

令和元年度（2019年度）行政評価シート【個表】

令和元年7月5日

評価対象事業		評価者	観光課長	廣川 正
市民-04	実施事業	観光案内所運営事業	<input checked="" type="checkbox"/> 自治事務	主管課 観光課
	まち・ひと・しごと		<input type="checkbox"/> 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

対象	観光客等
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。

2 平成30年度(2018年度)に実施した事業の概要

JR鎌倉駅構内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。 常時、英語を含む3以上の外国語による案内が出来る体制を維持し、観光客の利便性を高めた。
--

3 事業費等基礎データ

データ区分	29年度(2017年度)決算		30年度(2018年度)決算		01年度(2019年度)当初予算		備考
	人口等のデータ	人口	176,466人	176,308人	人口	176,436人	
	世帯数	81,150世帯	81,763世帯	世帯数	82,444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)	22,601	23,614	当初予算(千円)	26,683		
	国県支出金			国県支出金			
	地方債			地方債			
	その他	972	972	その他	981		
	一般財源	21,629	22,642	一般財源	25,702		
	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)	1,748	1,825	人件費(千円)	1,696		
	総事業費(千円)	24,349	25,439	総事業費(千円)	28,379		
	市民1人当りの経費(円)	138	144	市民1人当りの経費(円)	161		
	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、プルダウンで選択。

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	3. 廃止・休止による影響は大きくある
	今後も市が実施すべき事業か	5. 豊かな市民生活に寄与することから、今後も市が実施する必要がある
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	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	観光案内所での案内業務の向上等のため、業務内容等を見直していく。
	事業内容・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	観光案内所の賃料及び案内サービスの質の維持が必要のため。	

総評(評価に対する考え方、根拠等)	2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催とその後の外国人観光客受入環境整備を見据え、さらなる増加が見込まれる外国人観光客の受け入れ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3以上の言語による対応が可能で、かつ全国レベルの観光情報、地図等を旅行者に提供できる機能を有する日本政府観光局(JNTO)認定外国人観光案内所カテゴリ-Ⅲと同等の案内サービスの質の向上を目指す。
-------------------	---

平成30年度(2018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)	年末の開所など利用者の実情やニーズを把握し最適な運営を目指す。	
課題解決のために行った平成30年度(2018年度)の取組	5時以降の案内所での問い合わせ件数及び内容について情報を収集し、平成30年度の案内所営業時間の検討材料としていたが、結果として平成30年10月以降の営業を午後6時までとした。	<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、最適な運営を目指す。	

◎ 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29年度) 単位:千人								
団体名	鎌倉市	藤沢市	茅ヶ崎市	平塚市	小田原市	横須賀市	逗子市	三浦市	横浜市
他市実績	20,424	16,480	3,028	7,655	6,115	8,210	977	6,311	51,431

当該事業実施に伴う他市比較に関する考え方	県内全市町村対象に行う入込観光客数調査において、鎌倉市は横浜市に次ぐ数の観光客が訪れており、観光案内所利用者も相対的に他市町に比べ多いことが伺える。
----------------------	--

◎ 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)	平成29年度 数値調査件数:511件 +18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					
	達成率	93.2%	93.5%	90.5%	92.8%	103.6%					

当該事業実施に伴う指標の推移に関する考え方	目標とした数値に近い結果となっていることから、引き続き維持または向上させるよう努めたい。
-----------------------	--