

2 目標指標の平成29年度実績数値

番号	指標の名称	28年度	29年度	最低目標値(37年度)	目標値(37年度)
1	宿泊客数	33.6万人	32.1万人	37万人	40万人
2	ホームページアクセス件数	347万件	414万件	430万件	500万件
3	滞在時間	4.8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
4	平均立寄地点数	2.28地点	2.31地点	3.00地点	4.00地点
5	延べ観光客数	2,128万人	2,042万人	現状維持	現状維持
6	市民の満足度	57.1%	50.2%	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	76.9%	75.5%	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	76.9%	78.9%	85.0%	90.0%
9	校外学習の児童・生徒の満足度	87.4%	83.9%	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	92.0%	95.0%	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	811億円	685億円	945億円	1,036億円
12	一人当たり観光消費額【宿泊客】	23,724円/人	24,785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】	6,663円/人	6,281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29年度は、延べ観光客数に平成28年度に引き続き減少が見られ、鎌倉の観光客の大半を占める日帰り観光客の観光消費額も大きく減少が見られた結果、観光消費額の総額も大きく落ち込んでいる推計となりました。また、観光客の満足度が向上する一方で、市民の満足度、施策への理解度は低迷を続けており、市民のための観光施策の重要性が増してきています。

- 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) 市企画計画課による第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) 市企画計画課による第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)	平成29年	最低目標値 (平成37年)	目標値 (平成37年)
宿泊客数	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	32.1万人	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%	3.22%		

※観光課調査

宿泊客数調査は、市内の旅館、ホテル及び保養所など41施設を対象に調査しており宿泊者数は、前年比約4.5%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3.22%と上昇しています。

図1.1 宿泊客数の推移(単位:千人)

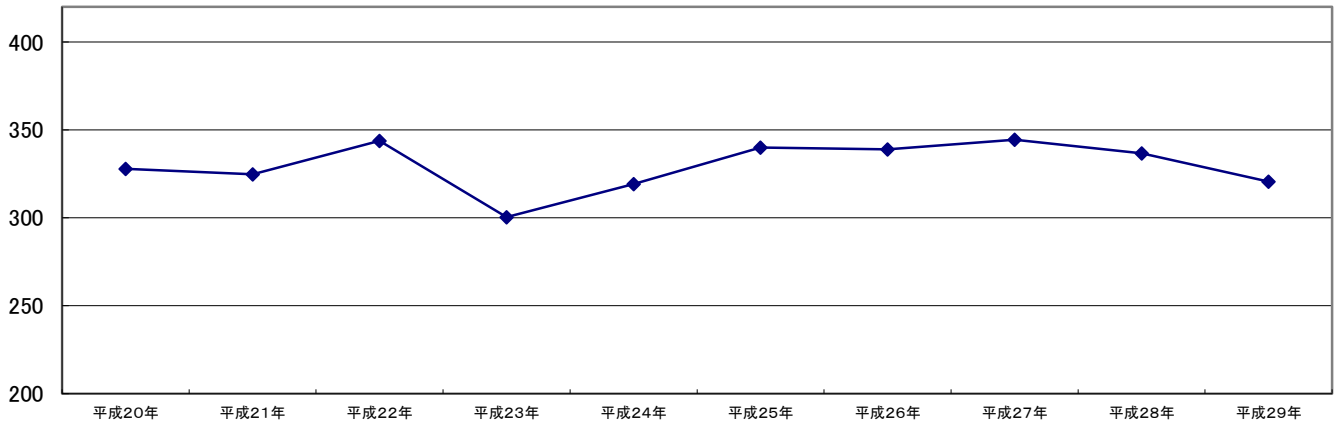
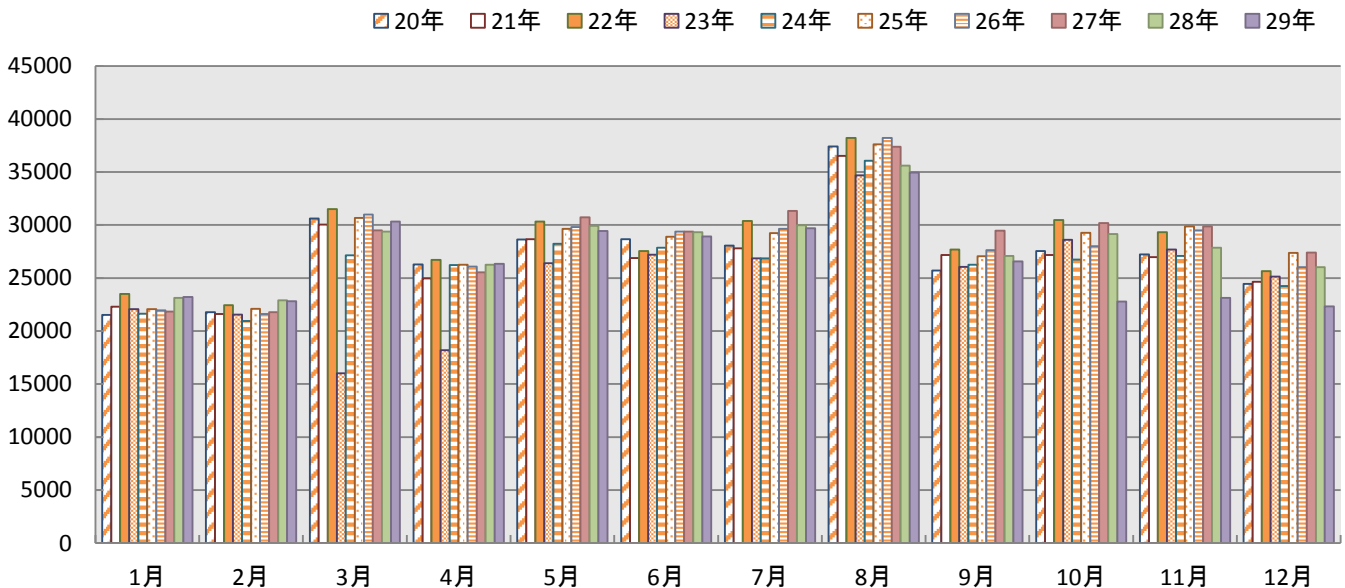


図1.2 月別宿泊客数(単位:人)



◆月別宿泊客数

(単位；人)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月
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
29年	23,207	22,816	30,331	26,350	29,432	28,924

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
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
29年	29,683	34,955	26,576	22,781	23,133	22,339	320,527

(資料) 神奈川県入込観光客数調査

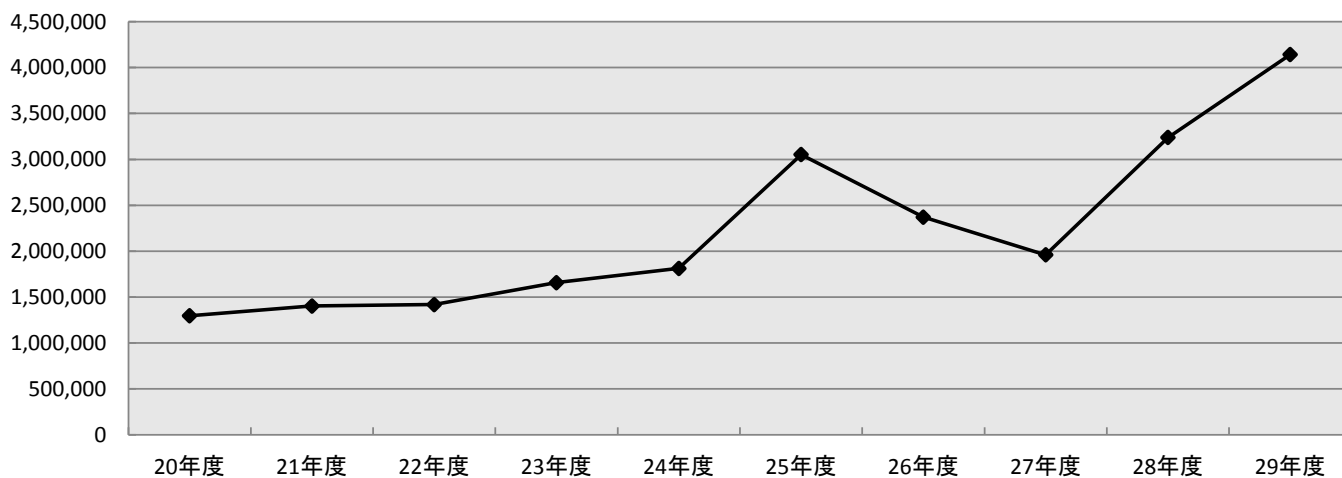
【指標2】 ホームページアクセス数

鎌倉市観光ホームページ「かまくら観光」は、（公社）鎌倉市観光協会のホームページ「鎌倉info」とともに、タイムリーな観光情報の提供に努めています。

※27年度以前は観光課ホームページのみのアクセス数のため参考数値

	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	29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	123,000	155,400	153,400	145,100	207,600	306,900	229,800	182,859	302,560	457,298	151.1%		
5月	146,900	156,100	194,600	161,200	221,100	366,400	266,600	239,406	392,874	509,291	129.6%		
6月	170,700	149,500	178,700	172,700	207,200	324,300	252,700	196,927	391,961	514,524	131.3%		
7月	96,200	95,700	115,200	126,800	154,700	260,300	224,600	159,098	276,864	363,962	131.5%		
8月	94,000	99,800	120,100	139,200	163,300	293,500	203,100	131,331	249,073	328,287	131.8%		
9月	97,300	137,200	125,200	152,300	141,200	325,600	243,200	197,264	318,327	395,274	124.2%		
10月	105,700	110,500	121,400	153,200	133,100	281,500	200,000	204,359	295,157	358,222	121.4%		
11月	106,900	125,600	112,400	127,900	138,300	231,900	147,300	145,861	274,582	332,608	121.1%		
12月	60,700	70,000	66,300	87,000	84,700	146,000	104,500	108,116	182,902	221,254	121.0%		
1月	85,800	99,400	87,400	113,200	95,900	177,700	140,900	122,505	195,781	229,836	117.4%		
2月	87,700	80,000	77,000	122,200	98,600	140,000	154,700	112,150	152,388	181,440	119.1%		
3月	121,800	123,700	67,300	156,400	166,900	198,900	203,400	159,448	206,676	249,837	120.9%		
合計	1,296,700	1,402,900	1,419,000	1,657,200	1,812,600	3,053,000	2,370,800	1,959,324	3,239,145	4,141,833	127.9%	4,300,000	5,000,000
1日平均	3,543	3,844	3,888	4,540	4,952	8,364	6,495	5,368	8,874	11,347	127.9%		

図2 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昨年度同様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	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2.31箇所となりました。

平成28年度よりも、若干の増加が見られましたが、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、比較的に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	2.31地点	-	-	-	-	-	-	-	-	3.00地点	4.00地点

【指標5】 延観光客数

指標名	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)	平成29年	最低目標値 (平成37年)	目標値 (平成37年)
延観光客数	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	2,042万人	現状維持	現状維持

※神奈川県入込観光客調査

平成29年の延観光客数

平成29年の延入込観光客数は2,042万人で、平成28年の2,128万人を86万人下回り、前年比約4.1%の減少となりました。減少した主な要因としては、夏季の観光客数減や、10月の下旬、週末に連続して大型の台風が関東に接近したことによる天候不順などが要因と考えられます。

延観光客数の内訳		平成29年	平成28年	前年比
有料施設	各社寺	6,118,195	5,824,464	105.1%
	県立近代美術館別館 ※1	3,196	25,536	12.6%
	市立鎌倉国宝館	46,833	45,948	101.9%
	市立鎌倉文学館	101,170	105,223	96.1%
	県立フラワーセンター ※2	124,756	189,156	66.0%
	川喜多映画記念館	21,479	29,144	73.7%
	鎌木清方記念美術館 (平成28年から調査開始)	22,248	26,134	85.1%
	市立鎌倉歴史文化交流館	18,429	—	新規
小計(イ)		6,468,489	6,467,142	100.1%
無料施設	鶴岡八幡宮	10,823,924	11,842,752	91.4%
	銭洗弁財天	1,151,057	1,201,493	95.8%
	鎌倉海岸	1,655,068	1,637,227	101.1%
	天園ハイキングコース	325,291	358,026	90.9%
小計(ロ)		13,955,340	15,039,498	92.8%
合計(イ)+(ロ)		20,423,829	21,285,103	95.9%

※1 営業月が5～9月のみであったため大幅減

※2 平成29年7月3日(木)から平成30年3月31日(土)まで閉園のため大幅減

※3 平成29年5月15日(月)開館。調査対象に追加。

《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、鎌木清方記念美術館)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
20年	19,344,470	-	19,016,578	-	327,892	-
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%
29年	20,423,829	96.0%	20,103,302	96.0%	320,527	95.2%

(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)

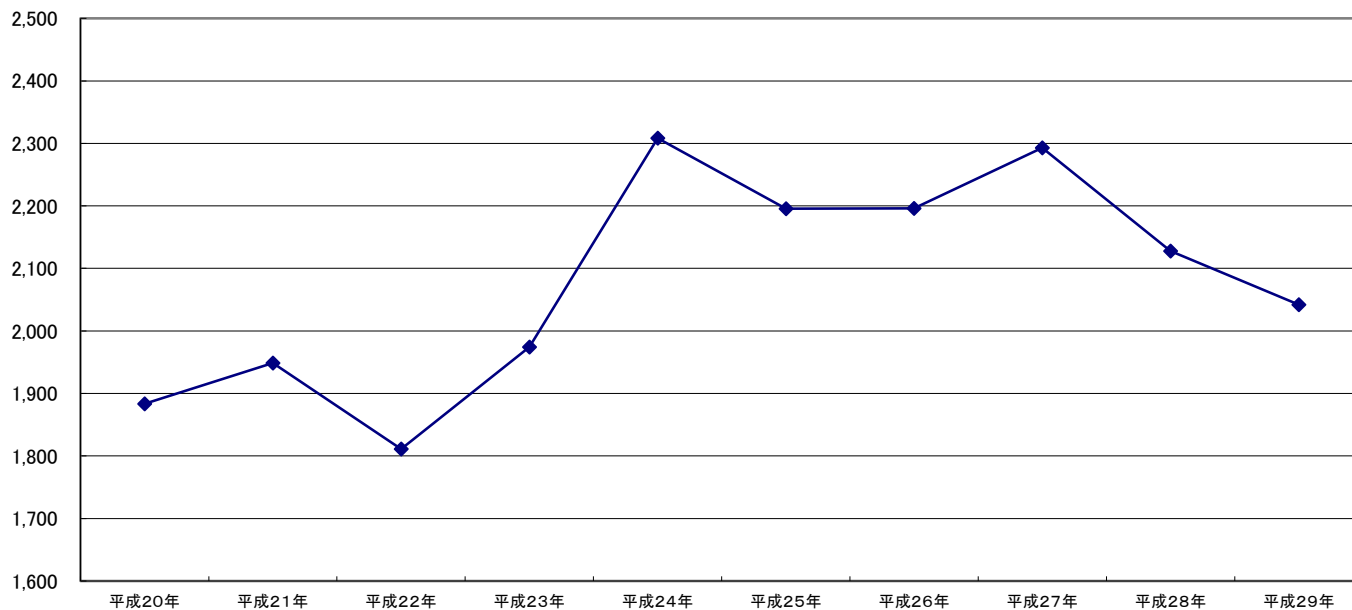
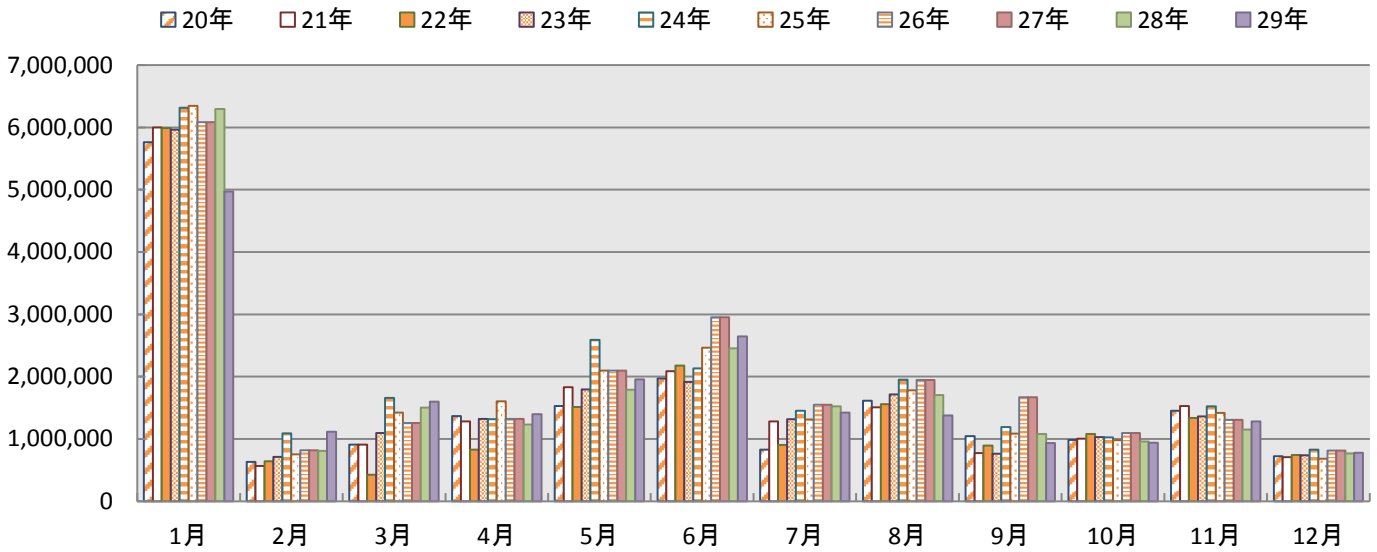


図3.2 月別延観光客数(単位:人)



(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
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
29年	4,973,449	1,116,858	1,597,631	1,399,477	1,958,942	2,647,060

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
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
29年	1,421,515	1,376,161	933,500	938,315	1,283,006	777,915	20,423,829

(資料) 神奈川県入込観光客調査

◆主要観光行事等の客数

	20年	21年	22年	23年	24年	25年	26年	27年	28年	29年
鶴岡八幡宮 初詣 <正月三が日>	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・創作能 4月第2日曜 ※27,28年はパレード開催なし	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	2万人
鎌倉まつり 流鏝馬 4月第3日曜	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	3万人
鎌倉ビーチフェスタ 5月16・17日	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	3万人
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	雨天中止	13万人	中止	14万人	12万人	14万人	中止	15万人	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。	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)	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	59万人

(資料)観光課

※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	338,859	12,077,087
26年	21,956,245	3,885,000	2.12	12,409,172	344,423	12,064,749
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
29年	20,423,829	1,995,663	2.31	9,968,471	320,527	9,647,944

《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

+

主要観光行事等の客数

=

実観光客数

※平均立寄り地点数

※ 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%	50.2%	-	-	-	-	-	-	-	-	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、市企画計画課による第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28年度の調査では57.1%と思わしくなかった満足度について、今回の調査では、50.2%と更に厳しい結果となりました。鎌倉の観光が市民に及ぼしている悪影響を緩和、改善するとともに、市民にとってプラスとなる観光事業のあり方について検討のうえ、第3期観光基本計画推進委員会でも論議を重ね、「住んでよかった、訪れてよかった」と思える成熟した観光都市を実現するべく、観光事業に取り組んで参ります。

【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)
市民の理解度	76.9%	75.5%	-	-	-	-	-	-	-	-	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、市企画計画課による第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75.5%と、市の観光振興のための取組みについて、平成28年度調査からは少し減少が見られたものの、およそ4分の3の市民にご理解をいただけ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、引き続き取組みを続けていきます。

【指標8】 観光客の満足度

指標名	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)	平成29年	最低目標 値(平成37 年)	目標値 (平成37 年)
観光客の満足度	73.9%	74.0%	78.6%	75.4%	75.9%	76.8%	79.2%	79.5%	76.9%	78.9%	85%	90%

※来訪者アンケートと観光課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2.5ポイント増加した79.4%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

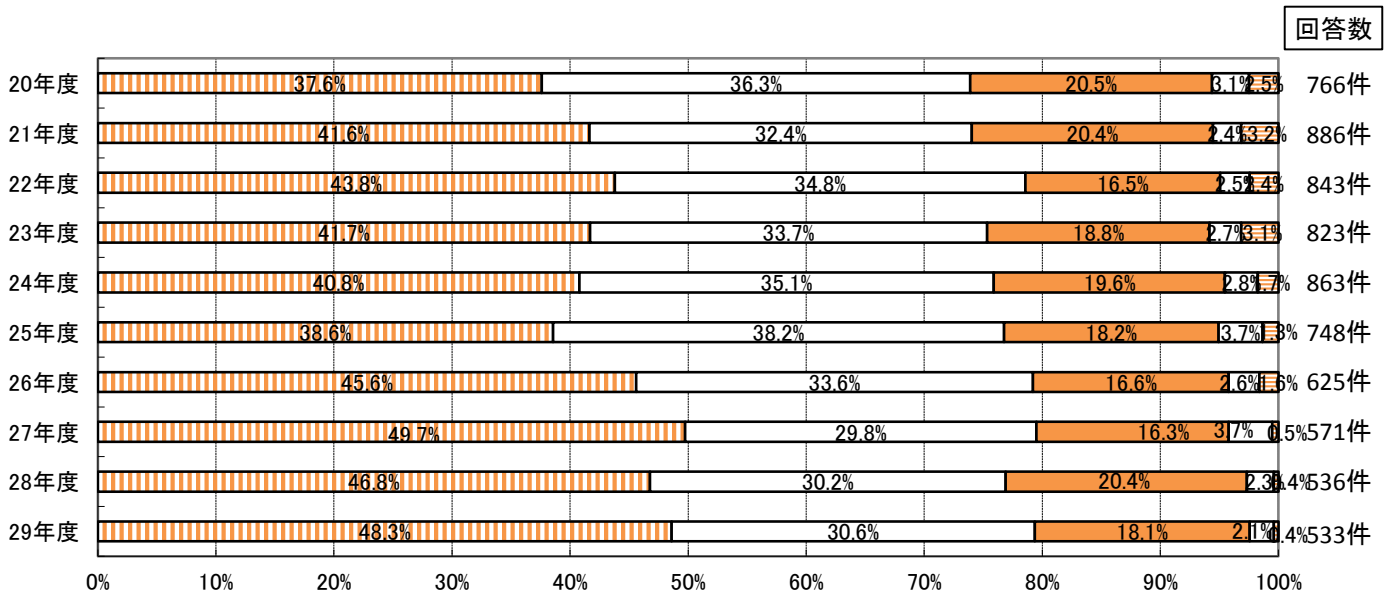


図4.2 駅や街なかでの誘導サイン・看板等の満足度(来訪者+WEB)

□たいへん満足 □やや満足 □普通 □やや不満 □たいへん不満

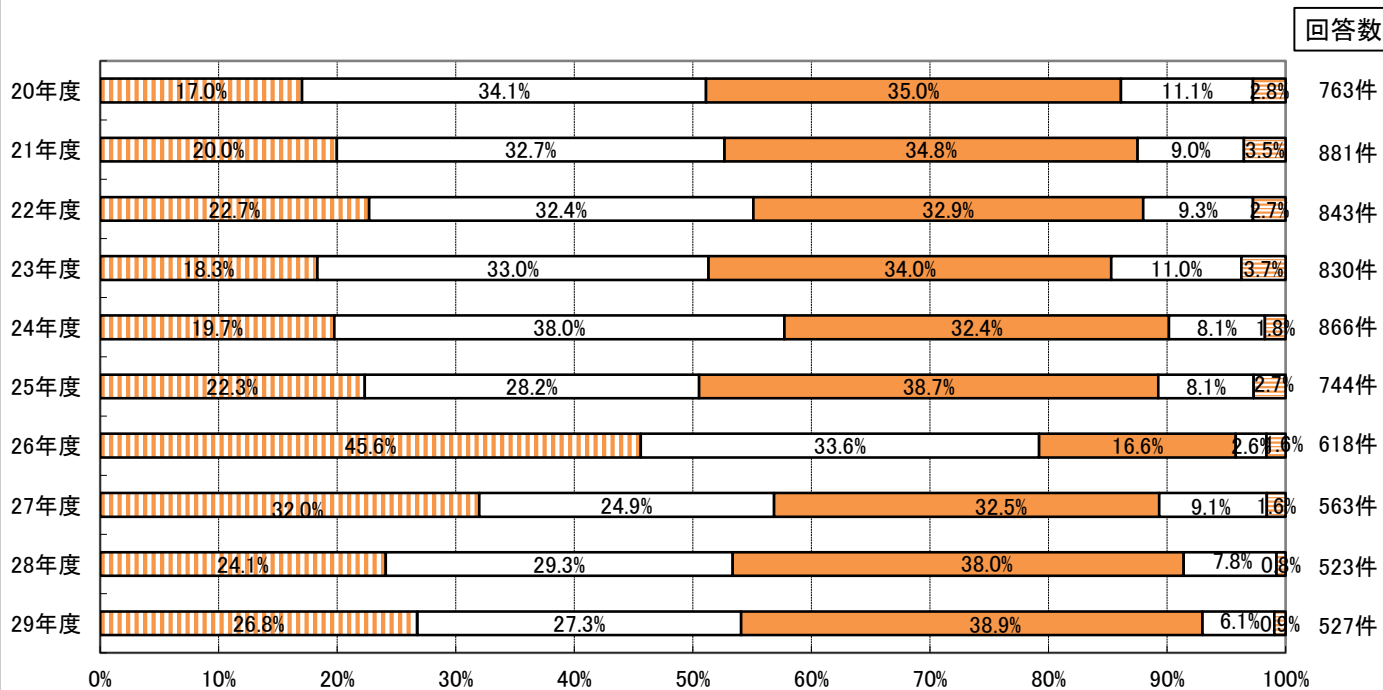


図4.3 公衆トイレに関する満足度(来訪者+WEB)

□たいへん満足 □やや満足 □普通 □やや不満 □たいへん不満

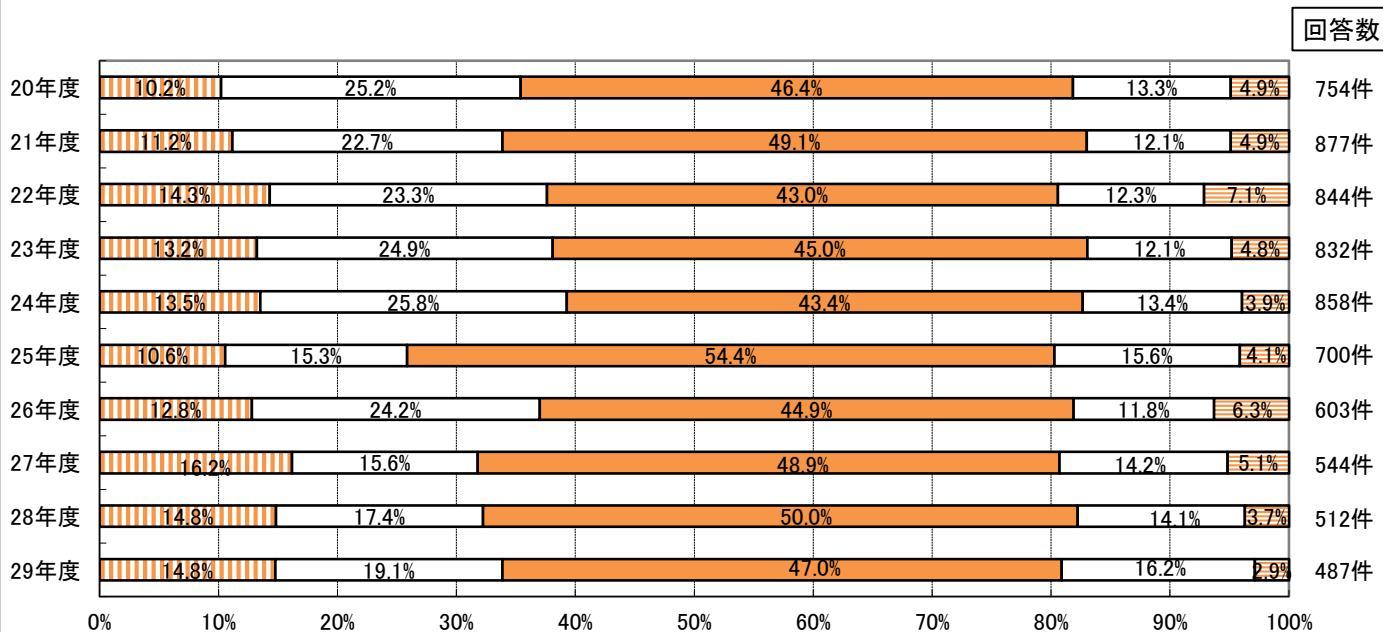


図4.4 観光施設や飲食店などの満足度(来訪者+WEB)

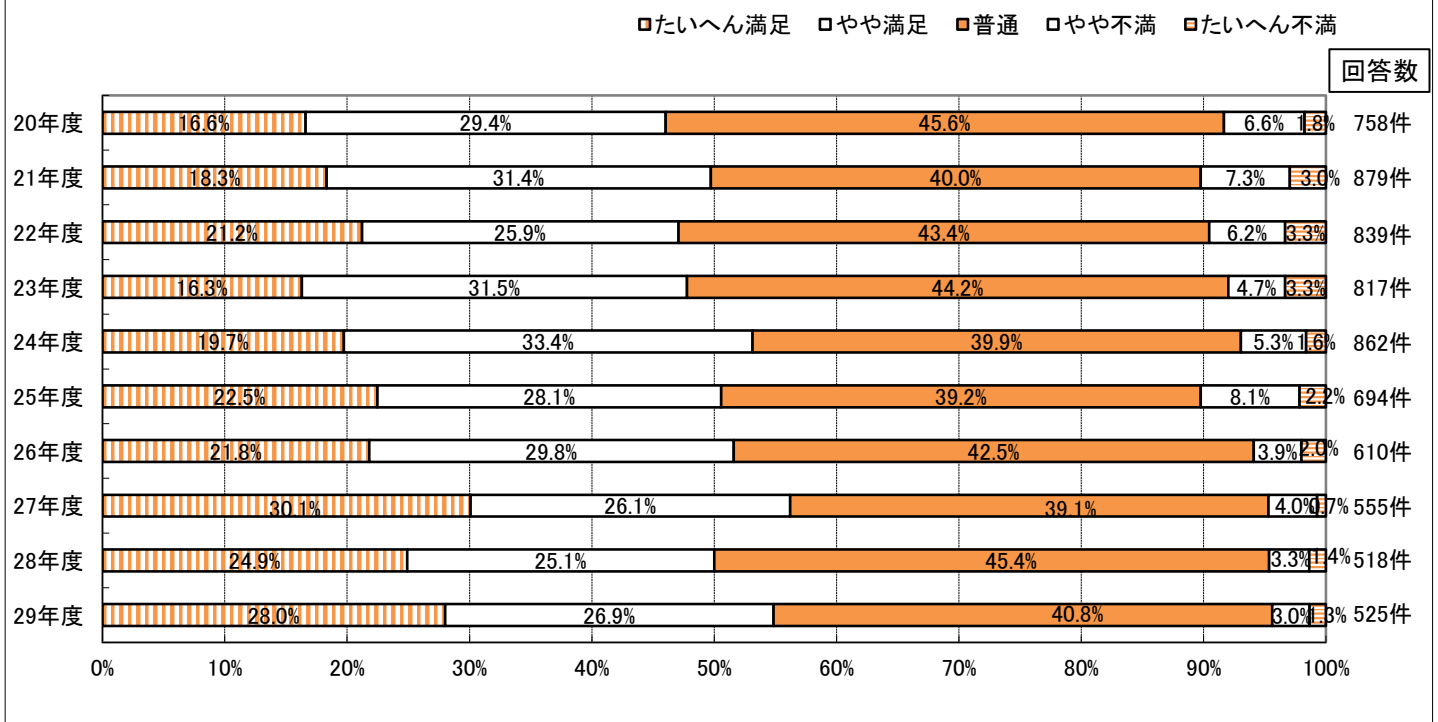
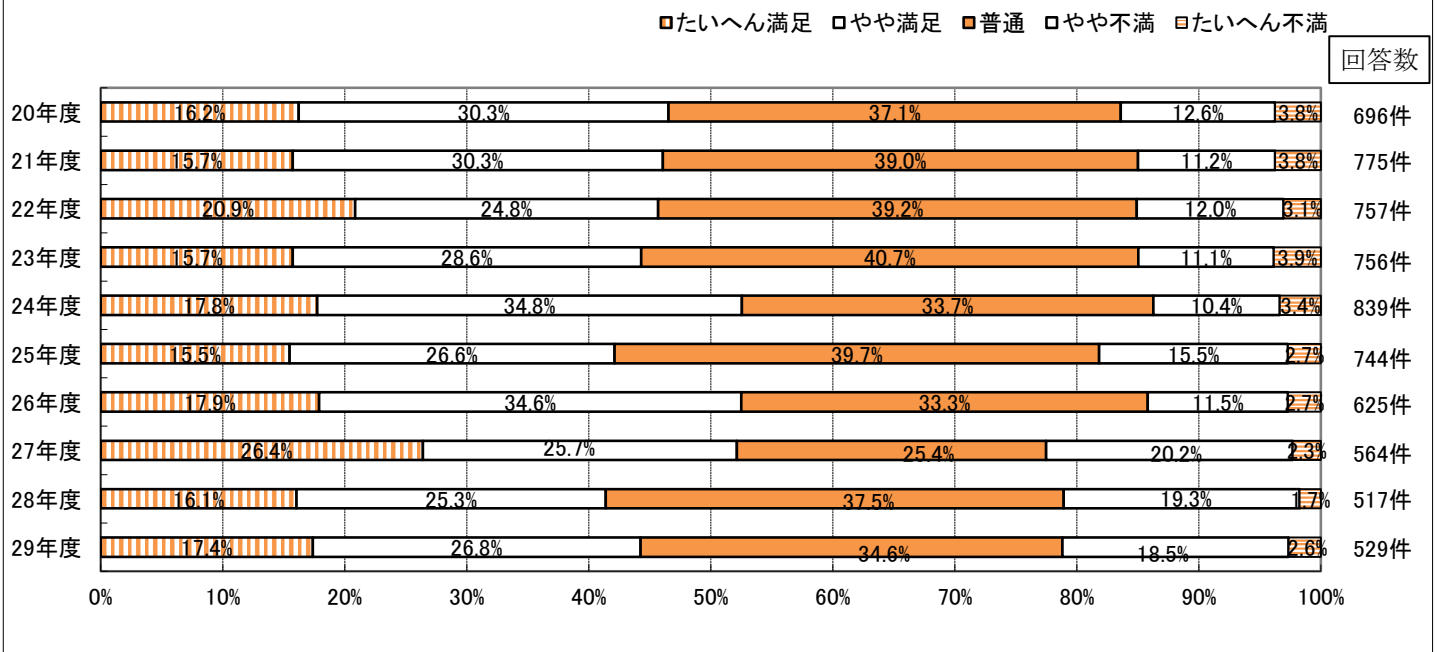


図4.5 市内の交通機関、移動のしやすさなどの満足度(来訪者+WEB)



【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%	83.9%	-	-	-	-	-	-	-	-	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、4校310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、平成28年度から3.5%減の83.9%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引き続き第3期観光基本計画推進委員会で協議のうえ設定します。

また、「どこに満足しましたか」「どこが満足できませんでしたか」という問について、本誌の平成29年度版では「回答の内訳のパーセンテージ」を参考データとして掲載いたしましたが、それぞれの事項に対する生徒の満足度・不満度がわかりやすくなるよう、「どの程度の割合の生徒が鎌倉のこういった点に満足（不満）感を感じたのか」のパーセンテージに変更しました。

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)

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

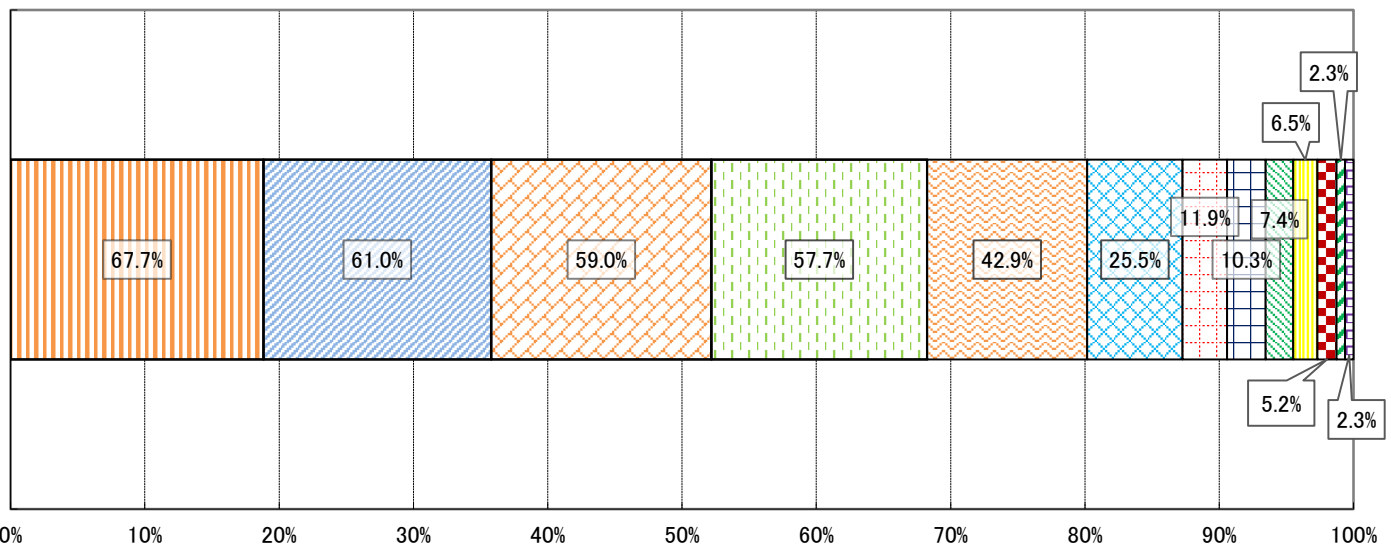
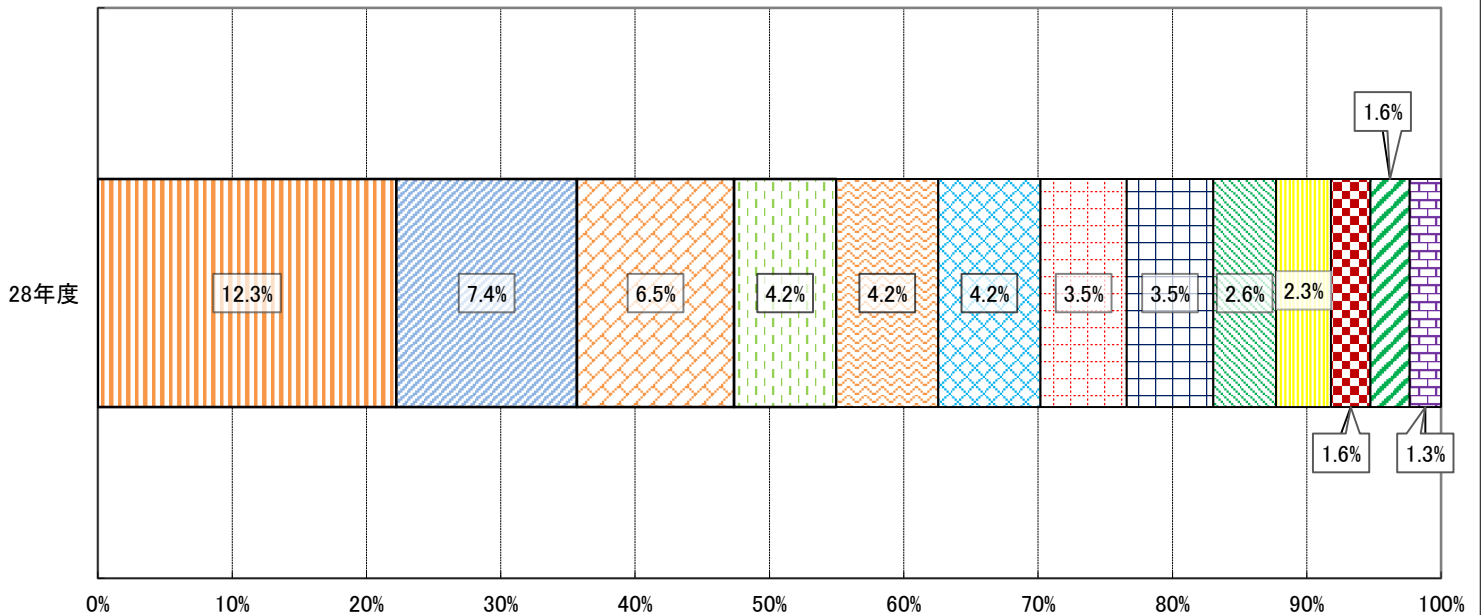


図5.2 鎌倉の校外学習で満足できなかったこと(校外学習中学生アンケート)

- 公衆トイレ
- 江ノ電などの交通機関
- 神社仏閣や文化財
- 観光ホームページ
- 街並みや自然の景観
- みやげ物
- 食べ物
- 観光パンフレットの内容
- 観光案内所
- 街中にある看板の案内表示
- ハイキング
- 豊かな緑や植物
- 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%	95.0%	-	-	-	-	-	-	-	-	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平成28年度の92.0%を3%上回る、95.0%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
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
29年	68,543,051,836	5,931,085,485	28,210,772,930	32,752,712,181	1,648,481,240

	1人あたりの消費額	
	宿泊客	日帰り客
25年	20,599	5,489
26年	20,229	6,702
27年	23,191	5,971
28年	23,724	6,663
29年	24,785	6,281

《平成29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(2,830円)に、実観光客数(9,968,471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(1,725円)、市内交通費平均額(899円)及びレジャー費平均額(827円)から観光施設入場料平均額(165円)を減じたものに実観光客数(9,968,471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(18,504円)※ + 飲食費平均額(2,830円) + 土産代平均額(1,725円) + 市内交通費平均額(899円) + レジャー費平均額(827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(2,830円) + 土産代平均額(1,725円) + 市内交通費平均額(899円) + レジャー費平均額(827円)

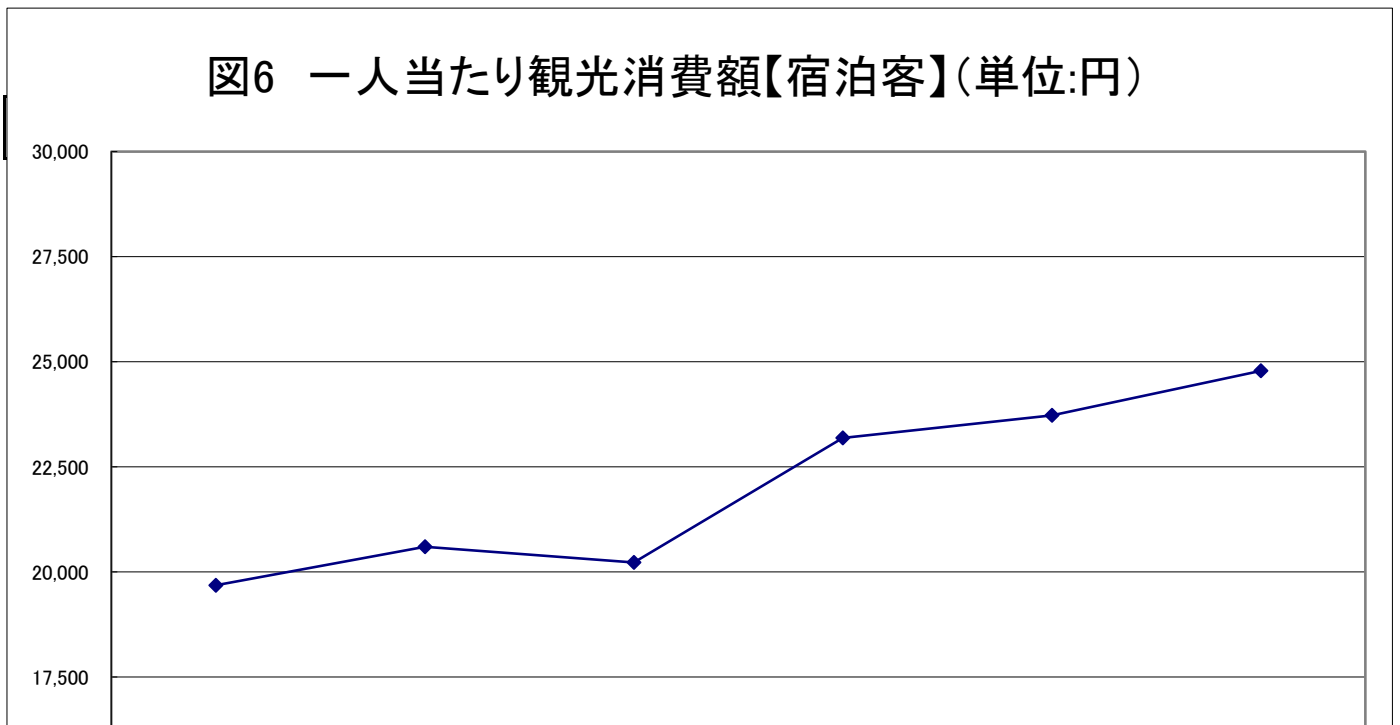
【指標12】 一人当たり観光消費額【宿泊客】

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)	平成29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	24,785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、平成29年は平成28年の23,724円を約1,000円上回る24,785円となりました。

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)

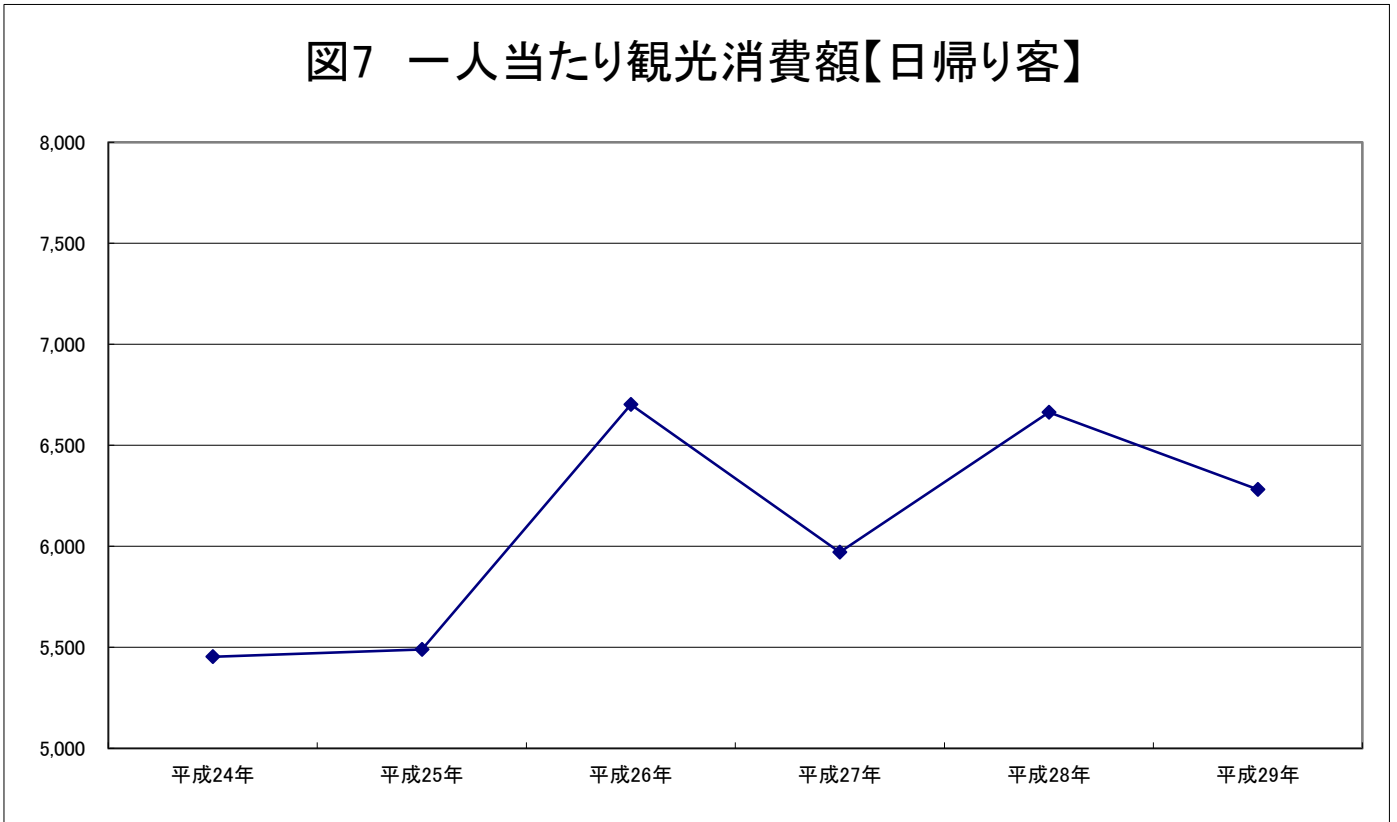


【指標13】 一人当たり観光消費額【日帰り客】

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)	平成29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	6,281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29年は前年と比べ約400円減と大きく金額が下がりました。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	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、平成29年度の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、決定を行い調査を行う予定でしたが、観光基本計画推進委員会での論議が、具体的な個別施策まで及ばなかったため、調査を実施できませんでした。

この調査は、地域の観光の担い手の満足度を指標とする重要な調査であるため、引き続き、どのような形で、どのような方法で実施することが鎌倉の観光指標として適切なのか検討のうえ観光基本計画推進委員会にて諮り、調査を実施のうえ目標値を設定して、満足度の向上を目指します。

3 観光課の事業概要

(1) 予算・決算など

ア 職員の配置（平成29年度）

市民活動部長 — 市民活動部次長（兼）地域のつながり推進課長

— 観光商工課観光担当（担当課長1、担当5.5、嘱託員3）

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
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%
30年度	61,386,478千円	425,939千円	0.69%	162.3%

ウ 観光費の執行状況

事業名	事業の概要	29年度当初予算	29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	8,813千円	6,715千円
職員給与費	・観光課職員の給与等	51,645千円	67,236千円
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	23,526千円	18,122千円
観光案内所運営事業	・観光案内所の運営	22,627千円	22,601千円
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	79,376千円	66,425千円
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	0千円	46,683千円
海水浴場運営事業	・海水浴場の開設準備等	64,423千円	64,054千円
合計		262,479千円	303,905千円

(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"> ・鎌倉藤沢観光協議会 <p>旅客誘致小冊子「かまふじ」の作成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・三浦半島観光連絡協議会 <p>DMOスタートアップ事業（「三浦半島はイタリア半島プロジェクト」の推進、DMO地域交流拠点の整備等）の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・北条五代観光推進協議会 <p>参画市町の情報誌「禄寿応穩」の内容更新・印刷</p> <p>北條五大祭り等イベントへの参加</p>
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"> ・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。 ・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）、韓国語の更新・増刷（54,000部） ・課外授業ガイド 1部100円で11,357部販売 ・広告掲載 マップ鎌倉：6枠、四季のみどころ：5枠
	<p>◆ホームページの情報充実</p> <p>アクセス数 4,141,833件</p> <p>ツイッターでの情報提供、市民団体との協働事業での発信力強化</p>
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"> ・鎌倉花火大会実行委員会への参画 ・鎌倉ビーチフェスタ、俳句&ハイクへの支援

<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:271,646件</p> <p>◆観光商工課での資料提供 資料提供件数:2,584件、うち学校関連677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 ・維持修繕 9件(由比ガ浜大通り公衆トイレリモコン修繕、八幡宮直会殿漏水修繕、天井修繕、照明器具等修繕、 便器修繕、大船駅西口公衆トイレ電気温水器修繕、由比ガ浜大通り公衆トイレ手洗水洗修繕、 由比ガ浜中央公衆トイレポンプ修繕、稲瀬川公衆トイレ多目的トイレ扉等修繕)</p> <p>・光触寺公衆トイレ女子便器洋式化</p> <p>・改修工事設計業務 1件(本覚寺公衆トイレ)</p> <p>◆観光案内板の整備 ・案内板の新設 一色先生の足跡板(漫画「鎌倉ものがたり」に登場する市内施設の紹介)5基 市役所本庁舎、中央図書館、鎌倉国宝館、葛原岡神社、十二所 (クラウドファンディングによる寄附金を活用)</p> <p>・案内板の修繕 銭洗弁天入口観光ルート板、鎌倉駅西口時計台広場総合案内板</p>
<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> <p>・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</p> <p>・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。</p> <p>注意件数:6,275件 (うち 飲酒:3,703件、入れ墨等の露出:724件、音響機器:1,945件、喫煙:2,040件)</p> <p>・キッズ&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</p> <p>・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6日、7日:27名、由比ガ浜8月10日、11日:17名、腰越8月14日、15日:4名</p> <p>・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)</p> <p>・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</p>

(3) 観光情報提供

ア 観光資料の提供

- ・観光課では窓口をはじめ、電話や電子メールでの観光案内や観光資料の請求対応を行っています。
- ・平成29年度の観光資料請求対応件数は、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）1,846件。
 - 窓口対応（大口の学校、団体等）738件
 - 合計2,584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677件（学校直接・代理店経由・窓口）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	225	0	23	0	0	0	248件
郵送:学校直接	113	2	4	0	0	0	119件
郵送:代理店経由	174	81	37	12	4	2	310件
合計	512	83	64	12	4	2	677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	128	36	13	39	1	3	5	225件
郵送:学校直接	42	29	10	17	1	4	10	113件
郵送:代理店経由	40	10	41	29	5	30	19	174件
合計	210	75	64	85	7	37	34	512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29年度は対応件数677件に対し対応学校数は1,009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	113	153	7	1	274校
郵送:学校直接	31	74	13	1	119校
郵送:代理店経由	322	234	52	8	616校
合計	466	461	72	10	1,009校

(4) 観光案内所

- ・鎌倉市観光総合案内所は、JR鎌倉駅東口改札きっぷ売り場脇駅ビル内で観光案内業務を行っています。平成28年10月の移転以降は、常に3ヶ国語対応ができる体制を整えて、増加する外国人観光客の方に鎌倉を十分にご案内できるように努めています。

ア 観光案内所案内件数 (窓口で観光案内等を行った件数)

	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	29年度	対前年度比
4月	16,273	24,309	22,041	14,951	26,669	25,250	22,698	18,980	21,622	27,584	127.6%
5月	22,901	19,572	27,137	21,236	25,746	27,341	21,650	22,112	24,599	30,079	122.3%
6月	20,306	21,036	24,616	21,210	27,069	22,985	21,016	21,870	24,292	30,555	125.8%
7月	16,074	18,712	18,411	15,384	18,793	16,491	16,763	16,257	16,308	20,279	124.4%
8月	19,198	20,734	18,654	17,025	16,847	15,936	16,803	16,483	15,244	18,733	122.9%
9月	17,082	21,320	15,653	16,641	14,633	15,697	17,143	19,027	13,970	20,368	145.8%
10月	18,819	17,438	17,698	19,220	19,588	16,416	18,252	23,162	22,884	21,803	95.3%
11月	21,893	23,293	24,282	21,667	25,199	21,901	22,166	22,458	27,837	29,366	105.5%
12月	12,175	12,764	13,127	13,811	15,014	13,205	13,768	14,376	17,035	16,040	94.2%
1月	13,021	15,693	15,693	15,164	14,551	14,077	13,506	14,788	17,846	16,906	94.7%
2月	13,866	11,512	11,683	12,472	12,862	10,196	11,843	13,643	15,071	15,374	102.0%
3月	19,065	17,551	8,223	18,596	22,383	17,529	17,788	18,474	21,502	24,559	114.2%
合計	210,673	223,934	217,218	207,377	239,354	217,024	213,396	221,630	238,210	271,646	114.0%

うち外国人案内件数

	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	29年度	対前年度比
4月	1,019	1,652	2,210	329	1,917	2,497	1,869	2,002	2,058	3,454	167.8%
5月	751	1,256	1,962	576	1,425	1,648	1,153	1,526	1,773	3,186	179.7%
6月	627	1,384	1,617	569	1,297	1,229	1,023	1,198	1,355	2,570	189.7%
7月	874	1,425	1,771	844	1,541	1,431	1,453	1,518	1,974	3,511	177.9%
8月	1,152	2,192	2,314	1,084	1,795	1,609	1,721	1,905	2,044	3,884	190.0%
9月	1,163	1,402	1,628	1,101	1,278	1,236	1,386	1,508	1,575	3,087	196.0%
10月	1,410	1,386	1,779	1,512	1,374	1,273	1,519	1,705	1,317	4,158	315.7%
11月	1,004	1,349	1,766	1,084	1,160	1,027	1,534	1,552	1,607	3,210	199.8%
12月	624	846	959	658	863	658	906	951	1,197	2,094	174.9%
1月	672	1,006	1,006	848	746	655	817	697	1,421	1,791	126.0%
2月	695	773	891	751	634	603	844	1,197	1,337	1,931	144.4%
3月	1,169	1,468	572	1,457	1,430	986	1,334	1,616	2,167	3,030	139.8%
合計	11,160	16,139	18,475	10,813	15,460	14,852	15,559	17,375	19,825	35,906	181.1%

イ 国・地域別案内所窓口利用外国人の数

順位	20年度			21年度		
	国・地域	人数	構成比	国・地域	人数	構成比
1	アメリカ	10,120	48.6%	アメリカ	13,093	48.5%
2	フランス	2,001	9.6%	スペイン	2,262	8.4%
3	中国	1,189	5.7%	フランス	2,224	8.2%
4	韓国	971	4.7%	中国	1,258	4.7%
5	スペイン	971	4.7%	ドイツ	1,083	4.0%
6	ドイツ	848	4.1%	タイ	1,039	3.8%
7	インド	829	4.0%	韓国	1,019	3.8%
8	タイ	664	3.2%	インド	1,007	3.7%
9	イギリス	627	3.0%	イタリア	821	3.0%
10	イタリア	396	1.9%	オーストラリア	455	1.7%
	その他	2,220	13.5%	その他	2,755	10.5%
合計		20,836	100.0%		27,016	100.0%

順位	22年度			23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	9,465	49.9%
2	スペイン	2,262	8.4%	中国	1,011	5.3%
3	フランス	2,224	8.2%	フランス	926	4.9%
4	中国	1,258	4.7%	タイ	908	4.8%
5	ドイツ	1,083	4.0%	インド	817	4.3%
6	タイ	1,039	3.8%	スペイン	797	4.2%
7	韓国	1,019	3.8%	韓国	671	3.5%
8	インド	1,007	3.7%	イギリス	590	3.1%
9	イタリア	821	3.0%	ドイツ	478	2.5%
10	オーストラリア	455	1.7%	イタリア	428	2.3%
	その他	2,755	10.2%	その他	2,864	15.1%
合計		27,016	100.0%		18,955	100.0%

順位	24年度			25年度		
	国・地域	人数	構成比	国・地域	人数	構成比
1	アメリカ	11,335	39.8%	アメリカ	9,019	32.1%
2	スペイン	2,323	8.1%	スペイン	2,538	9.0%
3	フランス	1,862	6.5%	フランス	2,356	8.4%
4	タイ	1,755	6.2%	タイ	1,797	6.4%
5	中国	1,243	4.4%	台湾	1,488	5.3%
6	ドイツ	1,163	4.1%	ドイツ	1,226	4.4%
7	イギリス	1,059	3.7%	中国	1,183	4.2%
8	インド	1,023	3.6%	イタリア	1,178	4.2%
9	イタリア	872	3.1%	韓国	893	3.2%
10	韓国	834	2.9%	インド	892	3.2%
	その他	5,035	15.2%	その他	5,548	17.6%
合計		28,504	100.0%		28,118	100.0%

順位	26年度			27年度		
	国・地域	人数	構成比	国・地域	人数	構成比
1	アメリカ	8,207	26.9%	アメリカ	7,209	21.8%
2	スペイン	3,045	10.0%	スペイン	3,986	12.1%
3	フランス	2,285	7.5%	フランス	2,509	7.6%
4	中国	1,801	5.9%	中国	2,238	6.8%
5	タイ	1,797	5.9%	台湾	1,794	5.4%
6	ドイツ	1,509	4.9%	イタリア	1,691	5.1%
7	台湾	1,371	4.5%	タイ	1,584	4.8%
8	イタリア	1,198	3.9%	ドイツ	1,537	4.7%
9	イギリス	1,064	3.5%	オーストラリア	1,068	3.2%
10	オーストラリア	1,046	3.4%	イギリス	1,047	3.2%
	その他	7,215	19.6%	その他	8,370	25.3%
合計		30,538	100.0%		33,033	100.0%

順位	28年度			29年度		
	国・地域	人数	構成比	国・地域	人数	構成比
1	アメリカ	7,543	19.2%	アメリカ	9,931	14.1%
2	スペイン	3,907	10.0%	中国	8,979	12.8%
3	フランス	3,456	8.8%	スペイン	6,891	9.8%
4	中国	3,447	8.8%	フランス	5,710	8.1%
5	イタリア	2,019	5.1%	台湾	3,505	5.0%
6	台湾	1,990	5.1%	イタリア	3,227	4.6%
7	タイ	1,754	4.5%	ドイツ	3,016	4.3%
8	ドイツ	1,619	4.1%	韓国	2,685	3.8%
9	イギリス	1,414	3.6%	イギリス	2,642	3.8%
10	オーストラリア	1,338	3.4%	タイ	2,492	3.5%
	その他	10,773	19.6%	その他	21,240	30.2%
合計		39,260	100.0%		70,318	100.0%