参考資料

第４回_沖縄県観光振興戦略会議
各種アンケート調査結果

沖縄県
Okinawa Prefecture

本年度のアンケート調査の概要

①各種アンケート調査の概要

宿泊税の使途事業の検討に向けて、宿泊事業者、観光事業者、観光客、県民の4者を対象としたアンケート調査を実施

【アンケート調査の目的】

- 既存の調査では把握しきれていない、各ステークホルダー（宿泊事業者、観光事業者、観光客）からの「宿泊税の使途」に対する期待やニーズを確認する。
- 宿泊税制度の開始前に、制度の内容を広く周知・浸透させる。
- 来年度以降も継続的に調査を実施し、運用後の状況を経年的に検証・確認する。

▼表：アンケート調査の概要

項目	1)宿泊事業者調査	2)観光事業者調査	3)観光客調査	4)県民調査
調査対象	・保健所に登録されている宿泊事業者	・飲食サービス、小売、スポーツ・娯楽サービス、文化サービス、旅行代理店、旅客輸送サービス、輸送設備レンタルサービス等	・沖縄県に訪れる観光客（県民は除く）	・沖縄県民（北部、中部、南部、久米島・本島周辺離島、那覇市、宮古、八重山の７つに区分）
対象者数	・7,201者 ＜内訳＞ 簡易宿所：2,837 旅館・ホテル：2,674 旅館：284　ホテル：203 下宿：３　民泊：1,200	・上記業界団体等への加盟事業者	・回答数890票 ＜内訳＞ 日本人675票 外国人215票	・2,800名 （各エリア400票ずつ、無作為抽出）
把握するニーズの視点	・宿泊事業者が立地するエリア（市町村単位）でのニーズを把握（個人の意見ではない）	・各業種別の事業者ニーズを把握	・ハイシーズン（８月）に来訪する観光客のニーズを把握	・観光を生業としない県民がどう感じているかを把握 ・県内のエリアを７区分し、エリア別での傾向の違いについて把握
調査方法	・紙面に同封するQRコード読み取りによるWeb回答 ※Web回答のみ、返信用封筒は送付しない。	・アンケートURL送付によるWeb回答 ※各業界団体等を通じてメール等でアンケートへのURLを通知	・観光地での対面聞き取り調査 ⇒著名な観光地である首里城公園および海洋博公園に来訪した観光客を対象 （平休２日間・１日200票）	・郵送による紙面配布、紙面・QRコード読み取りによるWeb回答

アンケート調査結果

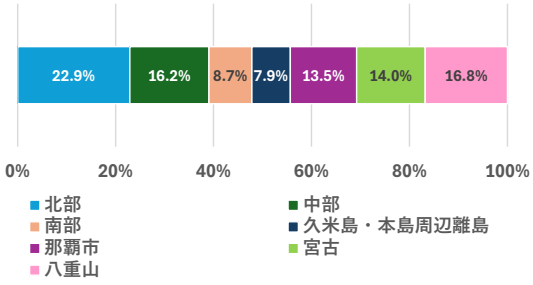
②各種アンケート調査結果 ※回答期間10月9日まで

1)回答者属性

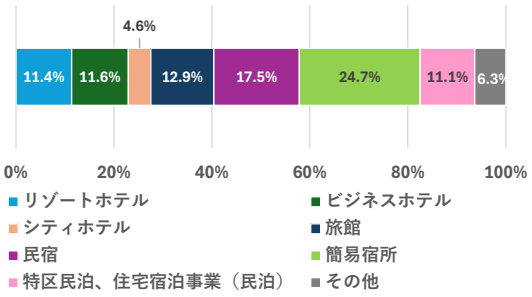
各種アンケート調査における回答者属性を示す。

■宿泊事業者調査
回収率：7.0%
(458票/6,522票)

※総配布数7,201票
うち返送(民泊355票、旅館324票)
を除いた票数が6,522票

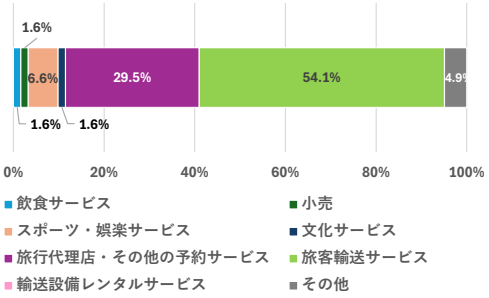


▲図：宿泊施設の所在地（エリア）



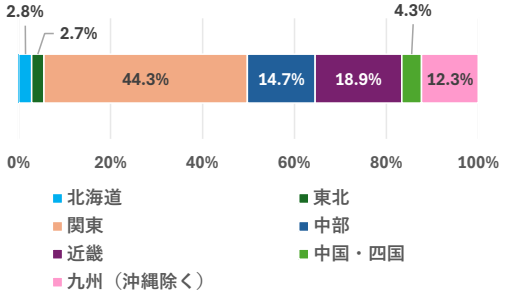
▲図：宿泊タイプ

■観光事業者調査
回答票数：61票

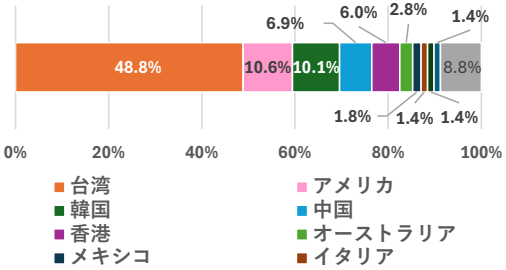


▲図：事業内容

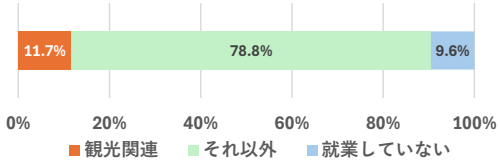
■観光客調査
回答票数：890票
(うち外国人215票)



▲図：居住地（地方別）

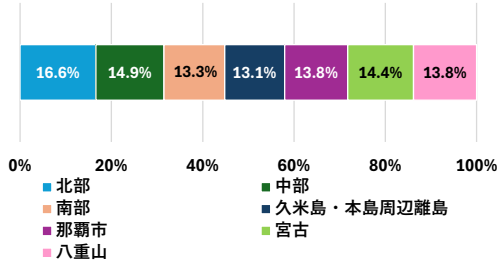


▲図：居住地（海外）

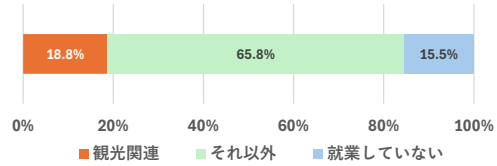


▲図：職業

■県民調査
回答率：19.6%
(549票/2,800票)



▲図：居住地（エリア）



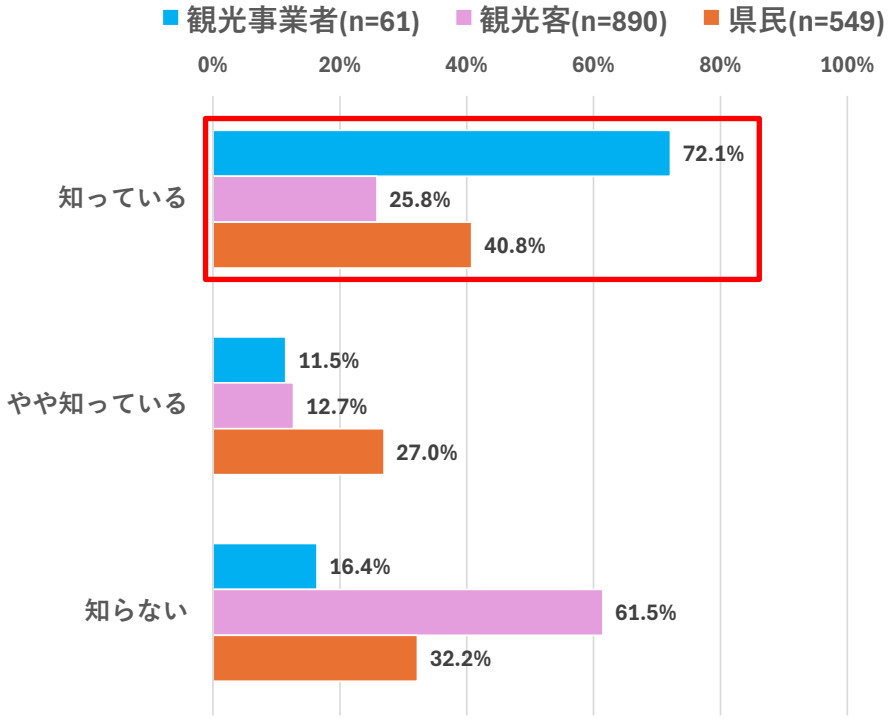
▲図：職業

アンケート調査結果

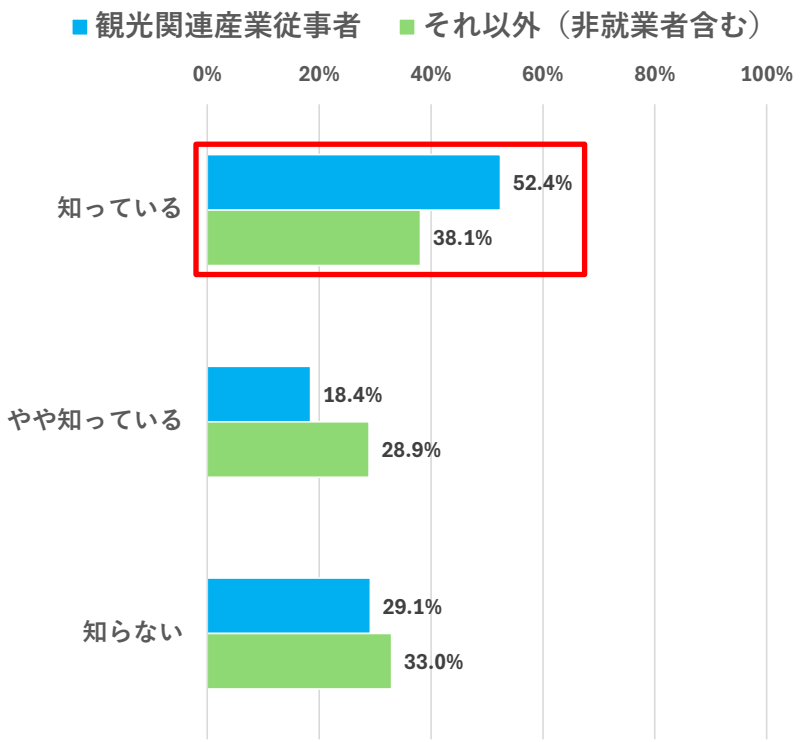
2)宿泊税に関する認知度

・観光事業者の認知度は72.1%と高い一方、宿泊税の認知度は観光客は25.8%、県民は40.8%と約３割～４割であり、一般の方への認知度が低い。

・県民のうち観光関連産業に従事する方とそれ以外の方を比較すると、観光関連産業従事者の認知度が高い。



▲図：宿泊税の認知度
（観光事業者・観光客・県民）



▲図：宿泊税の認知度
（県民のうち観光関連産業従事者とそれ以外）

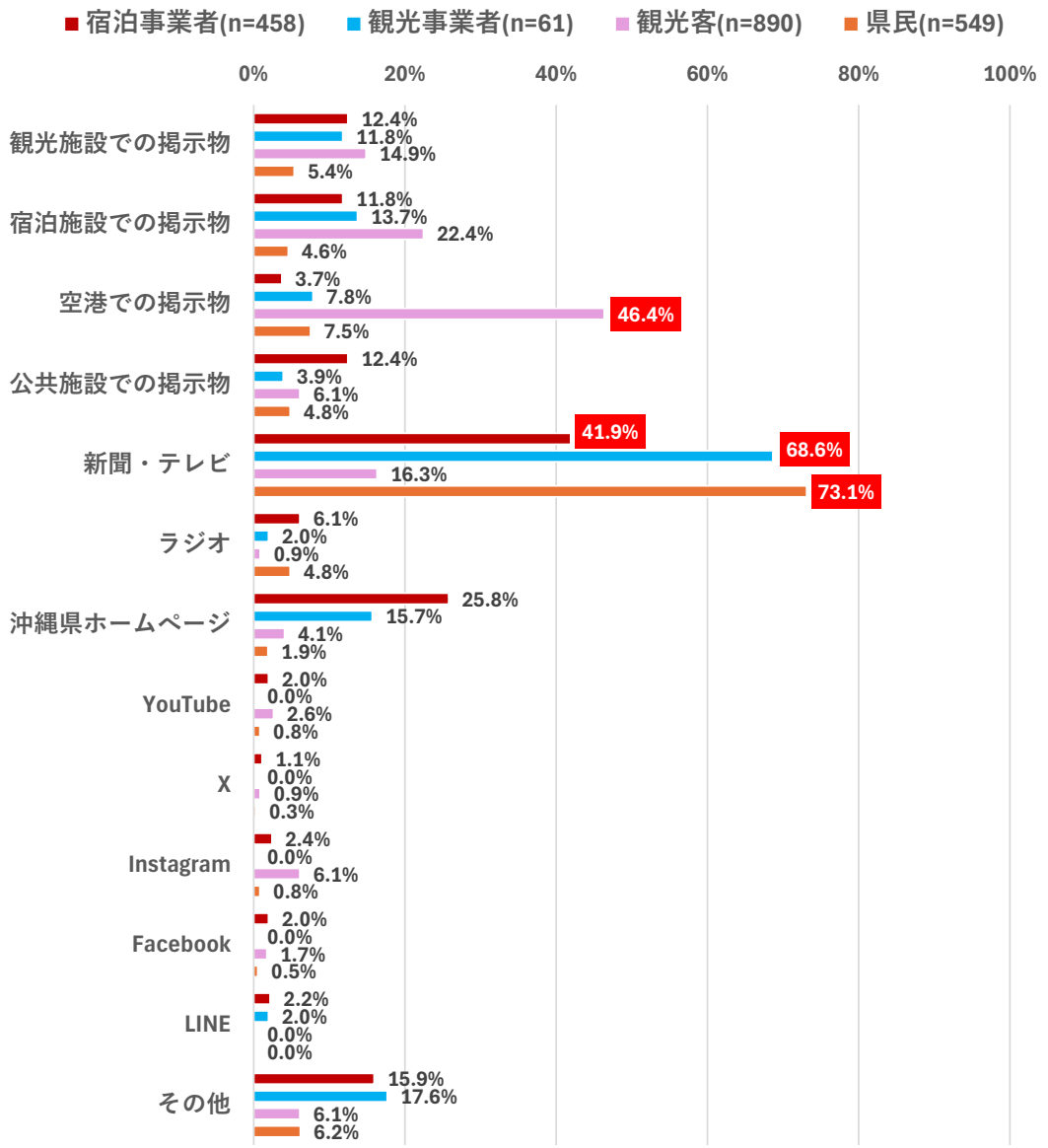
※観光関連産業：宿泊・飲食・小売・スポーツや娯楽サービス・文化サービス・旅行代理店その他の予約サービス・旅客輸送サービス・輸送設備レンタルサービス

アンケート調査結果

2)宿泊税に関する認知度

・宿泊税制度を目にした、知った広報媒体として、宿泊事業者、観光事業者、県民は「新聞・テレビ」が最も多い。

観光客は「空港での掲示物」が最も多く「宿泊施設での掲示物」が続く。



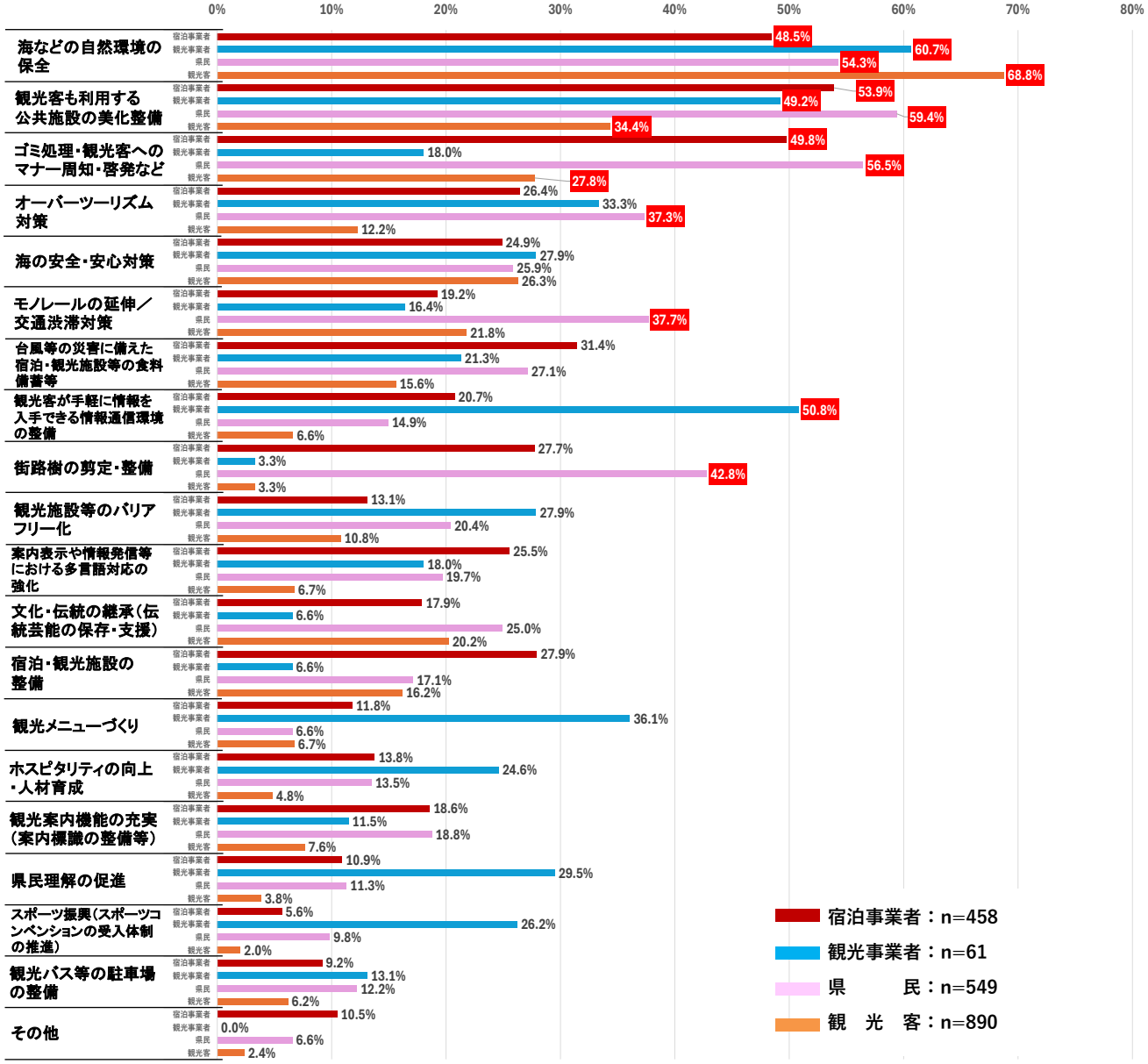
▲図：宿泊税制度を知った広報媒体

※宿泊事業者以外は宿泊税を「知っている」「やや知っている」と回答した方のみ回答

アンケート調査結果

3）宿泊税に期待する取組

- 宿泊事業者、県民が最も期待する取組は「**公共施設の美化整備**」である。
- 宿泊事業者は「**ゴミ処理・観光客へのマナー周知・啓発**」「**海などの自然環境の保全**」が次いで多く、48.5%～49.8%と約５割を占める。
- 県民も同様に「**ゴミ処理・観光客へのマナー周知・啓発**」「**海などの自然環境の保全**」が続き54.3%～56.5%と約５割を占めるが「**街路樹の剪定・整備**」「**モノレールの延伸・交通渋滞対策**」「**オーバーツーリズム対策**」も多く37.3%～42.8%と約４割を占める。
- 観光事業者、観光客が最も期待する取組は「**海などの自然環境の保全**」である。
- 観光事業者は「**公共施設の美化整備**」「**情報通信環境の整備**」が次いで多く49.2%～50.8%と約５割を占める。
- 観光客は「**公共施設の美化整備**」「**ゴミ処理・観光客へのマナー周知・啓発**」が次いで多く、27.8%～34.4%と約３割を占める。

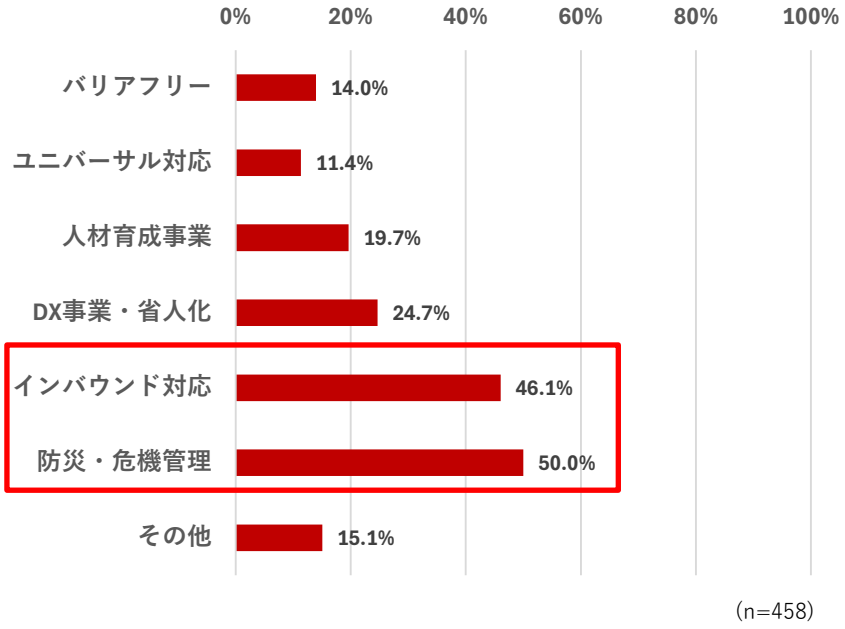


▲図：宿泊税の使い道について期待する取組（期待する効果）

アンケート調査結果

4)事業者向けの支援等

・宿泊事業者向けの支援として多言語対応等のインバウンド対応、および台風対策の強化等の防災・危機管理が最も期待されている。



▲図：宿泊事業者向けの支援について期待するもの

期待するもの	具体的な意見（概要）	
1．バリアフリー	① 歩道や観光地など公共空間のバリアフリー整備 ② 宿泊・観光施設の改修支援	③ 高齢者・障がい者が利用しやすい環境づくり ④ 情報提供・受入体制の充実
2．ユニバーサル対応	① 多言語対応・案内表示の充実 ②ユニバーサルデザインの推進	③ 宿泊・観光施設の環境整備支援 ④ マナー啓発・相互理解の促進
3．人材育成事業	① 観光人材の確保・定着支援 ②接客・サービス品質向上のための研修	③ 語学力・インバウンド対応能力の強化 ④ 若年層・地域人材の育成 ⑤ 働きやすい環境づくり
4．DX事業・省人化	① 業務効率化・省人化の推進 ② DX導入に対する財政支援 ③ 宿泊税業務のデジタル化	④ 行政手続きのオンライン化 ⑤ 地域連携・観光サービスの高度化
5．インバウンド対応	① 多言語対応・情報発信の強化 ② 外国人旅行者向けのマナー・ルール周知	③ インバウンド受入環境の整備 ④ 語学力向上・翻訳ツール導入支援 ⑤ 安全・安心な受入体制の構築
6．防災・危機管理	① 台風・停電対策の強化 ② 避難体制・防災インフラの整備 ③ 多言語による防災情報の発信	④ 備蓄品・防災設備への支援 ⑤ 防災教育・危機管理意識の向上 ⑥ 観光客の安全確保と受入体制