

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	令和元年度(2019年度)	14.2%	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

令和元年度(2019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%	2.2%	0.6%
ちょうどよい	2.9%	49.3%	1.9%
効果不十分	3.0%	4.3%	11.8%

仕事の効果

	使いすぎ	ちょうどよい	足りない
必要以上の効果	3.7%	2.2%	0.6%
ちょうどよい	2.9%	49.3%	1.9%
効果不十分	3.0%	4.3%	11.8%

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)

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	3.0%	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%

仕事の効果

	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%

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)

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	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%

仕事の効果

	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%

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)

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	2.1%	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%

仕事の効果

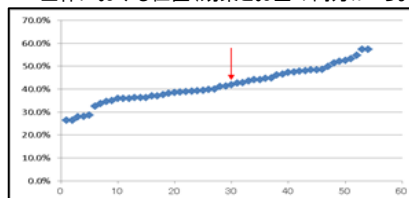
	使いすぎ	ちょうどよい	足りない
必要以上の効果	2.1%	3.9%	0.7%
ちょうどよい	1.6%	44.4%	2.0%
効果不十分	2.5%	4.8%	17.8%

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)

平成27年度(2015年度)

		お金の使い方		
		使いすぎ	ちょうどよい	足りない
仕事の効果	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%

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
令和元年度(2019年度)	24.8%	46.7%	8.6%	19.8%
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) 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-04)
- 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-04)
- 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-04)
- 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-04)

(2) 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なる。(市民-04)
- 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-04)
- 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-04)
- 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-04)

(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)		職員数(人)		法定受託事務	今後の方向性	
整理番号	事業名	令和元年度(2019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)		事業内容	予算規模
市民-04	観光振興事業	9,166	9,809	1.3	1.3	無	a	B

(4) 主な実施内容

- 【主な実施内容】**
- ①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-04)
 - ②車いす利用者等のためのバリアフリー対応の施設等を記載した地図を作成し、ホスピタリティの向上を図った。(市民-04)
 - ②新鮮な観光情報を提供するため、平成29年度、平成30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-04)
 - ③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-04)
 - ③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-04)
 - ④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用チラシ等を作成し、観光客のモラル向上を図った。(市民-04)
 - ④鎌倉みどころ散歩等でマナー啓発を継続した。(市民-04)
- 【実施できなかった事業とその理由等】**

(5) 令和元年度(2019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>

- ・観光マップ鎌倉等は需要が高く、適切な発行部数を確保し広く提供を行ったことや、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できたことから、効率性、公平性は適切とした。(市民-04)
- ・外国語ガイド活動支援により、ボランティアガイドの養成によるホスピタリティの向上が図られたことや鎌倉みどころ散歩等でのマナー啓発に加え、チラシやポスターを作成し小町商店会等に配架するなどマナー向上への取り組みを実施したことから、妥当性、有効性は適切とした。(市民-04)

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-04	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	87.1			
	達成率	93.2%	93.5%	90.5%	92.8%	103.6%	102.5%			

整理番号	市民-04	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	2.0			
	達成率	52.5%	60.0%	57.5%	57.5%	56.3%	50.0%			

整理番号	市民-04	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	4.7			
	達成率	-	-	-	-	-	-			