

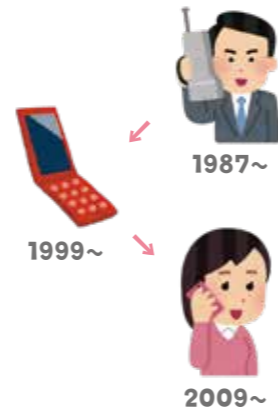


堺市母子家庭等就業・自立支援センターだより

“人間関係を良くする” 上手な電話対応特集!

突然ですが、国内で「携帯電話」サービスが始まったのはいつかご存知ですか？実は今から35年以上前の1987年。まだまだサイズも大きく、ごく一部のビジネスマンが利用する程度でした。1999年頃から小型化され多くの方が持つようになります。いわゆる、後にガラパゴス携帯(ガラケー)といわれるものです。

2009年頃からスマートフォン(スマホ)が一気に普及。いまや「電話」というよりもSNSやチャットがメインの方もいると思いますが、ビジネスでの円滑なコミュニケーションに電話(=通話)は欠かせません。今回は“人間関係を良くする”電話対応について特集しました。



普段どんな声で電話に出ていますか？

顔の見えないやり取りは声のトーンが重要です。どれほど丁寧な対応をしても、声に抑揚がなければ誤解を与えてしまうことがあります。友達と話す時など楽しい時は明るい声になりますよね。逆に悲しい話を聞いた時は声も沈みます。人は誰しも、普段から無意識に声のトーンを使い分けているのです。

声の「トーン」とは話し方、テンポ、声の大きさ、声の上げ下げのことです。



ビジネスの時にはどんな声が適しているの？

たとえば、当センターで電話相談を受ける時は柔らかく落ち着いた声になるよう心掛けています。悩んでいる時や辛い時に、冷たい声が聞こえたら「怒らせてしまったのかな?」「もっと聞いてほしいことがあるのに話せない」といった不安を増長させてしまいますよね。「ここに相談して良かった」「分からない時はまた聞こう」と思ってもらえる対応を目指しています。仕事では誠実で聞き取りやすい声で話すことが大切です。ぼそぼそと小さい声では「何だか暗いしヤル気がないのかな」「自信がなさそうだし他の人に頼もう」と思ってしまいますよね。「この人に任せれば大丈夫」「爽やかで感じが良かった」といった信頼感に繋がるような対応をしていきましょう。

具体的にはどう話せばいい？

電話の場合は声のトーンを少し高めで明るくする方が聞き取りやすくなります。また早口で話すよりも、ゆっくりめで話す方が安心感を与えます。「おはようございます」「〇〇社でございます」という最初のひと言を特に意識しましょう。ただし、大事な場面では声のトーンをわずかに下げることが真面目な印象で説得力が出やすくなります。



子育てにも応用しよう!

声のトーンに抑揚をつけることは子どもと話す時も効果的です。学校に行く時には「行ってらっしゃい!」と明るく声を

かけるだけで気持ちよく家を出られます。子どもが悪いことをした時は、ただ怒鳴るよりも静かに声のトーンを下げて真剣に叱っていることを伝えるようにしましょう。



看護師資格をめざす方のためのセミナー

今年の4月に行われる看護師学校の試験について、正看護師と准看護師の違い、受験費用・競争倍率・年齢層や入学後の費用・生活面・収入など現在の状況を直接聞けるチャンスです。ぜひ、ご参加ください。

日程：令和6年2月25日(日)
時間：13時30分～15時 13時受付開始
場所：堺市総合福祉会館4階 第3会議室
費用：無料 ※就学前児童の託児あり(要予約)
締切：令和6年2月20日(火) 先着20名

お問合せ・お申し込みは
堺市母子家庭等就業・自立支援センター
TEL.072-224-7766



母子寡婦だより

しらゆり堺

新年のご挨拶

堺市長 永藤 英機



あけましておめでとうございます。

堺市母子寡婦福祉会の皆様には、初春を健やかに迎えることとお慶び申し上げます。昨年5月に新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類感染症へと移行し、社会経済活動は本格的に動き出しています。しかし、家計への影響が大きい物価高騰は収まらず、ひとり親家庭や寡婦の方々は経済面・生活面ともに厳しい状況が続いているものと認識しています。

そのような中、貴会におかれましては、本市が委託する「堺市母子家庭等就業・自立支援センター業務」にて法律や教育、就労支援に関する相談など、ひとり親家庭の生活の安定・向上のためにご尽力いただいておりますことに感謝申し上げます。

本市では市政運営の大方針である「堺市基本計画2025」において、「厳しい環境にある子どもと家庭への支援の充実」を重点戦略の施策に掲げています。令和5年度は新たに離婚前後の養育費や面会交流の取り決めに関する支援のため、ADR(裁判外紛争解決手続)の利用料補助を実施し、さらにセミナーや交流会を開催するなど、ひとり親になってからできるだけ早い段階の不安軽減や自立支援に注力しています。

また、子育てや仕事、生活の不安を一人で抱えているひとり親の方が未来に向けての一步を踏み出すきっかけとなるように、様々な境遇の中で頑張っておられる方々を紹介する「わたしのSTORY」を堺市ホームページに掲載しています。

ひとり親家庭や寡婦の皆様がこれからも堺で安心して暮らし続け、将来にも夢と希望を持てるように引き続ききめ細かな支援に力を尽くしますので、皆様には本年も一層のお力添えをいただけますと幸いです。

結びにあたり、堺市母子寡婦福祉会の益々のご発展と、本年が皆様にとりまして幸多き素晴らしい年となりますことを祈念申し上げ、新年のご挨拶といたします。



新年のご挨拶

社会福祉法人 堺市社会福祉協議会
会長 木村 正明



新年、あけましておめでとうございます。

堺市母子寡婦福祉会の皆様におかれましては、新しい年をお健やかに迎えることとお慶び申し上げます。

また、旧年中は、共同募金運動をはじめとした本協議会が推進する諸事業に、温かいご支援とご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、昨年は、「こどもまんなか社会」の実現に向け、『子ども家庭庁』が発足し、子ども政策の司令塔として大きな期待が寄せられました。一方で、長らく続く物価高騰に賃上げペースが追い付かないなど家計への負担は重いまです。特にひとり親世帯への経済的影響はより深刻であり、様々な支援策が拡充・実施されてはいますが、経済状況の改善や、多様化する生活・福祉課題の解決は道半ばの状況です。

貴会におかれましては、このような厳しい状況の中、イベントの企画等による会員間の繋がりを深めてこられ、また、堺市母子家庭等就業・自立支援センター事業では、就業支援講座の開催や就労相談等を積極的に展開するなど、安定した生活基盤をめざし様々な活動を進めてこられました。

本協議会でも、堺市と合同で策定した地域福祉計画「堺あったかぬくもりプラン4」に基づき『ひとり親家庭高等職業訓練促進資金貸付事業』や『さかい子ども食堂ネットワーク形成支援事業』等を実施しています。包括的な仕組みの構築により、誰一人として取り残すことのないよう、またSDGsの目標のひとつ「すべての人に健康と福祉を」の達成にむけ、子どもたちが自らの夢や希望を当たり前のように抱ける社会の実現をめざし、地域福祉活動の推進してまいります。皆様におかれましては、これまで同様のお力添えを賜りますようよろしくお願いいたします。

新春にあたり、貴会の益々のご発展と皆様にとって本年が幸多き一年となりますことを祈念申し上げ、新年のご挨拶とさせていただきます。



堺市母子寡婦福祉会 新年のご挨拶



理事長 勝山 孝



あけましておめでとうございます。昨年も堺市母子寡婦福祉会に対し温かいご支援を賜り、ありがとうございました。

今年はコロナ禍も明け、落ち着いた新年をお迎えのことと思います。しかし世の中の情勢は益々厳しくなり、ひとり親家庭にとってこの様々な物価高騰の経済的影響はことのほか甚大です。

昨年は、コロナ禍以前のように堺市母子寡婦福祉大会、堺っこだりゃんキャンプ、みかん狩り、寡婦旅行、趣味の会とひとり親家庭の交流を深め楽しめる行事が、盛況のうちに終える事ができました。今迄お子さんが高校生以上、25歳までのひとり親家庭(若年寡婦)の交流行事がなかったので、今年度初めて若年寡婦のみかん狩りを企画しましたが、残念ながら参加

が少なく、新たな企画を模索中です。

また例年の3万円奨学金の給付式を行い、20名の高校3年生の会員の方にお渡ししました。皆さんの作文を読ませて頂きますと、それぞれの大きな夢に向かって頑張っている姿、友達との有意義な毎日の様子、そんな中お父さんお母さんの役目を一人で背負って頑張ってくれたお母さんに感謝し、これからは自分たちが支えたいと考えている作文が多く感動いたしました。



私たち母子寡婦福祉会は、これからもひとり親家庭の経済的自立と、生活環境の改善をめざし、皆様のご支援ご協力を得て取り組んで参りたいと思います。最後に皆様の健康とご多幸を祈念いたしまして、新年の挨拶とさせていただきます。

令和5年11月18日・19日
令和5年度 全国母子寡婦福祉研修大会に参加しました

令和5年度全国母子寡婦研修大会が長崎県佐世保市のアルカス佐世保で開催され、700名以上の参加がありました。



全国大会に参加して 相談役理事 吉田 百合子

全国大会は2日間盛大に開催されました。

1日目は式典、行政説明、研修討議。2日目は講演とアトラクション。講演は施設理事長で精神科の田島医師、演題は「家庭における障がいのある子ども達との関わり方とその将来」でした。

障害のある人と共に生活して寄り添う中でその才能や特性を見出し育み、適材適所で働く場を提供し平等にチャンスを得られることは生き甲斐にも繋がります。その結果が和太鼓のプロ集団であり品評会で賞を取る程の和牛を育てる畜産業などです。楽しみや夢を持つことは人生に色彩を与えます。携わっておられる方々のご苦労に頭が下がる思いでした。

令和5年10月15日
令和5年度 近畿地区母子寡婦福祉研修大会に参加しました

令和5年度近畿地区母子寡婦研修大会が兵庫県民会館県民ホールで開催され、「つなごう人の輪・守ろう地域の輪」のテーマで研修討議を行いました。堺市からは10名が参加しました。



当会母子部 部長 三隅 香里

令和5年9月24日
奨学金給付式

当会の高校3年生対象の奨学金給付式を行いました。令和5年度は20名が給付されました。進学や就職など進む道は違いますが、夢をもって突き進んでほしいと思います。



活動報告 & INFORMATION



母子部イベント [会員限定行事]

令和5年11月12日(日)
みかん狩り

みかん狩りの当日は、急な雨降りにもかかわらず、75名の参加があり、今年のみかんはとて実りがよく、甘くておいしいとの感想でした。



令和5年12月17日(日)
クリスマス会を開催

恒例のクリスマス会には30名が参加。クリスマスリース作りでは松ぼっくりやベル、モールで飾り付けしたり、バルーンアートで犬やひまわりを作って楽しい時間となりました。



親子で ねりきりを作ろう



日時：令和6年2月18日(日) 10時～
場所：堺市総合福祉会館 第一会議室
募集：0歳から中学3年生まで
費用：一人500円(未就学児はお母さんと作ります)
講師：宝泉店主 前田崇之さん

ねりきりとは白あんとなぎを混ぜ合わせた彩り豊かな和菓子(上生菓子)のこと。「食べる芸術」とも言われています。

寡婦：日帰り旅行

令和5年11月14日(火)
兵庫県川西市フラワーセンターの菊花展と塩田温泉夢乃井で食事と入浴

ヤマサ蒲鉾の工場見学に立ち寄りお買い物をしました。天候に恵まれ、秋の一日を堪能しました。



ひとり親家庭のお母さん・お父さんと子ども達の交流の場 “しらゆり会”に遊びにきませんか?

ひとり親家庭のお母さん、お父さんや子どもたちが楽しく交流や情報交換ができるような場所として発足しました。開催日はホームページをご覧ください。堺市母子寡婦福祉会までお問い合わせください。



お問い合わせ先：
堺市母子寡婦福祉会 TEL.072-223-7902

ホームページで最新情報を発信中!

堺市母子寡婦福祉会と堺市母子家庭等就業・自立支援センターでは、最新の情報をホームページで公開しています。スマホでより見やすくなったホームページをぜひチェックしてみてくださいね!!
職業紹介や就業・法律相談、就業支援講座の詳細はこちらからご覧いただけます。



今すぐ
Check!



イベント盛りだくさん!一緒に活動しませんか?
会員募集中! 年会費1,000円で楽しもう!

堺市母子寡婦福祉会 検索

<https://www.sakaiboshi.org>