

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	地域が一体となった観光振興の推進
目標とすべきま ちの姿	行政だけではなく、観光事業者、観光団体、市民・市民団体などさまざまな観光主体が一体となり、地域全体で観光振興を推進する体制がとられています。 また、観光資源を生かした収入の確保策が数多く実施され、観光施設の整備や新たな観光施策の推進につながっています。			

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	17.1%	平成27年度	14.7%	(回答者全体に占める割合)
-----------------------	--------	-------	--------	-------	---------------

(2) 妥当性

お金の使い方		お金の使い方		<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」、仕事の効果が「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、引き続き関係機関や地域と連携して観光振興を推進していくことが必要であると認識している。</p>				
仕事の効果	必要以上の効果	使いすぎ	ちょうどよい		必要以上の効果	使いすぎ	ちょうどよい	足りない
	ちょうどよい	4.8%	1.9%		3.3%	2.6%	0.6%	
	効果不十分	2.6%	50.0%		1.4%	4.3%	48.5%	2.1%
	3.1%	3.5%	8.3%		4.4%	3.1%	9.6%	
平成26年度		平成27年度						
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	14.4%	53.6%	8.5%	23.5%	100.0%
平成27年度	20.7%	49.1%	9.4%	20.7%	100.0%

2 内部評価

(1) 平成27年度の目標

次期観光基本計画を策定し、その中で東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けたインバウンド施策を具体的に表す。

(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-15	観光運営事業	6,797	4,768	17,499	15,273	1.4	1.3	a	B
市民-16	観光振興支援事業	12,069	9,405	14,362	11,829	0.3	0.3	b	B
市民-17	観光協会支援事業	42,324	42,918	43,088	43,726	0.1	0.1	b	B

(3) 主な実施内容

【主な実施内容】
 新たに設置した鎌倉市観光基本計画推進委員会等の会議体において調査や審議、意見交換等を行い、第3期鎌倉市観光基本計画を策定した。また、その中で東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けたインバウンド施策について、関係機関と連携して積極的に情報発信していくことを示した。(市民-15)
 鎌倉まつりや鎌倉花火大会、俳句&ハイク、鎌倉ビーチフェスタなど各行事が適正かつ効果的に運用されるよう、実行委員会を通して協働して取り組んだ。(市民-16)
 着地型観光事業について、鎌倉市観光協会が鎌倉プレミアムツアーを企画、実施した。(市民-17)

【実施できなかった事業とその理由等】

(4) 平成27年度の取組の評価

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

<上記評価の理由、改善を要する点の具体的内容等>

今後増加が見込まれる外国人観光客を含め、多くの観光客が訪れる鎌倉の観光施策の中核を担う組織として観光協会に対し財政面をはじめ様々な支援、連携を行っていく必要がある。また、2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向け、外国人観光客の増加を含めた多方面に渡る事業展開が求められることから、予算規模は必要に応じ拡大の方向性も検討していく。

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

新たに策定した第3期鎌倉市観光基本計画に基づき、各施策の実施状況に係る点検を中心としたPDCAサイクルによる進行管理を行う。
また、東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて増加が予想される外国人観光客対応を、官民両面から促進する。観光協会による収益事業の推進を支援することにより、自立的運営につながる財政基盤の強化を図る。

4 平成28年度の目標

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。

5 主な事業における指標(目標ごとに1つ)

整理番号	市民-15・16・17	事業名	観光運営事業・観光振興支援事業・観光協会支援事業							
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)					単位	%	指標の傾向	⇒	備考
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%							

参考 前年度外部評価結果への対応

<p>鎌倉市民評価委員会からの指摘</p> <ul style="list-style-type: none"> ・26年度、新たな収入の確保に至ったように、まだ鎌倉の観光事業には工夫のしどころがあるように思う。これらは、市民と一緒に考えて推し進めることもできないのか、検討の余地がまだまだあるように感じる。 ・鎌倉の魅力を伝える新たなイベントの発掘を積極的に行えるよう、市民と協力し合い、今後も開発していくことを期待したい。 ・「施策の方針」は「地域が一体となった観光振興の推進」だが、鎌倉市民には、観光事業の推進に対して反対の方達も多くいることから、地域の方々に観光事業を推進することの「意義」や「目的」について、理解していただくための取り組みを充実させる必要があるのではないかと。 	⇒	<p>指摘への対応、コメント等</p> <p>今年度は新たに市民協働で飲食店メニューの多言語化や観光案内図の作成などの新事業を予定しており、今後も市民協働を含め、新たな観光事業の推進手法について検討する。 また、新たなイベントの発掘や情報発信についても引き続き関係機関と連携しながら取り組む。</p>
---	---	---

鎌倉市民評価委員会の評価

《評価できるところ》

- ・鎌倉まつりや鎌倉花火大会、俳句&ハイク、鎌倉ビーチフェスタなど各行事が適正かつ効果的に運用されるよう、実行委員会を通して協働して取り組んだ。
- ・観光協会が中心となり、様々な活動が行われている。
- ・市民団体である鎌倉ガイド協会によって、鎌倉を訪れる小・中学生のガイドを行っており大変喜ばれている。

評価の内訳						⇒	委員会の評価
取組	↗	1	↘	1	→		6
効果	○	0	△	0	—	8	—

《課題》

- ・自主財源確保に向けた努力は行っているものの、観光協会の財政基盤を支えるまでには至っておらず、また、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向け、外国人観光客の増加を含めた多方面に渡る事業展開が求められる。
- ・観光協会と市の関係が市民には良くわからないため、観光主体が一体となって、目標とすべきまちの姿に近づけなければならない。
- ・鎌倉まつり、花火大会、俳句&ハイク、ビーチフェスタなどは「目標とすべきまちの姿」のどの内容に対して取り組んだものなのか、指標もほとんどないことも合わせ分かりづらい。地域全体で観光振興を推進する体制がとられているまちを目標とするところがあるが、その土台が今の鎌倉に本当にあるのか、様々な分野と協働を図りながらそこに立ち返って具体的に動かなければならない。
- ・「市民と一体となった推進の体制」についてはまだまだ検討が求められる。
- ・「目標とすべきまちの姿」としている「行政だけではなく、観光事業者、観光団体、市民・市民団体などさまざまな観光主体が一体となり、地域全体で観光振興を推進する体制がとられています。」については、鎌倉は観光エリアと住居エリアが混在し、観光を推進したくない市民も多数いることから、鎌倉市にとって「観光」が如何に重要であるかを何らかの形で示し、理解を深めていくことが求められる。また「観光資源を生かした収入の確保策が数多く実施され、観光施設の整備や新たな観光施策の推進につながっています。」についても、収入がどのような形で市民に還元されているのか、何らかの形で示していくことが求められる。

《提言》

- ・観光が鎌倉市の産業振興の柱であることを確認し、観光協会等と密接な連携を図りながら、目標に対する指標を設定し、具体的な施策事業を組み立てることが重要である。
- ・観光立国ならぬ「観光立市」を宣言する等、市民をはじめとするステークホルダーを巻き込むことで大きな潮流を作ること検討すべきである。
- ・鎌倉市の行政分野の中で「観光」が最も多分野との推進が必要不可欠なものであり、また質の向上が図れる分野であるので、なかなか難しい部分もあると思うが、上手く協力する仕組みを構築すべきである。
- ・指標と「目標とすべきまちの姿」に関連性が無いため、指標について再考すべきである。