

◎ 評価対象分野・施策の方針・目標とすべきまちの姿

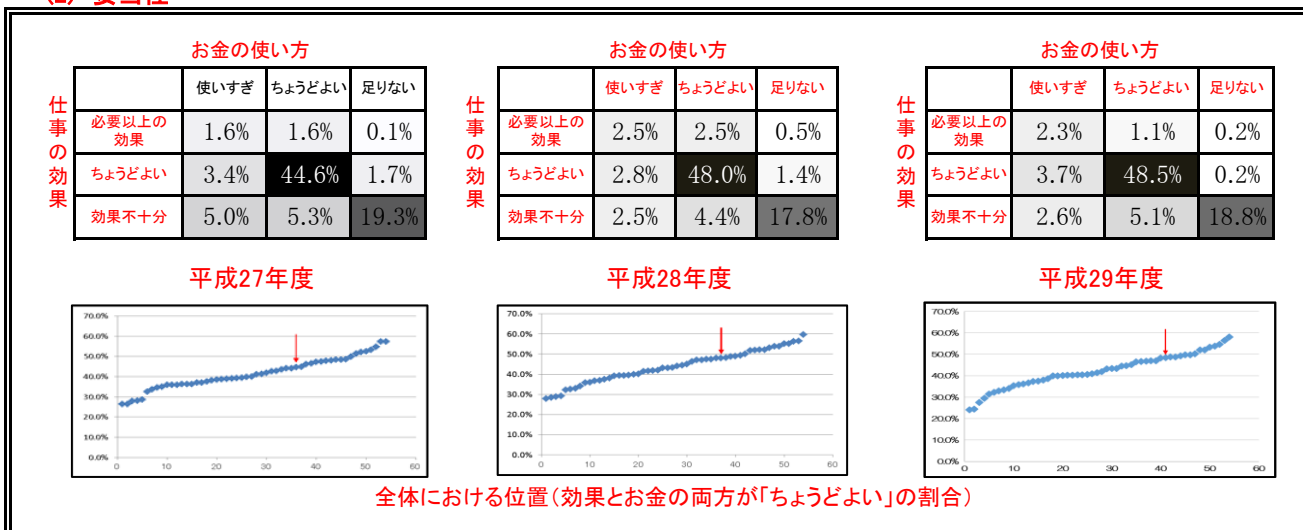
総合計画上の位置付け	分野	観光	施策の方針	安全で快適な観光空間の整備
目標とすべきまちの姿	市内には、観光案内板や快適な公衆トイレなどが十分に整備されています。また、観光案内施設の多言語化などにより海外から訪れる観光客も快適に観光を行うことができます。歩行者の安全性を確保するための整備が進められるとともに、ハイキングコースの整備など観光客が歩いて観光をしたくなるような空間が提供されています。また、自然災害が発生した際の備えも整えられ、観光客が安心して観光できるまちとなっています。			

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	11.4%	平成28年度	11.7%	平成29年度	11.6%	(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	33.7%	44.8%	5.4%	16.0%
平成28年度	29.8%	49.2%	3.7%	17.2%
平成27年度	33.3%	45.2%	4.0%	17.5%

2 内部評価

(1) 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。(市民-04)
- 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。(市民-05)
- 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。(市民-05)
- 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。(市民-06)

(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観光案内施設の多言語化により海外から訪れる観光客も快適に観光を行うことができ、利用者数も増加している。(市民-04)
- ②ハイキングコースの適切な管理により、歩行者の安全が確保され、観光客が歩いて観光をしたくなるような空間の提供に貢献している。(市民-05)
- ③災害発生時にも接続が可能なWi-Fi環境が整備されることで、観光客が安心して観光できる。(市民-05)
- ④海水浴場において継続してマナーの周知徹底を図ることにより、安全で快適な観光空間の整備に繋がる。(市民-06)

(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-04	観光案内所運営事業	14,818	22,601	24,349	26,434	0.2	0.2		a	B
市民-05	観光施設整備事業	65,165	66,425	75,166	164,366	1.0	1.0		a	A
市民-06	海水浴場運営事業	59,479	64,054	75,417	87,029	1.3	1.3		b	B

(4) 主な実施内容

【主な実施内容】 ①5時以降の案内所での問い合わせ件数及び内容について情報を収集し、平成30年度の案内所営業時間の検討材料とした。その結果、平成30年10月以降の営業は、1時間短縮して午後6時までとした。また、年中無休の開所とすることとした。(市民-04) ②八幡宮裏公衆トイレの改修を行った。国の補助金を活用し、妙本寺に公衆トイレを設置した。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った。(市民-05) ③Wi-Fi環境整備として屋内型Wi-Fi機器設置に対する補助金制度を設けた。(市民-05) ④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、海の家の営業時間の短縮などを盛り込んだ自主的な海の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、市条例と海の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-06)	
【実施できなかった事業とその理由等】	

(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、引き続きハードとソフトの両面から観光客の受入体制の強化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 ・18時以降の観光案内所の利用率が秋から冬にかけて特に低いことが分かり、平成30年度の10月以降の開所時間の見直しを行い、年中無休を実現した。 ・トイレの整備を通じた快適な受入環境の整備が図れた。今後も継続して取組が必要である。 ・外国人観光客が本市でインターネット環境に接続できるよう、Wi-fi環境の整備は有効であるため、引き続き民間事業者の取組を後押しし、さらに充実させる必要がある。 ・海水浴場の健全化への取組により、市に寄せられる苦情件数は減少傾向にある。(平成27年22件、平成28年19件、平成29年12件)			

(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

・2019年のラグビーワールドカップ、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-04) ・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-05) ・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-06)	
--	--

(7) 平成30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。(市民-04)
- ②引き続き、トイレ等観光施設の整備を行うとともにハイキングコースの必要な管理を図る。(市民-05)
- ③Wi-Fi環境整備について、引き続き設置に向けた取り組みを進める。(市民-05)
- 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見られたことから、平成30年度も継続したマナーの周知徹底を図る。(市民-06)

(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観光案内施設の多言語化により海外から訪れる観光客も快適に観光を行うことができ、利用者数も増加する。(市民-04)
- ②ハイキングコースの必要な管理により、歩行者の安全が確保され、観光客が歩いて観光をしたくなるような空間の提供に貢献する。(市民-05)
- ③災害発生時にも接続が可能なWi-Fi環境が整備されることで、観光客が安心して観光できる。(市民-05)
- ④海水浴場において継続してマナーの周知徹底を図ることにより、安全で快適な観光空間の整備に繋がる。(市民-06)

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-4,5,6	事業名	観光案内所運営事業、観光施設整備事業、海水浴場運営事業							
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%					

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

- ・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。

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するなど、観光客の分散化を促す情報提供をしていく。
- 観光客の時期、時間、一部の場所への集中を避け、観光需要の平準化を実現するような情報提供をしていく。
- 歩く観光を推奨するルート上の歩道整備については、関係課と協力して取り組んでいく。
- 安全で快適な観光空間の整備に当たって、看板や公衆トイレなどハード的な側面のみならず、観光客の分散化や歩く観光へ誘導するようなマップやホームページなどソフト面の情報提供も重要であると考えており、ハード面ソフト面両方の整備により安全で快適な観光空間の整備が可能であると考えている。
- 日本人観光客に対するマナー周知啓発もあわせて実施できないかを検討していく。

・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いる公道の歩行を禁止」「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)



トイレの不足している箇所については、民間事業者によるトイレ協力店の呼びかけを実施していく。具体的にトイレが不足していると指摘されている西口についても、近隣の事業者トイレ協力の打診を行っている。
社寺等と調和した形で建設できるよう調整している。
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。
海水浴客によるものと考えられることから、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。
ハイキングコースの全ての土地所有者の特定に費用と時間がかかることから、ハイキングコースという特定の場所を対象とするのではなく、利用者の「行為」に着目した市内全域の観光施策に適用する理念・マナーを促す条例の制定に向けて取り組んでいく。

提言に対するコメント等(総論)

「来訪者&WEBアンケート」では来訪者が不満を感じる項目について具体的に聞いていないが、引き続き様々な観光施策の実施を通じて満足度向上に努める。 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化を図る。 ハイキングコースについては、鎌倉風致保存会の協力の下で定期的なパトロールを実施し、危険木や危険箇所を発見した場合は、所有者の了解のもと処理を行っている。 海水浴場開設期間の美化に係る費用負担については、今後、海の家や組合等との話し合いの中で適切な負担のあり方について議論していく。



質問に対する回答

第3期観光基本計画における目標がいずれも後期実施計画事業で項目として挙げられている内容と関連することから、目標として挙げていた。なお、個別具体的な内容が分かりづらいことから、今年度については記載を改めている。



鎌倉市民評価委員会の評価

《評価できるところ》

- ・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。
- ・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ている。八幡宮裏公衆トイレの改修を行った。国の補助金を活用し、妙本寺に公衆トイレを設置した。
- ・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ことは評価できる。Wi-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べき。災害発生時にも接続が可能なWi-Fi環境が整備が望まれる。
- ・海水浴客のマナーについて、条例等規制強化により、苦情件数の減少が認められた。
- ・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。
- ・観光案内施設の多言語化が進んでいる。
- ・案内所の平成30年10月以降の営業は、年中無休の開所とすることとしたことは評価できる。

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

《課題》

- ・2019年のラグビーワールドカップ、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必要である。
- ・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ことが望まれる。
- ・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な対応策が必要である。
- ・マナーの悪い観光客が来るのは、受け入れる側にも要因があると考えられる。風紀の悪い人達が好むような施設があれば、その種の人々が集まってくる。特に海の家はそのような性質を持ちやすいと感じる。近年にあった、海の家がクラブ化し海水浴場の風紀が乱れたのは、柄の悪い人々好みの施設が乱立した事も要因では。その辺りを、海水浴場を主催している組合に強く申し入れ、自治体として働きかけを行ってほしい。
- ・海を家の汚い仕様の裏側が、134号線からの鎌倉の海の景観を著しく損ねている。生活環境分野や都市景観分野と連携して改善してほしい。

《提言》

- ・ハイキングコースの適切な管理により、歩行者の安全が確保され、観光客が歩いて観光をしたくなるような空間の提供に貢献している。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必要がある。
- ・Wi-Fi環境の整備目標について、何か指標と達成率があれば評価しやすい。
- ・「目標とすべきまちの姿」にある、「市内には、観光案内板や快適な公衆トイレなどが十分に整備されています。」について、十分とはどの程度を想定しているのか(例えば何キロ以内に1か所等)を明確にして、それに対する達成度を指標とすべき。
- ・「目標とすべきまちの姿」にある、「観光案内施設の多言語化などにより海外から訪れる観光客も快適に観光を行うことができます。」について、多言語とはどの言語を想定しているのか？多言語化を必要とする施設は現在いくつあるのか？を明確にし、それに対する達成度を指標とすべき。
- ・「目標とすべきまちの姿」にある、「自然災害が発生した際の備えも整えられ、観光客が安心して観光できるまちとなっています。」について、具体的にどの様な災害に対して各々どの様な備えが想定され、実際の整備状況はどうであるか？を明確にする必要がある。

《質問》

- ・ハイキングコースを利用者数は把握しているのか。
- ・ハイキングコース内の倒木、枯れ枝の処分は大事だが、コース案内がもう少しあった方が良いのではないか。コース案内の看板を立てるのは困難なのか？
- ・「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、アンケートには施策の方針である「安全で快適な観光空間」に関する設問は含まれているのか？その部分の満足度のみを指標とすべき。