

# 外国人観光客受入実態調査アンケート（施設編）

（ムスリムに関する設問の抜粋）

対象	<p>【宿泊施設】・・・909 施設 中部5県(長野、岐阜、静岡、愛知、三重)内の国際観光ホテル整備法登録ホテル、Japanese Inn Group 加盟の旅館・民宿、ウェルカム・イン宿泊予約サービス参加の宿泊施設、昇龍道ウェルカムカード登録施設、その他外国人宿泊客が顕著なホテル等</p> <p>【観光施設】・・・460 施設 昇龍道ウェルカムカード登録施設及び昇龍道春夏秋冬百選掲載施設</p>																																																
調査手法	郵送配布、郵送または FAX、Email による回収																																																
調査期間	2014 年 1 月 10 日(金)～1 月 31 日(金)																																																
配布・回収数	<p>配布数:1,369、回答数:459、回収率:33.5%(H26.1.31 現在)</p> <table border="1" data-bbox="496 853 1254 1447"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答数</th> <th>送付数</th> <th>県別回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>富山県</td> <td>29</td> <td>75</td> <td>38.7%</td> </tr> <tr> <td>石川県</td> <td>55</td> <td>158</td> <td>34.8%</td> </tr> <tr> <td>福井県</td> <td>11</td> <td>39</td> <td>28.2%</td> </tr> <tr> <td>長野県</td> <td>62</td> <td>261</td> <td>23.8%</td> </tr> <tr> <td>岐阜県</td> <td>94</td> <td>204</td> <td>46.1%</td> </tr> <tr> <td>静岡県</td> <td>57</td> <td>269</td> <td>21.2%</td> </tr> <tr> <td>愛知県</td> <td>86</td> <td>186</td> <td>46.2%</td> </tr> <tr> <td>三重県</td> <td>43</td> <td>130</td> <td>33.1%</td> </tr> <tr> <td>滋賀県</td> <td>15</td> <td>47</td> <td>31.9%</td> </tr> <tr> <td>不明</td> <td>7</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>459</td> <td>1,369</td> <td>33.5%</td> </tr> </tbody> </table>		回答数	送付数	県別回収率	富山県	29	75	38.7%	石川県	55	158	34.8%	福井県	11	39	28.2%	長野県	62	261	23.8%	岐阜県	94	204	46.1%	静岡県	57	269	21.2%	愛知県	86	186	46.2%	三重県	43	130	33.1%	滋賀県	15	47	31.9%	不明	7	-	-	合計	459	1,369	33.5%
	回答数	送付数	県別回収率																																														
富山県	29	75	38.7%																																														
石川県	55	158	34.8%																																														
福井県	11	39	28.2%																																														
長野県	62	261	23.8%																																														
岐阜県	94	204	46.1%																																														
静岡県	57	269	21.2%																																														
愛知県	86	186	46.2%																																														
三重県	43	130	33.1%																																														
滋賀県	15	47	31.9%																																														
不明	7	-	-																																														
合計	459	1,369	33.5%																																														

## アンケート結果総括

### ■外国人観光客の受け入れについて

- ・現状では台湾、中国、韓国の東アジア地域からの受け入れが多いものの、今後の主な狙いとなる対象国としてタイやシンガポールが上位に挙がっている他、マレーシア（37.6%）、インドネシア（30.6%）といった東南アジア地域も主なターゲットとして注目されている。  
【問 5-3、問 6】

### ■ムスリム旅行者の受け入れについて

- ・「しばらく様子をみたい」が28%と最も多く、「積極的に受け入れたい」は7%にとどまり、受け入れについては対応に戸惑っている様子が窺える。【問 14】
- ・受入実績のない施設が4割を占めており、「不明、把握していない」が半数を占めており、受入実績のある施設は8%にとどまっている。【問 15】

### ■ムスリム旅行者への対応について

- ・「スタッフの言語対応」や「ムスリム従業員の雇用」については過半数が「対応不可」と回答している。【問 16-1、16-8】
- ・「豚肉、アルコール等、原材料の表示」や「ノンポークフード等の特別食の提供」については、「対応可」とする施設は5%にも満たないが、「一部対応可」とする施設も合わせると約2割の施設が限定的ではあるが対応が可能と回答している。【問 16-4、16-5】
- ・対応に苦慮した事としては、「ムスリムの知識が乏しく対応に苦慮した」が63.0%と最も多く、次いで「施設周辺にムスリムが利用できる飲食店がなかった・少なかった」が48.1%、「施設周辺にモスクがない」が44.4%となっている。【問 17】

### ■ムスリム受入にあたり昇龍道プロジェクトの事業に期待すること

- ・「ムスリム旅行者向けのパンフレット、ガイドの作成」が74.6%と最も多く、次いで「ムスリムに関する接客知識をまとめたマニュアルの作成」が66.5%、「ムスリムに関する基礎知識を深める研修・セミナーの開催」が43.6%となっており、ムスリム向けの情報提供ツールの作成とムスリムに関する知識や対応マニュアルを求めるニーズがみられる。【問 18】

### ■ムスリムフレンドリー施設への転換意向

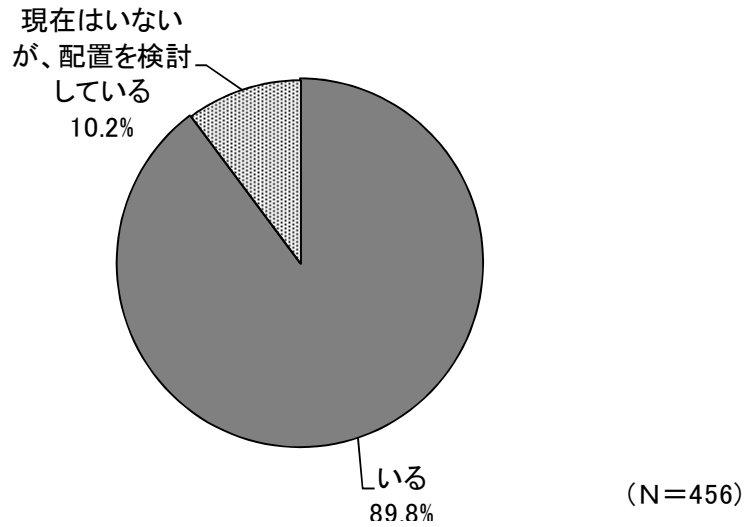
- ・「受入は拒まないが、ムスリムのための特別な投資をするつもりはない」が52.9%と最も多く、「今後、可能な範囲で対応していきたい」が35.4%となっており、積極的に対応する意向を示している施設は限定的で、無理のない範囲で対応したいと考えている施設が大半となっている。【問 19】

### ■ムスリム対応整備への協力意向

- ・「内容・条件次第で対応可能」が49.5%と最も多く、「対応可能」（6.8%）と合わせると過半数の施設が内容・条件次第ではあるが協力が可能と回答している。

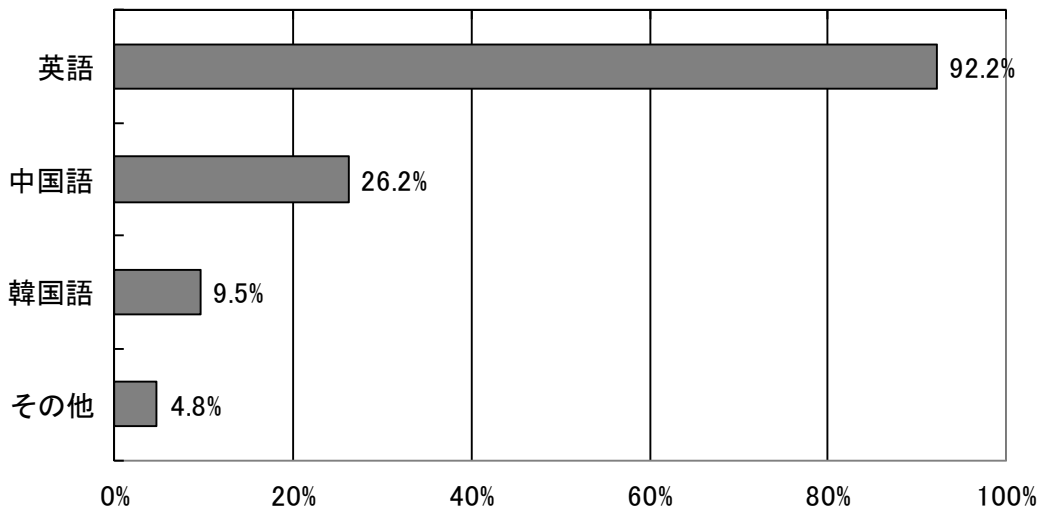
■問 4. 貴施設には、訪問客に対して外国語での対応ができるスタッフはいらっしゃいますか。

■Q4. 外国語対応ができるスタッフ



【言語】

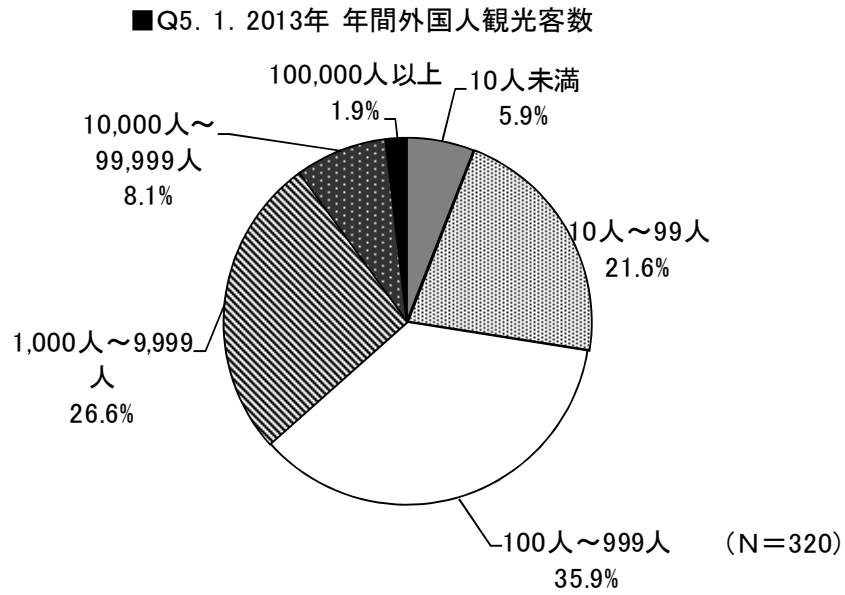
■Q4. 外国語対応ができるスタッフ(Q4でA1の場合) (N=290)



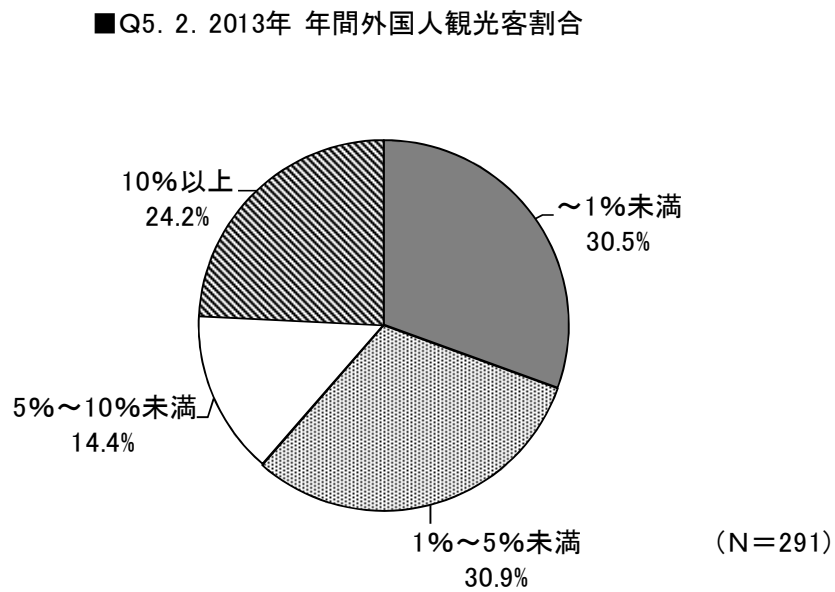
その他言語	件数
スペイン語	4
インドネシア語	2
フランス語	1
少しだけ	1
モンゴル語	1
ポルトガル語	1
タイ語	1
イタリア語	1
ドイツ語	1
スリランカ語	1
ブルキナファソ語	1
簡単な言葉は話できます。	1
毎日いるのではないです	1

■問 5. 貴施設には、外国人観光客が年間どの程度、来訪されますか。(2013年実績)

1. 2013年(1~12月)・年間外国人観光客



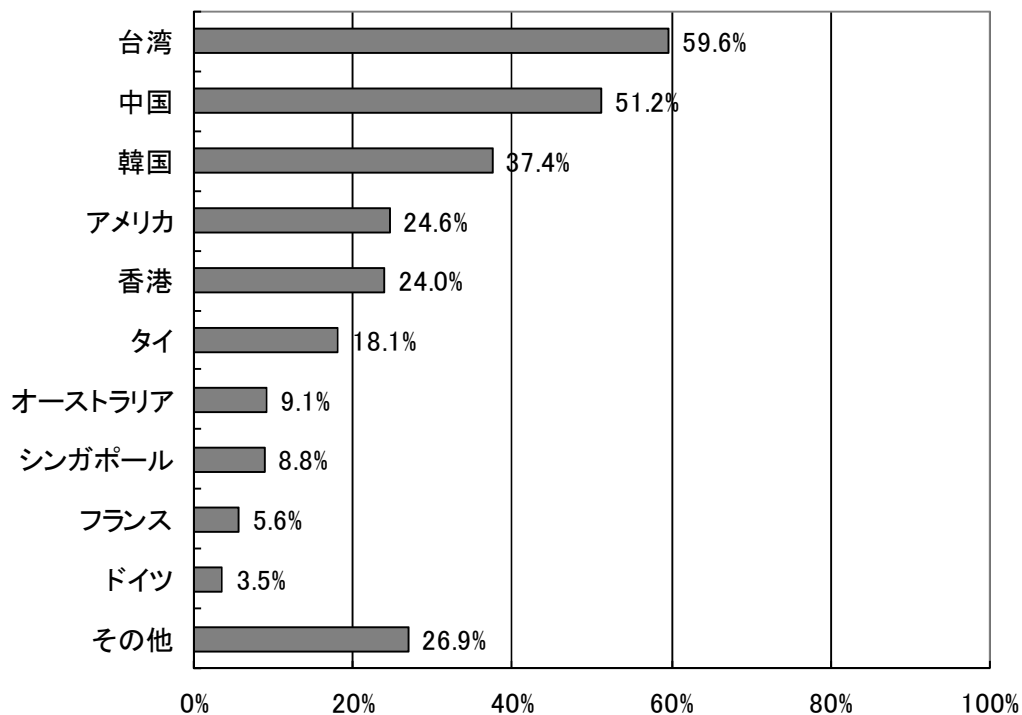
2. 施設全体に占める外国人観光客の割合



### 3. 主な国

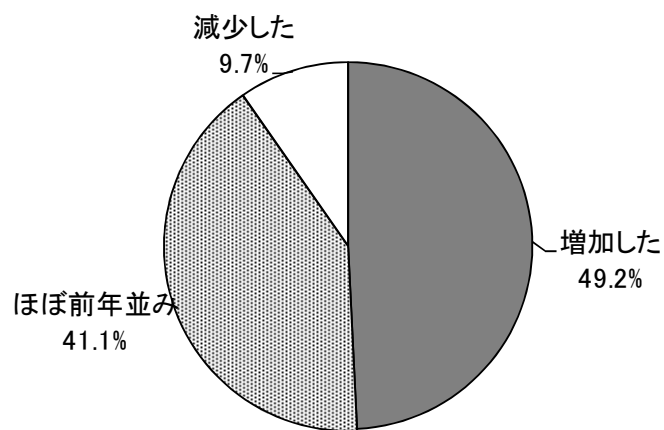
■ Q5. 3. 2013年 外国人観光客の主な国

(N=343)



### 4. 2012年と比較して

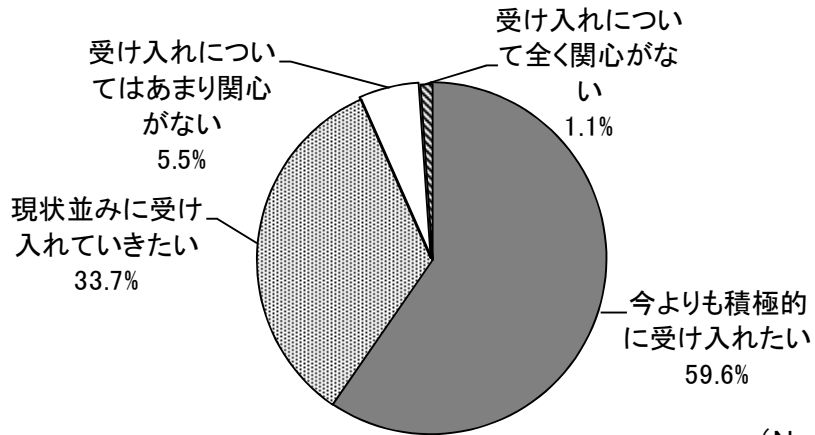
■ Q5. 4. 2013年度外国人観光客数 2012年度との比較



(N=324)

■問 6. 今後の外国人観光客の受け入れについて貴施設はどのようにお考えですか。

■Q6. 今後の外国人宿泊客の受け入れについて

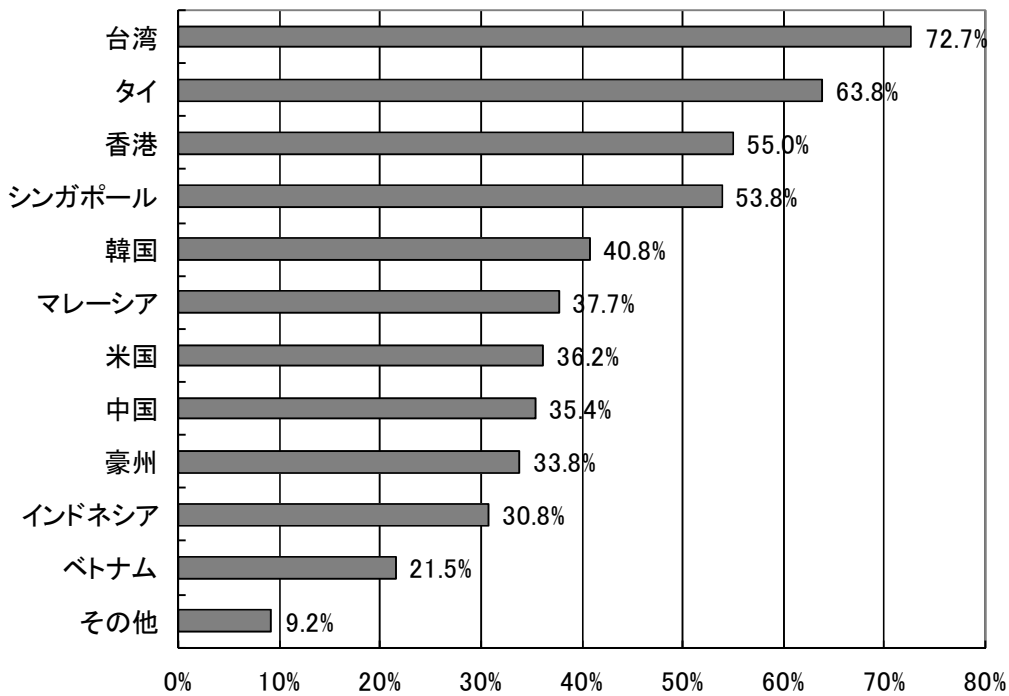


(N=451)

【主に狙いとしている対象国】

■Q6. 今後の主な狙いとなる対象国(Q6でA1の場合)

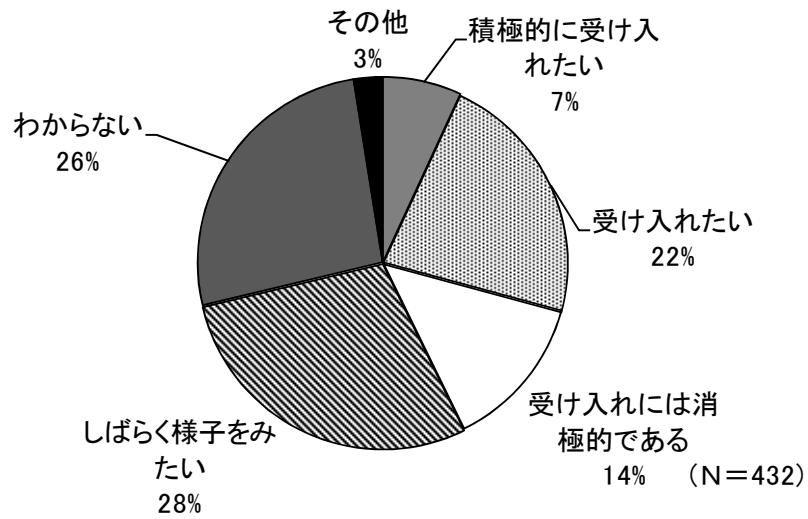
(N=258)



その他の国	件数	その他の国	件数
ヨーロッパ	10	ユーロ諸国	1
フランス	3	欧州	1
ドイツ	3	スウェーデン	1
オーストラリア	2	インド	1
ヨーロッパ	1	アセアン	1
イタリア	1	西欧、中欧	1
スイス	1	受入可能団体であれば	1
ロシア	1	東南アジア地域中心	1
EU	1		

■問 14. 貴施設において、ムスリム旅行者の受入に対するお考えについてお答え下さい。

■Q14.ムスリムの旅行者の受け入れ



【宿泊施設】

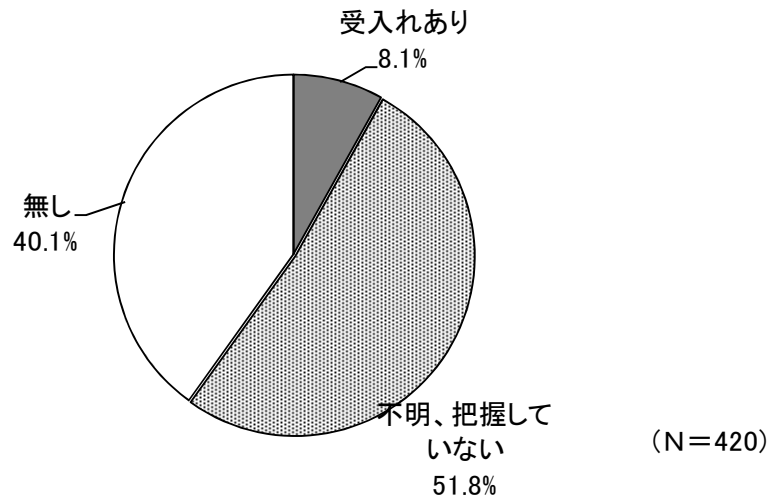
その他
本人が承知の上で予約をしたきた場合。
条件が合えば
受け入れられない
可能かどうかの判断がつかない(設備等)

【その他の施設】

その他
県内施設対象で来月下旬にムスリムセミナーを開催する。
現状でも魚を焼いてくださいとか注文がある
団体受入施設のため、特別な対応ができません
現時点では、ムスリム旅行者の受入に対する考えは特にない。
当店は中華料理の為、ほぼ全品に豚脂、アルコールなどを使用の為難しい

■問 15. 貴施設において、ムスリムと把握出来た旅行者の受入実績についてお答え下さい。

■Q14.ムスリムの旅行者の受け入れ



【人数】

人/年	件数
～5人	7
～10人	4
～30人	9
～50人	3
～51人以上	9

【国籍】

主な国籍	件数
マレーシア	14
インドネシア	11
イスラエル	5
インドネシア	3
インド	2
イラク	1
スリランカ	1
サウジアラビア	1
タイ	1
シンガポール	1
東南アジア系	1
ニュージーランド	1
バングラディシュ	1
アフガニスタン、	1
東ティモール	1

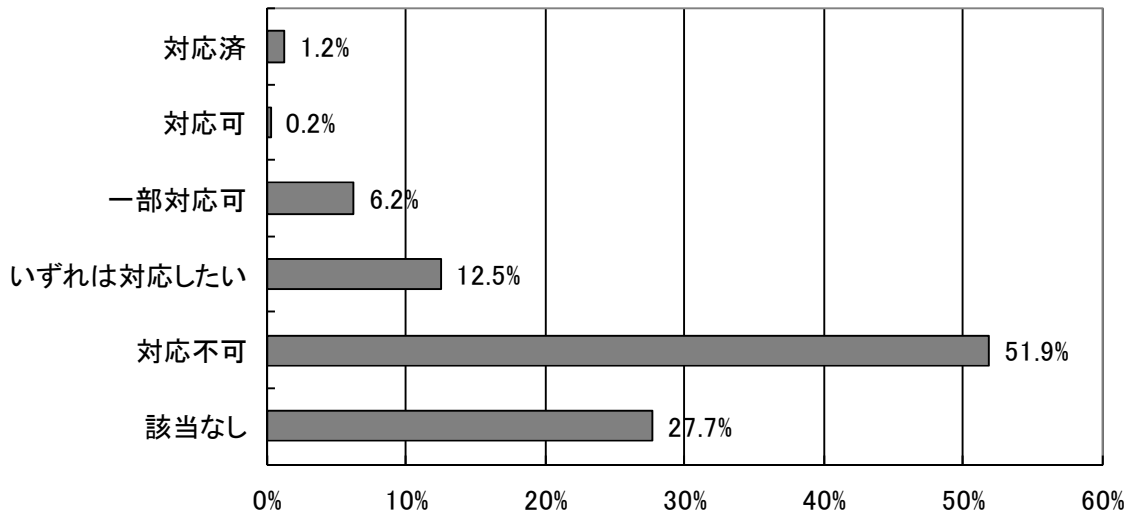


■問 16. 貴施設におけるムスリムへの対応について、お考えについてお答え下さい。

1. スタッフの言語対応(各国語)

■Q16-1.スタッフの言語対応

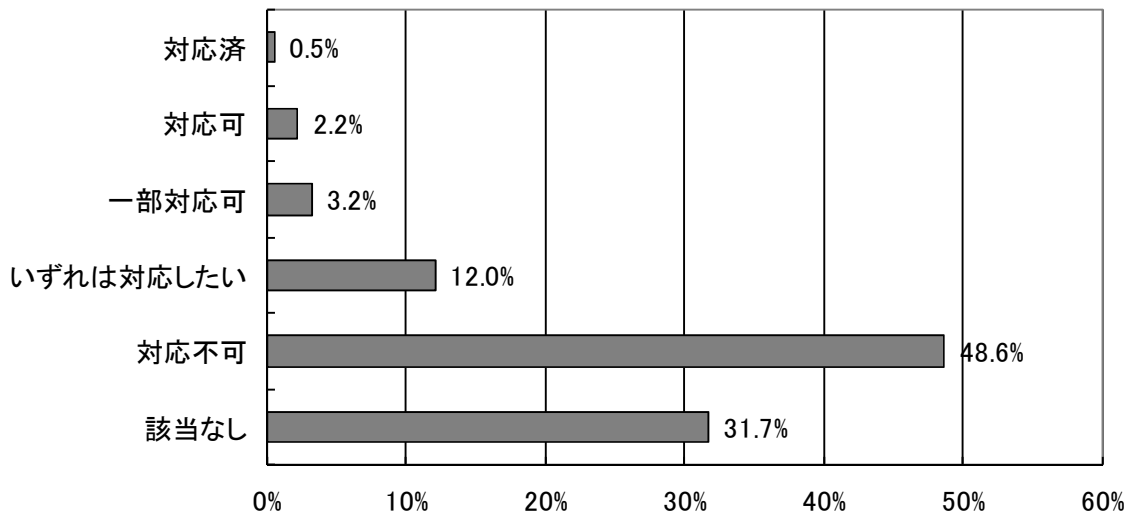
(N=401)



2. 礼拝スペースの確保

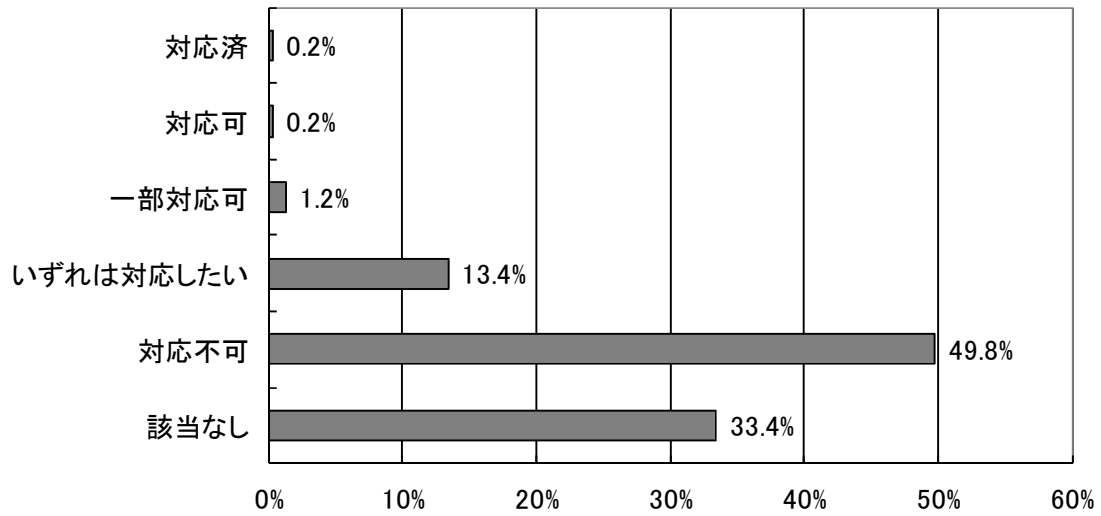
■Q16-2.礼拝スペースの確保

(N=407)



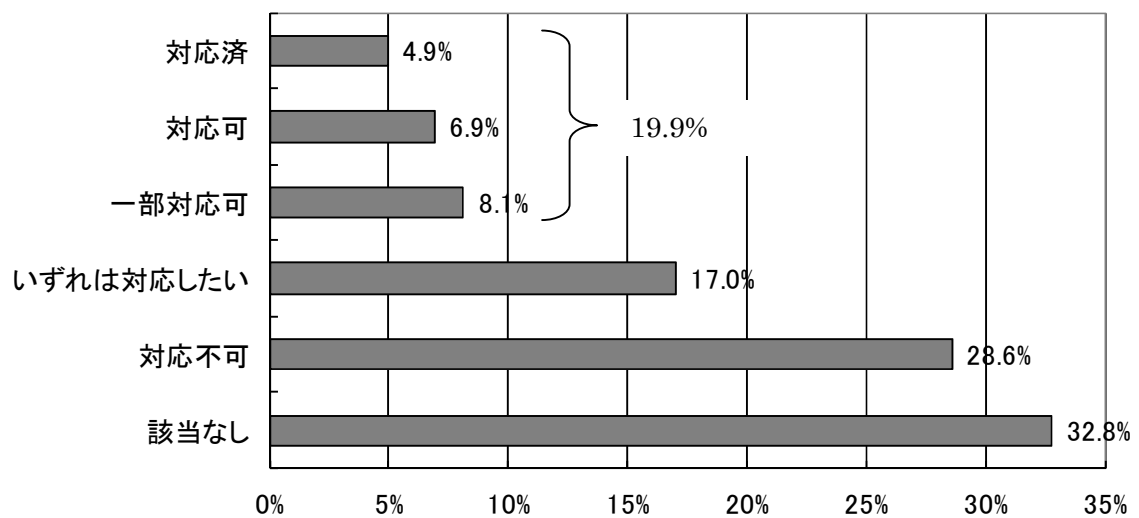
3. 部屋にキブラ(メッカの方向を示す印)の設置、礼拝用マット、方位磁針の貸出

■Q16-3.部屋にキブラの設置、礼拝用マット、方位磁針の貸出 (N=404)

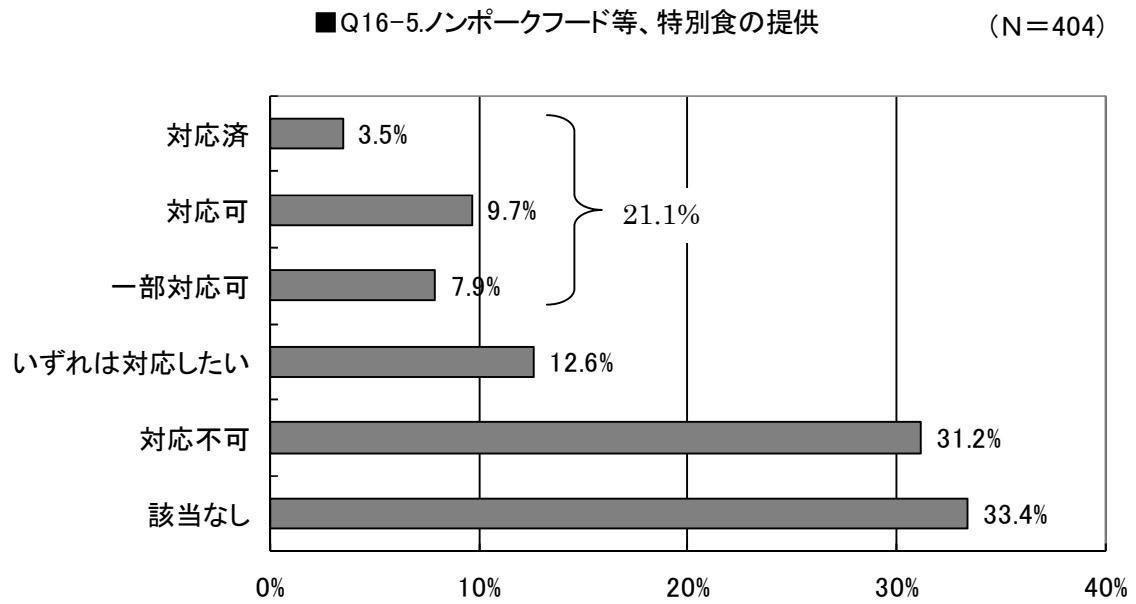


4. 豚肉、アルコール等、原材料の表示

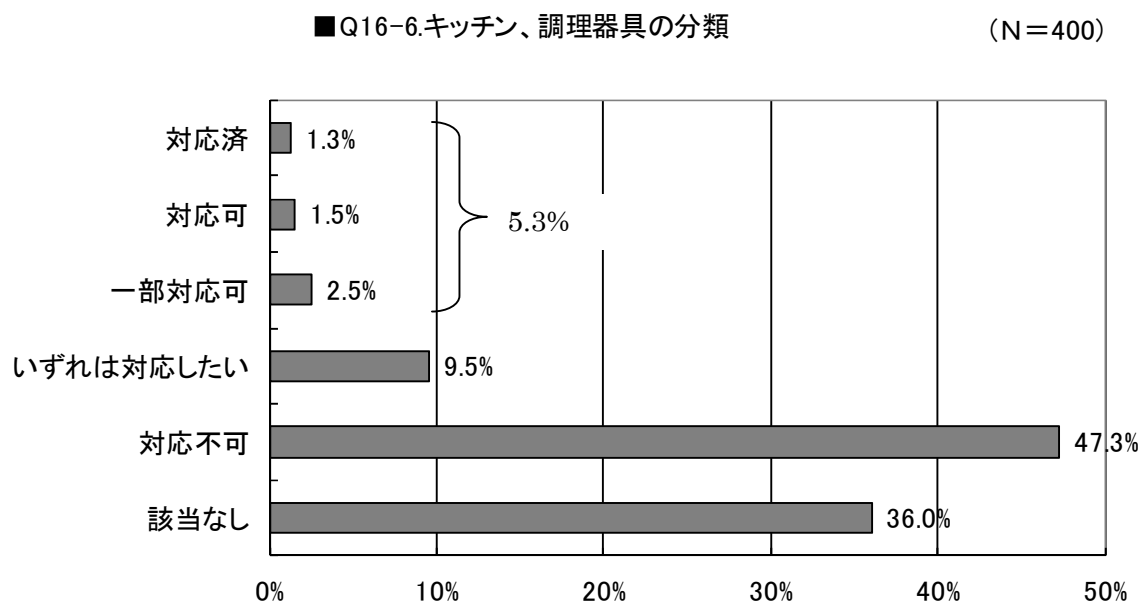
■Q16-4.豚肉、アルコール等、原材料の表示 (N=406)



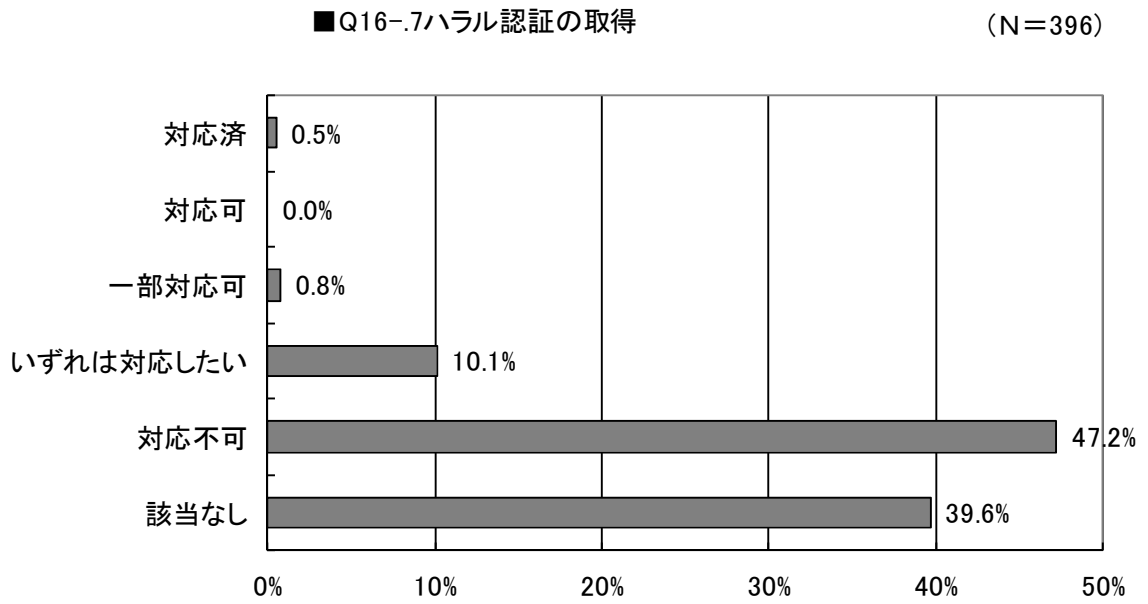
## 5. ノンポークフード等、特別食の提供



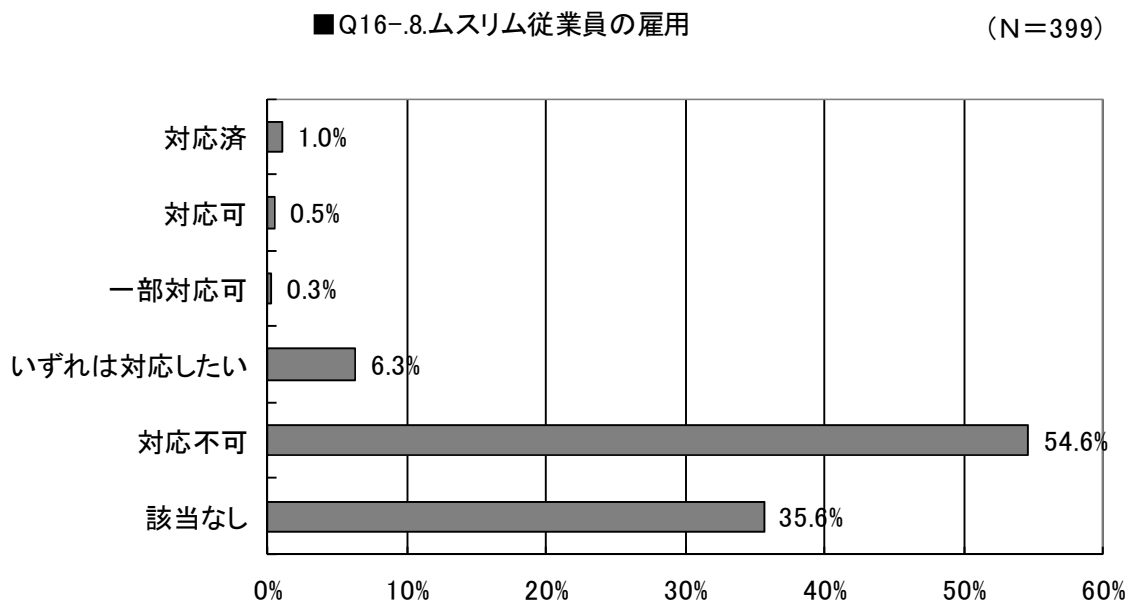
## 6. キッチン、調理器具の分類



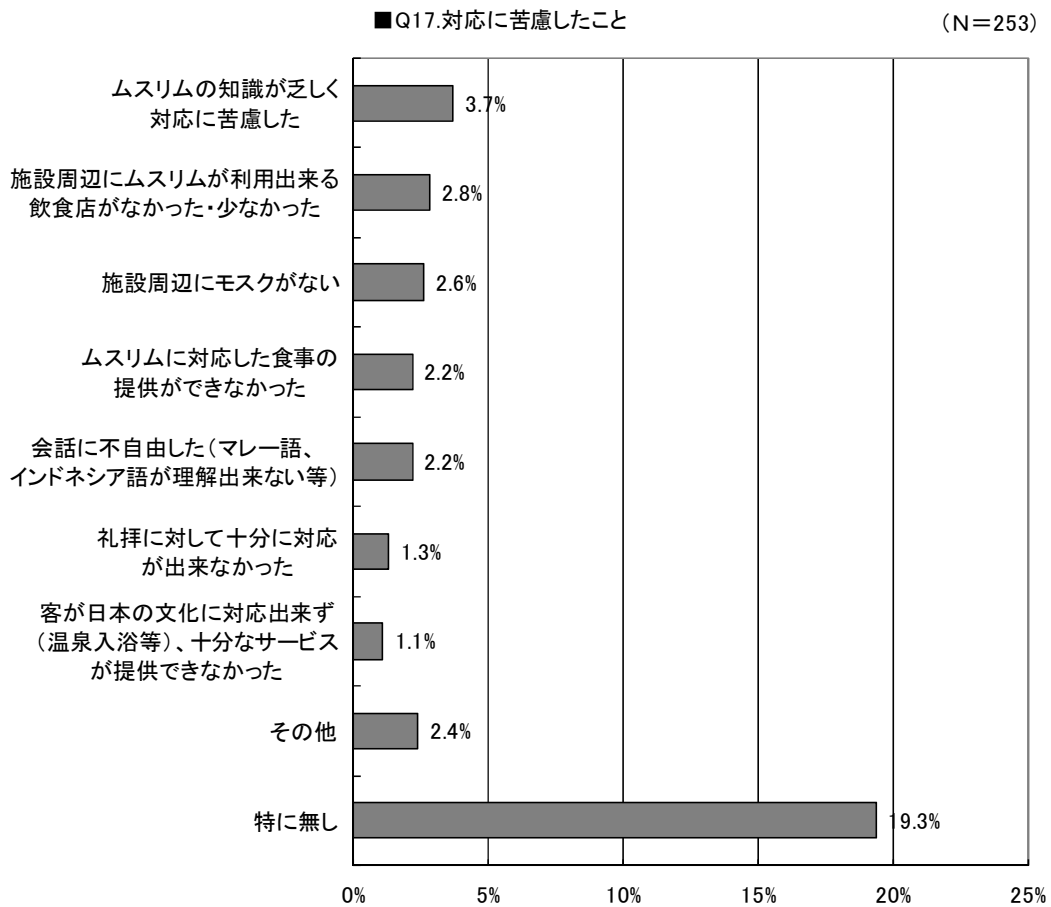
## 7. ハラル認証の取得



## 8. ムスリムの従業員の雇用



■問 17. 受入実績がある場合、対応に苦慮した事をお答え下さい。(MA)



【宿泊施設】

その他
特別扱いはしていない
対応したが、十分な満足は得られなかった
個々で制限が異なり、どこまでの対応が必要なのか判断が難しい
食事制限がどこまでなのか良く分からない。個々で異なる。

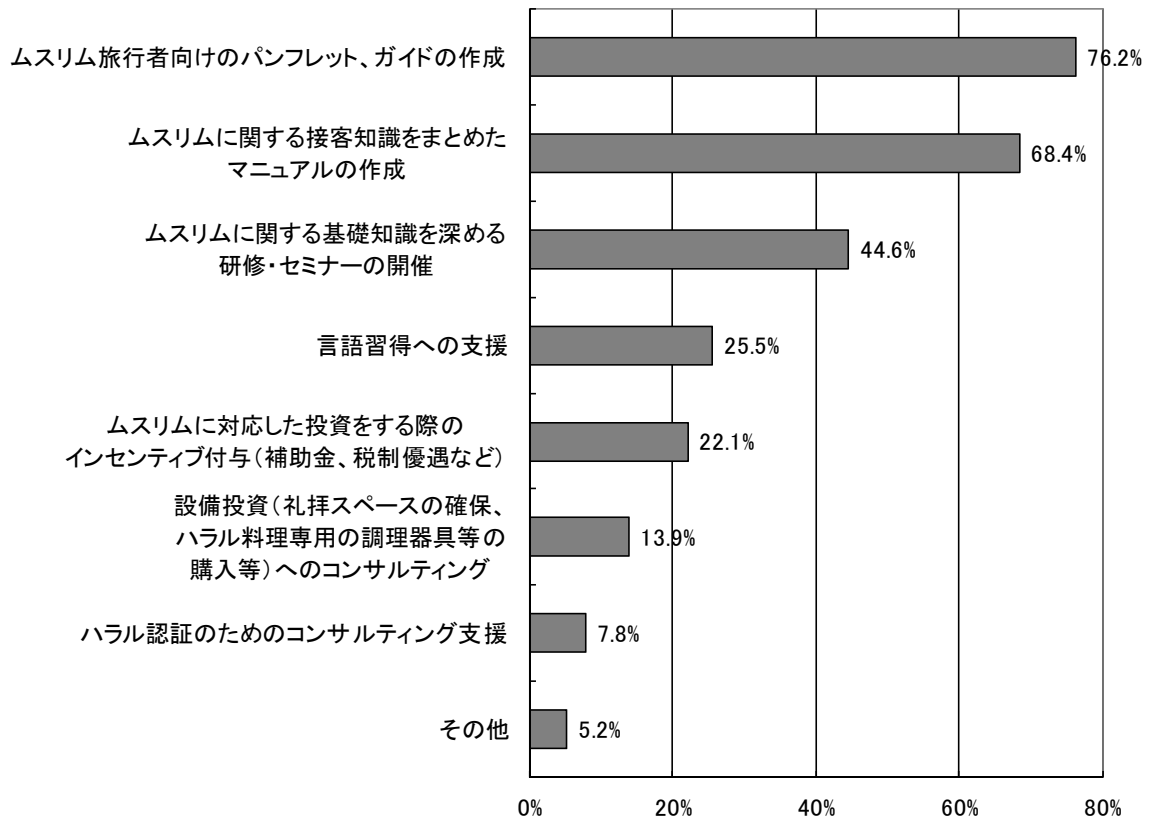
【その他の施設】

その他
私どもは飲食店ですので、ツアー団体の際は、あらかじめ豚 OK 何人、ベジタリアン何人と希望を知らせてもらっております。
3の食事に関して、予約で受け入れる場合は、ある程度対応可であるが難しい。
洗面所で集団で体を洗い始め、他のお客様が驚かれたとい事象があった。また、礼拝場所等で困ることがあった。

■問 18. ムスリム旅行者の受入にあたり、昇龍道プロジェクトの事業として期待することは何ですか。(MA)

■ 18. 昇龍道プロジェクトに期待するもの

(N=236)



【宿泊施設】

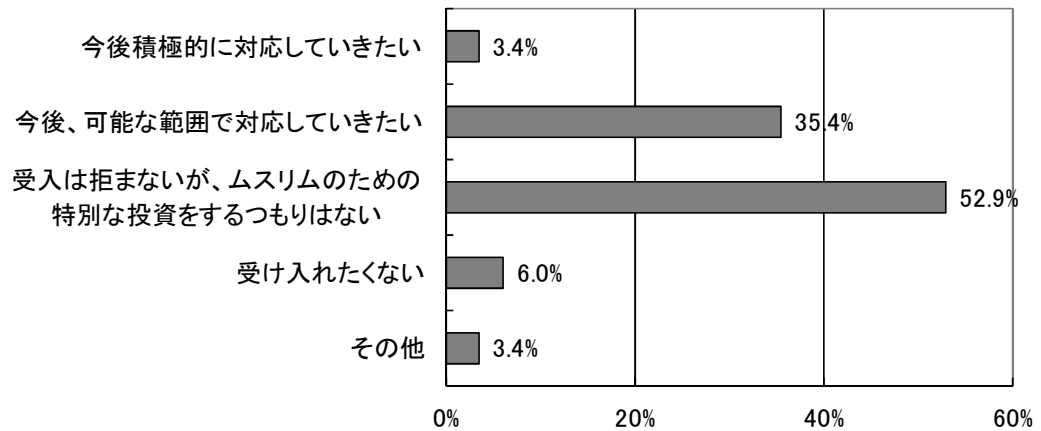
その他
日本文化、伝統を伝える

【その他の施設】

その他
インドネシアやマレーシアの旅行会社、メディアの Fan-Trip
ムスリム旅行業関係者等の視察の招致
対応する能力がない。人材不足
ムスリムの客に限らず誘客を期待します。

■問 19. ムスリムの方が安心して日本の旅行を楽しむことが出来るよう、いわゆる“ムスリムフレンドリー施設”へ転換していくことについて、どのようにお考えですか。

■19. ムスリムフレンドリー施設への転換 (N=384)



【宿泊施設】

その他
現状では難しい
様子を見たい
わからない。通常に対応でカバーできる国からの受入れが先。

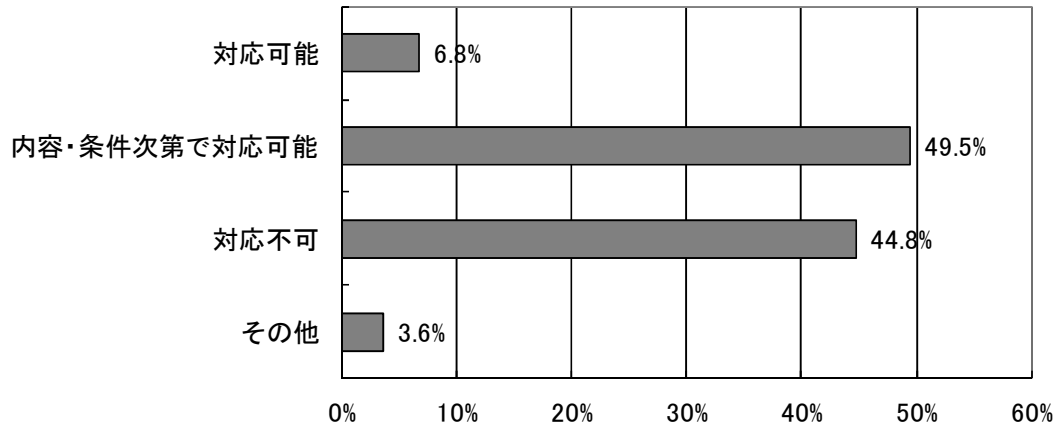
【その他の施設】

その他
団体受入施設のため、特別な対応ができません
様子を見て検討していく
現時点では、ムスリム旅行者の受入に対する考えは特にない。
様子見の状況
しばらく様子を見ないとわからない
豚をあつかうので受け入れることはできません

■問 20. 中部 9 県で推進する「昇龍道プロジェクト」(別紙参照)では、ムスリムに対応した受入環境整備、支援ツールの製作等の事業を検討しております。本事業を実施するにあたり、実証的に環境整備を行う場として、貴施設にてご協力をいただくことは可能でしょうか

20. ムスリム対応の整備への協力

(N=384)



【宿泊施設】

その他
様子を見たい
本社の担当部門となります
対応可だがムスリム来た事がない

【その他の施設】

その他
ニーズがないと思います
本社の対応による
本部確認など必要
郡上市観光連盟の施設ではないので、各施設に照会した結果による。
指定管理制度の中での経営であり、三重県との調整が必要
未定
自分では判断しかねます。