

第1回 相談・研修部部会議事録

令和3年11月15日

UMECO 第9会議室

18:00~19:00

議事録作成人 門松一湖

出席者 小泉支部長 齋藤副支部長 松井部長 門松副部長 井上茂部員
加藤久枝部員

協議事項

※支部長所用があり途中退席されるとのことで協議事項2及び6その他事案 湯河原相談会商工会無料予約制についてを先に協議

1. 相談会バナーの件

候補は上がったが、素案デザインを小田原市の了承を得ていないということで、16日松井部長が市民部地域安全課へ確認に伺う事で決定に至らず。

2. 南足柄市相談会の予約制の件及び湯河原相談会の予約制の件

松井部長より12月度より予約制にして前日閉庁時迄に予約がない場合、部長宛てに連絡を受け、相談担当者に連絡するという方向性にしたい。また当日の来庁相談者には待機している先生が基本電話で対応する。1名は必ず連絡が取れるようにして、来庁又は、電話で対応する方向にしようか。

井上部員 南足柄市主催の為、電話相談での報告書の作成の提出の方法、また相談員の報酬はどうなるのか？

齋藤副支部長 1名待機にするのならば、南足柄に当日飛込なしにしてもらったらどうか。又は平日なので1名待機者を、瀬戸先生または、高本先生に連絡の上、置いて当日の対応対処はどうか。

小泉支部長 担当者が替わり湯河原も予約制でいいといわれている。南足柄と同様、前日迄に予約がなければ開催しない。当日相談者が来た場合は相談担

当者に連絡して電話対応をする。電話では難しい場合は翌月に再度、来場等の対応を考慮してはどうか。また各相談会開催の地域ごとに4名程度のグループを構築して、相談員のローテーションを創るのはどうか。

等々の意見がでました。

決定事項として、南足柄相談会は年度の途中であり、報告書の作成、送付などの仔細を詰めて、次年度4月よりの予定とする。

湯河原商工会相談会に関しては、試験的に12月から行い、商工会では予約を受けられないとのことで支部長あてに予約の電話が入るようにする。前日までに予約がない場合は相談会は開催しない。予約なしの場合支部長から担当者に連絡を入れる。担当者は地域性を持たせることとする。

3. 相談員の拡充の件

松井部長 相談員のピックアップと相談員募集の子告をしていきたい。

門松副部長 マロニエ、南足柄、開成、湯河原の半期の必要延べ人数が54名、現在の相談員数が26名なので、一人2回とすると辞退したい方もおられるが、相談員の増員は数名で済むと思われる。部会開催前に数名お声がけさせていただき、4名の方から相談員就任の承諾をえている。またそれに並行して、相談研修部員への就任要請も行った結果、その内3名の方から部員就任の承諾がえられた。(1名は他部会就任済) またベテランの先生2名にも部員就任要請をしたところ、委嘱状ができれば受けますとのお返事をいただいている。

4. マロニエ相談会の件

松井部長 新相談員の投入。経験者と組んでOJT、準備、受付、支部長への連絡、片付けなどのルーティン業務は皆が行えるようにする。(マニュアル、チャート図等の作成) 相談時間を一人目安30分とし、最大40分としたい。現在相談員4名体制なので、最大12名の相談を可能としたい。できればマロニエも事前予約形式にしたいと思っている。会場では新規相談予約表を作成し時間管理ができるようにし、待ち時間の目安を相談者に提示できるようにしたい。相談希望者が対応可能最大組数の12名を超えた場合には小田原支部の電話番号が入った案内をお渡しして、対応したい。

齋藤副支部長 12組を超えた場合の来場相談者に断るということになるが、来場していただいた相談者に対しそれはできない。

加藤部員 新規予約表に待ち時間等を記入するのは受付担当では時間的にできないと思われる。

井上委員 部長又は、副部長が時間管理するのならいいが一般部員が時間管理するのはいかがなものか。

松井部長 諸々の意見もあるので予約表による時間管理、待ち時間の告知等は再考の上、実行したい。

受付時間、相談開始時間の提示等はデータの取得を兼ねてやっていきたい。コロナ対策としては間仕切りに変えて、アルコールスプレー、除菌シートフェイスガードの着用で対処したい。その他に非接触型体温計を購入したい。

5. 研修会の開催の件

松井部長 基本対面形式で行いたい。内容は基本、基調に関するものとし、2回開催を予定。小田原支部より苦情関与会員を出さないように会員の信用と品位の保持向上を目指すものとした。時期として広報厚生部の新年会の前段での開催を考えている。

1. (仮題) 苦情案件についての現状。
2. (仮題) 倫理、他仕業との境界、各法について
講師は南顧問、小関顧問にお願いしたい。

6. その他 湯河原相談会の件

南足柄相談会参照

以上