

令和5年（2023年）度行政評価シート

令和 5 年 8 月 10 日

評価者	市民防災部長 永野 英樹
-----	--------------

○ 施策の概要

総合計画上の位置付け	分野 6-(2) 観光	施策の方針	6-(2)-②観光基盤の整備・充実
目標とするまちの姿	世界中から訪れる観光客、子どもから高齢者・障害者など、すべての来訪者が安全で快適に過ごすことができる環境が整備されています。また、自然災害等が発生した際の体制が整えられており、観光客が安心して観光できるまちとなっています。		
主な取組	(1)観光施設の整備 様々な国籍・文化的背景を持つ人々や高齢者、障害者など、だれもが安全で快適に観光できるよう、ホスピタリティに配慮した観光施設の整備を進めます。 (2)観光客の安全・安心の確保 災害や事件・事故など緊急事態の発生時でも観光客の安全・安心を確保できるような体制構築が図られるよう、防災・防犯・救急等と連携していきます。		

1. 前年度(評価対象年度)の当該施策の目標

市民防災部

だれもが安全で快適に観光できるよう、ハイキングコースや案内看板の整備を行う。また、直接観光客へ観光情報を提供し、観光客の利便性を向上させる観光案内所の運営を行う。関係者との協議を整え、安全で快適な海水浴場を運営する。
--

2. 投入コスト

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
事業費	100,069	123,169	173,286			
人件費	18,938	18,967	18,990			
総事業費	119,007	142,136	192,276	0	0	0

3. 施策の方針にひもづく事務事業とその評価結果

重点事業	整理番号	事業名	法定受託事務	事業費(千円)	人件費(千円)	総事業費(千円)	事業評価	貢献度	最終評価
	市民-15	観光案内所運営事業		23,115	1,519	24,634	現状維持	A	現状維持
重	市民-16	観光施設整備事業		42,845	7,596	50,441	改善・変更	A	改善・変更
	市民-17	海水浴場運営事業		107,326	9,875	117,201	現状維持	A	現状維持

4. 評価対象年度の主な実施内容

市民防災部

ハイキングコースの整備や観光案内板の改修等を行うとともに、材木座、由比ガ浜海岸への下水道排水設備の設置に向けた設計業務を行った。また、観光案内所や海水浴場を運営した。

※実施できなかった事業とその理由

材木座公衆トイレの解体については入札不調により、工事の実施が出来なかった。屋内Wi-Fi接続設備整備補助金は、募集を行ったが、応募が無かった。海岸整地については、海水浴場開設期間中に実施するほど、砂の移動が起こらなかった。

※ 前年度外部評価における提言・質問に対する回答

提言・質問	回答
<p>鎌倉を訪れる人の多くは、Googleマップを利用している。観光案内看板の設置や多言語化よりも、Googleマップ上の情報を整備(登録・訂正)していく方が利便性という面では効果がある。Googleマップを、観光基盤の一部と位置づけ、Googleローカルガイドの交流会を鎌倉で開催するなど、市民を中心に鎌倉におけるGoogleマップの完成度を高めることが観光客はもとより、市民の利便性向上、鎌倉の経済の発展にも繋がる。この分野に関しても、共創の考え方を取り入れるべきである。</p>	<p>Googleマップの有用性についてはご指摘のとおりですが、現地の状況や市民、観光客の皆様からの声からは、Googleマップだけではなく、観光案内板の有用性もいまだにあるものと考えています。</p>
<p>公衆トイレのバリアフリー化率、観光案内看板の多言語対応率が目標値に対して100%の達成率が継続している。公衆トイレは令和5年度に改築工事予定のため、令和3年度は変化は特になし。観光案内看板の多言語化は新たな改修等を行っておらず、令和3年度は変化はなし。整備計画、管理方法等を再度検討し、効率的施設整備及び管理を行っていくべきである。</p>	<p>公衆トイレの改修については市の重点施策に位置づけ、計画的に実施しています。観光案内板についても維持修繕のほか、ニーズに基づき、優先順位を検討したうえで整備をしていきます。</p>
<p>観光基盤としてではなく、それ以前に市民が安心して利用できる施設、道路の整備、構築を行うべきである。</p>	<p>観光客が安心、安全に利用できる施設、道路は、市民にとっても安心、安全に利用できるものと考えています。市のインフラ整備部署にも情報提供、必要な連携を図っていきます。</p>
<p>多言語化については、市内のwifi環境を整えば、インターネットを介して対応すれば良いものなどがあると思われることから、提示情報の内容により、どのような形式で多言語化させるべきか最適化の選別ができると思います。</p>	<p>多言語化については、本市への観光客の言語別に利用者数が多いものを優先して考えています。</p>
<p>海岸、海水浴場の利用に関しては、ごみの問題そのほかについて、協議会の設置など積極的に対応していくことで、世界に誇れる鎌倉の魅力向上、SDGs未来都市へと貢献する。海水浴場がオープンすることでむしろ海岸がきれいになる、というくらいの枠を超えた、前例や常識にとらわれないアプローチが必要である。</p>	<p>海水浴場対策協議会において海水浴場の将来ビジョンについても議論したいとの市民意見もあがっており、今後議論していく予定です。</p>
<p>Blue Flagも取得しているため、環境教育の場としての海水浴場という側面から、できることについてブレインストーミングされることもSDGsや将来の鎌倉をより素敵にしていくために必要である。</p>	<p>海水浴場対策協議会において海水浴場の将来ビジョンについても議論したいとの市民意見もあがっており、今後議論していく予定です。</p>

<p>あまり積極的に市が観光のPRをするようなことは必要ないと考えるが、Blue Flagのようなアピールしてもよいものはアピールすべきである。</p>	<p>市のイメージアップを通じてブランド価値を維持できるような広報していきます。</p>
<p>鎌倉は地形から津波発生時には市街の多くの地域が相当な被害を被る事が明確であることから、「目標とするまちの姿」にある「すべての来訪者が安全で快適に過ごすことができる環境が整備」よりも「自然災害等が発生した際の体制整備」に注力すべきである。</p>	<p>観光都市である本市においては、自然災害時における観光客への情報提供や避難誘導など多くの課題があります。鎌倉市観光客等地震・津波対策ガイドラインの改定、事業者等への周知を通じて、災害時の体制整備に努めます。</p>
<p>コロナ終息後を見据えた設備整備が必要である。</p>	<p>設備の整備については、その設備が特定され、課題が明確になった段階で対応を考えます。</p>
<p>国籍・文化的背景を持つ人々や高齢者、障害者など、だれもが安全で快適に観光できるよう、ホスピタリティに配慮した観光施設の整備の具体的内容は何か。</p>	<p>バリアフリー観光マップや点字マップの制作、公衆トイレのバリアフリー化などを進め、だれもが安全で快適に観光できるよう努めます。</p>
<p>災害や事件・事故など緊急事態の発生時でも観光客の安全・安心を確保できるような体制構築の具体的内容は何か。</p>	<p>災害対応については、鎌倉市、鎌倉市観光協会、医療法人沖繩徳洲会湘南鎌倉総合病院と「医療を必要とする外国人観光客の受入れに係る協定書」の三者協定を締結しています。そのほか、日本政府観光局が整備している災害情報の案内や、市内観光事業者向けに、地域防災計画とリンクした、「鎌倉市観光客等地震・津波対策ガイドライン」の改定を行います。</p>
<p>通行道路のバリアフリーをどのように進めていく予定であるか、市民に対し説明いただく機会はあるのか。</p>	<p>高齢者やベビーカーを押す方、障害者などにも観光を楽しんでいただきたいと考えており、通行道路のバリアフリー化は進めていきたいと考えています。このため、道路関連部署との情報提供、連携を計ってまいります。</p>
<p>今後の方向性として「公衆トイレや観光案内看板などの観光施設の整備計画、管理方法を再検討し、効率的な施設整備及び管理を行っていく。」とあるが何時迄検討するのか。以前検討していた内容はなぜ再検討となったのか。また、以前の施設整備及び管理の何が非効率的だったのか。</p>	<p>公衆トイレや観光案内板等の整備については計画に基づき実施していますが、その時々ニーズや緊急性なども考慮して、計画を見直すこともありえます。管理については非効率ということはありませんが、公衆トイレの清掃維持などは別の課と連携して行っていることもあり、今後もより効率的な管理運営に向けて改善を図っていきます。</p>
<p>観光案内所のサービス内容は今のままで良いのか。「効率的」という単語が多用されているが、運営が効率的であるかといった事は評価しないのか。</p>	<p>観光案内所は観光客からの意見等をくみ上げる第一線であり、ここでの苦情等を改善の重要な着眼点として活かしていくことが大切と考えています。観光案内所については、今のところ効率的に運営されているものと考えています。</p>

5. 成果指標

成果指標①		公衆トイレのバリアフリー化率					出典	所管課調べ		
令和元年12月19日	年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	単位	備考	
初期値	61.7	目標値	61.7	61.7	64.7	64.7	67.6	67.6	%	21/34
		実績値	61.7	61.7	61.7					
		達成率	100.0%	100.0%	95.4%				%	

成果指標②		観光案内看板の多言語対応率					出典	所管課調べ		
令和元年12月19日	年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	単位	備考	
初期値	97.0	目標値	97.0	97.6	98.5	99.5	100.0	100.0	%	202/206
		実績値	97.6	97.6	98.0					
		達成率	100.6%	100.0%	99.5%				%	

6. 「施策の方針の成果指標」の達成状況等を踏まえた施策の達成状況の分析

市民防災部

公衆トイレのバリアフリー化率については、新型コロナウイルス感染症の影響により、事業を先送りした関係上、改修工事が出来ていないので、進捗してないが、今後は令和6年度に改修工事を実施する予定で、その後は隔年で改修工事を実施する計画である。

観光案内看板の多言語対応率については、当初の計画では2基の弁面のみでの改修予定であったが、躯体も老朽化していたことから、改修費用が当初予定額よりも高額となったため、1基のみの改修となったが、今後は着実に改修を実施していく予定である。

7. 主な実施内容と施策の達成状況の分析を踏まえた評価

※主な実施内容と目標とするまちの姿の関係(達成状況とその理由)

「施策の方針にひもづく事務事業とその評価結果」における貢献度の分析

市民防災部

公衆トイレのバリアフリー化や観光案内板の多言語化は、すべての来訪者が安全で快適に過ごすことができる環境が整備されている、目標とするまちの姿を実現させるため構成要素の一つであり、目標は達成されていないものの、進捗はしており、今後も改善に向けて取り組んでいく。

観光案内所運営事業は、観光案内所を運営することで直接観光客へ観光情報を提供するもので、観光客の利便性を向上させており、貢献度は高い。

観光施設整備事業は、公衆トイレや観光案内板等の施設の整備を行っているもので観光客の受け入れ体制を強化するもので、貢献度は高い。

海水浴場運営事業は、夏の海岸利用者の安全対策、風紀維持や海岸美化に取り組んでおり、貢献度は高い。

8. 今後の方向性

市民防災部

公衆トイレについては、令和5年度から事務を公的不動産活用課で行うこととしており、観光案内看板などの観光施設についても整備計画、管理方法等を再検討し、効率的な施設整備及び管理を行っていく。

また、観光案内所の適切な運営に努めるとともに、海水浴場の課題について整理検討を進める。

世界中から訪れる観光客、子どもから高齢者・障害者など、すべての来訪者が安全で快適に過ごすことができる環境を整備していく。また、自然災害等が発生した際の体制を整え、観光客が安心して観光できるまちとなるよう取り組む。

9. 今年度(評価年度)の目標

市民防災部

目標とするまちの姿の実現に向けて、海岸への下水道排水設備の設置や観光案内板の改修等をすすめるとともに、観光情報を提供する観光案内所や海水浴場の適切な運営を行うことで、だれもが安全で快適に観光できるよう、事業を推進していく。