

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	地域が一体となった観光振興の推進
目標とすべきまちの姿	行政だけではなく、観光事業者、観光団体、市民・市民団体などさまざまな観光主体が一体となり、地域全体で観光振興を推進する体制がとられています。 また、観光資源を生かした収入の確保策が数多く実施され、観光施設の整備や新たな観光施策の推進につながっています。			

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	平成30年度(2018年度)	16.9%	平成29年度(2017年度)	15.8%	平成28年度(2016年度)	15.5%
	平成27年度(2015年度)	14.7%				

(2) 妥当性

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	3.6%	2.0%	0.7%
ちょうどよい	3.8%	49.1%	1.0%
効果不十分	5.0%	2.8%	10.4%

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	4.6%	1.9%	0.5%
ちょうどよい	2.1%	46.7%	1.8%
効果不十分	3.7%	3.5%	14.6%

平成29年度(2017年度)

施策の方針全体における位置(効果とお金の両方が「ちょうどよい」の割合)

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	3.0%	2.7%	0.2%
ちょうどよい	2.3%	53.8%	1.6%
効果不十分	2.8%	3.2%	9.2%

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	3.3%	2.6%	0.6%
ちょうどよい	4.3%	48.5%	2.1%
効果不十分	4.4%	3.1%	9.6%

平成27年度(2015年度)

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
平成30年度(2018年度)	20.8%	47.9%	10.1%	21.2%
平成29年度(2017年度)	25.7%	44.1%	9.1%	21.1%
平成28年度(2016年度)	18.5%	54.5%	6.2%	20.8%
平成27年度(2015年度)	20.7%	49.1%	9.4%	20.7%

## 2 内部評価

### (1) 平成30年度(2018年度)の目標

- ①観光基本計画推進委員会による第3期鎌倉市観光基本計画の進行管理を行う。(市民-07)
- ②観光情報発信等嘱託員により、SNSを利用した新鮮な観光情報の発信を行い、必要な情報の提供や観光客の分散化に寄与するような情報提供を行う。(市民-07)
- ③鎌倉花火大会、鎌倉ビーチフェスタ、俳句&ハイクなどに負担金を交付し、本市の観光振興を図る。(市民-08)
- ④鎌倉市観光協会の運営や鎌倉まつり、薪能等の実施事業に対する支援を行い、鎌倉の観光振興を図る。(市民-08、09)
- ⑤観光協会による事業の推進を支援し、鎌倉の観光振興の充実を図る。(市民-09)

### (2) 目標とすべきまちの姿と平成30年度(2018年度)の目標との関連性

- ①第3期鎌倉市観光基本計画の進行管理を行い、行政だけでなく、観光団体、市民・市民団体などさまざまな観光主体とともに、地域全体で観光振興を推進する体制を構築する。(市民-07)
- ②観光情報発信等嘱託員により、SNSを利用した新鮮な観光情報の発信を行い、必要な情報の提供や観光客の分散化に寄与するような新たな観光施策に寄与する情報提供を行う。(市民-07)
- ③鎌倉花火大会、鎌倉ビーチフェスタ、俳句&ハイクなどに負担金を交付し、実施に関わる観光事業者、観光団体、市民・市民団体とともに本市の観光振興を図る。(市民-08)
- ④鎌倉市観光協会の運営や鎌倉まつり、薪能等の実施事業に対して共催という形で支援を行い、鎌倉の観光振興を図る。(市民-08、09)
- ⑤観光協会による事業の推進を支援することにより、観光資源を生かした収入の確保策が実施される。(市民-09)

### (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)		総事業費(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	平成30年 度 (2018年 度)	平成29年度 (2017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)	令和 元年度 (2019 年度)		事業 内容	予算 規模
市民-07	観光運営事業	18,028	6,715	34,452	22,156	1.8	1.8	無	b	B
市民-08	観光振興支援事業	23,454	12,069	26,191	14,835	0.3	0.3	無	b	B
市民-09	観光協会支援事業	57,242	46,683	58,154	56,493	0.1	0.1	無	b	B

#### (4) 主な実施内容

##### 【主な実施内容】

- ①第3期鎌倉市観光基本計画推進委員と今後の基本計画の推進体制について確認した。(市民-07)
- ②観光情報発信等嘱託員による、SNSを利用し新鮮な観光情報の発信や観光客が集中するエリア以外の情報発信を行い、必要な情報の提供や観光客の分散化に寄与するような情報提供を行った。(市民-07)
- ③、④鎌倉花火大会、鎌倉ビーチフェスタ、俳句&ハイクなどに負担金を交付し、本市の観光振興を図った。(市民-08)
- ③、④、⑤鎌倉市観光協会の運営や鎌倉まつり、薪能等の実施事業に対する支援を行い、鎌倉の観光振興を図った。(市民-09)

##### 【実施できなかった事業とその理由等】

#### (5) 平成30年度(2018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

##### <上記評価の理由、改善を要する点の具体的内容等>

- ・観光客の時間、地理的な分散化について、SNSによるイベント、開花情報の提供が有効である。(市民-07)
- ・鎌倉市単独でなく、地域全体で観光振興を行うことで、観光客の回遊、長期滞在などに結びつけることができるため、関係団体との連携は重要である。(市民-07)
- ・観光基本計画は本市の観光施策の根幹をなすものであり、円滑かつ分かり易く推進していくことが必要である。(市民-07)
- ・鎌倉花火大会、鎌倉ビーチフェスタ等、継続して実施することに協力することで、観光振興を実現し、地域の関係者同士の結束が強まった。(市民-08)

**(6) 評価結果や市民意識調査結果をふまえ、施策の方針等としての、今後の方向性**

平成28年度から平成30年度のお金の使い方、仕事の効果ともに「ちょうどよい」との回答が最も多く、妥当性は得られていると認識している。

しかし、次に多い評価がお金の使い方が「足りない」、仕事の効果が「効果不十分」となっていることから、一定の評価を受けながらも、引き続き関係機関や地域と連携して観光振興を推進していくことが必要であると認識している。(市民-07,08,09)

- 観光基本計画推進委員会による第3期鎌倉市観光基本計画の進行管理を行う。(市民-07)
- 鎌倉花火大会、鎌倉ビーチフェスタ、俳句&ハイクなどに負担金を交付し、本市の観光振興を図る。(市民-08)
- 鎌倉市観光協会の運営や鎌倉まつり、薪能等の実施事業に対する支援を行い、鎌倉の観光振興を図る。(市民-08、09)
- 観光協会による収益事業の推進を支援することにより、自立的運営につながる財政基盤の強化を支援する。(市民-09)
- SNSを利用した新鮮な観光情報の発信を支援し、必要な情報の提供や観光客の分散化に寄与するような情報提供を行う。(市民-09)

**(7) 令和元年度(2019年度)の目標**

- ①観光基本計画推進委員会による第3期鎌倉市観光基本計画の進行管理を行う。(市民-07)
- ②鎌倉花火大会、鎌倉ビーチフェスタ、俳句&ハイクなどに負担金を交付し、本市の観光振興を図る。(市民-08)
- ③鎌倉市観光協会の運営や鎌倉まつり、薪能等の実施事業に対する支援を行い、自立的運営につながるような財政基盤の強化を推進し、鎌倉の観光振興を図る。(市民-08、09)
- ④観光協会によるSNSを利用した新鮮な観光情報の発信事業等の推進を支援し、鎌倉の観光振興の充実を図る。(市民-09)

**(8) 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第3期鎌倉市観光基本計画の進行管理を行い、行政だけでなく、観光団体、市民・市民団体などさまざまな観光主体とともに、地域全体で観光振興を推進する体制を構築する。(市民-07)
- ②鎌倉花火大会、鎌倉ビーチフェスタ、俳句&ハイクなどに負担金を交付し、実施に関わる観光事業者、観光団体、市民・市民団体とともに本市の観光振興を図る。(市民-08)
- ③鎌倉市観光協会の運営や鎌倉まつり、薪能等の実施事業に対して共催という形で支援を行い、鎌倉の観光振興を図る。(市民-08、09)
- ④観光協会による事業の推進を支援することにより、観光資源を生かした収入の確保策が実施される。(市民-09)
- ⑤SNSを利用した新鮮な観光情報の発信を支援し、必要な情報の提供や観光客の分散化に寄与するような情報提供を行う。(市民-09)

**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-7.8.9	事業名	観光運営事業、観光振興支援事業、観光協会支援事業					単位	%	指標の傾向	備考
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					
	達成率	93.2%	93.5%	90.5%	92.8%	103.6%					

**参考 前年度外部評価結果への対応**

課題	指摘への対応、コメント等
<p>鎌倉市民評価委員会からの指摘</p> <p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主財源確保に向けた努力は行っているものの、観光協会の財政基盤を支えるまでには至っておらず、また2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向け、外国人観光客の増加を含めた多方面に渡る事業展開が求められる可能性がある。</li> <li>・クラウドファンディングにより集めた寄附金をもとに観光施設の整備など具体的に、資金の収集の工夫と、施設の検討を行っていくべきである。</li> <li>・「目標とすべきまちの姿」にある「観光資源を活かした収入の確保」を目標としているなら、年度目標に取組として掲げるべきであるし、指標も設定すべきでは。実施内容をみると支援や負担金の支給で支出となる事業ばかりのように感じる。</li> </ul>	<p>指摘への対応、コメント等</p> <p>観光を通じた収入確保策により、自立した財政基盤を有する組織のあり方について、観光協会やその他鎌倉市が加盟する協議会等において情報収集を行うなど、観光協会の組織運営につなげていくよう努めています。また、外国人観光客の受入にあたり、ターゲットを明確にした施策展開を観光協会と協力して引き続き進めていきます。</p> <p>今までに行ったクラウドファンディングを活用した観光施設整備については、寄附者からは概ね高評価を頂いており、必要な金額は集まっているものの、今後も今まで以上に効果的に活用できるよう検討していきます。</p> <p>観光資源を活かした収入の確保については、今後、目標や指標を設定できるよう検討していきます。なお、観光振興事業及び観光協会支援事業については、基本的に財政的な支援を目的とした事業であることをご理解ください。</p>

### 提言

・「目標とすべきまちの姿」に「観光資源を生かした収入の確保策が数多く実施され」とある。実施されることを望む。

・鎌倉花火大会、鎌倉ビーチフェスタ、俳句&ハイクなどは市民からしても大事な行事ではあるが、外部の民間業者に任せる事はできないのか。市は、その内容を監査する立場にとどまる事はできないのか。

・「目標とすべきまちの姿」にある、「観光資源を生かした収入の確保策が数多く実施され、観光施設の整備や新たな観光施策の推進につながっています。」について、誰の収入を確保するのか？観光関連事業者の収入は事業者の努力で確保すべきである。もし税金を投入するのであれば、それが一般市民にどのように還元されるのかを明確にすべき。収支が合わない観光施設を行政機関が持つ必要はない。

### 質問

・「指標」の「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)」について、アンケートには施策の方針である「地域が一体となった観光」に関する設問は含まれているのか？その部分の満足度のみを指標とすべき。

### 提言に対するコメント等

市が行う収入の確保策が数多く実施されるよう引き続き検討していきます。

鎌倉ビーチフェスタや俳句&ハイクは市が運営に対して携わるようなことは行っていませんが、鎌倉花火大会について、安全対策を担う警備を担当しています。花火大会開催に当たっては、警察から警備については市が行うことを求められていることから、市が担うべき役割であると考えています。運営については、主催者である鎌倉市観光協会と外部への委託の可能性などを検討していきます。

収入の確保は市が行うものと考えており、観光施設への対応に必要な財源は、財政状況が厳しい中、新たな収入確保策を検討していくこととしています。

### 質問に対する回答

アンケートについては、観光客に対する満足度の調査であり、地域が一体となった観光は、観光客だけでなく市民なども含めたものであることから、地域が一体となった観光の一部分が含まれている状況です。また、観光客等は行政サービスなどに着目して鎌倉を訪れているわけではなく、その部分だけの満足度の調査をすることは難しいと考えられ、観光客等からは鎌倉を訪れた際に感じた行政サービス等を含む総合的な感覚としてお答えをいただいておりますので、今後も引き続き同様の調査は必要であると考えています。

## 地域が一体となった観光振興の推進

### 評価できるところ

- ・第3期鎌倉市観光基本計画で取り上げている分散型観光の推進や誰もが快適に過ごせる受入環境の整備を中心とした施策を実施した。
- ・観光情報発信等嘱託員により、SNSを利用した新鮮な観光情報の発信を行い、必要な情報の提供や観光客の分散化に寄与するような情報提供を行った。
- ・鎌倉花火大会、鎌倉ビーチフェスタ、俳句&ハイクなどに負担金を交付し、実施に関わる観光事業者、観光団体、市民・市民団体とともに本市の観光振興を図った。
- ・クラウドファンディングにより集まった寄附金をもとに観光施設の整備を行っている。クラウドファンディング等資金調達をはじめとする収入確保策について、看板設置だけでなく様々な形を検討している。
- ・分散型観光を推進している点は評価できる。
- ・観光情報発信等嘱託員によりSNSを利用した観光情報を発信したこと。

評価の内訳			
取組	0	0	8
効果	1	1	- 6

委員会の評価
-

### 課題

- ・自主財源確保に向けた努力は行っているものの、観光協会の財政基盤を支えるまでには至っておらず、また2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向け、外国人観光客の増加を含めた多方面に渡る事業展開が求められる可能性がある。
- ・クラウドファンディングにより集めた寄附金をもとに観光施設の整備など具体的に、資金の収集の工夫と、施設の検討を行っていくべきである。
- ・鎌倉版DMOの設立に関して調査を実施し、非常に有効なデータブックを作成したにも関わらず、有効利用されておらず、DMO設立が推進されていない。

### 提言

- ・観光を通じた収入確保策により、自立した財政基盤を有する組織のあり方について、観光協会やその他鎌倉市が加盟する協議会等において情報収集を行い、観光協会の組織運営につなげていくことが望まれる。
- ・第3期鎌倉市観光基本計画の進行管理を行い、行政、観光団体、市民・市民団体などさまざまな観光主体とともに、地域全体で観光振興を推進する体制を構築する必要がある。
- ・観光資源を生かした収入の確保策とあるのだから、具体的にどのような策があり、その成果として収入がどのくらい確保されたのか示せないだろうか？
- ・市の観光課の役割、鎌倉市観光協会の役割、それぞれが明確な意識のもと事業をすすめること。
- ・指標が「満足度」だけでは目標との関連性がよくわからず、活動を適切に捉えられていないように見える。個別の指標を設定すべき。
- ・鎌倉市観光基本計画が策定され、様々な具体的目標や指標が定められているが、実施体制や責任者が明確になっていないため、これらを明確にすべき。また、計画策定にあたっては、実施体制や進行管理体制についても、同時に議論・策定すべき。
- ・取組の評価で「関係者同士の結束が強まった」ことが実績としてしまうのは少々拙速と感じる。書くなら、結束が強まった結果、どのような効果が挙げられたかまで記載してほしい。
- ・計画に定められている指標については、毎年度調査し、進捗状況を確認すべき。

### 質問

- ・飲食店メニューの多言語化や観光案内図の作成などの新事業の進捗はその後どのように進んでいるか。
- ・知られざる鎌倉の魅力や価値の掘り起し、新たな観光資源として発展・向上はよいが、具体的にはどのようなものを想定しているのか。
- ・第3期鎌倉市観光基本計画推進委員と今後の基本計画の推進体制について確認したとあるが、どのような内容か。
- ・前年度採用した「観光情報発信等嘱託員」による情報発信(地域が一体となった観光振興の具現化が狙い?)はいかなる規模(員数・頻度)やマネジメントで実施されているのか？
- ・観光客の分散化に寄与するような情報提供を行ったとあるが効果は？
- ・「取組の評価」がすべて「適切」であるが、観光協会の運営や各種催事開催に関して課題は無いのか？