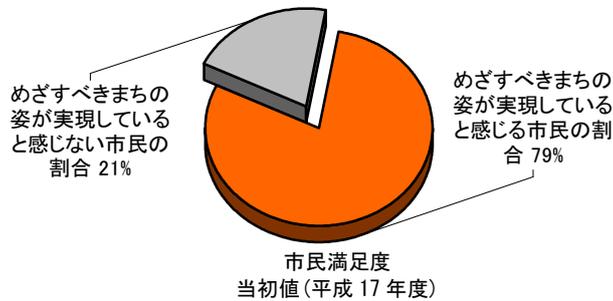


3 観光

<めざすべきまちの姿>

観光に高い魅力と独自性があるまち



■「鎌倉市は、観光に高い魅力と独自性があるまちだと思いますか。」との問に対して、「とてもそう思う」もしくは「少しそう思う」と答えた人(めざすべきまちの姿が実現していると感じる市民)が、8割見られます。

(「平成17年度市意識調査」より)

現状と課題

- 本市は、美しい自然環境と貴重な歴史的遺産に恵まれた首都圏の観光地として親しまれ、さらに、平成10(1998)年に「国際観光テーマ地区*」として指定されており、国内外を問わず年間1,800万人前後の観光客が訪れています。また、首都圏からの日帰り観光客や繰り返し鎌倉を訪れる人が多いのが特徴です。
- 観光客の意識や目的が年々多様化しており、多数の来訪者に対する観光案内板、公衆トイレなどの受け入れ施設や駐車場をはじめとする交通基盤の整備、多様な観光行動への対応を図るなど、さらに魅力ある観光地としての整備を行う必要があります。これらを推進するため観光基本計画に基づいた施策の充実が求められています。
- 少子高齢化が進む本市において、観光は地域のにぎわいの創出や経済活性化のため、極めて重要な要素です。しかしながら、一方で、ごみ問題・交通渋滞などによる市民生活への影響が問題となっています。したがって、市民・事業者・関係機関・行政が一体となって観光による地域経済の活性化を図ると同時に、市民と観光客がともに快適に過ごせるまちづくりが必要となっています。

目標

【目標】

市民と観光客がともに快適に過ごせるまちづくりを進めます。

魅力ある観光資源と新たな地域活力の創造をめざします。

自然環境や歴史的遺産の保全・保護を基調とした観光地をめざします。

【施策の方針】

1. ホスピタリティの向上と観光客のモラル向上
2. 快適な観光空間の整備
3. 多様な観光行動への対応
4. 外国人観光客への対応
5. 観光を通じた地域の活性化
6. 歩く観光の奨励

国際観光テーマ地区:優れた観光資源を有する地域と宿泊拠点からなる地域をネットワーク化して、外国人旅行者が3~5泊程度で周遊できる観光ルートを整備する広域的な地域である外客来訪促進地域。

■ 施策の方針 ■

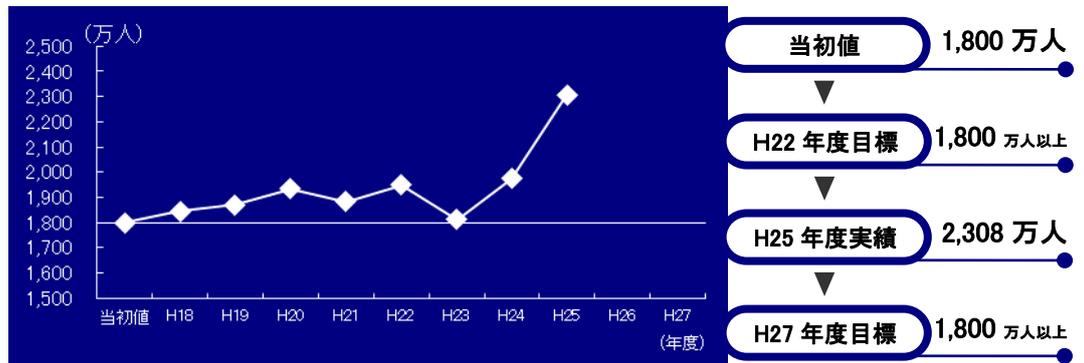
- 1 ホスピタリティの向上と観光客のモラル向上
 市民・事業者のホスピタリティ*の向上と、観光客のモラル向上を図り、市民と観光客がともに快適に過ごせるまちをめざします。
- 2 快適な観光空間の整備
 快適な観光空間*をつくりだすための基盤整備を行います。
- 3 多様な観光行動への対応
 関係機関などとの連携のもと、情報提供や観光資源の新たな活用を通じ、多様な観光行動への対応を図ります。
- 4 外国人観光客への対応
 外国人観光客も安心して観光できるまちをめざします。
- 5 観光を通じた地域の活性化
 観光を通じた地域の活性化を図ります。
- 6 歩く観光の奨励
 周辺環境及び住環境に配慮しながら、歩いて観光したくなる環境づくりに努めます。

■ 目標指標 ■

【主な所管部・所管課】
 市民活動部
 観光商工課

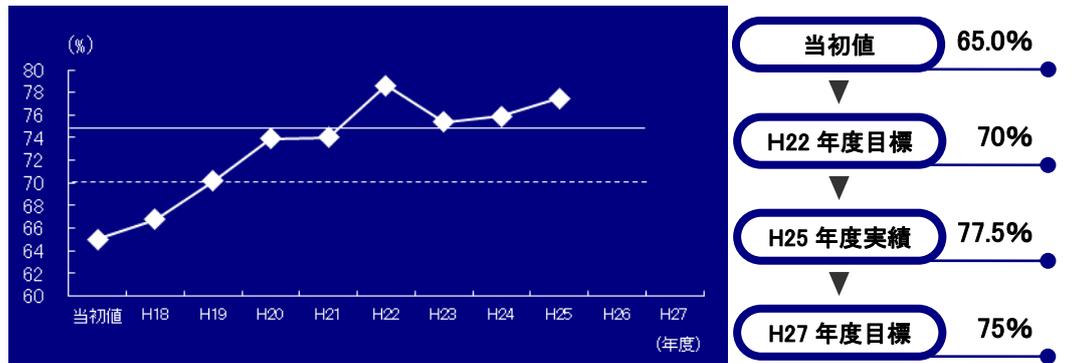
■ 観光客数(+) 【統計指標】

神奈川県が実施する入り込み観光客数調査に基づく本市の年間観光客数



■ 鎌倉に訪れた観光客の満足度(+) 【アンケート指標】

観光課で計測している「鎌倉観光の結果、全体的に普通以上の満足を感じた人の割合」

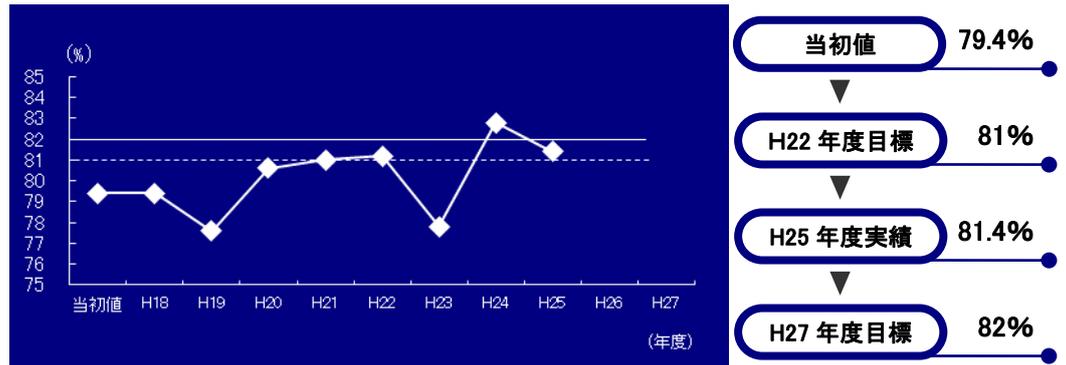


ホスピタリティ: 訪問者を丁寧にもてなすこと。

快適な観光空間: 観光案内板や公衆トイレなどの基盤整備や安全に歩くことができる歩道の整備などのほか、観光客が気持ちよく歩けるようなアメニティーを含む表現である。

■市民満足度(+)【満足度指標】

観光に高い魅力と独自性があるまちの実現状況について、市民が実感している割合



■目標達成に向けた 25 年度の実績と自己評価

【市民活動部】

- ・「かまくら四季のみどころ」を毎月1回、年間 34 万部発行し、主要な観光情報の提供を行いました。
- ・観光案内図「鎌倉」を 15 万部発行しました。
- ・小中学生向けの「課外授業ガイド」を1万 5,000 部作成しました。
- ・観光商工課ホームページにおいて、「撮れたて鎌倉」をほぼ毎日更新して、最新の観光情報を提供しました。
- ・ツイッターによる観光情報の提供を行いました。
- ・外国人向け観光案内図を改訂し、英語、フランス語、中国語、韓国語、スペイン語による案内図を発行しました。
- ・外国語版観光ホームページを改訂し、英語、フランス語、中国語、韓国語、スペイン語による情報提供を行いました。
- ・光明寺公衆トイレの改修を行い、観光客が快適に利用しやすいようユニバーサルデザイン化を図りました。
- ・浄光明寺公衆トイレの改修に向け、設計を行いました。
- ・総合案内板6カ所(鎌倉駅東口、鎌倉駅西口、北鎌倉駅円覚寺口、明月院入口、市役所前、建長寺)について、多言語化等の板面改修を行いました。
- ・クラウドファンディング寄附金により、観光ルート板 10カ所分(市役所前交差点、銭洗弁財天入口ほか)を作成しました。
- ・ハイキングコースの誘導標 10カ所分を新設しました。
- ・ハイキングコース利用者の安全確保のため、関係団体との協働によりコース整備を行いました。
- ・鎌倉市内の観光関連団体から成る「鎌倉市観光基本計画推進協議会」で意見交換を行ったほか、「鎌倉市観光基本計画進行管理委員会」で観光基本計画の進捗状況のチェックを行い、個別検討部会である「災害時観光客対策部会」で観光客等地震・津波対策ガイドラインを策定しました。
- ・鎌倉市観光協会が主体となって行う着地型観光商品の企画、販売を支援しました。
- ・持続的な観光施策の推進のための収入確保を図るため、クラウドファンディングを活用した寄附の募集、ホームページ広告販売の一括賃貸借方式の実施、海水浴場ネーミングライツの導入を行いました。

■■ 評価と展開 ■■

■8年間(平成18～25年度まで)の取組の評価

【市民活動部】

・観光案内施設の整備・充実として、観光案内所を平成19年10月にリニューアルしました。また、観光ルート板143カ所、総合案内板10カ所、広域地区案内板6カ所、名所掲示板45カ所を多言語化対応しました。

公衆トイレの整備として、14ヶ所修繕及び改築を行いました。

観光情報の提供充実として、「かまくら四季のみどころ」を毎月1回発行し、観光商工課ホームページにおいて、「撮れたて鎌倉」をほぼ毎日更新し、平成23年7月から新たな情報発信手段として、ツイッターによる観光情報の提供を行いました。また、平成24年6月からは、外国人観光客に向け、英語版ツイッターアカウントを開設し、観光情報の発信を開始しました。

観光プロモーションの充実として、平成23年度の「旅博2011」出展のほか、海外からの観光客誘致を進めるため、神奈川県等との連携のもと、中国の広州で開催された中国国際旅遊産業博覧会に出展、在日米軍関係者に対するPRのため、厚木基地で行われたトラベルフェアへの出展等を行いました。平成24年度も引き続き「旅博2012」、トラベルフェアへの出展を行い、平成25年度はインパウンド商談会である「Visit Japanトラベルマート2013」に出展し、バイヤーに対し鎌倉の魅力のPRを行いました。

その他、観光基本計画の推進に取り組んだ結果、市民満足度や観光客の満足度が上昇傾向にあり、平成23年度実績は77.8%と下降しましたが、平成24年度実績、平成25年度実績ともに80%以上を保っています。

■25年度までの未達成事業の課題・問題点など

【市民活動部】

・東京オリンピック開催に向け、今後増加が予想される様々な言語圏、文化圏から鎌倉市を訪れる外国人観光客に対する受入体制を、関係観光主体とともに整備していかなければなりません。

・観光客が集中する地域の公衆トイレの確保を進めていかなければなりません。

・ハイキングコースについて、市民や観光客が安全で快適に利用できるようにするため、危険個所の把握と安全対策に係る整備を進めていかなければなりません。

・誰もが安心して快適に利用できる海水浴場を実現するため、必要なルールの整備、巡回パトロールの実施など、必要な施策を講じなければなりません。

■第3期基本計画の施策の方針における今後の展開(取組方針)

【市民活動部】

《観光都市としての質の向上》

・観光客数の増加を図るだけでなく、鎌倉を訪れる観光客の満足度、観光客を迎える市民の満足度が上がるよう、質の高い観光情報の発信と観光サービスの充実に努めます。

・外国人観光客の増加に対する受入体制の整備について、鎌倉市観光基本計画推進協議会国際観光部会等を活用し、関係観光主体と連携して課題の整理と必要な施策の実施に取り組めます。

《安全で快適な観光空間の整備》

・誰もが安心、安全、快適に利用できる海水浴場を実現するため、海水浴場利用者のマナー向上を図る条例を制定するとともに、マナーアップのための巡回警備、啓発看板の設置等を行うなど、海浜事業者と連携して取り組めます。

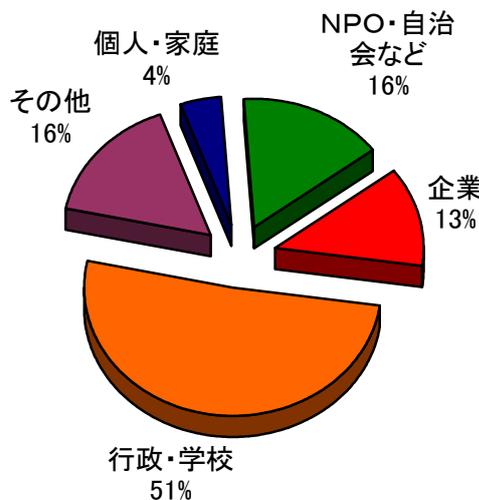
- ・老朽化した公衆トイレのユニバーサルデザイン化を実施し、観光客が快適に利用できるよう、順次整備を行います。
 - ・ハイキングコースについて、市民や観光客が安全で快適に利用できるようにするため、安全管理に努めます。
- 《地域が一体となった観光振興の推進》
- ・観光事業者や観光団体、市民団体、近隣自治体との連携を強化し、地域ぐるみでの観光振興を推進します。

市民等と行政の協働

■市民・事業者・NPO等と行政の協働目標

- 市民、観光事業者、NPO団体等との連携に努め、地域全体で観光を推進できるように努めます。
- まちなかをきれいに保ち、観光客に対し、おもてなしの気持ちで対応します。

参考：市民が期待する各主体の役割の大きさ



(「平成 15 年度市民意識調査」より)

外部評価結果

鎌倉市民評価委員会による評価

この分野の8年間の取組は、**きわめて優れていた**。

この分野の8年間の取組の進捗状況・取組のあり方に関する意見

- ・観光は東日本大震災の影響が一時あったものの、安定的に多くの観光客を集め、日本でも有数の観光地として認められている。これも鎌倉らしさの重要なファクターで、今後も重要視していくことが重要であろう。
- ・観光客誘致の為の様々な事業の実施に加え、世界遺産登録への活動も伴って、着実に観光客数及び満足度は増加している。
- ・「かまくら四季のみどころ」「鎌倉」は良く纏った観光情報紙である。観光課ホームページにおいて、「撮れたて鎌倉」をほぼ毎日更新、最新の観光情報を提供、平成 23 年7月からツイッターによる観光情報の提供など積極的な展開を行っている。
- ・観光ルートの案内板設置、多言語対応、質の高い観光情報の提供、公衆トイレの整備、ホスピタリティ等は観光都市にあっては比較する共通の物差しである。質の向上を期待する。
- ・外国籍市民へのアンケートにも観光に関する意見が多かったので、参考にするべきである。
- ・観光都市鎌倉として各種施策を推進しているが、産業として、市の財政や雇用吸収力への影響という視点では捉えられていない。

第3期基本計画に向けたこの分野に関する意見

- ・第3期基本計画の施策方針に挙げられているように、観光都市として本当に質が高いのか？質の高い観光都市を目指してほしい。観光ルートが市民の生活場所の中にあり問題点が多い。市民にも観光の重要性とその恩恵の具体的な説明を積極的に行い、市民が作る観光都市を目指して欲しい。
- ・面積あたりの受け入れ観光客数は京都や奈良の4倍に達する。年間2,300万人来訪する観光がまちに与えるメリットと負荷を考え、市民と観光客がお互いに気持ちよく共存できる環境を構築していく必要がある。
- ・観光客数の年間の平準化と宿泊客の増加を図る必要がある。
- ・観光客にもマナーを守ってもらうようにルール作りが必要である。
- ・観光資源を活用した収益対策を図る必要がある。産業振興という視点で各施策を継続してほしい。
- ・観光客の増加は観光収入が得られるというプラス面に加え、ごみや騒音、渋滞など様々な問題も伴うものである。観光客の誘致と併せて、「地域安全」「総合交通」等の分野とも連携し、これらを解決するための施策も重視して頂きたい。

この分野の指標に関する意見

- ・観光入込客数は東日本大震災で一時的に落ち込んだものの、その後復活しており、満足度は8割を超え、市民にも観光都市鎌倉が認識されている。市民の本当の満足度に繋がる更なる努力が必要であろう。
- ・観光客の満足度が順調に伸び70%台後半であるのは喜ばしい。これに満足することなく、観光都市の誇りに掛けて更に高い目標値を設定して頂きたい。
- ・鎌倉市は観光地という側面とベッドタウンという側面があり、観光産業に従事していない市民にとっては観光客数の増加は望まれていない事も考えられる。指標の達成度と市民の満足度は反比例する部分があることも認識しておく必要がある。
- ・市民満足度は徐々に向上している。一方で災害時の観光客の避難誘導(海水浴シーズンの地震津波対策など)は未知の部分も多く分析が不十分である。効率性を考えながら施策を実行していく必要がある。
- ・観光客の増加が顕著である。この数が商業施設の活性化に直接結びついているのかが分かる指標が欲しい。
- ・観光客数の目標値が当初値と同値である。世界遺産を目指しているのにこれで良いとは思えない。

この分野に関する総括意見

- ・観光は鎌倉市の産業であると位置づけ、産業振興の柱に据えて行くべきと考える。観光に伴う収入が財政に及ぼしている効果を「見える」化し、市民へのメリットを説明できるようにしていくことが求められる。
- ・鎌倉市の重要なポイントである観光について、鎌倉市の持ち味である歴史環境と自然環境を生かし、個性的な産業振興を進める中で、さらに洗練された観光地を目指して欲しい。
- ・観光資源と新たな地域活力の創造が必要である。
- ・由比ガ浜海岸中央公衆トイレなど障害者の利用への対応も必要である。
- ・海水浴場のネーミングライツなどを取り入れた。ロードプライシングの案もあるようで、まちづくりと観光の施策を横断的に取り組む時期になった。
- ・古都鎌倉の風情と小町通りの賑わいが共生している。これが老若男女観光客の幅の広さを支えているとも思える。リピーターの割合が観光都市の評価に繋がる。

・この分野だけの評価としては「きわめて優れている」と言えるが、鎌倉市が観光地化を進めていく事は市民からどの様に思われているのか？この施策を推進していくことがどのように市民に受け取られるのか？施策を推進する前にいま一度鎌倉の将来の姿がどうあるべきかを確認する必要がある。

<p>実施計画</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 観光案内施設の整備・充実(6-3-2-①) ■ 公衆トイレの整備(6-3-2-②) ■ ハイキングコースの安全管理(6-3-2-③) ■ 観光情報の提供充実(6-3-3-①) ■ 北鎌倉観光施設の整備(6-3-3-②) ■ 観光プロモーションの推進(6-3-3-③) ■ 観光基本計画の推進(6-3-5-①)
<p>個別計画</p>	<p>■ 第2期鎌倉市観光基本計画</p>
<p>事務事業評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 観光運営事業(市民-11) ■ 観光振興事業(市民-12) ■ 観光施設整備事業(市民-13) ■ 海水浴場運営事業(市民-14)
<p>関連リンク</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 観光立国行動計画(国土交通省) ■ 観光立国行動計画(首相官邸)