

台風6号に係る影響調査アンケート

【結果報告】

令和5年9月22日時点

# 台風6号に係る影響調査アンケート 概況

調査名 : 台風6号に係る影響調査アンケート

調査目的 : 台風6号における各観光事業者の被害の実態を把握することにより、  
沖縄県等の関係機関と連携しながら今後の観光危機管理体制の強化を図る。

調査期間 : 令和5年8月21日(月)～令和5年9月15日(金) 17:00

実施対象 : 宿泊施設、観光施設、旅行業、観光協会・DMO、各種団体、その他

回答数 : 461件/約2,500件中(18%)

主な回答 : 下記の通りである。

停電被害について・・・全回答者の62.1%が停電被害を受けたが、自家発電で対応できた事業者は14%に留まった。

断水について・・・全回答者の6.6%。また断水に対応できた事業者は23.3%であった。

建物設備について・・・全回答者の57%と過半数を占め、被害内容のうち、建物の一部破損や電気系統などの配線等の破損が244件(57.4%)と過半数を占めた。

被害額について・・・インフラ被害額は、合計で約2億7,800万円。  
キャンセル等の機会損失額は、合計で約16億3,400万円。

行政への要望について・・・

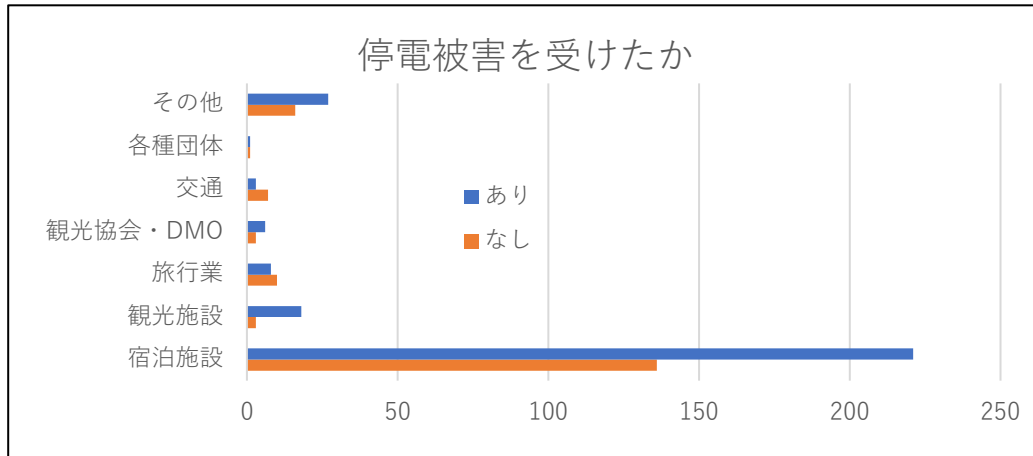
「台風事由のキャンセル等収入補填」が最も多く、次いで「非常用電源設置の補助金」、  
「電線地中化を含むインフラ整備」、「観光客の避難所設置」となった。

業務区分	回答数	シェア
宿泊施設	358件	77.7%
観光施設	21件	4.6%
旅行業	18件	3.9%
観光協会・DMO	9件	2.0%
交通	10件	2.2%
各種団体	2件	0.4%
その他	43件	9.3%
合計	461件	100%

# 停電被害について

Q.当該施設は停電被害を受けましたか。回答数：457件

停電被害	回答数	シェア
あり	284件	62.1%
なし	173件	37.9%



Q.停電時、自家発電等に対応出来ましたか。回答数：279件

停電時対応	回答数	シェア
自家発電で対応できた	39件	14.0%
自家発電で賄えなかった	35件	12.5%
自家発電はなく電気が通るまで待った	187件	67.0%
その他(一部自家発電で対応できた)	18件	6.5%

Q.どれくらい停電しましたか。回答数：281件

停電時間	回答数	シェア
瞬断	15件	5.3%
数時間	25件	8.9%
半日	20件	7.1%
1日	30件	10.7%
2日	45件	16.0%
3日	49件	17.4%
4日以上	97件	34.5%

Q.停電で困ったことはありますか【自由記述】 回答数：254件

主な回答は下記のとおりであった。

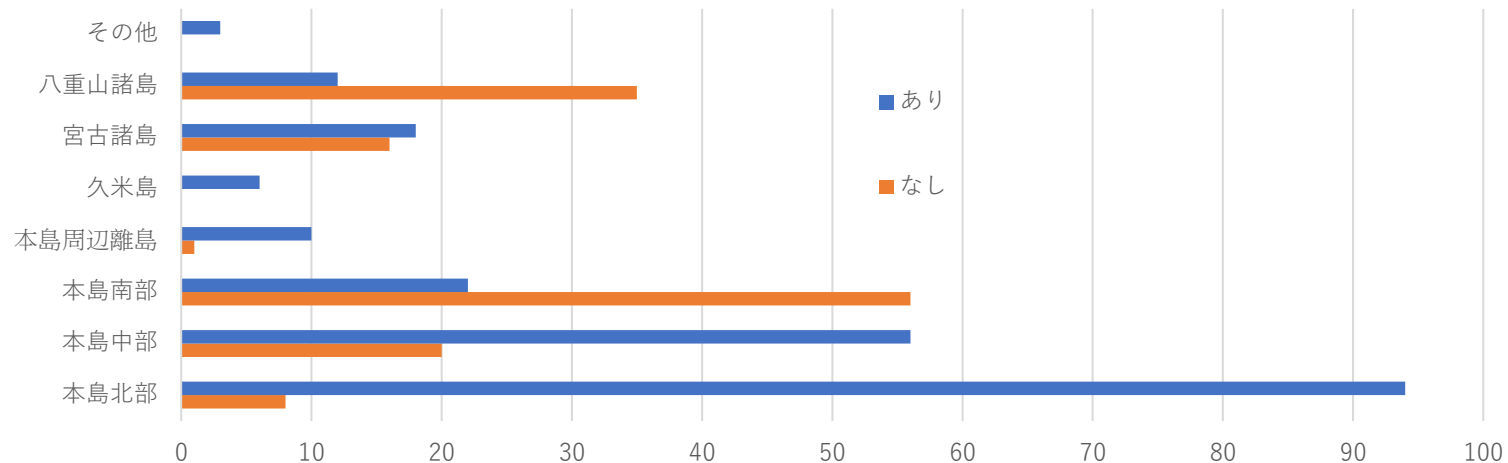
- ・電話回線やネット回線が使えず、業務が出来なくなった。
- ・冷凍・冷蔵庫が使えず、食品がダメになった。
- ・冷房設備が使えず、お客様に迷惑をかけた。(宿泊施設回答)

# 停電被害について（補足）

Q.当該施設は停電被害を受けましたか。回答数：457件

停電被害エリア別（宿泊施設データ参照）								
	本島北部	本島中部	本島南部	本島周辺離島	久米島	宮古諸島	八重山諸島	その他
あり	94	56	22	10	6	18	12	3
なし	8	20	56	1	0	16	35	0

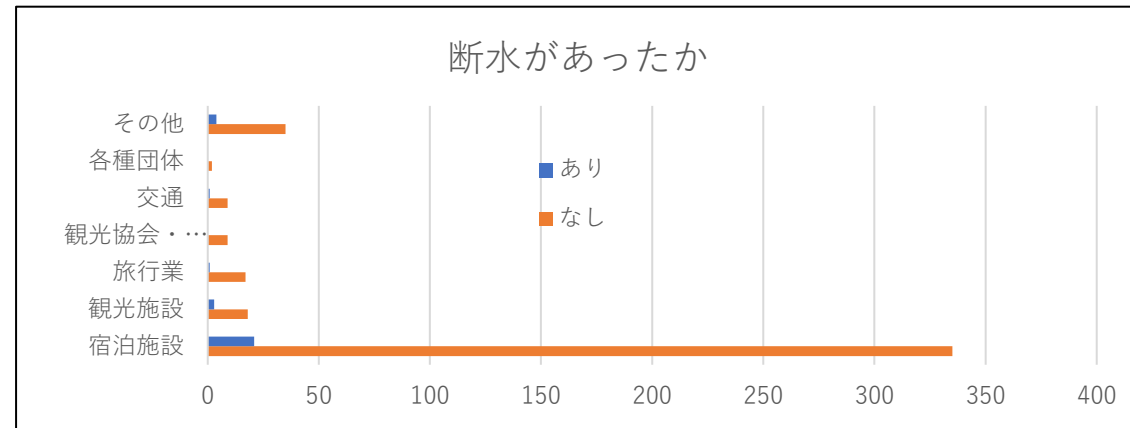
停電被害エリア別（宿泊施設データ参照）



# 断水について

Q.断水はありましたか。回答数：455件

断水被害	回答数	シェア
あり	30件	6.6%
なし	425件	93.4%



Q.どれぐらい断水しましたか。回答数：28件

断水時間	回答数	シェア
数時間	2件	7.1%
半日	3件	10.7%
1日	7件	25.0%
2日	5件	17.9%
3日	4件	14.3%
4日以上	7件	25.0%

Q.断水時に対応できたことはありますか。回答数：30件

断水対応策	回答数	シェア
あった	7件	23.3%
なかった	23件	76.7%

Q.断水対応策について具体的な内容を教えてください。回答数：5件

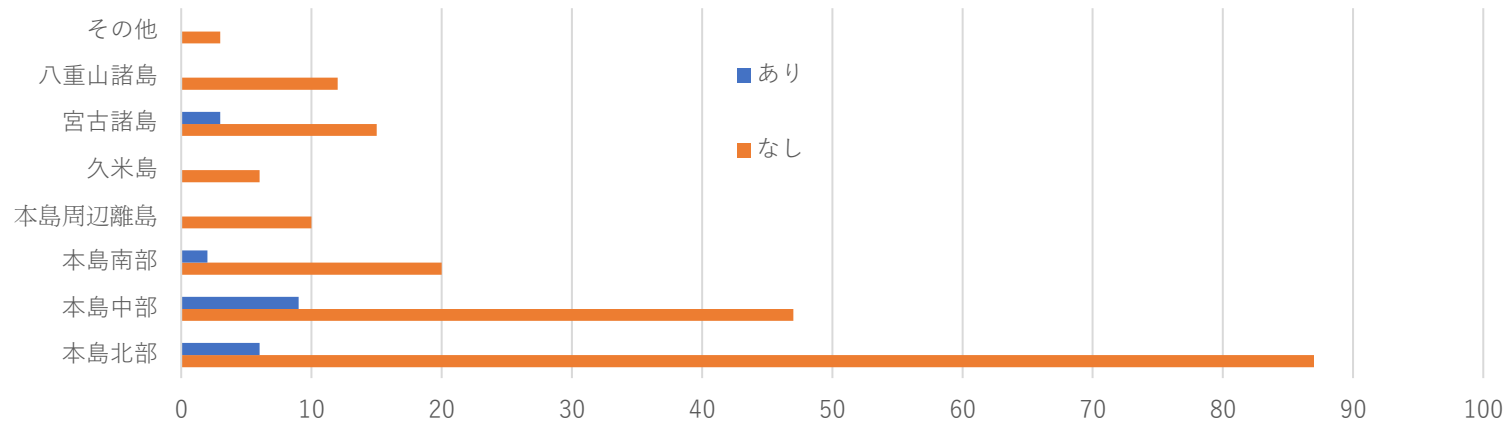
- ・災害用水袋に給水タンクから水を入れ、客室に配布した。
- ・グループホテルへお客様を誘導した。
- ・お客様へ事前に貯水の案内を行い、ホテル側でも水を確保していた。

# 断水について（補足）

Q.断水はありましたか。回答数：455件

断水エリア別（宿泊施設データ参照）								
	本島北部	本島中部	本島南部	本島周辺離島	久米島	宮古諸島	八重山諸島	その他
あり	6	9	2	0	0	3	0	0
なし	87	47	20	10	6	15	12	3

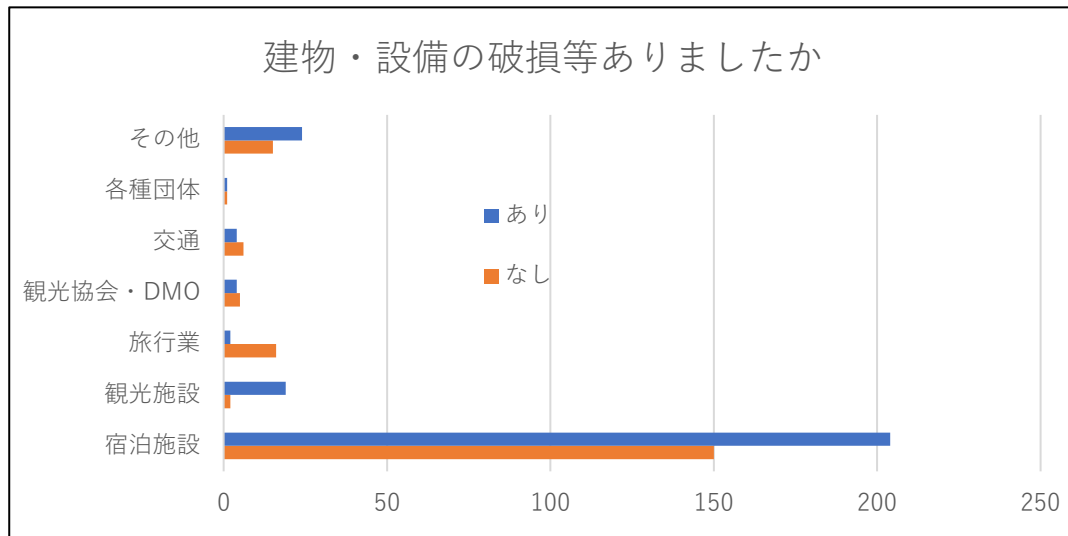
断水エリア別（宿泊施設データ参照）



# 建物・設備等への被害について

Q.建物・設備の破損等ありましたか。回答数：453件

建物被害	回答数	シェア
あり	258件	57.0%
なし	195件	43.0%



Q.破損内容について教えてください。回答数：425件

被害内容	回答数	シェア
浸水	90件	21.2%
建物の一部破損	156件	36.7%
配線等の破損	88件	20.7%
その他	91件	21.4%



# 台風時、営業等の状況について

Q.台風期間中（7/31-8/7）営業できなかった日  
【複数回答】回答数：1,595件

Q.営業できなかった場合、その原因は何ですか。  
【複数回答】回答数：463件

営業不可の日	回答数
7月31日	110件
8月1日	202件
8月2日	221件
8月3日	201件
8月4日	189件
8月5日	205件
8月6日	177件
8月7日	120件
休業していない	170件

営業不可の理由	回答数
従業員が出勤出来なかった	26件
停電があった	167件
断水があった	19件
従業員の安全確保のため計画休業	104件
浸水があった	19件
その他	128件

Q.営業状況等についてどのように  
情報発信しましたか。  
【複数回答】回答数：463件

情報発信内容	回答数
ホームページ	101件
Twitter (X)	15件
Facebook	45件
Instagram	73件
その他SNS	54件
発信していない	185件
発信できなかった	69件

## 被害額について (物的・インフラ等)

Q.物的被害やインフラ被害はありましたか【複数回答】  
回答数：642件

被害内容	回答数	シェア
施設・設備破損	210件	32.7%
停電があった	220件	34.3%
断水があった	27件	4.2%
物資調達不可	126件	19.6%
その他	59件	9.2%

Q.インフラの破損等で想定されるおおよその被害額について  
【任意】 回答数：219件

合計額

約2億7,800万

( 宿泊施設：約2億1,210万円  
観光施設：約2,190万円  
旅行業：約100万円  
観光協会・DMO：0円  
交通：約500万円  
各種団体：約300万円  
その他：約3,500万円 )

※その他内訳：ブライダル業、SUP  
等マリン業等

## 被害額について (キャンセルを含む機会損失等)

Q.予約のキャンセル、休業による損失の有無について  
回答数：425件

損失の有無	回答数	シェア
あった	370件	87.1%
なかった	55件	12.9%

Q機会損失で想定されるおおよその被害額について  
【任意】 回答数：322件

**合計額**

**約16億3,400万円**

(宿泊施設：約9億5,778万円

観光施設：約1億1,314万円

旅行業：約5,965万円

観光協会・DMO：10万円

交通：約3億8,800万円

各種団体：約200万円

その他：約1億1,333万円)

※その他内訳：飲食業、ブライダル業

## お客さまからのご意見等について

Q. お客様から台風6号に関するご意見はありましたか

- ・天災なのではない。
- ・キャンセル料を免除してほしい。
- ・停電の復旧を早くしてほしい。

Q. お客様から台風6号に関する対応について感謝されたことはありましたか

- ・キャンセル料金免除や食料の差し入れをしたこと。
- ・停電時に照明器具やポータブル充電器を提供したこと。

# お客さまへの対応について

Q.お客さまへの特別対応について

回答数：424件

特別対応内容	回答数	シェア
延長料金免除	42件	9.9%
キャンセル料免除	325件	76.7%
その他	57件	13.4%

Q.お客様対応で気づいた点があればご記入ください

- ・観光客の台風に対する知識や危機感が低い。
- ・施設側の非常用電源を含む台風災害時の備品が不足している。

# BCPについて

Q. BCP（事業継続計画）を策定してありますか  
回答数：399件

BCP策定状況	回答数	シェア
している	45件	11.3%
していない	354件	88.7%

Q.策定している企業・団体について、  
今回既存のBCPに沿って取組できましたか 回答数：43件

BCP取組状況	回答数	シェア
できた	21件	48.8%
できなかった	22件	51.2%

Q. 今回の台風対応をふまえ、BCPに新たに盛り込むべき/修正すべきと気づいた点は何ですか  
回答数：25件

- ・ 自然災害からの停電被害における想定が必要だと思った。
- ・ 近隣の大型ホテル連携した有事の際の受け入れ体制整備が必要だと思った。

Q. 今回の経験を踏まえて課題（反省点）はありますか、またその課題を踏まえBCP計画の検討はできますか。回答数：21件

- ・ 蓄電を含む事前の備えが出来ていなかった。
- ・ 地域や社内等の横の連携を強化したい。

## (宿泊施設のための質問)

### 延泊について

Q.延泊の希望はありましたか  
回答数：305件

延泊希望の有無	回答数	シェア
あった	154件	50.5%
なかった	151件	49.5%

Q.延泊の受入について  
回答数：125件

合計人数 約5,110人

Q.延泊の受入について（最長日数）  
回答数：154件

延泊受入（最長日数）	回答数	シェア
1日	17件	11.0%
2日	25件	16.2%
3日	41件	26.6%
4日以上	57件	37.0%
その他	14件	9.1%

(宿泊施設のための質問)

## 台風時の情報収集について

Q.台風状況の把握に関して  
参考にした情報はありますか【複数回答可能】  
回答数：583件

情報収集先	回答数	シェア
テレビ	196件	33.6%
ラジオ	78件	13.3%
おきなわ物語ウェブサイト	2件	0.3%
X(旧Twitter) (OCVB運営 沖縄観光 台風情報)	37件	6.3%
X (旧Twitter) (その他)	14件	2.4%
那覇空港ウェブサイト	41件	7.0%
ウェブサイト (その他)	215件	36.9%

Q.今回よく利用した  
情報入手ツールがあれば教えてください  
回答数：190件

主な回答は下記の通りである。

- ・ 気象庁/沖縄気象台ホームページ
- ・ Windy
- ・ NHKニュース
- ・ X (旧Twitter)



(宿泊施設のための質問)

## 台風時の情報発信について

Q. 施設内で観光客に情報提供しましたか  
回答数：296件

情報提供の有無	回答数	シェア
した	174件	58.8%
しなかった	122件	41.2%

Q. どのような内容を提供しましたか  
【任意】 回答数：147件  
主な回答は下記の通りである。

- ・ 気象情報、飛行機の運行情報、交通情報 (バス/モノレール)
- ・ スーパーやコンビニ等の営業情報

Q. どのような方法で提供しましたか 【複数回答可能】  
回答数：222件

情報提供方法	回答数	シェア
館内モニターへの投影	19件	8.6%
フロントの掲示物等	48件	21.6%
客室のTVモニターへの投影	1件	0.5%
フロント対応	110件	49.5%
その他	44件	19.8%

(宿泊施設のための質問)

## 飲食の提供について

Q.飲食の提供はできましたか  
回答数：282件

飲食の提供	回答数	シェア
できた	129件	45.7%
できなかった	153件	54.3%

Q.できなかった場合、原因を教えてください。  
回答数：129件

主な理由は下記のとおりである。

- ・食材を確保出来なかった。
- ・停電のため、調理及び食材の保存が出来なかった。
- ・スタッフがいなかった。

## お客様の対応について

Q.対応に苦慮した問い合わせはありましたか。

回答数：156件

主な回答は下記のとおりである。

- ・キャンセル料の免除出来ないのか。
- ・停電はいつ回復するのか。
- ・空港へ移動に伴うタクシーの手配が出来ないか。

Q.宿泊者への満足度向上のため、緊急的に対応したサービスを行っていたら教えてください

回答数：157件

主な回答は下記のとおりである。

- ・キャンセル料の免除
- ・ソフトドリンク、カップ麺、レトルト食品などの無料配布

(宿泊施設のための質問)

## 外国人観光客への対応について

Q.多言語での案内はしましたか  
(した場合は言語も教えてください)  
【自由記述】 回答数：158件

対応言語	回答数	シェア
英語	69件	43.7%
中国語	16件	10.1%
韓国語	10件	6.3%
スウェーデン語	1件	0.6%
していない	62件	39.3%

Q.おきなわ多言語コンタクトセンターを利用  
または案内はしましたか  
回答数：270件

利用または案内の有無	回答数	シェア
した	0件	0.0%
していない	170件	63.0%
存在を知らない	100件	37.0%

(全体への質問)

## 行政に希望することについて

Q.今回の災害を受け、行政に希望することはありますか	回答数	シェア
台風事由のキャンセル等収入補填	93件	39.6%
非常用電源設置の補助金	50件	21.3%
電線地中化を含むインフラ整備	43件	18.3%
災害時、離島の食料や物資ルートの確立	18件	7.7%
那覇空港内を含む観光客の避難所の設置	7件	3.0%
台風通過後の早期清掃	4件	1.7%
その他（旅行保険加入の推進、情報発信等）	20件	8.5%
合計	235件	100%

(参考)

## 観光客の声について

※ X (旧 Twitter) より抜粋

- ・ 今回の沖縄旅行は台風6号直撃でしたが、ホテルスタッフが子供達に優しく接してくれたので悪天候でも楽しめました。
- ・ 名護市4日深夜1時に再び停電、5日の飛行機は8日に変更  
延泊分の宿泊費はサービスしてもらいました  
高級ホテルはプールも温泉もレストランも通常営業なので、楽しみます。
- ・ 空港職員の皆さまには、いつも感謝しかないです。
- ・ かえってきた台風6号、カップラーメンとパンで耐え忍んだ二日間。  
今夜はステーキを食べて、台風が過ぎる日まで頑張ろう。

※ Instagramより抜粋

- ・ 泊まる所もなかったけど、連泊させてもらい  
「お部屋から出ないでね」と宿からカレーライスを頂きました。次の日は風も落ち着いてきたので、  
宿泊者のみんなでBBQをしてもらいました。ありがとうございました。

(参考)

## 観光客の声について

※ 旅行代理店より聴衆

- ・ いつ沖縄を出発できるのか、いつ帰れるのか。  
自分で復路の振替便をとった場合の対応を教えてください。
- ・ 宿泊ホテル振替の際、グレードが低くなった場合の差額について  
→通常は旅行会社申し込みの場合は旅行会社とホテルの打ち合わせによるが、フロントで返金要求があった様子。
- ・ 航空会社に電話が繋がらない、航空券の変更はどのようにするのか教えてください。
- ・ 思っていた宿泊サービスができなかった（付帯サービスや食事内容など）
- ・ 自分もその中の一人だから仕方ないが、チェックインの混雑・手際の悪さが目立った。  
レストランの混雑状況がリアルタイムでわかるようにしてほしい。