

## 第5回 鎌倉市観光基本計画策定委員会 会議録

日時；平成18年7月3日(月) 14時から16時まで

会場；鎌倉市役所 第2委員会室

出席委員；古谷委員長、菅原副委員長（以下、あいうえお順）

大嶋委員、大津委員、城戸委員、國生委員、浜田委員、藤川委員

出席職員；進藤部長、相澤次長、宮田課長、中野課長補佐、鈴木主事

傍聴者；2名

会議の概要；

第2期観光基本計画第2案について意見をいただいたところ、大きな構成については了解が得られ、こまかな内容の部分についてさらに検討を行なった。

議事の概要；

### 1. 開会のあいさつ

### 2. 庶務事項

事務局；

本日、小西委員と中根委員と古谷委員が、所用があるとの連絡をいただきましてご欠席になります。それでは始めたいと思いますよろしくお願ひいたします。

委員長；

こんにちは。早速ですが第5回目の委員会を始めたいと思います。それではお手元に資料がそろっていると思いますが、議事次第に基づいてまず庶務事項について事務局から説明をお願いします。

事務局；

こんにちは、よろしくお願ひします。本日の会議の公開の状況は、広報かまくら6月15日号で募集をかけ、2名の方が傍聴にいらしている。手元の資料は委員に配布したものと同じもので、お持ち帰りいただいて結構です。会議中の録音・写真撮影についてはご遠慮いただき、会議の円滑な運営にご協力いただきたい。

前回の会議録は郵送で送付したが、修正をさせていただき、確定させていただいた。ありがとうございました。

委員長；

ありがとうございます。今日は傍聴者の方がいらっしゃいますが、円滑な議事の運営にご協力お願ひします。また会議録については確認しますが、これで確定ということでよろしいでしょうか。何かあれば事務局の方に言っていただければと思います。

今日は、観光基本計画第2案ということで、前回いろいろと揉んでいたものを踏まえて修正したのについて事務局から説明をお願いします。

### 3. 審議事項

#### (1) 第2期観光基本計画 第2案について

事務局；

お配りした資料の確認をさせていただきます。郵送した資料としては、「資料1 第2期観光基本計画 第2案」、「資料2 方針比較、アイデア等」それから「第4回策定委員会会議録」になります。それから資料3として、本日欠席の中根委員からあらかじめご意見をいただいています。以上になります。

それでは、説明を始めさせていただきます。まず資料2の5ページ、A3の表をご覧ください。前回までの議論をこの表を使って整理したいと思います。この表は、これまで提案してきました基本理念、基本方針の構成を、会議の順に示したものです。

一番左側が、現行の第1期観光基本計画における構成で、この構成には、実施計画が、方針ごとに張りついていなかったために、方針一事業の関係を明確にし、かつ市民から見て分かりやすい構成にすべきではというご意見をいただきました。したがって、第3回の委員会では、基本方針をソフト、ハード及び推進体制の3つに整理し、特に現行計画で進捗の弱かったソフト部分を強調した整理を行ったものです。この案に対しては、「分かりやすくなった。一方で、取り組みの主体別に分けたほうがいい。」「歴史的遺産の保全などは、そもそも守るべき大前提で、基本方針レベルではないのでは」という意見もありました。

これらの意見を受けまして、前回、歴史的遺産の保全を1番目に持ってきた5つの並列的な構成にまとめたところ、「前回提示のソフト、ハード、推進の3つのほうが分かりやすい。」「ソフト、ハードで分けるのは、表裏一体の関係もあり難しいのでは」「3つのまとめは、理念と基本方針の間に入る方向性(コンセプト)が適当では」「そうすると、屋上屋を重ねるようで分かりにくい」「市民にとっては、キャッチフレーズ的に何かあればいい」という厳しいご意見もいただきましたので、再度見直しを行いました。見直しに際しましては、委員長、中根委員にお時間をいただいております。

新たな構成を作成するに当たっては、基本方針に事業を貼り付けることを前提にしない、基本方針をソフト、ハードにわけることによって、基本理念・方向性(コンセプト)・基本方針のように、階層を増やすことは避ける、分かりやすい表現を取り入れる、などの点を考慮して、表の右端にあるような、基本理念と基本方針の間に、「目標」を取り入れることで、「目標」一実施事業の体系を確保し、基本方針は、目標を実現するための基本的な考え方として、整理をしたものです。

その構成内容について、資料1に沿って、順に説明させていただきます。資料1、第2期観光基本計画(第2案)をご覧ください。表紙めくりまして、2ページとなっております。こちらは、今回初めて提示しておりますが、1-1 第2期鎌倉市観光基本計画の目的と位置づけについて説明しております。説明は省略させていただきます。

3ページの「平成8年以降の鎌倉の観光を取り巻く環境」と4ページの「第2期観光基本計画の策定に向けて」の文章部分は、これまでどおりの内容となっております。

5ページには、前々回くらいからご指摘をいただいております「取り組みのイメージ」について、図表を修正しています。「これまでの取り組み」では、どちらかというと、観光事業者、団体、行政がバラバラに観光客に向き合っていた。一般市民もちょっと離れていた感じでした。「これからの取り組み」では、鎌倉らしいおもてなしという共通のキーワードを中心に、市民も含めた皆が連携して、それぞれの役割を担って、協力して観光客に接していく。観光客にも「鎌倉市のまちづくりの理念を理解し協力する」姿勢を持っていただき、相互理解

に努めていこうという図表にしています。

ページめくりまして、6ページには、基本理念をそのままのせています。この基本理念の次に、この計画のめざすところは何なのか、その将来像や目標について、10年先のイメージについて、言葉で表現しています。

目標1は、鎌倉らしさにこだわる観光の実現で、他に類を見ない観光都市鎌倉の質の向上として、「鎌倉の歴史や伝統などを体感できるプログラムによって、観光客や市民も「鎌倉らしさ」を理解できるようになる」「平日に催しが開催され、ゆっくりと鎌倉を楽しむことができるようになる」「情報発信が充実して、思い立ったその日に鎌倉を楽しむことができる」「夜間や早朝のイベントが増え、何泊でも宿泊したくなる」「小中学生用の多彩なプログラムによって、鎌倉をもっと好きになる」を挙げています。

目標2は、伝統と快適性が調和した観光空間の実現で、誰もが安全で快適に楽しめる観光空間の整備として、「歴史的遺産や豊かな緑、まち並み景観の保全と世界遺産への登録」「散乱ごみのないきれいなまち」「観光案内標識や各種のガイドが充実して、外国人も楽しめる」「公衆トイレが改修され、一般商店の協力も得られる」を挙げています。

目標3は、地域が一体となった観光振興の連携と推進として、「観光主体のネットワーク化による連携や調和が図られる」「一般の市民も鎌倉に住むことに誇りを持つことができる」「アクションプランの振興管理が行われる」を挙げています。

これらは、10年先のイメージ等はあくまで例示なので、委員のご意見をいただきたいと考えておりますが、目標として3つ設定したのは、すでにお気づきのとおり、ソフト、ハード、推進の分け方とほぼ同じです。これを目標として整理したことによって、これらの目標を実現するために何をするかという実施計画(アクションプラン)をこの目標に貼り付けることによって、だいぶ分かりやすくなったのではないかと考えております。

次に、8ページ、9ページですが、こちらは、前回提示した5つの基本方針をそのまま掲載しています。方針ごとの説明は、少し細かくなっておりますが、説明は省略させていただきます。

10ページからは、具体的な実施事業の説明をしていくこととなりますが、最初に3-3アクションプランの実施主体ということで、今回新たに提示しております。

実施事業をお役所的な事業のイメージに捉えられないように、皆で取り組む事業として、アクションプランという表現を使い、その図表で、観光事業者、第1次産業、市民、行政、関係団体、そして観光客がそれぞれの立場で協力・連携して、「鎌倉らしいおもてなし」に取り組むことによって、最終的に「住んでよかった、訪れてよかった」のまちづくりにつながるということを例示しています。

11ページには、3-2アクションプランの目標指標として、前回提示した目標について、数字の一人歩きがないように、少し説明を加え、かつ満足度を示す指標のほかに、12ページにあるような観光客数などの実績数値も出しております。

13ページには、3-3アクションプランの構成として、先ほどの10年先のイメージにつながるためには、こういうことをしましょうという取り組み事例を、列挙しています。これについては、次のA3判1枚の表をご覧くださいのほうが分かりやすいと思います。

こちらは、前回提示したときに、行政の事業しか入ってなくて、官僚的な計画とご指摘を受けた表を修正したもので、目標ごとの取り組み内容について、誰が、どのような役割を担うのかを示しています。◎は、主体的に ○は、補助的・支援 △は、理解と協力などといった感じです。

例えば、目標1-1「鎌倉らしさの再認識と鎌倉らしいおもてなしをしよう」は、鎌倉を体験できるプログラムを開催しようとする、観光事業者などが主体となって、観光協会などの

関係団体が協力・支援して、事業に取り組もうということを示しています。これらは、いずれも例示ですので、のちほどご意見をいただければと考えております。

以上が、新たな構成案の概要となります。まずは、構成内容についてご意見をお願いできればと思います。

なお、本日、欠席をされております中根委員から、本日お配りしました資料3として、ご意見をいただいておりますので、紹介させていただきます。

資料1の5ページ下の部分、鎌倉のまちづくりの理念を理解し協力するの「協力する」という部分、理念を理解し「共鳴してもらおう」という表現でどうか。

次は7ページの目標1、下の括弧のところ、他に類を見ない観光都市鎌倉の質の向上を、「わが国を代表する」とする。次は目標3、鎌倉らしい伝統や文化を観光客にも理解してもらえるようになるでしょう、というところを、「理解してもらえることなり、それによって鎌倉市民の鎌倉市に対する愛着、誇りをさらに深めることになるでしょう」とする。次は10ページ、自分の家のところを「自分の家や庭」と言い直している。

次は11ページ、目標指標の観光客の意識の表、観光課WEBアンケートと来訪者アンケートの結果を載せているが、中根委員の意見として、「出展は異なるアンケートだが質問項目が同じなのでまとめてはどうか」という意見。

12ページ、海水浴客数について、「現状維持としつつ、観光客数と同様、夏の海水浴客だけでなく、自然体験や海浜・海洋レクリエーションといった客層の多様化を目指します」としています。最後は13ページ、目標2に「利用時期・時間帯の分散や公共交通の利用促進を図り、市民、観光客双方に快適な交通観光を実現しよう」というのを足したらどうかという意見です。以上です。

委員長：

事務局から説明あったように、前回色々出していただいたが、前回までは基本理念に基本方針をぶら下げ、その方針の下に実施事業を載せる形で提案したが、非常に分かりづらいとの指摘を受けたので、事務局と中根委員と私で協議をしました。結果、基本方針を切り離し、理念の下に目標を掲げ、その下にアクションプランをぶら下げるという形で構成をし直してはどうかということで、こういう形で今回資料を出している。基本方針については、間に挟む形で分けてある。全体の構成について議論いただきたい。

委員：

前回いろいろ言わせていただいて事務局の方を混乱させたと思うが、今日の説明で非常にすっきりした印象を持ちました。大筋については何も言うことはないが、個々の中の実現についてはまだまだ問題がありそうなので、ページを追って委員の皆さんの意見を拾い上げるという手順を取ったらどうか。

委員長：

私もそれでいいと思う。皆さんよろしいでしょうか。

2ページについては、前回の図を変えて、観光基本計画を真ん中にレイアウトしている。I-2の取り巻く環境について、文章表現についてはどうか。特に無ければ次に進みます。

4ページ目の策定に向けては、5ページの図と対になってみてほしい。これからの取り組みのイメージのところ、計画案全体を貫いているものとして、「鎌倉らしい」というキーワードが現れているので、「鎌倉らしいおもてなし」というのを中心にして、関連するステークホルダーが周りを囲んでいるという形になっている。これについては、「第1次産業」「事業

者」という書き方がいいのかどうか。

委員：

前日も発言したが、「市民」と「事業者」は別なのか、そこをどうやると円にうまく表現できるのか。アイデアは無いが、市民も事業者も一体なのではないか。

委員長：

市民であり事業者であり、市民として言う立場と事業者として言う立場、二面性がある気もする。

委員：

関係団体とは、それらの事業者が集まった団体が関連団体だったりする。

委員長：

この中にはNPOが含まれるとか、丁寧に書いてもよいのでは。

委員長：

常住人口という意味での市民なのか、従業員という意味での事業者なのか。

委員：

「住民」ではないか。観光事業者とか関連団体は、住民とは違う意味の位置づけでよいのでは。「鎌倉らしいおもてなし」の「おもてなし」という言葉がどうも市民の立場では、観光客をおもてなしするということについて、ちょっとピンと来ないところがある。大事にするという意味では分かるが。この円の中に「鎌倉らしさをモットーとする観光政策」を置き、質の向上とか施設の整備とか、推進体制の構築とかをかつこ内に併記し、5つの分野の人たちが協調しながらやっていく、という様に書いたら如何か。

それと「第1次産業」という書き方はしっくりきません。鎌倉の物産という表現にしたらどうか。

それから、中根委員も言っているが、観光客に対して「協力する」という言い方は無いので、「共鳴してもらおう」ということで良いのでは。観光客に対して何かを要求することは表に出す必要はないという気がしている。

委員：

全く同じ。おもてなしがサークルの真ん中に来ると、これが全て何かを考える基準になりそうということと、中根委員が書かれたように、事業者がこういう言葉を使うことはありえない。ルールやマナーを理解して協力してもらおうということを書いてあるのだと思うが、理解と協力を「あおぐ」という言い方がいいのか。中根委員の「共鳴してもらおう」、「する」を直して「してもらおう」、すごくここの言葉に迎える側の気持ちの部分もあるので、言葉一つも非常に大切だと思う。上からものを見る見方で書いてあるなど非常に感じた。全部見た中でここが一番気になった。

あとは上下に向かっている矢印は、協力を仰ぐのは上に向かっていく観光客側からで、上から下に出る部分は果たしてどういうことなのか。ひとつは情報を発信していくということがある気がする。ここで全部出す必要はないが、今後そこから落ちていくものの中に重要になってくる課題があるかなと思う。

委員：

その図について。第1回目か2回目に言ったと思うが、一口に観光客とくくって良いのかということ。仕方ないと思うが、観光客の中にはさまざまな観光客がいるという図の作り方もあるのでは。多様な観光客の志向があるという作り方がいいかと思う。

「鎌倉らしいおもてなし」というところを「鎌倉らしさ」と書き込んでしまうのが適当ではないか。

委員長：

5ページの図については今の議論を踏まえて修正したい。

6ページからは基本理念と将来像をまとめたもので、基本方針を切り離している。基本理念については前回までの資料でも書いていた。重要になってくるのは「鎌倉らしさ」の書き方について何かあれば指摘を。目標を3つに分け、表には出さないがソフト・ハードと推進体制いう前回までの形になっている。子どもたちが読んでも分かりやすい文章にしてくださいとリクエストしたが、文章についてもご意見をお願いしたい。

委員：

その前に6ページの下の方の2行について。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たいと考えていますという意味か。

委員長：

この部分は5ページの図にも関わってくる。場合によっては観光客と一緒にという言葉自体が無くてもいい。

委員：

それから7ページの下から5行目。「観光振興が推進されるでしょう」という部分の「でしょう」というところは、「推進したい」とか、もう少し意志があっているのでは。

委員：

ひとつとみたいですね。

委員：

同じページ、「振興管理組織」は他のところと同じ「進行管理組織」でいいか。

事務局：

これは誤字です。「進行」です。

委員：

7ページは小学生が読んでもたいへん分かりやすく、すばらしいと思う。ただ主体とか、語句の整理だけ出来ていればいいのではないか。

目標2の「観光空間」はどういう意味を持っているのかだけ整理しておきたい。

事務局：

お客様がいらしている場所、それは、お店であつたり道路、駅など、ハードの部分で使っ

ている。

委員：

観光客の立場から、鎌倉の観光で一番問題なのは足の部分。混雑・不便さに対する観光客の不満はかなり強い。ミニバスの活用とか、交通システムを住民の足、観光客の足という観点から整理して、観光客にこのまちは利便性がよいというような印象を与える政策・工夫があつてよいのでは。目標2の文言に交通政策のあり方を考えたいという文章がほしい。

委員長：

事業・行動計画についてはこの後のアクションプランで出てくるべき。目標のところどこまで書くか。

委員：

観光空間の実現という目標の中で触れてもいいのでは。

委員：

観光空間はハード部分だと聞いたが、全体的に観光をどうとらえているか。神社の立場からは、鎌倉らしさを表現するに当って、宗教都市・信仰空間という言葉は何度も使ってきたが、一切出していない。観光という言葉の中に、歴史、伝統、文化、信仰、自然まで含めて考えているか。

委員長：

「鎌倉らしさ」の中には精神とか伝統という言葉はあるが、宗教性といったものを含めて書いておいたほうがいいのかもわからない。

委員：

鎌倉らしさというのは、自然、お寺やお宮があつて、まちが出来上がっているということでは確固たる事実である。そこに気持ちの安らぎを得る空間として、信仰があると思う。そういうことが出ていない。最初のところで精神的な部分を追求しているのは分っているが、宗教の立場からいうと不満足な表現。そこまで含めて理解していいのか確認したい。

委員長：

個人的にはそこまで書いているという理解でよろしいと思う。ただ行政のマスタープランの中でそこまで書いていいのかは分らない。積極的に書くということで委員の皆さんの中で意見の一致が見られるということではよろしいですね。

委員：

最初からこの委員会の特徴だったのは、精神性とは何か、これを大事にした質の向上、その辺を考えようという意見がたいへん強かった。目標1のところでも一言でも触れるべきでは。交通の問題も同じで一言触れてほしい。我々ここで議論してきた者は、そこまで含まれていると想像もつくし解釈もできるが、これを外に示した時、一般の人に理解してもらおうとしてもそれは無理。言葉として示さないと理解されない。

事務局：

観光空間、観光とは何かというお話しをいただいたが、目標の最初のところで述べたように「鎌倉らしい空間を形成している歴史的遺産や豊かな緑」ということで、当然この中に神社仏閣等も入っている。目標2はハードの部分を良くしていきましょうという部分を書いている。これまで議論いただいた宗教とか信仰とか精神性というのは、「鎌倉らしさ」ということで目標1の「鎌倉の歴史や伝統、精神性、生活様式」、この部分で読み取ってほしい。この部分に信仰とかを盛り込むのは構わないが、ソフトは前段、ハードは後段で分けて考えてほしい。

委員長：

建築とか景観では、宗教空間とか商業空間とか交通空間とか、空間の重層性を視覚化するというのはやるが、そこまで表現するかはまた別。より積極的に書いたほうが良いということであれば、それもよろしいかと思う。

副委員長：

ぜひそういう方向でお願いしたい。今までの流れを見ていると、従来の計画を引きずっている気がするので、違いを出した方が、インパクトある。

委員長：

実際にやることはそんなに変わらない。ただ、実行に移してチェックしていくことが重要。

副委員長：

「もてなす」も前計画からずっと引きずっている。またそれが中心になっている。前計画を修正していくという考えか。

委員長：

修正していくというよりも、積極的に進行管理をしていく部分とかステークホルダーを考えていくこととかが大きく変わっている。

副委員長：

組み替えただけで新たなものが出てこないような気がする。

委員長：

5ページの図とか、アクションプランで役割を明示しているところが前計画には無かったもの。役割分担の話などは、最近の他の観光基本計画を見ても新しく出てきているもの。そこは大きく違ふと理解している。

あとは目標の設定の仕方について。数値として上げられるものをすべて目標指標としていかにについては議論があるかと思うが、何をどこまでやりたいのかを書くことも、この計画の覚悟を決めていくことになる。

委員：

おかしい表現や間違った表現は直さなければならないが、細かい言葉にこだわらず、これから必要なのは実行・実現していくことなので、そちらにウェイトをおいていくようなものに注力したほうが良い。

委員長：

まず前段のⅢ－２までについて議論していただき、残った時間でアクションプランの中身を考えたいと思う。

委員：

目標１に精神性が書いてある。目に見える形の、空間だとかにもそこが加わるというのは大切だと思う。今までの基本計画では、読んだ人たちにはそこまで見えてこない。小学生でも分かるようなという意味においては、そこまで書き込む、例えば茶の湯が日本人のおもてなしのベースにあって、その茶の湯は武家の古都鎌倉に由来しているとか、そういう関連もストーリーとして盛り込んでいくと、例えば建物を作る空間においても鎌倉らしさを意識してやっていこうということに話が繋がるのでは。

副委員長：

関連して、八幡様もおっしゃっていたが宗教的な色合いを出すということならば、５ページの図の中に、我々寺社仏閣がどこに入っているかという「関係団体」になる。しかも関係団体の中の一部になる。輪をもう一つ足して寺社仏閣として出してほしい。第１次産業という言葉も抵抗あるが、具体的に出せるならぜひお願いしたい。

委員：

８ページの一番下「共生を図ります」というのは分かりづらい。観光客に、何かやってくださいという要求が裏にあるようで、いかがかなという気がする。

９ページの方針５、「姿勢を共有し」という部分、「構築し」としたほうが言葉としては分かりやすい。

委員長：

他になれば、次に進みます。アクションプランの実施主体だとか目標指標について意見はどうか。

委員：

１０ページのところ。アクションプランを実施することによって、「鎌倉らしいおもてなし」に集約して終わっているが、私としてはループというか循環がそこに生まれていく、出来ればループではなくスパイラルで上っていくというイメージで積極性を表したらどうかと思う。またそこには都市間競争としての意味もあると思うので、より向上的にということを求めたい。

委員長：

計画論としてフィードバックループをイメージ的に書いていくのはいいと思う。出てきたら評価してまたフィードバックしてという。

委員：

せっかくここで評価のプログラムまでやろうとっているわけでもあるし。

委員長：

この辺は、事務局で出された意見を整理していただく。では議論の後半に入る。

資料1について、全体的にはおおむね合意が出来たということによいか。重要なのは、アクションプランを具体的にどう書き込んでいくのかということ。

13ページ以降に、アクションプランの構成と役割分担がある。これについては資料2に方針の比較、アイデアとしてまとめてある。事務局から説明をお願いしたい。

事務局：

これまでの部分は、中根委員からいただいたご意見も入れて修正するという事によければ、次回に修正案として出します。

これからはアクションプランとして、具体的にどういうことをやっていくか議論いただきたい。委員長から話しがあったとおり、資料1、Ⅲ-4の表について、やって行きたいこと、これは別の人がもっとがんばるべきなどのご意見、アイデアをいただければと思う。参考になればということで、資料2の2・3ページにはいろんなところから出てきたアイデアも羅列した。どこにどういう形で当てはめるかなども自由に議論いただきたい。

委員長：

今回初めての議論になるのでご自由に意見ををお願いします。

副委員長：

ざっとでいいが、10年前の基本計画で出来たもの、出来ないものが確認できないか。

事務局：

1回目の会議で、進捗状況をまとめた一覧を資料として提示している。おおまかではあるが、どの程度やってきたかについては、一応説明しているが。

委員：

今回のアクションプランは、冊子が出来たらそこにも盛り込むか。市民も読める形になるのか。

委員長：

その通り。出来ていない事業もはっきりする。市全体として行政評価をしていると思うが、観光政策だけではなく、交通政策、産業振興などが入ってきていると思う。観光に関する部分だけ抜き出して書いても良い。

事務局：

行政評価は、事務事業のレベルで評価を全庁的にやっているのだから、行政のやる部分については5年間の目標とそれに関する進行管理というのは出来る。ただ今回は、行政の計画だけという考えでなく、7ページで計画が目指すところを将来像として示している。

10年後こうなるでしょう、こうなってほしいというイメージである。これを実現するためにやることを書いている。役所がやることだけを書いているのではなく色々書き示している。

委員：

アクションプランの構成のところでも、大きな項目というのを例示していいということか。

委員長：

13 ページの内容をどこまで増やすかというのものもある。

委員：

14 ページは13 ページそのものなので、13 ページの項目をチェックして、増やせるものは増やして書かないとそれが取り残されてしまう。

観光客の立場からすると、目・耳・口・足に関わることがどう満足されるかという観点で観光地としての評価が決まる。観光客にとっては街並みとか景観ということについて、ずいぶん街並みが乱れてきたとか、鎌倉の古い街のイメージがどんどん変わって、一体古都鎌倉はどこへ行こうとしているのかと、不安の声がかなり強く出ている。ここには街並みについて何も載っていない。

目標 I-7、鎌倉ブランドの「野菜」と限っているが、鎌倉ブランドは色々あり、またこれから作られてもいく。鎌倉ブランドの「物産」をアピールしていく、ということが必要。鎌倉らしいおもてなしの中で飲食に関わるものとして、精進料理、お茶等、宗教に関わる文化がある。そういうものをお客様に味わってもらうための機会を提供するといったことも盛り込んでほしい。

それとどうしても必要なのは、評判の悪い交通渋滞、交通システムの悪さをすっきりさせて、鎌倉の町歩きは良かったと感じてもらえるように抜本的な方法を考えないといけない。交通システムについても新計画検討の意向を打出してもらいたい。

委員：

目標3の2、3がポイントだと思う。ここが本当に機能すれば、それらを具体的に日々アップデートしながら動かしていくことになる。この辺をもっと掘り下げたいが。

委員：

私もそう思います。これを作ってなんで今回見直すことになったかということの発端をたどると、出来てることと出来てないことのムラがあったり、そういうチェックをする人がいないとだめだったということに気づいたからだと思う。直すべきでは。

委員：

現計画にも「推進体制の整備」として載っている。載っているがこれについては何も有機的組織化が図られなかったことで、計画の実現を進めることが難しかったのではないのでしょうか。

委員長：

基本計画策定後、半年若しくは1年以内にこういった組織を立ち上げて、定期的に進行管理していくということも含めてアクションプランに書いてもいい。アイデアを出してほしい。どのくらいの頻度で進捗管理するか、など。

委員：

軽井沢で町長や観光協会会長と話した。軽井沢町の観光協会は、以前行政の中の組織のひとつだったが2年前に独立したとのこと。2年間に何をしたかということ、観光戦略会議をしていた。色々なネットワークで色々な組織の人が入ってやってきた。鎌倉の場合も、ネットワーク組織をつくり、意見を集約し、智恵を出しあい、実現・実行に移したらどうか。

副委員長：

観光協会の活性化も同様に考えていかなければならない。その辺になると少し難しいか。相反するものではないと思うが。

委員：

観光を中心にこの街を考えていくと、従来の組織を改変して、例えば観光協会をもっと大きく位置づけるとか、機能を持っていただくというようなことを考えざるを得ない。あるいは観光協会・市・行政・各団体・市民の関係者などが入った諮問検討委員会のような新しい組織作りを考えないといけない。

委員長：

組織のイメージについてはどういったものをお持ちか。

委員：

イメージとしては、私利私欲の絡まない団体というのが私の目標。物言う人が一人リーダーシップを発揮し、そっちの方向に持っていかれることのないような、公平性・公共性の高い団体がいいと思う。

委員長：

アクションプラン全体に戻ります。アイデアとして、市民、関連した自治体でこういったものがあるというのを資料2にまとめてある。また5ページの図で矢印が両方に出ているが、情報発信について意見も出ていたがこの辺もどうやって進めていくのか。また資料2の表の中で、ここを強く推進したいとか、挙げられていないものなど、ご意見いただきたい。

委員：

資料3ページに「ムーバスの運行」とあるが、ムーバスとはどういうものか。

事務局：

武蔵野市で市民のための回遊バスが運行されている。ミニバスと意味は同じ。

委員：

目標2の4番目「神社仏閣等に常駐のボランティアガイドの配置」。まさにこのまちに欠けているものです。お寺にもガイドを常駐させられるような体制造りこそ、市民が大いに活躍できる場でもある。

副委員長：

市で置いていただけるのであれば、お寺は良いが。

委員：

美術館に良くあるヘッドフォンはどうだろうか。返すとお金が返ってくるというのであれば、お金はかからないと思う。由来を聞いてから見るのと、訳分らずに見るのとでは全然入り方が違うのでは。

シルバーボランティアガイドなど頑張っているようです。そうした方々を組織立てて活用することが大切では。

委員長：

ボランティアや市民活力を活かすのは重要だが、ガイドの中でも考え方が違ったり温度差がある。ガイドの質の管理が難しい。

委員：

ボランティアガイドの中でも、すごく人気の出ている方とそうでもない方で差が出てしまう。ただ総じてボランティアなので難しい。

委員：

市のガイドとして位置づけるのであれば、勉強してもらって一定のレベル以上になってもらわないと困る。現状でいいということではなくレベルアップした形のガイドである。

委員長：

本当にガイドを市がやるのかということがある。民間がある程度組織を作っていった質を管理しながらやるというのは。

委員：

それぞれのお寺や神社で抱えていただくのも大事。数には限度があり、大勢の観光客を対象とするのであるから、メインの案内グループと、少数グループに対するアテンドのあり方というのは考えなければならない。

副委員長：

あとは観光客のニーズへの対応というところがある。入ってはいけないところにどんどん入って行くガイドもいる。ニーズに対してガイドさんがどう対応していくかということも問題だし、だいぶ個人差がある。

委員：

そういう意味においてやはり研修制度、検定制度、鎌倉検定とはまた別の意味でのチェックシステムが必要では。

委員：

例えばネットワークとか組織が出来たら、シルバーボランティアガイドにも入っていただいて、これくらいのレベルは保ってくださいということをやっていくのが必要なのでは。

委員長：

立ち上げて管理していくというところに、ガイドの質を管理する、研修すると具体的に書いたほうがいいのか。

委員：

シルバーボランティアも中で試験はあるようだが、ボランティアであるだけに全員受け入れられないわけにも行かないし、すごく難しいらしい。

委員長：

質をチェックする機能をアクションプランの目標3の中で書くか。

副委員長：

他の自治体で成功している例をぜひ調べてきてください。

委員：

図面の中の○×だが、「6) もてなしのプロをめざそう」というなかで、一般市民はプロを目指そうというのではなくて、おもてなしのあり方について学んでもらおうということかどうか。「7) 鎌倉ブランドの野菜などをアピールしよう」については、一般市民の協力があって鎌倉ブランドということで、新しくお酒も作られている。そういうのを掘り起こしていけば鎌倉ブランドになる。しらす料理も湘南らしさということで注目されるようになっている。

委員：

目標1の「8」既存の観光資源に新たな魅力を付加しよう」のところ、神社仏閣などで新たな催しを開催するとある。全く新しい企画で立ち上げていくということなのか。今現在、社寺仏閣ではかなりいろんなことをやっているが、今ある既存のものだけではだめなのか。

事務局：

今あるものでも、私たちがそれを知らず紹介できていないというものもあるかと思う。そういうものについて情報発信していこうということ。あるいは発信する以上、お客様を受け入れられるようなイベントにさせていただかなければならない部分もある。色々なアイデアがあってよい。ライトアップなどがその一例。年中行事・宗教行事を皆さんに見ていただけるように工夫したいということもある。

委員：

この表は考えたものを並べただけ。新たな魅力としては夜の賑わい、ぼんぼり祭りがあるがあれは八幡宮だけで行われている。例として京都の東山花灯路（はなどうろ）がある。これは京都府や京都市、商工会議所、仏教会、観光協会が主催し、協賛企業も含め100以上の団体が11日間実施しているもので、以前は紅葉の季節に行っていたが、現在では閑散期の3月に行っていて、100万人以上のお客様がいらしている。

ぼんぼり祭りについては我々も利用させていただいているが、こういう大きな団体が関わってくるものとして考えると、JTBを代表とするような旅行会社が入ったり、宿泊協会、ホテルがはいったりして、事業を行えば、アイデア一覧表の10項目ぐらいをクリアできる状態になる。しかし、神社仏閣によっては温度差がある。昼の時間がやるものだと考えている所もあり、すべてを同じ方向に持っていくのは難しいが、賛同いただける中で協力いただければと思う。大きなお金が動いている事業になっていると聞いているので、具体的な目標あれば動きやすいかなと。

広報かまくらについても、中身について何か言うわけではないが、我々もパンフレットを作る時に、PRが足りない指摘されたことがある。

藤沢市の広報は、藤沢の駅においてあり、観光客も市民も手に取って、藤沢市が何をやっているかを知ることが出来る。広告でよく言われるのは、3回同じ物を入れないと本人の目に入らないと言われている。市民に配っても家族で回覧するわけではない。発信することに関して、HPも充実はしているが60代以上の方はそういうものを利用するケースは少ない。

組織の中でも、どういう現状でどうやっているかは、情報発信する時に重要な仕組みの役割になってくる。具体的に検討したほうがいいという気持ちはある。

委員長：

奈良でも同じことをやっているが、奈良は夜食べるところが無かったりする。京都はある。

委員：

鎌倉は夜8時以降、泊まるお客さんが飲みに行くところや楽しむ商店街も無い。

委員：

これまで、夜お客様を呼ぶべきだとずっと考えていたが、逆に考えると鎌倉は昼間でいいのではという考えも一つある。もちろん夜にポイントポイントで楽しみを作り上げるというのはあると思うが、年間を通して、鎌倉が夜にお客様を迎える都市なのか、私も最近揺れている。鎌倉は健康的に海とかまち中を昼間に楽しむ。夜楽しまなくてもよいという考えもあるのでは。

委員：

京都には、この東山の裏側に繁華街がある。お酒を飲めるお店が沢山ある。それがあってこういう企画がある。

委員：

この中で宿泊を伸ばすという目標があったが、何を先に取るかということがある。これをうたっておいて努力しないというのは同じこと。例えば宿泊は、横浜でもいいのでは。

委員：

早朝に何かやれば泊まらざるを得ないのではないか。

委員：

東京・横浜などは、早朝でも大丈夫だろう。

委員：

小料理屋案内図とか作ったらどうか。小料理屋が無ければ宿泊客も困る。

委員：

本当に優先順位高く訴えていくものなのか、ちょっと疑問だ。

委員長：

交通のピークをずらすという程度の意味かと思う。みんな3時、4時に帰ってしまうのを1時間伸ばすということだと理解している。宿泊ということになると、朝を何とかした方がよいと思う。夜やるなら横浜や藤沢に行つて、というのも一つ。

委員：

近隣の方でも、仕事が終わってからも行つて見ることができるというのが、平日でも行動する目標になる。1時間以内で行ける範囲であれば行こうと思う。例えば横浜。これが渋谷・

六本木となると、湘南新宿ラインが出来て近くはなったが仕事が終わってから行こうとはなかなか厳しい。

委員長：

そういった意味では美術館とかも1時間くらい延長して開くというのもある。夜飲食したいというだけではなくて、文化を楽しむということで美術館を2時間くらい延長して開けてもらう。終業後にも来られる。

委員：

夜間はディズニーランドみたいに割引したらどうか。

委員：

実際やっているところもある。県立博物館は毎週金曜日、夜開放している。でもあまり利用は無いように伺っている。

委員：

やはり PR。大きな括りでまとめて広報したらいい。花灯路のやり方がいいのは、この組織・団体が同じ時期に同じ動きをしているということが意味のあることで、宿泊を伴うかは別として、注目度は非常に高くなり、後は来た人が何を選択するかという問題では。

委員長：

アクションプランの中では、PR 体制については目標3にはいる。

委員：

それが一番大切。5年後10年後にインターネットを使わない人はおそらくいないと思うし、そういうことをきちっとコントロールする公平性のある組織を立ち上げていくということでは。

委員：

10年前には観光センターを作るということ以外は無かった。大きな目標が一番大きなハードの部分だったので、出来るところからやっていくという意味では、冊子とかということも必要かと。

委員長：

観光情報センターが出来なかったのはどういうきっかけがあるのか。今回もアクションプランに書いても出来ないのでは意味が無い。

事務局：

現計画の「創る観光」のところで観光情報センターの整備というのがあり、具体的には北鎌倉の観光案内所の建設という項目である。北鎌倉の明月院に入るところの左側、線路沿いの土地に観光案内所、公衆トイレを含めて施設を作っていくというもの。当時文化財の発掘等で時間がかかり、計画を作っていざという時になり財政が落ち込んでしまった。平成11年ごろからそのままになっている。最近はポケットパーク的に整備している、という状況である。

委員長：

そこまで施設整備をがっちりやらなくても、既存の、例えば市役所の一角を借りるとかしても出来る。PR 機能自体は積極的にやるということを目標3のところで書いていく。書き方としてはPR を組織的に推進して行くというような形でいいか。役割は、従来は市役所とか観光事業者、観光協会とか限られたものになっているので、そこは組織を立ち上げてPR していく、ということになる。

副委員長：

今の場所について、見通しはあるのか。我々がいいものを建てろということでアピールして、予算を組んでいただいて、来年に大きなものが建つということはないのか。その可能性があるなら大きな提言を行えば。

委員：

私が言うのもおかしいが、当時の図面によると、1階が案内所、トイレで、2階が喫茶ということだった。今ここで話しているレベルとちょっと話しのレベルが違う。おそらくあそこにセンターを置いても、そういう機能を持つ場所にはなかなかかなりにくいだろうというイメージ。北鎌倉の会としては要望書を出しており、トイレを含めて作ってほしい。出先機関的などところというイメージを持っている。

委員：

チラシを置く程度か。

委員：

鎌倉に向かっていく発信地だから、情報を提供していくというようなところでどうか。

事務局：

案内所は、少し小さいが鎌倉駅には一つある。北鎌倉は東京から来たときに鎌倉の玄関口として多くの方が訪れる。案内所、公衆トイレ、休憩施設的なものが無いので休憩施設を入れて作ろうとしていた。当時財政難だったと話したが、財政難という状況は今も変わらないわけで、単純に市が作って運営していく、ただ作るだけであれば1億円出せば作れるわけだが、当然その年から運営費がかかって来る。人も物も必要になってくる訳で。どこまで市が絡んで、うまく民間の力を使わせていただいて出来ないか、ということ、18年度からの実施計画の中では検討をするということで、行政の中では少し前進している。

委員長：

情報発信と、滞在時間をどう考えるかについては修正があるかと思う。あとは人事の育成。主に目標3に関わる部分について3つ出していただいたが、他に何かあるか。

委員：

情報の発信について。来られた方に対してトイレ・施設がここにある、というのは分かる。鎌倉はこういうところだ、こういうことをやっているという情報を発信するのであれば、一つは報道関係を利用する。それに載せてしまうと非常に効果的である。神社でもそういうことをやるが、こまめに新聞なりテレビなりに常に出しておく。それが出た時は非常に沢山の

方がお見えになられる。鎌倉全体で、どこで何をやっているというのを先にキャッチして流す組織が必要なのかなと思う。パンフレットなど、物を作って置いて待っているのではなく、先に出してしまうということが効果的では。

記者クラブとかケーブルテレビとか。子ども会で七夕の学習会をやります、とっておけば取材に来てくれる。

委員：

記事は、宣伝で広告を買う 5 倍から 10 倍の効果があるといわれている。それだけ意味がある。お金もかからない。ただし、興味があるものが出ていけば掲載してもらえるが、興味を引かないものはなかなか取り上げてもらえない。でも非常に効果的なやり方だと思う。

委員：

鎌倉のお寺やお宮だけでも、年間通して発信できるものが沢山あると思う。そういうものを組織でまとめて、事前に報道出来ればより効果がある。

委員：

新聞記事はやりましたという結果報告はよく見るが、もう少し早く知っていたら申し込んでいたのに、というときが多い。

委員長：

情報発信というより広報戦略ということか。これを目標 3 のところに書いておけばよい。観光に関する広報戦略を、アクションプランの一つとして作っていく。

委員：

イベントを1日だと報告記事になってしまう。最低3日やると、初日に取材していただくと残りの2日、多くのお客様が来る。それで1日でやるイベントは広報的にはあまり効果は無い。

委員：

3日間やるぼんぼり祭りとかは非常に効果的。あるいは花が咲いたと言えば、花が咲いている間来てくれる。今の成就院なども相当すごく効果があると思う。

委員：

あれもプロモーションを仕掛けてやっている。それは八幡宮、成就院、長谷寺などが個々にやっているからで、では観光協会・商工会議所ができるのか。でもそれを出来るようにその組織が変わっていくことが一番手っ取り早い。新たに組織を立ち上げるといっても、ではリーダーは誰かなど、5年、10年かかってしまうのではないか。そういう役割分担は今あることでおそらく出来ると思う。基本的には個なのだと思う。

委員長：

アクションプランについては、次回8月上旬に予定されている会議でも議論できればと思うが、今日色々自由に意見を出していただいて、推進体制についてはもう少しつめればよかったと思うが、もう1回あるのでそこで意見を出してほしい。PR戦略などについてもご意見をまとめてきてほしい。

今日いろいろ出していただいた議論を元に、事務局でもう一度整理して、アクションプランについてはもう少しつめていく。

それでは時間にあと少しになりましたので、事務局から今後の予定など連絡をお願いします。

事務局：

次回以降の日程ということで、資料2の4ページにスケジュール案を載せている。本日第5回ということでご議論いただいた。その結果を踏まえて庁内の検討会でももう一度意見をつめて修正し、次回8月9日（水）14時から16時、全員協議会室で、最終的な案としてまとめていただければと思う。それで了解をいただくと、9月1日～15日にかけてパブリックコメントとして、広報やホームページ、各支所において、市民の方、その他の方からご意見をいただくという流れになる。

その集約・整理をかけ、庁内的な手続きを経て第7回として、10月26日が最終回になるが、この時にはその意見を踏まえた形で最終的な提案が出来るかと考えている。パブリックコメントを募集した結果、どのくらいの意見が来るかというのがある。市民にアンケートを取った時も、具体的なアイデアが沢山出てきていたのでそういうものが多いのではないかと思う。それを整理して皆さんにお示ししたい。

次回、アクションプランに関するご意見をいただくチャンスはあるが、来週いっぱいぐらいまでにメモをいただければ、それも入れた形で出来るのでよろしくお願いいたします。

副委員長：

現行計画の実施事業で、継続でいいものは継続でいいのか。継続・削除・新規ということになるのか。

事務局：

アクションプランについては時代も変わっているので全体的に見直しをしたい。継続した方がいいものがあれば、ご意見を出していただくという理解でいる。

副委員長：

もちろんいいものもいっぱいあるので、継続も当然出てくる。それと、今回の議論したものを足すということでしょうか。

委員長：

では継続して取り組むべき事業についても改めてみなさんのご意見をいただきたい。役割分担も整理していただいて、出してもらえれば。

事務局に、従来の事業について我々がチェックできるような資料を作っていただいて、役割分担も従来の事業の中にチェックできるようにしてほしい。

委員：

私は商工会議所から参加しているので、そろそろ整理されたものを商工会議所の幹部にも見せて伺うステップを踏みたいので、資料と時間を少しいただきたい。パブリックコメントを出す前に。

事務局：

次回の会議でお出しする資料でよいか。スケジュールにあるように、9月のパブリックコメントまでに、次回会議から2～3週間期間があるので、その時間の中でやっていただければ。

副委員長：

私どもも仏教会がありますので、同様にお願いいたします。

委員長：

時間になりましたので、今回の会議を閉めたいと思います。お疲れ様でした。

<終了>