを本人と確認する。

Q015

相談記録

4択

職場のメンタルヘルス対策で相談記録を進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 診断名を推測して書く。
- B. 支援に不要な家族情報を詳細に書く。
- C. 感情的な評価を書く。
- D. 日時、相談概要、業務上の影響、決めた対応を必要最小限で記録する。

答え・解説

正答: D. 日時、相談概要、業務上の影響、決めた対応を必要最小限で記録する。

解説: 記録は連携や継続支援のために重要ですが、私的情報の過剰記録は避けます。

要点: 相談記録は客観的事実、本人の申出、合意事項を中心に残す。

Q016

ハラスメント相談

4択

II 種ラインケアコースの学習項目として、ハラスメント相談に関する正しい理解はどれか。

- A. その場で相手を呼び出し対決させる。
- B. 相談者にも問題があると決めつける。
- C. 職場の雰囲気を守るため黙ってもらう。
- D. 事実確認の手順を説明し、適切な相談窓口・人事部門につなぐ。

答え・解説

正答: D. 事実確認の手順を説明し、適切な相談窓口・人事部門につなぐ。

解説: 上司個人で処理せず、組織の手順に沿って対応します。

要点: ハラスメント相談では、相談者の安全と二次被害防止が重要。

Q017

怒り・混乱への対応

4択

次のうち、怒り・混乱への対応について最も適切な説明はどれか。

- A. 周囲の前で議論する。
- B. 挑発的に反論する。
- C. 感情を否定せず、場所と時間を確保し、必要に応じて複数名で対応する。
- D. 感情的になると叱る。

答え・解説

正答: C. 感情を否定せず、場所と時間を確保し、必要に応じて複数名で対応する。

解説: 強い感情がある場合、正論で押さえ込むより安全な対話環境が必要です。

要点: 相談者が怒りや混乱を示す場合も、まず安全を確保し落ち着いて聴く。

Q018

家族への連絡

4択

管理監督者が部署内でミスや欠勤が目立ち始めた場合、家族への連絡の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 家族への連絡はどんな場合も禁止である。
- B. 本人の同意なく常に家族へ詳細を伝える。
- C. 通常は本人の同意を得て、緊急性が高い場合は社内手順に沿って安全確保を優先する。
- D. 同僚から家族に伝えてもらう。

答え・解説

正答: C. 通常は本人の同意を得て、緊急性が高い場合は社内手順に沿って安全確保を優先する。

解説: 健康情報は慎重に扱う一方、緊急時には安全確保が優先される場合があります。

要点: 家族への連絡は本人同意が基本だが、生命安全に関わる緊急時は例外があり得る。

Q019

フォロー面談

4択

フォロー面談を実務で扱う際の考え方として、最も適切なものはどれか。

- A. 一度の面談で終えず、合意した時期に再度状態や業務負荷を確認する。
- B. 相談を受けた後は本人からの連絡を待つ。
- C. 改善したと言われたら記録を消す。
- D. 次回面談を設定せず曖昧にする。

答え・解説

正答: A. 一度の面談で終えず、合意した時期に再度状態や業務負荷を確認する。

解説: フォローにより、支援の効果や悪化の兆候を確認できます。

要点: 相談後は経過確認の機会を設ける。

Q020

オンライン相談

4択

ラインケア担当者が押さえるべきオンライン相談のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 周囲に聞かれていないか確認し、緊急時の所在地や連絡方法も把握する。
- B. 通信が不安定でも重要な相談を続ける。
- C. 録画を無断で残す。
- D. 相手の周囲環境を確認しない。

答え・解説

正答: A. 周囲に聞かれていないか確認し、緊急時の所在地や連絡方法も把握する。

解説: オンラインでは相手の環境が見えにくいので、対面以上に確認が必要な点があります。

要点: オンライン面談でもプライバシーと安全確認が必要。

Q021

傾聴の基本

4択

傾聴では、遮らず、評価を急がず、相手の話を受け止める。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 相手の話を最後まで聴き、要約や確認をしながら理解を示す。
- B. すぐに解決策を指示する。
- C. 自分の経験談を長く話す。
- D. 相手の話を途中で否定する。

答え・解説

正答: A. 相手の話を最後まで聴き、要約や確認をしながら理解を示す。

解説: 傾聴は助言を急ぐことではなく、まず相手が話せる状態を作ることです。

要点: 傾聴では、遮らず、評価を急がず、相手の話を受け止める。

Q022

共感と同情

4択

職場のメンタルヘルス対策で共感と同情を進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 『みんな同じだから頑張ろう』と言う。
- B. 『そう感じるほど負担が大きかったのですね』と受け止め、状況を確認する。
- C. 『あなたは弱い』と評価する。
- D. 『かわいそうに』だけで終える。

答え・解説

正答: B. 『そう感じるほど負担が大きかったのですね』と受け止め、状況を確認する。

解説: 共感とは相手の感情を理解しようとすることで、安易な同調や結論づけではありません。

要点: 共感とは相手の立場を理解しようとする姿勢であり、同情や決めつけとは異なる。

Q023

開かれた質問

4択

II種ラインケアコースの学習項目として、開かれた質問に関する正しい理解はどれか。

- A. 『大丈夫ですね』と確認する。
- B. 『どのあたりが一番負担になっていますか』と尋ねる。
- C. 『誰が悪いのですか』と責める形で聞く。
- D. 『辞めたいのですか、辞めたくないのですか』と二択にする。

答え・解説

正答: B. 『どのあたりが一番負担になっていますか』と尋ねる。

解説: はい・いいえで終わらない質問は、状況把握に役立ちます。

要点: 開かれた質問は、相手が自由に状況を説明しやすい。

Q024

閉じた質問

4択

次のうち、閉じた質問について最も適切な説明はどれか。

- A. 『昨日は眠れましたか』『今ひとりで帰れますか』のように具体的に確認する。
- B. 相手の答えを待たずに次の質問をする。
- C. 閉じた質問は相談では一切使わない。
- D. 全て誘導質問にする。

答え・解説

正答: A. 『昨日は眠れましたか』『今ひとりで帰れますか』のように具体的に確認する。

解説: 相談では開かれた質問と閉じた質問を使い分けます。

要点: 閉じた質問は、事実確認や緊急性の確認に役立つ。

Q025

要約

4択

管理監督者が部下から体調不良と業務負担の相談を受けた場合、要約の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 『残業増加と人間関係の両方が負担になっている、という理解でよいですか』と確認する。
- B. 要約せずすぐに説教する。
- C. 上司の解釈だけを結論として伝える。
- D. 相手が否定しても自分の理解を押し通す。

答え・解説

正答: A. 『残業増加と人間関係の両方が負担になっている、という理解でよいですか』と確認する。

解説: 要約により、相談者も状況を整理しやすくなります。

要点: 要約は相手の話を整理し、理解のずれを確認する技法である。

Q026

沈黙への対応

4択

沈黙への対応を実務で扱う際の考え方として、最も適切なものはどれか。

- A. 急かさず待ち、必要に応じて『ゆっくりで大丈夫です』と伝える。
- B. 沈黙したら相談を打ち切る。
- C. 答えを急かして詰問する。
- D. 上司が雑談で場を埋め続ける。

答え・解説

正答: A. 急かさず待ち、必要に応じて『ゆっくりで大丈夫です』と伝える。

解説: 沈黙を埋めようとして話すと、相談者が話しくくなる場合があります。

要点: 相談中の沈黙は、考える時間として尊重することがある。

Q027

助言のタイミング

4択

ラインケア担当者が押さえるべき助言のタイミングのポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 冒頭で結論だけ指示する。
- B. 本人の話を聞かずに一般論を述べる。
- C. 本人の話を整理したうえで、選択肢として相談窓口や業務調整を提案する。
- D. 助言を命令として押しつける。

答え・解説

正答: C. 本人の話を整理したうえで、選択肢として相談窓口や業務調整を提案する。

解説: 助言を急ぐと、相談者が理解されていないと感ずることがあります。

要点: 助言は十分に聴き、状況を確認してから行う。

Q028

情報提供

4択

次のケースを想定する。面談で本人が強い不安を訴えた。このとき最も適切な対応はどれか。（事例7）

- A. 窓口はあるが本人が調べるべきと伝えない。
- B. 医療機関名を一時的に指定する。
- C. 産業医、保健師、人事、EAPなどの利用方法と守秘の範囲を説明する。
- D. 制度利用は評価に響くとほめかす。

答え・解説

正答: C. 産業医、保健師、人事、EAPなどの利用方法と守秘の範囲を説明する。

解説: 情報提供により、本人が次の行動を選びやすくなります。

要点: 相談対応では、利用できる制度や窓口を分かりやすく伝える。

Q029

守秘の範囲

4択

相談内容は守秘が基本だが、生命・安全に関わる場合など共有が必要な場面がある。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 相談内容をすぐ部署全体へ共有する。
- B. どんな内容でも絶対に誰にも言わないと約束する。
- C. 守秘について何も説明しない。
- D. 守秘の原則と、緊急時や業務上必要な範囲で共有する可能性を説明する。

答え・解説

正答: D. 守秘の原則と、緊急時や業務上必要な範囲で共有する可能性を説明する。

解説: 『絶対に誰にも言わない』と約束すると、必要な連携ができない場合があります。

要点: 相談内容は守秘が基本だが、生命・安全に関わる場合など共有が必要な場面がある。

Q030

自殺リスクへの対応

4択

職場のメンタルヘルス対策で自殺リスクへの対応を進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 冗談として扱い記録しない。
- B. 励まして帰宅させるだけにする。
- C. 秘密を守るため上司一人で見守る。
- D. 一人で抱えず、産業保健スタッフや人事、必要に応じて救急・医療機関につなぐ。

答え・解説

正答: D. 一人で抱えず、産業保健スタッフや人事、必要に応じて救急・医療機関につなぐ。

解説: 生命に関わるリスクでは、通常の面談より安全確保を優先します。

要点: 自殺をほめかす発言がある場合は緊急性を確認し、専門職や医療につなぐ。

Q031

面談環境

4択

II種ラインケアコースの学習項目として、面談環境に関する正しい理解はどれか。

- A. 人の多い執務室で行う。
- B. 録音を無断で行う。
- C. 立ち話で短時間に済ませる。
- D. 周囲に聞こえない場所を選び、時間を確保して面談する。

答え・解説

正答: D. 周囲に聞こえない場所を選び、時間を確保して面談する。

解説: 相談しやすい環境は、内容の正確な把握と信頼形成に重要です。

要点: 相談面談はプライバシーが守られ、落ち着いて話せる場所で行う。

Q032

説教・根性論の回避

4択

次のうち、説教・根性論の回避について最も適切な説明はどれか。

- A. 評価や叱責ではなく、状況把握と支援につながる対話を行う。
- B. 『気持ちの問題だ』と片づける。
- C. 『昔はもっと厳しかった』と比較する。
- D. 『甘えるな』と叱る。

答え・解説

正答: A. 評価や叱責ではなく、状況把握と支援につながる対話を行う。

解説: 不調相談では、まず安全確認と支援方針の整理が重要です。

要点: 相談場面で説教や根性論は相談者を萎縮させる。

Q033

診断しない

4択

管理監督者が部下から体調不良と業務負担の相談を受けた場合、診断しないの観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 治療方針を上司が決める。
- B. 体調や業務影響を確認し、必要に応じて産業保健スタッフや医療機関につなぐ。
- C. 『うつ病だと思う』と本人に伝える。
- D. 服薬をやめるよう助言する。

答え・解説

正答: B. 体調や業務影響を確認し、必要に応じて産業保健スタッフや医療機関につなぐ。

解説: 診断は医療専門職の役割であり、上司は業務上の配慮と連携を担います。

要点: 管理監督者は相談内容から病名を判断しない。

Q034

合意形成

4択

合意形成を実務で扱う際の考え方として、最も適切なものはどれか。

- A. 上司の判断だけで配置転換を決める。
- B. 本人の同意なく対応を進める。
- C. 業務調整、再面談、相談窓口利用など、具体的な次の行動を合意する。
- D. 話を聞いただけで終わる。

答え・解説

正答: C. 業務調整、再面談、相談窓口利用など、具体的な次の行動を合意する。

解説: 面談後の行動が曖昧だと支援が継続しにくくなります。

要点: 相談後は、次に何をするかを本人と確認する。

Q035

相談記録

4択

ラインケア担当者が押さえるべき相談記録のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 支援に不要な家族情報を詳細に書く。
- B. 感情的な評価を書く。
- C. 診断名を推測して書く。
- D. 日時、相談概要、業務上の影響、決めた対応を必要最小限で記録する。

答え・解説

正答: D. 日時、相談概要、業務上の影響、決めた対応を必要最小限で記録する。

解説: 記録は連携や継続支援のために重要ですが、私的情報の過剰記録は避けます。

要点: 相談記録は客観的事実、本人の申出、合意事項を中心に残す。

Q036

ハラスメント相談

4択

次のケースを想定する。面談で本人が強い不安を訴えた。このとき最も適切な対応はどれか。（事例8）

- A. 相談者にも問題があると決めつける。
- B. 職場の雰囲気を守るため黙ってもらう。
- C. その場で相手を呼び出し対決させる。
- D. 事実確認の手順を説明し、適切な相談窓口・人事部門につなぐ。

答え・解説

正答: D. 事実確認の手順を説明し、適切な相談窓口・人事部門につなぐ。

解説: 上司個人で処理せず、組織の手順に沿って対応します。

要点: ハラスメント相談では、相談者の安全と二次被害防止が重要。

Q037

怒り・混乱への対応

4択

相談者が怒りや混乱を示す場合も、まず安全を確保し落ち着いて聴く。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 周囲の前で議論する。
- B. 挑発的に反論する。
- C. 感情的になるなど叱る。
- D. 感情を否定せず、場所と時間を確保し、必要に応じて複数名で対応する。

答え・解説

正答: D. 感情を否定せず、場所と時間を確保し、必要に応じて複数名で対応する。

解説: 強い感情がある場合、正論で押さえ込むより安全な対話環境が必要です。

要点: 相談者が怒りや混乱を示す場合も、まず安全を確保し落ち着いて聴く。

Q038

家族への連絡

4択

職場のメンタルヘルス対策で家族への連絡を進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 家族への連絡はどんな場合も禁止である。
- B. 通常は本人の同意を得て、緊急性が高い場合は社内手順に沿って安全確保を優先する。
- C. 同僚から家族に伝えてもらう。
- D. 本人の同意なく常に家族へ詳細を伝える。

答え・解説

正答: B. 通常は本人の同意を得て、緊急性が高い場合は社内手順に沿って安全確保を優先する。

解説: 健康情報は慎重に扱う一方、緊急時には安全確保が優先される場合があります。

要点: 家族への連絡は本人同意が基本だが、生命安全に関わる緊急時は例外があり得る。

Q039

フォロー面談

4択

II種ラインケアコースの学習項目として、フォロー面談に関する正しい理解はどれか。

- A. 次回面談を設定せず曖昧にする。
- B. 一度の面談で終えず、合意した時期に再度状態や業務負荷を確認する。
- C. 改善したと言われたら記録を消す。
- D. 相談を受けたら後は本人からの連絡を待つ。

答え・解説

正答: B. 一度の面談で終えず、合意した時期に再度状態や業務負荷を確認する。

解説: フォローにより、支援の効果や悪化の兆候を確認できます。

要点: 相談後は経過確認の機会を設ける。

Q040

オンライン相談

4択

次のうち、オンライン相談について最も適切な説明はどれか。

- A. 周囲に聞かれていないか確認し、緊急時の所在地や連絡方法も把握する。
- B. 相手の周囲環境を確認しない。
- C. 録画を無断で残す。
- D. 通信が不安定でも重要な相談を続ける。

答え・解説

正答: A. 周囲に聞かれていないか確認し、緊急時の所在地や連絡方法も把握する。

解説: オンラインでは相手の環境が見えにくいので、対面以上に確認が必要な点があります。

要点: オンライン面談でもプライバシーと安全確認が必要。

Q041

傾聴の基本

4択

傾聴の基本を実務で扱う際の考え方として、最も適切なものはどれか。

- A. 相手の話を途中で否定する。
- B. すぐに解決策を指示する。
- C. 自分の経験談を長く話す。
- D. 相手の話を最後まで聴き、要約や確認をしながら理解を示す。

答え・解説

正答: D. 相手の話を最後まで聴き、要約や確認をしながら理解を示す。

解説: 傾聴は助言を急ぐことではなく、まず相手が話せる状態を作ることです。

要点: 傾聴では、遮らず、評価を急がず、相手の話を受け止める。

Q042

共感と同情

4択

ラインケア担当者が押さえるべき共感と同情のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 『そう感じるほど負担が大きかったですね』と受け止め、状況を確認する。
- B. 『かわいそうに』だけで終える。
- C. 『あなたは弱い』と評価する。
- D. 『みんな同じだから頑張ろう』と言う。

答え・解説

正答: A. 『そう感じるほど負担が大きかったですね』と受け止め、状況を確認する。

解説: 共感相手の感情を理解しようとすることで、安易な同調や結論づけではありません。

要点: 共感相手の立場を理解しようとする姿勢であり、同情や決めつけとは異なる。

Q043

開かれた質問

4択

次のケースを想定する。繁忙期が続き、疲労感の訴えが増えている。このとき最も適切な対応はどれか。（事例6）

- A. 『誰が悪いのですか』と責める形で聞く。
- B. 『どのあたりが一番負担になっていますか』と尋ねる。
- C. 『辞めたいのですか、辞めたくないのですか』と二択にする。
- D. 『大丈夫ですよ』と確認する。

答え・解説

正答: B. 『どのあたりが一番負担になっていますか』と尋ねる。

解説: はい・いいえで終わらない質問は、状況把握に役立ちます。

要点: 開かれた質問は、相手が自由に状況を説明しやすい。

Q044

閉じた質問

4択

閉じた質問は、事実確認や緊急性の確認に役立つ。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 閉じた質問は相談では一切使わない。
- B. 全て誘導質問にする。
- C. 『昨日は眠れましたか』『今ひとりで帰れますか』のように具体的に確認する。
- D. 相手の答えを待たずに次の質問をする。

答え・解説

正答: C. 『昨日は眠れましたか』『今ひとりで帰れますか』のように具体的に確認する。

解説: 相談では開かれた質問と閉じた質問を使い分けます。

要点: 閉じた質問は、事実確認や緊急性の確認に役立つ。

Q045

要約

4択

職場のメンタルヘルス対策で要約を進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 要約せずすぐに説教する。
- B. 相手が否定しても自分の理解を押し通す。
- C. 『残業増加と人間関係の両方が負担になっている、という理解でよいですか』と確認する。
- D. 上司の解釈だけを結論として伝える。

答え・解説

正答: C. 『残業増加と人間関係の両方が負担になっている、という理解でよいですか』と確認する。

解説: 要約により、相談者も状況を整理しやすくなります。

要点: 要約は相手の話を整理し、理解のずれを確認する技法である。

Q046

沈黙への対応

4択

II種ラインケアコースの学習項目として、沈黙への対応に関する正しい理解はどれか。

- A. 急かさず待ち、必要に応じて『ゆっくりで大丈夫です』と伝える。
- B. 答えを急がして詰問する。
- C. 沈黙したら相談を打ち切る。
- D. 上司が雑談で場を埋め続ける。

答え・解説

正答: A. 急かさず待ち、必要に応じて『ゆっくりで大丈夫です』と伝える。

解説: 沈黙を埋めようとして話すぎると、相談者が話しくくなる場合があります。

要点: 相談中の沈黙は、考える時間として尊重することがある。

Q047

助言のタイミング

4択

次のうち、助言のタイミングについて最も適切な説明はどれか。

- A. 本人の話を整理したうえで、選択肢として相談窓口や業務調整を提案する。
- B. 本人の話を聞かずに一般論を述べる。
- C. 助言を命令として押しつける。
- D. 冒頭で結論だけ指示する。

答え・解説

正答: A. 本人の話を整理したうえで、選択肢として相談窓口や業務調整を提案する。

解説: 助言を急ぐと、相談者が理解されていないと感じることがあります。

要点: 助言は十分に聴き、状況を確認してから行う。

Q048

情報提供

4択

管理監督者が部下の様子が普段と違うことに気づいた場合、情報提供の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 窓口はあるが本人が調べるべきと伝えない。
- B. 制度利用は評価に響くとほのめかす。
- C. 医療機関名を一方的に指定する。
- D. 産業医、保健師、人事、EAPなどの利用方法と守秘の範囲を説明する。

答え・解説

正答: D. 産業医、保健師、人事、EAPなどの利用方法と守秘の範囲を説明する。

解説: 情報提供により、本人が次の行動を選びやすくなります。

要点: 相談対応では、利用できる制度や窓口を分かりやすく伝える。

Q049

守秘の範囲

4択

守秘の範囲を実務で扱う際の考え方として、最も適切なものはどれか。

- A. 守秘について何も説明しない。
- B. 守秘の原則と、緊急時や業務上必要な範囲で共有する可能性を説明する。
- C. どんな内容でも絶対に誰にも言わないと約束する。
- D. 相談内容をすぐ部署全体へ共有する。

答え・解説

正答: B. 守秘の原則と、緊急時や業務上必要な範囲で共有する可能性を説明する。

解説: 『絶対に誰にも言わない』と約束すると、必要な連携ができない場合があります。

要点: 相談内容は守秘が基本だが、生命・安全に関わる場合など共有が必要な場面がある。

Q050

自殺リスクへの対応

4択

ラインケア担当者が押さえるべき自殺リスクへの対応のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 秘密を守るため上司一人で見守る。
- B. 励まして帰宅させるだけにする。
- C. 一人で抱えず、産業保健スタッフや人事、必要に応じて救急・医療機関につなぐ。
- D. 冗談として扱い記録しない。

答え・解説

正答: C. 一人で抱えず、産業保健スタッフや人事、必要に応じて救急・医療機関につなぐ。

解説: 生命に関わるリスクでは、通常の面談より安全確保を優先します。

要点: 自殺をほのめかす発言がある場合は緊急性を確認し、専門職や医療につなぐ。

Q051

面談環境

4択

次のケースを想定する。繁忙期が続き、疲労感の訴えが増えている。このとき最も適切な対応はどれか。（事例7）

- A. 人の多い執務室で行う。
- B. 立ち話で短時間に済ませる。
- C. 周囲に聞こえない場所を選び、時間を確保して面談する。
- D. 録音を無断で行う。

答え・解説

正答: C. 周囲に聞こえない場所を選び、時間を確保して面談する。
解説: 相談しやすい環境は、内容の正確な把握と信頼形成に重要です。
要点: 相談面談はプライバシーが守られ、落ち着いて話せる場所で行う。

Q052

説教・根性論の回避

4択

相談場面で説教や根性論は相談者を萎縮させる。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 評価や叱責ではなく、状況把握と支援につながる対話を行う。
- B. 『甘えるな』と叱る。
- C. 『昔はもっと厳しかった』と比較する。
- D. 『気持ちの問題だ』と片づける。

答え・解説

正答: A. 評価や叱責ではなく、状況把握と支援につながる対話を行う。
解説: 不調相談では、まず安全確認と支援方針の整理が重要です。
要点: 相談場面で説教や根性論は相談者を萎縮させる。

Q053

診断しない

4択

職場のメンタルヘルス対策で診断しないを進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 治療方針を上司が決める。
- B. 服薬をやめるよう助言する。
- C. 体調や業務影響を確認し、必要に応じて産業保健スタッフや医療機関につなぐ。
- D. 『うつ病だと思う』と本人に伝える。

答え・解説

正答: C. 体調や業務影響を確認し、必要に応じて産業保健スタッフや医療機関につなぐ。
解説: 診断は医療専門職の役割であり、上司は業務上の配慮と連携を担います。
要点: 管理監督者は相談内容から病名を判断しない。

Q054

合意形成

4択

II 種ラインケアコースの学習項目として、合意形成に関する正しい理解はどれか。

- A. 業務調整、再面談、相談窓口利用など、具体的な次の行動を合意する。
- B. 話を聞いただけで終わる。
- C. 本人の同意なく対応を進める。
- D. 上司の判断だけで配置転換を決める。

答え・解説

正答: A. 業務調整、再面談、相談窓口利用など、具体的な次の行動を合意する。
解説: 面談後の行動が曖昧だと支援が継続しにくくなります。
要点: 相談後は、次に何をするかを本人と確認する。

Q055

相談記録

4択

次のうち、相談記録について最も適切な説明はどれか。

- A. 日時、相談概要、業務上の影響、決めた対応を必要最小限で記録する。
- B. 感情的な評価を書く。
- C. 支援に不要な家族情報を詳細に書く。
- D. 診断名を推測して書く。

答え・解説

正答: A. 日時、相談概要、業務上の影響、決めた対応を必要最小限で記録する。
解説: 記録は連携や継続支援のために重要ですが、私的情報の過剰記録は避けます。
要点: 相談記録は客観的事実、本人の申出、合意事項を中心に残す。

Q056

ハラスメント相談

4択

管理監督者が部下の様子が普段と違うことに気づいた場合、ハラスメント相談の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 事実確認の手順を説明し、適切な相談窓口・人事部門につなぐ。
- B. その場で相手呼び出し対決させる。
- C. 職場の雰囲気を守るため黙ってもらう。
- D. 相談者にも問題があると決めつける。

答え・解説

正答: A. 事実確認の手順を説明し、適切な相談窓口・人事部門につなぐ。

解説: 上司個人で処理せず、組織の手順に沿って対応します。

要点: ハラスメント相談では、相談者の安全と二次被害防止が重要。

Q057

怒り・混乱への対応

4択

怒り・混乱への対応を実務で扱う際の考え方として、最も適切なものはどれか。

- A. 周囲の前で議論する。
- B. 感情を否定せず、場所と時間を確保し、必要に応じて複数名で対応する。
- C. 感情的になるなど叱る。
- D. 挑発的に反論する。

答え・解説

正答: B. 感情を否定せず、場所と時間を確保し、必要に応じて複数名で対応する。

解説: 強い感情がある場合、正論で押さえ込むより安全な対話環境が必要です。

要点: 相談者が怒りや混乱を示す場合も、まず安全を確保し落ち着いて聴く。

Q058

家族への連絡

4択

ラインケア担当者が押さえるべき家族への連絡のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 本人の同意なく常に家族へ詳細を伝える。
- B. 通常は本人の同意を得て、緊急性が高い場合は社内手順に沿って安全確保を優先する。
- C. 同僚から家族に伝えてもらう。
- D. 家族への連絡はどんな場合も禁止である。

答え・解説

正答: B. 通常は本人の同意を得て、緊急性が高い場合は社内手順に沿って安全確保を優先する。

解説: 健康情報は慎重に扱う一方、緊急時には安全確保が優先される場合があります。

要点: 家族への連絡は本人同意が基本だが、生命安全に関わる緊急時は例外があり得る。

Q059

フォロー面談

4択

次のケースを想定する。繁忙期が続き、疲労感の訴えが増えている。このとき最も適切な対応はどれか。（事例8）

- A. 改善したと言われたら記録を消す。
- B. 次回面談を設定せず曖昧にする。
- C. 相談を受けた後は本人からの連絡を待つ。
- D. 一度の面談で終えず、合意した時期に再度状態や業務負荷を確認する。

答え・解説

正答: D. 一度の面談で終えず、合意した時期に再度状態や業務負荷を確認する。

解説: フォローにより、支援の効果や悪化の兆候を確認できます。

要点: 相談後は経過確認の機会を設ける。

Q060

オンライン相談

4択

オンライン面談でもプライバシーと安全確認が必要。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 周囲に聞かれていないか確認し、緊急時の所在地や連絡方法も把握する。
- B. 録画を無断で残す。
- C. 通信が不安定でも重要な相談を続ける。
- D. 相手の周囲環境を確認しない。

答え・解説

正答: A. 周囲に聞かれていないか確認し、緊急時の所在地や連絡方法も把握する。

解説: オンラインでは相手の環境が見えにくいので、対面以上に確認が必要な点があります。

要点: オンライン面談でもプライバシーと安全確認が必要。

Q061

傾聴の基本

4択

II種ラインケアコースの学習項目として、傾聴の基本に関する正しい理解はどれか。

- A. 相手の話を途中で否定する。
- B. 自分の経験談を長く話す。
- C. 相手の話を最後まで聴き、要約や確認をしながら理解を示す。
- D. すぐに解決策を指示する。

答え・解説

正答: C. 相手の話を最後まで聴き、要約や確認をしながら理解を示す。

解説: 傾聴は助言を急ぐことではなく、まず相手が話せる状態を作ることです。

要点: 傾聴では、遮らず、評価を急がず、相手の話を受け止める。

Q062

共感と同情

4択

次のうち、共感と同情について最も適切な説明はどれか。

- A. 『そう感じるほど負担が大きかったですね』と受け止め、状況を確認する。
- B. 『かわいそうに』だけで終える。
- C. 『みんな同じだから頑張ろう』と言う。
- D. 『あなたは弱い』と評価する。

答え・解説

正答: A. 『そう感じるほど負担が大きかったですね』と受け止め、状況を確認する。

解説: 共感相手の感情を理解しようとすることで、安易な同調や結論づけではありません。

要点: 共感相手の立場を理解しようとする姿勢であり、同情や決めつけとは異なる。

Q063

開かれた質問

4択

管理監督者がストレスチェック後に職場改善を検討している場合、開かれた質問の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 『大丈夫ですよ』と確認する。
- B. 『どのあたりが一番負担になっていますか』と尋ねる。
- C. 『辞めたいのですか、辞めたくないのですか』と二択にする。
- D. 『誰が悪いのですか』と責める形で聞く。

答え・解説

正答: B. 『どのあたりが一番負担になっていますか』と尋ねる。

解説: はい・いいえで終わらない質問は、状況把握に役立ちます。

要点: 開かれた質問は、相手が自由に状況を説明しやすい。

Q064

閉じた質問

4択

閉じた質問を実務で扱う際の考え方として、最も適切なものはどれか。

- A. 全て誘導質問にする。
- B. 閉じた質問は相談では一切使わない。
- C. 相手の答えを待たずに次の質問をする。
- D. 『昨日は眠れましたか』『今ひとりで帰れますか』のように具体的に確認する。

答え・解説

正答: D. 『昨日は眠れましたか』『今ひとりで帰れますか』のように具体的に確認する。

解説: 相談では開かれた質問と閉じた質問を使い分けます。

要点: 閉じた質問は、事実確認や緊急性の確認に役立つ。

Q065

要約

4択

ラインケア担当者が押さえるべき要約のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 相手が否定しても自分の理解を押し通す。
- B. 要約せずすぐに説教する。
- C. 『残業増加と人間関係の両方が負担になっている、という理解でよいですか』と確認する。
- D. 上司の解釈だけを結論として伝える。

答え・解説

正答: C. 『残業増加と人間関係の両方が負担になっている、という理解でよいですか』と確認する。

解説: 要約により、相談者も状況を整理しやすくなります。

要点: 要約は相手の話を整理し、理解のずれを確認する技法である。

Q066

沈黙への対応

4択

次のケースを想定する。部署内でミスや欠勤が目立ち始めた。このとき最も適切な対応はどれか。（事例6）

- A. 急かさず待ち、必要に応じて『ゆっくりで大丈夫です』と伝える。
- B. 上司が雑談で場を埋め続ける。
- C. 答えを急かして詰問する。
- D. 沈黙したら相談を打ち切る。

答え・解説

正答: A. 急かさず待ち、必要に応じて『ゆっくりで大丈夫です』と伝える。

解説: 沈黙を埋めようとして話すぎると、相談者が話しくくなる場合があります。

要点: 相談中の沈黙は、考える時間として尊重することがある。

Q067

助言のタイミング

4択

助言は十分に聴き、状況を確認してから行う。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 本人の話を整理したうえで、選択肢として相談窓口や業務調整を提案する。
- B. 冒頭で結論だけ指示する。
- C. 本人の話を聞かずに一般論を述べる。
- D. 助言を命令として押しつける。

答え・解説

正答: A. 本人の話を整理したうえで、選択肢として相談窓口や業務調整を提案する。

解説: 助言を急ぐと、相談者が理解されていないと感じることがあります。

要点: 助言は十分に聴き、状況を確認してから行う。

Q068

情報提供

4択

職場のメンタルヘルス対策で情報提供を進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 医療機関名を一方的に指定する。
- B. 窓口はあるが本人が調べるべきと伝えない。
- C. 産業医、保健師、人事、EAPなどの利用方法と守秘の範囲を説明する。
- D. 制度利用は評価に響くとほのめかす。

答え・解説

正答: C. 産業医、保健師、人事、EAPなどの利用方法と守秘の範囲を説明する。

解説: 情報提供により、本人が次の行動を選びやすくなります。

要点: 相談対応では、利用できる制度や窓口を分かりやすく伝える。

Q069

守秘の範囲

4択

II種ラインケアコースの学習項目として、守秘の範囲に関する正しい理解はどれか。

- A. どんな内容でも絶対に誰にも言わないと約束する。
- B. 相談内容をすぐ部署全体へ共有する。
- C. 守秘の原則と、緊急時や業務上必要な範囲で共有する可能性を説明する。
- D. 守秘について何も説明しない。

答え・解説

正答: C. 守秘の原則と、緊急時や業務上必要な範囲で共有する可能性を説明する。

解説: 『絶対に誰にも言わない』と約束すると、必要な連携ができない場合があります。

要点: 相談内容は守秘が基本だが、生命・安全に関わる場合など共有が必要な場面がある。

Q070

自殺リスクへの対応

4択

次のうち、自殺リスクへの対応について最も適切な説明はどれか。

- A. 一人で抱えず、産業保健スタッフや人事、必要に応じて救急・医療機関につなぐ。
- B. 冗談として扱い記録しない。
- C. 励まして帰宅させるだけにする。
- D. 秘密を守るため上司一人で見守る。

答え・解説

正答: A. 一人で抱えず、産業保健スタッフや人事、必要に応じて救急・医療機関につなぐ。

解説: 生命に関わるリスクでは、通常の面談より安全確保を優先します。

要点: 自殺をほのめかす発言がある場合は緊急性を確認し、専門職や医療につなぐ。

Q071

面談環境

4択

管理監督者がストレスチェック後に職場改善を検討している場合、面談環境の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 周囲に聞こえない場所を選び、時間を確保して面談する。
- B. 録音を無断で行う。
- C. 人の多い執務室で行う。
- D. 立ち話で短時間に済ませる。

答え・解説

正答: A. 周囲に聞こえない場所を選び、時間を確保して面談する。
解説: 相談しやすい環境は、内容の正確な把握と信頼形成に重要です。
要点: 相談面談はプライバシーが守られ、落ち着いて話せる場所で行う。

Q072

説教・根性論の回避

4択

説教・根性論の回避を実務で扱う際の考え方として、最も適切なものはどれか。

- A. 『気持ちの問題だ』と片づける。
- B. 『甘えるな』と叱る。
- C. 評価や叱責ではなく、状況把握と支援につながる対話を行う。
- D. 『昔はもっと厳しかった』と比較する。

答え・解説

正答: C. 評価や叱責ではなく、状況把握と支援につながる対話を行う。
解説: 不調相談では、まず安全確認と支援方針の整理が重要です。
要点: 相談場面で説教や根性論は相談者を萎縮させる。

Q073

診断しない

4択

ラインケア担当者が押さえるべき診断しないのポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 治療方針を上司が決める。
- B. 服薬をやめるよう助言する。
- C. 体調や業務影響を確認し、必要に応じて産業保健スタッフや医療機関につなぐ。
- D. 『うつ病だと思う』と本人に伝える。

答え・解説

正答: C. 体調や業務影響を確認し、必要に応じて産業保健スタッフや医療機関につなぐ。
解説: 診断は医療専門職の役割であり、上司は業務上の配慮と連携を担います。
要点: 管理監督者は相談内容から病名を判断しない。

Q074

合意形成

4択

次のケースを想定する。部署内でミスや欠勤が目立ち始めた。このとき最も適切な対応はどれか。（事例7）

- A. 業務調整、再面談、相談窓口利用など、具体的な次の行動を合意する。
- B. 上司の判断だけで配置転換を決める。
- C. 話を聞いただけで終わる。
- D. 本人の同意なく対応を進める。

答え・解説

正答: A. 業務調整、再面談、相談窓口利用など、具体的な次の行動を合意する。
解説: 面談後の行動が曖昧だと支援が継続しにくくなります。
要点: 相談後は、次に何をするかを本人と確認する。

Q075

相談記録

4択

相談記録は客観的事実、本人の申出、合意事項を中心に残す。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 感情的な評価を書く。
- B. 診断名を推測して書く。
- C. 日時、相談概要、業務上の影響、決めた対応を必要最小限で記録する。
- D. 支援に不要な家族情報を詳細に書く。

答え・解説

正答: C. 日時、相談概要、業務上の影響、決めた対応を必要最小限で記録する。
解説: 記録は連携や継続支援のために重要ですが、私的情報の過剰記録は避けます。
要点: 相談記録は客観的事実、本人の申出、合意事項を中心に残す。

Q076

ハラスメント相談

4択

職場のメンタルヘルス対策でハラスメント相談を進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 相談者にも問題があると決めつける。
- B. 職場の雰囲気を守るため黙ってもらおう。
- C. 事実確認の手順を説明し、適切な相談窓口・人事部門につなぐ。
- D. その場で相手を呼び出し対決させる。

答え・解説

正答: C. 事実確認の手順を説明し、適切な相談窓口・人事部門につなぐ。

解説: 上司個人で処理せず、組織の手順に沿って対応します。

要点: ハラスメント相談では、相談者の安全と二次被害防止が重要。

Q077

怒り・混乱への対応

4択

II 種ラインケアコースの学習項目として、怒り・混乱への対応に関する正しい理解はどれか。

- A. 挑発的に反論する。
- B. 感情的になるなど叱る。
- C. 感情を否定せず、場所と時間を確保し、必要に応じて複数名で対応する。
- D. 周囲の前で議論する。

答え・解説

正答: C. 感情を否定せず、場所と時間を確保し、必要に応じて複数名で対応する。

解説: 強い感情がある場合、正論で押さえ込むより安全な対話環境が必要です。

要点: 相談者が怒りや混乱を示す場合も、まず安全を確保し落ち着いて聴く。

Q078

家族への連絡

4択

次のうち、家族への連絡について最も適切な説明はどれか。

- A. 同僚から家族に伝えてもらう。
- B. 本人の同意なく常に家族へ詳細を伝える。
- C. 家族への連絡はどんな場合も禁止である。
- D. 通常は本人の同意を得て、緊急性が高い場合は社内手順に沿って安全確保を優先する。

答え・解説

正答: D. 通常は本人の同意を得て、緊急性が高い場合は社内手順に沿って安全確保を優先する。

解説: 健康情報は慎重に扱う一方、緊急時には安全確保が優先される場合があります。

要点: 家族への連絡は本人同意が基本だが、生命安全に関わる緊急時は例外があり得る。

Q079

フォロー面談

4択

管理監督者がストレスチェック後に職場改善を検討している場合、フォロー面談の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 改善したと言われたら記録を消す。
- B. 相談を受けた後は本人からの連絡を待つ。
- C. 一度の面談で終えず、合意した時期に再度状態や業務負荷を確認する。
- D. 次回面談を設定せず曖昧にする。

答え・解説

正答: C. 一度の面談で終えず、合意した時期に再度状態や業務負荷を確認する。

解説: フォローにより、支援の効果や悪化の兆候を確認できます。

要点: 相談後は経過確認の機会を設ける。

Q080

オンライン相談

4択

オンライン相談を実務で扱う際の考え方として、最も適切なものはどれか。

- A. 録画を無断で残す。
- B. 通信が不安定でも重要な相談を続ける。
- C. 周囲に聞かれていないか確認し、緊急時の所在地や連絡方法も把握する。
- D. 相手の周囲環境を確認しない。

答え・解説

正答: C. 周囲に聞かれていないか確認し、緊急時の所在地や連絡方法も把握する。

解説: オンラインでは相手の環境が見えにくいので、対面以上に確認が必要な点があります。

要点: オンライン面談でもプライバシーと安全確認が必要。

Q081

傾聴の基本

4択

次のケースを想定する。部下が『もう限界かもしれない』と相談してきた。このとき最も適切な対応はどれか。

- A. すぐに解決策を指示する。
- B. 自分の経験談を長く話す。
- C. 相手の話を途中で否定する。
- D. 相手の話を最後まで聴き、要約や確認をしながら理解を示す。

答え・解説

正答: D. 相手の話を最後まで聴き、要約や確認をしながら理解を示す。

解説: 傾聴は助言を急ぐことではなく、まず相手が話せる状態を作ることです。

要点: 傾聴では、遮らず、評価を急がず、相手の話を受け止める。

Q082

共感と同情

4択

共感とは相手の立場を理解しようとする姿勢であり、同情や決めつけとは異なる。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 『あなたは弱い』と評価する。
- B. 『みんな同じだから頑張ろう』と言う。
- C. 『そう感じるほど負担が大きかったのですね』と受け止め、状況を確認する。
- D. 『かわいそうに』だけで終える。

答え・解説

正答: C. 『そう感じるほど負担が大きかったのですね』と受け止め、状況を確認する。

解説: 共感とは相手の感情を理解しようとすることで、安易な同調や結論づけではありません。

要点: 共感とは相手の立場を理解しようとする姿勢であり、同情や決めつけとは異なる。

Q083

開かれた質問

4択

職場のメンタルヘルス対策で開かれた質問を進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 『大丈夫ですよ』と確認する。
- B. 『辞めたいのですか、辞めたくないのですか』と二択にする。
- C. 『どのあたりが一番負担になっていますか』と尋ねる。
- D. 『誰が悪いのですか』と責める形で聞く。

答え・解説

正答: C. 『どのあたりが一番負担になっていますか』と尋ねる。

解説: はい・いいえで終わらない質問は、状況把握に役立ちます。

要点: 開かれた質問は、相手が自由に状況を説明しやすい。

Q084

閉じた質問

4択

II種ラインケアコースの学習項目として、閉じた質問に関する正しい理解はどれか。

- A. 『昨日は眠れましたか』『今ひとりで帰れますか』のように具体的に確認する。
- B. 閉じた質問は相談では一切使わない。
- C. 相手の答えを待たずに次の質問をする。
- D. 全て誘導質問にする。

答え・解説

正答: A. 『昨日は眠れましたか』『今ひとりで帰れますか』のように具体的に確認する。

解説: 相談では開かれた質問と閉じた質問を使い分けます。

要点: 閉じた質問は、事実確認や緊急性の確認に役立つ。

Q085

要約

4択

次のうち、要約について最も適切な説明はどれか。

- A. 相手が否定しても自分の理解を押し通す。
- B. 要約せずすぐに説教する。
- C. 『残業増加と人間関係の両方が負担になっている、という理解でよいですか』と確認する。
- D. 上司の解釈だけを結論として伝える。

答え・解説

正答: C. 『残業増加と人間関係の両方が負担になっている、という理解でよいですか』と確認する。

解説: 要約により、相談者も状況を整理しやすくなります。

要点: 要約は相手の話を整理し、理解のずれを確認する技法である。

Q086

沈黙への対応

4択

管理監督者が復帰や業務調整を検討する必要がある場合、沈黙への対応の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 急かさず待ち、必要に応じて『ゆっくりで大丈夫です』と伝える。
- B. 上司が雑談で場を埋め続ける。
- C. 沈黙したら相談を打ち切る。
- D. 答えを急かして詰問する。

答え・解説

正答: A. 急かさず待ち、必要に応じて『ゆっくりで大丈夫です』と伝える。

解説: 沈黙を埋めようとして話すと、相談者が話しにくくなる場合があります。

要点: 相談中の沈黙は、考える時間として尊重することがある。

Q087

助言のタイミング

4択

助言のタイミングを実務で扱う際の考え方として、最も適切なものはどれか。

- A. 助言を命令として押しつける。
- B. 本人の話を整理したうえで、選択肢として相談窓口や業務調整を提案する。
- C. 冒頭で結論だけ指示する。
- D. 本人の話を聞かずに一般論を述べる。

答え・解説

正答: B. 本人の話を整理したうえで、選択肢として相談窓口や業務調整を提案する。

解説: 助言を急ぐと、相談者が理解されていないと感じることがあります。

要点: 助言は十分に聴き、状況を確認してから行う。

Q088

情報提供

4択

ラインケア担当者が押さえるべき情報提供のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 産業医、保健師、人事、EAPなどの利用方法と守秘の範囲を説明する。
- B. 制度利用は評価に響くとほのめかす。
- C. 医療機関名を一方的に指定する。
- D. 窓口はあるが本人が調べるべきと伝えない。

答え・解説

正答: A. 産業医、保健師、人事、EAPなどの利用方法と守秘の範囲を説明する。

解説: 情報提供により、本人が次の行動を選びやすくなります。

要点: 相談対応では、利用できる制度や窓口を分かりやすく伝える。

Q089

守秘の範囲

4択

次のケースを想定する。部下から体調不良と業務負担の相談を受けた。このとき最も適切な対応はどれか。（事例4）

- A. 守秘の原則と、緊急時や業務上必要な範囲で共有する可能性を説明する。
- B. 相談内容をすぐ部署全体へ共有する。
- C. どんな内容でも絶対に誰にも言わないと約束する。
- D. 守秘について何も説明しない。

答え・解説

正答: A. 守秘の原則と、緊急時や業務上必要な範囲で共有する可能性を説明する。

解説: 『絶対に誰にも言わない』と約束すると、必要な連携ができない場合があります。

要点: 相談内容は守秘が基本だが、生命・安全に関わる場合など共有が必要な場面がある。

Q090

自殺リスクへの対応

4択

自殺をほのめかす発言がある場合は緊急性を確認し、専門職や医療につなぐ。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 励まして帰宅させるだけにする。
- B. 冗談として扱い記録しない。
- C. 秘密を守るため上司一人で見守る。
- D. 一人で抱えず、産業保健スタッフや人事、必要に応じて救急・医療機関につなぐ。

答え・解説

正答: D. 一人で抱えず、産業保健スタッフや人事、必要に応じて救急・医療機関につなぐ。

解説: 生命に関わるリスクでは、通常の面談より安全確保を優先します。

要点: 自殺をほのめかす発言がある場合は緊急性を確認し、専門職や医療につなぐ。

Q091

面談環境

4択

職場のメンタルヘルス対策で面談環境を進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 周囲に聞こえない場所を選び、時間を確保して面談する。
- B. 人の多い執務室で行う。
- C. 録音を無断で行う。
- D. 立ち話で短時間に済ませる。

答え・解説

正答: A. 周囲に聞こえない場所を選び、時間を確保して面談する。

解説: 相談しやすい環境は、内容の正確な把握と信頼形成に重要です。

要点: 相談面談はプライバシーが守られ、落ち着いて話せる場所で行う。

Q092

説教・根性論の回避

4択

II種ラインケアコースの学習項目として、説教・根性論の回避に関する正しい理解はどれか。

- A. 『甘えるな』と叱る。
- B. 『昔はもっと厳しかった』と比較する。
- C. 『気持ちの問題だ』と片づける。
- D. 評価や叱責ではなく、状況把握と支援につながる対話を行う。

答え・解説

正答: D. 評価や叱責ではなく、状況把握と支援につながる対話を行う。

解説: 不調相談では、まず安全確認と支援方針の整理が重要です。

要点: 相談場面で説教や根性論は相談者を萎縮させる。

Q093

診断しない

4択

次のうち、診断しないについて最も適切な説明はどれか。

- A. 『うつ病だと思う』と本人に伝える。
- B. 治療方針を上司が決める。
- C. 服薬をやめるよう助言する。
- D. 体調や業務影響を確認し、必要に応じて産業保健スタッフや医療機関につなぐ。

答え・解説

正答: D. 体調や業務影響を確認し、必要に応じて産業保健スタッフや医療機関につなぐ。

解説: 診断は医療専門職の役割であり、上司は業務上の配慮と連携を担います。

要点: 管理監督者は相談内容から病名を判断しない。

Q094

合意形成

4択

管理監督者が復帰や業務調整を検討する必要がある場合、合意形成の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 本人の同意なく対応を進める。
- B. 上司の判断だけで配置転換を決める。
- C. 業務調整、再面談、相談窓口利用など、具体的な次の行動を合意する。
- D. 話を聞いただけで終わる。

答え・解説

正答: C. 業務調整、再面談、相談窓口利用など、具体的な次の行動を合意する。

解説: 面談後の行動が曖昧だと支援が継続しにくくなります。

要点: 相談後は、次に何をするかを本人と確認する。

Q095

相談記録

4択

相談記録を実務で扱う際の考え方として、最も適切なものはどれか。

- A. 支援に不要な家族情報を詳細に書く。
- B. 感情的な評価を書く。
- C. 日時、相談概要、業務上の影響、決めた対応を必要最小限で記録する。
- D. 診断名を推測して書く。

答え・解説

正答: C. 日時、相談概要、業務上の影響、決めた対応を必要最小限で記録する。

解説: 記録は連携や継続支援のために重要ですが、私的情報の過剰記録は避けます。

要点: 相談記録は客観的事実、本人の申出、合意事項を中心に残す。

Q096

ハラスメント相談

4択

ラインケア担当者が押さえるべきハラスメント相談のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 相談者にも問題があると決めつける。
- B. 事実確認の手順を説明し、適切な相談窓口・人事部門につなぐ。
- C. その場で相手を呼び出し対決させる。
- D. 職場の雰囲気を守るため黙ってもらう。

答え・解説

正答: B. 事実確認の手順を説明し、適切な相談窓口・人事部門につなぐ。

解説: 上司個人で処理せず、組織の手順に沿って対応します。

要点: ハラスメント相談では、相談者の安全と二次被害防止が重要。

Q097

怒り・混乱への対応

4択

次のケースを想定する。部下から体調不良と業務負担の相談を受けた。このとき最も適切な対応はどれか。（事例5）

- A. 感情を否定せず、場所と時間を確保し、必要に応じて複数名で対応する。
- B. 感情的になるなと叱る。
- C. 周囲の前で議論する。
- D. 挑発的に反論する。

答え・解説

正答: A. 感情を否定せず、場所と時間を確保し、必要に応じて複数名で対応する。

解説: 強い感情がある場合、正論で押さえ込むより安全な対話環境が必要です。

要点: 相談者が怒りや混乱を示す場合も、まず安全を確保し落ち着いて聴く。

Q098

家族への連絡

4択

家族への連絡は本人同意が基本だが、生命安全に関わる緊急時は例外があり得る。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 本人の同意なく常に家族へ詳細を伝える。
- B. 同僚から家族に伝えてもらう。
- C. 家族への連絡はどんな場合も禁止である。
- D. 通常は本人の同意を得て、緊急性が高い場合は社内手順に沿って安全確保を優先する。

答え・解説

正答: D. 通常は本人の同意を得て、緊急性が高い場合は社内手順に沿って安全確保を優先する。

解説: 健康情報は慎重に扱う一方、緊急時には安全確保が優先される場合があります。

要点: 家族への連絡は本人同意が基本だが、生命安全に関わる緊急時は例外があり得る。

Q099

フォロー面談

4択

職場のメンタルヘルス対策でフォロー面談を進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 相談を受けた後は本人からの連絡を待つ。
- B. 次回面談を設定せず曖昧にする。
- C. 改善したと言われたら記録を消す。
- D. 一度の面談で終えず、合意した時期に再度状態や業務負荷を確認する。

答え・解説

正答: D. 一度の面談で終えず、合意した時期に再度状態や業務負荷を確認する。

解説: フォローにより、支援の効果や悪化の兆候を確認できます。

要点: 相談後は経過確認の機会を設ける。

Q100

オンライン相談

4択

II 種ラインケアコースの学習項目として、オンライン相談に関する正しい理解はどれか。

- A. 通信が不安定でも重要な相談を続ける。
- B. 相手の周囲環境を確認しない。
- C. 録画を無断で残す。
- D. 周囲に聞かれていないか確認し、緊急時の所在地や連絡方法も把握する。

答え・解説

正答: D. 周囲に聞かれていないか確認し、緊急時の所在地や連絡方法も把握する。

解説: オンラインでは相手の環境が見えにくいので、対面以上に確認が必要な点があります。

要点: オンライン面談でもプライバシーと安全確認が必要。

Q101

傾聴の基本

4択

管理監督者が部下が『もう限界かもしれない』と相談してきた場合、傾聴の基本の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 相手の話を最後まで聴き、要約や確認をしながら理解を示す。
- B. すぐに解決策を指示する。
- C. 自分の経験談を長く話す。
- D. 相手の話を途中で否定する。

答え・解説

正答: A. 相手の話を最後まで聴き、要約や確認をしながら理解を示す。

解説: 傾聴は助言を急ぐことなく、まず相手が話せる状態を作ることです。

要点: 傾聴では、遮らず、評価を急がず、相手の話を受け止める。

Q102

共感と同情

4択

共感と同情を実務で扱う際の考え方として、最も適切なものはどれか。

- A. 『かわいそうに』だけで終える。
- B. 『あなたは弱い』と評価する。
- C. 『そう感じるほど負担が大きかったのですね』と受け止め、状況を確認する。
- D. 『みんな同じだから頑張ろう』と言う。

答え・解説

正答: C. 『そう感じるほど負担が大きかったのですね』と受け止め、状況を確認する。

解説: 共感相手の感情を理解しようとすることで、安易な同調や結論づけではありません。

要点: 共感相手の立場を理解しようとする姿勢であり、同情や決めつけとは異なる。

Q103

開かれた質問

4択

ラインケア担当者が押さえるべき開かれた質問のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 『大丈夫ですね』と確認する。
- B. 『どのあたりが一番負担になっていますか』と尋ねる。
- C. 『誰が悪いのですか』と責める形で聞く。
- D. 『辞めたいのですか、辞めたくないのですか』と二択にする。

答え・解説

正答: B. 『どのあたりが一番負担になっていますか』と尋ねる。

解説: はい・いいえで終わらない質問は、状況把握に役立ちます。

要点: 開かれた質問は、相手が自由に状況を説明しやすい。

Q104

閉じた質問

4択

次のケースを想定する。部下の様子が普段と違うことに気づいた。このとき最も適切な対応はどれか。（事例5）

- A. 相手の答えを待たずに次の質問をする。
- B. 『昨日は眠れましたか』『今ひとりで帰れますか』のように具体的に確認する。
- C. 全て誘導質問にする。
- D. 閉じた質問は相談では一切使わない。

答え・解説

正答: B. 『昨日は眠れましたか』『今ひとりで帰れますか』のように具体的に確認する。

解説: 相談では開かれた質問と閉じた質問を使い分けます。

要点: 閉じた質問は、事実確認や緊急性の確認に役立つ。

Q105

要約

4択

要約は相手の話を整理し、理解のずれを確認する技法である。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 相手が否定しても自分の理解を押し通す。
- B. 『残業増加と人間関係の両方が負担になっている、という理解でよいですか』と確認する。
- C. 要約せずすぐに説教する。
- D. 上司の解釈だけを結論として伝える。

答え・解説

正答: B. 『残業増加と人間関係の両方が負担になっている、という理解でよいですか』と確認する。

解説: 要約により、相談者も状況を整理しやすくなります。

要点: 要約は相手の話を整理し、理解のずれを確認する技法である。

Q106

沈黙への対応

4択

職場のメンタルヘルス対策で沈黙への対応を進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 上司が雑談で場を埋め続ける。
- B. 沈黙したら相談を打ち切る。
- C. 答えを急かして詰問する。
- D. 急かさず待ち、必要に応じて『ゆっくりで大丈夫です』と伝える。

答え・解説

正答: D. 急かさず待ち、必要に応じて『ゆっくりで大丈夫です』と伝える。

解説: 沈黙を埋めようとして話すと、相談者が話しくくなる場合があります。

要点: 相談中の沈黙は、考える時間として尊重することがある。

Q107

助言のタイミング

4択

II 種ラインケアコースの学習項目として、助言のタイミングに関する正しい理解はどれか。

- A. 冒頭で結論だけ指示する。
- B. 助言を命令として押しつける。
- C. 本人の話を聞かずに一般論を述べる。
- D. 本人の話を整理したうえで、選択肢として相談窓口や業務調整を提案する。

答え・解説

正答: D. 本人の話を整理したうえで、選択肢として相談窓口や業務調整を提案する。

解説: 助言を急ぐと、相談者が理解されていないと感ずることがあります。

要点: 助言は十分に聴き、状況を確認してから行う。

Q108

情報提供

4択

次のうち、情報提供について最も適切な説明はどれか。

- A. 窓口はあるが本人が調べるべきと伝えない。
- B. 医療機関名を一方的に指定する。
- C. 制度利用は評価に響くとのめかす。
- D. 産業医、保健師、人事、EAPなどの利用方法と守秘の範囲を説明する。

答え・解説

正答: D. 産業医、保健師、人事、EAPなどの利用方法と守秘の範囲を説明する。

解説: 情報提供により、本人が次の行動を選びやすくなります。

要点: 相談対応では、利用できる制度や窓口を分かりやすく伝える。

Q109

守秘の範囲

4択

管理監督者が職場内の人間関係に関する相談があった場合、守秘の範囲の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 相談内容をすぐ部署全体へ共有する。
- B. どんな内容でも絶対に誰にも言わないと約束する。
- C. 守秘について何も説明しない。
- D. 守秘の原則と、緊急時や業務上必要な範囲で共有する可能性を説明する。

答え・解説

正答: D. 守秘の原則と、緊急時や業務上必要な範囲で共有する可能性を説明する。

解説: 『絶対に誰にも言わない』と約束すると、必要な連携ができない場合があります。

要点: 相談内容は守秘が基本だが、生命・安全に関わる場合など共有が必要な場面がある。

Q110

自殺リスクへの対応

4択

自殺リスクへの対応を実務で扱う際の考え方として、最も適切なものはどれか。

- A. 秘密を守るため上司一人で見守る。
- B. 励まして帰宅させるだけにする。
- C. 一人で抱えず、産業保健スタッフや人事、必要に応じて救急・医療機関につなぐ。
- D. 冗談として扱い記録しない。

答え・解説

正答: C. 一人で抱えず、産業保健スタッフや人事、必要に応じて救急・医療機関につなぐ。

解説: 生命に関わるリスクでは、通常の面談より安全確保を優先します。

要点: 自殺をほのめかす発言がある場合は緊急性を確認し、専門職や医療につなぐ。

Q111

面談環境

4択

ラインケア担当者が押さえるべき面談環境のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 周囲に聞こえない場所を選び、時間を確保して面談する。
- B. 人の多い執務室で行う。
- C. 録音を無断で行う。
- D. 立ち話で短時間に済ませる。

答え・解説

正答: A. 周囲に聞こえない場所を選び、時間を確保して面談する。

解説: 相談しやすい環境は、内容の正確な把握と信頼形成に重要です。

要点: 相談面談はプライバシーが守られ、落ち着いて話せる場所で行う。

Q112

説教・根性論の回避

4択

次のケースを想定する。部下の様子が普段と違うことに気づいた。このとき最も適切な対応はどれか。(事例6)

- A. 『甘えるな』と叱る。
- B. 『気持ちの問題だ』と片づける。
- C. 『昔はもっと厳しかった』と比較する。
- D. 評価や叱責ではなく、状況把握と支援につながる対話を行う。

答え・解説

正答: D. 評価や叱責ではなく、状況把握と支援につながる対話を行う。

解説: 不調相談では、まず安全確認と支援方針の整理が重要です。

要点: 相談場面で説教や根性論は相談者を萎縮させる。

Q113

診断しない

4択

管理監督者は相談内容から病名を判断しない。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 治療方針を上司が決める。
- B. 服薬をやめるよう助言する。
- C. 体調や業務影響を確認し、必要に応じて産業保健スタッフや医療機関につなぐ。
- D. 『うつ病だと思う』と本人に伝える。

答え・解説

正答: C. 体調や業務影響を確認し、必要に応じて産業保健スタッフや医療機関につなぐ。

解説: 診断は医療専門職の役割であり、上司は業務上の配慮と連携を担います。

要点: 管理監督者は相談内容から病名を判断しない。

Q114

合意形成

4択

職場のメンタルヘルス対策で合意形成を進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 本人の同意なく対応を進める。
- B. 業務調整、再面談、相談窓口利用など、具体的な次の行動を合意する。
- C. 話を聞いただけで終わる。
- D. 上司の判断だけで配置転換を決める。

答え・解説

正答: B. 業務調整、再面談、相談窓口利用など、具体的な次の行動を合意する。

解説: 面談後の行動が曖昧だと支援が継続しにくくなります。

要点: 相談後は、次に何をするかを本人と確認する。

Q115

相談記録

4択

II 種ラインケアコースの学習項目として、相談記録に関する正しい理解はどれか。

- A. 感情的な評価を書く。
- B. 診断名を推測して書く。
- C. 日時、相談概要、業務上の影響、決めた対応を必要最小限で記録する。
- D. 支援に不要な家族情報を詳細に書く。

答え・解説

正答: C. 日時、相談概要、業務上の影響、決めた対応を必要最小限で記録する。

解説: 記録は連携や継続支援のために重要ですが、私的情報の過剰記録は避けます。

要点: 相談記録は客観的事実、本人の申出、合意事項を中心に残す。

Q116

ハラスメント相談

4択

次のうち、ハラスメント相談について最も適切な説明はどれか。

- A. その場で相手を呼び出し対決させる。
- B. 相談者にも問題があると決めつける。
- C. 職場の雰囲気を守るため黙ってもらう。
- D. 事実確認の手順を説明し、適切な相談窓口・人事部門につなぐ。

答え・解説

正答: D. 事実確認の手順を説明し、適切な相談窓口・人事部門につなぐ。

解説: 上司個人で処理せず、組織の手順に沿って対応します。

要点: ハラスメント相談では、相談者の安全と二次被害防止が重要。

Q117

怒り・混乱への対応

4択

管理監督者が職場内の人間関係に関する相談があった場合、怒り・混乱への対応の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 感情的になるなど叱る。
- B. 周囲の前で議論する。
- C. 挑発的に反論する。
- D. 感情を否定せず、場所と時間を確保し、必要に応じて複数名で対応する。

答え・解説

正答: D. 感情を否定せず、場所と時間を確保し、必要に応じて複数名で対応する。

解説: 強い感情がある場合、正論で押さえ込むより安全な対話環境が必要です。

要点: 相談者が怒りや混乱を示す場合も、まず安全を確保し落ち着いて聴く。

Q118

家族への連絡

4択

家族への連絡を実務で扱う際の考え方として、最も適切なものはどれか。

- A. 本人の同意なく常に家族へ詳細を伝える。
- B. 通常は本人の同意を得て、緊急性が高い場合は社内手順に沿って安全確保を優先する。
- C. 同僚から家族に伝えてもらう。
- D. 家族への連絡はどんな場合も禁止である。

答え・解説

正答: B. 通常は本人の同意を得て、緊急性が高い場合は社内手順に沿って安全確保を優先する。

解説: 健康情報は慎重に扱う一方、緊急時には安全確保が優先される場合があります。

要点: 家族への連絡は本人同意が基本だが、生命安全に関わる緊急時は例外があり得る。

Q119

フォロー面談

4択

ラインケア担当者が押さえるべきフォロー面談のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 改善したと言われたら記録を消す。
- B. 次回面談を設定せず曖昧にする。
- C. 一度の面談で終えず、合意した時期に再度状態や業務負荷を確認する。
- D. 相談を受けた後は本人からの連絡を待つ。

答え・解説

正答: C. 一度の面談で終えず、合意した時期に再度状態や業務負荷を確認する。

解説: フォローにより、支援の効果や悪化の兆候を確認できます。

要点: 相談後は経過確認の機会を設ける。

Q120

オンライン相談

4択

次のケースを想定する。部下の様子が普段と違うことに気づいた。このとき最も適切な対応はどれか。（事例7）

- A. 相手の周囲環境を確認しない。
- B. 通信が不安定でも重要な相談を続ける。
- C. 録画を無断で残す。
- D. 周囲に聞かれていないか確認し、緊急時の所在地や連絡方法も把握する。

答え・解説

正答: D. 周囲に聞かれていないか確認し、緊急時の所在地や連絡方法も把握する。

解説: オンラインでは相手の環境が見えにくいので、対面以上に確認が必要な点があります。

要点: オンライン面談でもプライバシーと安全確認が必要。