

第2期鎌倉市観光基本計画
(中間改定版)

平成24年3月

鎌倉市

第 I 章 第2期鎌倉市観光基本計画について

I-1 計画の目的と位置づけ

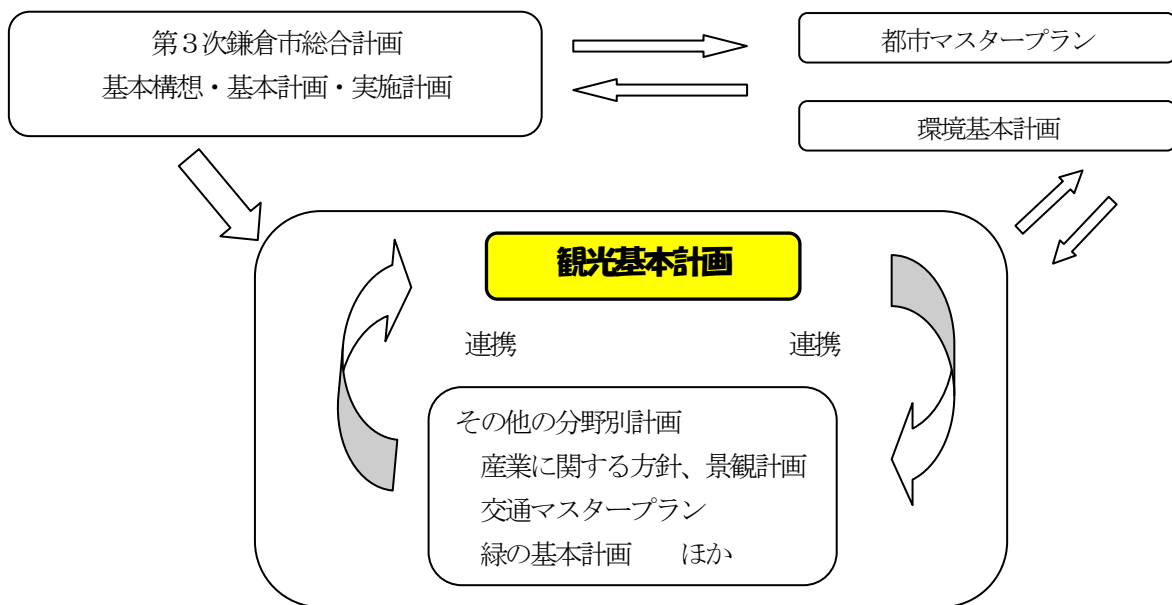
(1) 計画の目的

第1期鎌倉市観光基本計画は、「観光を通じたまちづくり、人づくりによって市民や観光客が豊かな生活・観光を享受できるようになること」を目的として、「そのための、鎌倉市における観光の新たなあり方と、それを実現するための方向性を提案するもの」として平成8年に策定され、その計画期間をおおむね10年としてきました。

計画策定から10年が経過し、鎌倉を取り巻く社会情勢とともに、観光客の動向やニーズも大きく変化してきていることから平成18年度に見直しを行いました。本計画の目的も当初の目的を継承するものとします。

(2) 計画の位置づけ

第1期鎌倉市観光基本計画と同様に、「鎌倉が世界の鎌倉であることを誇りとし、訪れる人々に良識と善意をもって接します。」としている市民憲章の精神にのっとりながら、第3次鎌倉市総合計画の分野別計画として位置づけます。また、他の分野別計画との整合を図ります。



(3) 計画の期間

第2期鎌倉市観光基本計画の期間は、平成18年度から平成27年度までの10年間とします。



(4) 第2期鎌倉市観光基本計画の中間見直しについて

第2期鎌倉市観光基本計画は策定より5か年が経過したところですが、この間、我が国における観光を取り巻く状況は大きく変化してきました。観光産業がもたらす経済波及効果や雇用創出効果の高さから、「観光立国の実現」が21世紀の我が国経済社会の発展のために不可欠な国家的課題とされ、平成18年12月には「観光立国推進基本法」が成立し、これを推進するために平成20年10月には観光庁が設立されました。また、神奈川県においても、観光を次代を担う主要産業として位置づけ、観光振興を通じて県の活力を高める「観光立県かながわ」の実現を目指すべく、神奈川県観光振興計画を平成22年3月に策定し、その実現を図っているところです。

また、世界の観光市場はますます拡大を続けており、とりわけ東アジア・太平洋地域については、世界観光機関（WTO）によれば、今後10年間で2倍の旅行者数となることが予想されています。

このように、グローバルな規模で鎌倉を取り巻く情勢は変化しており、鎌倉における観光事情もこれに応じて変化していく必要があります。たとえば、国を挙げて推進しているインバウンド観光への対応や、これからの鎌倉市の観光を考える上で欠かすことができない、世界遺産登録後の鎌倉市における観光基盤の整備・誘致方策の実施など、平成27年までの基本計画の中で新たに重点的に講ずるべき施策が発生しているため、これらの諸課題についての対応が求められています。

とりわけ、世界遺産登録については、現在のところ「武家の古都・鎌倉」として、国連教育科学文化機関（ユネスコ）に対し、我が国により世界文化遺産として推薦することが決定したところであり、世界文化遺産への登録は、鎌倉の貴重な文化遺産の保護をその第一義として行おうとするものであり、ユネスコにより世界文化遺産としての登録がなされれば、国内外からの関心が一層高まるものと想定されます。そうなれば、現在でも顕在化しているピーク時における観光スポットの混雑や交通渋滞、外国人観光客が満足しうる案内板やトイレの整備等の解決すべき課題については、今のうちから世界遺産登録を見据えての対応が必要となってきます。

そのため、第2期鎌倉市観光基本計画における実施期間の中間において必要な見直しを行うことにより、これらの諸課題について対応を行うこととします。

I-2 平成8年以降の鎌倉の観光を取り巻く環境

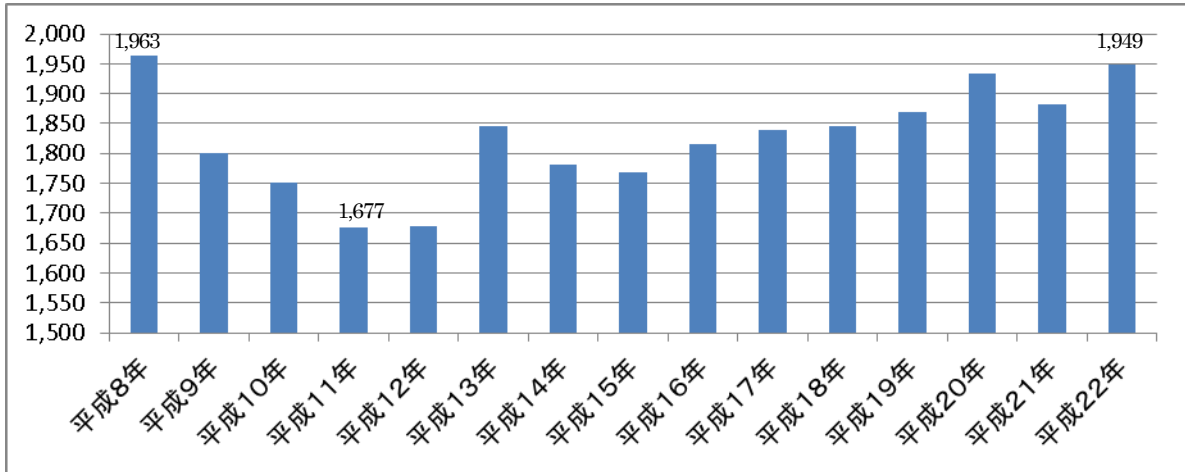
(1) 観光の現況

平成8年からの入込観光客数（※1）の推移を見ると、平成8年の1,963万人をピークに減少傾向でしたが、ここ数年は漸増状態を示し、平成22年には、平成8年の最高値に近い1,949万人となっています。

全国的な傾向を見ると、国内観光市場は停滞気味であり、国民一人あたりの宿泊旅行回数、宿泊数ともに平成3年のピークを境に減少を続けています。しかしながら、鎌倉において入込客数が増加しているのは、鎌倉観光の特徴である「首都圏からの日帰り観光地」であり、「繰り返し訪れる観光客が多く、再来訪意識が高い」ことが大きな要因であると考えられます。これは、神奈川県全体の観光の特性と一致しており、県全体においても首都圏からの日帰り観光客数の増加を見えています。

また、観光の形態は、個人旅行が主流になってきており、単なる物見遊山型から、体験・交流への志向が高まるなど、個別・多様化の傾向を示すようになってきています。さらに、国の施策としてインバウンド振興に力を入れているところから、今後海外からの来訪者の市場は拡大していくものと考えられます。

* 鎌倉市の入込観光客数の推移



(資料) 神奈川県入込観光客数調査

※1) 入込観光客数とは、神奈川県観光振興対策協議会が、神奈川県内の観光地を訪れる観光客数を把握するために、毎年定められた観光地点、観光施設及び観光行事に入り込んだ観光客の数を集計したもので、鎌倉においても主要地点での年4回の実数調査や有料施設の利用者数などを基に推計しています。

* 日帰り観光客数、海水浴客数などの推移

入込観光客数、宿泊客数		単位: 人		
	入込観光客数 合計A=B+C	日帰り観光客数 B	宿泊客数 C	うち海水浴客数 D
平成8年	19,626,256	19,285,156	341,100	1,484,446
平成9年	18,000,962	17,659,504	341,458	803,580
平成10年	17,511,378	17,162,207	349,171	856,588
平成11年	16,768,190	16,441,824	326,366	903,324
平成12年	16,788,514	16,484,454	304,060	941,952
平成13年	18,451,655	18,119,182	332,473	1,300,733
平成14年	17,821,026	17,477,637	343,389	910,079
平成15年	17,682,117	17,276,019	406,098	485,330
平成16年	18,155,319	17,801,748	353,571	961,875
平成17年	18,401,674	18,102,694	298,980	958,379
平成18年	18,455,281	18,157,133	298,148	890,682
平成19年	18,685,598	18,381,054	304,544	978,204
平成20年	19,344,470	19,016,578	327,892	1,134,400
平成21年	18,833,713	18,508,944	324,769	784,700
平成22年	19,486,481	19,142,719	343,762	949,600

(資料) 日帰り観光客数、宿泊客数は、神奈川県入込観光客数調査

(資料) 海水浴客数は、観光課調査

* 鎌倉の観光の特徴

特徴1	人口・市域の面積に対して多くの観光客が訪れていること
特徴2	訪れる観光客が、地域的・季節的・時間的に見て偏りがあること
特徴3	あらゆる世代が、多様な目的を持って訪れていること
特徴4	繰り返し訪れる観光客が多く、再来訪意識が高いこと
特徴5	国際的に知られる観光都市であること
特徴6	首都圏からの日帰り観光地としての性格が強いこと
特徴7	全国的に知名度が高く、良好なイメージを持たれていること

(資料) 鎌倉市観光基本計画(平成8年度策定)より

(2) 鎌倉市観光基本計画進行管理委員会による第2期鎌倉市観光基本計画の前期部分の評価

鎌倉市では、平成18年度から第2期鎌倉市観光基本計画に基づき、27年度までの概ね10年を計画期間として、「住んでよかった、訪れてよかったまちを、市民、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、10の施策の方向性を示し、39の事業内容について取り組んできました。

これらの取り組みを進めていく中で、顕在化してきた課題も各種存在しており、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・提言には以下のものがあります。計画の後期においては、これらの課題・提言に対応しつつ進めていくことが必要です。

【今後に向けての課題・提言】

1. 市民の理解を深める取り組みの充実

「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ある。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が期待される。

2. 点から面への連携強化

腰越、深沢、大船、玉縄地域などを新たな観光資源として、観光エリアの拡大を図るためにも、個々の観光資源を点として展開するのではなく、面的に連携させ、観光振興に取り組むべきである。

3. 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あるが、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が課題である。

また、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振興がもたらす経済波及効果を検証し、市民に分かりやすく示すべきである。

4. 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たが、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。

また、新しい情報発信媒体の把握と積極的な活用も検討すべきである。

5. 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、市民レベルでの活動や取り組みとの連携が課題である。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る。

また、市内でイベント活動を行っている団体が集まる「個別イベント連絡会」が立ち上がろうとするなか、今後は「個別イベント連絡会」等を通じ、民間レベルのイベント活動を広く把握するため、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地域が一体となった体制づくりが望まれる。特に、美術館などの文化関係の施設については、官民連携による新たな回遊性を生み出す工夫を検討すべきである。

6. 観光需要の平準化

観光客の訪れる季節、時間帯、場所等の平準化を図り、既存の観光エリアが集中する鎌倉地域以外の地域、例えば玉縄地域や深沢地域へ観光客を誘導する必要がある。時間帯では、朝や夜の時間

帯を鎌倉で過ごすことができる観光メニューを企画し、提供する必要がある。実践例としては、ここ数年、長谷寺や鶴岡八幡宮などで春の桜や秋の紅葉の時期に夜間のライトアップを行い、好評を得ている。

多様な鎌倉の魅力を知ってもらい、観光地として滞在時間や訪問回数を増やし、更なる観光需要の増加を目指すべきである。

7. 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べきである。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、観光振興に取り組むべきである。

8. 第2期鎌倉市観光基本計画の推進体制の見直し

平成22年度は、第2期鎌倉市観光基本計画が中間の5年目を迎える年度である。この5年間の動きを検証し、後半の5年間の施策に反映させていくことが当面、次年度の課題となる。

今一度、観光振興推進本部、個別検討部会、進行管理委員会の役割について見直しを図り、目標達成に向け、それぞれが自主性を持ち、かつ有機的に機能していくようにすることが重要である。

現代における社会情勢の変化は、そのスピードが非常に早い。観光に関する施策の検討から実施の決定や、あるいは新たに発生した課題への対応及び解決を迅速に行うことができる推進体制を確立することが是非とも必要である。

I-3 計画の策定に向けて

観光には、旅行業、宿泊業、輸送業、飲食業及び土産物業などの多岐にわたる業種が関わっており、国においても観光を基幹産業のひとつとして捉え、活性化を図っていかうとしています。

今後、全国的に少子高齢化が進み人口減少が予測される中で、本市においても、全国平均以上の少子高齢化が進んでいる現状から、観光客という交流人口を有効に活用していくことがまちの活性化につながり、今後のまちづくりにおいてもますます重要な要素になってくると考えられます。

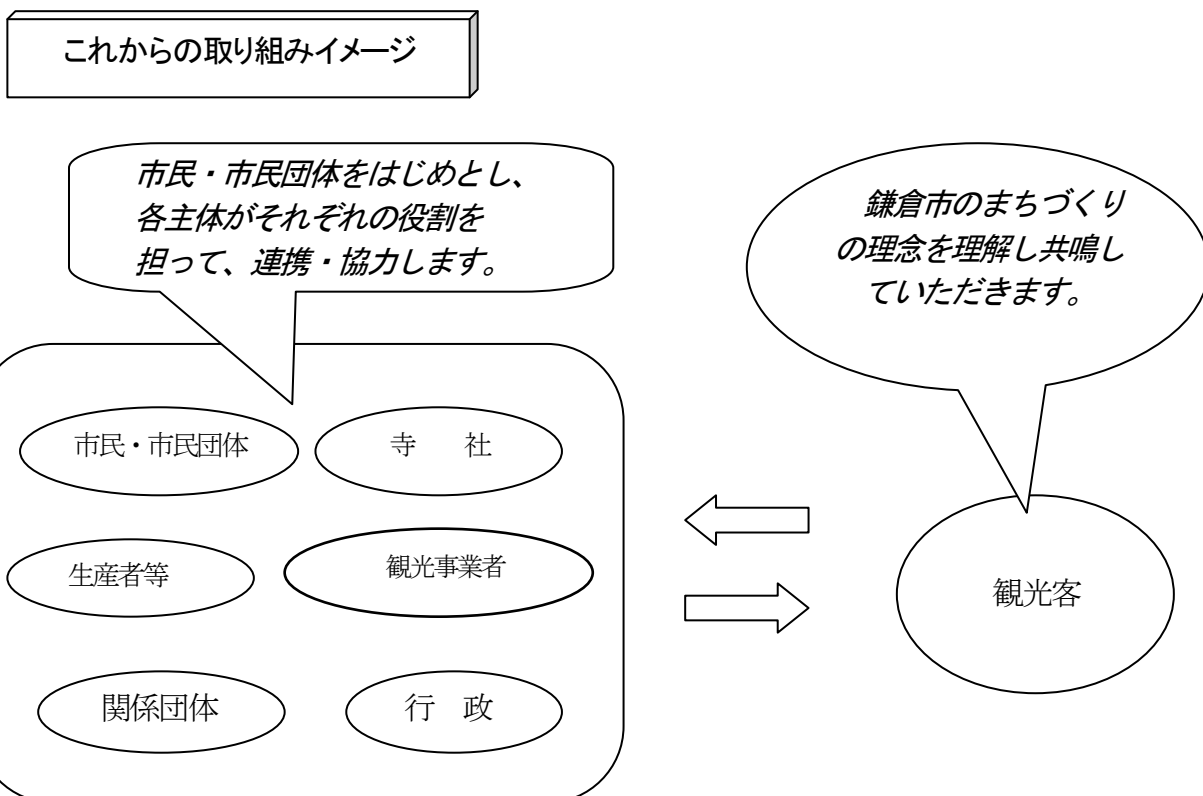
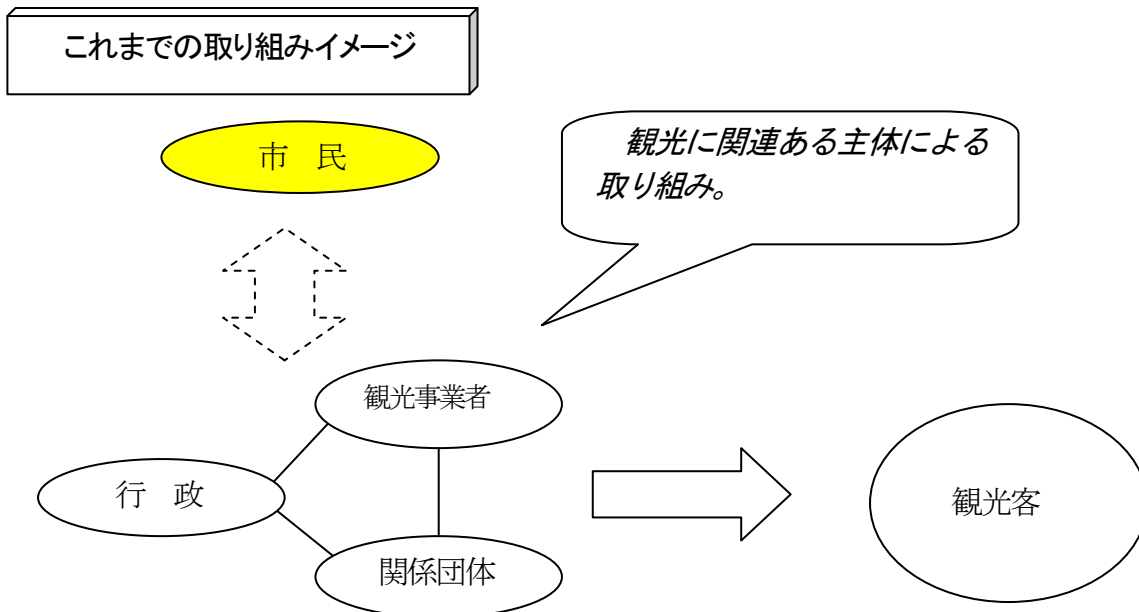
計画の改定に際し認識すべき点として、国民の観光に対する意識が「個」や「質」を尊ぶ時代に入っていること、観光がひとつの行政分野ではなくまちづくりの中心的課題になってきていること、観光振興に取り組む主体が行政や一部の観光関係団体だけでなく、多くの市民団体やNPOなど多様化してきていること、それら各主体の役割分担を明確にするとともにお互いの連携を図る必要があることなどがあげられます。

特に、これまで観光に関して市民と事業者や行政との対立が時としてあったとされていますが、今後は市民をはじめとした事業者や行政など観光に取り組む多様な主体が対等に連携し、地域全体を活性化していく姿勢を共有化していく推進体制を構築していくことが大変重要となります。

各主体は、次のような人・団体です

- 市民・市民団体＝鎌倉に住んでいる方、自治会・町内会、市民活動に取り組んでいるNPOなど
- 観光事業者＝飲食、土産物、旅行、宿泊、輸送、文化・芸術、美術館など観光に関連する全ての事業者
- 関係団体＝観光協会、商工会議所、商店街組合などの事業者団体など
- 寺社＝市内の寺院、神社などとそれらの関係団体など
- 生産者等＝農業・漁業従事者、物産等の生産者や販売者など
- 行政＝国、県、市

＊観光基本計画の取り組みイメージ



第Ⅱ章 基本理念と計画のめざすところ

Ⅱ－1 基本理念

本計画は、鎌倉の持つ様々な魅力が国民共有の財産であることを認識しながら、「住んでよかった、訪れてよかった」と思えるまちを、市民、観光客と行政がともに育てていくことを理念とします。

第1期観光基本計画の基本理念である「住んでよかった、訪れてよかった」をめざすまちづくりの精神は、観光都市であり、住宅・生活都市、かつ歴史・文化都市でもある鎌倉市の観光振興を図る上で、重要なキーワードとして、今回の中間見直しにおいても、引き続きその基本理念として位置づけます。

○「住んでよかった、訪れてよかったまち」とは

鎌倉は源頼朝が、800有余年前に日本で初めての武家による政権都市を創ったまちです。武家社会は禅宗などの宗教文化と結びつくことにより、鶴岡八幡宮や鎌倉五山を代表とする神社仏閣を創出し、今日でも「武家の古都・鎌倉」として、その魅力を存分に発揮しています。

明治期以降には、保養の場としての海水浴場の開設や別荘文化の隆盛が見られるとともに、多くの文学者が住むなどの新たな魅力も創出し、今では年間1,900万人の観光客を迎える観光都市として国内外に知られるところ。一方、首都圏のベッドタウンとして、その立地のよさから良好な住宅地としての性格も有しており、歴史や伝統の中に市民が暮らす住宅・生活都市でもあります。

この観光都市と住宅・生活都市の二面性を両立させることと歴史・文化都市としての伝統を継承することが「鎌倉らしさ」であると考えます。

この「鎌倉らしさ」とは、鎌倉の魅力を形成する歴史的遺産や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」のことであり、市内に数多く存在する寺社を中心とする宗教的な価値観も密接不可分なものとなっています。観光客の方にも、このような「生活様式」「生き方」を理解してもらいたいと願っています。

「鎌倉らしさ」を発信し続けることによって、観光客とともに「住んでよかった、訪れてよかった」まちづくりに取り組んでいきます。

Ⅱ-2 基本方針

第2期鎌倉市観光基本計画においては、基本理念を基に、次の5つの基本方針を定めました。中間見直しにおいては、この5つの基本方針を堅持しつつ、必要な個別アクションの追加等を行って参ります。

方針1	歴史的遺産と自然、まち並み景観の保全を図りながら、観光資源としての活用を図ります。
-----	---

歴史文化都市・観光都市として最大の魅力であり、鎌倉を訪れる方に感動と心の安らぎを与える貴重な歴史的遺産や豊かな自然、近現代の鎌倉を象徴するような優れたまち並み景観などの保全に地域が一丸となって取り組み、さらに、それらに観光資源としての新しい魅力を付加して活用を図ります。

方針2	新たな魅力の創出によるまちの活性化を図ります。
-----	-------------------------

観光客が地域的、季節的、時間的に偏在している現状から、鎌倉らしさを体感できる、鎌倉の良さや歴史的背景をより理解できる、長い時間滞在したくなる（宿泊したくなる）、平日にも楽しむことができるような新たな魅力の創出に努め、生産者や商店街関係者などとも連携し、地産地消の推進や市民も参加し楽しめるイベントなどを開催し、まちの活性化を図ります。また、観光を鎌倉市の重要な産業として認識し、その振興に取り組んでいきます。

方針3	多様な観光行動への対応と鎌倉らしいもてなしの充実を図ります。
-----	--------------------------------

観光客の多様なニーズに対応できるような、また市民生活にも役立つような鮮度の高い情報を積極的に提供していくとともに、誰もがガイドになれるような知識を共有したり、観光振興の担い手を育成するなど、鎌倉らしいもてなしの充実を図ります。同時に、市民と観光客の相互理解を図ります。

方針4	誰もが安全で快適に楽しめる観光空間の整備を図ります。
-----	----------------------------

観光客、市民であることを問わず、高齢者や障害のある方、小さなお子さん連れの方など、鎌倉観光を楽しむ誰もが安全で快適にまち歩きできるように、観光案内標識、公衆トイレなどの整備充実を図ります。同時に、交通政策と密接に連携し、交通渋滞の緩和や歩行者の安全確保などの検討を進めます。さらに、内外からの観光客が安全に旅行できる仕組みを整備するとともに、防災情報の事前提供を行うことなどを通じて、安心・安全なまち、鎌倉の実現を図ります。

方針5	地域全体で観光振興に取り組む姿勢を共有し、その推進を図ります。
-----	---------------------------------

観光振興に取り組む、市民、NPO、観光事業者や団体などの主体間のネットワーク化を図り、「住んでよかった、訪れてよかった」まちづくりをめざします。

アクションプランの進捗状況を定期的に把握し総括できる体制を構築し、進捗状況などのデータを

積極的に情報発信していきます。さらに、取り組み状況を評価するために、各種データの把握に努め、その充実を図ります。

周辺自治体との連携によって、周辺地域全体で相乗的な効果が得られるように統一的なキャンペーンやイベントなどの取り組みを推進します。

Ⅱ-3 計画のめざすところ(将来像、目標)

基本理念を具体化するために、本計画のめざすところ(将来像)を、10年後のイメージとして、3つの目標に分けて整理します。

目標1 鎌倉らしさにこだわる観光の実現

(わが国を代表する観光都市鎌倉の質の向上)

- ・観光客だけでなく市民も一緒に「鎌倉らしさ」を理解できるように、鎌倉の歴史や伝統、精神性、生活様式などを体感できるプログラムをたくさん用意します。
- ・混雑する休日とは別にゆっくりと鎌倉を楽しむことができるように、観光客が地元の人と一緒に楽しめる催しを平日や閑散期に開催します。
- ・思い立ったその日に鎌倉を楽しむことができるように、常に新鮮な情報を発信します。
- ・何泊でもしたくなるように、鎌倉に住みたくなるように、夜間や早朝に鎌倉らしさが体験できるイベントなどを用意します。
- ・課外授業等で訪れる小中学生たちが、楽しい思い出とともに鎌倉を好きになるように、鎌倉らしさを体験したり、地元の人と交流できるプログラムを用意します。

目標2 伝統と快適性が調和した観光空間の実現

(誰もが安全で快適に楽しめる観光空間の整備)

- ・世界遺産への登録を推進し、歴史的遺産や豊かな緑、まち並み景観などを良好に保つことによって、鎌倉らしい観光空間を実現します。
- ・地域一丸となって散乱ごみ対策を推進し、いつでもきれいなまちを目指します。
- ・外国人の方でも鎌倉を快適に楽しむことができるように、各種ガイドの充実や観光案内標識を多言語化します。
- ・トイレを心配せずにまち歩きできるように、飲食店等に利用協力をお願いしていくとともに、老朽化した公衆トイレを改修します。
- ・歩行者が安全で快適にまち歩きできるように、歩道の整備や電線類の地中化などを行います。

目標3 地域が一体となった観光振興の連携と推進

- ・地域全体で観光振興を推進するために、観光振興に積極的に取り組む観光事業者や観光関係団体及び生産者や商業、まちづくり関係者などのネットワークを拡げ、今まで以上に主体間の連携を強化します。
- ・鎌倉らしい伝統や文化を観光客にも理解してもらうために、まず市民も鎌倉で住むことに誇りを持って生活し、鎌倉に対する愛着、誇りをさらに深めます。
- ・アクションプランを着実に推進し、その進捗状況を発信するために、アクションプランの推進組織と

進行管理組織を設置し、双方連携しながら観光振興に取り組みます。

※「観光空間」について

「鎌倉らしい観光空間」とは、鎌倉の魅力を形成する歴史的な遺産や豊かな緑などの自然、優れたまち並み景観やそれらが一体となった空間の中で、鎌倉の歴史や伝統、精神性、生活様式などを体感できる場所。

市民にとっては、良好な居住環境も含まれている。

Ⅱ-4 目標とする指標

本計画は、「住んでよかった、訪れてよかった」まちづくりと、地域が一体となって観光客を迎え、鎌倉の良さ・鎌倉らしさを理解していただけるようにもてなしていくことを目標としており、いわゆる量より質の向上をめざすことから、以下の指標類をその進捗状況を示す目標指標として、進捗管理に活用することとしています。

そこで、目標年である平成27年度の数値を以下の考え方により設定することとします。

● 観光客の意識

	指標の名称	現状値(22年度)	目標値(27年度)
1	鎌倉に来る前と比べた全体的な満足度 (観光課WEBアンケート)	78.2%	85.0%
	指標の名称	現状値(22年度)	
	鎌倉に来る前と比べた全体的な満足度 (来訪者アンケート)	78.9%	

(資料)観光課調査

現状値は、観光課ホームページ上で随時受け付けている満足度アンケートと年4回実施している神奈川県観光振興対策協議会の入込観光客数調査の際に行っている満足度アンケートにおいて、「鎌倉に来る前の期待と比べて全体的に満足いただけましたか」との問いに対して、「たいへん満足」「やや満足」と答えた人の割合です。

第2期鎌倉市観光基本計画策定当時の観光客の満足度については、平成17年度におけるWebアンケートでは67.8%、来訪者アンケートでは50.6%であったものが、これまでの取り組みの成果等もあり、平成22年度においてはそれぞれ78.2%、78.9%となり、両者を総合すると78.6%となるなど、近年右肩上がりです。今後も想定される世界遺産登録にともなう、来訪者の利便性の向上に資する観光関連施設の整備等が見込まれるところなどの理由により、これまでの80%から85%へ目標値を高めての設定とします。

● 市民の意識

	指標の名称	現状値(22年度)	目標値(27年度)
2	観光都市の魅力と独自性に関する意識 (市民意識調査)	78.5%	90.0%

(資料)経営企画課調査

現状値は、市経営企画課による第3次鎌倉市総合計画基本計画に関する市民意識調査において、「鎌倉市は、観光に高い魅力と独自性のあるまちだと思いますか」との問に対して、「とてもそう思う」「少しそう思う」と答えた人の割合です。

計画策定時の平成17年の値は76.6%であり、この5年間はおおむね横ばいであることから、この90.0%という目標はきわめて積極的な数値であるといえます。しかしながら、住んでいる市民が鎌倉が世界に知られた観光都市であることに誇りを持つことは非常に大切であり、引き続き90.0%を目標として取り組んでいくこととします。

●観光客数など

	指標の名称	現状値(22年)	目標値(27年)
3	観光客数	1,949万人	現状値以上

(資料)神奈川県入込観光客数調査

	指標の名称	現状値(22年)	目標値(27年)
4	鎌倉市内宿泊客数	34.4万人	40万人

(資料)神奈川県入込観光客数調査

	指標の名称	現状値(22年)	目標値(27年)
5	海水浴客数	95.0万人	90万人以上

(資料)観光課調査 海水浴場開設期間中(7/1-8/31)の集計

* 「観光客数」について

鎌倉の観光客数は、日本有数の観光地として知名度も高いことから、年間2,000万人を越える時期もありましたが、ここ数年は1,900万人前後で推移しています。

鎌倉は、三方を山に一方を海に面した限られた地形であることから、多くの観光客が地域的・季節

的・時間的に集中してしまう傾向があり、混雑や交通渋滞によりその満足度が高まらない状況にあります。

同時に、住宅・生活都市として実際に住んでいる市民が感じている「観光客によるマイナスのイメージ」を払拭し、観光客がまちに活力を与える「プラスのイメージ」に転換することも重要な課題となっています。

観光客数については、「何千万人を目標」として数を増やすことを目標とせず、現在、休日に集中している観光客を平日に分散したり、新たな魅力を紹介して滞在時間を伸ばしたり、宿泊してゆっくり2日間楽しんでもらうなど、観光客の満足の質を高める観光客数のマネジメント（観光需要の的確な把握と効果的な振興策への展開）に取り組んでいくことが重要であると認識しています。そのため、第2期鎌倉市観光基本計画策定時には、いたずらにその数を伸ばすことを目標とせず、「現状値以上」という目標を設定しました。しかしながら、現実的には策定時の目標値である1,840万人を平成22年には1,949万人と、100万人以上の増加を見ているところです。

鎌倉への観光客の大層は首都圏在住の中高齢であり、さらにこの年齢層は、しばらくは日本における最大の旅行実施層であり続けると考えます。したがって、平成27年までは現状値を維持することは可能であるとしてこれを目標値とします。

観光客の総数は、現状値以上を目標的としますが、外国人の来訪者数については、これを増加させることを目標とすることとします。しかしながら、現状の統計手法においては、入れ込み客数のうち日本人と外国人を別にカウントすることができないため、鎌倉市内の宿泊施設への外国人宿泊者数の伸びをその指標として援用することとします。平成22年の外国人宿泊者数は9,819人でしたので、これを1.5倍の1万5千人とすることを目標とします。

宿泊客数は、市内の旅館、ホテル及び保養所の年間宿泊客数です。前述のように、長い時間鎌倉を楽しんでいただくためには夜間や早朝の魅力を増やし、結果、宿泊客数を増やすことにつなげていくことが必要です。そのため、夕刻や朝方に開催されるイベントの実施、商店・飲食業の営業時間の延長、着地型観光商品の開発・振興等の取り組みを通じて、鎌倉市内への宿泊の必然性を高めていく取り組みを進めていくことが重要です。現在、市内の宿泊施設全体の平均稼働率は51%程度であり、現状において十分な収容能力がありますし、また、今後想定される世界遺産登録や、着地型観光の充実等により宿泊客の増加が見込まれることから、宿泊については現在値の16%増である40万人を目指します。

なお、海水浴客数は、鎌倉市の海水浴場として開設している7月1日から8月31日までの期間の人出を集計しているもので、その年の天候に左右されやすく数値目標を設定するのは難しいことがあります。「レジャー白書」を参照しますと、海水浴の参加率は年々減少しており、かつ、今後は主な客層である青少年層の人口は減少していくため、海水浴客については減少に転じることは避けられないものと考えます。したがって、海水浴客数については現状より減少を見込み、90万人を目標とします。

第Ⅲ章 アクションプラン

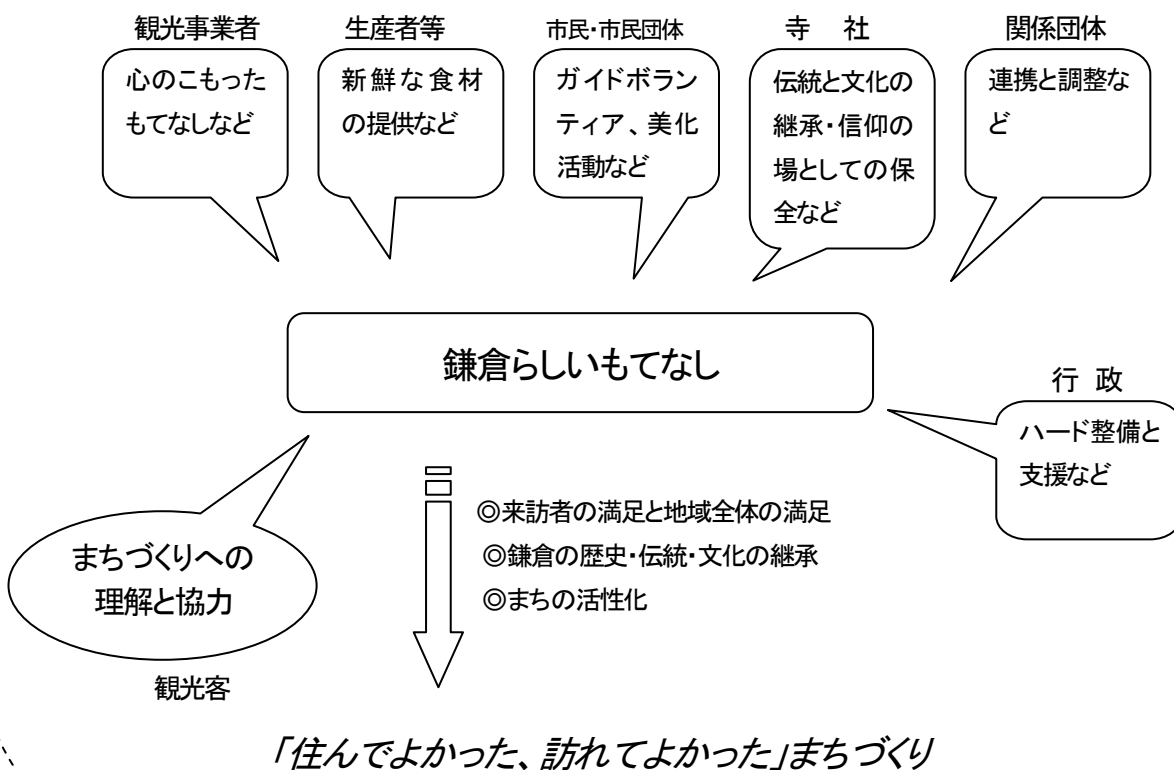
Ⅲ-1 実施主体

第2期鎌倉市観光基本計画策定後、基本理念、基本方針に基づく具体的な行動計画をアクションプランとしてまとめ、平成22年度までを前期計画期間として、その実現に向けて取り組んで参りました。

アクションプランは、地域一丸となった取り組みを前提としているので、行政だけでなく、観光振興に深く関わる観光事業者や関係団体、生産者などと一緒に市民もそのできる範囲の中で役割を分担し、それぞれがそれぞれの立場でできることをお互いに連携・協力しながら取り組んでいくことが重要です。

例えば、「鎌倉らしいもてなしをする」ということは、観光客を直接受け入れる観光事業者が、丁寧に対応するというだけの話ではありません。行政や関係団体は、「鎌倉らしいもてなし」を皆でできるように勉強会や講習会を開催して、優れた人材の育成を支援したり、市民・市民団体においては、進んで道案内をするなどの心遣いをしていたり、自宅の周りをきれいに保つことなどで、来訪した観光客に改めて鎌倉の良さを感じていただくことができます。

このように、鎌倉で働いたり、住んでいるすべての人が、自分の家や庭に大切なお客様をお迎えする気持ち・姿勢で、来訪者に接することが「鎌倉らしいもてなし」につながるのです。



Ⅲ-2 推進・管理

アクションプランについては、既存の組織を中心に多様な主体で構成される組織を構築し、PDCAサイクルに沿って推進、そして評価・公開していきます。

(1) 推進組織の構成

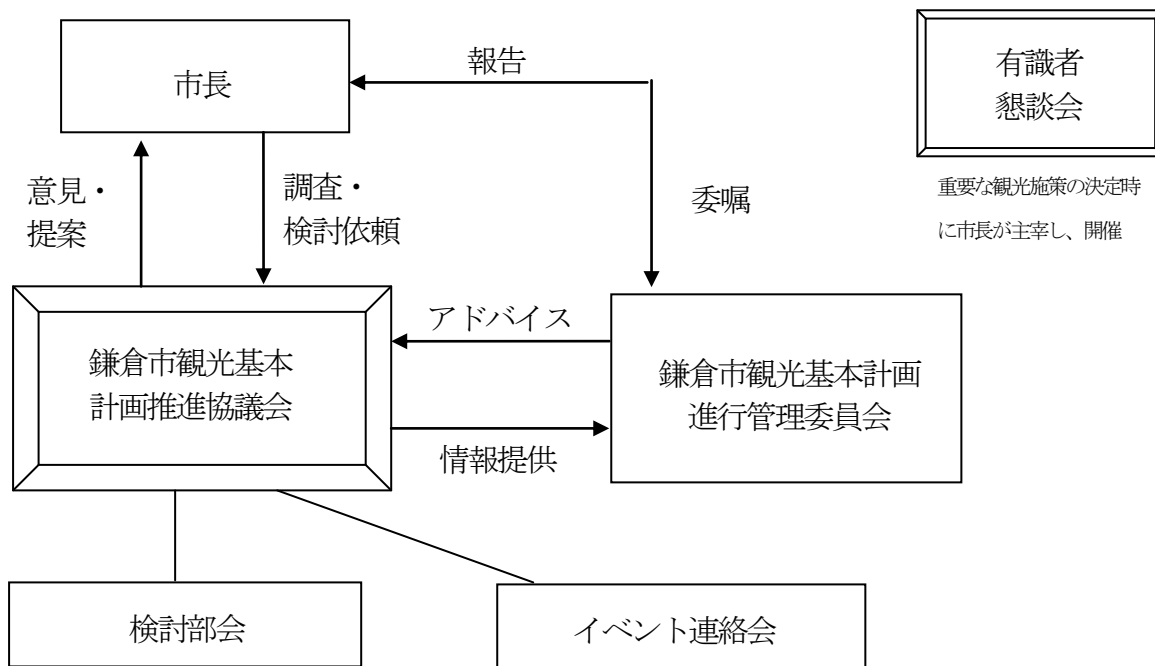
これまで、アクションプランの推進組織として、各主体の代表者等からなる鎌倉市観光振興推進本部会議を設置し、地域一丸となった取り組みの意思決定（P：プラン）を行ってきました。

また、具体的な取り組みを行っていくために、本部会議の下部組織にあたる推進部会を必要数設置し、その推進部会が中心となって、推進（D：ドゥ）を行い、その進行管理（C：チェック）は、観光基本計画進行管理委員会を設置し、年度ごとに評価を行ってきました。

しかしながら、この体制において、以下のような新たな課題が発生したため、その体制を見直すべきとの結論に達しました。推進本部は観光振興に関する意思決定機関と定義されていたため、重要事項の決定はすべて本部の承認を得なくてはならなくなってしまう、スピーディーな意思決定ができなくなってしまうことや、また、頻繁に会議開催ができない上に、議論の内容も形骸化してしまったこと。さらに、本部の下部組織である個別検討部会における課題検討はおおむねその役割を終了したと考えられたことから、推進体制を平成23年度より変更することとしました。

そこで、「地域一丸となった取り組みのスピード化を図る」ため、各団体のトップからなる推進本部から、各団体の実務者レベルから構成される「鎌倉市観光基本計画推進協議会」へと改組し、動きやすい組織としました。次に、現実的かつ具体的な課題を解決するため、担当者レベルで構成する検討組織を設置できることとしました。さらに、「推進体制と進行管理委員会との関係の整理」を行うことにより、次のような体制とすることとしました。

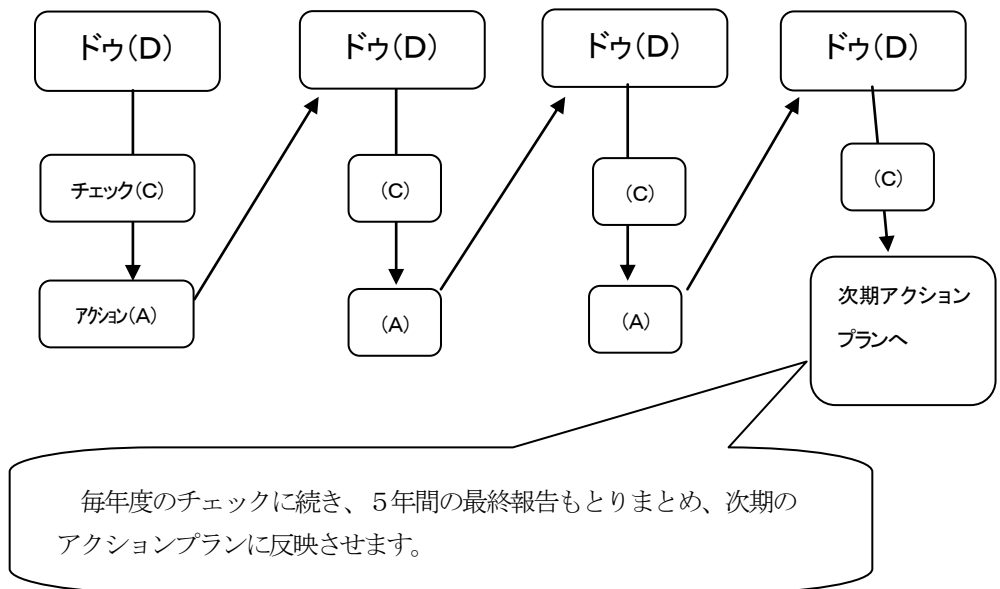
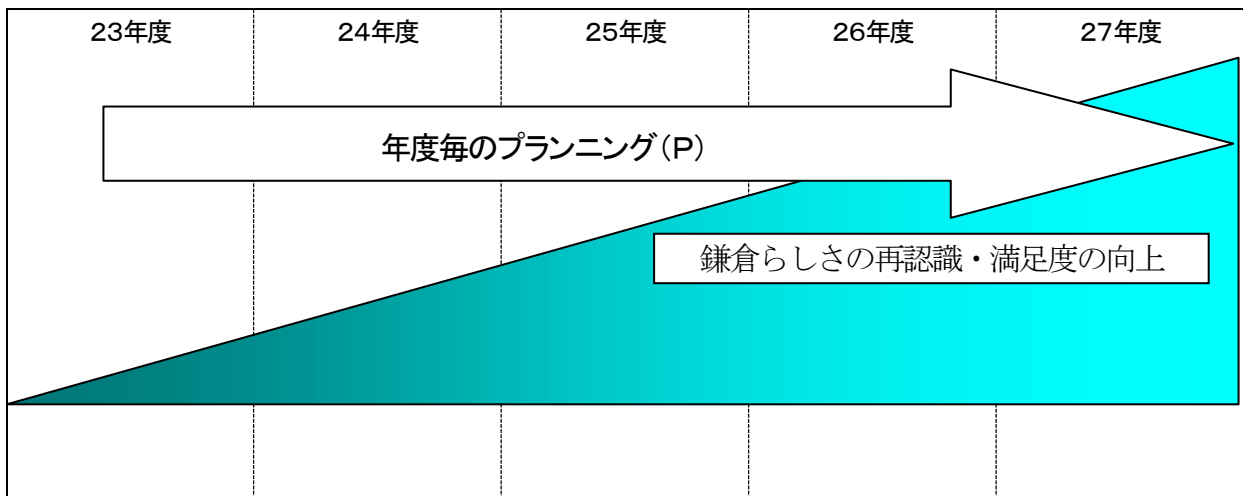
* 推進体制のイメージ



*鎌倉市観光基本計画推進協議会：鎌倉市観光協会・鎌倉商工会議所・仏教会・市民団体等の29の観光関連団体が参画しています。

(2)PDCAサイクルによる進行管理

* PDCAサイクルのイメージ



(P)プラン 推進協議会	27年度までの後期アクションプランを念頭においた取り組みについて協議します。
(D)ドウ それぞれの主体	年度ごとの具体的な取り組み 観光事業者、関係団体、行政及び市民などが、それぞれできることに取り組みます。
(C)チェック 進行管理委員会	進行管理組織による評価 年度ごとに、具体的な取り組みの進捗状況进行评估し、何が進んで、何が遅れているかなどを公表し、周知を図ります。また、推進協に対するアドバイスを行います。
(A)アクション それぞれの主体	評価結果を受けて、各主体は、具体的な取り組みについて見直しを行います。

Ⅲ-3 取り組み項目

(1)アクションプランの項目

第2期鎌倉市観光基本計画においては、具体的なアクションプランとして、3つの目標に対し、合計で10項目の取り組みを定めました。中間見直しにおいてはこの3つの目標と10の取り組みについての枠組みは堅持しつつ、具体的アクションについて、今日化、削除、追加の検討を行うこととしました。

いずれも27年度までの計画期間に取り組んでいくべきものですが、前述したPDCAサイクルの中で、適宜見直しながら取り組んでいくこととします。

目標1 鎌倉らしさにこだわる観光の実現

(わが国を代表する観光都市鎌倉の質の向上)

- ア 鎌倉らしさの再認識と鎌倉らしいもてなしをしよう
- イ いつでも誰もが鎌倉らしさを楽しめるまちにしよう
- ウ 既存観光資源の見直しと新たな魅力を創出しよう
- エ 鮮度の高い情報を積極的に発信・提供しよう

目標2 伝統と快適性が調和した観光空間の実現

(誰もが安全で快適に楽しめる観光空間の整備)

- 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
- イ 安全で快適にまち歩きできるようにしよう
- ウ 清潔できれいなまちにしよう
- エ 市民、観光客双方に快適な交通環境を実現しよう

目標3 地域が一体となった観光振興の連携と推進

- 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
- 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