

# 北海道胆振東部地震に関するアンケート調査結果

## 1. 調査概要

### (1) 主な調査項目

- ①地震・停電による影響（宿泊客の減少等）
- ②停電時における災害情報等の入手・発信
- ③宿泊客等への対応状況

### (2) 調査期間・回答施設数

- ①調査期間：平成30年11月30日（金）～平成30年12月12日（水）
- ②回答宿泊施設 131施設

## 2. 調査結果

### I. 地震・停電による影響

【Q1】地震発生時の宿泊人数（9月5日の宿泊人数）は何人でしたか。（N=129）

|               |     |
|---------------|-----|
| 50人未満         | 33% |
| 50人以上～100人未満  | 21% |
| 100人以上～300人未満 | 26% |
| 300人以上～       | 21% |

【Q2】胆振東部地震に伴う停電後、電力供給の再開したのはいつ頃ですか。

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 9/6 ～ 18時迄         | 10% |
| 9/6 18時 ～ 9/7 18時迄 | 59% |
| 9/7 18時 ～ 9/8 18時迄 | 25% |
| 9/8 18時 ～          | 4%  |
| 自家発電等のため停電なし       | 2%  |

【Q3】平成30年9月及び10月の稼働状況は、前年と比べどの程度でしたか。

#### ① 9月予約状況の対前年度比較（N=123）

| 項目           | 全道  | 道央  | 道南  | 道北  | 道東  |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 0～50%未満      | 3%  | 2%  | 0%  | 0%  | 4%  |
| 50%以上～80%未満  | 57% | 63% | 50% | 33% | 58% |
| 80%以上～100%未満 | 38% | 36% | 30% | 67% | 36% |
| 100%以上       | 2%  | 0%  | 20% | 0%  | 2%  |

#### ② 10月予約状況の対前年度比較（N=123）

| 項目           | 全道  | 道央  | 道南  | 道北  | 道東  |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 0～50%未満      | 3%  | 2%  | 0%  | 0%  | 4%  |
| 50%以上～80%未満  | 15% | 5%  | 30% | 17% | 22% |
| 80%以上～100%未満 | 54% | 70% | 40% | 25% | 47% |
| 100%以上       | 28% | 23% | 30% | 58% | 27% |

### II. 停電時における災害情報の入手・発信

【Q4-①】災害等の情報を入手できましたか。（複数回答）

| 項目                  | 入手できた | 入手できなかった | 未回答 |
|---------------------|-------|----------|-----|
| 災害情報（発生箇所、被害状況など）   | 89%   | 8%       | 3%  |
| JRの運行情報             | 79%   | 18%      | 4%  |
| 航空機の運行情報            | 77%   | 20%      | 3%  |
| バスの運行情報             | 68%   | 29%      | 3%  |
| 避難所に関する情報           | 60%   | 34%      | 5%  |
| 通行止めなどの道路情報         | 59%   | 39%      | 2%  |
| コンビニなど店舗の営業状況に関する情報 | 53%   | 44%      | 3%  |
| スマートフォンの充電に関する情報    | 44%   | 44%      | 12% |
| 医療機関に関する情報          | 42%   | 47%      | 11% |

【Q4-②】災害等の情報を入手できた項目について、どのような方法で入手しましたか。

(複数回答)

| 項目                  | 関係者からの伝達   | テレビ・ラジオ    | ネット・SNS    | 電話での聞き取り | その他 |
|---------------------|------------|------------|------------|----------|-----|
| 災害情報(発生箇所、被害状況など)   | 10%        | <b>51%</b> | 36%        | 1%       | 3%  |
| JRの運行情報             | 10%        | 39%        | <b>43%</b> | 3%       | 5%  |
| 航空機の運行情報            | 11%        | 39%        | <b>45%</b> | 5%       | 0%  |
| バスの運行情報             | 13%        | 36%        | <b>42%</b> | 5%       | 5%  |
| 避難所に関する情報           | 28%        | <b>32%</b> | 25%        | 4%       | 10% |
| 通行止めなどの道路情報         | 9%         | 43%        | <b>44%</b> | 4%       | 1%  |
| コンビニなど店舗の営業状況に関する情報 | <b>36%</b> | 16%        | 18%        | 7%       | 22% |
| スマートフォンの充電に関する情報    | 27%        | <b>33%</b> | 28%        | 4%       | 8%  |
| 医療機関に関する情報          | 16%        | <b>35%</b> | 32%        | 13%      | 4%  |

【Q5】宿泊客にどのように情報を提供しましたか。また、外国語で提供されましたか。(複数回答)

|                          |            |                   |
|--------------------------|------------|-------------------|
| 問い合わせに対し口頭で回答            | <b>99%</b> | 左記のうち外国語での提供[46%] |
| ホワイトボードへの書き出しやTVモニターでの表示 | 28%        |                   |
| 館内放送                     | 20%        |                   |
| 拡声器                      | 2%         |                   |
| 情報を記した印刷物(チラシ等)を客室に直接配布  | 5%         |                   |
| 英語                       | <b>97%</b> |                   |
| 中国語                      | 20%        |                   |
| 韓国語                      | 8%         |                   |
| その他                      | 3%         |                   |

### Ⅲ. 宿泊客等への対応状況

【Q7-①】営業への影響はありましたか。(N=131)

|         |            |
|---------|------------|
| 通常営業    | 16%        |
| 営業を一部制限 | <b>79%</b> |
| 営業休止    | 5%         |

【Q7-②】営業休止について、いつ再開しましたか。

|        |     |
|--------|-----|
| 9/7    | 29% |
| 9/8    | 43% |
| 9/10以降 | 29% |

【Q7-③】営業を一部制限の内容について(複数回答)

|           |            |
|-----------|------------|
| 食の提供を中止   | <b>74%</b> |
| 温泉・大浴場の中止 | 28%        |
| リネンの交換中止  | 27%        |
| 部屋の清掃中止   | 22%        |
| 新規客を制限    | 13%        |

【Q8】宿泊客等への対応について(N=130)

| 項目                                 | 9/5滞在客     | 9/6予約客     | 予約無し       |
|------------------------------------|------------|------------|------------|
| 延泊に対応できた・全て受け入れた                   | <b>60%</b> | <b>64%</b> | <b>36%</b> |
| できる限り受け入れたが、一部は受け入れられなかった          | 28%        | 21%        | 25%        |
| 営業休止等のため、チェックアウトしていただいた・受け入れられなかった | 6%         | 12%        | 26%        |
| 延泊・宿泊の希望者はいなかった                    | 6%         | 4%         | 13%        |

【Q8-②】宿泊希望者に係る宿泊料金(N=123)

|      |     |      |            |      |    |    |     |
|------|-----|------|------------|------|----|----|-----|
| 通常料金 | 26% | 割引料金 | <b>55%</b> | 割増料金 | 0% | 無料 | 19% |
|------|-----|------|------------|------|----|----|-----|

【Q9】お客様の客室以外における受入及び受入人数について(N=130)

|           |     |          |              |             |    |
|-----------|-----|----------|--------------|-------------|----|
| 受入れがあった施設 | 12% | 9/6の受入施設 | 12%、9/7の受入施設 | 8%、9/8の受入施設 | 7% |
|-----------|-----|----------|--------------|-------------|----|

**【Q10】お客様への対応をどのように判断したか（複数回答）**

|                       |     |   |
|-----------------------|-----|---|
| 現場の判断による対応            | 70% | / |
| 本部（本社）の判断による対応        | 23% |   |
| 社内の災害対応マニュアルの規定に基づく対応 | 7%  |   |

**【Q11】通常のサービスのほかに、お客様等に対し行ったサービス（複数回答）**

|            |     |                   |     |
|------------|-----|-------------------|-----|
| 回答施設数 71施設 |     |                   |     |
| 食事の提供      | 52% | ミネラルウォーターなど飲み物の提供 | 34% |
| スマホの充電     | 42% | 温泉の無料開放や宿泊料金の値引き  | 7%  |

**【Q12】お客様からのニーズはあったが、対応できなかったサービス（複数回答）**

|            |     |               |     |
|------------|-----|---------------|-----|
| 回答施設数 34施設 |     |               |     |
| スマホの補充     | 53% | 食事の提供         | 15% |
| 温泉・大浴場の提供  | 32% | 懐中電灯・ラジオなどの貸出 | 9%  |

**IV. 自家発電の設備の状況等**

**【Q13】自家発電設備の有無について**

|    |     |
|----|-----|
| 有る | 45% |
| 無い | 55% |

**【Q14】自家発電設備の導入、改修の検討状況**

|                |     |
|----------------|-----|
| 既存設備の改修を検討している | 27% |
| 新規導入を検討している    | 15% |
| 検討していない        | 58% |

**V. 行政への要望**

○情報提供に関する要望・意見（31件）

- ・災害の被害状況や復旧状況、ライフライン、交通機関などの情報の一元化が必要
- ・災害時のレンタカーや飛行機の予約変更などインバウンド用のインフォメーションツールが必要
- ・緊急問い合わせ先の一覧（交通機関・領事館・病院など）が必要
- ・行政からの必要な情報のFAXや電話などでの伝達
- ・行政による災害時専用のラジオ放送
- ・避難所の受入の可否など正確な案内など

○避難場所に係る意見・要望（7件）

- ・外国人観光客向けの避難所設置と受入れの割り振りの実施
- ・避難場所の明確化と増設 など

○災害時の対応の準備に係る意見（17件）

- ・宿泊客対応用の災害時の物資提供システムの検討
- ・災害があった際に、宿泊客を速やかに行政が開いている避難所に案内できる仕組みの構築
- ・外国人や観光客向けの災害時の行動マニュアルの作成
- ・避難所の供給設備などの情報が載っているMAPの作成
- ・宿泊業からの専用問い合わせ窓口設置
- など

○自家発電設備の新規導入や災害用備品購入についての助成金など支援に係る要望（9件）