

第2期鎌倉市観光基本計画 目次

はじめに	1
第Ⅰ章 計画の策定にあたって	2
1 計画の目的と位置づけ	2
2 平成8年以降の鎌倉の観光を取り巻く環境	3
3 計画の策定に向けて	5
第Ⅱ章 基本理念と計画のめざすところ	8
1 基本理念	8
2 基本方針	9
3 計画のめざすところ（将来像、目標）	10
4 目標とする指標	12
第Ⅲ章 アクションプラン	15
1 実施主体	15
2 推進・管理	16
3 取り組み項目	18
第Ⅳ章 資料編	33

はじめに

観光基本計画の改定にあたって

鎌倉市は、観光を通じたまちづくり、人づくりによって、市民や観光客が豊かな生活・観光を享受できるようになることを目的として、平成8年に鎌倉市観光基本計画を策定しました。

この10年間で、わが国の社会情勢、経済情勢が大きく変動したことにともない、観光の分野についても、受動的観光から能動的観光へ、効率性を重視した観光からゆとりある観光へ、十人十色から一人十色の観光へなど、観光客の価値観、旅行の目的やニーズの変化などとともに、団体旅行から家族・グループ旅行へと旅行のスタイルも大きく変わりつつあります。

国においては、観光産業がもたらす経済波及効果や雇用創出効果から、日本のリーディング産業になり得ると期待し、特に外国人の誘致を積極的に図っていかうと「ビジット・ジャパン・キャンペーン」などの新たな施策を打ち出しています。

本市では、このような変化を踏まえながら、このたび観光基本計画の改定を行いました。

改定にあたっては、平成17年11月29日に観光分野の学識経験者をはじめ、関係機関・団体及び寺社の代表者、さらには公募の市民により「鎌倉市観光基本計画策定委員会」を設置し、同委員会に鎌倉市観光基本計画の見直しについて諮問しました。同委員会での審議とともに、パブリックコメントによる市民からの意見も反映させながら、平成18年11月27日に同委員会から答申が得られたため、市では、その答申をもとに検討を加え、基本計画を策定しました。

この第2期鎌倉市観光基本計画では、前観光基本計画と同じく、「住んでよかった、訪れてよかったと思えるまちを、市民、観光客と行政がともに育てていくこと」を基本理念としました。これは、住宅・生活都市であり、かつ歴史・文化都市である鎌倉市が観光振興を図っていく上で、引き続き、重要なキーワードであると考えたためです。

また、観光基本計画を着実に推進していくために、既存の組織を中心に多様な主体で構成する組織を構築し、PDCA（Plan 計画、Do 実行、Check 評価、Action 改善）サイクルに沿って推進し、評価・公開していくこととしています。

今後は、この計画に沿って、市民や観光に関係する団体、事業者、そして行政が連携して計画の推進に取り組んでいきます。

平成19年2月

鎌倉市

第 I 章 計画の策定にあたって

I - 1 計画の目的と位置づけ

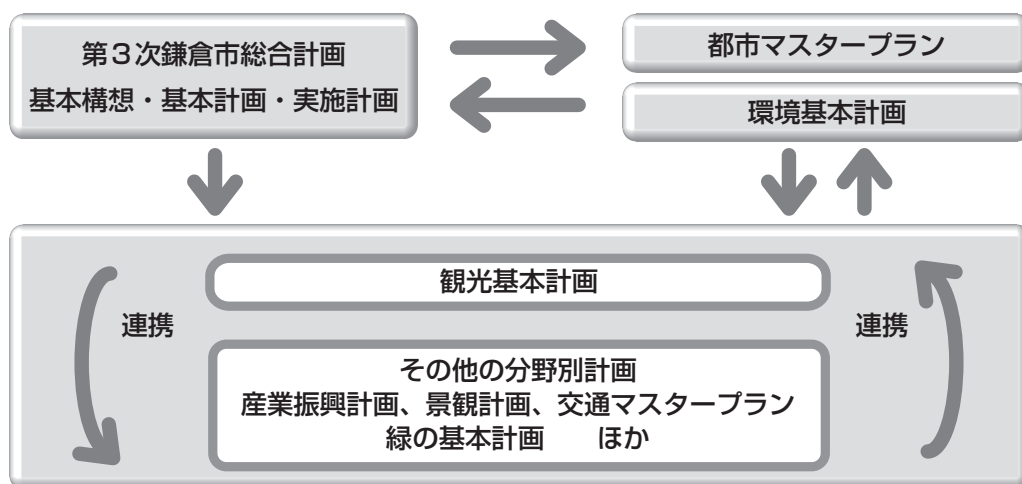
(1) 計画の目的

第 1 期鎌倉市観光基本計画は、「観光を通じたまちづくり、人づくりによって市民や観光客が豊かな生活・観光を享受できるようになること」を目的として、「そのための、鎌倉市における観光の新たなあり方と、それを実現するための方向性を提案するもの」として平成 8 年に策定され、その計画期間をおおむね 10 年としてきました。

計画策定から 10 年が経過し、鎌倉を取り巻く社会情勢とともに、観光客の動向やニーズも大きく変化してきていることから見直しを行いました。本計画の目的も当初の目的を継承するものとします。

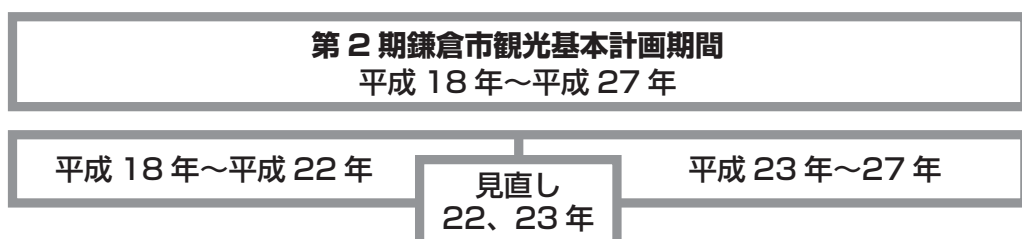
(2) 計画の位置づけ

第 1 期鎌倉市観光基本計画と同様に、「鎌倉が世界の鎌倉であることを誇りとし、訪れる人々に良識と善意をもって接します。」としている市民憲章の精神にのっとりながら、第 3 次鎌倉市総合計画の分野別計画として位置づけます。また、他の分野別計画との整合を図ります。



(3) 計画の期間

第 2 期観光基本計画の期間は、平成 18 年度から平成 27 年度までの 10 年間とし、5 年目に見直しを実施します。



I-2 平成8年以降の鎌倉の観光を取り巻く環境

(1) 観光の現況

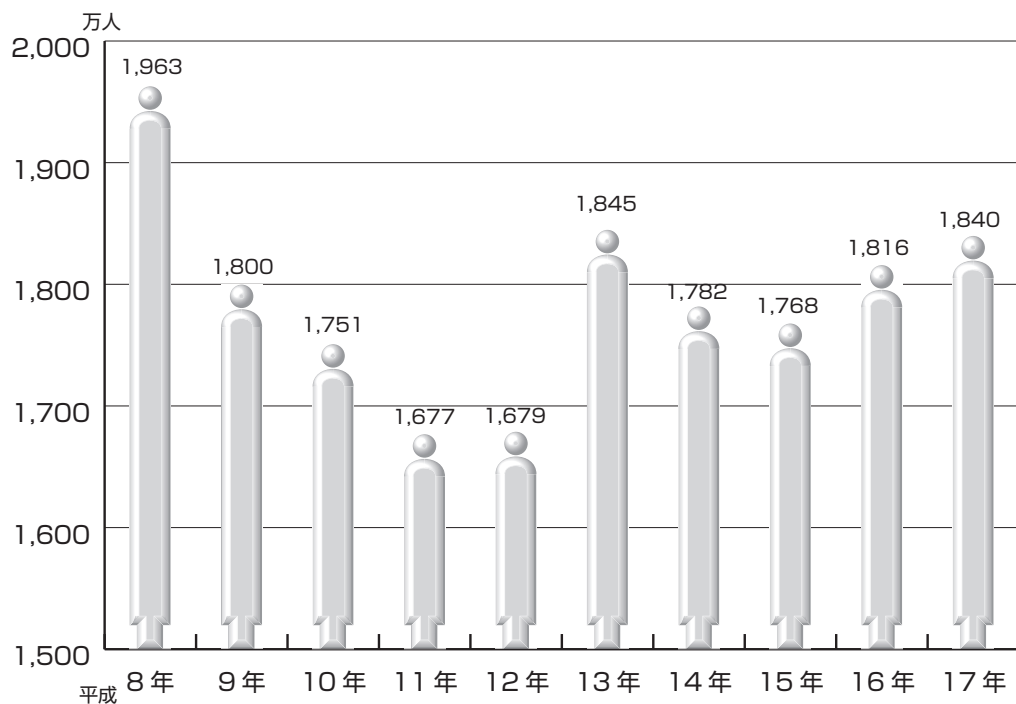
平成8年からの入込観光客数（※1）の推移を見ると、平成8年の1,963万人をピークに減少傾向でしたが、ここ数年は1,800万人前後となっています。

鎌倉観光の特徴は、10年前に示された「人口・面積に対して観光客が多い」「地域的・季節的・時間的に偏りがある」「繰り返し訪れる観光客が多い」などの7つの特徴がそのまま現在でも引き続いている状況となっています。

全国の観光動向を見ると、国民1人当たりの宿泊観光旅行回数、宿泊数ともに平成3年のピークを境に減少が続いています。しかし一方で国民の観光志向が、団体・画一型から個人のこだわりや体験型といった多様な観光へと移行してきている状況も見られます。

さらに、平成15年に小泉首相が提唱した「観光立国」の実現を目指し、訪日外国人観光客の倍増を目標とした「ビジット・ジャパン・キャンペーン」が国をあげて展開されているところです。

* 鎌倉市の入込観光客数の推移



(資料) 神奈川県入込観光客数調査

※1) 入込観光客数とは、神奈川県観光振興対策協議会が、神奈川県内の観光地を訪れる観光客数を把握するために、毎年定められた観光地点、観光施設及び観光行事に入り込んだ観光客の数を集計したもので、鎌倉においても主要地点での年4回の実数調査や有料施設の利用者数などを基に推計しています。

* 日帰り観光客数、海水浴客数などの推移

入込観光客数、宿泊客数

単位：人

	入込み観光客数 合計A=B+C	日帰り観光客数 B	宿泊客数 C	うち海水浴客数 D
平成 8 年	19,626,256	19,285,156	341,100	1,484,446
平成 9 年	18,000,962	17,659,504	341,458	803,580
平成 10 年	17,511,378	17,162,207	349,171	856,588
平成 11 年	16,768,190	16,441,824	326,366	903,324
平成 12 年	16,788,514	16,484,454	304,060	941,952
平成 13 年	18,451,655	18,119,182	332,473	1,300,733
平成 14 年	17,821,026	17,477,637	343,389	910,079
平成 15 年	17,682,117	17,276,019	406,098	485,330
平成 16 年	18,155,319	17,801,748	353,571	961,875
平成 17 年	18,401,674	18,102,694	298,980	958,379

(資料) 日帰り観光客数、宿泊客数は、神奈川県入込観光客数調査

(資料) 海水浴客数は、観光課調査

* 鎌倉の観光の特徴

特徴 1	人口・市域の面積に対して多くの観光客が訪れていること
特徴 2	訪れる観光客が、地域的・季節的・時間的に見て偏りがあること
特徴 3	あらゆる世代が、多様な目的を持って訪れていること
特徴 4	繰り返し訪れる観光客が多く、再来訪意識が高いこと
特徴 5	国際的に知られる観光都市であること
特徴 6	首都圏からの日帰り観光地としての性格が強いこと
特徴 7	全国的に知名度が高く、良好なイメージを持たれていること

(資料) 鎌倉市観光基本計画（平成 8 年度策定）

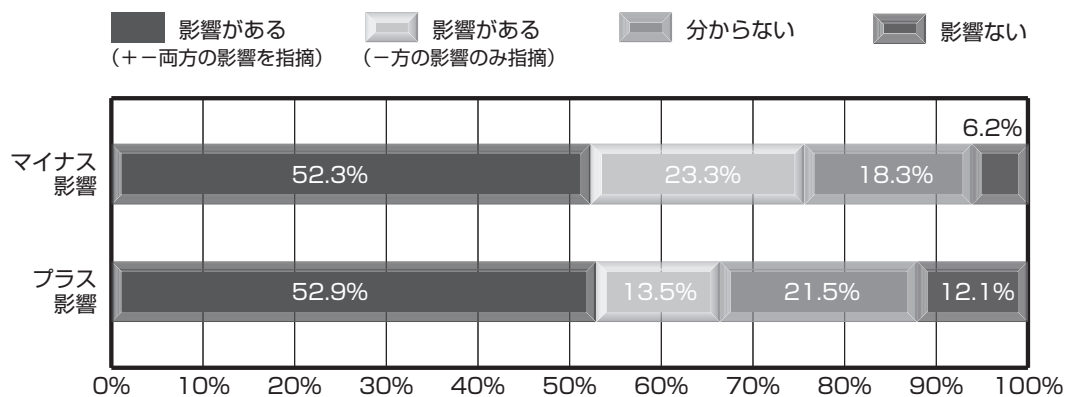
(2) 第1期観光基本計画の評価

鎌倉市では、平成8年度から鎌倉市観光基本計画（第1期）に基づき、17年度までの概ね10年を計画期間として、「住んでよかった、訪れてよかったまちを、市民、観光客と行政が育てていく」ことを基本理念として、6つの基本方針、5つの目標、22の施策の方向性を示し、60の事業計画について取り組んできました。

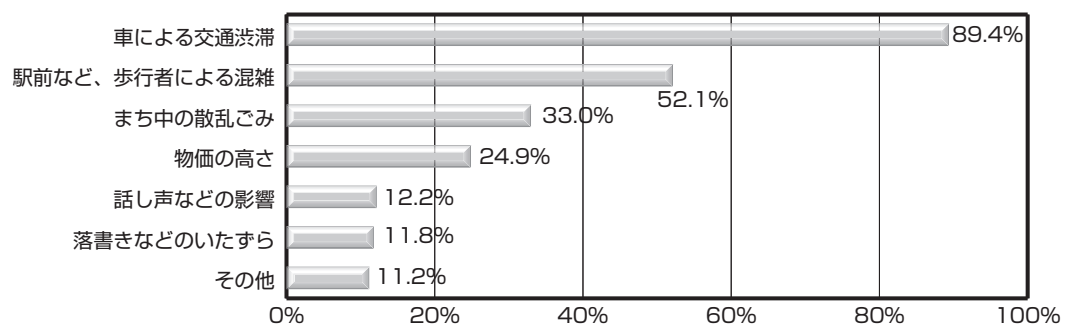
その進捗状況を総括すると、特に「まちの賑わいの演出」「地場産業の振興」「観光ボランティアなどの人材育成」及び「もてなす意識の向上」などの取り組みに遅れが見られました。

また、市民の観光に対する意識調査では、観光客による交通渋滞や駅前などの混雑に対するマイナスイメージの方が、街に賑わいがある、鎌倉のブランドイメージが高まるとするプラスイメージを上回っており、観光都市と住宅・生活都市の二面性を併せ持つ難しさを示しています。

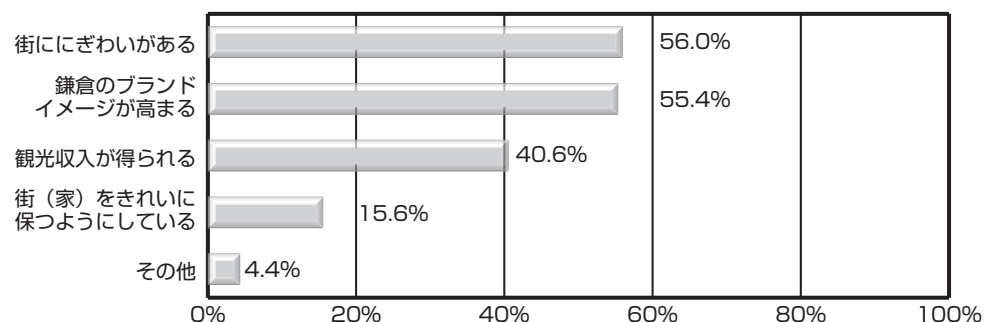
*市民が感じている観光客による日常生活への影響（市民アンケートの結果から）



*マイナスイメージの具体例



*プラスイメージの具体例



I-3 計画の策定に向けて

観光には、旅行業、宿泊業、輸送業、飲食業及び土産物業などの多岐にわたる業種が関わっており、国においても観光を基幹産業のひとつとして捉え、活性化を図っていかうとされています。

今後、全国的に少子高齢化が進み人口減少が予測される中で、本市においても、全国平均以上の少子高齢化が進んでいる現状から、観光客という交流人口を有効に活用していくことがまちの活性化につながり、今後のまちづくりにおいてもますます重要な要素になってくると考えられます。

新たな計画策定に際し認識すべき点として、国民の観光に対する意識が「個」や「質」を尊ぶ時代に入っていること、観光がひとつの行政分野ではなくまちづくりの中心的課題になってきていること、観光振興に取り組む主体が行政や一部の観光関係団体だけでなく、多くの市民団体やNPOなど多様化してきていること、それら各主体の役割分担を明確にすると共にお互いの連携を図る必要があることなどがあげられます。

特に、これまで観光に関して行政や事業者と市民との対立が時としてあったとされていますが、今後は行政や事業者、市民をはじめとした観光に取り組む多様な主体が、対等に連携し地域全体を活性化していく姿勢を共有化していく推進体制を構築していくことが大変重要となります。



※右ページの各主体は、次のような人・団体です

市民・市民団体＝鎌倉に住んでいる方、自治会・町内会、市民活動に取り組んでいるNPOなど

観光事業者＝飲食、土産物、旅行、宿泊、輸送、文化・芸術、美術館など観光に関連するすべての事業者

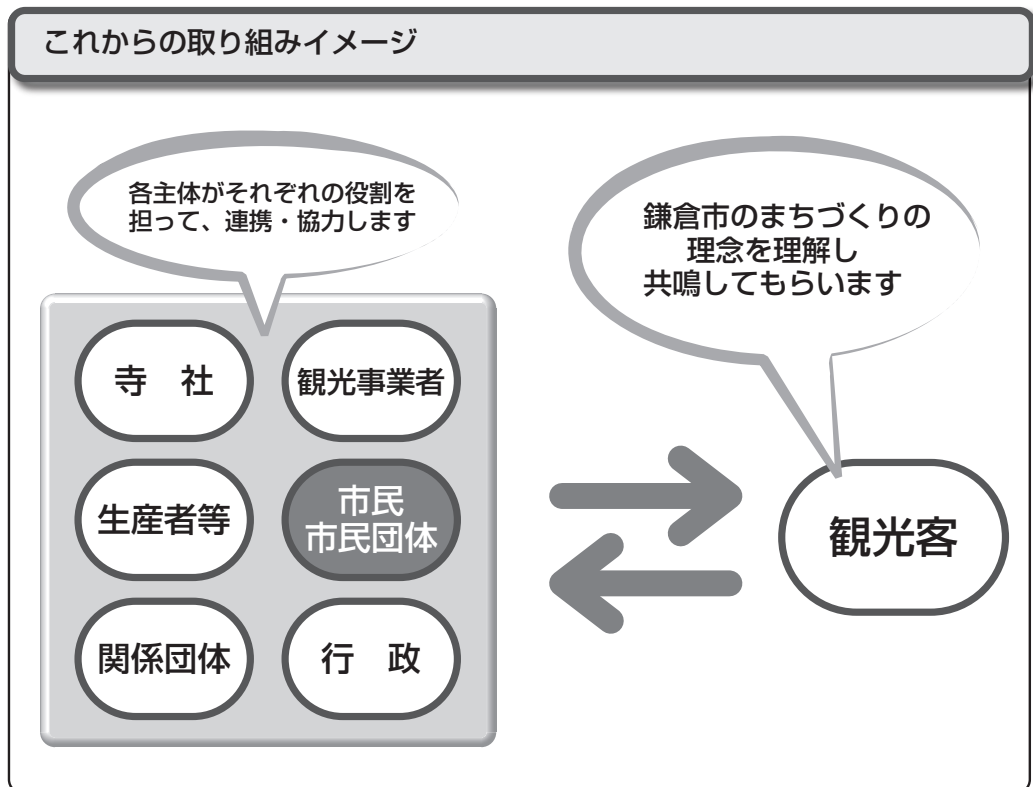
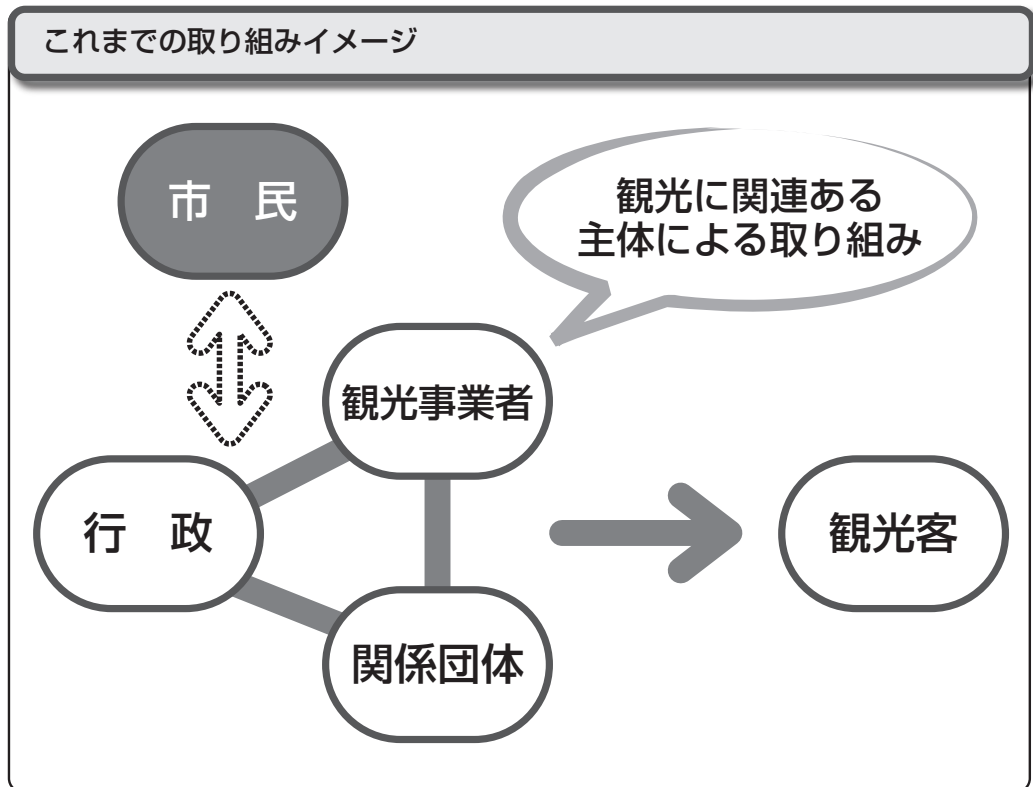
関係団体＝観光協会、商工会議所、商店街組合などの事業者団体など

寺社＝市内の寺院、神社などとそれらの関係団体など

生産者等＝農業・漁業従事者、物産等の生産者や販売者など

行政＝国、県、市

*観光基本計画の取り組みイメージ



第Ⅱ章 基本理念と計画のめざすところ

Ⅱ－１ 基本理念

本計画は、鎌倉の持つ様々な魅力が国民共有の財産であることを認識しながら、「住んでよかった、訪れてよかった」と思えるまちを、市民、観光客と行政がともに育てていくことを理念とします。

第1期観光基本計画の基本理念である「住んでよかった、訪れてよかった」をめざすまちづくりの精神は、観光都市であり住宅・生活都市、かつ歴史・文化都市でもある鎌倉市の観光振興を図る上で、重要なキーワードとして、今後10年先を見越した新たな計画においても、その基本理念として位置づけます。

○「住んでよかった、訪れてよかったまち」とは

鎌倉は源頼朝が、800有余年前に日本で初めての武家による政権都市を創ったまちです。武家社会は禅宗などの宗教文化と結びつくことにより、鶴岡八幡宮や鎌倉五山を代表とする神社仏閣を創出し、今日でも「武家の古都・鎌倉」として、その魅力を存分に発揮しています。

明治期以降には、保養の場としての海水浴場の開設や別荘文化の隆盛が見られるとともに、多くの文学者が住むなどの新たな魅力も創出し、今では年間1,800万人の観光客を迎える観光都市として国内外に知られるところではあります。

一方、首都圏のベットタウンとして、その立地のよさから良好な住宅地としての性格も有しており、歴史や伝統の中に市民が暮らす住宅・生活都市でもあります。

この観光都市と住宅・生活都市の二面性を両立させることと歴史・文化都市としての伝統を継承することが「鎌倉らしさ」であると考えます。

この「鎌倉らしさ」とは、鎌倉の魅力を形成する歴史的遺産や自然及び景観が保全されている中で、そこに住む人たちが武家文化の精神性や伝統、歴史的背景を理解し、「誇り」「香り」「洗練」「知性」「品格・品位」「情緒」といったこだわりを日々の生活の中で大切にしている「生活様式」「生き方」のことであり、観光客の方にも、このような「生活様式」「生き方」を理解してもらいたいと願っています。

「鎌倉らしさ」を発信し続けることによって、観光客とともに「住んでよかった、訪れてよかった」まちづくりに取り組んでいきます。

Ⅱ-2 基本方針

基本理念を基に、次の5つの基本方針を定めます。

方針1 歴史的遺産と自然、まち並み景観の保全を図りながら、観光資源としての活用を図ります。

歴史文化都市・観光都市として最大の魅力であり、鎌倉を訪れる方に感動と心の安らぎを与える貴重な歴史的遺産や豊かな自然、近現代の鎌倉を象徴するような優れたまち並み景観などの保全に地域が一丸となって取り組み、さらに、それらに観光資源としての新しい魅力を付加して活用を図ります。

方針2 新たな魅力の創出によるまちの活性化を図ります。

観光客が地域的、季節的、時間的に偏在している現状から、鎌倉らしさを体感できる、鎌倉の良さや歴史的背景をより理解できる、長い時間滞在したくなる（宿泊したくなる）、平日にも楽しむことができるような新たな魅力の創出に努め、生産者や商店街関係者などとも連携し、地産地消の推進や市民も参加し楽しめるイベントなどを開催し、まちの活性化を図ります。また、観光を鎌倉市の重要な産業として認識し、その振興に取り組んでいきます。

方針3 多様な観光行動への対応と鎌倉らしいもてなしの充実を図ります。

観光客の多様なニーズに対応できるような、また市民生活にも役立つような鮮度の高い情報を積極的に提供していくとともに、誰もがガイドになれるような知識を共有したり、観光振興の担い手を育成するなど、鎌倉らしいもてなしの充実を図ります。同時に、市民と観光客の相互理解を図ります。

方針4 誰もが安全で快適に楽しめる観光空間の整備を図ります。

観光客、市民であることを問わず、高齢者や障害のある方、小さなお子さん連れの方など、鎌倉観光を楽しむ誰もが安全で快適にまち歩きできるように、公衆トイレ、観光案内標識などの整備充実を図ります。

同時に、交通政策と密接に連携し、交通渋滞の緩和や歩行者の安全確保などの検討を進めます。

方針5 地域全体で観光振興に取り組む姿勢を共有し、その推進を図ります。

観光振興に取り組む、観光事業者や団体、NPO、市民などの主体間のネットワーク化を図り、「住んでよかった、訪れてよかった」まちづくりをめざします。

アクションプランの進捗状況を定期的に把握し総括できる体制を構築し、進捗状況などのデータを積極的に情報発信していきます。さらに、取り組み状況を評価するために、各種データの把握に努め、その充実を図ります。

周辺自治体との連携によって、周辺地域全体で相乗的な効果が得られるように統一的なキャンペーンやイベントなどの取り組みを推進します。

Ⅱ－３ 計画のめざすところ（将来像、目標）

基本理念を具体化するために、本計画のめざすところ（将来像）を、10年後のイメージとして、3つの目標に分けて整理します。

目標1 鎌倉らしさにこだわる観光の実現

（わが国を代表する観光都市鎌倉の質の向上）

- ・観光客だけでなく市民も一緒に「鎌倉らしさ」を理解できるように、鎌倉の歴史や伝統、精神性、生活様式などを体感できるプログラムをたくさん用意します。
- ・混雑する休日とは別にゆっくりと鎌倉を楽しむことができるように、観光客が地元の人と一緒に楽しめる催しを平日や閑散期に開催します。
- ・思い立ったその日に鎌倉を楽しむことができるように、常に新鮮な情報を発信します。
- ・何泊でもしたくなるように、鎌倉に住みたくなるように、夜間や早朝に鎌倉らしさが体験できるイベントなどを用意します。
- ・課外授業等で訪れる小中学生たちが、楽しい思い出とともに鎌倉を好きになるように、鎌倉らしさを体験したり、地元の人と交流できるプログラムを用意します。

目標2 伝統と快適性が調和した観光空間の実現

（誰もが安全で快適に楽しめる観光空間の整備）

- ・世界遺産への登録を推進し、歴史的遺産や豊かな緑、まち並み景観などを良好に保つことによって、鎌倉らしい観光空間を実現します。
- ・地域一丸となって散乱ごみ対策を推進し、いつでもきれいなまちを目指します。
- ・外国人の方でも鎌倉を快適に楽しむことができるように、各種ガイドの充実や観光案内標識を多言語化します。
- ・トイレを心配せずにまち歩きできるように、飲食店等に利用協力をお願いしていくとともに、老朽化した公衆トイレを改修します。
- ・歩行者が安全で快適にまち歩きできるように、歩道の整備や電線類の地中化などを行います。

目標3 地域が一体となった観光振興の連携と推進

- ・地域全体で観光振興を推進するために、観光振興に積極的に取り組む観光事業者や観光関係団体及び生産者や商業、まちづくり関係者などのネットワークを拡げ、今まで以上に主体間の連携を強化します。
- ・鎌倉らしい伝統や文化を観光客にも理解してもらうために、まず市民も鎌倉で住むことに誇りを持って生活し、鎌倉に対する愛着、誇りをさらに深めます。
- ・アクションプランを着実に推進し、その進捗状況を発信するために、アクションプランの推進組織と進行管理組織を設置し、双方連携しながら観光振興に取り組みます。



※「観光空間」について

「鎌倉らしい観光空間」とは、鎌倉の魅力を形成する歴史的な遺産や豊かな緑などの自然、優れたまち並み景観やそれらが一体となった空間の中で、鎌倉の歴史や伝統、精神性、生活様式などを体感できる場所。市民にとっては、良好な居住環境も含まれている。

Ⅱ－４ 目標とする指標

本計画は、「住んでよかった、訪れてよかった」まちづくりと、地域が一体となって観光客を迎え、鎌倉の良さ・鎌倉らしさを理解していただけるようにもてなしていくことを目標としており、いわゆる量より質の向上をめざすことから、以下の指標類をその進捗状況を示す目標指標として、進捗管理に活用します。

●観光客の意識

	指標の名称	現状値（17年度）	目標値（22年度）
1	鎌倉に来る前と比べた全体的な満足度 （観光課WEBアンケート）	67.8%	80.0%
2	鎌倉に来る前と比べた全体的な満足度 （来訪者アンケート）	50.6%	

（資料）観光課調査

現状値は、観光課ホームページ上で随時受け付けている満足度アンケートと年4回実施している神奈川県観光振興対策協議会の入込観光客数調査の際に行っている満足度アンケートにおいて、「鎌倉に来る前の期待と比べて全体的に満足いただけましたか」との問に対して、「たいへん満足」「やや満足」と答えた人の割合です。

平成22年度の目標値「80.0%」は、高い目標ですが、ひとりでも多くの方に「鎌倉はよかった」と感じていただくことができるよう取り組むことが大切です。

●市民の意識

	指標の名称	現状値（17年度）	目標値（22年度）
3	観光都市の魅力と独自性に関する意識 （市民意識調査）	76.6%	90.0%

（資料）経営企画課調査

現状値は、市経営企画課による第3次鎌倉市総合計画基本計画に関する市民意識調査において、「鎌倉市は、観光に高い魅力と独自性のあるまちだと思いますか」との問に対して、「とてもそう思う」「少しそう思う」と答えた人の割合です。

平成22年度の目標値「90.0%」は高い目標ですが、住んでいる市民が世界に知られた観光都市であることに誇りを持つことが大切です。

●観光客数など

	指標の名称	現状値（17年）	目標値（22年度）
4	観光客数	1,840万人	現状値以上

(資料) 神奈川県入込観光客数調査

	指標の名称	現状値（17年）	目標値（22年度）
5	鎌倉市内宿泊客数	29.9万人	35.9万人

(資料) 神奈川県入込観光客数調査

	指標の名称	現状値（17年）	目標値（22年度）
6	海水浴客数	95.8万人	現状値以上

(資料) 観光課調査 海水浴場開設期間中（6/28-8/31）の集計

○「観光客数」について

鎌倉の観光客数は、日本有数の観光地として知名度も高いことから、年間2,000万人を越える時期もありましたが、ここ数年は1,800万人前後で推移しています。

鎌倉は、三方を山に一方を海に面した限られた地形であることから、多くの観光客が地域的・季節的・時間的に集中してしまう傾向があり、混雑や交通渋滞によりその満足度が高まらない状況にあります。

同時に、住宅・生活都市として実際に住んでいる市民が感じている「観光客によるマイナスのイメージ」を払拭し、観光客がまちに活力を与える「プラスのイメージ」に転換することも重要な課題となっています。

観光客数については、「何千万人を目標」として数を増やすことを目標とせず、現在、休日に集中している観光客を平日に分散したり、新たな魅力を紹介して滞在時間を延ばしたり、宿泊してゆっくり2日間楽しんでもらうなど、観光客の満足度の質を高める観光客数のマネジメント（観光需要の的確な把握と効果的な振興策への展開）に取り組んでいくことが重要であると認識しています。

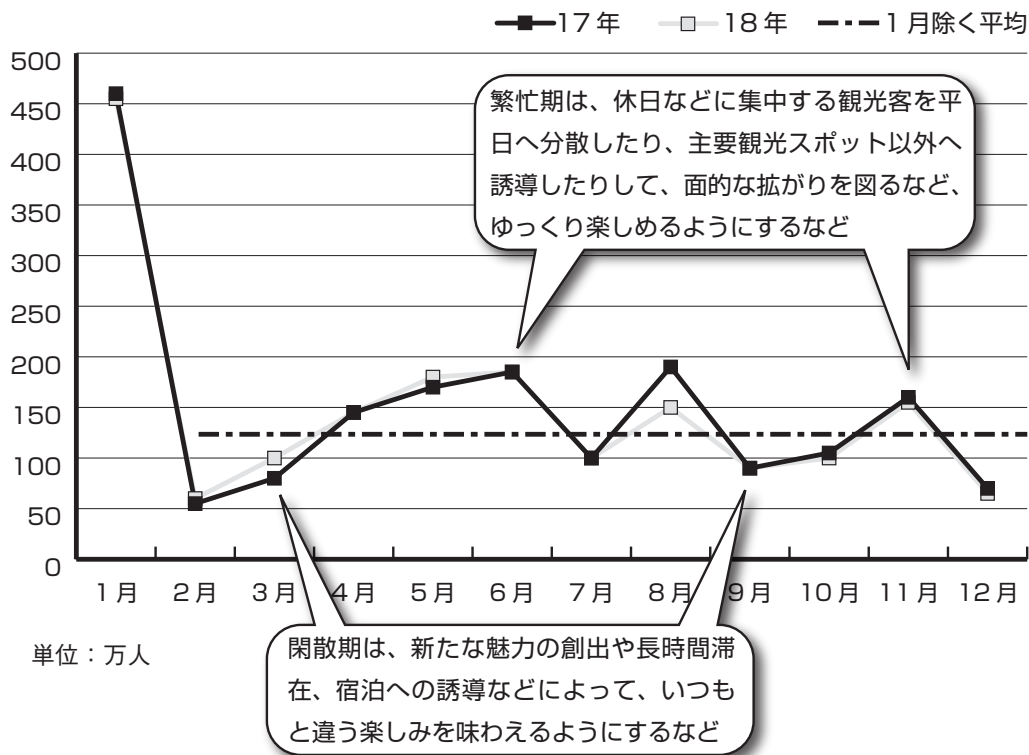
したがって、その数を伸ばす具体的な数値目標は設定しませんが、アクションプランを実施することによって、観光客の満足度が高まれば、必然的にリピーターが増えるなどの効果も期待できるので、「現状値以上」を目標とします。

宿泊客数は、市内の旅館、ホテル及び保養所の年間宿泊客数です。前述のように、長い時間鎌倉を楽しんでいただくためには夜間や早朝の魅力を増やし、結果、宿泊客数を増やすことにつなげていくことが必要です。しかし、現実的には、宿泊施設の収容能力などの課題もあり、現状値の20%増である35.9万人を目標値とします。

なお、海水浴客数は、鎌倉市の海水浴場として開設している6月28日から8月31日までの65日間の人出を集計しているもので、その年の天候に左右されやすく数値目標を設定するのは難しいことから、魅力ある海水浴場づくりに取り組むことによって「現状値以上」の集客をめざします。

また、観光客数と同様に夏の海水浴だけでなく、自然体験や海浜・海洋レクリエーションといった客層の多様化をめざします。

***観光客の満足の質を高めるイメージ（月別入込み観光客数からみた取り組み例）**



第Ⅲ章 アクションプラン

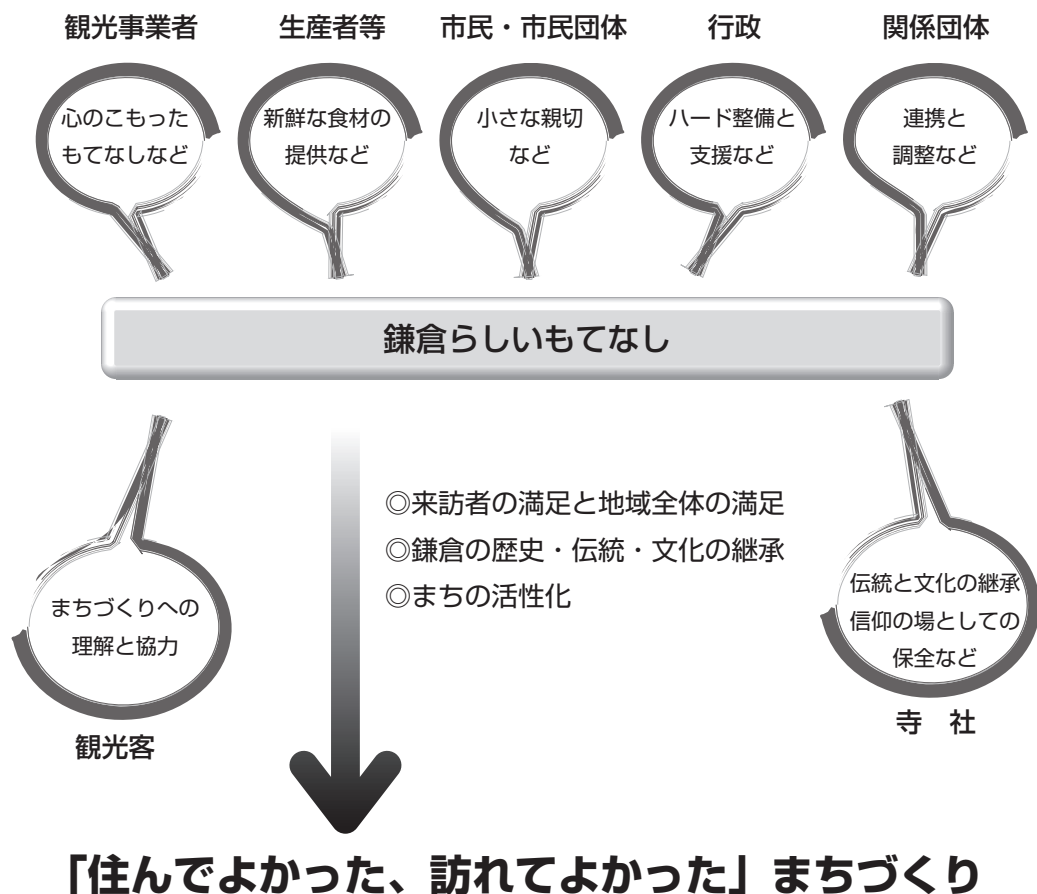
Ⅲ－1 実施主体

基本理念、基本方針に基づく具体的な行動計画をアクションプランとしてまとめ、平成22年度までを前期計画期間として、その実現に向けて取り組んでいきます。

アクションプランは、地域一丸となった取り組みを前提としているので、行政だけでなく、観光振興に深く関わる観光事業者や関係団体、生産者などと一緒に市民もそのできる範囲の中で役割を分担し、それぞれがそれぞれの立場でできることをお互いに連携・協力しながら取り組んでいきます。

例えば、「鎌倉らしいもてなしをする」ということは、観光客を直接受け入れる観光事業者が、丁寧に対応するというだけの話ではありません。行政や関係団体は、「鎌倉らしいもてなし」を皆でできるように勉強会や講習会を開催して、優れた人材の育成を支援したり、また市民には、進んで道案内をするなどのちょっとした心遣いをさせていただくこともひとつです。

このように、鎌倉で働いたり、住んでいるすべての人が、自分の家や庭に大切なお客様をお迎えする気持ち・姿勢で、来訪者に接することが「鎌倉らしいもてなし」につながるのです。



Ⅲ－２ 推進・管理

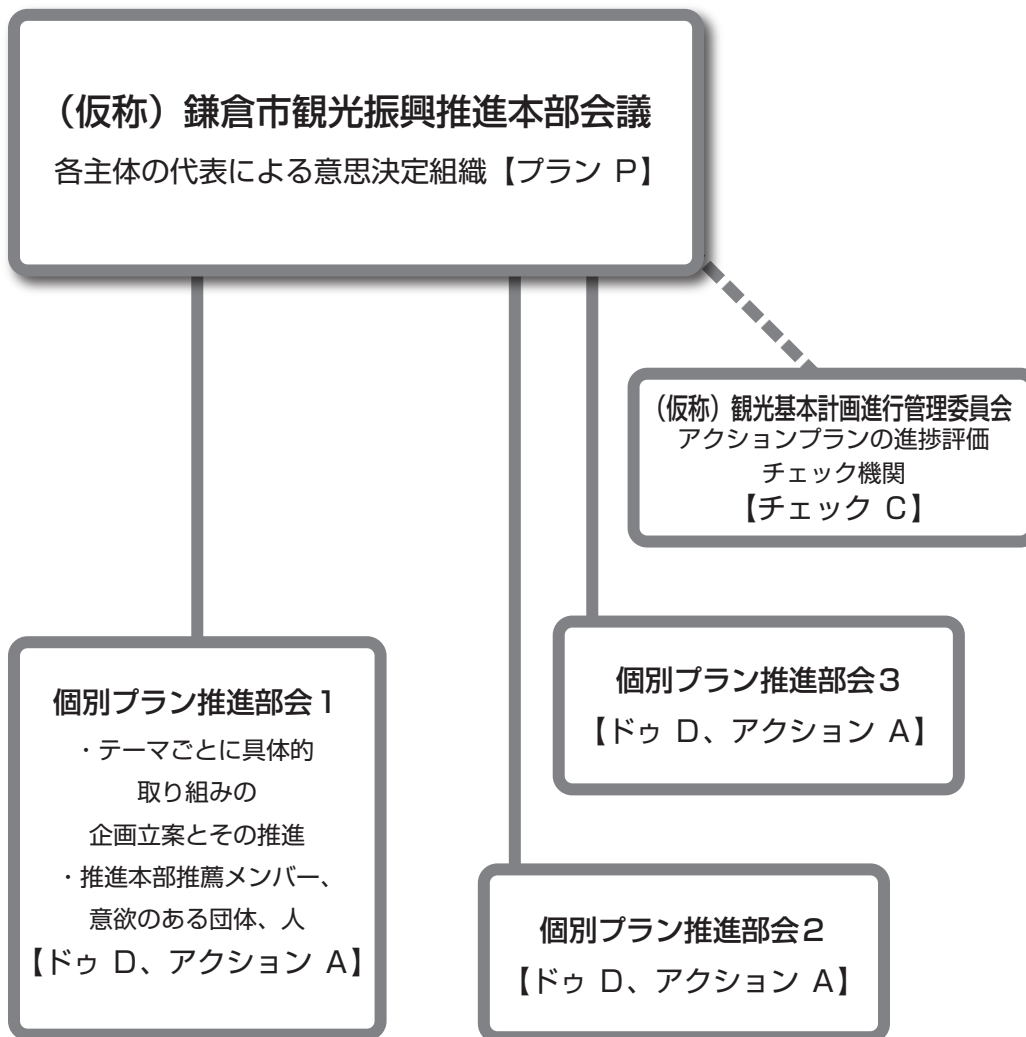
アクションプランについては、既存の組織を中心に多様な主体で構成される組織を構築し、PDC Aサイクルに沿って推進、そして評価・公開していきます。

(1) 推進組織の構成

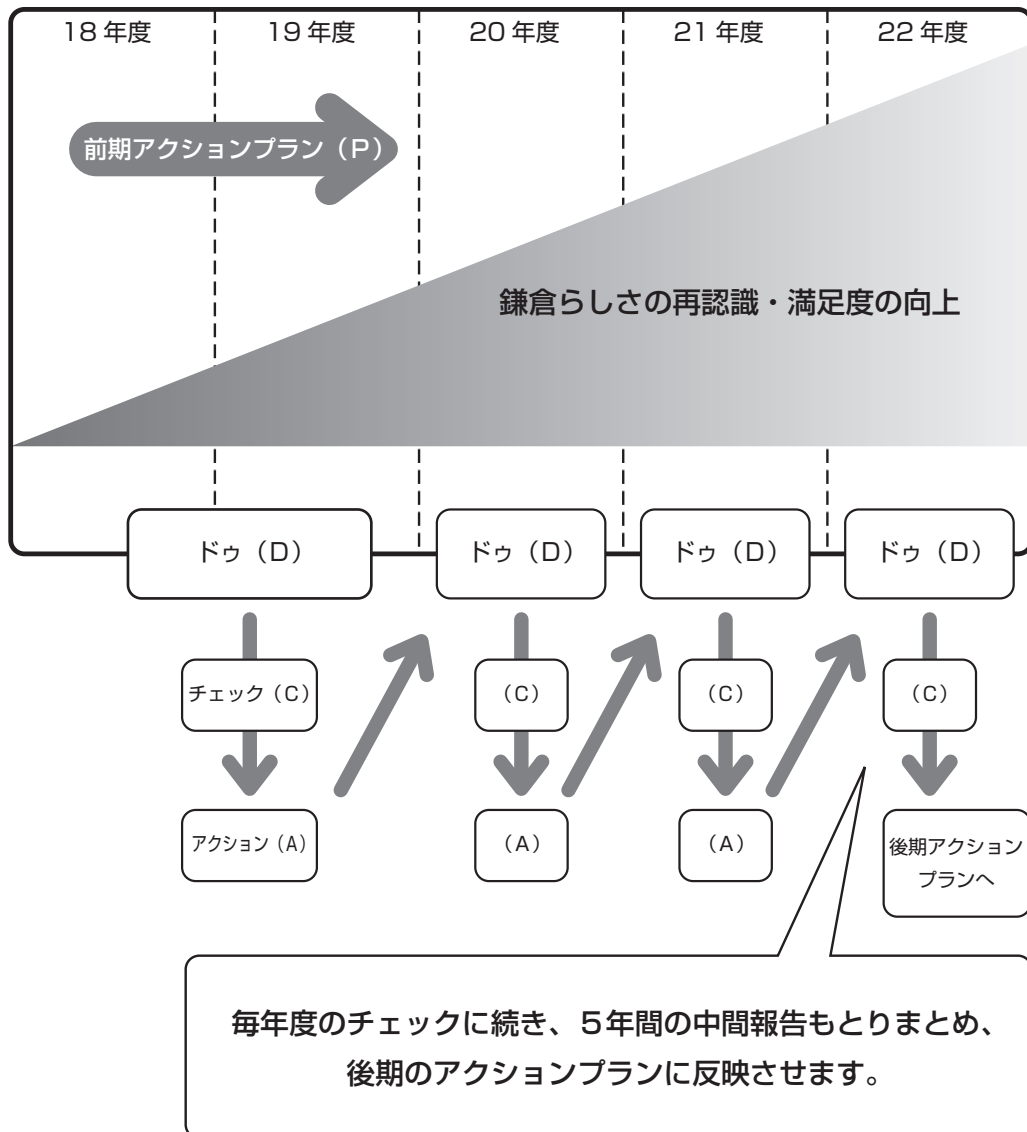
アクションプランの推進組織として、各主体の代表者等からなる（仮称）鎌倉市観光振興推進本部会議を設置し、地域一丸となった取り組みの意思決定（P：プラン）を行います。

さらに、具体的な取り組みを行っていくために、本部会議の下部組織にあたる推進部会を必要数設置し、その推進部会が中心となって、推進（D：ドゥ）していきます。また、その進行管理（C：チェック）は、（仮称）観光基本計画進行管理委員会を設置し、年度ごとに評価を行います。

* 推進体制のイメージ



(2) PDCAサイクルによる進行管理



(P) プラン 本部会議	22年度までの前期アクションプラン
(D) ドゥ 推進部会	年度ごとの具体的な取り組み 観光事業者、関係団体、行政及び市民などが、それぞれできることに 取り組みます。
(C) チェック 進行管理委員会	関係者等による進行管理組織による評価 年度ごとに、具体的な取り組みの進捗状況を評価し、何が進んで、 何が遅れているかなどを公表し、周知を図ります。
(A) アクション 推進部会	評価結果を受けて、各主体は、具体的な取り組みについて 見直しを行います。

Ⅲ－３ 取り組み項目

(1) アクションプランの項目

具体的なアクションプランとして、3つの目標に対し、合計で10項目の取り組みを定めました。

いずれも22年度までの前期期間に取り組むものとしていますが、前述したPDCAサイクルの中で、適宜見直しながら取り組んでいきます。

目標1 鎌倉らしさにこだわる観光の実現

(わが国を代表する観光都市鎌倉の質の向上)

- ア 鎌倉らしさの再認識と鎌倉らしいもてなしをしよう
- イ いつでも誰もが鎌倉らしさを楽しめるまちにしよう
- ウ 既存観光資源の見直しと新たな魅力を創出しよう
- エ 鮮度の高い情報を積極的に発信・提供しよう

目標2 伝統と快適性が調和した観光空間の実現

(誰もが安全で快適に楽しめる観光空間の整備)

- ア 歴史的遺産やまち並み景観、豊かな自然環境を良好に保全しよう
- イ 安全で快適にまち歩きできるようにしよう
- ウ 清潔できれいなまちにしよう
- エ 市民、観光客双方に快適な交通環境を実現しよう

目標3 地域が一体となった観光振興の連携と推進

- ア 多様な観光主体が一体となって、組織的に観光振興に取り組もう
- イ 本計画の進行管理を行い、進捗状況を積極的に発信しよう

(2) 主体別の主な取り組み

アクションプランの項目ごとに、各主体別の主な取り組みを例示します。それぞれが自分たちのできる役割をきちんと認識して分担していくことが大切です。また、観光振興に関連する鎌倉市の取り組みとして、第3次鎌倉市総合計画第2期基本計画前期実施計画（平成18年4月第3版）に登載している事業を中心に紹介しています。

目標1 鎌倉らしさにこだわる観光の実現

1-ア 鎌倉らしさの再認識と鎌倉らしいもてなしをしよう

主体	主な取り組みの例
観光事業者 寺社・生産者等	<ul style="list-style-type: none"> ・小中学校向けのプログラムへの協力・参加や統一的な取り組みができるか検討を行います。 ・セミナーや講演会などの取り組みに積極的に参加し、従業員の意識を高めます。
観光協会 関係団体	<ul style="list-style-type: none"> ・商工会議所、観光協会が中心となって、ホスピタリティの向上をめざした講演会の開催やPR用冊子の作成に取り組みます。 ・小中学校向けのプログラムなどについての調整・検討を行います。 ・商工会議所が中心となって鎌倉検定に取り組みます。
市民・市民団体	<ul style="list-style-type: none"> ・鎌倉検定などに積極的に参加し、自らが鎌倉通になれるようにします。
行政（鎌倉市）	<ul style="list-style-type: none"> ・商工会議所などが中心となって行うホスピタリティの向上をめざした取り組みや各種の講座などの開催を支援します。 ・課外授業等で訪れる小中学校に対して、適切な情報の提供に努めます。



観光客（来訪者）への効果	<ul style="list-style-type: none"> ・鎌倉検定などに積極的に参加することによって鎌倉通になれたり、鎌倉らしさを体感することによって、リピーターとして鎌倉の良さを全国にひろめてくれることなどが期待できます。
--------------	--

関連する鎌倉市の取り組み

実施事業	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
ホスピタリティ推進運動の支援【観光課】	調整	支援	→	→	→
小中学生向けパンフレットの発行【観光課】	小中学校課外授業ガイドの発行	→	→	→	→
伝統鎌倉彫振興事業【産業振興課】	伝統鎌倉彫事業協同組合へ支援	→	→	→	→

1-イ いつでも誰もが鎌倉らしさを楽しめるまちにしよう

主 体	主な取り組みの例
観光事業者 寺社・生産者等	<ul style="list-style-type: none"> ・早朝、夜間あるいは平日や閑散期のイベントを積極的に企画・実施します。 ・地元の催しにも積極的に協力・参加します。
観光協会 関係団体	<ul style="list-style-type: none"> ・早朝、夜間、平日や閑散期に統一的なキャンペーンやイベントを企画・調整し、新たな魅力となるように推進します。 ・鎌倉まつりなどの主要な観光行事の充実を図り、新たな魅力を付加します。
市民・市民団体	<ul style="list-style-type: none"> ・新たなイベント等に積極的に参加・協力し、観光客と楽しく交流します。
行政（鎌倉市）	<ul style="list-style-type: none"> ・新たな魅力の拡大に向けて、関係団体等との連携を密にし、統一的なキャンペーンやイベントの開催に向けて積極的に支援します。 ・鎌倉まつりなどの主要な観光行事について、積極的に支援を行います。



観光客（来訪者）への効果	<ul style="list-style-type: none"> ・平日や閑散期に訪れ、新たな魅力に触れることによって、鎌倉らしさをより理解していただけることが期待されます。
--------------	--

関連する鎌倉市の取り組み

実施事業	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
主要観光行事への支援 【観光課】	鎌倉まつり・花火大会・薪能などへの支援	→	→	→	→
滞在型観光の推進 【観光課】	調査・検討	→	→	→	→
商店街活性化事業 【産業振興課】	商店街への支援	→	→	→	→
モデル商店街整備事業 【産業振興課】	由比ガ浜通り景観計画の策定	歩道拡幅事業	→	→	→
(財) 鎌倉風致保存会への支援事業 【みどり課】	風致保存会への支援	→	→	→	→

1-ウ 既存観光資源の見直しと新たな魅力を創出しよう

主 体	主な取り組みの例
観光事業者 寺社・生産者等	・飲食店等は、地場野菜や鮮魚などを積極的に活用し、その普及とブランド化に協力します。
観光協会 関係団体	・関係団体との連絡調整を図り、既存資源の観光資源化に向けて調整を行います。 ・各種鎌倉ブランドを育成します。 ・新たな観光資源の普及・広報宣伝に努めます。
市民・市民団体	・市外の知人などに鎌倉ブランドの飲食店やお土産を積極的にアピールします。
行政（鎌倉市）	・既存資源の見直しやその新たな活用に積極的に取り組みます。



観光客（来訪者） への効果	・鎌倉ブランドの物産を購入して、その良さを実感できます。
------------------	------------------------------

関連する鎌倉市の取り組み

実施事業	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
農産物等ブランド 事業 【産業振興課】	鎌倉ブランド 農作物の普及促進 ・販路の拡大	→	→	→	→
商工業元気UP 事業 【産業振興課】	制度の構築	新商品・新サー ビスの開発支援	→	→	→
旧華頂宮邸の保存 と活用 【都市景観課】	暫定利用・活用 計画の検討	→	→	→	→
(仮称)鎌倉美術館 本館の整備 【生涯学習課】	美術館の検討	美術館の検討	設計協議・ 工事	工事・開館準備 作品収集・保管 展示場の活用	展示場の活用 作品収集・保管 開館
博物館(文化財資 料館)の整備 【文化財課】	文化財資料館・ 博物館の検討	文化財資料館・ 博物館の検討	設計協議・ 工事	工事・ 開館	運営

1-1 鮮度の高い情報を積極的に発信・提供しよう

主 体	主な取り組みの例
観光事業者 寺社・生産者等	<ul style="list-style-type: none"> 各事業者は、催しや花の便りなどの観光情報を積極的に発信します。 映像文化事業の撮影等に積極的に協力します。
観光協会 関係団体	<ul style="list-style-type: none"> 各団体は、それぞれの観光情報の集約に努め、統一的、集中的に情報提供します。 映像文化事業の撮影等に積極的に協力し、調整に努めます。
市民・市民団体	<ul style="list-style-type: none"> 観光情報の提供に協力します。 映像文化事業の支援組織を立ち上げ、関係機関との調整・運営を行い、鎌倉らしいシステムを構築します。
行政（鎌倉市）	<ul style="list-style-type: none"> 観光情報の一元化や鮮度の高い情報の提供に努めます。



観光客（来訪者） への効果	<ul style="list-style-type: none"> 事前に情報を的確に把握できることによって、無理のないスケジュールで、ゆったりと散策でき、滞在時間や消費が伸びることが期待できます。
------------------	---



関連する鎌倉市の取り組み

実施事業	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
観光課ホームページの充実 【観光課】	多言語化	充実	→	→	→
各種観光パンフの発行 【観光課】	発行	→	→	→	→
お店紹介ホームページの充実 【産業振興課】	充実	→	→	→	→

目標2 伝統と快適性が調和した観光空間の実現

2-ア 歴史的遺産やまち並み景観、豊かな自然環境を良好に保全しよう

主 体	主な取り組みの例
観光事業者 寺社・生産者等	<ul style="list-style-type: none"> 世界遺産登録に賛同し、取り組みに協力します。 歴史的遺産や自然、風格のあるまち並みなどの保存・活用を理解し、協力します。
観光協会 関係団体	<ul style="list-style-type: none"> 世界遺産登録に向けた取り組みに積極的に協力し、関係団体の調整などを推進します。 歴史的遺産や自然、風格のあるまち並みなどの保存・活用を理解し、協力します。
市民・市民団体	<ul style="list-style-type: none"> 世界遺産登録に賛同し、取り組みに協力します。 歴史的遺産や自然、風格のあるまち並みなどの保存・活用を理解し、協力します。
行政（鎌倉市）	<ul style="list-style-type: none"> 世界遺産登録に向けて主体的に取り組みます。 歴史的遺産等の保全、豊かな緑の維持に努めます。



観光客（来訪者）への効果	<ul style="list-style-type: none"> 歴史的遺産や自然等を大切にしたり、マナーを守ることによって、静かなまち並み環境を維持することができます。
--------------	--

関連する鎌倉市の取り組み

実施事業	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
世界遺産登録の推進【世界遺産登録推進担当】	推薦準備 啓発事業	推薦準備 啓発事業	登録推薦要 請啓発事業	登録準備	記念事業
魅力ある海水浴場づくりへの支援【観光課】	海水浴場の開設 と運営の支援	→	→	→	→
景観資源の保全と活用【都市景観課】		景観資源調査	DB作成・ 新たな保全活用 手法の検討	新たな保全 活用手法の 検討	新たな保全 活用手法の 検討
景観重要公共施設の整備方針の検討【都市景観課】	景観協議会の設置 整備方針の検討	景観協議会の運営 整備方針の検討	景観協議会 の運営・整備 方針の検討		
鎌倉中央公園拡大区域(台峯)の整備【公園海浜課】	都決・事業認可手続 樹林管理／測量 ・基本計画策定	都決・事業認可手続 ／樹林管理／土地 開発公社から買替	樹林管理／ 土地開発公社 からの買替	→	→
鎌倉海浜公園整備計画の検討【公園海浜課】	庁内検討	計画策定 協議・検討	計画策定 協議・検討		

実施事業	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
夫婦池公園の整備 【公園海浜課】	用地取得・整備工事 上池浚渫	用地取得・整備工事 下池浚渫	整備工事	全体開園 維持管理	維持管理
六国見山森林公園の整備 【公園海浜課】	園路広場整備	付帯設備の整備 開園	維持管理	→	→
鎌倉広町緑地の整備 【公園海浜課】	用地買替 樹林管理	→	→	→	→
「鎌倉海・浜のルールブック」の周知など 【公園海浜課】	鎌倉海・浜ルールブックの配布・仮称海浜パトロールの実施	→	→	→	→
美しい砂浜の保全 【公園海浜課】	養浜対策の要望	→	→	→	→
国指定永福寺跡環境整備事業・史跡の公有地化 【文化財課】	文化庁協議・環境整備 公有地化	→	→	→	→
国指定史跡の環境整備事業 【文化財課】		常盤亭跡遊歩道整備・亀ヶ谷坂基本設計	亀ヶ谷坂実施設計	亀ヶ谷坂保存工事	

2-イ 安全で快適にまち歩きできるようにしよう

主体	主な取り組みの例
観光事業者 寺社・生産者等	<ul style="list-style-type: none"> 事業者でも簡単な観光案内ができるようにします。 店舗等のユニバーサルデザイン・バリアフリー対策を推進します。
観光協会 関係団体	<ul style="list-style-type: none"> 観光客に対して、安全なまち歩きなどについての周知を図ります。 ガイドの養成や案内所（情報センター）の充実に努めます。
市民・市民団体	<ul style="list-style-type: none"> 道に迷っている観光客に対して、積極的に声をかけます。 障害者などのまち歩きに、できる範囲で手を貸します。
行政（鎌倉市）	<ul style="list-style-type: none"> 観光案内標識を多言語化し、外国人観光客対策を積極的に推進します。 歩道の確保や電線類の地中化などを推進し、安全で快適な歩行空間の確保に取り組めます。



観光客（来訪者） などへの効果	案内標識などが充実することによって、まち歩きが楽しくなります。
--------------------	---------------------------------

関連する鎌倉市の取り組み

実施事業	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
住居表示ユニバーサルデザイン化事業【総務課】	扇ガ谷など住居表示板85枚	由比ガ浜など住居表示板82枚	御成町など住居表示板80枚	材木座など住居表示板89枚	
災害情報伝達体制の充実【総合防災課】	防災行政用無線の増設・県防災行政通信網整備への参加	→	→	→	→
防災拠点の整備【総合防災課】	備蓄食糧・資機材の整備	→	→	→	→
防犯に配慮した公共施設等の創出【安全安心推進課】	推進	→	→	→	→
観光案内標識等の整備充実【観光課】	観光ルート板名所揭示板	観光ルート板名所揭示板	観光ルート板名所揭示板 総合案内板	観光ルート板名所揭示板 総合案内板	
外国語観光パンフレットの発行【観光課】	外国語パンフ(4カ国語)の配布	中国語・ハングル版の増刷・配布	配布	→	スペイン・英語版の増刷・配布
北鎌倉観光案内所等複合施設の整備【観光課】	整備手法の検討	→	→	→	
観光ボランティアの育成支援【観光課】		養成講座の支援	活動支援	→	→
観光案内所の運営【観光課】	運営	→	→	→	→
あんしん歩行エリアの整備【道路整備課】	鎌倉駅周辺整備 大船駅周辺整備	鎌倉駅周辺整備 大船駅周辺整備			
電線類の地中化【道路整備課】	小町通り 詳細設計	支障物件 移設等	小町通り 工事	小町通り 工事	小町通り 工事
道路の拡幅・改良【道路整備課】	荏柄天神参道 今小路・浸水 対策整備	今小路・小町大 路・浸水対策 関連整備	今小路・小町 大路・浸水対 策関連整備	今小路 小町大路	
移動円滑化基本構想に基づく道路整備【道路整備課】	市役所通り 歩道詳細設計	市役所通り 電線類地中化	市役所通り 仮設整備支障 物件移転補償	市役所通り 電線類地中 化工事	市役所通り電線 類地中化・バリ アフリー化工事

2-ウ 清潔できれいなまちにしよう

主 体	主な取り組みの例
観光事業者 寺社・生産者等	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者は、トイレの一般利用などのホスピタリティあふれるまちづくりに協力します。 ・資源物の回収ボックスを設置するよう努めます。 ・ごみの発生抑制に協力します。 ・地域のまち美化活動に参加します。
観光協会 関係団体	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの一般利用について商店街などの関係団体との調整に努め、ホスピタリティあふれるまちづくりに協力します。 ・清掃などについて関係団体への周知と協力を要請します。
市民・市民団体	<ul style="list-style-type: none"> ・家の周りや地域の清掃活動に積極的に参加し、常に散乱ごみの無いきれいなまちにします。 ・ごみの分別排出のルールを守り、家の周りやクリーンステーションをきれいに利用します。 ・喫煙マナーを守ります。
行政（鎌倉市）	<ul style="list-style-type: none"> ・散乱ごみ対策を推進し、地域一体となってきれいなまちづくりに取り組みます。 ・老朽化した公衆トイレの改修を積極的に推進します。



観光客（来訪者） への効果	・ごみの持ち帰りやポイ捨て禁止に協力することによって、まち美化意識が高揚されます。
------------------	---

関連する鎌倉市の取り組み

実施事業	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
公衆トイレの整備 【観光課】	鎌倉宮・報国寺 改修整備	由比ガ浜滑川・ 材木座第二改修 整備	由比ガ浜中央 材木座第一 改修整備	2カ所 改修整備	
商店等のトイレ一 般利用の協力要請 【観光課】	協力要請	→	→	→	→
ハイキングコース の清掃・維持管理 【観光課】	清掃	→	→	→	→
観光ごみに対する 3R 推進 【資源循環課】	調査・検討・啓発	→	→	→	→
まち美化の呼び かけ充実 【美化衛生課】	まち美化キャン ペーン・路上 禁煙指導の実施	→	→	→	→
まち美化統一 クリーンデーの推進 【美化衛生課】	全市一斉清掃の 実施	→	→	→	→
散乱ごみの拠点回収 ・分別収集 【美化衛生課】	拠点回収ごみ箱の 設置と分別収集	→	→	→	→
落書き防止・ごみ の不法投棄の監視 【美化衛生課】	パトロールの実施	→	→	→	→

2-1 市民、観光客双方に快適な交通環境を実現しよう

主 体	主な取り組みの例
観光事業者 寺社・生産者等	・観光客に対して公共交通の利用を呼びかけ、歩く観光を推進する取り組みに協力します。 ・道路整備などの各種工事について協力します。
観光協会 関係団体	・交通問題等の検討会(研究会)に参加し、問題解決に向けて一緒に取り組みます。 ・公共交通利用などへの誘導に向けて関係団体の理解と協力を求め、地域一体となった取り組みを推進していきます。
市民・市民団体	・交通問題等の検討会(研究会)に参加し、問題解決に向けて一緒に取り組みます。
行政(鎌倉市)	・公共交通利用などへの誘導に向けて関係団体との調整に務め、地域一体となった取り組みを推進していきます。



観光客(来訪者) への効果	・公共交通を使って来鎌することによって、市内の渋滞緩和、ゆっくりとしたまち歩きなどが期待できます。
------------------	---

関連する鎌倉市の取り組み

実施事業	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
鎌倉地域への 自動車交通の 抑制 【交通政策課】	鎌倉市交通政策研究会の運営 歩行・居住環境向上策の検討	→	鎌倉市交通政策研究会の運営 公共交通への転換策の検討	鎌倉市交通政策研究会の運営 公共交通への転換策の検討 マスタープランの改定	鎌倉市交通政策研究会の運営 公共交通への転換策の検討 マスタープランの改定
	今小路通り歩行者 尊重道路専門部会の 設置・計画策定	→	今小路通り 歩行者尊重 道路の整備	→	→
	鎌倉山周辺地域の 地元・警察等協議、 整備	→	→	→	→
鎌倉駅西口周辺 地区の整備 【鎌倉深沢地域 整備課】	鎌倉駅舎バリア フリー化工事				
	西口駅前広場 用地取得	西口駅前広場 用地取得	西口駅前広場 用地取得・ 整備工事	西口駅前 広場 整備工事	西口駅前 広場 整備工事
		西口合築駅舎 設計	西口合築 駅舎 設計	西口合築 駅舎 設計・工事	西口合築 駅舎 工事

目標3 地域が一体となった観光振興の連携と推進

3-ア 多様な観光主体が一体となって、組織的に観光振興に取り組もう

主 体	主な取り組みの例
観光事業者 寺社・生産者等	<ul style="list-style-type: none"> ・推進組織への参加と具体的なアクションプランの実施に協力します。 ・多様な主体との連携と情報交換を行い、地域一丸となった取り組みに参加します。
観光協会 関係団体	<ul style="list-style-type: none"> ・推進組織における主体的な取り組みや関係機関との連絡調整に努めます。 ・多様な主体との連携と情報交換を主体的にコーディネートし、地域一丸となった取り組みを展開します。 ・観光協会は観光振興の中心的な組織として積極的に活動を行います。
市民・市民団体	<ul style="list-style-type: none"> ・市民の立場で、観光振興を理解し、その推進に協力します。
行政（鎌倉市）	<ul style="list-style-type: none"> ・推進組織を立ち上げ、関係団体や事業者等の連携・調整を積極的にはたし、地域一体となった取り組みを推進します。 ・広域的な観光振興策に積極的に取り組みます。 ・観光協会の運営に対し、適切な支援を行います。



観光客（来訪者） への効果	<ul style="list-style-type: none"> ・鎌倉らしさを強調した統一的なキャンペーンや広報によって、訪れる意欲が盛り上がるのが期待されます。
------------------	---

関連する鎌倉市の取り組み

実施事業	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
観光振興推進組織 の設置と運営 の支援【観光課】	調整	設置	運営支援	→	→
広域的な観光 振興策の推進 【観光課】	県外誘客キャン ペーン・広域 パンフの発行など	→	→	→	→
観光協会運営 の支援 【観光課】	連携・支援	→	→	→	→

3-イ 本計画の進行管理を行い、進捗状況を積極的に発信しよう

主 体	主な取り組みの例
観光事業者 寺社・生産者等	<ul style="list-style-type: none"> ・進行管理組織への参加と情報提供について協力します。 ・満足度等のアンケート調査に協力します。
観光協会 関係団体	<ul style="list-style-type: none"> ・進行管理組織において、その進捗状況の取りまとめや関係団体への理解と協力を求めています。 ・満足度等のアンケート調査に協力します。
市民・市民団体	<ul style="list-style-type: none"> ・市民の立場で進行管理組織へ参加し、その評価等に積極的に取り組みます。 ・満足度等のアンケート調査に協力します。
行政（鎌倉市）	<ul style="list-style-type: none"> ・推進組織と進行管理組織の連携・調整を図り、進行管理が適切に行われるよう取り組みます。 ・各種の統計データを収集・分析し、適宜公表します。



観光客（来訪者） への効果	<ul style="list-style-type: none"> ・観光客に鎌倉市全体の取り組みが理解されるようになり、お互いの満足度が高くなることを期待されます。
------------------	---



関連する鎌倉市の取り組み

実施事業	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
進行管理組織の 設置と運営支援 【観光課】	調整	設置	運営支援	→	→
観光データの 把握と分析 【観光課】	実施・公表	実施・公表	実施・公表	実施・公表	実施・公表

(3) 項目別アクションプランの一覧

次ページ以降に、取り組み項目ごとの「主体別の取り組み」や「スケジュール」、「関連する鎌倉市の取り組み」を一覧表に整理しました。

①項目

目標ごとに取り組み項目を整理したものです。

②個別プラン・事業内容

取り組み項目ごとに具体的な取り組み内容を示したもので、全部で39プランとなっています。各プランの具体的な実施方法等は、関連する主体が連携・協力しながら決めて取り組みます。

③主体別の取り組み

個別プランを実施するにあたって、各主体はどのように関わっていくのかを3つのイメージに分けて示しています。◎＝主体的に ○＝支援・協力など △＝協力・参加など

④スケジュール

個別プランの実施目標時期を示しています。観光事業者や関係団体、行政（鎌倉市）などそれぞれが、取り組むおおむねの期間を示しています。

⑤関連する鎌倉市の取り組み

22年度までに行政（鎌倉市）が実施する事業を整理したものです。