

平成20年度実績概要

鎌倉市市民経済部観光課

．平成20年度の実績概要

1 平成20年10月の提言を受けた取組み内容

平成20年10月において、平成19年度実績を評価・検証した結果を踏まえ本委員会の5項目の提言についての取組み内容は以下のとおりです。

1．市民の理解を深める取組みの充実

「住んでよかった、訪れてよかった」の基本理念実現のためには、観光振興に取組みに対する市民の理解と協力が不可欠であることから、観光振興推進本部の取組みのパンフレットの発行や「鎌倉らしさ」を再認識していただくために観光振興シンポジウム等を実施しました。

平成20年11月29日に建長寺大庫裡で開催した観光振興シンポジウムは、市民86名、関係者等40名の出席があった。また、それに先立ち11月15日から20日にかけて実施された「鎌倉散策」は延べ98名の方が参加しました。

鎌倉散策では、有名な場所だけでなく、地域ごとにゆっくり歩くことにより鎌倉の魅力を再発見していただきました。

< 散策コース >

長谷を巡るコース11名（応募14名）

幕府の名跡を巡るコース7名（応募12名）

大佛次郎茶亭を訪れるコース20名（応募23名）

工場見学と撮影跡をたずねるコース18名（69名抽選あり）

玉縄城の旧跡を訪れるコース18名（応募32名抽選あり）

ロマンを求め旧華頂宮邸を訪れるコース24名（応募24名）



観光振興シンポジウムでは、基調講演のあと、かながわ観光親善大使などのパネリストが鎌倉の魅力について議論が交わされました。

第一部 基調講演

講師 「私の愛する鎌倉」山内静夫 氏（鎌倉文学館館長）
「建長寺とともに」高井正俊 氏（建長寺宗務総長）



鎌倉文学館 山内静夫 館長

第二部 パネルディスカッション

パネリスト

- 上野 水香 氏 (バレリーナ・かながわ観光親善大使)
- 中根 裕 氏 (株式会社ツリズ・マーケティング 研究所取締役主席研究員)
- 原田 寛 氏 (写真家・鎌倉市観光協会理事)
- 牧田 知江子 氏 (井上蒲鉾社長・鎌倉市観光協会副会長)

コーディネーター

- 久能 靖 氏 (ニュースキャスター)

一般参加者 86名

観光振興推進本部関係者 19名

その他スタッフ等 15名



建長寺 高井正俊 宗務総長

パネルディスカッション

また、市民に観光振興に対する理解をしてもらうため、観光振興推進本部パンフレットをプロポータル方式で3万部作成しました。このパンフレットは、観光課窓口や支所等に掲出するとともに、本部関係団体及びイベント団体等へ配布し、できるだけ多くの市民や市内事業者、市民団体、関係団体等に観光振興推進本部の取り組みをPRしていきます。



推進本部パンフレット



2. 点から面への連携強化

鎌倉市内で個別に開催しているイベントの連携を図り、情報交換や情報発信を行うことを目的として、鎌倉市内でイベント活動を行っている37団体に声をかけ、平成21年2月8日に「(仮称)イベント連絡会」を開催しました。当日は、17団体の参加があり、参加した団体には観光基本計画の内容や趣旨を説明し、各団体の相互の交流や情報交換などを主な目的として連絡会を設置することで了承を得ました。今後は連絡会の正式な立ち上げに向けて準備を行っていく予定です。

< 参考 >

個別イベント連絡会設立趣意書

1 設立趣旨

第2期鎌倉市観光基本計画は、鎌倉の持つ様々な魅力が国民共有の財産であることを認識しながら、「住んでよかった、訪れてよかった」と思えるまちを市民、観光客及び行政などがともに育てていくことを基本理念としています。

この基本理念にもとづき、以下の目標を定めています。

鎌倉らしさにこだわる観光の実現（観光都市鎌倉の質の向上）

伝統と快適性が調和した観光空間の実現

（誰もが安全で快適に楽しめる観光空間の整備）

地域が一体となった観光振興の連携と推進

これらの目標達成に向けた推進体制として、鎌倉市の観光に関する意思決定機関となる市長を中心とする「鎌倉市観光振興推進本部」や、具体的な課題を検討するための「個別検討部会」、計画の進捗状況の評価を行う「鎌倉市観光基本計画進行管理委員会」が設置され、PDCAサイクルに基づく取組みが開始されています。

このたび、市内各地域で自主的に観光振興・地域振興イベントを主催されている団体にもこの取組みに参加していただくことで、地域が一体となった観光振興の連携と推進が一層図れると考え、個別イベント連絡会を設置することとしました。

2 活動方針及び運営方法

個別イベント連絡会は、参加団体相互の交流を図り、各団体がお互いに連携を深める場とし、各団体のイベント情報の共有や各団体が抱えている課題や問題点などについての意見交換、さらには共通認識に基づく取組みの展開へと発展できればと考えています。

したがって、運営については、参加団体と観光課で協議しながら運営を行っていくものとします。

なお、この連絡会に参加することで、市が主催する行事等に参加をお願いする等の負担は考えておりません。

3 連絡会への参加条件

個別イベント連絡会への参加要件としては、各団体が主催するイベントが以下の条件を満たしていることとします。

- (1) 市内で開催され市民及び観光客などの区別無く参加を促し、双方の交流機会を提供しているもの
- (2) 第2期鎌倉市観光基本計画の趣旨に沿い、鎌倉の歴史や文化、地域の魅力を内外に向けて発信しているもの
- (3) イベントが、会員の勧誘や研修会、特定の政治・宗教活動との関わりがないもの

3．各種統計データの充実

入込観光客数調査及び観光消費額調査については、データの連続性の面において、非常に重要なデータです。その反面、以前と変わらぬ方法でデータの収集、処理を行っていることから、データの精度、きめ細かさにおいて現状にそぐわない部分も指摘されています。今後は、国・県と連携をとりながらデータの収集だけでなく、データの活用を目指す必要があります。また、市内の経済波及効果を推計するための基礎調査を検討していきます。

4．情報共有と情報発信のシステム化

平成 20 年 10 月の観光振興推進本部の指示により、市（観光課・産業振興課）、観光協会、商工会議所の担当者によるワーキンググループを設置し検討を進めました。

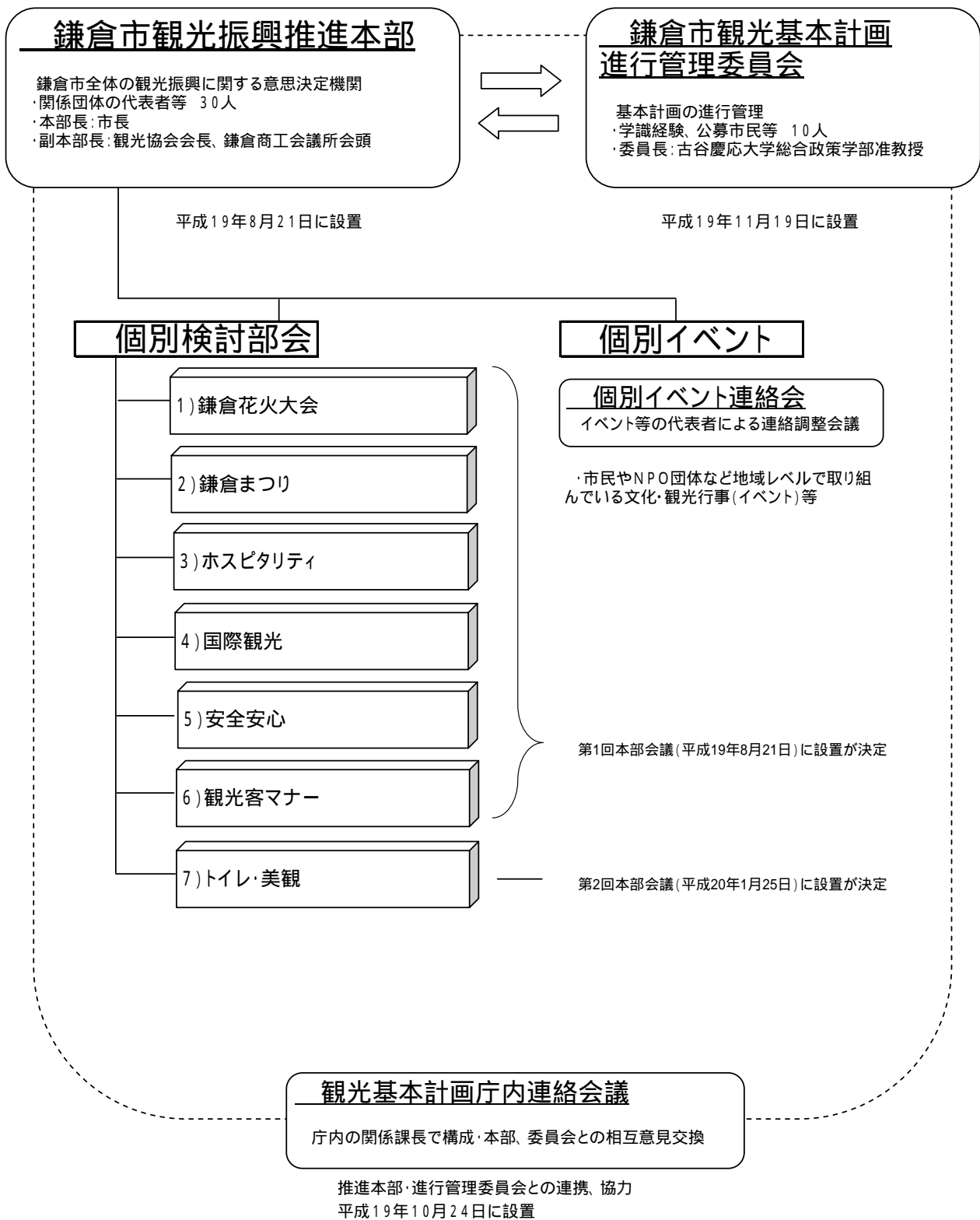
鎌倉の観光情報を集約し、観光客が欲しい情報を収集できる仕組みについて、他団体のホームページを参考にしながら検討を行いました。今後は、誰が情報を集約し、発信していくのか、また、発信の方法はインターネットなのかその他の媒体なのかなど、他団体の長所、短所を参考にし、人目でイベント等がわかるホームページにするためのポイントや鎌倉観光に必要な情報の範囲について整理を行う予定です。

5．観光を横串とした地域連携の体制作り

（仮称）イベント連絡会と情報を一元化した鎌倉のホームページ等を組み合わせることにより、地域連携を行いやすい環境が整うと考えています。まずは、「点から面への連携強化」、「情報共有と情報発信のシステム化」を進めていきます。

全ての項目について、引き続き提言の実現のためにできることから行っていきます。

2.平成20年2月以降の推進体制



3 . 推進体制の活動状況

鎌倉市観光振興推進本部会議

回数	日程	主な審議内容
第3回	20年5月23日(金)	・平成19年度の活動報告について ・平成20年度の活動予定について
第4回	20年10月29日(水)	・各個別検討部会からの報告について ・鎌倉市観光基本計画進行管理委員会からの報告について ・個別検討部会の今後の方向性について ・進行管理委員会の報告をふまえた平成21年度の具体的取り組みについて
第5回	21年3月16日(月)	・鎌倉花火大会の開催について

鎌倉市観光基本計画進行管理委員会

回数	日程	主な審議事項
第3回	20年7月4日(金)	・平成19年度の実績評価について
第4回	20年8月28日(木)	・平成19年度評価報告書の内容等について
第5回	20年10月3日(金)	・平成20年度版 評価報告書最終案について

個別イベント連絡会

回数	日程	主な内容
第1回	21年2月8日(日)	・個別イベント連絡会について

鎌倉市観光基本計画庁内連絡会

回数	日程	主な内容
第2回	20年5月1日(木)	・平成19年度の取組み結果について ・平成20年度の実施計画事業の進捗状況調査について
第3回	20年7月24日(木)	・平成20年度の取組みについて
第4回	20年11月17日(月)	・鎌倉の観光事情《平成20年度版》について ・議題2 鎌倉市観光振興推進本部第4回会議（平成20年10月29日開催）について

個別検討部会

部会名	主な審議内容
<p style="text-align: center;">鎌倉花火大会</p> <p>回数・日程 第4回：20年4月24日(木) 第5回：20年9月25日(木) 第6回：20年11月28日(金) 第7回：21年1月19日(月) 第8回：21年2月9日(月)</p>	<p>【検討事項】 鎌倉花火大会の現状と課題を洗い出し、運営方法の見直しも含め検討する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議の経過等 鎌倉花火大会の現状をふまえ、安全対策を第一に考えた議論を重ね、8月後半に日程を変更すべきとの提言を行ったが、スケジュール的な問題、混雑状況の把握、関係機関への影響等から本部会議での承認がえられなかった。 ・その後、本年は従来通り8月10日で開催するが、安全対策には十分に配慮することで今年の大会日程についての結論とした。 ・鎌倉花火大会実行委員会の立ち上げ 4月23日(木)に開催された推進本部会議において鎌倉花火大会の今年の日程と実行委員会設置について了承された。5月15日(金)に第1回実行委員会が開催され、実行委員長、副委員長等の選任、要綱の承認、各部会の設置(大会運営部会、協賛部会、警備部会、トイレ・環境部会)等があり、実施に向けた取組みがスタートした。 <p>今後の個別検討部会のあり方について</p> <p>個別検討部会は、推進本部会議の下部組織であるが、どこまで何を決められるのかなどの権限が非常にあいまいである。権限と責任を明確にしてもらわないと今後の部会運営は困難である。その部分が明確にされたうえで、今後の花火大会の根本的なあり方についてまたゼロから検討していく。</p>
<p style="text-align: center;">鎌倉まつり</p> <p>回数・日程 第1回：20年10月2日(木) 第2回：20年10月28日(火) 第3回：20年11月25日(火)</p>	<p>【検討事項】 現状の鎌倉まつりの問題点をだし、誰のための鎌倉まつりであるかのコンセプトを明確化し、魅力あるまつりにしていく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鎌倉まつりの現状と今後について 現状の鎌倉まつりの行事内容の中では、伝統的な観光客向け行事と市民が参加することで完結してしまっている行事が混在している状況であり、鎌倉まつりは、何のために開催するのか(コンセプトやテーマ)が不明確である。 ・そのような鎌倉まつりの現状と問題点を踏まえ、今後の鎌倉まつりをどうしていくかについて話し合いを重ねてきたが、意見が集約できなかった。 <p>今後の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第5回鎌倉まつり(観光協会主催)の反省点、問題点などを踏まえ、パレードをどうするかについて検討していく。

部会名	主な審議内容
<p style="text-align: center;">ホスピタリティ</p> <p>回数・日程 第2回：20年7月10日(木) 第3回：20年10月15日(水)</p>	<p>【検討事項】 来てよかった鎌倉の実現のため、鎌倉らしいホスピタリティ力を向上させる。</p> <p>ホスピタリティ推進のための具体的実施方法等について</p> <p>第4回鎌倉市観光振興推進本部会議において、「ホスピタリティ部会から提出した“ホスピタリティあふれるまちづくり”の推進について」の提言が承認された。</p> <p>提言項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・かまくらホスピタリティ宣言 ・リボンステッカー、バッジ等の配布 ・ホスピタリティについての作文、絵、俳句の募集 ・子供向け啓発冊子の作成・配布 ・外国人対応の簡単な小冊子の作成・配布(事業者向け) ・(仮)かまくらホスピタリティ塾等セミナー、講演会の開催 ・高齢者への対話と気配りの推進 <p>これらの提言内容に対し、具体的に実施するにあたり、望ましい実施団体・機関等の検討を行い提言をまとめていく。</p>
<p style="text-align: center;">国際観光</p> <p>回数・日程 第3回：20年7月9日(水) 第4回：20年8月20日(水) 第5回：21年1月22日(木)</p>	<p>【検討事項】 外国人観光客の受入れ体制の充実</p> <p>外国人観光客を迎えるにあたって</p> <p>鎌倉の良さを外へ発信する方策、受入れ体制の充実の必要性について議論した。</p> <p>短期的な取り組みについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人にとって実用的なパンフレットの作製に向けて検討した ・世界遺産登録地、主要観光地、周辺地域の観光ガイドを収集し、使い易さ、見易さを検証。 <div data-bbox="954 1128 1378 1462" data-label="Image"> </div> <p>パンフレットの仕様について (おみくじや絵馬などの説明)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パンフレットのイメージ、ページ数、掲載項目、レイアウトなどについて議論した。 ・日本の文化、鎌倉の暮らしに触れてもらえるようなパンフレットにする。 ・外国人観光客が困らないものにする。 ・世界遺産登録推進ともリンクさせたものにする。 ・パンフレットサンプルを作製しイメージを固める。 <p>今後の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パンフレットを継続的に提供できる仕組みづくり ・有料化や広告の掲載の検討 <div data-bbox="197 1480 592 1968" data-label="Image"> </div> <p>(サンプルパンフレット表紙)</p>



部会名	主な審議内容
<p style="text-align: center;">安全安心</p> <p>回数・日程 第3回：20年7月2日(水) 第4回：20年8月18日(月)</p>	<p>【検討事項】 観光客等の災害時の安全確保策の検討</p> <p>大規模イベントにおける現状の課題 鎌倉まつり、鎌倉花火大会などにおいて、安全対策上、課題となることを議論した。</p> <p>場面に応じた現状の課題 街なか、海水浴場、ハイキングコースなどの現状の課題や危険な点について議論した。</p> <p>現状の課題から考察した、災害時の課題 平常時の課題をもとに、「もし災害が起きたら」を仮定し、課題について議論した。</p> <p>災害発生時における予防対応の検討（添付資料参照） 添付資料により、それぞれの場面における予防策、周知方法、初期対応について議論した。</p> <p>今後の取り組み 情報の周知と伝達 情報の共有と各主体の連携 ハード面とソフト面の整備 今後の安全対策をハード面、ソフト面の両面から行っていく。 また、ハード面、ソフト面のバランスを取りながら具体的かつ、効果的な安全対策の手法等について、検討し提言していきたい。</p>
<p style="text-align: center;">観光客マナー</p> <p>回数・日程 第3回：20年7月1日(火) 第4回：20年8月18日(月) 第5回：21年1月29日(木)</p>	<p>【検討事項】 観光客等へのマナー啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小中学向けのマナー啓発 神社仏閣、街なか、ハイキングコース、海岸でのマナーについて審議、観光課発行の課外授業ガイドに新たにマナーページを追加。 21年4月より配布中。 ・観光客に対するマナー啓発 神社仏閣等場面ごとにマナーや注意事項等をまとめた仮称「鎌倉の過ごし方」を作成し、啓発内容を精査中。 ・課外授業ガイドマナーページを小中学校やその他関係団体への啓発方法について検討。 ・「鎌倉の過ごし方」を確定させ、出版社や旅行代理店、鎌倉ガイド協会等への啓発方法について検討。 ・課外授業ガイドマナーページや観光客向けの「鎌倉の過ごし方」について、ホームページを積極的に活用した啓発方法の検討。



(課外授業ガイド20年度版)



(マナーページ追加)

部会名	主な審議内容
<p style="text-align: center;">トイレ・美観</p> <p>回数・日程 第2回: 20年7月7日(月) 第3回: 20年8月19日(火) 第4回: 21年2月10日(火)</p>	<p>【検討事項】 公衆トイレの数の充実と美観の確保について 鎌倉市の公衆トイレの現状の確認と課題の洗い出し</p> <p>公衆トイレの認知度が低いことや、絶対数が少ない地域があることが意見として出された。</p> <p>他市の事例の検証 神戸市と京都市東山区の例について報告がされた。 いずれも、鎌倉市とは地域性や状況が異なるので、同様の制度を早急に導入することは難しいことが確認された。</p> <p>民間協力トイレの導入についての検討 小町通り周辺を中心とした商店会に商店内のトイレを公衆トイレとして協力いただけるか、投げかけを行った。 小規模な店舗が多く、トイレを開放するには構造的に難しい商店も数多くあり、否定的な意見が多かった。商店会ごとに全店舗に投げかけをして、意見を聴いてもらうことにした。</p> <p>既存の公衆トイレの積極的な活用の方策 観光課発行の地図に、トイレ協力店としてご協力いただいているコンビニを掲載した。</p>
 <p>(観光マップ凡例)</p>	
	<p>今後の取り組み</p> <p>民間協力トイレの導入 小町通り、若宮大路周辺地区について、民間のトイレの協力を得られるか、地元商店会長との調整を行っていく。</p> <p>既存公衆トイレの有効活用の方策 既存公衆トイレの有効活用のため、計画的な維持修繕や清掃の充実のほか、公衆トイレの積極的な情報提供の方策を検討していく。</p> <p>トイレマップの作成等 の情報提供の具体的方策として、トイレマップ(27,000部)の作成、ホームページ上での公衆トイレの紹介、公衆トイレ入口へのトイレ地図の掲出を行っていく。</p>

部会名	主な審議内容
<p style="text-align: center;">ワーキンググループ</p> <p>回数・日程 第1回: 20年12月19日(金)</p>	<p>【検討事項】 「情報共有と情報発信のシステム化」と「観光を横串とした地域連携の体制作り」の二つの提言に対して、方向性と取り組み内容を検討する。</p> <p>1 情報共有と情報発信のシステム化について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報を集約し、発信するところが必要。 市、協会、会議所のいずれで可能か。第三者か。 ・情報発信の方法は、インターネット上のHP以外はあるか。 <p>2 観光を横串とした地域連携の体制作り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連携する前提として、イベント団体の目的や時期などが合わないといけない。 イベント団体の活動時期、目的、対象者を最初に整理することが必要。 ・イベント団体の連携については、点在する同規模のイベントを集める方法と、主となるイベント(大規模なもの)を中心として、それに絡めていく方法がある。 ・連携した情報をどこが取りまとめて、発信するのかを考えることが必要。 <p>3 情報共有と情報発信のシステム化について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横須賀・鎌倉・逗子・葉山・三浦のエリアを紹介しているHP「みうらんど」では、参加者にパスワードを付与し、参加者が情報を直接書き込めるような仕組みになっているので参考になるのではないか。 ・商店では、新規の店を除くと最新の情報に更新することが少なく、情報更新を促すような仕組みが必要か。 ・観光協会、商工会議所の会員・非会員の区別なくお店の情報を載せると良いが、掲載時に会員は登録料を無料にするなどの特典をつけてみてはどうか。 ・最初から、様々な情報を詰め込むより、まずは掲載するものを絞り込んで作り込みをすといいいと思う。 ・年間のスケジュールを一覧にして、そこに書き込むようにすれば、一目でイベント等の情報が把握しやすくなる。 観光客がそれを見て、イベントをはしごするようになれば、地域にも良いことだし、各団体同士での連携が生まれてくるのではないか。 <p>4 観光を横串とした地域連携の体制作り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・難しい課題であり、どこか強力なリーダーシップを発揮するような団体でないと連携できないのではないか。 <p>強制的に団体を連携させようとしても目的が違うと無理が生じやすい。</p>

4 . 平成 2 1 年度の取組み

鎌倉市観光振興推進本部を中心として、引き続き推進体制の運営に注力するとともに、前年度の進行管理委員会提言を踏まえ、21年度の取組み方針を以下のとおり策定(21年5月29日決定)し、具体的に取り組んでいくこととしています。

平成 21 年 5 月 29 日 決定

平成 2 1 年度観光振興推進本部取組み方針

平成 2 1 年度は、推進本部、個別検討部会、進行管理委員会などの推進体制が整い、2年目を迎えます。これらの組織を有機的に連携させ、P D C A サイクルに基づき、第 2 期鎌倉市観光基本計画の目標に向け、それぞれの主体が具体的に活動していく時期になります。

進行管理委員会からは、「市民の理解を深める取組みの充実」、「点から面への連携強化」、「各種統計データの充実」、「情報共有と情報発信のシステム化」、「観光を横串とした地域連携の体制づくり」の 5 つの提言が示されており、推進本部として、これらの課題の解決、実現に向けてリーダーシップを発揮して取り組みを進めます。

特に「情報共有と情報発信のシステム化」、「観光を横串とした地域連携の体制づくり」について、具体的に検討するために、市や観光協会、商工会議所によるワーキンググループを設置しました。今後、これらの実現に向けての具体的な手法や課題について検討を進めます。

また、「点から面への連携強化」、「観光を横串とした地域連携の体制づくり」を進めていくために、市内でイベント等を実施している団体で構成される個別イベント連絡会を設置しました。この連絡会では、主催者同士での連携が図れるよう、情報の共有や交換がしやすい組織づくりを進めます。

個別検討部会では、各々のテーマに沿った検討がなされ、提言へ向けての準備が進められています。今後、提出される提言に沿った施策を着実に実施することが、重要となってくることから、各主体の協力体制を構築していきます。

重点施策

(1) 情報共有と情報発信のシステム化に向けて

市民や観光客に、日程の限られたイベントや旬の花のみどころなどの情報を容易に把握してもらうため、情報の収集、共有、発信などの仕組みを検討し、それを一元化して提供できるようなシステムづくりを進めます。

(2) イベント団体の連携に向けて

各主体が個別に開催しているイベントについて、情報の共有や交換、課題の解決などに向けた個別イベント連絡会を活用していき、連携した相乗効果を生み出せるように活動を進めます。

(3) 個別検討部会の成果の具現化に向けて

個別検討部会からの提言が提出された際には、その実現に向けた施策が着実に実施できるよう、各主体が協力体制を構築していきます。また、実施の際は、その手法などについてもよく検討し、できることから速やかに実施します。

．目標指標の20年度実績数値

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 (目標値)
1	観光客の満足度	59.2%	66.8%	70.2%	73.9%		80%
2	市民の満足度	76.6%	79.4%	77.6%	80.6%		90%
3	観光客数	1,840万人 (現状値)	1,846万人	1,869万人	1,934万人		現状値以上
4	宿泊客数	29.9万人	29.8万人	30.4万人	32.8万人		35.9万人
5	海水浴客数	95.8万人 (現状値)	89.1万人	97.8万人	113.4万人		現状値以上

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課ホームページで随時受け付けている満足度アンケート調査結果の数値を平均化したもの。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、5) 神奈川県入込観光客数調査による。 4) 観光課調査による。

観光客の満足度は、73.9%と前年より3.7ポイントの上昇となり、17年度の策定時点から連続しての上昇となりました。市民の満足度も、80.6%と前年より3.0ポイントの上昇となりました。

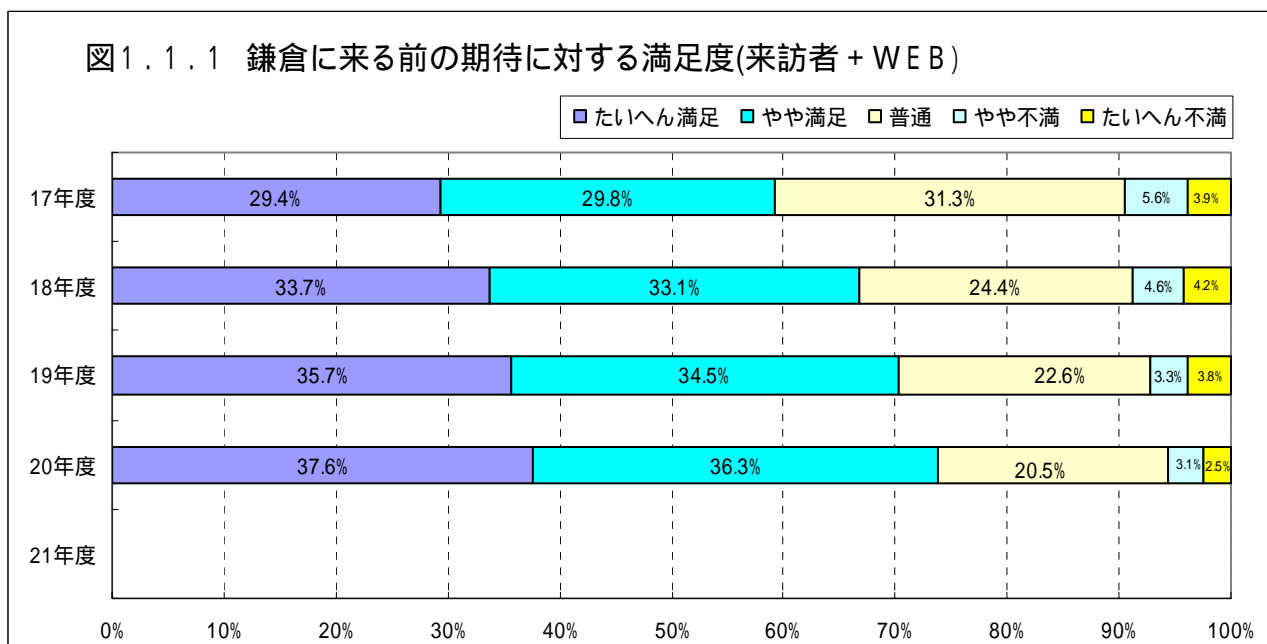
20年度は、観光基本計画を推進するとともに、市では、引き続き観光施設の整備に重点を置いて取り組んでおり、公衆トイレ(20年度;材木座第一)の建替え改修、観光ルート板、名所掲示板などの多言語整備など、観光客が直接目にふれる部分の改善が進んだことで、好印象を得る結果につながったと考えられます。

観光客数については、1,934万人となり、策定時の1,840万人を上回る人出となりました。春・秋の行楽シーズンが好天に恵まれたことやガソリン価格の高騰や経済状況が悪いなかにおいても、首都圏から手軽に日帰り観光できる観光地として人気が高いことが考えられます。このことが宿泊客数の増加傾向(対前年比7.9%の増加)に繋がっているとも考えられるため、滞在型観光に向けてさらなる検討・取組みが必要となっています。また、海水浴客数は、好天に恵まれ、15万6千人(対前年比16.0%の増加)の増加となりました。

【指標1】観光客の意識

指標名	17年度 (策定時)	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度 (目標値)
1) 観光客の満足度	59.2%	66.8%	70.2%	73.9%		80%

1) 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」の問いに対して、「たいへん満足」「やや満足」と答えた人の割合。

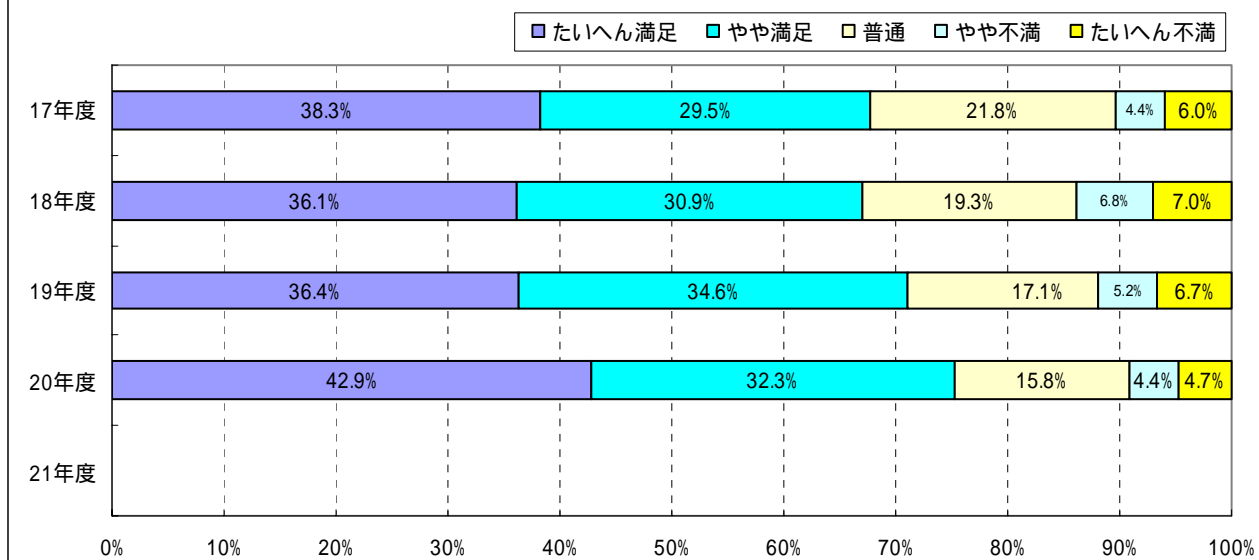


17年度：769件 18年度：828件 19年度：837件 20年度：766件

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、策定時の17年度から比べ「たいへん満足」「やや満足」いずれも増加となっています。

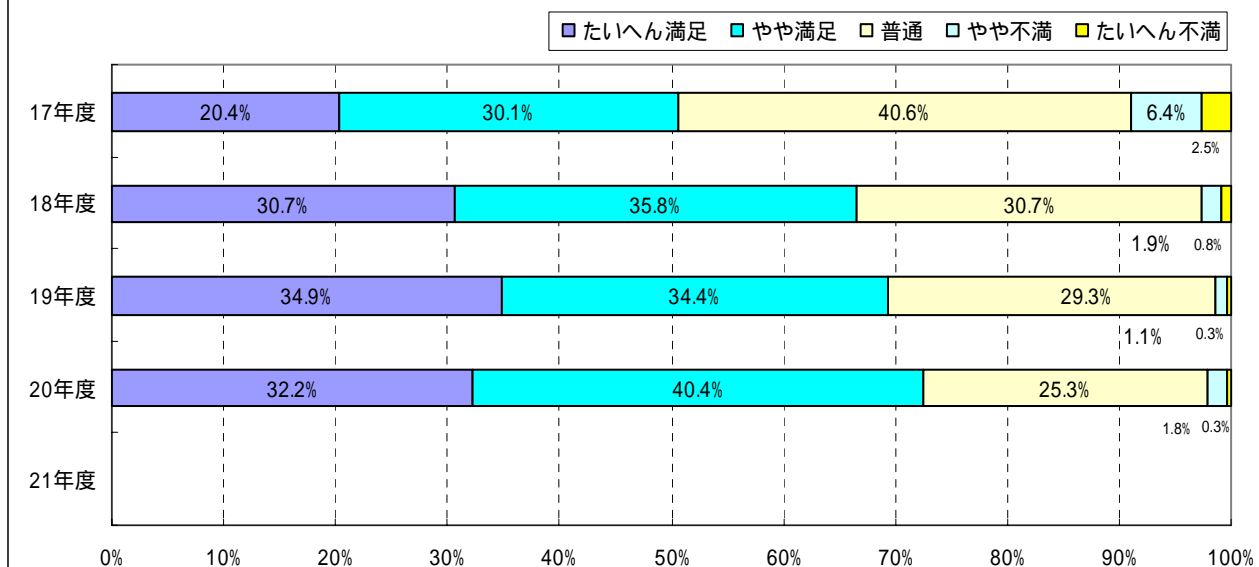
これに対し、「やや不満」「たいへん不満」と意思表示した人の割合は減少傾向にあり、全体的に満足感が高まっていることが推測されます。(図1.1.1参照)

図1.1.2 鎌倉に来る前の期待に対する満足度(WEBアンケート)



17年度：298件 18年度：457件 19年度：462件 20年度：387件

図1.1.3 鎌倉に来る前の期待に対する満足度(来訪者アンケート)



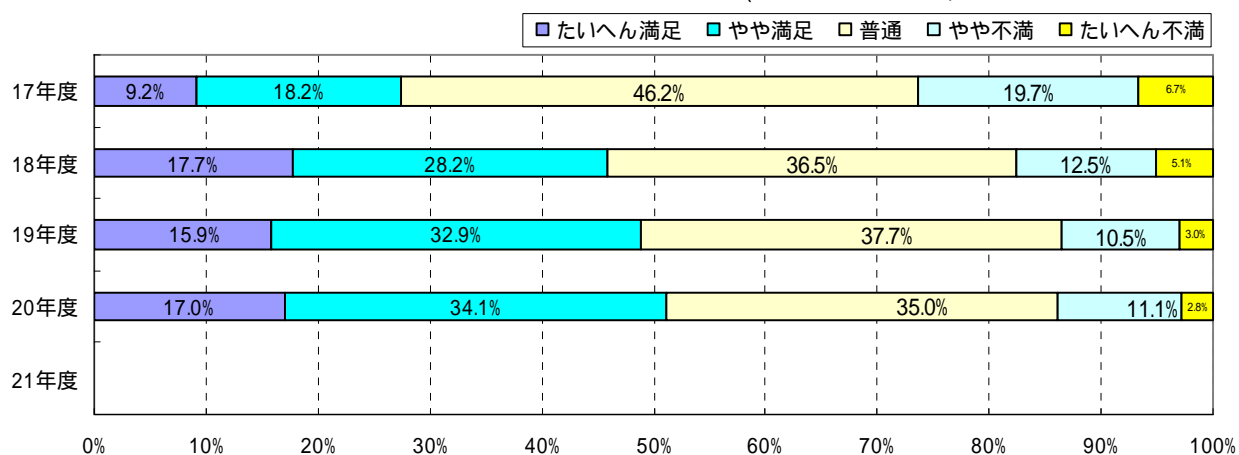
17年度：473件 18年度：371件 19年度：375件 20年度：399件

項目別に見ると、駅や街なかの誘導サイン・看板等に対しては、「満足」を感じている人が年々増加しており、約50%にまで伸びてきています。これは、前述した観光ルート板や名所掲示板などの整備が貢献していると考えられます。

公衆トイレに関しては、「満足」が約35%と項目別の中では最も少なく、反対に「不満」が約20%となっています。利用頻度の高いトイレの改修等が進み、少しずつではありますが「満足」の割合が上昇しています。

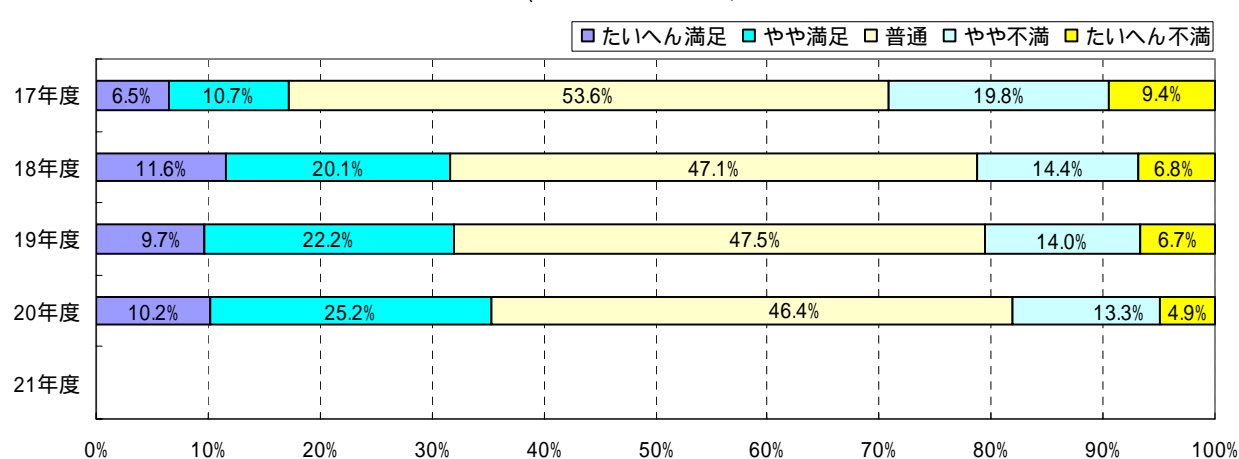
観光施設や飲食店の対応については、商工会議所のホスピタリティ講座などの取り組みもあり、「満足」以上が約45%と高い水準にあります。(図1.2.1、図1.3.1、図1.4.1参照)

図1.2.1 駅や街なかでの誘導サイン・看板等の満足度(来訪者 + WEB)



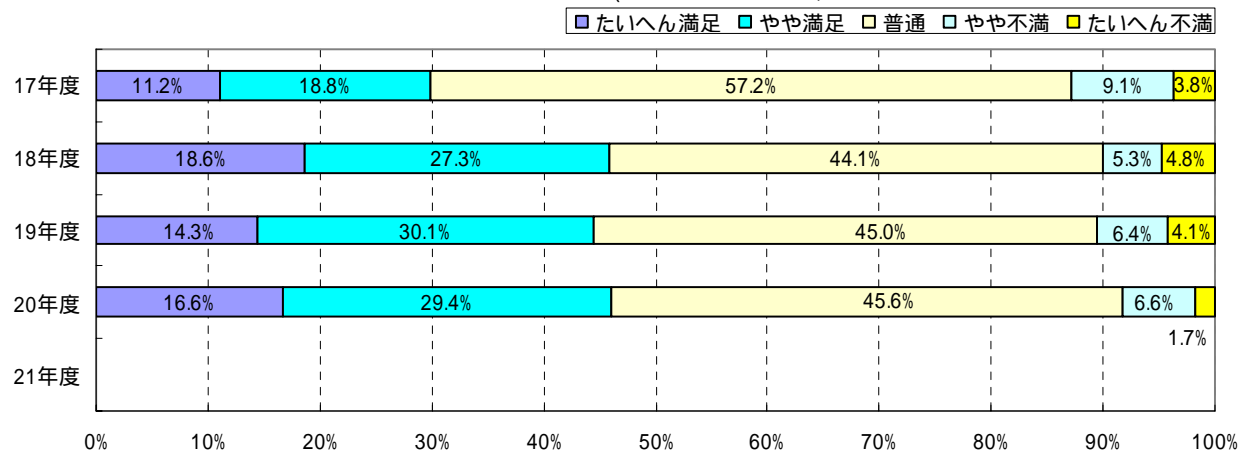
17年度：773件 18年度：823件 19年度：826件 20年度：763件

図1.3.1 公衆トイレに関する満足度(来訪者 + WEB)



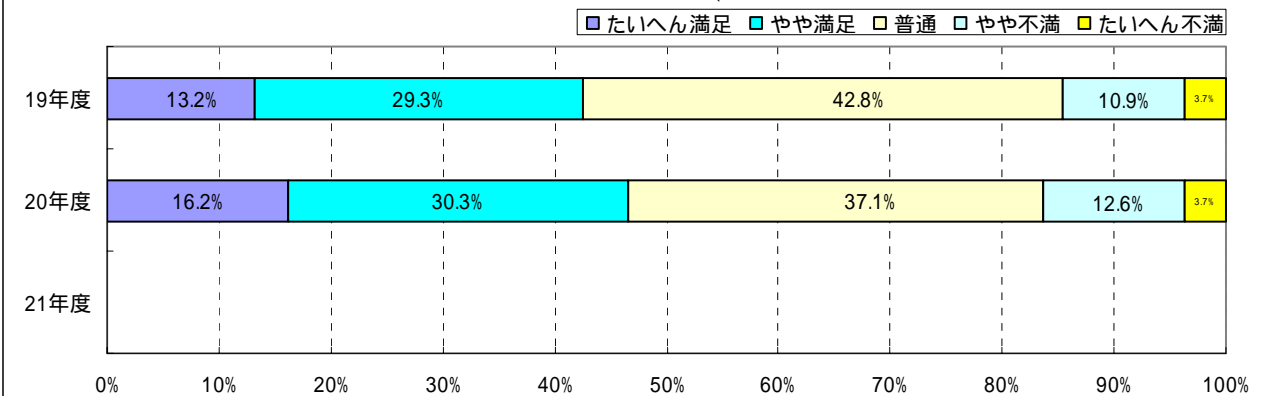
17年度：773件 18年度：821件 19年度：824件 20年度：754件

図1.4.1 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

図1.5.1 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

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、観光課に資料請求等を行ってくる旅行事業者（旅行代理店など）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することとしました。

278店舗に調査依頼し、36件の回答をいただきました。（回答率 12.9%・326 / 278）
アンケート項目は、観光客の意識調査と同様なので、比較すると「公衆トイレ」と「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大変低い結果となりました。

「公衆トイレ」観光客 35.4%・・・旅行事業者 19.4%

「交通機関等」 // 46.5%・・・ // 22.2%

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)

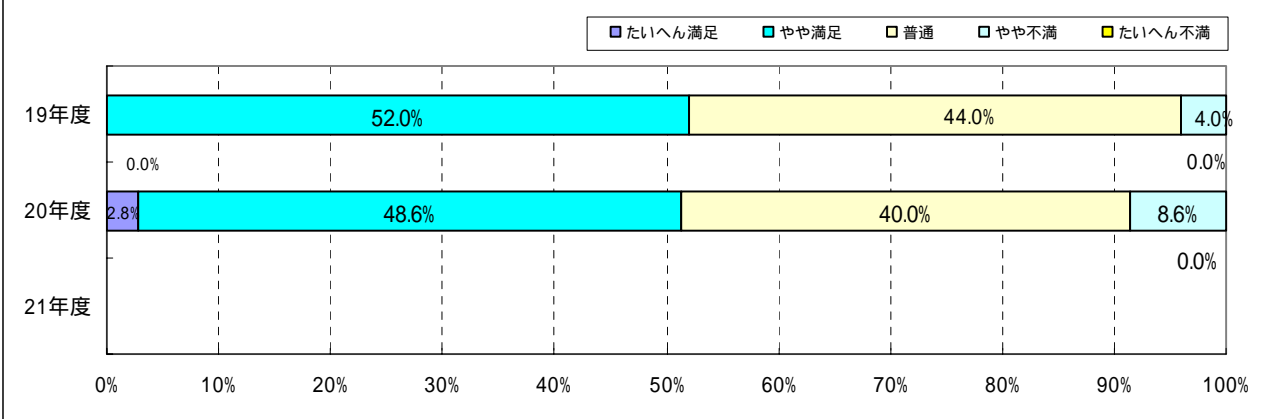


図1.6.2 公衆トイレに関する満足度(旅行事業者アンケート)

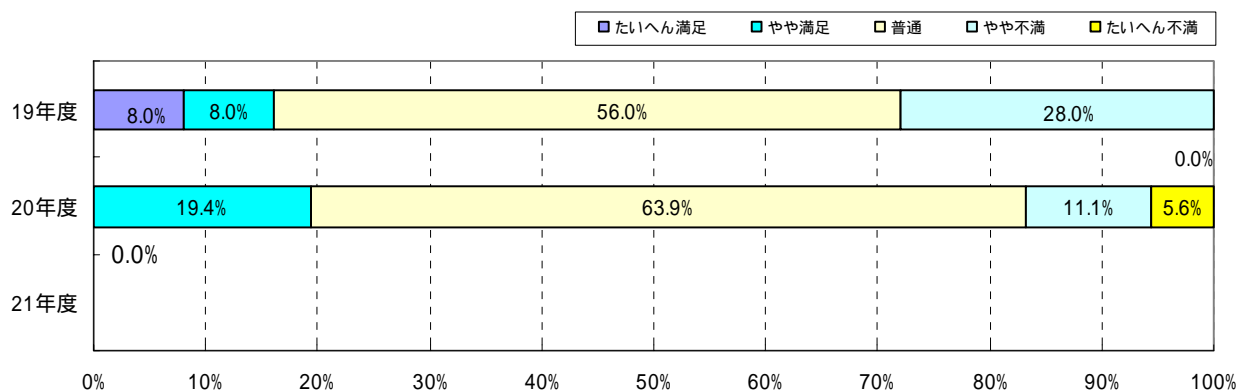


図1.6.3 観光施設や飲食店などの満足度(旅行事業者アンケート)

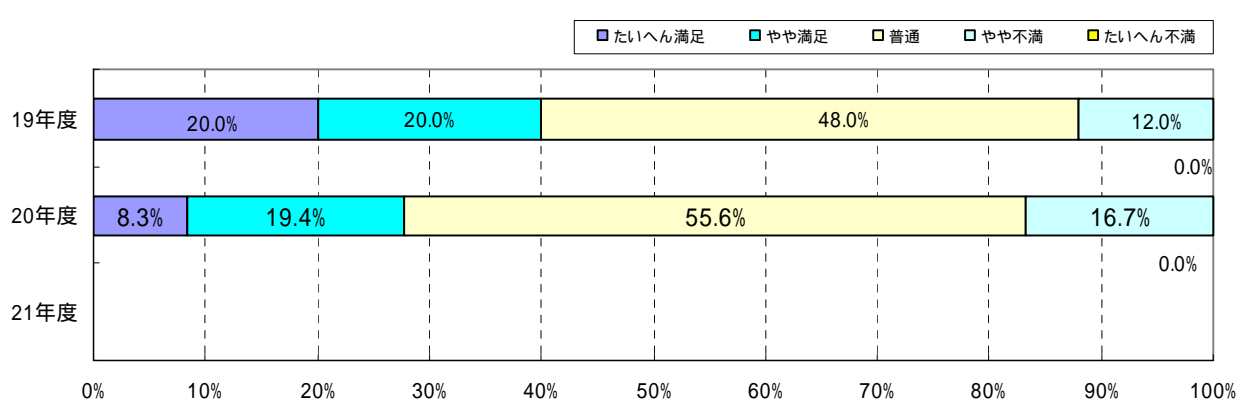
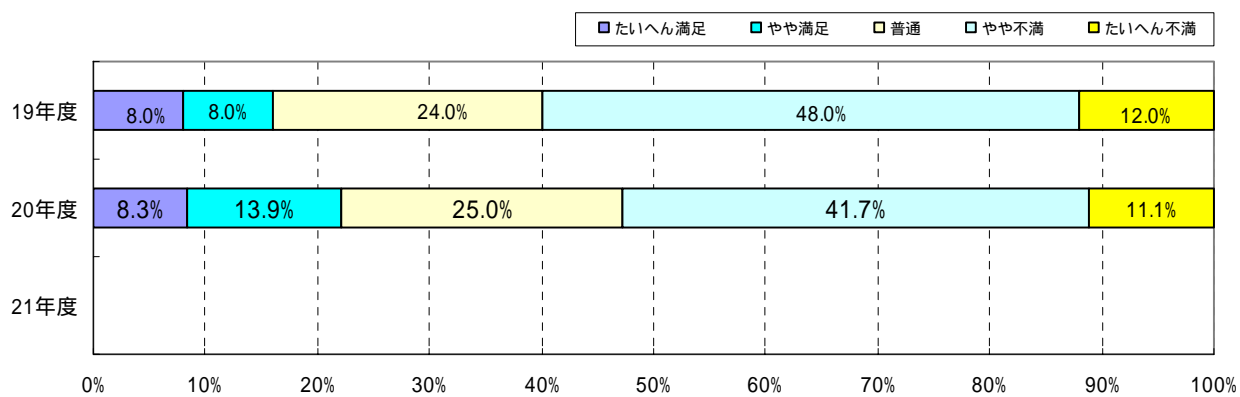


図1.6.4 市内の交通機関、移動に関する満足度(旅行事業者アンケート)



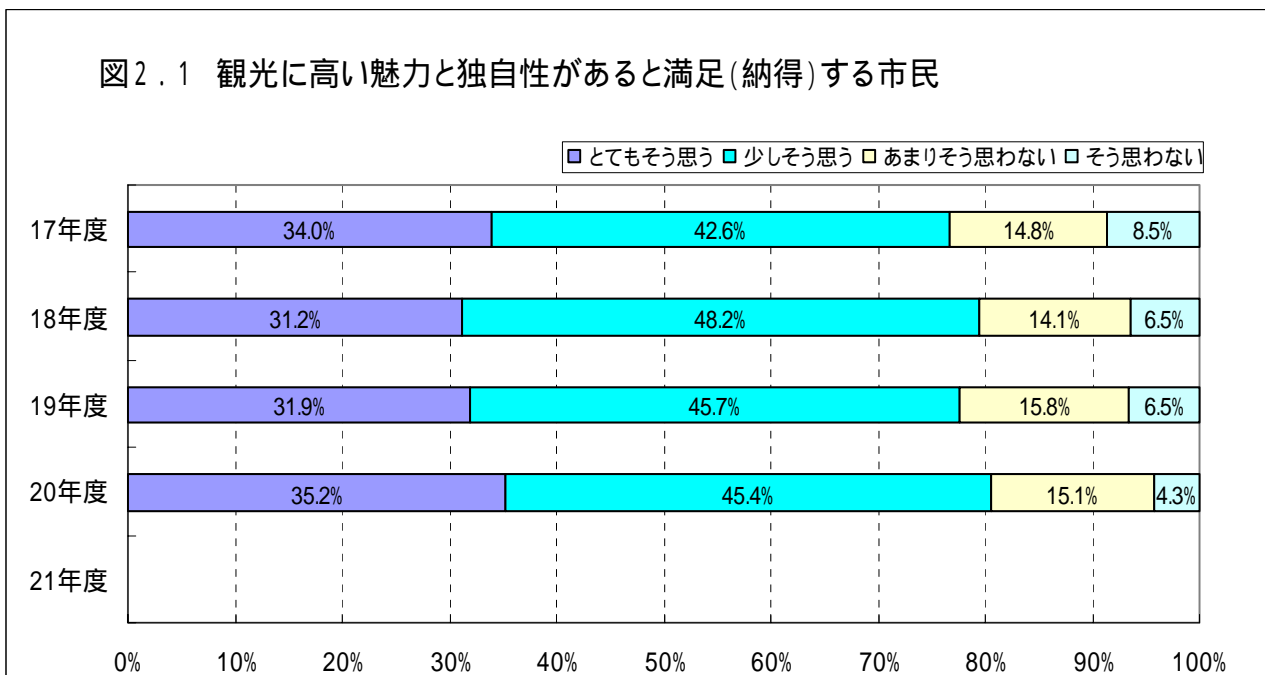
【指標 2】市民の意識

指標名	17年度 (策定時)	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度 (目標値)
2) 市民の満足度	76.6%	79.4%	77.6%	80.6%		90%

2) 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。

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った」割合が、19年度に比べ3%上昇しています。これを今後さらに増加していくためには、各種の取り組みが市民向けに広報宣伝され、参加意識も高めていくことが必要と考えられます。

図2.1 観光に高い魅力と独自性があると満足(納得)する市民



17年度 1053 件、18年度 1005 件、19年度 1023 件 20年度 1014 件

クロス集計 <性別>

クロス集計 項目	17年度 (データなし)	18年度	19年度	20年度	21年度
男性	-	79.5%	77.4%	78.8%	
女性	-	79.5%	78.0%	81.5%	

クロス集計 < 地域別 >

クロス集計 項目	17年度 (データなし)	18年度	19年度	20年度	21年度
鎌倉地域	-	77.7%	73.2%	75.1%	
腰越地域	-	83.3%	80.9%	86.9%	
深沢地域	-	77.6%	80.1%	78.5%	
大船地域	-	77.8%	76.2%	80.6%	
玉縄地域	-	82.3%	81.8%	83.9%	

クロス集計 < 年齢別 >

クロス集計 項目	17年度 (データなし)	18年度	19年度	20年度	21年度
18～19歳	-	88.9%	76.5%	90.0%	
20～29歳	-	84.4%	83.6%	84.3%	
30～39歳	-	88.7%	86.3%	89.3%	
40～49歳	-	82.6%	82.8%	85.1%	
50～59歳	-	76.8%	74.5%	76.0%	
60～64歳	-	71.1%	69.6%	75.2%	
65～69歳	-	73.8%	73.7%	69.2%	
70歳以上	-	72.3%	69.8%	79.4%	

クロス集計 < 世帯構成別 >

クロス集計 項目	17年度 (データなし)	18年度	19年度	20年度	21年度
単身	-	85.5%	87.9%	85.1%	
夫婦のみ	-	74.3%	73.3%	78.3%	
親と子の世帯 (5歳以下の子供がいる)	-	88.2%	90.0%	95.5%	
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%	
親と子の世帯 (18歳以下の子供はいない)	-	77.3%	72.5%	75.3%	
三世帯世帯	-	78.8%	77.5%	82.4%	
その他	-	76.9%	85.0%	80.0%	

(資料)経営企画課

【指標3】観光客数

指標名	17年度 (策定時)	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度 (目標値)
3)観光客数	1,840万人 (現状値)	1,846万人	1,869万人	1,934万人		現状値以上

3)神奈川県入込観光客数調査

1 平成20年の入込観光客数 <21.4.23 記者発表資料より>

平成20年の入込観光客数は1,934万人で、平成19年の1,869万人を65万人上回り、前年比3.5%の増加となりました。

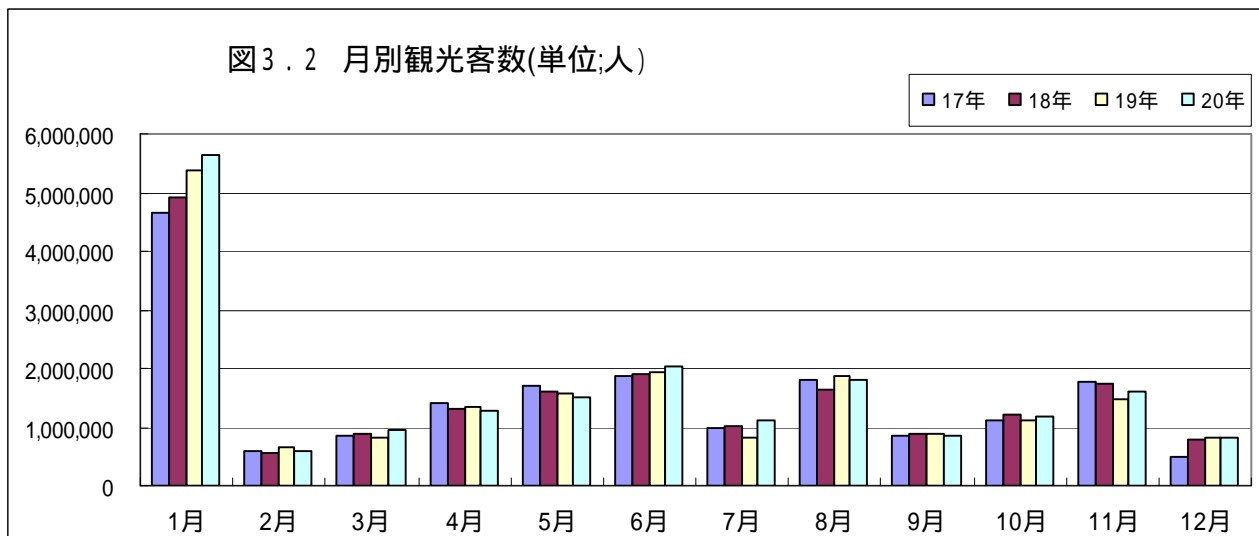
増加の主な要因としては、春・秋の観光シーズンが好天に恵まれたことと、ガソリン価格の高騰や経済状況が悪いなかにおいても、首都圏から手軽に日帰り観光できる観光地として人気が高いことが考えられます。

また、8月の鎌倉花火大会に27万人(前年同数)、天園ハイキングコースに年間47万人(前年48万人)と昨年とほぼ同数の観光客が訪れたことや海水浴場開設期間中は台風等の大きな影響もなく好天が続いたため、昨年を大きく上回る113万人(前年98万人)もの海水浴客を迎えることができ、一年を通し大勢の観光客が訪れたと考えられます。

観光入込客数の内訳		平成20年	平成19年	前年比
有料施設	各寺社	5,213,266	5,016,949	103.9%
	県立近代美術館	36,516	39,773	91.8%
	市立鎌倉国宝館	58,667	57,573	101.9%
	市立鎌倉文学館	104,608	107,278	97.5%
	県立フラワーセンター	279,013	305,789	91.2%
小計(イ)		5,692,070	5,527,362	103.0%
無料施設	鶴岡八幡宮	9,499,800	8,997,462	105.6%
	銭洗弁財天	1,141,200	1,145,671	99.6%
	鎌倉海岸	2,540,900	2,538,293	100.1%
	天園ハイキングコース	470,500	476,810	98.7%
小計(ロ)		13,652,400	13,158,236	103.8%
合計(イ)+(ロ)		19,344,470	18,685,598	103.5%

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。

図3.2 月別観光客数(単位:人)



(資料)神奈川県入込観光客数調査

主要観光行事等の人出

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
鶴岡八幡宮 初詣 <正月3が日>	185万人	185万人	198万人	213万人	234万人	247万人
鎌倉まつり パレード・静の舞 4月第2日曜	22万人	25万人	25万人	25万人	27万人	18万人
鎌倉まつり 流鏝馬 4月第3日曜	1.5万人	5万人	5万人	3万人	5万人	3.5万人
鎌倉花火大会 8月第2火曜 10日	23万人	26万人	26万人	27万人	27万人	27万人
鎌倉薪能 10月8・9日	2,922人	雨天中止	2,481人	2,557人	1,019人	2,177人
鎌倉ビーチフェスタ 5月の2日間	4.5万人	3万人	5万人	2万人	5.5万人	雨天中止
海水浴場 6月28日～8月31日	49万人	96万人	96万人	89万人	98万人	113万人

(資料)観光課

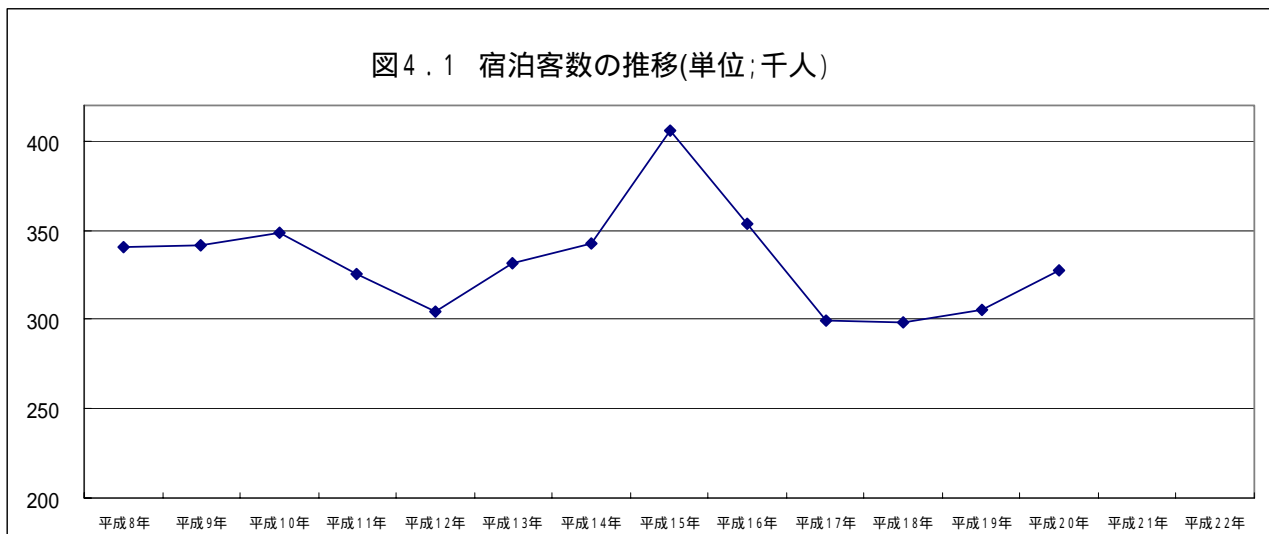
【指標4】宿泊客数

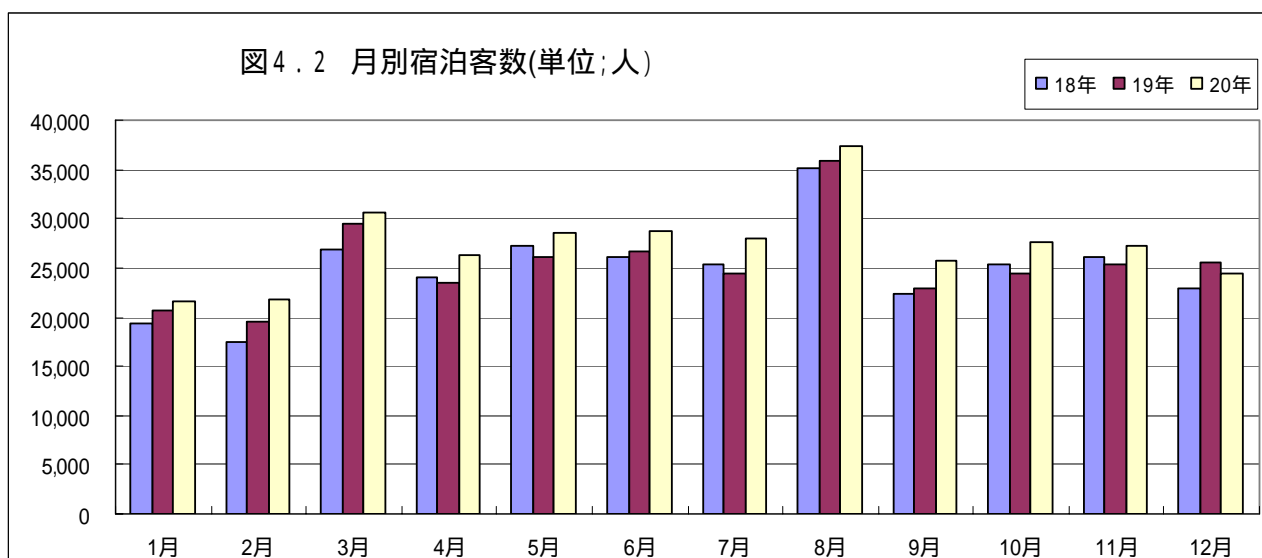
指標名	17年度 (策定時)	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度 (目標値)
4) 宿泊客数	29.9万人	29.8万人	30.4万人	32.8万人		35.9万人

4) 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を対象に調査しており、対象施設数は平成20年中に増減はなく、平成20年末には、前年と同数の39施設となっています。

これに対し、宿泊者数は、前年より7.9%の増加となっており、観光客数の増加(+3.5%)以上の伸びとなっています。





(資料)神奈川県入込観光客数調査

観光客数等の推移

	観光客数	対前年比	日帰り客数	対前年比	宿泊客数	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						
平成22年						

(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年度 (策定時)	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度 (目標値)
5)海水浴客数	95.8万人 (現状値)	89.1万人	97.8万人	113.4万人		現状値以上

5)神奈川県入込観光客数調査

1 平成20年度の海水浴客数

平成20年度の海水浴客数は約113万4千人で、平成19年度より約15万6千人(16.0%)の増加となりました。

今年は、ほぼ平年どおり梅雨明け(7月19日頃)し、7月は全般的に気温も高く好天が続いたため、海水浴客数は昨年を大きく上回りました。

また、8月は中旬までは好天が続いたものの、下旬には気温が低い日が続いたため海水浴客の出足は鈍りましたが、海水浴場開設期間中は台風等の大きな影響もなく、昨年と比べ全体的に多くの海水浴客が来場されました。

開設期間：平成20年6月28日(土)～8月31日(日) 65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 40日 曇り 23日 雨 2日

気温：平均気温 30.5 最高気温 37.0 (7月19日)

30以上を記録した日数 43日

遊泳状況：青・遊泳可 延べ55日 黄・遊泳注意 延べ22日 赤・遊泳禁止 延べ2日

海水浴場名		平成20年度	平成19年度	対前年比
材木座	6・7月	56,500人	27,948人	+12.0%
	8月	100,200人	111,928人	
	小計	156,700人	139,876人	
由比ガ浜	6・7月	273,500人	89,775人	+16.9%
	8月	668,300人	715,730人	
	小計	941,800人	805,505人	
腰越	6・7月	12,550人	8,575人	+9.4%
	8月	23,350人	24,248人	
	小計	35,900人	32,823人	
合計	6・7月	342,550人	126,298人	+16.0%
	8月	791,850人	851,906人	
	合計	1,134,400人	978,204人	

イベント：ラフウォータースイム（7/12、13・材木座）	約2,000人
第60回鎌倉花火大会（8/11・材木座、由比ガ浜）	約270,000人
湘南オープンウォータースイミング（8/9、10・腰越）	約5,000人

2 海水浴客数の推移

	海水浴客数	前年比	材木座	由比ガ浜	腰越	稲村ガ崎
平成9年	803,580	45.9%	229,930	515,460	36,414	21,776
平成10年	856,588	+6.6%	167,490	619,890	53,493	15,715
平成11年	903,324	+5.5%	198,823	623,815	68,969	11,717
平成12年	941,952	+4.3%	202,090	668,493	50,225	21,144
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	

(資料)観光課

