

令和7年（2025年）度行政評価シート【個表】 令和 7 年 6 月 20 日

評価対象事業		評価者	観光課長 中澤 準	
市民-12	観光振興事業	■ 自治事務	主管課	観光課
重点事業		□ 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6年(2024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。	
・鎌倉市の観光ホームページ「鎌倉観光公式ガイド」において、多言語サイト、防災サイト、教育旅行サイトを作成し、公開した。	
・混雑可視化マップ「鎌倉観光混雑マップ」について、対象スポットの追加、混雑「予測」情報の追加の運用を通して分散観光を推進した。	
・鎌倉駅、長谷駅に駅前混雑緩和と滞留解消のためのボランティアガイドを配置し、観光客のホスピタリティ向上に努めた。	

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6年度		令和7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)	2,260 / 4,000	4,000	4,000	56.5%
				3,340 / 4,068	4,068	3,571	
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)	100,830 / 40,000	40,000	-	252.1%
				1,407 / 1,782	1,782	1,634	
03	一般事務経費	未実施(運搬費)	指標なし	- / -	-	-	-
				0 / 3	3	0	
04	混雑可視化事業	混雑可視化マップシステムの運用・保守及び改修	ページビュー数(PV)	523,932 / 1,000,000	-	-	52.4%
				13,585 / 13,585	13,585	6,875	
05	観光公式ガイドコンテンツ作成(多言語、防災、教育旅行)	観光公式ガイドの改修	指標なし	- / -	-	-	-
				19,855 / 19,855	19,855	0	
06	駅前ガイド事業	駅前ガイドの配置・運用	駅前ガイドの案内数(人)	25,251 / 38,000	-	-	66.5%
				903 / 2,880	2,880	2,178	
07	インバウンド事業調査	インバウンド事業調査	指標なし	- / -	-	-	-
				1,500 / 1,500	1,500	0	
08	観光公式ガイドリニューアル事業	観光公式ガイドのリニューアル、多言語リアルタイム情報発信、韓国語追加	指標なし	- / -	-	-	-
				0 / 0	0	12,282	
		財源内訳	国県支出金	22,186 / 18,160	18,160	10,667	
			地方債	/			
			その他特定財源	570 / 1,500	1,500	1,500	
			一般財源	17,834 / 24,013	24,013	14,373	
			事業費の合計(千円)		40,590 / 43,673	43,673	
		人件費(千円)			18,425	11,098	

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	1.3	1.3
会計年度任用職員	4.0	4.0	4.0	5.0	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	観光情報をデータ化等により、資料請求数は減少傾向にあるが、観光マップのニーズはあると考えられる。	観光客へ必要な観光情報を提供し満足度の向上が図られることで、観光振興の推進に寄与する。	観光資料の請求、作成するマップ等の管理について、鎌倉市観光協会とより円滑な運用を協議していく必要がある。
02	外国語ガイド育成等事業	円安の影響等によりインバウンドは増加傾向になる。	外国人観光客に母国語で情報を提供することによって満足度の向上が図られ、観光振興の推進に寄与する。	外国語マップにマナー周知文を掲載しているが、観光をする上でのマナーが十分伝わっていないという課題がある。
03	一般事務経費	-	-	-
04	混雑可視化事業	外国語対応できていないため、増加する外国人観光客への遡及ができていない。 令和6年度に英語併記を実施するとともに、将来予測機能と観測地点を追加した。	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、ひいては満足度の向上が期待できる。	システムを更に多くの方々に知っていただき利用してもらうことで、混雑緩和の一助としたい。
05	観光公式ガイドコンテンツ作成(多言語、防災、教育旅行)	令和6年度新規事業 観光ホームページの多言語化、防災ページ、教育旅行ページを追加した。	観光客へ必要な観光情報を提供し満足度の向上が図られることで、観光振興の推進に寄与する。	情報の検索性を高めるとともに、マナー啓発等の視認性を高める仕組みを導入する。
06	駅前ガイド事業	令和6年度新規事業 鎌倉駅、長谷駅に駅前混雑緩和と滞留解消のためのボランティアガイドを配置した。 天候や時期等により、予定よりも実施日数が満たなかった。	駅前混雑緩和、滞留解消だけでなく、ホスピタリティの向上につながり、観光客満足度の向上に寄与する。	ガイドツアー等につなげることで更なる満足度向上を図る。
07	インバウンド事業調査	鎌倉藤沢観光協議会において、DMOの検討に係るインバウンド事業調査を実施した。	鎌倉藤沢地域で一体となり、インバウンド事業に取り組むことで効率的な業務運営を目指す。	DMO設立にあたっては、両市で協議した上で費用対効果を十分に検討する必要がある。
08	観光公式ガイドリニューアル事業	令和7年度新規事業		
09				

(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	△・負担未導入
		△-1 今後、負担の導入を検討すべき事業がある
協働	市民等と協働して事業を展開しているか	○・協働実施済
		○-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】	☐ 拡充	☐ 改善・変更	☒ 現状維持	☐ 縮小	☐ 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	87.0	85.0		
	達成率	91.5%	98.9%	97.2%	97.2%	95.0%		

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	2,920	2,259		
	達成率	34.7%	73.5%	182.2%	76.8%	56.5%		

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	71,133	100,830		
	達成率	3.6%	2.3%	23.6%	177.8%	252.1%		

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	545,929	523,932		
	達成率	-	-	57.5%	54.6%	52.4%		

指標(単位)	駅前ガイドの案内数						単位	人
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	
駅前ガイドを多くの方々に利用してもらい、混雑緩和及び快適な周遊観光の一助とするため。	目標値	-	-	-	-	38,000	38,000	
	実績値	-	-	-	-	25,251		
	達成率	-	-	-	-	66.5%		

◎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(上段:令和5年・下段:令和4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	12,284	19,608	8,911	853	4,709	54,291	15,726	19,510
	11,958	17,002	7,953	750	4,210	42,345	15,082	17,360

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。
--------------------------	---