

第7回 鎌倉市観光基本計画進行管理委員会 会議録（委員確認用）

日時：平成21年11月16日(月)10:00～11:30

会場：鎌倉市役所 第二委員会室

出席委員：古谷委員長 中根副委員長 久能委員 藤川委員 牧田委員
アルバレス委員 鍛冶委員

出席職員：相澤部長 梅澤次長 鶴見課長 菅原係長 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) 委員会のスケジュールについて
 - 3．審議事項
 - (1) 平成20年度の実績概要等について
 - 4．その他
 - (1) その他
 - 5．閉会あいさつ

1．開会あいさつ

事務局：

お待たせしました。定刻になりましたので、鎌倉市観光基本計画進行管理委員会第7回委員会を始めさせていただきます。本日は、鷲尾委員・松尾委員・村島委員からご欠席の連絡をいただいております。神奈川県商工労働部商業観光流通課観光室長の鍛冶さんが前任の古谷委員と代わり参加していただいておりますので、一言、鍛冶委員からごあいさついただきたいと思います。

委員)おはようございます。前任の古谷委員と代わり観光室長を勤めさせて頂いております鍛冶でございます。私は古谷と同じ民間採用ということで、この3月までは旅行会社で仕事をしておりました。神奈川県では9月に県の観光振興条例をつくりまして、アクションプランである観光振興計画を作成しているところです。観光振興は、皆様ご存知だと思いますが、地域ごとに課題がたくさんありまして、それをまとめていくことは難しい面も感じております。今日は、鎌倉市の進行管理委員会ということでこちらの計画・活動について、意見を言う立場ということで、県で進めていることも含めながら意見を述べさせていただきたいとおもいますので、よろしく願いいたします。

事務局：

ありがとうございます。それでは、古谷委員長、進行について、よろしく願いいたします。

委員長：

皆様おはようございます。それでは、第7回進行管理委員会を始めさせていただきます。オバマ大統領の演説でも鎌倉の観光について、応援演説をいただいたと考えております。どこの抹茶アイスかというのは、ありますが。それでは、お手元に資料などもございますので、まず、庶務事項から会議の公開等について事務局から説明をお願いします。

2. 庶務事項

事務局：

庶務事項の説明の前に、本日の資料の確認をさせていただきます。今回送付の資料といたしまして、資料2 平成20年度実績概要、資料5 アクションプランの取り組みについて、その他事前に配布いたしました、A3のアクションプランチェック表がございます。その他前回の配布資料として、資料1 推進体制等のスケジュール、資料2 平成20年度実績概要、資料3 平成20年度実績概要<資料編>、資料4 平成21年度進行管理状況評価報告書<たたき台>、参考資料として鎌倉市の観光事情<平成20年度版>となっております。よろしいでしょうか。

次に、会議の公開状況ですが、鎌倉市のホームページで傍聴者の募集を行い2名の応募があり、本日2名の方が出席していただいております。傍聴者の方に、お願いですが、会議中の発言、録音、写真撮影等ではできませんので、ご協力をお願いします。なお、皆さんのお手元には、委員の資料と同じものを配布しておりますので、会議終了後にお持ち帰りいただいても結構です。

会議の円滑な運営にご協力をお願いいたします。

以上です。

委員長：

傍聴者の皆さん、本日はお忙しい中をこの委員会の傍聴のためにお集まりいただきまして、ありがとうございます。事務局の説明にもありましたが、傍聴の皆さんもぜひ会議の円滑な運営にご協力をお願いいたします。

それでは、今回は前回の宿題を積み残しておりますので、最終的には、鎌倉市の観光事情の3ページから4ページを1時間半の間に固めていきたいと思っております。それでは早速、審議事項 平成20年度実績概要等について、説明をお願いいたします。

3. 審議事項

(1) 平成20年度の実績概要等について

事務局：

それでは、平成20年度実績概要等について、説明させていただきます。

前回委員会では、資料が不十分であり、評価ができないとの指摘がございましたので、A3のアクションプランについて、右側に成果等の加筆を行いました。アクションプランについて説明いたします。

アクションプランの資料として、A3のものを皆様に送付いたしました。委員長・副委員長との話し合いの中で、変更させていただきました。記載の内容自体はあまり変わってはおりませんが、個々の事業ごとに目的・実績・成果を記載していたものから、取組みと成果・個別施策の課題を別の記載と変更しております。そして、目標1ア)鎌倉らしさの再認識と鎌倉らしいもてなしをしようとしての総括や課題の欄を設けました。本日は、事前にお配りした資料のなかで書かれております、個々の施策について目を通していただいたと思っておりますので、それらを踏まえて、目標の項目ごとの総括的なご意見を中心にいただければと考えております。

それでは、資料5の1ページから簡単にご説明いたします。

目標1 鎌倉らしさにこだわる観光の実現

ア)鎌倉らしさの再認識と鎌倉らしいもてなしをしようの主なものの取組みと成果としては、鎌倉らしさを再認識してもらう取組みとして、「鎌倉検定」や「伝統鎌倉彫事業共同組合への支援」が行わ

れたことを挙げ、鎌倉について理解を深めようとする参加者の意欲が強いことや、事業継続の必要性が感じられたことをまとめてご紹介します。

また、鎌倉らしいもてなしをしようとする取り組みとしては、ホスピタリティ部会を設置し、鎌倉らしいおもてなしの具体的な取り組み方について検討がされたこと、さらに、「観光客マナー部会」での検討を基に、市観光課で発行している小中学生向けの「課外授業ガイド」に、寺社やまちなかでのマナー啓発のページを追加し観光客側に対してもマナーの高揚を図ったことをまとめました。

それぞれの課題としては、「鎌倉検定」の事業継続の必要性と検定合格者を、観光施策に活用していく方策を検討することも必要ではないか、また、「課外授業ガイド」など配布部数に限りがあるパンフレット類の有料化や広告掲載も含めた財源確保なども検討していく必要があると考えています。

次に2ページ目標1イ)「いつでも、誰もが鎌倉らしさを楽しめる」まちにしようの主な取り組みは、「俳句&ハイク」事業を通し、鎌倉を訪れる多くの方に鎌倉の自然や文化に触れてもらうことができたことや、鎌倉ガイド協会の活動をおし小学校を中心とした子どもたちに鎌倉をよく知ってもらうことに貢献していることなどをまとめてあります。

目標1イ)での課題としては、関係団体に対しての自立支援や協力の必要性や花火大会などのように実行委員会形式の運営では、参加者意識を高めていく必要があるとしています。

3ページウ)既存観光資源の見直しと新たな魅力を創出しようの取り組み・成果として

「かまくら推奨品」が認定され、これらの高品質の地域ブランドとしての利用が期待できることや旧華頂宮邸など文化的に価値が高い洋風建築物の保存と活用を図ることで、新たな観光スポットとなってきたことをあげています。

課題としては、旧華頂宮邸など文化的な建築物の維持管理の問題が挙げられ、費用捻出のための施設の活用方法の検討の必要性があげられています。

次に4ページエ)鮮度の高い情報を積極的に発信・提供しようの取り組み・成果としては、観光課ホームページでは、ほぼ毎日鎌倉の様子を更新している「撮れたて鎌倉」など、鮮度の高い情報発信できていることや、市、観光協会、商工会議所の事務担当者でつくるワーキンググループが、情報の共有と発信のシステムについて検討を行ったことが書かれています。

また、観光地図「鎌倉」、四季のみどころなどをキャンペーンなどに積極的に提供し、誘客効果を高めたことを評価しています。観光地図には、満足度の低いトイレ環境への対策として、観光客にトイレを提供している協力店の表示を地図に追加し、トイレ情報を提供することでトイレ環境に対する満足度の上昇に少なからず寄与しているとしています。

課題としては、市だけではなく、多種多様な観光情報を受け取る側が分かりやすくするため情報を一元化し、誰がどのように発信していくかが課題としています。

5ページ目標2伝統と快適性の調和した観光空間の実現

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の取り組み・成果としては、世界遺産登録の推進と、景観重要建築物等の指定した景観資源の保存と活用に取り組んでいることをまとめてあります。

豊かな自然環境の保全については、鎌倉の海水浴場について、100万人を超える人たちに鎌倉の自然を体験してもらったことを記載しています。

世界遺産登録の課題は、他の文化との比較研究や違いについての説明が求められており、登録には難題が多いことを記載しております。

6ページイ)安全で快適にまち歩きできるようにしようの取り組み・成果としては、歩行者空間の改善や防災の観点から、「安全安心個別検討部会」で、災害時の行動マニュアル作成に向けて検討したことをまとめてあります。

また、快適にまち歩きができるようにしようでは、観光ルート板や名所掲示板、総合案内板を順次改修していることを、フランス語のパンフレットを新たに作成し、英語、スペイン、中国、ハングルと併せ5言語のパンフレットを配布可能となったことで日本人だけでなく外国人観光客の満足度の向上に寄与できたのではないかと考えられます。さらに、「国際観光個別検討部会」では、外国人観光客向けに、お店や宿泊施設等を掲載した実用的な英語のパンフレットの作成を検討し、現在制作にあたっていることを記載しています。

課題としては、災害の際の滞在用としての食糧の備蓄がないため、観光客の観点からも、対策を講じる必要性や、目標1(ア)でも課題としましたが、外国語パンフレット作成にあたっての財源確保の問題やその他の言語のパンフレットの作成などを検討課題としてあげています。

7 ページウ) 清潔できれいなまちにしようの取り組み・成果としては、「公衆トイレ」の改修、「鎌倉市路上喫煙の防止に関する条例」の制定が快適な観光空間の実現に寄与したことやごみ問題では、一斉清掃の取り組みや、美化活動に対する意識が高まっていることなどを成果としてあげています。

課題としては、満足度の低い公衆トイレについて早急な改修や修繕が求められていますが、予算面等の問題で早期に解決できない課題としてあげています。

8 ページ エ) 市民、観光客双方に快適な交通環境を実現しようの取り組みと成果としては、市役所、御成小学校前歩行者空間整備が完了し、市民等が快適で安全に歩行できるようになったことを記載しています。

課題としては、鎌倉駅西口の整備は、観光客や住民にとっても重要度の高い場所であるにもかかわらず、難題も多く今後も時間をかけて検討する必要があることをあげています。

9 ページ、3 地域が一体となった観光振興の連携と実現、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の取り組み・成果は、観光振興推進組織の設置と運営の支援や、市民を対象の観光シンポジウム、観光振興推進本部パンフレット作成を通じ、観光振興への市民の理解や満足度アップにつながったと考えられること、また、広域的な観光振興策の推進として、広域的に連携してキャンペーン等を実施したことが、観光客の増加要因の一つになったとしています。

観光協会運営の支援については、国内外を問わず、多くの観光客が訪れる鎌倉市にとって、鎌倉市観光協会の活動は極めて有益あることから、運営経費の一部を助成し、支援していることを記載しています。

課題としては、個別検討部会について、検討のスピードを速め、早期の具体的施策の実施が求められることと、施策に対し予算面や人的な問題からすぐには取り組めない課題も想定されることをあげています。また、県外キャンペーンを、宿泊の見込める遠隔地での実施を検討することや、観光協会については、自主財源を充実するための施策が求められることなども課題としています。

最後に10 ページ、イ) 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の取り組みと成果としては、鎌倉観光関連産業調査や入込み観光客数調査等を実施し、関連データを作成したことを記載しています。

課題としては、データの把握について課題があり、特に経済波及効果については、重要なデータであるにも係らず実施できていないことや今後予算の問題や関係団体の協力が求められることを課題としています。

委員の皆様には資料5 アクションプランの取組みについての下段に目標と取り組み項目の総括・課題の欄を設けましたので、この意見等をいただければと思います。この意見が20年度鎌倉市の観光事情の3 ページアクションプランチェック結果と2 ページの内容にもなっています。よろしくお願ひいたします。

また、このアクションプランに対する意見をいただいて時間がありましたら、観光事情の4 ページの

今後に向けての課題・提言について、新たなものを加えるほうが良いとか変更した方がよいなどの意見がございましたらお願いしたいと思います。なお、20年の提言を受けた取り組み内容としては、資料2、1ページ、1.市民の理解を深める取り組みの充実から、4ページ、5.観光を横串とした地域連携の体制作りまで記載しております。内容説明は、前回しておりますので省略させていただきます。

以上です。よろしくお願いいたします。

委員長：

はい、ありがとうございます。先ほど私も混乱させるようなことを申しましたが、要するに資料4の進行管理状況評価報告書の2ページから4ページを作成していくことになります。こうしたまとめ方についてご意見があればいただきたいのと、特に無ければ項目が10項目あって、1時間で終わるのかという部分もありますので、全部書き込めないところもあると思いますが、いくつか重要な論点があるとおもいますので、まずは、総括・課題に対して意見をいただきたいと思います。

委員：

よろしいでしょうか。前回よりかなり踏み込んで、分かりやすくまとめていただいておりますが、最後の詰めのところ。例えばプライオリティが施策の一つ一つの事業ではなく、全体の中のどこを優先するべきなのかという、べき論のところ弱いかなと思います。全体に並列になっているようなところがあるように思います。プライオリティを付けていく方がよいと思いました。それから、アウトカムで来訪者がどのように感じているか、来訪者の視点での記載が少ないように感じます。質を高めていこうということで、質が高まっていくことによって、経済波及効果や市民意識の向上などの大きなかさのところ、それをまず第一に我々はどういうところを求めているかを謳っておいて、あとプライオリティを付けていく方がよいと思いました。もう一点が主に鎌倉旧市内のことについて書かれてますが、ここでは、大船・腰越、あるいは江ノ電が観光スポットとして注目されていますので、その辺りに言及しなくて良いのか。皆さんにご意見をいただきたいと思います。

委員長：

ありがとうございます。一点目のプライオリティにつきましては、資料5の事務局の書きぶりがプライオリティなのかと思います。アウトカムなどの書きぶりを含めて、何が一番重要なのかを、実績概要などを書くときに最初に触れておいた方がよいと思いますが、そこも含めて総括をまとめていきたいと思います。プライオリティを言い出すとまとめたものが10項目になっておりますので、そこを横目に見ながら、順番に出来ればと思います。目標1が比較的プライオリティの高いところで目標2はア)が高いところだと思います。資料2の13ページに目標指標の20年度実績数値というのがありますが、その1番から5番まで並べ方が評価項目として、プライオリティが高い順になっていると思います。これと総括と評価項目で関連させて、プライオリティを表現したいと思います。総括の書き方も実績の数値につながるようにかいても良いと思いますし、個々の定量的なものとあわせて、コメントを書くのが良いのではないかと。いかがでしょうか。順番にやっていくと時間が足りなくなりますので、そういう意味では、優先順位を付けなければならないのですが、逆に言うと皆さんから意見が出やすいというか、ここは、総括に書いておかなければならないところを順番に挙げていただければ、それがプライオリティになると思います。そういうまとめ方でも良いと思います。

副委員長：

今の話に関連いたしますが、構成としては私も同じことを感じました。資料5の一つ一つに総括があ

りますが、全体の総括があった方が良くと思います。この部分に進歩が見られた、この部分はもう少し課題であるとか、あまり書くと資料5とかぶりますので、頭が必要なのと、昨年のもを見ると後に提言というか今後に向けての課題がありますので、鎌倉の観光はこれだけ成熟していて、細かいところホスピタリティや市民の理解を求めていくというのはその通りですが、鎌倉の観光として弱い部分を、先ほど述べられたエリアという部分が今の目標でいうとなかなか出てこない、最後の提言のところなどでエリアだけでなく季節性など、他の観光地に比べれば、今日なども電車で平日なのに沢山の人が乗っていて贅沢ですが、季節性や時間などの変動性。夜になる前に皆さん帰ってしまうなど、成熟した鎌倉でも弱い部分を最後の課題なり、提言に記載して次に繋げていくのが良いのではと思いました。

委員長：

エリア的問題と季節的問題、時間軸、一日の時間、一週間の時間、一年通じての季節的なものや月変動みたいなもの。マスタープランを作るときに同じようなことが記載されていましたので、全体的な問題として、改善されているのか最近の問題として、平日の観光客が増えているのかなど の問題として書いていくのかということだと思います。個別の各目標の細かい項目の総括にあまりとらわれずに、書いていっても良いのではないかと思います。これは一つの参考として、まとめていくうえで重要なのは、最初に書く実績概要の文書だと思いますので、そこに繋がるような項目だけ書き下ろしていればよいと思います。その意味で、昨年度、前々年度に比べてこの一年間の大きな進歩というのは、もちろん観光客数が増加したことも重要ですが、この1、2年の成果としては市民の満足度が上がったところだと思っております。それが全ての目標の横串に繋がっていくものだと思います。どの目標のどの項目でそれを書くというのは、難しいので、一番大きなものとしてこの1、2年の取り組みのところで市民の満足度が改善されたことであり、その原因としてこれとこれが繋がっていると、ホスピタリティ部会の取り組みや市民の皆様とのボランティアの活用だとかが強く効いているというような書きぶりだと思います。その辺りを細かく書いていくようなことでよいのではないかと思います。10ページの項目のそれぞれにこだわることなく、こういう総括や課題のまとめ方にしてはどうかの意見をいただき、30分位で意見をいただいて、それと各項目とがどう繋がっていくかを整理させていただきたい、全体をざっと見た総括をいただければと思います。先ほどの広域的な連携が足りないということについては、まだ残されているため大きな課題であるとか、季節変動とか日変動とか新しい観光需要に対する対応が不十分だとか、今後の課題であるとか、そのようなことでも良いと思います。

委員：

先ほどアウトカムの話をしたが、観光のニーズの変化が大きく、5年もすると団塊の世代の方々の活発なブームが衰えて次なる施策を模索していかなければならないと思います。また、何をやったということもさることながら、何を求められ、何に対応して行っているかを書いていただければ良いと思います。

委員長：

そうですね。例えばPRのところだとか、子供向けのイベント活動とか、それが何に繋がるのかというと、一つは日本人の観光需要が短期的にも中期的にも減少する事が予想されることから、外国人観光客の取り組みというか、インバウンドが重要であるとか、既に取り組んでいる5言語によるパンフレットの作成が将来に向けて重要になるであろうとか、子供向けのイベントも将来大人になったときの観光需要に繋がってくると想定して行っているとか、そのような書き方なら少しは中長期的ビジョンをふまえた書きぶりになりますね。あと二年すると一回つくった観光マスタープランを見直して、次のステッ

ブに向かいますので、今年度と来年度はそこを少し意識して書いて良いと思います。

委員：

この課題の部分で少し入れていただきたいと思っているのが、市民の理解が高まったという部分で、実績が出ているものガイドとか様々なイベントをとおして市民自身が鎌倉の魅力を感じられる環境をつくってきたことに対して評価する。もう一つ市民が理解できない部分がゴミだとかトイレもそうですが、環境的な部分が足りていないことなどをリンクさせながら、今後の課題として景観も含めて、環境的な整備をこれからしていくことによって、市民の理解がもっとアップしていくというところが、あるといいかなと思います。

委員長：

既に市でも取り組んでいる一斉清掃など市民の活動と環境事業と観光事業とうまくリンクさせていくのが望ましいとか、そういう書き方があると思います。それはゴミだけではなくトイレもある生活全般ですね。

委員：

細かな部分は結構ですが、屋外広告やいろいろな高さの規制だとか景観的な部分も入ると思います。全般的なことになります。

委員長：

ありがとうございます。他にどうでしょう。

委員：

例えば資料5の10ページですが、最後に今後予算化や関係団体の協力が求められるという曖昧な書き方をしているのですが、予算措置をしていくべきであるとか、委員会として最後の文章の締め方で統一感や重みを付けていくのか、などというところがもう少し必要だと思います。

委員長：

予算については、民主党の予算仕分ではないですが、優先順位を含めて、これは重点的に投資するべきであるとか、ここは従来どおりでいいとか、仕分けを行うべきだと思います。ただ今のままの書きぶりだと財源確保の検討をしなかったのかという捉えられ方もされる可能性があるなので、検討するのは行政かもしれないが、委員会の場合としては、ここには積極的に予算を投資していくべきだとか、そういう書きぶりに変えていけば良いと思います。予算について書かれているのは、広報PRのところと調査事業に係る部分ですが、特に調査事業については十分で無い部分があるので、積極的に予算を付けていただいて、事業を行っていくべきだということになると思います。

委員：

引き続き9ページ課題のところでは予算面や人的な問題からすぐには取り組めない課題も想定されま
す。そこは是非書き込みをお願いしたい。

委員：

予算的に一番必要なのは、目標2の清潔できれいなまちにしようの部分で、お金がかかると思います。

その他については、予算が限られているけれども、みたいな書きぶりにはどうでしょうか。

委員長：

つまりインプットというか予算の投資と人的資源の問題があると思いますけれども、観光単体で予算化するものと、関連する施策で投資するのと大きく二種類あるともいえます。特に環境に関することと、外国人観光客を含めた生活支援などは、観光施策単体として取り組むのももちろん重要ですが、例えば積極的に環境美化に関連するところに予算をつけていくことも考えられます。あとは、外国人の災害対策や防災の例もありましたが、市民活動というか生活する上での外国人や住民の方々への情報提供を含めたところに少し予算を措置していただいて、そこと関連させていくと良いと思います。それと別に観光単体の進行であるとか広報であるとかは、むしろ観光の方で、予算を確保していただいて提案をしていくのが望ましいのではないかなど、あるいは庁内での役割分担を含めた書きぶりの方が望ましいと思います。

委員：

資料については、委員会として報告されるわけですがけれども、どの資料に反映されるのでしょうか。

委員長：

最終的には、観光事情の21年度版として、進行管理状況報告書21年度版として、去年の例ですと資料4の1ページからの部分にまとめられます。

委員：

ということは、資料5は20年度版の観光事情でいうと3ページにまとめられるということですね。

委員長：

そうですね。資料の4の2ページと3ページが相互に関連してしまっていて、昨年からの積み残しがあればここをみれば分かるというようになっています。

副委員長：

9ページのようなネガティブな書き方よりも、厳しい財政というのはどこも同じですから、事業のやるべきことの優先順位をきちんとつけて、あるいは、観光課だけではなくて、各課横断的な効率的な活用をしていきたいと思います。実際にやっているわけですから。取り組めない課題も想定されるということ、逃げているような感じですし、やれなかったら、やれなかったで、そういう話が出てきてもしようがないと思います。現実的には、イメージとして、観光の場合は各セクター横断的な施策を連携させて活用していくことと、優先順位をつけて着実に進めていくべきであるというふうにかかれていいと思います。

委員：

これを実行するために200万円必要ということありきではなくて、別の発想で、お金がないからどのように横断的にできるかという発想があると思います。例えば、先ほどから出ているごみの美化も、市ではもともと取り組んでおりますけれども、路上喫煙でのポイ捨てされた吸殻を拾ってらっしゃる方もいます。市民の満足度を高めるということは、観光にとっていいことをすることで、ひいては、自分たちのまちがきれいになるということを実感してもらうことで、また満足度もあがると思いますし、清

掃活動されている方のユニフォームなどにキャッチフレーズをつけて、防犯活動もそうですが、防犯パトロールと書いてまちを回することで意味があたりする。住んでよかった、訪れてよかった鎌倉を目指しますという何かをつけて活動するとか、清掃している方にも情報の意味を理解してもらって、今実際にやっていることに対して分かりやすい意味づけを行う。以前もユニバーサルトイレの調査事業に携わったことがあるのですが、すごいお金がかかっているトイレが、プラットフォームにできていても、それができたことを知っている人はすごく少なく、ホームの端の方であって、普段使っている人じゃないとわからないとかという問題がありました。だから、まずそういうのができたということ、便利なものがありますよということを知ってもらうということも大事だと思います。ですから、お金がないからできないのではなくて、横で連携してできることや市民にも分かりやすく書くことなど知恵を絞ることが大切だと思います。

委員長：

お二人の意見をまとめると先ほどの段落は削除したほうがよいと思います。予算だとか人の話は、むしろ全体にかかるところに入ると思いますので、むしろ個別のところには書かずに総括のところ、予算措置の仕方だとか、方針であるとか、先ほどもご指摘いただきましたとおり、生活に関する事業については、観光で個別に予算のことを考えずに、既存の取り組みの中で連携することも重視すべきだという書き方を前段のところか、最後の課題のところを書いておけばよいと思います。個別の箇所でネガティブな書き方をすると全体の印象にかかってしまうので注意して書かれた方がよいと思います。それと、何度が指摘されている、生活環境を含めた美化の問題と安全安心、防犯を含めた活動と国際対応ということで、外国籍の住民も含めての対応については、市民のみなさまの生活環境をよくするような取り組みがすべて観光振興に役立っていることのリンクの仕方が今後必要なので、庁内や関連するセクションと連携して取り組むことが望ましいという書き方ではどうでしょうか。

委員：

優先順位をつけるとありますが、市民の皆様が何を望んでいるのかをつかんでおく必要があると思います。アンケート調査というのは、満足しているとか、非常に満足しているとかの結果です。また、これらのアンケートは日本人だけが対象となっている気がするのですが、外国からの観光客が鎌倉に何を感じて何を求めているかの調査も必要だと思います。そのため、生の声を聞く必要があるのではないかと思います。

委員長：

実は観光マスタープランを作るときには、外国人観光客に対する調査をしたのですが、その後どうされたか私もよく分からないのですが、その辺状況を説明していただきたいのですが。

委員：

観光協会の方で、市の方から委託を受けまして、外国人観光客のニーズ調査ですとか、鎌倉の観光に対してどんな感想を持っているのかとかを、外国人のボランティアガイドと観光協会の方と一緒に活動しております。

委員長：

何年か継続しているのですか。

委員：

今年度が初年度で今調査をしているところです。

委員長：

継続的にモニタリングするのが重要だと思いますので、外国人観光客と先ほども少し申し上げたかったのが観光防災の面からいくと日本語が分からない外国籍の方々含めた対応も重要ですので、外国籍の市民への方々への対応がひいては、外国人観光客への対応につながってくると思いますから、住民側の調査も大切だと思います。

委員：

防災でいいますと、神戸の大震災のときに外国人居住者に対しての情報が乏しいということで、教会を借りて多言語のラジオ局を立ち上げたことがあります。それで実際に難しい情報だけではなくて、音楽をかけたりして、その中に防災や地域の情報を多言語の放送を開始したそうです。今そのラジオ局は自立して、震災を取材しに来た新聞記者がその営業をやりはじめているとか、今では、インターネットで番組自体を取り出して聞けます。そこに広告が付き始めるとか、自主運営をできる形にもっていている例です。今実際、防災鎌倉とか地域の FM とか聞けるとかありますが、私のカフェでも月 1 回鎌倉 FM さんの生放送を土曜日の午前中に開始しましたが、生の観光情報や地域のイベント情報を土曜日の午前中配信して、それを英語や多言語で行い、地域の人や観光で来た人も、今こんなことをしているとか、生の情報を配信できるように始めたのですが、資本があれば、インターネット化して観光に来た人は携帯のラジオでそのコーナーを取り出して聞いてもらえるし、将来システム化ができれば、実際に災害が起こったときとか、そこにアクセスして有益な情報が得られる。現在の状況だとか、どこに行けばいいのかとか瞬時に必要な情報が流せる環境づくりを小さなことから始めるのが重要だと思います。生活の中で使っているシステムが、実際の災害時に力を発揮すると思います。

委員：

全体的に数値が上がっていて、そのなかでも市民の満足度が高いということは非常に素晴らしいことだと思います。先ほど県で条例を作ったというお話をしました。その中で、訪問者と居住者との関係で必ずしも観光について理解されているわけではなく、そこをどのように管理していくのかという質問が議会でありました。この数値を見ているとどの数字も評価できるのではないかと思います。それと細かいところでいくつか申し上げたいのですが、市のホームページと観光協会のホームページの役割分担というか棲み分けがどうなっているのでしょうか。観光課のホームページには観光案内、観光情報がいっぱいありますし、一方で観光協会の観光案内もあるので、二つ必要なのかなと感じました。それから、多言語化の取り組みとして、フランス語などのパンフレットを作られていますね。市のホームページでは、中国語が簡体字で書かれていて、観光協会のホームページでは、繁体字で書かれているので、この辺は、両方表記したほうがいいのではないかと思います。あと、地域の連携ということですが、湘南地域をエリアとする効果はありましたけど、もう少し別の観点から見れば、三浦半島、三浦地域との連携も考えていただければよいのではないかと思います。県でもいろんな地域連携をやっていまして、三浦地区も重要な観光資源と考えています。行政エリアでは、鎌倉市は三浦地域の方に入るので、三浦半島との連携というのでも検討していただきたいと思います。

委員：

今、観光協会のホームページを全面的にリニューアルしています。鎌倉では、若い方がポータルサイ

ト的なものを大きなものから小さなものを立ち上げておまして、観光協会のメンバーの6、7人のメンバーで今まで2回会議をいたしました。今度3回目には実際それを作っていくという会議に移行していく段階に入ってきています。そこには、観光協会だけではなくて、市と連携していきますし、市内のポータルサイトとの皆さんとも連携してリンクを貼ったり、情報発信の手助けをしていただいたり、また、逆に市のホームページに対して情報コンテンツを提供してもらったりとか、そういう相互関係を作っていけるような、日本ではおそらくないと思いますが、初めての試みを仕掛けている最中です。少し時間はかかると思いますが、インターネット環境の可能性がまだまだ広がる部分があると思いますので、そういうのを最大限に利用して観光協会としてやっていきたいと思っています。ただ、そのためには観光協会って何なの、というところの認知度を上げなくてはいけませんし、議会や市民の皆さんにご理解いただかなくてはいけないと思っています。このような意味での観光協会の位置づけを行うグランドデザイン委員会というのを立ち上げておまして、あるべき姿、そしてホームページについて一体となって23名で会議を進めています。

委員長：

ある程度分かりやすい整理された情報発信は必要だと思いますけれども、この時代一元管理はなかなか難しいと思いますし、いろんな人がいろんな情報を出していますので、まずは意思決定するというか、情報共有するということに含めて発信の仕組みを考えるような仕組みが動き始めている、そこが市も観光協会もしっかりと考えて次の仕組みづくりを十分に検討していくことが望ましいという感じの書きぶりになるのではないのでしょうか。あとは、ツイッターのような、若者が使っているような新しいメディアなどもどのように取り入れていくのかなども考えていったらいいのではないのでしょうか。結構つぶやきで鎌倉が出るだけで話題になりますし、オバマのツイッターで鎌倉と出た瞬間にオバマには世界中にファンがいますので、世界中の人たちが鎌倉を認識するかも知れません。ですので、そういった仕組みも市がやるということではなくて、観光協会が中心となって情報発信していくとかそういった書き方でもいいと思います。もちろん観光協会は観光協会でミッションがあると思いますので、役割分担を含めて、この1、2年である程度成果が出るようにそういう取り組みができるようになど書けると思います。

委員：

強化していくべきであるという締めくくりのほうがいいと思います。

委員：

3ページの既存の観光資源の見直しという内容についてですが、市の管理ということで華頂宮邸しか書いていません。都市景観課で景観重要建築物も指定をしているので、それらも入れたほうが良いのではないのでしょうか。華頂宮邸に限らず、これらは新たな魅力になるわけですから。新しい鎌倉の洋館建築分野で、現在景観重要建築物の指定をしているとか、今年度いくつ増やしたとかも入れたほうが良いのではないのでしょうか。

委員長：

洋館建築も含めてですが、この部分に関しては、何のためにやっているかという、これまでの鎌倉の観光資源は比較的近世や江戸時代ものが多かったのですが、近代の鎌倉観光資源も見直されているので、新しい観光資源の整備にも取り組み始めていることは評価できて、さらにそれを強化する上で景観整備も含めた近現代の建築物の維持管理の整備にもより一層の強化を進めていくべきだという書き方

のなかで、これまでの取り組みを網羅して書かれたほうがいいのではないのでしょうか。そうしないと、単なる事業の評価だけにとどまってしまう。

この項目は、既存観光資源の見直しと新たな魅力を創出しようということですので、新たな魅力は名産品とか食文化を観光資源、観光魅力として作っていくことと、近現代の文化というものを新たに観光資源の魅力として活用していくとして書くと、目標2（ア）などは、近世とか海水浴とかの資源で、従来強みとしてきたものが観光客数の増加や海水浴客や宿泊者数の増加につながってきて、これについては今後も続けていく。ただ、世界遺産登録については、難題が多く残るということですが、そうではなく登録については、より一層努力が必要であるという感じがいいのではないのでしょうか。

委員：

ホームページのことにありますが、例えば観光課ホームページとか、俳句&ハイクの回収日記とかは、観光協会が比較的同じ情報が載ることが多いのに対して、街のお花とか景観の写真がアップされたり、レアな情報が写真とともに得られます。協会のホームページが全面リニューアルされ、民間のサイトの方が一緒になられていますが、それに商工会議所とか観光課など、他の民間でないところの良いデータをそこに反映できるように垣根を越えて、商工会議所でやっている事業だからではなくて、俳句&ハイクは今後、お寺とかの有形のものではない、無形の鎌倉のまちを歩きながら楽しめる事業でソフトの部分で大変良いと思います。例えば、それらもそこに行けば見られる。お客の様々な欲求や情報をアクセスできるようにすることとか。あわよくば広告収入が取れるのではなく、逆にそのページが実際にいるんなサイトが集まるということでボランティア的にまちの情報を作っている方がすごく多いので、その方たちの支援にもなって、ひいては活性化する。個人が行っている事業を観光協会というすごいアクセス数のところにくっつけられるということで事業支援にもなり、トップページにくるアクセス数をもっとふえることで、鎌倉だけじゃないスポンサーのパナーとか、このパナーはいくらを目指すとか、パナー広告収入を確保するくらいの感じで提案されてはどうかと思います。

委員：

今言われたような感覚で会議は進んでいます。

委員：

実は先ほどの鎌倉の新たな観光も、先ほどのお話もみんな繋がっているのですよ。今朝もってきた鎌倉推奨品のパンフレット、これは鎌倉中心地区になっていて、大船などは入っていません。最近のB級グルメの例では、地元の人が昔から食べているものなど、観光でなかったところが、新しい魅力のある観光になっている。つまり、観光の素材開発はエリアの拡大に繋がっていくのです。昔からある大仏様などの一級観光資源は皆知っていますが、今の情報の中で、知る人ぞ知る鎌倉の新しいサイトを作らないというのは先ほどの話と密接に関わってくるし、さらにこの全体の主張である市民の理解に絡めると、そういうB級グルメの食を作っている人、それを食べている人、そこにいるエリアの人というのは、今まで観光なんて、と思っているのが、いや、俺達のやっていることも評価されているんだということで、市民の理解が広がってくる。個々の評価というか、最後の提言で良いと思いますが。情報、素材、市民参加ということを連動して取り組んでいくという主張がいいのかなと思います。

委員：

もう提言の方まで踏み込んだ御意見をいただいているので、そちらのほうに緩やかにシフトしていきたいと思います。

委員：

1点だけ。6ページの案内板についてですが、確かに町を歩いていると随分改善されたという印象を受けます。例えば、鎌倉には青年団が建てた石碑がたくさんございますよね。私も多くの人を連れて鎌倉を歩きますが、若い人達は書かれていることがよくわからない。昔の文章なので。石碑にはその当時のことも書いてあるので、年配の方から今のことではないのでは、という質問を良く受けます。石碑そのものには価値があると思うのですが、あの辺のところにもう一つの石碑を建てるとか何かそういう工夫が必要なのではないかと思います。かなり立ち止まって読んでいる人がいますが、意味が良く分からない。そのところを考える必要があると思います。

委員長：

ありがとうございます。昔のことなので、横に併記するとか、アップデートも必要だと。

委員：

石碑自体に価値があると思うので、撤去する必要はないと思うのですが、その傍に分かりやすい解説があった方が良くはないかと思います。

委員：

あれは市の管理ではないと思いますよ。この間、台風で倒れた和賀江島の石碑もできないと新聞で拝見しました。

事務局：

設置した人がいなくなってしまったので。当時、青年団という会があって、その人達がお金を出し合って作った訳なんですけど、現在、その会はなくなっています。置かれている場所が公道であれば市が管理しているのですが、直接の管理はしていません。

委員長：

歴史のある鎌倉ならではの悩みですね。そういう歴史のあるものはたくさんあるのですかね。そうであるとして、観光情報発信の意味で課題になるようなものがあれば、むしろそれを整備していくといいと思います。

委員：

整備もさることながら、そういうものを管理する人がいないのだから、情報発信して、自分達で整備して管理していきませんか、というポジティブな方法もとれると思いますね。

副委員長：

それを一つ一つ解決する盤面を作りましょうといっても、また予算や土地の問題がでてくると思います。それを補完する意味で、それに特化した分かりやすいサイトやマップが必要だとか、あるいはボランティアガイドさんなどが解説したりして、ソフトな部分で理解を深められるといいと思います。

それから、また個別の事例になって申し訳ないのですが、多言語化の表示のことで外国のお客さん向けに調査したことがありまして、単純に日本語のホームページを翻訳したレベルの話と、この国の人達にどういうものを伝えていくのかということで、相手の理解が全く違って来るんですね。そういうツールの話でいうと、総務省が同時翻訳多言語ツールの実験をしていて、その場で翻訳してくれるというも

のがあります。機能的にはかなり進んでいます。この例は、質の高い、奥の深い鎌倉の観光資源などをより理解してもらえる、鎌倉だからそこまでやるのね、というのを考えるのも一つだと思います。

委員長：

単なる日本語からの翻訳ではなくて、ターゲットに応じた情報発信の仕方ですね。情報発信のフェーズ作りに次から入っていくのが望ましいのでしょうか。

委員：

思いつきですが、電柱などにある住所表示に QR コードを貼り付けて、そこを読めば今自分がいる位置がわかって、その周り、例えば 100メートル位の範囲に何があるのかがわかるという仕組みはどうでしょうか。このようなシステムが大掛かりになるのかどうかわかりませんが。

副委員長：

QR コードではありませんが、去年、小田原で似たようなことをやっていたと思います。

委員長：

私は、これに否定的です。税金を使うわりに使う人があまりいないので。

副委員長：

これから先の話として、観光情報や位置情報だけではなくて、防災情報とか、地域の情報を包括していくべきだと思うんです。そうすると、またお金の話になってしまうのですが、やはりお金がかかると。ただ、観光だけの予算の話ではないですから、予算も一元化していく必要があります。

委員：

例えば、QR コードが読み取れるステッカーを作って、イングリッシュガイドとかにつけるのはどうでしょうか。外国の方が鎌倉に来て、アクセスする URL を知らないとなかなか、英語のメニューのあるお店などに置いてもらえれば、そういうものを知らずに鎌倉に来てアクセスできるようになり、そこから様々な情報が得られると思うのですが。

委員長：

残念ながら、外国人の持っている携帯は日本で使えません。彼らの携帯が日本で使えないので、日本に来たときに成田で貸し出し行う実験をしているのですが、そういったことまで改めてやるかどうかですね。

委員：

よく私のお店に、お刺身が食べられるレストランを知らないか、といって外国人が飛びこんでくるので、お刺身が食べられるお店まで連れて行くんですね。多分、「お刺身」と書いてあるサインを見つけれなくて歩いて来てしまったのでしょうかから、シンプルなサインでもあればいいと思います。

委員：

そういう意味で非常に広いポータルサイトを観光協会で立ち上げられるかというのを模索している訳です。そこに行けば何でもわかるというものになればいいなと。

委員：

リンクも含めて、でね。そこで、どこの団体が何が得意で、どういう発信をしたいのか、という部分を観光協会が取りまとめて、市と上手く住み分けをしながら、というのが観光協会のホームページの見直しですね。

観光協会では、外国人だけでなく、ポータルサイトに対する取り組みもできていないと思います。携帯で調べながら観光するという点で、どこかで携帯に対する取り組みの必要性がでてくると思います。

委員：

鎌倉に来る人というより、来た人に対するサービスだと思います。酒田市で、音声ガイドシステムを入れていて、案内を4言語で行っているんですね。ペントッチ式で、普通の紙のように見えるのですが、6万件位情報が入るそうです。地図でなくてもいろんな情報が入るので、様々な使い方ができるのではないかと思います。

副委員長：

今のお話の中で、有効に活用していくものについては、きちんとフォローしていくことが大切だと思います。これらの話は基本的にツールですね。けれど、一番大切なのはフェーストゥフェースだと私は思います。お店のおばさんとのふれあいなどは情報源になると同時に旅行者には思い出になります。

委員長：

今、自治体では、情報提供のツールから個別の掲示板まで様々な社会実験を行っていますが、実験終了とともに取組みも終わってしまっているのが、次の展開を模索して行ってほしいですね。個別のツールについても、我々が言及するというより、次の仕組みについて事業収入も含めた取組みについて、しっかりと情報関係のワーキングで議論して行って欲しいものです。

先ほどご指摘いただいた目標3の統計調査関係ですが、実は3、4年積み残しになっているところが結構多くて、しっかりやらなければいけないところです。ここは来年度の22年度の観光基本計画の間見直しを見据えて、観光協会である程度の調査業務をお願いしたり、商工会議所をお願いできる場所があれば調査を進める、そういった若干の予行演習を来年度以降に取り組んでみて、22年度の見直しのときにしっかりと調査できるような体制づくりを目指した方がいいのではないかと思います。これは、すぐに取り組めないと思いますが、逆にこれは行政がやらなければいけないところもありますが、観光協会や商工会議所などがやることなど、役割分担を決めて、予算の問題も含めてイニシアチブをとっていただかないと駄目だと思います。ここはそういう短期的な進行管理計画も含めたものにしていかねばならないと思います。

ところで、経済波及効果までは行っていませんが、関連する調査はやったのでしょうか。商工会議所で行っていましたよね。

委員：

はい。年4回継続的に。3年目のレポートがまとまってくるので、一応3年で締めることにしています。それで変化がどのようにあるのかを見られるようにこれも継続で5年で位置づけでやろうとしています。

委員長：

これは神奈川県全体でも取り組んだほうが良いような課題ですね。県レベルとの意識のすり合わせを

含めた課題かもしれません。自治体ごとにやり方を変えると、県としてもやりにくくなるのではないかと思います。

副委員長：

国も全国の経済波及効果を把握するのは大事だし、産業連関表を使って2次的な波及効果を含めて、極力精度を高めてほしいというのは必要だし、大切です。他の温泉観光地はこういうものは、宿泊客が多いので割り取りやすいです。しかし、鎌倉の場合は、ほとんど日帰りで、私みたいに、会議の帰りに何か買い物してちょっと見て帰る、という数字を入れると膨大な数になってしまいます。ですから、精度、精度というよりは、ざっくりとした数字で、一般市民が理解できるように、何十億、何百億円使っています、といったような、例えば鎌倉の二次産業の生産額の数字に対して、こういう数字ですよ、と伝えられるようなものにかたちにできれば無理せずに行けるとと思います。

どこまで入れるか、ということが難しいですが。

委員：

なかなか難しいですね。数字の取り方は。

委員：

県でも去年行いましたが、凄くエネルギーを使わないと大変でできません。ただ、どこまでやるのかということと、目標にその数字を掲げるかどうかが難しい。

委員長：

政策資料としてどこまで使うのか、ということです。まずは、関連する産業と比較して、鎌倉の観光の産業がどのくらい大きいのかという度合いを示して、議論に繋がれば良いと思います。この辺のワーキングを立ち上げてもいいですね。調査事業についてはいろいろやられているので、情報共有を含めて、どうやってこういう数字をみていくのか、という内容で、これを次の本部会議の方針にして、来年度以降にディスカッションできればいいのではないのでしょうか。

委員：

課題に結びつくものが調査だと思います。例えば夜の宿泊者数が少ない。ということは、そこを増やしていくための調査や数字の把握が必要になる。実際に鎌倉市内に部屋がいくつあって、どの位の稼働率なのか、とか。そういう、その先の検討課題になるような調査が必要でしょう。今日の最初の方でもありましたが、夜帰ってしまわれるお客様が多いというだけで、数字的なお話がありません。

委員長：

実は私も同じ事を考えていました。宿泊数は若干増加していますが、なぜ増加したのかとか、夜帰っている人がいるけれど、フォローされているのかとか。実は十分に解明されていないのですね。宿泊客数の変動を説明する資料がないので、そこも含めた調査、研究が必要だという書き方になりますかね。

委員：

例えば、薪能の前後、主要な鎌倉の行事と絡めた宿泊というの、別個に把握したほうが良いと思います。夜、そこから東京に帰るよりは、何か関連のパックで市内のお食事とともに残っていただくとか。そこで町全体がもっとプロモーションして、「西へ行こう」の京都ではないですけど、薪能のイメー

ジと鎌倉に泊まって、翌朝の清々しい八幡宮や海へ行くとか、上手くPRができるように行事のときの宿泊が伸びているのか、という調査をしてその5年後の見直しの材料にするとか。

委員長：

そうですね。鎌倉でジャズを聴くと終電がなくなって帰れないとか、結構あるんですよね。その辺の対応をどうするのか、とか。ケアが必要になりますよね。これは、商工業関連も含めてちょっと議論する必要がありますね。

委員：

そういうテーブルをつくりましょうよ。

委員：

以前、神戸のホテルの立ち上げをやっていたのですけれど、町の小さいイベントのサポートで、バックアップ価格をつけて、例えば3000円で泊まれますよ、とか、通常9000円だけどコンサートチケットを持参した方は6000円で泊まれますよ、ということをするすると宿の稼働率も上がるし、お客様も満足するし、お店も遅くまでいていただけて、お食事も取っていただける。そういう仕組みがあればいいと思います。

委員長：

一つの結論としては、部会をつくって検討してもらえればと思います。まずは、調査の中でやってもらうのが先決かもしれませんね。

委員：

新しい祭りづくりというか、観光協会がやっているまつりではなくて、人集めづくりというか。

委員長：

後は可視化が必要ですね。事務局が大変なのは、今、出していただいたものを、資料5にあわせて落としていただくのが一つ、そこはそこで重要なのですが、そこに捉われずに、全体の総括のところ、全体にかかる課題のところもあります。そこはまた後で委員長、副委員長と相談するのは構わないのですけれども。まとめるところをサンドウィッチのパンのようにつくっていただいて、中身は資料5でいいと思います。それを基に最後の議論の中で、次年度に向けた提言に向けた案をかなり出していただいたので、提言についてはその意見を踏まえてまとめていただければいいかなと思います。基本的には、昨年度の提言を踏まえ、優先順位はありますけれども、少し具体的に出していただいた提言を更に加えていただいて、今年度の提言としてまとめていけばいいのではないのでしょうか。

そういったことでよろしければ、我々の議論は一旦総括と提言をこのテーブルの中でやったということになります。

言い足りない事がありましたら、個別に事務局に言ってください。よろしいでしょうか。

ちょっと時間を5分ほどオーバーしてしまいましたが、一旦ここで閉めさせていただいて、事務局に返したいと思います。

事務局：

本日の議論を踏まえまして、事務局で評価報告の素案を作成いたします。そして、委員長、副委員長

と調整させていただいて、皆様に送付してご確認いただきたいと思います。その後、最終的な案をつくっていききたいと思います。その最終案を12月21日の本部会議に報告をさせていただきたいと思いません。

以上です。

委員長：

それでは、今年度の我々の活動は終わりになります。次回、お会いするのは来年度になりますが、またいろいろとご意見をいただければと思います。

今日は長時間お疲れ様でした。ありがとうございました。