

第15回鎌倉市観光基本計画進行管理委員会議事録

日時：平成24年10月22日（月）15：00～17：00

場所：鎌倉市役所 第2委員会室

出席：中根副委員長、鷺尾委員、牧田委員、藤川委員、御法川委員、岩田委員

事務局：小磯部長、伊藤次長、宮下担当課長、齋藤担当課長、江口課長補佐、

齋藤職員、穂田職員

オブザーバー：観光協会 高橋

傍聴者：なし

- 議事の概要
1. 開会あいさつ
 2. 審議事項
 - (1) 平成23年度の実績評価について
 - (2) 平成24年度評価報告書の内容等について
 3. その他
 4. 閉会あいさつ

1. 開会あいさつ

2. 審議事項（1）平成23年度の実績評価について

ア. 平成23年度の実績及び事業概要

事務局から平成23年度の実績概要等について説明を行った。

（委員）トイレや交通機関の満足度に対して非常に厳しい指摘がある。観光客よりも事業者の方が不満が多いということについては肝に銘じなければならない部分である。トイレについては、駐車場に設置してもらうことを呼び掛けるなどいろいろあったはずである。交通渋滞の問題に関しては、交通計画課の方でもワールドカフェ形式で市民を交えた議論をしている。市民の声を聞くような形の試みなどもあったのだが、その対策に関して道筋が見えてないという状況である。確かに3.11の東日本大震災の影響が鎌倉はかなり小さく回避できていたというのもわかるが、今後の状況をみるとこれらの問題に対するきちんとした取り組みを進めていかないといけない。世界遺産という問題も、来年いよいよ大きな一つの節目となるので、この対策をきちんとしなないといけない。満足度にこれだけ問題点が指摘されているので、非常に厳しく受けとめなければいけない。市ではどのように捉えているのか。

（事務局）トイレについては、コインパーキングでトイレの設置の協力要請を従来からやっており、観光商工課に相談がくる制度となっているが、残念ながらそういった計画

があった場合に要請をしても実現には至っていない。既存の店舗、街中の商店街や飲食店、物販の店舗にはもともとトイレがあるのだが、店舗にいわゆる公衆トイレではないが、トイレを使用したいという方には提供するというのを今年度中にお願いをして、主要な観光ルートには、何店かの協力が得られるよう取り組みたい。冒頭の旅行者の満足度については、団体客を連れているという業者から見た鎌倉の観光基盤や受け入れ体制に対する評価ということになるで、今の鎌倉で団体客に満足してもらうには、飲食にしてもトイレにしても移動にしてもなかなか難しい。プロモーションを行うにしても、新しく団体の観光客を誘致するという具体的な動きが出来ないとか、誘致をしても迎える体制が出来ていないのが実情である。交通の問題は、数年の間、ロードプライシングの問題や交通需要管理という取り組みはしてきた。市内の商業者や住民と議論を重ねて、その中でパークアンドライドなどの実施や社会実験などを行ってきたという経過もある。例えば新たにロードプライシングをすれば法制度の問題もあり、拙速にはできなかった。4月から機構も変わって、新たに交通計画対策委員会という組織を立ち上げて交通計画課が取り組んでいる。市内の公共交通事業者や関係団体で検討しているところで、なんらかの成果ができれば、観光客を迎えやすくなるという期待をしている。

(委員) 今までにも増して、進行管理委員会ももっと積極的に絡んでいくというようなことだったが、進行管理委員会は書類のチェックにとどまっていて、円卓でみんなが合意をしていくこの場がそもそもどこに位置付けられているかが曖昧だ。過去には、本部会議という大きな会議があって、縮小して活動的に動くようにしようとしたはずだが、実感としてはそういう感覚がないのだが、どのようになったのか教えていただきたい。

(事務局) 観光計画推進本部会議のときは議題に対してほとんど意見がないような状態だったが、観光基本計画推進協議会は、実務担当者のレベルで会議をしているので、いろいろ活発に議論していただいている。それをもう少し充実していくのがこれからの仕事だと感じている。今回観光基本計画推進本部から観光基本計画推進協議会に変更した理由のひとつは機動性を高めることでもあるが、それぞれの主体の考えはそれぞれの主体で尊重していきたいという思いがある。今までは、最終的に本部会議でGOサインが出なければ動けないという状況だったが、それぞれの主体が動きたいときに動けるといふ主体は作ったので、これをうまく使っていきながら、中身が一緒にできるようなところは一緒にやっていくというようなことをこれから進めていきたい。23年度に組織改革したので、それを今年度から次の後半の5年間の中で、うまくまわしていきたい。

(委員) 24か月先のことであるとか、10か月先のことなどをもう少し合意を図っていく場というものが必要である。単年度で予算ありきのところで動いていくと、非常にスピードの速い観光需要や満足度のようないわゆる生き物のようなものを、どう対応

できるかというところを、課題として据えておいていただいた方がよりいいのではないか。

(副委員長) 有識者懇談会とあるが、ここで先を見据えた議論を行うという趣旨もあるのではないか。そういう点の活用法はイメージとしてあるのか。そういう意味なのではないのか。

(事務局) 有識者懇談会は、昨年、花火大会をどうしようかということで開催した。花火大会は従来観光協会が主催だったのだが、それを観光協会から外に出して、実行委員会で主催をするようになった。実行委員会の主催ということは、それぞれの集まった皆さんで話し合って実施するというので非常にいい雰囲気がある。反面、実施主体が逆にはっきりしなくなったということがあった。その中で、実際に実行委員会を作ってから3年経ったが、花火大会は、3年前は雨が降って中止、一昨年は実施して、去年また震災で中止となり、過去1度しか実施していないが、その中でもいろいろなご意見いただきながらできるようになってきた。このような状況の中で、実施主体を明確にすべきだという意見もあり、もう一度観光協会に実施主体を担っていただくこととした。ただ、実行委員会というスタイルはそのまま継承していて、そういう基盤がはっきりしている中で、いろいろな意見を集めて出来る花火大会を目指した。特に今年は、今まで花火は協賛金だけでやっていたが、市民にも一緒に参加してもらうということで、花火を買ってもらって打ち上げるといふ、新しいやり方も行った。これらを話し合ったのが、有識者懇談会であり、こういう方向で行こうということとなったものである。1つのイベントなど物事の転換点に有識者会議をもって議論したものを実務に生かす、そんな形で考えている。

(副委員長) 実務レベルのテーマを絞った会議ということであるか。

(事務局) そうということである。

(委員) JRはお客を運ぶ重要なパイプであり、そういう方々との話をしていくということが必要である。半年先こうしようと話してもなかなか相手も大きいし、そういうものをもう少し長いスパンで戦略的に考えていくテーブルというものが必要である。例えば、京都や横浜は話し合いの場が実際にあり、動いている。2か月か毎月かはわからないが、横浜のホテル群など大きなブロックと我々とのコミュニケーションをダイナミックにやっていないと、世界遺産を控えた鎌倉としては出遅れ感がある。また共通理解を得にくい、時遅しにならないか。

(副委員長) 是非そういう場のご検討をとということか。

(事務局) 横浜の事例については、民間主導という部分もかなり強い。横浜の場合は横浜コンベンション・ビューローにおいて検討部会をもってやっている。官主導ということではなくやっている部分もあるので、そういった流れも鎌倉において必要なのではないかと思う。

(事務局) いろいろな団体とのコミュニケーションはやりたいと思っている。交通事業者とは進んでいないが、鎌倉の観光のコアになる寺と神社には、昨年より、一緒にどういふことをしていくかという話し合いの場をもった。これを広げながら、交通事業者やホテルなどとも協議をして、それを協議会の中にうまく出していきながら、皆さんにも議論いただく、そういう場にしたいと思っている。

(委員) JRによる群馬などからのツアーは、交通が便利になったので結構企画されている。実際に観光客が増えたかはわからない。市民の理解を深めるということでは、「住んでよかった、訪れてよかった」とあるが、1番の課題は住んでよかったと言われていないことである。世界遺産登録といっても50%くらいは反対である。特に7つの切通しで囲まれた範囲の住民は反対が多い。ところが、市民以外は賛成者が多い。統計は取っていないが、いろいろな場面で聞くと、離れれば離れるほど賛成、メインの市街地に近ければ近いほど反対となっている。資料の中にもあるように、もてなすという気持ちが市民にないと世界遺産登録はうまくいかない。飲食店のおもてなしは当たり前だが、市民がたまたま会ったら挨拶するのは全然違う。そこをどう解決するかが最大の課題である。先ほどの旅行業者の評価の低いことに関して、一般市民からすると旅行業者による団体より、個人の静かな人に来てほしいという思いが強い。大型バスなどを招聘するような方向をしなくてもいい。無理にすると狭い地域だから、莫大な金と抜本的な方策をとらないといけないのではないか。

(副委員長) 大型バスのことはそのとおりである。従来型の団体が大勢来たときに、駐車場がないとかうまくさばけないのだが、団体指向の旅行業者もまだいるので、その辺は鎌倉の観光を理解してもらうべきではないか。全体の数字も良いに越したことはないが、中身を見ていくべきではないか。

(委員) 実績概要について、去年のものと見比べると、かなり具体的なことが盛り込まれてると感じたが、はじめて聞く単語が多くあるので、少し説明があるのかと感じる。旅博2011にしてもCITEにしてもどんなものかが一言あれば良いと思う。昨年の概要と見比べると工夫したことがよくわかるし、この場で言ってきたことが形になったかなと思う。客の満足度が23年度低かったということだが、観光客が減っている年は満足度が低いという相関性があるようである。つまり、来た時の天候などがあるのかもしれない。結果を見るのも大事だが、何かあったのではと考えるということも大事である。21年は客が減っているが、寒かった気がする。鎌倉に来て寒くて海の家が閉まっていたとなれば満足度は下がるのではないか。海を求めてきた客に満足度を低くして帰られるのではなく、また来年来たくなる何かを出すという工夫は出来るのではないか。観光客が減った年も満足度をあげるというのは取り組むことができるのではないか。

(委員) 6番の新しいツーリズムの実行を2カ年やってみて、今後継続的に事業展開していくことが望まれるから民間にとなっているが、民間事業者が受け皿となったのかと

いう後追いを今後続けられるといいかなと感じている。JATA旅博なども今年度も参加しているし、そういう意味では、こういうことをしてこういう実績が出たというような、引き続き形として表れていけばいいかなと思う。

(副委員長) かなり具体的な事業あるいは実際そういう動きを行ってきたということは一つの大きな進歩だと思う。PDCAのサイクルによる進行管理委員会の評価により、実際それによって、次年度、それから先どのように変わったという進捗管理を丁寧にしていけたらと思う。

イ. アクションプランの進捗状況

(副委員長) 観光商工課だけでなく、いろいろな立場に絡む施策の進捗を検証していて評価するが、新しくなったものをハイライトしてもらえるとわかりやすい。

アクションプランの目標に対して施策を行っている進捗状況が個々にどれだけ進んだか、施策の記録としては緻密に取りまとめているが、この目標については、サマリー的に目標単位でまとめた方がよりわかりやすくなる。これはこれで進捗記録としては良いものである。

(委員) よく整理されているが、これをどのくらいの人が理解して、観光振興の考えに活かし、あるいは新しいプランづくりに活かしているかということかなり疑問である。例えば、観光協会など役所以外のもっとも大きな観光に係る組織の中でも、これを把握しているかいないか。課題の方向性をまとめたり、時に分散したり、レクチャーするなど、これがある事は素晴らしいが、これをどう活用するか。

(委員) 市民の協力が課題だと思う。細かにやっていることが、関心を持っている市民さえわかっていない。広報等でPRはしていると思うが、まだ少ない。市民の反対派もそんなにやってもらっているのをわかってない。その点を改善するのは難しいが、考えてもらいたい。

(事務局) 観光協会の関係は、昨年ご指摘があったので、オブザーバーとして観光協会の事務局から出席してもらうようにした。これで、少しでもお知らせできればと思う。また、冊子については関係団体には、完成したものを配っているが、委員の言うように広報という意味では、やっていることをご理解いただいて、これだけやっているということを知ってもらうことは非常に重要だと思っているので、なんとかしたいと思っている。こうしたらいというものがあれば逆にご提案を頂き、それを実行して多くの方に鎌倉の実態を知っていただくようにしていきたいと考えている。

(委員) この内容は、ホームページへの記載はあるか。

(事務局) している。

(委員) サイト内検索をすると出てくるくらいのシステムになっているのか。

(事務局) ホームページ上で観光事情というところをクリックするとわかるようになっているが、検索機能までではない。

- (委員) 情報との関わりは、すべて読むのではなく、注目するところをピンポイントで検索し、調べるというように変わってきている。そういうところにも対応しておいていただくと、せっかく実施しているものであり、学生や興味のある方にはかなり価値のあることだと思う。
- (委員) サマリーがあれば、かなりクリアできるのではないかな。それが今回ここを強調してあるとか強弱があると思う。行政サイドでまとめていただければわかりやすくなるのではないかなと思う。
- (委員) 交通問題に関して、エ) にまとまっているが、鎌倉市の交通計画検討委員会で検討していることをアクションプランの経過として見るができる。また、今小路通りの歩行者問題は、町内会でも専門部会に参加したが難しい。今小路通りが狭く観光客が集中する、車のすれ違いさえできない、通学路で子どもも危ない。これからどう改善するかやったが、なかなか難しかった。市の方で計画、実績をまとめているが、環境アセスメントでも事務評価が出てくる。計画前の予測、評価があり、その評価が大事で、この場合も実績としてまとめているが、事後評価が大事だと感じるの、この表はこれで良いが、実績に事後評価がプラスされるといい。
- (委員) エバリュエーションが1番大事だと思うが、それをどういった形で客観的にできるかというとなかなか難しいなと感じる。実績があるとして、それがどうかというエバリュエーションがどの場でなされるのかというのは、すごく大事だがどうしたらよいものか。
- (委員) 想像するに計画段階でこういうレベル感を創造する、そして設定や基準をつくり、終わったところでどうなのかを図るのではないかな。
- (委員) 例えば円グラフがあって、毎年度どのように進んでいるかを示すとよい。
- (副委員長) 鎌倉に限らず観光は総合政策だと言われていて、この表はこれだけいろいろなところに関係している各課の施策を観光に関連するとして整理したものであるが、個別の施策の評価については、観光のためのみにやっている施策ではなく、それぞれの評価対象がある。確かに観光の立場では価値があったというのものもあるが、すべてを観光商工課が点数をつける必要はない。先ほどサマリーといったが、観光商工課としてみると個別の事業の評価より、大きな3つの目標を支える各課の評価をまとめられるサマリーが必要である。もう一点、一般の市民では個別の項目は関与していないとなじみがない。だからその上でサマリーがあることによりどれだけ中身が進展したという毎回の目標がタイトルに出てくる。鎌倉市の観光が取り組んでいる目標がでてくることで、一般の方にもサマリーを見てもらい、浸透していくよう、一般の方にわかりやすく表記することが大切である。
- (委員) サマリーは文章だけか。
- (副委員長) その中に数値に入れられるものは入れていいが、すべての取り組みに当てはめるのは困難である。

- (委員) サマリーは必要だと思う。目標とは先程の個々の事業ではなく、3つの項目に向けてというイメージである。
- (事務局) 観光基本計画のつくり自体が定性的なつくりのため、次の見直の際に目標数値を入れればそれはできるかもしれない。今のところは現在の基本計画に沿って評価しているので、観光基本計画は、委員に客観的に評価してもらい、次につなげるというつくりなので、次のときに今の意見を盛り込むことはあり得る。
- (委員) 反対派にも理解してもらい、もてなしの心をもってもらうために、A4一枚のサマリーと円グラフ3つくらいのもの話をしていく。
- (事務局) 今回の話は承ったので、トップのところにサマリーのようなものを入れて、どれくらいのところまでいっているかの表現はしたい。
- (委員) 観光協会でも商工会議所でも数を追うのではなく、クオリティを求めるようになっている。これはこの場で長く言い続けてきたことがようやく浸透してきたものであるということをここに報告しておきたい。
- (副委員長) そうしたことこそなかなか数値にできない鎌倉の質の観光であり、そういったことを知ってもらうことが必要である。

2. 審議事項(2) 平成24年度評価報告書の内容等について

- (委員) よくできたと評価する部分をもっとあってよいのではないかと。励ましがないと良いパフォーマンスは発揮できないものである。そして、それを誰がやるかというところなのだが、観光大使は出来たが、大使とは違う役割である。そういうことをそろそろ鎌倉でも考えた方がいい。鎌倉の魅力というのも、だんだん評価が高くなっていて、これは外の人たちが客観的に見てそう判断したわけであり、それは観光的な目線で見られているのがほとんどである。そうしてみるとよくなってきた。それともう一つ、実際に外国人観光客がたくさん来た場合に一番困ることは、おそらくマネーエクステンジやカード利用のところであり、集中的にここは改善していかなければいけない。
- (委員) 後半に向けての課題・提言の5番目で世界遺産の問題を今回挙げていただいている。世界遺産登録に反対の人たちが半分くらいいるという話もあるが、子どもたちの作文を読んでいて、非常に良いと感じるのは、おもてなしの言葉が出ていることである。まさに世界遺産があることに対し、鎌倉に住む中学生として観光客をいかにもてなすかのおもてなしの心が大事だと言っている。確かに世界遺産については市民に非常に厳しい見方をする人もいるが、中学生の中にそういう思いが出ているのは大事にしていく必要がある。世界遺産登録を前に、市民団体と世界遺産関係の担当部局が話をする機会があり、自然保護の団体と文化財の担当の方との話し合いの場があった。その中で、世界遺産登録について鎌倉では市民に理解されていない部分があるけれども、特に緑地保全をやっている団体としては、世界遺産登録をきっかけに鎌倉の緑を

より守っていくという一つの施策を市に課して行ってほしいというような要望が多数でた。そういう意味では、世界遺産登録を一つのきっかけにして、鎌倉が住民にとっても住んでよかったというまちになるというイメージに持って行けたらいい。反対している人達も世界遺産登録によってこんな効果があったというふうにもっていけば、理解を得られる。そういった意味で、おもてなしと緑を保全していくということも含め、鎌倉がそういう方向に向かっていけば、世界遺産登録もいい方向に進んでいくということになり得る。5番を提言に入れたのはいいと思う。ただ、満足していただけるおもてなしを提供することが必要です、というのは、いわゆる行政側の言葉として必要ですと書くより、市民や関係者から自発的に出るような温かい形でいろいろな人たちを迎えられるような市になれば、これはなかなか難しいが、いい面を活かしてやっていくという意味では、5番は非常に大事なことだと思う。

(委員) 商工会議所もおもてなしのセミナーを実施しており、今日も第二回があるが、レベルの高いおもてなしを用意しようという商業者の意識の表れである。世界遺産がプライドであるというか、市民のプライドであるというか、世界遺産が観光ではなく、保全であり次世代に引き継ぐ宝であるとして、みんなが認定するということである。結果として後から観光がついてくるわけで、世界遺産による観光被害というのは、オペレーションの問題であって、世界遺産が悪いわけではないというところは、認識をしないといけないと思う。教育的な意味では、世界遺産のまちである、そこに住む学生などが誇りを持てることが、おもてなしとして引き継がれるということが素晴らしいと思う。そういうものをどこかに表現できるといいと思う。市民、子どもたち、事業者が不十分でありながらも体制を整えていこうという姿勢があるということとどこかに表現ができるといい。

(委員) チャレンジをしていることがいいということ、それが素晴らしいということをし表現できるとよい。

(副委員長) 世界遺産は観光のためにやっているのではない、この表記だけだと不足しているところがあり、もう少し正確に言うと、世界遺産に認定されたプライドや愛着を外から来た人にもおすそ分けをしようという、誇りを持ったおもてなしを意識したところを記述すべきではないか。

(委員) おもてなしは面と向かってだけでなく、自分の身の回りをきれいにするというか、家の前をきれいにするなど、ごく普通のことだが、そういうことも含めてのおもてなしだと思う。誇りがあれば家もきれいにするだろうし、まちもきれいにするだろうし、近所と仲良くもすることも含めてだと思ふ。気になっているのは、清潔できれいなまちにするのには、トイレしかないのか。観光客の満足度の低下の原因は、公衆トイレだけではない。つまり、清潔できれいなまちにしようのころには、もう少し先程から出ている質的な問題のことを入れるなど、鎌倉らしいプライドがあるなにかを入れていただいたほうがよい。

(委員) ハイキングコースに外国人のハイカーが多いが、1番言われているのは、ハイキングコースもまちの中も日本はクリーンで有名だが、来てみたら思いのほか汚いし、景観が汚らしく、ゴミが多いと言われる。日本はきれいだからまちの中にゴミなんて捨てられないと注意して言われてきたが、ゴミやたばこを捨てるなど本国と全然変わらないとアメリカ人やオーストラリア人によく言われる。最近提案しているのは、景観に関しては、自販機は海外に比べて極端に多いため、これを規制したほうがよいということである。これでは外国人から見て、三浦半島に泊まろうという気がしないのではないか。

(委員) 別の会で、年々ゴミは少なくなってきたと言っていた。1行目に書いてある、市民による一斉清掃や個人レベルでの清掃活動、そういう意味では、年々よくなっているのではないかと感じる。駅周辺から若宮大路にかけては、路上喫煙禁止のための巡回があるので、吸い殻も最近はあまり落ちていない。たぶん地域レベルというかゾーンニングの部分があるのかもしれないが、非常にレベルが高い部分とまだまだの部分というところが清掃に関して言うところかなと感じる。トイレだけなのかということはあるので、その辺もある程度、路上喫煙禁止をしているというようなことも含めて清掃の活動の取り組みのようなこともある程度入れてもらうと良い。

(副委員長) 清掃のことについては、すべて役所が税金を利用して最初から行うだけでなく、環境都市は、地元の方々がNPOであれボランティア活動であれ利用者の自発的行為により行われることが望ましい。七里ヶ浜のビーチクリーンにたまに参加しているが、片付けようという意識に徐々になっていくというのが、まさに世界遺産がきっかけとなり市民自身が意識してそういう活動を随時鎌倉ではやっている。清掃活動が観光目的になっている人もでてきている。

(委員) 私の場合、ハイキングクリーンなるボランティア団体に加入したのは、二子山をハイキングしていた際に横須賀の欧米人3女性に山道のゴミ、要因として自販機の多さを指摘されて発奮したのが契機です。

(委員) 若い子たちを観光にどう絡めていくのかという視点を今思いついたのだが、ここにはあまり記述されていないが、観光立国とか言葉だけはいろいろ飛び交っているが、若い子たちに対して提案したり、何か場を与えたりしているだろうかということを目を自問している。可能であれば、観光モデル都市としての鎌倉ということで、例えば、観光の学校、学部、学科と先生たちと連携をとって、夏休みの間きちんと勉強したら単位をあげるなど、そういった取り組みも一つ鎌倉であれば非現実的ではなくできるのではないかと。ぜひ、来年は無理にしても5年先に目がけてみるなどはいかがか。

(委員) 大学生のことでは、夏休みの期間は、ほとんどの大学が8月に入ってから始まり、その終わりが9月15日や20日となっている。やっと試験が終わり遊びに行こうと思ったら、海水浴場が終わっているから遊べない。確かに海開きの時は、まだ勉強中

で海に行けないので、どこかの海水浴場が9月10日くらいまで開けておいてもらえると、非常に喜ぶ学生が多い。モデルプランになってもらえたらと思う。

(委員) 大学生対象のインターンシップは、あまりお金もかからないし、うまくいくのではないか。

(副委員長) 観光と教育という問題で、若者による活動が鍵になるということが多い。外から学生のインターンシップが商店街に来ているとか、彼らによる地元の子供を対象とした教室だとか、別に目立ちたいとかというのではなく行っている。また、伊勢志摩では小学生が自分のまちを案内するという取り組みを実験的に行っている。関西の方で何年も続いているが、高校生がわが町の観光をもっとこういうふうに変えていくという企画を立てるというコンテストである観光甲子園というのを、5、6年間続けている。高校生がまちや観光による交流をよくしていくということで、表彰しているようである。住んでいる方が、世界遺産に向けてこのような提案をするとか、自分のまちをどのように良くしていこうかという取り組みを知る機会というものをまた検討されるのもよいのではないか。

(委員) 先程の作文コンクールなどでも若い人たちが、鎌倉の良さは静けさやお寺があって古都としてのほっとする雰囲気と書いている人もけっこう多い。外部から観光にみえる方も喧騒を離れてお寺の前にたつて心が洗われるという良さである。清潔できれいなまちというのは、ある意味では心の中をきれいにしてくれるまちであり、それが鎌倉であるというイメージがやはり子供たちもすることがわかっていて、そういう意見が非常に多い。世界遺産登録は次の世代にも引き継いでいくというような大きな目標を持って、観光地としてやっていくのであれば、観光立市というのはいまよくいのではないかと思う。

(副委員長) プロモーションでツイッターを始めたことは観光商工課の方で書き込みしているのか。外部からの書き込みがあるとか、担当が決まったりしているのか。

(事務局) 担当は交代制、輪番でやっている。話題を投げる、つまり、観光情報を発信するというのが現時点でのツイッターの役割ということで、双方向ではしていない。返してもらったことへの返事も今のところはしていない。

(副委員長) いろいろ新たな情報発信手段を民間の企業が使って、フェイスブックがでたらそれがまた古いと言われるのかもしれないが、ただ、いろいろ見てきていると、情報発信という手段だけではなく、例えばツイッター、フェイスブックで鎌倉市観光商工課のAがこう書いてる、Bがこんなの書いてる、あるいはそういうところにいっぱい市民の方が実は鎌倉のここに行くところだとか、属人对属人の顔が見えてくるとすごく深くおもしろくなってくるというか、広がってくる例が多い。それを行政が仕立てて、間雲に進めるということは、私は専門家ではないが担当だからというだけではなくその話だったら誰々課長に任せろなど、そういう色合いが出てくると非常に面白

い手段となり、鎌倉のまち一帯の人の顔が見えてくるというような良さも出て来て、その辺は活用できるようにしてほしい。

(事務局) 答えていくとなると権限は誰の権限でやっているのかという話になってしまうので、そうすると課長職がやっていくしかない。担当者では責任をとれないというところがある。もし、双方向でやるとなると、他でも指摘があったが、鎌倉ファンクラブなどもう少し強い絆のファンを広げていくようなそういった仕組みの中でやっていくなどである。

(副委員長) お願いしたいのは、流行だから、他もやっているからとそこで量的に拡大していくという考えではなく、そういう例があるからというのであっても、鎌倉はそういう方向を目指すべきではないわけである。そこで大炎上するとか、大ヒットするとか、最終的にドツとくる観光でも困るし、逆にそういうのを通じて着地型とかそういう一般的にあまり知られていないような鎌倉の味のある部分というものを知ってもらいたいとか、やはりなんのために活用しているのかということ意識してぜひうまく使ってもらいたい。

(事務局) お知らせも今までは事前に1週間前や1か月前などに行っていたが、これらのメディアは今やっていることを伝えられるので、今からは行けないけれども、また、知らなかったけど写真で見てよかったという声もあるようである。新しい試みとして使っているので、これからいろいろな使い方があると思うので考えていきたい。役所は情報を出すに当たり、わざわざ決裁を取ったりしているが、ツイッターはその場でやる時に決裁はないので、その辺も含めて考えていきたい。また、先程話題に出たインターンシップは鎌倉も受けているが、観光商工課としてではなく、市全体で受けている。そうすると観光商工課を希望するケースがすごく多く、毎年1人は受け入れている。そういう人たちと一緒に見せたり、話したりして新しい考え方などもこちらにフィードバックがあるので、それをうまく利用させてもらっている。それから、昨年、県でやっているかながわ移動観光大学を誘致した。その観光大学のメインの先生が東海大学の先生で、観光大学の開催に当っては東海大の学生にいろいろ手伝いをしてもらった。官学連携という大上段なものではないが、一緒に手をつないでやっていくところはやっていきたい。

(委員) 世界遺産の担当部署が市の中にあるが、これは世界遺産になるための部署で、これから世界遺産になった時、その後を考える部署がどこで具体的にこのようなことが想定されていてこういう対策が必要だということについて、市としてどう取り組んでいくのか。

(事務局) 先の部署まではまだ決めているわけではないが、イメージが違うかもしれない。役所の中で世界遺産に関連する、観光もそうだが、いろいろな関連部門があり、道路の問題などもあるので、部長レベルだが、「世界遺産のあるまち」の検討委員会を組織している。その下に課長レベルの幹事会を設けて、世界遺産に向けて、いろいろな

施策、鎌倉もどうしていこうかというような形で検討はしているので、おそらくそれが実を結ぶのではないかと思う。先程から世界遺産は登録のためにあるわけでもなく、観光のためにあるわけでもなくということなので、我々もそう思っている。世界遺産のあるまちとして鎌倉がどうあるべきかをこれから考えていきたい。

以上