

2 目標指標の令和元年実績数値

番号	指標の名称	平成30年	令和元年	最低目標値(令和7年)	目標値(令和7年)
1	宿泊客数	30.6万人	31.9万人	37万人	40万人
2	ホームページアクセス件数	405万件	208万件	430万件	500万件
3	滞在時間	4.9時間	4.9時間	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
4	平均立寄地点数	2.25地点	2.04地点	3.00地点	4.00地点
5	延べ観光客数	1,987万人	1,902万人	現状維持	現状維持
6	市民の満足度	46.5%	50.5%	調査方法を見直し、初年度調査結果を踏まえて設定	調査方法を見直し、初年度調査結果を踏まえて設定
7	市民の理解度	76.2%	74.4%	調査方法を見直し、初年度調査結果を踏まえて設定	調査方法を見直し、初年度調査結果を踏まえて設定
8	観光客の満足度	88.1%	87.1%	85.0%	90.0%
9	校外学習の児童・生徒の満足度	74.9%	86.2%	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
10	再来訪意向率	95.1%	93.9%	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
11	観光消費額	679億円	711億円	945億円	1,036億円
12	一人当たり観光消費額【宿泊客】	23,683円/人	21,621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】	6,243円/人	6,506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

令和元年は、延べ観光客数に引き続き減少が見られましたが、観光消費額は増額となりました。

また、観光客の満足度は、最低目標値は達成しているものの前年度と比較し減少となっています。

市民の満足度は3.7%の向上、理解度は1.8ポイントの低下がみられました。

- 1、5) 神奈川県入込観光客数調査より
- 2) 鎌倉市観光ホームページ「かまくら観光」及び公益社団法人鎌倉市観光協会ホームページ「鎌倉INFO」、両者を統合しリニューアルしたホームページ「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) 市企画計画課による第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
- 7) 市企画計画課による第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
- 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22年	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	最低目標値 (令和7年)	目標値 (令和7年)
宿泊客数	34.4万人	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	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%		

※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41施設を対象に調査しており宿泊者数は、前年比約4.2%の増加、「実観光客数」に対する宿泊客数の比率も0.08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)

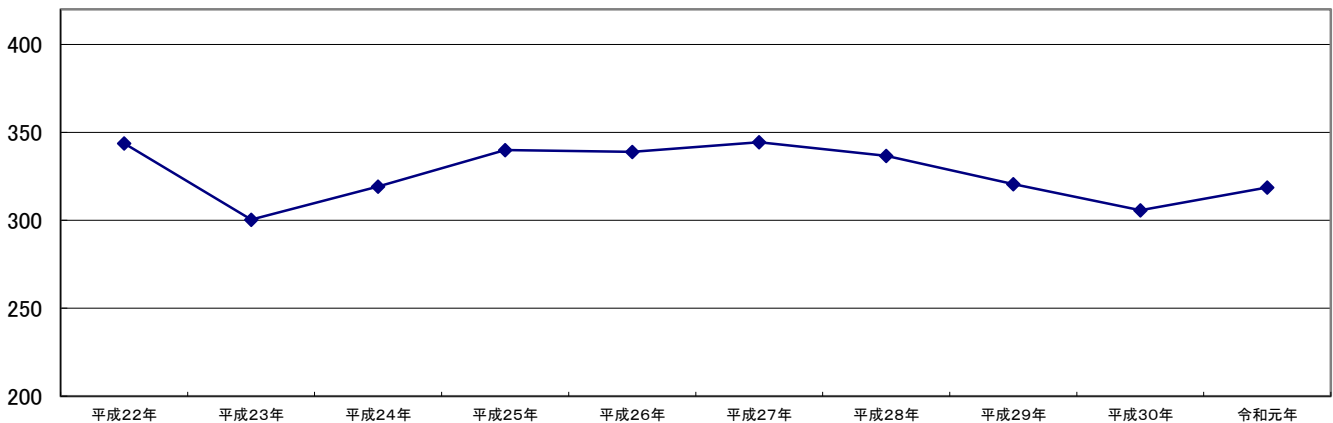
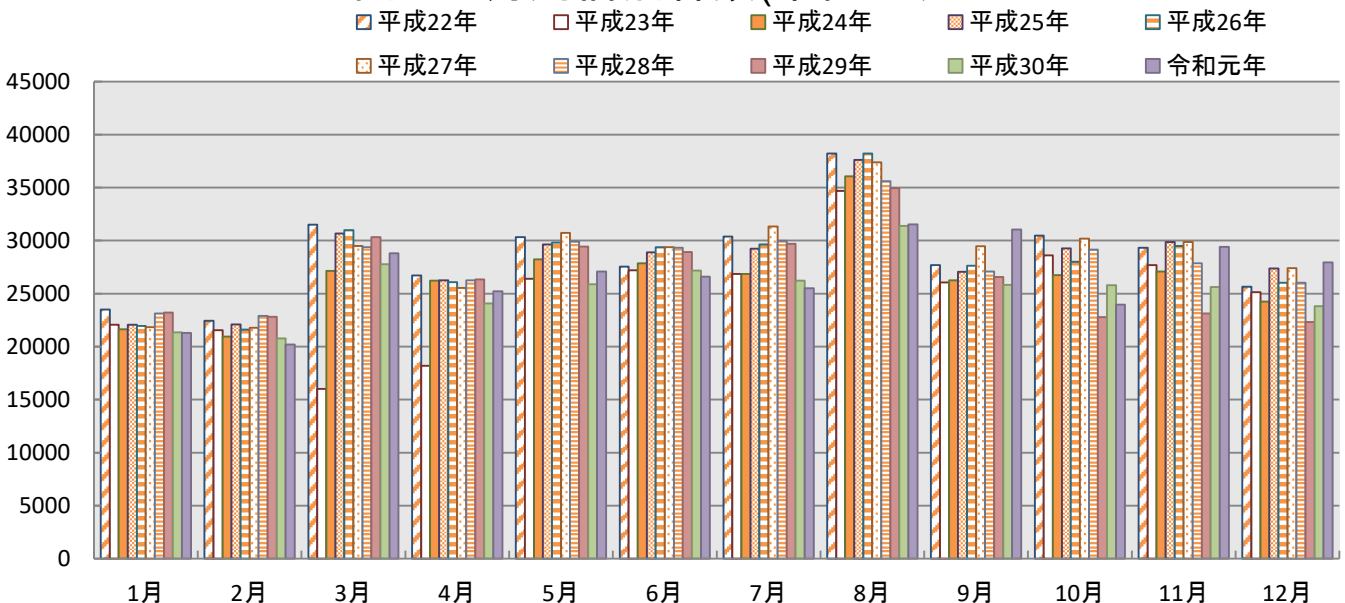


図1.2 月別宿泊客数(単位:人)



◆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
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

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
平成22年	30,399	38,224	27,701	30,466	29,311	25,656	327,892
平成23年	26,855	34,691	26,054	28,603	27,696	25,130	324,769
平成24年	26,851	36,064	26,261	26,752	27,073	24,251	343,762
平成25年	29,247	37,617	27,057	29,254	29,875	27,373	300,410
平成26年	29,632	38,231	27,620	28,013	29,504	26,039	319,263
平成27年	31,342	37,396	29,454	30,195	29,855	27,404	340,026
平成28年	29,975	35,605	27,091	29,145	27,855	26,021	338,859
平成29年	29,683	34,955	26,576	22,781	23,133	22,339	344,423
平成30年	26,225	31,404	25,821	25,807	25,620	23,806	320,527
令和元年	25,507	31,538	31,039	23,964	29,417	27,940	318,647

(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。

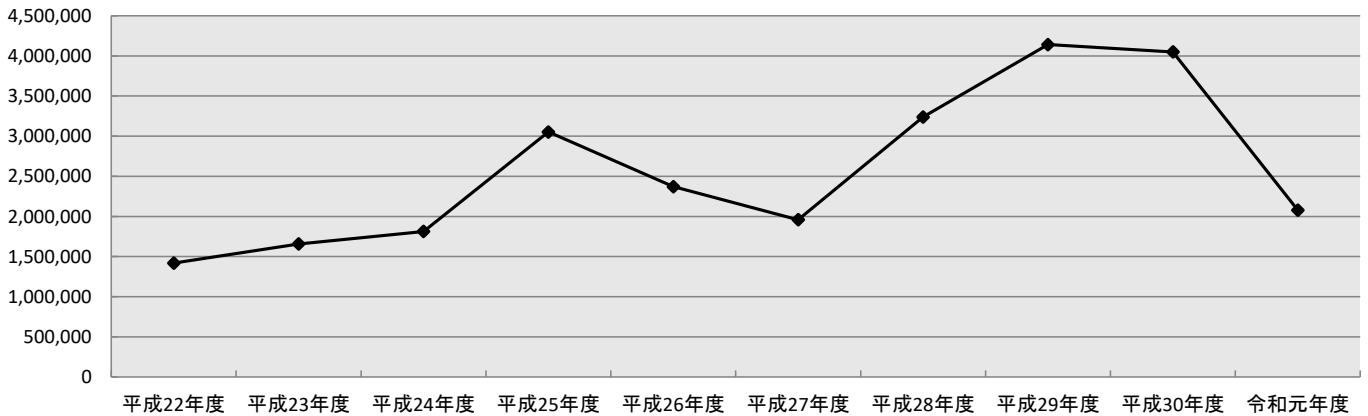
昨年度と比較して減少している理由は、令和30年度までは観光課及び（公社）鎌倉市観光協会のホームページアクセス数を合算した数値でしたが、令和元年度から統合したことにより、検索エンジンでの表示順位の向上に時間を要しているためです。引き続き、アクセス向上施策を通じ発信力の確保に努めます。

※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22年度	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	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	153,400	145,100	207,600	306,900	229,800	182,859	302,560	457,298	431,397	152,792	35.4%		
5月	194,600	161,200	221,100	366,400	266,600	239,406	392,874	509,291	470,033	145,838	31.0%		
6月	178,700	172,700	207,200	324,300	252,700	196,927	391,961	514,524	495,301	195,931	39.6%		
7月	115,200	126,800	154,700	260,300	224,600	159,098	276,864	363,962	394,751	202,436	51.3%		
8月	120,100	139,200	163,300	293,500	203,100	131,331	249,073	328,287	299,319	132,553	44.3%		
9月	125,200	152,300	141,200	325,600	243,200	197,264	318,327	395,274	314,908	166,204	52.8%		
10月	121,400	153,200	133,100	281,500	200,000	204,359	295,157	358,222	362,488	208,435	57.5%		
11月	112,400	127,900	138,300	231,900	147,300	145,861	274,582	332,608	326,520	223,221	68.4%		
12月	66,300	87,000	84,700	146,000	104,500	108,116	182,902	221,254	211,739	174,721	82.5%		
1月	87,400	113,200	95,900	177,700	140,900	122,505	195,781	229,836	237,620	149,688	63.0%		
2月	77,000	122,200	98,600	140,000	154,700	112,150	152,388	181,440	208,858	139,735	66.9%		
3月	67,300	156,400	166,900	198,900	203,400	159,448	206,676	249,837	297,453	188,038	63.2%		
合計	1,419,000	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	51.3%	4,300,000	5,000,000
1日平均	3,844	3,888	4,540	4,952	8,364	6,495	5,368	8,874	11,347	5,698	50.2%		

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0.2時間減となりました。

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	-	-	-	-	-	-	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2.04箇所であり、第3期観光基本計画策定時に設定した目標値を下回る結果となりました。

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)
滞在時間	2.28地点	2.31地点	2.25地点	2.04地点	-	-	-	-	-	-	3.00地点	4.00地点

【指標5】 延べ観光客数

指標名	平成22年	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	最低目標値 (令和7年)	目標値 (令和7年)
延べ観光客数	1,883万人	1,949万人	1,811万人	1,974万人	2,308万人	2,196万人	2,293万人	2,128万人	1,987万人	1,902万人	現状維持	現状維持

※神奈川県入込観光客調査

令和元年の延べ観光客数

令和元年の延入込観光客数は1,902万人で、平成30年の1,987万人を約85万人下回り、前年比約4.3ポイントの減少となりました。

減少した主な要因は、悪天候による海水浴客数の減少により約35万人が減少したほか、令和元年度台風第15号及び第19号による社寺や観光施設の一時閉鎖やハイキングコースの通行止めが挙げられます。一方で、近年需要の増加が見られる鎌倉海岸では客数の増加が見られました。

延べ観光客数の内訳		平成30年	令和元年	前年比
有料施設※1	各社寺	5,918,461	5,138,525	86.8%
	県立近代美術館別館※2	0	5,238	
	市立鎌倉国宝館	48,484	42,701	88.0%
	市立鎌倉文学館	100,492	84,695	84.2%
	県立大船フラワーセンター	194,750	188,900	96.9%
	川喜多映画記念館	22,170	22,354	100.8%
	鎌木清方記念美術館	22,720	21,240	93.4%
	市立鎌倉歴史文化交流館	18,909	16,252	85.9%
小計(イ)		6,325,986	5,519,905	87.2%
無料施設	鶴岡八幡宮	10,429,333	10,233,250	98.1%
	銭洗弁財天	975,314	1,000,716	102.6%
	鎌倉海岸	1,901,729	2,097,489	110.2%
	天園ハイキングコース※3	238,353	170,435	71.5%
小計(ロ)		13,544,729	13,501,890	99.6%
合計(イ)+(ロ)		19,870,715	19,021,795	95.7%

※1 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

※2 平成29年9月から令和元年(2019年)9月まで閉館

※3 令和元年度台風15号・19号により令和元年(2019年)9月11日から通行止め

《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、鎌木清方記念美術館、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%
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%

(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)

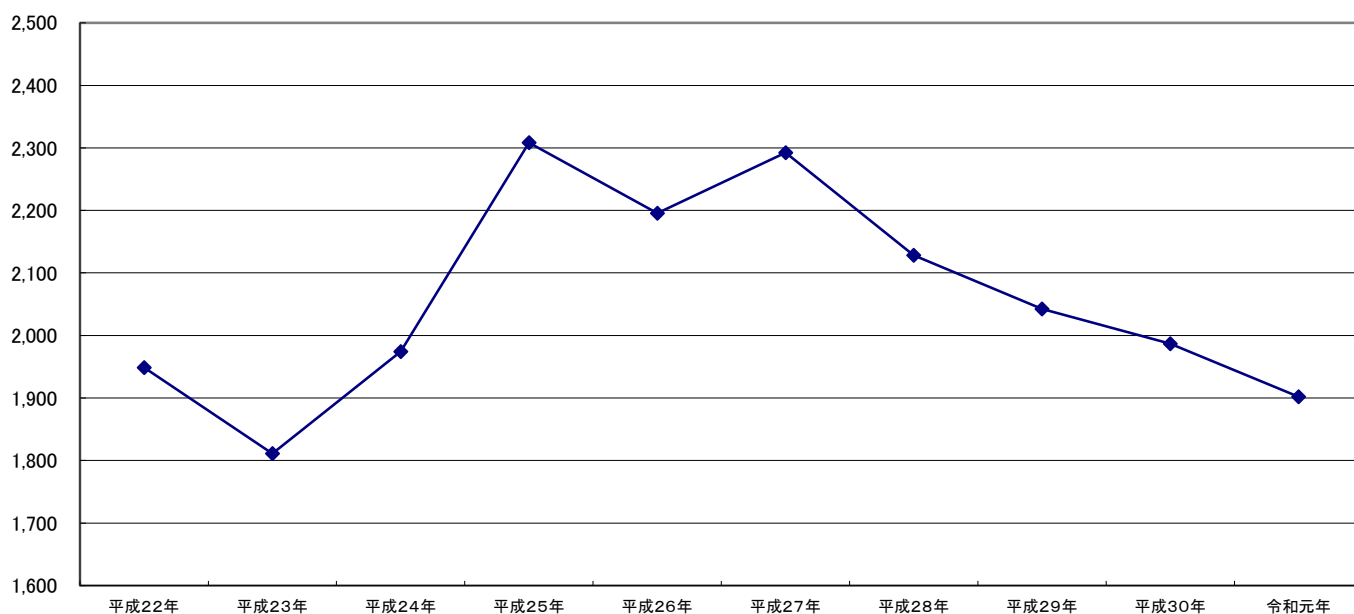
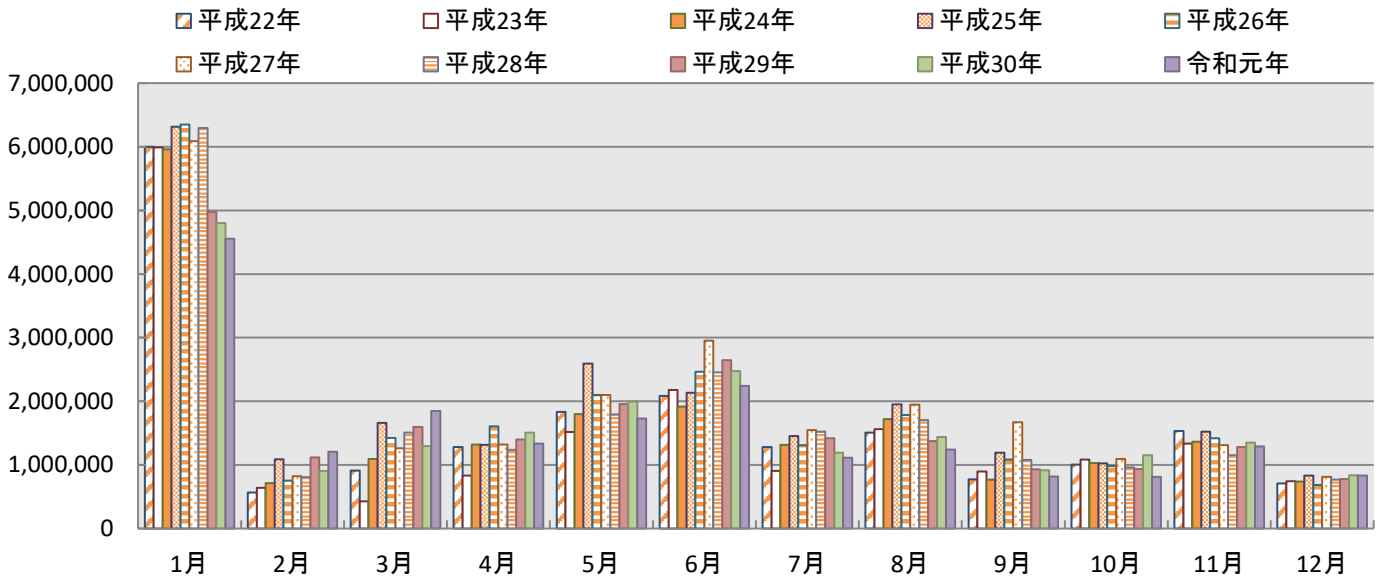


図3.2 月別延べ観光客数(単位:人)



(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
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

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
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
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

(資料) 神奈川県入込観光客調査

◆主要観光行事等の客数

	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	令和元年
鎌倉まつり パレード・静の舞・創作能 4月第2日曜 ※27,28年はパレード開催なし	25万人	24万人	中止	25万人	21万人	21万人	3万人	3万人	3.5万人	3.5万人
鎌倉まつり 流鏝馬 4月第3日曜	3.9万人	4万人	2.5万人	3万人	2万人	2.5万人	2.5万人	2.5万人	2万人	2万人
鎌倉ビーチフェスタ 5月25・26日	2.6万人	4万人	3万人	2.7万人	2.8万人	2.8万人	2.5万人	2.6万人	3.2万人	3.3万人
鎌倉花火大会 平成22年度から7月下旬開催に変更	雨天中止	13万人	中止	14万人	12万人	14万人	中止	15万人	15万人	13万人
海水浴場 7月1日～8月31日 (平成25年度は7月9日～9月8日)	78万人	95万人	90万人	114万人	102万人	93万人	66万人	59万人	70万人	35万人

(資料) 観光課

平成26年以降の実観光客数の推計

神奈川県入込観光客調査により公表している延べ観光客数から、主要観光行事等の客数（※）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。

※主要観光行事等の客数は、上段の「◆主要観光行事等の客数」に鶴岡八幡宮の正月三が日の初詣客数を加えたものとする。これらの客数は、同日に他の観光施設等を回遊しないことを想定している。

	延べ観光客数(人)	主要観光行事(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26年	21,956,245	3,885,000	2.12	12,409,172	338,859	12,070,313
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

《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%	-	-	-	-	-	-	調査方法 を見直し、 初年度調 査結果を 踏まえて 設定	調査方法 を見直し、 初年度調 査結果を 踏まえて 設定

【指標6】市民の満足度では、市企画計画課による第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ました。平成30年まで連続して低下が見られていましたが、令和元年は回復が見られました。市民の快適な暮らしが保持されるよう観光事業のあり方について検討のうえ、第3期観光基本計画推進委員会でも議論を重ね、「住んでよかった、訪れてよかった」と思える成熟した観光都市を実現するべく、観光事業に取り組んでまいります。

【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%	-	-	-	-	-	-	調査方法 を見直し、 初年度調 査結果を 踏まえて 設定	調査方法 を見直し、 初年度調 査結果を 踏まえて 設定

【指標7】市民の理解度では、市企画計画課による第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ました。

今回の調査では理解度は74.4%と、例年の数値と比較すると減少がみられていますが、毎年およそ4分の3の市民からの理解があることがわかります。

今後、第3期観光基本計画推進委員会にて目標値を定め、より多くの市民から観光施策に理解を得ることができるよう引き続き取り組みを続けていきます。

【指標8】 観光客の満足度

指標名	平成22年度	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 (第3期計画初年)	平成29年	平成30年	令和元年	最低目標値 (令和7年)	目標値 (令和7年)
観光客の満足度	78.6%	75.4%	75.9%	76.8%	79.2%	79.5%	76.9%	78.9%	88.1%	87.1%	85%	90%

※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1ポイント減少した87.1%となりました。

前年と比較すると、「たいへん満足」の割合が減少し、「やや満足」及び「普通」の割合が増加、「やや不満」及び「たいへん不満」の割合が減少しており、不満を感じる方の割合は減少が見られました。

この割合を維持しつつ、より皆様の期待に沿えることができるよう満足度を高める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)

□たいへん満足 □やや満足 ■普通 □やや不満 □たいへん不満

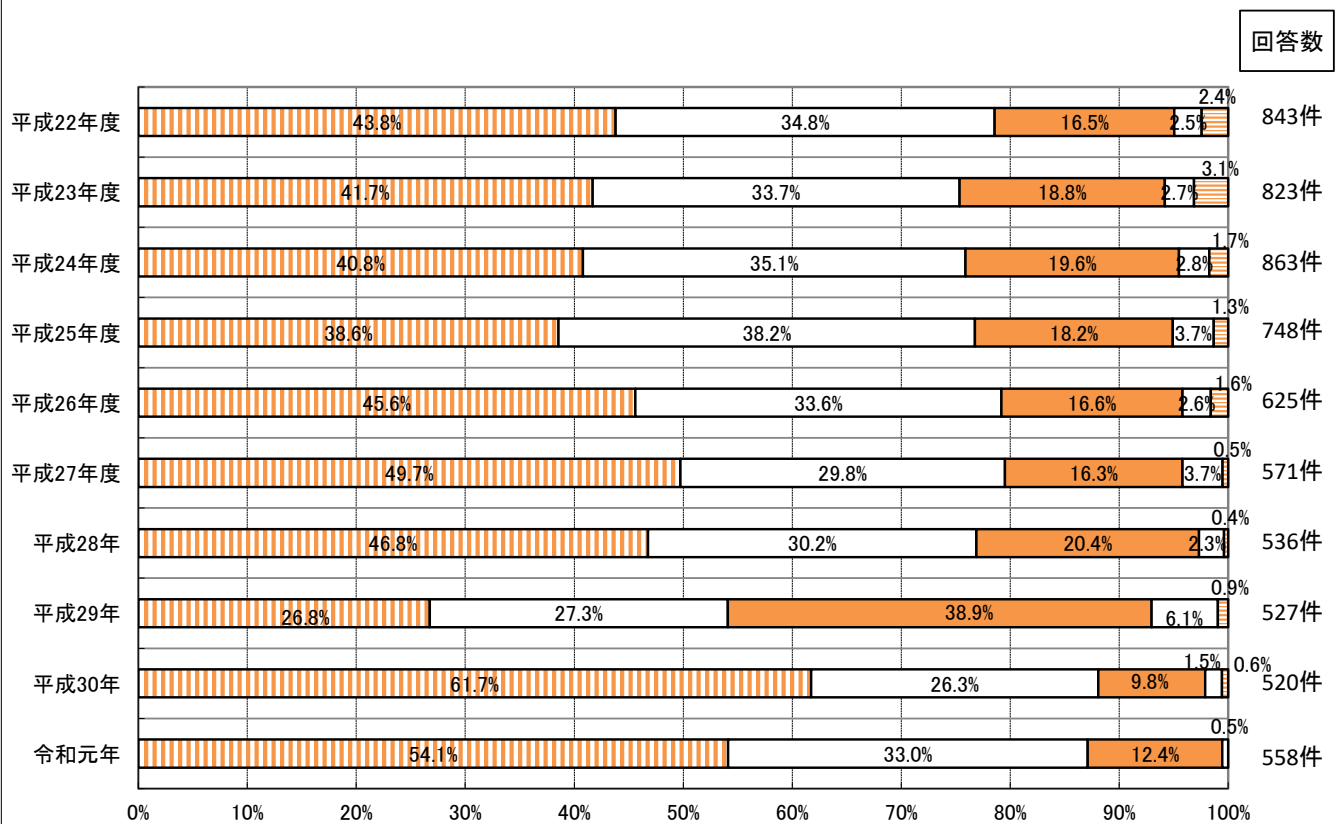


図4.2 駅や街なかでの誘導サイン・看板等の満足度(来訪者+WEB)

□たいへん満足 □やや満足 □普通 □やや不満 □たいへん不満

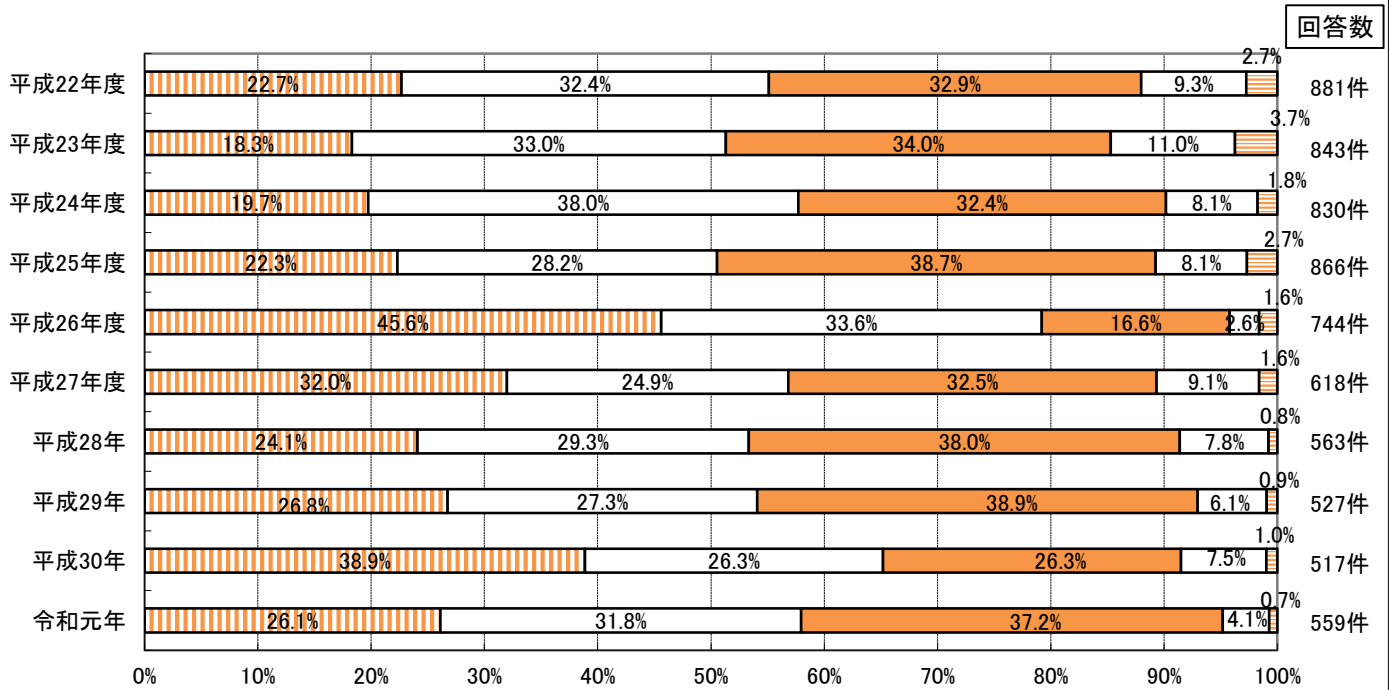


図4.3 公衆トイレに関する満足度(来訪者+WEB)

□たいへん満足 □やや満足 □普通 □やや不満 □たいへん不満

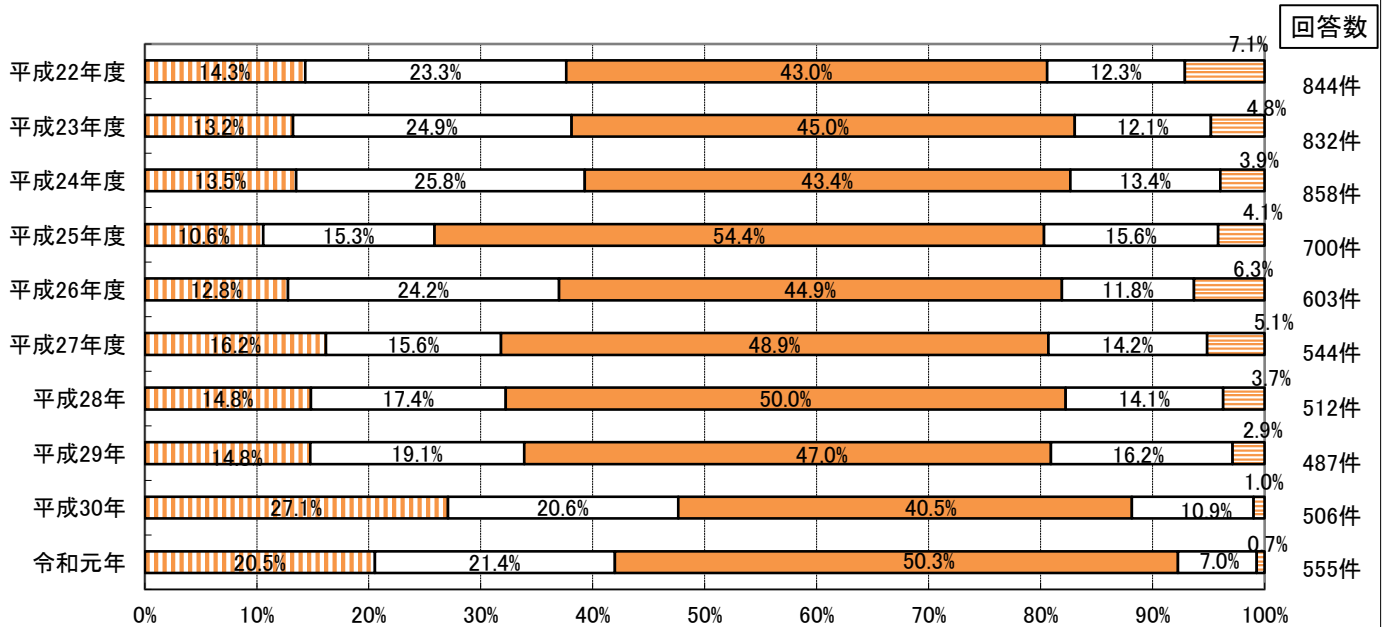


図4.4 観光施設や飲食店などの満足度(来訪者+WEB)

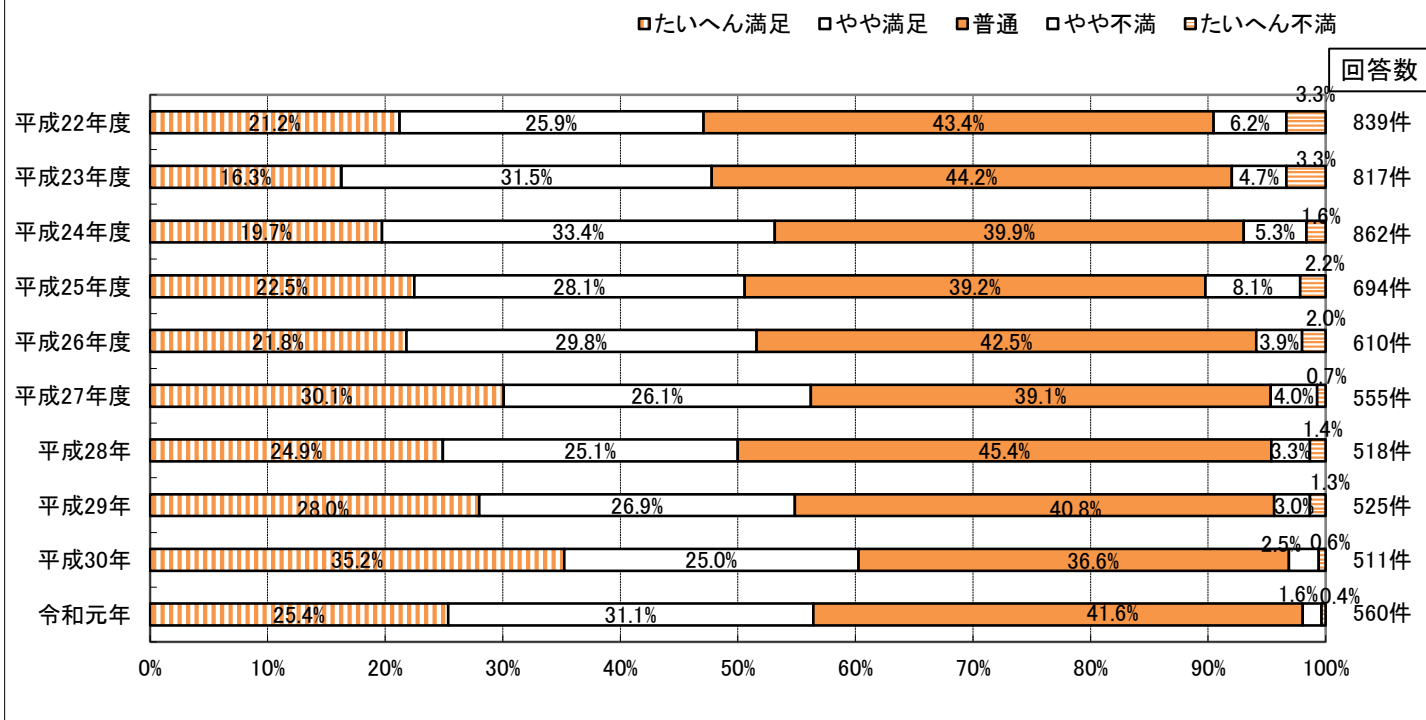
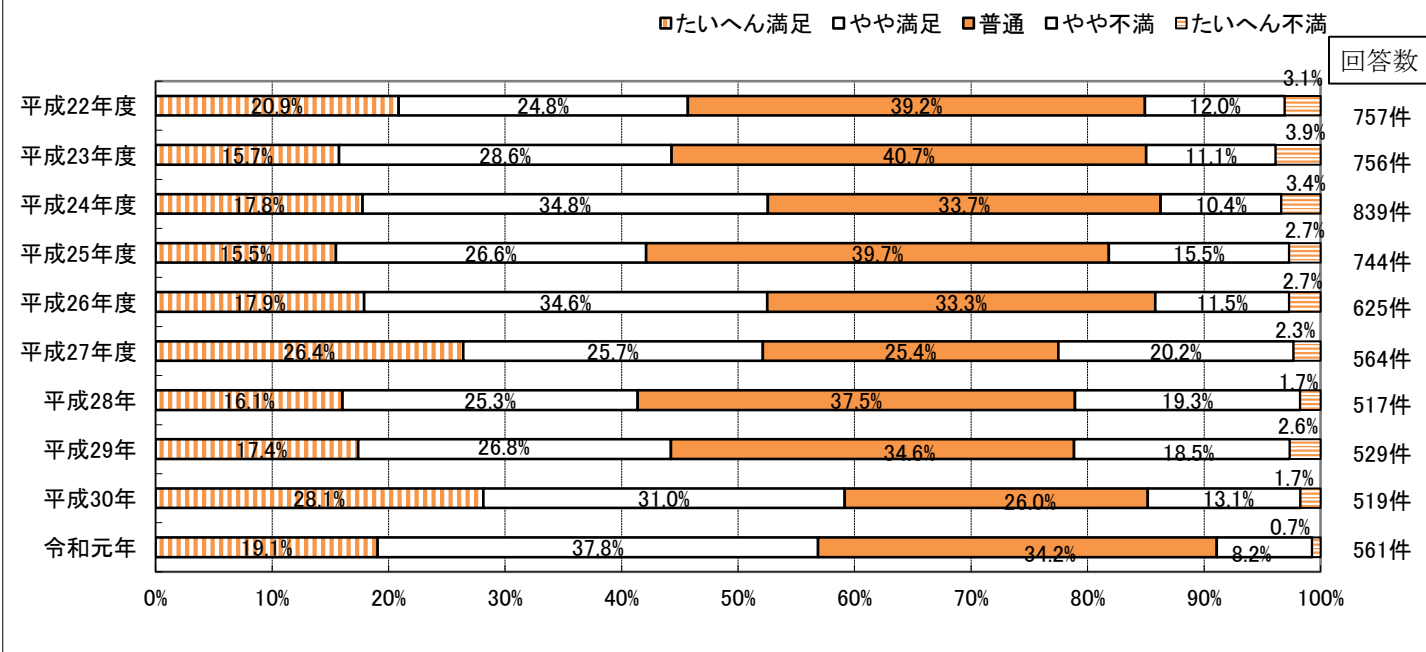


図4.5 市内の交通機関、移動のしやすさなどの満足度(来訪者+WEB)



【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%	-	-	-	-	-	-	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

※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11ポイント増の86.2%という結果が出ました。目標値については、この結果を踏まえて引き続き第3期観光基本計画推進委員会で協議のうえ設定します。

また、アンケートを行った「鎌倉の校外学習で満足した(不満足であった)こと」については、143名の生徒のうち満足(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5.1 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)

- 食べ物
- みやげ物
- 神社仏閣や文化財
- 街並みや自然の景観
- 豊かな緑や植物
- 江ノ電などの交通機関
- ハイキング
- 街中にある看板の案内表示
- 観光パンフレットの内容
- 公衆トイレ
- 海岸や砂浜
- 観光ホームページ
- 観光案内所

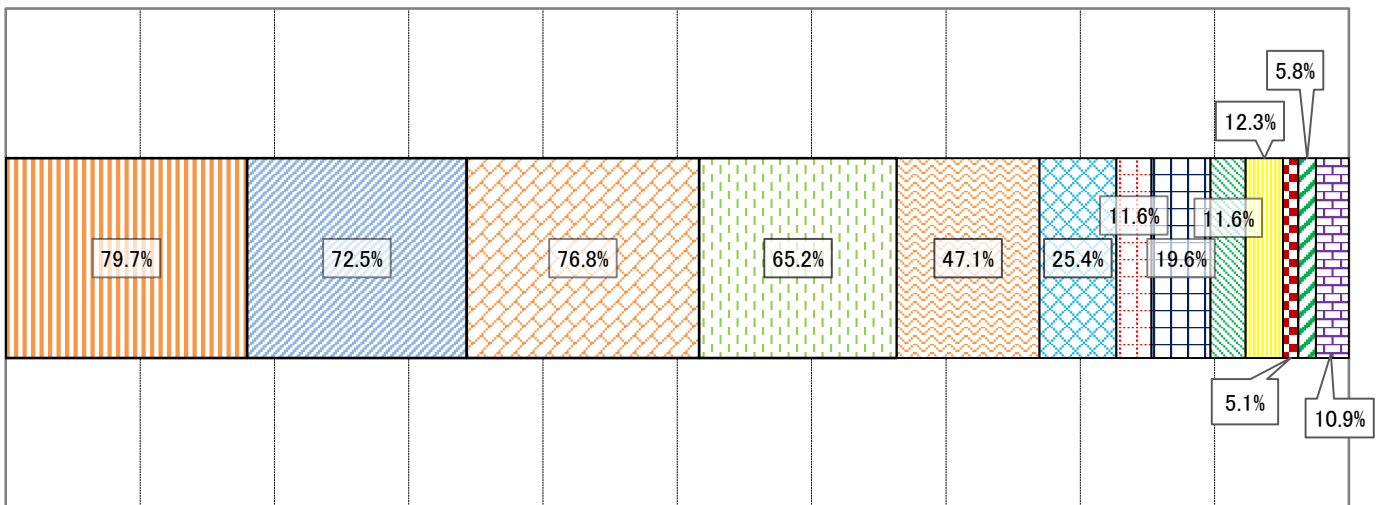
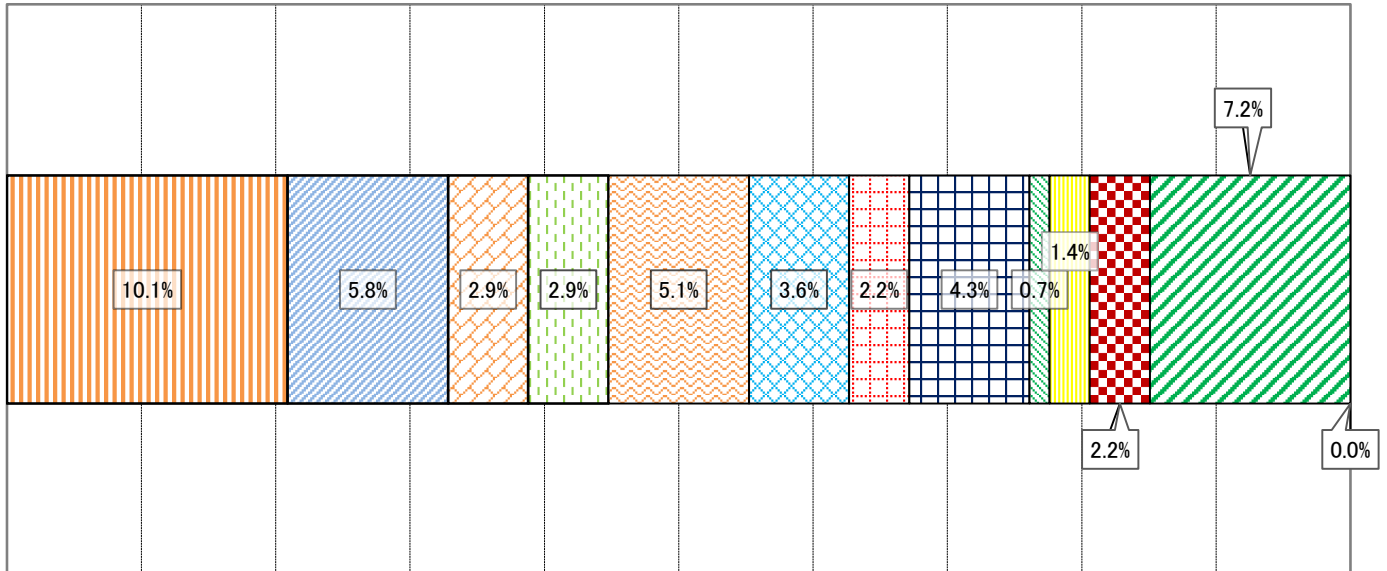


図5.2 鎌倉の校外学習で満足できなかったこと(校外学習中学生アンケート)

- 公衆トイレ
- 江ノ電などの交通機関
- 神社仏閣や文化財
- 観光ホームページ
- 街並みや自然の景観
- みやげ物
- 食べ物
- 観光パンフレットの内容
- 観光案内所
- 街中にある看板の案内表示
- ハイキング
- 豊かな緑や植物
- 海岸や砂浜



【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	92.0%	95.0%	95.1%	93.9%	-	-	-	-	-	-	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

鎌倉を訪れた観光客へのアンケート調査の結果、鎌倉市への再来訪意向率は前年よりも約1ポイント減少し93.9%となりました。

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、より多くの方に再来訪の意向を示していただけるように観光の「質」を高めていきます。

【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26年	87,752,806,108	4,583,747,000	38,902,754,220	42,675,142,508	1,591,162,380
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

	1人あたりの消費額	
	宿泊客	日帰り客
平成26年	20,229	6,702
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

《令和元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(3,114円)に、実観光客数(10,187,898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(1,601円)、市内交通費平均額(806円)及びレジャー費平均額(985円)から観光施設入場料平均額(186円)※を減じたものに実観光客数(10,187,898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》

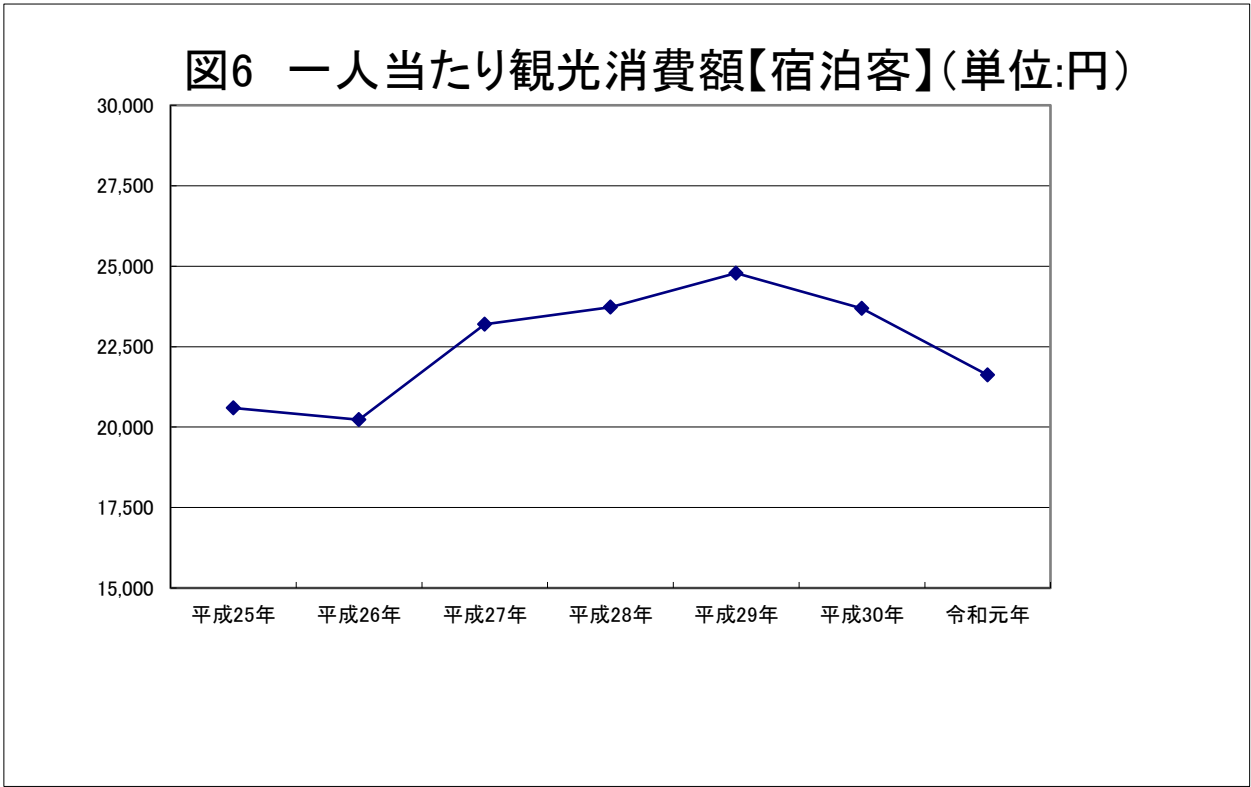
宿泊客: 宿泊費平均額(15,115円)※+飲食費平均額(3,114円)+土産代平均額(1,601円)
 +市内交通費平均額(806円)+レジャー費平均額(985円)
 日帰り客: 飲食費平均額(3,114円)+土産代平均額(1,601円)+市内交通費平均額(806円)
 +レジャー費平均額(985円)
 ※観光施設入場料平均額(④÷実観光客数) 宿泊費平均額(①÷実宿泊者数)

【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	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】	20,599円	20,229円	23,191円	23,724円	24,785円	23,683円	21,621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、平成30年の23,683円を下回る21,621円となりました。

まずは最低目標値として設定した「21,673円/人」を達成するべく、引き続き「観光の質」を高めてまいります。

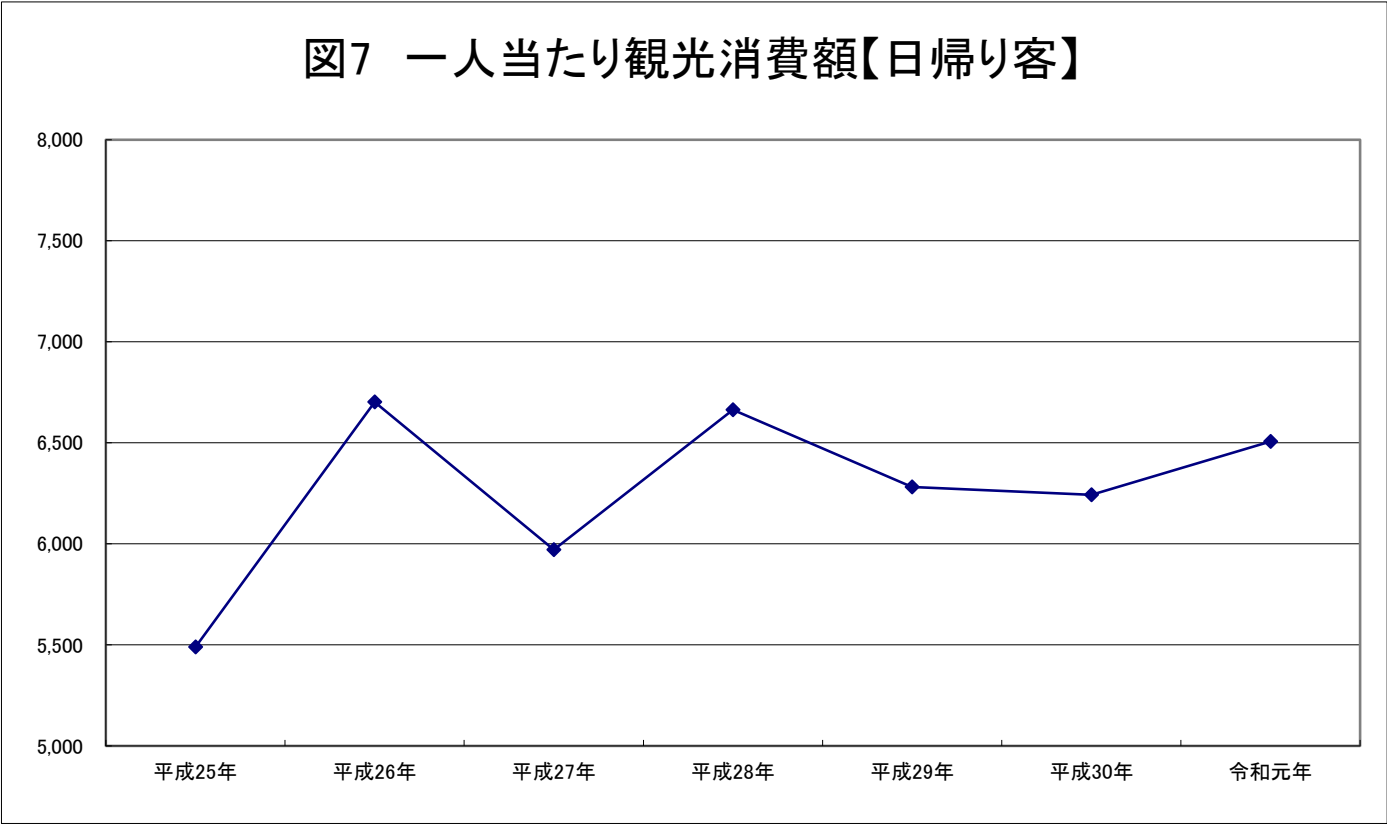


【指標13】 一人当たり観光消費額【日帰り客】

指標名	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	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】	5,489円	6,702円	5,971円	6,663円	6,281円	6,243円	6,506円	7,180円/人	7,726円/人

【指標11】 観光消費額を基に、日帰り客の一人当たり観光消費額を推計したものです。平成30年から増加が見られました。まずは最低目標値の達成に向けて、引き続き消費額の拡大を目指します。

図7 一人当たり観光消費額【日帰り客】



【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	-	-	-	-	-	-	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（令和元年度）

市民生活部長 ー 市民生活部次長（兼）観光課長

ー 観光課観光担当（係長1、担当4、嘱託員3）

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22年度	57,920,513千円	234,873千円	0.41%	82.6%
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%

ウ 観光費の執行状況

事業名	事業の概要	元年度当初予算	元年度決算額
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	6,890千円	5,672千円
職員給与費	・観光課職員の給与等	56,118千円	56,593千円
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	13,595千円	9,166千円
観光案内所運営事業	・観光案内所の運営	26,683千円	25,828千円
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	50,113千円	16,710千円
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)	12,291千円	14,789千円
観光協会支援事業	・観光協会の運営支援	55,645千円	55,005千円
海水浴場運営事業	・海水浴場の開設準備等	102,425千円	96,812千円
合計		323,760千円	280,575千円

(2) 事業の概要

	30年度
広域連携事業の展開	<p>◆広域関係団体等との連携</p> <p>情報交換、連携、パンフ、キャンペーンほか</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
広報宣伝の充実	<p>◆各種観光パンフレットの発行・販売</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光マップ「鎌倉」(15万部)、鎌倉みどころ散歩(20万部)、観光案内図(47万部)の発行。 ・外国語版マップ 英語、スペイン語、フランス語、中国語(繁体字・簡体字)、韓国語の更新(7.5万部) ・課外授業ガイド 1部100円で6,542部販売 ・広告掲載 マップ鎌倉:4枠、鎌倉みどころ散歩:2枠、観光案内図:3枠
	<p>◆ホームページの情報充実</p> <p>アクセス数 2,079,592件</p> <p>ツイッターでの情報提供、市民団体との協働事業での発信力強化</p>
観光団体・行事等への支援	<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(鎌倉まつりほか)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鎌倉花火大会実行委員会への参画 ・鎌倉ビーチフェスタ、俳句&ハイクへの支援

<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 案内件数：196,862件</p> <p>◆観光課での資料提供 資料提供件数：1,893件、うち学校関連678件</p> <p>◆市民団体との連携 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 ・維持修繕9件(鎌倉駅東口公衆トイレ修繕 他9件)</p> <p>◆観光案内板の整備 ・案内板の新設 鎌倉駅西口総合案内板リニューアル(クラウドファンディングによる寄附金を活用) 佐助二丁目観光ルート板 針摺橋往事案内板</p>
<p>海水浴場の 開設・運営</p>	<p>◆海水浴場の開設(材木座、由比ガ浜、腰越) 開設手続き、監視・安全対策の充実</p> <p>・鎌倉市海水浴場のマナーの向上に関する条例の運用 砂浜での利用者のルールとして、入れ墨等の露出や飲酒、音響機器の使用等を禁止</p> <p>・警備員の配置 巡回警備員を砂浜に配置しマナー向上を呼びかけるとともに、駅前や海岸入口に警備員を配置し、 ルールの事前周知に努めた。 注意件数：5,793件(うち飲酒：3,397件、入れ墨等の露出：455件、音響機器：447件、喫煙：1,012件、その他：482件)</p> <p>・キッズ&ファミリービーチの開設 監視体制を充実させ、ファミリー層が安心して利用できるエリアを設置</p> <p>・ライフセーバーと遊ぼう海の安全教室の開催(鎌倉・逗子・葉山連携事業) 小学生がライフセーバーから海の楽しさや安全な過ごし方を学ぶ企画 材木座8月11・12日：16名、由比ガ浜8月4日・5日：14名、腰越8月18・19日：2名</p> <p>・スポーツビーチ ラグビー・タグラグビー体験教室、ビーチバレーコートの設置 7月7日・21日、8月4日・18日・25日：325名 スナッグゴルフの実施 7月21日、8月18日：約60名</p> <p>・海水及び砂の放射性物質測定、砂浜の放射線空間線量測定 6月18日(火)</p> <p>・バリアフリー対応ビーチ ボードウォークの設置、水陸両用車いすの貸し出し</p> <p>・津波避難体制の整備 鎌倉市海水浴場避難誘導マニュアルの改訂 ライフガード、海の家からの従業員に対する津波避難誘導の確認</p>

(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。
- ・令和元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） 1,893件

窓口対応（大口の学校、団体等） 678件

合計2,571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601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	199	0	17	0	0	0	216件
郵送:学校直接	112	2	8	0	0	0	122件
郵送:代理店経由	126	79	38	13	6	1	263件
合計	437	81	63	13	6	1	601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	104	37	16	32	1	6	3	199件
郵送:学校直接	46	27	10	10	4	4	11	112件
郵送:代理店経由	21	10	30	23	6	17	19	126件
合計	171	74	56	65	11	27	33	437件

- ・なお、「郵送：代理店経由」の場合、代理店からの請求1件に対し、複数校分が含まれていることがあります。令和元年度は対応件数601件に対し対応学校数は873校で、その内訳は以下のとおりです。

◆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	85	126	6	0	217校
郵送:学校直接	31	70	18	3	122校
郵送:代理店経由	259	218	53	4	534校
合計	375	414	77	7	873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22年度	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	対前年度比
4月	22,041	14,951	26,669	25,250	22,698	18,980	21,622	27,584	25,684	26,230	102.1%
5月	27,137	21,236	25,746	27,341	21,650	22,112	24,599	30,079	27,810	27,365	98.4%
6月	24,616	21,210	27,069	22,985	21,016	21,870	24,292	30,555	26,892	22,360	83.1%
7月	18,411	15,384	18,793	16,491	16,763	16,257	16,308	20,279	17,083	14,994	87.8%
8月	18,654	17,025	16,847	15,936	16,803	16,483	15,244	18,733	19,332	15,388	79.6%
9月	15,653	16,641	14,633	15,697	17,143	19,027	13,970	20,368	18,119	14,768	81.5%
10月	17,698	19,220	19,588	16,416	18,252	23,162	22,884	21,803	24,879	17,074	68.6%
11月	24,282	21,667	25,199	21,901	22,166	22,458	27,837	29,366	26,703	23,178	86.8%
12月	13,127	13,811	15,014	13,205	13,768	14,376	17,035	16,040	16,360	13,784	84.3%
1月	15,693	15,164	14,551	14,077	13,506	14,788	17,846	16,906	15,107	11,836	78.3%
2月	11,683	12,472	12,862	10,196	11,843	13,643	15,071	15,374	12,877	8,122	63.1%
3月	8,223	18,596	22,383	17,529	17,788	18,474	21,502	24,559	19,466	1,763	9.1%
合計	217,218	207,377	239,354	217,024	213,396	221,630	238,210	271,646	250,312	196,862	78.6%

うち外国人案内件数

	平成22年度	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	対前年度比
4月	2,210	329	1,917	2,497	1,869	2,002	2,058	3,454	5,216	5,149	98.7%
5月	1,962	576	1,425	1,648	1,153	1,526	1,773	3,186	4,522	4,448	98.4%
6月	1,617	569	1,297	1,229	1,023	1,198	1,355	2,570	3,562	4,084	114.7%
7月	1,771	844	1,541	1,431	1,453	1,518	1,974	3,511	4,544	4,338	95.5%
8月	2,314	1,084	1,795	1,609	1,721	1,905	2,044	3,884	4,701	4,855	103.3%
9月	1,628	1,101	1,278	1,236	1,386	1,508	1,575	3,087	3,756	3,749	99.8%
10月	1,779	1,512	1,374	1,273	1,519	1,705	1,317	4,158	4,539	4,079	89.9%
11月	1,766	1,084	1,160	1,027	1,534	1,552	1,607	3,210	3,428	3,768	109.9%
12月	959	658	863	658	906	951	1,197	2,094	2,596	2,492	96.0%
1月	1,006	848	746	655	817	697	1,421	1,791	2,149	2,196	102.2%
2月	891	751	634	603	844	1,197	1,337	1,931	2,292	1,218	53.1%
3月	572	1,457	1,430	986	1,334	1,616	2,167	3,030	3,732	145	3.9%
合計	18,475	10,813	15,460	14,852	15,559	17,375	19,825	35,906	45,037	40,521	90.0%

イ 国・地域別案内所窓口利用外国人の数

順位	平成22年度			平成23年度		
	国・地域	人数	構成比	国・地域	人数	構成比
1	アメリカ	14,231	40.1%	アメリカ	9,465	49.9%
2	スペイン	3,536	10.0%	中国	1,011	5.3%
3	フランス	2,630	7.4%	フランス	926	4.9%
4	中国	1,727	4.9%	タイ	908	4.8%
5	韓国	1,660	4.7%	インド	817	4.3%
6	ドイツ	1,565	4.4%	スペイン	797	4.2%
7	イタリア	1,535	4.3%	韓国	671	3.5%
8	タイ	1,364	3.8%	イギリス	590	3.1%
9	インド	1,233	3.5%	ドイツ	478	2.5%
10	イギリス	1,175	3.3%	イタリア	428	2.3%
	その他	4,819	13.6%	その他	2,864	15.1%
合計		35,475	100.0%		18,955	100.0%

順位	平成24年度			平成25年度		
	国・地域	人数	構成比	国・地域	人数	構成比
1	アメリカ	11,335	39.8%	アメリカ	9,019	32.1%
2	スペイン	2,323	8.1%	スペイン	2,538	9.0%
3	フランス	1,862	6.5%	フランス	2,356	8.4%
4	タイ	1,755	6.2%	タイ	1,797	6.4%
5	中国	1,243	4.4%	台湾	1,488	5.3%
6	ドイツ	1,163	4.1%	ドイツ	1,226	4.4%
7	イギリス	1,059	3.7%	中国	1,183	4.2%
8	インド	1,023	3.6%	イタリア	1,178	4.2%
9	イタリア	872	3.1%	韓国	893	3.2%
10	韓国	834	2.9%	インド	892	3.2%
	その他	5,035	15.2%	その他	5,548	17.6%
合計		28,504	100.0%		28,118	100.0%

順位	26年度			27年度		
	国・地域	人数	構成比	国・地域	人数	構成比
1	アメリカ	8,207	26.9%	アメリカ	7,209	21.8%
2	スペイン	3,045	10.0%	スペイン	3,986	12.1%
3	フランス	2,285	7.5%	フランス	2,509	7.6%
4	中国	1,801	5.9%	中国	2,238	6.8%
5	タイ	1,797	5.9%	台湾	1,794	5.4%
6	ドイツ	1,509	4.9%	イタリア	1,691	5.1%
7	台湾	1,371	4.5%	タイ	1,584	4.8%
8	イタリア	1,198	3.9%	ドイツ	1,537	4.7%
9	イギリス	1,064	3.5%	オーストラリア	1,068	3.2%
10	オーストラリア	1,046	3.4%	イギリス	1,047	3.2%
	その他	7,215	19.6%	その他	8,370	25.3%
合計		30,538	100.0%		33,033	100.0%

順位	平成28年度			平成29年度		
	国・地域	人数	構成比	国・地域	人数	構成比
1	アメリカ	7,543	19.2%	アメリカ	9,931	14.1%
2	スペイン	3,907	10.0%	中国	8,979	12.8%
3	フランス	3,456	8.8%	スペイン	6,891	9.8%
4	中国	3,447	8.8%	フランス	5,710	8.1%
5	イタリア	2,019	5.1%	台湾	3,505	5.0%
6	台湾	1,990	5.1%	イタリア	3,227	4.6%
7	タイ	1,754	4.5%	ドイツ	3,016	4.3%
8	ドイツ	1,619	4.1%	韓国	2,685	3.8%
9	イギリス	1,414	3.6%	イギリス	2,642	3.8%
10	オーストラリア	1,338	3.4%	タイ	2,492	3.5%
	その他	10,773	19.6%	その他	21,240	30.2%
合計		39,260	100.0%		70,318	100.0%

順位	平成30年度			令和元年度		
	国・地域	人数	構成比	国・地域	人数	構成比
1	中国	17,579	18.2%	中国	21,460	22.7%
2	アメリカ	11,237	11.6%	アメリカ	10,806	11.4%
3	フランス	7,948	8.2%	スペイン	7,262	7.7%
4	スペイン	7,232	7.5%	フランス	6,742	7.1%
5	台湾	5,871	6.1%	台湾	5,503	5.8%
6	イタリア	5,241	5.4%	イタリア	4,674	5.0%
7	韓国	3,801	3.9%	ドイツ	3,373	3.6%
8	ドイツ	3,656	3.8%	オーストラリア	3,209	3.4%
9	タイ	3,567	3.7%	英国	2,883	3.1%
10	オーストラリア	2,976	3.1%	香港	2,791	3.0%
	その他	27,589	28.5%	その他	25,675	27.2%
合計		96,697	100.0%		94,378	100.0%