

vol. 15

団地生活の安全・安心・快適をサポートします

[ジェイエス・プラス]
JS plus
JS LIFE DESIGN MAGAZINE
CONTENTS



- 1 特集
快適ハウジング ナチュラル・クリーニングのすすめ
- 8 快適生活のミニ知識
冬のあったか生活にチャレンジ
- 9 随筆
「メモ帳から」その15 大槻茂
- 10 CLOSE UP 団地ライフ
子どもも高齢者も安心して暮らせる環境に
福岡県北九州市の徳力団地自治会
- 12 平野レミの“早ワザごはん”
- 14 こんにちはJSです。
安心な暮らしを守る - 緊急事故受付センター
- 16 読者のお便りから READER'S COLUMN
- 17 JSからのお知らせ JS INFORMATION

表紙イラスト：国分 ^{くにぶ}チエミ

特集

快適ハウジング

ナチュラル・クリーニングのすすめ

汚れが落ちて家がきれいになるのは、気持ちのよいものです。快適に暮らすためには掃除は欠かせないものですが、いくらピカピカになっても強力な洗剤を使うのは、安全面を考えるとちょっと心配になります。洗剤は、安全で環境をなるべく痛めないものを使いたい。そこで注目したいのが、重曹やクエン酸といった天然素材。キッチンなど私たちの身近にある天然素材を使って汚れを落とすナチュラル・クリーニングという方法があるのです。毎日の暮らしの中で活用したい安全でシンプルな天然素材を使った掃除法を紹介します。



ナチュラル・クリーニングとは？



安全な素材で掃除するナチュラル・クリーニング。子どもにも、大人にもそして地球にもやさしい掃除方法です。その考え方や実際のやり方について、ナチュラル・クリーニングのバイオニア、佐光紀子さんにお聞きします。

●食材を使って安全に、きれい

全国各地でナチュラル・クリーニングの講座を開催している佐光さん。ある時、受講者から「洗剤で掃除をしたあと、洗剤が落ちているかどうか確認する方法はありますか？」と質問を受けました。確かにちゃんと洗剤が落ちているかどうかは気になります。市販の掃除用の洗剤の中には「混ぜるな危険！」と大きく注意が書かれているものもあります。

「残念ながら、洗剤が落ちているかどうか目で見ただけでは判断つきません。落ちていだろうと信じるしかないのが現状です」というのが佐光さんの答えです。

「でもね、落ちていないかもしれないと不安に思いながらお掃除するくらいなら、拭き残しがあっても心配のない洗剤として、重曹やクエン酸などを使ってお掃除したら安心で

きるでしょう」

なるほど、安心して使える安全な素材を使用して掃除をすれば、洗剤が残っているかどうかの心配は無用ですね。

「身体の中で解毒できない化学物質を含んだ洗剤を使って、それが口から皮膚から入ってしまったらと思うと、赤ちゃんや小さな子供のいる家庭では怖くて使えませんね。キッチンなどで使う重曹やクエン酸は天然素材。口に入って大丈夫なもの、素手で触って大丈夫なものを使う、それがナチュラル・クリーニングです」

必要以上にピカピカに仕上げなくても、自分や家族の安全を考えて家の汚れを取ってあげたい。佐光さんからナチュラル・クリーニングの基本的な考え方を伺って、掃除をするときに何を優先させるのかを考えさせられました。



佐光紀子さん - sakou noriko -

1961年、東京生まれ。翻訳者。『天使は清しき家に舞い降りる』（集英社）を翻訳したことを機に、ナチュラルな材料を使った家事に目覚め、『ナチュラル・クリーニング』（プロンズ新社）を2002年に出版。以来、ナチュラルライフ研究家として執筆や講演などで活躍している。

●場所別の洗剤はいらない

トイレやバス用など場所別の市販洗剤を使ったのに汚れが落ちなくて、やり方が悪いのかしらと悩む人がいます。「それは、汚れの種類が場所別の洗剤で落ちるものではなかっただけで、ダメ主婦ではないので安心してください」と佐光さん。

「汚れが落ちるのには理由があります。場所別に違う汚れがあるわけじゃなくて、垢や油がくっついている場所が、リビングの床だったり脱衣所だったりするだけで、場所別に洗剤が必要なわけではありません。まずは、そういう思い込みを捨てて、汚れを見極めていきましょう」

いろいろな場所別専用の洗剤を使うと、ボトル容器だらけで収納するのも大変です。天然素材の重曹とクエン酸、石けんだけで掃除できれば、場所を取らないで済みます。

●汚れの正体を見極める

「汚れを見つけたらどうしますか？ あわてて洗剤をかける前に、酸性の汚れなのか、それともアルカリ性の汚れなのか、汚れを見分けることが大切」と佐光さん。

「ナチュラル・クリーニングの基本は、汚れを中和させること。酸性かアルカリ性か、汚れの性質によって、ふさわしい落とし方があります。基本的なパターンを覚えるとそんなに難しくはありません。最初はわからなく



ても何度も繰り返すうちに汚れを見分けることができ、自然に覚えることができます」

毎日の掃除の中で自然に覚えるもの、そう考えると気が楽です。

「それから素材の固さにも注意してください。プラスチックの洗面器はスチールのたわしでこすると、プラスチックがキズだらけになってしまいます。プラスチックは重曹を使ってこすれば、表面をキズつけず汚れを落とせます。キズの中に入った汚れは、後から重曹でこすっても取れません。こういう仕組みがわかってくると、たいいていの汚れをきれいに落としていく方法の見当がってきます」

読者プレゼント

ナチュラル・クリーニングの最新刊、佐光紀子さんの「汚れおとし大事典」（プロンズ新社）を抽選で10名様にプレゼント。応募方法は16ページに。



汚れを酸性とアルカリ性に分ける



ナチュラル・クリーニング。さっそく始めていきましょう。まずは汚れの正体をつかむことから。どんな汚れなのか、何を使って落とせばいいかのポイントを佐光さんに教えていただきます。

●酸性の汚れの落とし方

酸性の汚れの代表選手はキッチンの油汚れです。レンジフードやガス台、オイルのポットなど固まってしまった油は手強い汚れです。油汚れの仲間には、皮脂や家電品に黒くついた手垢などもあります。このほか、アルコール分、湯垢なども酸性の汚れに入ります。汚れを手早く落とすには、アルカリ性の石け

んと重曹を合わせて使うと効果的。泡立たせた石鹸で汚れを浮き上がらせたら重曹を振りかけて、アクリル毛糸のポンポンたわし（イラスト参照）や歯ブラシで汚れを落として布で拭き取ります。仕上げにクエン酸水をスプレーすると、石鹸が中和され、すすぎによい水を使わずにすみます。

【天然素材の洗剤／重曹】

パンやクッキー、^{あく}灰汁抜きや黒豆を煮るときに使う重曹。最近はお掃除用のものも出回っていて、ドラッグストアで売っています。判断に迷うこびりつき汚れも、クレンザー効果のある重曹で落とせます。汚れにはまず重曹をかけてみることをおすすめします。

◎消臭効果 重曹は、酸とアルカリの両方を中性に近づける働きがあり、その働きによってさまざまな匂いを消します。身体の匂いや汗、尿、嘔吐物に含まれる胃液など酸性の匂いや、魚の青臭い匂いなどを消します。アメリカの家庭の冷蔵庫では消臭剤として使われています。

◎保存の注意 容器のフタをきちんと閉めてないと湿気を吸って固まってしまうことがあります。手でくずすか、菜箸などでつついて元に戻します。ガチガチに固まってしまった場合は洗剤としては諦めて、バスタブにどぶんと落として入浴剤として使います。美肌効果があるといわれる重曹泉（重曹が溶けた温泉）に早変わりです。

※天然素材の洗剤／石鹸

石鹸には水に溶けにくい油を包み込んで水に溶けやすくしたり、汚れをはがしやすくする効果があります。固形、粉末、液体の3種類ありますが、どれを使っても問題はありません。「石けん素地」、「純石けん」という表記のあるものを目安に選びます。

※重曹はアルミにかけると黒ずむ場合があります。またクエン酸は鉄や大理石には使わず、市販の洗剤と混ぜないようにご注意ください。

●アルカリ性の汚れの落とし方

アルカリ性の主な汚れは、水回りの汚れです。水栓金具の白っぽい汚れは、水垢やカルキなど水道水に含まれるカルシウム分が積み重なってついたもの。石鹸カスのこびりつきやトイレで気になる尿のアンモニア臭もアルカリ性の汚れです。こうしたアルカリ性の汚れは酸性のクエン酸で中和させましょ

う。軽い汚れは、クエン酸水をスプレーして、布で拭いて落とします。タイルなどにこびりついた汚れは、クエン酸水をスプレーしたところにペーパータオルをはりつけて、さらに上からクエン酸水をスプレーして30分以上そのままにしてからポンポンたわしや歯ブラシですります。

【天然素材の洗剤／クエン酸】

ドラッグストアで顆粒状のクエン酸が手に入ります。そのまま振りかけて使ったり、水に溶かして使います。

◎抗菌効果 雑菌の繁殖スピードを抑える抗菌効果があり、雑菌が原因の腐敗臭などを抑えます。生ゴミなどにスプレーすると効果的。

◎リンス効果 掃除の仕上げにクエン酸水をスプレーして、乾拭きすると、中和する働きによって重曹のザラザラ感や石鹸のベタベタがとれて、水ですすいだようにすっきりと仕上がります。



【ポンポンたわしの作り方】.....

極太か超極太のアクリル毛糸や不要になったアクリルのセーターなどの毛糸を用意します。



①毛糸を20～25回くらい巻きつけ、②中央を15cmくらいの別糸で結び、③糸の両端を結び、ひっかける輪を作る。

ラクチン掃除のポイント



●水を使わないからラクチン!

「ナチュラル・クリーニングは、実は欧米の“おばあちゃんの知恵”なんです」と佐光さん。

「水を大切に作る国で生まれたせいも、あまり水ですすぎない。重曹や石鹼を酢やクエン酸で中和させることで、ドライな掃除が可能になります。水を使わずに掃除できるのは、とてもラクチンです。ナチュラル・クリーニングなら、水ですすぐことができない場所もきれいにお掃除できます。例えば、オーブントースターの扉は洗いきつい。買った当初は焼き加減が見えていたのに、今では扉を

開けないと確認できなくなっていますか。この扉だってドライに掃除する方法なら、中身が見える状態に戻せます」

あまり意識したことがなかったドライな掃除、いろいろ使えそうですね。

「乾いた汚れは乾いたまま落としていきます。拭き掃除というと、濡れたもので汚れをこすり落とすことを考えがちですが、実際にはその前段階で乾拭きをしておく、汚れを落とす手間が大きく軽減されます」と佐光さん。

ナチュラル・クリーニングは、手抜きではなくラクチンを極める掃除なんですね。

●ついで掃除、ちょこちょこ掃除のすすめ

「思い立ってやる掃除は面倒なので、ついで掃除、ちょこちょこ掃除をオススメします」と佐光さん。そのためには洗剤の置き方がポイントとのこと。

「目立たないところに洗剤を置くと、ホコリがたまって使いたくなくなります。トイレや洗面所といった汚れやすい場所では、洗剤を出しっぱなしにして使しましょう。洗面台の裏に洗剤の入った小瓶を置いておけば、すぐに使えます。歯を磨いていて汚れに気がついたら、さっと一拭きします。お風呂場に重曹を置いておけば、裸のまま使っても大丈夫。気がついたときにできるから毎日の手間が減っていきます」

掃除する側に「あーあ、せっかく掃除したのに、また汚しちゃって」という負担感が強いと、つい「汚すな!」と言いたくなるもの。それでは家の中がギスギスしてきます。佐光さんオススメの掃除方法なら、それほど負担にはならないはず。

「ほうきもすぐに手が届くところにかけておけば、パツとはいて気軽にお掃除ができます。安心できる洗剤を使って、安全にお掃除を済ませて、家族がニコニコ暮らしていく。ラクチンでしょう」

心もからだも楽になる掃除法。佐光さんオススメのナチュラル・クリーニング、始めてみませんか。



◀重曹振りかけ容器
バラバラと少量を振りかけられる使い勝手のよい容器がおすすめです。手持ちの容器を再利用するのなら、大きめの穴が開いているものを。おしゃれなジャムの空き瓶にガーゼをかぶせて使ってもかわいい。ガーゼの目を通して振りかけます。市販の洗剤容器は洗ったつもりでも洗剤が残っている場合があるので要注意。



◀ほうき
音がしないので、赤ちゃんが寝ている部屋も掃除でき、絞った茶ガラをまいてほうきで掃けば夜中でも掃除ができます。畳には江戸ほうき、フローリングにはシュロのほうきがオススメ。



◀ほうきの汚れを落とす「けがき」



◀ちりとり
「はりみ」とよばれる和紙のちりとりを。丈夫な和紙を貼って、その上から柿渋が塗られています。予想外に丈夫です。中越のおばあちゃんたちが農閑期に手作業で作っておられるそうです。

*ご紹介の掃除道具は、佐光さんが主催するインターネットの生活雑貨ショップ (<http://simple-kaji.com/>) で扱っています。

<オーブントースターの扉の汚れ・落とし方>

①ポンポンたわしに石鹼をつけて泡立て、扉全体に石鹼をぬります。

②汚れが柔らかくなって浮き上がってきたら、パラパラと重曹を振りかけます。

③①のポンポンたわしで汚れをこすり落とします。

④こびりついた油汚れは、軽く水で濡らした歯ブラシに重曹を振りかけて汚れをこすり落とします。

⑤布で汚れを拭き取ります。



⑥全体にクエン酸水をスプレーして、別布で拭いて仕上げます。



冬のあったか生活にチャレンジ

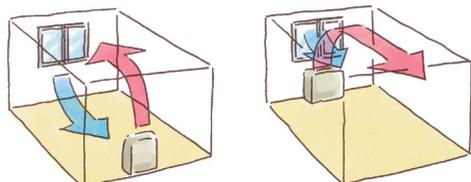
原油や石油の値上がりが騒がれています。電気代・燃料代の削減や効率化につながる方法を探してみましょう。少しでも冬をあったかに、快適に過ごせるといいですね。

寒さは、窓からやってくる

団地では開口部のガラスからの熱・冷気の侵入・損失が最も大きいと言われています。窓に断熱サッシや二重サッシを採用することは大きなリフォームでないとなかなか対応できません。そこでカーテンにひと工夫を。厚地のものにして、なるべく床まで付くような長いものにする、窓下からの冷気を防ぎます。窓自体に断熱シートを貼るのも効果的です。また、暖房器具は寒い窓辺よりも窓から離れた場所にと考えがちですが、逆です。窓に近い場所に暖房器具を置き、冷たい空気と温風を交わせ、効率よく部屋全体を均一の温度にします。この場合くれぐれも暖房器具はカーテンなどに接近しすぎないように気を付けて下さい。

身につけるもので、あったか

昔から言い伝えられている健康法に「頭寒足熱」があります。血液を運ぶポンプの役割をする心臓から最も遠い足元を暖めて、カラダに血液をスムーズに送りましょう。厚手の靴下や二重履き、冬用のふかふかスリッパも効果的です。また、分厚い服を1枚着るよりも薄めの服を重ね着する方が暖かくな



床下は冷たく、天井部は暖かい二層構造になってしまう。

窓からの冷たい空気と温風が交わり、部屋全体が均一な温度に。

ります。衣類と衣類の間の空気が断熱材の役目をして熱を蓄えてくれるからです。ちなみにあなたは電気毛布を上にかける？ 下に敷く？ 正解は「敷き毛布で使う」。カラダにかけて使うとすき間が多い場合がありますが、敷いて寝ると放射効果も加わり布団の中はあったかで、より効率とか。最近は安上がりな湯たんぼが見直されています。

やっぱり、お風呂

「冬はやっぱりカラダの芯まで温めてくれるお風呂だよ」という人も多いですよ。低めの温度（38℃～40℃）のお湯に長くつかると湯冷めしにくいといわれます（胸から下だけでつかり、心臓や肺に負担をかけぬ半身浴も）。お風呂でしっかりと暖まれば冬の寒さも苦になりません。ただ注意したいのは脱衣所の温度。脱衣所が寒いと一気に湯冷めしたり、急激な温度変化が入浴事故を引き起こす場合も。スポット暖房を置くなどして温度差を少なくしましょう。



「メモ帳から」その15

大槻茂

防衛省庁の前事務次官の汚職事件は、防衛装備品の調達疑惑にまで発展するのかが焦点になっている。事件の詳細は新聞報道などに譲るが、思い出すのは31年前のロッキード事件である。ロッキード事件は防衛庁を舞台とする犯罪ではなかったが、アメリカのメーカーと日本の商社がらみという点では似た構図になっている。

昭和51年2月、アメリカ上院外交委員会多国籍企業小委員会の公聴会で、日本などに航空機の売り込みを計っていたロッキード社が、有力者に多額の工作資金をばら撒いていたことが明らかにされた。当時、私は読売新聞の社会部に所属していた。事件関連の多くの取材をしたが、今でも忘れられない思い出がある。当時、右翼の大物Aの介在が噂されており、Aが関係したとされる戦後の疑獄事件を洗い直していた。その一環で、Aと親しいとされていた中堅ゼネコンの会長に、会社の広報を通じて取材を申し込んだ。会社は断ってきたが、私は「それは会長自身の判断か。取材を断られたとして、疑惑を書くがそれでもいいか」と投げ返した。しばらくして、「会長がお会いする」という連絡を受けた。会長はAと知り合った経過、その後の付き合いなどを率直に話してくれた。私には、会長の言い分がもっともだと思えた。そして、その案件を記事にするのはやめた。

不祥事が明るみに出るたびに、マスコミから逃げ回る経営者が目に付く。「しつこい社会部記者は嫌い」という気持ちは分からないでもないが、危機管理上は経営者は結果責任を取るためにいる。矢面に立つのは当然である。マスコミへの対応を尋ねられるたびに私はこう話している。「逃げたり、言い訳ばかりしない。きちんと説明しよう」。そして付け加える。「記者は、必ず分かる」と。



イラスト・ナメ川コーイチ

大槻茂 SHIGERU OHTSUKI
読売新聞社に入社後、社会部、生活情報部を経て、現在、青森大学客員教授。主な著書に「新天皇の人々」「そばとうどん」「渋谷天外伝」など。

滑川公一 KOHICHI NAMEKAWA
イラスト・漫画修業のため渡仏。帰国後に個展「バリと猫と…」。'82年度日本漫画家協会優秀賞受賞する。作品に「世界のショートショート傑作選」「なにぬねこ」など。

子どもも高齢者も安心して暮らせる環境に

福岡県北九州市の徳力団地自治会

●緑の多い優雅で便利な住環境

北九州市小倉南区にある徳力団地は、樹木の多い緑豊かな広い敷地に77棟の5階建て住宅が並ぶ大型団地です。そばにモノレール徳力公団前駅（小倉駅より直通15分）がある交通至便な立地です。



■会長の川原孝雄さん



■副会長の高柳睦子さん

徳力団地は、昭和41年に入居が始まり、翌年に団地自治会が結成されました。戸数は2370戸、人口は約5000人。南北に長い敷地の中央に、広場や集会所、商店街、スーパーマーケット、幼稚園、保育園などがあり、住む人は買い物などで自然にここに集まります。自治会事務所もこの一画にあり、ちょっと立ち寄るのに便利だと喜ばれています。

「気軽に寄れるよろず相談所のような感じですね」と、快活に話す自治会長の川原孝雄さんと副会長の高柳睦子さんに団地の住環境について伺いました。

「春は桜、秋は黄葉の銀杏並木が続いて、四季折々、団地の中を歩くとほっとします。棟と棟の間が広くゆったりとした優雅な作りで住みやすく、団地の周囲には学



校や病院、診療所もそろって住環境は良好です」（川原会長）、「ただ、気になっているのは、団地内に一人住まいの高齢者が増えて高齢化が進んでいることです」（高柳副会長）。

●団地内ネットワークで高齢者に対応

65歳以上の方が千人を越え、そのうち75歳以上は約400人。5人に1人は65歳以上となっており、自治会では高齢者対応に力を入れています。



■事務局長の中村多賀子さん

「必要に応じて介護保険につないだり、家賃の特別措置などの手続きのお手伝いをしています。ありがたいことに高齢者を見守るネットワークができていて、スーパーのレジ係さんから「今日は〇〇さんが来てないけど」と連絡が入って、事務局長の中村多賀子さんがすぐに訪ねて安否確認をしたり、周辺の病院や診療所から患者さんの病状について問い合わせがあったりします。クリーンメイトさんも住民に声かけをして、高齢者の状況を自治会に寄せてくれるので助かっています」という高柳さん。ヘルパーの資格を取得し、真剣に高齢者対策に取り組んでいます。

毎月1回開催しているUR都市機構の高齢者相談会に併せて、体脂肪や血圧測定などの健康チェックの場を提供したり、不安や悩みごとの相談を行っています。

今回は北九州市内でも有数の大型団地である徳力団地自治会におじゃましました。高齢化対策に積極的に取り組んでいる自治会の活動をご紹介します。



■晴れ渡った空の下、広徳小学校運動場で盛り上がる大運動会。



■敬老の日の集いで幼稚園と保育園の園児から歌や踊りのプレゼント。



■2日間にわたり行われる夏祭は演奏や踊りの披露など盛り沢山。子どもたちの手作りみこしも見事です。



■自分たちで手作りする飾りが大好評の子どもたちのためのクリスマス会。

「JSさんにもご協力をいただいで同時に修繕相談会を開催しています。襖や畳の取り替え、壁紙のはがれ、ウォシュレット、段差解消などきめ細かい相談に対応してもらえるので人気があり、参加者も増えました」

特に高齢者を対象としたリフォームの床のかさ上げでは、「介護認定を受けている人は行政で費用負担してもらってリフォームできるのですが、そういう優遇措置を知らないために、ものすごくお金がかかると思って躊躇する人が多い。条件が合う人には説明して勧めています」とのこと。

高齢の方が安心して暮らせるよう、団地内に特別養護老人ホームやグループホーム、ケアハウスを作りたいという高柳さんと中村さん。団地内で絶対に孤立無援の高齢者を出したくないとの思いから、自治会の女性パワー

を結集してフル稼働しています。

●次世代へ、未来へ、息長い活動を

自治会では、夏祭りや運動会、敬老会、もちつき大会など、いろいろな世代が参加して楽しめる年間行事を企画運営しています。また、子どもが安心して遊べる場所を提供して見守るなど、高齢者対応だけでなく子育て支援にも力を入れています。

中村さんに、これから手掛けたいことを伺うと「後継者を育てていきたい」と即答が。「徳力団地に住みやすい住環境があるのは先輩自治会役員の尽力があつてのこと。最近、乳幼児フリースペースを設けるなど、若い世代と関わる活動を始めました。そうした活動を通して、私たちが先輩から引き継いだものを後輩に渡していきたいと思っています」

Remi Profile

シャンソン歌手で料理愛好家、
そして二男の母。

夫はイラストレーターの和田誠さん。

シェフではなく主婦として自作料理に情熱を燃やしている。



平野レミの 早ワザごはん

おいしくて体の芯まであったまる ホクホク！ニンニク粥

寒い日につくってほしいのが

ニンニクたっぷりの中華風簡単お粥。

材料を全部入れてコトコト煮ちゃえばいいの。

ポイントは仕上げに牛乳を加えること。

マイルドなコクがプラスされて

おまけにニンニクの臭みも消えるのよ。

ふうふう言ってめしあがれ！

体の芯までポカポカしてくるから。

■ 材料(4人分)

米 1カップ
ニンニク 1株
豚肩ロース薄切り肉 200g
水 11カップ
牛乳 1カップ
塩 小さじ2
香菜(シャンツァイ) 適量

【たれ】

香菜じょうゆ 適量
〔香菜のみじん切り 適量
〔しょうゆ 適量
豆板醤 適量

■ 作り方

- ①米は洗ってざるに上げる。ニンニクは1かけずつバラバラにして薄皮をむく。豚肉は一口大に切る。
- ②鍋に①で下準備した米、ニンニク、豚肉を入れて水 11 カップを注ぎ入れる。強火にかけて沸騰したらアクを取り、吹きこぼれないくらいの火加減にして、弱火でコトコト 30～40 分ほど煮込む。
- ③②に牛乳を注ぎ入れ、塩で味をととのえる。
- ④器に盛り、ざく切りにした香菜を散らす。好みで、香菜じょうゆや豆板醤のタレを加えていただく。

技plus

- 煮始めはお鍋の中でごろごろしているニンニクだけど、くずれるくらいまで煮ること。ご飯と同化して深い味になるわよ。
- 薬味に使う香菜は、独特の香りが特徴。香りが強いので好みで。



調理時間
60
分くらい

第六回

レミパン 読者プレゼント☆

ご紹介のお料理がさらに
簡単においしく作れる
『レミパン』(平野レミ考案)を、
抽選で1名様にプレゼント!
詳しくは16ページに。

こんにちは
JSです。

こんにちは JS です。 安心な暮らしを守る一緊急事故受付センター

今回は、団地生活に関する緊急事故を万全の体制で受付し、すばやく適切に対応している緊急事故受付センター首都圏地区の天貝一夫所長にお話を伺いました。

Q. 業務の内容を教えてください。



▲首都圏地区の天貝一夫所長

—— 団地生活の中で予期せぬ緊急事故が起こったときに、24時間電話で受付し、適切な対応をとっているのが緊急事故受付センターです。たとえば「急に天井から水が漏れてきたけど、上の階の人はいないし、どうしたら?」、「排水管が詰まった!」というときに、相談を受け、内容に合わせて適切な対応を行います。

また、24時間体制でお客様へ水を供給している給水施設などの監視連絡を行っています。自動通報装置や防災センターから異常警報が伝えられると、当センターから施設管理担当者に速やかに連絡が取られ、担当者は現地に出動し、調査と処置を行います。JSが開発した給水施設遠隔制御システムを利用している団地もあります。

Q. このようなセンターは全国にあるのですか?

—— 首都圏地区、大阪地区、名古屋地区、福岡地区、北九州地区の5ヶ所にあります。(※それぞれの連絡先は本誌裏表紙に)

10月1日から受付体制を変更し、24時

間365日いつでも受付可能となりました。この体制で、賃貸住宅と分譲住宅をあわせて全国約2800団地、95万戸の緊急事故に対応できるよう備えています。平日昼間の緊急事故の場合は、支店や出張所でも従来通り受付しています。さらにセンターと支店、出張所の間で緊密な連絡体制をとり、迅速に対応し、お客様サービスの向上に努めてまいります。

Q. どんな緊急事故が多いですか?

—— 最も多いのが天井からの水漏れです。原因は上階の方の漏らし水が多いです。それから駐車場関係、トイレ・排水詰まり、風呂釜の不良、エレベーターの故障、玄関鍵の紛失やテレビの受信不良といったさまざまな緊急事故があります。



Q. 緊急事故が起こったらどうすればいいですか?

—— まず、当センターに電話をしてください。ベテランのオペレーターが事故内容を伺います。オペレーターは、団地内の水回りや電気設備、仕様などを熟知しており、お客様の説明を伺いながら交通整理を行い、次のような対応をしていきます。

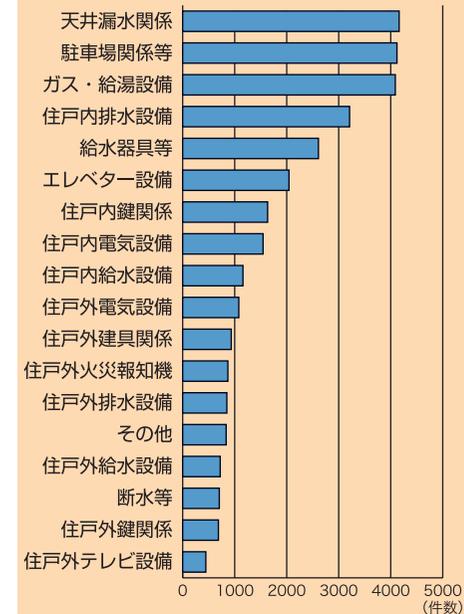
まず、緊急修繕が必要な場合は、待機している専門の補修班を出勤させ応急処置などを行います。原則として60分以内に現場に到着できるよう常に24時間体制をとっています。次に、お客様がご自分で復旧や対応処置ができると思われるときには、その方法を電話で説明し、対応していただけます。最後に電話で判断が難しい場合は、当センターで判断することが難しいものは、支店等の専門の者に連絡して対応を依頼します。

以上、3つの対応の仕方がありますが、受けた相談に関しては必ず解決方法を案内していきます。電話で解決した場合は、自分で処置を行うので費用は安価に抑えられます。それ以外の場合は、夜間であれば修理費用や出張費、時間外対応の費用がかかります。翌日の対応が可能であれば費用を抑えることができます。また、修理費は事故原因によって負担額が変わります。そういった費用が発生しそうな場合は、必ず説明を行っています。



オペレーショナルーム
緊急事故に迅速に対応する受付センターの日常業務の様子。

一般の緊急事故受付内容／平成18年度



Q. これまで強化してきたポイントは?

—— 緊急事故受付業務は、団地内の電気設備や水道、駐車場、家賃などについて、住宅に関するすべての知識を持っていないとさまざまな事故に対する判断や対応ができないので、オペレーターの育成には力を入れています。オペレーターはお客様に納得していただけるように説明できる人、適切な判断ができる人でないとなりません。時間をかけて教育や研修を行い、人材育成に取り組んでいます。

十人十色の団地生活がここに…。皆さんからのお便りを楽しく読ませていただいています。これからも皆様の団地自慢やご感想をお聞かせください。

「おたより」

近くに都立の大きな公園があり、そこで毎日紙ヒコーキを飛ばしているサークルの方々があります。それぞれの作り方でみんな楽しそう。息子（2歳）のお気に入りです。

江東区／K・Kさん

引越してきて数日後、水がまったく出なくなってしまった。緊急事故受付センターに電話したら、すぐ対応していただき、助かりました。

北区／W・Mさん

手作り、美術館めぐり、コンサート…。お金をかけずに老後を楽しむ方法をいろいろと考えています。あとは健康第一！

埼玉県川口市／O・Rさん

近所に7:00～23:00まで利用できる綺麗なスーパーができて、便利になりました!! 夜道も明るくて安心です。

埼玉県新座市／K・Hさん

近くに御用水跡街園があり、春は桜がとってもきれい。一周歩くと一時間で散歩もできてこい。今は鴨がたくさん集まり目を楽しませてくれます。

名古屋市／Y・Tさん

ここはとっても木が多く、わざわざ出かなくても「紅葉狩り」ができます。ベランダからも廊下側からもとってもきれいです。

兵庫県西宮市／H・Tさん

読者プレゼント



① 第六回レミパン
…1名様

② 汚れおとし大事典
…10名様

本誌同封のアンケートにお答えいただいた方の中から抽選で、平野レミさん考案の「レミパン」と佐光紀子さんの著書「汚れおとし大事典」をプレゼントします。アンケートのプレゼント希望欄をチェックし、送ってください。2品希望も有効です。締切りは平成20年3月末日(当日消印有効)とさせていただきます。

☆ 第四回レミパンプレゼント当選者 ……………☆
東京都 亀田美佐子さん おめでとうございます。レミパンを送らせていただきました。

◆川柳、団地生活気質◆

だんちせいにかつたぎ

日々の生活の中で感じたこと、気づいたことなどを川柳(五・七・五)に綴ってみませんか。



ベランダで 紅葉たのしむ 良き団地 S・Rさん

疲れ飛ぶ 仕事帰りの 笑い声 M・Mさん

顔見知り 乗った矢先に 階を押す N・Sさん

リフォームで 快適ルンルン 嬉しいな! K・Yさん

ベランダで いつもかわいい 子すずめが K・Tさん

朝一番 元気でかわす ごあいさつ M・Yさん

秋空の ベランダはトンボの 休憩所 M・Sさん

●支店ショーウィンドウが街角ギャラリーに

横浜市の南に位置する横浜南支店の1階ショーウィンドウを覗いてみると、そこにはすてきな写真が展示されています。

これは、近隣団地にお住まいの高齢者が中心となって結成しているアマチュア写真クラブ「洋光台写真倶楽部」の作品です。写真を展示することで「高齢者の方々が街に出るきっかけになれば」との会員の思いに応え、ショーウィンドウを提供し、街角ギャラリーを開設することとなりました。

倶楽部では、概ね月2回、季節を意識した作品に変更したり、時には短歌や千代紙細工を展示したりと工夫を凝らしており、お客様や近隣にお住まいの方から好評を得ております。

お近くまで来ることがございましたら、ぜひ見に来てください。



お便りをお待ちしています。

お便りを掲載させていただいた方には謝礼をお送りいたします。

宛先は、

〒101-0054 東京都千代田区神田錦町1-9

JS日本総合住生活(株)広報課

「JSplus 読者のお便りから」係

* お便りには郵便番号、住所、氏名、年齢、職業、電話番号を書き添えてください。

● JSplusは管理サービス事務所にも置かれています。ぜひ、多くの方のご愛読をお願いいたします。

● 次号JSplusの発行は平成20年3月の予定です。