

## 消費者志向自主宣言 2018年度フォローアップ

2019年3月18日  
生活協同組合とくしま生協  
理事長 梶原 樹

### (1)理念

わたしたちは

- ・ 家族の笑顔とありがとうの輪を広げます。
- ・ 関わりあうことで成長しあい、幸せの実感を広げます。
- ・ 徳島のすみずみまで、健康でいきいきとした暮らしを広げます。

### (2)取り組み方針

- ・ 消費者一人ひとりの家族の幸せと、かけがいのないくらしの実現をめざします。
- ・ ご意見、ご要望、苦情などを素直に聴き、そこから、商品の品揃え、しくみなどに反映していきます。
- ・ 買うことを通じてありがとうを広げることで、地域のみなさまが幸せになることをめざします。
- ・ 地域の食生活、食文化、地域文化を豊かに育むことに努めていきます。

### (3)商品事業で大切にすること

#### 田植え・稲刈り

毎年生産者と組合員の交流の場として「田植え親子体験交流会」を「乙姫米の里」美波町で開催しました。今年は77名の申し込みがあり、抽選で大人26名、子ども27名の参加で開催、今回は地元の特産品でもある「キュウリの収穫体験」も行いました。残念ながら稲刈りについては台風の影響で中止としました。

#### 親子にんじん収穫体験

今年で2回目になる「にんじん収穫体験」を藍住町で開催しました。今年は162名の申し込みがあり、抽選で大人27名、子ども48名の参加で開催、後日「にんじんを使った親子料理教室」に取組みました。

#### 加工品の創作と販売に係わる協議会

海部郡広域水産業再生委員会を中心とした特にウツボの商品開発と販売についての協力要請があり、試食会、ウツボ漁の体験等に参加しながら企画実現に向けて協力しました。



【田植え交流会】



【親子にんじん収穫体験】



【にんじんを使った親子料理教室】

#### (4)職員行動基準

##### ありがとうカード

職場の仲間からの「ありがとう（感謝）の気持ち」メッセージが年間約950件寄せられ、124人の方に「理事会賞」表彰が行われ、職場に感謝の気持ちが広がりました。

##### こーふる倶楽部

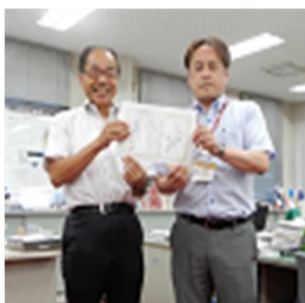
毎月部内報を発行し各事業所で優れた職員の事例報告、お仕事レポート（どんな仕事をしているの？）を掲載し、職場全体で共有しみんなで理解し合うこと、協働する人づくりと職場づくりをめざしておりますが、たくさんの職員の協力により進めることができました。

##### 安全運転

高性能ドライブレコーダーを導入し、より高い安心安全な運転品質をめざし運用を始めました。特に録画機能の活用ではメンバー全員での危険事例の情報共有、あおり運転の抑制等（被害の軽減についても）、防衛運転の観点からも効果を高められるように進めました。



【ありがとうカード】



【ありがとう表彰】



【こーふる倶楽部】

#### (5)声を活かすしくみ

##### よかったよ&よくするカード

主に商品に関する問い合わせや要望については様々なお声をいただいておりますので、できるだけお一人おひとりへお応えすることや実現することを目標とし取り組んでおります。2018年度については1,386件のお問合せがありました。

##### お申し出カード

主に商品全般に関する不具合（全ての商品・サービス等）についてのご意見への対応と回答を行っております。2018年度は561件、みなさまにご納得いただけない場合もございますが、できるだけご満足ご理解いただけることをめざして進めております。また事業所では事例交流や共有する場をつくりながら、より丁寧で適切な対応となるように努めています。

##### 「あなたの声をきかせてね（アンケート）」

みなさまの日々の暮らしに関する想いや願い、とくしま生協へのご意見ご要望について1,862件アンケートが寄せられました。みなさまから寄せられた声については理事会で共有・交流、話し合いながら、次年度以降の方針づくりに反映できるよう取り組みました。



【問い合わせカード各種】



【あなたの声をきかせてね】



【理事会での共有・交流】

## (5) 社会とのつながりを大切にした取り組み

- 徳島県内の全市町村と締結している高齢者等の見守り活動に関する連携、消費者ネットワークで定期的開催される会合（メンバー要請が1市1町）、徳島県主催の見守り等の研修等へ参加しました。
- 地域包括ケアシステムについて、1市第1層協議体メンバー、1市第2層協議体メンバーとして協力と連携、地域学習会に参加しました。
- 徳島県との包括協定から「はじめましてBOX（徳島県と連携して子育てに温かい社会づくりをめざし、徳島県在住満1歳未満のお子さまがおられるご家庭に応募形式で全員プレゼント）」をスタートしましたが、県民からの要望が高いこともあり、11月に開催された「第1回子育て応援フェスタ」へ徳島県からの要請で参加しました（第3回食育フェスティバルへも参加しました）。
- 8月にとくしま森林づくり県民会議では、二酸化炭素吸収量証明書の交付式に出席、11月に開催されたとくしま協働の森づくり事業に参加しました。
- 「西日本豪雨緊急支援募金」「北海道胆振東部地震支援募金」「東北を含む被災地等への募金や支援活動（福島の子ども保養プロジェクト：7月末に6家族20人、子ども13名、大人7名で開催）」等、募金活動を中心に取組みました。
- エシカル消費に関することでは、国民生活センター、徳島県（エコみらいとくしま）、四国大学、鳴門教育大学、消費者庁との連携や協力、研修会、学習会へ参加しました。
- 消費者行政新未来創造オフィスの「健康と生活に関する社会実験」の成功に向け、8月からスタートしたモニター活動に継続して協力しました。
- 12月に四国大学で開催された「広がれ、こども食堂の輪！全国ツアー in 徳島」に実行委員会メンバーとして参加しました。
- フードバンクとくしまへの食品の提供を行いました。が、フードドライブの未定着、計画的持続的運用がなされていない等、見直しが必要となっています。



【とくしま協働の森づくり事業】



【子育てフェスタ】



【福島の子ども保養プロジェクト】



【食育フェスティバル】



【エシカル消費学習会】



【こども食堂全国ツアー in 徳島】