

復旧・復興の 新潟県の取り組み

平成16年10月23日新潟県中越大震災

◆ 組合員の被害状況の確認

- ◎ 直接被害 長岡、小千谷、十日町を中心に100弱 被害甚大
(長岡温泉7軒、十日町6軒、小千谷7軒) 廃業1軒
- ◎ 風評被害 ① 宿泊キャンセル 10月末時点 16万人強
11月 9日 311,398人
12月15日 417,435人
② 新しい予約が発生しない
③ 自粛ムードで忘新年会の中止

◆ 被災者支援事業

- ◎ 高齢者等の避難所としての受け入れ事業 3月31日 10,426人
- ◎ おにぎりの炊き出し10月24日～27日6地区42,544個
豚汁、うどん等の炊き出し、
- ◎ 無料入浴の一斉実施
- ◎ 地区での支援取組依頼
- ◎ 蓬平の復興「蓬平温泉の火を消すな」
署名活動 12,580名。復興プラン作成
要望書提出 県知事、長岡市長、県議会議長、第四銀行、
北越銀行、大光銀行
17年夏 福引屋、和泉屋オープン。19年2月 よもやま館オープン



◆ 風評被害対策

- ◎ キャンセル数の把握 12月15日 417,435人
- ◎ キャンペーンの実施
11/18女将キャラバン 12/1第1回新潟県観光復興会議
12/11JATA日本旅行業協会意見交換会 12/16ニコプラザ
12/20“がんばってますにいがた”キャラバン六本木
12/28“がんばってます”inニコプラザ
1/21がんばってます!にいがた観光キャラバン
2/16 がんばってます!にいがた大阪
3/19「にいがた酒の陣」出展 等
- ◎ 新潟県復興会議の設置
- ◎ 復興基金の取組
①ワンコインバス 延べ156台6,104名
②モニターツアー 9コース390名
- ◎ 復興取組依頼(米1合プレゼント)
- ◎ 商品企画の依頼(国土交通省、県、エージェント)
- ◎ JRが中心となり旅行商品を企画、販売
- ◎ 売上調査 ◎ 女将会の設立

◆ 業界の支援策

- ◎ 金融関係
災害貸付(国民生活金融公庫) 県制度融資①地震対策資金
②セーフティネット資金③既存融資制度の償還期間延長
④一般のセーフティネット資金の緩和
- ◎ 税制関係 固定資産税の減免 ◎ 雇用対策
- ◎ 日本音楽著作権料の免除
- ◎ 義援金のお願い 各都道府県理事長

新潟県中越大震災発生からの県旅館組合活動記録

◆日付	◆活動記録	◆日付	◆活動記録
10月23日(土)	新潟県中越大震災発生	11月17日(水)	・早期復興キャラバンの実施 復興会議等(仮称)の設置を要望
10月24日(日)	おにぎりの炊き出し開始(27日まで)6地区 42,544個	11月18日(木)	新潟県女将陳情キャラバンを実施 ・国、エージェントへ支援を要望 ・国土交通省、厚生労働省、細田官房長官、自民党本部、 JR本社、エージェント5社、伊勢丹新宿本店 ・総勢65名
10月25日(月)	組合員被害状況調査開始 組合員	11月19日(金)	復興基金要望書提出(3,000億)県→国
10月29日(金)	被災者受入支援事業開始 12月9日現在受入者数 17地区 5,984名 12月19日現在受入者数 10地区 1,718名	11月21日(日)	北信越運輸局大野局長の提案により 新潟県観光復興会議の設置
10月31日(日)	組合員被害状況調査結果集計 ・直接被害…全・半壊 22軒 ・二次的被害…宿泊キャンセル 16万強	11月23日(火)	観光コンベンション委員会でキャラバンの計画
11月1日(月)	県生活衛生課、観光課へ執行部で現状説明 執行部会開催 現状を把握し、対応策協議 被害状況、被災者支援、キャンセル調査、関係省庁への 要望まとめ・マスコミ対策	11月24日(水)	県へ提案書を提出
11月2日(火)	県・国へ要望書提出 ・金融支援 ・安全地域の情報発信 ・被災者受入支援事業に関する要望	11月24日(水)	著作権料の免除措置を要望 全旅連へも同様の要望書を提出依頼
11月4日(木)	宿泊キャンセル状況調査開始	11月26日(金)	NHK新潟支局長に面談しNHK受信料免除措置を要望 観光コンベンション委員会でキャラバンの計画
11月9日(火)	宿泊キャンセル状況調査結果集計 宿泊キャンセル数 311,398名	12月1日(水)	県外客の誘客を図り観光産業の復興PR誘客活動に 対する関係機関への提言 第1回新潟県観光復興会議(万代シルバーホテル) 県知事、大野局長、商工会議所会長 出席
11月10日(水)	常務理事会・理事会 新潟県中越大震災について ①被害状況②被災者支援③風評被害対策	12月2日(木)	第四銀行、地域振興室長より 12/28～29日本橋ニコプラザでの観光イベントの提案
11月11日(木)	中小企業団体中央会全国大会 ときメッセ 新潟県女将陳情キャラバンの計画	12月5日(日)	全旅協 新潟県観光地域応援隊との懇談会(岩室温泉ゆもとや)
11月15日(月)	宿泊キャンセルに対するマスコミ取材(TV、新聞各社:18日まで) 観光コンベンション委員会で誘致活動について検討	12月8日(水)	観光コンベンション委員会でキャラバンの計画 ・12月20、21日キャラバン&イベント詳細検討 ・12月28、29日本橋ニコプラザでのイベントについて検討 ・1月21日キャンペーン詳細について検討
11月17日(水)	自民党新潟県観光産業議員連盟へ要望 ・金融支援	12月9日(木)	県へ1月21日キャンペーン提案書を提出 キャンペーンの早期実施を要望

◆日付	◆活動記録
12月11日(土)	JATA 日本旅行業協会 意見交換会(県庁講堂)
12月15日(水)	宿泊キャンセル状況調査結果最終集計 宿泊キャンセル数 417,435人 被害金額80億円程度
12月16日(木)	自民党新潟県観光産業議員連盟へ要望書提出 (新潟県観光協会と連名) 常務理事会 開催、中越地震の被害の状況 観光復興キャンペーン、県知事より感謝状授与
12月17日(金)	復興基金決定(600億程度)
12月20日(月)	新潟県復興会議 代表者決定 復興プラン作成
12月20日(月) ~21日(火)	がんばってます!!にいがた 店頭キャラバン&スノーイベント 実施(5旅連店頭計6ヶ所、六本木ヒルズ・お台場でイベント)
	 
12月22日(水)	被災者へのお見舞 理事長 専務理事 事務局長
12月28日(火) ~29日(水)	がんばってます!! にいがた in NICOプラザ実施
	 
17年 1月4日(火)	蓬平温泉活性化会議 "蓬平温泉の火を消すな" 署名活動決定
1月11日(火)	執行部会 ・観光復興キャンペーンについて ・蓬平の復興支援について 1月度キャンペーン「がんばってます!!にいがた観光 キャンペーン」打ち合わせ会
1月13日(木)	全旅連埼玉県新年会 誘客活動
1月14日(金)	県観光振興課と「がんばってます!!にいがた観光キャン ペーン」打ち合わせ
1月17日(月)	全旅協東京都新年会にて「がんばってます!!にいがた」PR (6名参加)
1月18日(火)	著作権料の免除措置決定 (2004年11月~2005年3月 5ヶ月間)
1月19日(水)	「がんばってます!!にいがた観光キャンペーン」合同説明会 (県警察本部大会議室)
1月21日(金) ~22日(土)	「がんばってます!!にいがた観光キャンペーン」実施 ・団結式→東京駅PRイベント、駅頭PRイベント、エージェン ト・キャラバン、マスコミ・キャラバン、観光プレゼンテーション、 交流レセプション ・旅館組合150名参加(内女将41名)
1月28日(金)	(財)簡易保険加入者協会信越地方本部へ「にいがた」 への旅行企画をお願い
2月2日(水)	県観光振興課と「がんばってます!!にいがた大阪キャン ペーン」打ち合わせ(県庁西廊講堂)
2月3日(木)	県観光振興課と蓬平温泉復興支援について打合せ
2月8日(火)	執行部会(復興キャンペーン・蓬平温泉署名について)
2月10日(木)	第2回新潟県観光復興会議(ホテルオークラ新潟) 観光復興に向けた進捗状況について
2月14日(月)	長岡市長へ蓬平温泉復興支援を陳情(長岡市役所)

◆日付	◆活動記録
2月16日(水)	県知事、県議会(県議長)へ蓬平温泉復興支援を陳情(県庁)
2月16日(水) ~18日(金)	「がんばってます!!にいがた大阪キャンペーン」実施 ・近鉄阿倍野本店での観光ブース出展、マスコミ・キャラ バン、駅頭PRキャラバン、観光プレゼン、交流懇談会、 エージェント・キャラバン
2月16日(水) ~21日(月)	韓国ミッションへ参加(新潟県観光復興会議) 理事長、2旅館参加
2月23日(水) ~26日(土)	台湾ミッションへ参加(新潟県観光復興会議) 理事長、女将5名参加
2月23日(水)	第四銀行長岡駅東支店へ蓬平温泉復興支援を陳情
2月28日(月)	大光銀行本店、北越銀行本店、第四銀行長岡駅東支店へ 蓬平温泉復興支援を陳情
3月17日(木)	観光コンベンション委員会にて17年度観光復興キャン ペーンについて検討
3月19日(土) ~20日(日)	「にいがた酒の陣」ブース出展 (妙高、鶴の浜、湯沢、湯田上、岩室、月岡、瀬波:7地区参加)
3月24日(木) ~27日(日)	中国人観光客誘致促進ミッション(新潟県観光復興会議) 副理事長出席
3月25日(金)	復興基金説明会 県庁
3月28日(月)	常務理事会(役員改選・復興基金事業) 理事会 観光コンベンション委員会(復興基金の提案について)
3月30日(水)	政策委員会(風評被害金融アンケート) 外客誘致、新潟県中越大地震復興基金事業について 県観光振興課との合同打ち合わせ会
4月1日(金) ~8日(金)	新潟県中越大地震復興基金事業へ提案書(メニュー)提出 組合:7提案、地域:12地区(月岡、松之山、鶴の浜、 せきかわ、弥彦、大湯、湯沢、妙高、六日町、 瀬波、岩室、湯田上)25提案
4月19日(火)	第3回新潟県観光復興会議(万代シルバーホテル) 観光復興会議の今後の方向性と観光振興に向けた提案について
4月23日(土) ~24日(日)	「旅フェア2005」(幕張メッセ)へ女将派遣 2日間延べ25名 「がんばってます!!にいがた」をPR
4月27日(水)	エージェント訪問(JR東日本本社・東京支社、日本旅行、JTB、 東急観光、近畿日本ツーリスト)
5月6日(金)	17年度第1回理事会開催 ・中越大地震義援金について ・総会提案議案
5月11日(水)	日本橋NICOイベント打ち合わせ会
5月24日(火)	17年度通常総会開催(湯沢温泉:湯沢グランドホテル)
5月31日(火)	日本橋NICOイベント打ち合わせ会 17年度誘客キャンペーン打ち合わせ会 (県観光振興課、5旅連)
6月6日(月)	政策委員会 金融アンケート調査結果 外客誘致委員会 17年度事業 観光コンベンション委員会 名古屋キャンペーン「愛知博」 サービス向上委員会 17年度事業
6月11日(土) ~15日(水)	日本橋NICOイベント「発見!!にいがたの夏」  
6月17日(金)	首都圏エージェントキャラバン
6月22日(水) ~23日(木)	「愛知万博 新潟県の日」イベント ステージでPR 名古屋エージェントキャラバン、マスコミキャラバン

◆日付	◆活動記録	◆日付	◆活動記録
17年 6月24日(金)	首都圏観光プレゼンテーション・交流会(ネスバス)	10月19日(水)	震災1周年イベント(ネスバス)
7月7日(木)	蓬平温泉「福引屋」営業再開	10月23日(日)	新潟県中越大地震1周年合同追悼式
7月25日(月)	第四経営者クラブ主催 ビジネスフォーラムに出展・PR	10月29日(土)	震災1周年記念イベント「復興への思いを語る」
8月1日(月)	蓬平温泉「和泉屋」リマインドオープン	11月16日(水)	執行部会 復興基金事業 女将会の設立
8月30日(火)	県知事懇談会 6旅連キャラバン 打合せ 女将の会準備会	12月1日(木)	新潟女将の会設立総会 若女将会を発展的に改称し震災を契機に結成しなおす。
9月1日(木) ～2日(金)	にいがた「ありがとうキャンペーン」エージェントキャラバン、 観光交流会 	12月16日(金)	執行部会 復興基金事業 ①ワンコインバス②モニターツアー
9月1日(木) ～11月30日(水)	ありがとうキャンペーン「こだわりの逸品おもてなし」	12月26日(月)	6旅連協議会 キャンペーンについて
9月6日(火)	新潟県中越大地震復興基金事務局打合せ	1月18日(水)	理事会 復興基金事業 ①ワンコインバス②モニターツアー
9月12日(月)	新潟県観光復興会議「観光復興戦略策定委員会」発足	1月19日(木)	観光コンベンション委員会 ①モニターツアーについて②観光懇談会について
9月14日(水)	執行部会 復興基金事業について	1月31日(火)	新潟県観光復興戦略策定委員会
10月4日(火)	6旅連と基金事業について打合せ	2月20日(月)	神戸&新潟コラボレーション 有楽町スコルピオーネ 花物語PR
10月7日(金) ～10日(月)	大新潟物産展 女将派遣「ありがとうにいがた」PR	2月20日(月)	観光プレゼンテーション「花物語」
10月11日(火)	6旅連と復興基金事業について打合せ	2月21日(火)	モニターツアー 出発式 9コース
10月18日(火)	新潟県観光復興会議を戦略会議に改めて 専門委員会を設置	2月28日(火)	新潟県観光復興会議新潟の魅力再発見WG会議 食のブランド化、新潟の原風景
		3月10日(金)	新潟県観光復興会議 交通アクセスWG会議・都市交通・二次交通
		3月27日(月)	観光コンベンション委員会 復興基金事業について
		3月30日(木)	新潟県観光復興戦略会議

18年

■旅館の震災対応事例

ホテル 双葉(湯沢温泉)

① 被害状況

●施設関係

湯沢温泉は震度4強。建物の被害は特になかった。

●設備関係

なし

●人的被害

なし

●その他

震災直後から停電し、復旧のメドもたらず対応に苦労した。特に非常灯の消えた(2時間後)以後の対応が想定外の事が多く大変であった。

② 震災時のお客様への対応

お客様と従業員の区別がつく様に従業員は消防用ハッピを着用させ、客室、宴会場より、一番安全と思われる玄関ロビーへお客様全員を避難誘導し、人数の確認をした。

③ 震災時の従業員の対応

フロント:情報収集(自動車テレビ、町内情報等) 人員確認
ルーム:お客様の避難誘導、食事・サービス分の提供
調理:火の元確認、提供できる食材の仕入、提供
内務:設備関係 建物関係の被害確認

④ 地震発生から24時間の行動

地震発生	お客様全員の誘導と確認 情報収集	10:00	チェックアウト時の帰りの交通情報の案内
19:00	電池、ローソク、カイロの買付 お客様の行動を見ていると、30分なにも していないと不安になり騒然となって くる。そこで	11:00	宿泊代、その他代金は全員いただく 帰っていただいた。 (湯沢温泉の他館の情報が入ってこな かった。旅館組合の対策本部を早急に 立ち上げるべきだった。)
20:00	30分毎の情報提供 30分毎の食物、飲み物の提供 (おにぎり、お菓子、フルーツ、パン	12:00	
21:00	缶ジュース、味噌汁、お茶 最後は、売店のそば、うどんも提供した)	13:00	予約取消電話が多数あり フロントは取消しの対応と現状説明に おわられた。
22:00	その間、座布団、掛布団、ホッカイロ ローソク等も配布	14:00	現状説明、取消対応マニュアルを作り 統一対応を徹底した
23:00	非常灯が消えた(約2時間後)後から トイレへの案内 自家用車で帰るお客様への情報提供 おにぎり、缶ジュースの提供	15:00	
0:00		16:00	
1:00	<停電復旧>余震続く お客様の希望で客室で休みたい方は 客室へ	17:00	
2:00	ロビーで休みたい方はロビーに布団を 敷く	18:00	
3:00	従業員も一部を残し休憩に		
4:00			(その後の対応) 停電により水が屋上タンクしかなくトイレ の使用節水をお客様にお願いした(女 性優先)
5:00			暖房が使えなくなり、掛け布団、ホッカイ ロで暖をとり、お茶、味噌汁等温かい物 を提供
6:00	従業員出社し朝食準備		
7:00	通常通りコンベンションにて 朝食を取っていただく		
8:00			
9:00			

松泉閣 花月 (湯沢温泉)

① 被害状況

●施設関係

館内壁、外壁などに少し亀裂あり。

●設備関係

ボイラーなどの配管ずれ、のちのち故障。

●人的被害

幸いにもケガ人なし。

●その他

予約のキャンセル続く。

② 震災時のお客様への対応

不安をあたえないように、1階へ誘導。
布団、毛布を配る。おにぎり、温かい汁を用意。
情報を伝える為のラジオの用意と、声かけ。

③ 震災時の従業員の対応

全員待機。
お客様の不安感をやわらげるよう声をかけた。

④ 地震発生から24時間の行動

地震発生	お客様全員1Fロビーに誘導、確認 フロントにラジオを置く(情報が伝わるよう)	10:00	アウト (数名宿のないお客様の宿泊対応)	
19:00	(完全に電気が消える)懐中電灯用意	11:00		
20:00	夕食のかわりにおにぎりを準備して出す (固形燃料などを使って)	12:00		
21:00	安全確認をしながらグループ毎に着替えを してもらおう(社員誘導)	13:00		
22:00	布団・毛布の用意 (社員全員待機) 細かく指示	14:00		
23:00	外部からの人を受け入れる	15:00		
0:00	電気がつく 不安のある方はフロントに残り(15~16名) 他の人は各部屋へ	16:00		
1:00		17:00		
2:00		18:00		
3:00	外部からの人を受け入れる			(その後の対応)
4:00				
5:00	社員全員、前日の後片付け 朝食の準備			
6:00	※キャンセル電話の対応			
7:00	朝食を提供			
8:00				
9:00				

和泉屋 (蓬平温泉)

① 被害状況

●施設関係

旅館建物の屋根が傾斜、増築部分の接続箇所横スレが発生。
空調機の落下等重い天井設置物の落下。建物脇の斜面土砂
が崩壊、旅館入口の橋の袂、駐車場にヒビ割れ、一部隆起被害。

●設備関係

客室内の什器等が落下、転倒。上下水道使用不可。
電話不通、停電の発生。

●人的被害

軽傷3名(翌日、自衛隊ヘリにて病院へ治療は必要なかった)

●その他

② 震災時のお客様への対応

外へ避難誘導し、18時20分過ぎ、156名のお客様を館外へ出
て頂く。
翌朝、市域の婦人会の炊き出しのおにぎりを頂いた。
避難直後、食事前だったお客様に売店のお菓子飲み物をお配
りした。
寒さを凌ぐ為、布団を配った。

③ 震災時の従業員の対応

全員協力体制が良く、手際良く誘導する事ができた。
お客様を安全に外に出ていただく様、一丸となり務めた。
余震の続く中、飲み物や、お菓子を取り出す為、館内へ入って
くれた社員も多く見られた。
2泊3日の間のお客様への対応を社員協力しながら行った。

④ 地震発生から24時間の行動

地震発生	地震発生(17:56) 避難完了(18:21)	10:00	(その後の対応) 2泊3日蓬平に留まるお客様へ情報を伝 える 食事の対応(社員) 26日 朝、お客様 脱出 夕方 社員 全員避難
19:00	食料・飲料を配る 余震が続くなか館外にて、グループでま とまり、お客様と待機。防寒のため、社員 が布団を持ち出し、お客様へ配布。特 に高齢の方、子供さんには声をかけて 不安をとり除くよう気づかった。	11:00	
20:00		12:00	
21:00		13:00	
22:00	お客様をマイクロバスへ誘導 ※当館は山に囲まれて余震の度にお 客様が不安を感じているのが心配 でした。橋が通行可能であると確 認出来た事と避難場所をどこにし ようか迷ったあけくの決断。その 上時間をおうごとに寒くなってき たので、お客様を守る為に自社バ スしかないと思った。	14:00	
23:00	社員をバスへ避難	15:00	
0:00		16:00	
1:00	社員をバスへ避難	17:00	
2:00	マイクロバスを移動(安全な場所へ)	18:00	
3:00	炊き出しおにぎりを配る		
4:00			
5:00			
6:00	とん汁を配る		
7:00			
8:00			
9:00			

よもやま館 (蓬平温泉)

④ 地震発生から24時間の行動

① 被害状況

●施設関係

玄関段差12~13cm、木造棟が傾く。宴会場・部屋のガラス割れ。手すりごし天井落ちる。
ボイラー室の上の部屋傾く。棟と棟のつなぎ目30cmのスレ。防火戸も閉まらず。
宴会場天井から水もれ、ロビーも水びたし。

●設備関係

ボイラー室やられる
山の水止まる

●人的被害

なし

●その他

② 震災時のお客様への対応

全員玄関前に集めた。人数確認。
2台のバスへ誘導。集落センターの駐車場へ。
25日朝まで救援物資を提供せず、必ず旅館のものを食べさせた。
(カレーライス・刺身・牛肉)

③ 震災時の従業員の対応

6時には各部所に社員がいた。
玄関前に集合。お客様確認。指示しなくても動きがすばらしかった。
ガスコンロ、ボンベでご飯を炊き始めた。
毛布、布団、菓子、ジュースを駐車場へ持っていった。
厨房ではみそ汁をつくる。
集落センターに集まったおじいさん、おばあさんにも配る。

地震発生	96歳のおばあさんと60代の人工透析のお客様のところに真っ先にいった名簿をもとに安全確認	10:00	情報が入らないのでお客様を太田小中体育館へ誘導
19:00		11:00	
19:30	おにぎり配布	12:00	
20:00	バスの中へ誘導、バスをより安全な集落センター駐車場へ	13:00	
21:00	集落センターに地区の人が集まり炊き出しを始める 婦人会として炊き出し 男の人は準備	14:00	
22:00		15:00	
23:00		16:00	
0:00		17:00	
1:00		18:00	
2:00			
3:00			
4:00		25日朝	(その後の対応) 市のバスでお客様が帰られた。 社員も解散 外で睡眠
5:00		26日	全員避難勧告 市の体育館へ 予約台帳からお客様へ電話を行う
6:00	紙にお客様の名前を書いてもらった。 (3人くらい歩いて帰られる)	31日	マンションへ引っ越し
7:00		12月18日	仮設へ引っ越し 小林前理事長の「蓬平の復興なしに新潟県の復興はありません」の言葉が気持ちの後押しとして大きかった。
8:00			
9:00	24日朝から 体育館へ行くお客様もあった。		

福引屋 (蓬平温泉)

④ 地震発生から24時間の行動

① 被害状況

●施設関係

8ヶ月の休業。1階フロアで5cm程の段差。3階本館客室(5室)天井の抜け。ブロック飛び出し。小宴会の前のガラス破損。蛍光灯の落下。

●設備関係

風呂場の配管破損。停電、水道・ガス停止。

●人的被害

なし

●その他

風評被害、山水を使用している水源が変わり、山水が入ってこなくなった。

② 震災時のお客様への対応

状況がわからなかった(カーラジオで情報収集)
暗いのでローソクを輪切りにした大根の上に何か所も立てて置き、足元だけでも明るくした。車のライトも取り込んだ。
自宅からガスボンベを持ってきて、炊き直しを行った。
売店の菓子・まんじゅう・ジュースを出して、空腹をおさえてもらう。
その後おにぎりを作り提供。

③ 震災時の従業員の対応

ありがたかった。
お客様の誘導、人数確認を行う。
客室から布団をロビーに運ぶ作業。
お客様へのご飯の配布。
全体避難まで、面倒をみてもらえた。

地震発生	フロントにいて、挨拶回りにいこうとした時地震発生 電気消灯・叫び声(地震とは思えなかった) お客様をロビーに案内・人数確認 客室、風呂場の確認 カーラジオからお客様へ情報提供	10:00	情報が入らないのでお客様を太田小中体育館へ誘導
19:00		11:00	
20:00		12:00	
21:00	ロビーにて休んでもらう。 布団は部屋から運び出しお配りした。	13:00	
22:00		14:00	
23:00		15:00	
0:00		16:00	
1:00	フロントまわりで社員は寝る	17:00	
2:00		18:00	
3:00			
4:00			(その後の対応)
5:00		26日	長岡の妹のところ初めてテレビを見た。
6:00	炊き損じたお米を炊き直し 地元婦人会と郵便局員とでおにぎり配布	27日	体育館めぐり 社員のだれがいるかを確認 掃除の人
7:00		29日	給料支給
8:00		30日	解雇
9:00			

新潟県内の観光復興に向けた行動計画

1-1 コンベンション、大会・学会などの誘致活動

- (1) 県内コンベンション協会等が行う誘致活動への積極的な協力・支援。
- (2) 地元大学等への積極的な働きかけ。
- (3) 県内コンベンション施設の一定期間の使用料割引および柔軟な運営に向けた働きかけ。
- (4) 各県持ち回り開催のコンベンション、大会・学会などについて順番を前倒にした新潟開催の要請。
- (5) 小・中学校等の修学旅行誘致活動。

1-2 新潟県に対する海外からの観光客誘致の促進

- (1) デジット・ジャパン・キャンペーンを活用した誘致活動の促進。
- (2) 海外からの団体旅行の造成、チャーター便就航などに向けた働きかけ。

2 正確な情報発信

- (1) 県内各地の自治体および観光関連団体等による県内各地における最新の観光、交通情報等の収集とその発信。
- (2) 県内各地の自治体および観光関連団体等の連携による「観光新潟大キャンペーン」の早期実施と波動的な「観光キャラバン」の実施。
- (3) 風評被害を打破するための「安心情報」提供（業界紙、広報誌、ホームページ等の利用）および旅行者をはじめ観光関連団体等による「新潟の魅力」、「もてなしの心」等の積極的なアピール。

3 国・県・関係団体に対する陳情・要望活動

- (1) 被災地における道路、河川および観光施設等の早急な復旧・復興に向けた陳情・要望活動の実施。
- (2) 各団体等が行う中越地震関連の陳情・要望に対する協力・支援。
- (3) 公的会議・イベント等の新潟開催に向けた陳情・要望活動の実施。

4 各種コンベンション、観光イベント等の創出・開催

- (1) 復興祈念スポーツ大会等の開催に向けた働きかけ。
- (2) 田舎体験（グリーンツーリズム）などの旅行エージェント等との共同実施。
- (3) 被災地を含む各地域における復興祈念イベントの創出に向けた協力・支援。
- (4) 復興宣言、震災記念日などにおける記念イベントの検討と実施に向けた協力・支援。

5 中・長期的な視点による観光復興計画の樹立

- (1) 本県観光振興のあり方についての反省と前進。
一観光振興組織・連帯感の強化等
- (2) 新潟県観光の宝づくり、宝みがき。
注：今後、随時行動計画を盛り込んでいくこととします。

平成16年12月1日
新潟県観光復興会議

新潟県観光復興会議宣言

<経緯>

公共交通網を中心に、復興が進む一方で、地震の被害をほとんど受けなかった地域でも、風評被害により宿泊業をはじめ観光産業全体において予約のキャンセルや見送りなどが相次ぎ、新潟県の観光は、危機的状況に直面していました。この状況のなか、当時の運輸局の大野局長が中心となり、県、業界、商工団体をまとめ立ち上げました。この時から四季を通じた観光キャンペーンが始まりました。

われわれ新潟県観光関連団体・機関は、現状の観光産業における閉塞状態を一刻も早く脱却させ、被災された方々をはじめとする県民皆様に希望を与え、地域経済ならびに観光産業の飛躍を目指すため、次のことを決議し、必要な予算の確保も含め、積極的に行動することをここに宣言します。

記

- 1 引込み思案と言われていた県民性を捨てて、郷土に誇りを持ち、多くの人を招き交流するため、コンベンション、大会・学会などを積極的に誘致しよう。
- 2 新潟県全山観光地、県民250万人、経済、文化の姿すべてが観光資源であることを強く認識し、県内外に向け積極的に情報発信を行おう。
- 3 上越新幹線、空港、高速道路など、先人が整備した全国に誇る交通インフラの有り難さを再認識し、国・県・関係団体に対しさらなる基盤整備の必要性を訴えかけるとともに、その最大活用を図ろう。
- 4 新潟県中越地震復興に寄せられた、全国民の思いを無駄にすることなく、自らも奮い立ち、新たなコンベンション、観光イベントなどの創出に向け、各団体がこれまでにない強固な連携を持って行動しよう。
- 5 新潟県経済・財政再建は、観光復興がその鍵を担っていることを認識し、地震後の観光計画の見直しなど、中長期的な視点に立って取り組もう。

平成16年12月1日
新潟県観光復興会議

新潟県女将キャラバン概要

- 趣旨** 新潟県中越地震の風評被害により県内全体がキャンセルの嵐に見舞われ、観光に壊滅的な打撃を受けている。この現状を説明し、県内観光の早期復興を訴える。
- 日時** 平成16年11月18日(木)
- 訪問先** JR東日本本社、国土交通省、厚生労働省、首相官邸、自民党本部、エージェンツ(5社)
- 陳情者** 新潟県旅館組合女将等総勢70名
女将 50名程度(佐渡・瀬波温泉・えちご関川温泉・月岡温泉・五頭温泉・咲花温泉・湯田上温泉・岩室温泉・弥彦温泉・六日町温泉・大湯栃尾又温泉・湯沢温泉・松之山温泉・鶴の浜温泉・妙高高原温泉・柏崎地区)新潟県旅館組合役員 理事長以下10名(日観連新潟支部長、国観連関東甲信越支部新潟地区会長含む)
エージェンツ5社新潟支店長及び5旅連支部長 10名(JTB、近畿日本ツーリスト、日本旅行、JR、東急観光)

陳情一覧

時間	提出先	提出者名	要望内容
9:00	JR東日本本社	大塚陸毅 代表取締役社長	新幹線の大幅割引実施
10:30	国土交通省	北側一雄 国土交通省大臣	高速道路及び新幹線の大幅割引設定
11:30	厚生労働省	尾辻秀久 厚生労働大臣	金融特別措置の配慮
12:10	首相官邸	細田博之 内閣官房長官	金融特別措置の配慮
13:30	自民党本部	村田吉隆 防災大臣、与謝野馨 政調会長	金融特別措置の配慮
13:30	JR	橘修 びゅう事業部部長	企画商品の造成及び送客
13:30	日本旅行	金子耿 代表取締役	企画商品の造成及び送客
15:00	JTB	佐々木隆 社長	企画商品の造成及び送客
15:00	近畿日本ツーリスト	太田孝 代表取締役	企画商品の造成及び送客
16:00	東急観光	金子家治 代表取締役	企画商品の造成及び送客

被災者受入マニュアル

<受入について>

布団は敷いて二枚折りにしておく(受入当初)。
二日目以降は原則として各自で対応していただく。

<備品について>

浴室・シーツ・枕カバー・布団カバーのリネン類は、概ね3日に1回のお取替。タオル・歯ブラシは希望の有無を聞いて対応する。

<清掃について>

室の管理のため3日おきとする。ただし、要望があればその都度対応。

<食事について>

朝食・夕食は2〜3品。惣菜を中心に栄養バランスを考え、日替わりで対応する。昼食は、そば・うどん・丼物等を日替わりで対応。

<料金について>

*要介護者の宿泊費用は県が負担。
素泊まりは3,000円(税込)、1泊3食付の場合は5,000円(税込)。
送迎付。入湯税については県と折衝。
*県が負担する高齢者等要介護者以外の付き添いの方や家族も同じ金額で対応する。

平成16年10月29日

地区代表者 各位

新潟県旅館組合
理事長 小林 正一

被災者受入マニュアルについて

この度の地震に被災された方々に心からお見舞い申し上げます。
さて、標準の件につきましては、各地域での対応をお願いしておりますが、問合せが多い為、県旅館組合として、下記のとおり基本マニュアルを作成致しました。
また、詳細につきましては、各地域で検討し被災者の皆様へ安全・快適な場を提供して下さい。

記

<受入について>
布団は敷いて、二枚折りにしておく(受入当初)
二日目以降は、原則として各自で対応して頂く

<備品について>
浴室・シーツ・枕カバー・布団カバーのリネン類は、概ね3日に1回のお取替
タオル・歯ブラシは希望の有無を聞いて対応する

<清掃について>
室の管理の為、3日おきとする
ただし、要望があればその都度対応

<食事について>
朝食・夕食は、2〜3品
惣菜を中心とした栄養バランスを考え、日替わりで対応
昼食は、そば・うどん・丼物等を日替わりで対応

<料金について> 要介護者の宿泊費用は、県が負担
素泊まり 3,000円(税込)
1泊3食 5,000円(税込)
送迎付
入湯税については、県と折衝中
※ 県が負担する高齢者等要介護者以外の付き添いの方や、家族に対しても同じ金額で対応して下さい。

なお、ご不明な点等は、新潟県旅館組合までお問合せ下さい。
緊急な為、10月30日(土)・31日(日)は、9時〜15時迄対応しております。

参考資料 S旅館地震発生時の対応について

①なにがあっても、まず火を消す

厨房のガスの火を消す。お客様にタバコを消して頂く。宴会場など固定燃料に注意です。固形燃料が倒れた時にはすばやく消すようにします。用度倉庫脇の契約ガス会社の大元栓を締めてください。

★館内放送係/常務 ★ガスの元栓/支配人

②エレベーターはご使用禁止（館内には9台あります）

地震の時はエレベーターが止まります。もしエレベーターにお乗りの時は、全ての階数ボタンを押して停止した階で降りてください。万が一エレベーターが停止して閉じ込められても、フロント係と夜警係が

外側から開けます。お客様には「ご安心ください」と伝えます。中に閉じ込められたお客様には外側から『大丈夫です。今、開けます』と連続で声をかけ、密室でパニックにならないようにします。各自動ドアは開放しておきます。

★エレベーター係/社員3名、夜警係

注意（緊急時エレベーターの対応については、各契約エレベーター会社に確認をして下さい）

③転倒や落下物から離れる

食器棚、高く積まれたビール箱、大きな窓ガラスや自動販売機、冷蔵庫、テレビ、天井のシャンデリアやクラブのカラオケモニターテレビ、玄関前のブロック屏から離れてください。駐車場の大看板も要注意です。

★厨房の食器管理/調理部

④緊急対応本部の設置

クラブまたは玄関前に緊急本部を設置し、お部屋割りを確認して宿泊者数を完全にチェックします。タイムカードを見て出勤社員数を確認。交通状況や周辺被害状況を調べ、怪我人リストを作成します。

★怪我人リスト・連絡先・住所リスト作成/支配人

⑤貸し切り風呂と大浴場の使用禁止

停電時は、大浴場のご利用をしばらく控えていただきます。女性大浴場に入浴中のお客様がいたら、男性社員は外から大きな声をかけて安心させ、予備の浴衣やバスタオルを持参して大浴場へ行ってください。

★男性様大浴場/男性フロント係、女性様大浴場/女性予約係 ★施設チェック/社員1名

⑥火災が発生したら、119番

火災が発生したら、すぐに消防署に連絡して、お客様の避難誘導に入ります。全社員は宴会場から非常口への通路、客室から非常口へのご案内、消火栓の使い方と場所を把握しておきます。日頃の消防訓練が大切となります。全社員のグラウンドルールは1つ。『あなたが火事と思ったら相談しなくて良い、それは火事』と判断してください。

★自衛消防隊長/専務 ★貴重品の搬出/常務、部長

⑦電気ガス水道のチェック

ライフラインを直ちにチェック。特に貯水槽のヒビ割れを至急確認します。水道水を確保するため給水車を手配します。年一度、給水ポンプ訓練を行います。

★給水車確保・事前契約/専務

⑧館内のチェック

ボイラー、給湯、厨房冷蔵庫、パン発酵タイマー、ご飯炊飯タイマー、アイス冷蔵庫、地震の影響により各種機械が止まっているか調べてください。翌朝ご飯が炊けないと大変です。

★ご飯炊飯タイマーチェック/フロント ★パンの発酵タイマー8階/社員1名

★アイスクリーム・冷凍食品/フロントと調理場

⑨電話は使えない

地震発生時は電話が繋がりにくくなります。多少、1階ロビーの公衆電話が繋がりにくいと思われます。公衆電話も混みます。お客様には時間をずらしてご利用くださいと伝えます。

★自社ホームページに緊急連絡先アップ/社員2名

⑩携帯電話を一元化する

一般電話は使用できないので、役員幹部の携帯電話番号を対外窓口電話とします。自社ホームページには、地震発生と同時に緊急ページを立ち上げます。

⑪緊急食料品の確保

停電前に宿泊者数の炊飯を行い、翌朝のおにぎり対応に備えます。複数の大手スーパーマーケットにてカップヌードルとミネラル水を300人分確保。

★非常食の年間契約／専務

⑫マイクロバスを玄関前に待機

玄関前に余震対策、避難者用マイクロバスを暖房状態で待機させます。ホットコーヒーやお茶、おにぎり等を準備。緊急備品リストの作成。

★マイクロバス配車係／社員2名

⑬帰路用のガソリンの確保

ガソリンスタンドで県外のバス及び県外の帰路のお客様用のガソリンを確保します。

★契約ガソリンスタンドとの打ち合わせ／専務

⑭チェックアウト翌朝の精算のルールを決める

地震発生時の宿泊客に対して、どのように宿泊代をいただき、あるいは返却の対応をするのか決定します。手書き請求書の書き方マニュアルの作成。

★ルールの作成／社員2名

⑮社員連絡網の整備と連絡

状況を見て、早出出勤体制を連絡します。

★常務

⑯電話対応マニュアルの作成

地震によるキャンセルの受け答え、宿泊約款の確認、不当な値引きや不当なキャンセルの対応を統一します。各旅行エージェント様の対応も統一します。

⑰連絡先優先順位

ホテルS自衛防衛組織（社長、専務、支配人、夜警係、社員寮、各班長）

- ・消防署119番、警察、県立病院、市役所、保健所
- ・各メンテナンス会社
- ・大手エージェントを含む宿泊関係機関、旅館組合、金融機関
- ・損害保険会社へ状況報告

⑱ご予約取消状況の対応

地震発生と同時に風評による取消、キャンセルが一斉にきます。キャンセルのフォローと把握、リスト作成を指示してください。

★支配人、常務、社員2名

⑲マスコミテレビ対策

風評被害やウソの報道に対する窓口を一本化。旅館組合との歩調を合わせます。

★マスコミ対策／広告代理店、専務

⑳仕入業者に納品や配達に関して連絡する

道路状況、キャンセル、非常食の確保などを含めて緊急時担当者一覧表を作成。

★部長

㉑管轄行政、組合、税務署、警察、市役所へ連絡

地震の被害及び状況の報告をすばやく行う。

★社長、専務

(2004年10月当時の対応)

新潟県中越沖地震関係事業

◆ 組合員の被害状況の確認

- 直接被害 12軒

◆ 被災者支援事業

- 高齢者等の避難所としての受け入れ事業
- 無料入浴の一斉実施
- 地区での支援取組依頼

◆ 風評被害対策

- キャンセル数の把握
- キャンペーンの実施
 - 8/1緊急キャンペーン
 - 8/2～3「ようこそ新潟」
 - 8/9東京駅新宿駅サンプリング
 - 8/21～24ニコプラザ
 - 9/3新潟県産魚介類のPR
 - ネスバス観光PR9/13～18
 - 6旅連キャラバン9/18～19
 - 観光交流会9/18
- 報道関係者へ正確な情報の発信依頼
- 組合員に被災地以外は安全であるとの情報発信を依頼
- 復興取組依頼（米1合プレゼント）
- 商品企画の依頼（国土交通省、JR、旅行者、新潟宿ネット）
 - ※JR新潟支援商品説明会8/21
- エージェントへ放射能情報の周知
- 大収穫祭10月1日～11月末
- ネクスコ越後ときメキフリーバス10月5日～11月末
- 売上調査

◆ 業界の支援策

- 金融関係
 - 災害貸付（国民生活金融公庫）県制度融資
 - ①地震対策資金
 - ②セーフティネット資金
 - ③既存融資制度の償還期間延長
 - ④一般のセーフティネット資金の緩和（売上10%減）
- 税制関係 固定資産税の減免
- 雇用対策
- 日本音楽著作権料の免除
- 義援金のお願ひ 各都道府県理事長
- 県知事要望書
 - ①制度資金〔風評被害〕の創設
 - ②東京電力への要望
 - ③風評被害に対する誘客キャンペーンの実施
 - ④リフレッシュ休暇の実施
- 東京電力への要望書
 - ①科学的データに基づいた安全宣言
 - ②関係者による新潟県観光施設の利用促進
 - ③対応窓口の設置



平成19年新潟県中越沖地震発生からの活動記録

◆日付	◆活動記録	◆日付	◆活動記録
7月16日(月)	・ 午前10時13分新潟県中越沖地震発生 ・ 主な被災地及び温泉地に被害状況確認	7月22日(日)	・ 「長岡花火」におけるイベントの計画、 女将参加依頼文発送 ・ 柏崎地区へお見舞い（理事長、桜井、石塚、樋口、柳）
7月17日(火)	・ 全組合員に新潟県中越沖地震に関する被害状況調査 依頼を一斉FAX ・ 厚生危機管理委員会組合事務所に招集（13:30） ・ 全旅連から関係箇所へ要望書提出（金融・税制・雇用の 特例措置、音楽著作権料） ・ 観光振興課（風評被害及び放射能に対する安全宣言）、 生活衛生課（被災者受入支援事業の受託）	7月23日(月)	・ 8/2・3イベント用のコシヒカリ手配（吉兆楽） ・ 国民生活金融公庫支店長来所 ・ 新潟県生活衛生営業指導センターへ 被害状況調査報告 ・ 佐渡地区にお見舞い（理事長、小林前理事長、深見） ・ 総務省、国交省陳情における要望書作成
7月18日(水)	・ 各マスコミ・報道対応（キャンセル数、被害状況） ・ 各地区のキャンセル状況集約 ・ 被災者受入支援事業における宿泊施設の設定 ・ 理事長が国（国交省、厚労省）及び全旅連に陳情	7月24日(火)	・ 6旅連連絡協議会緊急会議 ・ 理事長、小林前理事長、富井副理事長、桜井常務理事、 国に対し陳情 ・ 中越沖地震復興キャンペーン打合せ、エイエイピー
7月19日(木)	・ マスコミ向け無料入浴支援事業実施について準備 ・ 災害派遣等従事車両証明書の発送 ・ キャンセル状況報告文書作成 ・ 震災後の組合活動報告（一斉FAX） ・ 観光関係者会議（北陸信越運輸局）	7月25日(水)	・ 第四銀行永塚、竹野さんとイベント相談 ・ キャンセル数について企画係長と打合せ ・ 東京電力社長宛要望書作成 ・ 6旅連連絡協議会会議（13:30～県庁）
7月20日(金)	・ 無料入浴支援事業実施における文書をマスコミへ発信 （エイエイピーに依頼） ・ 新潟県中越沖地震対策本部会議 （執行部、構成危機管理委員） ・ 交通規制に伴う緊急車両通行証の発行 （各地区にFAXにて発送）	7月26日(木)	・ 「ようこそ新潟」参加者取り纏め
7月21日(土)	・ NHKによるインタビュー実施 （組合事務局にて14:30～理事長が対応） ・ 無料入浴支援事業に対する対応 ・ 風評被害によるNHKの取材内容を副理事長等に発信	7月27日(金)	・ 放射能監視情報（一斉FAX） ・ マスコミ向け報道文書作成発送 ・ 全国理事長宛に義援金の依頼（米1kg発送） ・ 風評被害キャンセル状況再度調査（7/17～28まで）
		7月29日(日)	・ 執行部会開催（11:00～14:00篠田旅館） 現在までの活動報告、今後の対応について。 ・ 「ようこそ新潟」打合せ ・ 東京電力社長宛要望書まとめ
		7月30日(月)	・ 「ようこそ新潟」JR新潟支社と打合せ（米4,000個配布）

◆日付	◆活動記録	◆日付	◆活動記録
7月30日(月)	ネスバスイベント打合せ(17:00～県観光協会、新宣同席) 放射線監視情報を6旅連エージェントにお願い	8月27日(月)	被災地柏崎地区との懇談会
7月31日(火)	「ようこそ新潟」打合せ	8月28日(火)	ビジネスモデル研究委員会 (金融問題について)
8月1日(水)	6旅連連絡協議会 融資制度の案内送付 ネスバス緊急キャラバン(女将会より5名参加)	8月29日(水)	観光コンベンション委員会 (ネスバスイベントについて)
8月2日(木)	「ようこそ新潟」米の配布準備及び長岡3会場にて配布 (女将47名、青年部13名) マスコミキャラバン(女将会より8名参加)、 首都圏・群馬・長野 ビジネスモデル研究委員会(篠田旅館)	9月3日(月)	6旅連連絡協議会
		9月7日(金)	理事会 中越沖地震について
		9月13日(木)	秋の観光キャンペーン“いがた大収穫祭”各地56名参加 ～18(火)
8月3日(金)	「ようこそ新潟」米の配布準備及び長岡3会場にて配布 (女将25名、青年部15名)	9月18日(火)	新潟県観光プレゼンテーション及び交流懇談会
8月6日(月)	新潟県中越沖地震による観光産業への風評被害に関する意見交換会 自由民主党新潟県観光産業議員連盟の先生方10名 と旅館組合6名、その他の協会から総勢30名の出席 で意見交換会を実施。	10月4日(木)	執行部会 新潟県観光復興戦略会議
8月7日(火)	第2回新潟県中越沖地震対策観光関係者会議 (運輸局長他12名参加) 観光コンベンション委員会開催 (9月のネスバスイベントについて) 新潟県知事との意見交換会(16:00～知事室) →要望書提出	10月19日(金)	新潟県中越沖地震対策関係者会議 各団体の取組み
8月8日(水)	国民生活金融公庫副総裁高木俊明氏、本多一氏面談 (理事長) 山本一太参議院議員にモーニングショー報道依頼	10月23日(火)	新潟県中越沖地震復興支援イベント 東北電力グリーンプラザ(仙台)女性2名派遣
8月9日(木)	JR東京支社、及び東京駅、新宿駅にてパンフレット配布 (女将会より4名参加)	10月24日(水)	風評被害に関する意見陳述 自民党
8月10日(金)	被災者へお見舞い	10月31日(水)	大観光交流年設立総会
8月14日(火)	JRとの商品打合せ、ホテル小柳にて厚生危機管理委員会開催→NHKによる録画撮り(8/16放映)	11月2日(金)	厚生危機管理委員会 (風評被害の取組みについて)
8月16日(木)	首相官邸陳情(理事長、女将会会長、観光協会長) 国交省へJH料金割引についての要望 (理事長、女将会会長、観光協会長)	11月5日(月)	ビジネスモデル研究委員会 (金融問題アンケート)
8月17日(金)	県観光課と融資の件について打合せ(理事長) 9/7理事会開催決定 中越沖地震に対する復興取組みについて (米1合プレゼント)	11月7日(水)	執行部会(今後の新潟県観光の取組み) 6旅連支部長会議(今後の新潟県観光の取組み)
8月20日(月)	NICOプラザ#2イベント準備(事務局長)	11月14日(水)	観光コンベンション委員会 (12月ネスバスイベントについて)
8月21日(火)	NICOプラザ#2イベントオープニング(理事長、専務) 厚生危機管理委員会、全旅連との懇談会 (16:00～ゆの宿峽里)	11月21日(水)	新潟げんきフェスタ in ごはんミュージアム ～22日(木)
8月22日(水)	NICOプラザ#2イベント 青年部9名、女将18名 ～24日(金)	11月30日(金)	新潟げんきフェスタ in ごはんミュージアム 女将派遣15名
8月23日(木)	NICOプラザ#2イベント 国交省とネクスコ料金割引についての打合せ(理事長)	12月3日(月)	6旅連協議会
8月24日(金)	NICOプラザ#2イベント最終日	12月6日(木)	自民党本部中越沖地震風評被害対策イベント 女将3名派遣
		12月10日(月)	厚生危機管理委員会 (風評被害について)
		12月13日(木)	冬の観光キャンペーン“あったかSNOW王国” ネスバスイベント 27名参加
		1月17日(木)	新潟フェスタ 新潟のPR シンポジウム ～19日(土)
		1月29日(火)	観光コンベンション委員会(NICOプラザイベントについて、 ネスバスイベントについて)
		2月26日(火)	観光コンベンション委員会(NICOプラザイベントについて、 ネスバスイベントについて)
		3月1日(土)	東京電力ごはんミュージアム 新潟のPR 女将8名 ～2日(日)
		3月4日(火)	厚生危機管理委員会 (中越沖地震の報告書について)
		3月14日(金)	観光コンベンション委員会 (NICOプラザイベントについて)
		3月21日(金)	NICOプラザイベント 40名 ～24日(月)
		3月26日(水)	観光復興戦略会議

■ 旅館の震災対応事例

松風 海光 潮騒の宿 浪花屋 夕風亭 (柏崎)

① 被害状況

●施設関係

- ・600㎡の建物が重大な被害を受け、解体予定
- ・新館 夕風亭も被害 (外壁、タイル、内部等)

●設備関係

- ・空調、電気室、ボイラー、いずれも被害

●人的被害

なし

●その他

② 震災時のお客様への対応

- ・埼玉から電車でいらっしゃった1組は、自館のバスで18:00過ぎまで過ごしていただき、その後、当館タクシー代負担にて長岡までタクシーにてお帰りいただく。
- ・もう一組は様子を見ながらお車でお帰りいただいた。

③ 震災時の従業員の対応

- ・バスでお過ごしいただいた方に昼食、飲み物等の提供。
- ・従業員それぞれ自宅に連絡。問題の無い従業員は館内被害の確認、片付け。

④ 地震発生から24時間の行動

地震発生	お客様の安否確認 一旦ロビーに来ていただく	1:00	
11:00	1組は車にてお帰り、お電車の もう1組はバスの中に案内	2:00	
12:00	バスの1組に昼食だし (買出しで対応)	3:00	
13:00	被害状況の確認	4:00	
14:00		5:00	
15:00		6:00	
16:00		7:00	
17:00		8:00	
18:00		9:00	
19:00	地震発生の前にチェックアウトされたお 客様へ、無事ご到着されたかの確認の 連絡。	10:00	(その後の対応) 社員総出で復旧作業
20:00			
21:00			
22:00			
23:00			
0:00			

日本海の天守閣 岬館 (柏崎)

① 被害状況

●施設関係

5F正面玄関前、陥没。館内内装、浴槽亀裂。
備品、美術品多数破損。上階部内装崩壊多数。車庫崩壊。

●設備関係

クーリングタワー、貯湯タンク、電動シャッター・ブラインド・ロールスクリーン、客室エアコン吹出し口の破損、エレベーター昇降機のゆがみ、自動ドア故障、冷蔵庫の倒壊・破損、TVの転倒による破損(電気はコージェネ、水は1部破損したものの貯水タンクにより確保できた)

●人的被害

なし

●その他

木造2階建ての寮、3棟とも屋根及び内装損壊。周辺関係傾斜地崩落。

② 震災時のお客様への対応

震災時、ロビーに13名のお客様あり、まず安否確認し、交通状況把握後、4名の電車の方はお昼前に長岡駅まで送り。その他の方はご自身のお車にてお帰りになる。宿としての役割の全うを考え、使用できる限られた客室で、当日から報道、復旧、お見舞い、ボランティアの方々を泊める。一般宿泊客は7月27日までお断りし、7月28日よりOPEN。1日も早い営業が新潟県の印象アップにつながると信じ、組合の仲間からの多大な支援によるもの。

③ 震災時の従業員の対応

身内に連絡がつかない従業員は帰らせた。
連絡が付いた人は皆で宿としての準備と復旧を行う。

④ 地震発生から24時間の行動

地震発生	お客様、従業員の安否確認 (ロビーにて) ガス・電気等の危険性の確認 公衆電話、宿の電話で外部と 連絡(お客様、従業員) お客様のお帰り、送り 従業員は一旦帰宅 (事務、経営陣以外)	1:00	
11:00		2:00	
12:00		3:00	限られた客室 で当日の 宿泊準備
13:00	エージェント、予約客への状況説明、 お断りの連絡	4:00	
14:00	水や食料確保 のため長岡へ	5:00	
15:00		6:00	
16:00		7:00	
17:00		8:00	
18:00	報道関係者の宿泊対応 (素泊り)	9:00	出動できる社員による館内外被害状況 確認と全社員の被害状況確認
19:00		10:00	復旧作業
20:00			(その後の対応)
21:00			翌朝から随時復旧作業。 (単独行動はせずに2名以上で) (向かう場所の連絡の徹底)
22:00			震災3日目からは社員各自の復旧もあり、 最少人員で館内復旧にあたった。
23:00			
0:00			

震災マニュアルレポート

研究背景

平成16年10月の新潟県中越沖大震災において、直接被害を受けていない近隣観光地で非常に深刻な風評被害が発生した。それを機に、風評被害対策研究に対する大きな期待が高まり、観光情報学会において研究チームを立ち上げ研究することになった。

*風評被害とは

災害や事故などが起きた際、直接被害を受けていないにも関わらず、無関係の業種・業者が、生産物やサービスの質の低下などの懸念により経済的に被害を受けること。

① 中越大震災との比較

	中越大震災	中越沖地震
新幹線の損壊および事故	・広範囲に損壊あり ・初めての脱線事故 ・全線の運転再開まで長期間を要した	・一時的に運休 ・一部トンネル内部で損壊はあった ・事故はない
東京～新潟間の高速道路の損壊および事故	・広範囲に損壊あり ・地割れなどでの事故あり ・全線復旧まで長期間を要した	北陸自動車道で一区間の損壊はあったが首都圏に直結していない
原子力発電所の損壊・事故	なし	火災・家屋損壊・放射能漏れ
地震の規模	震度7、M6.8、余震1000回以上	震度6強、M6.8、余震107回
震源地(種類)	川口町(内陸直下型)	柏崎市(沖合直下型)
被害状況	死者:68名、負傷者:4085名 家屋大規模損壊:1万6千棟	死者:15名、負傷者:2345名 家屋損壊:6940棟
特殊性	首都圏と新潟市を結ぶ大動脈である上越新幹線と関越自動車道の大规模な損壊や事故が発生した。	柏崎刈羽原発で火災や損壊があり、全国にTV中継された。後に放射能漏れの事実が確認されたり、建物の損壊が報道されるなど、情報発信がすべて後手に回り放射能への不安と原発への不信が強くなった。安全宣言は出されたが運転再開には至っていない。
風評被害対策	時期:地震発生から約1ヶ月を経過してからレベル:民間レベルから始まる 対策の連携:当初から連携していたわけではない 風評被害報道:地震発生から約1ヶ月半後から 情報発信:正確な情報を詳細かつ迅速に伝達されていなかった印象がある	時期:地震発生から約10日後からレベル:県レベルから始まる 対策の連携:国・県・市町村・民間・マスコミ等関係各所がかなり密に連携されていた印象がある 風評被害報道:地震発生から約10日後程度から風評に関する報道が出始めた。 情報発信:正確な情報が、報道やホームページを通じて伝達されていた。これは、行政だけでなく民間のホームページなどでも見られた。

■ 対策

9月 3日・地震復興緊急企画 9日・新潟日報折込企画 13日・ネスバスイベント 17日、24日・「ワンコインバス」運行 18日・新潟県観光プレゼン 19日・新潟大収穫祭PR 27日・首都圏キャラバン 9月～ 「JR特別ルート+宿泊プラン」 「宿泊プラン」	10月 3日・首都圏販促キャラバン 5日～11月30日 「行こう、にいがたへ」 8日～11月30日 「新潟スペシャル企画」 9日・「ときめきフリーバス」PR 19日・観光誘客キャラバン 20日・KTNオープンイベントに協賛PR 23日・復興支援イベント 10日～12月・「宴」	11月 1日～30日・「新潟送客キャンペーン」開始 「ゆったり温泉満喫」 11日・新潟日報紙面広告 16日・福岡街頭PR 21、22、30日・新潟元気フェスタ 下旬・首都圏販促キャラバン 11月～12月 「新潟に泊まろう」キャンペーン 11月～「再発見 佐渡」 12月 1日・新潟げんきフェスタ 6日・観光物産展でPR 13日～18日・ネスバスイベント 1月 17日～19日 あったか元気!新潟フェスタ
---	--	---

②メディア分析結果

中越沖地震発生後、メディアによって報道された地震情報を収集・分析し、その結果をまとめた。

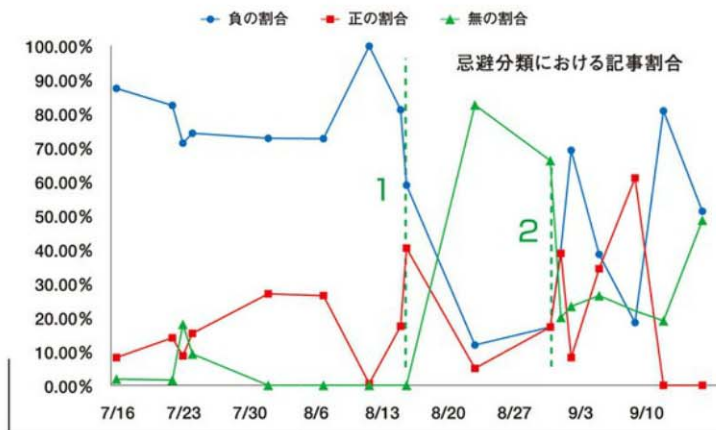
期間：平成19年7月16日～平成19年9月18日 約2ヶ月間

新聞：全国紙朝刊4紙（朝日、毎日、読売、日経）、地方紙朝刊1紙（北海道新聞）

ネットニュース：3サイト（MSN産経、読売On line、新潟日報On-Line）

*新聞報道における忌避分類の仕方

- ・ 観光行動への忌避感情を払拭する記事…「正」（例）新潟の食と観光 東京でアビール
- ・ 忌避感情を抱かせる記事…「負」（例）倒壊店舗の下敷きに 懸命の救出作業
- ・ 影響がないもの…「無」（例）国内自動車生産12年ぶり低水準 中越沖地震が影響



1. 発生からおおよそ1ヶ月後（8月15日）から正負の差が急速に減少
2. 発生からおおよそ1ヶ月半後には正負の差がなくなる

■対策効果のまとめ

1. 初期段階での知事の風評被害対策
→即効性はないが、総合的に考えると良い効果はあったと推察される。
2. 初期段階における対策
→民間ではなく県知事レベルで対応する方が、マスコミの露出が高く効果が上がると考えられる。
3. イベントなどで食品を取り扱った点
→原子力発電所の安全宣言が出てからの方が効果的であったと考えられる。
4. 原子力発電所の安全性
→消費者や旅行者は、詳細・正確かつ迅速な情報を求めており、それにしっかり応えるべきであったと推察される。
5. 第二段階での新潟県旅館組合の対応
→タイミングが絶妙。甚大な災害の場合、一ヶ月程度経過しないとマスコミ報道との関連性上、効果が顕著に現れないと推察される。