

(2) 施策の方針

第6章 活力ある暮らしやすいまち

分野(2) 観光

施策の方針① 観光都市としての質の向上

<目標とすべきまちの姿>

多様なプログラムと効果的な情報の提供により、訪れた観光客が、鎌倉の歴史や伝統などを十分に満喫できる、魅力あふれる都市になっています。また、従来の観光に加え、新たな観光資源が発掘・開発されたことにより、観光需要の平準化と滞在時間の長時間化が図られています。

国際的にも観光都市としても認知され、世界各国から観光客が訪れています。

市民や事業者、市が協働して、ホスピタリティの向上をめざし活動しています。市民が訪れた観光客を温かく迎え入れるとともに、観光客も鎌倉のまちを理解しマナーを守った観光を行っています。

1 事業評価結果一覧表

市民活動部

評価対象事業名		決算値 (千円)	総事業費 (千円)	26年度 職員数 (人)	今後の方向性	
整理番号	事業名				事業内容	予算規模
市民-11	観光振興事業	5,856	13,501	1.0	b	A

2 平成26年度末の目標

市民活動部

観光ホームページの「撮れたて！鎌倉」やツイッターにより、タイムリーな観光情報を発信する。
ニーズに合った観光パンフレットを作成し、観光客の満足度を向上させる。

3 平成26年度の取組の評価

市民活動部

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	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 要改善

季節の花の開花情報、海水浴場の運営状況、紅葉情報をはじめ、日々のタイムリーな情報発信を行った。
英語、フランス語、スペイン語版の鎌倉観光パンフレットを増刷するとともに、ニーズの高まっている中国語(繁体字)版の鎌倉観光パンフレットを新規作成した。

4 今後の方向性

市民活動部

引き続きタイムリーな観光情報の提供に努める。
鎌倉を訪れる観光客の満足度を高めるため、常に新たなニーズに合ったサービス提供を心掛ける。

5 平成27年度末の目標

市民活動部

ツイッター等を活用して、引き続きタイムリーな観光情報の提供を行う。

鎌倉市民評価委員会の評価

1 評価できるところ

- ・外国語ガイド活動の支援を行うなど、より国際的な観光地を目指している。
- ・HPの広告掲載やネーミングライツの導入で収入確保を図っている。
- ・かまくら四季のみどころや観光マップなどのパンフレット類やホームページの充実を図り、観光客に対し適切に情報提供を行っている。
- ・外国人観光客のため、外国語ガイド活動の支援を行っている。

2 課題・提言

- ・インターネットによる情報提供(ツイッターなど)を、今後これ以上行政として充実させる必要があるのか、その内容に関しては検討が必要ではないだろうか。鎌倉は国内有数の観光地のため、すでに一般の人によってウェブ上においては観光情報の拡散が十分に行われている。
- ・観光客自身にマナー向上を望むのは市民としても理解できるし求めたいことではあるのだが、現実的ではないように思う。どうすれば観光客が鎌倉を大切に観光したくなるのかという観点から対策を考えても良いのではないか。
- ・課題が目標になっており、何を解決するための事業なのか分からない。
- ・収入確保の取組が多く、事業の「意図」や「効果」と収入を確保する事の関連性が分からない。
- ・「目標とすべきまちの姿」に掲げられている、「マナーを守った観光」に関する取り組みが見られない。観光客のマナーやモラルの向上については、観光雑誌やMAP等にルールを掲載するなど、積極的に働きかける必要がある。