

令和6年度 第2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)8月6日(火)10時00分～12時00分

会場： 鎌倉市役所本庁舎 2階 議会全員協議会室

出席者： 海津委員長、橋本副委員長(オンライン)、鎌倉市観光協会(大津氏)、湯沢委員、石山委員、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、箱崎担当係長、伊藤職員、石渡職員、平井職員

事務局 それでは定刻前ですが、お揃いになりましたので、只今から第2回鎌倉市観光基本計画推進委員会を開催したいと思います。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でございます。よろしくお願いいたします。本日の会議形式でございますが、対面での会議となっております。また本日橋本副委員長につきましては、オンラインでご参加いただいております。なお委員のうち報国寺の菅原委員、八雲神社の小坂委員がご欠席となっております。また前回ご欠席の國學院大學観光まちづくり学部の准教授、石山委員につきましては本日が初のご出席となりますので、簡単に自己紹介いただいてもよろしいでしょうか。

石山委員 ー自己紹介ー

事務局 石山委員、ありがとうございました。これまでの経験や知見を活かしていただき、本委員会でご発言いただければと思います。よろしくお願いいたします。続きまして、前回の委員会でも少し触れさせていたいただいている所でございますが、次期計画策定に向けましては本市と有限責任監査法人トーマツとで計画策定支援に係る契約を締結いたしました。本日の委員会からトーマツ様にご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。

トーマツ ー自己紹介ー

事務局 ありがとうございました。当委員会では2年間お付き合いいただくという事で、委員会での役割といたしまして、資料の作成、各種調査分析、ワークショップの開催について、本委員会と連携していきますのでよろしくお願いいたします。

それでは議事に入る前に申し上げます。まず委員会につきまして、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、原則公開となっております。そのため議事録につきましても公開となりますので、よろしくお願いいたします。ただし委員会の決定により非公開の決定をした時は非公開にできます。会議および会議録は公開といたしますが、よろしいでしょうか。

委員一同 一異議なし

事務局 ありがとうございます。それでは会議及び会議録は原則公開させていただきます。また、本委員会は公開となるのを前提としており、本日事前に傍聴者の募集を行っております。本日傍聴者3名の希望がございます。それでは傍聴者をご案内いたします。

～傍聴者入室～

事務局 傍聴者が入室されました。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。まず次第をお配りしております。また次第の下段には、配布資料を記載してございますのでご覧ください。上から順に議員名簿、資料1「鎌倉市の現況と次期計画策定の方向性」、資料2「令和6年度実施各種基礎調査概要資料」、資料3「今後のスケジュール」をお配りしております。また観光協会様から鎌倉薪能のチラシを配布しておりますので、そちらもご覧ください。お手元の資料等につきまして、不備等ありますでしょうか。

—資料の確認—

事務局 特に無いようですので、このまま進めさせていただきます。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、本日の委員会は委員10名中8名の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この後バトンタッチしたいと思います。

委員長 おはようございます。ここからの進行を務めさせていただきます。

では、議題がございますがその前に前回委員会で宿題になっておりました、宿泊に関するアンケートについて、事務局から補足をお願いいたします。

事務局 観光協会で作っていただいている宿泊のアンケートについて前回ご質問いただいたのですが、詳しい所までお答えできませんでしたので、私から説明させていただきます。令和5年度から準備を進めている事業で、令和6年4月から宿泊者の方に属性を絞ったアンケートを行っております。目的としましては、「宿泊者が夜どんな所でご飯を食べているのか」とか「どんな活動をしているのか」という事を把握するために、旅館組合様、及び市内7つのホテルにおいて宿

泊者限定でQRコード付きのカードを使い実施していただいております。カードには英語と日本語が書いてあり、QR を読んだ先では中国語と韓国語でも回答ができる仕組みです。4 月から開始しまして四半期、6 月までの分を観光協会に取りまとめているとの事です。それを四半期ごとに集計し、年間を通してやっていくと伺っております。

委員長 結果はまた後日追ってという事になりますね。ありがとうございました。
では、議題に入りたいと思います。議題(1)の「鎌倉市の現況と次期計画策定の方向性について」という事で、事務局よりご説明をお願いいたします。

事務局 それでは資料1と2まとめてご説明をさせていただきます。まず資料1をご覧ください。
まずは鎌倉市の現況についてです。2 ページが次期観光計画策定の背景目的です。今回の次期計画策定の背景としまして、観光業界全体に広がるサステナブルな観光振興への関心の高まりによる各種取組の展開が鎌倉市以外の自治体でも見られています。次期計画では、鎌倉市域が今まで以上に一体となり、サステナブルな観光振興や、効果的な観光マーケティングを展開する事で、観光による交流人口の増加や、都市の更なる成長、そして市民生活の質を上げていくという好循環を生み出し、まさに持続的なまちづくりを実現するための計画として策定を目指すべきと考えています。
資料図中にもありますが、新型コロナウイルス感染症の拡大が観光振興において大きな価値観の変化をもたらしたと認識をしています。今までは、観光客数や観光消費額等の量が評価の観点としてありました。そこに新たに今後重視すべき事として、質の視点が追加され、観光DX の様な新たな技術を活用しながら質を高め、よりサステナブルな観光振興を推進していく事が重要ではないかと考えています。
以上の背景を踏まえ、改めて今年度から2ヶ年をかけた的確かつ実効性のある次期観光計画の策定に取り組んでまいりたいと思っております。まずは、基礎調査によって地域内外の意見を広く集め、的確なデータに基づいた施策の策定を目指します。鎌倉市では、地域の文化や環境との調和が特に重要になってきますので、住民と観光客の両者に配慮した鎌倉をより発展させていくための計画とする事が重要と考えます。
3 ページ目が今回の観光基本計画の位置づけとなっています。次期観光計画は、観光庁や神奈川県との観光に関連する計画もある程度意識をしつつ、策定をしていく必要があります。特に観光庁の観光立国推進基本計画が令和5年度に改定されています。基本方針としまして持続可能な観光地域を作っていく事で、インバウンドの回復や国内外の交流を拡大していく事が重要であると明記されております。当然この内容については鎌倉市でも意識をして、策定をしていくべきなのではないかと考えています。
4 ページ目が、基礎調査を進める前段階において、事務局で把握している鎌倉観光を取り巻く現況について整理をしたものになっています。SWOT 分析については、横列に鎌倉市内部を取り巻く環境と、県や国等の国際的な情勢を踏まえた外部環境という二つの視点があり、縦

列の強み、弱み、機会、脅威を掛け合わせて、内容を整理していく分析手法です。全体を整理すると、コロナが収束しインバウンドの回復が見られる外部環境に対し、ここから更に鎌倉市の観光を発展させる際には、観光の持続可能性への関心の高まりを加味したものとして検討すべきと考えています。こちらの内容は、今後の各種基礎調査の結果を踏まえブラッシュアップして必要な情報を補足してとりまとめを行おうと考えています。以上が鎌倉市の現況と認識いただければと思います。

次に 5 ページ目以降が、次期計画策定の方向性です。今後どのような手順で計画策定を進めていくのか説明をさせていただきます。

6 ページ目は次期計画の策定ステップです。大きく分けて4つのステップがございます。これが来年度までの 2 ヶ年分のステップだと認識いただければと思います。まず直近の作業として進めるのが「現行計画の効果検証および各種基礎調査の設計」です。効果検証は現行の第 3 期観光基本計画における成果を整理します。現行計画における事業・取組において、地域観光の課題として「①解決できている課題」と、まだ解決できていない「②残された課題」をきちんと整理します。それを踏まえつつ、他の事例調査等により世界の観光トレンドや潮流を把握し今後「③重視して取り組む課題」の 3 つの視点の抽出を行う想定です。その上で①～③の課題・視点について必要な情報を収集するための各種基礎調査の設計として、アンケート項目の整理や、調査手法の検討を進めていこうと考えています。

次のステップは、「各種基礎調査の実施と分析」です。分析結果を踏まえて、計画の骨子を作る事が令和6年度の作業の全体像です。各種基礎調査が次の委員会の時期(11月)位までにある程度の調査が終わり、速報結果をお示しできる想定です。それ以降に計画の骨子を作っていくと考えています。

少し先の話にはなりますが、令和7年度以降は計画の骨子をよりブラッシュアップしていくステップです。各目標に紐づく具体的な施策やアクションプランの検討とありますが、当然観光課以外の関連部局等と連携して、次の計画の中で具体的に取組む事業内容を詰めていく想定です。来年の夏頃までに行う作業という認識です。

最後は「推進体制の検討と計画の最終案の作成」です。前ステップと連動して行うのですが、関連部局や地域事業者様にご協力いただかないとできない事業・取組もありますので、その皆様を含め、本計画を実効性のあるものにしていくための推進体制を構築し、パブリックコメントでは市民の皆様からもご意見もいただき調整した後に、計画の最終化を進めていこうと考えています。

7 ページ目は、今年度のステップを細かく説明した資料です。先ほど説明した通り、まず「基本事項を整理」を進めます。図中の赤い点線と青い点線の 2 つがありますが、赤い点線が現行の第 3 期計画の効果検証で、今進めている所です。具体的には今の計画に基づいた事業・取組を担当している部局や事業者様に改めて振り返りの調査をお願いしています。結果を踏まえた課題の整理を今進めています。またその中で、次期計画で継続したい取組や、より拡大したい取組があるか等の令和8年度以降の方向性をヒアリングしながら調査を進めている所でご

ざいます。一方、青い点線は主にデスクトップ調査と主要な地域事業者様へのヒアリングになっており、改めて内部、外部の環境分析に必要な情報を集めています。デスクトップ調査は公開されている統計データ等を見ている所です。主要事業者ヒアリングについては、今後の調査設計へと進むために必要な地域課題に対する仮説構築に必要な情報の収集のためヒアリングを進めている所です。それを踏まえ、構築した仮説の検証として各種基礎調査を実施する想定です。最終的には、調査結果を分析し、骨子を作っていくという予定です。

最後に 8 ページ目以降が具備すべき重視する視点について整理しています。

9 ページ目は現時点で仮説設定しています次期計画検討時に重視する視点として、星で示している3つの項目です。具体的に 1 つ目が「観光産業の更なる発展」で、市域での効果的な観光マーケティングの展開をすべきと考えています。先ほど説明しましたが、データに基づいた観光振興が今後重要となってくるため、視点として組み込むべきと考えています。その他に、図に示している観光振興に関する考え方を包括した視点として「デジタル技術を活用した観光DXの推進」、「持続可能な観光基本計画の推進」の3つを仮置きしています。こちらの内容については、各種基礎調査の結果を踏まえ適宜調整をしていこうと思います。

10 ページ目は参考資料として掲載していますが、歴史観光都市として知られています京都市様が 2 年前に観光計画を改定しています。その中で新たに追加された指標が、図中の青緑で示している内容であります。このような視点も鎌倉市では参考になると思っています。当然鎌倉市には合わない指標もあると思いますが、事例調査という意味で参考にしながら今後進めていこうと思います。以上が資料 1 の説明です。

次に、資料 2 の説明に進みます。こちらは現時点で想定しております各種調査の概要資料になります。1 ページ目は先ほど説明しました調査の進め方であるため割愛します。図中のオレンジ色で示している各調査の内容について簡単に説明いたします。2 ページ目以降をご覧ください。まずは、観光実態調査という事で、アンケート調査、ヒアリング調査、デスクトップ調査の3点を実施します。こちらは今鎌倉市を訪れている観光客の方がどのような実態で観光されているのかをきちんと把握しようという調査になっています。アンケート調査については Web と実地を想定しており、Web については鎌倉市に観光経験のある方を対象者として、主に国内のお客様にアンケートを実施し、まとまった数のサンプル情報を取得する想定です。実地調査については、鎌倉市を観光している国内・海外のお客様両方に対して、観光案内所や主要観光施設に調査員を配置して、どの様なルートで観光しているのか等を伺う調査を想定しています。2 点目のヒアリング調査は、対象者として国内外旅行代理店やグローバル OTA へのヒアリングを進めていく想定です。意図としては、海外のお客様、特に国籍や地域ごとの傾向については実地アンケートのみでは網羅した情報を把握できないため、海外のお客様を数多く送客している事業者様にヒアリングする事で、ある程度のお客様の嗜好の傾向を効率的に把握していこうと考えています。

最後にデスクトップ調査につきましては、公開されている情報や統計データを分析しながら鎌倉市の観光を取り巻く状況の把握を行っている所です。

次に観光関連産業マクロ実態調査として、鎌倉市域の観光関連の事業者様の実態調査を想定しています。手法として、ヒアリング調査とアンケート調査を想定しています。ヒアリングについては主要な地域の観光関連の事業者・団体様にヒアリングをさせていただき、最新の地域観光が抱える課題や、今後の鎌倉市観光をどのような方向性を持って進めていくべきかを丁寧に把握した上でその他の調査を進めさせていただこうと考えています。

一方でアンケート調査については、観光に関するご意向についてある程度まとまった数のサンプル情報を取得し、傾向を掴みたいと考えており、Web アンケートフォームを配布し、可能な限りご回答いただければと考えています。

3ページ目が観光動態データ分析です。こちらは位置情報データを活用し、鎌倉に外部から来ているお客様が何分後にどこに移動した、どの時期にどの辺に人が集中している等を改めて位置情報データから正しく把握し、最新の動向を分析していこうと思っています。

次に先行事例調査です。主にデスクトップ調査を想定していますが、先ほどの具備すべき重視する視点でも示していますが、観光 DX 等について先進的な都市で実装している事例を調査する想定です。主に鎌倉の地域課題として抱えているオーバーツーリズム等の解決の参考になる事例を重点的に調べていく想定です。

最後に市民と観光振興の調和に関する調査です。こちらは市民の観光に対する意識を把握する調査になっており、アンケート分析と、地域事業者様や市民の方にご参加いただく意見交換のワークショップの2つを想定しています。アンケート分析につきましては、令和5年度に鎌倉市民の観光意識調査を実施しており、内容を丁寧に分析するというのが主な作業です。

2つ目の市域事業者との意見交換ワークショップというのは、地域の事業者様に改めてその観光に関する考え方について、一市民としての目線で考え、感じている地域課題について意見を収集していく、そして来年度には計画の骨子が固まった段階で、改めて内容を確認いただき、意見をいただく様な手順で、計画と一緒に作っていく事を想定しています。

以上、調査が多岐にわたるため、ひとつずつ丁寧にこなしていきます。調査結果については、データ整理を行い、提示できるものについては次回委員会で報告いたします。

4ページ目以降が今説明した各調査の詳細でございます。この後の質疑の段階で補足をさせていただきます。資料説明としては以上となります。

委員長 ありがとうございます。おそらく質問・ご意見沢山あると思いますが、まず資料1についてご意見・ご質問いただいて、その後に資料2と順番に進めてまいりたいと思います。議題が2と3もございますので、目標としては 11:40 くらいまでにご意見交換ができればと思います。ではまず資料1に関して、今後の進め方についても書かれており、重要な資料だと思いますので、ご質問・ご意見あればお願いします。

委員 認識が間違っているのかもしれないのですが、今はかなりグローバルツーリズムといわれていますので、一部の地域に集中してインバウンドのお客さんは増えていますが、日本国内の日本

人観光客は減っているトレンドにあるというのをどこかでデータを見たのですが、それに対して、本当にそのように把握しているのか、そして日本人観光客が減る事に対して対策とかは何かこれ盛り込んでいくのか、この2点をお聞きしたいです。

委員長 ご説明をお願いできますか。

事務局 盛り込んでいくべきと認識しています。

委員 私の発言は正しいということですか。

事務局 現在調査を進めております。今仰っていただいているのは今年度の状況という所でしょうか。

委員 私がつい先日聞いたもので、日本人観光客が平成22年で2,300万人、令和元年で1,900万人、令和5年度で1,190万人と半減している。この数値にエビデンスあるとは思いますが、正しいものかを聞きたいです。

事務局 今委員が仰っているのは鎌倉市の延入込観光客数になります。仰る通り、コロナ前までの鎌倉市の延入込観光客数は1,900万~2,000万人を推移していました。コロナが明けまして、令和4年で1,196万、令和5年となりますとさらに1,228万と、大きな回復の伸びはないという事になります。あくまで令和5年の数字で、新たにいま令和6年に入って8か月過ぎております。まだ正しい数字はとれていないですが、肌感覚としてもそんなに大きく回復していないという事から、日本人を含めた鎌倉市の観光客数はそんなに多くは回復していない所です。一方、インバウンドにつきましてはJNTOの発表によりますと、ここ数カ月で300万人強日本全国にいらっやっているので、その点はコロナ以前の水準より上回った形で好調だという所はございます。その意味では鎌倉市の観光客ひとつとっても大きな戻りはなく、回復はしていないという所ですが、インバウンドの伸びは好調だという状況です。

委員 そうすると、これまで立てていた計画は日本人観光客がある程度いらっやった中での計画を立てていて、今後STP分析をする場合、対象が変化するという事になりますか。インバウンドの方が2/3に、例えば仮に伸びると、その辺を変更していかなければならない事をどのように考えているのか、変えていくのか。

事務局 一人当たりの観光消費額を上げたいという目標が現行計画の中に出ていると思います。今まではイメージとして、インバウンドの方がわざわざ訪日しているのだから消費単価が高いのではないかと考えていたのですが、今後収集するデータの中でそれが証明されていくようであれば、委員会で協議する前提ではあると思いますが、そちらに施策をシフトする、ターゲットを見直

すという事もあるかもしれません。見直すというのも、今までも言っていたもののやり切れていなかったというのが実態だと思うのですけれども、そのような事も今後あるかと思しますので、また皆さんの方でご協議いただければと思っております。

委員 ありがとうございます。では、柔軟に出てくるデータによって変えていく様な面があるという事ですか。

事務局 我々もリピーターのお客様が観光において重要である事、特にリピーターになりやすい国内のお客様を大事にしなければならぬ事は認識しております。ただし、一方を優先するという事ではなく、両方について考えるために、まずはデータをきっちり整理して状況を把握した後に皆さまと議論できればと考えています。

委員 わかりました、ありがとうございます。

委員長 データを見て、それをどう捉えていくのかという事を議論する、そのためのまずデータの収集を進めるという事で理解しました。

事務局 決して観光客数が減ってしまっても良いと言っている訳ではなくて、減ってしまっている観光客を回復させるという様な目標を立てたとすれば、それに向けた施策をこの中で入れていければ良いと。また今伸びているインバウンドの方に向かっていきましょうという事であれば、そこに向けた施策を新しい基本計画の中で取り組んでいければと。観光客数は減っていても仕方がないと手をこまねいてそのままやり過ごすという意味で申し上げている訳ではございません。

委員長 ありがとうございます。そういう議論ができるための情報収集の候補として、今回ご提案いただいているもので十分かという事だと思うのです。データというのは今後出てくるだろうという事ですか。

事務局 はい。

委員長 他にご質問・ご意見がある方はいらっしゃいますでしょうか。

委員 まずサステナブルな観光都市を目指すという事は世の中の潮流でもありますし間違いない事だと思いますので、ぜひ進めていただければと思いますが、いまご質問でもあったように、外国人も含めて入込客数が減っているのか増えているのか見なければならぬという所ですけども、量から質に変えていくという所については、いまの入込客数を上限として質の高い人に入れ替えていくというイメージなのか、今の入込客数をキープしながら、いま捉えきれない質

の高いお客様をしっかりと増やしていく、上乘せして行くイメージなのかどちらになりそうでしょうか。

事務局 市の方針として方向性がいま決まっており、どの様なアンケートを取り、アンケート結果によってどの様な施策を打っていかうかと進めるのではなく、まず現状を把握した上でどうしていきましようかということはこの委員会で協議できればと思っています。参考ですが、オーバーツーリズムが進んでいるヨーロッパの自治体では、客数が減少してでもお金を落としてくれる観光客を誘致する方針を採択している事例もあります。日本ではそういった所が難しいという事情があるかもしれませんが、現状調査の結果や皆様へのヒアリング次第では思い切ってそういった地域特性を持たせるという事も、協議を踏まえて検討したいと考えています。

委員長 どう判断するのかという事を議論する際にはそういった海外の事例も参考になるかもしれませんね。ご紹介いただきありがとうございます。

委員 まずは多角的な調査を検討いただきありがとうございます。楽しみにしております。第4期という事で既に積み上げてきている議論もあると思いますし、スケジュールの中に「ワークショップ」等も記載されているので想定されているとは思いますが、やはり、いまの状況を踏まえた時に、鎌倉の皆さんがどの様な観光を目指したいのかを地道に議論する事が大事なのかなと思っています。その中で鎌倉が持つ魅力を色々な人に見てもらう必要があって、例えば、日本人にこそ伝えたいし、もっと知ってもらいたい、小中学生などの若い子に伝えていきたいとか、多分色々あると思います。それはデータでは説明しづらい部分で、かつ、鎌倉がこれから目指す姿を考える時に大事になってくると思います。そのような部分が調査計画のどこにあるのかなと思った時に見えなくて怖いなと思いました。

国の観光立国推進基本計画や持続可能な観光ガイドライン等も大事で、もちろん踏まえるべきものですが、観光は沢山の省庁が色々な名前アプローチしている状況なので、もう少し広く観光を捉えた方が良いのではないかと思います。文化観光推進法も近年できましたし、環境庁や文化庁の関連事業にも面白いものがあります。エコツーリズム等の考え方も、正に鎌倉に通底するものがありますので、広く見て捉え直す事が大事かと思っています。

あと、「まちづくり」の要素が見えないことに違和感があります。鎌倉といえば世の中が高度経済成長で開発基調だった 1960 年代に、市民が声を上げた御谷騒動があり、古都保存法の成立につなげた地でもあります。このような歴史的環境・聖地を守っていく事が大事で、今の歴史まちづくり法へと続くはじまりが鎌倉ですので、格調高い鎌倉ならではの市民運動とか環境を守ってきた鎌倉ならではの内容が垣間見える様にしたいなと思います。言葉遣いを少し変えとか、そういう事でもだいぶ変わってくると思います。

委員長 貴重なご意見、ありがとうございました。

事務局 今ご指摘いただいた文化や環境に関連する計画や取組に関しましては、資料には落とし込めていないのですけれども、考える必要があると我々の方でも認識はしておりますので、漏れなく確認させていただこうと考えております。後半でご説明いただいた市民協働のまちづくりについては、現状計画では子供達から意見を聞く様な事は想定してございませんでした。そこに関しましては、必要に応じてどの様な手法で情報を拾うか事務局で検討させていただければと思っております。まちづくりに関しましては、ワークショップを設定している中で、いただいたご意見を踏まえ、まちづくりに関係する取組の一環としてワークショップ開催の様にと、いま改めてご意見としていただきましたので、そこを意識した設計でワークショップは企画していこうと思っております。

その他、市民をどのように巻き込むかにつきましても、令和5年度に実施した市民の観光意識に関する調査の内容を分析するという事があるのですけれども、それ以外にも地域の事業者様の多くは市民の方がお勤めであるという事を踏まえ、事業者ヒアリングの中で、観光に関する課題以外の今後鎌倉のまちをどのように発展させていくべきか、どのようにまちを作っていくかという視点について、どの様な想いを持たれているのかを丁寧に意見を聞いてこようと思っておりますので、その様な調査で情報としてはカバーしようと考えております。

委員長 はい、ありがとうございました。他の方はいかがでしょうか。

委員 今の話に乗っかるようで恐縮ですけれども、私も資料を拝見させていただいて、まずは基本的な枠組み作りという事で、最初に議論していかなければならない話なのでしょうけれども、私がここに参加してできる事は何かと考えた時に、もう少し具体的な話に落とし込んだ時に何か意見できるのかなど考えるとコメントがなかなかできないのですけれども、少し今の話に繋がる様な話をさせてもらおうと、資料1の3ページの所に基本計画の位置づけがマッピングされていますけれども、国・県がどうだという所がありましたけれども、市議会でも色々この様な話がなされていると思います。市として、また、その関係職員の方々がこの様な枠組みが取られていないという風に感じているのですけれども、地域に密着した意見についても入れていただく事を考えていただいていますでしょうか。

事務局 資料の3ページについては、関連する計画の名前を列挙しており、その中から各計画の関連するキーワードを太字で抜粋させていただいている形なので、そのように見えてしまうのは我々の資料の作り方に問題があると思いますけれども、当然今の地域の皆様の意見や考え・想いが凄く大事だというのは当然認識しております。ただし、そこを丁寧にやっていく事は大事ですけれども、計画を2年間で作り切るという、2年間のペース配分・決まっているマイルストーンの中での説明を今日はさせていただきました。

当然、市としての想いという所も先程説明をさせていただいた現状把握の作業でいま進めて

おります。各関連課の取組に対する想いについても調査中ですので、内容についてはある程度必要な情報として収集できるのかなと思っています。調査中でまだお見せてきていないため、非常に不安になるというのはあると思いますが、次の委員会の時にはある程度取りまとめたものをご報告できるかと思っています。

委員 先日市の企画課の主催されている市民ワークショップに参加してきましたのですけれども、そこでやはり皆さん色々な鎌倉市民としての想い、これから鎌倉市をどうしたいかという話をする中で、観光というのは凄く大きなテーマとして最後まで残ったのですね。そこで特に参加されていたのは市民 50 人くらいと、あとその中で企画課が小・中学生を対象にしたアンケートを取られていて、その話も大人の会議の中でも話題になりましたので、是非そういった視点も参考にしていただければと思います。

事務局 そちらのワークショップで市民の皆様が考えている意見については、市関係課を通じてデータ確認するというのもできると思いますので、上手く連携をしながらできればと思っております。ありがとうございます。

委員長 貴重なご意見ありがとうございました。では他のご意見がある方はいかがでしょうか。無ければ私から質問させていただければと思います。今回鎌倉市の観光の対象となるエリアですが、全域を想定して考えていらっしゃいますか。

事務局 はい。勿論そのつもりでおります。

委員長 そうすると計画をどの様に推進するかを考える中で、エリア毎の方針というのも具体化する段階で必要になってくると思いますが、そのあたりはプロセスの中でどこかに組み込んでいらっしゃいますでしょうか。

事務局 まず、プロセスとしましては、骨子を作る段階で、各エリアとしてどういう方向で進めていくのか議論する必要があると思います。ただそれも現状をきちんと把握しておかないと、雰囲気で作る訳にもいかないため、データをまず初手のステップの中で収集しよう。具体的には市民の意識調査の分析と、主要な事業者様へのヒアリング調査を想定しています。その中で、鎌倉の観光の中心となるエリア以外の事業者様について、商工会議所様の連絡網を通じて事業者様へのコンタクトを取っていこうと思っております。そこで各地域が抱える課題を整理した後に方向性を議論していくべきだと考えております。

委員長 はい、ありがとうございます。

委員 今までの議論の中でも出てきましたけれども、市民に寄り添って一緒に作っていくという視点は凄く大事で、少し気になったのが今日の資料の中でも専門的な用語が出てきたりもしているのので、実際に計画として落とし込んで公表する段階になった時に本当にこの表現で良いのかを考える必要があると感じました。基本的な事ですと STP 分析に関しては、今日の資料でも説明がありましたけれども、KPI とか KGI の様な言葉にも最初に出てきた所でどういうもののかを但し書きで入れて欲しいなというのがありますし、少し表現が紋切型というか、もっとシンプルにしてもらう方が理解しやすいという感じです。例えば2ページでは、「新型コロナウイルス感染症の世界的流行で、価値観が変化。SDGsサステナブルに対して一同が再注目」とありますが、感覚的な表現になっていて、今までから価値観が変化した事は確かにそうなのでしょうけども、これまでもこのような議論はあったけれども、顕在化していなかった事に注目が集まってきた訳なのですけれども、世界から住民一同が再注目となると、今まで注目していた事が再度注目という事になるので、もうこれは SDGs・サステナブルに対する関心が高まるという事で、その方がすっきり入ってくるなという気がしました。

また、9ページですけれども、色々と最近流行の言葉を使っている感じがしますが、「観光振興のレジリエンスの向上」という事で、市民にぱっと伝わるのか気になりました。右側の解説の文章でも回復力の高い観光産業および観光地経営という所で「レジリエンスな」という言葉が本当に必要なのかという事であったり、Well-being についても「豊かさ」という紐づけはちょっと乱暴な訳だと感じます。つまり、「レジリエンス」や「Well-being」という言葉が本当に必要なのかを再検討いただけるとよろしいかなと思います。スッと入ってくるものなのか、言葉ってキャッチーなものも勿論ある訳ですけども、一番下の「ニューノーマル」という言葉に関しても「これまでにない観光スタイルの実現」という事なのでしょうけども、何か具体的にどういう事なのか、それが観光 DX 技術で本当に実現するのかちょっと分かりにくいかなと思います。これからの事だと思いますけども、この計画を作る段階でそういう点にご留意いただけるとよろしいかなという事を感じました。

委員の皆様ご指摘いただいた通り「鎌倉ならではの」というのは、先程他の委員も仰っていましたけれども、非常に大事な視点で、どうもこれ見えていますと今までの日本の観光計画など色々な視点から持ってきていますから重要なポイントが盛り込まれている訳ですけども、歴史観光に強みがある都市ならどこでも通用しそうな話であって、これから鎌倉モデルとでもいうべき、上手くアピールできる他の参考になる様な、鎌倉ならではの次期計画にしていただけると良いかなと思います。京都から学べる事は当然多いと思いますけども、やっぱり規模が違うので、鎌倉ならではの、鎌倉から発信するような計画になるとよろしいかなと思います。持続可能という事でいえば、日本のナショナルトラストの発祥の地でもありますから、そういう事をいえば色々アピールできる部分があると思いますので、ぜひそういう事を盛り込んでいただけるとよろしいかなと思います。以上です。

委員長 ありがとうございます。用語の問題、それから市民の巻き込み方、それから鎌倉ならではの鎌

倉らしさが現れる観光計画を作りたいという事の中で、この進め方、あるいは言葉の使い方が良いのかという事だと思うのですけれども、如何でしょうか。

事務局 ご指摘ありがとうございます。まず専門用語や文章が分かりにくいという点は大変失礼いたしました。この場合は観光専門家が集まる委員会ですので、逆に必要なキーワードが無い事も問題と考え、記載させていただいた次第です。当然市民の皆様に読んでいただけない観光計画だと元も子もないので、本編を作るタイミングでは必要に応じて入れる用語と入れない用語、入れるのであれば解説も記載させていただきます。また、今回市民の皆様に分かりやすいような概要版、パンフレットも作ろうとしておりますので、対象者よってのツールの使い分けも踏まえて、令和7年以降計画の進捗に応じて適宜調整していこうと考えております。

鎌倉ならではの計画というものは我々も当然作りたいと考えて動いておりますが、一方で何かの指標や進め方の軸になるようなものを作り、そこからアレンジをしていく事も大切ですので、今はまだ基礎調査中で具体のデータが上がってくる前ですので、一旦は今後軌道修正ができる言葉を掲載いたしております。ある程度の方向性・ベクトルを示したいという意図で記載させていただいておりますので、データが集まり次第鎌倉の色を出していく、鎌倉にとって一番大事なものは何かを皆さんとディスカッションしながら決めていこうと考えております。その点はよろしく願いいたします。

委員 よろしく申し上げます。

委員 専門的な単語を書いてしまうという事は分かるのですが、それらを組み合わせた時に意味する事が本当に鎌倉市の方向性として望んでいる事なのかは早めに慎重に議論しなければいけないと思います。例えば2ページ目3行目の「観光交流人口拡大」とありますが、本当に拡大志向でよいのか、議論したのか気になりました。「都市の更なる成長」も、鎌倉市は成長志向なのかとかもです。例えば「成熟都市として」とか「環境とともに」とか、「市民生活の質向上」とかそういった事については合意できるのですが、一部読むだけでも疑問が湧いてくる表現がありますので、丁寧に議論していかなければならないと思います。もちろんこれからの調査結果を踏まえてだとは思いますが、変えていくつもの認識で良いのかなと思いました。

委員長 ありがとうございます。実は私もこの部分気になって、サステナブルがどこに掛かるのかとかです。また「好循環」という言葉が何を指しているのかなど。これは議論して出てきている訳ではないので、皆さんの意見も踏まえて見直していく必要があると思っています。

事務局 以前の観光政策の視点の所で打合せをさせていただいて、ここにプロットして書いてあるのですけれども、流石にご指摘ございました通り、100%我々の意図と合っているかどうかというのは別の話ですので、今後議論の余地があります。皆様から言葉の使い方について分かりづら

いどのご指摘もありますので、そういった部分は表現を見直す中で分かりやすいもの、また市民の目線にあったものを活用したいと考えております。元々観光課といたしましては資料6ページの「基本理念」または「将来像」というものは、本委員会で協議していただいて、ひとつの中間ゴールになると思っています。ひとつの基本理念に関しては、観光基本計画の今まで主軸としてきました「住んでよかったまち」という所のフレーズ、襷を今後も繋いでいく事が必要だと思っておりますので、それに伴って今の観光施策というものが基本理念に合致できるかという所がひとつのイメージかなと思っています。

いま行政で考えている観光のイメージでございますが、ひとつは鎌倉市における観光というのは2つやるべき役割があると思っています。ひとつは観光産業の地域活性化というのは必要な視点だと思っています。鎌倉におきましては、例えば産業につきまして観光という産業がある程度主要な産業になってくるのかなと思っていますが、観光を振興する事によって地域がより活性化していくのか、逆にそうなった時に市民生活とのバランスがきちり図れるのかという意味では「住んでよかったまち」に繋がっていくのかを常に確認しなければならないと思っています。

もうひとつの視点としては、鎌倉の歴史上、鎌倉幕府がおかれた武家政権発祥の地という所は皆さんご承知の事だと思っておりますが、そういったものを後世に繋いでいく、お伝えしていくというのは重要な視点として、その点では先程石山委員からご意見もあった通り、鎌倉のまちづくりにおいて「歴史的遺産と共生するまちづくり」を市の総合計画で定めておまして、そういった所で今からも文化的遺産・歴史的遺産を今後後世にどう伝えていくかというのも観光の大きな役割と思っています。そういった所はこの1年、第3期の棚卸をした中で、今トレンドの重要な視点を含めていく、それを裏づけるデータとかアンケートによって、この方向性で良いのかを精査しながら進めていくのが良いかと考えていますので、色々な視点で皆様には議論いただければと思います。

委員長 ありがとうございます。そうしますと、中間段階に基本理念・将来像が位置付けられておりますが、それを傍らに置きながらデータを読んでいくという事だと思っておりますので、来年度の頭にそれが出てくる訳ではない、次回の委員会の時にですね、こういう風にやってきたのだとレビューできるように、データを読み解いていくようになるのかなと思います。それはきっと冒頭の文章の言葉の使い方も変わってくるかと思っております。では資料1に関してはよろしいでしょうか。

委員 もう一つよろしいでしょうか。あと2回で中間骨子になるという事ですが、また次の段階でやっぱり違うとなるとスケジュールが全く合わなくなる事もありますので、次回以降は先読みして資料をいただき質問を投げかける理解でよろしいでしょうか。

事務局 仰っていただいた通りで、委員会の1週間前に調査データを一括で送っても、なかなか精査いただけないと思っておりますので、データの整理が終わった物から順次事務局内で確認して早く出

せるものは早く出してご確認いただきながらご意見を事前にいただくという期間を設けられればなどは思っております。

委員 丁寧に進める事とスケジュールを守る事は結構矛盾する所かもしれないですけども、分かりました。

委員長 ありがとうございます。ではこれから色々なデータが届いてくるという事ですね。

委員長 では、資料2の各種基礎調査概要資料について、かなり細かく書いていただいておりますけども、先程議論で沢山出ました「市民の関わりをどうする」という所にも重要な点だと思います。

委員 鎌倉というのは、なかなか難しい都市でして、まさに「住んでよし、訪れてよし」という、いわゆるここを訪れて観光して、「鎌倉に住みたいな」という方が非常に多い。鎌倉に住んでいる方も鎌倉に住んでいる事を非常に誇りに思っているというのが、鎌倉のまちのひとつの特徴で、そこに観光施策を入れるのは大変難しい所もある。今他の委員も仰っていましたけれど、市民のまちづくりに対する想いは非常に強く、NPO やボランティア団体の数も日本一といわれていますから、非常にそういう事を大切に思っている方が多いので、それは他の観光都市とは違うのではないのかなというのがひとつ。

それからもうひとつは、やはり鎌倉は世界でもまれな武家文化が発祥のまちであって、頼朝公がいった日本人の気質たるものを中心であったまちであるという事が鎌倉のひとつ誇りであり、そこにプラスして禅文化が出てきたという、そういった文化を非常に大切にしているという所も、2ページの所に「量と質」という問題があったのですが、もしかしたら「量」というのは観光客数や先程観光消費額というご説明があったのですが、「質」という所にそういった文化を守る、あるいは歴史を守るという観点が鎌倉の町は非常に大きいのかなという事があります。

京都との対比をして、私も京都の観光協会様に伺った時に色々話を聞きまして比べているのですが、そういった所とはまた少し違うのかなというのは感じました。ただ、先程事務局も仰っていましたけれども、観光産業の育成という視点は、これまでなかった視点かなという風には思っています、その辺は非常に勉強になって読ませていただきました。今後ヒアリング調査を進められて、今からマーケティングの色々な数字が出てきて、具体的に落ちていくのだと思いますけれども、その辺が鎌倉らしさというか、鎌倉としての誇りの様なものとして、皆さんが持っているという所はご参考になればと思いました。

委員長 貴重なご意見ありがとうございます。多くの委員が頷いているという事で、他の方は如何でしょうか。データを取ってみなければコメントしづらい部分は多々あると思うのですけども。

委員 観光実態調査の分析について Web と実地の両方でやられるのは素晴らしいと思います。調

査のやり方が結果を大きく左右するので、実地をどうやるかというのは非常に戦略的に考える必要があります。例えば、どこで、いつ、どういう人を対象にやるかによって全然取れるデータが違うのですね。恣意的になりうるし、逆に、計画への反映を念頭にある程度戦略的に取る必要もあるのですが、大体どんな時期にどこで実施する事を考えてらっしゃるか教えていただきたいのが1点目。もう1点が総合満足度、紹介意向、再訪意向といった要素は相関関係があって重要ですが、とるのかどうか。リピーター率については調査する様ですが、総合満足度や紹介意向についても取った方が良いのではないのかなと。

委員長 ありがとうございます。如何でしょうか。

事務局 まず1点目の実地のアンケートの実施時期につきましては、資料2の4ページ目をご覧くださいればと思っております。こちらが実態調査の詳細な内容となっております、web 調査手法と実地調査手法をご覧くださいればと思います。時期に関しましては調整中ですので、具体的には今お示しできないのですけれども、狙いとしては、観光客が多くいらっしゃる秋の時期がよろしいかなと思っております。夏に取ってしまうと調査員の方々も大変ですし、観光客の方も立ち止まって暑い中答えていただくのも大変だろうという所がありますので、ある程度涼しくなってきた紅葉の時期で調整させていただきます。手法に関しては、国内と海外のお客様を対象に可能な限り多くの方にご回答いただく想定です。2点目の指摘に関しましては、いまいただいた内容を踏まえて、設問を調整していこうと思っております。

委員 ありがとうございます。時期について調査員の調査のしやすさは本当に大事なものは分かるのですけれども、秋の中でも平日か休日か、ハイシーズンかオフシーズンか日によって大きく変わると思っています。それでどこで取りたいか、時間帯も大事で、その辺も戦略的に全体の議論をして決めていった方が良いのではないかなと思っております。

事務局 ありがとうございます。平日と土日祝は両方取ろうと思っていて、観光客の方が一番動かれる朝から夕方にかけてやろうと考えています。

委員長 他のご意見如何でしょうか。

委員 先程資料1でご指摘があった「Well-being」という言葉がありますけれども、観光客の誘致と市民の Well-being の両天秤にはかる事なく、観光客と市民の共生・調和が図られた観光地の実現というのは非常に良い重要なコメントという表現がありましたけれども、これを色々な調査だとかアンケートだとかヒアリングだとかを計画されている中で、本当にこういう所を上手くすくい上げていただければと思います。特に住民の方々の観光に対する意識というのはしっかり拾っていただくとともに、できたら地域の活性化とか地域の価値を高めるために住民の

方々としてどういう想いがあるかをヒアリングしていただくとか、事業者側も成長していくための考えにプラスして、サステナブルな観光を求める外国の方に対してどのように訴えていくべきだとか、住民の方々に受け入れていただくために何が必要かといった、クロスオーバーした所も是非、しっかりとヒアリングや調査の項目に入れていただいて、何らかの結果が出るようにしていただければ助かるなどと思います。

事務局 ヒアリング調査については、皆様から頂戴して今回調査させていただくため、単純な質問で終わらせる事なくできるだけ本音で色々な事を聞けるようにという所でうまく関係を築いて情報を収集させていただこうと思っております。

委員 データ収集した結果を素案に反映させるのは当然なのですが、データというのは市内の事業者提供する予定があるのでしょうか。もし提供するのであればどのような形になりますか。

事務局 資料2の3ページ目を確認いただければと思っております。結論からいうと、今回の調査で得たデータは全て調整の後、公開しようと思っております。3ページ目のステップ図の矢羽根があるのですが、ステップ3の分析で先程ご指摘がありました STP 分析という所が、企業のマーケティングで企業が誰をターゲットにして、どういった位置づけの商品を売っていかうか分析する手法ですが、このような形で分析に使えるデータというものを市のホームページ等で公開する事で、地域の事業者様が見て、自分達の事業で参考となるデータとして使ってもらえると良いと思いい調査設計しております。データには出せるもの・出せないものあるとは思いますが、出せるものについては公開して使っていただけるようにまとめたいと思っております。

委員 多くの事業者側の DX リテラシーが高くないと思うので、まずデータを消化して分かりやすい言葉に変えて提供している所が観光 DX が成功している所だと思うのです。ですから公開の時には是非、こういう専門用語がずらりというよりは、「こんな活用をしている所が多い」とか、そんな感じで出していただければ多くの事業者が活用しやすいと思います。これは意見です。

事務局 ありがとうございます、留意いたします。

委員長 ありがとうございます。他の方は如何でしょうか。

委員 仮だとは思いますが、5ページの所で海外来訪者情報のヒアリング先がアジアに集中しているのかなと思ったのですが、このあたりはどうでしょうか。

事務局 鎌倉市であると、欧米豪のお客様も多いのだらうとは思っております。当然そういう所の事業者様にもコンタクトをとってみようと思っております。ただ、我々がすぐに確実に聞ける事業者様とい

う所をリストアップさせていただいて、日本国内の観光地ですと、どうしても東アジア圏のお客様が多くなってしまうというので、その事業者様とはよくやり取りをさせていただくという事もあり、一旦載せさせていただいております。

委員 私の肌感覚で申し訳ないのですが、ヨーロッパにおいては禅がブームでして、そういう所もあって、鎌倉は京都よりも注目に値する所もあると思うのです。それを目当てのお寺にいらっしゃる欧米人も見かけますので、ぜひそのあたりも調査していただければと思います。

事務局 ありがとうございます。

委員 もう1点よろしいですか。少し話題がそれるのかもしれませんが、この間8月1日付けの朝日新聞デジタルで、宿泊税の導入を検討するっていう記事が出てしまったので、市議会としてもそういう話になっていないとか、市長が暴走しているような事をいわれているようで。この間の委員会でお話がありましたけれども、鎌倉はあまり宿泊に適している場所ではなく、横浜とか箱根に取られてしまっており、ここはむしろ体験とかを盛り込んでいった方が良いまちなのではないかという話があったと思うのですが、その宿泊税とかという話も市長から出てきているのも知ったので、その辺どうなのかなという所です。

また、この間私が行った市民ワークショップで、皆さんが最後まで「観光税を導入したらいいのではないか」という事を、結構皆さんがいわれているのですね。観光税という言い方だと皆さん払う方もちょっと躊躇するような事になるので、やり方を薄めるというか、例えば市民がバスに乗る時はちょっと安くなるとかですね、そういった逆の金額の差額の付け方をするだとか、後はその全体的な税の取り方というよりも、集中してしまっている人気の場所ですとか建物ですとかそういう所だけに名前をちょっと変えたりして、分散するような形とか、時間を違えて観光客の方が来られるような形にするだとか、そういった形でやるのはどうかという事について、市民の皆さんがほとんど賛成されていたみたいだったので、その辺も参考としてお伝えしておきます。話が戻りますけれども、宿泊税についてはどうでしょうか。

事務局 実際に1日の市長の定例記者会見で、確かに市長は申し上げました。その中で、「詳細な検討を始めました。」という発言だったので、イメージとして検討しているのだという風にとらえられたのかと思います。新聞の中にも活字として「詳細な検討」という言葉が入っていました。ただ現状としては、詳細な検討はまだまだこれからという状況です。6月の市議会の時に同様に「受益者負担については考えないのか」といった質問に対して、「宿泊税を含むいわゆる一般的な観光税の検討は必要である」というような答弁はしている所です。確かに今までもロードプライシングだとか、有料トイレといった様に受益者負担の検討はしているのですが、実施に至っていないというのが現状だと思います。やはりそれなりの負担を観光客の方にもしていただいて、観光客の方が来る事によって生じている歳出、オーバーツーリズム対策の歳出についてはある

程度その様な財源確保が必要だろうという考え方も出てきてはいます。今の調査もそうなのですけれども、本市における宿泊の実態というのがまだつかめていません。更には、民泊の実態とか総数というの、どのくらいの人が利用しているかも今の時点では数字が無いので、対象者も含め、どういう形でやればいくら入ってくるのかも検討できていない、実態としてはそのような状態です。受益者負担に関しては検討を進めなければいけないという認識でいる事は間違いありません。

委員長 ありがとうございます。では他の方如何でしょうか。

委員 受益者負担に関する考え方については、今回の検討に入るのかなと思っていました。受益者負担もそうですし、レスポンスブル・ツーリズム、いわゆる「責任ある観光」については、事業者は勿論ですけれども、都市を訪れる観光客にとっても当然の潮流なので、どこで徴収するか色々な選択肢がいま随分と出てきていますので参考にしながら検討すべきであると思います。宿泊税について安易に書くのは慎んだ方が良いと思いますが、レスポンスブル・ツーリズムを進めていく中で受益者負担を考えていくといった事をしっかり書く事は、鎌倉らしいものになるのではないのかなと思いますし、市民の方々に関わってもらう事にもなるので、良いなと思いました。それを踏まえながら観光客調査で、例えば鎌倉のための環境保全協力金等の支払意向の項目とかを設問に入れてみると、今後使えるデータになると思います。観光客の方々に、そういうアンケートに答えてくれる方というのは意識が高めに出るという傾向もあるのですけれども、市として問題がなければそういう選択もありかなと思いました。

事務局 アンケートの項目に宿泊税というキーワードを入れるというのは非常に危ないと思いますので、アドバイスいただいたような視点で地域に自分たちがお金を払う事に対してどう思っているのかという設問を入れる事は可能だと思います。

委員 「鎌倉の環境保全や、あなたが鎌倉で受けた恩恵に対して、あなたの時間や労力やお金を費やしたいという気持ちはどのくらいありますか」みたいなもので、何個か聞く様な、5段階で評価してもらう設問が、例えばですが、あるのではないかというように思います。

事務局 ありがとうございます。留意しつつ検討いたします。

委員長 「鎌倉の観光資源を保全するために協力する意向がありますか」の様な。

委員 先月ありました花火大会でもごみの持ち帰りをやったのですが、それもある意味では受益者負担なのですが、形としては大きなトラブルもなく上手くいきましたので、いま本当にコロナを契機に色々な考え方が変わっていて、そういう事も享受できる流れにあるのかもしれない。

委員長 数年前に鎌倉はマナー条例というものを作っていて、なかなか強気に出られない条例ではあるものの、協力依頼をしているので、それがどのくらい浸透しているのかも気になります。ありがとうございました。他の方はどうでしょうか。

委員 市民意識調査は非常に大切だと思います。市民の誇りであったり、武家文化を大切にしているという事があるからこそ文化の厚みであったりコミュニティであったり、そういうものが観光客を引き付けるという面もあると思いますので、ぜひ検討を進めていただければと思います。その中で大切なのが、やはり観光客が入ってくる事のメリットですね、税金をはじめとして市民が豊かに暮らすために観光が重要であるという事を、市民の方々がどの程度認識されているのかという事に繋がっていければなという風に思います。市内の環境整備、トイレであったり、あるいは道路であったり介護のしやすさであったりとか色々な面で、もし観光客が入って来なかったらどうなるのかという事を考えた時に、市民の皆様はどのように考えるのかなという事を感じます。ちょうどコロナを経験されてその時に観光客が来ないって状態でその方がやはり良いという事を認識されていたのか、賑わいと混雑の両面ありますので、そのあたりを市民の方がどう認識されているのかというのをちょっと関心があります。歴史的な遺産と、現代的な生活が併存している事が、外国の方々からすると日本の魅力という事もありますので、それを上手く鎌倉が象徴しているという事が繋がる様な話になると良いかなという気がしています。

あと、観光客向けの調査に関しては、実際にそういう結果になるのかというのは楽しみですけど、宿泊しない理由は何かという事を項目として挙げられていますけれども、これがなかなか難しく、例えば鎌倉に住んでいる方が横浜に遊びに行つて宿泊するかという事が逆にある訳で、実際どこに住んでいるかによって日帰りか宿泊するかは大きな傾向としてあるので、遠くの方々がどういうルートで、どういう行程で動いているのか、その場合に宿泊する場所をどのように決めているのか、という事を聞いたりする事が大切だと思います。そういう事でいうと、ある程度仮説を持って距離と泊数の関係や、どういう目的の方が宿泊したいけれども、予約が取れないという話もあると思いますし、少しその当たりが分かるような結果が出てくると良いのではないかと思います。

また、同伴者・同行者も大事な話で、データを見る時に、旅行者は能動的な方ばかりではないという事は認識しておく必要があつて、つまり誘われて鎌倉に一緒に来たというのは非常に多くあるはずですので、それに対して今後どうしていきたいと思う、なぜ鎌倉に誘われて一緒に行つても良いかなと思ったのか、あるいは実際にどういう方々が誘われた方が実際に満足したのかは、個別に丁寧に話を聞かないと分からないかもしれないですけど、ある程度の仮説を持った上で調査をされると、より明確にこれから傾向としてどのようにしていけば良いかが見えてくるかなというのを感じております。

ひとつご検討いただきたいのが7ページの所でご説明いただいていたのですが、上の文章の所で、「高付加価値旅行」とありますが、これをどう理解して使っていらっしゃるの

かなという事もあって、滞在時間延長とか、混雑の緩和をしたら高付加価値という事に繋がる、そういう訳でもないはずですので、ちょっと細かい言葉の整理は引き続き必要なのかなという気がしています。以上です。

委員長 ありがとうございます。3点お伺いしましたけれども、回答をお願いできますでしょうか。まずは鎌倉市民の目線での調査基準が重要である事、そこから鎌倉が大事にすべきものはコミュニティではないかという事、観光客アンケートについて行動経路や同行者など詳細に把握しないとデータを正しく読めない事、最後に高付加価値旅行とは何か。いかがでしょうか。

事務局 ありがとうございます。まずひとつ目の市民の意向という所につきましては、他の委員の皆様から意見もいただきましたので多少調整が必要かなと考えております。中でも市民に対する意識という点は、令和5年度に鎌倉市で実施した調査の分析が進んでおりますので、そちらの内容をまず読み解くのを優先したいと考えています。また、ご指摘いただいた内容につきまして、取れていないデータもあると思いますので、その点につきましては補足でどういう調査をすれば良いかというのは今後調整して適宜追加できればと思います。

2点目の旅行者の動態の調査についてですが、どこからいらっしゃるお客様がどう周っているかが重要という事ですので、4ページ目にサンプル数や調査方法について中段に示させていただいております。どこの地域からいらっしゃるお客様かという点についてはサンプルを分けて調査しようと考えております。来訪地域別のクロス分析である程度の調査は可能かなと考えております。

また、宿泊しなかった理由についてもどういう同行者・属性の方がいらっしゃるのか設問を漏れなく設定してあげると、その組み合わせで情報として拾えると考えています。選択肢の設定が特に重要かと存じますので、ご指摘いただいた内容を拾えるように仮説を立てて設問を設計できればと思います。

最後の「高付加価値化」の指摘につきましては、鎌倉市に合った「高付加価値旅行」とは何かをこれから深堀する必要があると考えております。一旦ここで書かせていただいている内容は、一般的な高付加価値旅行の視点として書かせていただいている内容をご認識いただければと思います。滞在時間が長ければ観光消費額も増えますし、泊まっていただければより高付加価値化という意味で、地域にお金が落ちると考えています。また、混雑緩和という視点で、鎌倉旅行に対する印象を損ねずに帰っていただける事が価値向上に繋がるとの見方もありますので、消費額以外の面についても満足いただけるという観点で価値が上がっていく事が重要であると思いますので、まず現状どういう状態なのかを認識した上で、鎌倉として価値を高めるためにどこを伸ばしていくべきか、どこをクリアしていくべきかを整理し、言葉の定義づけをしたいと思っております。

委員 まずは膨大な資料を拝見してお腹一杯、消化にちょっと時間がかかるかなという事を思って、さ

つきから読み込んでおりました。私からは、市民感覚から乖離しないデータ分析をしていただけたらというお願いがございます。先日行われました花火大会は16万人の集客があったとの事でございます。そんな中、病人が出る訳でもなく、何か盗難事件とか、困った事件が起こらなかった事が、鎌倉がやはり平和な街で自治力があるなど私は思いました。花火大会、私は子育てが終わって行っておりません。それはいらっしゃる方が少しでも観覧されれば良いなという意味での市民感覚です。町内の方はそんな方が多いのです。

そして花火大会であるとか何かイベントがあった後には、やはりゴミが沢山出ます。そのゴミを拾っているのは市民ですし、鎌倉市というのはごみ問題というのはとても先進力があつたかと思えます。早くから有料化になりましたし、細分化してごみを大切に処理してきた市だと考えています。それを誇りにこれからもきちんとゴミは、汚くない町・通りにしたいと考えているのです。そんな中でも小町通りの商店の皆様は自分たちで売ったものに関してはごみを回収するという努力をなされていると思うのですが、どうしても横道に入りますと沢山ゴミが出るのです。ペットボトルです。そうなりますとそれを拾っているのは誰か正直に申し上げます。市民以外にも、人力車の車夫さん達が交代で拾っていらっしゃいます。私はいつも「ご苦労様です」と頭を下げつつ、この間はあまりにも暑かったので、いつも持っています保冷剤を差し上げたらすぐ喜んで下さる。目に見えない所で鎌倉はやはり美化運動とか、意識は高いと思うのですよ。

ところが先程から文化的な価値であるとか歴史的なものを皆さんがいつて下さった通りだと思ふのですが、歩こうという事をメディアでも訴えて下さったおかげで、江ノ電も少しは緩和されたように思うのです。ゴールデンウィークからアジサイの季節ですね、私いつも西口を通るものですから、去年から並ばなくなったと思うのです。西口の観光協会にいらっしゃる方とお話ししてみましたら、やはり「いつもよりは幾分緩和されたね、歩いて下さるから」という事でした。

そして長谷ですとかハイキングコース辺りの友達に話を聞きますと「トイレ貸したわよ」という声が一人じゃないです、やはり聞きます。先日の花火大会も由比ガ浜の若宮大路からちょっと入ったお宅ですけども「貸したわよ、可哀想なもの」と。そういう声を私も聞きますと、ゴミの問題より、トイレの方が生理的な問題なので、一市民としてこれからも大した事ではないとは言えません。日常に関わる事ですし、やはり大事に思って声を吸い上げて欲しいという事と、今後トイレの問題も何年も前から鎌倉市は考えていると認識しておりますけれども、どうでしょう。日本は世界で一番トイレは美しい国だというのは認識されるようになりました。それを写メで撮るために待っていらっしゃる方も渋谷なんかにはおいでですよね。可哀想なのはコンビニです。100円でも後少しペットボトルでも買ってくださいれば、トイレを使えるかなと思うのですが、やはり感覚的にそこまでいっていない方も多いのですよね。私も新聞で読みましたけれども、コンビニは水道代が十何万円もかかってしまうので、トイレは使用禁止にしますという所が出てきました。せっかく災害の時にはコンビニに寄ると助かると安心材料であった所が、そういう風になると「鎌倉ってコンビニも使えないのよ」と、「トイレも使えなかったわ」という風に思われるのはちょっと悲しいなという気持ちでいます。どうぞ市民感覚で「こんな事が困っているの」という事も忘れずに分析していただけると助かります。以上です。

事務局 「市民感覚を忘れずに」というのは最初にいただいたキーワードですけれども、十分留意をして取りまとめをしていこうと思います。一方で、調査データにつきましては、ここにいらっしゃる観光を専門とする皆様に見ていただいて、しっかり捌いていただかなければいけないという事もありますので、市民の方に見ていただくデータと、しっかり分析として精緻にしなければならない所と、うまく切り分けて分析していこうと思います。市民の皆さんに確認いただく所は分かりやすいデータでまとめようというのは本日の委員会の中でいただいた指摘ですので、そこは十分留意をして進めさせていただければと思います。

委員長 ありがとうございます。よろしいでしょうか。

本日は色々のご意見をいただきありがとうございました。いくつか大事な事をキーワードとしていただいております。まずは何においても鎌倉らしい観光計画を作らなければいけないという事で、何を大切にしてきたのか、そして何を大切にしていこうとしているのかという事ですね。その中には市民の声をちゃんと聴くという所がベースになるという所で、今回の計画の中では考慮されてという事でしたけれども、その辺り是非埋め込んでいただくようになればと思います。また、この計画がどこの方向に向かうのか、観光をどういう方向にもっていこうとしているのかという事ですね、数として増やすのか減らすのか押さえるのかという事もあると思いますし、基本計画の中でも理念が何なのかを確認しながら進めようと思います。またデータの取り方についても沢山アドバイスをいただきました。どちらも専門家の方々からですね、きめ細かくデータの取り方も留意しながら進めていただきたいという事でございました。という事で、データを捉えてみてからの議論が活発になるだろうという事でございますけれども、まずは今日いただいた所を踏まえ、修正していただき、調査データを取っていただいて、それからさらに話をしていきたいと思います。データそのものは取れた所から送っていただくという事になりますので、事前にフィードバックがされてから委員会が開催されるとより議論もしやすくなるかなと思いますので、よろしくお願いいたします。簡単なまとめをさせていただきました。では議事の1の(1)はここまでとさせていただきます。

— 議事2 今後の進め方について説明 —

— 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 では以上で議事終了かと思っておりますので、マイクを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