

## Ⅱ. 目標指標の21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%	74.0%	80%
2	市民の満足度	76.6%	79.4%	77.6%	80.6%	81.0%	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	1,883万人	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	32.5万人	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	78.5万人	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74.0%と前年より0.1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、81.0%と前年より0.4ポイントの上昇となりました。

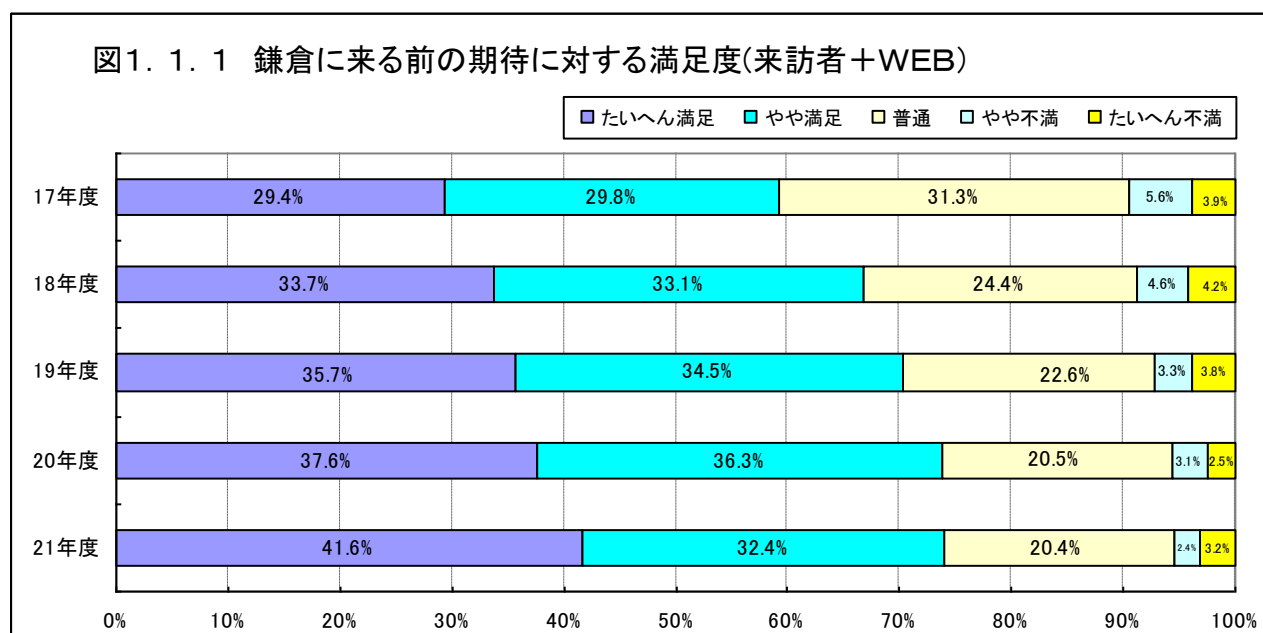
21年度は、観光基本計画を推進するとともに、市では、引き続き観光施設の整備に重点を置いて取り組んでおり、公衆トイレ（21年度；由比ガ浜中央）の建替え改修、観光ルート板、名所掲示板などの多言語整備など、観光客が直接目にふれる部分の改善が進んだことで、好印象を得る結果につながったと考えられます。

観光客数については、恒例の鎌倉花火大会が荒天のために中止となったことが大きく影響し、1,883万人となり、策定時の1,840万人を上回る観光客数は確保されたものの、対前年比2.6%の減少となりました。宿泊客数は微減（対前年度比0.1%の減）となりました。また、海水浴客数は、天候不順が原因で78万5千人（対前年比30.8%の減）となり、大幅な減少となりました。

## 【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%	74.0%	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。

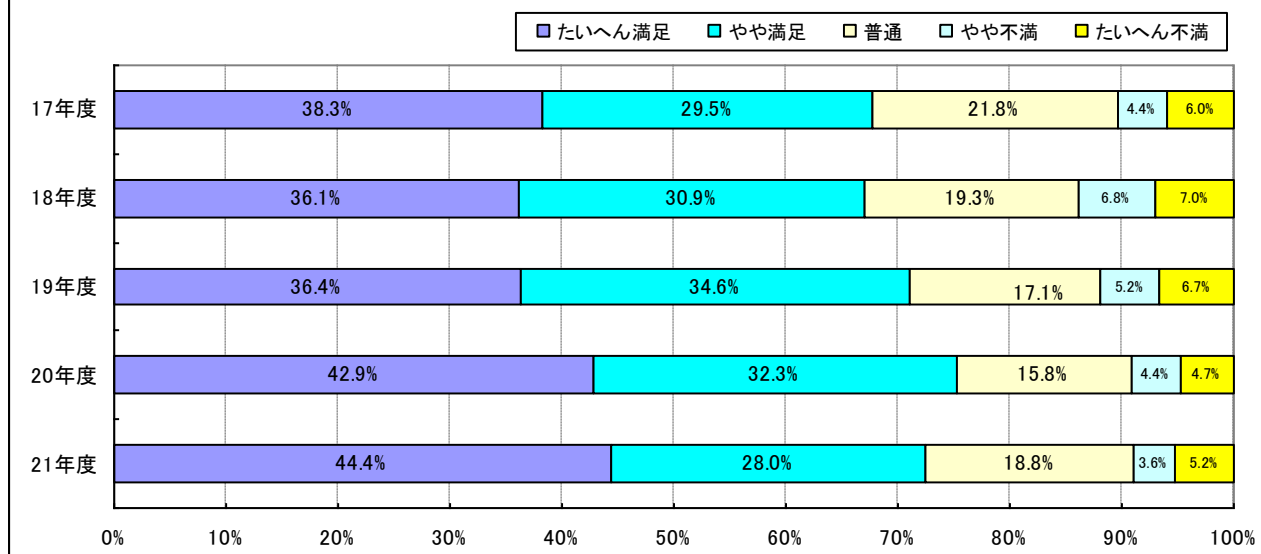


17年度：769件 18年度：828件 19年度：837件 20年度：766件、21年度：886件

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。

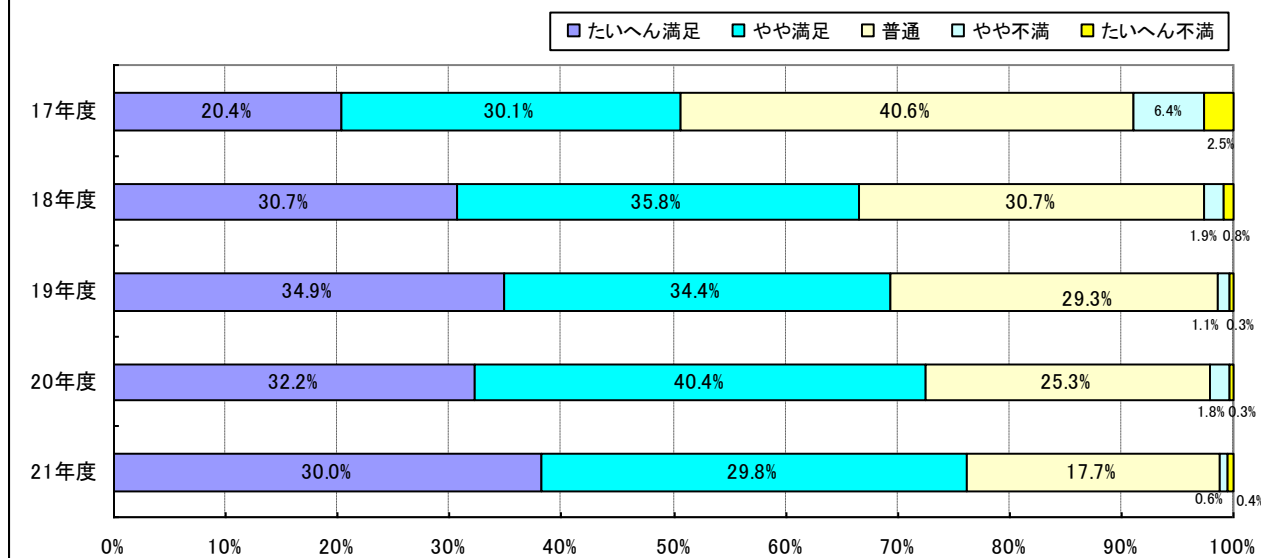
これに対し、「やや不満」「たいへん不満」と意思表示した人の割合は減少傾向にあり、全体的に満足感が高まっていることが推測されます。(図1. 1. 1参照)

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 21年度：496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)



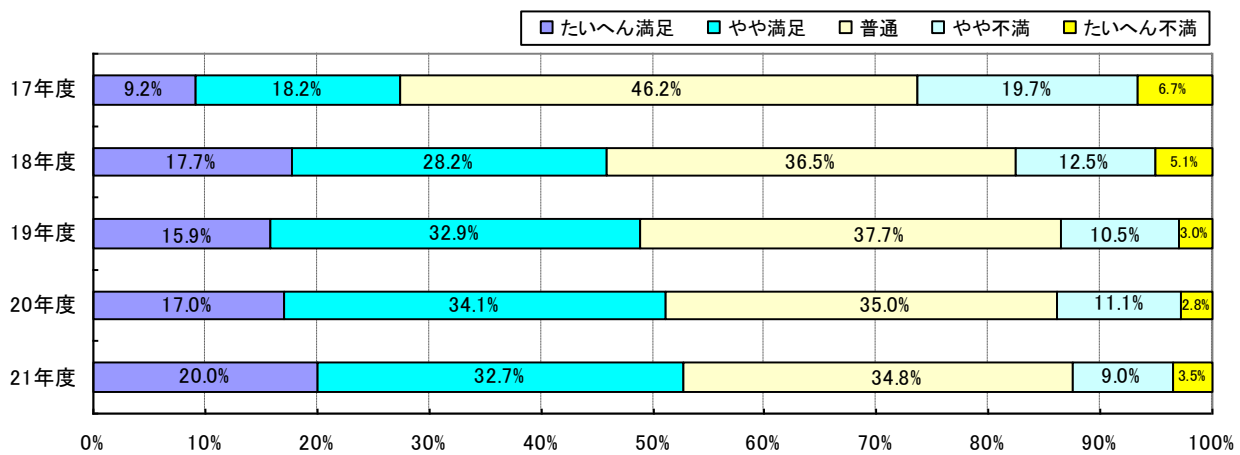
17年度：473件 18年度：371件 19年度：375件 20年度：399件 21年度：390件

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53%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。

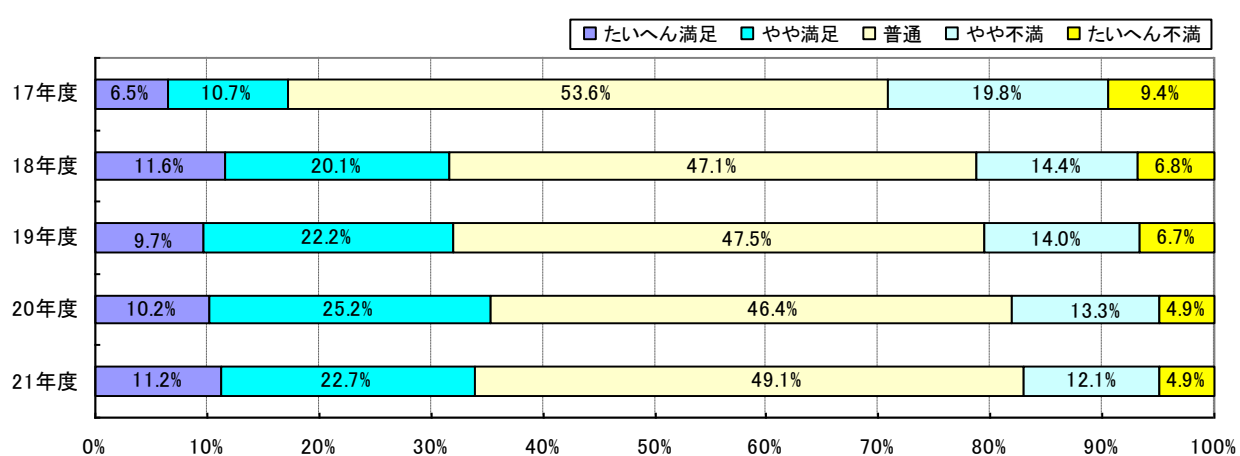
観光施設や飲食店の対応については、商工会議所のホスピタリティ講座などの取り組みもあり、「満足」以上が約50%と高い水準にあります。(図1. 2. 1、図1. 3. 1、図1. 4. 1参照)

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)



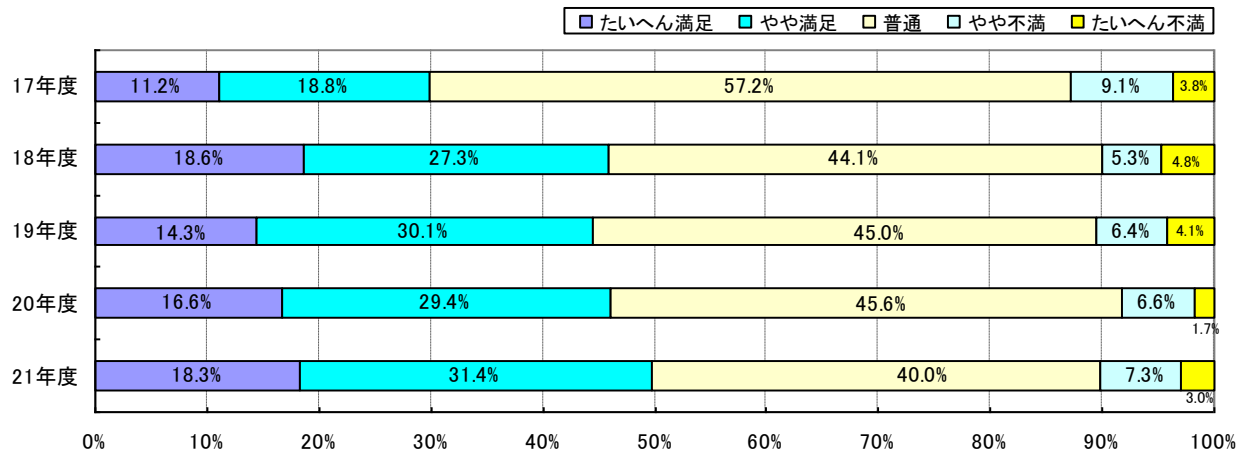
17年度：773件 18年度：823件 19年度：826件 20年度：763件 21年度：881件

図1. 3. 1 公衆トイレに関する満足度(来訪者+WEB)



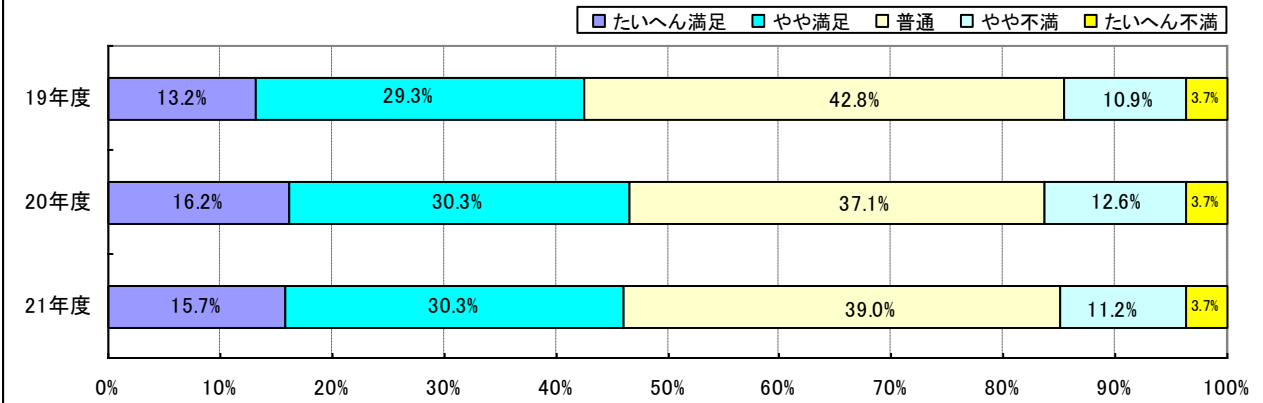
17年度：773件 18年度：821件 19年度：824件 20年度：754件 21年度：877件

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

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

### ※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。

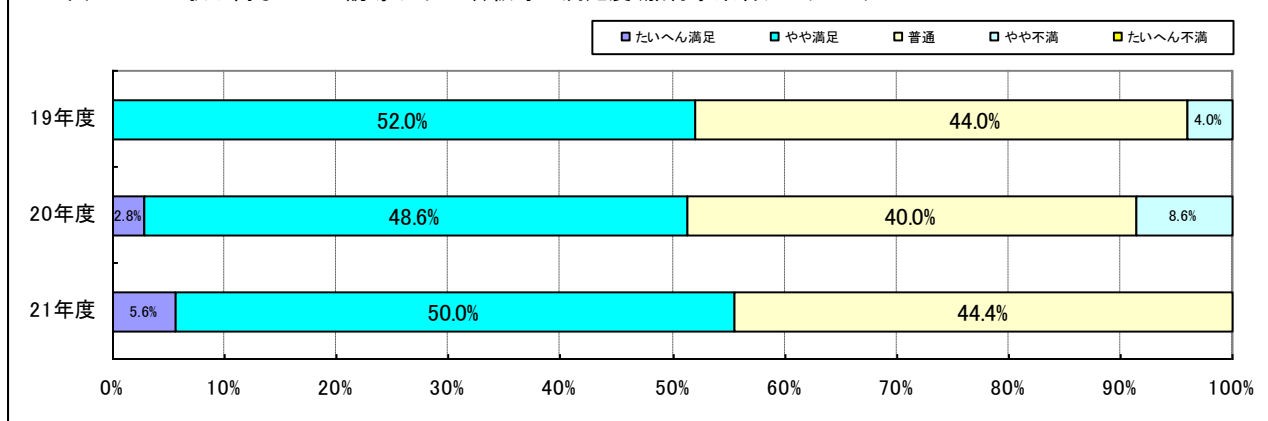
258店舗に調査依頼し、18件の回答をいただきました。（回答率 7.0%・18/258）

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 33.9%・・・旅行事業者 16.6%

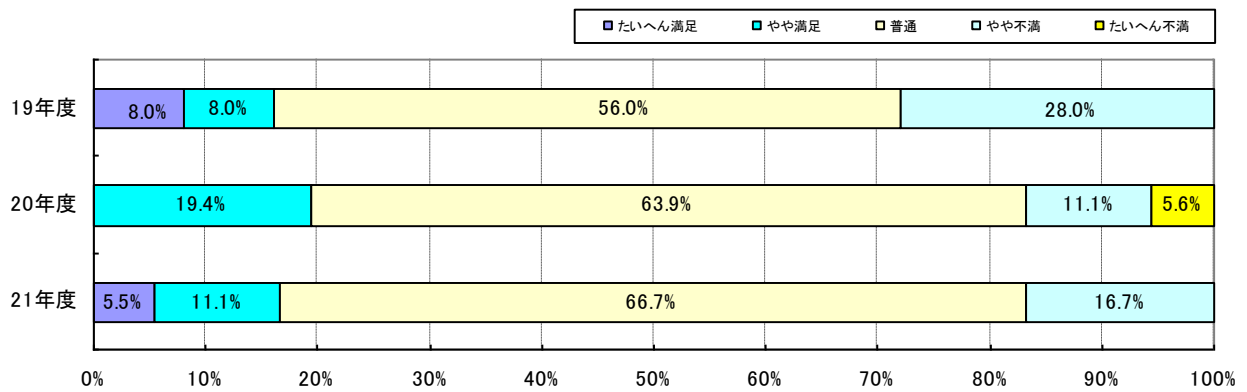
「交通機関等」 〃 46.0%・・・ 〃 27.8%

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)



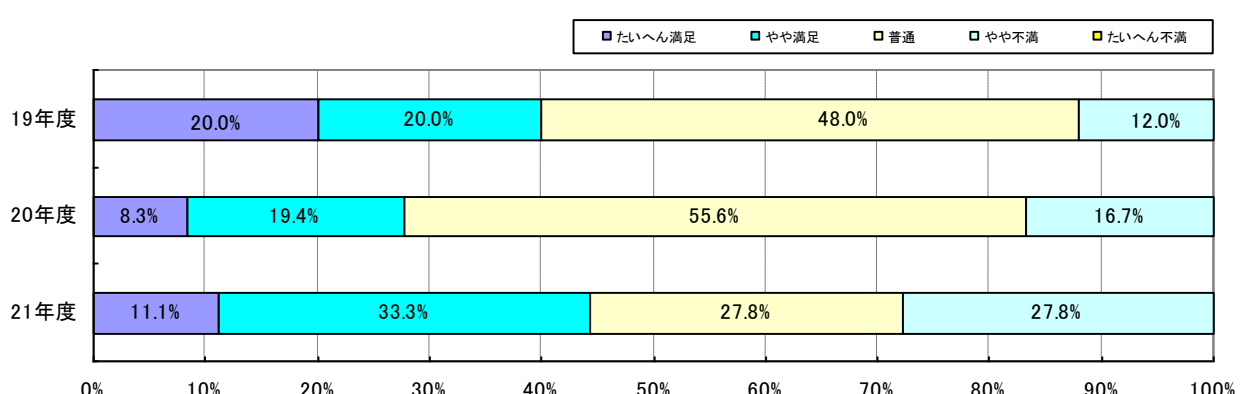
19年度 : 25件 20年度 : 35件 21年度 : 18件

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)



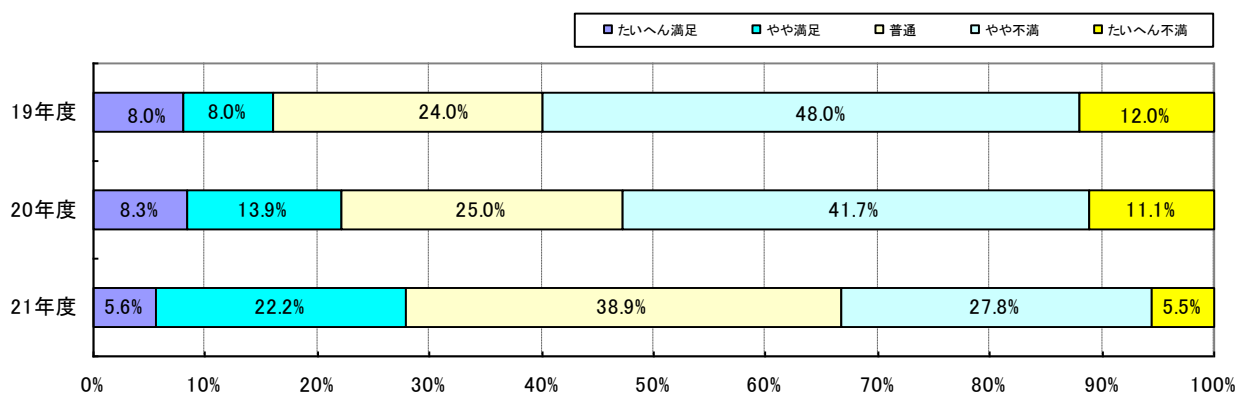
19年度：25件 20年度：36件 21年度：18件

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：36件 21年度：18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：36件 21年度：18件

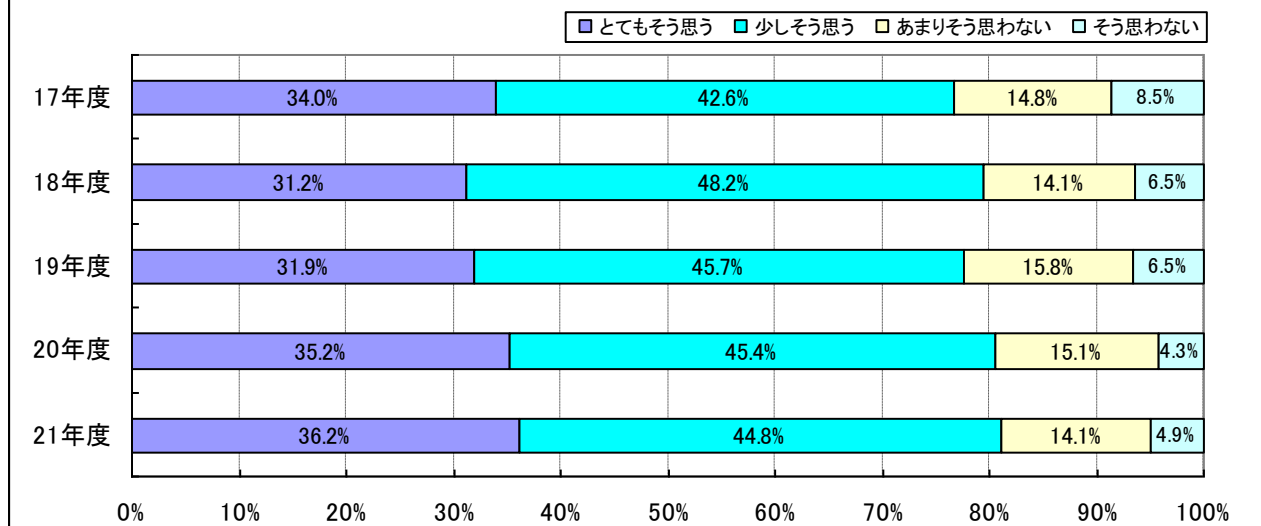
## 【指標2】市民の意識

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%	81.0%	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った」割合が、20年度に比べ0.4%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。

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：754 件 21年度：943 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%	82.6%
女性	—	79.5%	78.0%	81.5%	80.1%

## ◆クロス集計 &lt;地域別&gt;

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%	77.7%
腰越地域	—	83.3%	80.9%	86.9%	79.7%
深沢地域	—	77.6%	80.1%	78.5%	77.6%
大船地域	—	77.8%	76.2%	80.6%	84.5%
玉縄地域	—	82.3%	81.8%	83.9%	85.6%

## ◆クロス集計 &lt;年齢別&gt;

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%	95.5%
20～29歳	—	84.4%	83.6%	84.3%	88.5%
30～39歳	—	88.7%	86.3%	89.3%	90.7%
40～49歳	—	82.6%	82.8%	85.1%	87.9%
50～59歳	—	76.8%	74.5%	76.0%	75.5%
60～64歳	—	71.1%	69.6%	75.2%	72.7%
65～69歳	—	73.8%	73.7%	69.2%	71.8%
70歳以上	—	72.3%	69.8%	79.4%	74.7%

## ◆クロス集計 &lt;世帯構成別&gt;

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%	84.6%
夫婦のみ	—	74.3%	73.3%	78.3%	76.7%
親と子の世帯 (5歳以下の子供がいる)	—	88.2%	90.0%	95.5%	87.8%
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%
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%
三世帯世帯	—	78.8%	77.5%	82.4%	81.5%
その他	—	76.9%	85.0%	80.0%	82.5%

(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	1,883万人	現状値以上

※3)神奈川県入込観光客数調査

### 1 平成21年の入込観光客数 <22.5.14 記者発表資料より>

平成21年の入込観光客数は1,883万人で、平成20年の1,934万人を51万人下回り、前年比2.6%の減少となりました。

減少の主な要因としては、夏の海水浴シーズンが天候不順だったことや、台風の影響により第61回鎌倉花火大会（前年27万人）が中止になったことが考えられます。

県立近代美術館は、企画展が好評だったため約30%と大幅に増加しましたが、それ以外の施設ではほぼ前年並みか微減となりました。これは、一昨年秋から続く世界的な不況による観光への影響が鎌倉市へも現れたものと推定されます。しかし、首都圏から近く気軽に訪れやすい観光地として、引き続き一年を通して大勢の観光客が鎌倉を訪れたものと考えられます。

観光入込客数の内訳		平成21年	平成20年	前年比
有料施設	各寺社	5,150,822	5,213,266	98.8%
	県立近代美術館	47,710	36,516	130.7%
	市立鎌倉国宝館	58,586	58,667	99.9%
	市立鎌倉文学館	104,870	104,608	100.3%
	県立フラワーセンター	263,025	279,013	94.3%
小計(イ)		5,625,013	5,692,070	98.8%
無料施設	鶴岡八幡宮	9,432,700	9,499,800	99.3%
	銭洗弁財天	1,123,500	1,141,200	98.4%
	鎌倉海岸	2,189,400	2,540,900	86.2%
	天園ハイキングコース	463,100	470,500	98.4%
小計(ロ)		13,208,700	13,652,400	96.8%
合計(イ)+(ロ)		18,833,713	19,344,470	97.4%

※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3.1 入込み観光客数の推移(単位;万人)

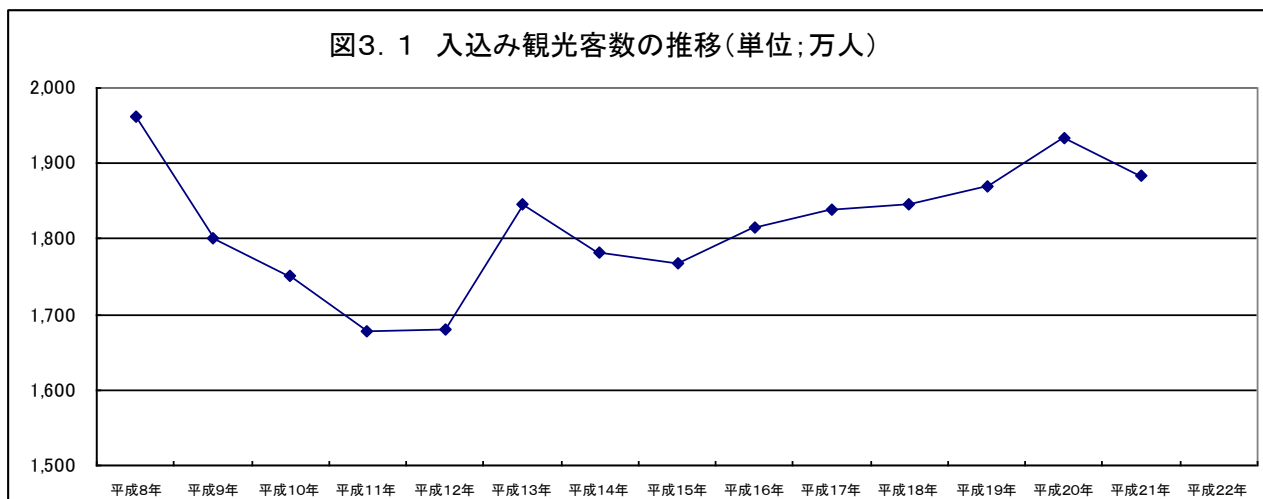
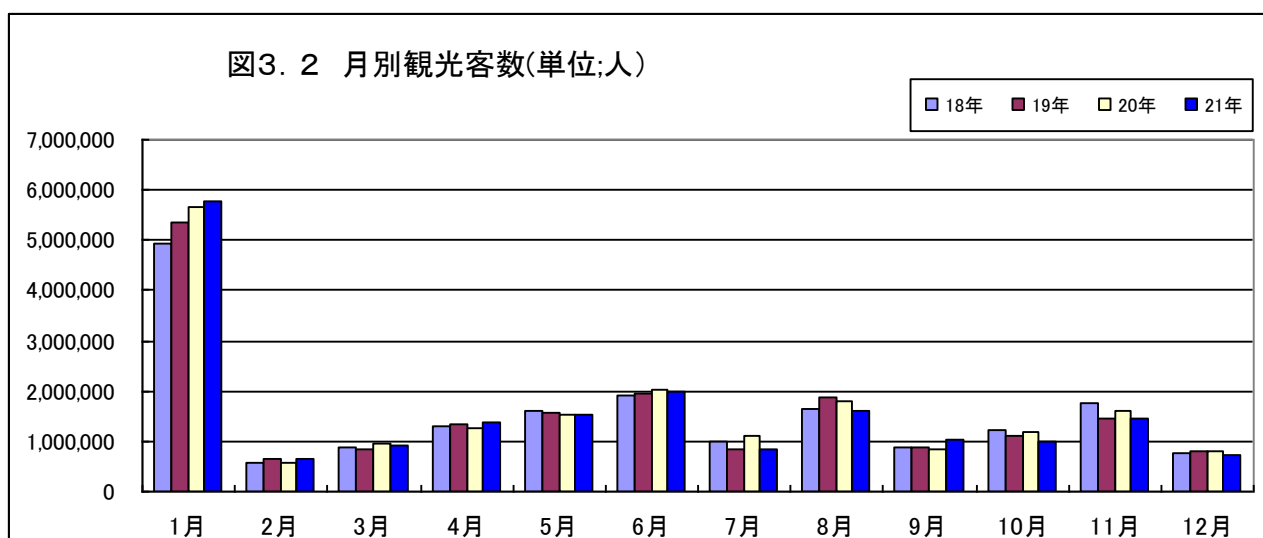


図3.2 月別観光客数(単位;人)



(資料) 神奈川県入込観光客数調査

◆主要観光行事等の入出

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
鶴岡八幡宮 初詣 <正月3が日>	185万人	198万人	213万人	234万人	247万人	251万人
鎌倉まつり パレード・静の舞 4月第2日曜	25万人	25万人	25万人	27万人	18万人	25万人
鎌倉まつり 流鏝馬 4月第3日曜	5万人	5万人	3万人	5万人	3.5万人	3.9万人
鎌倉花火大会 8月第2火曜→10日	26万人	26万人	27万人	27万人	27万人	雨天中止
鎌倉薪能 10月8・9日	雨天中止	2,481人	2,557人	1,019人	2,177人	1,182人
鎌倉ビーチフェスタ 5月の2日間	3万人	5万人	2万人	5.5万人	雨天中止	2.6万人
海水浴場 6月28日~8月31日	96万人	96万人	89人	98万人	113万人	78万人

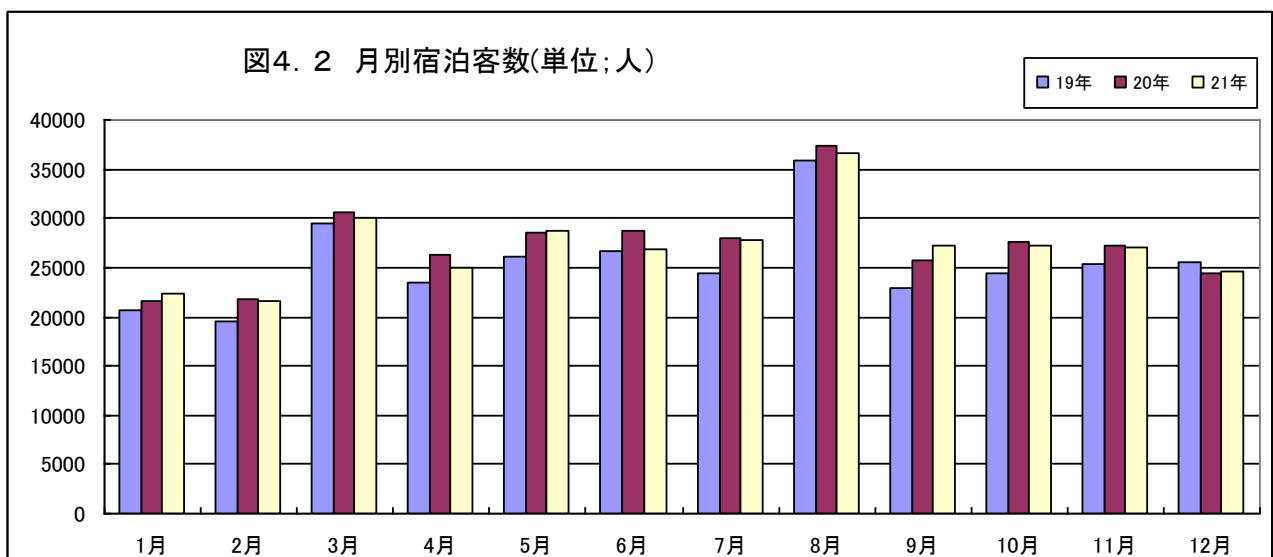
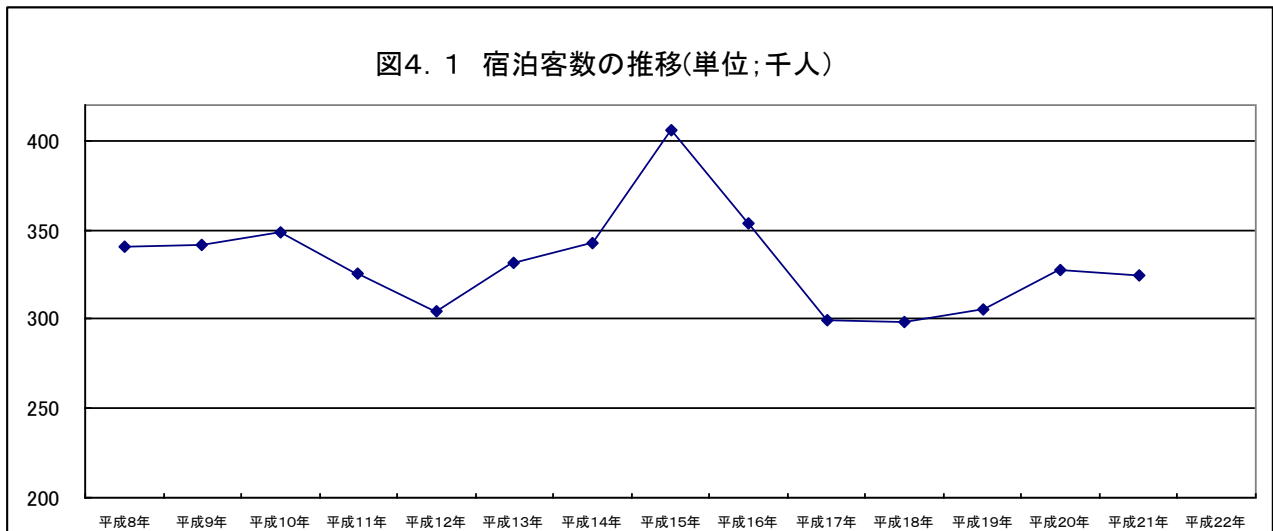
(資料) 観光課

## 【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	32.5万人	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21年中に保養所の閉鎖があり、平成21年末には、前年より2施設減った37施設となっています。これにともなって、宿泊者数は、前年より0.9%の減少となっています。



(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	18,833,713	97.4%	18,508,944	97.3%	324,769	99.0%
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	78.5万人	現状値以上

※5) 神奈川県入込観光客数調査

### 1 平成21年度の海水浴客数

平成21年度の海水浴客数は約78万5千人で、平成20年度より約35万人（30.8%）の減少となりました。

今年は、平年より6日ほど早く梅雨明け（7月14日）しましたが、7月は全般的に気温、水温が低く、曇りや雨の日が多かったため、海水浴客数は昨年を大きく下回りました。

8月上旬も台風の接近などによって海水浴客数の伸びは鈍りましたが、中旬以降は海水浴に適した天候となり、ますますの人出となりました。

開設期間：平成21年6月28日（日）～8月31日（火） 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 36日 曇り 21日 雨 8日

気温：平均気温 29.8℃ 最高気温 36.0℃（8月1日、15日）

30℃以上を記録した日数 38日

遊泳状況：青・遊泳可 延べ33日 黄・遊泳注意 延べ36日 赤・遊泳禁止 延べ8日

海水浴場名		平成21年度	平成20年度	対前年比
材木座	6・7月	19,500人	56,500人	△23.9%
	8月	99,800人	100,200人	
	小計	119,300人	156,700人	
由比ガ浜	6・7月	68,800人	273,500人	△32.7%
	8月	565,100人	668,300人	
	小計	633,900人	941,800人	
腰越	6・7月	6,450人	12,550人	△12.3%
	8月	25,050人	23,350人	
	小計	31,500人	35,900人	
合計	6・7月	94,750人	342,550人	△30.8%
	8月	689,950人	791,850人	
	合計	784,700人	1,134,400人	

イベント：ラフウォータースイム（7/11、12・材木座）

約800人

第61回鎌倉花火大会（8/10・材木座、由比ガ浜）

荒天により中止

## 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	—
平成21年	784,700	△30.8%	119,300	633,900	31,500	—

(資料) 観光課

