

# 平成21年度 事業報告

(平成21年4月1日～22年3月31日)

平成22年6月23日

財団法人 主婦会館  
理事長 清水 鳩子

財団法人主婦会館は、市民の皆様方のさまざまな生活活動の拠点として、日本の消費者運動の草分けである主婦連合会と共に新しい時代にふさわしい社会貢献事業を展開して今日に至っております。主婦会館の母体となる主婦連合会の創立50周年である平成10年に現在の主婦会館プラザエフとして新たにスタートしすでに10年を越えました。この間、多くの方々の並々ならぬ熱意と努力、また多大なるご支援ご協力のおかげで今日の活動を続けております。深く感謝する次第です。

平成21年度は、消費者問題調査研究事業をはじめ、さまざまな消費者問題をテーマとした消費者セミナーやしゅふれんセミナー、ロビー展示をとおして、消費者の学習の機会の提供・啓発・情報受発信に尽力してまいりました。さらに、消費者相談などの各種相談事業にも訪れる方々に気軽に利用して頂けるよう工夫を重ね、幅広い活動を展開してきました。

また、これらの公益目的事業を支えるための収益事業として多目的ホール、会議室、宴会場、レストラン、クリニックの運営に力を尽くしてまいりました。

一昨年度からの低迷した経済情勢による経済的不安、民主党への政権交代による政治的・社会的な変化など、私たちを取り巻く環境もより複雑化・多様化しています。消費者一人ひとりの暮らしや価値観がゆらぎつつある現在、初代館長、奥むめおが唱えた「消費者主権」の意思と希望を受け継いで力強く新しい時代へ踏み出してまいります。一方この状況は主婦会館の収益事業に大きな影響を与え、芳しくない結果となりました。

今後も、主婦会館が様々な運動のネットワークの拠点施設として、消費者にとって一層身近な交流の場となるよう、より充実した公益目的事業を進めると同時に、これを支える収益事業に邁進してまいります。

# 事業報告書 目次

1. 管理事項 .....	3
1.1. 理事会及び評議員会の運営	
1.2. 庶務事項	
1.3. 役員及び評議員	
1.4. 機構と職員	
1.5. 会館の所在地	
2. 相談事業 .....	6
2.1. 消費者相談室	
2.2. ティーンズカフェ	
2.3. 法律相談	
2.3.1. 定例有料・法律相談	
2.3.2. 無料法律相談	
2.4. 夫婦・親子相談	
2.4.1. 定例有料法律相談	
2.4.2. 無料面接相談・セミナー	
2.5. 税務相談	
2.6. 住まいの相談室	
2.6.1. 有料相談	
2.6.2. 無料講座・相談会	
2.7. 相談員養成講座	
2.7.1. 「健康/権利」エデュケーター養成講座	
2.7.2. ファシリテーター養成講座	
2.7.3. こころのcare講座	
3. 啓発事業 .....	19
3.1. 消費者講座「消費者問題と法」	
3.2. しゅふれんセミナー2009	
3.3. しゅふれん消費者連続セミナー2009	
4. 調査研究事業 .....	23
4.1. 携帯電話に関する、消費者問題調査研究	
5. その他公益事業 .....	25
5.1. 消費者問題に関する展示	
5.2. 産直市	
6. 施設の運営 .....	26
6.1. 主婦会館クリニック	
6.1.1. 概要	
6.1.2. 平成21年度の概要	
6.1.3. 診療の内容	
6.2. 会議室・レストランの運営	

# 1. 管理事項

## 1.1. 理事会及び評議員会の運営

### 《理事会》

- ・ 第87回通常理事会 平成21年6月 16日（火）
  - 【議題】 1. 平成20年度事業報告の件
  - 2. 平成20年度決算報告の件
  - 3. その他 理事長選任の件
- ・ 第88回臨時理事会 平成21年6月29日（月）
  - 【議題】 1. 理事長及び常務理事選任の件
  - 2. その他
- ・ 第89回臨時理事会 平成21年7月21日（火）
  - 【議題】 1. 常務理事選任の件
  - 2. 評議員選任の件
- ・ 第90回臨時理事会 平成22年3月24日（水）
  - 【議題】 1. 平成22年度 事業計画（案）の件
  - 2. 平成22年度 収支予算（案）の件
  - 3. 評議員の欠員に伴う選任の件
  - 4. 公益法人改革への取り組み
  - 5. その他

### 《評議員会》

- ・ 平成21年度 第1回評議員会 平成21年6月16日（火）
  - 【議題】 1. 理事選任の件
  - 2. 平成20年度 事業報告の件
  - 3. 平成21年度 収支決算の件
  - 4. その他
- ・ 平成21年度 第2回評議員会 平成21年7月17日（金）
  - 【議題】 1. 理事・監事選任の件
  - 2. その他
- ・ 平成21年度 第3回評議員会 平成22年3月24日（水）
  - 【議題】 1. 平成22年度 事業計画（案）の件
  - 2. 平成22年度 収支予算（案）の件
  - 3. 公益法人改革への取り組み
  - 4. その他

## 1.2. 庶務事項

平成21年 5月19日	平成21年度事業計画書、収支予算書を厚生労働大臣に提出
平成21年 6月 1日	正田彬前理事長が逝去
平成21年 7月 1日	清水鳩子理事が理事長に就任
平成21年 7月21日	土居敬和理事が常務理事に就任
平成21年10月 7日	厚生労働省による立入検査（業務及び財産の状況の定期検査）
平成22年 3月11日	厚生労働大臣に改善状況報告書を提出

## 1.3. 役員及び評議員（五十音順）

### (1) 理事 11人

大村 昭夫	美しい東京をつくる都民の会 事務局長
金平 輝子	前 日本司法センター 理事長
佐野真理子	主婦連合会 事務局長
清水 鳩子（理事長）	主婦連合会 参与
曾我 健	財団法人NHK交響楽団 名誉顧問
堤 清二	財団法人セゾン文化財団 理事長
土居 敬和（常務理事）	元財団法人日本容器包装リサイクル協会理事・広報部長
中村 紀伊（名誉理事長）	主婦連合会 参与
芳賀 唯史	日本生活協同組合連合会 専務理事
山根 香織	主婦連合会 会長
渡邊 明雄	財団法人松竹大谷図書館 理事

### (2) 監事 2人

堀口 貞夫	会館クリニック 所長
和田 正江	主婦連合会 副会長

### (3) 評議員 16人

碧海 西癸	消費生活アドバイザー
石岡 克俊	慶應義塾大学産業研究所 准教授
伊藤 祐子	企画制作四谷事務所 顧問
今成 知美	株式会社アスク・ヒューマン・ケア 代表取締役社長
大川 育子	弁護士
岡田光一郎	日本税理士会連合会 理事
角田 禮子	主婦連合会 副会長
勝部三枝子	財団法人消費科学センター 理事長
桑井 大三	一級建築施工管理技士
込山 俊朗	株式会社エスプリ 代表取締役社長

田口 康雅	弁護士
兵頭美代子	主婦連合会 参与
広岡 守穂	中央大学教授
藤原 房子	ジャーナリスト
三浦 史郎	株式会社象地域設計 代表取締役
山口みつ子	財団法人市川房枝記念会 常務理事

#### 1.4. 機構と職員 (平成22年3月31日現在)

表1 職員内訳

総務部		会計	庶務				計
		男	1 (0)	1 (0)			
	女	-	1 (0)				1 (0)
事業部		企画	相 談				
			消費者	法律	税務	住まい	
	男	-	-	-	-	-	-
	女	2 (0)	0 (6)	-	-	-	2 (8)
施設運営		営業	サービス	レストラン	厨房・洗場	クリニック	
			男	4 (1)	0 (3)	1 (0)	
	女	2 (0)			1 (2)	0 (7)	3 (9)

( ) 内は正職員以外

正職員合計：18人 [男12人、女6人]

正職員以外、延べ1,701人のヘルパーの応援を得て、業務を推進した。

表2 正職員の平均年齢と平均勤続年数

	職員数	平均年齢	平均勤続年数
男	12	42	9
女	6	42	12
合計	18	42	(平均) 10.5

#### 1.5. 会館の所在地

〒102-0085 東京都千代田区六番町15番地

## 2. 相談事業

### 2.1. 消費者相談室

消費者が商品・サービスを選択し購入する時は、事業者から提供される情報や表示などを頼りに選択するが、提供される表示・サービスも適正性に欠けることも多くあり、その結果、消費者トラブルになってしまう。昨今はトラブルも複雑化・深刻化しており前にも増して消費者個人での問題解決が困難になってきているので、消費者相談の必要性は高まっている。こうした状況の中、消費者トラブル解決のため消費者相談室は、消費者の権利に基づいた視点から助言、情報提供、斡旋、関係機関の紹介を行っている。

平成21年度は、専門の消費生活相談員6人体制（交代制）で来室（面接）、電話、文書による合計89件の相談を受け付けた。

また、日常生活の身近な出来事をテーマにした消費生活講座の開催、消費者相談室ニュースの発行、ホームページでの生活基礎知識や相談事例のコラムの掲載など啓発活動にも活発に取り組んだ。

平成21年度の相談案件の分類・集計・処理結果については下記のとおりである。

相談日	毎週	月曜・火曜・水曜・木曜・金曜日	10時～16時
相談料	無	料	
担当	消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー 消費生活コンサルタント		
講座	相談員が講師になりタイムリーなテーマで7回開催した。		
第1回	平成21年 6月21日	「お葬式の流儀」	
第2回	平成21年 6月18日	「集合住宅の音の悩み」	
第3回	平成21年 6月30日	「マルチ取引のトラブルとは」	
第4回	平成21年 8月22日	「もっと知りたい！携帯電話！」	
第5回	平成21年 9月15日	「お墓をめぐる契約トラブル」	
第6回	平成21年10月 1日	「携帯電話のトラブルとは」	
第7回	平成21年10月29日	「通信販売のトラブルとは」	

## 相談件数・内容別分類一覧表

表1 相談形態・相談区分別件数 (89件)

	相談形態			相談区分		
	電話	来室	文書	苦情	問合せ	要望
件数	56	33	0	72	14	3

表2 相談者の年代別分類

	～10歳	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	不明	合計
件数	0	8	11	19	30	20	1	89

表3 相談者の性別分類

	男性	女性	団体	合計
件数	27	59	3	89

表4 相談者の居住地

	東京都	神奈川県	埼玉県	その他	合計
件数	70	7	6	6	89

表5 分類別件数

	商品 一般	食料 品	住居 品	被服 品	保健 衛生品	教養 娯楽品	土地・ 設備	レンタル・ リース	工事・建 築・加工	金融・ 保険
件数	1	4	5	2	3	3	3	10	2	8

  

	運輸・ 通信	教育	教養・ 娯楽	保険・ 福祉	その他 の役務	内職・副 業・相場	その他の相 談	合計
件数	7	1	5	3	6	1	25	89

## 2.2. ティーンズカフェ (女の子のための性の相談室)

ティーンズカフェは10代の女の子のからだの悩み、また心の悩み、性に関する悩み、多様な心配事を気軽に相談できる無料相談室である。相談内容により、必要に応じて適切な医療機関を紹介した。主婦会館クリニックでの診療やカウンセリングへ連携するケースもあった。公の場（児童相談所・養護施設）青少年委員会など、教育現場の方（教師、養護教諭など）、保護者の方か

らの相談も受け付けている。

パンフレットの配布やマスコミの取材記事の掲載などによって当カフェの認知が徐々に広まってきている。相談内容は性・家庭・社会を反映した深刻な問題が多く、ここでの相談をきっかけに自身の心とからだについての現状を認識し、あるいは適切な施設へのアプローチが可能となるよう医療面でのサポートやアドバイスを通して「交番のお巡りさん」のような役目を続けていきたい。

対 象	小学生～高校生、大学生	教師、保護者などからの相談も可
相談日	毎週 木曜日	9時～19時30分
予約制	1回	15分～30分
相談料	無料	
担 当	産婦人科医師：堀口雅子	

表1.月別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
件数	0	1	1	1	0	2	3	3	2	3	5	2	23

表2.内容別一覧表

相談内容	件数
1. 月経等の体調に関する問題	5
2. 未成年者の性交と性感染症・妊娠・避妊に関する問題	2
3. DV、いじめ、不登校などに関する問題	5
4. ダイエット、摂食障害に関する問題	5
5. 身心の発達異常の心配など（性同一性障害など）	2
6. 知的・身体的障害を持つ未成年の健康などに関する問題	0
7. その他	4 (1)
合 計	23 (1)

※（ ）はキャンセル件数、外数

## 2.3. 法律相談

### 2.3.1. 定例有料法律相談

1950年に設立された女性の弁護士、裁判官、検察官、法学研究者による全国組織・日本女性法律家協会との共催により1998年12月から常設の有料法律相談を開設した。

近年は相談件数が減少傾向であるが、潜在的にはまだまだ法律相談の需要は多いと思われる。日本女性法律家協会では、さらに検討と工夫を重ねて、これまで以上に老若男女を問わず一般市民が気軽に法律相談を受け、権利の実現がなされるよう、努めていきたい。

相談日 毎週水曜日と土曜日（週2回）  
 相談時間 10時～19時まで（昼休みなし）完全予約制  
 相談料 1回45分 7,875円（消費税込み）  
 担当者 日本女性法律家協会の会員である女性弁護士55人  
           1日3人ずつ3時間で交代。  
 広 報 1.ホームページに掲載 <http://www.j-wba.com>  
           2.パンフレット配布  
           （都内区役所、都下市役所、近県広報室、都内近郊女性会館等）  
           平成21年度 法律相談項目別件数

表1.月別法律相談の件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
件数	13	13	12	17	14	22	11	14	10	9	7	4	146

表2.相談内容別（複数回答含む）

	2009年										2010年			計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
1.夫婦・親子	7	5	7	16	10	15	10	9	8	4	7	3	101	
2.男女関係	1		1			2							4	
3.遺言・相続	3	3	1		2	2			1	5			17	
4.成年後見・介護					1			1					2	
5.消費者													0	
6.債務整理・破産		1	1	1									3	
7.不動産			1				1						2	
8.労働問題		3			2	2		4	1		1	1	14	
9.商事・会社関係													0	
10.交通事故													0	
11.刑事・少年事故								1					1	
12.その他	2	1	1			1					1		6	
合 計	13	13	12	17	15	22	11	15	10	9	9	4	150	

表3.何で知ったか

	2009年									2010年			計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
1.女性会館・区役所	2	4	4	4	3	6	4	4		1	3	3	38
2.電話帳		1			1	3		1					6
3.インターネット	1	3			1	1	1	2	3			1	13
4.友人・知人	1				2	1							4
5.新聞・雑誌等			1	2	1								4
6.ウィメンズプラザ	2		2	6	1	1	1	1	2	3			19
7.プラザFパンフ	3	1			3	2	2	1	3	1	1		17
8.2回目	1		1	1	1		1			1			6
9.弁護士会・法テラス		2		1		2	1	2	1	1	1		11
10.白紙	3	2	4	3	1	6	1	3	1	2	2		28
合 計	13	13	12	17	14	22	11	14	10	9	7	4	146

### 2.3.2 無料法律相談

日本女性法律家協会との共催で1999年3月に第1回目を開き、その後毎年1回開催してきた。

昨年と同様に、下記によりスムーズに進行ができた。市民の皆様の多様な相談に応えることができた。

- 1) 無料法律相談のマニュアルを作成し、事前の準備がしっかりしていたこと
- 2) 相談担当の弁護士の数が十分だったこと
- 3) 1人の相談時間を約30分と区切らせていただいたこと

場 所 主婦会館プラザエフ 9階「スズラン」  
 日 時 平成21年4月11日（土）10時30分～17時  
 受 付 午前10時から（先着順）  
 受付件数 64件（64人）  
 相談担当 日本女性法律家協会弁護士 延べ人数：35人  
 広 報 読売新聞、産経新聞、朝日新聞で案内が掲載された。

## 無料法律相談項目別一覧表

表1. 相談内容別分類（重複あり）

相談内容	計
1.夫婦（離婚・DV）・親子	31
2.男女関係（ストーカー・婚約破棄）	5
3.遺言・相続	10
4.成年後見・介護	1
5.消費者（先物取引・マルチ・訪問販売）	—
6.債務整理・破産	1
7.不動産（売買・借地借家・相続関係）	4
8.労働問題（雇用関係・セクハラ・パワハラ）	5
9.商事・会社関係	1
10.交通事故	—
11.刑事・少年事故	1
12.その他	5
<b>合 計</b>	<b>64</b>

表2. 相談者の居住地

	東京都区内	東京都下	埼玉県	千葉県	神奈川県	その他	合計
件数	29	10	10	6	8	1	64

表3. 相談者別分類

年代	男	女	計
20代	—	4	4
30代	—	10	10
40代	—	13	13
50代	1	15	16
60代	2	12	14
70代	—	4	4
80代	—	—	—
不明	—	3	3
<b>合計</b>	<b>3</b>	<b>61</b>	<b>64</b>

表4. 何で知ったか

	件数
1. 朝日新聞	31
2. 読売新聞	4
3. 日本経済新聞	—
4. 区・市役所	7
5. チラシ・パンフレット	9
6. 友人・知人・家族	3
7. インターネット（ホームページ）	5
8. 本	1
9. プラザエフ（電話・パンフレット）	1
10.その他	3
合 計	64

## 2.4. 夫婦・親子相談

### 2.4.1. 定例有料相談

（社）家庭問題情報センター協力を得て1998年に開始した「夫婦・親子相談」は、会館所在地の利便性と、相談室の落ち着いた雰囲気定評を得ていた。ベテランの専門カウンセラーが夫婦・親子間をはじめとするさまざまな人間関係や心の問題、自己の葛藤など幅広い相談への柔軟な対応と、懇切なアドバイス、また問題を抱えた相談者一人ひとりとじっくり耳を傾けて解決に導いてゆく姿勢が、相談者にとってメンタル面での支えになっていた。しかし、業務委託先の都合により平成22年3月末をもって定例有料相談は終了することとなった。

相談日 毎週1日 10時～16時 予約制1回 60分～90分

相談料 60分 5,000円 90分 7,000円

担 当 （社）家庭問題情報センター認定の家庭問題専門カウンセラー  
元家庭裁判所調査官など

表1.相談件数（全55件、内キャンセル9件、実件数46件）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
件数	4	9	5 (1)	4	5 (1)	2	6	4 (1)	5	6	4 (1)	1 (5)	55 (9)

表2.相談内容

相談内容と対応	件数
1.夫婦間の問題への対応・調整	25
2.離婚後の子どもをめぐる問題への対応	0
3.未成年の子どもの問題への対応	6
4.成人した子・家庭・親族への対応・調整	7
5.婚姻外の男女の問題への対応・調整	1
6.自分の問題への対応	13
7.その他・不明	3
合計	52

#### 2.4.2. 無料面接相談・セミナー

社団法人家庭問題情報センター（FPIC）との共催により、セミナー及び無料面接相談「子どものいる夫婦の離婚—FPICによる離婚協議の援助—」を開催した。このセミナーは、子どもの視点に立った十分な話し合いが必要とされる養育費、面会交流、親権などの問題の解決について考えていくものである。養育費支援センターの協力を得て実施した。

場 所 主婦会館プラザエフ 4階会議室

日 時 平成22年2月27日（土）13時30分～16時45分

内 容

- ・セミナー「FPICによる離婚協議の援助について」（13時30分～15時30分）

講師：瓜生武（社団法人 家庭問題情報センター副理事長）

離婚協議の援助についての講演を行った。その後、実際の事例をもとに「ADR（裁判外紛争解決）模擬調停」の進行に即した話し合いの様子を再現して、問題解決のあり方について考えた。57人参加。

- ・分科会（15時30分～16時45分）

セミナー参加者45人がそれぞれのテーマごとに3会場に分かれて、社団法人家庭問題情報センターの調停人や相談担当者を交えて意見交換・相談を行った。

第1分科会（おもに養育費について） 9人

第2分科会（おもに面会交流について） 4人

第3分科会（おもに親権について） 12人

講師・司会・分科会担当その他スタッフ 計16人

表1.参加者の居住地

	東京都区内	東京都下	埼玉県	千葉県	神奈川県	茨城県	栃木県	静岡県	不明	合計
件数	23	27	7	8	7	1	1	1	1	57

表2.何で知ったか

	件数
1. 新聞（読売・産経・赤旗）	19
2. インターネット（ホームページ）	13
3. 区・市役所、法テラス	2
4. 弁護士	1
5. 友人	1
6. プラザエフ	1
7. チラシ	14
8. 相談・電話・会報誌	3
9. シングルマザースタッフ	1
10.不明	2
合 計	57

## 2.5. 税務相談

日本税理士会連合会との共催で実施。日常生活に直接影響のある税務全般についての相談が多く、特に確定申告や不動産、相続などを主とした所得税及び資産税関係相談が大半であるが、近年は企業や団体からの法人税関連の相談も増えてきている。いずれも税金の諸制度やしきみについて、正しい知識を身につけ、周知を深めようとする姿勢がうかがえるものであった。

相談日	毎月第1金曜日 13時～16時
相談料	無料
担 当	東京税理士会麹町支部（延べ 27人）

表1.平成21年度税務相談 内容別一覧表

相談 内容	件 数
1. 法人税関連（設立会社の確定申告と登記・役員報酬の計上）	5
2. 所得税関連（不動産の譲渡・退職所得・確定申告・株式の繰越控除制度 ・中古資産の耐用年数と減価償却）	19 13
3. 資産税関連（相続精算課税・固定資産税・贈与税・保険金課税）	1
4. 地方税（外国人の住民税）	0
5. 会計	0
6. 経営	0
7. 法規	4
8. その他（印紙税・E-taxについて）	0
合 計	42

※重複あり

## 2.6. 住まいの相談室

### 2.6.1. 有料相談

戸建からマンションへと「住宅」の形が変化するにつれ、相談内容も欠陥・瑕疵にとどまらず、権利関係や快適性など「住まい」全般に及ぶようになって来たことから、平成20年度から相談室の名称も「住宅」相談室から、生活・暮らしの場「住まい」の相談室へと変更した。それに伴いマンション・賃貸住宅・高齢者施設なども対象とすることとしているが、相談数の増加につながっていない。

相談日	原則第2・第4水曜日 午後 予約制
相談料	1時間 3,000円
担 当	一級建築士：三浦史郎

### 2.6.2 無料講座・相談会

#### (1) 高齢者対応住宅改善講座・相談会

高齢社会の到来に合わせて、「高齢者のための住まいを考える」シリーズ第3回として住み続けるための住環境と住まいの改善をテーマに、講座と相談会を行った。

日 時	平成21年9月19日（土）14時30分～17時30分（31人参加）
内 容	

・講座：「超高齢社会の住まいとは～国内外の事例から考える～」

講師：大原一興（横浜国立大学大学院教授・工学博士）

生活全体の再構築に向けたアダプテーションで尊厳を保つ空間の必

要。高齢者が集まって住む「分割された施設としての老人ホーム」ではなく「生活集合体としてのグループリビング」へ、そして「超高齢社会」での「たまり場」等「まちと一体化」して溶け込んでいく、生活が広がっていくことが重要となる等、内外の事例をスライドで紹介した。

・事例報告

担当：栗林豊・佐藤未来（象地域設計）

血縁に関係なく集まって住む家、高齢になって移り住む都会のマンション暮らし、実家の良さを生かしたセカンドハウス風改造などの事例を紹介した。

・専門家による個別相談会

担当：江国智洋・佐藤未来・尾上健一郎（一級建築士・象地域設計）

(2) マンション維持管理講座・相談会

相変わらず後を絶たないマンションの瑕疵問題について、管理組合を支援する取り組みを続けている「マンション維持管理支援専門家ネットワーク」の協力を得て、“マンション維持管理講座・相談会”を行った。

日時 平成21年11月29日（土）14時～16時30分（42人参加）

内容

・講座：第1部「マンション管理士が教える瑕疵交渉術」

講師：祢宜秀之・千代崎一夫（マンション管理士）

瑕疵は工事中の手抜きや未熟な技術などにより発生するが、管理組合が瑕疵問題に取り組む場合の心得として、①不具合に対する意識、②科学的な調査、③法律と運動で粘り強く交渉することなどが強調され、具体的な事例も紹介した。

・講座：第2部「瑕疵担保履行法解説」

講師：榎本武光（弁護士）

10月から施行された法律について、制度導入の経緯と概要、保険加入や申込みの流れなどについて解説した。

・専門家による公開相談会

担当：榎本武光（弁護士）・祢宜秀之（マンション管理士）

三浦史郎（一級建築士）・佐伯和彦（一級建築士）

## 2.7. 相談員養成講座

### 2.7.1 「健康／権利」エドゥケーター養成講座

現在小、中、高等学校で、命の大切さや人権という視点からみた性の問題を扱う授業がなく、学校現場では、看護師などを招いてそのような講義が単発で行われている。生徒たちと年齢も近い若い看護師が、より深い理解に基づいた講義ができるよう、「命の大切さ」、「人権としての性」という概念について学ぶ講座を開催した。

開催日	平成21年度中に計22回実施 (2時間講座×12回、4時間講座×10回)
講師	島沢二三子 (健康教育インストラクター)
参加人数	各回 5人～14人 (年間合計161人)
対象	看護学校の学生
内容	10代が安全な保健行動をとるための知識の提供 (食育・環境・エイズ・性感染症・望まない妊娠・デートDV等) ・自由討議のための課題の提供 ・教材ビデオ上映 ・自己表現の仕方

### 2.7.2 ファシリテーター養成講座

DVの被害者や、人間関係で傷つきをかかえた女性をエンパワメントするため、次項の「こころのcare講座」を開催することができるファシリテーターを養成する講座を開催した。全国様々な地域でケア講座が開催され、ひとりでも多くの女性が救済されることを目的とする。

開催日	全6回 ・第1期：平成21年4月18日、19日 ・第2期 平成21年5月30日、31日 ・第3期 平成21年6月27日、28日
講師	中島幸子 (非営利活動法人 レジリエンス代表) 西山さつき (非営利活動法人 レジリエンス カウンセラー)
参加人数	第1期：58人、第2期：52人、第3期：61人
対象	DVの被害の支援を行っている方、DVやトラウマのケアに興味のある方、今後なんらかの形でDVやトラウマのケアに関わっていきたいと考えている方。(参加者職業：民間支援団体職員、スクールカウンセラー、看護師、調停委員、行政職員、その他)

## 内 容

- ・養成講座参加者には「こころのcare講座」で使用する配布資料の入ったCDR、各回ごとの詳しいマニュアルを渡し、養成講座終了後には自由に講座を開催できる。
- ・あえて認定制度とはしないことで、講座の一部分のみを使用して相談事業の中で役立てたり、実施者の資料と組み合わせたりなど自由な展開ができる。

- 第1期
- ① DV、トラウマを理解する
  - ② 「世間の枠」と私らしさ
  - ③ 身体的暴力・性的暴力
  - ④ 精神的暴力・モラルハラスメント
- 第2期
- ⑤ トラウマに対応するツール
  - ⑥ 喪失とグリーフ（深い悲しみ）
  - ⑦ 人との関係 1. 境界線
  - ⑧ 人との関係 2. コミュニケーション
- 第3期
- ⑨ パートナーシップ
  - ⑩ 加害者とは
  - ⑪ 育った環境・子どもへの暴力の影響
  - ⑫ 自尊心

### 2.7.3. こころのcare講座(四ツ谷)

DVの被害者や、人間関係で傷つきをかかえ心のケアを希望する女性に、DVの構造や心の傷のケアについて学ぶ講座を開催した。レジリエンスのスタッフがファシリテーターを務める。講義方式で学ぶほか、ワークシートの質問に記入することで、安心・安全な環境の中で自分のこころと向き合う時間を過ごすことができる。女性として与えられたパワーを再確認しながら、新しい自分の姿を見つめ直す手助けをすることを目的とする。

講 師 非営利活動法人 レジリエンス スタッフ  
場 所 主婦会館3階 主婦連合会会議室  
対 象 DVの被害者や、人間関係で傷つきをかかえ心のケアを希望する女性  
(\*女性限定)

テーマ	開催日	参加人数
① DV・トラウマを理解する	2009年 4月11日	10人
② 「世間の枠」と私らしさ	2009年 5月23日	9人
③ 身体的暴力・性暴力	2009年 6月20日	9人
④ 精神的暴力・モラルハラスメント	2009年 7月18日	17人

⑤ ト라우マに対応するツール	2009年 8月 8日	10人
⑥ 喪失とグリーフ (深い悲しみ)	2009年 9月26日	21人
⑦ 境界線	2009年10月17日	15人
⑧ コミュニケーション	2009年11月14日	14人
⑨ パートナーシップ	2009年12月12日	12人
⑩ Bさん(加害者) とは	2010年 1月16日	10人
⑪ 育った環境・子どもへの暴力の影響	2010年 2月13日	10人
⑫ 自尊心	2010年 3月13日	11人

## 3. 啓発事業

### 3.1. 消費者講座

昨今の消費者を取り巻く環境は、汚染輸入事故米・有害物質混入の食品や偽装表示をはじめとする食をめぐる問題、消費生活用製品事故や相次ぐリコール等夥しい数の問題が浮き彫りになっている。命と健康、自由、消費者被害の救済など具体的なテーマを取上げて、現行法と消費者行政との関係に重点を置きながら検討していく連続セミナーを実施した。

日 時 第1期：平成21年5月7日（木）～7月2日（木）全5回  
 第2期：平成21年7月16日（木）～10月15日（木）全5回  
 第3期：平成21年10月29日（木）～12月10日（木）全4回  
 開催時間は全期間 19時～20時30分

講 師 鈴木深雪（元日本女子大学家政学部教授）

参加人数 延198人

カリキュラム

#### ・第1期：消費者問題と法 総論

テーマ	開催日
① 消費者の生命・健康と法	2009年5月 7日
② 消費者による商品・サービスの識別と法	2009年5月21日
③ 消費者と取引条件の決定	2009年6月11日
④ 情報化社会に対応する消費者の権利	2009年6月18日
⑤ 消費者の権利の再検討	2009年7月 2日

・第2期 消費者の権利に関する法制度と問題点

テーマ	開催日
⑥ 独占禁止法の基本原則	2009年7月16日
⑦ 食品の安全性と家庭用品の表示 —食品衛生法・景表法・JAS法等—	2009年7月30日
⑧ 家庭用品の安全性と家庭用品の表示 —消費生活用製品安全法・電気用品安全法・家庭用品品質表示法等—	2009年9月17日
⑨ 消費契約と契約トラブル —消費者契約法・特定商取引法等—	2009年10月1日
⑩ クレジット取引と多重債務 —割賦販売法・金融商品販売法—	2009年10月15日

・第3期 消費者の権利確保・被害救済の問題点

テーマ	開催日
⑪ 差止請求と損害賠償	2009年10月29日
⑫ 製造物責任法の問題点	2009年11月12日
⑬ 団体訴権と集団的損害賠償請求	2009年11月26日
⑭ 消費者相談と消費者裁判	2009年12月10日

### 3.2. しゅふれんセミナー2009

分野別に活動している主婦連合会の5つの部会がそれぞれテーマを掲げ、講師を迎えてさまざまな角度から身近な消費者問題を取り上げ、一般消費者を対象としてセミナーを開催した。

・第1回：自分に自信を持って生きる

～あなた自身の持ち味に気づけば、もっと輝くことができます～

日 時	平成21年7月11日（土）13時30分～15時30分
講 師	ハワード・カツヨ（教育学博士、カウンセラー、カリフォルニア州立大学教授、早稲田大学国際教養学部客員教授）
参加人数	28人
内 容	人間関係のストレスで自分の力が出せない、自分のやりたいことがつかめないと悩んでいる人が多い。「人と同じに出来ない自分」を責めたり「自分と同じように感じない・行動しない人」の存在に傷ついたり、腹を立てたりしている人は、そこにエネルギーを使って消耗してしまうた

め自分本来の力を輝かせることができない。それを乗り越えて自分に自信をもち、輝いて生きるためのエンパワメント教育（人間に力をつける教育）について学んだ。

## 第2回 家の履歴書「いえかるて」を知る～ながーく大事に住むための維持管理～

日 時 平成21年9月12日（土）14時～16時  
講 師 国土交通省 住宅局 住宅生産課 担当官  
参加人数 24人  
内 容

### ・第1部：住宅履歴情報「いえかるて」とは？

社会経済情勢の著しい変化に伴い国は住宅の長寿命化一量から質へへと住宅政策を転換した。これからは「つくっては壊す」のではなく、「長く大切に使う」ストック型を目指す。住宅の維持管理の情報を蓄積し保存する、住宅履歴情報「いえかるて」の制度がもたらすメリットとは、・計画的な維持管理 ・合理的リフォーム案 ・売買に有利 ・災害時の迅速な対応、など。これを活用して既存住宅取引の円滑化をすすめる、次世代への継承を実現し、住宅の長寿命化を図る。当制度についての説明を受け、理解を深めた。

### ・第2部：欠陥住宅を防ぐ～住宅瑕疵担保保険制度について～

住宅瑕疵担保履行法が平成21年10月1日にスタートした。この法律は新築住宅を対象にその住宅を供給する事業者に対し、万一欠陥があった場合、補修を確実に実行するために保険または供託を義務付けるもの。当法律についての説明を受けた。

## 第3回 100年に一度の袋小路～環境破壊と戦争による行き詰まりをどう生きるか～

日 時 平成21年10月1日（木）14時～16時  
講 師 アーサー・ビナード （詩人）  
参加人数 35人  
内 容 ベトナム戦争で使われ悲惨な被害を生んだ枯葉剤だが、その枯葉剤でも枯れない作物を作るために開発されたのが遺伝子組み換え技術である。遺伝子組み換え作物は現在私たちの暮らしの中に入りこんでいる。これが科学技術の進歩に見せかけた大資本優先の金儲けであることを訴え、市民（消費者）は強いはずなのに弱いのはなぜかを問いかけた。それは、知らないから、知らされていないからであり、消費者に正しい情報が伝わっていないことを認識し、私たちは目の前にあるものの後ろに隠されている真実を知る目を持たなければいけないことを学んだ。

#### 第4回 心地よい眠りについて

日 時	平成21年10月17日（土）14時～16時
講 師	吉兼令晴（全日本寝具寝装品協会 品質管理委員長）
参加人数	22人
内 容	睡眠と寝具に関する基礎知識を学んだ。健康を支える三本柱とは、①栄養、②運動、③睡眠である。快適な眠りを左右する寝具についての説明があった。ふとんの中は温度33度、湿度50度を保つのが理想的。布団は、綿、羽毛、羊毛などの種類にかかわらず、掛け布団は5年、敷布団は3年で買い換えるか、打ち直し、リフォーム、丸洗いが必要であること。また、使用済み布団のリサイクル、回収システム構築の検討など、寝具と環境問題についても解説があった。

#### 第5回 食の安全・安心と食品分析検査

日 時	平成21年12月12日（土）14時～16時
講 師	布藤聡（農学博士、株式会社ファスマック代表）
参加人数	23人
内 容	食品の安全・安心にかかわる問題として①食品テロ・犯罪、②偽装表示、③未認可農薬・添加物、④動物薬、⑤カビ毒（マイコトキシン）、⑥BSE、⑦食物アレルギー、⑧遺伝子組み換え食品、⑨異物混入、⑩食中毒の10項目を挙げ、その中でカビ毒、食物アレルギー、食中毒を身近なリスクと位置づけた。食品の「安全」は科学的に確立・検証可能なものである。一方「安心」は心の問題で「安心」を提供するために必要不可欠なものは情報提供である。私たちはリスクを読み解く力をつけることが大切である。リスクを知り、妥当な判断をするためには科学知識を身につける努力、メディアの情報の正確性を見分ける努力、情報を一度批判的に見分ける努力が大切であること等を学んだ。

### 3.3. しゅふれん消費者連続セミナー2009

多角的に消費者問題を取り上げ、理解を深めるとともに今後の消費者運動につなげていくことを目的とするセミナーを開催した。

#### 第1回

日 時	平成21年11月4日（水）14時30分～16時
講 師	山口浩平（公益財団法人 生協総合研究所 研究員）

参加人数 19人  
テ ー マ 「税のしくみ」  
内 容 現在の高齢化や少子化の現状を概括し、その上で持続可能な社会保障度のグランド・デザインとその際の税の役割を考えるセミナー。負担と給付のバランスがその際の課題となるが、それは税のみならず、ひろく企業や社会のありよう、また地域社会の果たす役割などをどのように評価するかという点にも関わる。このような視点で幅広く現代的な税や社会保障を考察した。

## 第2回

日 時 平成21年12月2日（水）14時30分～16時  
講 師 森久美子（ファイナンシャル・プランナー）  
参加人数 18人  
テ ー マ 「社会保障」  
内 容 公的保障の給付内容を理解して、不安を煽られないよう、社会保障に関する正しい情報について解説を受けた。

## 第3回

日 時 平成22年1月13日（水）14時30分～16時  
講 師 鈴木岳（生協総合研究所客員研究員、ロバート・オウエン協会主幹）  
参加人数 21人  
テ ー マ 「消費税」  
内 容 消費税は、間接税の一種としてフランスで20世紀初めに現れた概念ヨーロッパを中心として広く普及した。日本でも89年に施行され、5%となって現在に至っている。各国の消費税の状況と、消費税の題点について整理し、税制の大枠を踏まえた最近の論議について説明を受けた。

# 4. 調査研究事業

## ・携帯電話に関する、消費者問題調査研究

調査期間 平成21年12月  
対 象 主婦連合会会員および一般消費者

配布数	500
回収数	455
回収率	91.0%

消費者の合理的な商品選択に資する情報提供、必要十分な機能だけ搭載した商品を購入するための選択肢、使いやすさ等の提案につなげるため、調査研究を行った。

調査結果から

- 60歳代以上も6割以上が携帯電話が必要と回答
- メールは60歳代以上でも34.8%がほぼ毎日使用している
- カメラ機能は60歳代以上でも57.6%が利用している
- 「機能が使いこなせない」とする人が半数以上
- 約9割が「機能が少なくてもよいので、携帯電話機の値段は安い方がよい」
- 8割以上が「携帯電話機の値段が高くても、月々の料金は安い方がよい」
- 42.4%が「料金の内訳がわかりにくい」と不満を感じている

## まとめ

今回の調査結果から、携帯電話は年代にかかわらず利用されており、様々な年代の消費者にとって使いやすい機器・サービスであることが求められる。

- 利用料金は「わかりやすく」そして「安く」
- 基本的な操作方法、ボタンの位置の標準化
- 携帯電話の充電器、電池の規格を統一
- きめ細かい対応のアフターサービスを
- 携帯会社の変更をしやすく
- リサイクルの推進
- 子ども(小・中学生)への情報教育

調査結果については、社会全体の啓発へとつなげていくため、報道機関、報告会等を通じて広く一般に発信した。

## 5. その他公益事業

### 5.1. 消費者問題に関する展示

1Fロビーにおいて、一般来館者への情報提供、注意喚起、啓発等を目的として、消費者問題に関連する展示を行った。

- ① テーマ 農民連ふるさとネットワークの取り組みについて  
開催期間：平成21年4月～6月
- ② テーマ 「幼児用玩具に関する調査研究と戦略的な基準認証政策に関する研究成果」  
開催期間：平成21年6月～9月
- ③ テーマ 「日本の農業と絵手紙展」  
開催期間：平成21年10月～12月
- ④ テーマ 「榎その原画展」  
開催期間：平成22年1月～3月

### 5.2. 産直市

農民連ふるさとネットワークとの共催により、安心安全で美味しい産地直送の農産物、干物、海藻類、加工食品等を販売した。

過去数回の開催を通じて、地域の人々も楽しみにする催しとなったので、21年度は、盛夏を除いてほぼ定期的に2～3か月おきに、計4回行った。

- テ ー マ 「農業復活の年 食料自給率をあげよう！」  
「持続可能な農業は地球を冷やす！ー地球温暖化を防ぐー」
- 開 催 日 平成21年4月16日・17日、9月16日・17日、11月26日・27日  
平成22年2月18日・19日
- 場 所 主婦会館 正面玄関外
- 対 象 一般消費者

# 6.施設の運営

## 6.1 主婦会館クリニック（からだと心の診療室）

### 6.1.1. 概要

昭和43（1968）年から主婦会館内に開設されたクリニックでは、清水昭造医師による子宮がん検診を中心とした女性の健康管理の推進と、奈良林祥医師による性生活のトラブルに悩む方々に対する相談やセックス・カウンセリングという一般医療機関の外来では対応の難しい問題に取り組んできた。

平成11（1999）年からは、保険診療の中では実行することの難しい「最低一人15分を確保する完全予約制」により、十分に納得できる診療を目指している。一方、精神・神経が強い影響を受けている心身症や適応障害・不安障害に対しては、平成15（2003）年からカウンセラーが担当する心理療法部門を開設し、カウンセリング・認知行動療法などによる心理療法を進めてきている。

### 6.1.2. 平成21年度の概要

平成21(2009)年度の新来患者数(新患数)は339例とほぼ例年並みで、現在の診療形式をとった1999年以降の二番目の新患数である。再来患者数(再来数)も2052例で過去二番目の数である。平成20（2008）年4月からお茶の水で診療を開始した“はりまメンタルクリニック”の患者さんの婦人科的診療をお引き受けすることにしたこと、まだ認知度は高くはないが平成19（2007）年10月から開設された「がん治療を受ける女性のサポート相談室」が動き始めたこと、また次項に詳述するように平成22（2010）年1月からカウンセラーが一人増え心理療法部門が強化されたことで利用者の増加が期待される。

患者数が増加すると、一人当たりの診療時間が短くなってしまおうという矛盾を生じるが、平成17（2005）年～平成18（2006）年の34分から平成19（2007）～平成20（2008）年は26分台で、昨年の26.96分を維持し得たことで、「納得のいく医療」は維持出来ていると思われる。

### 6.1.3. 診療の内容

#### 1) 保険診療

診療件数2,391件中、何等かの疾患の診療のために来院された保険診療の件数は1,587件で他の804件は自費診療である。

新規来院者数は、339例中であつたが、そのうち何等かの疾患の診療のために来院された保険診療の方は245例（72.3%）で、他の94例（37.7%）は保険診療の対象とならない健康診断、妊

娠、避妊、カウンセリングや各種相談の新来患者で、これについては次項で述べる。

月経不順や月経量の異常を伴う内分泌疾患は42例（摂食障害6例を含む）、月経に伴う不快症状を訴えるもの24例、不妊症8例、子宮筋腫23例、付属器腫瘍10例、子宮内膜症性疾患8例、その他の内性器疾患4例、性感染症を含む感染症20例、性同一性障害98例、更年期障害12例、その他14例である。

本年度も“はりまメンタルクリニック”で診療を受けているFemale to Maleの性同一性障害の方々98例が来院された。精神科的診断を受けてガイドラインに則って、自分らしく生きるためにホルモン療法、性別再判定手術を受け、戸籍の性別変更を視野に入れての次のステップに踏み出す前の（主としてホルモン療法開始前の）婦人科的異常の有無の診察が目的である。

自分の性別についての自己認識の過程、性的発達の受け止め方、両親や家族との関係、友人との関係、学校・職場での受け入れと自らの対処法、社会生活への思い、自分らしく生きるためにどのようにしたいかを記録する。

性的発達に重要な役割を果たす男性・女性ホルモン作用について、ホルモン剤を使用した場合に起る体の変化、ホルモン作用の個人差、長期間使用した場合の副作用等について説明する。長い期間のストレスのために卵巣機能の失調を示すことも多く、身体疾患との関係を明らかにするために婦人科診察を行なう。これだけの診療にはおよそ60分を必要とするので、完全予約制の本診療室だから出来る事である。

## 2) 自費診療

妊婦健康診査6例、子宮・卵巣がんの検診の新患は2例だが継続的に年一回の定期検診を受けている方が50例である。性交障害・親子関係・夫婦関係・職場関係の問題での相談・カウンセリングを希望して来られた方が55例、その他（月経調節、避妊など）5例である。

## 3) 相談・カウンセリング

カウンセラーによる相談・カウンセリングと、19（2007）年10月から開始した内科医による「がん治療を受ける女性のサポート相談室」への来所者の件数は延べ342件で20年度の268件より27.5%の増加である。

昨年度から始まった高橋都医師による「がん治療を受ける女性のサポート相談室」の来談者は延べ15件（20年度は7件）と微増にとどまっているが、乳がん、子宮頸がん、子宮体がん、卵巣がんなど婦人科特有ながんの術後の治療方針についての悩み、治療方針の変化についての悩みと医療への不信感などとともに、舌がん・肺がんなどの患者さんの家族の主治医との関係での悩み・不安、抗うつ症状などの相談もあり、やはりまだ医療機関における治療についての問題をその医療機関で相談して解決することが難しいことが窺われる。

それだけに止まらず、がん治療による身体的な負担、生活の中での役割についての不安などの他に、セクシュアリティの問題から夫との関係や母親としての子供との関係などの悩みを抱えることも多いが医療機関ではそれに十分対応しきれないのが現状であり、このような相談室の存在意義は大きいと思われる。

カウンセリング部門のスタッフには、これまで村瀬、犬飼、佐々木の三人に加えて平成22（2010）年1月から金子和子カウンセラーが加わった。金子氏は昨年まで長年にわたって、日赤医療センターの心理相談室を担当されており、また日本性科学会の研修担当の理事を務めている。性交傷害や性同一障害などセクシュアリティにかかわる心理的問題に対するケースを中心に本格的に心理療法にかかわれるようになり、主婦会館クリニックの本来の目的を、推し進めることができる体制が整った。

我国では性に関しては人間の生活の中では重視されない傾向が強く、「妄りに口にすべきでない」とか、「性については自然に覚えるもので、性教育などというのは寝た子を起こすようなものだ」という主張が後を絶たない。

このような性教育に対するパッシングが特に目立ち始めたのは平成14（2002）年頃からであり、セクシュアリティにおける男女の差についての無理解やコミュニケーション力の低さがDVを生み、児童虐待につながることも知られている。

児童ポルノが国際的な非難の対象になったり、性的被害についての対処法に問題があったりということは、以上のような我が国の性の状況と無縁ではない。いろいろな局面からの活動を行うことが必要である。

表1 平成21年度診療件数（新患+再来）

	平成19年度	平成20年度	平成21年度
保険診療 疾病	205	274	245
自費診療	96	89	94
相談	26	21	25
セカンドオピニオン	2	2	1
カウンセリング	42	45	50
避妊	5	3	5
がん検診	12	3	2
妊娠健診	6	12	6
その他	3	3	5
計	301	363	339

表2 新患の診療内容

	保険診療	自費診療	相談・カウンセリング	合計
4月	171	46	26	243
5月	113	22	26	161
6月	129	26	26	181
7月	146	43	24	213
8月	125	23	24	172
9月	143	41	30	214
10月	151	40	30	221
11月	142	29	37	208
12月	113	47	30	190
1月	115	41	37	193
2月	103	22	60	185
3月	136	30	44	210
計	1,587	410	394	2,391

(再掲あり)

表3 新患の保険診療の内容 (件数、重複あり)

	平成19年度	平成20年度	平成21年度
月経の異常			
周期・量の異常	59	49	42
随伴症状	22	14	24
内性器の異常			
子宮筋腫	26	24	23
子宮内膜症疾患	5	9	8
その他の子宮疾患	22	12	4
附属器腫瘍	13	15	10
性感染症を含む感染症	22	23	20
更年期障害	28	28	12
不妊症	6	9	8
性交障害	5	4	7
性同一性障害	11	93	98
その他	15	20	14
<b>疾病件数合計</b>	<b>256</b>	<b>300</b>	<b>270</b>

**担当者と診療日時 (完全予約制)**

- ・堀口貞夫 (産婦人科医師)
  - 月曜日 12時～16時
  - 火曜日 17時～20時
  - 木曜日 12時～20時
- ・堀口雅子 (産婦人科医師)
  - 月曜日 17時半～20時
  - 金曜日 12時半～16時
- ・佐々木掌子 (カウンセラー)
  - 月曜日 12時～20時

・村瀬敦子（カウンセラー）	火曜日		17時～20時
・高橋都（内科医師）	木曜日		17時～20時
・犬飼亜子（カウンセラー）	金曜日	（第1, 3, 5週）	14時～19時
		（第2, 4週）	12時～16時
・金子和子（カウンセラー）	金曜日	（第1, 3, 5週）	12時～18時
		（第2, 4週）	10時～17時

## 6.2. 会議室・レストランの運営

21年度は、一昨年秋の世界的な経済環境のあおりを受けて、1年を通し非常に厳しい施設運営を余儀なくされた。これまでリピーターの利用頻度が高く安定した顧客を確保した経営を続けてきたが、一般法人においては会議・宴会の外部施設利用の自粛、行政法人関係に関しても事業仕分け以後の傾向として、ここ数年続いた利用実績が無くなるなど、マーケットの劇的な変化により利用件数が下降し、同様に売上の数字が大幅に減少する結果となった。

県人会・同窓会といった個人を中心とした宴会は続いており、医療関係・製薬会社などは昨年にも活発な利用があったが、どちらも今後はより細やかな対応が必要である。

新年度に向けて、更に業種を広げた新規開拓に力を入れていくことに加え、顧客側から見たより利用しやすい設備の充実とサービスの対応を見直すことが将来に向け反省材料である。

レストランの運営は、近隣の同業種の激戦地区の競争に加え、デフレの価格競争に押され、ランチディナーともに集客の減少が続いている。

特にディナータイムにおける営業はより厳しさを増しており、今年度末にプロジェクトチーム「レストラン改革チーム」を結成し、今後の運営の在り方を抜本的に見直す機会を設けた。料理メニューは当然の事、営業時間や予約制のスタイル等従来の経営の延長ではなく新たな姿に変化させねばならない。

表1

利用内容	団体（件）	利用人員（人）
レストラン		43,734
会議室等		
女性団体	18	
一般団体	662	
会社	1,361	119,769
個人	148	
その他	70	
相談室等		4,068
合 計	2,259	167,571

（次ページ 表2、図2参照）