

Ⅱ 目標指標の23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 (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%	85%
2	市民の満足度	76.6%	75.3%	74.1%	77.7%	77.4%	78.5%	74.9%	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	1,811万人	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	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	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	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%	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

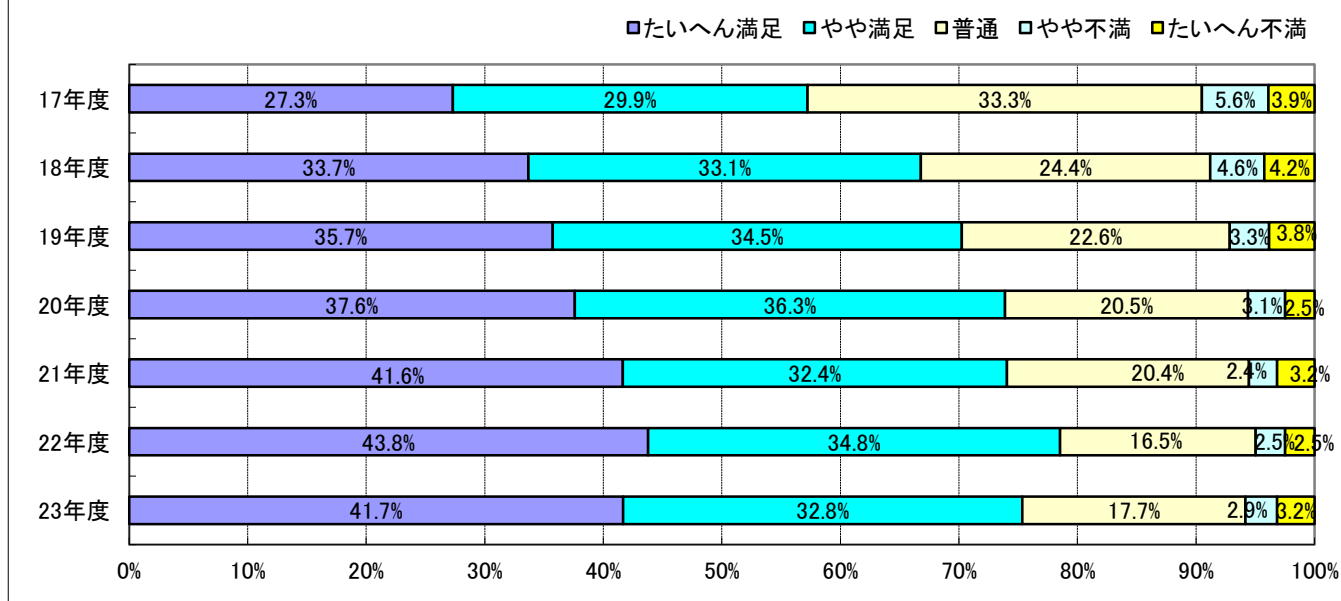
来訪者アンケート、観光商工課WEBアンケートを合計した満足度を見ると、策定時の17年度から22年度までは増加していましたが、平成23年度は前年より3.2ポイントの減少となっています。(図1.1.1参照)

また、項目別にみても、「誘導サイン・看板等」、「公衆トイレ」、「市内の交通機関、移動のしやすさ」の項目については満足度が減少しています。

減少した要因は、世界遺産登録への可能性が高まる中、より高いレベルの受け入れ体制や観光基盤の整備を期待する人が増え、現状に満足する人の比率が下がったことが考えられます。また、平成23年度は東日本大震災の影響で、鎌倉観光の魅力の一つである鎌倉まつりや鎌倉花火大会が中止になったことなど観光を取り巻く状況が特別であったことも要因の一つと考えられます。

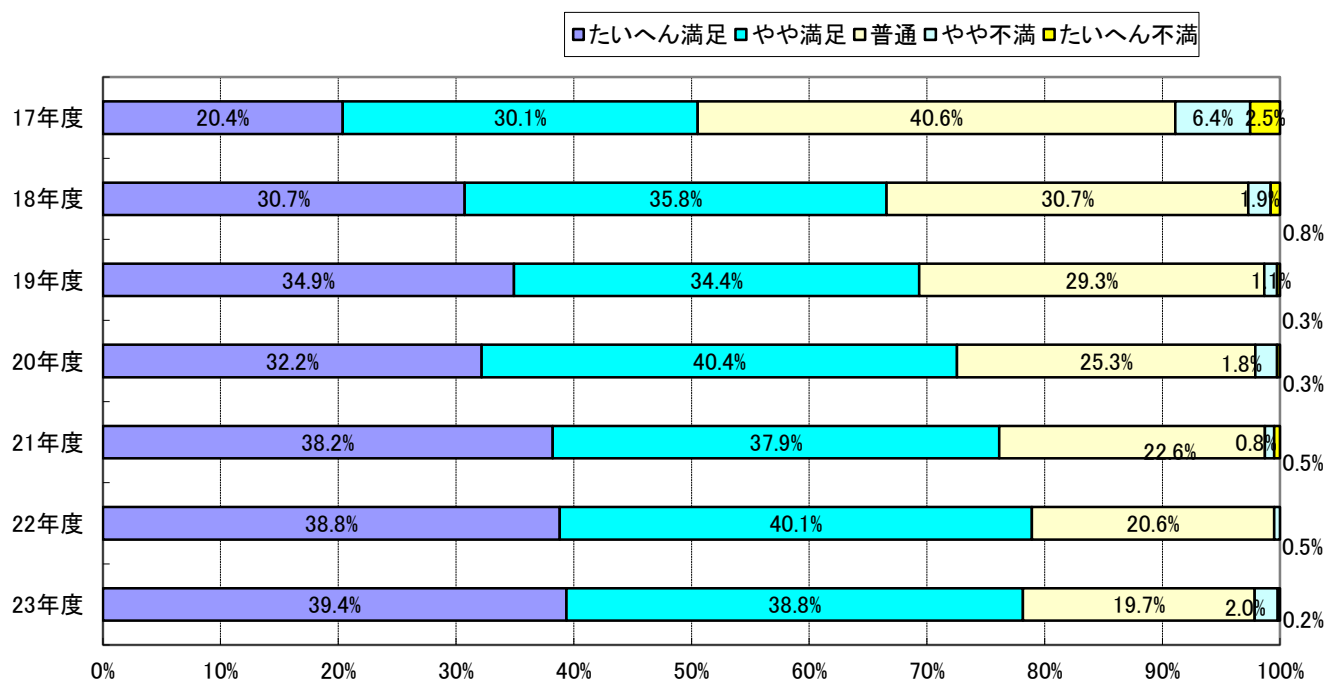
今後は、世界遺産登録によって増加が見込まれる外国人観光客に対応できるよう施設整備を進めるとともに、観光客を受け入れる市全体のおもてなしの質を高めていくことが必要です。

図1.1.1 鎌倉に来る前の期待に対する満足度(来訪者+WEB)



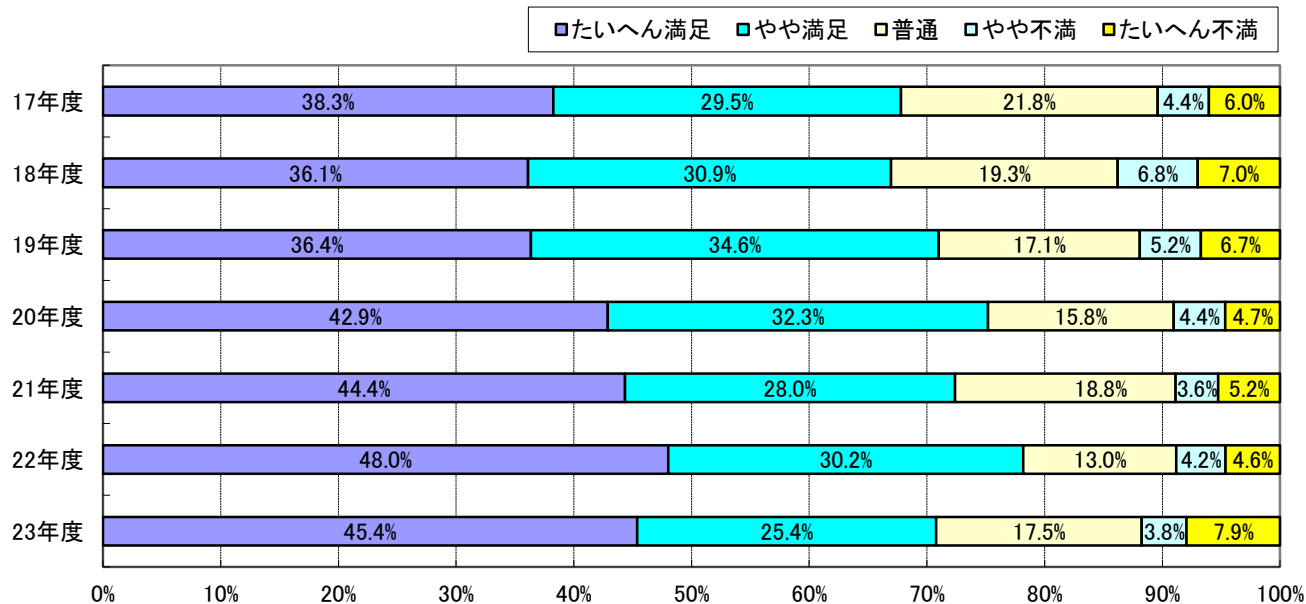
17年度：769件 18年度：828件 19年度：837件 20年度：766件 21年度：886件 22年度：843件 23年度：823件

図1. 1. 2 鎌倉に来る前の期待に対する満足度(来訪者アンケート)



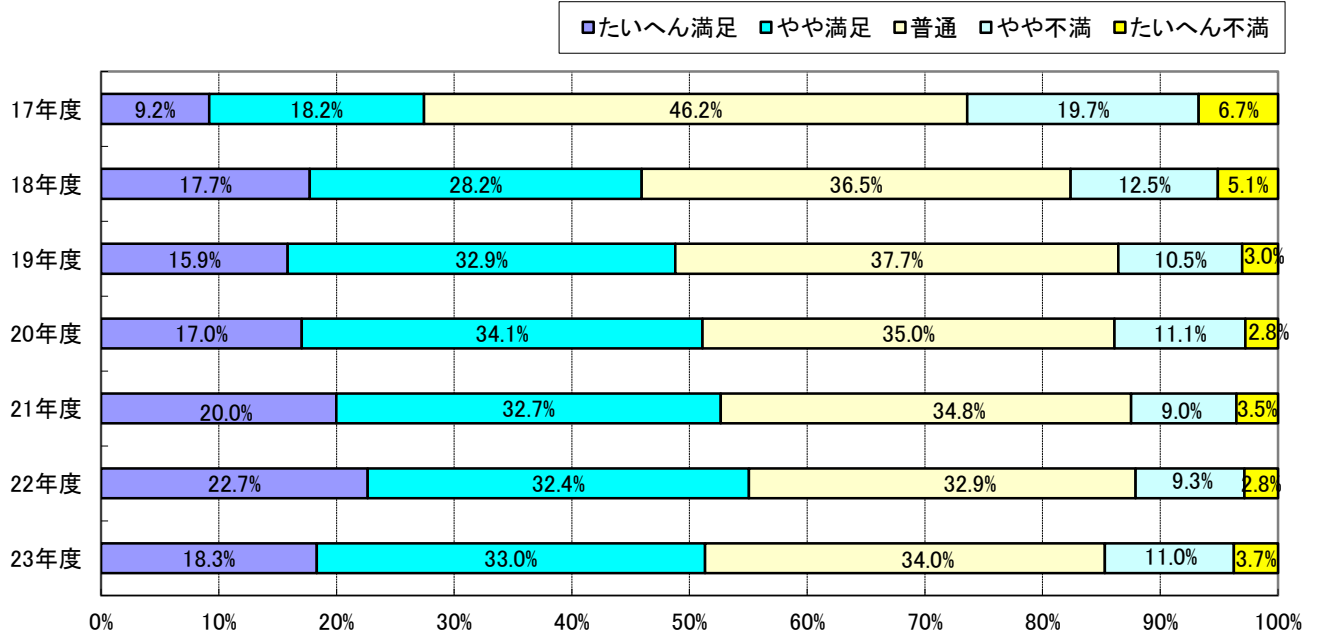
17年度：471件 18年度：371件 19年度：375件 20年度：379件 21年度：390件 22年度：389件 23年度：508件

図1. 1. 3 鎌倉に来る前の期待に対する満足度(WEBアンケート)



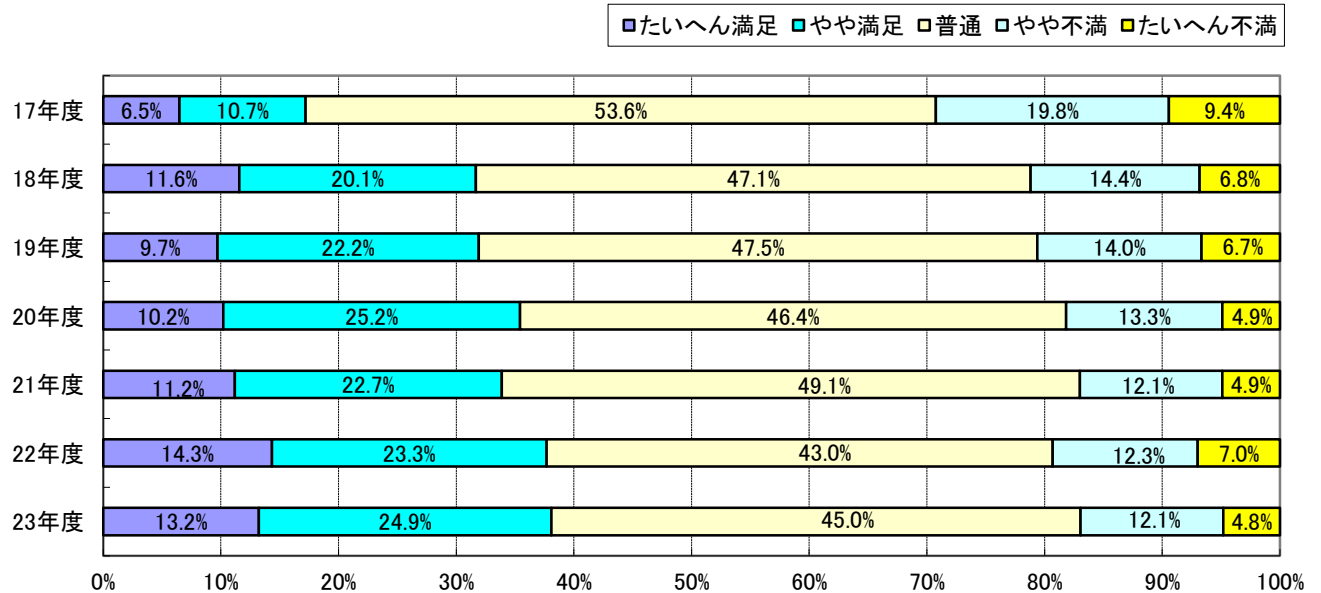
17年度：298件 18年度：457件 19年度：462件 20年度：387件 21年度：496件 22年度：454件 23年度：315件

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)



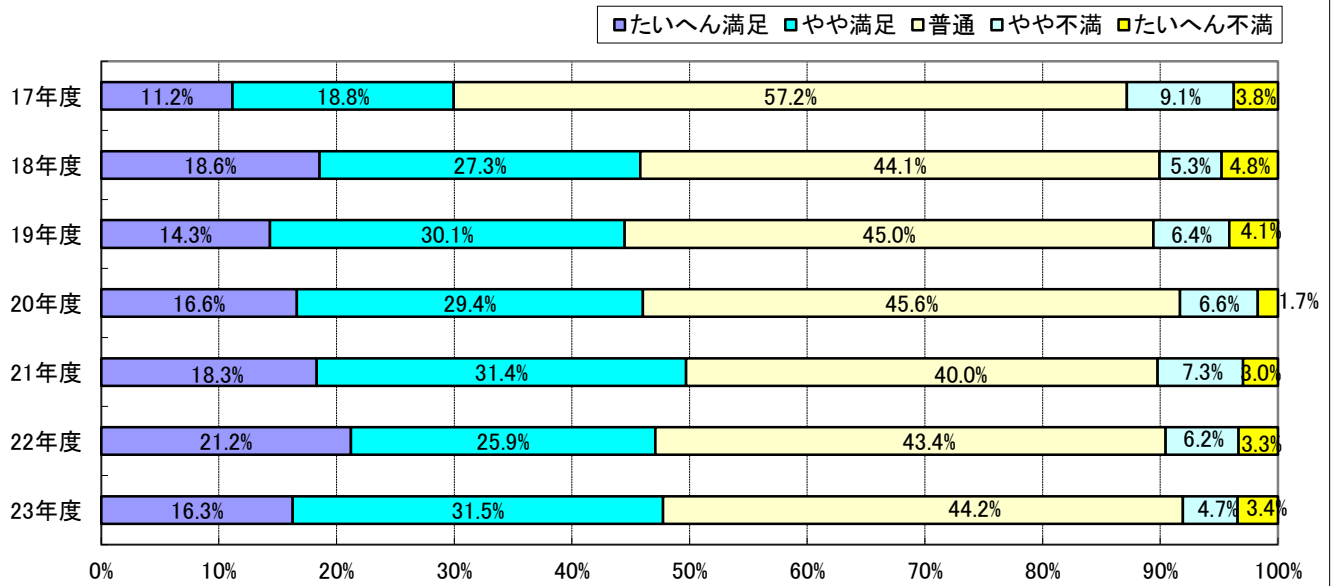
17年度：773件 18年度：823件 19年度：826件 20年度：763件 21年度：881件 22年度：843件 23年度：830件

図1.3 公衆トイレに関する満足度(来訪者+WEB)



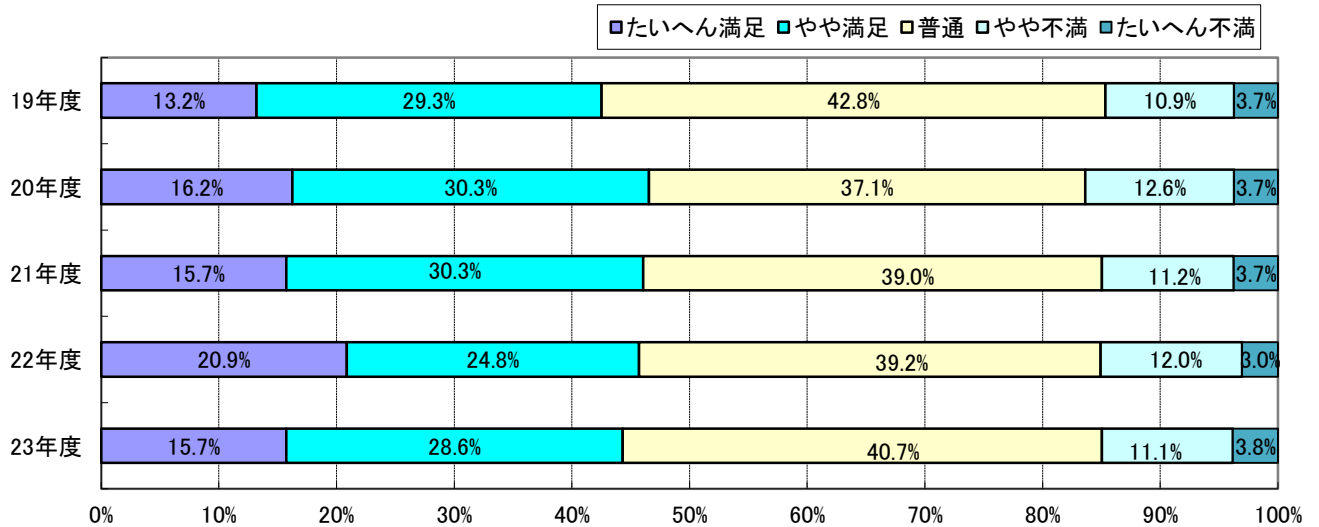
17年度：773件 18年度：821件 19年度：824件 20年度：754件 21年度：877件 22年度：844件 23年度：832件

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

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

※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」

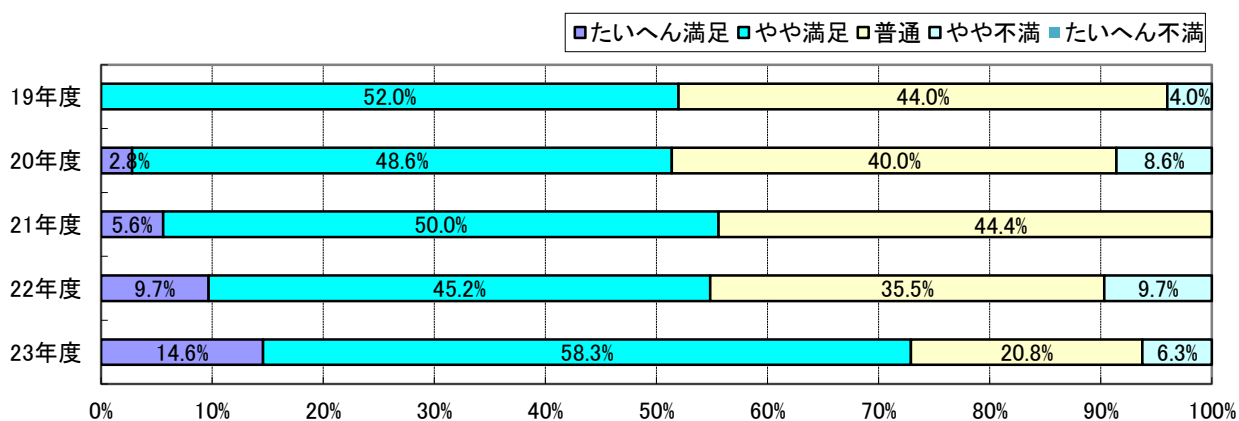
19年度から、観光商工課に資料請求等を行った旅行事業者に対し、郵送でアンケート調査を実施し、事業者の視点での意見等を集約しています。

153店舗に調査依頼し、48店舗の回答を得ました。(回答率31.4%)

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22年度よりも23年度が高い結果となっています。ただし、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、多く的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。

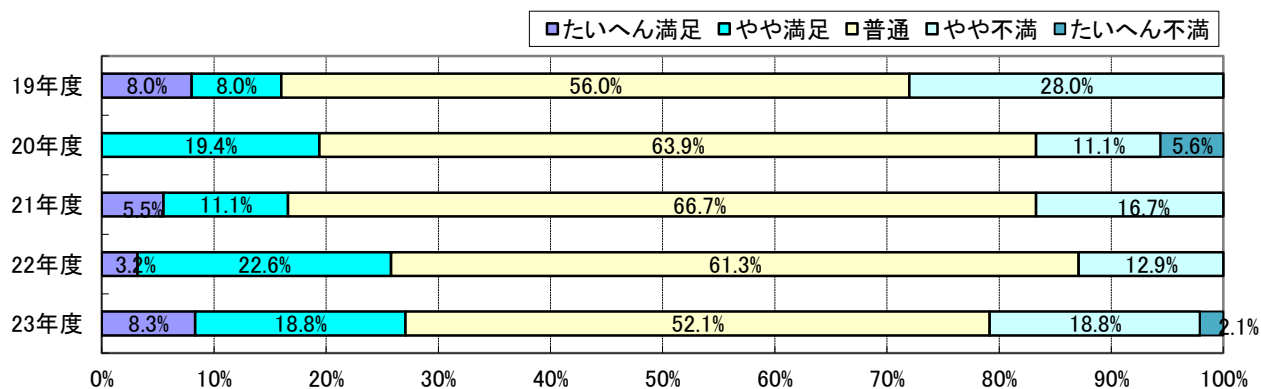
「公衆トイレ」	観光客	38.1%	・・・	旅行事業者	27.1%
「観光施設や飲食店」	〃	47.8%	・・・	〃	41.6%
「交通機関等」	〃	44.3%	・・・	〃	33.3%

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)



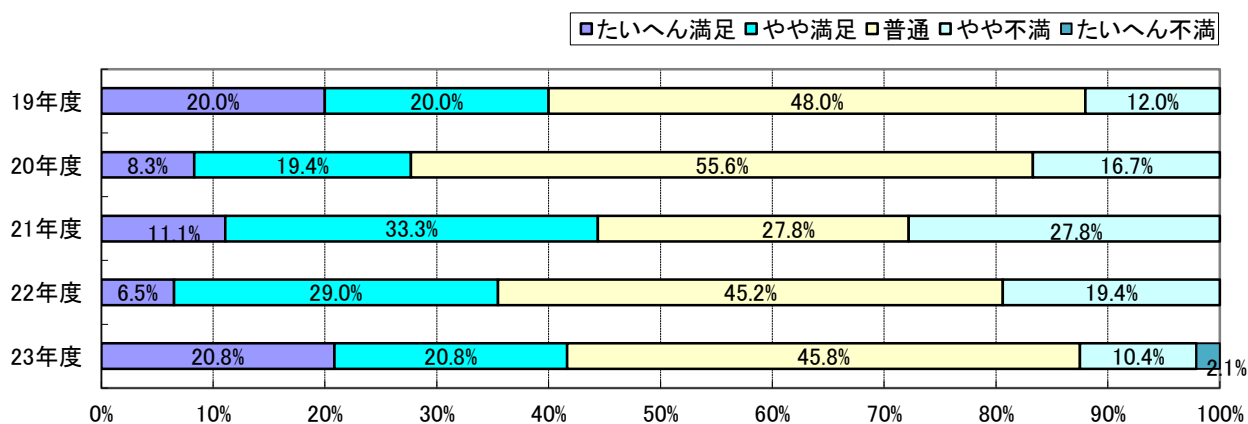
19年度：25件 20年度：35件 21年度：18件 22年度：31件 23年度：48件

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)



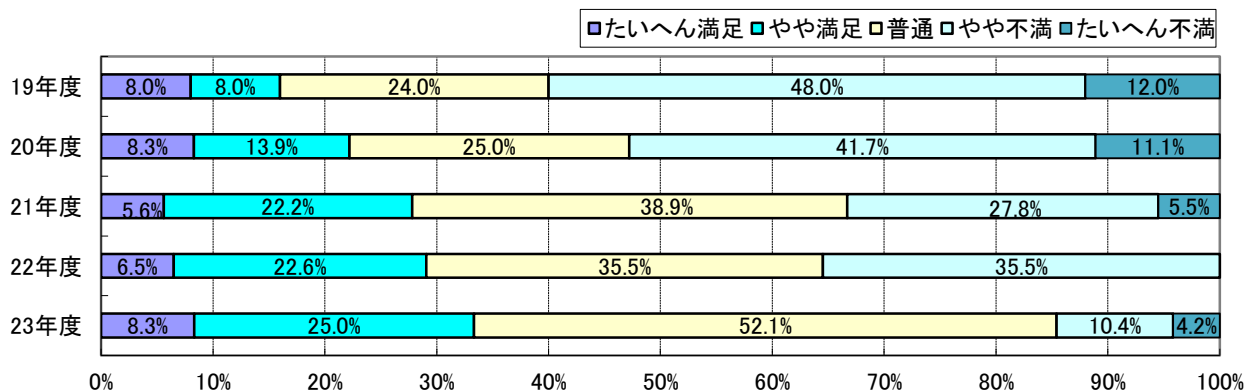
19年度：25件 20年度：35件 21年度：18件 22年度：31件 23年度：48件

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

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

【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 (27年度)
市民の満足度	76.6%	75.3%	74.1%	77.7%	77.4%	78.5%	74.9%	90%

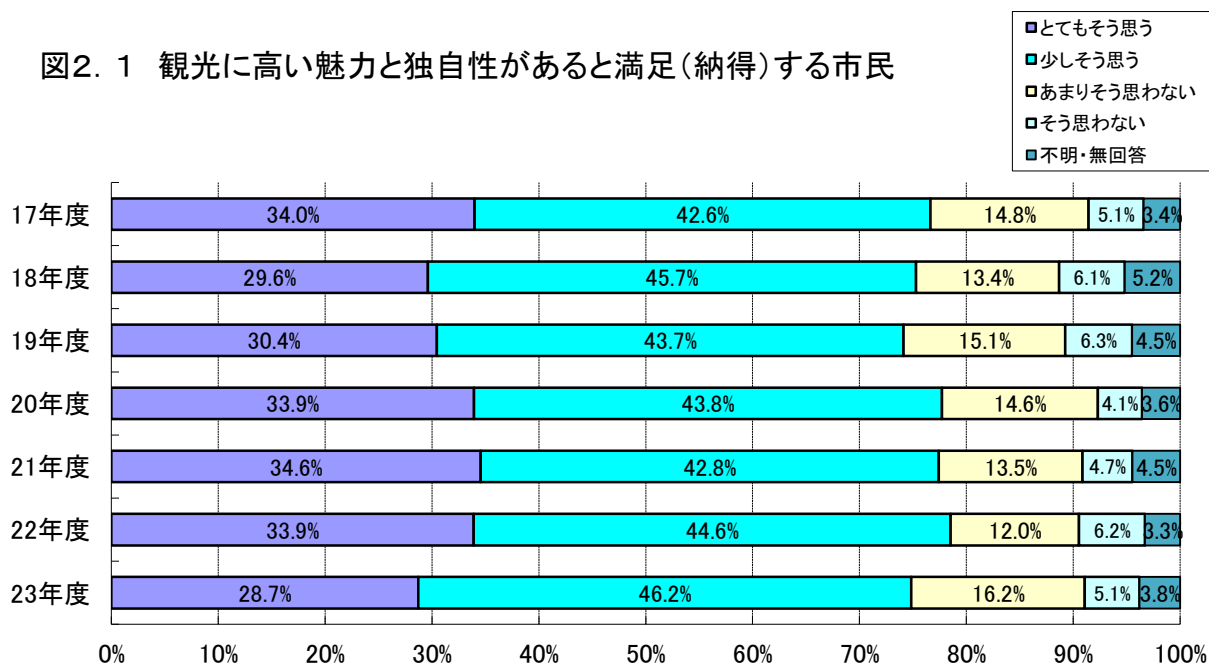
※市民意識調査において、「鎌倉市は、観光に高い魅力と独自性のあるまちだと思いますか」の問に対して、「とてもそう思う」「少しそう思う」と答えた人の割合

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」の問に対する「とてもそう思う」「少しそう思う」と答えた人の割合が、平成22年度に比べ3.6ポイント減少しています。

減少した要因は、世界遺産登録の気運が高まる中、更なる観光施策の充実が求められ、現状に満足する人の比率が下がったことが考えられます。また、平成23年度は東日本大震災の影響で、鎌倉観光の魅力の一つである鎌倉まつりや鎌倉花火大会が中止になったこと、海水浴の自粛傾向があったことなど観光を取り巻く状況が特別であったことも要因の一つと考えられます。

今後は世界遺産登録によって当面増加が見込まれる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市民満足度を上げるために重要だと考えています。

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：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

◆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
男性	—	79.5%	77.4%	78.8%	82.6%	75.9%	72.9%
女性	—	79.5%	78.0%	81.5%	80.1%	80.9%	76.3%

◆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
鎌倉地域	—	77.7%	73.2%	75.1%	77.7%	74.8%	72.0%
腰越地域	—	83.3%	80.9%	86.9%	79.7%	78.0%	76.8%
深沢地域	—	77.6%	80.1%	78.5%	77.6%	79.8%	73.1%
大船地域	—	77.8%	76.2%	80.6%	84.5%	83.0%	75.4%
玉縄地域	—	82.3%	81.8%	83.9%	85.6%	79.4%	80.0%

◆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
18～19歳	—	88.9%	76.5%	90.0%	95.5%	87.6%	77.7%
20～29歳	—	84.4%	83.6%	84.3%	88.5%	76.9%	78.9%
30～39歳	—	88.7%	86.3%	89.3%	90.7%	88.7%	87.9%
40～49歳	—	82.6%	82.8%	85.1%	87.9%	82.3%	81.6%
50～59歳	—	76.8%	74.5%	76.0%	75.5%	82.0%	73.0%
60～64歳	—	71.1%	69.6%	75.2%	72.7%	69.3%	61.5%
65～69歳	—	73.8%	73.7%	69.2%	71.8%	72.9%	63.9%
70歳以上	—	72.3%	69.8%	79.4%	74.7%	69.7%	71.3%

◆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
単身	—	85.5%	87.9%	85.1%	84.6%	83.5%	61.9%
夫婦のみ	—	74.3%	73.3%	78.3%	76.7%	77.2%	75.6%
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%
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%
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%
三世帯世帯	—	78.8%	77.5%	82.4%	81.5%	75.0%	72.5%
その他	—	76.9%	85.0%	80.0%	82.5%	64.8%	70.2%

(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 (27年)
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	1,949 万人 以上

※神奈川県入込観光客数調査

平成23年の入込観光客数

平成23年の延入込観光客数は1,811万人で、平成22年の1,949万人を約138万人下回り、前年比約7%の減少となっています。

減少の主な要因としては、平成23年3月11日に発生した東日本大震災の影響で、春の行楽シーズンの来訪者が大きく減少したこと、花火大会の中止、7月の海水浴客の減少などが挙げられます。

他方、秋の行楽シーズンには、昨年を上回る神社仏閣への参拝者や美術館等の観覧者が訪れるなど、来訪者数は概ね回復した結果、一年を通して若干の減少となっています。

入込観光客数の内訳		平成22年	平成23年	前年比
有 料 施 設	各寺社	5,111,854	4,582,260	89.6%
	県立近代美術館	35,054	37,948	108.3%
	市立鎌倉国宝館	59,007	54,996	93.2%
	市立鎌倉文学館	100,064	92,653	92.6%
	県立フラワーセンター	218,502	211,011	96.6%
小計(イ)		5,524,481	4,978,868	90.1%
無 料 施 設	鶴岡八幡宮	10,197,500	10,211,500	100.1%
	銭洗弁財天	1,062,600	888,500	83.6%
	鎌倉海岸	2,285,600	1,679,000	73.5%
	天園ハイキングコース	416,300	353,000	84.8%
小計(ロ)		13,962,000	13,132,000	94.1%
合計(イ)+(ロ)		19,486,481	18,110,868	92.9%

※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

◆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%
平成23年	18,110,868	92.9%	17,810,458	93.0%	300,410	87.4%

(資料) 神奈川県入込観光客数調査

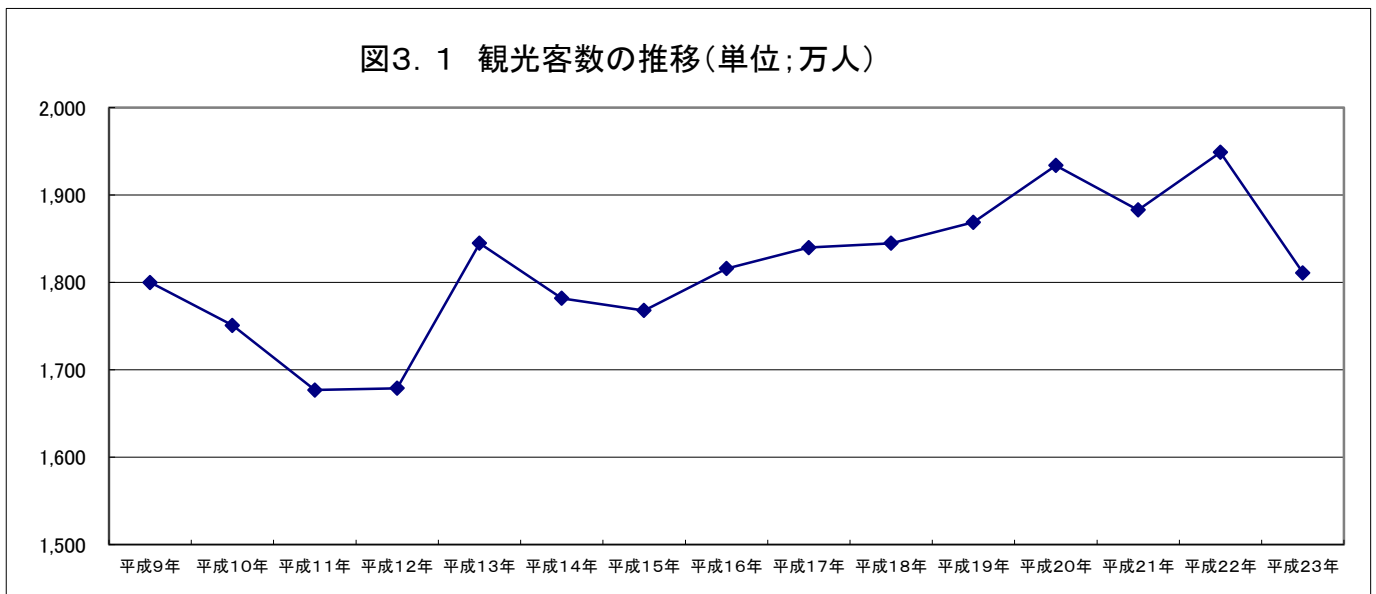
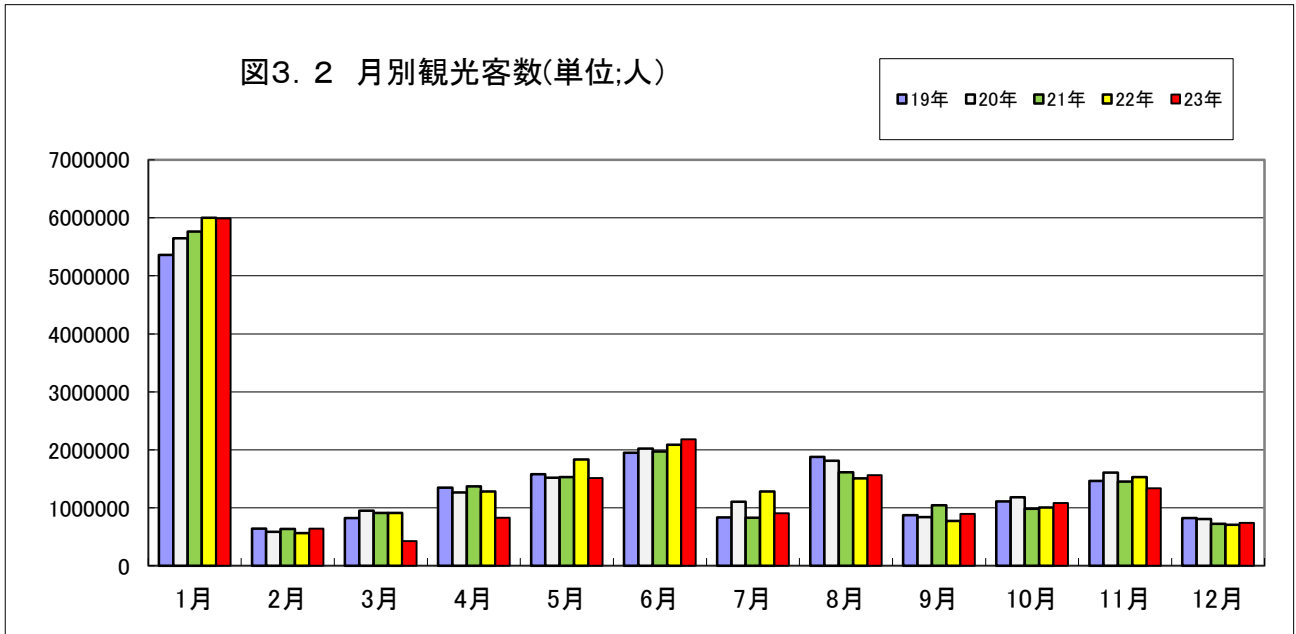


図3. 2 月別観光客数(単位:人)



(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
平成23年	5,988,737	642,324	426,358	830,638	1,515,808	2,179,703

	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

(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	23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	257万人
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
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
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
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
鎌倉ビーチフェスタ 9月24・25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
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	90万人

(資料)観光商工課

【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 (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	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2件少ない35施設となっています。

宿泊者数は、東日本大震災の影響などから平成22年より12.6%の減少となっています。

図4.1 宿泊客数の推移(単位;千人)

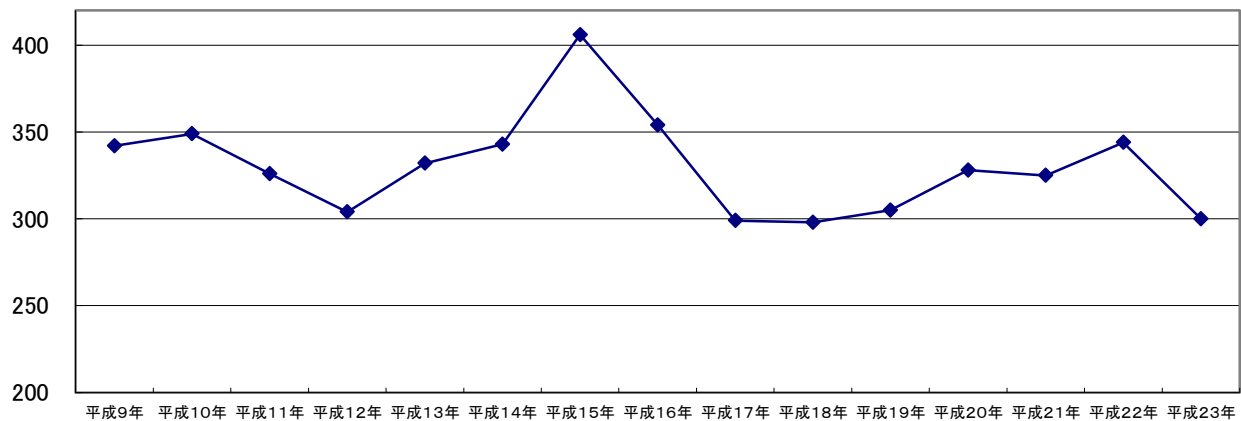
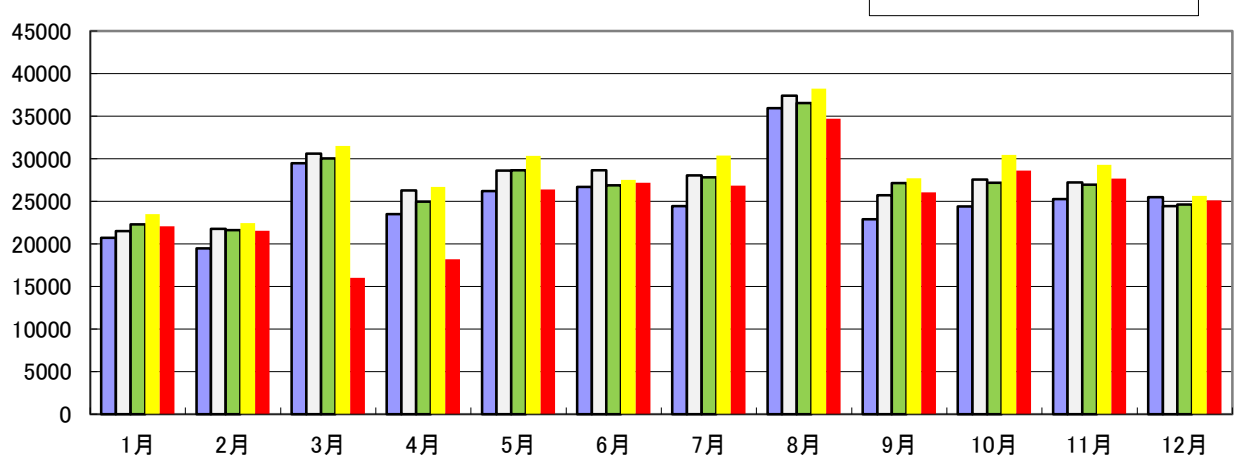


図4.2 月別宿泊客数(単位;人)



◆月別宿泊客数

(単位；人)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月
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

	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

(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	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	90万人以上

※観光商工課調査

1 平成23年の海水浴客数

平成23年の海水浴客数は約90万人で、平成22年より約4万5千人（約5%）の減少となっています。

平成23年は、例年より8日ほど早く梅雨明け（7月9日）したものの、夏休みに入っすぐに台風6号の影響を受けたことや花火大会が中止になったことで、7月の海水浴客数は昨年を大きく下回りました。8月に入ってから比較的天候にも恵まれ、海水浴場への人出は順調でしたが、2か月を通しては昨年を下回る結果となっています。

開設期間：平成23年7月1日（金）～8月31日（水） 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 41日 曇り 17日 雨 4日

気温：平均気温 30.2℃ 最高気温 35.0℃（7月6日）

30℃以上を記録した日数 38日

遊泳状況：青・遊泳可 延べ27日 黄・遊泳注意 延べ40日 赤・遊泳禁止 延べ6日

海水浴場名		平成22年	平成23年	対前年比
材木座	7月	69,600人	23,300人	11.9%減
	8月	114,200人	138,600人	
	小計	183,800人	161,900人	
由比ガ浜	7月	237,400人	166,800人	3.0%減
	8月	488,300人	537,400人	
	小計	725,700人	704,200人	
腰越	7月	17,350人	11,400人	3.7%減
	8月	22,750人	27,200人	
	小計	40,100人	38,600人	
合計	7月	324,350人	201,500人	4.7%減
	8月	625,250人	703,200人	
	合計	949,600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	—

(資料)観光商工課

