

## Q001

職場環境評価

4択

次のうち、職場環境評価について最も適切な説明はどれか。

- A. 一人の意見を部署全体の結論にする。
- B. 売上実績だけで職場環境を評価する。
- C. 労働時間、業務量、裁量、役割、対人関係、物理環境を複数の情報源で確認する。
- D. 本人の性格傾向だけを評価する。

## 答え・解説

正答: C. 労働時間、業務量、裁量、役割、対人関係、物理環境を複数の情報源で確認する。

解説: 職場環境評価は、個人の訴えだけでなく客観情報と集団傾向を合わせて行います。

要点: 職場環境等には仕事の量・質、裁量、対人関係、物理環境、支援体制などが含まれる。

## Q002

ストレスチェック集団分析

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、ストレスチェック集団分析の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 分析結果を人事評価に直接反映する。
- B. 個人結果を上司が閲覧して指導対象を決める。
- C. 高ストレス者の氏名を部署長に配布する。
- D. 個人が特定されない形で部署の傾向を見て、改善策を検討する。

## 答え・解説

正答: D. 個人が特定されない形で部署の傾向を見て、改善策を検討する。

解説: 集団分析は個人の評価ではなく、職場改善の材料です。

要点: 集団分析は職場ごとの傾向把握と職場環境改善に活用する。

## Q003

PDCA

4択

PDCA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. 研修を一度実施して終了する。
- B. 問題が再発しても計画を見直さない。
- C. 課題を絞って改善策を実施し、効果を確認して次の改善につなげる。
- D. 効果確認をせず全社展開する。

## 答え・解説

正答: C. 課題を絞って改善策を実施し、効果を確認して次の改善につなげる。

解説: 一度の施策で終わらず、PDCAで継続的に改善します。

要点: 職場環境改善は計画、実行、評価、見直しを繰り返す。

## Q004

参加型職場環境改善

4択

ラインケア担当者が押さえるべき参加型職場環境改善のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 現場の声を聞くと時間がかかるため省略する。
- B. 管理職だけで決めず、従業員の意見を聞きながら小さな改善を進める。
- C. 不満を言った社員を問題視する。
- D. 本部が一方的に施策を決め現場に説明しない。

## 答え・解説

正答: B. 管理職だけで決めず、従業員の意見を聞きながら小さな改善を進める。

解説: 現場参加型により、実情に合った具体策と納得感が得られます。

要点: 現場の意見を取り入れると、実行可能な改善策になりやすい。

## Q005

業務量の平準化

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3）

- A. 優秀な社員にさらに業務を集中させる。
- B. 業務量ではなく本人の忍耐力だけを評価する。
- C. 担当業務と締切を可視化し、優先順位や分担を見直す。
- D. 残業で対応すればよいと考える。

## 答え・解説

正答: C. 担当業務と締切を可視化し、優先順位や分担を見直す。

解説: 業務量の見える化は、過重負荷の予防と支援の公平性に役立ちます。

要点: 特定の人に業務が集中するとストレス要因になる。

## Q006

裁量とコントロール

4択

仕事の進め方に一定の裁量があるとストレス軽減に役立つ場合がある。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 期限や品質を明確にしつつ、進め方や順序に一定の裁量を持たせる。
- B. 裁量を与える代わりに支援を一切しない。
- C. 全ての手順を細かく監視する。
- D. 期限だけを厳しくし進め方は説明しない。

## 答え・解説

正答: A. 期限や品質を明確にしつつ、進め方や順序に一定の裁量を持たせる。

解説: 裁量が低すぎる職場では、負荷感や無力感が高まりやすくなります。

要点: 仕事の進め方に一定の裁量があるとストレス軽減に役立つ場合がある。

## Q007

役割明確化

4択

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

- A. 複数上司から矛盾する指示を出し続ける。
- B. 責任だけを強調し権限を与えない。
- C. 曖昧なまま本人の自主性に任せる。
- D. 担当範囲、決裁権限、相談先、優先順位を明確にする。

## 答え・解説

正答: D. 担当範囲、決裁権限、相談先、優先順位を明確にする。

解説: 役割が曖昧だと衝突や過重負荷が起こりやすくなります。

要点: 役割の曖昧さや責任の重複はストレス要因となる。

## Q008

コミュニケーション改善

4択

II種ラインケアコースの学習項目として、コミュニケーション改善に関する正しい理解はどれか。

- A. 情報は必要になった人だけが取りに行く仕組みにする。
- B. 会議を増やすだけで目的を決めない。
- C. 定例共有、1on1、相談ルールなどを整え、孤立を防ぐ。
- D. 相談すると評価が下がる雰囲気を放置する。

## 答え・解説

正答: C. 定例共有、1on1、相談ルールなどを整え、孤立を防ぐ。

解説: 情報共有の仕組みは、個人の努力だけに頼らない職場改善策です。

要点: 情報共有不足や孤立は職場ストレスにつながる。

## Q009

物理的職場環境

4択

次のうち、物理的職場環境について最も適切な説明はどれか。

- A. 暑さや騒音は慣れの問題とする。
- B. 作業環境を確認し、改善可能な物理的要因を調整する。
- C. 本人の感じ方だけで判断し測定や確認をしない。
- D. メンタルヘルス対策では物理環境を扱わない。

## 答え・解説

正答: B. 作業環境を確認し、改善可能な物理的要因を調整する。

解説: 心理的要因だけでなく、物理的環境の改善もメンタルヘルス対策に含まれます。

要点: 騒音、温度、照明、作業スペースなどもストレス要因となり得る。

## Q010

ハラスメント防止

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、ハラスメント防止の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 加害者とされる人が高業績なら問題にしない。
- B. 方針周知、相談窓口、研修、迅速な事実確認と再発防止を行う。
- C. 冗談かどうかを加害者側の意図だけで判断する。
- D. 相談者に部署異動だけを求める。

## 答え・解説

正答: B. 方針周知、相談窓口、研修、迅速な事実確認と再発防止を行う。

解説: ハラスメントは個人間トラブルとして放置せず、組織的に防止します。

要点: ハラスメントのない職場づくりはメンタルヘルス対策の基盤である。

## Q011

長時間労働対策

4択

長時間労働対策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. 残業削減を個人の努力目標だけにする。
- B. 繁忙期は労働時間を記録しない。
- C. 残業時間が多い人を評価で優遇する。
- D. 残業時間の把握、業務見直し、休憩取得、医師面接制度の周知を行う。

## 答え・解説

正答: D. 残業時間の把握、業務見直し、休憩取得、医師面接制度の周知を行う。

解説: 労働時間管理はラインケアの土台です。

要点: 長時間労働は心身の健康リスクを高める。

## Q012

改善策の優先順位

4択

ラインケア担当者が押さえるべき改善策の優先順位のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 効果の見込みを考えず思いつきで実施する。
- B. 声の大きい人の意見だけを採用する。
- C. 最も大きな制度変更だけを狙い、小改善を無視する。
- D. すぐ実行できる小改善と、中長期の制度改善を分けて進める。

## 答え・解説

正答: D. すぐ実行できる小改善と、中長期の制度改善を分けて進める。

解説: 全てを一度に変えようとすると実行されにくいため、優先順位が必要です。

要点: 職場環境改善は、影響度と実行可能性を考えて優先順位をつける。

## Q013

改善効果の評価

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4)

- A. 効果測定は従業員の感想だけにする。
- B. 悪い結果が出ても公表を避けて見直さない。
- C. 改善策を実施した事実だけを成果にする。
- D. 実施前後の指標を比べ、必要に応じて改善策を修正する。

## 答え・解説

正答: D. 実施前後の指標を比べ、必要に応じて改善策を修正する。

解説: 評価指標を置くことで、施策の継続・修正の判断ができます。

要点: 改善後は、残業時間、相談件数、アンケート、欠勤状況などで効果を確認する。

## Q014

小集団単位の注意

4択

集団分析では人数が少ないと個人特定のリスクがある。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 少人数でも氏名を伏せれば自由に公開する。
- B. 改善目的なら個人情報保護は不要である。
- C. 個人が推測されない単位で集計し、必要に応じて集団のまとめ方を調整する。
- D. 個人特定の可能性を考えず詳細データを配る。

## 答え・解説

正答: C. 個人が推測されない単位で集計し、必要に応じて集団のまとめ方を調整する。

解説: メンタルヘルス情報では、改善活用と個人情報保護の両立が必要です。

要点: 集団分析では人数が少ないと個人特定のリスクがある。

## Q015

管理職自身の職場改善

4択

職場のメンタルヘルス対策で管理職自身の職場改善を進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 管理職の残業は自己責任として扱う。
- B. 管理職は支援を受ける側ではないと考える。
- C. 管理職の業務量や相談先も確認し、管理職が孤立しない体制を作る。
- D. 部下の相談は管理職が全て一人で処理する。

## 答え・解説

正答: C. 管理職の業務量や相談先も確認し、管理職が孤立しない体制を作る。

解説: ラインケアを担う管理職自身が疲弊すると、部下への支援も弱まります。

要点: 管理職自身の負担も職場全体のメンタルヘルスに影響する。

## Q016

職場巡視・ヒアリング

4択

II 種ラインケアコースの学習項目として、職場巡視・ヒアリングに関する正しい理解はどれか。

- A. ストレスチェック結果だけで全て判断する。
- B. 管理職の印象だけで課題を決める。
- C. 職場巡視、面談、アンケート、勤怠データを組み合わせて課題を把握する。
- D. 現場を見ずにマニュアルだけで改善する。

## 答え・解説

正答: C. 職場巡視、面談、アンケート、勤怠データを組み合わせて課題を把握する。

解説: 複数の情報源を使うと、偏りの少ない評価につながります。

要点: 職場の実態把握には、データだけでなく現場観察やヒアリングも有用である。

## Q017

職場環境評価

4択

管理監督者が面談で本人が強い不安を訴えた場合、職場環境評価の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 売上実績だけで職場環境を評価する。
- B. 一人の意見を部署全体の結論にする。
- C. 本人の性格傾向だけを評価する。
- D. 労働時間、業務量、裁量、役割、対人関係、物理環境を複数の情報源で確認する。

## 答え・解説

正答: D. 労働時間、業務量、裁量、役割、対人関係、物理環境を複数の情報源で確認する。

解説: 職場環境評価は、個人の訴えだけでなく客観情報と集団傾向を合わせて行います。

要点: 職場環境等には仕事の量・質、裁量、対人関係、物理環境、支援体制などが含まれる。

## Q018

ストレスチェック集団分析

4択

ストレスチェック集団分析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. 個人結果を上司が閲覧して指導対象を決める。
- B. 高ストレス者の氏名を部署長に配布する。
- C. 個人が特定されない形で部署の傾向を見て、改善策を検討する。
- D. 分析結果を人事評価に直接反映する。

## 答え・解説

正答: C. 個人が特定されない形で部署の傾向を見て、改善策を検討する。

解説: 集団分析は個人の評価ではなく、職場改善の材料です。

要点: 集団分析は職場ごとの傾向把握と職場環境改善に活用する。

## Q019

PDCA

4択

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

- A. 研修を一度実施して終了する。
- B. 課題を絞って改善策を実施し、効果を確認して次の改善につなげる。
- C. 問題が再発しても計画を見直さない。
- D. 効果確認をせず全社展開する。

## 答え・解説

正答: B. 課題を絞って改善策を実施し、効果を確認して次の改善につなげる。

解説: 一度の施策で終わらず、PDCAで継続的に改善します。

要点: 職場環境改善は計画、実行、評価、見直しを繰り返す。

## Q020

参加型職場環境改善

4択

次のケースを想定する。ストレスチェック後に職場改善を検討している。このとき最も適切な対応はどれか。（事例2）

- A. 管理職だけで決めず、従業員の意見を聞きながら小さな改善を進める。
- B. 不満を言った社員を問題視する。
- C. 現場の声を聞くと時間がかかるため省略する。
- D. 本部が一方向的に施策を決め現場に説明しない。

## 答え・解説

正答: A. 管理職だけで決めず、従業員の意見を聞きながら小さな改善を進める。

解説: 現場参加型により、実情に合った具体策と納得感が得られます。

要点: 現場の意見を取り入れると、実行可能な改善策になりやすい。

## Q021

業務量の平準化

4択

特定の人に業務が集中するとストレス要因になる。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 担当業務と締切を可視化し、優先順位や分担を見直す。
- B. 優秀な社員にさらに業務を集中させる。
- C. 残業で対応すればよいと考える。
- D. 業務量ではなく本人の忍耐力だけを評価する。

## 答え・解説

正答: A. 担当業務と締切を可視化し、優先順位や分担を見直す。

解説: 業務量の見える化は、過重負荷の予防と支援の公平性に役立ちます。

要点: 特定の人に業務が集中するとストレス要因になる。

## Q022

裁量とコントロール

4択

職場のメンタルヘルス対策で裁量とコントロールを進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 裁量を与える代わりに支援を一切しない。
- B. 全ての手順を細かく監視する。
- C. 期限だけを厳しくし進め方は説明しない。
- D. 期限や品質を明確にしつつ、進め方や順序に一定の裁量を持たせる。

## 答え・解説

正答: D. 期限や品質を明確にしつつ、進め方や順序に一定の裁量を持たせる。

解説: 裁量が低すぎる職場では、負荷感や無力感が高まりやすくなります。

要点: 仕事の進め方に一定の裁量があるとストレス軽減に役立つ場合がある。

## Q023

役割明確化

4択

II 種ラインケアコースの学習項目として、役割明確化に関する正しい理解はどれか。

- A. 責任だけを強調し権限を与えない。
- B. 担当範囲、決裁権限、相談先、優先順位を明確にする。
- C. 曖昧なまま本人の自主性に任せる。
- D. 複数上司から矛盾する指示を出し続ける。

## 答え・解説

正答: B. 担当範囲、決裁権限、相談先、優先順位を明確にする。

解説: 役割が曖昧だと衝突や過重負荷が起こりやすくなります。

要点: 役割の曖昧さや責任の重複はストレス要因となる。

## Q024

コミュニケーション改善

4択

次のうち、コミュニケーション改善について最も適切な説明はどれか。

- A. 情報は必要になった人だけが取りに行く仕組みにする。
- B. 相談すると評価が下がる雰囲気を放置する。
- C. 会議を増やすだけで目的を決めない。
- D. 定例共有、1on1、相談ルールなどを整え、孤立を防ぐ。

## 答え・解説

正答: D. 定例共有、1on1、相談ルールなどを整え、孤立を防ぐ。

解説: 情報共有の仕組みは、個人の努力だけに頼らない職場改善策です。

要点: 情報共有不足や孤立は職場ストレスにつながる。

## Q025

物理的職場環境

4択

管理監督者が面談で本人が強い不安を訴えた場合、物理的職場環境の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 作業環境を確認し、改善可能な物理的要因を調整する。
- B. 暑さや騒音は慣れの問題とする。
- C. 本人の感じ方だけで判断し測定や確認をしない。
- D. メンタルヘルス対策では物理環境を扱わない。

## 答え・解説

正答: A. 作業環境を確認し、改善可能な物理的要因を調整する。

解説: 心理的要因だけでなく、物理的環境の改善もメンタルヘルス対策に含まれます。

要点: 騒音、温度、照明、作業スペースなどもストレス要因となり得る。



## Q026

ハラスメント防止

4択

ハラスメント防止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. 相談者に部署異動だけを求める。
- B. 方針周知、相談窓口、研修、迅速な事実確認と再発防止を行う。
- C. 加害者とされる人が高業績なら問題にしない。
- D. 冗談かどうかを加害者側の意図だけで判断する。

## 答え・解説

正答: B. 方針周知、相談窓口、研修、迅速な事実確認と再発防止を行う。  
解説: ハラスメントは個人間トラブルとして放置せず、組織的に防止します。  
要点: ハラスメントのない職場づくりはメンタルヘルス対策の基盤である。

## Q027

長時間労働対策

4択

ラインケア担当者が押さえるべき長時間労働対策のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 残業削減を個人の努力目標だけにする。
- B. 残業時間の把握、業務見直し、休憩取得、医師面接制度の周知を行う。
- C. 繁忙期は労働時間を記録しない。
- D. 残業時間が多い人を評価で優遇する。

## 答え・解説

正答: B. 残業時間の把握、業務見直し、休憩取得、医師面接制度の周知を行う。  
解説: 労働時間管理はラインケアの土台です。  
要点: 長時間労働は心身の健康リスクを高める。

## Q028

改善策の優先順位

4択

次のケースを想定する。ストレスチェック後に職場改善を検討している。このとき最も適切な対応はどれか。（事例3）

- A. 最も大きな制度変更だけを狙い、小改善を無視する。
- B. 声の大きい人の意見だけを採用する。
- C. 効果の見込みを考えず思いつきで実施する。
- D. すぐ実行できる小改善と、中長期の制度改善を分けて進める。

## 答え・解説

正答: D. すぐ実行できる小改善と、中長期の制度改善を分けて進める。  
解説: 全てを一度に変えようとするとうまく行かないため、優先順位が必要です。  
要点: 職場環境改善は、影響度と実行可能性を考えて優先順位をつける。

## Q029

改善効果の評価

4択

改善後は、残業時間、相談件数、アンケート、欠勤状況などで効果を確認する。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 効果測定は従業員の感想だけにする。
- B. 悪い結果が出ても公表を避けて見直さない。
- C. 改善策を実施した事実だけを成果にする。
- D. 実施前後の指標を比べ、必要に応じて改善策を修正する。

## 答え・解説

正答: D. 実施前後の指標を比べ、必要に応じて改善策を修正する。  
解説: 評価指標を置くことで、施策の継続・修正の判断ができます。  
要点: 改善後は、残業時間、相談件数、アンケート、欠勤状況などで効果を確認する。

## Q030

小集団単位の注意

4択

職場のメンタルヘルス対策で小集団単位の注意を進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 個人が推測されない単位で集計し、必要に応じて集団のまとめ方を調整する。
- B. 少人数でも氏名を伏せれば自由に公開する。
- C. 個人特定の可能性を考えず詳細データを配る。
- D. 改善目的なら個人情報保護は不要である。

## 答え・解説

正答: A. 個人が推測されない単位で集計し、必要に応じて集団のまとめ方を調整する。  
解説: メンタルヘルス情報では、改善活用と個人情報保護の両立が必要です。  
要点: 集団分析では人数が少ないと個人特定のリスクがある。

## Q031

管理職自身の職場改善

4択

II 種ラインケアコースの学習項目として、管理職自身の職場改善に関する正しい理解はどれか。

- A. 管理職の残業は自己責任として扱う。
- B. 部下の相談は管理職が全て一人で処理する。
- C. 管理職は支援を受ける側ではないと考える。
- D. 管理職の業務量や相談先も確認し、管理職が孤立しない体制を作る。

## 答え・解説

正答: D. 管理職の業務量や相談先も確認し、管理職が孤立しない体制を作る。

解説: ラインケアを担う管理職自身が疲弊すると、部下への支援も弱まります。

要点: 管理職自身の負担も職場全体のメンタルヘルスに影響する。

## Q032

職場巡視・ヒアリング

4択

次のうち、職場巡視・ヒアリングについて最も適切な説明はどれか。

- A. 職場巡視、面談、アンケート、勤怠データを組み合わせて課題を把握する。
- B. 管理職の印象だけで課題を決める。
- C. ストレスチェック結果だけで全て判断する。
- D. 現場を見ずにマニュアルだけで改善する。

## 答え・解説

正答: A. 職場巡視、面談、アンケート、勤怠データを組み合わせて課題を把握する。

解説: 複数の情報源を使うと、偏りの少ない評価につながります。

要点: 職場の実態把握には、データだけでなく現場観察やヒアリングも有用である。

## Q033

職場環境評価

4択

職場環境評価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. 本人の性格傾向だけを評価する。
- B. 売上実績だけで職場環境を評価する。
- C. 一人の意見を部署全体の結論にする。
- D. 労働時間、業務量、裁量、役割、対人関係、物理環境を複数の情報源で確認する。

## 答え・解説

正答: D. 労働時間、業務量、裁量、役割、対人関係、物理環境を複数の情報源で確認する。

解説: 職場環境評価は、個人の訴えだけでなく客観情報と集団傾向を合わせて行います。

要点: 職場環境等には仕事の量・質、裁量、対人関係、物理環境、支援体制などが含まれる。

## Q034

ストレスチェック集団分析

4択

ラインケア担当者が押さえるべきストレスチェック集団分析のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 個人が特定されない形で部署の傾向を見て、改善策を検討する。
- B. 個人結果を上司が閲覧して指導対象を決める。
- C. 高ストレス者の氏名を部署長に配布する。
- D. 分析結果を人事評価に直接反映する。

## 答え・解説

正答: A. 個人が特定されない形で部署の傾向を見て、改善策を検討する。

解説: 集団分析は個人の評価ではなく、職場改善の材料です。

要点: 集団分析は職場ごとの傾向把握と職場環境改善に活用する。

## Q035

PDCA

4択

次のケースを想定する。復帰や業務調整を検討する必要が出てきた。このとき最も適切な対応はどれか。(事例4)

- A. 問題が再発しても計画を見直さない。
- B. 研修を一度実施して終了する。
- C. 効果確認をせず全社展開する。
- D. 課題を絞って改善策を実施し、効果を確認して次の改善につなげる。

## 答え・解説

正答: D. 課題を絞って改善策を実施し、効果を確認して次の改善につなげる。

解説: 一度の施策で終わらず、PDCAで継続的に改善します。

要点: 職場環境改善は計画、実行、評価、見直しを繰り返す。

## Q036

参加型職場環境改善

4択

現場の意見を取り入れると、実行可能な改善策になりやすい。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 現場の声を聞くと時間がかかるため省略する。
- B. 管理職だけで決めず、従業員の意見を聞きながら小さな改善を進める。
- C. 不満を言った社員を問題視する。
- D. 本部が一方的に施策を決め現場に説明しない。

## 答え・解説

正答: B. 管理職だけで決めず、従業員の意見を聞きながら小さな改善を進める。

解説: 現場参加型により、実情に合った具体策と納得感が得られます。

要点: 現場の意見を取り入れると、実行可能な改善策になりやすい。

## Q037

業務量の平準化

4択

職場のメンタルヘルス対策で業務量の平準化を進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 残業で対応すればよいと考える。
- B. 業務量ではなく本人の忍耐力だけを評価する。
- C. 担当業務と締切を可視化し、優先順位や分担を見直す。
- D. 優秀な社員にさらに業務を集中させる。

## 答え・解説

正答: C. 担当業務と締切を可視化し、優先順位や分担を見直す。

解説: 業務量の見える化は、過重負荷の予防と支援の公平性に役立ちます。

要点: 特定の人に業務が集中するとストレス要因になる。

## Q038

裁量とコントロール

4択

II 種ラインケアコースの学習項目として、裁量とコントロールに関する正しい理解はどれか。

- A. 全ての手順を細かく監視する。
- B. 期限や品質を明確にしつつ、進め方や順序に一定の裁量を持たせる。
- C. 裁量を与える代わりに支援を一切しない。
- D. 期限だけを厳しくし進め方は説明しない。

## 答え・解説

正答: B. 期限や品質を明確にしつつ、進め方や順序に一定の裁量を持たせる。

解説: 裁量が低すぎる職場では、負荷感や無力感が高まりやすくなります。

要点: 仕事の進め方に一定の裁量があるとストレス軽減に役立つ場合がある。

## Q039

役割明確化

4択

次のうち、役割明確化について最も適切な説明はどれか。

- A. 複数上司から矛盾する指示を出し続ける。
- B. 曖昧なまま本人の自主性に任せる。
- C. 責任だけを強調し権限を与えない。
- D. 担当範囲、決裁権限、相談先、優先順位を明確にする。

## 答え・解説

正答: D. 担当範囲、決裁権限、相談先、優先順位を明確にする。

解説: 役割が曖昧だと衝突や過重負荷が起こりやすくなります。

要点: 役割の曖昧さや責任の重複はストレス要因となる。

## Q040

コミュニケーション改善

4択

管理監督者が繁忙期が続き、疲労感の訴えが増えている場合、コミュニケーション改善の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 会議を増やすだけで目的を決めない。
- B. 情報は必要になった人だけが取りに行く仕組みにする。
- C. 相談すると評価が下がる雰囲気を放置する。
- D. 定例共有、1on1、相談ルールなどを整え、孤立を防ぐ。

## 答え・解説

正答: D. 定例共有、1on1、相談ルールなどを整え、孤立を防ぐ。

解説: 情報共有の仕組みは、個人の努力だけに頼らない職場改善策です。

要点: 情報共有不足や孤立は職場ストレスにつながる。



## Q041

物理的職場環境

4択

物理的職場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. 暑さや騒音は慣れの問題とする。
- B. 作業環境を確認し、改善可能な物理的要因を調整する。
- C. 本人の感じ方だけで判断し測定や確認をしない。
- D. メンタルヘルス対策では物理環境を扱わない。

## 答え・解説

正答: B. 作業環境を確認し、改善可能な物理的要因を調整する。

解説: 心理的要因だけでなく、物理的環境の改善もメンタルヘルス対策に含まれます。

要点: 騒音、温度、照明、作業スペースなどもストレス要因となり得る。

## Q042

ハラスメント防止

4択

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

- A. 冗談かどうかを加害者側の意図だけで判断する。
- B. 方針周知、相談窓口、研修、迅速な事実確認と再発防止を行う。
- C. 相談者に部署異動だけを求める。
- D. 加害者とされる人が高業績なら問題にしない。

## 答え・解説

正答: B. 方針周知、相談窓口、研修、迅速な事実確認と再発防止を行う。

解説: ハラスメントは個人間トラブルとして放置せず、組織的に防止します。

要点: ハラスメントのない職場づくりはメンタルヘルス対策の基盤である。

## Q043

長時間労働対策

4択

次のケースを想定する。復帰や業務調整を検討する必要が出てきた。このとき最も適切な対応はどれか。（事例5）

- A. 残業時間の把握、業務見直し、休憩取得、医師面接制度の周知を行う。
- B. 残業時間が多い人を評価で優遇する。
- C. 残業削減を個人の努力目標だけにする。
- D. 繁忙期は労働時間を記録しない。

## 答え・解説

正答: A. 残業時間の把握、業務見直し、休憩取得、医師面接制度の周知を行う。

解説: 労働時間管理はラインケアの土台です。

要点: 長時間労働は心身の健康リスクを高める。

## Q044

改善策の優先順位

4択

職場環境改善は、影響度と実行可能性を考慮して優先順位をつける。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 効果の見込みを考えず思いつきで実施する。
- B. すぐ実行できる小改善と、中長期の制度改善を分けて進める。
- C. 最も大きな制度変更だけを狙い、小改善を無視する。
- D. 声の大きい人の意見だけを採用する。

## 答え・解説

正答: B. すぐ実行できる小改善と、中長期の制度改善を分けて進める。

解説: 全てを一度に変えようとすると実行されにくいため、優先順位が必要です。

要点: 職場環境改善は、影響度と実行可能性を考慮して優先順位をつける。

## Q045

改善効果の評価

4択

職場のメンタルヘルス対策で改善効果の評価を進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 効果測定は従業員の感想だけにする。
- B. 実施前後の指標を比べ、必要に応じて改善策を修正する。
- C. 悪い結果が出ても公表を避けて見直さない。
- D. 改善策を実施した事実だけを成果にする。

## 答え・解説

正答: B. 実施前後の指標を比べ、必要に応じて改善策を修正する。

解説: 評価指標を置くことで、施策の継続・修正の判断ができます。

要点: 改善後は、残業時間、相談件数、アンケート、欠勤状況などで効果を確認する。

## Q046

小集団単位の注意

4択

II 種ラインケアコースの学習項目として、小集団単位の注意に関する正しい理解はどれか。

- A. 個人特定の可能性を考えず詳細データを配る。
- B. 改善目的なら個人情報保護は不要である。
- C. 個人が推測されない単位で集計し、必要に応じて集団のまとめ方を調整する。
- D. 少人数でも氏名を伏せれば自由に公開する。

## 答え・解説

正答: C. 個人が推測されない単位で集計し、必要に応じて集団のまとめ方を調整する。

解説: メンタルヘルス情報では、改善活用と個人情報保護の両立が必要です。

要点: 集団分析では人数が少ないと個人特定のリスクがある。

## Q047

管理職自身の職場改善

4択

次のうち、管理職自身の職場改善について最も適切な説明はどれか。

- A. 部下の相談は管理職が全て一人で処理する。
- B. 管理職は支援を受ける側ではないと考える。
- C. 管理職の残業は自己責任として扱う。
- D. 管理職の業務量や相談先も確認し、管理職が孤立しない体制を作る。

## 答え・解説

正答: D. 管理職の業務量や相談先も確認し、管理職が孤立しない体制を作る。

解説: ラインケアを担う管理職自身が疲弊すると、部下への支援も弱まります。

要点: 管理職自身の負担も職場全体のメンタルヘルスに影響する。

## Q048

職場巡視・ヒアリング

4択

管理監督者が繁忙期が続き、疲労感の訴えが増えている場合、職場巡視・ヒアリングの観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 管理職の印象だけで課題を決める。
- B. 現場を見ずにマニュアルだけで改善する。
- C. 職場巡視、面談、アンケート、勤怠データを組み合わせて課題を把握する。
- D. ストレスチェック結果だけで全て判断する。

## 答え・解説

正答: C. 職場巡視、面談、アンケート、勤怠データを組み合わせて課題を把握する。

解説: 複数の情報源を使うと、偏りの少ない評価につながります。

要点: 職場の実態把握には、データだけでなく現場観察やヒアリングも有用である。

## Q049

職場環境評価

4択

ラインケア担当者が押さえるべき職場環境評価のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 一人の意見を部署全体の結論にする。
- B. 本人の性格傾向だけを評価する。
- C. 売上実績だけで職場環境を評価する。
- D. 労働時間、業務量、裁量、役割、対人関係、物理環境を複数の情報源で確認する。

## 答え・解説

正答: D. 労働時間、業務量、裁量、役割、対人関係、物理環境を複数の情報源で確認する。

解説: 職場環境評価は、個人の訴えだけでなく客観情報と集団傾向を合わせて行います。

要点: 職場環境等には仕事の量・質、裁量、対人関係、物理環境、支援体制などが含まれる。

## Q050

ストレスチェック集団分析

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4）

- A. 個人が特定されない形で部署の傾向を見て、改善策を検討する。
- B. 分析結果を人事評価に直接反映する。
- C. 個人結果を上司が閲覧して指導対象を決める。
- D. 高ストレス者の氏名を部署長に配布する。

## 答え・解説

正答: A. 個人が特定されない形で部署の傾向を見て、改善策を検討する。

解説: 集団分析は個人の評価ではなく、職場改善の材料です。

要点: 集団分析は職場ごとの傾向把握と職場環境改善に活用する。

## Q051

PDCA

4択

職場環境改善は計画、実行、評価、見直しを繰り返す。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 課題を絞って改善策を実施し、効果を確認して次の改善につなげる。
- B. 効果確認をせず全社展開する。
- C. 問題が再発しても計画を見直さない。
- D. 研修を一度実施して終了する。

## 答え・解説

正答: A. 課題を絞って改善策を実施し、効果を確認して次の改善につなげる。

解説: 一度の施策で終わらず、PDCAで継続的に改善します。

要点: 職場環境改善は計画、実行、評価、見直しを繰り返す。

## Q052

参加型職場環境改善

4択

職場のメンタルヘルス対策で参加型職場環境改善を進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 本部が一方的に施策を決め現場に説明しない。
- B. 不満を言った社員を問題視する。
- C. 現場の声を聞くと時間がかかるため省略する。
- D. 管理職だけで決めず、従業員の意見を聞きながら小さな改善を進める。

## 答え・解説

正答: D. 管理職だけで決めず、従業員の意見を聞きながら小さな改善を進める。

解説: 現場参加型により、実情に合った具体策と納得感が得られます。

要点: 現場の意見を取り入れると、実行可能な改善策になりやすい。

## Q053

業務量の平準化

4択

II種ラインケアコースの学習項目として、業務量の平準化に関する正しい理解はどれか。

- A. 担当業務と締切を可視化し、優先順位や分担を見直す。
- B. 業務量ではなく本人の忍耐力だけを評価する。
- C. 優秀な社員にさらに業務を集中させる。
- D. 残業で対応すればよいと考える。

## 答え・解説

正答: A. 担当業務と締切を可視化し、優先順位や分担を見直す。

解説: 業務量の見える化は、過重負荷の予防と支援の公平性に役立ちます。

要点: 特定の人に業務が集中するとストレス要因になる。

## Q054

裁量とコントロール

4択

次のうち、裁量とコントロールについて最も適切な説明はどれか。

- A. 全ての手順を細かく監視する。
- B. 裁量を与える代わりに支援を一切しない。
- C. 期限だけを厳しくし進め方は説明しない。
- D. 期限や品質を明確にしつつ、進め方や順序に一定の裁量を持たせる。

## 答え・解説

正答: D. 期限や品質を明確にしつつ、進め方や順序に一定の裁量を持たせる。

解説: 裁量が低すぎる職場では、負荷感や無力感が高まりやすくなります。

要点: 仕事の進め方に一定の裁量があるとストレス軽減に役立つ場合がある。

## Q055

役割明確化

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、役割明確化の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 曖昧なまま本人の自主性に任せる。
- B. 複数上司から矛盾する指示を出し続ける。
- C. 責任だけを強調し権限を与えない。
- D. 担当範囲、決裁権限、相談先、優先順位を明確にする。

## 答え・解説

正答: D. 担当範囲、決裁権限、相談先、優先順位を明確にする。

解説: 役割が曖昧だと衝突や過重負荷が起こりやすくなります。

要点: 役割の曖昧さや責任の重複はストレス要因となる。

## Q056

コミュニケーション改善 4択

コミュニケーション改善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. 定例共有、1on1、相談ルールなどを整え、孤立を防ぐ。
- B. 相談すると評価が下がる雰囲気を放置する。
- C. 情報は必要になった人だけが取りに行く仕組みにする。
- D. 会議を増やすだけで目的を決めない。

## 答え・解説

正答: A. 定例共有、1on1、相談ルールなどを整え、孤立を防ぐ。

解説: 情報共有の仕組みは、個人の努力だけに頼らない職場改善策です。

要点: 情報共有不足や孤立は職場ストレスにつながる。

## Q057

物理的職場環境 4択

ラインケア担当者が押さえるべき物理的職場環境のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 作業環境を確認し、改善可能な物理的要因を調整する。
- B. メンタルヘルス対策では物理環境を扱わない。
- C. 暑さや騒音は慣れの問題とする。
- D. 本人の感じ方だけで判断し測定や確認をしない。

## 答え・解説

正答: A. 作業環境を確認し、改善可能な物理的要因を調整する。

解説: 心理的要因だけでなく、物理的環境の改善もメンタルヘルス対策に含まれます。

要点: 騒音、温度、照明、作業スペースなどもストレス要因となり得る。

## Q058

ハラスメント防止 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5）

- A. 冗談かどうかを加害者側の意図だけで判断する。
- B. 加害者とされる人が高業績なら問題にしない。
- C. 相談者に部署異動だけを求める。
- D. 方針周知、相談窓口、研修、迅速な事実確認と再発防止を行う。

## 答え・解説

正答: D. 方針周知、相談窓口、研修、迅速な事実確認と再発防止を行う。

解説: ハラスメントは個人間トラブルとして放置せず、組織的に防止します。

要点: ハラスメントのない職場づくりはメンタルヘルス対策の基盤である。

## Q059

長時間労働対策 4択

長時間労働は心身の健康リスクを高める。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 残業時間の把握、業務見直し、休憩取得、医師面接制度の周知を行う。
- B. 繁忙期は労働時間を記録しない。
- C. 残業削減を個人の努力目標だけにする。
- D. 残業時間が多い人を評価で優遇する。

## 答え・解説

正答: A. 残業時間の把握、業務見直し、休憩取得、医師面接制度の周知を行う。

解説: 労働時間管理はラインケアの土台です。

要点: 長時間労働は心身の健康リスクを高める。

## Q060

改善策の優先順位 4択

職場のメンタルヘルス対策で改善策の優先順位を進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 声の大きい人の意見だけを採用する。
- B. 効果の見込みを考えず思いつきで実施する。
- C. 最も大きな制度変更だけを狙い、小改善を無視する。
- D. すぐ実行できる小改善と、中長期の制度改善を分けて進める。

## 答え・解説

正答: D. すぐ実行できる小改善と、中長期の制度改善を分けて進める。

解説: 全てを一度に変えようとする実行されにくいいため、優先順位が必要です。

要点: 職場環境改善は、影響度と実行可能性を考えて優先順位をつける。

## Q061

改善効果の評価

4択

II 種ラインケアコースの学習項目として、改善効果の評価に関する正しい理解はどれか。

- A. 効果測定は従業員の感想だけにする。
- B. 改善策を実施した事実だけを成果にする。
- C. 実施前後の指標を比べ、必要に応じて改善策を修正する。
- D. 悪い結果が出て公表を避けて見直さない。

## 答え・解説

正答: C. 実施前後の指標を比べ、必要に応じて改善策を修正する。

解説: 評価指標を置くことで、施策の継続・修正の判断ができます。

要点: 改善後は、残業時間、相談件数、アンケート、欠勤状況などで効果を確認する。

## Q062

小集団単位の注意

4択

次のうち、小集団単位の注意について最も適切な説明はどれか。

- A. 改善目的なら個人情報保護は不要である。
- B. 少人数でも氏名を伏せれば自由に公開する。
- C. 個人特定の可能性を考えず詳細データを配る。
- D. 個人が推測されない単位で集計し、必要に応じて集団のまとめ方を調整する。

## 答え・解説

正答: D. 個人が推測されない単位で集計し、必要に応じて集団のまとめ方を調整する。

解説: メンタルヘルス情報では、改善活用と個人情報保護の両立が必要です。

要点: 集団分析では人数が少ないと個人特定のリスクがある。

## Q063

管理職自身の職場改善

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、管理職自身の職場改善の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 管理職の残業は自己責任として扱う。
- B. 部下の相談は管理職が全て一人で処理する。
- C. 管理職の業務量や相談先も確認し、管理職が孤立しない体制を作る。
- D. 管理職は支援を受ける側ではないと考える。

## 答え・解説

正答: C. 管理職の業務量や相談先も確認し、管理職が孤立しない体制を作る。

解説: ラインケアを担う管理職自身が疲弊すると、部下への支援も弱まります。

要点: 管理職自身の負担も職場全体のメンタルヘルスに影響する。

## Q064

職場巡視・ヒアリング

4択

職場巡視・ヒアリ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. 職場巡視、面談、アンケート、勤怠データを組み合わせて課題を把握する。
- B. 現場を見ずにマニュアルだけで改善する。
- C. ストレスチェック結果だけで全て判断する。
- D. 管理職の印象だけで課題を決める。

## 答え・解説

正答: A. 職場巡視、面談、アンケート、勤怠データを組み合わせて課題を把握する。

解説: 複数の情報源を使うと、偏りの少ない評価につながります。

要点: 職場の実態把握には、データだけでなく現場観察やヒアリングも有用である。

## Q065

職場環境評価

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3)

- A. 労働時間、業務量、裁量、役割、対人関係、物理環境を複数の情報源で確認する。
- B. 一人の意見を部署全体の結論にする。
- C. 売上実績だけで職場環境を評価する。
- D. 本人の性格傾向だけを評価する。

## 答え・解説

正答: A. 労働時間、業務量、裁量、役割、対人関係、物理環境を複数の情報源で確認する。

解説: 職場環境評価は、個人の訴えだけでなく客観情報と集団傾向を合わせて行います。

要点: 職場環境等には仕事の量・質、裁量、対人関係、物理環境、支援体制などが含まれる。



## Q066

ストレスチェック集団分析

4択

集団分析は職場ごとの傾向把握と職場環境改善に活用する。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 個人結果を上司が閲覧して指導対象を決める。
- B. 個人が特定されない形で部署の傾向を見て、改善策を検討する。
- C. 分析結果を人事評価に直接反映する。
- D. 高ストレス者の氏名を部署長に配布する。

## 答え・解説

正答: B. 個人が特定されない形で部署の傾向を見て、改善策を検討する。

解説: 集団分析は個人の評価ではなく、職場改善の材料です。

要点: 集団分析は職場ごとの傾向把握と職場環境改善に活用する。

## Q067

PDCA

4択

職場のメンタルヘルス対策でPDCA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. 研修を一度実施して終了する。
- B. 課題を絞って改善策を実施し、効果を確認して次の改善につなげる。
- C. 効果確認をせず全社展開する。
- D. 問題が再発しても計画を見直さない。

## 答え・解説

正答: B. 課題を絞って改善策を実施し、効果を確認して次の改善につなげる。

解説: 一度の施策で終わらず、PDCAで継続的に改善します。

要点: 職場環境改善は計画、実行、評価、見直しを繰り返す。

## Q068

参加型職場環境改善

4択

II種ラインケアコースの学習項目として、参加型職場環境改善に関する正しい理解はどれか。

- A. 不満を言った社員を問題視する。
- B. 管理職だけで決めず、従業員の意見を聞きながら小さな改善を進める。
- C. 現場の声を聞くと時間がかかるため省略する。
- D. 本部が一方的に施策を決め現場に説明しない。

## 答え・解説

正答: B. 管理職だけで決めず、従業員の意見を聞きながら小さな改善を進める。

解説: 現場参加型により、実情に合った具体策と納得感が得られます。

要点: 現場の意見を取り入れると、実行可能な改善策になりやすい。

## Q069

業務量の平準化

4択

次のうち、業務量の平準化について最も適切な説明はどれか。

- A. 残業で対応すればよいと考える。
- B. 業務量ではなく本人の忍耐力だけを評価する。
- C. 担当業務と締切を可視化し、優先順位や分担を見直す。
- D. 優秀な社員にさらに業務を集中させる。

## 答え・解説

正答: C. 担当業務と締切を可視化し、優先順位や分担を見直す。

解説: 業務量の見える化は、過重負荷の予防と支援の公平性に役立ちます。

要点: 特定の人に業務が集中するとストレス要因になる。

## Q070

裁量とコントロール

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、裁量とコントロールの観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 期限や品質を明確にしつつ、進め方や順序に一定の裁量を持たせる。
- B. 裁量を与える代わりに支援を一切しない。
- C. 期限だけを厳しくし進め方は説明しない。
- D. 全ての手順を細かく監視する。

## 答え・解説

正答: A. 期限や品質を明確にしつつ、進め方や順序に一定の裁量を持たせる。

解説: 裁量が低すぎる職場では、負荷感や無力感が高まりやすくなります。

要点: 仕事の進め方に一定の裁量があるとストレス軽減に役立つ場合がある。

## Q071

役割明確化

4択

役割明確化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. 曖昧なまま本人の自主性に任せる。
- B. 担当範囲、決裁権限、相談先、優先順位を明確にする。
- C. 責任だけを強調し権限を与えない。
- D. 複数上司から矛盾する指示を出し続ける。

## 答え・解説

正答: B. 担当範囲、決裁権限、相談先、優先順位を明確にする。

解説: 役割が曖昧だと衝突や過重負荷が起こりやすくなります。

要点: 役割の曖昧さや責任の重複はストレス要因となる。

## Q072

コミュニケーション改善

4択

ラインケア担当者が押さえるべきコミュニケーション改善のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 会議を増やすだけで目的を決めない。
- B. 相談すると評価が下がる雰囲気を放置する。
- C. 定例共有、1on1、相談ルールなどを整え、孤立を防ぐ。
- D. 情報は必要になった人だけが取りに行く仕組みにする。

## 答え・解説

正答: C. 定例共有、1on1、相談ルールなどを整え、孤立を防ぐ。

解説: 情報共有の仕組みは、個人の努力だけに頼らない職場改善策です。

要点: 情報共有不足や孤立は職場ストレスにつながる。

## Q073

物理的職場環境

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4）

- A. 作業環境を確認し、改善可能な物理的要因を調整する。
- B. メンタルヘルス対策では物理環境を扱わない。
- C. 暑さや騒音は慣れの問題とする。
- D. 本人の感じ方だけで判断し測定や確認をしない。

## 答え・解説

正答: A. 作業環境を確認し、改善可能な物理的要因を調整する。

解説: 心理的要因だけでなく、物理的環境の改善もメンタルヘルス対策に含まれます。

要点: 騒音、温度、照明、作業スペースなどもストレス要因となり得る。

## Q074

ハラスメント防止

4択

ハラスメントのない職場づくりはメンタルヘルス対策の基盤である。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 冗談かどうかを加害者側の意図だけで判断する。
- B. 方針周知、相談窓口、研修、迅速な事実確認と再発防止を行う。
- C. 加害者とされる人が高業績なら問題にしない。
- D. 相談者に部署異動だけを求める。

## 答え・解説

正答: B. 方針周知、相談窓口、研修、迅速な事実確認と再発防止を行う。

解説: ハラスメントは個人間トラブルとして放置せず、組織的に防止します。

要点: ハラスメントのない職場づくりはメンタルヘルス対策の基盤である。

## Q075

長時間労働対策

4択

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

- A. 繁忙期は労働時間を記録しない。
- B. 残業削減を個人の努力目標だけにする。
- C. 残業時間の把握、業務見直し、休憩取得、医師面接制度の周知を行う。
- D. 残業時間が多い人を評価で優遇する。

## 答え・解説

正答: C. 残業時間の把握、業務見直し、休憩取得、医師面接制度の周知を行う。

解説: 労働時間管理はラインケアの土台です。

要点: 長時間労働は心身の健康リスクを高める。

## Q076

改善策の優先順位

4択

II 種ラインケアコースの学習項目として、改善策の優先順位に関する正しい理解はどれか。

- A. 効果の見込みを考えず思いつきで実施する。
- B. 最も大きな制度変更だけを狙い、小改善を無視する。
- C. すぐ実行できる小改善と、中長期の制度改善を分けて進める。
- D. 声の大きい人の意見だけを採用する。

## 答え・解説

正答: C. すぐ実行できる小改善と、中長期の制度改善を分けて進める。

解説: 全てを一度に変えようとする则実行されにくいため、優先順位が必要です。

要点: 職場環境改善は、影響度と実行可能性を考へて優先順位をつける。

## Q077

改善効果の評価

4択

次のうち、改善効果の評価について最も適切な説明はどれか。

- A. 改善策を実施した事実だけを成果にする。
- B. 実施前後の指標を比べ、必要に応じて改善策を修正する。
- C. 効果測定は従業員の感想だけにする。
- D. 悪い結果が出ても公表を避けて見直さない。

## 答え・解説

正答: B. 実施前後の指標を比べ、必要に応じて改善策を修正する。

解説: 評価指標を置くことで、施策の継続・修正の判断ができます。

要点: 改善後は、残業時間、相談件数、アンケート、欠勤状況などで効果を確認する。

## Q078

小集団単位の注意

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、小集団単位の注意の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 改善目的なら個人情報保護は不要である。
- B. 個人特定の可能性を考えず詳細データを配る。
- C. 少人数でも氏名を伏せれば自由に公開する。
- D. 個人が推測されない単位で集計し、必要に応じて集団のまとめ方を調整する。

## 答え・解説

正答: D. 個人が推測されない単位で集計し、必要に応じて集団のまとめ方を調整する。

解説: メンタルヘルス情報では、改善活用と個人情報保護の両立が必要です。

要点: 集団分析では人数が少ないと個人特定のリスクがある。

## Q079

管理職自身の職場改善

4択

管理職自身の職場改善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. 部下の相談は管理職が全て一人で処理する。
- B. 管理職の業務量や相談先も確認し、管理職が孤立しない体制を作る。
- C. 管理職の残業は自己責任として扱う。
- D. 管理職は支援を受ける側ではないと考える。

## 答え・解説

正答: B. 管理職の業務量や相談先も確認し、管理職が孤立しない体制を作る。

解説: ラインケアを担う管理職自身が疲弊すると、部下への支援も弱まります。

要点: 管理職自身の負担も職場全体のメンタルヘルスに影響する。

## Q080

職場巡視・ヒアリング

4択

ラインケア担当者が押さえるべき職場巡視・ヒアリングのポイントとして、正しいものはどれか。

- A. ストレスチェック結果だけで全て判断する。
- B. 現場を見ずにマニュアルだけで改善する。
- C. 管理職の印象だけで課題を決める。
- D. 職場巡視、面談、アンケート、勤怠データを組み合わせて課題を把握する。

## 答え・解説

正答: D. 職場巡視、面談、アンケート、勤怠データを組み合わせて課題を把握する。

解説: 複数の情報源を使うと、偏りの少ない評価につながります。

要点: 職場の実態把握には、データだけでなく現場観察やヒアリングも有用である。

## Q081

職場環境評価

4択

職場環境等には仕事の量・質、裁量、対人関係、物理環境、支援体制などが含まれる。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. 労働時間、業務量、裁量、役割、対人関係、物理環境を複数の情報源で確認する。
- B. 本人の性格傾向だけを評価する。
- C. 売上実績だけで職場環境を評価する。
- D. 一人の意見を部署全体の結論にする。

## 答え・解説

正答: A. 労働時間、業務量、裁量、役割、対人関係、物理環境を複数の情報源で確認する。

解説: 職場環境評価は、個人の訴えだけでなく客観情報と集団傾向を合わせて行います。

要点: 職場環境等には仕事の量・質、裁量、対人関係、物理環境、支援体制などが含まれる。

## Q082

ストレスチェック集団分析

4択

職場のメンタルヘルス対策でストレスチェック集団分析を進める場合、最も避けるべき誤解を踏まえた正しい対応はどれか。

- A. 個人が特定されない形で部署の傾向を見て、改善策を検討する。
- B. 分析結果を人事評価に直接反映する。
- C. 個人結果を上司が閲覧して指導対象を決める。
- D. 高ストレス者の氏名を部署長に配布する。

## 答え・解説

正答: A. 個人が特定されない形で部署の傾向を見て、改善策を検討する。

解説: 集団分析は個人の評価ではなく、職場改善の材料です。

要点: 集団分析は職場ごとの傾向把握と職場環境改善に活用する。

## Q083

PDCA

4択

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

- A. 課題を絞って改善策を実施し、効果を確認して次の改善につなげる。
- B. 効果確認をせず全社展開する。
- C. 問題が再発しても計画を見直さない。
- D. 研修を一度実施して終了する。

## 答え・解説

正答: A. 課題を絞って改善策を実施し、効果を確認して次の改善につなげる。

解説: 一度の施策で終わらず、PDCAで継続的に改善します。

要点: 職場環境改善は計画、実行、評価、見直しを繰り返す。

## Q084

参加型職場環境改善

4択

次のうち、参加型職場環境改善について最も適切な説明はどれか。

- A. 本部が一方向的に施策を決め現場に説明しない。
- B. 不満を言った社員を問題視する。
- C. 現場の声を聞くと時間がかかるため省略する。
- D. 管理職だけで決めず、従業員の意見を聞きながら小さな改善を進める。

## 答え・解説

正答: D. 管理職だけで決めず、従業員の意見を聞きながら小さな改善を進める。

解説: 現場参加型により、実情に合った具体策と納得感が得られます。

要点: 現場の意見を取り入れると、実行可能な改善策になりやすい。

## Q085

業務量の平準化

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、業務量の平準化の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 優秀な社員にさらに業務を集中させる。
- B. 業務量ではなく本人の忍耐力だけを評価する。
- C. 担当業務と締切を可視化し、優先順位や分担を見直す。
- D. 残業で対応すればよいと考える。

## 答え・解説

正答: C. 担当業務と締切を可視化し、優先順位や分担を見直す。

解説: 業務量の見える化は、過重負荷の予防と支援の公平性に役立ちます。

要点: 特定の人に業務が集中するとストレス要因になる。

## Q086

裁量とコントロール

4択

裁量とコントロール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. 期限や品質を明確にしつつ、進め方や順序に一定の裁量を持たせる。
- B. 裁量を与える代わりに支援を一切しない。
- C. 全ての手順を細かく監視する。
- D. 期限だけを厳しくし進め方は説明しない。

## 答え・解説

正答: A. 期限や品質を明確にしつつ、進め方や順序に一定の裁量を持たせる。

解説: 裁量が低すぎる職場では、負荷感や無力感が高まりやすくなります。

要点: 仕事の進め方に一定の裁量があるとストレス軽減に役立つ場合がある。

## Q087

役割明確化

4択

ラインケア担当者が押さえるべき役割明確化のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 担当範囲、決裁権限、相談先、優先順位を明確にする。
- B. 責任だけを強調し権限を与えない。
- C. 曖昧なまま本人の自主性に任せる。
- D. 複数上司から矛盾する指示を出し続ける。

## 答え・解説

正答: A. 担当範囲、決裁権限、相談先、優先順位を明確にする。

解説: 役割が曖昧だと衝突や過重負荷が起こりやすくなります。

要点: 役割の曖昧さや責任の重複はストレス要因となる。

## Q088

コミュニケーション改善

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3）

- A. 相談すると評価が下がる雰囲気を放置する。
- B. 会議を増やすだけで目的を決めない。
- C. 定例共有、1on1、相談ルールなどを整え、孤立を防ぐ。
- D. 情報は必要になった人だけが取りに行く仕組みにする。

## 答え・解説

正答: C. 定例共有、1on1、相談ルールなどを整え、孤立を防ぐ。

解説: 情報共有の仕組みは、個人の努力だけに頼らない職場改善策です。

要点: 情報共有不足や孤立は職場ストレスにつながる。

## Q089

物理的職場環境

4択

騒音、温度、照明、作業スペースなどもストレス要因となり得る。この内容に合う対応として、最も適切なものはどれか。

- A. メンタルヘルス対策では物理環境を扱わない。
- B. 作業環境を確認し、改善可能な物理的要因を調整する。
- C. 本人の感じ方だけで判断し測定や確認をしない。
- D. 暑さや騒音は慣れの問題とする。

## 答え・解説

正答: B. 作業環境を確認し、改善可能な物理的要因を調整する。

解説: 心理的要因だけでなく、物理的環境の改善もメンタルヘルス対策に含まれます。

要点: 騒音、温度、照明、作業スペースなどもストレス要因となり得る。

## Q090

ハラスメント防止

4択

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

- A. 相談者に部署異動だけを求める。
- B. 方針周知、相談窓口、研修、迅速な事実確認と再発防止を行う。
- C. 加害者とされる人が高業績なら問題にしない。
- D. 冗談かどうかを加害者側の意図だけで判断する。

## 答え・解説

正答: B. 方針周知、相談窓口、研修、迅速な事実確認と再発防止を行う。

解説: ハラスメントは個人間トラブルとして放置せず、組織的に防止します。

要点: ハラスメントのない職場づくりはメンタルヘルス対策の基盤である。



## Q091

長時間労働対策

4択

II 種ラインケアコースの学習項目として、長時間労働対策に関する正しい理解はどれか。

- A. 残業時間が多い人を評価で優遇する。
- B. 残業削減を個人の努力目標だけにする。
- C. 繁忙期は労働時間を記録しない。
- D. 残業時間の把握、業務見直し、休憩取得、医師面接制度の周知を行う。

## 答え・解説

正答: D. 残業時間の把握、業務見直し、休憩取得、医師面接制度の周知を行う。

解説: 労働時間管理はラインケアの土台です。  
要点: 長時間労働は心身の健康リスクを高める。

## Q092

改善策の優先順位

4択

次のうち、改善策の優先順位について最も適切な説明はどれか。

- A. 声の大きい人の意見だけを採用する。
- B. 最も大きな制度変更だけを狙い、小改善を無視する。
- C. すぐ実行できる小改善と、中長期の制度改善を分けて進める。
- D. 効果の見込みを考えず思いつきで実施する。

## 答え・解説

正答: C. すぐ実行できる小改善と、中長期の制度改善を分けて進める。

解説: 全てを一度に変えようとすると実行されにくいため、優先順位が必要です。  
要点: 職場環境改善は、影響度と実行可能性を考えて優先順位をつける。

## Q093

改善効果の評価

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、改善効果の評価の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 改善策を実施した事実だけを成果にする。
- B. 実施前後の指標を比べ、必要に応じて改善策を修正する。
- C. 効果測定は従業員の感想だけにする。
- D. 悪い結果が出ても公表を避けて見直さない。

## 答え・解説

正答: B. 実施前後の指標を比べ、必要に応じて改善策を修正する。

解説: 評価指標を置くことで、施策の継続・修正の判断ができます。  
要点: 改善後は、残業時間、相談件数、アンケート、欠勤状況などで効果を確認する。

## Q094

小集団単位の注意

4択

小集団単位の注意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. 個人特定の可能性を考えず詳細データを配る。
- B. 少人数でも氏名を伏せれば自由に公開する。
- C. 個人が推測されない単位で集計し、必要に応じて集団のまとめ方を調整する。
- D. 改善目的なら個人情報保護は不要である。

## 答え・解説

正答: C. 個人が推測されない単位で集計し、必要に応じて集団のまとめ方を調整する。

解説: メンタルヘルス情報では、改善活用と個人情報保護の両立が必要です。  
要点: 集団分析では人数が少ないと個人特定のリスクがある。

## Q095

管理職自身の職場改善

4択

ラインケア担当者が押さえるべき管理職自身の職場改善のポイントとして、正しいものはどれか。

- A. 管理職の業務量や相談先も確認し、管理職が孤立しない体制を作る。
- B. 部下の相談は管理職が全て一人で処理する。
- C. 管理職の残業は自己責任として扱う。
- D. 管理職は支援を受ける側ではないと考える。

## 答え・解説

正答: A. 管理職の業務量や相談先も確認し、管理職が孤立しない体制を作る。

解説: ラインケアを担う管理職自身が疲弊すると、部下への支援も弱まります。  
要点: 管理職自身の負担も職場全体のメンタルヘルスに影響する。

## Q096

職場巡視・ヒアリング

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4）

- A. ストレスチェック結果だけで全て判断する。
- B. 現場を見ずにマニュアルだけで改善する。
- C. 職場巡視、面談、アンケート、勤怠データを組み合わせて課題を把握する。
- D. 管理職の印象だけで課題を決める。

## 答え・解説

正答: C. 職場巡視、面談、アンケート、勤怠データを組み合わせて課題を把握する。

解説: 複数の情報源を使うと、偏りの少ない評価につながります。

要点: 職場の実態把握には、データだけでなく現場観察やヒアリングも有用である。

## Q097

職場環境評価

4択

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

- A. 一人の意見を部署全体の結論にする。
- B. 売上実績だけで職場環境を評価する。
- C. 労働時間、業務量、裁量、役割、対人関係、物理環境を複数の情報源で確認する。
- D. 本人の性格傾向だけを評価する。

## 答え・解説

正答: C. 労働時間、業務量、裁量、役割、対人関係、物理環境を複数の情報源で確認する。

解説: 職場環境評価は、個人の訴えだけでなく客観情報と集団傾向を合わせて行います。

要点: 職場環境等には仕事の量・質、裁量、対人関係、物理環境、支援体制などが含まれる。

## Q098

ストレスチェック集団分析

4択

II種ラインケアコースの学習項目として、ストレスチェック集団分析に関する正しい理解はどれか。

- A. 個人結果を上司が閲覧して指導対象を決める。
- B. 高ストレス者の氏名を部署長に配布する。
- C. 分析結果を人事評価に直接反映する。
- D. 個人が特定されない形で部署の傾向を見て、改善策を検討する。

## 答え・解説

正答: D. 個人が特定されない形で部署の傾向を見て、改善策を検討する。

解説: 集団分析は個人の評価ではなく、職場改善の材料です。

要点: 集団分析は職場ごとの傾向把握と職場環境改善に活用する。

## Q099

PDCA

4択

次のうち、PDCAについて最も適切な説明はどれか。

- A. 問題が再発しても計画を見直さない。
- B. 課題を絞って改善策を実施し、効果を確認して次の改善につなげる。
- C. 効果確認をせず全社展開する。
- D. 研修を一度実施して終了する。

## 答え・解説

正答: B. 課題を絞って改善策を実施し、効果を確認して次の改善につなげる。

解説: 一度の施策で終わらず、PDCAで継続的に改善します。

要点: 職場環境改善は計画、実行、評価、見直しを繰り返す。

## Q100

参加型職場環境改善

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、参加型職場環境改善の観点から最も適切な対応はどれか。

- A. 不満を言った社員を問題視する。
- B. 本部が一方的に施策を決め現場に説明しない。
- C. 管理職だけで決めず、従業員の意見を聞きながら小さな改善を進める。
- D. 現場の声を聞くと時間がかかるため省略する。

## 答え・解説

正答: C. 管理職だけで決めず、従業員の意見を聞きながら小さな改善を進める。

解説: 現場参加型により、実情に合った具体策と納得感が得られます。

要点: 現場の意見を取り入れると、実行可能な改善策になりやすい。