

- ・ 電話対応(杉浦良)
- ・ お知らせ(補修しました 新しい風 感謝セール)
- ・ 太陽と緑の会からの助成報告
- ・ ご協力者名簿／編集後記

NPO法人 太陽と緑の会

かわら版

210号/2025.10 ▶ Since 1984

「AさんとBさんの電話対応」

杉浦 良

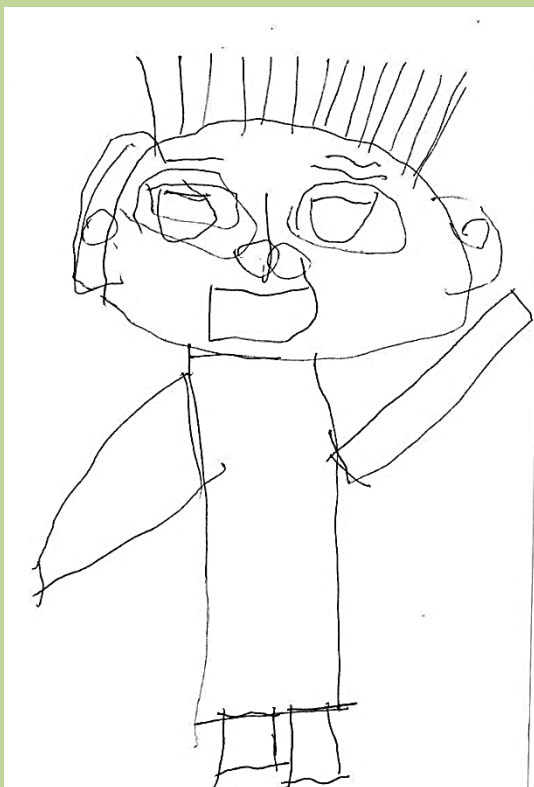
「はい、太陽と緑の会リサイクル作業所メンバーのAです・・・回収のご依頼ですか？・・・明日6時以降に回収スタッフから、回収の日時をご連絡しますので・・・お名前とお電話番号をお願いします・・・」

いつもの流暢なAさんの電話対応です。

「はぁいい・・・たぁいいよううとおみいどおりいのかいい・・・でえす・・・あのう・・・わぁたぁしいでは・・・わぁかぁりいまませんので・・・おっ・・・おなぁまぁええと・・・でえんわぁばぁんごおうを・・・おっねえがぁい・・・します・・・」

こんな感じでメンバーのBさんが電話対応してくれます。Bさんには大変申し訳ありませんが、発音の部分を私が勝手に変換しています。

最初のAさんの対応が素晴らしいのは言うまでもありません。40年も昔、吃音で苦しんだAさんにとって、視覚障害の問題より言葉が滑らかに話せないことの大変さは重大でした。回収トラックの助手席にAさんを乗せ「・・・太陽と緑の会です・・・不用品の回収に参りました・・・ご協力ありがとうございます・・・」そんな言葉を毎回10回ほど繰り返すトレーニングをしました。



回収先に到着して詰まってしまうことの多かったAさんも、ひよんな拍子に上手く話すことができる、吃音回数が減りはじめました。1年間も続けると、詰まってしまうことすら忘れてしまうAさんになりました。

Bさんの発音の伝わりにくさもあり、何度も繰り返しているうちにイライラすることもあります。一つ一つ繰り返しながら丁寧に対応してくれます。Bさんが分からないこと、答えられないことは「・・・わあたあしいでは・・・わあかありいまあせんで・・・ああとおで・・・しょくういんが・・・れえんらあくうしますので・・・なあまあええと・・・でえんわあばあんごおうを・・・おねえがあいしまあす・・・」と対応してくれます。回収カードに書かれた名前と電話番号は読解するのに苦労することもあります。電話先からクレームが入ることはほとんどありません。

Aさんの流暢な対応のお陰で、相手から色々細かい対応が求められるようになりました。Aさんの役割は回収依頼先の電話番号と名前の確認、活動時間と休みのお知らせくらいで、品物の問い合わせや、その他諸々の問い合わせには対応できません。

「・・・私では分かりません。係りの者が後で電話しますので、お電話とお名前をお願いします・・・」それがAさんに求められる対応ですが、電話先の話の内容が変化に富んだものであればあるほど、Aさんの頭の中が混乱し始めます。何度も質問を受けるうちに、無言になり、突然、勝手な言葉がAさんの口から飛び出します。

「・・・もうすぐそちらに回収にうかがうと思います・・・」「・・・担当者が席を外していますので・・・」そんな対応でかわせば良いのですが、日時を間違えたり、値段をいい加減に答えたり、一通り相手からしっかり？話を聞いた後で「・・・私ではわかりませんので・・・」と答えたことで、相手の方からお叱りを受けることもあります。

「・・・もうすぐそちらに回収にうかがうと思います・・・」と対応したことで、相手の方から来なかったとクレームが入り、よくよく調べてみると別の日時の回収だったこともあります。「回収担当の携帯番号を教えてくれ？」との依頼もありますが、助手席のメンバーが対応できれば別ですが、運転者が対応すれば道路交通法違反ですし、回収作業中にはとてもできません。

「・・・まだ来てくれんけどいつ頃になる？」の電話は、回収担当者も分からない場合が多いです。回収活動は電話で品物や量を確認しますが、うかがったのと違う場合も多く、回収する不用品の場所が2階だったり、ドアから取り出せなかったり、進入路が狭く何度も遠くから運ばなくてはいけなかったり、配送の宅急便と違い、専任スタッフでも回収活動を経験したことがなければ、イメージすら出来ないでしょう。

電話の対応の難しさもハンパではありません。そんな電話の対応をメンバーにさせること自体が問題では？そんな話もありますが、それでなくても守備範囲の狭いメンバーが押しやられ、活かすことに全く繋がらないばかりか『お客様』になればなるほど「共に働く」「分けない」「共に生きる」といった軸からは遠ざかります。

もしAさんが吃音を克服してなかったら、流暢な対応にはならないので、Aさんがフリーズすることもしなかったでしょうか？相手の顔も、素性も分からず言葉（言い方・トーン・使い方も含めて）だけで判断しなくてはならない電話対応の難しさを、改めて考えさせられます。

お知らせ

補修しました

太陽と緑の会事務局・作業所兼店舗建物の入り口進入道路、及び駐車場通路の路面の補修を行いました。

7月24日・31日・8月1日と3日間かけて、レミファルト 30kg 7袋を使い、アスファルト路面の補修作業を行いました。

アスファルト接着強化剤 500cc 3本をアスファルトの縁に塗り、レミファルトを小さい角スコップで入れ込み、角スコで叩いた後、足で踏んで完了。猛暑で炎天下ですが、アスファルトが柔らかい方が作業は楽です。



アスファルト路面の補修(当会代表杉浦)

太陽と緑の会事務局・作業所兼店舗建物の入り口進入道路の柵を交換しました(月の宮作業所に自生している竹で製作・設置した当会オリジナルの柵です)。

「(進入道路の)下に降りる坂道は、運転が下手な人には少し怖いな・・・」

そんなことを言われる方もおられます。6年前に交換した竹柵も傷んできたので、そろそろ交換です。今年の冬に月の宮作業所の竹を切って用意していました。

「竹はな・・・冬の寒い時に切らんとあかん！暖かくなって切ったらすぐ腐る・・・」

以前、那賀町あすなる作業所所長だった山崎さんに言われたことを思い出しました。古くなった竹は短くして月の宮作業所の堆肥穴に投入。

この竹柵でいろんな方が助けられました。これで6年は安全確保できそうです。

新しい風

これまでお客さんとしてお買い物に来て下さっていたSさんですが、縁あって6月末より当会でパート職員として活動してくれています。

新館で衣料品の入れ替え・補充、リユース品の整理や店内の清掃、接客などの作業に取り組んでくれています。

新館担当メンバーのKさんやAさんは整理や掃除が苦手なため、売場が見苦しくなっていることもよくありましたが、Sさんのおかげで売場がだいぶきれいになってきました。

フットワークが良く、人当たりも柔らかいため、「話しやすい」「頼みやすい」とメンバーさんからの評価も上々です。

代表の杉浦と同年代ですが、とても元気で頼もしいSさん。

今後の活躍に期待しています。

感謝セール

当会では、足を運んで下さった皆様に感謝の気持ちを込めて、不定期ですが、感謝セールを開催しています。

セールの開催日は、当会のホームページ、Facebook ページ、Instagram にて、事前にお知らせしています。

食料品を中心に、物価が高騰し続ける中、少しでも節約したいと考えておられる皆様にも、活用して頂ければ幸いです。

なお、セール開催日の午前中は駐車場が混雑することがございます。

We occasionally hold a customer appreciation sale. Many items are 20% off! Some items are excluded from the discount. Exclusions apply.

防火訓練

8月28日、「防火訓練(消火・避難訓練等)」を実施しました。いつ南海地震が起きてもおかしくない状況の中で、緊張感を持って取り組みました。

去年のこの時期、日向灘でマグニチュード7.1の大地震が発生し、「南海トラフ地震臨時情報(巨大地震注意)」が発表されました。備蓄目的で米を買いだめする方もおられたりして、おコメの価格が一気に高くなったことは記憶に新しいところです。

月の宮通信より

大型店舗の進出。中国製自転車の増加。全国自転車チェーン店の台頭。地方では街の自転車屋さんが激減。自転車も使い捨ての時代となりました。

そんな時代にレジストするように、いらなくなった自転車のリユース・リサイクル活動が続けてきて40年が過ぎました。

「自転車の整備くらいバイクに比べたら大したことはない・・・」

そんな思いあがった気持ちでスタートしたもの、実際やってみるとその奥の深いこと。

「強すぎてもダメ、弱すぎてもダメ、このくらい・・・」

そんな感覚の世界を乗り越えなくてはなりません。そして長年屋外放置されているものは、ネジ一本が錆びて回らず、パーツ取りも大変です。

エンジン付き刈払機で草刈をしていると、スズメ蜂の攻撃を受けました。慌てて事務所に戻り、アースマグナムジェットを手に取り、巣に向けて放出しました。次々巣から飛び立つスズメ蜂。全部放出し終わるとさっさと退散です。2、3日経ってもう一度殺虫剤をかけ、最後の10匹ほどのスズメ蜂を撃退。長い棒で巣を落としました。スズメ蜂達には存亡の危機ですが、こちらもこれに刺されると大変です。

太陽と緑の会からの助成報告(第 63 回)

太陽と緑の会福祉事業団からの助成

徳島市資源ごみ回収事業に係る奨励金（古紙、鉄屑、空き缶 1 キロに対し 3 円、廃食油 1 キロに対して 20 円）令和 6 年度前期分（令和 6 年度後期配分）8 万 7900 円が当会の太陽と緑の会福祉事業団に支給されました。

これを、各分野で非営利活動に取り組んでおられる以下の団体の皆様に配分させて頂くことに致しました。（敬称略）

① 社会福祉活動への助成

徳島いのちの希望（社会福祉法人徳島県自殺予防協会）（電話による相談活動）1 万円
共同連（差別とたたかう共同体全国連合）（社会的事業所の法制化に向けた取り組みなど）2 万 5000 円

② 国際協力活動への助成

ペシャワール会（アフガニスタン等での医療事業、水源確保事業、農業計画）1 万円

モヨチルドレンセンターを支える会（ケニアにおけるストリート・チルドレンの支援活動）1 万 4291 円

③ 環境保全活動への助成

NPO 法人 新町川を守る会（川を守り、水を活かしたまちづくり）3000 円

④ その他の活動への助成

ハートフルゆめ基金（ハートフル社会貢献基金）1 万円
NPO 法人日本 NPO センター（NPO の社会的基盤の強化を図る活動）1 万 5000 円

支援金振込手数料 609 円

太陽と緑の会福祉事業団の助成活動は平成 5 年度よりスタートしました。各分野で非営利活動に取り組んでおられる個人・団体の皆様を対象に年 2 回、31 年間で累計 1646 万 2656 円の助成を行ってきました



リユース自転車コーナー

（障害者地域共同作業所太陽と緑の会月の宮作業所で、様々なハンディを持ったメンバーも関わり、手間暇かけて修理再生したリユース自転車を陳列しています）

当会の活動をご支援下さった皆様

§ 2025 年 6 月 1 日～2025 年 8 月 31 日 § (紙面の都合上、敬称は略させていただきます)

ご寄付を下された皆様

虹の橋病院カサハゲソ 丸岡、平山、般若院募金箱、久次米、椎野、西谷、宮井
(郵便振替口座)菊池、清田、石堂

品物を持って来て下さった皆様(郵送含む)

○徳島市○福永、吉本、伊藤、いえみせ、高倉、武市、速水、米津、真貝、岡松、石川、大知、南、三好、大久保、大塚、幾田、松本、尾崎、笹原、クレエール 原田、合田、M、M、木ノ桐、小谷、渡辺、高木、河野、イワキ、吉成、日下、多田、(有)イメージファクトリー、原、日下、友野、藤永、伊澤、佐藤、河野、武市、阿部、富野、佐々木、藤沢、松野、矢部、大田、門田、中園、内田、松倉、明石、石川、宮本、ハシバ、高橋、山野、松本、三宅、久米、藤原、秋元、三浦、新川、平田、中川、杉内、小濱、眞鍋、吉田、林、ハマモト、井口、デイサービスセンターゆうき、竹林、井上、溝渕、西岡、キシ、福井、サトウ、金本、岩松、向井、菅生、矢田、山松、林、国府小学校、田中、ほり、藤村、森吉、河村、河崎、美馬、以西、濱田、大野、小松○吉野川市○住友、ブレソリン、佐藤、露口○藍住町○坪井、中原、上野、西川、川口○神山町○永尾○上板町○漆原、山口、高橋○石井町○フクショウ、宮本、児島、後藤、白木、宮浦、石本、下窪、山西○鳴門市○高田、新田、東條、中野、板東○牟岐町○古藤○吉田○海陽町○貝塚○美波町○内原○北島町○山本、小西、中内○松茂町○福山、細澤○阿南市○藤原、米田○佐那河内村○森河○板野町○上田○小松島市○谷○福岡県○永峰○京都府○木村、井上○山形県○遠藤○愛知県○松浦○東京都○三木○香川県○松村○埼玉県○本田

品物を引き取りにお伺いさせて頂いた皆様

○徳島市○宮越、佐藤、小笠、村井、森本、坂東、谷口、田中、八木、米津、川崎、木村、近藤、山西、栄寿司、井口、津田、井原、林、松岡、米田、江島、中村、佐川、長渕、谷、大西、城福、横田、藤本、久次米、齋藤、前坂、宇治製菓、安部、泉、前田、大黒、中西、松家、新開、猪森、片山、長野、加藤、出口、大櫛内科、穴吹ハウジング、穴吹コミュニティー、竹内、アカギダニ、宮越、宮西、横田、石田、丸岡、ファミリーマート、三木、吉田、若林、篠原、大櫛、眞家、大野、櫻井、橋本、松本、多田、小島、富島、朝田、富永、米田、佐野、井川、藤崎、丸岡、青山、松原、長尾、植松、松井、新居、中村、北内、増田、平山、相原、久次米、森尾、藤井、阿波銀行、住友生命ビル、宮崎、新見、野口、横山、森、石本、西尾、徳島市入田郵便局、北堀、藤岡、吉川、福島、斉藤、幸田、元木、阿部、内藤、藤田、中田、西谷、坂東、大北、田中、広瀬、出野、郡、久龍、峰、大櫛○藍住町○松本、安喜、黒川○北島町○江口○松茂町○金谷○鳴門市○竹中、近藤、穴吹ハウジング、久龍、檜垣、矢野、黒田○小松島市○三原、木下○石井町○中野、永岡、勝瑞、河野、小室、コウノ○上板町○廣澤○板野町○上田

いつも当会の活動にご支援ご協力頂き、ありがとうございます。旬のお野菜や果物(桃、梨、金瓜など)を持って来て下さった皆様、お飲み物やお菓子を下さった皆様も有難うございました。お野菜は作業所の食材として大切に使用させて頂いております。諸物価が高騰している中、本当に有難いです。

品物を持って来て下さった皆様の中には、「何回も来て、書いているので」「名前は結構ですから」と、お名前を書かずに帰られた方も多数おられます。頂いた品物は大切に活用させていただきます。リユース・リサイクル可能なものがございましたら、ぜひお電話下さい。※本誌へのお名前の掲載を希望されない場合は「匿名希望」とご記入頂ければ幸いです。

定休日

10 月 October

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

11 月 November

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

※白抜き数字の日がお休みの日です

「働き方改革」という時代の要請により、当会も以前よりお休みの日を多くさせて頂いております。

当会をご利用頂く皆様にはご不便をおかけすることになるかと思いますが、宜しくお願い致します。

12 月 December

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

1 月 January

日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

編集後記～

メンバーの A さんが昼食の味噌汁を作っています。

お客様から頂いたキャベツを A さんが手でちぎっていると

「なんで手でちぎっているの？」

とスタッフの F さんが口を挟んできました。

「お母さんも手でちぎっているから」

と A さんも切り返してきます。

「お母さんも」と言うところが、A さんの巧みなところですよ。

手を止めない A さんに

「包丁で切らないの？」

と F さんが再度突っ込みますが

「うん」と言って、A さんもゆずりません。

「(パート職員の)K さんのマネをしているのかと思った」

と F さんが言うと

「それは違う」

と A さんはきっぱり否定しました。

A さんの味噌汁づくりも、板についてきました。

昭和 59 年8月に始まった「様々なハンディを持った人と共に働くリユース・リサイクルの活動」も42年目に入りました。今年は本当に暑く長い夏になりました。

6 月(27 日)の梅雨明けは統計史上初、梅雨の期間が 19 日間というのも統計史上最短、とのことでした。

四国も春と秋が短くなり、四季から二季(夏と冬)へとシフトしていくのでしょうか。

昔はよく書いた「暑中見舞い」のお手紙。立秋(8 月 7 日頃)を過ぎたら、「暑中見舞い」から「残暑見舞い」へと変わるそうです。

ただ、地球温暖化が進み、昔の暦と現実の気候が合わなくなってきました。

暦の上では、「夏」は立秋までとされ、立秋から白露(9 月 8 日頃)の前日までが「残暑」となっています。時候の挨拶も本来は8月の下旬ぐらいから「暑さが和らぐ頃」などと表現されるようです。

現実には、9月に入っても、朝からジリジリと太陽が大地を照り付け、日中は暑さ指数が「危険」レベルにまで達することもあり、「暑さが和らぐ頃」とは言い難い日が続きました。

時候の挨拶も現実とかけ離れてくると違和感を与えてしまいます。いずれ、時候の挨拶そのものが見直される日が来るかもしれません。

私自身は「暑中見舞い」も「残暑見舞い」も最近ではすっかり書かなくなってしまいました。郵便料金が高くなったということもありますが、LINE などの連絡手段が浸透し、私用で手紙を書くのは年一回の年賀状だけになりました。

年賀状を出したことがない方や「年賀状じまい」をされる方も最近では増えているようで、手紙という文化もいづれなくなっていくのでしょうか…。

(文責:小山)

NPO法人 太陽と緑の会

私たちは、「人も物も活かされる街づくり」をテーマに、ハンディのあるなしに関わらず「地域の中でその人がその人の足で立っていけること」を目指し、様々な方々(市民、ボランティア、行政)の支えを頂きながら土、日を含めた日常活動を行っています。

これは、日本の次世代型ソーシャルアクションモデルになると考えています。このような活動のあり方により、徳島の将来や日本の未来が、幸多く豊かであることを願っております。

発行:NPO法人 太陽と緑の会

〒779-3120 徳島市国府町南岩延 107-1
TEL・FAX 088-642-1054
代表理事 杉浦 良 編集 小山 隆太郎
ご協力者名簿作成担当メンバー 岡田
宛名シール添付担当メンバー 堀
製本・発送作業担当メンバー 岡田 福住

年会費：正会員 1 万円(総会議決権)

準会員 1,000 円(機関誌発送のみ)

郵便振替口座

01620-8-44703

加入者名：特定非営利活動法人太陽と緑の会