

II 目標指標の実績数値

番号	指標の名称	17年度 (策定時)	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	目標値 (27年度)
1	観光客の満足度	59.2%	66.8%	70.2%	73.9%	74.0%	78.6%	75.4%	75.9%	85%
2	市民の満足度	76.6%	75.3%	74.1%	77.7%	77.4%	78.5%	74.9%	79.7%	90%

番号	指標の名称	17年 (策定時)	18年	19年	20年	21年	22年	23年	24年	目標値 (27年)
3	観光客数	1,840万人	1,846万人	1,869万人	1,934万人	1,883万人	1,949万人	1,811万人	1,974万人	1,949万人 以上
4	宿泊客数	29.9万人	29.8万人	30.4万人	32.8万人	32.5万人	34.4万人	30.0万人	31.9万人	40万人
5	海水浴客数	95.8万人	89.1万人	97.8万人	113.4万人	78.5万人	95.0万人	90.5万人	113.7万人	90万人 以上

1) 年4回実施している神奈川県観光振興対策協議会の入込観光客数調査の際に行っている聞き取り形式のアンケート調査と観光商工課ホームページで随時受付けている満足度アンケート調査結果によるもの。設問は、「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

2) 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、「鎌倉市は、観光に高い魅力と独自性のあるまちだと思いますか」の問に対して、「とてもそう思う」「少しそう思う」と答えた人の割合

3、4) 神奈川県入込観光客数調査より

5) 観光商工課調査より

【指標1】観光客の満足度

指標名	17年度 (策定時)	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	目標値 (27年度)
観光客の満足度	59.2%	66.8%	70.2%	73.9%	74.0%	78.6%	75.4%	75.9%	85%

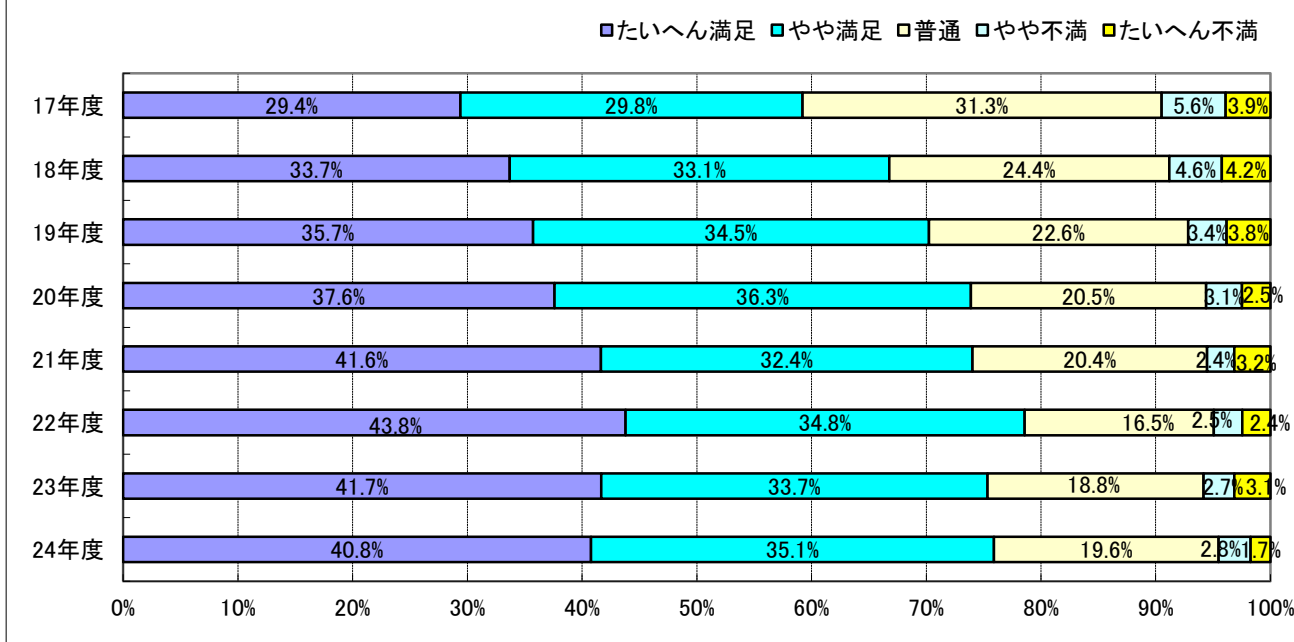
※来訪者アンケートと観光商工課WEBアンケートで、「鎌倉に来る前の期待と比べて全体的に満足いただけましたか」の問に対して、「たいへん満足」「やや満足」と答えた人の割合

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、策定時の17年度から22年度までは増加しており、平成23年度は前年より3.2ポイント減少しましたが、平成24年度は前年より0.5ポイントの増加と、ほぼ前年並みの結果となりました。(図1.1.1参照)

なお、「誘導サイン・看板等」、「公衆トイレ」、「観光施設や飲食店」、「市内の交通機関、移動のしやすさ」の項目別に尋ねた満足度は、すべて昨年度より増加しました。

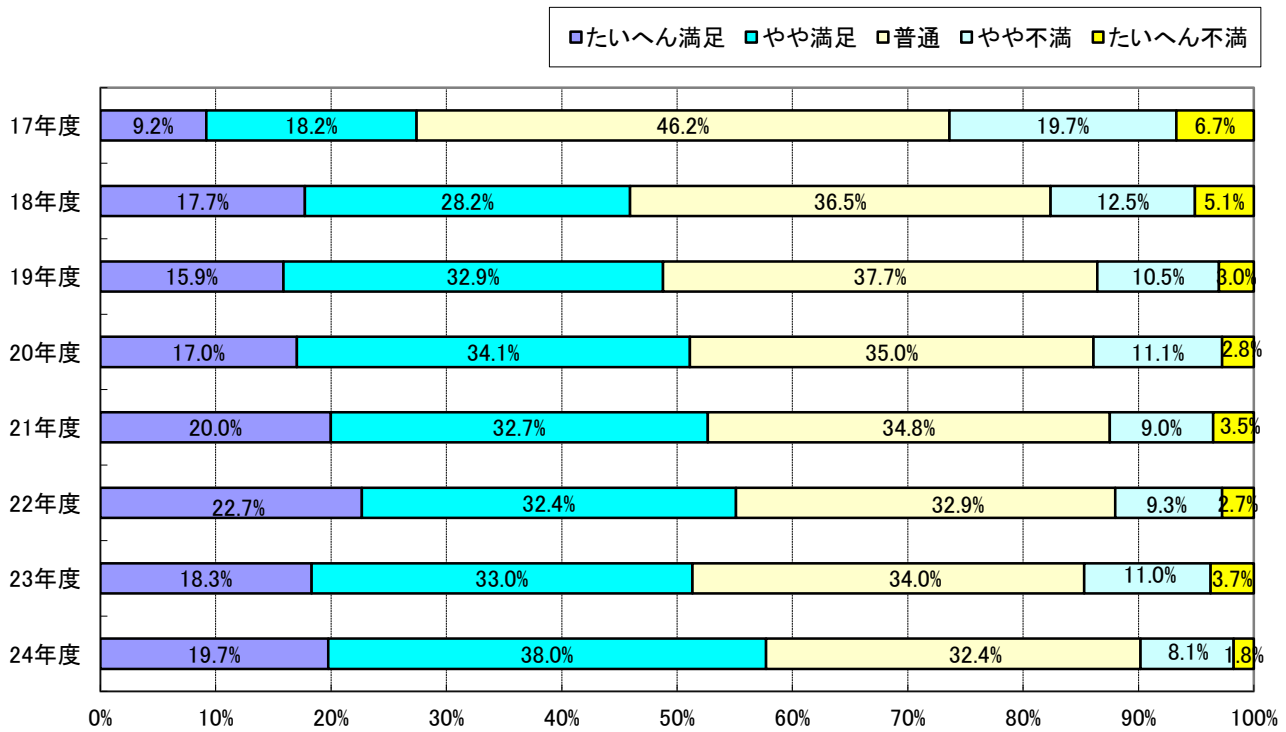
観光ルート板の整備や公衆トイレの改修により、「誘導サイン・看板等」、「公衆トイレ」について「たいへん不満」と感じている人は近年減少傾向にあり、少しずつではありますが、成果が出ていると考えられます。また、商工会議所のホスピタリティ講座やおもてなしコンシェルジュ養成事業の成果もあり、「観光施設や飲食店」についても、満足度は増加傾向にあります。

図1.1.1 鎌倉に来る前の期待に対する満足度(来訪者+WEB)



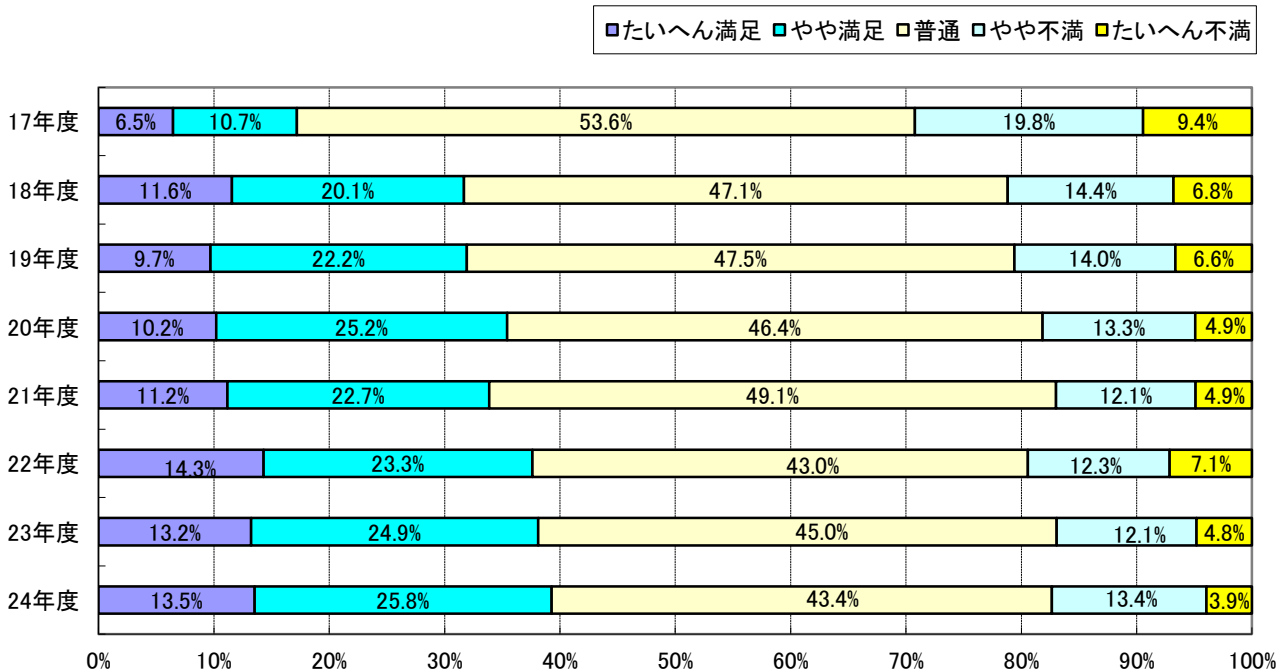
17年度：769件 18年度：828件 19年度：837件 20年度：766件 21年度：886件 22年度：843件 23年度：823件 24年度：863件

図1. 2 駅や街なかでの誘導サイン・看板等の満足度(来訪者+WEB)



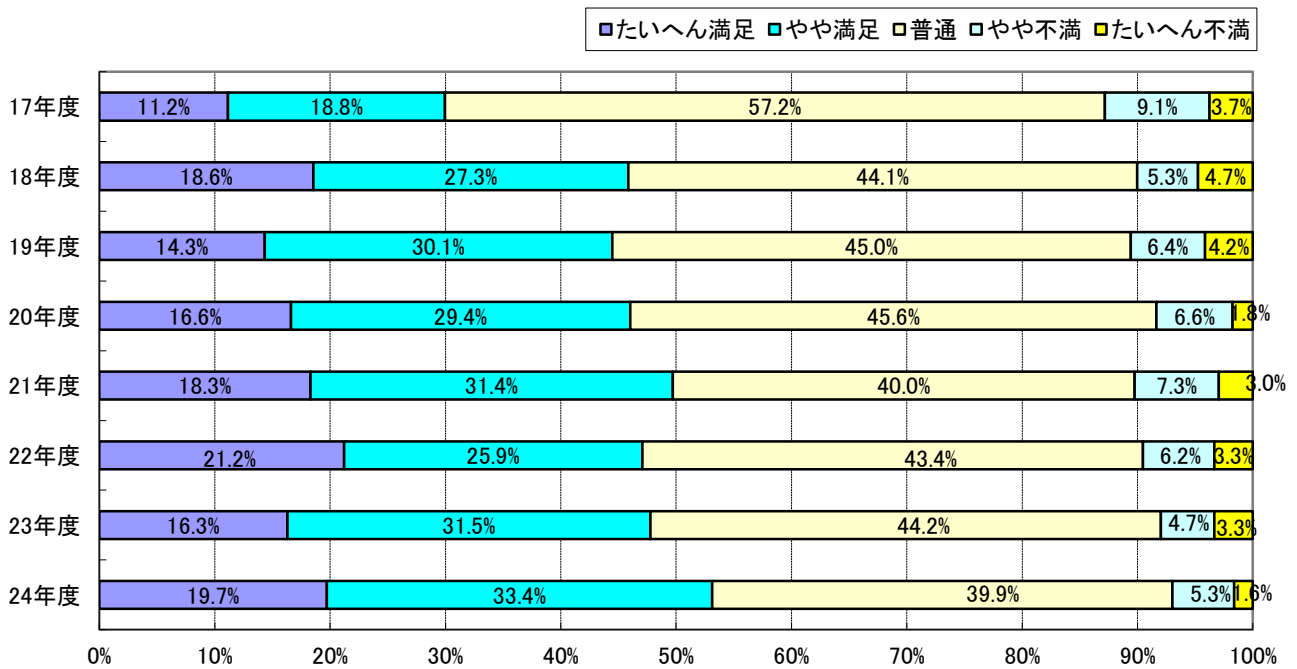
17年度：773件 18年度：823件 19年度：826件 20年度：763件 21年度：881件 22年度：843件 23年度：830件 24年度：866件

図1. 3 公衆トイレに関する満足度(来訪者+WEB)



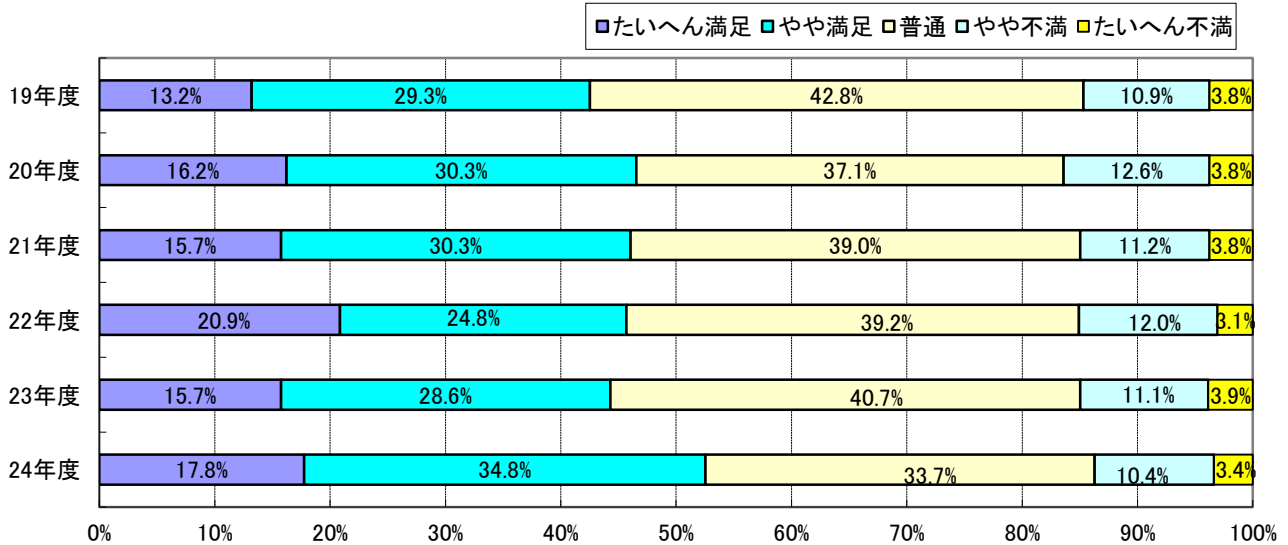
17年度：773件 18年度：821件 19年度：824件 20年度：754件 21年度：877件 22年度：844件 23年度：832件 24年度：858件

図1.4 観光施設や飲食店などの満足度(来訪者+WEB)



17年度：771件 18年度：814件 19年度：823件 20年度：758件 21年度：879件 22年度：839件 23年度：817件 24年度：862件

図1.5 市内の交通機関、移動のしやすさなどの満足度(来訪者+WEB:PC)



19年度：750件 20年度：696件 21年度：775件 22年度：757件 23年度：756件 24年度：839件

※旅行事業者の意識調査「観光都市鎌倉についてのアンケート」

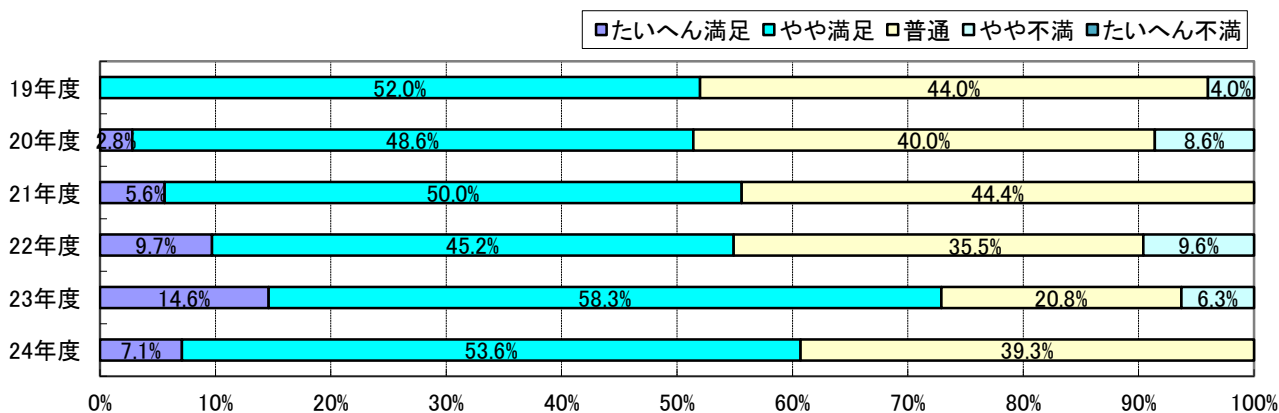
19年度から、観光商工課に資料請求等を行った旅行事業者に対し、郵送でアンケート調査を実施し、事業者の視点での意見等を集約しています。

140店舗に調査依頼し、28店舗の回答を得ました。（回答率20.0%）

いずれの項目においても、旅行事業者から見た満足度は、平成23年度よりも24年度が低い結果となっています。特に、観光客の満足度と比較すると、「公衆トイレ」と「観光施設や飲食店」、「市内の交通機関、移動のしやすさ」について、いずれも観光客の満足度より低い結果となりました。これは、旅行事業者は、多くの人数で観光することから、各項目についてより不便さを感じたのではないかと推測されます。

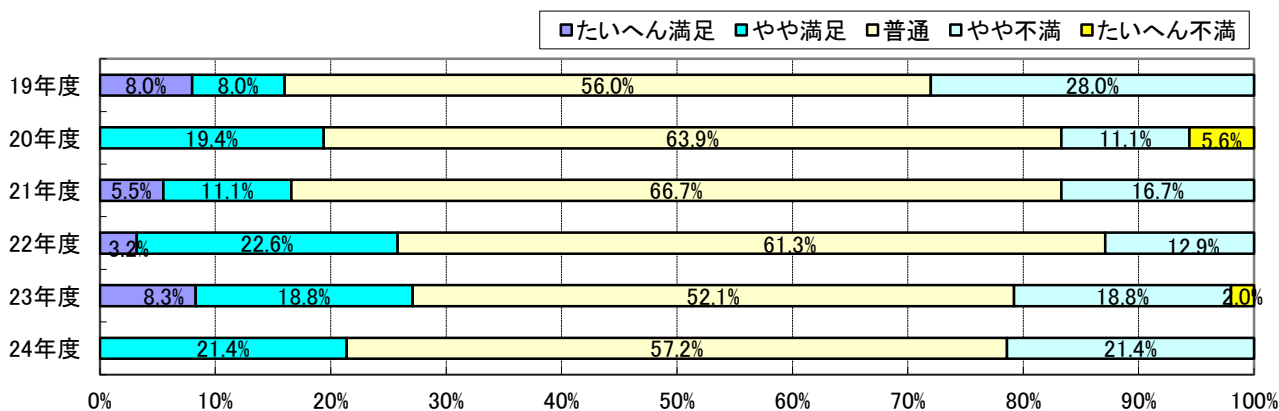
「公衆トイレ」	観光客	39.3%	・・・	旅行事業者	21.4%
「観光施設や飲食店」	〃	53.1%	・・・	〃	39.3%
「交通機関等」	〃	52.6%	・・・	〃	25.0%

図1.6.1 駅や街なかでの誘導サイン・看板等の満足度(旅行事業者アンケート)



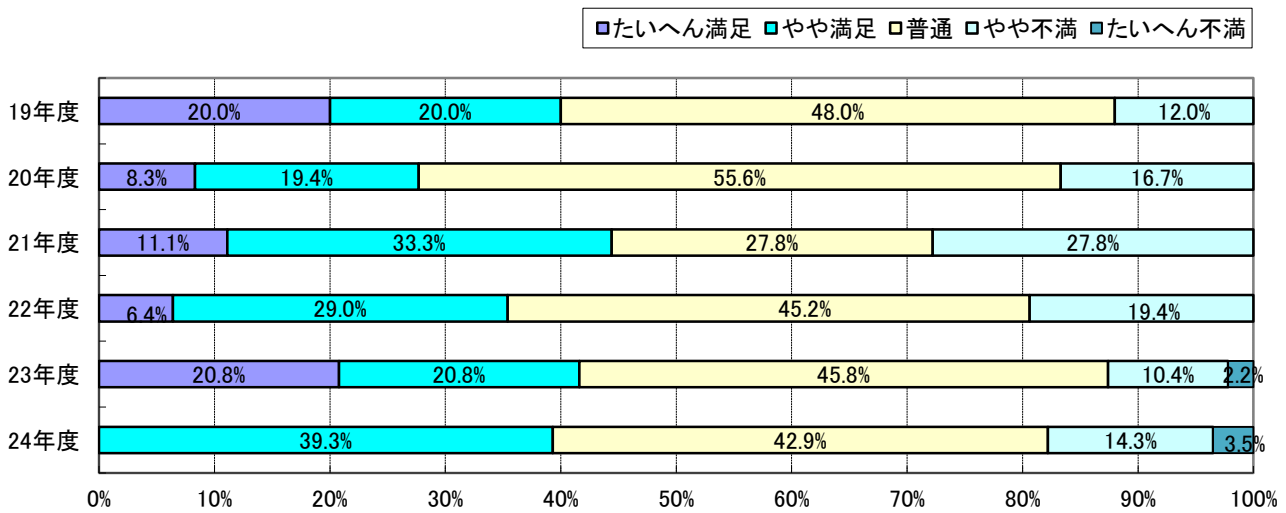
19年度:25件 20年度:35件 21年度:18件 22年度:31件 23年度:48件 24年度:28件

図1.6.2 公衆トイレに関する満足度(旅行事業者アンケート)



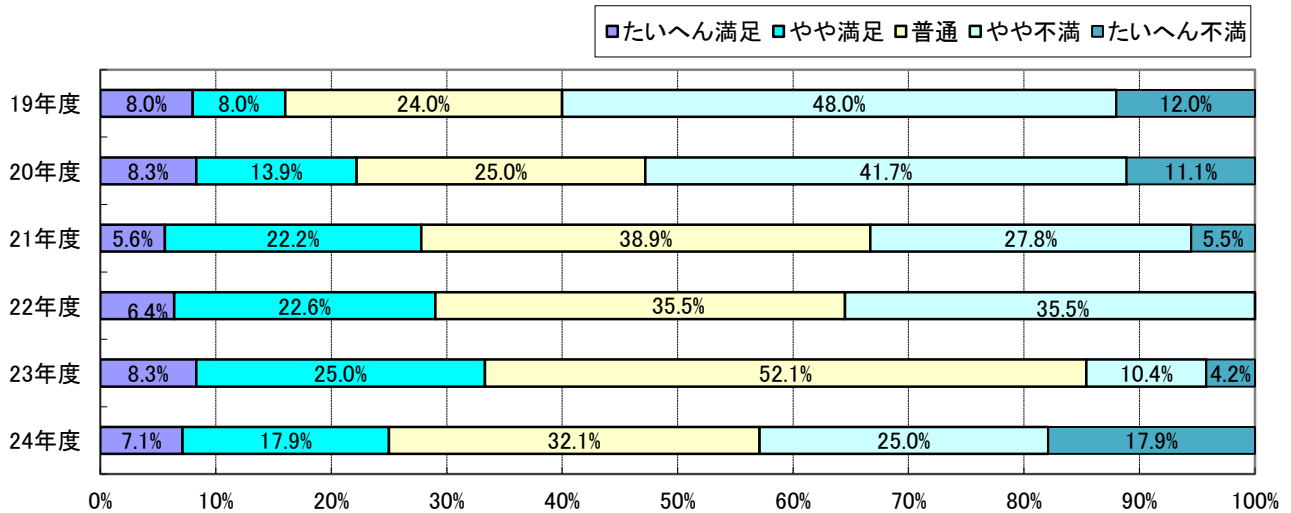
19年度:25件 20年度:35件 21年度:18件 22年度:31件 23年度:48件 24年度:28件

図1. 6. 3 観光施設や飲食店などの満足度(旅行事業者アンケート)



19年度:25件 20年度:35件 21年度:18件 22年度:31件 23年度:48件 24年度:28件

図1. 6. 4 市内の交通機関、移動に関する満足度(旅行事業者アンケート)



19年度:25件 20年度:35件 21年度:18件 22年度:31件 23年度:48件 24年度:28件

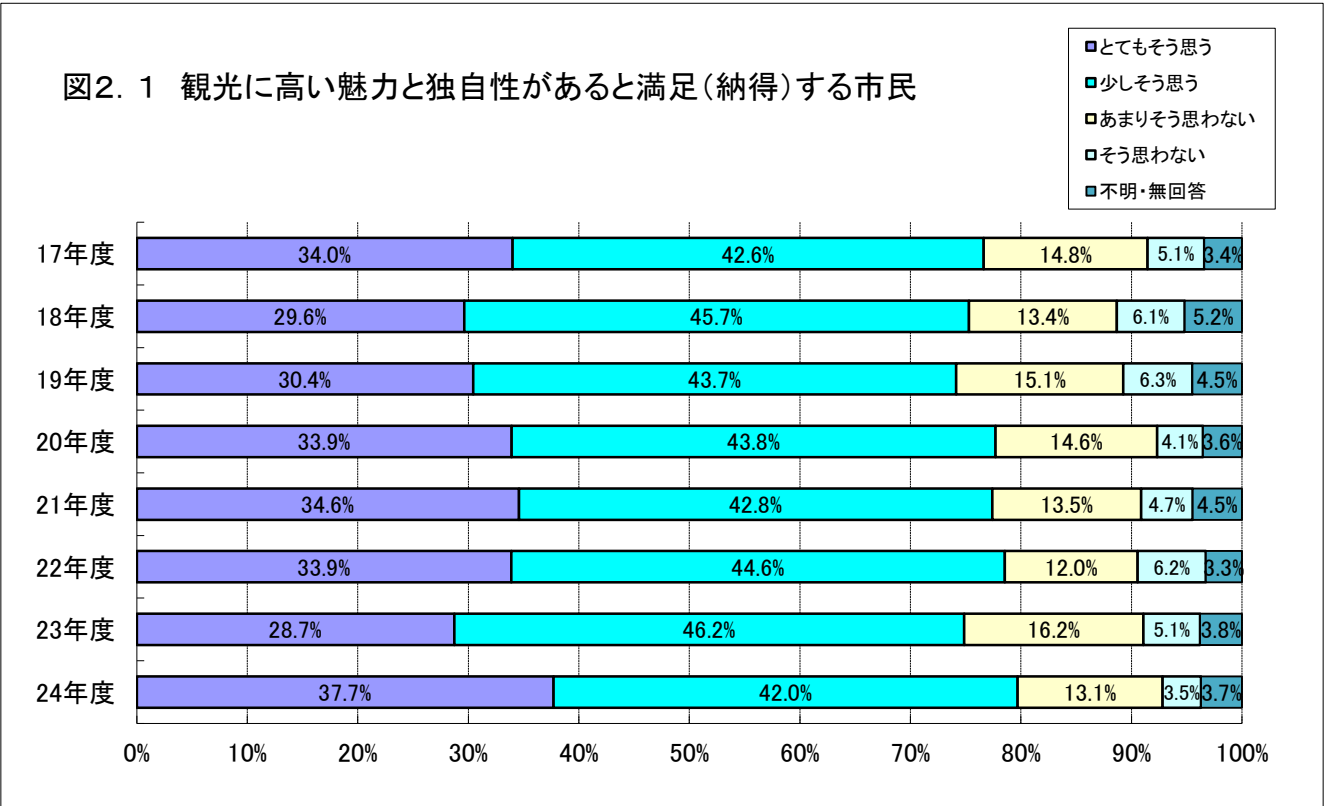
【指標2】 市民の満足度

指標名	17年度 (策定時)	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	目標値 (27年度)
市民の満足度	76.6%	75.3%	74.1%	77.7%	77.4%	78.5%	74.9%	79.7%	90%

※市民意識調査において、「鎌倉市は、観光に高い魅力と独自性のあるまちだと思いますか」の間に対して、「とてもそう思う」「少しそう思う」と答えた人の割合

市民の意識としては、「観光に高い魅力と独自性があると思う」の間に対する「とてもそう思う」「少しそう思う」と答えた人の割合が、平成23年度に比べ4.8ポイント増加しています。

今後もさらに満足度を増加させるためには、観光客と市民の生活の共生を図りつつ、独自性のある観光施策を行っていくことが重要であると考えられます。



17年度：1053件 18年度：1060件 19年度：1071件 20年度：1014件 21年度：943件 22年度：1006件 23年度：1016件 24年度：964件

◆クロス集計 <性別>

クロス集計 項目	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
男 性	—	79.5%	77.4%	78.8%	82.6%	75.9%	72.9%	81.6%
女 性	—	79.5%	78.0%	81.5%	80.1%	80.9%	76.3%	79.0%

◆クロス集計 <地域別>

クロス集計 項目	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
鎌倉地域	—	77.7%	73.2%	75.1%	77.7%	74.8%	72.0%	74.9%
腰越地域	—	83.3%	80.9%	86.9%	79.7%	78.0%	76.8%	86.7%
深沢地域	—	77.6%	80.1%	78.5%	77.6%	79.8%	73.1%	82.1%
大船地域	—	77.8%	76.2%	80.6%	84.5%	83.0%	75.4%	79.2%
玉縄地域	—	82.3%	81.8%	83.9%	85.6%	79.4%	80.0%	79.8%

◆クロス集計 <年齢別>

クロス集計 項目	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
18～19歳	—	88.9%	76.5%	90.0%	95.5%	87.6%	77.7%	68.8%
20～29歳	—	84.4%	83.6%	84.3%	88.5%	76.9%	78.9%	87.7%
30～39歳	—	88.7%	86.3%	89.3%	90.7%	88.7%	87.9%	85.9%
40～49歳	—	82.6%	82.8%	85.1%	87.9%	82.3%	81.6%	78.7%
50～59歳	—	76.8%	74.5%	76.0%	75.5%	82.0%	73.0%	81.4%
60～64歳	—	71.1%	69.6%	75.2%	72.7%	69.3%	61.5%	75.0%
65～69歳	—	73.8%	73.7%	69.2%	71.8%	72.9%	63.9%	69.5%
70歳以上	—	72.3%	69.8%	79.4%	74.7%	69.7%	71.3%	81.6%

◆クロス集計 <世帯構成別>

クロス集計 項目	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
単 身	—	85.5%	87.9%	85.1%	84.6%	83.5%	61.9%	83.3%
夫 婦 の み	—	74.3%	73.3%	78.3%	76.7%	77.2%	75.6%	77.8%
親と子の世帯 (5歳以下の子供がいる)	—	88.2%	90.0%	95.5%	87.8%	89.1%	90.3%	88.2%
親と子の世帯 (5歳以下の子供はいない が 18歳以下の子供はい る)	—	87.5%	82.0%	79.8%	87.0%	81.6%	77.2%	83.3%
親と子の世帯 (18歳以下の子供はいな い)	—	77.3%	72.5%	75.3%	78.5%	78.7%	73.9%	76.3%
三 世 代 世 帯	—	78.8%	77.5%	82.4%	81.5%	75.0%	72.5%	73.5%
そ の 他	—	76.9%	85.0%	80.0%	82.5%	64.8%	70.2%	83.7%

(資料)経営企画課

【指標3】観光客数

指標名	17年 (策定時)	18年	19年	20年	21年	22年	23年	24年	目標値 (27年)
延観光客数	1,840万人	1,846万人	1,869万人	1,934万人	1,883万人	1,949万人	1,811万人	1,974万人	1,949万人 以上

※神奈川県入込観光客調査

平成24年の延観光客数

平成24年の延観光客数は1,974万人で、平成23年の1,811万人を約163万人上回り、前年比9%の増加となりました。

増加の主な要因としては、平成23年に中止された鎌倉まつりパレードや鎌倉花火大会の開催など、東日本大震災の影響から回復したこと、好天に恵まれ海水浴客が増加したことなどが挙げられます。

延観光客数の内訳		平成23年	平成24年	前年比
有料施設	各寺社	4,582,260	5,143,047	112.2%
	県立近代美術館	37,948	48,214	127.1%
	市立鎌倉国宝館	54,996	64,073	116.5%
	市立鎌倉文学館	92,653	100,816	108.8%
	県立フラワーセンター	211,011	213,484	101.2%
小計(イ)		4,978,868	5,569,634	111.9%
無料施設	鶴岡八幡宮	10,211,500	10,827,692	106.0%
	銭洗弁財天	888,500	856,035	96.3%
	鎌倉海岸	1,679,000	2,140,804	127.5%
	天園ハイキングコース	353,000	349,017	98.9%
小計(ロ)		13,132,000	14,173,548	107.9%
合計(イ)+(ロ)		18,110,868	19,743,182	109.0%

※有料施設は、各施設からの報告。 無料施設は、カウント調査を基に推計したもの

◆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
平成8年	19,626,256		19,285,156		341,100	
平成9年	18,000,962	91.7%	17,659,504	91.6%	341,458	100.1%
平成10年	17,511,378	97.3%	17,162,207	97.2%	349,171	102.3%
平成11年	16,768,190	95.8%	16,441,824	95.8%	326,366	93.5%
平成12年	16,788,514	100.1%	16,484,454	100.3%	304,060	93.2%
平成13年	18,451,655	109.9%	18,119,182	109.9%	332,473	109.3%
平成14年	17,821,026	96.6%	17,477,637	96.5%	343,389	103.3%
平成15年	17,682,117	99.2%	17,276,019	98.8%	406,098	118.3%
平成16年	18,155,319	102.7%	17,801,748	103.0%	353,571	87.1%
平成17年	18,401,674	101.4%	18,102,694	101.7%	298,980	84.6%
平成18年	18,455,281	100.3%	18,157,133	100.3%	298,148	99.7%
平成19年	18,685,598	101.2%	18,381,054	101.2%	304,544	102.1%
平成20年	19,344,470	103.5%	19,016,578	103.5%	327,892	107.7%
平成21年	18,833,713	97.4%	18,508,944	97.3%	324,769	99.0%
平成22年	19,486,481	103.5%	19,142,719	103.4%	343,762	105.8%
平成23年	18,110,868	92.9%	17,810,458	93.0%	300,410	87.4%
平成24年	19,743,182	109.0%	19,423,919	109.1%	319,263	106.3%

(資料) 神奈川県入込観光客調査

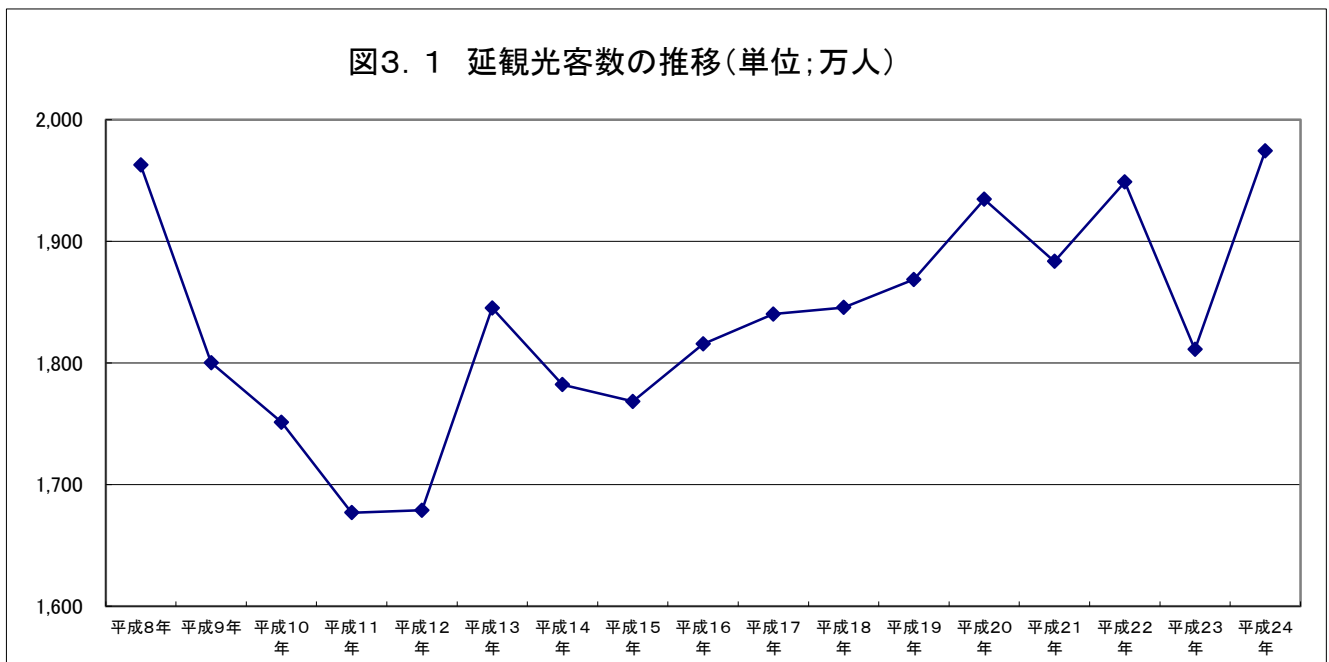
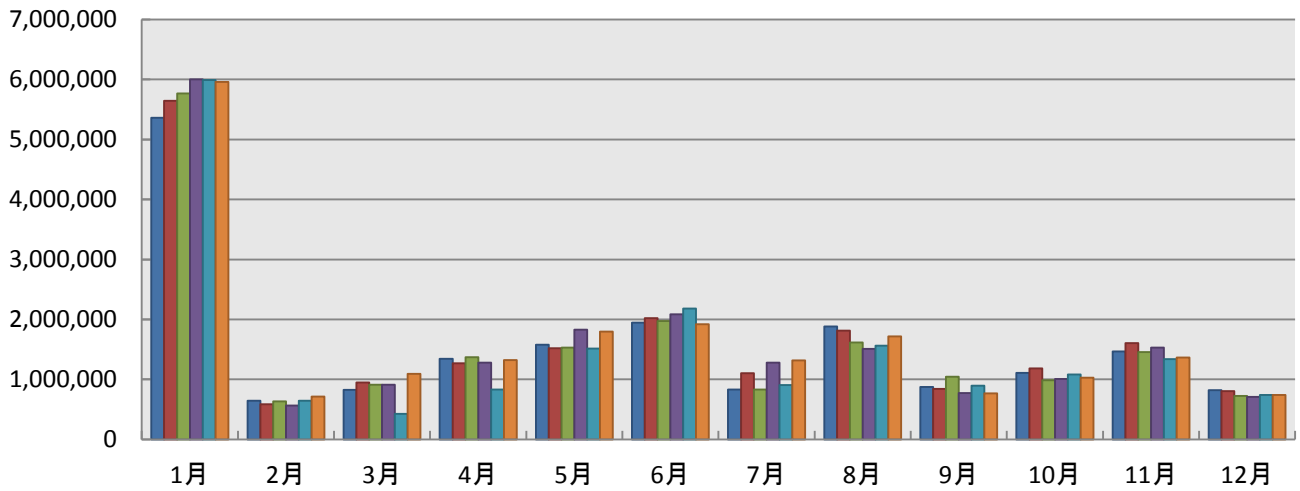


图3.3 月別延観光客数(単位;人)

■ 19年 ■ 20年 ■ 21年 ■ 22年 ■ 23年 ■ 24年



(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
平成19年	5,362,687	642,114	825,728	1,345,878	1,578,247	1,947,804
平成20年	5,645,966	586,998	950,833	1,266,416	1,516,985	2,021,747
平成21年	5,764,527	635,453	910,191	1,368,587	1,529,223	1,972,754
平成22年	6,000,941	566,968	909,815	1,281,880	1,831,293	2,085,688
平成23年	5,988,737	642,324	426,358	830,638	1,515,808	2,179,703
平成24年	5,961,195	716,058	1,094,295	1,321,904	1,798,360	1,917,135

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
平成19年	833,236	1,880,302	871,522	1,110,772	1,465,321	821,987	18,685,598
平成20年	1,105,007	1,811,100	841,180	1,184,950	1,607,448	805,840	19,344,470
平成21年	830,181	1,615,418	1,043,860	985,478	1,455,048	722,993	18,833,713
平成22年	1,281,771	1,509,834	773,410	1,007,252	1,530,314	707,315	19,486,481
平成23年	907,738	1,562,030	895,180	1,082,721	1,337,578	742,053	18,110,868
平成24年	1,316,627	1,718,110	766,881	1,028,759	1,363,590	740,268	19,743,182

(資料) 神奈川県入込観光客調査

◆主要観光行事等の人出

	17年	18年	19年	20年	21年	22年	23年	24年
鶴岡八幡宮 初詣 <正月3が日>	198万人	213万人	234万人	247万人	251万人	250万人	257万人	250万人
鎌倉まつり パレード・静の舞 4月第2日曜	25万人	25万人	27万人	18万人	25万人	24万人	中止	25万人
鎌倉まつり 流鏝馬 4月第3日曜	5万人	3万人	5万人	3.5万人	3.9万人	4万人	2.5万人	3万人
鎌倉ビーチフェスタ 5月19・20日	5万人	2万人	5.5万人	雨天中止	2.6万人	4万人	3万人	2.7万人
鎌倉花火大会 平成22年度から7月下旬開催に変更	26万人	27万人	27万人	27万人	雨天中止	13万人	中止	14万人
鎌倉薪能 10月上旬	2,481人	2,557人	1,019人	2,177人	1,182人	1,000人	1,663人	1,695人
海水浴場 7月1日～8月31日 平成22年から7月1日～8月31日	96万人	89万人	98万人	113万人	78万人	95万人	90万人	114万人

(資料)観光商工課

平成24年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を、来訪者アンケートにより把握した平均立寄り地点数2.55で除することにより、実観光客数を推計します。

	延観光客数(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)
平成24年	19,743,182	2.55	7,742,424	319,263	7,423,161

《実観光客数の算出方法》

$$\frac{\text{延観光客数}}{\text{平均立寄り地点数}} = \text{実観光客数}$$

※ 来訪者アンケートより算出

◆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・推計したものです。

・平成17年までは、1,000円単位の選択方式だった項目を18年から実額を確認する方式に変更したため、消費額が増加しました。

単位：円

年(平成)	観光消費額	対前年比	1人あたり消費額	対前年比
8年	39,939,717,246	—	2,035	—
9年	39,892,545,915	99.9%	2,216	108.9%
10年	39,381,544,543	98.7%	2,249	101.5%
11年	37,560,662,300	95.4%	2,240	99.6%
12年	38,551,688,000	102.6%	2,296	102.5%
13年	43,777,604,000	113.6%	2,373	103.4%
14年	50,374,266,302	115.1%	2,827	119.1%
15年	50,417,768,315	100.1%	2,851	100.8%
16年	53,802,765,317	106.7%	2,963	103.9%
17年	52,218,746,524	97.1%	2,838	95.8%
18年	66,107,795,930	126.6%	3,582	126.2%
19年	73,064,936,888	110.5%	3,910	109.2%
20年	72,486,646,378	99.2%	3,747	95.8%
21年	65,462,613,000	90.3%	3,476	92.8%
22年	68,356,299,200	104.4%	3,508	100.9%
23年	62,292,275,900	91.1%	3,439	98.0%

・平成24年は、実観光客数を基に推計。

年(平成)	観光消費額	① 宿泊費	② 飲食費	③ その他消費額	④ 観光施設入場料
24年	46,765,411,726	4,543,732,300	20,540,650,872	20,238,696,336	1,442,332,218

年(平成)	1人あたりの消費額	
	宿泊客	日帰り客
24年	19,685	5,453

(資料)観光商工課

≪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(2,653円)に、実観光客数(7,742,424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(1,895円)と市内交通費平均額(719円)に、実観光客数を乗じたもの。
 - ④観光施設入場料 有料施設(寺社含む)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(14,232円)※+飲食費平均額(2,653円)+土産代平均額(1,895円)
+市内交通費平均額(719円)+観光施設入場料平均額(186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(2,653円)+土産代平均額(1,895円)+市内交通費平均額(719円)
+観光施設入場料平均額(186円)

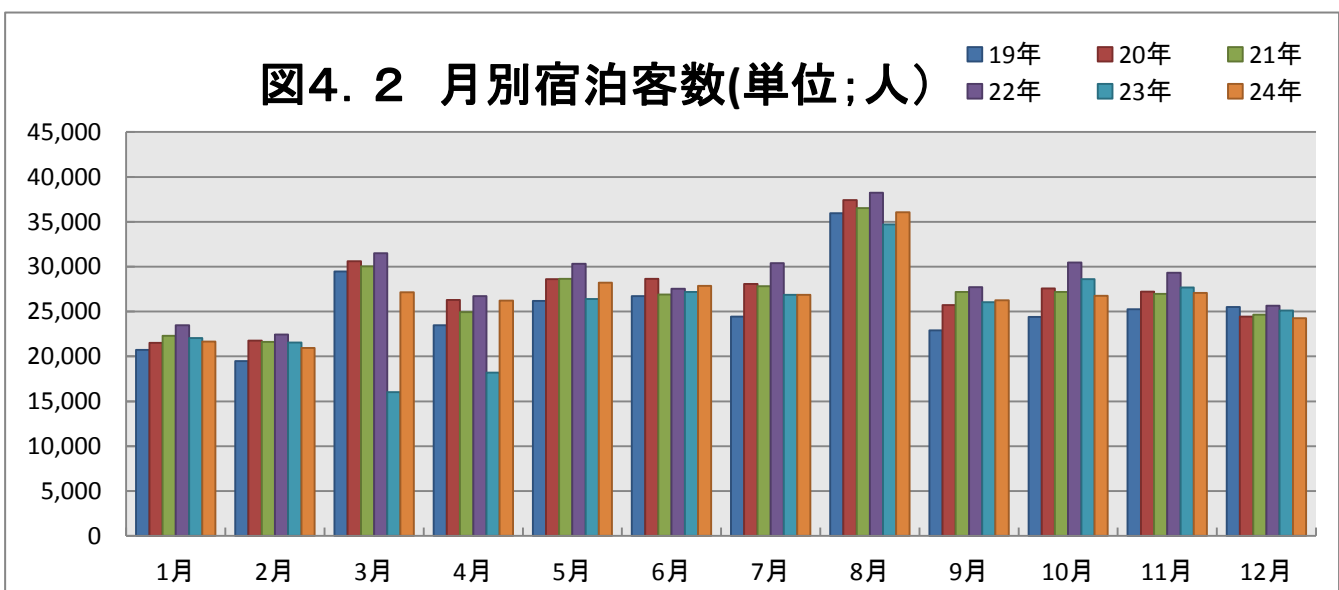
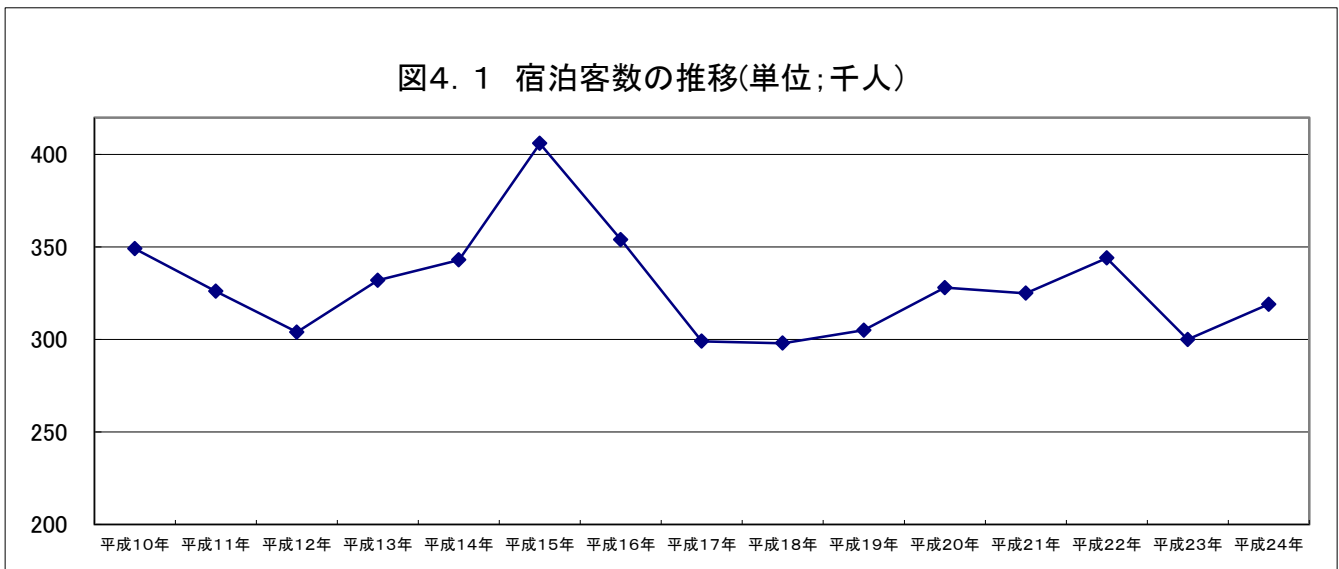
【指標4】 宿泊客数

指標名	17年 (策定時)	18年	19年	20年	21年	22年	23年	24年	目標値 (27年)
宿泊客数	29.9万人	29.8万人	30.4万人	32.8万人	32.5万人	34.4万人	30.0万人	31.9万人	40万人

※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を対象に調査しており、対象施設数は前年より3件少ない32施設となっています。

宿泊者数は、前年度比6.3%の増加となっています。



◆月別宿泊客数

(単位：人)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月
平成19年	20,718	19,470	29,477	23,490	26,196	26,709
平成20年	21,525	21,773	30,603	26,279	28,626	28,658
平成21年	22,291	21,619	30,047	24,954	28,655	26,898
平成22年	23,487	22,439	31,495	26,710	30,333	27,541
平成23年	22,066	21,538	16,008	18,192	26,388	27,189
平成24年	21,643	20,936	27,140	26,212	28,229	27,851

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
平成19年	24,439	35,959	22,909	24,392	25,274	25,511	304,544
平成20年	28,072	37,408	25,714	27,560	27,224	24,450	327,892
平成21年	27,817	36,532	27,166	27,184	26,963	24,643	324,769
平成22年	30,399	38,224	27,701	30,466	29,311	25,656	343,762
平成23年	26,855	34,691	26,054	28,603	27,696	25,130	300,410
平成24年	26,851	36,064	26,261	26,752	27,073	24,251	319,263

(資料) 神奈川県入込観光客数調査

【指標5】 海水浴客数

指標名	17年 (策定時)	18年	19年	20年	21年	22年	23年	24年度	目標値 (27年)
海水浴客数	95.8万人	89.1万人	97.8万人	113.4万人	78.5万人	95.0万人	90.5万人	113.7万人	90万人以上

※観光商工課調査

1 平成24年度の海水浴客数

平成24年度の海水浴客数は約113万7千人で、平成23年度より約23万2千人(約25.6%)の増加となりました。

平年の7月21日より若干早い7月17日に梅雨明けを迎え、海水浴場開設期間中は台風等の大きな影響もなく、天候に恵まれたことから、週末やお盆の時期、鎌倉花火大会(7月25日)には多くの海水浴客が来場し、昨年度を大きく上回る結果となりました。

開設期間：平成24年7月1日(日)～8月31日(金) 62日間

開設場所：材木座、由比ガ浜、腰越の3海水浴場

天候：晴れ 45日 曇り 18日 雨 4日

気温：平均気温 29.5℃ 最高気温 37.0℃(8月17日)

30℃以上を記録した日数 31日

海水浴場名		平成24年度	平成23年度	対前年比
材木座	7月	36,100人	23,300人	19.0%増
	8月	156,500人	138,600人	
	小計	192,600人	161,900人	
由比ガ浜	7月	244,500人	166,800人	28.3%増
	8月	659,200人	537,400人	
	小計	903,700人	704,200人	
腰越	7月	17,000人	11,400人	4.1%増
	8月	23,200人	27,200人	
	小計	40,200人	38,600人	
合計	7月	297,600人	201,500人	25.6%増
	8月	838,900人	703,200人	
	合計	1,136,500人	904,700人	

(資料)観光商工課

2 海水浴客数の推移

(単位:人)

	海水浴客数	前年比	材木座	由比ガ浜	腰越	稲村ガ崎
平成13年	1,300,733	+38.1%	464,936	748,140	34,511	53,146
平成14年	910,079	△30.0%	268,265	598,680	28,374	14,760
平成15年	485,330	△46.7%	106,409	353,965	24,956	閉鎖
平成16年	961,875	+98.2%	148,181	750,546	63,148	—
平成17年	958,379	△0.4%	140,883	783,475	34,021	—
平成18年	890,682	△7.1%	135,295	724,795	30,592	—
平成19年	978,204	+9.8%	139,876	805,505	32,823	—
平成20年	1,134,400	+16.0%	156,700	941,800	35,900	—
平成21年	784,700	△30.8%	119,300	633,900	31,500	—
平成22年	949,600	+21.0%	183,800	725,700	40,100	—
平成23年	904,700	△4.7%	161,900	704,200	38,600	—
平成24年	1,136,500	+25.6%	192,600	903,700	40,200	—

(資料) 観光商工課

