

平成 29 年度実績概要

1 平成 29 年度の実績概要

平成 29 年度は、ここ数年に渡り、2020 年東京オリンピック・パラリンピックに向けて増加を続けている外国人観光客が更に増加し（平成 26 年：1,341 万人、平成 27 年：1,973 万人、平成 28 年：2,403 万人、平成 29 年：2,869 万人（日本政府観光局（JNTO）発表）、観光庁が平成 28 年 3 月に策定した『明日の日本を支える観光ビジョン』において、2020 年の訪日外国人旅行者数の目標値として設定した 4,000 万人の達成がより一層堅実なものとなりました。

この数値からもわかるとおり、政府の掲げる「観光立国」という日本のあり方は加速しており、観光収入も増加をし続けています。しかしながらその一方で、一部の観光地では、急増する外国人観光客をはじめとする多くの観光客により、市民生活への影響が出ている地域もあります。これは我々鎌倉市においても例外ではなく、近年、鎌倉の観光は、平成 28 年 3 月に策定した「第 3 期鎌倉市観光基本計画」に掲げる目標である「住んでよかった、訪れてよかった」と思える成熟した観光都市を目指すにあたり、「多くお越しいただいている観光客のための受け入れ環境の整備」と「市民が安心して穏やかに暮らせるまちをつくる」ための施策に特に注力をする必要が生じています。

平成 29 年度は、これらの目標、課題に対し、ICT の活用や、今までに無い啓発物を作成するなど新たな試みにも取り組み、推進と解決を図りました。各目標に対する具体的な事業内容は次のとおりです。

目標Ⅰ「歴史、文化、自然、景観といった様々な遺産を保存・継承しつつ、知られざる鎌倉の魅力や価値を掘り起し、新たな観光資源として発展・向上させます。」

目標Ⅱ「成熟した観光都市としての鎌倉に市民が誇りや郷土愛を感じつつ、安心して穏やかに暮らせるまちをつくります。」

目標Ⅲ「誰もが安全で快適につつがなく鎌倉で学び楽しめるように、観光客を受け入れます。」

目標Ⅳ「観光の振興を地域の活性化につなげます。」

鎌倉の持つ様々な魅力や価値が世界に誇る貴重な財産であることを認識し、観光に携わるあらゆる主体が連携・協力して、誰もが「住んでよかった、訪れてよかった」と思える成熟した観光都市を目指します。

目標Ⅰ「歴史、文化、自然、景観といった様々な遺産を保存・継承しつつ、知られる鎌倉の魅力や価値を掘り起し、新たな観光資源として発展・向上させます。」

目標Ⅰに係る事業としては、鎌倉が古くから培い、育んできた観光資源である、美しい海や緑豊かな環境の魅力の発信に努めつつ、夏の鎌倉の風物詩である海水浴場の運営や、古くから地域の方々や観光客に親しまれてきたハイキングコースの維持管理を行いつつ、古くから続く伝統的な催事、神事である「鎌倉まつり」や「鎌倉花火大会」、「鎌倉薪能」などを実施運営する鎌倉市観光協会への補助金を支出するなど、鎌倉の観光を支える遺産の保存・継承に引き続き取り組みました。

また、鎌倉の大きな観光課題の一つである、「観光客の地域的集中化」を緩和するべく、市民団体との協働事業で、観光課ツイッターを通じて比較的に観光客の集中していない地域の四季折々の花や、歴史に係る情報の積極的な発信や、鎌倉市を舞台に30年以上もの長きに渡り愛される漫画「鎌倉ものがたり」に登場する鎌倉の名所を紹介する案内板を、クラウドファンディング^{*1}の仕組みを活用して設置し、新たな鎌倉の観光資源としての活用を図りました。



葛原岡神社「一色先生の足跡板」

^{*1} 群集 (crowd) と資金調達 (funding) を組み合わせた造語であり、ある目的、志などのために不特定多数の人から資金を集める行為又はそのためのネットサービスのことをいう。

目標Ⅱ「成熟した観光都市としての鎌倉に市民が誇りや郷土愛を感じつつ、安心して穏やかに暮らせるまちをつくります。」

目標Ⅱに係る事業としては、平成 28 年度に引き続き、依然として市民生活に大きな影響を与えている観光客の増加と、そのモラルやマナーの低下に対し、ホームページや広報物などでの観光マナーの普及・啓発を行うとともに、「歩く観光」および「分散型観光」の推進に取り組みました。

観光マナーの普及啓発については、前述のホームページや広報物のほかに、2020 年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて増加する訪日外国人観光客に対しての訴求力を高めるために、鎌倉旅行の思い出として持ち帰っていただくことを狙いとした「手拭い」を素材としたマナー周知啓発物を作成しました。持ち帰っていただくことにより、海外での鎌倉の知名度向上と、事前のマナー周知を図るとともに、紙媒体配布により生じることが予測される観光ごみの抑制も図っています。配布は平成 30 年度から行う予定です。

「歩く観光」及び「分散型観光」の推進については、平成 28 年度に市民協働事業として実施作成した「ぶらり鎌倉マップ」について、同じ市民団体とともに、二階堂・浄明寺地域への歩くルートを紹介するとともに、目標Ⅰでも取り上げた「市民協働ツイト事業」や「一色先生の足跡板」などで比較的観光客の集中していない地域への誘導を図りました。



マナー啓発手拭い



市民協働事業 ぶらり鎌倉マップ

目標Ⅲ「誰もが安全で快適につつがなく鎌倉で学び楽しめるように、観光客を受け入れます。」

目標Ⅲに係る事業としては、平成 28 年度に引き続き、増加を続ける外国人観光客への対応に係る市内店舗の負担を軽減するべく、市内の NPO 団体と協働して、実際に自店舗の多言語メニュー作成を行うワークショップを開催して、より実践的な支援を行いました。

また、外国人観光客に対するボランティアガイドを行っている組織、鎌倉ウエルカムガイド (KWGA) の活動が外国人観光客の増加とともに重要性を増してきていることを受けて、そのガイド予約受付の簡便化を実現するためのオンラインシステム構築費を負担するなど、鎌倉の観光の担い手の中でも特に、高い需要と緊急性を持った外国人観光客の受け入れについての下支えを行いました。

これに併せて、鎌倉市観光総合案内所についても引き続き、常時多言語対応ができる体制での運営を行うことで、外国人観光客が円滑に鎌倉での観光を楽しめる受入環境の整備に取り組みました。

外国人観光客の受け入れ環境整備については、オリックス株式会社と「各種先端技術を活用した多言語による観光情報整備に関する協定」を締結し、今後、I C T 機器等を活用した多言語観光情報提供について様々な試みに取り組むための協力体制を確立しました。

これら外国人観光客対応のほか、平成 28 年度に着手した高齢者や障がいのある方でも安全で快適に観光できるよう、バリアフリーやユニバーサルデザインに配慮した鶴岡八幡宮裏公衆トイレ及び妙本寺公衆トイレの供用を開始しました。



Application for Guided Tour

1. Tour Date/Time & Route • 2. Applicant Information • 3. Tour Guest Information • 4. Questionnaires • 5. Finalizing Application • 6. Completion

1. Tour Date/Time

Type in tour date and time

Tour Date

Tour Time

Tour Hours

KWGA 予約受付オンラインシステム



八幡宮裏公衆トイレ



妙本寺公衆トイレ

目標Ⅳ「観光の振興を地域の活性化につなげます。」

目標Ⅳに係る事業としては、目標Ⅰでも取り上げた、平成28年度から継続して取り組んできている市民協働事業である「ぶらり鎌倉マップ」の作成などを通じて「歩く観光」を推進することにより、観光客の方にじっくりと時間をかけ、観光施設の周辺部までを回遊していただき、また、目的地としていた地点からも足を伸ばしていただくことや、同じく目標Ⅰでも取り上げた「市民協働ツイート事業」や「一色先生の足跡板」などを通じて、現在比較的に観光客が集中していない地域の魅力を発信することによって、その地域への観光客の流入が、観光消費や担い手との交流機会の創出につながるようにすることで観光の振興を地域の活性化につなげるための事業に取り組みました。