

# 観光事業者実態調査

※ご回答はパソコンやタブレット・スマートフォンからお願いいたします。

※本調査票が届いた事業所(単体)についてご回答ください。

## 1. 共通項目

1-1 ご回答者様の情報をご回答ください。

施設名	
ご記入者様名	
メールアドレス	
電話番号	

1-2 施設所在地(市町)をご回答ください。(1つ選択)

- ①津市 ②四日市市 ③伊勢市 ④松阪市 ⑤桑名市 ⑥鈴鹿市 ⑦名張市 ⑧尾鷲市  
⑨亀山市 ⑩鳥羽市 ⑪熊野市 ⑫いなべ市 ⑬志摩市 ⑭伊賀市 ⑮木曾岬町 ⑯東員町  
⑰菰野町 ⑱朝日町 ⑲川越町 ⑳多気町 ㉑明和町 ㉒大台町 ㉓玉城町 ㉔度会町  
㉕大紀町 ㉖南伊勢町 ㉗紀北町 ㉘御浜町 ㉙紀宝町

1-3 貴施設のお客様の割合をご回答ください。(1つ選択)

- ①半数以上が観光客 ②半数以上がビジネス出張者 ③観光客とビジネス出張者が半数程度  
④観光客・ビジネス出張者はほとんどいない(地元客がほとんど) ⑤どれにも該当しない  
⇒④、⑤を選択した場合、本設問で調査終了となります。

1-4 貴施設の主たる種別をご回答ください。(最もあてはまるものを1つ選択)

- ①宿泊施設 ②レジャー施設 ③文化施設 ④体験・アクティビティ ⑤物販施設  
⑥その他(自由記入)

※1-5・1-6は、1-4で「①宿泊施設」と回答した場合のみご回答ください。

1-5 宿泊施設のタイプをご回答ください。(最もあてはまるものを1つ選択)

- ①旅館 ②リゾートホテル ③ビジネスホテル ④シティホテル ⑤簡易宿所  
⑥会社・団体の宿泊所

1-6 客室数及び収容人数をご回答ください。(数値を記入)

客室数	( )室
収容人数	( )人

1-7 客数(2023年の年間値)をご回答ください。

※宿泊施設の場合は、実人数でご回答ください。(数値を記入)

( )人

1-8 コロナ禍前(2019年の年間値)の客数と比較した2023年の年間客数割合をご回答ください。(1つ選択)

- ①50%未満 ②50%以上80%未満 ③80%以上100%未満  
④100%以上120%未満 ⑤120%以上

1-9 2023年の年間客数のうち、インバウンドの割合をご回答ください。(数値を記入)

( )%

## 2. 観光事業者の実態調査

2-1 現在の従業員数をご回答ください。(数値を記入)

正規雇用者数	( )人	うち外国人従業員数( )人
非正規雇用者数	( )人	うち外国人従業員数( )人

⇒外国人従業員を雇用していない場合は2-3へ

2-2 外国人従業員を雇用している場合、雇用人数が多い上位3か国の国籍・地域と、在留資格別の内訳をご回答ください。(最大3つの国・地域ごとにご回答ください)

	国籍・地域(選択式※)	在留資格別の内訳(国・地域ごとにご回答)
①	(例)ベトナム	技術・人文・知識・国際 ( )人、特定技能( )人
②		技能実習( )人、永住者・定住者( )人
③		その他 ( )人

※選択肢

- ①ベトナム ②中国(香港・マカオを含む) ③フィリピン ④ネパール ⑤ブラジル  
⑥インドネシア ⑦韓国 ⑧ミャンマー ⑨タイ ⑩ペルー ⑪その他(自由記入)

2-3 年間入職者数・離職者数(正規雇用)をご回答ください。(数値を記入)

①入職者数(2023年の年間)	( )人
②離職者数(2023年の年間)	( )人

2-4 従業員(正規雇用)の年齢別構成割合をご回答ください。(0~10の数値を記入)

①20代以下	②30代	③40代	④50代	⑤60代	⑥70代以上	合計
割	割	割	割	割	割	10割

2-5 従業員(正規雇用)の労働時間・休日・年間平均給与水準(年間賃金総支給額)の状況についてご回答ください。(数値を記入)

①週当たり平均労働時間	( )時間
②月あたり所定外労働時間	( )時間
③年間総休日数(有給休暇は含まない)	( )日
④年間平均有給休暇取得日数	( )日
⑤年間平均給与水準(年間賃金総支給額)	( )万円

2-6 現状の人手不足感をご回答ください。(1つ選択)

- ①非常に感じている ②まあ感じている ③あまり感じていない ④全く感じていない

2-7 ※2-6で「①非常に感じている」「②まあ感じている」を選択された方のみご回答ください。

人手不足の要因をご回答ください。(あてはまるものを全て)

- ①離職者が多い ②就職希望者が少ない ③その他(自由記入)

2-8 ※2-7で「①離職者が多い」を選択された方のみご回答ください。

離職者が多い事について、想定される要因をご回答ください。(あてはまるものを全て)

- ①業務内容が自分に合わない事への不満 ②業務内容に対する不満  
③勤務時間(長時間労働や、休日出勤、夜勤等)への不満 ④賃金・報酬面での不満  
⑤福利厚生への不満 ⑥将来のキャリアへの不安 ⑦職場の人間関係への不満  
⑧その他(自由記入) ⑨わからない

2-9 ※2-7で「②就職希望者が少ない」を選択された方のみご回答ください。

就職希望者が少ない事について、想定される要因をご回答ください。(あてはまるものを全て)

- ①業務内容に対する不安 ②勤務時間(長時間労働や、休日出勤、夜勤等)への不安  
③求める能力の高さ ④賃金・報酬面への不安 ⑤福利厚生への不安  
⑥将来性への不安 ⑦その他(自由記入) ⑧わからない

2-10 外国人従業員を雇用する目的についてご回答ください。(あてはまるものを全て)

- ①人手不足の解消(労働力の確保) ②インバウンドの受入対応(多言語対応等)  
③優秀な人材の確保 ④人件費の削減 ⑤国際的な事業展開の推進  
⑥助成金や補助金の活用 ⑦その他(自由記入) ⑧雇用していない

2-11 ※2-10で「⑧雇用していない」を選択された方のみご回答ください。

外国人従業員の雇用について、今後の意向とその理由をご回答ください。

- ①今後雇用を前向きに検討している(その理由:自由記入)  
②今後も雇用する予定はない(その理由:自由記入)

2-12 ※2-6で「①非常に感じている」「②まあ感じている」を選択された方のみご回答ください。

特に不足している職種についてご回答ください。(あてはまるものを全て)

- ①接客 ②営業・渉外 ③調理 ④事務 ⑤販売 ⑥清掃 ⑦企画 ⑧広報 ⑨運転 ⑩エンジニア  
⑪労務 ⑫経理 ⑬管理職 ⑭通訳・翻訳 ⑮法務 ⑯施工 ⑰デザイン ⑱その他(自由記入)

2-13 職場の環境・制度等における課題についてご回答ください。(あてはまるものを全て)

- ①従業員の高齢化 ②中堅従業員の不足 ③若手従業員の不足  
④繁閑差に対応した人員配置・調整の難しさ ⑤産休・育休等による欠員への対応  
⑥人材育成の難しさ(育成マニュアルの整備の難しさ、知見・技術の共有・伝達の難しさ)  
⑦人材育成の難しさ(育成スタッフの技量不足、人手不足) ⑧研修制度充実化への対応  
⑨福利厚生充実化への対応  
⑩労働法規・法令・規制等への対応(長時間労働の是正、有給休暇取得促進等)  
⑪多様な働き方に応じた内部規定の見直し ⑫人事評価制度への対応  
⑬昇格・昇給への対応 ⑭特になし ⑮その他(自由記入)

2-14 ※2-13で「⑭特になし」以外を選択された方のみご回答ください。

職場の環境・制度等における課題を解決するための取組についてご回答ください。

①実施されている取組についてご回答ください。(自由記入)

② 2-14①で特に取り組まれていることがない場合、取り組まれていない理由についてご回答ください。(自由記入)

--

2-15 正規雇用者割合増加のために特に必要と思われることについてご回答ください。  
(あてはまるものを全て)

- |  |
|--|
| ①観光業界で働くイメージの向上 ②認知度向上(インターンシップの受入等)<br>③勤務条件の緩和(時短、在宅勤務等) ④賃上げ ⑤研修・福利厚生充実<br>⑥定年延長 ⑦その他(自由記入) |
|--|

2-16 ※2-15で「④賃上げ」を選択された方のみご回答ください。  
賃上げを行うために特に必要と思われることについてご回答ください。  
(あてはまるものを全て)

- |  |
|--|
| ①販売・サービス価格の値上げ ②客単価の向上 ③原価の見直し ④仕入先の見直し<br>⑤業務の効率化 ⑥サービス内容の見直し(規模縮減・集約化等) ⑦年間客数の上昇<br>⑧その他(自由記入) |
|--|

2-17 労働生産性向上のために特に必要と思われることについてご回答ください。  
(あてはまるものを全て)

- |   |
|---|
| ①業務プロセス・作業内容の見直し ②知識・ノウハウの蓄積<br>③労働生産性向上に取り組む人材の確保 ④従業員のスキルアップ・人材育成<br>⑤商品・サービスの高付加価値化 ⑥DXの導入 ⑦適切な人材の確保・配置<br>⑧DX等のシステム導入費用の確保 ⑨その他(自由記入) |
|---|

2-18 労働生産性向上のための取組についてご回答ください。

①実施されている取組についてご回答ください。(あてはまるものを全て)

- |   |
|---|
| ①業務プロセス・作業内容の見直し ②知識・ノウハウの蓄積<br>③労働生産性向上に取り組む人材の確保 ④従業員のスキルアップ・人材育成<br>⑤商品・サービスの高付加価値化 ⑥DXの導入 ⑦適切な人材の確保・配置<br>⑧DX等のシステム導入費用の確保 ⑨その他(自由記入) ⑩特に取り組んでいない |
|---|

②※2-18①で「⑩特に取り組んでいない」を選択された方のみご回答ください。  
取り組んでいない理由をご回答ください。(自由記入)

--

### 3. インバウンドの受入意向調査

3-1 インバウンドの受入状況についてご回答ください。(現状)(1つ選択)

- ①誘客のための取組を行い積極的に受け入れている
- ②予約・問い合わせ等希望があれば受け入れている
- ③受け入れには消極的 ④その他(自由記入)

3-2 インバウンドの受入意向についてご回答ください。(1つ選択)

- ①受入対策を強化して増やしたい ②対策強化は行わないが増えて欲しい
- ③現状のままでよい ④受入意向はない ⑤その他(自由記入)

3-3 3-2で①、②、③を選択した方はインバウンド受入にあたる課題を、④を選択した方はその理由をご回答ください。(あてはまるもの全て)

- ①多言語対応人材の不足 ②施設案内やメニュー、ウェブサイト等の多言語表記対応
- ③施設改修(客室の和洋室化、シャワー室設置等) ④決済手段の充実化
- ⑤食の多様性への対応(ハラール・ヴィーガン等への対応) ⑥海外向けのプロモーション
- ⑦インバウンドを受け入れる人手の余裕がない ⑧インバウンド対応への投資資金の不足
- ⑨その他(自由記入)

### 4. 就業体験(インターンシップ)の受入意向調査

4-1 就業体験(インターンシップ)の受入の有無についてご回答ください。(1つ選択)

- ①有り ②無し ③(過去受け入れたが)現在は受け入れていない

4-2 ※4-1で「②無し」、「(過去受け入れたが)現在は受け入れていない」を選択された場合、その理由についてご回答ください。(あてはまるものを全て)

- ①受入学生の募集・選定に人手がかかる ②受入のための準備に時間がかかる
- ③受入期間中の対応に人手がかかる ④受入にあたる経費の負担が大きい
- ⑤体験可能な仕事がない ⑥その他(自由記入)

4-3 受入状況についてご回答ください。(1つ選択)

①受入対象	①中学生 ②高校生 ③大学生(日本人) ④大学生(留学生) ⑤その他(自由記入)
②受入対象の所在地	①三重県内(市町) ②三重県外(都道府県: )
③受入の時期・期間	(数値を記入)( )日、( )週間、( )ヶ月

4-4 受入にあたる課題についてご回答ください。(あてはまるものを全て)

- ①受入学生の募集・選定に人手がかかる ②受入のための準備に時間がかかる
- ③受入期間中の対応に人手がかかる ④応募が少ない
- ⑤受入にあたる経費の負担が大きい ⑥その他(自由記入)

### 5. 観光危機管理に関する意識調査

5-1 策定している危機対応マニュアル(※)の種別及びBCP(事業継続計画)の策定有無についてご回答ください。(あてはまるものを全て)

- ①地震・津波 ②台風 ③大雨・洪水 ④火災 ⑤BCP(事業継続計画) ⑥無し

※危機・災害時における自施設の対応を記したもの。

5-2 (5-1で「⑥無し」を選んだ場合)策定していない理由についてご回答ください。  
(あてはまるものを全て)

- ①必要性を感じていない ②ノウハウが無い ③作成する時間的な余裕がない  
④その他(自由記入)

※5-1で「①地震・津波」「⑤BCP」を選んだ場合のみ、以下5-3・5-4に回答してください。  
「②台風」～「④火災」を選んだ場合は5-5にお進みください。  
「⑥無し」を選んだ場合は、5-6にお進みください。

5-3 マニュアルを作成したきっかけについてご回答ください。(あてはまるものを全て)

- ①実際に災害があり必要性を感じた ②行政機関からの周知・呼びかけ  
③マニュアル作成に際しての支援があった ④お客様を守る必要性を感じた  
⑤従業員を守る必要性を感じた ⑥社会的な責務 ⑦リスク管理を重視している  
⑧その他(自由記入)

5-4 マニュアルの内容に含まれるものについてご回答ください。(あてはまるものを全て)

- ①想定される震度及び津波到達時間等 ②防災体制表  
③必要な機械器具のチェックリスト ④施設内での安全確保のチェックリスト  
⑤避難場所・避難経路図 ⑥避難時の安全確保のチェックリスト  
⑦津波発生時の行動マニュアル ⑧外国人旅行者への対応手順 ⑨その他(自由記入)

5-5 マニュアルの実行性に向けた取組についてご回答ください。(1つ選択)

- ①訓練を実施している ⇒頻度( 回/年)  
②研修を実施している ③特に実行性に向けた取組は行っていない  
④その他(自由記入)

5-6 自施設の減災の取組についてご回答ください。(あてはまるものを全て)

- ①施設の災害耐性強化・強靱化(耐震補強等) ②自家発電機の配備  
③お客様が利用できる避難場所・避難施設の確保  
④食料・日用品等の備蓄 ⑤避難場所の周知(案内チラシ等の掲示)  
⑥外国人向けの円滑な案内のための準備(翻訳アプリの導入等) ⑦その他(自由記入)

5-7 災害・事故が発生した場合のお客様の避難場所についてご回答ください。(1つ選択)

- ①避難誘導場所が決まっており、到達までの安全な経路も把握している  
②避難誘導場所は決まっているが、到達までの安全な経路の把握はできていない  
③避難誘導場所は決まっていないが、状況に応じて案内ができるようになっている  
④第三者(自治体等)の指示に従う ⑤わからない ⑥その他(自由記入)

5-8 外国人客への対応の備えについてご回答ください。(あてはまるものを全て)

- ①日本人同様に対応可能 ②外国人客向けに案内(チラシ等)を整備している  
③言語対応のため翻訳ツールを用意している ④その他(自由記入)

5-9 自治体への要望等についてご回答ください。(自由記入)

設問は以上です。お忙しいところご協力いただき誠にありがとうございました。