

# 令和6年（2024年）度行政評価シート

令和 6 年 6 月 21 日

|     |              |
|-----|--------------|
| 評価者 | 市民防災部長 永野 英樹 |
|-----|--------------|

## ○ 施策の概要

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |       |                |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------|
| 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 |
| 目標とするまちの姿  | 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。<br>また、観光客と市民との情報共有や交流が進み、地域全体で観光振興に取り組み、地域の活性化が図られています。                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |                |
| 主な取組       | <p>(1)ホスピタリティの向上と観光客のモラル向上<br/>市民・事業者のホスピタリティの向上や、ボランティアガイドの育成等とともに、観光客のモラル向上を図り、市民と観光客がともに快適に過ごせる環境づくりを推進します。</p> <p>(2)観光振興による地域の活性化<br/>観光消費や交流人口の拡大を通じた地域の活性化を図るため、インバウンドへの対応や、新たな観光資源を発掘し、歴史的遺産や自然環境とともに積極的に活用します。また、有効かつ魅力的な情報の発信等を通じた、観光需要の平準化や滞在時間の長時間化に向けた取組を推進するとともに、観光資源を生かした収入確保策や受益者負担の仕組みづくりを進めます。</p> <p>(3)多様な取組主体の参画と連携<br/>観光事業者や観光団体、生産者、市民団体などのネットワークを拡げ、主体間の連携を強化し、地域全体で観光振興を推進します。</p> |       |                |

## 1. 前年度（評価対象年度）の当該施策の目標

### 市民防災部

引き続き観光振興に取り組み地域の活性化させるような事業の実施や支援を行うとともに、令和7年度までの第3期鎌倉市観光基本計画の次期計画の策定に向けた準備を進める。

## 2. 投入コスト

|      | 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 |
|------|--------|---------|---------|--------|-------|-------|
| 事業費  | 47,206 | 285,294 | 378,128 | 56,086 |       |       |
| 人件費  | 35,502 | 65,896  | 59,672  | 31,508 |       |       |
| 総事業費 | 82,708 | 351,190 | 437,800 | 87,594 | 0     | 0     |

## 3. 施策の方針にひもづく事務事業とその評価結果

| 重点事業 | 整理番号  | 事業名      | 法定受託事務 | 事業費（千円） | 人件費（千円） | 総事業費（千円） | 事業評価 | 貢献度 | 最終評価 |
|------|-------|----------|--------|---------|---------|----------|------|-----|------|
|      | 市民-11 | 観光運営事業   |        | 1,328   | 9,875   | 11,203   | 現状維持 | A   | 現状維持 |
| 重    | 市民-12 | 観光振興事業   |        | 8,817   | 17,075  | 25,892   | 拡充   | A   | 拡充   |
|      | 市民-13 | 観光振興支援事業 |        | 2,215   | 3,798   | 6,013    | 拡充   | A   | 拡充   |
|      | 市民-14 | 観光協会支援事業 |        | 43,726  | 760     | 44,486   | 現状維持 | A   | 現状維持 |

#### 4. 評価対象年度の主な実施内容

##### 市民防災部

観光客の利便性を向上させる観光案内図、外国語版パンフレットなどを作成するとともに、市内の団体が実施するイベントの支援を行うなど地域が活性化するような取組を行った。また、鎌倉観光公式ガイド(観光ホームページ)の運営や「鎌倉まつり」、「鎌倉薪能」などの公益事業の実施を通して、本市の観光振興を推進している鎌倉市観光協会の支援を行った。

##### ※実施できなかった事業とその理由

「鎌倉花火大会」は、実行委員会において開催に向けての調整を行ったが、結果として中止となったことから負担金の支出を行わなかった。

#### ※ 前年度外部評価における提言・質問に対する回答

| 提言・質問                                                                                                                                                                | 回答                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 鎌倉市は観光都市としての一面と同時にベッドタウンでもあるため、市民生活の保護と観光客誘致のバランスが難しく、地域毎の取組をすべきである。居住空間と、観光ルートが重複し、さらに人気の観光地となっている鎌倉において、オーバーツーリズムについても、各課の業務ではなく、再度整理を行い、一体的に対応できるように変容させていくべきである。 | → 現在、多くの観光客が訪れることによって市民生活に支障をきたすなど、オーバーツーリズムと総括される問題に対しては、関係する課が連携し、横断的にこれに対する課題解決に取り組んでいます。今後も市内各課の連携を強化し、市として一体的に対応できるよう取組んでいきます。                                                                                                                                                |
| オーバーツーリズム対策と観光振興は相容れない部分がほとんどで、市として両方を同時に行うことは難しいと感じる。オーバーツーリズム対策に関しては「市として取り組まない」という判断を含めて検討するべきである。                                                                | → 住居エリアと観光エリアが非常に近接していることにより、交通問題やマナー違反等の様々な課題が生じていると認識しています。市民と観光客に「住んでよかった、訪れてよかった」と感じていただくためには、これら1つ1つの課題解決が必要であると考えています。また、日時や場所の分散化も重要な視点であることから、「混雑可視化マップ」の公開や「混雑を避けて楽しむ」ためのモデルコースの提案なども引き続き行っていきます。                                                                         |
| 観光案内所を観光施策に活かす重要な情報源として積極的に活用するべきである。また、マナー、オーバーツーリズムも含めて、観光の情報発信を民間に任せることも検討すべきである。                                                                                 | → 観光案内所では、コロナ前の平成30年度(2018年度)には国内外の観光客あわせて年間約25万人に利用していただきました。観光案内所は、様々な観光情報の提供を行うとともに、観光客のニーズを直接とらえる最前線といえます。国内外から訪れる多くの観光客の利便性を上げ、満足度の向上を図るため、情報交換を行うなど連携をはかっています。また、情報発信における民間との連携としては、市が運営する「かまくら観光」アカウントでは鎌倉観光におけるマナーなどを発信し、鎌倉市観光協会が運営するアカウントでは市内のイベント等を発信するというように役割を分担しています。 |
| ハイシーズンの観光客の異常な多さへの対応(削減なのか分散なのか、現状を受け入れるのかといった判断と対応)と市民への理解促進を進めるべきである。                                                                                              | → 観光客が集中することについては、時間的、地域的、季節的な視点での分散化が必要であると考えています。観光客の分散化は、観光消費の拡大による地域経済の活性化や、市全域への賑わいの広がりが期待できることから、観光に取り組む事業者や団体等の担い手における「おもてなしをしてよかった」まちづくりにも寄与します。また、令和5年度(2023年度)では、観光に関する市民意識調査を実施しており、現状把握に努めています。なお、市民の観光に対する理解を得ることは重要であると認識しており、理解を得られるような取組みも検討していきます。                |
| 「鎌倉殿の13人」に頼ってしまったところが大きく、その後の具体的な展望が見えない。どのような方向性で、どのような観光プログラムを提供すべきなのかなど、特に市民に向けた具体的な説明をするべきである。                                                                   | → ホームページ「鎌倉観光公式ガイド」内では、鎌倉殿や13人の重臣ゆかりの地等について情報発信を行っており、今後も分散型観光を呼びかけるとともに、鎌倉のあらたな魅力として周知を図っていきます。また、現在、令和8年度(2026年度)を初年度とする「第4期鎌倉市観光基本計画」の策定準備を始めており、計画策定にあたっては、今後の鎌倉市における観光のあり方や関連施策等について、市民からのご意見もいただきながら進めていきます。                                                                 |
| 体験型ツアーなどの付加価値観光の開発支援も実施を検討しているということだったが、具体的にはこれまでとどのように異なる付加価値を考えているかを示していくべきである。                                                                                    | → 体験型ツアーの取組み例としては、鎌倉市観光協会が光明寺本堂の改修工事現場等を特別に見学できるツアーを実施するにあたり、補助金活用等の面で支援を行いました。また、大河ドラマ「鎌倉殿の13人」ゆかりの地巡りをガイド協会と連携して実施する体験型ツアーの開発支援などを行いました。このようなツアーでの体験などを通じて、一過性の観光客でなく、鎌倉の歴史や文化といった価値をより広く、またより深く理解していただき、市の歴史や文化に愛着をもって、市そのものをサポートしていただけるような存在を発掘できるような取組みもしていきたいと考えています。        |

## ※ 前年度外部評価における提言・質問に対する回答

| 提言・質問                                                                                                                           | 回答                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>本市の観光について見えているものや見えなかったものを捉えて、データを活用することで、本市の観光施策について示していきたいとのことであった。地域DX対応、ICT技術なども有効活用され、ビッグデータなども活用したデータ活用をするべきである。</p>   | <p>→ データ活用の重要性については、認識しているところであり、現在、令和8年度(2026年度)を初年度とする「第4期観光基本計画」の策定準備を行っています。当該計画の中では、データ分析から方針を議論するなど、地域DXなどを活用し、それらを計画策定の基礎にしたいと考えており、今後も様々な新しい技術やデータの活用に取り組んでいきます。</p>                                                                        |
| <p>しっかりとした統計情報を得てから、政策・対策・体制を決めるような仕組みづくりから始めるべきである。例えば、宿泊施設などに協力してもらい、来訪者の国籍などの情報を提供してもらうなど、ベースとなる正確な情報を得る手段を確立することが重要である。</p> | <p>→ データ収集については、延べ入込観光客調査など現在も各施設から情報提供を得ている状況ではありますが、地域DXなどのデータ活用の重要性を鑑みて、今後は、積極的にデータ取得や活用にも取り組んでいきます。</p>                                                                                                                                         |
| <p>前提あるいは根拠となる情報(統計情報等)が希薄に感じる。特に多言語化は、災害時の対応や避難指示なども含めて非常に重要なポイントであり、前提となる正確な情報を元に進めるべきである。</p>                                | <p>→ 外国人観光客の傾向については、日本政府観光局(JNTO)の統計データなどを参考に把握しており、さらに観光案内所利用客の状況から本市の特異性を抽出し、把握に努めています。多言語化については、観光マップなどでは、英語、中国語(繁体字、簡体字)、韓国語、フランス語、スペイン語のものを用意しています。また災害対応などについては、津波避難訓練をはじめ、防災部署とも連携した取組みを進めています。今後も、より正確に外国人観光客の傾向を把握するように努めていきます。</p>        |
| <p>国内の観光客を基準とした対策だけでなく、グローバルな視点での観光対策もどんどん取り入れて行くように努めるべきである。</p>                                                               | <p>→ 本市の観光施策方針の一つは、大勢の観光客を受け入れることに伴う、観光ごみや交通渋滞といった市民生活への影響の抜本的な解消にあります。そのためには、いかに観光の「質」の向上をさせ、「誰もが住んでよかった、訪れてよかった」まちづくりを実現させるか考える必要があります。その1つのアプローチとして、観光消費額の高い外国人観光客を取り込んでいくことは、観光の「質」の向上を目指す上で重要な視点であると考えています。</p>                                |
| <p>日本人にとっても外国人にとっても、また障害のある人にとってもない人にとっても、使いやすいようなWeb上の観光コンテンツの整備するべきである。</p>                                                   | <p>→ 現在、Web上の観光コンテンツとして、市と鎌倉市観光協会とが協力し、ホームページ「鎌倉観光公式ガイド」を運営しています。その他、X(旧:twitter)を利用し、市が運営する「かまくら観光」アカウントで鎌倉観光におけるマナーなどを、鎌倉市観光協会が運営するアカウントでは市内のイベント情報等を発信しています。新しい技術の導入については、観光客の利便性向上のため、検討を行い必要な整備を行っていきます。</p>                                   |
| <p>ものとしての観光案内表示の整備に加え、アプリを使った観光案内を充実させることが今の時代に沿った観光客向けサービスに直結すると考えられることから、コンテンツの整備などに取り組んでいくべきである。</p>                         | <p>→ 新しい技術の導入については、観光客の利便性向上のため、その技術の費用対効果なども検討しながら必要な整備を行っていきます。</p>                                                                                                                                                                               |
| <p>Webコンテンツがある一方で、掲載内容が中途半端に感じる。そもそも市として観光に関するWebコンテンツにどのように関わっていくのかが示されていないように感じられる。民間や指定管理者任せではない、市としての取組を明確にするべきである。</p>     | <p>→ 鎌倉市の観光施策については、観光情報の発信などソフト面を鎌倉市観光協会が担い、観光施設の整備などハード面を行政が担うこととしています。また、現在、公式ホームページ「鎌倉観光公式ガイド」については、観光協会と市が共同で運用していますが、サイト内では、観光協会が観光情報発信を担っており、行政は災害情報など行政情報の発信を担っています。今後、お互いの強みを活かせるように、役割分担を今まで以上に明確にしていきます。</p>                              |
| <p>観光客が増えていく一方という状況の中で、根拠をもって優先順位をつけて着実に施策を推進してほしい。</p>                                                                         | <p>→ 市民も観光客も「誰もが住んでよかった、訪れてよかった」と感じられるよう、有効な施策を合理的に判断しながら着実に進めていきます。</p>                                                                                                                                                                            |
| <p>オーバーツーリズム問題への対応はどの部署で検討を行うのか。</p>                                                                                            | <p>→ 鎌倉市では、住居エリアと観光エリアが非常に近接していることから、オーバーツーリズムと総括されるような交通問題やマナー違反等の様々な課題が生じていると認識しています。これらへの課題解決は、観光課単独での取組みでは困難なことから、交通安全対策、まちの美化活動などを所管する課などの庁内各課と連携し進めています。なお、観光課では、観光客と住民相互に「住んでよかった、訪れてよかった」と感じていただくため、「混雑可視化マップ」の公開や観光マナーの周知等を引き続き行っています。</p> |

※ 前年度外部評価における提言・質問に対する回答

| 提言・質問                                                            | 回答                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 大河ドラマの効果を放送中の1年間だけのものではなく、今後の観光振興に継続的に繋げていくのならば、どのような取組を行っていくのか。 | → 大河ドラマ「鎌倉殿の13人」の放送が終了し、大河ドラマ館も閉館しましたが、鎌倉観光公式ガイド内の特設サイトでは、引き続き、13人の重臣やそのゆかりの地についての幅広い情報を発信を行っています。今後も市内各所に広がるゆかりの地を紹介しながら、分散型観光を呼びかけていきます。<br>また、本市の2つの博物館である鎌倉国宝館、鎌倉歴史文化交流館では、大河ドラマ事業と連携して「北条氏展」を開催し、多くの観光客にも13人の重臣やそのゆかりの地に関して理解を深めていただく機会を得ることができました。今後も文化施設とも連携を行いながら、あらたな鎌倉の魅力を発信していきます。 |
| 外国人向けのHPのリンク先が日本語である等、対策がちぐはぐなので、まずは完全な英語版だけでも完成させてはどうか。         | → 外国語のホームページについては、ご指摘のとおり、不備があると認識しています。なるべく早期に改修するなど利便性の高いものを目指します。                                                                                                                                                                                                                          |

5. 成果指標

| 成果指標① |           | 一人当たり観光消費額(宿泊客)  |        |        |        |        | 出典     | 鎌倉市の観光事情 |    |    |
|-------|-----------|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|----|----|
|       | 令和元年8月21日 | 年次               | 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    | 単位 | 備考 |
| 初期値   | 23,683    | 目標値              | 24,500 | 25,000 | 25,500 | 26,000 | 26,500 | 27,000   | 円  |    |
|       |           | 実績値              | 20,815 | 20,950 | 24,678 | 38,523 |        |          |    |    |
|       |           | 達成率              | 85.0%  | 83.8%  | 96.8%  | 148.2% |        |          | %  |    |
| 成果指標② |           | 一人当たり観光消費額(日帰り客) |        |        |        |        | 出典     | 鎌倉市の観光事情 |    |    |
|       | 令和元年8月21日 | 年次               | 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    | 単位 | 備考 |
| 初期値   | 6,243     | 目標値              | 6,500  | 6,750  | 7,000  | 7,250  | 7,500  | 7,750    | 円  |    |
|       |           | 実績値              | 5,116  | 6,428  | 7,267  | 7,773  |        |          |    |    |
|       |           | 達成率              | 78.7%  | 95.2%  | 103.8% | 107.2% |        |          | %  |    |
| 成果指標③ |           | 観光客の平均滞在時間数      |        |        |        |        | 出典     | 鎌倉市の観光事情 |    |    |
|       | 令和元年8月21日 | 年次               | 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    | 単位 | 備考 |
| 初期値   | 4.9       | 目標値              | 5.0    | 5.1    | 5.2    | 5.3    | 5.4    | 5.5      | 時間 |    |
|       |           | 実績値              | 4.3    | 4.8    | 4.9    | 4.8    |        |          |    |    |
|       |           | 達成率              | 86.0%  | 94.1%  | 94.2%  | 90.6%  |        |          | %  |    |

6. 「施策の方針の成果指標」の達成状況等を踏まえた施策の達成状況の分析

市民防災部

|                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 令和5年度当初は新型コロナウイルス感染拡大の影響が見られたものの、年度後半になるにつれて観光客数は回復傾向にあったと考えられるが、現時点では実績値の積算には至っていない。 |
|---------------------------------------------------------------------------------------|

7. 主な実施内容と施策の達成状況の分析を踏まえた評価

※主な実施内容と目標とするまちの姿の関係(達成状況とその理由)

「施策の方針にひもづく事務事業とその評価結果」における貢献度の分析

市民防災部

|                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 観光案内図や外国語版パンフレット等の作成、鎌倉観光公式ガイド(観光ホームページ)の運営等の事業によって観光客の利便性を向上させ、観光客が鎌倉の歴史、伝統を理解し満喫できるよう貢献した。<br>また、「鎌倉まつり」、「鎌倉薪能」などの公益事業の実施を通して本市の観光振興を推進している鎌倉市観光協会を支援することで、地域全体で観光振興に取り組む土壌を醸成し、地域活性化に貢献した。 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 8. 今後の方向性

### 市民防災部

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、パンフレットやホームページ等で効果的な情報提供を行うことで、魅力あふれる都市を目指していく。

「住んでよかったまち、訪れてよかったまち」を目指し、次期観光基本計画の整備やオーバーツーリズム対策に努めて、当該目標の実現を目指す。

また、鎌倉市観光協会との連携を中心に、宿泊事業者等、地域の多様な関係者を巻き込み、地域全体で観光振興に取り組み、地域の活性化が図られるよう事業を推進していく。

## 9. 今年度(評価年度)の目標

### 市民防災部

歴史的遺産や自然環境を活用し、有効かつ魅力的な情報の発信等を行うことで、滞在時間の延長、観光消費額の拡大、地域活性化を図る。また、鎌倉市観光協会が行っている鎌倉観光公式ガイド(観光ホームページ)の運営や「鎌倉まつり」、「鎌倉薪能」、「鎌倉花火大会」などの公益事業の支援を通して、本市の観光振興を推進する。

地域の課題であるオーバーツーリズムについては、関係自治体、関係機関、関係団体と連携協議しながら対策を講じ、「住んでよかったまち、訪れてよかったまち」を目指す。