

第12回鎌倉市進行管理委員会議事録

日 時：平成23年10月28日（金）10：00～12：00

場 所：鎌倉市役所 第二委員会室

出席委員：古谷委員長、中根副委員長、久能委員、鍛冶委員、藤川委員

事務職員：小磯市民経済部長、福谷市民経済部次長、服部観光課長、宮下観光振興推進担当課長、小林課長補佐、渡邊主事

傍聴者：2名

議事の概要

- 1 開会あいさつ
- 2 庶務事項
- 3 審議事項
 - (1) 平成22年度実績概要
 - (2) 第2期鎌倉市観光基本計画中間見直し
- 4 その他

1. 開会あいさつ

市民経済部長のあいさつにより会議を開始した。

2. 庶務事項

事務局から配布資料の確認を行った。

3. 審議事項

- (1) 平成22年度実績概要について

事務局：配布資料について説明。

委員：【2】アクションプラン個別評価の1-Aにおいて鎌倉検定1級合格者の活用をうたっているが、商工会議所として合格者を集めての懇談会を実施したところ、1級合格者の3分の2の者がガイドに類することはやりたくないと言っていた。実際のところ1級合格者に限らず、2級、3級でも意識が高い方をネットワークに取り込むべきである。この項目については観光協会、商工会議所が進めていくべきとあるが「べき」という記述は、当該主体がオプションを負わされるような感じである。

委員長：1級合格者の全てが必ずしもガイドになりたいと言うわけではないので記述を

変えることが必要。断定的な言い回しが上から目線感をかもし出しているため、検討を進めていくとかの言い回しが望ましい。

委員：「べき」と書くと当該事業には予算がつくものととられてしまい、当該主体が責任を負わねばならなくなってしまう。

事務局：行政の活動に対し厳しい記述にしたつもりであったが、他の主体に対してもそのトーンでまとめてしまった部分もある。行政に限っては厳しめに、他の主体の活動については通常の記述としたい。

委員：過去に青年団の建てた石碑が市内に多数存在するが、その字が薄くなって読めないとか、また読み方が難しいという問題がある。石碑は、重要なポイントに立てられていると思うので読めるようにするとかの活動が望まれる。

委員長：これまでに存在するものを活用していくことは重要。活用すべきものが他に
あるか。清掃等により問題の解決が図れるのではないか。

委員：解説のための写真や絵があると来訪者にわかりやすい。

事務局：鎌倉同人会が石碑を調べているところ。市の窓口ははっきりしていなかったので、観光課が窓口になることとした。建て替えは難しいが、清掃等の予算は計上している。私有地に立っているのも多いので所在の確認も進める。

委員長：これについての具体策については後半のどこかで触れることでいかがか。

委員：2ーイにおいて、観光ボランティアの特区における制度をトピックスとして入れてはどうか。つまり、通訳案内士の容易化。入込みデータの取得については、定点観測をして人の流れを把握することを世界遺産前にやってみることが必要だと考えるので、これについて項目に入れてはどうか。

委員長：外国語ができさえすればガイドができるわけではないので、ガイドのスキルは精査していくべきである。

委員：観光協会に置くボランティアガイドは7言語に対応できる。通訳案内業にかかる特区制度を取り入れることが効果的。

委員：県においてもSGGという善意通訳の団体がある。鎌倉へのコースもボラン

ティアベースで実施している。鎌倉のグループもSGGクラブと連携されてはいかがか。

委員長：外国人にインタビューすると、ボランティアガイドは実はあまり英語の能力が高くないと言う不満も結構ある。不満の解消のためのフィードバックの仕組みも必要。ツイッター等で不満を言われる可能性もある。ガイドだけ切り離して考えるのではなく、情報提供全般で考えるべきである。

副委員長：通訳案内士の制度の改正については、地域限定通訳案内士という制度を設けているところ。ちゃんとしたお墨付きを持った人と、ボランティアではあるが良く知っている人とは別物と考えていくべきであろう。地域のことを良く知っている人であれば、語学能力はそれほど問わないという考え方もある。

委員長：鎌倉だけで解決すべき問題ではないかもしれない。

委員：神奈川県で登録を受けている通訳案内士は2000名くらいいる。しかし、仕事上必要で登録を取得している人はそれほどいないようである。善意通訳も県では積極的に進めているし、数も多い。

委員：通訳案内士を雇うには日に5万円かかるので、個人ベースで雇うのは難しい。

委員長：そういった人達は現地で雇われるのではなく、そもそもスルーガイドとして雇われているのではないか。ニーズに応じた対応が必要である。

副委員長：自分のスキルを活かしたい人達のニーズを活かすマッチングのためのシステムがない。個人旅行客が現地で使えるようなシステム。どこに聞けばいいのかさえわからない。ワンストップの仕組みがあることが必要である。

委員：鎌倉市における観光案内ボランティアは市の発案により観光協会が受けたという経緯があるはずだが。

事務局：平成19年度からガイド養成事業を開始し、観光協会で実施していただくこととした。語学のスキルを持っている方を募集して、1年間かけて鎌倉の文化歴史を学んでいただいた。現在、7言語約40名により活動をしているところ。この活動については本年度までの補助事業として実施しているところである。

委員：【3】今後に向けての課題・提言の6 鎌倉における新しいツーリズムのところの記述については、23年度の記述もある。この項は22年度のみ記述とされることが適当である。8の市と観光協会の協働方策については、たとえばホームページなどは市観光課と観光協会の二本立てとなっているところの整理を行うべきではないか。

委員長：6における記述は変更していただく。情報発信の一元化についてはどう考えるか。

事務局：一元化の必要性は感じている。具体案については検討中であり、いつできるかはわからないものの進めていきたい。ホームページだけでなく、パンフレット等の作成の一元化も含めて検討していきたい。

委員：世界遺産の登録から逆算すると来年の秋にはアクションをとらなければならない。現行の観光協会のホームページはかなりの改善が必要と思われるので、来年夏までに改訂したいと考えている。改訂方針については市との協議を始めたところであるが、3月には骨格を定め、その後コンテンツの充実を進めていきたい。

委員長：鎌倉における情報のポータルはどこであるということをもまずは定めるべきである。鎌倉市内にもIT系のベンチャー企業がたくさんあると思うので、こういったところを巻き込んで若者、海外への発信方策を考えていくべき。

委員：そのような取り組みは、2年前にやってみたものの瓦解した経緯がある。

委員長：外国人の誘致は課題の項目に入れ込むくらいでも良いと思う。新規メディアを採用し、海外への発信をしていくべきである。文化の違う海外への発信なのでリスクマネジメントも同時に考えていくべきである。海外では消費者自身が観光地の採点を行ってそれを発信している。このような状況に対応できるものを作っていくべきである。

委員：海外への情報発信を行えるだけの人材の発掘も含めての問題である。

委員：【2】2ーイの観光客の事前発信については、事前よりも発災時の情報提供のほうが重要なのではないか。

委員長：観光分野においても、災害後の事業復興計画がなければいけない。事業回復計画の策定が必要である。今回の東北における事例でも見られた災害ボランティアツーリズムへの対応や、災害が起こった後の復興期におけるツーリズムも考えていかなければならない。頭の訓練がどれだけできているかで事後の対応が変わってくる。県にも協力していただきたい。提言に書くかどうかは別にしても、検討を進めていくことは必要である。

事務局：観光基本計画推進協議会の中で防災に関する部会を設けたところである。この後議論していただく中間見直しの中でも触れているが、もう少し書き込みたい。

副委員長：防災の関係で大切なのは、外国人・来訪者に対しては官のみで対応するのではなく、ホスピタリティという運動論として、商店街などで誘導リーダーを決めてこれに当たるとかというオペレーションを進めていくべきではないか。外国への発信については、駐在員や留学生などの在日外国人による発信が重要である。そういった外国人ファン層の形成も必要である。また、重要なのは口コミである。アナログチックであるが新しいメディアによる発信を含め考えていくべきである。【3】の7のプロモーションの項では何を伝えていきたいのかが記載されていない。知られていない鎌倉、本当の鎌倉らしさの紹介の必要性を述べるべきである。

事務局：市民の皆さんを含め一緒に考えていくべき事柄である。推進協議会には民間事業者の団体も参加しているので、そのような方々に発災時に手伝っていただくことも考えている。ファンクラブについては外国人の参加も加味してやって行きたいと思う。プロモーションについては、緒に就いたところであり、ある意味闇雲という感もあったが、今後具体的ターゲット等について検討を進めていきたい。

(2) 鎌倉市観光基本計画中間見直しの方向性について

事務局：配布資料について説明。

委員：本文2ページの(4)における見直しについての記述においては、世界遺産についてしっかりと記述すべきである。目標値の設定についてはその指標として外国人誘客数を入れるべきなのではないか。観光客数の目標値については現状以上とされているが、数値で表してしかるべきではないか。今後、プロモーションを積極的に進めていくとのことでもある。

事務局：最初の記述案では、世界遺産登録を念頭にこれを重点的に書いていたが、登録の準備中であるということから今後の状況は不明確であったので、さらっと書いた方が良く考えた。より強調した記述としたい。外国人についてもなんらかのものを指標に入れるべきと考える。鎌倉市のこれまでの理念として、量ではなく質を重視するということによってこれまでやってきたところから、現状以上というのが適切なのではないかと考えている。

副委員長：量から質と言うことの理念であるが、統計が取れるかは別として、月別の訪問者のばらつきの分散率を何%以内に抑えろとか、宿泊事業者の稼働率を何%とするなど、いろいろな指標も考えられるのではないかと。

委員長：例えば総客数は現状以上としても、外国人観光客は増加させろとか、そういった指標も加えた記述とされてはどうか。

副委員長：海水浴客数自体は減少していくという事はありえるかもしれないが、単なる海水浴だけでない、海洋レジャーへの分散は進んでいるのではないかと。市ではサーファー等の海洋レジャー客の数字は取っているのか。海浜レクリエーションは多様化しているので、そういった数は反映できたほうがいいのではないかと。海浜レクリエーションは夏場以外にも行われているので、総合的なカウント方法とすべき。

事務局：シーズン中の海水浴客数については、もちろんカウントしており、海水浴場エリアより外海にいるウインドサーファーも数えている。しかし、海水浴場外でサーフィンをしている人数は数えていない。

副委員長：やはり、海浜において通年で数えるべきである。海浜レジャー客もレジャー帰りにお土産を購入する等その他の観光アクティビティへの貢献があるはずだ。

事務局：対応振りについては、マリンスポーツ連盟等に聞いてみたい。

委員：世界遺産の登録を受けた後、オンシーズンに旅行業者が団体観光客を多数入れることになるかとキャパシティを超えてしまう。登録後の懸念材料を関係者で共有化していくことも必要である。鎌倉市のみが世界遺産となるのではなく、横浜や藤沢など近隣の自治体と連携していくことが重要であるということ

とを記述すべきである。

委員長：データの取り方の見直し、回遊状況、海洋レクリエーション等の統計のとり方の課題については対応ができるのではないかとと思われる。

委員：宿泊客の月別の数の違いはわかっているか。平準化のためには、夜の観光施設のライトアップや朝の地引網の実施などにより、旅行に宿泊を取り込んだものが必要なのではないか。みんなの鎌倉遠足においてもそれを期待したい。

副委員長：朝や夜でないと見られないこともたくさんある。鎌倉で民泊して、鎌倉暮らし体験みたいなものができたらよいのではないか。

事務局：市内における観光客の動向が変わって来つつあるので、統計の取り方、考え方も変えていかなければならないとも思う。県の指示により行っている部分もあるので、総合的に勘案していきたい。宿泊については、鎌倉遠足においては第1弾では取り入れられなかったが、今後は検討して行きたい。いただいたご指摘についてすべてを取り入れることはできないかもしれないが、がんばって取り組んでいく。

副委員長：すでに百以上の素材は持っているし、ほかにも潜在素材はたくさんあるはずだ。

委員：商店は、ハイシーズンは無理だがオフなら協力できる。シーズンリティを考えていくべきである。

委員長：外国人観光客の旅行のシーズンリティは違うので、日本人のシーズンと違う時期に来訪が見込まれる。グローバルに考えていくことが必要である。

委員：推進体制における観光協会の役割についてしっかりと整理すべきなのではないか。協会自体にもプラスになると思う。自治体と観光協会の関係は、県も他の自治体も役割分担をどうするかについては検討しているところ。引き続き、観光協会の役割、協同の方策をしっかりと考えて行きたい。

委員：ここでの議論が、観光協会には情報が伝わっていないと思われる。共有化する機会があればいいのではないかと思う。

委員：アクションプランでは、観光協会に対する具体的アクションも求めているので、積極的な組織としての参画を求めたい。

事務局：市内の観光振興の主体は観光協会であるべきであると考えている。現在は体力的な問題はあるが、順次できることについて協議を進めているところである。主体は観光協会、市はそれのサポートと考えている。観光協会と定期的に協議しているので、これについてもお知らせしていく。今後、観光協会職員にオブザーバーとして参加していただくこととする。

委員：27ページの記述で、新規施策としてファンクラブとサポーター制度の創設とあるが、ファンクラブは組織化して何をするのか。

事務局：年間1900万人の観光客を17万5千人の市民が負担して接遇していくのは大変なことである。観光税の創設は難しいと考えているので、市外の意識のある方に一定の負担をいただき、鎌倉観光の振興にご協力いただくというイメージのものである。

委員長：来訪者の方にも鎌倉観光の担い手となっていただくことということか。

副委員長：鎌倉を愛する人だからこそ、外部の人に意見を言ってもらえる機会を作るとは重要である。利用者同士がネット上で鎌倉への想いを語ってもらうというサイトの構築も有り得るであろう。

委員長：鎌倉への来訪者の想いの見える化を図ることか。交通問題としては、市長はロードプライシングを検討しているが「二重取り」にならないよう、庁内調整をすべきである。記述としては24年度から27年度をメインに表現してほしい。

委員：ロードプライシングやファンクラブなど新しいことをやろうとすると、そこに議論が集中して、物事が動かなくなることがありがちなのでそれは避けたい。言葉の独り歩きが懸念される。慎重に各団体に周知していく必要がある。

事務局：この案は今日初めて皆さんにお示ししている。観光基本計画推進協議会やその加盟団体などにはこれから丁寧に説明したい。

副委員長：31ページのウー6に「非観光地」という表現より「知られていない観光資

源」のような表現のほうがよい。

事務局：表現を訂正する。

委員：実施主体の表に観光協会が実施することが多いので、この表が独り歩きすると、観光協会に誤解が生じるかもしれない。

事務局：実際、ほとんどは従来からのものであり、新規のものは下線を付したものであり、数は多くはないのでご指摘の件はそれほど影響を受けないと思われる。

副委員長：鎌倉市だけではないが、観光協会の機能が拡大している中で、財源や人材の見直しが避けられないと思う。

委員：鎌倉市観光協会は470名ほどの会員がいるが、大半は「何かをしてもらいたい」という動機で入会している人達であり、自ら主体的に動けるような組織へと転換するべきであり、根本的に立て直しが必要であると考えている。

副委員長：法人化の見直しの中で、公益社団法人を目指していると聞いているが、その選択が良いのかどうかから議論してはどうか。鎌倉なら株式会社として、営利と地域貢献を求める組織でもよいのではないか。

事務局：観光協会には、今日の意見も伝える。市と観光協会とで協力して鎌倉らしいスタイルを目指していきたい。

委員：観光協会については、組織の位置づけを高めていく努力が必要だと思う。

委員長：まだまだご意見あるかと思うが、時間の関係でこの辺で終わりたい。更なるご意見があれば事務局まで願います。

4 その他

(1) 次期委員の選任について

事務局から11月18日をもって現在の委員の任期が満了となるが、次期委員会の委員については、学識経験者、行政関係、市民活動のカテゴリーの方についてはそのまま留任、関係団体推薦者、市民参加のカテゴリーの方については、前者については改めて各団体からの推薦をいただき、後者については市民委員として

募集を行い、文書審査により決定することを提案し、了解を得た。

委員：せっかく委員に就任しても委員会に出て来ない委員が多いことが残念である。

事務局：よく調整をしたい。

(2) 次回委員会の日程について

事務局：11月28日からの週に開催したい。新規委員で日程調整を行うので、ご協力をお願いしたい。

5 閉会あいさつ