

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(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)	13.9%	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

**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	2.9%	1.4%	0.2%
ちょうどよい	4.3%	52.2%	0.8%
効果不十分	4.6%	3.2%	11.0%

仕事の効果

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	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%

仕事の効果

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	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%

仕事の効果

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	2.5%	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%

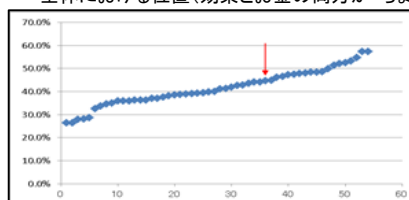
仕事の効果

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	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%

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)	22.1%	51.2%	7.2%	19.5%
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) 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-05)
- 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-06)
- 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-06)
- 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-07)

(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-05)
- 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-06)
- 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-06)
- 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-07)

(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-05	観光案内所運営事業	25,828	23,614	0.2	0.2	無	a	B
市民-06	観光施設整備事業	16,710	95,264	1.0	1.0	無	b	A
市民-07	海水浴場運営事業	96,812	74,529	1.3	1.3	無	a	B

**(4) 主な実施内容**

<p><b>【主な実施内容】</b></p> <p>①観光案内所の利用状況や利用者等の意見から、午前9時から午後7時までであった営業時間を令和元年度から4月から9月までは午前9時から午後7時まで、10月から3月までは午前9時から午後6時までとして運営を行った。(市民-05)</p> <p>②公衆トイレの維持修繕の実施、ハイキングコースでの適宜倒木・枯れ枝の処分や台風による被害の対応を行った。(市民-06)</p> <p>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-06)</p> <p>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-07)</p> <p><b>【実施できなかった事業とその理由等】</b></p>
--

**(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
<p><b>&lt;上記評価の理由、改善を要する点の具体的内容等&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予算内でトイレの緊急修繕などを行い快適な環境整備が図られたことから、効率性、妥当性は適切とした。(市民-06)</li> <li>・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を行ったことから、有効性は適切とした。(市民-06)</li> <li>・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り、多くの海水浴客が安心して訪れることが出来たことから、公平性は適切とした。(平成27年22件、平成28年19件、平成29年12件、平成30年4件、令和元年7件)(市民-07)</li> </ul>		

**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-5.6.7	事業名	観光施設整備事業							
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%			