

この生衛ジャーナルは宝くじの普及宣伝事業として作成されたものです

生衛ジャーナル

編集・発行 財団法人 全国生活衛生営業指導センター

年間テーマ

「元気発進、地域から発信！」

- 特集 「ひと工夫」 / お店探訪
- 時の話題 / NPOブームの背景⑤
- 覚えのない電話料請求の相談急増
- 連載「医飲同源のススメ」

2003

9



巻頭言	1
特集「ひと工夫」	
総論	2
お店探訪	3 ~ 9
時の話題 / NPO ブームの背景⑤	10
センターにゆうす	
営業指導職員研修会開催	11
厚生労働省健康局から	
来年度生活衛生課予算概算要求の概要	12 ~ 13
景気動向調査の概要	14 ~ 15
消費生活相談の現場から	16 ~ 17
特相員だより	18
せいえい短信	19
センターをたずねて	20 ~ 21
ティーブレイク	
連載「医飲同源のススメ」	22
最近マナー事情	23
編集室から	24

原稿・情報をお寄せください

- お店探訪 (3 ~ 9 ページ)
ユニークな経営、集客、地域活動などを行っている生衛業関係のお店をお知らせください。自薦・他薦を問いません。
- センターにゆうす (11 ページ)
都道府県の各生活衛生営業指導センターで計画中、あるいは実施した特色ある企画や活動など。
- 特相員だより (18 ページ)
生衛業の開店・融資・経営などの相談にまつわる成功・失敗談やエピソードなど。
- せいえい短信 (19 ページ)
中央・地方、団体・個人を問わず、生衛業に関する情報・話題をお寄せください。
- その他、ご意見や提言
- 投稿方法
郵送、Fax、E-mail で。郵便番号、住所、氏名 (匿名希望の場合はその旨を)、電話番号などの連絡先を明記してください。
- 送り先
〒111 - 0051
東京都台東区蔵前 3 - 15 - 1 エスピービル
菅原印刷株式会社 生衛ジャーナル制作部
Tel : 03-5687-2211 (代) Fax : 03-5687-2310
E-mail : journal@sugawara-p.co.jp



天高く、女性ががんばる (昨年 9 月 29 日、兵庫県三田市の市民運動会)

心強いパートナー “ 暫定犬 ” から介助犬へ

私は平成7年に交通事故で脊髄を損傷し、車椅子の生活になりました。よく足が動かないだけだと思われるのですが、実際には損傷した部分から下は内臓の働きも悪く、健康な人よりたくさん水分を取り新陳代謝を活発にしなければなりません。しかし、熱で寝込んだ時などベッドから起きあがって車椅子に移り移り冷蔵庫まで行くのが困難で、一度など膀胱炎を患った時にそのまま朝まで寝てしまい、病状が悪化して腎盂腎炎になり入院したこともありました。

そんな時テレビで介助犬が冷蔵庫からペットボトルを持ってくる映像を見、「あの時もしも介助犬がいてくれたら...」と思い、介助犬育成団体に連絡をしたのが平成10年のことです。

それからも度々熱を出すことがあり、一人暮らしで体力の限界を感じていた私は一日も早い介助犬との生活を夢見ていました。しかし、職場である千葉市から許可が得られず、何度交渉しても答えは同じでした。「前例がない」「犬の嫌いな市民もいる」「これまで介助犬なしで勤務できていたのに必要性を感じない」と時間ばかりが過ぎ、困り果てた私は障害を持った市職員の会である「バリアフリーの会」に相談し、労働組合からも掛け合ってもらいました。が、労働組合の再三の交渉にも千葉市は首を縦に振らず、諦めかけた時でした。

市長が代わり間もない頃、再度話し合いの場を設けてもらえることになりました。これが最後のチャンスかもしれないと、日本介助犬アカデミーから医学的・学術的なこと、介助犬協会から犬の安全性と衛生面について説明してもら



オリブを伴って執務
千葉市職員

山口 亜紀彦

身体障害者補助犬法に基づく日本初となる介助犬の認定式で、正式な認定証を受け取り、喜びの表情を浮かべる山口亜紀彦氏と介助犬オリブ号（今年7月31日、横浜市総合リハビリテーションセンターで）

った結果、市長の許可があり、オリブとの暮らしが始まりました。

最初はペットボトルを冷蔵庫から持ってきてもらうだけでいいと思っていた私ですが、一緒に暮らし始めるとオリブにしてもらえる事が他にも色々あることを知りました。手の届かない

い所に落とした物を拾ってもらったり、急なスロープで車椅子を引っ張って手伝ってもらったりと、大変助かっています。

また、昨年の10月には身体障害者補助犬法が施行され、介助犬を含む補助犬は公共施設と交通機関を利用できるようになりました。さらに今年の10月からは、病院や飲食店など不特定多数の人達が出入りする場所でも補助犬を拒んではならないこととなります。これまで暫定犬だったオリブですが、応援して下さる皆さんのお陰でこの7月に念願の『介助犬』としての正式認定をいただくことができました。

千葉市が全国自治体に先駆け職員の介助犬同伴を認めてからのこの1年の間に、オリブとの間に深い信頼関係も築けました。私の手足となってくれるオリブは身体の一部であり、なくてはならない存在です。いざという時に助けてくれる心強いパートナーのおかげで常に安心感があります。一人でも多くの障害者の方にこの『介助犬のいる安心感』を知っていただくためにも、介助犬がより広く正しく認知されるようオリブと力を合わせて頑張っていきます。

総論

特集「ひと工夫」

もてなし・やすらぎ・プロの味——
顧客満足度を高める経営努力が
明日に挑む意欲を生む

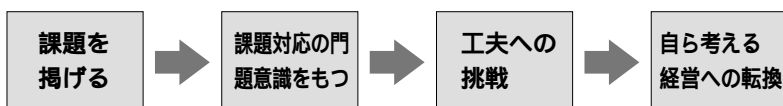
日本大学経済学部講師 池田 光男

顧客獲得のための企業間競争が一段と激しくなり、工夫を凝らした経営への転換が切実な問題となっている。工夫とは、あれこれ考え、良い経営方法を得ようと努力することである。

「澤の屋旅館」は、外国人受け入れ旅館に転向時の手探りの“ひと工夫”が、現在の高稼働率を導くきっかけとなった。その後も試行錯誤による手探りの工夫の連続だったが、確かな手ごたえがあった。家族経営による「親切なもてなし」が込められていたからである。

公衆浴場の課題は、いかにして家風呂入浴者を銭湯に呼び込むかである。「いりふね温泉」は、この課題に真正面から取り組み組んだ。年齢層に応じた工夫を重ねて、客層を子供から高齢者まで広げ、銭湯愛用者を増やしている。共通するのは、顧客を思う“こころ”と“やすらぎ”の雰囲気づくりである。

日本そば・うどんの外食支出が伸び悩む中で、「粉のくら・三萩野店」は創業当初から全国展開、創業2年にして確かな成長路線をたどっている。自家製麺・つゆの工夫でプロの味の提供とスタッフの協調により、顧客満足度を高める工夫の徹底が奏功。



工夫を具体化するには、まず問題解決の課題を掲げることが肝要である。次いで、課題に関する問題意識を常に持ち続けること。一つの工夫が成功して喜びを感じれば、連続して工夫に挑戦する意欲が湧いてくる。そこに、明日を拓くビジネスチャンスを見出すことができるといえよう。

今日では、既存の経営手法や商圈に安住していたのでは、取り残されてしまう。この殻を打ち破るのには、従来の固定観念にとらわれない独自の経営を見つけだす以外に方法がない。工夫こそ、同業との経営の差別化を行う源泉である。



お店探訪

下町の風情を残す
東京・谷中に、客の8割を
外国人が占める旅館がある。

客は、花見や
祭りに参加したり、
獅子舞を見学したり——。

自分のスタイルで
旅を楽しむ外国人客を
心から歓迎する、
“ひと工夫”を積み重ねた
宿に出会った。

(文中、敬称略)



◀祭りの花、みこしを楽しむ外国人客
(澤の屋提供)

▼もてなす主人の澤さん



もてなしの家

地域を巻き込み、ガイジンさんウェルカム

澤の屋旅館がある谷中は、震災や戦災の被害をまぬがれた。神社、仏閣が多く、豆腐やせんべい、アイスクリームや飴、提灯や陶芸など、手作りの伝統工芸の店が数多くある。江戸情緒が今も息づく一帯だ。

「日本人の顔を知りたい」と訪れる外国人客には、もってこいの下町だ。それを、館主の澤功（66）は、客と地域の触れ合いを演出することで実現した。近所の駐車場を空けてもらい、住民と企画したストリート・パーティーには、澤の屋の客を無料で招待する。

近くの観光名所の他に、銀行、郵便局、病

澤の屋旅館

東京都台東区谷中2 - 3 - 11

館主 澤 功さん

☎ 03 - 3822 - 2251

FAX 03 - 3822 - 2252

URL <http://www.sawanoya.com>

E-mail sawanoya@tctv.ne.jp

院、クリーニング店、薬局など、日常生活に必要な場所を載せた英文の地図を用意した。手探りで始めた“ひと工夫”だが、思わぬ誤算があった。

「英文だけの地図を持って日本人に道を尋ねると、皆逃げる」「目的地に着いても、その建物には日本語しか書いてないので、地図と照らし合わせても、目的地に着いたのか分からない」といった苦情が出たのだ。いまは日本語も併記している。

そんな工夫の果てに、町の人々も外国人観光客を受け入れるようになった。

郵便局は、絵葉書の書き方の説明書を、イラスト入りの英文で作った。骨董品屋は、よく聞かれる品物の説明文を「高校生の息子に作らせたよ」と言って用意した。よく道を聞かれる書店の店主は、英会話を習い始め、「澤の屋」の地図を置いてくれた。居酒屋は、写真入りの英文メニューを作り、釜飯屋は、看板に「ウェルカム・トゥ・マツヨシ」と横文字を入れた。

澤の屋は、国籍を区別することなく客を迎える姿勢が喜ばれ、これまでに受け入れた外国人客は80か国、約10万人。全12室、バス・トイレ付きの部屋は2室だけだが、稼働率は9割を超える。英語での予約に最初は戸惑ったが、いまは「英語での対応例」を電話の横に貼り、片言で対応している。

修学旅行や出張者の減少で廃業寸前にまで追い込まれた1982年、外国人を受け入れている旅館組織「ジャパニーズ・イン・グループ」に加盟して、外国人を受け入れ始めた。

宿泊料は、夕食抜きで4,700円。夕食を食べない客が多いのと、「その分安くしてほしい」という要望があったためだ。宿泊料を人数で計算することに慣れていない外国人から、「1室を1人で使う時に比べ、2人で泊まると空間が半分になるのだから、同じ料金ではおかしい」と言われ、人数が増えるごとに安くした。

客から様々な質問を受ける。築地の魚河岸へ行きたい、相撲部屋の稽古が見たい、関東大震災の資料はどこにあるか、空手道場で練習をしてみたい——。そこで活躍するのが、資料の詰まった6冊の分厚いファイルだ。



「この旅館の一番のサービスは、情報がそろっていることだ」と外国人客に言われる。その情報を頼りに出かけた客には、「最新のパンフレットがあったらもらって来て下さい」と頼む。客も、「次の方のためですね」と快く引き受け

息子の獅子舞を見て、花見で車座を体験し、菊祭りを楽しむ客は、何より畳部屋を味わう（澤の屋提供、情報ファイルが役立つ）

てくれるのだ。

昔からのしきたりや、行事、風俗習慣に外国人が興味を示すので、それなら体験してもらおうと、節分の豆まきでは、「年の数だけ食べると1年健康に過ごせます」と教える。ひな祭りでは、早い時期から雛人形を飾り、記念撮影をしてもらう。5月は菖蒲湯。「菖蒲で体をこすると病気になりません」と薦める。五月人形を食堂に飾っている。お盆には迎え火、送り火を玄関でたいている。月に一度は、息子の新（35）が食堂で獅子舞を披露し、その妻、典子は時には茶のお手前を見せている。

澤は英文ホームページも開設した。世界中から、毎日約100件のアクセスがあるという。

「澤の屋はファミリー・ラン（家族経営）」



家族ひとりひとりがもてなしの主役（澤の屋提供）

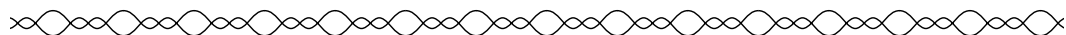
だから来た」という客や、「澤の屋は、いつも同じ顔ぶれで、家のようにくつろげるし、小さな宿の方が、その国の文化や生活に接することができる」という常連客もいて、ホーム

ページに孫を含む家族の写真を載せた。「私達が皆様をお迎えいたします」と書き込んである。

「外国の方は慣れると実には手が掛からないお客さんです」と、澤は外国人客の受け入れを同業者に勧めて回る。

その体験から学ぼうと、全国の旅館・ホテルからの講演依頼も数多い。

「近所には教会や神社もあり、イタリア料理やフランス料理の店もあります。町を取り込めば、うちの施設は帝国ホテルと同じです」と、澤はさりげなく言った。



はだかで学ぶ

「体験入浴」の幼稚園児が繁盛 “呼び水”

お店探訪

ぼくは、このまえ、いりふねゆにいきました。ばんだいのおじさんはとてもやさしかったです。...百かいぐらいいきました。ぼくがすきなのはみずぶろです。またいきたいです。

大阪・阿倍野の銭湯「いりふね温泉」の「ばんだいのおじさん」こと前川優（49）は、小学1年生の男の子が書いた作文を大切に持っている。作文を届けた父親は、「遊園地にもしょっちゅう連れて行ってるんやけど、銭湯のことが一番の思い出らしいわ」と話したという。

公衆浴場「いりふね温泉」

大阪市阿倍野区西田辺町1-2-22

経営者 前川 優（まさる）さん

☎ 06 - 6692 - 6205

営業時間 15：00～0：30

定休日 火曜日

URL <http://home.interlink.or.jp/m-hnc/>

「家風呂にないものと、スーパー銭湯にないもの。その隙間を埋めれば、町の銭湯が生き残る道はある」と前川はいう。夏の日午後、「いりふね温泉」を訪ねた。

（文中、敬称略）

「おっちゃん、開いてる～？」

この日の一番乗りは、小学6年生の男の子2人組。番台で料金を払う手つきも慣れたものだ。番台というよりはフロント形式で、ここで料金を払ってから脱衣場に入る。フロントのカウンターには、石鹸やかみそりと並んで、昔懐かしい駄菓子がずらり。10円のイカの足、20円のチューブ入りゼリー…。2人は早速物色中だ。

もともと、ロビーでビールを飲む客のおつまみとして用意したのだが、親子連れからのリクエストで、子ども中心の品揃えになり、「懐かしい」と大人にもうけている。学校の遠足の前には、菓子だけ買いに来る子もいるという。

大阪府内で勤めていた前川は、両親が体調を崩したのを機に退職、家業の銭湯を継いだ。開業した昭和35年から40年代は銭湯の全盛期で、府内で2400軒を数えたというが、現在は半分以下の1059軒（平成15年8月現在）。厳しい時代であることは承知していたが、夜中まで働く両親の背を見て育ったことへの思いがまさり、平成13年6月に全面改装して再スタートした。

代替わりにあたって前川は、近隣地域をくまなく見て回った。駅前でワンルームマンションが多いという立地上、若い住民が多いとにらみ、番台でなくフロント形式を取り入れたことが、若い客層の開拓につながった。勤め帰りの若者が「ただいま」と訪れ、疲れを流して家路につく。高齢者には、極力段差のない設計にし、手すりもつけて安全に移動できるようにした。

また、月替わりで男湯と女湯を入れ替えている。限られた面積で、楽しんでもらう機会を増やそうというアイデアだ。露天風呂のスピーカーからは、週替わりで「癒し音楽」が流れ、脱衣場の隅には、前川が育てた季節の花や緑がさりげなく置かれている。ロビーのソファでは、うちわを片手に将棋盤を囲む人、湯あがりの必須アイテム・コーヒー牛乳を飲み干す人…。

「スーパー銭湯の設備は確かにすごい。けれども、どこを見ても知らない人で、広すぎて何か落ち着かない。町の銭湯の強みは、ほんとに安



▲ 洗面器をかかえ、いりふね温泉の「湯」ののれんをくぐる体験入浴の幼稚園児たち



▲ 湯船で先生といっしょに「はい、ピース」…、楽しさ弾けた園児たち（いずれも「いりふね温泉」提供）



カウンター前のロビーでドリンク片手に
ゲームやおしゃべりを楽しむ子どもたち ▲

心できる場所であることです。ここを安らげる空間にしたいというのが私の願い。自宅から自転車で行ける手軽なレジャーとして、週1回、月1回でも足を運んでもらえれば…」

常連客のためには「マイ洗面器」を置く棚を設け、ふらりと訪れる客にはタオルも貸し出している。駅前の居酒屋で飲んでいる最中にひと汗流し、再び繰り出すつわものもいるそうだ。

改装後の2年間で来客は3割増しと好調だ。その牽引力となっているのが、実は子どもたち。先代の時代からもう十数年、近くの幼稚園の「体験入浴」に協力しているのだが、前川の代になり、さまざまな工夫が功を奏して、「子どもにせがまれて」と訪れる親子連れが格段に増えた。

冒頭の作文も、体験入浴を機に常連になった子どものものだ。そんな子たちが今度は友達と来るようになり、風呂上りに駄菓子を食べながらにぎやかに将棋に興じ、お年寄りが



▶
ガラスを多用し、陽光が注ぐ明るい浴場内部

指南する…。

「こんな時代だからこそ、地域で裸の付き合いができる場所でありたい。今の子は、やれテレビゲームだ、塾だとかいうけど、ここ

では昔ながらのほほえましい風景が見られますよ」と前川は目を細める。前川のいう「安らぎの空間」とは、こんなところにも生まれているようだ。

6年生の男の子に聞いてみた。「僕らはなんでここに来るの？ほかに遊びがあるでしょう？」

「お菓子あるしな。そ

れに、ここのおっちゃん、ええ人やし。でも、一番の理由は、オレ、ここのお風呂が好きだから」

携帯電話を片手にしたイマドキの小学生から、取材冥利に尽きる言葉が返ってきた。



「また行きたい」と思ってもらえるような対応を心がけています、と語る前川夫妻

「あ、違う」つゆと麺

オープンキッチンに“本物提供”の自信

お店探訪

一食の代用にも、さわやかな食感を味わう嗜好の食にもなるうどんは、外食産業の“右代表”だ。しかし、全国津々浦々、老舗や名店も多く、その中で店を拡大発展させるには並でない努力が要求される。こんな業界事情の中、北九州市で2年前にうどん店「粉のくら」1号店が誕生、本物の味をアピールして人気を呼んでいる。

(文中、敬称略)

店長の吉田幹浩は31歳の若さ。そしてこの店が注目されるのは「愛・貢献・還元」というユニークな経営理念を掲げて、この店をスタート台にして全国展開し、不況下の沈滞ムードをはね返し、若い人たちの働き場の創出をめざしているからだ。

店舗は国道3号線沿いの同市小倉北区黄金にあり、辺りはプロ野球巨人戦やダイエー戦が年に数回行われる小倉市民球場や小倉競輪の開催場所もある三萩野地区の一角。飲食店としては激戦地だが、開店早々からフル回転し、周辺県からも客を呼ぶようになった。

うどんの命は麺とつゆだ。

「粉のくら」の麺は箸で持ち上げた時の弾力性とつや、口に入れた時のモチモチ感で「あ、違う」と感じさせる「ひき」や「こし」が特徴だ。

「製法の詳しい部分はマル秘ですが...」。吉田はこう言いながら、麺は数種類の粉を組み合わせつつ作り、出汁の主力のカツオと昆布はどちらも産地にこだわり、特別に取り寄せていると語る。

うどん店「粉のくら・三萩野店」

北九州市小倉北区黄金1-2-1

オーナー 吉田 正夫さん

☎ 093 - 923 - 8088

定休日 なし

従業員 15人



「粉のくら」の店舗入り口。看板には「練り込みうどん」とうたっている

お客から注文を聞くと、3、4人のスタッフが一齐に麺をゆでる、具材と出汁を準備する、揚げ物をする、ミニ丼セットであれば丼をつくる作業にとりかかり、でき上がりは同時。すべて熱々の状態でサービス係の手によってさっと客席に運ばれる。

「うちは揚げ物などをつくり置きせず、絶妙のタイミングでおいしくつくり上げます。うどん店では珍しいオープンキッチンスタイルにしているのは、工程すべてをお客さまに伝え本物を理解していただくためです」と店長。

従業員減らし、代金は券売機で買って、というのが最近のトレンドだが、ここは逆の労働集約型だ。「おいしさ・清潔・サービスがモットーです」と言うとおり、お冷のお代わりも対応

作り置きを使わず、スタッフが数人がかりで類、具材と出汁、揚げ物などを同時進行でつくる。その様子がカウンターから見える



オーナーであり父親である吉田正夫は、うどん業は初の挑戦。

実は「粉のくら」は、社長と親交のある小倉南区の人気うどん店の師匠とのあうんの呼吸で立ち上げた。ハンバーガーのフランチャイズ店などを経営し、新しい事業進出を考えていた社長がこの人気店の味を「粉のくら」で広め、同店はうどんの製法や従業員の修業面でバックア

が早い。

店構えはカウンター12席、4人がけテーブル4脚、6人席の小あがり一室。メニューはかけうどん300円、きつねうどん380円、ごぼう天うどん420円、肉うどん480円、最も高い天ぷらうどんでも680円。ほかに、カツ、牛とじ、天とじの3種の丼物と300円のミニ丼があり、ミニ丼のうどんセットは580円だ。日本酒とビール、200円のおつまみもある。

「第1号店なので低い価格でスタートしました。ただし、中身は高級料理という意識です」と強調する。なるほど、槍の穂先のように長い薄切りしたごぼうを風車形にして揚げたごぼう天ひとつにしても、その歯触りと見栄えからプロの技が伝わってくる。

丼物の味も本格的。「量は要らない」とミニ丼だけ食べに来る高年者や若い女性もいる。ともかく、この値段で夕食の充足感を味わえることから、ファミリーや独身のサラリーマンやOLに受けている。

ところで不況と過当競争下で開業が容易でないこの時代、開店早々軌道に乗せ、更に全国進出とは常識を超えている。しかも店長と

ップする面白い事業提携だ。

「粉のくら」は「10年で100店出店にチャレンジする」と壮大な夢を描く。実際、この2年間で3店を矢継ぎ早に開店した。

第1号の三萩野店は国道に面したビルの空き店舗でビルト・イン。2号店は昨年4月に北九州市のベッドタウン中間市のショッパーズモールにあるフードコ

ート。そして今年8月8日には“九州の主都”福岡市に60席と大駐車場を持つドライブイン型の3号店を出店。将来の事業展開をにらんだ3業態の原型をそろえた。

そして年内の次の一手は、いよいよ東京進出。すでに体制を整え、銀座かいわいで特約店開店の



仕込み担当のスタッフ（左から2人目が吉田幹浩店長）

候補地探しに入っている。

「粉のくら」の名称はうどんの粉へのこだわりと、「くら」は小倉の「倉」と「蔵が建つ」の「蔵」の意味を込め、小倉から全国、世界へ発展する意志を示し、従業員やこれから集まる若者には「夢と希望を捨てずチャレンジ精神を」とメッセージを送っている。

店内には盟友から贈られた言葉「粉にまみれていくも善し我流一徹」を大書した扁額が掲げられ、従業員の精神的支柱になっている。

NPOブームの背景

下

博報堂生活総合研究所
主任研究員
和波 弘樹

変化、拡大するモチベーション

98年にNPO法人法が施行されてから、現在ではNPO法人の数は1万を超えるという。活動のテーマも大きく広がっており、実に様々なタイプがあるようだ。ここでは、続々と増えているNPO系団体、組織、企業を、生活者の参加モチベーションという観点から類型化してみた。

■拡大するNPOの領域

「好きなこと」「楽しさ」という価値まで呑みこむ。従来のNPOのイメージといえば「真面目」「地味」「思

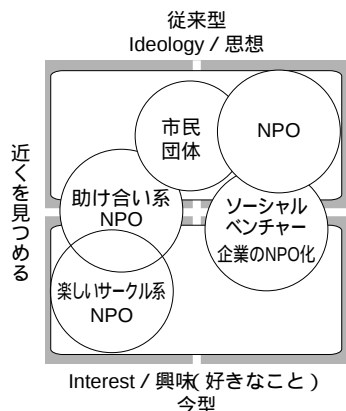


図1 NPO類型

いまどきのNPO・4つの類型

パラダイム変革 世界・国・自治体の パラダイム変換 ●NGO ●市民団体 戦争・環境問題・人権問題・南北問題等	ビジネス・労働の仕組みの変革 自分達のスキル・資源を活用する ことによる社会の仕組み替え ●ソーシャル・ベンチャー ●企業のNPO化 街づくり・エコビジネス・雇用創造 フェアトレード等	ライフスタイルの変革 知恵を出すことによって 自分たちの身近な社会問題を解決 ●助け合い系NPO 育児・介護・教育・医療等	好きな仲間であつたりたい 自己実現 「楽しい・おもしろい」(LOVE&PEACE)「スローライフ」 ●サークル系NPO アート・スポーツ・自然分野・手作りカフェ等 NPO予備軍の任意グループも多い
---	--	---	--

共通の気分

- 既存組織/体制からはみだしたい!
=以下のような20世紀型
社会経済システムの呪縛から
逃れたい
効率・スピード・
金・モノ社会・
競争社会・
古いジェンダー
- コミュニティ・循環
型社会への回帰
人と触れあいたい

図2 NPO類型

想的な集団「ボランティア」というような印象が強かったが、最近では、様々なタイプのNPOが生まれてきており、随分印象が変わってきている。そして、新しいタイプのNPOは従来のタイプがぶち当たっていた壁(お金がないから続かない、自分を犠牲にして働く等々)を突破する新しい可能性も秘めている。主義・主張よりも好きなことを実現する手段としてNP

拡大するNPOの領域を、いくつかの類型に整理してみるのが図1、2だ。従来のNPOのイメージといえば、市民団体や海外協力NGOが中心となっていたのではないだろうか。いくつかのNGOは国際政治の舞台で着実に実績を積み上げてきており、各国政府から大きな信頼を得ていることは周知のとおりだ。NPOに対する期待度が高いのも、こうした既存

Oを捉えたり、ソーシャル領域をビジネスとして実現しようという動きも顕在化しつつある。

■モチベーションによるNPO類型マップ

NGOの実績があるからだろう。最近の大きな傾向として、Interest(興味/好きなこと)型が増えていることは既に述べたが、その中でも身近なテーマに取り組みとする方向(助け合い系NPO、楽しいサークル系)と、もう少し大きなテーマに取り組み、必要とあらばビジネス的な展開を試みようとするタイプ(ソーシャルベンチャー、企業のNPO化)も目立つようになってきた。

このような様々な類型へと分岐し、領域を広げるNPOだが、それと同時に、これら全てに共通する気分というものがある。これを強調しておきたい。

つまり、現在の社会経済システムからの逸脱欲求、新しい仕組みの構築欲求といった強いモチベーションが背景に存在するようなのだ。こうした欲求が必ずしも主義主張といったイデオロギー的発想として噴出せず、ささやかな関心という形をとるといえる。が今的とも言えるだろう。

平成15年度生衛関係営業指導職員研修会開く

生衛業の指導向上を目指して51人が参加

平成15年度の生活衛生関係営業指導職員研修会が、8月28、29の両日、全国生衛会館で開かれました。行政上の指導をより適切で効果あるものにするため、都道府県と政令市の職員に必要な業務知識を得てもらうのが目的で、全国から51人の職員が参加しました。

初日は、栃木県生活衛生営業指導センターの小野口勝巳専務理事が「指導センターの各種事業と行政」、国立感染症研究所感染症情報センターの谷口清州第一室長が「新型肺炎（SARS）の予防対策と行政のかかわり」、さらに厚生労働省健康局生活衛生課の光岡俊成課長補佐が「生衛業をめぐる衛生問題と施策」について、それぞれ講演しました。

2日目は、国民生活金融公庫総合研究所の宮尾修調査課長が「生衛業における経営の現状と課題」、厚生労働省健康局生活衛生課の皆尾忍課長補佐が「生衛業振興の施策と国庫補助」、国民生活金融公庫生活衛生企画部の木村和幸指導課長が「生活衛生資金貸付制度と運営課題」、東京大学大学院法学政治学研究科の落合誠一教授が「消費者法と生衛業」、さらに厚生労働省健康局生活衛生課の江口幹太課長補佐が「生衛法並びに営業六法の概説」——の5氏がそれぞれ講演し、生衛関連営業を取り巻く最近の環境について説明しました。

全カリキュラム終了後、参加者全員に修了証書が交付されました。

生衛業経営セミナー参加者を募集——青森、広島で開催

全国生活衛生営業指導センターは、青森市と広島市で開かれる「生衛業経営セミナー」の参加者を募集しています。参加無料。

経営環境の変化に対応した経営を展開するのに必要な知識を習得してもらうのが狙いで、いずれも厚生労働省健康局生活衛生課の「生衛業の現状と課題について」、国民生活センターの青山三千子参与が「生衛業にみる消費者苦情の実態」、国民生活金融公庫総合研究所の宮尾修調査課長が「中小企業の後継者問題」などの講演が予定されています。

主な開催概要は次の通りです。

青森市（定員200人）

10月27日（月）10：00～15：50

ホテル青森「孔雀の間」

広島市（定員150人）

11月21日（金）10：00～15：50

広島県環衛ビル9F 大会議室

申し込みは、全国生活衛生営業指導センター（FAX 03-5777-0342）か、青森県生活衛生営業指導センター（同 017-722-7025）、広島県生活衛生営業指導センター（同 082-234-0460）のほか各都道府県生活衛生営業指導センターでも受付けています。

SARS対策へ生衛業の自主管理マニュアルを作成しています

全国生活衛生営業指導センターでは、先にアジア地域を中心に発生した「SARS」が、インフルエンザの流行と同時に再発生が懸念されていることから、生衛業者が、利用者や

従業者、施設の衛生管理等に適切に対応するための自主管理マニュアルの作成作業を進めています。内容は次号で紹介します。

平成16年度

生活衛生課予算概算要求等の概要

〔平成15年8月〕
厚生労働省健康局
生活衛生課

一般会計

[] 内は15年度予算

生活衛生関係営業対策

2,709 百万円 [1,875 百万円]

1. 全国生活衛生営業指導センターへの補助

303 百万円 [305 百万円]

(1) 生活衛生営業健康推進事業

4 百万円 [0 百万円]

- ・地域住民に身近な場所にある一般公衆浴場（銭湯）を活用し、健康増進の観点から入浴に関する正しい知識の普及、実践的な指導、健康に関する様々な情報を発信する。

(2) 中央指導員等の確保

66 百万円 [64 百万円]

(3) 中央指導員等が行う指導事業費、研修費等

33 百万円 [40 百万円]

(4) 生活衛生振興事業助成費

200 百万円 [201 百万円]

- ・各生活衛生同業組合連合会等が行う振興事業への助成

2. 都道府県生活衛生営業指導センターへの補助

643 百万円 [560 百万円]

(1) 食品リサイクル地域推進事業

6 百万円 [0 百万円]

- ・地域の飲食店や旅館業等における食品リサ

イクルを推進するために「食品リサイクル地域推進会議」を設置する。

(2) 生活衛生関係営業再生特別支援事業

63 百万円 [0 百万円]

- ・生活衛生関係営業者の再生等を支援するための特別相談窓口を設置するほか、各業界団体に対して企業の将来性や技術力を的確に評価できる人材を育成するための研修事業を行う。

(3) 経営指導員等の確保

447 百万円 [431 百万円]

(4) 経営指導員が行う相談事業、活性化促進事業費等

127 百万円 [129 百万円]

3. 生活衛生資金融資補給金

838 百万円 [984 百万円]

- ・国民生活金融公庫の生活衛生資金融資貸付業務に係る補給金

4. 国民生活金融公庫出資金

900 百万円 [0 百万円]

- ・新創業融資制度に係る保証人徴求の特例措置を拡充するために要する出資金

建築物等環境衛生対策

33 百万円 [33 百万円]

○シックハウス対策の推進

- ・情報提供の充実 23 百万円 [23 百万円]

メニュー予算（他局等計上）

○シックハウス対策

- ・医療施設等施設・設備整備への補助〔14年度からメニュー化〕（補助率：1 / 3）
.....環境調整室（クリーンルーム）の施設・設備整備

生活衛生資金貸付 （国民生活金融公庫）

- （1 貸付計画額 2,300 億円〔2,300 億円〕
- （2 振興特利品目の追加等

特別貸付 特別利率適用

- ・レジオネラ症発生対策特別貸付制度（仮称）の創設
- ・美容業に毛髪・頭皮カウンセリング関連機器を追加
- ・生活衛生関係営業返済資金緊急特別貸付の取扱期間の1年間延長等
- ・生活衛生関係営業緊急経営安定対応貸付（金融環境変化対応資金及び経営支援資金の一部、運転資金円滑化資金）の取扱期間の1年間延長等
- ・小企業等設備改善資金特別貸付（無担保・無保証）に係る特例措置の取扱期間の1年間延長
- ・衛生環境激変対策特別貸付の拡充

特別貸付 融資額特例等

- ・健康・福祉増進関連事業施設貸付の「福祉増進資金」の対象施設設備（乳幼児対応施設）の変更及び名称を「子育て支援対応施設（仮称）」に変更
- ・生活衛生関係営業事業展開支援施設貸付の

取扱期間の1年間延長

その他

- ・新創業融資制度に係る貸付限度額の引き上げ
- ・第三者保証人を不要とする特例措置に係る貸付限度額の引き上げ

平成15年度生活衛生関係 営業経営実態調査について （お知らせ）

昭和39年より実施してきました生活衛生関係営業経営実態調査の実施委託先が平成14年から（財）全国生活衛生営業指導センターに変わり、平成15年度調査についても委託することとなりました。

この調査は、生活衛生関係営業の経営の実態及び社会経済的な諸条件について調査し、生活衛生関係営業の健全な育成及び衛生水準の確保のための基礎資料となるものです。記入していただいた内容につきましては関係者の守秘義務、統計を作成する目的以外に使用することは絶対ありませんので、今後の生活衛生関係営業の存続・発展のために経営者の皆様のご協力をお願いいたします。

なお、平成15年度調査の対象業種は、飲食店営業（一般食堂、料理店）、喫茶店営業で調査日は、10月1日（水）となります。

* 項目によっては10月1日を基準とした、前1週間、前1か月の場合もあります。

生活関連企業の景気動向等調査概要

— 平成15年4～6月期 —

国民生活金融公庫 生活衛生企画部 調査課 杉山 孝一

この調査は、国民生活金融公庫が財団法人全国生活衛生営業指導センターに委託して、生活関連企業の景気動向や設備投資動向などを把握するため、四半期ごとに実施しているものです。今回は、平成15年4～6月期の調査結果の中から一部をご紹介します。

厳しい生活関連企業の景況

～来期は、業況・売上ともに上昇見通し～

（概況）

「業況」「売上」の各DIをみると、今期は、前期に比べていずれも上昇しましたが、例年4～6月期は上昇する季節要因を加味すると、長びく個人消費低迷等の影響を受けて、生活関連企業の景況は依然として厳しい状況にあります。

来期は、業況、売上DIともに更に上昇する見通しとなっており、景況に対する下げ止まりの期待が見られます。

（１）業況

平成15年4～6月期の業況DI（前期より「好転」企業割合 - 「悪化」企業割合）は▲45.7と、前期に比べ14.4ポイントの大幅な上昇となりました。例年季節的な要因で今期（4～6月期）は業況が上昇する時期ですが、依然として▲40台半ばの低い水準となっており、生活関連企業の業況は厳しい状況が続いています。

来期については、夏季の需要増加に対する期待から、▲37.7と

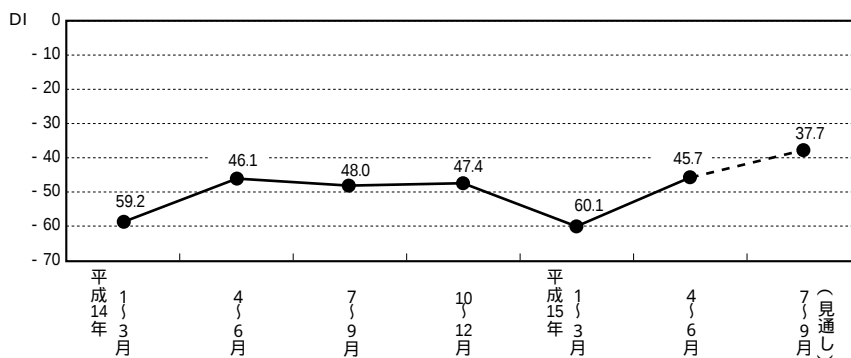


図1 業況DIの状況（全業種計、前期比）

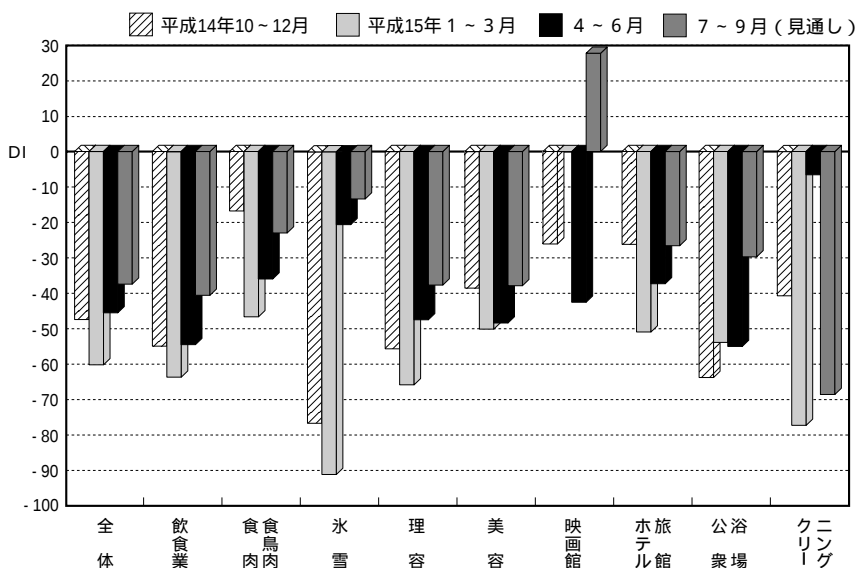


図2 業種別業況DIの推移（前期比）

今期に比べ8ポイント上昇する見通しとなっていますが、梅雨や冷夏の影響が懸念されます。

(図1)

業種別にみると、「飲食業」「ホテル・旅館業」「クリーニング業」などの7業種が上昇しています。特に季節要因でこの時期に業況が好転する「冰雪販売業」「クリーニング業」の上昇幅が大きくなっています。

来期は、今期衣替えシーズンで大幅にDIが上昇した「クリーニング業」を除く8業種で上昇を予想しており、その上昇幅もほとんどの業種で10ポイントを超えています。(図2)

(2) 売上

15年4～6月期の売上DI(前年同期より「増加」企業割合-「減少」企業割合)は、▲49.3と前期に比べ4.2ポイント上昇しています。「減

少」企業の割合が59.1%(前期61.2%)となっており、売上減少企業の割合が依然として高水準の状況にあります。

来期については、今期と比べ14.8ポイント上昇する見通しとなっており、今期に引き続き需要回復への期待が込められています。(図3)

今期調査の特別調査として、生活関連企業における14年度の設備投資動向について調査を行っています。厳しい景況が続いているため、「設備投資しても採算が取れない」「先行きが不透明」などを理由に設備投資を見送っている企業が多く見られ、設備投資を行った企業割合は10.3%(前回13年度調査10.5%)と引き続き低水準の状況にあります。設備投資を実施した企業でも必要最低限の改修、設備更新しか行わない企業が目立っています。その一方で、厳しい

環境のなか、売上拡大・収益向上を図るため、積極的に高額投資を行った企業もありましたが、1,000万円超の設備投資を行った企業は66件で設備投資実施企業全体の約2割にとどまっています。特徴的な設備投資の事例は下記表のとおりです。

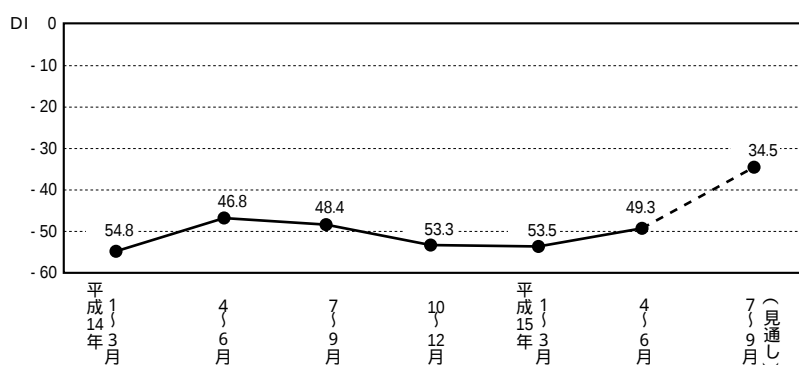


図3 売上DIの状況(全業種計、前年同期比)

表 平成14年度設備投資動向調査における特徴的な事例

業 種	事 例
そば・うどん店	近所に同業店が開店するため、看板と最低限の外装工事を行った。徹底した外装工事をしたかったが、現在の低迷状況では借金してまでの自信がなく、自己資金でできるところを行った。
美容業	6月に店舗を移転。セット椅子等の設備も倍増させた。計画通りの設備ができ、従業員も増員し、顧客に喜ばれている。設備投資の効果を期待している。
映画館	他県における大企業進出による競争激化をみて、地方都市の興行者が独立興行を維持していくにはメジャーで配給される月12～13本のフィルムをすべて常時上映する必要性を感じ、増館してスクリーン数を増やした。
ホテル・旅館業	200万は客室ブロードバンド接続の設備投資、250万は老朽化した設備、備品の更新を行った。今年度も小口営繕の設備投資は行っているが高額設備投資計画はない。
公衆浴場業	設備の老朽化と利用客のニーズに応えるため、浴室の改装とサウナの設置を行なったが、設備後は20%程度利用客が増えており効果が出ている。
クリーニング業	水洗機・ドライ乾燥機を更新した。15年度は受付レジ用パソコンソフト(受付処理スピード化のため)の開発を依頼し、9月からの稼働予定。

「利用した覚えのない電話情報料の請求」相談急増！

全国消費生活相談員協会消費生活専門相談員 畑井 良美

< 架空請求の増加 >

利用した覚えのない有料アダルト番組情報料の「架空請求」の被害が急増しています。

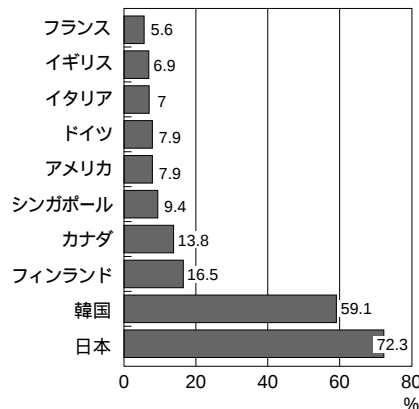
「出会い系サイト」や「アダルト情報サイト」の利用料の支払いを求めるもの、債権譲渡を装ったもの、単に連絡を強要するものなどがあります。

最近は特に、携帯電話にかかわるものが目立っています。

私が勤務する消費生活センターでは、このような「架空請求」にかかわる相談件数が、6月20件（相談件数に占める割合・16％）7月21件（同・15％）であったものが8月（27日現在）には70件（同・47％）と一挙に3倍以上に増加しています。

電気通信事業者協会の発表によると、携帯電話とPHSの契約者数は、平成15年5月末で8200万件余りとなり、人口普及率は65％にも達しています。

また、携帯電話加入者にしめる携帯インターネット加入率が、わが国では70％を超えて他外国と比べて非常に高い割合（アメリカでは約8％、イギリスでは約7％、韓国においても60％弱）となっていて、この圧倒的な加入率は機能やサービスを悪用しようとする業者にとっての格好のターゲットになっているようです。



携帯電話のインターネットへのアクセス
各国・地域の主要な事業者における携帯電話加入者に占める携帯インターネットの加入者の割合（情報通信白書、総務省編）（2001年末現在）

< 請求の例 >

「過去にあなたの名義で使用されたアダルト情報サービスサイトから未納利用料金の債権譲渡を受けた」という業者からの請求がハガキで来た。料金の他回収代行手数料などが加算され、22,000円を請求されている。利用した覚えがない。

（30歳代男性）

「最終和解通知」と書かれたメールが携帯電話に入った。連絡なき場合は、発信データをもとに学校、職場等にて強制執行する、と書いてあったので電話で内容を問い合わせると、「17万円を支払ったら内容を教えてやる」と言われた。どう対処すべきか。

（20歳代女性）

< 架空請求の手口 >

架空請求に利用される通信手段には、携帯電話や電子メールや、郵便・電報など様々です。

これらは、何らかの名簿を入手した悪質事業者が、その名簿に基づき無作為に請求書を送ったり、コンピューターを使って文字や数字を組み合わせで任意のメールアドレスを作成し、そのアドレスが実在するか否かを問わずに大量送信されているものと考えられます。

請求を送りつけられた人の中には、過去に自分が使った別業者の請求と勘違いしたり、家族が使ったと思い込んだり、関わりたくなくて支払ってしまう人がいます。

「架空請求」はこういった、勘違いや関わりをもちたくない、不安だという気持ちに付けこむ手口です。

請求内容には次のような共通の特徴があります。

「最終和解書」「催告書」「緊急督促」などの見出しを付け、請求を受けた人がこれを放置しておけない気持ちにさせる。

アダルトサイトなどの有料情報の請求でありながら、利用したとされるサイトのURLや利用日時が記載されていない。

利用代金のほか、遅延損害金（延滞料）回収代行手数料、システム管理料、調査手数料などの費目を追加して請求を受けた人を困惑させる。

支払い期限を「明日の午後3時まで」など切迫したものに設定し緊急性を強調して、冷静な

対応を困難にさせる。

「期日までに支払いが無ければ、自宅や職場まで取り立てに行き、人件費・交通費なども請求する」「信用情報のブラックリストに登録する」という文言を付加することで、不安感・恐怖感をあおる。

<受信者の対応策>

▼身に覚えのないものは支払わない

このような請求を受けた時には、慌てず冷静に対処することが必要です。

当該サイトを利用していないのであれば、支払う必要はありません。

電話で請求を受けた時には、まずは、正確な利用料等について説明や資料提示を求め、根拠のない請求には、強い意思を持って支払わないという態度で対応すべきです。

また、以前に利用した情報サイトではないかというときでも、利用した日時や接続先と請求の内容が一致することが明らかになるまでは安易に支払わないことです。

かわかりたくないとい度でも支払ってしまうと、「根拠のない請求にも安易に応じる人＝カモ」として情報が流され、他の業者から同様の請求を受けることにもなりかねません。

▼個人情報には知らせない

債務の内容を確認しようとするためや支払い意思のないことを伝えるつもりであっても、電話をかけたりメールに返信することは、電話番号やメールアドレスなどの個人情報をかえって知らせてしまう恐れがあります。たとえ事業者側から電話がかかって来たときでも、相手は電話番号だけの情報しか持っていない可能性が高く、名前や住所・勤務先などの個人情報をうまく聞き出されてしまうことがないように注意が必要です。そのようにして得た情報を事業者が取り立てに利用したり、また他の業者に情報が流出してしまったりする危険性があるからです。

<利用したサイトからの請求の場合>

▼遅延損害金には上限がある

利用料については、支払い義務がありますが、遅延損害金（延滞金）については、契約時に規約等で説明がなければ法定利率の6%（商法）までしか事業者は請求できません。遅延損害金に関する説明があったとしても年14.6%（消費者契約法）を超える遅延損害金の請求はできません。また、調査料等の債権取り立てに要する費用も特約がない限り原則として債権者の負担ですので、支払う義務はありません。

▼債権回収業者等からの請求に

は注意

請求の中には「債権回収会社」を名乗り、サイト運営業者以外の業者から「債権を譲り受けた」といって請求してくる場合もあります。もともとの債権者であるサイトの運営業者から債務者に債権を債権回収業者に譲渡したとの通知がなければ、その債権回収業者からの請求は拒否できます。

また、本来、債権回収業は「債権管理回収業に関する特別措置法（通称「サービサー法」）により、法務大臣の許可を受けなければ営むことができません。このような請求をしてくる事業者は正当な取立権を有するとは言い難い例が大半です。

<執拗な取り立てや脅迫的な取り立てにあったときには>

「架空請求」はそのやり方によっては恐喝罪や詐欺未遂罪が成立する場合があります。電話や手紙などで執拗な請求が続く場合には、近くの警察に相談しましょう。

銀行業界では「架空請求」に使用された銀行口座を、銀行の普通預金規定の強制解約条項を活用して閉鎖する動きも出ていますので、「架空請求」を受けた場合には、支払い先として指定された口座のある銀行に情報提供しておきましょう。

特相員だより——街の知恵、地域の心



実践的アドバイスを心掛け / 融資制度の理解浸透が課題

□ 埼玉県料飲業生活衛生同業組合・特相員 □

竹間 明

県同業組合青年部の副部長をやっていた関係でテストを受け、平成8年7月から特相員を務めています。特相員9人が毎週水曜日、輪番で相談にのっています。昨年の相談件数は120件。資金内容の証明発行は99件でした。

融資の相談にこられた組合員の方々の話をじっくり聞いて、なるべくその方の有利になるよう、金融機関との仲立ちをするのが役目です。私は東松山市内で27年間、うどんと日本料理店を営んでいる関係で、返済のことも考えながら、実践的な借入のアドバイスをするように努めています。

ご多分に漏れず、この業界も厳しい状況にあります。例えば平成5年には県組合への加入店は1万を超えていました。ところが退会と廃業が増え続け、今年は7,000店に減って

います。

とは言え、資金需要は依然としてあるのです。

振興事業貸付の「新創業融資制度」では限度額が150万円から550万円に引き上げられました。また第三者の保証人を依頼することや担保を提供することが困難な事業者に対する「第三者保証人等を不要とする融資」が今年1月からスタートしています。この特例措置は、家族で経営する店にとって助かってます。しかし残念ながら、こうした融資制度を末端の組合員はほとんど知りません。融資制度をもっと知ってもらうにはどうしたらいいか、知恵を出し合うことが必要だと思います。

融資が実行されたあと、様子を見に行ったら店が繁盛していたら、「ああ、適切なアドバイスができたんだな」と実感できて、特相員をやっている本当に良かったと思います。

生活衛生業の皆様へ

お店の繁栄に「生活衛生融資」を……

くわしくは最寄の支店窓口または相談センターでご相談下さい。

相談センター: 東京03(3270)4649、名古屋052(211)4649、大阪06(6536)4649

飲食店営業



喫茶店営業



氷雪販売業



食肉販売業



食鳥肉販売業



旅館業



浴場業



クリーニング業



興行場営業



理容業



美容業



- お店の新築
- お店の増改築
- 設備・機械
- お店を賃借する場合の①入居保証金
- 店舗等の買取り
- 土地に要する資金
- 運転資金
- ②敷金・権利金



大きな明日へ いきいき融資

国民生活金融公庫

ホームページアドレス(URL)
<http://www.kokukin.go.jp/>

第一回長崎すし祭り

長崎県鮪商生活衛生同業組合の育成部会青年部が主催する初めての「長崎すし祭り」が、10月21日、長崎市上町のNBCアーブホールで開かれる。

祭りには、同市内の寿司店「三保」「天領」「蛇の目寿司」「まさる」「八鶴寿司」「宝寿司」「すし玄」の7店が参加。「食欲の秋！ 海の恵み！ 職人の技！」をにかけて、地元のネタを「愛情と魂をこめて握った」

寿司の試食会などが行われる。

入場料3000円でビールかウーロン茶と一人前のにぎり寿司が付き、あとは厳選素材の寿司試食会で食べ放題。参加店の細工寿司が展示されるほか、抽選会も行われる。

開場は午後5時、祭りは午後5時半～同7時半。問い合わせは、平山丈二部長あてEメールで、<george@ngs1.cncm.ne.jp>か「天領」のサイト<http://www.2s.biglobe.ne.jp/tenryou/>へ。

銭湯でインターネット

滋賀県公衆浴場生活衛生同業組合のホームページによると、彦根市に“インターネット銭湯”が登場した。

彦根城近くの「天神湯」で、カウンターにインターネット設備を置き、ビールやコーヒーを飲みながら、ネットサーフィンを楽しめる。同銭湯のホームページでは、初めて銭湯に入る人向けに基本的なマナーなども紹介しているという。

URLは、同組合が<http://www.shigalife.or.jp/yokujyou.html>、天神湯が<http://www.biwako.ne.jp/mido/>

せいえい短信

さぬきうどん探検バス

JR四国が主催する「さぬきうどん探検バス」第3弾が、12月30日までの毎週金、土曜日に運行されている。

今回は新たにうどん店七軒が加わって全8コース（計50回運行）。「うどん案内人」の案内で、一般店、セルフ店、製麺所併設店など4店を回るほか、工場見学もある。

探検バスは、各コース43人限定で、2800円。金曜日のコースでは有名店も参加、栗林公園、琴平などの観光地も回るほか、温泉入浴も選べる。

JR四国のURLは、<http://www.jr-shikoku.co.jp/>

北海道のはしご酒大会

北海道社交飲食生活衛生同業組合の今年の総会で、道内各地で開かれている「はしご酒大会」の成果が報告された。

「全社連ニュース」（7月15日付）によると、小樽など5支部が行った大会では、それぞれ600～2000人の客を集め、盛況だったという。また、旭川支部などいくつかの支部は、年内にも開催する動きがあるという。

小樽ジャーナルによると、小

樽支部では、スナックなど5店を90分で回る今年の大会に、約100店が参加。参加者は、2500円の前売り券（当日券は3000円）で各店を飲み歩いたほか、抽選で海外旅行や道内温泉旅行、現金つかみ取りなどの賞品も当たった。

同ジャーナルのサイトでは、昨年10月の「第一回大会」のにぎわいぶりを動画で紹介している。URLは、<http://www.webotaru.jp/news/2002/11/1101.htm>

この頁の情報は、生衛関連団体のホームページなどから集めました。

三重県生活衛生営業指導センター

三重県津市広明町345 - 5
三浴ビル3階
理事長 小林 賢司氏
専務理事 宮本 正彦氏
職員数 4人
(うち経営相談員3人)



小林 賢司
理事長



宮本 正彦
専務理事



舟田 博治
事務局長



久米 征
経営相談室長

長引く不況で、各業界が頑張りを強いられる一方、財布の中身と日々格闘している私(記者)をはじめとする主婦にとっても、「賢い消費者」になることが避けて通れない。今回お邪魔した、三重県生活衛生営業指導センターは、生衛業組合員はもちろん、そんな消費者の頼もしい味方。「消費者の信頼が業界を活性化する」との理念の下、ユニークな事業を展開している。組合員数は13団体8175人(平成15年4月現在)。

■ 相談室運営事業

平成14年度の相談件数は、窓口相談が430件、巡回相談が116件だった。また、県北部の四日市市と南部の伊勢市で毎月1回の移動相談を開催しており、相談件数は延べ24日で56件。

同年度の振興事業資金の融資推薦は293件で30億9925万円。一般貸付の推薦は92件12億3174万円だったが、うち91件が組合員外となっている。飲食業の新規開業が多い。

また、松阪牛を擁する同県の食肉業界にとってもBSE(牛海綿状脳症)の打撃は大きかったが、衛生環境激変特別貸付は、

平成13年の50件から4件に減り、落ち着きを見せている。

最近の傾向として、経営や融資以外にも、従業員の健康管理や福利厚生、ごみの減量化など

についての相談が増えている。こういった今日的な相談に十分対応できるよう、県内99人の経営特別相談員にも参考書籍を配布するなど、相談体制の強化に努めている。

久米征・経営相談室長は「金融と経営指導は車の両輪。貸付の相談にあたる特別相談員のレベルアップがまず大切」。センターもそのための援助を惜しまない。全体研修に加え、地区別・業種別に系統的な研修を実施、金融だけでなく業界の動向や県内の経済情勢について絶えず幅広い知識を提供。厚生労働省等からのデータも、常に相談員にフィードバックしている。最新の情報を伴ったこまめな巡



なごやかな雰囲気の中で打ち合わせ



センターが入居している三浴ビル

回指導により、組合員の返済意欲を喚起する効果が生まれているようだ。

明るい話題としては、平成17年、愛知県知多半島沖に24時間稼働の中部国際空港が開港予定。県内を飛び回る久米相談室長は「経営相談時にも、アクセス路となる三重県でも商店街の活性化につながるのでは...との期待の声が聞かれます。現実

“消費者の信頼こそ業界活性化の源”

は厳しいかもしれませんが、組合員の前向きな相談に精一杯こたえたいと思っています」と誠実な口調で語る。

■標準営業約款

登録件数は、平成15年3月末現在で2026件。10月の普及促進月間にはポスターやチラシを配布して一般利用者への啓発を図るとともに、三重県消費者杉の会発行の一般消費者向け機関誌『あすの暮らし』に「ご利用いただいていますかSマーク店」と題しPR記事を掲載した。

■消費者向け事業

今年4月まで津市市議会議員を務めた小林賢司理事長は「市民のバックアップがないとこの業界は成り立たない。県民に親しまれる業界づくりが第一」と、長年の地方政治家としての経験から強調する。その理念を具体化する“知恵袋”として、事業の指揮をとるのが宮本正彦専務理事だ。

〔消費者モニター事業（平成14年度～）〕

県内の消費者団体から推薦してもらった主婦10人にモニターを委嘱し、年2回のモニター会議を開催。午前中は業界からモニターへの研修が行われる。テーマは「衣料品の素材の見わけ方」「食肉表示」「美容院の上手な利用法」など多彩。モニターはいずれも県内各地の消費者

リーダー的存在であり、ここでの研修がモニターを通じて一般消費者にも還元される。

午後はモニターが各業界への苦情や要望を述べ、各組合理事長がその場で答弁し、業界に持ち帰って検討する。旅館業生活衛生同業組合では、モニターの意見を生かして今年3月、早速

新事業を立ち上げた。高齢化社会を迎え、介護に従事している人や高齢者、障害者といった人たちに格安で温泉や宿泊施設を提供するもので、名づけて「人に優しい宿物語」。意見を聞きっぱなしでなく、大切に生かす姿勢が消費者の共感を得ている。
〔一般消費者向け広報紙の発行（平成14年度～）〕

組合員向け広報紙『せいはいみえ』（年2回発行、9000部）に加え、一般消費者向け広報紙『ほっ...』を年2回、5万部発行。その記事にも前記モニター会議での意見が生かされている。「県民の信頼を得るには、県民の声を聞くと同時に、情報を積極的に発信することが必要。読んで、ほっとしてもらえ



モニターを務める主婦たちと業界をつなぐモニター会議



消費者の生活に密着した情報を提供して好評の機関紙「ほっ...」

る紙面、ホットな情報を提供する紙面を目指しています」と宮本専務理事。編集顧問として元新聞記者の協力を得ており、読みやすい紙面も好評の理由。

「『近くに生衛業のお店があってよかった』と喜んでもらえることが、業界を盛り立てることになります」と語る宮本専務理事。胸中ではもう次のアイデアを暖めている。“生活を楽しむ支援してくれる”三重県生活衛生営業指導センター、ますますパワーアップしそうだ。

医 飲 同 源 の ス ス メ



by 中村 健二

皆様、日頃からご鼻屑（ひいき）にしているバー・カウンタ―で、季節を問わず愛飲されている『ジン』。お馴染みの清涼感あふれるジン・フィズ、ジン・リッキ―、ジン&トニック、そしてカクテルの王様と呼ばれているマティーニ等々、ジンはカクテルのベース（基酒）として欠かすことのできないスピリッツ、つまり蒸留酒です。今回は、このジンの「あれこれ」をご紹介します。

ジンは、はじめは薬として作られました。今から三百四十年ほど前の一六六〇年、オランダ・ライデン大学の医学教授シリヴィウス氏（化学の父と言われた人）により医薬、解熱・利尿剤として誕生しました。

ジンの原点は熱帯病の特効薬

ジンの語源は『ジェニパーベリー（杜松「ねず」）、つまりヒノキ科の常緑針葉樹で十月頃に黒紫色に熟し直径二―五ミリ・

球位の実をなす杜松の実のことです。この実に含まれている成分をアルコールに浸漬し、蒸留して作られたのが『ジェニヴァ』でした。当時は、オランダ国内の薬局で製造、販売されていたようです。

また、東南アジア地域に植民地を持つていたオランダが、当地に派遣した技術者、船員、そして植民地の住民などのために熱帯性熱病の特効薬『ジェニフェル』（オランダ語）、『ジェニヴァ』（英国語）として大

変脚光を浴びました。

その後、一六八九年、イギリスからの招聘（しょうへい）でオランダから迎えられ英国王に即位したウイリアム 世とともに『ジェニヴァ』（薬酒名）はイギリスに渡りました。それをイギリスが模造し、略して『ジン』となりました。その後『ジン』は『ロンドン・ジン』と呼ばれ世界に拡がりました。現在でもオランダでは『ジェニヴァ』はスピリッツとして生

産され、地酒として愛飲されています。

一般的には、イギリス・タイプの『ドライ・ジン』がカクテルの材料として主流を占めています。なお、近年生産されている『ジン』には杜松の実をはじめコリアンダー・シーズ、シナモン、レモン皮等々が蒸留の工程で入れられます。

さて、カクテル愛好家に圧倒的な支持がある『マティーニ』のお話をいたしますと、その原型は十九世紀中頃に作られたジ

ン&ベルモットだと思われる。現在作られている『マティーニ』のレシピ（処方）はドライ・ジン3/4、ドライ・ベルモット1/4をステア（攪拌）し、カクテル・グラスに注ぎ、レモンピール（皮の油）を絞りにかけ、好みによつてオリブを飾ります。一見単純なカクテルと思われませんが、そのレシピの数は二百五十種以上あるといわれています。

マティーニ・ドリンカーは様々な工夫と拘りの上、自分の好みを楽しんでいます。一杯のカクテルで数冊の本が書ける…不滅の名作が『マティーニ・カクテル』なのです。

我が国には江戸時代の一六六二年、オランダ人貿易商が貴重な医薬品として持ち込み、長崎オランダ商館の館長より徳川幕府に献上された「南蛮文献」に記載されています。

『ジン』は「オランダ人が生み、イギリス人が洗練し、アメリカ人が栄光を与えた」と言われているスピリッツなのです。（社団法人日本バーテンダー協会名誉会員・相談役）

目に余るカメラ付き携帯の横暴

昨年九月、東京・丸の内
に丸ビルがオープンした直
後のことだ。テレビ番組の
ロケ中だったタレントの周
囲を、見物客が取り囲んで
いた。ここまではよくある
風景だったのだが、驚いた
のは、そこにいた多くの人
たちがカメラ付き携帯電話
をタレントに向け、写真を
撮っていた。スタッフは
「写真を撮るのをやめてく
ださい」と注意していたも
の、携帯を向けていた人
たちが「我関せず」という
態度だった。

今、カメラ付き携帯電話
が急激に普及し始めている。
六月には、Ｊ－フォン
のカメラ付き携帯電話の契
約台数が一千万台の万台を
突破し、同社の全携帯電話
の契約台数の約70%を占め
るまでになった。自分の携
帯電話で、簡単に写真まで
とれるのだから、確かに便
利だ。

しかし、これまでになか

った事態をも巻き起こして
いる。たとえば、書店では
カメラ付き携帯で情報誌な
どの必要な情報を写す人
がいて、店側が対応に苦慮し
ている。

書店によっては、本棚に
カメラ付き携帯電話で情報

最近マナー事情



を撮影しないようよびかけ
るシールやステッカーをは
っているところもある。

そして美術館などでは、
作品は撮影禁止になってい
るにもかかわらず、作品の
前で堂々と記念撮影。しか
も、このカメラ付き携帯電
話は、盗撮防止のためにシ
ャッター音が必ずするよう

になっているのだが、この
シャッター音が館内で響
き、静けさを壊す。

これまでのカメラなら、
撮影してから加工して写真
という形にするまでにある
程度の時間を要したのに、
カメラ付き携帯電話は瞬時
にその場の様子を撮影して
送ることができる。

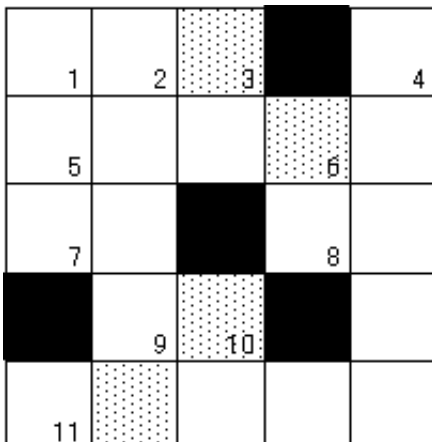
ただ、これまでになかっ
た商品の急激な普及に、ま
だマナーが伴っていない
のが実情だ。

ある雑誌の対談で、タレ
ントが「これまでカメラを
向けられる時には、写して
もいいですか、と聞かれた
ものだが、カメラ付き携帯
電話の場合は、無断で写さ
れるので、本当に困る」と
言っていた。

携帯電話の形で手軽に撮
影できるだけに、カメラと
いう意識が希薄になってし
まっているのかもしれない。
携帯電話でとるといつ
てもあくまで写真。撮る時
の礼儀やマナーを忘れては
いけない。

(ジャーナリスト 山元 彩)

小さなクロスワードパズル



(回答は24ページに)

【よこのかぎ】

1. 二十歳になってから、です。
5. 小粒でも、ぴりりと辛い○○○○の実。
7. ○○○の上にも3年——辛抱も大切です。
8. 落ち葉はやがて○○になります。
9. 「良」の上です。
11. 最後まで勝ち残れば…。

【たてのかぎ】

1. 何でも出来ます。
2. 秋も終わりです。
3. 再生紙になることも…。
4. アリジゴクは
ウスバカゲロウの○○○○○
です。
6. ○○○に組む——正面から堂々
と争います。
10. ○○○の刻——午前2時頃です。

季節の うつろい

柿も色づきはじめ、秋色濃く...(福岡市早良区内野で)



(財)全国生活衛生営業指導センター賛助会員 (50音順、9月25日現在)

アメリカンファミリー生命保険会社
〒163-0237 東京都新宿区西新宿2-6-1 新宿住友ビル37階

AIU 保険会社
〒130-8560 東京都墨田区錦糸1-2-4 AIGタワー

株式会社サンエイヂ
〒100-0006 東京都千代田区有楽町1-6-4 千代田ビル7階

株式会社ダイワサービス
〒550-0011 大阪市西区阿波座1-5-16 大和ビル

株式会社トーコン・システムサービス
〒113-0033 東京都文京区本郷1-18-6 トーコンビル

株式会社ユニバーサルファミリー
〒164-0012 東京都中野区本町4-45-9 ユニバーサルビル

芝サン陽印刷株式会社
〒104-0033 東京都中央区新川1-22-13

社団法人日本サウナ協会
〒102-0085 東京都千代田区六番町1 番町一番館ビル2階

菅原印刷株式会社
〒111-0051 東京都台東区蔵前3-15-1

第一生命保険相互会社
〒100-0006 東京都千代田区有楽町1-13-1

タカラベルモント株式会社
〒107-0052 東京都港区赤坂7-1-19 タカラ椅子会館内

中央法規出版株式会社
〒151-0053 東京都渋谷区代々木2-27-4

日本ハム株式会社
〒108-0074 東京都港区高輪3-25-23 京急第二ビル

日本標識株式会社
〒143-0011 東京都大田区大森本町2-4-9

編集後記

♪ カナダのトロントで暮らしていた時の夏、やけに暑い一日があった。普段なら25度くらいで湿度も低いから、高原のさわやかさ。しかし、その日ばかりは、湿気を帯びた南風が吹き込み、まるで亜熱帯の陽気になった。

人種もさまざまだが、市民は一樣に汗だくで、ふうふう息を吐きながら、うんざりした表情だった。だが、日本を始めアジア出身者だけは、暑いなりに平気な顔で、少し自慢気に歩いているのが印象的だった。

夏は、暑いくらいがいい。(泉)

(答え=コウヨウ)

生衛ジャーナル

9月号 平成15年9月発行 通巻344号 定価420円(本体価格400円)

- 編集・発行 財団法人 全国生活衛生営業指導センター 編集長 小宮山 健彦 編集主幹 今村 寛
〒105-0004 東京都港区新橋6-8-2(全国生衛会館2階) TEL 03(5777)0341 FAX 03(5777)0342
- 制作 菅原印刷株式会社
〒111-0051 東京都台東区蔵前3-15-1 エスピービル TEL 03(5687)2211 FAX 03(5687)2310
<http://www.sugawara-p.co.jp> E-mail: journal@sugawara-p.co.jp

本誌に掲載した論文などで、意見にわたる部分は、それぞれ筆者の個人的見解であることをお断りします。