

第3期 鎌倉市観光基本計画

平成28年3月

鎌 倉 市

平和都市宣言

われわれは、
日本国憲法を貫く平和精神に基いて、
核兵器の禁止と世界恒久平和の確立のために、
全世界の人々と相協力してその実現を期する。
多くの歴史的遺跡と文化的遺産を持つ鎌倉市は、
ここに永久に平和都市であることを宣言する。

昭和 33 年 8 月 10 日

鎌倉市

鎌倉市民憲章

制定 昭和 48 年 11 月 3 日

前 文

鎌倉は、海と山の美しい自然環境とゆたかな歴史的遺産をもつ古都であり、
わたくしたち市民のふるさとです。すでに平和都市であることを宣言した
わたくしたちは、平和を信条とし、世界の国々との友好に努めるとともに、
わたくしたちの鎌倉がその風格を保ち、さらに高度の文化都市として発展する
ことを願い、ここに市民憲章を定めます。

本 文

- 1 わたくしたちは、お互いの友愛と連帯意識を深め、すすんで市政に参加し、
住民自治を確立します。
- 1 わたくしたちは、健康でゆたかな市民生活をより向上させるため、教育・
文化・福祉の充実に努めます。
- 1 わたくしたちは、鎌倉の歴史的遺産と自然及び生活環境を破壊から守り、
責任をもってこれを後世に伝えます。
- 1 わたくしたちは、各地域それぞれの特性を生かし、調和と活力のあるまち
づくりに努めます。
- 1 わたくしたちは、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。



市の木 ヤマザクラ



市の花 リンドウ

はじめに

「古都・鎌倉」として我が国を代表する観光都市の側面を持つ鎌倉市は、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、「住んでよかった、訪れてよかった」と思えるまちづくりを基本理念とする鎌倉市観光基本計画を平成 8 年に策定しました。その 10 年後の平成 18 年度には、基本理念「住んでよかった、訪れてよかった」を継承した第 2 期鎌倉市観光基本計画を策定して、受動的観光から能動的観光へ、十人十色から一人十色の観光へなど、大きく様変わりしている観光客の価値観やニーズ、旅行スタイルに対応すべく、観光の「質」の向上を目指して、新たな方針に基づく観光施策の推進に取り組んでまいりました。

それからまた 10 年が経過した今、鎌倉市の観光を取り巻く環境は、2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会やラグビーワールドカップ 2019 など大きな国際イベントが本市近隣を会場として控えている上に、2,000 万人を目前とした勢いを誇るインバウンド（訪日外国人旅行）の急速な拡大を前にして、これまで以上に大きな変動期を迎えています。

また、観光振興は、国や県から経済活性化の牽引役としてかつてない期待が寄せられており、大きな注目を浴びています。

こうした中で、鎌倉市においても、人口減少・少子高齢社会の到来による市内人口や国内観光市場の規模縮小を考慮すると、市内の経済規模や雇用の維持に向けて、これまで以上に観光施策に力を入れて取り組み、観光消費や交流人口の拡大を通じた地域の活性化を図っていく必要があります。

一方で、大勢の観光客を受け入れることに伴い、観光ごみや交通渋滞といった市民生活への影響は依然として生じており、その抜本的な解消に向けて引き続き注力していく必要があります。

このような状況を踏まえ、本計画では、従来の基本理念「住んでよかった、訪れてよかった」を継承しつつも、インバウンドへの対応や地域の活性化の側面から目標や施策を更に充実させることにより、観光のあらゆる主体による連携の下で、中核となる歴史的・文化的遺産のほか、住環境、自然環境、地域の賑わいといった多様な魅力や価値を備えた「成熟した観光都市」の実現を目指すこととしています。

最後に、本計画の策定にあたっては、鎌倉市観光基本計画推進委員会の皆様や、パブリックコメントに貴重な御意見・御提案をお寄せいただいた市民の皆様、日頃から観光に取り組まれている民間事業者や関係団体の皆様をはじめ、多くの方々から御協力・御支援を頂戴しました。ここに改めて心から感謝の意を表します。

平成 28 年 3 月

鎌 倉 市 長 松 尾 崇

目 次

第1章 計画の策定にあたって	1
1 計画策定の趣旨	1
2 計画の位置づけ	1
3 計画の期間	1
第2章 現状と課題	3
1 観光市場の動向	3
(1) 国際観光	3
(2) 訪日旅行	5
(3) 国内旅行	6
2 鎌倉市の観光の現状	8
(1) 鎌倉市の概況	8
(2) 鎌倉市の観光の特徴	11
3 鎌倉市の観光の課題	16
(1) 進行管理委員会からの評価結果	16
第3章 基本的な考え方	20
1 観光振興が果たす役割	20
2 観光をめぐる将来予測	21
3 基本理念	23
4 目標と指標	26
(1) 目標	26
(2) 指標	28
第4章 施策体系	32
1 施策体系図・表	32
2 施策分野と個別施策	38
3 重点施策	58
第5章 推進体制	60
1 実施主体と役割分担	60
2 推進体制	63
(1) 体制整備	63
(2) 実施計画（アクションプラン）	64
資 料	66

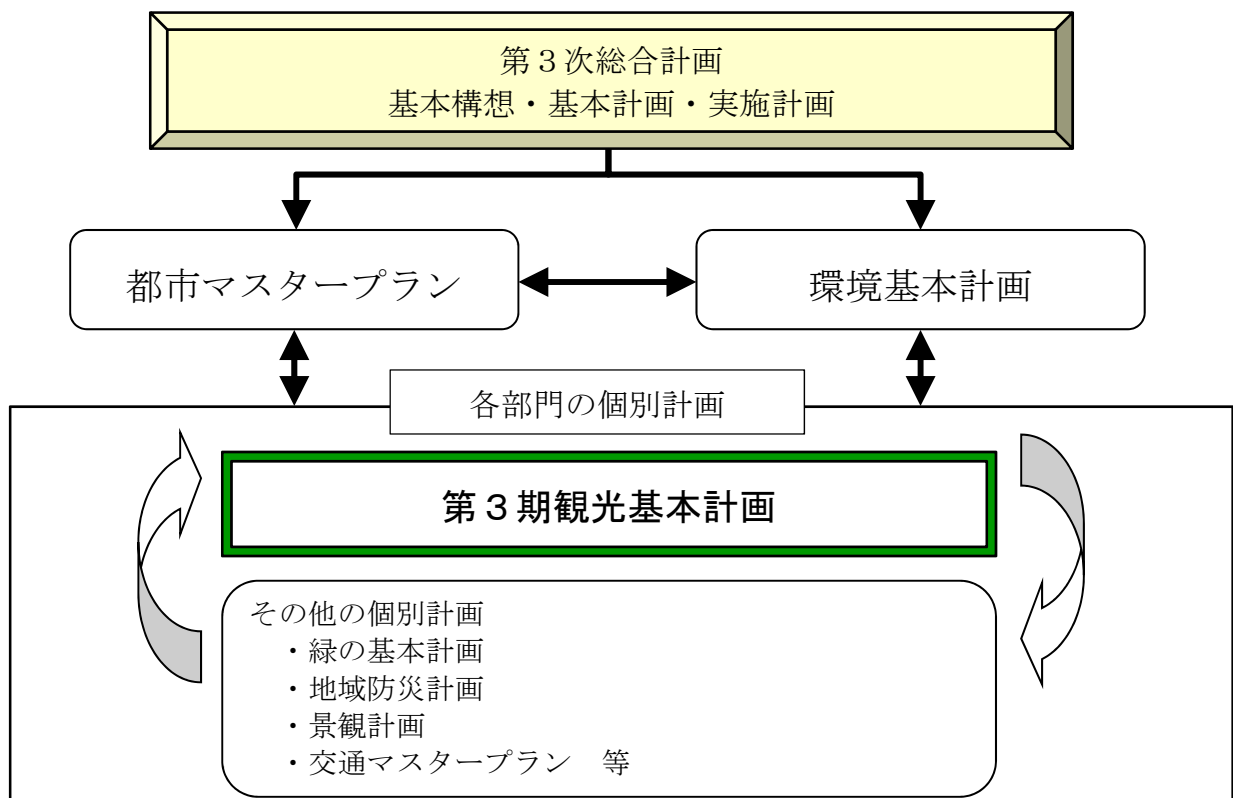
第1章 計画の策定にあたって

1 計画策定の趣旨

本市における観光の意義を認識し、本市の持つ可能性や地域資源、特性を最大限にいかしつつ、都市としての総合力を発揮することで観光振興の推進を図るとともに、観光施策を総合的かつ計画的に推進し、市民や民間の自主性・主体性を尊重しながら、市、店舗や交通などの民間事業者、観光協会や社寺などの関係団体、観光客及び市民といった観光に携わるあらゆる主体が連携・協力して、魅力的で成熟した観光都市づくりに取り組むため、「第3期鎌倉市観光基本計画」を策定します。

2 計画の位置づけ

本計画は、第3次鎌倉市総合計画における観光分野の個別計画として位置づけるとともに、他の分野別の個別計画と調整を図り、本市の観光振興の基本理念、目標及び施策の分野と方向性を示すものです。



3 計画の期間

本計画の期間は、2016（平成28）年度から2025（平成37）年度までの10年間とします。

第2章 現状と課題

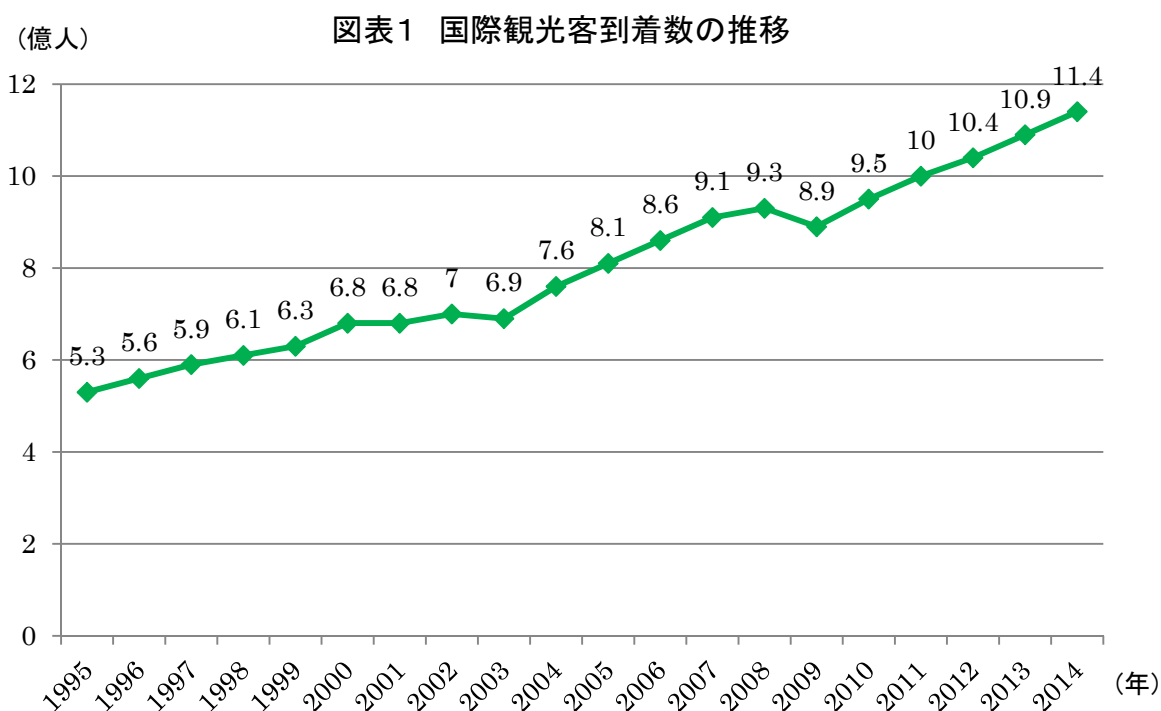
1 観光市場の動向

(1) 国際観光

世界の観光市場における国際観光客の到着数は、2004年（平成16年）の7.6億人から2014年（平成26年）の11.4億人と、10年間で約1.5倍に拡大しています。

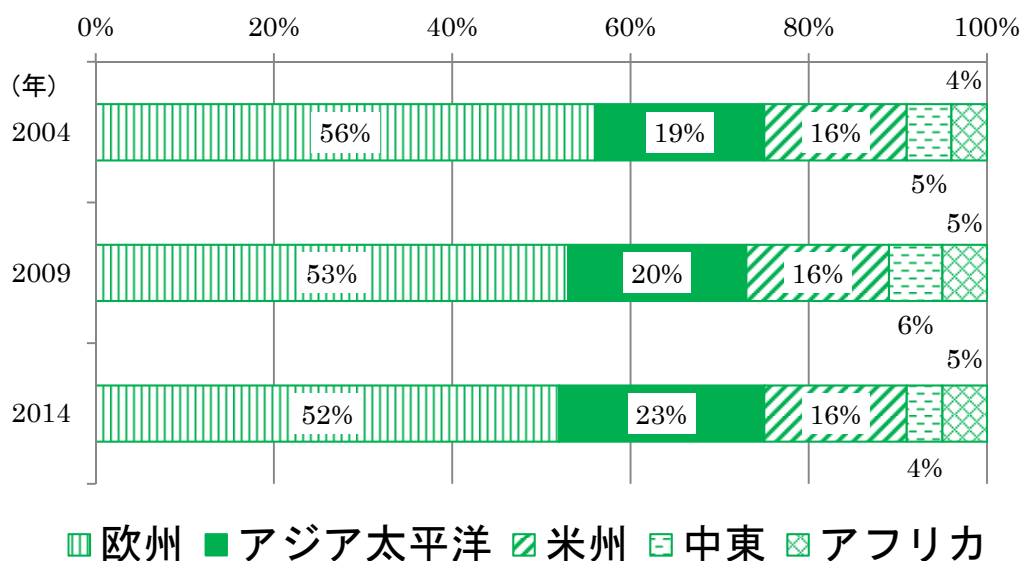
国際観光客受入数の地域別シェアでは、シェアが縮小している欧州やほぼ一定している米州など他地域と比較して、アジア太平洋は2004年（平成16年）の19%から2014年（平成26年）の23%と、10年間でシェアを拡大し続けています。

UNWTO（国連世界観光機関）によれば、今後も世界の国際観光客数は増加傾向にあると見られ、今後、2010年から2020年までの10年間に於いて、日本が属する北東アジアは年平均5.7%と、世界の中でも特に高い伸びが予測されています。

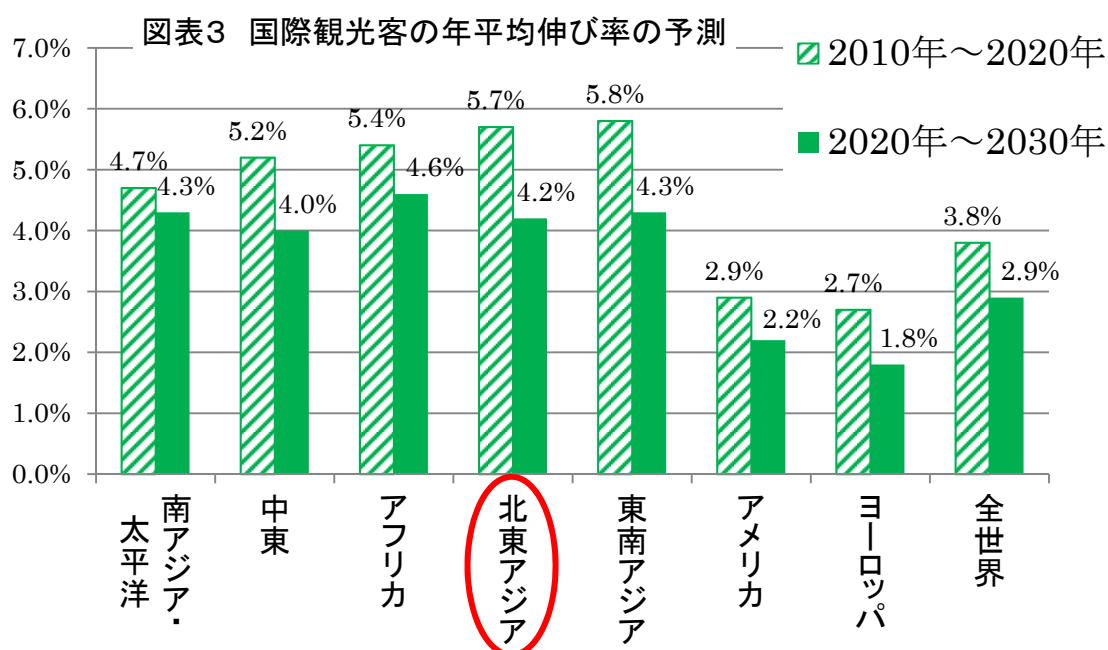


出典：平成27年版観光白書（観光庁）

図表2 国際観光客受入数の地域別シェア



出典：平成 27 年版観光白書（観光庁）



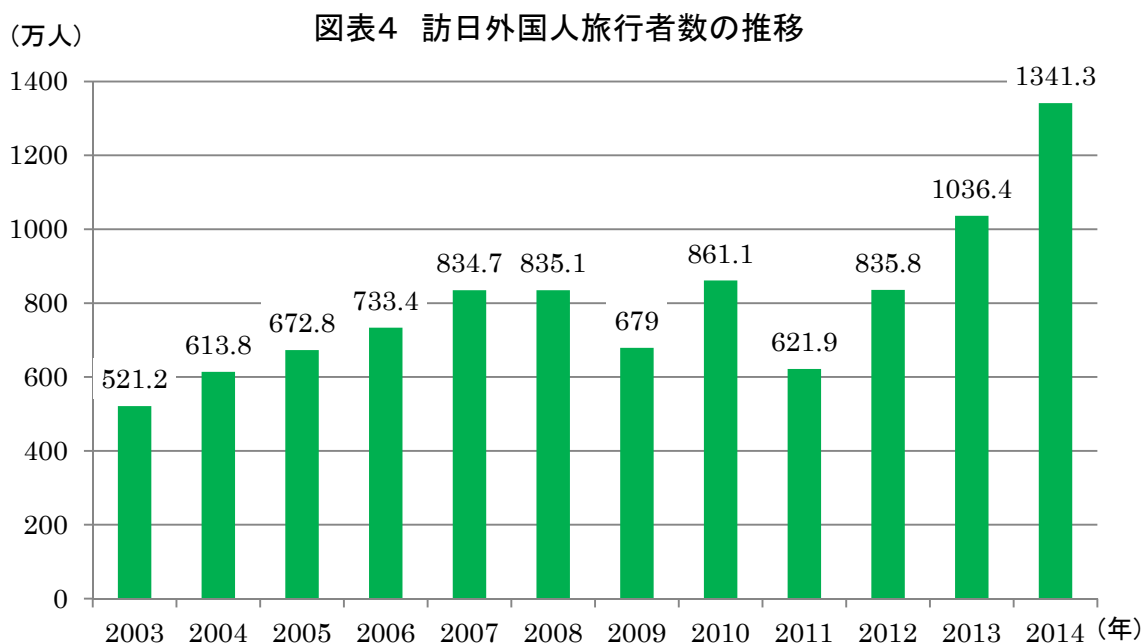
出典：平成 27 年版観光白書（観光庁）

(2) 訪日旅行

2014 年（平成 26 年）の訪日外国人旅行者数は、初めて年間 1,000 万人を突破した前年をさらに上回り、1,341 万人（対前年比 29.4%増）となり、2 年連続で過去最高を更新しました。

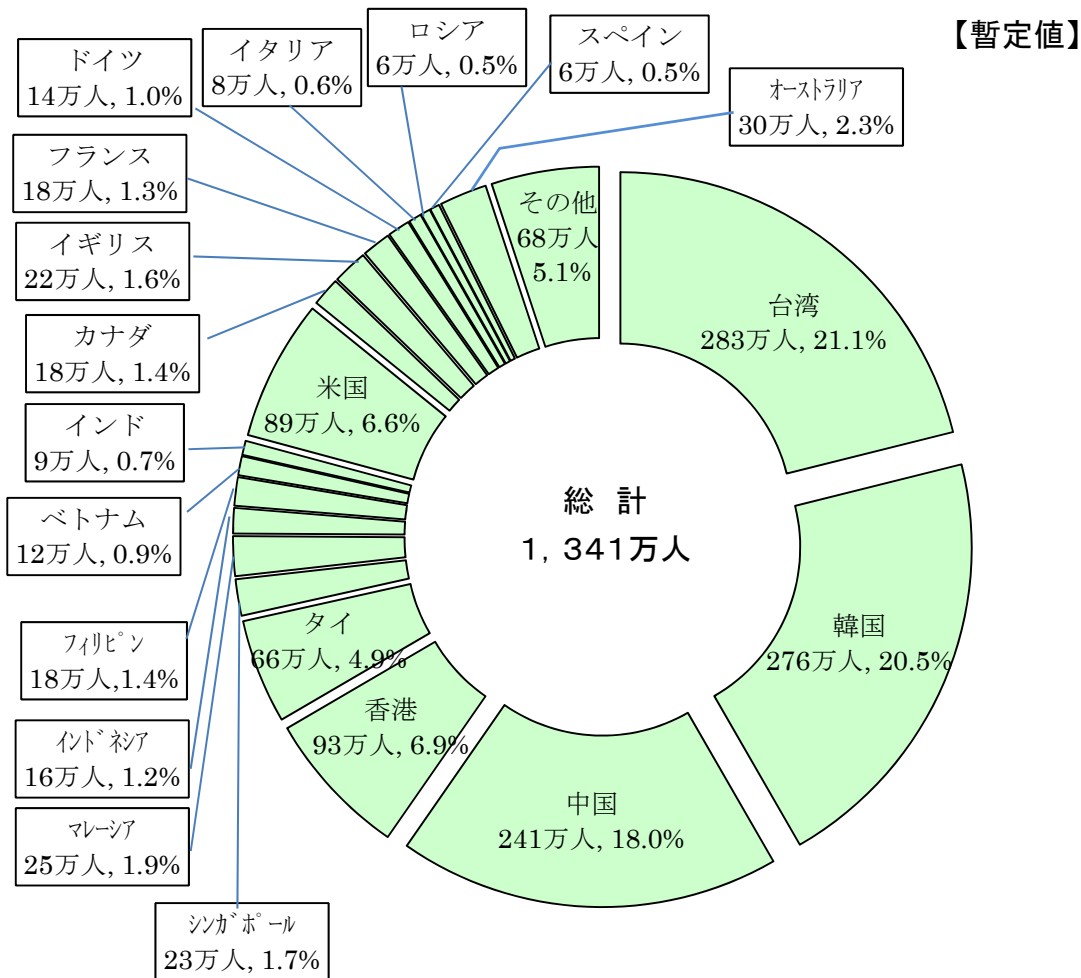
国・地域別の内訳としては、約 8 割をアジアが占めており、283 万人の台湾（21.1%）を筆頭に、韓国（20.5%）、中国（18.0%）、香港（6.9%）、タイ（4.9%）の順となっています。北米は 8.0%、イギリス・フランス・ドイツからなる欧州主要 3 か国は 4.0%となっています。

訪日旅行の急激な伸びについて、観光白書では、平成 15 年以降のビジット・ジャパン（VJ）事業による官民一体となった訪日プロモーション活動のほか、数次にわたるビザ発給要件の緩和、空港発着枠の拡大や LCC 路線数の増加が効果を発揮し、近隣諸国の経済成長及び円安などが積み重なって生じたものと検証しています。



出典：平成 27 年版観光白書（観光庁）

図表5 訪日外国人旅行者の内訳 2014 年(平成 26 年)

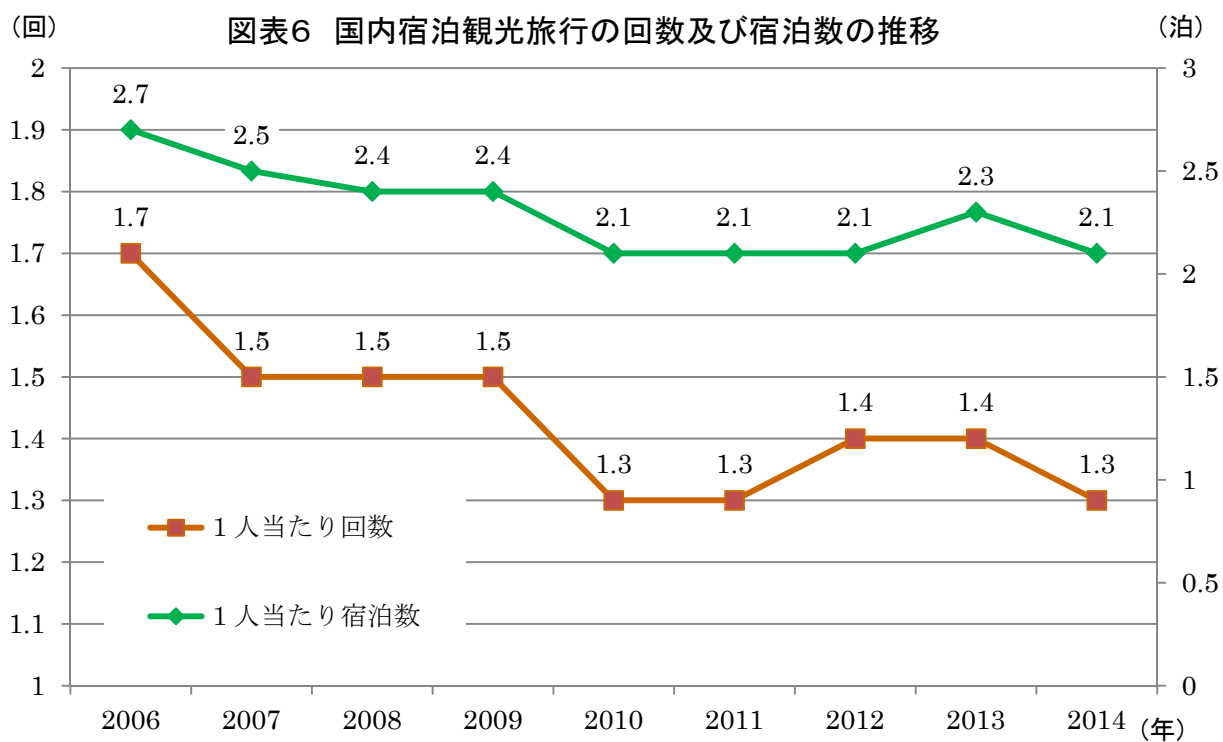


出典：平成 27 年版観光白書（観光庁）

(3) 国内旅行

2014 年（平成 26 年）においては、日本人の国民一人当たりの国内宿泊観光旅行の回数は 1.3 回（前年比 7.2%減）で、国民一人当たりの国内宿泊観光旅行の宿泊数は 2.1 泊（同 5.8%減）でした。旅行回数、宿泊数ともに、平成 18 年以降減少傾向にあり、平成 23 年から平成 25 年までは増加していましたが、平成 26 年は再び減少に転じています。

国内観光市場については、団塊世代の旅行需要が期待されていますが、日本全体として少子高齢社会が更に進展していくことを踏まえると、将来的に国内観光市場の拡大を見込むことは難しい状況にあると考えられます。



出典：平成 27 年版観光白書（観光庁）

2 鎌倉市の観光の現状

(1) 鎌倉市の概況

ア 人口

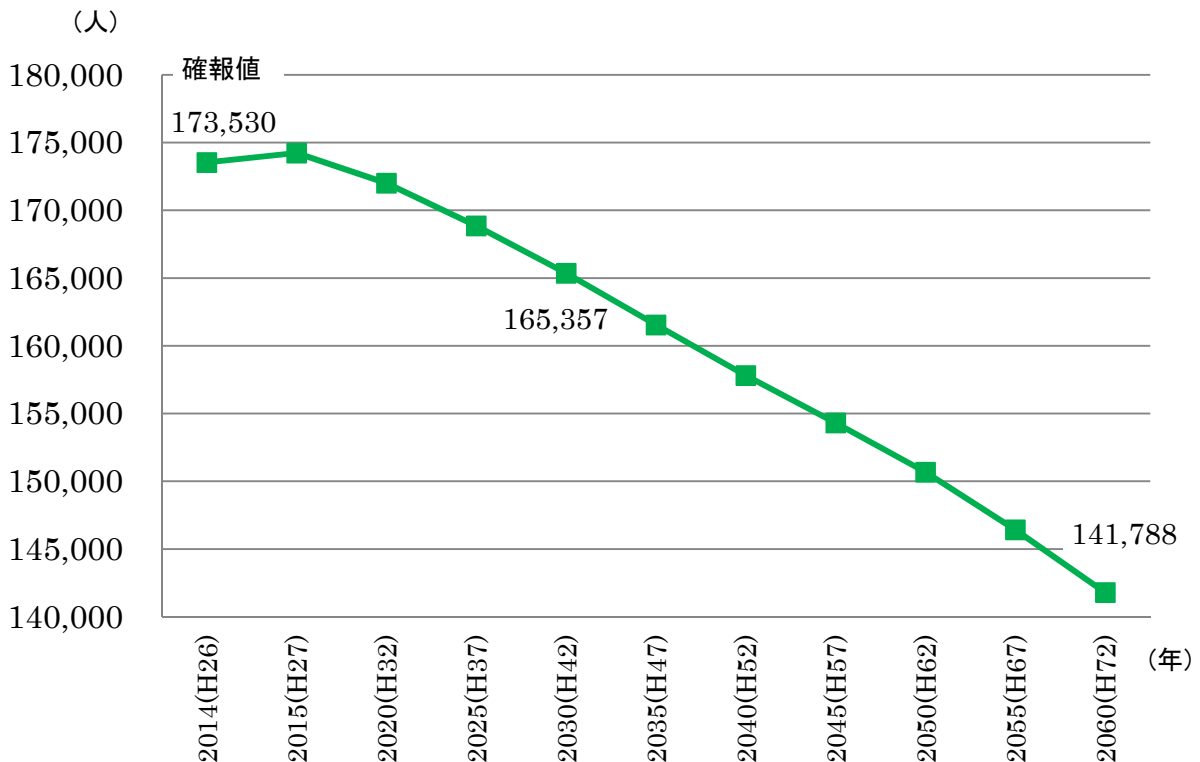
市の人口は昭和 30 年代後半から 40 年代にかけて大きく増加した後に、昭和 62 年 9 月の 176,489 人をピークに減少傾向を続け、一時は 16 万人台になっていましたが、平成 14 年からは再び増加に転じ、平成 24 年 1 月 1 日現在で 174,186 人と 17 万人台を回復しました。

一方、平成 26 年に 173,530 人であった本市人口は、平成 28 年 3 月策定の「鎌倉市人口ビジョン」によれば、平成 42 年には 165,357 人、平成 72 年には 141,788 人にまで減少することが予想されています。

また、国立社会保障・人口問題研究所の推計によれば、本市人口の年齢階層別の割合について、14 歳以下の年少人口や 15～64 歳の生産年齢人口が占める割合がそれぞれ減少傾向にある一方で、65 歳以上の老年人口の割合は高まっていくとされており、少子高齢社会がより一層進行することが予測されます。

このように、我が国全体として直面している少子高齢社会の到来は、鎌倉市においても一定の水準で現れると予想されるため、今後、長期的な地域活力の低下や税収の減少に備えた市政運営が求められてきます。

図表7 鎌倉市の将来人口推計



鎌倉市人口ビジョン（平成 28 年 3 月）を基に作成

図表8 本市の年齢3階層別人口

(人)

		平成22年 (2010)	平成27年 (2015)	平成32年 (2020)	平成37年 (2025)	平成42年 (2030)	平成47年 (2035)	平成52年 (2040)
総人口		174,314	174,050	170,947	166,336	160,867	154,974	148,992
年少人口 (0～14歳)	人数	20,944	20,642	19,076	17,067	15,385	14,494	14,037
	割合	12.0%	11.9%	11.2%	10.3%	9.6%	9.4%	9.4%
生産年齢人口 (15～64歳)	人数	105,184	99,654	97,402	95,783	91,376	84,284	76,102
	割合	60.4%	57.3%	57.0%	57.6%	56.8%	54.4%	51.1%
老年人口 (65歳以上)	人数	48,108	53,754	54,469	53,486	54,106	56,196	58,853
	割合	27.6%	30.9%	31.9%	32.2%	33.6%	36.3%	39.5%

※1 平成22年の人口は、総務省統計局の国勢調査結果による

※2 平成27年以降の人口は、国立社会保障・人口問題研究所の地域別将来推計人口（平成25年3月）による

鎌倉市人口ビジョン（平成28年3月）を基に作成

イ 地勢、土地利用

緑豊かな丘陵と相模湾を望む美しい海岸線を有する本市は、神奈川県南東部、三浦半島の基部西側に位置する関東屈指の歴史都市であり、東京駅から約50km（電車で約1時間）、横浜駅から約20km（電車で約25分）の距離にあることから、首都圏に近接する観光地としての性格に加え、都内や横浜市内へのベッドタウンでもあります。

北は横浜市、西は藤沢市、東は逗子市に接し、市域の総面積は39.53km²となっており、市域南部の沿岸は、遠浅で弓形の砂浜と急峻な山稜が海際まで迫る海岸線で構成され、東西7kmにわたって延びています。

また、平成22年度の国勢調査結果によれば、人口密度は約4,402人/km²で、県内33市町村のうちで8番目に高い状況です。

さらに、平成26年における面積当たりの延べ入込観光客数では、約55万人/km²と非常に突出した高さを示しており、年間延べ約2,000万人もの観光客を受け入れている一方で、土地利用へ相当の負荷が生じていることが推察されます。

なお、市域のうち、古都における歴史的風土の保存に関する特別措置法（以下「古都保存法」という。）による指定区域（歴史的風土保存区域）、首都圏近郊緑地保全法による指定区域（近郊緑地保全区域）及び都市緑地法による指定区域（特別緑地保全地区）を合計すると、市域の約3分の1の面積に相当します。この区域の多くは緑地として市街地を分け隔てる都市構造となっており、古都としてのまちのたたずまいを醸し出す重要な要素となっています。

ウ 財政状況

市税収入の大幅な増加が見込めないことや、義務的経費の支出が増加傾向にあることなどから、平成 24 年度までの市の財政は、硬直化が進んでいる状況でした。

平成 25 年度は、人件費や公債費の減少があつて経常収支比率は改善したもの、財政力指数の減少は止まらず、単年度指数が 1 を下回った結果、市として初めて普通交付税交付団体となりました。

また、平成 24 年度に開始した第 2 期基本計画後期実施計画（H24～H27）では、景気低迷により市の歳入の根幹を成す市税収入に大きな改善が見込めないなか、これまで実施してきた継続事業に新たな事業が加わったことにより計画規模が拡大し、4 年間で 107 億円という大きな財源不足が見込まれる結果となりました。

今後も、長期的に社会保障費など扶助費をはじめとした義務的経費は増加傾向にあると考えられ、介護保険事業や公共施設の老朽化に伴う維持管理・更新コストなど、新たな行政課題に対する財政需要も見込まれる中では、市の財政状況は引き続き予断を許さない状況であり、歳入確保や歳出削減に向けた一層の努力が必要であるといえます。

エ 歴史的遺産との共生

本市では、貴重な歴史的遺産の保存・継承に努めるだけでなく、歴史や文化を身近に感じ、市民が暮らしやすく誇りに思えるまちとするため、「歴史的遺産と共生するまちづくり」を進めています。

その取組の一環として、平成 27 年 12 月には、「地域における歴史的風致の維持及び向上に関する法律（歴史まちづくり法）」に基づき「鎌倉市歴史的風致維持向上計画」を作成するとともに、平成 28 年 1 月 25 日付けで、文部科学大臣、農林水産大臣、国土交通大臣から計画の認定を受けました。

また、平成 28 年 2 月には、その計画においてとりまとめた 6 つの歴史的風致をベースとして、「「いざ、鎌倉」～歴史と文化が描くモザイク画のまちへ～」と題してストーリーをまとめ、文化庁に対して「日本遺産」の認定申請を行いました。

今後も、歴史的遺産と共生するまちをめざして、鎌倉の魅力向上や価値発信に向けて一層取り組むことが求められています。

(2) 鎌倉市の観光の特徴

鎌倉の観光の特徴は、次のとおりに整理されます。

図表9 鎌倉市の観光の特徴

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、季節的・時間的・地域的に見て偏りがあること
特徴 3	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 4	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 5	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 6	国際的に知られる観光都市であること
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

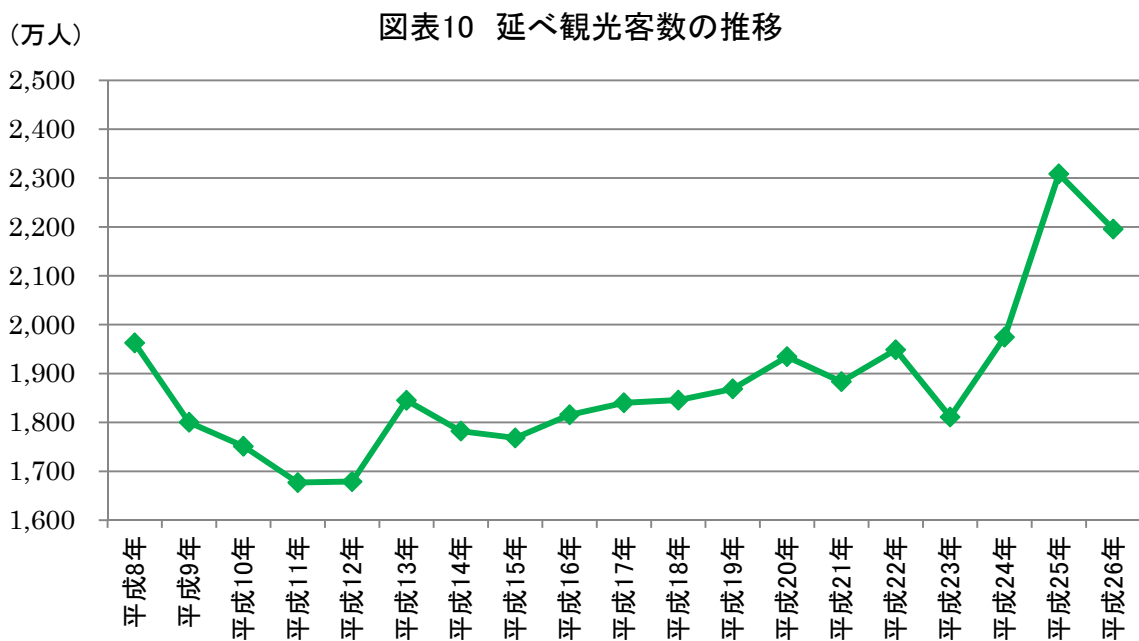
本市には、近年、延べ 2,000 万人を超える多数の観光客が訪れていますが、市の面積（km²）当たりの入込観光客数は 55 万人以上という圧倒的に高い数値となっており、国内の主要な観光都市と比較して、狭い区域に多くの観光客が訪れていることが特徴です。また、人口当たりの入込観光客数も比較的高くなっています。こうしたことから、市内で観光客による混雑が起こりやすいという側面があります。

また、観光客は、季節的には初詣で賑わう 1 月、あじさい観賞に適した 6 月、そしてゴールデンウィークのある 5 月に偏りがみられ、時間的に午後 5 時または 6 時までにはほとんどの人が鎌倉から出てしまうという傾向があります。これは、本市が首都圏に近接した好立地に位置しており、日帰り観光がしやすく、それにより市内での宿泊者が少ないという特徴とも関連しています。さらに、地域的には、著名な観光施設が集中している鎌倉駅・北鎌倉駅・長谷駅の周辺地域に観光客の来訪が偏りがちです。

一方で、20 代から 60 代以上まで幅広い世代が、神社仏閣・史跡のほかハイキングと自然、買い物や食事といった多様な目的を持って訪れていることも特徴の一つです。

さらに、観光客の 8 割以上がリピーター（2 回目以上の複数回来訪者）であり、4 回以上の根強いファンも 4 割以上います。

そして何より本市は、日本の歴史・文化上の大きな局面となった武家政権の発祥地として、国内はもとより国際的にも知られる我が国屈指の観光都市といえます。

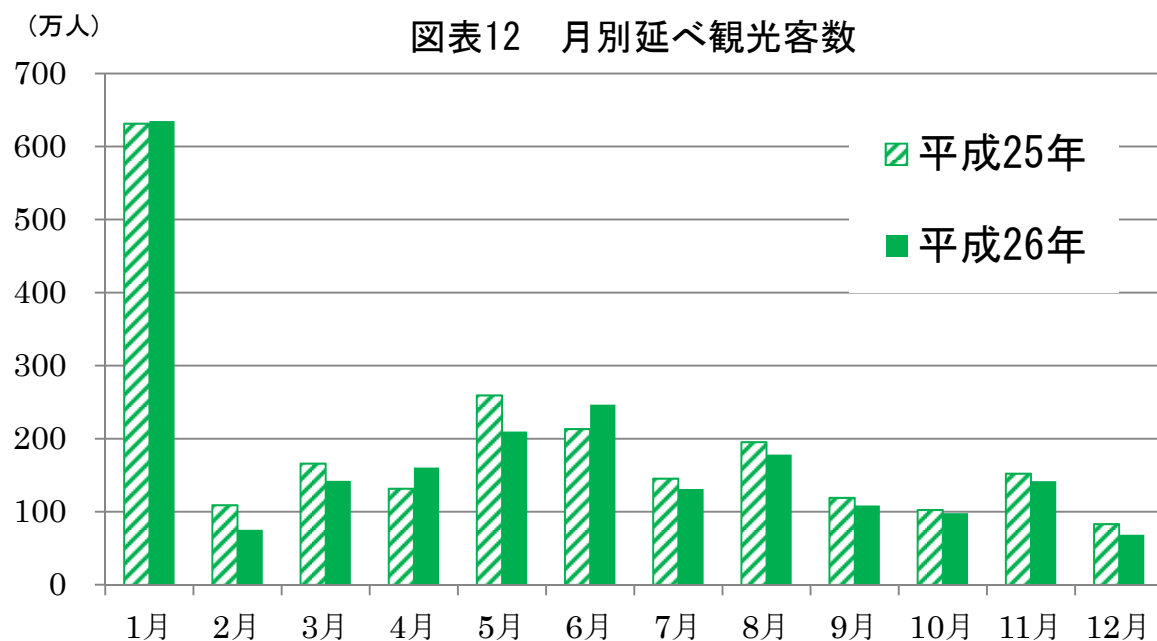


神奈川県入込観光客調査結果を基に作成

図表 11 国内観光都市における面積当たりの入込観光客数

	入込観光客数 (千人) A	面積 (km ²) B	人口 (人) C	面積当たりの 入込観光客数 (人) A/B	人口当たりの 入込観光客数 (人) A/C
鎌倉市	21,956	39.53	173,530	555,426	127
京都市	55,636	827.90	1,419,996	67,20	39
奈良市	14,143	276.84	363,809	51,087	39
日光市	10,745	1449.83	84,952	7,411	126
横浜市	44,257	435.21	3,703,258	101,691	12
箱根町	21,190	92.82	13,298	228,291	1,593

各都市に関する公表資料（平成 26 年）を基に作成



神奈川県入込観光客調査結果を基に作成

図表 13 鎌倉からの観光客の出発予定時間

	13時前	～14時	～15時	～16時	～17時	～18時	18時～	不明	合計
2月	3	4	9	13	18	8	7	0	62
5月	3	1	9	37	57	42	16	0	165
9月	1	14	30	41	55	23	13	0	177
11月	0	1	11	23	32	18	16	3	104
合計	7	20	59	114	162	91	52	3	508
構成比	1.4%	3.9%	11.6%	22.4%	31.9%	17.9%	10.2%	0.6%	100%

出典：鎌倉市の観光事情（平成 27 年度版）

図表 14 鎌倉の観光客の年代別割合

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	不明	合計
2月	2	10	15	10	11	14	0	62
5月	6	26	23	26	36	48	0	165
9月	10	30	32	45	28	32	0	177
11月	10	25	22	18	9	20	0	104
合計	28	91	92	99	84	114	0	508
構成比	5.5%	17.9%	18.1%	19.5%	16.5%	22.4%	0.0%	100%

出典：鎌倉市の観光事情（平成 27 年度版）

図表 15 鎌倉に来た主な目的(複数回答)

	2月	5月	9月	11月	合計	選択率
神社仏閣・史跡	32	119	128	55	334	46.2%
ハイキング・自然	6	73	52	27	158	21.9%
買い物・食事	26	32	42	46	146	20.2%
文化・美術館	2	11	9	5	27	3.7%
その他	11	9	27	11	58	8.0%
合計	77	244	258	144	723	

出典：鎌倉市の観光事情（平成 27 年度版）

図表 16 鎌倉に来た回数

	初めて	2回目	3回目	4－5回目	6－10回目	11回以上	不明	合計
2月	7	7	6	9	7	26	0	62
5月	27	23	26	29	14	46	0	165
9月	55	39	20	28	21	33	0	196
11月	15	27	46	5	1	1	9	104
合計	104	96	98	71	43	106	9	527
構成比	19.7%	18.2%	18.6%	13.5%	8.2%	20.1%	1.7%	100%

出典：鎌倉市の観光事情（平成 27 年度版）

図表 17 鎌倉に来た観光客の居住地、出発地

	市内	横浜・川崎	左記以外の 神奈川県	東京都	埼玉県	千葉県	他・不明	合計
2月	1	13	20	10	3	3	11	61
5月	3	44	15	45	10	9	39	165
9月	4	38	21	51	9	16	38	177
11月	6	23	18	23	4	11	0	85
合計	14	118	74	129	26	39	88	488
構成比	2.9%	24.2%	15.2%	26.4%	5.3%	8.0%	18.0%	100%

出典：鎌倉市の観光事情（平成 27 年度版）

図表 18 旅行の形態

	日帰り	市内泊	市外泊	不明	合計
2月	55	2	2	3	62
5月	129	10	16	10	165
9月	139	15	15	8	177
11月	90	1	10	3	104
合計	413	28	43	24	508
構成比	81.3%	5.5%	8.5%	4.7%	100%

出典：鎌倉市の観光事情（平成 27 年度版）

3 鎌倉市の観光の課題

(1) 進行管理委員会からの評価結果

第2期計画の進捗状況の評価・管理する鎌倉市観光基本計画進行管理委員会
が、これまでの10年間を振り返ってまとめた「今後に向けての課題・提言」は
次のとおりです。

『進行管理状況評価報告書（平成27年度版）』より抜粋

「今後に向けての課題・提言」

第2期鎌倉市観光基本計画の10年間を振り返ると、大きな社会的変化として東日本大震災とインバウンド観光の急増があげられます。そしてどちらも鎌倉市の観光に取り組む上で重要な課題と言えましょう。前者は市民は勿論の事、震災時の観光客への対応が問われ、後者は2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催決定も加わり、今後さらなる国際化と外国人観光客への対応が迫られています。また、個人レベルでの情報発信ツールとしてのSNSの急成長や、携帯端末機が旅の必須アイテムになるなど、ICTの発達により、観光の概念も大きく様変わりしました。

こうした時代変化の中で鎌倉市は、まさに「住んでよし、訪れてよし」の観光とは何かを国内のみならず世界に知ってもらう時機にあると考えます。それは鎌倉らしい歴史、文化、自然、生活を過去から未来に継承することであり、「世界の鎌倉」と胸を張って誇るべきといっても過言ではありません。

この10年間で市民と観光客の満足度をともに高め、着実に進展、充実してきた鎌倉市の観光が、次期観光基本計画期間を通じてさらに世界に誇れる観光都市へと昇華されることに期待し、今後の課題と提言をここにまとめます。

1 市民の理解を深める取組の充実

毎年延べ2,000万人を超える観光客を迎え入れる鎌倉において、ハード、ソフトを合わせたトータルでの観光客満足度の向上を目指すためには、行政単独の取組では限界があります。観光関連団体や事業者のみならず、一般市民も主役の一翼を担う体制で観光客を迎え入れるには、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。そのためには、市民とともに観光について考え、学ぶことができる機会や、行政と観光関連団体、事業者、そして市民が鎌倉の観光に係る課題と目標を共有するための取組が重要です。

その一方で、観光ごみをはじめとした、観光客のマナー悪化を訴える声が増えつつある問題は、市民との協働の大きな障害になりかねません。観光スポットが市民の生活圏と重なる鎌倉においては、観光客のマナー向上に取り組むことが行政に課せられた大きな責務であると考えます。観光客にも、鎌倉の観光基本計画の理念を伝えられるよう努め、自らのマナー向上が鎌倉の観光の質に影響を与えることの自覚を促す必要があります。

また、観光客の流入による交通渋滞の問題についても、市全域の大きな課題として、市の交通部門と観光部門とが良く連携をとって取組を検討していく必要があります。

市民満足度に係る分析データからは、10代と60歳以上の市民の満足度が低いことが分かります。この原因を考え、この世代の満足度を上げるための取組を積極的に行うことも大切です。

2 鎌倉ならではの観光の推進

鎌倉を訪れる観光客の特徴の一つとして、リピーターの多さを挙げることができます。首都圏からの日帰り圏にある鎌倉としては、リピーターである「鎌倉ファン」に対し、どれだけ新しい魅力を発信していけるかが、今後の観光振興のカギを握っていると言えます。

着地型、体験型の「鎌倉ならではの」の観光商品の開発、販売の支援や、これまで比較的脚光を浴びてこなかった隠れた観光スポット、回遊コースを紹介するような取組が求められてきます。

また、日本全国から校外学習の児童・生徒が訪れる鎌倉としては、日本の歴史教育・文化教育においても重責を担っていることを自覚し、牽引役となることが期待されます。

3 情報発信の充実

いずれの観光地においても、携帯端末機を用いて観光スポットや飲食店等の情報検索を行う観光客が数多く見受けられます。SNS等の流行により、個人が発信する観光情報が飛躍的に飛び交う中、観光マナー向上の呼びかけや、緊急時に係る情報提供など、行政が積極的に発信すべき情報の優先順位をよく見極めた上で、情報発信の充実を図る必要があります。

4 観光地としての施設の整備

観光客に対する「おもてなし」の姿勢は、観光案内サービスにおいて明確に現れます。

観光案内板、観光ルート板などの表示の充実を求める声は、市の内外から聞かれます。また、国内有数の観光都市として、観光案内所の拡充についても、関係機関や事業者の協力を求めながら、特に力を入れて取り組んでいただくべき課題と考えます。

さらに、公衆トイレの改善、充実は、引き続き大きな課題であると言えます。特に、女性や外国人観光客にとっては、公衆トイレの良し悪しが旅の印象を大きく左右するとも言われており、鎌倉が観光客をどれだけ大切に迎えているかという評価のポイントになります。公衆トイレの建設には多額の費用を要することから、国、県の支援を得るための努力と工夫に期待するところです。

5 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」の周知に引き続き注力し、観光客等の避難体制の充実に各観光関連団体が積極的に取組、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。

緊急時の対策については、先進的な取組を各団体が共有できるような仕組みづくりも、行政の重要な役割であると考えます。

6 訪日観光客の満足度向上

東京オリンピック・パラリンピックの開催に向け、今後も増加が予想される外国人観光客の受入環境の整備が、これまで以上に重要な課題となります。これまで市単独で実施してきた事業に加え、オリンピック・パラリンピックを見据えて、県域での連携が必要となる取組については、神奈川県や県内主要観光都市との連携を密にすることが重要です。

外国人観光客からのニーズが飛躍的に高まっている Wi-Fi 接続環境の充実は、新しく、そして喫緊の課題であり、情報収集手段の提供による観光客の満足度向上のみならず、SNS 等による情報発信を支援するほか、緊急時の情報伝達手段の確保という面からも、非常に有用です。

また、主に外国人観光客をターゲットとした外貨両替サービスの提供や電子マネーによる決済システムの導入など、官民が一体となって行うべき取組も、2020 年に向けて加速していかなければなりません。

さらに、国内の観光都市の共通事項として、ムスリム対応を含めた外国人観光客の嗜好や習慣に対するきめ細やかな対応が求められていますので、引き続き県と連携を取りながら知識の共有に努めることが重要です。

7 地域が一体となった観光振興の推進

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。市は公衆トイレや観光案内設備をはじめとした観光基盤施設整備を中心に取り組む一方、鎌倉観光の最前線において観光客のニーズを肌で感じることができる事業者のネットワークを有する観光協会は、その強みを活かしてソフト事業に取り組むことが期待されます。

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、市内の観光関連団体が課題に対する共通認識を持つことが必要です。

一方、具体的な施策の検討、実施に際しては、市役所内部の横断的な組織の確立に加え、必要に応じて国、県、交通事業者、旅行業者、NPO、市民団体等を加えた、実行力のある新たな組織を立ち上げるなど、これまでの取組体制に関する反省を踏まえ、取組体制の見直しも視野に入れて臨む必要があります。観光基本計画推進協議会の下部組織である個別検討部会などが、具体的な事業について詳細を検討し、実行に繋げていく役割を負うことが望ましいあり方です。

行政は、歴史・文化・スポーツ・教育など様々な分野の要素が相まって広義の「観光」を形づくっていることを踏まえ、従来のセクショナリズムに留まることなく、現在の鎌倉の観光の実態に合わせた体制でガバナンスに取り組むべきであると考えます。

8 次期観光基本計画の策定

次期基本計画の策定にあたっては、長年、市や観光関連団体が取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、観光の質を高め、鎌倉らしさを問う計画づくりを進める必要があります。

第3章 基本的な考え方

1 観光振興が果たす役割

多くの観光客が本市を訪れることにより、市内においては様々な効果をもたらしますが、観光振興はこうした効果を本市の経済の活性化や地域振興に有機的に結びつけていくという重要な役割を担っています。

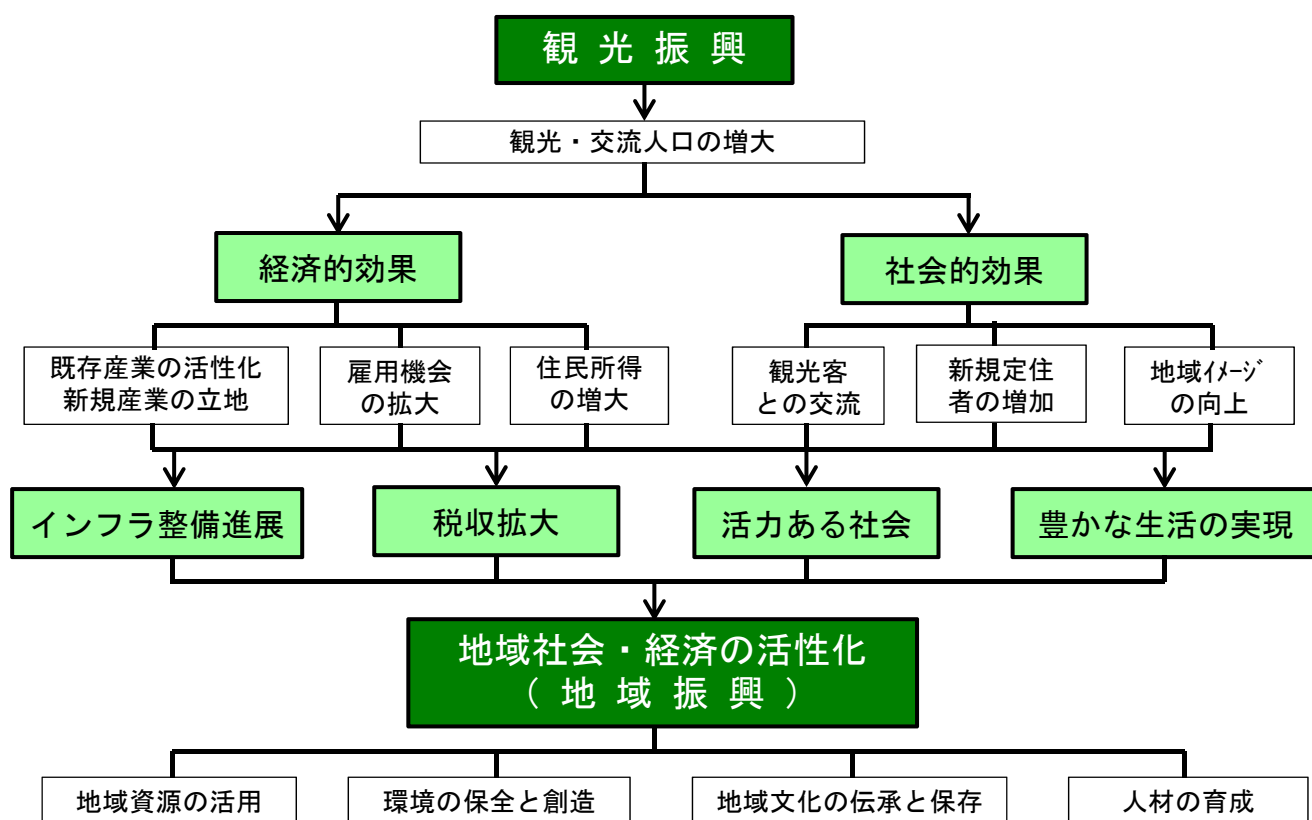
市内において観光客の行動によってもたらされる効果は、「経済的効果」と「社会的効果」に大きく分けられます。

「経済的効果」とは、観光客の消費支出の増大により既存産業の活力が拡充し、新規産業の立地が展開されることであり、これに伴い市内における雇用の拡大が図られ、市民所得が増加することが予想されます。本市の観光が基幹的産業にまで成長を遂げた現状においては、このような経済面での波及効果が全市にわたり、かつ、幅広い産業分野にわたって拡大することが期待されています。

「社会的効果」とは、観光客と市民との交流の活発化をはじめ、市民及び観光客による鎌倉の魅力の発見がもたらす誇りや郷土愛の醸成、観光客の定住促進などを経て、生活文化の向上が図られることであり、ひいては観光を通じて全国的・世界的に知名度が高まり、都市イメージの向上につながることにあります。

これらが相乗的な効果を生みだし、社会基盤の整備をはじめとした活力ある地域社会の実現に結びつくことが観光振興の果たす役割として期待されています。

図表 19 観光振興が果たす役割



2 観光をめぐる将来予測

国の将来人口推計によると、国内人口は平成 42 年には平成 27 年対比で約 8 % 減少し、平成 52 年には約 15%減少すると予測されています。

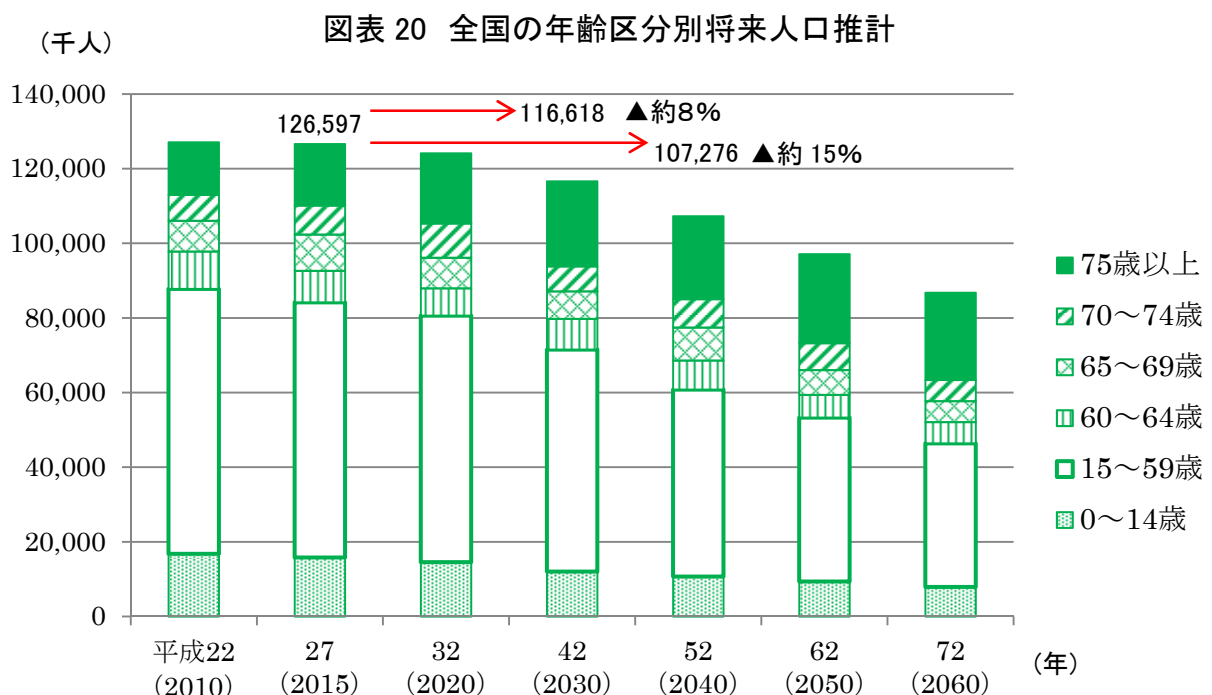
また、年齢区分別では、後期高齢者と呼ばれる 75 歳以上の階層が、平成 27 年の約 1,600 万人（構成割合 13%）から、平成 42 年には約 2,300 万人（構成割合 約 20%）にまで絶対数が増加すると見られています。

このように、国内人口の総数が減少していく中で、比較的に旅行頻度が低い 75 歳以上の後期高齢者の占める割合は高まっていくことから、その他の前提条件が一定であれば、国内の延べ観光客数は、長期的に人口減少を上回るペースで減少していくことが予想されます。市の予測では、平成 26 年と比較して平成 42 年に約 12%、平成 52 年には約 19%の減少が起これとと考えています。

これにしたがって、国内の観光消費額も同様のペースで減少すると見られ、平成 42 年に約 11%、平成 52 年には約 19%の減少が予想されます。

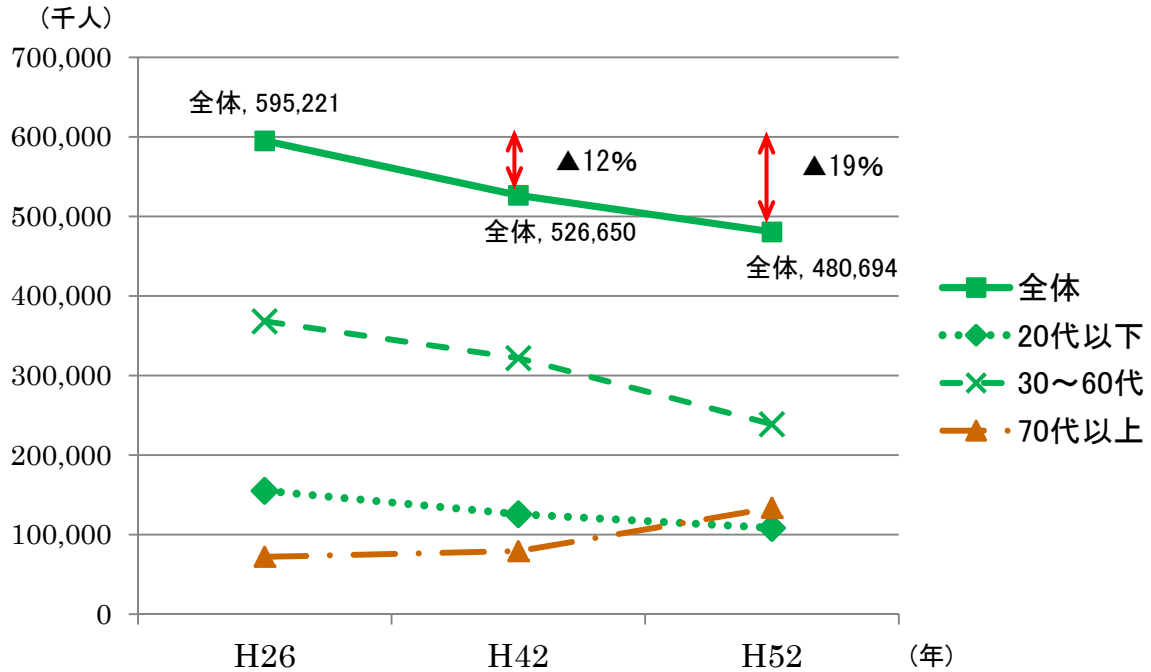
このように、国内の観光市場の規模が長期的に縮小していくと予測される中で、本市においても、特段の対策をしなければ、同様に日本人観光客の数や観光消費額は減少していくと考えられます。市の見込みでは、平成 26 年と比較して平成 37 年には、観光客数は約 2,200 万人から約 2,040 万人へと約 160 万人減少し、観光消費額は約 878 億円から約 816 億円へと約 62 億円減少すると見られます。観光消費は経済効果を通じて地域社会の活性化に寄与しているため、その落ち込みがもたらす影響は無視できません。

そのため、本計画で対象としている今後 10 年間のみならず、その後の将来にわたって見通される観光消費額の低下を考慮して、市内の経済効果を現状の水準で維持していくためには、観光客数にこだわらずに、これまで以上に観光の「質」の向上に向けて、幅広く施策を展開していく必要があると考えています。



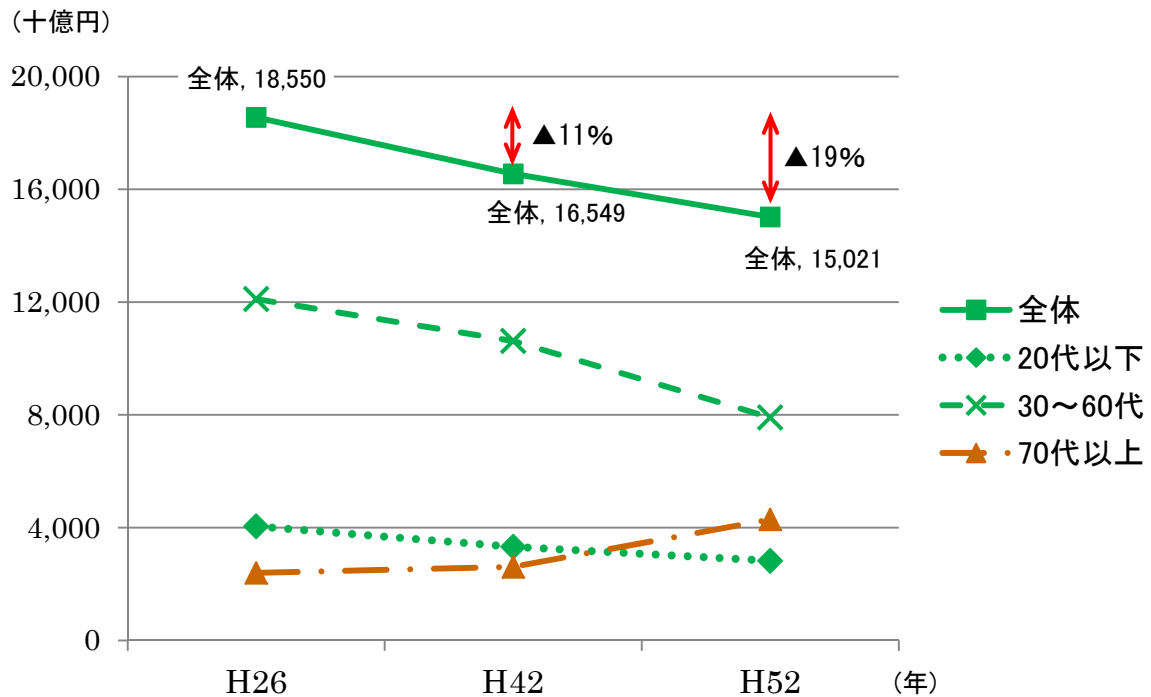
出典：平成 27 年版高齢社会白書（内閣府）

図表 21 国内の年間延べ旅行者数の将来推計



出典：国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口」（平成 24 年 1 月推計）
 （出生率・死亡率ともに中位ベース）
 及び観光庁「2014 年旅行・観光消費動向調査年報」を基に市が推計

図表 22 国内の年間観光消費額の将来推計



出典：国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口」（平成 24 年 1 月推計）
 （出生率・死亡率ともに中位ベース）
 及び観光庁「2014 年旅行・観光消費動向調査年報」を基に市が推計

3 基本理念

鎌倉の持つ様々な魅力や価値が世界に誇る貴重な財産であることを認識し、
観光に携わるあらゆる主体が連携・協力して、
誰もが「住んでよかった、訪れてよかった」と思える成熟した観光都市を目指します。

第3期観光基本計画の基本理念については、第1期及び第2期計画において共通して掲げていた「住んでよかった、訪れてよかった」という基本理念が、現在においても普遍的な意義を保っていると考えられたため、これを基本的に継承します。

その一方で、市民憲章や第3次鎌倉市総合計画の中で語っている「世界の鎌倉であることの誇り」「世界に誇る貴重な歴史的文化的遺産」といった概念の重要性に鑑みて、また、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、今後ますます進展が予想される訪日外国人旅行（インバウンド）が、世界という舞台で鎌倉の魅力や価値を伝える上での絶好の追い風になることを見据えて、世界に誇る鎌倉の魅力や価値の位置づけを意識した基本理念としています。

また、観光市場が世界規模で拡大していく中で、我が国全体における観光振興や観光産業の発展をめぐる期待の高まりに応えつつ、計画の実効性を担保し、世界に通用する万全な体制で観光客の受入れを図るためにも、国や県との役割分担やその施策との整合を意識しつつ、市、事業者、関係団体、観光客や市民を含むあらゆる主体が相互に幅広く連携・協力して、一体となって成熟した観光まちづくりに取り組むこととします。

鎌倉の持つ魅力や価値について考えるときに、多くの人はまず、鎌倉時代と呼ばれる日本史上の一時代を形成した武家社会や、これに起因する神社仏閣などの宗教文化を思い浮かべることでしょう。

鎌倉は、源頼朝が800有余年前に、日本で初めて武家による政權都市をつくったまちです。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、今日でも古都としての風格を保ち、その魅力を存分に発揮しています。

そして鎌倉は、武家社会の名残と神社仏閣が織りなす文化財を筆頭に、歴史的・文化的遺産を中核として形成された我が国屈指の歴史・文化都市として知られ、今では年間2,000万人前後もの観光客を迎える有数の観光都市としての地位を確立しています。

一方で、鎌倉の持つ魅力や価値は実に様々であり、歴史的・文化的遺産も含めて、この「多様性」にあふれた魅力こそが、鎌倉の真骨頂であるといえます。

例えば、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、後に「鎌倉文士」と呼ばれるように多くの文学者が住むなど、文化の側面において新たな魅力を創出してきました。

またその立地の良さから首都圏のベッドタウンとしての性格も有しており、歴史的遺産と共生する形で工夫を凝らしながら市民が暮らす住宅・生活都市でもあります。

さらに、古都保存法制定の契機にもなった我が国最初のナショナル・トラスト運動が展開された史実に表れているとおり、本市には、豊かな緑や山稜、海浜といった自然環境を守り残していこうとする風土が培われており、地域の地道な努力の成果により守られてきた自然環境は、自然に親しむハイキングや海水浴、マリンスポーツといったレジャー活動の舞台として大きな魅力を有しています。

その他、経済産業大臣から伝統的工芸品に指定されている「鎌倉彫」や、かながわの名産 100 選に選定されている加工食品「鎌倉ハム」、農林水産品「湘南の生しらす」、さらには登録商標「鎌倉ブランドマーク」が表示された「鎌倉野菜」といった地場製品の持つ魅力も忘れてはなりません。

このように、鎌倉は、単に有数の観光都市としてあるだけではなく、同時に、歴史・文化都市であるとともに、住宅・生活都市でもあり、また自然環境が豊かな都市という側面も有しており、まさに「多様性」を持った魅力にあふれる「成熟した観光都市」としての性格を帯びているといえます。

そしてこの「多様性」は、鎌倉の魅力を形成する歴史的遺産や文化、自然及び景観等に直面した人々が、それらに秘められた価値や背景を理解し、そうした魅力や価値の保存と継承を図りつつ、日々の生活の中で「誇り」「香り」「洗練」「知性」「品格・品位」「情緒」といったこだわりを大切にしようと受け継いできた、「生活様式」や「生き方」の賜物です。例えば、山間の「谷戸」に形成された社寺及び山の稜線を切り開いて交通路を確保した「切通し」は、鎌倉を代表する景観要素及び史跡に位置づけられており、古来より豊かな自然と寄り添いながらこれをうまく利用し、共生を果たしてきた人々の「生活様式」や「生き方」をしのぶことができる場所として、今なお失われることなく魅力を保っています。

つまり、まちに息づくこうした人々の「生活様式」や「生き方」に、これからの未来における都市としての成熟度が表れてくると考えています。

成熟した観光都市を目指す本市においては、観光資源や都市の魅力も大切ですが、併せて、現実の「生活様式」や「生き方」を持って観光客の間近で暮らす市民の幸福も非常に大切です。そのため、観光客が「訪れてよかった」と思えると同時に、市民も鎌倉に「住んでよかった」と思えるような観光づくりが必要です。さらには、今後迎える人口減少社会においては、訪れた観光客が鎌倉の魅力や価値に心惹かれ、「住んでみたい」と思うようなまちづくりに取り組むことも求めら

れてきます。

また、本市において観光産業が担う役割は非常に大きく、地域内消費の拡大や雇用の創出といった経済活動を通じて、地域の活性化や賑わいづくりに大きく貢献しています。そうした観光産業の主役となる民間事業者のほか、観光振興に主体的に取り組む関係団体や市民活動団体の活躍も重要であり、こうした観光に携わっている民間団体の存在を抜きにして、鎌倉の観光を語ることはできません。

鎌倉を訪れる観光客に対して何らかの形でおもてなしをしている担い手の活動を下支えし、そうした主体に更に活発にいきいきと活動し活躍していただくことによって、「住んでよかった」、「訪れてよかった」に加えて、担い手の方たちも「おもてなしをしてよかった」と思える観光づくりを大切にしていきます。

こうした基本理念を実現させていくことは、別の見方をすると、「質」の高い観光を実現させていくことでもあります。

つまり、観光の「質」とは、「ヒト」としての観光客や市民、観光の担い手といったあらゆる主体の満足度であり、同時にそれは、各主体の意識や振る舞いの側面からいえば、観光客のマナーや鎌倉の魅力・価値に対する理解であり、市民における観光振興への理解であり、観光の担い手が観光客へ提供するサービスの水準ともいえます。

また、他の側面では、観光の「質」とは、「モノ」としての観光資源の魅力と価値の高さでもあり、「カネ」の側面では、地域経済の活性化に貢献する観光客一人当たりの消費額にも表れてくるものといえます。

このように、基本理念の実現を目指していくことは、即ち観光の「質」を高めることと一体であると考えられるため、本計画にしたがって鎌倉は、単に観光客数を増加させるという「量」の増大よりも、「質」の向上を目指して取り組んでいきます。

4 目標と指標

(1) 目標

基本理念を踏まえ、本計画が目指す本市の10年後の将来像を4つの目標として定めます。

目標Ⅰ

歴史、文化、自然、景観といった様々な遺産を保存・継承しつつ、知られざる鎌倉の魅力や価値を掘り起し、新たな観光資源として発展・向上させます。

鎌倉の持つ歴史的・文化的遺産や豊かな自然、まち並み景観などの様々な遺産を将来にわたって大切に保存し継承しつつ、鎌倉時代から幕末・明治時代を含めて、鎌倉の知られざる魅力や価値に光を当て掘り起こすとともに、それらを新たな観光資源として積極的に保存・整備し活用することによって、多様性に富んだ鎌倉の魅力や価値をこれまで以上に磨き上げ、発展・向上させます。

また、そうして高められた鎌倉の普遍的で多様な魅力や価値を世界で共有できるように、日本の歴史・文化とともに、世界に向けて伝え、普及・定着させます。

<指標 ①②③④⑤⑧⑨⑩>

目標Ⅱ

成熟した観光都市としての鎌倉に市民が誇りや郷土愛を感じつつ、安心して穏やかに暮らせるまちをつくります。

観光による市民生活や地域環境への影響を極力緩和して、市民が安心して穏やかに生活できるようにします。

また、観光振興の意義や、そこから地域社会が享受している恩恵を含めて、観光に対する市民の理解を向上させます。

このようにして、市民生活の安定と観光振興が両立した成熟した観光都市としての鎌倉をつくり上げ、市民が誇りや郷土愛を感じられるようなまちをつくります。

<指標 ⑥⑦>

目標Ⅲ

誰もが安全で快適につつがなく鎌倉で学び楽しめるように、観光客を受け入れます。

国内外から訪れる観光客の目的は幅広く、都市文明や歴史的・文化的遺産、自然環境の見物・観賞といった物見遊山にとどまらず、買物や飲食といった消費活動から、学習、体験及び交流まで、実に多岐にわたっています。そうした多様な目的を持って訪れる観光客に対して、それぞれのニーズに即した効果的で分かりやすい観光案内や真心のこもった接客サービスを提供します。

また、観光の形態や観光客の属性も様々であり、個人旅行や少人数グループでの旅行、団体パッケージ旅行や修学旅行などの形態がある中で、観光客ひとり一人は世代や国籍、障害の有無、初心者やリピーターといった属性ごとに様々であり、まさに十人十色です。

そうした観光の形態や属性に関わらず、観光客の誰もが、安全・安心で快適な環境の下で鎌倉の観光の魅力や価値を存分に学び楽しめるように、それぞれの観光客の立場に寄り添ったおもてなし体制を整えます。

このように、鎌倉を訪れた人が観光に高い満足を感じ、また鎌倉の魅力や価値に心惹かれ、「訪れてよかった」「また訪れたい」「住んでみたい」と思ってくれるように、観光客を受け入れます。

<指標 ①②③④⑤⑧⑨⑩⑪⑫⑬>

目標Ⅳ

観光の振興を地域の活性化につなげます。

観光産業や観光振興に携わっている民間事業者、関係団体及び市民活動団体といった様々な観光の担い手が、その活動にやりがいや達成感を感じながら、行政とともに相互に連携・協力し、また支援を受けつつ、いきいきと活動して活躍できる地域社会をつくれます。

また、観光の振興により、観光消費の増大による産業振興や地域経済の活性化、地域の賑わいづくり、市内外からの評価と反響がもたらされ、地域の活性化につながっている状態を目指します。

<指標 ①③④⑤⑩⑪⑫⑬⑭>

(2) 指標

4つの目標の達成に向けて、その進捗状況の検証に役立てるため、次のとおり13の指標を設定します。なお、それぞれの指標は、ある単独の目標の達成度合いのみをはかる尺度としてあるものではなく、複数の目標に対して、それぞれの目標との関係性の強さに応じて、ある部分的な一面をはかる尺度としての意義を持つものです。そのため、目標の達成度合いを総合的に検証できるようにするため、目標と指標の対応関係には、複合的な関係性を保たせて設定しています。

また、指標の目標値には、施策の全面展開により最終的に達成すべき目標値と、目下の取組の確実な実施により最低限度の達成目標である最低目標値の2種類を設定します。

図表 23 計画の目標達成状況をはかる指標

	指 標	現状値 (H26)	最低目標値 (H37)	目標値 (H37)	(参考) 旧目標値
①	宿泊客数	33.9 万人 ^{*1}	37 万人	40 万人	40 万人
②	ホームページ アクセス件数	392 万件 ^{*2}	430 万件	500 万件	なし
③	滞在時間	なし	初年度調査結果 を踏まえて設定	初年度調査結果 を踏まえて設定	なし
④	平均立寄地点数	2.12 地点	3.00 地点	4.00 地点	なし
⑤	延べ観光客数	2,196 万人	現状維持	現状維持	当初値 (1,949 万人)以上
⑥	市民の満足度	79% ^{*3}	調査方法を見直し、 初年度調査結果を 踏まえて設定	調査方法を見直し、 初年度調査結果を 踏まえて設定	90%
⑦	市民の理解度	なし	調査方法を見直し、 初年度調査結果を 踏まえて設定	調査方法を見直し、 初年度調査結果を 踏まえて設定	なし
⑧	観光客の満足度	79.2%	85%	90%	85%
⑨	校外学習の児童・ 生徒の満足度	なし	初年度調査結果 を踏まえて設定	初年度調査結果 を踏まえて設定	なし
⑩	再来訪意向率	なし	初年度調査結果 を踏まえて設定	初年度調査結果 を踏まえて設定	なし
⑪	観光消費額	878 億円	945 億円	1,036 億円	なし
⑫	一人当たり観光 消費額【宿泊客】	20,229 円／人	21,673 円／人	27,000 円／人	なし
⑬	一人当たり観光 消費額【日帰り客】	6,702 円／人	7,180 円／人	7,726 円／人	なし
⑭	観光の担い手の 満足度	なし	初年度調査結果 を踏まえて設定	初年度調査結果 を踏まえて設定	なし

*1 厳密な単位は「人・泊」

*2 平成 27 年度上半期の実績値から推計した年間の市観光HPアクセス件数（約 220 万）と、平成 26 年度の鎌倉市観光協会HPアクセス件数（約 172 万）の合計値

*3 平成 25 年度までの市民意識調査の設問「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」に基づく数値

鎌倉の魅力や価値が高まり、市の内外に広く普及・定着していけば、自然と本市を訪れる観光客数は増加するはずです。しかし、本市では、観光客数という表面的な数値にはこだわらずに、「質」の高い観光の実現を目指しています。そして観光の「質」は、結果的には市民と観光客の満足度に表れるものであると考えているため、目標達成に向けた指標の中では、指標⑥市民の満足度と指標⑦観光客の満足度が最も重視されます。

観光客を受け入れる地域社会の立場から「質」の水準を推し測る視点としては、観光客の宿泊・滞在の実態や本市への興味・関心度を把握する必要があることから、これらに関する指標として指標①～⑤を設定します。なお、指標⑤の延べ観光客数については、鎌倉の観光の魅力や価値の高まりを測る尺度の一つであるとともに、観光客に安全で快適な観光を楽しんでもらうために必要な受入体制に関する成熟度や、一人当たりの観光消費額を捉えるための基礎的な尺度ともなることから、複数の目標に対応した指標として意義が大きいため、第2期計画に引き続いて指標として位置づけます。

また、市民が安心して穏やかに暮らせているかどうか、観光に対する市民の満足度を的確に把握できるように、従来の市民意識調査による把握方法を見直して、新たな調査方法によって市民の満足度をはかることとし、これを指標に位置づけます。併せて、多様な主体が観光振興に取り組むことに対する市民の理解度を把握する指標を新たに設定します。

さらに、鎌倉を訪れた観光客が安全性や快適性に不満を感じることなく楽しく観光できたかどうかを検証するため、観光客の満足度を指標とします。

加えて、観光への満足度は「また訪れたい」と感じる再来訪意向にも反映されると考えられるため、これに関する指標も設定します。

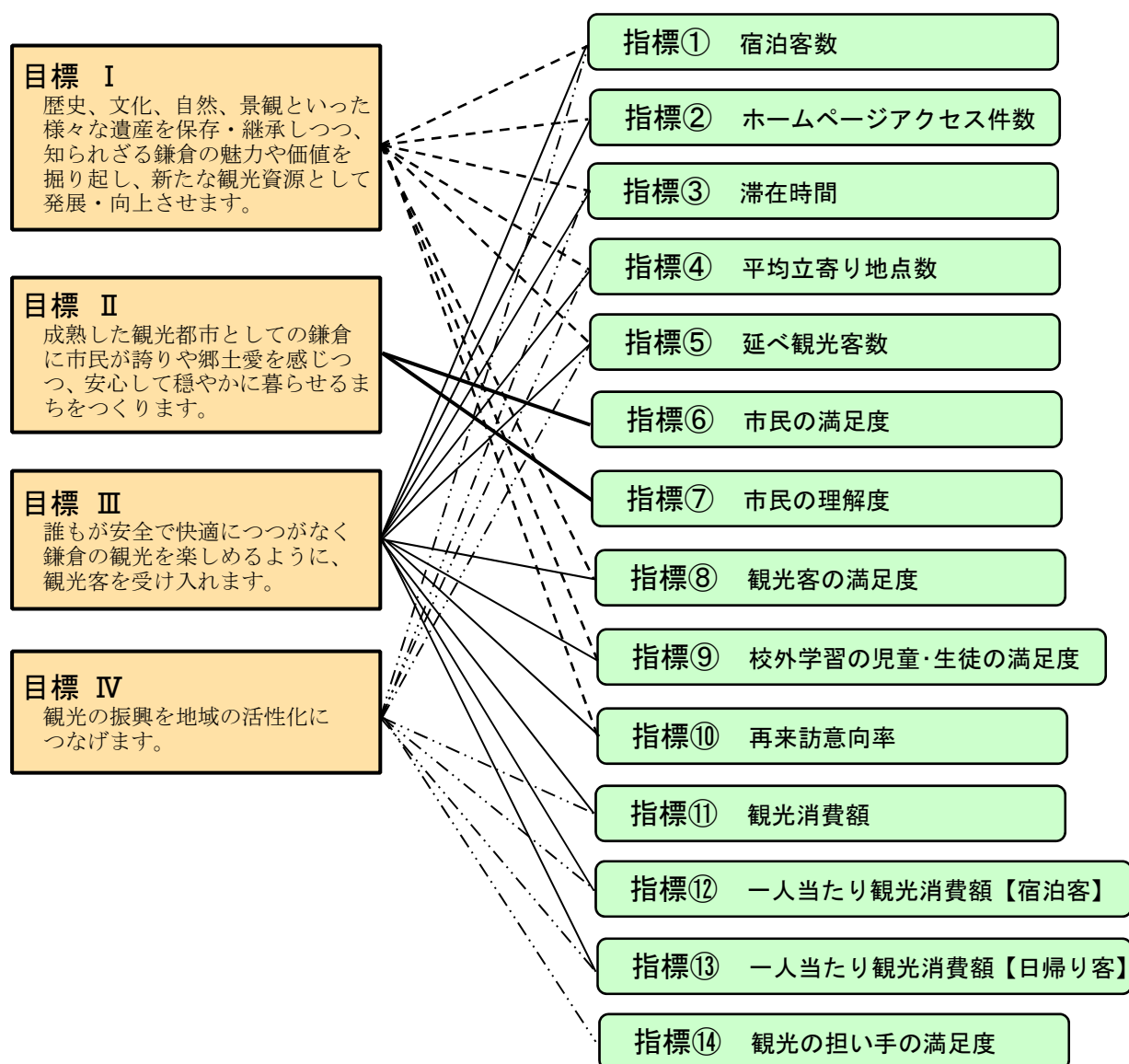
そして、観光客の中でも、修学旅行や遠足などの校外学習で訪れる児童や生徒の多くは、初めて鎌倉を意識して訪れており、その第一印象は、本市に対するイメージを生涯にわたって大きく左右すると考えられることから、ある意味で「特別な観光客」です。そのため、校外学習における児童や生徒の満足度を観光客全体の満足度とは別に検証することとし、指標⑧として設定します。

一方、観光消費額については、市内消費の拡大を通じて産業の振興や雇用の創出につながり、地域の活性化に大きく寄与するものであることから、これを指標に掲げて増大を目指します。また、10年後の推計値を踏まえると、観光消費額は、国内観光市場の規模縮小を受けた本市における減少分（約62億円）を補てんすることにより、まずは年間約878億円という現在の水準を維持する必要があります。さらに本市常住人口の将来的な減少による市内経済の落ち込み（減少額約67億円）へも対応するべく、最低でも現状値よりも67億円高い数

値を目標値として掲げます。その上で、観光商品における付加価値の増大や観光客の滞在時間の延伸などを実現し、更なる消費の拡大を目指していくため、最低目標値に約 91 億円を上乗せした理想的な目標値を設定します。同時に、宿泊客と日帰り客の一人当たり消費額も指標として、観光の「質」を捉えます。

さらに、地域において観光客を最前線で受け入れ、地域の賑わいと活力の創出に貢献している観光の担い手の満足度を把握することによって、更なる地域活性化に向けた指標として設定します。

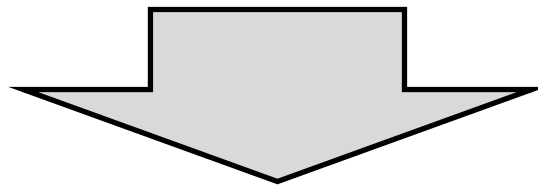
図表 24 (参考)目標と指標の関係性イメージ



図表 25 計画全体のイメージ図

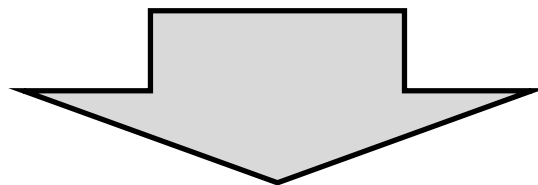
基本理念

鎌倉の持つ様々な魅力や価値が世界に誇る貴重な財産であることを認識し、
観光に携わるあらゆる主体が連携・協力して、
誰もが「住んでよかった、訪れてよかった」と思える成熟した観光都市を目指します。



目 標

- I 歴史、文化、自然、景観といった様々な遺産を保存・継承しつつ、知られざる鎌倉の魅力や価値を掘り起し、新たな観光資源として発展・向上させます。
- II 成熟した観光都市としての鎌倉に市民が誇りや郷土愛を感じつつ、安心して穏やかに暮らせるまちをつくります。
- III 誰もが安全で快適につつがなく鎌倉で学び楽しめるように、観光客を受け入れます。
- IV 観光の振興を地域の活性化につなげます。



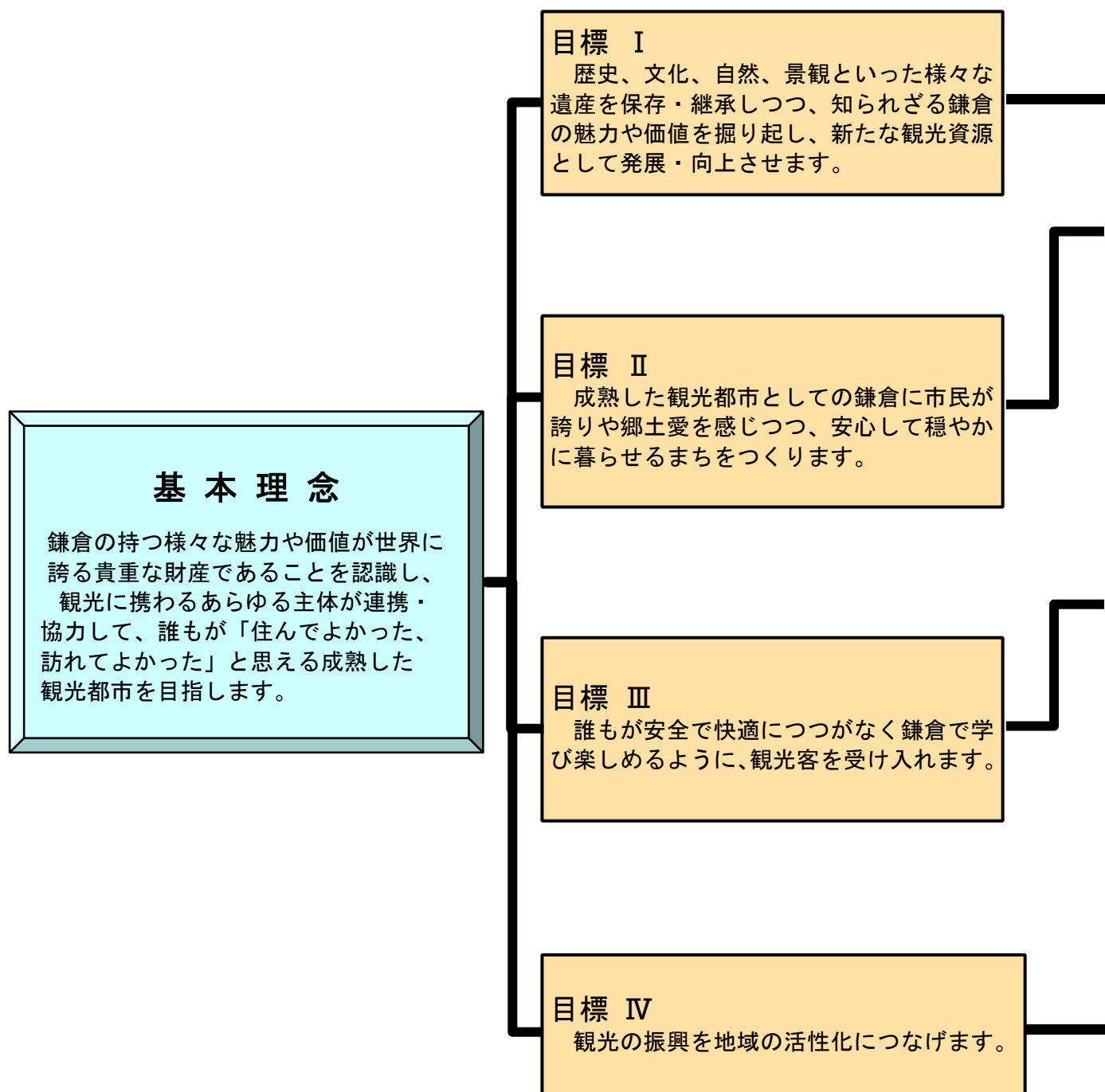
- ◆各種施策
- ◆実施計画（アクションプラン）

第4章 施策体系

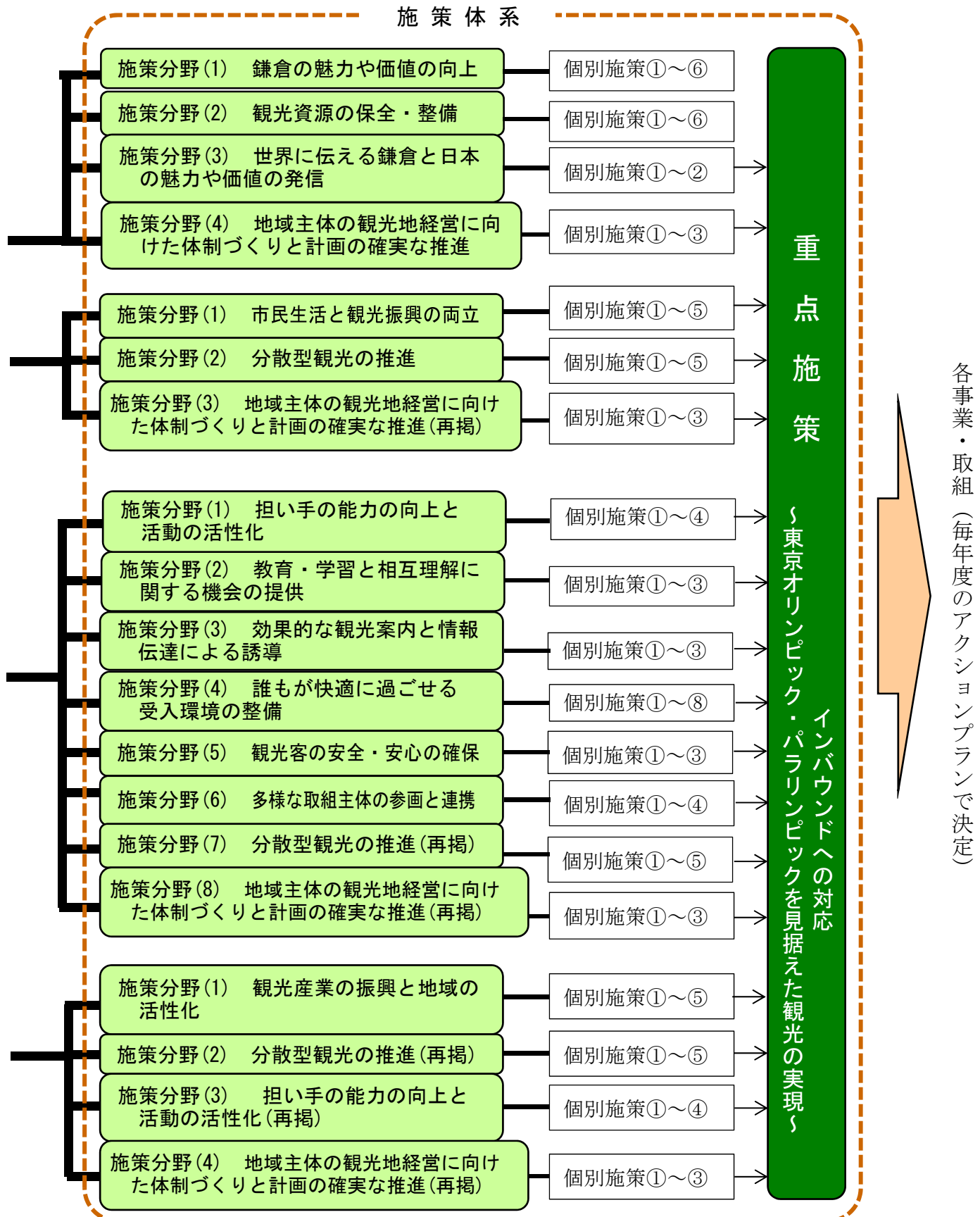
1 施策体系図・表

基本理念、目標及びそれらを実現するための手段である施策体系の関係性を表わしたイメージ図は次のとおりです。

図表 26 計画全体のイメージ図(その2)



施策体系は、「施策分野」及び「個別施策」（施策の方向性）という2層構造から成り立っています。また、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会を見据えて、今後更なる進展が見込まれるインバウンドへの対応を図るために、各施策の中から、大会開催年度までの期間で特に重点的に取り組むべき施策については、これを時限的な性格を持つ「重点施策」として位置づけます。



施策の体系をとりまとめた体系表は次のとおりです。また、各施策の内容については、後に示したとおりです。

図表 27 施策体系表

目 標		重点 施策
施 策 分 野（大柱）		
個 別 施 策（小柱）		
目標Ⅰ 歴史、文化、自然、景観といった様々な遺産を保存・継承しつつ、知られざる鎌倉の魅力や価値を掘り起し、新たな観光資源として発展・向上させる		
施策分野(1) 鎌倉の魅力や価値の向上		
個別施策①	新たな観光資源の発掘・開発と活用	
個別施策②	観光に関する市民理解の促進	○
個別施策③	体験型・着地型観光の推進	
個別施策④	四季を通じた自然や花の魅力をいかした観光の推進	
個別施策⑤	付加価値の高い観光の推進	
個別施策⑥	リピーターや鎌倉ファンの拡大	
施策分野(2) 観光資源の保全・整備		
個別施策①	海浜、ハイキングコースをはじめとした自然環境の保全・整備	
個別施策②	伝統的な行祭事と観光イベントの継承と発展	
個別施策③	歴史的建造物や文化財の保護・継承	
個別施策④	景観や街並みの保全・整備	
個別施策⑤	伝統芸能の保存・継承	
個別施策⑥	伝統技術や伝統製品の保存・継承	
施策分野(3) 世界に伝える鎌倉と日本の魅力や価値の発信		
個別施策①	東京オリンピック・パラリンピック等における情報発信への協力	○
個別施策②	鎌倉に息づく日本の魅力や価値をいかした観光の推進	○
施策分野(4) 地域主体の観光地経営に向けた体制づくりと計画の確実な推進		
個別施策①	地域主体の観光地経営に向けた取組実施体制の整備	○
個別施策②	進行管理体制の運営	
個別施策③	進行管理に必要な調査の実施と統計の把握	
目標Ⅱ 成熟した観光都市としての鎌倉に市民が誇りや郷土愛を感じつつ、安心して穏やかに暮らせるまちをつくる		
施策分野(1) 市民生活と観光振興の両立		
個別施策①	モラル・マナーの普及・啓発	○
個別施策②	交通渋滞や街なかの混雑への対策	○
個別施策③	観光に関する市民理解の促進（再掲）	○
個別施策④	「歩く観光」の推進	○
個別施策⑤	鎌倉流のフィルム・コミッションの推進	

目 標		重点 施策
施 策 分 野（大柱）		
個 別 施 策（小柱）		
施策分野(2) 分散型観光の推進		
個別施策①	新たな観光資源の発掘・開発と活用（再掲）	
個別施策②	体験型・着地型観光の推進（再掲）	
個別施策③	四季を通じた自然や花の魅力をいかした観光の推進（再掲）	
個別施策④	「歩く観光」の推進（再掲）	○
個別施策⑤	利便性の高い情報媒体や情報通信技術の戦略的活用	○
施策分野(3) 地域主体の観光地経営に向けた体制づくりと計画の確実な推進(再掲)		
個別施策①	地域主体の観光地経営に向けた取組実施体制の整備(再掲)	○
個別施策②	進行管理体制の運営（再掲）	
個別施策③	進行管理に必要な調査の実施と統計の把握（再掲）	
目標Ⅲ 誰もが安全で快適につつがなく鎌倉で学び楽しめるように、観光客を受け入れる		
施策分野(1) 担い手の能力の向上と活動の活性化		
個別施策①	高度な専門知識や接客技能を備えた人材の育成	○
個別施策②	多様な担い手の活動の活性化	○
個別施策③	観光情報の蓄積と共有に向けた仕組みづくり	
個別施策④	特区制度の活用などによる通訳案内サービスの展開	○
施策分野(2) 教育・学習と相互理解に関する機会の提供		
個別施策①	体験型・着地型観光の推進（再掲）	
個別施策②	教育・学習の機能を重視した施設整備と素材の充実	
個別施策③	利便性の高い情報媒体や情報通信技術の戦略的活用（再掲）	○
施策分野(3) 効果的な観光案内と情報伝達による誘導		
個別施策①	利便性の高い情報媒体や情報通信技術の戦略的活用（再掲）	○
個別施策②	多様な主体との連携による効果的な観光案内	○
個別施策③	観光情報の蓄積と共有に向けた仕組みづくり(再掲)	
施策分野(4) 誰もが快適に過ごせる受入環境の整備		
個別施策①	観光利便機能の整備	○
個別施策②	観光案内の充実	○
個別施策③	公衆トイレの整備	○
個別施策④	店舗等におけるメニューや案内表示の多言語化	○
個別施策⑤	海外の文化や生活習慣等に配慮した観光の推進	○
個別施策⑥	交通環境の整備	
個別施策⑦	ユニバーサルデザインに対応した環境整備	
個別施策⑧	高度な専門知識や接客技能を備えた人材の育成（再掲）	

目 標		重点 施策
施 策 分 野（大柱）		
個 別 施 策（小柱）		
施策分野(5) 観光客の安全・安心の確保		
個別施策①	防災・防犯・救急情報の提供体制の構築	
個別施策②	海水浴場やハイキング等における風紀の向上	
個別施策③	「歩く観光」の推進（再掲）	○
施策分野(6) 多様な取組主体の参画と連携		
個別施策①	多様な担い手の活動の活性化（再掲）	○
個別施策②	市内在住の外国人との連携	○
個別施策③	学術・研究機関との連携	
個別施策④	公的機関との広域的な連携の推進	○
施策分野(7) 分散型観光の推進（再掲）		
個別施策①	新たな観光資源の発掘・開発と活用（再掲）	
個別施策②	体験型・着地型観光の推進（再掲）	
個別施策③	四季を通じた自然や花の魅力をいかした観光の推進（再掲）	
個別施策④	「歩く観光」の推進（再掲）	○
個別施策⑤	利便性の高い情報媒体や情報通信技術の戦略的活用（再掲）	○
施策分野(8) 地域主体の観光地経営に向けた体制づくりと計画の確実な推進(再掲)		
個別施策①	地域主体の観光地経営に向けた取組実施体制の整備（再掲）	○
個別施策②	進行管理体制の運営（再掲）	
個別施策③	進行管理に必要な調査の実施と統計の把握（再掲）	
目標Ⅳ 観光の振興を地域の活性化につなげる		
施策分野(1) 観光産業の振興と地域の活性化		
個別施策①	「泊まる観光」の推進	
個別施策②	「食べる観光」の推進	
個別施策③	「買う観光」の推進	
個別施策④	「歩く観光」の推進（再掲）	○
個別施策⑤	付加価値の高い観光の推進（再掲）	
施策分野(2) 分散型観光の推進（再掲）		
個別施策①	新たな観光資源の発掘・開発と活用（再掲）	
個別施策②	体験型・着地型観光の推進（再掲）	
個別施策③	四季を通じた自然や花の魅力をいかした観光の推進（再掲）	
個別施策④	「歩く観光」の推進（再掲）	○
個別施策⑤	利便性の高い情報媒体や情報通信技術の戦略的活用（再掲）	○

目 標		重点 施策
施 策 分 野（大柱）		
個 別 施 策（小柱）		

施策分野(3) 担い手の能力の向上と活動の活性化（再掲）		
個別施策①	高度な専門知識や接客技能を備えた人材の育成（再掲）	○
個別施策②	多様な担い手の活動の活性化（再掲）	○
個別施策③	観光情報の蓄積と共有に向けた仕組みづくり（再掲）	
個別施策④	特区制度の活用などによる通訳案内サービスの展開（再掲）	○
施策分野(4) 地域主体の観光地経営に向けた体制づくりと計画の確実な推進(再掲)		
個別施策①	地域主体の観光地経営に向けた取組実施体制の整備（再掲）	○
個別施策②	進行管理体制の運営（再掲）	
個別施策③	進行管理に必要な調査の実施と統計の把握（再掲）	

2 施策分野と個別施策

目標を達成するための施策の方向性として、43 の個別施策を設定します。また、各個別施策を性質別に類型化した集合体として、13 の施策分野を掲げます。

目標Ⅰ

歴史、文化、自然、景観といった様々な遺産を保存・継承しつつ、知られざる鎌倉の魅力や価値を掘り起し、新たな観光資源として発展・向上させます。

施策分野(1) 鎌倉の魅力や価値の向上

世界に誇る鎌倉の魅力や価値の向上と共有に向けては、新たな観光資源の発掘と併せて、既存の観光資源における魅力や価値の再発見と、それらの磨き上げによる深化が求められます。そうして鎌倉における観光が市民や観光客を魅了する結果、貴重な財産として世界中に普及・定着していく必要があります。

まず、認知度の低い潜在的な観光地点や観光資源については、必要な調査や整備を行い、その魅力を積極的に紹介することにより、新たな観光資源として発掘・開発して有効活用します。

次に、従来から知られている伝統的な観光資源については、最新の調査結果や学術研究の成果を基に見つめ直し、その魅力や価値をより分かりやすく伝えることなどにより、鎌倉の魅力や価値を深化させます。

一方で、鎌倉の魅力や価値の深化と普及の実現に向けては、地域における共通理解と自覚が求められることから、鎌倉の魅力や価値に関する市民自身の理解を促進していきます。

また、より深く魅力や価値を理解できるように、受け身になりがちな「見る観光」から、主体意識が高まる「体験する観光」や「学ぶ観光」といった「付加価値の高い観光」を推進します。同時に、海浜、山、地形といった自然や四季折々の花の魅力をいかした観光を推進します。

鎌倉の魅力や価値に関する深い理解の下で、口コミなどによる普及への活躍が生涯にわたって期待される「鎌倉ファン」を増やします。

個別施策① 新たな観光資源の発掘・開発と活用

(取組例)

- ・ 歴史的ゆかりの深い潜在的観光地点の整備、紹介
- ・ 歴史的・文化的遺産の魅力を蓄積し発信する拠点の整備
- ・ 歴史的建造物の魅力の紹介
- ・ 別荘・邸宅文化の魅力の紹介

- ・早朝、夜間における魅力の紹介
- ・腰越漁港の魅力の紹介
- ・歴史的遺産に関する学術研究の支援

(平成 26 年度の主な取組実績)

- 【H26】修復観光ツーリズムシンポジウムの実施〔鎌倉市観光協会〕
- 【H26】(仮称) 鎌倉美術館の整備検討〔市〕
- 【H26】(仮称) 鎌倉歴史文化交流センター整備の推進〔市〕

個別施策② 観光に関する市民理解の促進

(取組例)

- ・観光振興シンポジウム等の開催
- ・観光プログラムやイベントへの市民参加の促進
- ・市民と観光客の交流機会の提供

個別施策③ 体験型・着地型観光の推進

(取組例)

- ・体験型・着地型観光商品の開発

(平成 26 年度の主な取組実績)

- 【H26】着地型観光商品の開発に向けた鎌倉市観光協会との情報交換〔市〕

個別施策④ 四季を通じた自然や花の魅力をいかした観光の推進

(取組例)

- ・四季折々の花の散策マップの紹介
- ・ハイキングの魅力の紹介
- ・海水浴やマリンスポーツの魅力の紹介
- ・海浜におけるイベントやレクリエーションの実施と魅力の紹介

(平成 26 年度の主な取組実績)

- 【H26】第 13 回鎌倉ビーチフェスタ 2014 の開催〔鎌倉商工会議所〕
- 【H26】海水浴場の開設と運営〔市〕

個別施策⑤ 付加価値の高い観光の推進

(取組例)

- ・希少価値が高く特典付きのプレミアム観光商品の開発
- ・サービス水準に応じた料金体系による多様な観光メニューの提供

個別施策⑥ リピーターや鎌倉ファンの拡大

(取組例)

- ・クイズ形式による学習型観光の案内
- ・初心者からリピーターまで、精通度合いに応じた観光商品やモデルコースの開発

- ・「テーマ性」や「ストーリー性」を持たせた印象深い観光商品やモデルコースの開発

(平成 26 年度の主な取組実績)

【H26】第 8 回鎌倉観光文化検定の実施〔鎌倉商工会議所〕

施策分野(2) 観光資源の保全・整備

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・文化的遺産や豊かな自然、日々の生活や行事の中で受け継がれてきた伝統的文化、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・整備・継承に取り組みつつ、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。

個別施策① 海浜、ハイキングコースをはじめとした自然環境の保全・整備 (取組例)

- ・ブルーフラッグ認証の取得と海水浴場の環境保全
- ・砂浜の浸食防止対策
- ・ハイキングコースの保全と整備

(平成 26 年度の主な取組実績)

【H26】鎌倉中央公園拡大区域（台峯）内の用地取得等〔市〕

【H26】鎌倉広町緑地内の用地取得及び整備工事等〔市〕

【H26】養浜対策に係る要望の実施〔市〕

【H26】ハイキングコースの整備〔市〕

個別施策② 伝統的な行祭事と観光イベントの継承と発展 (取組例)

- ・伝統的な行祭事やイベントの開催に伴う財源の確保と発展的な運営

(平成 26 年度の主な取組実績)

【H26】鎌倉まつり、鎌倉花火大会、鎌倉薪能等の実施〔鎌倉市観光協会〕

個別施策③ 歴史的建造物や文化財の保護・継承 (取組例)

- ・歴史的建造物や文化財の保存・整備
- ・歴史的建造物や文化財の適正な維持管理と効果的な活用

(平成 26 年度の主な取組実績)

【H26】旧華頂宮邸の暫定利用・活用計画の検討〔市〕

【H26】世界遺産登録の推薦準備・啓発〔市〕

【H26】国指定史跡の環境整備事業（永福寺跡等）〔市〕

個別施策④ 景観や街並みの保全・整備

(取組例)

- ・景観計画に基づく規制と都市景観形成に向けた誘導
- ・屋外広告物に関する適正な誘導

(平成 26 年度の主な取組実績)

【H26】景観重要建築物等への助成や親子景観セミナーの実施〔市〕

【H26】景観重要公共施設連絡調整会議の開催〔市〕

個別施策⑤ 伝統芸能の保存・継承

(取組例)

- ・郷土芸能の活性化と魅力の紹介

個別施策⑥ 伝統技術や伝統製品の保存・継承

(取組例)

- ・鎌倉彫など伝統工芸品の魅力の紹介

(平成 26 年度の主な取組実績)

【H26】伝統鎌倉彫事業協同組合への支援〔市〕

施策分野(3) 世界に伝える鎌倉と日本の魅力や価値の発信

鎌倉の持つ様々な魅力や価値を世界規模で共有し、貴重な財産として未来に継承していくためには、この魅力や価値を世界中の人々に対して的確に伝え、積極的に広めていく必要があります。この認識に立つと、2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会やラグビーワールドカップ 2019 といった国際イベントは、世界から注目を浴びることができる千載一遇の機会となります。

このため、それを機に国や県等が取り組む日本の魅力や価値に関する情報発信は、我が国を代表する観光都市である本市にとっても大きな好機となると捉えて、各取組主体の役割分担を踏まえながら、この情報発信に協力していきます。

また、悠久の歴史を持つ鎌倉には、武家社会で育まれた日本の伝統的な文化や芸能等の源流が今でも息づいており、それらを身近に感じることができます。そのような日本の魅力や価値を構成している歴史、文化、伝統、信仰、芸能等については、今後のインバウンドの進展を契機として、史実や由緒などを織り込みながら、その魅力や価値を世界に向けて積極的に発信し、分かりやすく丁寧に伝えていきます。

個別施策① 東京オリンピック・パラリンピック等における情報発信への協力

(取組例)

- ・国、県、関係機関による大会を契機とした観光プロモーションへの協力

個別施策② 鎌倉に息づく日本の魅力や価値をいかした観光の推進

(取組例)

- ・日本を代表する歴史的遺産としての武家社会の魅力の発信
- ・和食文化、和装文化、能、茶道など日本の伝統文化や芸能等の魅力の発信
- ・多様な信仰や宗教、精神文化等に関する故事来歴の発信

施策分野(4) 地域主体の観光地経営に向けた体制づくりと計画の確実な推進

国は、インバウンド需要の取り込みなどによって交流人口を拡大し、地域を活性化することで地方創生に向けた取組を推進するため、全国各地域において、「日本版DMO」(Destination Management/Marketing Organization)を形成・確立し、これを核とした観光地域づくりが行われることを期待しています。「日本版DMO」とは、地域の「稼ぐ力」を引き出すとともに地域への誇りと愛着を醸成する「観光地経営」の視点に立った観光地域づくりの舵取り役を果たす組織のこととされており、多様な関係者と協同しながら、明確なコンセプトに基づいた観光地域づくりを実現するための戦略を策定するとともに、戦略を着実に実施するための調整機能を備えた法人を指します。

本市では、従来、観光基本計画に基づく取組の実施にあたり、民間事業者のほか、観光協会、商工会議所、社寺などの関係団体や市民活動団体といった観光の担い手の自主性や主体性がいかされるような柔軟な取組実施体制をとってきました。しかし今後は、国内観光市場やインバウンドの影響を受け、観光をめぐる地域間競争が激化するなど、本市の観光を取り巻く環境は大きな変動期を迎えると見込まれることから、本市において観光の質を更に向上させ、成熟した観光都市としての発展を実現するために、これまで以上に地域が一体となって、あらゆる取組を機動的かつ着実に推進していく必要があります。

そのため、それぞれの取組主体による具体的な事業や取組をより確実かつ強力に推進できるように、従来の取組実施体制を見直し、地域において高いリーダーシップを発揮できる経営力や調整能力を兼ね備えた組織の構築も含めて、取組実施体制をつくります。

また、この取組実施体制とは別に、本計画全体の進捗状況を評価・管理する鎌倉市観光基本計画推進委員会を中心とした進行管理体制を運営し、両体制の間で密接な連携を図ります。

さらに、計画の進行管理に役立てるため、目標達成に向けた指標に関する調査や、各施策や取組の戦略的な実施に向けて必要となる各種調査を実施し、これらを統計として把握します。

個別施策① 地域主体の観光地経営に向けた取組実施体制の整備

(取組例)

- ・日本版DMOのような地域が主体となった観光地経営を担う組織の構築

個別施策② 進行管理体制の運営

(取組例)

- ・観光基本計画推進委員会を中心とした計画の進行管理体制の運営

(平成 26 年度の主な取組実績)

【H26】鎌倉市観光基本計画進行管理委員会の開催〔市〕

【H26】鎌倉市観光基本計画推進協議会における意見交換等〔市〕

【H26】次期計画策定に向けた鎌倉市観光基本計画推進委員会の設置・運営〔市〕

個別施策③ 進行管理に必要な調査の実施と統計の把握

(取組例)

- ・計画の目標達成に必要な指標に関する調査の実施
- ・観光をめぐる現状分析や新たな施策等の企画・立案に向けた統計の把握

(平成 26 年度の主な取組実績)

【H26】神奈川県入込観光客数調査の実施〔市〕

【H26】「鎌倉市の観光事情（平成 26 年度版）」の作成・公表〔市〕

【H26】次期計画策定に向けた市民意識調査、外国人観光客調査の実施〔市〕

目標Ⅱ

成熟した観光都市としての鎌倉に市民が誇りや郷土愛を感じつつ、安心して穏やかに暮らせるまちをつくります。

施策分野(1) 市民生活と観光振興の両立

「住んでよかった」「訪れてよかった」と市民及び観光客が思えるためには、観光に関するモラル・マナーが観光客に浸透しつつ、守られ、観光客の行動が市民生活に与える負の影響を極力抑えられていることが必要です。また、観光振興によって受ける利益や恩恵といったプラスの側面について、市民の理解を促進することが大切です。

観光ごみの持ち帰りや、観光施設及び街なかにおける平穏で礼儀をわきまえた振る舞い、混雑場所や道路・通路における整然とした歩き方など、観光客としてのモラル・マナーが守られるよう普及・啓発します。

交通渋滞や公共交通機関における混雑を緩和するために、交通需要マネジメント施策をはじめとする対策に取り組めます。

観光振興に関する実態や反響、その考え方や取組の意義について、市民の理解を促進します。

観光客が自家用車や特定の公共交通機関を使用することによって生じている交通環境への影響を緩和させつつ、地域における知られざる魅力の発見や消費の喚起、賑わいづくり及び適度な運動による健康の推進につながるように、「歩く観光」を推進します。

映画やドラマ等の撮影・放映によるロケ地周辺地域への影響を考慮し、市民を含む周辺地域の環境や観光客に配慮した鎌倉流のフィルム・コミッションを推進します。

個別施策① モラル・マナーの普及・啓発

(取組例)

- ・観光ごみの持ち帰りや街なかでの振る舞いなど観光客に対するモラル・マナーの向上に向けた広報・啓発
 - ・旅行会社やマス・メディアに対する観光モラル・マナー周知の働きかけ
 - ・店舗の商品ごみ自主回収、飲食店での食品廃棄及びイベントごみの削減
- (平成 26 年度の主な取組実績)

【H26】観光客に対する観光ごみの持ち帰りや分別に係る啓発〔市〕

個別施策② 交通渋滞や街なかの混雑への対策

(取組例)

- ・ 交通需要マネジメント施策の推進
- ・ 公共交通機関の選択手段や利便性の情報提供による利用促進
- ・ 混雑地点における人の動線管理と待機行列の発生抑制

個別施策③ 観光に関する市民理解の促進（再掲）

個別施策④ 「歩く観光」の推進

(取組例)

- ・ 徒歩ならではの魅力と隠れた散策名所の紹介
- ・ 散策マップや散策モデルコースの開発・提供
- ・ 健康維持や運動量を意識した散策モデルコースの紹介
- ・ 徒歩と公共交通機関と組み合わせた快適な観光モデルコースの紹介
- ・ 歩道の確保等による安全で快適な歩行空間の整備

(平成 26 年度の主な取組実績)

【H26】歩道拡幅事業に向けた県との連絡・調整〔市〕

【H26】砂押川沿いの歩道整備〔市〕

【H26】モノレール沿線の「お散歩マップ」の製作等〔湘南モノレール株〕

個別施策⑤ 鎌倉流のフィルム・コミッションの推進

(取組例)

- ・ 市民や観光客に配慮した撮影・放映への誘導と協力要請

施策分野(2) 分散型観光の推進

交通渋滞や街なかの混雑の緩和を図り、市民も観光客も双方が快適に感じられる「住んでよかった」「訪れてよかった」まちづくりのためには、観光客の季節的・時間的・地域的な分散化が必要です。また、観光客の分散化は、観光消費の拡大による地域経済の活性化や、市全域への賑わいの広がりも期待できることから、観光に取り組む事業者や団体等の担い手における「おもてなしをしてよかった」まちづくりにも寄与します。

観光客の地域的な分散化や回遊性の向上に向け、比較的に観光客が集中していない観光地点や、観光客に知られていない潜在的観光地点を新たな観光資源として活用し、観光客を誘導します。

早朝・夜間における観光の魅力を発信し、観光客の時間的な分散化を図ります。

地域ならではの視点に基づき、観光資源の奥深い魅力や隠れた価値を活用した、観光客の分散化に資する着地型観光商品を開発し普及します。

四季折々の魅力を発信し、年間を通じて観光客の季節的な分散化を図ります。

特定の観光地点への観光客の集中を避けるために、著名な観光地点の周辺地域にも徒歩で足を運ぶ「歩く観光」を推進します。

観光の担い手側のねらいや求めに応じて、分散型観光の対象となりうる情報を効果的に伝達することにより観光客の興味やニーズを喚起して、分散化に向けた観光客の誘導を図るために、即時性や検索性に優れた高機能の情報媒体・通信技術を戦略的に活用します。

個別施策① 新たな観光資源の発掘・開発と活用（再掲）

個別施策② 体験型・着地型観光の推進（再掲）

個別施策③ 四季を通じた自然や花の魅力をいかした観光の推進（再掲）

個別施策④ 「歩く観光」の推進（再掲）

個別施策⑤ 利便性の高い情報媒体や情報通信技術の戦略的活用
（取組例）

- ・機能性の高い魅力的な観光ホームページの作成・管理
- ・SNSなどを通じた鮮度の高い観光情報の発信
- ・Wi-Fi 接続環境の整備
- ・携帯型端末向け観光アプリやQRコードの活用

（平成 26 年度の主な取組実績）

【H26】ツイッターによる即時性の高い情報提供〔市〕

施策分野(3) 地域主体の観光地経営に向けた体制づくりと計画の確実な推進(再掲)

個別施策① 地域主体の観光地経営に向けた取組実施体制の整備(再掲)

個別施策② 進行管理体制の運営(再掲)

個別施策③ 進行管理に必要な調査の実施と統計の把握(再掲)

目標Ⅲ

誰もが安全で快適につつがなく鎌倉で学び楽しめるように、観光客を受け入れます。

施策分野(1) 担い手の能力の向上と活動の活性化

鎌倉を訪れた観光客が十分なおもてなしを受けて「訪れてよかった」と満足できるようにするためには、事業者や関係団体といった観光の担い手のおもてなし意識と能力の底上げが必要です。また、担い手が「おもてなしをしてよかった」とやりがいや達成感を感じられるためには、その能力が十分に発揮でき、活動しやすい環境や機会を整えることが必要です。

初心者からリピーターまで、また外国人や障害のある方々まで、鎌倉を訪れる観光客の様々なニーズや特性に応じて適切に対応できるように、専門的な知識や接客技能を有した担い手人材を育成します。

観光に取り組んでいる主体が存分におもてなしに力を発揮できるように、事業者、関係団体、ボランティアといった多様な担い手の活動を支援するとともに、協働による活躍の機会を提供して、担い手の活動を活性化します。

観光に関わる高度に専門的な情報が、その慎重な取扱いが保たれつつも、観光に携わる担い手などの関係者に広く活用され、観光の質の向上が図られるように、目に見える形で着実に蓄積し、関係者で広く共有できる仕組みをつくります。

将来的に増加が予想される外国人観光客に対して、分かりやすくてきめ細かい観光案内を提供し、鎌倉の持つ魅力や価値に高い満足を感じてもらえるように、特区制度による特例措置の活用も視野に入れ、通訳案内サービスを充実します。

個別施策① 高度な専門知識や接客技能を備えた人材の育成

(取組例)

- ・ガイド人材の育成講座の実施
- ・担い手能力と意識の向上に向けた講座の実施

(平成 26 年度の主な取組実績)

- 【H26】鎌倉おもてなしコンシェルジュ養成講座の開催等〔鎌倉商工会議所〕
- 【H26】外国人観光客向け鎌倉ガイド養成事業〔鎌倉市観光協会〕

個別施策② 多様な担い手の活動の活性化

(取組例)

- ・ガイド活動の支援
- ・市、市民活動団体、事業者、関係団体等による協働と相互連携

(平成 26 年度の主な取組実績)

【H26】 商店街主催イベント等への後援・共催・協賛〔鎌倉市商店街連合会〕

【H26】 路地フェスタ等への協賛〔鎌倉旅館組合〕

【H26】 NP0 鎌倉ガイド協会の行事に係る広報への協力〔市〕

【H26】 観光協会の運営に対する補助〔市〕

【H26】 ホスピタリティ推進運動の支援〔市〕

個別施策③ 観光情報の蓄積と共有に向けた仕組みづくり

(取組例)

- ・観光情報の集約一元化
- ・観光情報データベースの作成

個別施策④ 特区制度の活用などによる通訳案内サービスの展開

(取組例)

- ・特区制度を活用した通訳案内サービスの展開

施策分野(2) 教育・学習と相互理解に関する機会の提供

修学旅行や遠足などの校外学習は、未来の社会を担う子どもたちに対して鎌倉の価値や魅力を伝える絶好の機会であるとともに、多くの子どもたちにとって初めて鎌倉を意識して訪れる場面であることから、その学習体験や肌で感じた印象は、大人になってからの再来訪意向につながる大切なものです。

また、近年伸びている個人旅行やインバウンドにおいては、潜在的で知られざる観光資源や、既存の観光資源における深奥な魅力に対する知的好奇心や探求心の高まりも感じられています。

さらに、国際社会において観光とは、国家や地域の歴史や文化等に関する相互理解を広げることによって、国際平和と豊かな国民生活の実現に貢献するものであり、インバウンドの進展が見込まれる今後において、観光による異文化理解や異文化交流はますます重要な意義を持つてくると考えられます。特に、国は「観光立国実現に向けたアクション・プログラム 2015」の中で、2020 年までに海外からの教育旅行による年間訪問者数を大幅に増やす目標を掲げており、訪日教育旅行の中で日本の学校が訪問を受けた場合、生徒による異文化体験・交流は、生徒自身の国際理解を深め国際性を養うという点で、教育上大きな意義を持つと捉えられています。

こうしたことを背景として、学習意欲や交流意欲を持って鎌倉を訪れる観光客に「訪れてよかった」と満足していただくために、限られた視覚情報だけを提供する「見る観光」ではなく、より時間をかけて五感で感じる体験型の観光や、地域ならではの視点や資源に基づいて、地域の奥深い魅力と価値を伝えたり地域との交流を生み出したりするような着地型観光を推進することが必要です。

また、教育・学習に適した専門的施設や教材の提供のほか、ICT（情報通信技術）の活用により観光施設・名所における案内方法を充実します。

個別施策① 体験型・着地型観光の推進（再掲）

個別施策② 教育・学習の機能を重視した施設整備と素材の充実
（取組例）

- ・ 課外授業ガイドの充実
- ・ 歴史的・文化的遺産の魅力を蓄積し発信する拠点の整備（再掲）

（平成 26 年度の主な取組実績）

- 【H26】小中学生向け「かまくら課外授業ガイド」の発行〔市〕
- 【H26】（仮称）鎌倉美術館の整備検討〔市〕
- 【H26】（仮称）鎌倉歴史文化交流センター整備の推進〔市〕

個別施策③ 利便性の高い情報媒体や情報通信技術の戦略的活用（再掲）

施策分野(3) 効果的な観光案内と情報伝達による誘導

観光客がつつがなく観光できるように、多様なニーズに応じてきめ細かく臨機応変に観光案内を提供するとともに、観光客が「欲しい」「知りたい」情報だけでなく、観光客を受け入れる地域社会として観光客に「伝えたい」「知って欲しい」情報についても、効果的に伝えて、観光客を適切に誘導します。

個別施策① 利便性の高い情報媒体や情報通信技術の戦略的活用（再掲）

個別施策② 多様な主体との連携による効果的な観光案内
（取組例）

- ・ ボランティアガイドと連携した観光案内
- ・ 旅行会社やマス・メディアと連携した観光案内
- ・ 観光案内協力施設の認定

（平成 26 年度の主な取組実績）

- 【H26】Facebook を活用した「1192 人のかまくらさんによる情報発信交流サイト」の運営と移管〔市〕

個別施策③ 観光情報の蓄積と共有に向けた仕組みづくり
（取組例）

- ・ 観光情報の集約一元化
- ・ 観光情報データベースの作成

施策分野(4) 誰もが快適に過ごせる受入環境の整備

個人旅行や団体旅行、遠方から荷物持参で訪れる方まで、観光客の多様な旅行形態に対応できるように、休憩や飲食が可能な場所、宿泊施設及び荷物預かり機能の整備・充足を図ります。

世界中から訪れる外国人観光客が不便・不自由なく観光できるように、観光案内における多言語化や、買い物・飲食・宿泊といった観光消費活動に関する海外の文化及び生活習慣等に対応した受入環境の整備を図ります。

国籍・年代といった属性や、趣味、志向、鎌倉への精通度合いといった観光客の多様な特性とニーズに合致した観光の推進を図ります。

高齢者や障害のある方、妊婦、小さなお子さん連れの方でも安全で快適に観光できるように、バリアフリーやユニバーサルデザインに配慮した観光施設や公衆トイレなどの受入環境の整備を図ります。

個別施策① 観光利便機能の整備

(取組例)

- ・外貨両替機の設置促進
- ・海外クレジットカード決済環境の整備
- ・荷物預かり施設の整備
- ・団体での休憩や飲食が可能な場所の提供
- ・大型バスの乗降場所や待機場所の確保

個別施策② 観光案内の充実

(取組例)

- ・観光案内所の拡充
- ・観光案内板の整備（改修、多言語化）
- ・観光案内図の提供

(平成 26 年度の主な取組実績)

- 【H26】鎌倉市観光総合案内所の運営受託〔鎌倉市観光協会〕
- 【H26】観光客向けホームページ運営事業等〔鎌倉市観光協会〕
- 【H26】観光地図「鎌倉」など各種観光案内パンフレットの発行と配布〔市〕
- 【H26】観光案内板の整備・充実〔市〕
- 【H26】外国語観光パンフレットの増刷・配布〔市〕
- 【H26】鎌倉市観光総合案内所の運営委託〔市〕

個別施策③ 公衆トイレの整備

(取組例)

- ・公衆トイレの新設・改修・管理運営
- ・公衆トイレ協力施設の増加
- ・外国人の多様な文化・生活習慣等に配慮したトイレ利用の推進

(平成 26 年度の主な取組実績)

【H26】 浄光明寺公衆トイレの改築によるユニバーサルデザイン化〔市〕

【H26】 賃貸借方式による由比ガ浜大通り公衆トイレの運用〔市〕

【H26】 鎌倉駅東口公衆トイレへの募金箱設置〔市〕

個別施策④ 店舗等におけるメニューや案内表示の多言語化

(取組例)

- ・店舗向け多言語メニューWeb サイトの立ち上げ

個別施策⑤ 海外の文化や生活習慣等に配慮した観光の推進

(取組例)

- ・ハラルやベジタリアンに配慮した食の提供
- ・外国人観光客の多様な信仰や生活習慣等に関する市民等の理解の促進

個別施策⑥ 交通環境の整備

(取組例)

- ・主要道路の拡幅や生活道路における歩行空間の確保
- ・大型バスの乗降場所や待機場所の確保

(平成 26 年度の主な取組実績)

【H26】 歩道拡幅事業に向けた県との連絡・調整〔市〕

【H26】 鎌倉地域への自動車交通の抑制に向けた検討〔市〕

個別施策⑦ ユニバーサルデザインに対応した環境整備

(取組例)

- ・公衆トイレの改修によるユニバーサルデザイン化
- ・観光施設におけるユニバーサルデザイン化

(平成 26 年度の主な取組実績)

【H26】 移動円滑化基本構想に基づく生活道路の整備に向けた調査・検討〔市〕

【H26】 浄光明寺公衆トイレの改築によるユニバーサルデザイン化〔市〕

個別施策⑧ 高度な専門知識や接客技能を備えた人材の育成（再掲）

施策分野(5) 観光客の安全・安心の確保

災害や事件など緊急事態の発生時でも観光客の安全・安心を確保できるように、緊急時における観光客の避難・誘導體制を整備するとともに、緊急時に備えた体制整備に加えて、平常時から防災・防犯・救急等に関する情報提供を行います。

また、観光客だけでなく市民も安心して過ごせる環境をつくるため、海水浴場やハイキングといった観光地点における風紀の向上を図ります。

さらに、「歩く観光」を推進する上では、観光客が安全にまち歩きできる歩行空間の確保を図ります。

個別施策① 防災・防犯・救急情報の提供体制の構築

(取組例)

- ・災害や犯罪など緊急事態発生時に備えた観光客への情報提供体制の整備
- ・急病や事故に備えた救急体制の情報提供
- ・観光客等が災害時に自ら情報を入手できるような情報インフラの整備

(平成 26 年度の主な取組実績)

- 【H26】災害時避難ハンドブックの製作開始〔江ノ島電鉄(株)〕
- 【H26】災害時避難場所ポスターの各駅掲出〔湘南モノレール(株)〕
- 【H26】車内運行系統図への津波避難情報の掲載〔湘南京急バス(株)〕
- 【H26】防災行政用無線の機能向上・維持と県防災行政通信網整備への参加〔市〕

個別施策② 海水浴場やハイキング等における風紀の向上

(取組例)

- ・海水浴場やハイキング等におけるルールづくりと広報・周知

(平成 26 年度の主な取組実績)

- 【H26】海水浴場のマナーに関する条例制定と健全化に向けた取組〔市〕
- 【H26】鎌倉海・浜ルールブックの配布〔市〕

個別施策③ 「歩く観光」の推進（再掲）

(取組例)

- ・歩道の確保等による安全で快適な歩行空間の整備

施策分野(6) 多様な取組主体の参画と連携

観光は裾野の広い産業分野であり、これに関わる市、事業者、関係団体等が単独で取り組むよりも、多様な取組主体の参画を得て相互に連携することにより、取組の相乗効果が期待できる場合が多くあります。

そのため、観光振興に関する多様な担い手の活動や参加を相互に支援し合い、協働による取組の推進を図ります。

また、施策に関する課題の把握や解決に多面的に取り組むため、市内における観光に直接は関与しないものの有用な知見やノウハウを持っていると考えられる市内在住の外国人及び学術機関等との連携を図ります。

さらに、外国人観光客をはじめとして観光客の行動範囲は、行政区域を越えての移動や長期滞在による広域的で多様な動線を示すことが知られていることから、こうした観光客のニーズや行動特性に適切に対応するためにも、市外における観光の実態にも目を向け、それぞれの役割分担も踏まえながら、国・県や周辺自治

体等との広域的な連携を図ります。

個別施策① 多様な担い手の活動の活性化（再掲）

個別施策② 市内在住の外国人との連携

（取組例）

- ・市内に住む外国人からの参加・協力を得たインバウンド対応

個別施策③ 学術・研究機関との連携

（取組例）

- ・大学やシンクタンク等と連携した先進的・実験的な調査・研究の実施

個別施策④ 公的機関との広域的な連携の推進

（取組例）

- ・国や県、周辺自治体といった公的機関との効果的な広域連携の実施

（平成 26 年度の主な取組実績）

【H26】 富士箱根伊豆国際観光テーマ地区、神奈川県、湘南地区、鎌倉藤沢、三浦半島などの地域における広域協議会への参加と県外誘客キャンペーンの実施等〔市〕

施策分野(7) 分散型観光の推進（再掲）

個別施策① 新たな観光資源の発掘・開発と活用（再掲）

個別施策② 体験型・着地型観光の推進（再掲）

個別施策③ 四季を通じた自然や花の魅力をいかした観光の推進（再掲）

個別施策④ 「歩く観光」の推進（再掲）

個別施策⑤ 利便性の高い情報媒体や情報通信技術の戦略的活用（再掲）

施策分野(8) 地域主体の観光地経営に向けた体制づくりと計画の確実な推進(再掲)

個別施策① 地域主体の観光地経営に向けた取組実施体制の整備(再掲)

個別施策② 進行管理体制の運営(再掲)

個別施策③ 進行管理に必要な調査の実施と統計の把握(再掲)

目標Ⅳ

観光の振興を地域の活性化につなげます。

施策分野(1) 観光産業の振興と地域の活性化

昨今では、観光産業に期待されている役割は非常に大きく、国は「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」で地方創生への寄与や基幹産業への成長といった観光への大きな期待を掲げています。特に文化庁の「日本遺産」は、地域における歴史的魅力や特色を通じた文化・伝統を語る「ストーリー」を「日本遺産」として認定し、有形・無形の文化財群を総合的に活用することを通じて、地域の活性化を図ろうとする制度ですが、文化庁が2020年までに100件程度を認定していく予定であることを踏まえると、こうした動向と呼応して取組を進めていくことは大変重要です。

観光振興に携わる方が「おもてなしをしてよかった」と思える観光を実現するには、観光客の受け入れを、観光消費の拡大などによる事業収益の増加や地域における賑わいの創出を通じて、本市における基幹的産業として重要な位置づけを持つ観光産業の振興や地域経済の活性化、更には観光の担い手として取り組む様々な関係団体のやりがいや達成感の醸成につなげていく必要があります。

まず、滞在時間の延長や朝夕の飲食等を通じて観光消費の拡大に寄与する「泊まる観光」を推進します。

次に、観光において飲食は、誰もが向き合う最も身近な観光資源の一つであり、その評価は旅行全体の印象を左右するほどの大きな影響力を持つとともに、飲食業の発展に不可欠な重要な要素であると捉えて、「食べる観光」を推進します。

また、観光消費の拡大や地域ブランド力の向上に向けて、地場産品や伝統的民芸品の販売に関する「買う観光」を推進します。

また、観光客がじっくりと時間をかけ、観光施設の周辺部まで歩いて回遊することによって、徒歩以外の移動手段では通り過ぎてしまうような店舗や潜在的観光地点に気づき、往訪による観光消費や担い手との交流機会の創出につながるように、「歩く観光」を推進します。

また、富裕層や目利き層による高い水準の要求も含めた世界的に多様な客層のニーズに応えることで、全体的な観光客の満足度向上に貢献するとともに、観光産業を強く牽引できる器の広い観光を目指して、付加価値の高い観光を推進します。

個別施策① 「泊まる観光」の推進

(取組例)

- ・多様なニーズに応じた宿泊施設の紹介
- ・特区制度などの規制緩和措置を活用した新しい宿泊（民泊等）の推進
- ・歴史的建造物をいかした鎌倉流M I C Eの推進

個別施策② 「食べる観光」の推進

(取組例)

- ・鎌倉グルメの紹介
- ・伝統的な食文化や和食文化の魅力の紹介
- ・フードコンテストやフェスティバルなどの祭典の実施

(平成 26 年度の主な取組実績)

【H26】 オクトーバーフェスト KAMAKURA2014 の開催〔鎌倉商工会議所〕

【H26】 お店紹介ホームページの充実〔市〕

個別施策③ 「買う観光」の推進

(取組例)

- ・地場製品の紹介
- ・物産販売所の整備

(平成 26 年度の主な取組実績)

【H26】 鎌倉産品推奨品事業の実施〔鎌倉商工会議所〕

【H26】 鎌倉ブランド農作物の普及促進・販路の拡大〔市〕

【H26】 お店紹介ホームページの充実〔市〕（再掲）

個別施策④ 「歩く観光」の推進（再掲）

個別施策⑤ 付加価値の高い観光の推進（再掲）

(取組例)

- ・希少価値が高く特典付きのプレミアム観光商品の開発
- ・サービス水準に応じた料金体系による多様な観光メニューの提供
- ・歴史的建造物をいかした鎌倉流M I C Eの推進

施策分野(2) 分散型観光の推進（再掲）

個別施策① 新たな観光資源の発掘・開発と活用（再掲）

個別施策② 体験型・着地型観光の推進（再掲）

個別施策③ 四季を通じた自然や花の魅力をいかした観光の推進（再掲）

個別施策④ 「歩く観光」の推進（再掲）

個別施策⑤ 利便性の高い情報媒体や情報通信技術の戦略的活用（再掲）

施策分野(3) 担い手の能力の向上と活動の活性化（再掲）

個別施策① 高度な専門知識や接客技能を備えた人材の育成（再掲）

個別施策② 多様な担い手の活動の活性化（再掲）

個別施策③ 観光情報の蓄積と共有に向けた仕組みづくり（再掲）

個別施策④ 特区制度の活用などによる通訳案内サービスの展開（再掲）

施策分野(4) 地域主体の観光地経営に向けた体制づくりと計画の確実な推進（再掲）

個別施策① 地域主体の観光地経営に向けた取組実施体制の整備（再掲）

個別施策② 進行管理体制の運営（再掲）

個別施策③ 進行管理に必要な調査の実施と統計の把握（再掲）

3 重点施策

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会をはじめ、ラグビーワールドカップ2019など、我が国で開催される大きな国際イベントを見据えると、今後、これまで以上のペースでインバウンドが進展すると見込まれます。

こうした中で、インバウンドの推進を施策の重要な柱として掲げている国や県と歩調を合わせつつ、国内観光市場の規模縮小により予想される本市の観光消費額の長期的な落ち込みへの対策として、観光消費額単価が高いといわれる外国人観光客の受入に特に注目することは、東京オリンピック・パラリンピックという時機を捉えて戦略的に取り組むという意味で、非常に重要です。

また、隣接する藤沢市の江ノ島がセーリング競技の実施会場となったことに伴って、競技実施に向けた本市の協力や対応も必要となってくることから、まさに大会開催年である2020（平成32）年は、今後の観光における大きな一里塚となってきます。

こうしたことから、各個別施策のうち、大会開催年度までに特に重点的に取り組むべき施策については、これらを重点施策として位置づけ、優先的な施策として実施に力を入れていきます。

世界中から鎌倉を訪れる観光客にとっては、鎌倉だけでなく日本の魅力や価値の発見に対する強い期待を持って訪れているといえます。我が国を代表する国際観光都市として、鎌倉はもちろん日本が持つ魅力や価値も含めて分かりやすく、丁寧かつ親切に世界の人々に伝えることにより、訪れた誰もが感動する器量の大きいグローバルな観光の実現を図ります。

世界から訪れる人々に満足していただくには、多言語に対応した観光案内に加えて、相手の個人的なニーズや国家的・文化的・宗教的な背景までも意識した柔軟な対応が求められます。その対応には相当な努力が要求されますが、2020年の東京オリンピック・パラリンピックを契機としたインバウンドの進展が、本市において大きな転換点となることを見据えて、観光のあらゆる面において総力を結集して取り組むことを目指します。

重点施策① 観光に関する市民理解の促進（再掲）

重点施策② 東京オリンピック・パラリンピック等における情報発信への協力（再掲）

重点施策③ 鎌倉に息づく日本の魅力や価値をいかした観光の推進（再掲）

重点施策④ 地域主体の観光地経営に向けた取組実施体制の整備（再掲）

重点施策⑤ モラル・マナーの普及・啓発（再掲）

- 重点施策⑥ 交通渋滞や街なかの混雑への対策（再掲）
- 重点施策⑦ 「歩く観光」の推進（再掲）
- 重点施策⑧ 利便性の高い情報媒体や情報通信技術の戦略的活用（再掲）
- 重点施策⑨ 高度な専門知識や接客技能を備えた人材の育成（再掲）
- 重点施策⑩ 多様な担い手の活動の活性化（再掲）
- 重点施策⑪ 特区制度の活用などによる通訳案内サービスの展開（再掲）
- 重点施策⑫ 多様な主体との連携による効果的な観光案内（再掲）
- 重点施策⑬ 観光利便機能の整備（再掲）
- 重点施策⑭ 観光案内の充実（再掲）
- 重点施策⑮ 公衆トイレの整備（再掲）
- 重点施策⑯ 店舗等におけるメニューや案内表示の多言語化（再掲）
- 重点施策⑰ 海外の文化や生活習慣等に配慮した観光の推進（再掲）
- 重点施策⑱ 市内在住の外国人との連携（再掲）
- 重点施策⑲ 公的機関との広域的な連携の推進（再掲）

第5章 推進体制

1 実施主体と役割分担

平成19年1月より施行されている観光立国推進基本法では、観光立国の実現に向けて、国と地方公共団体の責務とともに、住民の役割や観光事業者の努力について規定されており、相互の連携が確保されるべきとされています。

国は観光立国の実現に関する施策を総合的に策定し、実施する責務を有するとされ、また、地方公共団体は、その区域の特性を生かした施策を自主的かつ主体的に策定し、実施する責務を有すると定められています。

一方、神奈川県観光振興条例では、県の責務として、市町村が行う観光振興施策の推進に関して、必要な支援及び広域的な見地からの調整を行うよう努めることなどが示されています。本市が観光施策に取り組む上では、こうした国、県との適切な役割分担を踏まえる必要があります。

また、観光には旅行業、宿泊業、輸送業、飲食業、生産業等幅広い業種の事業者が関わっており、観光協会や商工会議所、社寺、市民活動団体及びボランティアも含めると、非常に多くの主体が担い手となっています。その中で、事業者には、来訪者に対して良質なサービスを提供することにより、観光客の満足度の向上を図るとともに、地域経済の活性化につながるような事業活動に努める役割が期待されています。また、関係団体には、その活動の関係者と相互に連携を図りつつ、自らの強みをいかした積極的な活動により観光振興に努める役割が期待されています。こうした観光の担い手の存在や活躍は、本市の目指す観光の実現にとって決して欠くことができない重要な要素です。

さらに、観光の振興は、単に観光客の満足度を高めるだけでなく、市民の誇りや郷土愛を醸成して豊かな市民生活を実現したり、観光消費を通じて地域の事業活動や経済活動を活性化したりするなど、多様な効果と受益を生みます。そのため、市民にもまた、観光振興の重要性についての関心と理解を深めるとともに、地域における観光振興に向けた取組に協力するよう努めることが期待されます。

こうしたことから、本計画は、単に行政としての市が実施していく施策の計画を示したものではなく、市民、民間事業者、関係団体そして他の行政機関や観光客といった、観光に関わるあらゆる実施主体や利害関係者が、本市の観光の基本理念や目標について共通認識を持ち、それぞれの役割分担と受益に応じた必要な取組を進めるための羅針盤としての性格を有しています。

なお、各主体の詳細な役割分担については、本計画に基づいて個別具体的に実施されることになる実際の事業や取組によって異なってくることから、本計画とは別に定めることとします。

一方、特に本計画の策定主体として、市は、国や県をはじめ各実施主体との役割分担を踏まえながら自ら施策や事業を実施するとともに、あらゆる取組の

実施主体と相互に連携しつつ、その参画と協力を得ながら、計画の着実な推進に向けて総合的に取り組みます。

(参考)『観光立国推進基本法』(平成 18 年 12 月 20 日法律第 117 号)【一部抜粋】

(国の責務)

第 3 条 国は、前条の施策の基本理念(次条第一項において「基本理念」という。)にのっとり、観光立国の実現に関する施策を総合的に策定し、及び実施する責務を有する。

(地方公共団体の責務)

第 4 条 地方公共団体は、基本理念にのっとり、観光立国の実現に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、自主的かつ主体的に、その地方公共団体の区域の特性を生かした施策を策定し、及び実施する責務を有する。

2 地方公共団体は、前項の施策を実施するに当たっては、その効果的な実施を図るため地方公共団体相互の広域的な連携協力に努めなければならない。

(住民の役割)

第 5 条 住民は、観光立国の意義に対する理解を深め、魅力ある観光地の形成に積極的な役割を果たすよう努めるものとする。

(観光事業者の努力)

第 6 条 観光に関する事業(第十六条において「観光事業」という。)を営む者(以下「観光事業者」という。)は、その事業活動を行うに際しては、住民の福祉に配慮するとともに、観光立国の実現に主体的に取り組むよう努めるものとする。

(参考)『神奈川県観光振興条例』(平成 21 年 10 月 16 日条例第 72 号)【一部抜粋】

(県の責務)

第 4 条 県は、前条に定める基本理念(以下「基本理念」という。)にのっとり、観光の振興に関する総合的な施策を策定し、及び実施する責務を有する。

2 県は、観光事業者等の自主的な観光の振興に関する取組を促進するため、情報の提供、啓発活動その他の必要な支援を行うとともに、観光事業者等相互間の連携の確保に努めるものとする。

3 県は、市町村が行う観光の振興に関する施策の推進に関し、必要な支援及び広域的な見地からの調整を行うよう努めるものとする。

(観光事業者の役割)

第 5 条 観光事業者は、基本理念にのっとり、その事業活動を行うに当たっては、良質なサービスの提供に努め、観光旅行者の需要の高度化への対応を図ることにより、魅力ある観光地の形成に積極的な役割を果たすよう努めるものとする。

2 観光事業者は、県が実施する観光の振興に関する施策に協力するよう努めるものとする。

(観光関係団体の役割)

第 6 条 観光関係団体は、基本理念にのっとり、その活動を行うに当たっては、相互に連携を図りつつ、観光に関する情報の提供等に努めることにより、魅力ある観光地の形成に積極的な役割を果たすよう努めるものとする。

2 観光関係団体は、県が実施する観光の振興に関する施策に協力するよう努めるものとする。

(県民の役割)

第7条 県民は、基本理念にのっとり、観光旅行者に対する配慮並びに観光資源の維持及び保全に努めることにより、魅力ある観光地の形成に積極的な役割を果たすよう努めるものとする。

2 県民は、観光の振興の重要性についての関心と理解を深めるとともに、県が実施する観光の振興に関する施策に協力するよう努めるものとする。

(国及び他の地方公共団体との連携)

第8条 県は、観光の振興に関する施策の推進に当たっては、観光資源の有効な活用、国内外からの観光旅行者の来訪の促進等を図るため、国及び他の地方公共団体との連携を図るよう努めるものとする。

(大学等との連携)

第9条 県は、観光の振興に寄与する人材の育成等を推進するに当たっては、大学等との連携を図るよう努めるものとする。

2 推進体制

(1) 体制整備

本計画の基本理念を実現し目標を達成するためには、総合的かつ基本的な施策を、10年間という長期において計画的・戦略的に展開していかなければなりません。しかし、現実的に一つひとつの事業や取組を実行していくためには、いわゆる「ヒト・モノ・カネ」といった資源や、様々な関係者との細部に及ぶ交渉や調整が必要となり、これには相当の投資と相応の体制を要します。

こうした中で、従来の計画に基づく「取組実施体制」を振り返ると、「進行管理状況評価報告書（平成27年度版）」で指摘されているとおり、具体的な施策の検討・実施にあたっては、既存の観光基本計画推進協議会の下部組織を活用した実施体制への見直しなどが求められています。これはつまり、従来のように、総勢30名近い構成員からなる大きな協議会組織が年に1～2回という少数の会議開催をもって連絡・調整を行うだけで、その下部組織としての個別検討部会が十分に機能していない状況では、個別具体的な取組の企画・立案(Plan)と実施(Do)を主導できず、結果的に各取組主体の自主性に委ねられてしまい、取組の実効性を確保することが困難になるため、より柔軟で機動的な検討組織を設けて運営する必要があることを意味しています。

しかし、本計画は、行政だけでなく観光に関わるあらゆる実施主体や利害関係者の共通の羅針盤としての性格を有していることから、「取組実施体制」は、観光協会や商工会議所、社寺や民間事業者といった観光の担い手の主体性・自主性がいかされるような面も不可欠です。

そのため、推進体制については、重点施策として位置づけたように、観光地経営に向けて経営力や調整能力を発揮しつつ、実際の個別具体的な取組を確実に実施し、または各取組主体の自主性をいかしつつ強力に主導できるような、戦略的で実効性の高い「取組実施体制」を早期に構築します。

具体的には、既存の観光基本計画推進協議会のような各取組主体の多数の参画を得た連絡・調整機関の活用を図りながら、個別具体的な事業・取組の実行については、そうした事業・取組の分野別に、少数の中核的な構成員からなる検討・実行組織を新たに設けることが想定されます。例えば、ここで組成した分野別検討・実行組織を中心として、特化された各テーマについて柔軟性・機動性を確保しながら頻繁に検討を行い、財源確保も含めた企画・立案から実行までの役割を担えるような体制は一つのあり方といえます。

その一方で、そうした時限的な施策としての実施体制づくりも含めて、本計画全体で掲げる基本理念と目標の達成状況や、施策の進捗状況を長期的に評価・管理していくための「進行管理体制」を観光基本計画推進委員会が担うこととして併せて整備し、これを適切に運営していきます。

また、これら「取組実施体制」と「進行管理体制」を相互に連携させることにより、計画全体にいわゆるPDCAサイクルが働くような仕組みを構築します。

(2) 実施計画（アクションプラン）

本計画の施策体系で掲げた施策は、10年間の総合的かつ基本的な取組の方向性を示したものです。これに基づいて実施する個別具体的な事業や取組については、「取組実施体制」を中心に、観光に関わる各実施主体や利害関係者などの関係者との協議に基づき、観光基本計画本体とは別に、より詳細な実施計画（アクションプラン）として定めます。

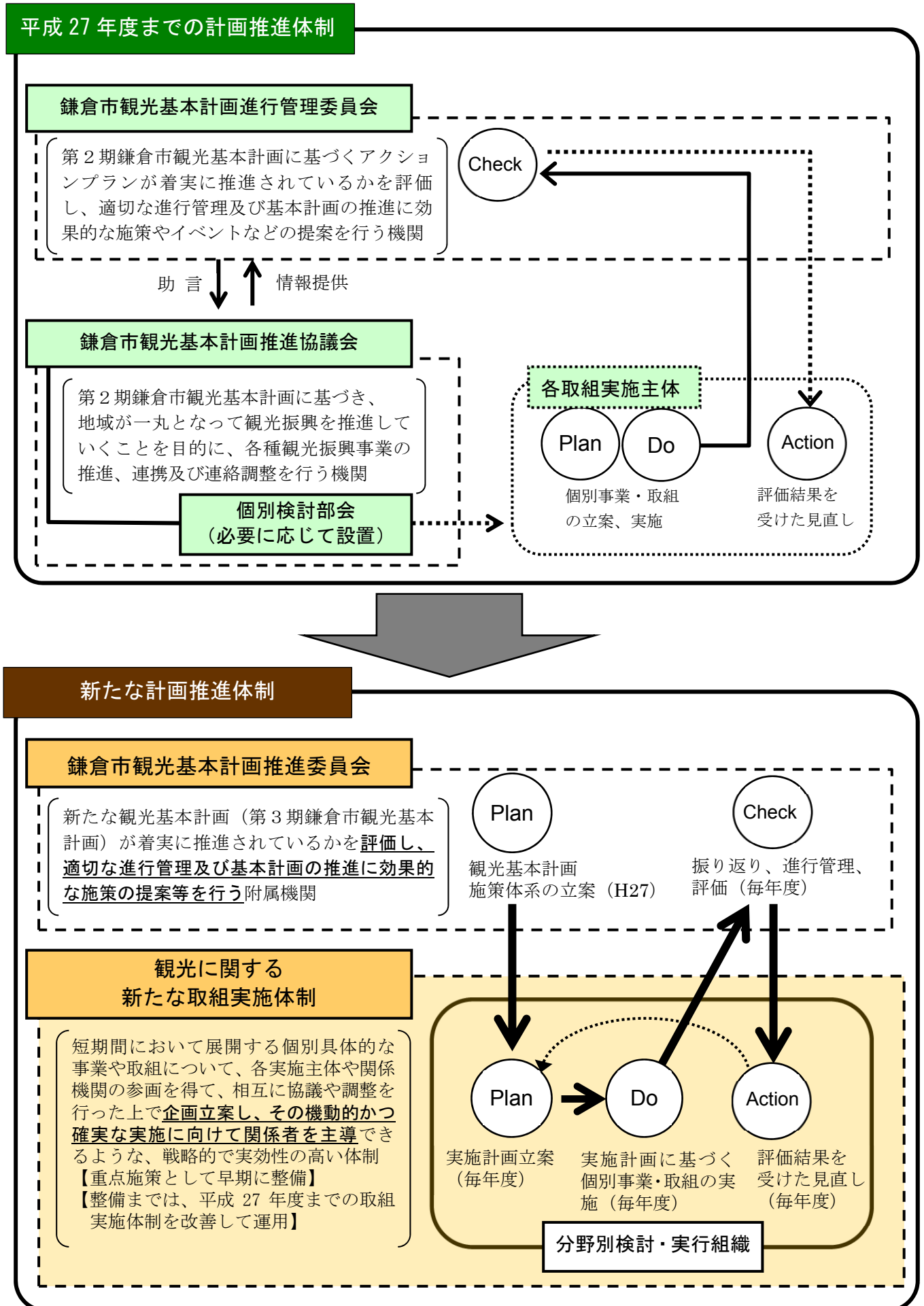
また、実施計画の中では、取組の実施にあたって必要な「ヒト・モノ・カネ」の手当てに関しても極力盛り込むこととし、併せて各実施主体の役割分担や、実施スケジュールについても詳細に示すこととします。

なお、実施計画の策定にあたっては、本計画を着実に推進していくため、各取組主体と連携・協力しながら、市が主導的役割を果たし、本計画との整合性を確保します。

また、市が主体的に取り組む事業については、国・県の補助金の有効活用をはじめ、これまでも積極的に取り組んできた広告料収入の更なる確保など、様々な手法を駆使して、事業実施に必要となる財源確保に努めます。

さらに、文化財、歴史的建造物、緑地や海浜といった自然環境など、多様な魅力や価値を持った本市の観光資源を全面に据えて、クラウドファンディングの活用やふるさと寄附金の呼びかけを行うことにより、観光都市としての鎌倉に愛着心を持ち、応援したいと思ってくれる方々の共感を集めて施策の実施につなげて、市民や観光客が主役となった観光施策の運営を目指します。

図表 28 計画推進体制のイメージ図



資 料

- 資料 1 鎌倉市観光基本計画推進委員会条例
- 資料 2 鎌倉市観光基本計画推進委員会条例施行規則
- 資料 3 鎌倉市観光基本計画推進委員会 委員名簿
- 資料 4 鎌倉市観光基本計画推進委員会 会議開催経過
- 資料 5 観光に関するワールドカフェの開催結果
- 資料 6 第 3 期鎌倉市観光基本計画素案に対する意見募集の結果について

鎌倉市観光基本計画推進委員会条例

平成27年1月8日

条例第35号

鎌倉市観光基本計画推進委員会条例を、ここに公布する。

(趣旨及び設置)

第1条 この条例は、本市の観光に関する施策を総合的かつ効果的に推進するため、鎌倉市観光基本計画の策定及び推進に関し調査審議を行う鎌倉市観光基本計画推進委員会（以下「委員会」という。）を設置し、その組織及び運営に関し必要な事項を定めるものとする。

(組織)

第2条 委員会は、委員10人以内をもって組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

- (1) 本市の観光に関係を有する団体が推薦する者
- (2) 学識経験を有する者又は知識経験を有する者
- (3) 関係行政機関の職員
- (4) 市民

(任期)

第3条 委員の任期は、2年とする。ただし、委員が欠けた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

3 前条第2項の規定による身分又は資格に基づいて委員に委嘱された者がその身分又は資格を失ったときは、委員を辞したものとみなす。

(委任)

第4条 この条例に定めるもののほか、委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

付 則

(施行期日)

1 この条例は、公布の日から施行する。

(観光審議会条例の廃止)

2 鎌倉市観光審議会条例（昭和49年4月条例第3号）は、廃止する。

鎌倉市観光基本計画推進委員会条例施行規則

平成 27 年 1 月 8 日

26 鎌倉市規則第 38 号

鎌倉市観光基本計画推進委員会条例施行規則を、ここに公布する。

(趣旨)

第 1 条 この規則は、鎌倉市観光基本計画推進委員会条例(平成 26 年 12 月条例第 号)第 4 条の規定に基づき、鎌倉市観光基本計画推進委員会(以下「委員会」という。)の組織及び運営に関し必要な事項を定めるものとする。

(委員長等)

第 2 条 委員会に委員長及び副委員長各 1 人を置き、委員の互選によってこれを定める。

2 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

(会議)

第 3 条 委員会の会議(以下「会議」という。)は、委員長が招集し、その議長となる。

2 会議は、委員の過半数が出席しなければ開くことができない。

(会議の公開)

第 4 条 会議は、公開とする。ただし、委員長が公開することが適当でないと認めたときは、これを公開しないことができる。

(意見の聴取)

第 5 条 委員会は、その所掌事項について必要があると認めるときは、関係者の出席を求め、その意見を聴くことができる。

(庶務)

第 6 条 委員会の庶務は、この委員会の所掌事務を所管する課等において処理する。

(その他の事項)

第 7 条 この規則に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。

付 則

この規則は、公布の日から施行する。

鎌倉市観光基本計画推進委員会 委員名簿

氏名	所属団体及び役職	区分	備考
安島 博幸	跡見学園女子大学観光コミュニティ学部 観光デザイン学科教授	学識経験	委員長
海津 ゆりえ	文教大学国際学部国際観光学科教授	〃	
押田 佳子	日本大学理工学部まちづくり工学科准教授	〃	副委員長
南 惣一郎	神奈川県神社庁鎌倉・横須賀・三浦支部	関係団体	
仲田 晶弘	鎌倉市仏教会	〃	
小林 利弥	公益社団法人鎌倉市観光協会	〃	
藤川 譲治	鎌倉商工会議所	〃	
八尋 有造	神奈川県産業労働局観光部観光企画課 課長	行政機関	
渡邊 邦昌	公募市民	市 民	
山本 日出子	公募市民	〃	

鎌倉市観光基本計画推進委員会 会議開催経過

会議	開催日	主な議事、審議事項
第 1 回	平成 27 年 3 月 24 日	委員委嘱、正副委員長選任、会議スケジュール等
第 2 回	平成 27 年 5 月 22 日	課題認識、計画策定に向けた検討の視点
第 3 回	平成 27 年 7 月 31 日	鎌倉観光の現状と課題
第 4 回	平成 27 年 10 月 8 日	基本理念、目標、施策体系等
第 5 回	平成 27 年 11 月 17 日	基本理念、目標、施策体系、計画（素案）
第 6 回	平成 28 年 1 月 25 日	計画（素案）
第 7 回	平成 28 年 3 月 25 日	計画（案）、市長報告

観光に関するワールドカフェの開催結果

1 経緯・趣旨

新たな鎌倉市観光基本計画の策定に当たって、市民生活と観光振興の両立を図る観点から、市民から意見を伺うための機会とするとともに、観光に対する市民の理解を深め、市民自身による気づきの場となるように、市民同士の対話形式による「ワールドカフェ」を開催した。

2 開催概要

【日 時】 平成 27 年 11 月 7 日（土） 午後 2 時～午後 4 時 30 分
 【場 所】 鎌倉市役所本庁舎 4 階 402 会議室
 【対 象】 市内在住・在勤・在学の方
 【参加者】 19 名

3 結果概要

本市における観光の現状と課題を市から説明した後に、「市民と共存するためのこれからの鎌倉観光」をテーマとした「ワールドカフェ」に入り、市民生活と観光振興が両立した未来の鎌倉観光について、各参加者が思い描く理想の姿を提示し合い、相互に意見交換をした上で、グループごとに未来において実現したい理想像をまとめ、架空の新聞における未来のニュースとして作成・発表した。
 （発表結果は裏面を参照）

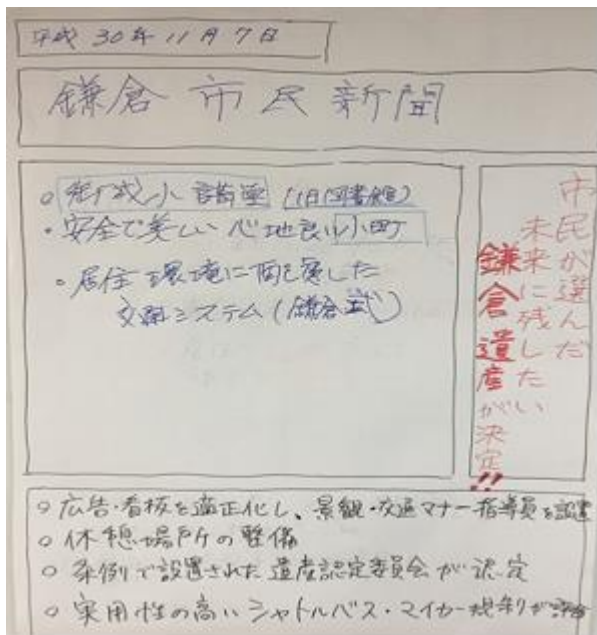
* ワールドカフェ…お茶やお菓子を用意し、カフェにいるようなリラックスした雰囲気の中、参加者が少人数に分かれたテーブルで自由に対話を行い、他のテーブルとメンバーをシャッフルしながら話し合いを発展させていくこと。

＜ワールドカフェの様子＞



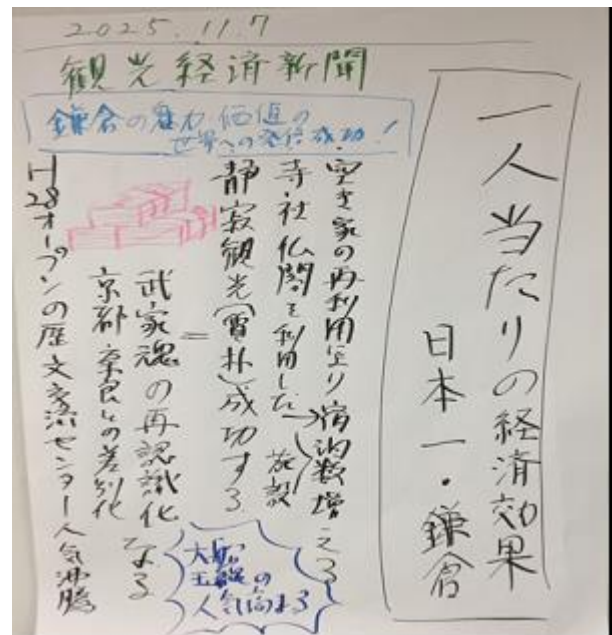
グループワーク発表結果

【市民が選んだ未来に残したい鎌倉遺産が決定】



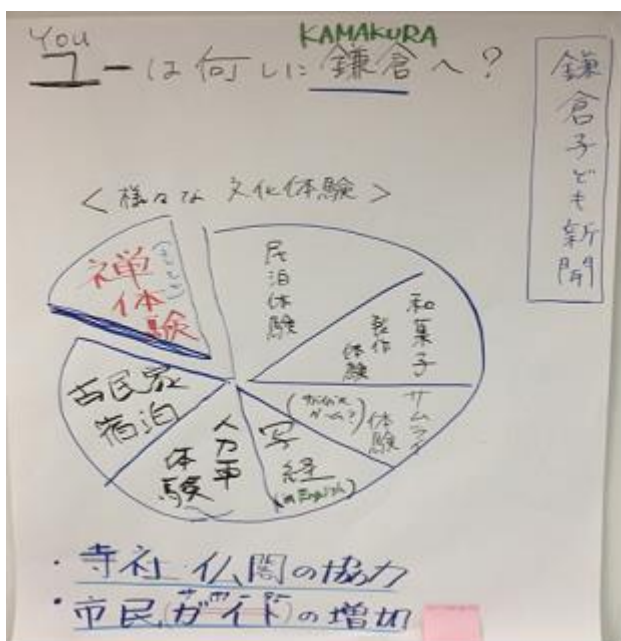
- 市民が選ぶ「鎌倉遺産」として、御成小学校講堂等、安全で美しく心地よい小町地区、居住環境に配慮した鎌倉式の交通システムが認定された。

【一人当たりの経済効果日本一・鎌倉】



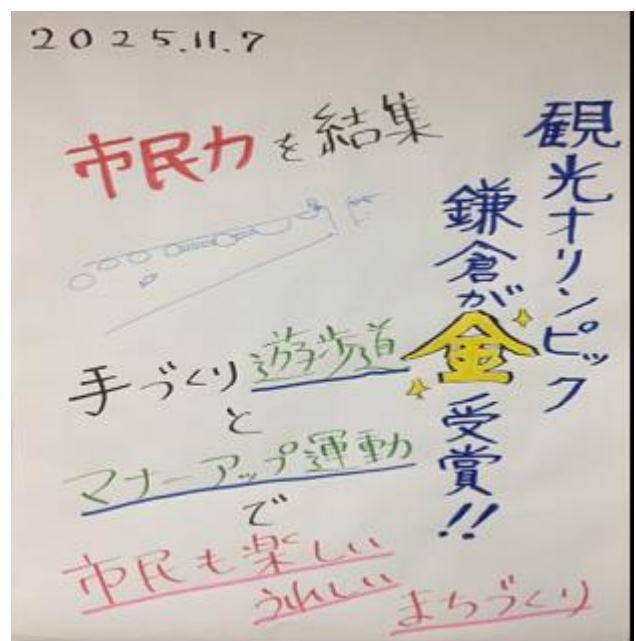
- 神社仏閣を利用した静寂観光が成功し、武家魂の再認識化及び京都・奈良との差別化が図られるとともに、空き家の再利用により宿泊客数が増加し、観光客一人当たりの経済効果が日本一となった。

【ユー (YOU) は何しに鎌倉 (Kamakura) へ？】



- 鎌倉を訪れた外国人観光客に来訪の目的を質問したところ、禅体験をはじめ、民泊や写経など様々な文化体験が挙げられた。

【観光オリンピック、鎌倉が金賞受賞！】



- 市民に手づくりによる滑川での遊歩道の整備や、観光のマナーアップ運動などにより、市民自身も楽しめる観光が実現し、それが観光客にも魅力となって、「観光オリンピック」で金賞を受賞した。

第 3 期鎌倉市観光基本計画素案に対する意見募集の結果について

1 意見募集方法等

- (1) 意見募集期間 : 平成 27 年 12 月 15 日 (火) ~ 平成 28 年 1 月 15 日 (金)
- (2) 意見提出方法 : ①持参 ②郵送 ③FAX ④Eメール

2 意見募集結果の概要

- (1) 意見提出者の総数 18 名 (窓口 0、FAX 1、メール 17)
- (2) 意見の件数と種別

・ 章別件数

章	件数
第 1 章 計画の策定にあたって	2
第 2 章 現状と課題	6
第 3 章 基本的な考え方	13
第 4 章 施策体系	72
第 5 章 推進体制	4
その他	1
合計	98

・ 意見種別

意見の種別	件数
ア 新たに計画に盛り込むべき重要なもの	3
イ 既に計画に盛り込まれている事項について、字句や順序の修正又は表現の追加・補足を行うもの	5
ウ 記載の根拠や今後の取組に向けた市の考え方を説明した上で、今後の施策の参考とするもの	90
合計	98

第3期鎌倉市観光基本計画

平成28年3月

発行・問い合わせ：鎌倉市 市民活動部 観光商工課

〒248-8686 鎌倉市御成町18番10号

電話 0467-23-3000（内線）2352

ファクシミリ 0467-23-7505

電子メール kankou@city.kamakura.kanagawa.jp

