

宿泊業における雇用の安定に向けた 調査研究

平成 29 年 3 月

京都府 京都市
一般財団法人 地方自治研究機構

宿泊業における雇用の安定に向けた 調査研究

平成 29 年 3 月

京都府 京都市
一般財団法人 地方自治研究機構

はじめに

少子高齢化の進行に伴う本格的な人口減少社会の到来や、厳しい財政状況が続くなど、地方を取り巻く環境が一層厳しさを増す中で、地方公共団体は、多様化する住民ニーズに的確に対応し、地域の特性を活かしながら、安心・安全の確保、産業振興による地域の活性化、公共施設の維持管理等の高度化・複雑化する諸課題の解決に取り組まなければなりません。

また、地方分権の進展に伴い、住民に最も身近である地方公共団体が、自らの判断と責任において担うことが求められています。

このため、当機構では、地方公共団体が直面している諸課題を多角的・総合的に解決するため、個々の団体が抱える課題を取り上げ、当該団体と共同して、全国的な視点と地域の実情に即した視点の双方から問題を分析し、その解決方策の研究を実施しています。

本年度は8つのテーマを具体的に設定しており、本報告書は、そのうちの一つの成果を取りまとめたものです。

本研究の対象である京都市においては、「京都観光振興計画2020」を策定し、観光客を魅了するやさしさあふれるまちづくりを進め、市民にとっても「京都に住んでいてよかった」と実感できるまちの実現を目指すとともに、観光が産業・文化と融合し、京都の経済をけん引することにより、京都のブランド価値を向上させ、安定した雇用の創出など観光による経済効果を京都市全体に還元することで市民生活の向上を図る総合的な取組を推進しています。

本研究では、全国的に非正規率の高い宿泊業について、事業者や従業員を対象に雇用の実態とニーズを把握するためのアンケート調査を実施し、生産性の向上とともに、雇用の質の向上と安定雇用に向けた具体的な方策について検討を行いました。

本研究の企画及び実施に当たりましては、研究委員会の委員長及び委員を始め、関係者の方々から多くの御指導と御協力をいただきました。

また、本研究は、公益財団法人 地域社会振興財団の交付金を受けて、京都市と当機構とが共同で行ったものであり、ここに謝意を表する次第です。

本報告書が広く地方公共団体の施策展開の一助となれば大変幸いです。

平成29年3月

一般財団法人 地方自治研究機構
理事長 山中 昭 栄

目 次

序章 調査研究の概要	1
1. 調査研究の背景	3
2. 調査研究の目的	4
3. 調査研究の項目	4
4. 調査研究の方法	5
5. 調査研究の体制	8
第1章 京都市の産業と雇用の現状	9
1. 産業構造と就業構造	11
(1) 産業別総生産と従業者数	11
(2) 業種別労働生産性	12
(3) 非正規率	14
(4) 国勢調査から見た宿泊業の就業構造	16
2. 観光・宿泊業の現状	17
(1) 観光客・宿泊客数	17
(2) 旅館の稼働実態	17
(3) 宿泊業など観光分野での安定雇用の必要性	20
3. 雇用政策の現状と課題	21
(1) 本市の取組	21
(2) オール京都の取組	22
第2章 調査結果	23
1. アンケート調査	25
(1) 調査概要	25
(2) 分析結果	29
2. インタビュー等調査	49
(1) 調査概要	49
(2) 調査結果	50
3. コラム	56
(1) ITの活用と働き方・休み方改善で業績も向上（「鶴巻温泉 元湯陣屋」／神奈川県秦野市）	56
(2) 宿泊業の魅力を発信し、多様な働き手を確保（「綿善旅館」「ゲストハウス禅」／京都市）	56
(3) 連続休暇で従業員同士のコミュニケーションも向上（旅館「嵐山辨慶」／京都市）	57
(4) 誰もが働きやすい職場づくりの推進（「からすま京都ホテル」／京都市）	57
(5) SNSや口コミによる宿泊客や若者への魅力発信で地域も活性化（「農家民宿おくで」京都市）	58

第3章 総括 調査結果を受けて／今後の施策の方向性	59
1. 調査結果から見た宿泊業	61
(1) 業績動向	61
(2) 正規雇用化の動向	61
(3) 人手不足	61
(4) 就業構造	61
(5) 賃金構造	62
(6) 非正規率	62
(7) 働き方満足度	62
(8) 労働時間	62
(9) 休暇等の取得状況	63
(10) 離職率	63
2. 安定雇用に向けた課題	64
(1) 担い手確保・育成	64
(2) 働き方モデルの開発と発信	67
(3) 新たな価値創出とビジネスモデル再構築	68
3. 今後の取組	70
(1) 取組の方向性	70
(2) 事業者の取組	71
(3) オール京都の取組	71
(4) 京都市が取り組むべき施策	72
4. 観光産業における働き方の課題と改革（京都大学経営管理大学院 若林直樹）	74
(1) 観光産業の成長を支える従業員の確保と能力開発	74
(2) 宿泊サービスにおけるビジネスモデルの見直しと生産性向上	75
(3) 観光産業でのキャリアの京都モデルの開発と発信	76
調査研究委員会名簿	77
資料編	81
宿泊業の安定雇用に向けたアンケート調査 調査計画	83
宿泊業の安定雇用に向けたアンケート調査（経営者様向け）	87
宿泊業の安定雇用に向けたアンケート調査（従業員（役員除く）様向け）	91
調査結果（経営者向けアンケート）	94
調査結果（従業員向けアンケート）	154

序章 調査研究の概要

序章 調査研究の概要

1. 調査研究の背景

(1) 人口減少

京都市では、人口減少の歯止めと、その大きな要因の東京一極集中の是正を目指し、「まち・ひと・しごと・こころ京都創生」総合戦略を策定し、就労・結婚・出産・子育ての希望の実現に全力で取組を進めている。

平成 27 年の合計特殊出生率は、全国的に上昇する中、本市においても、前年を 0.04 上回る 1.30 に上昇するなど、好転しているが、市民の希望出生率 1.8¹の実現を展望しながら、若い世代の就労・結婚・出産・子育ての希望の実現に取り組み、出生率の向上を図ることが重要となっている。

(資料 「平成 27 年京都市の合計特殊出生率」(京都市))

(資料 「まち・ひと・しごと・こころ京都創生」総合戦略(京都市))

(2) 産業構造の特徴

本市を訪れる年間の観光客数は、5 千万人を超え、平成 27 年の市内宿泊客数は、過去最高の 1,362 万人(前年比 1.6%増)、外国人宿泊客数も、過去最高の 316 万人(前年比 73%増)に達するなど、観光が基幹産業として、市内経済の成長をけん引している。

(資料 「平成 27 年京都観光総合調査」(京都市))

従業者数の産業別構成比では、「宿泊業、飲食サービス業」が 12.9%と全国(9.6%)を超えており、観光産業を支える旅館・ホテルは、平成 26 年で 437 事業所、従業者数は、13,663 人で、平成 24 年と比較して、17 事業所増(4.0%増)、従業者数は、455 人増(3.4%増)となっており、インバウンドの好調を受け、今後とも増加が見込まれる。

(資料 「平成 24 年経済センサス活動調査」「平成 26 年経済センサス基礎調査」(統計局))

(3) 雇用形態の特徴

本市の非正規率は、政令市比較では、最も高い 43.7%となっているが、これは「宿泊・飲食サービス業」が、全国同様、仕事の繁閑が大きく、非正規率が 75.2%(全国：73.3%)と高いことから、当該業種の従業者数が多いことが全体の非正規率を押し上げる結果となっている。

(資料 「平成 24 年就業構造基本調査」(統計局))

¹ 希望出生率 = (既婚者割合 × 夫婦予定子ども数 + 未婚者割合 × 未婚女性の理想子ども数) × 離婚・死別・再婚等係数 (0.938) 国の算定式

また、「宿泊業、飲食サービス業」の労働生産性は、216万円と最も低い(12 ページ図表 3 参照)ことから、稼ぐ力の向上とともに非正規労働者のキャリアアップによる正社員化など、担い手を育成し、雇用の質の向上、安定雇用を実現することが、本市にとって重要な課題となっている。(資料 「平成 24 年経済センサス活動調査」(統計局))

2. 調査研究の目的

京都経済を力強くけん引する観光業を支える旅館・ホテル業界において、誰もが働きやすい職場環境を整え、「おもてなし」に精通した、様々な能力を持つ担い手の育成などにより、宿泊業の稼ぐ力の向上とともに、安定雇用、雇用の質の向上を図るため、働き手と事業者双方の雇用の実態とニーズを調査し、具体的な方策を検討する。

さらに、行政・労働者団体・使用者団体で構成する、「京都労働経済活力会議」で、宿泊業、飲食サービス業など観光関連産業の安定雇用に向けた施策に取り組むことを確認したところであり、本研究会の成果を踏まえて、オール京都で推進する。

3. 調査研究の項目

(1) 宿泊業における従業員の現状と課題

国の労働力調査を参考にして、正規労働者及び非正規労働者はパート・アルバイト(一般)・アルバイト(学生)・派遣社員・契約社員・嘱託・その他に細分化し、就業構造や賃金構造等の現状について、具体的には

- ・給与(個人、世帯)
- ・福利厚生(年次有給休暇、育児(介護)休暇、子育て支援等)
- ・労働日数・時間
- ・仕事に対する希望等

等の雇用の実態やニーズを調査し、課題を抽出した。

(2) 宿泊業における経営者の現状と課題

業績動向、従業員確保・定着、生産性向上のための対策等の現状について、具体的には、

- ・施設の現状(組織形態、客室数、ブライダルや宴会のサービス等)
- ・業績動向(売上高、経常利益、顧客数)
- ・従業員の概要(正規・非正規の内訳、採用の方針・手法、離職者数等)
- ・生産性向上のための対策
- ・宿泊業の発展を担う担い手の確保対策
- ・担い手育成・定着に向けた対策
- ・魅力的な労働環境を整備する必要性

等の実態やニーズを調査し、課題を抽出した。

4. 調査研究の方法

(1) 予備調査

① 調査目的

従業員アンケートの実施に当たり、各施設の調査対象者数を把握するため。

② 調査対象

ア 「京都府旅館ホテル生活衛生同業組合」の「京都市内会員」のうち、宿泊施設の種類が「旅館」又は「ホテル」に分類される 284 施設中、FAX 番号の分かる 281 施設（簡易宿所を除く）

イ 「日本ホテル協会京都支部加盟ホテル」については、京都市から事務局に依頼し、加盟ホテル（12 社）にメール配信を依頼した。

③ 調査期間

平成 28 年 6 月 7 日(火)～15 日(水)

④ 調査方法

FAX（又は E メール）による発送，FAX による回収。

⑤ 調査内容

- ・ 役員を除く従業員数（回答日時点）の男女別人数及び合計人数
- ・ 正規の職員・従業員数の男女別人数及び合計人数
- ・ 正規の職員・従業員以外の従業員数の男女別人数及び合計人数（パート，学生アルバイト，学生以外アルバイト，労働者派遣事業所の派遣社員，契約社員，嘱託，その他）
- ・ 連絡先（旅館・ホテル名，担当者名，電話番号，メール）

⑥ 回収結果

65 件 回答率 22.2% （送付 293 件）

(2) 宿泊業の従業員の雇用実態・ニーズ調査

① 従業員アンケート調査

ア 調査方法

市内の旅館及びホテルに従事する従業員（京都府旅館ホテル生活衛生同業組合の京都市内会員及び京都ホテル協会の会員施設（269 施設）に勤務する（役員を除く）従業員）を対象に書面によるアンケートを行った。

アンケート調査票の送付部数は、予備調査で従業員数の回答のあった事業所は、規模に偏りがないよう、従業員数が50人を超える施設については、調査票枚数の上限を設定した。

(従業員100人以上：100部、従業員50～99人：50部)

予備調査で従業員数の回答が無かった事業所については、市内旅館の平均従業員数の約20人を基にして20部を経営者アンケートとともに郵送した。

(資料 「平成27年京都市稼働実態調査」((公財)京都文化交流コンベンションビューロー))

なお、アンケート調査票は、秘匿性を確保するため、従業員が個別に封筒に入れ、封をしたものを事業者にとりまとめを依頼し、経営者アンケートとともに、郵送で回収した。(従業員アンケートは、各自が直接返送することも可能とした。)

イ 調査期間

平成28年7月8日(金)～平成28年8月22日(月)

ウ 回答数

1,047人 回答率16.8% (送付6,234人)

② 従業員インタビュー等調査

ア 調査対象

従業員アンケートに回答し、同意が得られた施設の従業員 6人

イ 調査期間

平成28年8月18日(木)～平成28年9月16日(金)

③ 京都ならではの働き方セミナーにおけるグループディスカッションでの聞き取り調査

ア 調査対象

従業員向けワークショップに参加した従業員² 18人

イ 開催日

平成28年8月30日(火)

² 旅館やホテルの従業員を対象に実施した、ワークショップ形式の定着支援セミナー参加者。参加者の募集方法は、京都府旅館ホテル生活衛生同業組合の協力を得て、傘下の市内事業所へのFAXでの周知や京都市わかもの就職支援センターのHPでの周知等による。

(3) 宿泊業の経営者の雇用の実態とニーズに関する実態調査

① 経営者アンケート調査

ア 調査方法

京都市内の旅館業法に基づく許可施設のうち、レジャーホテル、会員制施設、企業保養所、簡易宿所、不明を除く旅館・ホテル 312 施設を対象に郵送で実施した。

イ 調査期間

平成 28 年 7 月 8 日(金)～平成 28 年 8 月 22 日(月)

ウ 回答数

74 件 回答率 23.7% (送付 312 件)

② 経営者インタビュー調査

ア 調査対象

経営者インタビューに回答し、同意が得られた施設の経営者等 15 人

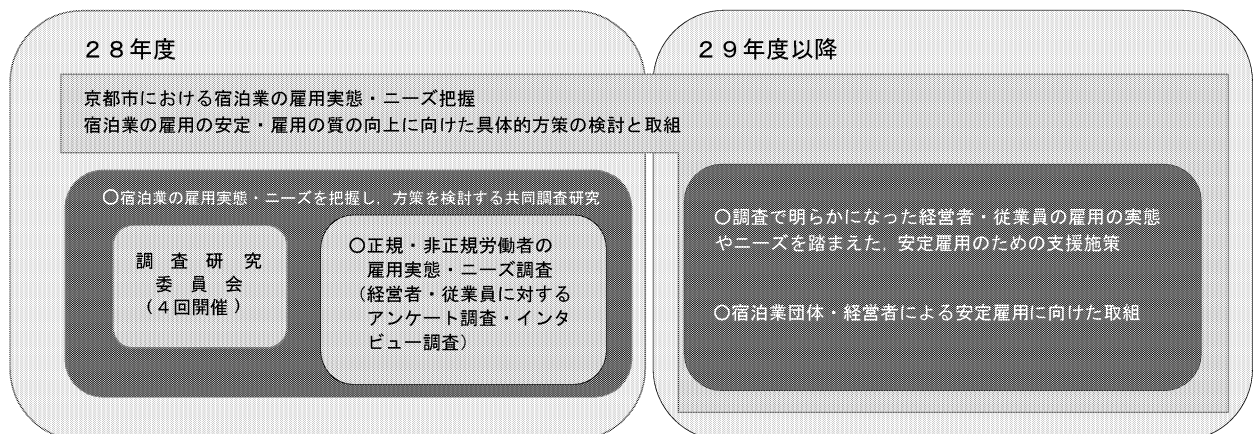
イ 調査期間

平成 28 年 8 月 18 日(木)～平成 28 年 9 月 16 日(金)

ウ 調査方法

専門家（委員でもある高橋社会保険労務士，湯川中小企業診断士），市職員及び，(株)地域計画建築研究所によるインタビュー。

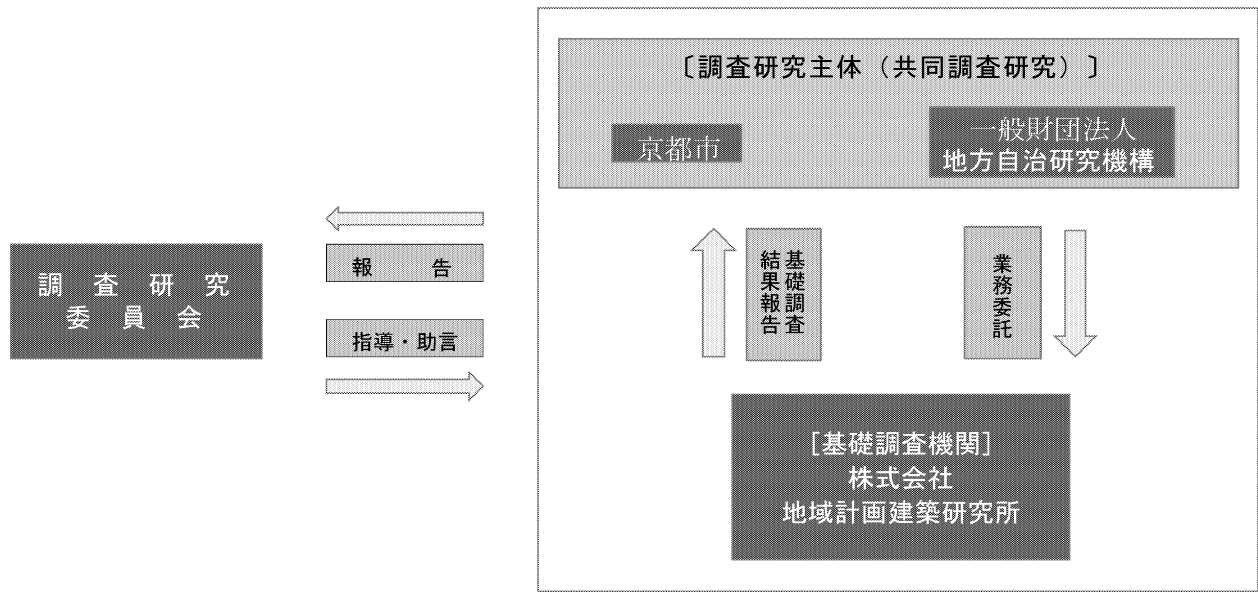
図表 序-1 調査研究の全体像



5. 調査研究の体制

本共同調査研究は、京都市及び一般財団法人地方自治研究機構を実施主体として、調査研究委員会の指導及び助言の下、京都府旅館ホテル生活衛生同業組合及び基礎調査機関として(株)地域計画建築研究所の協力を得て実施した（図表 序-2 参照）。

図表 序-2 調査研究の体制図



第1章 京都市の産業と雇用の現状

第1章 京都市の産業と雇用の現状

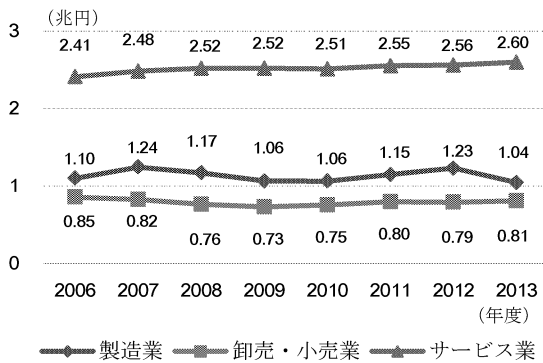
1. 産業構造と就業構造

(1) 産業別総生産と従業者数

産業別の市内総生産を見ると、サービス業の占める割合が高く、近年も増加傾向にある（図表1）。

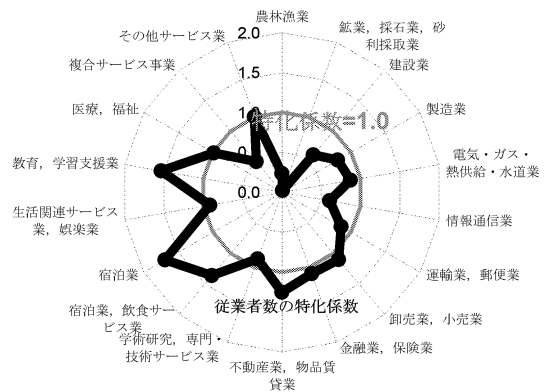
産業別の従業者数の特化係数を見ると、「教育、学習支援業」をはじめ、「宿泊業、飲食サービス業」が高く、「宿泊業、飲食サービス業」の中でもとりわけ、「宿泊業」の特化係数が高い（図表2）。

図表1 産業別の市内総生産（名目）³



(資料 「平成25年度京都市の市民経済計算」(京都市))

図表2 京都市産業別従業者数の特化係数⁴



(資料 「平成26年経済センサス基礎調査」(統計局))

これは、これらの産業や業種に従事する人の割合が全国平均より高いことを示しており、「大学のまち・京都」「国際観光都市・京都」の特徴が従業者の構成比から見る可以看到。

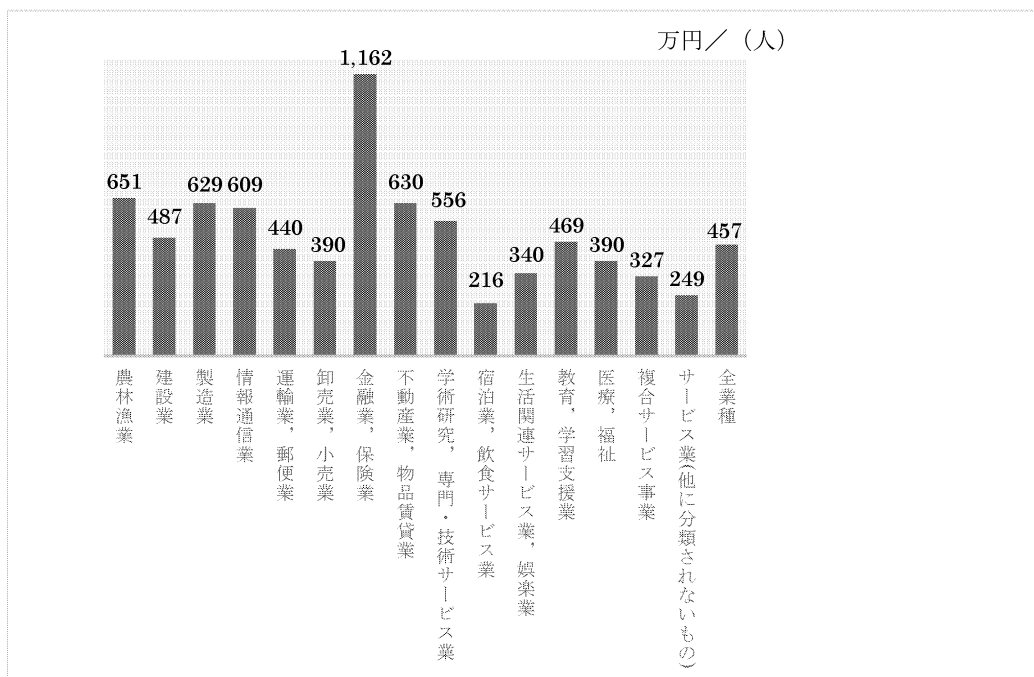
³ サービス業は、産業分類中の「不動産業」「情報通信業」「サービス業」の合計。

⁴ 特化係数＝京都市の産業構成比÷全国の産業構成比。特化係数が1.0を超えた分野は全国よりも従業者数の構成比が高い。

(2) 業種別労働生産性

業種別の労働生産性では、「宿泊業，飲食サービス業」の1人当たりの付加価値額⁵は，216万円と全国同様，他の産業と比べ，最も低く，全業種の単純平均（457万円）の半分以下，2番目に低い「生活関連サービス業，娯楽業」と比べても3割以上低い数値となっている（図表3）。

図表3 京都市の業種別従業者1人当たり付加価値額（労働生産性）



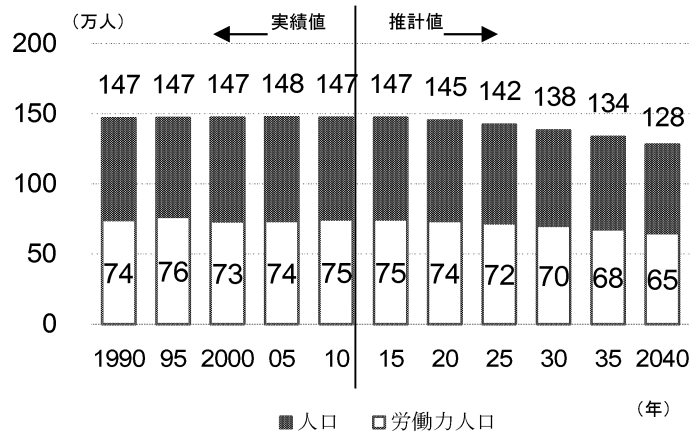
（資料 「平成24年経済センサス活動調査」（統計局））

市内総生産に占める割合が高いサービス業，とりわけ「宿泊業，飲食サービス業」の労働生産性の向上は，京都市経済の振興にとって重要課題である。

今後の労働力人口の減少が見込まれる中で（図表4），平成28年12月の有効求人倍率（季節調整値）が1.37倍と，昭和48年11月（1.41倍）以来43年ぶりの高水準となった前月を更に0.01ポイント上回り，正社員有効求人倍率（原数値）については，1.05倍で近畿トップと，雇用情勢の改善が進む中で，多くの職種で人手不足が生じており（図表5），広く労働参加を求めつつ，働き手が不足する業種や中小企業と求職者のマッチングを促進することが必要となっている。

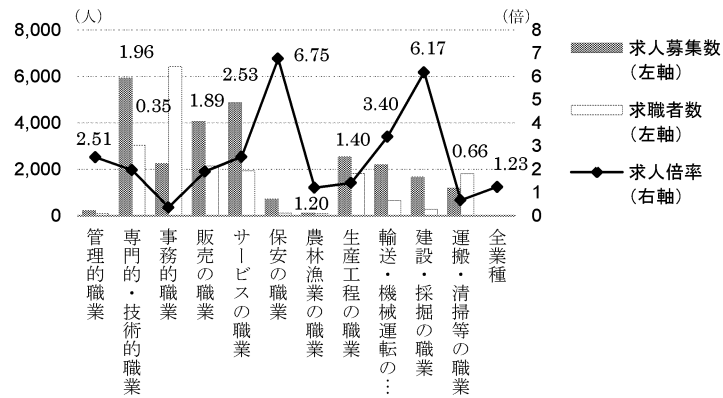
⁵ 「宿泊業」の1人当たりの付加価値額は，京都府：255万円（全国：256万円）。

図表4 京都市の総人口と労働力人口の推移と見通し



(資料 「平成 28 年京都市産業戦略ビジョン」 (京都市))

図表5 京都府南部地域の常用労働者の求人・求職バランス



(資料 「求人・求職バランスシート(平成 28 年 12 月分)」 (京都労働局))

(注：ハローワーク京都府南部 5 所 (京都西陣, 京都七条, 伏見, 宇治, 京都田辺) の合計値)

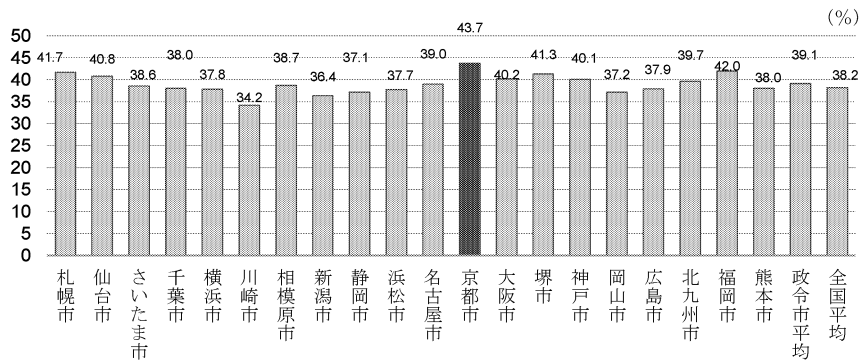
(3) 非正規率

本市の非正規率（全業種）は、政令市比較では、最も高い43.7%となっており、これは、全国同様「宿泊業、飲食サービス業」の非正規雇用率が75.2%と高く、当該業種の従業者数が多いことが全体の非正規率を押し上げる結果となっている（図表6-1、6-2）。

不本意非正規雇用比率（京都府）は、13.8%と全国よりやや低い傾向にある（図表7）。

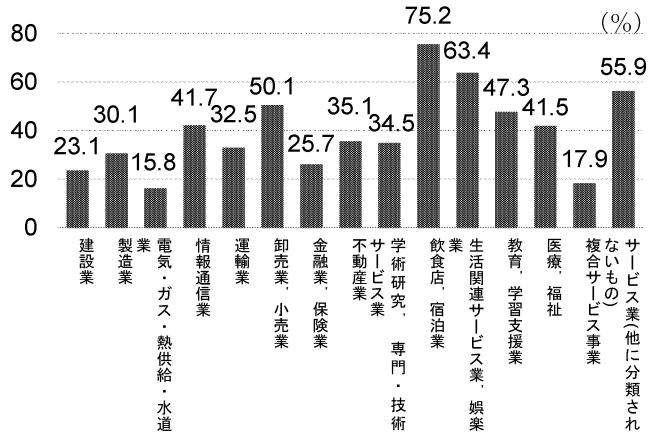
なお、事業所に対する調査として、「経済センサス基礎調査」⁶があり、宿泊業の非正規率は、政令市比較で、11番目とほぼ中位に位置する60.9%となっている（図表8）。

図表6-1 非正規雇用比率の全国、政令市の比較（全業種）



（資料 「平成24年就業構造基本調査」（統計局））

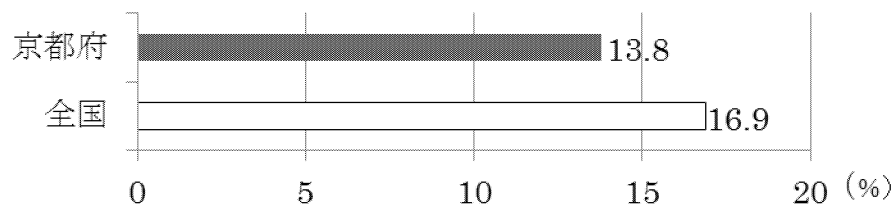
図表6-2 業種別非正規雇用比率



（資料 「平成24年就業構造基本調査」（統計局））

⁶ 1. 市内の事業所に勤めている市外の労働者も含む。
2. 複数の事業所に勤務の場合、労働者は、重複して計上される。

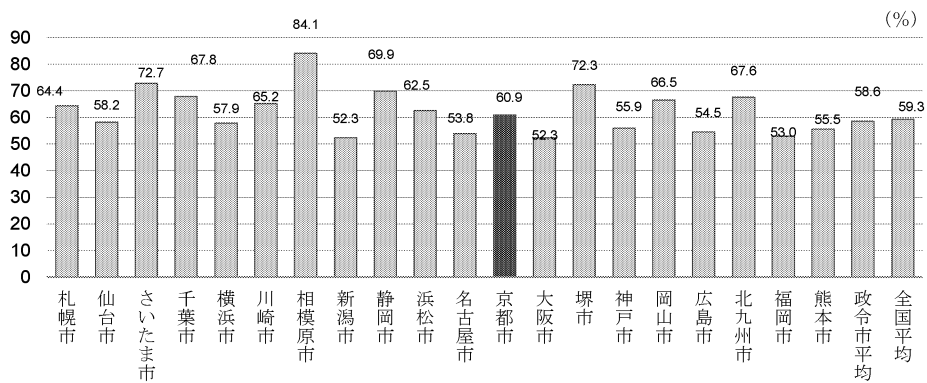
図表7 不本意非正規雇用比率⁷の全国，京都府の比較



(資料 「平成 27 年労働力調査」 (統計局))

(資料 「平成 27 年度京都ジョブパーク就職内定者の就業希望形態別の雇用形態」
(京都ジョブパーク))

図表8 非正規雇用比率の全国，政令市の比較 (事業所調査：宿泊業)



(資料 「平成 26 年経済センサス基礎調査」 (統計局))

⁷ 不本意非正規雇用比率は非正規雇用者のうち不本意に非正規雇用を選択した人の割合。

(4) 国勢調査から見た宿泊業の就業構造

男女別従業員数では、男性が47.5%、女性52.5%で、女性の方がやや多い。年齢別では、男性が20～30歳代が多く、40歳代以降は、減少傾向、女性は20歳代が多く、30歳代以降は減少傾向、60歳代は増加しており、中年層が少なく、若年と女性の高年齢者が多い就業構造となっている。

非正規率は、52.7%と全国（（注）51.2%）並みである。

男女別非正規率では、女性が36.7%と男性よりも高く、年齢別では60歳代の女性の非正規が11.7%と高くなっている（図表9）。

（注：資料 「平成22年国勢調査」（統計局））

図表9 宿泊業の就業構造（市内）⁸

		雇用者		雇用者		雇用者		雇用者		
		総数	うち正 規雇用 者	うち非正 規雇用 者	男	うち正 規雇用 者	うち非正 規雇用 者	女	うち正 規雇用 者	うち非 正規雇 用者
			総数	総数		男	男		女	女
実 数 (人)	(15～19歳)	300	60	240	140	30	100	160	20	140
	20歳代	1,850	920	920	830	400	430	1,010	520	490
	30歳代	1,670	1,190	470	1,050	880	170	620	300	320
	40歳代	1,060	630	430	560	480	80	510	140	370
	50歳代	1,170	510	660	580	460	130	590	50	540
	60歳代	1,470	280	1,200	430	120	310	1,040	150	900
	70歳代以上	190	70	120	80	50	30	110	30	90
	合計	7,710	3,650	4,060	3,660	2,430	1,230	4,050	1,220	2,830
割 合	(15～19歳)	3.9%	0.8%	3.1%	1.8%	0.4%	1.3%	2.1%	0.3%	1.8%
	20歳代	24.0%	11.9%	11.9%	10.8%	5.2%	5.6%	13.1%	6.7%	6.4%
	30歳代	21.7%	15.4%	6.1%	13.6%	11.4%	2.2%	8.0%	3.9%	4.2%
	40歳代	13.7%	8.2%	5.6%	7.3%	6.2%	1.0%	6.6%	1.8%	4.8%
	50歳代	15.2%	6.6%	8.6%	7.5%	6.0%	1.7%	7.7%	0.6%	7.0%
	60歳代	19.1%	3.6%	15.6%	5.6%	1.6%	4.0%	13.5%	1.9%	11.7%
	70歳代以上	2.5%	0.9%	1.6%	1.0%	0.6%	0.4%	1.4%	0.4%	1.2%
	合計	100.0%	47.3%	52.7%	47.5%	31.5%	16.0%	52.5%	15.8%	36.7%

（資料 「平成22年国勢調査」（統計局））

⁸ 端数処理のため、合計と各項目の合計は、一致しない場合がある。

2. 観光・宿泊業の現状

(1) 観光客・宿泊客数

京都市では、「京都観光振興計画 2020」を策定し、観光客を魅了するやさしさあふれるまちづくり、市民にとっても「京都に住んでいてよかった」と実感できるまちの実現を目指し、取組を進めてきた中で、平成 27 年の年間観光客数は、前年比 120 万人増 (2.2%増)、過去最高の 5,684 万人となった (図表 10)。

また、インバウンド対策の強化や誘客キャンペーン・イベントなど、繁閑対策に取り組んできた結果、観光客数の最も多かった月と最も少なかった月の差は、その差が一番大きかった平成 15 年と比較し、3.6 倍から 1.4 倍となり、観光需要の平準化が進んでいる (図表 11)。

年間宿泊客数では、前年に引き続き、外国人宿泊客数の大幅な増加などが寄与し、前年比 21 万人増 (1.6%増) で、過去最高の 1,362 万人に達し、月別宿泊客数も 1～2 月を除き、100 万人を超えている (図表 12)。

とりわけ、外国人宿泊客数は、316 万人に達し、前年から 133 万人、約 73%も増加し、「京都観光振興計画 2020」に掲げる外国人宿泊客数年間 300 万人の目標を 5 年前倒して達成した。国別でみると、近年は、台湾、中国の伸びが顕著で、香港、韓国など含め、アジアが 59.6%を占め、次いで、ヨーロッパ (17.5%)、北米 (11.7%) となっている (図表 13-1, 13-2)。

本市の特徴である、修学旅行生は約 109 万 3 千人と、修学旅行誘致の取組が功を奏し、修学旅行生の約 3 人に 1 人が京都を訪れるなど、人口減少下にあっても安定した需要を確保している (図表 14)。 (資料 「平成 27 年京都観光総合調査」(京都市))

(2) 旅館の稼働実態

① 稼働率

市内の旅館の稼働状況を見ると、平成27年の旅館の年間平均客室稼働率は約 7 割 (70.1%) と全国平均 (37.8%)、京都府域平均 (50.3%) を大幅に超え、約 4 割 (36.3%) の施設が稼働率 80%以上と市内主要ホテル並み (88.9%) となっている。

宿泊客全体に占める外国人客の割合 (平均) は、29.2%と市内ホテル (35.1%) と同程度の割合となっている。

② インバウンド対応の取組

インバウンド対応に向けた取組が71.3%の施設で進められている。具体的な取組内容は、Wi-Fi 対応が62.3%と最も高く、語学対応スタッフの採用も37.0%となっている。

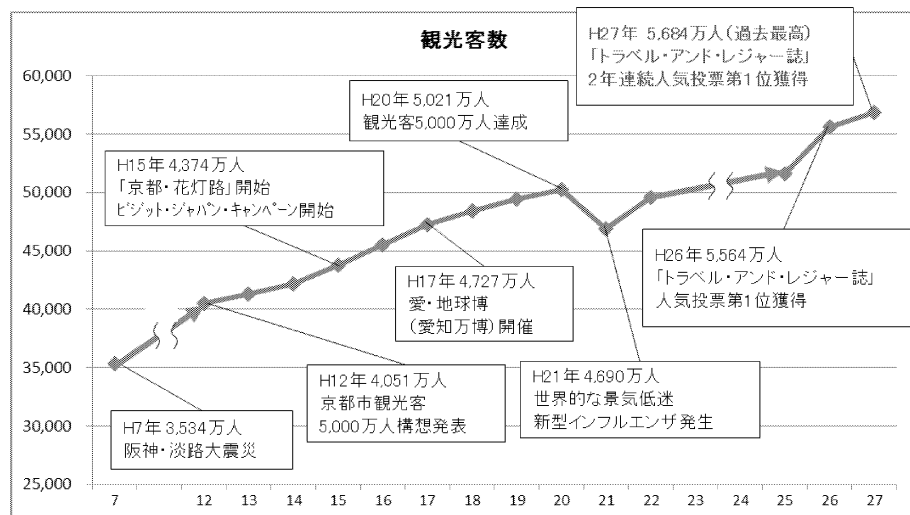
今後の取組として、留学生など語学対応のできるスタッフを採用したい、人数を増やしたい、従業員向けに語学研修や勉強会を開催したいなど、外国人観光客へのおもてなしに向けた、従業員の確保・育成や外国人観光客向けのイベントなど、サービスの充実を望んでいる。

③ 外国人受入れの課題

外国人受入れの課題としては、人手不足や、留学生等とのマッチングの機会が欲しいなど雇用面の課題やファミリービジネスのため、積極的なインバウンド対応は難しいとの経営面の課題も挙げられている。

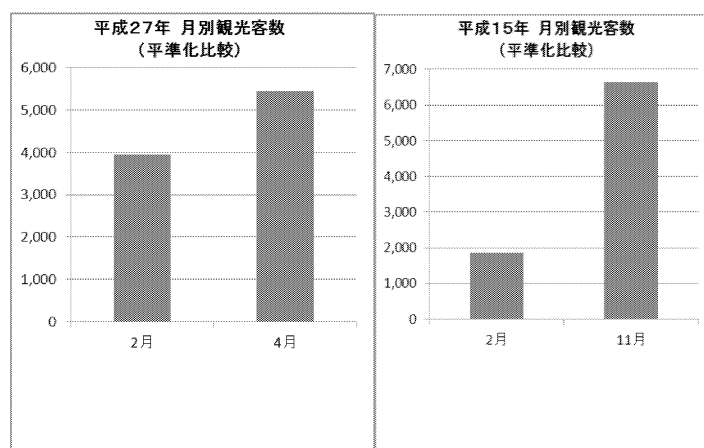
(資料 「平成27年京都市旅館実態調査」 ((公財) 京都文化交流コンベンションビューロー))

図表10 観光客数の推移 (市内)



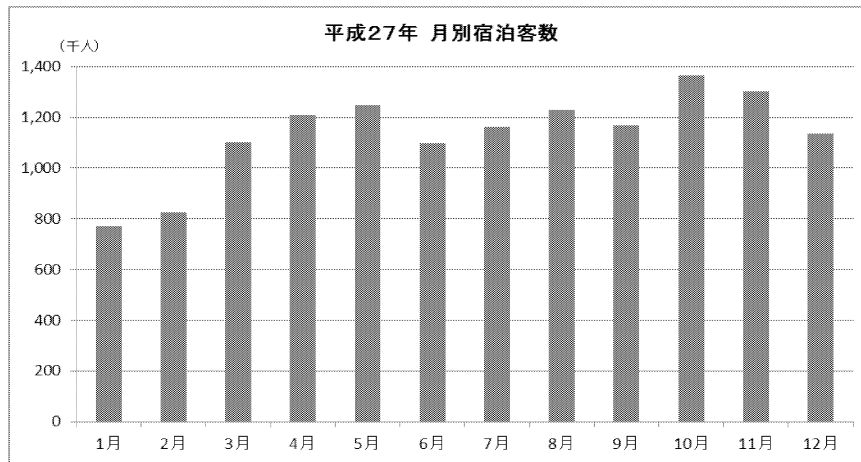
(資料 「平成27年京都観光総合調査」 (京都市))

図表11 市内観光客数 (平準化比較)



(資料 「平成27年京都観光総合調査」 (京都市))

図表 12 月別宿泊客数（市内）

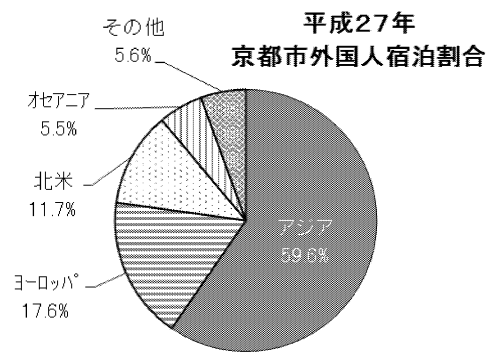


(資料 「平成 27 年京都観光総合調査」(京都市))

図表 13-1 外国人宿泊客数（市内）

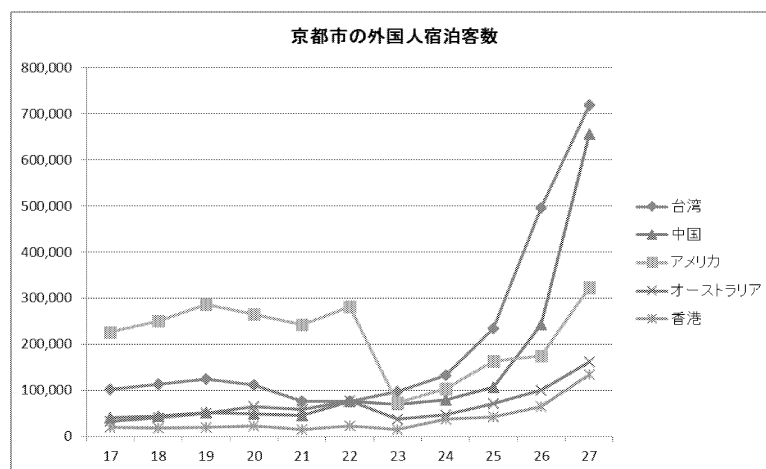
京都市外国人宿泊客数(上位10箇国)

国・地域名	平成27年 (千人)	平成26年 (千人)	対前年比 (%)
台湾	719.2	496.1	145.0
中国	655.1	242.1	270.6
アメリカ	322.7	173.9	185.6
オーストラリア	161.5	100.7	160.4
香港	134.5	65.7	204.7
韓国	129.4	70.8	182.8
スペイン	94.5	42.3	223.4
フランス	89.3	71.3	125.2
イギリス	81.9	44.4	184.5
イタリア	72.4	34.4	210.5



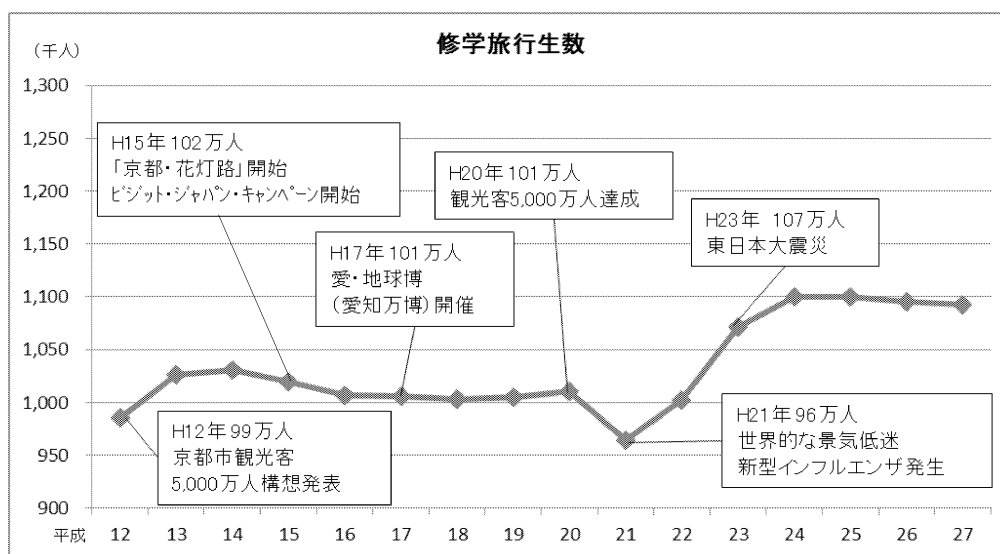
(資料 「平成 27 年京都観光総合調査」(京都市))

図表 13-2 外国人宿泊客数の推移（市内）



(資料 「平成 27 年京都観光総合調査」(京都市))

図表 14 修学旅行生数（市内）



(資料 「平成 27 年京都観光総合調査」 (京都市))

(3) 宿泊業など観光分野での安定雇用の必要性

雇用情勢の改善が進む中、インバウンドなど、観光需要の向上・平準化などを背景に、宿泊業など観光分野での人手不足が深刻化しており、誰もが働きやすい職場環境を整え、「おもてなし」に精通した、様々な能力を持つ担い手の確保・育成などにより、宿泊業の稼ぐ力の向上とともに、安定雇用、雇用の質の向上を図り、波及効果の高い観光関連産業の成長を促し、市民所得の向上と、生活の安定を図っていく必要がある。

3. 雇用政策の現状と課題

京都は、安定雇用の創出に向け、公労使（京都労働局、京都市、京都府、連合京都、京都経営者協会）で府内の労働経済の施策の方向性や取組方針を確認する、京都労働経済活力会議などを通じて、オール京都で連携して雇用政策の取組を進めている。

本市は、国や京都府では行き届かない点を補う、言わば、下支えの役割を担っており、国や京都府が職業紹介を行うなど出口対策を実施しているのに対して、本市は、就職活動前の低年次生も対象とし、市内中小企業と若者との交流を促進するほか、大学への出張セミナーやカウンセリングによる職業観の醸成など、市独自の視点で対策を講じている。

観光産業については、これまで、観光需要の平準化に取り組みるとともに、MICE⁹や富裕層を誘致して、質の高いサービスを提供するとともに、京都市独自の通訳ガイド「ビジターズホスト」の育成や外国人向け「フォーリンフレンドリータクシー」の認定など、観光の担い手の育成や、観光経営の担い手育成などを行ってきた。

今後、更に増加が予想される観光需要に対応し、観光分野が、観光立国日本をリードする、国際観光都市として、京都経済を力強くけん引するためにも、生産性の向上とともに、正規雇用の拡大など、安定雇用を創出するという視点が重要となっている。

(1) 本市の取組

① 雇用政策

急速に進む人口減少は、市民生活や都市の持続に関わる深刻な問題である。この問題解決のため、若い世代の結婚・出産・子育てなど希望の持てる社会の実現と京都産業の成長・発展に向け、生産性の向上（地域経済の活性化）に取り組み、非正規雇用の正規化など、人を大切にする京都ならではの働き方を推進しており、本市では、京都で学び、京都で働きたいと希望する若者と市内中小企業との交流機能を強化し、若者の視点から市内中小企業の魅力を広く発信する、京都市わかもの就職支援センターを平成28年4月に京都駅横のキャンパスプラザに新たに開設したところであり、観光関連産業を含め、若者と市内中小企業との正規雇用によるマッチングに向けた、大学低年次からのカウンセリングやセミナーを実施している。

また、働き方改革を進めていく上では、人が大切にされ、希望がかなう社会を築くことが極めて重要であり、本市では、企業への啓発セミナー、助成金や顕彰を通じて、仕事と家庭、社会貢献が調和できる真のワーク・ライフ・バランスを推進するとともに、経験豊富な企業OB人材と人手不足に悩む中小企業とのマッチングなど、高齢者がキャリアを活かし、健康でいきいきと働ける場づくりの推進や、「京都若者サポートステーション」によるニート等の若者への支援、福祉事務所とハローワークが一体的に就労支援に取り組む「福祉・就労支援コーナー」など自立支

⁹ MICE：Meeting（会議・研修・セミナー）、Incentive tour（報奨・招待旅行）、Convention または Conference（大会・学会・国際会議）、Exhibition（展示会）の頭文字をとった造語。

援施策による、生活保護受給者等への就労支援、「京都市障害者職場定着支援等推進センター」による障害のある方への定着支援など、就職の難しい人への就労支援を行っている。

② 観光政策における担い手育成の取組

観光政策においては、インバウンド対策の強化や誘客キャンペーン・イベントなど、閑散期対策を実施することにより、観光需要の平準化に取り組んでいる。また、MICE や富裕層を誘致するとともに、質の高いサービスを提供することにより、観光関連産業の付加価値を高めており、これらの取組を通じて、市内全域の幅広い産業の好循環と雇用の安定化につなげている。

具体的な担い手育成の取組としては、平成 24 年度から、生産性の更なる向上に向け、経営者の能力向上を図る「観光経営学講座」など、京都経済と観光産業の未来を担う担い手の育成に取り組んでいる。

また、平成 27 年度から、更なるサービスの向上を図るため、専門性の高い京都市独自の通訳ガイド「ビジターズホスト」の育成や、外国人向け「フォーリンフレンドリータクシー」の認定を行い、就業機会の拡大や地域経済の発展につなげている。

(2) オール京都の取組

【京都次世代ものづくり産業雇用創出プロジェクト】

京都府と連携し、産業政策と雇用政策が一体となって良質で安定的な雇用の創出を図ることを目的とする「京都次世代ものづくり産業雇用創出プロジェクト」に取り組んでいる。

平成 25 年度からの 3 箇年で雇用創出 2,000 人（うち正規雇用 1,600 人）を目標に、新事業の創出や担い手育成を支援し、平成 27 年度は、1,815 人（正規雇用 1,557 人）、うち本市では 623 人（正規雇用 451 人）の雇用を創出した。

平成 28 年度からは、前プロジェクトの成果を踏まえ、更に 3 年間、ものづくり産業が必要とする担い手の確保やイノベーションを支援することにより、新事業創造と企業の付加価値向上を促し、質の高い、安定した雇用の創出を図ることとしている。

第2章 調査結果

第2章 調査結果

1. アンケート調査

(1) 調査概要

① 目的

京都の観光産業を支える旅館・ホテル業界の担い手の確保と雇用の安定に向け、誰もが働きやすい職場環境を整え、「おもてなし」に精通した、様々な能力を持つ担い手の育成などにより、宿泊業の稼ぐ力の向上とともに、ライフスタイルに応じた多様な働き方や雇用の質の向上を図るための方策について調査・検討を行う。

② 調査期間・方法

平成28年7月8日（金）～8月22日（月）

経営者向け、従業員向けの2種類の調査票を郵送により発送・回収。

③ 回収結果

ア 経営者

	発送	回収	回収率
全体	312件	74件	23.7%
旅館	187件	40件	21.4%
ホテル	125件	34件	27.2%

イ 従業員

	発送	回収	回収率
全体	6,234件	1,047件	16.8%
旅館	3,893件	409件	10.5%
ホテル	2,341件	513件	21.9%
その他※	0件	125件	—

※その他：従業員アンケートのみの提出があり、旅館・ホテルの区分が不明なもの。

④ 集計方法

単純集計の他、「旅館・ホテルの規模別」「業績等動向別」「雇用形態別」「性別」「年齢別」「配偶者の有無別」等でクロス集計を行った。また、必要に応じて追加で集計を行った。

ア 旅館・ホテルの規模別（経営者向け，従業員向け）¹⁰

旅館・ホテルについて，従業員数（総数）から「大規模（51人以上）」「中規模（11人～51人）」「小規模（10人以下）」「その他（従業員数不明）」で集計を行った。

（ア）経営者向け（N=74）

	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	旅館 (その他)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	ホテル (その他)
実数(件)	5	23	10	2	11	17	3	3
構成比(%)	6.8	31.1	13.5	2.7	14.9	23.0	4.1	4.1

（イ）従業員向け（N=1,047）

	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	旅館 (その他)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	ホテル (その他)	その他
実数(件)	104	274	17	14	314	146	4	49	125
構成比(%)	9.9	26.2	1.6	1.3	30.0	13.9	0.4	4.7	11.9

イ 業績等動向別（経営者向け，従業員向け）¹¹

前年比の業績等動向（決算ベース）のうち，経常利益について「増加傾向」（前年比3%以上）、「どちらでもない」（前年比△3%～3%）、「減少傾向」（前年比△3%以上）で集計を行った。

（ア）経営者向け（N=74）

	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	不明・無回答
実数(件)	45	16	10	3
構成比(%)	60.8	21.6	13.5	4.1

（イ）従業員向け（N=1,047）

	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	不明・無回答
実数(件)	765	76	96	110
構成比(%)	73.1	7.3	9.2	10.5

¹⁰ 分析結果のグラフからは便宜上「その他」を除く。

¹¹ 分析結果のグラフからは便宜上「不明・無回答」を除く。

ウ 雇用形態別（経営者向け，従業員向け）

「正規の従業員」「契約社員」「パート」「アルバイト（一般）」「アルバイト（学生）」「その他（派遣社員，嘱託，その他）」で集計した。

（ア）経営者向け（N=74）

	総従業員数	正規の従業員	非正規計	契約社員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	その他
実数(人)	3922	1582	2340	246	605	807	496	186
構成比(%)	100.0	40.3	59.7	6.3	15.4	20.6	12.6	4.7

※アンケートで回答のあった総従業員数と内訳が一致しなかったため、総従業員数については、内訳の合計を総従業員数とした。

※非正規率は、把握数の多い、経営者アンケートの数値を採用。

（イ）従業員向け（N=1,047）

	総従業員数	正規の従業員	非正規計	契約社員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	その他
実数(件)	1047	644	403	87	179	81	33	23
構成比(%)	100.0	61.5	38.5	8.3	17.1	7.7	3.2	2.2

エ 性別（従業員向け，N=1,047）¹²

	男性	女性	不明・無回答
実数(件)	543	498	6
構成比(%)	51.9	47.6	0.6

オ 年齢別（従業員向け，N=1,047）¹³

年齢別について、「10歳代」「20歳代」「30歳代」「40歳代」「50歳代」「60歳代」「70歳代以上」で集計した。

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	不明・無回答
実数(件)	10	232	193	237	161	174	39	1
構成比(%)	1.0	22.2	18.4	22.6	15.4	16.6	3.7	0.1

¹² 分析結果のグラフからは便宜上「不明・無回答」を除く。

¹³ 分析結果のグラフからは便宜上「不明・無回答」を除く。

カ 配偶者の有無別（従業員向け，N=1,047）¹⁴

	配偶者あり	配偶者なし	不明・無回答
実数(件)	443	596	8
構成比(%)	42.3	56.9	0.8

¹⁴ 分析結果のグラフからは便宜上「不明・無回答」を除く。

(2) 分析結果

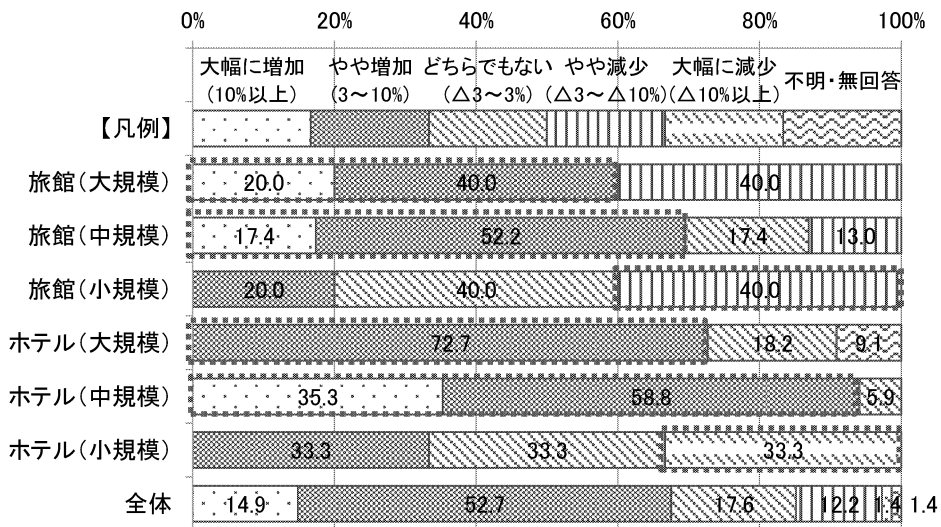
① 業績動向

～好調な宿泊施設、顧客は中国・台湾以外のアジア等へ多様化～

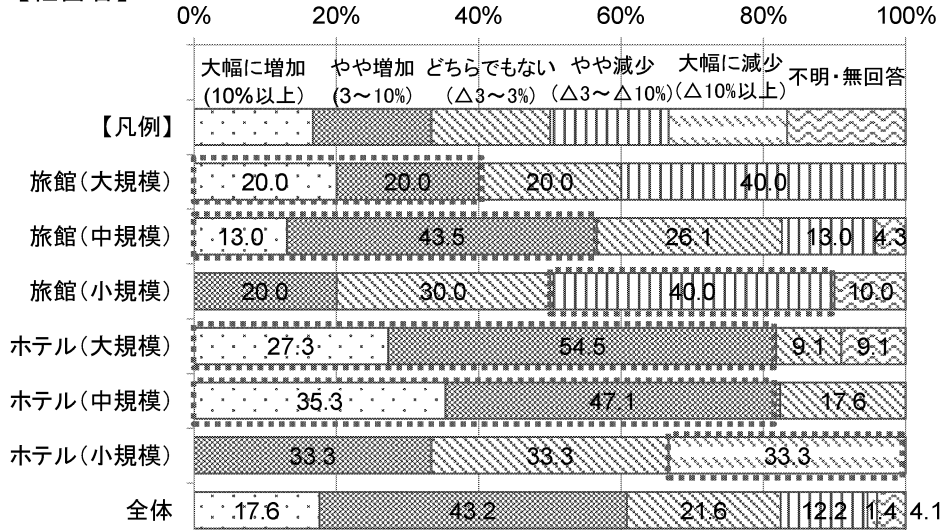
前年比の業績等動向を旅館・ホテルの規模別に見ると、売上高・経常利益・顧客数のいずれにおいても、5割を超える施設で増加傾向にあるが、小規模施設では、増加傾向が2～3割とやや伸び悩んでいる。

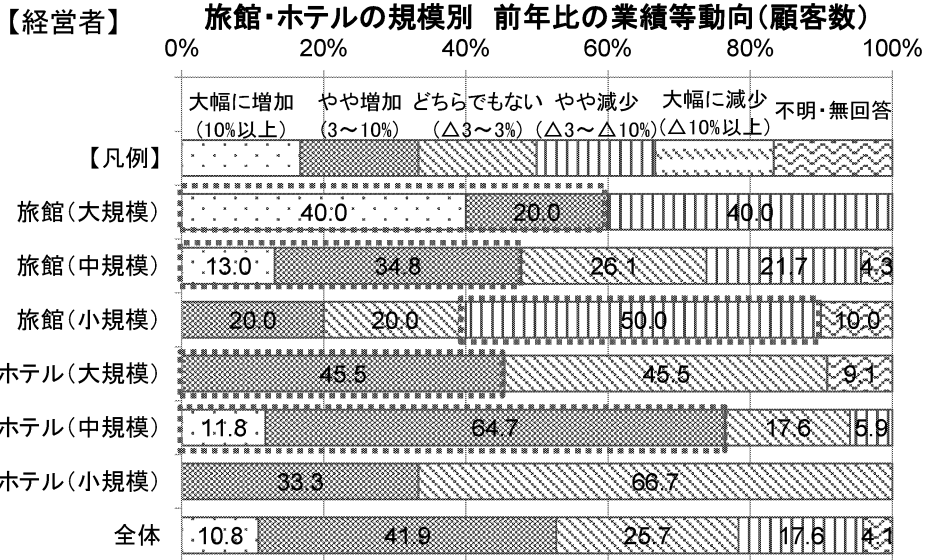
小規模施設においては、大規模施設ほどインバウンド増加等の現象の効果が現れていない。

【経営者】 旅館・ホテルの規模別 前年比の業績等動向(売上高)

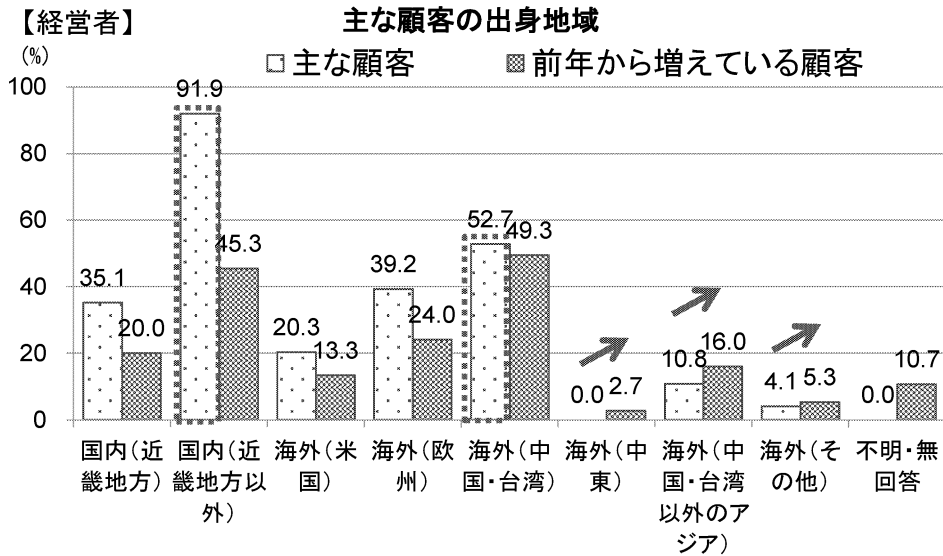


【経営者】 旅館・ホテルの規模別 前年比の業績等動向(経常利益)





主な顧客としては、国内（近畿地方以外）の顧客が多く、前年度に比べても5割の施設で増加している。海外客では中国・台湾からが多く、5割の施設で増加している。それ以外のアジアや中東等の海外客が前年から増加しており、好調な業績を後押ししていると考えられる。

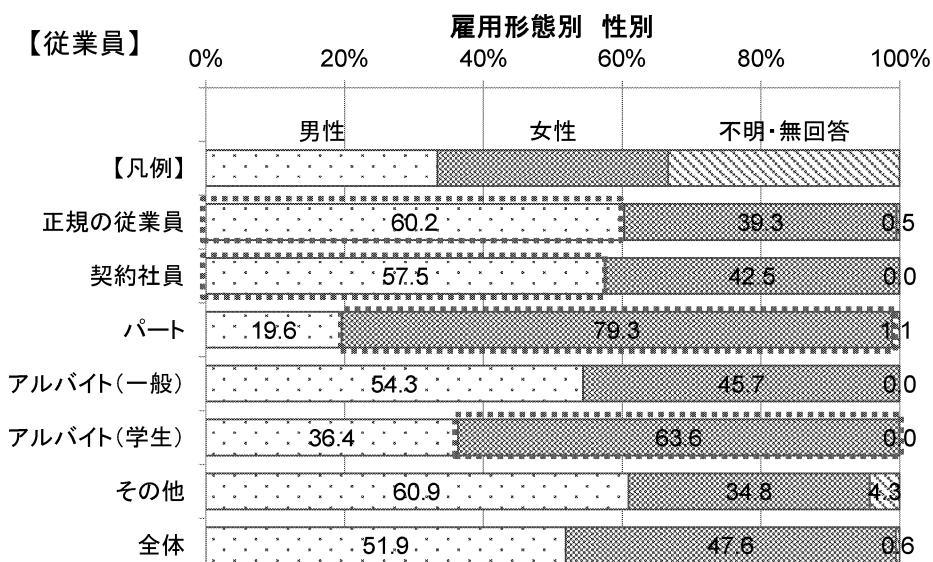
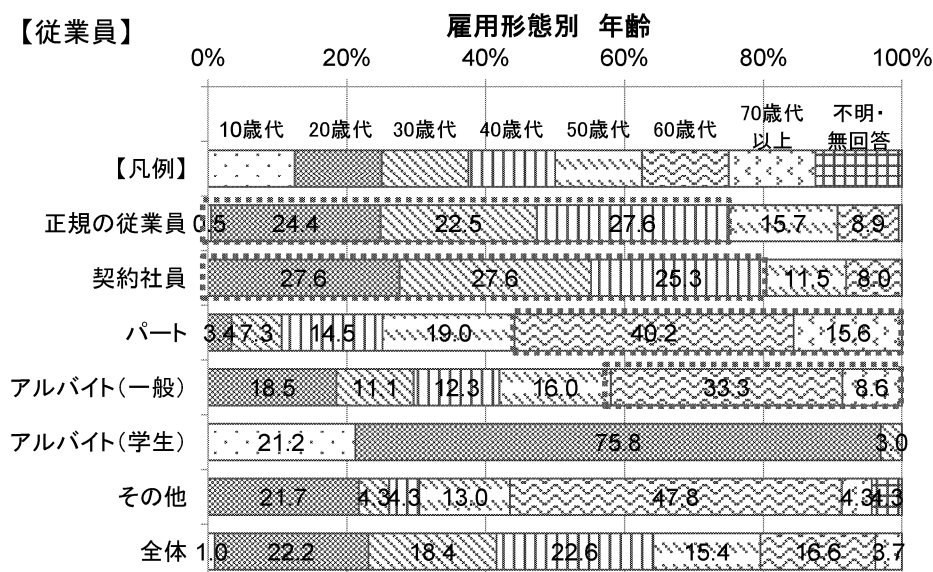


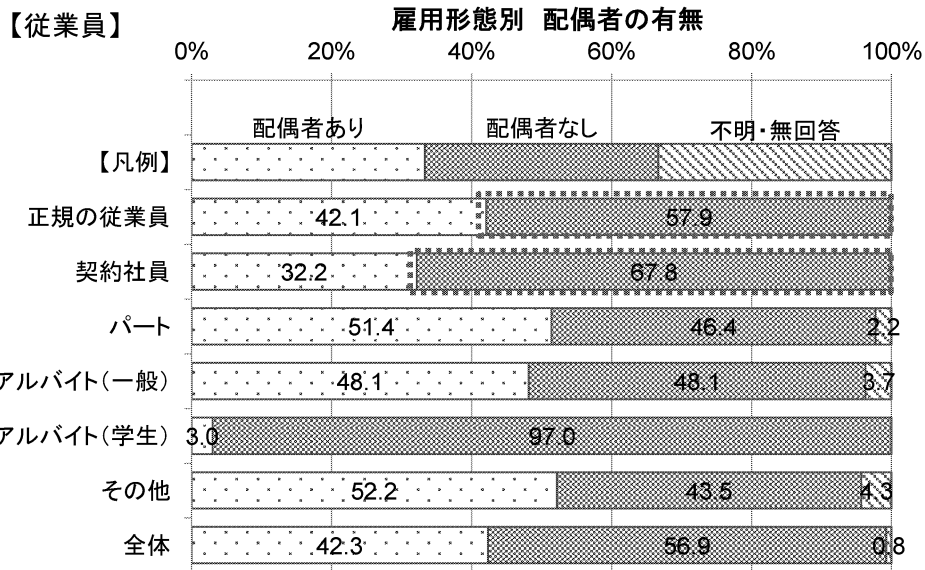
② 就業構造の現状

～正規・契約社員は40歳代以下，パート・アルバイトは60歳代以上～

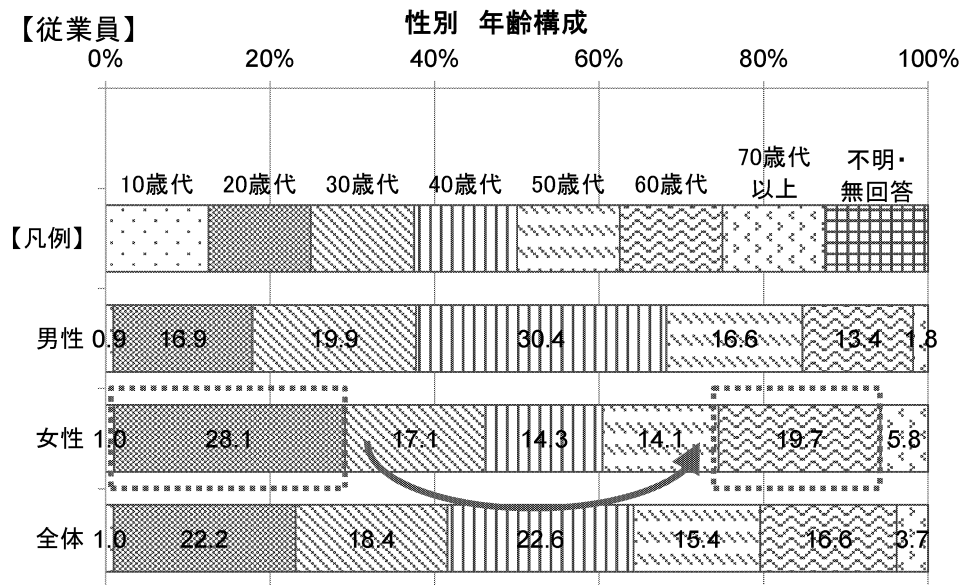
雇用形態別の特長を見ると，正規・契約社員の年齢構成は非常に似通っており，40歳代以下が多くなっている。また，性別では全体の約6割が男性となっており，配偶者の有無では約6割が配偶者なしとなっている。

一方，60歳以上の年齢構成については，パートでは5割，アルバイト（一般）では4割を超えており，高年齢者の雇用が多く，特にパートでは女性の構成比が8割近くもあり，高年齢女性の雇用が多い傾向にある。



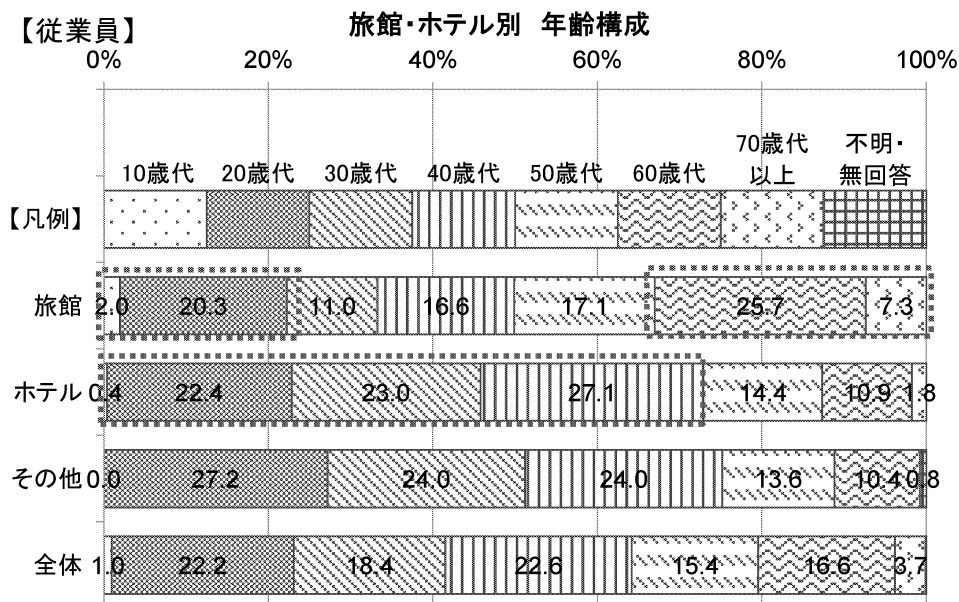


性別の年齢を見ると、女性は20歳代が最も多く、30～50歳代で減少し、60歳代で再び増加している。

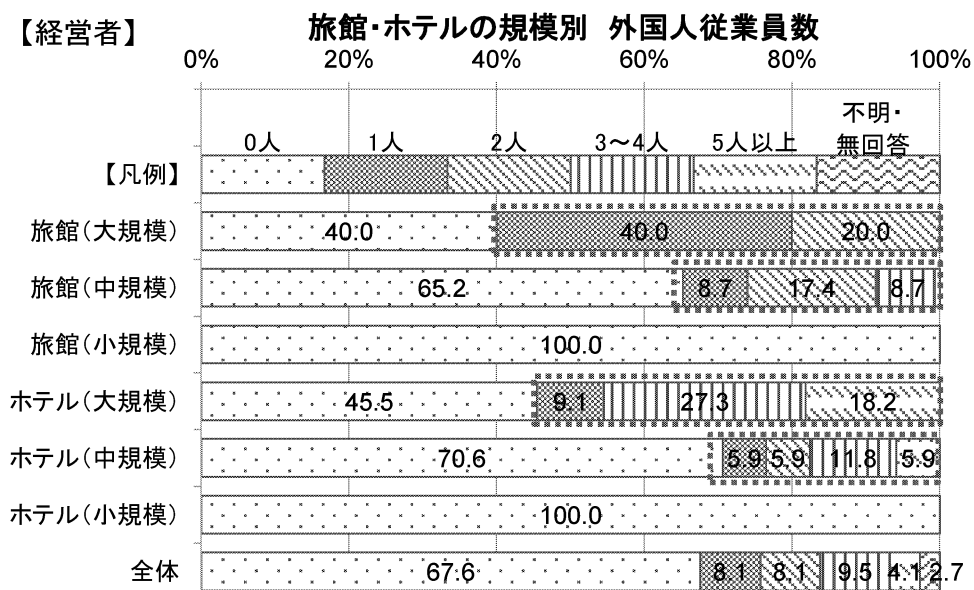


旅館・ホテル別の従業員の年齢を見ると、旅館では20歳代以下、および60歳代以上の合計で半数を占めている。一方、ホテルでは10～40歳代以下の従業員で70%以上を占めている。

ホテルの年齢構成は40歳代まで上昇しピークを迎え、50歳代、60歳代と下降する山型の年齢構成であるのに対し、旅館では、中間の30歳代、40歳代、50歳代の従業員が少なく、20歳代、60歳代が多いという谷型の年齢構成になっている。



旅館・ホテルの規模別の外国人従業員数を見ると、旅館（大規模）・ホテル（大規模）では半数以上が外国人従業員を1名以上雇用しており、ホテル（大規模）の2割では、5人以上雇用している。一方、旅館（小規模）・ホテル（小規模）では、外国人従業員を雇用していない。



③ 非正規等の現状

～非正規率は全国並み～

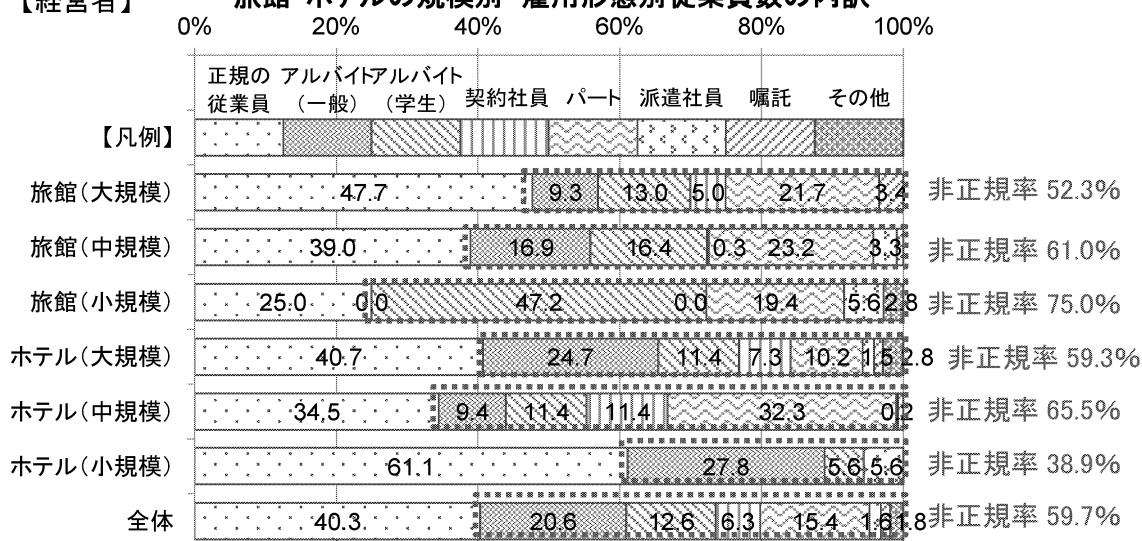
経営者アンケート調査における従業員数の内訳を見ると、非正規率は 59.7%と全国（（注）59.3%）並みとなっている。

施設・規模別では、旅館（中規模）の非正規率が 61.0%，同（小規模）が 75.0%，ホテル（中規模）が 65.5%となっており、非正規率が高くなっている。

また、特徴としては、旅館（小規模）は、非正規従業員のうち6割がアルバイト（学生）で、続いてパートが多くなっている。

（注：資料 「平成 26 年経済センサス基礎調査」（統計局））

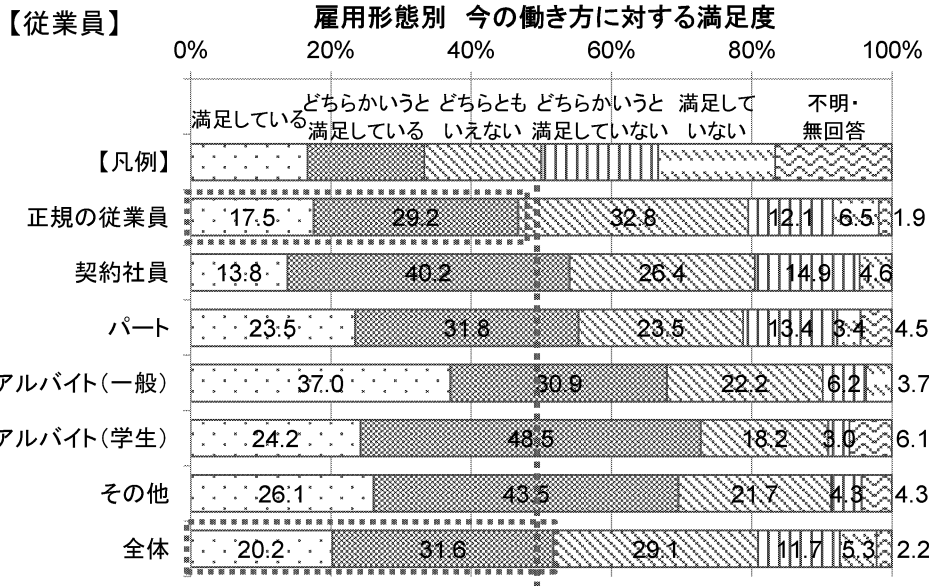
【経営者】 旅館・ホテルの規模別 雇用形態別従業員数の内訳



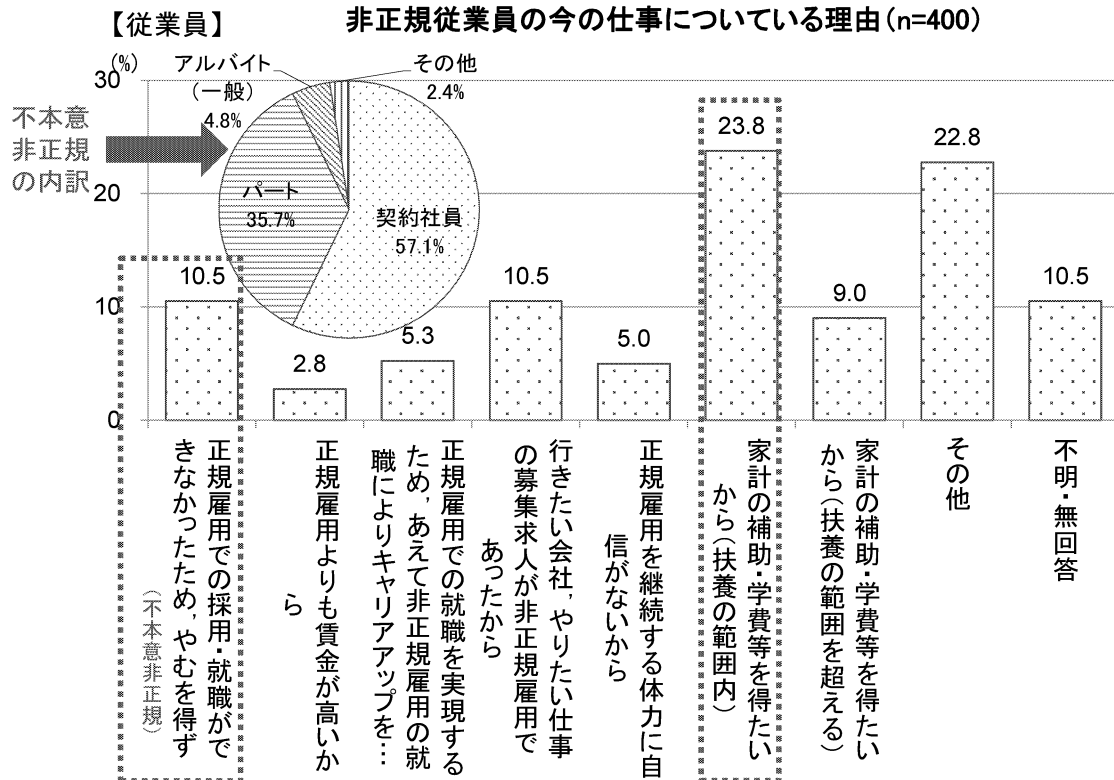
～働き方満足度は非正規従業員の方が高く、不本意非正規は、約1割～

従業員アンケート調査において、今の働き方に対する満足度を聞いたところ、全体の5割が今の働き方に満足しているが、非正規従業員の方が正規の従業員と比べて満足度が高くなっている。

非正規従業員の中では、就業形態が正規の従業員に近い契約社員の満足度が最も低くなっている。



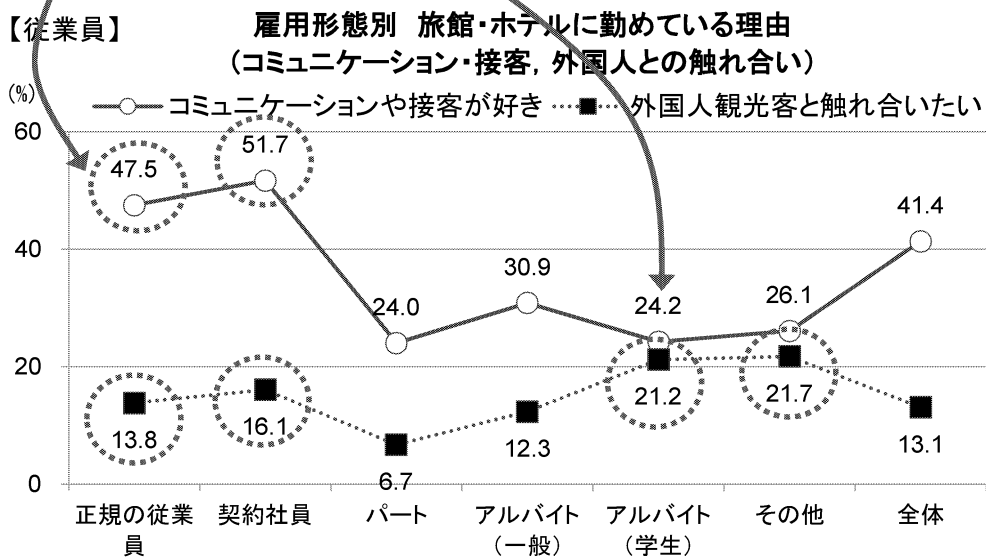
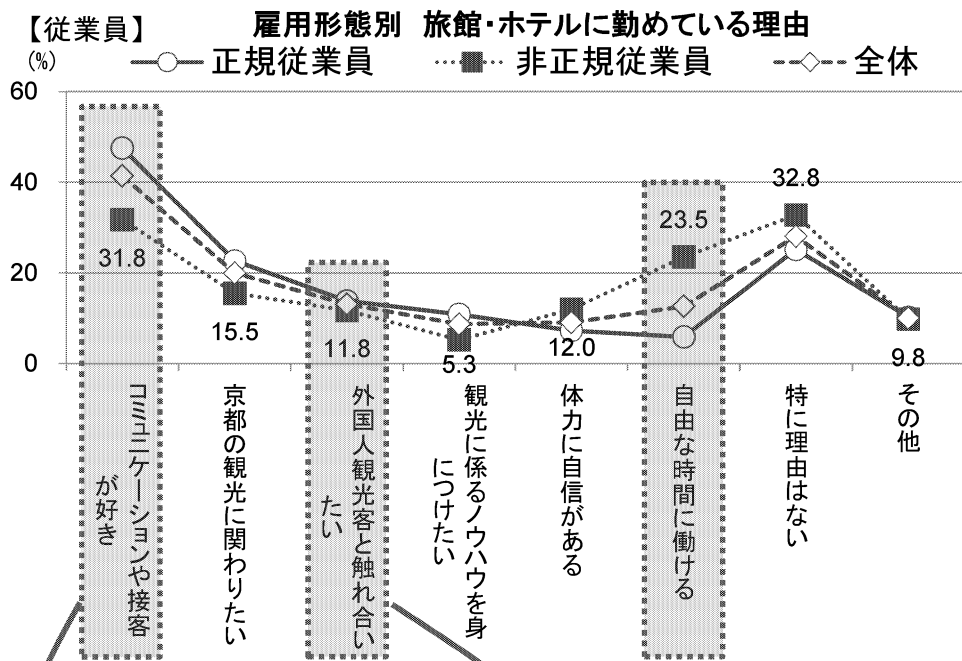
非正規従業員に対して今の仕事についている理由を伺ったところ、主な理由は、家計の補助等が約2割で最も多く、不本意非正規は約1割で、内訳としては、契約社員が約6割と多い。



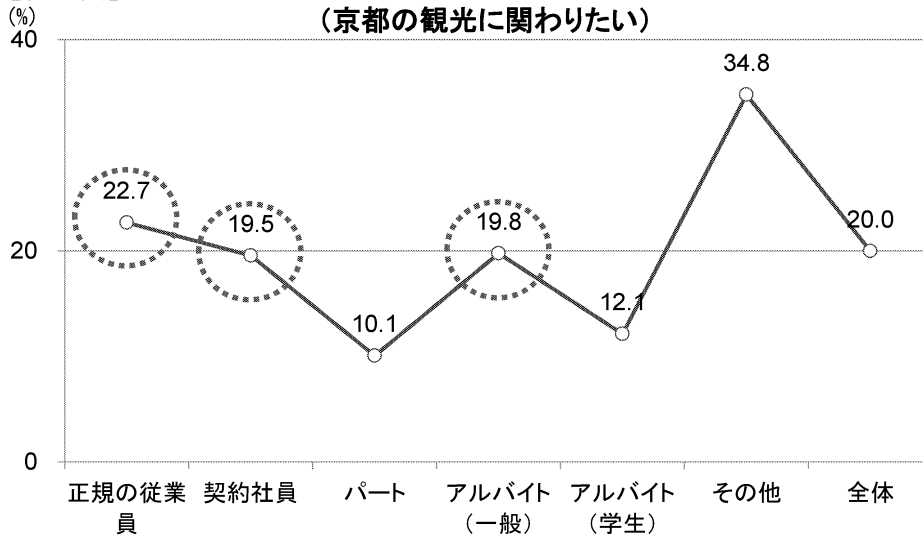
～パート・アルバイトは「自由な時間で働けること」を重視～

旅館・ホテルに勤めている理由について、雇用形態別に見ると、正規従業員ではコミュニケーションや接客が好きな従業員が多くなっており、非正規従業員では特に理由はない従業員が多いものの、コミュニケーションや接客が好きな従業員も31.8%で多くなっている。特に契約社員は、正規従業員同様、コミュニケーション・接客を重視しており、正規従業員並みの職業意識があるといえる。

アルバイト（一般）は京都観光との関わり、アルバイト（学生）は外国人とのふれあいも重視している。



【従業員】 雇用形態別 旅館・ホテルに勤めている理由
 (京都の観光に関わりたい)



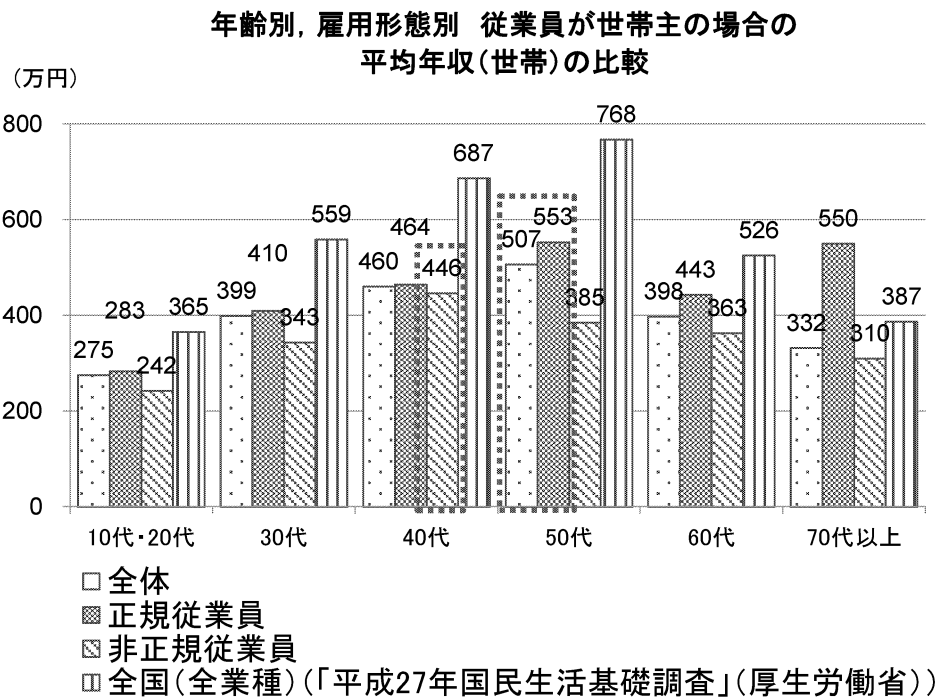
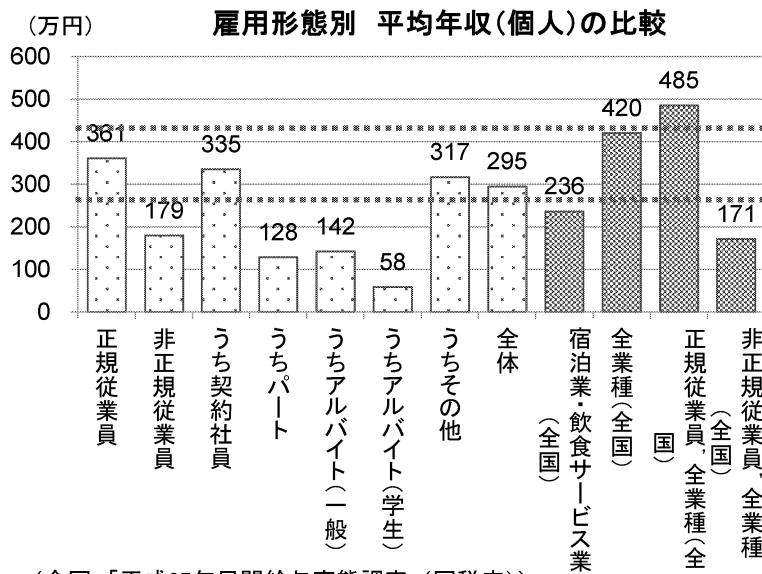
④ 賃金構造の現状

～全国平均より高く、正規従業員は50代、非正規従業員は40代がピーク～

平均年収（個人）の比較を見ると、全体では295万円となっている。これは、全国（宿泊業、飲食業）より高い。

全国（全業種）と比べた宿泊業従事者の平均年収（個人）は7割となっている。

正規従業員が世帯主の場合の平均年収（世帯）は、世帯年収は50代で高く、553万円となっているが、全国（全業種）の7割となっている。非正規従業員が世帯主の場合の平均年収（世帯）は、40代が446万円とピークとなっている。

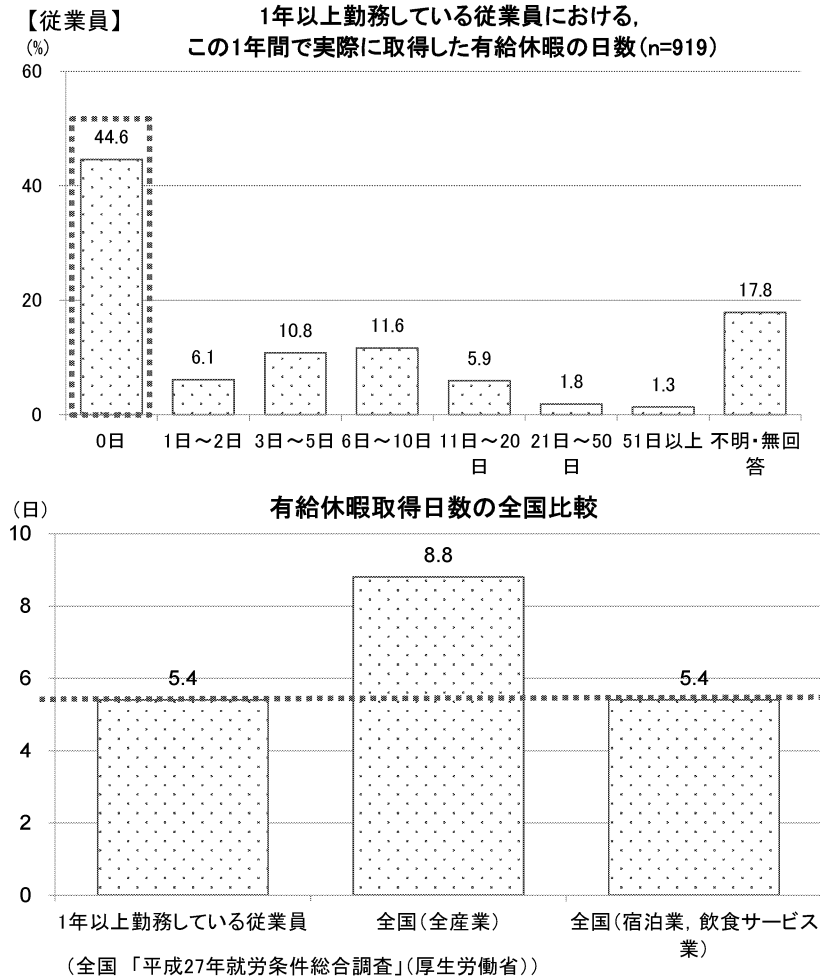


※京都市内（宿泊業）従業員の平均年収は、各所得階級の中央値で算出（例：200万円台は250万円とする）。
 なお、1,000万円台以上は1,050万円として算出している。

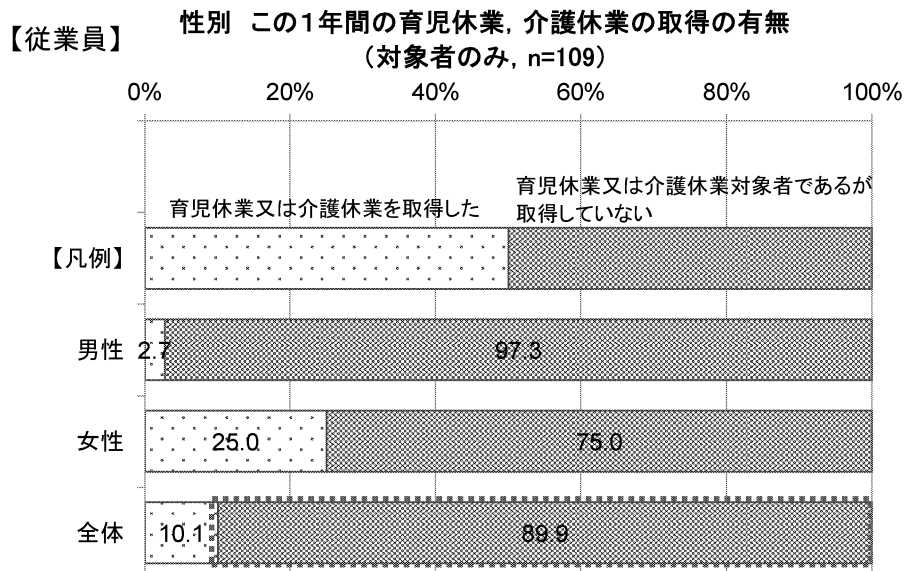
⑤ 休暇等の状況

～年休取得日数「0日」が5割、育児又は介護休業の未取得は9割～

1年以上勤務している従業員における、年休の平均取得日数は、5.4日であり、全国並みであるが、有給休暇を全く取得していない従業員が5割となっている。



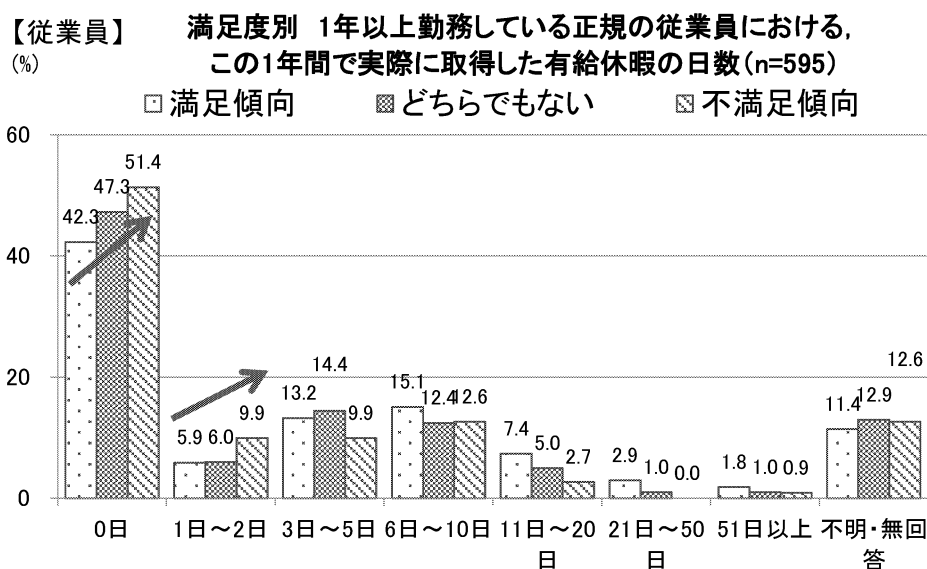
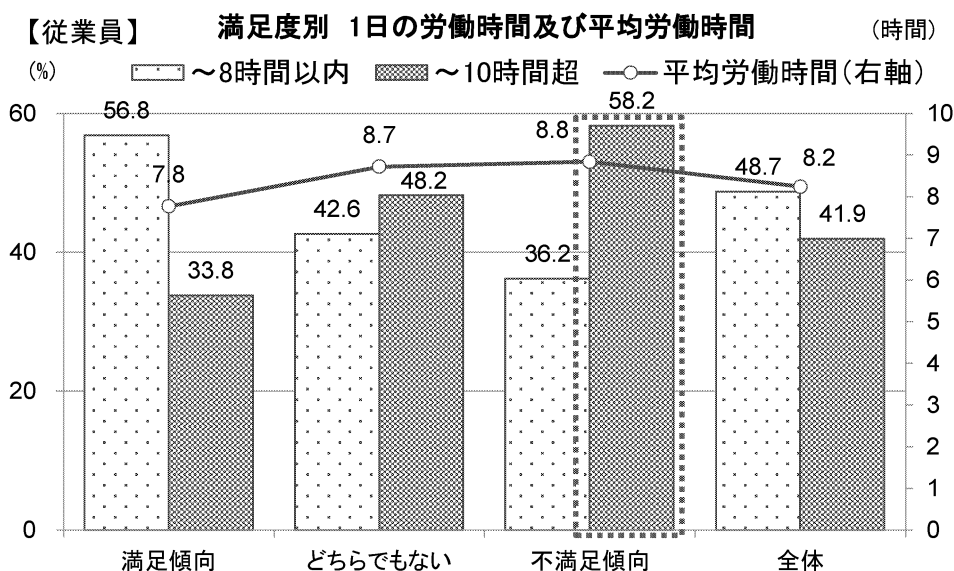
また、育児(介護)休業取得は、約1割であり、9割が未取得となっている。



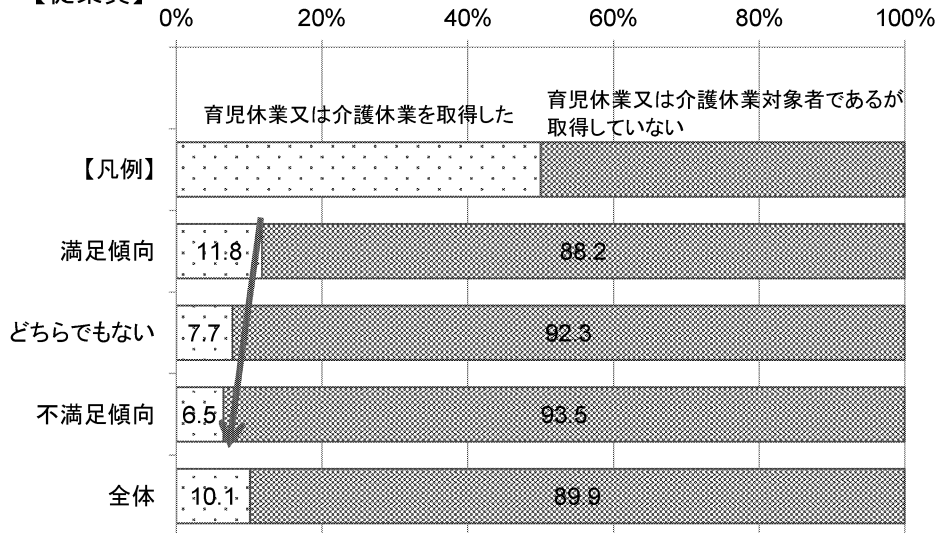
⑥ 従業員の意識とニーズ

～不満足傾向の従業員は長時間労働・有休等未取得の傾向～

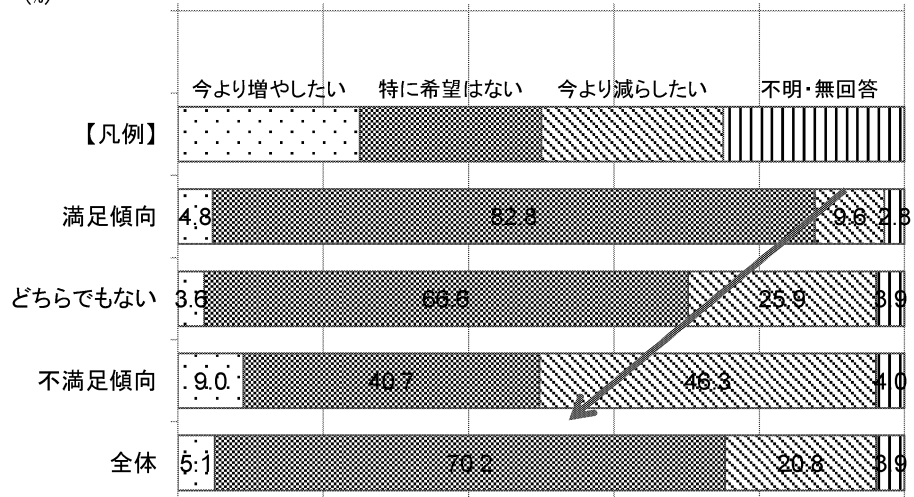
満足度別に「1日の労働時間及び平均労働時間」「旅館・ホテルの仕事の時間に係る希望」「この1年間で実際に取得した有給休暇の日数」「この1年間の育児休業・介護休業の取得の有無」を見ると、不満足傾向の従業員は長時間労働、有給休暇未取得、育児・介護休業未取得が多く、5割が今より仕事を減らしたい意向となっている。



【従業員】 満足度別 この1年間の育児休業、介護休業の取得の有無



【従業員】 満足度別 旅館・ホテルの仕事の時間に係る希望 (%)



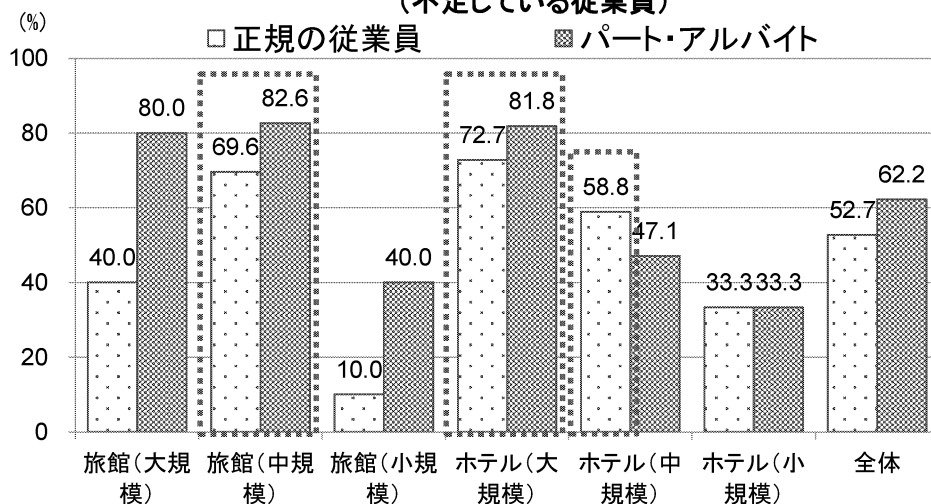
現在の働き方に不満足傾向を示す従業員の5割近くが、勤務時間を今より減らしたいとしており、不満要因の主たる理由が長時間労働にあることがうかがえる。

⑦ 担い手不足・離職の現状

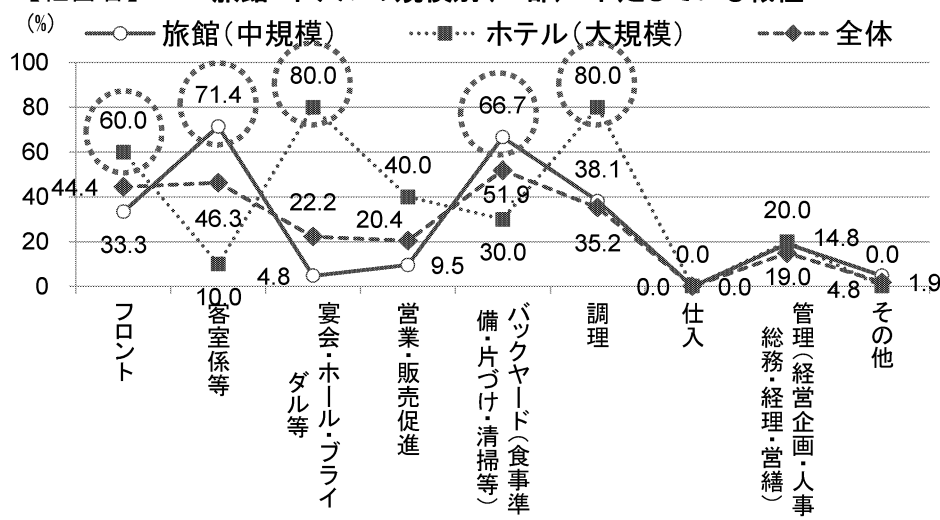
～過半数のホテル・旅館で従業員の不足感がある～

従業員数の過不足状況を見ると、旅館（中規模）、ホテル（大・中規模）で特に不足している。不足している職種は、旅館では客室係等とバックヤード、ホテルではフロントと宴会・ホール・ブライダル等、調理となっている。

【経営者】 旅館・ホテルの規模別 従業員数の過不足状況
(不足している従業員)



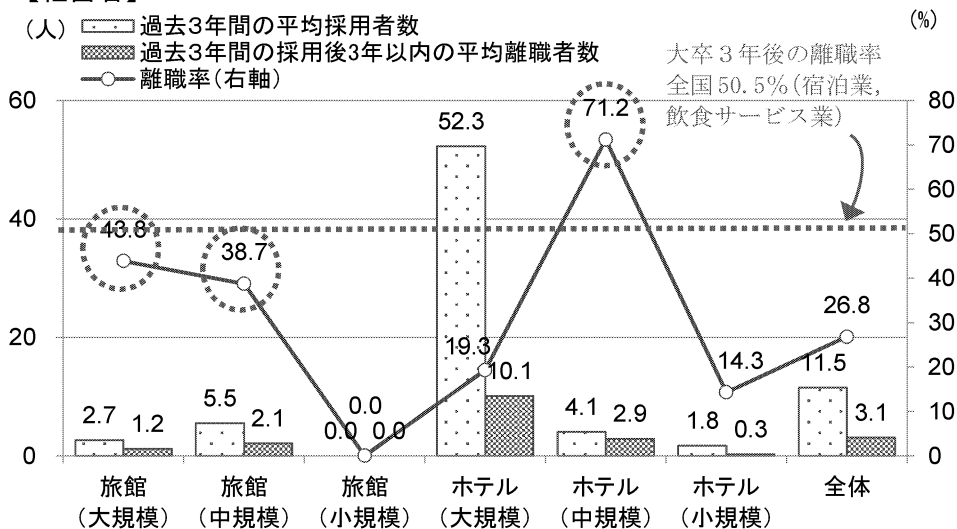
【経営者】 旅館・ホテルの規模別(一部) 不足している職種



旅館（大規模）では正規の従業員の不足感は4割ほどだが、非正規従業員の不足感は、旅館（中規模）、ホテル（大規模）と同様8割を示している。小規模な宿泊施設でも3割から4割の非正規従業員の不足感があり、宿泊業全体の担い手（人手）不足感が高い。

過去3年間の平均離職率（平成25～27年の3年以内の離職者数を同3年以内の採用者数で除する）を見ると、全体では、約3割で、全国平均よりも低いですが、ホテル（中規模）では離職率が7割と高くなっている。

【経営者】 旅館・ホテルの規模別 過去3年間の採用者数・離職者数

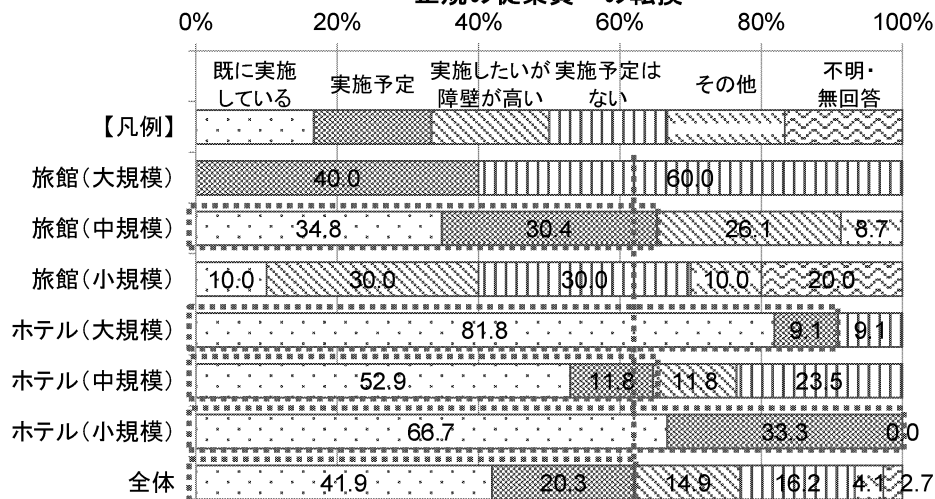


⑧ 雇用改善の取組の現状

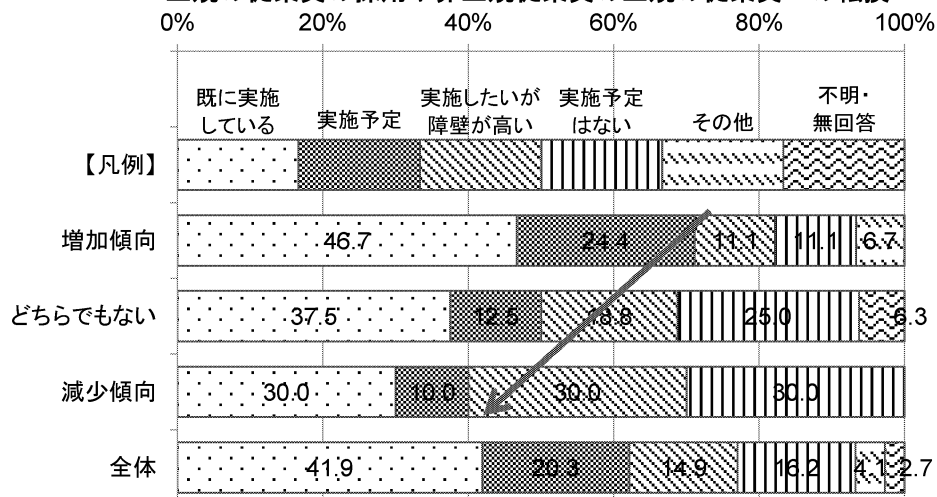
～約6割の宿泊施設で正規雇用・正社員転換を実施(予定)～

正規の従業員の採用や非正規従業員の正規の従業員への転換について、既に実施又は実施予定が全体の約6割となっている。特にホテルや、前年比の経常利益が増加傾向の施設では、正規雇用・正社員転換が進んでいる。

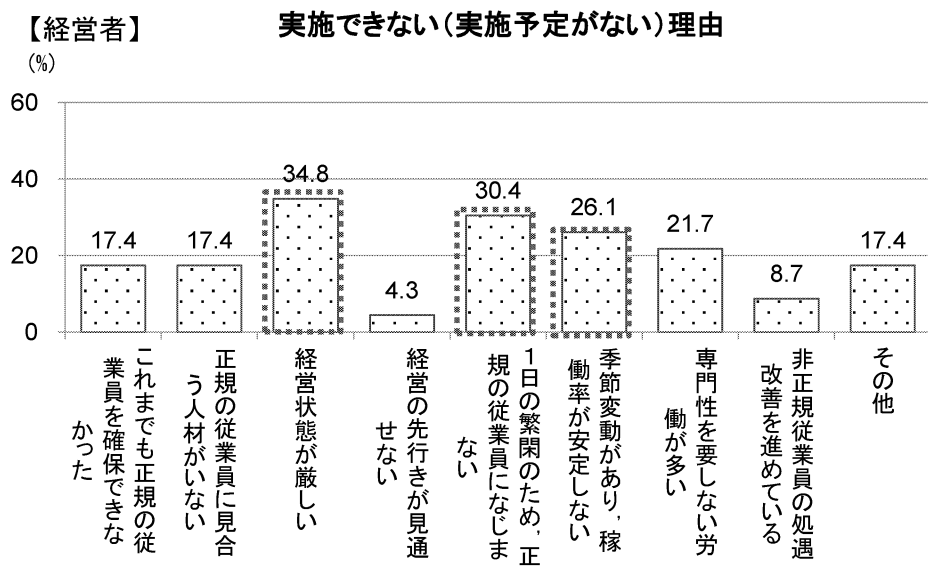
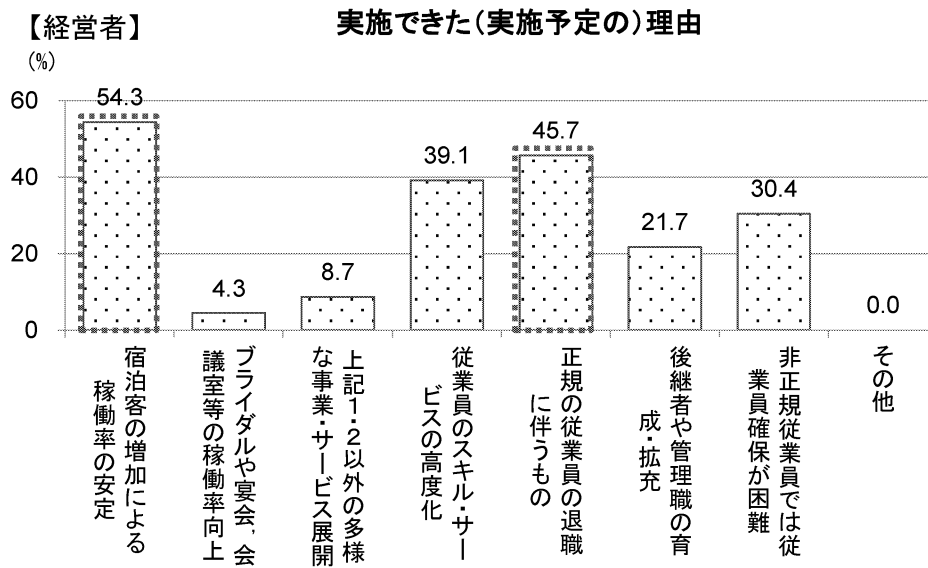
【経営者】 旅館・ホテルの規模別 正規の従業員の採用や非正規従業員の正規の従業員への転換



【経営者】 前年比の業績等動向(経常利益)別 正規の従業員の採用や非正規従業員の正規の従業員への転換



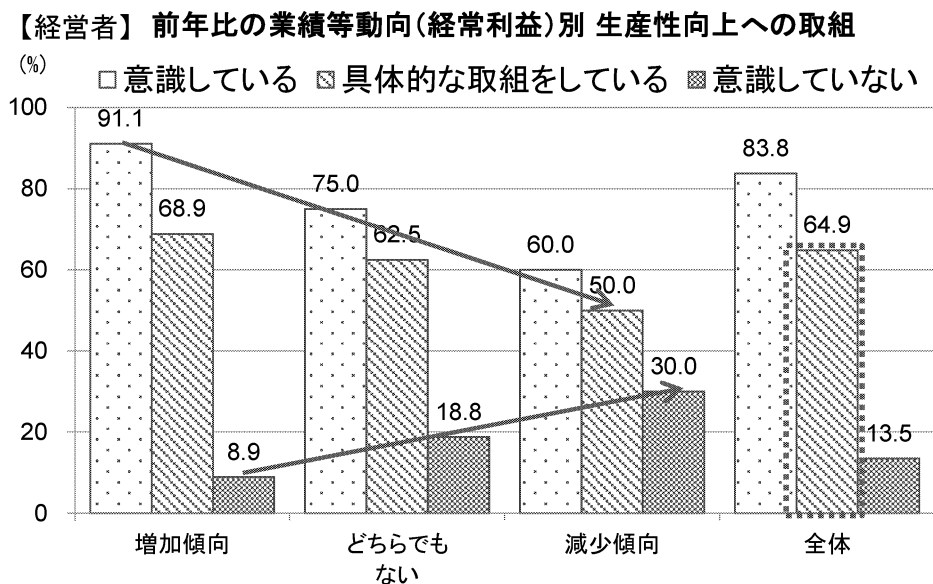
実施できた（実施予定の）主な理由は宿泊客増加と正社員の退職に伴うものが高くなっている。一方、実施できない（実施予定がない）主な理由は経営状態・繁閑・稼働率となっている。



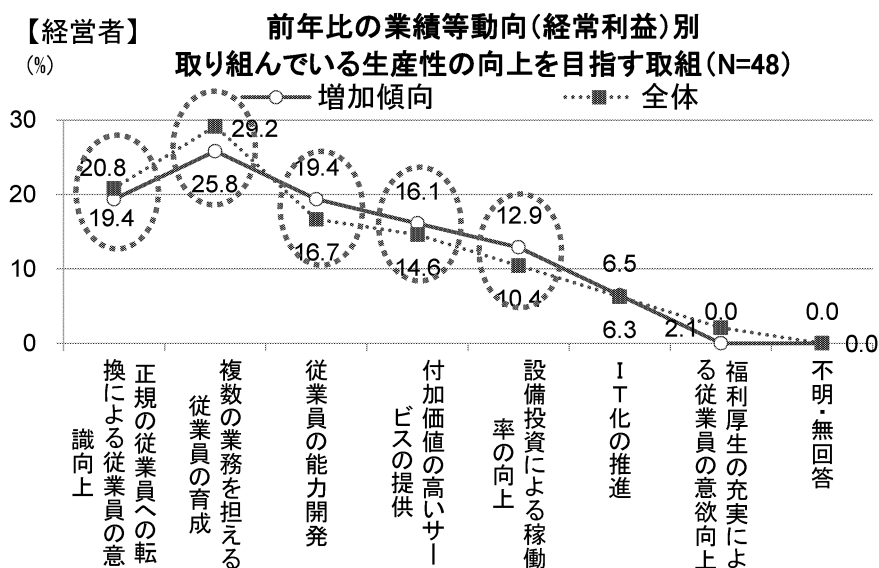
⑨ 生産性の向上の取組の現状

～複数の業務を担える従業員の育成と正社員転換による意識向上が主流～

生産性向上への取組を見ると、約6割が生産性の向上に取り組んでいる。特に前年比の経常利益が増加傾向の旅館・ホテルほど生産性向上を意識している。



全体では複数の業務を担える従業員の育成が高い。前年比の経常利益が増加傾向の旅館・ホテルでは正規の従業員への転換による従業員の意識向上や、従業員の能力開発、付加価値の高いサービスの提供、設備投資による稼働率の向上の割合が高い。



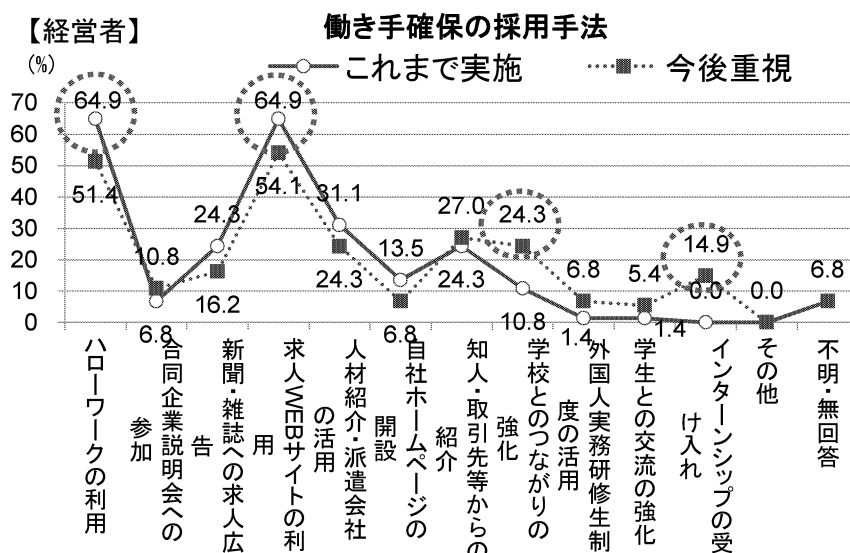
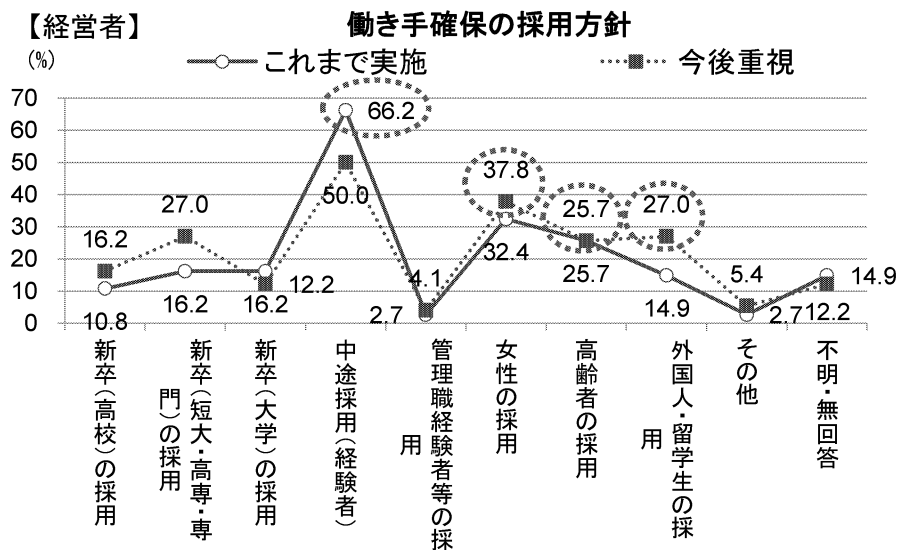
⑩ 働き手確保の現状と今後の動向

～働き手の多様化、採用手法は学校とのつながりを強化する方向～

働き手確保の採用方針では、これまでは主に中途採用を実施しているが、今後は新卒・女性・高齢者・外国人も重視する傾向にある。

働き手確保の採用手法では、ハローワーク及び求人WEBの利用が多いが、今後はこれに加え、学校とのつながりやインターンシップを強化する傾向にある。

経営者は働き手確保の対象を新卒の中では、高卒、短大卒、高専卒、専門卒を重視する傾向が出てきている。

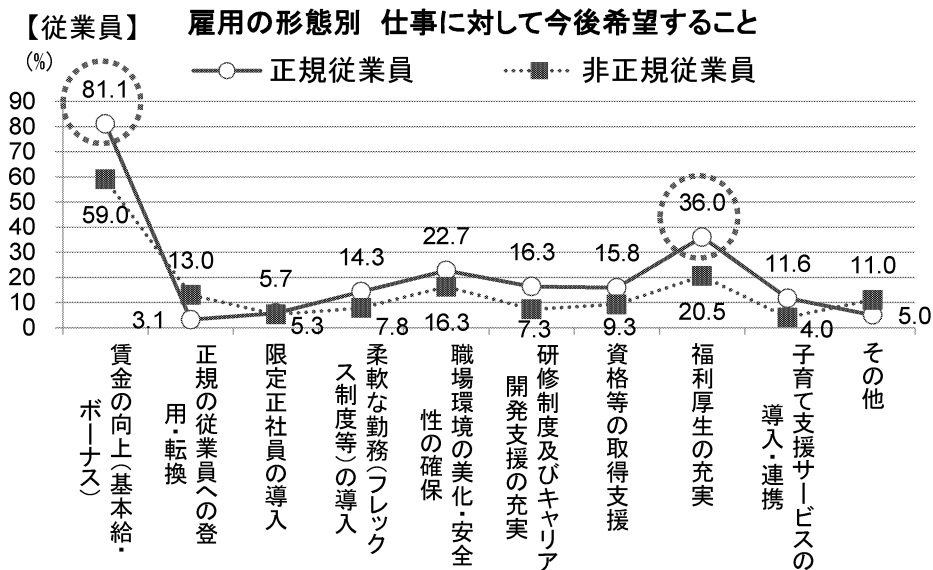
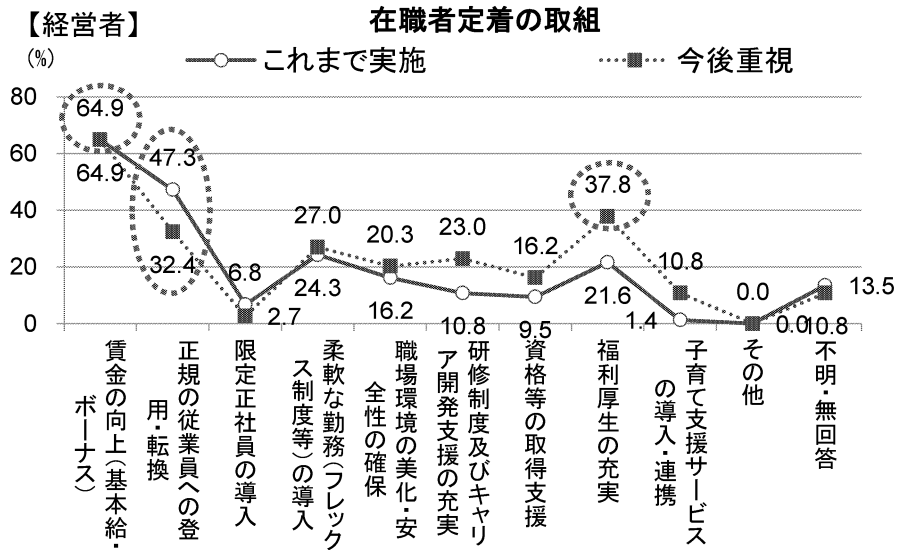


⑪ 在職者定着の取組の現状と今後の動向

～経営者の取組と従業員のニーズが一致～

在職者定着の取組を見ると、経営者アンケート調査では賃金の向上や正規の従業員への登用・転換に取り組んでいるが、従業員アンケート調査では同項目に対する従業員のニーズは強い。

また、従業員アンケート調査では福利厚生の実施を求める意見が多く、経営者も今後重視する傾向にある。



2. インタビュー等調査

(1) 調査概要

① 目的

平成28年7月8日(金)～8月22日(月)に実施した、経営者向けアンケート及び従業員アンケートを元に、雇用実態や安定雇用に向けたニーズについて、深掘りするために、インタビュー調査を行った。

さらに、従業員については、ヒアリングに加えて、従業員相互で、働きやすい職場づくりやサービスの向上について本音で話し合う「京都ならではの働き方セミナー」(京都市わかもの就職支援センターによる旅館・ホテル従業員向け定着支援事業)の中で、現場の声をとりまとめた。

② 調査対象

ア 経営者等インタビュー

経営者向けアンケートに回答いただき、インタビューの同意が得られた施設の経営者等
15施設 15人

イ 従業員インタビュー

従業員向けアンケートに回答いただき、インタビューの同意が得られた施設の従業員
4施設(旅館2, ホテル2) 6人

ウ 京都ならではの働き方セミナーでのグループディスカッション

京都府旅館ホテル衛生同業組合の市内事業所への FAX での周知や京都市わかもの就職支援センターの HP での周知により、参加申込のあった旅館・ホテル従業員
9施設(旅館5, ホテル4) 18人

③ 調査期間

平成28年8月18日(木)～平成28年9月16日(金)

④ 調査方法等

ア 専門家(高橋社会保険労務士, 湯川中小企業診断士), 市職員及び(株)地域計画建築研究所
によるインタビュー

イ 京都ならではの働き方セミナーでのグループディスカッション

(2) 調査結果

① 経営者等インタビュー調査

ア 非正規率について

飲食や清掃などを外部化している施設は、非正規率は低い傾向がある。

また、正規雇用を基本採用方針としている旅館、ホテルで、非正規率は2～3割と低いケースも見られた。

イ 施設の稼働率について

8割～9割と稼働率が高く、海外からの宿泊客の割合も3割～6割に達しており、利益も前年比で伸びている。国内の宿泊客（個人・修学旅行）が主流の旅館では、閑散期の稼働率が5割程度と低調なケースも見られた。

ウ 働き手の確保について

稼働率の向上に伴い、正規、非正規ともに不足傾向で、中途採用の募集をしても応募が少ない傾向にある。

新卒一括採用から採用時期を分散（6月、10月）に切り替えたホテルでは、繁忙期の採用負担が減り、就活生も採用までの間、海外旅行や短期留学などの余裕が生まれたとの事例があった。

また、高校、専門学校、外国語大学との接点を密にすることで採用につなげている事例もあった。

インターンシップについては、仕事の魅力を学生に伝える手段や若手従業員の指導力の向上などを目的として実施しており、インターンシップがきっかけとなり、アルバイトを経て正規雇用の採用につながるケースなども見られた。

また、少数ではあるが、卓越したモチベーションと接客スキルや語学能力の高い優秀な外国人従業員の活躍が、従業員全体のモチベーションアップや母国の観光客の誘客やサービスの向上につながっている例も見られた。外国人の採用・定着には、ビザ等の手続の煩雑さや病気の際の医療の面での不安があるとの意見もあった。

エ 働き手の定着について

(ア) 勤務体制の見直し

早朝勤務やタスキ掛け勤務（午後から翌日午前）などが正社員の定着・採用のネックになっている傾向があり、早朝勤務はアルバイト対応としたホテルや朝から夕方までの通し勤務を新たに導入した旅館などもある。

残業時間の目標を月平均40時間以内としている例もあった。

(イ) 休暇の確保

年5日取得を目標として休暇取得を促しているが、人手不足の中で、年次有給休暇の取得促進は、現実問題として厳しい状況にあるとの声もあった。

従業員の休暇の確保やメンテナンスを兼ねて、閑散期に全館休業日を3日または4日に連続、年間20日設定している事例もあった。

今後の取組として、サービスレベルが類似する旅館同士で、全館休業を持ち回り実施することで、従業員の休暇の確保と外国人の長期滞在者の利便性維持を検討したいとの声もあった。

(ウ) 給料

定着の取組として賃金の引上げを検討している事業者が多く見られた。

製造業並みに生産性を向上させ、30歳で年収500万円を目標とする例もあった。

(エ) 研修制度及びキャリア開発支援

ベテランの従業員が減り、OJTの中で、接客の流儀を教えることが困難なため、カルチャーセンターでのマナー研修受講を必須とするなど、サービスレベルの維持に注力している事例をはじめ、勤続年数に応じた研修や観光地での実地研修、語学研修、京都の観光を知るためのチケット無料提供、語学資格取得者に図書券などを進呈している事例が見られた。

(オ) 福利厚生

社員食堂の改装や企業内保育所の活用など、子育て支援サービスを検討する事例も見られた。

(カ) 職場づくり

経営者の考えや理念が従業員に伝わるよう、朝礼を行うなど、風通しのよい職場づくりに努めている事例や従業員による月例会議を開催し、チーム単位で意見交換する事例も見られた。

(キ) 生産性向上の取組について

a 質の高いサービスの提供

- ・おもてなしの真髄である密度の濃いサービスを提供し、客室係が経営者の役割を担えるよう、仕事の流儀の教育を行っているが、ベテランの従業員が減っており、接客スキルの向上が課題となっている。(旅館)
- ・外国のホテルのように、客のニーズのみに対応するのではなく、押しつけではないが、客が満足するサービスを先回りして提供することがサービスの本質。日本人が大切にすることを伝え、魅力を発信している。(ホテル)

b 正社員転換による従業員の意識向上

外部講師を活用した研修や、セミナーや研修に参加させることで従業員の能力開発を支援し、正社員転換を図っている。(旅館・ホテル)

c 複数の業務を担える従業員の育成

フロント、料理補助、客室など一連のサービスを担うことで、顧客の要求にワンストップで対応でき、総合的なサービス力が向上するとともに、チーム制とすることで業務連携・改善による生産性の向上につながっている。(ホテル)

d 仕事の効率支援

- ・カメラを活用し、従業員の動きを可視化することで、従業員の動きのアドバイスをしている。(旅館)
- ・ウォッチを付けてもらい、歩数など活動量を測定している。(ホテル)

e IT活用による業務効率化、海外発信力の強化

- ・各台帳(紙)で管理していた予約から当日の部屋割りまでの情報をシステムでデータ一元管理することで、事務負担を軽減し、ミスを減らすとともに、多様化するニーズに的確に対応している。(旅館)
- ・モニターによるフロントと客室の双方向の通信も進めている。(旅館)
- ・旅館の情報を中国語、英語で発信し、狙ったターゲット層に届いたことにより、海外からの直接申込が増加し、手数料の節約=利益向上につながっている。(旅館)
- ・SNSの活用による、外国人の直接予約獲得の増加。(旅館)

(ク)行政に対する要望について

- ・旅館を世界文化遺産にして、品格を向上させるとともに、観光従事者の顕彰制度を創設して、働く人の地位向上を図る取組が必要。(旅館)
- ・京都のおもてなしが学べる接客の専門学校の設立。(旅館)
- ・ホテル経営のプロフェッショナルや質の高いホスピタリティを学べる専門学校。(ホテル)
- ・コンシェルジェの派遣、外国人向け体験型サービス、外国人対応雇用アドバイザー、ホテルマン向け語学研修、京都検定合格者の受講料補助などインバウンド支援など。(ホテル)
- ・外国人宿泊客や外国人従業員の医療体制の充実。(ホテル)

② 従業員インタビュー

- ・ホテル 正社員 フロント 女性 勤続年数5年
- ・ホテル 正社員 フロント 男性 勤続年数10年
- ・旅館 正社員 布団, 部屋係補助 男性 今春入社
- ・旅館 " 男性 今春入社
- ・旅館 正社員 部屋係 女性(韓国) 勤続年数3~5年
- ・ホテル 正社員 マルチタスク 女性 2年

ア 「勤務の理由について」

「3回生の夏, インターンシップを受けて社員の雰囲気がよかったので。」「晴れ晴れしい職場であるから。」「接客が好きで外国人と触れ合いたいから。」「京都の観光に関わりたいから。」

「人間関係がよい職場だから。」「京都が好きで観光が好きだから。」といったポジティブな理由が多く見られた。

イ 「有給休暇の取得について」

「忙しいので, 病気でない限り, 取りにくい雰囲気がある。」「勉強か旅行などの息抜きのために取得したい。」との声もあった。

ウ 「働き方満足度について」

満足していない方の理由としては, 「給料が安い。」「休暇が取れない。」「将来働き続けられるか不安。」とのことであった。

③ 京都ならではの働き方セミナーでのグループディスカッション

旅館・ホテル従業員で参加希望者 9施設（旅館5，ホテル4）18人

【勤続年数】（1年未満）6人（1～3年）5人（3～5年）5人

（5～10年）2人

【雇用形態】正社員 15人 契約社員 3人

【職種】フロント12人 客室係6人 宴会ブライダル4人

バックヤード3人 管理1人 その他 1人

ア 京都ならではのおもてなしについては、「細かい気遣いができる接客」「京都らしい風情のある置物や落ち着いた空間」などを理想とし、「ミスをしないように丁寧に仕事をする。」「お客様に喜んでもらえるよう何ができるか考える。」などを努力してがんばっている等の意見。

イ 「はたらきやすい職場づくり」については、「笑顔でコミュニケーションできる職場」「業務時間外でもスタッフの仲がよい」などを理想とし、「チームワークがある職場」「開かれた職場」に変えたい等の意見。

また、その他として「仕事がハードな割に給料が安い。」「人手が足りないので1人1人の仕事の量・負担が大きい。」「昇給の点で悩んでいる。」等の意見があった。

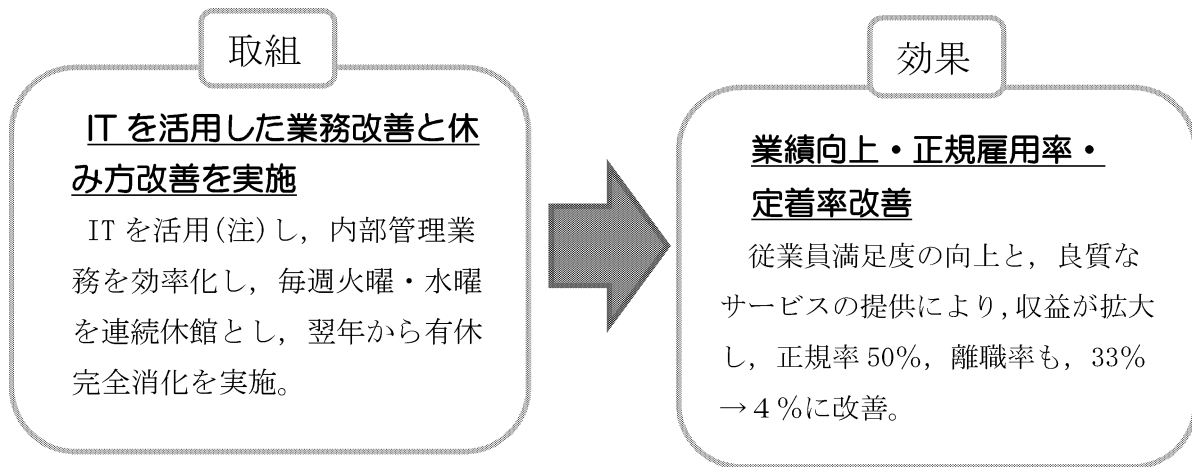
ウ グループディスカッション後の意見・感想（抜粋）

- ・働く事は自分だけでは成り立たないので、お客様により良い接客をするために、職場のコミュニケーションも大事だ。
- ・自分の仕事や働き方について改めて考え直したり、自分を見つめ直すきっかけになった。
- ・「京都ならではの質の高いおもてなし」について今まであまり深く考えたことはなかったのが正直なところだが、今回のセミナーを通して京都らしいおもてなしはどのようなものなのかをたくさんの方の方を話すことができ、今後の働き方を変えていかなければと思った。
- ・他ホテルの方の話を聞いて良かった。モチベーションアップにつながると思う。
- ・様々な意見を聞くことができ大変参考になった。「京都ならではの」に関して具体的に考えがまとまらなかったのが今後の課題としたい。
- ・皆さんのいろいろな意見を聞いて自分の職場にも生かせることや、これからのやる気につながって良い時間を過ごすことが出来た。
- ・京都に住んでいるとどうしてもいろいろな所に目がいってしまうが、名所を見直すことも大切だと思った。また、今の職場の問題がどこの職場にもあり得る問題であると知り、少し気持ちが楽になった。

- ・個々の能力向上が第一。それを基に職場内のコミュニケーション，接客向上に努力していると思った。
- ・京都をもっと知らなければならない。京都人以上を目指す。
- ・どこの旅館も同じで仕事や観光のことについて悩んでいるのだと思った。またいろいろな問題を抱えていることも知ることができたのがとても勉強になった。まだまだ問題だらけだが，これからも頑張りたい。
- ・自分にはない意見が聞けて，とても良いセミナーだった。

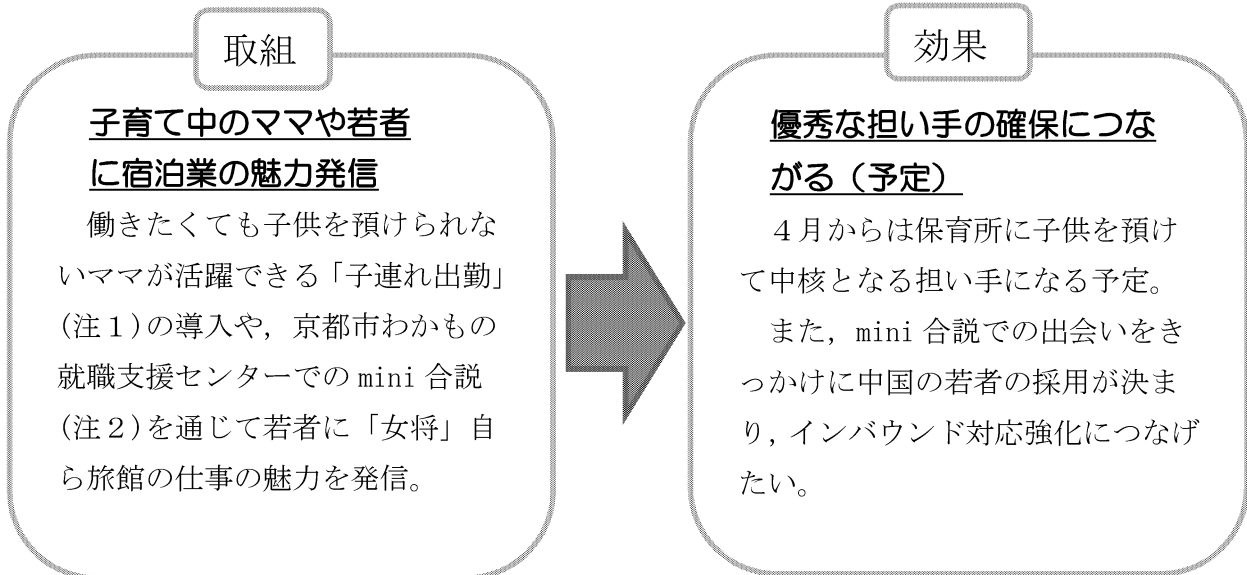
3. コラム

(1) ITの活用と働き方・休み方改善で業績も向上（「鶴巻温泉 元湯陣屋」／神奈川県秦野市）



(注) ①情報の見える化 ②PDCAサイクルの高速化 ③情報の活用 ④仕事の効率化を方針として、予約・顧客管理、メール・スケジュール管理・ファイル共有、勤怠管理、アンケート集計、原価管理・会計、売上分析ができる独自システムを開発

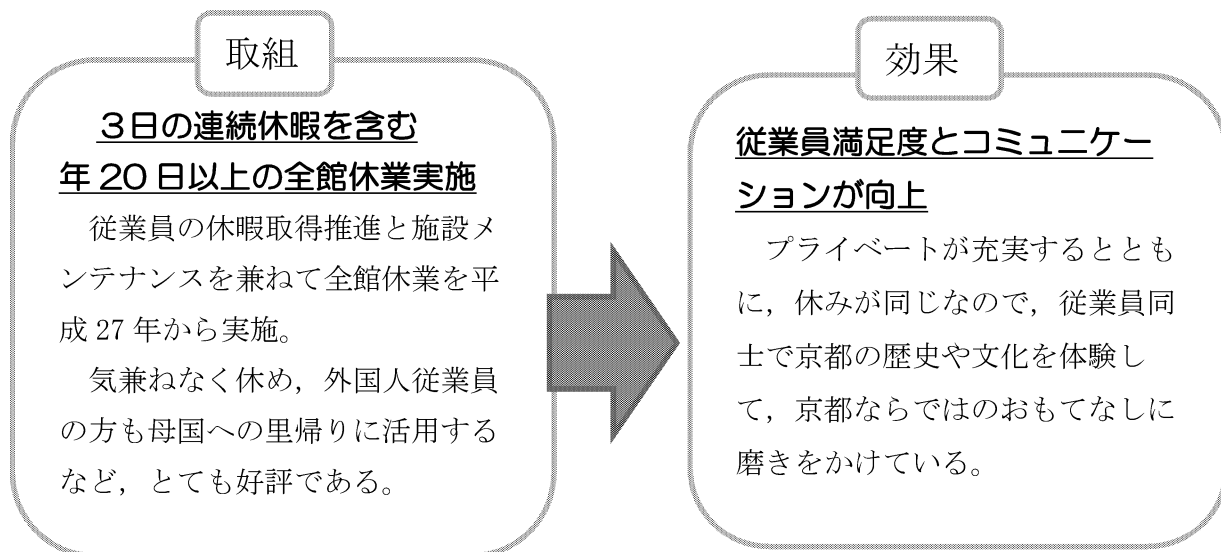
(2) 宿泊業の魅力を発信し、多様な働き手を確保（「綿善旅館」「ゲストハウス禅」／京都市）



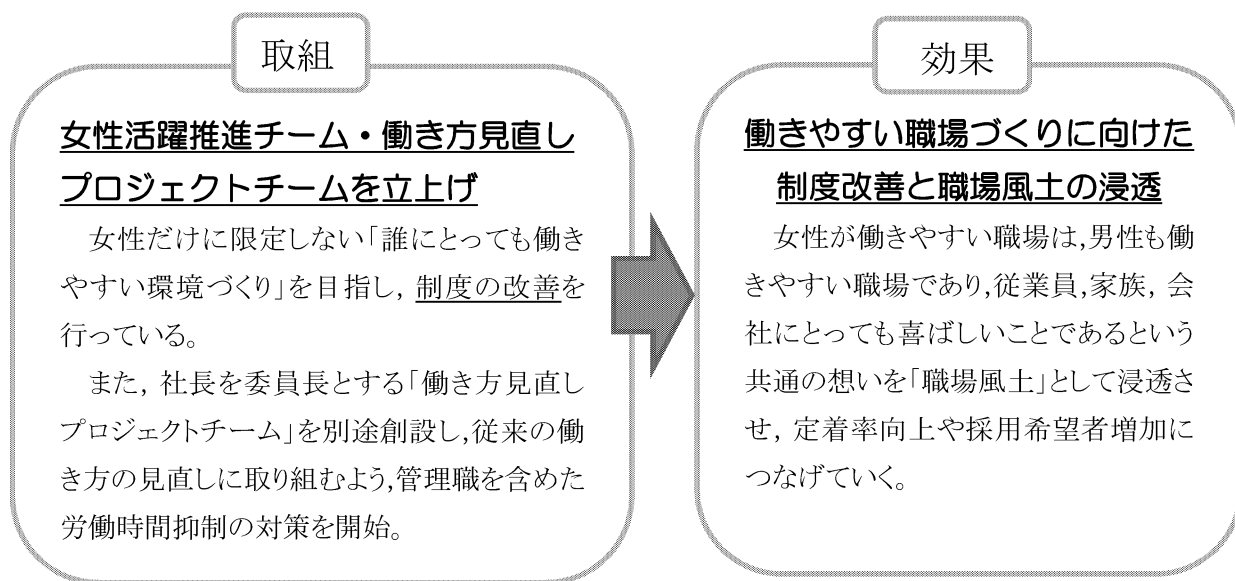
(注1)「子連れ出勤」・・・子連れで働く就業スタイル。当該スタイルを例に、新しいワーク・スタイルを取り入れながら、キャリアを活かす事業戦略を考えるシンポジウムを京都市、公益財団法人京都高度技術研究所（京都市ソーシャルイノベーション研究所（SILK））が開催(平成28年11月28日)

(注2)「mini合説」・・・経営者等による求職者・学生への小規模な企業説明会

(3) 連続休暇で従業員同士のコミュニケーションも向上（旅館「嵐山辨慶」／京都市）



(4) 誰もが働きやすい職場づくりの推進（「からすま京都ホテル」／京都市）



（制度・職場風土改善の取組等）

- ① 公休日数増加（毎年1日～2日ずつ公休数の増加）。
- ② 夫が育児に触れる機会を増やすために、配偶者が出産した際の休暇にプラスして退院時にも夫が立ち会えるように「育児促進休暇」を増設。
- ③ 子育てをする従業員が止むを得ず出勤することになった場合に、ホテル内のテナント託児所を利用できるように会社からの補助制度。
- ④ 育児時短の上限を小学校3年生に延長、介護休業では最長1年6か月の休業取得可能とする制度に改定。
- ⑤ 京都府の「輝く女性応援京都会議」の支援を受け、女性活躍推進チームが講師を招聘して管理職対象の講演会を自ら開催。

(5) SNS や口コミによる宿泊客や若者への魅力発信で地域も活性化

(「農家民宿おくで」／京都市)

取組

**京都市内農家民宿第一号と
仲介サイトによる発信！**

京都市のまちなかから車で約1時間、左京区久多は高齢化率6割を超える100人未満の過疎集落。この地に魅せられた奥出夫妻は京都市第一号の農家民宿を開業。あわせて仲介サイトを活用した魅力発信を開始。

効果

**SNS や口コミにより
新たなファンを獲得！**

仲介サイトで来訪した外国人客に対して、大自然とそば打ちやジビエでおもてなし。客がSNSや口コミで情報発信することで宿泊者数が増加。

他にも「田舎塾」「久多の会」等の体験ツアーの企画や、大学生と連携した「村・留学」運営等によりファンを獲得。卒業した学生が久多に移住する等、集落の活性化が始まっている。

【コラムについて】

(1) は、経営者インタビューで、京都府旅館ホテル生活衛生同業組合（青年部）が平成27年2月に視察し、雇用改善の取組の参考にしたとの発言を受け、㈱地域計画建築研究所がWEB調査を行った結果を掲載している。

(2) ～ (4) は、本委員会メンバーである3事業者に対して、京都市が平成29年2月14日（火）～2月20日（月）に雇用改善に向けた取組を聞き取りやメールによる調査を行った結果を掲載している。

(5) は、京都市が特色ある多様な地域への誘致促進を図っている農家民宿の第一号の施設であり、㈱地域計画建築研究所が聞き取り調査を行った結果を掲載している。

第3章 総括 調査結果を受けて／今後の施策の方向性

第3章 総括 調査結果を受けて／今後の施策の方向性

1. 調査結果から見た宿泊業

(1) 業績動向

旅館・ホテルとも、売上高・経常利益・顧客数は、前年比で増加傾向にあるが、小規模施設（従業員10人以下）では、業績が伸び悩んでいる。

半数を超える宿泊施設が、前年比顧客増を実現し、売上高増が約7割（67.6%）、経常利益増が約6割（60.8%）に達しているが、小規模旅館の売上増、経常利益増は2割（小規模ホテルは約3割）に留まっている。

(2) 正規雇用化の動向

正規雇用や正社員転換の実施事業所は約4割（41.9%）、実施予定は、約2割（20.3%）で、正規化できた理由は、宿泊客の増加による稼働率の安定が、約5割（54.3%）と、稼働率の向上・安定に伴う、正規雇用化の取組が認められるが、正社員の退職補充が約5割（45.7%）と、正社員の退職に伴うものも多い。

(3) 人手不足

宿泊業は、全体の約5割（52.7%）で正社員が不足し、約6割（62.2%）で非正規社員が不足している。不足職種は、清掃等が51.9%と最も多く、客室係等が46.3%、調理35.2%など、多職種にわたっている。

(4) 就業構造

① 正規の従業員は男性が約6割（60.2%）と多く、非正規の従業員では、パートで女性が約8割（79.3%）、学生アルバイトでは女性が約6割（63.6%）と多くなっている。

施設別では、ホテルの従業員は、10～40歳代の従業員で、約7割（72.5%）を占めるが、旅館の従業員は10～20歳代と（22.3%）と60歳以上（33.0%）が半数を占めており、ホテルに比べ、中年年齢層（30～40歳代）が少なく、若者と高年齢層が就業している構造が見られる。

② 外国人従業員を雇用している宿泊施設は、全体の約3割（29.8%）で、施設別では、外国人従業員を雇用している旅館は約3割（28.9%）、ホテルも約3割（35.5%）となっているが、小規模旅館・ホテルは雇用していない。小規模施設では、ノウハウの不足や労務管理の負担等により外国人従業員の雇用が進んでいないことが推察される。

(5) 賃金構造

勤続年数や勤務日数・時間による違いはあるが、年収は、正社員、契約社員が200～300万円台、他の非正規社員は100万円台未満、100～200万円が多くなっており、ホテルより旅館の方が低い傾向にある。平均年収で試算した結果（38 ページ参照）では、295万円と全国（（注）236万円（宿泊業、飲食サービス業））よりも高いが、「京都市産業戦略ビジョン」のとおり、更なる労働生産性の向上が必要となっている。

（注：資料 「平成27年民間給与実態調査」（国税庁））

(6) 非正規率

非正規率は約6割（59.7%）と全国（（注）59.3%）並みであり、不本意非正規雇用比率は10.5%で、施設別ではホテルでやや高く、雇用形態別では、契約社員の割合が高い。雇用形態別に不本意非正規雇用比率を見ると、契約社員が約3割（27.6%）と最も高くなっている。

これは、1日当たりの平均労働時間で見ると、1日当たり、8時間～10時間働いている労働者は、正社員が約4割（40.2%）、契約社員が約5割（46%）と正社員と同程度であることから、正規雇用を希望する割合が高いものと推察される。

（注：資料 「平成26年経済センサス基礎調査」（統計局））

(7) 働き方満足度

今の働き方に対する満足度では「満足している」「どちらかという満足している」と回答した人の合計は約5割（51.8%）で雇用形態別では、非正規の従業員は、約6割（59.8%）と正規の従業員（46.7%）を上回っており、満足度はより高い。

旅館・ホテルで勤めている理由として、全体の約4割が「接客・コミュニケーションが好き」を挙げており、「京都ならではのおもてなし」の仕事に働きがいを感じていることが推察される。

また、パート・アルバイトでは、「自由な時間で働けること」を、アルバイト（学生）は「外国人との触れ合い」を挙げており、多様なライフスタイルや目的に沿った働き方を志向している従業員も見られる。（36 ページ参照）

(8) 労働時間

1月の労働日数は、21～25日の割合が多く、1日の平均労働時間は6～10時間の割合が多く、長時間労働者（12h/日以上）の割合は、7.4%で全国（（注）全業種9.6%）と比較して、長時間労働者が多い傾向は特に見られなかったが、労働時間の希望では「今より増やしたい従業員」が約5%（5.1%）に対して、「今より減らしたい従業員」が約2割（20.8%）と労働時間の削減を希望する職員の方が多くなっており、宿泊業の現場でも働き方改革による労働時間の削減が求められている。

(注：資料 「平成 24 年就業構造基本調査（週労働時間 60 時間以上の労働者の割合）」
(統計局))

(9) 休暇等の取得状況

年次有給休暇の平均取得日数（勤務 1 年以上）は、5.4 日で全国並みとなっているが、取得が「0 日」の従業員の割合は、44.6%となっており、「取得できている人」と「全く取得できていない人」に、二極化している傾向が見られる。

育児休業または介護休業対象者は、約 1 割（10.4%）で、そのうち、対象者の取得率は約 1 割（10.1%）と低い。本アンケートでは、育児休業のみの取得状況は、調査していないが、全国の育児休業の取得率（注）は、男性 2.65%、女性：81.5%となっている。

(注：資料 「平成 27 年度雇用均等基本調査」の結果概要（厚生労働省）)

(10) 離職率

離職率（3 年間）は、約 3 割（26.8%）となっており、全国（(注) 大卒 3 年後 50.5%（宿泊業、飲食サービス業））より低い。

施設規模別では、中規模ホテルで約 7 割（71.2%）と最も高く、大・中規模旅館で約 4 割（43.8%、38.7%）となっている。

(注：資料 「平成 27 年新卒者の離職率」（厚生労働省）)

2. 安定雇用に向けた課題

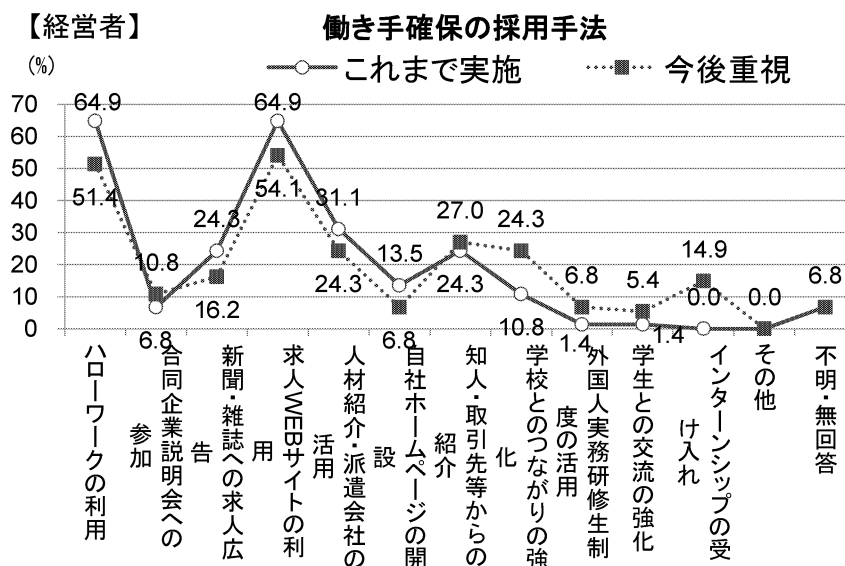
(1) 担い手確保・育成

雇用情勢が改善する中、宿泊業においては、インバウンドや観光需要の平準化などにより、業績が向上し、正規・非正規問わず、ほぼ全職種で、担い手不足が深刻化している。

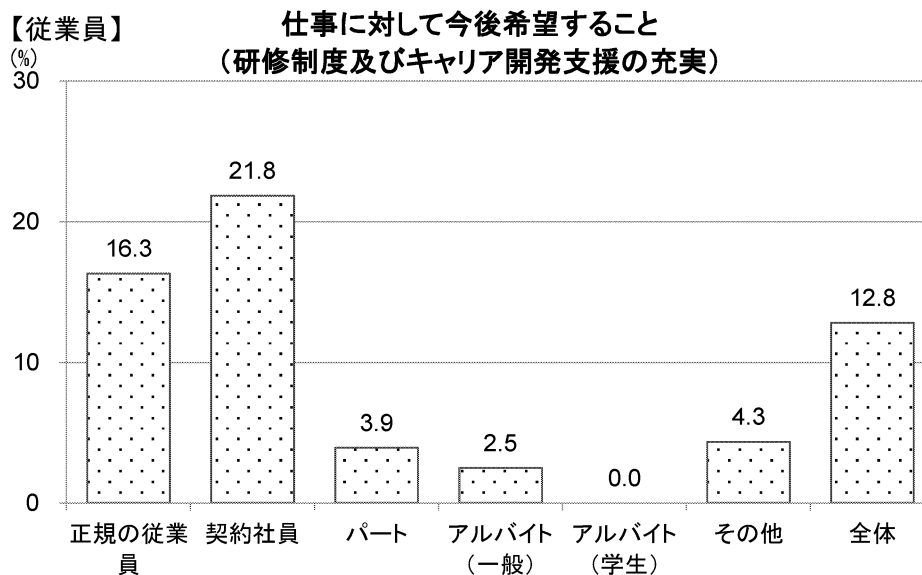
また、労働生産性が低いことから、女性、高齢者など、多様な担い手とともに、中核となる担い手を確保・育成することにより、一層、事業能力を高め、収益の拡大を図ることで、正規雇用化など、雇用を安定させることが課題となっている。

経営者が今後、重視する採用方針として中途（経験者）、女性、高齢者に加え、「新卒（専門学校等）」と「外国人・留学生」、採用手法として、ハローワーク、求人WEBサイト、知人・取引先からの紹介に加え、「学校との連携強化」や「インターンシップ」を挙げている。

直接、求職者や若者・外国人に対して、「おもてなし」の仕事の魅力を直接発信することを強化し、戦略的に担い手確保を図る必要がある。

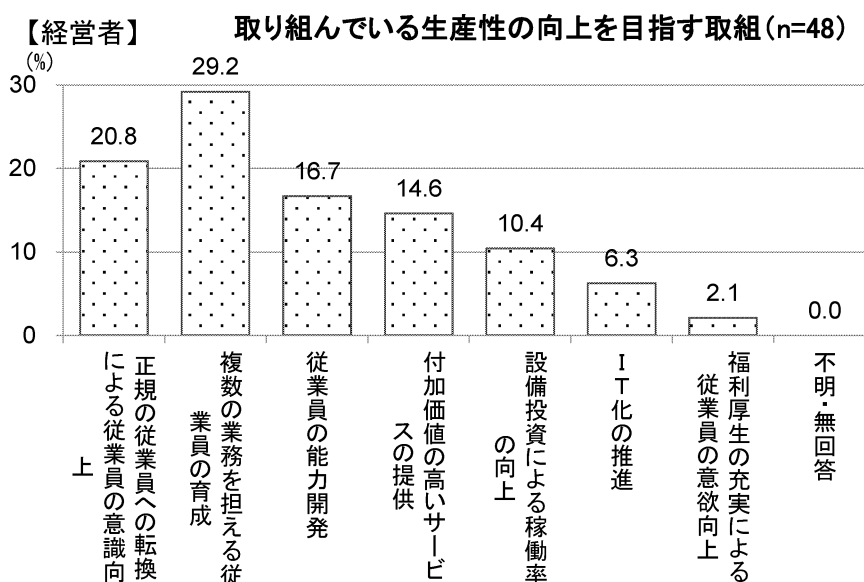


また、従業員の仕事に関する希望として、契約社員の21.8%、パートの3.9%、アルバイト（一般）の2.5%が研修制度やキャリア開発支援の充実を望んでいる。



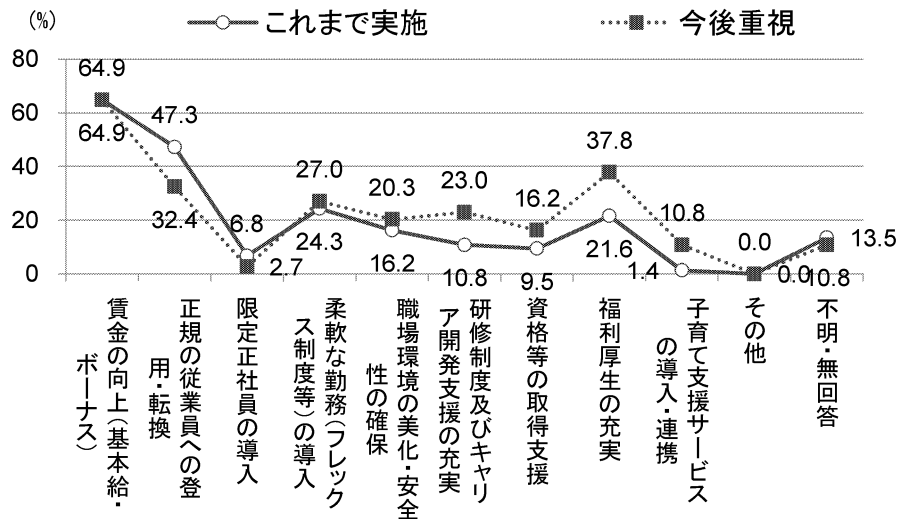
旅館・ホテル従業員を対象に実施した京都ならではの働き方セミナーにおけるグループディスカッションにおいても、おもてなし力の向上や外国人への接客サービスの向上のための研修を望む声が多く聞かれた。

事業者も生産性向上を目指す取組として、複数の業務を担える従業員の育成が29.2%、正社員化による意識向上を実施が20.8%、従業員の能力開発が16.7%となっており、今後重視する在職者の定着の取組として23.0%が研修制度やキャリア開発支援の充実を挙げている。



【経営者】

在職者定着の取組

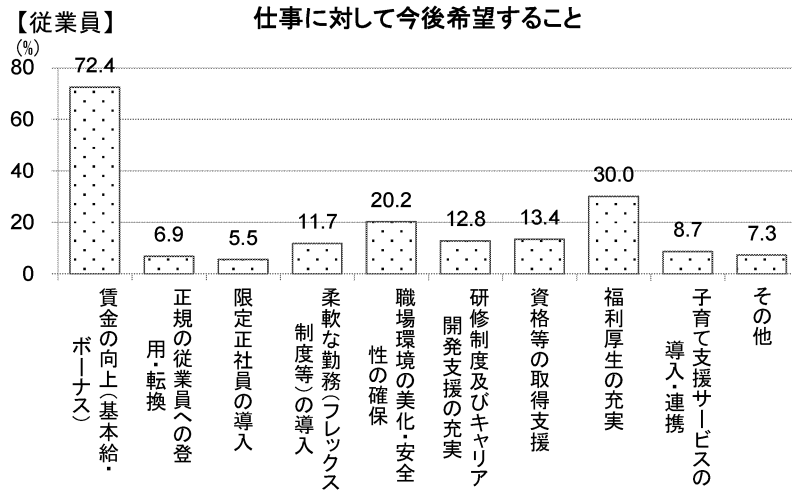


インタビューにおいても、フロント、客室など一連の業務の担い手を育成し、ワンストップ対応による総合的なサービス力や生産性を向上させている取組が見られる。

また、行政に対する要望として、おもてなしの真髄である密度の濃いサービスを提供できるベテランの従業員減少に伴い、従業員の接客スキルの向上が課題であることから、接客の専門学校等の開設が求められている。不本意非正規の解消とともに、スキルの高い従業員を育成することにより生産性の向上や定着を図っていく必要がある。

(2) 働き方モデルの開発と発信

賃上げや福利厚生の充実など、従業員のニーズと経営者が今後重視する取組は、一致している。



従業員インタビューでも賃上げとともに、スキルを持った従業員が安定して長く働けるよう、休暇が取りやすい職場づくり、子育て支援サービスの充実などが望まれており、実効性の高い、持続的な雇用改善の取組が必要となっている。

経営者インタビュー等では、早朝勤務やタスキ掛け(午後から翌日午前)勤務の見直しや残業時間の目標設定(月平均40時間)など長時間労働の是正に向けた取組を実施している事例、全館休業を年間通して20日程度、3～4日連続で実施し、従業員の休暇を確保している事例、企業内保育所などの子育て支援サービスの検討を進めている事例、「子連れ出勤」を認めることで中核となる従業員の採用につながった事例など、働きやすい職場づくりに向け、従来の慣習にとられない先駆的な取組が進められている。

宿泊業の従業員を対象に本市が実施した京都ならではの働き方セミナーでも、「笑顔でコミュニケーションできる職場」「業務時間外でもスタッフの仲がよい」を理想とし、「チームワークがある職場」「開かれた職場」に変えたい等の積極的な意見が出されるなど、風通しのよい職場づくりにより、従業員同士が一丸となって、質の高いサービスを提供したいとの強い思いが感じられた。

経営者インタビューでも、経営者の考えや理念が従業員に伝わるよう、朝礼を行うなどの取組や従業員による月例会議を開催し、チーム単位で意見交換を行い、収益拡大につながる業務改善につなげるなど、コミュニケーションの活発化による従業員の意識向上とともに生産性の向上を効果として挙げる事業所もあった。

今後とも、労働生産性の向上と従業員満足度を高め、安定雇用につなげている好事例を収集し、誰もが働きやすい職場環境づくりに向け、規模や業態に応じた京都ならではの観光の働き方モデルを構築し、発信することで、宿泊業で働く魅力のPRとともに、宿泊業の成長を支える担い手確保・定着や従業員満足度の向上が接客サービスの質の向上をもたらし、リピーターや口コミによる宿泊客増加につながるなどの好循環が期待される。

(3) 新たな価値創出とビジネスモデル再構築

① 小規模施設への支援

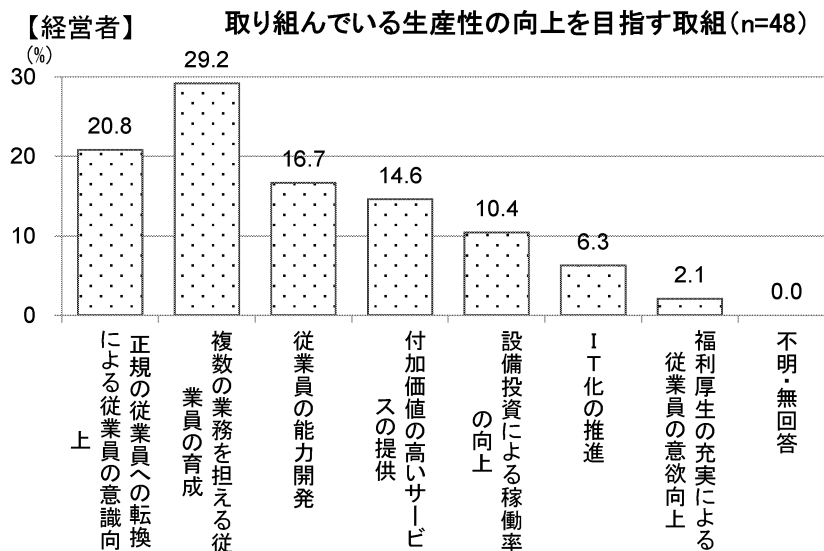
業績動向は、旅館・ホテルとも、半数以上が、売上高・経常利益・顧客数は、前年比増加傾向にあるが、小規模施設では、小規模旅館で、売上、経常利益は 20%の施設しか、増加傾向になく、業績が伸び悩んでいる。

また、小規模施設における安定雇用という面においても、小規模旅館は、非正規率が高く(75.0%)、正規の従業員の採用や非正規従業員の正規の従業員への転換の実施ができない(実施予定がない)理由として、約3割(34.8%)が「経営状態が厳しい」ことを挙げており、うち小規模施設の占める割合は、50%となっている。次いで、「1日の繁閑のため、正規の従業員になじまない」が約3割(30.4%)で、うち小規模施設の占める割合は、約6割(57.1%)となっている。次いで、約3割(26.1%)が、「季節変動があり、稼働率が安定しない」ことを挙げており、うち小規模施設の占める割合は、約3割(33.3%)となっている。

稼働率の更なる安定や生産性向上に向け、ビジネスモデルの再構築や、経営能力向上や従業員のスキルアップに向けた支援を行い、経営と雇用の安定を図るため、小規模旅館等経営状態の厳しい施設への寄り添い支援を行っていく必要がある。

② 新たな価値創出

生産性向上の取組として、「付加価値の高いサービス」が14.6%、「設備投資」が10.4%、「IT化の推進」が6.3%となっている。



経営者インタビューでは、ITを活用した取組として、SNSの活用が、外国人の直接予約獲得の増加につながっている例なども見られ、最先端の情報ツールのノウハウを共有し、発信力を強めることで稼ぐ力を強化することが重要な要素になっている。また、外国人接客対応に必要な語学研修、コンシェルジュ対応や体験型サービスの開発などにより、外国人向けの新たな価値を創出し、サービスの質を高めることで、生産性を向上させることが求められている。

また、優秀な外国人の活躍が、従業員全体のモチベーションアップや母国の観光客の誘客やサービスの向上につながっている例もあり、スキルと意欲の高い外国人留学生などの採用に向けた取組を強化していく必要がある。

3. 今後の取組

(1) 取組の方向性

京都市の観光政策は、旅の本質を求め、感動の先にある「あこがれ」や「尊敬」をもっていただけるまちを実現することを目指している。そのため、旅行者の満足度の向上、市民生活の質の向上、都市格の向上に寄与するような質の高い観光を目指し、施策の展開を進めている。宿泊は観光の中核をなすものであり、「宿泊の質を高め、観光の質を高めることが量の確保につながる」（京都市宿泊拡充・誘致方針（平成28年10月策定））ことが京都市の宿泊政策の基本的な考え方である。

こうした宿泊政策を進めるためには、雇用環境の改善や安定的に質の高い雇用環境の確保が求められる。

平成28年12月に開催された、京都の労働経済の課題と方向性を協議する第13回「京都労働経済活力会議」の場において、本研究の成果等を踏まえ、観光関連産業における生産性の向上や働き方改革を支援するとともに、担い手の確保・育成をオール京都で一体的に実施することを確認した。

京都市の雇用政策の基本的な考え方は、誰もが働きやすい職場環境の整備によって、「働く人の能力が発揮され、生産性の向上につながるだけでなく職業の選択の幅が広がり雇用のミスマッチの解消につながる。また、働きやすい企業のイメージが定着すると、学生等の中小企業への就職意欲の向上にもつながる」ことが、京都ならではの働き方改革を推進するものであり、また、非正規雇用は、正規雇用と比較して処遇が低いことや、雇用期間に定めがあることで生活が不安定になることの心配を伴う一方で、ライフスタイルに合った働き方を選択したい人に所得を得る機会を提供するとともに、季節や時間帯で需要に変動がある分野で企業経営の効率化にも寄与している。そのため、不本意な非正規雇用職の選択防止や正規雇用職への転換を促進することで、雇用の安定化を図るとともに、魅力ある中小企業の働き手の確保を支援することとしている。（京都市産業戦略ビジョン（平成28年3月策定））

とりわけ、非正規雇用者の割合が高い飲食・宿泊サービス分野などの観光関連産業において、本調査研究で明らかになった課題の分析をオール京都で共有し、宿泊施設の業態別（旅館、ホテル等）、規模別（大規模から小規模まで）、業績動向別（好不調等）など、事業者の自立的な取組に的確に対応した、きめ細やかな支援により、働く人を大切にする事業者を支援する「京都ならではの働き方改革」をオール京都で推進していく。

(2) 事業者の取組

国においては、平成 28 年 7 月に、中小企業等経営強化法に基づき、旅館業を営む中小企業者等に対し、経営強化(生産性向上)に役立つ取組の事例を含めた「旅館業に係る事業分野別指針」を策定し、サービス提供に間接的に関わる業務を効率化するとともに、サービスの品質や付加価値の向上等を通じて顧客満足度を向上させることにより、経営力向上を促進することとしている。

本調査研究では、契約社員等に不本意非正規雇用者が多いことが明らかになっており、OJT や研修の実施などにより、正社員を希望する担い手の育成を図り、正社員化することが求められている。

また、賃上げとともに、長時間労働時間の削減や休暇が取得しやすく、コミュニケーションがとれる、風通しのよい、誰もが働きやすい職場づくりが課題となっている。

雇用管理改善の取組は、従業員の意欲・生産性向上や、業績向上・担い手確保・定着につながることから、国や自治体の支援メニュー等を効果的に活用するなど、事業者や事業主団体自らが、積極的に、働き方改革に取り組むことが重要である。

なお、京都府旅館ホテル生活衛生同業組合では、以下の方針(注1)の下、様々な取組が行われている。

(注1)「宿泊施設は多くのお客様を受け入れ、大切な命までお預かりする訳ですから、施設の安全管理はもとより、提供する食材等の衛生管理、従業員の健康管理に十分気を付け、お客様に快適な旅を楽しんで貰わなければなりません。

そのために組合として、さまざまな情報を提供し、また、教育指導もしながら、国際文化観光都市に恥じない施設づくりをすることが一番の目的です。」(京都府旅館ホテル生活衛生同業組合)

(3) オール京都の取組

本研究の成果等を踏まえ、観光政策と一体となった雇用政策プロジェクトである「観光関連産業正規雇用化促進事業」を厚生労働省に、平成 28 年 11 月に京都府・京都市で共同提案し、採択された。

人手不足や非正規率の高い観光産業においては、観光客の増加により事業拡大が見込まれる今こそ、将来の観光産業を支える担い手を育成・確保していくことが必要であり、厚生労働省の「地域活性化雇用創造プロジェクト」を活用し、観光産業の職場環境改善支援や正規雇用拡大に向けた求人開拓・意識改革、求職者の担い手育成、求人企業・求職者のマッチング等の支援をすることにより、観光産業における正規雇用創出を図る「観光産業正規雇用化促進事業」を推進するため、「観光産業正規雇用化促進事業推進協議会」を平成 29 年 3 月に設置し、これまでものづくり産業において府・市一体で取組を進め、正規雇用の創出において、目標を上回る大きな成果を上げてきたオール京都での推進体制とスキームをもとに、平成 28~30 年度にかけ、事業費約 7 億円、正規雇用拡大 1,000 人以上を目指して取組を進めていく。

(4) 京都市が取り組むべき施策

① 担い手確保・育成

ア 学生とのマッチング支援強化

宿泊業など京都の観光関連産業に就職を希望する首都圏等からの求職者も含めた、インターンシップ生としての受入れや、事業所の取材により、その魅力を発信するとともに、その情報を合同企業説明会につなぐことで、正規雇用による担い手確保を図る。

イ 従業員の能力向上・正規化支援

観光関連産業の事業所に専門家が出向いて生産性向上に向けた経営相談などの寄り添い支援をするとともに、従業員への外国人などへの接客マナーや、複数の業務を行う能力等の向上を目的とした出前セミナーを現場で実施することにより、宿泊業、飲食サービス業の従業員の正社員化など、安定雇用の促進を支援する。

ウ 学校との連携強化

平成 24 年度から京都大学と連携した「京都観光経営学講座」を開講し（平成 24 年度については、「京都観光経営トップセミナー」と題して、セミナーを施行実施）、若手経営者などを育成しており、受講者は 5 箇年で 207 名に達している。平成 27 年度からは、演習や学外講義など講義内容及び期間を大幅に充実させており、引き続き、京都から観光立国・日本の未来を担う担い手の育成を図っていく。

また、京都市わかもの就職支援センター事業において、事業者と学校関係者との交流会を実施し、宿泊業に対する理解を促進し、学生への PR につなげていく。

② 働き方・休み方改善事例の普及・啓発・従業員の定着支援

京都労働局と連携して、正規化や長時間労働の是正や休み方改善の普及啓発に向けて、ワークショップの開催や京都市わかもの就職支援センターによる、定着支援セミナーを実施し、事業者の定着に向けた取組を支援していく。

③ 旅館での外国人宿泊客の受入れ支援や海外に向けた新たな魅力の発信

ア 旅館業と体験コンテンツ等を提供する事業者とのマッチングフェア

旅館を核とした「京都らしい特別な体験」ができる「旅館+体験」の宿泊セットプランの造成などの旅館の商品力の強化を図るため、旅館業と体験コンテンツ等を提供する事業者とのマッチングを行う。

イ 旅館における外国人観光客の受入れ力と宣伝力の強化

外国人観光客の受入れを積極的に行っている旅館の受入れノウハウや、ITを活用した海外に向けた旅館の広報のポイントなどを解説するセミナーを開催する。

また、旅館従業員向けの語学研修についても、引き続き実施していく。

ウ 旅館宿泊のPR画像等の作成

外国人観光客が旅館宿泊をイメージできる映像や画像等を制作することにより、日本固有の宿泊施設「旅館」の魅力について、海外メディアへの露出を増加させる。

④ 留学生の就職支援・マッチング事業

留学生と京都企業を主な対象とした求人・求職の情報提供・あっせんを行うWEBサイトを開設し、就職・採用の機会を創出するとともに、セミナーや交流会を通じて留学生の就職に対する機運を醸成する。

4. 観光産業における働き方の課題と改革¹⁵

京都大学経営管理大学院 若林直樹

(1) 観光産業の成長を支える従業員の確保と能力開発

京都市は、宿泊客数が成長しており、宿泊産業を成長させている。2015年に年間宿泊客数が1,362万人を超えて、インバウンドの拡大を受けて、外国人宿泊客数も316万人を超えている(『京都観光年鑑2015年版』)。

他方で、若年労働者の減少や他産業での人手不足を受けて、観光産業、特に宿泊産業の人手の確保は難しくなっている。その一因の一つとして、労働条件が比較的良くないという印象を与えている面がある。

現在の京都市の宿泊産業が、サービス事業を展開する会社の能力すなわち組織能力を高めて、産業の魅力を向上させる上で、重要な課題として、コアとなる社員の処遇を改善し、その確保、定着と能力開発を進めることがある。

宿泊産業は、対人サービスの典型であり、その事業のコアは、おもてなし能力の高い従業員である。

正社員化による処遇の改善による確保や定着だけではなく、能力開発によるサービスの高度化や生産性の改善が求められている。

他方で、労働の流動性は高まっており、また労働者の働き方の多様性も高まっている。正社員、短時間正社員、契約社員、専門性のあるパート職員、外国人インターン等の多様な就業形態があるが、まずは共通に能力開発を進めて、事業能力を高める必要はある。

その意味では、観光都市京都は、観光産業における事業能力を高めるために、キャリアや能力開発について、多様な就業形態を通じて、京都モデルを示していく必要がある。

様々な就業形態があるので、サービスの高度化につながる処遇、働き方、キャリアと能力の開発の在り方をモデル化し、見える化することが課題となってきた。

¹⁵ 第3回「宿泊業における雇用の安定に向けた調査研究」委員会において、委員長である京都大学経営管理大学院 若林直樹教授から発表いただいた内容を、御自身で取りまとめて頂いたもので、今後の京都の雇用施策の方向性に資する資料として掲載している。

(2) 宿泊サービスにおけるビジネスモデルの見直しと生産性向上

宿泊者数の拡大が進む一方で、ホテル等の宿泊施設の成長にもかかわらず、旅館の減少は進みつつある。

旅館は、日本的な接客サービスの特徴としているにもかかわらず、生活形態の洋風化、プライバシーの重視、インターネットの普及と相対的な高コスト性のために、その経営は厳しい。

日本の宿泊産業は、旅館を含めて、そのサービス形態を単なる「日本風」にまとめるのではなく、顧客のサービス経験の価値を上げることで収益力を高めるために、サービスラインの見直しとコア・サービスの再定義が必要である。

企業それぞれが、宿泊サービス、食事サービス、付帯サービス、設備サービスなどの在り方をどのような顧客経験を提供するサービスなのかについて観点から再検討する必要がある。

優れた建築の部屋、個室に運ばれる食事は、全ての旅館に必要なのかを考える必要はある。提供する顧客経験の質の差別化とサービスラインの見直しは不可分である。

サービス産業の生産性は、低いと言われる。だが、一般にグランルースらの指摘するように、製造業とはかなり違う面がある (Gronroos, 2007)。

製造業モデルは、投入されるコストを削減して、売上げを拡大することがある。

しかし、サービスの生産性の要素は、①コスト、②品質、③供給能力の3つがあり、2つまでの両立が一般的である。いたずらにコストの削減だけを進めて、人を減らすと、一般に品質や供給能力の低下を招く。

そのために、色々なアプローチがある。よくあるのは、コスト削減とともに、従業員研修の実施と品質向上の取組を進めて品質とコストの両立を進めることである。

また、積極的なレベニューマネジメントの導入を進めて、ピークタイム高価格化等を通じた閑散期への顧客誘導などを行い、店舗展開を抑制して、供給能力の平準化を図ることもある。

IT化の推進と顧客データベースの活用を通じたマーケティングを活かしたサービス提供もある。多能化の進展や専門性高度化を通じた人材配置の適正化もその一つである。

(3) 観光産業でのキャリアの京都モデルの開発と発信

近年のキャリア研究では、雇用流動化や就業形態の多様化を通じて、キャリアも一元的ではなく、多元化している（若林他，2007）。

従来は、年齢とともに、組織内を移動しながら様々な業務を経験し、管理職へと昇進する組織内でのキャリア昇進のモデルが一般であった。

しかし、現代では、社員の能力を発展させるキャリアを、社外を含めて5つのパターンがあると考えている。会社内部でキャリアを発展させるパターンだけでも、コアの3パターンとして、①管理職、②現場リーダー、③専門職の3つがある。ホテルの例でも、管理職に上がるだけではなく、コンシェルジュのような専門職もある。

さらに、現在の仕事や組織の外に発展する外部2パターンもあり、④ベンチャー創業や、⑤全く異なるキャリアに変わるパターン（キャリア・チェンジ）もある。観光産業でもキャリアモデルを考える際には、その多元化をベースに考える必要がある。

観光産業は、観光地を中心とした中小企業の地域的集積である。その面で、近年、観光産業の活性化は、地域産業クラスターとして見られて進められる。一般に300人以下の人数の少ない会社には、人事担当者や人事部の設置は少ない。したがって、中小・零細企業が圧倒的に多い観光産業の地域クラスターでは、キャリア開発や能力開発等の人事的な機能を地域的に発展させることがある。中小企業経済が主の南欧には多く見られる。

そのために、地域的にキャリア開発を進める地域職業能力開発機関の働き（同業組合、専門的教育機関など）が求められる。

ワーク・スタイルの多様化と見える化により代表事例の選定と発信を行い、キャリアモデルの構築もこうした機関を中心に進める必要がある。

また、近年、急速に内外でニーズの高まる海外からのインターンシップの受入れと能力開発もこうした機関が担う必要がある。観光産業のキャリアにおける京都モデルはこうした仕組みで開発した方がよい。

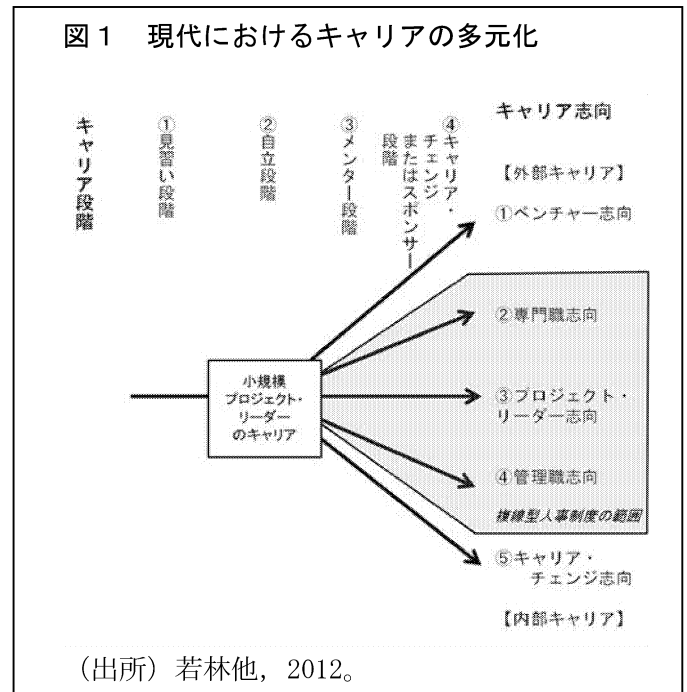
参考文献

Gronroos, C, 2007, Service Management and Marketing, Chichester, UK: John Wiley & Sons.

若林直樹他, 2012,

「研究職のキャリア・マネジメントと複線型人事制度」、『職務研究』第285号, 241-65頁。

図1 現代におけるキャリアの多元化



(出所) 若林他, 2012。

調査研究委員会名簿

調査研究委員会名簿

委員長	わかばやし 若林	なおき 直樹	京都大学経営管理大学院	教授
委員	おの 小野	ぜんぞう 善三	株式会社 綿善	代表取締役
	いそはし 磯橋	てるひこ 輝彦	株式会社 嵐山辨慶	代表取締役社長
	すぎた 杉田	よう 洋	株式会社 京都ホテル	取締役 からすま京都ホテル支配人
	たかはし 高橋	けいこ 佳子		特定社会保険労務士
	ゆかわ 湯川	としひこ 俊彦		中小企業診断士
	ひろおか 廣岡	かずあき 和晃	日本労働組合総連合会 京都府連合会	事務局長
	かない 金井	ようこ 陽子	京都労働局	雇用環境・均等室長
	おか 岡	ゆうじ 裕二	一般財団法人 地方自治研究機構	調査研究部長兼総務部長
	まやほら 馬屋原	ひろし 宏	京都市 産業観光局	産業戦略部長
オブザーバー	のむら 野村	けんじ 賢治	京都府 商工労働観光部	雇用政策監
	みなみもと 南本	ひさし 尚司	京都府 商工労働観光部	観光振興課
事務局	みえの 三重野	まよ 真代	京都市 産業観光局	観光 MICE 推進室 MICE 戦略推進担当部長
	こもり 小森	かずゆき 和幸	京都市 産業観光局	産業戦略部 産業政策課 雇用創出等担当課長
	たべた 給田	ひでき 英樹	京都市 産業観光局	産業戦略部 産業政策課 課長補佐
	やました 山下	かずや 和哉	京都市 産業観光局	産業戦略部 産業政策課
	えんどう 遠藤	まさし 正志	一般財団法人 地方自治研究機構	調査研究部 主任研究員
	しばぬま 柴沼	くみ 久実	一般財団法人 地方自治研究機構	調査研究部 研究員
基礎調査機関	こうの 高野	りゅうじ 隆嗣	株式会社 地域計画建築研究所（アルパック）	取締役計画部長
	えとう 江藤	しんすけ 慎介	株式会社 地域計画建築研究所（アルパック）	主査

(順不同 敬称略)

資料編

宿泊業の安定雇用に向けたアンケート調査 調査計画

1. 目的

京都の観光産業を支える旅館・ホテル業界の担い手の確保と雇用の安定に向け、誰もが働きやすい職場環境を整え、「おもてなし」に精通した、様々な能力を持つ担い手の育成などにより、宿泊業の稼ぐ力の向上とともに、ライフスタイルに応じた多様な働き方や雇用の質の向上を図るための方策について調査・検討を行う。

2. 予備調査

(1) 概要

後日実施する「経営者様向けアンケート」及び「従業員様向けアンケート」を円滑に進めるため、予備調査として従業員数の把握を行う。

(2) 調査対象

- ・「京都府旅館ホテル生活衛生同業組合」の「京都市内会員」のうち、宿泊施設の種類が「旅館」又は「ホテル」に分類される 284 施設中、FAX 番号の分かる 281 施設（簡易宿所を除く）
 - ・「日本ホテル協会京都支部加盟ホテル」12 施設
- 京都市から事務局に依頼し、加盟ホテルにメール配信を依頼した。

(3) 調査期間

平成 28 年 6 月 7 日(火)～15 日(水)

(4) 調査方法

FAX（又は E メール）による発送，FAX による回収

(5) 調査内容

- ・役員を除く従業員数（回答日時点）の男女別人数及び合計人数
- ・正規の職員・従業員数の男女別人数及び合計人数
- ・正規の職員・従業員以外の従業員数の男女別人数及び合計人数（パート，学生アルバイト，学生以外アルバイト，労働者派遣事業所の派遣社員，契約社員，嘱託，その他）
- ・連絡先（旅館・ホテル名，担当者名，電話番号，メール）

(6) 回収結果

	発送数	回収数	回収率
全体	293	65	22.2%
小規模(10人未満)	—	13	—
中規模(10～49人)	—	39	—
大規模(50人以上)	—	13	—

3. 本調査

(1) 概要

「経営者様向けアンケート」及び「従業員様向けアンケート」を行う。

(2) 調査対象

① 経営者様向けアンケート

京都市内の旅館業法に基づく許可施設から簡易宿所、会員制施設、企業保養所、レジャーホテル、不明を除いた 312 施設

② 従業員様向けアンケート

上記①のうち、京都府旅館ホテル生活衛生同業組合の京都市内会員及び京都ホテル協会の会員施設(269 施設)に勤務する(役員を除く)従業員 6,234 人

No.	分類	1 施設当り配布数
1	予備調査で回答があったホテル	100 人以上
2		50 人～99 人
3		49 人以下
4	予備調査で回答があった旅館	実数分
5	予備調査で回答がなかったホテル・旅館	20 部 ¹⁶

(3) 調査期間

平成 28 年 7 月 8 日(金)～22 日(金)

(4) 調査方法

郵便による発送、郵便による回収。

① 経営者様向けアンケート・従業員様向けアンケートの両方実施

- ・「経営者様向けアンケート」(1 部)と「従業員様向けアンケート」(上記部数分)を同封して発送。
- ・「従業員様向けアンケート」は、経営者が従業員に対して調査趣旨を説明して配布、回答後は同封の封筒(長形 3 号)に入れ、封をしていただき、経営者様向けアンケートと一緒に返送する(従業員が個別に返送することも可)。
- ・従業員数が調査票数より多い場合、経営者は男女、年齢、雇用形態、職種等できるだけ満遍なく回答してもらえるよう従業員に配布する。

② 経営者様向けアンケートのみ実施

「経営者様向けアンケート」(1 部)を発送、回収。

¹⁶ 市内旅館の平均従業員数は約 20 (21.3) 人(資料 「平成 27 年京都市旅館稼働実態調査」((公財)京都文化交流コンベンションビューロー))

(5) 調査内容

① 経営者様向けアンケート

No.	項目	設問	分析の視点
1	施設概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宿泊施設の種類 ・ 組織形態 ・ 創業後経過年 ・ 旅館・ホテル数 ・ 年間売上高 ・ 年間売上高に占める宿泊の割合 ・ 客室単価 ・ ブライダルや宴会等のサービス ・ 事業・サービスの特徴・概要 ・ 主な顧客（種類，地域） ・ 前年より増えている顧客（種類，地域） ・ 前年比の業績等動向（売上高，経常利益，顧客数） 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ クロス集計の評価軸の設定 ・ 宿泊施設の種類及び規模 ◆ 商品・サービスと生産性の関係
2	従業員の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 役員除く従業員総数と雇用形態別の内訳（正規の従業員，アルバイト（一般，学生），パート，契約社員，派遣社員，嘱託，その他） ・ 過去3年間の採用者数（新卒，中途）及び採用後3年以内の離職者数 ・ 新卒採用者がなかった理由 ・ 従業員数の過不足状況（正規の従業員，パート・アルバイト）及び不足している職種 ・ 採用方針（これまで，今後） ・ 採用手法（これまで，今後） ・ 在職者定着の取組（これまで，今後） ・ 正規の従業員の採用や非正規従業員の正規の従業員への転換の予定及び実施できた理由，実施できない理由 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 従業員の雇用の実態把握
3	生産性の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ 生産性の向上の意識の有無 ・ 生産性の向上に係る具体的な取組の有無及び内容，事例 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 生産性向上に向けたベストプラクティスの把握
4	連絡先	<ul style="list-style-type: none"> ・ インタビューに協力いただける宿泊施設の宿泊施設名，担当者役職・氏名，連絡先 	

② 従業員様向けアンケート

No.	項目	設問	分析の視点
1	基本属性	<ul style="list-style-type: none"> ・性別 ・年齢 ・世帯主との続き柄 ・配偶者 ・世帯員数 	<ul style="list-style-type: none"> ◆クロス集計の評価軸の設定 例) 性別及び年齢 例) 世帯における役割
2	勤め先	<ul style="list-style-type: none"> ・勤めている理由 ・勤続年数 ・雇用形態 ・仕事の内容 ・取得した有給休暇日数(1年間) ・育児休業, 介護休業の取得の有無(1年間) ・1か月間の日数, 1日当りの平均時間, 主な勤務時間帯(当月) ・1週間の仕事の時間が35時間未満の理由 ・仕事の時間に係る希望 ・非正規の従業員が今の仕事についている理由 ・勤め先に今後希望する内容 ・今の働き方に対する満足度 ・1年間における所得(税込み) 	<ul style="list-style-type: none"> ※回収時のチェックにより経営者様向けアンケートとの紐付け可(勤め先の種類及び規模による集計・分析可) ◆従業員の雇用の実態把握
3	仕事全般	<ul style="list-style-type: none"> ・勤め先以外の仕事の有無 ・1年間における所得及び世帯の総所得 	◆従業員の雇用の実態把握

③ その他

「経営者様向けアンケート」及び「従業員様向けアンケート」の分析結果から、GAP分析を行う。

例) 経営者は雇用の安定化や生産性の向上に取り組んでいるが、従業員の回答とは異なる場合の実態や要因

例) 従業員の勤め先に対する要望(研修制度・資格や託児サービス等)と、経営者の定着化の取組が異なる場合の実態や要因

4. 今後のスケジュール

日程	主な内容
7月8日～22日	アンケート調査票の配布・回収
7月下旬～8月上旬	入力作業
8月中旬	単純集計・分析
8月下旬～9月上旬	クロス集計の評価軸の決定, クロス集計・分析, ヒアリング調査の実施
9月中下旬	分析結果を踏まえた施策の検討, 調査レポート作成
9月下旬	第2回委員会(予定)

宿泊業の安定雇用に向けたアンケート調査（経営者様向け）

貴施設についてお伺いします。

問1 宿泊施設の概要について、教えてください（当てはまるもの1つに○印）。

宿泊施設の種類	1. 旅館（一般） 2. ホテル（一般） 3. 会員制施設 4. 企業保養所 5. 信徒専用施設 6. 営業目的が限定的なレジャーホテル
組織形態	1. 株式会社 2. 有限会社 3. その他
創業後経過年	1. 10年未満 2. 10年以上 3. 20年以上 4. 30年以上 5. 40年以上 6. 50年以上
旅館・ホテル数	1. 当旅館・ホテルのみ 2. 2施設以上（チェーン） 3. 2施設以上（その他） 4. その他（ ）
年間売上高	1. 1億円未満 2. 1億円以上3億円未満 3. 3億円以上5億円未満 4. 5億円以上10億円未満 5. 10億円以上30億円未満 6. 30億円以上50億円未満 7. 50億円以上100億円未満 8. 100億円以上
年間売上高に占める宿泊の割合	1. 10%未満 2. 10～29% 3. 30～49% 4. 50～69% 5. 70～89% 6. 90%以上
客室単価 （H28.6月の平日 で1室2名での 一人あたり）	1. 1万円未満 2. 1万円以上3万円未満 3. 3万円以上 （注）旅館は、1泊2食付の最低料金、ホテルは素泊まりの最低料金
ブライダルや宴会等のサービス	1. 有 2. 無
事業・サービス 特徴・概要 （自由回答）	

問2 主な顧客について、教えてください。

主な顧客（種類） （2つまで○印）	1. 個人 2. 修学旅行 3. その他団体
主な顧客（地域） （3つまで○印）	1. 国内（近畿地方） 2. 国内（近畿地方以外） 3. 海外（米国） 4. 海外（欧州） 5. 海外（中国・台湾） 6. 海外（中東） 7. 海外（中国・台湾以外のアジア） 8. 海外（その他）

問3 前年より増えている顧客について、教えてください。

主な顧客（種類） （2つまで○印）	1. 個人 2. 修学旅行 3. その他団体
主な顧客（地域） （3つまで○印）	1. 国内（近畿地方） 2. 国内（近畿地方以外） 3. 海外（米国） 4. 海外（欧州） 5. 海外（中国・台湾） 6. 海外（中東） 7. 海外（中国・台湾以外のアジア） 8. 海外（その他）

問4 貴施設の前年比の業績等動向（決算ベース）について、教えてください（当てはまるもの1つに○印）。

	大幅に増加 （10%以上）	やや増加 （3～10%）	どちらでもない （△3～3%）	やや減少 （△3～△10%）	大幅に減少 （△10%以上）
売上高	5	4	3	2	1
経常利益	5	4	3	2	1
顧客数	5	4	3	2	1

貴施設についてお伺いします。

問5 回答日現在の役員除く従業員総数と、雇用形態（職場での呼称）別の内訳を教えてください

総従業員数（役員除く）	人（うち外国人従業員数 人）		
うち正規の従業員	人	うちパート	人
うちアルバイト（一般）	人	うち派遣社員	人
うちアルバイト（学生）	人	うち嘱託	人
うち契約社員	人	うちその他	人

問6 正規の従業員の過去3年間の採用者数及び採用後3年以内の離職者数について、教えてください。

	新卒採用者数			中途採用者数	採用後3年以内の離職者数
	(高校)	(短大・高専・専門)	(大学)		
平成25年度	人	人	人	人	人
平成26年度	人	人	人	人	人
平成27年度	人	人	人	人	人

問7 問6で過去3年間の新卒採用者数がいずれも「0人」と回答した方に伺います。正規の従業員として新卒採用者がなかった理由を教えてください（当てはまるもの全てに○印）。

1. 新卒を確保できなかった	2. 正規の従業員に見合う人材がいなかった
3. 経営状態が厳しかった	4. 経営の先行きが見通せなかった
5. 1日の繁忙のため、正規の従業員になじまない	6. 季節変動があり、稼働率が安定しない
7. 専門性を要しない労働が多い	8. 非正規従業員の処遇改善を進めている
9. 非正規で採用し、人材育成後、正規に転換する	10. その他（ ）

問8 従業員数の過不足状況について、教えてください（あてはまるもの1つに○印）。

正規の従業員	1. 不足している	2. 過不足はない	3. 過剰である
パート・アルバイト	1. 不足している	2. 過不足はない	3. 過剰である

問9 問8でいずれかの設問に「1. 不足している」と回答した方に伺います。不足している職種について、教えてください（あてはまるもの全てに○印）。

1. フロント	2. 客室係等	3. 宴会・ホール・ブライダル等	4. 営業・販売促進
5. バックヤード（食事準備・片づけ・清掃等）	6. 調理	7. 仕入	
8. 管理（経営企画・人事・総務・経理・営繕）	9. その他（ ）		

問10 働き手の確保のため、①これまで実施してきた採用方針、②今後重視する採用方針について、次の選択肢から最大3つまでお選びください。

①これまで実施				②今後重視			
---------	--	--	--	-------	--	--	--

（選択肢）

1. 新卒（高校）の採用	2. 新卒（短大・高専・専門）の採用	3. 新卒（大学）の採用
4. 中途採用（経験者）	5. 管理職経験者等の採用	6. 女性の採用
7. 高齢者の採用	8. 外国人・留学生の採用	9. その他（ ）

問 11 働き手の確保について、①これまで実施してきた採用手法、②今後重視する採用手法について、次の選択肢から最大3つまでお選びください。

①これまで実施				②今後重視			
---------	--	--	--	-------	--	--	--

(選択肢)

1. ハローワークの利用	2. 合同企業説明会への参加	3. 新聞・雑誌への求人広告
4. 求人WEBサイトの利用	5. 人材紹介・派遣会社の活用	6. 自社ホームページの開設
7. 知人・取引先等からの紹介	8. 学校とのつながりの強化	9. 外国人実務研修生制度の活用
10. 学生との交流の強化	11. インターンシップの受け入れ	12. その他 ()

問 12 在職者の定着について、①これまで実施してきた取組、②今後重視する取組について、次の選択肢から最大3つまでお選びください。

①これまで実施				②今後重視			
---------	--	--	--	-------	--	--	--

(選択肢)

1. 賃金の向上 (基本給・ボーナス)	2. 正規の従業員への登用・転換
3. 限定正社員 (※) の導入	4. 柔軟な勤務 (フレックス制度等) の導入
5. 職場環境の美化・安全性の確保	6. 研修制度及びキャリア開発支援の充実
7. 資格等の取得支援	8. 福利厚生 of 充実
9. 子育て支援サービスの導入・連携	10. その他 ()

(※) 限定正社員：職務・勤務地・労働時間を限定した正社員

問 13 今後、正規の従業員の採用や非正規従業員の正規の従業員への転換を進めていく予定ですか？ (当てはまるもの1つに○印)

1. 既に実施している	2. 実施予定	3. 実施したいが障壁が高い	4. 実施予定はない
5. その他 ()			

問 14 問 13 で「1. 既に実施している」「2. 実施予定」と回答した方にお伺いします。正規の従業員の採用や非正規従業員の正規の従業員への転換を実施できた (実施予定の) 理由を教えてください (当てはまるもの全てに○印)。

1. 宿泊客の増加による稼働率の安定	2. ブライダルや宴会、会議室等の稼働率向上
3. 上記1・2以外の多様な事業・サービス展開	4. 従業員のスキル・サービスの高度化
5. 正規の従業員の退職に伴うもの	6. 後継者や管理職の育成・拡充
7. 非正規従業員では従業員確保が困難	8. その他 ()

問 15 問 13 で「3. 実施したいが障壁が高い」「4. 実施予定はない」と回答した方にお伺いします。正規の従業員の採用や非正規従業員の正規の従業員への転換を実施できない (実施予定がない) 理由を教えてください (当てはまるもの全てに○印)。

1. これまでも正規の従業員を確保できなかった	2. 正規の従業員に見合う人材がない
3. 経営状態が厳しい	4. 経営の先行きが見通せない
5. 1日の繁閑のため、正規の従業員になじまない	6. 季節変動があり、稼働率が安定しない
7. 専門性を要しない労働が多い	8. 非正規従業員の処遇改善を進めている
9. その他 ()	

サービス産業の生産性の向上について、お伺いします。

生産性とは、従業員一人当たりが、一定の時間にどれだけの利益を生み出せるか金額で表したものです。生産性が高いほど、同じ人数・時間で、より多くの客に質の高いサービスを提供できることとなります。

我が国では、サービスの需要が高まるなか、サービス産業の生産性の向上が急務の課題となっており、特に本市においては、観光産業（主に宿泊業）の生産性向上に取り組んでいます。

問 16 貴施設において、生産性の向上を意識していますか？（当てはまるものいずれかに○印）

1. している 2. していない

問 17 問 16 で「1. している」と回答した方にお伺いします。生産性の向上に係る具体的な取組をしていますか？（当てはまるものいずれかに○印）

1. している 2. していない

問 18 問 17 で「1. している」と回答した方にお伺いします。貴施設で取り組まれている生産性の向上を目指す取組について、教えてください（当てはまるもの1つに○印）。

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| 1. 正規の従業員への転換による従業員の意識向上 | 2. 複数の業務を担える従業員の育成 |
| 3. 従業員の能力開発 | 4. 付加価値の高いサービスの提供 |
| 5. 設備投資による稼働率の向上 | 6. IT化の推進 |
| 7. 福利厚生の実施による従業員の意欲向上 | |

問 19 問 18 で○印をつけられた取組の具体的な事例、または、問 18 以外に貴施設独自の生産性向上を目指す取組があれば教えてください。

本調査を充実させるため、後日、個別にインタビューをさせていただく場合があります。御協力いただける宿泊施設につきましては、大変恐縮ですが、下欄に御記入ください。

宿泊施設名			
御担当者役職・氏名	(役職)	(氏名)	
御連絡先	(TEL)	(FAX)	
	(Eメール)		

御協力いただき、ありがとうございました。

宿泊業の安定雇用に向けたアンケート調査（従業員（役員除く）様向け）

京都市では、京都の観光産業を支える旅館・ホテル業界で、誰もが働きやすい職場環境を整え、ライフスタイルに応じた多様な働き方や雇用の質の向上を図るための具体的な方策について、調査・検討を行うこととしております。

本調査は、秘密の保護には万全を期しており、本目的以外に利用することはありませんので、御理解・御協力賜りますよう、よろしくお願いいたします。

あなたのことについて、お伺いします。

問1 あなたの性別を教えてください（当てはまるものいずれかに○印）。

1. 男性 2. 女性

問2 あなたの年齢を教えてください（当てはまるもの1つに○印）。

1. 10歳代 2. 20歳代 3. 30歳代 4. 40歳代 5. 50歳代 6. 60歳代 7. 70歳代以上

問3 世帯主との続き柄を教えてください（当てはまるもの1つに○印）。

（世帯主とは、名目上の世帯主ではなく、その世帯の家計の主たる収入を得ている人）

1. 世帯主 2. 世帯主の配偶者 3. 子 4. 子の配偶者 5. 孫 6. 父母 7. 祖父母
8. 兄弟姉妹 9. 他の親族 10. その他（ ）

問4 配偶者について、教えてください（当てはまるものいずれかに○印）。

1. 配偶者あり 2. 配偶者なし

問5 世帯員数（住居及び生計を共にしている人全員）について、教えてください。

人

勤め先の旅館・ホテルについて、お伺いします。

問6 旅館・ホテルに勤めている理由について、教えてください（当てはまるもの全てに○印）。

1. コミュニケーションや接客が好き 2. 京都の観光に関わりたい
3. 外国人観光客と触れ合いたい 4. 観光に係るノウハウを身につけたい
5. 体力に自信がある 6. 自由な時間に働ける 7. 特に理由はない
8. その他（ ）

問7 当旅館・ホテルの勤続年数について、教えてください（当てはまるもの1つに○印）。

1. 1年未満 2. 1～3年未満 3. 3～5年未満 4. 5～10年未満 5. 10年超

問8 現在の雇用形態（職場での呼ばれ方）について、教えてください（当てはまるもの1つに○印）。

1. 正規の従業員（役員を除く） 2. パート 3. アルバイト（一般） 4. アルバイト（学生）
5. 派遣社員 6. 契約社員 7. 嘱託 8. その他（ ）

問9 あなたの仕事の内容について、教えてください（当てはまるもの全てに○印）。

1. フロント	2. 客室係等	3. 宴会・ホール・ブライダル等	4. 営業・販売促進
5. バックヤード（食事準備・片づけ・清掃等）	6. 調理	7. 仕入	
8. 管理（経営企画・人事・総務・経理・営繕）	9. その他（		）

問10 この1年間で実際に取得した有給休暇の日数を教えてください。

日

問11 この1年間の育児休業、介護休業の取得の有無について教えてください。

1. 育児休業又は介護休業を取得した	2. 育児休業又は介護休業対象者であるが取得していない
3. そもそも育児休業対象者や介護休業対象者でない	

問12 当月（平成28年6月1日～30日）の1か月に仕事をした日数（見込みを含む）、1日当たりの平均時間、主な勤務時間帯（当てはまるもの1つに○印）について、教えてください。

1か月間の日数	日
1日当たりの平均時間	時間
主な勤務時間帯	1. 朝（時～時） 2. 昼間（時～時） 3. 夜（時～時） 4. 朝（時～時）と夜（時～時） 5. シフト制 6. 不定期

問13 この1週間に仕事をした時間が「35時間」未満の方にお伺いします。35時間未満の理由を教えてください（当てはまるもの1つに○印）。

1. もともと週35時間未満の仕事	2. 勤め先の都合	3. 出産・育児のため
4. 介護・看護のため	5. 休暇のため	6. 在学のため
7. 他の仕事のため	8. その他（	）

問14 当旅館・ホテルの仕事の時間に係る希望はありますか？（当てはまるもの1つに○印）

1. 今より増やしたい	2. 今より減らしたい	3. 特に希望はない
-------------	-------------	------------

問15 問8で「2. パート」「3. アルバイト（一般）」「4. アルバイト（学生）」「5. 派遣社員」「6. 契約社員」「7. 嘱託」「8. その他」と回答した方にお伺いします。今の仕事についている理由についておもな理由を1つお選びください。

おもな理由（1つ）	
1. 正規雇用での採用・就職ができなかったため、やむを得ず	
2. 正規雇用よりも賃金が高いから	
3. 正規雇用での就職を実現するため、あえて非正規雇用の就職によりキャリアアップを図りたいから	
4. 行きたい会社、やりたい仕事の募集求人が非正規雇用であったから	
5. 正規雇用を継続する体力に自信がないから	
6. 家計の補助・学費等を得たいから（扶養の範囲内）	
7. 家計の補助・学費等を得たいから（扶養の範囲を超える）	
8. その他（	）

問 16 旅館・ホテルの仕事をすることに当たり、今後希望する内容について、教えてください（当てはまるもの全てに○印）。

1. 賃金の向上（基本給・ボーナス）	2. 正規の従業員への登用・転換
3. 限定正社員（※）の導入	4. 柔軟な勤務（フレックス制度等）の導入
5. 職場環境の美化・安全性の確保	6. 研修制度及びキャリア開発支援の充実
7. 資格等の取得支援	8. 福利厚生の実施
9. 子育て支援サービスの導入・連携	10. その他（ ）

（※）限定正社員：職務・勤務地・労働時間を限定した正社員

問 17 今の働き方に満足していますか？（当てはまるもの1つに○印、「5. 満足していない」と回答した方は、満足していない理由も教えてください。）

1. 満足している	2. どちらかという満足している	3. どちらともいえない
4. どちらかという満足していない		
5. 満足していない（理由	）	

問 18 当旅館・ホテルの勤続年数が1年以上の方にお聞きします。

あなたの当旅館・ホテルにおけるこの1年間における所得（税込み）は、どのくらいですか？（当てはまるもの1つに○印）

当旅館・ホテルからの所得	1. 100万円未満	2. 100万円台	3. 200万円台	4. 300万円台
	5. 400万円台	6. 500万円台	7. 600万円台	8. 700万円台
	9. 800万円台	10. 900万円台	11. 1,000万円以上	

あなたの仕事全般についてお伺いします。

問 19 当旅館・ホテル以外で仕事をしていますか？（当てはまるものいずれかに○印）

1. している	2. していない
---------	----------

問 20 あなたの仕事全般におけるこの1年間における所得（税込み）、及び世帯の総所得はどのくらいですか？（当てはまるもの1つに○印）

仕事全般の所得	1. 100万円未満	2. 100万円台	3. 200万円台	4. 300万円台
	5. 400万円台	6. 500万円台	7. 600万円台	8. 700万円台
	9. 800万円台	10. 900万円台	11. 1,000万円以上	
世帯（住居及び生計を共にしている人全員）の総所得（年金等含む）	1. 100万円未満	2. 100万円台	3. 200万円台	4. 300万円台
	5. 400万円台	6. 500万円台	7. 600万円台	8. 700万円台
	9. 800万円台	10. 900万円台	11. 1,000万円以上	

御協力いただき、ありがとうございました。

封筒に入れ、のりですっかりと綴じていただき、御担当者様にお渡してください。

また、直接、調査委託会社への郵送も可能です。

（ただし、郵便料金は自己負担となります。）

郵送先：〒600-8007 京都市下京区四条通り高倉西入ル立売西町82
アルパック 株式会社 地域計画建築研究所（担当：江藤）宛

調査結果（経営者向けアンケート）

＜旅館・ホテルの規模別¹⁷クロス集計＞

1. 回答者の属性

(1) 宿泊施設の種類の種類

全体では、「旅館（一般）」が40件（54.1%）で最も多く、続いて「ホテル（一般）」が34件（45.9%）が多い。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 旅館(一般)	5	23	10	0	0	0	2	40
2 ホテル(一般)	0	0	0	11	17	3	3	34
3 会員制施設	0	0	0	0	0	0	0	0
4 企業保養所	0	0	0	0	0	0	0	0
5 信徒専用施設	0	0	0	0	0	0	0	0
6 営業目的が限定的な レジャーホテル	0	0	0	0	0	0	0	0
7 不明・無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	5	23	10	11	17	3	5	74
構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 旅館(一般)	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	40.0	54.1
2 ホテル(一般)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	60.0	45.9
3 会員制施設	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
4 企業保養所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
5 信徒専用施設	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
6 営業目的が限定的な レジャーホテル	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
7 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(2) 組織形態

旅館（小規模）では、「その他」が7件（70.0%）で最も多く、それ以外の宿泊施設では「株式会社」が最も多い。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 株式会社	5	17	1	8	15	2	4	52
2 有限会社	0	5	2	0	1	0	1	9
3 その他	0	1	7	3	1	1	0	13
4 不明・無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	5	23	10	11	17	3	5	74
構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 株式会社	100.0	73.9	10.0	72.7	88.2	66.7	80.0	70.3
2 有限会社	0.0	21.7	20.0	0.0	5.9	0.0	20.0	12.2
3 その他	0.0	4.3	70.0	27.3	5.9	33.3	0.0	17.6
4 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

¹⁷ 施設の規模については、従業員51人以上を「大規模」、11～50人を「中規模」、10人以下を「小規模」とした。

¹⁸ 「旅館（一般）」及び「ホテル（一般）」の「その他」は、従業員数の回答がなかった施設。

(3) 創業後経過年

旅館では「50年以上」が最も多く、ホテルでは「10年未満」「10年以上」「20年以上」「30年以上」の回答が多い。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 10年未満	1	0	0	0	5	0	1	7
2 10年以上	0	1	0	1	5	1	1	9
3 20年以上	0	0	0	2	2	1	0	5
4 30年以上	0	0	0	2	4	1	1	8
5 40年以上	0	3	0	3	1	0	1	8
6 50年以上	4	18	10	3	0	0	1	36
7 不明・無回答	0	1	0	0	0	0	0	1
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 10年未満	20.0	0.0	0.0	0.0	29.4	0.0	20.0	9.5
2 10年以上	0.0	4.3	0.0	9.1	29.4	33.3	20.0	12.2
3 20年以上	0.0	0.0	0.0	18.2	11.8	33.3	0.0	6.8
4 30年以上	0.0	0.0	0.0	18.2	23.5	33.3	20.0	10.8
5 40年以上	0.0	13.0	0.0	27.3	5.9	0.0	20.0	10.8
6 50年以上	80.0	78.3	100.0	27.3	0.0	0.0	20.0	48.6
7 不明・無回答	0.0	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(4) 旅館・ホテル数

全体では、「当旅館・ホテルのみ」という回答が48件(64.9%)で最も多い。

旅館では「2種類以上(チェーン)」という回答が見られなかったが、ホテルでは「2種類以上(チェーン)」をいう回答が20%を超えている。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 当旅館・ホテルのみ	2	20	10	5	7	2	2	48
2 2施設以上(チェーン)	0	0	0	3	8	1	2	14
3 2施設以上(その他)	3	3	0	3	2	0	1	12
4 その他	0	0	0	0	0	0	0	0
5 不明・無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 当旅館・ホテルのみ	40.0	87.0	100.0	45.5	41.2	66.7	40.0	64.9
2 2施設以上(チェーン)	0.0	0.0	0.0	27.3	47.1	33.3	40.0	18.9
3 2施設以上(その他)	60.0	13.0	0.0	27.3	11.8	0.0	20.0	16.2
4 その他	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
5 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(5) 年間売上高

全体では、「3億円以上5億円未満」という回答が19件（25.7%）で最も多く、続いて「1億円未満」が17件（23.0%）が多い。

旅館では10億円以上という回答が見られなかったが、ホテルでは10億円以上と答える施設が見られ、中でもホテル（大規模）では、10億円以上と回答した施設が60%を超えている。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 1億円未満	0	4	10	0	1	1	1	17
2 1億円以上3億円未満	0	9	0	0	6	1	0	16
3 3億円以上5億円未満	3	8	0	1	5	0	2	19
4 5億円以上10億円未満	1	2	0	3	2	0	0	8
5 10億円以上30億円未満	0	0	0	3	1	0	0	4
6 30億円以上50億円未満	0	0	0	0	1	1	0	2
7 50億円以上100億円未満	0	0	0	2	1	0	0	3
8 100億円以上	0	0	0	2	0	0	2	4
9 不明・無回答	1	0	0	0	0	0	0	1
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 1億円未満	0.0	17.4	100.0	0.0	5.9	33.3	20.0	23.0
2 1億円以上3億円未満	0.0	39.1	0.0	0.0	35.3	33.3	0.0	21.6
3 3億円以上5億円未満	60.0	34.8	0.0	9.1	29.4	0.0	40.0	25.7
4 5億円以上10億円未満	20.0	8.7	0.0	27.3	11.8	0.0	0.0	10.8
5 10億円以上30億円未満	0.0	0.0	0.0	27.3	5.9	0.0	0.0	5.4
6 30億円以上50億円未満	0.0	0.0	0.0	0.0	5.9	33.3	0.0	2.7
7 50億円以上100億円未満	0.0	0.0	0.0	18.2	5.9	0.0	0.0	4.1
8 100億円以上	0.0	0.0	0.0	18.2	0.0	0.0	40.0	5.4
9 不明・無回答	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(6) 年間売上高に占める宿泊の割合

多くの施設では、「90%以上」という回答が最も多い。それに対しホテル（大規模）では、「30~49%」という回答が5件（45.5%）で最も多い。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 10%未満	0	1	3	0	0	0	0	4
2 10~29%	0	0	0	1	0	1	1	3
3 30~49%	0	2	1	5	0	0	0	8
4 50~69%	0	3	0	3	2	1	0	9
5 70~89%	1	4	1	2	3	0	0	11
6 90%以上	2	12	5	0	12	1	4	36
7 不明・無回答	2	1	0	0	0	0	0	3
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 10%未満	0.0	4.3	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.4
2 10~29%	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0	33.3	20.0	4.1
3 30~49%	0.0	8.7	10.0	45.5	0.0	0.0	0.0	10.8
4 50~69%	0.0	13.0	0.0	27.3	11.8	33.3	0.0	12.2
5 70~89%	20.0	17.4	10.0	18.2	17.6	0.0	0.0	14.9
6 90%以上	40.0	52.2	50.0	0.0	70.6	33.3	80.0	48.6
7 不明・無回答	40.0	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.1
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(7) 客室単価(平成28年6月の平日で1室2名での一人あたり¹⁹⁾)

旅館では、「1万円以上3万円未満」という回答が40%を超え、最も多い。それに対しホテルでは、「1万円未満」という回答が50%を超え、最も多い。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 1万円未満	2	3	5	6	12	3	2	33
2 1万円以上3万円未満	2	14	5	5	4	0	2	32
3 3万円以上	0	5	0	0	0	0	1	6
4 不明・無回答	1	1	0	0	1	0	0	3
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 1万円未満	40.0	13.0	50.0	54.5	70.6	100.0	40.0	44.6
2 1万円以上3万円未満	40.0	60.9	50.0	45.5	23.5	0.0	40.0	43.2
3 3万円以上	0.0	21.7	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	8.1
4 不明・無回答	20.0	4.3	0.0	0.0	5.9	0.0	0.0	4.1
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(8) ブライダルや宴会等のサービス

ホテル(大規模)では、「有」という回答が9件(81.8%)で最も多い。それ以外の施設では「無」という回答が最も多く、50%を超えている。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 有	2	10	1	9	3	1	2	28
2 無	3	13	9	1	14	2	3	45
3 不明・無回答	0	0	0	1	0	0	0	1
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 有	40.0	43.5	10.0	81.8	17.6	33.3	40.0	37.8
2 無	60.0	56.5	90.0	9.1	82.4	66.7	60.0	60.8
3 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	1.4
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

¹⁹ 旅館は、1泊2食付の最低料金、ホテルは素泊まりの最低料金。

2. 顧客について

(1) 主な顧客(種類) (複数回答・2つまで)

旅館(大規模)では「修学旅行」という回答が4件(80.0%)で最も多い。それ以外の施設では「個人」という回答が最も多く、70%を超えている。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 個人	3	18	10	10	16	3	5	65
2 修学旅行	4	13	1	4	4	0	1	27
3 その他団体	2	1	0	5	6	0	1	15
4 不明・無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	9	32	11	19	26	3	7	107

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 個人	60.0	78.3	100.0	90.9	94.1	100.0	100.0	87.8
2 修学旅行	80.0	56.5	10.0	36.4	23.5	0.0	20.0	36.5
3 その他団体	40.0	4.3	0.0	45.5	35.3	0.0	20.0	20.3
4 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	-	-	-	-	-	-	-	-

(2) 主な顧客(地域) (複数回答・3つまで)

どの施設でも「国内(近畿地方以外)」という回答が最も多く、80%を超えている。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 国内(近畿地方)	2	3	4	5	8	2	2	26
2 国内(近畿地方以外)	5	21	8	10	17	3	4	68
3 海外(米国)	0	8	1	3	1	0	2	15
4 海外(欧州)	1	10	4	6	6	0	2	29
5 海外(中国・台湾)	2	13	4	5	9	3	3	39
6 海外(中東)	0	0	0	0	0	0	0	0
7 海外(中国・台湾以外のアジア)	1	3	1	1	1	1	0	8
8 海外(その他)	1	0	0	1	1	0	0	3
9 不明・無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	12	58	22	31	43	9	13	188

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 国内(近畿地方)	40.0	13.0	40.0	45.5	47.1	66.7	40.0	35.1
2 国内(近畿地方以外)	100.0	91.3	80.0	90.9	100.0	100.0	80.0	91.9
3 海外(米国)	0.0	34.8	10.0	27.3	5.9	0.0	40.0	20.3
4 海外(欧州)	20.0	43.5	40.0	54.5	35.3	0.0	40.0	39.2
5 海外(中国・台湾)	40.0	56.5	40.0	45.5	52.9	100.0	60.0	52.7
6 海外(中東)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
7 海外(中国・台湾以外のアジア)	20.0	13.0	10.0	9.1	5.9	33.3	0.0	10.8
8 海外(その他)	20.0	0.0	0.0	9.1	5.9	0.0	0.0	4.1
9 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	-	-	-	-	-	-	-	-

3. 前年より増えている顧客について

(1) 前年から増えている顧客(種類) (複数回答・2つまで)

どの施設でも「個人」という回答が最も多く、50%を超えている。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 個人	4	16	5	8	15	3	3	54
2 修学旅行	1	3	0	2	2	0	1	9
3 その他団体	0	2	0	3	5	0	1	11
4 不明・無回答	1	5	5	1	1	0	2	15
合計	6	26	10	14	23	3	7	89

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 個人	80.0	69.6	50.0	72.7	88.2	100.0	60.0	73.0
2 修学旅行	20.0	13.0	0.0	18.2	11.8	0.0	20.0	12.2
3 その他団体	0.0	8.7	0.0	27.3	29.4	0.0	20.0	14.9
4 不明・無回答	20.0	21.7	50.0	9.1	5.9	0.0	40.0	20.3
合計	-	-	-	-	-	-	-	-

(2) 前年から増えている顧客(地域) (複数回答・3つまで)

全体では「海外(中国・台湾)」という回答が37件(50.0%)で最も多く、続いて「国内(近畿地方以外)」が多い。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 国内(近畿地方)	1	2	1	2	6	2	0	14
2 国内(近畿地方以外)	2	9	2	9	7	2	2	33
3 海外(米国)	1	4	2	1	1	0	1	10
4 海外(欧州)	2	5	2	4	5	0	0	18
5 海外(中国・台湾)	3	12	2	5	7	3	5	37
6 海外(中東)	0	1	0	0	0	0	1	2
7 海外(中国・台湾以外のアジア)	1	3	2	1	3	0	2	12
8 海外(その他)	0	2	0	1	1	0	0	4
9 不明・無回答	0	4	4	0	0	0	0	8
合計	10	42	15	23	30	7	11	138

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 国内(近畿地方)	20.0	8.7	10.0	18.2	35.3	66.7	0.0	18.9
2 国内(近畿地方以外)	40.0	39.1	20.0	81.8	41.2	66.7	40.0	44.6
3 海外(米国)	20.0	17.4	20.0	9.1	5.9	0.0	20.0	13.5
4 海外(欧州)	40.0	21.7	20.0	36.4	29.4	0.0	0.0	24.3
5 海外(中国・台湾)	60.0	52.2	20.0	45.5	41.2	100.0	100.0	50.0
6 海外(中東)	0.0	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	2.7
7 海外(中国・台湾以外のアジア)	20.0	13.0	20.0	9.1	17.6	0.0	40.0	16.2
8 海外(その他)	0.0	8.7	0.0	9.1	5.9	0.0	0.0	5.4
9 不明・無回答	0.0	17.4	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.8
合計	-	-	-	-	-	-	-	-

4. 前年比の業績等動向について

(1) 前年比の業績等動向（決算ベース） 売上高

全体では、「やや増加(3～10%)」という回答が39件(52.7%)で最も多い。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 大幅に増加(10%以上)	1	4	0	0	6	0	0	11
2 やや増加(3～10%)	2	12	2	8	10	1	4	39
3 どちらでもない(△3～3%)	0	4	4	2	1	1	1	13
4 やや減少(△3～△10%)	2	3	4	0	0	0	0	9
5 大幅に減少(△10%以上)	0	0	0	0	0	1	0	1
6 不明・無回答	0	0	0	1	0	0	0	1
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 大幅に増加(10%以上)	20.0	17.4	0.0	0.0	35.3	0.0	0.0	14.9
2 やや増加(3～10%)	40.0	52.2	20.0	72.7	58.8	33.3	80.0	52.7
3 どちらでもない(△3～3%)	0.0	17.4	40.0	18.2	5.9	33.3	20.0	17.6
4 やや減少(△3～△10%)	40.0	13.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.2
5 大幅に減少(△10%以上)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	1.4
6 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	1.4
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(2) 前年比の業績等動向（決算ベース） 経常利益

全体では、「やや増加(3～10%)」という回答が32件(43.2%)で最も多い。

旅館(大規模)と旅館(小規模)では「やや減少(△3～△10%)」という回答が最も多く、40%となっている。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 大幅に増加(10%以上)	1	3	0	3	6	0	0	13
2 やや増加(3～10%)	1	10	2	6	8	1	4	32
3 どちらでもない(△3～3%)	1	6	3	1	3	1	1	16
4 やや減少(△3～△10%)	2	3	4	0	0	0	0	9
5 大幅に減少(△10%以上)	0	0	0	0	0	1	0	1
6 不明・無回答	0	1	1	1	0	0	0	3
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 大幅に増加(10%以上)	20.0	13.0	0.0	27.3	35.3	0.0	0.0	17.6
2 やや増加(3～10%)	20.0	43.5	20.0	54.5	47.1	33.3	80.0	43.2
3 どちらでもない(△3～3%)	20.0	26.1	30.0	9.1	17.6	33.3	20.0	21.6
4 やや減少(△3～△10%)	40.0	13.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.2
5 大幅に減少(△10%以上)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	1.4
6 不明・無回答	0.0	4.3	10.0	9.1	0.0	0.0	0.0	4.1
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(3) 前年比の業績等動向（決算ベース） 顧客数

全体では、「やや増加(3～10%)」という回答が31件(41.9%)で最も多い。

旅館(大規模)と旅館(小規模)では「やや減少(Δ 3～ Δ 10%)」という回答が最も多く、40%を超えている。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 大幅に増加(10%以上)	2	3	0	0	2	0	1	8
2 やや増加(3～10%)	1	8	2	5	11	1	3	31
3 どちらでもない(Δ 3～3%)	0	6	2	5	3	2	1	19
4 やや減少(Δ 3～ Δ 10%)	2	5	5	0	1	0	0	13
5 大幅に減少(Δ 10%以上)	0	0	0	0	0	0	0	0
6 不明・無回答	0	1	1	1	0	0	0	3
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 大幅に増加(10%以上)	40.0	13.0	0.0	0.0	11.8	0.0	20.0	10.8
2 やや増加(3～10%)	20.0	34.8	20.0	45.5	64.7	33.3	60.0	41.9
3 どちらでもない(Δ 3～3%)	0.0	26.1	20.0	45.5	17.6	66.7	20.0	25.7
4 やや減少(Δ 3～ Δ 10%)	40.0	21.7	50.0	0.0	5.9	0.0	0.0	17.6
5 大幅に減少(Δ 10%以上)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
6 不明・無回答	0.0	4.3	10.0	9.1	0.0	0.0	0.0	4.1
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

5. 従業員数と雇用形態別の内訳について

(1) 総従業員数（役員除く）

全体では、「11人～20人以下」が17件（23.0%）で最も多い。

大規模施設では、旅館は100人以下、ホテルは101人以上が多く、中規模では、旅館・ホテルとも11人～20人以下が多い。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 10人以下	0	0	10	0	0	3	0	13
2 11人～20人以下	0	9	0	0	8	0	0	17
3 21人～30人以下	0	7	0	0	4	0	0	11
4 31人～50人以下	0	7	0	0	5	0	0	12
5 51人～100人以下	5	0	0	3	0	0	0	8
6 101人以上	0	0	0	8	0	0	0	8
7 不明・無回答	0	0	0	0	0	0	5	5
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 10人以下	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	17.6
2 11人～20人以下	0.0	39.1	0.0	0.0	47.1	0.0	0.0	23.0
3 21人～30人以下	0.0	30.4	0.0	0.0	23.5	0.0	0.0	14.9
4 31人～50人以下	0.0	30.4	0.0	0.0	29.4	0.0	0.0	16.2
5 51人～100人以下	100.0	0.0	0.0	27.3	0.0	0.0	0.0	10.8
6 101人以上	0.0	0.0	0.0	72.7	0.0	0.0	0.0	10.8
7 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	6.8
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(2) 外国人従業員数

全体では、「0人」という回答が50件（67.6%）で最も多い。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 0人	2	15	10	5	12	3	3	50
2 1人	2	2	0	1	1	0	0	6
3 2人	1	4	0	0	1	0	0	6
4 3～4人	0	2	0	3	2	0	0	7
5 5人以上	0	0	0	2	1	0	0	3
6 不明・無回答	0	0	0	0	0	0	2	2
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 0人	40.0	65.2	100.0	45.5	70.6	100.0	60.0	67.6
2 1人	40.0	8.7	0.0	9.1	5.9	0.0	0.0	8.1
3 2人	20.0	17.4	0.0	0.0	5.9	0.0	0.0	8.1
4 3～4人	0.0	8.7	0.0	27.3	11.8	0.0	0.0	9.5
5 5人以上	0.0	0.0	0.0	18.2	5.9	0.0	0.0	4.1
6 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(3) 正規の従業員数

全体では、「10人以下」という回答が43件（58.1%）で最も多い。

正規の従業員が100人を超えているのは、ホテル（大規模）のみ。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 10人以下	0	13	10	3	12	3	2	43
2 11人～20人以下	1	9	0	0	5	0	1	16
3 21人～30人以下	2	1	0	1	0	0	0	4
4 31人～50人以下	2	0	0	2	0	0	0	4
5 51人～100人以下	0	0	0	2	0	0	0	2
6 101人以上	0	0	0	3	0	0	0	3
7 不明・無回答	0	0	0	0	0	0	2	2
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 10人以下	0.0	56.5	100.0	27.3	70.6	100.0	40.0	58.1
2 11人～20人以下	20.0	39.1	0.0	0.0	29.4	0.0	20.0	21.6
3 21人～30人以下	40.0	4.3	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	5.4
4 31人～50人以下	40.0	0.0	0.0	18.2	0.0	0.0	0.0	5.4
5 51人～100人以下	0.0	0.0	0.0	18.2	0.0	0.0	0.0	2.7
6 101人以上	0.0	0.0	0.0	27.3	0.0	0.0	0.0	4.1
7 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(4) アルバイト（一般）

アルバイト（一般）が10人以下という回答が全体の70%以上を占めている。

アルバイト（一般）が30人を超えているのは、ホテル（大規模）のみ。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 0人	2	9	10	1	7	1	1	31
2 1人～10人以下	2	11	0	0	10	2	1	26
3 11人～20人以下	1	2	0	3	0	0	1	7
4 21人～30人以下	0	1	0	1	0	0	0	2
5 31人～50人以下	0	0	0	2	0	0	0	2
6 51人～100人以下	0	0	0	1	0	0	0	1
7 101人以上	0	0	0	3	0	0	0	3
8 不明・無回答	0	0	0	0	0	0	2	2
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 0人	40.0	39.1	100.0	9.1	41.2	33.3	20.0	41.9
2 1人～10人以下	40.0	47.8	0.0	0.0	58.8	66.7	20.0	35.1
3 11人～20人以下	20.0	8.7	0.0	27.3	0.0	0.0	20.0	9.5
4 21人～30人以下	0.0	4.3	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	2.7
5 31人～50人以下	0.0	0.0	0.0	18.2	0.0	0.0	0.0	2.7
6 51人～100人以下	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	1.4
7 101人以上	0.0	0.0	0.0	27.3	0.0	0.0	0.0	4.1
8 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(5) アルバイト（学生）

アルバイト（学生）が10人以下という回答が全体の80%以上を占めている。

アルバイト（学生）が20人を超えているのは、ホテル（大規模）のみ。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 0人	2	5	7	4	8	2	2	30
2 1人～10人以下	1	16	3	3	8	1	1	33
3 11人～20人以下	2	2	0	1	1	0	0	6
4 21人～30人以下	0	0	0	0	0	0	0	0
5 31人～50人以下	0	0	0	2	0	0	0	2
6 51人～100人以下	0	0	0	0	0	0	0	0
7 101人以上	0	0	0	1	0	0	0	1
8 不明・無回答	0	0	0	0	0	0	2	2
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 0人	40.0	21.7	70.0	36.4	47.1	66.7	40.0	40.5
2 1人～10人以下	20.0	69.6	30.0	27.3	47.1	33.3	20.0	44.6
3 11人～20人以下	40.0	8.7	0.0	9.1	5.9	0.0	0.0	8.1
4 21人～30人以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
5 31人～50人以下	0.0	0.0	0.0	18.2	0.0	0.0	0.0	2.7
6 51人～100人以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
7 101人以上	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	1.4
8 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(6) 契約社員

契約社員を雇っていないという回答が全体の70%以上を占めている。

契約社員が50人を超えているのは、ホテル（大規模）のみ。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 0人	3	21	10	2	14	3	2	55
2 1人～10人以下	1	2	0	3	2	0	1	9
3 11人～20人以下	1	0	0	1	0	0	0	2
4 21人～30人以下	0	0	0	3	0	0	0	3
5 31人～50人以下	0	0	0	1	1	0	0	2
6 51人～100人以下	0	0	0	1	0	0	0	1
7 101人以上	0	0	0	0	0	0	0	0
8 不明・無回答	0	0	0	0	0	0	2	2
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 0人	60.0	91.3	100.0	18.2	82.4	100.0	40.0	74.3
2 1人～10人以下	20.0	8.7	0.0	27.3	11.8	0.0	20.0	12.2
3 11人～20人以下	20.0	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	2.7
4 21人～30人以下	0.0	0.0	0.0	27.3	0.0	0.0	0.0	4.1
5 31人～50人以下	0.0	0.0	0.0	9.1	5.9	0.0	0.0	2.7
6 51人～100人以下	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	1.4
7 101人以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
8 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(7) パート

全体では「0人」という回答が33件（44.6%）で最も多く、続いて「1人～10人」という回答が20件（27.0%）が多い。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 0人	1	8	7	4	7	3	3	33
2 1人～10人以下	2	11	3	0	4	0	0	20
3 11人～20人以下	0	2	0	3	4	0	0	9
4 21人～30人以下	1	2	0	0	2	0	0	5
5 31人～50人以下	1	0	0	2	0	0	0	3
6 51人～100人以下	0	0	0	2	0	0	0	2
7 101人以上	0	0	0	0	0	0	0	0
8 不明・無回答	0	0	0	0	0	0	2	2
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 0人	20.0	34.8	70.0	36.4	41.2	100.0	60.0	44.6
2 1人～10人以下	40.0	47.8	30.0	0.0	23.5	0.0	0.0	27.0
3 11人～20人以下	0.0	8.7	0.0	27.3	23.5	0.0	0.0	12.2
4 21人～30人以下	20.0	8.7	0.0	0.0	11.8	0.0	0.0	6.8
5 31人～50人以下	20.0	0.0	0.0	18.2	0.0	0.0	0.0	4.1
6 51人～100人以下	0.0	0.0	0.0	18.2	0.0	0.0	0.0	2.7
7 101人以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
8 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(8) 派遣社員

派遣社員が5人以下という回答が全体の90%以上を占めている。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 0人	5	15	9	8	16	2	3	58
2 1人～5人以下	0	7	1	0	1	1	0	10
3 6人～10人以下	0	1	0	1	0	0	0	2
4 10人以上	0	0	0	2	0	0	0	2
5 不明・無回答	0	0	0	0	0	0	2	2
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 0人	100.0	65.2	90.0	72.7	94.1	66.7	60.0	78.4
2 1人～5人以下	0.0	30.4	10.0	0.0	5.9	33.3	0.0	13.5
3 6人～10人以下	0.0	4.3	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	2.7
4 10人以上	0.0	0.0	0.0	18.2	0.0	0.0	0.0	2.7
5 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(9) 嘱託

嘱託社員を雇っていないという回答が全体の80%以上を占めている。

「10人以上」と回答しているのは、ホテル（大規模）のみ。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 0人	3	21	10	6	15	3	3	61
2 1人～5人以下	1	2	0	3	2	0	0	8
3 6人～10人以下	1	0	0	0	0	0	0	1
4 10人以上	0	0	0	2	0	0	0	2
5 不明・無回答	0	0	0	0	0	0	2	2
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 0人	60.0	91.3	100.0	54.5	88.2	100.0	60.0	82.4
2 1人～5人以下	20.0	8.7	0.0	27.3	11.8	0.0	0.0	10.8
3 6人～10人以下	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4
4 10人以上	0.0	0.0	0.0	18.2	0.0	0.0	0.0	2.7
5 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(10) その他

「0人」という回答が全体の90%を占めている。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 0人	5	23	9	8	17	3	3	68
2 1人～5人以下	0	0	1	0	0	0	0	1
3 6人～10人以下	0	0	0	1	0	0	0	1
4 10人以上	0	0	0	2	0	0	0	2
5 不明・無回答	0	0	0	0	0	0	2	2
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 0人	100.0	100.0	90.0	72.7	100.0	100.0	60.0	91.9
2 1人～5人以下	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4
3 6人～10人以下	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	1.4
4 10人以上	0.0	0.0	0.0	18.2	0.0	0.0	0.0	2.7
5 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

6. 過去3年以内の正規従業員の採用者数と離職者数について

(1) 過去3年の採用者数

5人以下という回答が全体の50%を占めている。

31人以上と回答しているのは、旅館（中規模）とホテル（大規模）のみ。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
10人	1	5	5	2	1	1	0	15
21人～5人以下	2	8	0	1	9	2	1	23
36人～10人以下	0	3	0	0	4	0	1	8
411人～20人以下	1	3	0	1	1	0	0	6
521人～30人以下	0	0	0	3	0	0	0	3
631人以上	0	1	0	4	0	0	0	5
7 不明・無回答	1	3	5	0	2	0	3	14
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
10人	20.0	21.7	50.0	18.2	5.9	33.3	0.0	20.3
21人～5人以下	40.0	34.8	0.0	9.1	52.9	66.7	20.0	31.1
36人～10人以下	0.0	13.0	0.0	0.0	23.5	0.0	20.0	10.8
411人～20人以下	20.0	13.0	0.0	9.1	5.9	0.0	0.0	8.1
521人～30人以下	0.0	0.0	0.0	27.3	0.0	0.0	0.0	4.1
631人以上	0.0	4.3	0.0	36.4	0.0	0.0	0.0	6.8
7 不明・無回答	20.0	13.0	50.0	0.0	11.8	0.0	60.0	18.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(2) 過去3年の採用者数 新卒（高校）

「0人」という回答が全体の70%を占めている。

11人以上と回答しているのは、ホテル（大規模）のみ。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
10人	4	18	5	7	15	3	1	53
21人～5人以下	0	2	0	2	0	0	1	5
36人～10人以下	0	0	0	0	0	0	0	0
411人～20人以下	0	0	0	1	0	0	0	1
521人～30人以下	0	0	0	1	0	0	0	1
631人以上	0	0	0	0	0	0	0	0
7 不明・無回答	1	3	5	0	2	0	3	14
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
10人	80.0	78.3	50.0	63.6	88.2	100.0	20.0	71.6
21人～5人以下	0.0	8.7	0.0	18.2	0.0	0.0	20.0	6.8
36人～10人以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
411人～20人以下	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	1.4
521人～30人以下	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	1.4
631人以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
7 不明・無回答	20.0	13.0	50.0	0.0	11.8	0.0	60.0	18.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(3) 過去3年の採用者数 新卒（短大等）

「0人」という回答が全体の60%を占めている。

11人以上と回答しているのは、旅館（大規模）とホテル（大規模）のみ。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 0人	3	16	5	4	12	3	2	45
2 1人～5人以下	0	4	0	2	3	0	0	9
3 6人～10人以下	0	0	0	2	0	0	0	2
4 11人～20人以下	1	0	0	0	0	0	0	1
5 21人～30人以下	0	0	0	0	0	0	0	0
6 31人以上	0	0	0	3	0	0	0	3
7 不明・無回答	1	3	5	0	2	0	3	14
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 0人	60.0	69.6	50.0	36.4	70.6	100.0	40.0	60.8
2 1人～5人以下	0.0	17.4	0.0	18.2	17.6	0.0	0.0	12.2
3 6人～10人以下	0.0	0.0	0.0	18.2	0.0	0.0	0.0	2.7
4 11人～20人以下	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4
5 21人～30人以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
6 31人以上	0.0	0.0	0.0	27.3	0.0	0.0	0.0	4.1
7 不明・無回答	20.0	13.0	50.0	0.0	11.8	0.0	60.0	18.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(4) 過去3年の採用者数 新卒（大学）

「0人」という回答が全体の50%以上を占めている。

11人以上と回答しているのは、ホテル（大規模）のみ。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 0人	3	16	5	5	12	2	1	44
2 1人～5人以下	1	2	0	0	3	1	1	8
3 6人～10人以下	0	2	0	2	0	0	0	4
4 11人～20人以下	0	0	0	3	0	0	0	3
5 21人～30人以下	0	0	0	0	0	0	0	0
6 31人以上	0	0	0	1	0	0	0	1
7 不明・無回答	1	3	5	0	2	0	3	14
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 0人	60.0	69.6	50.0	45.5	70.6	66.7	20.0	59.5
2 1人～5人以下	20.0	8.7	0.0	0.0	17.6	33.3	20.0	10.8
3 6人～10人以下	0.0	8.7	0.0	18.2	0.0	0.0	0.0	5.4
4 11人～20人以下	0.0	0.0	0.0	27.3	0.0	0.0	0.0	4.1
5 21人～30人以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
6 31人以上	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	1.4
7 不明・無回答	20.0	13.0	50.0	0.0	11.8	0.0	60.0	18.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(5) 過去3年の採用者数 中途採用

5人以下という回答が全体の50%以上を占めている。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
10人	3	10	5	3	3	1	0	25
21人～5人以下	1	5	0	1	7	2	1	17
36人～10人以下	0	2	0	1	4	0	1	8
411人～20人以下	0	2	0	2	1	0	0	5
521人～30人以下	0	0	0	2	0	0	0	2
631人以上	0	1	0	2	0	0	0	3
7 不明・無回答	1	3	5	0	2	0	3	14
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
10人	60.0	43.5	50.0	27.3	17.6	33.3	0.0	33.8
21人～5人以下	20.0	21.7	0.0	9.1	41.2	66.7	20.0	23.0
36人～10人以下	0.0	8.7	0.0	9.1	23.5	0.0	20.0	10.8
411人～20人以下	0.0	8.7	0.0	18.2	5.9	0.0	0.0	6.8
521人～30人以下	0.0	0.0	0.0	18.2	0.0	0.0	0.0	2.7
631人以上	0.0	4.3	0.0	18.2	0.0	0.0	0.0	4.1
7 不明・無回答	20.0	13.0	50.0	0.0	11.8	0.0	60.0	18.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(6) 過去3年の離職者数

5人以下という回答が全体の60%以上を占めている。

ホテル(大規模)では6人以上という回答が50%を超えているのに対し、旅館(大規模)では、6人以上という回答が見られない。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
10人	2	7	5	5	5	2	2	28
21人～5人以下	2	10	0	0	6	1	0	19
36人～10人以下	0	2	0	1	3	0	0	6
411人～20人以下	0	1	0	2	1	0	0	4
521人～30人以下	0	0	0	2	0	0	0	2
631人以上	0	0	0	1	0	0	0	1
7 不明・無回答	1	3	5	0	2	0	3	14
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
10人	40.0	30.4	50.0	45.5	29.4	66.7	40.0	37.8
21人～5人以下	40.0	43.5	0.0	0.0	35.3	33.3	0.0	25.7
36人～10人以下	0.0	8.7	0.0	9.1	17.6	0.0	0.0	8.1
411人～20人以下	0.0	4.3	0.0	18.2	5.9	0.0	0.0	5.4
521人～30人以下	0.0	0.0	0.0	18.2	0.0	0.0	0.0	2.7
631人以上	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	1.4
7 不明・無回答	20.0	13.0	50.0	0.0	11.8	0.0	60.0	18.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

7. 新卒採用者がなかった理由について

(1) 新卒採用者がなかった理由（複数回答・3つまで）

全体では、「経営状況が厳しかったから」「1日の繁閑のため、正規の従業員になじまない」「季節変動があり、稼働率が安定しない」が6件（18.2%）で最も多い。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 新卒を確保できなかった	0	0	0	0	3	0	0	3
2 正規の従業員に合う人材がいなかった	1	0	0	1	0	0	0	2
3 経営状態が厳しかった	2	2	0	1	0	1	0	6
4 経営の先行きが見通せなかった	1	0	0	0	0	0	0	1
5 1日の繁閑のため、正規の従業員になじまない	0	1	5	0	0	0	0	6
6 季節変動があり、稼働率が安定しない	1	3	2	0	0	0	0	6
7 専門性を要しない労働が多い	0	1	1	0	0	0	0	2
8 非正規従業員の処遇改善を進めている	0	0	1	0	0	0	0	1
9 非正規で採用し、人材育成後、正規に転換する	0	2	0	2	0	1	0	5
10 その他	0	3	0	2	0	0	0	5
合計	5	12	9	6	3	2	0	37

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 新卒を確保できなかった	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	-	9.1
2 正規の従業員に合う人材がいなかった	50.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	-	6.1
3 経営状態が厳しかった	100.0	18.2	0.0	25.0	0.0	50.0	-	18.2
4 経営の先行きが見通せなかった	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	-	3.0
5 1日の繁閑のため、正規の従業員になじまない	0.0	9.1	100.0	0.0	0.0	0.0	-	18.2
6 季節変動があり、稼働率が安定しない	50.0	27.3	40.0	0.0	0.0	0.0	-	18.2
7 専門性を要しない労働が多い	0.0	9.1	20.0	0.0	0.0	0.0	-	6.1
8 非正規従業員の処遇改善を進めている	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	-	3.0
9 非正規で採用し、人材育成後、正規に転換する	0.0	18.2	0.0	50.0	0.0	50.0	-	15.2
10 その他	0.0	27.3	0.0	50.0	0.0	0.0	-	15.2
合計	-	-	-	-	-	-	-	-

8. 従業員数の過不足状況について

(1) 従業員数の過不足状況（正規の従業員）

全体では「不足している」という回答が 39 件（52.7%）で最も多い。

旅館（小規模）とホテル（小規模）では、「過不足はない」という回答が最も多く、60%を超えている。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 不足している	2	16	1	8	10	1	1	39
2 過不足はない	2	6	6	3	7	2	3	29
3 過剰である	1	1	0	0	0	0	0	2
4 不明・無回答	0	0	3	0	0	0	1	4
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 不足している	40.0	69.6	10.0	72.7	58.8	33.3	20.0	52.7
2 過不足はない	40.0	26.1	60.0	27.3	41.2	66.7	60.0	39.2
3 過剰である	20.0	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.7
4 不明・無回答	0.0	0.0	30.0	0.0	0.0	0.0	20.0	5.4
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(2) 従業員数の過不足状況（パート・アルバイト）

全体では「不足している」という回答が 46 件（62.2%）で最も多い。

ホテル（小規模）では、「過不足はない」という回答が 2 件（66.7%）で最も多い。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 不足している	4	19	4	9	8	1	1	46
2 過不足はない	1	4	4	1	8	2	4	24
3 過剰である	0	0	0	1	0	0	0	1
4 不明・無回答	0	0	2	0	1	0	0	3
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 不足している	80.0	82.6	40.0	81.8	47.1	33.3	20.0	62.2
2 過不足はない	20.0	17.4	40.0	9.1	47.1	66.7	80.0	32.4
3 過剰である	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	1.4
4 不明・無回答	0.0	0.0	20.0	0.0	5.9	0.0	0.0	4.1
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

9. 不足している職種について

(1) 不足している職種（複数回答・3つまで）

全体では、「バックヤード（食事準備・片づけ・清掃等）」が28件（51.9%）で最も多い。

ホテルでは「フロント」と答える施設が多い。それに対し旅館では「バックヤード（食事準備・片づけ・清掃等）」と答える施設が多い。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 フロント	0	7	0	6	10	1	0	24
2 客室係等	2	15	1	1	5	0	1	25
3 宴会・ホール・ブライダル等	2	1	0	8	1	0	0	12
4 営業・販売促進	0	2	1	4	3	1	0	11
5 バックヤード(食事準備・片づけ・清掃等)	4	14	2	3	3	1	1	28
6 調理	1	8	0	8	2	0	0	19
7 仕入	0	0	0	0	0	0	0	0
8 管理(経営企画・人事・総務・経理・営繕)	0	4	1	2	1	0	0	8
9 その他	0	1	0	0	0	0	0	1
合計	9	52	5	32	25	3	2	128

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 フロント	0.0	33.3	0.0	60.0	83.3	100.0	0.0	44.4
2 客室係等	50.0	71.4	25.0	10.0	41.7	0.0	50.0	46.3
3 宴会・ホール・ブライダル等	50.0	4.8	0.0	80.0	8.3	0.0	0.0	22.2
4 営業・販売促進	0.0	9.5	25.0	40.0	25.0	100.0	0.0	20.4
5 バックヤード(食事準備・片づけ・清掃等)	100.0	66.7	50.0	30.0	25.0	100.0	50.0	51.9
6 調理	25.0	38.1	0.0	80.0	16.7	0.0	0.0	35.2
7 仕入	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
8 管理(経営企画・人事・総務・経理・営繕)	0.0	19.0	25.0	20.0	8.3	0.0	0.0	14.8
9 その他	0.0	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9
合計	-	-	-	-	-	-	-	-

10. 働き手の確保について

(1) 働き手確保の採用方針（これまで実施）（複数回答・3つまで）

全体では、「中途採用（経験者）」が49件（66.2%）で最も多い。続いて「女性の採用」が24件（32.4%）となっている。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 新卒(高校)の採用	1	4	0	2	0	0	1	8
2 新卒(短大・高専・専門)の採用	0	3	0	5	3	0	1	12
3 新卒(大学)の採用	1	0	0	5	4	0	2	12
4 中途採用(経験者)	3	15	3	9	15	2	2	49
5 管理職経験者等の採用	0	0	0	1	1	0	0	2
6 女性の採用	2	9	3	1	8	0	1	24
7 高齢者の採用	2	9	2	1	4	1	0	19
8 外国人・留学生の採用	1	4	0	3	3	0	0	11
9 その他	0	0	0	0	1	1	0	2
10 不明・無回答	1	3	5	0	0	1	1	11
合計	11	47	13	27	39	5	8	150

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 新卒(高校)の採用	20.0	17.4	0.0	18.2	0.0	0.0	20.0	10.8
2 新卒(短大・高専・専門)の採用	0.0	13.0	0.0	45.5	17.6	0.0	20.0	16.2
3 新卒(大学)の採用	20.0	0.0	0.0	45.5	23.5	0.0	40.0	16.2
4 中途採用(経験者)	60.0	65.2	30.0	81.8	88.2	66.7	40.0	66.2
5 管理職経験者等の採用	0.0	0.0	0.0	9.1	5.9	0.0	0.0	2.7
6 女性の採用	40.0	39.1	30.0	9.1	47.1	0.0	20.0	32.4
7 高齢者の採用	40.0	39.1	20.0	9.1	23.5	33.3	0.0	25.7
8 外国人・留学生の採用	20.0	17.4	0.0	27.3	17.6	0.0	0.0	14.9
9 その他	0.0	0.0	0.0	0.0	5.9	33.3	0.0	2.7
10 不明・無回答	20.0	13.0	50.0	0.0	0.0	33.3	20.0	14.9
合計	-	-	-	-	-	-	-	-

(2) 働き手確保の採用方針（今後重視）（複数回答・3つまで）

全体では、「中途採用（経験者）」が37件（50.0%）で最も多い。続いて「女性の採用」が28件（37.8%）となっている。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 新卒(高校)の採用	1	3	0	4	3	0	1	12
2 新卒(短大・高専・専門)の採用	1	8	0	6	5	0	0	20
3 新卒(大学)の採用	0	2	0	2	4	0	1	9
4 中途採用(経験者)	3	13	3	6	9	2	1	37
5 管理職経験者等の採用	0	1	1	1	0	0	0	3
6 女性の採用	2	9	3	2	9	0	3	28
7 高齢者の採用	4	5	2	3	4	1	0	19
8 外国人・留学生の採用	1	7	0	5	7	0	0	20
9 その他	1	1	0	0	1	1	0	4
10 不明・無回答	0	2	5	0	0	1	1	9
合計	13	51	14	29	42	5	7	161

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 新卒(高校)の採用	20.0	13.0	0.0	36.4	17.6	0.0	20.0	16.2
2 新卒(短大・高専・専門)の採用	20.0	34.8	0.0	54.5	29.4	0.0	0.0	27.0
3 新卒(大学)の採用	0.0	8.7	0.0	18.2	23.5	0.0	20.0	12.2
4 中途採用(経験者)	60.0	56.5	30.0	54.5	52.9	66.7	20.0	50.0
5 管理職経験者等の採用	0.0	4.3	10.0	9.1	0.0	0.0	0.0	4.1
6 女性の採用	40.0	39.1	30.0	18.2	52.9	0.0	60.0	37.8
7 高齢者の採用	80.0	21.7	20.0	27.3	23.5	33.3	0.0	25.7
8 外国人・留学生の採用	20.0	30.4	0.0	45.5	41.2	0.0	0.0	27.0
9 その他	20.0	4.3	0.0	0.0	5.9	33.3	0.0	5.4
10 不明・無回答	0.0	8.7	50.0	0.0	0.0	33.3	20.0	12.2
合計	-	-	-	-	-	-	-	-

11. 働き手の確保の手法について

(1) 働き手の確保の採用手法（これまで実施）（複数回答・3つまで）

全体では、「ハローワークの利用」「求人WEBサイトの利用」が48件（64.9%）で最も多い。続いて「人材紹介・派遣会社の活用」が23件（31.1%）となっている。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 ハローワークの利用	5	15	1	8	14	3	2	48
2 合同企業説明会への参加	0	1	0	2	1	1	0	5
3 新聞・雑誌への求人広告	2	7	0	3	4	1	1	18
4 求人WEBサイトの利用	3	18	3	10	12	0	2	48
5 人材紹介・派遣会社の活用	1	10	2	3	3	2	2	23
6 自社ホームページの開設	1	2	0	3	3	0	1	10
7 知人・取引先等からの紹介	1	5	3	0	8	1	0	18
8 学校とのつながりの強化	0	2	0	3	3	0	0	8
9 外国人実務研修生制度の活用	0	1	0	0	0	0	0	1
10 学生との交流の強化	1	0	0	0	0	0	0	1
11 インターンシップの受け入れ	0	0	0	0	0	0	0	0
12 その他	0	0	0	0	0	0	0	0
13 不明・無回答	0	1	3	0	0	0	1	5
合計	14	62	12	32	48	8	9	185

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 ハローワークの利用	100.0	65.2	10.0	72.7	82.4	100.0	40.0	64.9
2 合同企業説明会への参加	0.0	4.3	0.0	18.2	5.9	33.3	0.0	6.8
3 新聞・雑誌への求人広告	40.0	30.4	0.0	27.3	23.5	33.3	20.0	24.3
4 求人WEBサイトの利用	60.0	78.3	30.0	90.9	70.6	0.0	40.0	64.9
5 人材紹介・派遣会社の活用	20.0	43.5	20.0	27.3	17.6	66.7	40.0	31.1
6 自社ホームページの開設	20.0	8.7	0.0	27.3	17.6	0.0	20.0	13.5
7 知人・取引先等からの紹介	20.0	21.7	30.0	0.0	47.1	33.3	0.0	24.3
8 学校とのつながりの強化	0.0	8.7	0.0	27.3	17.6	0.0	0.0	10.8
9 外国人実務研修生制度の活用	0.0	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4
10 学生との交流の強化	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4
11 インターンシップの受け入れ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
12 その他	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
13 不明・無回答	0.0	4.3	30.0	0.0	0.0	0.0	20.0	6.8
合計	-	-	-	-	-	-	-	-

(2) 働き手の確保の採用手法（今後重視）（複数回答・3つまで）

全体では、「求人 WEB サイトの利用」が 40 件（54.1%）で最も多い。続いて「ハローワークの利用」が 38 件（51.4%）となっている。

ホテル（大規模）では、「学校とのつながりの強化」が 7 件（63.6%）で最も多い。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 ハローワークの利用	3	16	1	6	7	3	2	38
2 合同企業説明会への参加	0	2	0	4	1	1	0	8
3 新聞・雑誌への求人広告	1	4	1	2	3	1	0	12
4 求人WEBサイトの利用	3	18	3	6	9	0	1	40
5 人材紹介・派遣会社の活用	0	10	2	1	2	2	1	18
6 自社ホームページの開設	1	1	0	0	3	0	0	5
7 知人・取引先等からの紹介	2	4	5	1	7	1	0	20
8 学校とのつながりの強化	1	4	0	7	6	0	0	18
9 外国人実務研修生制度の活用	1	1	0	1	1	0	1	5
10 学生との交流の強化	0	0	0	1	2	0	1	4
11 インターンシップの受け入れ	1	3	0	2	4	0	1	11
12 その他	0	0	0	0	0	0	0	0
13 不明・無回答	0	1	3	0	0	0	1	5
合計	13	64	15	31	45	8	8	184

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 ハローワークの利用	60.0	69.6	10.0	54.5	41.2	100.0	40.0	51.4
2 合同企業説明会への参加	0.0	8.7	0.0	36.4	5.9	33.3	0.0	10.8
3 新聞・雑誌への求人広告	20.0	17.4	10.0	18.2	17.6	33.3	0.0	16.2
4 求人WEBサイトの利用	60.0	78.3	30.0	54.5	52.9	0.0	20.0	54.1
5 人材紹介・派遣会社の活用	0.0	43.5	20.0	9.1	11.8	66.7	20.0	24.3
6 自社ホームページの開設	20.0	4.3	0.0	0.0	17.6	0.0	0.0	6.8
7 知人・取引先等からの紹介	40.0	17.4	50.0	9.1	41.2	33.3	0.0	27.0
8 学校とのつながりの強化	20.0	17.4	0.0	63.6	35.3	0.0	0.0	24.3
9 外国人実務研修生制度の活用	20.0	4.3	0.0	9.1	5.9	0.0	20.0	6.8
10 学生との交流の強化	0.0	0.0	0.0	9.1	11.8	0.0	20.0	5.4
11 インターンシップの受け入れ	20.0	13.0	0.0	18.2	23.5	0.0	20.0	14.9
12 その他	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
13 不明・無回答	0.0	4.3	30.0	0.0	0.0	0.0	20.0	6.8
合計	-	-	-	-	-	-	-	-

12. 在職者の定着について

(1) 在職者定着の取組（これまで実施）（複数回答・3つまで）

全体では、「賃金の向上（基本給・ボーナス）」が48件（64.9%）で最も多い。続いて「正規の従業員への登用・転換」が35件（47.3%）となっている。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 賃金の向上(基本給・ボーナス)	5	16	4	5	14	2	2	48
2 正規の従業員への登用・転換	2	9	0	9	12	1	2	35
3 限定正社員の導入	1	0	0	1	1	1	1	5
4 柔軟な勤務(フレックス制度等)の導入	0	9	4	1	3	1	0	18
5 職場環境の美化・安全性の確保	1	1	3	2	4	0	1	12
6 研修制度及びキャリア開発支援の充実	0	1	0	5	1	1	0	8
7 資格等の取得支援	0	0	0	1	5	0	1	7
8 福利厚生の実施	2	9	0	2	2	0	1	16
9 子育て支援サービスの導入・連携	0	1	0	0	0	0	0	1
10 その他	0	0	0	0	0	0	0	0
11 不明・無回答	0	3	4	1	0	0	2	10
合計	11	49	15	27	42	6	10	160

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 賃金の向上(基本給・ボーナス)	100.0	69.6	40.0	45.5	82.4	66.7	40.0	64.9
2 正規の従業員への登用・転換	40.0	39.1	0.0	81.8	70.6	33.3	40.0	47.3
3 限定正社員の導入	20.0	0.0	0.0	9.1	5.9	33.3	20.0	6.8
4 柔軟な勤務(フレックス制度等)の導入	0.0	39.1	40.0	9.1	17.6	33.3	0.0	24.3
5 職場環境の美化・安全性の確保	20.0	4.3	30.0	18.2	23.5	0.0	20.0	16.2
6 研修制度及びキャリア開発支援の充実	0.0	4.3	0.0	45.5	5.9	33.3	0.0	10.8
7 資格等の取得支援	0.0	0.0	0.0	9.1	29.4	0.0	20.0	9.5
8 福利厚生の実施	40.0	39.1	0.0	18.2	11.8	0.0	20.0	21.6
9 子育て支援サービスの導入・連携	0.0	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4
10 その他	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
11 不明・無回答	0.0	13.0	40.0	9.1	0.0	0.0	40.0	13.5
合計	-	-	-	-	-	-	-	-

(2) 在職者定着の取組（今後重視）（複数回答・3つまで）

全体では、「賃金の向上（基本給・ボーナス）」が48件（64.9%）で最も多い。続いて「福利厚生の実施」が28件（37.8%）となっている。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 賃金の向上(基本給・ボーナス)	4	19	4	7	10	2	2	48
2 正規の従業員への登用・転換	2	6	0	5	10	1	0	24
3 限定正社員の導入	0	0	0	0	1	1	0	2
4 柔軟な勤務(フレックス制度等)の導入	1	6	5	3	3	1	1	20
5 職場環境の美化・安全性の確保	0	6	2	1	4	0	2	15
6 研修制度及びキャリア開発支援の実施	1	2	1	6	5	2	0	17
7 資格等の取得支援	1	2	0	2	5	0	2	12
8 福利厚生の実施	2	16	1	5	3	0	1	28
9 子育て支援サービスの導入・連携	0	1	0	2	4	0	1	8
10 その他	0	0	0	0	0	0	0	0
11 不明・無回答	0	2	4	0	0	0	2	8
合計	11	60	17	31	45	7	11	182

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 賃金の向上(基本給・ボーナス)	80.0	82.6	40.0	63.6	58.8	66.7	40.0	64.9
2 正規の従業員への登用・転換	40.0	26.1	0.0	45.5	58.8	33.3	0.0	32.4
3 限定正社員の導入	0.0	0.0	0.0	0.0	5.9	33.3	0.0	2.7
4 柔軟な勤務(フレックス制度等)の導入	20.0	26.1	50.0	27.3	17.6	33.3	20.0	27.0
5 職場環境の美化・安全性の確保	0.0	26.1	20.0	9.1	23.5	0.0	40.0	20.3
6 研修制度及びキャリア開発支援の実施	20.0	8.7	10.0	54.5	29.4	66.7	0.0	23.0
7 資格等の取得支援	20.0	8.7	0.0	18.2	29.4	0.0	40.0	16.2
8 福利厚生の実施	40.0	69.6	10.0	45.5	17.6	0.0	20.0	37.8
9 子育て支援サービスの導入・連携	0.0	4.3	0.0	18.2	23.5	0.0	20.0	10.8
10 その他	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
11 不明・無回答	0.0	8.7	40.0	0.0	0.0	0.0	40.0	10.8
合計	-	-	-	-	-	-	-	-

13. 正規の従業員の採用や非正規従業員の正規の従業員への転換について

(1) 正規の従業員の採用や非正規従業員の正規の従業員への転換

全体では、「既に実施している」が31件（41.9%）で最も多い。続いて「実施予定」が15件（20.3%）となっている。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 既に実施している	0	8	1	9	9	2	2	31
2 実施予定	2	7	0	1	2	1	2	15
3 実施したいが障壁が高い	0	6	3	0	2	0	0	11
4 実施予定はない	3	0	3	1	4	0	1	12
5 その他	0	2	1	0	0	0	0	3
6 不明・無回答	0	0	2	0	0	0	0	2
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 既に実施している	0.0	34.8	10.0	81.8	52.9	66.7	40.0	41.9
2 実施予定	40.0	30.4	0.0	9.1	11.8	33.3	40.0	20.3
3 実施したいが障壁が高い	0.0	26.1	30.0	0.0	11.8	0.0	0.0	14.9
4 実施予定はない	60.0	0.0	30.0	9.1	23.5	0.0	20.0	16.2
5 その他	0.0	8.7	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.1
6 不明・無回答	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

14. 正規の従業員の採用や非正規従業員の正規の従業員への転換の実施ができた理由について

(1) 正規の従業員の採用や非正規従業員の正規の従業員への転換を実施できた（実施予定の）理由（複数回答）

全体では、「宿泊客の増加による稼働率の安定」が 25 件（54.3%）で最も多い。続いて「正規の従業員の退職に伴うもの」が 21 件（45.7%）となっている。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 宿泊客の増加による稼働率の安定	1	10	1	4	5	1	3	25
2 プライダルや宴会、会議室等の稼働率向上	0	2	0	0	0	0	0	2
3 上記1・2以外の多様な事業・サービス展開	0	2	0	1	1	0	0	4
4 従業員のスキル・サービスの高度化	0	10	0	3	4	0	1	18
5 正規の従業員の退職に伴うもの	0	5	0	7	6	2	1	21
6 後継者や管理職の育成・拡充	0	3	0	2	3	0	2	10
7 非正規従業員では従業員確保が困難	0	2	0	5	4	1	2	14
8 その他	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	1	34	1	22	23	4	9	94

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 宿泊客の増加による稼働率の安定	50.0	66.7	100.0	40.0	45.5	33.3	75.0	54.3
2 プライダルや宴会、会議室等の稼働率向上	0.0	13.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3
3 上記1・2以外の多様な事業・サービス展開	0.0	13.3	0.0	10.0	9.1	0.0	0.0	8.7
4 従業員のスキル・サービスの高度化	0.0	66.7	0.0	30.0	36.4	0.0	25.0	39.1
5 正規の従業員の退職に伴うもの	0.0	33.3	0.0	70.0	54.5	66.7	25.0	45.7
6 後継者や管理職の育成・拡充	0.0	20.0	0.0	20.0	27.3	0.0	50.0	21.7
7 非正規従業員では従業員確保が困難	0.0	13.3	0.0	50.0	36.4	33.3	50.0	30.4
8 その他	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	-	-	-	-	-	-	-	-

15. 正規の従業員の採用や非正規従業員の正規の従業員への転換の実施ができない理由について

(1) 正規の従業員の採用や非正規従業員の正規の従業員への転換を実施できない（実施予定がない）理由（複数回答）

全体では、「経営状況が厳しい」が8件（34.8%）で最も多い。続いて「1日の繁閑のため、正規の従業員になじまない」が7件（30.4%）となっている。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 これまでも正規の従業員を確保できなかった	0	2	1	0	1	0	0	4
2 正規の従業員に見合う人材がない	0	2	1	0	1	0	0	4
3 経営状態が厳しい	1	2	4	0	1	0	0	8
4 経営の先行きが見通せない	0	0	0	0	1	0	0	1
5 1日の繁閑のため、正規の従業員になじまない	0	3	4	0	0	0	0	7
6 季節変動があり、稼働率が安定しない	1	3	2	0	0	0	0	6
7 専門性を要しない労働が多い	0	1	2	0	2	0	0	5
8 非正規従業員の処遇改善を進めている	0	1	0	0	1	0	0	2
9 その他	1	0	0	1	1	0	1	4
合計	3	14	14	1	8	0	1	41

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 これまでも正規の従業員を確保できなかった	0.0	33.3	16.7	0.0	16.7	-	0.0	17.4
2 正規の従業員に見合う人材がない	0.0	33.3	16.7	0.0	16.7	-	0.0	17.4
3 経営状態が厳しい	33.3	33.3	66.7	0.0	16.7	-	0.0	34.8
4 経営の先行きが見通せない	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	-	0.0	4.3
5 1日の繁閑のため、正規の従業員になじまない	0.0	50.0	66.7	0.0	0.0	-	0.0	30.4
6 季節変動があり、稼働率が安定しない	33.3	50.0	33.3	0.0	0.0	-	0.0	26.1
7 専門性を要しない労働が多い	0.0	16.7	33.3	0.0	33.3	-	0.0	21.7
8 非正規従業員の処遇改善を進めている	0.0	16.7	0.0	0.0	16.7	-	0.0	8.7
9 その他	33.3	0.0	0.0	100.0	16.7	-	100.0	17.4
合計	-	-	-	-	-	-	-	-

16. 生産性の向上について

(1) 生産性の向上を意識しているか

全体では、「している」が62件（83.8%）で最も多い。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 している	5	20	4	11	14	3	5	62
2 していない	0	3	4	0	3	0	0	10
3 不明・無回答	0	0	2	0	0	0	0	2
合計	5	23	10	11	17	3	5	74

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 している	100.0	87.0	40.0	100.0	82.4	100.0	100.0	83.8
2 していない	0.0	13.0	40.0	0.0	17.6	0.0	0.0	13.5
3 不明・無回答	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

17. 生産性の向上に係る取組について

(1) 生産性の向上に係る具体的な取組をしているか

全体では、「している」が48件（77.4%）で最も多い。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 している	5	17	2	8	11	2	3	48
2 していない	0	2	2	3	1	1	2	11
3 不明・無回答	0	1	0	0	2	0	0	3
合計	5	20	4	11	14	3	5	62

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 している	100.0	85.0	50.0	72.7	78.6	66.7	60.0	77.4
2 していない	0.0	10.0	50.0	27.3	7.1	33.3	40.0	17.7
3 不明・無回答	0.0	5.0	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	4.8
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

18. 取り組んでいる生産性の向上を目指す取組について

(1) 取り組んでいる生産性の向上を目指す取組

全体では、「複数の業務を担える従業員の育成」が 14 件（29.2%）で最も多い。続いて「正規の従業員への転換による従業員の意識向上」が 10 件（20.8%）となっている。

実数(件)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 正規の従業員への転換による従業員の意識向上	1	2	0	2	3	1	1	10
2 複数の業務を担える従業員の育成	0	6	0	3	4	1	0	14
3 従業員の能力開発	1	2	0	0	4	0	1	8
4 付加価値の高いサービスの提供	1	3	2	0	0	0	1	7
5 設備投資による稼働率の向上	0	3	0	2	0	0	0	5
6 IT化の推進	1	1	0	1	0	0	0	3
7 福利厚生の実施による従業員の意識向上	1	0	0	0	0	0	0	1
8 不明・無回答	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	5	17	2	8	11	2	3	48

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 正規の従業員への転換による従業員の意識向上	20.0	11.8	0.0	25.0	27.3	50.0	33.3	20.8
2 複数の業務を担える従業員の育成	0.0	35.3	0.0	37.5	36.4	50.0	0.0	29.2
3 従業員の能力開発	20.0	11.8	0.0	0.0	36.4	0.0	33.3	16.7
4 付加価値の高いサービスの提供	20.0	17.6	100.0	0.0	0.0	0.0	33.3	14.6
5 設備投資による稼働率の向上	0.0	17.6	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	10.4
6 IT化の推進	20.0	5.9	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0	6.3
7 福利厚生の実施による従業員の意識向上	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.1
8 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

従業員間の連携による効率化

- ・各客室係が当旅館の主人の役割を担えるように努めている。
- ・修学旅行生入館後、午前中より労働し就業を終えるフロントマンが修学旅行生の履物を磨いたり、雨の日は翌朝までに全員乾かすための下準備をして、労働就業をバトンタッチする者へ、引き継ぎ又、ナイトフロントが 23 時より就業するので翌朝までに完全に履物を乾かす連携システムを構築している。それぞれが実務の労働内容に付加された物だが連携をとって行っている。
- ・非正規従業員による複数の業務を担えるよう育成することによって、正規従業員の残業の軽減を図る。

IT の活用

- ・別店舗との交流を行いマルチジョブ化の推進に取り組んでいる。予約やチェックイン、売上管理のシステムをより業務が簡易化されるよう新しいものに更新している。
- ・人数を要する職場の内、可能な限り IT にて顧客管理に努めている。

複数の業務を担えるよう、従業員を教育

- ・1つの業務、1つの担当にしばられず、オールマイティーに業務をこなせるように指示・指導。
- ・宿泊スタッフのレストランヘルプ、料飲スタッフのイベント対応。
- ・フロント、ホール、配膳、清掃全て経験後適材適所で配置。
- ・人事異動等を通して複数の部署を経験させるとともに食堂、宴会部門の館内ヘルプ及び宴会等が高稼働の際は、他部門の職員（経験者）を一時的にシフトに入れて業務を回す等生産性の向上を図る。外部人件費削減のため、館内ヘルプ等を行い、効率的な運用を常に実施している。
- ・フロント業であっても食事出し、掃除も出来る様、配膳業であってもフロント業もできる様、全てにおいて担当できるように教育。

稼働率、宿泊費の改善・変更

- ・客室の負傷箇所（エアコン、壁紙など）を直ちに修繕・修復させ稼働率の向上を目指す。
- ・宿泊単価アップ、全館休業日の増加。

その他

- ・別店舗との交流を行いマルチジョブ化の推進に取り組んでいる。予約やチェックイン、売上管理のシステムをより業務が簡易化されるよう新しいものに更新している。
- ・現在、旅館業は縮小し、1日2組のみ。売上の80%は飲食と物販。
- ・お客様へのサービスと周知徹底している。
- ・社内研修の実施。
- ・耐震化及び設備改修、客室等のリニューアル工事。
- ・防犯カメラの設置により、非効率な動きがスタッフに見えた時、客観的に指示、指導できるようになった。日本生産性本部の方より指導頂き改善中。
- ・ブランド化に伴うサービススタンダードの研修。
- ・外国人客に対応できる語学力の向上を目指す。
- ・従業員がいないので経営者が経営努力している。
- ・新年度厨房等及び周辺の改修により職場環境改善により従業員にやる気を推進し、お客様にサービスが少しでも行届く様、取り組んでいく予定。

＜業績等動向（経常利益）別²⁰クロス＞

1. 回答者の属性

(1) 宿泊施設の種類の種類

増加傾向では、「ホテル（一般）」という回答が27件（60.0%）で最も多く、続いて「旅館（一般）」という回答が18件（40.0%）となっている。

減少傾向では、「旅館（一般）」という回答が9件（90.0%）で最も多く、続いて「ホテル（一般）」という回答が1件（10.0%）となっている。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 旅館(一般)	18	11	9	2	40
2 ホテル(一般)	27	5	1	1	34
3 会員制施設	0	0	0	0	0
4 企業保養所	0	0	0	0	0
5 信徒専用施設	0	0	0	0	0
6 営業目的が限定的な レジャーホテル	0	0	0	0	0
7 不明・無回答	0	0	0	0	0
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 旅館(一般)	40.0	68.8	90.0	66.7	54.1
2 ホテル(一般)	60.0	31.3	10.0	33.3	45.9
3 会員制施設	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
4 企業保養所	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
5 信徒専用施設	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
6 営業目的が限定的な レジャーホテル	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
7 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

²⁰ 前年比の業績等動向（決算ベース）のうち、経常利益について、「増加傾向」（前年比3%以上）、「どちらでもない」（前年比△3%～3%）、「減少傾向」（前年比△3%以上）で集計を行った。

(2) 組織形態

減少傾向では、「その他」という回答が5件(50.0%)で最も多く、それ以外では「株式会社」が最も多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 株式会社	37	9	4	2	52
2 有限会社	3	5	1	0	9
3 その他	5	2	5	1	13
4 不明・無回答	0	0	0	0	0
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 株式会社	82.2	56.3	40.0	66.7	70.3
2 有限会社	6.7	31.3	10.0	0.0	12.2
3 その他	11.1	12.5	50.0	33.3	17.6
4 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(3) 創業後経過年

どの傾向でも「50年以上」という回答が最も多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 10年未満	4	2	1	0	7
2 10年以上	6	2	1	0	9
3 20年以上	4	0	1	0	5
4 30年以上	6	2	0	0	8
5 40年以上	7	0	0	1	8
6 50年以上	18	9	7	2	36
7 不明・無回答	0	1	0	0	1
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 10年未満	8.9	12.5	10.0	0.0	9.5
2 10年以上	13.3	12.5	10.0	0.0	12.2
3 20年以上	8.9	0.0	10.0	0.0	6.8
4 30年以上	13.3	12.5	0.0	0.0	10.8
5 40年以上	15.6	0.0	0.0	33.3	10.8
6 50年以上	40.0	56.3	70.0	66.7	48.6
7 不明・無回答	0.0	6.3	0.0	0.0	1.4
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(4) 旅館・ホテル数

増加傾向では、「当旅館・ホテルのみ」が25件(55.6%)、「2施設以上(チェーン)」が13件(28.9%)となっている。減少傾向では「当旅館・ホテルのみ」が7件(70.0%)となっている。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 当旅館・ホテルのみ	25	14	7	2	48
2 2施設以上(チェーン)	13	0	0	1	14
3 2施設以上(その他)	7	2	3	0	12
4 その他	0	0	0	0	0
5 不明・無回答	0	0	0	0	0
合計	45	16	10	3	74
構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 当旅館・ホテルのみ	55.6	87.5	70.0	66.7	64.9
2 2施設以上(チェーン)	28.9	0.0	0.0	33.3	18.9
3 2施設以上(その他)	15.6	12.5	30.0	0.0	16.2
4 その他	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
5 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(5) 年間売上高

減少傾向では、「1億円未満」という回答が6件(60.0%)で最も多い。

増加傾向では、3～5億円未満が14件(31.1%)で最も多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 1億円未満	3	6	6	2	17
2 1億円以上3億円未満	11	3	2	0	16
3 3億円以上5億円未満	14	4	1	0	19
4 5億円以上10億円未満	5	3	0	0	8
5 10億円以上30億円未満	4	0	0	0	4
6 30億円以上50億円未満	2	0	0	0	2
7 50億円以上100億円未満	2	0	0	1	3
8 100億円以上	4	0	0	0	4
9 不明・無回答	0	0	1	0	1
合計	45	16	10	3	74
構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 1億円未満	6.7	37.5	60.0	66.7	23.0
2 1億円以上3億円未満	24.4	18.8	20.0	0.0	21.6
3 3億円以上5億円未満	31.1	25.0	10.0	0.0	25.7
4 5億円以上10億円未満	11.1	18.8	0.0	0.0	10.8
5 10億円以上30億円未満	8.9	0.0	0.0	0.0	5.4
6 30億円以上50億円未満	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
7 50億円以上100億円未満	4.4	0.0	0.0	33.3	4.1
8 100億円以上	8.9	0.0	0.0	0.0	5.4
9 不明・無回答	0.0	0.0	10.0	0.0	1.4
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(6) 年間売上高に占める宿泊の割合

どの傾向でも、「90%以上」という回答が最も多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 10%未満	0	2	1	1	4
2 10～29%	1	1	1	0	3
3 30～49%	8	0	0	0	8
4 50～69%	7	1	0	1	9
5 70～89%	10	1	0	0	11
6 90%以上	19	10	6	1	36
7 不明・無回答	0	1	2	0	3
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 10%未満	0.0	12.5	10.0	33.3	5.4
2 10～29%	2.2	6.3	10.0	0.0	4.1
3 30～49%	17.8	0.0	0.0	0.0	10.8
4 50～69%	15.6	6.3	0.0	33.3	12.2
5 70～89%	22.2	6.3	0.0	0.0	14.9
6 90%以上	42.2	62.5	60.0	33.3	48.6
7 不明・無回答	0.0	6.3	20.0	0.0	4.1
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(7) 客室単価(平成28年6月の平日で1室2名での一人あたり)²¹

どの傾向でも「1万円未満」という回答が最も多く、続いて「1万円以上3万円未満」という回答が多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 1万円未満	19	8	5	1	33
2 1万円以上3万円未満	19	7	4	2	32
3 3万円以上	5	0	1	0	6
4 不明・無回答	2	1	0	0	3
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 1万円未満	42.2	50.0	50.0	33.3	44.6
2 1万円以上3万円未満	42.2	43.8	40.0	66.7	43.2
3 3万円以上	11.1	0.0	10.0	0.0	8.1
4 不明・無回答	4.4	6.3	0.0	0.0	4.1
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

²¹ 旅館は、1泊2食付の最低料金、ホテルは素泊まりの最低料金。

(8) ブライダルや宴会等のサービス

(無回答を除いて) どの傾向でも「無」という回答が最も多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 有	20	2	4	2	28
2 無	25	13	6	1	45
3 不明・無回答	0	1	0	0	1
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 有	44.4	12.5	40.0	66.7	37.8
2 無	55.6	81.3	60.0	33.3	60.8
3 不明・無回答	0.0	6.3	0.0	0.0	1.4
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

2. 顧客について

(1) 主な顧客(種類) (複数回答・2つまで)

どの傾向でも、「個人」という回答が80%を超え最も多く、続いて「修学旅行」という回答が多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 個人	40	13	9	3	65
2 修学旅行	16	7	3	1	27
3 その他団体	12	1	1	1	15
4 不明・無回答	0	0	0	0	0
合計	68	21	13	5	107

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 個人	88.9	81.3	90.0	100.0	87.8
2 修学旅行	35.6	43.8	30.0	33.3	36.5
3 その他団体	26.7	6.3	10.0	33.3	20.3
4 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	-	-	-	-	-

(2) 主な顧客(地域) (複数回答・3つまで)

増加傾向では「国内(近畿地方以外)」が43件(95.6%)で最も多い。

減少傾向では「国内(近畿地方以外)」が10件(100.0%)で最も多い。また、「海外(中国・台湾)」が7件(70.0%)となっている。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 国内(近畿地方)	14	8	3	1	26
2 国内(近畿地方以外)	43	13	10	2	68
3 海外(米国)	12	1	1	1	15
4 海外(欧州)	22	2	4	1	29
5 海外(中国・台湾)	24	6	7	2	39
6 海外(中東)	0	0	0	0	0
7 海外(中国・台湾以外のアジア)	5	1	2	0	8
8 海外(その他)	2	0	1	0	3
9 不明・無回答	0	0	0	0	0
合計	122	31	28	7	188

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 国内(近畿地方)	31.1	50.0	30.0	33.3	35.1
2 国内(近畿地方以外)	95.6	81.3	100.0	66.7	91.9
3 海外(米国)	26.7	6.3	10.0	33.3	20.3
4 海外(欧州)	48.9	12.5	40.0	33.3	39.2
5 海外(中国・台湾)	53.3	37.5	70.0	66.7	52.7
6 海外(中東)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
7 海外(中国・台湾以外のアジア)	11.1	6.3	20.0	0.0	10.8
8 海外(その他)	4.4	0.0	10.0	0.0	4.1
9 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	-	-	-	-	-

3. 前年より増えている顧客について

(1) 前年から増えている顧客(種類) (複数回答・2つまで)

どの傾向でも「個人」という回答が最も多く、50%を超えている。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 個人	37	9	6	2	54
2 修学旅行	6	2	1	0	9
3 その他団体	9	1	0	1	11
4 不明・無回答	4	6	4	1	15
合計	56	18	11	4	89

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 個人	82.2	56.3	60.0	66.7	73.0
2 修学旅行	13.3	12.5	10.0	0.0	12.2
3 その他団体	20.0	6.3	0.0	33.3	14.9
4 不明・無回答	8.9	37.5	40.0	33.3	20.3
合計	-	-	-	-	-

(2) 前年から増えている顧客(地域) (複数回答・3つまで)

増加傾向では「海外(中国・台湾)」という回答が27件(60.0%)で最も多く、続いて「国内(近畿地方以外)」が22件(48.9%)となっている。

減少傾向では「国内(近畿地方以外)」という回答が4件(40.0%)で最も多く、続いて「海外(中国・台湾)」が3件(30.0%)となっている。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 国内(近畿地方)	6	6	2	0	14
2 国内(近畿地方以外)	22	5	4	2	33
3 海外(米国)	6	1	2	1	10
4 海外(欧州)	12	3	2	1	18
5 海外(中国・台湾)	27	5	3	2	37
6 海外(中東)	2	0	0	0	2
7 海外(中国・台湾以外のアジア)	9	1	2	0	12
8 海外(その他)	4	0	0	0	4
9 不明・無回答	1	4	2	1	8
合計	89	25	17	7	138

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 国内(近畿地方)	13.3	37.5	20.0	0.0	18.9
2 国内(近畿地方以外)	48.9	31.3	40.0	66.7	44.6
3 海外(米国)	13.3	6.3	20.0	33.3	13.5
4 海外(欧州)	26.7	18.8	20.0	33.3	24.3
5 海外(中国・台湾)	60.0	31.3	30.0	66.7	50.0
6 海外(中東)	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
7 海外(中国・台湾以外のアジア)	20.0	6.3	20.0	0.0	16.2
8 海外(その他)	8.9	0.0	0.0	0.0	5.4
9 不明・無回答	2.2	25.0	20.0	33.3	10.8
合計	-	-	-	-	-

4. 前年比の業績等動向について

(1) 前年比の業績等動向（決算ベース） 売上高

増加傾向では、「やや増加（3～10%）」が34件（75.6%）で最も多い。

減少傾向では、「やや減少（△3～△10%）」が9件（90.0%）で最も多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 大幅に増加(10%以上)	9	1	0	1	11
2 やや増加(3～10%)	34	5	0	0	39
3 どちらでもない(△3～3%)	2	10	0	1	13
4 やや減少(△3～△10%)	0	0	9	0	9
5 大幅に減少(△10%以上)	0	0	1	0	1
6 不明・無回答	0	0	0	1	1
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 大幅に増加(10%以上)	20.0	6.3	0.0	33.3	14.9
2 やや増加(3～10%)	75.6	31.3	0.0	0.0	52.7
3 どちらでもない(△3～3%)	4.4	62.5	0.0	33.3	17.6
4 やや減少(△3～△10%)	0.0	0.0	90.0	0.0	12.2
5 大幅に減少(△10%以上)	0.0	0.0	10.0	0.0	1.4
6 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	33.3	1.4
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(2) 前年比の業績等動向（決算ベース） 顧客数

増加傾向では、「やや増加（3～10%）」が27件（60.0%）で最も多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 大幅に増加(10%以上)	8	0	0	0	8
2 やや増加(3～10%)	27	4	0	0	31
3 どちらでもない(△3～3%)	7	11	1	0	19
4 やや減少(△3～△10%)	3	1	9	0	13
5 大幅に減少(△10%以上)	0	0	0	0	0
6 不明・無回答	0	0	0	3	3
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 大幅に増加(10%以上)	17.8	0.0	0.0	0.0	10.8
2 やや増加(3～10%)	60.0	25.0	0.0	0.0	41.9
3 どちらでもない(△3～3%)	15.6	68.8	10.0	0.0	25.7
4 やや減少(△3～△10%)	6.7	6.3	90.0	0.0	17.6
5 大幅に減少(△10%以上)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
6 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	100.0	4.1
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

5. 従業員数と雇用形態別の内訳について

(1) 総従業員数（役員除く）

減少傾向では、「10人以下」という回答が5件（50.0%）で最も多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 10人以下	3	4	5	1	13
2 11人～20人以下	12	2	2	1	17
3 21人～30人以下	6	4	1	0	11
4 31人～50人以下	9	3	0	0	12
5 51人～100人以下	5	1	2	0	8
6 101人以上	6	1	0	1	8
7 不明・無回答	4	1	0	0	5
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 10人以下	6.7	25.0	50.0	33.3	17.6
2 11人～20人以下	26.7	12.5	20.0	33.3	23.0
3 21人～30人以下	13.3	25.0	10.0	0.0	14.9
4 31人～50人以下	20.0	18.8	0.0	0.0	16.2
5 51人～100人以下	11.1	6.3	20.0	0.0	10.8
6 101人以上	13.3	6.3	0.0	33.3	10.8
7 不明・無回答	8.9	6.3	0.0	0.0	6.8
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(2) 外国人従業員数

増加傾向では、「0人」という回答が27件（60.0%）で最も多く、続いて「3～4人」という回答が6件（13.3%）となっている。

減少傾向では、2人以上という回答が見られない。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 0人	27	12	9	2	50
2 1人	5	0	1	0	6
3 2人	4	2	0	0	6
4 3～4人	6	1	0	0	7
5 5人以上	1	1	0	1	3
6 不明・無回答	2	0	0	0	2
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 0人	60.0	75.0	90.0	66.7	67.6
2 1人	11.1	0.0	10.0	0.0	8.1
3 2人	8.9	12.5	0.0	0.0	8.1
4 3～4人	13.3	6.3	0.0	0.0	9.5
5 5人以上	2.2	6.3	0.0	33.3	4.1
6 不明・無回答	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(3) 正規の従業員数

増加傾向では、「10人以下」が21件(46.7%)であり、「どちらでもない」(75.0%)や「減少傾向」(80.0%)と比べて、少なくなっている。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 10人以下	21	12	8	2	43
2 11人～20人以下	13	3	0	0	16
3 21人～30人以下	2	1	1	0	4
4 31人～50人以下	3	0	1	0	4
5 51人～100人以下	2	0	0	0	2
6 101人以上	2	0	0	1	3
7 不明・無回答	2	0	0	0	2
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 10人以下	46.7	75.0	80.0	66.7	58.1
2 11人～20人以下	28.9	18.8	0.0	0.0	21.6
3 21人～30人以下	4.4	6.3	10.0	0.0	5.4
4 31人～50人以下	6.7	0.0	10.0	0.0	5.4
5 51人～100人以下	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
6 101人以上	4.4	0.0	0.0	33.3	4.1
7 不明・無回答	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(4) アルバイト(一般)

減少傾向では、「0人」という回答が7人(70.0%)で最も多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 0人	16	7	7	1	31
2 1人～10人以下	15	8	2	1	26
3 11人～20人以下	6	0	1	0	7
4 21人～30人以下	2	0	0	0	2
5 31人～50人以下	1	1	0	0	2
6 51人～100人以下	1	0	0	0	1
7 101人以上	2	0	0	1	3
8 不明・無回答	2	0	0	0	2
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 0人	35.6	43.8	70.0	33.3	41.9
2 1人～10人以下	33.3	50.0	20.0	33.3	35.1
3 11人～20人以下	13.3	0.0	10.0	0.0	9.5
4 21人～30人以下	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
5 31人～50人以下	2.2	6.3	0.0	0.0	2.7
6 51人～100人以下	2.2	0.0	0.0	0.0	1.4
7 101人以上	4.4	0.0	0.0	33.3	4.1
8 不明・無回答	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(5) アルバイト（学生）

増加傾向では「1人～10人以下」が24件（53.3%）で最も多い。

減少傾向では「0人」が6件（60.0%）で最も多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 0人	15	7	6	2	30
2 1人～10人以下	24	5	3	1	33
3 11人～20人以下	1	4	1	0	6
4 21人～30人以下	0	0	0	0	0
5 31人～50人以下	2	0	0	0	2
6 51人～100人以下	0	0	0	0	0
7 101人以上	1	0	0	0	1
8 不明・無回答	2	0	0	0	2
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 0人	33.3	43.8	60.0	66.7	40.5
2 1人～10人以下	53.3	31.3	30.0	33.3	44.6
3 11人～20人以下	2.2	25.0	10.0	0.0	8.1
4 21人～30人以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
5 31人～50人以下	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
6 51人～100人以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
7 101人以上	2.2	0.0	0.0	0.0	1.4
8 不明・無回答	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(6) 契約社員

どの傾向でも、「0人」が60%以上を占めている。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 0人	32	13	8	2	55
2 1人～10人以下	5	2	2	0	9
3 11人～20人以下	2	0	0	0	2
4 21人～30人以下	2	1	0	0	3
5 31人～50人以下	2	0	0	0	2
6 51人～100人以下	0	0	0	1	1
7 101人以上	0	0	0	0	0
8 不明・無回答	2	0	0	0	2
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 0人	71.1	81.3	80.0	66.7	74.3
2 1人～10人以下	11.1	12.5	20.0	0.0	12.2
3 11人～20人以下	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
4 21人～30人以下	4.4	6.3	0.0	0.0	4.1
5 31人～50人以下	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
6 51人～100人以下	0.0	0.0	0.0	33.3	1.4
7 101人以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
8 不明・無回答	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(7) パート

減少傾向では、「1人～10人以下」という回答が6件（60.0%）で最も多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 0人	21	8	3	1	33
2 1人～10人以下	11	2	6	1	20
3 11人～20人以下	6	3	0	0	9
4 21人～30人以下	3	2	0	0	5
5 31人～50人以下	2	0	1	0	3
6 51人～100人以下	0	1	0	1	2
7 101人以上	0	0	0	0	0
8 不明・無回答	2	0	0	0	2
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 0人	46.7	50.0	30.0	33.3	44.6
2 1人～10人以下	24.4	12.5	60.0	33.3	27.0
3 11人～20人以下	13.3	18.8	0.0	0.0	12.2
4 21人～30人以下	6.7	12.5	0.0	0.0	6.8
5 31人～50人以下	4.4	0.0	10.0	0.0	4.1
6 51人～100人以下	0.0	6.3	0.0	33.3	2.7
7 101人以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
8 不明・無回答	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(8) 派遣社員

どの傾向でも、「0人」が65%以上を占めている。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 0人	35	13	8	2	58
2 1人～5人以下	6	2	2	0	10
3 6人～10人以下	0	1	0	1	2
4 10人以上	2	0	0	0	2
5 不明・無回答	2	0	0	0	2
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 0人	77.8	81.3	80.0	66.7	78.4
2 1人～5人以下	13.3	12.5	20.0	0.0	13.5
3 6人～10人以下	0.0	6.3	0.0	33.3	2.7
4 10人以上	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
5 不明・無回答	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(9) 囑託

増加傾向では、「1人～5人以下」が5件（11.1%）、「10人以上」が2件（4.4%）であり、「どちらでもない」（6.3%、0.0%）、「減少傾向」（10.0%、0.0%）と比べて多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
10人	36	14	9	2	61
21人～5人以下	5	1	1	1	8
36人～10人以下	0	1	0	0	1
410人以上	2	0	0	0	2
5 不明・無回答	2	0	0	0	2
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
10人	80.0	87.5	90.0	66.7	82.4
21人～5人以下	11.1	6.3	10.0	33.3	10.8
36人～10人以下	0.0	6.3	0.0	0.0	1.4
410人以上	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
5 不明・無回答	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(10) その他

どの傾向でも、「0人」が88%以上を占めている。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
10人	40	15	10	3	68
21人～5人以下	0	1	0	0	1
36人～10人以下	1	0	0	0	1
410人以上	2	0	0	0	2
5 不明・無回答	2	0	0	0	2
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
10人	88.9	93.8	100.0	100.0	91.9
21人～5人以下	0.0	6.3	0.0	0.0	1.4
36人～10人以下	2.2	0.0	0.0	0.0	1.4
410人以上	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
5 不明・無回答	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

6. 過去3年以内の正規従業員の採用者数と離職者数について

(1) 過去3年の採用者数

増加傾向では、「1人～5人以下」が16件（35.6%）で最も多い。また、「6人～10人以下」「11人～20人以下」「21人～30人以下」「31人以上」の合計が17件（37.8%）であり、「どちらでもない」（12.6%）、「減少傾向」（20.0%）と比べて多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 0人	5	6	4	0	15
2 1人～5人以下	16	4	2	1	23
3 6人～10人以下	6	1	1	0	8
4 11人～20人以下	4	1	1	0	6
5 21人～30人以下	3	0	0	0	3
6 31人以上	4	0	0	1	5
7 不明・無回答	7	4	2	1	14
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 0人	11.1	37.5	40.0	0.0	20.3
2 1人～5人以下	35.6	25.0	20.0	33.3	31.1
3 6人～10人以下	13.3	6.3	10.0	0.0	10.8
4 11人～20人以下	8.9	6.3	10.0	0.0	8.1
5 21人～30人以下	6.7	0.0	0.0	0.0	4.1
6 31人以上	8.9	0.0	0.0	33.3	6.8
7 不明・無回答	15.6	25.0	20.0	33.3	18.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(2) 過去3年の採用者数 新卒（高校）

増加傾向では、「1人～5人以下」「6人～10人以下」「11人～20人以下」「21人～30人以下」「31人以上」の合計が6件（13.3%）であり、「どちらでもない」（6.3%）、「減少傾向」（0.0%）と比べて多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 0人	32	11	8	2	53
2 1人～5人以下	4	1	0	0	5
3 6人～10人以下	0	0	0	0	0
4 11人～20人以下	1	0	0	0	1
5 21人～30人以下	1	0	0	0	1
6 31人以上	0	0	0	0	0
7 不明・無回答	7	4	2	1	14
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 0人	71.1	68.8	80.0	66.7	71.6
2 1人～5人以下	8.9	6.3	0.0	0.0	6.8
3 6人～10人以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
4 11人～20人以下	2.2	0.0	0.0	0.0	1.4
5 21人～30人以下	2.2	0.0	0.0	0.0	1.4
6 31人以上	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
7 不明・無回答	15.6	25.0	20.0	33.3	18.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(3) 過去3年の採用者数 新卒（短大等）

増加傾向では「31人以上」が2件（4.4%）であり、「どちらでもない」（0.0%）,「減少傾向」（0.0%）と比べて多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
10人	29	10	5	1	45
21人～5人以下	5	2	2	0	9
36人～10人以下	2	0	0	0	2
411人～20人以下	0	0	1	0	1
521人～30人以下	0	0	0	0	0
631人以上	2	0	0	1	3
7 不明・無回答	7	4	2	1	14
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
10人	64.4	62.5	50.0	33.3	60.8
21人～5人以下	11.1	12.5	20.0	0.0	12.2
36人～10人以下	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
411人～20人以下	0.0	0.0	10.0	0.0	1.4
521人～30人以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
631人以上	4.4	0.0	0.0	33.3	4.1
7 不明・無回答	15.6	25.0	20.0	33.3	18.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(4) 過去3年の採用者数 新卒（大学）

増加傾向では、「1人～5人以下」「6人～10人以下」「11人～20人以下」「21人～30人以下」「31人以上」の合計が14件（31.1%）であり、「どちらでもない」（6.3%）,「減少傾向」（0.0%）と比べて多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
10人	24	11	8	1	44
21人～5人以下	7	1	0	0	8
36人～10人以下	4	0	0	0	4
411人～20人以下	2	0	0	1	3
521人～30人以下	0	0	0	0	0
631人以上	1	0	0	0	1
7 不明・無回答	7	4	2	1	14
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
10人	53.3	68.8	80.0	33.3	59.5
21人～5人以下	15.6	6.3	0.0	0.0	10.8
36人～10人以下	8.9	0.0	0.0	0.0	5.4
411人～20人以下	4.4	0.0	0.0	33.3	4.1
521人～30人以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
631人以上	2.2	0.0	0.0	0.0	1.4
7 不明・無回答	15.6	25.0	20.0	33.3	18.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(5) 過去3年の採用者数 中途採用

増加傾向では、「1人～5人以下」「6人～10人以下」「11人～20人以下」「21人～30人以下」「31人以上」の合計が27件（60.0%）であり、「どちらでもない」（31.3%）、「減少傾向」（20.0%）と比べて多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 0人	11	7	6	1	25
2 1人～5人以下	11	4	1	1	17
3 6人～10人以下	7	0	1	0	8
4 11人～20人以下	4	1	0	0	5
5 21人～30人以下	2	0	0	0	2
6 31人以上	3	0	0	0	3
7 不明・無回答	7	4	2	1	14
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 0人	24.4	43.8	60.0	33.3	33.8
2 1人～5人以下	24.4	25.0	10.0	33.3	23.0
3 6人～10人以下	15.6	0.0	10.0	0.0	10.8
4 11人～20人以下	8.9	6.3	0.0	0.0	6.8
5 21人～30人以下	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
6 31人以上	6.7	0.0	0.0	0.0	4.1
7 不明・無回答	15.6	25.0	20.0	33.3	18.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(6) 過去3年の離職者数

増加傾向では、「1人～5人以下」「6人～10人以下」「11人～20人以下」「21人～30人以下」「31人以上」の合計が24件（53.3%）であり、「どちらでもない」（25.1%）、「減少傾向」（40.0%）と比べて多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 0人	14	8	4	2	28
2 1人～5人以下	12	3	4	0	19
3 6人～10人以下	6	0	0	0	6
4 11人～20人以下	3	1	0	0	4
5 21人～30人以下	2	0	0	0	2
6 31人以上	1	0	0	0	1
7 不明・無回答	7	4	2	1	14
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 0人	31.1	50.0	40.0	66.7	37.8
2 1人～5人以下	26.7	18.8	40.0	0.0	25.7
3 6人～10人以下	13.3	0.0	0.0	0.0	8.1
4 11人～20人以下	6.7	6.3	0.0	0.0	5.4
5 21人～30人以下	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
6 31人以上	2.2	0.0	0.0	0.0	1.4
7 不明・無回答	15.6	25.0	20.0	33.3	18.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

7. 新卒採用者がなかった理由について

(1) 新卒採用者がなかった理由（複数回答・3つまで）

減少傾向では、「季節変動があり、稼働率が安定しない」が4件（80.0%）で最も多く、続いて「経営状態が厳しかった」が3件（60.0%）となっている。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 新卒を確保できなかった	3	0	0	0	3
2 正規の従業員に見合う人材がいなかった	0	1	1	0	2
3 経営状態が厳しかった	3	0	3	0	6
4 経営の先行きが見通せなかった	1	0	0	0	1
5 1日の繁閑のため、正規の従業員になじまない	2	2	2	0	6
6 季節変動があり、稼働率が安定しない	2	0	4	0	6
7 専門性を要しない労働が多い	0	0	2	0	2
8 非正規従業員の処遇改善を進めている	0	0	1	0	1
9 非正規で採用し、人材育成後、正規に転換する	2	2	1	0	5
10 その他	3	2	0	0	5
合計	16	7	14	0	37

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 新卒を確保できなかった	16.7	0.0	0.0	0.0	9.1
2 正規の従業員に見合う人材がいなかった	0.0	11.1	20.0	0.0	6.1
3 経営状態が厳しかった	16.7	0.0	60.0	0.0	18.2
4 経営の先行きが見通せなかった	5.6	0.0	0.0	0.0	3.0
5 1日の繁閑のため、正規の従業員になじまない	11.1	22.2	40.0	0.0	18.2
6 季節変動があり、稼働率が安定しない	11.1	0.0	80.0	0.0	18.2
7 専門性を要しない労働が多い	0.0	0.0	40.0	0.0	6.1
8 非正規従業員の処遇改善を進めている	0.0	0.0	20.0	0.0	3.0
9 非正規で採用し、人材育成後、正規に転換する	11.1	22.2	20.0	0.0	15.2
10 その他	16.7	22.2	0.0	0.0	15.2
合計	-	-	-	-	-

8. 従業員数の過不足状況について

(1) 従業員数の過不足状況（正規の従業員）

減少傾向では、「過不足はない」という回答が6件（60.0%）で最も多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 不足している	27	8	3	1	39
2 過不足はない	16	6	6	1	29
3 過剰である	1	0	1	0	2
4 不明・無回答	1	2	0	1	4
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 不足している	60.0	50.0	30.0	33.3	52.7
2 過不足はない	35.6	37.5	60.0	33.3	39.2
3 過剰である	2.2	0.0	10.0	0.0	2.7
4 不明・無回答	2.2	12.5	0.0	33.3	5.4
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(2) 従業員数の過不足状況（パート・アルバイト）

減少傾向では、「過不足はない」という回答が5件（50.0%）と多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 不足している	30	9	5	2	46
2 過不足はない	13	6	5	0	24
3 過剰である	1	0	0	0	1
4 不明・無回答	1	1	0	1	3
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 不足している	66.7	56.3	50.0	66.7	62.2
2 過不足はない	28.9	37.5	50.0	0.0	32.4
3 過剰である	2.2	0.0	0.0	0.0	1.4
4 不明・無回答	2.2	6.3	0.0	33.3	4.1
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

9. 不足している職種について

(1) 不足している職種（複数回答・3つまで）

増加傾向では、「フロント」が19件（54.3%）で最も多い。

どちらでもないでは、「客室係」が8件（72.7%）で最も多い。

減少傾向では、「バックヤード（食事準備・片づけ・清掃等）」が4件（66.7%）で最も多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 フロント	19	5	0	0	24
2 客室係等	15	8	1	1	25
3 宴会・ホール・ブライダル等	8	2	1	1	12
4 営業・販売促進	10	0	1	0	11
5 バックヤード(食事準備・片づけ・清掃等)	17	6	4	1	28
6 調理	14	3	1	1	19
7 仕入	0	0	0	0	0
8 管理(経営企画・人事・総務・経理・営繕)	6	1	1	0	8
9 その他	1	0	0	0	1
合計	90	25	9	4	128

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 フロント	54.3	45.5	0.0	0.0	44.4
2 客室係等	42.9	72.7	16.7	50.0	46.3
3 宴会・ホール・ブライダル等	22.9	18.2	16.7	50.0	22.2
4 営業・販売促進	28.6	0.0	16.7	0.0	20.4
5 バックヤード(食事準備・片づけ・清掃等)	48.6	54.5	66.7	50.0	51.9
6 調理	40.0	27.3	16.7	50.0	35.2
7 仕入	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
8 管理(経営企画・人事・総務・経理・営繕)	17.1	9.1	16.7	0.0	14.8
9 その他	2.9	0.0	0.0	0.0	1.9
合計	-	-	-	-	-

10. 働き手の確保について

(1) 働き手確保の採用方針（これまで実施）（複数回答・3つまで）

減少傾向では、「女性の採用」が6件（60.0%）で最も多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 新卒(高校)の採用	6	1	1	0	8
2 新卒(短大・高専・専門)の採用	9	1	1	1	12
3 新卒(大学)の採用	11	0	0	1	12
4 中途採用(経験者)	33	9	5	2	49
5 管理職経験者等の採用	2	0	0	0	2
6 女性の採用	12	6	6	0	24
7 高齢者の採用	11	3	5	0	19
8 外国人・留学生の採用	8	3	0	0	11
9 その他	1	0	1	0	2
10 不明・無回答	5	4	1	1	11
合計	98	27	20	5	150

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 新卒(高校)の採用	13.3	6.3	10.0	0.0	10.8
2 新卒(短大・高専・専門)の採用	20.0	6.3	10.0	33.3	16.2
3 新卒(大学)の採用	24.4	0.0	0.0	33.3	16.2
4 中途採用(経験者)	73.3	56.3	50.0	66.7	66.2
5 管理職経験者等の採用	4.4	0.0	0.0	0.0	2.7
6 女性の採用	26.7	37.5	60.0	0.0	32.4
7 高齢者の採用	24.4	18.8	50.0	0.0	25.7
8 外国人・留学生の採用	17.8	18.8	0.0	0.0	14.9
9 その他	2.2	0.0	10.0	0.0	2.7
10 不明・無回答	11.1	25.0	10.0	33.3	14.9
合計	-	-	-	-	-

(2) 働き手確保の採用方針（今後重視）（複数回答・3つまで）

増加傾向では、「中途採用（経験者）」が22件（48.9%）で最も多く、続いて「新卒（短大・高専・専門）の採用」が17件（37.8%）となっている。

減少傾向では、「中途採用（経験者）」「女性の採用」「高齢者の採用」が6件（60.0%）と多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 新卒(高校)の採用	8	2	1	1	12
2 新卒(短大・高専・専門)の採用	17	2	1	0	20
3 新卒(大学)の採用	8	0	0	1	9
4 中途採用(経験者)	22	8	6	1	37
5 管理職経験者等の採用	1	1	1	0	3
6 女性の採用	15	7	6	0	28
7 高齢者の採用	10	3	6	0	19
8 外国人・留学生の採用	13	6	0	1	20
9 その他	1	1	2	0	4
10 不明・無回答	5	3	0	1	9
合計	100	33	23	5	161

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 新卒(高校)の採用	17.8	12.5	10.0	33.3	16.2
2 新卒(短大・高専・専門)の採用	37.8	12.5	10.0	0.0	27.0
3 新卒(大学)の採用	17.8	0.0	0.0	33.3	12.2
4 中途採用(経験者)	48.9	50.0	60.0	33.3	50.0
5 管理職経験者等の採用	2.2	6.3	10.0	0.0	4.1
6 女性の採用	33.3	43.8	60.0	0.0	37.8
7 高齢者の採用	22.2	18.8	60.0	0.0	25.7
8 外国人・留学生の採用	28.9	37.5	0.0	33.3	27.0
9 その他	2.2	6.3	20.0	0.0	5.4
10 不明・無回答	11.1	18.8	0.0	33.3	12.2
合計	-	-	-	-	-

11. 働き手の確保の手法について

(1) 働き手の確保の採用手法（これまで実施）（複数回答・3つまで）

増加傾向では、「ハローワークの利用」「求人WEBサイトの利用」に続いて、「知人・取引先等からの紹介」という回答が13件（28.9%）が多い。

どちらでもない・減少傾向では、「ハローワークの利用」「求人WEBサイトの利用」に続いて、「人材紹介・派遣会社の活用」が多く、40%を超えている。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 ハローワークの利用	32	10	5	1	48
2 合同企業説明会への参加	4	1	0	0	5
3 新聞・雑誌への求人広告	11	4	3	0	18
4 求人WEBサイトの利用	32	10	5	1	48
5 人材紹介・派遣会社の活用	10	9	4	0	23
6 自社ホームページの開設	8	0	1	1	10
7 知人・取引先等からの紹介	13	2	3	0	18
8 学校とのつながりの強化	5	2	0	1	8
9 外国人実務研修生制度の活用	1	0	0	0	1
10 学生との交流の強化	1	0	0	0	1
11 インターンシップの受け入れ	0	0	0	0	0
12 その他	0	0	0	0	0
13 不明・無回答	2	1	1	1	5
合計	119	39	22	5	185

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 ハローワークの利用	71.1	62.5	50.0	33.3	64.9
2 合同企業説明会への参加	8.9	6.3	0.0	0.0	6.8
3 新聞・雑誌への求人広告	24.4	25.0	30.0	0.0	24.3
4 求人WEBサイトの利用	71.1	62.5	50.0	33.3	64.9
5 人材紹介・派遣会社の活用	22.2	56.3	40.0	0.0	31.1
6 自社ホームページの開設	17.8	0.0	10.0	33.3	13.5
7 知人・取引先等からの紹介	28.9	12.5	30.0	0.0	24.3
8 学校とのつながりの強化	11.1	12.5	0.0	33.3	10.8
9 外国人実務研修生制度の活用	2.2	0.0	0.0	0.0	1.4
10 学生との交流の強化	2.2	0.0	0.0	0.0	1.4
11 インターンシップの受け入れ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
12 その他	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
13 不明・無回答	4.4	6.3	10.0	33.3	6.8
合計	-	-	-	-	-

(2) 働き手の確保の採用手法（今後重視）（複数回答・3つまで）

増加傾向では、「学校とのつながりの強化」という回答が16件（35.6%）となっており、他の傾向よりも多い。

どちらでもない・減少傾向では、「人材紹介・派遣会社の活用」という回答が40%を超えており、増加傾向と比較して多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 ハローワークの利用	22	8	6	2	38
2 合同企業説明会への参加	5	2	0	1	8
3 新聞・雑誌への求人広告	7	1	4	0	12
4 求人WEBサイトの利用	25	8	6	1	40
5 人材紹介・派遣会社の活用	7	7	4	0	18
6 自社ホームページの開設	3	1	1	0	5
7 知人・取引先等からの紹介	9	6	5	0	20
8 学校とのつながりの強化	16	2	0	0	18
9 外国人実務研修生制度の活用	4	1	0	0	5
10 学生との交流の強化	3	1	0	0	4
11 インターンシップの受け入れ	8	1	0	2	11
12 その他	0	0	0	0	0
13 不明・無回答	3	1	0	1	5
合計	112	39	26	7	184

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 ハローワークの利用	48.9	50.0	60.0	66.7	51.4
2 合同企業説明会への参加	11.1	12.5	0.0	33.3	10.8
3 新聞・雑誌への求人広告	15.6	6.3	40.0	0.0	16.2
4 求人WEBサイトの利用	55.6	50.0	60.0	33.3	54.1
5 人材紹介・派遣会社の活用	15.6	43.8	40.0	0.0	24.3
6 自社ホームページの開設	6.7	6.3	10.0	0.0	6.8
7 知人・取引先等からの紹介	20.0	37.5	50.0	0.0	27.0
8 学校とのつながりの強化	35.6	12.5	0.0	0.0	24.3
9 外国人実務研修生制度の活用	8.9	6.3	0.0	0.0	6.8
10 学生との交流の強化	6.7	6.3	0.0	0.0	5.4
11 インターンシップの受け入れ	17.8	6.3	0.0	66.7	14.9
12 その他	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
13 不明・無回答	6.7	6.3	0.0	33.3	6.8
合計	-	-	-	-	-

12. 在職者の定着について

(1) 在職者定着の取組（これまで実施）（複数回答・3つまで）

増加傾向では、「正規の従業員への登用・転換」という回答が 26 件（57.8%）となっており、他の傾向よりも多い。

どちらでもない・減少傾向では、「柔軟な勤務（フレックス制度等）の導入」という回答が 30%を超えており、増加傾向と比較して多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 賃金の向上(基本給・ボーナス)	29	11	7	1	48
2 正規の従業員への登用・転換	26	6	2	1	35
3 限定正社員の導入	5	0	0	0	5
4 柔軟な勤務(フレックス制度等)の導入	7	6	5	0	18
5 職場環境の美化・安全性の確保	10	0	2	0	12
6 研修制度及びキャリア開発支援の充実	6	0	1	1	8
7 資格等の取得支援	5	1	0	1	7
8 福利厚生 of 充実	11	2	2	1	16
9 子育て支援サービスの導入・連携	0	1	0	0	1
10 その他	0	0	0	0	0
11 不明・無回答	5	3	1	1	10
合計	104	30	20	6	160

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 賃金の向上(基本給・ボーナス)	64.4	68.8	70.0	33.3	64.9
2 正規の従業員への登用・転換	57.8	37.5	20.0	33.3	47.3
3 限定正社員の導入	11.1	0.0	0.0	0.0	6.8
4 柔軟な勤務(フレックス制度等)の導入	15.6	37.5	50.0	0.0	24.3
5 職場環境の美化・安全性の確保	22.2	0.0	20.0	0.0	16.2
6 研修制度及びキャリア開発支援の充実	13.3	0.0	10.0	33.3	10.8
7 資格等の取得支援	11.1	6.3	0.0	33.3	9.5
8 福利厚生 of 充実	24.4	12.5	20.0	33.3	21.6
9 子育て支援サービスの導入・連携	0.0	6.3	0.0	0.0	1.4
10 その他	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
11 不明・無回答	11.1	18.8	10.0	33.3	13.5
合計	-	-	-	-	-

(2) 在職者定着の取組（今後重視）（複数回答・3つまで）

減少傾向では、「柔軟な勤務（フレックス制度等）の導入」という回答が5件（50.0%）となっており、増加傾向・どちらでもないと比較して多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 賃金の向上(基本給・ボーナス)	27	12	8	1	48
2 正規の従業員への登用・転換	16	5	3	0	24
3 限定正社員の導入	1	1	0	0	2
4 柔軟な勤務(フレックス制度等)の導入	11	4	5	0	20
5 職場環境の美化・安全性の確保	12	1	1	1	15
6 研修制度及びキャリア開発支援の充実	14	2	1	0	17
7 資格等の取得支援	9	2	0	1	12
8 福利厚生 of 充実	17	6	3	2	28
9 子育て支援サービスの導入・連携	7	1	0	0	8
10 その他	0	0	0	0	0
11 不明・無回答	4	3	0	1	8
合計	118	37	21	6	182

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 賃金の向上(基本給・ボーナス)	60.0	75.0	80.0	33.3	64.9
2 正規の従業員への登用・転換	35.6	31.3	30.0	0.0	32.4
3 限定正社員の導入	2.2	6.3	0.0	0.0	2.7
4 柔軟な勤務(フレックス制度等)の導入	24.4	25.0	50.0	0.0	27.0
5 職場環境の美化・安全性の確保	26.7	6.3	10.0	33.3	20.3
6 研修制度及びキャリア開発支援の充実	31.1	12.5	10.0	0.0	23.0
7 資格等の取得支援	20.0	12.5	0.0	33.3	16.2
8 福利厚生 of 充実	37.8	37.5	30.0	66.7	37.8
9 子育て支援サービスの導入・連携	15.6	6.3	0.0	0.0	10.8
10 その他	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
11 不明・無回答	8.9	18.8	0.0	33.3	10.8
合計	-	-	-	-	-

13. 正規の従業員の採用や非正規従業員の正規の従業員への転換について

(1) 正規の従業員の採用や非正規従業員の正規の従業員への転換

減少傾向では、「実施したいが障壁が高い」という回答が3件（30.0%）となっており、増加傾向・どちらでもないと比較して多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 既に実施している	21	6	3	1	31
2 実施予定	11	2	1	1	15
3 実施したいが障壁が高い	5	3	3	0	11
4 実施予定はない	5	4	3	0	12
5 その他	3	0	0	0	3
6 不明・無回答	0	1	0	1	2
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 既に実施している	46.7	37.5	30.0	33.3	41.9
2 実施予定	24.4	12.5	10.0	33.3	20.3
3 実施したいが障壁が高い	11.1	18.8	30.0	0.0	14.9
4 実施予定はない	11.1	25.0	30.0	0.0	16.2
5 その他	6.7	0.0	0.0	0.0	4.1
6 不明・無回答	0.0	6.3	0.0	33.3	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

14. 正規の従業員の採用や非正規従業員の正規の従業員への転換の実施ができた理由について

(1) 正規の従業員の採用や非正規従業員の正規の従業員への転換を実施できた（実施予定の）理由（複数回答）

減少傾向では、「正規の従業員の退職に伴うもの」という回答が3件（75.0%）となっており、増加傾向・どちらでもないと比較して多い。

どちらでもないでは、「従業員のスキル・サービスの高度化」という回答が5件（62.5%）となっており、増加傾向・どちらでもないと比較して多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 宿泊客の増加による稼働率の安定	21	1	2	1	25
2 ブライダルや宴会、会議室等の稼働率向上	1	0	1	0	2
3 上記1・2以外の多様な事業・サービス展開	3	1	0	0	4
4 従業員のスキル・サービスの高度化	12	5	0	1	18
5 正規の従業員の退職に伴うもの	16	1	3	1	21
6 後継者や管理職の育成・拡充	8	2	0	0	10
7 非正規従業員では従業員確保が困難	11	2	0	1	14
8 その他	0	0	0	0	0
合計	72	12	6	4	94

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 宿泊客の増加による稼働率の安定	65.6	12.5	50.0	50.0	54.3
2 ブライダルや宴会、会議室等の稼働率向上	3.1	0.0	25.0	0.0	4.3
3 上記1・2以外の多様な事業・サービス展開	9.4	12.5	0.0	0.0	8.7
4 従業員のスキル・サービスの高度化	37.5	62.5	0.0	50.0	39.1
5 正規の従業員の退職に伴うもの	50.0	12.5	75.0	50.0	45.7
6 後継者や管理職の育成・拡充	25.0	25.0	0.0	0.0	21.7
7 非正規従業員では従業員確保が困難	34.4	25.0	0.0	50.0	30.4
8 その他	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	-	-	-	-	-

15. 正規の従業員の採用や非正規従業員の正規の従業員への転換の実施ができない理由について

(1) 正規の従業員の採用や非正規従業員の正規の従業員への転換を実施できない（実施予定がない）理由（複数回答）

減少傾向では、「経営状況が厳しい」という回答が5件（83.3%）となっており、増加傾向・どちらでもないと比較して多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 これまでも正規の従業員を確保できなかった	1	1	2	0	4
2 正規の従業員に見合う人材がない	1	3	0	0	4
3 経営状態が厳しい	2	1	5	0	8
4 経営の先行きが見通せない	1	0	0	0	1
5 1日の繁閑のため、正規の従業員になじまない	2	3	2	0	7
6 季節変動があり、稼働率が安定しない	2	1	3	0	6
7 専門性を要しない労働が多い	3	0	2	0	5
8 非正規従業員の処遇改善を進めている	2	0	0	0	2
9 その他	2	2	0	0	4
合計	16	11	14	0	41

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 これまでも正規の従業員を確保できなかった	10.0	14.3	33.3	-	17.4
2 正規の従業員に見合う人材がない	10.0	42.9	0.0	-	17.4
3 経営状態が厳しい	20.0	14.3	83.3	-	34.8
4 経営の先行きが見通せない	10.0	0.0	0.0	-	4.3
5 1日の繁閑のため、正規の従業員になじまない	20.0	42.9	33.3	-	30.4
6 季節変動があり、稼働率が安定しない	20.0	14.3	50.0	-	26.1
7 専門性を要しない労働が多い	30.0	0.0	33.3	-	21.7
8 非正規従業員の処遇改善を進めている	20.0	0.0	0.0	-	8.7
9 その他	20.0	28.6	0.0	-	17.4
合計	-	-	-	-	-

16. 生産性の向上について

(1) 生産性の向上を意識しているか

増加傾向では、「している」が41件(91.1%)で最も多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 している	41	12	6	3	62
2 していない	4	3	3	0	10
3 不明・無回答	0	1	1	0	2
合計	45	16	10	3	74

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 意識している	91.1	75.0	60.0	100.0	83.8
2 意識していない	8.9	18.8	30.0	0.0	13.5
3 不明・無回答	0.0	6.3	10.0	0.0	2.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

17. 生産性の向上に係る取組について

(1) 生産性の向上に係る具体的な取組をしているか

増加傾向では、「している」が31件(75.6%)となっている。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 している	31	10	5	2	48
2 していない	7	2	1	1	11
3 不明・無回答	3	0	0	0	3
合計	41	12	6	3	62

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 している	75.6	83.3	83.3	66.7	77.4
2 していない	17.1	16.7	16.7	33.3	17.7
3 不明・無回答	7.3	0.0	0.0	0.0	4.8
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

18. 取り組んでいる生産性の向上を目指す取組について

(1) 取り組んでいる生産性の向上を目指す取組

減少傾向では、「従業員の能力開発」という回答が2件（40.0%）となっており、増加傾向・どちらでもないと比較して多い。

実数(件)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 正規の従業員への転換による従業員の意識向上	6	2	1	1	10
2 複数の業務を担える従業員の育成	8	4	2	0	14
3 従業員の能力開発	6	0	2	0	8
4 付加価値の高いサービスの提供	5	1	0	1	7
5 設備投資による稼働率の向上	4	1	0	0	5
6 IT化の推進	2	1	0	0	3
7 福利厚生の実施による従業員の意欲向上	0	1	0	0	1
8 不明・無回答	0	0	0	0	0
合計	31	10	5	2	48

構成比(%)	増加傾向	どちらでもない	減少傾向	無回答	全体
1 正規の従業員への転換による従業員の意識向上	19.4	20.0	20.0	50.0	20.8
2 複数の業務を担える従業員の育成	25.8	40.0	40.0	0.0	29.2
3 従業員の能力開発	19.4	0.0	40.0	0.0	16.7
4 付加価値の高いサービスの提供	16.1	10.0	0.0	50.0	14.6
5 設備投資による稼働率の向上	12.9	10.0	0.0	0.0	10.4
6 IT化の推進	6.5	10.0	0.0	0.0	6.3
7 福利厚生の実施による従業員の意欲向上	0.0	10.0	0.0	0.0	2.1
8 不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

調査結果（従業員向けアンケート）

<旅館・ホテルの規模別クロス>

1. 回答者の属性

(1) 性別

全体では、「男性」という回答が 543 件（51.9%）で最も多い。続いて、「女性」という回答が 498 件（47.6%）となっている。

旅館（小規模）では、「女性」が 14 件（82.4%）で最も多い。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 男性		46	137	3	199	67	3	88	543
2 女性		58	136	14	113	78	1	98	498
3 不明・無回答		0	1	0	2	1	0	2	6
	合計	104	274	17	314	146	4	188	1047

	構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 男性		44.2	50.0	17.6	63.4	45.9	75.0	46.8	51.9
2 女性		55.8	49.6	82.4	36.0	53.4	25.0	52.1	47.6
3 不明・無回答		0.0	0.4	0.0	0.6	0.7	0.0	1.1	0.6
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(2) 年齢

全体では、「40歳代」という回答が 237 件（22.6%）で最も多い。続いて、「20歳代」という回答が 232 件（22.2%）となっている。

旅館（大規模）では「50歳代」が 24 件（23.1%），旅館（中規模）及び旅館（小規模）では「60歳代」がそれぞれ 74 件（27.0%），6 件（35.3%）で最も多い。

ホテル（大規模），ホテル（中規模），ホテル（小規模）では、「40歳代」がそれぞれ 92 件（29.3%），35 件（24.0%），2 件（50.0%）で最も多い。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 10歳代		2	5	1	2	0	0	0	10
2 20歳代		19	61	1	62	34	1	54	232
3 30歳代		16	28	1	65	33	1	49	193
4 40歳代		12	47	2	92	35	2	47	237
5 50歳代		24	40	4	55	17	0	21	161
6 60歳代		23	74	6	34	22	0	15	174
7 70歳代以上		8	19	2	4	5	0	1	39
8 不明・無回答		0	0	0	0	0	0	1	1
	合計	104	274	17	314	146	4	188	1047

	構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 10歳代		1.9	1.8	5.9	0.6	0.0	0.0	0.0	1.0
2 20歳代		18.3	22.3	5.9	19.7	23.3	25.0	28.7	22.2
3 30歳代		15.4	10.2	5.9	20.7	22.6	25.0	26.1	18.4
4 40歳代		11.5	17.2	11.8	29.3	24.0	50.0	25.0	22.6
5 50歳代		23.1	14.6	23.5	17.5	11.6	0.0	11.2	15.4
6 60歳代		22.1	27.0	35.3	10.8	15.1	0.0	8.0	16.6
7 70歳代以上		7.7	6.9	11.8	1.3	3.4	0.0	0.5	3.7
8 不明・無回答		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.1
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(3) 世帯主との続き柄

全体では、「世帯主」という回答が 701 件 (67.0%) で最も多い。続いて、「世帯主の配偶者」という回答が 145 件 (13.8%) となっている。

ホテル (大規模) では、「世帯主」が 228 件 (72.6%) で、他と比べて多い。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	世帯主	68	174	8	228	89	2	132	701
2	世帯主の配偶者	23	44	7	29	28	0	14	145
3	子	12	34	0	39	15	0	21	121
4	子の配偶者	0	2	0	0	0	0	0	2
5	孫	0	0	0	0	0	0	0	0
6	父母	1	8	2	10	11	2	13	47
7	祖父母	0	0	0	0	0	0	0	0
8	兄弟姉妹	0	1	0	2	0	0	2	5
9	他の親族	0	1	0	0	0	0	0	1
10	その他	0	4	0	1	1	0	0	6
11	不明・無回答	0	6	0	5	2	0	6	19
	合計	104	274	17	314	146	4	188	1047

	構成比 (%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	世帯主	65.4	63.5	47.1	72.6	61.0	50.0	70.2	67.0
2	世帯主の配偶者	22.1	16.1	41.2	9.2	19.2	0.0	7.4	13.8
3	子	11.5	12.4	0.0	12.4	10.3	0.0	11.2	11.6
4	子の配偶者	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
5	孫	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
6	父母	1.0	2.9	11.8	3.2	7.5	50.0	6.9	4.5
7	祖父母	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
8	兄弟姉妹	0.0	0.4	0.0	0.6	0.0	0.0	1.1	0.5
9	他の親族	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
10	その他	0.0	1.5	0.0	0.3	0.7	0.0	0.0	0.6
11	不明・無回答	0.0	2.2	0.0	1.6	1.4	0.0	3.2	1.8
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(4) 配偶者

全体では、「配偶者様なし」という回答が 596 件 (56.9%) で最も多い。続いて、「配偶者あり」という回答が 443 件 (42.3%) となっている。

旅館 (小規模) では「配偶者あり」が 10 件 (58.8%) で最も多い。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	配偶者あり	45	106	10	145	67	1	69	443
2	配偶者なし	59	167	7	166	76	3	118	596
3	不明・無回答	0	1	0	3	3	0	1	8
	合計	104	274	17	314	146	4	188	1047

	構成比 (%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	配偶者あり	43.3	38.7	58.8	46.2	45.9	25.0	36.7	42.3
2	配偶者なし	56.7	60.9	41.2	52.9	52.1	75.0	62.8	56.9
3	不明・無回答	0.0	0.4	0.0	1.0	2.1	0.0	0.5	0.8
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(5) 世帯員数

全体では、「1人」という回答が 319 件 (30.5%) で最も多い。続いて、「2人」という回答が 224 件 (21.4%) となっている。

旅館（小規模）では、「4人」が 5 件 (29.4%) であり、他と比べて多い。

実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 1人	31	95	6	86	36	2	63	319
2 2人	24	63	3	58	37	1	38	224
3 3人	23	47	2	61	31	1	40	205
4 4人	17	37	5	74	31	0	22	186
5 5人以上	7	24	1	29	7	0	14	82
6 不明・無回答	2	8	0	6	4	0	11	31
合計	104	274	17	314	146	4	188	1047

構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1 1人	29.8	34.7	35.3	27.4	24.7	50.0	33.5	30.5
2 2人	23.1	23.0	17.6	18.5	25.3	25.0	20.2	21.4
3 3人	22.1	17.2	11.8	19.4	21.2	25.0	21.3	19.6
4 4人	16.3	13.5	29.4	23.6	21.2	0.0	11.7	17.8
5 5人以上	6.7	8.8	5.9	9.2	4.8	0.0	7.4	7.8
6 不明・無回答	1.9	2.9	0.0	1.9	2.7	0.0	5.9	3.0
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

2. 勤め先の旅館・ホテルについて

(1) 旅館・ホテルに勤めている理由（複数回答）

全体では、「コミュニケーションや接客が好き」という回答が433件（41.4%）で最も多い。

ホテル（大規模）、ホテル（中規模）では、「コミュニケーションや接客が好き」がそれぞれ133件（42.4%）、71件（48.6%）で最も多い。旅館（小規模）では「自由な時間に働ける」と「特に理由はない」がそれぞれ7件（41.2%）で最も多い。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	コミュニケーションや接客が好き	39	94	2	133	71	3	91	433
2	京都の観光に関わりたい	19	49	1	56	31	1	52	209
3	外国人観光客と触れ合いたい	12	23	0	35	25	0	42	137
4	観光に係るノウハウを身につけたい	6	25	0	23	16	1	20	91
5	体力に自信がある	8	29	1	36	13	0	8	95
6	自由な時間に働ける	15	44	7	27	19	0	20	132
7	特に理由はない	35	84	7	91	37	0	40	294
8	その他	8	31	4	32	10	0	20	105
	合計	142	379	22	433	222	5	293	1496

	構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	コミュニケーションや接客が好き	37.5	34.3	11.8	42.4	48.6	75.0	48.4	41.4
2	京都の観光に関わりたい	18.3	17.9	5.9	17.8	21.2	25.0	27.7	20.0
3	外国人観光客と触れ合いたい	11.5	8.4	0.0	11.1	17.1	0.0	22.3	13.1
4	観光に係るノウハウを身につけたい	5.8	9.1	0.0	7.3	11.0	25.0	10.6	8.7
5	体力に自信がある	7.7	10.6	5.9	11.5	8.9	0.0	4.3	9.1
6	自由な時間に働ける	14.4	16.1	41.2	8.6	13.0	0.0	10.6	12.6
7	特に理由はない	33.7	30.7	41.2	29.0	25.3	0.0	21.3	28.1
8	その他	7.7	11.3	23.5	10.2	6.8	0.0	10.6	10.0
	合計	-	-	-	-	-	-	-	-

(2) 旅館・ホテルの勤続年数（単数回答）

全体では、「10年超」という回答が321件（30.7%）で最も多い。

旅館では、「10年超」という回答が最も多く、それぞれ20%を超えている。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	1年未満	13	48	1	20	20	1	22	125
2	1～3年未満	21	60	2	54	45	2	65	249
3	3～5年未満	14	42	4	39	26	0	23	148
4	5～10年未満	27	60	2	64	16	1	31	201
5	10年超	29	64	8	136	39	0	45	321
6	不明・無回答	0	0	0	1	0	0	2	3
	合計	104	274	17	314	146	4	188	1047

	構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	1年未満	12.5	17.5	5.9	6.4	13.7	25.0	11.7	11.9
2	1～3年未満	20.2	21.9	11.8	17.2	30.8	50.0	34.6	23.8
3	3～5年未満	13.5	15.3	23.5	12.4	17.8	0.0	12.2	14.1
4	5～10年未満	26.0	21.9	11.8	20.4	11.0	25.0	16.5	19.2
5	10年超	27.9	23.4	47.1	43.3	26.7	0.0	23.9	30.7
6	不明・無回答	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	1.1	0.3
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(3) 現在の雇用形態（単数回答）

全体では、「正規の従業員（役員を除く）」という回答が 644 件（61.5%）で最も多く、続いて「パート」が 179 件（17.1%）が多い。

ホテル（中規模）では、「契約社員」が 25 件（17.1%）であり、他と比べて多い。旅館では、「パート」が規模に関わらず、いずれも 25%超となっている。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	正規の従業員(役員を除く)	55	159	6	209	71	4	140	644
2	パート	36	70	5	29	31	0	8	179
3	アルバイト(一般)	3	19	1	32	12	0	14	81
4	アルバイト(学生)	6	15	2	2	4	0	4	33
5	派遣社員	0	4	1	1	1	0	0	7
6	契約社員	1	4	0	36	25	0	21	87
7	嘱託	0	3	0	4	2	0	0	9
8	その他	2	0	2	0	0	0	0	4
9	不明・無回答	1	0	0	1	0	0	1	3
	合計	104	274	17	314	146	4	188	1047

	構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	正規の従業員(役員を除く)	52.9	58.0	35.3	66.6	48.6	100.0	74.5	61.5
2	パート	34.6	25.5	29.4	9.2	21.2	0.0	4.3	17.1
3	アルバイト(一般)	2.9	6.9	5.9	10.2	8.2	0.0	7.4	7.7
4	アルバイト(学生)	5.8	5.5	11.8	0.6	2.7	0.0	2.1	3.2
5	派遣社員	0.0	1.5	5.9	0.3	0.7	0.0	0.0	0.7
6	契約社員	1.0	1.5	0.0	11.5	17.1	0.0	11.2	8.3
7	嘱託	0.0	1.1	0.0	1.3	1.4	0.0	0.0	0.9
8	その他	1.9	0.0	11.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4
9	不明・無回答	1.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.5	0.3
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(4) 仕事の内容（複数回答）

全体では、「フロント」という回答が 350 件（33.4%）で最も多い。

旅館（小規模）では「バックヤード（食事準備・片づけ・清掃等）」という回答が 9 件（52.9%）で最も多い。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	フロント	28	70	2	53	97	4	96	350
2	客室係等	16	63	6	9	11	2	27	134
3	宴会・ホール・ブライダル等	25	21	2	64	6	0	17	135
4	営業・販売促進	3	16	0	42	3	1	11	76
5	バックヤード(食事準備・片づけ・清掃等)	23	93	9	21	17	1	24	188
6	調理	16	51	5	83	5	0	27	187
7	仕入	1	3	0	5	1	0	3	13
8	管理(経営企画・人事・総務・経理・営繕)	6	24	4	34	10	1	17	96
9	その他	5	13	0	23	13	0	5	59
	合計	123	354	28	334	163	9	227	1238

	構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	フロント	26.9	25.5	11.8	16.9	66.4	100.0	51.1	33.4
2	客室係等	15.4	23.0	35.3	2.9	7.5	50.0	14.4	12.8
3	宴会・ホール・ブライダル等	24.0	7.7	11.8	20.4	4.1	0.0	9.0	12.9
4	営業・販売促進	2.9	5.8	0.0	13.4	2.1	25.0	5.9	7.3
5	バックヤード(食事準備・片づけ・清掃等)	22.1	33.9	52.9	6.7	11.6	25.0	12.8	18.0
6	調理	15.4	18.6	29.4	26.4	3.4	0.0	14.4	17.9
7	仕入	1.0	1.1	0.0	1.6	0.7	0.0	1.6	1.2
8	管理(経営企画・人事・総務・経理・営繕)	5.8	8.8	23.5	10.8	6.8	25.0	9.0	9.2
9	その他	4.8	4.7	0.0	7.3	8.9	0.0	2.7	5.6
	合計	-	-	-	-	-	-	-	-

(5) この1年間で実際に取得した有給休暇の日数（単数回答）

全体では、「0日」という回答が 488 件（46.6%）で最も多い。

旅館（大規模）では、「0日」が 27 件（26.0%）、「3日～5日」が 16 件（15.4%）、「6日～10日」が 24 件（23.1%）であり、他と比べて多い。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	0日	27	147	8	171	64	2	69	488
2	1日～2日	5	9	0	17	13	0	16	60
3	3日～5日	16	16	0	21	19	0	33	105
4	6日～10日	24	19	2	26	9	0	28	108
5	11日～20日	8	3	2	17	9	0	16	55
6	21日～50日	1	1	0	7	6	1	1	17
7	51日以上	0	5	0	7	0	0	1	13
8	不明・無回答	23	74	5	48	26	1	24	201
	合計	104	274	17	314	146	4	188	1047

	構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	0日	26.0	53.6	47.1	54.5	43.8	50.0	36.7	46.6
2	1日～2日	4.8	3.3	0.0	5.4	8.9	0.0	8.5	5.7
3	3日～5日	15.4	5.8	0.0	6.7	13.0	0.0	17.6	10.0
4	6日～10日	23.1	6.9	11.8	8.3	6.2	0.0	14.9	10.3
5	11日～20日	7.7	1.1	11.8	5.4	6.2	0.0	8.5	5.3
6	21日～50日	1.0	0.4	0.0	2.2	4.1	25.0	0.5	1.6
7	51日以上	0.0	1.8	0.0	2.2	0.0	0.0	0.5	1.2
8	不明・無回答	22.1	27.0	29.4	15.3	17.8	25.0	12.8	19.2
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(6) この1年間の育児休業、介護休業の取得の有無（単数回答）

全体では、「そもそも育児休業対象者や介護休業対象者でない」という回答が777件（74.2%）で最も多い。

どの施設でも「育児休業又は介護休業を取得した」という回答は2%未満で、少ない。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	育児休業又は介護休業を取得した	1	3	0	5	1	0	1	11
2	育児休業又は介護休業対象者であるが取得していない	5	16	0	45	10	1	21	98
3	そもそも育児休業対象者や介護休業対象者でない	79	201	13	220	116	3	145	777
4	不明・無回答	19	54	4	44	19	0	21	161
	合計	104	274	17	314	146	4	188	1047

	構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	育児休業又は介護休業を取得した	1.0	1.1	0.0	1.6	0.7	0.0	0.5	1.1
2	育児休業又は介護休業対象者であるが取得していない	4.8	5.8	0.0	14.3	6.8	25.0	11.2	9.4
3	そもそも育児休業対象者や介護休業対象者でない	76.0	73.4	76.5	70.1	79.5	75.0	77.1	74.2
4	不明・無回答	18.3	19.7	23.5	14.0	13.0	0.0	11.2	15.4
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(7) 当月（平成28年6月1日～30日）の1か月間に仕事をした日数（見込みを含む）（単数回答）

全体では、「21日～25日」という回答が649件（62.0%）で最も多い。

ホテル（大規模）では、「21日～25日」が247件（78.7%）で最も多い。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	5日以下	2	12	2	2	2	0	5	25
2	6日～10日	4	20	2	5	11	0	15	57
3	11日～15日	12	16	2	7	13	0	4	54
4	16日～20日	9	25	3	30	36	0	37	140
5	21日～25日	62	135	6	247	81	4	114	649
6	26日以上	2	37	2	8	0	0	5	54
7	不明・無回答	13	29	0	15	3	0	8	68
	合計	104	274	17	314	146	4	188	1047

	構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	5日以下	1.9	4.4	11.8	0.6	1.4	0.0	2.7	2.4
2	6日～10日	3.8	7.3	11.8	1.6	7.5	0.0	8.0	5.4
3	11日～15日	11.5	5.8	11.8	2.2	8.9	0.0	2.1	5.2
4	16日～20日	8.7	9.1	17.6	9.6	24.7	0.0	19.7	13.4
5	21日～25日	59.6	49.3	35.3	78.7	55.5	100.0	60.6	62.0
6	26日以上	1.9	13.5	11.8	2.5	0.0	0.0	2.7	5.2
7	不明・無回答	12.5	10.6	0.0	4.8	2.1	0.0	4.3	6.5
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(8) 1日当たりの平均時間（単数回答）

全体では、「～10時間以内」という回答が325件（31.0%）で最も多く、続いて「～8時間以内」という回答が324件（30.9%）となっている。

旅館（小規模）では、「4時間以内」という回答が9件（52.9%）で最も多い。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	4時間以内	24	33	9	15	5	0	0	86
2	～6時間以内	9	35	2	21	26	0	7	100
3	～8時間以内	46	72	3	71	72	4	56	324
4	～10時間以内	13	72	2	145	21	0	72	325
5	～12時間以内	1	19	0	32	0	0	30	82
6	12時間超	1	11	0	9	6	0	5	32
7	不明・無回答	10	32	1	21	16	0	18	98
	合計	104	274	17	314	146	4	188	1047

	構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	4時間以内	23.1	12.0	52.9	4.8	3.4	0.0	0.0	8.2
2	～6時間以内	8.7	12.8	11.8	6.7	17.8	0.0	3.7	9.6
3	～8時間以内	44.2	26.3	17.6	22.6	49.3	100.0	29.8	30.9
4	～10時間以内	12.5	26.3	11.8	46.2	14.4	0.0	38.3	31.0
5	～12時間以内	1.0	6.9	0.0	10.2	0.0	0.0	16.0	7.8
6	12時間超	1.0	4.0	0.0	2.9	4.1	0.0	2.7	3.1
7	不明・無回答	9.6	11.7	5.9	6.7	11.0	0.0	9.6	9.4
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(9) 主な勤務時間帯（単数回答）

全体では、「シフト制」という回答が364件（34.8%）で最も多く、続いて「朝（時～時）」という回答が242件（23.1%）となっている。

旅館（大規模）及び旅館（中規模）では、「朝（時～時）と夜（時～時）」がそれぞれ21件（20.2%）、64件（23.4%）であり、他と比べて多い。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	朝（時～時）	25	61	6	81	38	2	29	242
2	昼間（時～時）	9	24	6	35	19	1	15	109
3	夜（時～時）	15	24	1	18	8	1	5	72
4	朝（時～時）と夜（時～時）	21	64	0	14	6	0	37	142
5	シフト制	27	54	1	130	71	0	81	364
6	不定期	1	22	1	22	0	0	7	53
7	不明・無回答	6	25	2	14	4	0	14	65
	合計	104	274	17	314	146	4	188	1047

	構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	朝（時～時）	24.0	22.3	35.3	25.8	26.0	50.0	15.4	23.1
2	昼間（時～時）	8.7	8.8	35.3	11.1	13.0	25.0	8.0	10.4
3	夜（時～時）	14.4	8.8	5.9	5.7	5.5	25.0	2.7	6.9
4	朝（時～時）と夜（時～時）	20.2	23.4	0.0	4.5	4.1	0.0	19.7	13.6
5	シフト制	26.0	19.7	5.9	41.4	48.6	0.0	43.1	34.8
6	不定期	1.0	8.0	5.9	7.0	0.0	0.0	3.7	5.1
7	不明・無回答	5.8	9.1	11.8	4.5	2.7	0.0	7.4	6.2
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(10) 35 時間未満の理由 ※この 1 週間に仕事をした時間が「35 時間」未満の方（単数回答）

全体では、「もともと週 35 時間未満の仕事」という回答が 102 件（40.6%）で最も多く、続いて「勤め先の都合」という回答が 62 件（24.7%）となっている。

旅館（中規模）では「勤め先の都合」が 33 件（37.9%）で最も多い。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	もともと週35時間未満の仕事	18	26	8	20	21	0	9	102
2	勤め先の都合	13	33	0	12	3	0	1	62
3	出産・育児のため	0	3	0	0	1	0	1	5
4	介護・看護のため	0	0	0	0	1	0	0	1
5	休暇のため	0	1	0	5	1	0	0	7
6	在学のため	4	7	2	2	3	0	3	21
7	他の仕事のため	0	4	0	1	1	0	1	7
8	その他	1	3	0	3	4	0	0	11
9	不明・無回答	6	10	0	4	10	0	5	35
	合計	42	87	10	47	45	0	20	251

	構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	もともと週35時間未満の仕事	42.9	29.9	80.0	42.6	46.7	-	45.0	40.6
2	勤め先の都合	31.0	37.9	0.0	25.5	6.7	-	5.0	24.7
3	出産・育児のため	0.0	3.4	0.0	0.0	2.2	-	5.0	2.0
4	介護・看護のため	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	-	0.0	0.4
5	休暇のため	0.0	1.1	0.0	10.6	2.2	-	0.0	2.8
6	在学のため	9.5	8.0	20.0	4.3	6.7	-	15.0	8.4
7	他の仕事のため	0.0	4.6	0.0	2.1	2.2	-	5.0	2.8
8	その他	2.4	3.4	0.0	6.4	8.9	-	0.0	4.4
9	不明・無回答	14.3	11.5	0.0	8.5	22.2	-	25.0	13.9
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0

(11) 旅館・ホテルの仕事の時間に係る希望（単数回答）

全体では、「特に希望はない」という回答が 735 件（70.2%）で最も多く、続いて「今より減らしたい」という回答が 218 件（20.8%）となっている。

旅館（大規模）では「今より増やしたい」が 13 件（12.5%）であり、他と比べて多い。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	今より増やしたい	13	11	0	15	8	0	6	53
2	今より減らしたい	11	58	1	72	25	2	49	218
3	特に希望はない	79	190	15	213	109	2	127	735
4	不明・無回答	1	15	1	14	4	0	6	41
	合計	104	274	17	314	146	4	188	1047

	構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	今より増やしたい	12.5	4.0	0.0	4.8	5.5	0.0	3.2	5.1
2	今より減らしたい	10.6	21.2	5.9	22.9	17.1	50.0	26.1	20.8
3	特に希望はない	76.0	69.3	88.2	67.8	74.7	50.0	67.6	70.2
4	不明・無回答	1.0	5.5	5.9	4.5	2.7	0.0	3.2	3.9
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(12) 今の仕事についている理由についておもな理由 ※「2. パート」「3. アルバイト(一般)」「4. アルバイト(学生)」「5. 派遣社員」「6. 契約社員」「7. 嘱託」「8. その他」と回答した方(400人)(単数回答)

全体では、「家計の補助・学費等を得たいから(扶養の範囲内)」という回答が95件(23.8%)で最も多い。

旅館では、「家計の補助・学費等を得たいから(扶養の範囲内)」が規模に関わらず33%以上を占めている。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	正規雇用での採用・就職ができなかったため、やむを得ず	5	5	0	13	12	0	7	42
2	正規雇用よりも賃金が高いから	0	3	0	5	2	0	1	11
3	正規雇用での就職を実現するため、あえて非正規雇用の就職によりキャリアアップを図りたいから	1	2	0	9	5	0	4	21
4	行きたい会社、やりたい仕事の募集求人が非正規雇用であったから	3	6	0	11	13	0	9	42
5	正規雇用を継続する体力に自信がないから	2	2	0	8	4	0	4	20
6	家計の補助・学費等を得たいから(扶養の範囲内)	18	39	4	17	13	0	4	95
7	家計の補助・学費等を得たいから(扶養の範囲を超える)	6	14	0	8	4	0	4	36
8	その他	9	25	6	24	17	0	10	91
9	不明・無回答	4	19	1	9	5	0	4	42
	合計	48	115	11	104	75	0	47	400

	構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	正規雇用での採用・就職ができなかったため、やむを得ず	10.4	4.3	0.0	12.5	16.0	-	14.9	10.5
2	正規雇用よりも賃金が高いから	0.0	2.6	0.0	4.8	2.7	-	2.1	2.8
3	正規雇用での就職を実現するため、あえて非正規雇用の就職によりキャリアアップを図りたいから	2.1	1.7	0.0	8.7	6.7	-	8.5	5.3
4	行きたい会社、やりたい仕事の募集求人が非正規雇用であったから	6.3	5.2	0.0	10.6	17.3	-	19.1	10.5
5	正規雇用を継続する体力に自信がないから	4.2	1.7	0.0	7.7	5.3	-	8.5	5.0
6	家計の補助・学費等を得たいから(扶養の範囲内)	37.5	33.9	36.4	16.3	17.3	-	8.5	23.8
7	家計の補助・学費等を得たいから(扶養の範囲を超える)	12.5	12.2	0.0	7.7	5.3	-	8.5	9.0
8	その他	18.8	21.7	54.5	23.1	22.7	-	21.3	22.8
9	不明・無回答	8.3	16.5	9.1	8.7	6.7	-	8.5	10.5
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0

◆その他の内容

定年を迎えたから・高齢のため

- ・定年を迎えたから。
- ・シルバー人材センターの紹介による。
- ・退職後の仕事だから（定年後の再就職のため）。
- ・年齢が高いので。
- ・年金の補助。
- ・60歳を過ぎているため。

他の仕事との都合

- ・ダブルワーク。
- ・他にしている仕事もあるため。
- ・家業との両立（田畑等）。
- ・ボランティア活動を主にしているため。
- ・本業と両立するため。
- ・家業優先のため。
- ・他にやりたいことがあるから。

その他

- ・保育園の待機児童でとりあえず仕事に就かないといけなかったため。今の旅館が採用してくれたので。
- ・ずっと続けてきて慣れているから。
- ・生活のため。
- ・ハローワーク担当者に一任。
- ・休み希望を聞いてもらえる。
- ・特になし。
- ・自分にとって理想の働き方だから。
- ・好きな仕事だから。
- ・自分の時間の余裕がある時に働きたい。
- ・身体障害者なので。
- ・朝の時間の有効活用と家計の補助。
- ・自分自身の小遣い。
- ・実家に帰省する費用のため。
- ・アルバイトで良かったので。
- ・将来、宿泊業をやってみたいので。
- ・自分の生活に条件があっているため。
- ・飲食関係の仕事に正規雇用で働くと、仕事以外の勉強に時間を当てられない。
- ・家庭の事情。
- ・時間に自由に働きたいから。

- 体を動かしていたいから。
- 自由な時間があるから。
- 就職活動中の為。
- 大学在学中，正規雇用までの期間でのアルバイト。
- 色々な仕事を経験してみたいため。
- 入社が短いため。
- 他のホテルに転職の予定。探している。
- 会社都合による。
- 料理の修業をするため。
- アルバイトからステップアップする形を会社がとっているため。

(13) 仕事に対して今後希望すること (複数回答)

全体では、「賃金の向上(基本給・ボーナス)」という回答が758件(72.4%)で最も多く、続いて「福利厚生充実」という回答が314件(30.0%)となっている。

ホテル(大規模)では、「福利厚生充実」が106件(33.8%)であり、他と比べて多い。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	賃金の向上(基本給・ボーナス)	82	176	5	251	91	4	149	758
2	正規の従業員への登用・転換	4	9	0	37	12	0	10	72
3	限定正社員の導入	4	13	0	23	4	1	13	58
4	柔軟な勤務(フレックス制度等)の導入	7	32	2	43	17	0	22	123
5	職場環境の美化・安全性の確保	19	45	0	70	34	0	43	211
6	研修制度及びキャリア開発支援の充実	10	31	0	49	16	1	27	134
7	資格等の取得支援	8	24	0	52	22	0	34	140
8	福利厚生充実	20	87	2	106	37	1	61	314
9	子育て支援サービスの導入・連携	3	15	1	37	14	0	21	91
10	その他	8	22	8	17	14	0	7	76
	合計	165	454	18	685	261	7	387	1977

	構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	賃金の向上(基本給・ボーナス)	78.8	64.2	29.4	79.9	62.3	100.0	79.3	72.4
2	正規の従業員への登用・転換	3.8	3.3	0.0	11.8	8.2	0.0	5.3	6.9
3	限定正社員の導入	3.8	4.7	0.0	7.3	2.7	25.0	6.9	5.5
4	柔軟な勤務(フレックス制度等)の導入	6.7	11.7	11.8	13.7	11.6	0.0	11.7	11.7
5	職場環境の美化・安全性の確保	18.3	16.4	0.0	22.3	23.3	0.0	22.9	20.2
6	研修制度及びキャリア開発支援の充実	9.6	11.3	0.0	15.6	11.0	25.0	14.4	12.8
7	資格等の取得支援	7.7	8.8	0.0	16.6	15.1	0.0	18.1	13.4
8	福利厚生充実	19.2	31.8	11.8	33.8	25.3	25.0	32.4	30.0
9	子育て支援サービスの導入・連携	2.9	5.5	5.9	11.8	9.6	0.0	11.2	8.7
10	その他	7.7	8.0	47.1	5.4	9.6	0.0	3.7	7.3
	合計	-	-	-	-	-	-	-	-

◆その他の内容

休日の増加

- ・休みが欲しい。
- ・宴会担当キャプテン及びサービススタッフの増員。公休日数が少ないので公休日数を増やしてほしい。
- ・公休&有休の全取得。
- ・連休。
- ・夏期冬期休暇。
- ・年間休日の向上。

- ・残業手当，有給休暇充実。
- ・週2の休みが欲しい。
- ・休暇を増やす。リフレッシュ休暇。
- ・休日を増やす。連休を取れるように。
- ・有給を取りやすくしてほしい。人数を増やしてほしい。
- ・有給休暇取得。

スタッフの増加

- ・調理場の人数を増やしてほしい。
- ・正規従業員の雇用。
- ・稼働に応じたアルバイトの導入。
- ・最低2人の方と仕事がしたい。
- ・メイクの人数が増えてくれること。
- ・人員の確保。

スタッフや環境の改善

- ・個々の意識の向上。
- ・人選。
- ・同僚の私語が多く困っている。
- ・高齢者でも楽しく働ける職場。

その他

- ・仕事に合った労基があるべき。
- ・衛生面。
- ・シフトの公開と選択の自由。
- ・休日。
- ・夜勤を減らす。
- ・勤務時間帯を9～17時に固定して欲しい。子育てなど考えると，勤務時間帯に対して心配がある。
- ・介護。
- ・シーズンオフに早く帰らせるのではなく，決まった時間は働きたい。
- ・時給のアップ。
- ・食事はゆっくり食べられる環境を。
- ・規定の仕事をする。
- ・こちらの施設では希望というより失望している。

(14) 仕事に対して今後希望すること (複数回答)

「満足している」「どちらかという満足している」という回答が全体の50%以上を占めており、「満足していない」「どちらかという満足していない」という回答が20%未満となっている。

旅館(小規模)では「満足している」が10件(58.8%)で最も多い。ホテル(大規模)では「どちらかという満足していない」が51件(16.2%)であり、他と比べて多い。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	満足している	21	60	10	48	36	2	34	211
2	どちらかという満足している	36	89	6	85	49	2	64	331
3	どちらともいえない	29	71	1	105	42	0	57	305
4	どちらかという満足していない	13	27	0	51	12	0	19	122
5	満足していない	4	15	0	18	6	0	12	55
6	不明・無回答	1	12	0	7	1	0	2	23
	合計	104	274	17	314	146	4	188	1047

	構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	満足している	20.2	21.9	58.8	15.3	24.7	50.0	18.1	20.2
2	どちらかという満足している	34.6	32.5	35.3	27.1	33.6	50.0	34.0	31.6
3	どちらともいえない	27.9	25.9	5.9	33.4	28.8	0.0	30.3	29.1
4	どちらかという満足していない	12.5	9.9	0.0	16.2	8.2	0.0	10.1	11.7
5	満足していない	3.8	5.5	0.0	5.7	4.1	0.0	6.4	5.3
6	不明・無回答	1.0	4.4	0.0	2.2	0.7	0.0	1.1	2.2
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

◆その他の理由

休みについて

- ・休みが変則。
- ・休みがないから。
- ・夜勤において仮眠時間が全くないため。
- ・人員不足による長時間労働と公休日数が少ない(月5~6日)。
- ・低所得、勤務表が1週間前から前日、希望に休みが取れない、少ない、有給なし。
- ・給料、休み、労働時間。
- ・休日が少なすぎる。その割に給料も少なく、ボーナスもない。
- ・長期休暇が取りにくい。
- ・有給休暇が所得出来ない。
- ・休みが少ない。
- ・事業部間での指定休日の差が多い。

労働時間・出勤日数について

- ・夜勤において仮眠時間が全くないため。
- ・人員不足による長時間労働と公休日数が少ない(月5~6日)。
- ・給料、休み、労働時間。

- ・朝早すぎるし夜遅い。お客様のためという理由でなんでもしなければいけない時もある。
- ・長時間労働，低所得。
- ・長期休みがもらえない。
- ・人材，人手不足の為安心して働けない。
- ・拘束時間が長い。接客を無視して良いのであれば短くすることは可能だが現実的不可。
- ・自由な時間が取れない割に賃金が安い。仕事内容も薄い。
- ・労働力，労働時間に差があり負担がかかる。
- ・ランチと夜の営業で働いているが，アルバイトのため8時間しか働けないので，ランチと夜の間4時間ほど給料の出ない待機時間がある。
- ・賃金が上がらないのに就業時間が増えた。

賃金について

- ・給料，休み，労働時間。
- ・長時間労働，低所得。
- ・自由な時間が取れない割に賃金が安い。仕事内容も薄い。
- ・賃金が上がらないのに就業時間が増えた。
- ・低所得，勤務表が1週間前から前日，希望に休みが取れない，少ない，有給なし。
- ・休日が少なすぎる。その割に給料も少なく，ボーナスもない。
- ・給料が安すぎる。ボーナスが3万～4万程度。深夜手当が出ない。
- ・基本給が安い。
- ・仕事内容，残業代など，よく言われるブラック企業みたいだから。
- ・ボーナス，退職金が無く，市民税等も個人で支払従業員に対して誠実さが無い。
- ・古くからいる者は賃金が上がらず，新しく入ってくる者は今の社会情勢に合わせての賃金で入ってくるため，どんどん格差が生まれてしまう。それが嫌ならやめれば良いと言うオーナーの考え方なので，いつまでたってもまともな時給にならない。
- ・時間給料の向上がない。

人材不足

- ・人員不足による長時間労働と公休日数が少ない（月5～6日）。
- ・長時間労働，人材，人手不足の為安心して働けない。

その他

- ・自由な時間が取れない割に賃金が安い。仕事内容も薄い。
- ・仕事内容，残業代など，よく言われるブラック企業みたいだから。
- ・ボーナス，退職金が無く，市民税等も個人で支払い，従業員に対して誠実さが無い。
- ・古くからいる者は賃金が上がらず，新しく入ってくる者は今の社会情勢に合わせての賃金で入ってくるため，どんどん格差が生まれてしまう。
- ・朝早すぎるし夜遅い。お客様のためという理由でなんでもしなければいけない時もある。
- ・労働力，労働時間に差があり負担がかかる。

- ・労基に沿った働き方ではいい仕事はできない。
- ・常に新しい仕事の仕方を探している。
- ・面白くない。
- ・サービス残業の常態化。
- ・体を壊せば年金だけでは生活できない不安。
- ・意見を言っても流される。
- ・現場（フロント）での仕事に戻りたい。
- ・売上重視でサービス業でなくなってきたため。
- ・まだ分からない。
- ・やりたい部署ではない。
- ・正社員で働きたいため。
- ・客数が減ると仕事を減らされる。安定がない。
- ・通勤時間が掛かり過ぎる。
- ・7月に出勤日数が減ったから。
- ・人間関係。
- ・会社としてのビジョンが見えない。

(15) この1年間における所得（税込み） ※勤続年数が1年以上の方（1,038人）（複数回答）

全体では、「200万円台」という回答が234件（22.5%）で最も多い。

旅館（小規模）では、「100万円未満」という回答が11件（64.7%）で最も多い。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	100万円未満	25	47	11	15	21	0	4	123
2	100万円台	14	52	1	41	17	0	15	140
3	200万円台	21	59	2	61	31	1	59	234
4	300万円台	14	38	1	66	21	1	41	182
5	400万円台	5	19	0	44	19	1	17	105
6	500万円台	2	6	0	33	7	0	13	61
7	600万円台	2	5	0	6	4	0	4	21
8	700万円台	1	0	0	2	1	0	2	6
9	800万円台	0	0	0	1	2	0	1	4
10	900万円台	0	0	0	1	0	0	0	1
11	1,000万円以上	1	0	0	5	0	0	2	8
12	不明・無回答	19	39	2	39	23	1	30	153
	合計	104	265	17	314	146	4	188	1038

	構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	100万円未満	24.0	17.7	64.7	4.8	14.4	0.0	2.1	11.8
2	100万円台	13.5	19.6	5.9	13.1	11.6	0.0	8.0	13.5
3	200万円台	20.2	22.3	11.8	19.4	21.2	25.0	31.4	22.5
4	300万円台	13.5	14.3	5.9	21.0	14.4	25.0	21.8	17.5
5	400万円台	4.8	7.2	0.0	14.0	13.0	25.0	9.0	10.1
6	500万円台	1.9	2.3	0.0	10.5	4.8	0.0	6.9	5.9
7	600万円台	1.9	1.9	0.0	1.9	2.7	0.0	2.1	2.0
8	700万円台	1.0	0.0	0.0	0.6	0.7	0.0	1.1	0.6
9	800万円台	0.0	0.0	0.0	0.3	1.4	0.0	0.5	0.4
10	900万円台	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.1
11	1,000万円以上	1.0	0.0	0.0	1.6	0.0	0.0	1.1	0.8
12	不明・無回答	18.3	14.7	11.8	12.4	15.8	25.0	16.0	14.7
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

3. 仕事全般について

(1) 当旅館・ホテル以外で仕事をしているか（単数回答）

全体では、「していない」という回答が 922 件（88.1%）で最も多い。

旅館（大規模）では「している」が 17 件（16.3%）であり、他と比べて多い。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	している	17	27	2	25	12	0	10	93
2	していない	83	233	12	282	133	4	175	922
3	不明・無回答	4	14	3	7	1	0	3	32
	合計	104	274	17	314	146	4	188	1047

	構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	している	16.3	9.9	11.8	8.0	8.2	0.0	5.3	8.9
2	していない	79.8	85.0	70.6	89.8	91.1	100.0	93.1	88.1
3	不明・無回答	3.8	5.1	17.6	2.2	0.7	0.0	1.6	3.1
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(2) 仕事全般におけるこの1年間における所得（税込み）（単数回答）

全体では、「200万円台」という回答が 256 件（24.5%）で最も多い。

旅館では「100万円未満」「100万円台」「200万円台」という回答が多い。ホテルでは「200万円台」「300万円台」「400万円台」という回答が多い。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	100万円未満	26	52	12	11	20	0	7	128
2	100万円台	17	55	2	42	17	0	16	149
3	200万円台	27	60	2	65	38	1	63	256
4	300万円台	16	35	1	74	24	2	44	196
5	400万円台	4	23	0	46	17	1	14	105
6	500万円台	5	6	0	33	9	0	15	68
7	600万円台	1	5	0	6	4	0	5	21
8	700万円台	0	1	0	4	0	0	2	7
9	800万円台	0	0	0	1	3	0	1	5
10	900万円台	0	0	0	1	0	0	0	1
11	1,000万円以上	1	0	0	2	0	0	0	3
12	不明・無回答	7	37	0	29	14	0	21	108
	合計	104	274	17	314	146	4	188	1047

	構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	100万円未満	25.0	19.0	70.6	3.5	13.7	0.0	3.7	12.2
2	100万円台	16.3	20.1	11.8	13.4	11.6	0.0	8.5	14.2
3	200万円台	26.0	21.9	11.8	20.7	26.0	25.0	33.5	24.5
4	300万円台	15.4	12.8	5.9	23.6	16.4	50.0	23.4	18.7
5	400万円台	3.8	8.4	0.0	14.6	11.6	25.0	7.4	10.0
6	500万円台	4.8	2.2	0.0	10.5	6.2	0.0	8.0	6.5
7	600万円台	1.0	1.8	0.0	1.9	2.7	0.0	2.7	2.0
8	700万円台	0.0	0.4	0.0	1.3	0.0	0.0	1.1	0.7
9	800万円台	0.0	0.0	0.0	0.3	2.1	0.0	0.5	0.5
10	900万円台	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.1
11	1,000万円以上	1.0	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.3
12	不明・無回答	6.7	13.5	0.0	9.2	9.6	0.0	11.2	10.3
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(3) 世帯（住居及び生計を共にしている人全員）の総所得（年金等含む）（単数回答）

全体では、「300万円台」という回答が126件（12.0%）で最も多い。

旅館（中規模）及びホテル（中規模）では「400万円台」がそれぞれ31件（11.3%）、22件（15.1%）で最も多い。ホテル（大規模）では「500万円台」が39件（12.4%）で最も多い。

	実数(人)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	100万円未満	6	7	3	7	13	1	6	43
2	100万円台	11	19	0	14	5	0	5	54
3	200万円台	10	19	3	20	13	0	22	87
4	300万円台	16	23	3	38	19	2	25	126
5	400万円台	10	31	0	38	22	0	12	113
6	500万円台	5	22	0	39	18	0	14	98
7	600万円台	5	16	3	18	4	0	14	60
8	700万円台	1	4	1	14	5	0	7	32
9	800万円台	3	3	0	13	1	1	1	22
10	900万円台	1	7	0	4	4	0	3	19
11	1,000万円以上	3	7	0	15	3	0	7	35
12	不明・無回答	33	116	4	94	39	0	72	358
	合計	104	274	17	314	146	4	188	1047

	構成比(%)	旅館 (大規模)	旅館 (中規模)	旅館 (小規模)	ホテル (大規模)	ホテル (中規模)	ホテル (小規模)	その他	全体
1	100万円未満	5.8	2.6	17.6	2.2	8.9	25.0	3.2	4.1
2	100万円台	10.6	6.9	0.0	4.5	3.4	0.0	2.7	5.2
3	200万円台	9.6	6.9	17.6	6.4	8.9	0.0	11.7	8.3
4	300万円台	15.4	8.4	17.6	12.1	13.0	50.0	13.3	12.0
5	400万円台	9.6	11.3	0.0	12.1	15.1	0.0	6.4	10.8
6	500万円台	4.8	8.0	0.0	12.4	12.3	0.0	7.4	9.4
7	600万円台	4.8	5.8	17.6	5.7	2.7	0.0	7.4	5.7
8	700万円台	1.0	1.5	5.9	4.5	3.4	0.0	3.7	3.1
9	800万円台	2.9	1.1	0.0	4.1	0.7	25.0	0.5	2.1
10	900万円台	1.0	2.6	0.0	1.3	2.7	0.0	1.6	1.8
11	1,000万円以上	2.9	2.6	0.0	4.8	2.1	0.0	3.7	3.3
12	不明・無回答	31.7	42.3	23.5	29.9	26.7	0.0	38.3	34.2
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

＜雇用形態別クロス＞

1. 回答者の属性

(1) 性別

正規の従業員では、「男性」という回答が388件(60.2%)で最も多い。それに対し、パートでは「女性」という回答が142件(79.3%)で最も多い。

	実数(人)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1 男性		388	35	44	12	50	14	543
2 女性		253	142	37	21	37	8	498
3 不明・無回答		3	2	0	0	0	1	6
合計		644	179	81	33	87	23	1047

	構成比(%)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1 男性		60.2	19.6	54.3	36.4	57.5	60.9	51.9
2 女性		39.3	79.3	45.7	63.6	42.5	34.8	47.6
3 不明・無回答		0.5	1.1	0.0	0.0	0.0	4.3	0.6
合計		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(2) 年齢

パート及びアルバイトでは、「60歳代」がそれぞれ72件(40.2%)、27件(33.3%)で最も多い。

	実数(人)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1 10歳代		3	0	0	7	0	0	10
2 20歳代		157	6	15	25	24	5	232
3 30歳代		145	13	9	1	24	1	193
4 40歳代		178	26	10	0	22	1	237
5 50歳代		101	34	13	0	10	3	161
6 60歳代		57	72	27	0	7	11	174
7 70歳代以上		3	28	7	0	0	1	39
8 不明・無回答		0	0	0	0	0	1	1
合計		644	179	81	33	87	23	1047

	構成比(%)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1 10歳代		0.5	0.0	0.0	21.2	0.0	0.0	1.0
2 20歳代		24.4	3.4	18.5	75.8	27.6	21.7	22.2
3 30歳代		22.5	7.3	11.1	3.0	27.6	4.3	18.4
4 40歳代		27.6	14.5	12.3	0.0	25.3	4.3	22.6
5 50歳代		15.7	19.0	16.0	0.0	11.5	13.0	15.4
6 60歳代		8.9	40.2	33.3	0.0	8.0	47.8	16.6
7 70歳代以上		0.5	15.6	8.6	0.0	0.0	4.3	3.7
8 不明・無回答		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	0.1
合計		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(3) 世帯主との続き柄

パートでは「世帯主の配偶者」が76件(42.5%)であり、他と比べて多い。アルバイト(学生)では、「子」が19件(57.6%)で最も多い。

	実数(人)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	世帯主	479	81	54	9	61	17	701
2	世帯主の配偶者	44	76	17	0	6	2	145
3	子	73	12	7	19	10	0	121
4	子の配偶者	2	0	0	0	0	0	2
5	孫	0	0	0	0	0	0	0
6	父母	25	5	3	4	9	1	47
7	祖父母	0	0	0	0	0	0	0
8	兄弟姉妹	4	1	0	0	0	0	5
9	他の親族	0	0	0	0	0	1	1
10	その他	3	2	0	1	0	0	6
11	不明・無回答	14	2	0	0	1	2	19
	合計	644	179	81	33	87	23	1047

	構成比(%)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	世帯主	74.4	45.3	66.7	27.3	70.1	73.9	67.0
2	世帯主の配偶者	6.8	42.5	21.0	0.0	6.9	8.7	13.8
3	子	11.3	6.7	8.6	57.6	11.5	0.0	11.6
4	子の配偶者	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
5	孫	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
6	父母	3.9	2.8	3.7	12.1	10.3	4.3	4.5
7	祖父母	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
8	兄弟姉妹	0.6	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5
9	他の親族	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	0.1
10	その他	0.5	1.1	0.0	3.0	0.0	0.0	0.6
11	不明・無回答	2.2	1.1	0.0	0.0	1.1	8.7	1.8
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(4) 配偶者

パートでは、「配偶者あり」という回答が92件(51.4%)で最も多い。

	実数(人)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	配偶者あり	271	92	39	1	28	12	443
2	配偶者なし	373	83	39	32	59	10	596
3	不明・無回答	0	4	3	0	0	1	8
	合計	644	179	81	33	87	23	1047

	構成比(%)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	配偶者あり	42.1	51.4	48.1	3.0	32.2	52.2	42.3
2	配偶者なし	57.9	46.4	48.1	97.0	67.8	43.5	56.9
3	不明・無回答	0.0	2.2	3.7	0.0	0.0	4.3	0.8
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(5) 世帯員数

パートでは「2人」という回答が59件(33.0%)で最も多い。

	実数(人)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	1人	212	35	23	10	31	8	319
2	2人	124	59	23	0	13	5	224
3	3人	124	39	21	1	18	2	205
4	4人	117	30	8	12	17	2	186
5	5人以上	44	13	4	9	8	4	82
6	不明・無回答	23	3	2	1	0	2	31
	合計	644	179	81	33	87	23	1047

	構成比(%)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	1人	32.9	19.6	28.4	30.3	35.6	34.8	30.5
2	2人	19.3	33.0	28.4	0.0	14.9	21.7	21.4
3	3人	19.3	21.8	25.9	3.0	20.7	8.7	19.6
4	4人	18.2	16.8	9.9	36.4	19.5	8.7	17.8
5	5人以上	6.8	7.3	4.9	27.3	9.2	17.4	7.8
6	不明・無回答	3.6	1.7	2.5	3.0	0.0	8.7	3.0
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

2. 勤め先の旅館・ホテルについて

(1) 旅館・ホテルに勤めている理由（複数回答）

アルバイト（学生）では、「自由な時間に働ける」という回答が 15 件（45.5%）で最も多い。

	実数(人)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	コミュニケーションや接客が好き	306	43	25	8	45	6	433
2	京都の観光に関わりたい	146	18	16	4	17	8	209
3	外国人観光客と触れ合いたい	89	12	10	7	14	5	137
4	観光に係るノウハウを身につけたい	70	7	5	2	5	2	91
5	体力に自信がある	47	24	13	4	6	1	95
6	自由な時間に働ける	38	51	22	15	4	2	132
7	特に理由はない	162	69	21	10	23	9	294
8	その他	66	24	5	2	7	1	105
	合計	924	248	117	52	121	34	1496

	構成比(%)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	コミュニケーションや接客が好き	47.5	24.0	30.9	24.2	51.7	26.1	41.4
2	京都の観光に関わりたい	22.7	10.1	19.8	12.1	19.5	34.8	20.0
3	外国人観光客と触れ合いたい	13.8	6.7	12.3	21.2	16.1	21.7	13.1
4	観光に係るノウハウを身につけたい	10.9	3.9	6.2	6.1	5.7	8.7	8.7
5	体力に自信がある	7.3	13.4	16.0	12.1	6.9	4.3	9.1
6	自由な時間に働ける	5.9	28.5	27.2	45.5	4.6	8.7	12.6
7	特に理由はない	25.2	38.5	25.9	30.3	26.4	39.1	28.1
8	その他	10.2	13.4	6.2	6.1	8.0	4.3	10.0
	合計	-	-	-	-	-	-	-

(2) 旅館・ホテルの勤続年数（単数回答）

正規の従業員やパートでは、「10年超」という回答が最も多く、約30%となっている。

アルバイト（学生）や契約社員では、「1～3年未満」という回答が最も多く、30%を超えている。

	実数(人)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	1年未満	48	27	20	10	15	5	125
2	1～3年未満	146	31	20	19	31	2	249
3	3～5年未満	82	27	16	4	16	3	148
4	5～10年未満	130	44	15	0	10	2	201
5	10年超	237	49	10	0	15	10	321
6	不明・無回答	1	1	0	0	0	1	3
	合計	644	179	81	33	87	23	1047

	構成比(%)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	1年未満	7.5	15.1	24.7	30.3	17.2	21.7	11.9
2	1～3年未満	22.7	17.3	24.7	57.6	35.6	8.7	23.8
3	3～5年未満	12.7	15.1	19.8	12.1	18.4	13.0	14.1
4	5～10年未満	20.2	24.6	18.5	0.0	11.5	8.7	19.2
5	10年超	36.8	27.4	12.3	0.0	17.2	43.5	30.7
6	不明・無回答	0.2	0.6	0.0	0.0	0.0	4.3	0.3
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(3) 仕事の内容（複数回答）

正規の従業員と契約社員では、「フロント」という回答が最も多く、40%を超えている。

パート、アルバイト（一般）、アルバイト（学生）では「バックヤード（食事準備・片づけ・清掃等）」という回答が最も多く、30%を超えている。

	実数(人)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	フロント	258	12	18	10	44	8	350
2	客室係等	87	28	9	3	4	3	134
3	宴会・ホール・ブライダル等	69	29	11	10	12	4	135
4	営業・販売促進	65	1	2	0	6	2	76
5	バックヤード(食事準備・片づけ・清掃等)	59	79	27	17	4	2	188
6	調理	143	14	12	0	13	5	187
7	仕入	12	1	0	0	0	0	13
8	管理(経営企画・人事・総務・経理・営繕)	74	5	3	0	12	2	96
9	その他	16	22	11	2	7	1	59
	合計	783	191	93	42	102	27	1238

	構成比(%)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	フロント	40.1	6.7	22.2	30.3	50.6	34.8	33.4
2	客室係等	13.5	15.6	11.1	9.1	4.6	13.0	12.8
3	宴会・ホール・ブライダル等	10.7	16.2	13.6	30.3	13.8	17.4	12.9
4	営業・販売促進	10.1	0.6	2.5	0.0	6.9	8.7	7.3
5	バックヤード(食事準備・片づけ・清掃等)	9.2	44.1	33.3	51.5	4.6	8.7	18.0
6	調理	22.2	7.8	14.8	0.0	14.9	21.7	17.9
7	仕入	1.9	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2
8	管理(経営企画・人事・総務・経理・営繕)	11.5	2.8	3.7	0.0	13.8	8.7	9.2
9	その他	2.5	12.3	13.6	6.1	8.0	4.3	5.6
	合計	-	-	-	-	-	-	-

(4) この1年間で実際に取得した有給休暇の日数（単数回答）

契約社員では「11日～20日」が12件（13.8%）であり，他と比べて多い。

	実数(人)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	0日	296	73	51	26	34	8	488
2	1日～2日	44	7	2	0	6	1	60
3	3日～5日	81	11	1	1	10	1	105
4	6日～10日	83	8	2	2	9	4	108
5	11日～20日	33	9	0	0	12	1	55
6	21日～50日	10	3	0	0	4	0	17
7	51日以上	8	2	3	0	0	0	13
8	不明・無回答	89	66	22	4	12	8	201
	合計	644	179	81	33	87	23	1047

	構成比(%)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	0日	46.0	40.8	63.0	78.8	39.1	34.8	46.6
2	1日～2日	6.8	3.9	2.5	0.0	6.9	4.3	5.7
3	3日～5日	12.6	6.1	1.2	3.0	11.5	4.3	10.0
4	6日～10日	12.9	4.5	2.5	6.1	10.3	17.4	10.3
5	11日～20日	5.1	5.0	0.0	0.0	13.8	4.3	5.3
6	21日～50日	1.6	1.7	0.0	0.0	4.6	0.0	1.6
7	51日以上	1.2	1.1	3.7	0.0	0.0	0.0	1.2
8	不明・無回答	13.8	36.9	27.2	12.1	13.8	34.8	19.2
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(5) この1年間の育児休業，介護休業の取得の有無（単数回答）

正規の従業員と契約社員では「育児休業又は介護休業対象者であるが取得していない」という回答が10%を超えている。

	実数(人)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	育児休業又は介護休業を取得した	8	3	0	0	0	0	11
2	育児休業又は介護休業対象者であるが取得していない	83	4	0	0	11	0	98
3	そもそも育児休業対象者や介護休業対象者でない	479	124	56	31	68	19	777
4	不明・無回答	74	48	25	2	8	4	161
	合計	644	179	81	33	87	23	1047

	構成比(%)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	育児休業又は介護休業を取得した	1.2	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1
2	育児休業又は介護休業対象者であるが取得していない	12.9	2.2	0.0	0.0	12.6	0.0	9.4
3	そもそも育児休業対象者や介護休業対象者でない	74.4	69.3	69.1	93.9	78.2	82.6	74.2
4	不明・無回答	11.5	26.8	30.9	6.1	9.2	17.4	15.4
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(6) 当月（平成28年6月1日～30日）の1か月間に仕事をした日数（見込みを含む）（単数回答）

正規の従業員では、「21日～25日」が475件（73.8%）で最も多い。また、「26日以上」が41件（6.4%）であり、他と比べて多い。

	実数(人)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	5日以下	7	4	4	8	1	1	25
2	6日～10日	23	13	9	12	0	0	57
3	11日～15日	7	29	10	7	0	1	54
4	16日～20日	53	45	22	4	13	3	140
5	21日～25日	475	60	27	0	71	16	649
6	26日以上	41	8	4	0	1	0	54
7	不明・無回答	38	20	5	2	1	2	68
	合計	644	179	81	33	87	23	1047

	構成比(%)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	5日以下	1.1	2.2	4.9	24.2	1.1	4.3	2.4
2	6日～10日	3.6	7.3	11.1	36.4	0.0	0.0	5.4
3	11日～15日	1.1	16.2	12.3	21.2	0.0	4.3	5.2
4	16日～20日	8.2	25.1	27.2	12.1	14.9	13.0	13.4
5	21日～25日	73.8	33.5	33.3	0.0	81.6	69.6	62.0
6	26日以上	6.4	4.5	4.9	0.0	1.1	0.0	5.2
7	不明・無回答	5.9	11.2	6.2	6.1	1.1	8.7	6.5
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(7) 1日当たりの平均時間（単数回答）

契約社員では「～10時間以内」が40件（46.0%）で最も多い。正規の従業員では「12時間超」が29件（4.5%）であり、他と比べて多い。

	実数(人)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	4時間以内	0	53	18	14	0	1	86
2	～6時間以内	6	67	21	6	0	0	100
3	～8時間以内	217	31	23	10	35	8	324
4	～10時間以内	259	10	6	0	40	10	325
5	～12時間以内	68	1	3	1	8	1	82
6	12時間超	29	1	2	0	0	0	32
7	不明・無回答	65	16	8	2	4	3	98
	合計	644	179	81	33	87	23	1047

	構成比(%)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	4時間以内	0.0	29.6	22.2	42.4	0.0	4.3	8.2
2	～6時間以内	0.9	37.4	25.9	18.2	0.0	0.0	9.6
3	～8時間以内	33.7	17.3	28.4	30.3	40.2	34.8	30.9
4	～10時間以内	40.2	5.6	7.4	0.0	46.0	43.5	31.0
5	～12時間以内	10.6	0.6	3.7	3.0	9.2	4.3	7.8
6	12時間超	4.5	0.6	2.5	0.0	0.0	0.0	3.1
7	不明・無回答	10.1	8.9	9.9	6.1	4.6	13.0	9.4
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(8) 主な勤務時間帯（単数回答）

アルバイト（学生）では、「夜（時～時）」という回答が8件（24.2%）で最も多い。

	実数(人)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	朝(時～時)	113	80	24	5	17	3	242
2	昼間(時～時)	58	26	10	4	9	2	109
3	夜(時～時)	24	20	13	8	6	1	72
4	朝(時～時)と夜(時～時)	114	10	6	5	5	2	142
5	シフト制	257	26	22	7	43	9	364
6	不定期	41	5	3	1	2	1	53
7	不明・無回答	37	12	3	3	5	5	65
	合計	644	179	81	33	87	23	1047

	構成比(%)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	朝(時～時)	17.5	44.7	29.6	15.2	19.5	13.0	23.1
2	昼間(時～時)	9.0	14.5	12.3	12.1	10.3	8.7	10.4
3	夜(時～時)	3.7	11.2	16.0	24.2	6.9	4.3	6.9
4	朝(時～時)と夜(時～時)	17.7	5.6	7.4	15.2	5.7	8.7	13.6
5	シフト制	39.9	14.5	27.2	21.2	49.4	39.1	34.8
6	不定期	6.4	2.8	3.7	3.0	2.3	4.3	5.1
7	不明・無回答	5.7	6.7	3.7	9.1	5.7	21.7	6.2
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(9) 35時間未満の理由 ※この1週間に仕事をした時間が「35時間」未満の方（単数回答）

アルバイト（学生）では「在学のため」が19件（63.3%）で最も多い。

	実数(人)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	もともと週35時間未満の仕事	4	71	21	2	1	3	102
2	勤め先の都合	3	40	12	6	1	0	62
3	出産・育児のため	1	3	1	0	0	0	5
4	介護・看護のため	0	0	1	0	0	0	1
5	休暇のため	2	2	0	0	3	0	7
6	在学のため	0	0	2	19	0	0	21
7	他の仕事のため	0	3	4	0	0	0	7
8	その他	3	5	1	1	0	1	11
9	不明・無回答	9	18	6	2	0	0	35
	合計	22	142	48	30	5	4	251

	構成比(%)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	もともと週35時間未満の仕事	18.2	50.0	43.8	6.7	20.0	-	40.6
2	勤め先の都合	13.6	28.2	25.0	20.0	20.0	-	24.7
3	出産・育児のため	4.5	2.1	2.1	0.0	0.0	-	2.0
4	介護・看護のため	0.0	0.0	2.1	0.0	0.0	-	0.4
5	休暇のため	9.1	1.4	0.0	0.0	60.0	-	2.8
6	在学のため	0.0	0.0	4.2	63.3	0.0	-	8.4
7	他の仕事のため	0.0	2.1	8.3	0.0	0.0	-	2.8
8	その他	13.6	3.5	2.1	3.3	0.0	-	4.4
9	不明・無回答	40.9	12.7	12.5	6.7	0.0	-	13.9
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	-	100.0

(10) 旅館・ホテルの仕事の時間に係る希望（単数回答）

正規の従業員と契約社員では、「今より減らしたい」という回答が 20%を超えている。

	実数(人)	正規の 従業員	パート	アルバイト (一般)	アルバイト (学生)	契約社員	その他	全体
1	今より増やしたい	18	19	8	0	6	2	53
2	今より減らしたい	171	19	5	3	18	2	218
3	特に希望はない	427	135	65	29	62	17	735
4	不明・無回答	28	6	3	1	1	2	41
	合計	644	179	81	33	87	23	1047

	構成比(%)	正規の 従業員	パート	アルバイト (一般)	アルバイト (学生)	契約社員	その他	全体
1	今より増やしたい	2.8	10.6	9.9	0.0	6.9	8.7	5.1
2	今より減らしたい	26.6	10.6	6.2	9.1	20.7	8.7	20.8
3	特に希望はない	66.3	75.4	80.2	87.9	71.3	73.9	70.2
4	不明・無回答	4.3	3.4	3.7	3.0	1.1	8.7	3.9
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(11) 今の仕事についている理由についておもな理由 ※「2. パート」「3. アルバイト(一般)」「4. アルバイト(学生)」「5. 派遣社員」「6. 契約社員」「7. 嘱託」「8. その他」と回答した方(400人)(単数回答)

契約社員では「正規雇用での採用・就職ができなかったため、やむを得ず」が24件(27.6%)で最も多い。また、「行きたい会社、やりたい仕事の募集求人が非正規雇用であったから」が23件(26.4%)であり、他と比べて多い。

	実数(人)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	正規雇用での採用・就職ができなかったため、やむを得ず	0	15	2	0	24	1	42
2	正規雇用よりも賃金が高いから	0	5	2	0	2	2	11
3	正規雇用での就職を実現するため、あえて非正規雇用の就職によりキャリアアップを図りたいから	0	3	6	0	11	1	21
4	行きたい会社、やりたい仕事の募集求人が非正規雇用であったから	0	12	7	0	23	0	42
5	正規雇用を継続する体力に自信がないから	0	8	4	1	5	2	20
6	家計の補助・学費等を得たいから(扶養の範囲内)	0	52	17	22	1	3	95
7	家計の補助・学費等を得たいから(扶養の範囲を超える)	0	23	4	8	1	0	36
8	その他	0	42	31	1	12	5	91
9	不明・無回答	0	19	8	1	8	6	42
	合計	0	179	81	33	87	20	400

	構成比(%)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	正規雇用での採用・就職ができなかったため、やむを得ず	-	8.4	2.5	0.0	27.6	-	10.5
2	正規雇用よりも賃金が高いから	-	2.8	2.5	0.0	2.3	-	2.8
3	正規雇用での就職を実現するため、あえて非正規雇用の就職によりキャリアアップを図りたいから	-	1.7	7.4	0.0	12.6	-	5.3
4	行きたい会社、やりたい仕事の募集求人が非正規雇用であったから	-	6.7	8.6	0.0	26.4	-	10.5
5	正規雇用を継続する体力に自信がないから	-	4.5	4.9	3.0	5.7	-	5.0
6	家計の補助・学費等を得たいから(扶養の範囲内)	-	29.1	21.0	66.7	1.1	-	23.8
7	家計の補助・学費等を得たいから(扶養の範囲を超える)	-	12.8	4.9	24.2	1.1	-	9.0
8	その他	-	23.5	38.3	3.0	13.8	-	22.8
9	不明・無回答	-	10.6	9.9	3.0	9.2	-	10.5
	合計	-	100.0	100.0	100.0	100.0	-	100.0

(12) 仕事に対して今後希望すること (複数回答)

契約社員では、「正規の従業員への登用・転換」という回答が 33 件 (37.9%) で多い。

	実数(人)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	賃金の向上(基本給・ボーナス)	522	105	36	18	68	9	758
2	正規の従業員への登用・転換	20	9	8	1	33	1	72
3	限定正社員の導入	37	7	4	0	9	1	58
4	柔軟な勤務(フレックス制度等)の導入	92	11	7	3	8	2	123
5	職場環境の美化・安全性の確保	146	20	12	4	25	4	211
6	研修制度及びキャリア開発支援の充実	105	7	2	0	19	1	134
7	資格等の取得支援	102	6	5	3	19	5	140
8	福利厚生の充実	232	38	8	4	26	6	314
9	子育て支援サービスの導入・連携	75	6	2	0	8	0	91
10	その他	32	22	11	4	4	3	76
	合計	1363	231	95	37	219	32	1977

	構成比(%)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	賃金の向上(基本給・ボーナス)	81.1	58.7	44.4	54.5	78.2	39.1	72.4
2	正規の従業員への登用・転換	3.1	5.0	9.9	3.0	37.9	4.3	6.9
3	限定正社員の導入	5.7	3.9	4.9	0.0	10.3	4.3	5.5
4	柔軟な勤務(フレックス制度等)の導入	14.3	6.1	8.6	9.1	9.2	8.7	11.7
5	職場環境の美化・安全性の確保	22.7	11.2	14.8	12.1	28.7	17.4	20.2
6	研修制度及びキャリア開発支援の充実	16.3	3.9	2.5	0.0	21.8	4.3	12.8
7	資格等の取得支援	15.8	3.4	6.2	9.1	21.8	21.7	13.4
8	福利厚生 of 充実	36.0	21.2	9.9	12.1	29.9	26.1	30.0
9	子育て支援サービスの導入・連携	11.6	3.4	2.5	0.0	9.2	0.0	8.7
10	その他	5.0	12.3	13.6	12.1	4.6	13.0	7.3
	合計	-	-	-	-	-	-	-

(13) 今の働き方に対する満足度

アルバイト（一般）では「満足している」という回答が30件（37.0%）で最も多い。

	実数(人)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	満足している	113	42	30	8	12	6	211
2	どちらかという満足している	188	57	25	16	35	10	331
3	どちらともいえない	211	42	18	6	23	5	305
4	どちらかという満足していない	78	24	5	1	13	1	122
5	満足していない	42	6	3	0	4	0	55
6	不明・無回答	12	8	0	2	0	1	23
	合計	644	179	81	33	87	23	1047

	構成比(%)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	満足している	17.5	23.5	37.0	24.2	13.8	26.1	20.2
2	どちらかという満足している	29.2	31.8	30.9	48.5	40.2	43.5	31.6
3	どちらともいえない	32.8	23.5	22.2	18.2	26.4	21.7	29.1
4	どちらかという満足していない	12.1	13.4	6.2	3.0	14.9	4.3	11.7
5	満足していない	6.5	3.4	3.7	0.0	4.6	0.0	5.3
6	不明・無回答	1.9	4.5	0.0	6.1	0.0	4.3	2.2
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(14) この1年間における所得（税込み） ※勤続年数が1年以上の方（1,038人）（複数回答）

パート及びアルバイト（学生）では、「100万円未満」がそれぞれ75件（42.1%）、22件（71.0%）で最も多い。アルバイト（一般）では、「100万円台」が30件（37.5%）で最も多い。

	実数(人)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	100万円未満	5	75	18	22	1	2	123
2	100万円台	45	56	30	2	5	2	140
3	200万円台	180	15	11	0	21	7	234
4	300万円台	152	2	1	0	24	3	182
5	400万円台	91	1	0	0	11	2	105
6	500万円台	58	0	0	0	2	1	61
7	600万円台	17	1	0	0	3	0	21
8	700万円台	5	1	0	0	0	0	6
9	800万円台	4	0	0	0	0	0	4
10	900万円台	1	0	0	0	0	0	1
11	1,000万円以上	6	1	0	0	0	1	8
12	不明・無回答	76	26	20	7	20	4	153
	合計	640	178	80	31	87	22	1038

	構成比(%)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	100万円未満	0.8	42.1	22.5	71.0	1.1	9.1	11.8
2	100万円台	7.0	31.5	37.5	6.5	5.7	9.1	13.5
3	200万円台	28.1	8.4	13.8	0.0	24.1	31.8	22.5
4	300万円台	23.8	1.1	1.3	0.0	27.6	13.6	17.5
5	400万円台	14.2	0.6	0.0	0.0	12.6	9.1	10.1
6	500万円台	9.1	0.0	0.0	0.0	2.3	4.5	5.9
7	600万円台	2.7	0.6	0.0	0.0	3.4	0.0	2.0
8	700万円台	0.8	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6
9	800万円台	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4
10	900万円台	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
11	1,000万円以上	0.9	0.6	0.0	0.0	0.0	4.5	0.8
12	不明・無回答	11.9	14.6	25.0	22.6	23.0	18.2	14.7
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

3. 仕事全般について

(1) 当旅館・ホテル以外で仕事をしているか

パート、アルバイト（一般）、アルバイト（学生）では「している」という回答が20%を超えている。

	実数(人)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	している	18	39	26	7	1	2	93
2	していない	610	131	52	26	85	18	922
3	不明・無回答	16	9	3	0	1	3	32
	合計	644	179	81	33	87	23	1047

	構成比(%)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	している	2.8	21.8	32.1	21.2	1.1	8.7	8.9
2	していない	94.7	73.2	64.2	78.8	97.7	78.3	88.1
3	不明・無回答	2.5	5.0	3.7	0.0	1.1	13.0	3.1
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(2) 仕事全般におけるこの1年間における所得（税込み）(単数回答)

正規の従業員では「200万円台」という回答が188件（29.2%）で最も多い。パートやアルバイト（学生）では、100万円未満という回答が最も多く、30%を超えている。

	実数(人)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	100万円未満	8	67	23	27	1	2	128
2	100万円台	48	63	28	3	4	3	149
3	200万円台	188	20	17	0	24	7	256
4	300万円台	149	9	7	0	29	2	196
5	400万円台	90	2	0	1	10	2	105
6	500万円台	60	1	1	0	5	1	68
7	600万円台	17	1	0	0	3	0	21
8	700万円台	5	0	1	0	1	0	7
9	800万円台	5	0	0	0	0	0	5
10	900万円台	1	0	0	0	0	0	1
11	1,000万円以上	2	0	0	0	0	1	3
12	不明・無回答	71	16	4	2	10	5	108
	合計	644	179	81	33	87	23	1047

	構成比(%)	正規の従業員	パート	アルバイト(一般)	アルバイト(学生)	契約社員	その他	全体
1	100万円未満	1.2	37.4	28.4	81.8	1.1	8.7	12.2
2	100万円台	7.5	35.2	34.6	9.1	4.6	13.0	14.2
3	200万円台	29.2	11.2	21.0	0.0	27.6	30.4	24.5
4	300万円台	23.1	5.0	8.6	0.0	33.3	8.7	18.7
5	400万円台	14.0	1.1	0.0	3.0	11.5	8.7	10.0
6	500万円台	9.3	0.6	1.2	0.0	5.7	4.3	6.5
7	600万円台	2.6	0.6	0.0	0.0	3.4	0.0	2.0
8	700万円台	0.8	0.0	1.2	0.0	1.1	0.0	0.7
9	800万円台	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5
10	900万円台	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
11	1,000万円以上	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	0.3
12	不明・無回答	11.0	8.9	4.9	6.1	11.5	21.7	10.3
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(2) 世帯（住居及び生計を共にしている人全員）の総所得（年金等含む）（単数回答）

パートでは「400万円台」が23件（12.8%）で最も多い。

	実数(人)	正規の 従業員	パート	アルバイト (一般)	アルバイト (学生)	契約社員	その他	全体
1	100万円未満	20	11	5	4	2	1	43
2	100万円台	26	19	6	2	1	0	54
3	200万円台	58	13	4	1	9	2	87
4	300万円台	76	18	13	0	14	5	126
5	400万円台	66	23	13	4	7	0	113
6	500万円台	74	9	4	0	9	2	98
7	600万円台	40	12	5	0	2	1	60
8	700万円台	28	1	2	0	1	0	32
9	800万円台	15	1	0	3	3	0	22
10	900万円台	9	3	1	5	1	0	19
11	1,000万円以上	21	4	3	3	4	0	35
12	不明・無回答	211	65	25	11	34	12	358
	合計	644	179	81	33	87	23	1047

	構成比(%)	正規の 従業員	パート	アルバイト (一般)	アルバイト (学生)	契約社員	その他	全体
1	100万円未満	3.1	6.1	6.2	12.1	2.3	4.3	4.1
2	100万円台	4.0	10.6	7.4	6.1	1.1	0.0	5.2
3	200万円台	9.0	7.3	4.9	3.0	10.3	8.7	8.3
4	300万円台	11.8	10.1	16.0	0.0	16.1	21.7	12.0
5	400万円台	10.2	12.8	16.0	12.1	8.0	0.0	10.8
6	500万円台	11.5	5.0	4.9	0.0	10.3	8.7	9.4
7	600万円台	6.2	6.7	6.2	0.0	2.3	4.3	5.7
8	700万円台	4.3	0.6	2.5	0.0	1.1	0.0	3.1
9	800万円台	2.3	0.6	0.0	9.1	3.4	0.0	2.1
10	900万円台	1.4	1.7	1.2	15.2	1.1	0.0	1.8
11	1,000万円以上	3.3	2.2	3.7	9.1	4.6	0.0	3.3
12	不明・無回答	32.8	36.3	30.9	33.3	39.1	52.2	34.2
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

宿泊業における雇用の安定に向けた調査研究

—平成 29 年 3 月発行—

京都市 産業観光局 産業戦略部 産業政策課

〒 604-8571

京都府京都市中京区寺町通御池上る上本能寺前町 488 番地

電話 075-222-3325 (産業政策課)

一般財団法人 地方自治研究機構

〒 104-0061

東京都中央区銀座 7-14-16 太陽銀座ビル 2 階

電話 03-5148-0661 (代表)

