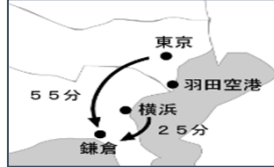


17. 神奈川県鎌倉市・藤沢市


1. 地域概要

対象地域	鎌倉市・藤沢市			
申請主体	鎌倉市・藤沢市			
計画名	鎌倉市・藤沢市エリアにおけるオーバーツーリズムの未然防止・抑制による持続可能な観光推進事業			
観光客データ		平成31年	令和5年	令和6年
	入込観光客数(千人)	19,020(鎌倉市)、 19,290(藤沢市)	12,280(鎌倉市)、 19,600(藤沢市)	15,940(鎌倉市)、 19,600(藤沢市)
	- 国内	データなし	データなし	データなし
	- 訪日外国人旅行者	データなし	データなし	データなし
地域の特徴・観光資源等	<p>【鎌倉市】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域の特徴：人口・市域の面積に対して多くの観光客が訪れていること、訪れる観光客が、季節的・時間的・地域的に見て偏りがあること 観光資源等：社寺等の歴史的遺産、別荘建築物等の文化的遺産、海水浴場やハイキングコース等の自然景観 <p>【藤沢市】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域の特徴：訪れる観光客が、季節的・時間的・地域的に見て偏りがあること 観光資源等：江島神社、江の島シーキャンドル、江の島サムエル・コッキング苑、江の島岩屋、新江ノ島水族館、海水浴場、龍口寺、遊行寺等 			
協議体制	協議の場			
	鎌倉市・藤沢市エリアにおけるオーバーツーリズム未然防止・抑制に向けた協議会			
	参加者			
協議体制	行政機関等	観光協会		
	<ul style="list-style-type: none"> 鎌倉市観光課 関東地方整備局 藤沢市観光課 関東運輸局 神奈川県 	<ul style="list-style-type: none"> (公社) 神奈川県観光協会 (公社) 鎌倉市観光協会 (公社) 藤沢市観光協会 		
協議体制	事業者	住民関係者		
	<ul style="list-style-type: none"> 江ノ島電鉄株式会社 湘南モルレル株式会社 東日本旅客鉄道株式会社横浜支社 京浜急行バス株式会社 	<ul style="list-style-type: none"> 鎌倉小町商店会 鎌倉表参道商店会 湘南藤沢活性化コンソーシアム 		


エリアマップ




東京から1時間、横浜から30分常に多くの観光客が流入




大型連休、桜・紫陽花・紅葉のシーズンに観光客が集中





観光客が集まる場所に住宅があるなど、観光と市民生活圏が重複



丘陵部と相模湾に囲まれた場所に市街地が広がり、道が狭い

2. 課題

	主な現状・問題点	影響を受けている主な対象
1. 特定の時間帯・場所への観光客の集中	<ul style="list-style-type: none"> 大型連休期間をはじめ、1月、3月～6月、11月、時間的には休日の日中、場所的には鎌倉地域や鎌倉高校駅前踏切などに観光客が集中しており、分散化が課題である。 特定のエリアに観光客が集中することで、観光客が道路上にはみでたり、無理な横断などの問題が発生している。 江の島周辺では、近年、ナイトイベント開催時に、いわゆる「オーバーツーリズム」の現象が課題となっており、地域社会や住民においては、多くの観光客が夜間に集中することによる、日常生活への影響が懸念されている。 	住民・観光客
2. マナー問題	<ul style="list-style-type: none"> 観光客の迷惑行為等により、日常生活に対する住民の不安が生じている。 訪日外国人旅行者の増加などもあり、観光客によるごみのポイ捨てが問題となっている。 	住民

① 多くの観光客で賑わう長谷駅前



GWなどのシーズンに、認知度が高い場所に観光客が集中し、危険な状態となっている。

② 人気アニメの影響で道路上にまであふれる観光客（鎌倉高校前駅の踏切付近）



アニメの聖地として、鎌倉高校前駅の踏切に訪日外国人観光客が殺到。交通渋滞やゴミのポイ捨てや白タク問題で地域住民の生活に大きな影響を与えている。

③ ポイ捨て等の迷惑行為



ごみのポイ捨て等の迷惑行為
観光施設が多く、ポイ捨ても多発

主な背景・要因

1. 訪日外国人旅行者の急増

- 江ノ島電鉄鎌倉高校前駅の踏切は、アニメの舞台として国内外から多くのファンが訪れるため、深刻な混雑が起きている。この状況は、地域住民の生活を脅かしており、敷地内への無断侵入や迷惑駐車（白タク問題）、さらにはポイ捨てといった問題も発生している。
- 混雑の背景には、訪日外国人旅行者の増加に加え、マナーを守らない観光客の存在がある。また、観光地と住民の生活圏が重なっていることや、道が狭いといった鎌倉の地理的な要因も課題を複雑にしている。特に、大型連休や季節ごとのピーク時には観光客が集中してしたが、近年では年間を通して混雑するようになっている。

鎌倉高校前駅の踏切付近の様子

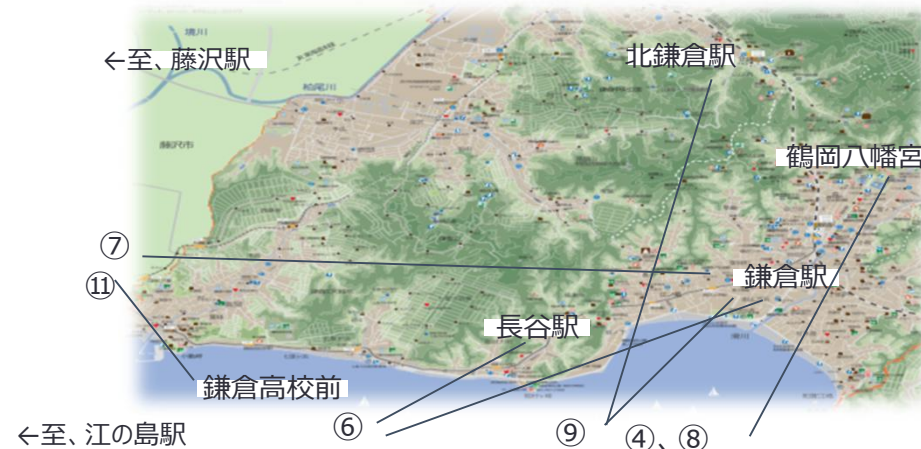


4. 対策の概要

目指す姿	<p>市民生活と観光の共生。 観光客も非日常を楽しみ、住民も日常生活を安心して送れる都市を目指す。</p>
KGI	<p>(指標) 鎌倉市：観光客が多く訪れる鎌倉で生活する住民の現状への満足度 藤沢市：観光客が多く訪れる藤沢で生活する市民の感じる「誰もが快適に暮らせ、居心地のよいまちである」実現度</p> <p>鎌倉市：目標値：70%(令和8年度) 実績値：62%(令和6年度) 藤沢市：目標値：81%(令和8年度) 実績値：80.1%(令和6年度)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 道が狭く混雑しやすい上、特定スポットに観光客が集中。そのため、時間や場所の分散化が対策のポイントであり、混雑予測や非混雑エリアの周知を実施する 観光と市民の生活圏が重複するエリアが大半であることから市民の生活環境を守ることも大きな課題。そのため観光客に向けたマナー啓発や災害発生時の避難情報の事前周知を実施する また大多数を占める首都圏からの観光客の行動変容も重要であり、首都圏への広告展開を実施する

■ 補助事業の実施概要

観光客の分散・平準化	
①	<p>鎌倉観光公式ガイドリニューアル業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 訪日観光客の増加に伴い、多言語対応が必要となっている。 国内外の観光客へ情報発信力を高め、マナー啓発や分散化といった、情報を効果的に発信。
②	<p>観光誌広告掲載</p> <ul style="list-style-type: none"> 鎌倉駅を中心に、多くの歴史的遺産が存在する地域では、休日には慢性的な交通渋滞が発生しており、緊急車両の走行や公共交通機関の運行に支障をきたしている。 観光誌にパーク＆ライド及び鎌倉フリー環境手形の広告を展開し、利用促進を図る。
③	<p>渋滞緩和を目的とした広告</p> <ul style="list-style-type: none"> 鎌倉駅を中心に、多くの歴史的遺産が存在する地域では、休日には慢性的な交通渋滞が発生しており、緊急車両の走行や公共交通機関の運行に支障をきたしている。 WEBで渋滞緩和に向けた広告を発信することで公共交通機関での来訪を促進し、観光渋滞を抑制。
受入環境の整備・増強	
④	<p>初詣交通規制に伴う交通誘導員の配置</p> <ul style="list-style-type: none"> 鎌倉地域では年末年始に多くの観光客等が訪れ、鎌倉地域への目的交通が増加することで地域の交通環境に影響が生じている。 年末年始に鎌倉地域に流入する車両を制限するため交通誘導員を配置。
⑤	<p>鎌倉市・藤沢市エリアにおける繁忙期やイベント開催時の駅及び踏切、併用軌道警備増強事業</p> <ul style="list-style-type: none"> イベント開催時に人が殺到することでホーム上等で滞留し列車遅延が発生している。 混在する駅に警備員を配置することで、ホーム上や改札口付近の滞留を解消し、安全確保及び列車遅延を防止。



受入環境の整備・増強	
⑥	<p>ボランティアガイドによる滞留解消(市内特定箇所)</p> <ul style="list-style-type: none"> 例年混雑する紅葉の時期等を中心に、鎌倉駅前及び長谷駅周辺において、目的地までの道のりが分からない観光客が滞留して課題となっている。 例年混雑する紅葉の時期等を中心に、観光客が多い地点において、観光案内を行うボランティアガイドを配置することで、滞留を解消し、住民にとっても良好な環境を確保。
マナー違反行為の防止・抑制	
⑦	<p>鎌倉市内特定箇所交通誘導業務</p>
⑪	<p>鎌倉高校前1号踏切道周辺における来訪者誘導等業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 小町通り・鎌倉駅東口・鎌倉高校前1号踏切付近では観光客等が増加したことにより、安全確保並びに車両の円滑な運行が課題となっている。 各所に交通誘導員を配置し、観光客等の歩行者及び近隣住民の通行等の安全確保と車両の円滑な通行を確保。 鎌倉高校前1号踏切道周辺の、観光客の滞留による車両や歩行者等の通行阻害を是正するため、鎌倉市が設置した撮影場所へ来訪者を誘導し、良好な歩行者等の歩行環境を維持する
⑧	<p>八幡宮前交差点における交通誘導業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 多くの観光客が来訪する八幡宮前交差点では、歩行者信号が赤となっても横断しきれない歩行者が多数おり、青信号にて進行しようとする自動車の円滑な交通が阻害されている。 鶴岡八幡宮の混雑が予想される特異日等に交通誘導員を配置し、適切に歩行者を誘導することで、青信号にて進行しようとする自動車の円滑な交通を確保。
⑨	<p>街頭防犯カメラ設置業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 観光客の増加に伴うマナー違反行為等が発生している。 街頭防犯カメラを設置し、その周知を行い、持続的・継続的に迷惑行為等を防止・抑制。
⑩	<p>ポイ捨て防止のマナー啓発事業</p> <ul style="list-style-type: none"> 市内各所でポイ捨てが発生している。 啓発用のごみ持ち帰り袋を作成し、ごみの持ち帰り、ポイ捨て防止のマナー向上及び行動変容に繋がる取り組みとして、観光協会や、市宿泊施設事業者等と連携を図り、啓発を実施。

KGI :

鎌倉市：観光客が多く訪れる鎌倉で生活する住民の現状への満足度

藤沢市：観光客が多く訪れる藤沢で生活する市民の感じる

「誰もが快適に暮らせ、居心地のよいまちである」実現度

➤ 測定手法：

- アンケート調査

➤ 現状値：

- 鎌倉市：62%（令和6年度）
- 藤沢市：80.1%（令和6年度）

➤ 目標値：

- 鎌倉市：70%（令和8年度）
- 藤沢市：81%（令和8年度）



・ ナイトイベント開催時に、地域社会や住民においては、多くの観光客が夜間に集中することによる、日常生活への影響が懸念されている。

・ 大型連休期間をはじめ、1月、3月～6月、11月、時間的には休日の日中、場所的には鎌倉地域や鎌倉高校駅前踏切などに観光客が集中しており、分散化が課題である。
 ・ 特定のエリアに観光客が集中することで、観光客が道路上にはみでたり、無理な横断などの問題が発生している。

マナー違反行為の防止・抑制

補助事業⑦	鎌倉市内特定箇所交通誘導業		
事業目的	観光客を含む歩行者等の安全確保を図るため必要な交通誘導を行い、必要に応じて通行に関する注意喚起を行う		
実施主体	鎌倉市	実施期間	令和7年7月～令和8年2月

【背景・課題】

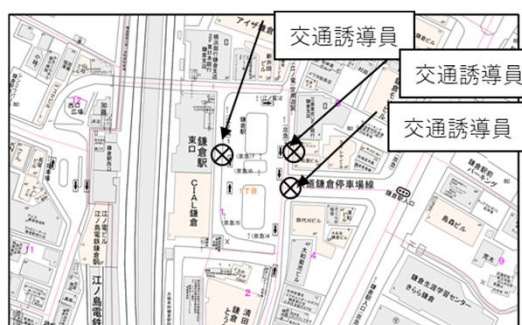
- 小町通りでは、小町通りを車で横切る時に観光客等の歩行者が多く、車が通行できずに渋滞するため、近隣住民から車のクラクション等の騒音、歩行者等の安全確保並びに車両の円滑な運行が課題となっている。
- JR鎌倉駅東口駅前広場におけるロータリー中央部等の横断歩道では、多くの観光客等の歩行者が横断することから、歩行者等の安全確保並びに路線バス等の円滑な運行が課題となっている。
- 鎌倉高校前1号踏切道前は、アニメの影響もあり、多くの訪日外国人旅行者等が、踏切内や道路上で写真等を撮影し、歩行者や車両の通行に支障が生じ課題となっている。

【事業内容】

- 課題の箇所に交通誘導員を配置することで、観光客等の歩行者及び近隣住民の通行等の安全確保と車両の円滑な通行を確保する。



小町通りにおける交通誘導員配置場所



JR鎌倉駅東口駅前広場における交通誘導員配置場所



鎌倉高校前1号踏切道前における交通誘導員配置場所

【推進ポイント】

- 課題の箇所に交通誘導員を配置することで、観光客等の歩行者及び近隣住民の通行等の安全確保と車両の円滑な通行を確保する。

5-①. 成果及び今後に向けて

補助事業⑦ 鎌倉市内特定箇所交通誘導業務	
令和7年度事業の目標 (KPI)	
指標名	対象箇所における交通事故発生件数
令和7年度に掲げた目標値	事業の成果/目標の検証結果
0件	1件 (令和8年1月末時点)
成果の詳細	
<ul style="list-style-type: none"> 交通誘導員配置箇所の内、鎌倉高校前1号踏切道前付近での交通事故発生件数を調査 数値は所轄警察署から提供を受けた人身交通事故の発生件数 本事業の指標である交通事故発生件数0件は未達成であるが、依然、課題の箇所では、観光客等の歩行者及び近隣住民の通行等の安全確保と車両の円滑な通行を確保する必要があるため、引き続き、交通誘導員を配置する。 	
 <p>鎌倉高校前1号踏切道付近における交通誘導</p>	 <p>小町通りにおける交通誘導</p>
令和7年度事業を踏まえた継続課題	令和8年度以降の方針
より効果的な誘導のあり方の検討 <ul style="list-style-type: none"> 今年度事業の実施を踏まえ、より効果的・効率的な誘導員の配置や誘導のあり方を検討する。 	今年度事業の継続課題を踏まえ、継続実施する <ul style="list-style-type: none"> 他事業との連携も進めながら、継続して実施する。

5-②. 主な取組（詳細）

マナー違反行為の防止・抑制

補助事業⑩	ポイ捨て防止のマナー啓発事業		
事業目的	マナー啓発		
実施主体	鎌倉市	実施期間	令和7年8月1日～令和8年1月31日

【背景・課題】

- 観光客によるごみのポイ捨てが問題となっており、ごみの持ち帰り、ポイ捨て防止のマナー向上及び行動変容に繋がる取り組みが必要であったため。

【事業内容】

- 啓発用のごみ持ち帰り袋を10,000部作成し、「ごみの持ち帰り、ポイ捨て防止のマナー啓発キャンペーン」を鎌倉駅及び長谷駅周辺で実施した。
 - 11月3日 マナー啓発キャンペーンを実施し、3,000部配布
 - 1月12日 マナー啓発キャンペーンを実施し、3,000部配布
- 12月 JR鎌倉駅に御協力いただき2,000部配布
- 1月 (株)はとバスに御協力いただき2,000部配布

【推進ポイント】

- 環境に優しいバイオマスプラのごみ袋を作成
- 表紙に4か国語で「ごみはお持ち帰りください」と記載
- 2次元コードでマナー条例ページへのアクセスをサポート
- JR鎌倉駅及び(株)はとバスと協力し配布を実施



「ごみの持ち帰り、ポイ捨て防止のマナー啓発キャンペーン」にて作成したゴミ袋

5-②. 成果及び今後に向けて

補助事業⑩		ポイ捨て防止のマナー啓発事業	
令和7年度事業の目標 (KPI)			
指標名	マナー条例ページ流入数		
令和7年度に掲げた目標値		事業の成果/目標の検証結果	
<ul style="list-style-type: none"> 4,000PV (令和7年8月1日～令和8年1月31日) 		<ul style="list-style-type: none"> 4,881PV (令和7年8月1日～令和8年1月31日) 	
成果の詳細			
<ul style="list-style-type: none"> マナー条例ページ流入数の目標値4,000PVを達成した。 ごみ持ち帰り袋を10,000部作成し配布完了した。 配布の際に、ごみ袋であること及び無料であることを伝えたことにより、効率よく配布できた。 令和6年度に実施したポケットティッシュを用いたマナー啓発キャンペーン時に「これは、ごみ袋か」と尋ねられることが多く、需要の多さがうかがえる啓発グッズを作成した。ポイ捨て防止の意識との結びつきでは、ポケットティッシュよりもごみ袋の方が結びつきやすく、また、「鎌倉市はごみ箱がないから、ごみ袋をもらえるのは助かる」という声が配布時に各所で聞かれたため、一定の効果を得られたと考えられる 			
令和7年度事業を踏まえた継続課題		令和8年度以降の方針	
マナー啓発に対してより効果的な方法を模索する <ul style="list-style-type: none"> 海外では、無料で配る文化がほとんどなく、無料であることを伝えないと受け取ってもらえない。 今回はJR鎌倉駅及び(株)はとバスの御協力いただき配布を行ったが、他のバス会社やタクシー会社等鎌倉を訪れるすべての交通機関に配布できるとより良い。 ごみ袋は、ポイ捨て防止のマナー啓発として一定の効果は得られたものの、ポイ捨てごみの組成調査など、マナー啓発に対してより効果的な方法を模索していく必要がある。 		継続もしくは関連事業の実施はしない <ul style="list-style-type: none"> ポイ捨てごみの組成調査の実施を予定していたが、予算が付かなかったため廃止 令和8年度は、啓発用物品を用いない形でクリーンキャンペーンを実施予定。 	

5-③. 主な取組（詳細）

マナー違反行為の防止・抑制

補助事業①	鎌倉高校前1号踏切道周辺における来訪者誘導等業務		
事業目的	観光客を含む歩行者等の安全確保を図るため必要な交通誘導を行い、通行に関する注意喚起を行う 鎌倉高校前1号踏切周辺で発生している来訪者の滞留による車両や歩行者等の通行阻害を是正するため、鎌倉市が設置した撮影場所へ来訪者を誘導し、良好な歩行者等の歩行環境を維持する		
実施主体	鎌倉市	実施期間	令和7年12月18日～令和8年1月31日
<p>【背景・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 鎌倉市では国内外からの観光客の増加に伴い、一部地域でオーバーツーリズム問題が発生している。その中でも、住宅街である鎌倉高校前1号踏切道前付近での対策が必要な状況。 <p>【事業内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 鎌倉市内特定箇所交通誘導業務で配置している2名の交通誘導員に加え、3名（特異日は5名）の誘導員を追加配置し、歩行者等が円滑に歩道等を通行できるように、歩道等に滞留して撮影している来訪者を、鎌倉市が指定する撮影場所に誘導するとともに、ポイ捨てや私有地への侵入等のマナー違反行為を行う者には注意を行う。 近隣の踏切に撮影が波及している状況を踏まえ、鎌倉高校前1号踏切道周辺を定期的に巡回し、滞留する撮影者には移動を促し、ごみのポイ捨て等のマナー違反者には注意喚起を行う。 業務開始前と終了と及び巡回時に放置ごみの回収を行うことで、ポイ捨ての抑制を図る。 <p>【推進ポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 課題の箇所に交通誘導員を配置することで、観光客等の歩行者及び近隣住民の通行等の安全確保と車両の円滑な通行を確保する。 ごみのポイ捨ての状況を改善し、地域住民の負担を軽減する。 			

補助事業① 鎌倉高校前1号踏切道周辺における来訪者誘導等業務

令和7年度事業の目標 (KPI)

指標名 鎌倉高校前1号踏切道における撮影スポット（腰越ラッコ公園）外での撮影者の割合

令和7年度に掲げた目標値	事業の成果/目標の検証結果
<ul style="list-style-type: none"> 鎌倉高校前1号踏切道における撮影スポット(腰越ラッコ公園)外での撮影者の割合について、事業実施開始前の指標値と比較し、30%減少 	<ul style="list-style-type: none"> 実績値：12.6%増加（事業完了時）

成果の詳細

- 事業開始日である12月18日の前後で「撮影スポット外での撮影者の割合」を比較したところ、16.57%から18.66%と12.6%の増加となった。これは、事業の開始以前の10月1日以降、同様の警備体制を敷いていることに加え、新しい警備会社となったことに伴うオペレーション上の課題や警備体制について試行錯誤（例えば、撮影スポットのカラーコーンの配置や誘導用の看板の準備など）をしていた時期があったことも影響していると思われる。
- また、本事業では、時間帯によっては、近隣の踏切への巡回のため、撮影スポットに対応する誘導員が1名減っており、その影響も考えられる。
- 一方で、撮影に関する注意喚起看板の設置前後でみると、一日あたりの撮影された人数は1,045人から1,298人と大幅に増加しているものの、公園外の平均撮影率は19.32%から17.19%と減少していることから、看板を用いた効果的な誘導が行われているものと想定される。

【AIカメラによる状況確認結果】

	事業開始前 35日間 11月13日～ 12月17日	事業開始後 33日間 12月18日～ 1月19日	看板設置後 12日間 1月19日～ 1月31日
①撮影スポットで撮影された人数	38,810人	27,812人	12,896人
②撮影スポット外で撮影された人数	7,709人	6,662人	2,678人
③撮影された人数合計 (①+②)	46,519人	34,474人	15,574人
(参考)一日あたりの撮影された人数 (③÷日数)	1,329	1,045	1,298
④公園外での平均撮影率 (②÷③)	16.57%	19.32%	17.19%
		18.66%	

令和7年度事業を踏まえた継続課題 **令和8年度以降の方針**

ピーク時間帯や巡回タイミングを踏まえた適切な警備体制・仕組の確立

- 撮影スポットのピーク時間帯や近隣の踏切への巡回の適切なタイミングを踏まえた最適な警備体制の確立。
- 警備会社に変更になった場合においても、警備体制に支障をきたすことなく、円滑かつ継続的に警備業務が遂行されるような仕組づくり。

AIカメラを活用した警備体制の最適化・効率化

- 令和8年度以降は、最適な警備体制に加え、AIカメラによるアラート機能などを活用した効率的な警備の実施を目指す。

5-③. 主な取組（詳細）

補助事業⑦⑪

鎌倉市内特定箇所交通誘導業務
鎌倉高校前1号踏切道周辺における来訪者誘導等業務

補足内容

＜職員による秩序維持のための実証実験の実施＞

- ◆ 令和7年9月13日～16日の4日間、9時～16時に12名体制で実施
- ◆ 実施内容：周辺の人流整序化のための観光客の誘導
 - ・最寄りの腰越ラッコ公園に撮影エリアを設置し、撮影目的の観光客を誘導し、道路上での撮影を防止
 - ・鎌倉高校前駅周辺への駐停車防止を呼びかけ
 - ・腰越ラッコ公園に、ごみステーションを設置
 - ・近隣の私有地への立ち入り禁止を呼びかけ
 - ・パークアンドライドの利用促進及び実証実験の実施を、市HP、SNSで発信

⇒結果は

- ・4日間で約9,490人を撮影スポットに誘導（常時20～100人滞留）
- ・ロータリー付近に駐車した車への声掛けは67件
- ・ゴミは持ち帰りを促せる又は警備業務終了後に回収が可能な量と判明
燃やすごみ：45L相当 5袋（約7,000g） ペットボトル：45L相当 6袋（約5,000g）
カン：45L相当 1袋（約200g） ビン：45L相当 0.5袋（約300g）

＜実証結果を受けた対応＞

- ◆ 警備会社への委託による誘導體制
 - ・誘導員を現在の交通誘導員2名に加え、3～5名（特異日は5名）の誘導員を追加配置し、5～7名体制とする。
 - ・周辺の人流整序化のための観光客の誘導を実施
 - ・隣接する腰越ラッコ公園へ誘導
 - ・歩道等に立ち止まらないよう誘導



職員による誘導の様子



フォトスポットを整備

6. その他

江ノ電鎌倉高校前駅周辺におけるマナー啓発を目的としたAIカメラによる分析及び情報発信事業 【訪日外国人旅行者の受入環境整備向上等に向けた観光現場におけるICTサービス等利活用促進事業】

<AIカメラ事業>

AIカメラの設置

- | | |
|-------------------|----------------------|
| カメラ 1, 2, 3, 4 | 駅前の先で撮影人数を把握 |
| カメラ 5 | 駅からの人流を把握 |
| カメラ 6, 8 | 公園内で撮影しているかの把握 |
| カメラ 7 | ライブ配信と公園内で撮影しているかの把握 |
| カメラ 9, 10, 11, 12 | 通行する歩道の情報の把握 |

【概要】

実証事業として、江ノ島電鉄鎌倉高校前駅周辺及び近隣踏切にAIカメラを計12か所設置。来訪者の状況把握及び通行する車両の情報の把握を行い、車両ナンバーは必要に応じて警察等に情報提供。

取組主体：鎌倉市、株式会社SKIDAY、観光庁
実施時期：R7.12～R8.2



取組内容

- AIカメラの導入（設置）
 - ①画像解析（トリミング解析）
 - ②車両ナンバー解析
 - ③解析結果の集計方法の最適化
- 注意喚起看板の設置（観光庁「持続可能な観光の推進・普及啓発に向けた調査事業」）
- 特定カメラ画像を市民向けに公開する特別サイトの構築、および鎌倉市公式サイトや公式SNSによる事業実施状況の発信

実証の結果

周辺地域住民へのアンケートで「今後も継続して取り組んでもらいたい」と答えた人の割合

98.2%

«その他»

- 鎌倉高校前駅近隣踏切周辺の人数のピーク時間が15時台であることを把握できた
- 乗降のための車両の駐停車・待機車の状況を把握できた
- 本事業に取り組むことをきっかけに、地域住民との対話機会が増え、鎌倉市として真摯にこの課題に取り組んでいる姿勢を理解していただくきっかけの一つとなった。
- また、その実施内容を常時専用サイトで公開し、また実証事業で得られたデータなどを公開することで今後に向けた施策理解をいただけるきっかけとできた。

AIカメラとピクトグラム看板を融合させた、観光マナー啓発の実証的取組
【持続可能な観光の推進・普及啓発に向けた調査事業】

<ピクトグラム事業>

実証事業内容

活用したピクトグラム



使用した言語

- ・日本語
- ・英語
- ・中国語 (繁体字)
- ・韓国語

実施エリア：鎌倉高校前駅付近の公園及び踏切



実施施策



AIカメラ設置によるマナー違反抑止

鎌倉市は、鎌倉高校前駅周辺でAIカメラを用いた実証実験を2026年3月末まで実施中。来訪者数や迷惑行為の状況を把握し、ライブ配信による混雑の可視化等を通じて、マナー違反の抑制を図る。



踏切先の住宅地（私有地）に侵入して撮影している観光客抑制のため、踏切の手前に看板を設置

看板 (120cm×70cm) × 8
(4箇所計 8枚)



市が設置している撮影スポット（腰越ラッコ公園）に誘導する看板や、撮影に関するマナーを周知する看板を設置

看板 (A3) × 4
看板 (120cm×70cm) × 2
(入口1枚、公園内1枚、マナー掲示パネル4枚)

Private property Entry prohibited



CCTV in operation

CCTV 가동 중
监控摄像头运行中
防犯カメラ作動中

地域の現状

- 鎌倉高校前駅の踏切に多くの訪日外国人旅行者が集中することで車両と観光客の接触や円滑な交通維持に影響を及ぼす状況となっている。
観光客の私有地への立ち入り、ごみの放置等といった迷惑行為により、日常生活に対する住民の不安やストレスが生じている。
- マナー啓発にあたっては、適切な媒体での観光客へのリーチに一定の課題がある状況。

事業効果

- 腰越ラッコ公園周辺でAIカメラによって撮影された人数は、「AIカメラで撮影していること」を表示した注意喚起看板の設置以降、春節の影響もあり公園内来訪者数は17.1%増加したにもかかわらず、AIカメラによる計測では路上人数はほぼ横ばいで2%減少。
また、看板設置以降、公園内一人当たりの路上人数の割合が20.2%減少した。
実証結果から公園の収容能力を超える来訪者が路上に溢れる構造的課題を数値で確認。公園内に30~40人がキャパシティの目安であることが把握できた。これを超えた場合の滞留アラート通知等の対策のための閾値設定への仮説ができた。
- 各踏切での撮影人数の変化として、春節の影響もあり看板設置後に周辺来訪者数は21%増加。通常であれば来訪者増に比例して踏切周辺の人数も増加するはずだが、AIカメラ看板設置後は、腰越踏切では10%の減少。また鎌倉高校前踏切においては20%の減少。看板による注意喚起が歩行者の行動変容を促し、混雑の分散・緩和に寄与。
- 地域の多くの意向として、AIカメラの設置継続を希望しており、非常に高い評価と期待を得ている。このデータは人流の推計値ではなく実数値として判定されるため、今後の繁閑期のトレンド把握などへの活用も期待。

実証後の地域の声

■ フォトスポットへの誘導看板の設置と誘導員の配置

腰越ラッコ公園にフォトスポットを設置し、そこへ誘導する看板設置と人員を配置したことで、以前は歩道にあふれていた観光客が公園内に収まるようになり、「歩道が通行しやすくなった」という一定の効果が示された。



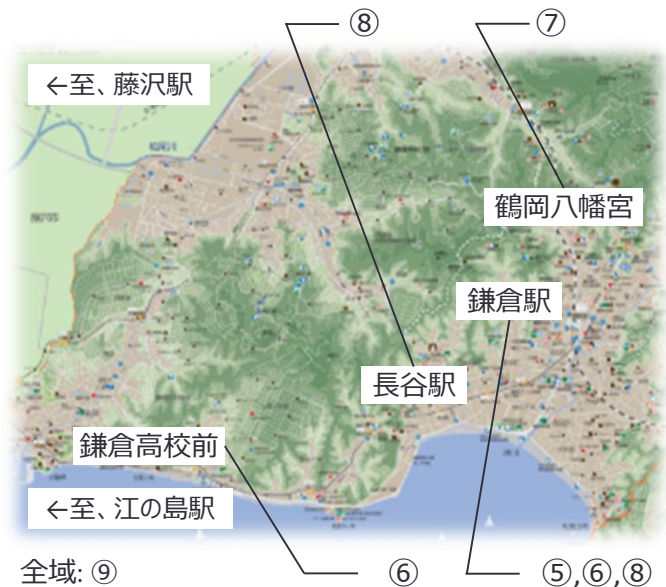
■ 外国人観光客に伝わる看板でマナー違反が減少

特にインバウンド観光客をターゲットとし、日本語よりもピクトグラムや多言語（英語、中国語簡体字）を大きく表示する工夫を凝らした看板を設置。これにより、良識ある観光客に対して「やってよい行動と悪い行動」を明確に伝えることができ、注意書きを読み合わせる姿も確認されマナー違反行為が改善されたと評価。



4. 対策の概要

- 道が狭く混雑しやすい上、特定スポットに観光客が集中。そのため、時間や場所の分散化が対策のポイントであり、混雑予測や非混雑エリアの周知を実施する
- 観光と市民の生活圏が重複するエリアが大半であることから市民の生活環境を守ることも大きな課題。そのため観光客に向けたマナー啓発や災害発生時の避難情報の事前周知を実施する
- また、大多数を占める首都圏からの観光客の行動変容も重要であり、首都圏への広告展開を実施する



分散・平準化

取組み内容

①公式ホームページ「鎌倉観光公式ガイド」の改修

- 訪日客や教育旅行向けに、定番スポット以外の魅力を旅行前段階から周知する内容を拡充し、時間・場所の分散を図る。また、災害時の避難方法などを周知するページも新設し、災害発生時における集中の回避につなげる

取組み内容

②鎌倉観光混雑マップの改修

- 従前は、2時間前までの混雑傾向を表示していたが、今回の取組みで、天気別の混雑予測機能の付加や表示箇所の追加を行い、混雑期における行動変容を促す。また、混雑データを収集し、今後の施策に活用する

取組み内容

③混雑駅における誘導員の配置による滞留解消と安全確保

- 江ノ島電鉄鎌倉駅等のホーム上に警備員を配置し、おける適切な誘導等を行うことで、電車の遅延防止やマナー向上を図る

取組み内容

④公共交通での来訪を促す広告展開 (※一般型事業として実施)

- 首都圏に所在する駅等において、公共交通機関での来訪を促進する周知広告を展開することで、自動車由来訪する観光客による渋滞の抑制を目指す

マナー啓発

取組み内容

⑤ポイ捨て防止のマナー啓発

- 訴求力の高いデザイン・メッセージを掲載したプラスチック不使用のエコナティッシュを用いた啓発活動を行い、ポイ捨て防止のマナー向上やプラスチックごみ削減につなげる

取組み内容

⑥街頭防犯カメラ設置

- JR鎌倉駅東口付近及び江ノ島電鉄鎌倉高校前駅付近に街頭防犯カメラを設置し、存在を認知させることで、迷惑行為の防止・抑制を図る

取組み内容

⑦八幡宮交差点における交通誘導員の配置

- 歩行者信号の現示に応じ適切に歩行者を誘導することで、青信号にて進行しようとする自動車の円滑な交通を確保する

受入環境の整備

取組み内容

⑧ボランティアガイドによる滞留解消

- 混雑する紅葉時期を中心に、観光客向け案内を行うことで滞留の解消を図る

取組み内容

⑨初詣交通規制に伴う交通誘導員の配置

- 地域に流入する車両を制限することで、歩行空間の確保や交通渋滞の発生を抑制する

5-①. 主な取組み（詳細）

課題

- 特定の観光スポット、特定の時期や時間に観光客が集中
- 従前の「鎌倉観光混雑マップ」は、表示時点の2時間前の混雑傾向しか表示されず、観光客の行動変容を促すには充分でなかった

取組み

鎌倉観光混雑マップの改修

- 実施期間：令和6年8月～令和7年2月
- 実施主体：鎌倉市

事業内容

■ 鎌倉観光混雑マップの改修

- 混雑予測機能を追加し、天気別（晴・曇り・雨）に1週間後までの予測を表示する
- 混雑表示スポットを3カ所追加し、計10カ所（小町通り、若宮大路、長谷周辺、鎌倉駅東口周辺、鎌倉駅西口周辺、北鎌倉周辺、由比ヶ浜、浄明寺エリア、極楽寺エリア、建長寺周辺エリア）とする

【目的】

- 予測機能を天気別に表示することで、混雑を避けた来訪や分散化を促す
- スポットごとに推計した混雑データを収集・蓄積できるように改修し、いつ・どこで混雑しやすくなっているかを数値で分析できるようにすることで、データに基づいたより効果的な対策につなげる

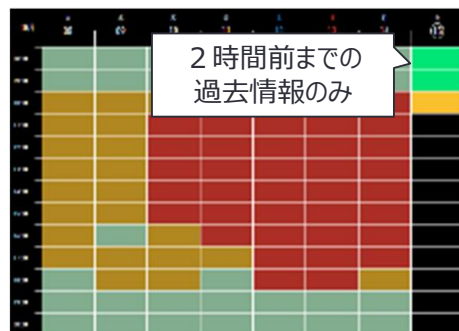
【背景】

- 観光客が集中する時期（大型連休、1月、3月～6月、11月等）・時間（休日の日中）・場所（鎌倉駅周辺、長谷エリア等）に集中しており、分散を図る必要があるが、現マップには以下の課題がある

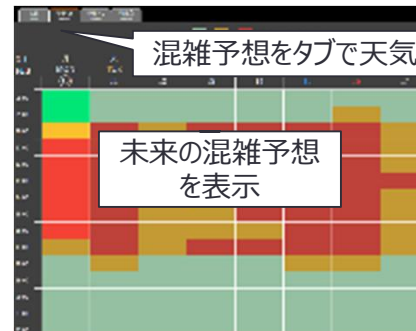
＜現観光混雑マップの課題＞

- 1週間から2時間前までの混雑傾向（「賑わっている」、「通常の混み具合」、「ゆっくり観光できる」の三段階）を確認できるが、過去の情報のみでは行動変容を促すには不十分
- 表示箇所7カ所では観光客が求める表示スポットが充分とはいえない
- 拡大推計人数の算出データを収集、蓄積することができておらず、混雑状況の詳細分析ができていない

改修前の「鎌倉観光混雑MAP」



改修後



更に効果的な取組みとするために…

- ✓ 訪日客向けに英語表記を一部追加
- ✓ 旅行前段階からの閲覧を促すため、SNS発信や旅行代理店との連携などにより、鎌倉混雑マップの認知向上を図る

令和6年度事業の目標

- A : リニューアル後の混雑マップ閲覧数の増加
- B : スポットごとの拡大推計人数の算出データの収集、蓄積の構築
(本スポット以外10~15地点の人流データ等)

成果/目標の検証結果

- A : 混雑マップのPV数
43,509回 (令和6年2月1日~3月10日)
 → **33,355回** (令和7年2月1日~3月10日)
- B : スポットごとの拡大推計人数の実績値となる算出データを収集
(本スポット以外10~15地点の人流データ等)

成果詳細

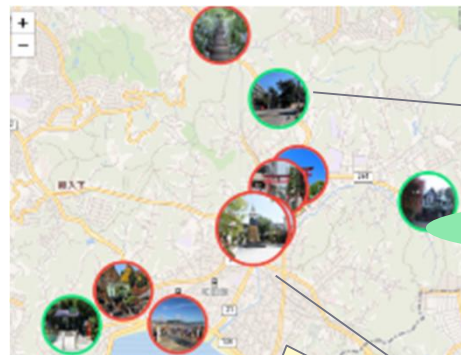
鎌倉観光混雑マップ

リニューアルのポイント

- ✓ 1週間後までの混雑予測機能の追加
- ✓ 天気別の混雑予測機能の追加
- ✓ 混雑表示スポットを10か所に増加

期待される効果

- ✓ 混雑する日時を避けた来訪
- ✓ 観光客が減少する雨の日の誘客促進
- ✓ 比較的ゆっくりと観光できる観光地への誘導・分散



混雑表示スポットを10か所に増加

比較的ゆっくりと観光できるスポット



多くの観光客で賑わっているスポット



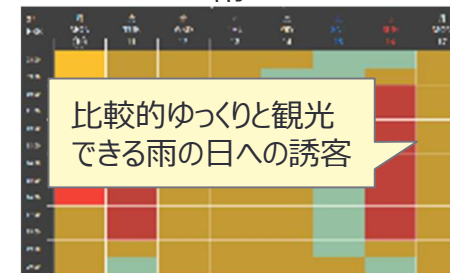
晴れ



比較的ゆっくりと観光できる観光情報発信



雨



5-②. 主な取組み（詳細）

課題

- ・ 外国人観光客や教育旅行者が特定スポットや時間に集中し混雑が発生
- ・ 外国人観光客へのマナー啓発不足
- ・ 災害時の観光客の混雑・混乱発生への住民の不安

取組み

鎌倉観光公式ガイドの改修

（多言語マナー啓発ウェブサイト、教育旅行向けウェブサイト、防災情報ウェブサイトの新設）

- ・ 実施期間：令和6年8月～令和7年2月
- ・ 実施主体：鎌倉市

取組み内容

■ 鎌倉観光公式ガイドの改修

- ・ 多言語ウェブサイト「VISIT KAMAKURA」を大幅リニューアルし、観光マナーの周知、啓発を目的とした「Respect Kamakura Guidelines」を掲載
- ・ 教育旅行向けウェブサイト「『いざ、鎌倉』旅のしおり」を新規掲載
- ・ 防災情報「いざという時の鎌倉」を掲載

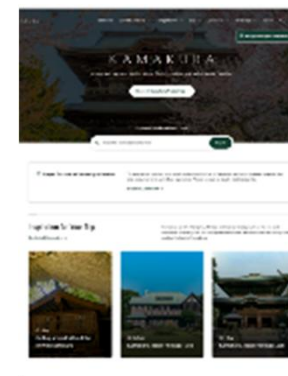
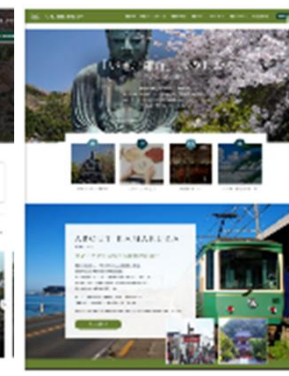
【目的】

- ・ 外国人観光客や教育旅行者へのマナー周知、啓発強化
- ・ 比較的ゆっくりと観光できるスポットを含めたモデルコースや体験コンテンツ、日本遺産など、多様な見どころの周知による混雑緩和・分散化
- ・ 防災の心得を旅行前に周知

【背景】

- ・ 鎌倉には多くの外国人観光客や小・中・高校生を中心とした教育旅行者が来訪するが、鎌倉観光のマナーや比較的ゆっくりと観光できるスポットの周知・浸透が不足している
- ・ さらに、住民からは災害発生時の際の混雑や混乱について不安の声が上がっており、観光客にも災害リスクや避難場所等を周知することが必要
- ・ このような状況から、外国人観光客・教育旅行者向け及び防災に特化したサイトを構築し、周知・発信を強化する

鎌倉観光公式ガイド

多言語の
マナー啓発ウェブサイト教育旅行向け
ウェブサイト防災情報
ウェブサイト

令和6年度事業の目標

- 新規掲載したウェブサイトの閲覧者の増加により、旅行前段階からの行動変容を促す

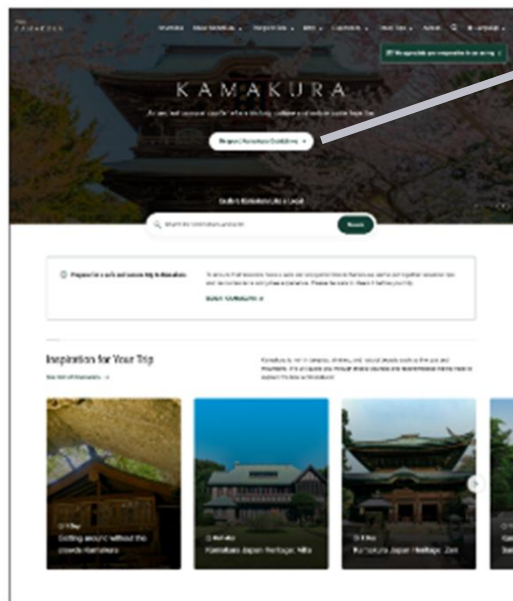
事業の成果／目標の検証結果

- VISIT KAMAKURA **1日平均132PV** (R5年度)
→多言語ウェブサイト **1日平均約272PV** (令和7年2月15日～3月14日)

成果詳細

■ 多言語サイト「VISIT KAMAKURA」

- 日本遺産や混雑緩和を意識したモデルコース、宿泊施設、各種体験、季節ごとの見どころなどの情報を集約
- マナー啓発ページは必ず見てもらえるようページトップに設定し、イラストなどで外国人旅行者にも分かりやすく伝える
- 混雑状況や観光客の思考に応じて柔軟にコンテンツを紹介できるよう、カスタマイズしやすいWEBサイトに設計（教育・災害サイトも同）



マナー周知・啓発を目的とした Respect Kamakura Guidelines



Do not take photos in dangerous locations.

混雑を避けた1日観光ルート

Recommended for winter

Things to See - Shrine & Temples
Hasedera Temple

Things to See - Shrine & Temples
Egara Tenjinsha Shrine

Things to See - Nature
Shichirigahama Beach

- マナー啓発サイトへのリンク先をトップに設定
- 外国人旅行者にも分かりやすいイラストの活用
- 混雑を避けた1日コース・半日コースなど、多様なルート紹介による分散を図る
- 季節ごとの見どころ紹介による季節の分散化を図る

5-②. 成果及び今後に向けて

成果詳細

【鎌倉地域共創アンケートの活用】

- 多言語サイト開発にあたっては、旅行中にリアルタイムに「観光客の声」を集める鎌倉地域共創アンケート結果を活用

アンケート活用例

人気の来訪場所分析



- 外国人観光客には江の島や鎌倉海岸など海エリアの人気の高い
- 十分に認知されていないエリア（北鎌倉、二階堂、浄明寺、大町等）にもより焦点を当て、定番ルート以外のエリアのモデルコース紹介や体験アクティビティなどを取り入れながら、地域の特性や魅力を発信



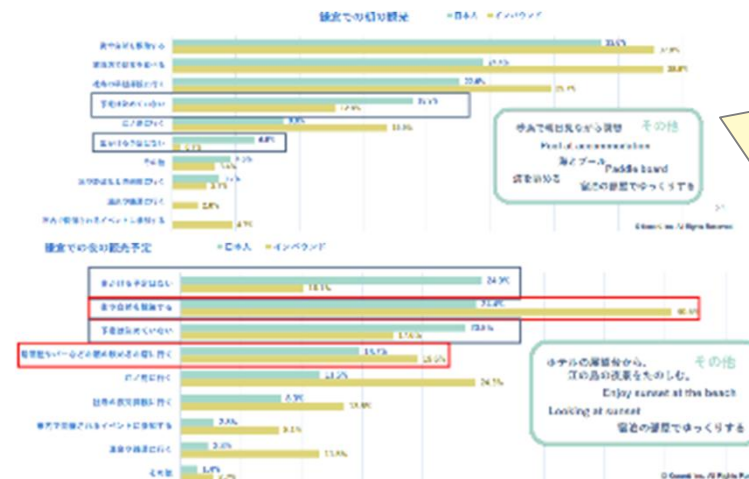
Shrine & Temples
Kaizoji Temple
Kita-Kamakura Area



Shrine & Temples
Engakuji Temple
Kita-Kamakura Area

北鎌倉のコンテンツ紹介

朝夜の観光分析



外国人は「散策、早朝拝観、飲食店に行く」との回答が日本人より多い
日本人は「予定はない」との回答が多い

- 多くの観光客が「夜の飲食店」「早朝の神社巡り」などを希望
- 朝と夜の観光について、まず「情報が欲しい」との回答が最も多かった



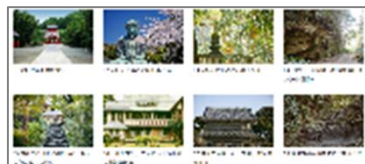
朝と夜の観光スポット情報

5-②. 成果及び今後に向けて

成果詳細

■ 教育サイトの「『いざ、鎌倉』旅のしおり」

- 鎌倉の歴史や観光についての基礎情報、日本遺産など含めたモデルコース、神社仏閣・街中を巡る際のマナーなど、鎌倉を学びながら観光する教育旅行者に必要な情報を集約
- 定番スポットからの分散やマナー周知を図る



比較的ゆっくりと観光できるスポットを含めたモデルコース

お役立ち情報

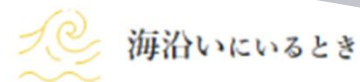
ダウンロード資料やガイド団体紹介など教育旅行に必要な情報



神社仏閣・街中巡りなどの際のマナー

■ 防災サイトの「いざという時の鎌倉」

- 鎌倉観光の際に災害が起きた場合、どのような心掛けをしておくべきか、ハザードマップ、避難所、緊急時の連絡先、鎌倉の地形の特性と起こりうる災害の情報などを旅行前に周知し、災害発生時の際の混雑や混乱を回避する



観光中に災害が発生した時にいる場所別に対応策を周知



鎌倉観光の際、持っていくべきものを周知



ハザードマップの周知

災害に役立つリンク集追加 Safety tips などを紹介

5-②. 成果及び今後に向けて

令和6年度取り組みから見てきた課題

- 令和6年度、観光混雑マップ、ホームページ（3つのサイトの新設）の2つの情報発信ツールを改修
- 今後、閲覧者を増やしていくことで、比較的ゆっくりと観光できる日時・場所への誘導及び同エリアへの分散化、マナー改善などを図る

1 観光混雑マップへの流入の仕組みの強化

- 現在、ホームページと観光混雑マップが別のサイトとなっているため、ホームページを見た観光客が観光混雑マップに流入しにくかった
- ホームページ（スマホ版）が見にくく、使いにくい状況

2 マップ・サイトの周知・浸透

- 観光混雑マップ、多言語サイト、教育サイト、災害サイトともに改修・新設したばかりであるため、周知浸透を強化し、観光客の行動変容に繋げることが必要

3 観光消費額の向上

- 鎌倉は日帰りが多く、観光消費額が少ないことが課題
- 宿泊客アンケートでは、観光の予定を決めていない、出かける予定はないという回答が多く、宿泊と周遊の少なさが観光消費額が上がらない要因の1つと考えられる

4 情報発信の即時性

- 観光客向けに周知したい情報（イベント情報や注意喚起など）について即時に多言語翻訳することが難しい状況

令和7年度以降に取り組むべきと考えること

- 鎌倉観光公式ガイド本体を改修し、観光混雑マップと連携させるとともに、宿泊観光に繋がるコンテンツの増加など、観光客の動向やニーズにあわせ、柔軟にサイトを更新していく

1 鎌倉観光公式ガイドの改修・マップとの連携

- 鎌倉観光公式ガイドを全面的に改修し、観光混雑マップを連動させる
- スマホ版のUX・UIを高めることでホームページ及び混雑マップの閲覧者を増加させる

2 事業者等を巻き込んだ周知

- 修学旅行関係の旅行会社、観光協会の会員事業者を通じた発信などを実施
- サイト構築はオーストラリア大使館に紹介し、注目いただくなど、大使館を通じた海外発信なども検討

3 宿泊観光に繋がるコンテンツの充実

- 多言語サイトでは、宿泊情報を集約したページを設置
- 今後、朝・夜の鎌倉の観光コンテンツ、着地型コンテンツなど、宿泊滞在の促進、観光消費額の繋がるコンテンツを充実させ、ホームページ等により発信する

4 多言語でのリアルタイム発信の仕組み導入

- 観光客向けに多言語でリアルタイム発信できる仕組みの導入を検討

5-③. 主な取組み（詳細）

課題

マイカーでの来訪者等による慢性的な交通渋滞が発生

取組み

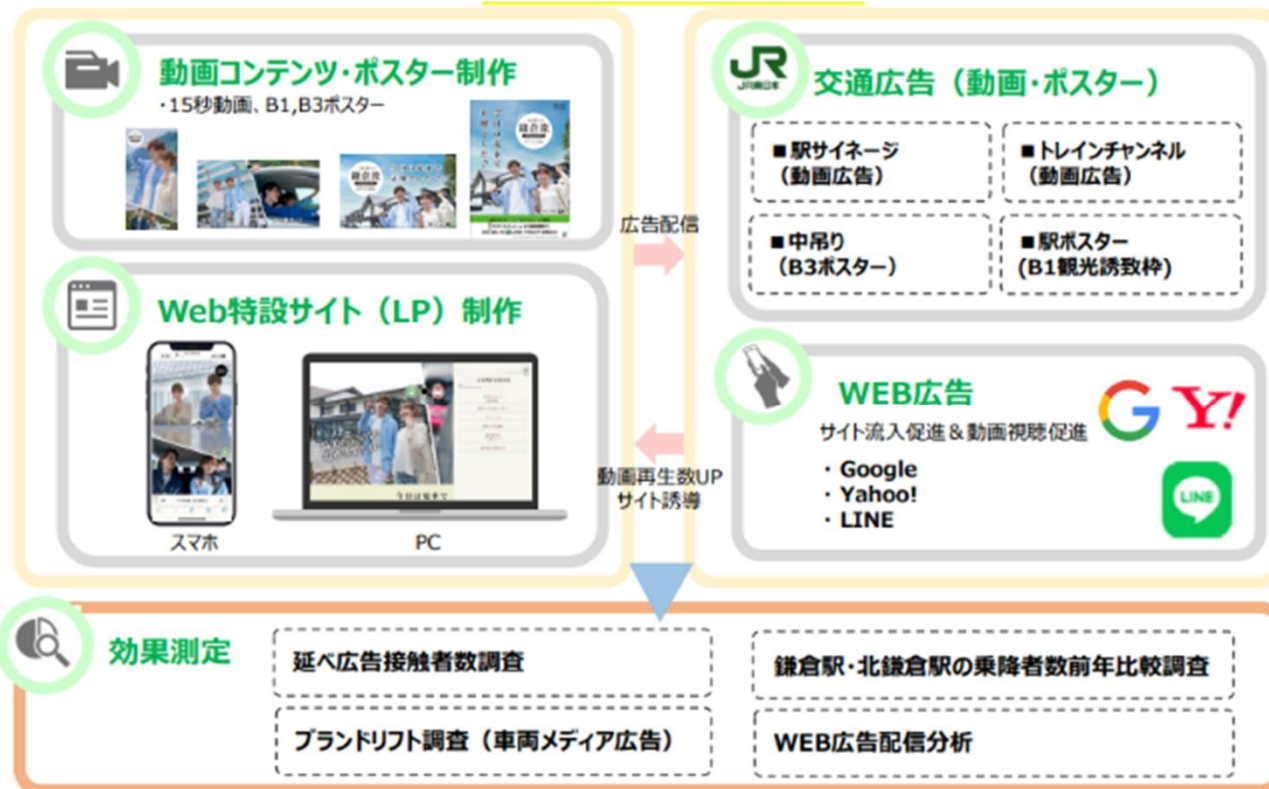
首都圏に所在する駅等への広告展開〈一般型〉

- ・ 実施期間：令和6年10月～令和7年1月
- ・ 実施主体：鎌倉市

事業内容

■ 広告展開事業の概要

- ・ 首都圏の観光客に公共交通機関利用を旅行前に周知することで、マイカー利用を抑制する
1. **交通広告**：駅及び電車内サインージ掲出／駅及び電車にポスター掲出（東京、品川、横浜、吉祥寺等）
 2. **WEB広告**：Google・Yahoo!リスティング広告、LINE広告
 3. **特設サイト**：キャンペーン特設サイトのを期間限定で設け、フリー切符などお得な情報を掲載



5-③. 成果及び今後に向けて

令和6年度事業の目標

- 広告を活用した公共交通機関での来訪促進策の有効性を検証する

事業の成果／目標の検証結果

- 広告を活用した来訪促進について一定の効果が得られた
 <アンケート結果>
 - ▶ 広告接触後、**約8割**に行動変容が生じたと回答
 - ▶ **約34%**が鎌倉観光に電車で行ったと回答

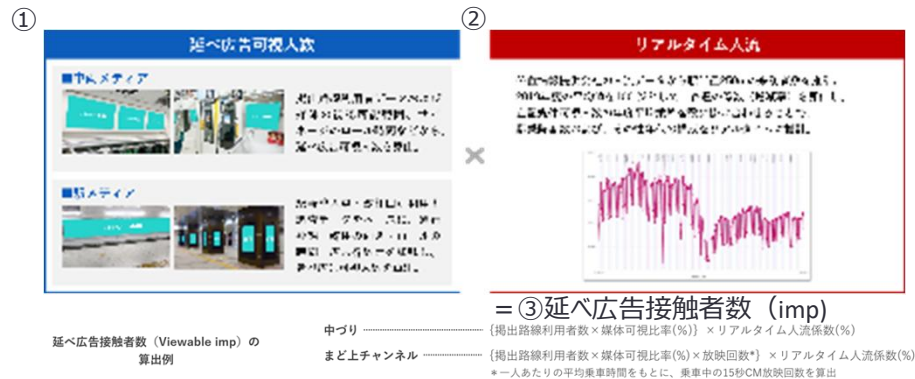
成果詳細

1. 交通広告

- 広告接触後、**78.4%の人の意識・行動に変化がみられる**など、主要駅への広告掲出は、公共交通機関利用への効果が一定あったと考えられる

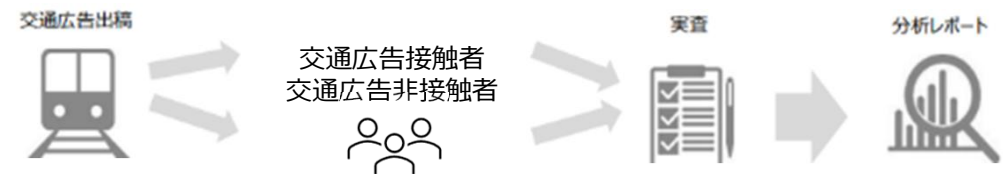
広告実施期間中の延べ広告接触者数の可視化

- ①2019年度掲出路線の利用者データ、媒体の視認可能な範囲、サイネージロール時間等から、延べ広告可視人数を算出、
- ②スマホアプリの位置情報をもとに算定した人流係数を掛け合わせリアルタイム化、
- ③延べ広告接触者数 (imp) として広告効果を計測



ブランドリフト調査

広告に「接触した方」と「接触していない方」にアンケート調査を実施し、「認知」「興味関心」、「広告喚起」「行動変容」などの効果を分析



JR品川駅、埼京線・横須賀線・総武線快速車内広告
約465万インプレッション

広告接触後、行動変容に繋がった人は78.4%※1

- 鎌倉観光に電車で行った：34.2%
- 鎌倉観光に電車で行こうと思った：29.7%
- インターネットで検索した：30.6%

※1 全体から「特に行動していない」の回答者21.6%を引いた割合
 ※2 複数回答のため各回答者割合を合計すると100%以上となる

5-③. 成果及び今後に向けて

成果詳細

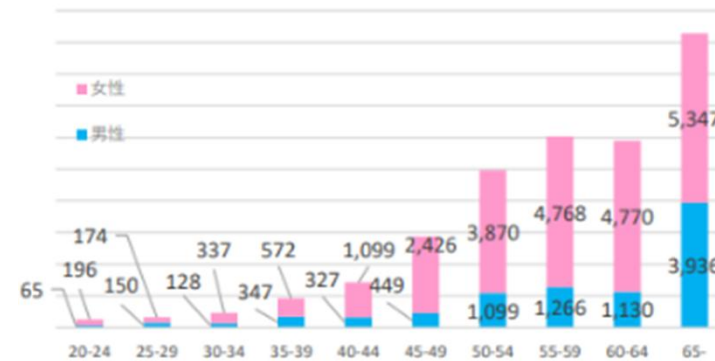
2. 3. WEB広告・WEBサイト

- Googleリスティング広告はクリック率ベースでは「群馬県」「栃木県」「茨城県」「千葉県」「埼玉県」「愛知県」の反応が高く、LINE広告では65歳以上のクリック数が多いなど、広告によって地域・属性の反応差が見られた

エリア別	表示回数	クリック数	クリック率
合計	23,524	2,140	9.10%
東京都	8,208	661	8.05%
神奈川県	7,373	638	8.65%
埼玉県	2,152	229	10.64%
千葉県	2,039	229	11.23%
愛知県	1,032	107	10.37%
静岡県	904	80	8.85%
茨城県	890	90	10.11%
栃木県	494	51	10.32%
群馬県	432	55	12.73%

群馬県、栃木県、茨城県、千葉県、埼玉県、愛知県など遠方のマイカー利用層のクリック率が比較的高い

年齢別クリック数（男女比）



65歳以上のLINE広告のクリック数が多い

令和6年度の取組みから見えてきた課題

■ 女性など一部の層には効果が低い

- 女性は、広告接触者の方が電車利用促進の認知度が低い、電車で行きたいという意向が低いなど、今回の広告の効果が表れなかった

※ブランドリフト調査結果から

- 鎌倉への電車来訪メリットを打ち出せていなかったことなどが考えられる

令和7年度以降に取り組むべきと考えること

■ ターゲットにあわせた広告の展開

- 女性の関心を引くお得な切符情報を交えた広告など、属性に応じた広告の展開を検討
- 広告への反応が良かった地域や年齢層によって、広告表現を分ける等の工夫をすることにより、より精度の高い情報発信を実施する

5-④. 主な取組み（詳細）

課題

混雑による改札外へ乗車列の発生・近隣への影響
列車の乗降時間を要することによる遅延の発生

取組み

混雑駅における誘導員の配置による滞留解消と安全確保

- 実施期間：令和6年7月～令和7年2月
- 実施主体：江ノ島電鉄株式会社

事業内容

■ 混雑駅への警備員配置

- 繁忙期における、藤沢、長谷、鎌倉の主要各駅およびイベント開催時における混雑駅に警備員を配置

【目的】

- 乗車列整備、電車との触車防止案内、改札利用のご案内及び交通マナー啓発やホーム上における適切な誘導を実施する

【背景】

- 駅構内が混雑し改札外へ乗車列が出来ることによる近隣への影響、および列車の乗降時間を要することによる遅延が発生。混雑が集中する狭い場所ではスムーズな案内・誘導が不可欠であることから、スポット的に警備員を配置する

イベント	配置駅	事業概要
鎌倉花火大会 2024年7月17日	藤沢駅、鎌倉高校前駅、稲村ヶ崎駅、長谷駅、由比ヶ浜駅、和田塚駅、鎌倉駅	合計31名
夏季休暇期間	由比ヶ浜駅	13日間各日1名、計13名配置
江の島花火大会 2024年7～8月	鎌倉高校前駅	4日間各日1名、計4名配置
3連休 2024年8月～ 2025年2月	長谷駅	21日間各日1名、計21名配置
年末年始 2025年1月	鎌倉高校前駅、長谷駅、鎌倉駅	5日間各日2名、計22名配置

<参考> 由比ヶ浜駅警備員配置状況

夏季休暇期間中に警備員を配置し、乗車列整備、電車との触車防止案内、改札利用のご案内を実施



5-④. 成果及び今後に向けて

令和6年度事業の目標

- 混雑駅における警備員の配置による滞留解消と安全確保

事業の成果／目標の検証結果

- 多客による遅延発生日数が減少し、滞留解消と安全確保に一定の効果を得られた
 - 多客による遅延発生日数：133日（2018年度）
→11日（2025年1月末時点） **92%減**

成果詳細

- 各イベントについて、ダイヤ調整なども組み合わせて警備員を配置。運転休止や遅延はほぼ発生せず、スポット的に配置する有効性を確認できた

イベント	対策実施前（2019年）	対策実施後（2024年）
鎌倉花火大会 2024年7月17日	混雑により大幅な列車遅延が発生し、 上下各5本の列車が運転休止	列車遅延は発生したものの 運転休止の実施はなかった
夏季休暇期間	列車遅延22日	列車遅延 0日
江の島花火大会 2024年7～8月	列車遅延なし	列車遅延なし
3連休 2024年8月～ 2025年2月	3連休27日（9回） 列車遅延21日 運転休止17日	3連休12日（4回） 列車遅延 3日 運転休止 0日
年末年始 2025年1月	列車遅延3日 運転休止3日	列車遅延 1日 運転休止 0日

令和6年度の取組みから見えてきた課題

- 外国人観光客急増への対応
 - 鎌倉高校前駅で、春節の時期に混雑し、利用客からホームが歩けないのご意見が発生

令和7年度以降に取り組むべきと考えること

- 警備員を配置増・キャッシュレス化
 - 訪日外国人旅行者増により、警備員の配置を再考
 - QRコード決済の導入を検討し、磁気券を減らすことで改札付近、狭い券売機前の混雑改善を図る

現状について

- 令和7年度は、地域一体型として事業を実施。