

## 鎌倉市観光振興推進本部 第7回会議 会議録

日時：平成21年5月29日(金) 14:00～15:00

会場：鎌倉市役所 第3分庁舎 講堂

### 会議の概要：

初めて出席された本部員の紹介とホスピタリティー個別検討部会長の紹介を行った。庶務事項の後、報告・庶務事項の「(1)平成20年度の活動報告について」では、はじめに事務局からの報告があり、次に、ホスピタリティー部会長から昨年の本部会議で承認された提言の具体的な実施方法について報告がなされ、承認された。さらに、その他の個別検討部会等の取り組み状況についても報告があった。

「(2)平成21年度の活動予定について」では、事務局から観光振興推進本部会議、観光基本計画進行管理委員会、各個別検討部会、庁内連絡会議などのスケジュール説明があった。

最後に、鎌倉市観光協会長から観光親善大使の提案があり、了承された。

### 議事の概要：

1. 開会あいさつ
  2. 庶務事項
  3. 報告・審議事項
- (1)平成20年度の活動報告について  
(2)平成21年度の活動予定について
4. その他

### 1. 開会あいさつ

出席者の確認と交代した本部員の紹介を行った後、本部長あいさつとなった。

本部長：

皆さん、こんにちは。

本日はお忙しい中、第7回会議にご出席を賜りましてありがとうございます。新年度に入りまして2回目の本部会議でございますが、さきほどご紹介のありましたように、本部員の方にも若干の異動がございました。新しいメンバーをお迎えして、鎌倉の観光振興と一緒に取り組んで参ります。よろしくお願いいたします。また、本日は個別検討部会からホスピタリティー部会長にご出席をいただき、ご提言をいただく予定となっております。後ほど、よろしくお願ひ申し上げます。

さて、昨年は、鎌倉の三大大行事である鎌倉まつり、鎌倉花火大会、鎌倉薪能がそれぞれ大きな節目の年を迎え、事故もなく盛大に行う事ができました。また、今年度の鎌倉まつりも天候に恵まれ、無事に終了することができました。これも皆様のご理解とご協力があったことだと思っています。今後、花火大会、薪能もでございます。これらも皆様と力を合わせまして盛り上げて参りたいと思っておりますので、よろしくお願ひいたします。

話を戻しますが、今年は、この本部会議を中心とした観光振興の取組みをさらに着実に進め、具体化するための大事な年となります。

この本部のほか、個別検討部会で検討したこと、さらに進行管理委員会の提言など、取り組むべき課題は多いものと認識しております。それぞれの組織を連携させ、少しずつでも、また、できるものから具体化していくよう取組みを推進していきたいと考えておりま

す。この場には、観光に関連する様々な分野の代表者の方にお集まりいただいておりますので、何か鎌倉の魅力をあらためて認識できるような、そんな取組みが始められるのではないかと期待しております。観光振興推進本部の皆さんのご協力をいただきながら、市民や観光客の皆さんに鎌倉の良さをお伝えして、まちの活性化、地域経済の振興につながっていただければと考えております。

それでは、庶務事項の会議の公開等について、事務局からお願いします。

## 2. 庶務事項

事務局：

まず本日の配布資料について説明させていただきます。

はじめに本日の会議次第です。次に本部員名簿、そして資料1「平成20年度実績概要<速報版>」、資料2「第2期鎌倉市観光基本計画21年度活動について」、資料3「ホスピタリティ推進のための具体的実施方法等について(提言)」、資料4「個別検討部会中間報告書」、資料5「市民レベルの個性あふれるイベント」となります。また、参考資料として、「平成21年度の観光課事業概要」、課外授業ガイド、国際観光部会パンフレットがございまして、最後に席次表となります。おそろいでしょうか。

次に、会議の公開状況です。鎌倉市のホームページで傍聴者の募集を行いましたが、応募はございませんでした。

以上でございます。

本部長：

ありがとうございました。 それでは、「3. 報告・審議事項」に進みます。

「(1)平成20年度の活動報告について」を事務局から説明をお願いします。

## 3. 報告・審議事項

### (1)平成20年度の活動報告について

事務局：

平成20年度の活動状況について、報告させていただきます。資料1の「平成20年度実績概要 速報版」をご覧ください。

表紙をめくりまして、1ページ目になります。平成20年度の実績概要として簡単にまとめてございます。

2ページに移りますが、活動状況として、各推進組織の会議開催・検討状況を簡単にまとめております。まず、本部会議は、5月と10月、3月の3回開催いたしました。個別検討部会は、部会ごとに2ページの下から3ページにかけて記載してございます。

3ページに移りまして、ワーキンググループ、基本計画進行管理委員会、個別イベント連絡会、庁内連絡会議をそれぞれ開催しました。

4ページと5ページには、観光課の事業実績として、19、20年度の観光課の業務内容をまとめました。詳細については、19年度と比較しながらご覧いただければと思います。

続いて、目標指標の20年度実績数値についてご説明いたします。6ページになりますが、5つの目標指標についてまとめてあります。

まず指標1、「観光客の満足度…鎌倉に来る前の期待と比べた全体的な満足度」は、19年度70.2%が20年度73.9%となり、3.7%アップしております。

次に指標2ですが、「市民の満足度…観光都市の魅力と独自性に関する市民の満足度

(納得度)」につきましては、19年度77.6%が20年度80.6%と初めて80%を超えました。

指標3観光客数については、昨年より3.5%増えて、1934万人となり、策定時から3年連続で増加しています。

指標4宿泊客数も32万8千人と昨年より7.9%の増加となっています。

指標5の海水浴客数は、好天に恵まれたことなどにより、113万4千人と大幅に増加し、100万人を超えました。

観光客は、年々満足を感じている方が増えていきますので、これがリピーターとなって、観光客数や宿泊客数の増加に連動しているのではないかと考えられます。

7ページ以降には、これらの指標のグラフ表示やクロスデータなどを掲載しておりますが、説明は省略させていただきます。

データ内容等について、何かご不明な点等ありましたら、事務局まで問い合わせさせていただきますようお願いいたします。

説明は以上です。

本部長：

ありがとうございました。ただいまの報告について、ご意見等あるかとおもいますが、のちほどまとめて承りますので、よろしくをお願いいたします。

では、続きまして、個別検討部会の状況を報告して頂きたいと思います。最初に、10月の第4回会議で提言をいただき、今回までに具体策のご報告をお願いしておりました「ホスピタリティ部会」からお願いいたします。

部会長：

では、お手元の資料3をご覧ください。提言の説明をさせていただきます。

昨年10月29日に開催されました鎌倉市観光振興推進本部会議におきまして、我々の部会から提出させていただきました、「ホスピタリティ溢れるまちづくりの推進について」の提言が承認されました。その際、新たに当部会に承認された提言の内容について具体的な実施方法を検討し提言することを要請されました。その提言についてご報告させていただきます。

その後、承認された複数の提言項目を具体的に実施するにあたり、望ましい実施団体、機関等並びに実施方法等を検討して参りました。その結果、別紙のとおり意見がまとまりましたので、ここに提言いたします。

今回の提言の多くは、行政が中心となり実施するものが多いと思われませんが、予算措置の必要性や他の機関との調整、市民の意向も踏まえることも必要であることから、まずはできることから着手するのが望ましいと思います。

これらの提言がホスピタリティ溢れるまちづくりの一助として活用していただければ幸いと考えております。

なお、最後のページには、ホスピタリティ推進のための具体的実施方法等を記載しております。提言項目には、ホスピタリティを推進していくためにはどうしたら良いのか、また、その右側には実施団体等を記載しております。なお、具体的な実施方法については、詳しくしすぎると実施団体で足かせになり、考えが広がらなくなる恐れがあるため、ある程度の大枠で決めさせていただきました。

皆様には、ご一読をいただき、ご判断いただければと思います。

以上です。

本部長：

ありがとうございました。ただいまの説明について、ご意見、ご質問はございますか。

この提言について、この内容を提言に沿って実施して頂きたいと思いますが、いかがでしょうか。よろしいですか。

それでは、詳細について、市、観光協会、商工会議所の各事務局でよく調整して実施して頂きたいと思います。よろしく申し上げます。

続きまして、簡単に結構ですので、それぞれの担当事務局から報告をお願いします。

事務局：

資料4「個別検討部会中間報告書」の1ページと2ページの鎌倉花火大会と鎌倉まつりの個別検討部会について報告をさせていただきます。

昨年の会議の開催については記載のとおりでございます。鎌倉花火大会の現状を踏まえ、安全対策を第一に考えた方がよいという議論をいたしまして、一旦、日程を変更すべきとの提言を行いました。しかし、いろいろな諸問題がございまして、本部会議での承認は得られませんでした。その後、本年度は8月10日で従来どおり開催していく、安全対策は十分に配慮していくと部会で結論を得たところでございます。それを踏まえ、4月に行われた本部会議において、今年の日程等については実行委員会で行っていくということで了承されたところです。

早速5月15日に第1回の実行委員会が開催されまして、委員長、副委員長の選任、それから大会運営部会、協賛部会、経理部会、トイレ環境部会の4部会を設置し、実施に向けた取り組みを進めているところでございます。

今後については、部会での議論において、権限と責任があいまいな部分があるので、明確にした上で、今後の花火大会の根本的なあり方について、検討を続けていく予定です。

続きまして2ページ目の「鎌倉まつり個別検討部会」でございます。

部会の開催については記載のとおりでございます。現状の鎌倉まつりの行事内容につきましては、伝統的な観光客向けの行事、市民が参加する事で行っている行事が混在をしている状況にあります。このため、鎌倉まつりは何のために開催するのかという意見が出ており、その不明確さについての議論がされておりますが、意見の集約が出来ていません。従いまして、今年の鎌倉まつりは、4月に観光協会主催で開催をいたしましたが、今後は、今年の反省点や問題点を踏まえて、パレードを中心に鎌倉まつり全体をどうしたら良いのかということを検討して参りたいと思います。

以上でございます。

事務局：

引き続きまして、国際観光、安全安心、観光客マナー、トイレ美観の4つの個別検討部会についてご報告いたします。

国際観光個別検討部会は、資料の3ページになります。日本を代表する観光地である鎌倉には多くの外国人観光客が訪れています。外国人観光客に対しても質を高め、満足度を上げる必要があると思います。これまでの個別検討部会では、案内標識の多言語化などハード面での整備を進めてきましたが、ソフト面の充実も重要と考え、短期的な取り組みとして、まずは外国人が快適に鎌倉観光を楽しめるよう実用的なパンフレットの作製について検討して参りました。イメージしやすいように、お手元にサンプルパンフをお配りいたしました。これを基に、パンフレットのサイズやページレイアウト、色遣い色使いなど、実際に使う外国人の視点で検討を進めているところで、今後は外国人のニーズあった内容の充実と継続的に提供できる仕組みを検討してまいります。

続いて、安全安心個別検討部会に移ります。資料は4ページをご覧ください。

昨今、観光地に限りませんが、事件や事故に遭遇するケースが増加しているのではな

いかとの指摘がございます。そこで、安全で安心な観光地鎌倉をめざし、お客様の満足度を高めていくことが必要といえます。今までの部会では、現状の課題の洗い出しを行い、そこから見えてきた問題点について、場面に応じた予防策や対応策を検討しております。今後は、この予防策、対応策をまとめ、関係機関や関係者などに周知を図り、安全で安心な観光地鎌倉に近づけるように活動してまいります。

次に、観光客マナー個別検討部会でございますが、修学旅行や課外学習で訪れる小中学生に対して、鎌倉の神社や街なかなどで守ってほしいマナーやルールの内容と啓発方法を検討して参りました。資料は5ページと別冊カラーの「課外授業ガイド」をご覧ください。

今回鎌倉市観光課で発行している課外授業ガイドの増刷を機に、お手元の冊子14ページになりますが、新たにマナーページを加え、事前学習の際にこれらを周知いただくために、21年4月より資料提供を開始いたしました。今後は、このページを活用し鎌倉へ来訪する小中学生へ積極的に啓発をして参りたいと考えております。

また、観光客全体については、鎌倉を訪れた際のマナーや注意事項をまとめた「鎌倉での過ごし方」まとめているところで、今後はこれら啓発方法の検討し、観光客と住民が、ともに「住んでよかった、訪れてよかった」と思える空間をつくれるよう取り組んでいきたいと考えております。

最後に、トイレ・美観個別検討部会でございます。資料は6ページをご覧ください。

部会では、既存のトイレの有効活用と民間協力トイレの導入を重点課題として検討して参りました。民間協力トイレの導入については、商店街との意見交換を行っており、今後、具体的導入に向けた課題の克服について検討していくところでございます。また、既存のトイレの有効活用については、トイレマップの作成やホームページでの紹介、公衆トイレの入口への案内地図の掲出などを検討してまいります。

以上でございます。

本部長：

ありがとうございました。

ただいまのご報告について、何かご意見はございますか。

副本部長：

1ページの「今後の個別検討部会のあり方について」に、「今後の花火大会の根本的なあり方についてゼロから検討していく」とあります。この部会は、花火大会のどの部分まで検討するものなのでしょうか。

鎌倉花火大会については、この部会とは別に実行委員会が立ち上がっていますから、実行委員会でも、どこまで検討するのか、という同じ問題がでてくることとなりますよね。そのあたりは実行委員会で解決すれば良いと思うのですが。

事務局：

この意見は議論を重ねた結果出されたものです。あくまでこの個別検討部会の中でどこまで結論を出せば良いのか、という疑問もでていたのは事実です。

副部長：

「権限と責任を明確にしてもらわないと今後の部会運営は困難である」と明記されているので、今後の部会運営が困難でないように本部で対応するとしたらどうしたらいいのかわからないので質問しました。

市民経済部長：

花火大会の部会については、次回に向けて、どの程度まで考えていったら良いのかと

いうことを推進本部で明らかにしていただければと思います。花火大会の部会が、具体的に何日に実施するのが良い、というところまで答申を持ってきたことは、推進本部が、個別部会にお願いした部分を超えていたのではないかとということもあったと思います。できれば、この本部会議で、個別検討部会に、例えば、時期についても検討するようとか、どういう根拠でどのように実施すれば良いのかとか、あるいは警備体制をどうすれば良いのかとか、決めてもらえれば。どのあたりまで検討して、次回持ってきてほしい、ということをお示しいただければ部会も助かると思います。

本部長：

ほかに何かございませんか。よろしいですか。

では、第4回会議で「情報共有と情報発信のシステム化」と「鎌倉市内の祭りの検討について」を課題とさせていただきますが、その後の経過について、事務局から報告をお願い致します。

事務局：

進行管理委員会から提言されました5つの課題、提言のうち、「情報共有と情報発信のシステム化」と「観光を横串とした地域連携の体制づくり」の部分について、本部員の皆様のご承認を得まして、昨年、実務担当者によるワーキンググループを設置いたしました。

ワーキンググループは、市、観光協会、商工会議所の職員で構成しており、現在は、「情報共有と情報発信のシステム化」に重点を置いて話しあいを行っております。

具体的には、鎌倉では、様々な催し物が一年を通して開催されておりますが、その情報の発信は、各団体がホームページ等で行っているのがほとんどで、それ以外の情報を把握することが難しいのが実情でございます。そこで、ワーキンググループでは、イベントなどの様々な情報が収集され、かつ、上手く発信しているホームページを参考に、鎌倉にふさわしい仕組みを話しあいながら考えております。

また、「観光を横串とした地域連携の体制づくり」についても、「情報共有と情報発信のシステム化」とあわせて今後も考えていく予定です。

もう一点、個別イベント連絡会の報告でございますが、昨年の第4回会議で、本部長から指示がございました、「鎌倉全域の祭りについて検討を行う部会」についてご報告いたします。

現在の「鎌倉まつり部会」で検討してはどうかとの提案でしたが、部会では市内全域まで検討するのは難しいとの結論でした。そこで事務局で調整を行い「個別イベント連絡会」を設置しました。

この連絡会は、市内各地で行われているイベントなどを主催している団体の連絡会でございます。イベントの実施にあたり、団体相互で情報の共有や交換、また課題の解決などに向けた話し合いの場として、活用していきたいと考えております。

資料5をご覧ください。これは昨年度本部会議で作製しましたパンフレットに記載されている一部分になります。表面はイベント連絡会に参加していただいている各団体の活動内容で、裏面はこれを実施時期順に並べ替えたものでございます。ご参考にさせていただければと思います。

以上でございます。

本部長：

ありがとうございました。それぞれ着実に進行されているようでございます。

ただいまの事務局の説明に対して何かご意見等ございますか。よろしいですか。

それでは続きまして、「(2)平成21年度の活動予定について」に移ります。事務局

から説明をお願いします。

## (2) 平成21年度の活動予定について

事務局：

21年度の活動予定について、提案させていただきます。

資料2「第2期鎌倉市観光基本計画21年度活動について」をご覧ください。

表紙をめくりまして、1ページに、皆様には会議の通知に同封させていただきましたが、推進体制全体のスケジュールを示しております。

これは、今年度以降、継続される全体的なスケジュールになります。毎年5月にはこの推進本部が開催され、本日と同じように、前年度の報告、当該年度の取組み予定などについて審議されます。

6月から9月にかけては、進行管理委員会が3回開催されて、前年度の実績に対する評価・検証を行っていただき、秋までに観光課と協働で、前年度の鎌倉市の観光事情をまとめていただくこととなります。

その「観光事情」をもとに、10月に本部会議を開催し、翌年度に向けての取組みについて先行的に議論していただくこととなります。その結果は、翌年度予算に反映できるように取り組んでまいります。

個別検討部会や庁内連絡会議については、随時開催されることとなります。

全体的なスケジュールは、以上の通りでございます。

次に、2ページをご覧ください。21年度の推進本部取組み方針(案)について、説明いたします。

こちらは、先ほどの目標指標に関するデータや進行管理委員会からの提言などを参考に事務局で、取組み方針案を作成したものでございます。特に、第4回本部会議で本部長から指示のあった2点と、本日はホスピタリティ部会から提言をいただきましたが、具体的課題の解決を目指している、個別検討部会からの提言を実施していくことが重要と考えております。

具体的な取組みとして、(1)情報共有と情報発信のシステム化に向けて、(2)イベント団体の連携にむけて、(3)個別検討部会の成果の具現化に向けて、以上の3点を重点施策として位置付けをいたしました。この方針案について、ご審議いただければと思います。

以上でございます。

本部長：

ありがとうございました。平成21年度の活動予定でございますが、ただいま事務局から説明させていただきました。何かご意見、ご質問等ございましたらお願いいたします。

副本部長：

「個別検討部会の成果の具現化にむけて」というところですが、個別検討部会から上がってくるものを受けただけでは本部会議が要らないように感じてしまいます。この辺の整合性はどのようにとっていくのでしょうか。

事務局：

個別検討部会で課題を検討し、提言として上がってきたものについては、まず本部会議で承認をしていただき、その承認に基づきまして各事務局でその手法等を検討して実施に移していきたいと考えております。

副本部長：

ということは、承認が前提となるのですね。承知しました。

本部長：

ほかに何かご質問等はありませんか。よろしいでしょうか。

なければ平成21年度はこのようにご説明したとおりの方向で進めさせていただいてよろしいでしょうか。（「異議なし」の声）

ありがとうございます。それでは、ここまでのご意見、ご要望等ございましたらお願いいたします。

副本部長：

私は2年、観光協会の会長をさせていただいております。そこで感じたことなのですが、国際観光都市鎌倉の位置づけとして、できれば観光親善大使のようなものを男女1名ずつ任命したらどうかと思うので、提案させていただきます。神奈川県でも観光親善大使を任命しておりますし、鎌倉でもあった方がよいと思います。

本部長：

ありがとうございます。観光大使について事務局から情報等何かございますか。

市民経済部長：

ただいま副本部長からご報告があったように、神奈川の場合には神奈川観光親善大使、船越英一郎さん、上野水香さんのほか、今年からキマグレンが追加されています。また、藤沢市も観光親善大使の制度を持っています。実施の方法は様々ですが、神奈川県の場合は、神奈川県観光協会がその仕事の運営を任されており、藤沢市の場合も観光協会が推薦した人を市長が任命しています。委嘱については、知事や市長が任命しているところが多いようです。

本部長：

親善大使は無給ですか。

市民経済部長：

はい。全てボランティアでお願いしているようです。

本部長：

ただいま副本部長から提案がありました。前向きに取り組んでいければ、と思っております。任命する方法は市長や協会長など様々な方法があるようです。人数、費用等のこともございますが、鎌倉の観光、鎌倉のまちの発展あるいは鎌倉のプライオリティーを高める等、大きな役目があると思います。事務処理の問題や人選方法等も含め、この提案は国際観光部会で素案をまとめていただき、ご提言をいただきたいと思いますが、皆様、いかがですか。（「異議なし」の声）

では、観光親善大使の件、よろしく願いいたします。

市民経済部長：

昨年は11月末に観光振興シンポジウムを開催いたしました。このような機会に観光親善大使のお披露目ができればタイミングが合えば、とても良いのではないかと思います。

本部長：

ありがとうございました。ほかに何かございますか。

本部員：

昨年のシンポジウムは素晴らしいものでした。今年行うのならば、世界遺産の内容を入れてもらえないでしょうか。ご検討をよろしくお願いします。

市民経済部長：

昨年は観光振興推進本部の主催で、市が中心になって行いました。今年は観光協会にも積極的に参加していただきたいと考えておりまして、世界遺産の視点についても一緒に考えながらやらせていただきたいと思います。

本部長：

ほかに何かございませんか。よろしいですか。

ただ今ご審議いただきました細かい点については私に一任いただければと思います。よろしいでしょうか。（「異議なし」の声）

ありがとうございます。それでは最後に「その他」でございますが、事務局から何かありますか。

#### 4. その他

事務局：

次回の本部会議は10月頃を予定しております。後日、日程調整をさせていただきます。ご連絡を差し上げたいと思います。

以上でございます。

本部長：

ありがとうございました。以上で予定をしておりました審議事項は全て終了いたしました。本日はお忙しい中、ご出席いただきましてありがとうございました。御礼申し上げます。