

NEWS & TOPICS

3月のご利用状況をお知らせいたします

満開の桜も、このところの雨でだいぶ散ってしまい残念ですが、しっかりと濡れた歩道が桜色に染まる様も風情があり、なかなかよいものです。

相談室には、子育てに悩む主にお母さま、それを見守る御祖母さまからたくさんのご相談が寄せられています。御祖父さまがお孫さまについてご相談いただく、というケースは少なく、また、父さまからは日々の子育てやしつけのことよりは、お父さまのお休みの日にお子さまが急に体調をくずして、その対処法をお知りになりたい場合に、ご利用いただくことが多いのです。

今月は、子育てにまつわる悩みの中から、お子さまとメディアとのつきあい方について考えたいと思います。

テレビ、ビデオ、テレビゲーム、携帯やスマートフォンは、私たちの生活を便利にし、豊かさや楽しさなど得るものが多い半面、使い方によってはさまざまなトラブルの原因にもなっています。電車の中でも子どもたちがゲーム機やスマートフォンを操作する様子をよく見かけますが、あまりの器用さに驚くやら感心するやらです。

ただ、小さな子どもに与えるメディアの影響は、大人よりも大きいといわれていますので、つきあい方には注意が必要になります。

心身への影響としては、言葉の発達の遅れ、肥満や体力の低下を助長させること、睡眠や脳の働きへの影響、学力低下、将来の健康（成人病）への影響、メディア依存やいじめなどの要因となることなどが考えられています。

そこで、小児科医の集まりである日本小児科医会では、メディアとのつきあい方について、次のような内容を発表しています。2歳までのテレビ・ビデオ視聴は控えめにする、授乳中、食事中はテレビ・ビデオの視聴は中止すること、すべてのメディアに触れる時間は1日2時間を目安にすること、子ども部屋にはテレビ、ビデオ、パソコンを置かないようにすること、親子でメディアを利用する際のルールを決めることなどです。

私たち、大人がルールを守って使用すること、よいお手本になることが大事になります。

看護師 川杉貴代

RANKING

からだの相談内容TOP 10

1. 応急処置
2. 消火器の病気
3. 薬の知識
4. 感染症
5. 皮膚の症状
6. 運動器の病気
7. 心の病気
8. 専門医
9. 全身的な症状
10. 医療機関情報

ありがとうが、私たちのチカラ。

THANKS VOICE

病院を選ぶにあたり、考慮すべき点をアドバイスいただきました

心臓病で手術の経験がある父親が、今度はソケイヘルニアの手術が必要になりました。医療機関を選ぶにあたり、心臓の手術をした医療機関がよいのか、それとも通いやすい総合病院がよいのか悩んで相談をしました。病院を選ぶにあたり考慮したほうがよい点についていろいろアドバイスをいただきました。とても参考になりました。



40代 女性のご相談者さま

病院選びの基準は人によって異なります。特に持病がある方については、慎重に検討することが必要です。アドバイスが参考になったと伺えてうれしく思います。



専門相談員 看護師



大人の病気

Q

首を横に振ったときに首の骨から音がしました。ほかの場所の関節でも音がすることがありますが、なぜでしょうか。痛みやしびれはありませんが、これは心配な症状でしょうか。

40代 女性

A

首の骨に限らず関節の音は、組織や骨がこすれたり無理な力が加わることで、音がなるといわれています。その原因には、骨の変形や軟骨などの組織に何か問題が生じている場合、関節を包む袋が厚くなっている、そこに骨が引っかかり音が出ている場合、関節内が陰圧になることで潤滑液に気泡が生じ、音がでている場合などがあります。ただ、関節で音がなっても、痛みやしびれなどの症状がない限り、まずは病的な心配のないものと考えられますので、ご安心ください。

毎日の生活では、関節の音がなりやすい動きは避け、関節への無理な負担を減らしていただくといでしょう。また、日ごろから、からだの柔軟性を高めておくことが大切なので、ストレッチを行うようにしましょう。ストレッチを行うときは、息をゆっくり吐きながら、30秒ほどゆっくり、じっくり伸ばし、痛いかならない程度のところで、気持ちよく伸ばすのがポイントです。風呂上りなどからだ温まっているときに行うことが勧められます。



大人の病気

Q

犬を飼おうと思っています。動物からの感染症の種類と気をつけることを教えてください。

30代 女性

A

日本は島国で、衛生観念の強い国民であるなどの理由から、世界に比べて動物由来感染症（人と動物に共通する感染症、ズーノーシスともいいます）は比較的少ないのですが、それでも数十種類程度はあるといわれています。

犬の場合の代表的な感染症は、パストレラ症、皮膚糸状菌症、エキノコックス症、ブルセラ症、カプトサイトファーマ・カニモルサス感染症などです。ちなみに、猫の場合は、猫ひっかき病、トキソプラズマ症、回虫症、Q熱、パストレラ症などです。

一般的に、家庭で飼われている犬や猫の多くは、健康管理や衛生管理もされていますが、節度をもったふれあいを心がけることが大切です。感染症を起こす細菌・ウイルスなどは、ペットの口の中や爪などにいることが多いので、食べ物を口移しにしたり、スプーンなどの食器類を動物と共有することは好ましくありません。

下記に一般的な留意点と参考になる情報をご紹介します。

- ① ペットに触ったら、必ず手洗いをしましょう。
- ② ペット用の爪切りやブラシ、ケージなどは清潔に保ち、敷物などはこまめに洗いましょう。
- ③ ペットの健康状態にも配慮しましょう。かかりつけの動物病院を持っておくと安心です。人間同様にペットにも定期的な健康診断を受けさせ、日常の健康管理にも留意します。

ズーノーシス動物由来感染症 ハンドブック2016 （厚生労働省）

<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-10900000-Kenkoukyoku/0000116617.pdf>

シチズン健康保険組合



0120-720-228

育児も、介護も、健康も。

こころとからだの健康相談

こころとからだの相談ポータルサイト

「健康・こころのオンライン」

PC・スマートフォン版サイト：<https://www.healthy-hotline.com/>

携帯版サイト：<https://www.healthy-hotline.com/m>



スマートフォン用



ケータイ用

すべてのサービス、
無料です。

※パケット通信料は
利用者負担

※このQRコードはすべての機器で読み取れることを保証するものではありません。
QRコードが読み取れない場合は、直接URLを入力願います。

NEWS & TOPICS

2016年3月のご利用状況をお知らせいたします

暖かな春の陽射しが、何よりうれしい季節となってまいりましたが、皆さまいかがお過ごしでしょうか。

4月となりますと、新入社員の方、後輩の指導に忙しい方、異動により新天地で頑張っておられる方など、さまざまな状況の方がいらっしゃると思います。また、お子さまが進級して忙しい毎日を過ごされている方もいることでしょう。忙しさの余りに、疲れに気づかず、つい体調を崩してしまわれる方も少なくありません。どうか、無理をし過ぎないようにお気をつけください。

この季節は、桜以外にもさまざまな花が咲く季節です。出勤の際に、少し意識を外に向けてみますと、アネモネ、チューリップ、ヒヤシンス、木蓮などの花に出会えるかもしれません。忙しいと感じたときには、いつもとは違

う景色に目を向けてみることで、ゆったりとした気分になれることでしょう。

また、お花見を楽しまれた方、これから楽しめる方もいらっしゃると思います。楽しいときにも、知らず知らずのうちに疲れをためてしまいがちです。楽しい時間と同じくらい、ゆっくりと休養を取ることも意識してくださいね。

新年度も、皆さまのこころの健康のためにお力になればと考えています。多くの方にご活用いただけますよう、研鑽を重ねて参ります。今後とも宜しく願いいたします。

精神保健福祉士 石井淳一

RANKING

こころの相談内容TOP10

1. メンタル症状が出ている
2. 子どもの問題を抱えている
3. 対人関係がうまくいかない
4. 親子間の葛藤がある
5. 夫婦関係に問題を抱えている
6. 上司の問題で悩んでいる
6. 配偶者に不満がある
8. 同僚の問題で悩んでいる
9. 仕事への自信を失くした
10. 医師・カウンセラーに不満がある

ありがとう、私たちの手カラ。

THANKS VOICE

誰にも話さなかったことを相談して、気持ちが楽になりました。

自分の悩みを他の人に話しても、相手の気持ちを重くさせてしまうと考え、誰にも話さずに我慢をしていました。今回、電話相談でつらい気持ちをすべて吐き出して、精神的に安定する日も出てきました。本当にありがとうございました。



20代 女性のご相談者さま

ご相談者さまは、他人に配慮をされるやさしい方だと感じました。そのような方は、ご自身のことを後回しにすることが多く、かなりつらくなってから自分の気持ちに気づかれることも多いです。悩みを話すことで、気持ちが楽になり、今までとは違った視点から物事が見えるようになることもあります。気持ちがつらくなったときにはぜひ、電話相談をご利用ください。



専門相談員 臨床心理士



クレーム対応を行う従業員のこころのケアについて

昨今、ニュース記事に目を通していると、時折モンスターという言葉が登場します。モンスターペアレント、モンスターパシエントなど、すなわち要求をこり押ししてくる高圧的な人々のタイプを呼称しています。このモンスターに近いニュアンスを持つ言葉が、クレーマーになるのではないのでしょうか。お客さまと直接かかわる業務に携わっている方であれば、職種に限らず遭遇し、大変なご経験をされていることと思います。過度な要求をし、激昂しがちで、相手を攻撃・罵倒することの多いタイプの人は、しばしば偏った傾向が見られます。今回は、このような他者に迷惑をかける人々の特徴と、対応する側のこころのケアについて取り上げてみます。

1つめの特徴としては、自我肥大といわれる心理状態です。当人は自己感覚が大きくなっていることに気づきません。わかりやすく例えると、王のような心情といえます。期待通りにならないと気が済まない。自分を特別に扱ってもらって当然であり、相手は期待通りの謝罪や要求に答えるべきと思うのです。それも、直ちに、という具合に自らの欲求に対して我慢ができません。すべて他者が悪い（自分に非はない）と思う特徴もあり、自らの言動を省みることが困難なのです。

この状態によく似ているのが、傍若無人に振る舞う児童のわがままな要求です。万能感いっぱいの子どもは、葛藤を抱えることができず、100%期待通りにならなければ癇癪（かんしゃく）を起こしてしまいます。100%か0かで中間がなく、我慢ができません。少しだけではだめで、納得するだけ得られなければ気が済まないのです。

では、子どもを静めるために要求に答えると、どうなるのでしょうか。一時的には機嫌が良くなり激しい感情が収まるものの、次には同じように振る舞うか、さらに要求が強くなってしまいうことも少なくありません。

＜従業員のこころのケアについて大切なポイント＞

●過度に自責の念をもたない

些細な手違いや言葉遣いなどに対しても過度に怒りをぶつけられ、時に人格否定されることも少なくありません。他罰的・他責的な人に接すると自分を責める気持ちが生じがちで、自分のお客さま対応が至らなかったのではと思います。そのため、必要以上に自分自身を否定したり、責めたりしないことが大切です。こちら側のミスとお客さまの怒りや要求の度合いが、釣り合っていない状況を冷静に確認し直すと、問題の所在が理解しやすいでしょう。

●管理者の方の対応

クレームを受けた従業員の指導については、責任の所在を区別することが大切です。どこまでがこちらの責任なのか、どこからが相手の責任なのかを、まず線引きしなければなりません。そうしなければ、対応した従業員が理不尽な思いをすることになります。クレーム対応は、長時間非難し続けられることもしばしばで、言葉の暴力といってもよいケースも見受けられます。大きなこころの痛手となっている上に、すべての責任が従業員に負わされることは避けなければなりません。むしろ、そのようなつらい業務の苦労をねぎらうことが、最初に必要とされるのです。その上で改善点があれば、一緒に考えていきましょう。

シチズン健康保険組合

育児も、介護も、健康も。

こころとからだの健康相談



0120-720-228

こころとからだの相談ポータルサイト

「健康・こころのオンライン」

PC・スマートフォン版サイト：<https://www.healthy-hotline.com/>

携帯版サイト：<https://www.healthy-hotline.com/m>



スマートフォン用



ケータイ用



※パケット通信料は利用者負担

※このQRコードはすべての機器で読み取れることを保証するものではありません。QRコードが読み取れない場合は、直接URLを入力願います。