２　目標指標の平成30年実績数値

番号	指標の名称	平成29年	平成30年	最低目標値（令和7年）	目標値（令和7年）
1	宿泊客数	32.1万人	30.6万人	37万人	40万人
2	ホームページ アクセス件数	414万件	405万件	430万件	500万件
3	滞在時間	4.8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	2.31地点	2.25地点	3.00地点	4.00地点
5	延べ観光客数	2,042万人	1,987万人	現状維持	現状維持
6	市民の満足度	50.2%	46.8%	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	75.5%	76.2%	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	78.9%	88.1%	85.0%	90.0%
9	校外学習の児童・ 生徒の満足度	83.9%	74.9%	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
10	再来訪意向率	95.0%	95.1%	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	685億円	679億円	945億円	1,036億円
12	一人当たり観光消費額 【宿泊客】	24,785円／人	23,683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】	6,281円／人	6,243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

平成30年は、延べ観光客数に引き続き減少が見られ、観光消費額の総額も減額となりました。

また、観光客の満足度が向上する一方で、市民の満足度は減少傾向にあります。

市民の理解度はやや回復が見られたものの、引き続き観光振興と市民生活の両立を目指した観光施策の重要性が増してきています。

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

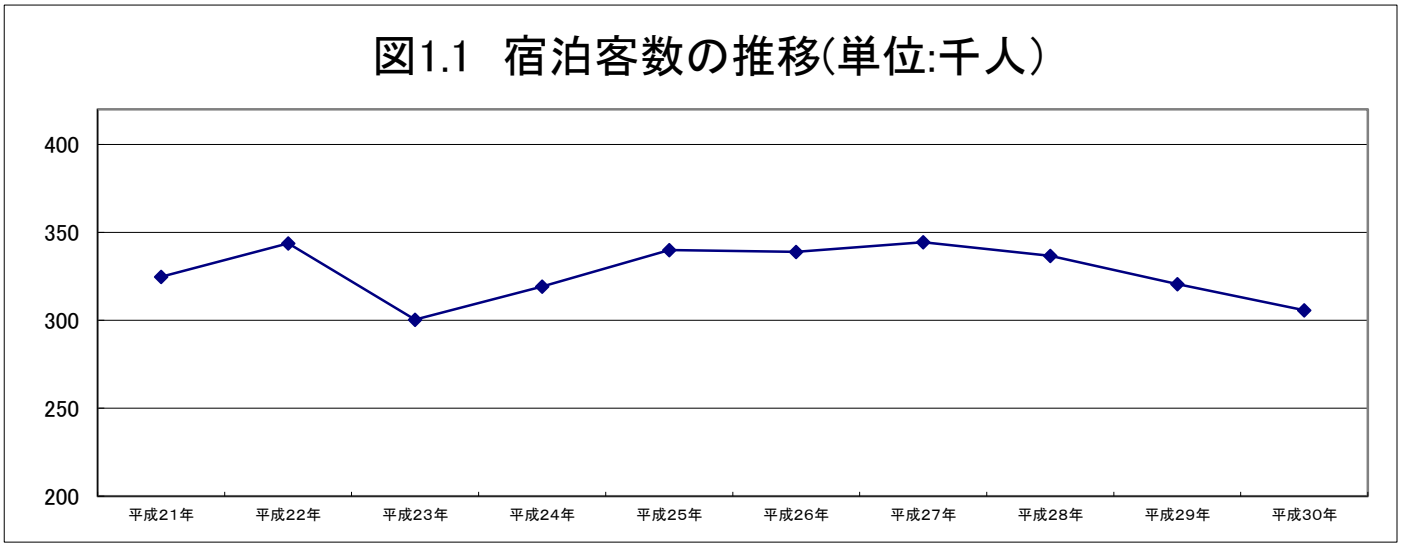
14)本調査は、鎌倉市観光協会の会員等から鎌倉市の観光施策や取り組みに対する満足度等を確認する特に重要な調査であり、調査方法や内容について調査先からの理解を十分に得て実施するべきと判断したため、未実施。

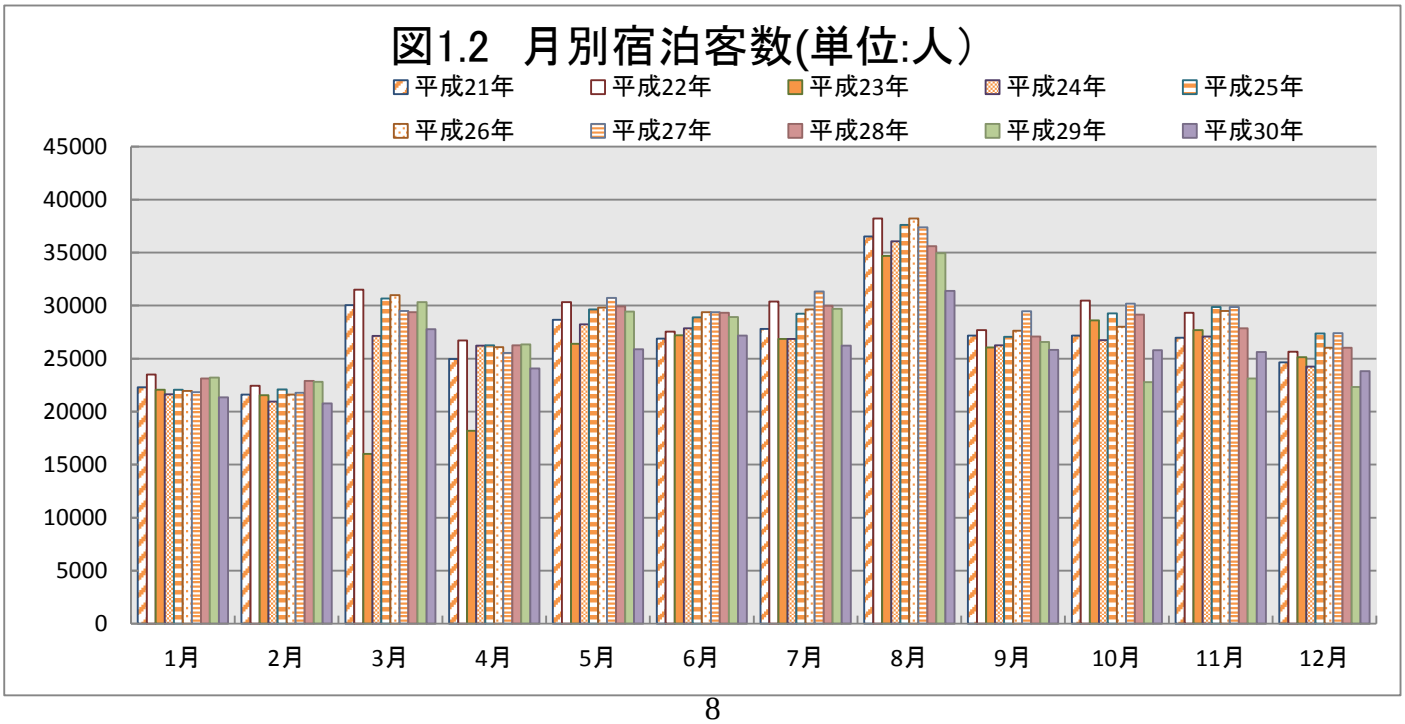
【指標1】　宿泊客数

指標名	平成21年	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	最低目標値（令和7年）	目標値（令和7年）
宿泊客数	32.5万人	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	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%		

※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4.7%の減少、「実観光客数」に対する宿泊客数の比率も0.17%減少しています。





◆月別宿泊客数　　（単位；人）

	1月	2月	3月	4月	5月	6月
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
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

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
平成21年	27,817	36,532	27,166	27,184	26,963	24,643	327,892
平成22年	30,399	38,224	27,701	30,466	29,311	25,656	324,769
平成23年	26,855	34,691	26,054	28,603	27,696	25,130	343,762
平成24年	26,851	36,064	26,261	26,752	27,073	24,251	300,410
平成25年	29,247	37,617	27,057	29,254	29,875	27,373	319,263
平成26年	29,632	38,231	27,620	28,013	29,504	26,039	340,026
平成27年	31,342	37,396	29,454	30,195	29,855	27,404	338,859
平成28年	29,975	35,605	27,091	29,145	27,855	26,021	344,423
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

（資料）神奈川県入込観光客数調査

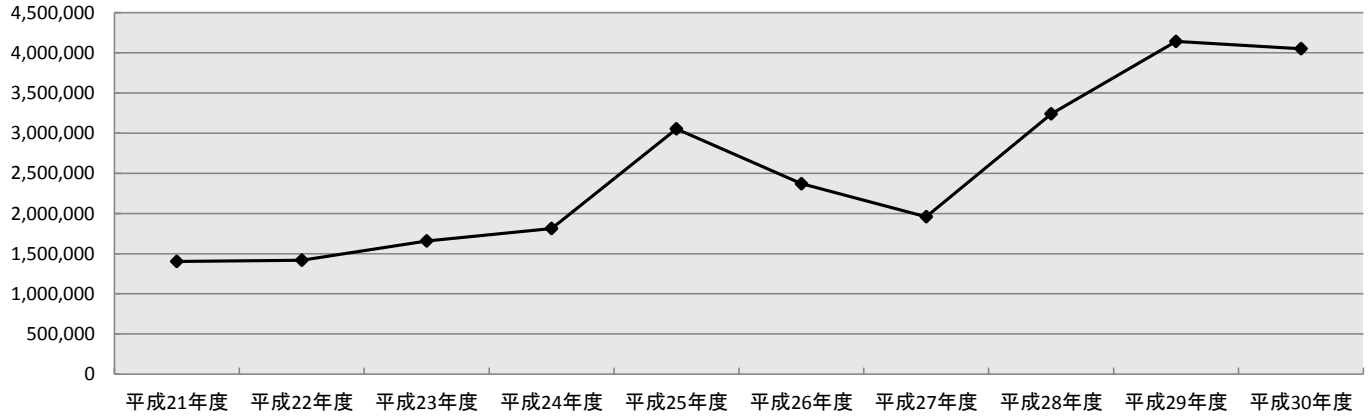
【指標2】　ホームページアクセス数

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」は、３月27日に「鎌倉観光公式ガイド」としてリニューアルしました。アクセス数は前述した３つのサイトのものを合算しています。

※27年度以前は観光課ホームページのみのアクセス数のため参考数値

	平成21年度	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	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	155,400	153,400	145,100	207,600	306,900	229,800	182,859	302,560	457,298	431,397	94.3%		
5月	156,100	194,600	161,200	221,100	366,400	266,600	239,406	392,874	509,291	470,033	92.3%		
6月	149,500	178,700	172,700	207,200	324,300	252,700	196,927	391,961	514,524	495,301	96.3%		
7月	95,700	115,200	126,800	154,700	260,300	224,600	159,098	276,864	363,962	394,751	108.5%		
8月	99,800	120,100	139,200	163,300	293,500	203,100	131,331	249,073	328,287	299,319	91.2%		
9月	137,200	125,200	152,300	141,200	325,600	243,200	197,264	318,327	395,274	314,908	79.7%		
10月	110,500	121,400	153,200	133,100	281,500	200,000	204,359	295,157	358,222	362,488	101.2%		
11月	125,600	112,400	127,900	138,300	231,900	147,300	145,861	274,582	332,608	326,520	98.2%		
12月	70,000	66,300	87,000	84,700	146,000	104,500	108,116	182,902	221,254	211,739	95.7%		
1月	99,400	87,400	113,200	95,900	177,700	140,900	122,505	195,781	229,836	237,620	103.4%		
2月	80,000	77,000	122,200	98,600	140,000	154,700	112,150	152,388	181,440	208,858	115.1%		
3月	123,700	67,300	156,400	166,900	198,900	203,400	159,448	206,676	249,837	297,453	119.1%		
合　計	1,402,900	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	97.8%	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	11,097	97.8%		

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0.1時間増となりました。

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	－	－	－	－	－	－	－	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2.25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と比較して減少傾向にある結果となりました。

今後より一層の市内の回遊性向上を図るため、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、地点数の増加を目指します。

	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	－	－	－	－	－	－	－	3.00地点	4.00地点

【指標５】　延べ観光客数

指標名	平成21年	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	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	2,042万人	1,987万人	現状維持	現状維持

※神奈川県入込観光客調査

平成30年の延べ観光客数

平成30年の延べ観光客数は1,987万人で、平成29年の2,042万人を55万人下回り、前年比約2.7％の減少となりました。減少した主な要因としては、夏の猛暑により、社寺を訪れる観光客が減少したことと、冬の１月から２月で１日の平均気温が平年を下回る日が多くあったことから、全体的な減少に繋がったものと考えています。一方で、鎌倉海岸の客数に増加が見られ、観光客の自然景観に対する需要の高まりが伺われます。

延べ観光客数の内訳		平成29年	平成30年	前年比
有料施設	各社寺	6,118,195	5,918,461	96.7%
	県立近代美術館別館　※1	3,196	0	
	市立鎌倉国宝館	46,833	48,484	103.5%
	市立鎌倉文学館	101,170	100,492	99.3%
	大船フラワーセンター ※2	124,756	194,750	142.2%
	川喜多映画記念館	21,479	22,170	103.2%
	鏑木清方記念美術館（平成28年から調査開始）	22,248	22,720	102.1%
	市立鎌倉歴史文化交流館	18,429	18,909	102.6%
小計（イ）		6,468,489	6,325,986	97.8%
無料施設	鶴岡八幡宮	10,823,924	10,429,333	96.4%
	銭洗弁財天	1,151,057	975,314	84.7%
	鎌倉海岸	1,655,068	1,901,729	114.9%
	天園ハイキングコース	325,291	238,353	73.3%
小計（ロ）		13,955,340	13,544,729	97.1%
合計（イ）＋（ロ）		20,423,829	19,870,715	97.3%

※1　平成29年9月から令和元年(2019年)9月まで閉鎖中

※2　平成30年4月1日からリニューアルオープン

《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、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】

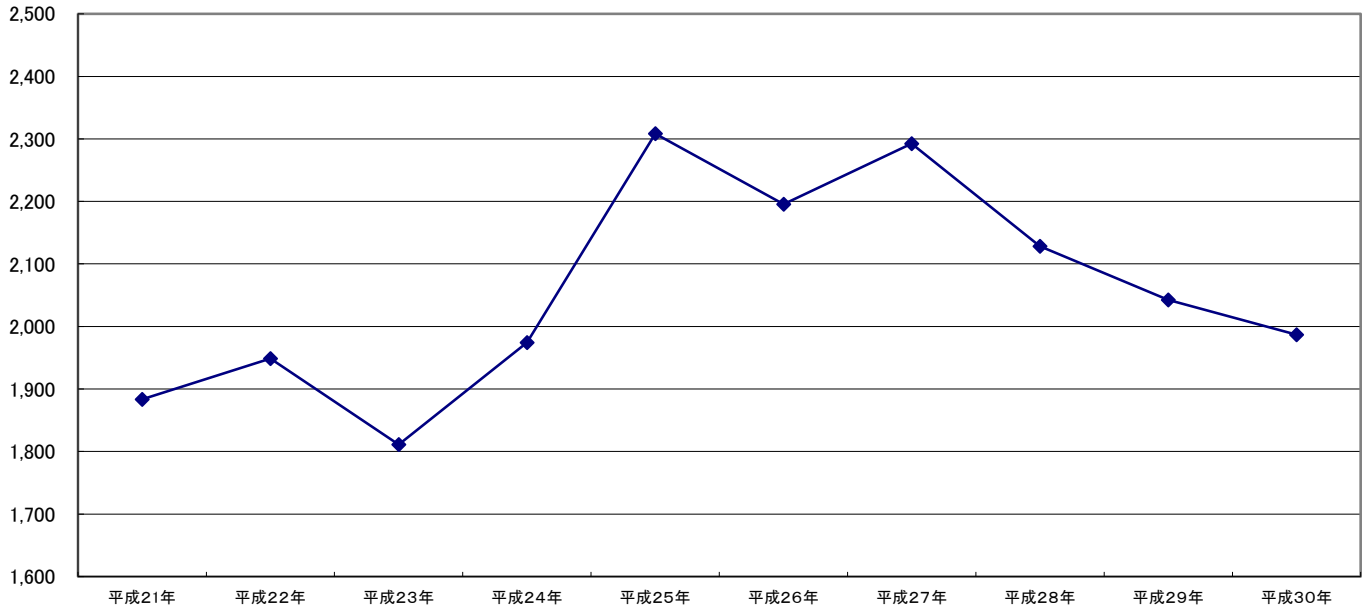
年4回のカウント調査（鶴岡八幡宮、銭洗弁財天、鎌倉海岸、天園ハイキングコース）から推計した客数に、主要観光行事等の客数を追加した数値。

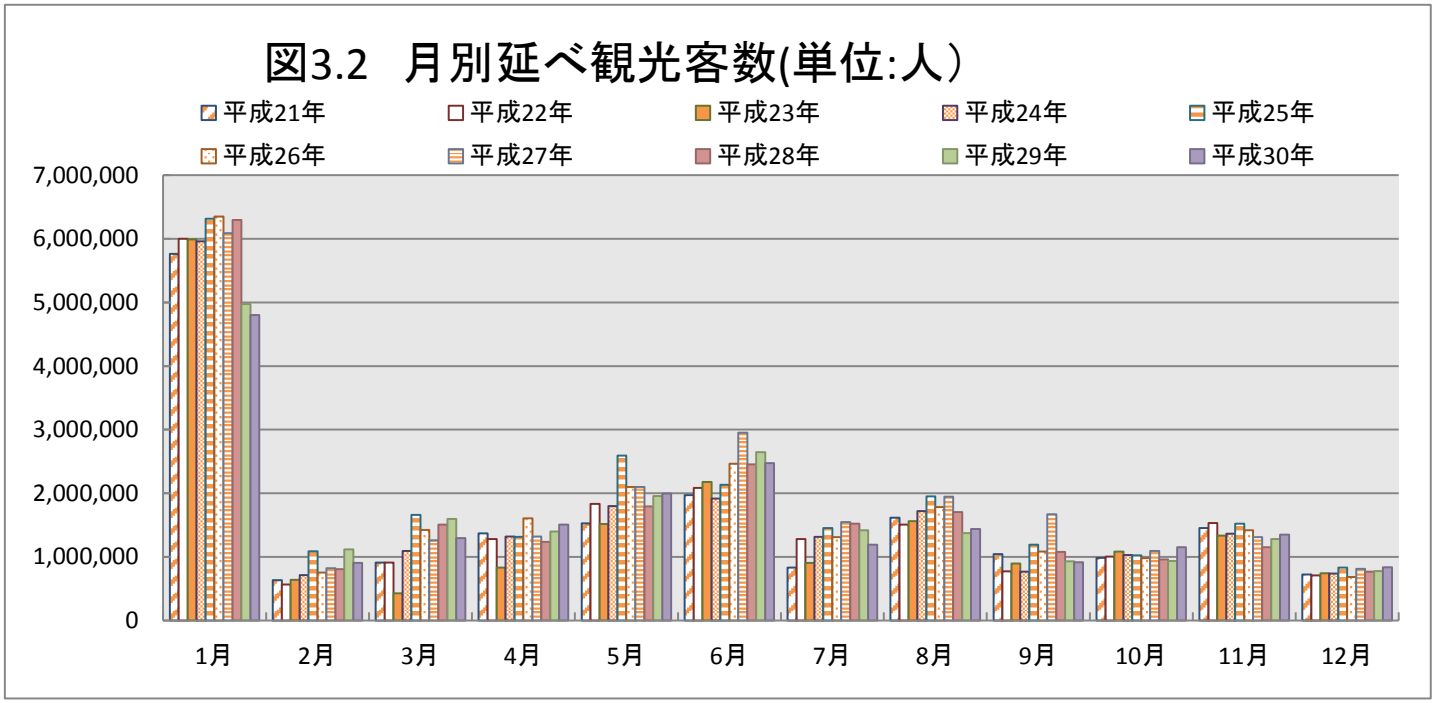
◆延べ観光客数等の推移

	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%
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%

（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）





（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
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

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
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
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

（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21年	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
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	18万人	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
鎌倉まつり　流鏑馬　　4月第3日曜	3.5万人	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
鎌倉ビーチフェスタ　　5月26・27日	雨天中止	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
鎌倉花火大会 平成22年度から7月下旬開催に変更	27万人	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
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）	113万人	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

（資料）観光課

平成25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25年	23,083,038	3,950,000	2.26	12,415,946	344,423	12,071,523
平成26年	21,956,245	3,885,000	2.12	12,409,172	336,635	12,072,537
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

《実観光客数の算出方法》

$$\frac{\text{延べ観光客数} - \text{主要観光行事等の客数}}{\text{※平均立寄地点数}} + \text{主要観光行事等の客数} = \text{実観光客数}$$

※　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%	－	－	－	－	－	－	－	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29年から連続して低下が見られ、平成30年は５割を切る結果となりました。

鎌倉の観光が市民に及ぼしている悪影響を緩和、改善するとともに、市民にとってプラスとなる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論議を重ね、「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%	－	－	－	－	－	－	－	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76.2%と、市の観光振興のための取り組みについて、平成29年の調査と比較すると増加し、平成28年の数値には至らなかったものの、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した。

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21年度	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	最低目標値（令和7年）	目標値（令和7年）
観光客の満足度	74.0%	78.6%	75.4%	75.9%	76.8%	79.2%	79.5%	76.9%	78.9%	88.1%	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9.2%増加した88.1%となりました。

前年と比較すると、「たいへん満足」の割合が増加し、「普通」の割合が減少しています。
今年は最低目標値を超える数値となりましたが、過去の数値も踏まえ今後も引き続き目標値の到達に向け満足度向上の取組を図っていきます。

図4.1　鎌倉に来る前の期待に対する満足度(来訪者＋WEB)

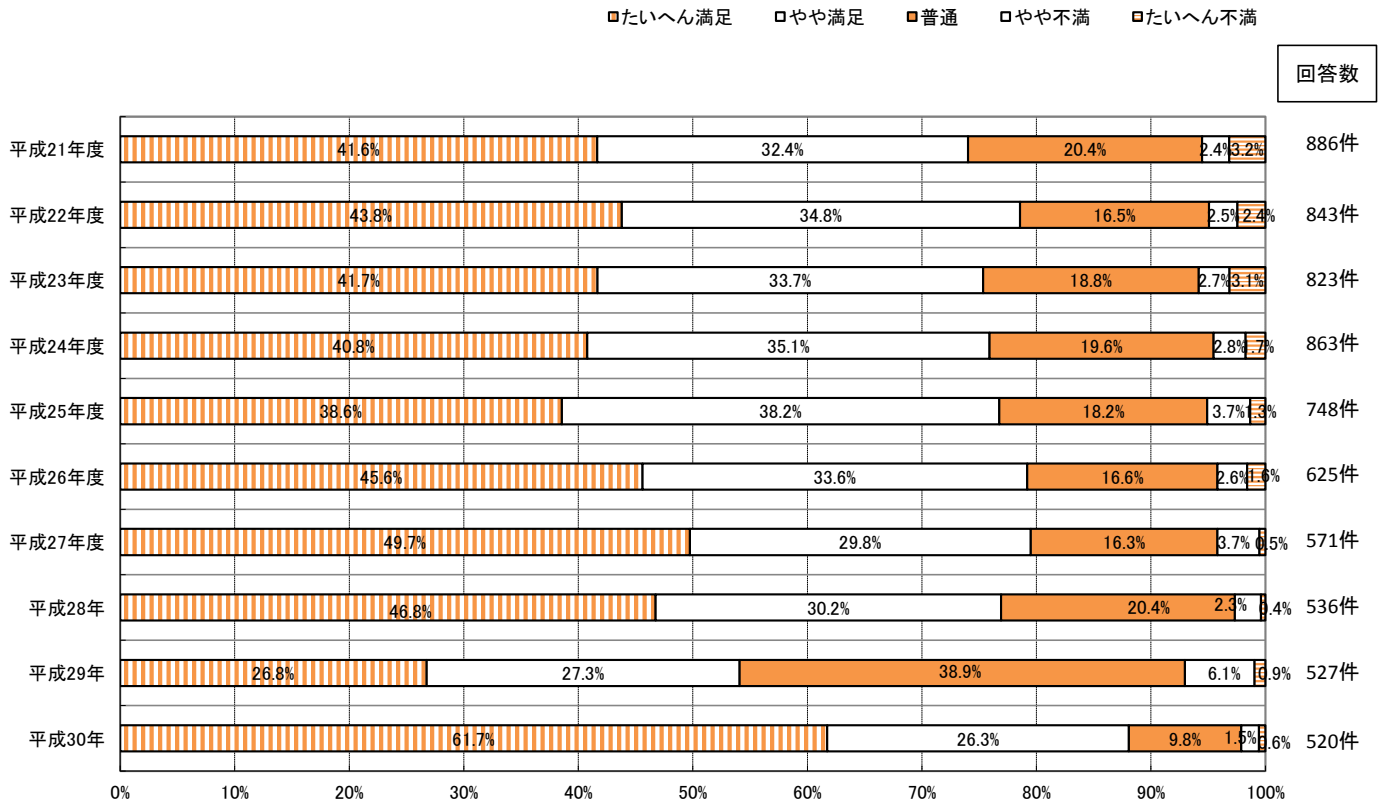


図4.2　駅や街なかでの誘導サイン・看板等の満足度(来訪者＋WEB)

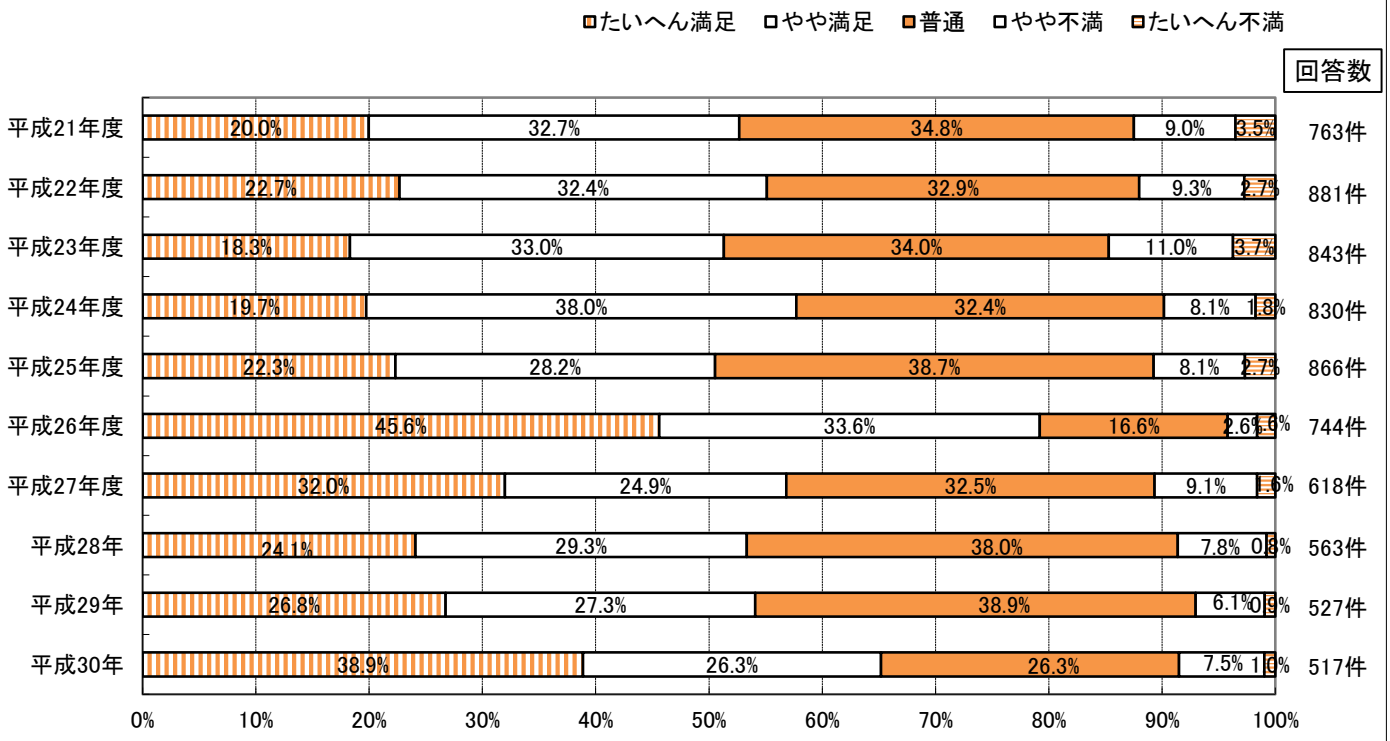


図4.3　公衆トイレに関する満足度(来訪者＋WEB)

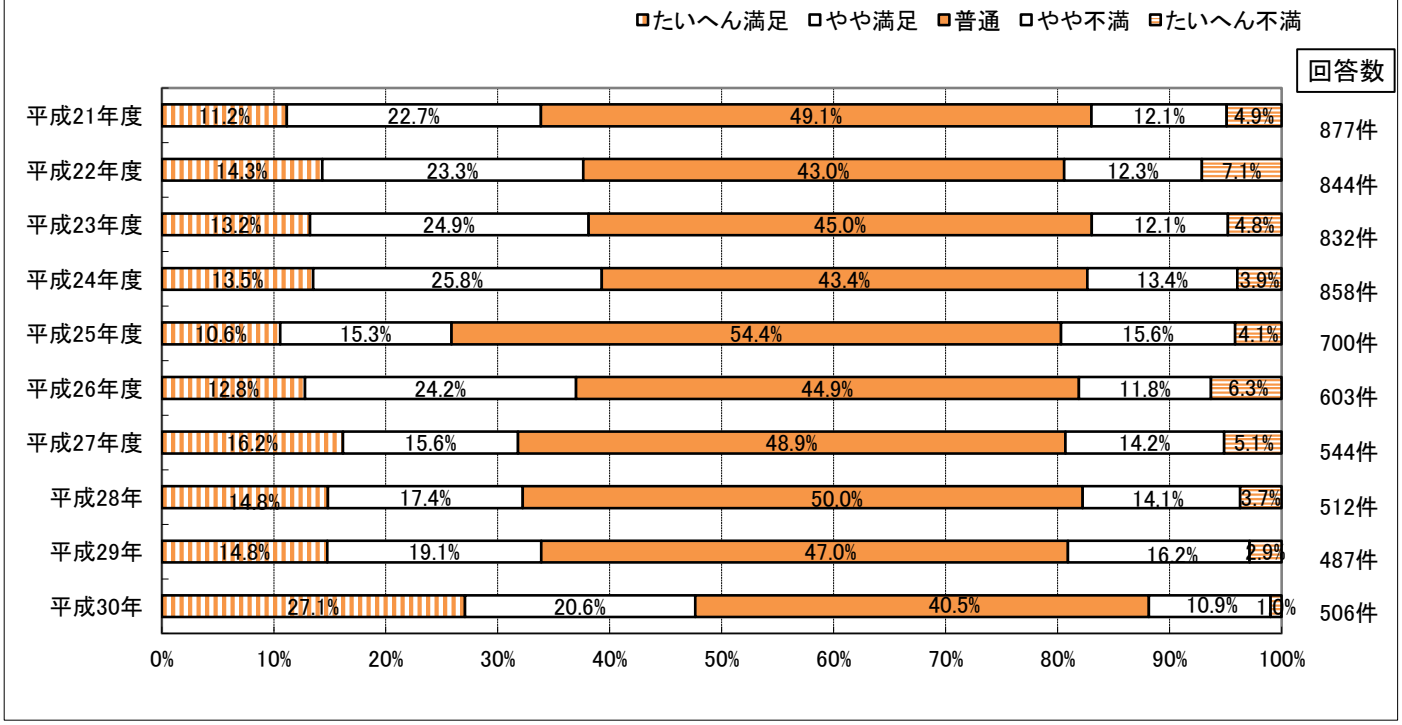


図4.4 観光施設や飲食店などの満足度(来訪者＋WEB)

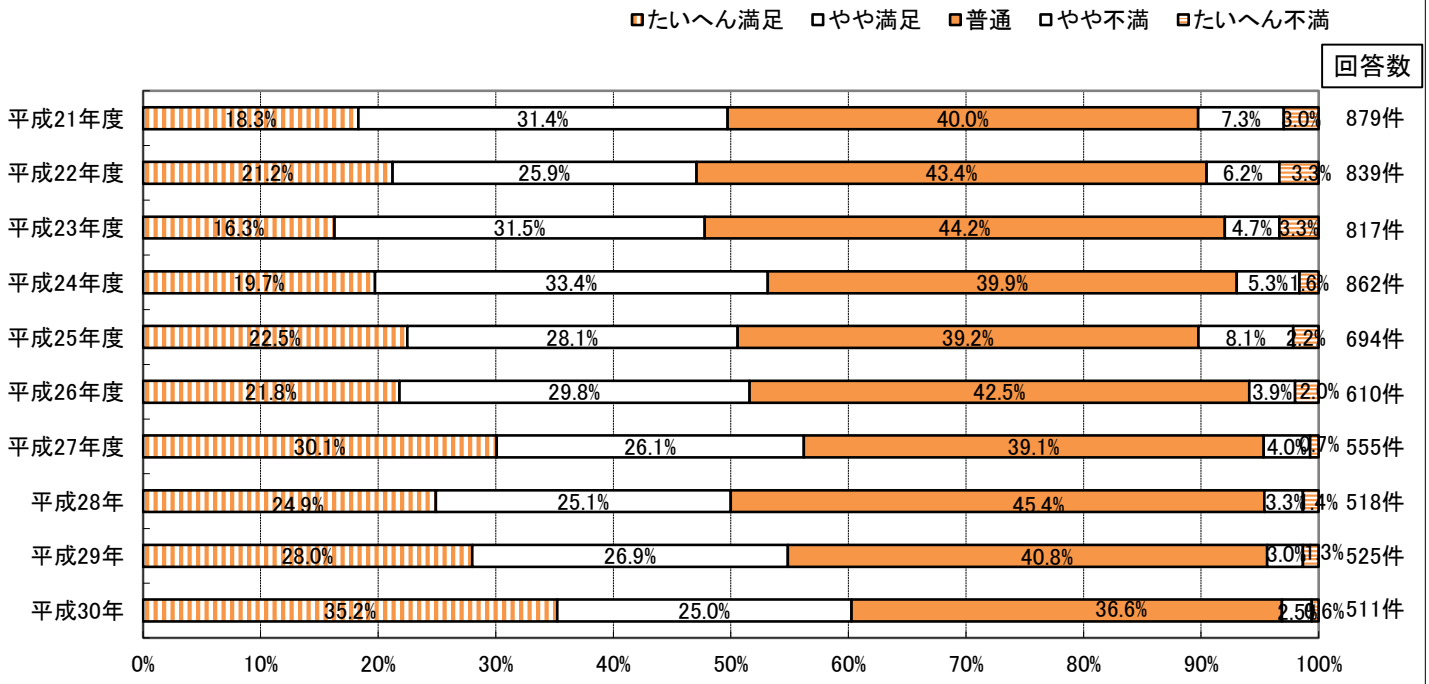
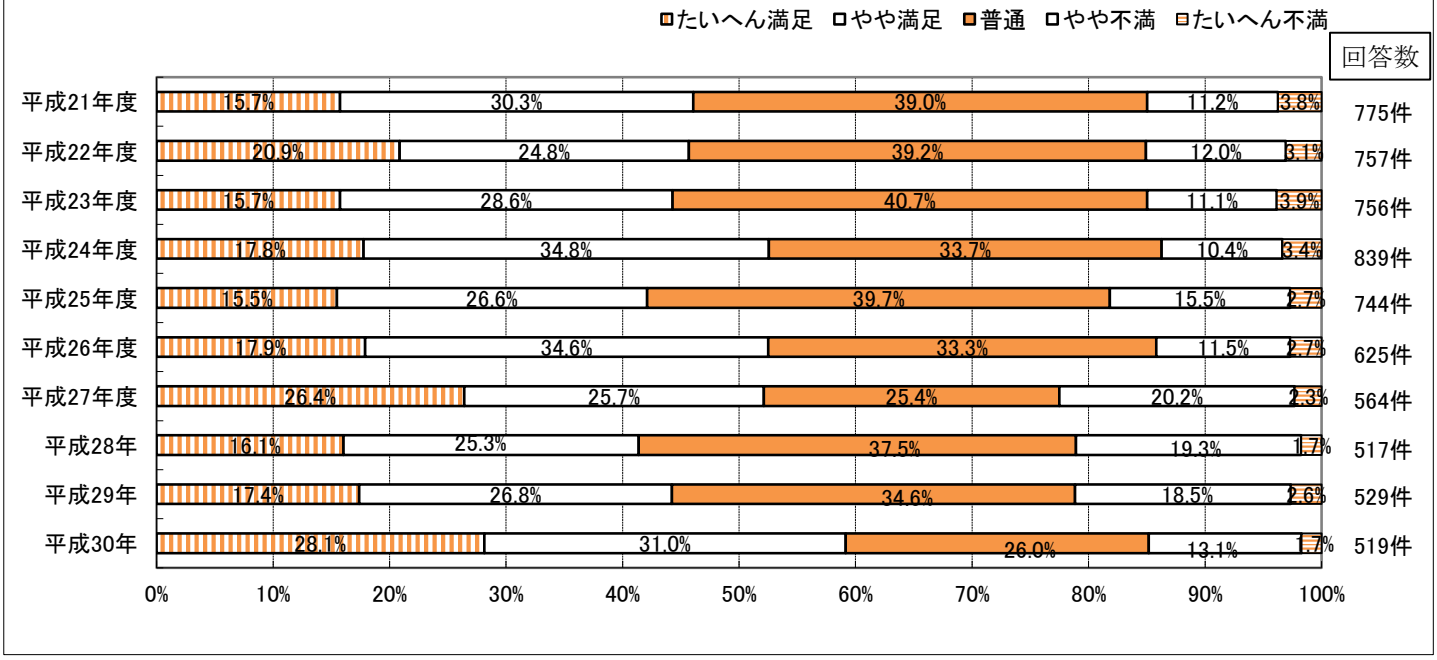


図4.5 市内の交通機関、移動のしやすさなどの満足度(来訪者＋WEB)



【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%	－	－	－	－	－	－	－	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生、５校596名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9%減の74.9%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、596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）

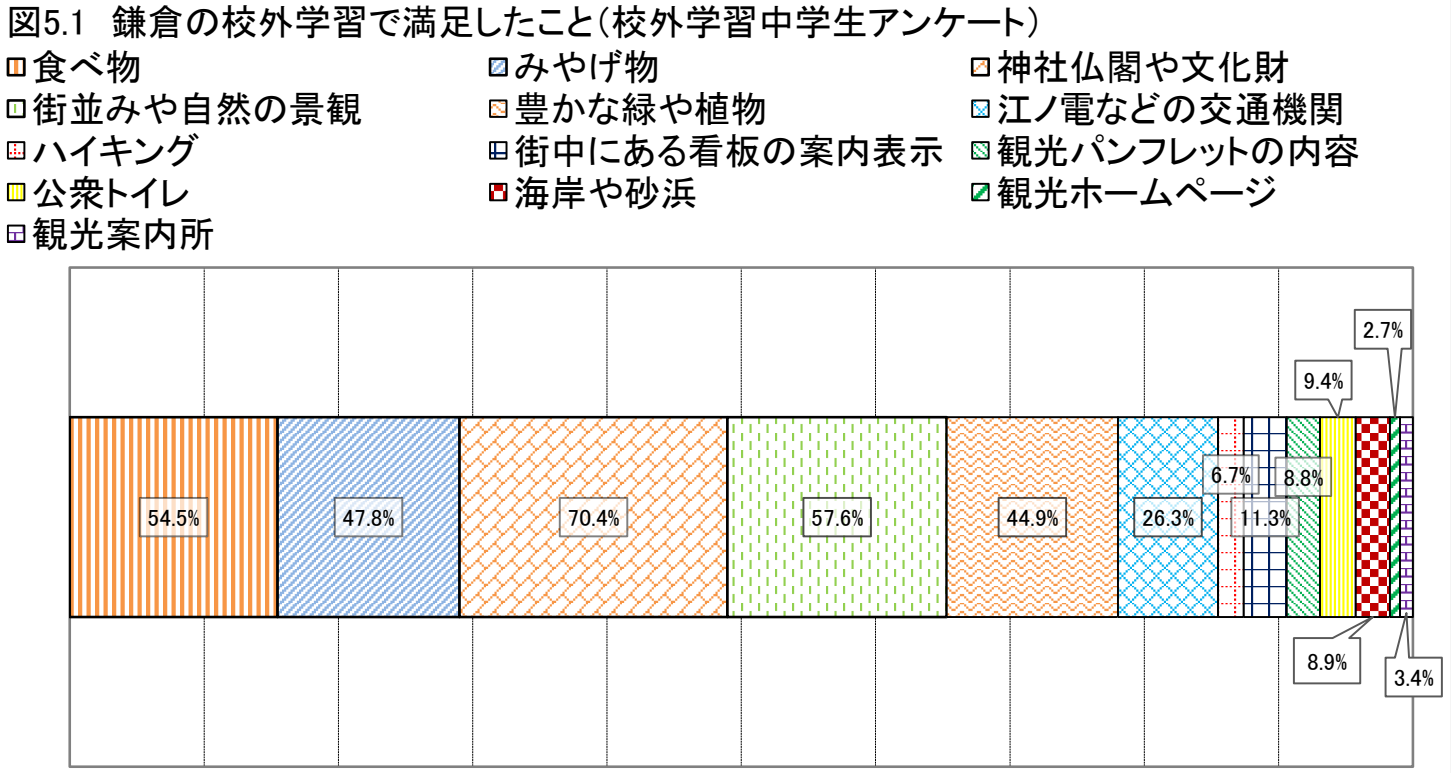
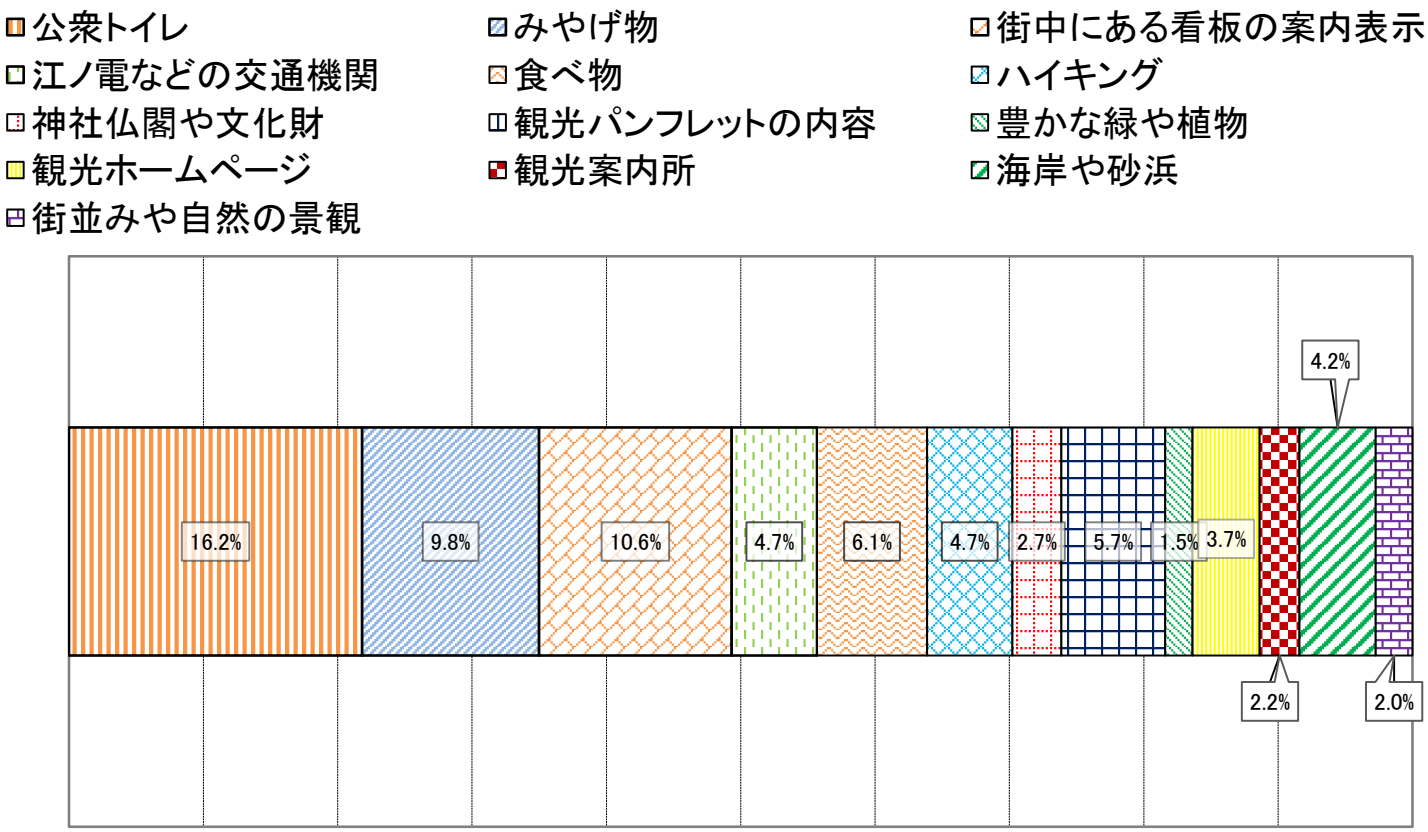


図5.2　鎌倉の校外学習で満足できなかったこと(校外学習中学生アンケート)



【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%	－	－	－	－	－	－	－	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の95.0%を0.1%上回る、95.1%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。

	観光消費額	① 宿泊費	② 飲食費	③ その他消費額	④ 観光施設入場料
平成25年	73,289,003,546	5,137,998,000	37,558,236,650	28,879,490,396	1,713,278,500
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

	1人あたりの消費額	
	宿泊客	日帰り客
平成25年	20,599	5,489
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

≪平成30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(2,551円)に、実観光客数(10,023,855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(1,831円)、市内交通費平均額(1,069円)及びレジャー費平均額(792円)から観光施設入場料平均額(177円)※を減じたものに実観光客数(10,023,855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(17,440円)※＋飲食費平均額(2,551円)＋土産代平均額(1,831円)
＋市内交通費平均額(1,069円)＋レジャー費平均額(792円)

日帰り客:飲食費平均額(2,551円)＋土産代平均額(1,831円)＋市内交通費平均額(1,069円)
＋レジャー費平均額(792円)

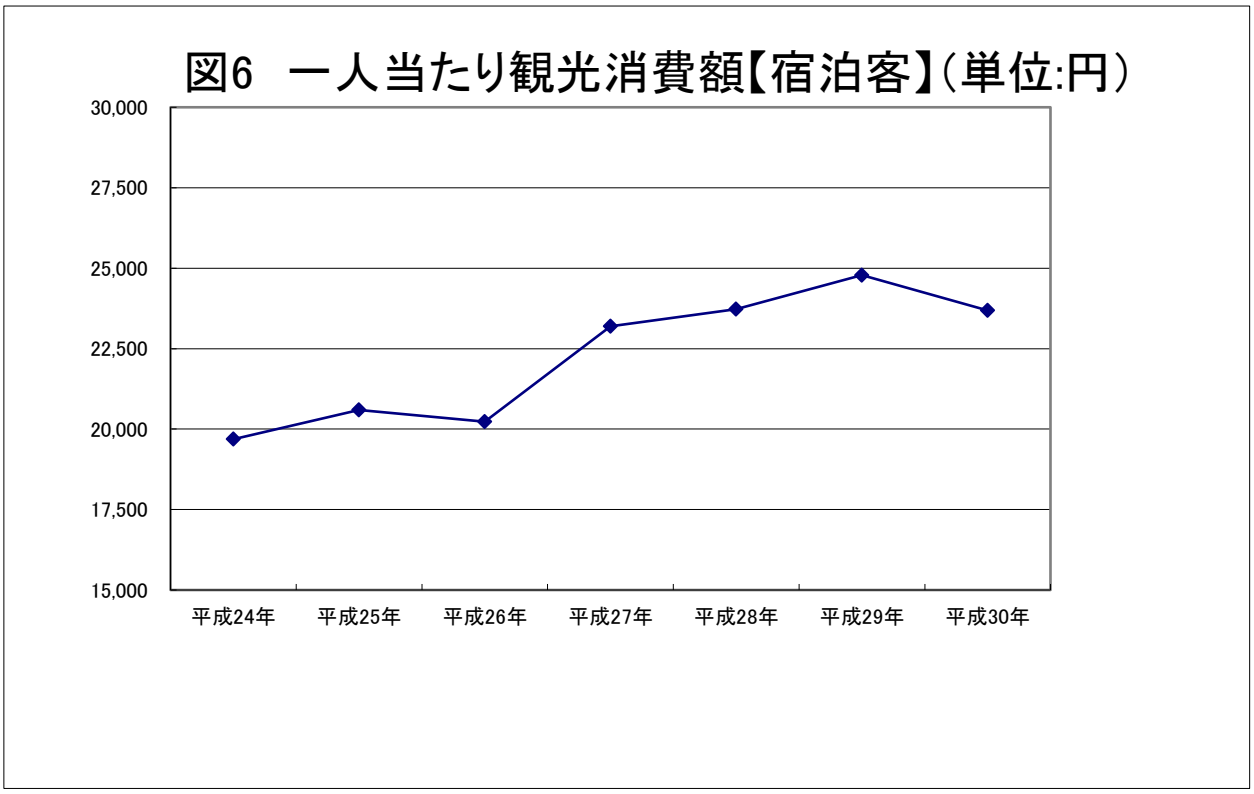
※観光施設入場料平均額(④÷実観光客数)　宿泊費平均額(①÷実宿泊者数)

【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	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】	19,685円	20,599円	20,229円	23,191円	23,724円	24,785円	23,683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年は平成29年の24,785円を約1,000円下回る23,683円となりました。

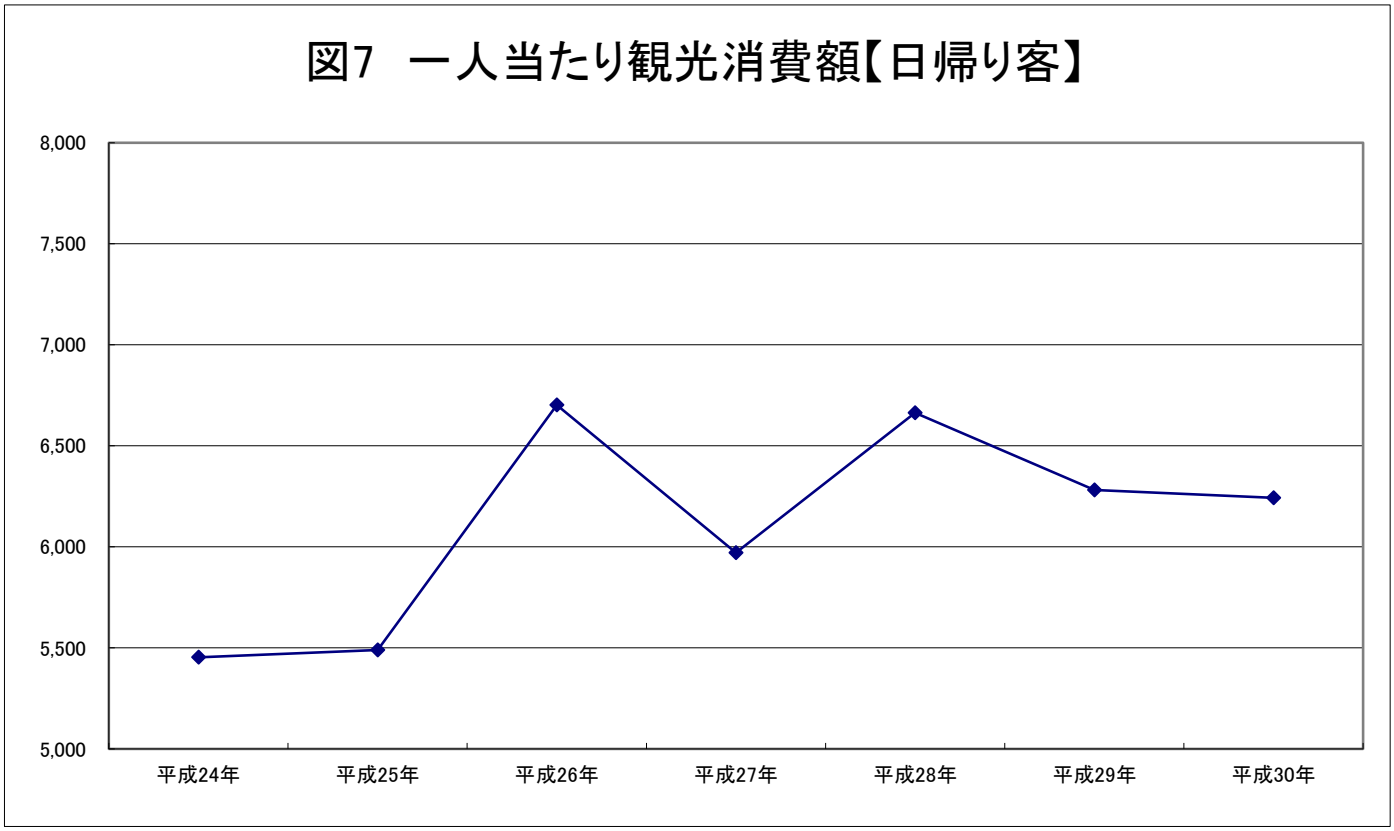
既に最低目標値として設定した「21,673円/人」は達成されていますが、目標値である「27,000円/人」を目指し、引き続き「観光の質」を高めてまいります。



【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	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】	5,453円	5,489円	6,702円	5,971円	6,663円	6,281円	6,243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年は前年と比べ若干減少しました。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。



【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	－	－	－	－	－	－	－	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、平成30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（平成30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2、担当3、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21年度	56,003,000千円	284,514千円	0.51%	107.5%
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%
平成31年度	61,239,000千円	328,760千円	0.54%	92.5%

ウ　観光費の執行状況

事業名	事業の概要	30年度当初予算	30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	18,776千円	18,028千円
職員給与費	・観光課職員の給与等	58,231千円	59,001千円
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	12,831千円	9,809千円
観光案内所運営事業	・観光案内所の運営	24,640千円	23,614千円
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	155,395千円	95,264千円
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）	23,456千円	23,454千円
観光協会支援事業	・観光協会の運営支援	57,243千円	57,242千円
海水浴場運営事業	・海水浴場の開設準備等	75,367千円	74,529千円
	合　計	425,939千円	360,941千円

(2)　事業の概要

	30年度
広域連携事業の展開	◆広域関係団体等との連携 情報交換、連携、パンフ、キャンペーンほか ・鎌倉藤沢観光協議会 ・三浦半島観光連絡協議会 DMOステップアップ事業（「三浦半島はイタリア半島プロジェクト」の推進、DMO地域交流拠点の整備等）の実施 ・北条五代観光推進協議会 北条早雲公顕彰500年事業との連携、PRユニフォームの作成、 シンポジウム等イベントへの参加
広報宣伝の充実	◆各種観光パンフレットの発行・販売 ・観光マップ「鎌倉」（15万部）、鎌倉みどころ散歩（24万部）、観光案内図(23万部)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・増刷（35,000部） ・課外授業ガイド　1部100円で9,119部販売 ・広告掲載　マップ鎌倉：5枠、鎌倉みどころ散歩：2枠、観光案内図：2枠
	◆ホームページの情報充実 アクセス数　4,051,133件 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、ホームページのリニューアル
観光団体・行事等への支援	◆観光団体への運営補助 観光協会運営への補助 ◆観光行事への参加・支援 観光協会主催行事への補助（鎌倉まつり、薪能ほか） ・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

観光案内業務の充実	◆鎌倉駅東口観光総合案内所の運営 案内件数：250,312件 ◆観光課での資料提供 資料提供件数：2,256件、うち学校関連612件 ◆市民団体との連携 鎌倉ガイド協会等との連携
観光施設の整備充実	◆公衆トイレの整備 ・維持修繕　19件(鎌倉駅東口公衆トイレ修繕 他18件) ・改築工事　1件(本覚寺公衆トイレ改築工事) ・解体工事　1件(極楽寺駅公衆トイレ解体工事)
	◆観光案内板の整備 ・案内板の新設　一色先生の足跡板（漫画「鎌倉ものがたり」に登場する市内施設の紹介）　5基 （クラウドファンディングによる寄附金を活用） 長谷一丁目観光ルート板 ・案内板の修繕　白山神社観光ルート板
海水浴場の開設・運営	◆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 ・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 ・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：7,748件（うち飲酒：4,317件、入れ墨等の露出：1,108件、音響機器：872件、喫煙：1,304件、その他：147件） ・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 ・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5・6日：7名、由比ガ浜8月17日・18日：10名、腰越8月12・13日：9名 ・スポーツビーチ 材木座海岸の一画を「鎌倉スポーツビーチ」と位置づけ、タグラグビーイベントを実施 7月1・8・22日、8月5・19・26日：601名 ・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19日（火） ・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、海の家の従業員に対する津波避難誘導の確認

(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。

・平成30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）　1,585件。

窓口対応（大口の学校、団体等）　671件

合計2,256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612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	194	0	20	0	0	0	214件
郵送:学校直接	96	2	1	0	0	0	99件
郵送:代理店経由	171	69	44	10	5	0	299件
合　計	461	71	65	10	5	0	612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	102	32	15	37	1	4	3	194件
郵送:学校直接	43	23	8	11	2	3	6	96件
郵送:代理店経由	32	16	43	30	9	24	17	171件
合　計	177	71	66	78	12	31	26	461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。平成30年度は対応件数612件に対し対応学校数は884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	120	133	5	2	260校
郵送:学校直接	24	66	8	1	99校
郵送:代理店経由	285	231	71	3	590校
合　計	429	430	84	6	949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21年度	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	対前年度比
4月	24,309	22,041	14,951	26,669	25,250	22,698	18,980	21,622	27,584	25,684	93.1%
5月	19,572	27,137	21,236	25,746	27,341	21,650	22,112	24,599	30,079	27,810	92.5%
6月	21,036	24,616	21,210	27,069	22,985	21,016	21,870	24,292	30,555	26,892	88.0%
7月	18,712	18,411	15,384	18,793	16,491	16,763	16,257	16,308	20,279	17,083	84.2%
8月	20,734	18,654	17,025	16,847	15,936	16,803	16,483	15,244	18,733	19,332	103.2%
9月	21,320	15,653	16,641	14,633	15,697	17,143	19,027	13,970	20,368	18,119	89.0%
10月	17,438	17,698	19,220	19,588	16,416	18,252	23,162	22,884	21,803	24,879	114.1%
11月	23,293	24,282	21,667	25,199	21,901	22,166	22,458	27,837	29,366	26,703	90.9%
12月	12,764	13,127	13,811	15,014	13,205	13,768	14,376	17,035	16,040	16,360	102.0%
1月	15,693	15,693	15,164	14,551	14,077	13,506	14,788	17,846	16,906	15,107	89.4%
2月	11,512	11,683	12,472	12,862	10,196	11,843	13,643	15,071	15,374	12,877	83.8%
3月	17,551	8,223	18,596	22,383	17,529	17,788	18,474	21,502	24,559	19,466	79.3%
合　計	223,934	217,218	207,377	239,354	217,024	213,396	221,630	238,210	271,646	250,312	92.1%

うち外国人案内件数

	平成21年度	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	対前年度比
4月	1,652	2,210	329	1,917	2,497	1,869	2,002	2,058	3,454	5,216	151.0%
5月	1,256	1,962	576	1,425	1,648	1,153	1,526	1,773	3,186	4,522	141.9%
6月	1,384	1,617	569	1,297	1,229	1,023	1,198	1,355	2,570	3,562	138.6%
7月	1,425	1,771	844	1,541	1,431	1,453	1,518	1,974	3,511	4,544	129.4%
8月	2,192	2,314	1,084	1,795	1,609	1,721	1,905	2,044	3,884	4,701	121.0%
9月	1,402	1,628	1,101	1,278	1,236	1,386	1,508	1,575	3,087	3,756	121.7%
10月	1,386	1,779	1,512	1,374	1,273	1,519	1,705	1,317	4,158	4,539	109.2%
11月	1,349	1,766	1,084	1,160	1,027	1,534	1,552	1,607	3,210	3,428	106.8%
12月	846	959	658	863	658	906	951	1,197	2,094	2,596	124.0%
1月	1,006	1,006	848	746	655	817	697	1,421	1,791	2,149	120.0%
2月	773	891	751	634	603	844	1,197	1,337	1,931	2,292	118.7%
3月	1,468	572	1,457	1,430	986	1,334	1,616	2,167	3,030	3,732	123.2%
合　計	16,139	18,475	10,813	15,460	14,852	15,559	17,375	19,825	35,906	45,037	125.4%

イ　国・地域別案内所窓口利用外国人の数

	平成21年度			平成22年度		
順位	国・地域	人　数	構成比	国・地域	人　数	構成比
1	アメリカ	13,093	48.5%	アメリカ	14,231	40.1%
2	スペイン	2,262	8.4%	スペイン	3,536	10.0%
3	フランス	2,224	8.2%	フランス	2,630	7.4%
4	中国	1,258	4.7%	中国	1,727	4.9%
5	ドイツ	1,083	4.0%	韓国	1,660	4.7%
6	タイ	1,039	3.8%	ドイツ	1,565	4.4%
7	韓国	1,019	3.8%	イタリア	1,535	4.3%
8	インド	1,007	3.7%	タイ	1,364	3.8%
9	イタリア	821	3.0%	インド	1,233	3.5%
10	オーストラリア	455	1.7%	イギリス	1,175	3.3%
	その他	2,755	10.5%	その他	4,819	13.6%
合　計		27,016	100.0%		35,475	100.0%

	平成23年度			平成24年度		
順　位	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%

	25年度			26年度		
順　位	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	1064	3.5%
10	インド	892	3.2%	オーストラリア	1046	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%

	平成27年度			平成28年度		
順　位	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	1068	3.2%	イギリス	1,414	3.6%
10	イギリス	1047	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%

	平成29年度			平成30年度		
順　位	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%