

アンケート回答内容の集計と分析

～宿泊税制度の変更に伴う事業者支援策の検討アンケートの回答より～

3月下旬にみなさんにご案内したアンケートについて、多くのみなさんからご協力をいただきました。お忙しい時期にもかかわらず、ご協力をいただき深くお礼申し上げます。

町では、いただいた回答やご意見を宿泊事業者のみなさんと共有するとともに、今後みなさんの省力化、経営効率化などに役立つ支援策を検討するために活用してまいります。

1. アンケートの方法

- ・実施期間：令和8年（2026年）3月28日～4月13日（17日間）
- ・対象者：町内で宿泊事業者を営むみなさん 157件
- ・実施方法：電子フォームにて回答

2. アンケート回答結果の概要

- ・回答件数：34件（回答率 21.7%）
- ・回答の大きな区分（施設規模）：

区分	①民泊施設・5室未満	②10室未満	③15室未満	④15室以上
回答事業者数（全34件）	17（50.0%）	7（20.6%）	6（17.6%）	4（11.8%）
【参考】町内宿泊施設の規模別分布（計296施設）	223（75.3%）	52（17.6%）	10（3.4%）	11（3.7%）

3. いただいた回答を通して見えること

（1）ホテル管理システム（PMS）の利用の有無は、施設規模10室が分岐点か

現在の町内では施設規模10室あたりがシステム導入有無の分岐点となっているようです。町内の宿泊施設は9割超が10室未満であることから、町内宿泊事業者全体のシステム利用率もそれほど高くないと推察されます。一方で、一定の規模を超える事業者のみなさんには経営の基幹ツールとなっていることから、システムの改修・追加や乗り換えへの意識も高く見受けられます。

施設規模	システムの利用		今後の導入予定	
	利用中	未利用	あり	なし
①民泊施設・5室未満	9	8	あり	1
			なし	7
②10室未満	3	4	あり	(1)
			なし	4
③15室未満	5	1	あり	(2)
			なし	1
④15室以上	4	0	あり	(1)
			なし	0

室数10室未満の規模ではPMSなどの普及率は低く、新規導入の意向も少ない。一方で、10室を超える規模ではシステムを導入している割合が大半で、さらに今後システムの変更または追加を予定しているとの回答がある。

※右端の欄の（ ）内の数字は、すでにシステム導入済みだが今後導入等（システム更改）を検討するとご回答いただいた事業者数

※利用中に計上した数には、PMS以外のシステムも含まれています（サイトコントローラー、ブッキングサイトのツールなど）

(2) 経営効率化や省力化に関する意識やニーズは潜在的に高い

宿泊事業者のみなさんとお話すると、昨今は特に人材確保や季節間の需要の偏りなどに関する対応にとっても苦慮されているといったお声をよく聞きます。今回みなさんからいただいた回答では、それらの課題解決の一助となるツールを希望されている傾向が垣間見えました。また、現状ではシステム導入が具体化していない事業者さんにおいても、潜在意識としては PMS 等の導入を検討したいという意向も寄せられています。

■事業規模を問わず、多くの事業者のみなさんのニーズが高かった設備・ツール

スマートロック (26.5%)、キャッシュレス対応設備 (23.5%)

■小規模事業者のみなさんにニーズの高い設備・ツール

ホテル管理システム (PMS)、サイトコントローラー、会計・財務 (経理) システム

■その他ご回答いただいた設備・ツール

自動チェックイン機、モバイルオーダー、労務管理システムなど

4. 役場としての整理 (みなさんへの課題提起として)

結論から申し上げますと、町としてはシステムなどの導入や改修に関して、**できる限り積極的な支援策を講じる必要がある**と考えています。また、その支援策は単に宿泊税などの税制改正に対応するためのものではなく、持続可能な観光地づくりのため、その中心を担う宿泊事業者のみなさんにとって、将来にわたって役立つ内容でありたいと考えています。そのため、町は既にシステム導入済みの事業者のみなさんに対しても、税制改正に伴うシステム改修費用だけでなく、経営効率化などに関するシステムの乗換や新たなツールの導入といった点も、今後の支援策の一つとして検討に値すると考えています。

【町として支援策が必要と考える主な理由】

- ・これまでのみなさんとの議論や、今回お寄せいただいたご意見などを踏まえた判断として
- ・特に宿泊税が定率制となり 1 円単位での賦課徴収となるため、キャッシュレス対応の町内完全普及は早期に目指したいため (機器だけでなく経理など周辺の対応含む)
- ・本町を含むニセコエリアは日本の観光地の中でも『課題先進地』(※)であり、それらの課題や負担に対応するうえでも、PMS 等のツールが資する役割は小さくないと想定されるから。
※他地域よりも大きい・進展が早い課題の一例：国際化とオーバーツーリズムの顕在化、人材確保の困難さ、季節偏在の拡大 (閑散期の固定費確保)、コスト高 (物価高) など

一方で、システムなどの導入には以下のようなご意見も少なからずいただいております。地域としてこれらのシステムやツールが必要だ、と至るまでの共通の意識までは持っていません。

【ツールやシステム導入に関するご意見】

- ・そもそもどんなシステム・ツールがあり、何に、どんなふうに関わるかわからない
- ・費用面 (導入コスト・ランニングコスト) が重い。また費用対効果がわからない。
→クローズド期のランニングコストを懸念されるご意見もありました
- ・システムやツール間の連携が業務負担となる (システムが増えても「お守り」が大変)

→言い換えれば、上記のような懸念がある程度解決する支援や仕掛けがあれば、システムやツールの導入を積極的に考えることにつながるか? (この点もみなさんに教えてほしいところです)

5. 今後の大まかな進め方と宿泊事業者のみなさんへのお願い

町が今後支援策を構築するうえで一番注意しているのは、役場の押し付けの仕組みとなり、事業者のみなさんにとって使いにくい、役に立たない支援策になってしまうことです。

そのため、町では宿泊事業者のみなさんから多くのご意見を伺ったうえ、なるべく「使いやすい」、「役に立つ」支援策の構築を目指しますので、ぜひみなさんの声を今後もお寄せください。

以下、現在町で考えている支援策構築の大まかな考え方です。

(1) 支援策の大まかな方向性

現状では以下の3つの区分で支援策を分けて考え、それぞれ進めていきたいと考えています。

- ①**宿泊税改正に伴い既存システム改修を要する事案**：改修費用を支援する手立てを講じます
- ②**新規にシステム導入や乗り換え、ツール導入に対する支援**：事業者のみなさんのご意見を聞いた中で支援策を固めていきます（事業者個別支援なのか、地域全体で導入支援を行うかも含め、現段階ではゼロベースで進めます）
- ③**宿泊税改正に事業者として大きな対応を要さない場合の対応支援**
（RoomBossさんのシステムユーザなど）：ご要望、ご提案があればぜひお聞かせください

(2) 支援策の大まかなスケジュール

- ①**に関しては速やかに支援できるよう対応します**
（システムベンダーさんからの見積等ご準備をお願いします）
- ②、③**については4月23日の意見交換会に商工観光課で検討する現段階の「たたき台」をお示ししますが、あくまで「たたき台」です。今後もみなさんとの意見交換により支援内容、支援時期なども改善を重ねていきます。**

【今後開催を検討していること】 ※あくまで事業者のみなさんの機運を見て開催検討

- ・システムを開発する企業からの説明・プレゼンテーションを聞く機会
（先日ご紹介した企業さんに加え、RoomBossさんなどもご要望に応じてお招きします）
- ・支援策、宿泊税使途に関する意見交換の機会
（観光協会主催の「観光 Cafe」などでの開催も選択肢の一つ）