

評価者	市民生活部長	齋藤 和徳
-----	--------	-------

◎ 評価対象分野・施策の方針・目標とすべきまちな姿

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
目標とすべきまちな姿	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(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)	12.4%	平成29年度(2017年度)	11.6%	平成28年度(2016年度)	11.7%
	平成27年度(2015年度)	11.4%				

(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	2.3%	1.2%	0.3%
ちょうどよい	3.3%	46.3%	1.2%
効果不十分	4.1%	5.0%	19.3%

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	2.3%	1.1%	0.2%
ちょうどよい	3.7%	48.5%	0.2%
効果不十分	2.6%	5.1%	18.8%

平成29年度(2017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	2.5%	2.5%	0.5%
ちょうどよい	2.8%	48.0%	1.4%
効果不十分	2.5%	4.4%	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	1.6%	1.6%	0.1%
ちょうどよい	3.4%	44.6%	1.7%
効果不十分	5.0%	5.3%	19.3%

平成27年度(2015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)

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)	34.2%	44.0%	4.5%	17.4%
平成29年度(2017年度)	33.7%	44.8%	5.4%	16.0%
平成28年度(2016年度)	29.8%	49.2%	3.7%	17.2%
平成27年度(2015年度)	33.3%	45.2%	4.0%	17.5%

**2 内部評価**

**(1) 平成30年度(2018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)

**(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) 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-04	観光案内所運営事業	23,614	22,601	25,439	28,379	0.2	0.2	無	a	B
市民-05	観光施設整備事業	95,264	66,425	104,388	58,594	1.0	1.0	無	a	A
市民-06	海水浴場運営事業	74,529	64,054	86,391	113,451	1.3	1.3	無	a	A

**(4) 主な実施内容**

**【主な実施内容】**

- ①観光案内所の利用状況や利用者等の意見から平成30年10月以降の観光案内所の営業を1時間短縮して午後6時までとして行った。(市民-04)
- ②国の補助金を活用し、本覚寺の公衆トイレを改修した。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を行った。(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	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 要改善

**<上記評価の理由、改善を要する点の具体的内容等>**

- ・トイレの整備を通じた快適な受入環境の整備が図れました。今後も継続した取組が必要である。(市民-05)
- ・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ことから、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。(市民-05)
- ・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、平成30年4件)(市民-06)

**(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。(市民-04,05,06)

- ・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、利用ニーズや周辺環境等を見極めて設置をする。(市民-05)
- ・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施行され、市内でのマナー向上のための周知啓発を関係団体と協力して行う。(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) 令和元年度(2019年度)の目標**

- ①東京オリンピック・パラリンピック開催を見据え、外国人観光客にとって重要な観光案内所については、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、令和元年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令和元年度(2019年度)の目標との関連性**

①観光案内所での多言語による観光案内により、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	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。					年次	H26(2014)	H27(2015)	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R01(2019)
	目標値	85.0	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%						

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

・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。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。

指摘への対応、コメント等

今後も多くの外国人観光客が訪れることが見込まれ、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を行っていきます。

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します。

公衆トイレについては、観光客が多く訪れる地域において、必要な施設であると認識しています。特に鎌倉駅西口については、新たな施設整備が必要であると考えていますが、整備に必要な用地が無いのが現状です。市内のコンビニエンスストア等にご協力いただき、観光マップ等にトイレが利用可能な施設として掲載するなどの取組を行っているところです。今後も不足対策の検討を行っていきます。また、不足対策の一つとして鎌倉駅西口も含めた公衆トイレの建設に対する補助制度の周知を行っていきます。

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とともに、各海水浴場組合に対しては、引き続き当該内容についての申し入れを行う。海水浴場全体の風紀改善を目標とし、家族で楽しめる海水浴場の運営を目指します。

各海水浴場組合に申し入れるとともに関連する部署と連携し対応を協議していきます。

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。

・「目標とすべきまちな姿」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。

・「目標とすべきまちな姿」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。

・「目標とすべきまちな姿」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な姿となっています。」について、具体的にどのような災害に対して各々どのような備えが想定され、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。

提言に対するコメント等

関係する団体と協力をしながら、引き続き倒木処理や案内看板の整備などハイキングコースの適切な管理を図っていきます。

指標や達成率などは設けていませんが、観光客が安心して観光できるよう、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が必要であり、指標や達成率明示については検討してまいります。

十分に整備されている状況については、利用者が十分に認識できるかが重要と考えています。そのため、何キロ以内に1か所というような明確化は難しいと考えており、今後、達成度や指標の出し方について検討してまいります。

対応言語については、ニーズに合わせて変化していくものと考えています。常時外国語3言語に対応しており、対応可能言語は7言語となっています。観光案内施設は、現在、鎌倉駅東口の観光案内所のみとなっていますが、その他の場所でも必要と考えています。今後、観光案内施設が増える場合は、その時のニーズに合わせた言語で対応してまいります。

どのような災害に対して、どのように備えるか、また実際の整備状況については、観光部門だけではなく防災を所管する部署と連携していくことが必要となります。観光部門としての対応は、観光客に対して災害時の避難場所等の災害情報を多言語で効果的に伝えることの対応を検討しており、現在は観光庁や日本政府観光局で行っている災害情報案内を周知しているところであり、引き続き動向を注視しながら実施してまいります。

### 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。

### 質問に対する回答

ハイキングコースの利用者数については、年に4回調査を行っていますが、あくまで推計値としての数字であり、実態把握は難しいと考えています。

ハイキングコース内において、市が案内看板等を設置することについては、私有地も多く含まれており、設置に当たっては土地所有者の承諾が得られない場所もあります。引き続き案内看板の設置については適正な場所に設置できるよう検討していきます。

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ます。観光客等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をお答えいただいておりますので、その意見が重要であると考えておりますので、今後も引き続き同様の調査が必要であるとと考えています。

## 安全で快適な観光空間の整備

### 評価できるところ

- ・Wi-Fi環境整備として観光客が多く集まる箇所に機器を設置しつつあることは評価できる。
- ・案内所については、利用者の実情やニーズを把握し、最適な運営を目指している。平成30年10月以降の観光案内所の営業を1時間短縮して午後6時までとして行った。
- ・国の補助金を活用し、本覚寺の公衆トイレを改修した。
- ・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。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ことはよい。
- ・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。
- ・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った。
- ・観光案内板が整備されてきている。多言語で表現もなされ、見やすくなっている。
- ・実施されている各取組については評価できる。
- ・由比ヶ浜のブルーフラッグビーチ認証取得。

評価の内訳				委員会の評価
取組	2	0	6	
効果	1	0	-	-

### 課題

- ・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。
- ・海水浴場苦情件数が激減した。引き続き「健全化」に注力したい。
- ・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対応策が必要。
- ・由比ヶ浜のアジア初となるブルーフラッグビーチ認証などは、市民団体との協業によるものであり、様々な観点から非常に有効な取り組みであるにも関わらず、一度も評価シートに記載されていない。

### 提言

- ・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。Wi-fi環境の整備は有効であることから、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。
- ・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・向上させることは重要である。
- ・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。
- ・目標がいくつかあるのに指標が満足度のアンケートだけでよいのだろうか。この分野の指標が「満足度」だけでは図れない。しかもその「満足度」も観光空間だけの満足度を図ったものではない。コメントにもある様に、観光エリアの公衆トイレの件数(整備数)や多言語看板の占有率、WiFi整備件数などを指標(目標値)とし、もっと客観的に事業を評価しやすい様にすべき。
- ・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。
- ・歩く観光は進められているが、歩道の整備など他部署と連携、進めていくべき。
- ・由比ヶ浜以外の浜でも順次ブルーフラッグ認証を受ける取り組みを継続すべき。

### 質問

- ・「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」と十分いえるだろうか。