

**中国地方の宿泊事業者が抱える
課題に関する実態調査業務
報告書
【概要版】**

令和6年3月
国土交通省 中国運輸局

目次

1. 業務概要	1
2. アンケート調査票の作成	2
3. アンケート調査の実施.....	8
4. 調査結果のまとめ	24
5. ヒアリング項目の設定.....	25

1. 業務概要

1-1.業務目的

中国地方の旅館・ホテル等の宿泊施設を対象とした人手不足に係る実態調査を行い、宿泊事業者が抱える課題を、地域・事業形態ごとに正確に把握することで、中国地方の宿泊施設の宿泊客及び旅行消費額の増加に資することを目的とする。

1-2.業務期間

令和6年2月14日～令和6年3月29日

1-3.実施内容

(1) 宿泊事業者へのアンケート調査

(1) 宿泊事業者へのアンケート調査

- ✓ アンケート設問数は、1種類 30問程度とする。
- ✓ アンケートの調査対象施設として中国地方5県の宿泊事業者から735施設を抽出し、調査票を送付した。

(2) 集計・分析

アンケート調査の結果を取りまとめ、地域や運営形態、経営規模等ごとにクロス集計を行った。

(3) 求人会社へのヒアリング案の整理

中国運輸局が求人会社へのヒアリング調査を行うために、ヒアリングの項目設定及びヒアリング対象事業者の抽出を行った。

1-4.調査の信頼度

本調査では、回答を依頼した735施設のうち、237(回収率:32.2%)施設から調査協力を頂き、集計・分析を行った。中国地方に所在する宿泊施設3,307施設(出典:観光庁「宿泊旅行統計調査」2022年度)を調査対象の母集団とした場合、許容誤差「5%」で信頼水準「85%」、「90%」を確保するために必要な標本数を総務省統計局作成の資料¹をもとに計算すると、それぞれ「196」、「252」となっており、本調査の信頼水準は概ね85%以上を確保している。

1-5.成果品

事業実施報告書及び基礎調査結果に係る電子データ

上記(報告書・基礎調査結果)を格納したCD-Rの記録媒体1枚

¹ <https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/11007396/www.stat.go.jp/koukou/trivia/careers/career8.htm>

2. アンケート調査票の作成

アンケート調査の設問設計及び調査票の作成を行った。設問設計にあたっては、特に人材不足に関する設問を多く盛り込むなど、宿泊事業者が抱える人材不足に関する課題感の把握に重点を置いた。

国土交通省 中国運輸局からのお願い

中国地方の宿泊事業者に向けたアンケート

中国地方の旅館・ホテル等の宿泊施設を運営されている皆様は、宿泊施設の経営状況や運営状況を伺い、宿泊事業者の抱える課題を把握するため、アンケート調査を実施します。

この調査では、回答いただいた内容を地域・事業形態ごとに分析し、人材不足や中国地方における宿泊事業の課題解決や人材不足の解消、新型コロナウイルスの影響により低迷していた宿泊客及び旅行消費額の回復、増加に資することを目的としています。

ご回答いただいた内容は、すべてを統計的に処理するため個人・事業者名が特定されることはありません。また、調査の目的以外には一切使用いたしませんので、ご回答いただいた方に対してご迷惑をおかけすることはありません。

お忙しいところ恐れ入りますが、本調査の目的をご理解いただき、ご協力下さいますよう、よろしくお願いいたします。

令和6年2月

国土交通省 中国運輸局

ご記入にあたってのお願い

- 回答は、設問の指示に沿ってご記入ください。
- 当てはまる番号を選択し、「その他」に当てはまる場合は、具体的な内容を（ ）内に入力してください。
- 本調査では、施設ごとに調査票を送付しています。回答いただく際は、調査票が属した施設に関する事項のみご回答ください。
- 調査の回答は、
 - ①郵送回答（調査票を返信用封筒にいれ、ポストへ投函）※切手は不要です。
 - ②FAX 回答（FAX：082-228-9412（中国運輸局観光部観光企画課）へ送付）
 - ③WEB 回答（下記 URL または QR コードより入力フォームへアクセスし回答）のいずれかにより、3月8日（金）までに回答（投函）をお願いします。
- ③WEB で回答を希望される方は、下記の URL にアクセス、もしくは QR コードを読み取りご回答ください。なお、Web（オンライン）でご回答された方は、本調査票への回答はしないようお願い致します。

【回答 URL】

<https://jp.research.net/r/DYXGXQL>

【回答 QR コード】



【本調査の内容に関する問い合わせ先】

調査受託者：ランドブレイン株式会社
担当：藤山、田添、村岡
電話：082-223-6919
メール：hiroshima@landbrains.co.jp

【調査委託者】

国土交通省中国運輸局観光部観光企画課

中国地方の宿泊事業者に向けたアンケート

1. 貴施設の基本情報について

施設名		ご担当者様のお名前	
電話番号		メールアドレス	

問1. 貴施設の所在地を教えてください。

都道府県名：	県	市町村名：	市・町・村
--------	---	-------	-------

問2. 貴施設の種類の種類を教えてください（当てはまるもの一つに○）。

1, シティホテル・リゾートホテル	2, ビジネスホテル	3, 旅館	4, 民宿
5, ゲストハウス	6, 国民宿舎・休暇村	7, その他（	）

問3. 貴施設の経営者または代表者の年代を教えてください（当てはまるもの一つに○）。

1, 20代以下	2, 30代	3, 40代	4, 50代
5, 60代	6, 70代以上		

問4. 貴施設の運営形態を教えてください（当てはまるもの一つに○）。

1, 個人経営・家族経営	2, 株式会社	3, 有限会社	4, 指定管理・第3セクター
5, その他（			）

問5. 貴施設の部屋数を教えてください（当てはまるもの一つに○）。

1, 5部屋未満	2, 6～10部屋	3, 11～30部屋	4, 31～50部屋
5, 51～70部屋	6, 71～100部屋	7, 100部屋以上	

問6. 貴施設の宿泊可能人数を教えてください（当てはまるもの一つに○）。

1, 10人未満	2, 11～30人	3, 31～50人	4, 51～100人	5, 101～150人
6, 151～200人	7, 201～250人	8, 251～300人	9, 301人以上	

問7. 貴施設の飲食やお土産等も含んだ概ねの客単価を教えてください（当てはまるもの一つに○）。

1, 5,000円未満	2, 5,001円～10,000円	3, 10,001円～15,000円	4, 15,001円～20,000円
5, 20,001円～25,000円	6, 25,001円～30,000円	7, 30,000円以上	

2. 貴施設の経営状況について

問8.貴施設の年間宿泊者数、年間売上高を5年分教えてください。※わかる範囲でご回答ください。

	年間宿泊者数	年間売上高
2019年	人	円
2020年	人	円
2021年	人	円
2022年	人	円
2023年	人	円

問9.貴施設の外国人利用客の割合を教えてください（当てはまるもの一つに○）。

1. 1割未満 2. 2～3割 3. 4～5割 4. 6～7割 5. 8割以上

問10.貴施設の年間客室稼働率[※]を5年分教えてください。※わかる範囲でご回答ください。

2019年	%
2020年	%
2021年	%
2022年	%
2023年	%

※客室稼働率は、販売客室数÷販売可能客室数で算出します。例えば、施設内の客室数が100室で50室を販売すれば、客室稼働率は50%となります。

問11.貴施設での経営改善に向けた取組等について教えてください（当てはまるもの全てに○）。

- | | |
|---------------------------|-----------------------|
| 1. 部門別管理会計の導入 | 2. 労働時間の正確な把握 |
| 3. 従業員のシフト管理の徹底 | 4. 予算管理の実施 |
| 5. サービスの提供方法の見直し(布団数・配膳等) | 6. 一部業務の外注化 |
| 7. 材料・仕入方法の見直し | 8. ITの活用・DXの推進 |
| 9. 従業員のマルチタスク化 | 10. 業務の平準化・作業マニュアルの整備 |
| 11. 特になし | |
| 12. その他（ | ） |

問12.貴施設の主要な販売チャネルについて教えてください（当てはまるもの全てに○）。

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| 1. 直接予約（自社ホームページ・電話・Fax・メール等） | 2. 国内リアルエージェント（JTB等） |
| 3. 国内OTA（じゃらん・楽天トラベル等） | 4. 海外リアルエージェント（東南旅行社・EGLtours等） |
| 5. 海外OTA(Expedia・Agoda・Booking.com等) | 6. 海外ランドオペレーター |
| 7. その他（ | ） |

3. 貴施設の運営状況について

問13.貴施設が抱える課題を教えてください（当てはまるものを3つ選び、回答欄に記入）。

1. 客数の減少	2. 売上の減少
3. 利用料金の低下・上昇懸	4. 従業員の確保・育成
5. 人件費の増加	6. 材料費等の物価・水道光熱費等の上昇
7. ネット手数料の増加	8. ネット以外の手数料の増加
9. 人件費・手数料以外の諸経費の増加	10. 同業他社との競争の激化
11. 立地・周辺環境の変化	12. 資金繰り・資金調達難
13. 施設・設備の老朽化	14. 利用者ニーズの変化への対応
15. 外国人客への対応	16. 後継者の確保
17. その他（	）

↓ 上記より課題として重要度の高い順に番号を選んで記入してください

重要度の高い順	1位：	2位：	3位：
---------	-----	-----	-----

問14.貴施設での人員配置の状況について教えてください（当てはまるもの一つに○）。

1. 不足	2. やや不足	3. 適正
-------	---------	-------

問15.（問14で「1」～「2」を選択した場合のみ回答）貴施設で人員が特に不足している業務を教えてください（当てはまるもの一つに○）。

1. 接客部門（例：フロント、ルームサービス、給仕、客室係、仲居等）
2. 調理部門（例：調理、ソムリエ、パティシエ等）
3. 管理部門（例：総務・経理・営業、警備、清掃等）
4. その他（

問16.貴施設の近年の従業員の増減傾向について教えてください（当てはまるもの一つに○）。

1. 増加	2. やや増加	3. 横違い	4. やや減少	5. 減少
-------	---------	--------	---------	-------

問17.貴施設の従業員数を教えてください。※わかる範囲でご回答ください。

人

※従業員数は、貴施設で働いているすべての人（正規労働者、非正規労働者、派遣労働者、外国人労働者）を含めた人数を回答してください。

問18.貴施設の安定した運営に必要な従業員数を教えてください。

人

問19.貴施設の就職者数と離職者数を5年分教えてください。※わかる範囲でご回答ください。

	就職者数	離職者数
2019年	人	人
2020年	人	人
2021年	人	人
2022年	人	人
2023年	人	人

問20. (問19で離職者がいた場合のみ回答) 貴施設の離職理由として多いと思われる理由を以下から順に3つ選んで回答してください(当てはまるものを3つ選び、回答欄に記入)。≪わかる範囲でご回答ください。≫

- | | |
|----------------------|----------------------|
| 1. 休暇が思い通りにとれない | 2. 労働時間が不規則で拘束時間が長い |
| 3. 夜勤などが多く体力・精神面できつい | 4. 給与が低い |
| 5. 職場の人間関係 | 6. 新入社員時以降、教育・研修が少ない |
| 7. クレーム対応に苦慮することが多い | 8. 接客対応で精神的に疲れることが多い |
| 9. 出産・結婚等、家庭の事情 | 10. 別の企業へ転職が決まった |
| 11. その他 () | |

↓上記より離職理由として多いと思われる順に番号を選んで記入してください

離職理由の多いと思われる順 1位: 2位: 3位:

問21. 貴施設で人材の確保や育成のために「必要と思われること」と「実際に取り組んでいること」をそれぞれ教えてください(当てはまるものをすべて選び、回答欄に記入)。

- | | |
|----------------------|---------------------------|
| 1. 正社員の採用・従業員の正社員化 | 2. 労働時間の短縮 |
| 3. 休暇日の設定 | 4. フレックスなど柔軟な勤務体系の導入 |
| 5. 福利厚生制度等の整備 | 6. 社員寮・保養所・託児所等の福利厚生施設の整備 |
| 7. 有給休暇の取得推進 | 8. 副業の解禁 |
| 9. 人事評価制度・キャリアマップの整備 | 10. 他業種との人材交流の促進 |
| 11. 社内・社外研修の実施 | 12. 資格取得等スキルアップの支援 |
| 13. その他 () | |

必要と思われること										実際に取り組んでいること									
<input type="checkbox"/>																			

問22. 貴施設の人材募集についての課題感を教えてください(当てはまるもの全てに○)。

- | | |
|----------------------------|-----------------------------|
| 1. 特定の分野で即戦力になる人材が見つからない | 2. 社会人としての基礎的素養を持つ若手が見つからない |
| 3. 経営者の右腕となる管理職・後継者が見つからない | 4. 理想の新卒人材が見つからない |
| 5. 求める能力を持つ人材が応募してこない | 6. 求職者が少ない |
| 7. 人材を大企業に奪われてしまう | 8. 教育訓練・研修が十分に行えない |
| 9. 地域に求職者が少ない | 10. 求職者が求める賃金を支払えない |
| 11. 募集に係るノウハウが不足している | 12. 問題点はない |
| 13. その他 () | |

問23. 貴施設で今後、採用意向のある人材について教えてください(当てはまるもの全てに○)。

- | | | | |
|------------|--------------|--------------|------------|
| 1. マネージャー層 | 2. 中途採用(正社員) | 3. 新卒採用(正社員) | 4. パートタイマー |
| 5. その他 () | | | |

問24. 貴施設で従業員の募集・採用手段について教えてください(当てはまるもの全てに○)。

- | | | |
|-------------|-------------------------|---------------|
| 1. ハローワーク | 2. 民間人材サービス(マイナビ・リクナビ等) | 3. 自社HPへの情報掲載 |
| 4. 会社説明会開催 | 5. 就職フェア出展 | 6. 高校、大学等への訪問 |
| 7. 知り合い等の紹介 | 8. タイミー等のマッチング型求人サービス | 9. 実施していない |
| 10. その他 () | | |

問25. 貴施設での今後の給与動向について教えてください(当てはまるもの一つに○)。

- | | | |
|------------|---------|-------|
| 1. 上昇 | 2. 現状維持 | 3. 下落 |
| 4. その他 () | | |

問26. 貴施設での外国人従業員の雇用状況について教えてください（当てはまるもの一つに○）。

- | | |
|--------------------|-----------------------|
| 1. 雇用している | 2. 以前は雇用していたが現在はしていない |
| 3. 雇用していないが今後雇用を希望 | 4. 雇用の予定はない |

問27. (問 26 で「1」、「2」、「3」を選択された方のみ回答) 貴施設での外国人従業員が主に従事する業務内容について教えてください（当てはまるもの全てに○）。

- | | | | |
|---------|-------|---------|-------------|
| 1. フロント | 2. 調理 | 3. 給仕 | 4. 専門職（通訳等） |
| 5. 警備 | 6. 清掃 | 7. その他（ | ） |

4. 今後の方針について

問28. 貴施設の今後の運営方針について教えてください（当てはまるもの一つに○）。

- | | | | |
|------------------|-------------|----------|-------------|
| 1. 事業を拡大 | 2. 現在の事業を継続 | 3. 事業を縮小 | 4. 事業の休止・廃業 |
| 5. 業態転換を予定（具体的に： | ） | | |
| 6. その他（ | ） | | |

問29. 貴施設が今後の中国地方の観光まちづくりで重要と思われる点について教えてください（当てはまるものを3つ選び、回答欄に記入）。

- | | | |
|--|----------------------------|--|
| 1. 歴史・文化・自然・景観の保全活用 | 2. 交通アクセスの充実 | |
| 3. 観光資源の磨き上げ | 4. ブランド確立とプロモーション | |
| 5. スポーツなど新たな交流領域の切り拓き | 6. 民間事業者の稼ぐ力向上のための取組み | |
| 7. 安全安心の環境づくり | 8. 快適な滞在環境づくり | |
| 9. DMO ^{※1} を中心としたワンストップ誘客体制づくり | 10. MICE ^{※2} の推進 | |
| 11. 市場調査に基づく誘客強化 | 12. DMOを中心とした観光まちづくりの推進 | |
| 13. その他（ | ） | |

↓ 上記より重要度の高い順に番号を選んで記入してください

重要度の高い順	1位：	2位：	3位：
---------	-----	-----	-----

※1 DMO（観光地域づくり法人）：地域の多様な関係者を巻き込んだ観光地域づくりの中心となる法人

※2 MICE：Meeting（会議・研修・セミナー）、Incentive tour（報酬・招待旅行）、Convention（大会・学会・国際会議）、Exhibition（展示会）の頭文字をとった造語で、ビジネストラベルの一つの形態

問30. 貴施設が今後行政に求める支援について教えてください（当てはまるもの全てに○）。

- | | | |
|------------------|---------------|--|
| 1. 補助金メニューの拡充 | 2. 人材確保に向けた取組 | |
| 3. 情報発信（宣伝広告・PR） | 4. DXの推進 | |
| 5. 専門人材の派遣 | 6. インバウンドの推進 | |
| 7. その他（ | ） | |

ご回答いただき、ありがとうございました。

3月8日（金）までにポストへ投函、またはFAXにて送信をお願いします。

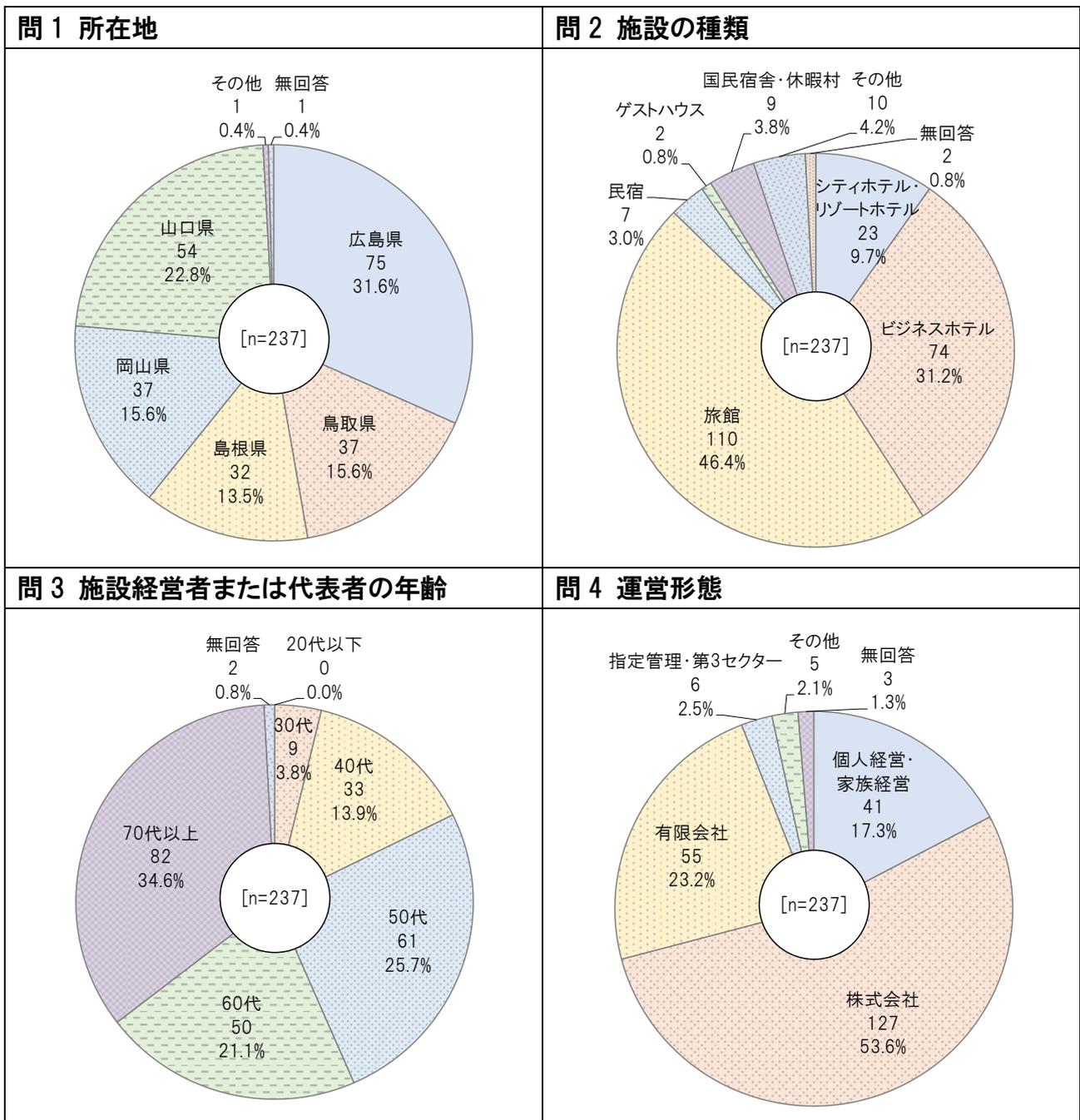
3. アンケート調査の実施

■概要

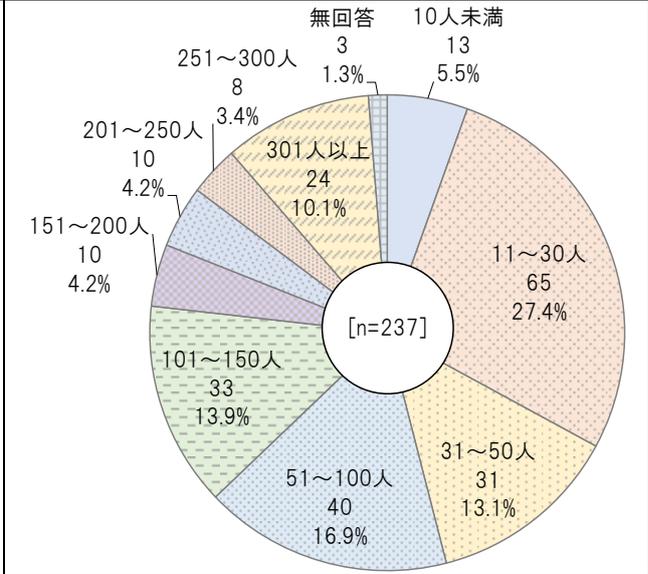
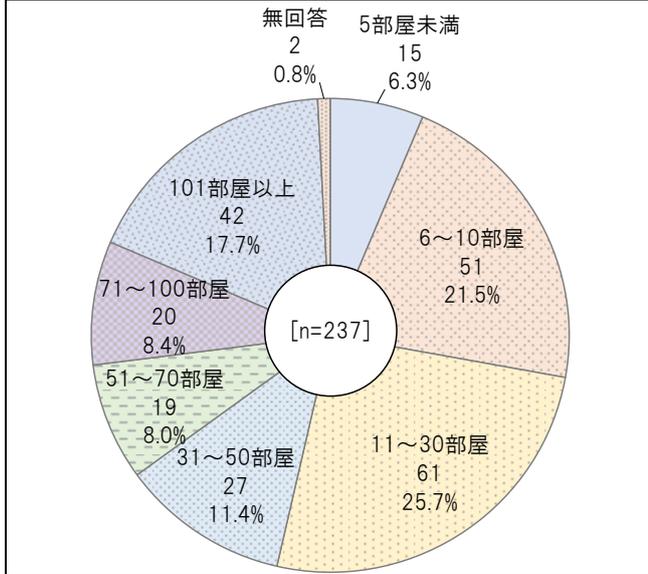
対 象 者	中国地方の宿泊事業者 735 施設
実 施 期 間	令和 6 年 2 月 22 日～令和 6 年 3 月 15 日
配布数・回答率	配布数:735 回答数:237(回答率 32.2%)
調査の信頼水準	85%

■集計結果

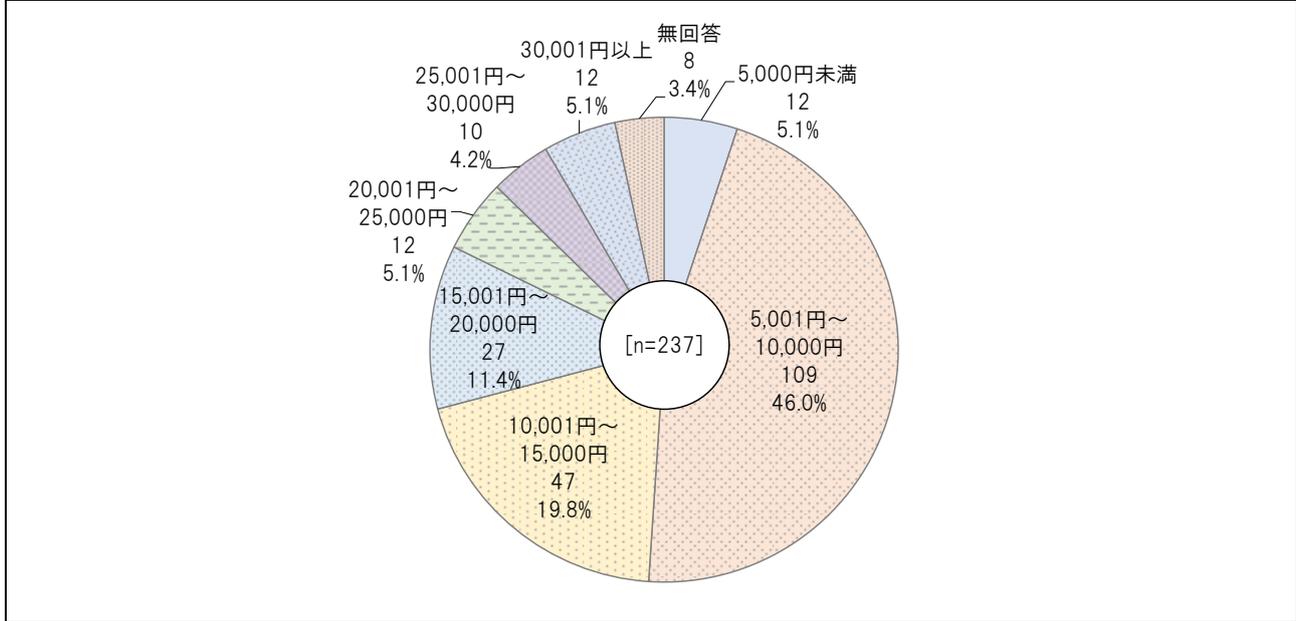
回答者属性



問5 部屋数 **問6 宿泊可能人数**



問7 客単価

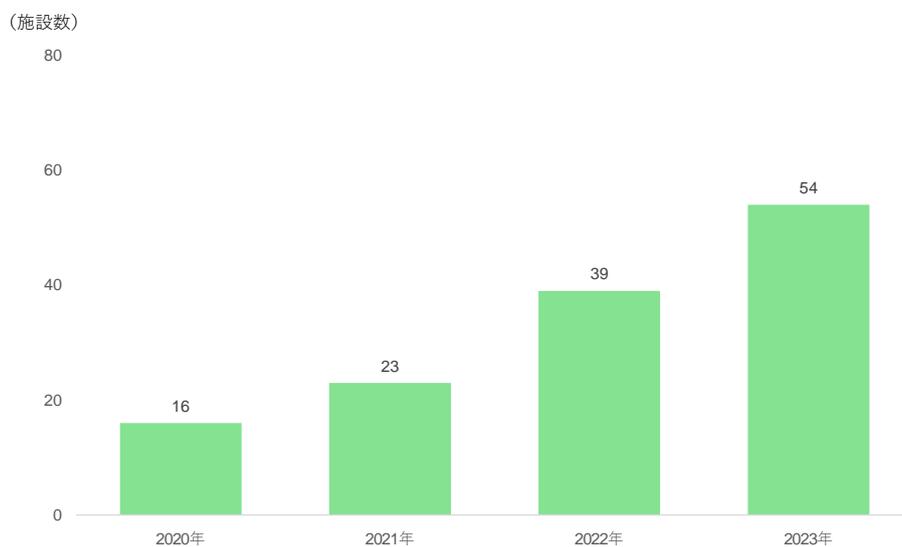


問8 貴施設の年間宿泊者数、年間売上高を5年分教えてください。

●年間宿泊者数

- 宿泊者数は、回復傾向にあり、2019年比で宿泊客数が増加した施設数は2020年と2023年を比較すると約3倍になっている。

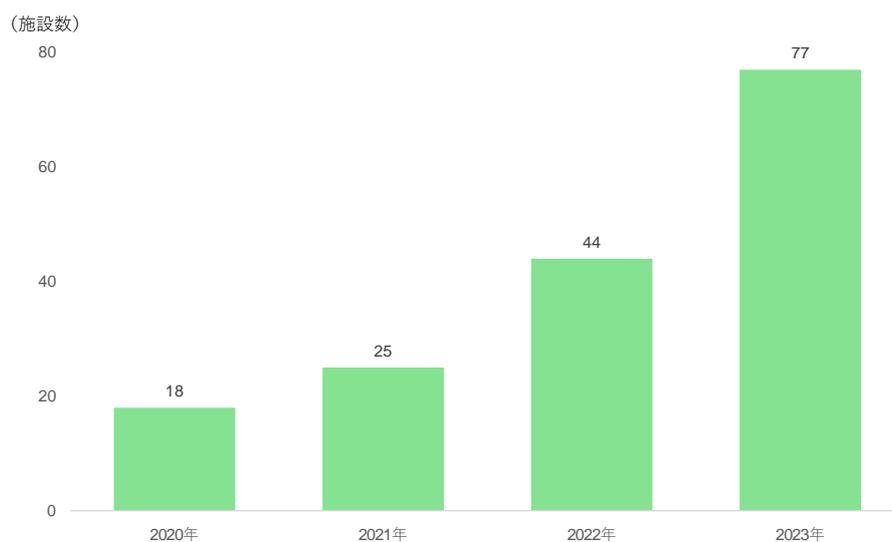
2019年比宿泊客数増加施設数の推移



●年間売上高

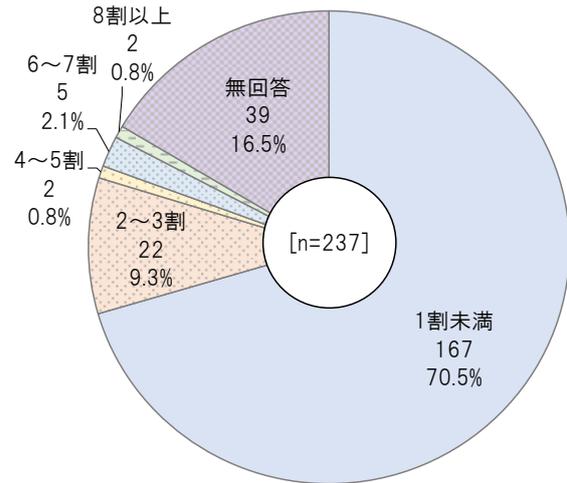
- 売上高は回復傾向にあり、2019年比で売上高が増加した施設数は、2020年と2023年を比較すると約4倍になっている。

2019年比売上高増加施設数の推移



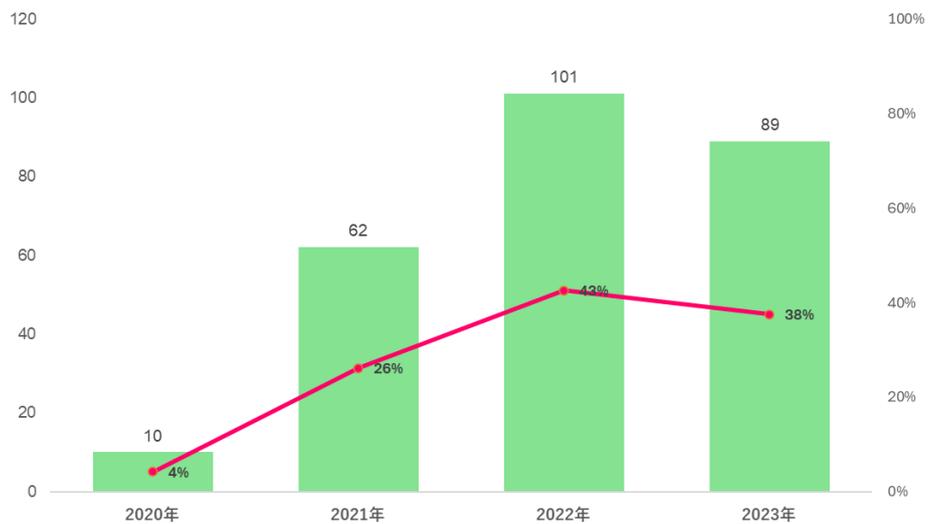
問9 貴施設の外国人利用客の割合を教えてください。

- 「1割未満:167(70.5%)」が最も多く、次いで「2~3割:22(9.3%)」「6~7割:5(2.1%)」となっている。



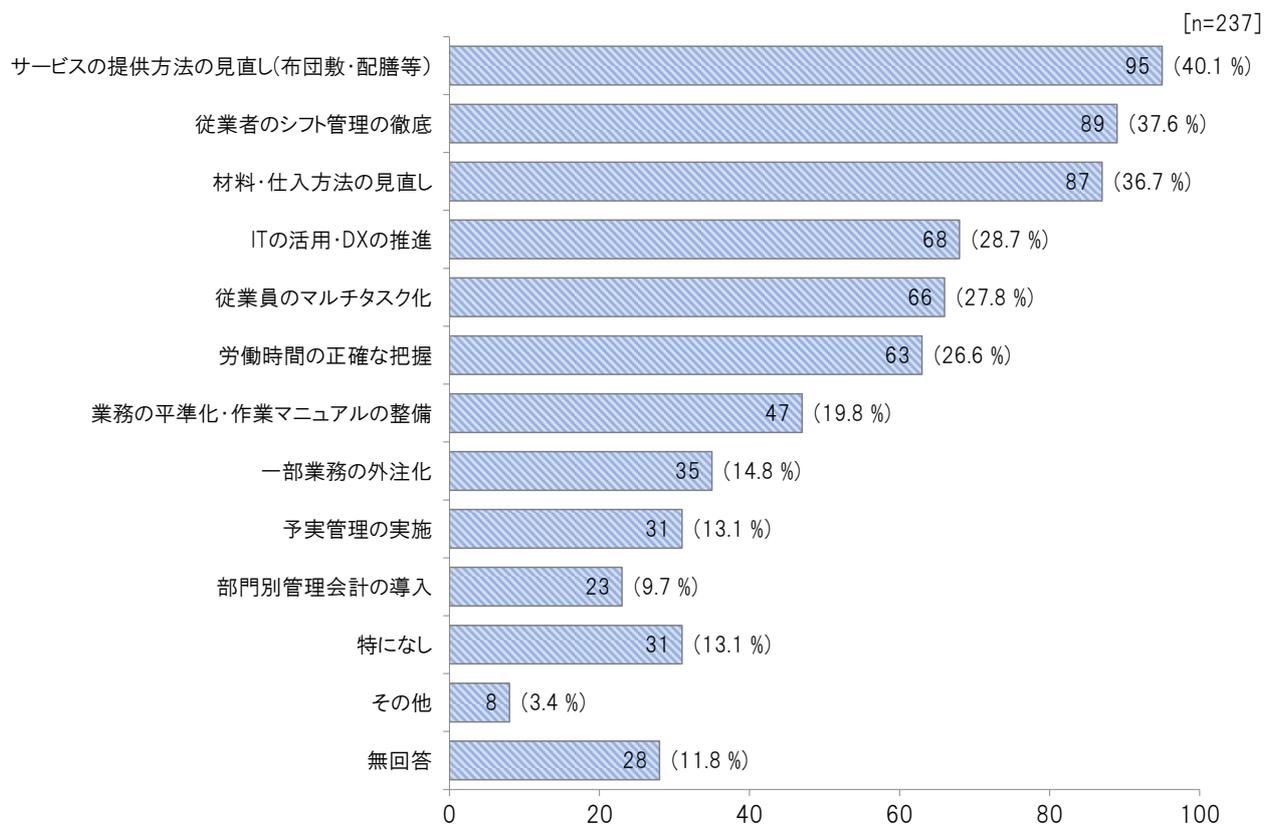
問10 貴施設の年間客室稼働率を5年分教えてください。

- 前年比の稼働率が増加した施設数は、2020年はコロナ禍の影響で10施設であったが、その後増加し、2022年は101施設と4割を超える施設で稼働率が増加している。



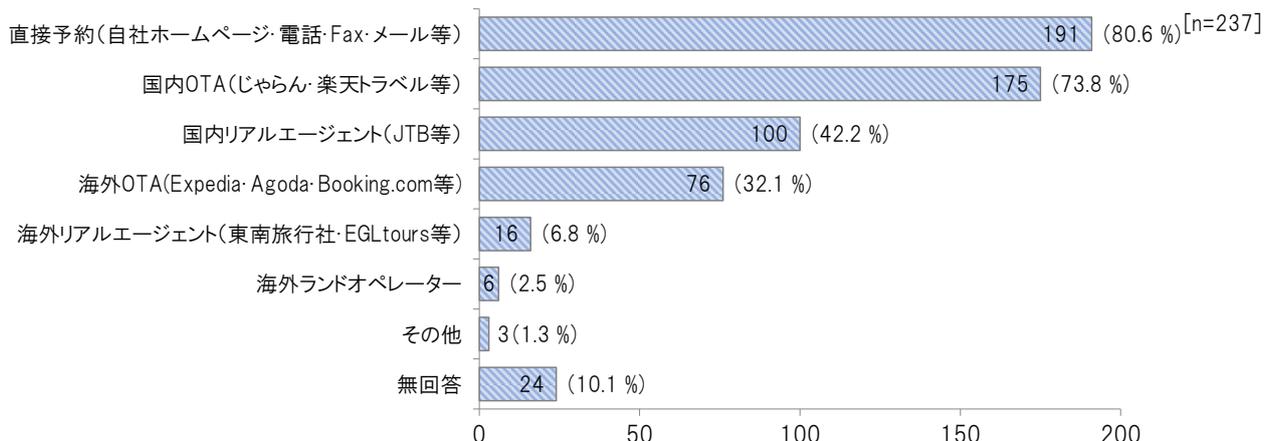
問11 貴施設での経営改善に向けた取組等について教えてください(当てはまるもの全てを選択)。

- 「サービスの提供方法の見直し(布団敷・配膳等):95(40.1%)」が最も多く、次いで「従業員のシフト管理の徹底:89(37.6%)」「材料・仕入方法の見直し:87(36.7%)」となっている。



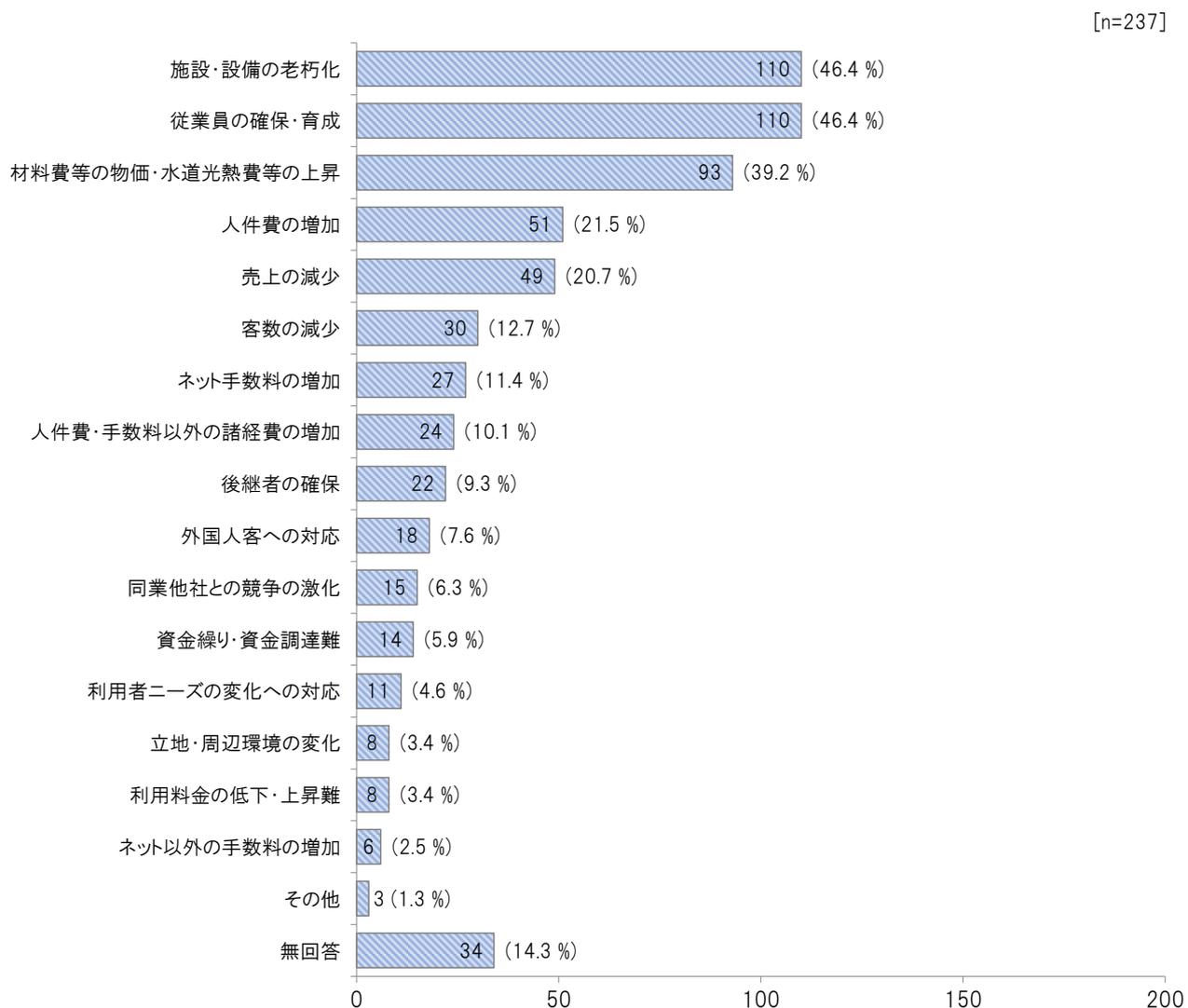
問12 貴施設の主要な販売チャネルについて教えてください(当てはまるもの全てを選択)。

- 「直接予約(自社ホームページ・電話・Fax・メール等):191(80.6%)」が最も多く、次いで「国内 OTA(じゃらん・楽天トラベル等):175(73.8%)」「国内リアルエージェント(JTB等):100(42.2%)」となっている。



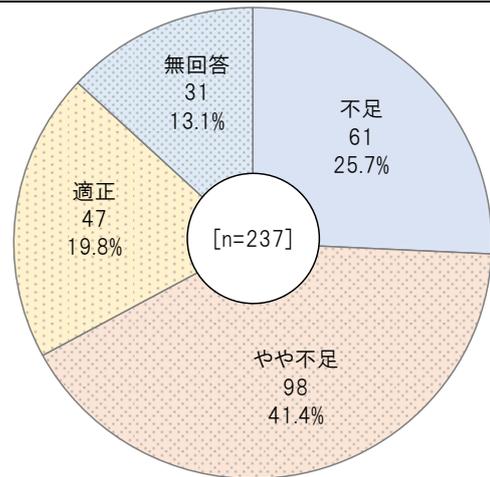
問13 貴施設が抱える課題を教えてください(当てはまるものを3つ選択)。

- 「施設・設備の老朽化:110(46.4%)」「従業員の確保・育成:110(46.4%)」が同数で最も多くなっており、次いで「材料費等の物価・水道光熱費等の上昇:93(39.2%)」となっている。



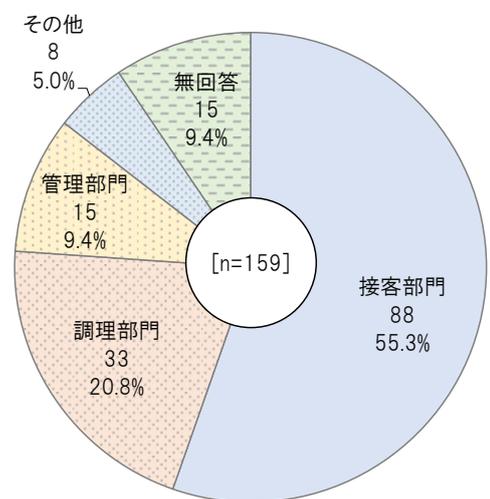
問14 貴施設での人員配置の状況について教えてください。

- 「やや不足:98(41.4%)」が最も多く、次いで「不足:61(25.7%)」「適正:47(19.8%)」となっている。



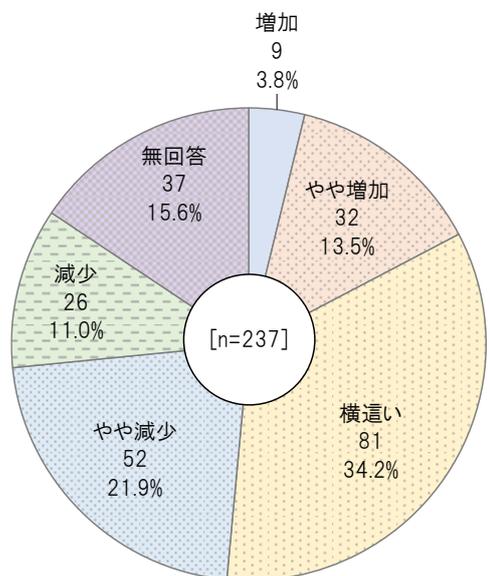
問15 (人員が「不足」「やや不足」のみ回答)貴施設で人員が特に不足している業務を教えてください。

- 「接客部門:88(55.3%)」が最も多く、次いで「調理部門:33(20.8%)」「管理部門:15(9.4%)」となっている。



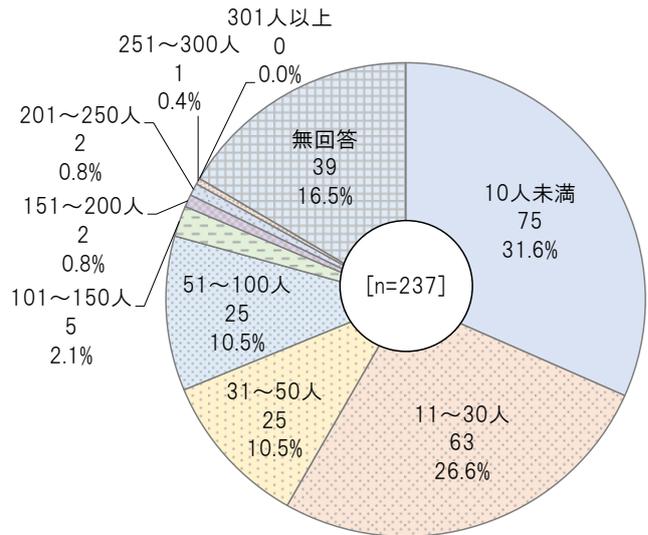
問16 貴施設の近年の従業員の増減傾向について教えてください。

- 「横這い:81(34.2%)」が最も多く、次いで「やや減少:52(21.9%)」「減少:26(11.0%)」となっている。



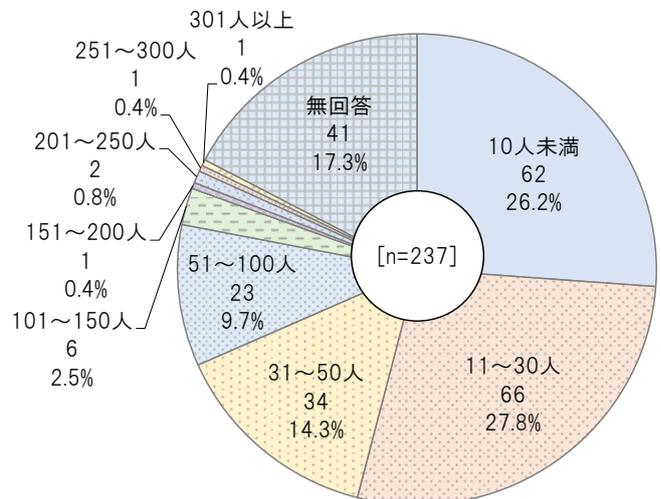
問17 貴施設の従業員数を教えてください。

- 「10 人未満:75(31.6%)」が最も多く、次いで「11～30 人:63(26.6%)」「51～100 人:25(10.5%)」となっている。



問18 貴施設の安定した運営に必要な従業員数を教えてください。

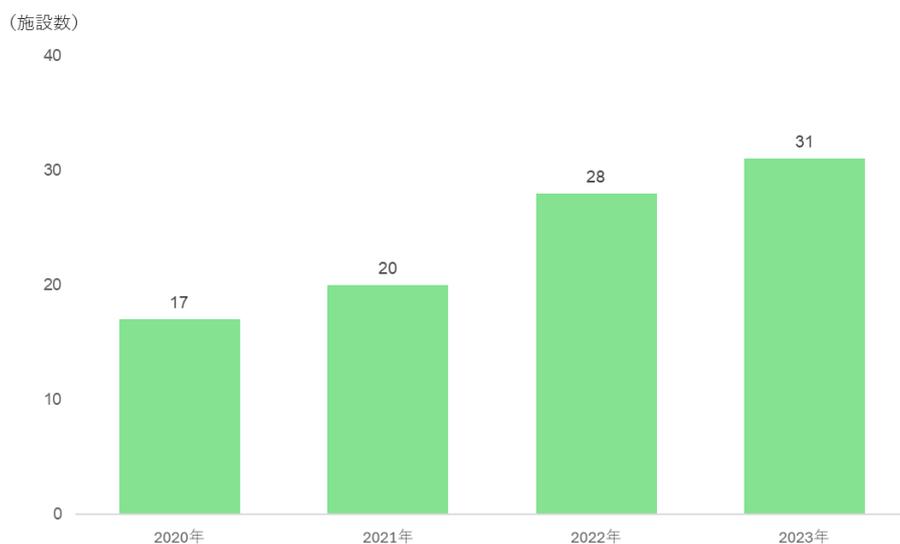
- 「11～30 人:66(27.8%)」が最も多く、次いで「10 人未満:62(26.2%)」「31～50 人:34(14.3%)」となっている。



問19 貴施設の就職者数と離職者数を5年分教えてください。

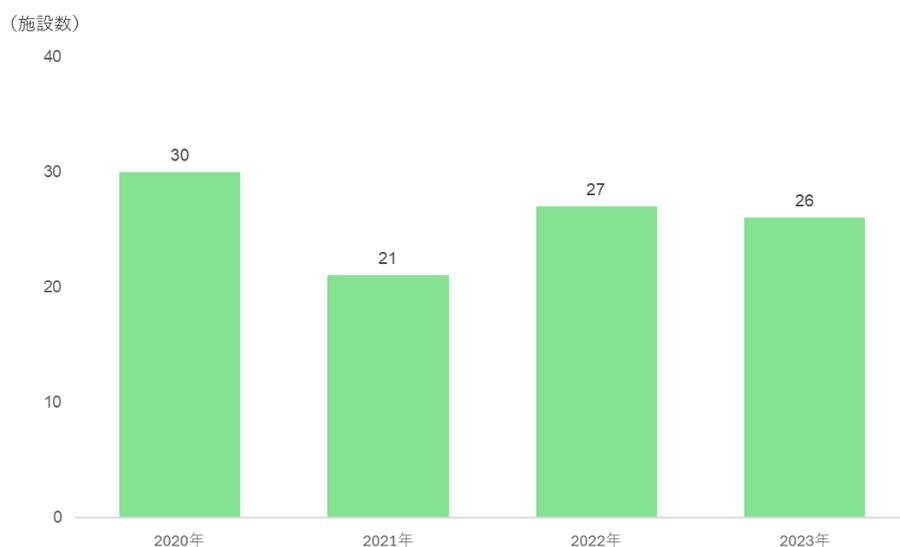
●就職者数

- 前年と比較して就職者数が増加している施設数は、毎年増加している。



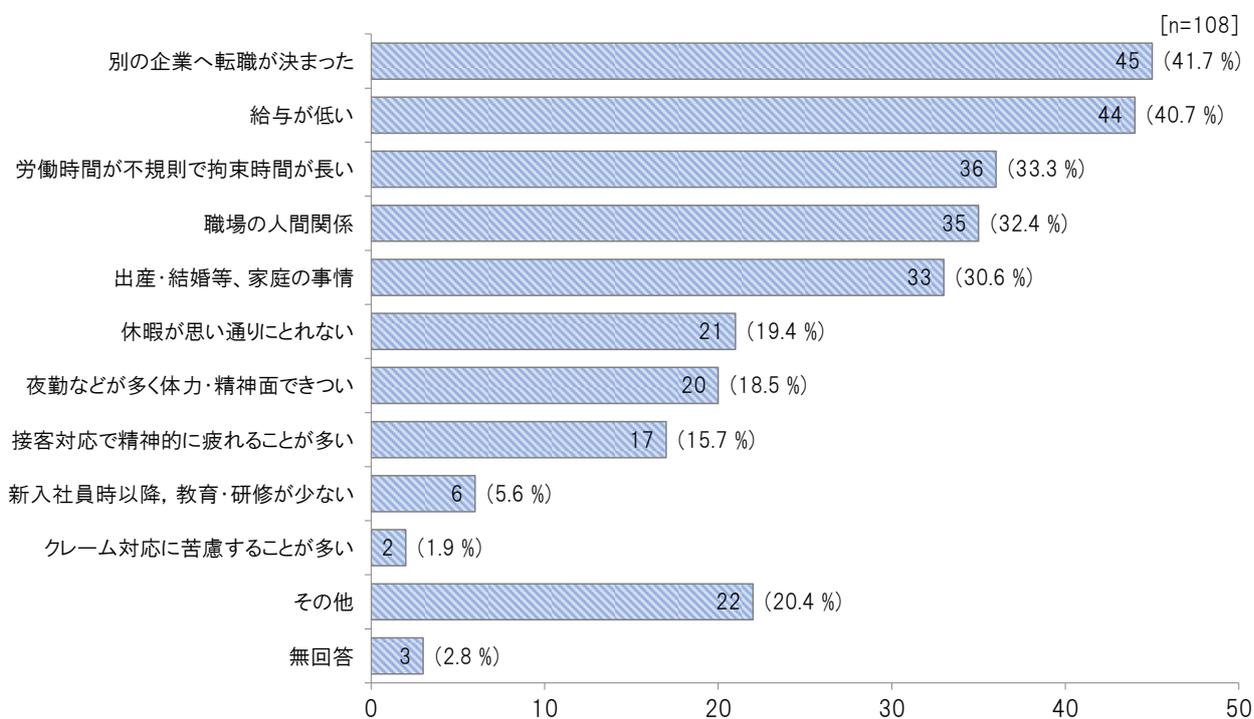
●離職者数

- 前年と比較して離職者数が増加した施設は、2020年に30施設となったが、2021年には21施設に減少し、その後は20施設後半で推移している。



問20 (離職者がいた場合のみ回答) 貴施設の離職理由として多いと思われる理由を以下から順に3つ選んで回答してください(当てはまるものを3つ選択)。

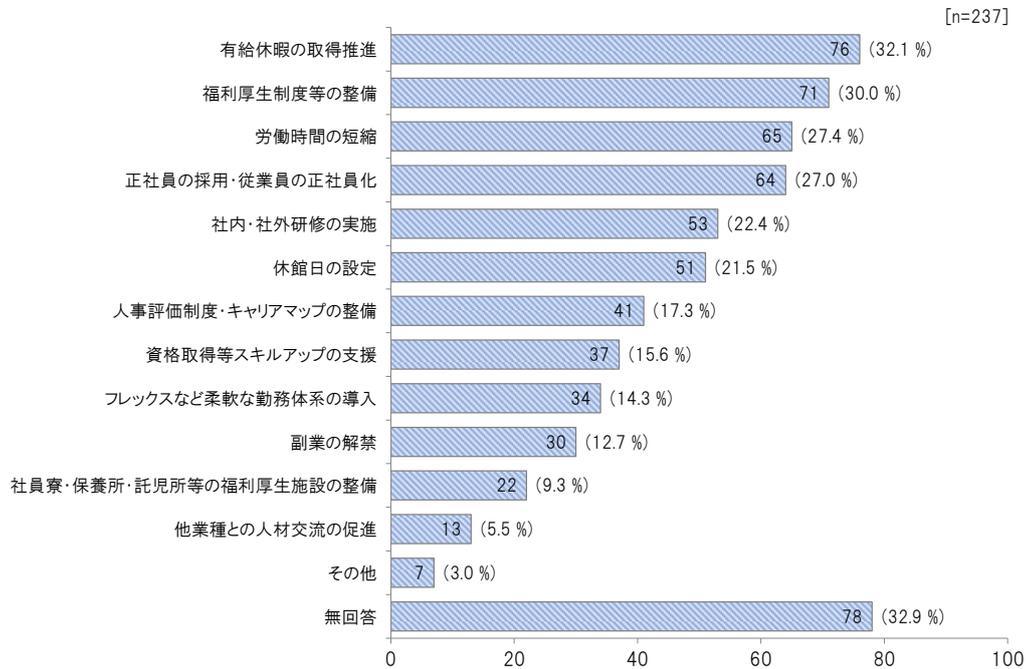
- 「別の企業へ転職が決まった:45(41.7%)」が最も多く、次いで「給与が低い:44(40.7%)」「労働時間が不規則で拘束時間が長い:36(33.3%)」となっている。



問21 貴施設で人材の確保や育成のために「必要と思われること」と「実際に取り組んでいること」をそれぞれ教えてください(当てはまるもの全てを選択)。

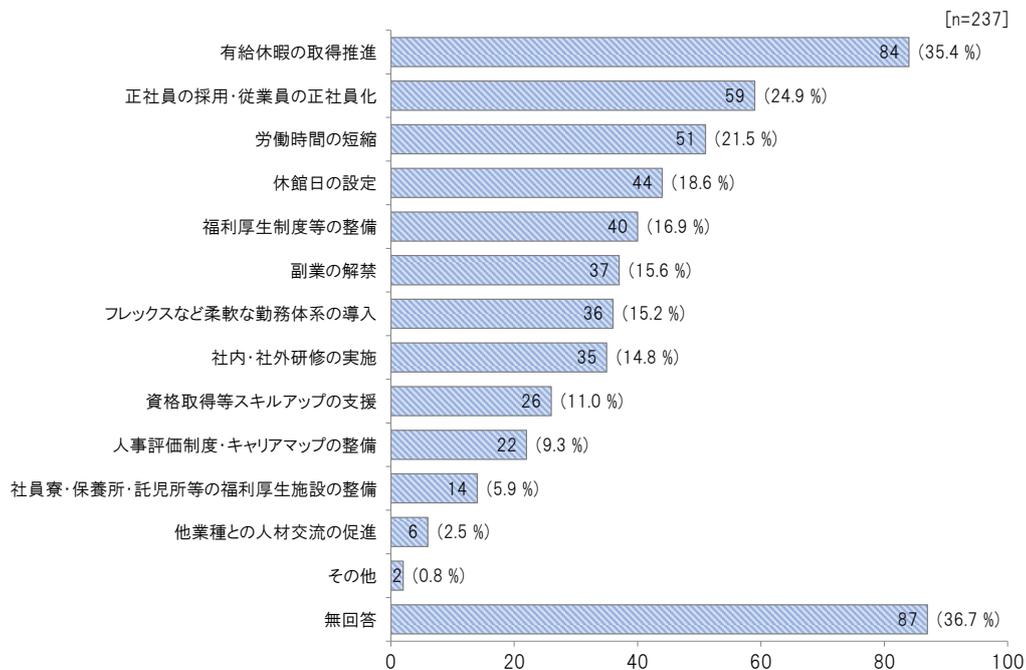
●必要と思われること

- 「有給休暇の取得推進:76(32.1%)」が最も多く、次いで「福利厚生制度等の整備:71(30.0%)」「労働時間の短縮:65(27.4%)」となっている。



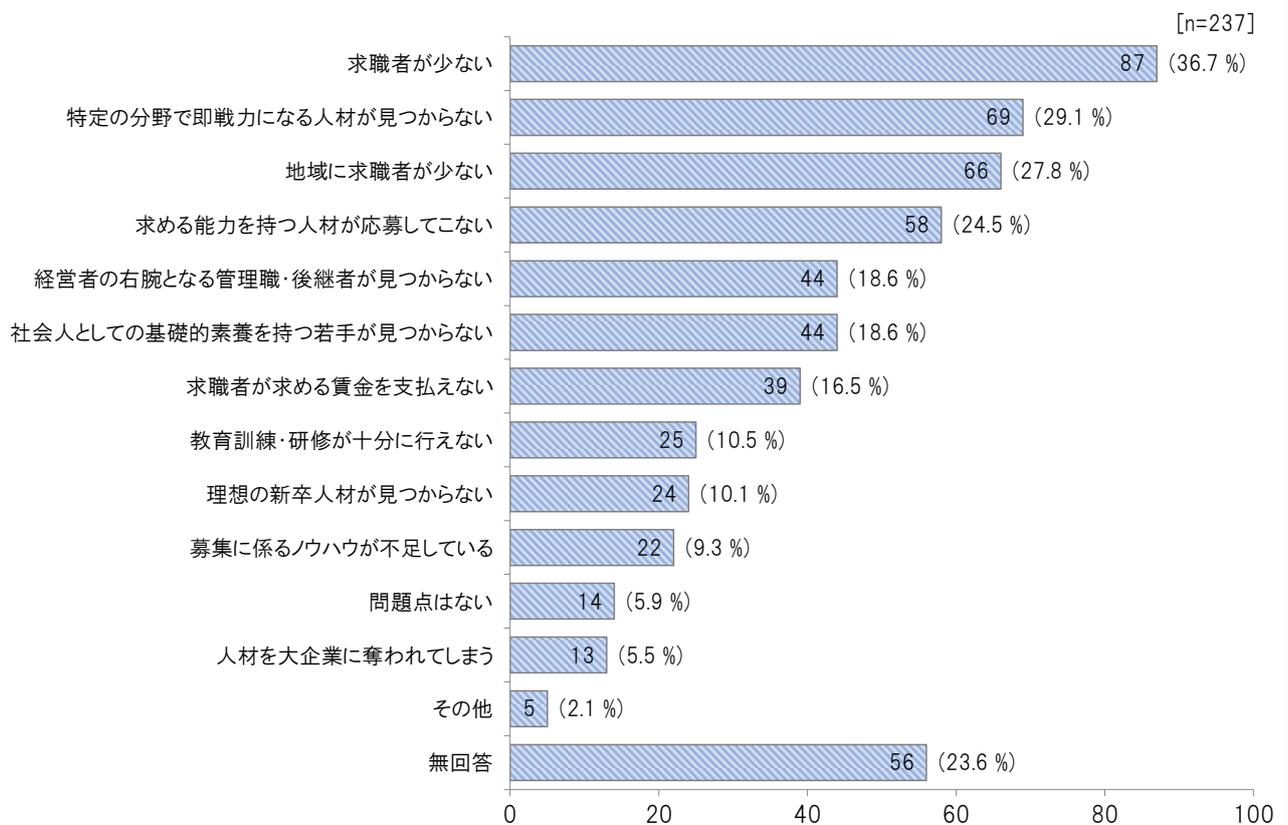
●実際に取り組んでいること

- 「有給休暇の取得推進:84(35.4%)」が最も多く、次いで「正社員の採用・従業員の正社員化:59(24.9%)」「労働時間の短縮:51(21.5%)」となっている。



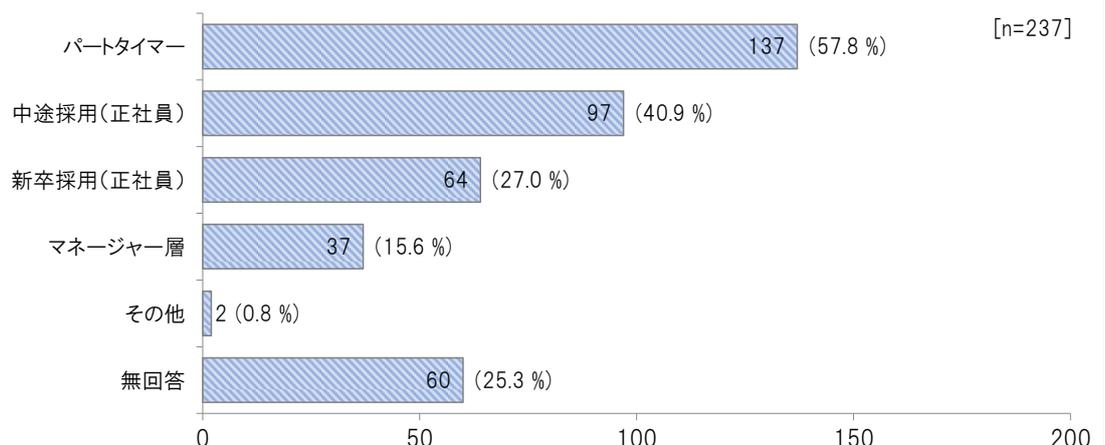
問22 貴施設の人材募集についての課題感を教えてください(当てはまるもの全てを選択)。

- 「求職者が少ない:87(36.7%)」が最も多く、次いで「特定の分野で即戦力になる人材が見つからない:69(29.1%)」「地域に求職者が少ない:66(27.8%)」となっている。



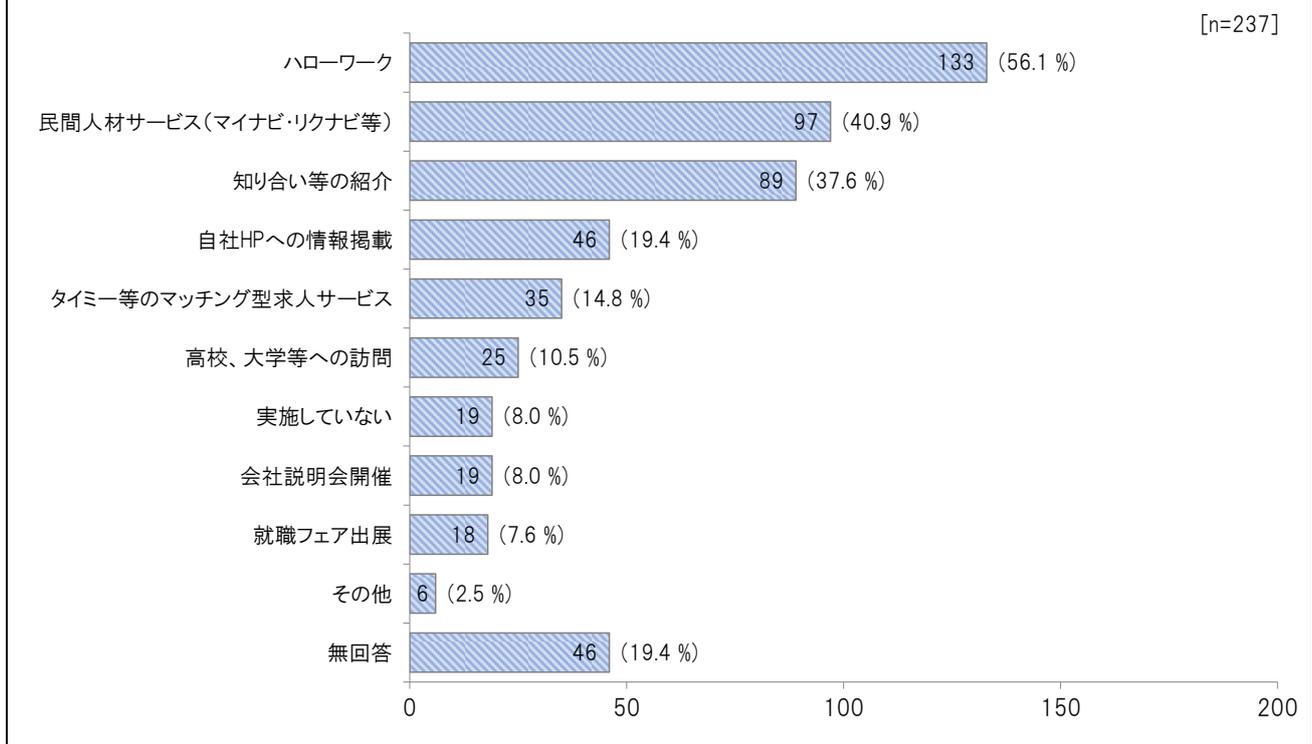
問23 貴施設で今後、採用意向のある人材について教えてください(当てはまるもの全てを選択)。

- 「パートタイマー:137(57.8%)」が最も多く、次いで「中途採用(正社員):97(40.9%)」「新卒採用(正社員):64(27.0%)」となっている。



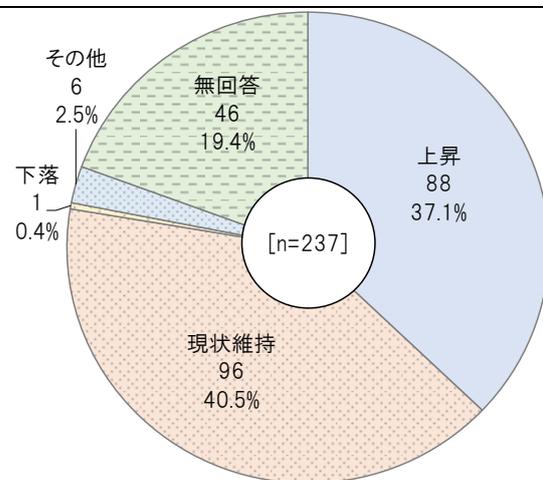
問24 貴施設で従業員の募集・採用手段について教えてください(当てはまるもの全てを選択)。

- 「ハローワーク:133(56.1%)」が最も多く、次いで「民間人材サービス(マイナビ・リクナビ等):97(40.9%)」「知り合い等の紹介:89(37.6%)」となっている。



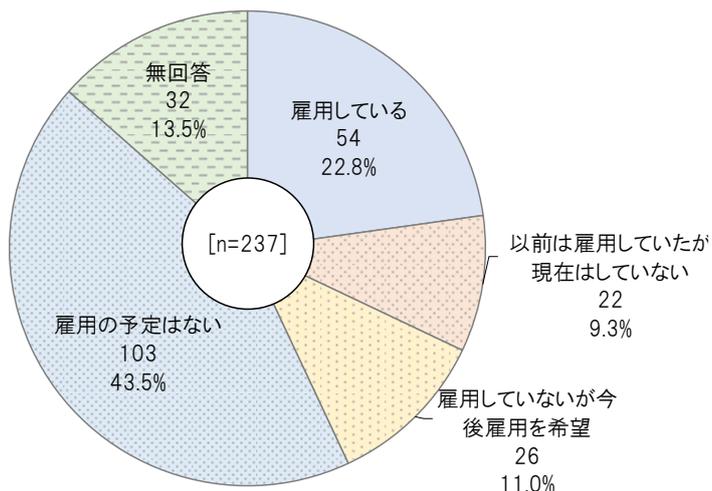
問25 貴施設での今後の給与動向について教えてください。

- 「現状維持:96(40.5%)」が最も多く、次いで「上昇:88(37.1%)」「下落:1(0.4%)」となっている。



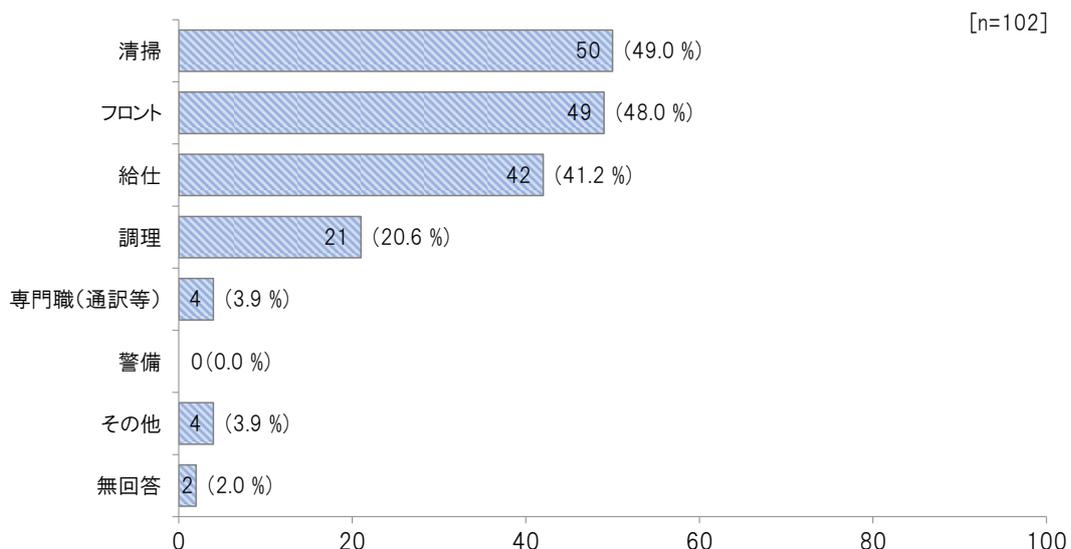
問26 貴施設での外国人従業員の雇用状況について教えてください。

- 「雇用の予定はない:103(43.5%)」が最も多く、次いで「雇用している:54(22.8%)」「雇用していないが今後雇用を希望:26(11.0%)」となっている。



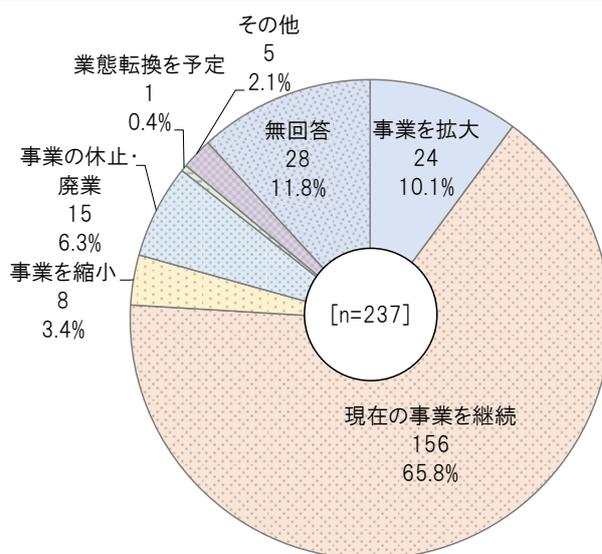
問27 (外国人を雇用している施設のみ回答) 貴施設での外国人従業員が主に従事する業務内容について教えてください(当てはまるもの全てを選択)。

- 「清掃:50(49.0%)」が最も多く、次いで「フロント:49(48.0%)」「給仕:42(41.2%)」となっている。



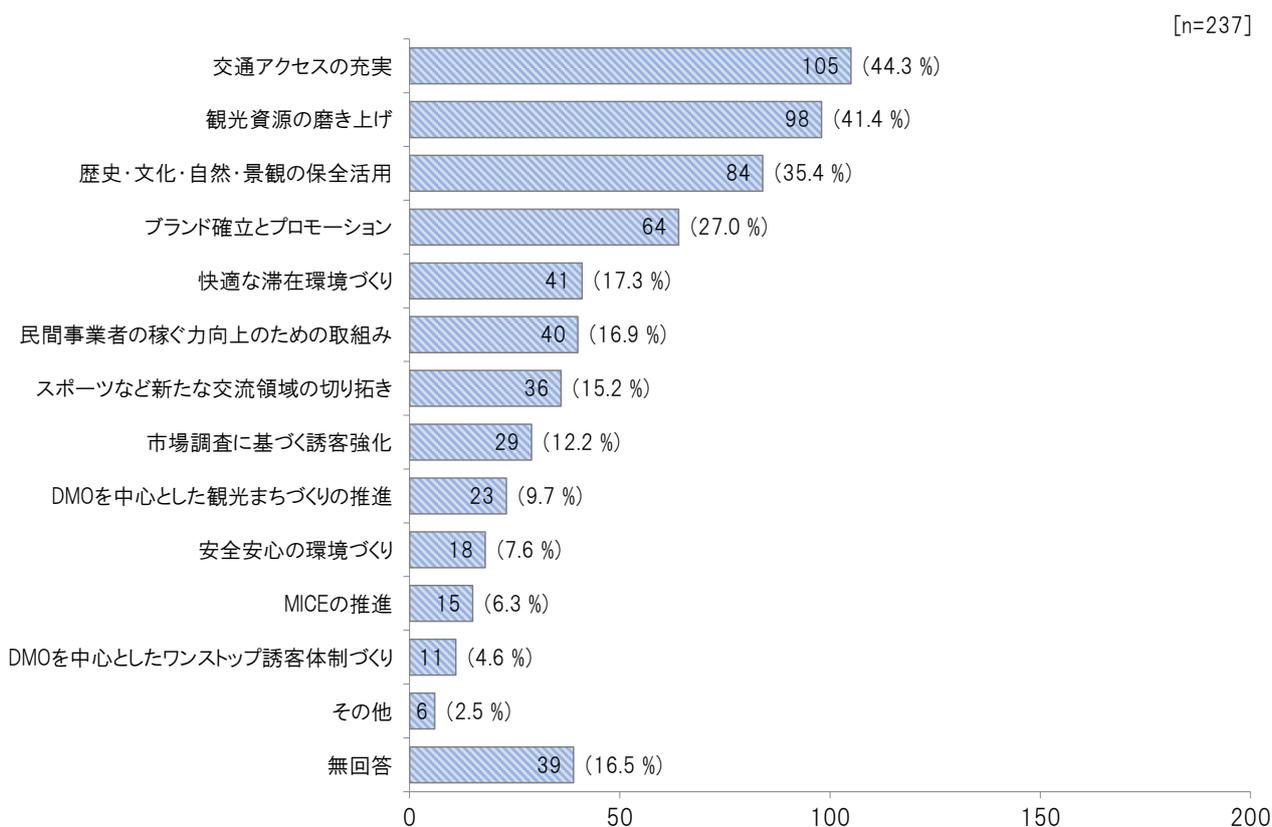
問28 貴施設の今後の運営方針について教えてください。

- 「現在の事業を継続:156(65.8%)」が最も多く、次いで「事業を拡大:24(10.1%)」「事業の休止・廃業:15(6.3%)」となっている。



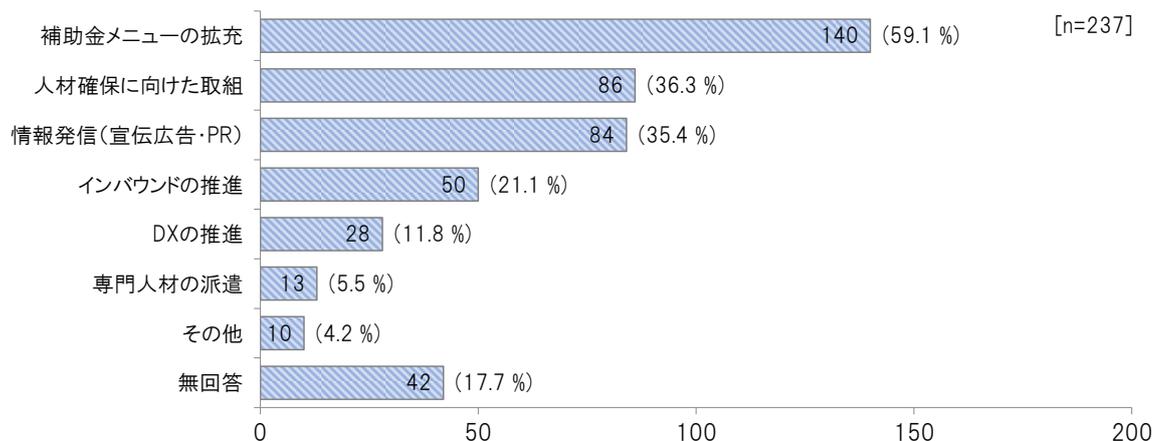
問29 貴施設が今後の中国地方の観光まちづくりで重要と思われる点について教えてください (当てはまるものを3つ選択)。

- 「交通アクセスの充実:105(44.3%)」が最も多く、次いで「観光資源の磨き上げ:98(41.4%)」「歴史・文化・自然・景観の保全活用:84(35.4%)」となっている。



問30 貴施設が今後行政に求める支援について教えてください(当てはまるもの全てを選択)。

- 「補助金メニューの拡充: 140 (59.1%)」が最も多く、次いで「人材確保に向けた取組: 86 (36.3%)」「情報発信(宣伝広告・PR): 84 (35.4%)」となっている。



4. 調査結果のまとめ

■ コロナ禍からの回復

- コロナ禍によって深刻な影響を受けた宿泊業ではあるが、売上高・宿泊客数ともに全体として回復傾向にある。
- 特に 2023 年に入ってから、回復傾向が顕著になっており、新型コロナウイルスの 5 類指定等による客足の回復が寄与していると思われる。
- 施設の種類の傾向では、他の施設と比較して「ビジネスホテル」「旅館」で回復傾向が顕著である。
- 施設の規模別の傾向では、10 部屋未満の小規模施設と比較して「30～100 部屋」以上の中規模から大規模の施設で回復傾向が顕著である。

■ 宿泊施設の抱える課題

- 課題として多くの施設で挙がっているのは、「施設・設備の老朽化」「従業員の確保・育成」である。また近年の社会情勢の影響により「材料費等の物価・水道光熱費等の上昇」を課題として挙げる施設も多い。
- 課題の重要度を順位付けすると、1 位には「従業員の確保・育成」が最も多く挙がっており、多くの宿泊施設で人材不足が課題として顕在化している。
- 課題の重要度順で 1 位に挙げた項目を施設種類・規模別に見ると、「シティホテル・リゾートホテル」や比較的部屋数の多い施設で「従業員の確保・育成」を課題に挙げる施設が多い。また、「民宿」では「施設の老朽化」を課題として挙げる施設が多い。
- 施設規模別では、規模の大きさに比例して「従業員の確保・育成」を最も重要な課題として挙げる施設の割合が多くなっている。また、「民宿」や「5 部屋未満」「51～70 部屋」規模の施設で「施設の老朽化」が特に重要な課題として挙げられている。

■ 人材不足の現状と対応

- 今回の調査で回答した宿泊施設のうち 67%が人材不足感を感じている。施設種類別では、特に「シティホテル・リゾートホテル」「国民宿舎・休暇村」、施設規模別では「51～70 部屋」「71～100 部屋」規模の施設で人材不足の傾向がみられる。
- 従業員の増減は、全体としては「増加・横這い」傾向にあるものの、「国民宿舎・休暇村」や「31～50 部屋」規模の施設では減少傾向もみられる。
- 人材の確保に向けては「有給休暇の取得推進」「福利厚生制度等の整備」が必要と考える施設が多く、実際に取り組んでいる取組としては「有給休暇の取得推進」「正社員の採用・従業員の正社員化」等に取り組んでいる施設が多い。
- 特にシティホテル・リゾートホテルでは、「労働時間の短縮」、ビジネスホテルでは「正社員の採用・従業員の正社員化」に取り組むべきと回答した施設が多くなっている。
- 「福利厚生制度等の整備」は、必要と考える施設が 30.0%である一方、実際に取り組んでいる施設は 16.9%に留まっており、必要性を感じているが取り組めていないギャップが生まれている。
- 人材募集では、「求職者が少ない」といった課題に加えて「特定の分野で即戦力になる人材が見つからない」「求める能力を持つ人材が応募してこない」といった求職者と施設とのミスマッチも見られる。
- 外国人雇用は、一部のホテル等では進んでいるものの、全体的には進んでおらず、今後の雇用意向も低くなっている。

5. ヒアリング項目の設定

中国運輸局が求職者のニーズ等の把握を目的に求人会社を対象に実施するヒアリングの項目設定及びヒアリング対象事業者の抽出を行った。ヒアリング対象事業者は、中国地方において利用率の高い求人会社 7 社を選定した

■ ヒアリング項目

	ヒアリング項目	設問の意図等
1	宿泊業における人材確保の動向・課題	宿泊需要の回復による人材不足の実態等を把握。
2	宿泊業への就職を希望する求職者が就業先へ求めること	福利厚生、雇用条件等、求職者が実際に何を求めているのかを把握。調査票問 21 との比較で宿泊事業者と就業者間の意識のギャップを把握。
3	人材確保がうまくいっている企業とそうでない企業・業種の違い	人材確保に有効な取組を探る。
4	離職の要因	離職の要因を把握。
5	どういった層の求職者が多いか	求職者と企業で需要と供給が一致するかを確認。
6	宿泊業へは、どういった業種からの転職者が多いか。また宿泊業からどういった業種へ転職する人が多いか。	求職者募集時のターゲティングや、地域内での人材の囲い込み等の施策に反映。
7	外国人雇用の動向	今後増加が見込まれる外国人雇用の実態を把握。
8	今後の求人におけるポイント	今後、求人を行っていく上で、力を入れるべき点等を把握。
9	今後必要な支援策等	求人会社目線での、宿泊事業者に必要な支援を把握。