

外国人観光客受入実態調査アンケート（市町村編）

（ムスリムに関する設問の抜粋）

対象	中部9県(富山、石川、福井、長野、岐阜、静岡、愛知、三重、滋賀)の全市町村の観光担当課			
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	配布数:307、回答数:218、回収率:71.0%(H26.1.31 現在)			
		回答数	送付数	県別回収率
	富山県	12	15	80.0%
	石川県	14	19	73.7%
	福井県	12	17	70.6%
	長野県	53	77	68.8%
	岐阜県	34	42	81.0%
	静岡県	25	35	71.4%
	愛知県	38	54	70.4%
	三重県	19	29	65.5%
	滋賀県	10	19	52.6%
	不明	1	-	-
	合計	218	307	71.0%

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が上位に挙がっている他、マレーシア（25.6%）、シンガポール（24.4%）、インドネシア（18.3%）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 6-3、問 11】

■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 51.2%と過半数を占め、「積極的に受け入れたい」は 1.4%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】
- ・ムスリムへの対応に関する相談については、経験のない市町村が 92.2%と大半を占めており、相談を受けたことのある市町村は 1.4%にとどまっている。【問 15】

■ムスリムへの対応について

- ・対応に苦慮した事としては、「会話に不自由した（マレー語、インドネシア語が理解できない等）」が 10.4%と最も多く、次いで「ムスリムの知識が乏しく対応に苦慮した」が 4.6%となっている。【問 16】

■ムスリム旅行者受入に関連した取り組み実績

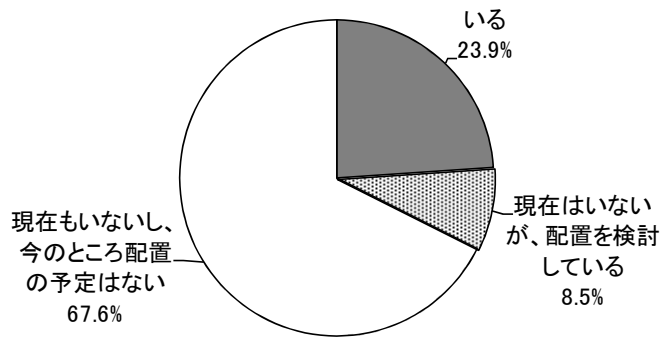
- ・「セミナー・勉強会への参加」が 60%と最も多く、「観光関連事業者・施設に対するムスリム受入状況を確認するアンケートの実施」と回答した市町村は 13.3%にとどまっている。【問 17】

■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

- ・「ムスリムに関する接客知識をまとめたマニュアルの作成」が 45.9%と最も多く、次いで「ムスリム旅行者向けのパンフレット、ガイドの作成」が 38.5%、「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 33.9%となっており、ムスリムに関する知識や対応マニュアルやムスリム向けの情報提供ツールの作成を求めるニーズがみられる。【問 19】

●問 4. 貴市町村の観光案内所には、外国語対応ができるスタッフはいらっしゃいますか。

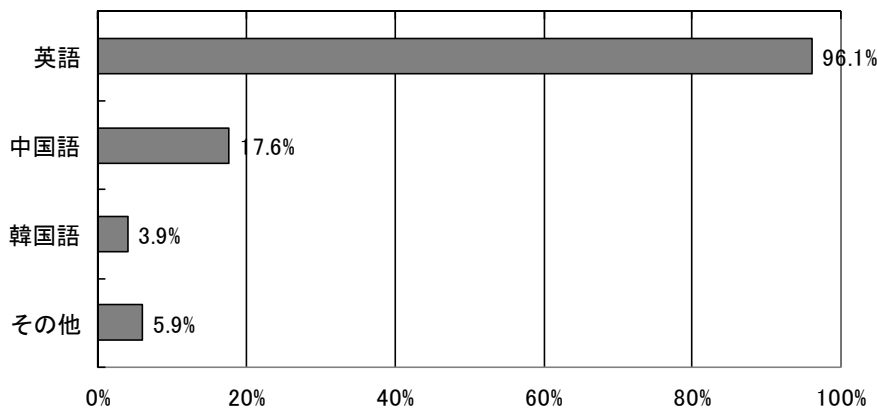
■Q4. 外国語対応ができるスタッフ



(N=205)

【言語】

■Q4. 外国語対応ができるスタッフ(Q4でA1の場合) (N=49)

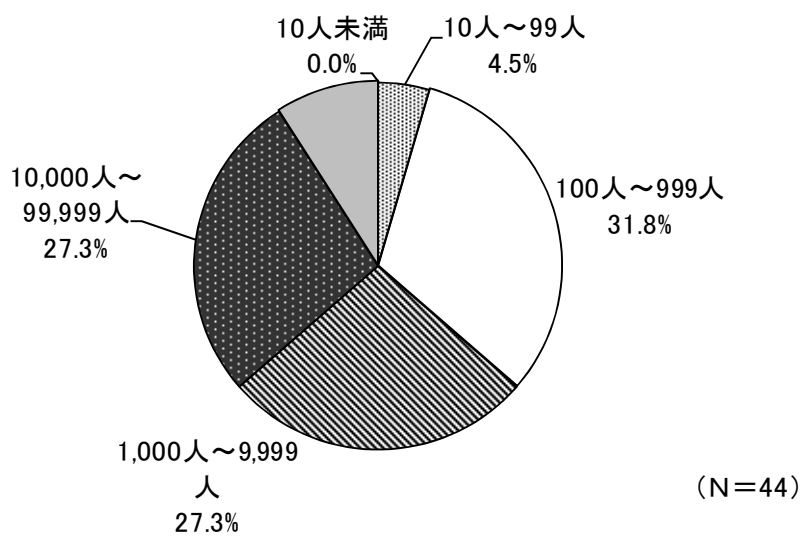


その他言語	件数
ポルトガル語	2
フランス語	1
JNTO の電話通訳サービスに加入	1

●問 6. 貴市町村において、外国人観光客が年間どの程度、来訪されていますか。

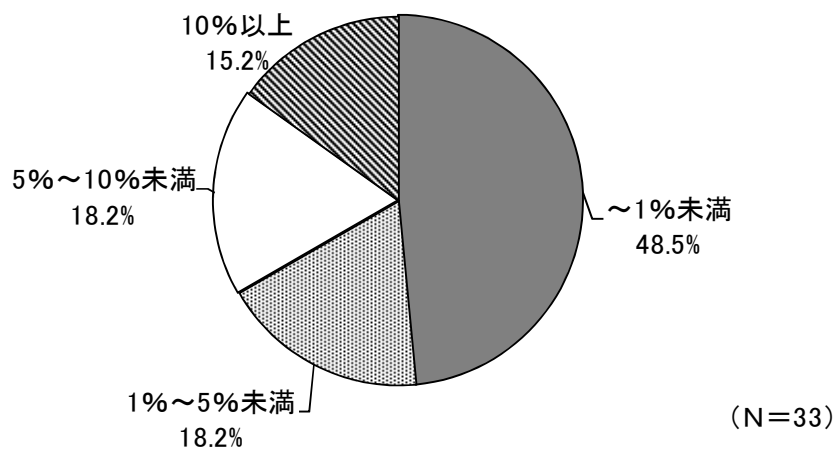
1. 2013年(1～12月)・年間外国人観光客

■Q6. 1. 2013年 年間外国人観光客数

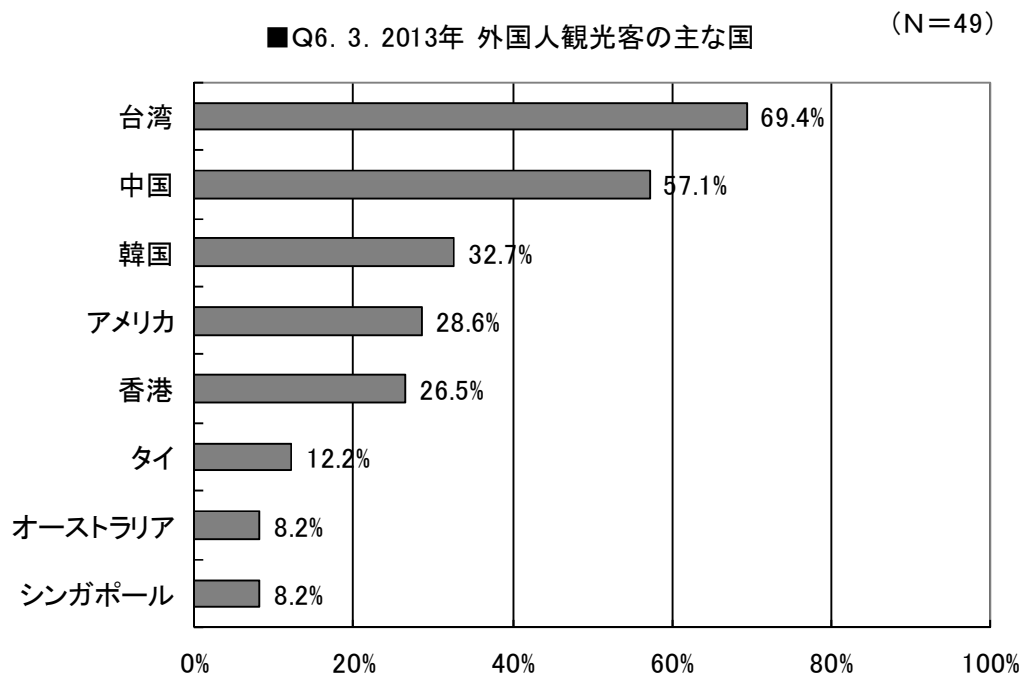


2. 施設全体に占める外国人観光客の割合

■Q6. 2. 2013年 年間外国人観光客割合

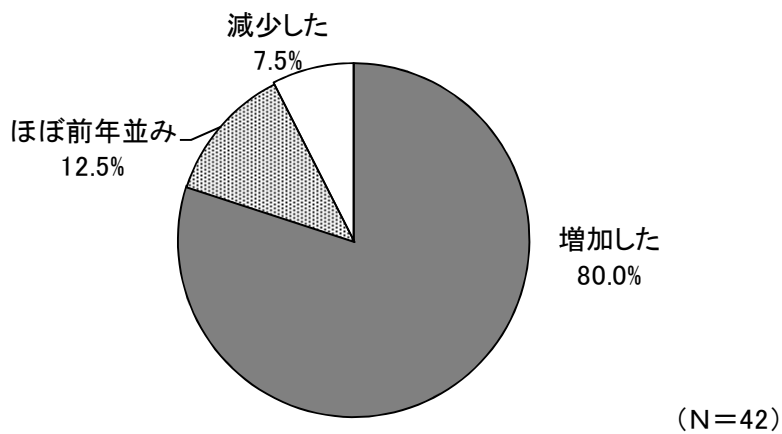


3. 主な国



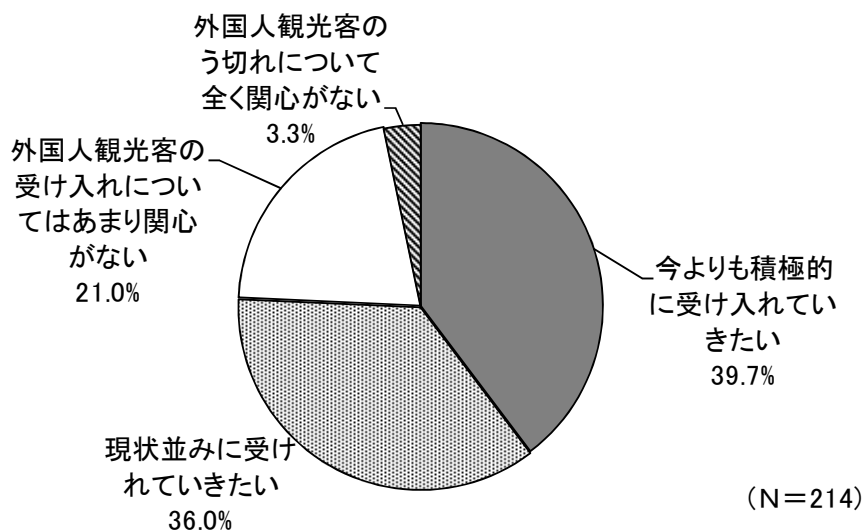
4. 2012年と比較して

■ Q6. 4. 2013年度外国人観光客数 2012年度との比較



●問 11. 今後の外国人観光客受け入れについて貴市町村ではどのようにお考えですか。

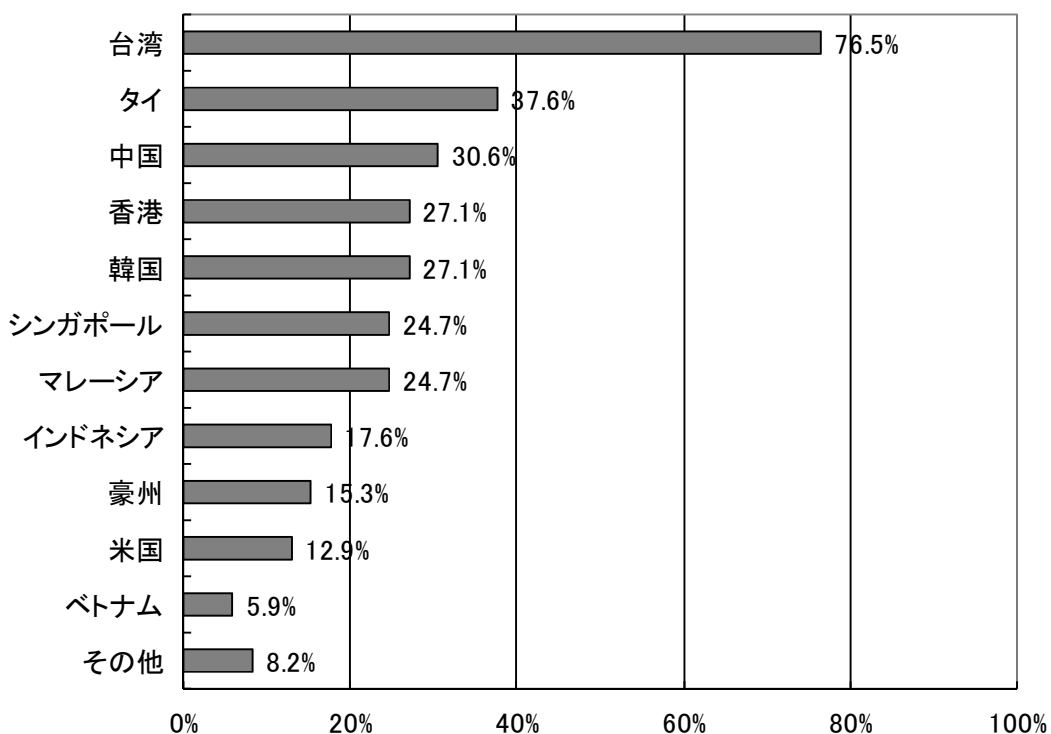
■Q11. 外国人観光客の受け入れについて



【主に狙いとしている対象国】

(N=82)

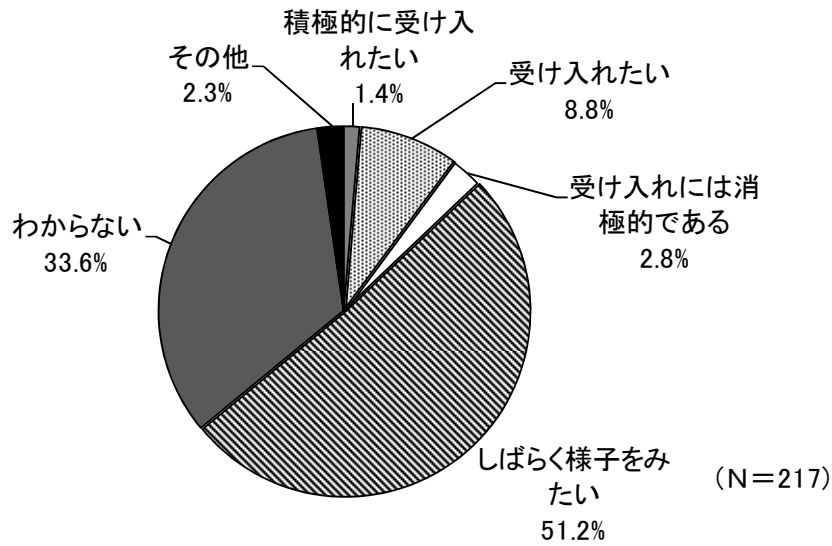
■Q11. 外国人観光客の受け入れについて(対象国)



その他
イスラエル
欧米
欧州、ブラジル
イスラエル
ヨーロッパ
イスラエル

●問 14. 貴市町村および観光協会全体において、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。

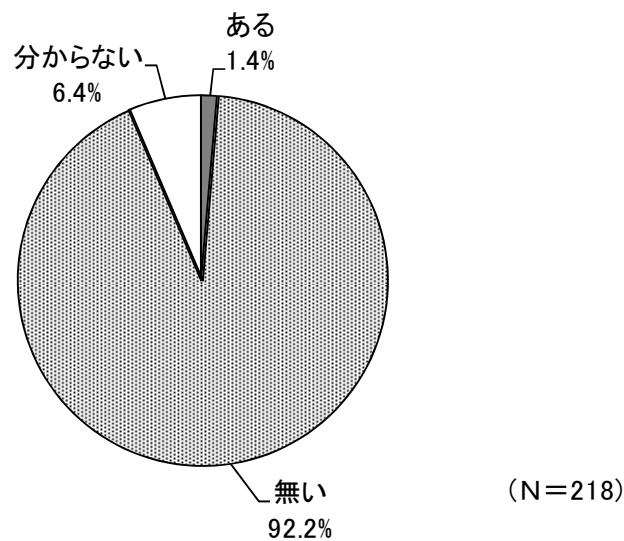
■Q14.ムスリムの旅行者の受け入れ



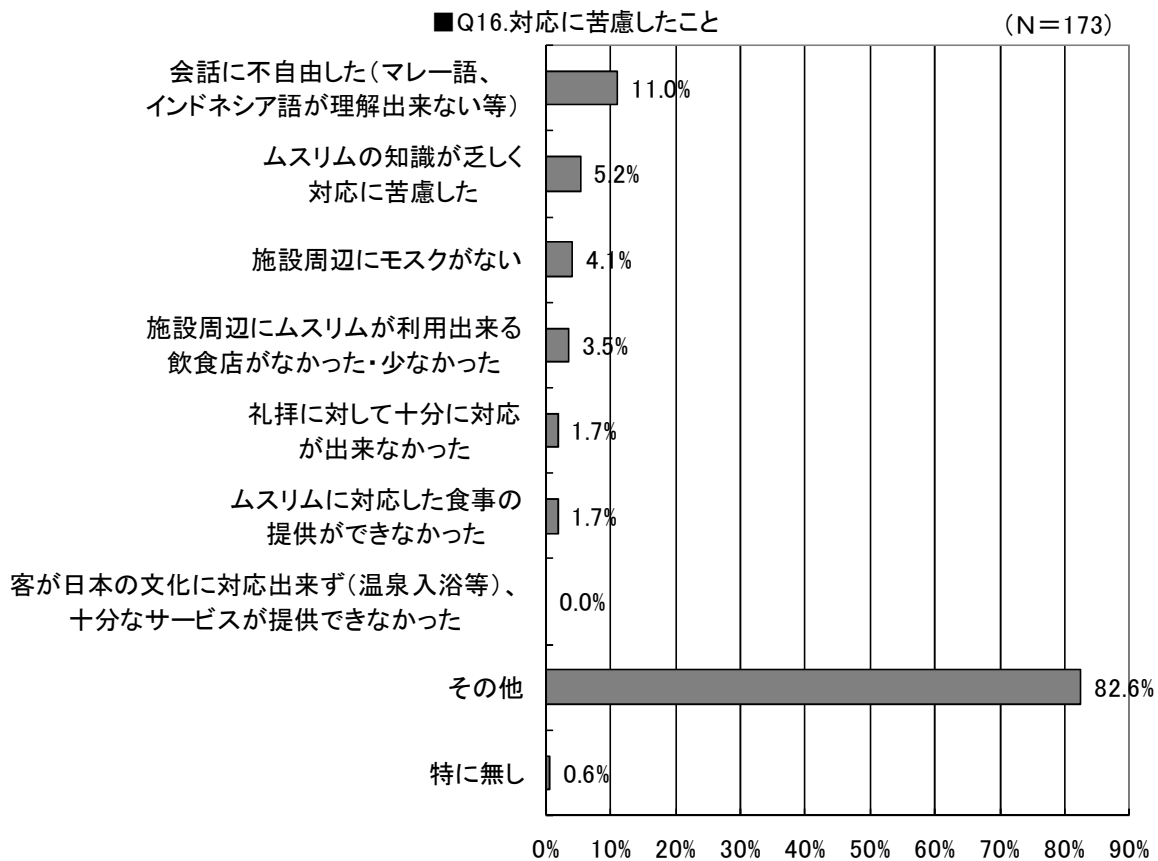
その他意見
受け入れたいが、先に食事の面などを勉強する必要がある。考えていません
需要があれば受け入れたい
当市を訪れる目的などにより判断する。宗教により消極的な受け入れにはならない。

●問 15. 貴市町村の観光関連施設等から、これまでにムスリムへの対応について相談を受けたことはありますか。

■Q15.ムスリム対応への相談



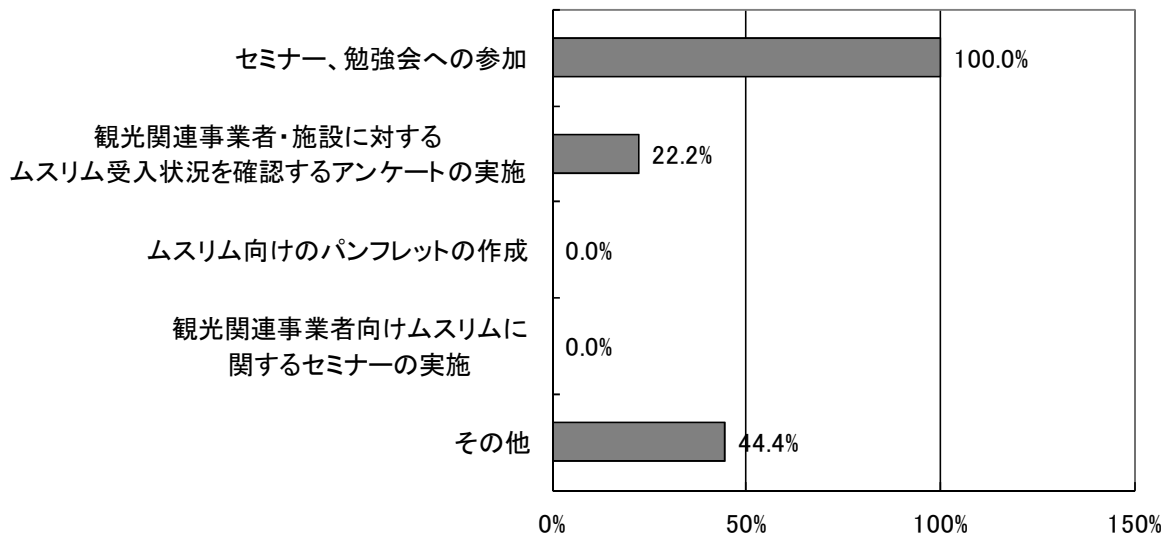
●問 16. 貴市町村において、ムスリムへの対応で苦慮している点についてお答え下さい。(MA)



その他意見
ムスリムの知識がない。対策が立てられない。
対応していないのが現状。対応となれば知識も乏しく、食事など苦慮すると思われる。
食物アレルギーの方やベジタリアンの方と同様の対応で問題ない
現状、そういった段階ではない
市が苦慮しているというよりは、各施設で1~6に当てはまるような意見があると考えられる。
事例がないので回答できない
ホームステイにご協力をいただいたホストファミリーから、食事の配慮に苦労したとの話があった。
ムスリム旅行者の方への対応や受入をしたことがないので、どのような事柄が課題となってくるか把握できていない。
苦慮している現状を把握できていない
団体での来訪以外の経験がないため、現在のところ苦慮した経験はないが、上記の全項目で対応が不十分であるため、個別での受け入れは難しいかも…
ユダヤ教徒の旅行者は多く、旅行者に対して食事の提供ができない等、対応に困る事があった。
受け入れたことがないのでわからない
上記項目全てに検討が不十分な段階です。
今後、受け入れに取り組むため不明
ムスリムに対応できる食材の調達難しい(ハラル認証品)。また、東南アジアの人口が増大しているので、ムスリム対応できると、村の観光収入につながると思われる。
ムスリム旅行者がまだ来ていないので、わからない
宿泊施設での食事の対応が難しい
未対応のため、現状では全てに当てはまるものと考えられる
受け入れ実績がほとんどない
事例がないのでわかりかねます。

●問 17. 貴市町村主体で実施した、ムスリム旅行者受入に関連した取組はありますか。(MA)

■Q17.ムスリム旅行者受入に関連した取組 (N=9)



その他意見
外国人対応を含めたマニュアルの作成・配布
研究中
今後検討していく

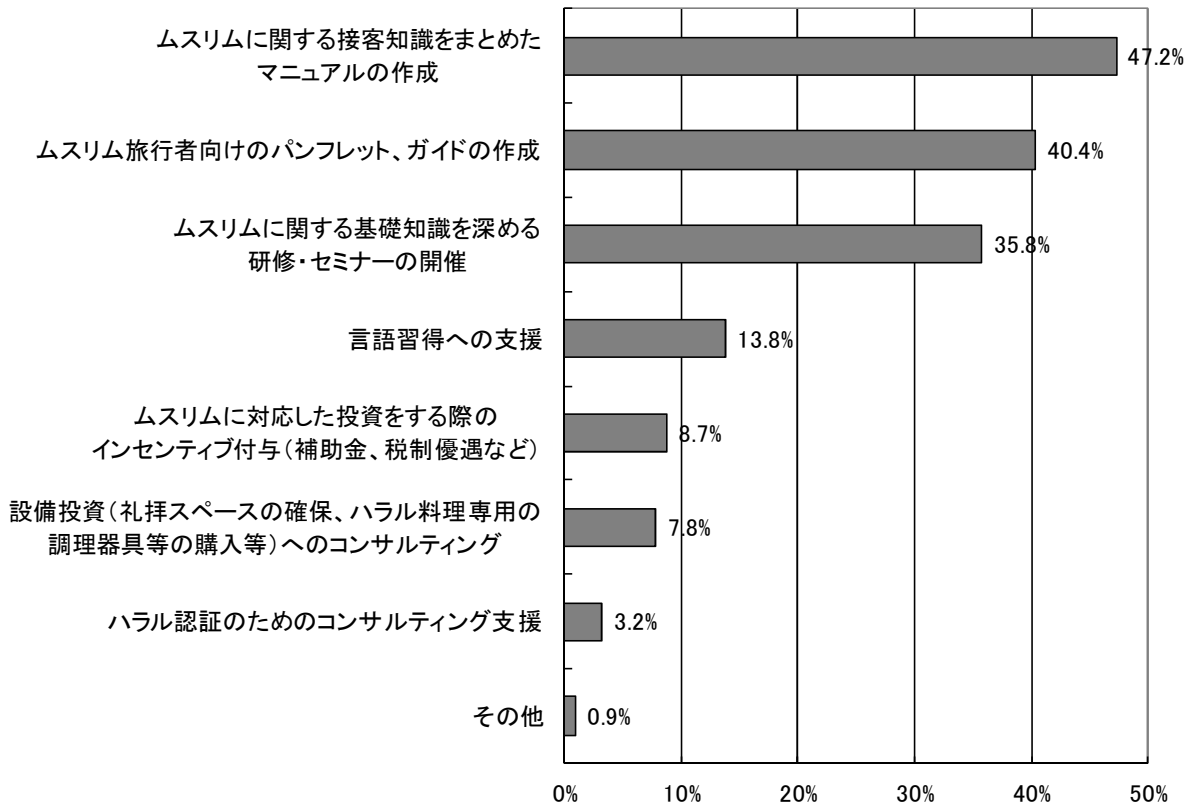
●問 18. 貴自治体において、ムスリムの旅行者に対応したサービスの提供が可能な施設(観光施設、宿泊施設、飲食施設、商業施設)の情報をお持ちであればご回答ください(現状、見込み、どちらでも結構です)。

ムスリム旅行者対応施設	市町村
施設によっては対応している	軽井沢町
国際交流協会を通訳の対応等	大垣市
市内で最多の入込客数を誇る観光地において、事前連絡をすれば、豚肉抜きなどの対応ができる飲食店が一部ある。ハラール対応に関して、まだまだ認識が薄いのが現状。	中津川市
都市型ホテルでは、イスラム圏旅行者であることが事前に判る限り、ビュッフェスタイルの料理札に禁忌食材使用を表記するなど対応している	金沢市
川北町役場に要相談で対応できるかぎりものは、観光施設に願います。	川北町
宿泊施設: 岐阜都ホテル(礼拝場所を臨時に提供できる。豚肉を使わない料理を提供できる。メニューの原材料表記ができる)	岐阜市
民宿や旅館では、ムスリムに合わせた料理を提供している。	南砺市
田楽座わかや(田楽(豆腐料理)の老舗、肉類は使っていません)	伊賀市
白馬村においては、白馬五竜スキー場エリアの団体(白馬五竜観光協会)が、積極的に誘致活動を行ってきている。	白馬村

●問 19. ムスリム旅行者の受入にあたり、中部 9 県で推進する「昇龍道プロジェクト」(別紙参照)の事業として期待することは何ですか。(MA)

■ 19. 昇龍道プロジェクトに期待するもの

(N=173)



その他意見
ムスリム旅行者のニーズを正確に把握・配信していただきたい
東海各県と北陸各県との情報共有の強化
人材不足のため、難しいと思われる。