



**大田区ウェルカムショップ・まちかど観光案内所
来訪者受入実態調査 報告書**

令和3年3月

大田区



■ 事業の目的

大田区ウェルカムショップ及び大田区まちかど観光案内所登録店舗・施設の国内外からの来訪者受入に係る実態やニーズ等を把握し、今後の来訪者受入環境整備に係る企画立案等の基礎データとして活用する。
また、登録店舗・施設の課題及びニーズに応えるセミナーや、区内観光情報野菜外に情報等を伝えるハンドブックを通じて、国内外からの来訪者に対するおもてなし機運の醸成を図るとともに、来訪者の満足度及び再訪意欲を高めることを目的とする。

■ 調査対象

- (1) 大田区ウェルカムショップ登録店舗・施設 281箇所
多言語表示等を行い、外国人旅行者の受け入れに積極的な店舗・施設
- (2) 大田区まちかど観光案内所登録店舗・施設 287箇所
主に国内の来訪者に観光案内を実施したり、パンフレットやマップを提供したりする店舗・施設

■ 調査

登録店舗・施設に対し、国内外からの来訪者対応の現況や受け入れ態勢に要するニーズ等についての情報を収集した。

■ 調査内容

- (1) 新型コロナウイルス感染症による受け入れ状況の影響
 - (2) 新型コロナウイルス感染症対策として実施している対策
 - (3) 今後実施したい感染症対策
 - (4) 今後の関心事項
 - (5) 必要だと考える支援等
 - (6) 外国人客受け入れのために過去実施してきたこと（誘客施策・環境整備等）
 - (7) 収束後を見据えた外国人客受け入れ意向
 - (8) 外国人客受け入れのために実施したいこと（誘客施策・環境整備等）
 - (9) 外国人客受け入れ対応における課題
 - (10) GOTO事業への参画状況
 - (11) GOTO事業に参加した効果
- ※詳細はアンケート用紙を参照

■ 調査方法

- (1) アンケート調査
調査対象全てに対して、アンケート調査を実施した。
・郵送
・Eメール
・電話フォロー
- (2) ヒアリング調査
アンケートに回答した店舗・施設の中から、積極的な来訪者受入を行っていたり、独自の対策を行っている店舗施設を9件抽出し、ヒアリング調査を実施した。

■ 回答数・回答率（アンケート調査）

項目	件数
調査対象数	369
有効回答数	214

回答率：58%

※ウェルカムショップ、観光案内所とも登録している店舗は1件分として依頼しています。



大田区ウェルカムショップ・まちかど観光案内所 来訪者受入実態調査アンケート

大田区では、ウェルカムショップ及びまちかど観光案内所登録店舗・施設の皆様から実態やニーズ等を把握し、今後の観光政策に係る企画立案等の基礎データとして活用し、皆様への支援強化につなげていきたいと考えております。

つきましては、ご多忙のところ恐縮ですが、下記各設問にお答えいただき、ご返信いただければ幸いです。

回答期限：令和2年12月14日

(1) 新型コロナウイルス感染症による受け入れ状況の影響

新型コロナウイルス感染症の影響による来訪者数の変化について、該当するものを1つ丸で囲んでください。

【6～9月】－緊急事態宣言終了後、前年同時期より

- ①非常に多くなった ②多くなった ③変わらない ④少なくなった ⑤非常に少なくなった

【10月～現在まで】－前年同時期より

- ①非常に多い ②多い ③変わらない ④少ない ⑤非常に少ない

(2) 新型コロナウイルス感染症対策として実施している対策

新型コロナウイルス感染症の対策として、現在実施しているものをすべて丸で囲んでください。

- ① 都度の消毒・換気作業 ② スタッフのマスク・フェイスガード着用
③ 来店者への体温管理（来訪時の検温・申し出等）
④ ソーシャルディスタンス・入場制限等の密集対策
⑤ オンライン対応やテイクアウトといった来訪しなくてもよい取り組み
⑥ 時短営業またはテレワーク化
⑦ 非接触対応（トレーでのおつり対応等）
⑧ 来店者へのお願い（会話を控えてもらう等）
⑨ その他（ ）

(3) 今後実施したい感染症対策

今後実施したいと考えている新型コロナウイルス感染症の対策がありましたらすべて丸で囲んでください。

- ① AIや液晶モニタによる体温感知システム ② 簡易PCR検査器の導入 ③ 店舗改装
④ レジ無人化 ⑤ キャッシュレス化
⑥ 来訪者感染追跡システム
⑦ 経営改革（営業時間や感染症対策に適した販売ニーズへの変更等）
⑧ その他（ ）



(4) 今後の関心事項

今後の関心や気になることとして、高いものを3つまで丸で囲んでください。

- ① 感染症の収束の見通し
- ② 雇用確保
- ③ (今後の) 営業自粛要請
- ④ 来訪者の回復
- ⑤ 新しい日常への対応・非接触サービスの拡充
- ⑥ 感染症対策の各種補助金
- ⑦ インバウンドの回復
- ⑧ GoTo等の経済支援施策
- ⑨ 巣ごもり需要
- ⑩ キャッシュレス化
- ⑪ レジ袋の有料化・個別包装化
- ⑫ 感染症以外の災害対応(台風、地震等)
- ⑬ その他 ()

(5) 必要だと考える支援等

来訪者の受入にあたって、希望する支援は何ですか？ 該当するものをすべて丸で囲んでください。

- ① マーケティング支援
- ② 新しい日常における接客対応等の講座
- ③ 受入環境整備(衛生用品の設置、購入含む)
- ④ 経営補助や補償等の施策
- ⑤ 情報発信支援(広報等)
- ⑥ その他 ()

(6) 外国人客受け入れのために過去実施してきたこと(誘客施策・環境整備等)

インバウンド受け入れのために過去実施してきたことに該当するものをすべて丸で囲んでください。

- ① 多言語表示の整備
- ② 無線LAN環境整備
- ③ キャッシュレス決済環境の整備
- ④ 免税対応環境の整備
- ⑤ トイレ等衛生設備の更新
- ⑥ バリアフリー化
- ⑦ SNS等発信強化
- ⑧ その他 ()

(7) 収束後を見据えた外国人客受け入れ意向

新型コロナウイルス感染症の収束後、インバウンド回復の兆しが見えた際、受け入れ意向として該当するものを1つ丸で囲んでください。

インバウンド受け入れを

- ① 是非進めたい
- ② 進めたい
- ③ あまり進めたくない
- ④ 進めたくない

(8) 外国人客受け入れのために実施したいこと(誘客施策・環境整備等)

(7)で①または②を選んだ方にお聞きします。

インバウンド受け入れのために何を実施したいですか？ 該当するものをすべて丸で囲んでください。

- ① 多言語表示の整備
- ② 無線LAN環境整備
- ③ キャッシュレス決済環境の整備
- ④ 免税対応環境の整備
- ⑤ トイレ等衛生設備の更新
- ⑥ バリアフリー化
- ⑦ SNS等発信強化
- ⑧ その他 ()



(9) 外国人客受け入れ対応における課題

インバウンド受け入れにあたっての課題について該当するものをすべて丸で囲んでください。

- ① メニュー・表示・案内等の多言語化
- ② 文化の違いによるトラブル (ハラル対応等)
- ③ キャッシュレス決済環境の整備
- ④ 店外での住民とのトラブル
- ⑤ 感染症防止への不安
- ⑥ その他 ()

(10) GOTO 事業への参画状況

GoTo 事業の参画状況について、該当するものをすべて丸で囲んでください。

- ① 旅行業者登録事業者になっている
- ② 宿泊事業者登録事業者になっている
- ③ 第三者機関登録事業者になっている
- ④ 地域共通クーポン取扱店舗になっている
- ⑤ GoTo イート登録店舗になっている
- ⑥ GoTo 商店街参画店舗になっている
- ⑦ GoTo 事業には参加していない

(11) GOTO 事業に参加した効果

(10) で①～⑥を選んだ方にお聞きします。

GoTo 事業の効果について、該当するものを1つ丸で囲んでください。

行う前と比べて来訪者数や売り上げ等が

- ① 非常に増えた
- ② 増えた
- ③ 変わらない
- ④ 減った
- ⑤ 非常に減った

(12) 自由記載欄

区への要望や、今後行おうと思っている取り組み、また、ご意見等ありましたら下記へ記載ください。

ご協力ありがとうございました。

※回答につきましては、同封しております返信用封筒に入れ郵送ください。

回答の内容は、区の基礎データとしてのみ活用し、他の目的での使用はせず厳重に管理いたします。

返送先は事業委託しております「株式会社近畿日本ツーリスト首都圏」です。

株式会社 近畿日本ツーリスト首都圏 東京支店

担 当：矢島

住 所：〒163-0235

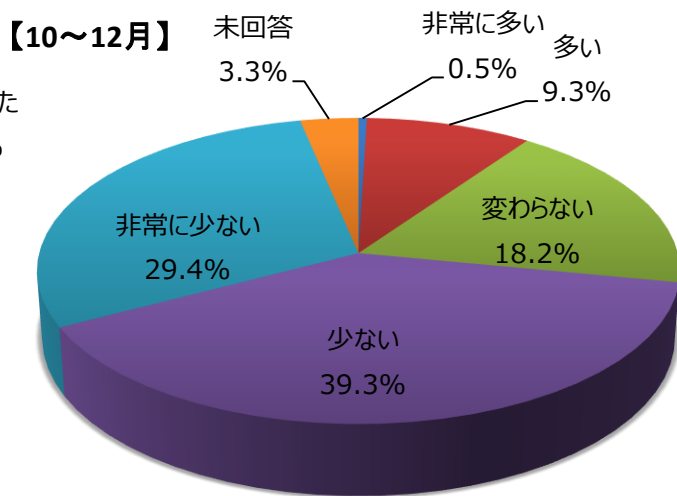
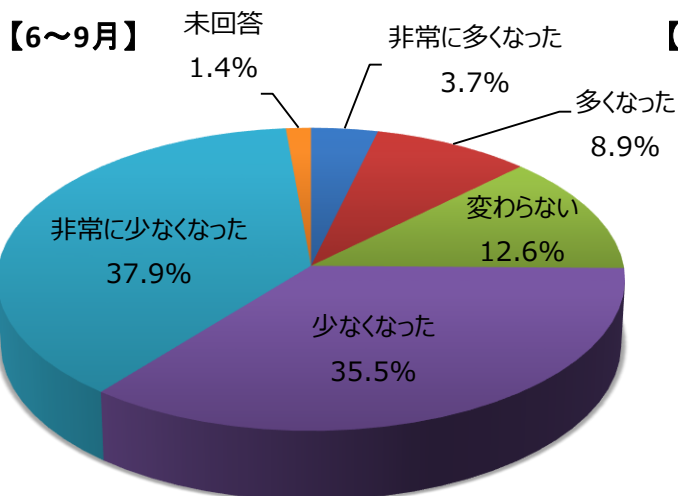
東京都新宿区西新宿2-6-1 住友ビル35階

電 話：03-6894-7290

F A X：03-6894-7292

各期間において新型コロナウイルス感染症の影響による来訪者数（前年比）の変化について、該当するものを1つ選択（N=214）

選択肢	項目	前期（6月～9月）		後期（10月～12月）	
		回答数	割合	回答数	割合
1	非常に多くなった	8	3.7%	1	0.5%
2	多くなった	19	8.9%	20	9.3%
3	変わらない	27	12.6%	39	18.2%
4	少なくなった	76	35.5%	84	39.3%
5	非常に少なくなった	81	37.9%	63	29.4%
-	未回答	3	1.4%	7	3.3%



前期（6～9月）から後期（10月～現在）の店舗別の回答変化

項目	店舗数	割合
前期から悪化	29	13.6%
前期から改善	44	20.6%
前期と変化なし	134	62.6%
未回答及び不明	7	3.3%

- 業種を問わず、前年に比べて、来訪者数が「少なくなった」「非常に少なくなった」と回答した事業者が7割を超えており、令和2年の緊急事態宣言解除後の3か月間では新型コロナウイルス感染症の影響が依然として継続していることが伺われる。

【参考】

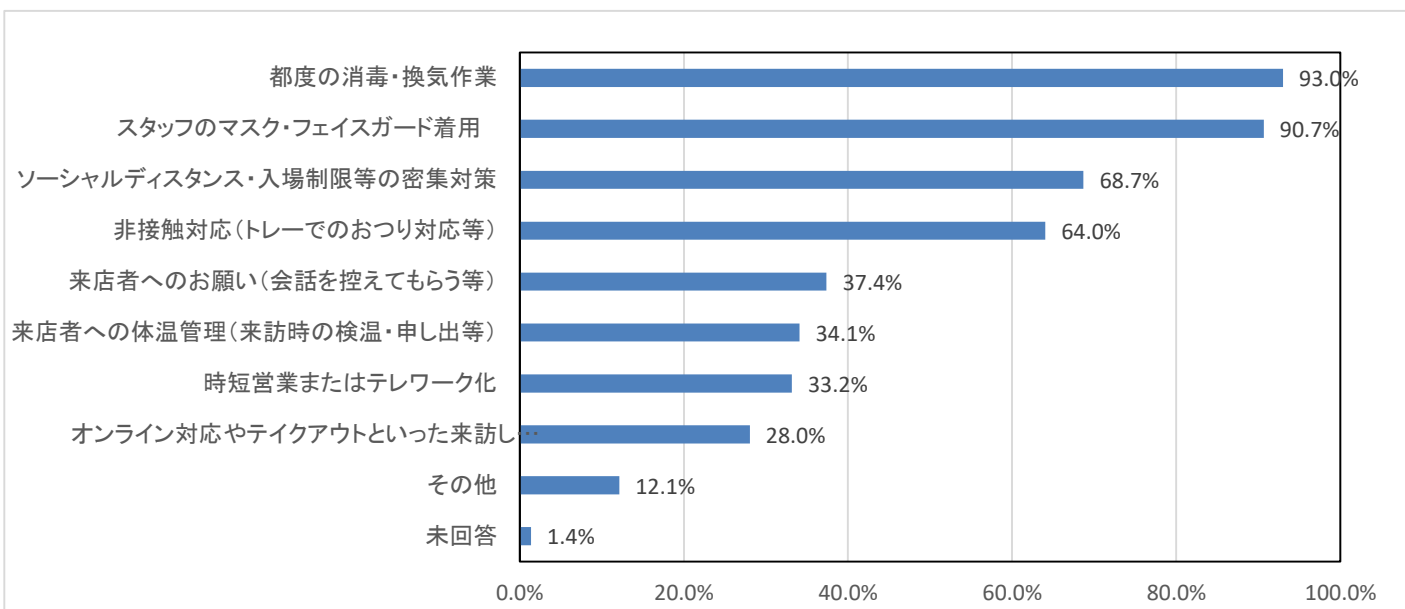
緊急事態宣言期間（都内）

令和2年4月7日から5月25日

- 一方、約1割ではあるが、「飲食」、「飲食・販売」、「販売」といった業種の中には「非常に多くなった」「多くなった」という回答もある。これは外出自粛により自宅周辺での消費、いわゆる「巣ごもり需要」の影響があったことが考えられる。
- 各事業者で前期（6～9月）と後期（10～12月）を比較すると回答に変化がなかった事業者が約6割を超えており、前期から悪化も含めると令和2年の緊急事態宣言から約半年が経過しても厳しい状況が続いていることが見てとれる。

現在実施している対策について、該当するものをすべて選択 (N=214)

選択肢	項目	回答数	割合
1	都度の消毒・換気作業	199	93.0%
2	スタッフのマスク・フェイスガード着用	194	90.7%
3	来店者への体温管理（来訪時の検温・申し出等）	73	34.1%
4	ソーシャルディスタンス・入場制限等の密集対策	147	68.7%
5	オンライン対応やテイクアウトといった来訪しなくてもよい取り組み	60	28.0%
6	時短営業またはテレワーク化	71	33.2%
7	非接触対応（トレーでのおつり対応等）	137	64.0%
8	来店者へのお願い（会話を控えてもらう等）	80	37.4%
9	その他	25	11.7%
-	未回答	3	1.4%



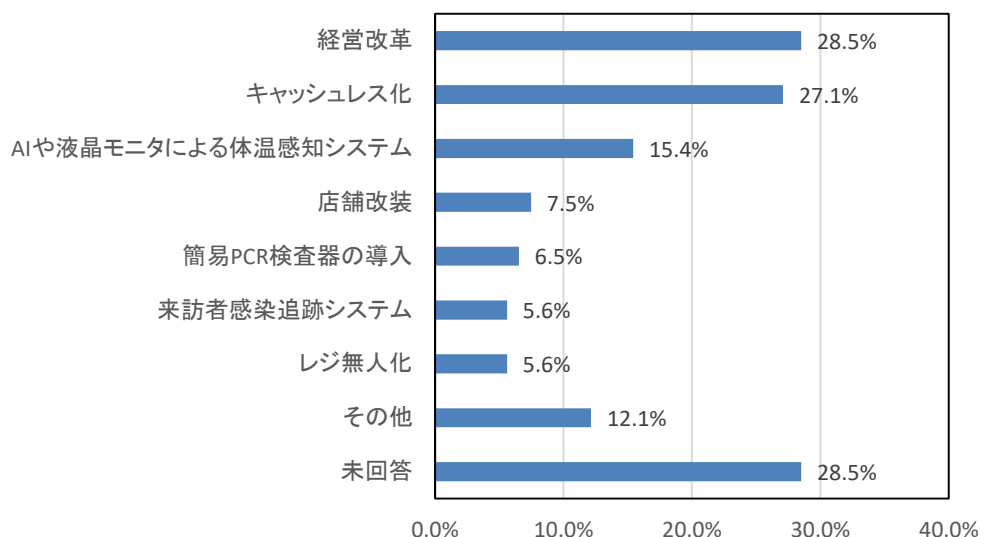
- 店舗の種別を問わず、ほぼ全ての店舗等で、何らかの感染症対策が取られている。
- 店舗側やスタッフで取り組める対策は実施している割合が高い。
- オンライン・テイクアウト対応に取り組んだ事業者を業種別でみると「飲食」の回答が高く、新しい日常への対応が進んでいることがうかがえる。

■ その他の対応として具体的に記載があったもの

- 来訪者の減少に伴い、事業規模を縮小するため、従業員を休ませた。
- 来訪時の検温は行っていないが、店舗内で急病人がいた場合に備えて体温計等を準備している。
- 来訪者にむけた啓発用ポスター（自主作成及び都作成）を店舗内に掲示した。
- 3密を回避するため、店舗で行っていたイベントを縮小した。

今後実施したいと考えている対策について、該当するものを**すべて**選択 (N=214)

選択肢	項目	回答数	割合
1	AIや液晶モニタによる体温感知システム	33	15.4%
2	簡易PCR検査器の導入	14	6.5%
3	店舗改装	16	7.5%
4	レジ無人化	12	5.6%
5	キャッシュレス化	58	27.1%
6	来訪者感染追跡システム	12	5.6%
7	経営改革	61	28.5%
8	その他	26	12.1%
-	未回答	61	28.5%



- withコロナや新しい生活様式に対応していくための「経営改革」をあげる例が多い。
- また、飛躍的に進んできたキャッシュレス化に新型コロナを契機に取り組むことを考えている店舗が多くなっている。
- 一方で店舗改装やレジ無人化等、経費を要する対策を選択する事業者は、10%に満たない。
- 未回答が約3割を占めていることから、今後の対応について検討する段階まで到達していない事業者が多く「どうしたらいいかわからない」とのコメントもあった。

■ その他の対応として具体的に記載があったもの

【経営改革】

- ・新型コロナを契機にオンライン・ネット販売を取り入れ、販売力の強化を行った。

【機器導入】

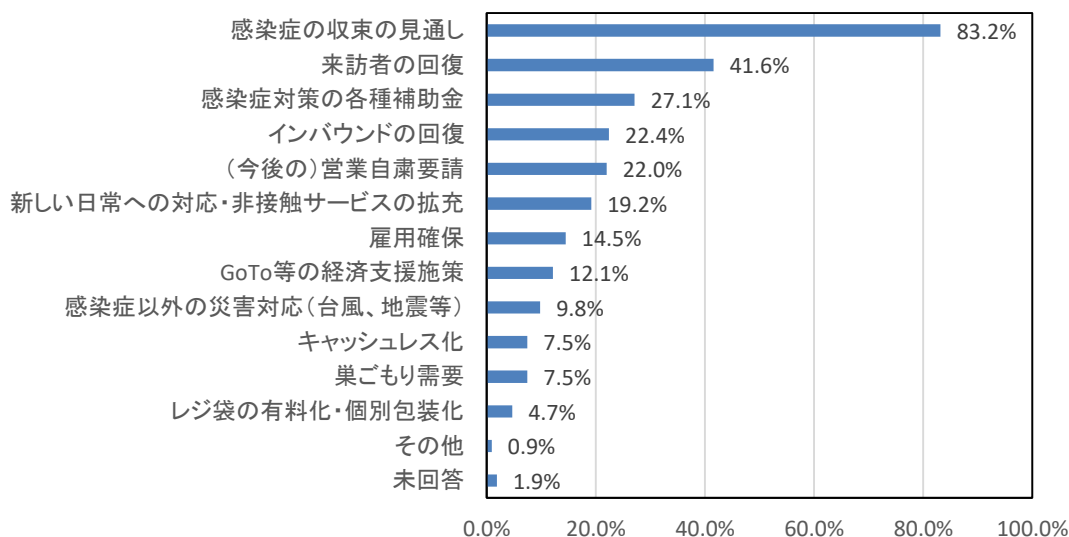
- ・非接触対応として券売機の導入やレジの自動つり銭受け渡しを動入を検討した。



設問(4)今後の関心事項

今後の関心や気になることとして、高いものを3つまで選択 (N=214)

選択肢	項目	回答数	割合
1	感染症の収束の見通し	178	83.2%
2	雇用確保	31	14.5%
3	(今後の) 営業自粛要請	47	22.0%
4	来訪者の回復	89	41.6%
5	新しい日常への対応・非接触サービスの拡充	41	19.2%
6	感染症対策の各種補助金	58	27.1%
7	インバウンドの回復	48	22.4%
8	GoTo等の経済支援施策	26	12.1%
9	巣ごもり需要	16	7.5%
10	キャッシュレス化	16	7.5%
11	レジ袋の有料化・個別包装化	10	4.7%
12	感染症以外の災害対応(台風、地震等)	21	9.8%
13	その他	2	0.9%
-	未回答	4	1.9%



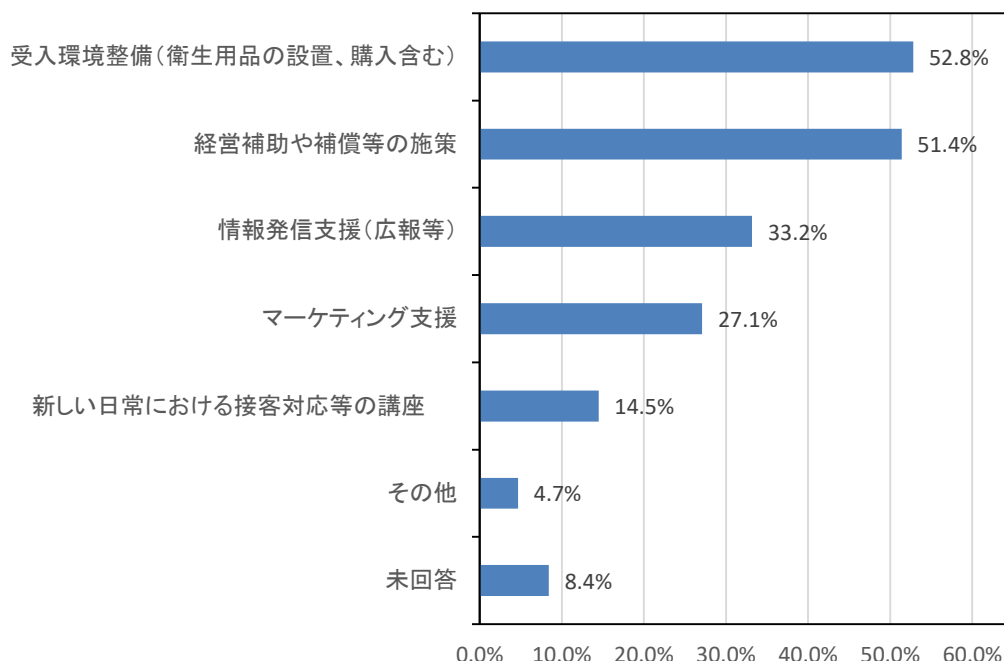
- 関心事項としては感染症の収束の見通しに次いで、区への来訪者を多くの店舗が待ち望んでおり、インバウンド回復の期待も2割強に上っている。
- 営業自粛要請への関心とともに今後、雇用を維持できるかという不安や各種補助金など行政からの支援に期待を寄せていることがうかがえる。
- キャッシュレス対応は今後実施したい感染症対策(設問3)としては関心が高いのに対し、今後の関心事項としては7.5%にとどまっている。

■ その他の対応として具体的に記載があったもの

- 感染対策は完了しているので、運転資金の補助金を手厚く支給して欲しい。
- 飲食業等は非常に深刻であるので早急に支援が必要。

来訪者の受け入れにあたって、希望する支援を**すべて**選択 (N=214)

選択肢	項目	回答数	割合
1	マーケティング支援	58	27.1%
2	新しい日常における接客対応等の講座	31	14.5%
3	受入環境整備（衛生用品の設置、購入含む）	113	52.8%
4	経営補助や補償等の施策	110	51.4%
5	情報発信支援（広報等）	71	33.2%
6	その他	10	4.7%
-	未回答	18	8.4%



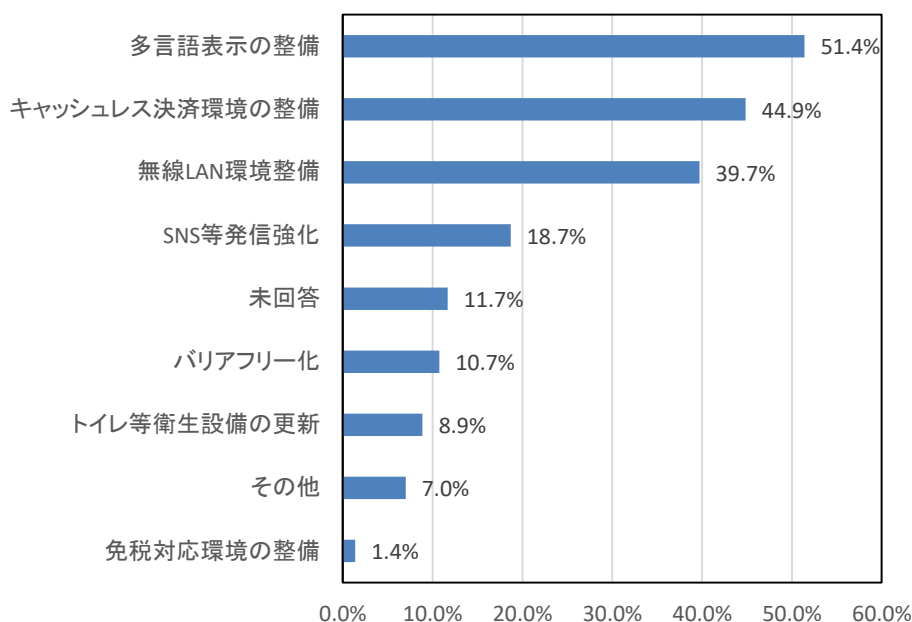
- 行政に望む支援としては、受入環境整備としてのハードに対するものと並び、経営のサポートや営業自粛に対する補償が必要と回答した店舗が半数以上を占めた。
- また、新型コロナの収束を見据えた広告宣伝やマーケティング支援についてそれぞれ3割程度が関心を示している。
- 店舗等での感染対策として、来訪者の協力が必要な部分が多くなることから、トラブルを起こさないための接客対応のノウハウを学びたいといった要望も一定程度寄せられた。

■ その他の対応として具体的に回答があったもの

- 障がい者や高齢者・子どもなど相対的に弱い立場の方への買物支援の取り組みを行ってほしい。
- IT関係が苦手なので、色々と接続するヘルプをしてくれる方の派遣をしてほしい。
- 行政支援にあまり期待せず自助できる範囲で頑張りたいと考えている。

インバウンド受け入れのために過去実施してきたことに**すべて**選択 (N=214)

選択肢	項目	回答数	割合
1	多言語表示の整備	110	51.4%
2	無線LAN環境整備	85	39.7%
3	キャッシュレス決済環境の整備	96	44.9%
4	免税対応環境の整備	3	1.4%
5	トイレ等衛生設備の更新	19	8.9%
6	バリアフリー化	23	10.7%
7	SNS等発信強化	40	18.7%
8	その他	15	7.0%
-	未回答	25	11.7%



- 半数以上が多言語表示の整備を行っている。また下に記載があるように、具体的な対応として訪日外国人とのコミュニケーションを前提とした対策が多くみられた。
- 「無線LAN環境整備」、「キャッシュレス決済環境の整備」といった設備投資を伴う対策に対して取り組んでいる店舗等も多く、これらは日本人客にとっても大変利便性が高い。

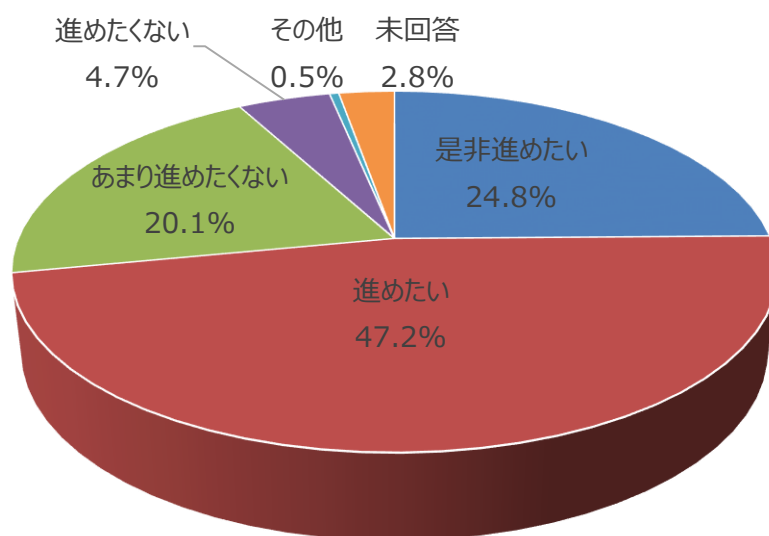
■ その他の対応として具体的に記載があったもの

- 翻訳機（ポケットク、iPad）を使用した接客対応。
- 東京観光案内窓口登録※。
- 空港等からのシャトルバスによる送迎。
- 外国語対応のボランティアを店舗が活用できる制度を拡充してほしい。
- 従業員による英会話の練習。
- 多言語表記のチラシ配布。

※東京観光案内窓口とは専業・非専業に関わらず観光案内を行う地域の観光案内を行う窓口
東京都への登録することで、多言語翻訳サービス等の様々な支援を受けることができる。

新型コロナウイルス感染症の収束後、インバウンド回復の兆しが見えた際、外国人来訪者の受け入れ意向として該当するものを1つ選択（N=214）

選択肢	項目	回答数	割合
1	是非進めたい	53	24.8%
2	進めたい	101	47.2%
3	あまり進めたくない	43	20.1%
4	進めたくない	10	4.7%
5	その他	1	0.5%
-	未回答	6	2.8%



- 「是非進めたい」「進めたい」といった積極的な意向が、72%を占め、インバウンドに寄せる期待がうかがい知れる。
- 一方、「あまり進めたくない」、「進めたくない」といった回答も25%程度あり、完全な「終息」までは、慎重な意向があることも見てとれる。

■ その他の対応として具体的に記載があったもの

【積極コメント】

- ・今までと変わらず外国人客受け入れは進めたい。
- ・新型コロナウイルス感染症収束後にも不安はあるが受け入れについては進めたい。
- ・インバウンドよりも在住外国人への支援として受け入れ整備を進めていきたい。

【慎重コメント】

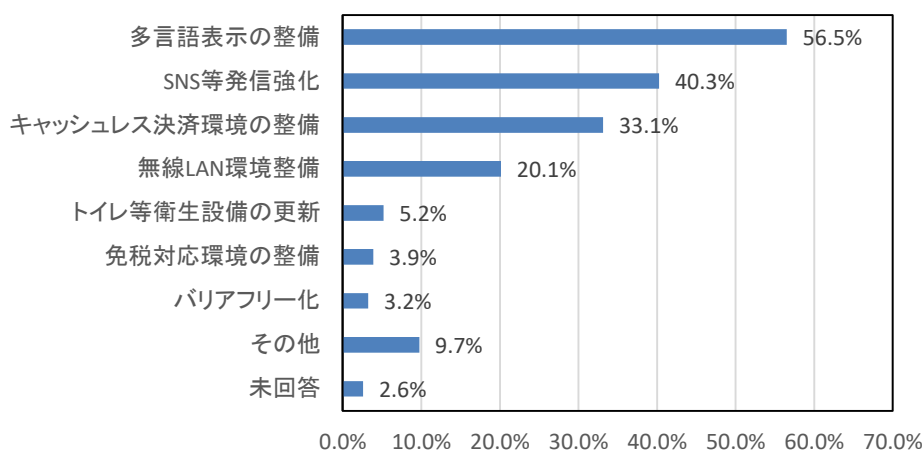
- ・靴を履いたままの生活等、日本の文化とは違うため、衛生上今のところはあまり受け入れない。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響が怖く、今後はあまり進めたくはない。
- ・外国人客が来ること自体は拒まないが、積極的に受け入れを進めたいとは思わない。



設問(8)外国人客受け入れのために実施したいこと（誘客施策・環境整備等）

設問（7）で1または2を選んだ方のうち、インバウンド受け入れのために何を実施してきたいか該当するものをすべて選択（N=154）

選択肢	項目	回答数	割合
1	多言語表示の整備	87	56.5%
2	無線LAN環境整備	31	20.1%
3	キャッシュレス決済環境の整備	51	33.1%
4	免税対応環境の整備	6	3.9%
5	トイレ等衛生設備の更新	8	5.2%
6	バリアフリー化	5	3.2%
7	SNS等発信強化	62	40.3%
8	その他	15	9.7%
-	未回答	4	2.6%



- （設問6）と同様に業種を問わず、「多言語表示」への対応志向が一番多く5割を超えている。これまでも多言語表示に対応してきたものの、インバウンド受け入れの重要な対応策として、各店舗ですらに取組が進んでいくと思われる。
- 新たな取組として「SNS等発信強化」と回答した店舗が4割近くあり、これに続きキャッシュレス決済、無線LANと、よりハードルの低い対応策への傾向が見てとれる。

■ その他の対応として具体的に記載があったもの

【支援方法への意見】

- ・インバウンドよりも大田区在住の外国人への支援が急務。
- ・外国語対応ボランティアのさらなる拡充が必要だと思っている。
- ・GOTOトラベルに関して言えば大手企業にのみ援助があつく、中小ならびに小企業に関しては助成がいき届いていないと感じる。

【教育関連】

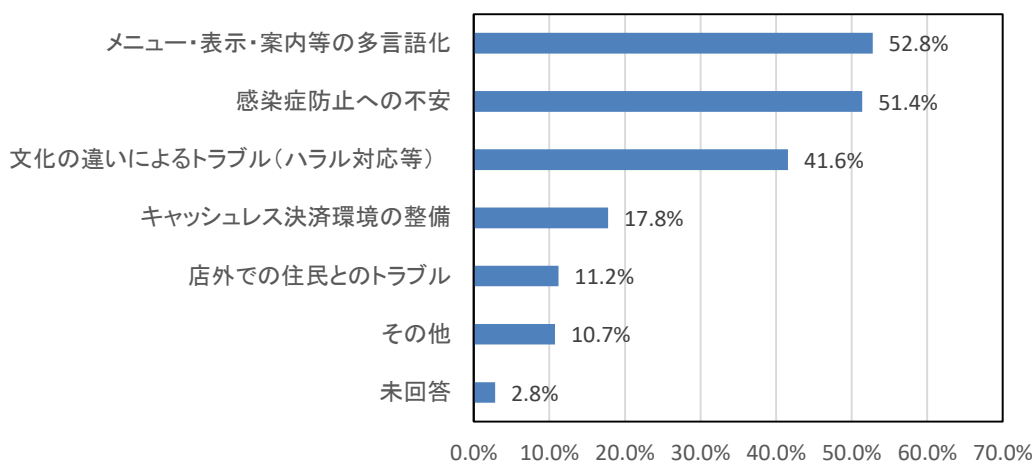
- ・従業員の英会話習得。

【その他】

- ・現在対応している言語をよりわかりやすい表示等にしていきたい。
- ・現状行っている多言語表示、LAN環境の整備、キャッシュレス化を更に良い物にしていきたい。
- ・ビーガン、ベジタリアン、ハラルの表示を出していきたい。

インバウンド受け入れにあたっての課題について該当するものを**すべて**選択 (N=214)

選択肢	項目	回答数	割合
1	メニュー・表示・案内等の多言語化	113	52.8%
2	文化の違いによるトラブル（ハラル対応等）	89	41.6%
3	キャッシュレス決済環境の整備	38	17.8%
4	店外での住民とのトラブル	24	11.2%
5	感染症防止への不安	110	51.4%
6	その他	23	10.7%
-	未回答	6	2.8%



- 「多言語表示」については既に実施している店舗等が半数以上あるものの、英語以外の言語対応等は多くの店舗が課題としていと考えられる。
- また、「文化の違いによるトラブル」が多く、ハラル対応についてもご意見をいただいている。
- 「感染症防止への不安」を課題としている店舗等も半数を超え、いまだ、世界的に新型コロナウイルス感染拡大が続く中、受け入れ側の努力だけでは難しいといった状況が見てとれる。

■ その他の対応として具体的に記載があったもの

【言語対応関連】

- オリンピック開催による繁忙の予測と多言語対応を課題と考えている。
- 多言語翻訳機導入支援をお願いしたい
- 従業員の語学力を強化や通訳の派遣等をお願いしたい。

【文化の違いによるもの】

- イスラム圏からの来訪者に蒲田近辺でのハラルレストランについて尋ねられることがあるが情報を把握していない。
- ハラルレストランを捜しにくいとよく耳にするため、空港や認証とっているお店のHPをつくってほしい。また同様のチラシを首都圏とくに空港周辺、ホテルなどに置いてほしい。

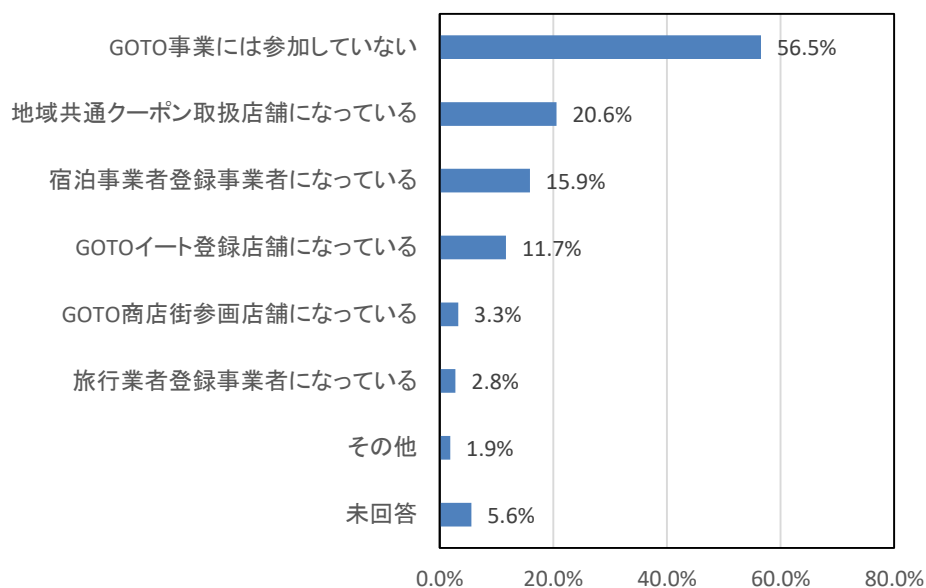
【その他】

- サービス料等への理解。



GOTO事業の参画状況について該当するものをすべて選択 (N=214)

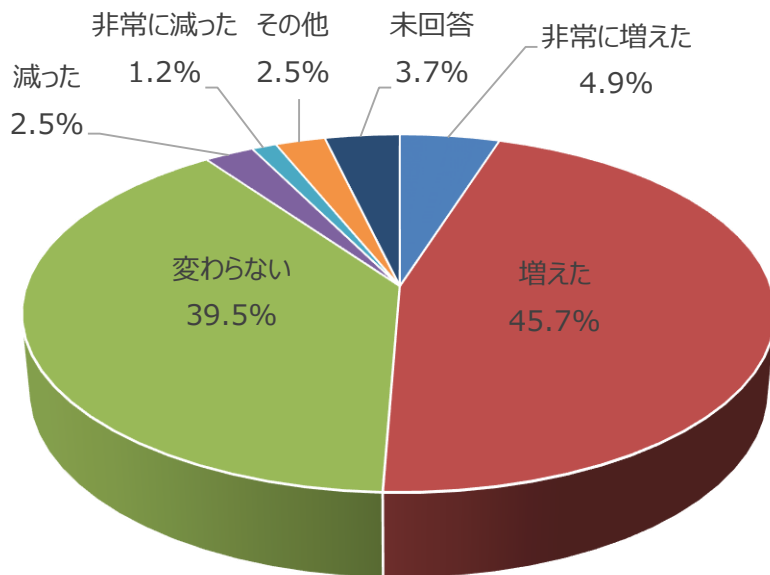
選択肢	項目	回答数	割合
1	旅行者登録事業者になっている	6	2.8%
2	宿泊事業者登録事業者になっている	34	15.9%
3	地域共通クーポン取扱店舗になっている	44	20.6%
4	GOTOイート登録店舗になっている	25	11.7%
5	GOTO商店街参画店舗になっている	7	3.3%
6	GOTO事業には参加していない	121	56.5%
7	その他	4	1.9%
-	未回答	12	5.6%



- GOTO事業に参加していない背景としてはキャンペーン制度が理解しにくいことや、締め切りまでに準備や申請ができなかったことその他、郵便局や銭湯等についてはGOTO事業対象外であったことが考えられる。
- また、申請したものの、手続きがうまく進んでおらず影響がでているという声もある。

設問(10)で⑥以外を選択した事業者がGOTO事業の効果について該当するものを1つ選択 (N=81)

選択肢	項目	回答数	割合
1	非常に増えた	4	4.9%
2	増えた	37	45.7%
3	変わらない	32	39.5%
4	減った	2	2.5%
5	非常に減った	1	1.2%
6	その他	2	2.5%
-	未回答	3	3.7%



- 参画店舗等は、「飲食」、「宿泊」事業者が多い。
- 参画した事業者のうち「非常に増えた」または「増えた」と回答した事業者は5割を超えているものの、「変わらない」と回答した事業者も4割程度あり、効果が分かれている。

設問(12)自由記載

記載されたコメント

いただいた多くの意見を集約し分類すると以下のような傾向がみられた。

【区への要望】

各種金銭的な補助や物資の支給といった要望が多数見受けられた。また、区が広報やイベントを実施し、各店舗が知ってもらえるようになると良いといった意見も見受けられた。

事業者の中には区のインバウンドの取り組みに対するご意見もあり、インバウンドに対して熱意のある事業もある。

【国への要望】

政府へ現場の実情を伝えて欲しいといった要望や国の補助金に対してのご意見が見受けられた。

【地域性】

大田区内の様々な地域を取り上げて、インバウンドにつながるようにして欲しい。また、空港と協力した取り組みをして欲しいといった意見が見受けられた。

【環境整備】

無線LANの整備や安全安心のための防犯カメラの設置に加えて感染症対策のためのサーモカメラの導入等インフラの整備に対する意見あった。

全ての設問を通し、回答の概要は以下のとおりとなった。

- 令和2年の緊急事態宣言後は、テイクアウト等に対応した飲食店の一部に需要が見られたが、秋頃にはこの効果も落ちている。
- ほぼすべての事業者が新型コロナへの何らかの対策を施しており、今後は、経営改革やキャッシュレス対応などへの意欲がある一方、今後の検討段階に至っていない事業者も多い。
- 今後の関心事としては、新型コロナ収束とインバウンドを含む来訪者の回復を望む声が大い。
- 来訪者の受け入れでは、営業補償とともに、広告や市場開拓への支援を必要とする回答も多く見られた。
- 外国人客受け入れでは、看板やメニューの多言語表示のほか、キャッシュレス決済や無線LANといった、日本人客にも便利な設備の導入も進んでいる。
- 収束後の外国人受け入れ意向としては、7割が積極的である一方、完全終息までは慎重な意見もある。
- 積極的な受け入れ意向を示す事業者では、多言語表示のほか、比較的導入のしやすい設備環境を整えていきたいといった傾向が見て取れる。
- 一方、外国人客受け入れには、多言語化をどこまで対応するかといったことや、文化の違いへの対応以前に、感染防止そのものに対する課題を挙げる回答も多い。
- GOTO事業への参画状況では、参画との回答は、約4割に止まっており、この事業に馴染まない業種であることのほか、制度への理解不足や時間不足といったことが背景に見える。
- GOTO事業に参加した効果としては、顧客や来訪者が増えたとの回答が半数ある一方、約4割は変化がないと回答している。

店舗名	京急ツーリストインフォメーションセンター
住所	羽田空港2丁目6番5号 国際線ターミナル2階
来訪者の受け入れ状況	6月から9月：非常に少なくなった 10月から現在（12月）：非常に少なくなった
実施している感染症対策	<ul style="list-style-type: none">■ 都度の消毒・換気作業■ スタッフのマスク・フェイスガード着用■ ソーシャルディスタンス・入場制限等の密集対策■ 時短営業またはテレワーク化■ 非接触対応
外国人受け入れのために過去に実施したこと	<ul style="list-style-type: none">■ 多言語表示の整備
ヒアリング結果	<ul style="list-style-type: none">■ スタッフと来訪者の非接触対応を心がけており、対応は必ずアクリル板を通したカウンター越しで行うなど、感染対策をしている。■ 感染症対策グッズ（消毒液やアクリル板等）の必要物資の購入費用の補助を希望する。■ 現在、京急線のみキャッシュレス対応しているが、その他の路線に関しては対応していない。■ 外国人利用者も多くキャッシュレス導入の希望はあるが、手数料の問題があり難航している。■ 今後日本人対応にも力を入れていきたいため、大田区内に関する日本語パンフレットの作成を希望。
写真	 <p>感染症対策を施したカウンター</p>

店舗名	変なホテル東京 羽田
住所	東糀谷2丁目11番18号
来訪者の受け入れ状況 (対前年比)	6月から9月：少なくなった 10月から現在（12月）：変わらない
実施している感染症対策	<ul style="list-style-type: none">■ 都度の消毒・換気作業■ スタッフのマスク・フェイスガード着用■ 来店者への体温管理（来訪時の検温・申し出等）■ ソーシャルディスタンス・入場制限等の密集対策■ オンライン対応やテイクアウトといった来訪しなくてもよい取り組み■ 非接触対応
外国人受け入れのために過去に実施したこと	<ul style="list-style-type: none">■ 多言語表示の整備■ 無線LAN環境整備■ キャッシュレス決済環境の整備■ トイレ等の衛生設備の更新■ バリアフリー化
ヒアリング結果	<ul style="list-style-type: none">■ 立地上、羽田空港利用者の宿泊が多いため外国人、日本人共に利用者激減。■ GOTOキャンペーンの影響は少なく、利用者が増加した感覚はない。■ 受付対応はAIが行っており、スタッフと宿泊者が対面することはなく、スタッフ対応が必要な場合も電話で行うため接触無し。■ 体温感知システムの導入や消毒液の常備など感染症対策には力を入れている。
写真	 <p>AIを導入した受付システム</p>

店舗名	HISAYO'S INN
住所	西糀谷3丁目30番13号
来訪者の受け入れ状況 (対前年比)	6月から9月：非常に少なくなった 10月から現在（12月）：非常に少なくなった
実施している 感染症対策	<ul style="list-style-type: none">■ 都度の消毒・換気作業■ スタッフのマスク・フェイスガード着用■ 来店者への体温管理（来訪時の検温・申し出等）■ ソーシャルディスタンス・入場制限等の密集対策■ オンライン対応やテイクアウトといった来訪しなくてもよい取り組み■ 時短営業またはテレワーク化■ 非接触対応（トレーでのおつり対応等）■ 来店者へのお願い（会話を控えてもらう等）
外国人受け入れのために過去に実施したこと	<ul style="list-style-type: none">■ 多言語表示の整備■ 無線LAN環境整備■ キャッシュレス決済環境の整備■ 免税対応環境の整備■ トイレ等衛生設備の更新■ SNS等発信強化
ヒアリング結果	<ul style="list-style-type: none">■ 国内外共に羽田空港利用者の宿泊が多く、リピーターも多く獲得している。■ ほぼ事前決済のため、現地での金銭のやり取りは少ない。■ SNSの利用を積極的に行っており、日々の行いを海外にも発信している。■ GOTO事業に参画しているが、その結果はあまり感じられない。■ 宿泊者の体調不良発生の際に備え、案内可能な病院の一覧がほしい。区のHP等に掲載されるとHPを対象者にHPの案内ができるため、尚良いと思う。
写真	 <p>リビングにアクリル板を設置</p>

店舗名	鳳仙堂 糀谷本店 (仏壇・仏具販売)
住所	西糀谷1丁目13番12号
来訪者の受け入れ状況	6月から9月：変わらない 10月から現在(12月)：変わらない
実施している感染症対策	<ul style="list-style-type: none">■ 都度の消毒・換気作業■ スタッフのマスク・フェイスガード着用■ ソーシャルディスタンス・入場制限等の密集対策■ その他⇒アクリル板の設置
外国人受け入れのために過去に実施したこと	<ul style="list-style-type: none">■ キャッシュレス決済環境の整備■ トイレ等衛生設備の更新■ その他⇒東京観光窓口への登録
ヒアリング結果	<ul style="list-style-type: none">■ 緊急事態宣言が発令後、浅草等の遠方で物品購入していた来訪者が地元の仏具展を利用するようになったため、需要が高まっている。■ コロナ禍の中で配送業が増加しているが、業務内容的に対应对応が必須となるため、対応の検討が必要。■ 大田区からの情報の発信をもっとしてほしい。デジタルサイネージとの連携を希望する。■ ムスリム対応を以前から提案しているが、区として早く対応してほしい。
写真	 <p>店頭にコロナ対策のPRポスターを設置</p>

店舗名	東蒲田二郵便局
住所	東蒲田2丁目6番10号
来訪者の受け入れ状況	6月から9月：少なくなった 10月から現在（12月）：少なくなった
実施している感染症対策	<ul style="list-style-type: none">■ 都度の消毒・換気作業■ スタッフのマスク・フェイスガード着用■ ソーシャルディスタンス・入場制限等の密集対策■ 時短営業またはテレワーク化■ 非接触対応（トレーでのおつり対応等）■ その他⇒一部窓口でキャッシュレスを可能にした、飛沫防止シートを設置した
外国人受け入れのために過去に実施したこと	<ul style="list-style-type: none">■ その他⇒多言語の説明書・多言語翻訳の入ったiPad利用
ヒアリング結果	<ul style="list-style-type: none">■ 外国人利用者の増加と感染症対策のため、キャッシュレス対応窓口を設置。■ 空港が近いと外国人利用者も少なくない。言語問題の解決方法として多言語対応可能なipadの用意があるが、区として電話での対応等も可能にしてほしい。
写真	 <p>感染症対策を施したカウンター</p>

店舗名	和馳走藏屋（飲食店）
住所	西蒲田7丁目51番11号 藤ビル1F
来訪者の受け入れ状況	6月から9月：非常に少なくなった 10月から現在（12月）：少なくなった
実施している感染症対策	<ul style="list-style-type: none">■ 都度の消毒・換気作業■ スタッフのマスク・フェイスガード着用■ ソーシャルディスタンス・入場制限等の密集対策■ 時短営業またはテレワーク化■ 非接触対応（トレーでのおつり対応等）■ 来店者へのお願い（会話を控えてもらう等）■ その他⇒コロナ対応換気設備の増強
外国人受け入れのために過去に実施したこと	特になし
ヒアリング結果	<ul style="list-style-type: none">■ 感染症対策としては換気に重点を置き、加えてソーシャルディスタンスを保つ工夫も行っている。■ 周辺の店舗の状況を見ていると、情報格差が存在していると感じる。申請が必要な人に限って申請に関する情報をキャッチできていない、方法が分からない等の事例が発生しているため、区の職員が店舗に出向き重要情報の通知を希望する。■ 感染症対策を行っている店舗に関してはもっと周知してほしい。蒲田駅という立地を活かし、京急や東急を利用したPR等もしてほしい。
写真	 <p>感染症対策を施したカウンター</p>

店舗名	the transit tokyo -trattoria- (飲食店)
住所	西蒲田7丁目70番1号
来訪者の受け入れ状況	6月から9月：非常に少なくなった 10月から現在（12月）：非常に少なくなった
実施している感染症対策	<ul style="list-style-type: none">■ 都度の消毒・換気作業■ スタッフのマスク・フェイスガード着用■ ソーシャルディスタンス・入場制限等の密集対策■ オンライン対応やテイクアウトといった来訪しなくてもよい取り組み
外国人受け入れのために過去に実施したこと	<ul style="list-style-type: none">■ 多言語表示の整備■ キャッシュレス決済環境の整備■ トイレ等衛生設備の更新■ SNS等発信強化
ヒアリング結果	<ul style="list-style-type: none">■ 地元の人の利用が多いため、GOTOキャンペーンによる効果はほぼない。■ 感染症対策としては店内の収容人数を減らして、密を避けている。■ 外国人対応に関しては基本メニューに簡単な英語表記をしているが、日替わりメニューや詳細説明の対応ができない。区としてサポートしてくれたら嬉しい。
写真	 <p>外国語表記のあるメニュー</p>

店舗名	はすぬま温泉
住所	西蒲田7丁目70番1号
来訪者の受け入れ状況	6月から9月：非常に少なくなった 10月から現在（12月）：非常に少なくなった
実施している感染症対策	<ul style="list-style-type: none">■ 都度の消毒・換気作業■ スタッフのマスク・フェイスガード着用■ ソーシャルディスタンス・入場制限等の密集対策■ 時短営業またはテレワーク化■ 来店者へのお願い（会話を控えてもらう等）■ その他⇒オゾン発生機の設置
外国人受け入れのために過去に実施したこと	<ul style="list-style-type: none">■ 多言語表示の整備■ 無線LAN環境整備■ キャッシュレス決済環境の整備■ バリアフリー化■ SNS等発信強化
ヒアリング結果	<ul style="list-style-type: none">■ 地元の方の利用がほとんどのため、外国人客はほぼゼロ。■ 感染症対策としてはオゾン発生器を施設内に設置し、24時間稼働している。■ 外国人受け入れのためにSNSを積極的に利用しており、ユーチューバーとのコラボレーションも行ったことがある。■ 感染症に対する設備やグッズの経済的支援を希望する。
写真	 
	カウンターにアクリル板と消毒液の設置
	外国人利用者に向けた利用説明書

店舗名	世界で一つのプレゼント 北嶋屋 (酒類販売)
住所	矢口1丁目21番18号
来訪者の受け入れ状況	6月から9月：少なくなった 10月から現在(12月)：少なくなった
実施している感染症対策	<ul style="list-style-type: none">■ 都度の消毒・換気作業■ スタッフのマスク・フェイスガード着用■ 来店者への体温管理(来訪時の検温・申し出等)■ ソーシャルディスタンス・入場制限等の密集対策■ 非接触対応(トレーでのおつり対応等)
外国人受け入れのために過去に実施したこと	<ul style="list-style-type: none">■ 多言語表示の整備■ 無線LAN環境整備■ キャッシュレス決済環境の整備■ SNS等発信強化
ヒアリング結果	<ul style="list-style-type: none">■ GOTOキャンペーンによる来訪者増加は実感できないが、店舗周辺に民泊が多くあるため普段は外国人の利用者が多い。■ 感染症対策としては来店時に検温と消毒の協力を呼び掛けている。■ 外国人利用者が多いわりに、店の言語対応が追いついていない。商品の簡単な紹介等は翻訳会社に依頼して説明文を作成している。■ 商店街の商品券等を作成するにあたり、券の発注等作成会社に支払う費用が無駄に関する。商品券利用者も多いわけではないため、その作成費用を純粹に店舗に分けてほしい。
写真	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"><div style="text-align: center;"><p>外国人向けの説明があるカウンター</p></div><div style="text-align: center;"><p>入口に検温器と消毒液の設置</p></div></div>