

コロナが宜野湾市内事業者に与えた影響調査

—アフターコロナを見据えた事業者アンケート—

— 概要版 —

2022年

3月

I. 地域連携プロジェクトアンケート調査集計・分析

1.調査の概要

(1) アンケートの目的

コロナ感染が宜野湾市の事業所に与えた影響を把握し、コロナ後における活性化の課題を検討することを目的とする。

(2) 実施機関

沖縄国際大学沖縄経済環境研究所、宜野湾市産業政策課

(3) 調査期間

2021年11月30日（火）～12月24日（金）

(4) 調査対象

宜野湾市内に所在し、NTTタウンページに掲載している2,363事業所

(4) アンケートの方法

対象事業所に対しアンケート票を郵送し、回答は郵送かGoogleフォームで回答してもらった。

(5) 回答状況

493件の回答を得た。うちGoogleフォームでの回答74件、郵送による回答419件であった。回答率は、20.1%である。

2.集計結果の分析

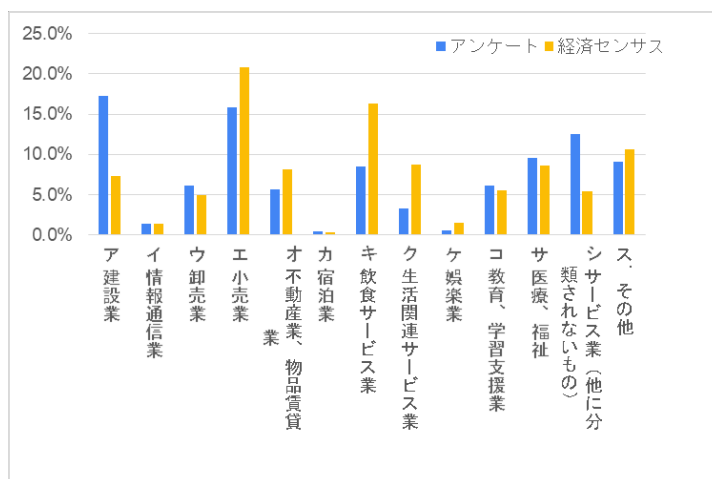
回答事業所の業種

今回のアンケート調査と平成28年経済センサスの業種別構成比をみたのが図表2である。アンケート調査の方が建設業の構成比がセンサスに比べて多いものとなっている。逆に飲食サービス業はセンサスに比べて低い。

図表2 今回アンケート調査と経済センサス（平成28年）の業種構成比

図表1 回答事業所の業種別分布

| 業種 | 事業所数 | 構成比 |
|---------------------|------|--------|
| ア 建設業 | 85 | 17.2% |
| イ 情報通信業 | 7 | 1.4% |
| ウ 卸売業 | 30 | 6.1% |
| エ 小売業 | 78 | 15.8% |
| オ 不動産業、物品賃貸業 | 28 | 5.7% |
| カ 宿泊業 | 2 | 0.4% |
| キ 飲食サービス業 | 42 | 8.5% |
| ク 生活関連サービス業 | 16 | 3.2% |
| ケ 娯楽業 | 3 | 0.6% |
| コ 教育、学習支援業 | 30 | 6.1% |
| サ 医療、福祉 | 47 | 9.5% |
| シ サービス業（他に分類されないもの） | 62 | 12.6% |
| ス、その他 | 45 | 9.1% |
| (空白) | 18 | 3.7% |
| 総計 | 493 | 100.0% |



3.まとめ

現状（問1～4）

- ・コロナにより売上が減少したと回答した事業所は60%を超える。その内、深刻な売り上げ減少と回答したのは約15%。一方、売上が増加したのは約10%。
- ・特に減少が大きいのが、飲食サービス業、宿泊業、娯楽業。逆に医療・福祉では増加したが17%と最も多い。
- ・経営状況が良い（黒字+やや黒字）の比率が高いのは建設業、卸売業、医療・福祉。
- ・労働環境は変化なしが大半、正社員を増やした割合が高いのは、建設業、情報通信業、卸売業、医療・福祉。逆に減らしたのは宿泊業、飲食サービス業、娯楽業。
- ・コロナの影響で深刻度の高い項目は、「顧客（利用客）・需要」、「客単価」、「資金繰り」である。
- ・「顧客（利用客）・需要」、「客単価」で大幅なマイナスの影響が大きいのは宿泊業、飲食サービス業、娯楽業。
- ・「仕入れコスト」でマイナスの影響が最も大きいのは飲食サービス業で原材料の調達などでコロナの影響を強く受けている。また、建設業も資材の高騰の影響でマイナスの影響が大きい。

事業展開の展望（問5）

- ・現状維持と回答したのが大半であり、拡大すると回答したのは2割弱で情報通信業、建設業に多い。また、廃業と回答したのは飲食サービス業、卸売業が多い。

コロナ感染拡大をきっかけに社会はどう変わっていくのか（問6）

- ・ネット通販、キャッシュレス化、リモートワークが進むとみている事業所が多い。また、アフターコロナでは、地域内での消費者行動や地域のつながりを促すような変化につながるとの見通しは弱い。
- ・情報通信業は働き方の変化を予測する傾向が強い。小売業は無人店舗の増大、飲食サービス業はデリバリー需要が増えるとみている。

アフターコロナを見据えた今後の取り組み（問7）

- ・事業所全体としては、感染症対策が多い。
- ・建設業および情報通信業では「事業所同士の連携（共同発注・受注）」を挙げる割合が高い。
- ・卸売業では「新規取引先・顧客の開拓」の割合が高く、新しい取り組みに強い関心がある。
- ・飲食サービス業では感染症対策、資金繰り対策と回答する割合が高く、経営状況の厳しさを反映している。

課題

アフターコロナを見据えた働き方の課題（問 8）

- ・正社員・非正規社員の確保を多くの事業者が課題としている。また、働き方の改革も比較的高い割合である。
- ・若い経営者ほど働き方改革を課題ととらえている。

アフターコロナを見据えた中長期的な課題（問 9）

- ・「人材確保・育成」を課題として挙げる企業が多く、次いで「資金繰り」、「人手不足の対応」と続く。
- ・インバウンド対応、国内観光客の取り込みよりも県内需要の取り込みが優先的課題となっている

地域貢献（問 10）

- ・約 3 分の 1 の事業所が「地域の環境美化（清掃活動など）」を挙げている。次いで「地域行事への参加」、「地元雇用・地元取引・地産地消の推進」と続き、この 3 つは周辺地域との関係性の強い項目である。
- ・中学校区で見ると地域によって、地域貢献の内容に特色がある
- ・社会変化の展望との関係を見ると、近場での買い物が増えるなど地域との関係が強くなるとみる事業者ほど周辺地域との関係性が強い地域貢献の項目を挙げる割合が高い。

行政へのニーズと課題（問 11、12）

- ・「人材育成（事業主向け・従業員向け）」のニーズが最も高い、次いで「販路拡大のための支援」、「他事業者との連携サポート」である。
- ・課題としては、「支援内容等の情報が入らない」が最も多い。

II. アフターコロナを見据えた課題の解決へ向けて

1. 支援策の方向性

I. アフターコロナの事業環境の変化に対応するための支援

コロナ禍を受けて消費者行動や意識も大きく変化しており、非接触・非対面ニーズの高まり、ネット購入、動画の視聴などの巣ごもり需要の高まりなどがある、それに対応したデリバリーサービスやテイクアウトなどの新しいサービスも拡大している。

1. 感染症対策への支援

① 中小規模事業者向けの支援や相談機能の強化

事業所の感染対策への負担に対して、国では様々な支援メニューがあるが、実際には、適切な情報が事業者まで伝わっていない。宜野湾市には、商工会とも連携しながら、できるだけ多くの事業所が国の支援策を活用できるように、窓口を設置するなどの相談機能を強化することが求められる。

2. 新たな需要の取り込み

① 県内需要の取込みの成功事例の紹介

売上げの減少幅の大きい飲食サービス業等の業種では販路開拓・新サービスの展開を中長期的な課題として捉える傾向が強いようである。そのために効果的なのは、ロールモデル（身近なモデル）の提示であろう。消費者需要の変化に巧みに対応して県内需要を取り込んでいる事業所の販売・サービスの紹介をする EC サイトの設立などの行政サービスの強化が必要である。同業者に限らず異業種の事業者の成功事例を学ぶことで新たな事業展開の参考にすることができる。その為にも多様な成功事例を集め、セミナーの開催やサイトなどでの情報発信を強化していくことが重要であると考えられる。

② IT を活用した事業支援

スマホでできるセルフオーダーシステムなど商店街で活用可能な IT ツールの紹介、スマホの位置情報を活用した店舗や駐車場の混雑状況の提供といったビッグデータの活用やホームページの作成、SNS の活用による情報発信など、情報産業との連携支援を行政が取り持つことが期待される。商店街における Wi-Fi 環境の整備も重要な課題であると考えられる。

③ 実店舗を核とした魅力ある空間の創出

オンラインショッピング等により、実店舗の存在価値は薄れていくのであろうか。ともすれば人間関係が希薄になるデジタル時代では、対面でのコミュニケーションや実体験の共有が見直されている。実店舗ならではの価値をいかに創出し、提供するののかという課題は、事業所だけでなく、街づくりを考える行政にとっても重要である。安心して店舗に足を運んでもらうため、感染症対策をしながら消費者ニーズの変化に対応した事業展開を考える産官学の場づくりが求められている。

II. 人材の育成と働き方改革への支援

1. 人材の育成

沖縄県の第 11 次職業能力開発計画では、リスキリング（企業が新しいスキルを従業員に身につけてもらうこと）やリカレント教育（大学や教育機関で学び直すこと）を重要視している。宜野湾市には、市内事業所の

人材育成ニーズに答えるためにも県と連携しながら持続的により高度な人材育成が図れるような環境を整えていくことが求められている。

2. 働き改革の推進

コロナ感染拡大を契機として、テレワーク等の柔軟な働き方が普及してきている。場所や時間に拘束されない働き方は、従業員の働く意欲を高め、生産性を高めることにつながることを期待されている。しかしながら中小零細企業の多い宜野湾市内の事業所ではテレワークはまだ普及するには至っていないし、ワークライフバランスの導入も遅れている。

第二次宜野湾市産業振興計画においても、施策 4-3 ワークライフバランスの促進において、ワークライフバランスの普及促進を提示している。さらにこれを強化するために、市としては積極的に導入を図っている事業者の表彰や事例の紹介等を通して継続的に働き方改革を推進していくことが重要であろう。

Ⅲ. 地域コミュニティの再建への支援

1. 実店舗を核としたにぎわいある街づくり

モノ消費からコト消費（サービス）への消費者の意識の変化は、オンラインストア等では満たされない「体験」の提供や顧客とのコミュニケーションを重視し、実店舗へ回帰する動きを生み出している。さらに、買い物弱者支援、介護・医療、子育て支援などの生活支援サービスは実店舗が起点となり提供されることに注目すれば、地域コミュニティという視点から実店舗の役割を再評価すべきではないかとも考えられる。

行政においては、地域コミュニティにおける実店舗の役割を再評価し、実店舗を核とした魅力ある空間の創出に取り組むことが求められる。コロナ禍において地域コミュニティの意義が見直されているなかで、地域に暮らす人びとや事業者、行政の協同による取り組みを広げ、実店舗を核とした社会ネットワークの構築を進めていくためには、地元雇用・地元取引・地産地消の推進や、地域に暮らす人びとのニーズと事業所の地域貢献への取り組みをマッチングさせることなどが課題となる。また、アフターコロナの地域社会がどのように変化することが望ましいのかを、地域に暮らす人びとや事業者、行政、大学やNPOなどで協創する場をつくることで、こうした動きを促進させることができる可能性がある。

2. 持続可能な地域経済の構築

SDGsの達成に向けた取り組みを進めることは、地域経済の活性化にもつながる。アンケートのアフターコロナを見据えた取り組みについての質問では、「SDGsの目標を経営戦略に取り入れる」と回答した事業所が一定程度確認できた。また、地域貢献についての質問では、多くの事業所が何らかの形で地域貢献の取り組みを行っている（またはその予定がある）ことがわかった。SGDsや地域貢献という点でノウハウを持つ事業所などを紹介する場を持つことや、SDGsや地域貢献を見据えた宜野湾市内イベント等の後援や表彰などによって、市内事業所による取り組みを後押しできるのではないだろうか。

Ⅳ. 行政の課題

1. 事業者支援情報の発信について

以上の支援を効果的に実施するためにも行政としては、国や県、市の支援策をすべての事業所及び市民に迅速に知らせ、スムーズな諸手続きにつなげることが重要である。そうしなければせっかくの支援策も本当に必要な事業所に活用されない事態が発生する。

実際、今回のアンケートでは「宜野湾市からの支援の課題はなんですか」との質問に対し、最も多かったの

が「支援内容等の情報が入らない」であった。ただし、現時点の宜野湾市の情報発信についてみていくと、公式 SNS (LINE、Facebook 等) や公式ホームページを活用してタイムリーに支援情報を提供しており、できる限りリアルタイムな情報発信に努めていることが窺える。

この様に積極的な情報発信を行っているにもかかわらず、なぜ「支援内容等の情報が入らない」と答えた方が多いのか。理由を分析するために「支援内容等の情報が入らない」と答えた方を年代別に見ていくと、60 歳代以上が圧倒的に多く、次いで 50 歳代となっており、年代が下がっていくほど大幅に減少している。このことから、公式 SNS 等のデジタルを活用した情報発信のその効果は、年代によって差があり、必ずしも全ての事業者に対して有効なものではないことが分かる。

よって、事業者情報の発信においては、デジタル技術を活用しリアルタイム性を重視するとともに、50 歳代及び 60 歳代以上の年齢の高い方々も意識した情報の発信を心掛ける必要がある。具体的には、年齢の高い方々の接触機会の多い広報媒体である市報等のアナログなツールを、今後どの様に活用していくかを今まで以上に検討していくことが重要になってくると思われる。

事業者の皆様へ

令和3年 11月15日

宜野湾市長 松川 正則
(公印省略)

「アフターコロナ時代を見据えた事業所アンケート調査」へのご協力をお願い

拝啓 時下ますますご清栄のことと存じます。日頃から、市政運営に対しましてご理解、ご協力をいただき深く感謝申し上げます。

さて、本市と沖縄国際大学は令和2年2月に「包括連携協力に関する協定」を締結し、大学と市の連携協力により宜野湾市の活性化のための調査・研究等を行うこととしております。協定に基づき今回、「コロナ拡大が宜野湾市産業に与えた影響と今後の展望」と題し、沖縄国際大学沖縄経済環境研究所と宜野湾市産業政策課で共同調査・研究を行っています。

今回お願いしておりますこのアンケート調査は、上記共同調査・研究の一環で新型コロナウイルスが宜野湾市の商工業者にどのような影響を与えたかの実態とアフターコロナ時代を見据えた経営のあり方をお聞きするもので、その結果を今後の市の産業振興および大学の地域貢献に活かしたいと考えております。

皆様には、お忙しい中お手数をおかけしますが、本アンケート調査にご協力いただきますようよろしくお願い申し上げます。

敬具

■対象事業者の選定について

このアンケートは、NTT 電話帳に記載された事業者の約2千件の方々にお送りさせていただいております。いただきましたご意見・ご回答の内容につきましては、このアンケートの集計・分析のみに活用し、それ以外には使用いたしません。

5分程でご回答いただけるので、コロナ後の宜野湾市産業振興のためにご協力のほどお願いいたします。

■アンケートの回答方法について

アンケート用紙は、同封の返信用封筒にて、令和3年12月24日(金)までに投函してください(※切手は不要です)。また、インターネットでも回答ができます。以下のQRコードを読み取っていただくと、直接アンケート画面に移行します。インターネットでご回答いただきましたら、アンケート用紙の郵便での返送は不要です。



■お問い合わせ先：アンケートの質問内容や回答方法などのお問い合わせは、下記へお願いします。

沖縄国際大学 沖縄経済環境研究所 TEL:098-892-1111(内 6207)

宜野湾市地域連携事業（宜野湾市・沖縄国際大学沖縄経済環境研究所）
アフターコロナを見据えた事業者アンケート調査

【ご回答にあたってのお願い】

1. 回答は、《郵送》または《インターネット(QRコードを読み込んで下さい)》で行うことができます。
 いずれかの方法で、

令和3年(2021年)12月24日(金)までに、同封の返信用封筒(切手不要)

に入れてご投函もしくは送信してください。(所要時間は、5分程です。)

2. なお、ご回答いただいた内容については、すべて統計的に処理しますので、各団体を特定することは決してありません。また、調査目的以外に使用することはありません。

QRコード(Google フォームへリンクしています)→



☆事業所（店舗）の概要についてお伺いします。

| | |
|--------|---|
| 主な業種 | ア 建設業 イ 情報通信業 ウ 卸売業 エ 小売業 オ 不動産業、物品質貸業 カ 宿泊業 キ 飲食サービス業 ク 生活関連サービス業、ケ 娯楽業 コ 教育、学習支援業 サ 医療、福祉 シ サービス業(他に分類されないもの) ス その他() |
| 所在地 | 宜野湾市(ア 愛知 イ 赤道 ウ 新城 エ 伊佐 オ 上原 カ 宇地泊 キ 大謝名 ク 大山 ケ 嘉数 コ 神山 サ 我如古 シ 喜友名 ス 宜野湾 セ 佐真下 ソ 志真志 タ 長田 チ 野嵩 ツ 普天間 テ 真栄原 ト 真志喜) その他() |
| 経営形態 | ア 法人 イ 個人 |
| 従業員数 | ア 5人未満 イ 5～10人未満 ウ 10人～30人未満 エ 30人以上 |
| 営業年数 | ア 5年未満 イ 5～10年未満 ウ 10～20年未満 エ 20年以上 |
| 経営者の年齢 | ア 20歳代 イ 30歳代 ウ 40歳代 エ 50歳代 オ 60歳代以上 |

☆貴事業所のコロナ感染拡大による影響についてお伺いします。

問1 2021年の1月から10月の売上高はコロナ前に比べてどう変化しましたか。

ア 増加した イ 変わらない ウ 1～2割減 エ 3～5割減 オ 5割以上の減

問2 2021年の1月から10月の経営状況はいかがでしたか。

ア 黒字 イ やや黒字 ウ 収支トントン エ やや赤字 オ 赤字

問3 コロナ禍によって、貴事業所の労働環境はどのように変化しましたか。

| | | | |
|---------------|--------|--------|--------|
| 正社員について | ア 増やした | イ 変化なし | ウ 減らした |
| 非正規社員について | ア 増やした | イ 変化なし | ウ 減らした |
| 労働時間について(正社員) | ア 増やした | イ 変化なし | ウ 減らした |

問4 次の項目についてはどのような影響がありましたか。以下の①～⑤の中から1つ選択して下さい。

(記入例)

| 項目群 | 影響度(○はひとつ) |
|------------|---|
| △△△△△△△△△△ | ①プラスの影響 ②特に影響なし ③マイナスの影響 ④大幅なマイナスの影響 ⑤わからない |

(回答欄)

| 影響のあった項目 | 影響度 (○はひとつ) | | | | |
|-----------------|-------------|-------|-------|-------|-------|
| | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 1. 顧客(利用客)・需要 | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| 2. 客単価 | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| 3. 商品サービスの受注・売上 | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| 4. 生産・販売・サービス活動 | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| 5. 業務量・業務効率 | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| 6. 仕入れコスト | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| 7. 商品・原材料の調達 | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| 8. 資金繰り | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |

☆今後の経営方針などについてお伺いします。

問5 事業展開の展望についてどう考えていますか。

ア 拡大する イ 現状維持 ウ 縮小する エ 廃業を考えている オ わからない

問6 コロナ感染拡大をきっかけに、社会はどのように変わっていくと思いますか(複数回答)。

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| ア オンラインストアやネット通販の需要が拡大する | イ キャッシュレス化が普及する |
| ウ 非接触型サービスの導入が進む | エ リモートワークなどが広がる |
| オ 実店舗の減少が加速する | カ オフィスなどの不動産需要が減少する |
| キ 正規雇用が増える | ク 人が密になるようなイベントが減少する |
| ケ デリバリーの需要が拡大する | コ 無人店舗が増加する |
| サ 兼業や副業をする人が増える | シ 感染症対策が常態化する。 |
| ス 近場で買物をするようになる | セ 地域との関係を重視するようになる |
| ソ コロナ以前の社会に戻る | その他() |

問7 アフターコロナを見据えて、どのような取り組みを考えていますか（複数回答）。

| | | |
|--------------|---|-------------------------------|
| (1)資金繰り | ア 政府系金融機関による特別融資の利用 ウ 財務基盤の強化・手元資金の確保 | イ 民間金融機関への融資相談 エ 支払い返済等の猶予 |
| (2)マーケティング関連 | オ 仕入れ先・調達先の拡大 カ 販売方法の多様化(新たな商品・サービスの開発)(デリバリーなど) キ 新規取引先・顧客の開拓 ク 新規事業の立ち上げ・異業種への参入 ケ SNS を利用した情報発信 コ ネット取引(電子商取引やオンラインでのサービス)の利用 サ キャッシュレス化への対応 シ SDGs の目標を経営戦略に取り入れる ス IT 投資の促進(会計ソフト導入、テレワーク設備、PC の導入など) セ 事業者同士の連携(共同発注、受注など) | |
| (3)感染対策 | ソ 非接触機器(非接触タッチパネル、セルフレジなど)の導入 タ 感染対策用備品(アクリル板、二酸化炭素測定器、体温計など)の導入 チ 換気用機器(空気清浄機など)の導入 ツ 消耗品(使い捨て手袋、マスク、消毒液など)の導入 | |
| (4)その他 | () | |

問8 アフターコロナを見据えた貴事業所が重視する働き方の課題はなんですか（複数回答）。

| | |
|-----------------------------------|---------------------------|
| ア 人手の確保(正規社員) | イ 人手の確保(非正規社員) |
| ウ 人員削減(正規社員) | エ 人員削減(非正規社員) |
| オ 労働時間の増加 | カ 労働時間の減少 |
| キ 他業種への雇用者の出向など柔軟な人材交流 | ク テレワークの推進 |
| ケ 働き方の改革(副業制度の導入・ワークライフバランスの導入など) | コ 混雑を避けるための時差出勤(フレックスタイム) |
| その他() | |

問9 アフターコロナを見据え、中長期的にみた貴事業所が重視する課題はなんですか（複数回答）。

| | | |
|------------|-------------|------------|
| ア 新商品の開発 | イ 新サービスの展開 | ウ 販路の開拓 |
| エ インバウンド対応 | オ 国内観光客の取込み | カ 県民需要の取込み |
| キ 人材確保・育成 | ク 後継者の確保 | ケ 人手不足への対応 |
| コ 資金繰り | サ 設備投資 | シ 店舗拡大 |
| ス 店舗改装 | その他() | |

問10 貴事業所が今後取組を検討している（または、既に取り組んでいる）地域貢献はなんですか（複数回答）。

| | |
|-------------------------|--------------------------|
| ア 地域の環境美化(清掃活動など) | イ 地域行事への参加 |
| ウ 教育環境向上(職場体験受入、出前講座など) | エ 児童の見守り・居場所づくり(子ども食堂など) |
| オ 高齢者の見守り | カ 地域防災への貢献 |
| キ 障がい者雇用 | ク 地元雇用・地元取引・地産地消の推進 |
| ケ 各種地域活動への寄付 | コ NPO との支援・協力 |
| サ フードバンクへの参加 | シ ふるさと納税の返礼品への参加 |
| その他() | |

☆政策支援についてお伺いします。

問11 今後宜野湾市から受けてみたい支援はなんですか(複数回答)。

※選択肢には現時点で事業化していない支援も含まれています

- | | |
|--|----------------------|
| ア 販路拡大のための支援 | イ ブランド化・高付加価値化に向けた支援 |
| ウ 事業承継に関する支援 | エ 他事業者との連携のサポート |
| オ 商店街・通り会等の活性化支援 | カ 人材育成(事業主向け・従業員向け) |
| キ デジタル化や IT 活用に関する支援(SNS を利用した情報発信、自社ホームページ・自社オンラインストアの作成) | その他() |

問12 宜野湾市からの支援の課題はなんですか(複数回答)。

- | | |
|-------------------|-------------------|
| ア 事業者のニーズと支援内容のずれ | イ 各種申請手続き等の電子化 |
| ウ 各種申請手続き等が煩雑である | エ 相談したい時間帯に相談できない |
| オ 支援内容等の情報が入らない | |
| その他() | |

問13 宜野湾市の産業振興に要望することがあれば自由にお書きください。

<追加調査についてのご協力のお願ひ>

差し支えなければ、アンケートの内容について、追加でヒアリング調査へご協力をお願いする場合がございます。ご協力頂ける場合、貴事業所のご担当窓口についてご教示ください。

| | | |
|-----------|-------|--------|
| 貴社名・事業所名 | | |
| 部署名・ご担当者名 | | |
| ご連絡先 | TEL : | Mail : |

【問合せ先】

○質問への回答方法など、調査票の内容に関するお問合せは、下記へお願い致します。

沖縄国際大学 沖縄経済環境研究所

沖縄県宜野湾市宜野湾2丁目6番1号 TEL:098-892-1111(内6207)

アンケートへのご協力ありがとうございました。

