

進行管理狀況評價報告書

平成22年度版

鎌倉市観光基本計画進行管理委員会

【1】 21年度実績に対する評価

21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。

近年、鎌倉のみならず日本の観光を取り巻く状況は、非常に厳しい状況にある。政府の閣議決定を受けて、国土交通省が平成16年度から外国人旅行者の訪日を促すことを目的としたビジット・ジャパン・キャンペーンを展開してきたにもかかわらず、平成20年9月に起きたリーマン・ショックは世界経済に大きな影響を与え、国内外を問わず消費の落ち込みに結びつくこととなった。消費の落ち込みは、観光地へ出向く観光客の足を鈍らせ、訪れた観光地での消費動向をも低迷させるかたちで顕在化した。鎌倉市においても平成21年度は、天候不順や新型インフルエンザの流行などの影響により観光客数、宿泊客数、海水浴客数のいずれも前年より減少している。

平成21年度の具体的な実績であるが、鎌倉市観光振興推進本部で提案のあった国際観光親善大使の設置に向けた検討や、横浜開港150周年イベント（Y150）を契機とした、近隣都市との広域連携の開始など新規の事業に取り組む一方、昨年引き続き開催した観光振興シンポジウムや、事業者によるホスピタリティ推進活動の継続などの取り組みを行ったことが評価できる。

鎌倉の一大観光イベントである鎌倉花火大会は、従来からの主催者である鎌倉市観光協会を中心に鎌倉市をはじめとする各団体によって実行委員会を組織し、緊密な連携により準備を進めたことが評価できる。なお、第61回鎌倉花火大会は、残念ながら悪天候のため中止となった。

個別検討部会の活動では、ホスピタリティ部会や国際観光部会が、観光振興推進本部に対して具体的な事項を提言するなど活発な活動を展開した。

観光課による施策の推進では、ホームページの充実や公衆トイレ案内板の設置など、目に見える成果があげられている。次年度以降も、一層の業務推進が期待される。

昨今、観光の定義が価値観の多様化とともに、変化しつつあることがたびたび指摘されている。こうした情勢をしっかりと認識したうえで、第2期鎌倉市観光基本計画の前半5年間の実績と反省点の双方をきたる後半の5年間に活かすべきである。

【2】第2期観光基本計画（前期5年間）の実績に対する評価

第2期鎌倉市観光基本計画は、平成18年度から平成27年度までの10年間の期間とするものである。計画期間の5年目となる平成22年度は前半5年間について見直しを行う年度である。このため、本年度は21年度単年度の実績評価に加え、18年度から22年度までの前半5年間の実績についても評価を行うこととなる。

22年度については、事業や個々の取り組みが実施中であるため、現段階ではまだ評価を行うことができないので、実質的には21年度までの実績についての評価をもって前期5年間の評価を行うこととなる。

プラスの評価をできる点としては、景観保全対策の充実、PDCAサイクルの確立、情報の充実、市民団体による美化活動の盛行、公衆トイレ・観光案内板等の施設の改善などをあげることができる。

対照的にマイナスの評価をしなければならない点としては、情報の一元化が十分に図れなかったこと、PDCAサイクルの硬直化、諸施策の計画・検討から実施までに時間がかかりスピード感に欠けたことなどがあげられる。

【3】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>◇鎌倉商工会議所・鎌倉ホスピタリティ推進協議会によってホスピタリティ推進運動が展開されていることに加え、ホスピタリティ部会から観光振興推進本部へ「“ホスピタリティあふれるまちづくり”の推進について」と題する提言が提出されるなど、その活動が拡大していることは喜ばしい。今後は、提言に沿った施策の実施に一層の努力が必要である。</p> <p>◇鎌倉検定が浸透し、難関の1級にも合格者が誕生したので、検定1級合格者の人的なネットワークを観光振興につなげていくことが特に望まれる。</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>◇平日や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>◇これまでも鎌倉商工会議所によって「かまくら推奨品」の選定が行われているが、さらに名産品や食文化を新たな観光資源としていくための活用方法が課題である。</p> <p>◇観光の新しい魅力開発は従来の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>

<p>エ) 鮮度の高い情報を積極的に発信・提供しよう</p>	<p>◇鎌倉市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。ホームページや携帯端末だけでなく、様々な情報メディアの活用も含めて、民間事業者やNPO法人による情報発信の取り組みが鎌倉の観光の強みとなっている。</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
<p>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>	<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・保全し、鎌倉検定の合格者を活用し、深掘りできる取り組みが望ましい。</p> <p>◇世界遺産登録については、引き続き情報発信や住民理解が必要である</p> <p>◇新たに景観重要建築物等を指定するとともに、景観重要建造物を指定する予定があることは景観保全につながり、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>イ) 安全で快適にまち歩きできるようにしよう</p>	<p>◇外国人観光客に対する情報の充実として、外国語版パンフレットの増刷を国の補助金を活用し、作成年度を前倒したことは、高く評価できる。今後は、その配布場所や配布方法の改善が課題である。</p> <p>◇観光総合案内板、名所掲示板、観光ルート板の4カ国語表記への改修を、国の補助金等を積極的に活用して実施したことは、高く評価できるが、今後、残りの改修については課題がある。</p>
<p>ウ) 清潔できれいなまちにしよう</p>	<p>◇市民による一斉清掃や個人レベルでの清掃活動等により、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>
<p>エ) 市民、観光客双方に快適な交通環境を実現しよう</p>	<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>◇湘南地区観光振興協議会（鎌倉市、藤沢市、茅ヶ崎市、平塚市、寒川町、大磯町及び二宮町ほか）等による広域的な観光協力が充実されたことは評価でき、今後の活動が期待される。</p> <p>◇厳しい財源のなか、様々な観光主体の知恵を活用し、滞在時間の延長や宿泊の増加につながる誘致施策を検討することは重要である。滞在時間の延長については、民間事業者の努力により具体的な成果が見え始めている。</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>◇PDCA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>

【4】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。市民が最も身近な観光客であることをふまえ、観光振興シンポジウムの継続的な開催などが期待される。

2. 点から面への連携強化

腰越、深沢、大船、玉縄地域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検討が開始されたが、ワンストップの仕組みづくりの具体的な検討を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、観光協会などの民間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

観光客の訪れる季節、時間帯、場所等の平準化を図り、既存の観光エリアが集中する鎌倉地域以外の地域、例えば玉縄地域や深沢地域へ観光客を誘導する必要がある。時間帯では朝や夜の時間帯を鎌倉で過ごすことができる観光メニューを企画し、提供する必要がある。実践例としては、ここ数年、長谷寺や鶴岡八幡宮などで春の桜や秋の紅葉の時期に夜間のライトアップを行い、好評を得ている。

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。

8. 第2期鎌倉市観光基本計画の推進体制の見直し

平成22年度は、第2期鎌倉市観光基本計画が中間の5年目を迎える年度である。この5年間の動きを検証し、後半の5年間の施策に反映させていくことが当面、次年度の課題となる。

今一度、観光振興推進本部、個別検討部会、進行管理委員会の役割について見直しを図り、目標達成に向け、それぞれが自主性を持ち、かつ有機的に機能していくようにすることが重要である。

現代における社会情勢の変化は、そのスピードが非常に早い。観光に関する施策の検討から実施の決定や、あるいは新たに発生した課題への対応及び解決を迅速に行うことができる推進体制を確立することが是非とも必要である。

【5】委員会活動実績

1. 委員会 委員名簿

22.10.4 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	兵藤 忠洋	21.11から
行政機関	神奈川県産業部観光課	観光課長	鍛冶 栄一	21.11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. 22年度委員会開催実績

回数	開催日	主な審議内容
1) 第8回	平成22年 9月 3日 (金)	21年度実績の評価について
2) 第9回	平成22年10月 4日 (月)	21年度実績評価等について