

進行管理狀況評價報告書

〔平成27年度版〕

鎌倉市観光基本計画進行管理委員会

【1】平成26年度実績に対する評価

平成26年度の実績に対する評価で特に指摘すべき点は、次のとおりです。

第2期鎌倉市観光基本計画の最終段階を迎えつつある平成26年度は、計画の目標達成を見据えた取組みが期待された年です。特に、2020年（平成32年）東京オリンピック・パラリンピック夏季大会の開催に向け、インバウンド対応、観光基盤施設整備の機運が急速に高まりつつある中、従前からの取組みを着実に結実させることに加え、新たなニーズにどれだけ対応できたかが課題でした。

平成26年度の目標指標の実績数値に目を向けると、目標値には達していませんが、観光客の満足度が大きく上昇していることが伺えます。観光基盤施設整備として、クラウドファンディングを活用した地区案内板の新設や老朽化した公衆トイレのユニバーサルデザイン化などを実施したことは非常に評価でき、こうした地道な取組みが満足度向上に繋がると考えられることから、今後も引き続き、観光客の目線に立った整備を進めていくことを期待します。

その他の目標指標については、観光客数、海水浴客数が目標値を上回っており、変わらず多くの方が訪れています。宿泊客数は、目標値に届いていない状況が続いていることから、日帰り観光だけでなく宿泊客を増やす方を講じる必要があると感じます。

次期観光基本計画に向けては、新たに設置された鎌倉市観光基本計画推進委員会の中で、東京オリンピック・パラリンピック開催後も見据えて、世界的な観光都市として、鎌倉らしさを追求した観光基本計画が策定されることを期待するとともに、その計画を受けて、観光客に魅力的であり、かつ市民にも誇らしいまちとなるよう、観光に携わる関係団体等が取組みを進めてほしいと思います。

国際観光都市である鎌倉の行政としては、今後、観光に係る行政情報を積極的に海外に向けて発信したり、資料の国際化や観光分野に携わる職員の専門化を図ることも視野に入れ、世界に恥じない観光施策を進めていくことを期待します。

なお、平成26年度は、市民の満足度を評する指標が得られていませんが、これは行政計画の進捗状況において非常に好ましくない状況です。次期観光基本計画では、計画を評価するための指標を計画策定時から終了までの期間を通して、確実に把握する必要があります。

【2】アクションプランに対する個別評価

アクションプランについての個別評価については、次のとおりです。

目標1 鎌倉らしさにこだわる観光の実現

項目	取組みについての評価・意見など
ア) 鎌倉らしさの再認識と鎌倉らしいもてなしをしよう	<p>◆鎌倉市観光協会が実施した修復観光ツーリズムシンポジウムは、鎌倉らしい新たな観光を考える機会となりました。この考え方をさらに広げることが期待されます。</p> <p>◆鎌倉観光文化検定の実施により輩出された“鎌倉ファン”を、今後の観光振興に活かしていくことは大事な取り組みです。</p> <p>◆鎌倉商工会議所が開催するホスピタリティの向上に関するセミナーや鎌倉おもてなしコンシェルジュ養成講座は、鎌倉全体の「おもてなし」の向上に繋がる良い取り組みです。</p>
イ) いつでも、誰もが鎌倉らしさを楽しめるまちにしよう	<p>◆鎌倉まつり、花火大会、薪能、ビーチフェスタ、オクトーバーフェストなどは、鎌倉らしさを感じることの出来るイベントとして、今後も継続していくことを期待します。</p> <p>◆鎌倉旅館組合がNPO 鎌泊プロジェクトとの連携によって、イベント等に協賛する動きは、鎌倉に泊まって楽しむ魅力を発揮する上で評価できます。</p> <p>◆着地型観光の推進に向けては、鎌倉市観光協会にて鎌倉ならではの観光資源の創出や商品開発を進めていくことを期待します。</p>
ウ) 既存観光資源の見直しと新たな魅力を創出しよう	<p>◆鎌倉商工会議所の鎌倉産品推奨品事業は、鎌倉のブランド力を活用し、鎌倉の魅力を伝える良い取り組みで、伝統的産品のみならず、若手による新しい鎌倉ブランド産品開発にも期待します。</p> <p>◆商工業元気アップ事業は、まちの魅力に欠かすことができない賑わいを下支えする取り組みであり、継続的な取り組みが中長期的な効果に結び付くと考えます。</p>
エ) 鮮度の高い情報を積極的に発信・提供しよう	<p>◆鎌倉旅館組合、鎌倉ガイド協会、湘南モノレール株式会社などの観光関連団体が情報誌への掲載を働きかけ、積極的な情報発信を行っていることは、良い傾向です。</p> <p>◆Facebook ページ「三浦半島・鎌倉かわら版」における地域情報の発信を開始したことは良い傾向であり、魅力ある情報発信を進めていくためには、このようなSNSをうまく活用していくことが効果的です。</p> <p>◆湘南モノレールがFM横浜の5分番組やケーブルテレビのCM放映などを通して知名度の向上に努めたことは評価できます。</p> <p>◆市ホームページとの統合に向けた準備を進めたことは、良い取り組みであり、より充実した観光情報の提供に期待します。</p> <p>◆民間の情報サービス事業者が、「おしえて鎌倉」や「旅うらら」などの外国語版の無料情報紙を発行していることは、望ましい取り組みです。</p>

目標2 伝統と快適性の調和した観光空間の実現

項目	取組みについての評価、意見など
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	<p>◆民間事業者、寺社等と連携して、歴史的遺産、まち並み景観、自然環境の保全に努めるとともに、来訪者にも保全の意識を啓発することが重要です。</p> <p>◆（仮称）鎌倉歴史文化交流センターの整備が進められていることは、歴史教育とともに新たな観光と交流の拠点として期待します。</p> <p>◆歴史的遺産と共生するまちづくりの推進に向けて、かまくら歴史まちづくりワールド・カフェを開催したことは、市民自らが考え参加できる良い取組みです。</p> <p>◆鎌倉市海水浴場のマナーの向上に関する条例を制定し、海水浴場の健全化を呼びかけたことは、今後も継続していくことを期待します。</p> <p>◆緑地の買収、史跡の公有地化にあたっては、国県補助金を最大限に活用し、過度な財政負担を引き起こすことがないように、中長期的計画に沿って実施することが重要です。</p>
イ)安全で快適にまち歩きできるようにしよう	<p>◆湘南モノレール株式会社や湘南京急バス株式会社が災害時の避難場所を利用客に向けて掲出するなど、観光客を含めた災害対策を各関係団体で検討している動きは、良い傾向です。</p> <p>◆湘南モノレール大船駅に多機能トイレが設置されたことは、良い取組みです。</p> <p>◆クラウドファンディングを活用し、地区案内板を新設したことは、大きな成果として評価します。</p> <p>◆外国語観光パンフレットについて、中国語（繁体字）の新規作成及び英語、フランス語、スペイン語の増刷を行ったことは、今後増加が見込まれる外国人観光客への対応として、良い傾向であり、引き続き、進めていく必要があります。</p> <p>◆「鎌倉市観光客等地震・津波対策ガイドライン」については、観光客の避難体制の充実のため、今後も各観光主体による積極的な取組みと連携が必要です。</p>
ウ)清潔できれいなまちにしよう	<p>◆市民によるまち美化クリーンデーの実施や個人レベルでの清掃活動などのまち美化活動が活発に行われていることは良い傾向です。この取組みが全市に広がっていくことが望めます。</p> <p>◆市民との協働によるハイキングコースの整備・清掃やまち中の落書き防止・消去の取組み、県市が合同でごみの不法投棄の監視の取組みが継続して行われています。清潔できれいなまちの実現のため、今後も継続して取り組んでいくことが必要です。</p> <p>◆公衆トイレについては、引き続き、改修を図っていくとともに、新設の要望がある地域においては、様々な方策により公衆トイレの確保が必要です。</p>
エ)市民、観光客双方に快適な交通環境を実現しよう	<p>◆課題でもある交通渋滞の改善に向けて、交通計画検討委員会で効果的な施策を検討すること、特に自動車利用の抑制策（ロードプライシング）については、今後の展望に期待をします。</p>

目標3 地域が一体となった観光振興の連携と実現

項目	取組みについての評価、意見など
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	<p>◆圏央道開通記念群馬・神奈川合同キャンペーンに三浦半島観光連絡協議会として参加し、三浦半島地域の観光 PR を行ったことは、広域による観光振興に繋がる良い連携です。</p> <p>◆市内観光関連団体で構成される鎌倉市観光基本計画推進協議会において、今後の観光施策に繋がる活発な意見交換、情報共有を図ることが出来るよう、市が主導していくことを期待します。</p> <p>◆国内最大級の訪日商談会である「トラベルマート」に出展し、観光プロモーションを展開したことは良い成果です。</p>
イ) 基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	<p>◆観光基本計画推進協議会と観光基本計画進行管理委員会の合同開催など、今後も PDCA サイクルが効果的に機能するよう、組織づくりの面からも工夫が必要です。</p> <p>◆次期観光基本計画策定に向けては、新たに設置された観光基本計画推進委員会にて、市民意識調査及び外国人観光客調査の結果を活用し、住んでよかった、訪れてよかったまちを目指した計画策定を期待します。</p>

【3】 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ふ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り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。

【4】観光基本計画進行管理委員会活動実績

1 委員名簿（平成26年度、平成27年度）

区分	所属団体	役職	氏名	備考
学識経験	慶應義塾大学総合政策学部	教授	古谷 知之	委員長
	(株) JTB 総合研究所	主席研究員	中根 裕	副委員長
	松蔭大学観光メディア文化学部	准教授	鷲尾 裕子	
関係団体	鎌倉市観光協会	副会長	小林 利弥	
	鎌倉商工会議所	観光部会長	藤川 譲治	
	鎌倉青年会議所	副理事長	渡邊 智治	
行政機関	神奈川県産業・観光部観光課	課長	太田 優子	～平成27年3月
	神奈川県観光部観光企画課	課長	八尋 有造	平成27年7月～
公募市民			久本 勝之	
			奥野 知佳	

2 委員会開催実績（平成26年度、平成27年度）

回数	開催日	主な審議内容
第20回	平成26年8月4日（月）	・平成25年度実績概要について ・進行管理状況評価報告書〔平成26年度版〕について
第21回	平成26年8月22日（金）	・鎌倉市の観光事情〔平成26年度版〕について
第22回	平成26年11月10日（月）	鎌倉市観光基本計画推進協議会との意見交換
第23回	平成27年7月28日（火）	・平成26年度実績概要について ・進行管理状況評価報告書〔平成27年度版〕について
第24回	平成27年8月19日（水）	・鎌倉市の観光事情〔平成27年度版〕について