

NO	事業名	質問事項	所管部局回答	仮指摘事項案
1	消費者センター運営費	北海道の消費生活センターとの役割分担や、札幌市の事業の独自性はどのようになっているか	<p>・消費者基本法及び消費者安全法では、都道府県・市町村いずれも消費者行政を推進する責務を有しており、それぞれが消費者施策を実施している（別添資料1参照）。</p> <p>主な役割 ○札幌市の役割</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①消費生活相談に応じること</li> <li>②苦情処理のあっせんを行うこと</li> <li>③必要な情報を収集し、住民に提供すること など</li> </ul> <p>○北海道の役割</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①専門的な知識・技術を必要とする消費者事故等の調査・分析等</li> <li>②市町村の区域を越えた広域的な見地を必要とする相談処理・あっせん</li> <li>③市町村相互間の連絡調整及び市町村への技術的援助 など</li> </ul> <p>※関係法令では、センターの設置義務、相談対応の内容等については都道府県及び市町村で役割の違いが定められている。また、都道府県及び市町村が重奏的に機能することは否定されていない。</p>	<p>今後も北海道と札幌市の双方において消費者相談窓口が必要であるならば、市民・道民にとって有益となるよう、北海道との連携を図ること。</p>
追加質問 1	消費者センター運営費	市の消費者センターと道の消費生活センターが同様の相談業務を行っているのであれば、その棲み分けについて、消費者の立場からどのように考えているか。	<p>道のセンターも市のセンターも、相談業務の点では違いはない。</p> <p>広域的な見地から解決策を検討する必要のある案件については、北海道が関与すべきであるが、相談先だけで終わるような案件については、最寄りの市町村で十分対応できるという棲み分けと解釈していただくしかない。</p>	<p>サービス向上や効率化の観点から、道立消費生活センターと役割分担や連携ができる業務の有無を検討の上、必要な協議を行うこと。</p>
追加質問 2	消費者センター運営費	消費者の相談は、市に持ち込んでも、道庁に持ち込んでも、消費者庁に直接持ち込んでも、ワンストップで対応してもらえると解釈してよいか。	<p>国民生活センター（国セン）は電話相談での対応になる。国センのホットラインはあるが、平日に電話しても国センにはつながらず、札幌市につながるようになっている。そのため、国の対応としては、消費者が国センにかけても札幌市につながり、相談を受けることになっている。一方、土・日については、市は相談窓口を開設しておらず、直接、国センで受けることで、サービスの提供が漏れない体制を整えている。</p>	
追加質問 3	消費者センター運営費	市民向けセミナーについて、道と市が内容等や開催地域を事前調整し、分担や共同で行うなどの取組はしているのか。	<p>現在は、年度当初に内容等のすり合わせはしていないが、今年度より、質問のあった点について、市と道で話し合いを進めているところである。</p>	
追加質問 4	消費者センター運営費	今まで、道と市が協力して講師を1人呼び、それぞれの担当者が研修を受けるということはなかったのか。	<p>協力して開催したものではないが、市が行った研修で、他の市町村にも聴講の案内をしたものがあった。</p>	

NO	事業名	質問事項	所管部局回答	仮指摘事項案
2	消費者センター運営費	相談内容、件数に対して、人的資源は充足しているか	<p>○平成24年度中に政令市間で情報交換を行った結果による 相談件数1,000件あたりの相談員配置数 &lt;政令市20都市 平均 1.278人、最高 2.334人、最低 0.524人、札幌市 1.286人&gt; 札幌市は 平均的な体制で配置されていると考えている。</p> <p>○13大都市の相談1件の処理時間を消費者庁執務資料等から 独自に計算した1件あたりの処理時間 &lt;全国平均 2.16時間、最大 3.47時間、最小 1.09時間、札幌市 2.13時間&gt; 処理時間も平均的であり、全国的なレベルと比べて人的資源は充足されていると考えている。</p> <p>○平成25年度の相談員15名の平均勤続年数は7.8年（但し、札幌市消費者センターにおける勤務期間のみ）であり、十分な経験を有する相談員を確保できていると考えている。</p>	相談体制の充足度が測れるよう、相談時間を記録するなど、相談等への対応状況を把握する仕組みを検討すること。
3	消費者センター運営費	直営で行うか委託で行うかは、どのような基準で決めているのか	<p>当センターの運営には、資格を有する消費生活相談員と、相談・啓発のいずれにも相応の経験を有する職員を確保する必要がある。その上で必要となるコスト（人件費・事務管理費等）を考慮し、かつ確実に目的が達成できる方法として、昭和39年の消費生活相談窓口設置時より委託による実施としている。</p> <p>なお、相談員の必要な資格として委託仕様書では以下の3種のいずれかとしており、現在市消費者センター相談員はすべての者が ①か②、もしくはその両方の資格を有している。</p> <p>①『消費生活相談員』（独）国民生活センター ②『消費生活アドバイザー』（財）日本産業協会 ③『消費生活コンサルタント』（財）日本消費者協会</p>	
追加質問 4	消費者センター運営費	今の制度上、直営では専門性が高められない状況にあるとは、制度的に何か問題が生じているということか。	<p>そうではなく、仮に直営で行うことになれば、それなりの専門性を高めていく方策や取り組みを当然やらなければいけないし、やっていくものだと思う。</p> <p>しかし、現実には、ほかの都市で、非常勤扱いで正職員をもってやっていないということは、やはり、費用の面の問題があると感じている。</p>	相談業務は、委託先業務の水準が市民サービスの水準に直結することから、委託先職員のスキルアップを確認しうる仕組みを導入すること。
追加質問 5	消費者センター運営費	新しい職員の採用や職員の入替に関してはどう考えているか。	委託先での雇用のため、聞いている限りではあるが、欠員の補充が原則である。	
追加質問 6	消費者センター運営費	相談というのは、答えられないほどの相談がどんどん来るものなのか、ある程度の余裕があるものなのか。	<p>札幌市では週明け月曜日が混み合い、また夕方の4時半を過ぎると相談員の体制が減るため、その時間帯に複数の相談が重なってしまうと、電話が繋がらない時間が長くなることは確かにあると思われる。</p> <p>しかし、それが毎日続いているほどではないということは、現場の感覚からもわかっていると考えている。</p>	

NO	事業名	質問事項	所管部局回答	仮指摘事項案
追加 質問 7	消費者センター運営費	単発相談、継続相談、あっせんの 三つで性質は大分違うと思われ る。 相談員1人が1年間に行ったあっ せんの件数はわからないか。	あっせんが何件あって、それにどれだけ時間がかかったかは拾い切れていない。 相談員ごとのあっせんの件数ではなくて、総相談件数の中で、あっせんで解決できたものが何件あ るかという統計の取り方しか記録としては残らないようになっている。必ずしも1件につき1人で対 応するとも限らない。	
追加 質問 8	消費者センター運営費	一般の消費者から、電話が全く繋 がらないというような苦情が結構 あるのか、それともそれほどない のか、職員の勤務状況に関する感 想はある程度把握されているか。	週明けの月曜日が混むという程度である。 相談室への相談については、数字で出すことがなかなか難しい。ただ、毎年、相談件数としては 減ってきている状況にある。しかし、相談室に聞いたところによると、高齢化の影響で、高齢者の相 談が非常に増えてきている。高齢者のため、かなり細かく聞かなければわからなかったり、本人自体 が内容を忘れてしまっているなどの状況の中で、相談対応の難易度は高くなってきている。 見ている限り、日によって、今日は忙しかったというときもあるし、今日は相談が全然来なかった という日もあるようである。そういった状況を把握する体制を取っていないのは確かである。	
追加 質問 9	消費者センター運営費	この業務自体に対する相談も含め て、データを記録として吸い上げ る体制はあるか。	本庁に、電話が繋がらないという連絡が入ることはあるが、その数の記録は取っていない。その 後、こちらから電話をしてみたら繋がったり、相談する方のタイミングが悪かったりということもあ るため、何とも申し上げられない。	
追加 質問 10	消費者センター運営費	相談員のシフトの対応は、頻繁に 相談のある時間帯は人員を増や し、余裕のある時は少なくする といった対応はしているか。	相談の多い月曜日の日中の時間帯は、火曜日から金曜日よりも、多く人を配置している。	
追加 質問 11	消費者センター運営費	相談の複雑化、多様化、案件の難 しさ、高度化といったものがど のような形であり、相談員は、それ らをどのように受け止めて処理を しているのか。	例えば、法律的な判断が求められる事案は、スーパーバイザーの弁護士に定期的に来てもらい、ア ドバイスを受けて対応している。 金融商品については、大抵は、劇場型の詐欺まがいの事案が多いため、まず、そういった情 報を提供している。ただ、実際に投資関係の話になってくると、専門機関への問い合わせ、もしく は、ADR（裁判外紛争解決手続き）など専門機関への照会という形で、センターで対応できないも のについては、関係機関と連携を図っている。そうした中で様々な情報が入ってくるため、センター でアドバイスできるものはした上で、関係機関への照会をしている。	
4	消費者センター運営費	①児童、生徒、学生を対象とし た、学校内での啓発事業の実施回 数は21回とのことだが、実施校 数は何校か ②どの学校で実施するかはどう やって決めているのか	①12校 ②市民生活部から市内小・中・高校に対し、毎年公文書で講師派遣事業の案内を行っているほか、 ホームページでも募集案内を公開している。これらの案内を見た各学校の教師から派遣の申込を受 け、希望内容に合わせて講師の派遣を行っている。なお、消費者教育推進法の施行に伴い、本市でも 消費者教育推進計画の策定を予定しており、今後はこの計画に基づき、教育委員会とも連携してより 積極的な消費者教育の計画・実施を図っていく。	消費者としての子ども達への教育は、将来の消 費者問題の未然防止の観点からも有効と考えら れることから、関係機関と連携し、効果的な展 開を図ること。

NO	事業名	質問事項	所管部局回答	仮指摘事項案
5	消費者行政活性化事業費	<p>①「相談員レベルアップ」とは具体的にどのような内容か</p> <p>②レベルアップの有無はどのように判断しているか</p> <p>③北海道の消費生活センター職員との業務水準や給与待遇に違いはあるのか</p>	<p>① ・国民生活センターとの共催による研修講座の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経済産業省・国民生活センター・（財）日本消費者協会が実施する研修（東京）へ相談員を派遣（H24実績 延べ11名）</li> <li>・相談窓口職員のスーパーバイザーとして弁護士（札幌弁護士会からの派遣）に定期的に事例相談等を行う。</li> </ul> <p>②客観的な成果指標などは設定していないが、研修を受講することにより、法改正等による消費者への影響、札幌市での相談がまだ少ない事例、具体的な相談の処理方法などを習得することが可能であり、日常業務を行う上でレベルアップに寄与していると判断している。また、研修受講者の知識をより活かすため、平成25年度には研修受講者を講師として内部で相談員への研修を行うことにしており、知識を共有し、センターの相談員全体のレベルアップも図っている。</p> <p>③本市では業務委託、北海道では指定管理者制度によるセンター業務の運営を行っているが、人件費等についてはそれぞれで積算を行っている。なお、北海道の積算額は把握していない。</p> <p>なお、「平成24年度地方消費者行政の現況」（消費者庁 平成24年10月調査）によれば、道センターと市センターの相談員の勤務形態及び月額報酬はほぼ同じで、それ以外の手当て、待遇等も概ね同程度となっている。</p>	追加質問4と同じ
追加質問12	消費者行政活性化事業費	レベルアップの有無の把握は、何かの形で把握しているのか。あるいは法改正があったときの研修を指して、レベルアップと言っているのか。	<p>国民生活センターで行われている研修は、最新の情報や最新の法的な改正などを踏まえた研修を行っている。そういうところで新しいものを研修してきて、それが日々の新しい種類の悪質商法などの相談で生かされていると理解している。</p> <p>例えば、ふだんの相談の対応が悪い、きちんと聞いてもらえなかった、という苦情は実際にはない。そういう部分は、既に長年の経験のある相談員がほとんどを占めており、レベルが高いと判断してもいいと考える。</p> <p>さらに、レベルアップということでは、やはり、最新の情報や商法をしっかり理解することが、相談への回答やあっせんといった対応のレベルの高さであり、最新の形で回答して、解決に役立っているものと考えている。</p>	

NO	事業名	質問事項	所管部局回答	仮指摘事項案
6	消費者行政活性化事業費	「基金活用メニュー項目」の5事業の具体的内容を示してほしい	<p>1 消費生活相談窓口高度化事業            弁護士を相談室スーパーバイザー（助言者）として相談窓口配置(月4回・1回2時間)。            (消費生活相談室に日常寄せられている苦情処理内容に対しての助言や、法的専門知識を活かした改善案の提示により、相談対応力の強化を図る。)</p> <p>2 相談員等レベルアップ事業            国民生活センターが実施する研修に、消費者行政活性化事業として消費生活相談員3名派遣。            (委託事業全体のH24年度実績：東京での関係団体等主催研修会参加、基金分を合わせ延べ11研修に11名が参加。)</p> <p>3 食品表示・安全機能強化事業            食品表示・安全分野の専門家を招き、市民を対象とした講座を開催することによる、食品表示・安全に関する啓発の実施。            (講座回数6回(計12時間)参加市民延べ198人)</p> <p>4 一元的相談窓口緊急整備事業            消費者行政の強化に伴い増大する業務を円滑に実施するための人的体制整備として、相談室の1日当たり勤務相談員を2名増員(14人⇒16人)するとともに、消費者被害防止ネットワーク事業専任の相談員(専門推進員)を1名配置。</p> <p>5 消費者行政活性化オリジナル事業            ①事業者を対象とした消費者志向経営講座の実施            市内事業者の消費者志向経営を促進するため、事業者を主な対象として、消費者の利益擁護と事業者の利益・存続を目指す法令等遵守の確立を目的とした講座を開催。(2講座実施。参加事業者延べ41社)            ②消費者被害防止ネットワーク事業の拡大(障がい者対応)            これまで実施してきた消費者被害防止ネットワーク事業をレベルアップし、障がい者に対応する地区を拡大し実施する。</p>	
7	消費者被害防止ネットワーク事業費	特に高齢者へのアクセスへの工夫を踏まえ、各事業の具体的内容を示してほしい	<p>・高齢者へのアクセス            地域包括支援センターや障がい者相談支援事業所等に事業のスキームを説明。それらの機関を通じ日常的に高齢者・障がい者に接するホームヘルパーや障がい者作業所職員等に、消費者被害の発見のチェックポイント等を周知し、見守りの協力をお願いしている。</p> <p>・相談及び実態調査について            福祉関係機関や地域の方など(見守る立場の方)が、高齢者等が消費者被害にあっていることを発見した場合、見守る立場の方からの電話等で、消費者センターに常駐する“消費者被害防止ネットワーク専門推進員”が相談を受け、助言等を行う。また、必要に応じて消費生活推進員が高齢者等の自宅を訪問し、契約書等の確認を行い、解約の支援や消費生活相談室への引継ぎを行う。</p> <p>・啓発について            見守る立場の方等からの依頼に応じ、消費生活推進員を派遣した寸劇や紙芝居など、双方向コミュニケーションを重視した比較的短時間の出前講座(ミニ講座)を行う。また、高齢者等の消費者被害の発見につなげるためや、ミニ講座の依頼を促すため、見守る立場の方に対しても、高齢者等の消費者トラブルについて情報提供等を行う。</p>	

NO	事業名	質問事項	所管部局回答	仮指摘事項案
追加 質問 13	消費者被害防止ネットワーク事業費	主に高齢者へのアクセスの方法としては、直接、ホームヘルパーや作業所の職員というような、日々、高齢者と接している人に見守り等の協力をお願いする形か。市のほうで直接接触するということはないか。	例えば、地域包括支援センターで高齢者向けの集まりがあり、そこへ出向いていって話をする機会もある。こちらから要望するが、地域から要望があれば、こちらからどんどん出向いていく。	
追加 質問 14	消費者被害防止ネットワーク事業費	推進員が高齢者の自宅に訪問することはあるのか。直接訪問する必要性は増えているのか。	このネットワーク事業の仕組みとしては、推進員は、民生委員や地域包括支援センターの職員などの関係者に同行して訪問する仕組みになっている。そのため、推進員が民生委員に同行して、調査や相談を受けることは考えられる。 直接訪問は、それほど頻繁にあるわけではないが、全体の相談件数は増加している。昨年度は少し落ちたが、ネットワーク事業に寄せられる相談は増えており、ニーズはあるので、これからも増えていくと思っている。	今後、高齢者比率の上昇が見込まれる中、高齢者の潜在的な相談ニーズの高まりが予想されることから、広く市民向けの周知を強化するなど、当該制度をより利用しやすくなるような取組を進めること。
追加 質問 15	消費者被害防止ネットワーク事業費	推進員が訪問などをすると、推進員は時間も労力も掛かる。そういった場合の手当等を位置づけていく必要はあるか。	推進員が札幌市民全体をカバーして直接見守りする活動になると、活動経費もそれなりに掛かってくるが見込まれる。今のネットワーク事業は、見守りという活動は普段の仕事の中で他の方々をお願いする仕組みを取っており、それをセンターでやるとなれば、それなりの費用が掛かってくると思われる。 現在は福祉関係の中での見守り活動もあるので、それとリンクさせてうまく仕組みを組み上げていく方が、全体的な効率化になると考えている。	
8	消費者被害防止ネットワーク事業費	①消費生活推進員とはどのような人がなれるのか ②同推進員の技術水準をどのように維持しているのか ③同推進員の技術水準の評価はどう判定しているのか ④同推進員が相談者から苦情を受けた場合、どのように対応しているのか	①消費生活相談員等の有資格者（質問No.3参照）や、これらに準ずる知識・技能を有すると認められる者に委嘱。H19年の試行当初は札幌消費者協会に委託し、協会会員から適任者が推進員になっていた。その後、H23年度に一般市民向け推進員養成講座（全10回）を実施。受講修了者に推進員の公募を行い、札幌市消費者行政担当課の面接による選抜を実施。34名を新たに委嘱し、平成24年度から推進員として活動している。（H25年8月現在56名。） ②推進員に対しては年間を通じて、専門の講師を招いた研修や内部検討会（勉強会）を行っている。H24年度は全体研修は9回実施し、地域別の研修などを含めると延べ417人が参加。内容は、消費生活や社会福祉に関する知識、地域での講座を実施するにあたっての技術等の習得。 なお、業務委託の仕様上では、推進員を総括する「専門推進員」（ベテラン相談員である消費者協会職員）を配置し、専門推進員による研修の企画・実施を行うこととしている。 ③客観的な技術水準の判定は難しいが、上記研修等の企画運営は、有資格の消費生活相談員経験者である「消費者被害防止ネットワーク事業専門推進員」が行っており、日常的に推進員の技術水準の維持向上に努めている。なお、専門推進員は常勤の札幌消費者協会の職員であり、札幌市の消費者センター業務の長年の受託経験を最大限に活用しており、その水準は高いものと考えている。 ④相談者から推進員に対する苦情を消費者センターで受けた場合は、専門推進員が対応し、相談者への対応と合わせて推進員への指導や助言を行う。消費者行政担当課に直接苦情が入った場合には市担当者が相談者への対応を行うが、推進員への指導等は専門推進員が行う。現段階で推進員に対する苦情は入っていないと把握している。	

NO	事業名	質問事項	所管部局回答	仮指摘事項案
追加 質問 16	消費者被害防止ネット ワーク事業費	消費生活推進員は、1年ごとで、技術が維持できているかどうかを毎年毎年判定することになるのか。判定をせず、引き続きやりたいと言われれば自動的に認めるような仕組みになっているのか。そうすると、委嘱されている推進員はどんどん増えていくように思うが、そうではないのか。	現在は、特段、能力を把握する仕組みはなく、続けたいという意欲のある方には引き続きお願いしている。 平成23年度中には、一般公募を行って補充し、人数が増えた。現在、平成24年度から25年度にかけては公募を行っておらず、一部、辞退者と新たに追加された方がいたのみで、人数が大きく増えている状況ではない。	
追加 質問 17	消費者被害防止ネット ワーク事業費	市の方針として、消費生活推進員の必要性を今の段階でどのように把握しているか。 また、技術水準をどう評価し、どう維持するのか。	相談や啓発の活動の件数は、全体的には徐々に伸びているため、活動はどんどん広がっていると思われる。しかし、相談を受けたり、啓発の講座に行ったりという実践を通じて推進員のレベルアップを図っていくこともこの事業の目的の一つであるため、件数の増加に比例して人数を増やしていくところまでの必要性は、現段階では感じていない。今後の活動の伸びに応じて、さらに募集を行うという考えは持っている。 レベルの把握は、先ほどの相談員の水準の把握と同様に、客観的に判断するのはなかなか難しいため、現状では、活動状況に応じた研修を定期的に行って技術水準の維持を図っている。	
意見 1	消費者センター運営費	市がやらなければならない理由が全く見えない。啓発に関しても道とのすり合わせをやっておらず、同じサービスが受けられるよりどころということ以上の回答がなかった。		No1と同じ
意見 2	消費者センター運営費	例えば、広報さっぽろでの啓発など、札幌市で受けた相談事例を紹介し、市民にフィードバックするなど、札幌市ならではサービスがあれば、札幌市がセンターを持っている意味があると思うし、区役所でもいろいろ取り組んでいるなどの話があれば、道と市の違いに対する答えになったのではないか。		

NO	事業名	質問事項	所管部局回答	仮指摘事項案
意見 3	消費者センター運営費	金融商品など専門的なことが増えてきた状況に対してどのように取り組んでいくのか、今後の中長期的なビジョンで、市としての方針が示されるとクリアになると思う。		
意見 4	消費者センター運営費	市や国にそれぞれ特色があるというのが望ましいのか、それとも、どこも同じ水準のサービスを受けられることが望ましいのか、判断がつかない。		
意見 5	消費者センター運営費	道との連携手法について、連絡していないのかと言えば、それはしているというが、どういう連携がよくわからない。		
9	DV対策推進事業費	相談内容、件数に対して、人的資源は充足しているか	現在は、人的資源は確保できているが、相談件数が増加しており、今後の人材の確保は課題である。 ■相談件数 H21年度 1,214件、H22年度 1,204件、H23年度 1,249件、H24年度 1,464件 ■相談担当職員数 札幌市配偶者暴力相談センター 相談員 9人 男女共同参画課 担当職員 2人	
追加 質問 18	DV対策推進事業費	相談時間は記録していないのか	勤務日報は作成しているが、個別案件の相談時間の記録はない。	相談体制の充足度が測れるよう、相談時間を記録するなど、相談等への対応状況を把握する仕組みを検討すること。
追加 質問 19	DV対策推進事業費	相談件数のうち、DVとして扱った件数はどれくらいか	DV以外の相談は、カウントに入れていないため、全件がDV案件である。	



NO	事業名	質問事項	所管部局回答	仮指摘事項案
10	女性の安心サポート事業	<p>①映画館での広告上映は、どれくらいの頻度・時間帯で行われているか</p> <p>②テレビ塔のパープルライトアップについて、実施に至った経緯と、表れている効果を示してほしい</p>	<p>① ■ 上映期間 平成24年11月3日（土）～12月28日（金）8週間</p> <p>■ 上映した劇場 札幌シネマ・フロンティア ディノスシネマズ札幌劇場 ユナイテッド・シネマ札幌 ※全てのスクリーン、全ての上映回で実施</p> <p>■ 放送回数 札幌シネマ・フロンティア／8,032回 ディノスシネマズ札幌劇場／1,320回 ユナイテッド・シネマ札幌／7,190回</p> <p>② ■ 経緯 毎年11月12日から25日に全国で実施されている「女性に対する暴力をなくす運動」に合わせ、内閣府が東京タワーのパープルライトアップを開始するとともに、各都市に実施を呼びかけがあり、本市では平成23年度から実施している。</p> <p>■ 効果 パープルライトアップの様子は、同時に実施する啓発物品の配布の様子とともに、ニュースや新聞で報道される。その際には、女性に対する暴力の問題に関して、多くの市民がこの問題を考えるきっかけとなっている。</p>	<p>例えば、映画館来場者の性別・年代構成の傾向を情報収集・分析するなど、普及啓発の取組成果について把握・検証し、より効果的な手法・取組について検討すること。</p>
追加質問 20	女性の安心サポート事業	なぜ映画上映なのか、なぜこの時期なのか	パープルライトアップを行っている時期に合わせて、啓発は多様なものを用いるのが良いとの考えに基づき、実施した。映画であれば、男性にも訴えかけることができる。	
意見3	女性の安心サポート事業	映画CMは今年も新しいものを作るとのことであるが、去年のものが良かったかどうか、効果の検証が欲しい。		
意見4	DV対策推進事業費	どの程度の忙しさなのか、検証できるようなデータが必要。検証するには、手間を掛ければ、相談カードなどでデータを取ることとはできるのではないか。		
意見5	DV対策推進事業費	より良くしていくために、人員配置や効率性、相談員の技術といった点のどこを強化すればいいのかわからない。現状を改善する、次の段階が見えていないのではないか。		相談件数の増加に対応するため、区役所における母子・婦人相談業務など、他の相談業務との連携・協力を進め、相談業務の効率化を検討すること。