

令和5年度 第1回 鎌倉市観光基本計画推進委員会 会議録

日 時： 令和5年(2023年)8月21日(月)15時00分～16時30分
会 場： 鎌倉市役所 第2委員会室
出席者： 海津委員長、仲田副委員長、大津委員、阿久津委員、湯澤委員、榊原委員、北見委員、
須藤委員、中杉委員(オンライン)
事務局： 市民防災部 森次長兼観光課長、秋山課長補佐、箱崎係長、小嶋主事

事務局 ただいまから令和5年度第1回鎌倉市観光基本計画推進委員会を開催させていただきます。
鎌倉市観光協会から令和5年度に入り大津委員に新たにご就任をいただいております。大津
委員から簡単に自己紹介をお願いします。

大津委員 ー挨拶ー

事務局 大津委員ありがとうございました。今回、中杉委員につきましては、オンラインでご参加をいた
だいております。また湯澤委員におきましては、少々遅れるとのご連絡を受けております。令和5
年度から事務局につきましても入れ替わりがございますので職員をご紹介します。大津委員
改めて私、課長の森でございます。また、柴田に変わりました担当係長の箱崎が着任して
おります。引き続きよろしくお願いいたします。
それでは会議に入る前に申し上げます。委員会につきましては、鎌倉市観光基本計画推進委
員会条例施行規則第4条の規定により、原則公開となっております。議事録につきましても、
公開していくことになります。ただし、委員会の決定により非公開の決定をしたときは、非公開と
することができますが、会議および会議録は公開とすることよろしいでしょうか？

委員一同 ー異議なしー

事務局 皆様同意いただきました。ありがとうございます。また本委員会があらかじめ公開となることを
想定いたしまして、事前に傍聴者の募集を行いました。今回ご希望の方はいらっしゃいませ
んでした。それでは会議に入る前にお手元の資料を確認させていただきます(資料の確認)。
はい、ありがとうございます。
これより次第に基づき会議を始めさせていただきます。本日の会議ですが、委員10名中、現
在8名の参加、また、この後、湯澤委員のご出席の予定がありますが、現時点で鎌倉市観光
基本計画推進委員会条例施行規則第3条第2項の規定により会議が成立しておりますので
報告させていただきます。それでは会議に入ります。規則第3条第1項の規定により、委員長
が議長となるとされており、海津委員長に進行をバトンタッチしたいと思っておりますが、よろしいで
しょうか。ただいま湯澤委員がいらっしゃいましたので、9名の参加でお願いします。では海津
委員長をお願いします。

委員長 はい、それでは進めさせていただきます。皆さんお久しぶりです。それでは次第に従って進めます。まずは令和4年度の取り組み状況についてということで、事務局からご説明をお願い致します。

事務局 —資料 I 説明—

委員長 はい、ご説明ありがとうございました。資料 I について、概ね良かったという評価をされていますけれども、ご意見、ご質問がありましたらお願いいたします。

委員 コロナ前との比較ということだと、令和 4 年と、どの年を比較するのでしょうか。令和元年ですか。

事務局 そうですね。令和元年がよろしいかと思います。令和 2 年、令和 3 年がコロナの影響が強く出ている数字となっております。令和 2 年の 3 月ぐらいから影響が出ています。

委員 私は市民ではないものですから、感想を言うと、この 1、2年、鎌倉によくお邪魔しました。よくお邪魔した理由は、混んで無くなりましたね。快適ですね、小町通りさえ避ければ。混んでいるという感じが殆どなくて非常に快適に過ごせました。かつ何度も来るようになることで、行ったことが無いところに、足の伸びが大きくなりました。その辺が、コロナがあって良かったというか、自分としては、鎌倉が楽しい週末のエクササイズになっているという感じがしましたね。これから今度、中国の人がたくさん来たときに、インバウンドが開いてきてからどうなるか考えなければいけないんだろうな、というのがこの 1、2 年の私の感想です。

委員長 はい、ありがとうございます。満足度が高いというところをどう維持するのかというところは考えなければいけないですね。

委員 資料 I 「鎌倉市の観光事情(暫定版)」22 ページの 1 人当たり消費額は 7,267 円まで上がっているけれど、多分、単価が上がったというのは、値上げなどもあって、満足度が上がって高いものを買ったというより、もう 10%ぐらい、輸送費も上がって、小売り価格が上がっているの、ほぼ消費額は変わっていないと見た方がいいと思いますね。先ほどの委員の、中国の方の話ですが、あるお店で、うるさいお客様がいて、注意してるのが中国人で、うるさいのが日本人だったと。中国の方の意識が上がってる方もいらっしゃいますし、ベースの声が大きい方もいらっしゃいます。

委員長 値上げの話もありました。多分今いろんな立場の方いらっしゃいますので、実感されているところと、観光事情の違うところとか、その通りだということありましたらご発言ください。

委員 資料 I の 31 ページ、外国人の数についてです。平成 25 年から比べると、何となく国の分布というのが、変わってきてるなというのがありまして。今までは英語の対応をメインにやってきたところが、もう少し韓国、中国、台湾とか、この辺が増えてきているところで、その対策というのも必要

になってくるのかなというのが実感としては、ございました。

委員長 ありがとうございます。今中国の団体旅行は入ってきていないという現状があるので、まだまだ通常の状態でないのかもしれないですね。欧米の人が、この比率が変わってきている実感があるということですね。

委員 宿泊の数値が思ったよりも落ちてないのは、やっぱり Go To キャンペーンとか、そういったものがあって、比較的泊まった方は戻りやすかったのかなと思っております。やっぱりあれですね、そういった支援があるとコロナ下であっても足は向いたのかなという風に思います。

委員長 ありがとうございます。他いかがでしょうか。

委員 感覚的なことですが、長谷駅の辺りでは、本当に入国が緩和した翌々日ぐらいから、外国人がものすごく増えて、もう明らかに街の様子が変わったので、入国を待ってた方がこんなにいるのかなというのを鎌倉だけでも感じましたので、都内も今すごいですけれど、ここ最近また特にすごくて長谷の方だと駅を挟んで海側はビーチに行く日本人の方ばかりで、大仏側とか長谷寺が外国人の方ばかりで反対に日本人がいないような状況になっていまして、だいぶここ最近観光が本当に戻ってるんだなという感覚はあります。皆さんは分からないですけど、自分が生活する中では、すごく観光客が増えて生活しづらい、みたいなことは反対になくて、より朝早く行動するようになったかなとか、なんかそんな感じですね。

委員長 ありがとうございます。生活習慣を変えられてということですね、ありがとうございます。多分、鎌倉だけを見ているとこういう数字の出方で、他のまちを見るとコロナの時期もコロナの後も戻り方は、だいぶまちによって違うかなという感じはありますね。鎌倉はコロナの間でもかなり人が出てきていた感じがします。ここが違うというご意見はありませんでしたので、それぞれの数字について、思うところや、こうじゃないかということだったと思います。ありがとうございます。では、そうしましたら、次の議題にあってよろしいでしょうか。(2)の重点施策の取り組み状況について、ということでご説明をお願いします。

事務局 — 資料 3 説明 —

委員長 はい、ご説明ありがとうございました。重点施策ということでご説明いただいて、これはまだ令和 5 年ですので、あと 3 年間、続く資料になりますけれども、何かご質問、ご意見、ご提案等ございますでしょうか。

委員 4 ページの、校外学習の件ですが、実際はこれぐらい印刷したということだと思いますが、実際使われたのはどのくらいなんですか。

事務局 基本的には、あまり残らない状況です。毎年毎年その使う分を刷っているというような形になります。

すので、ほぼほぼこの印刷した部数とその年度使われると思っていただいて構わないかと思
います。

委員長 はい、ありがとうございます。委員のご質問は配ったけれども、それでどうなったのということだと
思います。

委員 そうですね。実際、学校も増えたとか、どういう傾向なのかとか、コロナ前と後では分布がどう違
うか、という分析というのはまだということですね。

事務局 数字的に、学校が戻ってきているレベル感というのは、まだ肌感覚でしかないんですけども、
実際には多分まだコロナの前までは戻り切れてないだろうなというところがあります。ただコロナ
の時期は、お子さんたちが学校の授業や遠足とかで来るということはまずなかったんです。そう
いった意味ではかなり戻ってきている。今は夏休みですが、夏前の5月、6月とかというあたりは
かなり多かったですし、この秋口にかかってくるとまた多分多くなってくる。今、窓口に学校の先
生たちも、お見えになられて、資料請求をしていますので、そういう意味ではかなり戻ってきてい
るかなという肌感覚はございます。ただ実際に窓口に来られて情報を得られても、実際に鎌倉に
散策とか修学旅行遠足で来られてるか、というところまでまだ把握しきれてないのが現状でござ
います。

委員 コロナの時にも、結構、学校は来ていましたが、県内とか、近くから来ている人達が多かった、と
いう風を感じています。落ち着いてきて、また地方が戻ってきているのかどうかということが、ど
うなのかなど。やはり修学旅行とかで来て、またその何十年後かにまた来るということが非常に
多いですから、そういったところが、将来に繋げる意味でも、気になるところです。

委員 関連してですけれども、送付を希望される学校というのは、県外の修学旅行を目的にこれを使
いたいという学校と、遠足で使いたいという学校があると思うんですね。送付先の傾向からする
と、どちらが多いですか。修学旅行の県外の学校の方が多いのでしょうか。

事務局 県外、関東圏、が多いですけど、どちらかというとな班別の校外学習みたいなものが多いのだと
思います。

委員 それは日帰りということですね。

事務局 そのとおりです。

委員 なるほど。分かりました。でも望ましいのは、修学旅行みたいな形ですよ。目指すところはそこ
ですけれども、現状からすると、日帰りの校外学習に使われるために、資料請求がある例が多い
ということですよ。

事務局 現状ではそのとおりです。

委員 はい、分かりました。ありがとうございます。

委員長 どうもありがとうございました。多分5ページも教育旅行のことを書いていて、今ご質問が続きましたので、これからの計画に関しても教育旅行とか修学旅行は鎌倉にとって重要だということ意識していかなければならないということですね。その意味では重点政策が書かれているんですけども、どのぐらい実際に来ているのかとか、結果がどうなったのかということまでフォローしていただくと、重点施策の成果と、更にどこに力を入れていくか分かるかなと思いました。教育旅行について把握されているデータは何かあるんですか。

事務局 実際に資料請求であるとか、問い合わせの件数は持ち合わせがありますけれども、実際その後資料請求された方が来たかどうかということまで把握ができていないということなので、そこを今委員長がおっしゃられてる把握というところは非常に難しいところがあるかと思います。やはり多分重点施策には位置づけていますので、そこも含めて積極的に取り組まなければいけないかなというふうには我々としては認識をしているところではございます。

委員長 訪問を受ける側の個々のお寺や神社などでは、毎年来ているのかとか、そういうことは把握されていますか。

委員 特にどこの学校か、などとは聞いていません。

委員長 境内なので自由に、というようなことですね。

委員 もちろん電車で来る方もいますし、バスで来る方もいますし、様々ですので、非常にそのあたりが難しいかと。

委員長 観光協会ではいかがでしょうか。

委員 チラシとかパンフレットの請求先というのは、登録してもらっているんで、請求先のリストというのは、作ろうと思えば作れる可能性はありますが、それが実際に来られているかどうか。多分来ているとは思いますが。来ていないのに請求する人というのは、資料がゴミになるだけです。そこをデータ化するというのも一つのやり方かなと思います。

委員 ある程度、キーになるところへのヒアリングは可能性があるかもしれないですね。あるお寺様は、春の段階で、遠足はもうほぼコロナ前に戻ったと仰っていたので。各お寺さんは、ご自分の件は把握していると思うのですが、別のお寺様はちょっと戻りが遅いと仰っていました。全部やるのは大変ですが、ある程度メジャーのところですね。遠足で行けると言ったらある程度の大きさのところですから。問い合わせしてみてもいいかもしれないですね。

委員 おそらく把握するのであれば、有料施設しかないところですね。領収書を切る時に、いつ、何学校、と残ると思うので。そこまでやるかどうかは別として、手段としてはそれぐらいしかないと思います。あとは宿泊ですけども、宿泊の施設キャパ以上に来ていますから、そこからのデータっていうのはあまりあてにならないし、その他でいうとなかなか難しいのではないのでしょうか。方法論としては、無理矢理調べるのであれば、有料施設の領収書データから、どこというのが分かるぐらいじゃないのでしょうか。

委員 ホームページからも地図とかチラシが出力できます。そういうやり方をしている学校もあるかもしれない。そこから印刷して、それを配るという。

委員 そうですね、デジタルで見ている可能性もありそうですね、子供たちもですね。

委員長 ちょっと把握しづらく、そうですね。

委員 感想ですけれど、大河ドラマ館について体感で共有したいと思ったのが、明らかにこの大河ドラマ館が、かなり効果がありました。大河ドラマ館が開いて、大河ドラマ館から来るお客様、これから大河ドラマ館に行くというお客様というのはすごくいらっしゃったので、多分数字に出ている以上の経済効果があったと思います。なかなか経済効果は取りづらいますが、もうこれでかなり実地の感想で、かなり効果があったと思います。

委員 重点施策 2 の体験型都市型観光事業推進というところで、自主的な企画をやっていただいて、定期的にこういう補助金をいただいて、それを元にして何かやるということをやっているようで、何度かそれに協力したことがあります。ところが、補助金で最初出発して、これを実際その後商品として出すかという、中々これがうまくいかない。多分このオープントップバスもすごくいいと思いますが、補助金がなくなると、途端になくなってしまふのは、例えばプレミアムツアーの、プレミアム感というのは、補助金がないと駄目なのか、すごく言いづらいですけど、受け入れ側の魅力が足りないのか、それとも価格に見合っていないのか。どこに原因があるのか。せっかく補助金をいただいて、素敵な企画までして、旅行会社さんも入っていただいてやっているのですが、その後それが商品化されて、継続的にやるというようなものが、私の知る限りは今のところは一もない状態になっております。これは、どこに問題があるのか。そうするともう補助金をもらい続けて、お客さん招待して楽しかったね、おしまい、というのは、あるべき姿なのかなというのが、ずっと感じているところなんですね。せっかく補助金をいただいてやっている事業だったら、これをきっかけに新しいツアーが生まれました、というようなものになって欲しいのですが。そうならないのは何故なんだろうかというのは、来ていただいたお客さんに、これだったらまた来たいと思っていただけていないのか、それともこのシステム自体に問題があるのか、その辺も、どうでしょうか。これは観光協会さんが進めている事業でしょうか。

委員 二つとも観光協会の事業で、オープントップバスは、バス会社でやっていただいたんですが、確

かにこれは 1 回やったきりになっています。建長寺様、光明寺様、覚園寺様にご協力いただいた方は、マニュアルも残ってしまっていて、これと似た感じで、またやろうかという動きは、資産として残っています。私が今関わってるところも、話を進めているところがございますので、こちらは生かそうと思っております。

委員 多分観光課には、歴代のプレミアムツアーの資料もあると思うんです。色々やりましたよ。円覚寺さん、建長寺さん、あとは、浄智寺さんで、流鏑馬をやったのもあるし、面白いなと思うような企画がたくさんあるんですけど、それがその後商品化されていない。もしかするとその中に、今の時期だったらこれもう 1 回やってみたらいいのでは、というのがあろうと思うので、もしかすると観光協会さんに資料がないとすれば、ぜひ歴代のプレミアムツアーの資料を観光協会さんに渡していただいて、何か商品化するような、また皆さんに来ていただけるようなツアーが企画できればいいのかなと思っております。私も微力ですけども、お手伝いさせていただきたいと思っております。

委員 このプレミアムツアーは、いつぐらいからこの企画があって、どれくらい実施したプランがあるのですか。

事務局 本数的には色々あるとは思いますが。計画的に事業として取り組んでいるというより、先ほども仰っていたとおり、補助事業に合わせて作っていることが多いので、観光庁であるとか、国交省であるとか、そういったところの補助金を活用するタイミングで作り上げていくということになってきます。先ほど仰られていた商品化の部分というよりは一番のネックは、補助金のお金の部分が大きいだらうと思うんですね。補助金がなくなった時に、その補助金の部分が必要になってくるわけで、そうすると対価として価格がそのまま上げるか、ということになると、費用対効果であるとか、採算性の問題であるとかが出てくる場所があるので、そこは売る側もなかなか難しいところだと思います。例えば今回の観光協会さんのトップバスもそうでしょうけれど、バスのコストの部分といったところが、補助金によって抑えられていた部分が、補助金がなくなったことによって、どこに転嫁するのかということと、商品化が難しい部分があるのかということはあるんですけども。そこが例えばその補助金分を他に転嫁しても、ツアーとして成り立つというものになってくると、先ほどの鎌倉ハントは継続してやっていくか、ということになると思いますので、そこはどこが悪かったのかということと、どこを削っていくと採算性が合うのかということ、次の多分の検証が必要になってくるのかということではあると思います。

委員 補助金をいただいて、新しい魅力を発見、発掘しましょう、新しいプログラムを作りましょうというための補助金をいただいてやっているはずなので、補助金がなくなったらできなくなりました、だったら、ちょっとそれは元々の目的と手段を履き違えていると思います。目的は、新しい旅行企画を作るための補助金で、最初の 1 回目の実験台をやるための資金があるということだけでだいぶ違うので。それで良かったら、このままやりましょう、でもここで改善点が見つかったので、それを改善して、こういうふうに皆さんに楽しんでもらうようにしてツアーを作りましょう、というためのものだと思うんですね。でもそれが 1 回やって打ち上げ花火を上げて、すごかったね、楽しかった

ねと言って、補助金がなくなったら、その部分をどうするかって考えなきゃいけないというのは、それは最初から考えておかなければならないことですよね。

事務局 はい、おっしゃる通りだと思います。

委員 だから役所としては、どこまでは範疇なのか、文化財課、観光課の方が尽力してやるんですけど、終わったら、もうそこから追えないという状態になっていると、多分次やっても、同じことだと思います。

委員 それこそ持続可能な形のものに取り組むようにした方が、あの補助金を生かして、新しいことをやっている、それはお寺に限らず、鎌倉彫会館で鎌倉彫を経験するというのもあってすごく人気があったと思うのですが、それもおしまいになってしまっていると思うので、あの事業、あそこまでやったけれど、その後どうしたのと言う係の人は、誰がやるのかなど。せっかく補助金をいただいて、商品開発しているのだったら、ある程度やらないと、打ち上げ花火ばかりだと協力してくれる人がだんだん少なくなってくるのではないかと思います。

委員長 観光協会さんでこの続きを考えていこうとされているという話もありましたけれど、今の議論をふまえていかがですか。

委員 まず私、観光庁の補助事業というのは二つ目的があると思っていて、一つは今委員がおっしゃったように、今まで観光資源として成り立っていなかったものを、どんどん発掘して行って、それを商品化して、普段見られないものが見えたり、あるいはお客さんがそこに新しく行って、新しい観光資源を作っていこうという、そういういわゆる発掘するものが一つ。それからもう一つは、この観光庁の補助事業というのは、私もずっと追っていたらやっぱりその当時、例えばこのオープントップバスはずっと車庫に入ったままで、コロナのときは使われていなくて、大変厳しいときに事業をやることによって、そこを支援していこうというのもあったというふうに思います。建長寺様、光明寺様、覚園寺様の方は、一つ一つ申し上げると時間がないけども、光明寺様だと今ちょうど工事をされているところを公開なさって、すごくそれは昔姫路城を直すところをご覧になってすごく良かったのと同じように、重要文化財の建物が良かったというご意見があったので、それは引き続きできればと思います。覚園寺様もそうです。それは、ぜひ継続してやっていきたいと思います。

委員 よろしくお願ひ致します。

委員 時間がないところで申し訳ない。この事業について思うのは、あの三浦と横須賀と鎌倉が、これが一体となって事業を起こしたことは、画期的だと思っていて、オープントップバスのツアーが継続できるできないは別として、そこが同じ方向に規格に乗かっていったというのは、多分今までなかったことで、三浦の方に言わせると、そういう意味で初めて鎌倉と一緒に三浦とこういうことをやるっていうことに対しては、すごく喜んでたし、こういったことが宣伝となって、今後いろんな連携の一つの端緒になればいいっていうふうに仰っていたので、これがすごくそういう意味では価

値があると思う。もう一つ県では今、富裕層向けのプログラムを作っていて、それが外国のインバウンドに向けに22ありますが、やっぱり鎌倉のメニューが一番多いですね。こういうふうはまだまだ私達がキャッチアップできていないプログラムの企画がプールされてるのであれば、ぜひともちょっと掘り起こしも含めて、そちらの方にもご協力いただけたら、という思いがあるので今度、担当の者から観光協会の方にご連絡します。

委員 観光課さんの方にもたくさん資料があると思います。

委員 委託している業者さんがありますので、そういう情報もお伝えしながら、I から発掘するのでなくても既にあるもので、どうやってプラスができるのかというところでは、非常に有難いお話です。

委員 そういう意味では、大河ドラマはすごく良かったですよ。そのラインを繋げられる、きっかけだったので、浄楽寺さんに運慶の仏像があるとかいうところも、今回は親和性があったので、良かったと思います。

委員 今の補助金の件ですが、観光庁の補助金が伴走型じゃないんですよ、一発で降りて実施ということですから、やるとしたら、事業再構築補助金という経産省がやっているのは、伴走型で5年間で縛るんですね、どこまでやるのかを。これは行政のやることじゃなくて、国の仕事ですけど。そういう補助金じゃないと、今仰るような次までイニシャルコストを持って、ちゃんとここまで事業を持って行ってねという事務計画を立てるまでの補助金を作らないと、最後までというのは難しいと思いました。

委員長 観光庁も補助によっては伴走型のものもあるので、たまたまこれはそうじゃないということだったんだろうと思います。いずれにしても着地型観光の要因としてとても大事だということと、三浦と鎌倉を繋ぐって新しい視点ですよ。そのあたりを掘り起こしてというふうに目が向いたということ、I 回やって予算なくなったので駄目ですね、と流すってということではなくて、ストックをしながら、それを鎌倉として次何をやるかという風なデータベースにしていくということなんだろうなと思いました。多分観光協会がやろうと思ってくれると、それが一番担い手としてよいと思います。

委員 そうですね今人材を作っています。

委員 主催は旅行会社が入るんですよ。入ると、I 回やって終わりになるので、絶対これ商品化してよと言っても、なかなか商品化されないですね。

委員 今回も旅行会社さんに入っていました。販売するもの。

委員長 観光協会だけで独自にはできないので。民間に委託をしてやってもらう。

委員 その部分も補助金が出ましたので。

委員 端的に私も言うところ結局、マーケティングを転がしていく人の不在を感じますね DMO が欲しいってのはそういうことだと思うんですね。

委員長 DMO について先ほどご説明の中で、第 4 期のところで、外国人のことも含めてやっていくと仰っていたんですけども、ここはちょっと今は何かブランクが多いですけども、次の計画のときには DMO どうするかというところは、一つの検討の柱になっていくのでしょうか。

事務局 そうですね。そこは DMO 化というところもそうなんですけども、まず外国人へのインバウンド対応とかっていうところも含めての話になってくるかと思います。

そこはやっぱり避けて通れないなというところもありますし、今お話にありましたけども、実際、鎌倉単独なのか、先ほど説明した通り、いま検討している藤沢と地域連携をするのかっていうことも含めて、どうこれから取り組んでいくのか、そのマーケティングも含めて、指揮を執っていく、どういう方向を向いて進んでいくのかとかというところも決めていく組織として必要になってくるだろうというふうには認識はしているところではございます。

委員 一つは藤沢と鎌倉で DMO をやりましょうと言いながら、我々が今評価してきた三浦半島まで含めたってところが重ならないところに、ちょっと違和感を感じますね。客観的に。そちらの方にプロダクトがあるのであれば、という風に思いますね。

委員長 三浦半島との広域連携 DMO も一応検討にはされてきましたよね。

委員 DMO を設立いたしましたして、DMC になって、DMC については、今年か昨年、解散という形になりました。

委員 ちょっと手厳しい言い方をすると、この DMO に関しては過去 3 年ぐらい何にも変わってませんよね。この紙もこのままのような気がしますよね。

委員 官公庁でも、当初は観光協会と DMO を分けて考えなさいという指導だったんですよ。看板の据替えになってしまうケースが多いので、ということで、資格を失った DMO も何社もあります。

委員 DMO は成功例も少ないですからね。2、3 個ぐらいしかないですね。鎌倉は可能性あると思います。

委員 鎌倉と藤沢は可能性は私もあると思います。

委員長 観光協会としては、機会と予算が必要ということですね。鎌倉と藤沢の連携は鎌倉市観光課が進めているということになるのでしょうか。

事務局 鎌倉藤沢の観光協議会については鎌倉市も参加しておりますし、鎌倉市観光協会も参加いただいて、両市の観光行政と観光協会が県と協議を行っている形になります。

委員 観光協会ではなくて、行政が主体的に、協議会の次第を決めたり色々下作りをやっているのですか。

事務局 いいえ、そこは行政だけではなく、観光協会さんにも一緒に入っている形になっています。協議会の事務局は江ノ電さんにやっていただいているので、両市にまたがってという形になっています。

委員 はい、了解です。分かりました。

委員長 それは基本計画に書かれていけば、やらなければいけないという形になっていきますので、そういう形でこの委員会としては、見える化していくという、その中で実際にプレイヤーの方々が動いていくという形でしょうか。

事務局 今うちの基本計画の中でも検討という検討という形になっているのでその検討を進めています。反対の藤沢市さんにつきましては観光振興計画というのがございまして、その中に今まで DMO のことについては記載がされてなかったんですけども、この鎌倉藤沢の観光協会での DMO の話が進んできてからは、向こうのその計画の中にも、DMO の検討という言葉が入ってきておりますので、これまさにこの先どうしていくんだというところの次のうちの第 4 期の観光基本計画の中には大きく出てくるような形になるかなと考えます。

委員長 ここで方針が開かれれば、その形で進めることはできるのでしょうか。

事務局 そのように考えています。

委員長 資料3に関連して、他にご意見なければ次の議題に移ります。3番の議題「第4期鎌倉市観光基本計画について」説明をお願いします。

事務局 ー資料4・5説明ー

委員長 ご説明ありがとうございました。実際にアンケートを取られるのが来年度で、今回はそれに向けての基礎調査の項目をご提示いただいています。今日のこの会議の中で、基礎調査の項目については、ある程度結論を出した方がいいでしょうか。

事務局 この後、もう一度秋に会議を開催させていただいて、そこでもご審議いただきたいと思っておりますが、予算を計上する時期が迫っており、足りない項目が多い場合、追加ができなくなってきてしまいますので、ある程度今日ここでご意見をいただき、漏れがないようにしていきたいと思っております。

おります。

委員長 はい、分かりました。そういうこと踏まえて、主にはこの資料5について重点的にご意見を伺いたいのですが、いかがでしょうか。

委員 一つご質問があって、調査とマーケティングとは違うと思っていて、ずっと調査が入ってきていると思いますが、調査で集約したデータをどうやって、マーケティング戦略に落とし込んでいくのかというところは、誰がするのでしょうか。調査結果からこういう風なマーケティング戦略をする、という部分をどこがやるという前提があって、調査するのでしょうか。

事務局 調査からマーケティング戦略を作るところまでの補助ということで、この業務は発注しようと思っており、この委員会において、業者の専門知識も活かしながら提案を受け、来年度以降、この会議でもんでいただく、という形で進めていければと考えております。

委員 そうすると、委託する調査と併せて、その調査をどうやって分析して、こういう戦略がどうか、というところのご提案までいただくというところを考えているということによろしいですね。

事務局 はい。そのとおりです。

委員 私はこの調査のところで感じるのは、目的がはっきり見えない調査という気がします。観光事情で来年、再来年の目標数値は現状維持になっているんですよね。観光客を増やそうという基本の考え方ではないんですよね。現状維持をしようという時の調査は、どういう目的でどういう項目を調査するのかというのが、この紙には何回読んでも出てこないんですね。その辺いかがですか。

事務局 今回の調査は、第4期観光基本計画策定に向けた調査になります。今進めているのは第3期の計画ですので、第3期の計画の目標に基づいた調査というよりは、第4期計画の目標をどうたてていくべきかという調査になります。

委員 細かい具体的なマーケティングどうこうということより、大きなアクションプランのマスタープランみたいなものを作るためのデータということですね。

事務局 仰るとおりです。

委員 何を売っていかう、誰を呼ぼう、客単価を上げようではなくて、今足りないのはこれですよ、こういう人が来ていますよ、というところで、それで、その後を考えるのが我々、ということでしょうか。

委員長 今、鎌倉の観光がどうなっているのか、という基礎的な情報を出してもらおうということですね。

事務局 その通りです。

委員 マーケティングを見るのはもしかして我々かもしれないですね。データからくみ取って消化するということになるかもしれないですね。

委員 たたき台がないと、中々簡単には短い時間ではできないと思います。

委員 そうだと思います。いきなりデータの提示ではなく、こういう感じですがどうですかと、ある程度のガイドラインがあると思う。ただ、そのガイドラインに迷わされないように、というのがありますね。

委員 仰る通りですね。

委員 令和7年の目標が現状維持。目標値が現状維持ということは、ここにひとつ考え方があつたわけですね。だからその時に滞在時間を長くしようとか、宿泊日数を増やそうとか、消費額を増やそうとか、なんかそういうことのための調査みたいな、大枠の位置付けがないと、何でもいから調査してくださいでは…

委員 今のご意見素晴らしいですね。現状維持というのがあれば、データを貰ったら、数を上げられないとしたら、単価しか上げられない、単価しか上げられないのだとしたら、このデータからしたら、どうしたらいいか、という考え方できるかもしれないですね。

委員 そういう調査だったらいいと思いますね、私も。これが書いてあればね。

事務局 ありがとうございます。皆様仰っていただいている通りで、今の段階ではどうありたいかという目標を定める前に、何をやるかをある程度決めなければいけないという状況にあるので、今のご質問が出てくるのだと思います。予算計上の都合もあり、順序が逆になっている部分もあり申し訳ないのですが、今仰っていただいたような、目標を立てていくためには、どういった調査が想定されるか、ということ、今の段階で足りなくならないように、洗い出しをしておきたいと思っています。

委員 仮説を我々の方で立てて、こういうことが必要かもしれないから、こういうデータを取ってきてください、という意見がいくつかあるといいんですかね。

委員 まず2点、観光の今の状態がどういう風に変わってきているのか。現場の状況が一番最初の方に委員のお話の中にもあったかと思うんですけども、実際コロナ明けでインバウンドがかなり増えつつあります。先日の中国の観光客の増加に加えまして、ずっと肌を感じていることが、圧倒的にインバウンドの数が増えているんですけども、コロナ前に比べて、まるで違う客層に変わってしまったというのが、肌感覚ではあります。皆さんと昨年度の会議をさせていただいている時のインバウンドは、お客様の方からしても、いい宿泊をして、きちんと飲食を探して、寺社仏閣、歴史を学びたいという意欲のある方がどれだけ来てくれるか、という期待度のお話をされていて、実際実行

に移していこうという時にコロナになってしまったという話であったと思います。その後、今増えているお客様は、どちらかというと、文化的なものであってもアニメ、聖地巡礼、食べ物、食べ歩きをしたいという日本の観光客とほとんど近いものがインバウンドの方も求めるもので、皆さん何をするかという、食べ物や飲み物をコンビニで買う方が安く買えるのをよく知っているので、コンビニにこぞって入って行って、飲み物などを手にして、床に座って、路上で食べ、そのごみをどこかで捨てていく。なぜならゴミ箱がないじゃないか、と皆さん口々に言う。この数か月間、家の周りや店の前に、英語と日本語の看板でここで食べないでください、座らないでください、ゴミはきちんと持って帰ってください、と書かざるをえなくなったんですね。日本人も、海外の人も、全員、座って食べてゴミを全て置いていく、という状況です。日本人の粗悪なマナーだけでなく、インバウンドでも同じことが起こっていて、更に言葉が通じないことで、いいじゃないか、となってしまうというのがすごくあって、実際あまり良くない状況になっています。その上、ここ最近では、飲食店がその客層を狙っていて、食べ歩きを強化した店が増え、小町通りでも今まで無かったような、のれんや提灯がかかった飲食店があって、朝からずっと呼び込みをしていて、日本酒をずっと飲ませているようなお店があったり、また、食べ歩きメインで、今までなかったような、看板を大々的に出して、一応看板の基準ギリギリでクリアしてしまうようなところがあって、完全なる繁華街になっている。

今こうやってデジタルマーケティングとか観光実態、あとは交通など色んなガイドラインはあると思いますが、実際鎌倉市が今行っている観光に対する施策で、例えば自転車を強化して色んなところで乗り付けの自転車を導入しようとなった時に、何が起こるかという、家の前や、停める場所でないところに停めていって、そのまま観光でご飯を食べたり買い物したりする。そしてそこに停められてしまったが故に、どうにもどけられなくなってしまって、そこにまた人だけができる。そして、車が増えたことで、駐車場を探し求めて迷い込んでくる車がいる。車がすれ違えない場所が鎌倉は多いので、すれ違えなくて停めたり、けんかやぶついたりということがすごく増えた。観光客を入れるにしても、交通の便だとか、色んなところがクリアできていないのにどんどん人を呼んだとしても、いくら施策を打っても、いい人たちが入ってこなければ何の意味もないと思う。そこに対して調査を行っていても、観光客の満足度っていうのも、その来る人たちが変わってしまっているんで、多分捉え方だったり、アンケートの内容も大きく変わってしまって、一個一個それに対して施策を立てるっていうのは難しいと思うんですね。鎌倉がどうなっていきたいか、どんな人に来て欲しいか、どういうまちになりたいのかということが一番根底に持った上で、色んなアンケート、調査をして、そこにどんどん合わせていくということをしないと、結局いつも鎌倉はお金がありません、観光客がお金を落としません、それで宿泊客を増やしましょう、としても民泊が増えるので、結局飲食店に落ちるかっていうと、結局ゴミを捨ててしまうようなお客さんが増えて、あまりいいようにはならない。逆に交通の不便が生まれているようなイメージしかないんで、何をもって、どんなまちになりたくて、どんな人を呼びたいかというところで、もう一度立ち戻っていかないと、あのときコロナ前に立てたオーバーツーリズムの状態と、今のオーバーツーリズムの状態は、また違ったなど。残念ながら悪い方向にいつている。なので、先ほどもスペシャルツアーの補助金があって、という話があったと思うんですけど、それこそ本当に、例えばそういうもので、それに対してフォーカスして、どんな人を呼びたいか、それに賛同してくれるような人達を呼びたいまちにするのか、そういうふうに観光客を考えていかないと、ただ繁華街になってしまう。ましてや市役

所の移転や、電気自動車が云々とか色んなことをやるよりも、もっと全体的に考えないと、繁華街と、なんだかよく分からないけどサステイナブルという響きに特化してしまった、かっこいい鎌倉みたいな場所が、全部セパレートしてしまって、いいまちにならないと私は思っています。

委員長 はい、ありがとうございます。多分皆さんが感じてらっしゃる、今のこの時点でアンケートを取る手前でやることあるだろうという意識と共通する話をしてくださったと思います。小町通りで何が起きているのかということよく分かりました。ありがとうございます。

今、委員も仰ってたんですけども、これから鎌倉の観光をどうしていきたいかということをお話する手前で、アンケート調査に踏み切って、順番としてはどうしても逆な状況があるだろうとは思ってますね。ということは、先取りで、この観光基本計画で、どちらの方向にこれから舵を切っているかなきゃいけないかという議論をしながら、この項目についてちょっと考え直すっていうことが必要ではないかなと感じています。

今の委員の話なんかもそうですね、鎌倉の観光をどういうことまでやりたいのか、それに対して、今来ている人達は思うのか、とか。市民はどう思うのか、とか。そういうアプローチが必要なのかなと思います。どうでしょうか。

事務局 あくまでこちらの資料 5 に書かせていただいたのは、市からの業務発注の仕様書となる扱いのもので、実際令和 6 年度に入って、この委員会で皆様をお願いしたいところは、やはり調査は、実態の把握という意味では必要だと思っんですけども、その実態を把握した上で、皆様に今仰っていただいたような目標を立てていただいて、そしてそれにまた調査が乗っかってくるといいですか、並行して進めていくという形になると思います。あくまで今年度、令和 5 年度に大学の皆様にご協力いただいて実施する市民意識アンケート調査は、まず本当に現状の把握ということで、市民の方々が何を本当に求められているのか、地域の方がどういう考えをお持ちなのかというベースの資料を集めるための調査で、そこは目標のための調査というよりは、実態把握のための調査ということが今年度実施するアンケート調査になります。

委員長 今おっしゃったアンケートというのは、表の一番下のところに市立大学のアンケートですね。

事務局 そのとおりです。

委員 私は調査などやらないで、何か物事を動かす活動にお金をまわしたらどうですかねと思います。実態の調査というのは、肌感覚でみんな知ってらっしゃるんじゃないのでしょうか。わざわざ数値化しなくても。あとは県とか国とかもビッグデータをお金かけてやっていますから、その辺からもらうことによって、大きな動きは捕えられるのではないかと。鎌倉でやるんだったら、この角に来る人がどう動いているのかとか、どんなふうに変わっているのかとか、もっとミクロの調査なら話分かるんですけど、全体的な把握のための動態調査というのはちょっと無駄なような気がします。それより、どういうふうに満足度を高めていく施策をやっていくかに注力した方が私はいいんじゃないかと思います。

全体的な数値的な動きで捉えるのと、そこに来ている人たちが毎日同じ角にいますと、3年かけて

来る人の年齢層が変わるとか、求めるものが変わっていくとかっていう、そういった質的な変化っていうものを捉えていくような調査にした方がいいんじゃないでしょうか。

人数とかそういう話ではなくて、旅人のライフスタイルとか、エクスペクテーション、期待みたいなものが、我々はフォーカスできるが故に、その変化をつかまえていくみたいな調査の方がいいんじゃないのかなと思いますね。

委員 質問ですが、4番の先行事例の調査で、日本国内および海外の先進事例に関する事例調査を実施するというのは、何の先進事例をイメージされているんでしょう。例えばオーバーツーリズム対策を国内海外でどんなふうに行っているのかとか、何の先進事例が欲しくて調査を立てているのか教えてください。

事務局 実際には皆様のご意見をいただきながら進めるというところではあるとは思っていますが、今のところ、例えば、今仰ったようなオーバーツーリズムで、例えば海外だと、もう観光客はこういう人だけ来てください、それ以外は来ないでくださいというような極端な打ち出しをされているようなところもあると聞きますので、そういった海外の例も含めた先行事例を参考に調査していただくようなことを今のところは想定しています。

委員 来年度の予算取りをするために、こういう調査をやりたいということ、今年度の秋前には決めたいということで、やるのは来年度ですね。

事務局 そのとおりです。

委員 これはいわゆる予算に対する発注書ですよ。本来、仰る通り総論から立ち上げるべきでしょうけれど、そうすると5年ぐらいかかると思うんです。ある程度、示唆をいただきながら立てていかないと、時間軸では間に合わないかもしれないですね。

委員 私は鎌倉市民の意識調査は、すごく興味があります。ここに集まってる皆さんは、どちらかというと、皆さんたくさん来てください、来た人の満足度を高めたいです、できればたくさんお金を落とさせていただきたい、と思うような、どちらかと言えば、アクセルが得意な方が集まっていて、大変ありがたいなと思います。

それが、鎌倉市民の総意と合ってるのかどうかってなると、もう鎖国みたいにして少しの人だけに楽しんでもらう方がいいんじゃないかという、そこまで極端じゃないかもしれませんが、もしかすると僕ら、ここにいる人たちはどちらかというといけいけなので、積極的に関与していった方がいいんじゃないかという考えですが、もし市民の方が、いや、オーバーツーリズム嫌だよ、コロナ禍は空いていて、あっちの方がいいっていう風に思う方がいるなら、ちょっとその考え方を大きく変えなきゃいけないと思います。

空いていてよかったっていうのは、それはそうだよ、と思います。でもそれは、できれば、それと同時に、観光で来ていただく満足度を高めながら、空いていて良かったというようなこと、その両立をどうやったらできるのかということをお話し合っていくということもあるので、実はこの市民意識ア

アンケートというのは、私の周りはどっちかといったら、来たいと言ってくる方が多いので、そちらの方の意見しか耳に入らない、でも、市民のアンケートとなると、許せないと思っている方の意識もあるかと思うので、その辺のところは全部役所でやっていることですから、そこはアンケートを取っていただいて、フルスロットルのアクセルか、40キロで走らなきゃいけないのか、80キロなのか、高速で行くのかどうか、ということの判断材料になると思うので、その辺のところでも今、コロナ明けに市民の方がどういうふうになっているのか、考えなければいけないと思うので、そこは観光の方が、市民の方がどういう意識を持っているかというのは、ぜひ調べていただきたいと思っています。

委員 多分、事務局の質問の意図は、そういう色々なセクターの質問は、これで足りていますかということだと思えますよね。もっとこういうセクターを聞いてくれた方がいいんじゃないですか、という意見が欲しいという。

委員 外から来る者として、この4、5年で大きく変わったのは、新しいお店に行くと、お店の人がこの人は地元の人とか、観光客からジャッジメントし始めるようになったという。私はよそ者扱い、という感じがするんですよ。地元の人たちは非常に気持ちよくやっているんですけども、そういうところに鎌倉が変質しているなど感じます。そういうのが何らかの調査項目に入れられるかどうか分かりませんが、鎌倉に限らず結構あるんですよ。

事務局 はい、それでは私の方から。まず観光基本計画は、観光客のためだけのものではなく、鎌倉に関わる方々のために作っていきたくと思っています。そういった意味では、バックデータなるものについては明確なものを用意しておかないと、今後説明ができないと思うので、行政としても来年度調査に向けては、ある程度お金を払ってでも、こういった調査をして、ビッグデータの活用とか、そういったものから市が鎌倉の観光の状況や、今後の予測はこうであるという明確なデータを用意したいので、こちらの業務を想定しております。

また、先ほどのスケジュールの一番下に横浜市立大と協力して、市民の意見を吸い上げることによって、そういった意味で、ビッグデータであったり市民のデータだったり、また入込み観光客数の調査の中でアンケートを取っていただいて、それが先ほど鎌倉観光事情の満足度などになりますので、そういったところで観光客のデータを広げながら、鎌倉がどうあるべきだ、というところをまず押さえていきたいので、そのための第一歩として、まずは来年度、データについてはある程度お金をかけて収集したいと考えております。このデータについては皆様いろんなご意見もいただいております、こうあるべきだと、こういったデータがあった方がよいのではないかと、今回、様々な意見いただいておりますので、こちらについてはもう今日はお時間もございませんので、よろしければ、皆様、後日メール等で頂戴することによって、ある程度そのデータの項目、載せるべきデータ項目というのはストックされますので、それでまた整理させていただければと考えますが、如何でしょうか？

委員一同 一異議なし

委員長 項目の数としてはこのぐらいだということでしょうか？増えても大丈夫ですか？

事務局 内容によって増えても大丈夫です。

委員長 はい、ありがとうございました。以上で議題3番まで終わりました。4番、その他について、事務局からお願いします。

事務局 先程スケジュールをお示しした際にご説明したとおり、秋頃には先程ご審議いただいた仕様書を確定させる必要がございます。つきましては、次回会議は10月末頃に開催させていただきたいと考えております。日程の調整は近くなりましたら改めてメールで調整させていただきます。また、先日、令和4年度第1回、第2回の議事録をメールでお送りし、皆様に内容の確認をお願いしておりました。修正すべき点がございましたら、本日中に事務局までお知らせください。ご意見がないようでしたら、市ホームページに公開いたします。事務局からは以上となります。

委員長 はい、ありがとうございました。長い時間ご議論ありがとうございました。

事務局 委員長、司会進行ありがとうございました。以上をもちまして本日の観光基本計画推進委員会を閉会させていただきます。長時間にわたりご意見いただきまして誠にありがとうございました。