

進行管理狀況評價報告書

平成23年度版

鎌倉市観光基本計画進行管理委員会

【1】平成22年度実績に対する評価

平成22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。

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ります。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、ビジット・ジャパン・キャンペーンを展開した結果、国内へのインバウンド客数は一時的には増加傾向にありました。しかしながら、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りました。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ています。また、年度末にあたる平成23年3月11日に発生した東日本大震災及び福島第一原子力発電所事故やそれに伴う節電等により、観光への影響が非常に懸念されている状況にあります。

翻って、鎌倉市における観光関連の平成22年度の具体的な実績としては、観光基本計画の推進体制の見直しに着手したほか、情報提供の充実方策としてホームページに鎌倉を紹介する動画の導入などの実施、公衆トイレの整備や観光案内標識の整備、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ます。また、着地型観光の推進に向けた調査と研究に観光課が着手したことも、今後の鎌倉の観光を考えていく上で、大きな一歩となることと思われ、今後の活動が期待されます。

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、緊密な連携をとった体制における初めての開催となりましたが、大きな混乱もなく無事に終了しました。

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来たる後半の5年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>◇鎌倉観光文化検定が浸透し、難関の1級にも合格者が誕生したところであり、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ていくことが重要である。</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進めていくことが重要である。</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が、市における着地型観光への取り組みは期待できるものである。</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たい。</p> <p>◇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未だ必要な状況にある。</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、新しい鎌倉ならではの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・実施が行われることを期待したい。</p> <p>◇着地型観光の振興を通じた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がるものであり、評価できる。</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地域の実現を図っていくべきであり、その緒に就いたことは評価できる。</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となっているところであるが、市、観光協会においても新しい情報提供のツールを積極的に活用することが望まれる。</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必要であり、早期の対応が望まれる。</p> <p>◇消費者への発信力が弱いため、観光プロモーションに注力していくことが必要である。</p> <p>◇市の観光情報ホームページの改定により、よりタイムリーな情報を提供できることとなったことを評価する。</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・保全し、鎌倉検定の合格者やボランティアガイドを活用するなどして、来訪者への情報提供を行うことを通じて、理解を深めてもらうなどの取り組みを広げていくことが必要であり、今後とも推進していくことが重要。</p> <p>◇世界遺産登録においては、市民の理解が重要であり、さらなる丁寧な情報発信が必要である。</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。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る。</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言語の外国語版パンフレットを作成していることは、高く評価できるが、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、世界遺産登録をも見据えた形でどのように進めていくかのさらなる検討が必要である。</p> <p>◇外国人を含む観光客に対する防災情報の事前提提供の方策についての検討は重要な事柄であるため、早期の着手が必要である。</p> <p>◇発災時の内外からの観光客に対する情報提供の手段についてもあらかじめ検討を進める必要がある。</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>
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、必ずしも効果的な整備がなされていない。</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必要であるが、必ずしもその優先順位が明らかではない。</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るが、さらなる取り組みを引き続き進めていくべきである。</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
<p>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>	<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、今後の活動が期待される。</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は重要である。滞在時間の延長については、民間事業者の理解が進みつつあることから具体的な成果が期待される。</p> <p>◇市の観光振興推進体制を見直したことにより、より機動的な推進体制に改組されたことを評価し、今後有機的に機能していくことを期待する。</p>
<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>◇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、それを活かしていく仕組みが不十分であることが課題である。</p> <p>◇観光関連団体の実務者等からなる鎌倉市観光基本計画推進協議会の設立は、観光関係者の連携を促進し、機動的かつ実質的な観光振興を図る上で評価できるものである。</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す。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を期待します。とりわけ、今後想定される世界遺産登録に関しては、市民の理解・協力を得るために丁寧かつ高頻度での説明会の開催などが望まれます。

2 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すが、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を工夫することが必要です。

また、今後一層の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の振興がもたらす市内における経済効果の検証を行うことにより、市民に分かりやすく示していくことが必要です。

3 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ていますが、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と思われれます。具体的には、市による情報と観光協会による情報の相互融通を図ることなどが検討されていくべきです。

また、ツイッターやフェイスブックなどの新しい情報発信媒体の把握と積極的な活用も検討し、実施していく必要があります。

4 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、市民レベルの活動や取り組みとの連携が課題です。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ります。

その中で、新しく設立された「鎌倉市観光基本計画推進協議会」により、関係者の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な地域が一体となった体制づくりを進めていくことが望まれます。

5 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必要があります。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、観光振興に取り組んでいくことも検討してください。とりわけ、世界遺産登録にかかる件については高いプライオリティーを置くべきです。

6 鎌倉における新しいツーリズムの実行

平成22年度より、鎌倉における着地型観光商品開発のために開始された調査において実施された新たな観光資源の発掘や市民参画によるワークショップの実施などの取り組みは、これからの鎌倉観光を考える上で重要な事業であると考えられます。今後、様々な視点・切り口により、鎌倉ならではの新しい観光形態の開発実施を進めていくことが必要です。

7 プロモーションの実施

これまで鎌倉市においては誘客のための特段のプロモーション活動は行ってきませんでした。これは、首都圏に存在し、豊富な観光資源を持つという鎌倉の特性に安住し、とりたてて何かをする必要性を感じないまま、観光客が来訪していたという事実が先行していたためです。今後は、国民のレジャー志向の変化、少子高齢化の進行等により、旅行者数は減っていく傾向は避けられないことから、鎌倉市としても誘客のための活動は積極的に行っていくべきです。その際、何度でも訪れたくなるような鎌倉の多様な魅力をいろいろな階層の指向に応じてアピールしていくことが必要です。

8 外国人観光客の誘致

今後、世界遺産登録がなされれば、外国人による鎌倉への関心度がますます高まっていくことが想定されます。また、鎌倉は外国人訪問者が多い東京に近接しているため、日本の歴史・文化・伝統を短時間の移動により体験することができる訪問地として、今後訪日観光客の増加と相まって、さらなる伸びが期待されます。そのため、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、積極的な外国人観光客の誘致活動を行っていくことが効果的です。

9 市と観光協会との協働

地域一丸となった観光振興の取り組みのため、第2期観光基本計画に基づく推進体制が整備されているところですが、とりわけ市と観光協会に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重要です。

【4】観光基本計画進行管理委員会活動実績

1 委員会 平成22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)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	鷺尾 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	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 平成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
3) 第10回	平成23年 3月 4日 (金)	23年度目標指標の検討について