

2 目標指標の令和2年実績数値

番号	指標の名称	令和元年	令和2年	最低目標値(令和7年)	目標値(令和7年)
1	宿泊客数	31.9万人	25万人	37万人	40万人
2	ホームページ アクセス件数	208万件	248万件	430万件	500万件
3	滞在時間	4.9時間	4.3時間	5.0時間	5.5時間
4	平均立寄地点数	2.04地点	2.57地点	3.00地点	4.00地点
5	延べ観光客数	1,902万人	738万人	現状維持	現状維持
6	市民の満足度	50.5%	調査実施無し	60.0%	70.0%
7	市民の理解度	74.4%	調査実施無し	80.0%	85.0%
8	観光客の満足度	87.1%	81.0%	85.0%	90.0%
9	校外学習の児童・ 生徒の満足度	86.2%	92.4%	85.0%	90.0%
10	再来訪意向率	93.9%	95.1%	90.0%	95.0%
11	観光消費額	711億円	214億円	945億円	1,036億円
12	一人当たり観光消費額 【宿泊客】	21,621円/人	20,815円/人	21,673円/人	27,000円/人
13	一人当たり観光消費額 【日帰り客】	6,506円/人	5,116円/人	7,180円/人	7,726円/人
14	観光の担い手の満足度	調査実施無し	調査実施無し	初年度調査結果を 踏まえて設定	初年度調査結果を 踏まえて設定

1、5) 神奈川県入込観光客数調査より

2)「鎌倉観光公式ガイド」への総アクセス数

3、4、8、10) 鎌倉市ホームページでのWebアンケート及び観光客実地アンケートによる平均値

6、7)市の企画課が実施する市民意識調査を抜粋しているが、令和2年度は未実施

9)観光資料の提供申請があった中学校のうち、3月上旬に鎌倉を訪れる学校の生徒を対象としたアンケートで、鎌倉の校外学習の満足度について、「大変満足」「やや満足」と答えた人の割合

11、12、13) 神奈川県入込観光客数調査を基に算出する実観光客数から算出

14)本調査は、鎌倉市観光協会の会員等から鎌倉市の観光施策や取り組みに対する満足度等を確認する特に重要な調査であり、調査方法や内容について調査先からの理解を十分に得て実施するべきと判断したため、未実施

【指標1】 宿泊客数

指標名	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年 (第3期計画初年)	平成29年	平成30年	令和元年	令和2年	最低目標値 (令和7年)	目標値 (令和7年)
宿泊客数	30.0万人	31.9万人	34.0万人	33.9万人	34.4万人	33.6万人	32.1万人	30.6万人	31.9万人	25万人	37万人	40万人
宿泊客数 比率 (宿泊客数 /実観光 客数)			2.73%	2.73%	2.98%	2.98%	3.22%	3.05%	3.13%	7.34%		

※宿泊客数比率は観光課調査による

宿泊客数調査は、市内の旅館、ホテル及び保養所など41施設を対象に調査しており宿泊者数は、前年比約21.5%減少しましたが、「実観光客数に対する宿泊客数」は4.33ポイント上昇しています。

図1.1 宿泊客数の推移(単位:千人)

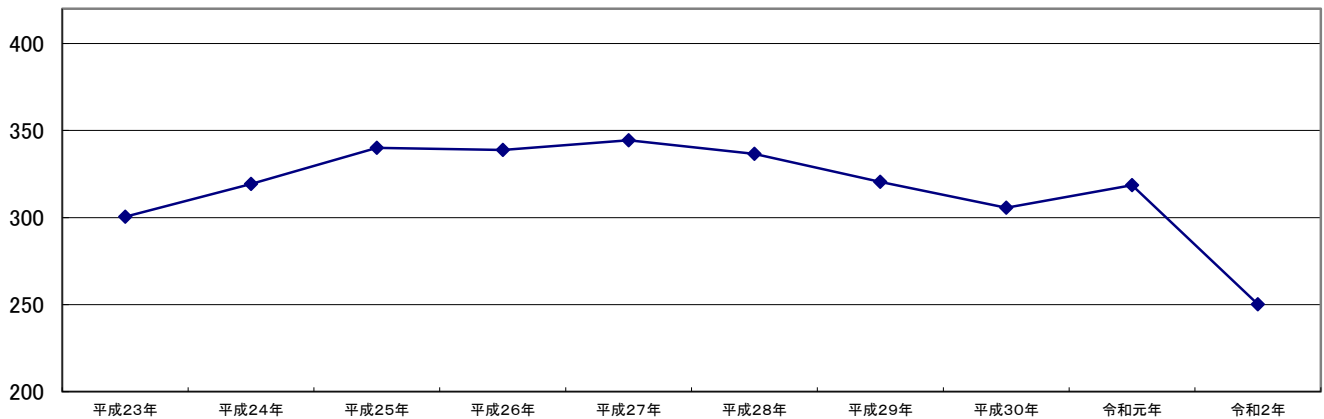
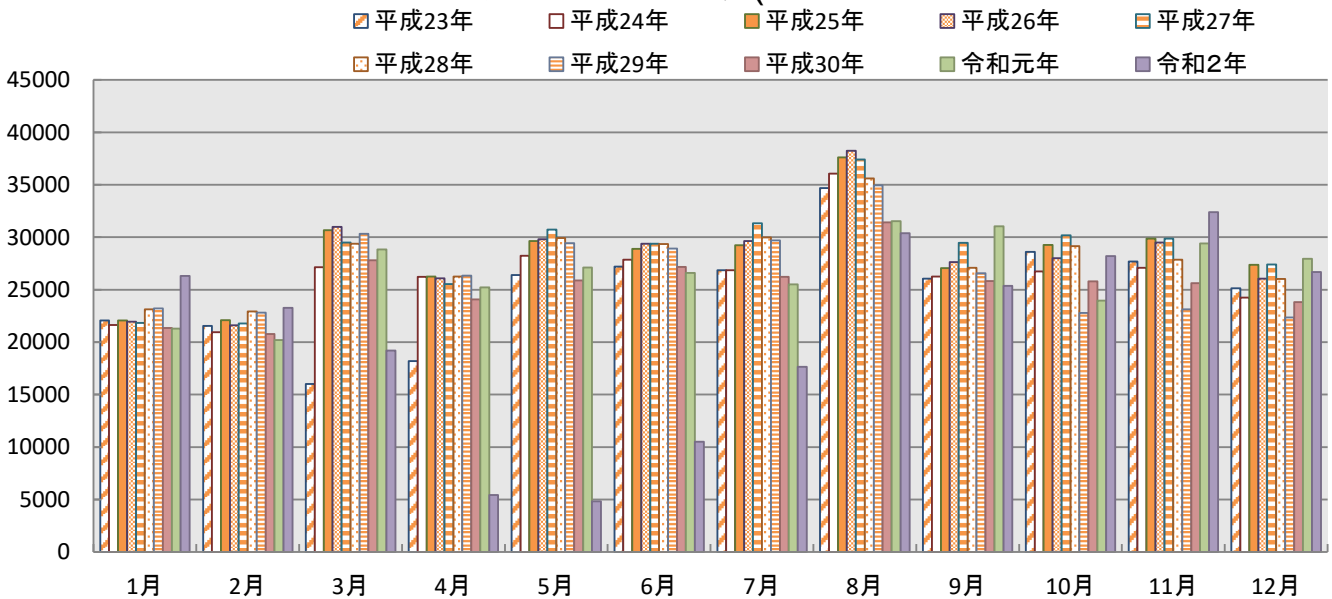


図1.2 月別宿泊客数(単位:人)



◆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
平成25年	22,057	22,085	30,679	26,255	29,642	28,885
平成26年	21,963	21,607	30,979	26,094	29,804	29,373
平成27年	21,838	21,782	29,490	25,548	30,730	29,389
平成28年	23,140	22,912	29,385	26,245	29,924	29,337
平成29年	23,207	22,816	30,331	26,350	29,432	28,924
平成30年	21,339	20,784	27,787	24,079	25,878	27,178
令和元年	21,293	20,207	28,820	25,217	27,101	26,604
令和2年	26,320	23,262	19,188	5,420	4,841	10,495

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
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
平成25年	29,247	37,617	27,057	29,254	29,875	27,373	340,026
平成26年	29,632	38,231	27,620	28,013	29,504	26,039	338,859
平成27年	31,342	37,396	29,454	30,195	29,855	27,404	344,423
平成28年	29,975	35,605	27,091	29,145	27,855	26,021	336,635
平成29年	29,683	34,955	26,576	22,781	23,133	22,339	320,527
平成30年	26,225	31,404	25,821	25,807	25,620	23,806	305,728
令和元年	25,507	31,538	31,039	23,964	29,417	27,940	318,647
令和2年	17,645	30,390	25,356	28,195	32,388	26,689	250,189

(資料) 神奈川県入込観光客数調査

【指標2】 ホームページアクセス数

鎌倉市観光課及び（公社）鎌倉市観光協会のホームページ「鎌倉観光公式ガイド」のアクセス数です。令和2年度は令和元年度と比較して着実にアクセス数の向上が見られます。

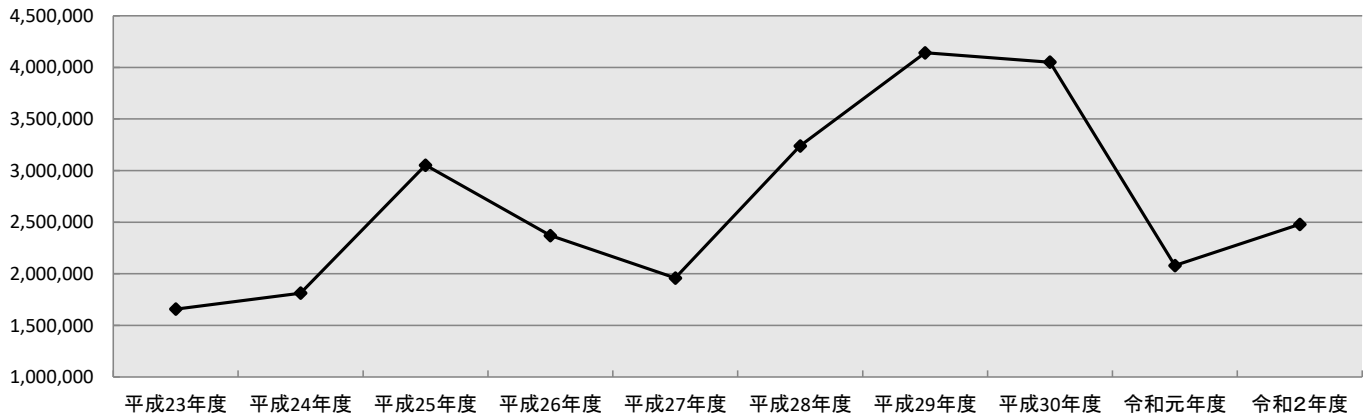
引き続き、アクセス向上施策を通じ発信力の確保に努めます。

※平成28～30年度は鎌倉市観光ホームページ「かまくら観光」及び（公社）鎌倉市観光協会のホームページ「鎌倉info」を合算したアクセス数

※27年度以前は観光課ホームページのみのアクセス数

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年度 同月比	最低目標値 (令和7年)	目標値 (令和7年)
4月	145,100	207,600	306,900	229,800	182,859	302,560	457,298	431,397	152,792	127,729	83.6%		
5月	161,200	221,100	366,400	266,600	239,406	392,874	509,291	470,033	145,838	175,996	120.7%		
6月	172,700	207,200	324,300	252,700	196,927	391,961	514,524	495,301	195,931	324,400	165.6%		
7月	126,800	154,700	260,300	224,600	159,098	276,864	363,962	394,751	202,436	192,943	95.3%		
8月	139,200	163,300	293,500	203,100	131,331	249,073	328,287	299,319	132,553	201,312	151.9%		
9月	152,300	141,200	325,600	243,200	197,264	318,327	395,274	314,908	166,204	195,307	117.5%		
10月	153,200	133,100	281,500	200,000	204,359	295,157	358,222	362,488	208,435	255,426	122.5%		
11月	127,900	138,300	231,900	147,300	145,861	274,582	332,608	326,520	223,221	286,669	128.4%		
12月	87,000	84,700	146,000	104,500	108,116	182,902	221,254	211,739	174,721	189,249	108.3%		
1月	113,200	95,900	177,700	140,900	122,505	195,781	229,836	237,620	149,688	160,068	106.9%		
2月	122,200	98,600	140,000	154,700	112,150	152,388	181,440	208,858	139,735	163,709	117.2%		
3月	156,400	166,900	198,900	203,400	159,448	206,676	249,837	297,453	188,038	206,618	109.9%		
合計	1,657,200	1,812,600	3,053,000	2,370,800	1,959,324	3,239,145	4,141,833	4,050,387	2,079,592	2,479,426	119.2%	4,300,000	5,000,000
1日平均	4,540	4,966	8,364	6,495	5,368	8,874	11,347	11,097	5,698	6,793	119.2%		

図2 ホームページのアクセス数(単位:件)



【指標3】 滞在時間

鎌倉を訪れた観光客へのアンケート調査の結果、鎌倉市での平均滞在時間は昨年から0.4時間減となりました。新型コロナウイルス感染症拡大の最中のため、来訪者が混雑回避の観点から滞在時間の短縮を図ったことが想定されます。

第3期観光基本計画から新たに定めた指標であるため、この結果を基に、第3期観光基本計画推進委員会にて令和7年までの目標を定め、長期滞在をしていただけるように観光の「質」を高めていきます。

	平成28年 (第3期計 画初年)	平成29年	平成30年	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年	令和7年	最低目標値 (令和7年)	目標値 (令和7年)
滞在時間	4.8時間	4.8時間	4.9時間	4.7時間	4.3時間	-	-	-	-	-	5.0時間	5.5時間

【指標4】 平均立寄地点数

鎌倉を訪れた観光客へのアンケート調査の結果、鎌倉市での平均立寄地点数は2.57箇所でした。

指標3の滞在時間と同様に、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う混雑回避、分散化の観点から短時間で多数地点への立ち寄りがあったと想定できます。

今後も、比較的知名度の低い観光地点や、潜在的観光地点を新たな観光資源として活用・誘導し、立寄地点数の向上を目指します。

	平成28年 (第3期計 画初年)	平成29年	平成30年	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年	令和7年	最低目標値 (令和7年)	目標値 (令和7年)
平均立寄 地点数	2.28地点	2.31地点	2.25地点	2.04地点	2.57地点	-	-	-	-	-	3.00地点	4.00地点
平均立寄地点数 (入込観光客 調査実施箇所)	2.28地点	2.31地点	2.25地点	2.04地点	2.45地点	-	-	-	-	-	3.00地点	4.00地点

【指標5】 延べ観光客数

指標名	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年 (第3期計画初年)	平成29年	平成30年	令和元年	令和2年	最低目標値 (令和7年)	目標値 (令和7年)
延べ観光客数	1,811万人	1,974万人	2,308万人	2,196万人	2,293万人	2,128万人	2,042万人	1,987万人	1,902万人	738万人	現状維持	現状維持

※神奈川県入込観光客調査

令和2年の延べ観光客数

令和2年の延入込観光客数は約738万人で、令和元年の1,902万人を大幅に下回り、前年比約60%の減少となりました。

令和2年は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受けた1年となりました。緊急事態宣言の発出により、市内各施設の閉鎖や市内行事の中止等が相次ぎ、当該宣言解除後も長期的な当該感染症対策の徹底が余儀なくされ、大部分の施設において観光客数が減少しました。

延べ観光客数の内訳		令和元年	令和2年	前年比
有料施設	各社寺	5,138,525	1,906,983	37.1%
	県立近代美術館別館	5,238	6,798	129.8%
	市立鎌倉国宝館	42,701	18,492	43.3%
	市立鎌倉文学館	84,695	27,561	32.5%
	県立大船フラワーセンター	188,900	120,400	63.7%
	川喜多映画記念館	22,354	11,280	50.5%
	鏑木清方記念美術館	21,240	9,169	43.2%
	市立鎌倉歴史文化交流館	16,252	6,628	40.8%
小計(イ)		5,519,905	2,107,311	38.2%
無料施設	鶴岡八幡宮	10,233,250	4,295,833	42.0%
	銭洗弁財天	1,000,716	336,616	33.6%
	鎌倉海岸	2,097,489	604,966	28.8%
	天園ハイキングコース	170,435	34,876	20.5%
小計(ロ)		13,501,890	5,272,291	39.0%
合計(イ)+(ロ)		19,021,795	7,379,602	38.8%

※県立近代美術館別館は、令和元年9月まで改修工事により休館していたため、前年比129.8%の増加。□

《延べ観光客数の算出方法》

有料施設の客数

+

無料施設の客数

=

延べ観光客数

【有料施設】

各施設(各社寺、県立近代美術館別館、市立鎌倉国宝館、市立鎌倉文学館、県立大船フラワーセンター、□川喜多映画記念館、鏑木清方記念美術館、市立鎌倉歴史文化交流館)から報告を受けた数値。

【無料施設】

年4回のカウント調査(鶴岡八幡宮、銭洗弁財天、鎌倉海岸、天園ハイキングコース)から推計した客数に、□主要観光行事等の客数を追加した数値。

◆延べ観光客数等の推移

	延べ観光客数(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%
平成25年	23,083,038	116.9%	22,743,012	117.1%	340,026	106.5%
平成26年	21,956,245	95.1%	21,617,386	95.1%	338,859	99.7%
平成27年	22,925,780	104.4%	22,581,357	104.5%	344,423	101.6%
平成28年	21,285,103	92.8%	20,948,468	92.8%	336,635	97.7%
平成29年	20,423,829	96.0%	20,103,302	96.0%	320,527	95.2%
平成30年	19,870,715	97.3%	19,564,987	97.3%	305,728	95.4%
令和元年	19,021,795	95.7%	18,703,148	95.6%	318,647	104.2%
令和2年	7,379,602	38.8%	7,129,413	38.1%	250,189	78.5%

(資料) 神奈川県入込観光客調査

図3.1 延べ観光客数の推移(単位:万人)

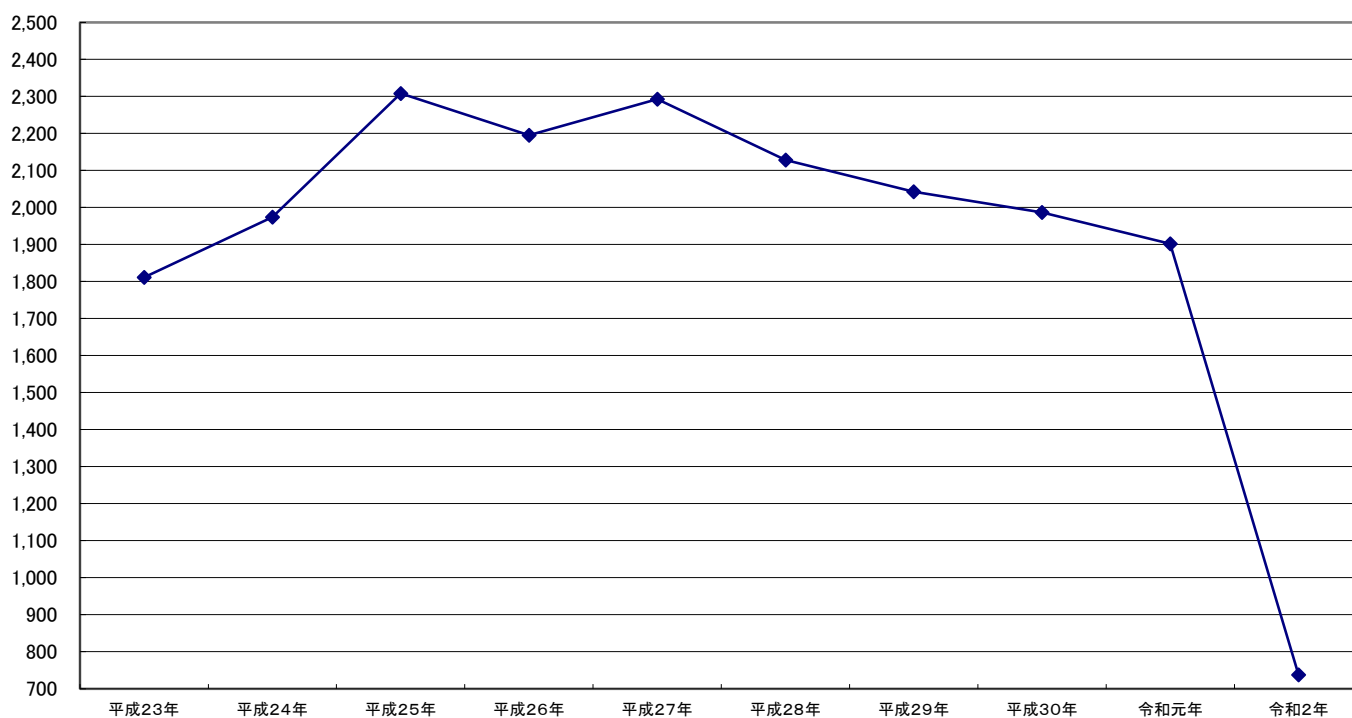
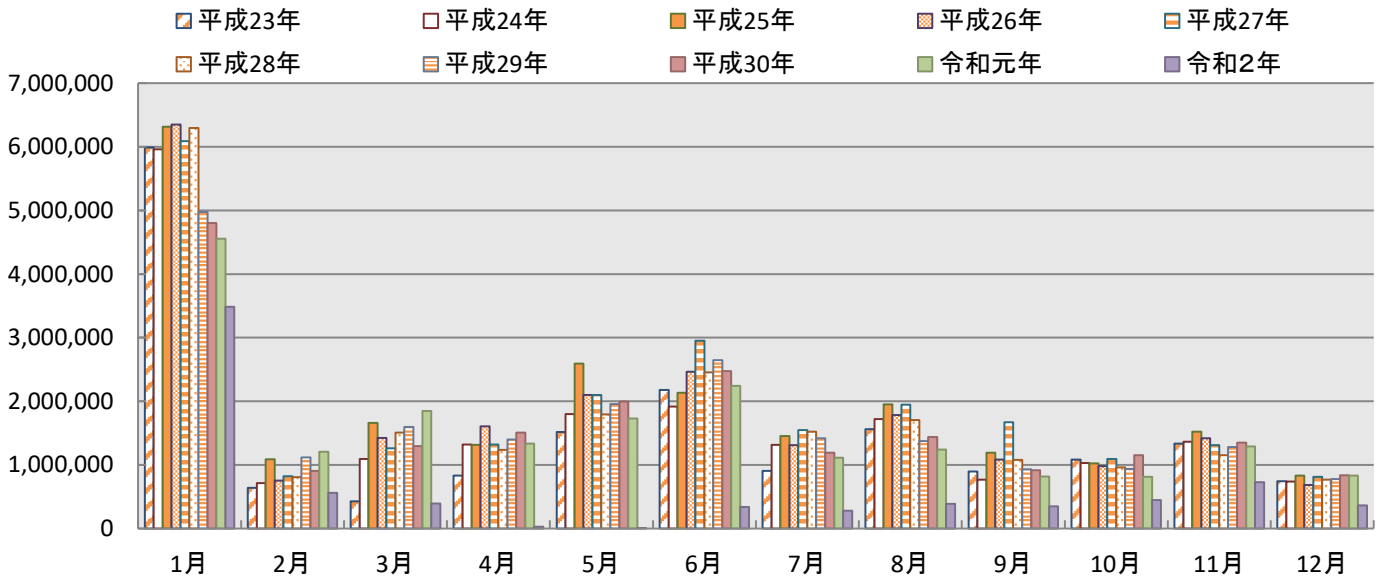


図3.2 月別延べ観光客数(単位:人)



(資料) 神奈川県入込観光客調査

◆月別延べ観光客数

(単位 ; 人)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月
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
平成25年	6,313,918	1,089,725	1,660,559	1,316,133	2,592,886	2,132,733
平成26年	6,348,072	752,278	1,422,934	1,604,601	2,098,162	2,465,824
平成27年	6,086,343	820,275	1,259,262	1,320,626	2,099,637	2,951,716
平成28年	6,293,657	809,825	1,506,569	1,234,929	1,792,213	2,455,826
平成29年	4,973,449	1,116,858	1,597,631	1,399,477	1,958,942	2,647,060
平成30年	4,799,907	908,498	1,295,967	1,507,347	1,994,660	2,473,935
令和元年	4,553,506	1,205,697	1,847,354	1,334,882	1,731,910	2,240,645
令和2年	3,484,510	561,362	394,206	28,843	7,758	340,790

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
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
平成25年	1,453,041	1,953,167	1,191,393	1,024,753	1,522,424	832,306	23,083,038
平成26年	1,312,135	1,782,457	1,085,167	981,210	1,419,095	684,310	21,956,245
平成27年	1,548,764	1,947,449	1,672,543	1,095,044	1,308,832	815,289	22,925,780
平成28年	1,523,633	1,704,019	1,079,412	961,530	1,154,424	769,066	21,285,103
平成29年	1,421,515	1,376,161	933,500	938,315	1,283,006	777,915	20,423,829
平成30年	1,192,568	1,439,678	915,696	1,152,863	1,350,530	839,066	19,870,715
令和元年	1,114,772	1,239,645	815,400	814,072	1,292,814	831,098	19,021,795
令和2年	282,056	391,288	350,558	445,858	730,366	362,007	7,379,602

(資料) 神奈川県入込観光客調査

実観光客数の推計

神奈川県入込観光客調査にて公表している延べ観光客数から、主要観光行事等(内訳非公表)の客数を除き、来訪者アンケートに基づき算出した平均立寄地点数(入込観光客調査にて客数を計上している有料施設に限る)で除したものに、主要観光行事等の客数を改めて加えることにより、実観光客数を推計します。

	延べ観光客数(人)	主要観光行事等(人)	平均立寄地点数	実観光客数(人)	実宿泊客数(人)	実日帰り客数(人)
平成27年	22,925,780	3,288,162	2.38	11,539,262	344,423	11,194,839
平成28年	21,285,103	3,472,700	2.28	11,285,157	336,635	10,948,522
平成29年	20,423,829	1,995,663	2.31	9,968,471	320,527	9,647,944
平成30年	19,870,715	2,130,356	2.25	10,023,855	305,728	9,718,127
令和元年	19,021,795	1,667,260	2.04	10,187,898	318,647	9,869,251
令和2年	7,379,602	660,025	2.45	3,406,519	250,189	3,156,330

《実観光客数の算出方法》

延べ観光客数

- 主要観光行事等の客数

+

主要観光行事等の客数

=

実観光客数

※平均立寄地点数

※ 来訪者アンケートより算出

【指標6】 市民の満足度

指標名	平成28年 (第3期計 画初年)	平成29年	平成30年	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年	令和7年	最低目標値 (令和7年)	目標値 (令和7年)
市民の満足度	57.1%	50.2%	46.8%	50.5%	調査実施 無し	-	-	-	-	-	60.0%	70.0%

【指標6】市民の満足度では、市企画課による第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、「観光都市鎌倉で生活するにあたり、現状に満足されていますか」の問いに対して、「大変満足している」「やや満足している」「普通」と答えた人の割合を市民の満足度として算出しているものですが、令和2年度は調査の実施がありませんでした。

【指標7】 市民の理解度

指標名	平成28年 (第3期計 画初年)	平成29年	平成30年	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年	令和7年	最低目標値 (令和7年)	目標値 (令和7年)
市民の理解度	76.9%	75.5%	76.2%	74.4%	調査実施 無し	-	-	-	-	-	80.0%	85.0%

【指標7】市民の理解度では、市企画課による第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、「観光振興を目的として各種の取組に力を入れていくことに対して、市民として理解ができますか」の問いに対して、「良く理解できる」「少し理解できる」と回答した人の割合を市民の理解度として算出しているものですが、令和2年度は調査の実施がありませんでした。

【指標8】 観光客の満足度

指標名	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年 (第3期計画初年)	平成29年	平成30年	令和元年	令和2年	最低目標値 (令和7年)	目標値 (令和7年)
観光客の満足度	75.4%	75.9%	76.8%	79.2%	79.5%	76.9%	78.9%	88.1%	87.1%	81.0%	85.0%	90.0%

※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、本年は前年から6.1ポイント減少した81.0%となりました。

「やや不満」や「たいへん不満」の割合は依然として低いものの、年々「たいへん満足」の割合が減少し、「やや満足」及び「普通」の割合の増加が進んでいます。

全体的なご意見として、混雑に関する不満がやや多いことから、混雑対策や新たな鎌倉の魅力発信など、さらに高い満足感を感じていただけるように施策に努めていきます。

図4.1 鎌倉に来る前の期待に対する満足度(来訪者+WEB)

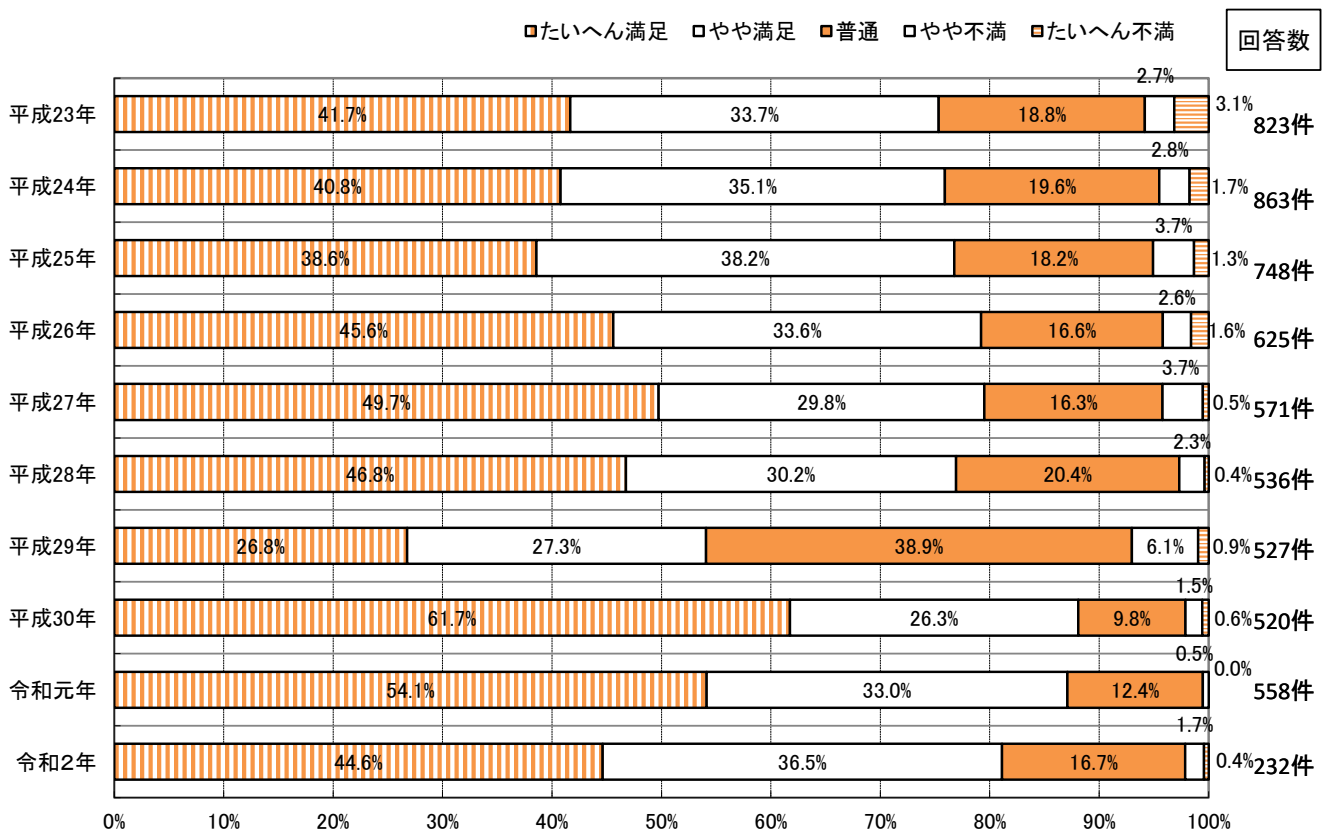


図4.2 駅や街なかでの誘導サイン・看板等の満足度(来訪者+WEB)

□たいへん満足 □やや満足 □普通 □やや不満 □たいへん不満

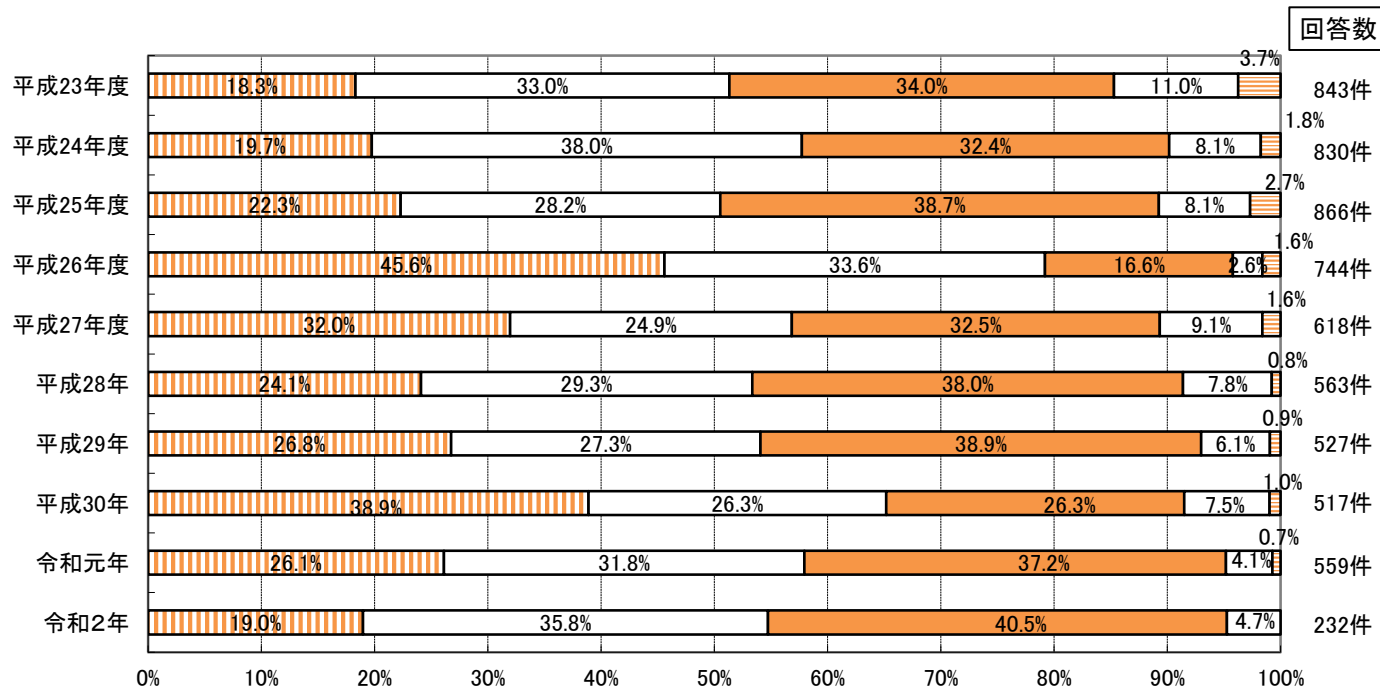


図4.3 公衆トイレに関する満足度(来訪者+WEB)

□たいへん満足 □やや満足 □普通 □やや不満 □たいへん不満

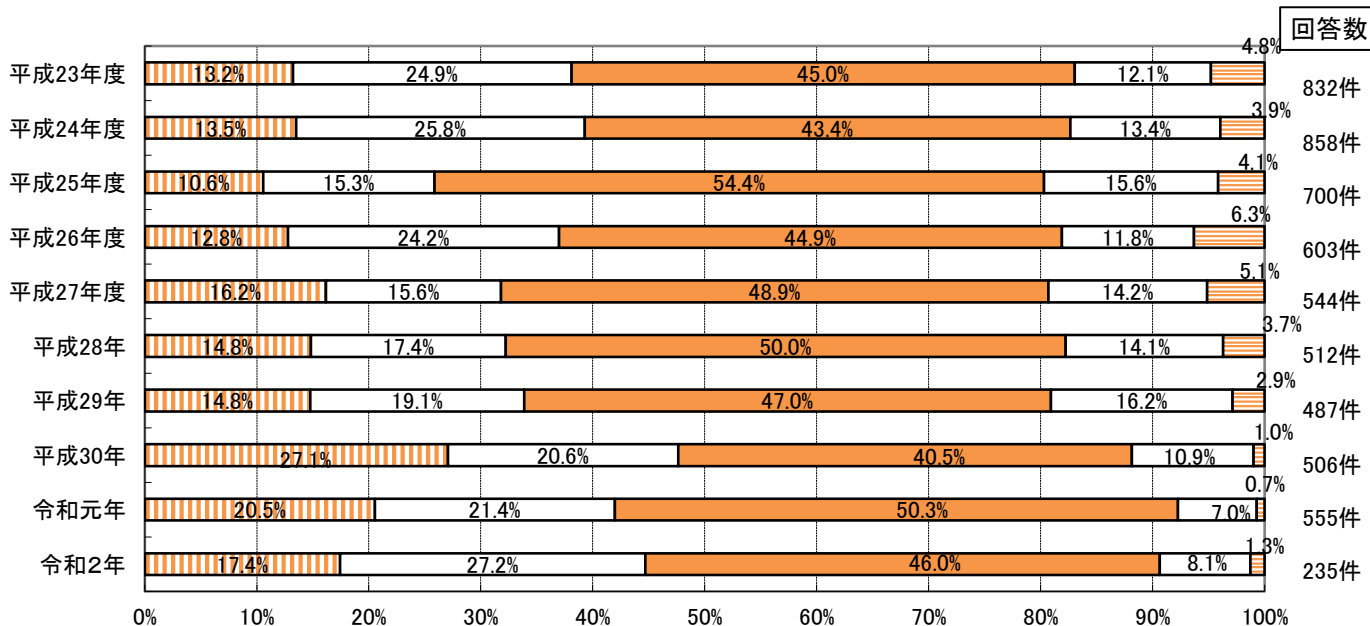


図4.4 観光施設や飲食店などの満足度(来訪者+WEB)

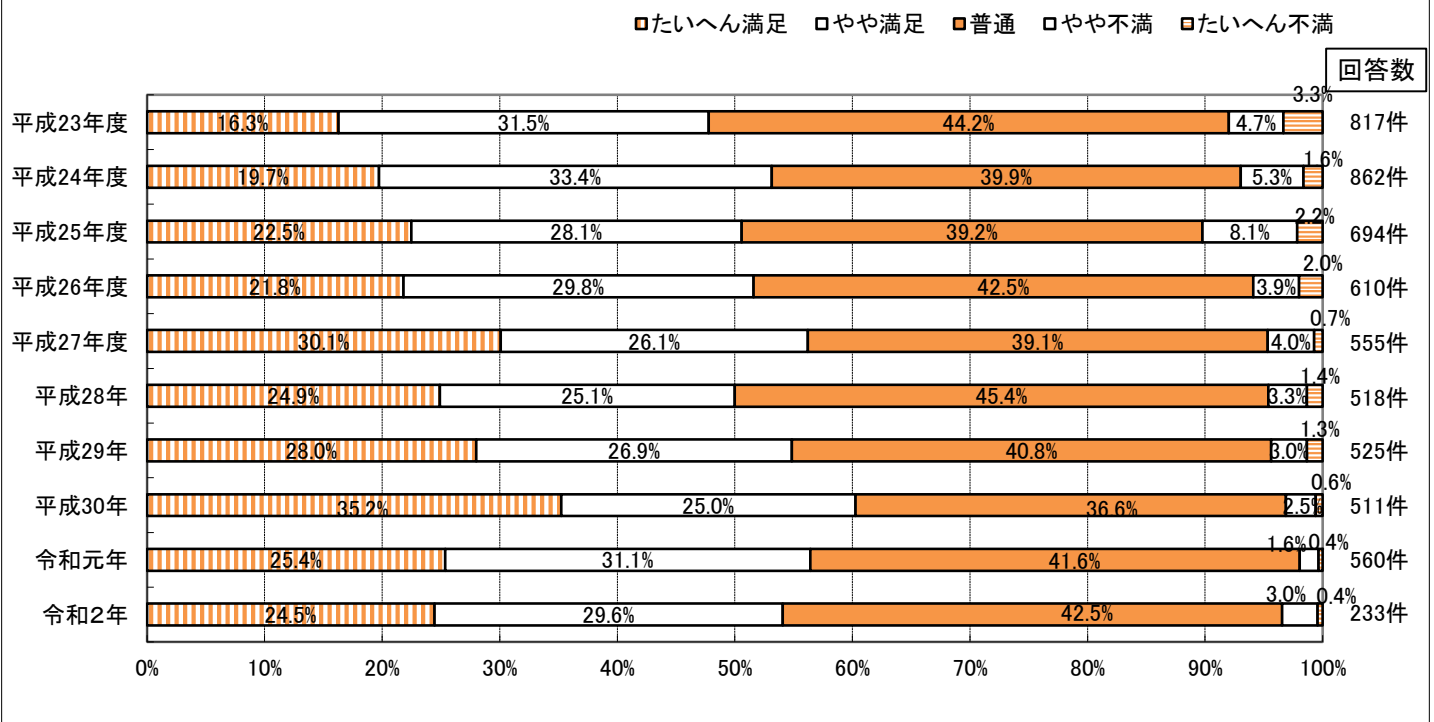
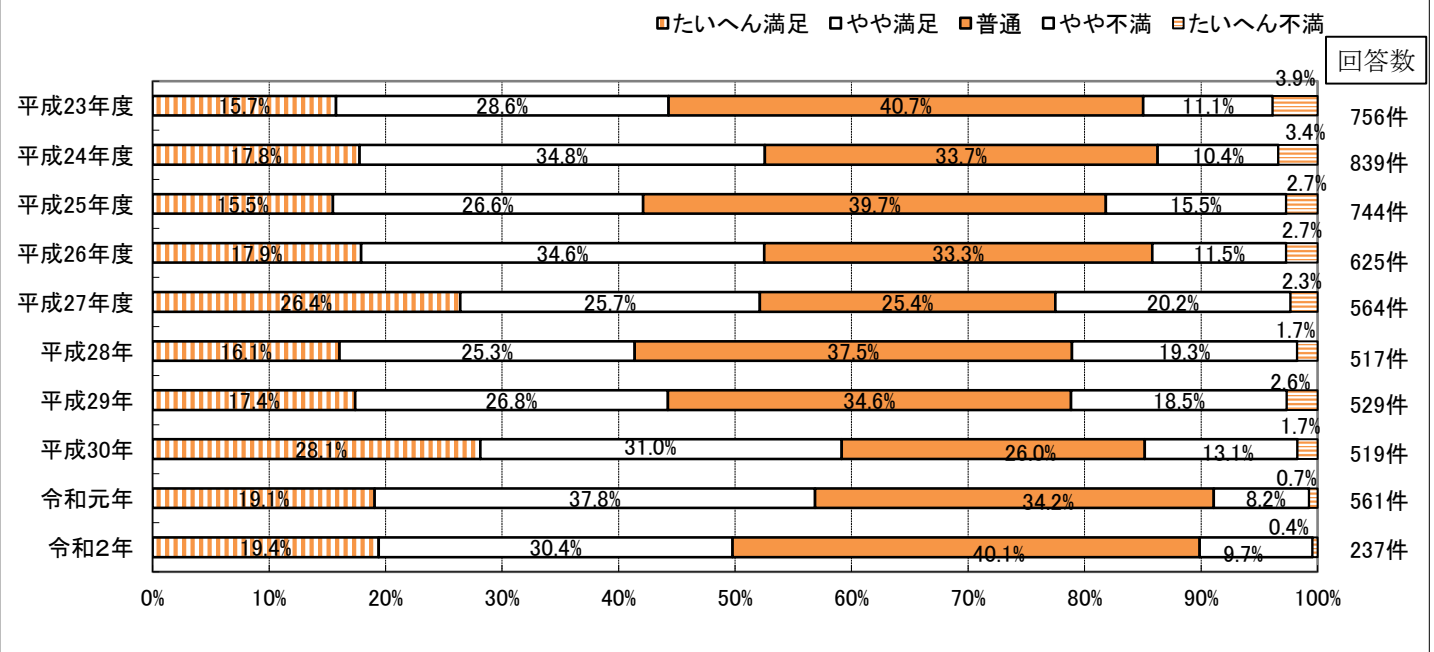


図4.5 市内の交通機関、移動のしやすさなどの満足度(来訪者+WEB)



【指標9】 校外学習の児童・生徒の満足度

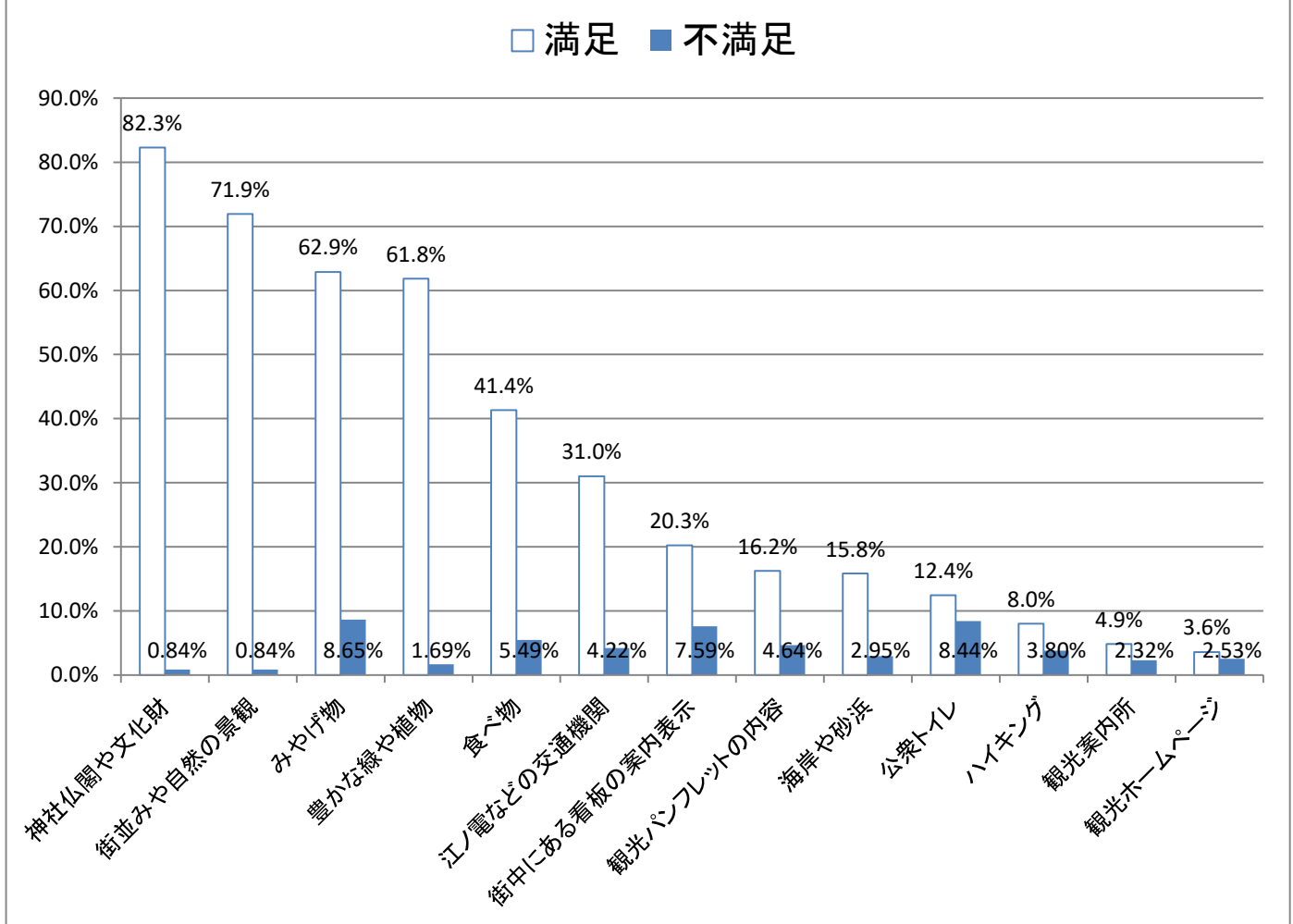
指標名	平成28年 (第3期計画初年)	平成29年	平成30年	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年	令和7年	最低目標値 (令和7年)	目標値 (令和7年)
校外学習の児童・生徒の満足度	87.4%	83.9%	74.9%	86.2%	92.4%	-	-	-	-	-	85.0%	90.0%

※観光資料の提供申請があった中学校のうち、3月上旬に鎌倉を訪れる学校の生徒を対象としたアンケートで、「鎌倉を校外学習で訪れた結果、どのくらい満足していますか。」の問に対して、「たいへん満足」「やや満足」と答えた人の割合

鎌倉を校外学習で訪れた中学校を対象に実施した鎌倉での校外学習についてのアンケートで、満足度を調査したところ、前年から6.2ポイント増加の92.4%でした。

また、図5「鎌倉の校外学習で満足した(不満足であった)こと」は、同アンケートに回答のあった474名の生徒のうち各項目に対し、満足(不満)感を感じた生徒の割合をパーセンテージで算出しています。

図5 鎌倉の校外学習で満足したこと(校外学習中学生アンケート)



【指標10】 再来訪意向率

指標名	平成28年 (第3期計画初年)	平成29年	平成30年	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年	令和7年	最低目標値 (令和7年)	目標値 (令和7年)
再来訪意向率	93.2%	97.3%	95.1%	93.9%	95.1%	-	-	-	-	-	90.0%	95.0%

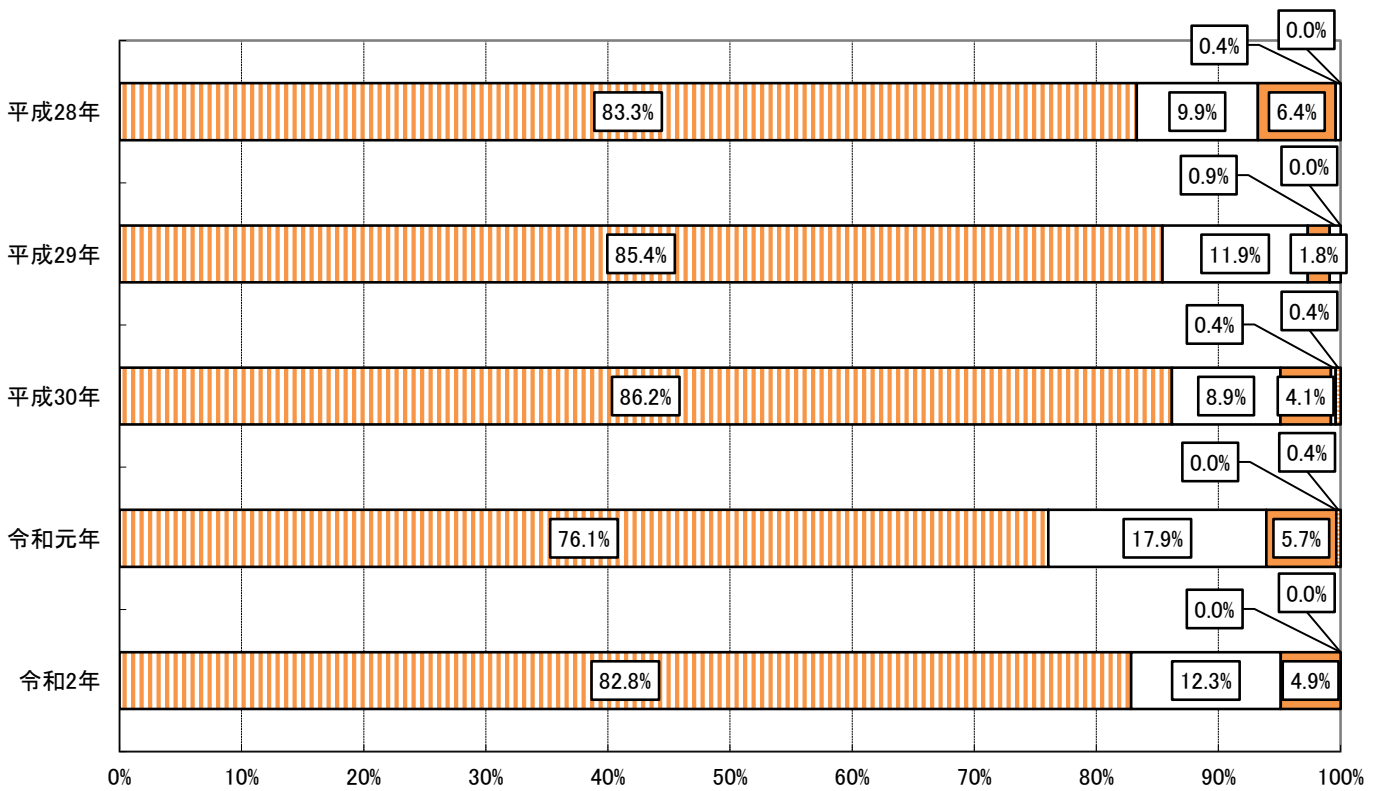
※来訪者アンケートで、「次回、また鎌倉に観光に訪れたいと思いますか？」の問に対して、「そう思う」「少しそう思う」と答えた人の割合

来訪者アンケートの結果、鎌倉市への再来訪意向率は前年よりも1.2ポイント増加し95.1%となりました。また、「あまり思わない」「思わない」の数は0となっており、「思わない」と回答の多くなる傾向にある遠隔地からの旅行者が減少した影響がみられます。

なお、普通と回答した人の多くはリピーターであり、再来訪意向とは関係なく訪れる交流人口と推測されます。

図5 再来訪意向率

■ そう思う □ 少しそう思う ■ 普通 □ あまり思わない ■ 思わない



【指標11】 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、次のとおり実観光客数を基に推計を行っています。

	①	②	③	④	
	観光消費額	宿泊費	飲食費	その他消費額	観光施設入場料
平成27年	74,826,834,872	5,931,078,000	34,225,451,092	32,944,593,010	1,725,712,770
平成28年	81,114,910,936	5,925,303,000	34,340,732,751	39,215,920,575	1,632,954,610
平成29年	68,543,051,836	5,931,085,485	28,210,772,930	32,752,712,181	1,648,481,240
平成30年	67,910,815,176	5,331,888,411	25,570,854,105	35,238,261,460	1,769,811,200
令和元年	71,095,310,784	4,816,331,124	31,725,114,372	32,662,400,988	1,891,464,300
令和2年	21,357,143,818	3,927,802,199	8,175,645,600	8,519,704,019	733,992,000

	1人あたりの消費額	
	宿泊客	日帰り客
平成27年	23,191	5,971
平成28年	23,724	6,663
平成29年	24,785	6,281
平成30年	23,683	6,243
令和元年	21,621	6,506
令和2年	20,815	5,116

各平均

飲食費	2,400
土産代	1,162
市内交通費	526
レジャー費	1,028
観光施設入場料	215

《令和2年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(2,400円)に、実観光客数(3,406,519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(1,162円)、市内交通費平均額(526円)及びレジャー費平均額(1,028円)から観光施設入場料平均額(215円)(※1)を減じたものに実観光客数(3,406,519人)を乗じたもの。
 ④観光施設入場料 有料施設(社寺含む)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(15,699円)(※2)+飲食費平均額(2,400円)+土産代平均額(1,162円)+市内交通費平均額(526円)+レジャー費平均額(1,028円)
 日帰り客: 飲食費平均額(2,400円)+土産代平均額(1,162円)+市内交通費平均額(526円)+レジャー費平均額(1,028円)

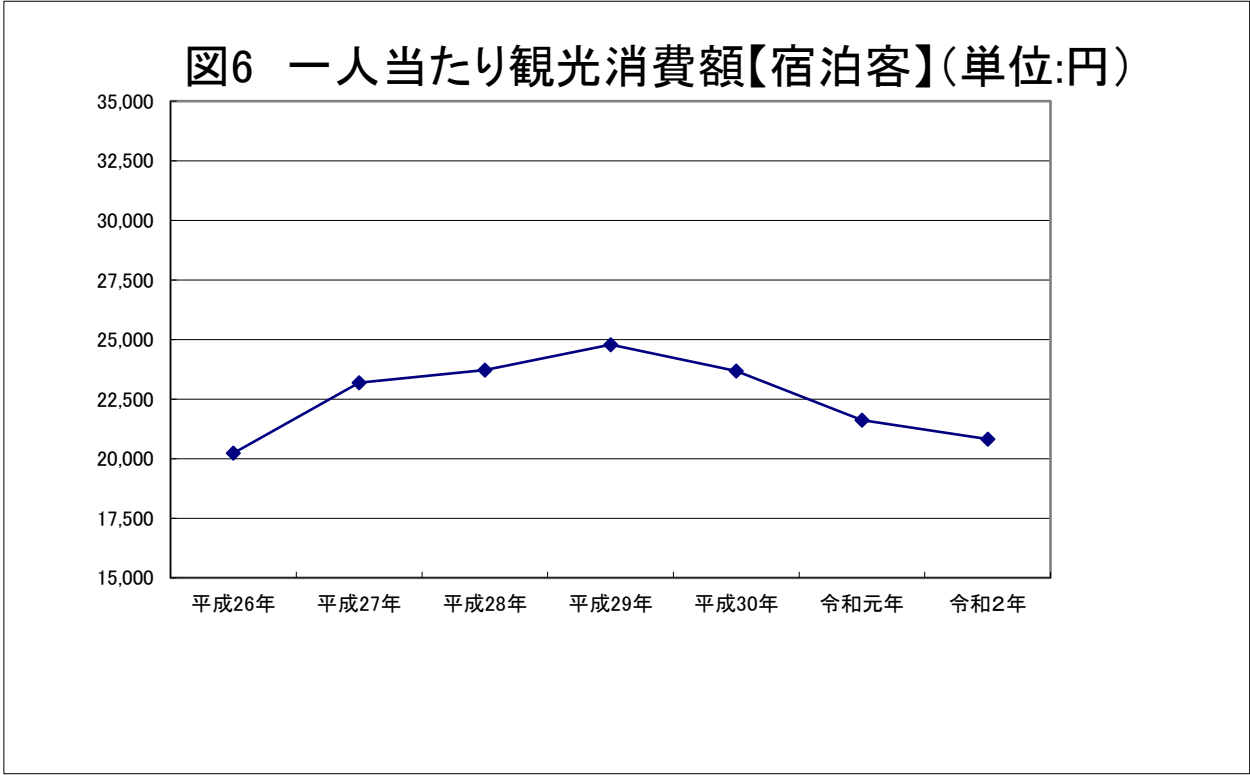
※1 観光施設入場料平均額(④÷実観光客数)

※2 宿泊費平均額(①÷実宿泊者数)

【指標12】 一人当たり観光消費額【宿泊客】

指標名	平成26年	平成27年	平成28年 (第3期計画初年)	平成29年	平成30年	令和元年	令和2年	最低目標値 (令和7年)	目標値 (令和7年)
一人当たり観光消費額【宿泊客】	20,229円	23,191円	23,724円	24,785円	23,683円	21,621円	20,815円	21,673円/人	27,000円/人

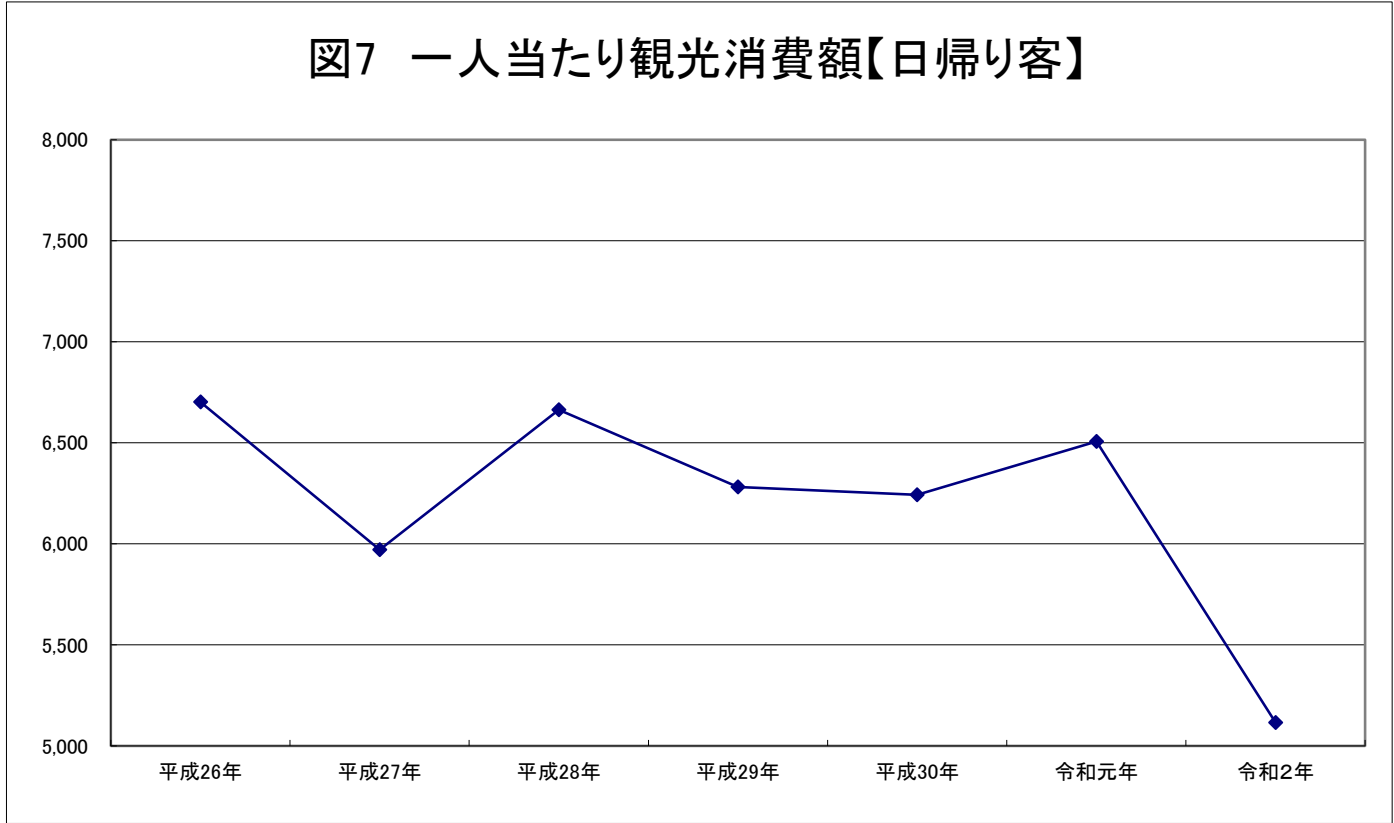
前頁の【指標11】観光消費額を基に、前ページ下欄のとおり宿泊客の一人当たり観光消費額を推計したものです。新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、令和2年は、令和元年の21,621円を806円下回る20,815円となりました。継続的な「観光の質」の向上により消費の回復を目指します。



【指標13】 一人当たり観光消費額【日帰り客】

指標名	平成26年	平成27年	平成28年 (第3期計画初年)	平成29年	平成30年	令和元年	令和2年	最低目標値 (令和7年)	目標値 (令和7年)
一人当たり観光消費額【日帰り客】	6,702円	5,971円	6,663円	6,281円	6,243円	6,506円	5,116円	7,180円/人	7,726円/人

【指標11】 観光消費額を基に、日帰り客一人当たりの観光消費額を推計したものです。
 新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、令和2年は令和元年と比べ、大幅な減少となりました。
 観光商品における付加価値の増大や観光客の滞在時間の延伸により消費の拡大を目指します。



【指標14】 観光の担い手の満足度

指標名	平成28年 (第3期計画初年)	平成29年	平成30年	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年	令和7年	最低目標値(令和7年)	目標値(令和7年)
観光の担い手の満足度	調査実施無し	調査実施無し	調査実施無し	調査実施無し	調査実施無し	-	-	-	-	-	初年度調査結果を踏まえて設定	初年度調査結果を踏まえて設定

【指標14】 観光の担い手の満足度については、地域において観光客を最前線で受け入れ、地域の賑わいと活力の創出に貢献している観光の担い手の満足度を把握することによって、更なる地域活性化に向けた指標として設定すべく、第3期鎌倉市観光基本計画の指標として設定しました。

本調査につきましては、令和元年度に開催された観光基本計画推進委員会にてその内容及び方法について調整、決定を行い、調査を行う予定でしたが、観光基本計画推進委員会での論議が、具体的な個別施策まで及ばなかったため、調査を実施できませんでした。

この調査は、地域の観光の担い手の満足度を指標とする重要な調査であるため、引き続き、どのような形で、どのような方法で実施することが鎌倉の観光指標として適切なのか検討のうえ観光基本計画推進委員会にて諮り、調査を実施のうえ目標値を設定して、満足度の向上を目指します。

3 観光課の事業概要

(1) 予算・決算など

ア 職員の配置（令和2年度）

- 市民生活部長　－　市民生活部次長（兼）観光課長
- － 観光課観光担当（係長1、担当4、嘱託員4）
 - － 大河ドラマ・オーバーツーリズム担当（係長1）

イ 一般会計予算及び観光費予算額の推移(当初予算ベース)

年度	一般会計予算額	うち観光費	観光費の割合	観光費前年度比
平成23年度	56,464,165千円	249,143千円	0.44%	106.1%
平成24年度	55,269,698千円	189,493千円	0.34%	76.1%
平成25年度	58,082,000千円	232,517千円	0.40%	122.7%
平成26年度	60,721,500千円	208,195千円	0.34%	89.5%
平成27年度	61,364,000千円	190,885千円	0.31%	91.7%
平成28年度	60,783,200千円	296,232千円	0.49%	155.2%
平成29年度	59,850,016千円	262,479千円	0.44%	88.6%
平成30年度	59,683,434千円	425,939千円	0.71%	162.3%
令和元年度	61,239,000千円	323,760千円	0.54%	92.5%
令和2年度	64,208,700千円	312,022千円	0.49%	96.4%
令和3年度	61,314,200千円	663,049千円	1.08%	212.5%

※令和3年度は大河ドラマに関する予算を計上したことにより令和2年度に比べ、大幅に予算額が増加しています。

ウ 観光費の執行状況

事業名	事業の概要	2年度当初予算	2年度決算額
日本遺産事業	・日本遺産いご鎌倉協議会の運営	1,418千円	20千円
観光運営事業	・広域関係団体等との連携 ・観光基本計画の推進及び運営	2,129千円	1,752千円
職員給与費	・観光課職員の給与等	75,153千円	63,341千円
観光振興事業	・広報宣伝事業(パンフ、ポスター、HPなど) ・外国人観光客受入環境整備	14,374千円	697千円
観光案内所運営事業	・観光案内所の運営	27,315千円	20,455千円
観光施設整備事業	・公衆トイレの改修、維持管理 ・観光案内板の整備、維持管理 ・ハイキングコースの整備、維持管理	28,564千円	29,628千円
観光振興支援事業	・各種行事等への支援 (花火大会、鎌倉ビーチフェスタ等)	2,291千円	486千円
観光協会支援事業	・観光協会の運営支援	54,716千円	44,271千円
海水浴場運営事業	・海水浴場の開設準備等	107,480千円	49,986千円
合 計		312,022千円	209,453千円

(2) 事業の概要

<p>広域連携事業 の展開</p>	<p>◆広域関係団体等との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鎌倉藤沢観光協議会 ・三浦半島観光連絡協議会 ・北条五代観光推進協議会
<p>広報宣伝の充実</p>	<p>◆各種観光パンフレットの販売</p> <ul style="list-style-type: none"> ・課外授業ガイド 1部100円で3,716部販売 <p>◆ホームページの情報充実</p> <p>アクセス数 2,479,426件</p> <p>ツイッターでの情報提供</p>
<p>観光団体・行事 等への支援</p>	<p>◆観光団体への運営補助</p> <p>観光協会運営への補助</p> <p>◆観光行事への参加・支援</p> <p>観光協会主催行事への補助(薪能ほか)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・俳句&ハイク実行委員会への参画 ・鎌倉ビーチフェスタ実行委員会への参画
<p>観光案内業務 の充実</p>	<p>◆鎌倉駅東口観光総合案内所の運営</p> <p>案内件数:35,266件</p> <p>◆観光課での資料提供</p> <p>資料提供件数:810件、うち学校関連255件</p> <p>◆市民団体との連携</p> <p>鎌倉ガイド協会等との連携</p>
<p>観光施設の整 備充実</p>	<p>◆公衆トイレの整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・維持修繕 大船駅東口公衆トイレ他11件 <p>◆観光案内板の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鎌倉駅東口案内板他5件
<p>海水浴場の 開設・運営</p>	<p>◆夏場における鎌倉海岸の風紀維持等(令和2年度は海水浴場の開設を断念)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マナーアップ推進員の巡回及び海岸清掃 ・海岸事故未然防止人員の配置 ・コースロープ及び部位によるマリンスポーツエリアとマリンスポーツ禁止エリアのエリア分け ・ルール及びエリア周知看板の設置 ・海岸へのごみ箱の設置及び定期的なごみ収集

(3) 観光情報提供

ア 観光資料の提供

- ・観光課では窓口をはじめ、電話や電子メールでの観光案内や観光資料の請求対応を行っています。
- ・令和2年度の観光資料請求対応件数は、次のとおりです。

郵送対応（個人、旅行代理店、学校及び団体など） 693件

窓口対応（大口の学校、団体等） 215件

合計908件の資料提供を行いました。

- ・上記のうち、修学旅行、課外授業などの学校関連の資料提供件数は269件（学校直接・代理店経由・窓口）あり、その地域ごとの内訳は、次のとおりです。

◆請求地域別（対応件数）

（ ）内は都道府県数

	関東 (7)	北海道 東北(7)	甲信越 (8)	中部 近畿(8)	中国 四国(9)	九州 沖縄(8)	合計 (47)
窓口:学校直接	134	0	1	0	0	0	135件
郵送:学校直接	68	0	1	1	0	0	70件
郵送:代理店経由	49	4	6	5	0	0	64件
合計	251	4	8	6	0	0	269件

関東地区の内訳

	東京都	神奈川県	千葉県	埼玉県	群馬県	栃木県	茨城県	合計
窓口:学校直接	81	22	6	25	0	0	0	134件
郵送:学校直接	33	30	0	5	0	0	0	68件
郵送:代理店経由	16	7	8	16	0	0	2	49件
合計	130	59	14	46	0	0	2	251件

◆学校別（学校数）

	小学校	中学校	高校	その他	合計
窓口:学校直接	34	99	1	1	135校
郵送:学校直接	8	56	6	0	70校
郵送:代理店経由	12	38	14	0	64校
合計	54	193	21	1	269校

(4) 観光案内所

- ・鎌倉市観光総合案内所は、JR鎌倉駅東口改札きっぷ売り場脇駅ビル内で観光案内業務を行っています。
平成28年10月の移転以降は、常に3ヶ国語対応ができる体制を整えて、増加する外国人観光客の方に鎌倉を十分にご案内できるように努めています。

ア 観光案内所案内件数（窓口で観光案内等を行った件数）

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年度比
4月	14,951	26,669	25,250	22,698	18,980	21,622	27,584	25,684	26,230	91	0.3%
5月	21,236	25,746	27,341	21,650	22,112	24,599	30,079	27,810	27,365	1	0.0%
6月	21,210	27,069	22,985	21,016	21,870	24,292	30,555	26,892	22,360	2,536	11.3%
7月	15,384	18,793	16,491	16,763	16,257	16,308	20,279	17,083	14,994	2,408	16.1%
8月	17,025	16,847	15,936	16,803	16,483	15,244	18,733	19,332	15,388	2,617	17.0%
9月	16,641	14,633	15,697	17,143	19,027	13,970	20,368	18,119	14,768	3,597	24.4%
10月	19,220	19,588	16,416	18,252	23,162	22,884	21,803	24,879	17,074	5,240	30.7%
11月	21,667	25,199	21,901	22,166	22,458	27,837	29,366	26,703	23,178	7,533	32.5%
12月	13,811	15,014	13,205	13,768	14,376	17,035	16,040	16,360	13,784	3,540	25.7%
1月	15,164	14,551	14,077	13,506	14,788	17,846	16,906	15,107	11,836	1,665	14.1%
2月	12,472	12,862	10,196	11,843	13,643	15,071	15,374	12,877	8,122	2,360	29.1%
3月	18,596	22,383	17,529	17,788	18,474	21,502	24,559	19,466	1,763	3,678	208.6%
合計	207,377	239,354	217,024	213,396	221,630	238,210	271,646	250,312	196,862	35,266	17.9%

うち外国人案内件数

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年度比
4月	329	1,917	2,497	1,869	2,002	2,058	3,454	5,216	5,149	9	0.2%
5月	576	1,425	1,648	1,153	1,526	1,773	3,186	4,522	4,448	0	0.0%
6月	569	1,297	1,229	1,023	1,198	1,355	2,570	3,562	4,084	137	3.4%
7月	844	1,541	1,431	1,453	1,518	1,974	3,511	4,544	4,338	136	3.1%
8月	1,084	1,795	1,609	1,721	1,905	2,044	3,884	4,701	4,855	222	4.6%
9月	1,101	1,278	1,236	1,386	1,508	1,575	3,087	3,756	3,749	159	4.2%
10月	1,512	1,374	1,273	1,519	1,705	1,317	4,158	4,539	4,079	142	3.5%
11月	1,084	1,160	1,027	1,534	1,552	1,607	3,210	3,428	3,768	188	5.0%
12月	658	863	658	906	951	1,197	2,094	2,596	2,492	94	3.8%
1月	848	746	655	817	697	1,421	1,791	2,149	2,196	98	4.5%
2月	751	634	603	844	1,197	1,337	1,931	2,292	1,218	93	7.6%
3月	1,457	1,430	986	1,334	1,616	2,167	3,030	3,732	145	151	104.1%
合計	10,813	15,460	14,852	15,559	17,375	19,825	35,906	45,037	40,521	1,429	3.5%

イ 国・地域別案内所窓口利用外国人の数

順位	平成23年度			平成24年度		
	国・地域	人数	構成比	国・地域	人数	構成比
1	アメリカ	9,465	49.9%	アメリカ	11,335	39.8%
2	中国	1,011	5.3%	スペイン	2,323	8.1%
3	フランス	926	4.9%	フランス	1,862	6.5%
4	タイ	908	4.8%	タイ	1,755	6.2%
5	インド	817	4.3%	中国	1,243	4.4%
6	スペイン	797	4.2%	ドイツ	1,163	4.1%
7	韓国	671	3.5%	イギリス	1,059	3.7%
8	イギリス	590	3.1%	インド	1,023	3.6%
9	ドイツ	478	2.5%	イタリア	872	3.1%
10	イタリア	428	2.3%	韓国	834	2.9%
	その他	2,864	15.1%	その他	5,035	15.2%
合計		18,955	100.0%		28,504	100.0%

順位	平成25年度			平成26年度		
	国・地域	人数	構成比	国・地域	人数	構成比
1	アメリカ	9,019	32.1%	アメリカ	8,207	26.9%
2	スペイン	2,538	9.0%	スペイン	3,045	10.0%
3	フランス	2,356	8.4%	フランス	2,285	7.5%
4	タイ	1,797	6.4%	中国	1,801	5.9%
5	台湾	1,488	5.3%	タイ	1,797	5.9%
6	ドイツ	1,226	4.4%	ドイツ	1,509	4.9%
7	中国	1,183	4.2%	台湾	1,371	4.5%
8	イタリア	1,178	4.2%	イタリア	1,198	3.9%
9	韓国	893	3.2%	イギリス	1,064	3.5%
10	インド	892	3.2%	オーストラリア	1,046	3.4%
	その他	5,548	17.6%	その他	7,215	19.6%
合計		28,118	100.0%		30,538	100.0%

順位	平成27年度			平成28年度		
	国・地域	人数	構成比	国・地域	人数	構成比
1	アメリカ	7,209	21.8%	アメリカ	7,543	19.2%
2	スペイン	3,986	12.1%	スペイン	3,907	10.0%
3	フランス	2,509	7.6%	フランス	3,456	8.8%
4	中国	2,238	6.8%	中国	3,447	8.8%
5	台湾	1,794	5.4%	イタリア	2,019	5.1%
6	イタリア	1,691	5.1%	台湾	1,990	5.1%
7	タイ	1,584	4.8%	タイ	1,754	4.5%
8	ドイツ	1,537	4.7%	ドイツ	1,619	4.1%
9	オーストラリア	1,068	3.2%	イギリス	1,414	3.6%
10	イギリス	1,047	3.2%	オーストラリア	1,338	3.4%
	その他	8,370	25.3%	その他	10,773	19.6%
合計		33,033	100.0%		39,260	100.0%

順位	平成29年度			平成30年度		
	国・地域	人数	構成比	国・地域	人数	構成比
1	アメリカ	9,931	14.1%	中国	17,579	18.2%
2	中国	8,979	12.8%	アメリカ	11,237	11.6%
3	スペイン	6,891	9.8%	フランス	7,948	8.2%
4	フランス	5,710	8.1%	スペイン	7,232	7.5%
5	台湾	3,505	5.0%	台湾	5,871	6.1%
6	イタリア	3,227	4.6%	イタリア	5,241	5.4%
7	ドイツ	3,016	4.3%	韓国	3,801	3.9%
8	韓国	2,685	3.8%	ドイツ	3,656	3.8%
9	イギリス	2,642	3.8%	タイ	3,567	3.7%
10	タイ	2,492	3.5%	オーストラリア	2,976	3.1%
	その他	21,240	30.2%	その他	27,589	28.5%
合計		70,318	100.0%		96,697	100.0%

順位	令和元年度			令和2年度		
	国・地域	人数	構成比	国・地域	人数	構成比
1	中国	21,460	22.7%	アメリカ	556	19.9%
2	アメリカ	10,806	11.4%	中国	470	16.8%
3	スペイン	7,262	7.7%	フィリピン	235	8.4%
4	フランス	6,742	7.1%	インド	227	8.1%
5	台湾	5,503	5.8%	ミャンマー	164	5.9%
6	イタリア	4,674	5.0%	フランス	128	4.6%
7	ドイツ	3,373	3.6%	韓国	105	3.8%
8	オーストラリア	3,209	3.4%	台湾	87	3.1%
9	英国	2,883	3.1%	英国	83	3.0%
10	香港	2,791	3.0%	インドネシア	79	2.8%
	その他	25,675	27.2%	その他	663	23.7%
合計		94,378	100.0%		2,797	100.0%