

平成24年度実績概要

鎌倉市市民活動部 観光商工課

I 平成24年度の実績概要

平成24年度は、「武家の古都・鎌倉」の世界遺産登録に向け、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）による現地調査が行われ、登録に向けた気運が大きく盛り上がった年でした。同時にユネスコに推薦書が提出された「富士山」と並び、テレビの旅番組や情報番組でも非常に多く取り上げられました。

市及び観光協会としても、鮮度の高い情報を発信するため、ホームページのリニューアルを行うとともに、市はツイッター、観光協会はフェイスブックを積極的に活用しました。

また、平成23年度に引き続き、観光プロモーションとして「旅博2012」、インバウンド推進として「トラベルマート」に出展しました。

観光空間の整備では、世界遺産ガイダンス施設の建設について検討を進めたほか、交通渋滞解消のための交通需要マネジメントの検討を進めました。

観光客の安全安心対策では、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るための取り組みをまとめた「観光客等地震・津波対策ガイドライン」を策定しました。

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

今年度は、観光商工課のホームページにCMS（※注）を導入し、即時更新ができるようリニューアルし、旬の情報を発信する体制を整えました。ホームページの年間閲覧数も対前年度比9.1%増（年間1,808,200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、フォロー件数が対前年比220.5%の増（平成25年3月末現在3,638件）となり、現在も増加しています。

また、観光庁の事業として外国人受入環境整備事業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進めました。

平成23年度に引き続き、観光プロモーションとして「旅博2012」、インバウンドの推進として「トラベルマート」に出展しました。



このほかにも、JR東日本による「大人の休日倶楽部」のキャンペーンや鎌倉が舞台のテレビドラマが放送されたことも、観光客の誘致につながりました。

※注 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。

目標 2 伝統と快適性の調和した観光空間の実現



鎌倉市交通計画検討委員会の様子

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）の現地調査が行われ、世界遺産登録に向けた動きが内外に見えるものになりました。

これに併せ、世界遺産ガイダンス施設などの整備に向けた土地・建物の取得や、「鎌倉市交通計画検討委員会」における交通需要マネジメント施策の検討を進めました。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。

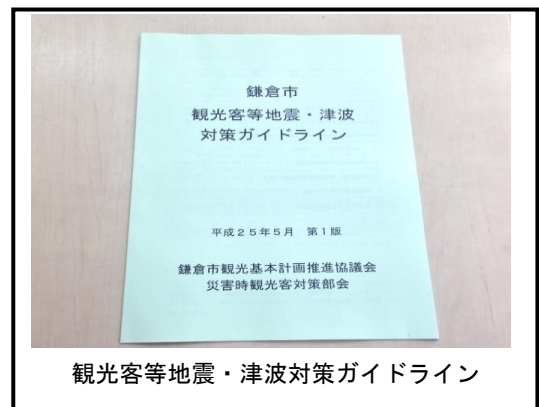
なお、施設整備を進めるための財源確保を図るため、観光マップやホームページなどの広告収入の確保に努めるとともに、海水浴場のネーミングライツ導入に向け、検討を行いました。

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」策定を進めました。さらに、外国人の受入環境整備の意見交換の場として「国際観光部会」を立ち上げました。



観光客等地震・津波対策ガイドライン

2 平成24年12月の提言を受けた取組み内容

平成23年度実績を評価・検証した結果を踏まえ、平成24年12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」の基本理念実現のためには、観光振興の取組みに対する市民の理解と協力が不可欠です。これを進めるため、隔年で観光振興シンポジウムを実施しており、平成25年度開催のため、予算化を図りました。

また、世界遺産登録については、鎌倉世界遺産登録推進協議会に参加し、各種啓発事業、文化財保護ポスター事業、中学生作文コンクール、啓発用パンフレットの配布等を実施し、世界遺産登録への市民の理解を深めました。



世界遺産登録啓発用パンフレット

世界遺産登録に向け、構成資産や世界遺産登録に向けた取組内容の紹介等を記載したパンフレットを作成し、市民をはじめキャンペーン等でも配布し、啓発事業を行いました。

(2) 観光による経済波及効果のデータ集計

平成24年度に、観光産業の実態や観光が地域経済に及ぼす効果等を明らかにするための「観光地域経済調査」が観光庁により実施されました。平成25年度にその集計結果が示されることとなっており、観光による地域のお金の流れを分析してまいります。

(3) 情報共有と情報発信の強化

観光商工課ホームページにCMSを導入し、即時更新ができるようにリニューアルし、旬な情報を発信する体制を整えました。

また、観光商工課ホームページの「撮れたて! 鎌倉 (画像)」や「かまくら最新ニュース (文字)」の更新をほぼ毎日実施するとともに、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。



リニューアルしたホームページ

観光商工課ホームページにCMSを導入し、即時更新ができるよう、システムを再構築しました。また、サイト内検索を導入し、従来のものより見やすいデザインに変更する等工夫し、より情報を探しやすいホームページとなるよう、充実を図りました。

(4) 観光地としての施設の整備

老朽化した荏柄天神社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年度に改修予定の光明寺公衆トイレの実施設計を行いました。

また、観光客が集中する地域へのトイレ新設の要望があるため、観光トイレ協力店制度について検討を行いました。

観光ルート板（大谷戸トンネル）及び大仏ハイキングコース入口案内板の新設を行い、観光客への利便を図りました。

ハイキングコースの安全確保のため、危険個所の把握を関係団体と行うとともに、平成25年度の整備実施に向け予算化を図りました。また、ハイキングコース内の清掃及びパトロールを行いました。

なお、施設整備を進めるため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努めるとともに、海水浴場のネーミングライツ導入に向け、検討を行いました。



公衆トイレのユニバーサルデザイン化

老朽化した荏柄天神社境内の公衆トイレを観光客が快適に利用できるよう、洋式化や暖房便座の導入、ベビーチェアや手すりの設置など、ユニバーサルデザイン化を図る改修工事を行いました。

(5) 「世界遺産のあるまち鎌倉」としてのおもてなし

鎌倉世界遺産登録推進協議会では、「みんなで作る世界遺産のまち鎌倉」キャンペーンを展開し、JR及び江ノ電駅舎での横断幕などの掲出、江ノ電車両や市公用車への啓発ステッカー貼付、商店街や店舗でののぼり旗の掲出などにより、「世界遺産のまち鎌倉」に住む者としての意識の醸成に取り組みました。

鎌倉商工会議所では、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。

広町緑地の整備や国指定史跡の環境整備、史跡永福寺跡の環境整備事業、史跡の公有地化など景観の保全につながる取り組みを行いました。

(6) 観光プロモーションの実施

鎌倉市観光協会と協働し、首都圏向けのアジア最大級の旅行博として大きな効果が見込まれる「旅博2012」に出展しました。このキャンペーンでは世界遺産登録に向けた取り組みや流鏝馬衣装のお披露目などにより、「鎌倉らしさ」「鎌倉ならではの魅力」を十分にPRすることができました。

鎌倉藤沢観光協議会など各協議会で実施するキャンペーンに参加し、観光案内図「鎌倉」などパンフレットの配布を行い、鎌倉への誘客のためのPRを行いました。



旅博2012

アジア最大級の旅行博である「旅博2012」(日本旅行業協会主催)に出展しました。鎌倉ブースでは、世界遺産登録に向けた取組みについての展示や、各種パンフレットやノベルティの配布を行い、多くの方に鎌倉のPRを行いました。

(7) 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「トラベルマート」に出展し、インバウンド観光の推進を図りました。また、観光庁が実施する「訪日外国人受入環境整備事業」を活用し、外国人観光客を誘致するための5ヶ国語のホームページの制作に取り組みました。



トラベルマートへの参加

観光庁及び日本政府観光局(JNTO)が主催する国内最大級の訪日旅行商談会である「トラベルマート」に参加。2日間で15の海外旅行業者と商談を行い、鎌倉のPRを行いました。

(8) 市と鎌倉市観光協会との協働

平成24年9月21日から開催された「旅博2012」では、鎌倉市観光協会、鎌倉商工会議所、鎌倉世界遺産登録推進協議会と共同で出展しました。このイベントでは、流鏝馬装束でのお出迎えなど、様々な団体の協力をいただきながら、鎌倉らしさをPRすることができました。今後も、地域一丸となった観光振興を行うため、各観光関係主体と連携して取り組んでいくことが重要であると考えます。

(9) 鎌倉ならではの観光の推進

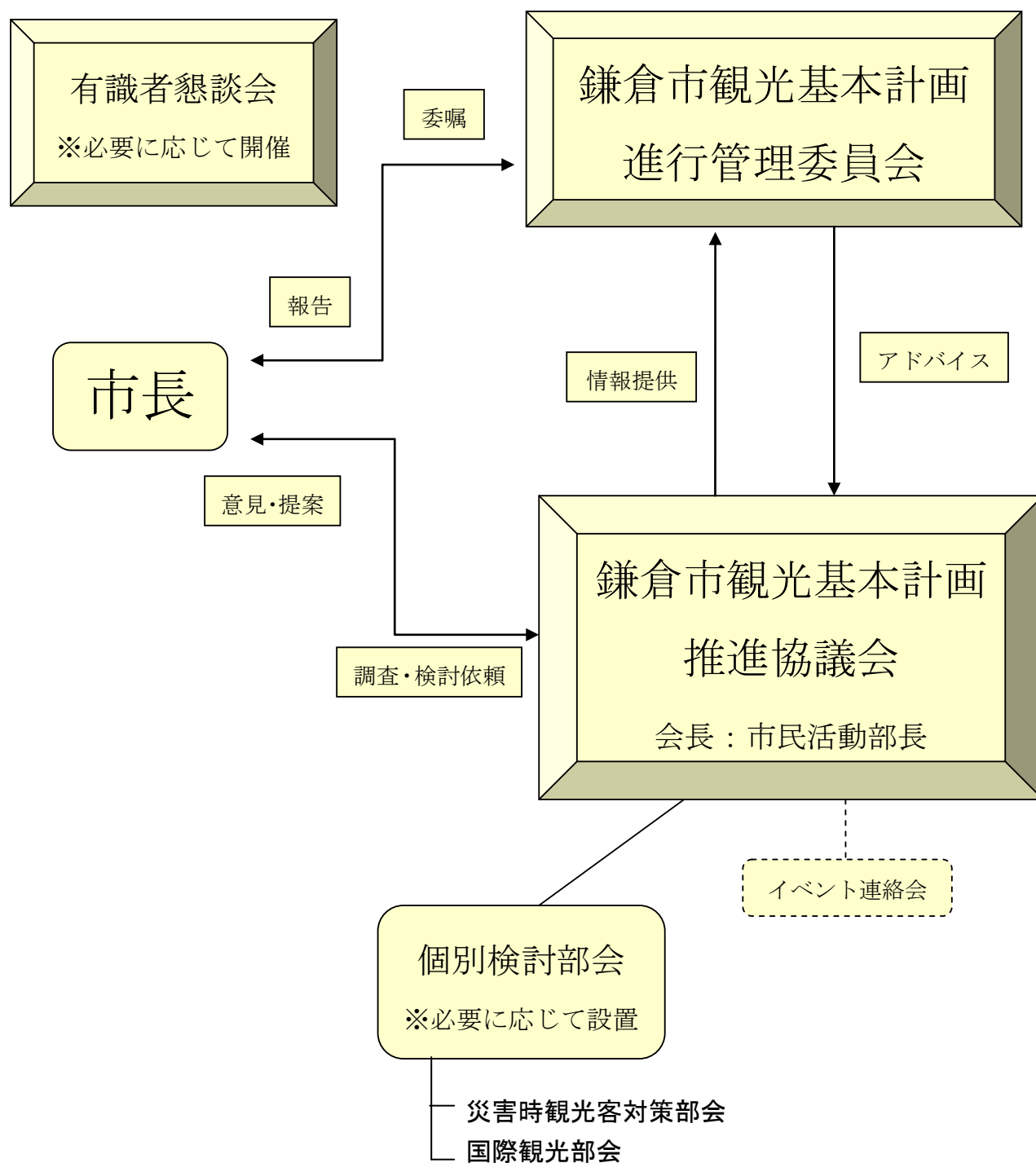
鎌倉市観光協会が新たな観光資源の発掘や、従来の資源であっても視点を変えた切り口による提供など「着地型観光商品」に取り組むための基盤づくりとして、鎌倉市観光協会が旅行業登録をすることに対する支援を行いました。

また、ポスト世界遺産登録の国際観光都市として、今後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「国際観光部会」を設置して、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。

(10) 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「災害時観光客対策部会」を設置して、「鎌倉市観光客等地震・津波対策ガイドライン」の策定を進めました。

3 平成24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3回	平成24年 4月16日(月)	・第2期鎌倉市観光基本計画中間改定について ・訪日外国人旅行者の受入環境整備事業について
第4回	平成24年 11月1日(木)	・「鎌倉市の観光事情」について ・世界遺産登録への取り組みについて ・インバウンドの振興について
第5回	平成25年 3月22日(金)	・災害時観光客対策部会、国際観光部会進捗状況 ・訪日外国人受け入れの取り組み状況 ・市の新たな取り組みについて

◎ 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15回	平成24年 10月22日(月)	・平成23年度実績概要について ・平成24年度版進行管理評価報告書の内容等について
第16回	平成24年 11月12日(月)	・平成22年度実績概要等について ・進行管理状況評価報告書について

☆ 個別検討部会

災害時観光客対策部会

地震・津波の発生時に観光客等の被害を最小限にとどめ、スムーズな避難を実現するため、平成24年11月1日、平成25年3月22日に部会を開催し、「鎌倉市観光客等地震・津波対策ガイドライン」について検討しました。

国際観光部会

今後増加の見込まれる外国人観光客の増加に対応するため、外国人観光客受入環境の整備にかかる諸課題を検討するため、新たに国際観光部会を設置し、平成25年3月4日に開催しました。