

平成22年度

事業報告書

自 平成22年4月1日

至 平成23年3月31日

財団法人 主婦会館

# 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	
1.3. 役員及び評議員	
1.4. 機構と職員	
2. 調査研究事業.....	5
・ 健康食品に関する消費者問題研究	
3. 啓発および相談事業.....	6
3.1. 消費者相談室	
3.2. 消費者問題110番	
3.3. ティーンズカフェ	
3.4. 住まいの相談室	
3.5. 法律相談	
3.6. 税務相談	
3.7. 夫婦・親子相談	
4. 各種研究会，講習会等の開催.....	14
4.1. 連続勉強会「事故原因調査機関のあり方を考える」	
4.2. 連続講座「消費者市民社会とはなにか～共通理解のための連続講座～」	
4.3. 消費者セミナー2010シリーズ1「消費者のための独占禁止法」	
4.4. 消費者セミナー2010シリーズ2「社会保障」	
4.5. 健康/権利」エデュケーター養成講座	
4.6. こころのケア講座	
4.7. 「こころのケア講座」ファシリテーター養成講座	
5. 展示等.....	19
・ 消費者問題に関する展示	
6. その他.....	20
6.1. チャリティーバザー	
6.2. 産直市	
7. 施設の運営.....	20
7.1. 主婦会館クリニック	
7.2. 会議室・レストランの運営	

財団法人主婦会館は、主婦会館プラザエフとして新たにスタートしてすでに10余年を越えました。その間、人々が集い、交わり、また沢山の方々のご支援により事業を行うことができました。平成22年度も、従来からの相談事業に加え勉強会や講座を展開し、公益事業の充実を図ってまいりました。また、公益法人制度改革への取り組みも方向性を確認することができ着実に準備を整えてまいりました。ところがここ数年続いている経済情勢の低迷に加え、3月に発生した未曾有の東日本大震災は、会館を支える収益事業に決定的な打撃を与える結果となり、公益事業推進についても大きな見直しを図らねばならない状況となりました。

このような現況ではありますが、本来会館に期待されている、消費者にとって身近な交流の場となるよう、また公益目的事業を行い社会的責任に応えねばなりません。このため、役職員一同努力を重ねてまいり所存でございます。

平成23年6月21日  
財団法人主婦会館  
理事長 清水鳩子

## 1. 管理事項

### 1.1 理事会及び評議員会の運営

#### 《理事会》

- ・第91回通常理事会 平成22年6月 23日（水）
  1. 平成21年度事業報告の件
  2. 平成21年度決算報告の件
  3. 評議員改選の件
  4. その他
  
- ・第92回通常理事会 平成23年3月23日（水）
  1. 平成23年度 事業計画（案）の件
  2. 平成23年度 収支予算（案）の件
  3. 法人制度改革の件
  4. その他

#### 《評議員会》

- ・平成22年度 第1回評議員会 平成22年6月23日（水）
  1. 平成21年度 事業報告の件
  2. 平成21年度 決算報告の件
  3. その他
  
- ・平成22年度 第2回評議員会 平成23年3月23日（水）
  1. 平成23年度 事業計画（案）の件
  2. 平成23年度 収支予算（案）の件
  3. 公益法人改革の件
  4. その他

## 1.2 庶務事項

- 平成21年4月6日 平成22年度事業計画書，収支予算書を厚生労働大臣に提出
- 平成22年7月8日 長期借入金借入届出書を厚生労働大臣に提出
- 平成22年7月8日 平成21年事業報告書，収支計算書，貸借対照表及び正味財産増減計算書を厚生労働大臣に提出

## 1.3. 役員及び評議員（五十音順）（平成23年3月31日現在）

### (1) 理事 11名

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	元日本司法支援センター 理事長
佐野真理子（常勤）	主婦連合会 事務局長
清水鳩子（常勤）	財団法人主婦会館 理事長
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（常勤）	財団法人主婦会館 常務理事
中村紀伊	財団法人主婦会館 名誉理事長
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名

堀口貞夫	主婦会館クリニック 所長
和田正江	主婦連合会 副会長

### (3) 評議員 16名

碧海西葵	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
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
白井典子	弁護士
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 理事

#### 1.4. 機構と職員（平成23年3月31日現在）

総務部							計
	男	2 (0)					2 (0)
	女	2 (0)					2 (0)
公益事業部		企画	相 談				
			消費者	法律	住まい		
	男	0 (0)		-	-		0 (0)
	女	2 (0)	0 (4)	-	-		2 (4)
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		2 (1)	0 (3)	2 (0)	5 (1)	0 (1)
	女	4 (0)		0 (1)	1 (2)	0 (8)	5 (11)

( ) 内は嘱託・パート・配膳常備

正職員合計20名 男11名 女9名

正職員以外、延べ1,856人のヘルパーの応援を得て、業務を推進した。

・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	11	44歳	9.3
女	9	33.8	6.9
合計	20	39.7	(平均) 8.3

・会館の所在地 〒102-0085 東京都千代田区六番町15番地

## 2. 調査研究事業

・健康食品に関する、消費者問題調査研究

調査期間 平成22年12月18日～平成23年1月18日

対象 主婦連合会会員および一般消費者

配布数 1000

回収数 872

回収率 87.2%

この調査では健康食品に関する消費者の意識や摂取の実態を確認した。

調査結果から

- ・ 約6割が健康食品の摂取経験者
- ・ 摂っている健康食品は3種類までが約6割
- ・ 約3割が健康食品と医薬品を併用
- ・ 表示・広告・説明書の内容を見ている人は75%
- ・ 「効能効果表示の禁止」の認識は、まだ半数
- ・ 選択の目安の表示は原材料がトップ
- ・ 表示や広告の確認は販売員に直接聞く人が一番多い
- ・ 約半数が体験談には疑問があると感じている

- ・ 粒状・カプセル状の形態の健康食品は便利な反面、摂りすぎや誤認が心配
- ・ 健康食品による健康被害の情報共有が必要

#### まとめ

今回の調査結果を踏まえ、消費者の権利の確立と消費者の利益擁護へ向け、当面の措置として6項目の対応策をとるよう関係省庁に提言した。

- ・ 健康食品の過剰摂取の防止へ向け、錠剤・カプセル・乾燥形態などの商品について規制策を講じること。
- ・ 医薬品や数種類の健康食品の併用に伴う健康被害の防止へ向け、適切な情報を消費者に提供するとともに、警告表示などの表示制度を整備すること。
- ・ 「体験談」の表示をはじめ、効能効果をイメージさせる表示・広告・説明の表示実態を調査・分析し、消費者に誤認を与える表示について規制策を講じること。
- ・ 情報収集・提供体制の構築へ向けた一つの施策として、食品事故に関する事業者の報告義務化を早急に導入すること。
- ・ 健康食品に関連する各種法制度の整合化へ向けた見直しを図り、違反食品に対する法規制及び法執行の規定を整合化し、国と地方との連携体制を構築すること。
- ・ これら施策を検討・導入する上で、消費者参加を確保し、消費者の意見が反映されることを保証した体制を整備すること。

## 3. 啓発および相談事業

### 3.1. 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た。専門の消費生活相談員4人体制（交代制）で来室（面接）、電話、文書による合計95件の相談を受け付けた。

主婦連合会発行の主婦連たよりに相談室に寄せられた相談事例をもとに「相談室より」と題して毎月掲載し、啓発を行っている。

受け付けた相談から、契約書面に不備がある事業者に対し、主婦連合会より特定商取引法に基づく申し出を消費者庁と東京都に2件提出した。

平成22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・水曜・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	

## 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 (95件)

	相談形態			相談区分			総件数
	電話	来室	文書	苦情	問合せ	要望	
件数	48	44	3	53	37	5	95
構成	50.5%	46.3%	3.1%	55.8%	38.9%	5.3%	100%

表2 相談者の年代別分類

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	総件数
件数	1	4	6	31	17	10	11	15	95
構成	1.1%	4.2%	6.3%	32.6%	17.9%	10.5%	11.6%	15.8%	100%

表3 相談者の性別分類

	男性	女性	団体	総件数
件数	26	69	0	95
構成	27.4%	72.6%	0%	100%

表4 相談者の居住地

	東京都	神奈川県	千葉県	その他	総件数
件数	50	8	7	30	95
構成	52.6%	8.4%	7.4%	31.6%	100%

表5 分類別件数

	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保険 衛生品	教養 娯楽品	土地・建物・ 設備	レンタル・リー ス・貸借	修理・補修	管理・保管
件数	13	5	5	3	5	1	2	2	2	2
構成	13.7%	5.3%	5.3%	3.2%	5.3%	1.1%	2.1%	2.1%	2.1%	2.1%

	役務 一般	金融・保険 サービス	運輸・通信 サービス	教養・娯楽 サービス	保険・福祉 サービス	他の 役務	内職・副 業・相場	他の 相談	総件数
件数	5	8	11	5	3	2	1	20	95
構成	5.3%	8.4%	11.6%	5.3%	3.2%	2.1%	1.1%	21.1%	100%

### 3.2. 消費者問題110番

事業計画では、タイムリーな消費者問題を取りあげ、集中的に苦情や情報提供を募る110番を実施する予定であったが、週末に電話を受け付ける人員配置の問題などの理由により、実施が見送られた。

### 3.3. ティーンズカフェ(女の子のためのところと体の相談室)

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するなどした。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。児童

相談所、養護施設、青少年委員会などの関係者、教育現場の方（教師、養護教諭など）、保護者の方などからの相談も受け付けた。希望により、男の子からの相談も受け付けた。

広報（チラシ、ポスター、マスコミによる取材記事の掲載）によって当カフェの認知が社会に徐々に広まってきた。相談内容は性・心身・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きた。

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 一回 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

月	2010年									2011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	
件数	2	1	1	2	1	5	4	2	0	0	0	3	21
構成(%)	9.5	4.8	4.8	9.5	4.8	23.8	19.0	9.5	0	0	0	14.3	100

## 2.内容別一覧表

相談内容	総件数	構成
1.月経等のトラブル	3	13.6%
2.未成年者の性交と性感染症・妊娠・避妊に関する問題	5	22.7%
3.DV，いじめ，不登校，非行，親子・友人関係などに関する問題	7	31.8%
4.ダイエット，摂食障害に関する問題	5	22.7%
5.身体の発達異常の心配など（性同一性障害など）	1	4.5%
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	1	4.5%
7.その他	0	0%
合計	22	100%

※再掲あり

## 3.4. 住まいの相談室

### 3.4.1. 定例有料法律相談

所有・賃貸に拘わらず、都市における住居形態は戸建てから共同住宅が主流になっている。相談としても、欠陥・瑕疵にとどまらず快適性や生活マナーなど住まい全般に及ぶさまざまな悩みを抱える生活者は増えていると思われるが、年間1件に留まった。

住宅メーカーや自治体相談室が持つ相談対応の限界のない主婦会館の相談室としてのスタンスを充分周知しきれなかった。

相談日 随時（完全予約制）  
 相談料 1時間 3,150円  
 担当 一級建築士 三浦史郎



表1.月別相談件数

月	2010年									2011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	
件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

表2.内容一覧表

分類別	件数
1. 戸建てについて	0
2. マンション（分譲・賃貸）について	0
3. 借地・借家・社宅について	0
4. 高齢者施設・ケアハウス・グループホームについて	1
5. その他	0
<b>内容別</b>	
1. 建築・設計・リフォーム	0
2. 不動産（売買・取引・相続・贈与）	0
3. 不動産（登記・税）	0
4. 土地家屋調査・不動産鑑定	0
5. 管理組合等	0
6. その他	1

### 3.4.2 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4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22年9月18日（土）14時30分～17時30分（31人参加）

内容 ◆ 講座「高齢者の生活をのための支援システム」

講師 和田 行男（東京都地域密着型サービス事業者連絡協議会代表）

講師は20年前に「バリアフリーワールド」を提唱した経緯から、当たり前のことが出来るように手助けすることに意味があり、施設内バリアフリーとして社会から隔離されている現状を報告。能力を使わなくても済む「便利な生活」から、身体能力（筋力）を使えるように残しておく必要性と、それぞれの違いを一括りにしない生活支援システムを自宅と地域のあり方まで縦横に応じた。

#### ◆ 事例報告

「さまざまな高齢者の住まいを考える」として、各種リフォーム助成制度を紹介し、具体的なリフォームの2事例を見ながら、目的を明確にすること、現状の点検から先の暮らしを考え、経済的に無理のない計画にするなどのポイントを紹介した。

担当 畑中 仁（一級建築士 象地域設計）

#### ◆ 専門家による個別相談会

担当 畑中 仁（一級建築士）、松富寿嗣（一級建築士）、江国智洋（一級建築士）

#### (2) マンション維持管理講座・相談会

分譲マンションのストックが560万戸を超え1300万人が暮らしていると言われる。マンションの生活や管理組合運営などに関する法律問題、区分所有法などの成立時に想定されていない問題の多発と法律の壁。どの様に解決するのかの糸口をマンション生活と管理組合を

支援する取組みを続ける「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、講座と相談会を行った。

日時 平成22年11月6日（土）14時～16時30分（38人参加）

内容 ◆講座 第一部「行列の出来るマンション法律相談所～弁護士が教えるトラブル解決の糸口」

講師 大江京子弁護士，伊藤真樹子弁護士

マンションライフの基本となる法的知識を紹介し，水漏れ・騒音・ペットや転貸し・使用制限等のトラブル，管理費滞納などの深刻な問題を，事例を引きながら解決方法の解説をするとともに，特定承継人の責任範囲などはクイズ形式も織り込んで解り易い解決のヒントを提示した。

◆専門家による公開相談会

担当 大江京子（弁護士），伊藤真樹子（弁護士），  
 祢宜秀之（マンション管理士），千代崎一夫（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）

### 3.5. 法律相談

#### 3.5.1. 定例有料法律相談（常設，1998年12月開設）

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。

国の司法支援センター（法テラス）の充実や各自治体・団体等の法律相談事業の取組みの成果もあり，相談件数の減少が続いているが，潜在的にはまだまだ法律相談の需要は多く，特に女性弁護士に対する期待は大きい。これまで以上に一般の方々が気軽に法律相談を受けられるように積極的に広報を行い，また相談件数の減少傾向を慎重に分析・検討していくことで相談件数の増加につなげた。その結果，平成22年度は合計167件の相談を受け付けた。

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，土曜日は17時30分まで）

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62名  
1日3名ずつ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，都内近郊女性会館など）年間 約700部配布

#### 法律相談項目別件数

表1.月別法律相談の件数

月	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	10	15	18	18	11	12	17	12	17	4	12	21	167
構成(%)	6.0	9.0	10.8	10.8	6.6	7.2	10.2	7.2	10.2	2.4	7.2	12.6	100%

表2.相談内容別

(複数回答含む)

	2010年										2011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	10	10	14	15	8	10	11	8	13	3	10	15	127	
2.男女関係		1	1	1		2	4	2	1			2	14	
3.遺言・相続		1			1		1	2	1		1	2	9	
4.成年後見・介護													0	
5.消費者													0	
6.債務整理・破産			1										1	
7.不動産		1		1					1	1	1		5	
8.労働問題		1	1		1				1			1	5	
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		1	1	1	1							1	5	
合計	10	15	18	18	11	12	17	12	17	4	12	21	167	

表3.何で知ったか

	2010年										2011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	6	3	3	3	3	4	5	4	2	5	8	48	
2.電話帳				1						1			2	
3.インターネット	4	3	4	4	3	3	4	3	5	1	1	2	37	
4.友人・知人			2	2	1	1	2					1	9	
5.新聞・雑誌等	1		2	1			1		3			1	9	
6.ウィメンズプラザ			1	2	1	1	5	2	2		2	1	17	
7.プラザFパンフ	1	1	2		2		1		1			5	13	
8.2回目		1		1	1	1					1	1	6	
9.弁護士会・法テラス	1	2	2			1		1					7	
10.白紙	1	2	2	4		2		1	2		3	2	19	
合計	10	15	18	18	11	12	17	12	17	4	12	21	167	

### 3.5.2 無料法律相談 (1999年3月以降年1回開催)

- 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行った。
- 2 相談担当の弁護士の数が十分だった。
- 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により、スムーズに進行ができた。

場所 主婦会館プラザエフ 9階「スズラン」

日時 平成22年4月10日(土) 10時30分～17時

受付 午前10時から(先着順)

受付件数 50件(実際の相談者数 50人)

相談担当 日本女性法律家協会弁護士

延べ人数 29人

広報 読売新聞, 毎日新聞, 東京新聞, 産経新聞で紹介記事が掲載された。

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	相談件数	構成(%)
1.夫婦（離婚・DV）・親子	24	48.0
2.男女関係（ストーカー・婚約破棄）	1	2.0
3.遺言・相続	10	20.0
4.成年後見・介護	0	0
5.消費者（先物取引・マルチ・訪問販売）	1	2.0
6.債務整理・破産	1	2.0
7.不動産（売買・借地借家・相隣関係）	3	6.0
8.労働問題（雇用関係・セクハラ・パワハラ）	3	6.0
9.商事・会社関係	0	0
10.交通事故	0	0
11.刑事・少年事件	1	2.0
12.その他	6	12.0
計	50	100%

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	総件数
件数	28	4	6	6	5	1	50
構成(%)	56.0	8.0	12.0	12.0	10.0	2.0	100%

表3 相談者の年代別分類

	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	不明	総件数	構成
男	0	2	3	0	2	2	0	0	9	18.0%
女	0	9	9	9	8	4	1	1	41	82.0%
合計	0	11	12	9	10	6	1	1	50	100%
構成(%)	0	22.0	24.0	18.0	20.0	12.0	2.0	2.0	100%	

表4 何で知ったか

区分	人数	構成(%)
1.毎日新聞	2	4.0
2.読売新聞	7	14.0
3.東京新聞	8	16.0
4.産経新聞	1	2.0
5.その他の新聞	2	4.0
6.区役所	15	30.0
7.ホームページ	5	10.0
8.法テラス	5	10.0
9.知人・友人・家族から	3	6.0
10.その他	2	4.0
合計	50	100%

### 3.6. 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。いずれも税金の諸制度やしきみについて、納税者とし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 25人

表1. 税務相談 内容別一覧表

相談 内容	件 数	構成(%)
1.法人税関連 (役員報酬について)	1	1.9
2.所得税関連 (不動産の譲渡・退職所得・確定申告・配当所得・株式の譲渡損失・医療費・寄付金控除)	18	34.0
3.資産税関連 (相続税・固定資産税・贈与税)	23	43.4
4.地方税	1	1.9
5.会 計 (新規開業時の帳簿作成について)	1	1.9
6.経 営	0	0
7.法 規	0	0
8.その他 (消費税・証券税制について・住宅貸付金・居住用財産譲渡)	9	17.0
合 計	53	100%

※重複あり

### 3.7. 夫婦・親子相談 (無料セミナー・相談会)

社団法人家庭問題情報センター (F P I C) との共催により、セミナー及び無料個別面接相談「“民間調停 (A D R)” ってなあに? - 模擬調停による子どものいる夫婦への援助 -」を開催した。このセミナーでは、模擬調停事例を通して、A D Rでの話し合いの実際を紹介しながら、面会交流や養育費、親権などの問題の解決について検討していくものである。養育費相談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23年2月26日 (土)

セミナー・模擬調停13時00分～15時30分

個別相談会15時30分～16時30分

内容 ◆セミナー 「F P I Cによる民間調停 (A D R) について」 (41人参加)

講 師 瓜生 武 (社団法人 家庭問題情報センター監事)

土日、祭日、夜間にも実施できる民間調停について講演を行った。

事例紹介「A D R 模擬調停 千代田さん夫婦の離婚をめぐる」では、話し合いの様子を再現し、子どもの将来を考えての十分な話し合いが必要となる子どものいる夫婦の離婚を取り上げた。

◆個別相談会 (7人参加)

講師・司会・相談会担当その他スタッフ 11人

セミナー参加者のうち、A D Rの利用、養育費、面会交流などについて個別相談を希望する方に社団法人家庭問題情報センターの担当者が相談を行なった。

表1.参加者の居住地

	東京23区	23区外	埼玉県	神奈川県	千葉県	不明	総件数
件数	21	4	9	5	1	1	41
構成(%)	51.2	9.8	22.0	12.2	2.4	2.4	100%

表2.何で知ったか

区分	人数	構成(%)
ホームページ	6	14.6
大学の授業	1	2.4
区役所・法テラス	2	4.9
友人	1	2.4
面接当事者・相談員	6	14.6
主婦会館	1	2.4
チラシ	2	4.9
女性センター	3	7.3
調停委員	18	43.9
不明	1	2.4
合計	41	100%

## 4. 各種研究会・講習会等の開催

### 4.1. 連続勉強会「事故原因調査研究機関のあり方考える」

運輸安全委員会など、特定の分野での事故原因究明機関は存在するが、エレベータ、遊具、プールなど、生活環境の中での事故の原因究明を行い、再発防止へつなげる専門機関が日本には存在しない。そもそも、既存の運輸安全委員会でも、警察の捜査が優先されることにより、再発防止のための徹底的な原因究明ができない現状がある。現在の問題点、今後の課題を知るための研究会を4回のシリーズで開催した。

勉強会を通じて得られた知見は、消費者庁が設置した事故調査機関の在り方に関する検討会などでの意見に活かされた。

#### 第1回

日時 平成22年4月13日（火）18時30分～20時30分

講師 高本 孝一（日本乗員組合連絡会議）

参加人数 39名

内容

- ◆安全の概念
- ◆安全への対処の変遷
- ◆安全管理の責任
- ◆人間と安全（エラーと違反）
- ◆事故・インシデントの背景（個人から組織へ）

## 第2回

日時 平成22年4月20日（火）17時30分～19時30分  
講師 佐藤 健宗（弁護士）  
下村 誠治（明石歩道橋犠牲者の会）  
美谷島 邦子（日航ジャンボ機御巣鷹山墜落事故被災者家族の会）  
参加人数 42名  
内容 ◆運輸安全委員会について  
◆刑事責任の追及と事故原因究明の関係  
◆安全を願う～航空機事故被害者遺族の立場から～

## 第3回

日時 平成22年4月27日（火）18時30分～20時30分  
講師 市川 正子（エレベータ事故被害者遺族）  
鶴田 昌弘（ふじみ野市職員労働組合）  
参加人数 40名  
内容 ◆独立した中立な第三者の事故調査機関の設置の必要性  
～エレベータ事故被害者遺族の立場から～  
◆ふじみ野市大井プール事故の原因究明の実状と問題点

## 第4回

日時 平成22年5月7日（金）18時30分～20時30分  
講師 柳田 邦男（ノンフィクション作家）  
参加人数 48名  
内容 ◆被害者の不信感，被害者が求めるもの  
◆原因のとらえ方  
◆事故とはなにか  
◆事故調査報告書の問題点  
◆捜査からの独立

### 4.2. 連続講座「消費者市民社会とはなにか～共通理解のための基礎講座～」

一昨年設置された消費者庁，消費者委員会は，消費者，生活者の視点に立つ日本で初めての行政機関である。このようなパラダイム転換の中，消費者の商品選択と積極的な行動によって公正で持続可能な社会へと導く，「消費者市民社会」という新しい概念がにわかに脚光をあびている。将来に向けて，消費者運動の新しい方向性を模索することにつながる全6回の連続講座を開催した。

#### ・第1回

日時 平成22年10月11日（月）15時30分～17時30分  
講師 ヴィクトリア・トーレセン（ノルウェー・ヘドマルク大学准教授，コンシューマー・シティズンシップ・ネットワーク・プロジェクトマネージャー）  
ハイコ・ステファン（元ベルリン工科大学教授，元ドイツ消費者連盟会）  
高橋 義明（内閣府経済社会総合研究所 主任研究官）  
参加人数 38名  
内容 「コンシューマー・シティズンシップの概念」

「消費者市民社会」とは，英語の“コンシューマー・シティズンシップ”がもとになった

言葉である。「消費者市民」先進国のノルウェーでこの問題に取り組まれているトーレセン博士，ヨーロッパにおける消費者教育の第一人者ハイコ・ステファン博士，そしてこの言葉を日本に紹介し，平成20年度の国民生活白書でこの言葉を取りあげた内閣府の高橋義明氏を講師に迎え，お話を伺った。

- ◆なぜいま消費者市民社会か
- ◆市民社会と消費者市民社会の違い
- ◆消費者市民社会において消費者に求められる能力

・第2回

日時 平成22年11月10日（水）18時30分～20時  
講師 上村 達男（法学博士，早稲田大学法学部・大学院法務研究科教授早稲田大学グローバルCOE「企業法制と法創造」総合研究所長）  
参加人数 40名  
内容 「消費者市民社会を支える会社法理の転換」  
「会社は株主のものであり，株式を買えば会社をひいては会社を取り巻く人々を支配できる」というような従来の会社法の発想を根本的に転換することで，真に強固な人間主役の消費者市民社会を構想することができることが論じられた。

・第3回

日時 平成22年11月17日（水）18時30分～20時  
講師 坂 勇一郎（弁護士）  
参加人数 29名  
内容 「消費者の力で実現する安全で公正な社会 ～日弁連の提言を題材として～」

- ◆「消費者市民社会」とこれまでの消費者運動
- ◆北欧に学ぶ＜消費者の権利の3段階論＞
- ◆社会の中の「市場」
- ◆消費者の権利と役割
- ◆「自己責任」論との関係
- ◆「消費者市民社会」が警戒しているものは何か

・第4回

日時 平成22年12月15日（水）18時30分～20時  
講師 高橋 義明（内閣府経済社会総合研究所 主任研究官）  
参加人数 34名  
内容 「消費者市民の視点 ～経済・社会・ココロのバランス～」  
消費者市民社会とは経済，社会の問題だけでなく心の問題でもある。不幸を生む社会は消費者市民社会とは言えない。経済，社会，心のバランスという視点から消費者市民社会について論じた。

・第5回

日時 平成23年1月19日（水）18時30～20時  
講師 星川 安之（財団法人共用品推進機構 専務理事）  
参加人数 32名  
内容 「助け合う社会と消費者市民Ⅰ  
～障がい者，高齢者など誰もが暮らしやすい社会～」  
消費者市民社会とは一人ひとりの個人が尊重される社会である。身体的な特性や障害にかかわらずより多くの人々が共に利用しやすい製品・施設・サービスを目指す「共用



品」の考え方から誰もが暮らしやすい社会の姿を探った。

・第6回

日時 平成23年2月3日（木）18時30分～20時30分

講師 生田 武志（文芸評論家）

清水 康之（NPO法人自殺対策支援センターライフリンク代表）

モデレーター高橋 義明（内閣府経済社会総合研究所 主任研究官）

参加人数 82名

内容 「助け合う社会と消費市民Ⅱ～貧困，ホームレス，自殺問題～」

自殺や貧困は個人の問題ではなく社会全体の問題としてとらえなければならない。貧困や自殺をもたらしている背景を知り，消費者ひとりひとりがそれを自分たちの社会の問題として考え，行動することの重要性を確認した。自殺や貧困のない「生き心地の良い社会」は，消費者市民社会が目指すものと一致している。

#### 4.3. 消費者セミナー2010シリーズ1「消費者のための独占禁止法」

消費生活と不可分に関わり合う独占禁止法が，どのような考え方のもとで，何を実現するための法律であるのかを，個々の条文にこだわらず，各回のテーマに沿って学んだ。

講師 石岡 克俊（慶應義塾大学産業研究所准教授）

・第一講「現代経済社会における『競争』の意義」

日時 平成22年6月3日（木）18時30分～20時

参加人数 22名

内容 独占禁止法におけるキー・ワードである「競争」について。独占禁止法が念頭に置く「競争」とは何か？「競争」と私たち一般消費者の利益との関係等について，整理をした。

・第二講「公益事業の民営化と独占禁止法」

日時 平成22年6月24日（木）18時30分～20時

参加人数 20名

内容 公益事業の民営化と独占禁止法の問題を取り上げた。「民業圧迫」という言葉に代表されるように，かつては独占であった公益事業も，現在では民間企業と競合し同種のサービスを提供している場合が非常に多くの分野で見られる。郵政改革の例にとどまらず，いくつかの実例とともに公益性や公共性の担保と独占禁止法や競争政策の関係を検討した。

・第三講「消費生活と独占禁止法」

日時 平成22年7月22日（木）18時30分～20時

参加人数 21名

内容 消費生活と独占禁止法の関係について。これまでの消費生活に関わる問題について，独占禁止法が主要な解決策を提示してきた事例について幅広く取り上げ，消費生活における独占禁止法の役割について理解を深めた。

#### 4.4. 消費者セミナー2010シリーズ2「社会保障」

本シリーズは，年度末である3月中旬～下旬にかけて2回（事業計画では3回）行う予定であったが，東日本大震災により，無期限延期となった。

#### 4.5. 「健康/権利」エデュケーター養成講座

現在小，中，高等学校では，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という現状がある。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場を提供した。

開催日 平成22年度中に17回実施（2時間講座×9回，4時間講座×8回）

講師 島沢 二三子（健康教育インストラクター）

参加人数 計165名

対象 看護学校生

研修内容 模擬授業・小・中・高校編／自己評価を高めるワークショップ

参加者の感想：

- ①ひとりひとりの意思決定力を育てていくことの必要性を実感した。
- ②直面した課題に対し主体的に乗り越えられるよう，自己形成を促すことも目的としていることを知った。
- ③研修で，障がいを持つ人びとを以前より理解できた。今後，看護者として当事者の悩み，希望を支援していきたい。
- ④看護師はよき理解者として，どのような環境にいる人たちにも偏見のないよう関わっていく必要があることを学んだ。

#### 4.6. こころのケア講座

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担当する。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。

テーマ	開催日	参加人数
① DV・トラウマを理解する	4月10日	8人
② 世間の「粋」と私らしさ	5月22日	13人
③ 身体的暴力・性暴力	6月12日	6人
④ 精神的暴力・モラルハラスメント	7月24日	14人
⑤ トラウマに対応するツール	8月28日	7人
⑥ 喪失とグリーフ（深い悲しみ）	9月18日	10人
⑦ 境界線	10月16日	6人
⑧ コミュニケーション	11月13日	8人
⑨ パートナーシップ	12月11日	8人
⑩ Bさん(加害者)とは	1月15日	7人
⑪ 育った環境・子どもへの暴力の影響	2月19日	8人
⑫ 自尊心	3月12日（※東日本大震災のため中止）	

講師 非営利活動法人レジリエンス スタッフ

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

#### 4.7. 「こころのケア講座」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22年5月15日, 16日  
第2期 平成22年6月19日, 20日  
第3期 平成22年7月10日, 11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 42人, 第2期 46人, 第3期 47人
- 対象 DV相談員, 学校関係者, 司法関係者, シャルタースタッフ, 今後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。
- 内容 ◆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CD, 各回ごとの詳しいマニュアルを渡し, 講座終了後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支援活動の中で役立てたり, 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回 ①DV, トラウマを理解する  
②身体的暴力・性的暴力  
③精神的暴力・モラルハラスメント  
④自尊心
- 第2回 ⑤「世間の枠」と私らしさ  
⑥トラウマに対応するツール  
⑦喪失とグリーフ (深い悲しみ)  
⑧パートナーシップ
- 第3回 ⑨境界線  
⑩コミュニケーション  
⑪育った環境・子どもへの暴力の影響  
⑫Bさん (加害者) とは

#### ・講座参加者のアンケートの結果 (講座の満足度について)

	満足	普通	不満	不明
講座の説明に関して	20	1	0	0
講座の情報量	20	1	0	0
資料の使い勝手	17	2	1	1

## 5. 展示等

#### ・消費者問題に関する展示

1階ロビーにおいて、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下記のテーマで展示を行った。

- ① 「木づかい展示」開催期間 平成22年4月～6月
- ② 「住宅用火災警報器展示」開催期間 平成22年7月
- ③ 「モビリティウィーク&カーフルーダーパネル展示」開催期間 平成22年8月～9月
- ④ 「SGマークについて」開催期間 平成22年10月～12月
- ⑤ 「女たちの手仕事展」開催期間 平成22年12月上旬～中旬
- ⑥ 「暴力のない世界へ」開催期間 平成22年12月中旬～平成23年2月
- ⑦ 「ケータイ・インターネットを安全に使うために」開催期間 平成23年3月

## 6. その他

### 6.1. チャリティーバザー

DV被害女性の自立支援をしているNPO法人女性ネット S aya-sayaと共催で、1Fロビー全体を使って、一週間、チャリティーバザーと展示を行った。草木染めの衣料、手編みのニット、手作りアクセサリー、クッキー、その他民芸品など、主として手づくりの作品が出品された。多くの方が立ち寄って、男性も含めて好評であった。売上金は、全額DV被害者女性の自立支援や支援活動をしている団体の活動資金に寄付された。開催期間中二日間は正面玄関外で産直市も同時開催しており、会館の内と外で賑やかな催しとなった。

テーマ 「作る喜びを、生きる喜びに」

開催日 平成22年12月6日（月）～12月12日（日）11時～18時

### 6.2. 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。この催しは五年以上にわたり継続開催し、地域の人々も楽しみにする恒例の催しとなったので、今年度は、盛夏を除いてほぼ定期的に2～3か月おきに、計4回開催した。10月に開催した産直市ではNPO法人「食と農」も新たに加わり、出店した。

開催日 平成22年4月21日、22日

6月30日、7月1日

10月6日、7日

12月8日、9日

場所 主婦会館 正面玄関外

## 7. 施設の運営

### 7.1. 主婦会館クリニック

#### 7.1.1. 概要

平成43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領域に取り組んできた。

平成11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。

月経不順、月経に随伴する障害、摂食障害、更年期障害、性同一性障害、性交障害などでは精神・心理が強い影響を受けて現われる心身症や適応障害・不安障害に対しては、平成15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・行動療法、認知行動療法などによる心理療法を進めてきている。

### 7.1.2 平成22年度の概要

新来患者数(新患数)は277例と著しく減少した。来所者の訴えと其のバックグラウンドをじっくりと聞き治療者が一緒になって解決策を探るといふ、このような診療形式をとった平成11年以降の5番目の少ない新患数である。再来患者数(再来数)も1,808例平成17年の1,802に継ぐ数である。

診療内容的には、平成20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年1月からカウンセラーが一名増え心理療法部門が強化され、カウンセリングの患者数は増加した。

一人当たりの時間数を一時間と決めて予約を取る相談・カウンセリング部門と異なり、保険診療に於いては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ふという矛盾を生じる。平成17～18年の34分から患者数の増えた平成19～21年は26分台と減少傾向にあったが、昨22年は34.5分となり「納得のいく医療」は維持出来て居ると思われる。

### 7.1.3 診療の内容

#### (1) 診療件数

年度	保険診療	自費診療	相談・カウンセリング	合計
H17 (2005)	1,415	579	358	2,352
H18 (2006)	1,300	515	335	2,150
H19 (2007)	1,536	500	255	2,291
H20 (2008)	1,686	441	335	2,462
H21 (2009)	1,587	410	394	2,391
H22 (2010)	1,273	305	507	2,085

診療件数2,085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1,273件で平成21年度に較べて314件(20%)の減少、自費診療305件で105件(26%)の減少に対してカウンセリングは507件と113件(29%)の増加であった。全診療件数では306件(13%)と減少。これについては次項以下で分析する。

#### (2) 保険診療の新規来院数

表2主婦会館クリニック初診数の変化

年度	H17	H18	H19	H20	H21	H22
初診件数	326( 5)	312( 9)	307( 11)	363( 89)	339( 98)	277(130)

( )内GID

新規来院者数は277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230例（83％）で、他の47例（17％）は保険診療の対症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ある。

保険診療の新来患者230例中131例はFTM(Female to Male)の性同一性障害例であった。その他の疾患については表3に示す。

表3 新患の保険診療の内容（件数、重複あり）

	H19	H20	H21	H22
月経の異常 周期・量の異常 随伴症状	59 22	49 14	42 24	55 23
内性器の異常 子宮筋腫 子宮内膜症性疾患 その他の子宮疾患 附属器腫瘍	26 5 22 13	24 9 12 15	23 8 4 10	11 8 6 8
性感染症を含む感染症	22	23	20	17
更年期障害	28	28	12	7
不妊症	6	9	8	5
性交障害	5	4	7	0
性同一性障害	11	93	98	131
その他	15	20	14	12
疾病件数合計	256	300	270	283

平成20年6月より「はりまメンタルクリニック」から、性同一性障害例の戸籍の性別変更に必要なホルモン療法・SRS(Sex Reassignment Surgery性別適合手術)を開始するに当たっての婦人科的診察を引き受けることとした。本疾患の診療に当っては「何歳頃からどのような性別違和を感じ、自我を意識し異なる性を意識し始める思春期の頃の悩みを共有し、それに基づいてそれぞれのカラダの中で起こっている内分泌的变化を確認すること、性ホルモンは単に性にかかわる作用ばかりではなく栄養やエネルギーの代謝をもコントロールしていること、ホルモン療法を行った時に起こる身体的変化、自分にとっては望ましくない変化＝副作用、それらの作用は個人差のあるものであること、などを理解してもらう」ことが必須である。

女性のカラダを持ちながら、その事に強い違和感を持ち男性として生きることで精神の安定を得られるというトランスセクシャル（性別移行者）であるが故に、婦人科的診察を行うには強い抵抗感があり、これを乗り越えるのに必要な手続きであるが、診察を終わり診療情報提供書の作製まで入れると60分は必要である。

平成20年89例、平成21年98例であった性同一性障害の患者が平成22年には130例と増加したために、通常の初診時間30分の初診件数が274件,241件から147件と急速に減少したことが、保険診療件数が急減した理由であることが判った。

## （2）自費診療の新規来院数

相談は高年齢での妊娠について4件、セックスに関する相談5件、出産場所についてなどで合計14件で一回の来談で終了したものである。カウンセリングは心理療法士によるカウンセリングを希望する新規来談者が14件、夫婦生活に関するものが6件、悪性腫瘍手術後の性生活2件などセクシュアリティにかかわるものが少しずつ増えて来ているように思われる。保険診療に該当しない正常妊娠・月経の調節・子宮がん検診の5件である。

### (3) 相談・カウンセリング

平成19年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」の平成22年度の来談者は7件(平成21年度は15件)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、舌ガン・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、抑うつ症状などの相談もあり、矢張りまだ、医療機関に於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、生活の中での役割り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かかえる事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、此の様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、これまでの村瀬、犬飼、佐々木の三人に加えて平成22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。性交障害や性同一性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、押し進めることが出来る体制が整い本格的な活動が始まり、来所件数は昨年の394件から507件と28.7%の増加となった。佐々木掌子氏は平成22年度一杯勤務をした後、平成23年4月中旬よりカナダに留学し特に性別違和感を持つ小児の問題について研さんを積み研究をされる予定である。

## 7.2. 会議室・レストランの運営

### 7.2.1. 会議室・バンケットサービス

世界的な経済問題や国内事業も落ち着きを取り戻し、徐々に回復の兆しが見え始めた経済環境の中にあって、当館も安定顧客である医療・製薬関係のセミナーや自治体の会合を確保しつつ、業種を広げた新規開拓に力を注いできた。新たにネット広告の展開を実施し、前年度売上げを超える収入を維持しながら施設運営を進めてきたが、平成23年3月11日の震災・原発事故の影響により大きく業績予想が覆される結果となった。3月の売上は震災以降キャンセルが続き、前年度より4割の収入減、1,700万円の数字が消失し、4、5月も自粛ムードの影響により、特に宴会予約の取り消しが相次いだ。

22年度の売上げ目標は4億5,130万円(対前年2,600万増)、期末の3月末での数字の達成は厳しく対前年1,500万円増での経過であった。震災後は売上数字・収支予測ともに大幅に下がり、最終4億2,188万円(対前年347万減)の売上げにとどまった。NPO法人・千代田区内に的を絞った企業へのDMや大手旅行エージェントの法人営業部門との契約等営業を試みたが、効果の上がったものはインターネット広告であった。9月からの利用で秋口にかけて10%前後の売上げ増が見られた。ここ数年は大型の消費が控えめになるとともに、会議室も極力自社内での運営に努めるといってお客様の声が多い。また貸しビルの空室を利用した低価格の会議室の提供も増え、お客様の選択の幅が大きく広がった点でより厳しい環境になっている。

売上げと並行して原材料費の高騰が続き、1年を通して懸念材料であった。前半は牛乳・バターといった乳製品の入荷自体が危ぶまれ、引き続き野菜の値上げがそして小麦粉・コーヒーへと波及が続いた。最終的に目標数値より230万円増となった。外注人件費に関しては一部改善が見られた。

### 7.2.2. レストラン営業

レストランの運営は、新たにレストラン担当の料理長を任命しメニュー開発に重点をおきながら

見直しを図った。ランチバイキング3万人来店者に対する感謝のセレモニー、利用者向けポイント還元カードの発行など新たな話題作りを企画し提供を続けたが、ランチの来店数は年々減少しており対前年で1,850人程（減収185万円）の減少となった。夜間の営業はサービス構成員をアルバイト採用に変えて極力人件費の削減に努めた結果160万円ほど削減できた。貸切りの大型予約を積極的に受け入れ、従来のレストランの形に捉われない1スペースとしての営業展開に力を注いだ。80万円ほどの減収となった。総額4,750万円（前年度5,018万円、268万円の減収）となった。

#### 会館利用者の内訳

利用内容	団体（件）	利用人員（人）
レストラン		40,672
会議室等		
女性団体	18	
一般団体	658	
一般企業	1,395	123,974
個人	158	
その他	60	
クリニック		2,085
相談・講座等		2,218
合 計	2,289	168,949

以上