

# 東北の観光復興状況に関する調査 ヒアリング調査－中間とりまとめ<1> (春の状況) －

2011年8月 財団法人日本交通公社

## 目次

1 調査の目的と方法	2
2 東北の観光復興状況の4タイプ	3
3 (1)津波被災地域(松島町)における観光復興状況	4
(2)復興事業支援地域における観光復興状況	5
(3)通常観光可能地域における観光復興状況	6
(4)福島県およびその周辺の状況	7
4 3ヶ月間の観光復興の取り組みから見えてきたこと	8
5 観光復興に向けて明らかになってきた短期的な課題	12
6 福島県およびその周辺の観光復興に向けた課題	14
参考資料	
東北の主要な観光地へのヒアリング記録	16

# 1 調査の目的と方法

## 目的

- ◆ 東日本大震災(以降、震災)後の観光復興の取り組みを、年間を通して記録し、今後も想定されるであろう観光地における自然災害からの観光復興施策の基礎資料としていく。

なお、本調査は、財団法人日本交通公社の自主研究(公益事業)として実施している。

## 方法

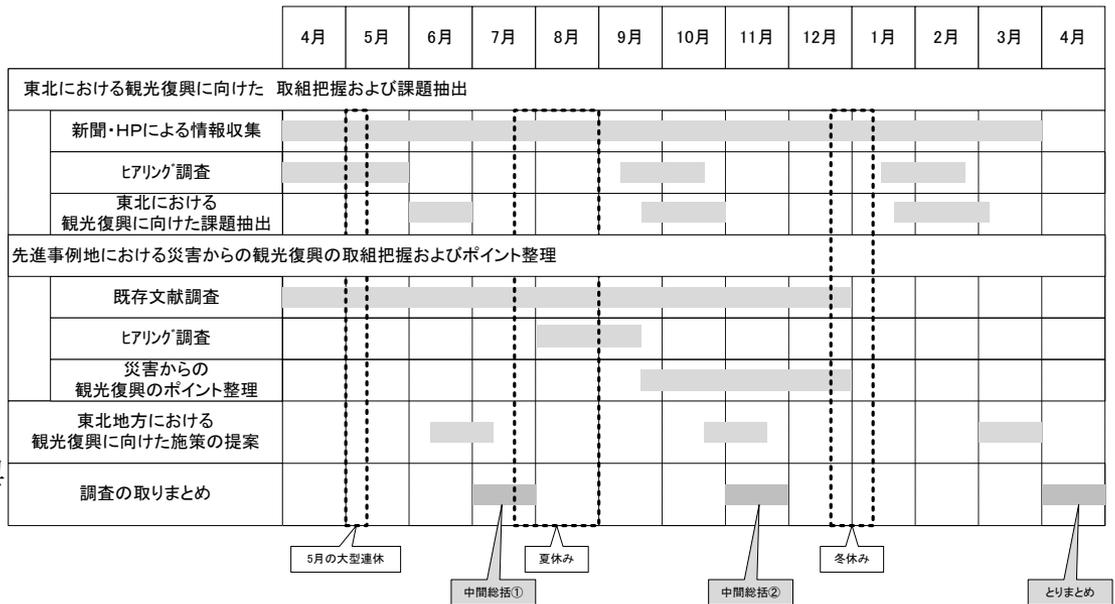
- ◆ 新聞や東北各県・団体のHP等から観光復興に向けた施策を整理するとともに、東北各県や主要な観光地を有する自治体の観光担当課や観光関連団体、民間事業者等に対してヒアリング調査を行い、東北地方における観光復興に向けた取り組みを整理する。

なお、ヒアリング調査実施時点は、福島第一原子力発電所事故(以下、原発事故)の収束に向けたスケジュール等の見通しがつかなかったため、原発事故による観光復興の影響についてのヒアリングは実施していない。

また、秋田県については、ヒアリングが実施できなかった。

## 今後のスケジュール

- ◆ GW、夏休み後、冬休み後にヒアリング調査を実施し、年間を通じて、観光復興の取り組みを追っていくこととする。



## 2 東北の観光復興状況の4タイプ

2011年5月末時点の東北地方の観光復興状況は、ヒアリング調査の結果、震災による被災状況や被災地からの立地や交通条件等によって、以下の4タイプに分類できる。

### 通常観光可能地域

(津波による被害はなく、通常の観光が可能となっている地域)

#### ●地域の状況

地震による被害は一部あったが、現在では通常の観光が可能となっている。

#### ●宿泊施設の状況

被災地までの移動時間を要することから、被災者や復興関係者の利用は一部に留まる。団体客や遠方からの来訪者が減少し、地元客や固定客が来訪している。

日本海

### 復興事業支援地域

(津波による被害はなく、被災者や仮設住宅等の工事関係者やボランティア等復興関係者の受入を中心に行っている地域)

#### ●地域の状況

被災地近辺の宿泊拠点地域。岩手県は、内陸部に宿泊拠点多いことから、太平洋沿岸部から車移動で3時間程度内陸に入った盛岡市や花巻市等東北新幹線・東北自動車道より太平洋側までの地域が復興事業支援地域となっている。

#### ●宿泊施設の状況

被災者の避難先および復興関係者が宿泊拠点として利用している。

### 津波被災地域

(太平洋沿岸部で津波による被害を受けた地域)

#### ●地域の状況

浸水のあった場所は、壊滅的な被害があった一方で、高台、海や川から離れた場所は、津波被害を全く受けていない等、標高や海からの距離等の条件により被害状況は異なる。

#### ●宿泊施設の状況

使用可能な施設(一部使用可能な施設も含む)は、被災者や復興関係者の受入が中心となっている。

### 福島県およびその周辺地域

(福島第一原子力発電所事故により観光に多大な影響を受けている地域)

#### ●地域の状況

福島第一原子力発電所事故による影響を受け、多くの方が避難を余儀なくされている。

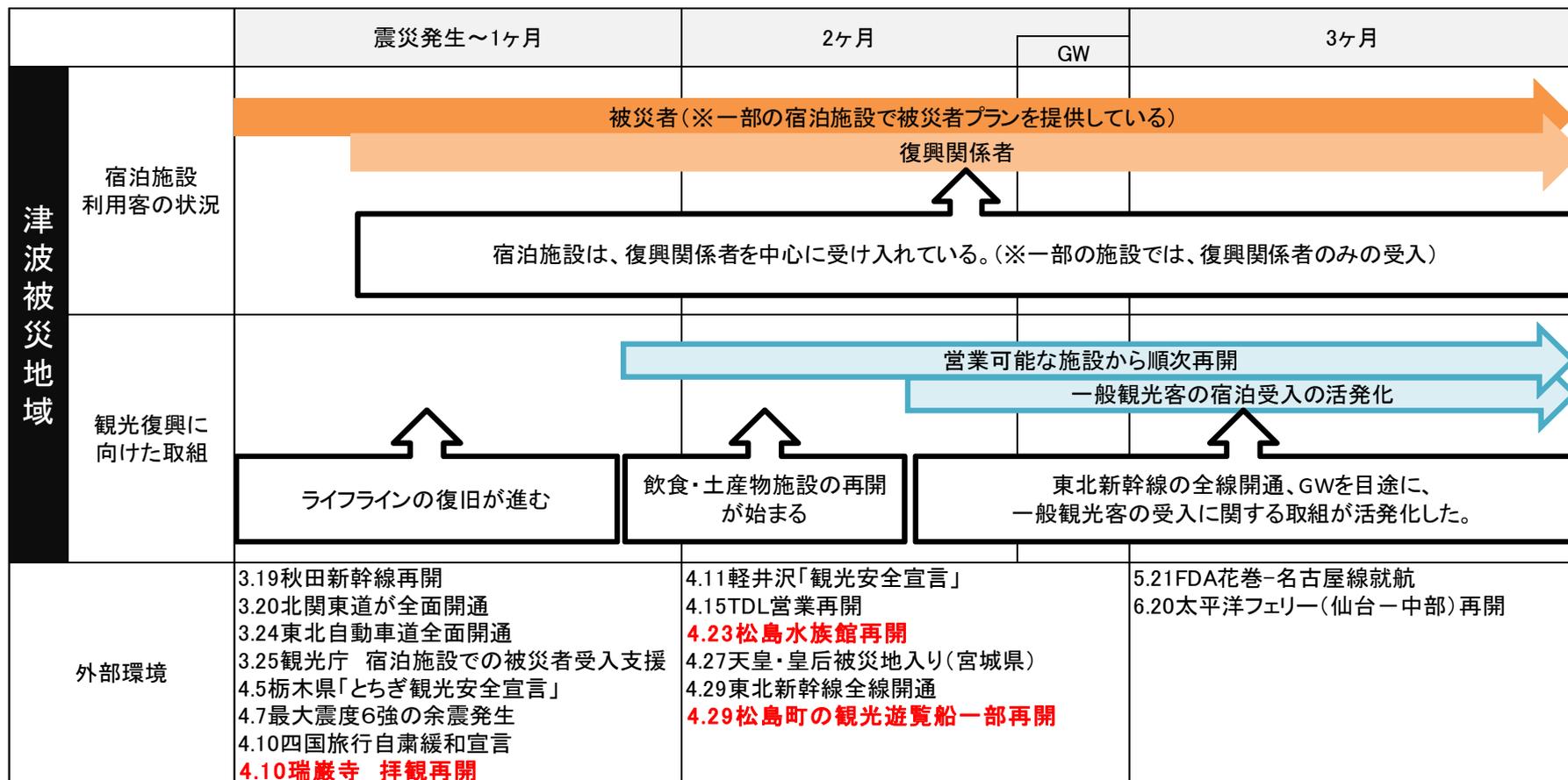
#### ●宿泊施設の状況

避難者や復興支援関係者の受入が中心となっている。



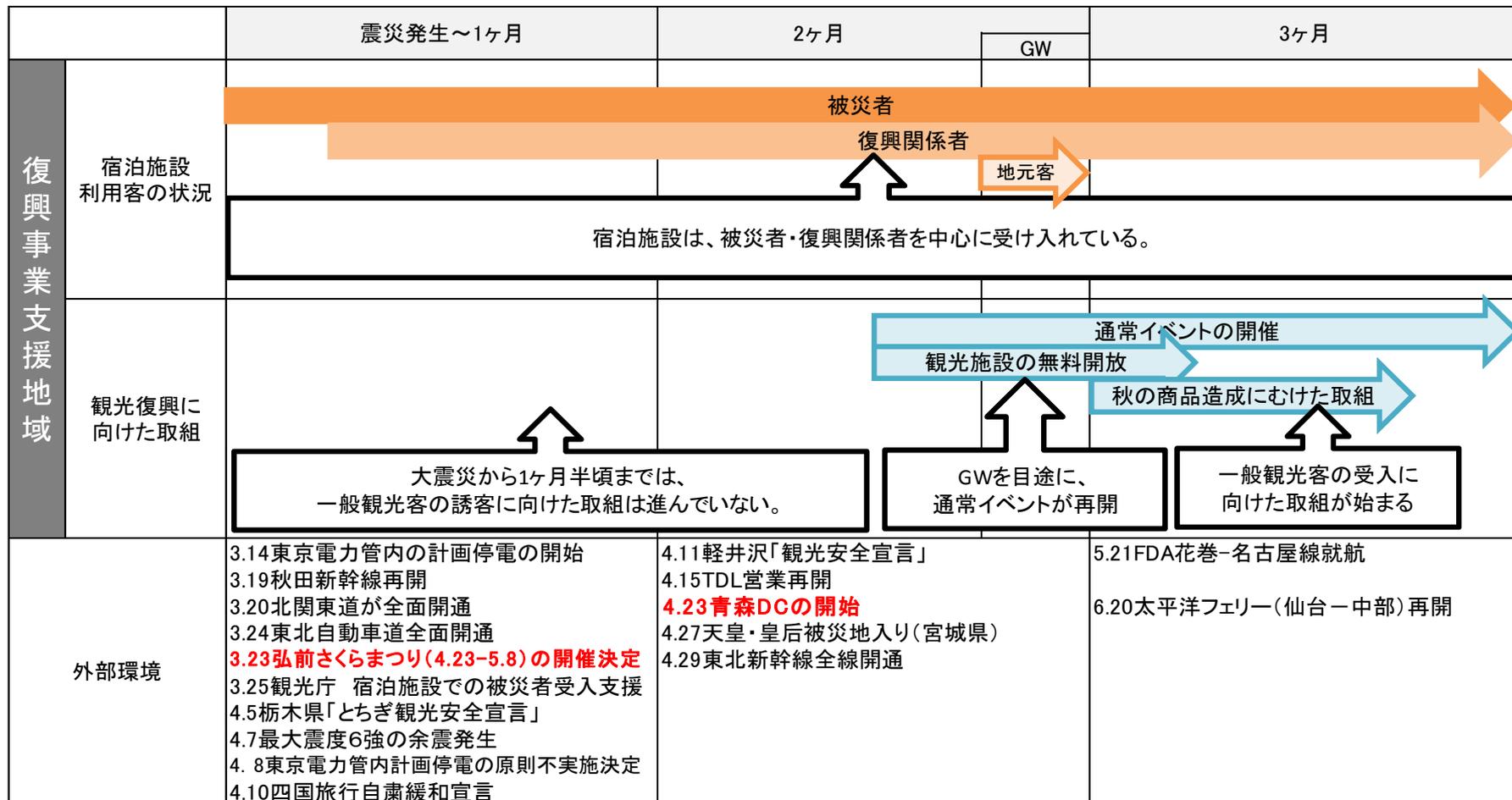
### 3 (1) 津波被災地域（松島町）における観光復興状況

津波被災地域のうち、ヒアリング調査が実施できた宮城県松島町における現在の観光復興状況は、下図のようになる。  
松島町は、同地域の中では、比較的津波被害が少なく、観光船の一部再開等いち早く観光復興に向けた取り組みが進んだ。



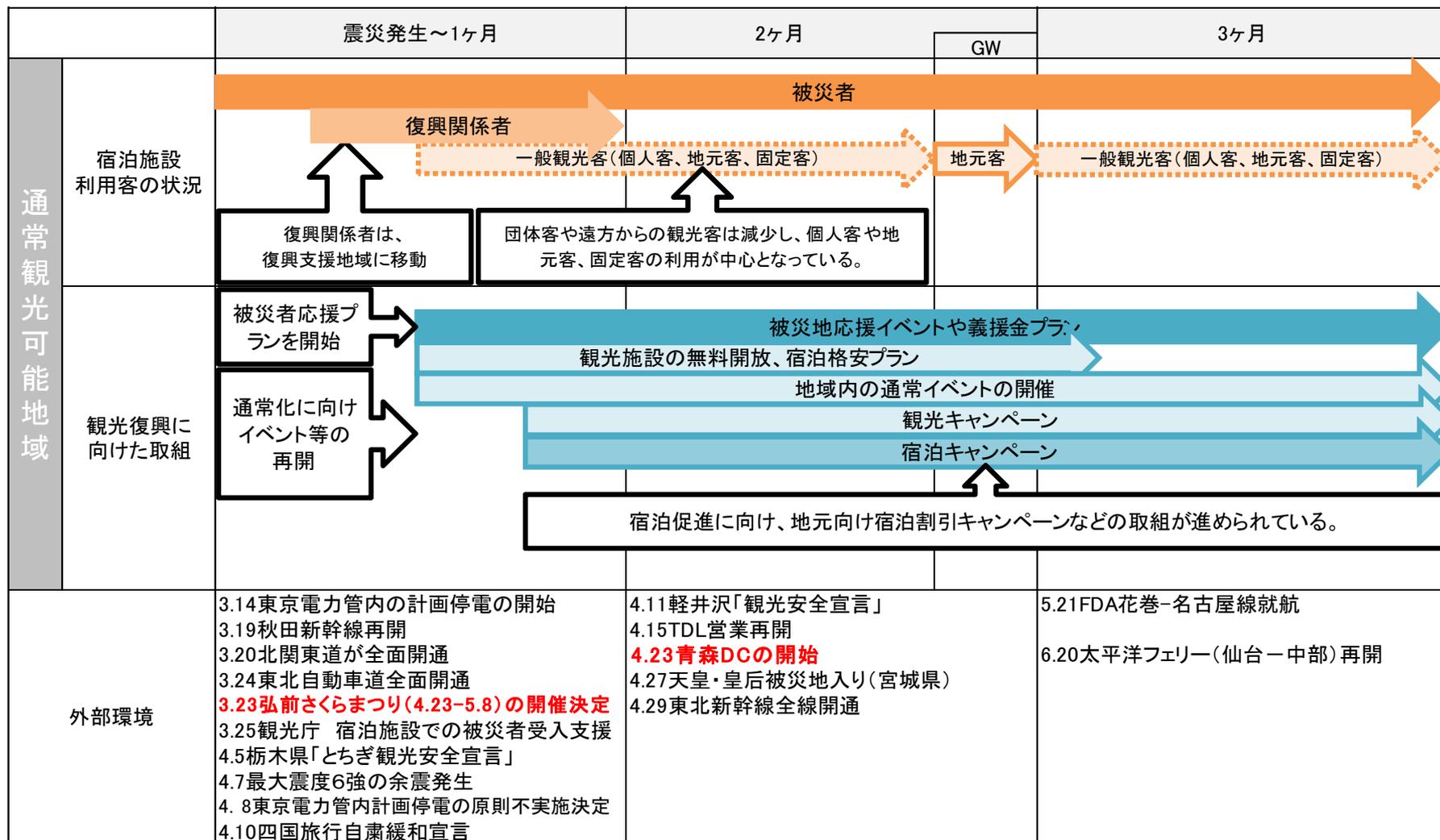
### 3 (2) 復興事業支援地域における観光復興状況

復興事業支援地域のうち、ヒアリング調査を実施した岩手県花巻市・平泉町、宮城県秋保温泉における現在の観光復興状況は、下図のようになる。同地域は、宿泊施設において被災者や復興関係者を中心に受け入れており、一般観光客は宿泊施設の予約が取りづらい状況になっている。そのため、同地域への一般観光客の来訪は立ち寄り客や近隣からの日帰り客となっている。復興関係者の受入が減少する秋以降の一般観光の再開に向けた取り組みが始まった。



### 3 (3) 通常観光可能地域における観光復興状況

通常観光可能地域のうち、ヒアリング調査を実施した青森県青森市浅虫温泉・弘前市、山形県米沢市・上山市・天童市・南陽市における現在の観光復興状況は、下図のようになる。同地域は、一般の観光客を受け入れられる状況にあるが、前年度と比較して観光客の来訪が減少していることから、近隣客を対象とした宿泊キャンペーン等の観光復興に向けた取り組みが進められている。



### 3 (4) 福島県およびその周辺の状況

ヒアリング調査が実施できた福島県会津若松市・福島市土湯温泉・喜多方市・猪苗代市における現在の状況は、下図のようになる。会津を中心に一般観光客の受入に向けた取り組みがあるが、福島第一原子力発電事故の影響を受け、一般観光客の来訪は厳しい状況が続いている。

		震災発生～1ヶ月	2ヶ月	GW	3ヶ月
福島県及びその周辺地域	宿泊施設 利用客の状況				
	観光復興に 向けた取組				
	外部環境	<p><b>3.11福島第一原子力発電所事故の発生</b></p> <p>3.19秋田新幹線再開</p> <p>3.20北関東道が全面開通</p> <p><b>3.20福島県産の農作物や原入に出荷自粛要請</b></p> <p><b>3.23東京都金町浄水場で乳児の基準を超える放射性ヨウ素を検出</b></p> <p>3.24東北自動車道全面開通</p> <p>3.25観光庁 宿泊施設での被災者受入支援</p> <p>4.5栃木県「とちぎ観光安全宣言」</p> <p>4.7最大震度6強の余震発生</p> <p>4.10四国旅行自粛緩和宣言</p>	<p>4.11軽井沢「観光安全宣言」</p> <p><b>4.12原発事故国際評価尺度がレベル7となる</b></p> <p>4.15TDL営業再開</p> <p>4.17原発事故の収束にむけた工程表の発表</p> <p><b>4.21警戒区域の設定</b></p> <p><b>4.22計画的避難区域及び緊急時避難準備区域の設定</b></p> <p>4.27天皇・皇后被災地入り(宮城県)</p> <p>4.29東北新幹線全線開通</p>	<p><b>5.3スパリゾートハワイアンズ フラガール 全国きずなキャラバン開始</b></p> <p>5.21FDA花巻-名古屋線就航</p> <p>6.20太平洋フェリー(仙台-中部)再開</p>	

## 4 3ヶ月間の観光復興の取り組みから見えてきたこと

### ① どのような客層から観光客は戻ってくるのか

◇団体客よりも「個人客」、遠方客よりも「地元客」、一見客よりも「固定客」から戻ってくる。

「近隣客」や「固定客」は遠方からの来訪者に比べ、地理感覚があることや安全情報が伝わり易いことから、観光地がどのような状態になっているのか把握しやすい。また、今回の震災では、東北新幹線が4月末まで運休となっていたこと等から、遠方客の「足」確保が難しくなっていたため、近隣客の利用が多かったと想定される。

仙台市では、春休みの家族旅行が震災の影響により、5月のGWに代替されたことにより、GW期間中は地元の家族客の来訪が例年よりも多く見受けられている。

◇東北に在住する家族や親戚等への訪問客や東北に在住する家族と震災疲れを癒すための保養休養を目的とした「お見舞い客」の来訪があった。

東北を訪れる「お見舞い客」があった一方で、被災者が首都圏に在住する家族等と保養休養のため首都圏近郊の温泉地を訪れる姿も見受けられていた。

◇各地持ち回りの大会や会議等が東北支援として動き始めている。今後は、企業団体旅行等で**応援需要**の増加が期待される。

秋保温泉や松島等アクセスの良い場所では、団体の動きが出ている。仙台市は、MICE誘致を積極的に進めており、8月には、アジア太平洋経済協力会議(APEC)の防災関連会合を開催する等、既に国際会議の開催が複数件確定している。

#### <観光復興に向けた取り組み案>

- キャンセル客に対しては、電話やDM等でフォローを行い、次回予約の際に利用できる特典や宿泊割引等をサービスを付加させ、再予約を促す。
- 地元客を対象とした宿泊割引券の配布や地域振興券の発行等による宿泊促進キャンペーンを行い、新規顧客を獲得する。
- 地元客に、次回宿泊の際に利用できる特典や宿泊割引等のサービスを行い、固定客につなげる。
- 固定客を対象に、部屋や食事のアップグレード等、期間限定の特典サービスを行う。
- 地元客の利用しやすい宿泊プラン(平日のレイトチェックインプラン、泊食分離プラン、レイトチェックアウトプラン等)を提案する。
- 団体旅行の応援客には、東北の魅力を丁寧に伝え、個人客としてリピートしてもらえるようおもてなしをする。
- 地域のHP等に掲示板を設け、地元客や固定客、応援客が感じた東北の魅力を発信してもらう。

## ② どのようなタイミングで観光客は戻ってくるのか

### ◇自粛ムードが落ち着いてから。

震災以降、旅行需要だけでなく花見や歓送迎会等様々な余暇活動に、自粛ムードが広がっていたが、3月23日には「弘前さくらまつり」の開催が決定し、4月6日には岩手県の酒造メーカーより「花見のお願い」が出される等、様々な地域や人から自粛の自粛に関する宣言や発言が広がり、旅行需要も回復してきた。自粛ムードが漂っているなかで、被災者の立場から自粛ムードを打ち破る宣言や取り組みは、市場にインパクトを与え、様々な余暇活動を再開させるきっかけとなった。

#### <観光復興に向けた取り組み案>

- SNS、twitter、動画等を利用し、どのように応援してほしいのか「生の声」を伝える。

### ◇「地元客」は、地域の安全が確認できてから。「遠方客」は、地域の安全が確認でき、交通手段が確保されてから。

GWの宿泊施設の一般観光客の予約は、直前から予約が入りはじめ、宿泊旅行者は168万人※となり、昨年度と比較して8.2%減少となった。どの程度がビジネス客で、どの程度がボランティアなのか、一般の観光客はどの程度あったのか内訳は不明だが、東北新幹線が全線再開し、人の動きは出ている。  
※観光庁のピーク調査より

#### <観光復興に向けた取り組み案>

- 特に遠方客は、地域の地理に疎いため、地震や津波による被害の有無、地域の交通手段等を地図や写真、動画等を利用して、随時、具体的に情報を発信する。
- 交通手段が確保されるまでは、遠方客の来訪は限られるため、地元客にターゲットを絞ってキャンペーンを展開する。
- 交通手段を確保するため、旅館組合や観光協会等地域で協力し、無料直行バス付きの宿泊パック等をつくる。

### ◇「団体客」は、団体旅行シーズンとなる秋から。

団体旅行は、一般的に災害等が発生した場合一時的にキャンセルが相次ぐが、地域の安全が確認されると応援需要等により回復していくと考えられる。

#### <観光復興に向けた取り組み案>

- 被災者や復興関係者の受入状況を観光協会や旅館組合を通じて地域内で共有し、どのタイミングでどの程度一般観光客を受入れるのか、また一般観光客はどのような客層となるのか見通しをたてる。

### ③ どのような観光資源から観光客は戻ってくるのか

◇震災直後は、「海浜部」が敬遠される傾向にあり、特に教育旅行等は保護者の不安を回避するため「内陸」地域が選択される傾向にある。

GW期間中、伊豆の宿泊旅行は例年と同程度となったことや、浅虫温泉が修学旅行の宿泊先として選ばれるケースもある等懸念されていたほど「海浜」を回避する傾向は顕著にはならなかった。一方で、宿泊施設の立地に関して、海からの距離や海拔等の問い合わせもあったことから、潜在的に不安感を持っている客層もある。

#### <観光復興に向けた取り組み案>

- 海浜部を懸念するお客様からの問い合わせに対応するため、海から距離や海拔、施設の安全対策等について情報を整理する。
- 東日本大震災と同レベルの震災が起きた場合を想定した避難訓練を実施する等、日常の防災意識を高める。また、そのような取り組みをアピールし、地域として安心・安全情報の周知を図る。

◇遠方からの来訪者の回復に向けては、東北に行かなければ見ることができない、体験できない、といった「東北でなければ」という必然性のある観光資源を前面に出していくことが有効であると考えられる。

余震や放射性物質に対する懸念といった厳しい条件のなかでは、「温泉に行きたい」「ゆっくりしたい」という動機ではなく、「東北の○○を見たい」と自ら感じ、東北を選択する客層に限られてくると想定される。

#### <観光復興に向けた取り組み案>

- 6月26日に世界遺産に登録された「平泉」、日本有数のリアス式海岸「北山崎」、東北の「夏祭り」、奥入瀬や栗駒の「紅葉」、「湯治」等、日本を代表とする観光資源や「東北らしさ」を切り口にPRする。
- 東北応援の機運が高まっていることから、「被災地へのボランティア」「義援金プラン」等東北支援を全面に出した切り口でPRする。

## ④ どのような情報・媒体が利用されているのか

◇地域側では、刻々と状況が変わる安心・安全情報や交通情報、観光施設の営業状況等の最新情報を、各団体等のHP等インターネットを利用して情報発信をしている。

電気等のインフラが回復してからは、各団体等のHPに被害状況の有無や交通状況等を随時情報発信されている。観光施設の営業状況等は、地域の状況をまとめてチラシを作成し、HPに公開する等、インターネットを利用しきめ細かな情報発信が行われていた。

### <観光復興に向けた取り組み案>

- インターネットのもつリアルタイム性を最大限活かし、被害の有無等最新の地域の情報を具体的に丁寧に発信する。
- 東北の話題はマスメディアに取り上げられやすいため、どのように小さな取り組みでも復興に関する話題はマスメディアに情報発信する。

◇市場側では、GWの宿泊予約において、「インターネット」による直前予約が急増した。

震災後、自粛ムードとなり旅行需要は落ち込んだが、4月以降少しずつ回復に向かった。GW旅行の予約が例年より遅く始まったため直前予約が増加し、インターネットを利用した予約が増加した。

インターネットを利用した宿泊施設の直接販売は、直前まで販売可能であることから、いつ頃にどの程度空き部屋を確保できるのか予想が難しい復興事業支援地域の宿泊施設にとって、有効な販売方法となっている。

## 5 観光復興に向けて明らかになってきた短期的な課題

### ◆被災者や復興関係者から一般観光客の受入への切り替えをどう進めていくか

震災以降、津波被害地域や復興事業支援地域の宿泊施設では、被災者や復興関係者の受入により、経営を継続させることができてきた。しかし、被災者や復興関係者の受入により、一般の観光客が宿泊施設の予約を取ることが難しい状況になっており、地域は観光客を受け入れたくても受け入れられないという状況になっている。その一方で、復興関係者は、仮設住宅の建設が落ち着く夏頃には、少しずつ利用が減少していくと予想されており、宿泊施設では、復興関係者から一般の観光客の受入の切り替えが課題となっている。

#### <観光復興に向けた取り組み案>

- 被災者や復興関係者の受入状況を観光協会や旅館組合を通じて地域内で共有し、どのタイミングでどの程度一般観光客を受入れるのか、また一般観光客はどのような客層となるのか見通しをたてる。(再掲)

### ◆被災者と一般観光客の受入をどう両立させていくか

一般観光客の受入に当たっては、ある一定期間、被災者や復興関係者と一般観光客受入の両立が必要となってくるケースがある。復興関係者は早朝に現場に出て、深夜に戻ってくるため一般観光客との接点が少なく、受入を行う建物を分ける等の方法で両立して受け入れることができる。一方で、一般観光客が被災者に対して気兼ねを感じてしまうということで、被災者を受け入れている施設を敬遠する傾向が出てきている。今後、被災者の受入から一般観光客への受入に切り替えていく時点でどのように両立して受け入れていくかが課題となってくる。

#### <観光復興に向けた取り組み案>

- 被災者を受け入れている施設では、当面はボランティアツアー参加者等被災者受入に理解のある層を中心に受け入れる。

## ◆通常のイベントを実施しつつ、新たな復興イベントをどう創出していくか

通常イベントを実施することで平時であることをアピールしていくという手法もあるが、東北が元気であるということを強く訴えるため、東北として観光復興に取り組んでいくという区切りとするために新たに大規模イベントを仕掛けていくことも考えられる。「神戸ルミナリエ」は阪神淡路大震災後の犠牲者の鎮魂と復興の意味で始まり、観光入込客の回復に一役買った。

### <観光復興に向けた取り組み案>

- 一般観光客が宿泊可能となっている青森県や秋田県、山形県で復興に向けた夜のイベントを行い、被災地を応援するだけでなく宿泊客の獲得につなげる。
- 復興関係者や被災者の利用が少なくなり、一般の観光客の受入が可能になってから、岩手県・宮城県に宿泊を促すイベントを行う。

## ◆復興のプロセスを見せていく仕組みづくりをどう構築していくか

ボランティアツアー等により、復興のプロセスを共有していく仕掛けや、岩手・宮城内陸地震で崩壊した岩手県一関市の祭時(まつるべ)大橋のように地震の脅威を残す仕組み、阪神淡路大震災の教訓を伝える震災学習プログラム等、東北地方が今回の震災から復興していく仕組みや体制を整えていくことが課題となる。

### <観光復興に向けた取り組み案>

- ボランティアツアー等により復興に関する人的・金銭的サポートを促しつつ、復興までの取り組みを共有していく仕掛けをつくる。
- 津波被災家屋等を保存し、津波の脅威を視覚的に見せるとともに震災語り部等により、自然の驚異や防災について伝える。
- 教育旅行をターゲットとし、地域で伝承されてきた防災の知恵や復興までの取り組み等を学ぶプログラムをつくる。

## 6 福島県およびその周辺の観光復興に向けた課題

原発事故の収束に向けた工程は、第1ステップを達成し第2ステップに入ったが、福島県およびその周辺の観光復興は厳しい状況が続いており、原発事故収束状況に大きく左右されるため先行きは不透明である。

そのような中、福島県およびその周辺では、以下のような課題がある。

### ◆地域の放射能値等のリアルタイム情報や地域のイベント等観光復興に向けた取り組みを的確にどう情報発信していくか

原子炉の冷温停止や大気・土壌の放射線量の低下等目に見える形で原発事故が収束し、分かりやすい形で安全確認できない限り、一般観光客を従来のように呼ぶことは難しいと懸念される。そのため、今、福島を訪れようとしている人達に正確な情報を発信し続けていくことが大切である。会津若松市では、市長自らが市内の放射線量を測定し、問題が無いことをアピールし、会津への来訪を呼びかけている。

### ◆理解のある企業・団体の持ち回り会議や各種視察等の誘致をどう進めていくか

観光関連施設の休業や廃業が起きており、避難者や復興関係者の受入を行っていない宿泊施設、飲食施設・物産施設等においては、一般の観光客が戻ってくるまで経営を維持できるかどうか課題となっている。また、休業や売上減少により人員削減による人材流出も起きており、安全が確保されるまでに、観光産業そのものが疲弊することが懸念される。

一般観光客の受入再開が難しいなか、福島県では、各種団体の持ち回りの会議や視察等の誘致、東京都公立学校共済組合の福島県宿泊施設利用時の5割補助等の取り組み等、理解のある企業・団体等の来訪を促している。

#### <その他の取り組み>

- 原発事故の避難者受入の期限や観光客の受入の見通しを立てづらい会津の宿泊施設では、避難者向けの老人介護福祉・デイケア施設や宴会場等のコミュニティセンター等に転用したり、キッチン付きの長期滞在に対応できる客室に改装する等に業態変革することで経営を持続させている施設も出始めている。

# 参考資料

## 東北の主要な観光地へのヒアリング記録

## 青森県～県・観光連盟～

	青森県観光国際戦略局観光交流推進課	社団法人青森県観光連盟
ヒアリング日時	2011. 4. 19	2011. 4. 19
被害状況	八戸等一部地域を除き、直接的な被害はなかった(1～2日間の停電は発生した)。	—
観光施設等の被害状況	交通の遮断による物流の停滞が大きな影響を及ぼした。暖房やボイラーの燃料となる重油や軽油、ガソリンの供給が止まり、宿泊施設や観光施設等では2週間程度の休館を余儀なくされた。 食料品等については、地場の商店については影響はあまりないが、全国チェーンの店舗(コンビニ等)は品薄となったようだ。	—
観光客の動向	教育旅行については、松島が目的地である岩手・秋田の小学校からの問い合わせが増え、弘前や八甲田等への行先の変更を検討している様子であった。ただし、海沿いは津波のイメージが拭えないために敬遠されているようで、浅虫温泉を希望する学校はみられない。青森を入口として、岩手や宮城を訪れる北海道の中学校については、青森までとする学校や道内にとどまることも始めている。	震災後の観光客数については、新しくできた「ワ・ラッセ」「Aファクトリー」を含めると対前年62%程度、両施設を除くと57%程度である。
被災者への対応	被災地からの避難者を受け入れている。原発の関係があるためか、福島県が他県に比べると多いようだ。温泉旅館において、国からの要請(1泊3食5,000円)に対応している。 「弘前さくらまつり」では、弘前市が岩手県野田村等から100人を無料招待するようだ。 深浦町においても、独自に受け入れ表明を行っている。	—
観光復興に向けた取り組み	大きな被害を受けた県があるため、「青森県だけが大丈夫」とは言いにくい。全県的にどのような形で発信していくかが課題である。 インバウンドについては、特に台湾・中国・香港・韓国を対象に、東北広域で対応できると思う。 旅館や観光施設等への補償や助成は考えていないが、モニターツアーは継続する予定。ツアー参加者からブログ等を通じて県内外に情報発信してもらいたい。 DCへの期待は大きい。特に、GW明けが勝負となる。	青森DCは予定通り4/23より実施することが決定した。「被災(地震)」「原発」「風評」を乗り越えるべく、青森から「元気」を発信していく。当初は上野駅でオープニングイベントを行う予定だったが、これを中止し、アスパムで実施することとなった(4/23～5/8)。 青森県だけでなく、直接被害の少なかった秋田県、山形県も宿泊施設が厳しい状況にあるため、DCで盛り上げていきたい。宮城県や秋田県も青森DCキャンペーンの実施を切望している。頑張れるところから頑張っていきたい。 イベント面では、弘前のさくらまつりが予定通りに実施されることとなった。夏祭りも可能な限り行ってもらいたい。
その他	県庁に対する問い合わせについては、融資関係が多い。旅館等の営業に対する問い合わせもあるが、県では把握していないため、旅館組合に回している。	—

## 青森県～主要な観光地の状況～

	青森市・浅虫温泉	弘前市	八戸市
ヒアリング日時	2011. 4. 18	2011. 4. 20	2011. 4. 18
ヒアリング対応	浅虫温泉組合	弘前市商工観光部観光局観光物産課 財団法人弘前観光コンベンション協会	八戸市まちづくり文化観光部観光課
観光施設等の被害状況	ライフライン(電気、水道、ガス)の復旧には1週間ほどかかった。	大きな被害はなかったものの、震災翌日の夕方まで停電・断水が続いた。	港湾施設や沿岸の市街地において津波による浸水被害を受けた。
観光客の動向	震災前は新幹線効果により、1～2月の対前年比は130～140%であったが、4月は対前年で70%減となった。 県外客はほとんど戻ってきていないが、県内客の利用が少しずつ出てきている。	震災前は新幹線効果により、弘前市内のホテル・旅館はほぼ満室であった。 震災直後は個人の宿泊客が僅かにみられたようだが、団体客はゼロとなった。その後、個人客が戻り始め、6～7割まで回復したが、4月7日の余震で再び悪化した。最近になり、個人客やビジネス客がみられるようになった。	中心街のホテルには港の復旧作業員が滞在しているが、交代で人が入れ替わっており、使用する部屋数は増えていない。 八戸市民の中にも、自宅が復旧するまでの間、ホテルに避難している方もあった。 都内の高校の修学旅行がキャンセルされた。
被災者への対応	義援金を募るため、4月の週末(2日間)に100円で日帰り入浴を行った(10軒の旅館)。約1,400人の人で賑わい、集まった16万円を県へ収めた。利用者は、車のナンバーから青森・八戸の人だったようだ。	観光庁や県に先立ち、被災者の短期宿泊の受入を実施し、市内ホテルの積極的な協力が得られた。中長期的な対応として、市営住宅等での受入を独自で開始した。その後、国や県の対応策に合わせることにした。	—
観光復興に向けた取り組み	被災者の人への気兼ね(開放的な気分になれない)から、一緒には泊まりたくないという声もある。こうした一般の人にも配慮し受け入れつつ、復興プランを考えたい。	「弘前さくらまつり」の開催は、被災地への影響や世論の反応等で判断に戸惑ったが、経済への打撃を懸念し、予定通り実施することとなった。「地元が元気を出していかなければならない」との思いが後押しする形となった。「弘前さくらまつり」をきっかけとして、各地でイベントが開催され、各地域が元気になってもらえれば幸いである。	夏の三社大祭は通常どおり実施予定である。津波被害を受けた山車もあったが、修理して1台も欠けることなく全27台で祭りをを行うという機運になっている。 「八戸は元気」というメッセージを発信するため、県内外の関係組織(青森県、八戸市、(社)八戸観光コンベンション協会、(社)八戸市物産協会、八戸広域観光推進協議会、八戸商工会議所)が、共通のロゴとキャッチフレーズを作って取り組みを進める。
その他	修学旅行については、例年松島を訪れている宮城県や秋田県等の小学校において、旅行の中止や行き先変更が発生している。浅虫温泉での宿泊に変更する学校も出てきているが、保護者の心理として「海より山」が選ばれるようだ。	修学旅行については、例年松島を訪れている宮城県や秋田県等の小学校において、旅行の中止や行き先変更が発生している。訪問先を弘前市に変更する学校が出ている。	被害が軽微であった県内他地域は、「青森、元気です」と言うや八戸に申し訳ないという気持ちになる。また、被害の大きかった岩手・宮城・福島のことを考えると、「青森だけに来て下さい」とはなかなか言えない。東北全体で「がんばっている」ことをPRしたい。

# 岩手県～県・県観光協会～

	岩手県商工労働観光部観光課	財団法人岩手県観光協会
ヒアリング日時	2011. 5. 18	2011. 5. 18
観光施設等の被害状況	市町村によっては、役場の機能を果たすことができない状況であり、観光施設・資源の被災状況の情報収集を網羅的にはできていない。4/7の地震により一ノ関周辺に被害が出ている。被害状況については、現在メール等で集約を図っているところ。	震災以降の日帰り入浴可能施設・宿泊可能施設等の宿泊施設に関する情報は、岩手県が動けない状況があったため観光協会にて、情報集約を行った。
観光客の動向	沿岸部の宿泊施設で利用可能な施設は、被災者の受入を行っており、東北新幹線沿いの宿泊施設は、復興関係者やボランティアにより客室が埋まっている。その一方、東北新幹線から日本海側は、復興関係者も入らず一般客も入ってこない状況となっている。GWは震災疲れ等により近郊のお客さんが入ったが、GW以降は客足が途絶えているようだ。	—
被災者への対応	県内2000人が県内の宿泊施設等に長期で避難している。県内の宿泊施設に広く協力を呼びかけたが、被災者が地元を離れたがらず、想定していたよりも避難希望者が少なかった。被災者リフレッシュ事業(4/7議会で承認)を実施する予定である。岩手県内の東北新幹線から日本海側の宿泊施設を利用し1泊2食の無料ツアーを行う。災害救助法の対応範囲内で実施予定であり、避難所にいる方のうち16%である5000人を招待する予定である。	—
観光復興に向けた取り組み	GWの取り組みとして、「県」としてのキャンペーン等ではなく市町村単位や旅館単位で取り組んでいる。松川温泉では10000円の商品を5000円に単価を下げ、ローカルTVを通じて販売を行っていた。5～6月までは、低価格で売っていく旅館が多いのではないかと。県主導として実施するイベントはないが、各市町村や民間事業者が実施するイベント等には復興祈念の意味合いが付け加えられるだろう。新規顧客の創出や仙台マーケットへのこれまで以上のアプローチは考えておらず関東に対してキャンペーンを展開するよう考えている。仙台は被災地であり、秋保温泉が価格を下げて仙台マーケットを受け入れている中で、岩手県としてはターゲットとして設定しづらい。ボランティアツアーや義援につながるツアーが県内の民間事業者等(三鉄ツーリスト等)でも実施され始めているが、行政としてそれらを推薦するようなことはない。沿岸部の被災地を訪れることは、交通渋滞を招く等復旧へのさしさわりとなることが懸念される。	地域での施策や機運を高め、全体を盛り上げていきたいと考えている。次年度のDCに向けて平泉を核として岩手県をメディアに取り上げていってもらいたい。DCは当初、平泉を中心として三陸にお客さんを引っ張っていく予定であったが、H24年中は三陸に観光客を連れて行くのは難しいだろう。北東北3県(青森、岩手、秋田)で引っ張っていくか、平泉からどのように北にお客さんを誘導していくのか、どこに宿泊させるのか戦略を見直している。DCの目標は、震災前の観光客数に戻すことである。震災を機にアンテナショップへの注目等首都圏での露出が増えた。また、企業のCSRとしてイベント等のスペースの貸出等が増えた。今後は、奇抜な商品ではなく、「宿でゆっくりして美味しい食事を食べる」というようなオーソドックスな商品を売り出していきたい。
その他	—	被災者受入は1泊3食で5000円と低単価となるため、被災者受入を行うと経営的に厳しくなる施設もある。一方で、短期的には、経営を成り立たせる手段としては期待しているだろう。

## 岩手県～主要な観光地の状況～

	花巻市	平泉町
ヒアリング日時	2011. 5. 17	2011. 5. 19
ヒアリング対応	花巻市商工観光部観光課	平泉町観光商工課 等
観光施設等の被害状況	市内の一部で道路や道路の損壊があったが観光施設・宿泊施設への影響はなく、休業・廃業はない。 電気が3日～1週間程度止まっていたが、水道、ガスへの影響はなかった。物流については、1週間～10日程度で復旧した。	宿泊施設の配管が外れる、壁が剥がれる等の被害があったが、休業となった施設はない。 電気は3日間停電となった。しかし、ガスは、プロパンガスを使用しているため、震災後も使用することが出来た。
観光客の動向	花巻周辺の温泉には、被災者や復興関係者、ボランティア等が宿泊しており、前年比でみると、宿泊人数的には増加している。7月ごろまでは、仮設住宅建設の工事関係者や被災者で客室は埋まっているため、一般観光客を受け入れたくても受け入れられないという状況となっている。今後は観光客を受け入れて経済的にも元気になり、沿岸部の応援を行っていきたい。 GWは一般観光客も訪れていたようだが、宿泊施設の受入状況ヒアリングを行っておらずGWの実態把握はできていない。	東北自動車道は、3月11日～13日間まで、緊急車両以外通行止めであった。14日目以降は一般客も入ることが出来るようになったが、その後2週間は、サービスエリア等にお客が全く来ない状況が続いた。GW後は、例年に比べて、土日は5割、平日は3割と、来訪者が戻りつつある。 岩手県内の小学校や福島県、宮城県の学校から遠足での来訪がある。
被災者への対応	宿泊施設では、被災者を700～800人程度を受け入れている。被災者は、入湯税を課税免除としている。宿泊施設毎で入浴料設定しているが、実際は無料で受け入れているのではないかと。	震災時に平泉町を観光していた観光客10人ほどが、一時的に町内の施設に避難した。 中尊寺では、被災地の子供たちに対して無料拝観を実施した。
観光復興に向けた取り組み	宿や市それぞれでJRやJTB等への表敬訪問を行っている。実際の商品造成までは進んでいないが、秋プランの造成についてお願いをしているところである。JTBでは「待っています東北」として商品造成を行う予定である。 花巻市観光協会の事業計画は立て直しを行っており、本年度どのような事業を実施するかは現段階では決まっていない。 来年度実施する岩手DCに向けて、今年4月からプレキャンペーンを実施する予定であったが、震災の影響で延期となり7月からキャンペーンを実施することになっている。	今後実施するイベントは、復興の意味合いを含めて実施することになるだろう。また、被災地の方を招待し、一緒に楽しんでもらいたいと考えている。 6月25日に岩手県と地元人々、県の観光協会、JR盛岡支所と一緒に中尊寺を参拝し、そこを皮切りに観光振興に取り組んでいく。 7月からDCプレキャンペーンを実施する予定だが、実質的な開始はお盆からだろう。平泉町での8月16日の送り火で一区切りをつけ、観光協会としてはお盆過ぎより動きだせばと考えている。 町と民間が連携して、「平泉は元気ですよ」と発信していく予定であり、2市1町で首都圏プロモーション等を検討している。
その他	花巻市観光協会が実施している情報提供については、被災状況等細かく提供しており、そのときそのときの情報をしっかり発信していくというスタンスで行っている。 現状では復興関係者でお客様が来ており、1～2年はそれで凌いでいけると思うが、長い目で見ると岩手の魅力でお客様が来てもらえるようにする必要がある。今後は、若者や子供にも魅力だと感じられる素材が必要ではないかと。 民間事業者は従業員の雇用を確保することが難しくなっているため、直接的な経営支援が欲しいというのが実状である。	平泉周辺の宿泊施設は、一般の観光客は宿泊予約を取りづらい状況にある。岩手県内の温泉地等と連携して、受け入れ可能な施設に誘導するよう考えているため、どの観光地でどの程度受け入れられるのか情報がほしい。 例えば、岩手県民は秋田へ旅行する等、東北管内(近場)で循環させていくようなことが必要と考えている。

## 宮城県～県～

	宮城県庁経済商工観光部観光課
ヒアリング日時	2011. 5. 18
観光施設等の被害状況	宮城県内陸地震が起こった時をきっかけに地震対策をしていたこともあってか、仙台市周辺は建物の被害はほとんどなかった。ライフラインが止まってしまったことや現地までのアクセスが寸断されていたため、観光客を呼ぶことはできなかった。東北新幹線は4月29日に開通したが、仙石線・気仙沼線はまだ復旧できていない。 高速道路2本は無事であり、支援物資の重要な道路になっている。 仙台空港は2階まで浸水被害を受けた。現在は利用可能であるが、本格復旧は夏から秋を目指している。 県内の宿泊施設の75%は営業を再開している。仮設住宅の建設が優先されるため、沿岸部の宿泊施設の修繕は追いついていない。
観光客の動向	GWは 近郊や近隣県からの来訪があり、特に動物園や水族館等の入り込みが好調であった。 宿泊の予約は直前の滑り込みが多かった。GW過ぎてから客足が途絶えた。 工事作業員は入っているが、単価が低いので観光客とはやはり違う。
被災者への対応	被災者の受け入れは鳴子温泉に全体の8割ほどが避難しており、最多となっている。次いで、遠刈田温泉が多い。 現在、旅館に避難しているのは1,000人くらい。ただ、旅館やホテルに避難できているのは心のけじめがついている人。家族や親戚がまだ行方不明という人や学校に通う子供がいる人は地元を離れられない。 仙台市内の宿泊施設は工事関係者で埋まっており、秋保温泉も工事作業員の宿泊が多い。
観光復興に向けた取り組み	被災地に来ていただくことが一番の応援だということを掲げてキャンペーンを実施する予定である。7月から3ヶ月間、伊達な旅キャンペーンを実施する予定であった。9月以降も引き続き実施したい。内容としては、首都圏へのキャラバン、パンフレットの配布、各地域のイベント情報の発信等。キャンペーンの内容は基本的にはこれまでと同じ内容で看板を変える程度となる。 6月、7月は宿泊施設の入り込みも落ち込む時期であり、需要喚起が現在の課題である。単発キャンペーンを入れ込む予定としているが、即効性のある取り組みができるかどうか不安である。 今年の七夕まつりは開催することが決定した。願いを叶えるための年中行事であるし、鎮魂の意味もある。 仙台市内も含め、県内は工事関係者需要で宿泊施設の予約がとれない状態であった。企業は各地の状況も分からないため、宿泊施設の確保に苦勞をしていたため、宮城県が間に入り、エージェンツに部屋を確保してもらっていた。 宮城県震災復興基本方針の素案は現在出ているが、9月には具体的な数値目標も含めて公表予定である。
その他	観光は裾野の広い産業なので、観光を活性化することによって地域の様々な産業にも良い効果が出ると思っている。観光復興を図っていく上で、元通りだけではなく、プラスαを目指していきたい。 夏の計画停電に向けて長期の休みを涼しい東北で過ごしていただきたい。 ボランティア向けの商品もエージェンツが組んでいる。ボランティアを泊める際には、その料金の一部を義援金にまわすというアイデアもある。  仙台空港の管制塔が十分に機能していないため、海外線はまだ厳しい。海外へのチャーター便(アウトバウンド)を運行するという話は出ているが、インバウンドは渡航禁止が解除されていない中では厳しいと思う。 東北観光推進機構は、マインド向上(バッジづくり等)、ポスター作成、物産イベントの開催、旅行商品造成、インバウンド誘致等を行っている。インバウンドはかなり状況を誤解している面があるので、直接現地へ赴いて現状を説明している。直接写真を見せて説明すると皆安心してくれるようである。外国では、東北全体ががれきの山になっていると思われるようである。

## 宮城県～主要な観光地の状況～

	仙台市・秋保温泉	松島町
ヒアリング日時	2011.5.18	2011.5.19
ヒアリング対応	民間事業者	民間事業者
観光施設等の被害状況	旅館組合としては、地震発生後10日目に被害状況を確認した。2日後には温泉が使えるところもあり、営業を再開できるところから順次営業を再開した。食材(特に海産物)が手に入りやすく、ビッフェをやりづらい。野菜は契約している農家から何とか手に入れている。	松島の被害状況としては、外壁や建物の被害があった。地盤が崩れたところもあった。松島は小さな島々が守ってくれた。この辺りは昔から津波がないところである。被害はそれほど大きくなかったとはいえ、宿として完全ではないので、一般のお客様をしっかりと受け入れられる状態ではない。
観光客の動向	3月末からは復興関係者が増えた。その後は復興関係者と一般観光客を同時に受け入れている。4/24の週になると、宿泊予約が入り始めた。市内のホテルは復興部隊やビジネス需要があり、予約がとりづらい状況である。GWはほぼ満室であり、北関東や近隣からの宿泊客が多かった。松島の宿泊施設がとれないことや、海のそばの観光地が敬遠されたこと、震災疲れ等が影響しているのではないかと推察している。また、子供連れの家族は例年の1.4倍であり、子供も疲れていたと思う。現在来ているお客様はお見舞い需要であり、かわいそうだから来てくれているという現状がある。これからどうしていかかが課題である。	現在は、復興関係者の受入が中心であり、松島の旅館の中で、一般観光客を受け入れているのは1割くらいではないか。復興関係者は2週間目くらいには入っていた。松島は、気仙沼方面や名取、岩沼方面にも近く、有料道路も2本あるため、アクセスが良く、復興部隊の宿泊拠点となっている。GWの入込は、例年の5割程度であり、想定以上の来訪者があった。県内客が多く、予約は直前に入った。GW後は人が来なくなった。一般観光客は夏頃には来ていただけたらいいと思う。松島も花火大会を開催することは決定した。また、瑞巖寺の灯籠流しもある。これは元々供養の意味もあるので開催できるというのではない。
被災者への対応	仮設住宅ができるまで、被災者が宿泊施設を利用することに仙台市は積極的ではない。被災者は観光客に比べ単価が低く、経営状況が回らない。2泊3日のショートステイであれば良いのではないかと。	—
観光復興に向けた取り組み	1泊2食はどれもかなり厳しい状態で運営している。宿のもうけは、その後の飲食等の付帯収入であるが、しばらく見込めないであろう。平泉が世界遺産になればそこまでバスを出すこともやむを得ないだろう。市内にはなかなか誘客拠点や家族向けの観光施設がない。アウトレットができたため、今度はキッザニアも誘致できればと考えている。行政主導ではなく、民間主導ができれば強くなるだろう。元に戻すのではなく、お見舞い需要の先に何か誘客できるものを考えていかないと厳しいだろう。	最近ようやく旅館組合や観光協会としても集まる余裕が出てきたが、各々被災しているため、まだ協力し合うという感じではない。松島町の復興会議が立ち上がった。これからは、様々な業種が横断的に検討していくことが重要である。旅行業界も会社を超えて、東北にスポットをあててタッグを組んでもらいたい。東北各県も、協力する必要がある。協力しなければならぬことを身をもって知った。女将が東京でピザ配りするのも一つの方法ではあるが、一部の動きになってしまう。業界全体、地域全体が盛り上がりたなければならない。
その他	復興部隊へのサービスは待たせないことであり、一般観光客への対応とは大きく異なるため、従業員のモチベーションは高まらない。震災慣れ、震災甘えの状況(震災だからしょうがない)があるのではないかと反省している。復旧関係者は宿泊日数も金額もバラバラであるため、金額の統一化等を行えばよかった。被災者の受入は固定収入が入るため宿側にとって悪い話ではない。	被害が少なかったので観光を進めていくという流れにはならない。ボランティアが来ることは悪いことではない。震災をきっかけにして絆を復活させるような流れになっていると思う。復興関係者と一般観光客は目的が異なるので、一緒に受け入れることは難しい。復興関係者は朝5時には出発し、夜の12時に帰ってくる。復興関係者からどこかで切り替える時期が来るが、はっきりと分かれる訳ではない。

# 山形県～県・県観光協会～

	山形県観光商工部	山形県観光物産協会
ヒアリング日時	2011. 4. 25	2011. 4. 25
観光施設等の被害状況	古い旅館が数軒傾いたり、水道管が破裂したりしたが、建物の物的被害はほとんどなかった。	－
観光客の動向	－	旅行会社との契約をしていない地元民を顧客とした民宿は震災後も大きな影響を受けず一定の客が宿泊しているが、首都圏からの客を対象としている宿では宿泊客がほとんどなく大きな影響を受けている。
被災者への対応	宮城からの被災者受入は、宮城県と議論して、被災者向けに旅館で1泊5000円プランを提供して実施した。宮城県内の避難所から山形県内の避難所への移動希望者は50人～60人程度となった(親族に津波での行方不明者がいる等の理由で移動を望まない)。なお、宮城県の意向で、被災者はコミュニティ単位での受入を行っている。福島からの避難者受入は、体育館等の避難所を1次避難場所として提供して約4000人が避難した。その後は観光庁のスキームを用いて、2次避難所として旅館の受入を進め、2000人程度を受け入れている。天童温泉等では、復興工事関係者の受入を行い、4月末まで滞在する予定であった。しかし、3月下旬には宮城県内のより近い場所で受入が可能となったので、すぐに需要がなくなったため、4月末までの滞在看込んでいた宿泊施設では大きな損害となっている。	宮城県の宿泊施設は、単価こそ低いものの避難民が宿泊しているため、集客はできている。避難民が生活するために旅館に宿泊すること、観光客が非日常を楽しむために旅館に宿泊することのバランスが旅館には求められるが難しい。
観光復興に向けた取り組み	近隣と首都圏からの来訪客が十分に望めない以上、県内や近隣のマーケットを中心に、観光客誘致、交流に取り組む。特に近いマーケットは、被害をうけていない現状をよく理解しているため、順番としては狙うべきマーケットと考えている。夏以降の対策は、原発の影響がまだ読めないでその動向が不安である。ただ、夏祭りを一つの契機としたい。花笠まつりは実施予定であり、他のイベントも現時点では実施中止とはなっていない。日本海側の青森県から新潟までの地域の周遊旅行を促進するため、スタンプラリーのような企画を秋田県と山形県で議論している。インバウンドに関しては、何度か山形を訪れたことのある外国人に対して、正確な情報を伝えることが重要であり、こうした人たちに対して、桜の花びらを入れたDMを送る。台湾人は樹氷を見るために東北を訪れるため、チャーター便を遅くとも冬には復活させたい。	上山温泉では、イベントを観光関係者からの寄付で行っているが、震災の影響で寄付を集めるのが困難となったため、一度は中止を決定した。しかし、自粛ムードは望ましくないため、低予算で実施可能なイベントを行うこととなった。JTBの「日本の旬 東北」キャンペーンやJRの花回廊キャンペーンは通常通り実施するよう依頼している。酒田や庄内地方では、宿泊客の減少により休業し、職員に自宅待機させている旅館もあると聞いている。観光物産協会の3月の決算総会が震災で中止となり、5月の予算総会と合わせて開催する予定であるが、そのときに今後の対策も議論することになるだろう。
その他	今後の対策として、東北観光推進機構を中心にして東北6県の観光客誘致(インバウンド、広域からの国内客誘致)の取り組みを進めようとしており、既にスローガンとロゴを作成済みである。	－

## 山形県～主要な観光地の状況～

	米沢市	上山市
ヒアリング日時	2011. 4. 27	2011. 4. 27
ヒアリング対応	米沢市 等	上山市 等
観光施設等の被害状況	大きな被害なく、停電等の影響もなかった。	物理的な被害はないが、各旅館で水回りの修理等が必要になっている。老舗の旅館1軒が、震災の影響を受け閉業した。
観光客の動向	首都圏や仙台圏の旅行会社と提携していた宿泊施設は予約がなく、例年の1割程度と聞いている。旅行会社と提携していない宿泊施設は徐々に回復傾向にあり、例年の3割から4割程度にまで戻っている。	GW中の予約は、近隣からの1泊2日の宿泊客の予約が入り、少しずつ回復し、例年の5割程度には達した。ただ、6月はどうなるか全く分からない。 週末は仙台から被災者が1日当たり700人から800人ほど来ている。本来3400人/日の受入が可能であり、現状の観光客数は厳しい。
被災者への対応	震災直後は福島からの被災者を受け入れた。宮城県の被災者はほとんどない。	被災者を受け入れるように震災2日後に動いたが、県内の体制整備に時間がかかった。2次避難者の受入は、ごく一部である。
観光復興に向けた取り組み	市内の日帰り観光客と温泉地の宿泊客の復興策とは分けて考える必要があり、「米沢市観光キャンペーン推進協議会」の進め方含めて、両方の検討を今後していく。 まずは山形県内の住民向けに米沢の温泉への訪問を呼び掛けたい。首都圏や仙台圏に対しては、オプション付きで安く宿泊施設を提供し、その一部を義捐金として被災地に送ることを考えている。 市の事業として市内8温泉の誘客割引キャンペーン（宿泊料金の一部を市が負担）、東京での観光誘致キャンペーン（4/27～29戸越銀座）、に取り組んでいる。	今年も予定通り花回廊キャンペーンを実施して、平常であることを発信していく。健康と温泉をテーマにした“クアオルト”システムの普及にも今年から取り組んでいきたい。 これまでの通りの形の観光地に復旧させても、今後は通用しないのではと危惧している。新しいタイプの観光地を目指す、新しいスキームが必要である。例えば「協業、協働で取り組み、地域内で共生しあいながら、自立した地域で復興する」ようなイメージを持っている。 今回の震災によって知名度の低かった東北が世界的に有名になった。放射能の影響の克服を世界最先端の技術で取り組むとか、震災の悲惨な被害をメモリアルとして残すこと、平泉の世界遺産登録等、いろいろな取り組みを行う必要があると考えている。 今後は人に響く観光を提供するため、地震の語り部を作り、津波の恐ろしさを伝えていくことが必要である。防災やエネルギーを考えたまちづくりを実現することが必要である。 国や旅行会社等は、旅行者が東北での観光を通じて義援金を寄付できるような仕組みを作り、旅行者のお金がどのように被災地に役立つのかを可視化することが必要である。 姉妹都市等、既存ネットワークを最大限に生かすことが必要である。
その他	今回の震災を契機に市内8温泉が「温泉米沢八湯会」で若旦那集が集まる等、徐々にまとまりつつあるのが朗報である。	被災地はまだ震災の被害が大きいと、大々的に観光宣伝をすることはできない。少しずつ被災者に温泉での休息を呼び掛け、マインドを向上させてもらいたい。秋田県や青森県、山形県等、震災による直接的な被害を受けていない地域と被災地が復興に向けて交流を深め、「東北全体で頑張っていく」ことが重要ではないか。 放射能汚染量の情報公開と、放射能の影響の基準を明確にして欲しい。どこまでが危なくて、どこまでが大丈夫なのかがわからないことが、余計な心配をひきおこしていて、こうした状況をわかりやすくしてもらいように、業界からも訴えていくべきではないか。 4月26日に女将会が復興に向けた決起集会を行ったが、ほぼ全員の女将が出席していた。震災による危機感が共有されており、震災を契機に山形が変わることが必要である。

## 山形県～主要な観光地の状況～

	天童市	南陽市
ヒアリング日時	2011. 4. 26	2011. 4. 13
ヒアリング対応	天童市 等	民間事業者 等
観光施設等の被害状況	物理的な被害はほとんどないが、各旅館で露天風呂や大浴場等水回りの修理が必要なところは多々でてきている。	－
観光客の動向	インバウンド客は数千件のキャンセルがあった。 現在訪れている観光客の9割は宮城県からの客である。GWの予約は、95%がインターネット予約である。	現在、新規の予約は入ってこない。 福島で実施予定であった教育旅行を山形で実施したい、という教育関係者の要望が多い。
被災者への対応	震災直後は、被災地支援者の中継地点となっていたため、観光客を受け入れずに被災地支援者の受入体制を整えた。	米沢市や川西町に避難していた被災者に、3日間無料で入浴施設を提供した。 山形県旅館組合は3月14日に各温泉旅館組合に、それぞれの旅館における被災者受入可能数の提示を求め、被災者受入体制を整え、県に報告したが、県から避難者の受入要請はほとんどなかった。 徐々に被災者から個別に宿泊の要請が届くようになった。受入料金は各旅館の判断に委ねられていた。 被災地の救援隊等は、地震直後は山形に泊まることもあったが、宮城県知事の要請により全て宮城県内で宿泊するようになった。 原発から避難してきた人たちは、更に秋田や新潟に逃げるための中継地として山形県で宿泊していたようである。
観光復興に向けた取り組み	天童温泉組合は、GWから温泉のPR活動を始めようとしており、県が仙台市で行うキャンペーンに合わせてキャラバンを行う。 天童温泉は地元客が5割を占める観光地であるため、地元が自粛ムードを打破することが重要である。当面は近隣マーケットに向けて、誘致活動に取り組んでいきたい。 サッカーJ1、女子バレーの本拠地があるため、アウェーチーム応援団の受入、もてなしを工夫し、ロコミでの広がりを期待したいが、メディアにPR方法が分からない。 観光大使や首都圏のアンテナショップを活用すれば、旅行会社も動くのではないか。 市と温泉組合で首都圏の旅行会社を回り、天童市の安全性を訴えるとともに旅行特典を付け、PRする。旅行会社から山形の安全性をPRすれば効果があるのではないか。	JTBでは平泉の世界遺産登録や東北新幹線の開通等と合わせ、「待っています東北」等の新たなキャンペーン展開を考えているようだ。また、JATAやるるぶでも同様のキャンペーンを予定していると聞いている。
その他	今年で天童温泉開湯100周年を迎えるが、記念事業を行うのは難しいだろう。来年、101周年を行いたい。 東北6県の中、山形県だけで安全宣言することはできない。	国や県、市からの支援を受けるため、写真で状況を記録しておくことが必要だと感じている。

# 福島県～県・県観光協会～

	福島県観光交流課	福島県観光物産交流会
ヒアリング日時	2011. 5.20	2011. 5. 20
観光施設等の被害状況	—	観光施設の4割は震災で被害を受け、使うことができない。県旅館連盟加盟者数は、震災による廃業や休業の影響で3割減となった。
観光客の動向	福島市内は工事やボランティア関係者が滞在してGW中はどのホテルも満室であった。また、2次避難所として旅館やホテルを使っているため、宿泊観光客の受入はしていない。 GW中は、被災地から内陸の会津等への県内客の移動が多かったと推測される。	宿泊施設は「震災特需」となっている。どの宿泊施設も稼働率9割の状態が3カ月継続するので、財政的な効果は大きく、短期的には良い。
被災者への対応	4月1日から被災者の2次避難所への移動が始まり、これまでに17000人が2次避難所に移動したが、10000人は未だに1次避難所に避難している状況である。	—
観光復興に向けた取り組み	会津は原発の直接的な影響は大きくなく、風評被害を受けている。農作物のPR等は福島県知事を筆頭として行う必要がある。 5月13日に福島県農林水産部が東京でイベントを実施しており、観光よりも物産が先行してPR活動等を行っている。 知事会にて福島への教育旅行の再開をお願いしているものの、宮城県から福島県への教育旅行は全てキャンセルとなった。 まずは原発の影響を収束させないと観光客を誘致するのは厳しい。 原発の影響の収束見通しが不明なため、具体的な今後の取り組みを決めることができない。ただ、会津等安全な地域では国際会議の誘致やイベントの実施、マスコミによる情報発信を行いたい。	東京都公立学校共済組合会員に対し、教職員の研修等東北に宿泊した場合宿泊費の5割を補助するスキームを提案した。6月下旬には東京都の教職員に通達される予定である。 東北全体の震災復興プログラムに加え、福島県は(原発による影響が大きいため、)別のプログラムを用意する必要がある。 JRは2年後のDCを岩手、宮城で行うことを決定したが、本来は東北全体のDC(東北DC)が必要ではないか。観光客を東北に呼ぶための提案として、東北地方内の高速道路の無料化や東北ゾーンに対するJRの割引運賃適用等、ソフト面の取り組みを期待したい。一過性のイベントでは意味がなく、継続性のある取り組みが必要である。 平成24年度に予定したキャンペーンに向けて、今年度も様々な事業を実施する予定であったが、震災後は全て休止状態である。昨年度の事業で構築した人的ネットワークを活かし、観光地の再生を進めたい。そのためには財政等県による支援が必要となる。 地域の復興に外部の人も参加できるような仕組みを構築したい。 一般企業やMICE等テーマや目的をもった人が被災地に来ることができる環境を作ることが重要である。 教育旅行に関して、震災の影響で受入は減少すると予想されるが、福島県は今後も誘致を続けなければならないため、教育旅行の最大手「毎日コムネット」には引き続き福島の正確な情報を提供する。ただ、教育旅行の受入先が福島から山梨や長野に変わるのではないかと危惧している。 教育旅行の誘致が期待できないのであれば、ボランティア等の次のマーケットを探す必要がある。

## 福島県～主要な観光地の状況～

	会津若松市
ヒアリング日時	2011. 5.18
ヒアリング対応	会津若松市観光課 等
観光施設等の被害状況	市内の観光施設の震災による影響はほとんどない。震災直後から団体旅行のキャンセルが相次いだため、休業した施設もあった。鶴ヶ城は3月12日から15日までは安全性確認のため休業とした。3月16日以降は通常通りオープンして営業した。
観光客の動向	毎年埼玉県から60校程度の修学旅行を受入れているが、今年はずでに50校以上が行き先の変更を決めたようであり、修学旅行の低迷が懸念される。 GW中(4/29～5/8)の鶴ヶ城の有料エリア入場客数は昨年度を上回り、11～12%の結果となった。客層は昨年度と変わらない(震災の影響で宮城県からの来場客は少ない)。 旅館は被災者を受入れているため、GW中の市内のビジネスホテルを観光客が利用し、利用率は高かったようである。
被災者への対応	—
観光復興に向けた取り組み	鶴ヶ城のオープンには既に旅行会社にPRしていたので、今後の企画展は全て予定通り実施する。また、鶴ヶ城は福島のシンボルであるため、年中無休でオープンすることも決定した。 首都圏や北関東、東海に対して会津の安全性やGW中の賑わう様子を発信し、誘致に向けた営業活動を開始する予定である。 福島県内でも会津・中通り・浜通りで状況が全く異なるため全てをまとめて「福島県」として動かない方が良いだろう。 原発の影響と、温泉旅館では被災者を受け入れているため現在はツアー造成できないが、個人客向けのPRと秋以降の旅行代理店によるツアー造成・販売促進で観光を立ちなおしたい。6月から首都圏や北関東等への営業活動を開始する予定である。
その他	観光公社では放射線測定器を使い、放射線の測定を開始した。通常時より放射線値が高いため、観光客に対して「安全である」と言うことは難しい。訪問するか否かは観光客の判断であるため、観光客が訪れて楽しんでいる様子を、Media等を通じて発信していきたい。 インバウンド客については、台湾やマレーシア、インドネシアからの観光客が増えつつあったが、震災後は大きく減少した。今後は東北観光推進機構との連携で進めたいが、まずは国内が落ち着くことが先決であろう。

## 福島県～主要な観光地の状況～

	<b>福島市土湯温泉</b>
ヒアリング日時	2011. 5. 18
ヒアリング対応	土湯温泉協会
観光施設等の被害状況	中通りでは土湯温泉が最も被害を受けた。 経営の不振と震災による影響により、観山荘が廃業した
観光客の動向	仙台から会津への教育旅行は中止となったが、那須からの教育旅行は会津を応援するために実施するようである。 ゴールデンウィーク中は4つの宿泊施設が観光客を受け入れ、観光客は少ないものの滞在していた。じゃらんや楽天トラベル等、インターネットによる宿泊予約が多かった。
被災者への対応	被災者の受入は当初は6月～7月までを予定していたが、仮設住宅の建設状況によって変わるため、被災者受入の期限を設けずに受け入れている状態である。そのため、被災者受入終了後の観光客を受け入れるための予約受付は、開始期日が定まっていない。 被災者を受け入れているために経営を維持している旅館もある。
観光復興に向けた取り組み	現在、東京都公立学校共済組合員(約63000人)を対象とした東北支援キャンペーンや、東京都による「福島県震災復興振興券」の事業が議論されている。 原発の問題が収束しない状態でキャンペーンを実施しても、観光客は福島を通過してしまうのではないかと。福島は別のキャンペーンを考える必要があるだろう。 7月には土湯温泉に受入れている被災者向けのイベントを行うと同時に観光客を誘致するための取り組みも準備していきたいと考えているが、被災者の受入から観光客の受入にどのようにシフトしていけば良いのか問題である。被災者は仕事や教育等の問題もあり、仮設住宅が完成してもすぐに仮設住宅の入居には時間がかかるとみている。
その他	観光圏やエコツーリズム等、震災前から進めていた取り組みは引き続き行いたいと土湯温泉内の体制は変えざるを得ないだろう。 原発収束に向けた東京電力の工程表の予定が延びると、旅館のキャンセル客が増えるので、しっかりと工程表を求めたい。 原発によって不動産価値の低下を招いた。そのため、固定資産税の減税等の処置を求めたい。放射能による物理的な被害はないため罹災証明をすることができない。罹災証明の有無によって制度資金の運用が異なるため、放射能による影響に対して政府が先導して罹災証明を出してもらいたい。観山荘が廃業となったため、日帰り温泉がなくなった。また、建物の解体やその費用をどうするか、等地域内の問題も生じている。土湯温泉の復興計画を作る必要があるだろうが、加えて解体費の支援等、国には温泉地の再生支援も考えてもらいたい。 観光庁による1泊3食5000円スキームを使って被災者が旅館に宿泊すると、被災者は地元の市町村による仮設住宅の情報等を得ることができなくなってしまうため、中越地震の際は被災者からの申し込みはなかった。行政機能がそのまま各地域に移転するのであれば、被災者にも使いやすいスキームとなるだろう。 県の観光課は震災後の被災者の各旅館への割振り業務等に追われている。

## 福島県～主要な観光地の状況～

	喜多方市	猪苗代町
ヒアリング日時	2011. 5. 19	2011.5.19
ヒアリング対応	喜多方市観光交流課	猪苗代観光協会
観光施設等の被害状況	震災による物的被害はほとんどない。	—
観光客の動向	<p>4月中旬まで観光客は対前年比で約1割であった。4月3週目以降はテレビ番組等での報道効果のため、徐々に回復傾向、ゴールデンウィーク中は対前年比9割まで回復した。ただし、団体客はゼロで、全て個人客である。これまでに喜多方を訪れたことのある人たちが喜多方を応援しようと訪れたようである。</p> <p>ゴールデンウィーク後の入込観光客数は例年に比べると減っている。教育旅行や農業体験等はほとんどがキャンセルとなった。</p> <p>4月の観光客減少による経営悪化の補填を求める民間事業者の声もある。</p> <p>2次避難所として被災者を受け入れているビジネスホテルでは、観光客の受入が増えているようだ。</p>	<p>今年は雪量が多く、震災前までは前年よりも観光客は増加していた。震災後は全て営業を停止したが、結果的には観光客数は前年度同様であった。</p> <p>スポーツ合宿(年間20000人)や修学旅行はすべてキャンセルとなっている。</p> <p>野口記念館の入場者数は、ゴールデンウィークは対前年比7割、ゴールデンウィーク前後は同3割であった。</p> <p>現在、被災者を3000人受入れており、各旅館は経営を維持している。一般観光客の受入は皆無である。</p>
被災者への対応	市内の半数以上の宿泊施設は大熊町からの被災者(360名)を受け入れており、宿泊観光客を受け入れるのは難しい状況である。	—
観光復興に向けた取り組み	<p>物産協会が東京で物産展に参加して農作物のPRをする等の動きがあり、それらに観光も合わせて動くようにしている。</p> <p>夏以降の体制と対策について具体的には何も決まっていない。</p> <p>会津広域圏による組織「極上会津」での対策も議論中である。</p> <p>喜多方市として新潟や東京でキャンペーンを実施する予定である。</p> <p>喜多方出身の「ふるさと大使」からの提案により、その企業の社員食堂内で喜多方の農産物を販売してもらっている。</p>	<p>秋以降の観光客誘致に向けて情報発信を考えているが、必要な対策が分からない。</p> <p>猪苗代湖単独、近隣3町村との連携、全会津地区(15市町村)の3主体によって取り組みたい。</p> <p>猪苗代湖単独では、4月下旬に東京八重洲にキャラバンに訪れ、猪苗代湖のPRを行った。</p> <p>全会津地区では、山手線内でのPR等を検討している。</p> <p>風評被害対策会議を置き、特に物産関係の対策を議論している。</p>
その他	<p>県観光課は、被災者の2次避難所として旅館やホテル等の手配に追われている。</p> <p>被災者は仮設住宅の完成まで2次避難所にいる予定だが、2次避難所となっている旅館やホテルの居心地が良く、移動を望まない被災者もいるため、そういった被災者への対応も県が行うこととなる。</p> <p>県の観光課は(ヒアリング現在はコラッセふくしまに機能を移転中だが)、6月には県庁舎に戻る予定である。徐々に通常業務を進めたいが、2次避難所からの苦情や請求書対応に追われることが予想され、従来通りの業務に戻るのはなかなか難しい。</p>	—

東北の観光復興状況に関する調査  
ヒアリング調査－中間とりまとめ<1>6.11現在－

平成23年8月

財団法人日本交通公社

〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-8-2 第一鉄鋼ビル9階

電話:03-5208-4701(代表)

本研究は、観光文化の振興を目的として、当財団の自主財源をもとに実施したものです。