

# 静岡県中部5市2町 観光関連事業所実態調査

(令和3年度)

公益財団法人 するが企画観光局

# 目 次

【調査概要】 .....	1
《事業所及び経営について》 .....	2
(1-1) 事業所の立地 .....	2
(1-2) 事業所の事業分野（業態） .....	3
(1-3) 創業時期 .....	4
(1-4) 平日の時間別営業状況 .....	6
(1-5) 土祝休日の時間別営業状況 .....	7
(1-6) 従業者数 .....	8
(1-7) 年間売上高 .....	10
(1-8) 年間来訪客数 .....	12
(1-9) 客単価 .....	14
(1-10) 地元調達率（仕入額ベース） .....	16
《お客様について》 .....	18
(2-1) 来訪客数の割合 .....	18
(2-2) 地元来訪客割合 .....	23
(2-3) リピーター割合 .....	25
(2-4) 滞在時間 .....	27
(2-5) 県外来訪者割合 .....	29
(2-6) 2019年の外国人割合 .....	31
《広告・宣伝について》 .....	33
(3-1) 有償広告媒体 .....	33
(3-2) 情報発信ツール .....	37
《営業方針について》 .....	40
(4-1) 主要な営業エリア .....	40
《来訪客の受け入れ環境について》 .....	43
(5-1) 外国語対応 .....	43
(5-2) 現金以外の決済手段 .....	45
(5-3) 予約対応 .....	47
《その他の取組状況について》 .....	49
(6-1) SDGsの取り組み .....	49
(6-2) バリアフリーの取り組み .....	52
(6-3) BCPの取り組み .....	55

## 【調査概要】

<調査趣旨> 本調査は、中部地域の観光関連事業所の客数や客層、売上規模、ターゲット、受入環境等の状況を把握するために実施するアンケート調査。調査結果は、事業者との連携強化や取組支援など施策検討の参考資料とするほか、観光が地域にもたらす経済効果の算出等で活用する。

<調査対象> 静岡県中部地域5市2町に立地する観光関連の1,077事業所（施設）。

	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他	合計
静岡市	67	92	279	58	12	3	511
島田市	20	22	67	19	6	2	136
焼津市	19	22	38	22	6	2	109
藤枝市	11	11	30	33	4	4	93
牧之原市	8	24	39	31	3	2	107
吉田町	3	1	32	13	2	0	51
川根本町	9	23	22	13	1	2	70
合計	137	195	507	189	34	15	1,077

<調査方法> 上記事業所に対して調査票を郵送し、事業所は郵送またはインターネットで回答。

<調査期間> 令和3年12月13日に調査票を発送。令和4年2月8日の回答分まで集計の対象とした。

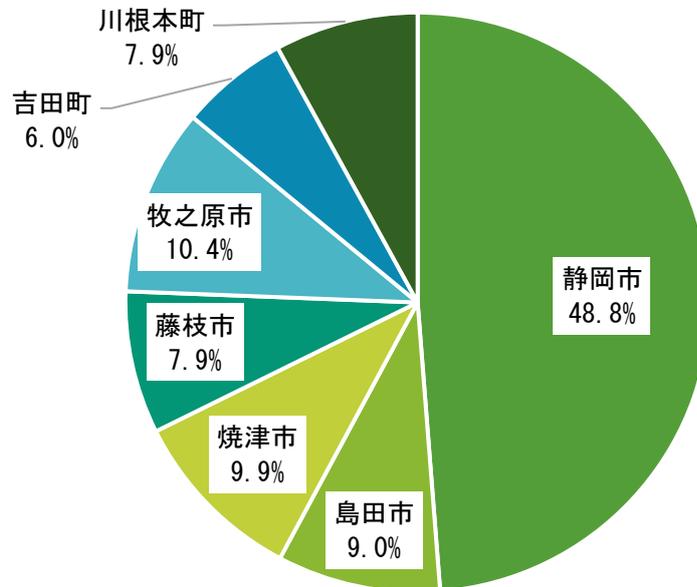
<回答状況> 郵送での回答は272件、Webでの回答は94件、合計366件。  
全回答に占める有効回答は365件（有効回答率：33.9%）。

注. 集計は有効回答のみを対象とした。また、端数処理の関係で各項目の合計が100%にならない場合がある。

## 《事業所及び経営について》

### (1-1) 事業所の立地

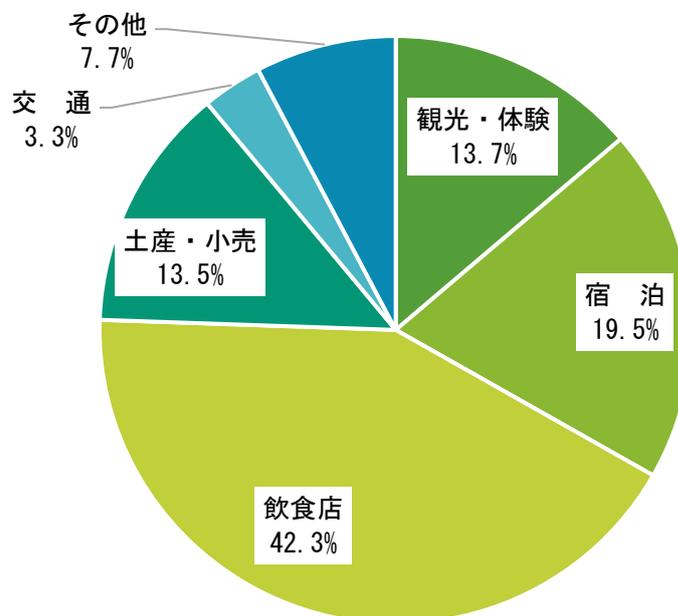
設 問	あなたの事業所（施設）は、どの市町に立地していますか。（1つだけ○）
選択肢	1. 静岡市      2. 島田市      3. 焼津市      4. 藤枝市 5. 牧之原市    6. 吉田町      7. 川根本町
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・立地は、市町の経済的な規模（≒事業所）を反映し、静岡市が48.8%で最も多い。</li> <li>・回答率は、島田市・藤枝市がやや低く、吉田町・川根本町がやや高い。</li> </ul>



	回答数 (事業所)	構成比 (%)	回答率 (%)
静岡市	178	48.8	34.8
島田市	33	9.0	24.3
焼津市	36	9.9	33.0
藤枝市	29	7.9	31.2
牧之原市	38	10.4	35.5
吉田町	22	6.0	43.1
川根本町	29	7.9	41.4
全 体	365	100.0	33.9

(1-2) 事業所の事業分野（業態）  
（売上高が最も大きい事業分野）

設 問	あなたの事業所（施設）は、どの分野で事業展開していますか。複数分野で事業展開している場合は、売上高が最も大きい事業分野を選んでください。（1つだけ○）
選 択 肢	1. 観光・体験      2. 宿 泊                      3. 飲食店                      4. 土産・小売 5. 交 通                      6. その他
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 飲食店は、調査対象が507事業所と多く、回答数もその結果が反映された。</li> <li>・ 回答率では、飲食店や土産・小売がやや低い。</li> </ul>



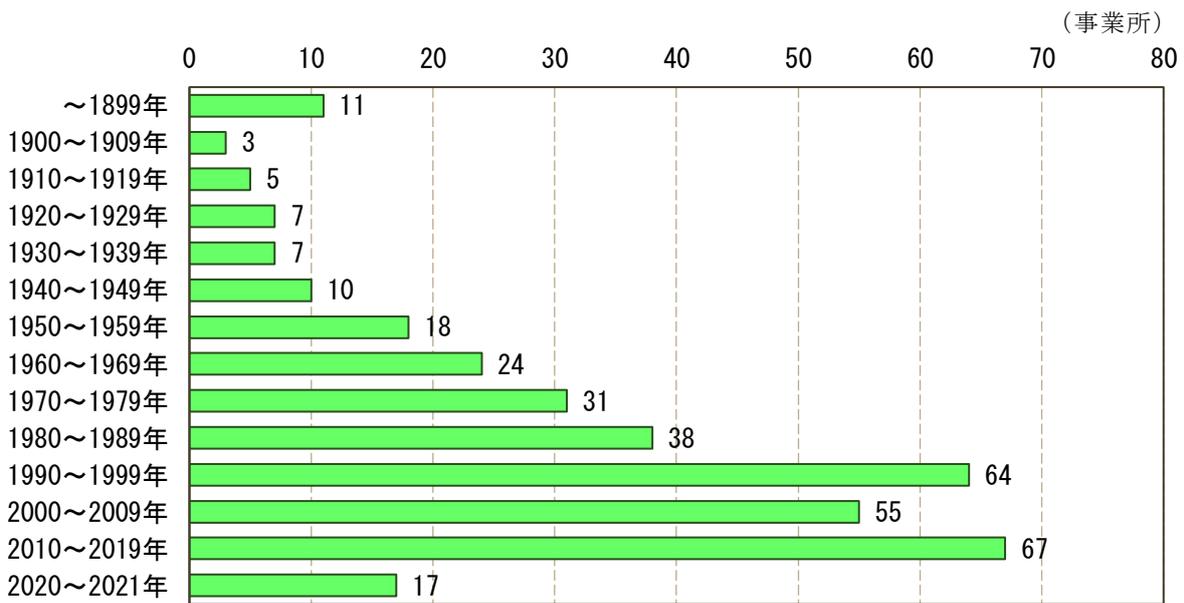
	回答数 (事業所)	構成比 (%)	回答率 (%)
観光・体験	50	13.7	36.5
宿 泊	71	19.5	36.4
飲食店	154	42.3	30.4
土産・小売	49	13.5	25.9
交 通	12	3.3	35.3
その他	28	7.7	----
全 体	364	100.0	33.8

(1-3) 創業時期

**設問** あなたの事業所（施設）は、いつ営業を開始しましたか。（数字で回答）

**ポイント**

- ・創業時期は、2010年代が18.8%、1990年代（17.9%）、2000年代（15.4%）で続き、1990年以降に創業した事業所が半数以上を占める。
- ・業態別では、飲食店や観光・体験が1990年代に、その他が2000年代に創業数が増加。宿泊は大手ビジネスホテルの進出や訪日外国人の増加等により2010年代の創業が多い。
- ・創業が1972年以前（業歴50年以上）は24.9%、1922年以前（業歴100年以上）の老舗企業は6.1%を占めている。



創業時期	回答数 (事業所)	構成比 (%)
～1899年	11	3.1
1900～1909年	3	0.8
1910～1919年	5	1.4
1920～1929年	7	2.0
1930～1939年	7	2.0
1940～1949年	10	2.8
1950～1959年	18	5.0
1960～1969年	24	6.7
1970～1979年	31	8.7
1980～1989年	38	10.6
1990～1999年	64	17.9
2000～2009年	55	15.4
2010～2019年	67	18.8
2020～2021年	17	4.8
<b>全 体</b>	<b>357</b>	<b>100.0</b>

市町別 創業時期

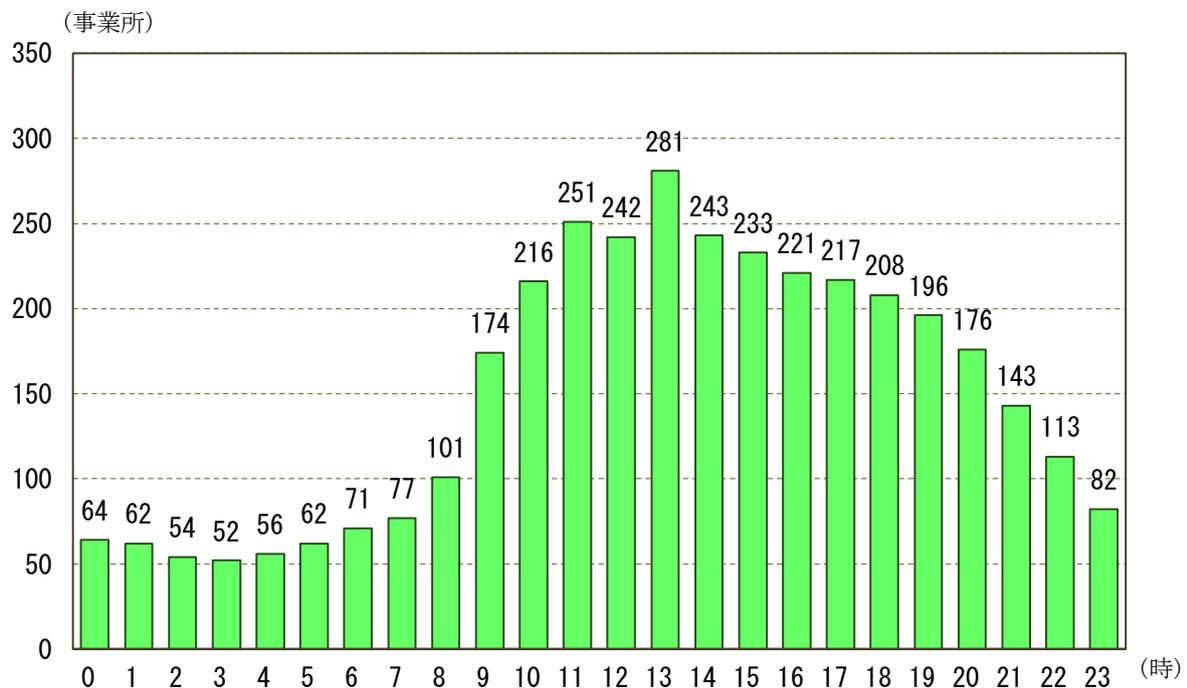
	全体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=357)	(n=175)	(n=32)	(n=35)	(n=27)	(n=38)	(n=21)	(n=29)
～1899年	3.1	3.4	3.1	0.0	3.7	2.6	0.0	6.9
1900～1909年	0.8	0.0	3.1	0.0	3.7	2.6	0.0	0.0
1910～1919年	1.4	1.7	0.0	0.0	3.7	2.6	0.0	0.0
1920～1929年	2.0	3.4	0.0	0.0	3.7	0.0	0.0	0.0
1930～1939年	2.0	1.7	0.0	0.0	3.7	2.6	0.0	6.9
1940～1949年	2.8	3.4	0.0	5.7	0.0	2.6	0.0	3.4
1950～1959年	5.0	4.0	12.5	5.7	3.7	7.9	0.0	3.4
1960～1969年	6.7	5.7	3.1	8.6	7.4	7.9	9.5	10.3
1970～1979年	8.7	8.6	6.3	5.7	7.4	10.5	23.8	3.4
1980～1989年	10.6	13.1	6.3	2.9	7.4	18.4	9.5	3.4
1990～1999年	17.9	15.4	21.9	14.3	11.1	15.8	33.3	31.0
2000～2009年	15.4	16.6	12.5	22.9	18.5	10.5	19.0	3.4
2010～2019年	18.8	18.3	21.9	28.6	25.9	13.2	4.8	17.2
2020～2021年	4.8	4.6	9.4	5.7	0.0	2.6	0.0	10.3

業態別 創業時期

	全体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=356)	(n=49)	(n=69)	(n=152)	(n=47)	(n=11)	(n=28)
～1899年	3.1	0.0	7.2	2.0	4.3	0.0	3.6
1900～1909年	0.8	0.0	0.0	1.3	2.1	0.0	0.0
1910～1919年	1.4	0.0	1.4	2.0	2.1	0.0	0.0
1920～1929年	2.0	2.0	1.4	2.0	4.3	0.0	0.0
1930～1939年	2.0	2.0	0.0	1.3	6.4	0.0	3.6
1940～1949年	2.8	0.0	2.9	2.6	8.5	0.0	0.0
1950～1959年	5.1	0.0	4.3	5.9	2.1	18.2	10.7
1960～1969年	6.7	6.1	10.1	5.9	4.3	18.2	3.6
1970～1979年	8.7	6.1	7.2	10.5	6.4	0.0	14.3
1980～1989年	10.7	14.3	15.9	8.6	8.5	9.1	7.1
1990～1999年	17.7	26.5	7.2	21.1	19.1	18.2	7.1
2000～2009年	15.4	14.3	10.1	15.1	10.6	27.3	35.7
2010～2019年	18.8	26.5	24.6	17.8	12.8	0.0	14.3
2020～2021年	4.8	2.0	7.2	3.9	8.5	9.1	0.0

(1-4) 平日の時間別営業状況

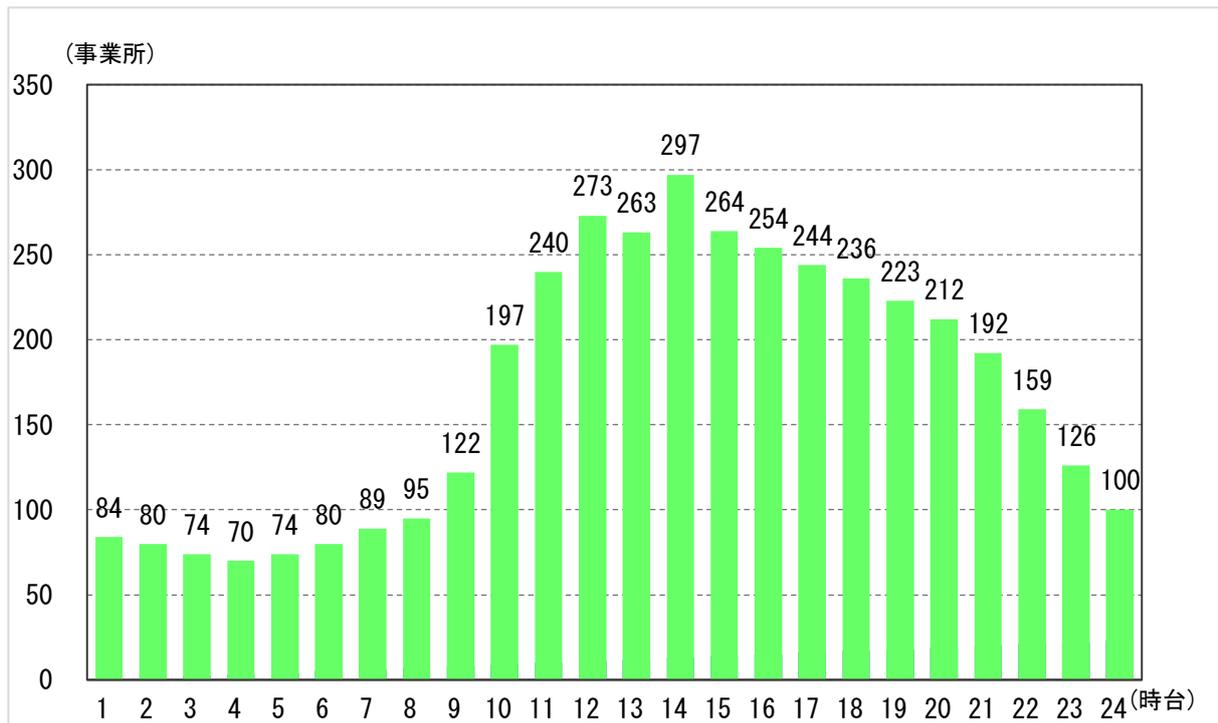
設 問	あなたの事業所（施設）の平日の営業時間・休憩時間は、何時から何時までですか。（時刻で回答）
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平日の時間別営業事業所数をみると、0～7時までは、24時間営業の宿泊施設が多数を占め、その時間帯に事業を開始する事業所は少ない。</li> <li>・13時をピークに営業する事業所は徐々に減少する。17時前後で約130事業所（約35%）が事業を終了する一方、飲食店を中心に約50事業所（約14%）が営業を開始する。</li> <li>・18時以降の営業状況は、地域では静岡市、業態では飲食店が約半数を占めている。</li> </ul>



※…各時間の「00分」の時点の営業状況をカウントしている。休憩時間は加算していない。

(1-5) 土日祝日の時間別営業状況

設 問	あなたの事業所（施設）の土日祝日の営業時間・休憩時間は、何時から何時までですか。（時刻で回答）
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 土日祝日の時間別営業事業所数をみると、すべての時間帯で平日よりも10～20事業所多い。</li> <li>・ 土日祝日だけ営業する事業所があることや、観光客が増加するため、平日よりも営業時間を早めたり、遅くしたりする事業所もある。</li> <li>・ 18時以降の営業状況は、平日と同様に、地域では静岡市、業態では飲食店が約半数を占めている。</li> </ul>

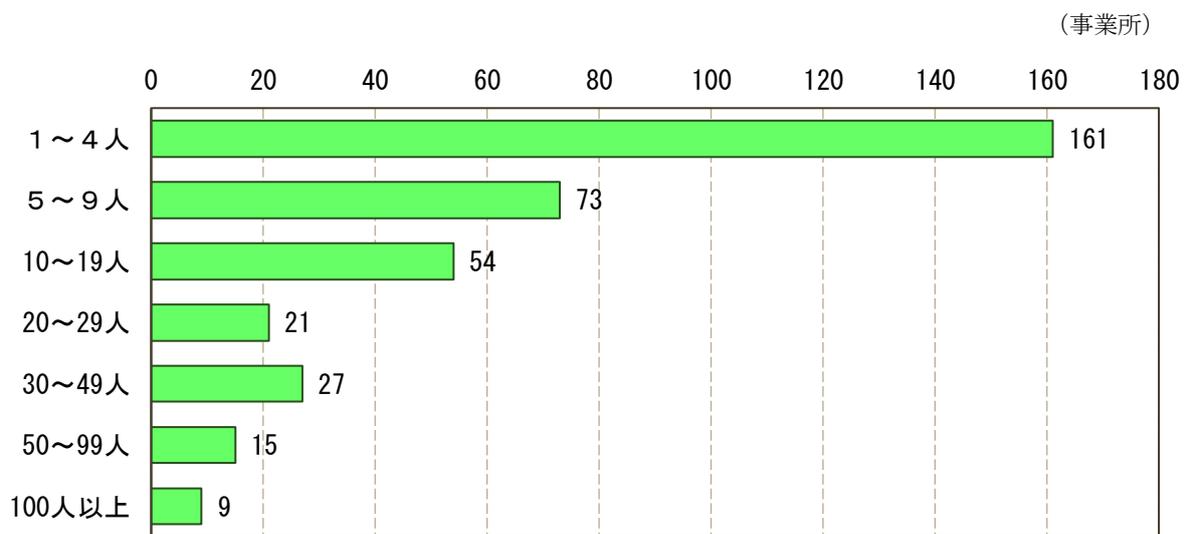


※…各時間の「00分」の時点の営業状況をカウントしている。休憩時間は加算していない。

(1-6) 従業者数

設 問	あなたの事業所（施設）では、正社員、非正規社員、派遣社員、施設内のテナントスタッフを含め、全体で何人程度働いていますか。（数字で回答）
-----	---

ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員数は、「1～4人」が44.7%と半数近くを占める。</li> <li>・全国及び県中部5市2町の全産業（参考：経済センサス2016）との比較では、観光関連事業所は、土日祝日も営業したり、宿泊施設のように終日営業するため、製造業などに比べて多くの従業員を雇用しなければならない。</li> <li>・業態別では、飲食店で「1～4人」が多い。</li> <li>・交通は、バスやタクシーなど安定した運行・配車が求められる、20人以上が9割を超える。</li> </ul>
------	--



	回答数 (事業所)	構成比 (%)	経済センサス2016	
			5市2町 全産業 (%)	全国 全産業 (%)
1～4人	161	44.7	58.7	57.1
5～9人	73	20.3	19.1	19.8
10～19人	54	15.0	12.1	12.2
20～29人	21	5.8	4.1	4.4
30～49人	27	7.5	2.8	3.1
50～99人	15	4.2	1.8	1.9
100人以上	9	2.5	1.0	1.2
出向・派遣従業員のみ	----	----	0.5	0.5
全 体	360	100.0	100.0	100.0

市町別 従業者数

	全 体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=360)	(n=176)	(n=33)	(n=34)	(n=29)	(n=37)	(n=22)	(n=29)
1~4人	44.7	35.8	48.5	47.1	37.9	51.4	68.2	72.4
5~9人	20.3	25.6	6.1	23.5	20.7	13.5	18.2	10.3
10~19人	15.0	19.9	18.2	8.8	6.9	8.1	4.5	13.8
20~29人	5.8	4.0	12.1	0.0	17.2	8.1	4.5	3.4
30~49人	7.5	8.0	9.1	8.8	10.3	10.8	0.0	0.0
50~99人	4.2	4.0	3.0	5.9	6.9	5.4	4.5	0.0
100人以上	2.5	2.8	3.0	5.9	0.0	2.7	0.0	0.0

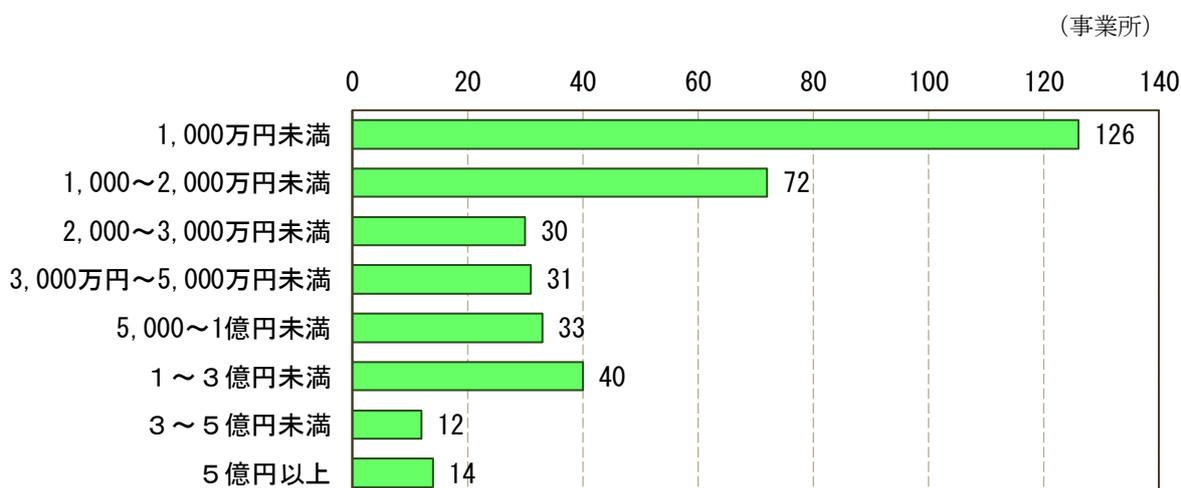
業態別 従業者数

	全 体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=359)	(n=50)	(n=69)	(n=153)	(n=48)	(n=11)	(n=28)
1~4人	44.6	44.0	40.6	58.8	37.5	0.0	7.1
5~9人	20.3	18.0	17.4	20.9	20.8	0.0	35.7
10~19人	15.0	18.0	13.0	15.0	14.6	9.1	17.9
20~29人	5.8	0.0	13.0	1.3	2.1	36.4	17.9
30~49人	7.5	14.0	8.7	1.3	14.6	27.3	7.1
50~99人	4.2	6.0	5.8	2.0	2.1	18.2	7.1
100人以上	2.5	0.0	1.4	0.7	8.3	9.1	7.1

(1-7) 年間売上高

設 問	あなたの事業所（施設）は、年間売上高（年商）がいくらですか。 （1つだけ○）	
選択肢	1. 1,000万円未満 3. 2,000～3,000万円未満 5. 5,000～1億円未満 7. 3～5億円未満	2. 1,000～2,000万円未満 4. 3,000万円～5,000万円未満 6. 1～3億円未満 8. 5億円以上

ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間売上高は、従業員数「1～4人」の事業所が半数近くを占めることなどから、「1,000万円未満」が35.2%、「1,000～2,000万円未満」が20.1%と、2,000万円未満が半数を占める。ただし、コロナ禍という特殊な経営環境であるため、売上高は下振れしている事業所が多いとみられる。</li> <li>・業態別では、観光・体験で1,000万円未満が51.0%、2,000万円未満では75.5%を占める。また、交通のうち72.7%、宿泊のうち28.6%は、売上高1億円以上の事業所である。</li> </ul>
------	---



	回答数 (事業所)	構成比 (%)
1,000万円未満	126	35.2
1,000～2,000万円未満	72	20.1
2,000～3,000万円未満	30	8.4
3,000万円～5,000万円未満	31	8.7
5,000～1億円未満	33	9.2
1～3億円未満	40	11.2
3～5億円未満	12	3.4
5億円以上	14	3.9
全 体	358	100.0

市町別 年間売上高

	全 体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=358)	(n=175)	(n=33)	(n=35)	(n=28)	(n=37)	(n=21)	(n=29)
1,000万円未満	35.2	26.3	39.4	40.0	42.9	35.1	57.1	55.2
1,000～2,000万円未満	20.1	20.6	18.2	17.1	10.7	18.9	23.8	31.0
2,000～3,000万円未満	8.4	11.4	3.0	8.6	7.1	8.1	0.0	3.4
3,000～5,000万円未満	8.7	12.0	9.1	2.9	3.6	8.1	4.8	3.4
5,000万円～1億円未満	9.2	10.9	9.1	8.6	14.3	5.4	4.8	3.4
1～3億円未満	11.2	12.0	12.1	14.3	21.4	10.8	0.0	0.0
3～5億円未満	3.4	1.7	9.1	2.9	0.0	8.1	4.8	3.4
5億円以上	3.9	5.1	0.0	5.7	0.0	5.4	4.8	0.0

業態別 年間売上高

	全 体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=358)	(n=49)	(n=70)	(n=154)	(n=48)	(n=11)	(n=26)
1,000万円未満	35.2	51.0	38.6	38.3	22.9	9.1	11.5
1,000～2,000万円未満	20.1	24.5	12.9	26.0	12.5	0.0	19.2
2,000～3,000万円未満	8.4	2.0	8.6	9.7	12.5	0.0	7.7
3,000～5,000万円未満	8.7	8.2	5.7	10.4	6.3	9.1	11.5
5,000万円～1億円未満	9.2	4.1	5.7	11.0	12.5	9.1	11.5
1～3億円未満	11.2	8.2	24.3	1.9	12.5	54.5	15.4
3～5億円未満	3.4	2.0	2.9	0.0	8.3	18.2	11.5
5億円以上	3.9	0.0	1.4	2.6	12.5	0.0	11.5



市町別 年間来訪客数

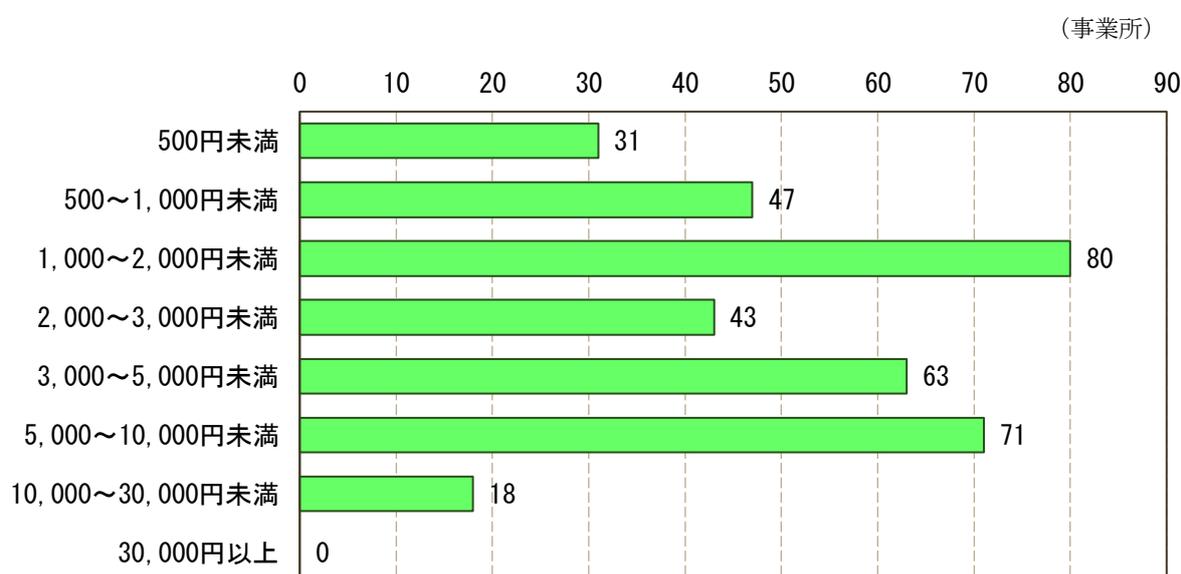
	全 体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=353)	(n=165)	(n=30)	(n=34)	(n=29)	(n=33)	(n=20)	(n=29)
1,000人未満	28.6	21.8	22.6	28.6	34.5	45.7	45.0	37.9
1,000~3,000人未満	19.5	21.8	35.5	2.9	10.3	20.0	15.0	20.7
3,000~5,000人未満	7.9	10.3	3.2	14.3	0.0	2.9	5.0	6.9
5,000~1万人未満	11.0	11.5	6.5	17.1	10.3	5.7	15.0	10.3
1~3万人未満	13.6	14.9	9.7	17.1	10.3	8.6	5.0	20.7
3~5万人未満	5.9	5.7	12.9	11.4	10.3	0.0	0.0	0.0
5~10万人未満	5.4	5.7	0.0	2.9	10.3	5.7	10.0	3.4
10~30万人未満	4.2	2.9	6.5	2.9	13.8	5.7	5.0	0.0
30万人以上	3.7	5.2	3.2	2.9	0.0	5.7	0.0	0.0

業態別 年間来訪客数

	全 体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=352)	(n=48)	(n=68)	(n=145)	(n=42)	(n=9)	(n=27)
1,000人未満	28.7	26.0	39.1	26.4	28.3	36.4	17.9
1,000~3,000人未満	19.6	18.0	23.2	23.6	8.7	9.1	14.3
3,000~5,000人未満	7.7	2.0	2.9	14.9	4.3	0.0	0.0
5,000~1万人未満	11.1	10.0	2.9	14.9	13.0	0.0	14.3
1~3万人未満	13.6	16.0	17.4	10.1	19.6	9.1	10.7
3~5万人未満	6.0	8.0	10.1	4.1	2.2	0.0	10.7
5~10万人未満	5.4	8.0	2.9	4.1	6.5	18.2	7.1
10~30万人未満	4.3	8.0	0.0	0.0	8.7	9.1	21.4
30万人以上	3.7	4.0	1.4	2.0	8.7	18.2	3.6

(1-9) 客単価

設 問	あなたの事業所（施設）は、1人当たりの客単価はいくらですか。 （1つだけ○）	
選択肢	1. 500円未満 3. 1,000～2,000円未満 5. 3,000～5,000円未満 7. 10,000～30,000円未満	2. 500～1,000円未満 4. 2,000～3,000円未満 6. 5,000～10,000円未満 8. 30,000円以上
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「1,000～2,000円未満」が22.7%で最も多く、「5,000～10,000円未満」が20.1%で続いている。</li> <li>・業態別にみると、観光・体験は2,000円未満が約67.3%を占める。宿泊は「5,000～1万円未満」が65.2%と、他業態に比べて客単価が高い。</li> </ul>	



	回答数 (事業所)	構成比 (%)
500円未満	31	8.8
500～1,000円未満	47	13.3
1,000～2,000円未満	80	22.7
2,000～3,000円未満	43	12.2
3,000～5,000円未満	63	17.8
5,000～10,000円未満	71	20.1
10,000～30,000円未満	18	5.1
30,000円以上	0	0.0
全 体	353	100.0

市町別 客単価

	全 体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=353)	(n=173)	(n=31)	(n=35)	(n=29)	(n=36)	(n=20)	(n=29)
500円未満	8.8	8.7	16.1	5.7	6.9	2.8	15.0	10.3
500~1,000円未満	13.3	10.4	6.5	8.6	24.1	19.4	10.0	27.6
1,000~2,000円未満	22.7	18.5	25.8	40.0	27.6	25.0	20.0	17.2
2,000~3,000円未満	12.2	12.7	22.6	14.3	6.9	8.3	20.0	0.0
3,000~5,000円未満	17.8	20.8	19.4	14.3	20.7	13.9	15.0	6.9
5,000~1万円未満	20.1	22.5	9.7	11.4	13.8	25.0	10.0	34.5
1~3万円未満	5.1	6.4	0.0	5.7	0.0	5.6	10.0	3.4
3万円以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

業態別 客単価

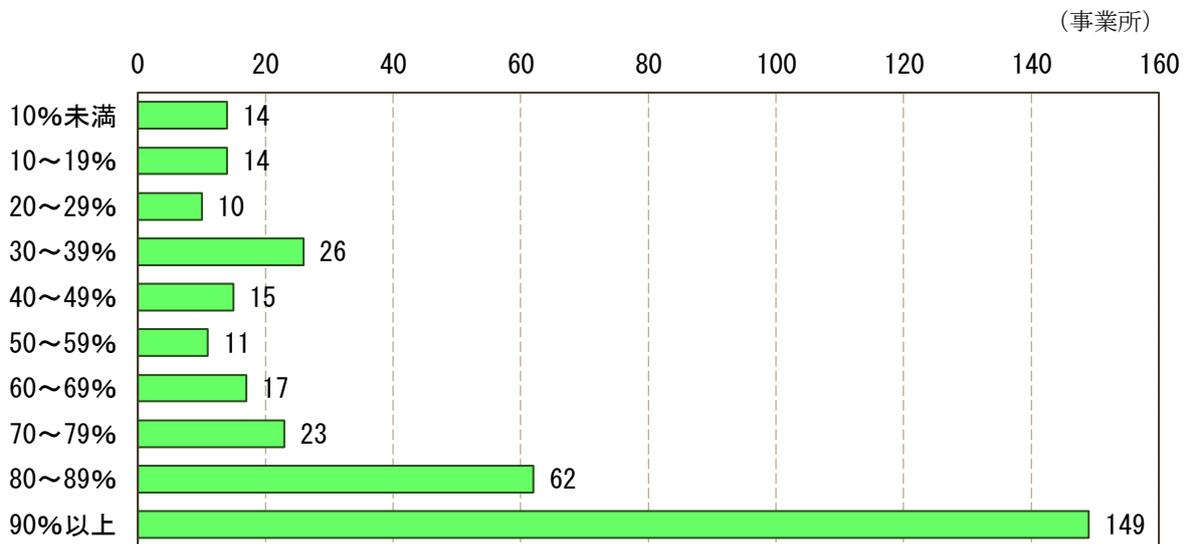
	全 体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=353)	(n=49)	(n=69)	(n=151)	(n=48)	(n=11)	(n=25)
500円未満	8.8	28.6	0.0	4.6	6.3	0.0	28.0
500~1,000円未満	13.3	12.2	1.4	15.9	18.8	9.1	24.0
1,000~2,000円未満	22.7	26.5	0.0	23.2	47.9	54.5	12.0
2,000~3,000円未満	12.2	8.2	1.4	19.2	16.7	9.1	0.0
3,000~5,000円未満	17.8	16.3	17.4	25.2	6.3	9.1	4.0
5,000~1万円未満	20.1	8.2	65.2	9.3	4.2	0.0	24.0
1~3万円未満	5.1	0.0	14.5	2.6	0.0	18.2	8.0
3万円以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

(1-10) 地元調達率（仕入額ベース）

**設 問** あなたの事業所（施設）は、日々の運営に必要な資材や原材料のうち、静岡県中部地域から調達している割合は仕入額ベースで何%程度ですか。

**ポイント**

- ・ 地元調達率は、「90%以上」が43.7%、「80～89%」が18.2%と、地元調達率が高い事業所が6割以上を占めた。一方で、地元調達率が50%に満たない事業所は23.1%ある。
- ・ 業態別で見ると、観光・体験は「10%未満」が15.4%と、他業態に比べてやや多い。
- ・ 交通は、燃料類を地元から調達するものの、営業車輛などは県外から仕入れるケースもあり、地元調達率は「70～79%」が最も多くなったとみられる。
- ・ 地元調達率50%未満の割合（全体：23.1%）は、観光・体験（30.8%）、宿泊（26.9%）、交通（27.3%）が全体を上回っている。



※…「調達率」は仕入額ベース。生産地ではなく、仕入先の所在地で計算する。

	回答数 (事業所)	構成比 (%)
10%未満	14	4.1
10～19%	14	4.1
20～29%	10	2.9
30～39%	26	7.6
40～49%	15	4.4
50～59%	11	3.2
60～69%	17	5.0
70～79%	23	6.7
80～89%	62	18.2
90%以上	149	43.7
全 体	341	100.0

市町別 地元調達率

	全 体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=341)	(n=168)	(n=28)	(n=34)	(n=26)	(n=36)	(n=21)	(n=28)
0～9%	4.1	4.2	0.0	5.9	0.0	8.3	0.0	7.1
10～19%	4.1	3.6	3.6	11.8	3.8	2.8	4.8	0.0
20～29%	2.9	2.4	3.6	8.8	3.8	2.8	0.0	0.0
30～39%	7.6	9.5	7.1	2.9	7.7	5.6	14.3	0.0
40～49%	4.4	3.6	10.7	2.9	0.0	8.3	4.8	3.6
50～59%	3.2	4.2	3.6	2.9	0.0	0.0	0.0	7.1
60～69%	5.0	6.0	0.0	0.0	3.8	8.3	0.0	10.7
70～79%	6.7	4.8	10.7	5.9	11.5	8.3	4.8	10.7
80～89%	18.2	17.9	28.6	11.8	15.4	16.7	23.8	17.9
90～100%	43.7	44.0	32.1	47.1	53.8	38.9	47.6	42.9

業態別 地元調達率

	全 体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=341)	(n=39)	(n=67)	(n=151)	(n=45)	(n=11)	(n=28)
0～9%	4.1	15.4	3.0	1.3	4.4	0.0	7.1
10～19%	4.1	5.1	4.5	3.3	4.4	9.1	3.6
20～29%	2.9	2.6	6.0	1.3	2.2	9.1	3.6
30～39%	7.6	5.1	10.4	7.9	8.9	0.0	3.6
40～49%	4.4	2.6	3.0	6.0	2.2	9.1	3.6
50～59%	3.2	10.3	4.5	0.7	4.4	0.0	3.6
60～69%	5.0	0.0	4.5	4.6	11.1	9.1	3.6
70～79%	6.7	0.0	6.0	6.6	13.3	27.3	0.0
80～89%	18.2	7.7	19.4	21.2	15.6	18.2	17.9
90～100%	43.7	51.3	38.8	47.0	33.3	18.2	53.6

## 《お客様について》

### (2-1) 来訪客数の割合

#### (1) 来訪客の世代

設 問	あなたの事業所（施設）の来訪客数に関して、年齢層に該当する人の割合をそれぞれお答えください。
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 34歳以下が半数以上を占める事業所はほとんどないが、「35～49歳」では約8%、「50歳以上」では約35%で、観光関連事業所では高い年齢層が来訪客の中心となっている。</li> <li>・ 来訪客のうち、最も多い年代が「50歳以上」である事業所は66.1%に上り、業態別では土産・小売が8割超とその他、交通で7割超と高い。</li> <li>・ 最も多い年代が「35～49歳」である事業所は36.0%で、業態別では宿泊（44.3%）と飲食店（39.9%）で高い。</li> <li>・ 「20～34歳」が最も多いと回答した事業所は全体の13.7%で、業態別では土産・小売（18.2%）と宿泊（17.1%）でやや高い。</li> </ul>

	12歳以下	13～19歳	20～34歳	35～49歳	50歳以上
	(n=343)	(n=343)	(n=343)	(n=343)	(n=343)
0～9%	79.6	70.6	14.0	3.5	2.0
10～19%	12.8	22.2	31.8	10.2	8.7
20～29%	3.5	4.7	32.7	28.6	14.3
30～39%	1.5	2.0	15.7	34.7	20.1
40～49%	1.5	0.3	2.0	14.9	19.8
50～59%	0.6	0.0	2.3	5.8	10.2
60～69%	0.0	0.3	1.2	1.7	8.2
70～79%	0.3	0.0	0.3	0.3	7.9
80～89%	0.3	0.0	0.0	0.3	6.1
90～100%	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6

来訪客のうち最も多い世代（業態別）

	全体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=342)	(n=42)	(n=70)	(n=148)	(n=44)	(n=11)	(n=27)
12歳以下	4.4%	21.4%	2.9%	0.0%	0.0%	9.1%	11.1%
13～19歳	2.6%	2.4%	8.6%	0.0%	2.3%	0.0%	3.7%
20～34歳	13.7%	11.9%	17.1%	14.2%	18.2%	0.0%	7.4%
35～49歳	36.0%	23.8%	44.3%	39.9%	25.0%	27.3%	37.0%
50歳以上	66.1%	61.9%	54.3%	65.5%	81.8%	72.7%	74.1%

注．最も多い世代が複数ある場合は、該当するすべての階層で最多世代として数えている。このため、業態別の世代合計は100%を上回る場合がある。

## (2) 来訪客の性別

<b>設 問</b>	あなたの事業所（施設）の来訪客数に関して、性別に該当する人の割合をそれぞれお答えください。
------------	---

<b>ポイント</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・男性客が半数以上の事業所は67.6%、女性客が半数以上の事業所は32.3%。</li> <li>・業態別では、「交通（100%）」「宿泊（90.2%）」「飲食（70.0%）」で男性客が半数以上を占める事業所の割合が高く、土産・小売（71.8%）で女性客が半数以上を占める事業所が多かった。</li> <li>・男性客が8割超の事業所は14.6%あるが、女性客が8割超の事業所は1.7%と少ない。</li> <li>・宿泊施設で男性客が高くなる要因は、ビジネスホテル等が出張需要を取り込んでいるためとみられる。</li> </ul>
-------------	---

	全 体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=349)	(n=174)	(n=30)	(n=33)	(n=27)	(n=36)	(n=20)	(n=29)
男性 0～9% / 女性 91～100%	0.6	0.0	3.3	0.0	0.0	2.8	0.0	0.0
男性 10～19% / 女性 81～90%	1.1	1.1	3.3	0.0	0.0	0.0	5.0	0.0
男性 20～29% / 女性 71～80%	7.4	6.3	6.7	9.1	14.8	8.3	5.0	6.9
男性 30～39% / 女性 61～70%	8.9	6.3	10.0	12.1	18.5	11.1	10.0	6.9
男性 40～49% / 女性 51～60%	14.3	15.5	16.7	12.1	18.5	5.6	5.0	20.7
男性 50～59% / 女性 41～50%	24.9	25.3	13.3	27.3	14.8	36.1	20.0	31.0
男性 60～69% / 女性 31～40%	15.8	14.9	13.3	18.2	11.1	13.9	20.0	24.1
男性 70～79% / 女性 21～30%	12.3	13.8	16.7	12.1	7.4	8.3	15.0	6.9
男性 80～89% / 女性 11～20%	6.9	6.9	6.7	3.0	11.1	11.1	10.0	0.0
男性 90～100% / 女性 0～10%	7.7	9.8	10.0	6.1	3.7	2.8	10.0	3.4

	全 体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=348)	(n=42)	(n=71)	(n=150)	(n=46)	(n=11)	(n=28)
男性 0～9% / 女性 91～100%	0.6	0.0	0.0	0.7	2.2	0.0	0.0
男性 10～19% / 女性 81～90%	1.1	0.0	0.0	2.7	0.0	0.0	0.0
男性 20～29% / 女性 71～80%	7.5	9.5	0.0	7.3	19.6	0.0	7.1
男性 30～39% / 女性 61～70%	8.9	11.9	1.4	7.3	23.9	0.0	10.7
男性 40～49% / 女性 51～60%	14.4	31.0	8.5	12.0	26.1	0.0	3.6
男性 50～59% / 女性 41～50%	24.7	21.4	25.4	22.7	21.7	63.6	28.6
男性 60～69% / 女性 31～40%	15.8	21.4	14.1	14.7	4.3	27.3	32.1
男性 70～79% / 女性 21～30%	12.4	2.4	18.3	18.0	0.0	0.0	7.1
男性 80～89% / 女性 11～20%	6.9	0.0	14.1	7.3	2.2	9.1	3.6
男性 90～100% / 女性 0～10%	7.8	2.4	18.3	7.3	0.0	0.0	7.1

### (3) 来訪客の個人・団体比率

設 問	あなたの事業所（施設）の来訪客数に関して、個人・グループと団体ツアーに該当する人の割合をそれぞれお答えください。
-----	--

ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>来訪客の割合は、「個人・グループ 90～100%／団体ツアー 0～10%」の割合が81.0%を占める。</li> <li>飲食店では、席数が少ないケースや、大型バス用の駐車場を確保していないケースもあり、事業所ごとに団体客に取り込み姿勢は異なる。</li> </ul>
------	---

	全 体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=321)	(n=164)	(n=27)	(n=33)	(n=23)	(n=31)	(n=15)	(n=28)
個人 0～9% / 団体ツアー 91～100%	0.6	0.6	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0
個人 10～19% / 団体ツアー 81～90%	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.7	0.0
個人 20～29% / 団体ツアー 71～80%	0.3	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
個人 30～39% / 団体ツアー 61～70%	0.6	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
個人 40～49% / 団体ツアー 51～60%	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.6
個人 50～59% / 団体ツアー 41～50%	1.9	1.8	0.0	0.0	4.3	6.5	0.0	0.0
個人 60～69% / 団体ツアー 31～40%	1.9	3.0	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0
個人 70～79% / 団体ツアー 21～30%	3.4	4.9	0.0	6.1	4.3	0.0	0.0	0.0
個人 80～89% / 団体ツアー 11～20%	9.7	7.3	18.5	9.1	13.0	6.5	13.3	14.3
個人 90～100% / 団体ツアー 0～10%	81.0	80.5	81.5	78.8	78.3	87.1	80.0	82.1

	全 体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=321)	(n=41)	(n=71)	(n=131)	(n=42)	(n=9)	(n=27)
個人 0～9% / 団体ツアー 91～100%	0.6	0.0	1.4	0.0	0.0	11.1	0.0
個人 10～19% / 団体ツアー 81～90%	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0
個人 20～29% / 団体ツアー 71～80%	0.3	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
個人 30～39% / 団体ツアー 61～70%	0.6	4.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
個人 40～49% / 団体ツアー 51～60%	0.3	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
個人 50～59% / 団体ツアー 41～50%	1.9	2.4	2.8	0.0	4.8	11.1	0.0
個人 60～69% / 団体ツアー 31～40%	1.9	4.9	2.8	0.0	2.4	0.0	3.7
個人 70～79% / 団体ツアー 21～30%	3.4	7.3	4.2	3.1	0.0	11.1	0.0
個人 80～89% / 団体ツアー 11～20%	9.7	7.3	12.7	8.4	11.9	11.1	7.4
個人 90～100% / 団体ツアー 0～10%	81.0	68.3	76.1	88.5	81.0	44.4	88.9

#### (4) 来訪客の観光・ビジネス比率

<b>設 問</b>	あなたの事業所（施設）の来訪客数に関して、観光とビジネスに該当する人の割合をそれぞれお答えください。
------------	--

<b>ポイント</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「観光 90～100%／ビジネス 0～10%」が53.9%を占めており、観光・おでかけ目的の来訪客を受け入れている事業所や施設が多い。ただし、「ビジネス」目的の来訪客が5割超という事業所も18.2%ある。</li> <li>・特に、宿泊ではビジネス客の比率が高い事業所が46.3%に上るなど、ビジネス需要が支えている事業所が少なくない。</li> </ul>
-------------	---

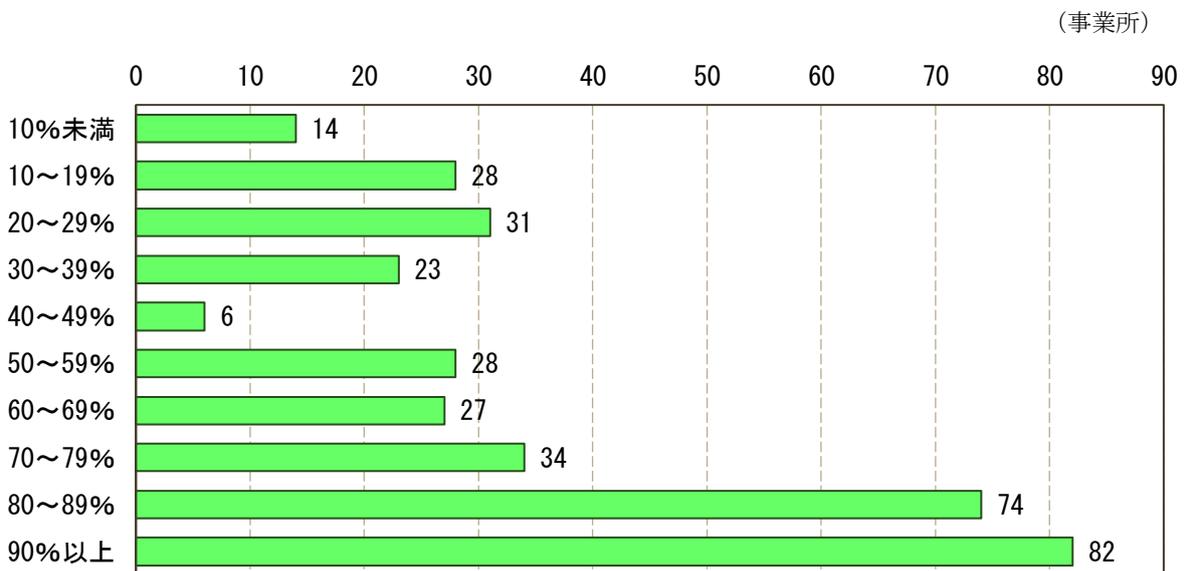
	全 体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=319)	(n=165)	(n=26)	(n=32)	(n=24)	(n=29)	(n=15)	(n=28)
観光 0～9% / ビジネス 91～100%	1.9	1.8	0.0	0.0	8.3	3.4	0.0	0.0
観光 10～19% / ビジネス 81～90%	4.1	5.5	7.7	0.0	4.2	0.0	0.0	3.6
観光 20～29% / ビジネス 71～80%	3.4	4.2	0.0	6.3	4.2	3.4	0.0	0.0
観光 30～39% / ビジネス 61～70%	7.5	9.7	15.4	0.0	4.2	6.9	0.0	3.6
観光 40～49% / ビジネス 51～60%	1.3	1.2	0.0	3.1	0.0	0.0	0.0	3.6
観光 50～59% / ビジネス 41～50%	7.5	9.1	11.5	3.1	0.0	13.8	6.7	0.0
観光 60～69% / ビジネス 31～40%	3.4	2.4	0.0	15.6	4.2	0.0	6.7	0.0
観光 70～79% / ビジネス 21～30%	5.6	6.7	0.0	3.1	0.0	6.9	20.0	3.6
観光 80～89% / ビジネス 11～20%	11.3	9.7	11.5	15.6	12.5	10.3	13.3	14.3
観光 90～100% / ビジネス 0～10%	53.9	49.7	53.8	53.1	62.5	55.2	53.3	71.4

	全 体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=319)	(n=42)	(n=69)	(n=130)	(n=41)	(n=10)	(n=27)
観光 0～9% / ビジネス 91～100%	1.9	0.0	5.8	0.8	2.4	0.0	0.0
観光 10～19% / ビジネス 81～90%	4.1	0.0	11.6	3.1	0.0	0.0	3.7
観光 20～29% / ビジネス 71～80%	3.4	0.0	10.1	3.1	0.0	0.0	0.0
観光 30～39% / ビジネス 61～70%	7.5	0.0	15.9	6.9	0.0	30.0	3.7
観光 40～49% / ビジネス 51～60%	1.3	0.0	2.9	1.5	0.0	0.0	0.0
観光 50～59% / ビジネス 41～50%	7.5	0.0	7.2	8.5	4.9	40.0	7.4
観光 60～69% / ビジネス 31～40%	3.4	0.0	1.4	6.9	2.4	0.0	0.0
観光 70～79% / ビジネス 21～30%	5.6	2.4	1.4	9.2	7.3	0.0	3.7
観光 80～89% / ビジネス 11～20%	11.3	4.8	5.8	20.0	7.3	0.0	3.7
観光 90～100% / ビジネス 0～10%	53.9	92.9	37.7	40.0	75.6	30.0	77.8

(2-2) 地元来訪客割合

設 問	あなたの事業所（施設）の来訪客数について、静岡県中部地域から訪れている割合は何%程度ですか。（数字で回答）
-----	---

ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地元来訪客割合は、「90%以上」が23.6%、「80~89%」が21.3%と、地元比率の高い事業所が4割強を占める。</li> <li>・ 業態別では、地元来訪客の数が半数以上の事業所が、観光・体験で57.1%、宿泊でも21.1%に上る。</li> <li>・ 川根本町は、他市町よりも地元来訪客の割合が低い事業所が多い。</li> <li>・ 飲食店は、定期的な来店が見込める地元来訪客の割合が高い。一方、県外を含めた広域から集客する宿泊業は地元来訪客の割合が低い。</li> </ul>
------	--



	回答数 (事業所)	構成比 (%)
10%未満	14	4.0
10~19%	28	8.1
20~29%	31	8.9
30~39%	23	6.6
40~49%	6	1.7
50~59%	28	8.1
60~69%	27	7.8
70~79%	34	9.8
80~89%	74	21.3
90%以上	82	23.6
全 体	347	100.0

市町別 地元来訪客割合

	全 体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=347)	(n=173)	(n=30)	(n=32)	(n=27)	(n=36)	(n=20)	(n=29)
0~9%	4.0	5.2	6.7	3.1	0.0	2.8	0.0	3.4
10~19%	8.1	6.9	13.3	9.4	7.4	5.6	0.0	17.2
20~29%	8.9	9.2	6.7	9.4	11.1	8.3	0.0	13.8
30~39%	6.6	8.7	3.3	0.0	3.7	5.6	10.0	6.9
40~49%	1.7	2.3	0.0	3.1	0.0	0.0	0.0	3.4
50~59%	8.1	6.4	16.7	6.3	7.4	11.1	5.0	10.3
60~69%	7.8	7.5	3.3	15.6	0.0	5.6	0.0	20.7
70~79%	9.8	9.8	6.7	15.6	7.4	8.3	10.0	10.3
80~89%	21.3	24.3	20.0	9.4	22.2	19.4	35.0	10.3
90~100%	23.6	19.7	23.3	28.1	40.7	33.3	40.0	3.4

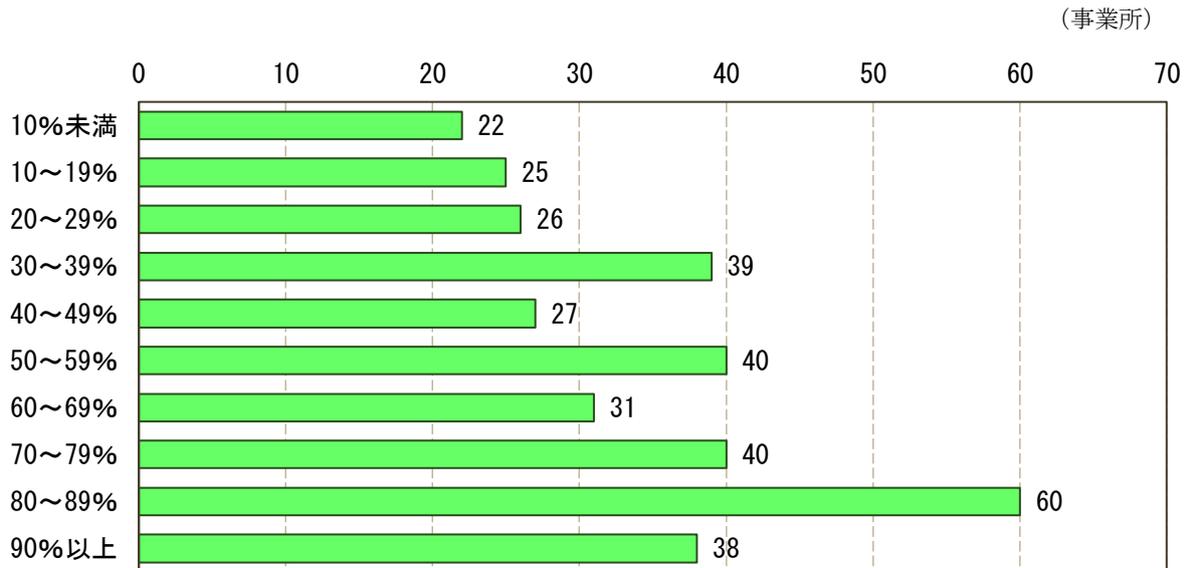
業態別 地元来訪客割合

	全 体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=346)	(n=42)	(n=71)	(n=149)	(n=46)	(n=11)	(n=27)
0~9%	4.0	2.4	16.9	0.0	0.0	0.0	3.7
10~19%	8.1	4.8	28.2	2.0	0.0	0.0	11.1
20~29%	9.0	19.0	18.3	3.4	8.7	0.0	3.7
30~39%	6.6	14.3	12.7	1.3	4.3	18.2	7.4
40~49%	1.7	2.4	2.8	2.0	0.0	0.0	0.0
50~59%	8.1	11.9	5.6	6.7	8.7	18.2	11.1
60~69%	7.8	16.7	5.6	6.7	10.9	9.1	0.0
70~79%	9.5	7.1	1.4	10.7	19.6	9.1	11.1
80~89%	21.4	21.4	8.5	26.8	19.6	18.2	29.6
90~100%	23.7	0.0	0.0	40.3	28.3	27.3	22.2

(2-3) リピーター割合

設 問	あなたの事業所（施設）の来訪客数について、リピーター（1年に2回以上利用）の割合は何%程度ですか。（数字で回答）
-----	--

ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1年に2回以上訪れているリピーター割合は、「80～89%」が17.2%で最も多く、「90%以上」も10.9%を占める。</li> <li>・ リピーター割合が5割を切っていて、常に新しい来訪者を取り込んでいる施設も40.0%もある。</li> </ul>
------	--



	回答数 (事業所)	構成比 (%)
10%未満	22	6.3
10～19%	25	7.2
20～29%	26	7.5
30～39%	39	11.2
40～49%	27	7.8
50～59%	40	11.5
60～69%	31	8.9
70～79%	40	11.5
80～89%	60	17.2
90%以上	38	10.9
全 体	348	100.0

市町別 リピーター割合

	全体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=348)	(n=173)	(n=30)	(n=33)	(n=27)	(n=36)	(n=20)	(n=29)
0~9%	6.3	3.5	6.7	6.1	0.0	13.9	5.0	20.7
10~19%	7.2	7.5	6.7	6.1	7.4	2.8	0.0	17.2
20~29%	7.5	4.0	10.0	15.2	7.4	5.6	0.0	24.1
30~39%	11.2	13.9	6.7	12.1	14.8	8.3	5.0	3.4
40~49%	7.8	10.4	10.0	6.1	0.0	5.6	0.0	6.9
50~59%	11.5	14.5	13.3	3.0	7.4	11.1	15.0	3.4
60~69%	8.9	7.5	13.3	12.1	3.7	2.8	20.0	13.8
70~79%	11.5	12.1	13.3	15.2	18.5	11.1	5.0	0.0
80~89%	17.2	13.3	13.3	18.2	33.3	33.3	25.0	3.4
90~100%	10.9	13.3	6.7	6.1	7.4	5.6	25.0	6.9

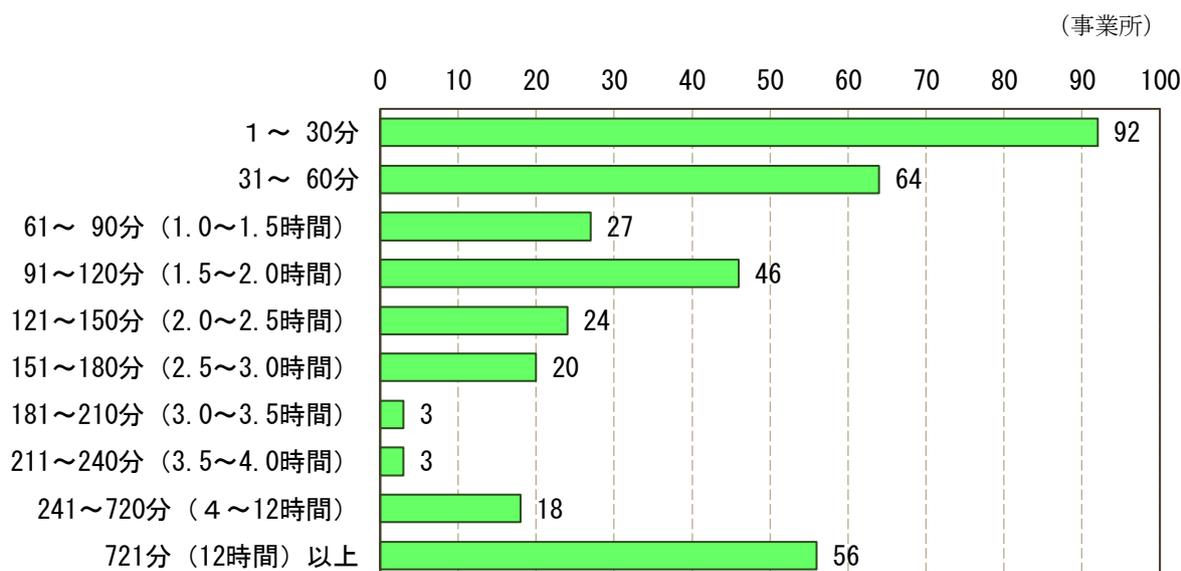
業態別 リピーター割合

	全体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=347)	(n=42)	(n=71)	(n=149)	(n=47)	(n=11)	(n=27)
0~9%	6.1	19.0	15.5	0.0	2.1	0.0	3.7
10~19%	7.2	9.5	14.1	4.0	2.1	0.0	14.8
20~29%	7.5	14.3	11.3	2.7	8.5	0.0	14.8
30~39%	11.2	14.3	15.5	6.7	12.8	36.4	7.4
40~49%	7.8	14.3	4.2	9.4	4.3	9.1	3.7
50~59%	11.5	11.9	15.5	9.4	14.9	9.1	7.4
60~69%	8.9	4.8	11.3	10.7	2.1	18.2	7.4
70~79%	11.5	7.1	5.6	15.4	14.9	0.0	11.1
80~89%	17.3	2.4	5.6	22.1	31.9	27.3	14.8
90~100%	11.0	2.4	1.4	19.5	6.4	0.0	14.8

(2-4) 滞在時間

設 問	あなたの事業所（施設）の来訪客について、平均的な滞在時間は何時間程度ですか。（数字で回答）
-----	---

ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所の滞在時間は、「1～30分」が26.1%で最も多く、「31～60分」が18.1%で続き、1時間以内が4割強を占める。</li> <li>・小売店や土産店、一部の飲食店など、長時間の滞在を想定にしない施設も多い一方で、宿泊施設のような長時間滞在を前提にした施設もあり、回答が割れた。</li> </ul>
------	--



	回答数 (事業所)	構成比 (%)
1～30分	92	26.1
31～60分	64	18.1
61～90分 (1.0～1.5時間)	27	7.6
91～120分 (1.5～2.0時間)	46	13.0
121～150分 (2.0～2.5時間)	24	6.8
151～180分 (2.5～3.0時間)	20	5.7
181～210分 (3.0～3.5時間)	3	0.8
211～240分 (3.5～4.0時間)	3	0.8
241～720分 (4～12時間)	18	5.1
721分 (12時間) 以上	56	15.9
全 体	353	100.0

市町別 滞在時間

	全 体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=353)	(n=175)	(n=31)	(n=33)	(n=27)	(n=37)	(n=21)	(n=29)
1～30分	26.1	19.4	32.3	21.2	37.0	43.2	33.3	27.6
31～60分	18.1	17.7	19.4	27.3	11.1	16.2	19.0	17.2
61～90分	7.6	6.9	6.5	12.1	7.4	8.1	14.3	3.4
91～120分	13.0	18.3	6.5	6.1	11.1	2.7	19.0	6.9
121～150分	6.8	9.1	9.7	9.1	0.0	2.7	4.8	0.0
151～180分	5.7	5.7	9.7	6.1	11.1	2.7	4.8	0.0
181～210分	0.8	0.0	3.2	0.0	0.0	0.0	4.8	3.4
211～240分	0.8	0.6	0.0	0.0	3.7	2.7	0.0	0.0
241～720分	5.1	4.6	6.5	3.0	11.1	8.1	0.0	3.4
721分～	15.9	17.7	6.5	15.2	7.4	13.5	0.0	37.9

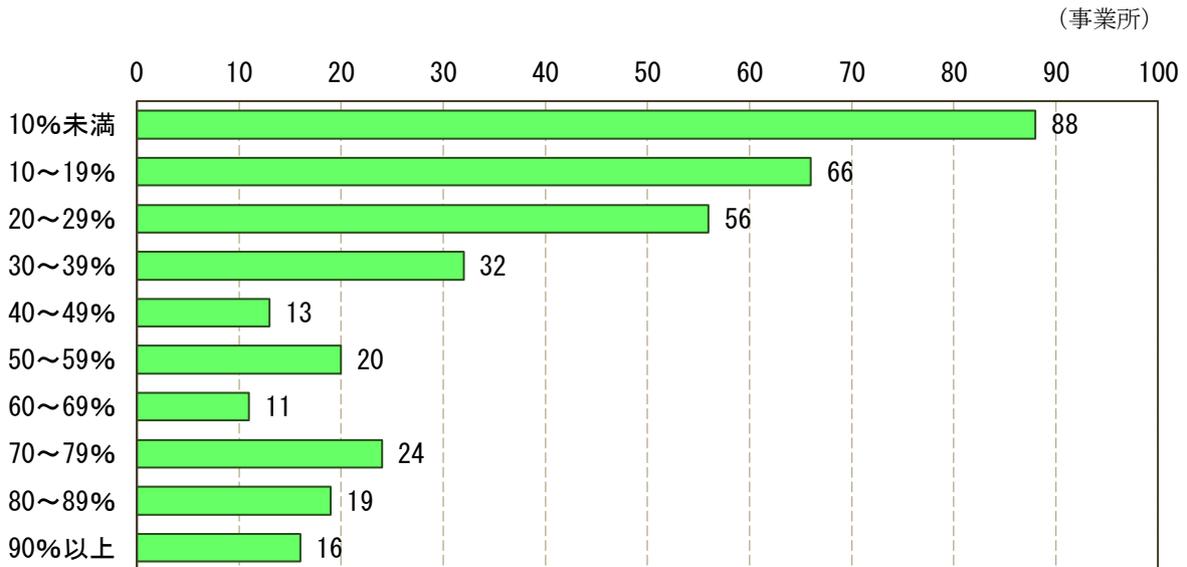
業態別 滞在時間

	全 体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=352)	(n=45)	(n=70)	(n=151)	(n=47)	(n=11)	(n=28)
1～30分	25.9	20.0	8.6	16.6	80.9	36.4	32.1
31～60分	18.2	33.3	0.0	22.5	12.8	27.3	21.4
61～90分	7.7	8.9	0.0	12.6	2.1	18.2	3.6
91～120分	13.1	15.6	2.9	23.2	2.1	0.0	3.6
121～150分	6.8	4.4	0.0	13.9	2.1	0.0	0.0
151～180分	5.7	4.4	0.0	7.9	0.0	18.2	14.3
181～210分	0.9	2.2	0.0	0.7	0.0	0.0	3.6
211～240分	0.9	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	3.6
241～720分	5.1	6.7	15.7	0.7	0.0	0.0	10.7
721分～	15.9	4.4	72.9	0.7	0.0	0.0	7.1

(2-5) 県外来訪者割合

設 問	あなたの事業所（施設）の来訪客数について、静岡県外から訪れている割合は何%程度ですか。（数字で回答）
-----	--

ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県外来訪者割合は、「10%未満」が25.5%、「10～19%」が19.1%が多い。これは地元比率が高いことの裏返しでもある。</li> <li>・ 島田市は宿泊施設の回答が多く、県外来訪者比率が高くなったとみられる。</li> <li>・ 業態別にみると、宿泊施設は県外来訪者の割合が高いものの、飲食店や土産・小売店は、県外来訪者の割合が低い。</li> </ul>
------	--



	回答数 (事業所)	構成比 (%)
10%未満	88	25.5
10～19%	66	19.1
20～29%	56	16.2
30～39%	32	9.3
40～49%	13	3.8
50～59%	20	5.8
60～69%	11	3.2
70～79%	24	7.0
80～89%	19	5.5
90%以上	16	4.6
全 体	345	100.0

市町別 県外来訪者割合

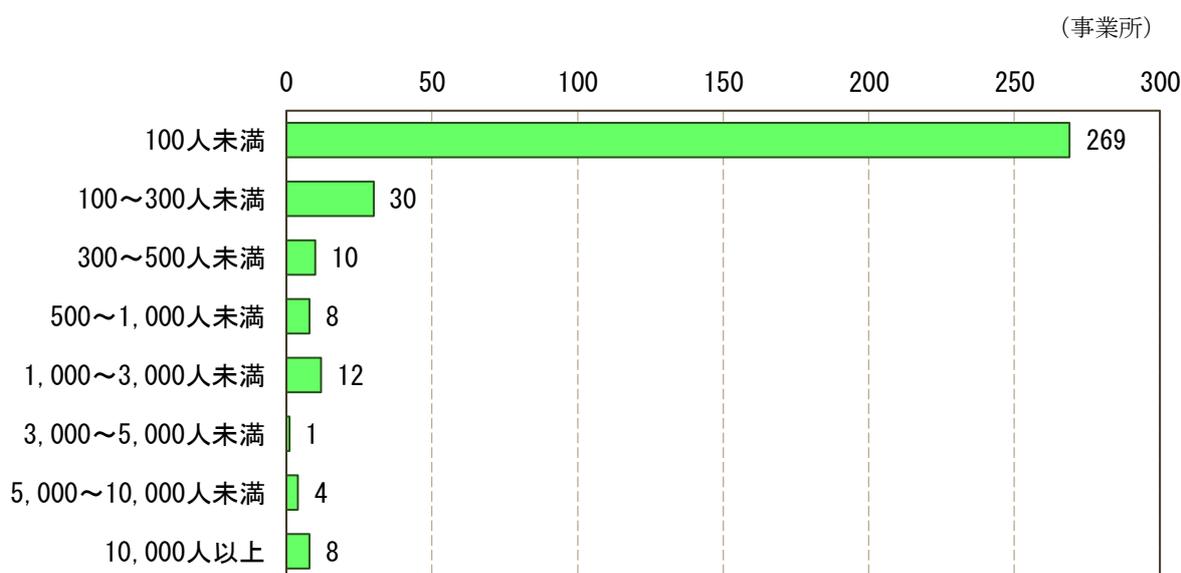
	全体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=345)	(n=170)	(n=31)	(n=32)	(n=27)	(n=35)	(n=21)	(n=29)
0~9%	25.5	17.1	22.6	34.4	40.7	51.4	42.9	10.3
10~19%	19.1	22.9	25.8	3.1	18.5	14.3	28.6	6.9
20~29%	16.2	20.0	12.9	15.6	11.1	8.6	19.0	10.3
30~39%	9.3	10.0	9.7	12.5	7.4	5.7	4.8	10.3
40~49%	3.8	4.1	0.0	3.1	0.0	0.0	4.8	13.8
50~59%	5.8	5.3	3.2	6.3	11.1	5.7	0.0	10.3
60~69%	3.2	2.4	0.0	6.3	0.0	2.9	0.0	13.8
70~79%	7.0	8.8	3.2	12.5	0.0	2.9	0.0	10.3
80~89%	5.5	4.1	12.9	3.1	7.4	5.7	0.0	10.3
90~100%	4.6	5.3	9.7	3.1	3.7	2.9	0.0	3.4

業態別 県外来訪者割合

	全体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=344)	(n=42)	(n=69)	(n=148)	(n=47)	(n=11)	(n=27)
0~9%	25.3	16.7	0.0	31.8	36.2	18.2	51.9
10~19%	19.2	21.4	2.9	29.7	10.6	36.4	7.4
20~29%	16.3	14.3	5.8	19.6	23.4	18.2	14.8
30~39%	9.3	16.7	2.9	8.8	12.8	27.3	3.7
40~49%	3.8	9.5	2.9	3.4	4.3	0.0	0.0
50~59%	5.8	4.8	13.0	3.4	6.4	0.0	3.7
60~69%	3.2	0.0	11.6	0.0	4.3	0.0	3.7
70~79%	7.0	7.1	23.2	2.7	0.0	0.0	3.7
80~89%	5.5	4.8	23.2	0.0	0.0	0.0	3.7
90~100%	4.7	4.8	14.5	0.7	2.1	0.0	7.4

(2-6) 2019年の外国人割合

設 問	あなたの事業所（施設）を訪れた外国人は、2019年（コロナ前）の1年間で延べ何人でしたか。（1つだけ○）
選 択 肢	1. 100人未満                      2. 100～300人未満                      3. 300～500人未満 4. 500～1,000人未満                      5. 1,000～3,000人未満                      6. 3,000～5,000人未満 7. 5,000～10,000人未満                      8. 10,000人以上
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2019年の外国人割合は「100人未満」が78.7%で圧倒的に多いが、富士山静岡空港が立地するため、年間「1万人以上」の事業所が2.3%ある。</li> <li>・富士山静岡空港が立地する島田市や牧之原市よりも、静岡市や川根本町の方が外国人が100人以上訪れる施設の割合が高い。</li> </ul>



	回答数 (事業所)	構成比 (%)
100人未満	269	78.7
100～300人未満	30	8.8
300～500人未満	10	2.9
500～1,000人未満	8	2.3
1,000～3,000人未満	12	3.5
3,000～5,000人未満	1	0.3
5,000～10,000人未満	4	1.2
10,000人以上	8	2.3
全 体	342	100.0

市町別 2019年の外国人割合

	全 体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=342)	(n=166)	(n=31)	(n=34)	(n=26)	(n=35)	(n=21)	(n=29)
100人未満	78.7	75.3	80.6	82.4	88.5	88.6	85.7	65.5
100～300人未満	8.8	9.6	3.2	2.9	3.8	0.0	14.3	27.6
300～500人未満	2.9	4.8	0.0	2.9	0.0	2.9	0.0	0.0
500～1,000人未満	2.3	1.2	3.2	2.9	3.8	5.7	0.0	3.4
1,000～3,000人未満	3.5	3.6	9.7	2.9	3.8	0.0	0.0	3.4
3,000～5,000人未満	0.3	0.0	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0
5,000～1万人未満	1.2	1.8	3.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
1万人以上	2.3	3.6	0.0	2.9	0.0	2.9	0.0	0.0

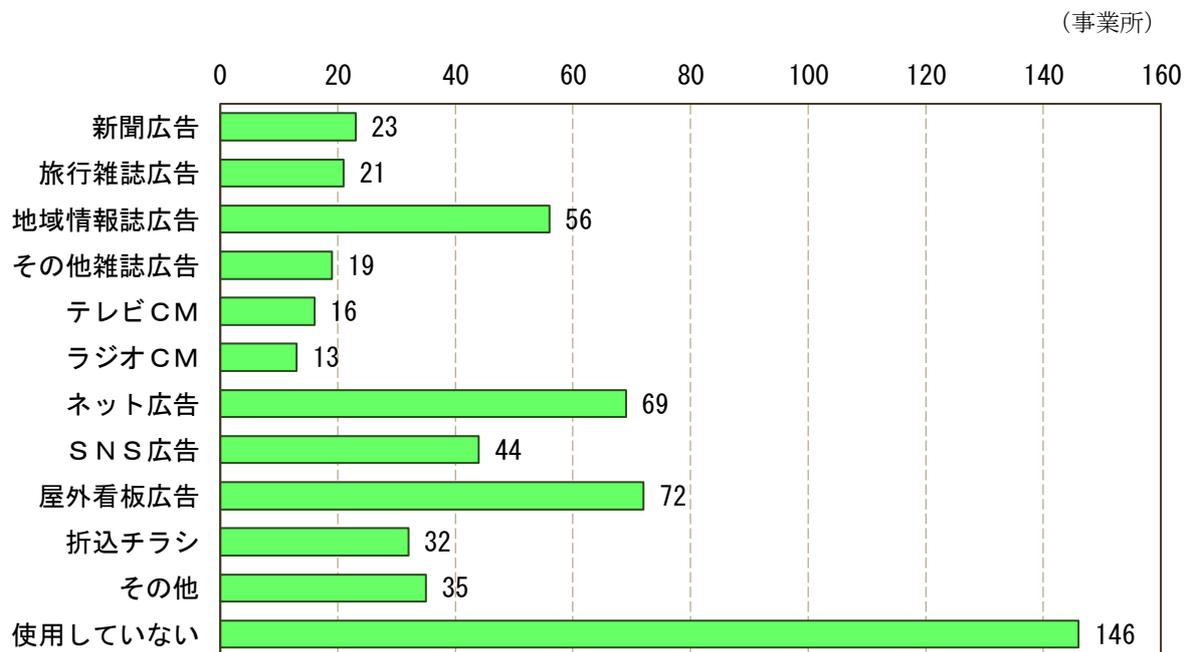
業態別 2019年の外国人割合

	全 体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=341)	(n=43)	(n=70)	(n=146)	(n=45)	(n=9)	(n=28)
100人未満	78.6	72.1	70.0	87.7	66.7	77.8	82.1
100～300人未満	8.8	11.6	8.6	9.6	8.9	0.0	3.6
300～500人未満	2.9	7.0	5.7	0.0	4.4	0.0	3.6
500～1,000人未満	2.3	0.0	4.3	0.0	6.7	11.1	3.6
1,000～3,000人未満	3.5	7.0	5.7	0.7	4.4	0.0	7.1
3,000～5,000人未満	0.3	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0
5,000～1万人未満	1.2	2.3	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0
1万人以上	2.3	0.0	0.0	2.1	8.9	11.1	0.0

## 《広告・宣伝について》

### (3-1) 有償広告媒体

設 問	あなたの事業所（施設）で、広告料を支払って宣伝（情報発信）している媒体は何ですか。（該当するものすべてに○）
選 択 肢	1. 新聞広告                      2. 旅行雑誌広告                      3. 地域情報誌広告 4. その他雑誌広告              5. テレビCM                          6. ラジオCM 7. ネット広告                      8. SNS広告                              9. 屋外看板広告 10. 折込チラシ                      11. その他                                12. 使用していない
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・有償広告を利用していない事業所は42.4%で、半数以上の事業所は何らかの有償広告を行っている。利用されている媒体は、「屋外看板広告」が20.9%でもっと多く、「ネット広告」が20.1%で次いで多い。</li> <li>・業態別では、その他（75.0%）、土産・小売（72.3%）、宿泊（66.7%）の順に実施している事業所の割合が高い。</li> <li>・従業員規模や売上規模が大きいほど、「新聞広告」「地域情報誌広告」「テレビCM」「SNS広告」「折込チラシ」など、様々な有償広告を利用している。</li> </ul>



	回答数 (事業所)	選択率 (%)
新聞広告	23	6.7
旅行雑誌広告	21	6.1
地域情報誌広告	56	16.3
その他雑誌広告	19	5.5
テレビCM	16	4.7
ラジオCM	13	3.8
ネット広告	69	20.1
SNS広告	44	12.8
屋外看板広告	72	20.9
折込チラシ	32	9.3
その他	35	10.2
使用していない	146	42.4
全 体	344	100.0

市町別 有償広告媒体

	全体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=344)	(n=168)	(n=31)	(n=34)	(n=27)	(n=35)	(n=21)	(n=28)
新聞広告	6.7	6.0	6.5	8.8	7.4	14.3	0.0	3.6
旅行雑誌広告	6.1	6.5	9.7	8.8	3.7	0.0	0.0	10.7
地域情報誌広告	16.3	13.7	25.8	26.5	22.2	11.4	14.3	10.7
その他雑誌広告	5.5	6.0	12.9	2.9	3.7	5.7	4.8	0.0
テレビCM	4.7	7.1	6.5	2.9	0.0	2.9	0.0	0.0
ラジオCM	3.8	3.0	6.5	5.9	7.4	5.7	0.0	0.0
ネット広告	20.1	22.0	19.4	26.5	14.8	14.3	9.5	21.4
SNS広告	12.8	13.7	12.9	11.8	7.4	17.1	4.8	14.3
屋外看板広告	20.9	22.0	25.8	17.6	29.6	25.7	9.5	7.1
折込チラシ	9.3	8.3	6.5	11.8	14.8	22.9	0.0	0.0
その他	10.2	12.5	16.1	5.9	11.1	5.7	4.8	3.6
使用していない	42.4	42.9	29.0	38.2	33.3	42.9	57.1	57.1

業態別 有償広告媒体

	全体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=344)	(n=45)	(n=69)	(n=144)	(n=47)	(n=11)	(n=28)
新聞広告	6.7	13.3	0.0	1.4	17.0	9.1	21.4
旅行雑誌広告	6.1	8.9	10.1	4.2	2.1	9.1	7.1
地域情報誌広告	16.3	17.8	5.8	13.2	27.7	36.4	28.6
その他雑誌広告	5.5	8.9	5.8	4.9	2.1	9.1	7.1
テレビCM	4.7	6.7	1.4	1.4	12.8	9.1	10.7
ラジオCM	3.8	2.2	5.8	0.0	8.5	0.0	14.3
ネット広告	20.1	20.0	27.5	16.0	17.0	9.1	32.1
SNS広告	12.8	8.9	10.1	12.5	14.9	18.2	21.4
屋外看板広告	20.9	24.4	33.3	11.1	17.0	27.3	39.3
折込チラシ	9.3	11.1	2.9	5.6	27.7	0.0	14.3
その他	10.2	15.6	7.2	9.0	10.6	0.0	17.9
使用していない	42.4	44.4	33.3	54.2	27.7	45.5	25.0

従業者規模別 有償広告媒体

	全 体	1～4人	5～9人	10～19人	20～29人	30～49人	50～99人	100人以上
	(n=331)	(n=156)	(n=62)	(n=50)	(n=21)	(n=27)	(n=15)	(n=9)
新聞広告	5.7	1.9	3.2	8.0	9.5	14.8	26.7	44.4
旅行雑誌広告	6.0	3.8	6.5	12.0	4.8	3.7	13.3	11.1
地域情報誌広告	15.4	10.3	12.9	22.0	23.8	22.2	33.3	55.6
その他雑誌広告	5.7	5.1	6.5	0.0	9.5	7.4	20.0	0.0
テレビCM	3.3	0.0	0.0	2.0	4.8	18.5	26.7	55.6
ラジオCM	3.6	0.0	1.6	6.0	9.5	14.8	13.3	11.1
ネット広告	20.2	12.8	22.6	24.0	23.8	40.7	33.3	22.2
SNS広告	11.8	10.3	6.5	14.0	4.8	11.1	53.3	44.4
屋外看板広告	20.5	13.5	17.7	20.0	38.1	48.1	33.3	33.3
折込チラシ	8.5	5.1	8.1	6.0	4.8	22.2	33.3	44.4
その他	10.0	8.3	8.1	18.0	14.3	11.1	0.0	22.2
使用していない	43.2	55.8	43.5	28.0	38.1	18.5	13.3	0.0

売上規模別 有償広告媒体

	全 体	1,000万円未満	1,000万円～ 2,000万円未満	2,000万円～ 3,000万円未満	3,000万円～ 5,000万円未満	5,000万円～ 1億円未満	1～3億円未満	3～5億円未満	5億円以上
	(n=313)	(n=116)	(n=69)	(n=30)	(n=28)	(n=31)	(n=39)	(n=12)	(n=14)
新聞広告	3.8	1.7	1.4	6.7	14.3	0.0	7.7	33.3	42.9
旅行雑誌広告	6.1	6.0	10.1	3.3	3.6	3.2	5.1	0.0	14.3
地域情報誌広告	14.7	6.0	18.8	26.7	21.4	19.4	15.4	33.3	42.9
その他雑誌広告	5.1	2.6	10.1	6.7	3.6	0.0	7.7	8.3	14.3
テレビCM	2.9	0.0	5.8	3.3	3.6	0.0	7.7	8.3	42.9
ラジオCM	2.9	0.0	0.0	3.3	3.6	3.2	15.4	25.0	7.1
ネット広告	18.8	12.1	23.2	16.7	21.4	29.0	23.1	25.0	35.7
SNS広告	10.5	6.0	15.9	10.0	10.7	12.9	12.8	33.3	50.0
屋外看板広告	20.4	14.7	14.5	16.7	14.3	32.3	46.2	33.3	21.4
折込チラシ	7.3	1.7	8.7	3.3	7.1	9.7	23.1	25.0	42.9
その他	9.9	8.6	10.1	10.0	25.0	9.7	2.6	0.0	14.3
使用していない	45.4	57.8	47.8	43.3	32.1	32.3	25.6	16.7	7.1

(3-2) 情報発信ツール

設 問	あなたの事業所（施設）は、独自に情報発信しているツール（SNS）がありますか。ある場合は、どのくらいの頻度で投稿（情報発信）をしていますか。
選択肢	1. 自社ホームページ      2. LINE      3. Twitter 4. Facebook      5. Instagram      6. YouTube 7. Googleマイビジネス
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「自社ホームページ」が71.2%で広く使われている。「Instagram」52.0%、「Facebook」が48.8%と半数近くが利用している。</li> <li>・年間の更新頻度の中央値は「Twitter」と「Instagram」が50回、「Facebook」が25回であるが、最も使われている「自社ホームページ」の更新頻度の中央値は10回にとどまる。</li> <li>・業態別では、観光・体験が全てのツールの利用率が全体平均を上回り、情報発信ツールを積極的に利用している。また、「自社ホームページ」を持つ飲食店は半数に留まる。</li> <li>・従業員規模が大きいほど、情報発信ツールの利用率が高くなる傾向があり、「LINE」や「Twitter」、「Facebook」の利用率が高くなる。ただし、「Googleマイビジネス」は、従業員100人以上の利用率が12.5%と低い。</li> <li>・売上規模別でみると、「ホームページ」が売上高に比例して利用率が高まるのに対して、「Facebook」や「Instagram」は、売上高が少ない企業でも利用されている。</li> </ul>

	利用実態		利用事業所の 年間平均更新 中央値	利用事業所の 年間最大更新数
	なし	あり		
自社ホームページ (n=320)	28.8	71.2	10	5,000
LINE (n=282)	76.6	23.4	10	300
Twitter (n=279)	78.1	21.9	50	900
Facebook (n=299)	51.2	48.8	25	1,825
Instagram (n=296)	48.0	52.0	50	1,825
YouTube (n=277)	89.5	10.5	2	30
Googleマイビジネス※1 (n=279)	68.8	31.2	3	350

※1 Google 検索や Google マップで自社の 情報 を表示できる無料ツール

市町別・業態別 情報発信ツール

	全 体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
自社ホームページ	71.3	72.9	70.0	78.1	74.1	71.9	52.6	64.0
L I N E	23.4	19.9	34.5	25.0	27.3	23.1	31.6	18.2
Twitter	21.9	23.7	14.3	37.0	22.7	11.5	21.1	13.6
Facebook	48.8	51.7	48.3	57.1	40.9	50.0	26.3	45.5
Instagram	52.0	55.5	44.8	63.3	52.2	46.4	42.1	38.1
YouTube	10.5	12.9	17.2	7.4	9.1	7.4	0.0	4.8
Googleマイビジネス	31.2	36.8	42.3	39.3	14.3	7.4	15.8	31.8

	全 体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
自社ホームページ	71.3	86.4	81.8	50.8	80.9	100.0	85.7
L I N E	23.4	27.5	20.4	19.8	29.3	25.0	30.4
Twitter	21.9	47.5	15.4	11.4	27.5	25.0	32.0
Facebook	48.8	71.4	33.9	43.3	56.1	50.0	60.0
Instagram	52.0	60.0	40.4	50.4	58.1	50.0	64.0
YouTube	10.5	32.5	1.9	4.4	13.2	25.0	12.0
Googleマイビジネス	31.2	38.5	26.4	37.1	23.7	25.0	16.0

従業員規模別 情報発信ツール

	全 体	1～4人	5～9人	10～19人	20～29人	30～49人	50～99人	100人以上
自社ホームページ	70.5	47.1	82.3	91.5	95.2	92.3	100.0	100.0
L I N E	22.1	21.8	13.7	21.4	17.6	34.8	42.9	62.5
Twitter	21.1	13.9	11.5	26.8	27.8	47.8	50.0	50.0
Facebook	47.4	44.9	39.6	52.3	33.3	60.9	80.0	100.0
Instagram	50.4	40.8	60.7	60.5	44.4	56.5	64.3	100.0
YouTube	10.1	7.5	3.8	12.5	11.1	21.7	26.7	28.6
Googleマイビジネス	32.0	34.1	22.0	39.0	11.1	35.0	50.0	12.5

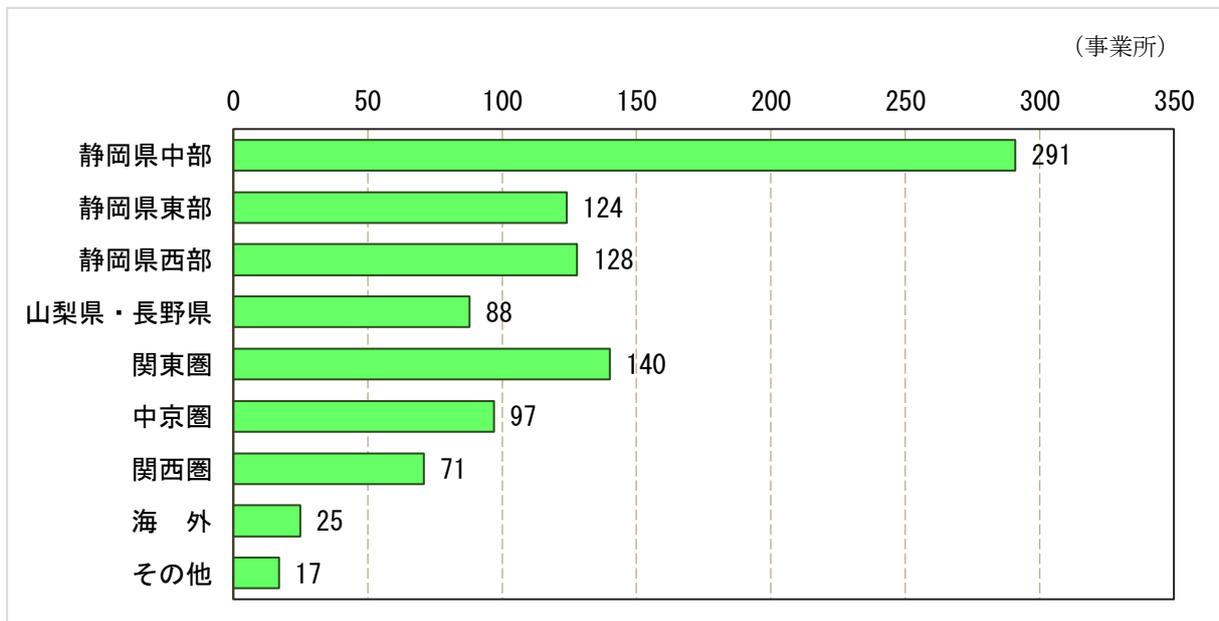
売上規模別 情報発信ツール

	全 体	1,000万円未満	1,000万円～ 2,000万円未満	2,000万円～ 3,000万円未満	3,000万円～ 5,000万円未満	5,000万円～ 1億円未満	1～3億円未満	3～5億円未満	5億円以上
自社ホームページ	61.1	54.8	64.4	59.3	72.2	90.2	90.5	93.3	86.7
L I N E	21.1	22.2	22.0	15.4	29.4	25.0	26.3	10.0	28.6
Twitter	15.5	14.3	16.0	15.4	9.4	32.4	15.8	60.0	50.0
Facebook	40.8	47.4	33.3	46.2	50.0	48.6	50.0	63.6	64.3
Instagram	45.8	52.0	35.1	42.3	60.0	60.5	63.2	45.5	64.3
YouTube	7.4	10.0	8.0	0.0	9.7	8.1	10.5	40.0	14.3
Googleマイビジネス	29.6	22.2	38.5	46.2	25.8	36.4	42.1	50.0	14.3

## 《営業方針について》

### (4-1) 主要な営業エリア

設 問	あなたの事業所（施設）は、主に、どのエリアをターゲットにしていますか。 （該当するものすべてに○）
選 択 肢	1. 静岡県中部      2. 静岡県東部      3. 静岡県西部 4. 山梨県・長野県   5. 関東圏            6. 中京圏 7. 関西圏            8. 海外               9. その他
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元である「静岡県中部」を主要な営業エリアとする事業者は84.1%もあるが、隣接する「静岡県東部」や「静岡県西部」を主要な営業エリアにする事業所は30%台に留まる。</li> <li>・主要な営業エリアを“県内のみ”としているのは183事業所（52.9%）と半数以上を占めており、県外からの集客を想定していない事業者も多い。</li> <li>・“県内のみ”を主要営業エリアとする事業所の割合が高い業態は飲食店が113事業所（76.4%）である。一方、割合が低い業態は宿泊 14事業所（20.0%）と観光・体験 14事業所（32.6）となった。</li> <li>・業態別にみると、観光・体験や宿泊が「関東圏」や「中京圏」など、広域から集客する傾向がみられる。</li> </ul>



	回答数 (事業所)	構成比 (%)
静岡県中部	291	84.1
静岡県東部	124	35.8
静岡県西部	128	37.0
山梨県・長野県	88	25.4
関東圏	140	40.5
中京圏	97	28.0
関西圏	71	20.5
海外	25	7.2
その他	17	4.9
全体	346	100.0

市町別 主要な営業エリア

	全 体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=346)	(n=172)	(n=31)	(n=34)	(n=27)	(n=33)	(n=20)	(n=29)
静岡県中部	84.1	82.6	87.1	82.4	88.9	87.9	95.0	75.9
静岡県東部	35.8	40.7	32.3	32.4	22.2	15.2	25.0	58.6
静岡県西部	37.0	38.4	45.2	44.1	22.2	18.2	20.0	58.6
山梨県・長野県	25.4	28.5	25.8	29.4	18.5	24.2	10.0	20.7
関東圏	40.5	44.2	41.9	44.1	18.5	21.2	15.0	72.4
中京圏	28.0	29.1	32.3	32.4	14.8	9.1	10.0	58.6
関西圏	20.5	22.1	22.6	26.5	11.1	3.0	10.0	37.9
海外	7.2	7.0	16.1	5.9	0.0	6.1	10.0	6.9
その他	4.9	5.8	6.5	2.9	7.4	3.0	0.0	3.4

業態別 主要な営業エリア

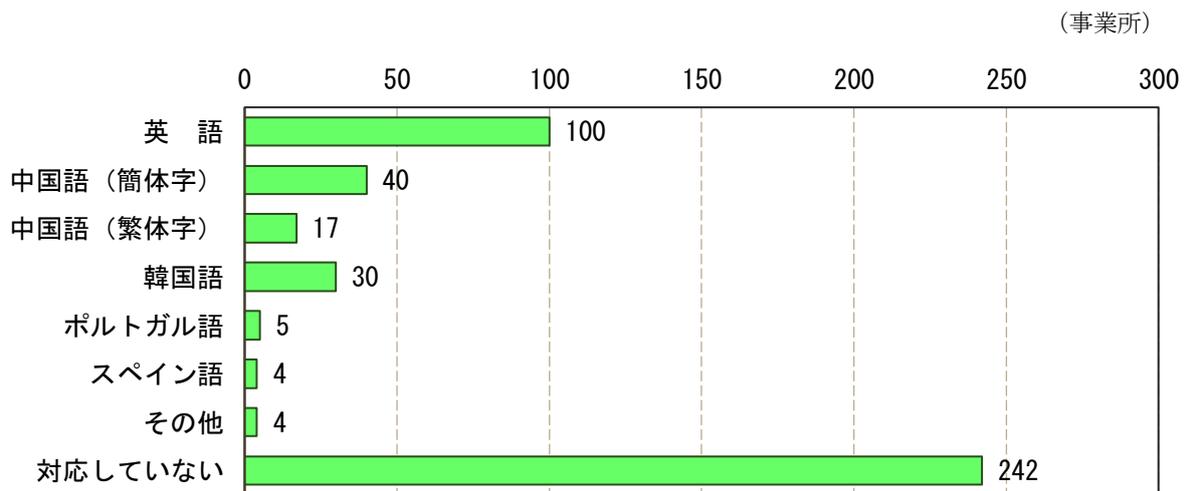
	全 体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=346)	(n=43)	(n=70)	(n=148)	(n=46)	(n=11)	(n=28)
静岡県中部	84.1	86.0	52.9	95.3	91.3	100.0	82.1
静岡県東部	35.8	67.4	38.6	23.0	37.0	36.4	46.4
静岡県西部	37.0	74.4	37.1	23.6	39.1	36.4	46.4
山梨県・長野県	25.4	46.5	41.4	12.2	30.4	36.4	10.7
関東圏	40.5	53.5	70.0	22.3	50.0	27.3	32.1
中京圏	28.0	41.9	52.9	15.5	23.9	27.3	17.9
関西圏	20.5	27.9	34.3	12.2	21.7	27.3	14.3
海外	7.2	14.0	8.6	3.4	8.7	27.3	3.6
その他	4.9	7.0	7.1	2.0	4.3	0.0	14.3

## 《来訪客の受け入れ環境について》

### (5-1) 外国語対応

設 問	あなたの事業所（施設）は、案内表示、メニュー、ホームページ、SNS等で、どんな外国語に対応していますか。（対応している言語すべてに○）		
選 択 肢	1. 英 語	2. 中国語（簡体字）	3. 中国語（繁体字）
	4. 韓国語	5. ポルトガル語	6. スペイン語
	7. その他	8. 対応していない	

ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国語に対応していない事業所は69.9%を占める。</li> <li>・外国語対応している事業所で、対応している言語は、「英語」が28.9%と最も高く、その他の言語では「中国語（簡体字）」が11.6%で続く。</li> <li>・業態別では、宿泊と交通の約半数が何らかの外国語対応している。</li> <li>・当地域は、富士山静岡空港が開設されるまでは外国人向けにコンテンツを提供している事業所が比較的少なかった。このため外国語が堪能なスタッフを常時確保している事業所は少なく、外国語対応はあまり進んでいない。</li> </ul>
------	---



	回答数 (事業所)	構成比 (%)
英 語	100	28.9
中国語（簡体字）	40	11.6
中国語（繁体字）	17	4.9
韓国語	30	8.7
ポルトガル語	5	1.4
スペイン語	4	1.2
その他	4	1.2
対応していない	242	69.9
全 体	346	100.0

市町別 外国語対応

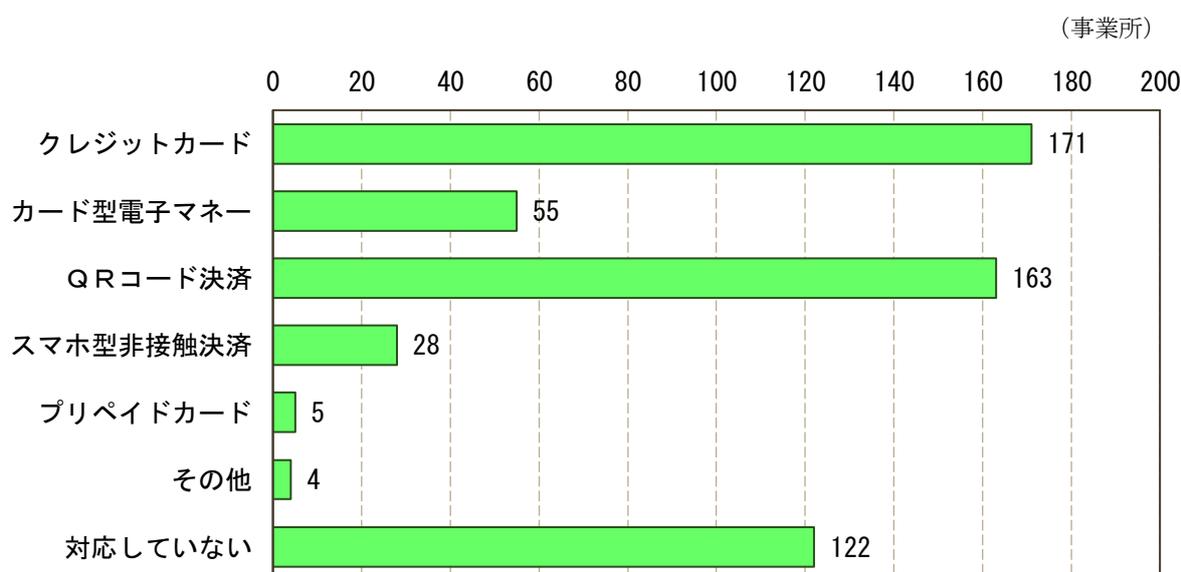
	全 体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=346)	(n=172)	(n=31)	(n=34)	(n=26)	(n=34)	(n=21)	(n=28)
英語	28.9	36.6	35.5	20.6	23.1	14.7	9.5	21.4
中国語（簡体字）	11.6	15.1	12.9	5.9	11.5	2.9	9.5	7.1
中国語（繁体字）	4.9	7.0	6.5	5.9	0.0	2.9	0.0	0.0
韓国語	8.7	11.0	12.9	5.9	3.8	2.9	0.0	10.7
ポルトガル語	1.4	1.7	0.0	2.9	0.0	2.9	0.0	0.0
スペイン語	1.2	1.7	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	1.2	1.2	0.0	5.9	0.0	0.0	0.0	0.0
対応していない	69.9	62.2	64.5	79.4	76.9	85.3	85.7	75.0

業態別 外国語対応

	全 体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=345)	(n=43)	(n=69)	(n=148)	(n=46)	(n=11)	(n=28)
英語	29.0	39.5	47.8	20.3	19.6	45.5	21.4
中国語（簡体字）	11.6	23.3	13.0	6.8	10.9	27.3	10.7
中国語（繁体字）	4.9	11.6	4.3	3.4	4.3	18.2	0.0
韓国語	8.7	20.9	13.0	5.4	2.2	9.1	7.1
ポルトガル語	1.4	4.7	2.9	0.7	0.0	0.0	0.0
スペイン語	1.2	2.3	1.4	1.4	0.0	0.0	0.0
その他	1.2	2.3	1.4	1.4	0.0	0.0	0.0
対応していない	69.9	60.5	50.7	77.7	80.4	54.5	78.6

(5-2) 現金以外の決済手段

設 問	あなたの事業所（施設）は、現金以外で、どのような決済手段に対応していますか。（対応している手段すべてに○）
選択肢	1. クレジットカード      2. カード型電子マネー      3. QRコード決済 4. スマホ型非接触決済      5. プリペイドカード      6. その他 7. 対応していない
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現金以外の決済手段に対応している事業者は64.9%で、具体的には、「クレジットカード」が49.1%、「QRコード決済」が46.8%と半数近くの事業所が対応している。</li> <li>・業態別では、観光・体験で「対応していない」事業所が74.4%と多い。</li> <li>・土産・小売や交通は、他業態に比べて現金以外の決済手段に対応している割合が高い。</li> <li>・宿泊は、高額な支払になりやすいが、42.0%の施設でクレジットカード決済に対応していない。</li> </ul>



	回答数 (事業所)	構成比 (%)
クレジットカード	171	49.1
カード型電子マネー (WAON、nanaco、Toica等)	55	15.8
QRコード決済 (PayPay、メルペイ等)	163	46.8
スマホ型非接触決済 (ApplePay、GooglePay等)	28	8.0
プリペイドカード (Quoカード)	5	1.4
その他	4	1.1
対応していない	122	35.1
全 体	348	100.0

市町別 現金以外の決済手段

	全 体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=348)	(n=174)	(n=31)	(n=34)	(n=27)	(n=33)	(n=21)	(n=28)
クレジットカード	49.1	55.7	48.4	47.1	44.4	45.5	42.9	25.0
カード型電子マネー	15.8	16.7	22.6	17.6	18.5	12.1	9.5	7.1
QRコード決済	46.8	49.4	51.6	47.1	44.4	54.5	19.0	39.3
スマホ型非接触決済	8.0	9.2	3.2	11.8	3.7	0.0	14.3	10.7
プリペイドカード	1.4	1.1	0.0	2.9	0.0	6.1	0.0	0.0
その他	1.1	1.1	3.2	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0
対応していない	35.1	32.8	35.5	32.4	44.4	27.3	47.6	42.9

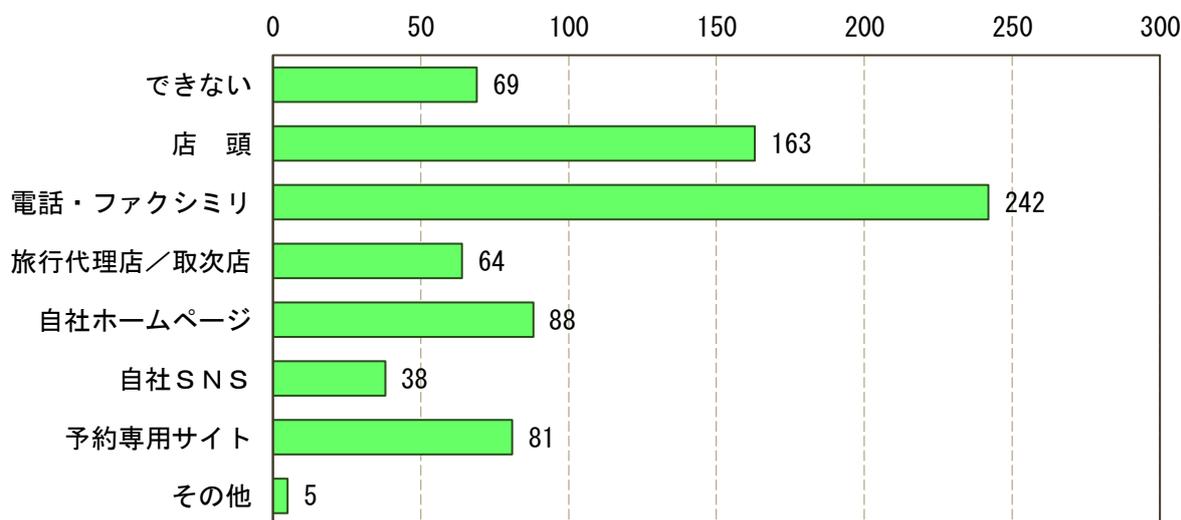
業態別 現金以外の決済手段

	全 体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=348)	(n=43)	(n=69)	(n=149)	(n=48)	(n=11)	(n=28)
クレジットカード	49.1	18.6	58.0	50.3	62.5	72.7	35.7
カード型電子マネー	15.8	4.7	18.8	13.4	29.2	36.4	7.1
QRコード決済	46.8	16.3	49.3	51.0	64.6	63.6	28.6
スマホ型非接触決済	8.0	0.0	7.2	7.4	18.8	18.2	3.6
プリペイドカード	1.4	0.0	0.0	1.3	4.2	9.1	0.0
その他	1.1	2.3	2.9	0.0	0.0	9.1	0.0
対応していない	35.1	74.4	21.7	33.6	18.8	9.1	53.6

(5-3) 予約対応

設 問	あなたの事業所（施設）では、施設やサービス利用の予約ができますか。できる場合は予約可能な方法をお答えください。（該当手段にすべて○）
選 択 肢	1. できない                      2. 店頭                              3. 電話・ファクシミリ 4. 旅行代理店                  5. 自社ホームページ      6. 自社SNS 7. 予約専用サイト              8. その他
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予約対応は、「できない」が19.9%にとどまる。自社のホームページは約7割が開設しているが、ホームページで予約できる事業所は25.4%、自社SNSで予約できる事業所は11.0%に留まり、当地の観光関連事業所での予約は電話やファクシミリが主流となっている。</li> <li>・宿泊や交通に関しては旅行代理店や取次店で予約できるが、飲食店や土産・小売店は、旅行代理店やネット経由の予約に対応できる割合が低い。</li> </ul>

(事業所)



	回答数 (事業所)	構成比 (%)
できない	69	19.9
店頭 (来店予約)	163	47.1
電話・ファクシミリ	242	69.9
旅行代理店 (取次店)	64	18.5
自社ホームページ	88	25.4
自社SNS	38	11.0
予約専用サイト (じゃらん・食べログ など)	81	23.4
その他	5	1.4
全 体	346	100.0

市町別 予約対応

	全体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=346)	(n=172)	(n=31)	(n=34)	(n=27)	(n=32)	(n=21)	(n=29)
できない	19.9	18.0	16.1	20.6	22.2	15.6	23.8	34.5
店頭	47.1	48.8	41.9	47.1	48.1	53.1	52.4	31.0
電話・ファクシミリ	69.9	73.8	77.4	70.6	74.1	65.6	66.7	41.4
旅行代理店	18.5	20.9	22.6	20.6	14.8	18.8	4.8	10.3
自社ホームページ	25.4	23.8	41.9	23.5	18.5	37.5	14.3	20.7
自社SNS	11.0	12.2	9.7	17.6	11.1	6.3	9.5	3.4
予約専用サイト	23.4	28.5	32.3	14.7	29.6	18.8	0.0	10.3
その他	1.4	0.6	6.5	0.0	0.0	6.3	0.0	0.0

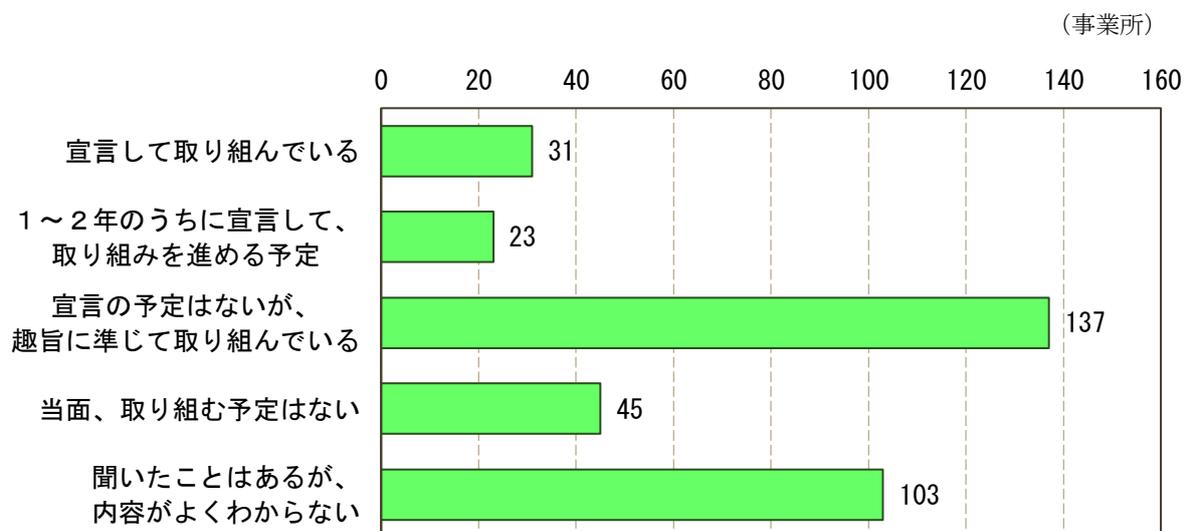
業態別 予約対応

	全体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=346)	(n=44)	(n=69)	(n=147)	(n=47)	(n=11)	(n=28)
できない	19.9	27.3	7.2	18.4	38.3	9.1	21.4
店頭	47.1	31.8	58.0	47.6	36.2	63.6	53.6
電話・ファクシミリ	69.9	56.8	85.5	73.5	53.2	72.7	60.7
旅行代理店	18.5	25.0	44.9	6.8	6.4	63.6	7.1
自社ホームページ	25.4	34.1	59.4	10.2	17.0	36.4	17.9
自社SNS	11.0	11.4	5.8	14.3	8.5	9.1	10.7
予約専用サイト	23.4	25.0	60.9	14.3	6.4	9.1	10.7
その他	1.4	2.3	2.9	0.0	2.1	9.1	0.0

## 《その他の取組状況について》

### (6-1) SDGsの取り組み

設 問	あなたの事業所（施設）は、SDGsの取り組みをしていますか。 （1つだけ○）
選択肢	1. 宣言して取り組んでいる 2. 1～2年のうちに宣言して、取り組みを進める予定 3. 宣言の予定はないが、趣旨に準じて取り組んでいる 4. 当面、取り組む予定はない 5. 聞いたことはあるが、内容がよくわからない
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「宣言して取り組んでいる」事業所は9.1%であった。「1～2年のうちに宣言して、取り組みを進める予定」「宣言の予定はないが、趣旨に準じて取り組んでいる」と合わせると半数以上の事業所がSDGsの趣旨に準じた取組を行っている</li> <li>・業態別でみると、宿泊と飲食店で「聞いたことはあるが、内容がよくわからない」が4割程度あり、あまり理解が進んでいない。</li> <li>・従業員規模別、売上規模別では、規模が大きいほど取組が進んでいる傾向はあるが、規模が小さくても取り組んでいる事業所は一定数みられる。</li> </ul>



	回答数 (事業所)	構成比 (%)
宣言して取り組んでいる	31	9.1
1～2年のうちに宣言して、取り組みを進める予定	23	6.8
宣言の予定はないが、趣旨に準じて取り組んでいる	137	40.4
当面、取り組む予定はない	45	13.3
聞いたことはあるが、内容がよくわからない	103	30.4
全 体	339	100.0

## 市町別 SDGsの取り組み

	全 体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=339)	(n=168)	(n=29)	(n=33)	(n=26)	(n=33)	(n=21)	(n=29)
宣言して 取り組んでいる	9.1	10.1	6.9	15.2	15.4	9.1	0.0	0.0
1～2年のうちに 宣言して、 取り組みを進める予定	6.8	8.3	10.3	3.0	7.7	6.1	4.8	0.0
宣言の予定はないが、 趣旨に準じて 取り組んでいる	40.4	44.6	48.3	30.3	23.1	42.4	23.8	44.8
当面、 取り組む予定はない	13.3	11.9	10.3	18.2	11.5	12.1	28.6	10.3
聞いたことはあるが、 内容がよくわからない	30.4	25.0	24.1	33.3	42.3	30.3	42.9	44.8

## 業態別 SDGsの取り組み

	全 体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=339)	(n=45)	(n=66)	(n=142)	(n=47)	(n=11)	(n=28)
宣言して 取り組んでいる	9.1	6.7	12.1	6.3	14.9	9.1	10.7
1～2年のうちに 宣言して、 取り組みを進める予定	6.8	0.0	9.1	6.3	8.5	27.3	3.6
宣言の予定はないが、 趣旨に準じて 取り組んでいる	40.4	62.2	30.3	35.9	36.2	27.3	64.3
当面、 取り組む予定はない	13.3	22.2	10.6	9.9	19.1	18.2	10.7
聞いたことはあるが、 内容がよくわからない	30.4	8.9	37.9	41.5	21.3	18.2	10.7

従業員規模別 SDGsの取り組み

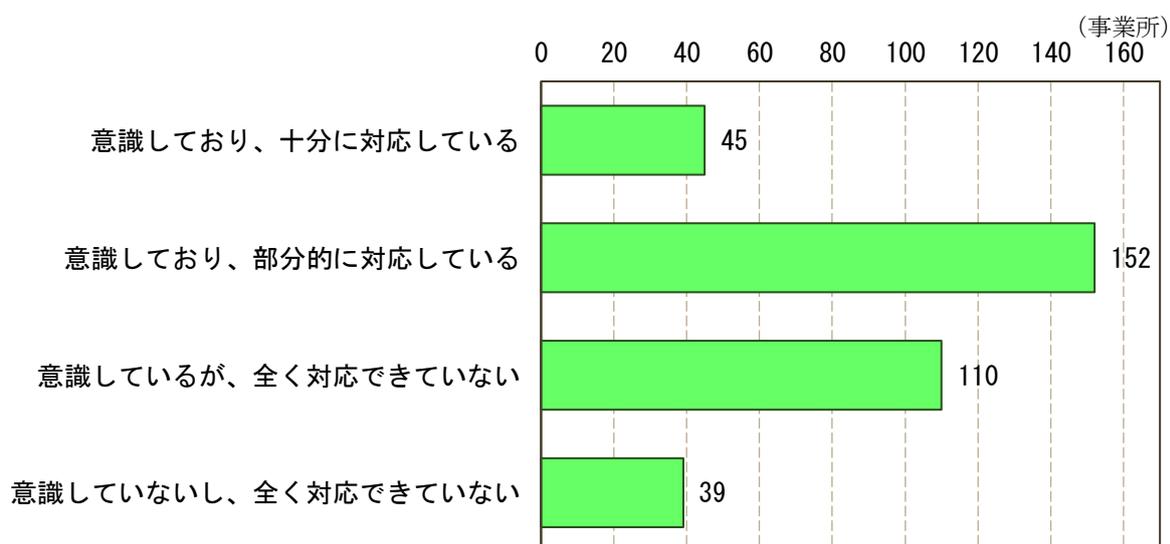
	全 体	1～4人	5～9人	10～19人	20～29人	30～49人	50～99人	100人以上
	(n=335)	(n=150)	(n=61)	(n=52)	(n=21)	(n=27)	(n=15)	(n=9)
宣言して取り組んでいる	8.7	3.3	11.5	5.8	4.8	25.9	33.3	11.1
1～2年のうちに宣言して、取り組みを進める予定	6.9	4.0	3.3	11.5	9.5	3.7	26.7	22.2
宣言の予定はないが、趣旨に準じて取り組んでいる	40.6	36.0	37.7	51.9	57.1	48.1	26.7	33.3
当面、取り組む予定はない	13.1	12.0	19.7	9.6	14.3	7.4	13.3	22.2
聞いたことはあるが、内容がよくわからない	30.7	44.7	27.9	21.2	14.3	14.8	0.0	11.1

売上規模別 SDGsの取り組み

	全 体	1,000万円未満	1,000万円～2,000万円未満	2,000万円～3,000万円未満	3,000万円～5,000万円未満	5,000万円～1億円未満	1～3億円未満	3～5億円未満	5億円以上
	(n=308)	(n=112)	(n=68)	(n=28)	(n=29)	(n=32)	(n=39)	(n=12)	(n=14)
宣言して取り組んでいる	8.7	6.8	2.9	6.9	17.2	0.0	27.0	0.0	28.6
1～2年のうちに宣言して、取り組みを進める予定	5.8	1.7	4.4	6.9	10.3	9.4	13.5	27.3	14.3
宣言の予定はないが、趣旨に準じて取り組んでいる	39.1	29.9	52.9	41.4	37.9	46.9	35.1	54.5	42.9
当面、取り組む予定はない	13.1	17.9	4.4	13.8	10.3	21.9	8.1	9.1	14.3
聞いたことはあるが、内容がよくわからない	32.1	39.3	35.3	27.6	24.1	21.9	21.6	18.2	0.0

(6-2) バリアフリーの取り組み

設 問	あなたの事業所（施設）は、バリアフリーを意識して対応していますか。 （1つだけ○）
選択肢	1. 意識しており、十分に対応している 2. 意識しており、部分的に対応している 3. 意識しているが、全く対応できていない 4. 意識していないし、全く対応できていない
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「意識しており、十分に対応している」が13.0%、「意識しており、部分的に対応している」が43.9%で、全体の半数以上がバリアフリーの対応をしている。</li> <li>・“全く対応できていない”事業所は、あわせて43.1%を占めている。</li> <li>・全体の9割弱の事業所は、バリアフリーの必要性を意識していることから、対応ができていない事業が多い、従業員規模や売上規模が小さな事業所を中心に取組を支援することが期待される。</li> </ul>



	回答数 (事業所)	構成比 (%)
意識しており、十分に対応している	45	13.0
意識しており、部分的に対応している	152	43.9
意識しているが、全く対応できていない	110	31.8
意識していないし、全く対応できていない	39	11.3
全 体	346	100.0

市町別・業態別 バリアフリーの取り組み

	全 体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=346)	(n=171)	(n=30)	(n=34)	(n=27)	(n=35)	(n=21)	(n=28)
意識しており、 十分に対応している	13.0	12.3	20.0	17.6	18.5	2.9	9.5	14.3
意識しており、 部分的に対応している	43.9	41.5	56.7	41.2	48.1	48.6	42.9	39.3
意識しているが、 全く対応できていない	31.8	36.3	20.0	29.4	22.2	28.6	33.3	32.1
意識していないし、 全く対応できていない	11.3	9.9	3.3	11.8	11.1	20.0	14.3	14.3

市町別・業態別 バリアフリーの取り組み

	全 体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=345)	(n=44)	(n=70)	(n=145)	(n=47)	(n=11)	(n=28)
意識しており、 十分に対応している	13.0	18.2	8.6	11.7	17.0	18.2	14.3
意識しており、 部分的に対応している	44.1	50.0	48.6	38.6	40.4	54.5	53.6
意識しているが、 全く対応できていない	31.9	29.5	32.9	33.8	31.9	18.2	28.6
意識していないし、 全く対応できていない	11.0	2.3	10.0	15.9	10.6	9.1	3.6

従業員規模別 バリアフリーの取り組み

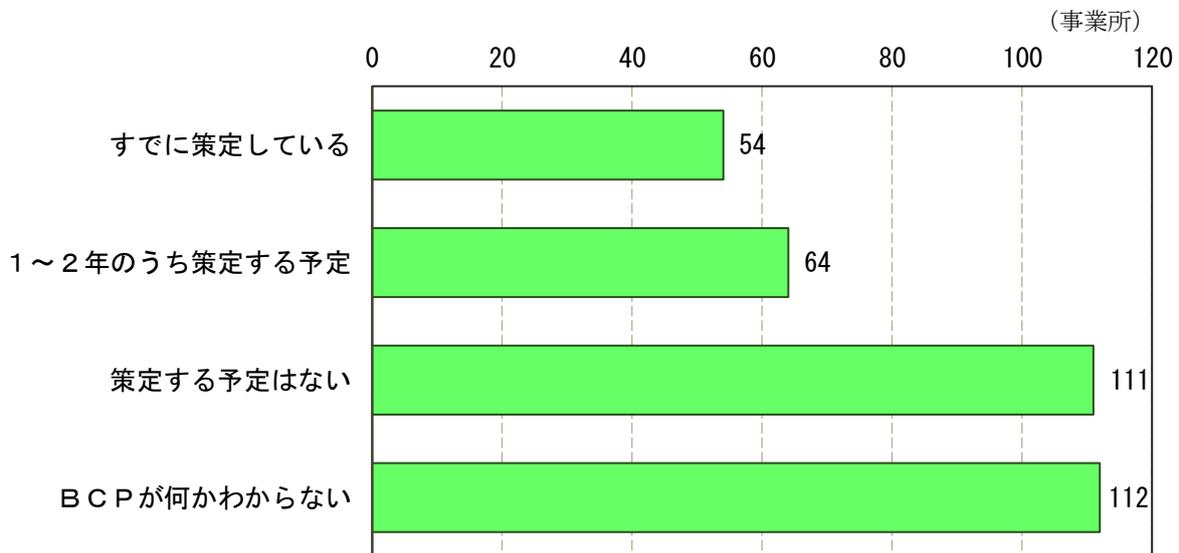
	全体	1～4人	5～9人	10～19人	20～29人	30～49人	50～99人	100人以上
	(n=342)	(n=155)	(n=63)	(n=52)	(n=21)	(n=27)	(n=15)	(n=9)
意識しており、 十分に対応している	13.2	7.7	11.1	15.4	9.5	29.6	33.3	33.3
意識しており、 部分的に対応している	44.2	34.2	36.5	65.4	76.2	40.7	53.3	66.7
意識しているが、 全く対応できていない	31.6	41.3	39.7	13.5	14.3	25.9	13.3	0.0
意識していないし、 全く対応できていない	11.1	16.8	12.7	5.8	0.0	3.7	0.0	0.0

売上規模別 バリアフリーの取り組み

	全体	1,000万円未満	1,000万円～ 2,000万円未満	2,000万円～ 3,000万円未満	3,000万円～ 5,000万円未満	5,000万円～ 1億円未満	1～3億円未満	3～5億円未満	5億円以上
	(n=314)	(n=117)	(n=67)	(n=28)	(n=30)	(n=33)	(n=39)	(n=12)	(n=14)
意識しており、 十分に対応している	12.5	12.0	7.4	6.9	13.8	18.8	21.6	27.3	21.4
意識しており、 部分的に対応している	42.6	33.3	41.2	31.0	51.7	59.4	62.2	72.7	50.0
意識しているが、 全く対応できていない	33.7	38.5	44.1	34.5	27.6	21.9	13.5	9.1	28.6
意識していないし、 全く対応できていない	11.9	16.2	5.9	24.1	10.3	3.1	8.1	0.0	0.0

(6-3) BCPの取り組み

設 問	あなたの事業所（施設）は、BCP（事業継続計画）を策定していますか。 （1つだけ○）
選 択 肢	1. すでに策定している                      2. 1～2年のうち策定する予定 3. 策定する予定はない                      4. BCPが何かわからない
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「すでに策定している」が15.8%、「1～2年のうちに策定する」が18.8%と、BCP策定予定の事業所は全体の3割強に留まった。</li> <li>・交通は、策定済み・策定予定を合わせ80.0%が策定する姿勢を見せている。一方、飲食店では「BCPが何か分からない」が42.5%と浸透していない。観光・体験とその他は、「策定する予定はない」とする事業者が多い。</li> <li>・従業員50人以上の事業所、売上規模5億円以上の事業所では、「BCPが何か分からない」は0%であったが、いずれも「策定する予定がない」とする事業所が2割ほどある。</li> </ul>



	回答数 (事業所)	構成比 (%)
すでに策定している	54	15.8
1～2年のうちに策定する予定	64	18.8
策定する予定はない	111	32.6
BCPが何かわからない	112	32.8
全 体	341	100.0

市町別 BCPの取り組み

	全体	静岡市	島田市	焼津市	藤枝市	牧之原市	吉田町	川根本町
	(n=341)	(n=171)	(n=28)	(n=34)	(n=26)	(n=33)	(n=21)	(n=28)
すでに策定している	15.8	15.2	14.3	17.6	30.8	18.2	14.3	3.6
1～2年のうちに策定する予定	18.8	18.7	35.7	20.6	15.4	15.2	9.5	14.3
策定する予定はない	32.6	32.2	25.0	38.2	15.4	30.3	38.1	50.0
BCPが何かわからない	32.8	33.9	25.0	23.5	38.5	36.4	38.1	32.1

業態別 BCPの取り組み

	全体	観光・体験	宿泊	飲食店	土産・小売	交通	その他
	(n=341)	(n=44)	(n=66)	(n=146)	(n=47)	(n=10)	(n=28)
すでに策定している	15.8	11.4	16.7	12.3	17.0	40.0	28.6
1～2年のうちに策定する予定	18.8	15.9	16.7	16.4	25.5	40.0	21.4
策定する予定はない	32.6	43.2	33.3	28.8	34.0	20.0	35.7
BCPが何かわからない	32.8	29.5	33.3	42.5	23.4	0.0	14.3

従業員規模別 BCPの取り組み

	全 体	1～4人	5～9人	10～19人	20～29人	30～49人	50～99人	100人以上
	(n=337)	(n=155)	(n=63)	(n=52)	(n=19)	(n=25)	(n=14)	(n=9)
すでに策定している	16.0	7.1	20.6	17.3	31.6	24.0	35.7	44.4
1～2年のうちに策定する予定	18.7	9.7	20.6	26.9	26.3	28.0	42.9	33.3
策定する予定はない	32.3	40.0	25.4	23.1	31.6	32.0	21.4	22.2
BCPが何かわからない	32.9	43.2	33.3	32.7	10.5	16.0	0.0	0.0

売上規模別 BCPの取り組み

	全 体	1,000万円未満	1,000万円～2,000万円未満	2,000万円～3,000万円未満	3,000万円～5,000万円未満	5,000万円～1億円未満	1～3億円未満	3～5億円未満	5億円以上
	(n=312)	(n=117)	(n=68)	(n=29)	(n=29)	(n=32)	(n=37)	(n=11)	(n=14)
すでに策定している	14.4	9.4	11.8	13.8	17.2	12.5	35.1	27.3	35.7
1～2年のうちに策定する予定	17.3	11.1	17.6	10.3	24.1	21.9	32.4	36.4	42.9
策定する予定はない	32.7	34.2	39.7	31.0	27.6	31.3	21.6	27.3	21.4
BCPが何かわからない	35.6	45.3	30.9	44.8	31.0	34.4	10.8	9.1	0.0