

# 進行管理狀況評価報告書

〔平成24年度版〕

鎌倉市観光基本計画進行管理委員会

## 【1】平成23年度実績に対する評価

平成23年度の実績に対する評価で特に指摘すべき点は、次のとおりです。

平成23年3月11日に発生した東日本大震災は、日本国内の様々な分野に多大な影響を与え、各地で様々な活動が中止、自粛となりました。それに伴い、直接被害のあった地域だけではなく、その他の観光地においても観光客が著しく減少しましたが、現在では一部地域を除き、順調な回復を見せています。

また、今回の震災は地震や津波による直接的な被害だけではなく、放射能による被害が甚大であったことから、各地で地震や津波が発生した場合の災害対策が抜本的に見直されることにつながり、さらに、震災後の放射能による影響について関心が高まったことにより、海水浴場などの観光スポットの安全を確認することが求められました。

鎌倉市における観光関連の平成23年度における具体的な実績としては、従来の鎌倉市観光振興推進本部を発展的に解消し、実務者からなる鎌倉市観光基本計画推進協議会を設置して、より機動性の高い推進体制に一新したほか、新たな情報発信の媒体としてツイッターの活用を開始したこと、観光案内標識の整備等、観光客への適時・適所での情報提供の取り組みを行ったことが評価できます。

また、着地型観光の推進に当たり、調査によって新たに発掘された観光資源を基にコースをつくり、モニターツアーを実施したことも今後の鎌倉の観光につながる新たな取り組みとして評価できます。この取り組みがテレビドラマのモチーフになるなど鎌倉の大きなPRとなりました。

鎌倉の一大観光イベントである鎌倉花火大会や鎌倉まつりは、東日本大震災の影響で中止となりましたが、アジア最大級の観光の祭典、「旅博2011」に鎌倉市として初めて出展を行い、また海外旅行展への参画も行うなど、観光プロモーションにも大きく取り組んだ年となりました。

昨今、観光行動の多様化とともに、受け入れ側の意識や体制も変化しなければならないことが指摘されています。こうした情勢をしっかりと認識し、また、世界遺産登録の実現も見越したうえで、第2期鎌倉市観光基本計画のアクションプランに基づき実施してきた施策の実績とその反省点の双方を第2期鎌倉市観光基本計画の残りの期間に活かしていくことが必要です。

## 【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、下表のとおりです。

### 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>◇鎌倉検定が浸透し、各級において多数の合格者が輩出されているため、この検定合格者の人的なネットワークを観光振興に結びつけることも一つの考え方だと思われます。</p> <p>◇鎌倉を訪れる人達に対するホスピタリティの向上を図るための取り組みを商工会議所、観光協会が中心となってさらに充実することが必要です。</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は、着地型観光の試行により一定の方向性が見えてきたことから、市や観光協会における着地型観光への取り組みについてさらなる注力が必要です。</p> <p>◇市民・観光客が参加意識の持てる行事が継続されていることを評価するとともに、新規の取り組みにも期待します。</p> <p>◇朝や夕刻から夜の観光を振興するために、商店・飲食業のサービス時間の延長等の工夫が必要です。</p> <p>◇身体の不自由な方、高齢者、外国人をはじめとするすべての人が「いつでも、誰もが鎌倉らしさを楽しめる」よう「ユニバーサルツーリズム」を推進していくことが必要です。</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>◇市民の参画により、鎌倉ならではの新しい観光資源の発掘が行われたことを評価し、今後はその有効な活用方策の検討・実施されることを期待します。</p> <p>◇着地型観光の推進などを通じて、何度でも訪れたいような観光地の実現を図る必要があり、その取り組みについてさらに注力していく必要があります。</p>
エ) 鮮度の高い情報を積極的に発信・提供しよう	<p>◇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の一つとなっており、市、観光協会との更なる連携が望まれます。</p> <p>◇市が、新たにツイッターによる情報提供を始めたことは評価できます。今後も多様なメディアやツールを活用することが必要です。</p> <p>◇大規模市場である首都圏の消費者に対する直接的なプロモーションの場である「旅博2011」に初めての試みとして出展を行ったことは評価できます。</p> <p>◇外国人や子どもなど、ターゲット別にきめ細かい情報提供や観光プロモーションを行う必要があります。</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>◇市民、市民団体、民間事業者、関係団体、寺社等と連携して、歴史的遺産、まち並み景観、自然環境の保全に努めるとともに、来訪者にも保全の意識を啓発することが重要です。</p> <p>◇世界遺産登録に向けて、引き続き市内外への丁寧な情報発信が必要です。</p> <p>◇引き続き台峯緑地や広町緑地の買収、史跡の公有地化、史跡永福寺跡の整備、景観重要建造物を指定することは景観保全につながり、観光資源として活用する動きは評価できます。今後もさらなる鎌倉の生活・文化・産業資源の積極的な活用が望まれます。</p>
イ)安全で快適にまち歩きできるようにしよう	<p>◇外国人観光客に対する情報の充実の方策として、5言語（英、仏、西、中、韓）の外国語版パンフレットを作成していることは評価できます。しかし、その配布場所や配布方法、パンフレットの内容の改善については課題となっています。</p> <p>◇引き続き、観光総合案内板、名所掲示板の4カ国語（日、英、中、韓）表記への改修が必要です。</p> <p>◇外国人を含む観光客に対する防災情報の事前提供の方策について、引き続き検討を進めることが必要です。</p> <p>◇災害発生時の内外からの観光客に対する情報提供や避難対策の手段についても引き続き検討を進める必要があります。</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個人レベルでの清掃活動などのまち美化活動が活発に行われていることは評価できます。しかし、取り組みが実施されているエリアには偏りが見られるため、この取り組みが広がっていくことが望まれます。</p> <p>◇ハイキングコースの危険個所の整備・清掃や落書き防止・ごみの不法投棄の監視等の取り組みが継続して行われていることは大変評価されますし、清潔できれいなまちの実現のため、今後も継続して取り組んでいくことが必要です。</p> <p>◇公衆トイレについては、観光客満足度及び市民満足度の向上のため、さらなる改善が必要です。</p> <p>◇老朽化したトイレの改修を進めるとともに、トイレが不足している地域においては様々な方策により、トイレの確保が必要です。</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が、効果的な整備がされていない状況にあります。</p> <p>◇快適な交通環境の実現については、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必要です。（削除箇所あり）</p> <p>◇パーク＆ライドなど自家用車から公共交通機関の利用へのシフトの取り組みは進みつつありますが、さらなる取り組みを進めていく必要があります。</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>◇鎌倉藤沢観光協議会（鎌倉市、藤沢市、鎌倉市観光協会、藤沢市観光協会、江ノ島電鉄、神奈川県観光協会）等による自治体の枠組みを超えて民間事業者をも巻き込んだ広域的な観光協力が充実されたことは評価でき、今後も活動が期待されます。</p> <p>◇厳しい財源のなかでも、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が必要です。</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の取り組みは評価できますが、政策資料として必要な観光関連データを把握し、それを活かしていく仕組みが不十分であることが課題と考えます。</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す。市民が最も身近な観光客であることをふまえ、市が積極的に市民と観光について考え、理解を深める場を設けていくことが必要です。そのため、継続的に観光振興シンポジウムの開催などに取り組むことを期待します。

### 2 観光による経済波及効果のデータ集計

持続可能な観光の実現のためには、観光による経済効果が市全体に及んでいくことが必要です。そこで、種々の課題に取り組むに当たっての現状把握の方法として、これまでのデータ集積に加え、観光が鎌倉の経済にどれほど寄与しているかを明らかにするための調査の実施が望まれます。

そして、その検証結果を基に市内における経済効果を市民に分かりやすく示し、観光関連団体に観光振興の重要性をご理解いただくことが必要です。

また、今後、観光客数の変化だけでなく、観光客の属性など「質」の変化に対応した調査についても検討していくことが望まれます。

### 3 情報共有と情報発信の強化

毎日更新される観光情報の提供など分かりやすく整理された情報を発信しようとする取り組みが実施されており、情報発信者の「顔が見える化」が進んでいます。他方、市による情報と鎌倉市観光協会による情報の相互融通を図るなどのワンストップの仕組みの具体的な検討をすることが望まれます。

また、ツイッターの運用を開始したように、SNSなど新たな情報発信についても積極的に活用し、観光の魅力を幅広く伝えていくことが望まれます。

さらに、世界遺産登録を踏まえて、海外への発信方策についても検討を進めることが必要です。

### 4 観光地としての施設の整備

鎌倉へは現在、年間約1800～1900万人の観光客が訪れていますが、この観光客を受け入れる施設の整備、拡充が必要です。世界遺産の登録が実現されると、当面は観光客の増加が見込まれますし、また、観光客の鎌倉に対する期待も高まることから、公衆トイレ、休憩施設、案内標識、交通などのハード面をより改善するとともに、観光客のニーズに応じた、観光都市としてのスタンダードを満たす設備も充実させていくことが必要です。

さらに、体の不自由な方、高齢の方、外国から訪れる方などすべての方が過ごしやすく、移動しやすい、いわゆるユニバーサルツーリズムに対応した観光地づくりを民間活力の活用も念頭に置いて進めていくことが必要です。

## 5 「世界遺産のあるまち鎌倉」としてのおもてなし

世界的な観光都市として、観光客を受け入れるおもてなしの体制を、鎌倉市全体として根付かせていくことが必要です。とりわけ、世界遺産の登録が実現されると、市民のまちに対する誇りや愛着が高まる一方で、観光客の鎌倉に対する期待も高まることが想定されます。訪れた観光客に満足していただけるようなおもてなしを市民、関係者、行政などが一体となって提供できるよう取り組んでいるところですが、市民が住んでいてよかったと思える「世界遺産のあるまち鎌倉」としての誇りをもったおもてなしの提供が今後とも望まれます。

また、鎌倉における広義のおもてなしの概念として、来訪された方々に満足していただける景観の保全があげられます。住んでいる方が誇りをもってこの鎌倉の景観を維持し、これを後世に伝えていくことは、鎌倉を訪問する方にとって、おもてなしそのものとなります。

## 6 観光プロモーションの実施

国民のレジャー志向の変化、少子高齢化の進行等により、国内の旅行者数が減っていく傾向は今後避けられません。そのため、平成23年度にはじめての試みとして、アジア最大級の旅行博である「旅博2011」へ出展したように、オール鎌倉の体制での観光プロモーションを通じて、国内だけではなく海外も含めて、鎌倉の魅力アピールしていくことが引き続き必要です。

## 7 訪日観光客の誘致

世界遺産登録が実現すると、外国人の鎌倉への関心がより一層高まることが想定されます。国が推進し、主導するビジット・ジャパン事業に呼応した事業を鎌倉においても推進し、今後増加する訪日観光客を積極的に鎌倉へ誘致していくよう取り組んでいくことが効果的です。

また、英語や写真を用いたメニューの作成などにより、外国人に対するおもてなしの向上を進めていくことも同時に必要です。

## 8 市と鎌倉市観光協会との協働

より地域一丸となって観光振興に取り組むため、第2期観光基本計画の中間見直しに基づく推進体制が新たに整備されたところですが、とりわけ市と鎌倉市観光協会は他の団体を主導して、その役割分担に応じて、協働しながら、積極的に鎌倉市における観光振興を推進していくことが必要です。

鎌倉市観光協会は、鎌倉の観光振興の中核をなす組織であり、観光関連団体の協力のもと、イニシアチブを発揮してこれを推進していくことが望まれます。

## 9 鎌倉ならではの観光の推進

平成23年度に鎌倉における着地型観光商品開発の試みのために実施された「みんなの鎌倉遠足」において示されたように、市民の参画を得ての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、鎌倉ならではの新たな観光形態の萌芽がみられました。今後、市内の関係者により多彩かつ豊富な鎌倉の資源を活用しての観光メニューの多様化が図られることが必要です。

ポスト世界遺産登録の鎌倉の観光については、鎌倉市観光基本計画推進協議会を活用して、関係者により直近の課題のみならず、中・長期的な課題についても議論を行い、市内の観光関係主体が課題に対する共通認識を持ち、これを解決して行くことが必要です。

## 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、津波など災害への対応を進め、観光客の安全の確保を図る必要があります。

鎌倉市においては、鎌倉市観光基本計画推進協議会の下部組織として「災害時観光客対策部会」を設置して、災害発生時の観光客の対策について検討を始めたところですが、今後も、引き続いて、観光客の安全の確保のための方策を検討していくとともに、これらの取り組みを積極的に発信することにより、観光客が安心して来訪できる環境を構築することが望まれます。

## 【4】観光基本計画進行管理委員会活動実績

### 1 委員会 平成23年度委員名簿

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)JTB総合研究所	主席研究員	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	理事	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	理事	柿澤 伸宜	23. 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	
市民活動			久能 靖	
公募市民			岩田 薫	23. 11 から
〃			御法川 齊	23. 11 から

### 2 平成23年度委員会開催実績

回数	開催日	主な審議内容
1) 第11回	平成23年 8月29日(月)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 鎌倉市観光基本計画推進体制の見直しについて</li> <li>・ 平成23年度鎌倉市観光基本計画進行管理委員会のスケジュールについて</li> <li>・ 平成22年度実績概要等について</li> <li>・ 第2期鎌倉市観光基本計画中間見直しについて</li> </ul>
2) 第12回	平成23年10月28日(金)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成22年度実績概要について</li> <li>・ 鎌倉市観光基本計画中間見直しの方向性について</li> </ul>
3) 第13回	平成23年11月30日(水)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成22年度実績概要について</li> <li>・ 第2期鎌倉市観光基本計画中間見直しについて</li> </ul>
4) 第14回	平成24年 3月 9日(金)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 第2期鎌倉市観光基本計画の中間見直しについて</li> </ul>