

◎ 評価対象分野・施策の方針

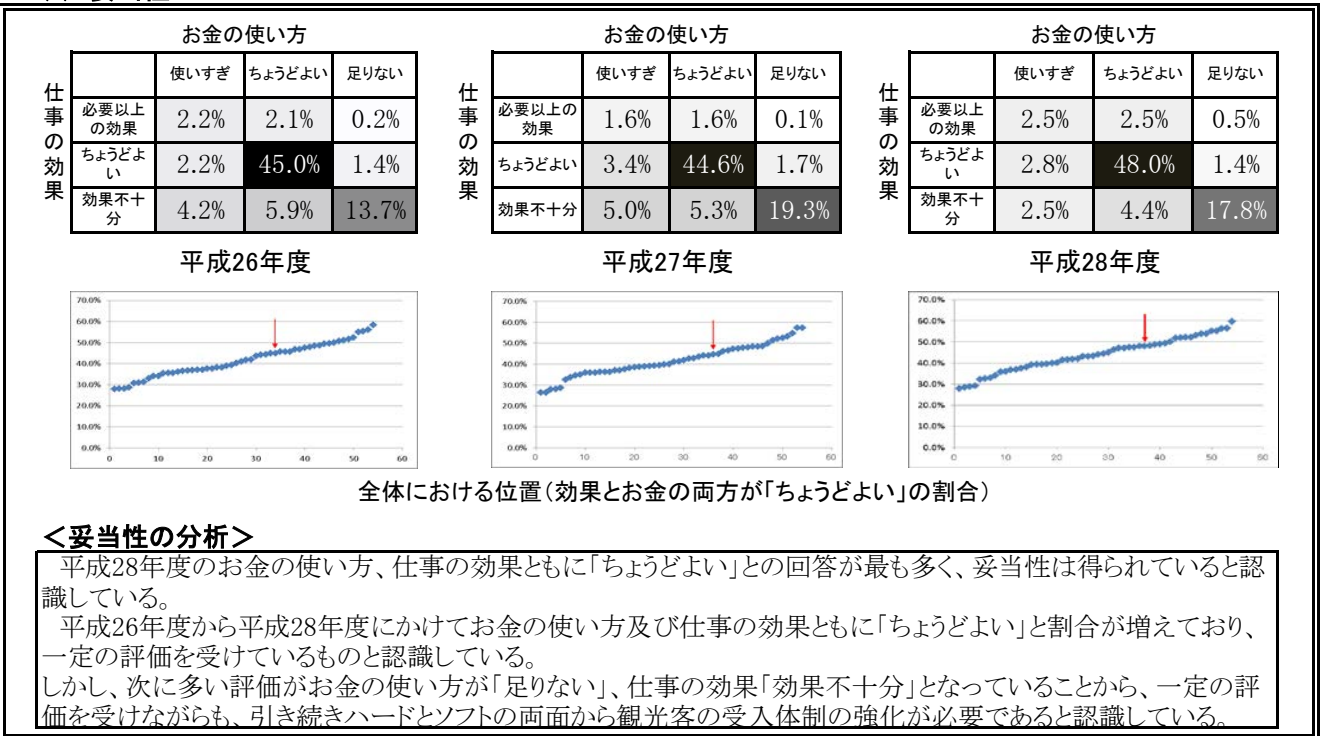
総合計画上の位置付け	分野	観光	施策の方針	安全で快適な観光空間の整備
------------	----	----	-------	---------------

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%	平成28年度	11.7%	(回答者全体に占める割合)
-----------------------	--------	-------	--------	-------	--------	-------	---------------

(2) 妥当性



(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	29.8%	49.2%	3.7%	17.2%	100.0%
平成27年度	33.3%	45.2%	4.0%	17.5%	100.0%
平成26年度	26.0%	45.5%	6.2%	22.3%	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-12、13)
- 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-13、14)
- 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-13、14)
- ④観光の振興を地域の活性化につなげる。(市民-13、14)

(2) 事業評価結果一覧表(網掛けは重点事業)

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	
整理番号	事業名	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-12	観光案内所運営事業	7,678	14,818	9,294	16,467	0.2	0.2	a	A
市民-13	観光施設整備事業	11,505	65,165	19,586	73,410	1.0	1.0	a	A
市民-14	海水浴場運営事業	60,208	59,479	70,713	70,198	1.3	1.3	b	B

(3) 主な実施内容

【主な実施内容】	
①平成28年10月1日からJR鎌倉駅東口みどりの窓口横(券売機側)へ移転し、観光案内所の運営を委託し、適切な情報提供を行った。(市民-12)	
③、④観光案内板等の新設・改修・修繕を行った。(市民-13)	
②、③、④公衆トイレの修繕を行い、清潔で快適な空間確保に努めると共に、ハイキングコースの安全の確保を行った。(市民-13)	
③平成27年度からの繰越となっていた鶴岡八幡宮裏公衆トイレ修繕設計業務委託を行なった。(市民-13)	
③妙本寺公衆トイレの改修工事を行なったが、年度内に完了できないため、平成29年度に繰越した。(市民-13)	
③海水浴場開設に必要な電気・水道・放送設備やコースロープを整備した。(市民14)	
③なぎさの整地、監視業務等を実施し安全確保を図った。(市民-14)	
③安心して快適な海水浴場を実現するため、警備員の巡回や啓発看板の設置を行った。(市民-14)	
【実施できなかった事業とその理由等】	

(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	☒ 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>			
平成28年度10月1日に移転し、案内機能の充実を図った。(市民-12)			
公衆トイレの新設について検討を図った。また、「鎌倉市公衆便所建設工事費等補助金交付取扱要綱」に基づき、浄智寺と公衆トイレ設置に向けた協議を行った。(市民-13)			
ハイキングコースについては、適宜倒木・枯れ枝の処分や危険標識テープの貼り付けを行なった。(市民-13)			
Wi-Fi環境整備として観光客が多く集まる鶴岡八幡宮と建長寺に機器を設置した。(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施行された「海水浴場のマナー向上に関する条例」を基に、条例による禁止事項の事前周知に注力するとともに、海の家営業時間の短縮などを盛り込んだ自主的な海を家の営業に関するルールを厳格に組合が運用することにより、市条例と海を家の営業に関するルールを規制の両輪として、海水浴場の健全化に取り組んだ。(市民-14)			

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

2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催を見据え、さらなる増加が見込まれる外国人観光客の受け入れ体制の強化を図る。(市民-13)	
施設整備については、既存施設の老朽化の確認を行いながら計画的な取り組みを進め長寿命化を図る。また、未整備地域においては、利用ニーズを見極め設置に向けた検討を図る。(市民-13)	
鎌倉市海水浴場のマナーの向上に関する条例の周知の徹底や、巡回警備員による繰り返しの注意により、海水浴場全体の風紀改善を行なうとともに、海上遊具の設置など、家族で楽しめる海水浴場の運営を目指す。(市民-14)	

4 平成29年度の目標

①案内所については、利用者の実情やニーズを把握し最適な運営を目指す。	
②引き続き、観光施設の整備を行うとともにハイキングコースの適切な管理を図る。	
③Wi-Fi環境整備についても引き続き、設置に向けた取り組みを進める。	
④条例の規制強化やそれに伴う事前周知の徹底により、一定の風紀の改善が図られる一方で、一部マナーの悪い海水浴客が残っていたことから、平成29年度も継続したマナーの周知徹底を図る。	

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-12、13、14		事業名 観光施設整備事業							
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%	76.6%						
	達成率	93.2%	93.5%	90.1%						

鎌倉市民評価委員会からの指摘

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、どのような取組を行い(実施内容)、どのよう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。

指摘への対応、コメント等

- 市民活動団体と協働事業として歩く観光地図を作成しており、今後も歩く観光を推進していく。
- 東日本大震災を踏まえ、平成25年5月に「観光客等津波・地震対策ガイドライン」を策定したが、平成27年2月に県が相模トラフ地震による津波想定を大幅に見直したことから、ガイドラインの修正が必要である。
- 鎌倉市海水浴場のマナーの向上に関する条例の周知の徹底や、巡回警備員による繰り返しの注意により、海水浴場全体の風紀改善を行なうとともに、海上遊具の設置など、家族で楽しめる海水浴場の運営を目指す。
- 主な実施内容や取組の評価に具体的な取り組み内容を記載した。

提言に関するコメント等(総論)

- 観光施設の基盤整備については、老朽化の確認を行いながら計画的な取り組みを進め長寿命化を図る。
- 鎌倉市海水浴場のマナーの向上に関する条例の周知の徹底や、巡回警備員による繰り返しの注意により、海水浴場全体の風紀改善を行なうとともに、海上遊具の設置など、家族で楽しめる海水浴場の運営を目指す。

鎌倉市民評価委員会の評価

《評価できるところ》

- ・実施内容はいずれも観光都市鎌倉として必要な整備である。
- ・外国人を含む観光客にとって最初のアプローチ場所である観光案内所をJR鎌倉駅東口みどりの窓口横(券売機側)へ移転した。
- ・鶴岡八幡宮裏公衆トイレ修繕設計業務委託、妙本寺公衆トイレの改修工事などが行われた。
- ・公衆トイレの修繕を行い、清潔で快適な空間を確保した。
- ・海水浴場の風紀改善の実現を目指し、マナー条例の周知徹底を図った。
- ・海水浴客のマナーについて、条例等規制強化により、苦情件数が減少した。

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

《課題》

- ・鎌倉市の観光客受け入れのキャパシティ以上の観光客数が課題を生じている。
- ・継続的な観光振興策の推進が重要である。
- ・歩く観光都市宣言をし、歩く観光の魅力を発信する歩道の整備は必須である。
- ・海水浴場を除く観光エリアでの課題は「案内所・案内板」「トイレ」「ハイキングコース」のみが課題に見えるが、「安全で快適な観光空間の実現」にあたって課題の整理が求められる。
- ・対外国人観光客を意識した取組が多いが、実際、日本人のマナー、常識も目を覆いたくなるものが多いため、外国人だけでなく日本人への対応も大事な課題である。
- ・観光のなかでのトイレのあり方を改めて考えていく必要がある。寺社のトイレは寺社が建てる場合には市から補助制度もある。トイレは、市民にとってもあれば便利、鎌倉駅西口はトイレがなく近隣の商店は困っている等、様々な課題への具体的対応策が必要である。
- ・公衆トイレの新設及び修繕等の際は、鎌倉の地に相応しいデザインとなるよう配慮されているか。
- ・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ことが望まれる。
- ・夏の時期の条例として「公道での水着だけの歩行、入店の禁止」「水着での公共交通利用の禁止」「公道の横一列歩きの禁止」「刺青、タトゥーを露出しての公道の歩行を禁止」「歩きタバコの禁止」「歩き飲酒の禁止」を組み込めないか。
- ・ハイキングコースの管理について、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は行われているか。

《提言》

- ・「来訪者 & WEBアンケート」は「来訪者のニーズ不満」を聞いているのであれば明示してほしい。また実施内容がこれに沿ったものになっているか示してほしい。
- ・観光に関わる各所について、まだまだ整備は必要。他分野、関係各所と連携をとって進める必要がある。
- ・「ハイキングコースの安全の確保を行った。」とあるが、具体的にどの様にして安全の確保を行ったのか。
- ・市が公費で海水浴場の運営に支出している。海水浴客や海の家から美化に係る費用を徴収することも検討すべき。

《質問》

- ・観光分野は施策によって目標を変えず、統一した理由は。(この目標は「第3期鎌倉観光基本計画」内の目標に一致)