

6 鎌倉市の観光の課題

平成 27 年度版「鎌倉市の観光事情」までは、「鎌倉市観光基本計画進行管理委員会」から、前年度に関する進行管理状況報告書により観光の課題をご指摘いただき、その内容を掲載していました。その後、委員会が平成 28 年 3 月 31 日をもって解散したため、平成 28 年度版「鎌倉市の観光事情」においては、当該委員会が平成 27 年度版「進行管理状況評価報告書」でまとめた「今後に向けての課題・提言」を抜粋して掲載します。

「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みの充実

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、行政単独の取組み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みが重要です。

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み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み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み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み、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、先進的な取組み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みについては、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みも、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、これまでの取組み体制に関する反省を踏まえ、取組み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。