

第1回 鎌倉市観光基本計画進行管理委員会 会議録（公開用）

日 時：平成19年11月19日(月) 15:00～16:45

会 場：鎌倉市役所 第二委員会室

出席委員：アルバレス委員 中根委員 藤井委員 藤川委員 古谷（ふるたに）委員
古谷（ふるや）委員 牧田委員 松尾委員

出席職員：石渡市長（委員、職員自己紹介まで）

相澤部長 譲原次長 嶋村課長 中野課長補佐 鈴木主事 荻田職員

議事の概要：1．市長あいさつ

2．委員自己紹介

3．庶務事項

（1）委員長・副委員長の選任

（2）会議の公開について

4．審議事項

（1）委員会の役割、審議方法等について

第2期基本計画の概要、推進体制について

（2）平成18年度の実績報告について

5．その他

1．市長あいさつ

本日はご多忙のところ鎌倉市観光基本計画進行管理委員会にお集まりいただきまして誠にありがとうございます。日頃より、本市の観光行政にご支援、ご協力を賜り、また本委員会の委員をお引き受けいただき、重ねてお礼申し上げます。

第2期観光基本計画は鎌倉市観光振興推進本部の第1回会議を8月に開催、6つの個別検討部会も今後動き出し、推進体制が整ってきます。

観光振興の課題は、現在の少子高齢化や地方分権が進行する中で鎌倉の今後のまちづくりの大きな課題であると認識しております。

本委員会では、基本計画の進捗状況の評価・検証を行っていただくこととなります。各主体が推進するアクションプランについて検証し、それを次の取組みに反映させていくという、推進体制の一役を担っていただきます。

前計画における、進捗状況の把握が不十分であり、詳細な検証が行えなかったという大きな反省点を踏まえ、進行管理を行っていただき、さらに今後の取組みに向けての提案等をいただきたいと思います。

本委員会のご議論が実りあるものとなりますよう、皆様のご協力をお願い申し上げます。

2．委員自己紹介

～ 以下 委員、事務局自己紹介～

市長退席

3 . 庶務事項

(1) 委員長・副委員長の選任

委員からの推薦により委員長に古谷知之委員が、また委員長の推薦により副委員長に中根裕委員が選任された。

委員長：

皆様のご協力をお願いしたい。昨年の観光基本計画策定委員会の委員長から、引き続き進行管理委員会の委員長を務めさせてもらうがよろしくをお願いしたい。

副委員長：

古谷委員長をサポートしていきたい。

(2) 会議の公開について

事務局：

会議の公開について、ご説明いたします。鎌倉市では、こちらのような審議会等の場合、特別の事情が無い限り公開することが原則となっておりますので、委員のご了解が得られれば、次回会議から広報かまくらやホームページを活用して、傍聴者の募集を行いたいと考えています。また、傍聴があった場合、委員と同じ資料を配布することになります。

次に、委員会の公開と合わせ、ホームページ上で、委員会の審議経過や会議録などを公開していきたいと思っています。その際、会議録は、発言の委員名は伏せ要点筆記のレベルとなります。

4 . 審議事項

(1) 委員会の役割、審議方法等について

事務局：

それでは、お手元の資料1に沿って、第2期鎌倉市観光基本計画の推進体制等について、ご説明させていただきます。表紙をめくりまして、最初のA3のページになります。こちらは、本年2月に策定いたしました第2期の観光基本計画の概要をまとめたものです。

簡単に説明いたしますと、左上の基本理念は、「住んでよかった、訪れてよかったのまちづくり」で、平成8年に策定された第1期計画の基本理念をそのまま踏襲してものです。

その下、計画のめざすところ、目標として、3つ設定しています。

ひとつは、「鎌倉らしさにこだわる観光の実現」として、鎌倉らしいもてなしに取り組むなどのソフト的要素の目標、二つ目は、「伝統と快適性が調和した観光空間の実現」として、歴史的な遺産の保存や良好なまち並み景観の保全、快適な都市空間の整備などのハード整備の目標、さらに三つ目は、「地域が一体となった観光振興の連携と推進」として、こちらは右側の「推進・進行管理」のところにあるイメージのとおり、ともすれば、これまで観光事業者や関係団体、行政などが一方的に観光客に接してきたイメージを払拭し、観光事業者等に加え、寺社や生産者、さらに市民など皆で観光客に向き合っ

いこうという目標になっています。

図の真ん中に移りますが、その目標を計る指標としては、まず観光客の満足度と市民の観光振興に取り組むことに対する満足（納得度）を設定し、それらの満足度合いを高めることを第一としています。

次に、観光客数などですが、観光客数と海水浴客数は、あえて数値を示さず現状値以上をめざすこととし、宿泊客数だけ、滞在型観光の推進などの観点から具体的な数値を示したものになっています。

そして、右側下の段の推進組織として、各主体の代表による「推進本部」や個々のテーマごとの「検討部会」の設置、今回、皆さんにお集まりいただいた「進行管理委員会」を立ち上げることによって、いわゆるPDCAサイクルに基づく進行管理をきちんと行うというところまで、踏み込んだ計画になっています。計画の概要については以上です。

続いて、具体的な推進組織、体制について2ページから順に説明させていただきます。

先ほど、ご説明したとおり、この計画は、PDCAサイクルに基づき、企画立案・意思決定し、具体的に取り組みを実践し、さらに客観的な評価を行い、意思決定に反映されていくという流れを年度ごとに回していこう体制を構築することとしています。

したがいまして、左側上段の「鎌倉市観光振興推進本部」は、いわゆるPプランの組織として、鎌倉市全体の観光振興に関する意思決定機関として、この8月に関係団体の代表者の方々に集まっていたいで設置したものです。

さらに、ページ中央に「個別検討部会」というのがあります。これは、本部の下部組織として、テーマごとに具体的な検討や取り組みを行う、いわばDドゥの実践組織となっています。

第1回の本部会議で、「鎌倉花火大会」「鎌倉まつり」「ホスピタリティ」「国際観光」「観光客マナー」及び「安全安心」の6部会の設置が承認され、現在その立上げにむけて調整を進めています。

今後も、課題などが提起されれば、部会の数は増えていくものと思っています。

これらに対し、上段右側にあります、この鎌倉市観光基本計画進行管理委員会は、推進役とは別に一歩離れた立場での評価など「チェック」を行うCにあたる組織として位置付けております。

また、ページの一番下には、観光基本計画庁内連絡会議とありますが、こちらは観光に関連する庁内の関係課長に集まっていたいで、本部や委員会との情報交換・連携を密にしていくために立ち上げております。

こうした組織がうまく連携しながら、企画立案・意思決定、実践、評価、見直しというサイクルを確立し、推進していけたらと考えております。

資料の3、4ページをご覧ください。

こちらは、それぞれの組織ごとの大まかなスケジュールを示しています。8月の本部会議に提示したものと同じものなので、この委員会の立上げが1ヶ月ほど遅れてしまっているのが現状です。申し訳ありません。

全体のスケジュールとしましては、本部会議を年2回ほど開催し、それに合わせてこの委員会も2回、場合によっては3回程度開催させていただくようになると考えています。

資料の5ページ以降は、推進本部の設置要綱、ページめくりまして、7ページに推進本部の委員名簿、右側8ページには、6つの個別検討部会のうち、先行して設置を予定している「鎌倉花火大会」「鎌倉まつり」及び「ホスピタリティ」への委員の推薦依頼状況を一覧にしています。

9、10ページに移りますと、本委員会の設置要綱と委員名簿、さらに11ページ以降に庁内連絡会議の設置要綱と委員名簿がついておりますので、お時間あるときにご覧いただければと思います。

さて、この委員会の役割、議論の進め方についてですが、この委員会は、先ほどご説明のとおり、観光基本計画の進行管理を行うことが目的となっておりますので、常に前年度の実績に対する事後評価を行っていただくことになります。

今年度は、18年度の実績に対する評価、20年度は、19年度の実績に対する評価というながれになります。

そこで、どういうスタンスで評価・検証を行っていくのかということになりますが、その点は、ぜひ皆様でご議論いただいて、共通認識を持っていただきたいと思います。

そうは言っても、何かたたき台がなければ、議論していただくのも難しいと思いますので、一応事務局で考えているイメージを説明させていただきます。

事務局としましては、この観光基本計画が行政だけの取組みを明記した計画ではなく、地域全体で観光振興に取り組もうという、各主体の役割も示した計画となっておりますので、単純な行政の事業に対する評価方法は馴染まないと考えています。

また、通常の行政の事業に対する評価は、別途市の経営企画課が外部評価を取り入れ行っておりますので、この委員会では、その部分に注力する必要はないと考えています。

むしろ、観光振興という分野から、事務局が提示する「実績報告」をベースに、一応の進捗に対する評価・検証は行うものの、その評価の基準は、もう少し広い神奈川県や日本、国際的なレベルでの観点から行っていただく方が、より良いのではないかと考えています。

その上で、鎌倉市の取組みで欠けている部分への指摘や課題解決方法の提案、10年、20年の将来を見据えた提言などに結び付けていただけたらと考えています。

委員長：

観光基本計画の評価にとどまらず、次年度の提言につながるよう、まとめ方も含めてご意見を出していただきたい。

この進行管理委員会が設置された理由として、第1期観光基本計画では、観光客数の増加計画について等の計画を作りっぱなしで、事業についての評価がなく、地域観光のガバナンスが確立していなかった。昨年、観光基本計画を見直すにあたって、PDCAサイクルの導入や、役割分担の見直し、量から質への転換などの見直しを図った。この進行管理委員会では、推進状況を逐一チェックし、修正すべき点は修正する形で進めていきたい。

副委員長：

観光に関するコンサルタントをこれまでいろいろ手がけてきたが、行政の計画として、このような目標を設定した意義、例えば量より質の向上を目指すことや行政の取り組みの進み具合をここまで公開して審議できたことは、観光の分野で初めて。今後、市全体の目指すところを観光の中でよりよく実現できるか、幅広い目で見えていく必要がある。まちづくり等を一体として進めていこうという推進方法についても、今後内外から注目されると思う。

委員：

観光基本計画はすばらしいものに出来上がっているが、現場に帰ってこの計画を説明してもなか

なか理解してもらえていない。

商工会議所の観光部会において、観光が産業として成り立っていくにはという議論のなかで、予算を計上し調査を行うこととなった。これらによって裏付けられたものと、今までの観光と違う概念の観光についての共通理解を深めることが非常に重要。そのために、事業者、観光客に対し調査を行い、それぞれの見方や意識の違いを把握していきたい。

また、この計画には多くの団体が集まっており、観光の概念のとらえ方についての合意形成が大きなハードルになると思う。

委員：

観光産業の貢献度について、具体的な数字で説明できないため、観光へ携わっていない人に十分理解してもらえていない。数字で第三者に理解してもらえるよう統計を取っていく必要がある。また、イベント効果の見方についても考えていきたい。

県では観光条例をつくる動きもある。それらも進めながら、目に見えるような貢献が行えるような仕組みを作っていく必要がある。

委員：

世界遺産登録推進などでもそうだが、団体の数は多いが、実際コアになる部分は数団体。そうなるか一体誰に知ってもらいたいのか分かりづらい。

地域密着型の観光を進めていくうえで、「住んでよかったと思えるまち」という目標は興味深い。観光地として生活者との共存はできると思う。また、来訪者が何を不満に感じているかを調査する必要がある。WEBのアンケートと来訪者へのアンケートの満足度の違いについても見ていく必要がある。

委員：

鎌倉に来たときに、メディアで取り上げられているものとのギャップがある。素晴らしいサービスを受けているにもかかわらず、期待が大きい分満足しない人も多いのではないか。鎌倉はイメージを作りやすいまちであり、作り手も描き易い。そのイメージに少しでも近づけていきたい。

委員：

鎌倉に来てイメージと違うという話はよく聞く。顧客満足というのは、期待値より大きければ満足となる。鎌倉に期待されているサービスは一般的に言われているものより高いということについて、観光に携わっている方々の自覚がまだまだ足りない。

地域一丸となった取り組みで、観光客にとっても生活者にとっても良い町にするといった目標については新しい発想で共感できる。それをどこまで実現できるかを見ていきたい。

観光協会が独自に開催してきたイベントに関しても、推進本部の個別部会で取り組んでいただけるということなので、見守っていきたい。

委員：

WEBアンケート、来訪者アンケートについては回答していただけるのは好意的な人が多いと思われるので、事業者からの数字があがってくると現実的な数字が出てくると思う。自分でも鎌倉のま

ちはとてもよいところと感じている。観光客には、鎌倉のいいところを感じてもらって満足して帰ってもらいたい。

委員長：

ご意見を伺っていると、ポイントの一つは、産業として観光を見た場合、鎌倉の観光について誰に対してどのように説明するのかという点で、分かりやすく説明する仕組みを作っていくこと。二つ目は、市民にも鎌倉の観光について理解してもらうこと、ではないか。どういった数字、評価項目で評価していくべきかを検討していくことにも関わってくる。

(2) 平成 18 年度の実績報告について

事務局：

資料 2 「第 2 期観光基本計画 平成 18 年度実績報告」に沿って説明いたします。

平成 18 年度は、基本計画の策定に取り組んでおりましたので、推進本部として、特に具体的にこういった取り組みを行ったという実績はありませんので、統計データのみをまとめたものになっています。

右側 1 ページに、目標指標に関する実績として、6 つ（実際には 5 つ）の指標に対する実績数字をまとめてあります。

これらが、基本計画に設定された目標指標となりますので、各年度の実績数値が進捗状況を評価していただく基本的な項目になると考えます。

ページめくっていただいて、2 ページをお開きください。

【指標 1, 2 観光客の意識】として、観光客を対象としたアンケート結果による鎌倉観光に関する満足度を指標化したものです。

直接聞き取り調査をした来訪者アンケートと、観光課のホームページから受け付けた満足度アンケート集計したもので、両者を平均して、66.8%になりました。

計画策定時の 59.2% に比べまして、7.6 ポイントの増加となっています。

3 ページには、それぞれのアンケートの季節別の分析、4 ページには、全体としてのほかに、「街なかの誘導サインなどについて」「公衆トイレについて」と「観光施設や商店等の対応について」個別にアンケートした結果を掲載しています。

5 ページをご覧ください。【指標 3 市民の意識】として、市の経営企画課が第 3 次総合計画に関する市民意識調査として、「観光に高い魅力と独自性のあるまちだと思いますか」との問いに「そう思う」と答えた人の割合で、計画策定時に 76.6%であったのが、今回 79.4%と 2.8 ポイントの増加となりました。6 ページにかけて、地域別、年齢別、世帯構成別のデータをまとめてあります。

7 ページをご覧ください。【指標 4 観光客数】となります。

こちらは、神奈川県の入込み観光客数調査に基づき調査しているもので、18 年度（実際は、暦年単位で集計しています）は、1846 万人と計画策定時に比べ、6 万人の増加となりました。

そのほか、暦年及び月別の観光客数をグラフで示しています。ページめくりまして、8 ページには、今年の 4 月に記者発表した際のコメントを掲載しています。

右側 9 ページに移りまして、【指標 5 宿泊客数】となります。

こちらは、先ほどの観光客数と同様に、入込み観光客数調査の際に調査している数字で、18 年度は 29.8 万人で、計画策定時の 29.9 万人に比べ、約 1000 人、0.3%の減少、ほぼ横ばいと言えるかと思います。その他は、観光客数と同様に、暦年、月別の宿泊者数をグラフで示しています。

10ページには、観光客のうち、日帰り客、宿泊客別の比較と主要な観光行事の人出をまとめてあります。次に、11ページに移りまして、【指標6 海水浴客数】についてです。

こちらは、観光課で毎年、6月28日から8月31日まで開設している海水浴場の浴客数を調査したもので、目標は、現状値以上ですが、18年度は、89.1万人で、前年より、約6万8千人、7.1%の減少となりました。海水浴客は、天候の影響をそのまま受けてしまう傾向にあります。暦年の海水浴客数のグラフ、昨年9月に記者発表した際のコメントをそのまま記載しています。

以上が、目標指標6つの実績値ということになります。

次に、13ページからは、アクションプランの進捗状況として、基本計画に掲載された関連する市の事業の進捗状況をまとめたものを掲載しています。

14ページから、横長の表になっておりますが、それぞれの実施事業のタイトルと所管する課、そして、上段の網掛けが当初の計画、下段の18年度の部分が、実際の取り組み内容となっております。

こちらにつきまして、お時間あるときにご覧いただき、何かご質問等あればお願いしたいと思いますので、説明は省略させていただきます。

26ページをご覧ください。観光課の事業実績として、観光課の予算額、18年度の決算額及び主な事業などを掲載いたしました。27ページには、観光資料の提供として、郵送や窓口で年間2500件近く対応したもののうち、学校関係に関する提供状況についてまとめたもので、提供先の地域的な分析を行っています。

28ページには、ホームページのアクセス数を、29ページには、鎌倉駅東口にあります観光案内所の案内件数などをまとめてあります。

30ページには、施設整備として、観光案内板、駅前などの総合案内板、地区案内板、辻辻にあります観光ルート板や主要な寺社等の門前にある名所掲示板の整備状況と、公衆トイレの改修状況、ちなみに18年度は鎌倉宮と報告寺の建替え改修を行なったことなどをまとめました。

31ページ以降は、その他の統計データとして、観光消費額、主要交通機関の利用状況、定期遊覧バスの状況、パークアンドレールライドなどの実績などと、来訪者と観光課ホームページでのアンケート結果のまとめを掲載いたしました。以上です。

委員長：

アンケートの手法について毎年変わっているのか、計算の仕方もふまえて参照できるよう資料に表示してもらいたい。

委員：

観光客の定義について整理が必要ではないか。

事務局：

正式な定義はない。神奈川県観光振興対策協議会の入込み客数調査のなかで、標準の計算方法が決められているが、市民も観光客になりうる状況の中で、市民と観光客を分けることはしていない。この点について、鎌倉の観光を考えるうえで定義づけが必要なのかも含め議論していただきたい。

委員長：

入込客数は特定の観光施設に来る方の人数であり、観光施設の定義も必要では。

副委員長：

観光という言葉はあいまい。旅行する側はあえて「観光」という言葉を意識していない。観光の捉え方については、幅広く考えたほうが良い。鎌倉は大都市圏が間近にある観光地であり、日常の余暇の遊びも混在しており難しい。地方の観光地とは異なるため、捉え方が異なるのは当然。

委員：

メディアで取上げられた商品を買いに来たというのも、観光の範囲に入ると思う。鎌倉で何かを楽しむために訪れるというのも観光として考えてもよいのではないか。

委員：

観光ということでアンケートをとった場合、20代と60代とでは観光に対する意識が異なり、本部会議と進行管理委員会とでも解釈の相違があると思われるので、整理が必要ではないか。

委員：

WEB アンケートのサンプル件数は掲載しないのか。調査件数に対する割合がないと正しく判断できない。

委員：

入込み調査については、ここに載っている施設以外の数字はないのか。

事務局：

県の入込み調査の地点調査で選ばれた場所になっているので、把握しているのは掲載してある施設のみ。寺社等の有料施設については、把握はしているが個々には公表しない約束になっているので、個々には載せていない。

副委員長：

観光施設の数字の合算を入込数値とするこの手法は、県全体の方針なのか。

委員：

定点観測については年4回、市町村と話し合っただけで適当と決めた施設で行っており、統一的に行っている。ただし観光施設の変化もあるので、定点観測施設の変更については、各市町村と相談のうえ考慮している。県の入込観光客数調査は、宿泊施設、有料入場施設、海水浴場（日帰り）、地点調査（日帰り）等のカウントしたものを合算している。現在、統一的に行っている調査である。

副委員長：

この手法は改めることを検討された方がよいのではないか。経年的な変化の数字という意味では正確ではあるが、あまり現実的ではない。鎌倉駅の乗降客数のうち観光客がどの程度かなどから、鎌倉市としての手法を持った方がよい。

委員：

観測地点も、今後 10 年を見据えて見直す必要があるのではないかと。数字の出し方についても、根拠を分かりやすくしたほうが良い。

委員長：

どのくらいの幅を見たらよいか、どの程度の誤差を含んでいるかなどの情報は出した方がよい。

事務局：

海水浴客数については、監視員が 1 日何回かカウントしているのである程度正確。また、有料施設については、入館者数などの数字があり正しい数字が出ている。それ以外については、ある程度概数をもとに推計している。

鎌倉市としてここだけは正確な数字を押さえておきたいというのは、将来的には必要。

副委員長：

アンケート中のどの観光施設に立ち寄ったかというデータと、有料施設の入場者の比較から全体を把握する方法もある。

委員長：

施策の重点項目については正確な数字を押さえて、それ以外については、ある程度幅を持たせていいのでは。この点については、今後議論していきたい。

副委員長：

第 2 期観光基本計画を策定した後、市民への広報、啓蒙についてはどういう取組みをしたか。

事務局：

H P、広報かまくらでの広報、市政モニターや N P O 団体等への説明会を行った。また観光課カウンターに常に観光基本計画の写しを置いており、持ち帰れるようにしている。

委員長：

次回は評価書、あるいは提言書のたたき台を用意して、本年度の評価をどうするか、あるいは来年どう評価したらよいかをご意見いただきたい。

委員：

何を評価するのか。

委員長：基本的には目標指標に対する実績。

副委員長：

質の評価をどのように評価したら良いかが重要ではないか。質は C S だけではなく、宿泊への利用形態の変化なども既存の数字で取れるのか等も見ていく。

委員長：

満足度をどう上げていくか、そのためにどうしたらよいか。不満のある方を「やや満足」以上に持って行きたいなど。あるいは満足度についてももう少し細かく見て、ターゲットごとに分析する、とか。こういった議論になるかと思う。

委員：

個別部会については論じないのが原則なのか。

事務局：

来年度になれば19年度の個別部会の活動内容が報告できるが、今年度については、18年度に個別部会の活動がないのでそこまでは出来ない。

委員：

推進本部の進行状況の報告があると、理解が深まると思う。

事務局：

基本的に事後評価を行うので、来年度には19年度の推進本部や個別部会でどのような活動がなされているか報告出来る。

委員長：

評価するタイミングがこの時期で良いのか、ということも検討する必要がある。
次回については、事務局と議論したたき台を持ちよってやらせていただきたい。

5．その他

事務局：

次回については12月25日、26日のどちらかで調整させていただきたい。

委員長：

以上で第1回の委員会を終了します。長時間にわたりありがとうございました。