

NEWS & TOPICS

12月のご利用状況をお知らせいたします

新年を迎え、皆さまにとって平和でよい一年になりますように心から願っております。抱負をそれぞれ心に思い描きながら、2018年をスタートされた人もいらっしゃるのではないのでしょうか。心機一転、挑戦してみたいことがあれば、積極的に取り組んでみるのもよいでしょう。そのためにも心とからだに耳を傾け、しっかりと自分と向き合って過ごしていきたいものです。

心とからだのコンディションを整えるための基本は、バランスのよい食事、適度な運動と休養です。このほか、ストレスをためないように自分の心が疲れていないかを振り返り、コンディションのすぐれないときの対策をあらかじめ考えておくともよいでしょう。生活習慣のバランスをほどよくとり、生活のリズムを整えて過ごすことで、おのずとからだのリズムも整い、免疫力が高まってきます。

毎朝、からだが発するメッセージに耳を傾けてみてはいかがでしょうか。顔色はどうか、まぶたや体のむくみはないか、寝起きはどうか、白目の色はどうか、歯肉のはれや出血はないか、肌のコンディションはどうかなどです。このほか、肩こりや腰痛はないか、食欲はあるか、

いろいろすることはないか、血圧や体重の変化はないか、歩いた時間や歩数など、日々からだに向き合い、変化があれば、日々の生活を振り返り、改善するように取り組みしましょう。健康を保つための適度な運動についてですが、からだに負担が大きいジョギングなどをしなければいけないということではありません。いつもより10分（1000歩）多く歩く、生活の中の隙間時間を利用する、階段を使う、CMの途中に腹筋やスクワットなどの筋トレを行うなど、生活スタイルに合わせて、活動量を高めていけるとよいでしょう。歩くときは、使っている筋肉をしっかりと意識して、背筋を伸ばし、大股で、手を振り、テンポよく歩くことが大切です。

冬は寒さから身を守ろうとするため、代謝が上がり、体の脂肪を燃やす絶好の時期です。また、からだを動かすことで、寒さで滞りがちな血液やリンパの流れも回復しますね。ウォーミングアップと防寒対策をしっかり行い、体調に合わせて、長く続けていけるとよいでしょう。

今年も、皆さまの健康寿命がさらに延びますように心から応援しています。

保健師 松原 淳子

RANKING

12月の相談件数

からだの相談内容TOP 10

1. 治療中の疾患に関連する症状
2. 専門医情報
3. 薬の知識
4. 診療科別病院情報
5. インフルエンザ
6. 健康管理の知識
7. メンタルヘルスケア
8. 健康診断・人間ドック・検査の知識
9. 心の病気（一般）
10. 夜間休日医療機関情報

ありがとうございます、私たちのチカラ。

THANKS VOICE

手術に対する不安を聴いていただき、気持ちが楽になりました



以前から利用しています。婦人科の手術のことで相談をしました。不安な気持ちを親切に聴いていただいたり、医師との相談の仕方を助言してもらい、気持ちが楽になりました。

50代女性のご相談者さま

手術の際に、ご心配になるお気持ちは無理もないことと思います。お困りごとの対処法について、一緒に考えさせていただきますので、また、ぜひご利用ください。



専門相談員 看護師



低温やけどとは

Q

寒さ対策のため、使い捨てカイロや電気毛布などを使っています。皮膚に赤みがありますが、低温やけどの可能性はありますか。

50代 男性

A

長時間同じ場所に、カイロや電気毛布などの比較的低い温度（44～50℃程度）のものがふれていると低温やけどを起こすことがあります。一般的には、44℃なら3～6時間ほどで起こり、温度が上がるほどやけどをするまでの時間が短くなります。低温やけどの特徴は、高温のやけどとは異なり痛みや熱さを感じないことが多く、皮膚に赤みが出る、水ぶくれなどの症状がでる頃には、すでに皮膚の表面から深い部分までやけどが広がっていることが多いのです。結果として、深いやけどになるため、治るまでに1カ月以上かかることはめずらしくありません。やけどの深さは、熱源の温度と接触している時間で決まり、やけどをしてから数日後に症状が出ることもあります。やけどの程度によっては、外科的な治療が必要になることもありますので、カイロなどを使用する際は正しい使い方を心がけ、日頃から皮膚の状態を観察し、皮膚の色に変化がないか、水泡がないかなど観察するようにしましょう。小さなお子さまや高齢の方、糖尿病の人、麻痺があるなどでからだをうまく動かせない人などが使用するときには、周囲の注意が必要です。低温やけどの対処法は、冷やしてもそれほど効果は期待できませんが、応急処置としては20分から30分程度冷水でやけどした箇所を冷やします。くれぐれも、低温やけどを軽視せず、速やかに医療機関を受診することをお勧めいたします。

冬のスキンケア

Q

冬は肌が乾燥します。適切なスキンケアの方法を教えてください。

40代 女性

A

肌の保湿成分は、年齢とともに低下してきます。とくに湿度が低くなる冬の季節には、肌が乾きやすくなります。肌のうるおいが失われると、肌のバリア機能が低下し、肌の老化を早めることにもなるため、適切なスキンケアを行うことで、みずみずしさを保つことにつながります。スキンケアの方法をご紹介します。

1. 顔やからだはやさしくなで洗います。
 2. 洗顔料やボディークリームは、よく泡立てて、肌をやさしく包み込むように洗います。このとき長く石鹸が皮膚についていると肌に負担がかかり、乾燥の原因になります。また、洗い流す場合には、ぬるま湯がよく、石鹸成分が肌に残らないように洗い流しましょう。
 3. 湯船に入る場合、長湯や熱すぎる湯は控えます。湯船に長くつかると、うるおいを保つ成分が奪われてしまいます。
 4. 洗顔や入浴のあとは、タオルなどでこすらないように、肌にやさしく押し当てるように拭き取り、すみやかに保湿剤で肌を整えるようにしましょう。
- ※保湿剤の選び方は、自分の肌に合ったものが最適ですが、主に肌に水分を閉じ込める成分であるセラミド、みずみずしさを保つヒアルロン酸やコラーゲンなどの保湿成分が含まれているものがお勧めです。気になる部分には、重ね塗りをするとよいでしょう。
5. 室内の湿度を加湿器などで50%以上に保つようにします。
 6. 内面からのスキンケアも心がけましょう。緑黄色野菜、肉・魚や大豆製品、乳製品などのバランスのよい食事を心がけるようにしましょう。
 7. 睡眠をしっかりととり、疲れやストレスを避けることが大切です。

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>



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

12月のご利用状況をお知らせいたします

新春の候、ますますご健勝のこととお慶び申し上げます。松の内も過ぎ、普段の生活に戻りつつありますが、皆さまお変わりなくお過ごしでしょうか。お正月のように、いつもとは違う生活を送ることで、知らず知らずのうちに疲れをためてしまう場合もあります。休日などを積極的に利用して、なるべくからだを休めるようにしてくださいね。

今年、2018年は戌年です。干支は、植物が種子から成長するまでの過程を、それぞれ表していると考えられています。その中で、「戌」は草木が枯れていく様子を表しているそうです。このように書きますと、マイナスのイメージを持たれるかもしれませんが、新しい命へと変わりゆくために、種子や根に力を蓄えるときと捉えることもできる

でしょう。戌年は今までとは違う新たな物事に取り組むため、エネルギーを蓄える時期と考えてはいかがでしょうか。

皆さまは、今年一年をどのように過ごす予定でしょうか。皆さまにとって実りある一年になりますようお願いしています。

精神保健福祉士 石井淳一

RANKING

12月の相談件数

こころの相談内容TOP10

1. メンタル症状で悩んでいる
2. 子供の問題を抱えている
3. 対人関係がうまくいかない
4. 上司の問題を抱えている
5. 同僚の問題で悩んでいる
6. 仕事への自信を失くした
7. 夫婦関係に問題を抱えている
8. 近況報告をしたい
9. 家族との関係がうまくいかない
10. 出勤するのがつらい

ありがとうが、私たちのチカラ。

THANKS VOICE

電話相談を何度か利用して、前向きな気持ちになってきています

職場での出来事や、抱えている病気のことで悩んでいました。電話相談を何度か利用するにつれ、様々な視点やアドバイスを教えていただき、徐々に前向きな考え方ができるようになりました。一人で考え込まずに、他の人に相談したり、意見を聞いたりすることの大切さを実感しています。本当にありがとうございました。

40代 女性のご相談者さま

悩みを一人で抱えると、どうしても視野が狭くなり、後ろ向きな考え方に陥ってしまいがちです。電話相談では、その都度違う相談員が対応いたしますが、専門家の立場から、できることを一緒に検討させていただきます。一人で答えが出ないと感じたときには、ぜひご利用ください。

専門相談員 臨床心理士



苦情やクレームの電話対応に困り果てています

日常業務の中で、お客さまからの問い合わせに応えるのが、私の重要な仕事です。ところがなかには、毎日のように同じ質問を繰り返す人や、商品の苦情ばかりを延々と話す人もいて、対応に困り果てています。私だ

けでなく、同僚たちも皆、対応に苦慮しています。もともと接客業務が好きで、この職場を希望したのですが、今では電話が鳴るたびに怯えてしまい、仕事にも支障が出ており、困っています。

20代 男性



個人ではなく組織としての対応策を考えてみましょう

日常生活の様々な場面で、人間同士の衝突やトラブルが頻発し、世間を騒がせています。自分の言動が相手をどんな気持ちにさせ、周囲にどのような影響を及ぼすかを考えない行為が多くなったのは、とても残念なことです。こうした行為は仕事の現場でも頻繁に起こっており、いわゆる「クレマー」と呼ばれる人たちに悩まされることもあります。あなたを始めとした職場の方々の心労は、大変なものとお察しします。

相手の顔が見えない「電話」というツールが持つ特徴も、関係していると思います。電話では、自分自身の顔も相手から見えませんか、面と向かって言えない内容でも、つつい感情がエスカレートし「思わぬことまで口走ってしまう」ことが起こりがちです。ですので、あなたが「電話が怖い」と思う気持ちもよく理解できます。電話ならではの特性を理解しておくことも、自分を守るために大切だと思います。

苦情やクレームを受けると「自分が責められている」と感じ、ひどく落ち込んだり、自信を喪失してしまったりするものです。しかし、苦情は特定の個人に向けられているのではなく、職場や会社に向けられたものです。ですからこの問題は、あなた一人が抱えるべきではありません。ほかに困っている同僚などと一緒に、職場全体、あるいは会社全体で対策を立てる必要があります。

ます。そして、個人の主観的な問題ではなく、職場全体としての客観的な視点でとらえることが重要です。

苦情を受ける側が意思統一せず、勝手にばらばらな対応をしていると、「前回是这样言われた」「別の担当者の対応は違った」という指摘を受ける可能性がありますし、お客さま側も戸惑うことになります。そのため、職場内でトークスクリプトのような「対応のお手本」となるものを作成し、対応を統一するのも有効な手段です。

今回のケースに限らず、対応が難しい人に何度か遭遇していると、「この人は嫌な人だ」という意識が働き、冷静な対応ができなくなることがあります。「知らず知らずのうちに身についた先入観が、正しい対応の邪魔をしているのではないか」という可能性も意識しながら、毎回、新鮮な気持ちでお客さまに向き合うよう心がけてみましょう。新しい発見が得られるかもしれません。

「クレームは宝の山」ともいわれます。クレームを受けるのは誰でも嫌なものです。日々の対応が会社の成長へとつながり、豊かな知恵になる場合もあります。安心して電話が受けられる環境を整えながら、「接客が好き」という姿勢を、これからも大切にしてください。あなたの対応を喜んでくれている人が、きっとたくさんいるはずです。

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

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」



0120-720-228

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。