

進行管理狀況評価報告書

〔平成25年度版〕

鎌倉市観光基本計画進行管理委員会

【1】平成24年度実績に対する評価

平成24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から2年が経過し、鎌倉市の入込観光客は震災前の水準に戻りました。訪日外国人観光客数も回復しており、特に台湾、香港とASEAN各国からの訪日が増えています。

鎌倉市における観光関連の平成24年度における具体的な実績として、観光基本計画の推進では、鎌倉市観光基本計画推進協議会で各観光主体が意見交換を行ったほか、個別検討部会である災害時観光客対策部会で「観光客等地震・津波対策ガイドライン」の策定に向けた検討を行いました。また、国際観光部会において外国人の受入れに対する情報交換を行ったことは評価できます。

観光情報の提供では、日本語版ホームページのリニューアルやツイッターによる情報発信を行ったこと、観光庁の外国人観光客受入環境整備事業により、外国語版ホームページのリニューアル、外国語版マップの作成を進めたこと、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、新たな鎌倉の魅力の創出と発信を目指した着地型観光の推進に当たり、鎌倉市観光協会に対し支援を行いました。これは、着地型観光商品開発に向けての第1歩となりました。

平成24年度は、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も実施することができ、鎌倉市観光協会と協働し、アジア最大級の旅行博である「旅博2012」に出展、国内最大級の訪日旅行商談会である「トラベルマート」に出展するなど、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。また、鎌倉が舞台となったテレビドラマが放映されるなど、鎌倉の大きなPRとなりました。

「武家の古都・鎌倉」の世界遺産登録は見送られましたが、歴史的遺産と自然環境に恵まれ、有数の観光資源を持つ鎌倉の価値が変わることはありません。今後も貴重な観光資源の保全・活用や、観光客の受け入れ体制を整備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進めていることは良い傾向です。</p>
イ) いつでも、誰もが鎌倉らしさを楽しめるまちなししよう	<p>◇2月から3月にかけて、寺社の特別拝観や十三仏巡りなどが実施されていることは良い傾向です。今後も、来訪者の地域、季節、時間の偏りを改善するために、観光協会の着地型観光への取り組みを進めることが必要です。</p> <p>◇飲食店、物販店、サービス業、宿泊業が協力し、朝の観光客を誘致する「朝マップ」を作成するなど、朝や夜の観光を振興する取り組みが進んでいることは、良い傾向です。</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>◇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ます。</p> <p>◇歴史的建造物の有効な活用や美術館・博物館などの施設整備の取り組みに期待します。</p> <p>◇鎌倉ブランド野菜やしらすなどの地場産品を活用したビジネスの進展が認められ、今後も地場産品を活用した6次産業の成長が期待されます。</p>
エ) 鮮度の高い情報を積極的に発信・提供しよう	<p>◇JR駅員の手作りによる鎌倉駅や北鎌倉駅での季節の花や紅葉の見所についての情報提供や、市民有志によるインターネットを利用したきめ細かい情報発信は、魅力ある情報提供の取り組みとして、良い傾向です。</p> <p>◇神奈川県横須賀三浦地域県政総合センターによる鎌倉を含めた三浦半島の情報提供の取り組みは、広域観光の相乗効果に期待できます。</p> <p>◇観光商工課のホームページがリニューアルされて見やすくなったことは一つの成果です。市は、ホームページやツイッターだけではなく、今後も多様なメディアやツールを活用し、常に鮮度の高い情報を提供していくことが必要です。</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>◇緑地の買収、史跡の公有地化、史跡永福寺跡の整備、景観重要建造物の指定、歴史的建造物の文化財指定を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良い傾向です。</p> <p>◇魅力ある海水浴場づくりに、市と海水浴場組合が取り組んでいることは良い傾向です。今後も海水浴場の健全運営に向けて取り組むことが必要です。</p>
イ)安全で快適にまち歩きできるようにしよう	<p>◇観光庁の事業と連携し、5言語（英、仏、西、中、韓）の外国語版マップを刷新したことは一つの成果です。</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提供の方策について、引き続き検討を進め、市や各観光関係主体が連携していくことが必要です。</p> <p>◇「観光客等地震・津波対策ガイドライン」に基づき、観光客等の避難体制の充実に各観光関係主体の積極的な取り組みが必要です。</p>
ウ)清潔できれいなまちにしよう	<p>◇市民によるまち美化クリーンデーの実施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良い傾向です。この取り組みが全市に広がっていくことが望まれます。</p> <p>◇市民との協働によるハイキングコースの危険個所の整備・清掃や落書き防止・消去の取り組み、県市が合同でごみの不法投棄の監視の取り組みが継続して行われていることは良い傾向です。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行い、観光客が快適に利用しやすいようユニバーサルデザイン化を図っていることは良い傾向です。</p> <p>◇観光客が集中し、公衆トイレの新設の要望がある地域においては様々な方策により公衆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>◇歩く観光に対応した歩行者空間の整備や自転車による観光がしやすい環境整備が望まれるが、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。</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を継続していることは良い傾向ですが、その効果を高めるさらなる取り組みを進めていく必要があります。</p> <p>◇ゴールデン・ウィークにおける江ノ電やJR鎌倉駅の混雑状況を改善する方策を検討する必要があります。</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
<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ていることは良い傾向であり、今後もさらなる誘客活動が期待されます。</p> <p>◇様々な観光関係主体の知恵や工夫で、滞在時間の延長や宿泊の増加につながる観光客誘致施策として、お寺でのコンサートやオクトーバーフェストなどの取り組みが進んでいることは良い傾向です。</p> <p>◇観光関係主体が連携し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2012」に継続して出展を行ったこと、国内最大級の訪日商談会である「トラベルマート」に新たに出展したことは良い成果です。</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の取り組みは評価できますが、様々な観光関係主体全体にムーブメントを広げていくことが必要です。</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、市や他の観光関係主体が積極的に市民と観光について考え、理解を深める場や協力を得られる場を設けていくことが必要です。そのため、観光振興シンポジウムの開催など継続的に取り組むことを期待します。

2 観光都市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。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、観光関係主体、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。

3 鎌倉ならではの観光の推進

平成22・23年度に鎌倉における着地型観光商品開発の試みにより、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検証がされました。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。

4 観光の作法の普及啓発

循環型社会の構築や市のごみの減量化施策に呼応し、観光客のごみの持ち帰りの啓発など、観光客が排出する「観光ごみ」の減量を図る必要があります。また、ごみのポイ捨てや観光客が路地裏を歩くことによる騒音問題、海水浴客が酔って騒ぐことなど、観光客のマナーの問題は、市民生活に多大な影響を及ぼしており、引き続き観光客のマナー向上に取り組む必要があります。

さらに、観光客が社寺を訪れる際の作法について、社寺は観光資源であると同時に宗教施設であるため、市や観光関係主体が寺や神社と一体となって、参拝の方法やルールを観光客に周知することが必要です。

5 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、ツイッターやフェイスブックに代表される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、今後一層の増加が見込まれる外国人観光客に対する海外への発信方策についても検討を進める必要があります。

6 観光地としての施設の整備

鎌倉へは現在、年間約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。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。

7 観光客の安全安心

平成25年5月に策定した「観光客等地震・津波対策ガイドライン」に基づき、観光客等の避難体制の充実に各観光関係主体が積極的に取り組み、観光客が安心して来訪できる環境を構築することが必要です。

8 訪日観光客の誘致

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。

国が主導するビジット・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やバス停などのナンバーリングなど各観光関係主体が外国人の受入環境を整えることにより、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。

9 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。

その調査結果を基に検証を行い、市民や観光関係主体に観光振興がもたらす市内の経済効果を分かりやすく示し、観光振興の重要性を理解していただくことが重要です。

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。

10 地域が一体となった観光振興の推進

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。

今後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、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。

11 次期観光基本計画の策定

現観光基本計画の計画期間の平成27年度までに、次期基本計画策定に向けた取り組みを始めるべきです。それにあたっては、長年、市や観光関係主体が取り組んできたことによる成果や課題を整理するとともに、当委員会がまとめた「今後に向けての課題・提言」を踏まえ、検討を進める必要があります。

【4】観光基本計画進行管理委員会活動実績

1 委員会 平成24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24年度委員会開催実績

回数	開催日	主な審議内容
第15回	平成24年10月22日(月)	<ul style="list-style-type: none"> 平成23年度実績概要について 平成24年度版進行管理評価報告書の内容等について
第16回	平成24年11月12日(月)	<ul style="list-style-type: none"> 平成22年度実績概要等について 進行管理状況評価報告書について