

長崎大学
教職員対象

国立大学法人 長崎大学 NAGASAKI UNIVERSITY

令和8年度長崎大学安全衛生講座／長崎大学SD研修

大学におけるカスタマーハラスメント
～教職員支援と組織的対応を考える～

近年、学生・保護者や患者・家族等からの過度な要求や威圧的な言動など、大学・大学病院におけるカスタマーハラスメント（カスハラ）への対応が課題となっている。2026年10月には事業主にカスハラ防止措置が義務化され、大学の教職員や病院職員の個人的な努力に頼らない、組織的な対応が求められる。本講演では、カスハラの定義や正当な苦情との線引きを確認したうえで、苦情を生む心理や対立が深まる背景を社会心理学の視点から解説する。さらに、卒業判定や成績評価をめぐる執拗な要求、病院の受付対応をめぐるトラブル、大学・病院側に落ち度がある場合の過度な要求など、教育・医療現場で起こり得る事例を通して、適切な聴き方、説明・謝罪の仕方、対応の限界の見極め方を考える。最後に、相談・記録・情報共有の仕組み、管理職への引き継ぎ、対応打ち切りの判断、被害を受けた職員へのメンタルヘルス支援を取り上げ、教育・医療の質と職員の安全を両立する組織づくりを検討する。



開催日時

①12月7日（月）17:30～19:00
　長崎大学病院第4講義室

②12月8日（火）10:30～12:00
　長崎大学文教スカイホール

講師　関西大学社会学部　教授 池内裕美 氏

お申込みはこちらの QRコード
または、下記リンク先よりお願いします。

https://forms.cloud.microsoft/r/E2tunKL0kstp



お問い合わせ先　長崎大学保健センター
TEL：095-819-2214（内線：2214）
mail: health_soumu@ml.nagasaki-u.ac.jp