

令和6年度 第4回 鎌倉市観光基本計画推進委員会 会議録

日時： 令和7年(2025年)1月23日(木)9時00分～12時00分

会場： 議員第一委員会室

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)、宗教法人報国寺(菅原氏)、湯沢委員、  
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、夏戸主事、  
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4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、橋本副委員長と石山委員がWEBで、そのほかの委員は対面での出席となっています。また八雲神社の小坂委員が本日、欠席となっていますので、ご了承ください。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となります。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できますが、会議及び会議録は公開とすることによってよろしいでしょうか。

委員一同 一異議なし一

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、3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 一異議なし一

～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い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。

それでは会議の方に戻ります。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。

一資料の確認一

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、本日の委員会は委員 10 名中 9 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い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 皆さんおはようございます。今日は 3 時間と長丁場となりますけれども、途中休憩を入れながら進めてまいりたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。それでは議題 1 から入りたいと思います。第 3 回委員会を振り返り、各調査の進捗報告について資料 1 の説明を事務局からお願いいたします。

事務局 資料 1 をご準備ください。説明させていただきます。まず構成としまして、第 3 回委員会でいただいた主な意見を共有させていただき、次に来月実施予定の市民ワークショップ概要の紹介、現在骨子作成に向けて進めています各種調査の進捗報告をさせていただければと思います。3 ページ目をお願いいたします。前回第 3 回委員会でいただきました主な意見と、それに対する対応方針案を準備させていただきましたので説明いたします。1 番目としまして、市民からの要望に対し行政が現状なかなか対応できていない認識があるとの課題があり、優先順位をつける必要があるとのご意見をいただいております。これにつきましては今年度調査を踏まえ、どこから優先して取り組んでいこうか、より重視して解決していく課題について特定すべく作業を進めています。  
2 番目でございます。当日 DMO に関しての意見を沢山いただき、市と観光協会との棲み分けに課題感があるとの意見をいただきましたけれども、こちらについても観光協会と市側とで今後どのように役割分担して進めていこうか、また連携しつつ取り組んでいこうか、今後検討していきたいと思います。  
3 点目でございます。主に鎌倉市内でのイベント、お祭りの情報に関して、なかなかうまく周知ができていないという課題や、どこを見ればよいのか分からないという課題がありました。当然こちらは市民にとってもデメリットになるというところでございます。対応方針として国内外の観光客に対して調査を進めている結果から、同様の課題感や、同様の意識を持っているとなった場合には、来年以降具体的に施策を決めていく段階で、重視して解決していくべき課題と位置づけ取り組んでいこうと考えています。  
4 番目でございます。こちらもイベント情報と同様ですが、国内外の観光客が鎌倉の情報収集、鎌倉においてになる時にどこを見て情報収集しているのか、ホームページや SNS を、もう少し絞って効果的な情報提供方法を検討していこうと思っています。  
5 番目でございます。癒しというキーワードが鎌倉らしさとして挙がると意見としていただきました。また観光客が沢山お越しになられていることでオーバーツーリズムというキーワードも出てきているところですが、ネガティブな対策を言葉として出すよりは、鎌倉らしさを大事にす

る表現を今後考えていくべきであるということでございます。

6 番目でございます。鎌倉、湘南が好きで移住してきている人や、良さを感じてくださる方を応援できるとよいという考えに関しては、鎌倉でいま店を構えていらっしゃる事業者にもアンケートを取っており、そこに対して鎌倉にどういう魅力を持ってお店を構えているかというところのアンケートを取っていますので、その結果を分析していこうと思っています。

7 番目でございます。第3回、第4回で宿泊税がキーワードとして出てきましたけども、こちらにつきましては市側で引き続き検討しているというところで一旦このような回答とさせていただきます。

8 番目でございます。今回の計画を考える際には第3期の理念を市民がどのように思っているのかをきちんと調査をするべきで、その想いを吸い上げて次期計画の理念として言葉にしたためにいく必要があるという意見です。こちらにつきましては、地域事業者や市民とのワークショップ開催を通じて、鎌倉市の現状の課題について、今後の計画策定時に重要であり、大事にしたいことについてご意見をいただければと思っています。

9 番目でございます。インバウンドの傾向把握の意見ですけれども、例えばアジアのお客さまが多い状況ではあるものの、アジアも各国によって傾向や趣味嗜好が異なるため、ニーズを分けて整理をした方がよいとの意見をいただきました。こちらにつきましては、現在インバウンドのお客様を送客しているような海外企業にヒアリングを進めておりまして、アジア各国の傾向や違い、特徴というところは分けて分析しようと思っています。

10 番目でございます。域内調達率の意見もいただいていたかと思っています。こちらも鎌倉市の商品を選んでもらう方策については、次年度以降になろうと思いますが検討していく必要がある課題であると認識しています。

11 番目でございます。災害時のインバウンド対応というところもご意見としていただいております。こちらも来年以降の話になろうかと思いますが、観光の視点で対策できることについては検討して、計画の中にしたためていこうと考えています。

12 番目でございます。鎌倉市は宗教都市であり、神社仏閣と協力して、計画の方針を策定した方がよいのではと意見をいただきました。こちらについても神社仏閣にヒアリングを順次させていただいており、鎌倉市の観光やまちづくりの意向や、連携方策についてご意見をいただいているところでございます。

最後 13 番目でございます。市民は鎌倉市に愛着はあるものの、観光計画の内容を知らないという現状があり、これに対してしっかりと発信、周知について考えていくべきであるというところでございます。これには、後程紹介する横浜市立大学と市が実施した観光に対する市民の意識調査において、市の観光に対する取り組みについて知らないと回答された割合が一定程度あったとのことでしたが、改めてこちら市民ワークショップの中で、今どのような計画をしているかを認識していただくことであったり、次の計画で市民としてどのような取り組みや施策を求めていくのかについて、ご意見をいただこうと思ひ、準備を進めているところでございます。ここまでが第3回委員会いただいた意見の振り返りと、今後の事務局としての対応方

針案です。

事務局 次に市民ワークショップについてです。現在計画中ではございますが、6、7 ページ目を実施概要を書いていますのでご確認いただければと思います。市民ワークショップにつきましては、参加者を3パターンに分けることを考えております。まず日付が2月24日を予定しています。テーマは、鎌倉の特徴や魅力を活かした次期計画の方向性を探ることを目的とし、7ページにある具体的なスケジュールも、現在詰めている最中です。鎌倉の魅力や良いと思うところを改めて丁寧に聞いたなかで、その魅力を高めていくことに対して、今後鎌倉市として何に注力して取り組むべきなのかご意見いただきたいと思っています。良いところを伺うテーマとしている理由としましては、課題というテーマで話を聞いていくと、当然色々な意見をいただくと思うのですが、今良いと思っているプラスのところを今後伸ばしていくために市民としてどのような想いがあるのかということに特に注力して聞いていくワークショップを開催したいと思っています。

6ページ目の2番目と3番目でございます。事業者の部と若者の部と2つをいま考えています。事業者の部では地域で観光関連の事業を展開されている事業者さまを集めて開催し、事業者として今後磨いていく、より前に押し出していくべきコンテンツについて伺い、鎌倉市としてはどのように取り組んでいくべきかをご議論いただきたいと思っています。

若者の部では、学生のみなさんに集まっていただいて、若い方の目線で、今後鎌倉市として若者に対し何を打ち出していけば、若者の誘客に繋がるかという点について、コンテンツやその魅力発信方法などについてご議論いただくワークショップを考えているところでございます。これらにつきましては、内容や実施方法も含め、調整中ですので、また詳細が決まれば報告させていただきます。以上がワークショップ内容の説明です。

事務局 資料1の最後になりますが、8ページ目をお願いいたします。骨子作成に向けた各種基礎調査の進捗について報告させていただきます。9ページ目の資料が第3回委員会でも提示させていただいた資料で、今年度のゴールである骨子作成に向けた各種作業と検討のステップ図でございます。第3回委員会の資料として提示をさせていただいた部分がステップ1の基本事項の整理、そしてステップ2の方向性の仮説設定に紐づく調査としまして、前回提示の水色吹き出しを各スライドに書かせていただいておりますが、現行の第3期計画の効果検証ということで、第3期の振り返りを担当する関係課に振り返りシートの調査を依頼して、どのような課題感があるか、今後どのような取り組みをしていきたい、また現場ではどのような課題感がある等のアンケートを取らせていただいております。

また、観光実態調査ですが、机の中央に前回提示した参考資料をご用意しています。また、内部・外部環境分析というところで、市域の主要な事業者へのヒアリングもさせていただいて、結果は前回資料として報告をさせていただいているものです。地域の主要事業者から感じた鎌倉市の現状や課題を整理して、今後計画の中で強く押し出していく部分として、どういうものがあるのかをお話いただいたというところでございます。

また、地域住民の観光に対する考え方については、本日お持ちをしています参考資料 3 になります。横浜市立大学と鎌倉市が昨年度実施した市民の観光意識に関する調査です。この分析結果をお持ちしていますが、こちらは地域住民の観光客や観光に対する考え方について調査をした結果です。こちら分析のひとつの調査と捉えて内容を確認させていただいている状況でございます。

あとは、観光協会の取組検証です。こちらが残り骨子作成用調査として終わっていなかった部分です。この後ご説明させていただきます。以上の骨子作成用調査を完了した後、ステップ3の課題整理を進めています。こちらがこの後、皆さまにご議論いただく主な議題 1 番になります。課題については、現行計画の中で①解決している課題と、引き続き次期計画でも検討していかなければならない②残された課題、そして最新の観光潮流を踏まえ、新たに今後の鎌倉市として③重視して検討すべき課題があると思います、こちらの整理をしてきたものでございます。それを踏まえ、基本理念や今後の計画の方向性について仮説を立て、施策体系図として取りまとめているのが資料 2 ということで、赤色吹き出しにも書かせていただいています通り、本日の主な議題 2 番目として考えています。

この後は、観光協会の取組検証を 11 ページ目で説明をさせていただきます。観光協会が公開されています総会資料の中の事業報告書や事業計画書に記載されている主な取り組みを大項目の見出し単位で現行計画の計画期間中にどのように推移してきたのかについて、改めて内容をまとめた資料です。取り組みに関しても年度ごとに徐々に変遷していることを認識しており、直近の傾向としましては、位置情報データ分析や、マーケティングの事業に注力されており、国内外へのプロモーション強化にも正に取り組まれている段階であるというところでございます。過去 8 年間の取り組みの傾向をまとめると、緑色の見出しでも記載をしていますが、前半、後半、後半と取り組み内容がどのように変遷してきたかまとめていますのでご確認いただければと思います。

事務局 第3回委員会で提示した資料も含めて、各種基礎調査結果の内容から現状分析結果として取りまとめたものについて 12 ページ目をご確認いただければと思います。こちらは第 2 回委員会で、このような SWOT 分析というやり方で、4 象限にいただいた課題等を取りまとめていると説明させていただいていますけれども、そちらについて各種基礎調査結果を踏まえてブラッシュアップさせていただいた内容でございます。図の見方としまして、強み、弱み、機会、脅威の 4 象限に鎌倉市内部の話と外部の話に分けて、分類していると見ていただければなと思っています。当然強みとしましては、日本屈指の観光都市であるという部分、そして歴史文化資源がコンテンツとして多だけでなく豊かな自然があるというところ、そして街がコンパクトにまとまっており、観光しやすい都市であるところ、リピーターが多く再訪率が高いこと、教育旅行の先としてもポテンシャルが高い、首都圏からのアクセスがよいため日帰りでも来ていただけるお客様が多い等が強みとして挙がると改めて確認させていただいたというところでございます。強みの右側になりますが、逆に少しネガティブな弱み、弱点の部分をまとめているところでございますけれども、アクセスがよいが故に、宿泊者数が少ないというところが挙がっています。宿

の数も余り多くはないという実態もあるのですけれども、宿泊者数の割合が低いというところ  
です。また、季節や時間、そして地域的な偏りが強く出てしまい、局所的に混雑が発生しているポ  
イントがやはり決まっているというところがございます。また、その影響を受けて市民意識調査結  
果からも如実に現れてきていますが、市民生活に影響が生じていることから観光に対してマイ  
ナスなイメージを持たれている方も増えてきてしまっているのかなと思っています。また、歴史・  
文化以外に、自然資源を活かした鎌倉グルメのブランド化については、旅行客調査の結果を  
見ていくと、ブランド化に関してはまだ上手く伝えきれていないという課題感も見えてきたか  
と思っています。また、地域事業者へのヒアリング結果からは、地域の事業者間での連携につ  
いては、もう少し頑張る伸び代があるという意見もいただいています。以上のような課題が地域に  
は依然としてあるとまとめさせていただいています。

一方、機会と脅威に関しては、鎌倉市外部の話になりますが、現在はコロナも落ち着いたとい  
うところで観光客が増えてきていることが機会としてあるというところ。また、今までの観光からよ  
りディープでローカルな観光ニーズが高まっている、色々なデジタル技術が発達してきており、  
効果的なマーケティング展開の必要性が各自治体や企業の中でニーズの高まりを見せている、  
またサステナビリティも同様に関心が高まってきているというところ、また、鎌倉市を含む周辺地  
域で交通渋滞に関して緩和を目指す取り組みの展開が見られている等があると思っています。  
最後に脅威としまして、インバウンドが増加しているところで、鎌倉市域内からどちらかとい  
うとネガティブな部分での関心が高まってきているところがございます。鎌倉市実施の市民アンケ  
ートで7割以上の方が、観光客が来ることで混雑し、普段の日常生活の移動に支障が出ている  
というような回答をしており、これ以上そのような問題が増えると、観光客からも観光地として  
負の印象を持たれるリスクがあり、また同様に、観光客が地域に配慮するのが当たり前だと思  
う住民が出てきていることも事実としてあるという認識でございます。鎌倉市に関わらず国内で  
は、担い手不足や、観光業界の働き手不足が深刻化してきていることが外部環境においての  
脅威として挙がると思っています。

現状分析をとりまとめた課題として挙がってきているものは、これ以外にも細かいことはありま  
すが、一旦1ページにまとめたというところで代表的な部分をピックアップしたものであるとご  
理解いただければと思います。

最後に13ページ目をご確認いただければと思います。こちらの表の見方としては、12ページ  
目に書かせていただいています4象限の内容をもう少し整理したものを、上下左右に振り分け  
ていますので見ていただければと思います。今回の課題整理の結果から次期計画で目指すべ  
き施策の柱となる目標を整理しようというのがこのスライドでございます。上下左右に振り分け  
た4象限の内容に囲まれた右下のグレーの4つのボックスがありますけれども、こちらが見出  
しにも書いていますが、例えば、鎌倉市の内部環境として市が保有する強みを活かして、今後  
鎌倉市の外部環境で起こる機会を勝ち取っていこうという目標として、強みSと機会Oを掛け  
合わせた視点で、どのような取り組み目標が導出できるのかと見ていただければと思います。  
同様に弱みWと機会Oの掛け算では弱みを補強し補い、クリアして機会を勝ち取っていこうと

いう見方、下の段に関しましては強み S を活かして脅威 T となる部分に対抗しようという目標。そして最後、弱み W と脅威 T の掛け算については、現実的にこれだけは回避していこう、起こさないように気をつけていこうという見方で、この 4 つの目標があると思っています。

順に見ていくと、強み S を活かし機会 O を勝ち取る方策としまして、やはり強みとして鎌倉市が持っているコンテンツを高まっているサステナビリティツーリズムや、体験型のニューツーリズムと掛け算をして、より鎌倉にふさわしい観光コンテンツを充実させていこうと考えられると思っています。

2 番目に弱み W を補強し、機会 O を勝ち取る場所に関しては、弱みとして受入環境にまだ若干課題がありますので、こちらを補強して誰もが快適に過ごせる受入環境を整え、より鎌倉に来ていただきたいということでございます。

左下 3 番目でございます。強み S を生かして脅威 T に対抗する方策としまして、強みとして鎌倉ならではのコンテンツがあるのですが、脅威として市民にとって観光に対してマイナスの感情を感じ始めてしまっている状況がありますので、強みを上手く活かしたいとのことで、市民にとっても楽しめるようなコンテンツを作り、市民の生活を豊かにするコンテンツ作りも大事であるとありますので、市民生活と観光振興の調和を目指していこうというのが 3 番目の目標であると思います。

最後、弱み W に関しましては、受入環境の課題と人手不足というところが脅威 T としてあると思いますので、それを起こさないよう人材をきちんと育成することであったり、連携体制を作っていくところがポイントになると思います。こちらの 4 つを次期計画における重要ポイントとして、仮説ではあるのですが設定させていただいている状況でございます。

最後に以上のような話を踏まえ、ページ左上を見ていただきたいのですが、第3回委員会で話題になりました、「鎌倉らしさ」とは何なのだろうという点を事務局側でディスカッションいたしまして、今回お持ちしている部分としては、鎌倉においては、観光客が来ているのはある意味当たり前というか、今状況として十分来いただいているという認識ですので、やはりそこ市民が感じている部分をクリアしながら、市民と観光客がきちんと協調する中で、鎌倉にふさわしい観光振興に取り組んでいくところを、今回強く押し出していきべきなのではないかと思っています。これが「鎌倉らしさ」であろうと、ひとつの仮説を今回立てています。その中で、現状整理結果から残された課題として受入環境を継続的に整えること、また持続可能な体制をきちんと構築していこうというところ、こちらが残された課題としてあるのかなと思います。一方、重視する課題としましては、市民と観光客が協調し、観光振興を実現するということ、そして、より鎌倉にふさわしい観光振興を実現するということ、その中でコンテンツをきちんと作っていこうというのが次期計画で重視するべき課題であると考えています。資料1の説明は以上となります。

委員長 ご説明ありがとうございました。基礎調査とひと通りの調査としては終了しているということですね。

事務局 海外企業のヒアリングや地域事業者ヒアリングで、年末年始のスケジュールの関係で忙しく、1月以降にお願いしたいと連絡をいただいた企業に関しては今進めているのですけれども、それ以外に関しては完了しているという状況でございます。

委員長 それらの結果を踏まえての大きな方向性ということで、最後 23 ページ。ここから SWOT 分析と計画の方針、方向性ということで、左上に出ているこの四角で囲んでいるところに示している文字に寄って行くことになるのではないかとご提案をいただきました。ちょっと内容盛り沢山ではありましたが、資料の 1 に関してご発言が落ちているとか、分析の視点がまだ漏れているのではないかとということ、あるいは分析のあり方、方向性など、どこからでも結構ですので、ご発言いただけたらと思います。

委員 資料が以前よりもとても分かりやすくなっていると認識しています。それで最後のページのところなのですが、残された課題として、受入環境の整備についてひとつ意見がございます。圧倒的に足りていないことが分かっている公衆トイレについての鎌倉市の認識と、今後それをどうクリアしていこうと思っておられるのかを伺いたいのひとつ、いま訪問者が多い少ないに関わらず使われる施設でございますので、サステナブルなものだと思うのです。それに関してやはりお金もかかってくると思いますので、他の担保としてやっておられるような、有料トイレをどうこれから取り組んでいくかなども、皆様のご意見をお伺いしたいと思います。

事務局 観光トイレの取り組みでございますが、現在、鎌倉市では 34 カ所の公衆トイレがございます。その他に公園のトイレ、一部は漁港のトイレ、施設のトイレもございまして、これらを観光客の方にご利用いただいている状況でございます。まず、観光トイレについては、34 カ所あるトイレを維持管理をしていかなければいけないという課題がございます。例えば 1 年に 1 カ所改修をしていくと、次に来るのは 30 年後というサイクルになってしまいます。トイレの改修についても、ある時期に集中するのではなく、効率良く平準化できるような修繕を考えなければならないため、まず計画的に施設として維持できるような体制を取りたいと考えています。

今ご指摘いただいたトイレの不足というところでございますが、トイレの不足箇所をいくつか把握してございます。例えば鎌倉駅西口については、用地の確保を含めて、粘り強く交渉はしているところですが、なかなか実現に至っていないところがございます。ただ、それは粘り強く用地確保等を含めて、拡張していくべきだと思っております、いくつかの要素を含め、市内でも足りていないところについては、我々も把握しているなかで、今後拡充していく必要があろうかと思っています。

あと 3 つ目の有料化についてはご指摘のとおり、これまで持続可能な観光を目指すなかで、観光施設にかかる整備に税金を投入するという話になりますと、観光客がそれに対する対価をどのように落としていくのかという議論になります。例えば観光消費額で落としていくのか、それと

もダイレクトにそういった施設の利用への対価として払っていくのかというのが、これまでの鎌倉市では確かに少ない部分がございます、そういった部分も先ほどの市民と観光客がうまく共存できていない背景となっています。そのなかでは受益者負担という考えというのは強く据えていきたいと考えています。

有料トイレというご意見でしたが、宿泊税に関しても同様です。鎌倉市民だけが負担する体系ではなく、観光客の方にご負担いただく仕組みを作っていくなかで、鎌倉のまち、観光としてのまちづくりを、鎌倉市民もそうですし、観光客をはじめ、いわゆる鎌倉をサポートしてくれる方、仮に鎌倉サポーターと言いましょ。そういった方達も巻き込むような体制を作りながら、鎌倉市観光に対して、持続可能な体制を作っていこうということでございます。

委員長 ありがとうございます。計画の方にはどのように反映していきますでしょうか。

事務局 計画では、施策分野でというところの受入環境整備で、整備を推進していくという目標がございますので、今後施策の個別分野等、そういったところで明記して、特にその検討の中で重要だとなった場合には、重点施策という注力すべき施策としてピックアップすることで、我々としても観光の基本計画の中で推進していく形がよろしいかと考えています。

委員 30分くらい駅西口から大仏に歩きますのに、トイレがないので、ピンポンして民家に借りたいという方がやはり出てきているものですから。市役所としてもこの状況を踏まえていただいて、公衆トイレをどこか作っていこうという気持ちでいることを発信していただけるとありがたいというのが市民の願いです。よろしく願います。

委員 意見というか念のため確認ですが、12、13 ページは色々な意見をうまくまとめていただきまして本当にありがとうございます。特に弱みや脅威の中に入っている要素を13ページの左上に含ませていただいていると思うのですが、オーバーツーリズムのような問題は、左上のところで行くと、市民と観光振興の共生に入るのか、宿泊が足りないというところは受入環境整備に含まれているのか、あとブランド価値がまだまだ弱いというところは、鎌倉にふさわしい観光振興のなかに含まれている、というように考えてよろしいでしょうか。

事務局 厳密に言いますと、今おっしゃっていただいたブランド化等に関しては、弱みのなかに入っているものの、今後はブランド化を目指し仕掛けていくものとして、鎌倉にふさわしい観光コンテンツ整備・充実というところに入るのかなと思っています。全ての項目が厳密に掛け算で導出したこの4象限にきれいに分けることは難しいということですが、およそ全体の方向性として、次期計画で特に注力すべき目標キーワードを導くのに使用したというところでご理解をいただければと思います。ただ、宿泊率の話については、弱みを補強し機会を勝ち取る方策というところでこちらの部分に落ちていますし、基本的には弱みと機会を組み合わせた要素として、この中

に落ちています。ただ、先ほど言ったように上手くはまらないものはいくつかありますけれども、基本的にはそのような整理となっているというところでございます。

委員長 ありがとうございます。その他なければ、次に資料 2 を事務局より説明をお願いいたします。

事務局 資料の 2 をご準備ください。次期計画の骨子案というところで、目次や第 4 期観光計画の施策体系のフレームを本日お持ちしました。2 ページ目でございます。左側が現行計画である第 3 期鎌倉市観光基本計画（現行計画）の本編と実施計画（アクションプラン）と 2 冊ありますけれども、章構成となる目次になります。それに対して右側が次期計画の基本計画の章構成です。目次案というところで本日お持ちをしています。変更点としましては、1 章の部分が変更になっています。計画の位置づけや基本的な考え方です。資料 1 で説明させていただいた内容をより丁寧に説明をするような章を前段階に持ってきています。

今回の計画としまして、鎌倉市として市民と観光客の共生、協調のような視点を強く打ち出す計画であるということの前段階に持ってきて伝えることが重要であると思っています。記載内容について、考え方や方向性など問題がないかを資料 2 の議題の一つとして意見いただきたいと思っています。

第 2 章は、現状と課題です。資料 1 で説明をした課題整理の情報を記載する予定です。こちらは現行計画と構成自体は変わらない章でございます。次に第 3 章は、施策体系です。こちらも本日の意見交換で意見をいただきたいところです。先ほど整理させていただきました目標に対して、それぞれ紐づく施策というところを整理しています。内容や素案で示す施策分野の言葉使用に関してぜひご意見をいただきたいと思っています。

続いて、第 4 章です。実施・推進体制に関しましては、第 4 期観光基本計画は、第 3 章の基本的な考え方を第 1 章に統合してまとめていますので、現行計画と異なる点として、第 4 章になっています。アクションプランに関しては、現行計画と大きな変更はありません。この後説明をさせていただきますけれども、施策体系の構成が変更していますので、それに合わせて章構成が変わっています。

3 ページが第 1 章です。計画の位置づけと基本的な考え方を示している章でございます。現行計画の構成に従う形で、はじめに背景・目的や市長コメントを記載するページになります。第 4 期観光基本計画に応じた内容で入れ替えをさせていただこうと思っています。計画の位置づけにつきましては、今、現行計画における計画の位置づけの図を提示させていただいていますけれども、鎌倉市としても、関連する新しい計画、具体的に言うとスマートシティ構想のような新しい計画もいくつか出てきているので、そちらの計画との関係性、整合性というところも確認をする必要があるのかなと思っています。計画の位置付けもアップデートする形で変更させていただこうと考えています。

計画期間としましては、令和 8 年度から 10 年間の計画として考えています。年次単位でのアクションプランの内容や計画の評価検証方法をどうやって進めていくのかは現在も検討中で

す。計画の運用方法としては、例えば中間時点で個別取組や計画内容に関して、その状況に合わせて変更をかけていく必要があると思いますので、変更する場合の方法やどのような期間で変更するかなど、事務局の方で検討を進めているところです。

それでは4ページ目をお願いいたします。主に議論いただきたいポイントです。第4期観光基本計画の基本的な考え方を示しています。まず左側です。目指すべき姿というキーワードで一旦提示をさせていただいていますが、先ほどの現状分析の中で、今回の鎌倉らしさ、鎌倉市として最もテーマとして掲げていくべきところとして図示しています。

中央に示しているオレンジのリングですが、市民と観光客という両輪が回ったときにこれが実現できることが目指すべき姿として示しています。現行計画にもある、住んでよし、訪れてよしというキーワードは不動の目標であるというところで、成熟した観光都市を実現するために、住民と観光客の共生共存というところがポイントになってくるというところを整理しています。住民に関しましては、当然、観光振興の計画ではあるものの、快適な暮らしができるような街として観光をどう取り組めるかというかが重要と考えます。全世代が住みやすい居住環境を確保した観光振興が何であるか、またその住民に理解してもらって住民が参画してもらえようような観光がどういうものであるかという視点や、魅力あふれる観光を通じた地域交流が生まれることや観光との調和を実現した後、住民への観光振興の理解や協調が生まれてくるのかと考えています。左側には説明した内容を示しています。

一方、右側の観光客に対しては観光コンテンツの磨き上げにより、観光客にとって魅力を高めしていくことや高付加価値や滞在の快適性をより高めていくことで長期滞在していただくことなどを想定しています。滞在快適性というところでまだ課題があると認識していますので、これらをクリアしてまいります。また、観光産業を支える担い手等を確保して、定着してもらい、持続可能な観光を実現していこうという視点もあります。また、地域に理解のあるファンやサポーターを市外からも獲得し、何回も来てもらう。そして、観光まちづくりに一緒に関わってもらうような仲間を増やしていこうという視点、そして、それができた後、観光消費額が高まってくると地域経済にも寄与できるという視点で、観光客への魅力を向上するということが大事だろうと考えています。

以上のとおり、行政が先導する計画の中で、地域住民と観光客双方が互いに尊重し合える観光都市として鎌倉が発展していくというところをポイントとして示しています。10年間の計画であり、10年かけて目指していくべき姿であろう事務局案でございます。

右側に示す10年間のロードマップでは、前半と後半を5年で分けた場合に何を重点取組とするのかを示しています。こちらは、一旦仮で提示をさせていただいているものでございます。前期の重点の取り組みとしては、オーバーツーリズムを市民が感じているというところに対して市民に対する観光振興のメリットを丁寧に伝えていくということ注力していくべきではないかと思っています。

後半に関しましては、市民への観光振興のメリットの周知ができた後に、市民も参画いただいた中で、観光コンテンツをより充実させていくことや持続可能な観光を実現する体制づくりに

市民にも参画していただく形で推進していきたいと考えています。継続的に観光振興を維持していくための体制を推進することを注力して取り組むべきと思っています。

前半と後半に重点取組を整理していますが、当然どちらも取組は推進していくことを考えていますので、どちらの方にエネルギーを割いていくかという見せ方の中で、前半には市民へ観光振興のメリットを理解いただくこと、後半には、観光コンテンツ作りや体制づくりの強化を重点とするようにメリハリをつけていくのがいいのではないかなど考えています。年次評価では、第4期観光基本計画の中で新たに設定をする目標指標(KPI)に基づいて、どれくらい達成しているとか、達成できていないものはどこで、どういう理由で達成できていなかったのかというところをきちんと進捗管理・評価検証をしていく体制を作っていこうと思っています。

以上の内容を基本的な方向性や考え方として第4期観光基本計画で打ち出していこうと思っています。前段に基本的な考え方を示すことで市民にも、まず第1章をしっかりと読んでほしいという思いを込めています。市民へ向けた観光計画でもあることをご理解いただけるように、計画を策定したことをお伝えしたいため、前半の方にこの内容を持ってきたというところでございます。

第2章の5ページ目は現状と課題です。資料1と同じ内容のページですので割愛をさせていただきます。本編ではこの強みや弱みとして導いている根拠内容を整理して示すことを考えています。例えばアンケート結果のグラフ等が本編には整理され、データのもとに整理したことを示す予定です。

6ページ目、施策体系でございます。資料2において、2つ目に議論いただきたい内容です。7ページには、現行計画の体制図や施策体系図がありますので、見比べていただきながら内容を見ていただくとわかりやすいと思います。大きな変更点としまして、現行計画の施策体系に対して、シンプルに一段レイヤーを減らして整理をしていこうと思っています。具体的には、現行計画では、施策分野の下に個別施策があり、その下に個別の取組みとなっています。重点施策など、5段、6段のレイヤーに分かれており、かなり複雑な構成となっている点が事務局側としても課題感として持っておりました。現行計画の施策分野の緑色の箇所を見ていただくと、目標1の地域主体の観光地経営に向けた体制づくりは、この施策分野が、目標3の8番や目標4番などと重複した内容となっています。そのため、ボリュームのある作りになっています。

評価・検証を行う視点においては、運用が複雑であることが現状の課題でもありますので、それは今回はやめにしようというところではあります。6ページ目に示すとおり、1つの目標に対して必ず施策分野が紐づいていて、その施策分野は必ず1つの目標に紐づいているという形に構成を変えてございます。

第4期観光基本計画のポイントとなっている、市民に向けた観光計画でもあるというところをご理解いただくために、市民、観光客、双方に向けた取組みと観光客に向けた取組み、そして市民の方に主にに向けた取組みということ明確化しています。この方が市民にとってもこの観光計画を読んでいただいたときに、市民に向けてはこういう取組みをやってくれるんだなというところがわかりやすくなるのかなと思っています。読みやすさと市民に対して理解をしていた

だきやすさというところを重視して、表現、見せ方というところは工夫したいなと思っています。以上の内容が施策体系でございます。言葉遣いや文章というところは、これから委員の皆さんにも是非ご意見いただきたいと思っています。

施策分野として整理していますが、これ以外に入れるべき施策分野の内容や構成に対する考え方というのがあれば、ご意見を最後いただきたいと思っています。

8 ページは第 4 章の実施・推進体制です。

左側に示している図が現行計画における推進体制図でございます。PDCA サイクルにより評価・検証をこの推進委員会の中で進捗を確認をしながらコントロールしていこうというような計画になっているところでございます。第 4 期観光基本計画では行政として何に取り組むか、そして地域の事業者様や関係者の方などのステークホルダーにどういう役割分担を示すのか。分かりやすく役割分担を示すことが目標であると考えています。中身は次年度に検討していくことを想定しています。以上の内容が資料 2 の骨子案の現状の進捗報告資料でございます。

委員長 質問やご意見をお願いいたします。

委員 目指すべき姿は、示していただいた内容が理想の形でもあるとは思いますが、市民と観光振興が両輪にはなるとは思いますが、一応公表されるものと考ええると書き方や表現をもう少し変えてもよいのかなという気がいたします。新目標案というところも、観光振興と市民が並列というよりは市民視点である市民生活と観光振興の調和というところを一つ上に上げる、もう少し強調してもよいと。計画として、10 年ありますので、10 年のロードマップというふうに考えますと、まずは市民への観光振興への理解から徐々に移行していくというような書き方を探してもらいたいなというふうに感じます。

事務局 ご意見ありがとうございます。おっしゃっていただいた内容が重要なポイントになると思っています。市民の皆様にご理解いただいた観光計画として作っていくということが基本理念のところでありまして。一方で、ワーディングがまだ検討中で作りきれていないところがあるのですが、おっしゃっていただいた内容に関しては、目標 1 の柱の内容に近い言葉が落ちてくるのが、今回の計画としてはきれいに収まるのかなと思っています。

市民と観光客が調和した観光計画として成り立つというのが基本理念にあると、それ以降の目標の柱のすべてには、それが前提とした取り組みとしてこの目標をやっていくという見せ方になります。おっしゃっていただいた形で、これが一段上の理念である、概念であるというところで、うまく表現できるのではと思っています。その後に目標案の一番目の言葉や内容を修正する必要はあるとは思っていますが、いただいた意見でよりそこが明確にそうするというのも一つの案なのかなと思いましたので、事務局にてしっかりと検討させていただきます。

委員 6 ページの一番上の市民生活と観光振興の調和というところの緑に書いてある新施策分野に

ついて、上から3番目に鎌倉サポーターを増やすというのは、これは意味が分かりにくいかなと  
考えます。実際にこれ以上鎌倉に観光客を呼び寄せるのかどうかというところにつながってき  
て、分かりにくさがあるのかなというふうに感じました。それから、その2つ下の郷土愛の醸成と  
いうところは、鎌倉市は、すでに全国でもトップクラスのシビックプライド、いわゆる郷土愛の  
強さというのを持っています。わざわざここで郷土愛の醸成というのを掲げるのというのは少し  
違和感があると考えます。それよりもっと他のことがあるのではと思います。もう一つですが、上  
から2番目の誰もが快適に過ごせる受入環境の整備というところに関して、安心安全に観光  
するための情報発信は、その通りですが、市は、防災と、車椅子等を利用される方々への観光  
受入れの取り組みに力を入れています。今後もやらなければいけないというふうにも感じていま  
すので、これ一行に表現するには少しもったいないなというふうに思いました。誰もが快適にと  
いうのはまさにこれは、そういったところも考えるとするならば、もっとそこを具体的に丁寧に入  
れてあげてもいいのかなというふうに思いました。以上です。

事務局 鎌倉サポーターは、これから観光客をもっと増やすという意味合いよりは、量から質の転換とい  
うのが現行計画の課題にしているところで、その中で、例えば、レスポンスブルーツリズムという  
言葉がございます。観光にいらした方が、いわゆるフリーライダーとして鎌倉の観光資源を使っ  
て楽しんで帰っていくわけではなくて、鎌倉の観光に来たことの恩恵を改めて感じるような、そ  
ういったことを発信することで、鎌倉に来ていただいた方が、市民に迷惑をかけないとか、施設  
は大切に使おうとか、そういった意識のもと、質の転換を図りながら、鎌倉の応援団となるとい  
ったような形を目指す意味です。

委 員 今、皆さんのご意見の中でも市民や住民という話が出ていらっしゃるので、このワードを明確に  
しておかないと、どういうことですかと聞かれた場合に明確に答えられないと思います。

委 員 今までのお話の中でも出てきていることだと思いますが、4ページの左側の目指すべき姿の中  
から含めてですが、基本的に今後の計画の中で、観光客数を増やしていくということにはこだわ  
らずに、鎌倉を愛してくれる方、それから高付加価値を求めて理解をしていただく方、そうい  
う方々に変えていくという考え方で基本的に計画を作っていくということではよろしいでしょうか。

事務局 はい。その点は第三期もそうでしたが、人数にこだわらず実際に質への転換を図っていきたく  
と思います。

委 員 鎌倉市はスマートシティ構想がありますが、スマートシティは施策体系の中に具体的に織り込  
んでいくのでしょうか。

事務局 ありがとうございます。3 ページ目の図にあるとおり、基本的にこの観光計画の上位にあたる計画として総合計画と都市マスタープラン、そして環境基本計画があります。それ以外の計画に関しては、その他の個別計画というところで、観光基本計画と矢印が双方に引っ張られてそれぞれの内容を確認しながら取り組んでいくもので、スマートシティの構想が上位にあってその考え方を観光に落とし込むという形ではないというところをご理解ください。

当然スマートシティの取り組みの中で、観光の中でうまく活かせるものはその視点を組み込みながら取り組んでいくような形なので、決してどちらが上位ということはないと思います。

委員長 骨子案がまとまっていく段階でそのあたりは内容が出てくるということでしょうか。

事務局 はい。事務局として、スマートシティで使うようなテクノロジー、DX も含めてですが、手段として観光の中でうまく活用すると、地域課題を解決できるようなものもあると思います。

そのようなものはうまく取り入れていくべきで、それが施策分野や、個別の取り組みの一つの内容として、今後入ってくると考えています。当初、目標にデジタルマーケティングを強めていくということを入れるという話も事務局でありましたが、鎌倉の場合はそれが目標の一つには入らないだろうと、他に優先すべきこととして、やはり市民生活との調和などが重要だろうということで、少し一段下げたといいますか、入れ替えたという形で、今ここには書いてない状況でございます。

委員 私の第一印象は、住民への観光振興理解や共有、相互に尊重し合えるなど、特に 4 ページは啓発活動色が強い印象を受けて違和感がありましたので、言葉に少し気をつけて、例えば市民の観光振興とメリットの共有ではなくて、住民が豊かさを実感できるというような言い方がいいと思います。SWOT分析の外部環境の強みと弱みのところは、もう少し丁寧に確認した方がいいと思います。また先ほど申し上げた市民の様々な活動の蓄積があるようなことが入っていないですね。例えば新しいビジネスが生まれてきていて面白い動きがあるので入れた方がいいと思います。鎌倉野菜のようなことについても、もっと活用した方がいいと思いますが、漁獲量とか時期に限りがあるからこそ価値があって、そういうのを支えてくれる方々が大事だと思うので、そういったところが大事なことを強み弱みとか、書き方もきちんと調整していくことや加えることが必要なのではないかと改めて思いました。外部環境で、特に脅威に書いていること、内的なものも外的な部分に含まれていることによる混乱が生まれているので、もう少し整理した方がいいと思います。

泊まる観光の推進の話は、稼働率なども含めながら現状の弱み強みの議論が必要です。やはり観光と暮らしの質を大切にすることですね。鎌倉ならではの資源やブランドというのはあって当たり前ではなくて、今いっぱいいろいろな方が入ってきてフリーライダーの話も上がっていましたが、やはりそれを破壊してしまう可能性がある人が入ってくることもあって、とても難しいわ

けですよね。やはり今こそ、その持てる資源、ブランドをもっと大事にすべきという話を絡めて、いろいろなところにわかりやすく出しておいた方が特徴が出るのではないかと思います。

事務局 いただいた意見の中で、早々に対応しなければいけないと思ったところは、例えば SWOT 分析のところ、確かに外部環境と言いつつ内部のことがいくつか書かれてしまっているというところは、我々も認識はしています。強みと弱み、メリット・デメリットは表裏一体だということをおっしゃっていただいたと思いますが、観光に関する機会や脅威に関しても弱みに近い内容であり、これも表裏一体と思っています。まとめ方として、観光に直接関わっていない市民が外部に落ちてしまっていると思っています。まとめ方の都合上、この方が説明しやすいということを入れたところもあるので、その辺は最後精査させていただければと思います。鎌倉の良さとして、地域の方の今まで積み上げてきた部分の取り組みが強みの中にうまく落ちてきていないと思いましたので、そちらについても補足、補記させていただきたいと思っています。それを組み合わせた中で導ける鎌倉市にふさわしい観光コンテンツを作っていくときに、その積み上げや、歴史の部分を組み合わせたものも必ず作っていかれると思っています。大きなストーリーの体制としては変わらないと思っていますので、そこはこの後補足、追加して修正をさせていただければと思います。目指す姿のところに関しても、いただいた意見を反映して対応させていただきます。

委員 最初の 2 ページのところ、構成をシンプルにして伝わりやすい構成の骨子としたいということなどは大賛成でございます。まずは、いかに市民の方々に理解していただけるかということが大事になってきます。

それから 3 ページのところ、やはり 10 年間はずいぶん長くて、いま先行きの見通しが立ちにくい、変化が激しい時代になっていますので、それをどう柔軟性のある運用ができるのかということで、見直しをきちんと行っていくことを仕組みとして明示できるような形になれるといいということを感じました。それから 4 ページ左下のところにあるポイントの中で、地域住民と観光客双方が地域内で錯綜することなく、これやはり少しネガティブなニュアンスを含んだ言葉になっていますので、地域内で錯綜することなくというのは削除した方がいいというのが印象です。地域住民と観光客双方が尊重し合える観光都市の方がすっきりしているのかなと思います。その下の文章の中でも出てきますけれども、ここも住民の生活と観光振興の調和実現ということが、表現としてもいいのかなということを感じました。

それから 10 年間のロードマップで、この目指すべき姿につきましては、市民への観光振興メリットの共有を前半にウェイトをかけてというのは、そして後半はコンテンツの方にもよく理解できる話です。ぜひ進める場合に市民の方々に読んでもらうにはどうしたらよいかということ意識して進めていくのが大事かと思いました。

5 ページの外部環境の機会のところで 2 つ目、このインパウンドの規制緩和によつての回復傾向がということですが、2023 年の 6 月に限ったことではなく順次規制緩和を進めてきていますので、2023 年 6 月のというのは削除して、コロナ禍後のというような形の方がより適切か

ということを感じました。この SWOT 分析に関しては、いろいろ見直しが必要かと思えますけれども、これから市民の方々とワークショップを開催するという事なので、市民の方々の素直な声をすくい上げる中で、この部分を充実させていくということができるといいということを感じています。

あと 7 ページの基本理念のところですが、成熟した観光都市というのはもちろん大賛成なのですが、この部分にサステナビリティの視点があつた方がいいということを感じました。持続可能でということになるのか、先ほども地域内で錯綜することなくということ、地域住民と観光客双方がそこに尊重し合える持続可能な観光都市というような形の位置づけにするということを感じました。

事務局 4 ページの基本的な考え方につきまして、地域内で錯綜することなく、そのネガティブなところは外部に公開するものとしては、このキーワードは落とした形で、これから修正をさせていただければと思っています。また SWOT 分析の言葉の部分に関しては見直していこうと思います。内部環境の強みや弱みというところについては、観光の事業者様にいただいた生の声であったり、鎌倉市内部でいただいた声というところで強み弱みを基本的に整理しているというところが中心になっていますので、市民目線で見たとときの良さだったり課題として思っているところはワークショップの中で丁寧に拾い上げて、鍵となるような部分に関しては SWOT 分析の結果にも反映していくという形でこの後作業をさせていただきたいと思っています。

6 ページの基本理念の部分にサステナビリティの視点をに入れていくということにつきましても重要なポイントであると理解いたしました。持ち帰って事務局で、次の 3 月の委員会のときに基本理念の標語としてきちんと提示できるように準備をさせていただきますのでよろしくお願いいたします。

～休憩～

委員長 再開させていただきます。ここからは 5 ページ以降、特に 6 ページが施策体系というところで、基本理念、それから目標案、施策分野案ということで、具体的なワードが出てきています。この使うべき用語も含めて見ていただきたいということですので、少し内容を具体的にご提案いただければと思います。

委員 施策分野案のところなので、もちろん大枠の中では入っているか、これから入れていくべきところではあると思いますが、やはり誰もが快適に過ごせる受入環境の整備というところには、この 10 年の中で高速道路が出来てくるという話が結構伸び伸びになっていますけれども、この話はかなり大切なのではないかと思います。大船方面からの流入では今まで朝比奈まで行っていた方が高速道路で入ってくるということもあると思うので、本当に大枠でもしっかり入れた方がいいと思いました。それからもう一つは、鎌倉市以外との関係構築や協力というところがあま

り見えないというように拝見いたしまして、例えば横浜市や、藤沢市という国内の近隣都市、もしくは少し難しいですけれども歴史がある外国の都市であるとか、そういうところとの協力というのは入れてもいいのかなと感じました。

事務局 ご指摘ありがとうございました。1 点目の高速道路の交通計画が絡むような話については、当然、観光として影響を受けるという認識をしているというのが分かるように記載する必要はあると思います。一方で、交通計画や、都市マスタープランなど上位計画の方で、交通マスタープランをどう捌くかということや、どういう交通施策を鎌倉市として打つのかということ、そちらの方に明記されることが多いと思いますので、意識はしつつも、観光の中で交通体系をどうするということは、なかなかそこは計画が違ってくるのかと思いますので、少し書き分けは気をつけたいと思います。また鎌倉市の観光としてできることとしては、先ほどの DX の話で混雑予測を立てることや、混雑対策をすることなどに方策として打ち出せるものはあると思いますので、観光で出来ることという形で、施策の取り組みや、この分野というところに情報を落とし込むことを検討できればと思います。また SWOT 分析をさせていただいているので、外部環境へ今後の高速道路から流入してくる機会があると整理させていただけると、計画で踏まえているところが伝わるように思っています。

もう一点の市外との連携につきましては、いま施策分野の中でなかなか明確に表記できる文言が出来ていないというのは認識しています。例えば、目標案 4 番の人材育成・連携体制づくりの中の 5 番目の施策分野案、地域主体の観光地経営というところで、DMO というキーワード、前回の委員会でも出ましたけれど、作るかどうかというところは置いておき、その周辺自治体様との連携というところは必要であるというのは認識しています。そのような人材育成体制づくりや、コンテンツづくりの中で協力して、藤沢市様などと協力してできるようなものがあれば、そのような情報や考え方をこの中に落とし込んでいく形が検討できると思っています。いま頂いた意見を踏まえて事務局の方で一度精査させていただければと思います。

委員 泊まる観光推進、新目標案 2 の施策案のことで先ほども少しお伺いしましたが、大船にまた東横イン建設中です。他のホテルよりも稼働が良く、観光客の方がかなり来られていると思いますけど、多くの方が感覚的ですが横浜に泊まられていると思います。今後この DX を含めてポータルサイトのような話で観光協会や鎌倉市からある程度誘導できるようになれば、分散にもなりますし、先ほど皆さんがおっしゃっていたより単価の高いお客様をお迎えができると思います。そうするとある程度単価が上がって、売上が上がると多くの問題が解決できる可能性もある。したがって DX を含めて分散化、鎌倉市内に泊まっていたお金をお金を落としその次の日の早朝の時間的な分散化も可能となってくるので、ぜひ個別の方に織り込んでいただければと思います。

事務局 鎌倉市では日帰り観光客から宿泊の観光客への転換を目指していきたいと考えています。神

奈川県を見た場合、箱根や横浜など宿泊地が限られており、鎌倉市は、観光資源は多いが泊まる場所は少なく、旧市街はなかなかホテルが出来なかったり、出来ても単価の高いホテルだったりしますので、幅広い層が来る今回のような大船地区に宿泊施設ができることによって、翌日早朝から鎌倉旧市街で観光、市内に泊まることによって観光消費額が上がり、次のプランを考えた時に有効な政策が打てると考えているので、個別の中でも取組はしっかり重視していきたいと考えます。

委員 強みにもなる弱みでもあるという方も多いと思いますが、泊まる観光の推進をされる一方で、いま民泊も増えておりとても問題が起きています。この間も自治会から市長に請願がでていていると思いますが、民泊をむやみに増やすことで住民がすごく迷惑をしているということで、いかに民泊を作らないかという議論が役員会に出ているくらい住民としては毛嫌いしているという方がいますので、増やすなら増やすできちんとルールを作って目指していかないと住民との喧嘩になることが懸念されます。また着地型観光の推進で、着地型観光というところがピンとこないのもっと落とし込めるようなワードの方が良いと思います。さらに体験型観光の担い手が少ないので増やしていくようになればいいと思います。

委員 着地型観光の推進ですけれども、これは観光協会も一生懸命やっていますので、取組に入れていただきたい。

事務局 民泊については前回の市議会でも問題になり、その中で答弁や対策について、ご質問をいただいています。こちらの施策分野で挙げたところでは、まず日帰り観光から宿泊型観光へ転換したいということが一番大きなところでございます。そのために観光スタイルを泊まる観光にしていきたいというのが施策であると思っております、確かに先ほどの民泊の問題というのも生じていますので、やみくもに宿泊施設を誘致していくのではなくて、むしろ鎌倉の観光スタイルを変えていく中で、民泊施設をはじめ、宿泊施設を受け入れるというのが必要となってきますので、その時にある程度のルール作りができるのかどうかというのを今後一緒に検討していくべきだと考えています。

委員 目標指標の KPI が、新目標案のところだけにだけついているような形になっていますが、現実的に数値で拾っていくとなると、施策分野や個別施策の方でないとなかなか拾いづらいかと思えますけれども、この辺りは固まってみないと何とも言えないと思いますが、目標案の 4 つに対してある程度進捗状況を測れるような KPI を何かしら考えていけるというイメージでここに記載をされているのでしょうか。

事務局 6 ページの目標指標 KPI についてですが、どちらかというと KGI に近いような内容になっています。例えば何人お客さんが来たか、いくらぐらいの消費額になったか、住民アンケートでどの

くらいの理解になったかなど、具体的な数字についてはこの施策から拾ってきます。その中で、目標に紐づくような代表的な指標に関しては、その目標の柱としてどう推移しているのか、うまくいっているのかいないのかを見るための目標値として設定しようと思っています。現場の運用として進捗管理ができることが重要ですが、指標が多すぎて検証が続かないとなると困りますので、バランスを見ながら指標を設定していこうと思って、議論を間もなく始めようとしているところでございます。

委員 KPIの説明を願いますか。

事務局 鎌倉市の入込観光客数の目標に対して、何人来た、何パーセント目標が達成しているとか、目標を見守るための指標だと思っていただければよいかと思っています。それがアンケートの結果なのか、単純に人数なのか、金額なのか、いろいろなパターンがあって、現行の第3期の計画の中でも、14個指標が設定されており、そのまま活用して継続的に使っていくものもあると思います。どれくらいうまく推移しているか拾えない指標がある場合は、新しい指標を設定します。年次で推移を見守り、定量的に見るための指標だと思っていただければと思います。

委員 7月に朝日新聞デジタルの記事に、鎌倉市内の観光地のトイレが土日は使えなくなっているというのが記事になっていましたね。是非はともかく、そうすると住民の方も使えなくなると、生活が不便になるという流れも出てきます。

新しい公衆トイレを作るのであれば、会津でコンビニのトイレを公衆トイレ化して、リストアップしている事例があったと思います。そこに補助金を使用されているかまでは分かりませんが、既にある施設を使うと経済効率が高いのかなと思います。住民のサービスも落ちない。情報を2つ、共有させていただきます。

事務局 実は鎌倉市ではトイレ協力店という制度があり、基本的に観光マップには普通の民間施設は載せないのですが、トイレの協力をさせていただくということで、コンビニ位置を示しています。基本的には観光客に提供する仕組みでスタートしていますが、ご指摘のとおり、コンビニも多くの維持管理費や経費がかかるということで、観光客が多い時期や曜日に閉めてしまうケースがあります。

ももとはコンビニもお客さんの誘客につながるということで、何か物を買っていただいて、トイレをお貸しするという前提になっていたのですが、最近物を買わないでトイレだけ利用して帰ってしまうというケースも多くなって、コンビニも苦慮しているところでございます。最近では機能していない時間とか曜日が発生していますので、手立てをしていくような検討をしたいと思っています。

委員 理念にしても、目標案にしても、今のところまだ課題解決型で計画の用語になっていないという

ふうだと思います。例えば理念であれば、どんな観光を目指すのかということが描かれていること、どんな観光にしていくということが目標になっていて、それを見れば分かる記載にする必要があると思います。今のところ事業者など課題を感じている人たちからの意見を中心に検討していると思うので、市民のワークショップなどで受けた意見ももとにしながら、検討を進めていただければと思います。

また施策については、もう少し具体的な個別の取組が書き込まれてないと、議論できない段階だと思いますので、また次の段階でより精査していきたいと思います。

委員 1つ目の「市民生活と観光振興の調和」で、この鎌倉サポーターを増やすというのは違和感があるという話があったと思うのですが、どういう意味なのでしょう。担い手としての意味であれば、体制づくりの方に入れるべきです。

一方で鎌倉にとって良いお客さんというのは、リピーターで、観光客が少ない場所に行って、店主とか地域の人と交流を持って、お互いの暮らしとか、出会いがあるという観光スタイルなのであれば、それは今後の市民のワークショップとか、アンケート結果の自由分析を踏まえて、鎌倉にとって好ましいお客さんを大切にしていくという形で記載するのが良いと思います。担い手の話を言っているのか、そうでないのかが分からないので、書き分けが必要かなと思っています。2つ目の「誰もが快適に過ごせる」という部分ですが、前回計画では安心と快適がセットで記載されていたものの、今回は安心を消してしまっています。前回の計画を踏襲して、そこは残した方が良いと感じました。

「観光課題への対策と分散型観光の推進」とありますが、観光課題の対策は、全てに影響するものなので、具体的に書くか消した方がいいのではないかなと思っていました。

「泊まる観光の推進」というのは、地域ごとにきめ細かく、例えば民泊はもう認めないといったことを条例などで作っていくことが大事なかなと思っています。倉敷市では、民泊対応に地元の方から懸念の声が上がって、住宅宿泊事業に関する条例の中で実施を制限する区域を明確に示していて、美観地区については、完全に制限しています。観光課や経営関係の方と連携しながら、準備しておかなければならないというふうに考えています。

3点目の「鎌倉にふさわしい観光コンテンツ整備・充実」というところですが、「ふさわしい」という言葉は客観的に見ると、少し上から目線という印象を受けます。鎌倉は、多様な価値を認めて受け入れる寛容さが、時代ごとにあっているかなと思っているので、「鎌倉ならではの」とか、そういう言い方が優しさも出て多様性が見受けられると思いました。

あとは「着地型観光」は、観光庁の補助事業などを見つけていくには接点になって分かりやすいかもしれませんが、鎌倉らしくないかなと思っています。先ほどどなたかから「着地型観光って何ですか」とあったと思いますが、着地型観光と言うのはやや古いです。言い方をもう少し変えるか、むしろなくてもよいのではないかなと思っていました。

どう改定したらいいかというのは難しいですが、「調和」や「共存」みたいな言葉が、今回の計画全体の中でも大きなキーワードだと思いますが、観光資源についても保存と活用の共存や、

良い環境を目指すというような方がいいのかなと思っています。その中で鎌倉ブランドを守る話も入れていただきたいと思いました。

最後 4 点目ですが、「人材育成・連携体制づくり」だけではなく、「持続的な観光まちづくりの実現に向けた体制づくり」とあるので、次世代につながっていく感じを表現するために「持続可能な」という言葉を入れた方がいいと思っていました。

会津若松市は、市民総ガイド運動をやっていますが、あの規模だから成り立つことがあると思います。会津だと女性の方たちのアネッサクラブ (Anessa Club) というのがまちなかにあって、2、30 年前からだと思うのですが、椅子、トイレ、お茶、お荷物をどうぞという取り組みをさせていました。こういった長い歴史と、規模感によって成り立っているのではないかと思います。

最後に 1 点、あったほうが良いこととしては、歩いてじっくり楽しめる、そういう環境づくりですね。先ほどの交通政策との接点というのも関係すると思いますが、街中で程よく回遊でき、周辺のハーキングコースを含めて歩いて楽しめる環境というのを大事にして育てていくことが、分かりやすく出ているといいなと思いました。

事務局 目標や施策分野のワーディングについてご指摘いただいたところは事務局の方で検討させていただきます。事務局側で悩んだところとしては、「持続可能な」というキーワードを入れるかどうかというところで、例えば SDGs の取り組みもあと数年で計画期間としては終わっていく中で、サステナブルや持続可能という言葉が、今後どう残っていくのかが視点としては当然重要であるものの、ここから先 10 年間の計画にこの言葉を残す方が良いのかどうかというところです。また、現行計画では、歩くとか食べる観光みたいな形を推進していこうというのが取り組みとしてございました。「歩く」や「食べる」は、3 番の柱の着地型観光の中や新しい観光資源の発掘、磨き上げというところに、振り分けて再整理をしているとご認識いただければと思います。「泊まる」だけキャッチーなフレーズとして出てしまっているので、この後の施策分野の全体を見たときの調整の中で適切な言葉として落とし込みたいなと思っています。いただいた事例も参考にさせていただきます。

委員長 委員のご発言の中で、鎌倉ブランドとか、新しいキーワードもいただけたと思います。私はサステナブルツーリズム専門なので補足しますと、1980 年代ぐらいから、サスナビリティとかデベロップメントというが出てきていて、2000 年の頭からサステナブルツーリズムを国連が提唱しているので、それ自体は古くなるものではないだろうと思います。持続可能というのは今後も消える概念ではないと思うので、安心してお使いいただければよいと思います。

委員 ご説明があった「歩いて楽しめる環境」の補足で、食べ歩きはできないまちでございます。立って食べることは可能けれども、歩いて食べることはできないので、どこかに説明を入れていただけたらいいなと思いました。そして、鎌倉は市民が美化に注意を払っていますので、ごみ箱はないが思い出とともに持ち帰っていただくといったことがどこかに織り込めたら、市民として嬉

しいなと思っています。

委員 倉敷の美観地区のように、鎌倉市のグランドマップのようなものが議論されてもよいのではないかと思います。そこがいつも抜けていると感じます。鎌倉市全体としてグランドマッピングできる話し合いができるとうよいと思います。

事務局 まず鎌倉市のマッピングの話では、大きな計画で都市計画がありますが、その中で鎌倉をどうしていこうか、どのような街を作っていくかというのを、審議されているところです。都市計画の下に、景観条例や厳しい縛りのある条例が規定されていて、景観を守っていくというのが大きな課題です。まち作りの視点では、「歴史的風致維持向上計画」があり、鎌倉らしい街並み、歴史や文化の課題を保全して、語り継いでいく街並みをどうしていくか、庁内横断的に取り組みをしているところです。鎌倉の特性を考えますと、観光や緑、文化財が特色の街ですので、観光の視点で意見を入れていきたいと思っています。

委員長 次の議題に移りたいと思いますので、事務局の方でどう対応するということをお聞かせいただけますか。

事務局 本日改めて、委員の皆様が多様な視点から様々な意見をいただきまして、誠にありがとうございました。足りていない視点を追加し、言葉遣いを調整して、次の第5回委員会に修正版をお持ちいたします。施策分野の体系や、基本的な考え方で違和感があるところについては、手直しをいたします。市民ワークショップも行いますので、そのワークショップでいただいた結果も組み入れながら修正して、次の委員会までにお持ちしたいと思っています。資料の中でワークショップは午前中の開催になっていますが、午後の15時スタート、17時終了の2時間の枠で想定をしていると訂正させていただきます。もし、委員の皆様も参加いただける方がいれば、ぜひお待ちしております。

事務局 こちらの日程は、広報2月号に公表しますので、1月27日か28日ぐらいから市民の皆様に配布されることになります。

委員長 ありがとうございました。では、最後の議題として、今後のスケジュールをお聞かせください。

事務局 本日、鎌倉市観光基本計画推進委員会の第4回目でした。2月に開催予定のワークショップの意見と本日いただいた意見を組み合わせ、2月末、3月上旬を目安に骨子案を完成に近づけていこうと思っています。次年度は、実施計画の個別の取り組みや、具体的なKPIの検討を進めていこうと思っています。そちらが計画素案の策定というステップだとうご理解いただければと思っています。またその

先は、パブコメを実施しつつ最終版を作っていく形で進めていこうと思いますが、今年度は、骨子案を作り切るということがゴールと考えていますので、引き続きよろしくお願いいたします。

— 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 では、以上で議事終了かと思しますので、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。