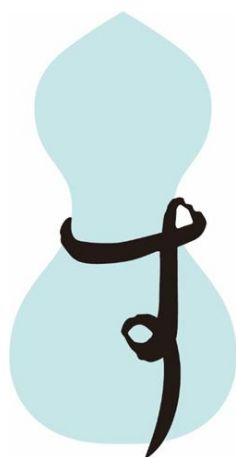


**新型コロナウイルス感染症の  
感染拡大における  
墨田区内宿泊事業者への  
影響調査報告書**



**令和3年2月**

**一般社団法人 墨田区観光協会**



## 1 はじめに

本調査については、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い墨田区内の宿泊事業者への影響を調査するために、一般社団法人墨田区観光協会が実施したものである。

## 2 調査対象

旅館業法に基づく許可施設一覧（令和2年5月27日現在）ほか  
276 宿泊事業者

## 3 調査方法

郵送にて調査依頼及び調査票を送付した。回答については、グーグルフォーム（アンケート）を利用したほか、調査票を郵送、FAX、メールにて受け付けた。

## 4 回答数

70 宿泊事業者（回答率25.5%）

## 5 回答方法別回答数

(1) グーグルフォーム	46 宿泊事業者
(2) FAX	20 宿泊事業者
(3) メール	3 宿泊事業者
(4) 郵送	1 宿泊事業者

## 6 調査期間

### (1) 第1回

発送：令和2年7月2日 回答期限：令和2年7月31日

### (2) 第2回（回答がない宿泊事業者に再依頼を行った）

発送：令和2年8月6日 回答期限：令和2年8月31日

## 7 集計結果について

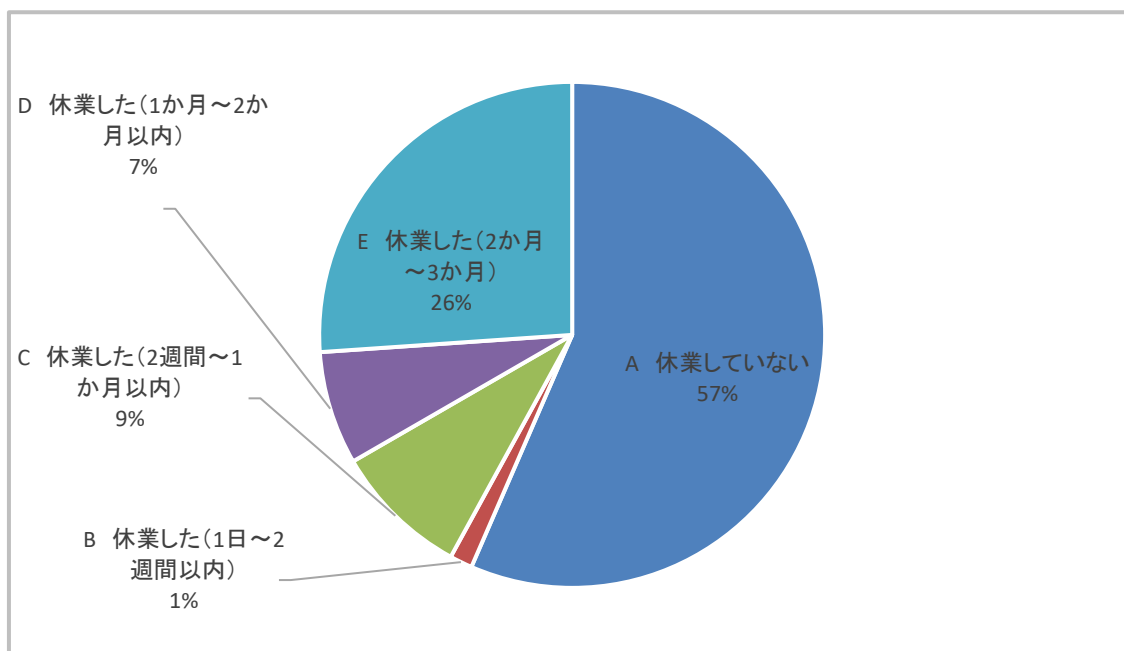
- ・設問によっては、複数回答を求めているものもあり、合計が回答数を超えるものがある。
- ・表中の p（ポイント数）は、実際の宿泊事業者数とする。

**I コロナ禍前・コロナ禍中（令和2年4～6月）貴宿泊施設の状況をお聞かせください。**

**【問1】**

コロナ禍中、宿泊業務を休業しましたか。

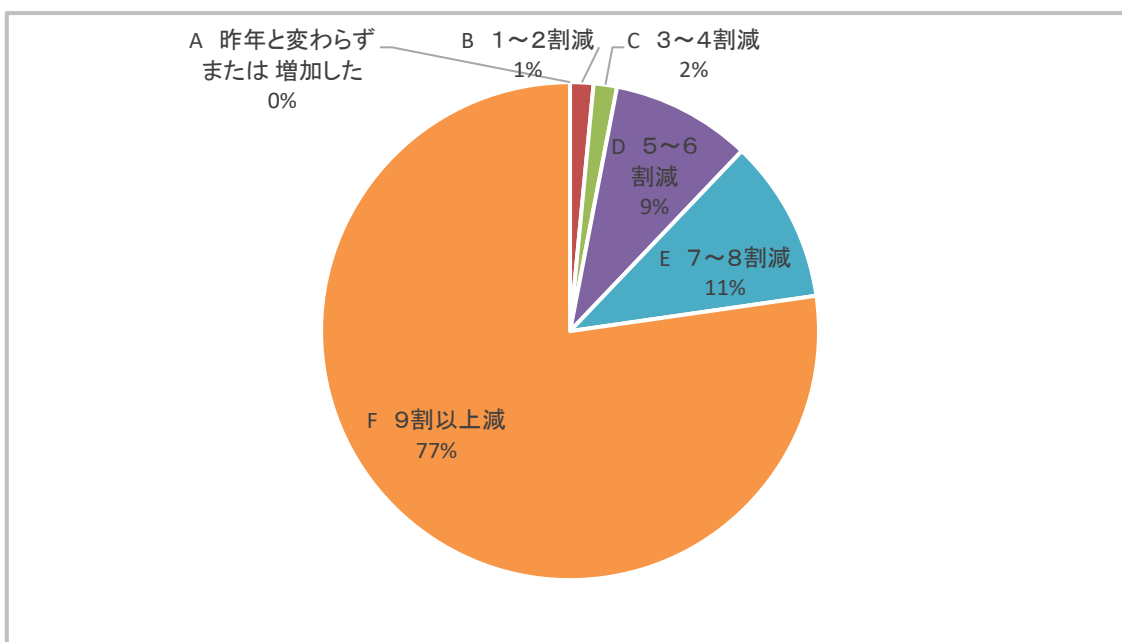
A 休業していない	39 p	57 %
B 休業した(1日～2週間以内)	1 p	1 %
C 休業した(2週間～1か月以内)	6 p	9 %
D 休業した(1か月～2か月以内)	5 p	7 %
E 休業した(2か月～3か月)	18 p	26 %
合 計	69 p	100 %



【問2】

売上は、昨年度の同時期（平成31年4月～令和元年6月期）に比べどのぐらい減少しましたか。

A 昨年と変わらず または 増加した	0 p	0 %
B 1～2割減	1 p	1 %
C 3～4割減	1 p	2 %
D 5～6割減	6 p	9 %
E 7～8割減	7 p	11 %
F 9割以上減	51p	77 %
合計	66 p	100 %

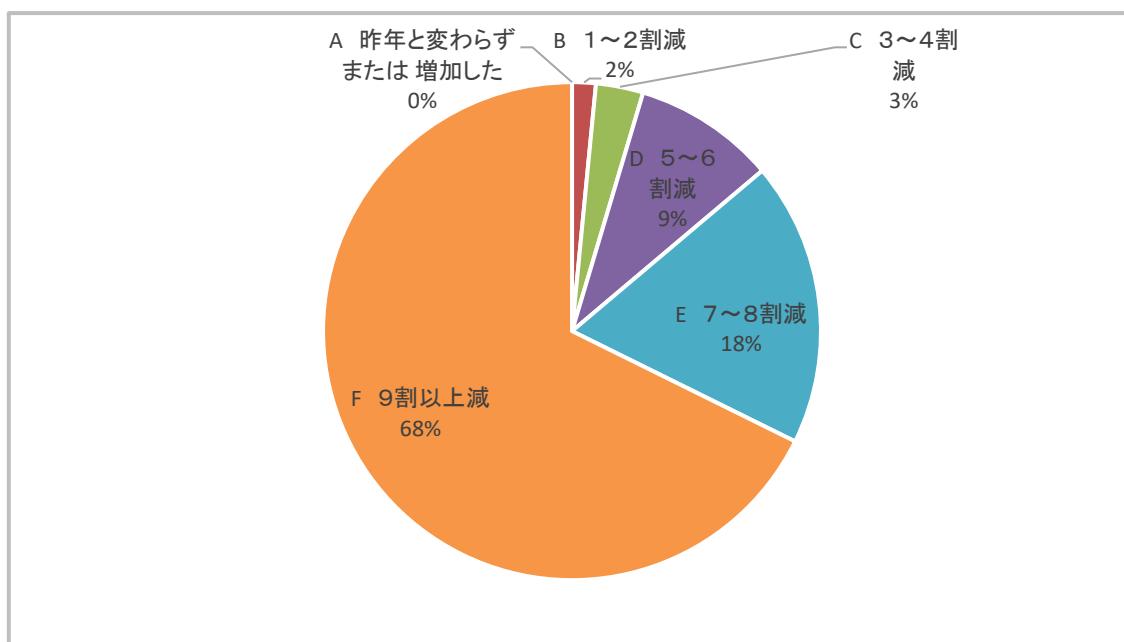


- ・売上の減少幅が比較的少ない宿泊事業者については、ファッションホテルが複数見られた。

**【問3】**

宿泊客は、昨年度の同時期（平成31年4月～令和元年6月期）に比べどのぐらい減少しましたか。

A 昨年と変わらず または 増加した	0 p	0 %
B 1～2割減	1 p	2 %
C 3～4割減	2 p	3 %
D 5～6割減	6 p	9 %
E 7～8割減	12 p	18 %
F 9割以上減	44 p	68 %
合計	65 p	100 %

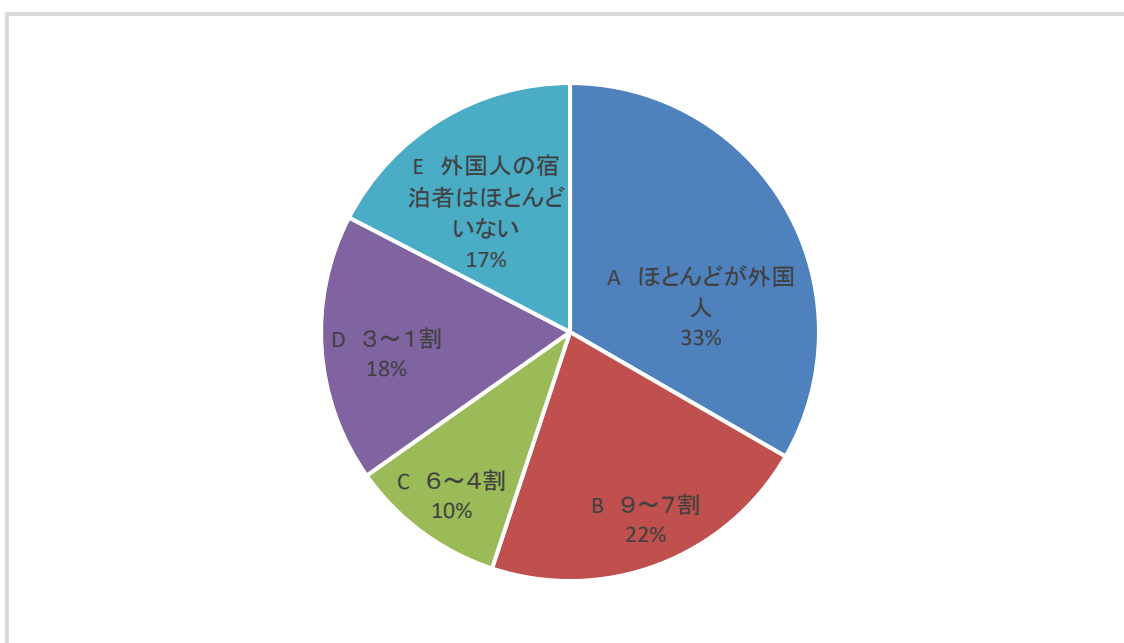


- ・売上同様に宿泊数についても、減少幅が少ないホテルでは、ファッションホテルが複数見られた。

**【問4】**

コロナ禍前の貴宿泊施設の宿泊者のうち、外国人の割合を教えてください。

A ほとんどが外国人	23 p	33 %
B 9～7割	15 p	22 %
C 6～4割	7 p	10 %
D 3～1割	12 p	18 %
E 外国人の宿泊者はほとんどいない	12 p	17 %
合計	69 p	100 %



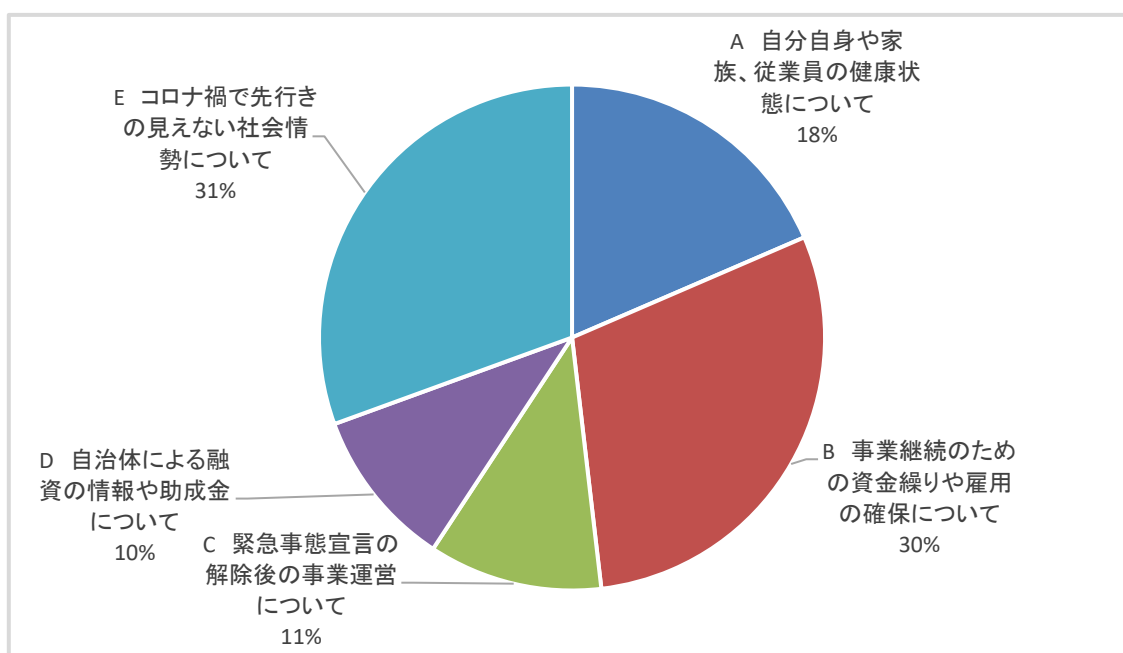
- ・「ほとんどが外国人」と回答した宿泊事業者は、定員50人未満の宿泊事業者が8割を超える。また、「ほとんどが外国人」と「9～7割」の合計数を合わせて見ても、定員50人未満の宿泊事業者が8割を超えている。このことから、定員50人未満の宿泊事業者の多くは、外国人観光客が利用していると見られる。

【問5】

この3か月間（令和2年4～6月）で一番不安に思ったことは次のうちどれですか。

A 自分自身や家族、従業員の健康状態について	20 p	18%
B 事業継続のための資金繰りや雇用の確保について	32 p	30%
C 緊急事態宣言の解除後の事業運営について	12 p	11%
D 自治体による融資の情報や助成金について	11 p	10%
E コロナ禍で先行きの見えない社会情勢について	33 p	31%
合計	108 p	100%

※ 複数回答あり



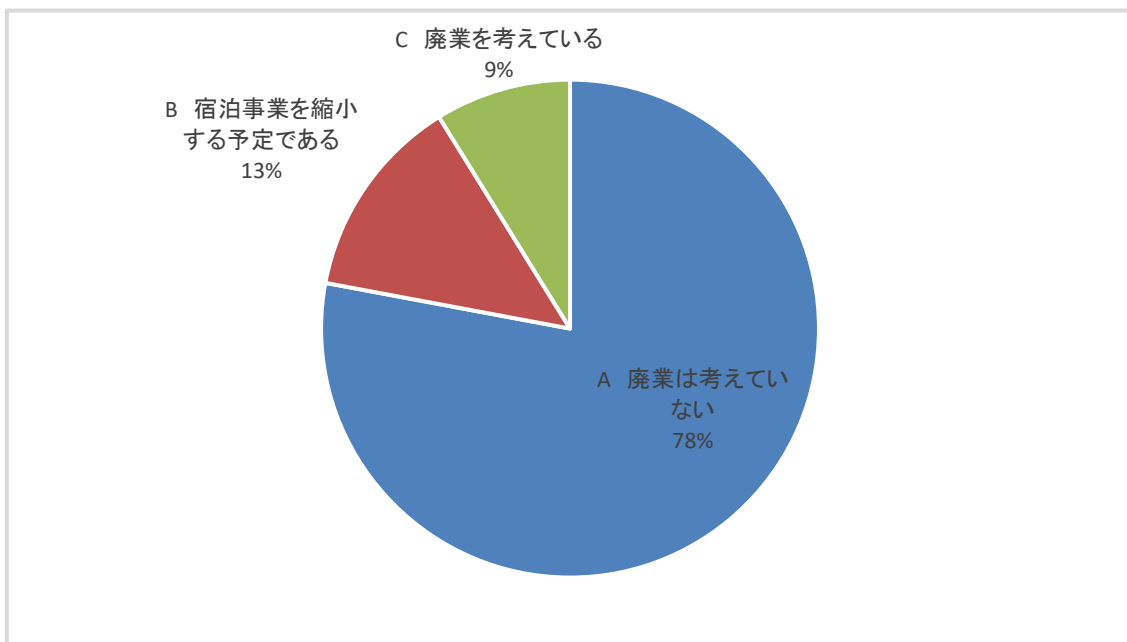
- ・ 定員10人未満の宿泊事業者は、「自分自身や家族、従業員の健康状態について」を不安とする宿泊事業者は極端に少なく、「コロナ禍で先行きの見えない社会情勢について」が一番多い回答となった。
- ・ 定員100人以上の宿泊事業者においては、約60%の宿泊事業者が「自分自身や家族、従業員の健康状態について」不安と答えた。



**【問6】**

コロナウイルスの影響で廃業等を考えていますか。

A 廃業は考えていない	53 p	78%
B 宿泊事業を縮小する予定である	9 p	13%
C 廃業を考えている	6 p	9%
合計	68 p	100%



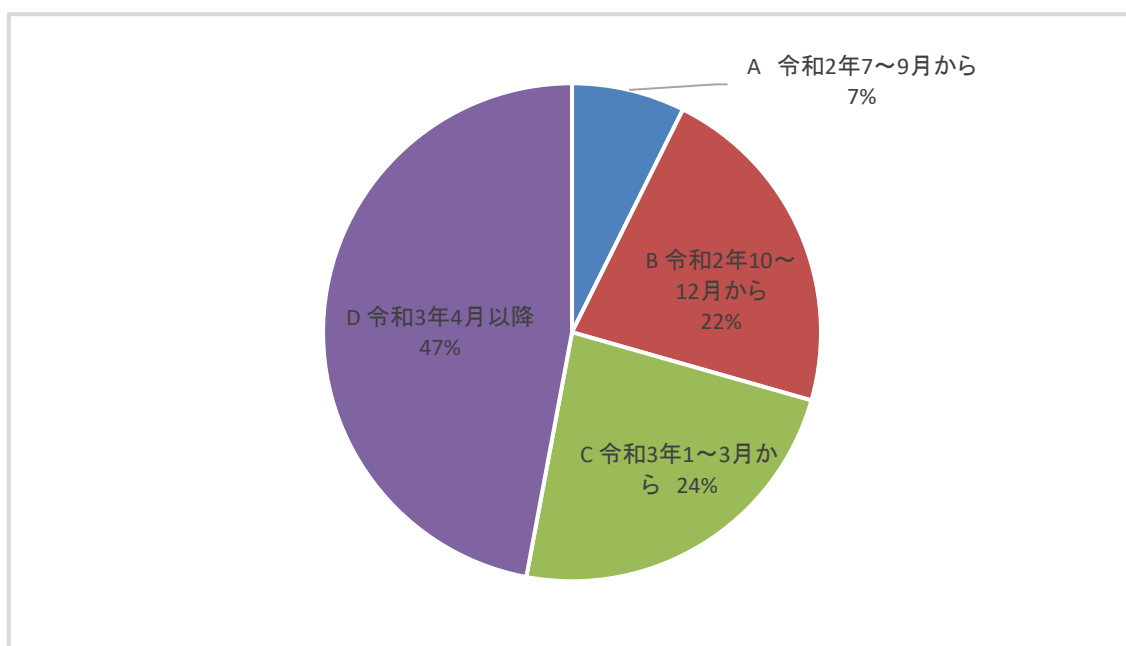
- ・定員10人未満及び定員100人以上の宿泊事業者で廃業を考えている宿泊事業者はいなかった。

## II 緊急事態宣言の解除後、令和2年7月以降を想像して質問にお答えください。

### 【問7】

令和2年7月以降宿泊者は、令和2年4～6月期に比べいつごろから回復してくると思われませんか。

A 令和2年7～9月から	5 p	7 %
B 令和2年10～12月から	15 p	22 %
C 令和3年1月～3月から	16 p	24 %
D 令和3年4月以降	32 p	47 %
合計	68 p	100 %



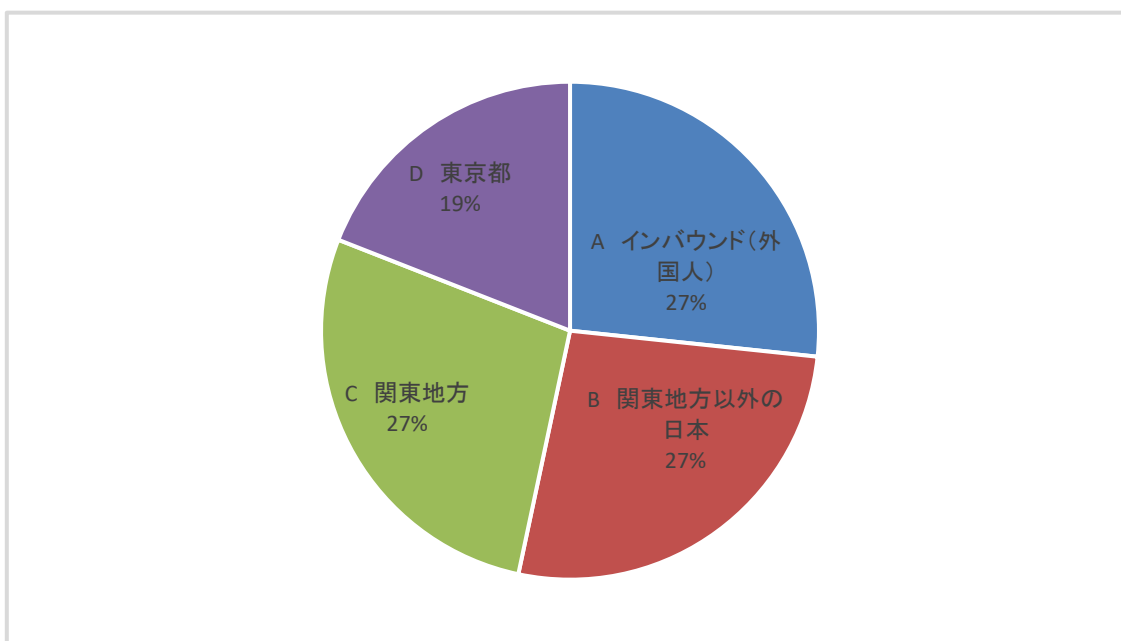
・定員数が小さくなればなるほど、回復時期が遅くなると回答する傾向が見られた。

**【問8】**

今後、宿泊者として誘客ターゲットの中心となるのはどの地域の方々ですか。

A インバウンド(外国人)	28 p	27 %
B 関東地方以外の日本	28 p	27 %
C 関東地方	29 p	27 %
D 東京都	20 p	19 %
合 計	105 p	100 %

※複数回答あり

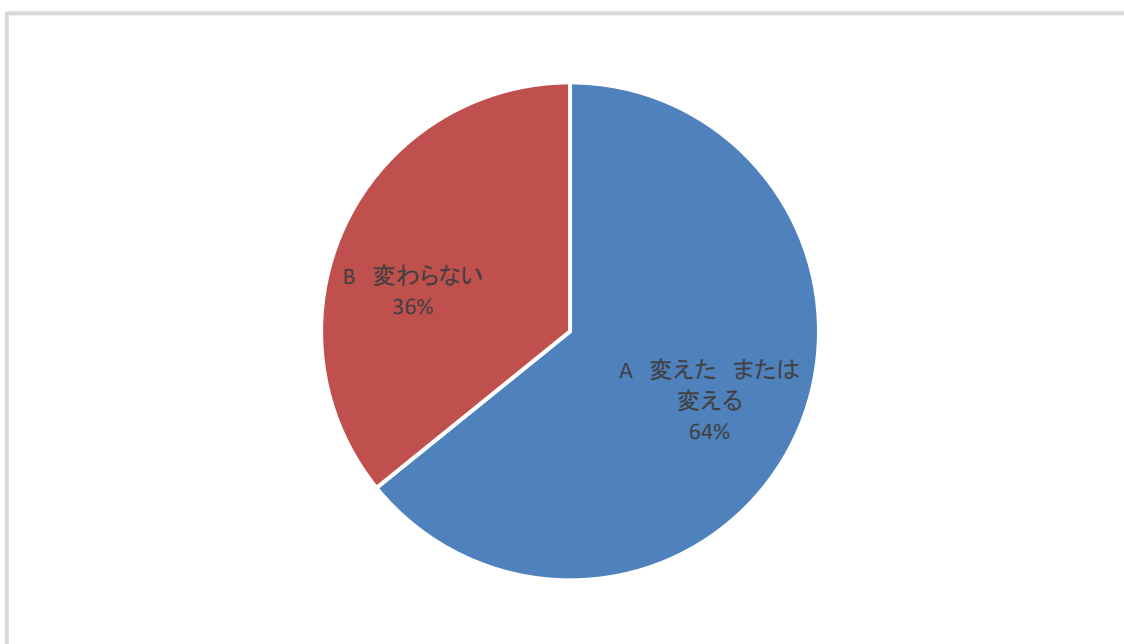


- ・定員50人未満の宿泊事業者では約半数が誘客ターゲットをインバウンド（外国人）としている。

**【問9】**

そのターゲットは、コロナ禍前後では変わりましたか。

A 変えた または 変える	43 p	64 %
B 変わらない	24 p	36 %
合 計	67 p	100 %



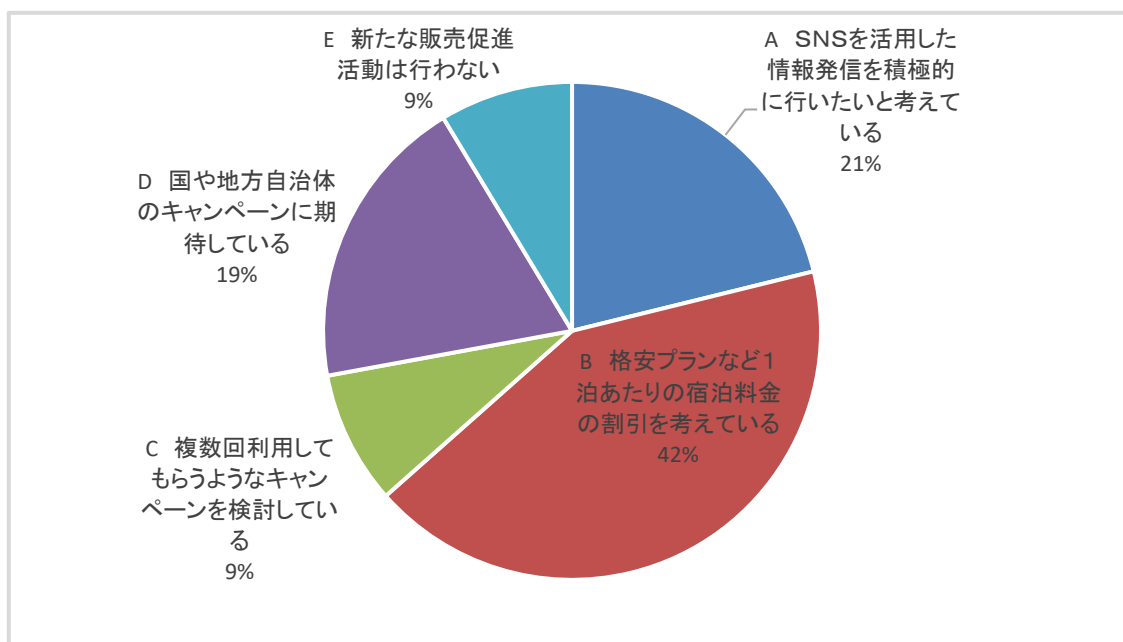
- ・ターゲットを変えないと答えた宿泊事業者は、コロナ禍以前よりインバウンド（外国人）をターゲットとしており、今後もインバウンド（外国人）をターゲットとしている宿泊事業者が多い。

【問10】

宿泊事業者として、割引、イベント、キャンペーン等の販売促進活動を行いますか（行っていますか）。

A SNSを活用した情報発信を積極的に行いたいと考えている	22 p	21 %
B 格安プランなど1泊あたりの宿泊料金の割引を考えている	44 p	42 %
C 複数回利用してもらうようなキャンペーンを検討している	9 p	9 %
D 国や地方自治体のキャンペーンに期待している	20 p	19 %
E 新たな販売促進活動は行わない	9 p	9 %
合計	104 p	100 %

※複数回答あり

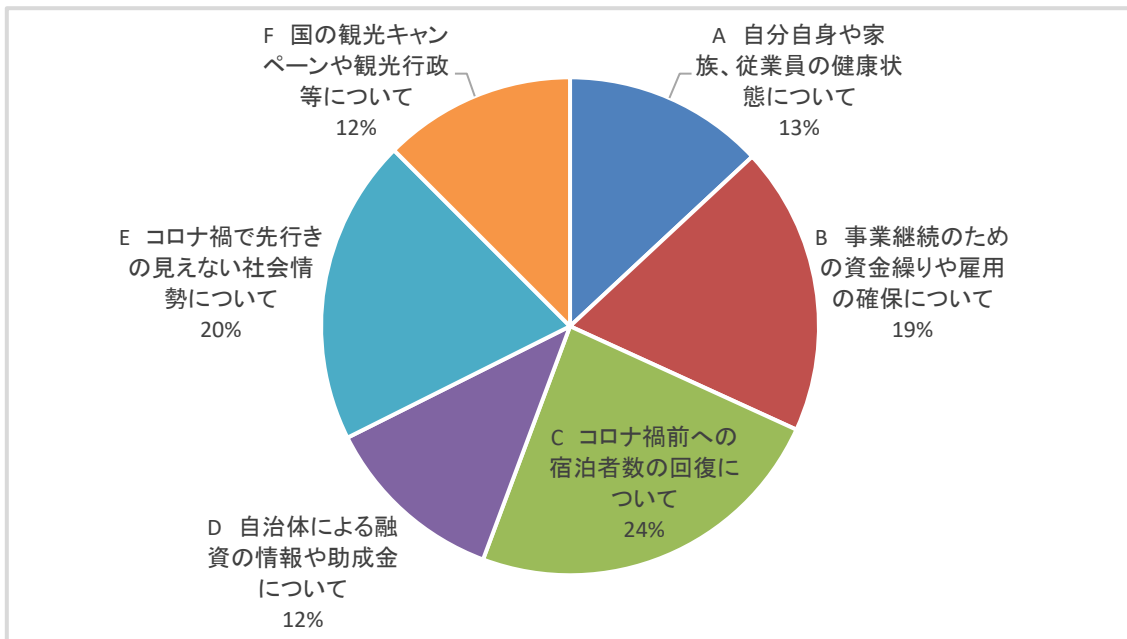


- ・定員50人以上の宿泊事業者の7割が「格安プランなど1泊あたりの宿泊料金の割引」を考えている。
- ・「新たな販促活動を行わない」とする宿泊事業者は、ファッションホテルや研修施設等である。
- ・規模に関係なく大方の宿泊事業者において、自ら販促活動を行うとしている。「国や地方自治体のキャンペーンに期待している」だけを選択した宿泊事業者は極端に少ない。

【問 1 1】

この先、令和2年7～12月期の6か月間で不安に思うことはありますか。

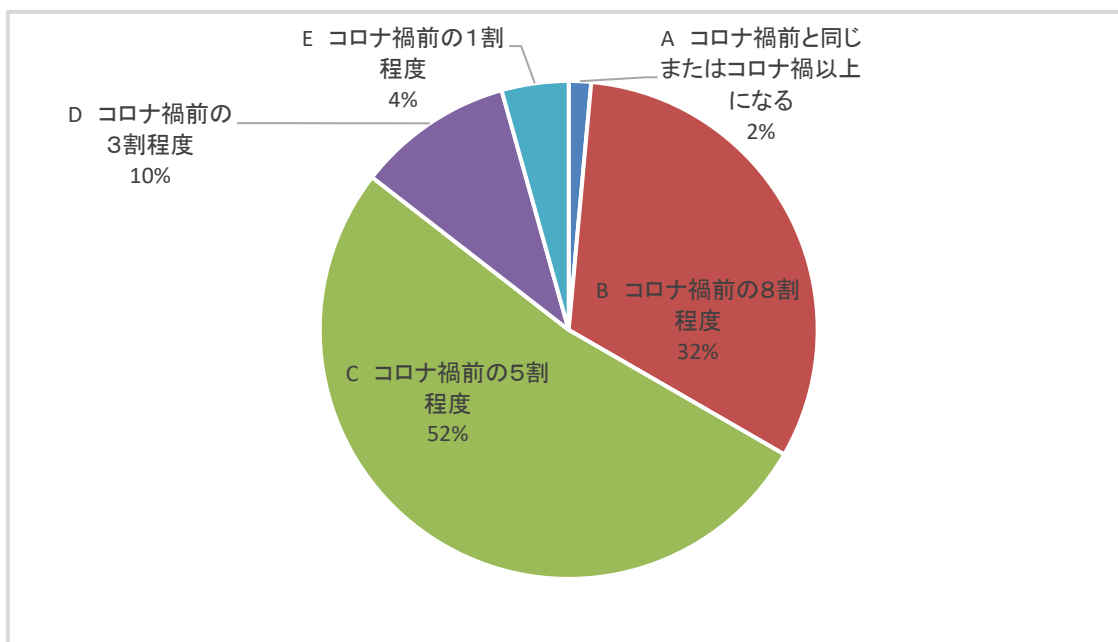
A 自分自身や家族、従業員の健康状態について	23 p	13 %
B 事業継続のための資金繰りや雇用の確保について	33 p	19 %
C コロナ禍前への宿泊者数の回復について	42 p	24 %
D 自治体による融資の情報や助成金について	21 p	12 %
E コロナ禍で先行きの見えない社会情勢について	35 p	20 %
F 国の観光キャンペーンや観光行政等について	22 p	12 %
合 計	176 p	100 %



【問12】

オリンピックに向け令和3年7月頃の宿泊客はコロナ禍前の状況に戻ると思えますか。

A コロナ禍前と同じまたはコロナ禍以上になる	1 p	2 %
B コロナ禍前の8割程度	22 p	32 %
C コロナ禍前の5割程度	36 p	52 %
D コロナ禍前の3割程度	7 p	10 %
E コロナ禍前の1割程度	3 p	4 %
合計	69 p	100 %



- 令和3年7月開催予定のオリンピックに向け、宿泊客が5割以上回復すると答えた宿泊事業者が86%を占める。その一方で、「コロナ禍前の3割程度」「コロナ禍前の1割程度」と答えたのは、定員数20人以下宿泊施設であった。

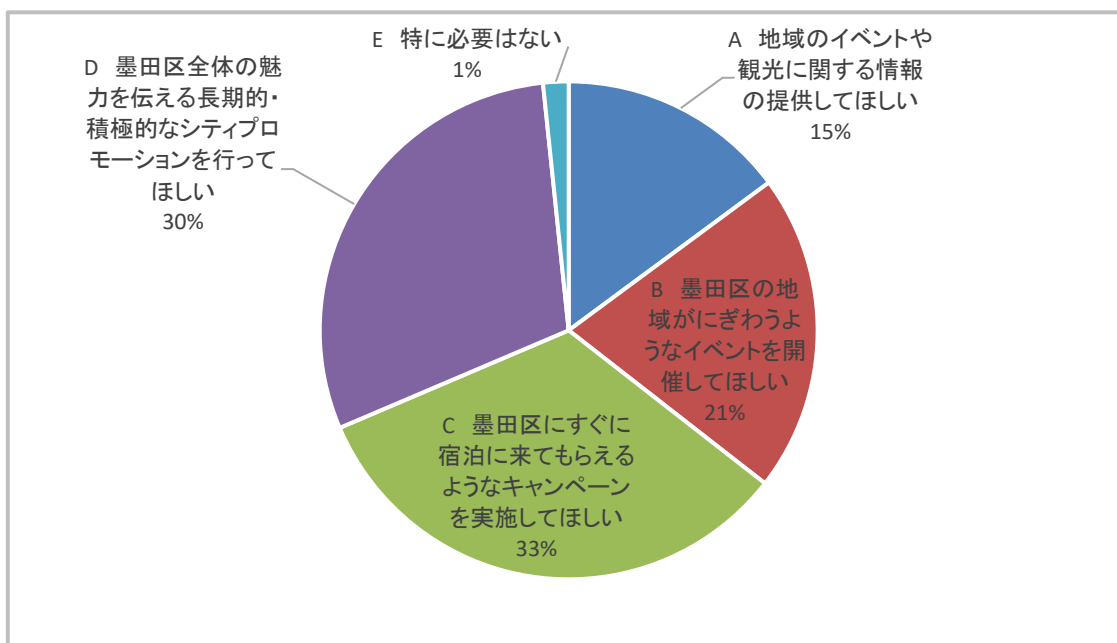
### Ⅲ 墨田区及び墨田区観光協会に対してのご意見をお聞かせください。

#### 【問13】

墨田区や墨田区観光協会がコロナ禍において観光事業としてできることや問題解決の一助となれることはありますか（資金調達に関すること以外）。

A 地域のイベントや観光に関する情報の提供してほしい	18 p	15 %
B 墨田区の地域がにぎわうようなイベントを開催してほしい	25 p	21 %
C 墨田区にすぐに宿泊に来てもらえるようなキャンペーンを実施してほしい	40 p	33 %
D 墨田区全体の魅力を伝える長期的・積極的なシティプロモーションを行ってほしい	36 p	30 %
E 特に必要はない	2 p	1 %
合計	121 p	100 %

※複数回答あり



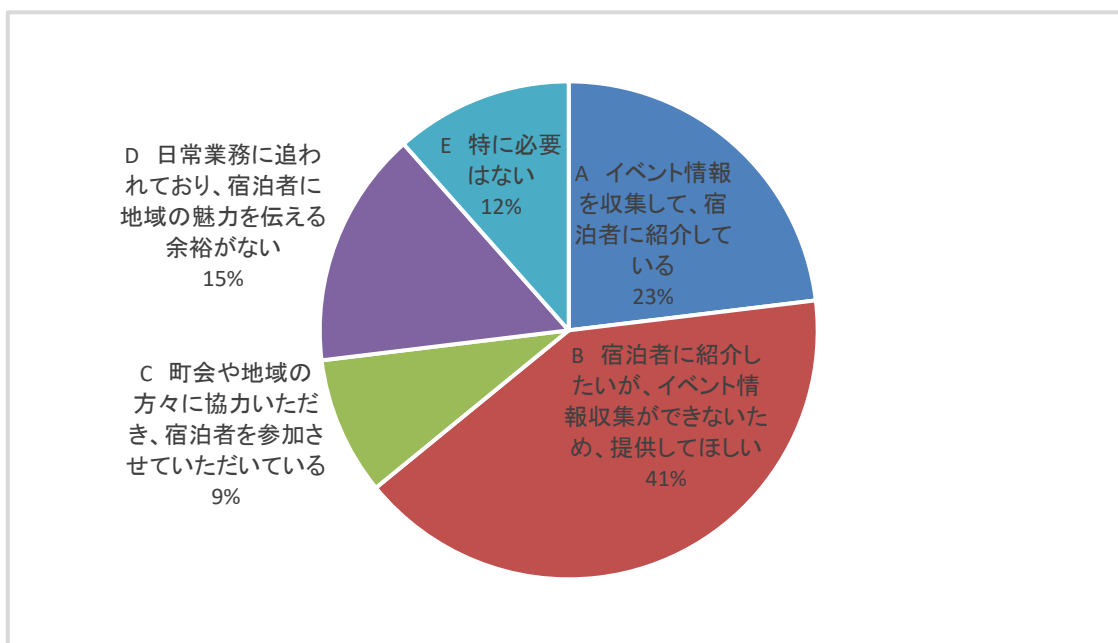


【問14】

墨田区内では、さまざま地域でイベントが官民間わらず行われています。宿泊者の方々がそれらのイベントに参加することにより、墨田区の魅力の向上につながると考えています。

A イベント情報を収集して、宿泊者に紹介している	18 p	23 %
B 宿泊者に紹介したいが、イベント情報収集ができないため、提供してほしい	32 p	41 %
C 町会や地域の方々に協力いただき、宿泊者を参加させていた	7 p	9 %
だいている		
D 日常業務に追われており、宿泊者に地域の魅力を伝える余	12 p	15 %
裕がない		
E 特に必要はない	9 p	12 %
合 計	78 p	100 %

※複数回答あり



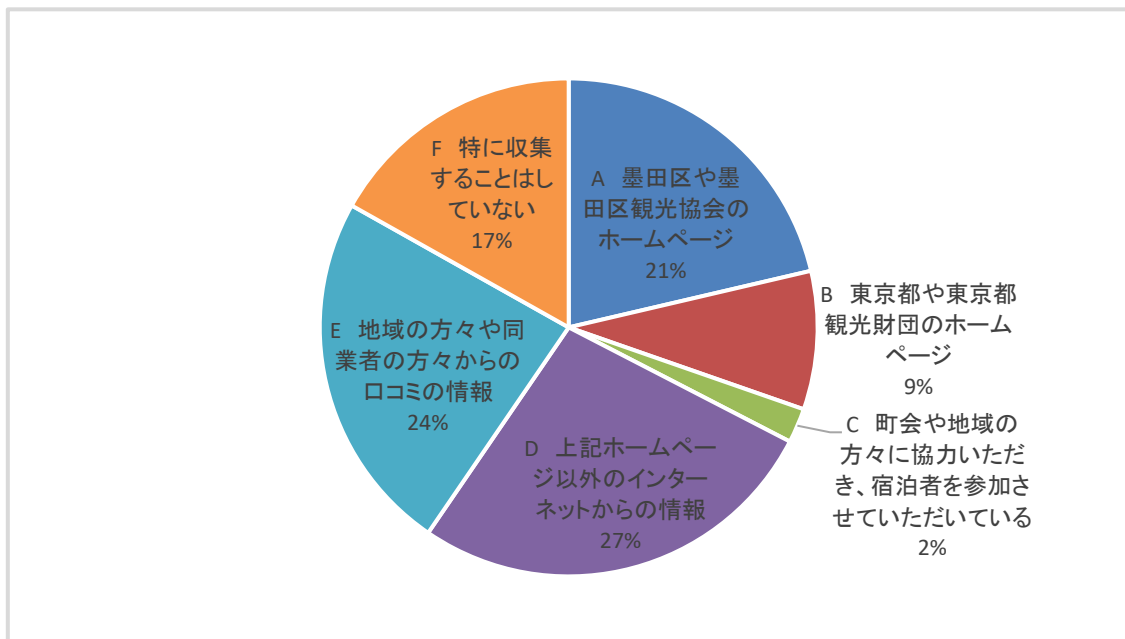
- ・「日常業務に追われており、宿泊者に地域の魅力を伝える余裕がない」と回答しているのは、いずれも定員50人以下の宿泊事業者である。

【問15】

観光に関する情報（地域のイベントや観光に関する情報等）をどこから入手していますか。

A 墨田区や墨田区観光協会のホームページ	19 p	21 %
B 東京都や東京都観光財団のホームページ	8 p	9 %
C 町会や地域の方々に協力いただき、宿泊者を参加させていた だいている	2 p	2 %
D 上記ホームページ以外のインターネットからの情報	24 p	27 %
E 地域の方々や同業者の方々からの口コミの情報	21 p	24 %
F 特に収集することはしていない	15 p	17 %
合 計	89 p	100 %

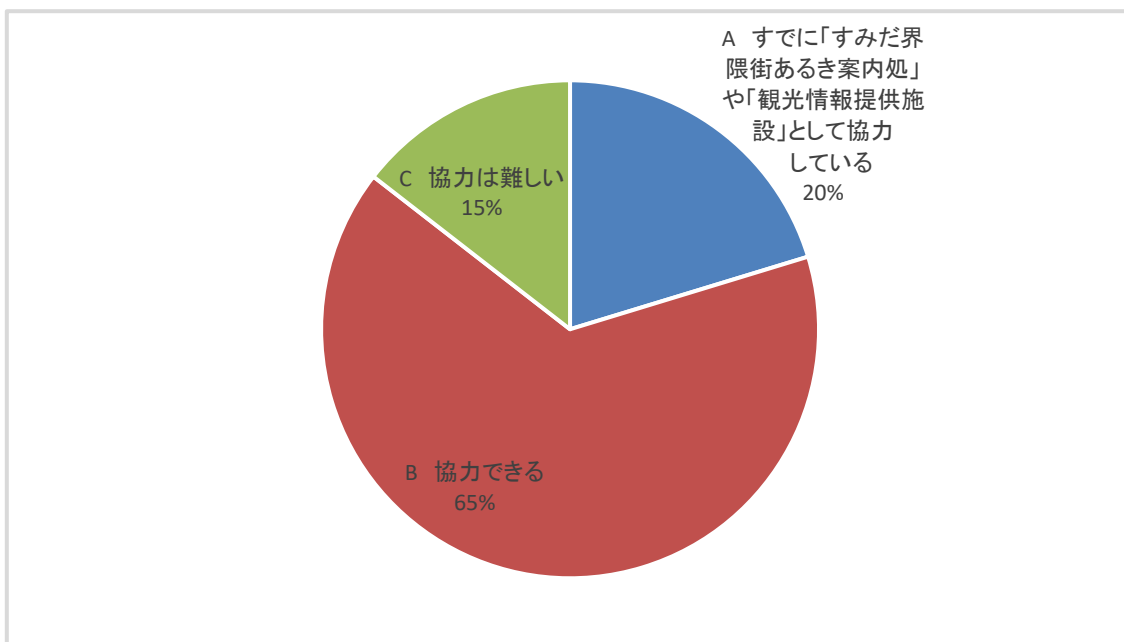
※複数回答あり



【問16】

墨田区や墨田区観光協会では、今後の観光事業の推進に向け、(例えば、区が制作したマップを宿泊者の方に配布することや地域イベントの周知等に) ご協力いただける宿泊事業者を探しています。

A すでに「すみだ界限街あるき案内処」や「観光情報提供施設」として協力している	14 p	20 %
B 協力できる	45 p	65 %
C 協力は難しい	10 p	15 %
合 計	69 p	100 %



- ・「すでに「すみだ界限街あるき案内処」や「観光情報提供施設」として協力している」と回答した宿泊事業者の中には、実際には協力いただいていない宿泊事業者も含まれているが、「協力している」「協力できる」と合わせると85%となり、観光行政に協力的、好意的な宿泊事業者が多いことがうかがえる。
- ・協力が難しいと回答しているのは、50人以下の小規模の宿泊事業者及びファッションホテルである。

## 【問17】

**墨田区及び墨田区観光協会の観光事業において、ご意見やご要望がありましたら、お聞かせください。(回答は原文そのまま)**

- |   |
|---|
| <p>(1) 廃業については悩んでいる。・オリンピックの開催は無理ではないか。早くあきらめ、その金を助成金として回してください。・宿泊施設が過剰の中、東京都、特に墨田区に泊まるメリットを国の内外に発信してください。</p>   |
| <p>(2) 墨田区で宿を開業し、10か月近くになりますが、粗飯分はコロナで厳しい経営状況です。コロナに関する観光行政は、本当にひどいです。観光庁や東京都は何をしているのでしょうか。飲食業界があれだけ声を上げ、協力金や家賃の補助金などを実現している中、飲食より厳しい宿泊業界は何も支援されていません。「GO TO キャンペーン」は、地方には恩恵はありまますが、東京は厳しいと思います。まだ感染者が減らない東京に誰が行こうと思うのでしょうか。上の件は、墨田区や区観光協会は責任ありません。むしろ私は墨田区が気に入っています(区や保健所の職員もやさしい街の雰囲気も気に入っています)。場当たりのキャンペーンや紙の情報は必要ありません。情報はないのではなく、まとまっていないだけです。紙のパンフレットとか山ほどあるはずですが、それより、今は厳しいですが、長い目で見た墨田区の魅力を引き出すアイデアと具体的なアクションが必要です。キーワードは「水辺」「自転車」「歴史」「町職人」あたりでしょうか。こういった資源にお金と情報をつぎ込んで観光インフラを中長期的に育てていくことが墨田区の大きな魅力になると思います。中途半端な情報発信は東京では埋没してしまいます。</p> |
| <p>(3) 墨田区及び観光協会と協力してイベントの開催や墨田区全体のPR活動ができればと思います。墨田区の「押上」の認知度向上が必要だと考えます。</p>  |
| <p>(4) 昨年末、開業したばかりで、前年比もなく補助金も受けられず正直苦戦しております。ぜひ墨田区の観光事業を盛り上げていただきたい。</p>   |
| <p>(5) 以下の項目について知りたい。①具体的な活動内容(範囲)、②活動・誘致計画(予定)、③短・中・長期計画、④定期的な情報配信(入手方法)</p>   |
| <p>(6) 一緒に墨田区をより良い場所にしたいと思っております。よろしくお願いいたします。</p>  |
| <p>(7) 日本の素晴らしさは、食べもののおいしさと景観と人のやさしさ、治安の良さ。墨田の素晴らしさは、江戸情緒です。江戸の風物史を拡大していくべき。cf まつり、みこし、和服、お茶</p>  |
| <p>(8) インバウンドが回復し始めた時に、加速させるよう力を入れていただきたいです。</p>  |

<p>(9) 弊社は、いわゆるレジャーホテルです。健全な営業を心掛けていますが、どうしても協力など難しい側面もあるかと思っております。</p>
<p>(10) 地方がしているような宿泊費用の補助キャンペーンをしてほしい</p>
<p>(11) どこにどんな情報があるか分からないのでまとめサイトのようなものがあるとありがたいです。日本語と英語両方で。</p>
<p>(12) 新規参入した宿泊業者に対して、地区の住民に否定的な見方をする住民が多いので、前向きに地区発展の助力をしにくいです。(無理やりインバウンドを取り込んで、トラブルになっている業者がいることも確かな事実です。)</p>
<p>(13) 小さな宿の現状について コロナウイルスの影響で、私が経営している宿は営業再開した6月以降も前年度比稼働率が約-95%ぐらい落ち込んでいます。宿泊業は都の感染拡大防止協力金の対象外になっており、補助金も少ないです。飲食店はある程度お客さんが戻って来たように思われますが、宿泊業はいまだに戻ってきません。当宿ではこのままでは来年の春まで営業できる資金はもうありません。今年の3月以降、月ごとに借金が増えています。大家さんに家賃交渉し、家賃は下げてもらいましたが、それでも大幅に資金が足りません。東京都は未だに goto トラベルの対象外です。また、周りの宿の話や報道によると、単価の安い宿は goto の恩恵があまりないと言われていています。当初希望を持っていたこの政策も、今では希望を持てません。3年前に仕事を辞め、念願だったゲストハウスを開業したものの、いまだに開業当初の借金を大量に抱えているため簡単に廃業はできません。相部屋などがあり共有部分が多く、密になりやすいゲストハウスは、現在敬遠される傾向があります。当宿のように小さな宿は、お客様とじかに接する時間が多いので、オーナー自らが墨田区の魅力を発信出来たり、お客様が地域交流される橋渡しをしたりしています。当宿のお客様も墨田区の魅力を感じ、区内に引っ越してきた人が何人かいます。相部屋を廃止し、密な空間をできるだけ排除し、出来るだけ今後も営業を続けていきたいと思えます。小さな宿の現状を分かっていたきたくこちらに書かせていただきました。墨田区を盛り上げるためにも宿が廃業しないためにもぜひ、力を貸してください。特に小さな宿は困っています。墨田区の政策に期待しています。よろしく願いいたします。今後賑やかな墨田区が戻ってくるよう希望を持ち続けて生きていきたいと思えます。</p>
<p>(14) 今は本業が多変な時で上記16「墨田区や墨田区観光協会では、今後の観光事業の推進に向け、ご協力いただける宿泊事業者を探しています。」は協力したいが、いまは難しい。</p>
<p>(15) (問13のその他意見として) 地域の商店街がシャッター街にならず地域の活性化につながるよう若い人達に貸し出せるようにして欲しい。</p>

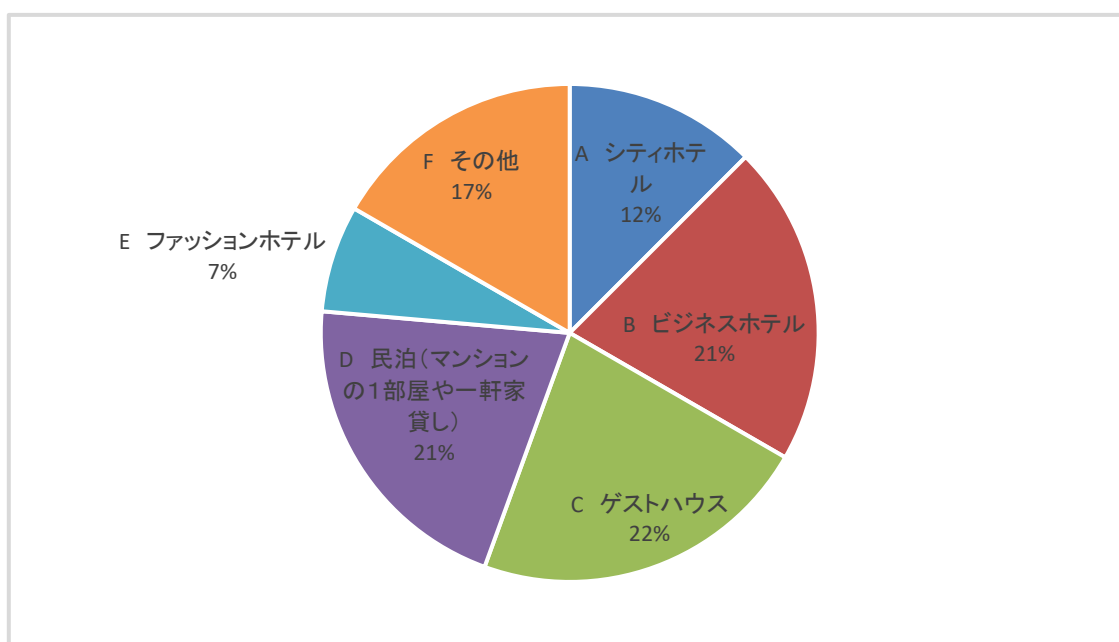
#### IV 貴宿泊施設についてお聞かせください。

##### 【問19】

宿泊施設の種類を教えてください。

A シティホテル	9 p	12 %
B ビジネスホテル	15 p	21 %
C ゲストハウス	16 p	22 %
D 民泊(マンションの1部屋や一軒家貸し)	15 p	21 %
E ファッションホテル	5 p	7 %
F その他	12 p	17 %
合 計	72 p	100 %

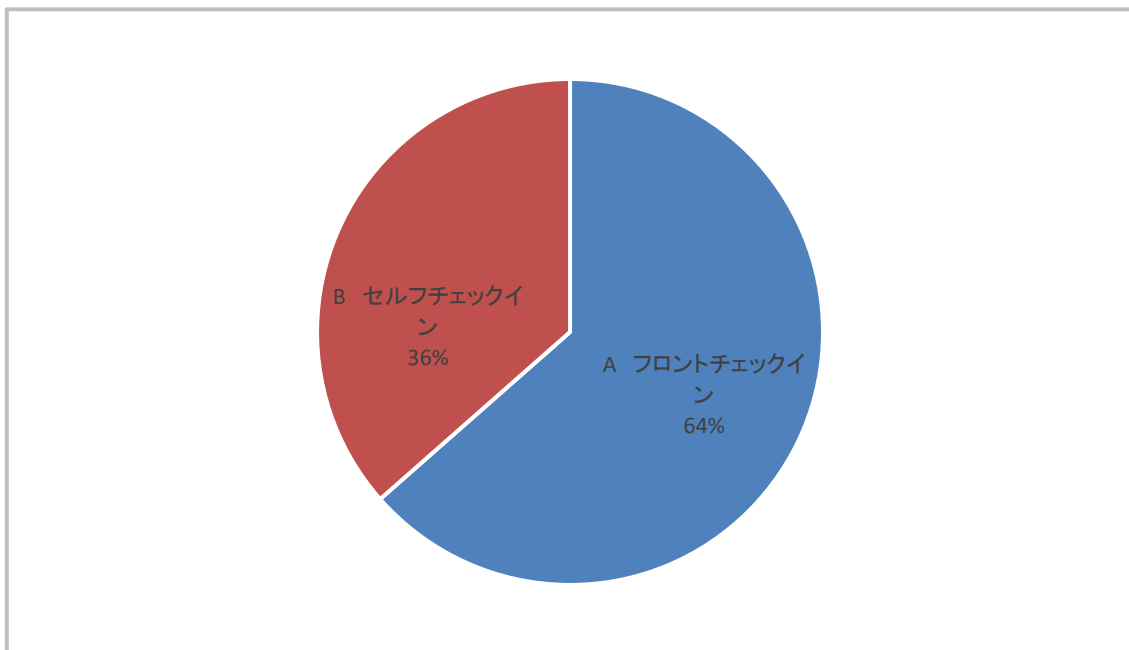
※ 複数回答あり



【問20】

チェックイン方法を教えてください。

A フロントチェックイン	47 p	64 %
B セルフチェックイン	27 p	36 %
合 計	69 p	100 %

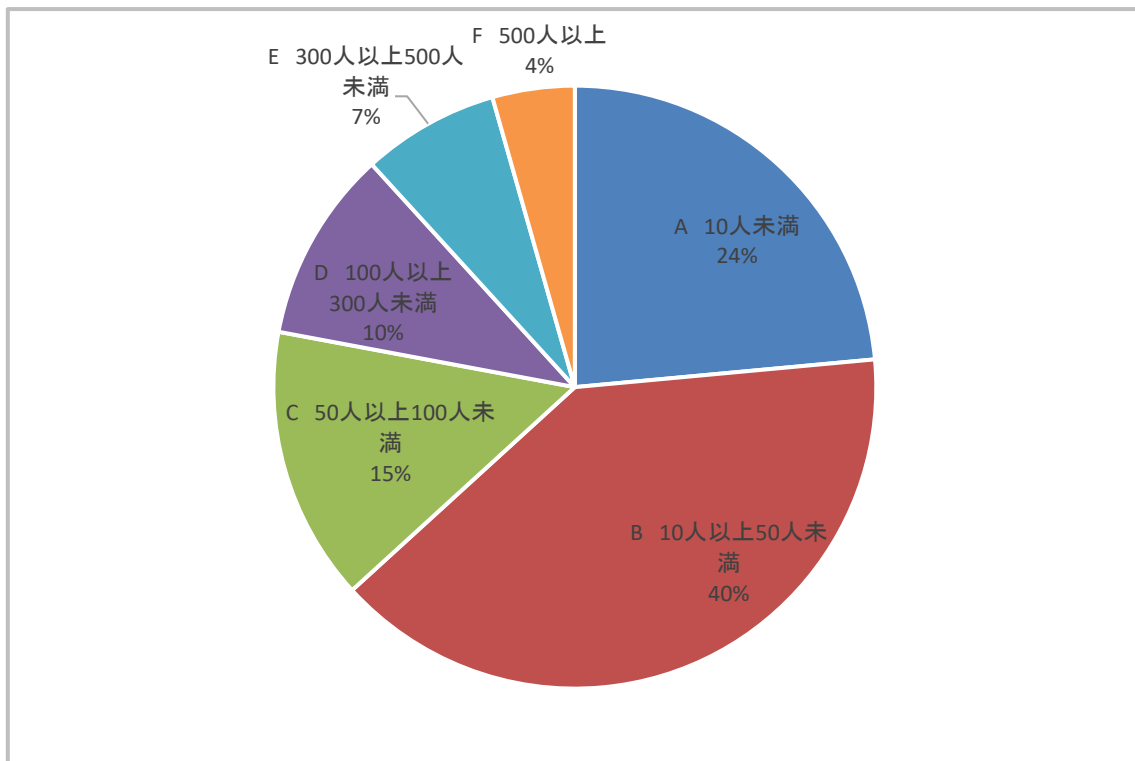


- ・定員50人以上の宿泊事業者は、ほぼ全てがフロントによるチェックインとなっている。

【問 2 1】

貴施設の収容定員数（一晩の最大何名泊まれるか）を教えてください。

A 10人未満	16 p	24 %
B 10人以上 50人未満	27 p	40 %
C 50人以上 100人未満	10 p	15 %
D 100人以上 300人未満	7 p	10 %
E 300人以上 500人未満	5 p	7 %
F 500人以上	3 p	4 %
合 計	68 p	100 %



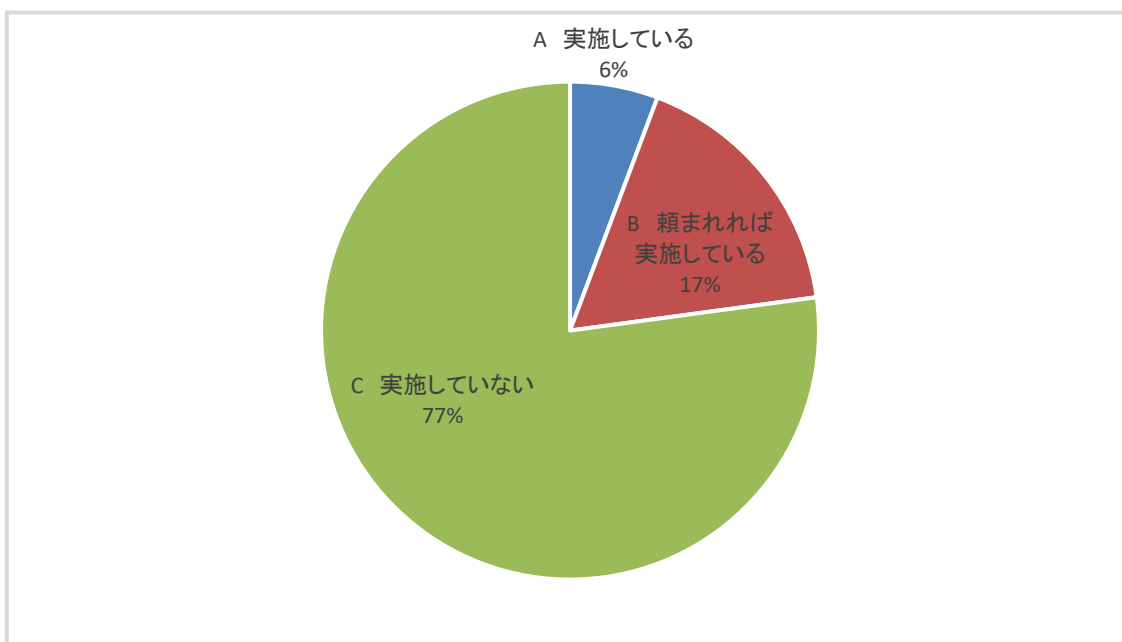
- ・全回答数70のうち定員50人未満の宿泊事業者が全体64%である。



**【問22】**

宿泊者に対して、独自のオプションツアーや観光案内を行っていますか。

A 実施している	4 p	6 %
B 頼まれれば実施している	12 p	17 %
C 実施していない	54 p	77 %
合計	70 p	100 %



- ・ 宿泊者に対して、オプションツアー等を実施していない状況が多く見られることから、宿泊者に対して着地型のツアーの提供など余地がある。

## 8 調査結果からの考察

- (1) 今回調査対象とした276の宿泊事業者から、調査票が届かない41の宿泊事業者と同住所に複数の施設がある19の宿泊事業者を差し引いた216の宿泊事業者が実際の調査数となった。そのうち、回答が70の宿泊事業者からあり、実質の回答率は、32.4%となる。当初、想定した回答率は20%であり、想定より高い数字となった。回答率の高さから、新型コロナウイルス感染拡大に伴う未曾有の事態に関心の高さが見える。また、墨田区の錦糸町地区の特徴であるファッションホテルの宿泊事業者の方々からも複数回答をいただき、貴重なご意見をいただくことができた。
- (2) 問17では、「墨田区及び墨田区観光協会の観光事業において、ご意見やご要望がありましたら、お聞かせください。」とし、15の宿泊事業者より自由意見をいただいた（本質問以外からいただいた自由意見も掲載をしている）。自由意見は、定員50人以下の宿泊事業者から多く、中には逼迫した現状を訴えるものもあった。しかし、厳しい状況ではあるが、前向きな意見が多く、規模に関係なく宿泊事業者の方々には新型コロナウイルスの終息を希求し、先を見ていることがうかがえる。今後の観光事業の推進においては、墨田区内に多く点在する中規模から小規模の宿泊事業者の声を取り入れることがひとつのポイントになると思われる。
- (3) 問10の「宿泊事業者として、割引、イベント、キャンペーン等の販売促進活動を行いますか（行っていますか）。」という質問に対して、「国や地方自治体のキャンペーンに期待している」だけを選択した宿泊事業者は極端に少なかった。このことから、大多数の宿泊事業者では、このような状況下においても自ら何らかの形で、販売促進活動を行おうとしている点を敬重しなければならない。
- (4) 問13の「墨田区や墨田区観光協会がコロナ禍において観光事業としてできることや問題解決の一助となれることはありますか（資金調達に関すること以外で）」という質問に対して、「墨田区にすぐに宿泊に来てもらえるようなキャンペーンを実施してほしい」や「墨田区の地域がにぎわうようなイベントを開催してほしい」という直接的な支援だけでなく、「墨田区全体の魅力を伝える長期的・積極的

なシティプロモーションを行ってほしい」と間接的な支援となるシティプロモーションに対する要望が第2位となっている点を注目し、今後の施策展開に活かす必要があると考える。あわせて、問17においても、「宿泊施設が過剰の中、東京都、特に墨田区に泊まるメリットを国の内外に発信してください。」「観光インフラを中長期的に育てていくことが墨田区の大きな魅力になると思います。中途半端な情報発信は東京では埋没してしまいます。」という自由意見を再掲したい。

- (5) 問20の「チェックイン方法を教えてください。」から、フロントチェックインの宿泊事業者は、従業員（一定の時間かもしれない）が常駐していることが想定されるため、今後、観光事業等の協力を求める際に有用であると考えられる。

「墨田区及び観光協会と協力してイベントの開催や墨田区全体のPR活動ができればと思います。」「一緒に墨田区をより良い場所にしたいと思っております。」という自由意見に代表されるように、観光事業に協力的な宿泊事業者が85%（問16より）いることもあり、協力を得やすい状況であると考えられる。

- (6) 問22の「宿泊者に対して、独自のオプションツアーや観光案内を行っていますか。」において、宿泊者に対して、オプションツアー等を実施していない状況が多く見られることから、宿泊者に対して着地型のツアーの提供などの余地があり、墨田区の魅力を更に伝える一助となるように一般社団法人 墨田区観光協会としても事業を展開していきたい。