

3 観光

～観光に高い魅力と独自性があるまち

<基本計画の目標>

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。

<目標指標：市民意識調査による市民の満足度>

市民満足度	当初値	H18 実績	H19 実績	H20 実績	H21 実績	H22 目標値	H22 実績	H23 実績	H27 目標値
鎌倉市は、「観光に高い魅力と独自性があるまち」だと感じている市民の割合	79.4%	79.4%	77.6%	80.6%	81.0%	81.0%	81.2%	77.8%	82.0%

<6年間の取組の評価>

【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、観光ルート板の多言語化を1133ヶ所、総合案内板を5ヶ所、広報地区案内板を3ヶ所、名所掲示板を41ヶ所改修しました。
公衆トイレの整備として、12ヶ所改修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。
観光プロモーションの充実として、平成23年度はアジア最大級の旅行博である「旅博2011」にオール鎌倉の体制で出展を行い、首都圏の消費者にPRを行いました。さらに、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。
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22年度実績は81.2%と、平成27年度目標値にほぼ到達しました。

<今後の方向性>

【市民活動部】

わが国を代表する観光都市として、また市民と観光客がともに快適に過ごせるまちづくりの一環として、引き続き、観光案内施設や公衆トイレの整備・充実、多様化するニーズに対応する観光情報の提供・充実を図ります。
内外からの観光客が安全に旅行できる仕組みを整備するとともに、防災情報の事前提供を行うことなどを通じて、安全・安心なまち、鎌倉の実現を図ります。
世界遺産登録を機会に、外国人観光客をもてなす態勢の整備、県などと連携した広域的なインバウンドの取組を展開します。
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、着地型観光の推進などにより、観光の質の向上をめざした取組を展開します。
観光の経済効果、経済波及効果を検証し、官民一体となった観光振興を推進します。

鎌倉市民評価委員会の評価

《この分野の6年間の取組の進捗状況・取組のあり方に関する意見》

- ・多くの観光客が訪れテレビなどでも良く取り上げられるほどの日本国内でも有名なまちとして大変努力していることは十分評価できる。
- ・市民と観光客がともに快適に過ごせるまちづくりを目標とし、そこでの課題に取組中である。難しい目標であり、市民も長年この問題に向き合っている。世界遺産登録の実現を想定して、その後の課題と対策も必要となっている。
- ・鎌倉は観光都市として、市民の満足度は目標値を上下しており高い評価をしている。観光都市の評価は観光客の評価も大きな要素を占めており、鎌倉を訪れた観光客の満足度は上昇しているが、この視点からの評価も必要である。なお、観光客の満足度、観光客数はともに増加し、目標を達成している。
- ・国内外を問わず年間1,800万人前後の観光客が訪れており、観光地として魅力が高い。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ある一方、宿泊機能が低く、日帰りが多い。
- ・トイレの整備、観光案内板の整備、外国人観光客向けのパンフレット作成など、観光客が過ごしやすい環境を整備した。また、公衆トイレの整備やハイキングコースの整備等、日常生活において、実際にその実施状況が確認できている。季節・時間の観光客偏在を把握し、分散のための新たな観光資源開発を進めている等、課題を的確に捉え、きちんと対処していこうという姿勢が見られる。

評価の内訳(委員数)					⇒	評価委員会の評価
◎	3	○	5	△		0

《将来のまちづくりの展望に向けたこの分野に関する意見》

- ・年間1,800万人の観光客が訪れる鎌倉市において、観光は市民の生活に大きな影響を与えている。
- ・鎌倉市にとって、最も外部から注目される分野であるため、良い面のアピールができれば良いが、悪い面もクローズアップされてしまうため、事業の実施にあたってはスピード感とともに慎重を期すことも重要であると考えられる。
- ・外国人観光客増加の見込み、世界遺産登録など、観光客増加をもたらす環境の変化が見込まれる。道幅が狭く渋滞しやすい、観光地の密集、観光地と住宅が密接等の地形的な問題、日帰り客が多く宿泊施設が少ない地理的な課題を抱える。外国人観光客についての観光客数や満足度も把握する。
- ・世界遺産登録後の課題は観光に限らず、道路交通への影響等が大きいと指摘されていることから、観光という視点からも広い視野で施策形成を計っていく必要がある。世界遺産登録を想定して、まちづくりの基本ビジョンを市民へ示す必要がある。理念だけでなく施策にも一貫したものがなければならない。
- ・観光マップや観光情報のレベルアップが望まれる。
- ・観光での市の収入と支出を把握し、大きな赤字にならないよう(できれば黒字)に事業を進めてほしい。
- ・観光地の安全性の見直しを今後もさらに強化すべきである。標高表示などいち早く行ってきたが、どこにいても安全に避難できる情報をどう観光地として示せるかが問題であろう。
- ・今後何をなすべきかの内部評価ができていないことから、これを確実に実行していただきたい。

《この分野に関する総括意見》

- ・鎌倉の特徴は観光とそこに住む住環境の良さである。観光を促進し同時に住環境の向上をめざす施策が望まれる。
- ・産業の中核を担う観光であるので、他の産業(農業、商工業)との連携をリードしていく姿勢が求められる。
- ・世界遺産との関連から、どのような観光を推進するのかといったビジョンを再構築し、登録が実現した場合の観光まちづくりを検討する必要がある。登録も視野に入れ、戦略的にこの分野を進めてほしい。
- ・世界遺産登録後の観光客の増加を受け入れる難しさがああり、観光客が増加することが確実であることに対比して、環境や交通トラブル、市民とのトラブルも増加すると考えられる。個別対策を具体的に考え、手を打つべき段階にある。「総合交通」や「地域安全」「道路整備」等の部門と密に連携を取るなど、単体部署での検討では限りがあることから、役所一体となって事業を推進して頂きたい。
- ・観光の経済効果、経済波及効果を高め、市の財政上プラスになるように施策を講じて貰いたい。
- ・リスクとハザードがしっかりと示せることが重要であろう。