

日 時：平成27年3月24日（水） 14時～16時10分

場 所：市役所本庁舎2階 市議会第1委員会室

出席者：安島委員、海津委員、南委員、仲田委員、小林委員、
藤川委員、太田委員、渡邊委員、山本委員 委員計9名
傍聴者 1名
市職員 市長（委嘱式まで）
事務局 市民活動部 部長、次長
観光商工課観光担当課長、課長補佐、観光担当

議事概要

1 開会あいさつ（部長）

2 委員委嘱

- (1) 委嘱状交付（市長）
- (2) 市長あいさつ

3 庶務事項

(1) 委員自己紹介

（委員）

私は茅ヶ崎の文教大学で教員をしております。東京生まれですが、住民として長く鎌倉を見ており、また、観光研究という立場からも鎌倉を見ています。鎌倉について感じていることは、土日は家から一步も出られないということです。

一方で観光研究という視点から観光客数の増加は感じており、外国人の割合も増えていることから、鎌倉を訪れる観光客層も変化しています。電柱の地中化など、景観的には確実によくなってきています。街づくりや地域づくりのコンサルもやっていた経歴があり、街づくりをやろうとしたきっかけは鎌倉の景観の悪さでした。

小町通りや若宮大路の店の回転の早さには、地元民は白けていて、観光地とはそういうものかなとも思います。最近の関わり方としては、国際観光デザインフォーラムという動きが数年前からあり、5月に鎌倉のお寺を借りて、複数の大学の学生と教員で研究しています。若い視点で見た鎌倉は、大学が東京にあっても日帰りで来られるという魅力があります。また寺社自体がコンテンツツーリズムとして若い層に人気があり、文化ということを切り離して、面白い場所として認識されています。

雑駁になりましたが、住んでいたときの鎌倉と、外から見聞きした鎌倉では、良い部分、変わって残念な部分があります。鎌倉は日本の観光の一大拠点ですので、インバウンドも含めていろいろな視点をもってこの会議に携わっていきたいです。

(委員)

観光協会からこの会議に参加していますが、観光協会の職員ではなく、仕事は会社を経営しています。観光とは程遠い立場ですが、観光協会という組織には入っていることから、観光協会とは観光を切り口にしたまちづくりをする組織であると認識しています。今後必要とされる、住民と観光客双方が満足するまちづくりをするには、多くの問題がありますが、うまく整合性をとれる計画が策定できればと思います。

(委員)

仏教会から参りまして、普段は十二所の明王院の副住職をしております。観光に関して、お寺としては、お客様は皆様お参りに来る方です。私は修行が高野山でしたが、鎌倉の話をするとう「いい所だ」と言われまして、鎌倉は大変恵まれているところです。恵まれている部分にあぐらをかくのではなく、鎌倉に来ていただいた皆様に「今度は友達を連れて来よう」と思っていただけのようにしたいです。

(委員)

私が一番古参ではなかろうかと思いますが、商工会議所から推薦で参りました。この前回の基本計画の策定にも関わり、商売、料理屋もやっているの、まさに観光客を迎えております。また、観光協会の副会長もしており、様々な鎌倉の観光の変遷を感じています。鶴岡八幡宮の幼稚園を出て、私立中学、お寺に囲まれて、どっぷり鎌倉に浸かっています。皆様と新しい鎌倉の観光の姿を作って行く一員に加えていただき誇りに思います。商工会議所や観光協会の立場からも発言させていただき、よい会議体にしていきたいと思います。

(委員)

私は神奈川県神社庁鎌倉横須賀三浦連合支部の事務局をしており、普段は八幡宮の神職をしております。神社の立場から申し上げますと、伊勢神宮の遷宮がメディアに取り上げられ、若い方が神社に興味を示していただきました。また、年配の方には御朱印もブームであり、大変ありがたいです。宗教者の立場としては、やはり神社はお祭りの場でありまして、変えられる部分、変えられない部分があり、そこはしっかりと守っていきたいです。また、変えられない部分も、見せ方次第でして、それはそのまま鎌倉の魅力を高める部分になるものと思います。

(委員)

立教大学観光学部で観光地の計画を作ることを研究しています。私は埼玉の川越に住んでおり、多くの方が週末には来ますが、鎌倉には足元にも及ばないと感じました。歴史のあるところでは、金沢市のまちづくりに8年ほど関わりまして、最近では軽井沢、東京駅の周辺の観光にも携わりまして、北陸新幹線の開通で私が携わったところが繋がり、賑わっていることを嬉しく思います。私だけが、鎌倉や神奈川県との関わ

りがないものでして、外からの目線で議論させていただきたいと思います。

(委員)

私は鎌倉にきて10年、その前は東京都港区におりました。鎌倉に引っ越してきた理由は、小学校の修学旅行や臨海学校のイメージからです。鎌倉の魅力は海と山があることで、気候が心地よいことが肌で感じられます。ここ10年は、7月の末から8月いっぱいヨーロッパ、鎌倉の姉妹都市のニースに行っておりますが、観光や人が海外とどこが違うのか比較してみると、日本人はアピールや発信が下手です。よいところはよく、悪いところはこうして直していこうよという視点が欠けていたと思います。また、自然環境を利用して収入が得られて、観光で市が潤うのは素晴らしいと思います。

(委員)

本来、このような計画を作る場合、若い方がいいのですが、私も70過ぎましたが凶らずも選ばれましたので頑張りたいと思います。私は7年前に仕事をリタイヤし、市民活動、まちづくりに携わってまいりました。鎌倉にはいろいろと問題がありますので、一住民として考えていきたいです。また長年企業戦士として働いた経験を生かし、ビジネスマインドやマネジメントナレッジといった視点から考えていきたいです。

(委員) 欠席につき事務局からメッセージを代読

日本大学理工学部まちづくり工学科で主にランドスケープの立場より、観光まちづくりに携わってまいりました。この度は個人的な事情で第一回の委員会を欠席させていただき、申し訳ありません。鎌倉は私自身思い入れがあり、個人的に年に何度も足を運んでおります。是非とも魅力的な観光まちづくりのために尽力いたしますので、何卒よろしくお願いいたします。

(2) 委員長、副委員長の選任

互選により安島委員、押田委員がそれぞれ委員長、副委員長に選任された。

(3) 会議の公開

会議の公開、議事録の公開について、事務局案の承認を得た。

4 報告、審議事項

(1) 会議開催スケジュールについて

計画策定までのスケジュールを事務局から説明を行った。

(2) 鎌倉観光の現状について

第2期観光基本計画、鎌倉の観光事情、鎌倉市観光基本計画策定調査報告書に

ついて、事務局から説明を行った。

【質疑応答】

(委員長)

それでは、ここからは時間の許す限り、議論したいと思います。まずは資料について何か質問がありますでしょうか。特になければ、今日は初回なので自由に意見を出していただければと思います。

(委員)

この会議は今日からスタートですが、観光基本計画の策定委員会というこの会議の他に、推進協議会や進行管理委員会というものもありましたが、その位置付けを明確にしていきたい。また、第3期の策定に向けて、我々委員会としての役割をもう一度明確にしていればと思います。

(事務局)

基本計画の15ページに推進体制のイメージがございます。こちらは、第2期の現行の推進体制ですが、まず、推進協議会というものは、28の様々な観光に関連する団体の実務レベルの責任者にご参加いただき、意見交換による課題の共有と解決に向けた議論を行い、また各団体へのフィードバックを行っていただいているものです。そして基本計画の進行状況をチェックするのが、進行管理委員会です。

今日、皆様にお願ひした推進委員会は、第3期の基本計画を作っていただくものですが、執行体制から進行管理までの仕組み全てを議論いただくことも可能です。また、皆様には1年かけて計画を策定していただき、その後は引き続き進行管理の役割を担っていただきたいと事務局は考えております。まずは基本計画という鎌倉の観光の課題、方向性などのマスタープランを作っていただき、個別のアクションプランが実際に進行されているのかを見守っていただくことがこの推進委員会と考えております。

(委員)

イメージはつかめました。推進体制のイメージはあくまで今までのものということで、推進委員会は今日をスタートとして、執行体制などの仕組みから変えていくことも検討できるということですね。第3期の基本計画が28年度から動くために、この1年をかけて計画を作り、10年間という大きな流れの中で考えていくということですね。

(委員)

推進協議会には観光協会が入っているということですが、具体的に事業を執行する機関としての位置づけでは観光協会が入っていないのでしょうか？

(事務局)

まず、事業の執行機関としては行政を始め、観光協会や旅館組合や公共交通機関などの観光に関わる全ての団体が事業を担っていると認識しており、そうした団体の横

のつながりが推進協議会であります。

(委員)

実際の事業執行のあり方も少し議論したほうがよいと思います。協議会は話し合いをするだけですから、観光協会等が中心になって、観光協会自体が事業を行うことも含め、プラットフォームとしての地域マネジメントオーガニゼーション (DMO) といったことも議論をしたほうがよいと思います。

※DMO (Destination Management Organization)

(委員)

観光協会は実務レベルでは事業を担っているが、その他にここで検討されたことを具体的に実現する場として、観光協会を考えているということでしょうか？

(委員)

具体的に事業が分からない状態で申し上げていますが、例えば観光協会がガイドを派遣するツアーを組んだり、それをパッケージ商品として売ったことを考えた場合、観光協会は旅行業の資格が必要となります。いわゆる着地型というものです。

(委員)

プレミアムツアーは着地型観光として実施しましたが、成果に結びついたかという話は別として、大きな広がりにはなっていません。またボランティアの通訳ガイドは、ギャラがもらえないという法的な問題があります。財政基盤が磐石でない中で、事業収益が少ない独自事業を展開することが難しいです。例えばリタイヤした人を通訳ガイドとして観光協会で活用することは、双方に利益があることだと思います。

(委員)

DMO の役割を果たす観光協会が増えており、鎌倉の観光協会は非常に可能性があると思います。またオリンピックも近いので、通訳ボランティアガイドも法的に特区を設けて緩和することもできると思います。

(委員)

お寺を利用したプランで協力ができます。

(委員)

いろいろな団体が主体的に動くために、核となる部分がないと、そこからの広がりがもてないです。推進協議会のような話し合いの場ではなく、実際に執行できる部分をイメージできるものがよいです。

(委員)

推進協議会は年間3回の開催ですが、形式的なものでして、ことが動くことはないでしょうし、非常に多くの組織が関わっているので、余り動かないのが実情です。またこの推進委員会はこれだけ広くいろいろなことを整理しているので、ほとんどやるべきことはやってきており、実情を調べていると感じています。10年を5年に区切り、ちょうどオリンピックもありますし、あまり組織論をしていても、会議のための会議になってしまいますので、何をどうして、どこが、いつまでに、どれだけの予算をつけてやっていくかを押さえていく必要があると思います。いわゆる責任と役割を、この会議体が提案していくくらいのことが必要ではないかと思います。また5年、10年経てば、ことが動くのは当たり前で、実情と合わなくなるのは当然で、計画は必要ですが、全てそのとおりに実行するのは無理と考えて、組織のラインと実行体の二段構えで捉えていかないと、成果はなかなか出ないと思います。観光協会は、財政的、人的に不足しており、観光はマンパワーとクオリティの掛け算ですが、両方とも足りていません。以前の基本計画でも、たくさんのところで観光協会がやるべきとされたものが、なかなか動けていないのが実情です。また観光協会の下にもきちんとした人やマネジメントがないと、絵に描いた餅に終わってしまいます。

(委員)

実行するための財政面はどうなっているのでしょうか。また観光協会がどういう組織で、何を基盤として事業をしているのでしょうか。

(事務局)

観光事情の27ページをご覧くださいと、行政の観光の予算は平成25年度の予算、決算で見ると、全体で約2億円。そして観光協会への補助金、負担金、委託料として約5,000万円を市が負担しています。また、鎌倉の観光を担う団体としては行政が一番大きいと思いますが、観光協会の他にもそれぞれの事業主体などを含めて、推進協議会であると認識しております。それぞれの事業主体が、どれくらい観光に費用をかけているかの全体の集計はございません。

観光協会の体制の資料を持ち合わせていないので、今後の観光事業を担うDMOの主体として、観光協会の実情は次回の会議で資料をお示ししたいと考えます。

(委員)

住民の立場からも是非ご意見を。先ほどのご意見では、土日は歩くのも大変とのことでしたが、住んでいる人は観光をあまり快く思っていないのでしょうか。もっと共存する観光でありたいと思います。

(委員)

鎌倉市としての観光に主体性がないと思います。何か主体的なものを作らなければならない。また住民の立場としては、観光ははっきり言って迷惑で、メリットもないです。鎌倉の知名度でプライドを持つだけでは今後は通用しないと思いますので、ど

うやって住民が潤うのかを考えないといけません。行政と事業者と市民、事業者だけが潤うのではなく、行政も潤えば公共サービスの向上につながりますし、福祉がよくなるなどメリットも生まれます。これだけ、鎌倉に観光客が来ているのに、財政が潤わないのはなぜかと考えなければならないと思います。

(委員)

いまの観光のあり方は、住んでよし、訪れてよしのまちづくりとして、観光立国推進基本計画にも謳われておりまして、観光があるから、住んでいる人も誇りを持てるような、双方が win-win の関係をつくっていきたいと思います。

(委員)

北鎌倉が壊れてしまうのではないかというくらい、連休や観光シーズンは混雑します。住んでいる立場からすると、これだけ来てくれているからいいかという思いもありますが。鎌倉に訪れたときに、インフォメーションがはっきりしていないことを寂しく思います。色々な観光地では、駅に大きなインフォメーションがあり、バスやルートなどの様々な情報をさっと説明してもらえるシステムがあります。鎌倉はインフォメーションではなく、クエスチョンマークですね。国際的にはインフォメーションの充実が必要です。また、イタリアでは、高齢者事業団がついていないと教会などに入れないなど、リタイヤしたガイドを必ずつけさせて収入を得ています。そういう意味で、鎌倉でも、リタイヤした人をガイドにしたり、神社に入るには鎌倉のガイドを必ずつけさせたりするなど、収益につながれるとよいと思います。

(委員)

オリンピックへ向けていろいろ動きがあります。カテゴリー1、2、3がありますが、カテゴリー3はいくつかの言語で対応できる場所として、全国にも7つくらいしかなく、空港や京都、浅草などがカテゴリー3です。鎌倉も目指してみたらよいのではないのでしょうか。

(委員)

今ドイツ語に対応できるボランティアガイドを募集していますね。また、案内所を別の場所にしたり、広くするような話が起きているように聞いています。

(事務局)

鎌倉の観光案内所は鎌倉駅東口に一箇所ありますが、北鎌倉にはありません。また JNTO の認定案内所としてカテゴリー1、英語でのガイドができる認定を受けています。一番の課題としてはスペースを JR から無償で借りていますが、非常に手狭でして、カウンターがあるだけで、パンフレットを自由に手にとってご覧頂いたり、さらにガイドから説明を受けるスペースがありません。何とか自由に閲覧できるスペースを確保したいので、JR や別の土地を含めてオリンピックまでのあと5年で整備したい

と考えています。それが可能であれば、対応言語も英語だけでなく他の言語のガイドを増やすこともできるのではと思います。

(委員)

言語だけではなく、例えば日本に来たら両替はできないと思えと言われているそうです。浅草の雷門の前に新しい観光案内所ができましたが、両替ができるので非常に好評だそうです。観光案内所にもっと色々な機能を盛り込むことも、鎌倉の玄関口ですから考えたほうがよいでしょう。

(委員)

鎌倉駅東口の JTB でも両替ができますね。

(委員)

外国人受入環境の整備について、観光情報を入手する場所としては、観光案内所の他に空港もあります。特に羽田空港は国際線も充実してきており、羽田空港の出口の良い場所にパンフレットラックを置いております。鎌倉のパンフレットも英語だけでなく、他の言語のパンフレットを置くと、鎌倉は人気があるので、外国人観光客の方々にしてみると、観光情報が入手できてよいと思います。また、東京から神奈川へのアクセスの良さもアピールできるマップを作成しているところです。そういった点で、県と市町で共通した取り組みも協議できたらと思います。そのほかに、県では案内のサイン整備に対して観光事業者や旅館に補助制度を新設する予定です。そういう部分を市内の事業者向けに周知してもらいたいと思います。

(委員)

過日の商工会議所の来年度の事業計画では、誘致費として300万円予算をつけました。観光協会の総会の議案書の精査もしていますが、オリンピックの予算をつけていきます。実際の動きとしてどうすればよいかの完成系は、ほぼここにあると思いますので、誰がいつまでにいくら予算でということを示して落とすことでいくことが、何よりも大切です。以前 JR などの事業者が集まる会議でも言いましたが、かなり大胆に何億円か予算をつけて、これだけの予算があるということを示して、やる気を起こさせながら運営していくと、会議がもっと活発で具体的になると思います。

(委員)

オリンピックまではあと5年ですが、大きなテーマとして、外国人観光客が鎌倉にも来ることは大事ですが、来た人に何を見せるのかをもっと議論すべきかと思います。オリンピックは4年に一度しかないので、今までに30回くらいしか開催されていませんし、2回やった国は少ないです。だいたい、オリンピックを最初にやる場所は、国際社会へのデビューや、日本でいえば戦後の復興などを示したものですが、今度のオリンピックは何をメッセージとするのかを、鎌倉として考えなければなりません。

それは、成熟した国家としての日本を見せることや、未来の社会を見せるのでしょうか。そこで、観光とは縦割りでは完結しないものです。例えば、市民が日常ウォーキングをするための整備をすることは、市民にとってよいし、観光客にとっても喜ばれますが、それを整備するのは観光課ではないのですね。道路建設課でしょうか。あるいは、マップなどは、例えば目黒区では坂が多いから、坂を歩いて健康になりましょうということ、市民健康課が作成していました。景観行政も大事ですが、美しい街を作る上で、鎌倉は最も早い動きをしまして、御谷騒動から古都保存法が生まれました。そのように、他の部署と一緒にやってみるような記述があまり見受けられないように感じます。そういうことが、住んでよかった、訪れてよかったの両方に通じるのではないのでしょうか。

(事務局)

今後のスケジュールの際に話しましたが、この会議と並行して、役所の中で交通や道路管理などの観光に関連するセクションと横断的に協議を進めていき、この会議にて市全体として観光に関連する取組みをお示ししたいと考えています。この進め方は第2期の策定の際も同様で、観光事情の36ページ以降にアクションプランの進捗状況を示しております。いわゆる行政以外の関係団体の事業も掲載しています。また行政の中でも、例えばみどり課の風致保存会への支援などは、緑の保全から鎌倉の観光資源の整備につながっていきます。そういったことを、基本計画のアクションプランの中には今後も盛り込みたいと考えております。

(委員)

鎌倉はどういう観光を推進していくのかを重要な柱にするべきです。歩く観光、文化を尋ねる観光として、歩く場所や文化を尋ねる場所をどうやって見せるかが大事だと思います。基本計画を見ると、メニューは細かく書いてありますが、ブレイクダウンするほど柱になる部分が不明瞭になるので、そこは明確に打ち出すべきです。基本理念には文化という文字が入っていないので、「住んでよかった、訪れてよかった」も10年経っていることから、変えても良いのではないかと思います。例えば学生と一年間で浄智寺から大仏までのハイキングコースを歩きましたが、外国人が多く、特に中国語の使用が多いです。そして道が酷いです。歩きすぎて根が掘れて、そこを避けるから道が拡大しています。トレイルランニングをやる人もいれば、生活道でもあります。歩く観光をやるのなら、大事な部分を見据えて、資源管理を行うことをメニュー化して、予算も割り振るべきです。

(委員)

見るだけのサイトシーンとしての観光だけではなく、これからはドゥーイングとして自ら体験することが核となるのではないのでしょうか。例えば座禅を組むとか鎌倉彫などです。ただ歩くだけじゃダメでして、鎌倉を通り過ぎて箱根や富士山に行かないように、長く鎌倉にいてもらえるようにするべきです。

(委員)

お寺はいくつくらいあるのでしょうか。

(委員)

仏教会に入っているもので110くらい、狭い地域に寺が密集してしまっていて、寺密度は高い。神社密度も御社も多く、キリスト教の教会もたくさんある一大宗教都市です。

基本計画を作ることが委員会の目標だとすると、仏教会としては慣れない部分ですが、具体的に行動する際に、市からこういう観光をやりますと示してもらえれば、仏教会としてはお寺を利用した具体的な提案ができます。日本を代表する寺社がありますし、建長寺では英語で座禅をやったり、特別拝観をすることもできます。観光協会で何かプランを作って売り出して、大儲けしなくてもよいが継続できるような形がよいです。採算があっていて、少しは市にも歳入があれば、例えば将来市内の小学生に何か還元できるでしょうから、そうすれば鎌倉の観光も悪くはないなど、自然と観光客憎しはなくなるのではないのでしょうか。せつかくこれだけの人が集まっているので、失敗しても構わないから、何か具体的なプランを作るべきです。

そしてもう一点、今までは観光で潤う収穫の部分の話でしたが、次世代への種まきの部分として、例えば臨海学校などで来た子供たちが、大人になって鎌倉に来てもらえるようにすることも大切です。また、会議室での会議もいいですが、観光スポットと言われる場所、例えばお寺などで関係者も集めてやるのもいいでしょう。雰囲気味わうことは大事で、真面目な文章を作ることはできても、エレガントな部分は感じないと作れないと思います。

(委員)

来た人に何を見せるかについては、県でも最近話題になるが、ターゲットをどこにするのか決めて、そのターゲットに向けて資源を磨きあげることも大切ではないでしょうか。鎌倉でいえば、一般的に欧米の人は文化、宗教などのスピリチュアルを好むので、お寺や宗教には強いですし、スラムダンクや江ノ電は中国や台湾の方が大変興味を示しています。県も来年度は計画が見直しなので、各コンテンツを、ターゲットを見据えて観光戦略とすることについて議論をしております。ターゲットを意識した取組みを鎌倉はしているのでしょうか。

(事務局)

ターゲットを定めた戦略的な攻めの観光はやっていませんでした。どちらかというと、観光客の満足度を高めたり、混雑をさばいていかに安全に事故のないようにするかに取り組んできましたので、これからの課題であると考えます。

5 その他（事務局）

(1) レポートの提出

資料を見て気づいた部分や話足りない部分を、後日レポートとして事務局に提出していただくこととした。

(2) 次回開催日程候補

5月22日午前10時、5月29日の午前10時からを候補とし、本日欠席の委員の予定を確認のうえ、後日正式に通知することとした。