

進行管理状況評価報告書

〔平成26年度版〕

鎌倉市観光基本計画進行管理委員会

【1】平成25年度実績に対する評価

平成25年度の実績に対する評価で特に指摘すべき点は、次のとおりです。

平成25年度は、世界遺産登録に向けて取り組みを行ってきた「武家の古都・鎌倉」にとりまして、イコモスの「不記載」勧告を受け、推薦の取り下げに至るという、大きなターニングポイントとなりました。市では、イコモス勧告を真摯に受け止め、「再推薦を目指しながらよりよいまちづくりに取り組んでいきたい」とし、新たなまちづくりに着手しています。

観光基本計画の目標指標のひとつである観光客数に目を向けると、平成6年以来、延入込観光客数が2,000万人を超える賑わいを見せ、計画最終年である平成27年度までの目標値を大きく上回る結果となっています。こうした中、これまで以上に観光案内機能の充実が求められる折、総合案内板の多言語化や、観光ルート板の増設を実施したことは評価に値します。

その他の目標指標については、観光客の満足度、宿泊客数が上昇傾向にあり、海水浴客数も目標値を上回っていることは評価できます。一方で、市民の満足度が若干下がっていることから、観光基本計画の基本理念である「住んでよかった、訪れてよかった」と思えるまちの実現に向け、更なる努力が必要です。

また、2020年に開催される東京オリンピック・パラリンピックの開催に向け、今後も増加傾向が見込まれる外国人観光客対応に目を向ければ、平成25年度は、外国語版マップ(英語)の増刷、さらには国際観光部会において情報共有を図るなど、実効性のある取り組みが行われました。

そして、これらの取り組みに対する安定した財政基盤を確立するため、海水浴場の名称に対するネーミングライツのパートナーを決定、契約したほか、クラウドファンディングによる寄附金募集を実施したことについては、全国の地方自治体の範たる画期的な挑戦として大いに評価します。

このように新たな事業に対する取り組みと並行して、鎌倉まつり、鎌倉花火大会など、大勢の観光客を集める大規模事業を事故なく終えたことも重要な点であり、今後も観光施策における安心、安全を重視する視点を損なうことなく、取り組んでもらいたいと考えています。

【2】アクションプランに対する個別評価

アクションプランについての個別評価については、下表のとおりです。

目標 1 鎌倉らしさにこだわる観光の実現

項目	取り組みについての評価・意見など
ア) 鎌倉らしさの再認識と鎌倉らしいもてなしをしよう	◇鎌倉検定が浸透し、各級において多数の合格者が輩出されているため、この検定合格者の人的なネットワークを観光振興に結びつけることも一つの考え方と思われます。 ◇商工会議所によるセミナー開催や鎌倉おもてなしコンシェルジュの養成は、「おもてなし」の実践を先導する意識が感じられ、良い取り組みです。 ◇江ノ島電鉄駅係員等による鎌倉検定取得と検定保有者による案内は、「おもてなし」を実践する取り組みとして評価できます。
イ) いつでも、誰もが鎌倉らしさを楽しめるまちにしよう	◇湘南モノレール湘南江の島駅階段に地元中高生による壁画を掲示し、新たな魅力を発信した取り組みは評価できます。 ◇観光協会が地元の観光資源を生かした着地型観光商品である「鎌倉プレミアムツアー」を実施したことは、鎌倉ならではの観光を提案する新たな取り組みです。 ◇俳句&ハイク、ゆかたウオークなど、古都鎌倉らしいイベントは観光客が鎌倉に求めるニーズに合致していると思われます。 ◇NPO鎌泊プロジェクトが発足し、日帰りでは満喫しきれない鎌倉の魅力を創造、発信していく活動を開始したことは、大変意義深いことです。
ウ) 既存観光資源の見直しと新たな魅力を創出しよう	◇着地型観光の推進などを通じて、何度でも訪れたいような観光地の実現を図る必要があります。 ◇商工業元気UP事業は、まちの魅力に欠かすことができない賑わいを下支えする取り組みであり、継続的な取り組みが中長期的な効果に結び付くと考えます。
エ) 鮮度の高い情報を積極的に発信・提供しよう	◇湘南モノレールがFM横浜の5分番組やケーブルテレビのCM放映などを通して知名度の向上に努めたことは評価できます。 ◇JR東日本によるブランディングポスターの掲出や、あじさいの開花情報等を知らせる手作りポスターの掲示は、積極的な情報発信であるとともに、鎌倉の好感度を上げる取り組みとして評価できます。 ◇観光商工課のホームページは、鎌倉の観光情報の玄関口として、引き続き、常に鮮度の高い情報を提供していくことが重要です。 ◇神奈川県横須賀三浦地域県政総合センターによる、三浦半島の観光モデルコースを紹介する「三浦半島ビデオライブラリー」の製作や、イベントやパネル展での観光PR、三浦半島地域の観光ポスターの掲出は、鎌倉と周辺地域をつなぐ広域連携につながる取り組みとして重要です。 ◇江ノ島電鉄による台湾平溪線との観光連携協定に基づく取り組みは、インバウンドにつながる取り組みとして評価できます。

	◇民間の情報サービス事業者が、「おしえて鎌倉」や「旅うらら」などの外国語版の無料情報紙を発行していることは、望ましい取り組みです。
--	---

目標2 伝統と快適性の調和した観光空間の実現

項目	取り組みについての評価、意見など
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	◇民間事業者、寺社等と連携して、歴史的遺産、まち並み景観、自然環境の保全に努めるとともに、来訪者にも保全の意識を啓発することが重要です。 ◇（仮称）鎌倉歴史文化交流センターの整備に向け、取り組みが開始されたことは大きな一歩です。 ◇緑地の買収、史跡の公有地化にあたっては、国県補助金を最大限に活用し、過度な財政負担を引き起こすことがないよう、中長期的計画に沿って実施することが重要です。
イ)安全で快適にまち歩きできるようにしよう	◇総合案内板、名所揭示板の改修や、観光ルート板の増設に積極的に取り組んだことは大きな成果であると考えます。 ◇観光ルート板の増設にクラウドファンディングを活用したことは、新たな取り組みとして、特に評価します。 ◇防災拠点における食糧等の備蓄計画において、帰宅困難者への対応という視点が加えられてきたことは、観光都市鎌倉にとっては極めて重要かつ評価に値する取り組みであると考えます。 ◇「鎌倉市観光客等地震・津波対策ガイドライン」に基づき、観光客の避難体制の充実に、各観光主体の積極的な取り組みが必要です。
ウ)清潔できれいなまちにしよう	◇市民によるまち美化クリーンデーの実施や個人レベルでの清掃活動などのまち美化活動が活発に行われていることは良い傾向です。この取り組みが全市に広がっていくことが望まれます。 ◇市民との協働によるハイキングコースの整備・清掃やまち中の落書き防止・消去の取り組み、県市が合同でごみの不法投棄の監視の取り組みが継続して行われていることは良い傾向です。清潔できれいなまちの実現のため、今後も継続して取り組んでいくことが必要です。 ◇公衆トイレについては、観光客満足度及び市民満足度の向上のため、引き続きの改善努力が必要です。 ◇観光客が集中し、公衆トイレの新設の要望がある地域においては様々な方策により公衆トイレの確保が必要です。
エ)市民、観光客双方に快適な交通環境を実現しよう	◇歩く観光に対応した歩行者空間の整備や自転車による観光がしやすい環境整備が望まれるが、効果的な整備がされていない状況にあります。 ◇快適な交通環境の実現については、市民や観光客にとって利用頻度の高い地域の優先的整備が必要です。 ◇パーク＆ライドなど自家用車から公共交通機関の利用へのシフトの取り組みを継続していることは良い傾向ですが、その効果を高めるさらなる取り組みを進めていく必要があります。

目標3 地域が一体となった観光振興の連携と実現

項目	取り組みについての評価、意見など
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	◇鎌倉市観光基本計画推進協議会におけるネットワーク形成は、全ての観光施策の基礎となるものであり、今後も積極的な意見交換、情報共有を図る場として活気づくよう、市として取り組んでもらいたい。 ◇「三浦半島サミット」の設立を受け、横須賀三浦地域の市町との観光施策における連携のあり方を検討したことにより、今後の広域観光の推進を望むことができます。 ◇国内最大級の訪日商談会である「トラベルマート」への出展を継続したことは良い成果です。
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	◇新たな試みとして、推進協議会と進行管理委員会を協同で開催したことも踏まえ、今後も実効性のあるPDCAサイクルが効果的に機能するよう、組織づくりの面からも工夫が必要です。

【3】今後に向けての課題・提言

1 市民の理解を深める取組みの充実

世界的な観光都市として、市民、観光関係主体、行政などが一体となって、積極的に観光客を受け入れるおもてなしの体制を根付かせていくためには、何よりも「住んでよかった、訪れてよかった」の基本理念の実現が必要です。そのためには、観光振興に取り組むことに対する市民の理解と協力が不可欠であり、行政と市民、観光関係主体と市民とが、共に観光について考え、学び、共通理解を深める機会を設けることが重要です。

その一方で、市民に受け入れられるための観光客のマナー向上が、引き続き重要な課題となります。観光客のごみの持ち帰りの啓発や、路地裏などの生活圏内を歩く観光客の騒音問題、海水浴場の風紀悪化等の問題は、市民生活に多大な影響を及ぼしており、引き続き観光客のマナー向上に取り組む必要があります。

2 鎌倉ならではの観光の推進

数多くのリピーターを抱える鎌倉にとって、これらの「鎌倉ファン」を満足させ得る、質の高い「鎌倉ならではの」観光資源の発掘は、今後も継続的に行っていくべき取り組みです。観光協会が主体となって実施している着地型観光商品の開発、販売の支援を継続し、観光客の時間的、場所的な分散化と、観光客の回遊性向上、宿泊の誘導を図る観光メニューの多様化に努める必要があります。

鎌倉は、古都保存法の指定区域や広町、台峯をはじめとした貴重な緑地を有し、これに連なる自然公園や文化財包蔵地を含めた全体が貴重な観光資源となっており、行政は緑地や公園、文化財等の所管部門と観光部門とが綿密に連携をとってこれらの保全、活用に努める必要があります。

3 情報発信の強化

観光客は常に新鮮かつ質の高い情報を求めていることから、行政がホームページを通して提供する観光情報についても、常に新鮮な情報提供に努めるとともに、新たな情報発信技術に関する情報収集、研究の手を緩めることなく、積極的に取り組まなければなりません。

4 観光地としての施設の整備

年間の延入込観光客数が2,000万人を超えた鎌倉にとって、観光客を受け入れる施設の整備、拡充は急務と言えます。公衆トイレ、休憩施設、案内標識、交通などのハード面をより改善するとともに、観光客のニーズに応じた、観光都市としてのスタンダードを満たす設備も充実させていくことが必要です。

さらに、体の不自由な方、高齢の方、外国から訪れる方などすべての方が過ごしやすく、移動しやすい、いわゆるユニバーサルツーリズムに対応した観光地づくりを民間活力の活用も念頭に置いて進めていくことが必要です。

5 観光客の安全安心

平成25年5月に策定した「観光客等地震・津波対策ガイドライン」に基づき、

観光客等の避難体制の充実に各観光関係主体が積極的に関わり、観光客が安心して来訪できる環境を構築することが必要です。

6 訪日観光客の満足度向上

2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催に向け、今後も増加が予想される外国人観光客の受け入れ環境整備が、これまで以上に重要な課題となります。これまで市単独で実施してきた事業に加え、オリンピック・パラリンピックを視野に入れて、県域での連携が必要となる取り組みにつきましては、神奈川県や県内主要観光都市との連携を密にすることが重要です。

英語や写真を用いたメニューの作成やバス停などのナンバーリングなど各観光関係主体が、自ら培ったノウハウを生かして、外国人の受入環境を整えることにより、外国人に対するおもてなしの向上を進めていくことも同時に必要です。

また、主に外国人観光客をターゲットとして、観光地における無線LAN環境整備や電子マネーによる決済システムの導入などにつきましても、中長期的な課題として取り組むべきであると考えます。

さらに、国内の観光都市の共通事項として、ムスリム対応を含めた、外国人観光客の嗜好や習慣に対するきめ細やかな対応が求められていますので、引き続き県と連携を取りながら知識の共有に努めることが重要です。

7 観光による経済波及効果のデータ集計

持続可能な観光の実現のためには、観光による経済効果が市全体に及んでいくことが必要であり、観光客がもたらす経済効果について、市の調査研究プロジェクトにより試算を行ったことは評価できる取り組みです。一方では、近々に観光庁が経済波及効果に係る調査結果を公開する動きがありますので、併せてこの結果も注視し、今後の観光施策の方向性検討に役立てる必要があります。

8 地域が一体となった観光振興の推進

市と鎌倉市観光協会は他の団体を主導して、その役割分担に応じて、協働しながら、積極的に鎌倉市における観光振興を推進していくことが必要です。

今後の鎌倉の観光については、鎌倉市観光基本計画推進協議会を活用して、直近の課題のみならず、中長期的な課題についても議論を行い、市内の観光関係主体が課題に対する共通認識を持つことが必要です。一方、具体的な施策の検討、実施に際しては、必要に応じて国や県、交通事業者、旅行業者、NPOや市民団体等を加えた、実行力のある新たな組織を立ち上げるなど、取り組み体制の見直しも視野に入れて臨む必要があります。

9 次期観光基本計画の策定

次期基本計画の策定にあたっては、長年、市や観光関係主体が取り組んできたことによる成果や課題を整理するとともに、当委員会がまとめた「今後に向けての課題・提言」を踏まえ、観光の質を高め、鎌倉らしさを問う計画づくりを進める必要があります。

【４】観光基本計画進行管理委員会活動実績

１ 委員名簿（平成２５年度、平成２６年度）

区分	所属団体	役職	氏名	備考
学識経験	慶應義塾大学総合政策学部	准教授	古谷 知之	委員長
	(株)ＪＴＢ総合研究所	主席研究員	中根 裕	副委員長
	松蔭大学観光メディア文化学部	准教授	鷲尾 裕子	
関係団体	鎌倉市観光協会	理事	牧田 知江子	～平成２５年１１月
	鎌倉市観光協会	理事	小林 利弥	平成２６年５月～
	鎌倉商工会議所	観光部会長	藤川 譲治	
	鎌倉青年会議所	理事	渡邊 智治	
行政機関	神奈川県観光商工部観光課	課長	村岡 忠博	～平成２５年１１月
	神奈川県産業・観光部観光課	課長	太田 優子	平成２６年５月～
市民活動			久能 靖	～平成２５年１１月
公募市民			岩田 薫	～平成２５年１１月
			御法川 齊	～平成２５年１１月
			久本 勝之	平成２６年５月～
			奥野 知佳	平成２６年５月～

２ 委員会開催実績（平成２５年度、平成２６年度）

回数	開催日	主な審議内容
第１７回	平成２５年７月２６日（金）	・平成２４年度実績概要について ・平成２５年度版進行管理評価報告書の内容等について
第１８回	平成２５年８月２３日（金）	・鎌倉市の観光事情〔平成２５年度版〕について
第１９回	平成２５年１１月１８日（月）	鎌倉市観光基本計画推進協議会との意見交換
第２０回	平成２６年８月４日（月）	・平成２５年度実績概要について ・進行管理状況評価報告書〔平成２６年度版〕について
第２１回	平成２６年８月２２日（金）	・鎌倉市の観光事情〔平成２６年度版〕について