

進行管理狀況評價報告書

平成 2 1 年度版

鎌倉市観光基本計画進行管理委員会

【 1 】 2 0 年度実績に対する評価

2 0 年度の実績に対する評価で特に指摘すべき点は、次のとおりである。

観光振興推進本部による市民を対象にしたシンポジウムの開催、観光振興への理解を求めるパンフレットの作成のほか、事業者によるホスピタリティ推進活動の継続、市民主導によるイベントの企画などの取り組みが行われたことは評価できる。

このほか、市民・行政による環境美化、まち並み景観の保全など、市民生活の向上のための取り組みが、市民満足度だけでなく、同時に観光客の満足度向上に繋がったという点は重要である。

今後、行政としては、市民生活に関連する事業と観光振興事業を連携させていく視点をもつことが必要である。

また、情報共有と情報発信の強化のために新たな取り組みが始まったことは評価できる。

目標指数の実績数値（2 0 ページ参照）については、観光客の満足度、市民の満足度、観光客数、宿泊客数、海水浴客数のいずれも向上・増加していることは評価できる。特に市民の満足度が8 0 . 6 %と初めて8 0 %を超えたことは特筆すべきで、市民自身がイベント企画やガイド活動、美化活動などを通して観光振興への理解が深まってきたことと考えられる。

平成2 0 年度は、第2 期鎌倉市観光基本計画を推進するために、P D C Aサイクルに基づく進行管理を初めて一年間実施した。

本委員会が2 0 年3 月にまとめた「今後に向けての課題・提言」を受け、観光振興推進本部で4 つの重点施策を決定（P：プラン）して取り組むとともに、各個別検討部会で関係団体が参画し議論を重ねる（D：ドゥ）ことができたことは評価できる。

個別検討部会では、ホスピタリティ個別検討部会で提言を、国際観光個別検討部会でパンフレット仕様をまとめたほか、観光客マナー個別部会での検討を基に小中学生向けパンフレットにマナーページを追加するなど、一定の成果が見られる。

また、本委員会が2 0 年1 0 月に1 9 年度実績を評価・検証した（C：チェック）結果を踏まえた5 つの提言をまとめたのを受け、観光振興推進本部では今後の取り組みの方向性を決定し（A：アクション）、具体的な取り組みが継続された。

来年度も、P D C Aサイクルが継続されることが望ましい。

【 2 】アクションプランに対する個別評価

アクションプランについての個別評価については、下表のとおりである。

目標 1 鎌倉らしさにこだわる観光の実現

項目	取り組みについての評価・意見など
ア) 鎌倉らしさの再認識と鎌倉らしいもてなしをしよう	<p>事業者を中心にしてホスピタリティ推進運動が進められ、観光客・市民満足度の向上したことは評価できる。</p> <p>鎌倉検定が浸透したことは評価できるが、今後検定合格者のネットワークを観光振興に活かしていくことが期待される。</p>
イ) 「いつでも、誰もが鎌倉らしさを楽しめる」まちにしよう	<p>平日、閑散期の来訪者の地域、季節、時間の偏りの改善について一層の努力が必要である。</p> <p>市民・観光客が参加意識の持てる行事の継続が望ましい。</p>
ウ) 既存観光資源の見直しと新たな魅力を創出しよう	<p>「かまくら推奨品」など名産品や食文化を新たな観光資源としての活用の仕方が課題である。</p> <p>景観重要建築物など近現代の文化を新たな観光資源として活用する動きは評価できる。更に鎌倉の生活・文化・産業資源の積極的な活用が望まれる。</p> <p>観光の新しい魅力開発は従来観光地以外の観光エリアの拡大につなげることが望ましい。</p>
エ) 鮮度の高い情報を積極的に発信・提供しよう	<p>観光協会やワーキンググループを中心に情報発信の仕組みづくりの体制が強化されたことは評価できる。今後新しい情報メディアの活用も含めて、情報発信の取り組み強化が課題である。</p> <p>外国人や子どもなど、ターゲットを絞ったきめ細かい情報提供が望まれる。</p>

目標 2 伝統と快適性の調和した観光空間の実現

項目	取り組みについての評価、意見など
ア) 歴史的遺産やまち並み景観、豊かな自然環境を良好に保全しよう	<p>歴史的遺産、まち並み景観、海水浴場などの自然環境を含めた従来からの資源は引き続き保護・保全と調和した活用をすべきである。</p> <p>世界遺産は登録については、引き続き情報発信や住民理解が必要である</p>

イ)安全で快適にまち歩きできるようにしよう	<p>ユニバーサルデザインの観点から、外国籍住民や高齢者に対する防災情報等の充実は、外国人観光客に対する情報としても重要である。</p> <p>現在老朽化し使用されていない観光インフラ(掲示板、石碑等)について整備・活用方法(サイト、ガイドを含む)等が課題である</p>
ウ)清潔できれいなまちにしよう	<p>市民による一斉清掃や路上喫煙防止条例により、観光客満足度向上に繋がったことは評価できる。</p> <p>美化活動の高まりとトイレ事情の改善により、市民満足度も向上したことは評価できる。今後も継続的に取り組むことが望まれる。</p>
エ)市民、観光客双方に快適な交通環境を実現しよう	<p>歩く観光や自転車に対応した歩行者空間や自転車道の整備が望まれる。</p> <p>市民や観光客にとって利用頻度の高い地域の優先的整備が望まれる。</p>

目標3 地域が一体となった観光振興の連携と実現

項目	取り組みについての評価、意見など
ア)多様な観光主体が一体となって、組織的に観光振興に取り組もう	<p>周辺観光地と連携した広域的な観光協力が課題である。</p> <p>宿泊の増加を見込める来訪者の誘致施策の検討が必要である。</p>
イ)本計画の進行管理を行い、進捗状況を積極的に発信しよう	<p>P D C Aサイクルによるアクションは評価できるが、政策資料として必要な観光関連データを把握し、情報を共有化する仕組みが不十分であることは、依然として課題である。</p>

【3】今後に向けての課題・提言

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」の基本理念を実現させていくためには、観光振興に取り組むことに対する市民の理解と協力が不可欠である。今後は、市民生活に関連する事業と観光振興事業とをリンクさせて、市民、観光客双方にとっての快適な観光空間の実現に向けて取り組んでいくことが望ましい。

2．点から面への連携強化

腰越、深沢、大船、玉縄エリアなどを新たな観光資源として、観光エリアの拡大を図るためにも、個々の観光資源を点として展開するのではなく、面的に連携させ観光振興に取り組むべきである。

3．各種統計データの充実

これまでの目標指標に関するアンケート結果や各種統計を引き続き調査することは重要であるが、鎌倉を訪れる観光客の特性を捉えるための統計データの取り方や活用方法が課題である。

また、観光需要の増加が見込まれる外国人観光客の調査や観光振興がもたらす経済波及効果を検証し、市民に分かりやすく示すべきである。

4．情報共有と情報発信の強化

情報共有と分かりやすく整理された情報を発信しようとする動きがあるなか、今後は市をはじめ観光協会などが中心となって、ポータルサイトなども視野に入れたワンストップの仕組みづくりを十分に検討することが望ましい。

また、新しい情報発信媒体の把握と積極的な活用も検討するべきである。

5．観光を横串とした地域連携の体制作り

地域一丸となった観光振興を推進するためにも、市民レベルでの活動や取り組みとの連携が課題である。そのためには、観光協会などの既存組織が中心となって、「観光を横串とする」連携の場をつくる必要がある。

また、市内でイベント活動を行っている団体が集まる「個別イベント連絡会」が立ち上がろうとするなか、今後は「個別イベント連絡会」等を通じ、民間レベルのイベント活動を広く把握するため、交流や連携を深めるとともに、情報共有と情報集約ができるよう地域が一体となった体制づくりが望まれる。特に、美術館などの文化関係の施設については、官民連携による新たな回遊性を生み出す工夫を検討すべきである。

6．観光需要の平準化

季節、時間、場所等の時空間の平準化を図り、既存観光エリア以外の地域や時間へ観光客を誘導する必要がある。多様な鎌倉の魅力を知ってもらい、観光地として滞在時間や訪問回数を増やし、更なる観光需要の増加を目指すべきである。

7．優先順位と横断的な取り組み

予算措置や事業の取り組みに優先順位をつけるとともに、国や県などの観光施策の動きを掴み、連携して取り組めるものを積極的に活用するべきである。また、他のセクションや他の観光地などと広域的に連携して、観光振興に取り組むべきである。

【 4 】 委員会活動実績

1 . 委員会 委員名簿

21.11.16 現在

区分	所属団体	役職	氏名	
学識経験	慶應義塾大学総合政策学部	准教授	古谷 知之	委員長
"	(株)ツーリズム・マーケティング研究所	取締役マーケティング事業部長	中根 裕	副委員長
"	松蔭大学観光文化学部	専任講師	鷲尾 裕子	
関係団体	鎌倉市観光協会	副会長	牧田 知江子	
"	鎌倉商工会議所	観光部会長	藤川 譲治	
"	鎌倉青年会議所	専務理事	村島 直丈	21.10から
行政機関	神奈川県商業観光流通課	観光室長	鍛冶 栄一	21.10から
市民活動			久能 靖	
公募市民			アルバレス湊 万智子	
"			松尾 英治	

2 . 21年度委員会開催実績

	開催日	主な審議事項
1) 第6回	平成21年10月16日	20年度実績の評価について
2) 第7回	平成21年11月16日	20年度実績評価等について