2022年3月24日

2203　理事会

ひとことカード新運用ルール案 Ver.7.0

【目的・経過】

* ひとことカードは、組合員一人ひとりが生活クラブの活動や消費材・システムで抱く疑問や意見を受け止め、且つ活動参加への一つのチャンネルとして組合員個人と支部をつなぐ仕組みとして運用している。
* 2001年から本格的に導入が始まった個別配送システムは、多様化する時代の中で需要の高まりによって急速に組合員の構成比を高めた。その結果、組合員一人ひとりの疑問や意見は、それまでの共同班の共育を基本とし、班と支部活動との連携によって解決してきたが、その解決ルートが小さくなる中、個人の疑問や意見を受け止める方法の一つとして、個人と地区・支部をつなぐ一つの仕組みとして、ひとことカードの運用が提案された。
* 特に消費材については、社会に必要な材をつくる運動として、組合員と生産者が共に作り上げていく過程を可視化することが必要であり、生産者交流会・見学会をはじめ消費材を通じた活動参加と同様にひとことカードの目的には、活動参加の仕組みを兼ねている。

【2021年度活動ハンドブックより「ひとことカード（抜粋）」】

情報共有 意見の内容・傾向から、地区・支部内に、どのようなニーズがあるのか把握できます。

問題解決 提出された意見の中から、地区・支部として取組みが必要と判断する案件があれば、提案者と共に調査・提案など具体的な対応を検討し、問題解決を図ることができます。

人材発掘 消費材や活動に対する積極的な評価や改善提案をする人の把握、地区・支部からの積極的なフォローアップによる信頼獲得などで「つながる」機会を作ることができます。

* ひとことカードは個人と地区・支部をつなぐパイプの役割を果たします。

【課題】

* 支部運営委員会の状況により、個人から発せられた消費材改善要望（意見）について支部が調査・提案など具体的な対応を検討する際にサポートが必要な場面が発生している。
* 組合員が、質問や意見を発信する・つながる・活動参加するルート、または受け止めるあり方について、縮小や閉ざすのではなく目的を実現できるよう、どのように対応できるのか現在の仕組みを検証し、新しい運用方法を検討する必要がある。

【新運用ルール案】

1. ひとことカードの質問・意見・メッセージを5つのカテゴリーに分類しカテゴリー別の対応を明確化する。
* 【消費材への意見】、【消費材への質問】、【活動・システムへの意見（消費材以外）】、【活動・システムへの質問（消費材以外）】、【感想・メッセージ】
1. ブロック（支部）・センター
* ひとことカードが提出されたらセンター事務局は内容を分類しフォームへ入力（要回答のものはその回答内容においても後日入力しデータとして蓄積する）。
* カテゴリー別の対応方法を明確化する。

留意点：どのような内容であっても問題解決・人材発掘を目的にひとことカード提出者へのアプローチやフォローアップにより、つながりと参加をめざす。

* 1. 【消費材への意見要望】対応
* 対応組織：ブロック消費委員会・支部
* 対応期間：通月。年3回（7月、11月、3月）に実施される【連合会消費材意見要望集約】のタイミングに間に合うように単協意見の取り扱いを検討する。

※調査・検討に時間を要する場合は、継続課題とし、次回の提出機会までに継続討議をおこなう。

* 対応方法：適宜ブロック消費委員会および支部運営委員会で検討する。その際、ひとことカード提出者に意見要望を深く聞き取るなど、ひとことカード提出者との関りを持っていく。聞き取りは基本的に支部で行うが、必要に応じてブロック役員（ブロック消費）がフォローする。進捗確認はブロック消費委員会で行なう。

＜スケジュールイメージ＞

→連合会集約月までの4ヶ月間：ブロック消費委員会にて意見内容確認し、支部運営委員会にて意見集約し、翌月ブロック消費委員会で調査・検討をおこなう。

→連合会集約月1ヶ月前まで：ブロック消費委員会にて、改善が必要と判断した根拠、改善要望後の利用結集が可能かを確認し、改善要望提出の意見を決定

→連合会集約月1ヶ月前まで：共同購入政策にて改善要望の内容・根拠を確認し、単協意見検討

→連合会集約当月まで：単協意見決定（予備日）

* ブロックや単協での検討状況や連合会より単協意見への見解が示されたときなど、随時「単協機関紙スピカ」や「COMEONかもん（ひとことカード案内の範囲内）」で組合員へ広報する。
	1. 【消費材への質問】対応
* 対応組織：センター事務局・ブロック消費委員会
* 対応期間：通月
* 対応方法：基本センター事務局対応。回答内容をフォームに入力しデータの蓄積をおこなう。
	1. 【活動・システムへの意見（消費材以外）】
* 対応組織：内容により支部、ブロック、事務局が対応をおこなう。
* 対応期間：通月
* 対応方法①：活動関連→組合員組織（支部・ブロック）対応。カード提出後翌月ブロック会議で対　　　　応組織を確認し、対応後にブロック会議で共有をおこなう。
* 対応方法②：システム関連→事務局対応。回答内容をフォームに入力しデータの蓄積をおこなう。
	1. 【活動・システムへの質問（消費材以外）】
* 対応組織：内容により支部、ブロック、事務局が対応をおこなう。
* 対応期間：通月
* 対応方法①：活動関連→組合員組織（支部・ブロック）対応。カード提出後翌月ブロック会議で対応組織確認し、対応後にブロック会議で共有をおこなう。
* 対応方法②：システム関連→事務局対応。回答内容をフォームに入力しデータの蓄積をおこなう
	1. 【感想・メッセージ】
* 対応組織：事務局対応（送り先の組織・生産者へ届ける）。
* 対応期間：通月
1. 本部（調整中）
	1. ブロックのひとことカード、単協HPの組合員問い合わせページ、コールセンターの各ルートの情報と回答内容の一元管理をおこなう。
* ひとことカード：DirectCloud-BOXに全ブロックの専用フォルダーを設置し、作成した統一フォームによって管理をおこなう。センターはDirectCloud-BOX上のフォームで入力管理をおこなう。
* 単協HP組合員問い合わせページ（本部）：問い合わせ内容から、ひとことカードの4分類のカテゴリーをピックアップし、HPを管理する組織部および主に消費材関連の回答を作成する事業部・センターと連携し、作成した統一フォームによって問い合わせ内容と回答内容を反映させる
* 単協HP組合員問い合わせページ（各センター）：コールセンター混雑防止や受電時間外対応のため月間100件程度の問合せあり。センター毎に受付・回答しているため、集計は検討事項とする。
* コールセンター情報：問い合わせ内容から、ひとことカードの4分類のカテゴリーをピックアップし、作成した統一フォームによって問い合わせ内容と回答内容を反映させる。
* ブロックで更新した管理表をいつでも閲覧でき、過去事例から回答できるよう仕組みをつくる。
	1. 単協Q＆Aの充実化
* 現在の単協HPにあるQ＆Aの適宜更新。また、蓄積されたデータについて今後の活用方法を検討する。

以上

**【ひとことカード新運用ルールフロー】**

センター事務局で分類・入力

活動推進部

データ一元管理

対応後

ブロック会議

共有

（基本）

事務局から回答

回答内容入力

スピカにて

結果報告

（共同購入政策）

提案

連合会

支部運営委員会

・ブロック消費

内容確認・調査・

意見集約

（提案1ヶ月前まで）

ブロック消費

改善要望提出

の意見決定

（提案当月まで）

共同購入政策

単協意見決定

対象となる組織・生産者へ送る

ひとことカード提出

消費材への

意見要望

消費材への

質問

活動・システムへの意見

（消費材以外）

活動・システムへの質問

（消費材以外）

感想・

メッセージ

支部運営委員会(ブロック会議）提出者へ、意見の聞き取り

保留

・

再検討

活動関連

システム関連

に分類

事務局

必要に応じて事務局から回答

回答内容入力

（翌月）

必要に応じて

ブロック会議

対応組織確認

活動関連

システム関連

に分類

対応後

ブロック会議

共有

事務局から回答

回答内容入力

（翌月）

ブロック会議

対応組織確認

組織部

単協HP問合せフォーム管理

事業部

消費材管理

単協HP

Q&A更新

データ

活用方法検討

コールセンター