

鎌倉市観光基本計画推進協議会 第5回会議 会議録

日 時：平成25年3月22日(金) 午後1時30分から午後4時

会 場：鎌倉市庁舎2階 全員協議会室

議事の概要：

1. 開会あいさつ

小磯市民活動部長

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. 議題

(1) 報告事項

①災害時観光客対策部会、国際観光部会進捗状況について 事務局)

まず、災害時観光客対策部会の進捗状況についてご報告します。

東日本大震災を受け、観光客を対象とした防災体制の整備や災害発生時の市や関係機関の役割について検討するため、災害時観光客対策部会を平成23年11月に設置し、これまで3回の会議を経て、「観光客等地震・津波対策ガイドライン(案)」を検討してきた。このガイドラインは、1ページに記載のとおり、地震・津波の発生を想定し、観光客等の被害を最小限にとどめ、スムーズな避難を実現することを目的として、行政、市民、事業者、関係団体の役割と取り組みについて整理したものである。

まずはこのガイドラインにより、これらの認識の共有化を図り、具体的な避難誘導する仕組みや、一時避難所の事業所の提供などが進んでいくことを期待している。

このガイドライン(案)について、すでにくつかのご意見をいただいている。湘南モノレール様と横須賀三浦県政総合センター様のオレンジフラッグに関するご意見は、ガイドラインの記述に関するご意見なので、これを反映し修正したい。また、県政総合センター様の一時滞在施設に関するご意見については、まずは一時滞在施設の確保と受入体制整備を優先し、その後開設情報の提供などを検討したいと考えている。また、神奈川県神社庁鎌倉横須賀三浦連合支部様のご意見については、ガイドラインの記述というよりも、一時滞在施設と市との取り決めに関するご意見のようなので、総合防災課から説明をいたします。

総合防災課)

まず、一時滞在施設については3月11日付で長谷寺様と協定を結んだ。引き続き、鎌倉市内の寺社等と協定を結ぶことができるよう準備を進めている。まだ協定を結んでいない寺社等についても、ご協力を頂いて既に津波ハザードマップに一時滞在施設の表示をさせていただいている。一時滞在施設については、基本的にお寺様、神社様それぞれできる範囲での対応をお願いしますというようにしており、極力備蓄については市でご用意をさせていただき、場所をご提供いただいて保管をしていただく。やむを得ない場合は、各寺社様の備蓄を立て替えていただいて、発災時に対応していただくというスタンスを考えている。

また、情報伝達については、行政の防災無線が聞こえない・聞こえにくい場所については、対応策として防災ラジオを2000円で有償配布している。ただ、鎌倉の地形が影響して電波が悪く、ラジオも聞こえない地域もあるので、来年度以降、電波状況の改善に取り組んでいく予定。

もう一つ、防災備蓄の関係については、ハザードマップに記載のあるとおり、避難所(ミニ防災拠点)、市内の小・中学校に防災備蓄倉庫を設け、備蓄品を常備している。消防署にも同様に備蓄をしている。さらに、自治会や自主防災組織に対して備蓄にかかる

費用の2分の1を補助している制度もある。総合防災課の取組みは以上です。

事務局)

最後に、つい先ごろ、市の津波ハザードマップが発表されたので、この内容も一部、ガイドラインに盛り込みたいと考えている。一時滞在施設についても、随時増えているので、その都度加えていくことで対応したい。追加でご意見をいただいた分についても、今後反映をしていく。このガイドライン（案）について引き続き皆さまにご意見をいただき、それを反映させた上で夏前までには第1版を策定し、災害時観光客対策部会において決定したいと考えている。

続いて、先般開催された国際観光部会についてご報告します。前回の当協議会会議でのご提案を受け、平成25年3月4日に11の観光関係主体による第1回の会合を開催した。この部会の所掌事務としては、設置要綱にもあるとおり、外国人観光客の受け入れに関する観光関連施設の整備に関する事項、外国人観光客に対する観光情報の提供・充実についての事項、ホスピタリティの向上を目指した体制の整備についての事項を主に議論し、部会でまとめたご意見やご提案を当協議会に報告し、次期観光基本計画策定にも反映させたいと考えている。また、各主体で実施されるよう調整を図りたいと考えている。今後は、3か月に1回程度開催し、部会で出された現状や課題を整理し、情報交換を行いながら課題解決に向けて進めていきたい。

会員) 皆さまにお願いですが、この部会に参加している11の団体以外の皆さまにも、ぜひご協力をいただきたいと思います。外国人受け入れ体制の整備について、何か取り組まれていることがあれば積極的に情報提供をいただきたいと思います。

②訪日外国人受入事業の取組状況

事務局) 続きまして、訪日外国人旅行者受入環境整備事業についてご説明します。当事業については、訪日外国人旅行者が安心して快適に移動・滞在・観光することができる環境を提供することで、訪日外国人旅行者の訪問を促進するとともに、満足度を高め、リピーターとなっていただき、再度日本への訪問を図るものです。鎌倉市は、観光庁より訪日外国人旅行者受入環境整備の地方拠点として選定され、平成24年度から訪日外国人受け入れ環境の整備に係る事業を行った。事業実施前の調査に基づき、鎌倉における受入環境の要整備事項である訪日外国人旅行者に対する情報提供の強化及び域内における移動の容易化を進めることとした。具体的には「外国語マップの改訂」「外国語ホームページの改訂」「バス停のナンバリング」の3つの事業を実施した。まず「外国語マップの改訂」については、既存の外国語マップの弱点である方向、縮尺の精度の確保や公共交通機関の利用方法、レストラン等の情報を掲載することとした。今回作成した地図の範囲は、おおよそ世界遺産候補地を網羅する範囲となっている。英語、中国語、韓国語、フランス語、スペイン語の5言語を作成する。また、このマップを実際に外国人旅行者に持ってもらい、鎌倉を歩いていただくといった取組みも併せて実施した。

続いて「外国語ホームページの改訂」についてです。今回の改訂にあたり観光商工課日本語版ホームページの改訂も併せて行うこととし、外国語マップと同様5カ国語対応を予定している。現在の外国語ホームページに比べ、見やすい、わかりやすい、欲しい情報があるという観点で制作する。

最後に「バス停のナンバリング」についてです。外国人にとって、時には日本人にとっても、知らない土地でのバス利用は困難が伴う。そこで、バス停にナンバリングを行うことにより、初めての方でもどのバス停で降りればよいかということがわかるシステムを取り入れるべく、調整を図った。しかしながらバスの運行システムは、ただ単純にバス停にナンバーをつければよいというものではなく、様々な調整が必要であることから、今年度の導入は困難という結論に達した。他方、江ノ島電鉄のバス部門様において

は前向きにご検討いただけるとのことだったため、来年度も引き続き導入に向けて研究を進めます。

会員) このマップは市から提供されるのですか。

事務局) そうです。

③市の新たな取組みについて

事務局) それでは、市の新たな取組みについてご説明します。まず、「海水浴場のネーミングライツについて」です。ネーミングライツとは、契約により、施設などの名称に企業名や商品名を冠した愛称を付与させる代わりに、ネーミングライツを取得した企業等、から対価を得て、施設などの運営維持と利用者のサービス向上を図るもので、横浜市の日産スタジアムなどの先進事例があります。

市では、海水浴場の開設にあたり、海水浴場利用者のサービス向上と持続的な施設運営、維持管理を図ることを目的として、海水浴場へネーミングライツを導入し、ネーミングライツ・パートナーを募集することを考えています。対象となる海水浴場は、材木座海水浴場、由比ガ浜海水浴場、腰越海水浴場の3海水浴場で、近日のうちに期間を定めてパートナー企業を公募し、募集締め切り後、市が設置する審査会において、「愛称」や「デザイン」案、提案金額、提案期間などを総合的に判断して、優先交渉権者を選定した後、契約条件等の協議を行い、最終的なパートナーとして決定する予定です。公募が開始されましたら、市ホームページで「鎌倉市海水浴場ネーミングライツ募集要項」を掲載しますので、どうぞご覧ください。

続いて「ジャストギビング」についてです。こちらは寄附を集める一般社団法人の名前で、多数の来訪者に対する受入体制の整備や多様な観光行動への対応など、魅力ある観光地とすることを目的に、市では、ジャスト・ギビング・ジャパンの寄附金を集める仕組みを利用して寄附金を募ります。市は、ジャスト・ギビング・ジャパンのWEBサイトにホームページを開設し、市長などの寄附金を募る人がチャレンジャーになり、鎌倉市を支援先団体として目標に向かってチャレンジし、寄附をする人であるサポーターはそのチャレンジに賛同すれば寄附を行い、その寄附金がジャスト・ギビング・ジャパンから市に引き渡されます。この寄附金は、公衆トイレの整備、観光パンフレットなどの作成、観光プロモーションの推進、ハイキングコースの維持管理及び安全対策などに使われます。

最後に「観光トイレ協力店」についてです。鎌倉市には、延べ1,800万人もの方々が観光に訪れていますが、公衆トイレについて「トイレの数が少ない」「和式だけのトイレは不便」などのご意見を頂いております。市は、公衆トイレを順次整備していますが、用地の確保や整備費用の問題から、特に観光客が集中する鎌倉駅周辺、長谷駅周辺などにおいて整備ができない状況です。これらの地域で観光客にトイレを開放してくださる店舗を「観光トイレ協力店」として認定し、一般にご利用いただく制度をスタートいたします。観光トイレ協力店とは、店舗や事務所に設置されたトイレを、一般に開放してくださる事業所です。認定した事業所には、「観光トイレ協力店」のマークを掲出し、観光客がわかるようにしていただきます。また、観光商工課のホームページや観光マップなどに「観光トイレ協力店」を掲載し、認定された事業所には、事業協力金を交付いたします。認定の対象となるのは、鎌倉駅周辺や長谷駅周辺、若宮大路、小町通り、由比ガ浜大通りなどにある事業所です。以上で説明を終わります。

会員) ジャストギビングについてですが、頂いた寄附金は観光に関する事業に使えるのですか。

事務局) 頂いた寄附金については鎌倉市の観光施策に使用します。

会員) 市へ寄附を募って資金を調達するとのことですが、国(観光庁)からの補助は何かないのですか。

事務局) ダイレクトに補助というものはメニューにありません。

会員) トイレ協力店制度の事業者の賛成意見はないと思いますけど、新規に用地を買収して、そこに新設をするというような、提案はないのですか。

事務局) トイレ整備については、国の40%の補助を受けられます。寺社仏閣にあるトイレの改修だとか国庫補助を活用して整備していきます。

会員) 京都と奈良には国立博物館がある。観光客に情報が行くようになっている。九州国立博物館ができて、来客者が増えている。平泉でも国立博物館の招致活動が行われている。国立歴史博物館の招致の情報があれば教えていただきたい。

事務局) 教育委員会から文化庁に打診をした経緯はあるが、国としては新たにつくる構想はないという回答し、このことからかなり難しい状況です。

会員) 招致活動ですので、大船等の工場が撤退した跡地もある。世界遺産になれば少しは近づくのかと思います。

会員) 鎌倉世界遺産登録推進協議会の中でも議題としてでた。何回か検討しました。まずは博物館が必要。世界遺産の情報発信にはセンターが必要です。博物館があれば情報発信の機能が果たせます。

2 意見交換

会員) チェックイン前に車の駐車や荷物をお預かりすることになっている。鎌倉の旅館ホテルはほとんどが無料で駐車できる。大きな荷物はチェックイン前に預けて、チェックアウト後も預けて観光を楽しまれています。

会員) 鎌倉は狭くてこれ以上道幅が広げられない。車の流入を防ごうという案もあるが、解決ができない。道路の混雑はなかなか解決ができない。鎌倉市内は混雑がひどく、車で来られる人も少なくなっている。交通基本計画推進協議会で取り組んでいきたいと思っています。

会員) 高いお金を払っているのにサービス・内容が悪い。これは各お店の経営者の問題。商店街の方でもこういうことがないようにと回覧を回しているがなかなか難しい。店でトイレを貸してほしいと頼むと断られるというのは、物を買わないでトイレだけを貸してくれということだと思うが、従業員のトイレは店の奥にある。店では断らざるを得ない状況です。

会員) 北鎌倉から八幡宮に抜ける道の歩道確保ですが、狭いところが多い。学生等が行き来する。歩道を広げてもいいよというところがある。歩道を広げるいいチャンス。適宜歩道の確保の取り組みを継続してほしい。

会員) 坂ノ下地区にトイレが少ない。公園があるところにはトイレを設置してほしい。

会員) 交通に対するご意見・ご要望で、外国語表記も付けるべきではないかとあるが、つけるべきです。外国人がどこに行ったらいいか分からない。鎌倉市内は外国語表記が少ない。

会員) 一昨年から駅は多言語表記を進めています。昨年は鎌倉駅・今年度は江ノ島駅で多言語表記を行った。2013年度に全ての駅で多言語表記にするよう進めている。

会員) 商店の商品が市の道路上にはみ出ている。観光客や歩行者からクレームがある。市と意見交換をしたがなかなかいい案が出ない。条例を作った方がいいという意見もあったが罰則のある条例化は難しい。注意はするがイタチごっこ。観光基本計画に議題として入れていただいて知恵を拝借したい。

会員) 外国語対応はたりない。すべてのドライバーに外国語対応は難しい。外国語のパンフレットを利用しながらご案内するように取り組んでいきたい。

会員) 店のクレームは商工会議所でも対応している。クレームも観光振興につながる。窓口を設けてほしい。

会員) 団体でたくさん鎌倉に案内したい。トイレと合わせて駐車場と乗降が心配。関東近県は学生に関しては遠足、中部関西圏からは修学旅行で学生をたくさん鎌倉にお越しいただく。ハザードマップはポケットに入れられるような、簡単な避難場所のマップがあれば安心して来ていただける。スマホで分かるサイトを検討していただきたい。

会員) 境内の表示を外国語表記にする予算がついた。外国語版パンフレットの作成、クレジットカードの利用を考えている。スイカの使用も実施しようと考えています。

以上