

鎌倉市観光基本計画推進協議会第7回会議
第19回鎌倉市観光基本計画進行管理委員会 会議要旨

日時 平成25年11月18日（月） 14時～15時45分

場所 鎌倉市議会全員協議会室

出席者 23名

[推進協議会] 16名

梅澤部会長、鎌倉市観光協会、鎌倉旅館組合、
日本旅行業協会関東支部神奈川県地区委員会、鎌倉市仏教会、
江ノ島電鉄株式会社、東日本旅客鉄道株式会社横浜支社、
湘南モノレール株式会社、神奈川中央交通株式会社運輸計画部計画課、
JAさがみ鎌倉地区、鎌倉マリンスポーツ連盟、
鎌倉市自治町内会総連合会、鎌倉ガイド協会、
神奈川県警察鎌倉警察署、神奈川県警察大船警察署、
神奈川県横須賀三浦地域県政総合センター

[進行管理委員会] 7名

古谷委員長（兼推進協議会）、中根副委員長、鷲尾委員、牧田委員、
藤川委員、岩田委員、御法川委員

傍聴者 2名

1. 開会あいさつ

2. 庶務事項

3. 議題

(1) 報告事項 「鎌倉市の観光事情」について 及び (2) 意見交換

事務局から「鎌倉市の観光事情」について説明を行い、鎌倉市観光基本計画進行管理委員会委員長及び委員から鎌倉の観光に関する提言が行われた。その後、引き続いて会員及び委員間で意見交換が行われた。

※発言者の表記は以下のとおりです。

(委員長) …進行管理委員会委員長

(委員) …進行管理委員会委員 (会員) …推進協議会会員

(委員長) 鎌倉市観光基本計画進行管理委員会では、事務局にデータを提出してもらい、事業の進行状況のチェックを行っているが、作って終わりの自己満足に終始するのではなく、市民や観光主体に対し観光施策を可視化することを目的として作成している。観光客数についても、年間での平準化までには至っていないが、ホームページ等を通じた情報発信により、一定の効果は出ていると思う。今後の基本計画の新たな策定に際しては、マスタープランやアクションプランに盛り込むべき視点について、例えば今までの中国や韓国の外客誘致から、アセアン諸国やムスリムの受け入れ、また市の受け入れのキャパシティがオーバーしていることなども含め、細かい数字にとらわれず、議論を進めていきたい。

- (委員) 平成17年の基本計画策定の際から関わっているが、この観光基本計画は全国に誇れる特徴的な計画だと思う。間雲に観光客数を増やす政策ではなく、質が高く市民にも愛される政策であり、業者や行政は観光客数を増やすことに捉われがちだが、言い方は悪いが過疎地の観光政策とは次元が違う。さすが鎌倉と言われる受け入れ体制を追及してほしい。鎌倉の観光は着実に進んでおり、オリンピックで量の観光に引きずられるかもしれないが、鎌倉のよさがスポイルされたりズレたりしないよう、より深く市外の人に知ってもらえるよう議論したい。
- (会員) 観光事情はよくまとめられているが、今後我々寺院は外国人や近隣の方など誰をターゲットとしたらよいのか。
- (事務局) 観光基本計画の基本理念は「住んでよかった、訪れてよかったまち」である。鎌倉は、年齢層のバランスよく多くの観光客が訪れており、特に3回以上鎌倉に来ているリピーターの方が7割以上の成熟した観光都市である。まずは、来てもらい、その後リピーターになってもらうというのが一般的な観光施策だが、本市には来ていただくだけの歴史、文化資産があると認識している。市としては「本当に満足して帰っているのか」という視点から、例えば体験や非公開の秘仏を見たいなどの質の高いサービス体験の提供が満足度を上げると考えている。厳しい財政状況の中、市税収入に頼らず、独自の収入確保手段としてネーミングライツの導入やクラウドファンディングによる寄附を募っている。
- (会員) 我々は特別拝観を行っているが、仲間内でもこのような方向性でやっていてよいのか度々話題にあがる。参加した方には評価していただいているが、PR力については、まだ力不足であると認識している。
- (委員長) ターゲットはあくまで方法論であり、まずは地域の人の生活が観光客に誇れるかが大切だと思う。鎌倉で生活している人、働いている人などがより良くなるような寺院との関係性が築けないか。
- (委員) 特別拝観は正によい方法だと思う。誰でもウェルカムではなく、ここでしか体験できないことをするためには、人数、時間等の条件を付けてもよい。そういったニーズは多く、特に外国人の個人旅行は成熟している。外国人に対しては看板等の工夫が必要だろうが、市と連携するなり、ネットを活用するなりして特別拝観は是非継続していただきたい。
- (委員) ゴミの戸別収集を来年に控え、駅のゴミ箱に家庭ごみを捨てるようなことも起こりうることから、本日は是非観光主体の方とゴミ問題について議論したい。鎌倉市内でおもてなしの心は浸透してきているが、ゴミ問題の普及啓発が来年の課題になると思う。
- (委員) いいところを探すことを私は心がけている。管理やチェックも大切だが、伸びているところは意外に見落としがちであり、例えば不満の数値が減っているのは改善していると判断できる。またどこにターゲットをおくかについては、東京ディズニーランドがAKB48を起用したことにショックを受けたが、やはりリピーターを継続的に作るには新規を増やすしかなく、新しい魅力を発信し続ける必要がある。今は若い人が旅行をしなくなったが、今年鎌倉の海水浴場が9月までやっていたことで学生が喜んだこともあり、若い人に訪れてもらえることは大切だと

思う。

(委員) ターゲットについては、高飛車なわけではないが、ここで特別な体験をするには代償を払ってもらう必要があり、そういった客を質の高い観光でもてなすことがよいと思う。またゴミ問題もそうだが、併せて交通渋滞についてもこの協議会では毎年苦言を呈している。様々なチャレンジを通して成果はあがっているが、交通は難しい問題であり未着手の課題である。

(委員) 「住んでよかった」と「来てよかった」という基本理念は、相反するようで実は同じことを言っている。ターゲットについては身近な意見を取り入れるべき。我々市民も特別拝観には行きたいが、近くでやっていないこともあり、身近な場所でやってくれば市民も喜ぶと思う。ハイキングに来る外国人はネットをよくみていて本当によく知っているので、ネットを十分に活用することが必要。また外国人にわかりやすい案内板の整備は市として必要。なお、トレイルランが今流行しているが、警察等を巻き込み今のうちに安全対策を講じておかないと、今後禍根を残すことになると思う。財政問題については、受益者負担の考え方を取り入れ、観光客から数百円でも負担してもらわないと、負担を先送りすることになる。

(委員) 世界遺産は駄目だったが、現在和食が世界遺産候補となっている。その和食とは大人が食べるスペシャルなものではなく、日本人の文化を和食を通じて感じるもの。鎌倉のあるべき市の姿や立ち位置、役割も京都のようなスペシャルな感じではなく、若い人に日本文化を感じてもらえるきっかけのようなものが良いのではないかと。学ぶより感じる、機能より情緒を重んじるのが鎌倉の観光だと思う。

(会員) 自然をもっとPRしてもらいたい。6月に鶴岡八幡宮で行われた国際アジサイ会議は素晴らしかったが、もっとこういった会議が増えればよいと思う。鎌倉の観光パンフレットには自然に関する記載が少ない。

(会員) 鎌倉の宿泊施設は、箱根と違いリゾートから民宿まで多種多様な形態があり、組合に加入していない施設を含めて約30施設ある。しかし鎌倉の宿泊率は1%以下で年間30万人ほど、京都は1/4が宿泊する現状から、なかなか宿泊に結びつかない。宿泊しないとできないような体験、例えば早朝の海や寺を訪問するなど、宿泊の魅力があつたら委員からも意見がもらいたい。

(委員) 鎌倉は立地や単価のハードルから宿泊施設が増えない。ただし東京から帰れるから宿泊が駄目というわけではなく、例えば房総のとある宿泊施設は稼働率90%以上という。それは、旅館としてのサービスもあるが、他のサービスも充実しているから。最近では小町通も夜遅くまでやっているいい店が増えており、ニーズは高まりつつある。また現在廃屋や古民家に宿泊できるよう法改正を行っており、週末会社帰りに泊まりに来て、朝の混まないうちに拝観するような民泊のスタイルもどうか。

(委員) 厚木の宿泊客は11月、12月に多くなる。これは、温泉地ということもあり、1年間どこにも行けなかったから近いところに泊まりにいこうと、家族連れで訪れる人が多くなるからである。鎌倉も時期を絞ってPRするといいいのではないかと。

(委員) ゴミ、トイレ、交通の問題について、是非交通の方たちから意見を聞きたい。

- (会員) ゴミに関してはオウム真理教の事件後、各事業者がゴミ箱を撤去したが、江ノ電は観光鉄道という側面があり、ゴミが放置されて客が悪いイメージを抱くのは避けるため、江ノ電はゴミ箱を設置していた。交通については、バスの定時運行が渋滞でできないので、改善してもらいたい。
- (会員) ゴミについては業者が巡回回収しており現在のところ問題にはなっていない。今後家庭ごみの有料化となれば、駅のごみの状況もある程度変化はあるだろうが、それなりの回収スパンを増やす等、美化を推進したい。また交通については、JRはまだ輸送力に余裕があるので、是非利用してもらいたい。
- (会員) テロもあるのでゴミ箱の設置は最低限にしている。またモノレールは他の路線と違い9割が通勤客の利用となっている。そのため、どうやって大船で乗り換えてもらおうかが重要である。
- (会員) 当社は鎌倉に営業路線がないためゴミや交通問題について直接的な関わりはないが、鎌倉市の観光には協力したいと考えており、例えば路線バス車内のチラシや広告の宣伝力はまだまだ捨てたものではないので、是非活用してもらいたい。
- (委員) 鎌倉のまちはクリーンだということで徹底すると、観光にとっても良い影響があるのでないかと思っている。各社にその方法を検討してほしいと思う。
- (委員) 鎌倉であれば、まちをきれいにするというのも、一つの体験プロジェクトとして出来るのではないかと思う。鎌倉の大切な資源を守っていくということをプログラム化し、義務ではなく一緒にやっという捉え方で進めていったら良いのではないか。

(3) 情報交換

会員及び委員から鎌倉芸術祭、写真コンクール、タンコロまつり、鎌倉観光文化検定、世界遺産作文コンクールなどの情報提供が行われた。

また、事務局より「かまくら想いプロジェクト」についての情報提供を行った。

4. その他