

第3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20年7月4日(金) 10:00～11:45

会 場：鎌倉市役所 第二委員会室

出席委員：中根副委員長 アルバレス委員 久能委員 菅尾委員 牧田委員 松尾委員
藤川委員 鷺尾委員

出席職員：相澤部長 梅澤次長 池田課長 中野課長補佐 木田主事 荻田主事

傍聴者：なし

議事の概要：1．開会あいさつ

2．庶務事項

(1) 会議の公開等について

(2) 委員会の運営等について

ア．委員会参加希望者の対応について

イ．委員会のスケジュールについて

3．審議事項

(1) 平成19年度の実績評価について

4．その他

(1) 次回日程確認

(2) その他

5．閉会あいさつ

1．開会あいさつ

新任委員及び事務局職員の紹介とあいさつを行った。

2．庶務事項

(1) 会議の公開について

事務局から資料の確認、傍聴応募者なし、前回の会議録の確定と送付について説明を行った。

(2) 委員会の運営等について

ア．委員会参加希望者の対応について

事務局：

本年2月に、観光課あてに、この委員会に参加したいとの申出が1件市民の方からございましたので、その方の取り扱いについて協議をお願いしたいと思います。

この進行管理委員会をはじめ、市が設置する審議会などの付属機関と呼ばれている委員会、推進本部などの組織は、設置の際に、委員の人数、構成などについて、それぞれ設置要綱を定めて決めています。

この委員会は、定数15名で、現在員は10名となっておりますので、定数上は、まだ余裕がある状況となっております。

一方、委員の構成については、学識経験、観光関係団体、観光事業者などからの推薦と公募市民となっておりますので、この方の場合、公募の市民という位置付けになります。

このため、現時点では、委員皆さんの了解が得られれば、定数から見ると参加可能ということになります。

しかしながら、特定の個人の方を公募市民という枠で委嘱することは出来ませんので、この場合、あらためて広報等で市民委員募集を行い、選考委員会を経て決定していきますので、この方が採用になるとは限らないということになります。

事務局としては、審議を円滑に進めるため、任期2年（再任ありますが）の間は、委員を固定したい。定数上は余裕がありますが、構成のバランス等を考慮すると現状の構成が望ましい。と考えます。いかがでしょうか。

なお、委員会に対して意見を申し上げたい。といった場合はできるようになっております。インターネットでも会議を公開しておりますし、資料もお渡ししておりますので、ご意見がある場合は、私どもに文書で提出していただいて、次の委員会で皆様にお諮りしてご審議いただくようになります。従いまして、意見が閉ざされてしまうということはありません。

副委員長：

パブリックコメントというかたちで、委員の皆様以外でもご関心やご意見などがあれば吸収していけるということですが、何かご意見はございますか。（「意見なし」の声）よろしいですか。

では、次に（2）のイのスケジュールについて、再度、事務局のほうからよろしく願います。

イ．委員会のスケジュールについて

事務局：

資料1の3ページをご覧ください。推進体制の概要をまず説明いたします。第2期観光基本計画を着実に推進する、PDCAサイクルに基づく進行管理を行う体制として、図にあるような組織を設置しています。

左上の印が、「鎌倉市観光振興推進本部」で、鎌倉市全体の観光振興に関する意思決定機関となります。

その下、印個別検討部会は、個別のテーマごとに具体策の検討を行う組織で、現在7つの部会が設置され、具体的な検討が進められています。

その隣、印個別イベントは、地域レベルで文化・観光行事（イベント）に取り組んでいる皆さんのことを示しており、市民レベルでの協力・連携を図れるように、その組織化に取り組んでいるものです。

これらに対し、右上の印「鎌倉市観光基本計画進行管理委員会」が、この委員会で、本部、個別検討部会とは一歩離れた立場から、評価や提言等を行っていただく組織となります。

さらに、表の一番下の、市役所の関係各課長で構成する「観光基本計画庁内連絡会議」

を加えまして、全体の推進体制として確立したものです。

資料が変りまして、資料3「平成20年度活動予定」をご覧ください。

表紙めくりまして、1ページに先ほど説明した組織の年間のスケジュールを示しています。

左側、推進本部は、5月と10月の開催で、5月は当該年度の取組み、10月は前年度の評価結果と次年度への取組みなどについて審議を行う予定になっています。

このため、この進行管理委員会は、前年の評価と次年度への提言等を審議していただくことから、この7月から9月にかけて3回開催。その他の個別検討部会や個別イベント、庁内連絡会議は、随時の開催となっております。

委員会の詳細は、右側に委員会スケジュールとしてまとめておりますが、一応年3回の審議で、1回目は、前年度の実績に対する評価、2回目は、評価のまとめと次年度に向けた提言部分の審議、そして、3回目で評価報告書としてのまとめをお願いしたいと考えています。

非常に短期間での審議になりますので、会議の合間をメール等で確認させていただきながら、なんとかまとめていただければと思います。

また、場合によっては、10月の本部報告を前年と同じように中間報告として行うことも想定しておりますので、あくまで目安としてご理解いただければと思います。

なお、委員会後の予定としては、鎌倉市の観光事情<平成20年度版>を早期に確定しまして、その後、12月か2月議会で報告し、順次公表していくこととなります。

副委員長：

今、事務局から進行管理委員会や観光振興推進本部等の体制、日程等の説明がありました。今年度のスケジュールは、進行管理委員会を3回行なって、19年度の評価を行うとのこと。この点につきまして、ご意見、ご質問はいかがでしょうか。

進行役の私からで恐縮ですが、スケジュールが夏から秋にかけて集中しているというのは、21年度に進行管理や評価を反映したいということと、21年度の予算の問題があるから、ということですか。

事務局：

事務局としてはそこを強く意識しております。お忙しいところ申し訳ありませんが、よろしくお願い致します。

ただ、前回もそうでしたが、本部会議に出すときに評価が固まっていなくて、中間報告という形で報告をした経過もあります。日程的に無理であれば、その時点までの中間報告を出しても問題はないと思っています。その場合、日程が若干ずれて確定の作業をしていくことも十分にあり得ると思います。

委員：

この19年度の実績概要の3ページの本部組織で、すでに動き出している組織があるんですね。もちろん観光の活動はいろいろな組織でやっていると思うのですが、このあたりの現状把握はどうしていますか。例えば、観光協会のイベントなどの情報を共有化するための手立てがあるのかどうか、ということ。要は机上の空論になってしまわないようにするためです。事務局として何かお考えはありますか。

事務局：

後ほどの実績の中でも触れる予定になっておりますが、推進本部を中心とした推進体制をつくりました。これからは、行政や推進本部、地域が一体となって情報共有して、下まで浸透していくようにしたいのですが、現在は様々な団体が観光振興に向けた活動を行っています。藤川委員がおっしゃったとおり、それぞれの団体ではいろいろな取り組みをしており、当然それを洗い出してみようということで、現在、各団体に、昨年度観光振興に取り組んだことを教えていただきたいということで調査を行っているところです。次回にはある程度報告できると思います。

副委員長：

私も個別検討部会、個別イベントは鎌倉の観光振興の核の部分ですし、もちろん重要だと思います。また、観光は、まちづくり、まちぐるみで進めようという時代ですので、そういう活動や動きも取り込んでいくことも大事なことだと思います。

他によろしいでしょうか。では、次の審議事項に移ります。

3．審議事項

(1) 平成19年度の実績評価について

事務局：

資料1をご覧ください。あらかじめご了承くださいたいのですが、今回の資料は、現時点で揃った部分までを提示しており、まだ各課の取組みや関係機関のデータなどが揃っていません。次回までには、揃えられると思いますので、ご了承ください。では、表紙をめくりまして左側2ページになります。

19年度の実績ですが、19年度は、さきほどからご説明しているとおり、19年3月に策定した「第2期観光基本計画」を着実に推進するための体制作りに取り組んだ1年でした。推進本部、7つの個別検討部会、個別イベント対象のセミナー、庁内連絡会議さらにこの委員会とPDCAサイクルを回すための体制は固められたと認識しています。

また、PDCAサイクルを回すために重要となる「鎌倉市の観光事情<平成19年度版>」も当委員会のご協力を得て無事に発行できましたので、今後は、具体的なデータを基にした議論が出来るようになったと思います。

なお、推進体制の全体図、各組織の開催状況などは、3ページから4ページにかけて紹介しています。また、各組織の委員名簿についても、資料2「19年度実績概要資料編」の1ページから5ページにかけて掲載しておりますので、参考にご覧ください。

資料1に戻りまして、4ページをご覧ください。

観光課の実績概要として、18年度、19年度の実績をまとめてあります。新たなものなどを紹介しますと、先ほど説明した観光基本計画の推進、広報宣伝としては、ハングル、中国語版のパンフレットの増刷、観光案内業務としては、鎌倉駅東口駅ビル内の観光案内所の移設(リニューアル)、外国人観光客向け観光ガイドの養成などを行いました。

観光施設では、海浜部分にある由比ガ浜滑川と材木座第二(豆腐川)の2つの公衆トイレの建替えと由比ガ浜大通りの民間ビル新築にあわせ、事業者の協力を得て、市内で初めてとなる賃貸借方式による新たな公衆トイレの設置を行いました。さらに、観光ルート板や名所掲示板などの多言語改修にも取り組みました。

また、観光協会への支援や各種観光行事への補助、広域連携による県外誘客キャンペーンなどにも取り組みました。

なお、各課のアクションプランについては、鎌倉市の総合計画の進行管理と同時に行いますので、来月中旬までには、まとめられると思います。

また、今年度から行政以外の取組みについても、積極的に紹介していこうと考えています。本日参考として配布しております、鎌倉商工会議所青年部の提言書「暮らす人にとっても訪れる人にとっても居心地の良い鎌倉」、鎌倉観光関連産業調査実行委員会・・・こちらは商工会議所の観光部会が中心になっています・・・が行いました「鎌倉観光産業調査の報告書」の2つですが、いずれも鎌倉市の観光振興に何か役立てることはないかと独自に取り組んだものでございます。

こうした取組みについては、現在、推進本部の構成団体宛の紹介をかけておりますので、このほかにもいくつか紹介できるのではと思っています。

次に、目標指標の実績数値について説明させていただきます。資料の8ページをご覧ください。

観光客の満足度は、70.2%と前年より3.4ポイントの上昇となり、17年度の策定時点から連続しての上昇となりました。市民の満足度は、前年より1.8ポイントの減少となりましたが、策定時とほぼ同じレベルなので、現状維持と判断することが出来ます。

主な要因としては、やはり、公衆トイレの建替え改修や、観光ルート板、名所掲示板などの多言語整備など、観光客が直接目にふれる部分の改善が進んだことで、好印象を得る結果につながったのではと考えられます。

また、観光客数は、1,869万人で、策定時の1,840万人を上回る人出となりました。このことが宿泊客数の増加傾向とも繋がっていればとも思います。

海水浴客数は、好天に恵まれ、8.7万人(対前年比9.8%の増加)の増加となりました。

9ページ以降には、それぞれのデータをグラフ等で紹介しておりますので、細かい説明は省略させていただきます。

なお、12ページをご覧くださいますと、今回から新たなデータとして、旅行事業者いわゆる代理店を対象にアンケートを実施し、プロの目から見た意見を集めてみました。

今回は、関東とその周辺の150社を対象に実施して、17.6%の回答率でした。項目は、観光客の満足度と同様にして行ったところ、「公衆トイレ」と「市内の交通機関、移動のしやすさ」について、いずれも観光客の満足度より大変低い結果となりました。「公衆トイレ」で観光客は31.9%、旅行事業者が16.0%。

「交通機関等」が観光客で38.7%、旅行事業者で16.0%となっています。

これは、資料2の資料編の最後の22、23ページにいただいたコメントを掲載していますが、やはり団体ツアーという立場からは、トイレの数、バスの駐車場に関するものが多かったのが特徴的でした。この代理店アンケートにつきましては、今後も続ける予定にしております、対象代理店数も増やしたいと考えております。なお、同じ資料編の13ページから、観光客WEBアンケートの際に寄せられたコメントについても掲載しておりますので、この後の議論の参考にしていただければと思います。以上で、説明を終わります。

副委員長：

平成19年度の実績評価の説明ありがとうございました。これについて、ご意見、ご質問は何かありませんか。

委員：

観光案内板などの整備を行い便利になったとの説明ですが、たとえば、江ノ電に乗ってみても、大仏や長谷寺のアナウンスはあるが、文学館のアナウンスはありません。また、バスも同様で、文学館をお知らせする車内放送もないし、バス停の名称も文学館前になっていません。また、バスを降りて、どの方向に行けばいいのかわからないので、あの辺りでは道を尋ねられることが多いです。もう少し、バス会社の協力を得て、観光客に懇切丁寧に説明することはできないでしょうか。

もう一点、私は鎌倉のガイドをよく頼まれます。渋滞を考えて、北鎌倉駅までは電車、そこからバスを手配しようとするのですが、鎌倉市内には大型観光バスの会社がないのです。いろいろ調べた結果、市外の会社からバスを手配することはできましたが、鎌倉の道は狭いので、渋滞の原因になりかねません。鎌倉はパーク&ライドという試みを行っているのですから、大型バスについても、途中で中・小型のバスに乗り換えるような方法を考えても良いのかなと思います。

委員：

資料をみると、交通政策課との連携がないようです。大型バスの例もそうですが、市内の交通政策を、交通政策課と観光課で連携したほうが良いと思います。確かに、全国に先駆けて、パーク&ライドを行ったことは評価できますが、効果を発揮しておらず、とりあえず行っているだけ、という感じがします。このままでは先細りになっていくと思います。続けるのか、やめるのか、新たに組み立てるのかをはっきりさせたほうが良いと思います。このままだと実効性もなく、無駄だと思います。

パーク&ライドの良いところは、周辺までプライベートな車で来て、中に入るときに乗り換えてスムーズに移動できることですが、そこができていません。今後、その辺を組み込んでいけば良いと思います。

副委員長：

旅行会社の意見で、例えば、八幡宮のすぐ傍に着けられない、乗降する場所がなくて不便だ、ということが挙げられていますが、それらに全て対応していくことが正しいのかどうか、きちんと考えた方が良いと思います。これだけの資源、空間があるのに、何でも便利にするのはどうかと思います。

出雲大社では、大型バスの駐車場を参道の奥に作ったら観光客が参道を歩かなくなってしまい、参道の通りがシャッター通りになってしまった例があります。やはり、全体の交通と観光資源をどこまで守るかというバランスも大事ですので、交通政策課と観光課で話を詰めていった方が良いと思います。

それともう一つ、パーク&ライドを市民にも外の人にも知ってもらうのも重要です。最近環境に対する意識も非常に高いので、パーク&ライドを前向きに受け入れてくれると思います。

委員：

パーク＆ライドの導入に最初から最後まで携わった委員の一人として、お話しすると、当時、一部ハードにこだわったこともありましたが、当時と比べますと、今は情報技術が進んでおりますので、情報を積極的にアウトプットしていくべきではないか、お客さんにとって良い情報を観光協会などが発信することによって、それらの問題が解決するのではないかと思います。ただし、高齢者の方への配慮も大切です。

代理店が何を目的にした観光バスのツアーで、どういう意見があったか、というようなマトリックスをしていかないと駄目で、単なる意見の積み重ねだけだと判断を間違える可能性があるのでは、注意しないといけません。

副委員長：

このことは、鎌倉の根源的な課題で、非常に重要だと思います。

委員：

先ほどの久能さんのお話ですが、鎌倉はインバウンド型の旅行業者も、そのシステムももっておらず、これが大きな障害になっていると思います。例えば、ハワイなどでは、わからないことは地元の業者などに頼んで様々なことを手配してもらうことができるのですが、鎌倉にはそれがありません。成立しないのか、やる者がいないのかわかりませんが、整備をしていく必要があると思います。

あわせて、鎌倉は、テレビ等、様々なところで紹介されるのですが、鎌倉にとって良い情報を発信するシステムが不足しているように感じます。来る人任せの感が強いので、こちらから積極的に働きかけていく必要があると思います。そのような組織あるいは担当を設けるべきではないでしょうか。

委員：

旅行代理店の調査結果をみて面白いと思ったのは、公衆トイレの満足度が低いところです。これらの旅行代理店が今の鎌倉のトイレを知って回答しているのかなと思います。旅行代理店にもトイレを綺麗にしましたよ、というニュースリリースをしてあげるといいと思います。これによって違う結果にもなるのかなと。個人旅行者のトイレの満足度が高いのに、旅行代理店の満足度が低いということは、旅行代理店に情報を出していけばいいのかなと感じました。

それと、今年、神奈川県で観光のアクションプランを作成するため、大掛かりな調査を予定しています。鎌倉市は、神奈川県の非常に大きな観光資源の一つですので、いただける情報はいただいた方がいいと思います。

それから、小学生にもアンケートをとってみたいかがでしょうか。静岡県三島市では校外学習にきてもらった市外の小学生に感想文を書いてもらったそうです。それを市内の小学校に伝えて、自分たちのまちにはこんな良いところがあったんだ、と意識づけてもらう材料にしているそうです。

あと2つ、「撮れたて鎌倉」のアクセス数がすごく伸びていることは非常に良いことだと思いますので、報告書に盛り込まれたらいいかな、と思います。それから、鎌倉発着の事業者がなかなか現れないということですが、一時、観光協会が旅行業の資格を持っているかという問い合わせが多く寄せられました。八戸では、観光に興味のある地元の方が旅行業の資格をとって、八戸を案内するツアーを仕掛けていきたいと話されていた例があり

ます。鎌倉でもその可能性は十分にあると思いますので、そういうところに支援ができればいいと思います。

副委員長：

小学生にアンケートを行う件ですが、大きくなっても何回も鎌倉に来てもらうきっかけになると思うので、面白いですね。それから、ランドオペレータといいますけど、地元で根付いた旅行会社も今は第一種、第二種、第三種とあります。第三種をもつ中小の地元の業者は、今まで大手の業者が企画した商品しか扱えなかったのですが、法律が改正されて、制限はありますが、自前の企画を商品化することができるようになりました。唐津や稲取温泉では合同会社を立ち上げて、第三種の旅行業を取った例もあります。外の一般的な旅行者さんでも一般的な資源はわかると思います。でも、実際、地元で案内しないとわからないような商品やツアーは地元の業者が一つの仕組みとして行っていくことが良いと思います。

委員：

さきほどの小学生の話絡みですが、鎌倉商工会議所で、俳句&ハイクというイベントを5年ほどやっております。小学生の部もやっております。去年4000~5000校に対してダイレクトメールを送っています。それから、鎌倉検定の小学生の部を、かまくらこども風土記を絡めながらやっていく予定です。

委員：

最近、総合学習の一環として、観光だけではなくて、市内の工場などを見学する訪問学習を行う学校が増えていますが、現在は、直接学校や旅行代理店が個別に事業者にお問い合わせをしています。このような訪問を受け入れる企業の情報を取りまとめる窓口を観光協会や市などでやっていただければ、情報として発信しやすくなると思いますし、鎌倉の産業をみてもらうことで、新たな鎌倉ファンを増やすことができるのではないかと思います。観光したというより、そこで何か体験できたというところを開拓していただく方が良いのではないかと思います。

それから、由比ガ浜大通りのトイレについては、すごく画期的で、非常に評価できます。これはNPOだからできたのでしょうか、鎌倉で、このようなかたちで増やしていければ良いと思います。

もう一つは、個人の旅行者のことですが、喫茶店や土産物店で買い物をすれば、必ず綺麗なトイレを提供してくれますし、このような有償で入るトイレは、満足できるものだと思います。また、個人商店であれば、お店で「トイレを貸してください」と言えば、貸してくれると思いますし、トイレを綺麗にすることで、個人の方の満足度を上げることは可能だと思います。一方で、団体旅行は違います。団体では、時間が決まっています、その時間にトイレに行かざるを得ないので、トイレが足りない状況になってしまいます。それが一番のネックの部分で、観光客が集中する場所で解消していかないと、根本的にトイレ問題を解決することはできないと思います。トイレを綺麗にしていくことで少しずつ満足度は上がっていくと思いますが、限度があると思います。10あるトイレに100人が詰めかければ、そこで不満がでてきますし、難しいところです。

委員：

先ほど工場見学のお話が出ましたが、観光の評価を別の角度で見ていく必要もあるかと思えます。この評価には美術館や博物館のような文化施設の事例がほとんどありません。体験型の観光は効果的だと思いますので、そのあたりを考えていきたいです。

それから、評価の上では日光や箱根など、他の観光地との比較も、今後はしていかなければならないと思います。日光は世界遺産ですし、箱根は同じ県内でも非常に強い観光地です。たとえば、日光では世界遺産のブランドを前面に押し出していますし、箱根は文化施設へ誘導する看板などのサインがデザイン的によく整備されていて、見習うことが多いです。それらを多様な文化の鎌倉に応用できるかといった視点も、評価に組み入れて考えていきたいと思えます。

委員：

お手洗いの問題ですが、良い情報は伝えていかなければ伝わらないという話で、トイレを新しくしたのに、毎日通る乗降客が気づかなかったという横浜駅の例があります。市内の景観の問題もあると思えますが、例えば、トイレがある程度離れた場所からもわかるように、「トイレまで 100 メートル」みたいな看板をつけてあげれば不安感も減ると思えます。あとは様々な情報にトイレ情報も積極的に載せていくとか、そういう良い情報を積極的に流すということも一つの方法だと思えます。

スペインではトイレに鍵がかかっている、お店の人に鍵を借りないと利用できないカフェなどがあります。また、オランダにしるトイレの番をする人にチップを払う有料トイレがありました。つまり、トイレが有料であっても、利用したいときに利用できるようにしていった方が良くと思えます。

委員：

観光産業調査報告書の 47 ページをみていただきたいのですが、ここにトイレのことが書かれており、これが全てではないのですが、事業者の中にはこのような意識を持っている人もいます。本年度もこのアンケートを青年会議所や商工会議所の皆さんにご協力を得ながら、オフシーズン、ハイシーズンと継続してとっていきまして、シーズンごとの事業所や来訪者の意識の変化を探っていきますので、参考までにご覧ください。

副委員長：

先ほどから、交通渋滞やトイレ問題が指摘されています。トイレの整備はすぐできる話ではないし、ある一定人数の団体の使用に耐えうるトイレの場所は限られてきます。ですから、旅行会社にもその情報を知ってもらい、対応してもらわなければなりません。

それから、由比ガ浜大通りのトイレのような、ボランティアトイレは良いとは思いますが、それに頼ることは本末転倒だと思います。まちぐるみで、おもてなしの一環として行うことはいいのですが、それがあるからいいということにはなりません。やはりトイレを順次整備すること、そしてその情報を伝えていくことが必要だと思います。情報を発信してあらかじめ知ってもらうことで、認識というか事前の安心感に繋がっていくと思えます。

委員：

情報の発信については、混んでいる場所とか時間、トイレの情報などを、まちの観光プロデューサーのような方が、ホームページなどで、一括に行うようになれば、いろいろなことがみえてくると思います。また、そのホームページが観光協会や企業などのホームページとリンクしていて、そこにいけば今日のホットな情報が見つかる、となっていけば更に良いと思います。今は記者クラブのようなものはありますが、情報系の人が集う場がありません。グーグルやヤフー、ポータルサイトの人たちが集う場、信頼関係を築く場がないので、集う場を作ることによって、お互いがお互いに手を繋いでいく。これによってかなりのことが解決できるのではないかなと思います。

委員：

今、藤川委員からお話のありました渋滞の件ですが、渋滞を知らせる赤い表示のある案内板は八幡宮周辺にないのでしょうか。あれば渋滞回避に役立つと思うのですが。

副委員長：

基本的には県警なり、道路管理者になると思います。渋滞を回避させるための赤表示というのは積極的な情報アピールですし、同様に、トイレの話でも、ここにトイレがありますよ、といったプラスの面をアピールしていくことは大事だと思います。しかし、プラスの面だけをアピールするのではなくて、ここからはトイレがありませんよ、といった情報も知らせる必要があるし、大事だと思います。

委員：

市で配布しているマップに、トイレは記載されていますか。

市民経済部長：

もちろん、記載しております。ただ、新しいトイレですよ、といったことまでは記載しておりません。車椅子対応かどうかはわかります。

委員：

例えば、これからまち歩きをする方が、歩き始める前に、トイレに行ったとしますよね。その手洗い場に、トイレの位置を記した観光マップみたいなものがあれば、その方の不安もかなり解消されるのではないのでしょうか。また、市内の各トイレにこのようなものがあると非常に良いと思います。

副委員長：

3、4年前に国土交通省の観光事業課で、バリアフリーと観光の推進事業をお手伝いさせていただいたことがあり、車椅子の方や聴覚障害の方でも旅行が経験できるようにということでしたが、やはり全てに対応させることは無理なんです。できる、できないをはっきりさせて情報を公開する。ここはできない、という未整備な情報も開示していくことが大切です。問題は、情報をどこが集めるのか、ということですが、これは必ずしも行政が行わなければならないとは思いません。情報が横断的に集まるような仕組みをつくるのが大切だと思います。

委員：

ウェブ情報は今、過渡期なので、手を繋ぐことすらしてないのが現状だと思います。この辺を是非意見として付け加えられたらいいなと思います。

副委員長：

今、地域の重要なテーマになっているのは、地域コンシェルジェだと思います。観光事業者や他の分野の方々が情報をコンシェルジェに集約してお客様へ伝えるとともに、自分たちも支えるという仕組みをつくる。これができれば、先ほど松尾委員がおっしゃったような、分散している文化施設なども紹介されるようになり、こんな鎌倉があるんだといった情報や資源がよりわかるのではないのでしょうか。

委員：

推進本部の中には個別検討部会があるのですが、今言ったような鎌倉のいいところ、悪いところを発信できるような組織を是非検討部会で作っていただけたらなと思います。トイレ部会は既にありますが、情報発信がどの程度できているかという点を進行管理委員会でチェックする必要があると思います。

委員：

進行管理委員会として、「広報宣伝の充実」という部分で、系統だってこちらから情報を発信できる仕組みがないといけないと思います。ここからはトイレがない、ここからはバリアフリーがない、ということも含めた情報を持つ、地域コンシェルジェが必要でしょう。20年度以降に構築していく必要があると思います。

それと、施設の面でのバリアフリーです。なかなか鎌倉では難しい部分があると思うのですが、そういうものを福祉の関係の方が積み上げているものがあります。例えば、YMCAの車椅子と共に歩む会というのが、昔から車椅子マップというのを鎌倉で作っています。これは、観光のところには絶対に回っていないように思います。（「観光課にもありません」の声）。毎回、きちんと情報を更新しています。

それから、もう一つ、海外の方に対するバリアフリーがあると思います。多言語化の改修で観光ルート板がたくさんできましたと書かれているのですが、あまり目にしたことがないのです。今年の春までホームステイをしていた方がおりました。その方のお父さんがこられたときに、ハイキングに行くことになったので、地図で教えてあげたのですが、結局行くことができませんでした。天園のハイキングコースに行きたいといって、建長寺まで行ったのに。やはり海外の方だけで行動するのはまだまだ障害があるような感じがします。さらに、海外の方は良く歩くのですが、それは歩きたいのではなくて、バスとかの乗り方がわからないのではないかと思います。公共交通機関をどのように使ったらいいのか、ということをもう少し手軽に表示できる部分があればいいと思います。もちろん、整備標識というのは、一つずつ、少しずつ積み重ねていけるものだと思いますけれども、ハードの部分というのは、予算の問題、その他もあって大変だと思いますので、やはり広報宣伝について、ハードの部分をカバーする意味で、今風にまとめて推進していく必要があるのではないかと思います。

委員：

情報の発信の問題ですが、藤川委員がおっしゃっていたように、例えばヤフーとか、そういう事業者を一回集めれば、逆に意見をもらうとかできると思いますし、先ほどのバリアフリーのことも共通のマークで出してもらえるかもしれない。また、携帯などで検索したときに、そこで最新の情報を得ることもできるでしょう。紙媒体はどうしても古くなったり、変わったりしますし、製作するたびにコストもかかります。だから、例えば旅行代理店とか、情報を発信してくれる会社とかが、情報発信すると良いと思います。

それから、鎌倉花火大会実行委員会ができて、協賛部会が立ち上がりました。ここでわかったことは、資金不足の点で、町の中での協賛だけでは本当にもう限界にきています。鎌倉のまちのポテンシャルを考えると、逆に外部から協賛を得られる可能性もあります。とりあえず、今年やれることから行い、少し協賛額が増えました。9月、10月の時点で、ナショナルクライアントが、来年の予算を決め始める時点で、代理店さんを鎌倉に集めて、こちらからPRやプレゼンをしようという計画もあります。そこで、自分たちが考えつかなかったアイデアをもらってそれを具体化していければと思います。それから、情報発信も広告宣伝も今までの対象でいいのか、とかその辺の検証も必要だと思います。

委員：

トイレのバリアフリーですが、茅ヶ崎にTOTOがあるので、巻き込んだらいいかなと思います。TOTOのバリアフリートイレは日本一だと思いますので。考え方もいいですし。モデルルームのように、いろいろな店に置くようなことを地方でやっているの、面白いかと思います。それから、外国人にとって公共交通機関が使いにくいというお話ですが、そのときに威力を発揮するのはパスモやスイカだと思います。デポジットを観光客から取るわけにはいきませんが。私はシステムに詳しくないのですが、パスモなどを改札等でピッと通したときに移動情報もとれるのであれば、移動調査もできると思います。観光客に貸し出してあげて、観光客がどのルートを通ったかがわかれば一石二鳥かなと思います。

あと渋滞については、鎌倉に来る方は渋滞覚悟で来ていると思います。もちろん、いろんな配慮はしていかなければならないと思います。渋滞で窓の景色をゆっくり見ているから、その辺を配慮していけばいいのかなと思います。そして、渋滞のない時期にまた来ようという気にさせてあげればいいのかなと思います。

委員：

鎌倉に入る手前の公田の交差点で、渋滞情報がでていますね。でも、結局どうしていいのかわからずに鎌倉街道を直進しているのかなと思います。公田の交差点の先を左折して、ちょうどその先に学校のグラウンドがありますよね。そういう壁を使って、例えば、この先の具体的な駐車場情報を掲示するなど、何かそういう情報を提供できればいいと思います。渋滞情報を教えるだけでは問題の解決にならないかなと思いますので。

副委員長：

表示板ではなくて、人が看板を持って「あと何メートルです」という表示を掲げることで和ませる、ある種渋滞のように皆が嫌がっていることを逆手にとって、ちょっとしたほっとした情報を絡めてあげるということもあってもいいかと思います。ただ、全て行政がやるという話ではないと思います。

平成19年度までは、トイレの問題にしても着実にしかるべき体制作りに取り組んでこられていますが、今日のご意見は、やはりそれを横串にしたような情報を集約する話と、どこに集めるか、だれが発信するかということが今後必要ですね、ということです。評価という意味で言えば、今までの取り組みを踏まえて、今後、仕組み、体制作りが必要だということです。また、バリアフリーの話は、障害のある方だけのためではなくて、お年寄りもいますから、きめ細かくやらないといけませんね、という意味でお話しましたので、先ほどの話とあわせてご検討いただければいいかなと思います。

時間も大分過ぎてしまいましたが、事務局から何かありますか。

事務局：

副委員長からまとめの言葉をいただき、とりあえず進んでいるということでご理解いただけたのかな、と思います。それから、さきほど広報宣伝の充実という話がでていました。

資料3の3ページに20年度の観光振興推進本部の取り組み方針というのがあります。これは、前回ご意見をいただきました4つの提言、広報宣伝の充実、点から面への連携の強化、市民向けの鎌倉を知る機会の充実、各種統計データの充実、をもとに、前回の推進本部会議で議論していただき、本部として、今年度の取り組みに関する方針を立てたものがこちらでございます。

こちらにありますとおり、特に20年度については、「広報活動の充実」を最重要課題として位置付け、本部としても意識を持って取り組んでいくこととしています。

具体的に、観光課としましては、一つは秋に観光シンポジウムを開催したいと考えており、市民の方にも観光は大切だと認識していただければと思います。また、たくさんの方にこういった考えを知っていただくということが重要ですから、パンフレットを発行したり、実際にイベント活動を行っている皆さんとの連携も充実させていきたいと考えています。さらに、個別検討部会でも検討されている、外国人の方への案内やトイレなどのいろいろな提案が、具体的になるように予算要求の取り組みを始めておりますので、報告をさせていただきます。

4. その他

(1) 次回日程確認

委員長と相談の上、次回は8月28日(木)の10時開催となったことを報告し、了承を得た。

(2) その他

委員：

一つ提案ですが、ご紹介いただいたシンポジウムの時に、情報系の事業者に声をかけて、揉んでいくというのはいかがかでしょうか。いざ立ち上げていくとなると、大変ですから。それから、まとめはどのようになるのですか。前回と同じようなかたちですか。

事務局：

前回、「鎌倉市の観光事情」の最後に、まとめさせていただきましたけれども、毎回このように同じかたちでなければいけない訳ではございません。ですから、皆様の方で何か良い案があれば、それに添ったかたちで作らせていただきます。この資料は、前段は観光課、ここから先は委員会のほうで作りましたというかたちになっています。

委員：

今のところは、この47ページのようなかたちになるのですね。

副委員長：

評価報告書をこの委員会としてまとめるために、今日のご意見を踏まえて、たたき台を次回、事務局からだしていただくという段取りですね。

委員：

大変あつかましいのですけれども、商工会議所が、この観光推進の計画を立てるにあたって、何が不足しているのかを調査しまとめたものが、「鎌倉観光関連産業調査報告書」になります。皆の励みにもなりますので、ぜひお褒めの言葉をいただけるとたいへんありがたいと思いますので、よろしくお願い致します。

副委員長：

ここまでやれば、経済波及効果みたいなものもつかめるし、鎌倉全体の産業なども、観光関係が占めていることがわかりますので、これらを是非まとめられるようになれば良いですね。今度は商工会議所だけではなく市全体でやられたほうが良いと思います。

委員：

今回は初年度の試みで、ここでとまっているのですが、数年かかってそこまで落とし込んでいきたいと意思を持って望んでおります。

副委員長：

ありがとうございました。最後は白熱してきたところで、断ち切ってしまうようで恐縮ですが、何かご意見があれば、事務局へ伝えていただければと思います。それでは、第3回の進行管理委員会を終わらせていただきます。どうもありがとうございました。