

評価者	市民活動部長	奈須 菊夫
-----	--------	-------

◎ 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	観光都市としての質の向上
------------	----	----	-------	--------------

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	15.4%	平成27年度	14.7%	平成28年度	14.4%	(回答者全体に占める割合)
-----------------------	--------	-------	--------	-------	--------	-------	---------------

(2) 妥当性

仕事の効果	お金の使い方			仕事の効果	お金の使い方			仕事の効果	お金の使い方		
	使いすぎ	ちょうどよい	足りない		使いすぎ	ちょうどよい	足りない		使いすぎ	ちょうどよい	足りない
必要以上の効果	2.9%	2.2%	0.5%	必要以上の効果	2.6%	1.0%	0.3%	必要以上の効果	2.1%	3.9%	0.7%
ちょうどよい	1.2%	40.3%	2.6%	ちょうどよい	0.7%	41.8%	1.7%	ちょうどよい	1.6%	44.4%	2.0%
効果不十分	3.6%	5.0%	19.4%	効果不十分	3.4%	5.4%	21.9%	効果不十分	2.5%	4.8%	17.8%

平成26年度

平成27年度

平成28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)

<妥当性の分析>
 平成28年度のお金の使い方、仕事の効果ともに「ちょうどよい」との回答が最も多く、妥当性は得られていると認識している。
 平成26年度から平成28年度にかけてお金の使い方及び仕事の効果ともに「ちょうどよい」と割合が増えており、一定の評価を受けているものと認識している。
 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「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、引き続き観光客に対する質及び鮮度の高い情報提供を行うことが必要であると認識している。

(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28年度	30.4%	43.0%	6.4%	20.2%	100.0%
平成27年度	33.8%	38.9%	6.7%	20.6%	100.0%
平成26年度	31.5%	41.9%	5.7%	20.9%	100.0%

2 内部評価

(1) 平成28年度の目標

- ① 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。(市民-11)
- ② 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。(市民-11)
- ③ 誰もが安全で快適につつがなく鎌倉で学び楽しめるように、観光客を受け入れる。(市民-11)
- ④ 観光の振興を地域の活性化につなげる。(市民-11)

(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	決算値(千円)		総事業費(千円)		職員数(人)		今後の方向性	
		平成27年度	平成28年度	平成27年度	平成28年度	平成27年度	平成28年度	事業内容	予算規模
市民-11	観光振興事業	23,766	24,485	30,231	35,204	0.8	1.3	a	A

(3) 主な実施内容

<p>【主な実施内容】</p> <p>①、③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、観光客への適切な情報提供に努めた。(市民-11)</p> <p>②、③訪日外国人観光客受入環境整備のため、外国語ガイド活動の支援を行った。(市民-11)</p> <p>①、④平成27年度からの繰越となった、国の地方創生加速化交付金を活用した光の波プロジェクト及び観光マイレージアプリの制作活用事業を実施した。(市民-11)</p> <p>①、②、④東大寺の建立等で歴史的に関係の深い市町が集まり、本市で東大寺サミットを開催した。(市民-11)</p> <p>【実施できなかった事業とその理由等】</p>
--

(4) 平成28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	<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
<p><上記評価の理由、改善を要する点の具体的内容等></p> <ul style="list-style-type: none"> ・インバウンド対策の一環として、外国語版パンフレット作成や外国語ガイド活動支援の充実を図った。 ・東大寺サミットを開催し、東大寺建立に係わった市町村との連携を深めるとともに、本市の歴史的、文化的価値について発信した。 			

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

<ul style="list-style-type: none"> ・引き続きタイムリーな観光情報の提供に努める。(市民-11) ・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。(市民-11) ・インバウンド対策として、外国人観光客への案内を強化する。(市民-11)
--

4 平成29年度の目標

<p>①東京オリンピック・パラリンピックの開催に伴い、更なる増加が見込まれる外国人観光客に対する観光案内サービスを充実させるため、外国語版パンフレット発行部数の増加や外国語ガイド活動に対する支援の拡大を図る。</p>
--

5 主な事業における指標(目標ごとに1つ設定)

整理番号	市民-11	事業名	観光振興事業					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%	76.6%							
		達成率	93.2%	93.5%	90.1%							

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> <p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鎌倉グルメ探索、鎌倉ロケ地巡り観光が増加傾向にあり、その対応も合わせてこれからの課題である。 ・外国人観光客の急激な増加に施策が追いついていない。インバウンド対策として、外国人観光客への案内強化をあげているが、何を案内するかが大事である。外国人観光客のマナー向上に向けて対策を考えることが求められる。 ・「観光客はもう来なくて良い」という地元民の意見を多く聞くが、市民が共感・協働したくなるような取組が求められる。 	⇒	<p>指摘への対応、コメント等</p> <p>地域の観光資源を基にしたその地域ならではの体験ができる着地型観光を推進するとともに、観光客のマナーの周知を図ることで住民の理解を得る。</p> <p>外国人観光客向けのマナー等周知啓発パンフレットを作成する予定であり、マナー向上に向けた取組を進める。</p> <p>観光ごみの持ち帰りや混雑場所、道路・通路における整然とした歩き方など観光客のモラル・マナーが守られるよう普及・啓発する。</p>
--	---	---

・指標として「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)」を設定しているが、アンケートが日本語だけであり、外国人観光客の意見が反映されていない。

・HPのトップページの観光が分かりづらいので、もっとはっきりとわかる様に改善することが求められる。また外国語ページの画像が全て日本語であるため、見出しが無く何のアナウンスなのかが分からないため、改善が求められる。

提言

・観光都市としての質の向上を目指すのであればマスコミに取り上げられるような鎌倉ではなく、地元行政だから発信できる情報プログラムを組んでいくべきである。

・外国人向けマナーパンフレット、駅等への絵表示、アナウンス等々、外国人観光客に対する鎌倉におけるマナーの情報提供を、「生活環境」等の事業とも連携して積極的に進めることが重要である。

・市民と観光客が互いを理解しあうまちづくりのためにも欠かせないのが、鎌倉でのマナー意識の発進である。郷に入っては郷に従う、それも観光の醍醐味だと思う。寛容さは大事であるが、相互理解を大事にしなければならない。

・「鎌倉らしい観光資源」をより先鋭化することが「質の向上」に繋がる。より俯瞰的視点から検討すべきである。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・向上させるべきである。

・面積あたりの受け入れ観光客数は京都や奈良の4倍に達する。年間1700万人来訪する観光客がまちに与えるメリットと負荷を考え、市民と観光客がお互いに気持ちよく共存できる環境を構築していくことが重要である。

・システム整備については、他の観光都市などを参考にし、時には協力して開発すべきである。

・観光の指標については、満足度だけでなく、もう少しアンケートの具体的な項目とすべきである。

・京都のように観光客に対する住民の相談窓口を設けて、実態を把握し、具体的な対応策を協議すべきである。

・「藤沢コンシェルジュ」や「道の駅」のように、特産品を含め、鎌倉の情報が全てそろえるようなアンテナショップを設置すべきである。

外国人観光客の意見を反映できる仕組みを検討する。

ホームページについては、常に工夫を凝らし、鎌倉を訪れる観光客にわかりやすい情報提供に努める。
外国語版ホームページを更新する際に行き届いた案内となるよう配慮する。

提言に関するコメント等(総論)

鎌倉を訪れてよかったと思われるように観光案内の質を高めるとともに、オリンピック・パラリンピックの開催を契機に、増加が見込まれる外国人観光客の受入体制の充実に向け、庁内全体での取組みを進めていく。

観光ごみの持ち帰りや街なかでの振る舞いなど、引き続き観光客に対するモラル・マナーの向上に向けた広報・啓発に努める。

新たな魅力ある鎌倉の情報を発信し、受身の「観る観光」から主体意識が高まる「体験する観光」や「学ぶ観光」といった付加価値の高い観光を推進する。



鎌倉市民評価委員会の評価

《評価できるところ》

- ・外国人観光客の受入体制整備の一環として、市内のWi-Fi接続環境を整備した。
- ・ツイッターによる観光情報の提供など積極的な展開を行った。
- ・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、観光客への適切な情報提供に努めた。
- ・訪日外国人観光客受入環境整備のため、外国語ガイド活動の支援を行った。

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

《課題》

- ・「目標とすべきまちの姿」に示されているが、まだ取組がない「まちの姿」について取組が必要。
- ・面積あたりの受け入れ観光客数は京都や奈良の4倍に達する。年間1700万人来訪する観光が街に与えるメリットと負荷を考え、市民と観光客がお互いに気持ちよく共存できる環境を構築していく必要がある。
- ・豊かな観光資源が生かされていない。
- ・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・向上させるべきである。
- ・観光資源を生かした歳入確保をもっと考えることが必要である。
- ・「観光都市としての質の向上」を実現するための課題は何か。
- ・「マナーを守った観光」に関する取組が必要である。特に、今後増加する外国人観光客向けの啓発、観光MAPを通じた啓発など、その効果も確認していく必要がある。
- ・来年度の目標を「外国人観光客」に絞ることが、果たして「目標とすべきまちの姿」と同じ方向を向いた事業と言えるか。
- ・国際交流事業における通訳ボランティア登録の蓄積の有効活用など、知恵と工夫が必要である。
- ・江ノ電の休日は観光客でいっぱいである。
- ・満足度把握のためのアンケートについて、外国人旅行者にも行い、結果を公表して頂きたい。

《提言》

- ・急増するインバウンドに対する悪質マナー対策はパンフレットによる啓発では影響力は小さいと思われる。市民生活圏が観光スポットと重なることから「特定時期・特定地域での人的対応」は出来ないか。
- ・何をするにもまず、全市民の鎌倉「観光」に対する考えを正確に捉えるべきではないか。
- ・正確な市民の考えを把握した上で目標を立て直すべきではないか。
- ・観光都市としての質の向上には、市民の理解と協力が必要。
- ・世界の人気観光地ランキング入りを目指すべき。

《質問》

- ・全国観光地の「バナー広告」を良く見るが、当市は実施しているか。予定もないのか。