

平成28年度行政評価シート【個表】

平成 28 年 6 月 30 日

評価対象事業			評価者	市民活動部観光商工課担当課長		小澤 圭介
市民-12 観光案内所運営事業			☒ 自治事務	主管課	観光商工課	
			☐ 法定受託事務	関連課		
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 事業の目的

対象	観光客等
意図	観光案内業務を通じて観光客の利便性を高めるため。
効果	観光客にとっては、観光目的を達することによる満足感の高揚が図られ、市にとっては、産業振興、雇用確保などの経済的波及効果や地域の活性化につながる。

2 平成27年度に実施した事業の概要

JR鎌倉駅構内東口の観光案内所の運営を委託し、観光客に対し適切な情報提供を行った。

3 事業費等基礎データ

人口等のデータ	データ区分	26年度決算	27年度決算	データ区分	28年度当初予算	備考
	人 口	177,464人	177,243人	人 口	176,869人	・各年3月31日 (住民基本台帳)
	世 帯 数	80,368世帯	80,676世帯	世 帯 数	80,928世帯	
	事業の対象者数			事業の対象者数		
運営資源状況	決算値(千円)	7,519	7,678	当初予算(千円)	13,375	
	国県支出金			国県支出金		
	地方債			地方債		
	その他			その他		
	一般財源	7,519	7,678	一般財源	13,375	
	人員配置数	0.2	0.2	人員配置数	0.2	
	人 件 費(千円)	1,529	1,616	人 件 費(千円)	1,680	
事業経費運営	総事業費(千円)	9,048	9,294	総事業費(千円)	15,055	
	市民1人当りの経費(円)	51	52	市民1人当りの経費(円)	85	
	対象者1人当りの経費(円)			対象者1人当りの経費(円)		

4 評価結果

※「効率性」「妥当性」「有効性」「公平性」「協働」については、プルダウンで選択。

効 率 性	事業費に削減余地はないか	2. ない	
	関連・類似事業との統合はできないか	3. 統合できない	
妥 当 性	事業の実施に対する市民ニーズはあるか	3. 変わらずにある	
	事業の廃止・休止による市民生活への影響は大きいのか	3. 廃止・休止による影響は大きくある	
有 効 性	今後市が実施すべき事業か	5. 豊かな市民生活に寄与することから、今後も市が実施する必要がある	
	事業の成果は得られているか	2. 成果は概ね出ているが、更なる努力は必要である	
公 平 性	事業の上位施策に向けた貢献度は大きいのか	3. 事業の方向性や手法は概ね適切であり、一定程度貢献している	
	受益者負担は公正・公平か	△.負担未導入	△-2. 受益者はいるが、今後も公費により全額市が負担すべきものである
協 働	市民等と協働して事業を展開しているか	△.協働未実施	△-2. 市民等と協働して事業を実施することはできない
		協働実施済の場合のパートナー	

事業内容の方向性	☒ a: 事業内容を見直す ⇒	見直しの種類	☒ 拡大	見直しの内容	増加が見込まれる外国人観光客の対応を含め、多様化する観光客のニーズに応えるため、事業規模の拡大を要する。
	☐ b: 事業内容は現状通りとする		☐ 縮小		
	☐ c: 事業を休止又は廃止する		☐ その他		
	☐ d: 他事業と統合し、本事業は廃止する ⇒			事業へ統合	
予算規模の方向性	☒ A: 予算規模を拡大する	事業内容・予算規模の方向性設定の理由	JR鎌倉駅構内への観光案内所移設に伴う物品等購入費、賃貸借料ほか、運営体制の強化のための人件費を増額。		
	☐ B: 予算規模は現状維持とする				
	☐ C: 予算規模を縮小する				

総評(評価に対する考え方、根拠等)	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が求められる。その一環として、常時英語を含む3以上の言語による対応が可能で、かつ全国レベルの観光情報、地図等を旅行者に提供できる機能を有する日本政府観光局(JNTO)認定観光案内所カテゴリ-Ⅲの認定を目指す。
-------------------	---

平成27年度事業実施にあたっての課題 (前年度未解決の事項を含む)	観光案内所の案内スペースが手狭なことから、繁忙期や土日祝祭日の混雑時において、案内所利用者への利便性が低下していた。	
課題解決のために行った平成27年度の取組	案内所利用者の利便性の向上を図るため、JR東日本との協議を重ね、平成28年度中にJR鎌倉駅構内へ観光案内所を移設することとした。	☐ 解決 ☒ 一部解決 ☐ 未解決
未解決の課題、新たな課題とその理由	平成28年度中に案内所の移設を行い、移設に伴う案内業務の拡充を図る必要がある。	

○ 他市比較・ベンチマーク(県内外自治体など他自治体や民間団体との比較値)

比較事項	入込観光客数等(上段:平成26年、下段:平成25年) (単位:千人)								
団体名	鎌倉市	藤沢市	茅ヶ崎市	平塚市	小田原市	横須賀市	逗子市	三浦市	横浜市
他市実績	21,960	17,738	2,627	7,075	4,514	7,847	800	5,707	44,258
	23,083	15,524	2,661	7,041	4,650	7,629	994	5,388	45,659

比較事項									
団体名	鎌倉市								
他市実績									

比較事項									
団体名	鎌倉市								
他市実績									

当該事業実施に伴う他市比較に関する考え方	県内全市町村対象に行う入込観光客数調査において、鎌倉市は横浜市に次ぐ延観光客が訪れており、観光案内所利用者も相対的に他市町に比べ多いことが伺える。なお、近隣市で観光客数が1,000万人を超えている藤沢市では、観光案内所(4箇所)の運営に年間約3,654万円(H26実績)を要している。
----------------------	--

◎ 事業実施に係る指標

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%	集計中							
	達成率	93.2%								

指標の内容						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	
	目標値								
	実績値								
	達成率								

指標の 内容						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		
	目 標 値									
	実 績 値									
	達 成 率									

当該事業実施に伴う指標の推移に関する考え方										
-----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

● 事業に関する特記事項

☐ 第3期基本計画前期実施計画重点事業	☒ 19節で予算措置している補助金が含まれる事業
--	--