

よりよい生協づくりのために

2019
年度

～組合員の満足度調査を実施～

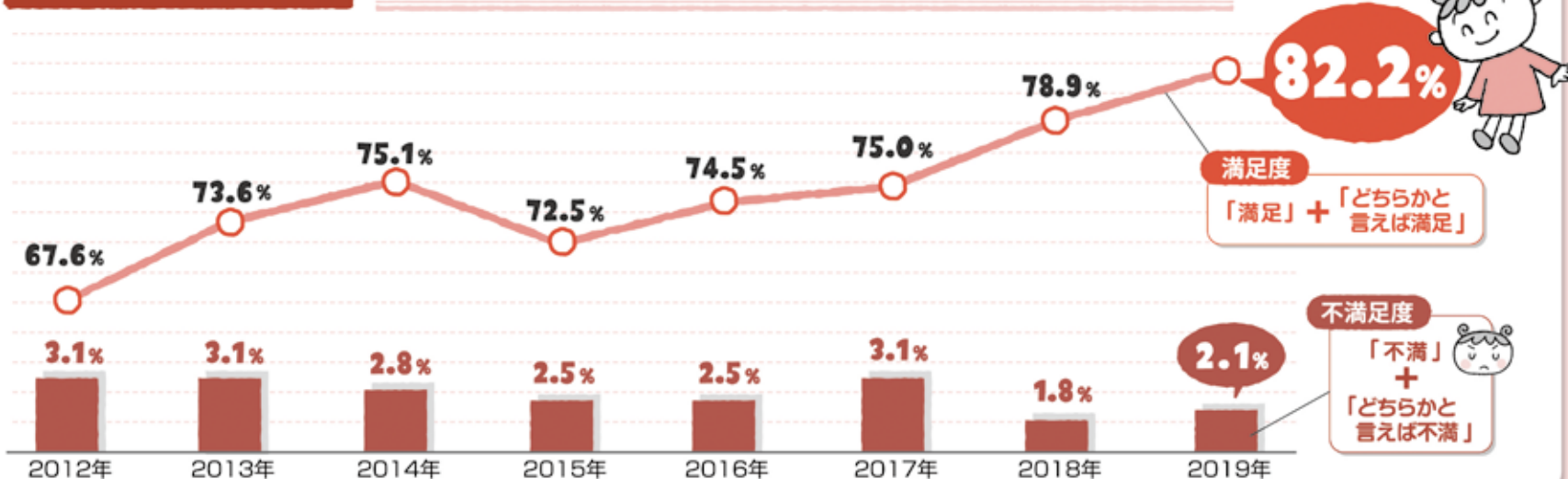
よどがわ市民生協では毎年、「生協」「商品」「しくみ」「配送担当者」「コールセンター」についての満足度を測定し、今後の改善点を明らかにしています。

2019年度、組合員のよどがわ市民生協に対する満足度は、前年度を上回りました。これらの結果を分析し、今後の事業・経営に活かしていきます。(2019年11月、2,830人の組合員を対象にアンケート方式で実施。回収率は35.9%)



生協への満足度

「現在、よどがわ市民生協に加入されて満足していますか？」



2019年度の傾向

商品の満足度

2018年 76.4% → 2019年 78.1%

2016年から増加傾向となり、今回も過去最高の満足度になりました。同時に不満足度も最も少なくなりました。前年は満足の理由としては「利便性」が最も多くなりましたが、今回は「安全性」が1番になりました。「品ぞろえ」「味・おいしさ」も前年より満足度が増加しました。



コールセンターの満足度

2018年 73.8% → 2019年 77.0%

調査以来過去最高となりました。「対応の迅速さ」「対応内容」が前年を上回りました。今後も引き続きつながりやすさの改善と、対話技術の習得を課題に取り組みをすすめます。



配送担当者の満足度

2018年 71.8% → 2019年 74.2%

今回も「あいさつ」「会話・言葉づかい」「商品の取り扱い」が満足度が高く、過去最高となりました。



しくみの満足度

2018年 72.7% → 2019年 78.4%

過去最高の満足度となりました。項目では「商品のお届け状態」が前回同様最も多く、次に「カタログでの商品情報」「注文方法」となっています。課題としては、今回初めて個配の「配送曜日・時間」が班配を上回りました。

よどがわ市民生協に望むこと

- 1位 安全・安心な商品 29.0%
- 2位 低価格 19.5%
- 3位 品揃えの充実 19.1%

今回も「安全・安心な商品」が多くの組合員に求められていることがわかりました。



2019年度満足度調査の結果をもとに今後の課題を抽出し、さらなる改善に取り組みます。



<https://www.yodogawa.coop/>

よどがわ生協 検索



よどがわ生協公式 facebook ページ

よどがわさん(大阪よどがわ市民生活協同組合)



エコアクション21
認証番号0008727

よどがわ市民生協は環境マネジメントシステムに基づいたとくみを行なっています。

Check! インフォメーション

よどがわ生協の組合員さんが参加できるイベント情報などをお知らせ

【摂津】託児スタッフ(有償)追加募集します!

資格は問いません

よどがわ生協で行う会議や組合員活動の場に、組合員が安心して参加できるように、お子さん(1歳以上)の託児をしています。今回託児をする「託児スタッフ」を追加募集します。組合員どうしのサポートに参加してみませんか?

他のエリアも募集中! **活動エリア** 島本・高槻・茨木・吹田・摂津・淀川・東淀川・西淀川・豊中・箕面・池田・豊能・能勢

説明会 日時 3月3日(火) 10時~11時30分
場所 摂津市立コミュニティプラザ 2階 会議室(3)
※阪急摂津駅ロータリー前すぐ
※JR千里丘駅より徒歩10分

持ち物 筆記用具

申し込み 申し込み後、説明会に参加してください
締め切り 2月21日(金) 託児スタッフ(有償)「かんがー」

点字グループ「どんぐり」主催 **点字を学びませんか? ~点字講習会~**

「50音と文章作成のきまり」の基礎を学びます。 10回参加講座です!

講習会 4月9日(木)~6月11日(木)の毎週木曜日 全10回
4/9・16・23・30と5/7・14・21・28と6/4・11

講習時間 毎回 10時~12時

会場 岸部市民センター
※JR岸辺駅より徒歩9分 ※阪急正雀駅より徒歩2分

募集人数 大人10人→子ども同伴不可

参加費 10回分 2,000円→後日生協登録口座より引き落とし
※キャンセル料4/8(水)~

持ち物 筆記用具 ※点字器具は無料貸出します

申し込み 締め切り 3月6日(金)

お申し込み・お問い合わせは ▶ 組織部 ☎06-6319-5619 (月~金 9~17時)

図書カード 当たります! プレゼント★クイズ

締切:2月24日(月) 必着 発表:本紙415号

「2019年度組合員の満足度調査」で、生協への満足度は何%だったでしょうか?

〇〇.〇%

クイズの答えを右の欄にご記入ください。

正解者の中から抽選で5人の組合員さんに図書カード500円分をプレゼントします。

クイズの答え・おたよりの郵送方法

切手不要

右のキリトリ用紙を封筒に入れて郵送してください。

※この応募で得た個人情報は、プレゼントの抽選と「わいわいポスト」や催事の連絡のみに使用します。

スマートフォン・パソコンから(おたより・クイズ)の応募ができます。

https://www.yodogawa.coop/

https://www.yodogawa.coop/k/

〒564-0879 大阪府吹田市北堀田4-1-10

大阪よしがわ市民生協 組織部

郵便番号 吹田 564-0879

〒1308

吹田郵便局 差出有期限 2020年11月4日 まで(切手不要)

★切手不要★

注意事項

- 参加できるのは、組合員ご本人または、同居・同世帯(2世帯同居は不可)の家族
- 電車・バスなどの公共交通機関で参加し、車での参加は不可
- 大人2人以上で参加希望の場合は組織部へにて申し込み
- 応募多数の場合は抽選
- 先着順ではなく、締め切りまで申し込みOK
- 締め切り日から1週間以内をまでに、生協より「当選・落選」いずれも郵送でお知らせ
- 参加申し込み欄
- 組織部へ電話 ☎☎インターネット(よどがわ生協ホームページ)
- 申し込み…1歳~ 要予約・無料・参加の組合員の子どものみ
- 託児なし
- バスタブ…妊婦・0~2歳は参加不可。健康状態に不安のある人はご連絡ください

組織部主催 スマホ被害の安全対策を!!

トラブル防止セミナー

あなたは大丈夫? スマホの実態と対策について、改めて学習しましょう!

日時 3月12日(木) 13時30分~15時30分

場所 大阪市立青少年センター(コプロプラ) 5階 講義室505
※JR新大阪駅東口南側より徒歩7分

募集人数 大人30人→子ども同伴参加不可

持ち物 筆記用具

申し込み 締め切り 2月28日(金)

講師 さわむら 美賀さん
公益財団法人 全国消費生活相談員協会 消費生活相談員

組織部主催 今こそ知っておきたい

“地震から命を守るために必要なこと”

近年日本各地で大規模地震が発生し、2018年によどがわ市民生協地域も大阪北部地震を経験しました。自分や家族・地域を守るための備え・心構えについてみなが学びましょう!

日時 3月18日(水) 10時15分~12時15分

場所 大阪市立総合生涯学習センター (大阪駅前第2ビル内) 6階 第2研修室
※JR大阪駅前第2ビル

募集人数 大人50人→子ども同伴不可

持ち物 筆記用具

申し込み 締め切り 2月28日(金)

講師 ひろさき よしとる
室崎 益輝さん
兵庫県立大学教授

おたより募集

締切:2月24日(月) 必着 発表:本紙415号

本紙へのご意見・感想をお待ちしています。(原文を短くして掲載することがあります。ご了承ください)

〈キリトリ〉

クイズの答え 〇〇.〇% ← クイズ応募の組合員さんにご記入ください。

No.413 おたより欄

※商品への意見・企画要望は「あなたの声を聞かせてくださいカード」をご利用ください。(4面参照)

参加申し込み欄

※組合員・組合員本人と同居・同世帯(2世帯同居は不可)の家族

お名前 _____

ペンネームご希望の組合員さんはこちらへ()さん

組合員コード 5 _____

請求明細書または出資証書をご確認ください

※組合員さんのみが参加できます

3月12日(木)	スマホ被害の安全対策を!! トラブル防止セミナー	NO.1679	ご希望の組合員さんは ○をしてください	大人 1人	託児()	()
3月18日(水)	地震から命を守るために 必要なこと	NO.1680	ご希望の組合員さんは ○をしてください	大人 1人	託児()	()
4月9日(木)~	点字を学びませんか? ~点字講習会~	NO.1681	ご希望の組合員さんは ○をしてください	大人 1人	託児()	()

よどがわさん 機関紙よどがわに登場して20周年!

よどがわさんが機関紙よどがわに登場したのは、2000年2月号。おむかひのよどがわさんという4コマ漫画で登場しました。その後、2009年6月号にてよどがわさんファミリーの子どもの名前募集を行い、東淀川区の組合員さんが「よどがわ市民生協が大切に育てたい子どもたちへ思いは、笑顔ひろがる豊かな暮らし」から考えた、「エミちゃん」と「ゆたかくん」になりました。

今後よどがわさんファミリーを、どうぞよろしくお願ひいたします!



411号クイズの答え

「6」日(月)より配送

当選者

高槻市 昭二さん
吹田市 眞知子さん
吹田市 シネマキャットさん
吹田市 のりこさん
淀川区 なほこさん

※当選者には2月末に図書カードを郵送します

わいわいポスト

組合員さんのお便りコーナー

貴重な時間とさせていただきます

配達者を亡くされた70歳後半の組合員さんと共に班配送を受けて、週一回短い時間ですが、状況を語り合う貴重な機会となっています。最近近所で配達者を亡くされた人がいますが、その人とは30年くらい前に



配達時、「あしがやい」

マンションに住んでいます。5、6人の班配達グループですが、毎週うちのチャイムが鳴ります。私が代表でもありませんが、他の人はお仕事などで留守がちで、うちならほとんど在宅しているの、オートロックを開錠してくれるから大丈夫です。ただ、それだけなのに、配達担当者さんが1階の入り口で、いねいに頭を下げられるのが、インターフォンの画面に映ると恐縮します。「ご苦労さま、配達ご苦労さまです」。

(高槻市 パリさん)



理事会だより 2019年度 第8回理事会(2020年1月10日開催)

■仲間づくり(12/20現在)	■出資金(12/20現在)
12月度純増 229人	12月度純増 1,277万円
組合員数 10万8,642人	出資金総額 38億 286万円
組織率 10.1%	1人当たり平均 3万5,004円

■損益の状況

	12月度(11/21~12/20)			2019年度累計(2019/3/21~12/20)		
	実績額	計画比	前年比	実績額	計画比	前年比
供給高	13億 963万円	96.9%	100.8%	104億6,297万円	98.6%	99.1%
事業総剰余金	3億7,733万円	99.8%	104.2%	30億8,284万円	99.7%	101.0%
事業経費合計	3億4,579万円	97.4%	106.5%	29億7,668万円	96.9%	103.7%
経常剰余金	4,130万円	123.3%	90.5%	1億4,920万円	227.2%	69.5%

※1万円未満は切り捨てて表示しています。

審議事項

以下の事項について確認しました。

1. 別館耐震補強工事の中止と計画変更の件
2. 役員人事委員会答申の件
3. 年度末総代懇談会開催の件
4. 第43回通常総代会開催議決および準備日程の件

報告事項

1. 前理事会(12月8日)以降のおもな活動報告
常勤理事会、組合員活動、コンプライアンス推進委員会、他団体理事会などについて報告しました。
2. 12月度経営・事業について報告しました。

監事会だより

10月30日 コープきんき会生協監事連絡会
●監事が出席し、コープきんきより上期の事業報告や監査報告を受けました。

11月6日 第7回監事会
●中間監査のまとめを行い、理事会に提出する「2019年度中間監査のまとめ」について審議しました。
●今後の監査計画について審議しました。

11月25日 人事総務部監査
●人事労務や庶務の進捗状況やリスク・コンプライアンス対策等について監査しました。

11月28日~29日 日本生協連監事監査研究交流会
●監査品質の向上と全国の監事との交流を目的に講演や実践報告、交流などが行われ、よどがわ生協からも監事が出席しました。

12月13日 臨時監事会
●理事会に提出する「2019年度中間監査のまとめ」について審議しました。

第7回理事会

- 2019年度中間監査のまとめの報告を行いました。

第8回理事会

- 今後の監査計画の具体化および総代会までの主な日程について審議しました。

第3回監事学習会

- 「システム部局の業務」をテーマに学習しました。

2020年

1月10日 第9回理事会
●期末までの監査計画の具体化について審議しました。
●内部統制室よりこの間の内部監査等の報告を受け、意見交換しました。

1月21日 組織部監査
●機関運営ならびに組合員活動等の進捗状況やリスク・コンプライアンス対策などについて監査を行いました。

その他、監事は理事会、理事懇談会、総代懇談会などに出席しています。

組合員活動ニュース

11月29日(金) 場所:吹田市立男女共同参画センター(テュオ) 恒例のサバイバルクッキングを開催しました

環境グループ主催で、毎回好評の『サバイバルクッキング』。もし、電気・ガス・水道が止まったら...を想定し、調理しました。買い置きしておいたさば缶を使ったサラダや乾物のひじきを使つての白和え、即席汁とポリ袋でごはんを炊きました。



参加者の声

●実際にポリ袋で作ってみて、きちんとご飯もおいしく炊けていて驚きました。災害が起こった時、食事が一番の楽しみになると思うので、工夫次第でおいしくごはんを作れることを学べてよかったです！
●「いざという時の知識にー」と参加しましたが、意外にも子どもと楽しく作れそうなものばかりで、忘れないうちに家で実践しようと思いました。

12月3日(火) 場所:摂津市立コミュニティプラザ 2019年冬の組合員活動交流会を開催しました

コープ委員・専門委員・活動サポーターなど、67人参加で行われました。今回は、各専門委員会よりコープ委員さんへ『コープのひろば』開催の参考にしようというために、企画提案がありました。また、コープ委員さんより今までひろばをやってみた感想や、今後やってみたい企画などについて交流しました。

参加者の声

●専門委員会より企画提案をゆくり聞いてよかったです。
●みんなで集まって学習するだけでなく、意見交流をすることで、いろいろな考えを知ることができてよかったです。



12月7日(土) 場所:摂津市立コミュニティプラザ すいとんを作りながら親子で平和について考えてみませんか？

●小 学生の親子が参加し、すいとんを2種類作り、食べ比べを行いました。その後、平和グループの組合員さんより戦時中の体験などのお話を聞き、当時のくらしの大変さについて思いを寄せ、平和の大切さをみんなで考えました。



参加者の声

●私自身が幼い頃に祖父から聞いていた戦争の話、今でも自分の中に残っており、子どもにも小さいうちに聞いて感じてほしいと思っていました。今回よい機会となりました。
●昔はごはんとかまず食べる物があまりなかったことがわかった。戦争で何万人と死んでしまったことが悲しい。今日のお話で戦争はとつてもとつてもおそろしいことがわかりました。(小学生)



12月度 11月21日～12月20日 あなたの声を聴かせてくださいカード報告

組合員さんの願いをもっと実現できるように、生協へのご意見・要望を『あなたの声を聴かせてくださいカード』にてお聞きしています。カードは毎月1週目の配送時に配布しています。複数枚、必要な場合は、配送担当者またはコールセンター(☎0120-727-263 月～金 9時～21時30分 / 土 9時～17時)にお申し込みください。



受付件数	商品への意見・質問など	既存商品の企画要望	新規商品取扱い希望	おすすめの声	商品以外(仕組・お礼など)	総計
	126	90	23	36	47	322
実現事例	●加藤産業さんの「コープ 有明海産きす焼のり 板のり12枚」。同じ商品の30枚入りとパッケージがまったく同じで、数量が違うのがわかりにくいです。いつも注文している30枚のものと思って注文したら、12枚入りで届いてびっくりしました。枚数も足りなくてごまみました。見分けができるようにしてほしい～!!					3月1回に [少量企画] のマークを掲載

よどがわくらしの助け合いの会 110

『ほのぼの』は、「こまった時はお互いさま」という気持ちを大切に、思いやりと感謝の心で支えられた組合員どうしの助け合いの活動をしています。



12月9日(月)『ほのぼの』交流会

「かんたん棒寿司と茶碗むし」調理講習と交流を開催しました

摂津市立コミュニティプラザにて、会員と一般組合員合計15人の参加で行いました。参加者からは講師のていねいな指導に「大変よかった」との声が寄せられました。『ほのぼの』の活動紹介もすることができました。



『ほのぼの』会員さんへ 予告

3月7日(土) ・10時～11時30分
・吹田さんくす第1会議室

『ほのぼの』会員交流会を行います

NO.1682

会員の組合員さんは誰でも参加できます♪

お申し込み・お問い合わせ

『ほのぼの』事務局(組織部) ☎06-6319-5619 (月～金 9～17時)

2019年度 東北支援募金報告 (1月24日現在)

募金方法 6ケタ注文書(OCR用紙表上部)に「001420」と個数(100円単位)を記入してください。またインターネット注文「eフレンズ」でも募金できます。

249,100円

今後ご協力をお願いいたします

12月度 商品検査報告

11月21日～12月20日

安全・安心の商品をお届けするため、商品検査室で検査を行っています。放射能検査の取り組みは、よどがわ生協のホームページにも掲載しています。

★商品検査の取り組み状況

商品検査数 1,579件(前年 1,702件)

検査の種類	検査件数	注意品	内容と結果
微生物検査	1,028	10	再検査・継続検査・調査を要するものが、新規品で2品・定番品で8品ありました。
残留農薬検査	65	なし	問題ありませんでした。
食品添加物検査他	119	なし	問題ありませんでした。
残留放射能検査	73	なし	生鮮・一般食品を検査し、すべて検出はありませんでした。(検出限界値は20ベクレル/kg)
卵質検査	204	なし	問題ありませんでした。
輸入食肉検査	35	なし	問題ありませんでした。
アレルギー(卵・乳)	55	なし	問題ありませんでした。



※おおさかパルコープ商品検査室にて実施