

長野県における「観光面での災害対応」について

長野県観光部

木曽「御嶽山噴火」関係

9月27日に発生した「御嶽山噴火災害」により、木曽地域においては基幹産業である観光業が深刻な影響を受けており、10月末現在においても76.2%の観光施設が影響を感じると回答しているほか、30.1%の施設では10月の売上が昨年よりも50%以上減少している状況にある。このため、県では地元と協力しながら次のような対応を行っている。

1 県関係機関等からの「正確な情報発信」

風評被害を防ぐため、発災直後から正確な情報発信に努めている。御嶽山の位置、入山規制の範囲などの情報に加え、交通機関の影響はなく、降灰エリアも限定的である旨などを発信している。

(1) ホームページ等による正確な情報発信

長野県公式ホームページ「Web site 信州」及び長野県公式観光ホームページ「さわやか信州旅.net」で、御嶽山の位置、入山規制エリアの範囲、交通情報、降灰予報、火山登山者向けの情報、木曽地域の観光情報等を発信

(2) メール等による旅行会社への情報提供

JATA（一般社団法人日本旅行業協会）、ANTA（一般社団法人全国旅行業協会）等の会員である全国の旅行会社に対し、メール等を通じて長野県の情報を正確に伝達し、御嶽山以外の観光地には安心してお越しいただける旨をPR

(3) 県外観光情報センターによる情報提供

県外観光情報センター（東京・名古屋・大阪）の職員が、旅行会社を個別訪問して正確な情報を伝達し、御嶽山以外の観光地には安心してお越しいただける旨をPR

(4) 観光事業者からの情報提供依頼

県内観光事業者（宿泊施設、市町村観光協会等）に対して、メール、ブログ、Twitter、Facebook などによる顧客・取引先への伝達を依頼

(5) 国（観光庁）への情報提供依頼

観光庁を訪問（10月21日）し、支援を要請するとともに、観光庁ホームページへ「Web site 信州」のリンク掲載等を依頼

(6) 海外への情報提供

ホームページやメール等により、次のとおり海外へ情報発信

○長野県公式観光外国語サイト「Go! Nagano」への掲載

○「Go! Nagano」外国人オフィシャルブロガーに記事掲載を依頼

○JNTO（日本政府観光局）を訪問（10月21日）し、海外向けホームページへ噴火の影響が限定的であることなどの情報掲載を依頼

○アジア9カ国142社の旅行エージェントにメールを送信

2 予算の専決処分による財政支援及び防災用品整備（2,196万8千円）

営業予定のスキー場のオープンに向け、緊急に対策を講ずる必要があったことから、県では11月19日に予算を専決して財政支援を行い、地元町村とともに事業の推進を図っているほか、防災用品の整備なども行った。

(1) 木曽観光振興対策協議会の設立（平成 26 年 11 月 20 日）及び事業の推進

構成団体：木曽郡内 6 町村、木曽広域連合、木曽観光連盟、木曽郡内の町村観光協会等、木曽地区スキー場連絡協議会、長野県商工会連合会木曽支部広域協議会、木祖村商工会、長野県
会 長：木曽観光連盟 会長 原 久仁男（木曽町町長）

○観光事業者支援 「つながろう木曽 ～応援ありがとうキャンペーン～」

協議会では、木曽町・王滝村・木祖村の宿泊施設ヘリフト 1 日券又はお買い物券（2,000 円分）として利用可能な「優待券」10,000 枚を提供し、お得感のある宿泊プランの企画・販売を通じて誘客促進を図るキャンペーンを実施している。

〔キャンペーン期間〕 平成 26 年 12 月 6 日～平成 27 年 3 月 31 日

〔実施している施設〕 宿泊施設：66、お買い物券協賛施設：65 ※1 月 28 日現在

○情報発信事業

協議会では、中京圏のほか首都圏・関西圏における情報発信や、イベントへの出展等を実施している。

(2) 防災用品整備

県では、開田高原マイアスキー場へ防災用ヘルメット 120 個を配備済

3 「銀座NAGANO」～しあわせ信州シェアスペース～での支援

10 月 26 日に銀座すずらん通りにオープンした「銀座NAGANO」において次のような支援を実施

- 「木曽応援メッセージ」をお客さまから寄せていただき、木曽町・王滝村等で掲示
- 「木曽の木に親しむ～木のある暮らしをしてみませんか～」を実施(11/30)
- 「信州木曽スローフード街道フェスタ in 銀座」の実施(12/8)
- 三重県アンテナショップ「三重テラス」と連携した応援イベントの実施(12/24～)
- ゆったりとした雰囲気ですキー場などの観光案内を行う「トラベルカフェ」を実施(12/27・28)
- 「～がんばれ木曽路!!～『そばとうまい酒』木曽路・伊那路の味めぐり 乳酸菌健康食をご賞味あれ!!」を実施 (1/29・30)

4 “つながろう木曽” 応援運動（平成 26 年 11 月 19 日開始）

木曽地域を個人・企業等が「自分でできること」で応援し、木曽地域に寄り添う支援の輪を全県そして全国へと広げる運動を展開しており、報告いただいた応援の取組みをホームページで紹介している。

- 報告いただいた応援の取組（1 月 28 日現在）

151 件（個人・企業・団体・市町村等 55 件、県機関 96 件）

- ホームページでの応援取組の紹介

《応援取組事例》

- 開田高原マイアスキー場のリフト券（1 日券以上）を購入した方に、県内の他のスキー場でリフト 1 日券を半額程度で購入できる優待割引券を発行（県索道事業者協議会）
- 通販サイト「NAGANOマルシェ」で木曽物産の販売応援（信州・長野県観光協会）
- 木曽物産のあっ旋（市長会、町村会、県職員労働組合など）
- 木曽で製造販売されている椅子とテーブルを宴会場用に購入（宿泊施設）
- 開田そばを購入し、年賀状購入者等に提供（郵便局）

<参考>

- 開田高原マイアスキー場の年末年始利用状況（H26. 12. 27～H27. 1. 5 の 10 日間）
7 千人（対前年+4.5%）
- 御嶽山入山規制区域の縮小（H27. 1. 19） 4 km → 3 km
これにより、おんたけ 2 2 4 0 スキー場が営業可能に（H27. 2. 26 オープン予定）

「長野県神城断層地震」関係

11月22日に発生した「長野県神城断層地震」では、被害が姫川右岸の地域に限られているにもかかわらず、11月25日時点で大町・白馬・小谷地域の宿泊施設へ949件の問合せがあり254件のキャンセルが発生したほか、全県的にも3,957件の問合せがあり916件のキャンセルが発生した。これとは別に、白馬地域から50km以上離れた志賀高原においてもスキー修学旅行がキャンセルとなるなど、風評による被害も発生していることから、県では地元と協力しながら次のような対応を行っている。

1 県関係機関等からの「正確な情報発信」

スキー場に被害はなく設備の安全も確認された旨や、現地の交通情報などについて、発災直後から正確な情報発信に努めている。

(1) 国内向けホームページによる発信

次のホームページに、スキー場の安全確認情報や交通情報を掲載

- 長野県公式ホームページ「Web site 信州」
- 長野県公式観光ホームページ「さわやか信州旅.net」
- 長野県スキー場情報総合ポータルサイト「NAGANO SNOWLOVE.net」
- 信州・長野県観光協会が運営する「信州スノーキッズ倶楽部」

(2) 海外向けホームページ等による発信

- 長野県公式観光外国語サイト「Go! Nagano」へスキー場の安全確認情報や交通情報を掲載
- J N T O（日本政府観光局）へ依頼し、上記同様の記事をJ N T Oのホームページへ掲載
- 「Go! Nagano」のブログに外国人オフィシャルブロガーの記事を掲載

(3) 県外観光情報センターから旅行会社等への情報提供

県外観光情報センター（東京・名古屋・大阪）の職員が旅行会社各社を個別訪問し、白馬村及び小谷村のスキー場に被害がない旨等を情報提供

2 現地との調整・要望把握等（観光関係）

期 日	内 容
11月24日	現地との意見交換 ・県観光部長及び課長が現地を訪れ、大町市・白馬村・小谷村の部・課長及び県索道事業者協議会会長と対策案について意見交換
11月27日	補正予算等に向けた現地との打合せ （具体的な対策・組織を検討）
11月28日	補正予算等に向けた現地との打合せ （具体的な対策・組織を検討）
	県部局長会議において「長野県神城断層地震 復旧・復興方針」を決定 《観光関係》 ・風評被害防止のための情報発信、集中的なPR活動を展開 ・利用者の安全のため、各スキー場で安全対策等を確認し、情報提供を実施
	観光・商工関係者との「緊急意見交換会」を開催 （白馬村商工会館）
11月29日	知事による「県政タウンミーティング」（白馬村多目的研修集会施設） 《観光関係》 ・風評被害防止のための情報発信、集中的なPR活動などに係る要望を聴取
12月2日	補正予算等に向けた現地との打合せ （具体的な対策を決定）
12月5日	既決予算の流用による支援手続 （300万円）
12月8日	補正予算案追加提案・早期議決 （750万円）
12月11日	補正予算等による対策の実施に向けた現地との打合せ

3 補正予算等による財政支援

現地との調整等の結果、「北アルプス三市村観光連絡会」が事業主体となり、県、市村等からの負担金により事業を実施することとなったため、県では緊急対応分として既決予算を流用して財政支援。

さらに、シーズン通期分として開会中の県議会へ補正予算を追加提案し、即日の早期議決を経て財政支援を行い、それぞれ次の事業の推進を図った。

(1) 緊急対応分に係「既決予算の流用」による財政支援（300 万円）

- 共通ホームページの作成
- 新聞広告[東京・名古屋]（安全確認情報・オープン予定日等をPR）
- 東京で記者会見を開催（12/8 スキー場の現況・オープン情を発信）
- メディア訪問[東京・名古屋・大阪]（12/16～ スキー場の現況・オープン情を説明・発信）

(2) シーズン通期分に係る「補正予算追加提案・早期議決」による財政支援（750 万円）

- 共通ホームページの運用
- 新聞広告[東京・名古屋・大阪]（スキー場点検情報・イベント情報をPR）
- 外国人旅行者の誘致対策（メディアや旅行会社・在日外国公館等の招へい等）
- 銀座NAGANOでの情報発信

○「みんなの気持ちがあったかい♡キャンペーン」

連絡会では、大町市・白馬村・小谷村に掲示されているポスターに掲載されているQRコードから応募した方に、抽選でリフト券や特産品などをプレゼントするキャンペーンを実施している。

[キャンペーン期間] 平成26年12月20日～平成27年3月31日

4 学習旅行に係る対応

被災地から50km以上離れた志賀高原においても、学習旅行のキャンセルが発生したことから、急きよ次の対応を実施している。

○緊急会議の開催

（一社）信州・長野県観光協会と県内関係者が、現状について情報交換を行い、対応策を検討（12月5日開催）

○緊急キャラバン隊の実施

上記会議での検討の結果、風評被害を未然に防ぐため、懸念の声が出ている地域を中心に実施

《実施概要》

（一社）信州・長野県観光協会が、学習旅行誘致推進に取り組む関係者と協力し、「知事のメッセージ」を携え、都道府県・市町村教育委員会を訪問し、現状や対応について説明

◇関東方面 12月9日（火）～10日（水）

◇関西方面（大阪・京都）：12月10日（水）

◇九州方面（福岡・宮崎）：12月18日（木）～19日（金）

5 「冬の信州観光 新戦略」

度重なる自然災害による観光産業への影響や懸念を払拭するだけでなく、長野県観光の躍進を図るため、次のような「新戦略」を発表した。（12月5日）

戦略1 「冬のインバウンド誘客」の拡大強化 ～円安を追い風に～

- 「オーストラリア」「中国・台湾」誘客戦略の強化、新市場「タイ」の開拓
- 「スノーリゾートパス」（白馬・長野・野沢温泉・地獄谷等を結ぶ電車・バス（JRを除く）が2日間乗り放題）の発行

**戦略2 「銀座NAGANO」をウインター信州ゲートウェイに
～国内からの冬の誘客拡大～**

- 県内スキー場を紹介する「臨時デスク」や、木曽・北アルプス山麓地域の物産販売をする「応援ブース」の設置
- 木曽・北アルプス山麓地域「応援イベント」の開催

**戦略3 地域まるごとおもてなし「Welcome 信州」の取組み
～知事もトップセールス～**

- 「ずく出し！知恵出し！おもてなし宣言」の登録拡大
- 木曽地域の宿泊者先着1万名に優待券（1日リフト券または2千円分の買い物券）をプレゼント。[北アルプス地域では来季リフト券プレゼント企画を検討中]
- 県政広報ラジオ番組等での知事の率先垂範・PRの実施

6 「銀座NAGANO」～しあわせ信州シェアスペース～での支援

10月26日に銀座すずらん通りにオープンした「銀座NAGANO」において次のような支援を実施

- 「スキー場応援イベント」を「銀座すずらん通りクリスマスフェア」に併せて実施(12/20・21)
- 三重県アンテナショップ「三重テラス」と連携した応援イベントの実施(12/24～)
- ゆったりとした雰囲気ですキー場などの観光案内を行う「トラベルカフェ」を実施(12/27・28)
- 「北アルプス山麓地域応援イベント」の実施(1/10)

7 国への要請等

期 日	内 容
11月24日	知事から安倍総理大臣へ要請 ・知事、白馬村長、小谷村長、小川村長連名 ・観光立県長野としての風評被害の軽減に対する支援を要請
	知事から JR 東日本へ要請 ・JR 大糸線の早期復旧による一日も早い運行再開を要請 【JR 東日本の対応】 ・12月7日（日）に全面復旧
11月26日	知事から観光庁等の関係省庁へ要請 ・風評被害の軽減に対する支援を要請 県観光部長から、観光庁及び日本政府観光局（JNTO）へ要請 ・上記の知事要請を基に、海外への正確な情報発信を要請 【観光庁等の対応】 ・国内旅行会社及び日本政府観光局（JNTO）に対し、正確な情報発信に係る依頼通知を发出 [24日] ・海外向けに、日本政府観光局（JNTO）の英語版ウェブサイト及び豪州の旅行会社約120社に対し、メールで現地の正確な情報を発信 [25日] ・観光庁のホームページで、白馬村及び小谷村のスキー場に被害がない旨を発信 [26日] ・被災した施設に係る、日本政策金融公庫等が実施している災害復旧貸付等の支援措置の活用について、宿泊業団体あてに周知 [26日] ・観光庁メールマガジンの新着情報で、白馬村及び小谷村のスキー場に被害がない旨を配信 [26日] ・地震の被害及び復旧に関する正確な情報発信について、JR 東日本及び JR 西日本に対し周知徹底を依頼 [26日]