

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	地域が一体となった観光振興の推進
------------	----	----	-------	------------------

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%	平成28年度	15.5%	(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	4.8%	1.9%	0.2%	必要以上の効果	3.3%	2.6%	0.6%	必要以上の効果	3.0%	2.7%	0.2%
ちょうどよい	2.6%	50.0%	1.4%	ちょうどよい	4.3%	48.5%	2.1%	ちょうどよい	2.3%	53.8%	1.6%
効果不十分	3.1%	3.5%	8.3%	効果不十分	4.4%	3.1%	9.6%	効果不十分	2.8%	3.2%	9.2%

  

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」、仕事の効果が「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。

(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	18.5%	54.5%	6.2%	20.8%	100.0%
平成27年度	20.7%	49.1%	9.4%	20.7%	100.0%
平成26年度	14.4%	53.6%	8.5%	23.5%	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-15)
- 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-15)
- ③誰もが安全で快適に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-15、16、17)
- ④観光の振興を地域の活性化につなげる。(市民-15、16、17)

(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-15	観光運営事業	4,768	4,753	15,273	19,594	1.3	1.8	a	A
市民-16	観光振興支援事業	9,405	12,069	11,829	14,543	0.3	0.3	b	B
市民-17	観光協会支援事業	42,918	48,726	43,726	49,551	0.1	0.1	b	B

### (3) 主な実施内容

<p><b>【主な実施内容】</b></p> <p>④三浦半島観光連絡協議会などの関係団体、協議会と連携し、誘客キャンペーンやパンフレットの作成などの広域観光宣伝や情報交換等を行った。(市民-15)</p> <p>①、②、③、④第3期鎌倉市観光基本計画の推進及び進行管理を行った。(市民-15)</p> <p>①、②、③、④観光施策の推進に必要な経費に充てるため、寄附金による収入確保を図った。(市民-15)</p> <p>①、③、④鎌倉花火大会、鎌倉ビーチフェスタ、俳句&amp;ハイクなどに負担金を交付し、本市の観光振興を図った。(市民-16)</p> <p>①、②、③、④鎌倉市観光協会の運営や鎌倉まつり、薪能等の実施事業に対する支援を行い、鎌倉の観光振興を図った。</p> <p><b>【実施できなかった事業とその理由等】</b></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><b>&lt;上記評価の理由、改善を要する点の具体的内容等&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。(市民-17)</li> <li>・東京オリンピック・パラリンピックに向け、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。(市民-15)</li> </ul>			

### 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"> <li>・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。(市民-15)</li> <li>・東京オリンピック・パラリンピックに向けて更なる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。(市民-15)</li> <li>・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。(市民-17)</li> </ul>
---

### 4 平成29年度の目標

<p>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。</p> <p>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。</p> <p>③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。</p> <p>④観光の振興を地域の活性化につなげる。</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-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						
指標の四角	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	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。								
年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31			
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**

- ・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。



**指摘への対応、コメント等**

- 観光協会と連携しながらインバウンド対応の強化を働きかけ、支援する。
- 観光行政における観光協会と市の役割を明確にしつつ、一体となって推進する。
- 鎌倉市観光基本計画を基に目標の達成度合いを総合的に検証できる指標の設定を検討する。
- 観光事業に理解を得られない方々に対しては、観光事業を推進することへの理解を求めていく。
- 鎌倉市観光基本計画を基に市、店舗や交通などの民間事業者、観光協会や寺社などの関係団体、観光客及び市民といった観光に携わるあらゆる主体が連携・協力した魅力的で成熟した観光都市づくりに取り組む。  
また、クラウドファンディングにより集まった寄附金をもとに観光施設の整備を行っており、この取り組みの周知を図る。

**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を検討すべきである。
- ・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。



**提言に関するコメント等(総論)**

第3期鎌倉市観光基本計画では、「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」ことを目標の一つに掲げており、これに基づき各種施策を展開するよう進めていく。

## 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。

		評価の内訳						⇒	委員会の評価	
取組	↗	0	↘	1	→	7			→	
効果	○	1	△	2	-	5		-		

### 《課題》

- ・花火大会、ビーチフェスタ、鎌倉まつり、薪金等、支援だけでなく市にお金が入ってくる仕組みを作るべきである。
- ・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、また東京2020オリンピック・パラリンピックに向け、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。また、「民」からの促進をどのように図るか。
- ・総合計画の主な取組の一つに「観光振興のための収入確保」が提起されているが、実際は「寄付金」だけか。
- ・観光協会への支援はやはり必要である。
- ・東京オリンピック・パラリンピックに向け、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。(市民-15)」としているが、施策の目標の何をどうするために、具体的に何を拡大するのか確認できない。
- ・市民協働にて実施する飲食店メニューの多言語化や観光案内図の作成をする取組は具体的にどのように行っているか。
- ・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とあるが、どのように行うか。
- ・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としているが、基本計画の何を実施し、実施の結果どのような効果あったかを検証し、検証の結果今後の方向性をどうするのか。

### 《提言》

- ・施策の方針にあった目標設定をし、観光主体が一体となったまちを考えるべきである。
- ・目標とすべきまちの姿をしっかりと認識することが必要である。
- ・「観光資源を生かした収入の確保策が数多く実施」されるよう、その実現に向けて取り組んでいることがあれば、それを明記すべきである。
- ・クラウドファンディングにより集めた寄附金をもとに観光施設を整備するなど、具体的な収入確保と施設整備を検討すべきである。
- ・行政と観光協会の関わり方について説明してほしい。
- ・平成29年度の話になるが、花火大会については、市は予算を承認しなかったと報道があり結果として成功した。全てにおいてうまく行くとは限らないが、行政はできる限り観光都市鎌倉の秩序を保つ役割に重点を置き、運営などものによっては今あるイベントを外部機関にまかせてよいのではないか。
- ・三浦半島観光連絡協議会などの関係団体、協議会と連携し、情報交換等を行ったとあるが、情報交換の結果、どのような情報が得られ、その結果どのような対応を行ったのか。
- ・第3期鎌倉市観光基本計画の推進及び進行管理を行ったとあるが、何が進捗・進化したのか。
- ・補助金については、何に拠出したのか、またその結果についても確認・評価すべき。

### 《質問》

第3期観光基本計画に「市民生活の安定と観光振興が両立した成熟した観光都市づくり」との表現があるが、総合計画にある「目標とすべきまちの姿」とは乖離を感じる。次期計画で「まちの姿」を改定する予定か。