

II 目標指標の22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	23年度 (目標値)
1	観光客の満足度	59.2%	66.8%	70.2%	73.9%	74.0%	78.6%	80%
2	市民の満足度	76.6%	75.3%	74.1%	77.7%	77.4%	78.5%	90%
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	1,950万人 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	35.9万人
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	95.8万人 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による。 ※5) 観光課調査による。

観光客の満足度は78.6%と前年より4.6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。市民の満足度は、78.5%と前年より1.1ポイントの上昇となりました。

22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取り組んでおり、公衆トイレ(22年度;天園、寿福寺)の建替え改修、観光ルート板の新規設置など、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、1,949万人で、平成21年の1,883万人を66万人上回り前年比3.5%の増加となりました。

増加の主な要因としては、春・秋の行楽シーズンが好天に恵まれたこと、花火大会が2年ぶりに開催されたこと、また、夏の猛暑に伴い海水浴客数が大幅に増加したことなどが挙げられます。

その他、鶴岡八幡宮の大銀杏倒木やミシュランガイド(東京・横浜・鎌倉版)の発売、APEC首脳会議に伴う配偶者プログラムの実施やオバマ大統領の高徳院(大仏)訪問など、一年を通し数多くの話題があり、前年を大きく上回る観光客が訪れました。

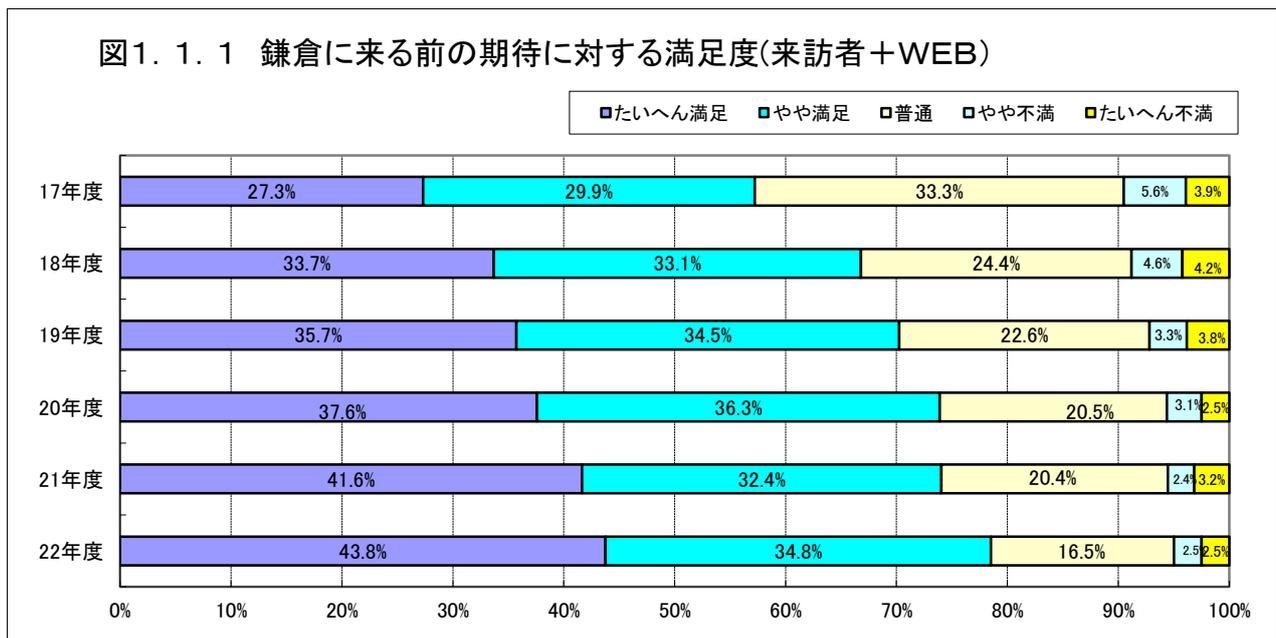
【指標1】観光客の満足度

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 (目標値)
観光客の満足度	59.2%	66.8%	70.2%	73.9%	74.0%	78.6%	80%

※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」の間に対して、「たいへん満足」「やや満足」と答えた人の割合。

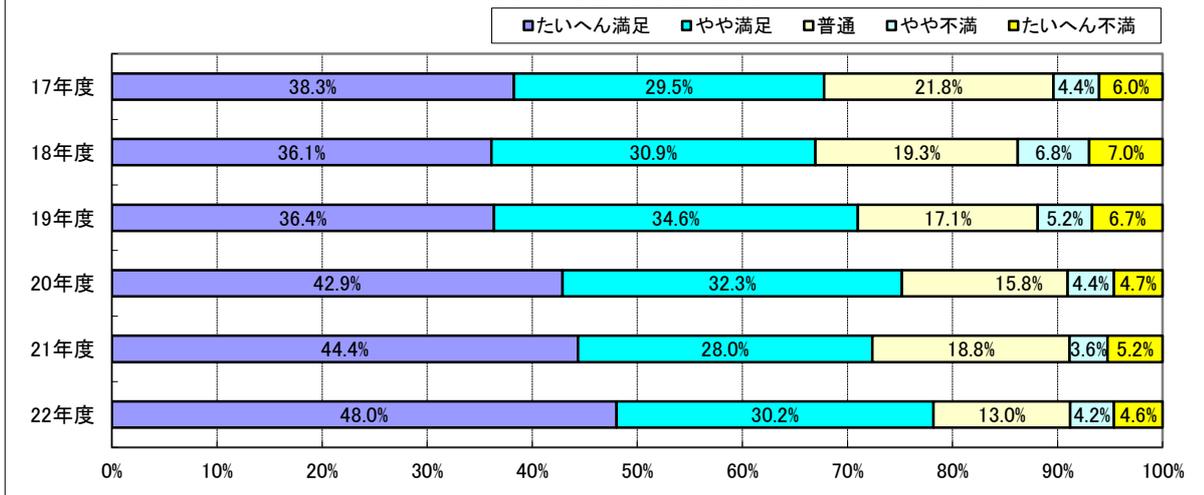
来訪者アンケート、観光課WEBアンケートを合計した満足度を見ると、策定時の17年度から比べ「たいへん満足」「やや満足」いずれも増加となっています。

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)



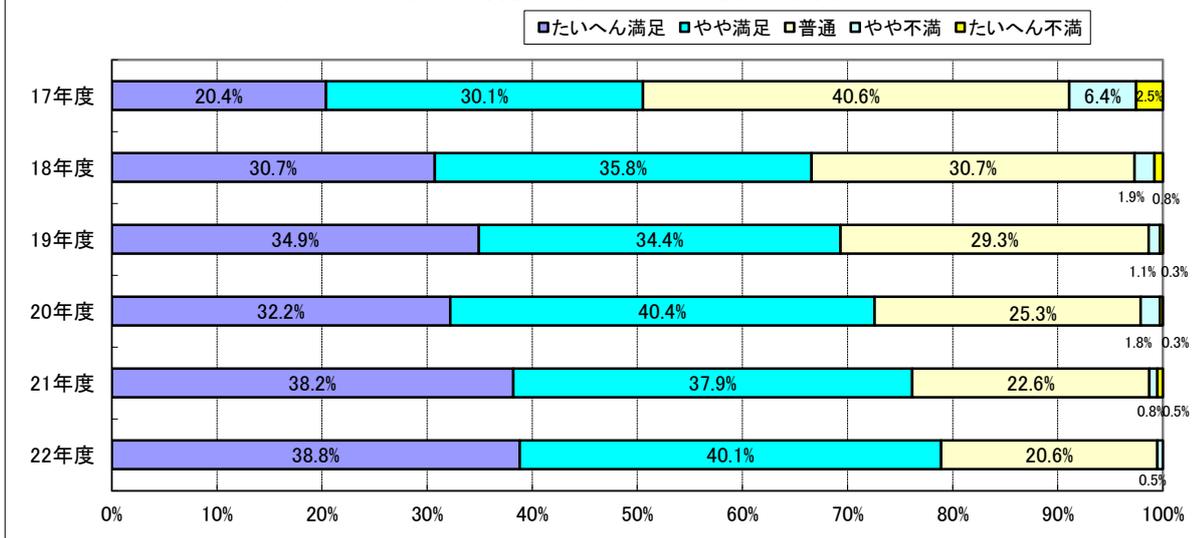
17年度：769件 18年度：828件 19年度：837件 20年度：766件 21年度：886件 22年度：843件

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 21年度：496件 22年度：454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)



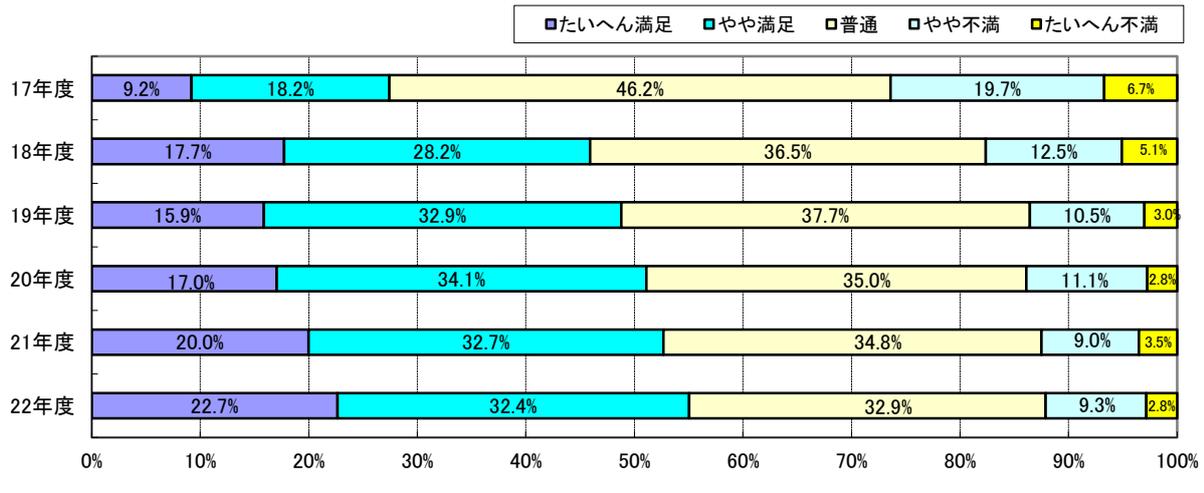
17年度：473件 18年度：371件 19年度：375件 20年度：399件 21年度：390件 22年度：389件

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」を感じている人が着実に増加しており、約55%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。(図1. 2. 1参照)

公衆トイレに関しては、「満足」が約38%と項目別の中では最も少なく、反対に「不満」が約19%となっていますが、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。(図1. 3. 1参照)

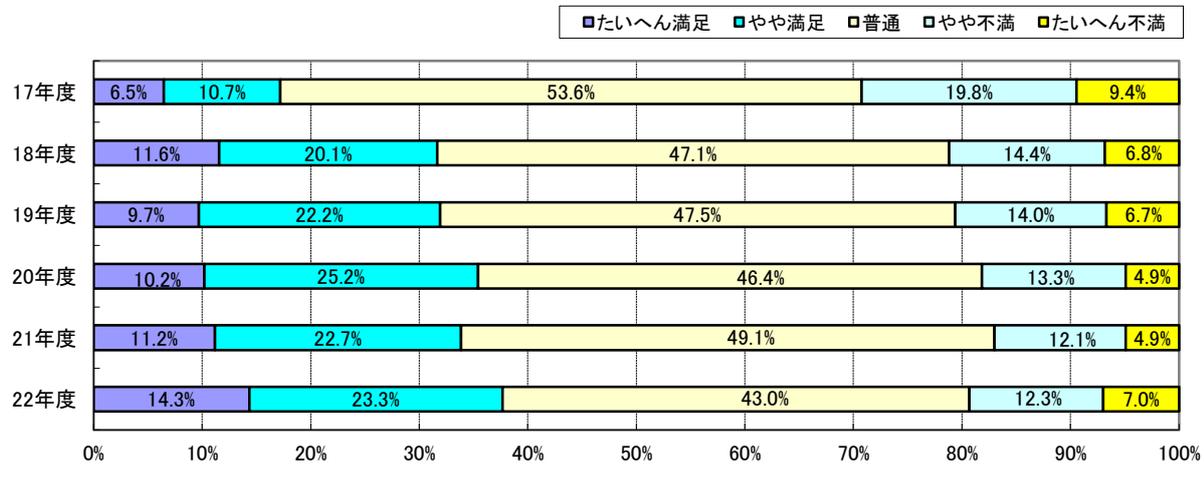
観光施設や飲食店の対応については、商工会議所のホスピタリティ講座などの取り組みもあり、「満足」が約47%と高い水準にあります。(図1. 4. 1参照)

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)



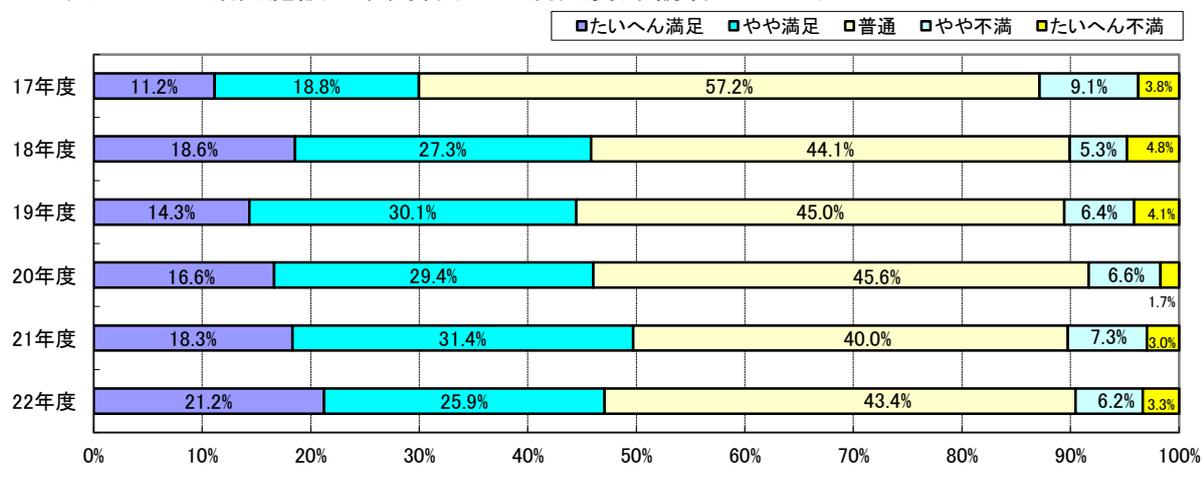
17年度：773件 18年度：823件 19年度：826件 20年度：763件 21年度：881件 22年度：843件

図1. 3. 1 公衆トイレに関する満足度(来訪者+WEB)



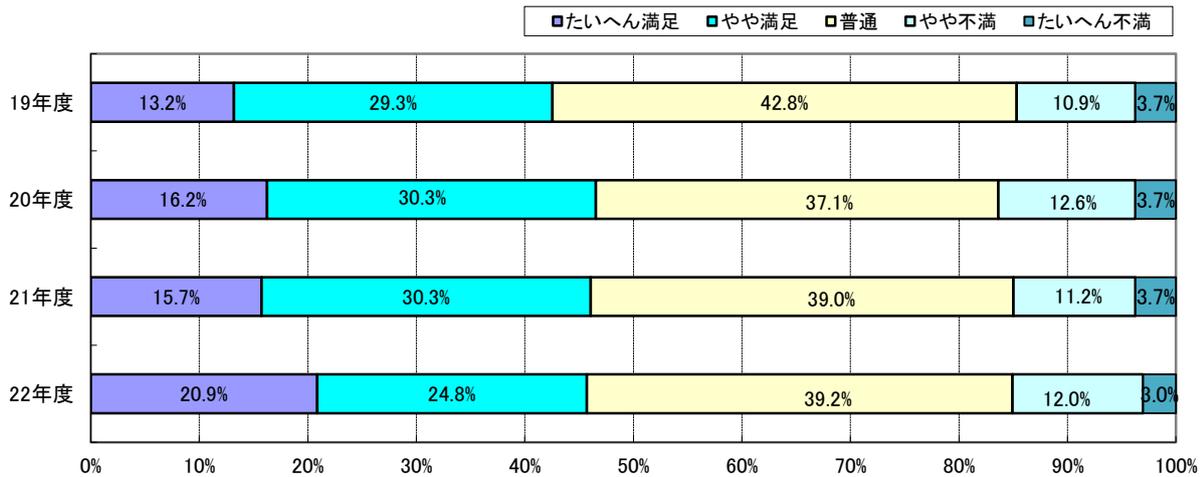
17年度：773件 18年度：821件 19年度：824件 20年度：754件 21年度：877件 22年度：844件

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 21年度：879件 22年度：839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 21年度：775件 22年度：757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することとしました。

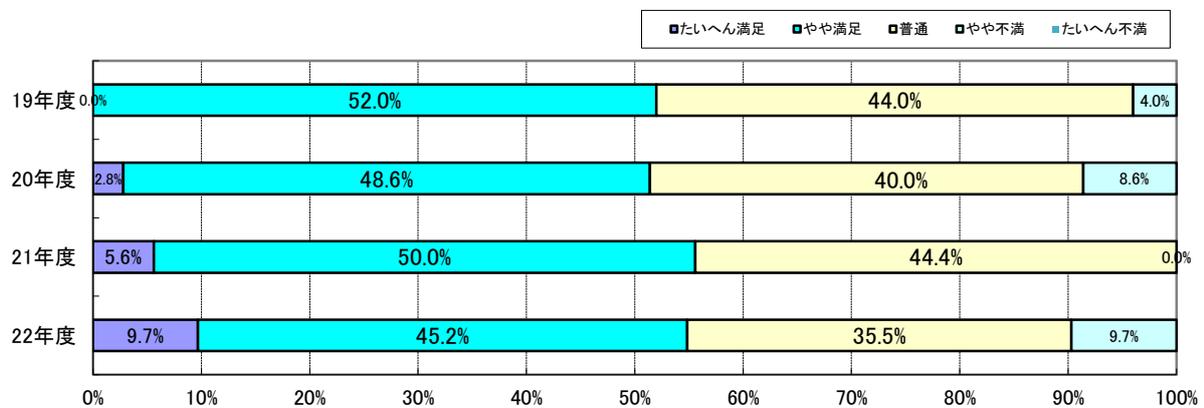
288店舗に調査依頼し、31店舗の回答を得ました。(回答率10.8%)

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37.6%・・・旅行事業者25.8%

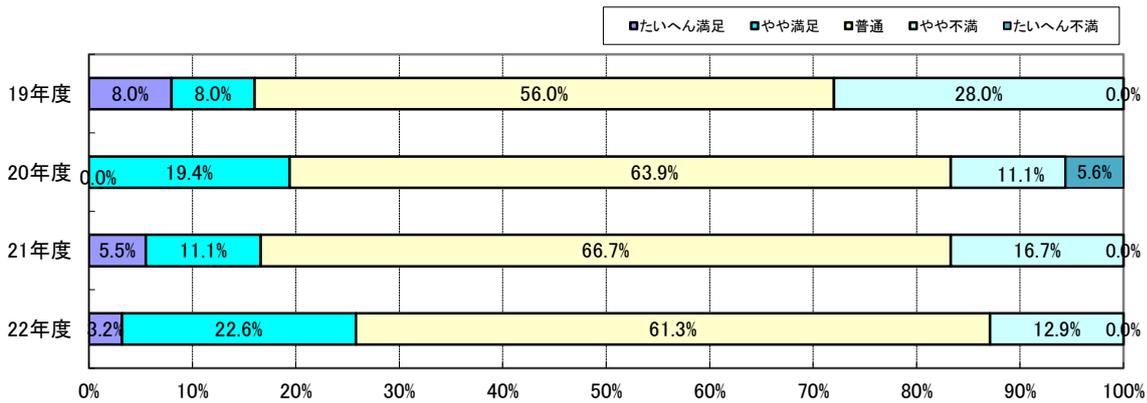
「交通機関等」 〃 45.7%・・・ 〃 29.1%

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)



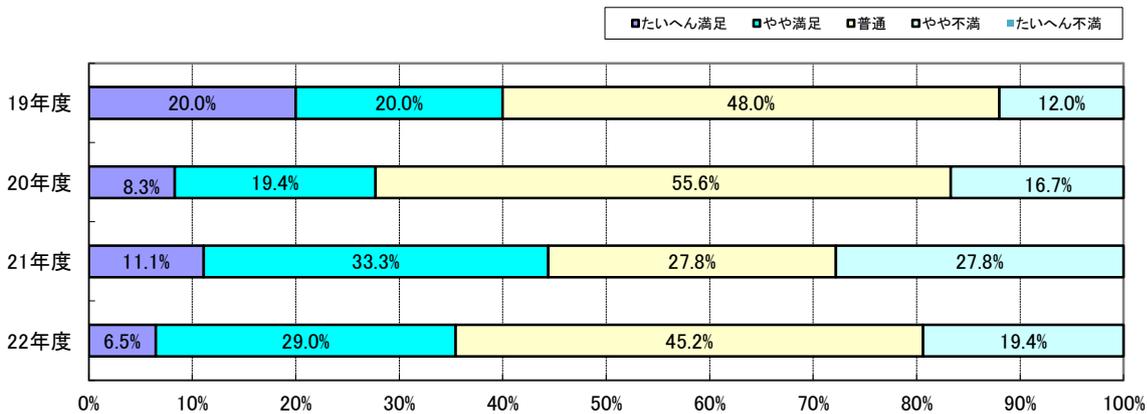
19年度：25件 20年度：35件 21年度：18件 22年度：31件

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)



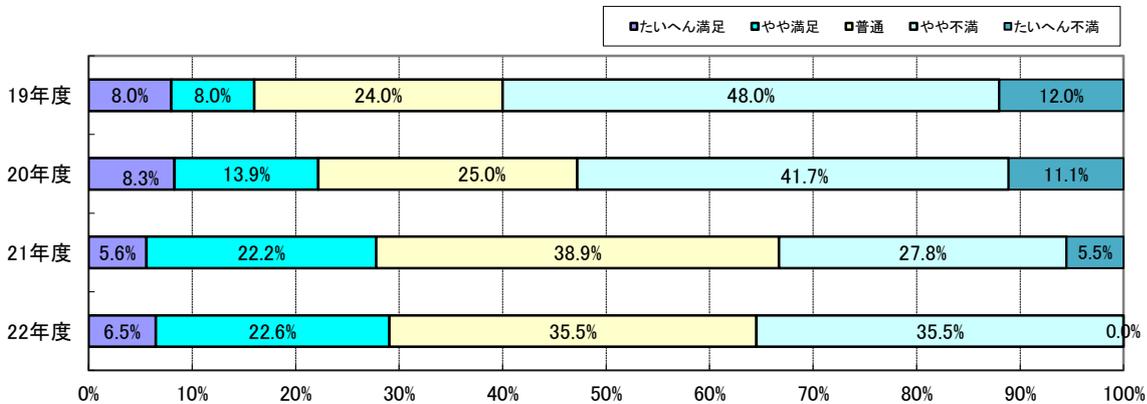
19年度：25件 20年度：35件 21年度：18件 22年度：31件

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

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)



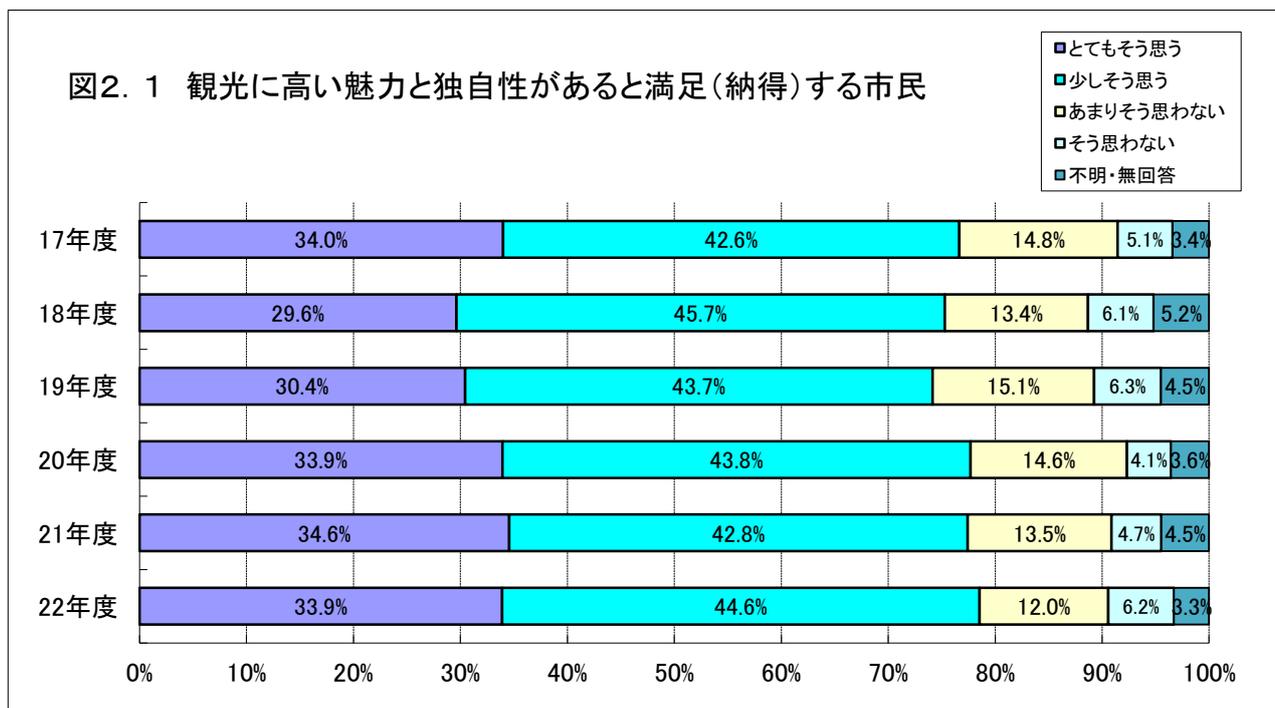
19年度：25件 20年度：35件 21年度：18件 22年度：31件

【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 (目標値)
市民の満足度	76.6%	75.3%	74.1%	77.7%	77.4%	78.5%	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う」割合が、21年度に比べ1.1%上昇しています。今後もさらに、増加させていくためには、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。



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

◆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
男性	—	79.5%	77.4%	78.8%	82.6%	75.9%
女性	—	79.5%	78.0%	81.5%	80.1%	80.9%

◆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
鎌倉地域	—	77.7%	73.2%	75.1%	77.7%	74.8%
腰越地域	—	83.3%	80.9%	86.9%	79.7%	78.0%
深沢地域	—	77.6%	80.1%	78.5%	77.6%	79.8%
大船地域	—	77.8%	76.2%	80.6%	84.5%	83.0%
玉縄地域	—	82.3%	81.8%	83.9%	85.6%	79.4%

◆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
18～19歳	—	88.9%	76.5%	90.0%	95.5%	87.6%
20～29歳	—	84.4%	83.6%	84.3%	88.5%	76.9%
30～39歳	—	88.7%	86.3%	89.3%	90.7%	88.7%
40～49歳	—	82.6%	82.8%	85.1%	87.9%	82.3%
50～59歳	—	76.8%	74.5%	76.0%	75.5%	82.0%
60～64歳	—	71.1%	69.6%	75.2%	72.7%	69.3%
65～69歳	—	73.8%	73.7%	69.2%	71.8%	72.9%
70歳以上	—	72.3%	69.8%	79.4%	74.7%	69.7%

◆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
単身	—	85.5%	87.9%	85.1%	84.6%	83.5%
夫婦のみ	—	74.3%	73.3%	78.3%	76.7%	77.2%
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%
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%
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%
三世帯世帯	—	78.8%	77.5%	82.4%	81.5%	75.0%
その他	—	76.9%	85.0%	80.0%	82.5%	64.8%

(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 (目標値)
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	1,950万人 以上

※神奈川県入込観光客数調査

平成22年の入込観光客数 <23. 5. 11 記者発表資料より>

平成22年の入込観光客数は1,949万人で、平成21年の1,883万人を66万人上回り、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・秋の行楽シーズンが好天に恵まれたこと、花火大会が2年ぶりに開催されたこと、また、夏の猛暑に伴い海水浴客が大幅に増加したことなどが挙げられます。

その他、鶴岡八幡宮大銀杏倒木やミシュランガイド（東京・横浜・鎌倉版）の発売、APEC首脳会議に伴う配偶者プログラムの実施やオバマ大統領の高徳院（大仏）訪問など、一年を通し数多くの話題があり、前年を大きく上回る観光客が訪れました。

観光入込客数の内訳		平成22年	平成21年	前年比
有料施設	各寺社	5,111,854	5,150,822	99.2%
	県立近代美術館	35,054	47,710	73.5%
	市立鎌倉国宝館	59,007	58,586	100.7%
	市立鎌倉文学館	100,064	104,870	95.4%
	県立フラワーセンター	218,502	263,025	83.1%
小計(イ)		5,524,481	5,625,013	98.2%
無料施設	鶴岡八幡宮	10,197,500	9,432,700	108.1%
	銭洗弁財天	1,062,600	1,123,500	94.6%
	鎌倉海岸	2,285,600	2,189,400	104.4%
	天園ハイキングコース	416,300	463,100	89.9%
小計(ロ)		13,962,000	13,208,700	105.7%
合計(イ)+(ロ)		19,486,481	18,833,713	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の。

図3.1 入込観光客数の推移（単位;万人）

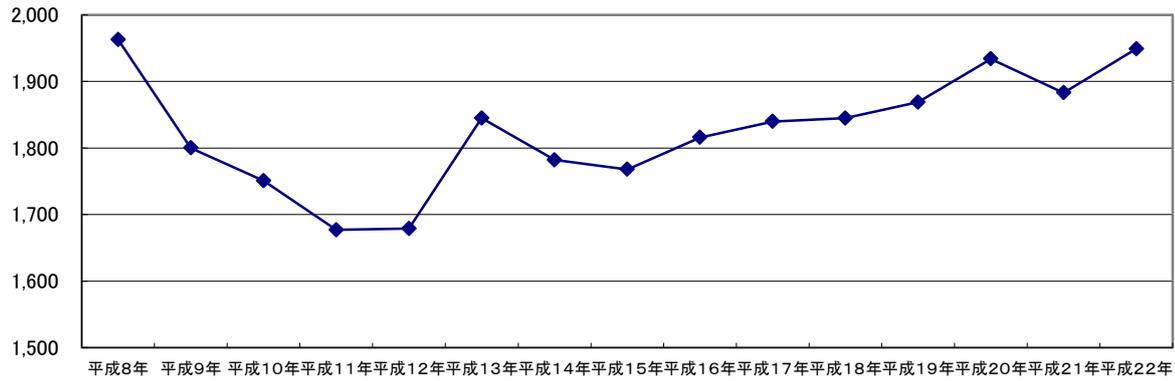
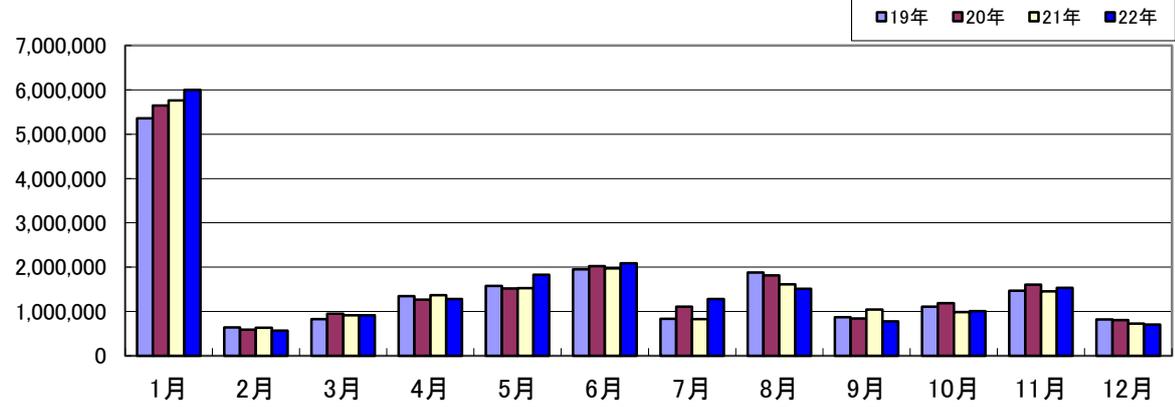


図3.2 月別観光客数（単位;人）



（資料）神奈川県入込観光客数調査

◆月別観光客数

（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

	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

（資料）神奈川県入込観光客数調査

◆主要観光行事等の人出

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
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
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
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
鎌倉花火大会 平成22年から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
鎌倉薪能 10月8・9日	2,481人	2,557人	1,019人	2,177人	1,182人	1,000人
鎌倉ビーチフェスタ 5月の土曜・日曜の2日間	5万人	2万人	5.5万人	雨天中止	2.6万人	4万人
海水浴場 6月28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

(資料) 観光課

◆観光客数等の推移

	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%

(資料) 神奈川県入込観光客数調査

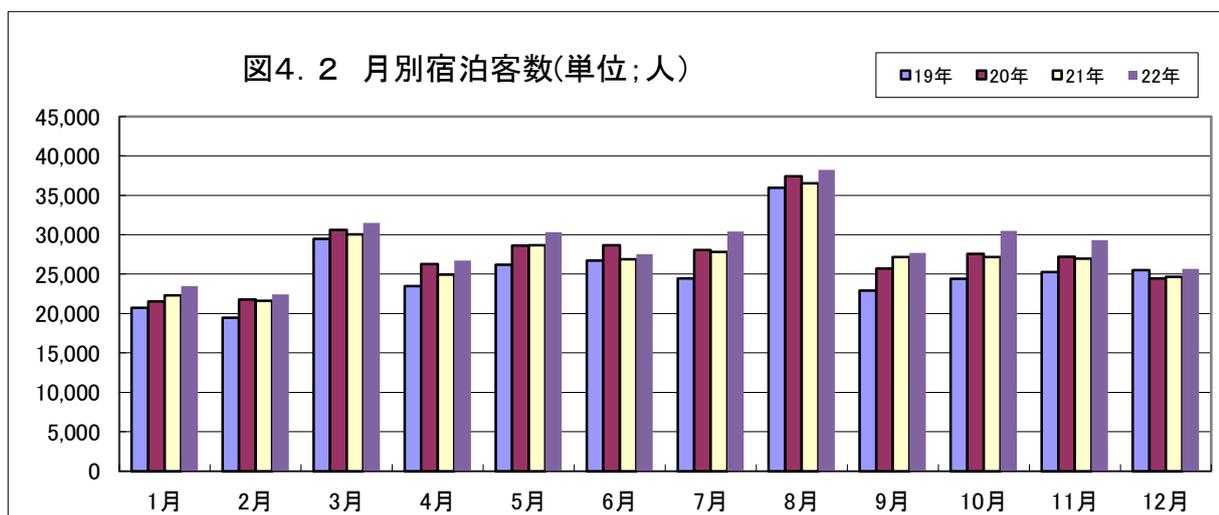
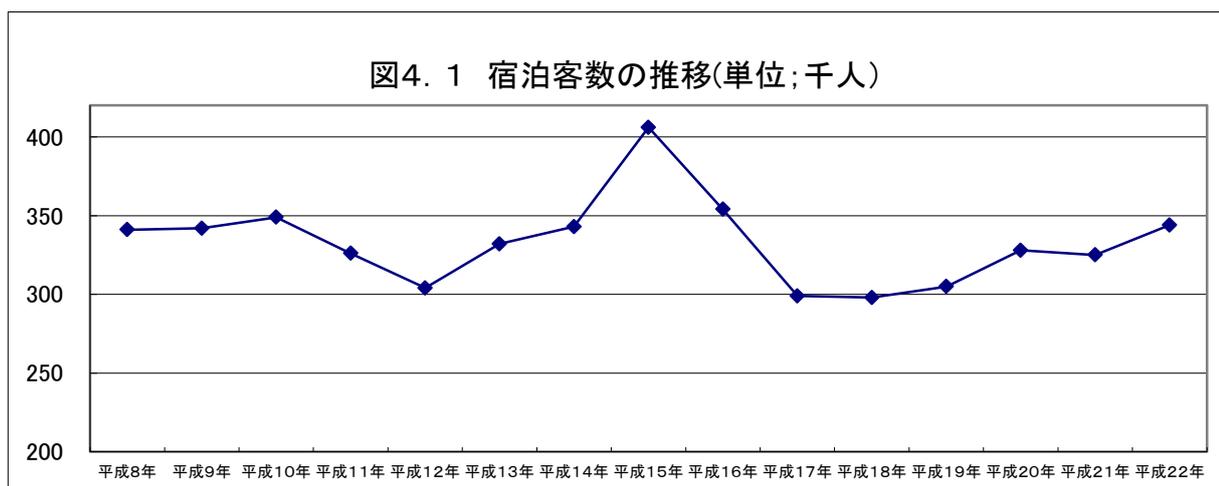
【指標4】 宿泊客数

指標名	17年 (策定時)	18年	19年	20年	21年	22年	23年 (目標値)
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	35.9万人

※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22年中にホテルの閉鎖と新規開業が各1件あり、平成22年末現在では、前年と同数の37施設となっています。

宿泊者数は、平成21年より5.8%の増加となっていますが、目標には達していません。



◆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

	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

(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	23年度 (目標値)
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	95.8万人以上

※観光課調査

1 平成22年度の海水浴客数

平成22年度の海水浴客数は約95万人で、平成21年度より約16万5千人（約21%）の増加となりました。

平成22年度は、平年より3日ほど早く梅雨明け（7月17日）し、全般的に気温、水温が高く、晴れの日が多かったため、7月の海水浴客数は昨年を大きく上回りました。8月に入っても天候に恵まれ、海水浴場への人出は順調でしたが、中旬以降は猛暑日が続いたため、海水浴客の出足は鈍り、大きな人出の伸びにはつながりませんでした。

開設期間：平成22年7月1日（木）～8月31日（火） 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 42日 曇り 17日 雨 3日

気温：平均気温 31.2℃ 最高気温 36.0℃（8月20日）

30℃以上を記録した日数 52日

遊泳状況：青・遊泳可 延べ32日 黄・遊泳注意 延べ41日 赤・遊泳禁止 延べ4日

海水浴場名		平成22年度	平成21年度	対前年比
材木座	7月	69,600人	19,500人	54.1%増
	8月	114,200人	99,800人	
	小計	183,800人	119,300人	
由比ガ浜	7月	237,400人	68,800人	14.5%増
	8月	488,300人	565,100人	
	小計	725,700人	633,900人	
腰越	7月	17,350人	6,450人	27.3%増
	8月	22,750人	25,050人	
	小計	40,100人	31,500人	
合計	7月	324,350人	94,750人	21.0%増
	8月	625,250人	689,950人	
	合計	949,600人	784,700人	

イベント：ラフウォータースイム（7/10、11材木座）

約950人

第62回鎌倉花火大会（7/21）

約130,000人

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12年度	941,952	+4.3%	202,090	668,493	50,225	21,144
平成13年度	1,300,733	+38.1%	464,936	748,140	34,511	53,146
平成14年度	910,079	△30.0%	268,265	598,680	28,374	14,760
平成15年度	485,330	△46.7%	106,409	353,965	24,956	閉鎖
平成16年度	961,875	+98.2%	148,181	750,546	63,148	—
平成17年度	958,379	△0.4%	140,883	783,475	34,021	—
平成18年度	890,682	△7.1%	135,295	724,795	30,592	—
平成19年度	978,204	+9.8%	139,876	805,505	32,823	—
平成20年度	1,134,400	+16.0%	156,700	941,800	35,900	—
平成21年度	784,700	△30.8%	119,300	633,900	31,500	—
平成22年度	949,600	+21.0%	183,800	725,700	40,100	—

(資料)観光課

