



# 令和元年度 定時総会を開催しました

5月30日(木)に、富来活性化センターで定時総会を行い、会員総数262名のうち161名(委任状102名含む)の出席のもと、全議案が承認されました。ご協力、ありがとうございました。



## <議事内容>



報告第1号	平成30年度	収支予算専決について
議案第1号	平成30年度	事業報告について
議案第2号	平成30年度	決算報告について
		<b>監査報告</b>
議案第3号		役員改選について
報告第2号	平成31年度	事業計画について
報告第3号	平成31年度	収支予算について

## ★役員表彰、会員表彰★

今年度は、理事を4年以上務め退任した役員1名・10年間に在籍した会員9名が表彰されました。



**\*都合で出席出来なかった方で、議案書が欲しい方は事務局までお願いします\***

## グラウンドゴルフ大会の結果

(シルバーハウスふれあい広場)

5月23日(木)シルバーハウスの利用者のメンバーに会員さんも参加し、38名でグラウンドゴルフに汗を流しました。



### 男性の部

- 1位 野崎 茂
- 2位 塚田 俊幸 **シルバー**
- 3位 畑山 喜美雄

### 女性の部

- 1位 矢萩 厚子
- 2位 三野 正子
- 3位 小門前 節子



**\* 次回は6月27日(木)にシルバーハウスで開催予定です \***

## 他シルバー人材センターの苦情(クレーム)事例です。



### 事例① 作業現場での仕事依頼・見積りは慎重に

作業時に事前打合せ以外の仕事依頼があり、可能だったので作業した。発注者はサービスの一環という認識であったが、後日、見積額以上の請求書が届いた。金額的な説明(見積りなど)のないままの作業について支払いができない!とのクレームです。



見積りなどを提示(少し高くなるのではなく、3,000円高くなるなど)して了解を得てから作業する。また、作業中追加があった場合は事務局へ報告することはもちろん、再度、発注者から了解を得て作業する。作業完了後のサインなども必ずいただくようにするという基本ルールが大切です。



### 事例② お客様への連絡は確実に行う

作業予定日の連絡のないまま急に来て作業をし始めた。何年か来て頂いてるのでいつものように作業はしてくれたが、終わったのかどうかわからないうちに何も言わずに撤収した。挨拶も無くいかなものか?とのクレームです。



発注者への連絡・作業前後のあいさつは社会常識として当然です。作業の確認など発注者の意向に沿うように気配りすることが大切です。



### 事例③ 「曖昧な作業確認・見積り」・「横柄な作業態度」はトラブルのもと

作業についてよく確認されず、曖昧なまま作業が行われ、思っていた金額より高い請求をされた。1人暮らしの高齢者世帯であったため、家族から連絡があり、センターの就業の進め方に疑問を感じる。また、会員が暴言を吐くなどの態度をとって精神的なショックを受けているので早急な改善を求める!とのクレームです。



発注者はお客様です。「仕事をやってやる。」という意識ではなく、「仕事をいただいている。」という認識で就業することで印象はずいぶん変わります。会員の善意が「作業の押しつけ」、「高圧的な言動」ととられる事例も少なくありません。接遇マナーということで節度ある言動・行動に特に注意する事が必要です。



**ルールを守ってクレームを無くし、安全就業に心がけましょう。**