

令和6年度 第3回 鎌倉市観光基本計画推進委員会 会議録

日 時： 令和6年(2024年)11月22日(金)14時00分～16時10分

会 場： 鎌倉水道営業所 2階会議室

出席者： 海津委員長、橋本副委員長、鎌倉市観光協会(大津氏)、宗教法人報国寺(菅原氏)、湯沢委員、小坂委員、石山委員(オンライン)、横山委員、安部委員、光成委員

事務局： 市民防災部 永野部長、森次長兼観光課長、橋本課長補佐、箱崎係長、伊藤職員、石渡職員、平井職員

事務局 それでは定刻となりましたので、ただいまから第3回鎌倉市観光基本計画推進委員会を開催いたします。私は、本日の司会を務めさせていただきます市民防災部次長兼観光課長の森と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

本日の会議形式ですが、石山委員がWEBで、そのほかの委員は対面でのご出席となっております。前回までご欠席の八雲神社の小坂委員が本日まで出席いただいておりますので、簡単に自己紹介をお願いできますでしょうか。

小坂委員 ー自己紹介ー

事務局 それでは、議事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条の規定によりまして、原則公開となり、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ありますが、会議及び会議録は公開とすることによろしいでしょうか。

委員一同 ー異議なしー

事務局 ありがとうございます。なお、本委員会があらかじめ、公開となることを想定し、事前に傍聴者の募集を行い、1名の傍聴者がいらっしゃいます。入室していただいてもよろしいでしょうか。

委員一同 ー異議なしー

～傍聴者入室～

事務局 傍聴者の方が入室されました。傍聴者の方々につきましては、本日事前にお配りしております注意事項を熟読していただいていると思いますが、こちらを遵守していただくようよろしくお願いいたします。

それでは会議に戻ります。会議を始める前にお手元の資料のご確認をさせていただきます。

—資料の確認—

事務局 これより次第に基づいて会議を進めさせていただきますが、本日の委員会は全委員ご出席をいただいておりますので、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事をご報告申し上げます。

それでは議事に入ります。規則第3条第1項の規定に基づき委員長が議長とされておりますので、海津委員長に進行をお願いしたいと思います。

委員長 皆様こんにちは。今から進行させていただきます。よろしくお願いいたします。最初に議題の1番目、第2回委員会の振り返りと基礎調査の進捗報告について、事務局からお話をお聞かせください。

事務局 資料1をご準備ください。まずは第2回委員会でいただいた主な意見の振り返りをさせていただきます。各ページの中央下にページ番号を振っておりますので、そちらを目印に説明させていただきます。

3ページ目です。第2回委員会で委員の皆様からいただきました主な意見と、それを踏まえて我々事務局として対応方針を決定しておりますので、そちらを共有させていただきます。

まず1点目、量から質に変えていく、今の入込客数をキープしたまま、質の高いお客様を上乗せしていくイメージなのかというご意見をいただきました。対応方針としまして、現行計画の振り返りについてこの後説明させていただきますが、各種基礎調査等の結果も踏まえて市としてどちらの方向性に持っていくことが望ましいのかを、今後提示をさせていただこうと思っております。

2点目、鎌倉地域の皆様がどのような観光を目指したいのか丁寧に議論する必要があり、よりまちづくりの要素を入れてほしいというご意見をいただいております。当初想定しておりましたワークショップ計画を、市民をより多く参加いただけるようなコンテンツに変更して、実際に参加していただく形に計画変更しております。こちらは年始の1月から2月の時期に開催をする予定で調整を進めております。

3点目、観光については観光庁以外の省庁も計画として取りまとめており、少し広く観光を捉えて検討を進めた方がよいというご意見でした。こちらにつきましては、例えば、文化庁の文化観光の取組み等、より広く計画をレビューさせていただいております。鎌倉市として取り入れるべき視点については是非取り入れていこうと思っております。

4点目、総合計画検討の市民ワークショップでの観光に関する議論も参考にしてほしいという意見をいただきました。こちらについてはワークショップの内容も確認をさせていただきながら進めていきます。また4ページに総合計画の審議会での観光に関する発言について抜粋をして掲載しておりますので、参考にご覧いただければと思います。

5 点目、前回提示した資料につきまして専門用語が多く、市民にも伝わるような言葉とするべきなのではないかというご意見をいただきました。こちらも今後計画を作り込んでいく素案段階では、市民の皆様にお読みいただくような機会があると思っております。その際には、分かりやすいように専門用語に注釈をつける等の配慮は欠かさずに行っていこうと思っております。

6 点目、レジリエンスや、ウェルビーイング、都市のさらなる成長、高付加価値化等のキーワードを前回資料の中で提示させていただきましたけれども、本当に鎌倉市の観光の今後のあるべき姿に合致するのか精査すべきではないかというご意見をいただきました。こちらも各種基礎調査の結果を踏まえて、取り入れるべきものは取り入れて、この言葉もそのまま使うのではなく、鎌倉市らしさを感じられるような言葉遣いに配慮をしながら、委員の皆様に見ていただき定めていこうと思います。

7 点目、旅行者アンケートについて満足度だけでなく、紹介意向、再訪意向についても質問を設けるべきという意見をいただきました。こちらについては設問を追加して調査が進んでおります。

8 点目、観光客・事業者アンケートで、地域のまちづくりに関する考え方や、その他ステークホルダーとの協働に関する考えを把握する質問を設けた方がよいのではないかという意見があり、同様に進行中の調査の中で質問を設定させていただきました。

9 点目、宿泊税に関する検討についてのご意見をいただきましたけれども、こちらについては鎌倉市の方で検討方針を議論している最中ですので、方向性が定まりましたら共有させていただきますので、一旦今回は検討中と回答させていただきます。

10 点目、環境保全等の受益者負担に関する旅行者の意向を確認すべきというご意見についても同様に進行中の調査の中で質問として設けております。

11 点目、実地調査の実施時期、開催場所、対象者等を整理し、戦略的に実施することというご意見についてですが、進行中の WEB アンケート調査で国内のお客様の情報を重点的に収集していきます。一方で、インバウンドの情報は WEB アンケートで広く集めにくいので、この実地調査でアンケートに答えていただくような形で、実地アンケートを進めていこうと調査準備を進めているところです。以上が第2回委員会でいただいた主な意見と今後の対応方針です。

事務局 次に各種基礎調査の進捗報告をさせていただきます。6ページ目が第2回委員会で提示しました各種調査の考え方と今後の計画策定ステップです。前回委員会で各調査の位置づけが複雑であると意見をいただきました。調査も多種多様に渡っていますので、各々の調査がどのような位置づけで行われているかを改めて丁寧に説明した方がよいだろうということで、7ページの資料を準備させていただいておりますので、こちらをご覧くださいと思います。

各種基礎調査は大きく分ければ2つの位置づけがございます。まず資料中段に示しています水色のところが骨子作成用の調査です。こちらが今年度のゴールである次期観光計画の骨子を作成するにあたり、必要な情報を収集する調査というのがこの水色の欄です。今回は赤字で示している部分が本日お持ちをしている調査結果の資料です。

一方で、下の濃い青色で示しているところがマーケティング用の調査で、骨子作成に直接的に影響はしないものの、骨子を作った後の個別の取り組みや、地域の事業者が今後どうやってこの計画の元に観光振興に取り組んでいくのか定める際に必要となる基礎情報を収集するためのものです。それを踏まえて見ていただくと、骨子作成用の調査は赤字で示している通り、おおよそ完了してきております。

それを踏まえた中で、改めて本日皆様に議論いただきたいところが中央に示しております、次期観光計画において鎌倉市の状況を踏まえた中で、今後重視して考えていかなければならない視点や、重視して取り組まなければいけない課題というところを本日ぜひ議論いただきたいと思っております。以上を踏まえ、本日議論させていただいた内容を次の 8 ページ目に示していますけれども、骨子の方に落とし込んでいきたいと考えております。

8 ページ目が次回委員会で提示させていただきます骨子のイメージをお伝えする資料です。本日皆様にいただいたご意見、今後の鎌倉市観光を考える上で重視すべき視点やポイントの内容であったり、先ほどの水色の欄で示した骨子作成用の各種基礎調査結果を踏まえて、次期観光計画における基本理念、将来像、目標の標語であったり、その目標に紐づく施策に情報を今後落とし込んでいこうと考えております。本日提示しているものは本当に仮の仮でアウトプットがイメージしやすいように言葉を入れて提示しているだけですので、こちらをきちんと鎌倉市にあったものに入れ替えをさせていただいて、次回提示させていただきます。第 4 回委員会でたたき台としてお示しをした中で、委員の皆様から意見をいただきまして、第 5 回委員会では、それを精査したものを提示させていただく。その議論をもって、今年度計画の骨子作成完了とするというような形で、今年度残りの作業を検討しております。

9 ページ目以降が進行中の調査概要です。9 ページ目が前回も提示をさせていただきましたが国内のお客様を対象にする WEB アンケートの調査概要です。11 ページ目に示すようにアンケート画面を作成中で最終確認中です。週明けから調査を開始して、12 月の月上旬に結果を取りまとめ、年内には結果をお届けできるかなと思っております。

12 ページ目が地域事業者様へのアンケートです。こちらは書かせていただいている通り、商工会議所さまに依頼するアンケートです。商工会議所のメーリングリストを利用し、登録している事業者様に広く WEB アンケートにお答えいただこうと思っております。こちらも同様にアンケートフォームの方を用意し、準備を進めている状況です。

14 ページ目が海外企業にインバウンドの方の最新の動向の情報をお伺いすることを考えており、そちらのヒアリング準備も進めており、来週以降開始するような想定で作業を進めております。前回の議論振り返りと次回委員会に向けての進め方、進捗状況というところで事務局から説明させていただきました。以上となります。

委員長 ご説明ありがとうございました。では、今ご説明いただきました資料のうち、前回の振り返りと、次回委員会に向けての進め方、進捗状況について、ご質問、ご意見等があれば挙手いただければと思います。

委員 骨子案の施策分野のところに、鎌藤とありますが、鎌倉の鎌と藤沢の藤で鎌倉藤沢という意味ですか。両市で観光連携をしていくという意味でいらっしゃるのでしょうか。

事務局 お見込みの通りです。あくまでも提示しているだけになります。

委員 資料 1 の 3 ページで意見として挙げられた 11 個のうち 1 個目と 2 個目が大切だと思います。量から質であるとか、鎌倉がどういう方向を目指すのか、まちづくりの要素を入れていく辺りについて今後市民のご意見を聞く機会も設けられるということですので、きちんと踏まえてまとめていただきたいと思います。

横浜市立大学の調査報告も住民意識に関することかと思いますが、この委員会として踏まえておくべきことがありましたら共有いただけるとありがたいです。

委員長 ありがとうございます。今大切な視点としてご意見をいただきました。また、市立大の報告については、事務局からメールでデータをお渡ししているかと思います。

事務局 過去からの観光基本計画の方針もございますので、そういったものを踏まえながら取り組んでいきたいと思っております。

また、横浜市大学に関しましては、本日の資料でも先ほど紹介してもらいましたが、観光に関する住民意識調査報告書ということで、11 月に取りまとめたものを発表してございますので、内容についてはそちらを見ていただければと思います。概略といたしましては、これまで我々が肌感覚でオーバーツーリズム等の影響が大きなエリアは、市民負担も強くなっているのではないかという予測はできていたのですが、今回の調査をすることで、改めてそちらが数値化されたということで、今後の KPI 指標設定とか、そういったものに向けて具体的な取り組みができる根拠はできたのかなと思っております。今回の分析の中で、年齢による意識の違いとか、住居地による意識の違いとかを改めて分析されております。他にも観光に対する施策に対する満足度、更にその施策についての広報の評価等、そういうものを報告書の中でまとめておりますので、お時間のない方はこれだけでもお見通しいただくと助かります。以上です。

委員長 ありがとうございます。特に大事なのが 7、8 ページのところでしょうか。今日の会議の位置づけの説明をいただいた後で、7 ページにある囲みのところの解決すべき課題と重視する課題を出していき、次回示される。この流れは、全員で確認できたと考え、進めてまいります。では、続きまして議題の(2)となりますが、調査結果を踏まえた鎌倉市の状況と、次期計画策において重視すべきことについてよろしくお願いいたします。

事務局 説明させていただきます。資料を順番に説明させていただきます。ボリュームが多いので、資料

2と3を中心に説明させていただきます。資料4につきましては、公開されている情報をもとに、多様な視点で取りまとめているものですので、また後ほどお時間のあるときに目を通していただきたいと思います。

まず資料2から説明をさせていただきます。資料2は第3期計画の個別施策の振り返りということで、主に鎌倉市内部でこの観光計画の取り組みに関連をする関係各課にアンケートをお願いしまして、現状の第3期計画に基づく実施計画（アクションプラン）の取り組み項目ごとに各課が抱えている課題や、作業量や負担感、そして今後の対応についてお伺いをしてまいりました。

2 ページ目が調査概要です。4つの質問をお送りさせていただき、これに回答いただいている内容です。お手元に実施計画アクションプランの冊子もお持ちしております。こちらの実施主体と書かれている担当課にアンケートをお願いしてございます。オレンジ色で書いてありますが、この取り組み項目単位で、今どのような課題があり、今後これを継続していくか、規模を拡大して取り組む想定なのかをお伺いしているものです。

3 ページ目以降が、施策分野単位で結果を取りまとめているページです。この表の見方としまして、左側に示した現行計画の施策分野単位で結果をまとめております。右側の色がついていないセルの部分が、実際に関係課からいただいた回答内容をまとめているものとして見ていただければと思います。特に注視して見ていただきたいのが、中央の列です。各取組に関して抱えている課題というところで、こちらをご覧くださいければと思います。

まず、現行計画の施策分野(1)鎌倉の魅力や価値の向上です。例えば、①新たな観光資源の発掘・開発と活用について、観光イベント情報の一元化と積極的な配信というところがございます。こちらは、観光協会へ今後一元化したいというような意見や、観光施設の老朽化、設備の更新というところが今後考えていかなければならない課題、また、記念館等で来館客が減少してきているという課題が挙げられています。

②観光に関する市民理解の促進につきましては、観光シンポジウムの業務が負担になっていることや、対外国人対応でガイドの高齢化等の課題が挙がっております。③体験型・着地型観光の推進につきましては、販路拡大のノウハウ・システムが現状不足しているところや、また人材、金銭面の課題があると挙がっておりました。④四季を通じた自然や花の魅力をいかした観光の推進につきましては、ハイキングコース管理がかなり負担になっているとか、ビーチフェスタの負担が大きく、継続が困難との意見もいただいております。⑤付加価値の高い観光の推進につきましては、想いはあるものの具体的な事業構想まで行き着いていないということを意見としていただいております。

4 ページ目、こちらが目標1に紐づく施策分野の(2)観光資源の保全・整備に関する回答です。①海浜、ハイキングコースをはじめとした自然環境の保全・整備につきましては、先ほどの通り、ハイキングコース管理が負担になっているとか、公園や海岸清掃等の負担、風地保存会の支援予算が不足し、活動継続が大変であるという意見をいただいております。②伝統的な行祭事と観光イベントの継承と発展につきましても、必要な財源が不足しているとか、安全対

策が拡充できないとの意見をいただいております。③歴史的構造物や文化財の保護・継承につきましても、予算、人材の面で維持管理が追いついていない、学芸員の確保をどう考えていくかが課題として挙がっております。④景観や街並みの保全・整備というところは、実際に今まで管理を自主的にされていた市民団体の高齢化による活動維持が大変であるとか、観光客の方が増えてきてポイ捨て等が増えているというような問題が挙がっています。⑤伝統芸能の保全・継承についても、コスト、財源の部分が課題として挙がってきております。

5 ページ目、施策分野(3) 世界に伝える鎌倉と日本の魅力や価値の発信につきましても、同様に財源の確保が課題として挙がっております。

(4) 地域主体の観光地経営に向けた体制づくりと計画の確実な推進につきましては、①地域主体の観光地経営に向けた取組実施体制の整備として、DMO の設立に向けて調整が必要ということ、②進行管理体制の運営では、様々な取り組みを行っている観光基本計画のアクションプランの定量評価がうまくできていないこと、また、③進行管理に必要な調査の実施と統計の把握では、入込観光客数が国内外分けて集計できていないところが課題と認識されています。

6 ページ目、目標2に紐づく施策分野(1) 市民生活と観光振興の両立に紐づく課題です。①モラル・マナーの普及啓発では、外国人のマナーやごみ持ち帰りのマナーの啓発をこれからどうするのか課題であると整理しております。②交通渋滞や街なかの混雑への対策は、ロードプライシングは検討しているもののなかなかまだ実現に結びついていないということやパークアンドライドも同様に、最近はなかなか利用者が伸び悩んでいるということが課題として挙げられます。なお、民間主体でされているということなので、民間目線からすると今後どこまで継続されるかの担保がないというようなところです。図中グレーで示している③観光に対する市民理解の促進は、目標 1 の中で同様の取り組みが設定されておりますので、説明の方は割愛をさせていただきます。④「歩く観光」の推進につきまして、課題としてパンフレットや公式ガイドでの周知が挙げられます。周知はしていますが実際にどれくらい効果がでているのかということが、まだ見えてきていないところがあります。また、⑤鎌倉流のフィルム・コミッションの推進については、今後も財源の確保が必要であることを課題として挙げております。

7 ページ目、施策分野(2) 分散型観光の推進は、①から④について、重複した取り組みとなっておりますので割愛します。⑤利便性の高い情報媒体や情報通信技術の戦略的活用では、利便性の高い情報について観光混雑マップを作成し運用しているものの、なかなか周知や登録施設数が十分ではないことが課題として挙げられます。

8 ページ目、施策分野(3) 地域主体の観光地経営に向けた体制づくりと計画の確実な推進は、先ほどの目標 1 と重複しているため割愛させていただきます。

9 ページ目、目標 3 に関わる施策分野のまとめです。施策分野(1) 担い手の能力の向上と活動の活性化では、①高度な専門知識や積極技能を備えた人材の育成という点で、ボランティアガイド団体のガイド募集の維持が難しいことや多言語対応できる団体・人員が限られてきていることが課題として挙げられます。②多様な担い手の活動の活性化については、ホスピタリ

ティーセミナーのように様々なおもてなしのツアーやセミナーを開催しているものの、参加者が減少傾向であることやテーマのネタ切れがあるといったご意見としていただいております。また、観光協会の人件費に関して、市からの補助割合が大きく、独立採算が今のところはできていないというところも課題として挙がっております。ボランティア団体においても多言語対応によるガイドにおいては語学力に人それぞればらつきがあり、質に差が出てきているということが課題として挙げられています。

10 ページ目、目標 3 に基づく施策分野(2) 教育・学習と相互理解に関する機会の提供です。

①と③の取り組みにつきましては重複するので割愛させていただきます。②教育学習の機能を重視した施設整備と素材の充実では、各施設の展示環境を充実させていくということになかなかまだうまくいっていないところがあります。また、学芸員や事務局員の確保という人材確保の面でも課題として上がっております。施策分野(3) 効果的な観光案内と情報伝達による誘導では、同様に①と③の内容については重複のため割愛させていただきます。②多様な主体との連携による効果的な観光案内では、イベント情報の発信主体が統一されずに発信がされている点が課題として挙げられており、観光協会と情報を一元化するというのを今後取り組んでいきたいというような意見をいただいております。

11 ページ目、施策分野(4) 誰もが快適に過ごせる受入環境の整備では、①観光利便機能の整備の取り組みで、手荷物預かりサービスを市役所の事業としては掲載しない方針である。また、観光バスの乗降待機による市民生活への影響があるといった意見も課題として挙げられています。②観光案内の充実は、観光案内所のスペースが不足していること、観光案内の既存の看板の数が非常に多く、情報更新や老朽化に対する修繕が追いついていないということが課題として挙げられています。また、外国人向けガイドの需要を把握できていない点、情報発信や宣伝誘致を今後、これまで以上に充実していく必要がある点、日本遺産に関する取り組みを行っているものの認知度が少ないということが課題として挙げられています。

また③公衆トイレの整備では、改修の必要があること、⑥交通環境の整備、⑦ユニバーサルデザインに対応した環境整備では、バリアフリー化にも引き続き取り組む必要があることが課題として挙げられています。

12 ページ目、施策分野(5) 観光客の安全・安心の確保です。①防災・防犯・救急情報の提供体制の構築については、効果的に情報発信に取り組んでいく必要があると考えています。また、観光客も含めての備蓄品の充実を行うことや課外授業や観光発行物で周知していく必要があると考えております。施策分野(6) 多様な取組主体の参画と連携において、④公的機関との広域的な連携の推進では、鎌藤観光協議会は任意団体でリソースが限定的であり、なかなか幅広に活動できていないという課題が挙げられております。

13、14 ページ目は重複のため割愛させていただきます。

15 ページ目、目標 4 に紐づく課題を説明させていただきます。施策分野(1) 観光産業の振興と地域の活性化では、①「泊まる観光」、②「食べる観光」の推進の取り組みを行っています。①「泊まる観光」では、日帰りと比べて宿泊客数の割合が少ないことや民泊が増え、今後トラ

ブルが発生しそうであることが課題として挙げられます。②「食べる観光の推進」では、ホームページ等で店舗の情報発信を行っているものの、なかなか更新が追いついていない点や市内イベントの際に人員不足であることなど人員体制の構築の課題が挙げられております。

16、17、18 ページ目は、重複のため割愛をさせていただきます。以上が関係課にいただいたアンケート結果です。

事務局 次に資料3についてご説明いたします。資料3は観光関連産業の実態調査として主要事業者へのヒアリング調査を実施しております。この主要事業者は、鎌倉地域の観光を考える上で地域事業者の中で特に影響力のある事業業に実施しています。なお、主要な事業者名はふせさせていただきます。結果は、現行計画の枠組みで整理をさせていただきます。

3 ページ目が鎌倉市の魅力として地域の主要な事業者が認識していることをキーワードごとにまとめています。入込観光客数は、地理的条件に関することがあげられており、観光資源がコンパクトに立地していることや、コンテンツが沢山ある観光都市であること、また歴史文化資源がかなり豊富かつ鎌倉時代だけではなく、明治以降の新しい文化の発信地として2つの時代の魅力があるところが他にはない魅力だろうと意見いただいています。また、都会とは異なる時間の流れを感じられることが魅力であることや、様々な観光資源があるという意見をいただいております。その他の資源としまして、神社仏閣だけではなく、自然も鎌倉市の強みであるとか、人気のあるイベントを展開されていること美食の街として注目を浴びつつあること（野菜や海産物）ということも魅力であるといったことが、改めて確認ができたのではと思っております。

4 ページ目は、鎌倉市の観光全体として各事業者が抱えている課題を整理させていただきます。一番多かったのはゴミ問題であり、環境保全、インフラ整備ということが挙げられております。やはり観光客が増えてきたということでゴミ対策の要望を市民や観光客からいただくことが多いとのことでした。

また2段目のインフラ整備の点につきましては、道が狭いこともありますが、団体旅行や教育旅行等が対応できるような受入設備が少ないこと、トイレの清潔さなどが課題として挙げられています。

3段目に整理しているとおり、関係課の意見でもいただいた内容として、地域内でのイベントの継続性、そして行政との関係性というところがなかなか感じ取れないということが課題として挙げられています。

4段目の市民生活の影響については、混雑が普段の生活に影響が出ているというネガティブなイメージを今後払拭していく必要があるのではないかと意見が挙げられております。また5段目のオーバーツーリズムの点では交通問題も同様で、街が狭いが故に混雑しているという意見をいただいております。混雑状況によっては、観光地の魅力低下にも今後直結してきてしまうだろうというところがあるので、ここは早急に取り組む必要があるのではないかとというような意見をいただいております。対策としては、地域内の混雑エリアや時間を分散していくような方法を考えていく必要があると意見があります。また、ファミリー層が車で来訪されるケースが多

いが、駐車場が足りてないという意見もありました。駐車場を増やすのか、他の交通手段で来てもらう方法を考えるのかをまさに今後検討していくべきなのかなと考えております。

6 段目は、観光客の受入について、入込観光客数、宿泊客数に関しては、今後長期的な目線で見るとちょっとずつ減ってくるのではないかという意見をいただいております。

7 段目は、インバウンドの対応です。多言語対応というところにまだ課題があります。国際観光都市としてやっていくためにはこれまで以上の対応が必要だという意見をいただいております。また8段目のビーチの利用に関しましても、観光客が多いが故のトラブルがあるとの意見がありました。

9 段目、観光 DX につきましては、地域でのキャッシュレス対応について、もっとほかのやり方があるのではないかという意見がありました。10 段目の経済の活性化については、現行計画で地域活性化につなげる点を現行計画の目標 4 に掲げているものの、なかなか地域の企業様、団体としては、認識する機会がないという意見が挙げられています。文化や歴史、環境保全が目標として重視されている中で、なかなか見えていないことが課題なのではという意見もいただいております。

5 ページ目は、各企業・団体が抱える課題です。1 段目の市民への影響では、ガイドする中で観光案内と住民生活のバランスになかなか苦戦しているという意見や民泊が増えており、近隣トラブルにならないか心配だという意見をいただいております。また、2 段目のオーバーツーリズム問題では、入込観光客数や宿泊客に関しまして今後も外国人がターゲットになることが想定される中で、あまり増えすぎると日本人の観光客が減ってしまうのではないかとこのところを危惧されている意見が挙げられました。3 段目の入込客・宿泊客について、宿泊客数を伸ばせば朝と夜の観光需要が増すので時間の分散につながるのではないかなという意見をいただいております。

また、4 段目の人員不足の課題では、将来の担い手の育成として外国語対応ができる仕組みづくりや若い世代もガイドとして働いていただけるような仕組みが必要であるといった意見をいただいております。5 段目のインバウンド対応では、日本人の従業員のみにではなく外国人の採用をもっと増やす必要があるという意見やキャッシュレス化の推進の流れはあるものの事業者として導入したくないという方も一定数いるという意見をいただきました。

6 段目の観光マーケティングデータの分析では、外国人など、観光関連データがしっかりと取れていないため、今後データを取っていく必要があるという意見をいただいております。

また、7 段目の財源の確保の課題に関する意見も挙げられています。8 段目の観光産業以外のビジネスにおいて、観光客に依存したビジネスモデルは今後コロナ等、社会情勢の変化が再び起こりうるリスクが小さくないので余裕がある事業者さんに関しては幅広く事業を行う必要があり持続可能な観光のまちづくりを考えていく上では、必要になるのではないかなという意見をいただいております。

6 ページ目が各企業、団体が今までの現状を踏まえて、鎌倉市における今後の観光に関する取り組み予定についてお伺いしております。1 段目、地域内の連携、2 段目、環境保全、インフ

ラ整備に関しましては、自主的にできることはやっていこうとしていることや、3 段目の時間分散・ナイトコンテンツに今後も取り組んでいこうというようなビジョンをお持ちのようです。

また、5 段目の観光マーケティングデータの分析につきましても、自主的にアンケートを実施している事業者もありますが、地域の事業者様としては観光データの共有や利活用の推進に関しては重要な要素なのかなと捉えております。6 段目、情報発信については、引き続き SNS を利用して幅広く情報を発信していくための取り組みを検討していることの見解をいただいております。また、7 段目の持続可能な観光では SDGs に基づいた推進については各企業取り組まれていると意見をいただきました。

最後 7 ページ目です。各企業団体から次期計画に対する要望をまとめております。1 段目、鎌倉観光の魅力の継承や引き上げに関連するような取り組みや 2 段目の地域内の連携強化の意見が挙げられています。また、3 段目の時間の分散やナイトコンテンツは事業者が自主的に取り組んでいるものの鎌倉市にも協力をいただきながら推進をしていきたいというような意見をいただいております。4 段目の観光マーケティングデータの分析を重視すべきとの意見もありました。5 段目の持続可能な観光では、観光地間の競争は避けられないので、将来にわたって安定的に観光を推進していくための仕組みや施策として重視すべきとの意見がありました。また、国際観光都市としての立場を確立するような取り組みというところにも、ぜひ今後取り組んでいただきたいというご意見をいただきました。主要事業者の意見ヒアリングの結果です。

事務局 資料の 4 は、デスクトップ調査として、公開情報を中心に調査をしているものです。ボリュームが多いので、全体の構成だけ簡単に説明をさせていただきます。

1 ページ目の目次です。1 番は、鎌倉市の観光を取り巻く情勢として鎌倉市外部の情報をまとめております。世界情勢や国の動向、神奈川県観光振興にどのようなトレンドがあるかをまとめております。

右側の 2 番から 4 番は、鎌倉市内部の情報です。鎌倉市の観光の現状①は観光統計です。鎌倉市で集計されている観光統計を中心に観光客数の戻り具合や観光消費額の推移、旅行者の満足度など取りまとめております。観光の現状②は、観光インフラに関してです。定量的な内容よりも鎌倉市の観光の状況としてインフラ整備状況や、宿泊環境の状況、交通環境、受入環境、情報発信等がどのように取り組まれているのかというところをリサーチしてまとめている資料です。鎌倉市の観光の現状③は、都市の魅力、観光資源、として鎌倉市の魅力として押し出しているものをリサーチしてまとめております。事務局の説明は以上となります。

委員長 はい、ご説明ありがとうございます。色々ご説明いただきましたので、まずご質問がありましたら、そちらをお受けして、ご意見と思えますけれども、ご質問いかがでしょうか。

委員 市民の皆様方の要望が沢山あった中で、観光課もしくは行政でやりきれないところをどうするかだったと思うのですが、私が思うのに、その問題から入ったときに、各論で 1 個 1 個言っ

たら、私 20 個ぐらい質問があったのですが、それをやると、多分それだけで終わってしまうと思います。やはり解決すべき課題に対して優先順位をつけることは当然前に重要と考えます。この会議で優先順位をつけて、それを行政に対してこういう風にした方がよいのではという意見を言うのもよいのではと思っています。

その優先順位をつけるにあたって、1 つの手段がやはり DMO の検討ではないかと思っております。市や観光協会さんも凄く頑張っているんですが、DMO を立ち上げることを検討していくことが重要ではないかと思っています。1 つ事例を紹介すると、市内で行っているお祭りのチラシを観光協会に送ってホームページに載せようという事業をやった団体があったのですが、続かなかった。続かなかったのも是非は問わないのですが、なぜ続かなかったかというと、主体者が観光協会でもやりきれないことがあった。お祭りを実施する人たちが発信源となるところに情報を送るわけでもない。ここが続かなかった原因と考えられるわけです。

私が申し上げたいのは観光協会様もしくは鎌倉市観光課様、もしくは DMO、この 3 つの中のどれかがハブになってそういうことがやれるようになれば、今みたいなリソース不足が解決できるのではないかということを思っております。整理しますと課題解決に向けて優先順位をつける。その優先順位をつける手段としては、もしかしたら DMO が必要なのではないかということです。ご存知のとおり釈迦に説法ですが、DMO を作るのは相当難しいと思うので、その方向性だけでもこの委員会で議論できれば良いのではと思います。これは質問が半分で情報提供が半分です。ありがとうございました。

委員長 事務局で何か回答はありますでしょうか。

事務局 まず DMO の取り組み状況について、皆様に情報を提供いたします。現在、鎌倉、藤沢、観光協会で DMO の設置に向けて調査を検討中です。特に DMO については、鎌倉、藤沢（特に江ノ島）を一体観光エリアと捉える中で、今現在インバウンドが沢山来ているという状況でインバウンドに特化した DMO を組成することによって観光振興に関わる継続性のある団体を作成した方がよいのではないかなと議論しています。今の状況としては、観光協会、観光行政の方、鎌倉、藤沢において、DMO の資源となるようなリソース調査をしており、実際に DMO が組成できるのか、また組成後の維持に係る課題が何になるのかというのを調べているところです。情報提供は以上となります。

委員 観光経済が増えていく、また増えていくインバウンドに対しての課題は山ほどあるけれども、それを解決して施策をしっかりと取り込んでいきたいというような意見が大半だと考えていますが、その認識であったと考えてよろしかったでしょうか。

事務局 ご質問ありがとうございます。今おっしゃっていただいた通り、今回ヒアリングをさせていただいた主要な観光の事業者ということで、当然鎌倉市の観光のことを凄く思っている団

体様に聞いていますので、当然鎌倉市にとってインバウンドの観光というのが今後重要になってくるというのを認識している事業者様ですので、そこは取り組んでいきたいと皆さんご回答いただいております。ただ一方で、当然地域の事業者さんとしては、うちはインバウンドをあまり受け入れたくないというような方がいるという意見もまとめさせていただいた状況です。

今後の進め方として先ほど資料 1 で説明をさせていただきましたが、地域の事業者様には、これから商工会議所を経由をして、WEB アンケートフォームをお送りして、回答いただくことを考えております。その結果からインバウンドを受け入れたいと思っているのか、あまり来てほしくないのかを選択肢で問う予定です。また、具体的にはどういことを実施してインバウンドに対しておもてなしをしていきたいかを問う質問もありますので、ご質問に対しては、その調査においても広く収集はできるかなと考えております。

委員 ありがとうございます。

委員長 他の方がかでしょうか。ご質問が特になければ、次に進みたいと思います。資料 2、3 で現状の課題、これからやるべきこと等に課題がありましたけれども、この中で重要だと思われることなど、色々ご意見があるかと思っておりますので、ご発言いただければと思います。

委員 広域 DMO 関連の件です。市と観光協会とのタスクのすみわけがうまくできていないとの意見があったと思いますが、行政としては今、リソースが不足しているという認識でよろしいでしょうか。この質問から入りたいと思います。

事務局 ありがとうございます。お答えをすると、第 3 期観光計画の 18 ページですが、こちらでは地域が一体となった観光振興に推進をする中で、観光協会と行政の在り方というのを課題としてまとめているところがあります。その中で、役割分担をするなかでやっていったらどうでしょうという提言がこの中にあります。今から 8 年前に開始された第 3 期観光計画の中で、市は観光基盤整備事業、いわゆるハードの整備を担うこととしております。

また、観光協会についてはいわゆる観光振興である情報発信などのソフト事業に取り組むとの分担があります。そういった考えが、やはり 8 年たつ今でも必要だと思っております。行政の考えとしては、観光協会様とは、そういった限られるリソースの中で、地域の事業者の方々など、様々な方々が参加しないと進行しませんが、特に観光協会とはそういった役割分担の中で、2 人 3 脚でやっていくものと認識しております。

また、先ほど DMO に関して話しましたが、DMO がまだ鎌倉、藤沢の協議会で調査・検討している段階であり、まだ運営も立ち上げていない状態です。現実の支援としては、今、観光協会と行政の役割の中で、一つは、こういった地域の観光の機能を考えていく、そういったことが出てくると考えております。

委員 ありがとうございます。私はどこが悪いと攻撃するつもりはないので、各セクターを皆さん一生懸命やられていて、先ほどから申し上げた通り、市民の中で体験型のサービスを紹介するアプリを立ち上げている人たち、例えば、大船でもナイトライフエコノミーをやっている大船誘致を立ち上げてみようなど、色々なことが起き上がっている中で、何度も一元化などの意見がありましたが、連携されていません。これは誰が悪いのではなくて、誰かの役割だとしたら観光協会さんであるとか、もしくは DMO だと考えています。ただおっしゃる通り、DMO を立ち上げるのに後 10 年程度かかりそうです。ですから、ここからは意見ですが、やはりハードとソフトで棲み分けて、各地のリソースをまとめるような窓口があれば良いと、言うのは簡単ですが、やるのを仕組み化していこうと、観光協会でやりなさいではなくて、仕組み化していく必要があるということを意見として申し上げたいと思います。以上です。

事務局 DMO ですが、今おっしゃっていたように、かなり設立にも金と時間がかかります。実態のところ、おっしゃったような効果が出てくるのにはさらに時間がかかるというのが、DMO 化されていないところかと思います。なかなか具体的な進捗がないというのが、DMO についての現状です。藤沢市と一緒に勉強会をしておりますが、次の一手を踏み出すのに、まず色々な調査で何百万かかりますというところで躓いています。いつ、どういう形でそれが効果として現れてきて回収できるのか、うまくいっている先進事例などでこういう風になりますというのがあれば、いろいろな人に説明しやすいですが、なかなかそこまでいっているところが全国的にもないものですから、まだまだこれからの課題という様に感じています。

また、イベントの集約や情報の提供というのも、観光協会様で今一生懸命やっていたいただきますし、鎌倉市のホームページや SNS の方でも発信しているところですが、鎌倉市の名義後援というのもございまして、事業をやるときにチラシに印刷する場合には、一応審査がかかってくることになります。そのため、鎌倉市のホームページや広報誌などの媒体を使うなど、鎌倉市が取りまとめて皆さんに情報を発信するとなると、一定の責任が生じてきますので、どのような内容かという審査をやっていると、多分、載せてと言ってくる方にとっても、少しハードル、鎌倉市は面倒くさいこと言うな、などの様に感じられるのではないかというのが、課題だと思います。どのような形でやればいいのかその辺が整理されれば、観光協会様が情報を提供するにも一定の責任、立場というものが関わってくると思いますので、色々選択をするなど、全部載せられないということもあり得る中で、どういう形で扱えばいいのか、お知恵を拝借できればと思います。

委員 観光協会も後援名義を取る度に様々な稟議をして、最終的に会長決裁で後援名義をやりますけど、多分同じ手続きをしている。委員がおっしゃったのは、おそらくそうではなくて、鎌倉には本当に沢山のイベントがあって、それを一覧にして今日は何があるのかというのが分かるような仕組みができればいいということですよ。イベントカレンダーというのが昔あって、観光課で入力されていましたよね。今はやっていないのでしょうか。

事務局 現状のご説明をさせていただきます。イベントカレンダーは日本観光振興協会からも同じような照会が来ている関係で、市の方でお寺様とか神社様の恒例の催し物といいますか、神事関係を主として、毎年同じ情報の時点更新を各施設に照会させていただき、それを観光協会様に情報提供して、観光協会様で更新をしていただいている状況です。

委員 それを町内会など、色々な民間団体まで広げるかどうかというのは、少し判断が必要になってきます。ですが、やはりそういうのがあれば、例えば今日は 11 月 22 日で何があるのかというのをパッと見たとき、今日は北鎌倉であれがあって鎌倉で何があるから、ここへ行ってみようか、ということで役立てるというのは、確かにおっしゃる通りではないかと思います。

委員 具体的な案もありまして、例えば、これから行くことを審査すると、時間が掛かるなど色々あるでしょう。特に各地で行われたお祭りを見に行きたいというニーズがとてもあり、これは本当に海外の方も、日本の夏祭り、小さな祭りを見に行きたい。あと、どこで情報が取れるのかというのを何度も聞かれます。それを、こんなことがありますよとチラシがあれば、そのキーワードで検索をすれば、多分その年、もしくは翌年の情報が出てきます。チラシベースで出すだけでチラシを貰って載せるだけですから、結構オートマチックで出来て、できれば観光協会さんなどで、今のような手段を取ることもできるということです。

委員 今の発言の中にキーワード、ヒントがあったと思います。海外の方がそういう情報を欲しているということを、これからアンケートなども取っていった中で、そのような情報のニーズが高くて、それに応えようということになれば、そういう施策をどういう形でやろうかということになっていくと思います。一部の地域、町内などでやるようなお祭りについてまで興味があるのかどうかというのが、私は分かっていなかったものですから、それがアンケートの中で出てくるようであれば、それに対するサービスの提供や、それによってどんな影響があるのかということも考えていかなければならないと思いますので、大変参考になりました。ありがとうございました。

委員 今、携帯で検索をすると、やはり鎌倉市観光協会様が一番に出てきます。2 番目に出てくるのが、じゃらんやウォーカープラスなど、民間がやられているものです。4 番目に鎌倉市のものが出てくるのですが、鎌倉市のものを開くと、今おっしゃっていたように、海外の人が見るには細かすぎ、ただ市民が見るにはばらついていてという感じなので、大まかに、例えば季節ごとにこんなことをやっている、必ずやっている、例年やっているというような大祭のようなものは、鎌倉市のホームページに英語版もつけて、今週はこの美術館はこんなことをしていますなどの日本人が見るような細かいものは、鎌倉市観光協会さんが担うとか、そういう棲み分けでもいいと思います。毎年 5 月や 6 月に、横浜ウォーカーなどに鎌倉は必ず特集され、そういうものを日本人は凄く見ていると思うので、それでも十分可能だと思いますが、鎌倉市には動かな

い大きなお祭りというか、外国人が狙ってくるようなところを別枠で作って貰うといいと思います。以上です。

事務局 ここ数年の行政と観光協会の取組ということで、観光に必要な要素として、観光資源がしっかりしていて、交通網もきちんとあって、さらに広報をするという 3 つの要素がございまして、広報のあり方について、ここ何年か前から議論をしてきました。その時に、実はホームページについても、鎌倉市で持っているものと、観光協会で持っているものがございまして、そうすると情報が片方だけに載っている、新しいもの、古いものが混在して、逆に観光客の方が分かりづらいのではないかとということで、最終的に観光協会と行政のホームページを一緒にしたことがございます。その時から、観光協会の中で情報集約した方が皆さんにとって見やすいのではないかと取り組みを行ってきています。それが先ほどの二人三脚の話に繋がってきますが、そういった意味ではやはり鎌倉の観光を考える中では、役割分担、DMO などがあると一貫性があり、色々な団体さんが集約する中で一つ方向性を見ていけるのですが、役割分担をある程度、例えば基本計画の中で決める中で、それに基づいて色々な団体さんが連携していくと情報が出しやすいなど、例えば行政と連携していくと、経営環境整備がしっかりするなど、そういったものを議論していただくと、基本計画としては方向性が見出すことができるので、よろしいのではないかと思います。

事務局 今、お二人がおっしゃっていたとおりの内容のことで、海外のお客様というところを考えて、どう情報を発信していくべきなのかというのは、我々の方も考えております。2 つございまして、まず今準備を進めております海外の企業、具体的には海外 OTA や旅行代理店さんというところにヒアリングをさせていただこうと考えておりまして、実際に鎌倉ないし関東の首都圏に送客をされている各企業に、実際に利用されているユーザーさんがどこで情報収集をして、実際にいらっしゃっているのかというところをヒアリングさせていただこうと思っています。そこで最新の動向として得られたこのサイトを見ている等が分かれば、そこに必要な情報を提供して鎌倉の魅力を伝えてもらおうという働きかけができますし、そのための基礎情報としてヒアリングの方は進めていこうと考えております。もう一つの実地アンケートについては、実際にこの鎌倉の中を観光していただいているお客様に対して、どこの SNS やどこのホームページを見て、ここに今日いらっしゃいましたかという質問を用意する前提です。その時に、同様にどこに情報を届ければ彼らがここにいらしてくれるのか、お祭りの先ほどの内容もあったと思いますが、そこにイベントの情報というのが確実に情報として落ちていれば海外のお客様、日本のお客様は SNS を自分で調べていらっしゃる方が多いので、そのようなところにうまくつながられるのかと考えておりまして、まずその情報を今回の調査の中で調べさせていただこうと考えております。

委員 少しこうしなきゃいけないという話をさせていただければと思うのですが、5 年前に観光課と観光協会のホームページというのは別々にあったのを一緒にしまして、当時合わせて 170 万アク

セスが、大河ドラマや様々な要因もありましたし、花火大会という要因もあったのですが、今年度で大体 700 万から 800 万アクセスになりそうです。これは当初目標にしていた京都観光協会を目指して頑張ろうということで今やっているところです。例えば京都で、今日京都に行きどこに行ったら面白いかというので見ると、先ほどおっしゃったようにウォーカープラスというところや、あるいは京都だと JR 東海がかなり充実したホームページを持っていて、そこで例えば特別拝観やっているなど、そういったところを細かく調べているサイトがありまして、そこでチェックすることができます。鎌倉の場合だとそれを見直すのは観光協会のホームページという認識を新たにしなければいけないと思います。今事務局から、外国人の方の対応とおっしゃっていて、ちょうど来年、再来年度にかけて、外国人の方がホームページを見やすくするという外国人対応のホームページを作ろうというものに今作業しておるのが一つと、もう一つは、先ほど個別施策のところでもありましたが、災害ページという実際に観光に来て 3.11 のような地震があったときに、どういう行動をとって、どうすればいいかということを、的確に示せるホームページという、二つを作業しております。そういったことを今やっておりますので、この施策に一部当てはまるものも進んでいるということで、皆さんにご理解いただければと思います。以上です。

委員長 はい、ありがとうございました。情報と発信、誰が担うのかというところについて、今進んでいるところも含めてご意見をいただきました。他の視点からはいかがでしょうか。

委員 他の視点ということではないのですが、イベントの継続性や収入性を高めていくという中では、一般論の一つとしては、大きなストーリーを作るであるとか、定期的なコンセプトのもとに今あるイベントを紐付ける、理由付けをしてやっていくというのがやり易いでしょうし、そういうことになると多分 DMO のような役割が必要になってくると思います。ただ鎌倉の場合はこれだけ観光スポットだけではなく、観光コンセプトといいますか、観光コンテンツが山ほどありますし、多くの色々な層のお客様が色々な目的を持っていらっやっていて、それである程度満足をしていたいているということを考えていくと、やはり無理やり統一をしていくというよりは先ほどから出ているような、お客様が何を欲して、欲したものをしっかりと検索ができて理解ができるというような仕組みをしっかり作っていくというのがとても大事だろうと思います。それはそれで相当大変な作業だとは思いますが、そこを誰がやるかという問題が非常に大きいと思いますが、例えばこれから作っていく基本計画の中で、先ほど少し触れたような統一のコンセプトを作っていくというような流れがあるのであれば、考えていかなければいけません、そうでなければより現実的なところでこれから検索機能や、材料をうまく並べて集めていくというところに力を入れていければいいと思います。

委員 これまでの議論の中でもあった補足的な話は私も非常に重要な問題だと思っています。何かというと、解決するべき課題、絶対書いておかなければいけないこととして、やはり鎌倉というのは面積あたりの入込客数が他の観光都市と比べても突出していて、一部の地域に人が集中して、

アンハッピーな状態になってしまっているということです。キーワードで「癒し」というのが出てきていて、なるほど鎌倉らしいなと思いましたが、それはこのような時代だからこそ求められているし、鎌倉の良さだと思います。それを守るためにも、今起こっている問題、一時的に、一部の場所で起こっていることではありますが、それに確実に対応していくことはしっかり書いて、政策と結びつけていくことが大事というのを改めて思いました。それは、単に「オーバーツーリズム対策」と書くのではなくて、鎌倉のしっとりした良さ、ゆったりした良さ、癒し、そういうものを大事にするため、鎌倉らしい時間や空間を大事にするためといった文脈で書くと、賛同が得られやすくて良いのかなと思います。これは、まちづくりや色々な側面から連携してやっていかなければいけないことです。

あとは目標としては、やはり観光の量は議論しつつも、とにかく「観光の質」も「暮らしの質」も落とさない、むしろ維持していく、良くしていく、ということこそ、しっかり表に打ち出した方が良いと思います。京都では「住民生活との調和」と言っていますが、少し違った表現で、鎌倉らしく書けたら良いと思います。

実は出てきていない要素として、鎌倉や湘南の雰囲気が好きで、マリンスポーツなどをやっている方については言及されていると思いますが、移住してきて、裏通りや、材木座や、稲村ヶ崎などでおしゃれなお店やカフェなどをやっている方も結構出てきています。いま学生が若い視点で着目して調査をしています、そのような小さいけれども新しい魅力的な人や場が芽生えているものも、何らかの形で応援できると良いのではないかと思います。移住者による新しいローカルビジネスが成り立つ鎌倉ということが入っていたら面白いと思います。

関連して、鎌倉というのは本当にブランドだと思います。これまでもブランドですが、新しい動きが入ってきてもブランド。そのようなブランドをどうやって守っていくか、ブランドという言葉がいいのか、またそこも議論が必要だと思いますが、「質」を大事にしようということです。商工会議所さんが取り組んでいらっしゃると思いますが、そのような取り組みもうまく光をあてられるようにできたら良いと思います。

最後に、宿泊税の話です。前回も少し出ていましたが、差し支えないのであれば、やはり受益者負担でしっかりお金を確保することは、専任の人材を確保することにも繋がります。先ほどからあちらこちらで一元化したいとか、誰かにお願いしたいとか、色々出ていましたが、やはり根底はそこの問題なので、宿泊税に繋がるようなことをしっかりとこのタイミングで書いてあげることと、それをどういう使途で活用していくイメージかということも考えながら、検討を続けていくと良いと思います。

事務局 はい、ありがとうございます。確かに視点としては、この場では少し各論に近い話になってしまっていますが、おっしゃるとおりですね、大局的な部分から議論が必要なのかと思っております。鎌倉市はこれまでの基本理念としまして、住んでよかった、訪れてよかった、成熟した観光都市というのを、第1期から踏襲しておりまして、その精神を忘れないようにしたいと思っています。そういった意味では、鎌倉市の継承した観光の街づくりという視点は、一番の軸にする中で、これまで

の目標としてきたもの、さらに今後 10 年、何を目標としていくかという議論のご意見を頂戴できたらと思います。

宿泊税のお話につきましては、現在各先行都市につきまして調査をしております、やはり宿泊税をはじめ、受益者負担の観点が非常に大切だと思います。これまで、例えば観光客が来るメリットをお伝えして、今一番京都市が進んでいると思いますが、観光客が来ることによって、例えば市民の生活の QOL が上がるとか、例えば交通網が発達して、維持できているというのも、観光客のメリットがある一つの例だと思います。そういったことをお伝えすることや、逆に観光客はフリーライダーではなくて、鎌倉の観光に対して謝意を示す中で、例えば受益者負担ができるのであれば、それは持続的な観光の今後の仕組みになっていきますし、そういった視点は大切だと思いますので、具体的には宿泊税ということで観光課も調査をしているところですが、何らかの受益者負担をすることによって、継承という意味で鎌倉の観光が進んでいくことが可能ですので、その視点は非常に大切だと思いました。ありがとうございました。

委員 先ほどの話が非常に重要だと思いますけれども、その前に議論しておりましたイベント情報の集約する仕組み、非常に重要ですので、それはぜひ役割分担や連携など、そういうキーワードとの関係でも重要な話なのかと思って聞いておりました。それを進めることで、歴史や文化の厚み、この鎌倉が持っている厚みを整理して、それは鎌倉の市民の方にも新しい発見になると思います。

地域が違うところで、今こんなイベントをやっているのか、お祭りをやっているのか、というようなことを再認識するきっかけになる。友達が鎌倉に来たときに、案内することにも役に立つのかなと。そういう意味で、先ほどおっしゃられたような、市民のメリットにもなるというようなことはとても大事だと思います。例えば環境面で公衆トイレということもあるかもしれません。

それから次回は第 4 期の基本理念を議論するということになりますので、今の第 3 期の理念に対して市民の方々がどう思っているのか、鎌倉の基本理念として本当にふさわしいのか、もっとこういう内容もあるのではないかと、そういう考えや思いを吸い上げて、第 4 次の基本理念に集約していくことが大事だと感じました。

それから今日説明いただいた資料は、業界の方々の話などにヒントが多いと思いますが、それをどう整理するかという、まさに優先順位の話になってくるかと思います。観光客の動態を整理されているところは非常に参考になると思っています。特にアジアはアジア単独でまとめられない。アジアの方々は目的意識もはっきりして、日本に何度も来て、鎌倉もよくご存知の方々もおられる。特に香港とか台湾の方々と、最近海外旅行がスタートしてきたタイとかベトナムの方々はやはり違って、アジアを一括にはできないというのが、正直なところだと思います。やはり国ごとに整理する必要がある、どう受け入れていくのかという計画を立てる際のリードになると思います。日本に何度も来ていて、日本人よりもよく知っている方々も台湾とか香港に沢山おられる。そういう方々が鎌倉をどう見ているか、あるいはそういう方々にとってどういうニーズがあるのかということや、これから日本に来てみたいというアジアの方々についても、分けて整理していただ

くと、次のヒントにつながるかということを感じます。

あと2点、内容的に加えてほしいところがあります。資料4の32ページの観光消費額、これはやはり経済効果としてとても大事な話です。その上で次のステップとして意識してほしいのは、いかに鎌倉のエリアの域内調達が行われているかということです。食材にしても、お土産にしても、域内調達率を高めていくと、地域内で経済を循環させていくということになりますので、いかに地域内で生産したものを買ってもらうかを目指し、少しずつでも比率を上げていく、そして地域振興につなげていくための仕組みを作っていくということが経済的な面でとても大事です。観光消費額が上がっても、鎌倉に恩恵がないところで吸い上げられてしまうことは意味がない訳です。鎌倉で作ったもの、あるいはこの周辺で作られた湘南のものをいかにお土産として買っていただき、知っていただくことが、鎌倉のブランド力を高めることにもつながるし、鎌倉の市民の方々の観光の理解を得るということにも大きな意味を持つてくるのだと思います。次の目標としては、域内調達率をどう高めていくかということが、ぜひ記載していただけるとよろしいかなと。それからもう一つですが、減災や防災の視点です。持続可能な観光ということが国の観光立国推進基本計画の中でも重要な位置づけになっています。自然災害が頻発していく中で、インバウンドの方はなおさら災害の一番の弱者なわけです。市民の方々にとっても大切な視点になりますので、安心して観光してもらえるためにどうしたらいいか考えることが大事だと思いますので、その内容もぜひご検討いただければと思います。安心して観光ができる鎌倉のモデルをぜひ提示していただければと思います。

事務局 次回提示をする骨子案の基本理念や将来像というところのご意見ありがとうございます。我々事務局側としても、鎌倉市の観光計画は、基本理念や目標がキャッチーな言葉ではないですが、前回の計画を立てた時に思いを込めて書かれているものなのだろうなと理解しておりますので、今回もよい意味で崩さないようにと意識しております。

市民の思いを吸い上げるという点では、4回目と5回目の委員会の間の期間でワークショップを一回行いたいと思っています。理念や将来像の叩き台を作って、委員の皆様にご監修いただいたものを一度市民の方に見ていただくという形で進められれば、うまくキャッチボールができているので、そのようなスケジュール感でこれから進めていこうと考えております。

2点目のアジアの件については、当然台湾の方などは週末日本旅行みたいな感じでいらっしゃる方も多いというのも、認識はしておりますので、どういう違いがあるのかというところは丁寧に見ていこうと思っています。具体的には先ほど言った海外企業のヒアリングで、台湾のお客様の送客担当の方や、台湾のお客様がよく見ているメディア担当の方などにヒアリングし、分析していくということは留意して取り組ませていただきます。

3点目です。域内調達率については、まさに鎌倉市と協議中です。域内調達率という数値を出すのが必須だと思っていて、県が持っている数値を使って出すというような形が一番オーソドックスではあるのですが、鎌倉市としての正しい意味での経済波及効果を出せるかどうか、作業時間や全体のボリューム感とバランスで調整中ですので、また方針が決まりましたらお伝

えをさせていただきます。

最後に、観光と防災についてです。先ほどの議論でありましたように、特に海外のお客様ですと、実際にどこのホームページ等から情報をキャッチしているのかが分かった上で、確実に情報を入れていくということが大事だと思っていますので、まずはその収集をしたいと考えております。その後、防災という意味でどういう情報を入れればいいのかという点は、また皆様と議論させていただきながら、詰めていくということを考えています。

事務局 言語が違う人に対する防災対策というと、例えばサイレンが鳴った時に何が起きているか理解してもらうことが一番じゃないかなと思います。大津波警報が鳴っているときに、皆さんのスマホは鳴って、それが何の警報なのか分かるのですが、外国人の方のスマホは鳴らないというような状況にならないように、それ用のアプリを入れてもらうのが良いですが、まだまだ普及率としては低い。まず津波が来て、津波警報が鳴っているのだということを理解された上で防災対策を進めることが大事かなと考えているところです。

また、域内調達率に関してですが、市民防災部では商工業の方も所管をしまして、「鎌倉」と限定してしまうと、なかなか生産量が難しいというところです。皆さんご存知だと思うのですが、鎌倉産のものって手に入らないのですよね。生産量が著しく少なくて、学校給食で使う場合でも、一つの学校に入れるだけでも大変です。仕組みとしてそれが回るようなことにすることはかなりハードルが高いと思います。

全体的な話なのですが、観光はいろんなところに影響が出る分野の施策であると思います。前回の基本計画だと、そこを汲みすぎて、総花的な表現になっており、何をやっていくのかが、これを読んだだけでは皆さんに伝わらないのではないかなと思われてしまう。何をやっていくの、何がどうなるのなんていうのが、現行の基本計画よりも、具体的に目に見えるような計画になるといいかなと、思っているところですので、ご意見ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

委員 域内調達率については、何も100%にする必要はなくて、上げていく努力をする。それが例えば鎌やさいを作っている方々の励みになるし、外からも鎌倉に来ないと食べられないとか、買えないものってこれだけあるのだということを認識したりするというのも重要で、ブランドの価値を高めるといって、それから色々な連携もありますし、高めていく、努力をしていくということが重要ということは感じます。あと防災については、津波って世界的に知られている言葉なので逆に怖くて、津波の心配はありませんと言ったならば、津波という言葉だけに反応してしまう。日本語がわからない人は津波が来るのだと思ってしまう。そういう場合はどうしたらいいのか考えなければいけない。

委員 鎌倉は宗教都市であるということとはどなたもお分かりいただけていると思います。観光は光を観ると書きますが、観光で宗教に触れるということは大きな役割を持っていると思います。鎌倉市には110お寺がありますし、さらには60神社がありまして、そういうところもご協力をいただ

いて、市民とのコミュニケーションを取りつつ、宗教が出てくるとなかなか難しいところがあると思うのですけれども、その辺をうまく取り入れて、基本方針を作っていただけたら、我々ももっとうまくいくような気がいたします。よろしくお願いします。

委員長 心強いお言葉をありがとうございました。では、今のお話に対してはいかがでしょうか。

事務局 当然のことなのですが、鎌倉、もしくは鎌倉の観光において、社寺の存在というのは私たちの歴史的に、空気感や環境にとってもなくてはならないものであると当然認識しております。今も色々お世話になってきておりますが、これからもよろしくお願いいたします。

委員 社寺は引っ越しませんので、どうぞ安心して頼っていただいて、よろしくお願いいたします。

委員長 ありがとうございます。他の委員からご発言ありますでしょうか。

では様々なご意見をいただきまして、今回の計画が、光を観ること、本当に観光でやりたいことの計画になっているかということが非常に重要だと思います。次の時代の基本計画を作成するために、次回は理念に向かっていくということになります。今回の議論で出てこなかったいくつかの視点があると思うのですけれども、いろんなところで人材育成のことが課題であるということが出てきました。人材育成は、ボランティアや能力の開発、鎌倉を伝えるための基本的なインフラになると思うのですけれども、そのあたりが危ぶまれていることが多いと思いました。それから、施設の維持、建物もありますし、それからハイキングコースなんかも、一つ一つの主体が全部担うのは難しいというところでもありますので、そのあたりのことをどうされていくか、そのためには財源の確保、経済がちゃんと回っていくような仕組み作り、域内調達もそうかなと思います。

また、観光に完全に依存してしまうのは危険だという発言もありましたので、鎌倉の中で観光をどう加えて、どういう存在としてこれから推進していくのかということも考える必要があって、それを提示する必要があるなと思ったところです。そのほか、観光インフラや混雑の解消、その一方でしっとりとした鎌倉の文化を伝えていくという発言がありました。その辺りをリンクさせて考えていく必要があるだろうということですね。

また、市立大学の発表でもありましたが、市に愛着を持っていらっしゃる鎌倉市民が非常に多くて、鎌倉を引っ越そうと思っていない人も多いという中で、観光があるということ。ただ、その市民が鎌倉市の観光計画を全然知らないという現状もありますので、それを踏まえてこれからの審議とアウトプットのまとめ方を考えていただきたいと思います。

では、もう一つ資料が残っているかと思いますので、資料の5についてお願いします。

事務局 資料 5 について簡単に説明をさせていただきます。第 2 回の資料でお持ちをした、こちらのスケジュール表ですね、実際のスケジュールに合わせて微調整しております。詳細につきましては、

資料 1 の 5 ページから 8 ページでご説明をさせていただきましたが、今回皆様に今後の鎌倉の取り組みとして重視していくべき視点や考え方というご意見いただいたかと思います。以上の内容を取りまとめて、1 月に実施予定の第 4 回の委員会の中で、骨子案の叩き台をまずお示しをさせていただきます。そこで意見を踏まえて、3 の市民への周知・協働として市民のワークショップ開催を行います。そこでの意見を合わせて、最後に第 5 回委員会で骨子案を固めていくというような形で、今年度進めさせていただきます。資料の説明としては以上になります。

委員長 ご説明ありがとうございました。何かご質問はありますか。はい、それでは最後にその他の部分についてご説明をお願いします。

— 議事 3 その他 次回日程について調整 —

※次回日程は欠席された委員の予定も確認の上、近日中に連絡することとした。

委員長 それでは本日の予定された議題は以上です。
最後に資料のご紹介となります。

事務局 鎌倉市は、2025 年に文化庁の主導で行っております東アジア文化都市の選定都市になりました。日本では鎌倉市、中国のマカオ、湖州市、韓国の安城市、この 4 市におきまして、来年 1 月から 12 月までの 1 年間で交流イベントを中心として、鎌倉市の文化的特徴を紹介しながら交流事業をすることによって、産業や観光の成功につなげる事業です。特に来年の 10 月から 12 月は集中的な文化芸術関連事業を実施いたします。こちらは 2010 年から始まっております、横浜市を皮切りに開催しているところです。昨年は、能登半島沖地震の関係で事業は中止になりましたが、このような文化都市事業を通じて、競争的な観光より、もう少し文化である芸術を深く理解するような取り組みをすることによって、鎌倉の観光にも改めて寄与するものと思いますので、今回ご紹介させていただきました。

委員長 では、以上で議事終了かと思いますので、マイクを議会事務局の方にお戻しいたします。

事務局 委員長、司会進行ありがとうございました。それでは以上をもちまして、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。皆様方には長時間にわたりご活発なご意見いただきまして、誠にありがとうございました。

以上