

令和2年度（2020年度）行政評価シート【個表】

令和 2 年 8 月 14 日

評価対象事業		評価者	観光課長 廣川 正
市民-05	実施事業	観光案内所運営事業	■ 自治事務 主管課 観光課
	まち・ひと・しごと		□ 法定受託事務 関連課
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

1 事業の目的

2 令和元年度(2019年度)に実施した事業の概要

対象	観光客等	JR鎌倉駅東口の観光案内所の運営を委託し、観光客に対し適切な情報提供を行った。
意図	観光案内業務を通じて観光客の利便性向上を図るため。	
効果	観光消費の増大による既存産業の活性化、雇用機会の拡大等の経済的効果や、市民の誇りや郷土愛の醸成、観光客の定住促進等の社会的効果を通じて、地域の活性化につながる。	

3 事業費等基礎データ

データ区分	30年度(2018年度)決算	01年度(2019年度)決算	データ区分	02年度(2020年度)当初予算	備考	
人口等のデータ	人口	176,308人	人口	176,608人	・各年3月31日 (住民基本台帳)	
	世帯数	81,763世帯	世帯数	83,058世帯		
	事業の対象者数		事業の対象者数			
運営資源状況	決算値(千円)	23,614	当初予算(千円)	27,315		
	国県支出金		国県支出金			
	地方債		地方債			
	その他	972	981	その他	990	
	一般財源	22,642	24,847	一般財源	26,325	
	人員配置数	0.2	0.2	人員配置数	0.2	
事業経費運営	人件費(千円)	1,825	人件費(千円)	1,745		
	総事業費(千円)	25,439	総事業費(千円)	29,060		
	市民1人当りの経費(円)	144	市民1人当りの経費(円)	165		
	対象者1人当りの経費(円)		対象者1人当りの経費(円)			

4 評価結果

※「効率性」「妥当性」「有効性」「公平性」「協働」については、ブルダウンで選択。

効率性	事業費に削減余地はないか	2. ない	
	関連・類似事業との統合はできないか	3. 統合できない	
妥当性	事業の実施に対する市民ニーズはあるか	3. 変わらずにある	
	事業の廃止・休止による市民生活への影響は大きいか	3. 廃止・休止による影響は大きくある	
有効性	事業の成果は得られているか	2. 成果は概ね出ているが、更なる努力は必要である	
	事業の上位施策に向けた貢献度は大きいか	3. 事業の方向性や手法は概ね適切であり、一定程度貢献している	
公平性	受益者負担は公正・公平か	△.負担未導入 △-2. 受益者はいるが、今後も公費により全額市が負担すべきものである	
	協働	市民等と協働して事業を展開しているか △.協働未実施 協働実施済の場合のパートナー	
事業内容の方向性	<input checked="" type="checkbox"/> a: 事業内容を見直す ⇒ <input type="checkbox"/> b: 事業内容は現状通りとする <input type="checkbox"/> c: 事業を休止又は廃止する <input type="checkbox"/> d: 他事業と統合し、本事業は廃止する ⇒	見直しの種類 <input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> その他	見直しの内容 利用者の実情やニーズを把握し、最適な業務運営を行うとともに、今後、増加が見込まれる外国人観光客への対応の強化等について、事業の検討を行う。
	事業へ統合		
予算規模の方向性	<input type="checkbox"/> A: 予算規模を拡大する <input checked="" type="checkbox"/> B: 予算規模は現状維持とする <input type="checkbox"/> C: 予算規模を縮小する	事業内容・予算規模の方向性設定の理由	観光案内所の賃料は継続的に必要なため。案内サービスの質の維持が必要なため。
	総評(評価に対する考え方、根拠等)	延期となっている東京オリンピック・パラリンピックの開催とその後の外国人観光客受入環境整備を見据え、更なる増加が見込まれる外国人観光客の受入体制の強化が求められる。その一環として、常時英語を含む外国語の3つ以上の言語による対応が可能な観光案内所の案内サービスの質の向上を目指す。	

令和元年度(2019年度)事業実施にあたっての課題(前年度未解決の事項を含む)	観光案内所利用者のニーズに合わせた最適な観光案内所運営を実施する必要がある。	
課題解決のために行った令和元年度(2019年度)の取組	平成30年度の案内所の利用状況を基に、午前9時から午後7時まで年中開所していたところを最適な運営として、令和元年度から4月から9月までを午後7時まで、10月から3月までは午後6時まで開所することとした。	<input type="checkbox"/> 解決 <input checked="" type="checkbox"/> 一部解決 <input type="checkbox"/> 未解決
未解決の課題、新たな課題とその理由	利用者の実情やニーズを把握し、引き続き、最適な運営についての検討が必要である。	

○ 他市比較・ベンチマーク(県内外自治体など他自治体や民間団体との比較値)

比較事項	入込観光客数等(平成30年度) 単位:千人								
団体名	鎌倉市	藤沢市	茅ヶ崎市	横須賀市	逗子市	三浦市	横浜市	川崎市	箱根町
他市実績	19,871	18,392	2,954	8,572	1,001	6,371	46,863	20,613	21,260

当該事業実施に伴う他市比較に関する考え方	県内全市町村が行っている入込観光客数調査において、鎌倉市は県内で4番目であるが、面積は上位3市町よりも小さいことから、他市に比べて観光客が密集していることが伺える。
----------------------	--

◎ 事業実施に係る指標

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)				令和元年度(2019年度)数値調査件数:556件+2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	76.9	78.9	88.1	87.1				
	達成率	93.2%	93.5%	90.5%	92.8%	103.6%	102.5%				

当該事業実施に伴う指標の推移に関する考え方	目標値を上回っていることから、引き続き維持または向上させるよう努めたい。
-----------------------	--------------------------------------