

## 2 目標指標の平成28年度実績数値

番号	指標の名称	【参考】27年度 (第2期計画最終年 度)	28年度 (第3期計画初年 度)	最低目標値(37年度)	目標値(37年度)
1	宿泊客数	34.4万人	33.6万人	37万人	40万人
2	ホームページ アクセス件数	196万件	347万件	430万件	500万件
3	滞在時間	なし	4.8時間	初年度調査結果を 踏まえて設定	初年度調査結果を 踏まえて設定
4	平均立寄地点数	2.38地点	2.28地点	3.00地点	4.00地点
5	延べ観光客数	2,293万人	2,128万人	現状維持	現状維持
6	市民の満足度	71.1%	57.1%	調査方法を見直し、 初年度調査結果を 踏まえて設定	調査方法を見直し、 初年度調査結果を 踏まえて設定
7	市民の理解度	85.2%	76.9%	調査方法を見直し、 初年度調査結果を 踏まえて設定	調査方法を見直し、 初年度調査結果を 踏まえて設定
8	観光客の満足度	79.5%	76.9%	85.0%	90.0%
9	校外学習の児童・ 生徒の満足度	なし	87.4%	初年度調査結果を 踏まえて設定	初年度調査結果を 踏まえて設定
10	再来訪意向率	なし	92.0%	初年度調査結果を 踏まえて設定	初年度調査結果を 踏まえて設定
11	観光消費額	748億円	811億円	945億円	1,036億円
12	一人当たり観光消費額 【宿泊客】	23,191円/人	23,724円/人	21,673円/人	27,000円/人
13	一人当たり観光消費額 【日帰り客】	5,971円/人	6,663円/人	7,180円/人	7,726円/人
14	観光の担い手の満足度	調査実施無し	調査実施無し	初年度調査結果を 踏まえて設定	初年度調査結果を 踏まえて設定

平成28年度は、延べ観光客数こそ減少が見られたものの、一人当たりの観光消費額が宿泊客及び日帰り客について向上したことにより、観光消費額は大きく増加しました。しかしながら、その一方で市民からの観光事業に対する理解度、満足度については減少が見られ、市民生活と観光振興の両立については、より一層の注力が求められています。

- 1、5) 神奈川県入込観光客数調査より
- 2) 鎌倉市観光ホームページ「かまくら観光」及び公益社団法人鎌倉市観光協会ホームページ「鎌倉INFO」への総アクセス数
- 3、4、8、10) 鎌倉市ホームページでのWebアンケート及び観光客実地アンケートによる平均値
- 6) 市経営企画課による第3次鎌倉市総合計画基本計画に関する市民意識調査において、「観光都市鎌倉で生活するにあたり、現状に満足されていますか」の問いに対して、「大変満足している」「やや満足している」「普通」と答えた人の割合(※)
- 7) 市経営企画課による第3次鎌倉市総合計画基本計画に関する市民意識調査において、「観光振興を目的として各種の取組に力を入れていくことに対して、市民として理解ができますか」の問いに対して、「良く理解できる」「少し理解できる」と回答した人の割合(※)
- 9) 観光資料の提供申請があった中学校のうち、3月上旬に鎌倉を訪れる学校の生徒を対象としたアンケートで、鎌倉の校外学習の満足度について、「大変満足」「やや満足」と答えた人の割合。
- 11、12、13) 神奈川県入込観光客数調査を基に算出する実観光客数から算出
- 14) 本調査は、観光基本計画推進委員会に参画している各組織を通じ、その会員等から鎌倉市の観光施策や取り組みに対する満足度等を確認する、特に重要な調査であるため、調査方法や内容について調査先団体の理解を十分に得て実施するべきと判断したため、未実施。

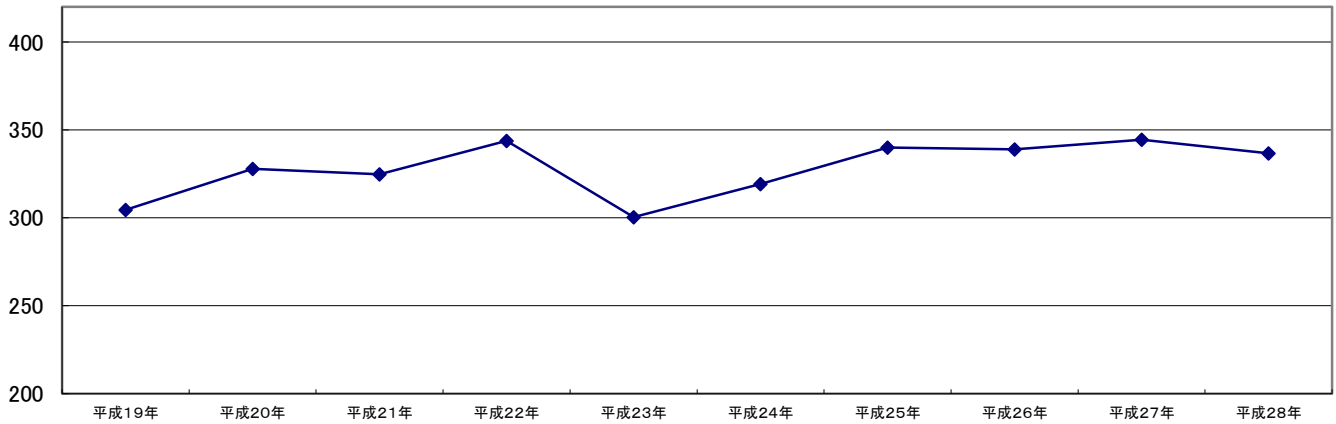
**【指標1】 宿泊客数**

指標名	平成19年	平成20年	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年 (第3期計画初年)	最低目標値 (平成37年)	目標値 (平成37年)
宿泊客数	30.4万人	32.8万人	32.5万人	34.4万人	30.0万人	31.9万人	34.0万人	33.9万人	34.4万人	33.6万人	37万人	40万人
宿泊客数比率 (宿泊客数/実観光客数)							2.73%	2.73%	2.98%	2.98%		

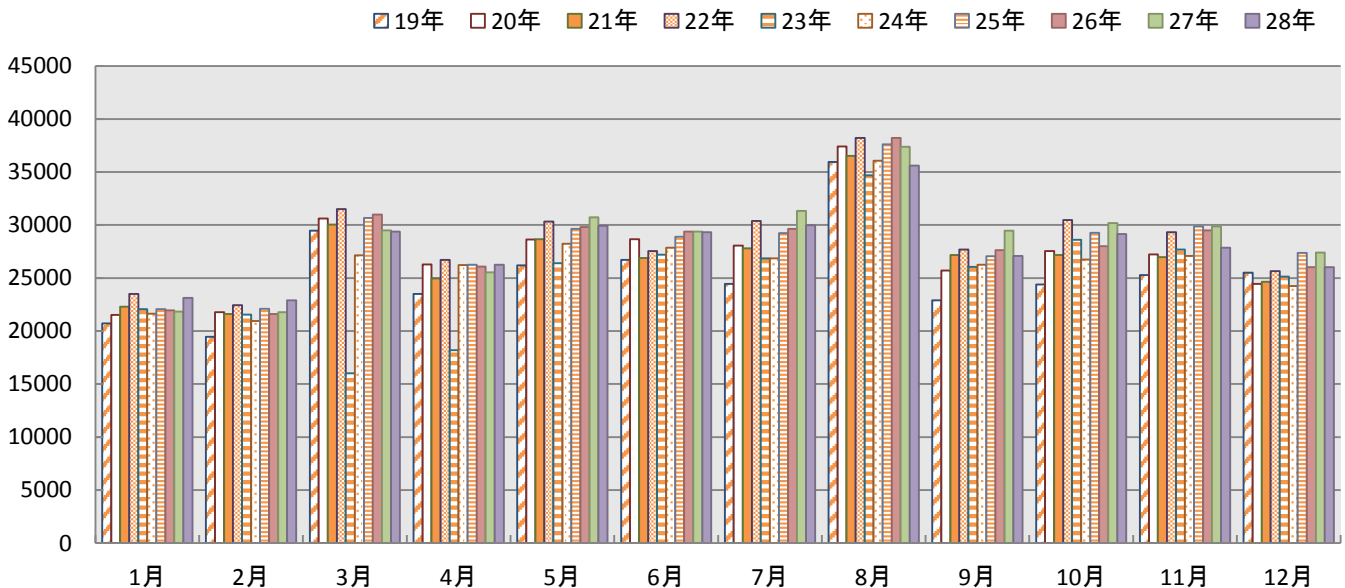
※観光商工課調査

宿泊客数調査は、市内の旅館、ホテル及び保養所など38施設を対象に調査しており宿泊者数は、前年比約2.3%の減少となっていますが、後述の「実観光客数」に対する宿泊客数の比率は平成27年と同じ2.98%となっています。

**図1.1 宿泊客数の推移(単位:千人)**



**図1.2 月別宿泊客数(単位:人)**



## ◆月別宿泊客数

(単位；人)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月
19年	20,718	19,470	29,477	23,490	26,196	26,709
20年	21,525	21,773	30,603	26,279	28,626	28,658
21年	22,291	21,619	30,047	24,954	28,655	26,898
22年	23,487	22,439	31,495	26,710	30,333	27,541
23年	22,066	21,538	16,008	18,192	26,388	27,189
24年	21,643	20,936	27,140	26,212	28,229	27,851
25年	22,057	22,085	30,679	26,255	29,642	28,885
26年	21,963	21,607	30,979	26,094	29,804	29,373
27年	21,838	21,782	29,490	25,548	30,730	29,389
28年	23,140	22,912	29,385	26,245	29,924	29,337

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
19年	24,439	35,959	22,909	24,392	25,274	25,511	304,544
20年	28,072	37,408	25,714	27,560	27,224	24,450	327,892
21年	27,817	36,532	27,166	27,184	26,963	24,643	324,769
22年	30,399	38,224	27,701	30,466	29,311	25,656	343,762
23年	26,855	34,691	26,054	28,603	27,696	25,130	300,410
24年	26,851	36,064	26,261	26,752	27,073	24,251	319,263
25年	29,247	37,617	27,057	29,254	29,875	27,373	340,026
26年	29,632	38,231	27,620	28,013	29,504	26,039	338,859
27年	31,342	37,396	29,454	30,195	29,855	27,404	344,423
28年	29,975	35,605	27,091	29,145	27,855	26,021	336,635

(資料) 神奈川県入込観光客数調査

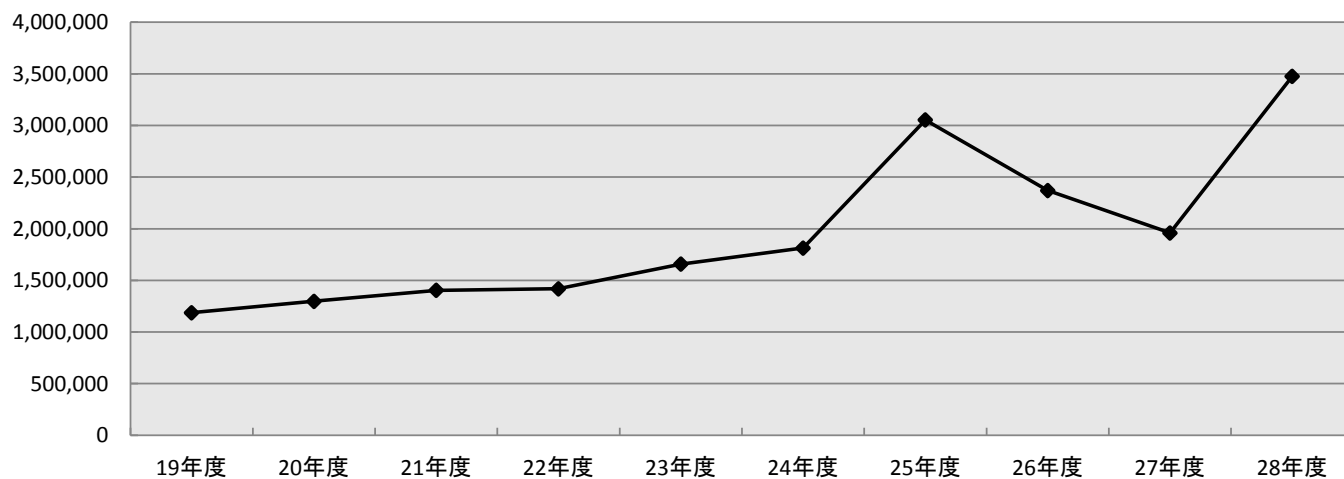
## 【指標2】 ホームページアクセス数

観光商工課ホームページは、平成25年2月から全面リニューアルし、タイムリーな観光情報の提供に努めています。

※27年度以前は観光商工課ホームページのみのアクセス数のため参考数値

	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	対前年度 同月比	最低目標値 (平成37年)	目標値 (平成37年)
4月	86,300	123,000	155,400	153,400	145,100	207,600	306,900	229,800	182,859	327,991	179.4%		
5月	133,000	146,900	156,100	194,600	161,200	221,100	366,400	266,600	239,406	374,256	156.3%		
6月	175,400	170,700	149,500	178,700	172,700	207,200	324,300	252,700	196,927	427,540	217.1%		
7月	85,300	96,200	95,700	115,200	126,800	154,700	260,300	224,600	159,098	427,203	268.5%		
8月	94,600	94,000	99,800	120,100	139,200	163,300	293,500	203,100	131,331	265,890	202.5%		
9月	99,100	97,300	137,200	125,200	152,300	141,200	325,600	243,200	197,264	296,172	150.1%		
10月	107,300	105,700	110,500	121,400	153,200	133,100	281,500	200,000	204,359	269,157	131.7%		
11月	113,300	106,900	125,600	112,400	127,900	138,300	231,900	147,300	145,861	222,705	152.7%		
12月	60,700	60,700	70,000	66,300	87,000	84,700	146,000	104,500	108,116	181,285	167.7%		
1月	68,700	85,800	99,400	87,400	113,200	95,900	177,700	140,900	122,505	217,180	177.3%		
2月	71,300	87,700	80,000	77,000	122,200	98,600	140,000	154,700	112,150	208,984	186.3%		
3月	92,100	121,800	123,700	67,300	156,400	166,900	198,900	203,400	159,448	256,559	160.9%		
合計	1,187,100	1,296,700	1,402,900	1,419,000	1,657,200	1,812,600	3,053,000	2,370,800	1,959,324	3,474,922	177.4%	4,300,000	5,000,000
1日平均	3,243	3,553	3,844	3,888	4,528	4,966	8,364	6,495	5,368	9,520	177.4%		

図2 観光商工課ホームページのアクセス数(単位:件)



### 【指標3】 滞在時間

鎌倉を訪れた観光客へのアンケート調査の結果、鎌倉市での平均滞在時間は4.8時間となりました。

第3期観光基本計画から新たに定めた指標であるため、この結果を基に、第3期観光基本計画推進委員会にて平成37年までの目標を定め、長期滞在をしていただけるように観光の「質」を高めていきます。

	平成28年 (第3期計画初年)	平成29年	平成30年	平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年	平成36年	平成37年	最低目標値 (平成37年)	目標値 (平成37年)
滞在時間	4.8時間	-	-	-	-	-	-	-	-	-	初年度調査結果を踏まえて設定	初年度調査結果を踏まえて設定

### 【指標4】 平均立寄地点数

鎌倉を訪れた観光客へのアンケート調査の結果、鎌倉市での平均立寄地点数は2.28箇所となりました。

第3期観光基本計画策定時に設定した目標値にはまだ及ばないため、今後も引き続き、市内の回遊性の向上を図るため、比較的観光客に知られていない観光地点や潜在的観光地点を新たな観光資源として活用・誘導し、地点数の増加を目指します。

	平成28年 (第3期計画初年)	平成29年	平成30年	平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年	平成36年	平成37年	最低目標値 (平成37年)	目標値 (平成37年)
滞在時間	2.28地点	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.00地点	4.00地点

## 【指標5】 延観光客数

指標名	平成19年	平成20年	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年 (第3期計画初年)	最低目標値 (平成37年)	目標値 (平成37年)
延観光客数	1,869万人	1,934万人	1,883万人	1,949万人	1,811万人	1,974万人	2,308万人	2,196万人	2,293万人	2,128万人	現状維持	現状維持

※神奈川県入込観光客調査

### 平成28年の延観光客数

平成28年の延入込観光客数は2,128万人で、平成27年の2,292万人を164万人下回り、前年比約7.2%の減少となりました。減少した主な要因としては、平成27年に公開された鎌倉を舞台とした映画の影響と考えられる平成27年の延入込観光客数の増大により、相対的に平成28年が減少していること、また、4月～6月の観光客数が大きく減少していることから、平成28年4月14日に起こった熊本地震による旅行客の減少があったのではないかと推測します。

延観光客数の内訳		平成27年	平成28年	前年比
有料施設	各社寺	6,006,897	5,824,464	97.0%
	県立近代美術館別館 ※1	84,545	25,536	30.2%
	市立鎌倉国宝館	47,889	45,948	95.9%
	市立鎌倉文学館	108,689	105,223	96.8%
	県立フラワーセンター	193,027	189,156	98.0%
	川喜多映画記念館	26,095	29,144	111.7%
	鎚木清方記念美術館 (平成28年から調査開始)	—	26,134	—
小計(イ)		6,467,142	6,245,605	96.6%
無料施設	鶴岡八幡宮	13,110,698	11,842,752	90.3%
	銭洗弁財天	1,442,396	1,201,493	83.3%
	鎌倉海岸	1,497,246	1,637,227	109.3%
	天園ハイキングコース	408,298	358,026	87.7%
小計(ロ)		16,458,638	15,039,498	91.4%
合計(イ)+(ロ)		22,925,780	21,285,103	92.8%

※1 県立近代美術館が平成28年1月31日で一般公開が終了したため、平成28年から県立近代美術館別館を調査対象とした。

### 《延観光客数の算出方法》

有料施設の客数

+

無料施設の客数

=

延観光客数

#### 【有料施設】

各施設(各社寺、県立近代美術館別館、市立鎌倉国宝館、市立鎌倉文学館、県立フラワーセンター、川喜多映画記念館、鎚木清方記念美術館)から報告を受けた数値。

#### 【無料施設】

年4回のカウント調査(鶴岡八幡宮、銭洗弁財天、鎌倉海岸、天園ハイキングコース)から推計した客数に、主要観光行事等の客数を追加した数値。

◆延観光客数等の推移

	延観光客数(人)	対前年比	日帰り客数(人)	対前年比	宿泊客数(人)	対前年比
19年	18,685,598	-	18,381,054	-	304,544	-
20年	19,344,470	103.5%	19,016,578	103.5%	327,892	107.7%
21年	18,833,713	97.4%	18,508,944	97.3%	324,769	99.0%
22年	19,486,481	103.5%	19,142,719	103.4%	343,762	105.8%
23年	18,110,868	92.9%	17,810,458	93.0%	300,410	87.4%
24年	19,743,182	109.0%	19,423,919	109.1%	319,263	106.3%
25年	23,083,038	116.9%	22,743,012	117.1%	340,026	106.5%
26年	21,956,245	95.1%	21,617,386	95.1%	338,859	99.7%
27年	22,925,780	104.4%	22,581,357	104.5%	344,423	101.6%
28年	21,285,103	92.8%	20,948,468	92.8%	336,635	97.7%

(資料) 神奈川県入込観光客調査

図3.1 延観光客数の推移(単位:万人)

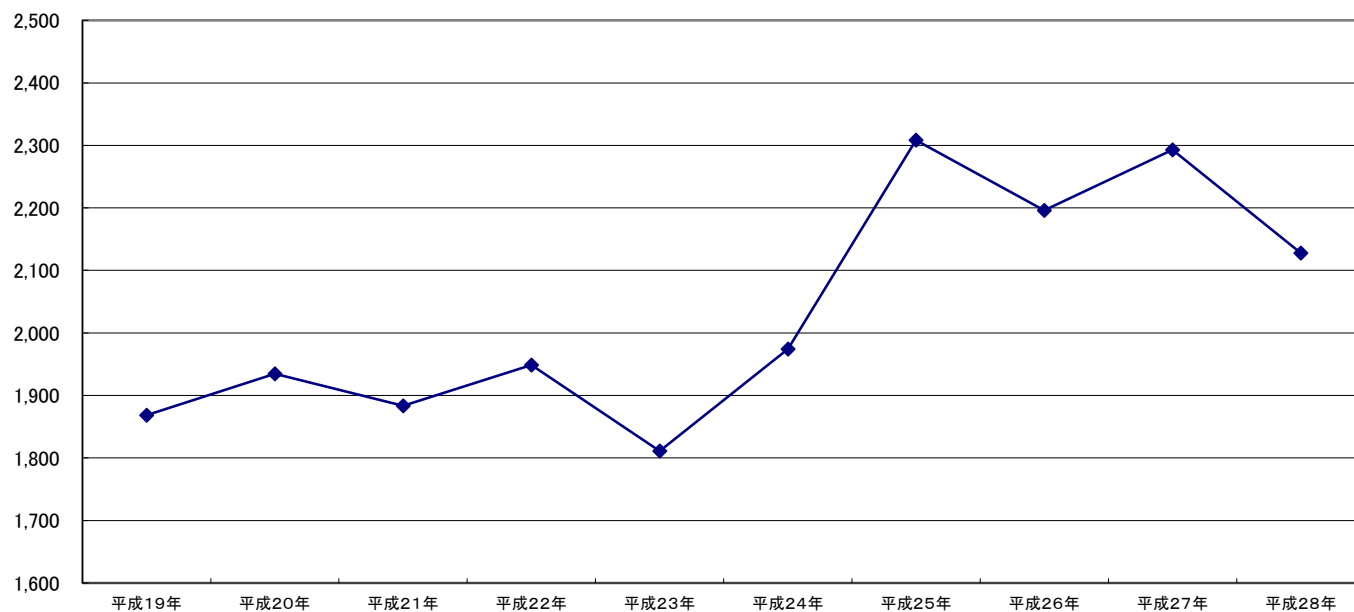
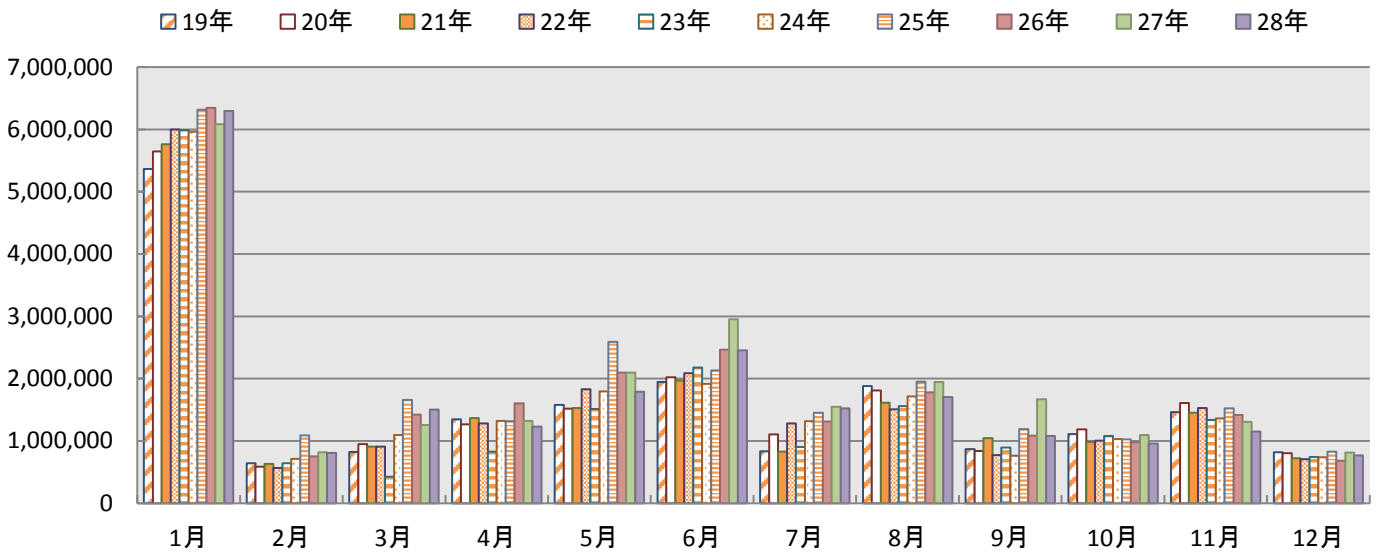


図3.2 月別延観光客数(単位:人)



(資料) 神奈川県入込観光客調査

◆ 月別延観光客数

(単位 ; 人)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月
19年	5,362,687	642,114	825,728	1,345,878	1,578,247	1,947,804
20年	5,645,966	586,998	950,833	1,266,416	1,516,985	2,021,747
21年	5,764,527	635,453	910,191	1,368,587	1,529,223	1,972,754
22年	6,000,941	566,968	909,815	1,281,880	1,831,293	2,085,688
23年	5,988,737	642,324	426,358	830,638	1,515,808	2,179,703
24年	5,961,195	716,058	1,094,295	1,321,904	1,798,360	1,917,135
25年	6,313,918	1,089,725	1,660,559	1,316,133	2,592,886	2,132,733
26年	6,348,072	752,278	1,422,934	1,604,601	2,098,162	2,465,824
27年	6,086,343	820,275	1,259,262	1,320,626	2,099,637	2,951,716
28年	6,293,657	809,825	1,506,569	1,234,929	1,792,213	2,455,826

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
19年	833,236	1,880,302	871,522	1,110,772	1,465,321	821,987	18,685,598
20年	1,105,007	1,811,100	841,180	1,184,950	1,607,448	805,840	19,344,470
21年	830,181	1,615,418	1,043,860	985,478	1,455,048	722,993	18,833,713
22年	1,281,771	1,509,834	773,410	1,007,252	1,530,314	707,315	19,486,481
23年	907,738	1,562,030	895,180	1,082,721	1,337,578	742,053	18,110,868
24年	1,316,627	1,718,110	766,881	1,028,759	1,363,590	740,268	19,743,182
25年	1,453,041	1,953,167	1,191,393	1,024,753	1,522,424	832,306	23,083,038
26年	1,312,135	1,782,457	1,085,167	981,210	1,419,095	684,310	21,956,245
27年	1,548,764	1,947,449	1,672,543	1,095,044	1,308,832	815,289	22,925,780
28年	1,523,633	1,704,019	1,079,412	961,530	1,154,424	769,066	21,285,103

(資料) 神奈川県入込観光客調査



◆主要観光行事等の客数

	19年	20年	21年	22年	23年	24年	25年	26年	27年	28年
鶴岡八幡宮 初詣 <正月三が日>	234万人	247万人	251万人	250万人	257万人	250万人	255万人	255万人	/	/
鎌倉まつり パレード・静の舞 4月第2日曜 ※27,28年はパレード開催なし	27万人	18万人	25万人	24万人	中止	25万人	21万人	21万人	3万人	3万人
鎌倉まつり 流鏝馬 4月第3日曜	5万人	3.5万人	3.9万人	4万人	2.5万人	3万人	2万人	2.5万人	2.5万人	2.5万人
鎌倉ビーチフェスタ 5月16・17日	5.5万人	雨天中止	2.6万人	4万人	3万人	2.7万人	2.8万人	2.8万人	2.5万人	2.6万人
鎌倉花火大会 平成22年度から7月下旬開催に変更	27万人	27万人	雨天中止	13万人	中止	14万人	12万人	14万人	中止	15万人
鎌倉薪能 10月上旬 ※客数少ないため、28年以降対象外とする。	1,019人	2,177人	1,182人	1,000人	1,663人	1,695人	1,702人	1,666人	1,362人	/
海水浴場 7月1日～8月31日 (平成25年度は7月9日～9月8日)	98万人	113万人	78万人	95万人	90万人	114万人	102万人	93万人	66万人	69万人

(資料)観光商工課

※鶴岡八幡宮 初詣 <正月三が日>の客数については、鶴岡八幡宮側から非公開とするよう要請があったことから、27年以降非公開

平成25年以降の実観光客数の推計

神奈川県入込観光客調査により公表している延観光客数から、主要観光行事等の客数(※)を除き、来訪者アンケートに基づき算出した平均立寄り地点数で除したものに、主要観光行事等の客数を改めて加えることにより、実観光客数を推計します。

※主要観光行事等の客数は、同日に他の観光施設等を回遊しないことを想定

	延観光客数(人)	主要観光行事(人)	平均立寄り地点数	実観光客数(人)	実宿泊客数(人)	実日帰り客数(人)
25年	23,083,038	3,950,000	2.26	12,415,946	340,026	12,075,920
26年	21,956,245	3,885,000	2.12	12,409,172	338,859	12,070,313
27年	22,925,780	3,288,162	2.38	11,539,262	344,423	11,194,839
28年	21,285,103	3,472,700	2.28	11,285,157	336,635	10,948,522

《実観光客数の算出方法》

延観光客数

− 主要観光行事等の客数

平均立寄り地点数

+

主要観光行事等の客数

=

実観光客数

※ 来訪者アンケートより算出

## 【指標6】 市民の満足度

指標名	平成28年 (第3期計 画初年)	平成29年	平成30年	平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年	平成36年	平成37年	最低目標値 (平成37年)	目標値 (平成37年)
市民の満足度	57.1%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	調査方法 を見直し、 初年度調 査結果を 踏まえて 設定	調査方法 を見直し、 初年度調 査結果を 踏まえて 設定

【指標6】市民の満足度では、市経営企画課による第3次鎌倉市総合計画基本計画に関する市民意識調査において、「観光都市鎌倉で生活するにあたり、現状に満足されていますか」の問いに対して、「大変満足している」「やや満足している」「普通」と答えた人の割合を市民の満足度として算出しました。

平成27年度の調査では71.1%だった満足度について、今回の調査では、57.1%と厳しい結果となりました。平成27年度とは調査方法が異なるため、一概にこの調査結果から市民の満足度が大幅に低下したものは断定できませんが、この結果を重く受け止め、今後の調査方法の見直しと、満足度向上のための施策について、第3期観光基本計画推進委員会で論議を交わし、目標値を設定します。

## 【指標7】 市民の理解度

指標名	平成28年 (第3期計 画初年)	平成29年	平成30年	平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年	平成36年	平成37年	最低目標値 (平成37年)	目標値 (平成37年)
市民の満足度	76.9%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	調査方法 を見直し、 初年度調 査結果を 踏まえて 設定	調査方法 を見直し、 初年度調 査結果を 踏まえて 設定

【指標7】市民の理解度では、市経営企画課による第3次鎌倉市総合計画基本計画に関する市民意識調査において、「観光振興を目的として各種の取組に力を入れていくことに対して、市民として理解ができますか」の問いに対して、「良く理解できる」「少し理解できる」と回答した人の割合を市民の理解度として算出しました。

今回の調査では理解度は76.9%と、市の観光振興のための取り組みについて、およそ4分の3の市民が理解を示していただいていることがわかりました。今後、第3期観光基本計画推進委員会にて目標値を定め、より多くの市民から観光施策にご理解をいただけるよう、取り組みを続けていきます。

## 【指標8】 観光客の満足度

指標名	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	平成28年 (第3期計 画初年)	最低目標 値(平成37 年)	目標値 (平成37 年)
観光客の満足度	70.2%	73.9%	74.0%	78.6%	75.4%	75.9%	76.8%	79.2%	79.5%	76.9%	85%	90%

※来訪者アンケートと観光商工課WEBアンケートで、「鎌倉に来る前の期待と比べて全体的に満足いただけましたか」の問に対して、「たいへん満足」「やや満足」と答えた人の割合

来訪者アンケート、観光商工課WEBアンケートを合計した満足度を見ると、本年度は前年度から2.6ポイント減少した76.9%となりました。

項目別に見ると、全体的に「たいへん満足」「やや満足」の割合は減少していますが、「やや不満」「たいへん不満」の割合についても、各項目に対し「普通」と回答された方が増えています。

図4.1 鎌倉に来る前の期待に対する満足度(来訪者+WEB)

□たいへん満足 □やや満足 ■普通 □やや不満 □たいへん不満

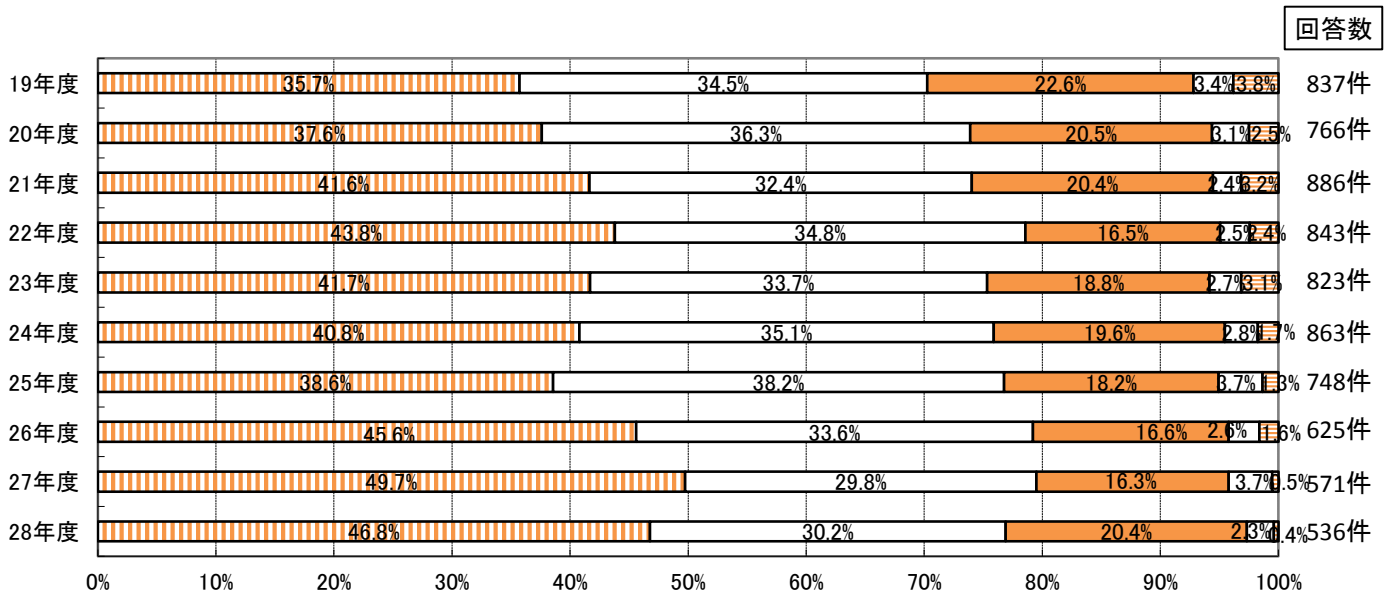


図4.2 駅や街なかでの誘導サイン・看板等の満足度(来訪者+WEB)

□たいへん満足 □やや満足 □普通 □やや不満 □たいへん不満

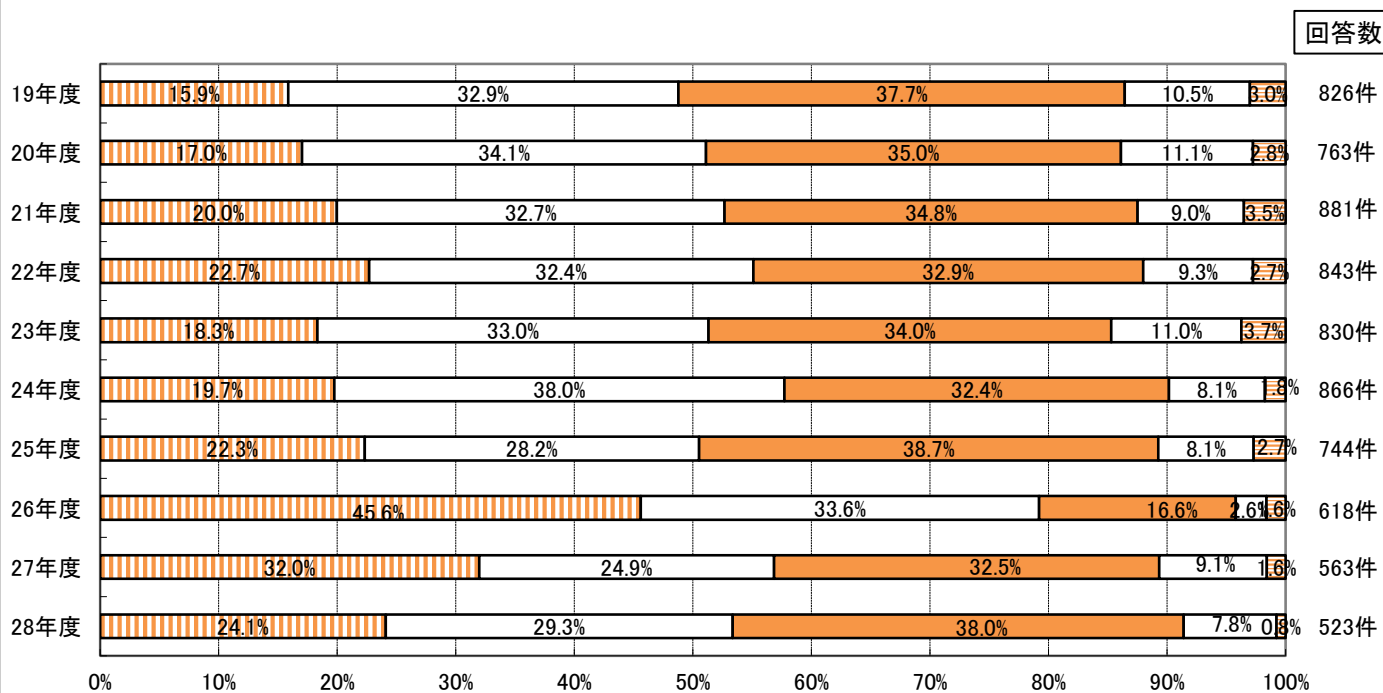


図4.3 公衆トイレに関する満足度(来訪者+WEB)

□たいへん満足 □やや満足 □普通 □やや不満 □たいへん不満

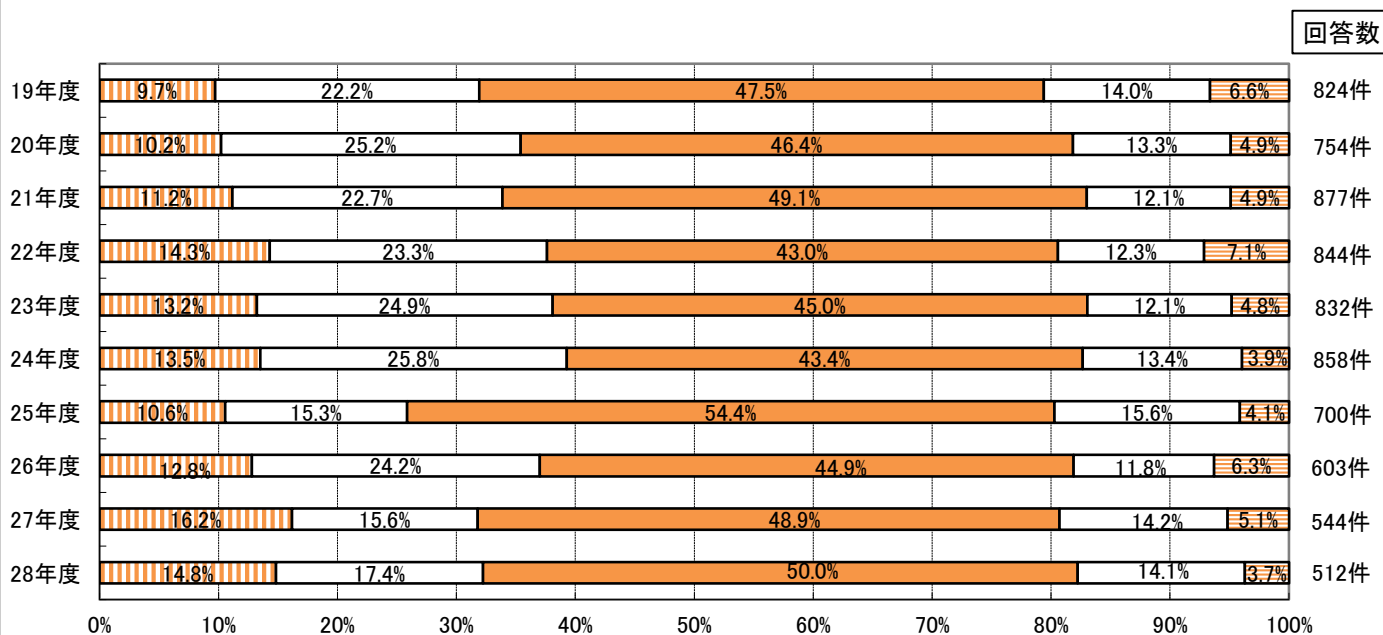


図4.4 観光施設や飲食店などの満足度(来訪者+WEB)

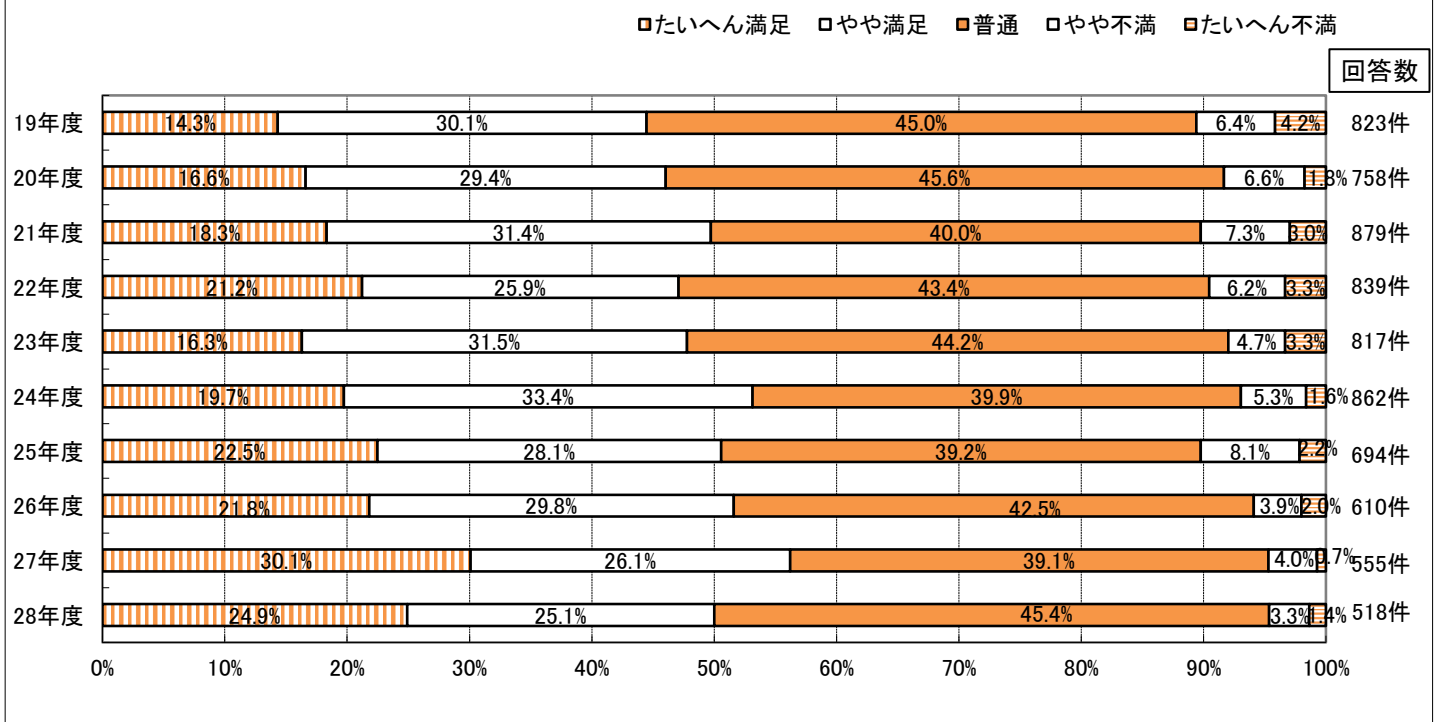
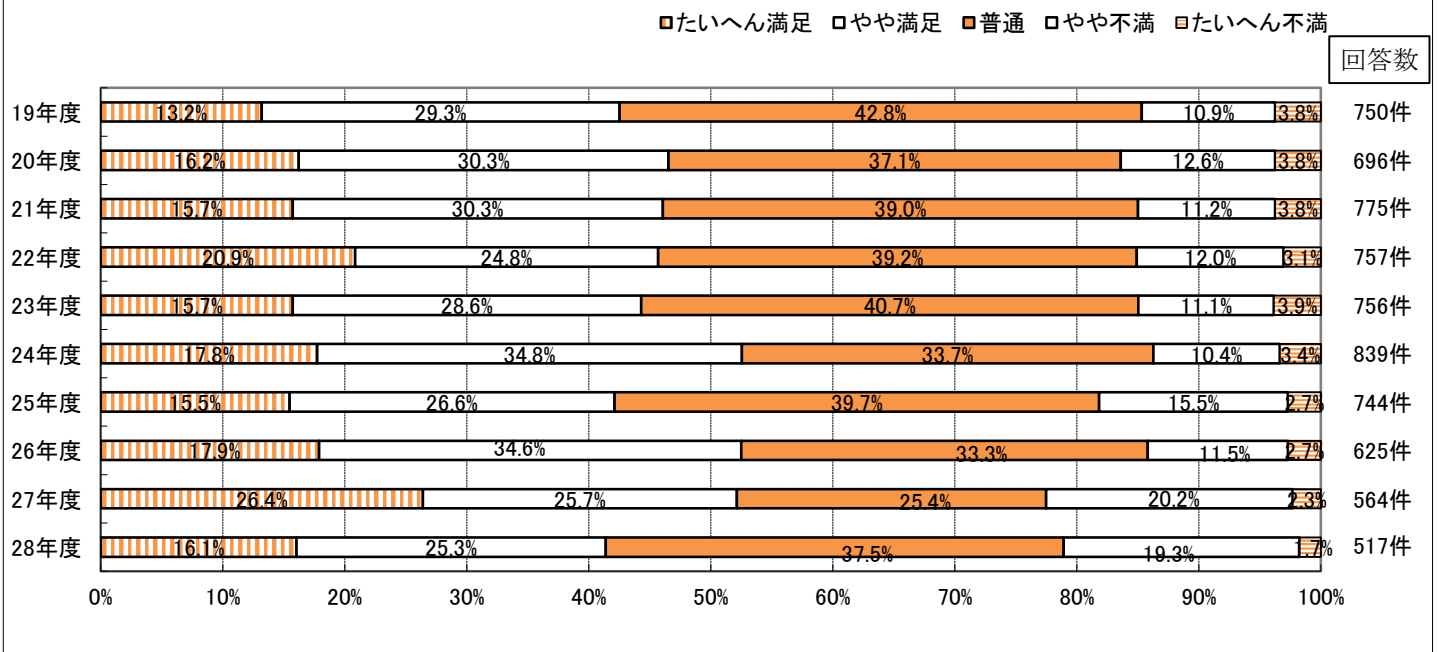


図4.5 市内の交通機関、移動のしやすさなどの満足度(来訪者+WEB)



## 【指標9】 校外学習の児童・生徒の満足度

指標名	平成28年 (第3期計画初年)	平成29年	平成30年	平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年	平成36年	平成37年	最低目標値 (平成37年)	目標値 (平成37年)
校外学習の児童・生徒の満足度	87.4%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	初年度調査結果を踏まえて設定	初年度調査結果を踏まえて設定

※観光資料の提供申請があった中学校のうち、3月上旬に鎌倉を訪れる学校の生徒を対象としたアンケートで、「鎌倉を校外学習で訪れた結果、どのくらい満足していますか。」の問に対して、「たいへん満足」「やや満足」と答えた人の割合

鎌倉を校外学習で訪れた中学生、5校585名を対象に実施した鎌倉での校外学習についてのアンケートで、満足度を調査したところ、満足度について87.4%という結果が出ました。目標値については、この結果を踏まえて第3期観光基本計画推進委員会で設定します。

また、「どこに満足しましたか」という問に対しては、「神社仏閣や文化財」、「街並みや自然の景観」、「食べ物」、「豊かな緑や植物」といった点に満足をしている生徒が多く、反対に、「どこが満足できませんでしたか」という問いに対しては、観光客の満足度の内訳でも「やや不満」「たいへん不満」の割合の減少が少なかった「公衆トイレ」についての不満が17.9%と一番多く、次いで「街中にある看板の案内表示」、「観光パンフレットの内容」について満足していない生徒が多いことが分かりました。

図5.1 鎌倉の校外学習で満足したこと(校外学習中学生アンケート)

- 神社仏閣や文化財
- 街並みや自然の景観
- 食べ物
- 豊かな緑や植物
- みやげ物
- 江ノ電などの交通機関
- 海岸や砂浜
- 街中にある看板の案内表示
- ハイキング
- 観光パンフレットの内容
- 公衆トイレ
- 観光案内所
- 観光ホームページ

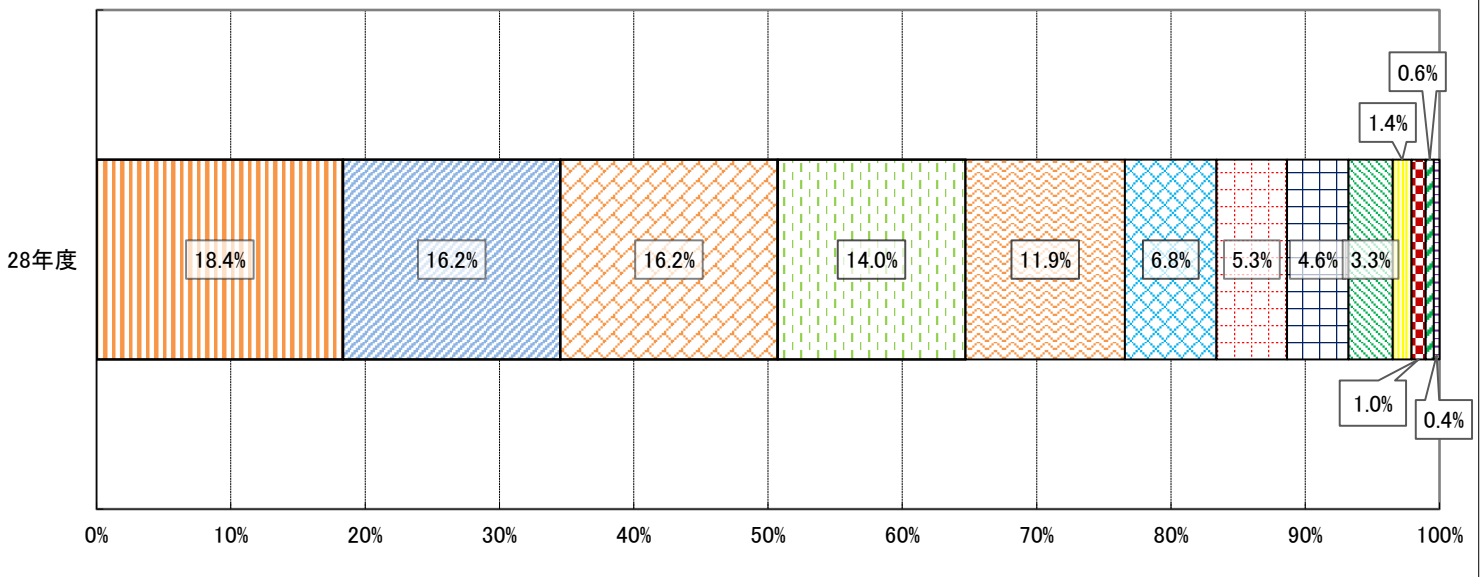
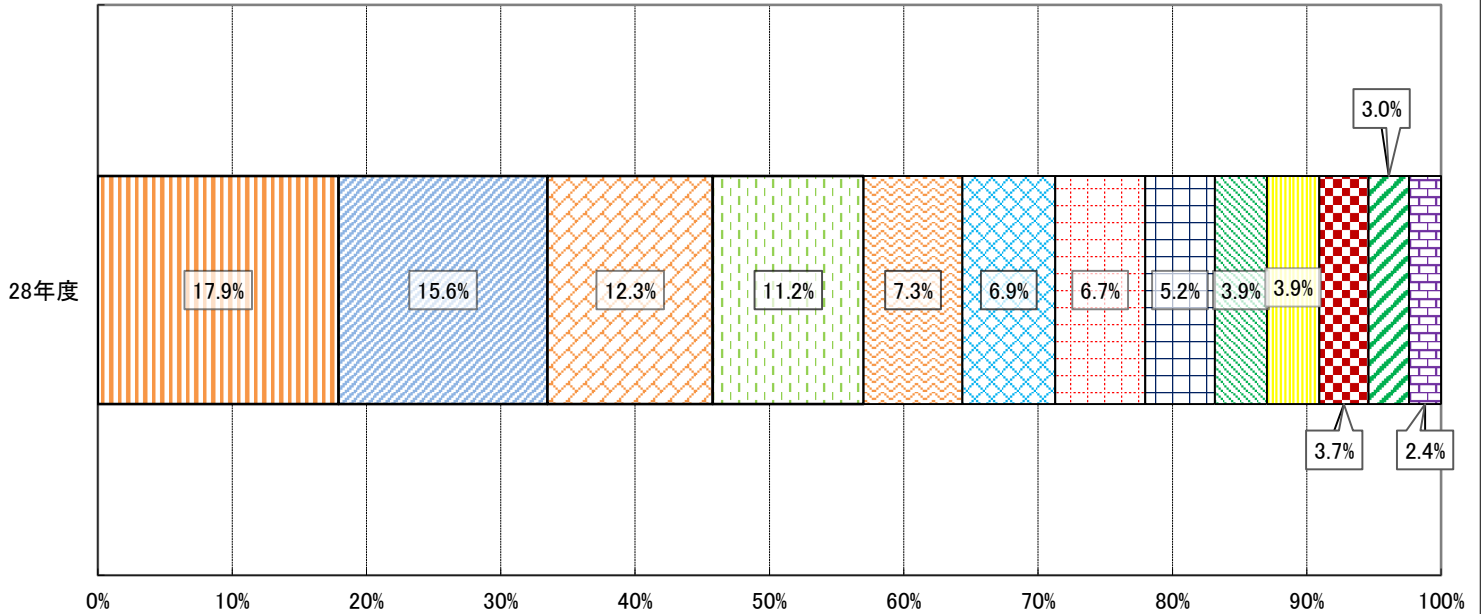


図5.2 鎌倉の校外学習で満足できなかったこと(校外学習中学生アンケート)

- 公衆トイレ
- みやげ物
- ハイキング
- 観光案内所
- 豊かな緑や植物
- 街中にある看板の案内表示
- 江ノ電などの交通機関
- 神社仏閣や文化財
- 街並みや自然の景観
- 観光パンフレットの内容
- 食べ物
- 観光ホームページ
- 海岸や砂浜



【指標10】 再来訪意向率

指標名	平成28年 (第3期計画初年)	平成29年	平成30年	平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年	平成36年	平成37年	最低目標値 (平成37年)	目標値 (平成37年)
再来訪意向率	92.0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	初年度調査結果を踏まえて設定	初年度調査結果を踏まえて設定

鎌倉を訪れた観光客へのアンケート調査の結果、鎌倉市への再来訪意向率は92.0%となりました。

第3期観光基本計画から新たに定めた指標であるため、この結果を基に、第3期観光基本計画推進委員会にて平成37年までの目標を定め、より多くの方に再来訪の意向を示していただけるように観光の「質」を高めていきます。

**【指標11】 観光消費額**

観光消費額は、来訪者アンケートのデータを基に積算・推計したもので、平成24年から、下記のとおり実観光客数を基に下欄のとおり推計を行っています。

		①	②	③	④
	観光消費額	宿泊費	飲食費	その他消費額	観光施設入場料
24年	59,859,589,819	4,543,732,300	27,136,218,459	26,737,306,842	1,442,332,218
25年	73,289,003,546	5,137,998,000	37,558,236,650	28,879,490,396	1,713,278,500
26年	87,752,806,108	4,583,747,000	38,902,754,220	42,675,142,508	1,591,162,380
27年	74,826,834,872	5,931,078,000	34,225,451,092	32,944,593,010	1,725,712,770
28年	81,114,910,936	5,925,303,000	34,340,732,751	39,215,920,575	1,632,954,610

	1人あたりの消費額	
	宿泊客	日帰り客
24年	19,685	5,453
25年	20,599	5,489
26年	20,229	6,702
27年	23,191	5,971
28年	23,724	6,663

**《平成28年観光消費額の算出方法》**

①宿泊費 各宿泊施設の平均単価に、各宿泊施設の実宿泊客数を乗じたものの総額。  
 ②飲食費 来訪者アンケートより算出した飲食費平均額(3,043円)に、実観光客数(11,285,157人)を乗じたもの。  
 ③その他消費額 来訪者アンケートより算出した土産代平均額(2,511円)と市内交通費平均額(964円)に、  
 実観光客数(11,285,157人)を乗じたもの。  
 ④観光施設入場料 有料施設(社寺含む)の入場料の総額。  
 ①+②+③+④=観光消費額

**《1人あたりの消費額の算出方法》**

宿泊客: 宿泊費平均額(17,061円)※+飲食費平均額(3,043円)+土産代平均額(2,511円)  
 +市内交通費平均額(964円)+観光施設入場料平均額(145円)※  
 ※ 宿泊費平均額(①÷実宿泊者数) 観光施設入場料平均額(④÷実観光客数)  
 日帰り客: 飲食費平均額(3,043円)+土産代平均額(2,511円)+市内交通費平均額(964円)  
 +観光施設入場料平均額(145円)

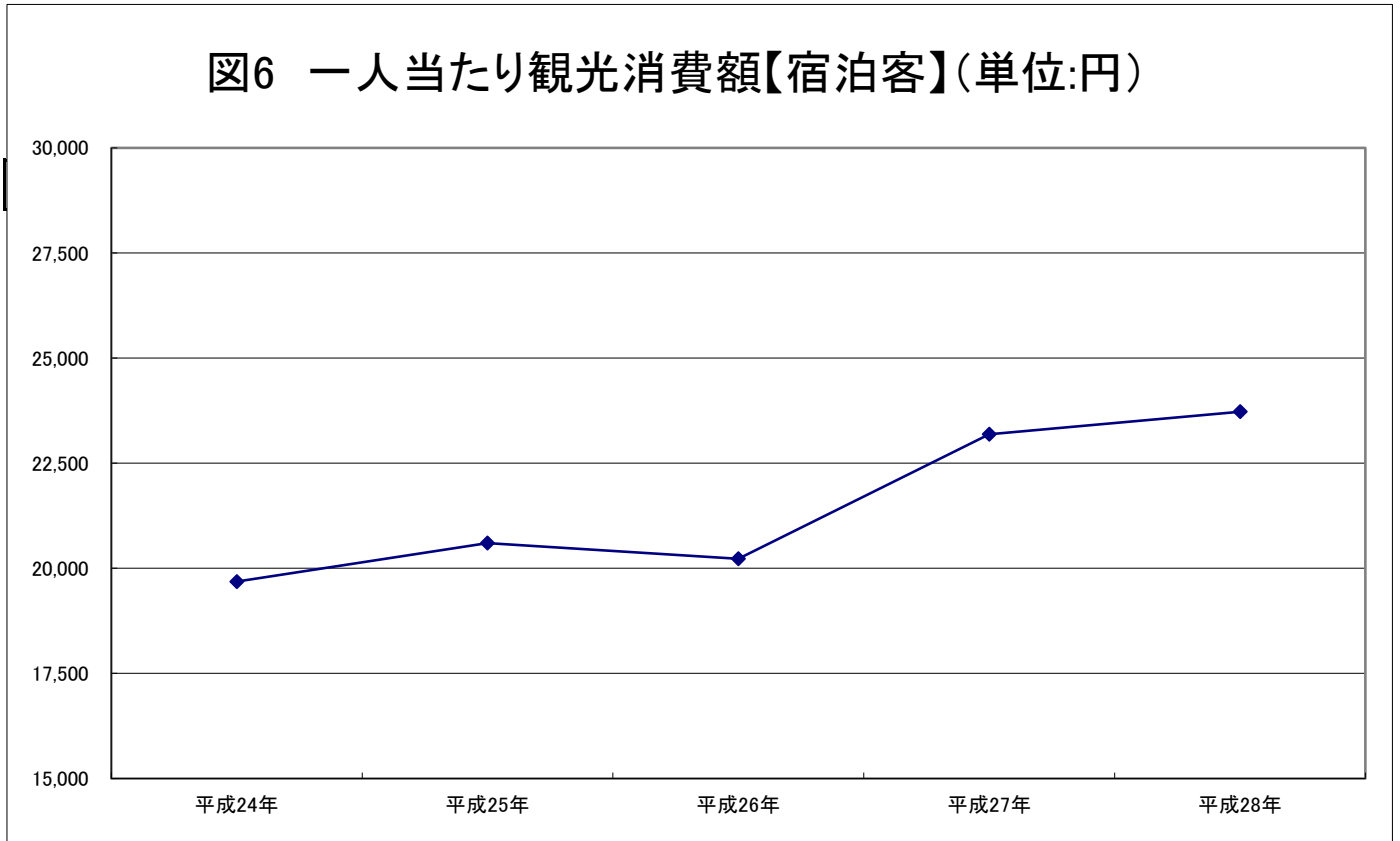


**【指標12】 一人当たり観光消費額【宿泊客】**

指標名	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年 (第3期計画初年)	最低目標値 (37年度)	目標値 (37年度)
一人当たり観光消費額【宿泊客】	19,685円	20,599円	20,229円	23,191円	23,724円	21,673円/人	27,000円/人

前頁の【指標11】観光消費額を基に、前ページ下欄のとおり宿泊客の一人当たり観光消費額を推計したものです。既に最低目標値として設定した「21,673円/人」は達成されていますが、目標値である「27,000円/人」を目指し、引き続き「観光の質」を高めてまいります。

**図6 一人当たり観光消費額【宿泊客】(単位:円)**

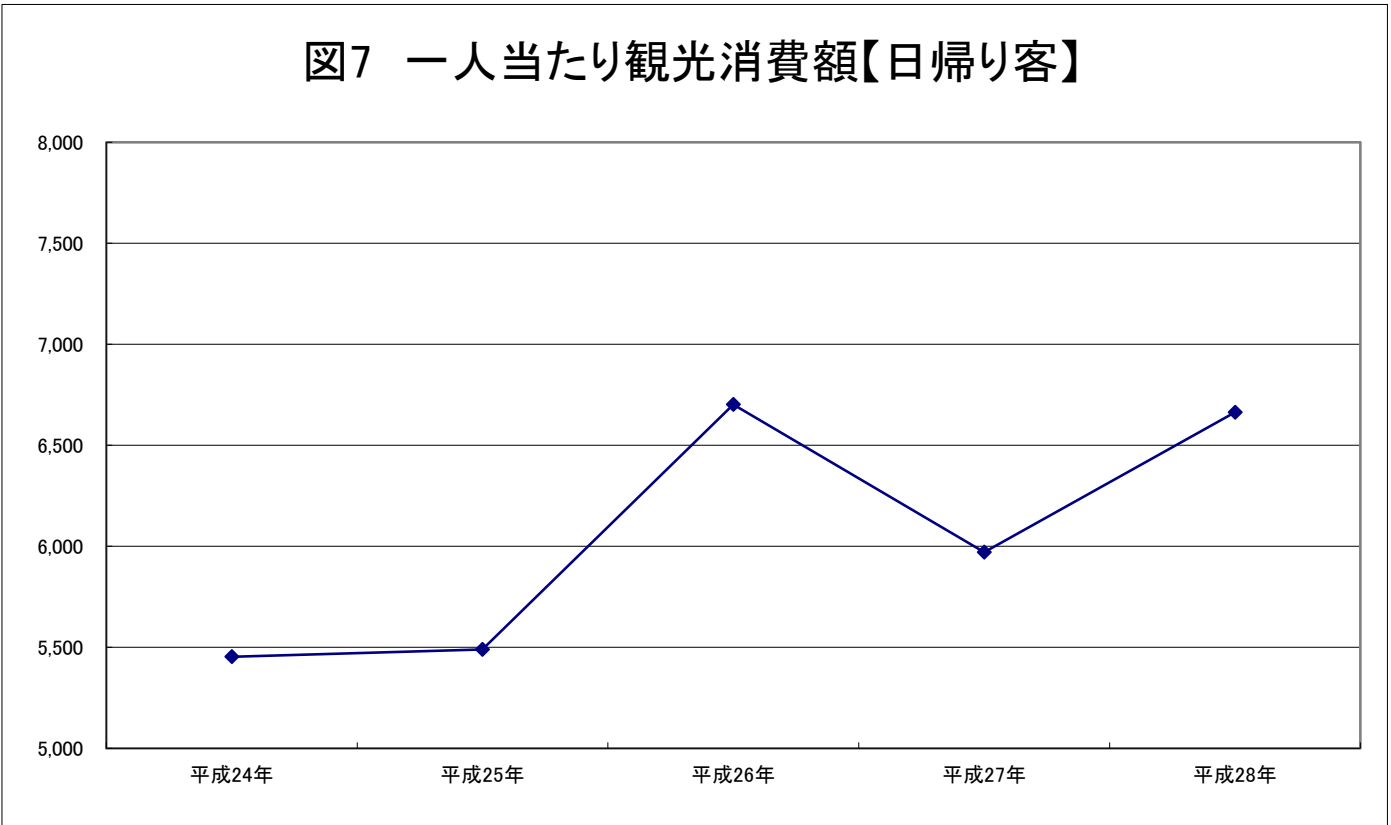


**【指標13】 一人当たり観光消費額【日帰り客】**

指標名	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年 (第3期計画初年)	最低目標値 (37年度)	目標値 (37年度)
一人当たり観光消費額【宿泊客】	5,453円	5,489円	6,702円	5,971円	6,663円	7,180円/人	7,726円/人

【指標11】 観光消費額を基に、日帰り客の一人当たり観光消費額を推計したものです。平成28年は前年比111.6%と、11.6ポイント上昇していますが、まだ目標値には及ばないため、目標値の達成を目指し、引き続き「観光の質」を高めてまいります。

**図7 一人当たり観光消費額【日帰り客】**



## 【指標14】 観光の担い手の満足度

指標名	平成28年 (第3期計画初年)	平成29年	平成30年	平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年	平成36年	平成37年	最低目標値(平成37年)	目標値(平成37年)
観光の担い手の満足度	調査実施無し	-	-	-	-	-	-	-	-	-	初年度調査結果を踏まえて設定	初年度調査結果を踏まえて設定

【指標14】観光の担い手の満足度については、地域において観光客を最前線で受け入れ、地域の賑わいと活力の創出に貢献している観光の担い手の満足度を把握することによって、更なる地域活性化に向けた指標として設定すべく、第3期鎌倉市観光基本計画の指標として設定しました。

本調査につきましては、観光基本計画推進委員会にてその内容及び方法について調整、決定のうえ調査を行い、平成30年度に調査結果を踏まえて目標値を設定します。

### 3 観光商工課の事業概要

#### (1) 予算・決算など

##### ア 職員の配置

市民活動部長 ー 市民活動部次長（兼）地域のつながり推進課長

ー 観光商工課観光担当（担当課長1、担当5、嘱託員2）

##### イ 一般会計予算及び観光費予算額の推移(当初予算ベース)

年度	一般会計予算額	うち観光費	観光費の割合	観光費前年度比
19年度	54,941,000千円	286,184千円	0.52%	111.2%
20年度	55,883,000千円	264,675千円	0.47%	92.5%
21年度	56,003,000千円	284,514千円	0.51%	107.5%
22年度	57,920,513千円	234,873千円	0.41%	82.6%
23年度	56,464,165千円	249,143千円	0.44%	106.1%
24年度	55,269,698千円	189,493千円	0.34%	76.1%
25年度	58,082,000千円	232,517千円	0.40%	122.7%
26年度	60,721,500千円	208,195千円	0.34%	89.5%
27年度	61,364,000千円	190,885千円	0.31%	91.7%
28年度	60,783,200千円	296,232千円	0.49%	155.2%
29年度	59,850,016千円	262,479千円	0.44%	88.6%

##### ウ 観光費の執行状況

事業名	事業の概要	28年度当初予算	28年度決算額
観光運営事業	・広域関係団体等との連携 ・観光基本計画の推進及び運営	6,465千円	4,753千円
職員給与費	・観光商工課職員の給与等	43,164千円	50,310千円
観光振興事業	・広報宣伝事業(パンフ、ポスター、HPなど) ・外国人観光客受入環境整備	12,701千円	24,485千円
観光案内所運営事業	・観光案内所の運営	13,375千円	14,818千円
観光施設整備事業	・公衆トイレの改修、維持管理 浄光明寺公衆トイレ改築 ・観光案内板の整備、維持管理 ・ハイキングコースの整備、維持管理	98,864千円	65,165千円
観光振興支援事業	・各種行事等への支援 (花火大会、鎌倉ビーチフェスタ等)	12,069千円	12,069千円
観光協会支援事業	・観光協会の運営支援	48,726千円	48,726千円
海水浴場運営事業	・海水浴場の開設準備等	60,868千円	59,479千円
合計		296,232千円	279,805千円

## (2) 事業の概要

	28年度
広域連携事業の展開	<p>◆広域関係団体等との連携</p> <p>情報交換、連携、パンフ、キャンペーンほか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鎌倉藤沢観光協議会</li> <li>旅客誘致小冊子「かまふじ」の作成</li> <li>・富士箱根伊豆国際観光テーマ地区神奈川県協議会</li> <li>協議会主催のキャンペーンへの資料提供</li> <li>インバウンド研修会の開催</li> <li>・三浦半島観光連絡協議会</li> <li>プレDMO事業(アイデアソン、意見交換会、「三浦半島はイタリア半島プロジェクト」の推進等)の実施</li> <li>・北条五代観光推進協議会</li> <li>スタンプラリー「GO!北条!」の開催</li> <li>北條五大祭り等イベントへの参加</li> </ul>
広報宣伝の充実	<p>◆各種観光パンフレットの発行・販売</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・観光マップ「鎌倉」(15万部)、かまくら四季のみどころ(36万部)の発行。</li> <li>・外国語版マップ 英語、スペイン語、フランス語、中国語(繁体字・簡体字)、韓国語の増刷(112,500部)</li> <li>・課外授業ガイド 1部100円で11,426部販売</li> <li>・広告掲載 マップ鎌倉:6枠、四季のみどころ:5枠</li> </ul>
	<p>◆ホームページの情報充実</p> <p>アクセス数 2,018,619件</p> <p>ツイッターでの情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・観光客の地域的分散化のため、モデルルート紹介ページをリニューアル。「混雑を避けて鎌倉を楽しみたい方へ」として、比較的観光客が少ないルートをピックアップ紹介</li> </ul>
観光団体・行事等への支援	<p>◆観光団体への運営補助</p> <p>観光協会運営への補助</p> <p>◆観光行事への参加・支援</p> <p>観光協会主催行事への補助(鎌倉まつり、薪能ほか)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鎌倉花火大会実行委員会への参画</li> <li>・鎌倉ビーチフェスタ、俳句&amp;ハイクへの支援</li> </ul>

<p>観光案内業務 の充実</p>	<p>◆鎌倉駅東口観光総合案内所の運営 案内件数:238,210件</p> <p>◆観光商工課での資料提供 資料提供件数:2,871件、うち学校関連828件</p> <p>◆市民団体との連携 鎌倉ガイド協会等との連携</p>
<p>観光施設の整 備充実</p>	<p>◆公衆トイレの整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・維持修繕 9件(稲瀬川公衆トイレ分電盤修繕、鶴岡八幡宮社務所横男子トイレ給水管漏水修繕、滑川交差点海浜公衆便所洗面台他修繕、滑川交差点海浜男性便所ブース修繕等)</li> <li>・光触寺公衆トイレ男子便器洋式化</li> <li>・改修工事設計業務 1件(鶴岡八幡宮裏公衆トイレ)</li> </ul> <p>◆観光案内板の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・案内板の新設 往事案内板(鎌倉の過去の逸話に係る案内板)5基 瑞泉寺、鎌倉宮、法華堂跡、下馬、小動神社(クラウドファンディングによる寄附金を活用)</li> <li>・案内板の修繕 鎌倉宮名所掲示板移設 ルート板(聖ミカエル協会、銭洗弁天入口)</li> </ul>
<p>海水浴場の開 設・運営</p>	<p>◆海水浴場の開設(材木座、由比ガ浜、腰越)</p> <p>開設手続き、監視・安全対策の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鎌倉市海水浴場のマナーの向上に関する条例の運用 砂浜での利用者のルールとして、入れ墨等の露出や飲酒、音響機器の使用等を禁止</li> <li>・警備員の配置 巡回警備員を砂浜に配置しマナー向上を呼びかけるとともに、駅前や海岸入口に警備員を配置し、ルールの事前周知に努めた。 注意件数:13,723件 (うち 飲酒:7,176件、入れ墨等の露出:1,961件、音響機器:1,402件、喫煙:2,857件)</li> <li>・キッズ&amp;ファミリービーチの開設 監視体制を充実させ、ファミリー層が安心して利用できるエリアを設置</li> <li>・ライフセーバーと遊ぼう海の安全教室の開催(鎌倉・逗子・葉山連携事業) 小学生がライフセーバーから海の楽しさや安全な過ごし方を学ぶ企画 材木座8月7日、8日:14名、由比ガ浜8月10日、11日:26名、腰越8月14日、15日:9名</li> <li>・海水及び砂の放射性物質測定、砂浜の放射線空間線量測定 6月14日(火)</li> <li>・津波避難体制の整備 鎌倉市海水浴場避難誘導マニュアルの改訂 ライフガード、海の家からの従業員に対する津波避難誘導の確認</li> </ul>

### (3) 観光情報提供

#### ア 観光資料の提供

- ・観光商工課では、窓口での観光案内や郵送による観光資料の提供を行っています。
- ・平成28年度の対応件数は、下記のとおりです。
  - 郵送対応（個人、旅行代理店、学校及び団体など）2,043件。
  - 窓口対応（大口の学校、団体等）828件
  - 合計2,871件の資料提供を行いました。
- ・上記のうち、修学旅行、課外授業などの学校関連の資料提供件数は724件（学校直接・代理店経由）あり、その地域ごとの内訳は、以下のとおりです。

#### ◆請求地域別（対応件数）

（ ）内は都道府県数

	関東 (7)	北海道 東北(7)	甲信越 (8)	中部 近畿(8)	中国 四国(9)	九州 沖縄(8)	合計 (47)
窓口:学校直接	244	0	18	0	0	0	262件
郵送:学校直接	154	2	6	0	1	1	164件
郵送:代理店経由	175	67	47	5	3	1	298件
合計	573	69	71	5	4	2	724件

#### 関東地区の内訳

	東京都	神奈川県	千葉県	埼玉県	群馬県	栃木県	茨城県	合計
窓口:学校直接	137	46	25	30	1	0	5	244件
郵送:学校直接	60	32	18	21	1	10	12	154件
郵送:代理店経由	25	14	44	26	7	27	32	175件
合計	222	92	87	77	9	37	49	573件

- ・なお、「郵送：代理店経由」の場合、代理店からの請求1件に対し、複数校分が含まれていることがあります。平成28年度は対応件数724件に対し対応学校数は973校で、その内訳は以下のとおりです。

#### ◆学校別（学校数）

	小学校	中学校	高校	その他	合計
窓口:学校直接	109	172	7	0	288校
郵送:学校直接	52	84	22	3	161校
郵送:代理店経由	227	229	61	7	524校
合計	388	485	90	10	973校

#### (4) 観光案内所

- ・鎌倉市観光総合案内所は、JR鎌倉駅東口改札脇駅ビル内で観光案内業務を行っています。
- ・平成19年度に駅ビル改修にあわせ1階を案内所に、2階を倉庫に改修しました。
- ・平成28年10月1日に駅ビル改修にあわせJR鎌倉駅東口、きっぷ売り場横へ移転しました。

##### ア 観光案内所案内件数 (窓口で観光案内等を行った件数)

	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	対前年度比
4月	21,469	16,273	24,309	22,041	14,951	26,669	25,250	22,698	18,980	21,622	113.9%
5月	21,315	22,901	19,572	27,137	21,236	25,746	27,341	21,650	22,112	24,599	111.2%
6月	18,804	20,306	21,036	24,616	21,210	27,069	22,985	21,016	21,870	24,292	111.1%
7月	13,892	16,074	18,712	18,411	15,384	18,793	16,491	16,763	16,257	16,308	100.3%
8月	14,988	19,198	20,734	18,654	17,025	16,847	15,936	16,803	16,483	15,244	92.5%
9月	14,096	17,082	21,320	15,653	16,641	14,633	15,697	17,143	19,027	13,970	73.4%
10月	16,338	18,819	17,438	17,698	19,220	19,588	16,416	18,252	23,162	22,884	98.8%
11月	17,976	21,893	23,293	24,282	21,667	25,199	21,901	22,166	22,458	27,837	124.0%
12月	14,253	12,175	12,764	13,127	13,811	15,014	13,205	13,768	14,376	17,035	118.5%
1月	10,526	13,021	15,693	15,693	15,164	14,551	14,077	13,506	14,788	17,846	120.7%
2月	11,191	13,866	11,512	11,683	12,472	12,862	10,196	11,843	13,643	15,071	110.5%
3月	18,487	19,065	17,551	8,223	18,596	22,383	17,529	17,788	18,474	21,502	116.4%
合計	193,335	210,673	223,934	217,218	207,377	239,354	217,024	213,396	221,630	238,210	107.5%

##### うち外国人案内件数

	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	対前年度比
4月	1,560	1,019	1,652	2,210	329	1,917	2,497	1,869	2,002	2,058	102.8%
5月	966	751	1,256	1,962	576	1,425	1,648	1,153	1,526	1,773	116.2%
6月	789	627	1,384	1,617	569	1,297	1,229	1,023	1,198	1,355	113.1%
7月	924	874	1,425	1,771	844	1,541	1,431	1,453	1,518	1,974	130.0%
8月	1,058	1,152	2,192	2,314	1,084	1,795	1,609	1,721	1,905	2,044	107.3%
9月	930	1,163	1,402	1,628	1,101	1,278	1,236	1,386	1,508	1,575	104.4%
10月	880	1,410	1,386	1,779	1,512	1,374	1,273	1,519	1,705	1,317	77.2%
11月	902	1,004	1,349	1,766	1,084	1,160	1,027	1,534	1,552	1,607	103.5%
12月	745	624	846	959	658	863	658	906	951	1,197	125.9%
1月	620	672	1,006	1,006	848	746	655	817	697	1,421	203.9%
2月	768	695	773	891	751	634	603	844	1,197	1,337	111.7%
3月	1,699	1,169	1,468	572	1,457	1,430	986	1,334	1,616	2,167	134.1%
合計	11,841	11,160	16,139	18,475	10,813	15,460	14,852	15,559	17,375	19,825	114.1%



イ 国・地域別案内所窓口利用外国人の数

順位	19年度			20年度		
	国・地域	人数	構成比	国・地域	人数	構成比
1	アメリカ	4,651	38.5%	アメリカ	10,120	48.6%
2	フランス	1,442	11.9%	フランス	2,001	9.6%
3	中国	893	7.4%	中国	1,189	5.7%
4	韓国	839	6.9%	韓国	971	4.7%
5	スペイン	776	6.4%	スペイン	971	4.7%
6	インド	568	4.7%	ドイツ	848	4.1%
7	ドイツ	443	3.7%	インド	829	4.0%
8	タイ	347	2.9%	タイ	664	3.2%
9	イギリス	255	2.1%	イギリス	627	3.0%
10	オーストラリア	247	2.0%	イタリア	396	1.9%
	その他	1,616	13.5%	その他	2,220	10.5%
<b>合計</b>		12,077	100.0%		20,836	100.0%

順位	21年度			22年度		
	国・地域	人数	構成比	国・地域	人数	構成比
1	アメリカ	13,093	48.5%	アメリカ	14,231	40.1%
2	スペイン	2,262	8.4%	スペイン	3,536	10.0%
3	フランス	2,224	8.2%	フランス	2,630	7.4%
4	中国	1,258	4.7%	中国	1,727	4.9%
5	ドイツ	1,083	4.0%	韓国	1,660	4.7%
6	タイ	1,039	3.8%	ドイツ	1,565	4.4%
7	韓国	1,019	3.8%	イタリア	1,535	4.3%
8	インド	1,007	3.7%	タイ	1,364	3.8%
9	イタリア	821	3.0%	インド	1,233	3.5%
10	オーストラリア	455	1.7%	イギリス	1,175	3.3%
	その他	2,755	10.2%	その他	4,819	13.6%
<b>合計</b>		27,016	100.0%		35,475	100.0%

順位	23年度			24年度		
	国・地域	人数	構成比	国・地域	人数	構成比
1	アメリカ	9,465	49.9%	アメリカ	11,335	39.8%
2	中国	1,011	5.3%	スペイン	2,323	8.1%
3	フランス	926	4.9%	フランス	1,862	6.5%
4	タイ	908	4.8%	タイ	1,755	6.2%
5	インド	817	4.3%	中国	1,243	4.4%
6	スペイン	797	4.2%	ドイツ	1,163	4.1%
7	韓国	671	3.5%	イギリス	1,059	3.7%
8	イギリス	590	3.1%	インド	1,023	3.6%
9	ドイツ	478	2.5%	イタリア	872	3.1%
10	イタリア	428	2.3%	韓国	834	2.9%
	その他	2,864	15.2%	その他	5,035	17.6%
<b>合計</b>		18,955	100.0%		28,504	100.0%

順位	25年度			26年度		
	国・地域	人数	構成比	国・地域	人数	構成比
1	アメリカ	9,019	32.1%	アメリカ	8,207	26.9%
2	スペイン	2,538	9.0%	スペイン	3,045	10.0%
3	フランス	2,356	8.4%	フランス	2,285	7.5%
4	タイ	1,797	6.4%	中国	1,801	5.9%
5	台湾	1,488	5.3%	タイ	1,797	5.9%
6	ドイツ	1,226	4.4%	ドイツ	1,509	4.9%
7	中国	1,183	4.2%	台湾	1,371	4.5%
8	イタリア	1,178	4.2%	イタリア	1,198	3.9%
9	韓国	893	3.2%	イギリス	1,064	3.5%
10	インド	892	3.2%	オーストラリア	1,046	3.4%
	その他	5,548	19.6%	その他	7,215	23.6%
合計		28,118	100.0%		30,538	100.0%

順位	27年度			28年度		
	国・地域	人数	構成比	国・地域	人数	構成比
1	アメリカ	7,209	21.8%	アメリカ	7,543	19.2%
2	スペイン	3,986	12.1%	スペイン	3,907	10.0%
3	フランス	2,509	7.6%	フランス	3,456	8.8%
4	中国	2,238	6.8%	中国	3,447	8.8%
5	台湾	1,794	5.4%	イタリア	2,019	5.1%
6	イタリア	1,691	5.1%	台湾	1,990	5.1%
7	タイ	1,584	4.8%	タイ	1,754	4.5%
8	ドイツ	1,537	4.7%	ドイツ	1,619	4.1%
9	オーストラリア	1,068	3.2%	イギリス	1,414	3.6%
10	イギリス	1,047	3.2%	オーストラリア	1,338	3.4%
	その他	8,370	19.6%	その他	10,773	27.4%
合計		33,033	100.0%		39,260	100.0%