

令和5年（2023年）度行政評価シート【個表】

令和 5 年 8 月 10 日

評価対象事業		評価者	観光課長 森 啓匡	
市民-12	観光振興事業	<input checked="" type="checkbox"/> 自治事務	主管課	観光課
重点事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事務	関連課	商工課・環境保全課・都市計画課
総合計画上の位置付け	分野	6-(2) 観光	施策の方針	6-(2)-①観光振興の推進

1 事業の目的

対象	観光客等
意図	多様な観光プログラムと最新の観光情報を提供するとともに、市民・事業者のホスピタリティの向上と観光客のモラルの向上を図るため。
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。

2 令和4年(2022年)度実施した事業の概要

- ・観光マップ等を活用し、観光客への適切な情報提供を行った。
- ・混雑可視化マップシステムを構築し、運用を開始した。
- ・「バリアフリー観光マップin大船」を作成し、同シリーズの充実を図った。
- ・大河ドラマ「鎌倉殿の13人」鎌倉市推進協議会が作成した「鎌倉殿・13人の重臣 ゆかりの地マップ」を配布し、観光の分散化に努めた。

3 事業を構成する事務事業(最小事業)実績

枝番号	事務事業	実施した主な事業 (主な経費等)	指標(単位)	令和4年度		令和5年度	達成度	
				指標(実績値/目標値)		指標(目標値)		
				事業費(決算/当初)(千円)		予算額(千円)		
01	観光情報提供事業	観光マップ等の発行	資料請求数(件)	3,643 / 2,000	2,000	3,800	182.2%	
				2,867 / 3,225	3,225	4,180		
02	外国語ガイド育成等事業	外国語マップ作成	観光案内所における外国人観光客案内件数(件)	9,458 / 40,000	40,000	40,000	23.6%	
				746 / 776	776	1,791		
03	一般事務経費	未実施(運搬費)	指標なし	/				
				0 / 3	3	3		
04	混雑可視化事業	混雑可視化マップシステムの構築・運用	ページビュー数(PV)	574,917 / 1,000,000	1,000,000	1,000,000	57.5%	
				14,135 / 15,550	15,550	3,784		
05				/				
06				/				
07				/				
08				/				
09				/				
10				/				
			国県支出金	8,661 / 1243	1,243	1,892		
			地方債	/				
			その他特定財源	370 / 1980	1,980	2,100		
			一般財源	8,717 / 16,331	16,331	5,766		
			事業費の合計(千円)	17,748 / 19,554	19,554	9,758		
			人件費(千円)	/	15,075	16,631		

4 この事業に関わる職員数(毎年度4月1日時点)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
正規職員等	1.3	1.3	1.3	1.3		
会計年度任用職員	4.0	4.0	4.0	5.0		

5 評価結果

(1) 最小事業評価

枝番号	事務事業	指標分析の推移、目標未達の理由	上位施策にどう寄与したか、構成する事業としての妥当性	事業実施上の課題、改善点
01	観光情報提供事業	令和4年度評価時は新型コロナウイルス感染症の影響で1,470件と少なかったが、令和6年度以降は増加が見込まれるため、目標値の設定を見直すこととする。	観光客へ観光情報を提供することにより、満足度の向上が図られる。	観光客の回復傾向にあり、観光資料の請求が多くなってきており、作成するマップ等の部数管理が課題。
02	外国語ガイド育成等事業	新型コロナウイルス感染症の影響による、外国人観光客の渡航規制などから、来訪者が激減したことによる。	外国人観光客に対する外国語での情報提供することにより、満足度の向上が図られる。	新型コロナウイルス感染症の影響により、減少した外国人観光客数は回復傾向にあるものの、まだコロナ前の水準に戻っていない。
03	一般事務経費	—	—	—
04	混雑可視化事業	新型コロナウイルス感染症の影響で来訪者が少なかったことによる。	市内の観光客が多く訪れる場所の混雑状況をホームページ上で公開することにより、混雑の緩和が図られる。	観光客は回復傾向にあり、混雑する状況も見られることから、システムを更に多くの方々に利用してもらい、混雑緩和の一助としたい。
05	0			
06	0			
07	0			
08	0			
09	0			
10	0			

(2) 視点別評価

効率性	事業費の削減余地はないか	1 事業費の削減余地はない
	事業の外部化(民営化・業務委託等)はできないか	2 外部化に向けて検討できる事業がある
	関連・類似する事業の統合はできないか	3 統合できる事業はない
妥当性	各事業の実施に対する市民ニーズはあるか	1 市民ニーズは変わらずにある
	民間によるサービスで代替できる事業はないか	1 民間によるサービスで代替できる事業がある
有効性	事業の上位施策に向けた貢献度はどうか	2 目的達成のために手段(最小事業)を改善する余地がある
公平性	受益者負担は公正・公平か	△-1 今後、負担の導入を検討すべき事業がある
		△-2 市民等と協働して適切に事業を実施している
協働	市民等と協働して事業を展開しているか	○-2 市民等と協働して適切に事業を実施している
		協働実施済の場合のパートナー 鎌倉・文化の森、湘南バリアフリーセンター

(3) 総合評価 ※最小事業評価を踏まえて、今年度以降の取組方針等を記載する

【今後の方針】	<input type="checkbox"/> 拡充	<input checked="" type="checkbox"/> 改善・変更	<input type="checkbox"/> 現状維持	<input type="checkbox"/> 縮小	<input type="checkbox"/> 休止・廃止
今後も適切な観光情報の提供を行うとともに、本市の課題であるオーバーツーリズムにも対応した情報提供のあり方についても検討を行っていく。					

【参考】

◎事業実施に係る主な指標

指標(単位)	観光客の満足度						単位	%
指標設定理由	年次	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	
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	88.5	89.0	89.0	89.5	89.5	90.0	
	実績値	81.0	88.0	86.5				
	達成率	91.5%	98.9%	97.2%				

指標(単位)	観光マップ等の資料請求数						単位	件
指標設定理由	年次	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	
観光客へ観光情報を提供することにより、満足度を向上させるため。	目標値	2,000	2,000	2,000	3,800	4,000	4,200	
	実績値	693	1,470	3,643				
	達成率	34.7%	73.5%	182.2%				

指標(単位)	観光案内所における外国人観光客案内件数						単位	件
指標設定理由	年次	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	
外国人観光客に外国語での情報提供することにより、満足度を向上させるため。	目標値	40,000	40,000	40,000	40,000	40,000	40,000	
	実績値	1,429	918	9,458				
	達成率	3.6%	2.3%	23.6%				

指標(単位)	混雑可視化マップのページビュー数						単位	PV
指標設定理由	年次	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	
混雑可視化マップを多くの方々に利用してもらい、混雑緩和の一助とするため。	目標値	-	-	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000	
	実績値	-	-	574,917				
	達成率	-	-	57.5%				

◎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(令和3年)単位:千人							
団体名	鎌倉市	藤沢市	横須賀市	逗子市	三浦市	横浜市	川崎市	箱根町
他市実績	6,565	13,357	5,616	589	4,208	23,431	11,995	13,500

当該事業実施に伴う他市比較に関する考え方	県内全市町村が実施している入込観光客数調査において、鎌倉市は県内5番目であるが、面積は4市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。
----------------------	---