

評価者	市民活動部長	小池 忠紀
-----	--------	-------

◎ 評価対象分野・施策の方針

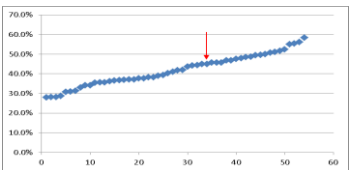
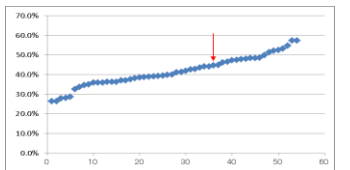
総合計画上の位置付け	分野	観光	施策の方針	安全で快適な観光空間の整備
目標とすべきまちの姿	市内には、観光案内板や快適な公衆トイレなどが十分に整備されています。また、観光案内施設の多言語化などにより海外から訪れる観光客も快適に観光を行うことができます。 歩行者の安全性を確保するための整備が進められるとともに、ハイキングコースの整備など観光客が歩いて観光をしたくなるような空間が提供されています。 また、自然災害が発生した際の備えも整えられ、観光客が安心して観光できるまちとなっています。			

1 市民意識調査結果

(1) 認知度

取組を知らない・わからないと答えた人の割合	平成26年度	16.6%	平成27年度	11.4%	(回答者全体に占める割合)
-----------------------	--------	-------	--------	-------	---------------

(2) 妥当性

<p>お金の使い方</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>使いすぎ</td> <td>ちょうどよい</td> <td>足りない</td> </tr> <tr> <td>必要以上の効果</td> <td>2.2%</td> <td>2.1%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>ちょうどよい</td> <td>2.2%</td> <td>45.0%</td> <td>1.4%</td> </tr> <tr> <td>効果不十分</td> <td>4.2%</td> <td>5.9%</td> <td>13.7%</td> </tr> </table> <p>平成26年度</p> 					使いすぎ	ちょうどよい	足りない	必要以上の効果	2.2%	2.1%	0.2%	ちょうどよい	2.2%	45.0%	1.4%	効果不十分	4.2%	5.9%	13.7%	<p>お金の使い方</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>使いすぎ</td> <td>ちょうどよい</td> <td>足りない</td> </tr> <tr> <td>必要以上の効果</td> <td>1.6%</td> <td>1.6%</td> <td>0.1%</td> </tr> <tr> <td>ちょうどよい</td> <td>3.4%</td> <td>44.6%</td> <td>1.7%</td> </tr> <tr> <td>効果不十分</td> <td>5.0%</td> <td>5.3%</td> <td>19.3%</td> </tr> </table> <p>平成27年度</p> 					使いすぎ	ちょうどよい	足りない	必要以上の効果	1.6%	1.6%	0.1%	ちょうどよい	3.4%	44.6%	1.7%	効果不十分	5.0%	5.3%	19.3%	<p><妥当性の分析></p> <p>平成26、27年度ともお金の使い方及び仕事の効果ともに「ちょうどよい」との評価を受けており、一定の評価を受けているものと認識している。</p> <p>しかし、次に多い評価がお金の使い方が「足りない」、仕事の効果「不十分」となっていることから、一定の評価を受けながらも、引き続きハードとソフトの両面から観光客の受入体制の強化が必要であると認識している。</p>
	使いすぎ	ちょうどよい	足りない																																					
必要以上の効果	2.2%	2.1%	0.2%																																					
ちょうどよい	2.2%	45.0%	1.4%																																					
効果不十分	4.2%	5.9%	13.7%																																					
	使いすぎ	ちょうどよい	足りない																																					
必要以上の効果	1.6%	1.6%	0.1%																																					
ちょうどよい	3.4%	44.6%	1.7%																																					
効果不十分	5.0%	5.3%	19.3%																																					
<p>仕事の効果</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>使いすぎ</td> <td>ちょうどよい</td> <td>足りない</td> </tr> <tr> <td>必要以上の効果</td> <td>2.2%</td> <td>2.1%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>ちょうどよい</td> <td>2.2%</td> <td>45.0%</td> <td>1.4%</td> </tr> <tr> <td>効果不十分</td> <td>4.2%</td> <td>5.9%</td> <td>13.7%</td> </tr> </table>					使いすぎ	ちょうどよい	足りない	必要以上の効果	2.2%	2.1%	0.2%	ちょうどよい	2.2%	45.0%	1.4%	効果不十分	4.2%	5.9%	13.7%	<p>仕事の効果</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>使いすぎ</td> <td>ちょうどよい</td> <td>足りない</td> </tr> <tr> <td>必要以上の効果</td> <td>1.6%</td> <td>1.6%</td> <td>0.1%</td> </tr> <tr> <td>ちょうどよい</td> <td>3.4%</td> <td>44.6%</td> <td>1.7%</td> </tr> <tr> <td>効果不十分</td> <td>5.0%</td> <td>5.3%</td> <td>19.3%</td> </tr> </table>					使いすぎ	ちょうどよい	足りない	必要以上の効果	1.6%	1.6%	0.1%	ちょうどよい	3.4%	44.6%	1.7%	効果不十分	5.0%	5.3%	19.3%	
	使いすぎ	ちょうどよい	足りない																																					
必要以上の効果	2.2%	2.1%	0.2%																																					
ちょうどよい	2.2%	45.0%	1.4%																																					
効果不十分	4.2%	5.9%	13.7%																																					
	使いすぎ	ちょうどよい	足りない																																					
必要以上の効果	1.6%	1.6%	0.1%																																					
ちょうどよい	3.4%	44.6%	1.7%																																					
効果不十分	5.0%	5.3%	19.3%																																					

全体における位置(効果とお金の両方が「ちょうどよい」の割合)

(3) 今後の進め方

	もっと力を入れるべき	現状のままで良い	力を入れなくて良い	無回答	全体
平成26年度	26.0%	45.5%	6.2%	22.3%	100.0%
平成27年度	33.3%	45.2%	4.0%	17.5%	100.0%

2 内部評価

(1) 平成27年度の目標

妙本寺公衆トイレ改修工事設計を行い、具体的な改修計画を策定する。
 マナー条例の周知徹底を図ることにより、海水浴場の風紀改善を実現する。

(2) 事業評価結果一覧表(網掛けは重点事業)

整理番号	評価対象事業名 事業名	決算値(千円)		総事業費(千円)		職員数(人)		今後の方向性	
		平成26年度	平成27年度	平成26年度	平成27年度	平成26年度	平成27年度	事業内容	予算規模
市民-12	観光案内所運営事業	7,519	7,678	9,048	9,294	0.2	0.2	a	A
市民-13	観光施設整備事業	30,570	11,505	42,037	19,586	1.5	1.0	a	A
市民-14	海水浴場運営事業	48,032	60,208	59,499	70,713	1.5	1.3	b	B

(3) 主な実施内容

<p>【主な実施内容】 観光案内所利用者の利便性向上を図るため、JR東日本と協議を重ね、平成28年度中にJR鎌倉駅構内へ観光案内所を移設することとした。(市民-12) 妙本寺公衆トイレの設計・地質調査業務委託を行った。また、民間(個人又は法人)が主体となって公衆トイレを設置するのに対し、金銭的に補助するための制度である「鎌倉市公衆便所建設工事費等補助金交付取扱要綱」を制定した。(市民-13) 海水浴場利用者の迷惑行為に対する規制を強化するために「海水浴場のマナー向上に関する条例」を改正し、条例による禁止事項の事前周知に注力すること等により海水浴場の健全化を図った。(市民-14)</p>
<p>【実施できなかった事業とその理由等】</p>

(4) 平成27年度 of 取組の評価

効率性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、適切な事業費・人件費で執行できていたか	■ 適切	□ 要改善
妥当性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、妥当(適切)な取組であったか	■ 適切	□ 要改善
有効性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、適切な成果が得られていたか	□ 適切	■ 要改善
公平性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、受益機会が偏っていない(適切な)取組であったか	■ 適切	□ 要改善
<p><上記評価の理由、改善を要する点の具体的内容等> 海水浴客のマナーについては、条例等による規制強化により、一定の風紀改善が図られ、苦情件数の減少が認められたが、依然として一部マナーの悪い海水浴客が残っており、引き続きマナーの周知徹底が必要であるため。</p>			

3 評価結果や市民意識調査結果をふまえ、施策の方針等としての、今後の方向性

<p>引き続き、和式便器のみの旧式トイレを中心に、公衆トイレのユニバーサルデザイン化を進め、観光客の満足度向上を目指す。 海水浴客のマナー向上に向けて、引き続きマナーの周知徹底を図る。</p>

4 平成28年度の目標

<p>歴史、文化、自然、景観といった様々な遺産を保存・継承しつつ、知られざる鎌倉の魅力や価値を掘り起し、新たな観光資源として発展・向上させる。 成熟した観光都市としての鎌倉に市民が誇りや郷土愛を感じつつ、安心して穏やかに暮らせるまちをつくる。 誰もが安全で快適につつまなく鎌倉で学び楽しめるように、観光客を受け入れる。 観光の振興を地域の活性化につなげる。</p>

5 主な事業における指標(目標ごとに1つ)

整理番号	市民-13	事業名	観光施設整備事業						単位	%	指標の傾向	⇒	備考
指標の内容	鎌倉に来る前の期待に対する満足度(来訪者アンケート+WEBアンケート)												
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31						
当該事業の実施により、観光客の満足度を向上させるため。	目標値	85.0	85.0	85.0%	85.0%	85.0%	85.0%						
	実績値	79.2	79.5										
	達成率	93.2%	93.5%										
整理番号	市民-14	事業名	海水浴場運営事業						単位	万人	指標の傾向	⇩	備考
指標の内容	第2期鎌倉市観光基本計画に基づく海水浴客数の目標値												
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31						
当該事業の実施により、多くの海水浴客の来訪を目指すため。	目標値	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0						
	実績値	92.7	65.9										
	達成率	103.0%	73.2%										

参考 前年度外部評価結果への対応

鎌倉市民評価委員会からの指摘

・観光案内所については、年2000万人以上訪れる観光地の観光案内所としては規模が小さすぎるように感じる。観光の入口＝顔とも言える場所なので、もっと力を入れても良いのではと思う。

・観光施設の整備・改修・修繕は、安全で快適な観光地を目指すには、観光客・市民双方にとって必要不可欠な重要なことであると思う。一方で鎌倉は古都であることを踏まえ、整備により、その「らしさ」が損なわれないよう、十分に注意を払って進めてもらいたい。

・結果として26年度は海水浴の風紀が悪化してしまっただけのように思うが、今年度の市のルール設定でどこまで改善するのか、見守りたい。

・ハイキングコースの管理は市民団体と協働してはどうか。

・鎌倉市には複数の海水浴場があるので、家族、若者等、利用者を特定し、それに応じた管理を行ってはどうか。

・砂浜での飲酒を禁止しても、住宅地等で飲酒する人が出てくるため、飲酒が出来る海水浴場を設置し、有料化することにより管理コストを捻出する等、明確に分離してはどうか(ハワイ州ではアウトドアでの飲酒を前面禁止している)。

指摘への対応、コメント等

観光案内所については、年度内に移設を行うとともに、案内体制の強化を図る。

公衆トイレの新設及び修繕等の際は、限られた予算の中で鎌倉の地に相応しいデザインとなるよう配慮する。

海水浴客のマナー向上に対する取組については平成28年度も継続して実施し、誰でも安全で快適に利用でき、楽しめる海水浴場を目指す。

ハイキングコースの管理については、私道については市の管理は難しいが、ハイカーとランナーが共存できるよう、マナー条例の策定に向けた取組を行う。



鎌倉市民評価委員会の評価

《評価できるところ》

- ・観光案内板等の多言語化が進んだ。
- ・妙本寺公衆トイレ改修工事設計を行い、具体的な改修計画を策定した。
- ・海水浴場のマナー向上に関する条例の周知徹底により、海水浴場での一定の風紀改善が図られ、苦情件数の減少が認められた。

		評価の内訳				⇒	委員会の評価
取組	↗	4	↘	1	→		2
効果	○	0	△	2	—	6	—

《課題》

- ・道路も狭く歩道も整備されていない。歩いて観光したくなるような空間づくりに向けた努力が求められる。
- ・災害時の観光客の避難誘導(海水浴シーズンの地震津波対策など)は未知の部分も多く、分析がまだ不十分である。
- ・海水浴場でのマナーは鎌倉市内でのマナーに通じるものであるという意識を海水浴客に周知徹底しなければならない。海までの路上喫煙、アルコールを飲みながらの歩行、横一列での歩行、大声、奇声をあげての歩行等、近隣の住民の寛容さに甘えてはならない。
- ・平成28年度の目標が「目標とすべきまちの姿」と同レベルであり、ポリシーにすぎない。「目標とすべきまちの姿」の何を実現するために、どの様な取組を行い(実施内容)、どの様な効果を狙うのかが分からない。

《提言》

- ・「観光インフラ整備」は他観光立地自治体の実施策を参考にして、鎌倉ならではの知恵を出してほしい。
- ・災害時の観光客の避難誘導マップの整備や訓練が重要である。
- ・海水浴客のマナー向上に向けて、引き続きマナーの周知徹底を図るべきである。
- ・「鎌倉市公衆便所建設工事費等補助金交付取扱要綱」を制定したことなどによる継続的な観光振興策の推進が重要である。
- ・海水浴も鎌倉の観光資源の大きな要素であることを再認識し、規制だけではなく、エリアによる機能分担、役割分担等も検討していただきたい。例えば、海水浴場等禁止事項ばかり押しつけるのではなく、由比ヶ浜、材木座においてエリア分け(ファミリー向け、社交向けなど)をすることも検討すべきである。
- ・7、8月中の路上喫煙、路上飲酒等を禁じる条例をつくることも考えるべきである。合わせて、肌の露出についても常識ある服装であるよう、条例の中に組み入れてほしい。
- ・海の家からの収益を地域整備に還元する仕組みを検討すべきである。
- ・「目標とすべきまちの姿」と関連性が深く、明確な指標を設定すべきである。