

## 鎌倉市観光基本計画推進協議会 第2回会議 会議録

日 時：平成23年11月14日(月) 10:00～11:30

会 場：鎌倉市役所本庁舎2階 全員協議会室

参加者：別紙出欠表のとおり

### 会議の概要：

#### 議事の概要：

1. 開会あいさつ
2. 庶務事項
3. 議題  
(1) 第2期鎌倉市観光基本計画中間見直しについて  
(2) 各団体による観光関連トピックスの提供
4. その他

#### 1. 開会あいさつ

市民経済部長

#### 2. 庶務事項

事務局宮下担当課長

配布資料の確認、会議の公開状況の確認。

#### 3. 第2期鎌倉市観光基本計画中間見直しについて

事務局宮下担当課長が資料1、2、3について説明

事務局

第2期鎌倉市観光基本計画については、平成18年から平成27年の10年間が基本計画期間。平成22年が過ぎ、中間の見直し案を作っている。中間見直しの作業の方向性は、基本的には鎌倉市の基本計画の精神を生かし続ける事を前提に個々の事業の今日化行う。

これまでの取り組み項目に加えて新たに取込んで行く項目、例えば防災やすでに役目を終えている取り組み項目は、存在しないかなどの確認。また、個別アクションについて、取組内容が過去に決めたものと比べ、新しくした方がよいものなどの今日化する。それから目標年である平成27年度について、個々の指標についての目標値を設定する以下の4つについて作業を行うこととしている。目標自体3つあるが、その目標は変更する事なく、この目標に基づいて、個々のアクションプランを見直していく方が良いと考えられる。具体的な変更点は、資料3「中間見直し新旧対照表」を参照。

資料2の2頁では、中間見直しにおける考え方について記述してある。基本的には、鎌倉を取り巻く情勢が変化していること、インバウンド観光の対応、世界遺産の関係、安全対策などが必要と思われる事で見直しを行う理由が記述されている。I-2(1)観光の現状は、今の現況について書いてある。

3頁では、鎌倉市の入込観光客数の推移について記述してある。第1次の策定時は1,963万人で一つのピークであった。平成11年には1,667万人と一番少なく、平成22年はピークに近づいて来ており、最近のトレンドとしては右肩上がりとなっている。

続いて5頁では、今回、「住んでよかった、訪れてよかった」まちを、市民と観光客と行政が育てていくことを基本理念として、5つの基本方針、3つの目標等の政策方向性を示して事業計画に取り組んで行く事としている。記載してある今後に向けての課題提言等とは、観光基本計画の前期終了時において、進行管理委員会により提起された課題・提言である。平成22年度前期終了時に、今後重要であるという事を挙げており、これら内容については、例えば着地型観光の取り組み等により対応を進めているものもある。

8頁では、基本理念では、本計画は鎌倉の持つ様々な歴史は国民的な財産で有り、「住んでよかった、訪れてよかった」と思えるまちを、市民、観光客、行政が共に育てていく事を基本理念とし、この理念については、第1期観光基本計画から引き続き受け継いできたもので、当然の事であるが、今回の中間見直しでもこのままの位置で行くこととしたい。

9頁、第2観光基本計画では、5つの基本方針があるが、中間見直しでは、この5つの基本計画を堅持しつつ、必要な個別アクションを追加していくこととして進めて行きたい。

10頁の目標についても、同じく3つの目標をそのまま掲げている。

11頁は、目標年である平成27年度について数値目標の設定を掲げていおり、目標指数の設定の考え方をそれぞれ記載している。5つの指標があり、観光客の意識では、これまでの目標値は80%で目標を設定いた。しかしながら、アンケートによると段々と満足度が高まってきており、78.9%、78.2%とかなり目標値に近づいてきているので、今度新しく目標値を設定するにあたり5%高めた。高めた理由としては、基本的にはいろいろな設備等が整いつつあるので、そのような意味で今後も段々と満足度が高まって行くと思われるため。

続いて市民の満足度、市民の意識では、これまで90%の方が満足しているということで目標値を設定いたが、段々と上がってきているが80%以上には達していない部分がある。しかしながら、目標値としては、引き続き90%を目標とし、達成に向けて取り組んで行きたい。

観光客数については、これまでいたずらに数を伸ばすという事を目標にせず、質の向上やゆっくり鎌倉を楽しんでいただくなど観光客数のマネジメントに取り組む事が理念としてあった。その理念を引き続き堅持して、今回も現状値である1,950万人程度とし、その中で質を高めていく事が重要だと考えている。

13頁には、国内向けについて質の向上を図っていくは当然だが、今後は、外国人観光客数の増加も必要と考え、外国人については1.5倍の数を目標にしたい。これは、目標値のなかでの内数となる。

宿泊客数では、現在35.9万人だが、それを40万人以上にしたい。大規模のホテルについては、かなり高い稼働率だが、おしなべて市内の稼働率を見ると半分超えた程度で、十分な収容能力があり、今後世界遺産登録とか、着地型観光が充実されれば宿泊客の増加が見込まれるので16%増の40万人以上を目指す。

海水浴客数は、現在23年度の目標値が95.8万人であったが、海水浴の参加率も年々下がっており、主な客層である青少年人口も減少してきている要因もあるので、今よりも少ない90万人程度と考えている。以上が目標指数の見直しの考え方になる。

15頁は、これらのアクションの推進組織、構成の変更について記載している。これまで鎌倉市観光振興推進本部会議があつて、ここが主体となって色々な事業を展開してきたが、平成23年3月から鎌倉市観光基本計画推進協議会という新しい組織を発足させた。理由としては、地域一丸となった取り組みとスピード化を図るため、これまで非常に重厚だった会議から、動き安い組織とし、機動的に動ける組織にした。

16頁は、プラン、ドウ、チェック、アクションであるPDCAサイクルの主体がそれぞれ変わった。プランについては、推進協議会で行う。ドウについては、それぞれの主体が出来る事に取り組む。チェックについては、これまで通り進行管理委員会で行い、また、進行管理委員会の新たな機能として、推進協議会にアドバイスすることを加えた。アクションについては、それぞれの主体が見直しを行う。

17頁は、アクションプランの項目で目標1～3まであり、さらにその中に個々のアクションプランが挙げられている。

18頁は、目標の記載があつて、その中の個々のアクションとその下に関連する鎌倉市の取り込みで、鎌倉市の政策として行っているものが掲げられている。

19頁で変更している箇所は、「いつでも誰もが鎌倉らしさを楽しめるまちにしよう」のところで、主体の観光事業者等に「商店・飲食店業サービス時間の延長を検討いたします」と掲げている。

20頁、「既存観光資源の見直しと新たな魅力を創出しよう」のところで観光事業者等のところに「自ら持つ資源を積極的に提供します」など皆様のご協力を念頭においた書きぶりになっている。何を意味するかというと、着地型観光等にその資源を提供いただき商品の中に組み込む形を考えている。行政としては、「着地型観光など新たなツーリズムの型を創造していきます」とし、効果として「新たな鎌倉の魅力を知ることができるとともに、何度でも来訪したくなります」ということで観光客のリピーター化を図る事を念頭に掲げている。

21頁は、「鮮度の高い情報を積極的に発信・提供しよう」では、「観光協会・関連団体」欄に「新しい情報ツールを活用し、適時情報を提供します。」また、「旅行展等の出展を通じ、消費者へ直接情報提供を行います。」を追加し、ツイッターやフェイスブックなど新しいメディアによる情報提供とか、外に出て積極的に情報を発信して行った方が良いのではないかと提案いただいた。

22頁は、目標2「伝統と快適性が調和した観光空間の実現」の2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」では、世界遺産関係について来訪者に向けての情報提供が掲げていなかったもので、記載させていただいた。

23頁の「安全で快適にまち歩きできるようにしよう」では、「外国人を含む観光客に対し防災情報を事前提供していきます。」とした。安心安全のまちであるイメージを作っていく事による鎌倉観光アドバンテージのようなものを作って行こうという狙いがある。

27頁では、目標3「地域が一体となった観光振興の連携と推進」では、行政としては、「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」のところでは、行政としては、例えば「鎌倉観光ファンクラブ」とか市民の方々に「観光サポーター」になっていただくとか、そういった市民参加型、また地域外の方を巻き込んだ動きをしていきたいと考えている。また、外国人観光客誘致のために積極的に取り組んで行く事も書いてある。

以上が、例示として挙げているアクションの一部になる。引き続き皆様のご意見を伺い会議を進めさせていただきたい。

#### 市民経済部長)

今回、観光基本計画の中間見直しは、基本的理念は変更せず、視点としては4つあり、新たに取り組まなければならない項目が有るのか無いのか、有ればそれを追加したい。それから役目を終えたものについては、ここから削除する。各個別のアクションプランは、時代とともに変わってくるので、時点修正をしていく。それと平成27年度の目標値の設定を行う。この4つになる。次回平成27年度以降のものについては、大幅に中身を検討し直す可能性はあるかと思うが、あくまでも今回は中間的な見直しで、申し上げた4つの視点で変更していきたい。今の説明だけでは不十分だと思うので、皆様のご意見をいただきたい。最終的にパブリックコメントをいただく素案は、次の進行管理委員会の後に実施する予定になる。本日、ご意見をいただき修正させていただいたものでパブリックコメントさせていただく。

#### 会員)

外国人観光客数が震災でかなり減っていると思われるが、もし世界遺産に登録されると、おそらく外国人が増えるのではないかと。外国人向けの道案内、市内の観光案内が少ないのではないかとよく聞く。今後外国人が増えた時の準備をどのように考えているのか。

#### 事務局)

現在、観光ルート板は、日本語含めて4カ国語表示に改修している。確かに世界遺産に登録されると外国観光客が多く来ると推測される。今後も市の実施計画に基づき、案内板等の改修を進めていきたい。外国人用のマップについても、現在、スペイン・フランス・

ハンブル・中国・英語の5カ国を用意している。今後世界遺産登録が実現するならば、これらのリニューアルを考えている。

会員)

海水浴について皆様にご提案したい。海水浴という言葉になるが、「海水浴って何」というお客様や、お客様によっては泳ぐ方もいるが、今の鎌倉の海水浴場は、リゾート化していて、食事をするだけのお客様とか、海を楽しむ方、海水浴をしないで夏の雰囲気を楽しもうとするお客様も沢山いる。今の時代に海水浴場と言う名前はどうか。130年の歴史のある海水浴場であるが、これから先向かって新たにという事であれば、鎌倉リゾートというように海水浴場も進化していく必要があると思っている。これは斬新な話で申し訳ないが、海水浴場という名前をもう一度皆様に考えて頂きたい。

市民経済部長)

只今のご意見に対して何かあるか。

会員)

他市で海水浴場としていないところは。

会員)

茅ヶ崎市はサザンビーチとしている。

市民経済部長)

他には

会員)

まず、一点お願いがある。会議の資料をできたら事前にいただけると一回目を通して来ることができるのでお願いしたい。

事務局)

今回事前にお渡しできず申し訳なかった。本日お持ち帰り頂いて、期限を決めてこちらの方でご意見を集約していきたいと思っている。

会員)

もう一点、先ほど11頁の説明の中で、目標とする指標の観光客の意識のところ、85%としたと説明されて、その理由として、いろいろな整備が整いつつあるので掲げたと言われたが、整備が整いつつあるというのは具体的にはどのようなことか疑問に思った。これから世界遺産登録や安心安全を絡めてやらなくてはならない事が沢山あると思う。そのなかでどのような整備なのか疑問に思った。

事務局)

現状では満足いただけけるものではないが、目標年度は平成27年度であり、公衆トイレの整備関係など着実に実施しているので、そこに至るまで段々と変わっていくという期待も含めての記述になっている。

市民経済部長)

11頁をご覧いただくと、観光施設の整備が見込まれるということで、今後5年間のことを加味しているということをご理解いただきたい。

また、先ほどの海水浴場の話は、ご提案に対しすぐここで結論がでないので、ご提案として書き留め、全体の見直しの中で検討させていただきたい。

会員)

災害時の観光客の対応についてだが、実際3月の大震災の時、外国人観光客は右往左往していた。せめて英語だけでもよいので、例えば市役所とか、駅とか、商工会議所とか、公共の場所を平時から皆様にお知らせすることで、そこに行くと言情を得られるような対応策を考えていただきたい。

市民経済部長)

災害時の関係については、新たに部会を設置させていただいた。この部会の中で検討させていただきたい。ただ、市としても認識していて、どのように外国人観光客に災害の情情をお知らせするかというところは、行政としても検討している。今回部会を開催するのでご意見をいただきながら、皆さんと一緒にまとめていきたい。

事務局)

この後の部会では、災害時に外国人を含めた観光客にどのように災害情報を知らせるかなど検討したい。防災無線が聞き取れない場合、観光客はどうしてよいか分からない。その中で外国人観光客については、特に言葉が分からないので、部会で対策を検討していきたいと考えている。

会員)

世界遺産登録候補地の寺社において、登録に向けての全体的な話が少ない。このまま世界となって、多くの観光客が来訪された時に、対応できるか不安に思っているところもある。候補地になっているところとは異なるところで話が進んでいるように感じる。また、22頁に記載してある世界遺産登録に賛同しているという記載でよいのか。

市民経済部長)

世界遺産登録においては、登録する事に注力をしていて、登録後の事を考えていなかったわけではないが、若干疎かになっていたと思っている。正式にユネスコに推薦されたので、市の内部でも登録後の事を見据えた検討を始めている。その中で、今のお話を世界遺産登録推進担当に伝え、我々としても、今までセクションごとに世界遺産登録の事を考えていて統一的なものがなかったので、全体の中で考えて行こうと思っている。仏教会の皆様にもご理解いただけるように取り組んでいきたい。

会員)

もう一点、仏教会でも話題になるが、17頁にある鎌倉らしさとは何か。私達もよく使ってしまう。どんなものが鎌倉らしいのか、事務局では、どのような事と捉えているか。

市民経済部長)

難しい質問だが、行政の各分野で鎌倉らしさといつも使っているが、何と言われると難しいが、観光基本計画の中に定義してある。そこでは「鎌倉の魅力形成歴史遺産自然及び景観が保全されている中で、そこに住む人たちが武家文化の精神性や伝統、歴史的背景を理解し、「誇り」「香り」「洗練」「知性」「品格・品位」「情緒」といったこだわりを日々の生活の中で大切にしている「生活様式」「生き方」の事と定義しているが、具体的ではない。少しわかりやすい方法で、具体性を持たせたいと思っている。

会員)

京都では、いつ、どこで、どんな体験ができるのか歴史的なものがどこで見られるのかが整っている。鎌倉でも常時でなくて構わないので、どこでどんな体験ができるかなどを分かりやすくした方がよいのではないか。

事務局)

催し物については、毎月四季のみどころというものを発行している。そこにはいろいろな催し物を掲載している。また、お茶など様々な体験できるものが、どこへ行ったら体験できるのかといった内容をホームページなどにも掲載している。最近では、観光課でツイッターを始めた。今後も、もっと一般の方の目に触れるよう取り組んでいきたい。

会員)

鎌倉には3つのハイキングコースがあるが、昔はルートの中に天望台があり、汗かいて登ってもそこで弁当を食べたり食事をしたり、景観を眺められたりした。今は、自然を放置している感じで、視界が狭まって天望台の役割をしていない。富士山が見えるところも少なくなっており、海が見えるところも少なくなったので、ハイキングコースを整備していただきたい。豊かな自然を伝える大きな役目だと思う。

事務局)

ハイキングコースについては、いろいろ難しい問題がある。基本的には、ハイキングコースは、市の公有地が少ない。民有地では、生えている木は所有者のものなので、市が勝手に木を切る事ができない。これまで、市では民有地で積極的に伐採していなかったが、顧問弁護士等に相談して、まず安全対策の部分で、危険木などの伐採について土地の所有者を得ながら積極的に取り組んでいきたい。景観についても、土地の所有者と相談しながら考えていきたい。

会員)

鎌倉らしさという事で、鎌倉らしさは、海があるという事をもう少し強調してほしい。神社仏閣だけでなく、海を眺めて帰る観光客も沢山いるので、もっと、鎌倉らしさとは神社仏閣や緑、海だということをアピールしていただきたい。

会員)

鎌倉を慣れ親しんでいる我々では、鎌倉らしさとは何だと言われても難しい。観光協会、商工会議所、市役所などで一般観光客にアンケートをとり、その中で鎌倉らしさをどこでどのような事で感じたか具体的に聞いてはどうか。

市民経済部長)

鎌倉らしさをダイレクトに聞いているアンケートは実施していない。今回見直しするところではないが、今後パブリックコメントも行うので、そのなかでご意見いただければと思っている

もっといろいろとご意見を伺いたいが、次の情報交換に移りたい。

事務局)

皆様のご意見を反映させていただきつつ取りまとめていきたい。本日の資料についてご意見等ある場合は、11月25日までに、事務局までご連絡いただきたい。また、今後パブリックコメント等の機会もあるので、随時、皆様方のご意見をいただければと思っている。

市民経済部長)

メールでもFAXでもこちらに来てご意見をいただいても構わないのでよろしくお願ひしたい。それをパブリックコメントのご意見と一緒に進行管理委員会に諮り、最終的な成案としたい。

次の議題は、情報交換になるが、各団体による観光関連情報として今日資料をいただいているが、ご自由に発言をよろしくお願ひしたい。

#### J R 鎌倉駅)

鎌倉駅では、9月23日の世界文化遺産としての推薦のプレス発表があった以降、お客様が急激に増えて、天気の良い時は前年比3%~5%増となっている。この利益を私たちがだけ享受するわけにいかないの、鎌倉駅構内に横断幕とか宣伝物を市で掲出していただけよう話を進めている。

また、今日鎌倉に来ると何をやっているのかよく分からないと言うお客さんが多い。イベントなどのチラシがあれば積極的に駅に置かせていただき案内したい。

その他は、横須賀線の夜間工事のご案内になる。逗子から久里浜の間はバスでのご案内になり、所要時間が異なるのでご注意ください。

#### 市民経済部長)

情報提供については、市でも様々な手法でやりたいと思っているのでよろしくお願ひしたい。

#### 鎌倉商工会議所)

9月24、25日に鎌倉海岸「ビーチフェスタ 2011」を開催した。2日間で約3万人の方にお越しいただいた。このイベントは、実行委員会形式で鎌倉市や観光協会などと一緒に進めさせていただいた。例年5月に開催していたが、震災の関係で9月に開催し、東北の復興支援を全面に出して、磐木のフラガールをお呼びしたり、磐木の物産店等を開催させていただいた。被災されて福島から鎌倉に来て住んでいる方々も招待して一緒に楽しんでいただいた。

他には、鎌倉検定を7月24日に開催し、例年約1,000名の方が受けていただいている。

また、昨年「鎌倉・食の二十四節季」として冊子を作った。これは鎌倉の食の歴史と鎌倉の旬の食材を使ったプロによるレシピを掲載し、鎌倉らしい食について考えていただきたいということで作成した。今年度、さらにもう一歩進んで鎌倉料理を市民や市外の方々に作っていただき、2月18日土曜日に鎌倉料理コンテストを開催する。最終審査には、円覚寺さんで5品目を選ぶことになっている。選ばれた方については、市内の色々な店でレシピを公開し、鎌倉料理として利用していただきながら販売していただくことも考えていて、鎌倉の観光振興や産業振興にも貢献できたら思い計画を進めている。

先ほどの鎌倉らしさの話にもつながると思うが、鎌倉ってこれが鎌倉らしさとはなかなか言えないのではないかと。色々な要素があって、その人その人によって鎌倉らしさの感じ方が異なるのではないかと。先ほど中間見直しの中に記載してあったように、色々な鎌倉らしい素材を明示して、その中から組み合わせによって鎌倉らしさを自分で感じて頂くことが鎌倉らしさではないかと思う。色々な物の良さが交わり重なって、その人らしい鎌倉らしさができあがるということで、私達もそういう意味で色々の鎌倉らしい事業をやらせていただいております、それも素材の一つではないかと考えている。

#### 鎌倉市観光協会)

9月30日、10月1日、2日の3日間、鎌倉市、鎌倉商工会議所、世界遺産登録推進協議会の協力を得て、東京ビッグサイトで旅博に参加した。3日間で約11万7千人の来場者があり、鎌倉をアピールできたと思う。そこで感じたことは、鎌倉に何回も来ている方にアンケートをお願いしたところ、宿泊する場所を知らない人が沢山いた。これからもアピールしていかなければいけないと強く感じた。

今年の薪能は、10月7日、8日に2日間鎌倉宮で開催した。天候にも恵まれ、観覧席数850に対し、両日とも830人の方に来ていただくことができた。また、その会場を使って10月9日石巻市の雄勝法印神楽を上演した。昼、夜2部公演し1,200名のお客様に来ていただいた。10月10日の日には宮本笑里さんのバイオリンコンサートを開催し、750名のお客様に来ていただいた。今後やる行事としては、写真コンクール実施するが、今までは市内の方からの応募が多かったが、今年度は、ウェブサイトを使って数

多くの方に投稿してもらえようとした。

来年の観光カレンダーについては、世界遺産登録候補地をテーマにして作って現在販売している。

#### 国際ソロプチミスト鎌倉)

11月6日大仏殿の境内において国際交流フェスティバルを開催し、約5,000名の方にお越しいただいた。今年も海外に向けて活動しているグループ15団体が集まった。

外国の方も本当に多く来場された。和太鼓のパフォーマンスや空手協会さんの空手の演技など小さいお子さんから中高年の方々までたくさんの方が来場された。各グループの活動内容を一定の規格で展示し、各ブースで市民へ紹介をしていた。

#### 鎌倉旅館組合)

3月の大震災から宿泊客が減少していたが、アジサイが咲く6月頃から宿泊客が戻りつつあって、9月以降、昨年同様の数字まで回復している。要因としては、原発の問題等で東北や千葉方面に行く観光客がそちらを避けて、鎌倉に泊まったのが要因の一つだと考えている。宿泊客の大半は、日帰りの方があえて一泊する宿泊のかたちで、東京近郊の方が非常に多いが、今年になってから、特にそのような傾向が強くなってきている。

先ほど世界遺産のお話があったが、外国人客の送客を図った海外のエージェントから客室の提供の問い合わせなどちらほらできてきている。

今週末から長谷寺でライトアップが始まるので、組合としては滞在をしていただけないと商売に結びつかないので、お寺や神社の方々にご協力いただき、なるべく夜のイベントを増やしていただいて、これからも観光客に宿泊をしていただきたいと思います。

#### 会員)

鎌倉の自然の中で、希少な植物というのがとても人気がある。リンドウが満開だったのでオープンガーデンにして観光客にも入っていただいて見ていただいている。このように鎌倉の希少植物などは、地権者の門下にある場合は多く、ガイドの方が本当に知りたい方を案内するのが究極のエコツーリズムと思う。

お寺さんなども開放されているが、オープンガーデンで咲いた時期に、専門の方に案内してもらい見せるというのも観光の形ではないかと考える。

#### 市民経済部長)

その点については、今商品開発している事業のなかで生かしていけると思う。

#### 飲食業組合)

世界遺産登録推進協議会の委員をしているが、先ほどの話にもあったが、まだなんとなく認識や歩調など鎌倉としての一体感が気薄な感じだと感じる。現実には富士山も推薦されているが、一体感という意味では鎌倉は足りていない。世界遺産登録推進協議会としても、横の連携を密にして世界遺産登録の推進と観光振興を一緒にやっていきたい。

#### 事務局)

先ほど市民経済部長からご紹介申し上げたが、「みんなの鎌倉遠足」として着地型観光として、このようなツアーを実施している。秋のツアーだが、冬のツアーも造成している。ご興味があればご参加のお願いしたい。色々な地域の資源を活用して作る商品なので、皆様のご協力もあわせてお願いしたい。関連して、11月19日土曜日には、かながわ移動観光大学というシンポジウムを市役所で開催する予定。お時間あったらご出席いただきたい。

次回の協議会の開催は、1月を予定している。