

令和5年（2023年）度行政評価シート

令和5年8月10日

評価者	市民防災部長 永野 英樹
-----	--------------

○ 施策の概要

総合計画上の位置付け	分野 6-(2) 観光	施策の方針	6-(2)-①観光振興の推進
目標とするまちの姿	<p>多様なプログラムと効果的な情報の提供により、訪れた観光客が、鎌倉の歴史や伝統などを十分に満喫できる、魅力あふれる都市になっています。</p> <p>また、観光客と市民との情報共有や交流が進み、地域全体で観光振興に取り組み、地域の活性化が図られています。</p>		
主な取組	<p>(1)ホスピタリティの向上と観光客のモラル向上 市民・事業者のホスピタリティの向上や、ボランティアガイドの育成等とともに、観光客のモラル向上を図り、市民と観光客がともに快適に過ごせる環境づくりを推進します。</p> <p>(2)観光振興による地域の活性化 観光消費や交流人口の拡大を通じた地域の活性化を図るため、インバウンドへの対応や、新たな観光資源を発掘し、歴史的遺産や自然環境とともに積極的に活用します。また、有効かつ魅力的な情報の発信等を通じた、観光需要の平準化や滞在時間の長時間化に向けた取組を推進するとともに、観光資源を生かした収入確保策や受益者負担の仕組みづくりを進めます。</p> <p>(3)多様な取組主体の参画と連携 観光事業者や観光団体、生産者、市民団体などのネットワークを拡げ、主体間の連携を強化し、地域全体で観光振興を推進します。</p>		

1. 前年度（評価対象年度）の当該施策の目標

市民防災部

<p>⑥歴史的遺産や自然環境を活用し、有効かつ魅力的な情報の発信等を通じた、観光需要の平準化や滞在時間の長時間化に向けた取組を推進するなど、地域全体で観光振興に取り組み、地域の活性化を図る。また、鎌倉観光公式ガイド（観光ホームページ）の運営や「鎌倉まつり」、伝統芸能「鎌倉薪能」などの公益事業の支援を通して、本市の観光振興を推進する。</p>

2. 投入コスト

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
事業費	47,206	285,294	378,128			
人件費	35,502	65,896	59,672			
総事業費	82,708	351,190	437,800	0	0	0

3. 施策の方針にひもづく事務事業とその評価結果

重点事業	整理番号	事業名	法定受託事務	事業費（千円）	人件費（千円）	総事業費（千円）	事業評価	貢献度	最終評価
	市民-11	観光運営事業		1,371	9,875	11,246	現状維持	A	現状維持
重	市民-12	観光振興事業		17,748	15,075	32,823	改善・変更	A	改善・変更
	市民-13	観光振興支援事業		486	2,279	2,765	現状維持	A	現状維持
	市民-14	観光協会支援事業		47,051	760	47,811	現状維持	A	現状維持
	市民-18	大河ドラマ事業		311,472	31,684	343,156	休止・廃止	A	休止・廃止

4. 評価対象年度の主な実施内容

市民防災部

観光客の利便性を向上させる観光案内図などを作成するとともに、市内の団体が実施するイベントの支援や大河ドラマ放映を契機とした大河ドラマ館の運営を行うなど地域が活性化するような取組を行った。また、鎌倉観光公式ガイド(観光ホームページ)の運営や「鎌倉まつり」などの公益事業の実施を通して、本市の観光振興を推進している鎌倉市観光協会の支援を行った。

※実施できなかった事業とその理由

新型コロナウイルス感染症の影響により、鎌倉花火大会やビーチフェスタが中止となったことから負担金の支出を行わなかった。

※ 前年度外部評価における提言・質問に対する回答

提言・質問	回答
<p>「鎌倉」は「観光地」と「ベッドタウン」という2面性があり、どちらを優先すべきかは地域により異なるため、事業の実施については市民生活を十分考慮すべきである。「目標とするまちの姿」に「ある多様なプログラムと効果的な情報の提供」などは民間事業者や個人が十分実施しており、行政としては観光事業による市民生活への影響に対する事業を優先すべきである。</p>	<p>鎌倉というブランドの維持、地域経済の活性化、雇用など観光産業の果たす役割は大きいと認識しています。ただし、観光は市民の理解、市民生活との調和なくしては発展させることはできません。市民生活と調和した観光に向けた政策、方向性を示すことが行政の役割と考えています。</p>
<p>観光の活性化には、観光がもたらす負の側面への対応が併せて行われることが必要であるが、鎌倉市における観光振興の推進において、そうしたことも含め、統合的にビジョンと事業を作り上げて行く必要がある。市の観光基本計画には「住んでよかった、訪れてよかった」という理念が掲げられているが、観光公害というトレードオフに向き合いながら、総合的に観光政策をとらえるべきである。2026年以降の第4期観光基本計画の策定に向け、そうした検討、調査、現状やトレンドのレビューを始める必要がある。</p>	<p>令和8年度からの次期観光基本計画策定に向けて、検討を始めています。次期総合計画との整合性を図りながら、令和4年度、5年度で次期計画の方向性を定め、6年度に必要となる調査等を実施、7年度に計画策定をおこなう予定としています。</p>
<p>観光客と市民を分離するのではなく、市民も観光客になり得るとする前提のもと、観光振興に対して、広く市民の参加を求めべきである。また、特に共創により共生を生み出せやすい分野であるため、市民対話なども利用し、共生を意識した観光振興を進めるべきである。</p>	<p>これからの観光は、ただ観光客数を増やし、お金を落としてもらうといったスキームではなく、市民との交流を通じた関係人口の増加、将来的には市への移住なども視野に入れた観光振興として、市の活力につなげたいと考えています。</p>
<p>鎌倉市のオーバーツーリズムについて真剣に検討を行い、観光客に喜ばれるだけではなく、住民である市民が納得する観光振興が行われることを期待する。</p>	<p>観光は市民の理解、市民生活との調和なくしては発展させることはできません。市民生活と調和した観光に向けた政策、方向性を示すことが行政の役割と考えています。</p>
<p>まだ観光客が増えていない今、将来起こりえる観光客増加などの問題への対処を考えていく必要がある。</p>	<p>インバウンドなどは今後回復してくることが見込まれます。観光客増加がオーバーツーリズムの問題を引き起こさないよう、コントロールした受入ができるよう検討します。</p>
<p>観光客の平均滞在時間数が4.3時間と少ない。地域の魅力の質向上と同時に、分散化(時期、場所)を図るべきである。</p>	<p>時期、時間、場所の分散化を図るべきとのお指摘はそのとおりであり、取組を進めていきます。</p>
<p>宿泊機能が全般的に弱い傾向がある。近年、少しずつではあるが、ゲストハウス、小規模のホテルなどが立地しているのを目にするが、地域の静穏など環境を確保しながら、宿泊機能の増進、1人あたりの観光消費額の増進に寄与するよう図るべきである。</p>	<p>ご指摘のとおり、新たな宿泊施設もできています。観光消費額増大のためにも、泊まる観光の推進に取り組んでまいります。</p>

<p>どのお店や施設がどのような感染対策を行っているのか等についてまとめたものを様々な媒体により情報発信すべきである。</p>	<p>→ 個別の店舗や施設がどのような感染対策を行っているのかをまとめるのは難しいと考えています。感染対策については、国や県が示すガイドラインについて周知を図りました。</p>
<p>地域の活性化を図るため、インバウンドへの対応や、新たな観光資源を発掘し、歴史的遺産や自然環境とともに積極的に活用することであるが、具体的にどのような内容か。</p>	<p>→ 少子高齢化が進む中、今後の観光振興はインバウンドによる部分が大きくなると認識しています。外国語による情報提供や案内板、wifi等のインフラ整備を進めるとともに、インバウンド誘致に向けた体制整備を検討します。また、歴史的遺産や自然環境についても必要な整備等を通じて魅力を高めます。</p>
<p>コロナ禍で際立った観光公害はなかったが、市としては、どのような観光公害があると認識しているのか。また、それらの抑制にどのような取り組みを考えているか。</p>	<p>→ 観光公害としては、交通渋滞による公共交通機関の機能不全やゴミ、公衆トイレ、騒音などの問題があると認識しています。観光施策としての抑制策は、観光客の地理的、時間的分散への誘導やマナー向上の啓発などに取り組みます。</p>
<p>以前のスポット評価で「鎌倉市への来訪者数は既に目標を達成しており、今後は「一人当たり観光消費額」の増加を図る事が目標である」といった回答であったが、現在はどのような考えか。</p>	<p>→ 鎌倉の入込観光客数はコロナ禍で大きく減少しており、まずその回復を図りたい。ただし、大きな方向性としては、観光客数ではなく観光消費額の増加を志向していることには変わりなく、そこに向けた取組を進めます。</p>

5. 成果指標

成果指標①		一人当たり観光消費額(宿泊客)					出典	鎌倉市の観光事情		
令和元年8月21日	年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	単位	備考	
初期値	23,683	目標値	24,500	25,000	25,500	26,000	26,500	27,000	円	実績値については、9月末に数値が確定する予定です。
		実績値	20,815	20,950	未定					
		達成率	85.0%	83.8%	—				%	

成果指標②		一人当たり観光消費額(日帰り客)					出典	鎌倉市の観光事情		
令和元年8月21日	年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	単位	備考	
初期値	6,243	目標値	6,500	6,750	7,000	7,250	7,500	7,750	円	実績値については、9月末に数値が確定予定です。
		実績値	5,116	6,428	未定					
		達成率	78.7%	95.2%	—				%	

成果指標③		観光客の平均滞在時間数					出典	鎌倉市の観光事情		
令和元年8月21日	年次	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	単位	備考	
初期値	4.9	目標値	5.0	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	時間	実績値については、9月末に数値が確定予定です。
		実績値	4.3	4.8	未定					
		達成率	86.0%	94.1%	—				%	

6. 「施策の方針の成果指標」の達成状況等を踏まえた施策の達成状況の分析

市民防災部

令和4年度は、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が発出された令和3年度と比べて、観光客が回復傾向にあり、指標についても新型コロナウイルス感染症の拡大前に戻りつつあるものの、目標値までには至っていない。本格的に観光客が戻ってくるような状況にならないと、目標の達成は難しい。

7. 主な実施内容と施策の達成状況の分析を踏まえた評価

※主な実施内容と目標とするまちの姿の関係(達成状況とその理由)

「施策の方針にひもづく事務事業とその評価結果」における貢献度の分析

市民防災部

令和4年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、大河ドラマを契機とした地域の活性化対策に取り組むなど目標とするまちの姿に近づくための事業を行った。

観光振興事業は、観光案内図を作成するなど観光客が直接利用するようなものを作成しており、観光客の利便性を向上させるものであることから、貢献度は高い。

観光振興支援事業は、市内の団体が実施する地域が活性化するようなイベント等の支援を行うもので、観光振興に寄与するものであることから、貢献度は高い。

観光協会支援事業は、鎌倉観光公式ガイド(観光ホームページ)の運営や「鎌倉まつり」、伝統芸能「鎌倉薪能」などの公益事業の実施を通して、本市の観光振興を推進している鎌倉市観光協会の支援を行うものであるから貢献度は高い。

8. 今後の方向性

市民防災部

宿泊観光の推進のための宿泊事業者等との連携、周遊観光による観光客の分散化への取組みなどに引き続き取り組むとともに、地域の多様な関係者を巻き込みつつ、科学的なアプローチを取り入れた観光地域づくりを行うかじ取り役となる法人(DMO)の検討を進め、多様なプログラムと効果的な情報の提供により、訪れた観光客が、鎌倉の歴史や伝統などを十分に満喫できる、魅力あふれる都市になるよう取り組む。

また、観光客と市民との情報共有や交流が進み、地域全体で観光振興に取り組む、地域が活性化できるよう取り組む。

9. 今年度(評価年度)の目標

市民防災部

引き続き観光振興に取り組む地域活性化させるような事業の実施や支援を行うとともに、令和7年度までの第3期鎌倉市観光基本計画の次期計画の策定に向けた準備を進める。