

日 時 平成27年5月28日（木）14:00～15:45

場 所 鎌倉市役所 本庁舎2階 全員協議会室

出席者 20名

鎌倉市、鎌倉市観光協会、鎌倉商工会議所、鎌倉旅館組合、
日本旅行業協会関東支部神奈川県地区委員会、
神奈川県神社庁 鎌倉・横須賀・三浦支部、江ノ島電鉄株式会社、
東日本旅客鉄道株式会社横浜支社、湘南モノレール株式会社、
神奈川中央交通株式会社、鎌倉漁業協同組合、鎌倉市海浜組合連合会、
鎌倉マリンスポーツ連盟、鎌倉市自治町内会総連合会、鎌倉ガイド協会、
公益社団法人鎌倉青年会議所、国際ソロプチミスト鎌倉、神奈川県警察鎌倉警察署、
神奈川県警察大船警察署、神奈川県横須賀三浦地域県政総合センター

傍聴者 0名

1 開会あいさつ

2 庶務事項

3 議題

(1) 報告事項

ア 市からの報告

(ア) 第3期鎌倉市観光基本計画の策定について

事務局から、第3期鎌倉市観光基本計画の策定について報告を行った。

(会員) 検討体制の組織について、前回の基本計画策定時は有識者会議というものがあつたが、今回資料に記載がないということは、存在しないのか。

(事務局) 有識者会議については、必要に応じて設置するもので、恒常的なものではないことから、今回の資料上は割愛させていただいた。

(会員) 最終的に有識者会議で決定するのであれば、この会議で話をしたこともあまり意味を成さない。また、有識者会議の枠組みも明確に示されていないので、その部分を整理してから進めてほしい。

(事務局) 承知した。その部分は、きちんと整理して報告したい。

(会員) 推進委員会にも協会理事が委員として参加しているので、主体的に観光協会の役割を位置付けていきたい。また、長期の計画となるが、短期的に実行していくアクションプランについては、実現可能なものを整理して取り組んでいきたい。

(会員) 経済団体の立場としては、年間2,000万人程度の観光客が訪れる観光都市として、税収増をいかに達成していくかが肝心だと思っており、それを踏まえた計画の策定をお願いしたい。

(会長) 皆に良かったと思われる仕組みづくりの実現に向けて、取り組んでいきたい。

(イ) 海水浴場の風紀回復と安全確保について

事務局から、海水浴場の風紀回復と安全確保について報告を行った。

(会員) 海水浴客のマナーとモラルの低下には我々も悩んでいる。風紀を乱しているのは、海の家のお客様ではなく、外部から酒を持ち込んで飲酒している顧客なので、我々も譲れるものは譲り、市と共同歩調で良い顧客の獲得に向けて取り組んでいきたい。

(会員) 海水浴場シーズン以外も飲酒は禁止なのか。

(会員) 海岸での飲酒禁止は、海水浴場期間のみである。

(会員) 市で委託している警備員に、見過ごしのないようきちんと巡回と指摘をしてほしい。

(事務局) 注目を浴びている部分であるので、徹底して臨みたい。

(会員) 決まっていれば、二市一町協働で進めている取り組みについて教えてほしい。

(事務局) 二市一町協働の取り組みというのは、鎌倉市・逗子市・葉山町が一体となって、海水浴場の健全なマナーの向上を目指し、効果的なPRを行っていくものである。近日中に委託業者と契約し、東京・千葉・埼玉圏にまで届くようなPRを実施していこうと考えている。

(会員) 海水浴場に来てもらうことは、市として喜ばしいことであると思うが、我々が取り扱うものについては、分け隔てなく公平に判断していきたい。警備体制については、例年通りの体制を継続していく。

(会員) 警備については、警備会社が行うのか、一般市民などが行うのか。

(事務局) 市が委託した警備会社が行う。但し、繁忙期には市職員も海水浴場に出向き、条例の周知及び条例違反に対する呼びかけを行っていく。

(ウ) 平成26年入込観光客数について

事務局から、平成26年入込観光客数について報告を行った。

(会員) 延入込観光客数の推移の部分で、延入込観光客数のうちの海水浴客数が示されているが、海水浴客数は実観光客数なので、比較するのであれば、実観光客数と比較してほしい。

(事務局) より正確な情報提供に心がけていく。

(会員) 天園ハイキングコースの利用者が増えているが、鎌倉の豊かな自然を求めてくるのだろうか。

(事務局) 全体の数字としては、前年に比べると若干の減少傾向であったが、その中でもハイキングコースは若干の伸びを見せていたというところで、我々も世界遺産の登録などに左右されない人気の観光資源だと捉えている。

(会員) 参考情報となるが、鎌倉駅の乗降客数の速報によると、原因は定かでないが、平成26年度は108%程度と伸びを見せている。

(エ) 平成27年度観光関連予算について

事務局から、平成27年度観光関連予算について報告を行った。

(オ) 観光客等地震・津波対策ガイドラインの修正について

事務局から、観光客等地震・津波対策ガイドラインの修正について報告を行った。

(会員) 沖合ではサイレンの音が聞こえないので、オレンジフラッグを掲出するよう取り組んでおり、この取り組みは神奈川県にも認識してもらっている。

イ 会員からの報告

(ア) 防災冊子の発行について（江ノ島電鉄株式会社）

江ノ島電鉄株式会社から、防災冊子の発行について報告が行われた。

（会員）素晴らしいハンドブックで費用もかかっていると思うが、学校の班別行動などで、各生徒に配布するためにお分けいただけるか。また、費用がかかるようであればどのくらいか。

（会員）要望には出来るだけ対応していきたいと思っている。また、オリンピックに向けても海外の方々にどのように案内するか検討している。様々なご意見を踏まえ、今後一層強化していきたい。

（事務局）一般に配布は考えているか。

（会員）まず、全駅に設置をしたので、その他のご希望については、社内で検討して対応していく。

（会員）北鎌倉に国の補助を受けて、駅付近に AED が8つ設置された。また、鎌倉街道に防犯カメラも9台設置された。今後も観光客も含めた安全安心の確保に取り組んでいく。

(2) 意見交換

（会員）平成27年度の事業概要について、鎌倉まつりでは、4月12日の静の舞に3万人、19日の流鏝馬に2万5千人の観覧客が訪れた。流鏝馬では、震災復興義援金に充てるために販売した有料席が完売し、これから寄附を行うところである。今後について、花火大会は、7月23日の19:20から20:10まで、約2,500発の打上げを予定しており、昨年の観覧者は14万人だった。鎌倉薪能は、10月9日、10日で開催を予定しており、演目は未定だが、販売は800席を予定している。毎年好評の納涼うちわについては、7月1日から販売を開始し、1本310円で約1万5千本程度を発売予定。また、これらの行事とは別に、オリンピック対応やインバウンド対応として、4月25日から年末年始を除く土日祝日に事務所を開設し、外国人対応や荷物預かりなどに取り組んでいる。

（会員）5月16日、17日に恒例のビーチフェスタを開催し、約25,000人の方が来場した。観光振興については、観光部会を中心に各種セミナーを行っている。平成17年から続けているホスピタリティ推進事業では、市民を巻き込んだおもてなしの啓発セミナーを行っており、更に一歩進んだ、おもてなしコンシェルジュ養成事業についても3回実施しているが、今後、更なる改善に向けて検討していく。観光文化検定については、11月29日に実施予定で、昨年度は800人程度の受験があった。また、かまくら推奨品の冊子を駅に配架しており、これについても今年度改善し、リニューアルしていきたいと思っている。東京オリンピックに向けての課題としては、観光を経済活性化につなげるために、インフラの整備という意味で物産センターの整備について市に協力してほしいと考えている。

（会員）現在、組合への参加は13施設あり、その他組合に参加していない施設も含め、市内では30施設近く宿泊施設があると聞いている。小さい組合なので、予算で出来ることが限られているが、2~3年前に立ち上げられた鎌泊プロジェクトに後援をしており、フリーマーケットの鎌人市場や二階堂で行われた路地フェスタへ参加して PR をしている。また、ホームページを立ち上げ、日帰りではなく、宿泊して観光していただくために、朝早くに開いている店舗や夜遅くまで開いている店舗を紹介しており、こうした活動は7月発売の HanakoTRAVEL にも掲載さ

れる予定である。東京オリンピックに向けては、基本情報を国や県に提供し、事前キャンプ誘致に取り組んでいるが、横浜などと違って大きな施設がないため、選手団の対応は難しいところである。

(会員)我々が案内するのは団体客が多く、貸し切りバスの駐車場や大人数の昼食場所に苦労しているが、多くの方に鎌倉にお越しいただけるように今後のご案内していきたい。

(会員)基本的には、参拝客向けの対応に努めているが、観光的なこととしては、昨年、支部10周年の記念冊子を作成した。また、近年は仏教会やキリスト教などと合同で催しを行い、宗教都市としての鎌倉の一面もアピールしている。

(会員)一昨年から実施している調査では、来訪理由で最も多かったのは「なんとなく」というものだった。これは都心から来訪しやすいということがあると思うが、これにあたり、どこに行くか何も決めてないという方が4割くらいを占めていることもわかったので、観光客にどこに行ったら良いかの発信の仕方次第で、集中的な混雑を避けることができると考えている。

(会員)鎌倉駅の乗降客数については、先程も申し上げたが、昨年度に比べると大きく伸びており、そのうち、外国人観光客が大幅に増えている。正確な数値は取れていないが、特にアジア圏の方が多くなっていると感じる。鎌倉駅の1日の乗降客数のうち、1割程度は外国人観光客が占めていると思われるので、外国人向けの避難誘導については、今後の課題であると思っているが、社員でも外国語ができる者は少ないので、対応を考えていかなければならない。なお、観光協会が実施している荷物預かりには大変助かっているのが、夏場だけでも預かり時間を延長してほしいというお客様の声があるので、検討をお願いしたい。

(会員)5月30日にハイキング大会を実施する予定。また、昨年秋に震災対応の訓練を実施した。

(会員)路線バスとしてインバウンドにどう取り組むかということで、先日、西日本鉄道に視察に行ったところ、SUNQパスという乗り放題のパスを作っており、利用客のうち1割が外国人で、代理店を通して外国での販売も実施しているということだった。行政で取り組むことは難しいと思うが、こういうことを官民連携で考えていきたい。また、乗りやすさとして、駅のナンバリングを実施しており、外国人がわかる案内表示を行っている。

(会員)月一回、水産物の朝市をパークホテルで実施している。仕事場が海岸となるので、先程お話のあった津波対策にも取り組んでいきたい。

(会員)本日、海の家地の地割りをを行い、出店場所を確定した。6月1日から工事の着工予定である。現観光基本計画の中で海水浴場については、海水浴客が全国的に右下がりなので、そのまま維持をしていくという位置付けになっているが、今回、市と共同歩調でより良い海水浴場を作っていくこととなったので、次期観光基本計画では、市はどんな海水浴場にしたいのかという部分を触れてもらいたい。また、海水浴客数が最も多い由比ガ浜では、調査から多くの統計データを蓄積しており、今年は、大手視聴率調査会社へ夜の顧客プロフィール調査と、昨年度から導入しているTポイントの付与をデータ集計に繋げていきたいと思っている。

(会員)シーズンになると、海水浴場外のパトロールを海上保安庁と共に実施している。7月、8月は、市が海に力を入れているが、9月になるとすぐに県所管となってしまう。以前は海浜課などもあったが、そのうちなくなってしまった。これから行政で海に力を入れていくということはないのか。

(事務局)海岸も重要な観光資源ですので、観光基本計画の中でどう位置づけていくのか、検討していきたい。

(会員) 観光客の増加は市民のストレスとなるが、その中で、観光商工課ホームページに「かまくらでの過ごし方」として観光客のマナーを掲載しているのは、非常にありがたいことだ。今後も観光客のマナー向上に努めてもらえるとありがたい。ゴミについては、有料化が始まり、観光客が捨てたゴミについて、自治会に負担が増えるのではないかと懸念している。後は、先程の「かまくらでの過ごし方」にスズメバチのことが記載されているが、鎌倉にはスズメバチ以外にも、マムシやウルシなどの危険なものが多いので、鎌倉観光における危険対策を紹介してほしい。

(会員) 日頃は、史跡巡りとして観光案内に取り組んでおり、来年3月には創設25周年を迎える。地域の方や神社仏閣に多大な迷惑をかけながら案内を行っているが、今年は、マナー向上を一番の目標として、企画を進めていきたい。一つお願いとして、小学生のお弁当を食べる場所がなく、源氏山公園や長谷寺の裏側などを使用しているが、市内で適当な場所があればいいと思っている。

(会員) 全世界に8万人、日本に1万2千人、鎌倉には14名の会員がいる。以前には、市の観光案内板の設置費用として、寄付をさせていただいたこともある。私自身の携わりとしては、事業者として市のトイレの整備に協力しているが、清掃業者から観光客のマナーの悪さが目立つと言われる。特に、旅行会社の団体バスツアーについて、注意喚起をしていない会社の場合、連れてくる観光客のマナーが悪く、多くの人がゴミを捨てていってしまう。そのため、観光マナーについては、今後もより周知をしてほしい。

(会員) 異動がよくあるので、継続的な意見交換がなかなか難しいが、ここ1年間鎌倉でやってきた中では、伝統行事が多く、安全確保に力を入れていかなければと思っている。また、オリンピックに向けては、テロ対策も重要になってくると考えているし、大規模災害も報告のあった想定を踏まえ、今まで以上に意識を持っていかなければと思っている。7月に沿岸部で津波避難訓練が計画されているようなので、協力をしていきたい。

(会員) 鎌倉を含めた三浦半島地域の広域的な観光振興に取り組んでおり、地方創生の交付金を活用した事業などを実施している。また、海水浴場についても土木事務所及び保健福祉事務所と一緒に鎌倉市と連携を図っているところである。

(会員) 鎌倉のまちづくり団体として発足し、昨年50周年を迎えた。今年度は、5月23日に高德院で慈善茶会を実施し、収益については、被災地の福島県浜通りに桜を植樹する「ふくしま浜街道・桜プロジェクト」に寄付を行った。

4 その他

事務局から、第2期鎌倉市観光基本計画のアクションプランの進捗状況をまとめるため、各団体の観光振興に関する取り組み状況について依頼を行った。

また、次回の会議については、今年度も観光基本計画進行管理委員会との合同開催として、11月頃に予定をしている旨を伝えた。