

第6節 活力ある暮らしやすいまち

3 観光

～観光に高い魅力と独自性があるまち

<A 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。

<B 目標指標：市民意識調査による市民の満足度>

目標指標	目標指標の定義	当初値	H20	H21	H22	H23	対前年度
市民満足度	サブタイトルにあるまちの実現状況について、市民が実感している割合	79.4 %	80.6 %	81.0 %	81.2 %	77.8 %	↓

<C 目標達成に向けた23年度の実績と自己評価>

※この分野の目標達成のために取組んできた事業の実績(前年度事業及び実施計画事業を中心にコメント)

【市民活動部】	自己評価
鶴岡八幡宮休憩所(直会殿)公衆トイレの改修工事を実施しました。 小動神社の名所掲示板の改修を行いました。	◎
「かまくら四季のみどころ」を毎月1回発行し、主要な観光情報の提供を行いました。 観光課ホームページにおいて、「撮れたて鎌倉」をほぼ毎日更新して、最新の観光情報を提供しました。 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開始しました。 ホームページや印刷物に広告を入れ、収入の確保を図りました。	◎
平成23年度も継続して、観光資源の創出及び着地型観光商品の開発を目的とする「鎌倉市観光資源創出及び商品開発等事業」を実施しました。当該事業では、既存の観光資源とは異なる潜在的な観光資源の掘り起こしのための調査を行い、これら資源を活用した商品開発を試行しました。 第2期鎌倉市観光基本計画の策定から5年が経過し、観光を取り巻く状況が大きく変化し、その諸課題に対応するため、中間改定を行いました。	◎

前年度当初目標に対し、◎＝80%以上○＝50%以上△＝30%以上×＝30%未満

<D 前回の市民評価委員会などからの指摘への対応状況>

市民評価委員会などからの指摘

指摘等に対する改善策・対応など

【市民活動部】

観光地のトイレの維持管理であるが、高齢化に伴い、市民の散策も増加していると考えられ、観光客のみならず、地域住民のトイレ利用も少なからずある。トイレの維持管理を、地域に委ねる方向性も検討したらよいのではないか。



本市の公衆トイレは鎌倉を訪れる観光客のために設置したものであり、清掃等の維持管理を含む施設整備は、行政が担うべきものと考えています。

「観光資源ネットワーク構築及び着地型観光商品開発等事業」は、観光開発に関する新しい試みとしてその成果を注視したい。

着地型観光商品を多くの観光客に販売することにより、観光消費額を増やし、地元に必要な経済効果をもたらすことを目標に事業を推進していきます。

<E 23年度未達成事業の課題・問題点など>

【市民活動部】

平成22年度に改修工事を実施した、由比ガ浜海岸中央公衆トイレは、多目的トイレを設置したものの、国道134号線の歩道から公衆トイレに降りるためのスロープがないことから、障害者の利用が困難であるとの指摘を関係団体から受けました。

※未達成の理由<支障となった理由>

<F 今後の展開(取組方針)>

【市民活動部】

観光客数が増えるだけでなく、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、引き続き観光の質の向上を目指した取り組みを展開していきます。

平成22・23年度の2カ年で実施した、鎌倉市観光資源創出及び商品開発等事業の調査結果を受けて、平成24年度以降新たな事業展開を推進します。

世界遺産登録を念頭においた観光振興施策を推進します。

由比ガ浜海岸中央公衆トイレに降りるスロープの設置工事について、平成25年度の予算化に向け準備を行います。

<G 実績指標：事業ごとの進捗を示す代表的な指標>

目標指標	目標指標の定義	当初値	H20	H21	H22	H23	H22年度 目標値	H27年度 目標値
観光客数(+)	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	1,800 万人	1,934 万人	1,883 万人	1,948 万人	1,811 万人	1800 万人	1800 万人
鎌倉に訪れた観光客の満足度(+)	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」	65 %	73.9 %	76.2 %	78.0 %	75.9 %	70 %	75 %

<H 事業コスト総額>

分野別事業費		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
施策コスト	決算値 (A)	229,614千円	172,695千円	211,359千円	167,131千円				
	(国・県)	20,000千円	5,701千円	26,864千円	39,427千円				
	(負担金等)	1,477千円	806千円	603千円	260千円				
	(一般財源)	208,137千円	166,188千円	183,892千円	127,444千円				
	人員配置数	5.0人	5.0人	5.0人	6.0人				
	人件費 (B)	48,632千円	48,828千円	48,232千円	54,749千円				
	総事業費(A+B)	278,246千円	221,523千円	259,591千円	221,880千円				
	対前年比		79.6%	117.2%	85.5%				

鎌倉市民評価委員会の評価

～評価委員は、この分野の取組について次のように評価しています。



評価できるところ

- ・観光客の満足度の実数値が高い。
- ・観光客は多い。神社は景観維持に手を尽くしている。他の市からの観光客の評判も良い。
- ・震災の影響もあったが、いち早く標高表示や避難のしやすさ等を検討して、観光を維持する努力が伺えた。
- ・観光課ホームページにおいて、「かまくら四季のみどころ」を月1回、「撮れたて鎌倉」をほぼ毎日更新し、最新の観光情報を提供した。
- ・平成23年7月からツイッターによる観光情報の提供した。
- ・観光資源創出・商品開発等事業の調査結果後の新たな事業展開に期待する。
- ・広告による収入の確保。



課題・提言

- ・世界遺産との関連から、産業振興と同様、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。観光客と市民の満足度を両方上げることは難しく、バッファゾーンの市民への調査・アンケートなどで対策を取りながら、双方が共存できるまちづくりを考えて頂きたい。
- ・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が必要である。
- ・観光情報の提供は評価されるが、これも含め、どの事業も市が直接行うべきかどうか疑問である。また、鶴岡八幡宮休憩所は、そこで購入した以外の食物を食する者への着席を認めていない。小町通りや屋台では多くの食べ物が売られているが、それを食べる場所は整備されていない。
- ・自己評価の記載内容からは、体系的・戦略的に観光施策を進めているようには感じられない。
- ・第2期鎌倉市観光基本計画の中間改訂の骨子、及び観光を取り巻く状況が大きく変化した事項について記述されたい。

この分野のめざすべきまちの姿に向けた平成23年度の取組は、良好であった。