

評価者	市民生活部	齋藤 和徳
-----	-------	-------

◎ 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(回答者全体に占める割合)

取組を知らない・わからないと答えた人の割合	平成30年度(2018年度)	13.9%	平成29年度(2017年度)	14.2%	平成28年度(2016年度)	14.4%
	平成27年度(2015年度)	14.7%				

(2) 妥当性

お金の使い方

	使いすぎ	ちょうどよい	足りない
必要以上の効果	3.0%	3.0%	0.7%
ちょうどよい	0.8%	43.1%	2.6%
効果不十分	3.1%	4.3%	20.5%

平成30年度
(2018年度)

お金の使い方

	使いすぎ	ちょうどよい	足りない
必要以上の効果	3.7%	2.1%	0.7%
ちょうどよい	2.1%	44.5%	2.3%
効果不十分	3.2%	3.9%	19.0%

平成29年度
(2017年度)

施策の方針全体における位置(効果とお金の両方が「ちょうどよい」の割合)

お金の使い方

	使いすぎ	ちょうどよい	足りない
必要以上の効果	2.1%	3.9%	0.7%
ちょうどよい	1.6%	44.4%	2.0%
効果不十分	2.5%	4.8%	17.8%

平成28年度
(2016年度)

お金の使い方

	使いすぎ	ちょうどよい	足りない
必要以上の効果	2.6%	1.0%	0.3%
ちょうどよい	0.7%	41.8%	1.7%
効果不十分	3.4%	5.4%	21.9%

平成27年度
(2015年度)

全体における位置(効果とお金の両方が「ちょうどよい」の割合)

(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30年度(2018年度)	32.4%	41.8%	7.1%	18.7%
平成29年度(2017年度)	30.9%	41.7%	8.8%	18.6%
平成28年度(2016年度)	30.4%	43.0%	6.4%	20.2%
平成27年度(2015年度)	33.8%	38.9%	6.7%	20.6%

2 内部評価

(1) 平成30年度(2018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市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図る。(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)

(2) 目標とすべきまちの姿と平成30年度(2018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) 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30 年度 (2018年 度)	平成29年度 (2017年度)	平成30年 度 (2018年 度)	令和元年 度 (2019年 度)	平成 30年度 (2018 年度)	令和 元年度 (2019 年度)		事業 内容	予算 規模
市民-03	観光振興事業	9,809	18,122	21,671	24,621	1.3	1.3	無	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(8月号から鎌倉みどころ散歩)や外国語観光マップ等により、観光客への適切な情報提供を行った。(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、二階堂方面への地図と北鎌倉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)
 - ③新鮮な観光情報を提供するため、平成29年度に引き続き、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)
 - ④かまくら四季のみどころ(8月号から鎌倉みどころ散歩)でマナー啓発を継続した。(市民-03)
 - ⑤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ため、外国語ガイド(ボランティア)に対する活動支援を継続して行った。(市民-03)
 - ⑥平成29年度に作成したマナー啓発物を引き続き使用し、観光客のモラル向上を図った。(市民-03)
 - ⑦ホスピタリティの向上に繋げるため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た。(市民-03)
- 【実施できなかった事業とその理由等】**

(5) 平成30年度(2018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>

- ・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。(市民-03)
- ・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。(市民-03)
- ・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られた。(市民-03)
- ・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。(市民-03)
- ・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、その時々必要とされる情報提供ができた。(市民-03)
- ・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できた。(市民-03)

(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

・平成28年度から平成30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。しかし、平成30年度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。(市民-03)

・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) 令和元年度(2019年度)の目標

①観光マップ「鎌倉」、鎌倉みどころ散歩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、引き続き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地図等を充実させ、地図だけを必要とする方と案内所職員による説明が必要な方を分けて対応することで、円滑な観光案内に努める。(市民-03)

③外国語ガイド(ボランティア)に対する活動支援を継続することや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、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)

④マナー啓発物等を引き続き利用し、観光客等のマナー向上を図る。(市民-03)

(8) 目標とすべきまちの姿と令和元年度(2019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する。(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様々な文化、宗教的背景を持つ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)

④マナー啓発物を通じて、観光客も鎌倉のまちを理解し、マナーが守られた観光都市となる。(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(2014)	H27(2015)	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R01(2019)			
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	76.9	78.9	88.1				
	達成率	93.2%	93.5%	90.5%	92.8%	103.6%				
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(2014)	H27(2015)	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R01(2019)			
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	2.3				
	達成率	52.5%	60.0%	57.5%	57.5%	56.3%				
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(2014)	H27(2015)	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R01(2019)			
当該事業の実施により、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	4.9				
	達成率	-	-	-	-	-	-			

鎌倉市民評価委員会からの指摘

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。

指摘への対応、コメント等

効果的な情報の提供や、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目指していきます。

関係団体等と協力し、鎌倉市公共の場所におけるマナーの向上に関する条例の周知・啓発に努めていきます。観光MAP等や啓発物を通じた啓発を推進し、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きます。

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。指標の立寄り地点数に変化がないところをみると、特に効果が出てないのではないか。

・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」し「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のとおり、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。

提言に対するコメント等(総論)

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、通訳ボランティアの充実を図っていきます。

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、一定の成果が上がっていると考えています。引き続きこれまでに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きます。

滞在時間の長時間化の目的は、観光消費額を高めることであり、観光消費額が高まるための検討を行っているところです。観光消費額と滞在時間には相関関係があると思いますが、指標を設定することはなかなか難しいと考えておりますが、検討してまいります。

これまでは、観光庁及びJNTOの調査結果や鎌倉駅東口観光案内所での外国人観光客の案内件数等から多くの外国人観光客が訪れているとしていましたが、平成30年度に実施した訪日外国人実態調査の結果を基に新たな指標を検討していきます。

本市における観光の課題として、特定の地域や時間帯に集中していることや、観光消費額を向上させることであり、観光施設の整備やマナー啓発などとともに観光客に対しての適切な情報発信等の課題解決に繋がるような取組も重要な事業であると考えています。観光客への対応については、市全体で取り組んでいく課題であることから、関係部署と連携し、適切な事業を推進していきます。

立ち寄り地点数については、多くの場所を立ち寄ることによる観光消費額を向上させることや観光客の分散化、観光需要の平準化にあり、具体的な場所を想定したものではありません。市内には多くの社寺などがあるものの、特定の場所を訪れる方が多いことは把握しています。本市の特徴として日帰り観光客が多く、昼ごろに鎌倉を訪れて市内散策を行うので、立ち寄り地点数を多くすることが難しいことは理解しています。今後は立ち寄り地点数を多くするような仕組みを検討していきます。

第3期観光基本計画において、本市の観光客数の目標を平成26年から現状維持としており、観光客数を増加させることではなく、観光消費額を上げていくことを目標として事業に取り組んでいます。今後も事業内容を確認しながら適切な事業を行っていきます。

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？

質問に対する回答

観光案内サービスを行っている外国語ガイドの育成に係る研修費等の支援を行いました。

鎌倉市公共の場所におけるマナーの向上に関する条例が平成31年4月から施行されており、マナーやモラルの向上に関する周知啓発は重要性が増していると認識しています。マナーやモラルの向上についての効果としては、一定の効果があったと認識していますが、継続して周知啓発を行うことが重要であり、効果的であると考えられることから、今後も引き続きマナーやモラルの向上に努めていきます。

商工業者・交通機関・社寺等の協力については、必要性を認識しており、定期的に協議の場を設けており情報の共有等を行っています。

観光客等は行政サービスや公共施設・設備だけに着目して鎌倉を訪れているわけではなく、その部分だけの満足度の調査をすることは難しいと考えられ、観光客等からは鎌倉を訪れた際に感じた行政サービス等を含む総合的な感覚としてお答えをいただいております。今後も引き続き同様の調査は必要であると考えています。

観光情報の発信において、HPやSNSを活用して行っている情報発信では、多くの観光客が訪れる場所の観光情報の他にそれら以外の場所の情報の発信や、映画にもなった「鎌倉ものがたり」の中で題材となった場所へのクラウドファンディングを活用した観光案内板の作成などを行いました。

観光都市としての質の向上

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い、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。
- ・歩く観光、分散化が周知されてきている。
- ・かまくら四季のみどころや外国語観光マップ等により、観光客への適切な情報提供を行った
- ・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、二階堂方面への地図と北鎌倉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こと。

評価の内訳				委員会の評価
取組	1	1	6	
効果	1	1	-	-

提言

- ・「マナーを守った観光」に関する取組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。
- ・「マナー条例」を策定した効果はどれくらいあったのか？効果指標として設定すべき。
- ・マナーの悪い観光客に対しても啓発等も必要ではないか。
- ・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。
- ・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。
- ・観光マップ等紙媒体のものも良いが、外国人、若者に向けて端末アプリの導入はどうか。マナーアップに関してもアプリ等で広く告知できるのではないか。
- ・鎌倉市観光基本計画が策定され、様々な具体的目標や指標が定められているが、実施体制や責任者が明確になっていないため、これらを明確にすべき。また、計画策定にあたっては、実施体制や進行管理体制についても、同時に議論・策定すべき。
- ・計画に定められている指標については、毎年度調査し、進捗状況を確認すべき。

質問

- ・「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られた」とあるが、どのような活動が行われたのか。
- ・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、とあるが、好ましい誘導であると考えられる反面どのような条件でどれくらい誘導することができたのか。
- ・「観光客の希望する情報量に合わせた対応」とはどのようなものか。
- ・花火大会が民間との協力により実施できたにも関わらず、なぜまた行政主導で行われているのか？
- ・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が、手ぬぐいを作成したことで更なる啓発を進める準備ができたといえるのか。
- ・マナー条例が浸透しているのか。「マナーを守った観光」に関する取組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効果は出ているのか。