

◎ 評価対象分野・施策の方針・目標とすべきまちの姿

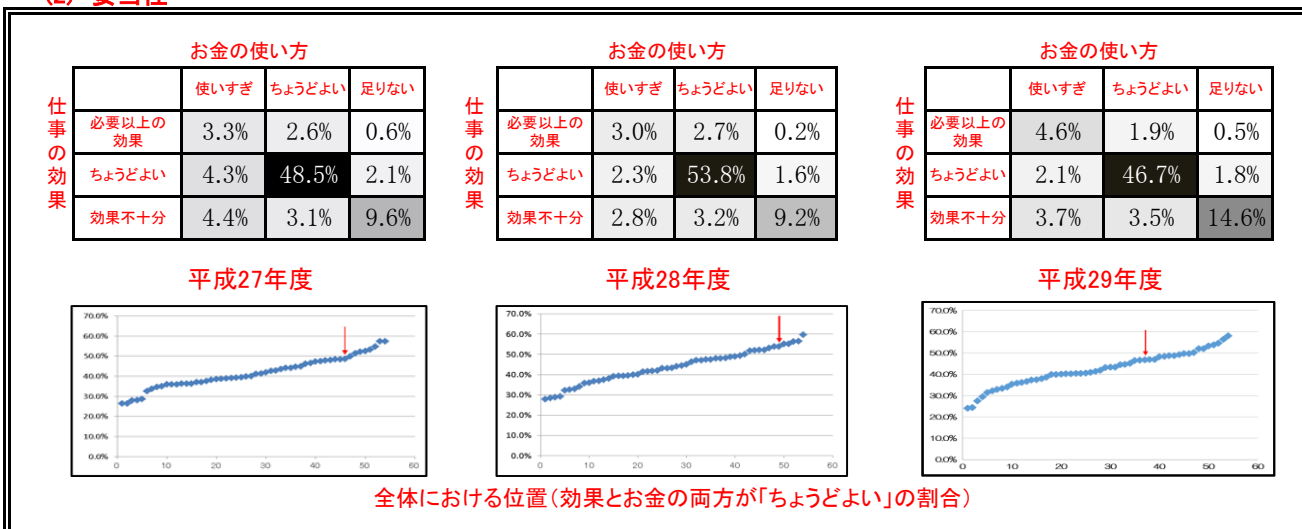
総合計画上の位置付け	分野	観光	施策の方針	地域が一体となった観光振興の推進
目標とすべきまちの姿	行政だけではなく、観光事業者、観光団体、市民・市民団体などさまざまな観光主体が一体となり、地域全体で観光振興を推進する体制がとられています。 また、観光資源を生かした収入の確保策が数多く実施され、観光施設の整備や新たな観光施策の推進につながっています。			

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	15.5%	平成29年度	15.8%	(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	25.7%	44.1%	9.1%	21.1%
平成28年度	18.5%	54.5%	6.2%	20.8%
平成27年度	20.7%	49.1%	9.4%	20.7%

2 内部評価

(1) 平成29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-7、8)
- 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-7、8、9)
- ③学生、外国人観光客等誰もが安全で快適につつがなく鎌倉で学び楽しめるような受入環境を整備する。(市民-7、8、9)
- ④観光の振興を地域の活性化に繋げる。(市民-7、8、9)

(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社寺などの歴史、文化という遺産を保存・継承することで、地域全体でそれらを守りつつ観光振興を推進する体制構築に繋がる。(市民-7、8)
- 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ことで、市民・市民団体が観光振興を推進する主体となる。(市民-7、8、9)
- ③誰もが安全で快適につ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ことで、観光団体やガイド等の市民団体が主体となり、観光振興を推進する体制がとられる。(市民-7、8、9)
- ④鎌倉ものがたりのエピソードを紹介するような観光案内版を設置し、資金をクラウドファンディングで集めるなど、観光資源を生かした収入の確保策が生まれ、市内周遊を促し観光客の分散化が図られるなど観光施策の推進に繋がる。(市民-7)

(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-07	観光運営事業	4,753	6,715	22,448	34,924	1.8	1.8		b	B
市民-08	観光振興支援事業	12,069	12,069	14,691	26,147	0.3	0.3		b	B
市民-09	観光協会支援事業	48,726	46,683	47,557	58,140	0.1	0.1		b	B

(4) 主な実施内容

【主な実施内容】

①全国の足利氏にゆかりのある社寺、自治体等が集まる全国足利氏ゆかりの会を開催した。会開催に伴い、文化財課、国宝館、市内のお寺と連携し、足利基氏にまつわる特別展が開催された。(市民-7)
 ②、③観光情報発信等嘱託員を採用し、SNSを利用し新鮮な観光情報の発信を行い、必要な情報の提供や観光客の分散化に寄与するような情報提供を行った。(市民-7)
 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-7)
 ①、②、③、④第3期鎌倉市観光基本計画推進委員会を開催し、今後の基本計画の推進体制について確認した。(市民-7)
 ①、③、④鎌倉花火大会、鎌倉ビーチフェスタ、俳句&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-8)
 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。(市民-9)

【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。
 なお、(4)主な実施内容の評価は次のとおり
 ・鎌倉市とゆかりのある社寺等の団体が一同に集まる機会を活用し、特別展など鎌倉の歴史に対する理解を深める場が提供できた。
 ・全国の社寺関係者や自治体関係者を集めるイベントを本市で行う場合など、一時的な繁忙に伴う柔軟性のある人員の確保を要する。
 ・観光客の時間、地理的な分散化について、SNSによるイベント、開花情報の提供が有効である。
 ・鎌倉市単独でなく、地域全体で観光振興を行うことで、観光客の回遊、長期滞在などに結びつけることができるため、関係団体との連携は重要である。
 ・観光基本計画は本市の観光施策の根幹をなすものであり、円滑かつ分かり易く推進していくことが必要である。
 ・鎌倉花火大会、鎌倉ビーチフェスタ等、継続して実施することに協力することで、観光振興を実現し、地域の関係者同士の結束が強まった。

(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

- ・観光基本計画推進委員会第3期鎌倉市観光基本計画の進行管理を行う。(市民-7)
- ・観光情報発信等嘱託員により、SNSを利用した新鮮な観光情報の発信を行い、必要な情報の提供や観光客の分散化に寄与するような情報提供を行う。(市民-7)
- ・鎌倉花火大会、鎌倉ビーチフェスタ、俳句&ハイクなどに負担金を交付し、本市の観光振興を図る。(市民-8)
- ・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る。(市民-8、9)
- ・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-9)

(7) 平成30年度の目標

- ①観光基本計画推進委員会第3期鎌倉市観光基本計画の進行管理を行う。(市民-7)
- ②観光情報発信等嘱託員により、SNSを利用した新鮮な観光情報の発信を行い、必要な情報の提供や観光客の分散化に寄与するような新たな観光施策に寄与する情報提供を行う。(市民-7)
- ③鎌倉花火大会、鎌倉ビーチフェスタ、俳句&ハイクなどに負担金を交付し、本市の観光振興を図る。(市民-8)
- 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る。(市民-8、9)
- ⑤観光協会による事業の推進を支援し、鎌倉の観光振興の充実を図る。(市民-9)

(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第3期鎌倉市観光基本計画の進行管理を行い、行政だけでなく、観光団体、市民・市民団体などさまざまな観光主体とともに、地域全体で観光振興を推進する体制を構築する。(市民-7)
- ②観光情報発信等嘱託員により、SNSを利用した新鮮な観光情報の発信を行い、必要な情報の提供や観光客の分散化に寄与するような新たな観光施策に寄与する情報提供を行う。(市民-7)
- ③鎌倉花火大会、鎌倉ビーチフェスタ、俳句&ハイクなどに負担金を交付し、実施に関わる観光事業者、観光団体、市民・市民団体とともに本市の観光振興を図る。(市民-8)
- 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して共催という形で支援を行い、鎌倉の観光振興を図る。(市民-8、9)
- ⑤観光協会による事業の推進を支援することにより、観光資源を生かした収入の確保策が実施される。(市民-9)

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-7、8、9	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

- ・花火大会、ビーチフェスタ、鎌倉まつり、薪能等、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。

指摘への対応、コメント等

- クラウドファンディング等資金調達をはじめとする収入確保策について、看板設置だけでなく様々な形を検討する。
- 観光を通じた収入確保策により、自立した財政基盤を有する組織のあり方について、観光協会やその他鎌倉市が加盟する協議会等において情報収集を行い、観光協会の組織運営につなげていく。特に外国人観光客の受入にあたり、ターゲットを明確にした施策展開を観光協会と協力して進めていく。
- 寄附金という形にはなるが、平成29年度に始めたクラウドファンディングについては、ふるさと寄附金制度を活用したものとなっており、寄付者は寄附金により設置された看板に名前を入れられるだけでなく、返礼品を受けられるという鎌倉ファンを増やす仕組みとなっている。
- 各種イベント実行、観光案内所の運営等、観光基本計画を市とともに推進していく団体として必要であると認識している。

・「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なに行っているか。

・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。



目標とすべき町の姿に掲げる「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」を構築していくため、外国語ボランティアガイドへの支援や鎌倉観光の魅力を演出する事業を支援することなどを通じて、外国人観光客の受入環境整備の充実させていく。

観光案内図、飲食店メニュー多言語のいずれも当初市民協働事業として開始した事業であり、市内の市民団体とともに、観光客の集中する時期に歩く観光を推奨するマップを作成したり、ホームページや広報でメニューの多言語化を望む店舗を募集し、多言語メニューを作成したものである。

花火大会、鎌倉まつり、薪能など従来の進め方を観光協会と見直し、新たな形を構築できないか検討していく。

また、観光協会に限らず、市内で具体的な新イベント案が出た場合などについて関係機関と協力し実現可能性について検証する。

基本計画の目標を達成するための個別施策から更に落とし込んだ個別具体的な行動をアクションプランとして実施していく。この進め方も含め、第3期鎌倉市観光基本計画推進委員会において、体制を構築していく。

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、それを明記するべきである。

・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欲しい。

・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・進行したのか。

・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。



提言に対するコメント等(総論)

計画に基づいた施策の推進と進捗管理やトイレ等の施設整備などハード面については行政が行い、観光案内、イベント運営、情報発信等のソフト面については観光協会が中心となり行っていく等、役割を明確にしていく。

また、新たな収入確保策についてクラウドファンディングを中心として、観光案内版だけでなく他の施設整備への適用についても検討していく。

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、様々な観光主体と一体となり、この目標に基づいた各種施策を展開するよう進めていく。

なお、平成29年度については、第3期鎌倉市観光基本計画で取り上げている分散型観光の推進や誰もが快適に過ごせる受入環境の整備を中心とした施策を実施した。具体的には、歩く観光マップの作成や外国語マップの増刷、外国語ホームページの充実等が該当する。

【関係団体、協議会との連携】
三浦半島観光連絡協議会では、三浦半島地域として広域の観光連携を図るためのDMO事業を実施し、鎌倉藤沢観光協議会では、藤沢市が検討を行っている電子決済システムの情報を取得し、今後の本市導入検討材料とすることができた。

【補助金】
団体、事業に対して支出した補助金については、全て実績報告の提出を求め、実績内容の確認を行っている。

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。



質問に対する回答

外国人観光客の増加など時代の変化に即した形で、目標とすべきまちの姿は見直していく。

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。
- ・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いる。クラウドファンディング等資金調達をはじめとする収入確保策について、看板設置だけでなく様々な形を検討している。
- ・観光情報発信等嘱託員を採用して、SNSを利用し新鮮な観光情報の発信を行った。
- ・三浦半島観光連絡協議会などの関係団体、協議会と連携して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。

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

《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年の東京オリンピック・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可能性がある。
- ・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の整備など具体的に、資金の収集の工夫と、施設の検討を行っていくべきである。
- ・「目標とすべきまちの姿」にある「観光資源を活かした収入の確保」を目標としているなら、年度目標に取組として掲げるべきであるし、指標も設定すべきでは。実施内容をみると支援や負担金の支給で支出となる事業ばかりのように感じる。

《提言》

- ・「目標とすべきまちの姿」に「観光資源を生かした収入の確保策が数多く実施され」とある。実施されることを望む。
- ・鎌倉花火大会、鎌倉ビーチフェスタ、俳句&ハイクなどは市民からしても大事な行事ではあるが、外部の民間業者に任せる事はできないのか。市は、その内容を監査する立場にとどまる事はできないのか。
- ・「目標とすべきまちの姿」にある、「観光資源を生かした収入の確保策が数多く実施され、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、誰の収入を確保するのか？観光関連事業者の収入は事業者の努力で確保すべきである。もし税金を投入するのであれば、それが一般市民にどのように還元されるのかを明確にすべき。収支が合わない観光施設を行政機関が持つ必要はない。

《質問》

- ・「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、アンケートには施策の方針である「地域が一体となった観光」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。