



患者サービス向上委員会活動誌

医療法人 杏仁会  
松尾内科病院

〒723-0014 広島県三原市城町三丁目7-1  
TEL(0848)63-5088 FAX(0848)63-0658  
<http://www.mihara-matuohp.or.jp>

# 活動誌 1月号 vol.101 ほほえみ

## ～接遇研修～

### 「アンガーマネジメント」講演を終えて

患者サービス向上委員 看護部

アンガーマネジメントとは、1970年代にアメリカで生まれた「怒りの感情と上手に付き合うための心理教育・心理トレーニング」と言われています。近年、職場の人間関係におけるトラブルを背景に多くの企業で社員研修への導入が進められております。

当院においても、2020年1月15日、ティーエスアルフレッサ（株）の平儀野 真紀先生による3回目の接遇研修を開催しました。毎回大好評で、今年は「怒り」の感情をコントロールするアンガーマネジメントについて、学ぶことが出来ました。また、グループワークを通して、アンガーマネジメントを身につけることで、家庭や職場など人と人の感情が触れ合う場所で効果があることを肌で体験する機会が得られました。研修を終え、参加した職員の感想について、以下に紹介いたします。

☆「怒らなければよかった」「怒っておけばよかった」等、怒りの感情で後悔しないようにこれからはしていきたい  
☆怒りの感情が起きたとき、6秒間待って言葉を発するように心がけていきたいと思う

等、「怒りの連鎖」を断ち切れるよう、人間的にも成長させられた有意義な研修でした。

平儀野先生の熱意あふれる愛情いっぱいの講演に心より感謝しております。



## ボランティア活動の報告(その1) ～感謝を込めて～

患者サービス向上委員 渡辺

2013年11月より、当院では「図書会」と「読み語りの会」によるボランティア活動を継続して行っております。

「図書会」では、外来患者様の待ち時間や入院療養生活を有意義に、気持ちよく過ごすことができるように、「患者図書コーナー」の本の整理・整頓、管理を行っていただいております。

「読み語りの会」は、毎月季節感豊かな絵本の紹介（読み語り）と歌の合唱を楽しませてくださっております。

永年の両ボランティア活動に対して、その功績を称えて当院の院長よりボランティア様お一人おひとりに感謝状が贈られました。



## ボランティア活動の報告(その2) ～読み語りの会「クリスマスイベント」を終えて～

当院では、毎月第4火曜日の14時より、3階談話室において「読み語りの会」を開催しております。2019年12月24日は、「クリスマス」をテーマに開催されました。この日ばかりは、絵本の読み語りだけでなく、「きよしこの夜」の曲に合わせて、ハンドベルで患者さんと家族の方、病院スタッフも一緒に演奏しました。即興であり、慣れない手つきでの演奏であったものの、ハンドベルの美しい音色が院内に響きわたり、皆さん笑顔で楽しいひとときを過ごすことが出来ました。談話室に

来られなかった患者さんにも、クリスマスソングが届けられたと思います。



## 日本看護協会ニュース(12月15日号) 「お便りコーナー」掲載されて

外来 臺

日本看護協会の広報部からお電話を頂いた時は、「看護協会費は払っているけれど・・・」と思いながら電話に出ました。電話に出たところ、「12月の広報に掲載してもいいですか？」という内容でした。年甲斐もなく「全国デビュー～」と気分は有頂天でした。

昨年の5月大型連休の休日出勤で、外来担当の朝礼スピーチを考えていた際、スピーチのヒントがないかと協会ニュースを読んでいました。そこで見つけたのが何でもお便りコーナーでした。スピーチを考えている時、「動ける喜び、働ける喜び」のフレーズが閃いて自分でもなかなかいいと、気に入ったので送ってみようと思ったのが始まりです。

実際に掲載されてみるとうれしいやら、はずかしいやら・・・何ともいえない気持ちになりました。人生の記念になったのと、これから定年までの5年間、今の気持ちを大切にしていきたいと思っております。

