

第16回鎌倉市観光基本計画進行管理委員会議事録

日時：平成24年11月12日（月）

10:00～12:00

場所：鎌倉市役所 第2委員会室

出席：古谷委員長、中根副委員長、鷲尾委員、牧田委員、藤川委員、御法川委員、岩田委員、久能委員、鍛冶委員

事務局：小磯部長、宮下担当課長、齋藤担当課長、江口課長補佐、齋藤職員、穂田職員

オブザーバー：観光協会 高橋

傍聴者：なし

- 議事の概要
1. 開会あいさつ
 2. 庶務事項
 3. 審議事項
 - (1) 平成23年度実績概要等について
 - (2) 進行管理状況評価報告書について
 4. その他
 5. 閉会あいさつ

1. 開会あいさつ

2. 審議事項（1）平成23年度の実績概要等について

事務局から平成23年度の実績概要等について説明を行い、その後委員から意見をいただいた。

（委員長）最初の実績概要についてですけれども、前回の委員会で皆さんから意見を出して頂いたと思うのですが、意見がきちんと反映されているか、資料1を使いながらご確認いただければと思います。いかがでしょうか。資料を見せていただいて、10ページからの実績概要については、写真等を使って説明していて、キーワードについてもボックスにまとめていただいているのが非常にわかりやすくいいなと思います。個人的には（3）のフェイスブックやツイッターについて、私も鎌倉市のフェイスブックは活用させていただいているのですけれども、市長もツイッター等でよく情報発信をされておりますし、できるだけいくつかの項目につきましては、例えばフェイスブックの画面キャプチャとか、ツイッターの画面等、個々の様子がわかるように、観光シンポジウムの様に写真付きで、いくつかの成功した事例については、追加的な説明をされてもいいの

ではないでしょうか。この部分についてはもう少し充実させてもいいのではないかと思います。例えば、CITE の様子など、中国からの誘客について今後どうするかというのは鎌倉でも、神奈川県でもそうかもしれませんが今後議論をされるべきところであると思いますので、あまりご負担にならない形で追加的な資料作りをしていただければいいのかなと思います。

(副委員長) 前回は、ツイッターや着地型についてはきちんと進歩が見られるので、もっと積極的に記述をしてはどうかとお話したのですが、逆に今度は全体を見たときに課題はないのでしょうか。無理に作る必要はないのですが、進まなかった項目のようなもの、課題についての記載があまりされていないのではないかと思います。多少客観的な視点でコメントを入れることは、いかがでしょうか。

(事務局) それにつきましては、今回の作りとして、実績概要は事実のみを述べまして、委員会として前の方で評価をいただいている中に課題の抽出もされていますので、行政自ら課題を抽出せよと言われればまた検討しなければなりません、課題については評価の中で言及いただいているということでご理解いただければと思います。

(委員) 課題の件ですが、前回の会議の中で、この委員会の役割についてと、それから鎌倉の観光についてももう少し大きなテーブルで中・長期的に議論をしていくべきではないかということ、あるいはマネーエクステンジの必要性などについて申し上げたのですが、それらの課題についてはどのあたりに記載がありますでしょうか。

(事務局) 7ページの9の項目の鎌倉ならではの観光の推進という部分で、先ほど藤川委員におっしゃっていただいた3つについて、すべて記載があるわけではないのですが、包括的にポスト世界遺産の鎌倉の観光について考えていく体制作りが必要であろうという問題提起をさせていただきました。

(委員) これらの課題については、観光協会でも議論されていることですし、できればもう少し具体的に載せてもらえると良いのではと思います。

(副委員長) 先ほど私が申し上げた課題についてですが、前段の提言のところ而言及してあったので、それで結構です。

(委員長) 例えば、海水浴客数が減っているというデータがあり、一方でサーファーは増えているというような実態がある。このように観光客の質の変化、という事実があると

思うのですが、それに対応した統計がとれているかという課題は昨年度も議論されていたかと思いますが、相変わらず残っていると思います。

一方で、これまでの数年間の取り組みは、私の個人的な印象かもしれませんが、鎌倉は京都に並ぶ世界的な観光都市として、世界に発信するための布石を打ってきて、それがおそらく来年度あたりから世界に発信できる、そういったステージに来ているのではないかなと思いますので、そのあたりのニュアンスを書いていただければいいのかな、見据える先はもっと大きいところにあるのかなと思います。もっと鎌倉だけのことを書くのではなくて、京都とか奈良についての記述も少し入れてみるなどしてみると面白いのかなと思います。

それから、全体の構成として実績概要がいきなり具体的な記述から入っているので、実績全体のサマリーもあった方がいいのではないかな。10ページあたりに実績のサマリーを入れると全体の印象として迫力が出るのではないのでしょうか。

(事務局) そうしましたら、前回アクションプランの進捗状況についてもサマリーを入れましたので、23年度の実績概要の冒頭にも同様に概観できるようなサマリーを入れたいと思います。

(委員長) あまり散らばってもわかりづらいので、最初か後ろどちらかで良いので入れていただけるといいと思います。

(委員) この10ページから13ページまで、全体にとってもわかりやすくなったと思うのですが、こちらはホームページ等にはどのくらい載るのでしょうか。全部でしょうか。

(事務局) 全部です。

(委員) そうするとやはり、大半の方は、前半を読んで終わってしまうのかなと思います。

(委員長) まあ、ホームページで見る方をもっと意識して、ビジュアルに訴えるつくりにしても良いのではと思います。

(委員) アクションプランの進捗状況の新しい取り組みについては、★を付けていただいています。項目もそんなに数が多いので、★ではなく前に出してしまってもいいのでしょうか。★を探すのもなかなか大変な方もいらっしゃると思うので。

(委員長) キーワード的に前に出して示すということですね。あまり内容が充実すればするほど具体的な中身が読みにくくなってしまうというのは仕方のないことかもしれません。

(委員) 41ページの進捗状況についてはうまくまとめて頂いているのですが、特に目標2の交通問題などは抜本的な対策がされていないのでは。

したがって、今後の課題であるといった文言があるといいのではないかと。トイレについても同じで、改修はしているけれども、市による公衆トイレの設置というのは思うように進んでいないので、前回は説明がありましたがお店等にトイレの提供を今後お願いしていくといった取組みをすると聞いています。「～しました」だけで終わらせるのではなくて、課題が残っていますということもあっても良いのではないかなと思います。

(副委員長) 先ほどの私の発言と同じ内容かなと思うのですが、こちらの実績では事実のみを示して、評価の方で課題については言及していくとのことでしたが。

(委員) この実績のみ切り離して示すとなると、こちらにも課題の記述が必要かと思いましたが、セットで出るということでしたら結構です。

(委員) これはこれでまとまった進捗状況だとは思いますが、よく目標に対して何%達成、というような数値を入れている報告書がありますよね。その数値がどれだけの根拠がある数字であるかはまた別として、結局言葉で何をやりましたと列挙しても、どの程度目標に対して全体でどの程度進捗しているのかというイメージが持ちづらい。数字がいいかどうかはわかりませんが、数値で達成度を示す、というのも検討してみてもよいのかなと思います。数字で示すのはあまり良くない、なじまない、ということであればそれはそれで良いのですが、具体的にどの程度進捗しているのかというのが明確になったほうが良いのかなと思います。文章だけでは、進捗状況を示す手段として、少し弱い印象を受けました。

(委員) 関連して、そもそもの話になってしまいますが、これを誰に伝えようとしているのか、誰に読んで欲しいのかといったことがこの中できちんと統一されていないような気がします。実績が残りました、評価しましただけで終わってしまうと非常にもったいないので、どういう主体がこの資料をどう活用していくのか等をもう少しイメージしたいと思うのですが。委員長いかがでしょうか。

(委員長) 今ご意見を伺いながら考えたのですが、39ページまでのところである程度詳細な数字のデータについては示してある。目標の達成度については、そこでは明記されていない。ですので、目標の進捗状況をサマライズするところどこまで具体的に書くかというのは別として、ある程度具体的に数値を使って「何が何件増加」というようなかたちで数値データをかいつまんで入れてそれがどういった意味を持つのかなど少し踏み込んで書くことで、進捗状況をわかりやすくできないかと思います。またさらに特筆すべき進捗について、41ページにいくつかかいつまんで書いていただくというのはどうでしょうか。

(副委員長) 前回このサマリーを入れてくださいと言ったのは私なんですけれども、細かい数値的なデータというのはその後の表にかなり詳細に入れていただいているんです。何を何部刷ったとか、何が何名増加したかというもので。ですので、サマリーにあまり詳細な数値データは入れなくても良いのではと思います。鎌倉市はかなり細かい数字についてもデータをとってまとめてあるので、この42ページ以降の中の数字が実績として示してあるので十分ではないかと思います。

それと、先ほど他の委員がおっしゃったことについてですが、この進捗状況というのは、鎌倉市がまとめるもので、それに対して2ページから7ページの提言については進行管理委員会が出すものであると。全体の流れの問題かもしれませんが、示す順番としては前後関係が少し見づらいかもしれない。

(委員長) 私達もどうしてもパーツ、パーツに目が行ってしまいがちですので、全体の流れについては考えてみてもいいかもしれません。また一方で、これを誰に読んでもらいたいかという問題については、一義的にはまず市民の方というようになると思うのですが、その他にも市内の事業者や観光客、さらには鎌倉で観光ビジネスをやりたい人も読むかもしれない。そういった方々にも読んでいただくことを想定して、たとえば「鎌倉にはこんなビジネスチャンスがありますよ」といったこと等を発信できるものにできたらいいのかなと思います。

(委員) 私は商工会議所におりまして、この冊子は商工会議所にもいただいておりますが、いただいた後は一部の人がぱらぱらと読んでそれでおしまいになっているのが現状です。この冊子のつくりよりも、そのところをどう動かしていけるのか、観光協会にしてもこれをベースとして本当になにか動いていけるようなもの展開していけると、この報告書の価値が非常に増していくのではないかなと思います。

(副委員長) 私もその通りだと思うので、そういう点で、冒頭で委員長も仰っていましたが、10ページから13ページあたりにかけて、コラム的にテキストだけでなく

写真を使って紹介しているのは非常にわかりやすく良いと思います。後ろの方にも細かいデータがありますが、できるだけこのコラムをもっと充実させて、ここを読むと全体の概要や実績の要約がわかる、というようなかたちになると良いのかなと思います。

(委員) 前回議論した際にも、見やすくした方がいい、とか数字を入れた方がいい、といった意見が出た中で結論として、サマリーに数字まで入れるとわかりにくいのではないか、といった結論になって、こういったかたちになっている。そういう点では、前回の議論をふまえて、今回このようなかたちで修正されたというのは素晴らしいことだと思います。それから、他の委員がおっしゃったように、誰を対象に、という話については、重要なことだと思います。私も色々な団体に属していますので、資料をいただいた後、いろんなところで見せたりするんです。しかしやはり、どの団体に見せてもぱらぱらと見て終わりになってしまう。というのは、どこを見ていいのかわからない、ということだと思うのです。ですので、「ここだけ読めばわかる」といった部分を作る、写真などを使ってホームページについてもサマリーだけを分けて出すという風にしてはどうでしょうか。

(副委員長) まさにこの10～13ページのところで意識されたように、写真を使って簡単に説明をする。数字がきちっととれているものに関してはシンプルなグラフにして示す。そういった工夫をすると、写真や絵は目に留まりやすいので、良いのではないかな。なので、このコラムについてはもっと充実させていくといいのではないのでしょうか。

(委員長) あと、マスコミにもいろいろな取り組みを取り上げられていますよね。新聞とか報道ニュースなどで、去年の旅博なんかもNHKのニュースで商工会議所や推進協議会と一緒にとりあげられていたと思います。そういった実績、報道資料をまとめさせていただくことで、やられたことが世間に知られているということを示すことで、各組織や読み手のモチベーションをあげられるのではないかと個人的には思うのですがいかがでしょうか。全てでなくて結構ですので、出せるものだけでもいかがでしょうか。

読みやすさについては、10ページから13ページ、また41ページのあたりに関しては前に出していただく。それからやっていることについては、読み手がわくわくするような、マスコミへの露出も併せて、ドラマ化されたというような事例もありましたし、出していただくといいのかなと思います。

(事務局) 今年度の進行管理委員会では、前回の会議でも、やっていることをもっと積極的に書きなさいというご指摘をいただきまして、努力したんですけれども、確かに委員長がおっしゃったように外から評価を受けている部分もありますので、そういったことも含めて入れられるところは記述をしていきたいと思えます。それから、先ほど他の委員からいただきました、定量的な評価についてですが、こちらも重要だと思っております、入れたいと思うのですが、今回は観光基本計画をもとに評価をしているという形になっておりますので、観光基本計画の個別プランのところが定性的な目標設定のみとなっている関係で、定性的な評価となっております。次回、基本計画作成の際には定量的な目標設定ができるようにしたいと思えます。現在の進行管理委員会は観光基本計画の目標を使っていますので、評価の仕方についてはご理解いただければと思えます。

(委員) ビジュアル面で工夫されるということはすごくいいことだと思えます。41ページを前に持ってくるということで、実績概要と進捗状況の概要をまず、皆さんに見ていただくことになるかと思うので、進捗状況についても、もし可能であれば料理コンテストや交通ワークショップなどの新しい取り組みについては、写真を入れてもいいのではないかと思います。

(委員) いろいろお話を伺っていて、これはこれで、何か別刷りのペーパーがあってもいいのではと思えます。まずはそれさえ見ればわかる、というような内容のもので作ってみるのが一番いいのではないかなと思えます。

それから、前回は申し上げましたが、観光客の満足度についてはそんなに一喜一憂することではないのかなと思えます。観光客数の増減と満足度については非常にリンクしているということは、その時だけの感想のようなものも入ってきます。感想と苦情がごっちゃになってしまうということも考えられるので、減少している・低下しているのは事実ですけれども、不満自体はあまり変わらない、語弊があるかもしれませんが、不満の層は変わっていないのではないかなと思えます。その不満をどう解消するかというのが頑張りどころかなと思えます。不満となっているのが必ずしもトイレやサインのことだけではないと思えますので、そのあたりは書き方を工夫されてもいいのかな、もっと自信を持って書いてもいいのかなと感じます。

(事務局) 今まで鎌倉の観光は何やってるんだと言われることが多く、書き手側が消極的になっている部分がありましたが、今回委員さんからもっと積極的に自信を持って書きなさいというご指摘をいただいていますので、書き方について見直すべきところは見直したいと思えます。先ほどからお話しの出ているダイジェスト版についても、抜き出しで、それだけ読めばわかるようなものを作成したいと思えます。

(委員) 全体にシンプルに報告書が作られていて良いと思います。しかし、45ページ以降で平成22年度実績について記載があるが、これはあまり意味がないのではないかと思います。2つの年度を対比させて見るのも大変ですので、23年度の実績のみで良いのではないのでしょうか。

(事務局) こちらについては、従来からずっと載せておりまして、対前年でどう良くなったかを示すために、平成22年度の実績を載せております。

(委員) 数値で経過を追っていくということであれば両方あった方がいいと思うんですが、そうではなくて毎年同じような項目がずっと続いているようなところも多いような気もするので、23年度のみの方が見やすいのではないかと思います。

(委員) 私は、逆に平成23年度は東日本大震災があった特殊な年度で、花火大会等が中止になったりもしましたので、前年対比ができた方がいいのではと思います。

(委員) 全体のボリュームだけ見ると、私は無くてもいいのではないかなと思います。

(委員長) 紙ベースで各団体にお送りする冊子であるとのことですが、最近は各団体の方もホームページをご覧になる機会もありますよね。ですので、細かいところはホームページに載せて、紙は23年度のみでも良いのではないかなと思います。前年以降のデータはホームページをご覧下さいとするのみでもいい気がします。

(委員) 資料の出し方について、マスコミ的な感覚と言いますか、文章よりもまず視覚で見せる工夫をしてみてもどうかと思います。最初に写真や絵がきて、中は何が書いてあるのかなと思わせるような書き方、つかみを作れないかなと思います。

(委員長) 読まないとわからないものは読んでもわからないと言いますが、ぱっと見てわかるものをダイジェスト版なりで作ることは重要かもしれません。これからマスメディアやソーシャルネットワークを使うことも増えると思いますので、そういった媒体向けの報告書の出し方というの、検討されるといいと思います。

(委員) 今、他の委員がおっしゃられたように、ダイジェスト版はより広くわかりやすく見て頂けるように、資料とは別で、写真を使ったりコラム形式でまとめたりするのがいいと思います。

(委員長) 私もそう思います。行政の評価書も数年結果が集まってくるとどんどんアーカイブのようなものを作成するようになる。詳細なデータは、それはそれとしてきちんと残していただいて、表に出るアーカイブについては資料とは分けて、見やすくわかりやすいものを作っていくのがいいのではないのでしょうか。例えばフェイスブックに載せたら誰も見ないようなものではいけない。若い人が見ようと思うようなものを作れば素晴らしいと思います。

(副委員長) 実績報告書として、どうも全体の流れがひっかかるんですが、10～13ページの昨年度の評価に対しての実績と41ページの基本計画に対しての評価が間をまたいでしまう。全体の流れとしては、41ページ一枚は10ページの前、一番頭に持ってきた方がわかりやすいのではないのでしょうか。その他の細かいバックデータは後ろにまとめた方がすっきりすると思います。

(委員) また少し別のお話ですが、23年度のアクションプランの実績について、非常にいろんな団体関わっていることがよくわかる表だなと思って面白いなと思って読ませていただいています。それらがページをまたいで示されているので、少し伝わりづらくなってしまっているように感じます。せっかく横串で取り組まれていて、そのことは素晴らしいと思いますので、それがよくわかるような書き方をしてみたいかがでしょうか。例えば、一枚で目標ごとに関わっている課の一覧表のようなものを作るというような形でもいいと思います。そうすれば、22年度の実績は載せなくてもいいのかなと思います。

(事務局) 前回の会議の際にいろいろご意見をいただきまして修正を入れてまとめてきまして、これは行政側の都合で大変恐縮ですが、この観光事情は12月の議会で報告をしたいと考えております。その時間との関係で、今日ご意見いただいたものについて特に重要なもので修正できる部分については、すぐに修正させていただきたいと思っております。それ以外の指摘事項や全体的な作りにつきましては、今後の課題とさせていただきます。

(委員) いろんな主体・団体関わっているということはできるだけ明らかにしていくべきかと思っております。県もそうですが、庁内でまだまだ観光振興に対する理解がないところもあります。そういったこともふまえて、外に対してもいろいろなセクションが観光に関わっているということをきちんとわかるようにしていった方がいいと思っております。

(委員長) ではそのあたりはご意見を踏まえて宿題という形でよろしいでしょうか。

すみません、また別の件ですが、震災の影響などはどこかにまとめて記述がありますでしょうか。例えば3・11の時にどういう対応をしたか、震災による影響はどうか等ということですが。

(事務局) 2ページの進行管理委員会の評価のところ記述がございます。行政としては満足度ですとか、観光客数のところで減少した理由を述べる際にも触れております。

(委員長) それを受けて、新たに観光防災のあり方についても市として考えはじめるきっかけをとして、部会を作られたり取組みをされたりしているんですよね。

(委員) 15ページのところに、災害時観光客対策部会ということで記述がありますね。先ほども申しましたが、やはり23年度は特殊な年でしたので、できれば前年対比した方がいいのではと思います。震災の影響で外国人のお客様が減ったということもありますし、23年度のみ出してしまうと、入込客の減少についての考察等を考えると、22年度のデータも一緒に出すことで、今後目標を立てたりする場合にいいのではないかと思います。

(委員長) ではその点については、またご相談をさせていただくということによろしいでしょうか。

2. 審議事項(2) 進行管理状況評価報告書について

事務局から進行管理状況評価報告書について説明を行い、その後委員から意見をいただいた。

(委員) 4ページの(エ)交通環境の部分について、「必ずしもその優先順位が明らかになっていません。」という言い方は弱いのではないかと思います。これについては、一番の課題と言っても過言ではないと思いますので、もっと踏み込んだ書き方ができないでしょうか。たとえば、最近ニュースで再三取り上げられていますが、川越市は自転車での観光地めぐりを推進しています。交通問題や渋滞問題について積極的に取り組まれているとのこと。鎌倉でもこのように積極的な取り組みがなされることを市民も期待しているし、関心の高い部分であると思いますので、より積極的に解決に向けて取り組みがなされていますというような記載をぜひ入れて頂きたい。

(委員長) インフラ整備をしなければならないこと等となると、市民の理解を得る前に、記載をするのは難しいと思います。また、現実的には書きづらいのではという印

象があります。逆に「必要ですが、」の後がいらぬのではとも感じます。一方で、22ページに記載のある市内の交通機関、移動に関する満足度のアンケート結果を見ると、改善されているという結果にはなっていますね。このデータだけを見てすべてが改善されているということではありませんが、観光の施策の評価報告書としてはむしろ我々委員会側だけで言えることのみを記載するのがいいのではないかと思います。交通政策については、担当局からパーク＆ライドの評価について一応効果があったということで書いてほしいという要望があって、記載をしていると思いますので、それでいいのかなと思います。先ほどの川越のお話ですが、あれは道路の拡幅計画の話になってきてしまって、10年～20年くらいの長いスパンの話になってしまいます。市街地の改編という規模の話になってくると思いますので、やはり市民の合意なしで先走ってこちらで書いてしまう、というのは難しいかなと思います。

(委員) 私はインフラ整備をしなくても、現状できること、例えば入込客数を減らすという目標に対して、抜本的な取り組みが必要だと思います。ワークショップで出た市民の声というのは、そういったものでした。例えば正月三が日などは入込を規制していて、非常に効果があるので、あれをもっと日常的にやってほしいというような声もあります。そういったものは、インフラ整備をしなくても出来ることだと思います。それから、先ほどの交通に対する満足度は増えているという話でしたが、20ページの来訪者のアンケートでは満足度は減っているのではないのでしょうか。大型バスで来るような事業者は上がっているけれども、鎌倉で生活している我々市民と、個人で鎌倉に来る観光客の方は、本当に鎌倉に来ると大変であるという声が多いです。生活している市民にとっては、土日は外に出ない、という人が非常に多いです。そういった状況の中で、書き方が弱いのではと申し上げました。「整備に向けて検討しています。協議を重ねています。」くらいかけないものでしょうか。

(事務局) 冒頭の部分については、進行管理委員会からの評価ということで、我々にとって耳の痛い意見のようなものもあってしかるべきかと思います。評価の表現等については、委員の皆さまにご判断いただければと思います。また、交通の進捗状況についてですが、本日こちらに担当の職員はおりませんので、具体的な進捗状況等は持ち帰って確認をし、書きぶりについては中で検討させていただきたいと思えます。

(委員) 16ページの観光客や宿泊客が減っていることについて、震災があったので減っているという分析はわかるのですが、満足度については市民も観光客も大幅に下がっていますよね。それがなぜ減ったのかという分析が、一応17ページに書いてあるのですが、どう見ているのか。また、そのあと平成27年度に非常に高い目標値を置

いていますが、それを達成するための具体的な計画や手法はあるのか、というところをお聞かせいただけますか。

(事務局) まず観光客の満足度については、定量的に評価するための数字であります。市民の皆さんの満足度についてお聞きする際には定性的な質問の仕方をさせていただいて、非常にむずかしいところではあります。ちなみにこの市民のみなさんに対して行う調査は、観光商工課だけでなく市全体でやっているものでして、経営企画部という部署やっている調査です。そういう中で満足度が今年度については平成22年度と比較して軒並み減少しております。ですからそういうような、調査の中の偏りもあるのかなと思います。ただ我々としては、満足度がどうして下がったのかということについては、既に記載があるような程度のことのみしか申し訳ございませんが、記載できません。また、目標設定については、昨年ご議論いただきました基本計画の中間見直しの中で定めているものであります。なお、具体的な手法については書いておりませんが、各々のアクションプランを進捗させていく中で満足度を上げていこうという計画のつくりになっておりますので、ご理解をいただければと思います。

(委員) たとえばトイレの問題については、表によると数値的には何も解決されていないですね。このそばにも有料の駐車場がありますけれども、例えば10台以上駐車できる大型の駐車場には簡易トイレでも、設置を義務付けるというようなことはできないのですか。

(事務局) 大変申し訳ございませんが、義務付けは私的な権利を侵すことになり得ますので、できません。しかし、お願いという形でコインパーキングを作る際にトイレの設置をお願いし、設置してくださる場合には補助金を出す、という要綱はありまして、運用を行ってはいるのですが、残念ながら今現在まだ1件も実績はございません。

(委員) 鎌倉の満足度はかなり高いレベルにあると思います。しかし、その高いレベルで、各主体がそれぞれ思い思いにばらばらの取り組みをしています。そろそろ、観光協会や商工会議所が共通認識・共通理念をもって合意を図っていく、12カ月や24カ月単位での戦略を練って行くという必要があるのではないかと常々思っていることではありますが、あまりそういったことはここでは議論になりませんね。

(委員) そういう議論は必要であると思います。行政はこのように五カ年計画といったかたちで計画をたてて、単年度ごとに評価をしていますが、民間で考えると評価の区分が年度で適切であるかどうかという検証は必ずされていますし、必要であると思います。イベントにしても、1年では短い。5年では長いけれども、たとえば2年先く

らのスパンで計画をたてて、効果を計っていくべきではないかということを思うと、何らかのかたちで各主体が同じ方向を向いていくように戦略を練って計画を推進していけないと、難しいのではないかなと思います。

(委員) 私は、14ページにあるように、昨年度に組織を変えた際に、大きな組織はいらないけれども、もう少し実行的な組織・チームが必要という理解ができていたのですが、なかなかその後はあまり動きがない状態だと思います。この提言の中で7ページあたりの「鎌倉ならではの観光の推進」のところにオール鎌倉、街全体での戦略が必要だという記述を盛り込んでいただきたいと思います。

(部長) 委員がおっしゃるように、まさにそういうことを目的として組織改編をいたしました。我々としても、行政がこの観光基本計画を作っていますが、これは行政のひとり相撲でできることだとは思っておりません。各主体も、それぞれ一生懸命さまざまな取り組みをしておりますが、有機的な結合ができていない。今までの本部会議は各団体のトップの方がいらっやっておりましたので、実質的な議論ができませんでした。そういう意味で、実務担当者の会合が必要ということで、推進協議会を作りました。しかし、まだまだ委員がおっしゃっているような形にはなっておりませんので、今後充実をさせていきたいと思っています。それぞれの主体が、それぞれやっていることを、みんなで手をつないでやっていきましょうよ、となるようにしていきたいと考えております。観光基本計画の前期が終わったところで、これが後期の課題となっており、次の基本計画につなげていくのが我々の課題だと思っております。

(委員) それがまさにこの7ページの9番の網掛けのところ、という理解でよろしいでしょうか。

(事務局) それも踏まえましてこういった書き方をしております。

(事務局) そういう意味で、前回の協議会の中で提言をいただいております、ひとつの核となる世界遺産というもの、この世界遺産を見据えた中で、部会を新たに設けたいと思っております。これが委員のおっしゃるものに近いものだと考えておりますので、コンパクトで実効的な部会に今後していきたいと思っております。

(委員) 「体制作りを検討していく」という表現をされていますが、もう少し踏み込んだ言い方はできないでしょうか。「体制を作る」と言い切っていただければと思いますので、よろしくお願いします。

(副委員長) 満足度が3ポイント下がっている件については、そんなに気にすることではないかなと思います。もう一点、先ほどの世界遺産が重要になるというお話しで、6ページの網掛けのところ、世界遺産のまち「鎌倉」としてのおもてなしという箇所ですが、記述がむずかしい。前回の会議で指摘させていただいて、だいぶ考えて書いていただいたと思うのですが、表現が伝わりにくいのかなと感じます。おもてなしをどんどんしましょうと言っても、観光客にたくさん来てもらって、どうぞ、いらっしゃいませということではないと思います。やっぱり世界遺産を守っていきながら、それを外の方たちに伝えていくというのが基本だと思います。鎌倉の市民がお金で買えない資源を持っていることの誇りをもって、維持していきましょう、来た人については受入れをしていきましょうというニュアンスの表現にしたい。ある種のルールも必要であるかもしれないし、交通の問題についても同じだと思います。書きぶりについて、もう少し工夫できないかなと思います。今の表現が間違っているわけではないのですが、たとえば「プライドを持ったおもてなし」より「誇りをもったおもてなし」の方がいいのではないかなと感じます。「プライド」って安っぽい印象が受けますので、細かいですが「誇り」に変えていただけたらと思います。

(委員長) 各委員からの意見の復唱になってしまうかもしれませんが、先ほどもありました通り、満足度の統計で3～5%の増減は一喜一憂するのではなくて、統計の誤差の範囲内だととらえていいのではないかと私も思います。後は、課題・提言についてですけれども、どこまで具体的に書くかという点ですが、満足度がずっと低いものについて、ずっと行政がやっていくべきものなのかという点は考えてもいいのかなと思います。トイレも民間がやってもいいのではないのでしょうか、もしかしたらその方がいいものができるかもしれない。そういう発想で次の政策提起ができないものかと思えます。鎌倉市全体として、あまりそういったことはされていませんよね。民間にまかせることで、情報発信等についても民間の方が優れているかもしれませんし、トイレについても外国の観光地で自治体が公衆トイレを整備しているところはそんなないので、満足度の低い項目についての考え方として、鎌倉ならではの観光の推進ということで民間活力の活用を検討してみてもどうかと思います。

(委員) 4ページの書き方の問題ですが、(ウ)の「満足度が低下している」ではないかというところは、「さらなる満足度の向上を目指して改善する必要があります」というようなポジティブな表現にしても良いのではないかなと思います。満足度の低下について書いているのはこの箇所だけなので、わざわざマイナスな書き方をしなくていいと思います。

(委員) 表現は変えていただいてもいいと思うんですが、トイレと交通の問題については、目標の中で非常に重要なもの、毎年改善されきれない課題だと思いますので、残していただきたいと思います。また、災害時の観光客の問題についても、災害時対策部会が新しくできたとのことで、取り組みが行われているようですので、7ページに10を設けて観光客の防災について加筆しても良いのではないかと思います。鎌倉の3・11における観光客への対応、誘導は良かったという評価を聞いています。これから、もし鎌倉が世界遺産に登録されればさらに観光客は増えていきますけれども、東海沖地震、南海トラフの地震が鎌倉を襲うという可能性は非常に高いので、その中で被災した場合を考えると安心安全な観光施策というものの検討が必要だと思います。今、鎌倉市でも検討が始まっているとのことです。そういった記述もあった方がいいのではと思います。

(委員) おっしゃるとおりですね。2ページの書き出しも震災のことではじまっていますので、やはり震災時の対応については、取組みについては言及が必要だと思います。

(委員長) 一方で避難の際に小学校が市民しか使えなくて観光客をうまく誘導できなかった、困ったというようなことも浮き彫りになりました。課題として、たとえば鎌倉はディズニーランドなみに観光客が来ているけれども、実際に有事の時に観光客の誘導ができるのか、という課題もありますので、たとえば、オリエンタルランドさんから観光客の誘導の方法を勉強させてもらうとかそういったこともできたらいいのかなと思います。

交通についてもご意見を伺いながら考えまして、私は交通の方の委員会にも出ているので少しわかる部分ですが、鎌倉の観光で、交通渋滞の対策をしなくちゃいけない日は365日ではないんです。実際は、梅雨（あじさい）の時期と秋（紅葉・遠足シーズン）のみで、合わせても1カ月もないのです。しかし、どうしても毎週末渋滞しているような印象を持ってしまう。少し書きぶりを工夫されても良いのかなと思います。

(委員) また少し別件になりますが、7ページの8に、観光協会についての記述がありますが、実際、観光協会に期待する部分はもっと多いはずだと思います。ですので、内容をもっとふくらませて、しっかり書いていただきたいと思うのですが。「役割に応じて」と記載がありますが、観光協会と役所の役割分担がどういうふうになっているかも、見えてきません。

(委員長) 観光客にとっては、観光協会が観光の顔ですよ。

(委員) 外から見ると、そう思われていると思います。

(委員長) 市はあくまで下支えをして、観光客にはワンストップで観光協会から情報がおりにしてほしいというようなこともありますので、そのあたり、役割分担についても記述もあっても良いのではないのでしょうか。

(副委員長) 観光客は、鎌倉に行ったらまず観光協会、というような認識があると思うんですが、実際、ここに記載のある鎌倉遠足にしても着地型観光の推進にしてもそうですが、観光協会が隠れた鎌倉の魅力についてきちんと押えているのかと言われるとそうでもないと思います。街全体の魅力について、観光協会と他の団体がもっと連携を強化して、観光協会がワンストップで観光客の方に提供できるように体制を強化していくべきですね。

(委員) 鎌倉の観光に関わる情報のデータベースがあったら便利だなと思っているのですが、導入するとなると、かなり難しいのかなとも思っています。鎌倉のナレッジ全般についてのものになると思うのですが、導入するならどこが主体としてハンドリングをやっていけるのか。人材もお金もかかることですので、どこならできることなのか。予算が全体で5%シーリングと言われて、お金を切られている現状の中で、こういうものを期待されても、どうなんでしょう、というところもあります。

(副委員長) 人の問題や行政との役割の問題もありますが、一番ネックになっているのは財源の問題だと思います。観光協会は民間の団体ですから、行政からの依存だけで今まできたところですが、これからは自立・自足するための工夫が必要なのではないのでしょうか。

(委員) そういったところも、記述を追加していただければと思います。

(委員) これから観光客が増えて行くという想定があるなかで、ユニバーサルツーリズムの視点というのでも検討されてみてはどうかと思います。この6ページの4で施設の整備があげられていますので、ここに包括されるということかもしれません。高齢者への対応や障害を持っている方への対応なども検討が必要となってきますので、記載していただければと思います。また、この進行管理の方法について、H23年度の評価を11月にすること、進め方自体がどうなのか、ということも思います。次年度の予算に反映させることができるような仕組みの方が良いのではないのでしょうか。

(事務局) 以前から私もそう思っていて、担当の方には9月の議会で報告できないかということで検討をさせましたが、まだ出てきていない数字も一部あるというような事情もありまして、この時期になってしまっています。ですが、それはとりあえず置いておいて、9月の決算委員会で報告をする。ということは、年の前半で評価をして、次年度の予算編成にも反映をさせる、といったことで進めていきたいと思っております。来年度以降はその方向で、再検討いたします。

(委員長) 次年度以降はできれば、年度前半で前年度の評価をして、後半でより戦略的なことを議論出来ればいいのかなと思います。

(委員) 4ページ(イ)について5カ国語表記と4カ国語表記とありますが、何が違うのでしょうか。

(事務局) 5カ国語表記というのは外国語版のパンフレットで、英語・中国語・韓国語・フランス語・スペイン語です。4カ国語表記は、観光案内版で日本語・英語・中国語・韓国語になります。

(委員) 物が違うということですね、カッコ書きを入れていただくと、わかりやすいかもしれません。それからその下の「発災時」は「災害発生時」という表現の方が良いのではないかと感じました。また、6～7ページあたりのことになりますが、鎌倉の景観のことについてあまり触れられていないのですが、最近確実に鎌倉の景観は壊されてきています。古い家の保存についても、最近壊されてきていますし、また、自販機がやたらに増え過ぎているのではとも思います。観光地としてはいいのかもしれませんが、古都という視点で見るとどうなのかなという思いもあります。たとえば、6ページの5あたりの、おもてなしの部分に入れられるのかなと思います。市の中で、景観課との連携も必要ですね。

(委員会) いらっしゃる観光客の方、もてなされる側によっても感じ方が違ってくると思いますが、何を目的に来ているかによって変わりますよね。

(委員) 街並みも崩れてきているように感じています。

(委員) これから世界遺産になると入込客数も増えますし、入場制限等して鎌倉の財産である景観とみどりを保存していく責任も発生してくると思います。もうひとつ、景観については、美化推進委員や青少年指導員の立場で、自販機のチェック・パトロールをしています。また、看板についても大船と鎌倉地区でパトロールしています。

都市景観課や観光協会、JRの方も参加して、路上にはみだしている看板を撤去する、ということをしてはいますが、非常に多いですね。これも世界遺産になるということで、課題にも入れて頂きたいと思います。また、実績の部分にもこちらの取組みを追加していただきたいなと思います。

(委員)景観といった意味では、先日大分県の臼杵に行って来たんですが、この地域は、歴史のみちがきれいに残っています。切通しや街並みがきれいに残っている、また電線は地中化されていて、路上の看板についても規制をしている。非常にすっきりしていて気持ちの良い街並みでした。たとえば、こういった場所を視察して、参考にするというのはいかがでしょうか。

(事務局) そういった課題については、それぞれの担当課で検討し、研究をしておりますが、我々も昨今の財政状況、予算の関係で職員の視察というものは皆無であるというのが残念ながら実情でございます。また、景観についての記載につきましては、記載を入れるかどうかという点は、進行管理委員会からの提言となりますので、記載についてはご判断をいただきたいと思います。先ほどご指摘いただきましたアクションプランについては各課から出てきたものですので、それを活かした形での記載としたいと思います。

(委員長) 世界遺産登録後の鎌倉のあり方については、いろいろシンポジウムなどをされていると思いますが、各々のイメージの共有化というのはどのような形でされているのでしょうか、事例等もあると思いますので、その点の記載もあるとよいのではないのでしょうか。

(副委員長) 景観だけ別に出すのではなくて、世界遺産に登録された観光地としての、それにふさわしいコントロール、受け入れの意識といった意味で、おもてなしのところに追記をすればいいのではないのでしょうか。

(委員) 前回の議事録の最後にありますが、世界遺産のあるまちづくり推進会議というものをやっているとのことだったので、それも取組みについて記述をする中で、世界遺産言及してみるのはいかがでしょうか。

(事務局) 市としては、世界遺産のあるまちづくり会議の中で、交通の問題や景観の問題についても、議論がされております。ただ、繰り返しにはなりますが、進行管理委員会からのご提言という形ですので、記載については、委員の皆様にご判断いただければと思います。

(委員長) この会議は部長クラスの会議で、専門家を入れての議論ではないのでしょうか。

(事務局) 専門家は入っておりません。

(委員長) 個人的には専門家が入っていた方がいいのではないかなと思います。

(事務局) わかりました。その点については、ご意見ということで、協議会で提言を試みます。

(委員長) それでは、そろそろ時間ですので、他にはいかがでしょうか。もしないようでしたら、いったんここで全体を振り返っていただいて、いかがでしょうか。

(委員) 景観の問題についての記述はぜひ入れて頂きたいと思います。

(委員長) それでは、今回の議論をふまえて、再度修正をしていただきたいと思います。今日の議論でだいぶ整理できたと思いますので、よろしくお願いいたします。

(事務局) 本日の議論を踏まえて、平成23年度実績概要及び進行管理状況評価報告書の案を事務局で作成し、委員長、副委員長と調整のうえ案を確定したいと思います。その後、皆様に送付してご確認していただいた上で最終案とし、部内の決裁を経て「鎌倉市の観光事情平成24年度版」として確定したいと思います。また、確定後は市議会12月定例会観光厚生常任委員会で報告させていただきます。なお、本日時間都合等でお話いただけなかったことや追加のご意見等ありましたら、事務局までお願いします。期限につきましては、恐れ入りますが11月14日(水)までに事務局までご連絡いただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

以上