

I 平成25年度の実績概要

平成25年度は、鎌倉市がこれまで行ってきた「武家の古都・鎌倉」の世界遺産登録に向けた取り組みに対し、ユネスコの諮問機関であるイコモス（国際記念物遺跡会議）から「不記載」の勧告を受け、推薦の取り下げに至りました。このことにより、「世界遺産のあるまち鎌倉」のまちづくりは、大きな転換点を迎えることとなりましたが、登録に向けた機運の高まりや、その後も引き続き様々な角度からマスメディアに取り上げられたことなどから、鎌倉を訪れる観光客数は大きく伸びて、平成6年以来、延入込観光客数が2,000万人を超える賑わいを見せました。

市では、こうした観光客の受け入れ環境を整備するため、ホームページ等による情報発信に努めるとともに、ハード事業としましては、総合案内板（鎌倉駅東口及び西口ほか）の多言語化や、観光ルート板（市役所前交差点、銭洗弁財天入口ほか）の作成を行いました。

インバウンド事業としては、「Visit Japan トラベルマート2013」に出展し、バイヤーに対し鎌倉の魅力のPRを行いました。また、外国人向け観光案内図（英語版）の増刷を図りました。

他団体との連携としては、鎌倉市観光協会が主催する初めての着地型観光（※1）商品となる「鎌倉プレミアムツアー」（※2）を支援し、鎌倉ならではの観光を後押ししました。

一方、厳しい財政環境下における事業財源確保の新しい手段として、平成24年度に募集を開始した、市内3つの海水浴場の名称に対するネーミングライツ（※3）のパートナーを決定、契約したほか、新たにインターネットを活用したクラウドファンディング（※4）による寄附金募集も実施しました。

※1 旅行者の居住地、つまり発地で商品を開発・販売する従来型の観光に対して、旅行の目的地、つまり着地の側で、その土地ならではの特色を生かして開発・販売する観光のこと。

※2 着地型観光事業として、公益社団法人鎌倉市観光協会が販売を行った旅行商品。普段では見ることのできない秘仏や、入ることのできない場所を案内するツアーとして、平成26年2月20日、平成26年3月13日の2回実施された。

※3 施設の名称にスポンサー企業の社名やブランド名を付与する、広告概念。鎌倉の海水浴場の名称は、公募を実施した結果、「材木座海水浴場」「由比ガ浜海水浴場」「腰越海水浴場」に決定した。

※4 群衆（crowd）と資金調達（funding）を組み合わせた造語であり、ある目的、志などのため不特定多数の人から資金を集める行為、またそのためのネットサービスのことをいう。

1 アクションプラン各目標の主な進捗状況

第2期鎌倉市観光基本計画が目指す3つの目標の主な進捗状況は次のとおりです。

目標1 鎌倉らしさにこだわる観光の実現



平成24年度に、即時更新ができるようリニューアルした観光商工課のホームページにおいて、「撮れたて鎌倉」のコーナーにほぼ毎日新たな記事を掲載するなど、最新の観光情報を提供しました。これらの取り組みにより、ホームページの年間閲覧数も対前年度比68.4%増（年間3,053,000件）となっています。平成23年度から運用したツイッターも、フォロワー件数が対前年比51.6%の増（平成26年3月末現在5,517件）となり、現在も増加しています。

また、外国人受入環境整備事業として、平成24年度に作成した外国語版マップ（英語）の増刷を行ったほか、平成24年度に引き続き、インバウンドの推進として「Visit Japan Travel Mart 2013」に出展し、PR活動を行いました。

目標2 伝統と快適性の調和した観光空間の実現

「武家の古都・鎌倉」の世界遺産登録は、推薦の取り下げという結果にはなりましたが、年度前半には引き続き世界遺産ガイド施設などの整備に向けた取り組み等が進められました。また、世界遺産への再推薦を目指す動きが始まっており、イコモス勧告の検証などが進められました。観光施設の整備では、老朽化した公衆トイレの改修やハイキングコースの整備、清掃を行いました。なお、観光関連事業の財源確保を図るため、観光マップやホームページなどの広告収入の確保に引き続き努めるとともに、クラウドファンディングによって集めた寄附金を活用して観光ルート板（市役所前交差点、銭洗弁財天入口ほか）を作成したほか、海水浴場の名称に対するネーミングライツのパートナーを決定、契約し、海水浴場運営事業費の財源の安定確保を図りました。



目標3 地域が一体となった観光振興の連携と推進

多様な観光関連主体が一体となって、組織的に観光振興に取り組むために、市内の観光関係団体が参画して平成23年度に設立された「鎌倉市観光基本計画推進協議会」で、鎌倉の観光に携わる関係者が適時に情報交換し、地域連携をより深めるものとしています。

さらに、東日本大震災の教訓を活かし、地震・津波の発生時において、観光客等の被害を最小限にとどめ、観光客等のスムーズな避難を実現するための「観光客等地震・津波対策ガイドライン」を策定し、周知を図りました。さらに、国際観光部会において、外国人の受入環境整備の意見交換を行いました。



2 平成25年9月の提言を受けた取組み内容

平成24年度実績を評価・検証した結果を踏まえ、平成25年9月に進行管理委員会から提出された「今後に向けての課題・提言」に対する主な取組み内容は、以下のとおりです。

(1) 市民の理解を深める取組みの充実



「住んでよかった、訪れてよかった」の基本理念の実現にあたり、自らが住む鎌倉という町がいかにして武家政権として誕生するに至ったかの歴史を紐解き、また様々な文芸作品の舞台として取り上げられる鎌倉の魅力を再発見することにより、市民の観光振興に対する理解を深めることをテーマとした観光振興シンポジウムを実施しました。

(2) 観光都市としてのおもてなし



2020年の東京オリンピック・パラリンピックを控え、世界的な観光都市として増加する外国人観光客の受け入れ体制を整備していく必要があるため、鎌倉市観光基本計画推進協議会の個別検討部会として設置した「国際観光部会」を開催して、外国人観光客の受け入れ環境整備に関する意見交換を行い、また、市内各所に設置されている観光案内板9基(鎌倉駅東口及び西口ほか)と名所掲示板4基(浄智寺、明月院ほか)

の多言語化を行いました。

鎌倉商工会議所では、引き続き、ホスピタリティの向上を目指して、セミナーを開催するとともに、おもてなしを推進するリーダーを養成するための、鎌倉おもてなしコンシェルジュ養成講座を行いました。

(3) 鎌倉ならではの観光の推進

鎌倉市観光協会が主催する初めての着地型観光商品となる「鎌倉プレミアムツアー」を支援し、鎌倉ならではの観光を後押ししました。

また、外国人観光客の受け入れ体制を整備していく必要があるため、鎌倉市観光基本計画推進協議会の個別検討部会として設置した「国際観光部会」を開催して、外国人観光客の受け入れ環境整備に関する意見交換を行いました。



(4) 観光の作法の普及啓発

海水浴場の風紀、マナーの悪化に対しては、自治町内会及び関係団体を含む検討部会を立ち上げ、規制の在り方等について検討を行いました。

観光客が社寺を訪れる際の作法について、ホームページに案内記事を掲載するとともに、校外学習で訪れる児童生徒に対しては、観光マナーに関する案内パンフレットを学校等に送付し、周知徹底に努めました。

(5) 情報共有と情報発信の強化

誰にでも簡単に記事の新規掲載、更新が可能となるCMS(※5)を導入し、即時更新ができるようリニューアルした観光商工課のホームページの強みを生かし、「撮れたて鎌倉」のコーナーにほぼ毎日新たな記事を掲載するなど、最新の観光情報を提供しました。また、ツイッターを活用した情報発信も随時行い、様々な手段による情報の

共有や発信に努めました。

※5 ウェブサイトの制作や運営を容易にするシステム、およびそれを可能にするソフトウェアのこと。ウェブページを構成するコンテンツ（掲載内容）やレイアウト（割付け）、リンクなどの要素を分離することにより、それぞれの変更、更新、追加作業が他の要素に影響を及ぼさずに、複数ページやウェブ サイト全体を一元的に管理できる。content(s) management system の略で、コンテンツ管理システムともいう。

（6）観光地としての施設の整備



老朽化した光明寺公衆トイレの改修を行い、観光客が快適に利用しやすいよう洋式化、ベビーチェア、手すりの設置などユニバーサルデザイン化を図りました。さらに、平成26年度に改修予定の浄光明寺公衆トイレの実施設計を行いました。

クラウドファンディングによって集めた寄附金により、観光ルート板10ヵ所分（市役所前交差点、銭洗弁財天入口ほか）を作成し、観光客の利便性の向上を図りました。

ハイキングコースの安全確保のため、前年度に引き続きパトロールと危険個所の把握を関係団体と行うとともに、委託業務により危険個所の整備を実施しました。

（7）観光客の安全安心

東日本大震災の教訓を生かし、観光客を迎え入れる都市として、地震、津波など災害時における被害を最小限にとどめるため、鎌倉市観光基本計画推進協議会の個別検討部会として設置した「災害時観光客対策部会」の意見をまとめ、「鎌倉市観光客等地震・津波対策ガイドライン」を策定しました。

（8）訪日観光客の誘致

国内最大級の海外旅行会社との商談会である「Visit Japan トラベルマート 2013」に出展し、インバウンド観光の推進を図りました。また、英語、フランス語、中国語、韓国語、スペイン語の5カ国語による外国語版ホームページのリニューアル、外国語版マップの作成を行いました。



(9) 観光による経済波及効果のデータ集計

職員の政策形成能力の向上を図るため、観光・経済研究プロジェクトチームを設置し、観光消費の動向調査、観光客の実数の推計、経済波及効果の推計を行いました。また、平成24年度から観光庁にて実施されている「観光地域経済調査」(※6)については、平成26年7月頃に集計結果が示され次第、観光による地域のお金の流れを分析してまいります。

※6 観光が地域の経済や産業にどのような影響を及ぼしているのかということ把握するための調査。調査によって、地域における観光によりもたらされるお金の流れがわかるようになる。

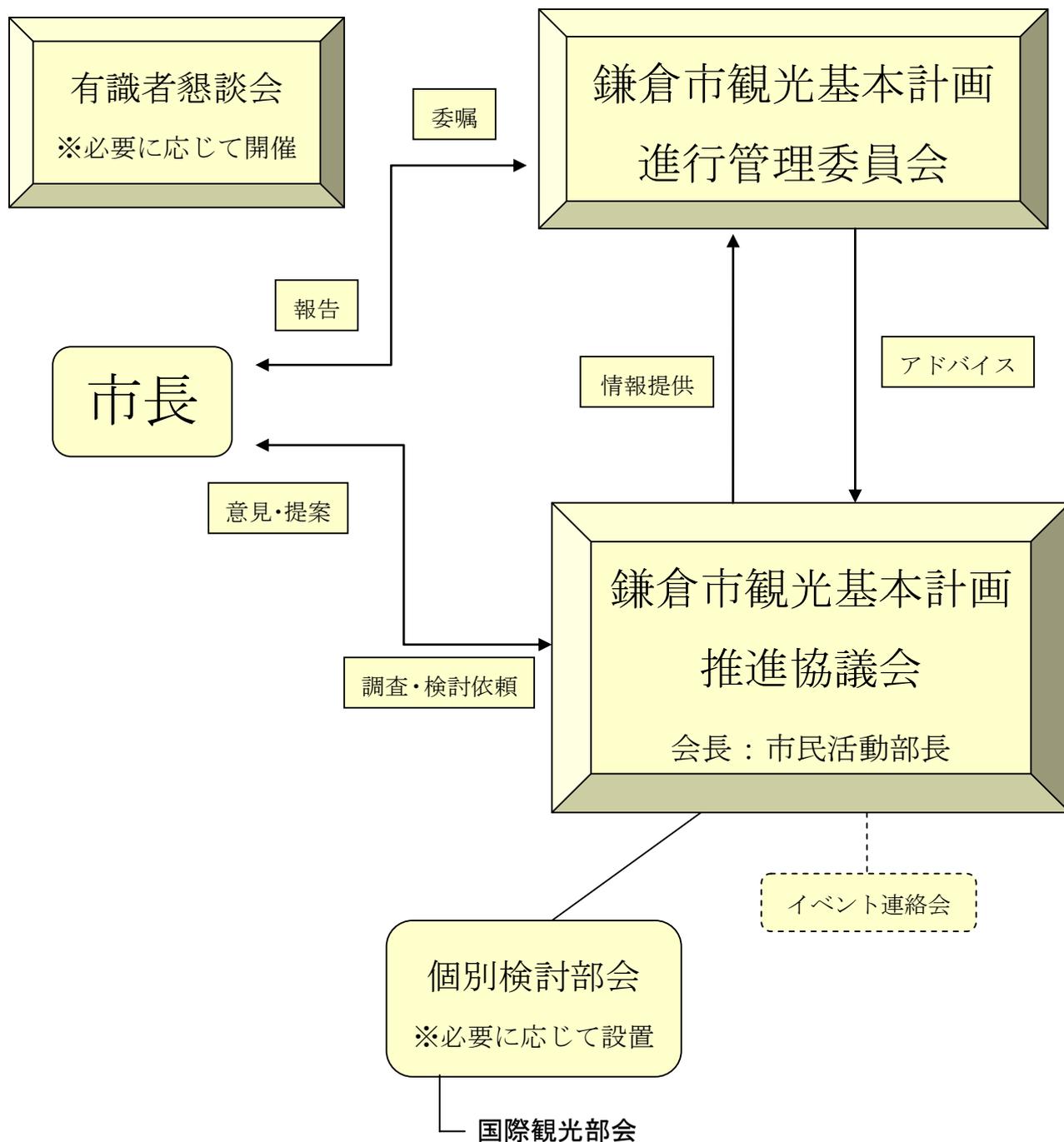
(10) 地域が一体となった観光振興の推進

鎌倉市観光基本計画推進協議会を活用して、市が提案する議題に限らず、会員それぞれが持ち寄った情報提供、課題提起を積極的に取り上げることにより、市内の観光関係主体が課題に対する共通認識を持ち、これを解決するための土台を築きました。

(11) 次期観光基本計画の策定

現観光基本計画の計画期間の平成27年度までに、次期基本計画を策定するため、これまでの取り組みによる成果や課題を整理するとともに、策定作業に必要となるアンケート調査等に係る支援を得るための予算措置を行いました。

3 平成25年度の推進体制



※平成23年度より鎌倉市観光振興推進本部を発展的解消させて、実務レベルの機動的な意見・情報交換の場である鎌倉市観光基本計画推進協議会を設置しました。

4 推進体制の活動状況

★鎌倉市観光基本計画推進協議会

回数	日程	主な審議内容
第6回	平成25年5月27日（月）	<ul style="list-style-type: none">・地震・津波対策ガイドラインについて・観光関係予算について・海水浴場ネーミングライツについて・海水浴場の開設について・入込観光客数について
第7回	平成25年11月18日（月）	鎌倉市観光基本計画進行管理委員会との意見交換

◎鎌倉市観光基本計画進行管理委員会

回数	日程	主な審議内容
第17回	平成25年7月26日（金）	<ul style="list-style-type: none">・平成24年度実績概要について・平成25年度版進行管理評価報告書の内容等について
第18回	平成25年8月23日（金）	・鎌倉市の観光事情〔平成25年度版〕について
第19回	平成25年11月18日（月）	鎌倉市観光基本計画推進協議会との意見交換

☆個別検討部会

国際観光部会

今後見込まれる外国人観光客の増加に伴う、外国人観光客受入環境の整備について検討するため、平成25年5月27日、平成25年8月28日、平成26年2月27日に会議を開催しました。