

令和 7 年度 第 1 回 鎌倉市観光基本計画推進委員会 会議録

日 時： 令和 7 年(2025年)5 月 13 日(火) 10時00 分～12時 00分

会 場： 議員第 1 委員会室

出席者： 海津委員長、橋本副委員長(オンライン)、安部委員、光成委員、大津委員、小坂委員、湯澤委員、横山委員、

事務局： 市民防災部 林部長、中澤観光課長、橋本課長補佐、夏戸職員、石渡職員、平井職員

事務局 それでは定刻となりましたので、ただいまから第 1 回鎌倉市観光基本計画推進委員会を開催いたします。私は、本日の司会を務めさせていただきます市民防災部観光課長の中澤と申します。どうぞよろしくお願いいたします。早速ではございますが、令和 7 年度になりまして、部長が林に変わりましたので、ご挨拶させていただきます。

—事務局より挨拶実施—

事務局 それでは進行に移らせていただきます。

本日の会議形式ですが、橋本副委員長がオンライン参加で、そのほかの委員は対面でのご出席となっております。また、石山委員・菅原委員はご欠席となりますので、ご了承ください。

それでは、議事に入る前に申し上げます。当委員会につきましては、鎌倉市観光基本計画推進委員会条例施行規則第 4 条の規定によりまして、原則公開となり、議事録につきましても公開していくことになります。ただし、委員会の決定により非公開の決定時は非公開とすることができ、会議及び会議録は公開とすることによろしいでしょうか。

委員一同 —異議なし—

事務局 なお、本日、傍聴者は不在であることご報告申し上げます。それでは会議に戻ります。会議を始める前にお手元の資料のご確認ください。

—資料の確認—

事務局 これより次第に基づいて会議を進めさせていただきますが、本日の委員会は委員 10 名中 8 名のご出席をいただいておりますので、鎌倉市観光基本計画推進委員会条例施行規則第 3 条第 2 項の規定により会議が成立しておりますことをご報告申し上げます。

それでは議事に入ります。規則第 3 条第 1 項の規定に基づき委員長が議長とされておりますので、海津委員長に進行をお任せしたいと思います。

委員長 それでは議題1から入りたいと思います。第5回委員会の振り返りと基礎調査等の進捗報告について事務局から説明をお願いいたします。

事務局 資料1をご覧ください。2ページ目から、第5回委員会で委員の皆様からいただいた主な意見とその対応方針について整理しております。

例えば5ページ目の12番「施策や意義の『理解促進』という言葉は、施策としては意義の『提示』と表現した方がふさわしいと思います。理解促進するのは市民の方なので」というご発言に対しては、「観光振興の意義の理解促進」から「観光がもたらす経済的・社会的効果の共有」というような形で修正しました。

また、18番「『観光振興』という言葉に違和感があります。」に対しては、市では観光客の増加を目標とはしていないため、振興の意味を観光客の増加だと捉えられないように整理しました。

事務局 続きまして、基礎調査等の進捗をご報告します。8ページに令和6年度、9ページに令和7年度の検討ステップを記載しています。令和6年度の検討は基本的には完了しており、マーケティング用の調査について統合分析中というステータスになっております。また、8ページ中段にある市民ワークショップについては、今年度あと2回予定されています。

令和7年度は、C計画素案の策定/実施計画、個別取り組みの検討、次にDアクションプランシート・推進体制の検討/計画最終案の作成といった検討ステップを進めていきます。

検討イメージの赤い吹き出しに主な議題を示しております。今回の主な議題は政策分野に紐づくKPIの議論になります。今回の資料で示すKPIは、第3期のKPIを踏まえてどのようなKPIが考えられるのか検討したものであり、この中から、必要なもの、不要なものなど議論いただきたいと考えております。

次に10ページ以降は、観光実態調査（実地アンケート調査）の結果を示しています。詳細をご確認いただくお時間が無いため、概要版をお持ちしております。詳細版に関しては、必要に応じて郵送させていただきます。

調査内容としては、属性情報、観光旅行に対する関心、鎌倉旅行経験、行動特性・意向、鎌倉の観光資源に関する知識、旅マエ行動、旅ナカ行動です。実施時期は、3月21日、22日の10時から17時で、海外からの観光客500人から回収しております。

12ページに結果の概要を示しております。特に重要だと思われる部分をハイライトしておりますが、旅行者の居住地で最も多かったのはアジア在住、次いでヨーロッパ在住、北アメリカ在住といった形になっております。旅行者の半数以上が、今回が初めての日本旅行であり、8割以上が、今回が初めての鎌倉旅行でした。補足情報ですが、本調査の対象者の半数以上は20代で、次いで30代となっています。スマホでの現地回答が可能な方のみを対象としているため、ご年配の方ですとお断りされるケースがあり、若干バイアスがかかっている可能性があります。次に旅行者の行動特性・意向ですが、日本旅行で体験・体感したいこととして、食文化、歴史文化施設、観光施設が上げられており、特にヨーロッパの方々に関しては、自然景観も人

気があることが分かりました。次に旅マエ行動としては、対象者の 70%以上が東京都内の観光地と比較して、鎌倉旅行を選択しているという形になりました。鎌倉の歴史的文化や自然環境に興味を持った方が訪れていると考えております。

最後に旅ナカ行動ですが、対象者の 90%以上が電車を利用して鎌倉市を訪れているということで、これは本調査票の多くを駅前で回収しているということもありますが、車ではなく、電車を利用している方が多いという結果が出ております。そして鎌倉観光で、来訪した、あるいは来訪を予定しているコンテンツとしては、神社仏閣、海岸、買い物といった回答が多く上がりました。鎌倉に対して求めることとしては、「飲食やお土産の充実」「歴史、文化財を活用した観光コースの充実」が上がっています。ご議論よろしくお願いたします。

委員長 それでは、今事務局から説明のありました実地アンケート調査の結果を基に、意見交換を行います。

委員 この実地アンケート調査は、鎌倉駅前でいったという認識でよろしいでしょうか。大船に宿泊されている海外の方が多くいらっしゃるの、その場合、この調査には反映されていないと思います。実際に日本語が話せない方もかなり来ています。タブレットで注文できる店などを調べていると推測しております。鎌倉駅だけで調査すると、日帰りて来ている人のみが対象となり、大船に泊まって、より長時間お金を落としている人たちの行動が反映されていないかもしれません。どこかに記載いただければと思います。

事務局 若干バイアスがかかっているといったところは、前提でお示しさせていただきます。

委員長 大事な視点だと思います。他の委員はいかがでしょうか。

委員 いつも綿密な調査報告ありがとうございます。私は鎌倉駅から歩いてすぐのところに住んでおります。実際に鎌倉駅周辺の観光客には多く触れてまいりました。よく耳にいたしますのは、座る場所はないのか、トイレはどこにあるのかということの 2 つで、道案内に関しては、私は得意な方なのですが、ほとんどもうスマホをお持ちの時代になったために、ご自分で方向を確認していらっしゃる。最初に申し上げた、座る場所はないのか、トイレはどこにあるのかということについて困ったという意見は出ていなかったでしょうか。

事務局 私は当日、調査員の一人として立ち会ったのですが、委員のおっしゃっていたことは回答として多かったと記憶しています。

事務局 私は、以前まちづくり計画部にいたのですが、東京オリンピックパラリンピックの前に、西口の広場の整備を行う際に、座る場所を増やした方がいいのではないかという話になり、人が座れる

ような工夫をしました。最近でも多くの方が腰掛けていてそういうニーズがあると思います。

事務局 調査結果では、鎌倉に対して求めるもの、改善してほしいこととして多かったのが、「飲食やお土産の充実」「歴史、文化財を活用した観光コースの充実」「移動環境の向上・円滑化」でした。その他ではトイレや宗教的配慮、交通利便性の向上という意見もありました。また、観光案内板や誘導板の整備という意見も多くあがりました。

委員長 こういった声が計画にどう反映できるのかが重要であると思います。こちらの結果が配布されていない資料に入っているということですね。

事務局 後ほど、紙媒体でお送りさせていただきます。

委員長 私から確認させていただきたいのですが、現在の進捗としては、9ページの C にいるということでしょうか。

事務局 そのとおりです。

委員長 続きまして、議題2次期計画の素案について、事務局から説明をお願いします。

事務局 それでは素案について資料 2 を用いて説明させていただければと思います。前提といたしまして、前回委員会の資料の中で、目次の構成案をお示しました。1 章から 4 章まで章立てした中で、今回は 1 章と 2 章の半分ぐらいまで作ってきました。内容としては、計画の策定にあたってという背景と、現状と課題の部分になります。現行の第 3 期の計画を参考にするとともに、今までお示した調査の内容から、鎌倉市の計画に関係するであろうものをピックアップして反映させています。3 章、4 章につきましても、個別の施策等の検討が進んだ段階で反映し、計画素案を作り上げていくことを考えております。

それでは 2 ページ目ですが、こちらは計画の策定にあたってということで、計画の背景について言及したセクションです。第 3 期の計画を踏襲した内容にしており、策定の趣旨や鎌倉市における位置づけ、計画の期間を記載しています。この後に基本的な考え方を追加する予定です。

続く、第 2 章現状と課題は、これまでの調査結果を入れて、今後の施策を作るにあたっての現状と課題を研究しているというセクションになっております。3 ページ目で、鎌倉市の観光を取り巻く情勢というところで、マクロ的な観光業界の動向を記載しております。まず人口動態ですが、今後、観光客の推移がどうなるのかという予測を立てるにあたって、世界全体で人口がどう推移しているのか、国内の人口がどう推移しているのかを、過去の調査内容をもとに言及しています。世界全体では増えているものの、日本全体としては減っている、神奈川も減少しているこ

とを述べています。

また、我が国における人口構成比が今後どうなる見込みなのか、65 歳以上が増えていくということ、人口問題研究所のデータから引用しています。

4 ページ目に国内観光客における年代別割合を示していますが、国内観光客の中で 65 歳以上の割合は非常に少ないです。今後 65 歳以上の年齢の構成比率が上がるということは、国内観光客が減る懸念があるということになります。

続いて観光市場がどうなるのかを、観光市場の動向という形で研究しています。ここでは 2012 年からの観光客の推移を述べており、コロナ禍の影響で観光客が減ってしまった後、2022 年、2023 年と伸びてきていると言及しております。2023 年ですと、2019 年に近い人数で増えています。その要因として、5 ページ目にアジアで規制が緩和されたことで、アジア太平洋からの観光客が急回復していると述べています。世界全体での観光客の推移のほか、6 ページでは及び国内観光客の推移も示していますが、コロナ禍の影響で 2020 年に非常に落ち込んでいる一方で、2022 年、2023 年と回復していて、特に 2023 年になると日帰り客はコロナ前と同水準に近いところまで回復してきています。また、海外の観光客は 2023 年に急激に増加しています。

観光客の人数が伸びているというところがわかる一方で、消費額はどうかというデータも掲載しております。あくまで国内観光客の消費額が非常に多いということをごここではコメントしております。7 ページでは今後宿泊客の増加を施策としてあげるにあたり、宿泊客の消費額が多いということをお示ししています。

続いて観光産業の動向を研究しております。事業者側は、コロナ禍の影響が来るたび宿泊業を中心として非常に落ち込んでいますが、2022 年、2023 年と観光客が回復するのと同じく、産業の方も回復していますと 7 ページ目で言及しております。一方で、波が来るたびに従業員を削減してしまったということもあり、8 ページ目に宿泊業を中心として人手不足になっていると、帝国データバンクのデータから引用しています。

9 ページ目です。国内観光客が日本の観光に何を求めているのかデータとしてお示ししております。濃い緑が全国、薄い緑が神奈川という形で区分をしております。神奈川の特徴として温泉が非常に多いですが、これは箱根等の温泉街を有していることが要因となっておりますので、ミスリードしないよう文章で補足できればと考えております。

10 ページ目は、定性的な国内観光客のニーズを記載したものです。

11 ページ目は、インバウンドが日本旅行で体験したいものとして、JTB 総合研究所のデータから引用しています。アジア圏と、欧米豪を区分して記載しておりますが、大きな特徴としては、温泉、雪景色、紅葉などがアジア圏で非常に人気になっています。

それ以降のページでは、情報化、持続可能な観光、自然災害・気候変動のリスクと、ミクロ的なトピックを上げています。日本政府としても重視している観光のトレンドで、情報化一つとっても、政府で様々な助成金を出しております。12 ページに各地域の取り組みと補助金の情報を出しています。今後の施策の中で、情報化を個別の取り組みに入れる可能性があるということで、

頭出しをしている形です。

13ページの持続可能な観光、これも重要なテーマで、SDGs 達成において果たす役割の重要性をテーマとして G20 が開催されていることや、グラスゴー宣言の中でも持続可能な観光というものが上げられております。政府でも、助成金等を出しており、論点のひとつとっております。14 ページ目では、実際に持続可能な観光のガイドラインを導入している自治体を記載しています。

自然災害・気候変動のリスクでは、1980 年から約 40 年間で暴風や洪水、干ばつといった自然災害が非常に増えていることを定性的な情報として載せています。各観光地においても、災害が起きた場合の、コンティンジェンシープランを観光計画の中に盛り込んだり、実際に自然災害が起きた場合の行動計画みたいなものを作っていたりします。昨今の観光業界のトレンドを踏まえて、今後の個別取り組みを作っていくという観点から、自然災害・気候変動のリスクを入れていきます。

資料 2 について説明させていただきましたが、皆様からご意見いただければと思っております。事務局からの説明は以上です。

委員長 それでは私から質問させていただきます。2 ページ目、その他個別計画と書いてあるもの、こちらは具体的にどんなものが入るのかということが明記されていた方がいいかと思うのですが、いかがでしょうか。

事務局 その他個別計画については、各課から情報を集めて、個別の取り組みを検討しているところです。各課が作成されている計画との整合性を意識する必要があると感じており、現状では抽象的な表現を使っています。

前回の計画の中でも記載しているものがあるのですが、例えば災害が起きた時に、観光客をどのように誘導していくのかを示した地域防災計画や、観光客を集客するために派手な広告などを出すのは良くないと示す景観計画、大型バスの運用をどうしていくのかを示した交通マスタープランなどの個別計画が記載される予定になっています。

委員長 他にいかがでしょうか。

委員 これは鎌倉市観光基本計画ということですが、中身が神奈川県全体の話になりすぎてしまっている気がします。この後、鎌倉市ならではの資料がついてくるという認識でよろしいでしょうか。

事務局 おっしゃるとおりでございます。今回 2 章 1 をお持ちしましたが、2 章 2 で、鎌倉市の観光資源に言及したり、取得したアンケート内容に言及したりする想定です。3 章以降、個別の施策等で、鎌倉固有の内容に踏み込む想定でございます。

委員 特に③④に関しては、鎌倉市の話につながってくるのかなと感じましたので、必要があるのか疑問です。

また 5 ページの地域別国際観光客到着数ですが、アジアからの観光客が急回復していますと書いてありますが、世界全体で回復してきているという意味では、アジア太平洋に限らないのではないかと思います。コロナ禍の後の回復でひとくくりにするのではなく、アジアの人が伸びてきたほかの理由があるような気がします。

7 ページの国内旅行消費額の内訳のところでは、日本人の方が消費額が大きいというグラフになっています。先ほど海外の方が飲食やお土産の充実をしてほしいということを鎌倉に求めているというデータが取れているようですが、これにつながる話ではないでしょうか。海外向けにお土産を充実させなければいけないという話になるのでしょうか。

事務局 あくまでこれは旅行者全体の消費額の比率になっていますので、一人当たりになると当然海外の方が多いと思います。データの見せ方を工夫いたします。

委員長 私もご指摘いただいたところに付随して、分析がたくさん記載されていますが、それぞれ出典があるのでしょうか。

事務局 すべて出典がございます。右下に出典を必ず書くように留意いたします。

委員長 また、2023 年で終わっているデータが多いため、2024 年のデータを追加いただければと思います。

委員 2024 年になると、国内観光客が伸びていない、一方で海外の来訪者が非常に増えているとなるので、2024 年の数字もぜひ反映していただければと思います。

事務局 承知しました。

委員 取り巻く情勢を整理する段階で意識してほしいのは、SWOT 分析で傾向を整理していますので、根拠となるようなデータを示してほしいということです。あとは第 3 期計画や信頼できる報告書などを参考にすると、もう少し整理できるなという印象を持ちました。

最初に人口動態が記載されていますが、この計画自体が 2026 年から 2035 年なので、少なくとも 2025 年、2035 年、そして 2045 年という時系列で示してほしいと思います。文章の中では 2040 年にと書いてありますが、図表では 2045 年が出てきていますので、5 年おきという感じで、どう変化してきたのかを見ると、全体の傾向がわかります。図表 3 の、国内観光客に占める年代の割合についても、2015 年、2020 年、2025 年、2030 年、2035 年と見ていくと分かりやすいと思います。

また、資料1についてですが、この結果を踏まえて傾向を分析してほしいと思います。特に初めてなのか、2度目以降なのかで満足度は違ってきます。また、アジアでまとめるのはちょっと大きすぎるかと感じます。日本からすると中国や韓国は近い国で数も多いわけですから、その中で彼らがどういう要望を持っているか、満足度を持っているのかということ、少なくとも台湾ぐらいまでは個別に見ると、特徴が出て有効な情報が得られるという気がしております。

事務局 非常に有用なコメント、ありがとうございます。グラフを時系列で過去に遡った上で、整理していくというところはおっしゃるとおりだと思いますので、素案に反映させていただければと考えております。またSWOT分析につながるというところは、今回のデータとSWOT分析の紐付けを行っておりますので、お見せできるようにしたいと思います。

委員長 それではその他の委員の方、いかがでしょうか。

委員 自然災害、気候変動リスクのところなのですが、今最も大きなリスクは、政治と経済のリスクではないとも言われています。関税問題や円高円安、リーマン・ショックもそうですし、戦乱が起きた場合どのようになるのかということも、観光業界というのは非常に弱いので、その記述もあってもいいのかなと思いました。

事務局 地政学リスクも調べてみたいと思います。参考にさせていただきます。

委員長 他の方いかがでしょうか。

委員 見落としかもしれませんが、鎌倉は季節変動がかなり多いと思います。季節変動によって観光のオーバーツーリズムの問題なども出やすいと思うので、季節変動に対する対策や考え方というのがあった方がいいかもしれません。

また、DXの件ですが、例えば小豆島が「からかい上手の高木さん」というアニメをフューチャーしていて、聖地巡りをされる方が結構いらっしゃいます。鎌倉は基本的に観光客が多いので、「スラムダンク」に関連したことはあの場所以外はやっていませんが、「逃げ上手の若君」の件は動いていて、建長寺がコラボしたTシャツ作るということもやっているの、経済的なところが表現できればなと思います。

事務局 一点目の季節変動のところは、この後に続きます鎌倉市の動向で触れられればと考えています。

委員長 資料2について意見交換させていただきましたが、経済や自然災害なども計画にどう落とし込めるのが非常に重要です。また、継続的に調査を行っていくことでより良い計画を作ってい

ただければと思います。

—休憩—

委員長 それでは次の議題にいきたいと思います。3つ目の議題ということで KPI について事務局からご説明をお願いいたします。

事務局 では、資料 3 について KPI のご説明を差し上げます。こちら資料の 1 枚目に現行計画の KPI と、2 枚目に次期計画の KPI 案の資料をご用意しています。

現行計画の KPI に関して、No.1 宿泊客数から No.14 観光の担い手の満足度まである状況でございます。これらと、これまで委員会で議論してきた内容を踏まえて、次期計画の KPI をどう設定するか議論いただきたいと考えております。

2 枚目の KPI 案をご確認いただきますと、一番左に KGI を設定し、それを要素分解したうえで KPI を設定しています。KGI を 2 つ設定しており、1 つ目として他の自治体においてもよく設定されています「①観光消費額の向上」を上げています。2 つ目は、鎌倉市としてオーバーツーリズムの問題等ございますので、「②市民と観光客の共生」を上げています。

「①観光消費額の向上」については要素分解をして「客数」・「単価」と分解しました。さらに「客数」を「新規」・「リピーター」と、単価を「宿泊客」・「日帰り客」といった形で分解しており、それらをさらに要素分解した結果として KPI を設定しています。

KPI の列について、黒字は現行計画で採用されている KPI で、赤字は今回新たな指標として提案させていただいているものでございます。例えば「歴史・文化観光や自然に対する満足度」については、既存で実施している Web アンケート及び観光客実地アンケートに、項目追加することで評価できると考えています。

「②市民と観光客との共生」については、今回主に議論いただきたい部分でございまして、まずは要素分解として「市民」・「観光客」としております。さらに、「市民」につきましても、「観光を生業とする市民」・「観光を生業としない市民」に分解しました。「観光を生業とする市民」については、さらに「法人・団体等」・「個人」と分解しました。「法人・団体等」に関する KPI としては「商店会への加入割合、観光協会加入団体数」、「個人」に関する KPI としては「観光ガイドの人数、クリーンアップイベントの参加者数」としました。

市民の方々が鎌倉市の観光にコミットしていくことに加えて、観光客の方々にも鎌倉市の中にもうまぐ溶け込みながら観光していただくことも大事と考えています。

「観光客」の要素分解として、「国内」・「海外」と分解しました。「国内」については、「一般観光」と、修学旅行等を含む「教育旅行」と分解しています。

前者の「一般観光」については、経済的・観光満足度的な観点から要素を分解し、「ふるさと納税額」・「関係人口」・「市民生活へ影響の理解度」と KPI を設定しております。また、「教育旅行」については、現行計画の中でも「校外学習の児童・生徒の満足度」をアンケート調査で

実施しておりますので、引き続き KPI として設定させていただきます。

「観光客」のうち「海外」については、「市民生活へ影響の理解度」をアンケート調査により把握することによって、市民と観光客の共生を数値化できると考えています。

我々事務局において、このような形で KPI 案を検討した結果をお示ししておりますけれども、委員の皆様には、これらの KPI 項目の必要性や新たな観点等についてご議論いただきたいと考えております。資料の説明は以上となります。

委員長 色々な指標が出ていますが、個別の項目でも全体的な観点でも結構ですので、コメントやご意見をいただければと思います。

ちなみに、補足的な質問になると思いますが、一番右の列に「目標へのあてはめ」という欄がありますが、この関係について説明いただけますでしょうか。

事務局 KPI は、これまで委員会でご議論いただきました新たな施策目標の4つに紐づくものでございますので、それぞれの KPI がどの施策目標に紐づくのかを示しております。例えば「皿人材育成・連携体制づくり」は他の施策目標と比べて性質上該当する KPI が少ないですが、性質上仕方ないのかなとも考えております。例えば「この目標については KPI を増やした方が良いのでは」ですとか「この目標については KPI 項目が多いので削減しても良いのでは」ですとか、そういった観点でご意見をいただければと考えますが、いかがでしょうか。

委員長 この表は右から見ても左から見ても良いという関係になっていると思います。

委員 さきほど質問したことにも繋がってきますが、観光消費額の向上を KGI にするのであれば、国内だけに限定されるようにも見えますのですが、海外の人も地域別に対応することになるのでしょうか。

事務局 「①観光消費額の向上」のうち、「地域別」という要素分解の中で KPI として「観光客全体に占める国内（関東圏以外）・国外の割合」を書かせていただいております。この中で国外の割合を調査する過程で、委員ご指摘の内容も把握することができるのではないかと考えています。

委員 言わずもがなかかもしれませんが、念のため指摘させていただきます。「認知度」の KPI として「ホームページアクセス件数」と書いていますが、今後の KPI として時代にマッチしていないのではないかと考えます。予算的な問題もあるかと思いますが、AI を使うなど、デジタルのデータ分析に力を入れた方が良いのではないかと考えます。

事務局 「ホームページアクセス件数」については、勿論、第3期の現行計画においては「ホームページアクセス件数」が1つの指標として有効であったと思いますが、ご指摘のとおり、DXが進んでいく今後の時代にはそれに即した形で設定していく必要があると考えています。今後、こういった指標を設定すべきか、という点については、引き続き議論させていただければと考えております。

委員 今回のコメントに関連してですが、鎌倉市観光協会において現状ホームページへのアクセス件数は伸びています。今はスマホの時代なので、SNSに反映されるかどうか重要になっていると思います。今コメントがあったように、これから先10年を見たときには、どの媒体の情報を取っていくべきかというのは議論の余地があると考えます。

委員 「②市民と観光客の共生」の「関係人口」のところですが、これは例えば観光客が鎌倉に来ることによって移住をすとか、そういう人数をカウントしていくことになるのでしょうか。

事務局 おっしゃるとおり、「関係人口」において、移住も重要な項目の1つであると考えています。あとは例えば、通勤通学で鎌倉市に訪れている方、ボランティア活動をされている方など、「関係人口」という概念が非常に広いものですので、そういった形で鎌倉市と何かしらの関係を持っているという方と、広く捉えることができると考えています。

委員 それを具体的にどのようにカウントしていくのでしょうか。

事務局 カウント方法に関しては、現在総合計画の担当で議論されているというように伺っておりますので、そちらと連携しながら進めていければと考えております。

委員 もう一点いいでしょうか。先の話になると思うのですが、具体的なKGI、KPIの数値等については、観光客数や見込み客数を増やしていかないということもあり得ると考えており、そうなる、現状の数値を維持していくとか、場合によってはそれよりも低い数値を目標にしていくこともあり得るということなのでしょうか。

事務局 委員のご指摘のとおり、KPIは必ずしも高くすることを目標にしなければならないわけではないと考えており、目指すところに応じて、低い数値や現状維持を目標とすることもあり得ると考えています。今後計画において、鎌倉市の観光がどこを目指すのか、量ではなくて質を求めていくといったところの設定が必要であると考えています。

委員 「②市民と観光客の共生」のところを見ていくと、「観光を生業とする」という記載がありますが、「生業」という言葉を調べると、「生活を維持するために行う仕事や職業を指し、お金を稼ぐことを目的とした活動です。一方仕事とは何かを作り出し、成し遂げるための行動全体を指し、必ずしも生活を維持するためのものではありません」とありました。それを鑑みると、まず「商店会への加入割合」という赤字で書かれているところは、関連性が薄いように感じます。むしろ、例えば鎌倉商工会議所の入会の件数とか、あるいは観光協会の加入件数というのは若干厳しいが、それはそれであり得るのかなというところは感じます。一方で、私が疑問を持つのは「個人」のところ、「観光ガイドの人数、クリーンアップイベントの参加者数」というところです。鎌倉にある観光ガイドというのは、鎌倉ガイド協会や KWGA や KSGG というところがあるのですが、ほぼボランティアでやっていて、ここで生計を立てている方というのは皆無だと思います。ですから、「生業」というと、この人たちがむしろかわいそうな気がしますので、何らかの別な言い方・表現を検討した方が良いと考えます。

事務局 ありがとうございます。委員ご指摘のところは、おっしゃるとおりでございまして、こちらのワーディングをどのようにするかというところは、事務局の中でも非常に悩ましいと議論をしております。今回は一旦「生業」と表現させていただきましたけれども、言葉の定義を見比べたときに若干ずれが生じてくることがありますので、この辺りについてどのように言葉を設定すべきかについては、事務局の中で今後確認・検討させていただきたいと思っています。

委員 実態としてクリーンアップイベントは、ほぼボランティアですので、それを「生業」と言われると逆にそういう人たちは快く思わないと思います。

事務局 そういった実態のところと合うような形でワーディングを検討してまいりたいと思います。ご

委員長 「②市民と観光客の共生」では「観光客」を「国内」・「海外」と分けていらっしゃいますよね。「①観光消費額の向上」では、観光消費額などで観光客を対象にしていますが、「国内」・「海外」のように分けられていません。この要素分解が何を要素として捉えていて分解しているのか、何が対象者なのか、その辺の定義がよくわからないので、教えていただけますでしょうか。

事務局 「①観光消費額の向上」に関しましては、観光消費額という性質上、量的なものが非常に重要になってくると考えており、他の事例でも参考にしながら、まずは「客数」と「単価」に分解しました。それ以降の要素分解についても、量的なものを重要視して、「客数」はお客様が新規かリピーターかどうかといったところで要素分解しました。一方で、「②市民と観光客の共生」については、これをいかに要素分解するかは悩ましかったところなのですが、市民の方にとっても良いこと、そして観光客の方にとっても良いこと、という質的なものになりますから、分割するのであれば、それぞれの対象となる「市民」「観光客」

と分解させていただいたところです。

事務局　そして先ほどご指摘ありました、「国内」・「海外」で分けるか分けないかのところに関しましては、「①観光消費額の向上」と「②市民と観光客の共生」との分け方が煩雑になってしまうと考えたため、先ほどもご指摘ありましたとおり、地域別というところでまとめさせていただいています。ただ、「国内」・「国外」と要素分解を合わせた方が、全体としての構造がわかりやすいということであれば、そういった形もあるのかなと考えています。ご指摘ありがとうございます。

委員長　他の委員の方、何かありますでしょうか。

委員　前回出席できなかったのですが、前提の確認ですが、KGIを「①観光消費額の向上」と「②観光客と市民の共生」の2つにするということの合意は取れているということでしょうか。

事務局　その点に関しましては、まず「①観光消費額の向上」については、観光計画として一般的に使われる指標であるということがあります。「②市民と観光客の共生」につきましては、前回の委員会においても重要な指標になり得ると、ご議論があったと認識しております。これらの理由により、この2つを設定させていただいたところでございます。もし、他のKGIもあるのではないかと、いったご意見がございましたら、ご指摘いただければと考えております。

委員　特に「①観光消費額の向上」のところで、具体的な項目の中で「満足度」が出てきているところが、整理の枠組み自体に少し違和感があります。

これまで議論していた基本的な考え方として、「市民と観光客の共生」ということがあり、これがKGIに来るのであれば、「観光客の満足度向上」と、それから市民の方に対しては「観光への理解度の促進」というのが、理解しやすいという気がしました。

その観光客の満足度向上のためにどういうことが指標になるのかということを検討し、その満足度が向上すれば、結果としての消費額も向上していくと、単価も上がっていくということもあると思います。それともう一つ、市民の方に関しては観光への理解がどう向上したかということを見るという整理の方が、私としては理解しやすいという気がしました。

また、細かいところで言うと、先ほど話題に出ましたクリーンアップイベント等も大事な話ですけれども、もっとこの日本における観光の分散を促すことの効果も指標として考えられるのではないのでしょうか。例えば、早朝や夜間に開催するイベントの数など、そういうアイデアもあるのではないかと気がしています。以上です。

事務局　さきほどの委員長からの指摘にも似通っているところがあると考えておりまして、全体的にKGIをKPIに繋げていくための構造に関するご指摘であると理解しています。

「①観光消費額の向上」の中で満足度の指標を設けるよりは、「②市民と観光客の共生」の

中に設ける方が構造として理解しやすいというのはご指摘のとおりだと考えますので、全体的に構造を見直して、次回改めてお示しさせていただきたいと考えています。

委員 追加で申し上げますと、以前議論した目指すべき姿等の枠組みを毎回資料として提示いただくと、その枠組みの中でどう進めていくのかということを確認しながら議論できますので、お願いできればと思います。

事務局 KGI の設定につきまして、今ご意見を賜りまして誠にありがとうございます。4 月 1 日付で着任をさせていただいた以降、市長とも何回か意見交換させていただいている中で、最初に市長から課題として上がったのは、やはり市民の皆さまと観光との共生ということをしっかり取り組んでもらいたいということでした。観光消費というものが鎌倉に与えてくれている、そのメリットというものを市民の方々にも見える化をしていく必要があると認識しています。市民の方々に対しては、観光客がたくさん来て、「鎌倉っていいですよ」という漠然としたものではなくて、具体的に、観光客の方が来ていただいていることによって鎌倉の今の景観であったり、社寺の状況であったり、そういうものが維持されているというメリットを享受しているというようなところの見え方・見せ方についても、今後の取り組みの中で必要になってくると考えています。

また、委員のおっしゃっていただいた観光客の方々の満足度の向上、これも当然のことだと思いますので、この辺りをまた整理をしていきたいと考えています。

委員長 前回議論しました骨子（目指すべき姿）の「市民と観光客の共生」のサイクルの図があって、この KGI を設定しているという位置づけが抜けてしまっているように見えます。その理念があって、目標があって、4 つの柱があって、その結果この KGI があるということの流れが綺麗に見えるような形での再整理をお願いしたいなと思いました。

また、多分次回あたりで施策が出てくると思うのですが、今の指標というのが、どちらかというところと受けとぎのデータ、カウントされたものが出てくるという感じでして、多分これから鎌倉市の観光をやっていく上で、先ほど分散の話が出ていましたけれども、こういうことを鎌倉市の観光としてやっていくと決めたことも、この KPI に載せていくこともあり得ると考えています。満足度を調査していくってこともそうだと思いますし、伝え方だけではなく、我々はこういうことをやっていくということもデータ化されることもあり得ると思いますので、次回に向けて整理していただければなと思いました。

事務局 出てきた件数をカウントするというだけでなく、施策を実施した件数ですとか、そういったところの実績についても KPI に入れる形ができるのかどうか、時間を掛けて議論して参りたいと思います。

委員長 KPIについては、今日の議論はここまでとさせていただきます。

では議題 4、今後のスケジュールについて事務局よりご説明お願いいたします。

事務局 今回議題4として用意しております資料が、資料 4「スケジュール」、そして資料 5「個別取組の洗い出し」というところでございます。資料5につきましては、現在進めている業務の頭出しとして、情報共有させていただきたいと考えています。

事務局 まず資料 4 ですけども、毎回お示ししているフォーマットに、令和 7 年度の枠を示しております。「観光基本計画」の行を見ていただきますと、4~8 月にかけて計画素案を作成させていただきました、次に8月に政策会議があり、計画素案を修正のうえ11月頃にパブリックコメントを実施し、意見を踏まえてブラッシュアップさせていただきまして、1~3月にかけて最終案の作成、確定・発表といった流れで考えております。

次に「策定支援業務委託」及び「鎌倉市観光基本計画推進委員会」の行になりますけれども、計画原案の作成を現在実施しているところございまして、その下に赤字で書いてございますが、今回5月に令和7年度第1回委員会を開催しているところでございます。

今後につきましては、ワークショップを開催していくということと、パブリックコメントの実施に向けて計画の内容をブラッシュアップしていくところ、そして KPI のところを、計画の中に盛り込むために整理していくということになっております。

次に資料 5 の個別取組ですけども、計画に基づいてどういった取組を実施していくのか、それをどのように抽出していくのかという進め方をお示ししております。

実施目的としては、これまで実施してきた取組はもちろんですけども、これまでの委員会での議論の中でも新たに施策分野を作った中で、現行の取組では足りない部分がございますので、そういったところを新たな取組で補完し、アクションプランに掲載するところをステップ 1 から 4 でご説明させていただいております。

まずステップ 1 として、昨年度調査した既存取組に対して、どの施策分野に該当するかをマッピングしました。これは、昨年度事業の中で、鎌倉市の各担当課宛てにアンケート調査したもので、それをもとにマッピングいたしました。そうしたところ、該当する施策分野が少ない部分が出てきて、それが 3 ページ目にある既存施策のマッピング結果で、合計 72 件の施策がありまして、各新たな施策分野のうち該当する施策が2件以下のところに黄色くマーカーを引いてあります。これらの新たな施策分野に対して、今後カバーしていく必要があると認識しております。

次にどのように施策を検討していくのかについて、2ページ目に戻っていただき、ステップ2をご覧いただけますでしょうか。「課題の抽出」ということで、これまで委員会において議論していただきました SWOT 分析の中から弱み・脅威に該当する項目の中で、取組を実施すべき、課題を抽出いたします。これを踏まえて、新たな施策分野の中でも、特に鎌倉市として課題解決に資する取組を導出できるのではないかと考えております。

ステップ3以降は、今後実施していくところでございますけれども、この新たな施策分野の足りない項目と鎌倉市の課題を掛け合わせることで、新たに実施すべき取組というものも導出されます。

例えば、オーバーツーリズムの対策であったり、あるいは民泊への対応であったり、そういったところを新たな施策として実施できるのではないかと考えております。

ステップ4としては、そこで導出された取組案を、該当する部署に対し打診させていただき、「こういった取組を鎌倉市で一緒にやっていきませんか」といったところの声かけを今後させていただきたい、と考えているところでございます。

スケジュールに関しましては、このような形で進めさせていきまして、次回の第2回委員会で、本日頂戴したご意見を反映して、6月後半に実施させていただきたいと考えております。資料の説明は以上となります。

委員長 皆様からご意見いただきたいと思っております。よろしいでしょうか。

委員 過去にパブリックコメントで20万件の意見がきた事例があったと認識しています。たくさんコメントが来て、行政庁がそれを見るだけで大変なことになるということがありました。そんなことはないと思いますが、ある程度は想定をされた方がいいかもしれません。釈迦に説法ですが、一定の興味ある人たちが多数の意見をコメントして、ミスリードが起こるということもあると思いますので、注意する必要があると考えます。

事務局 パブリックコメントは、行政手続きの中で求められている部分でもありますが、示し方・出し方によっても委員ご指摘のハレーションというのは防ぐことができると考えますので、今後検討させていただければと考えております。

委員長 いかがでしょうか。

委員一同 一異議なし

委員長 それでは、今後計画に肉付けをしていくところが始まっていくということだと思いますので、これまでの議論を踏まえながら、ぜひ次回に向けて議論いただければと思います。

委員長 そうしますと議題の1から4まで終了いたしましたので、事務局に戻したいと思います。

事務局 本日は貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございました。次回会議の日程につきまして、この場をお借りして日程の調整をさせていただければと思います。既にご相談をさせていた

だいておりますけれども、次回委員会は6月20日の金曜日午前中で行わせていただきたいと考えております。

委員一同 一異議なし一

事務局 今皆様のご都合に特段変更はないということですので、こちらの日程で決定させていただきたいと思っておりますので、ご協力よろしくお願いたします。併せて7月につきましてもご案内をさせていただいておりますが、こちらは7月29日の火曜日の午後で調整をさせていただきたいと考えております。

委員一同 一異議なし一

事務局 詳細の時間や場所につきましては、また改めて通知をさせていただきたいと思っておりますので、よろしくお願いたします。以上でございます。
委員長、司会進行ありがとうございました。以上をもちまして、本日の観光基本計画推進委員会を閉会させていただきます。皆様には、長時間にわたり活発なご意見をいただき、誠にありがとうございました。