

3 観光

～観光に高い魅力と独自性があるまち

<基本計画の目標>

市民と観光客がともに快適に過ごせるまちづくりを進めます。
魅力ある観光資源と新たな地域活力の創造をめざします。
自然環境や歴史的遺産の保全・保護を基調とした観光地をめざします。

<目標指標>

目標指標	目標指標の定義	当初値	H18	H19	H20	H21	H22年度 目標値	H27年度 目標値
観光客数(+)	神奈川県が実施する入り込み観光客数調査に基づく本市の年間観光客数	1,800 万人	1,846 万人	1,869 万人	1,934 万人	1,883 万人	1800 万人	1800 万人
鎌倉に訪れた観光客の満足度(+)	観光課で計測している「鎌倉観光の結果、全体的に普通以上の満足を感じた人の割合」	65 %	66.8 %	70.2 %	73.9 %	76.2 %	70 %	75 %
市民満足度	サブタイトルにあるまちの実現状況について、市民が実感している割合	79.4 %	79.4 %	77.6 %	80.6 %	81.0 %	81 %	82 %

<これまでの取組の評価～進捗と課題>

評価：◎80%以上の成果、○50%以上の成果、△30%以上の成果、×30%以下の成果

・市民経済部

<昨年度からの課題>

パンフレット等で、公衆トイレの場所のインフォメーションを充実させる必要がある。外国人観光客の対応策なども検討すべきである。

<進捗>

市発行のパンフレットに公衆トイレの位置を地図上に表示するとともに、公衆トイレには他の公衆トイレの位置を表示した看板を設置した。外国語マップを増刷するとともに、外国語ガイドを支援した。

<課題>

公衆トイレの改修等に多額の費用を要し、改修計画が予定通り実施できていない。同じ観光情報を市と観光協会がそれぞれで発信し、非効率になっているため、役割分担を明確にする必要がある。

担当部の評価



<今後の展開(取組方針)>

・市民経済部

・情報発信

観光課、観光協会、商工会議所、民間が出している鎌倉の情報を観光客等にわかりやすく発信していく方法を検討する。

・観光客ニーズ調査

観光客が何を鎌倉に求め、何が足りないかを調査し、新しい観光商品開発の検討材料とする。

・観光基本計画の見直し

平成22年、23年は基本計画の中間見直しの時期にあたるため、アクションプランと計画が推進しやすい体制となるよう検討する。

鎌倉市民評価委員会の評価

～評価委員は、この分野の取組について次のように評価しています。



評価できるところ

- ・トイレに次のトイレの表示を加えたことは、高齢者が増加している状況に対する対応として評価出来る。10年前に比べて駅前のトイレ問題など良くなったと思う。
- ・年間1800万人に及ぶ観光客が訪問する魅力を維持し、交通等のインフラを整備している。鎌倉まつり、花火大会など大型イベントも大きなトラブルなく遂行している。
- ・鎌倉駅前の観光案内所がきれい、かつ、カウンターが広くなり、会話しやすくなった。窓口の対応は非常によく、バス乗り場を問い合わせるなど市民でも活用できる。外国語対応もスムーズに行っている。観光課のホームページは更新頻度が高く、旬の情報を提供している。
- ・市内に外国語を含めた案内板やパンフレットが準備されてきており評価できる。観光協会発行のパンフレット（一枚もの）はコンパクトでよく纏まっている。



課題・提言

- ・公衆トイレの改修や修繕を随時進める必要があるとともに、商店等のトイレに一般利用を協力要請し、美化を着実に進める必要がある。
- ・観光について色々な案内（ネット含む）が出ているが、市として観光情報の提供の充実が望まれる。
- ・観光の分野には市民からも多く意見が寄せられている。観光場所付近で困っている住民の意見は早めに対策を考えて欲しい。
- ・鎌倉市内の一部の事業者には店内トイレの整備に消極的姿勢が見られる。「ご意見箱」を要所に設置して頂きたい。