

◎ 評価対象分野・施策の方針・目標とすべきまちの姿

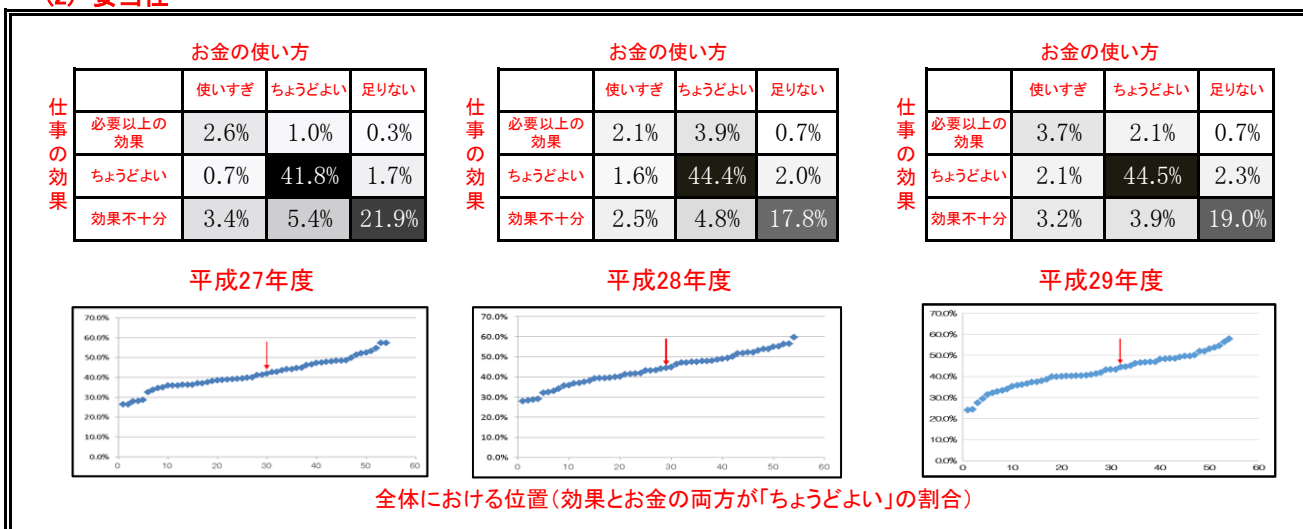
総合計画上の位置付け	分野	観光	施策の方針	観光都市としての質の向上
目標とすべきまちの姿	多様なプログラムと効果的な情報の提供により、訪れた観光客が、鎌倉の歴史や伝統などを十分に満喫できる、魅力あふれる都市になっています。また、従来の観光に加え、新たな観光資源が発掘・開発されたことにより、観光需要の平準化と滞在時間の長時間化が図られています。国際的にも観光都市としても認知され、世界各国から観光客が訪れています。市民や事業者、市が協働して、ホスピタリティの向上をめざし活動しています。市民が訪れた観光客を温かく迎え入れるとともに、観光客も鎌倉のまちを理解しマナーを守った観光を行っています。			

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27年度	14.7%	平成28年度	14.4%	平成29年度	14.2%	(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
平成29年度	30.9%	41.7%	8.8%	18.6%
平成28年度	30.4%	43.0%	6.4%	20.2%
平成27年度	33.8%	38.9%	6.7%	20.6%

2 内部評価

(1) 平成29年度の目標

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。(市民-03)
②歩く観光の推奨を目的とした地図発行や花の開花情報やイベントの情報についてSNSを活用した観光情報を発信を通じて効果的な情報提供を行う。(市民-03)
③四季のみどころなど観光客向けに発行する地図等に観光マナーを掲載し、マナー啓発を図る。(市民-03)

(2) 目標とすべきまちの姿と平成29年度の目標との関連性

①外国語パンフレットの発行部数増加による配布数の充実、外国語ガイド活動支援拡大、ホームページコンテンツの充実により、世界各国から訪れた観光客を暖かく迎え入れる受入環境整備を進め、鎌倉の歴史や伝統などを満喫していただくことができる。
②歩く観光の推奨を目的とした地図発行や花の開花情報やイベントの情報についてSNSを活用した観光情報を発信を通じて効果的な情報提供を行うことで、訪れた方が鎌倉の魅力の十分に満喫していただくことができる。
③発行物によるマナー啓発を継続することで、観光客も鎌倉のまちを理解しマナーを守った観光を行うようになる。

(3) 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)		法定受託事務	今後の方向性	
整理番号	事業名	平成28年度	平成29年度	平成29年度	平成30年度	平成29年度	平成30年度		事業内容	予算規模
市民-03	観光振興事業	24,485	18,122	29,485	24,493	1.3	1.3		a	A

(4) 主な実施内容

【主な実施内容】 ①かまくら四季のみどころや外国語観光マップ等の増刷による充実を図り、観光客への適切な情報提供を行った。(市民-03) ①外国人観光客の増加への対策として、平成28年度に続き、外国語版ホームページ掲載内容の充実させた。(市民-03) ①外国語ガイド活動の支援として、鎌倉ウエルカムガイドの研修実施、交通費負担、受付システム構築について補助を行った。(市民-03) ②一部の交通機関に集中しがちな観光客を分散させるため、長谷方面への歩く観光推奨を目的とした地図を市民と協働で作成した。(市民-03) ②新鮮な観光情報を提供するため、市民団体と協働で観光情報ツイート事業を実施した。(市民-03) ③四季のみどころでマナー啓発を継続するとともに、外国人観光客のマナー啓発のため、手ぬぐいを作成した。(市民-03) 【実施できなかった事業とその理由等】 ①観光ポスターの作成については、これまで遠足等で来鎌する学生を中心に提供し、大船駅などで掲示を行ってきたものの、訴求対象者が曖昧な状況であり、訴求対象や目的を明確にいくためポスターの作成を見合わせることにした。(市民-03)

(5) 平成29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29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27年度から平成29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。 なお、(4)主な実施内容の評価は次のとおり ・四季のみどころ、観光マップ鎌倉は増刷後も需要が高く、引き続き適切な発行部数を確保する必要がある。 ・外国語ホームページについて内容の充実が図られたものの、今後同サイトへの誘導を進める必要がある。 ・外国語ガイド活動支援により、ボランティアガイド13名の養成やガイド申し込み受付サイトの構築に繋がった。 ・長谷方面への歩く観光推奨を目的とした地図を市民と協働で作成、配布したことで観光客を歩く観光に誘導できた。 ・新鮮な観光情報の提供により、ツイートを閲覧する件数が増え、その時々により必要とされる情報提供が出来た。 ・四季のみどころでのマナー啓発に加え、外国人観光客を対象とした手ぬぐいを作成したことで更なる啓発を進める準備が出来た。			

(6) 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

・引き続きタイムリーな観光情報の提供に努める。(市民-03) ・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-03) ・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-03)
--

(7) 平成30年度の目標

①観光マップ「鎌倉」、四季のみどころなど複数ある紙媒体について、それぞれの持つ特色や役割を際立たせ、効率的な発行が行えるよう統合等を検討し、観光客が情報収集できるようにする(市民-03) ②観光客ニーズに合わせ、繁忙期の円滑な観光案内が行えるようトップシーズンの6月にあじさい特化マップを作成し、マップだけを必要とする方と外国人等案内所職員による説明が必要な方を分けて対応する。(市民-03) ③ぶらり観光マップを民活動団体と協働で作成し、歩く観光や観光客の分散化に繋げる(市民-03) ④外国語ガイド(ボランティア)に対する活動支援を継続し、海外から訪れる観光客へのホスピタリティを向上させる(市民-03) ⑤マナー啓発物を引き続き作成し、観光客のモラル向上をはかる。(市民-03) ⑥外国語メニューの作成、ベジタリアン対応店舗の紹介を市民活動団体と協働で推進し、ホスピタリティの向上に繋げる。(市民-03)

(8) 目標とすべきまちの姿と平成30年度の目標との関連性

- ①マップ類の見直しによる効果的な情報提供を行うことで、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ようになる。(市民-03)
- ②観光客の希望する情報量に合わせた対応を行うことで、ホスピタリティ向上に繋がる。(市民-03)
- ③観光客が集中しがちな観光スポットへの徒歩による移動経路、所要時間、穴場スポット等を提供することで、移動途中にある新たな観光資源の発掘や観光需要の平準化に繋がる。(市民-03)
- ④海外から訪れる観光客に対する受入環境を充実させることで、ホスピタリティが向上する。(市民-03)
- ⑤マナー啓発物を通じて、観光客も鎌倉のまちを理解しマナーを守った観光を行う。(市民-03)
- ⑥様々な文化、宗教的背景を持つ外国人観光客の受入体制を充実させることでホスピタリティの向上に繋がる。(市民-03)

3 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-03	事業名	観光振興事業									
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	平成29年度 数値調査件数:511件 +18件 (WEB)				
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%	76.9%							
	達成率	93.2%	93.5%	90.1%	90.5%							

整理番号	市民-03	事業名	観光振興事業									
指標の内容	立ち寄り地点数 平均値(来訪者アンケート)						単位	地点	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、観光客の分散化、観光需要の平準化、滞在時間の長時間化が図られているか確認するため。	目標値	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0					
	実績値	2.1	2.4	2.3	2.3							
	達成率	53.0%	60.5%	57.0%	57.8%							

整理番号	市民-03	事業名	観光振興事業									
指標の内容	鎌倉での滞在時間数 平均値(来訪者アンケート)						単位	時間	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					
当該事業に実施により、滞在時間の長時間化が図られているか確認するため。	目標値	-	-	-	-							
	実績値	-	-	4.8	4.8							
	達成率	-	-	-	-							

参考 前年度外部評価結果への対応

鎌倉市民評価委員会からの指摘

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。

指摘への対応、コメント等

- 時間、地理的分散に寄与する新たな観光資源を発掘・開発し、観光需要の平準化と滞在時間の長時間化を図る取組を進めていく。
- 効果的な情報の提供により、観光客のモラル・マナーが守られるよう普及啓発を継続し、市民、観光客が共に快適に過ごせるまちをめざしていく。
- SNSの活用やマップの見直しによる更なる効果的な情報の提供に努める。
- 幕末維新を取り上げた観光案内板や鎌倉ものがたりのエピソードを取り上げた観光案内板などこれまで取り組んできた知られざる新たな観光資源の掘り起こしを継続していく。
- 鎌倉ものがたりのエピソードを取り上げた観光案内板などこれまでクラウドファンディングにより資金調達してきたもの以外でも、歳入確保に繋がる観光資源を探していく。
- 欲しい情報が適切な形で入手できるような環境構築、事業者及び市民のホスピタリティの更なる向上、滞在時間の長時間化による消費額の向上



・「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。指すべき。
・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。



観光MAPを通じた啓発や啓発物の配布による啓発を推進し、市民意識調査における「観光都市・鎌倉に住んで、どんなデメリットが出ていると思いますか。」の回答動向を確認していく。
目標とすべきまちの姿にある「国際的にも観光都市として認知」されるため、民間調査で国際的な認知度が低い本市の認知度を向上させることは、目標とすべきまちの姿と同じ方向を向いたものと考ええる。なお、事業が全て外国人観光客に絞ったものではない。
国際交流事業における通訳ボランティアに登録されている方のうち観光ガイドにも興味をお持ちの方がいれば、鎌倉ウエルカムガイドを紹介するなど適切な対応をしていく。
江ノ電に集中する観光客の分散化、歩く観光を推進するため、市民と協働で作成したぶらり鎌倉マップを活用していく。
外国人観光客を対象とした調査を今後進め、現状について共有するとともに、進むべき方向性を検討していく。

提言に対するコメント等(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、ラグビーワールドカップやオリンピック・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、取組を進めていく。 外国人観光客の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・啓発に努めていくが、kamakura、japanという名前、鎌倉の思い出とともに、マナーも併せて持ち帰ってもらえるような啓発物を作成し、本市のホスピタリティを表現していく。 また、民間調査において世界的な認知度の低い鎌倉市から魅力ある鎌倉の情報を全市で発信していくため、外国人観光客から見た本市の立ち位置を調査により確認し、鎌倉市の現状と目標とすべきまちの姿を市民、事業者と確認し、共有していく。 世界的な認知度の向上とともに、快適な観光空間の提供とホスピタリティの向上を実現し住民が誇れる鎌倉を実現していく。

質問に対する回答

既に約2,000万人の観光客が来ている状況であり、国内バナー広告による集客は予定していない。

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接続環境を整備する。Wi-Fi環境の整備が進んだ。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ている。ツイッターを活用した、タイムリーな観光情報の提供などは評価できる。
- ・四季のみどころでマナー啓発を継続するとともに、外国人観光客のマナー啓発のため、手ぬぐいを作成した。
- ・案内板、パンフレット等外国語表現が目立つようになり、外国人観光客のサービス向上につながっている。
- ・他の観光都市に比べ、まだ十分とは言えないが外国語ガイド活動支援を行ったり、外国語観光マップ等を増やしたことは評価できる。

評価の内訳						⇒	委員会の評価
取組	↑	0	↓	0	→	7	→
効果	○	1	△	0	—	6	—

《課題》

- ・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。
- ・「マナーを守った観光」に関する取り組みが必要と考えられる。観光客のマナーやモラルの向上については、特に、今後増加する外国人観光客向けの啓発、観光MAPを通じて啓発を呼びかけなど、その効果も確認していく必要がある。

《提言》

- ・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、知恵と工夫が必要がある。
- ・「新たな観光資源の発掘・開発」に関わる取り組みは何かあるのか。指標の立寄地点数に変化がないところをみると、特に効果が出ていないのではないのか。
- ・滞在時間の長時間化を目指しているなら、指標を設定すべきではないのか。
- ・「目標とすべきまちの姿」にある、「国際的にも観光都市としても認知され、世界各国から観光客が訪れています。」について、これらの状況をどの様にして「調査」「明確」にしているのか？またその結果（認知度及び外国人観光客数）を指標とすべき。
- ・そもそも「観光」は産業の一つであり、事業主の努力による集客力のアップが基本であることから、行政としては、観光客に対する行政やマナーに関する情報提供や、道路や公衆トイレを含む公共施設・設備の整備及び一般市民への観光客による被害対策のみに注力すべきである。
- ・立ち寄り地点数 平均値（来訪者アンケート）について、なぜ目標値は4地点なのか？それは具体的にどこを想定しているのか？平均して2.4地点しか行かないのであればその理由を調査すべき。
- ・鎌倉市民評価委員会からの指摘に関する意見に対する回答として、「既に約2,000万人の観光客が来ている状況であり、国内バナー広告による集客は予定していない。」とコメントしているとおり、既に観光客は飽和状態であるため、観光客数を増やすような事業は行うべきではない。

《質問》

- ・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とあるが、具体的内容はどのようなものか。
- ・「マナーを守った観光」に関する取り組みが必要と考えられる。観光客のマナーやモラルの向上については、特に、今後増加する外国人観光客向けの啓発、観光MAP、手ぬぐいの無料配布等の啓発により、効果は出ているのか。
- ・「高質な観光都市」を目指すには、商工業者・交通機関・寺社仏閣等の協力が不可欠であるが、現在「協議の場」は設定されているのか？
- ・「指標」の「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）」について、設定理由を「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。」としているが、何に対する満足度なのか？行政が直接行うサービスや公共施設・設備に関する満足度以外は調査する必要はない。
- ・「目標とすべきまちの姿」にある、「従来の観光に加え、新たな観光資源が発掘・開発されたことにより、観光需要の平準化と滞在時間の長時間化が図られています。」について、「新たな観光資源」の「発掘」及び「開発」事業は行われているのか？