

# 令和2年度(令和3年度実施) 施策評価表

1 施策No.	7-1-1		
2 地域づくりの方向	魅力と活力にあふれるにぎわいのまち		
3 政策	産業振興による都市活力創出		
4 施策	新たなビジネス展開の支援【重点】		
5 評価担当部	文化商工部		
6 施策関連課	生活産業課		
7 評価者	文化商工部長 小池 章一		

8 施策の目標	開業率の向上を図るため、金融機関等関係団体との連携を一層強化し、起業家をサポートする体制の充実を図ります。						
	事業者の経営基盤を強化するため、としまビジネスサポートセンターのコンサルティング機能の充実を図ります。						
9 施策の現状と課題	<p>○区は、平成31年3月「豊島区産業振興指針(2019～2023年度)」を策定し、区が抱える課題に迅速に対応するため、官民一体となって進むべき方向性をまとめ取り組んでいる。平成26年施行の「産業競争力強化法」による「創業支援事業」の第一次認定による、としまビジネスサポートセンター(地元金融機関と連携し起業家を支援する取組)が開設10年を経過し、更なる連携強化が必要である。</p> <p>○池袋駅周辺の再開発等により新たなビジネスチャンスが生まれつつある中、開業率を高め都市の活力を創出するため、より一層の創業支援を推進することが必要である。また、新型コロナウイルス感染症による社会変容の中で、さらなる経営基盤強化と地域経済の活性化を図るため、事業者の課題に適切に応えることのできる専門家による効果的な支援が求められる。</p>						
10 施策の実現に影響を及ぼす環境の変化(法改正、社会状況等)	<p>○国は、平成28年に「小規模企業振興基本法」を制定し、企業数の9割を占める小規模事業者の支援体制の強化を講じている。また、「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律」に基づく「女性活躍加速のための重点方針2016」では、「女性起業家等支援ネットワーク」を全国に構築する取り組みを進めている。</p> <p>○「働き方改革」を受け、「副業・兼業」を通じた創業など、新たな働き方への関心が高まっている。</p> <p>○令和元年度に発生した新型コロナウイルス感染症により、リモート環境の整備や販路拡大といった新しい生活様式に沿った新たな営業体制の構築が求められるなど、企業を取り巻く環境が大きく変容している。</p>						
11 今年度の施策の取組方針	<p>○としまビジネスサポートセンター10周年記念事業の実施により周知強化を行い、相談事業の充実を図る。</p> <p>○【新型コロナウイルス感染症対策】個人事業主、中小企業の事業継続支援を行う。</p>						
12 投入コストの推移	費目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
	事業費合計(千円)	168,317	250,864	257,827	250,025	529,462	
	うち一般財源分(千円)	204,798	219,152	199,426	198,885	195,532	
13 施策の達成度を測る指標の推移	指標(1)	基本計画指標	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	としまビジネスサポートセンターでの起業(融資以外)、売上拡大、労務相談件数	目標値	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
		実績値	1,047	1,105	908	923	995
		達成率	104.7%	110.5%	90.8%	92.3%	99.5%
	達成状況	A:達成	A:達成	B:相当程度達成	B:相当程度達成	B:相当程度達成	
	指標重要度の割合(%)	70	指標設定理由 起業への活動や中小企業者のビジネス活動に直結する指標であるため				
	指標(2)	基本計画指標	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	「新たに区内で事業を起こそうとする人が増えている」について、肯定的な回答をする区民の割合(%)	目標値	5.5	5.5	6	6.5	7
		実績値	4.7	5.8	6.5	6.5	6.9
		達成率	85.5%	105.5%	108.3%	100.0%	98.6%
達成状況	B:相当程度達成	A:達成	A:達成	A:達成	B:相当程度達成		
指標重要度の割合(%)	30	指標設定理由 新たなビジネスに関する区民の視点からの評価を示す指標であるため					
14 施策達成状況	令和2年度達成状況	99.2%	【達成状況分析】				
	B:相当程度達成	令和2年度の施策の達成状況は、99.2%となった。としまビジネスサポートセンターにおける窓口での相談件数が前年度よりは増加したものの、目標値を下回ったため、相当程度達成にとどまった。平成26年度に、産業競争力強化法に基づく「創業支援事業」の認定を受け創業相談窓口を設置したことにより、創業希望者・予定者の相談が年々増加しており、平成28年度比で倍増している。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症特別相談窓口の設置により、コロナ関連の相談増加が目立った。					
		【指標重要度の割合の設定理由】					
		ビジネス支援の貢献度を示す指標としては、実際に相談を受けた件数が、最も成果を表すものとして有効なため重みを70%とした。また、区民意識調査の結果は、経済社会動向に左右されることから、補助的指標として30%の割合にした。					
15 施策を構成する事務事業評価を踏まえた分析	<p>金融機関等関係団体と連携を強化しながら、融資、補助金、相談、販路拡大、セミナー、女性起業家支援と多岐にわたる事業の展開による成果はあらわれていると考えられる。事業別では、融資資金のあっせんは増加傾向にあり、特に令和2年度は新型コロナウイルス感染症緊急資金の新設により融資決定件数が増大した。各種相談件数も増加傾向であり、コンサルティング機能をより充実させるためにはとしまビジネスサポートセンターの更なる周知、利用促進が必要である。</p> <p>また、ハード面の支援である平成29年度開設のスタートアップオフィスは入居定員を増やし、平成30年度に開設した創業支援施設補助事業によるシェアキッチンもトキワ荘オープンの特乗効果もあり地域の拠点として着実に根付いている。今後も効果測定を行いつつ、産業による地域活性化につながる事業展開が求められる。</p>						

# 令和2年度(令和3年度実施) 施策評価表

16 施策貢献度の考え方 (設定の根拠・理由)	<p>施策目標である開業率の向上、事業者の経営基盤の強化に寄与する度合いによって貢献度を判断した。中小商工業融資及びとしまビジネスサポートセンター相談事業は施策への影響が直接的であり、かつ、事業対象者が多いことから★★★とした。商工団体等振興助成事業、商工政策審議会においては、施策への影響が間接的であることから★とした。</p>
17 来年度の方針 (課題解決策や改善策、 成果向上策について)	<p>○「起業家にやさしい豊島区」づくりを目指し以下に取り組む。          ・【ソフト面での支援】としまビジネスサポートセンターの専門相談、関係団体と連携したセミナー・勉強会等の開催、女性のための起業塾・起業家交流会等の起業家向け事業の開催、特定創業支援事業の継続、区内企業と連携したチャレンジの場の提供          ・【ハード面での支援】スタートアップオフィスの提供          ○新型コロナウイルス感染症により影響を受けた中小企業者に対し、特別相談窓口を継続し、国・都・区の各種支援策の中から事業者の特性に応じ適切に案内する。また、ポストコロナに向け新たな事業展開を支援するため、ニーズに合わせたセミナーを開催するとともに、専門相談員が現地に赴きヒアリングや制度案内をするアウトリーチ事業を行う。</p>
18 新規・拡充事業の 効果や必要性	<p>○令和3年度の新規拡充事業である新型コロナウイルス感染症対策緊急資金(信用保証料全額補助特例/無利子緊急資金)および新型コロナウイルス感染防止対策費用補助金は、事業者のニーズが高く、令和2年度より申込が継続している。今後も、感染状況に応じた中小企業者向け支援策の検討が必要である。          ○令和3年度末のスタートアップオフィス複合機のリース期間満了に伴い、複合機の必要性を踏まえリース継続の是非を検討するとともに、必要に応じて予算要望する。          ○令和6年4月に産業振興指針の改定を予定していることから、令和4～5年度の2年間、指針策定支援の委託経費を計上する必要がある。</p>

## 19 施策を構成する計画事業

事業整理番号	事業名	項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
0501-01	中小商工融資事業	事業費合計(千円)	112,923	128,211	138,829	159,180	392,528
		うち一般財源分(千円)	112,198	120,051	103,973	124,312	119,071
	現状評価	A:良好	A:良好				
	事業特性1 任意的事業	施策貢献度	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
	事業特性2 国・都補助 + 区上乗せ	今後の事業の方向性	B:改善・見直し	B:改善・見直し	B:改善・見直し		
0501-02	としまものづくりメッセ事業	事業費合計(千円)	26,934	39,377	38,752	30,486	20,534
		うち一般財源分(千円)	28,611	26,389	26,761	21,238	15,838
	現状評価	B:普通	B:普通				
	事業特性1 任意的事業	施策貢献度	★★	★★	★★	★★	★★
	事業特性2 国・都補助 + 区上乗せ	今後の事業の方向性	B:改善・見直し	B:改善・見直し		A:現状維持	
0501-05	としまビジネスサポート事業(ビジサボ管理運営)	事業費合計(千円)	16,019	28,074	26,399	21,315	6,713
		うち一般財源分(千円)	28,791	26,311	24,988	20,326	6,674
	現状評価	A:良好	A:良好				
	事業特性1 任意的事業	施策貢献度	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
	事業特性2 国・都補助 + 区上乗せ	今後の事業の方向性	S:拡充	S:拡充		S:拡充	
0501-06	中小企業支援事業	事業費合計(千円)	7,029	16,652	12,903	12,479	77,296
		うち一般財源分(千円)	17,229	16,652	9,937	10,140	25,170
	現状評価	A:良好	A:良好				
	事業特性1 任意的事業	施策貢献度	★★	★★	★★	★★	★★
	事業特性2 国・都補助 + 区上乗せ	今後の事業の方向性	S:拡充	A:現状維持		S:拡充	
0501-07	としまビジネスサポート事業(ビジサボ事業)	事業費合計(千円)	2,204	10,589	6,109	3,440	6,145
		うち一般財源分(千円)	9,661	9,575	4,997	2,505	5,528
	現状評価	A:良好	A:良好				
	事業特性1 任意的事業	施策貢献度	★★	★★	★★	★★	★★
	事業特性2 国・都補助 + 区上乗せ	今後の事業の方向性	S:拡充	A:現状維持		A:現状維持	
0501-08	としまスタートアップオフィス事業	事業費合計(千円)		6,140	7,161	6,139	6,945
		うち一般財源分(千円)		4,362	5,759	4,413	5,356
	現状評価		A:良好				
	事業特性1 任意的事業	施策貢献度		★★	★★	★★	★★
	事業特性2 区単独	今後の事業の方向性		A:現状維持	A:現状維持		
0501-09	創業支援施設開設補助事業	事業費合計(千円)			15,276	6,320	7,062
		うち一般財源分(千円)			10,613	5,285	5,656
	現状評価						
	事業特性1 任意的事業	施策貢献度			★★	★★	★★
	事業特性2 国・都補助 + 区上乗せ	今後の事業の方向性				D:終了	

## 20 施策を構成する一般事業

事業整理番号	事業名	項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
0501-03	商工団体等振興助成事業経費	事業費合計(千円)	2,914	5,464	4,614	5,011	4,889
		うち一般財源分(千円)	5,464	5,464	4,614	5,011	4,889
	現状評価	B:普通	B:普通				
	事業特性1	施策貢献度	★★	★★	★	★	★
	事業特性2	今後の事業の方向性	A:現状維持	一般事業(評価対象外)	一般事業(評価対象外)	一般事業(評価対象外)	一般事業(評価対象外)
0501-04	商工政策審議会関係経費	事業費合計(千円)	294	16,357	7,784	5,655	7,350
		うち一般財源分(千円)	2,844	10,348	7,784	5,655	7,350
	現状評価	A:良好	A:良好				
	事業特性1	施策貢献度	★	★	★	★	★
	事業特性2	今後の事業の方向性	一般事業(評価対象外)	A:現状維持	一般事業(評価対象外)	一般事業(評価対象外)	一般事業(評価対象外)

# 令和2年度(令和3年度実施) 施策評価表

1 施策No.	7-1-2		
2 地域づくりの方向	魅力と活力にあふれるにぎわいのまち		
3 政策	産業振興による都市活力創出		
4 施策	地域産業の活性化		
5 評価担当部	文化商工部		
6 施策関連課	生活産業課		
7 評価者	文化商工部長 小池 章一		

8 施策の目標	まちの価値を高めるため、地域で有する文化資源・観光資源や、個々の事業者の持つ強みを最大限に活用しながら、商店街や個店の魅力を創出・発信します。 商店街活性化のため、装飾街路灯等の施設整備、ITを活用した販促促進、空き店舗対策、イベントなど、商店街が行う様々な取組みを支援します。						
9 施策の現状と課題	●区内産業実態調査(平成29年度実施)によると、中小企業の課題は多く、少子高齢化による人手不足、経営者の高齢化による事業承継の困難も抱えている上、売上の停滞・減少を実感しているという結果となった。現在も課題は継続し、新型コロナウイルスの影響により深刻な売上げの減少が続く事業所もある。 ●商店街は、会員数の減少や若手リーダー不足などにより組織力が弱まり、継続困難な状況も発生している。平成21年度末に97あった豊島区の商店街数は、令和2年度末には87と減少している。しかし、商店街には高齢者・子育ての支援、治安維持・防災対策など、地域コミュニティを担う重要な役割があり、魅力ある商店街づくりが求められている。						
10 施策の実現に影響を及ぼす環境の変化(法改正、社会状況等)	●日本を取り巻く社会経済情勢は、人手不足の深刻化、事業承継問題の顕在化、急速に普及してきたIT化への対応など、急激なスピードで変化している。						
11 今年度の施策の取組方針	商店街振興事業費補助金の活用促進と適正執行						
12 投入コストの推移	費目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
	事業費合計(千円)	214,845	267,440	246,898	224,111	207,460	
	うち一般財源分(千円)	205,759	213,955	208,490	187,507	171,817	
13 施策の達成度を測る指標の推移	指標(1)	基本計画指標	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	「地域の中で商店街、地場産業が活発に事業展開している」について、肯定的な回答をする区民の割合	目標値	11.0%	12.0%	13.0%	14.0%	15.0%
		実績値	9.7%	11.7%	12.3%	12.3%	11.0%
		達成率	88.2%	97.5%	94.6%	87.9%	73.3%
		達成状況	B:相当程度達成	B:相当程度達成	B:相当程度達成	B:相当程度達成	B:相当程度達成
	指標重要度の割合(%)	100	指標設定理由 地場産業が活性化できる環境整備が整っているか、区民の視点からの評価を示す指標であるため。				
	指標(2)	基本計画指標	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	区内事業所数	目標値	19,296	19,373	19,450	19,525	20,300
		実績値	18,962			19,449	
		達成率	98.3%	—	—	99.6%	—
達成状況		B:相当程度達成			B:相当程度達成		
指標重要度の割合(%)	0	指標設定理由 事業所数の増加は、地場産業の活性化を示す指標であるため。					
14 施策達成状況	令和2年度達成状況	73.3%	【達成状況分析】				
	B:相当程度達成	①「地域の中で商店街、地場産業が活発に事業展開している」について、肯定的な回答をする区民の割合が、目標とした15%に届かず11.0%となった。前回、前々回の調査結果は12.3%であるため、1.3ポイント下がった。コロナ禍による影響があると思うが、区内産業や商店街の活性化をより一層進め、肯定的な回答をする区民を増やす必要がある。 ②令和2年度の事業所数データはない。					
		【指標重要度の割合の設定理由】 令和2年度実施の経済センサス基礎調査では区内事業所数実績値は把握できない。そのため、指標重要度の割合を0%とした。					
15 施策を構成する事務事業評価を踏まえた分析	地域産業の活性化は、地域で有する文化・観光資源や個々の事業者の持つ強みを活用し、まちの価値を高めていくことが重要である。また、商店街や個店が、地域のにぎわいや交流の場としての機能と、安全・安心のまちづくりの拠点としての役割を果たしていくことも重要である。施策達成状況が73.3%となったが、商店街では巣鴨地域、大塚地域などで活性化が進む一方、産業振興が進んでいない地域があるため、今後も様々な産業施策を推進していく必要がある。						
16 施策貢献度の考え方(設定の根拠・理由)	施策の目標を達成するためには、事業者の強みを引き出すとともに商店街を活性化することが重要である。そのため、商店街施設整備支援事業、商店街イベント支援事業を★★★とした。東京広域勤労者サービスセンター運営助成事業と中規模小売店舗立地調整審議会を★とし、他を★★とした。						
17 来年度の方針(課題解決策や改善策、成果向上策について)	依然として厳しい状況が続く区内産業を活性化するため、次年度においても一層の事業支援が必要であると考え。対象となる事業者や商店街関係者等に対し、他自治体の取組事例なども含めた産業活性化策を示すとともに、補助金の制度説明等を行い、今まで以上に各種事業の周知を図り、事業活用を促進し成果につなげる。						

# 令和2年度(令和3年度実施) 施策評価表

18 新規・拡充事業の効果や必要性	商店街はイベント事業による活性化を重要と考えているが、新型コロナウイルスの影響によりイベント中止が相次いでいる。今後のイベント事業では来場者が密にならないイルミネーションの申請が増えていくと思われる。イルミネーション事業に係る経費は多額になる傾向があるため、商店街の事業計画を把握し、適正に予算化していく必要がある。また、街路灯の老朽化が進み、改修を希望する商店街が増えている。施設整備支援事業についても、商店街の意向を調査したうえで必要な予算拡充を検討する。
-------------------	--

19 施策を構成する計画事業							
事業整理番号	事業名	項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
0501-16	商店街施設整備支援事業	事業費合計(千円)	12,388	14,714	14,838	4,654	32,650
		うち一般財源分(千円)	10,933	9,594	8,467	3,821	17,391
		現状評価	B:普通	B:普通			
		事業特性1 任意的事業 事業特性2 国・都補助 + 区上乗せ	施策貢献度	★★★	★★★	★★★	★★★
		今後の事業の方向性	A:現状維持	A:現状維持	S:拡充		
0501-17	商店街販売促進支援事業	事業費合計(千円)	4,731	8,447	7,641	9,219	4,092
		うち一般財源分(千円)	5,622	6,108	4,338	5,514	3,115
		現状評価	B:普通	B:普通			
		事業特性1 任意的事業 事業特性2 国・都補助 + 区上乗せ	施策貢献度	★★	★★	★★★	★★
		今後の事業の方向性	A:現状維持	A:現状維持		A:現状維持	
0501-18	商店街イベント支援事業	事業費合計(千円)	46,521	66,756	69,066	56,699	33,373
		うち一般財源分(千円)	35,485	38,973	40,684	31,028	23,139
		現状評価	B:普通	B:普通			
		事業特性1 任意的事業 事業特性2 国・都補助 + 区上乗せ	施策貢献度	★★★	★★★	★★★	★★★
		今後の事業の方向性	A:現状維持	A:現状維持			B:改善・見直し
20 施策を構成する一般事業							
事業整理番号	事業名	項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
0501-11	就業支援事業	事業費合計(千円)	18,303	21,691	1,808	2,132	2,910
		うち一般財源分(千円)	3,895	3,693	1,808	2,132	2,910
		現状評価	A:良好	B:普通			
		事業特性1 任意的事業 事業特性2 国・都補助 + 区上乗せ	施策貢献度	★★	★★	★★	★★
		今後の事業の方向性	B:改善・見直し	B:改善・見直し			
0501-12	中規模小売店舗立地調整審議会	事業費合計(千円)	0	2,550	850	2,975	2,975
		うち一般財源分(千円)	1,700	2,550	850	2,975	2,975
		現状評価	B:普通	B:普通			
		事業特性1 任意的事業 事業特性2 区単独	施策貢献度	★★	★★	★	★
		今後の事業の方向性	一般事業(評価対象外)	一般事業(評価対象外)			
0501-13	公衆浴場支援事業	事業費合計(千円)	53,423	56,292	62,905	47,416	46,365
		うち一般財源分(千円)	59,373	56,292	62,905	47,416	46,365
		現状評価	B:普通	B:普通			
		事業特性1 任意的事業 事業特性2 区単独	施策貢献度	★★	★★	★★	★★
		今後の事業の方向性	A:改善・継続	A:改善・継続	A:改善・継続		
0501-14	東京広域勤労者サービスセンター運営助成事業	事業費合計(千円)	27,039	32,635	28,167	27,987	25,793
		うち一般財源分(千円)	26,601	32,390	27,815	21,592	16,620
		現状評価	B:普通	B:普通			
		事業特性1 任意的事業 事業特性2 区単独	施策貢献度	★	★	★	★
		今後の事業の方向性	A:現状維持	A:現状維持	A:現状維持		
0501-15	としま産業振興プラザ管理運営事業	事業費合計(千円)					
		うち一般財源分(千円)					
		現状評価					
		事業特性1 維持管理事業 事業特性2	施策貢献度				
		今後の事業の方向性					
0501-19	商店街電灯料補助事業	事業費合計(千円)	20,131	21,824	24,564	25,658	22,623
		うち一般財源分(千円)	21,341	21,824	24,564	25,658	22,623
		現状評価	B:普通	B:普通			
		事業特性1 任意的事業 事業特性2 区単独	施策貢献度	★★	★★	★★	★★
		今後の事業の方向性	一般事業(評価対象外)	一般事業(評価対象外)			
0501-20	空き店舗対策支援事業	事業費合計(千円)	0	1,700	850	1,066	1,066
		うち一般財源分(千円)	1,700	1,700	850	1,066	1,066
		現状評価	B:普通	B:普通			
		事業特性1 任意的事業 事業特性2 国・都補助 + 区上乗せ	施策貢献度	★★	★★	★★	★★
		今後の事業の方向性	A:現状維持	一般事業(評価対象外)			
0501-21	商店街振興助成事業	事業費合計(千円)	32,309	40,831	36,209	46,305	35,613
		うち一般財源分(千円)	39,109	40,831	36,209	46,305	35,613
		現状評価	B:普通	B:普通			
		事業特性1 任意的事業 事業特性2 区単独	施策貢献度	★★	★★	★★	★★
		今後の事業の方向性	一般事業(評価対象外)	A:現状維持			

# 令和2年度(令和3年度実施) 施策評価表

1 施策No.	7-1-3		
2 地域づくりの方向	魅力と活力にあふれるにぎわいのまち		
3 政策	産業振興による都市活力創出		
4 施策	消費者権利の実現支援		
5 評価担当部	文化商工部		
6 施策関連課	生活産業課		
7 評価者	文化商工部長 小池 章一		

8 施策の目標	適切な消費者相談が受けられるよう体制を強化します。 消費生活に関する必要な情報と消費者教育の機会を提供することにより、消費者の権利を実現し、その自立を促進します。						
9 施策の現状と課題	<p>●改正貸金業法の平成22年完全施行など法整備が進んだことから、ヤミ金・サラ金相談の件数は減少傾向にあるが、一方で、振り込め詐欺などの特殊詐欺の手法が巧妙化しており、高齢者を中心に被害額が増加している。自分が騙されたことに気づかない区民もおり、被害者という認識がないため、2次被害、3次被害に遭うケースも出てきている。</p> <p>●また、インターネットの広がりにより、架空請求の出現や海外取引が身近になる等相談内容は激変している。さらに、民法改正に伴い成年年齢が18歳に引き下げられる。新たに成人となる18歳及び19歳には未成年者取消権が適用されなくなることから、社会経験が少ない若者は悪質商法のターゲットになりやすく、今後若年者の消費者被害が増えることが懸念されている。</p> <p>●これまで様々な機会や方法で被害防止啓発活動を行ってきたが、多様な年代層があり関心や被害事例が異なるため、一律に効果的な手法も存在しない。高齢者の消費者被害防止には、高齢者の見守りをする人材ネットワークの充実が求められ、若年者には、成年年齢引き下げ等を見据えた消費者教育が重要となってきている等、施策の推進には一層の工夫が必要である。</p>						
10 施策の実現に影響を及ぼす環境の変化(法改正、社会状況等)	<p>●民法改正に伴い2022年4月から成年年齢が18歳に引き下げられる。新たに成人となる18歳及び19歳には未成年者取消権が適用されなくなるため、今後当該年齢を中心に若年者の消費者被害防止が増えることが予想される。</p> <p>●平成24年消費者教育推進法の制定により、地方公共団体が消費者教育の推進に関する責務が定められている。消費者庁においては、令和元年7月消費者教育推進課が立ち上げられた。今後当区消費生活センターにおいても、教育委員会その他関係機関相互の緊密な連携の下に、多様な世代に対する消費者教育推進の必要性が増している。</p>						
11 今年度の施策の取組方針	<p>●消費生活相談窓口の周知を強化</p> <p>●未成年者などに対する早期消費者教育の実施</p> <p>●高齢者の消費者被害防止啓発の実施</p>						
12 投入コストの推移	費目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
	事業費合計(千円)	28,373	29,265	30,910	30,864	1,635	
	うち一般財源分(千円)	24,643	25,063	26,440	25,998	577	
13 施策の達成度を測る指標の推移	指標(1)	基本計画指標	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	新規相談受付件数(件)	目標値	2,320	2,340	2,000	2,050	2,100
		実績値	1,956	1,936	2,198	2,445	2,594
		達成率	84.3%	82.7%	109.9%	119.3%	123.5%
		達成状況	B:相当程度達成	B:相当程度達成	A:達成	A:達成	A:達成
	指標重要度の割合(%)	30	消費者トラブルを抱えたまま相談していない潜在的相談者の存在が推察されるため、相談件数の増加は、そうした被害者が適切に救済されていることを示す指標である。				
	指標(2)	基本計画指標	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	消費生活講座、出前講座、出張講座の参加者数(人)	目標値	1,120	1,140	1,160	1,180	1,200
		実績値	1,265	1,828	1,470	1,421	555
		達成率	112.9%	160.4%	126.7%	120.4%	46.3%
達成状況		A:達成	S:目標超過達成	A:達成	A:達成	C:未達成	
指標重要度の割合(%)	70	消費生活に関する必要な情報提供と消費者被害に遭わないための消費者教育の浸透を示す指標であるため					
14 施策達成状況	令和2年度達成状況	69.4%	【達成状況分析】				
	C:未達成	<p>①「新規相談受付件数」の達成状況は123.5%と、元年度の119.3%から4.2ポイントと上昇した。相談件数が増え100%になることが決して良いわけでもないが、相談を受けることが消費者被害の救済に結び付くと考えらえるため、今後もあらゆる機会を通して相談窓口の周知に努めていく。</p> <p>②「消費生活講座、出前講座、出張講座の参加者数」の46.3%と、目標値未達成である。理由は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため講座の中止、または、密を避けるため講座定員の縮小をした結果である。</p>					
		【指標重要度の割合の設定理由】					
新規相談受付件数が30%、消費生活講座、出前講座、出張講座の参加者数を70%とした理由:相談と教育・啓発はともに両輪であり、消費者被害の救済には両輪がうまく回らないと達成できない。教育・啓発活動の方が重要度はより高くしたのは、講座等を通して、消費者被害に遭わずにすむよう知識を持った消費者を育成することで積極的に消費者被害を減らすことが可能となるからである。特に、やり方次第では参加人数を増やすことができ、努力効果が反映しやすいため70%とした。逆に、消費生活相談は、消費者被害に遭ってしまった後の事後救済として重要な役割を果たすものの、具体的な方策として、相談窓口周知の徹底などしかなく、努力も効果に反映しにくいため30%とした。							
15 施策を構成する事務事業評価を踏まえた分析	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により各種講座が中止、縮小開催となったため、施策達成状況は、「未達成」となっている。コロナ禍においてもインターネットの利用拡大や高齢化及び成人年齢の引き下げ等により消費者トラブルが増加することが懸念されている。消費者教育事業及び消費者被害防止啓発事業について、幼児期から高齢期まで各消費者の特性に配慮するとともに、多様な情報発信ができるよう工夫・充実が求められる。</p> <p>消費者権利の実現には、消費者トラブルにあった時に適切な相談・助言が受けられることと、消費生活に関する必要な情報と消費者教育の機会を提供することが重要であるため、その評価手法は新規に受付けた相談件数と講座の参加者数であると考える。</p>						

# 令和2年度(令和3年度実施) 施策評価表

16 施策貢献度の考え方 (設定の根拠・理由)	<p>施策の目標である「消費者の権利の実現」とは、消費者と事業者との間の情報及び質及び量並びに交渉力等の格差があることをふまえて、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映されることや被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることである。そのため、消費生活相談事業は、消費者が事業者間とのトラブルにあった場合に消費生活相談員が相談・助言・あっせんを行うもので、今年度は相談件数が増加し目標値も超えたため、★★★とした。消費者教育事業、消費者被害防止啓発事業は、施策の達成度を図る指標事業であり、前年度より実績は下回ったものの指標として「達成」していることから★★とした。</p> <p>その他の消費者団体連絡会運営経費、消費生活展については、実績の推移はほぼ横ばいである。2事業は、地域において消費者教育を実施する環境をつくるためにも重要でありともに運動する事業であるため、2事業ともに★★とした。</p>
17 来年度の方針 (課題解決策や改善策、成果向上策について)	<p>年々複雑化している消費生活に関するトラブルを未然防止・拡大防止のために、消費生活相談事業を継続していくとともに、あらゆる機会を活用して、消費生活センターを周知していく。また、消費者教育事業及び消費者被害防止啓発事業においては、平成29年度から開始した子どもスキップでの出前講座を継続していくとともに、2022年の成人年齢の引き下げを見据え若年者も対象に事業を展開していく。高齢者の消費者被害防止には、地域における高齢者の見守りが重要とであることから、関係各所と連携を進め取り組んでいく。</p> <p>さらに、消費者団体の活動を支援していくため、引き続き消費者団体連絡会を開催するとともに、消費生活展を共催していく。</p>
18 新規・拡充事業の 効果や必要性	

19 施策を構成する計画事業								
事業整理番号	事業名		項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
0501-22	消費生活相談事業		事業費合計(千円)	26,770	27,861	28,532	28,731	266
			うち一般財源分(千円)	23,665	24,564	25,150	25,327	161
			現状評価	A:良好	A:良好	A:良好		
	事業特性1	任意的事業	施策貢献度	義務的事業	義務的事業	★★★	★★★	★★★
	事業特性2	国・都補助 + 区上乗せ	今後の事業の方向性	A:現状維持	A:現状維持	A:現状維持		A:現状維持
0501-23	消費者教育事業		事業費合計(千円)	726	706	854	847	422
			うち一般財源分(千円)	314	206	355	248	115
			現状評価	A:良好	A:良好			
	事業特性1	任意的事業	施策貢献度	義務的事業	義務的事業	★★	★★	★★
	事業特性2	国・都補助 + 区上乗せ	今後の事業の方向性	A:現状維持	B:改善・見直し	A:現状維持	A:現状維持	A:現状維持
0501-24	消費者被害防止啓発事業		事業費合計(千円)	489	406	666	578	442
			うち一般財源分(千円)	276	62	77	0	1
			現状評価	A:良好	A:良好			
	事業特性1	任意的事業	施策貢献度	★★★	★★★	★★	★★	★★
	事業特性2	国・都補助 + 区上乗せ	今後の事業の方向性	A:現状維持	A:現状維持	A:現状維持		B:改善・見直し
20 施策を構成する一般事業								
事業整理番号	事業名		項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
0501-25	消費者団体連絡会運営経費		事業費合計(千円)	0	0	43	36	21
			うち一般財源分(千円)	0	0	43	26	0
			現状評価	A:良好	A:良好			
	事業特性1	任意的事業	施策貢献度	義務的事業	義務的事業	★★	★★	
	事業特性2	区単独	今後の事業の方向性	A:現状維持	A:現状維持		一般事業(評価対象外)	
0501-26	計量器事前調査及び立入検査経費		事業費合計(千円)	0	0	0	0	0
			うち一般財源分(千円)	0	0	0	0	0
			現状評価	A:良好	A:良好			
	事業特性1	法定事業	施策貢献度	義務的事業	義務的事業	義務的事業	義務的事業	
	事業特性2	区単独	今後の事業の方向性	A:現状維持	一般事業(評価対象外)	一般事業(評価対象外)	一般事業(評価対象外)	
0501-27	消費生活展事業		事業費合計(千円)	388	292	815	672	484
			うち一般財源分(千円)	388	231	815	397	300
			現状評価	A:良好	A:良好			
	事業特性1	任意的事業	施策貢献度	★★	★★	★★	★★	
	事業特性2	区単独	今後の事業の方向性	A:現状維持	A:現状維持		一般事業(評価対象外)	