

1. 観光防災に関する基本的考え方

ここでは、観光防災対応の基本的考え方と流れを示すとともに、エリア別の帰宅困難観光客の推計結果、および発災時における観光客の一時滞留場所と収容施設の考え方について整理します。

1-1 大規模災害発生時に予想される事態

◆外国人を含む大勢の帰宅困難観光客の発生

大規模な災害が日中に発生し、公共交通の運休や道路寸断等が発生した場合、外国人を含む大勢の帰宅できない観光客の発生が予想されます。

◆駅や観光案内所等に観光客が集中することによる大混乱

電車や高速バス等の公共交通を利用して来町している観光客の多くは、発災後、一刻も早い帰宅を望み、駅や観光案内所等に集中することが予想されます。駅周辺では道路にも人があふれ、統制の効かないパニック状態になる恐れもあります。

◆携帯電話等の通信網の混乱

大規模災害の発生時には、携帯電話の通信が爆発的に増大し、携帯電話が繋がらない状況となることも想定されます。東日本大震災の際には、最大で NTT ドコモが 90%、KDDI が 95%、ソフトバンクが 70%の通信規制を実施し、携帯電話がつながりにくい状況がしばらく続きました。

◆停電の発生、水道・ガス等のライフラインの寸断

大地震が発生すると電気・ガス・水道は寸断され、ライフラインが復旧するまでには何日もの時間がかかります。一例として、東日本大震災の被害が大きかった宮城県仙台市を見ても、市内全域がほぼ復旧するのに電気は約 10 日間、水道は約 30 日間、ガスは約 50 日間かかっています。



◆土砂災害等による町内の道路寸断

河口湖や西湖の周囲、精進湖の北側は、急傾斜特別警戒区域や土石流危険区域に指定されている場所が多く存在します。そのため、大地震が発生した際には土砂崩れ等が発生し、湖岸の道路が寸断され、物資や人の輸送が滞る恐れもあります。

◆水・食料等の物資の不足

町では、東海地震発生時の被災者数の想定をもとに必要な物資の備蓄を行っていますが、公共交通の運休や道路寸断等が発生し、大勢の帰宅できない観光客が発生した場合、水や食料等の物資が不足すること考えられます。

1－2 観光防災対応の基本的考え方

① 地域中心での初期対応

大きな災害が発生した際、行政（町）や警察等は町全体の救出・救護活動等の応急活動を優先させる必要があります。そのため、町全体の体制が整うまでは、各観光施設や地域で観光客の安全を確保するとともに、状況に応じて指定避難場所に誘導するなど、現場関係者による適切で迅速な対応が重要となります。

② 一斉帰宅の抑制と二次災害の防止

大規模災害の直後に帰宅を急ぎ、人々が一斉に移動すると交通渋滞が発生し、救出・救護活動に支障をきたす恐れがあります。また、集団転倒の危険性や余震などによる二次災害が危惧されるとともに、公共交通の乱れや運休により駅周辺がパニック状態になることも想定されます。そのため、発災直後はむやみに移動せず、安全な場所に留まるよう呼びかけることが重要です。

③ 観光客への正確な情報伝達

観光客の一斉帰宅を抑制し、冷静な行動を促すためには、①むやみに帰宅を開始しないための情報（被害状況や公共交通機関の運行状況等）、②観光客の安全確保・危険回避のための情報（一時滞留場所や安全な避難ルート等）、③観光客の収容および帰宅支援に関する情報（備蓄等のある収容施設や公共交通機関の復旧見通し等）の3つが必要です。

④ 発災から3日間の行動目標と役割分担の設定（平時の備え）

大規模災害時に、冷静に判断し、行動できるようにするためには、観光客への情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅支援等に関する発災から3日間の行動目標と役割分担を明確に定め、からだか自然と動くようになるレベルまで繰り返し訓練を行うことが重要です。

⑤ 「自助・共助」の精神による対応

観光客も含め、災害時には自助・共助の精神で対応すること重要であり、特に観光立町の富士河口湖町では、観光客に対しても地域住民と分け隔てなく対応することが重要であり、そのことが、観光産業の早期回復にもつながります。

1－3 観光防災対応の基本的な流れ

上述したように、観光防災対応では、発災から3日間の行動目標と役割分担を明確に定めておくことが重要となります。

（1）発災から3日間の行動目標

① 発災直後【一斉帰宅の抑制】

- 発災直後はまず、観光客の安全を確保すること最も重要となります。そのため発災直後は、人々が一斉に帰宅行動を開始することによる混乱、および余震等による二次災害を避けるため、町の被害状況や公共交通の運行状況等が明らかになるまで、安全な場所に留まってもらうようにします。

- ただし、自発的な帰宅行動を無理に抑制しようとする、かえって混乱を招く恐れもあるため、特に車での来訪客については、帰宅を抑制できない部分があることを見込んでおく必要があります。

② 3～6 時間後【各施設での待機／「一時滞留場所」への誘導】

- 大規模災害の場合、公共交通が運休し、また道路寸断が発生している可能性があります。また余震等による二次災害も危惧されるため、観光施設等の被害が軽微である場合は、観光客にできるだけ施設内に留まってもらうようにします。また、施設の被害が大きい場合には「一時滞留場所」に誘導するようにします。

③ ～12 時間後【帰宅困難観光客の「収容施設」への誘導】

- 道路や交通状況に関する情報がある程度整理されてきた段階で、車での来訪者等、自力での帰宅が可能な観光客と、自力での帰宅が困難な観光客を確認し、帰宅困難観光客については「収容施設」に誘導します。

【車での来訪客に対しては…？】

車での来訪者についても、方面によっては通行止めとなり帰宅が困難になるケースや、自宅が遠方の場合、町内での滞在を希望する観光客も一定程度存在することが想定されます。このような観光客も「収容施設」に誘導することを基本としますが、車の場合、一定の居住スペースが確保されることから、車での来訪客用の滞留場所として、地区ごとにトイレのある規模の大きい駐車場を今後指定し、各種情報や食料等の提供を行う場所として位置づけます。

④ ～3 日後【「収容施設」での支援】

- 収容施設では休憩スペースを確保し、トイレ、水、食料、毛布などを提供します。
- 収容施設では行政関係機関との連絡調整窓口を設け、帰宅困難観光客の氏名・年齢・住所等の名簿作りを行います。また当該窓口では、被害状況や交通状況など、帰宅に必要な情報提供を行います。



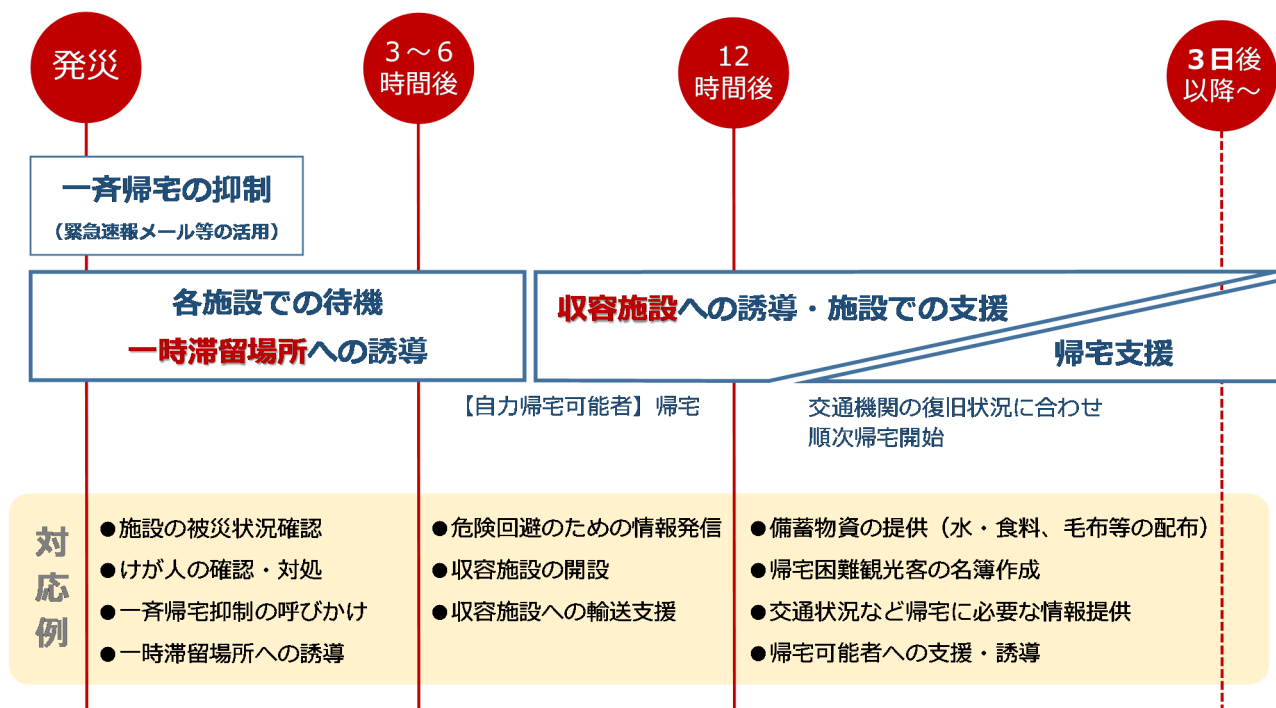
⑤ 3 日後～（公共交通機関運行再開後）【帰宅支援】

- 安全な帰宅のための情報提供を行い、交通拠点への誘導等、観光客の帰宅を支援します。
- また必要に応じ、交通事業者等との連携のもと、鉄道駅等の交通結節点への搬送支援を行います。

■「一時滞留場所」と「収容施設」

種類	イメージ	支援内容				誘導対象
		トイレ	情報提供	水・食料	毛布等	
一時滞留場所 (オープンスペース)	安全確保と混乱回避のため、エリア内の観光客が集まり、支援内容ごとに誘導等を行う場所（町指定避難場所）	○	○	×	×	エリア内の観光客 (宿泊客は除く)
収容施設	休憩・宿泊できる場所を提供できる施設（町指定避難施設、宿泊施設 等）	○	○	○	○	自力での帰宅が困難な観光客

■観光防災対応の基本的な流れ



（２）役割分担の基本的考え方

発災から３日間の「町」「観光連盟・観光協会」「観光事業者・交通事業者」の役割分担の考え方を以下に示します。

関係者	役割分担の考え方	
町	対応の指示	町全体の被害状況や観光客の状況を把握し、必要な対応を関係者に指示する。
	物資の提供	帰宅困難となった観光客に対し、水・食料や毛布等の物資を提供する。
	情報発信	被災状況、災害対応、復旧状況等について、観光事業者および観光客等に対する情報発信を行う。
観光連盟 観光協会	状況把握と町への報告	観光施設等の被害状況や地域別の被災観光客数等を把握し、町に報告する。
	観光事業者等への対応方針の伝達・指示	町と協議して決定した対応方針を各観光事業者等に伝達・指示する。
	収容施設等の運営補助	観光客への被害状況や交通状況等の情報提供をサポートするとともに、帰宅困難観光客の名簿作りなど、収容施設等における必要な運営補助を行う。
観光事業者 交通事業者	観光客の安全確保	けが人の確認・対処、および施設の被害が軽微である場合は、観光客にできるだけ施設内に留まってもらい、施設の被害が大きい場合には「一時滞留場所」に誘導する。
	観光協会への状況報告	施設の被害状況、および施設内にいる観光客の人数等を観光協会の担当窓口へ報告する。
	観光客の輸送支援	帰宅困難観光客の収容施設等への輸送を支援する（施設所有のマイクロバス等の活用）。

１－４ 帰宅困難観光客数の推計

- 観光シーズンの日中に大規模災害が発生した場合、エリアごとにどのくらいの帰宅困難観光客が発生するのか推計した結果を以下に示します。
- 町全体では、７月の日中に大規模災害が発生した場合、１万人弱の帰宅困難観光客が発生することが予想されます。

【帰宅困難観光客数の推計方法】

以下の観光客が帰宅困難になると仮定

- ◆ 日本人観光客のうち、公共交通機関を利用して富士河口湖町を訪れた人
- ◆ 外国人観光客すべて

月別観光入込客数のデータから各月の休日における平均帰宅困難観光客数を推計

→帰宅困難観光客数のピークを把握（ただし、短期間イベントによる入込客数を除く）

■エリア別の帰宅困難観光客数推計

単位：人／日、（ ）内は推計値のうち外国人観光客数

エリア	H27.1	H27.2	H27.3	H27.4	H27.5	H27.6	H27.7	H27.8	H27.9	H27.10	H27.11	H27.12
①河口湖北エリア	701 (264)	1,193 (570)	1,481 (604)	1,214 (517)	798 (232)	2,192 (623)	2,314 (628)	1,483 (340)	1,080 (385)	1,631 (589)	2,117 (666)	1,266 (671)
②河口湖南エリア	1,053 (397)	1,645 (786)	2,401 (979)	1,575 (671)	1,355 (395)	2,699 (767)	3,037 (824)	2,810 (645)	2,090 (745)	2,625 (948)	3,345 (1,053)	1,990 (1,055)
③富士山エリア	751 (283)	1,748 (835)	1,594 (650)	1,866 (795)	877 (255)	1,619 (460)	1,828 (496)	1,174 (269)	1,052 (375)	1,136 (410)	1,049 (330)	853 (452)
④西湖エリア	1,542 (581)	1,207 (577)	1,028 (419)	1,172 (499)	1,229 (358)	2,414 (686)	2,403 (652)	2,674 (614)	1,507 (537)	1,914 (691)	1,764 (555)	636 (337)
⑤精進湖・本栖湖 エリア	13 (5)	12 (6)	66 (27)	2,315 (986)	5,440 (1,586)	169 (48)	195 (53)	304 (70)	115 (41)	45 (16)	48 (15)	18 (10)
合計	4,060 (1,530)	5,805 (2,774)	6,570 (2,679)	8,142 (3,468)	9,699 (2,826)	9,093 (2,584)	9,777 (2,653)	8,445 (1,938)	5,844 (2,083)	7,351 (2,654)	8,323 (2,619)	4,763 (2,525)

※推計に参照したデータ：H27 山梨県観光入込客統計調査結果、H27 富士河口湖町 宿泊者統計データ、H27 富士河口湖町 統計資料
H25年度 観光客ニーズ実態調査、H27高速道路IC 利用者データ（NEXCO中日本提供）

1－5 一時滞留場所と収容施設の考え方

- 町の地域防災計画では、災害時の避難所として以下に示す「避難場所」と「避難施設」が指定されています。（指定避難所については「参考資料1」参照）
- 1-3 で示した「一時滞留場所」については、この避難場所を活用します（一時滞留場所＝避難場所）。
- 「収容施設」についても、この「避難施設」を最大限に活用することになりますが、1-4 で推計した数の帰宅困難観光客が発生した場合、その全てを「避難施設」で収容することは不可能なため（次頁参照）、避難施設以外の公共施設や宿泊施設等も収容施設として活用することが必要となります。

<避難場所>

- ・災害時に地域全体が避難する場所で、大きな公園や緑地、校庭等が指定されている。
- ・基本的に屋外のスペース。
- ・あくまで一時的な避難場所であるため、飲料水や食料などの備蓄はされていない。



<避難施設>

- ・災害の危険性があり避難した住民等を災害の危険性がなくなるまでに必要な間滞在させ、または災害により家に戻れなくなった住民等を一時的に滞在させるための施設。
- ・公民館や小・中学校等の公共施設が指定されている。



■地区別の避難施設と収容人員

地区	避難施設	収容人員	収容人員合計	地区人口	人口の25%が避難した場合の過不足	エリアの避難施設の過不足	帰宅困難観光客数推計
船津	富士河口湖町民体育館	1,406	3,358	11,812	405	2,234	7,525 (H27.7推計値)
	富士河口湖町中央公民館	738					
	船津地区公民館	120					
	船津福祉センター	88					
	船津小学校体育館	474					
	河口湖南中学校体育館	532					
小立	小立福祉センター	242	780	5,067	-487		
	小立小学校体育館	538					
大石	大石住民センター	242	550	1,481	180		
	大石小学校体育館	308					
河口浅川	河口住民センター	332	956	2,757	267		
	河口小学校体育館	312					
	河口湖北中学校体育館	312					
勝山	勝山小中学校体育館	470	1,956	2,867	1,239		
	勝山ふれあいセンター	1,036					
	勝山ふれあいドーム	450					
大嵐	大嵐小学校体育館	190	368	472	250		
	大嵐支所	178					
長浜	足和田出張所	208	492	450	380		
	西浜小学校体育館	284					
西湖 西湖南 西湖西	西湖公民館	148	618	591	470	470	2,674 (H27.8推計値)
	西湖南体育館	340					
	根場公民館	130					
精進	旧精進小学校体育館	266	330	257	266	2,379	5,440 (H27.5推計値)
	精進公民館	64					
本栖	旧上九一色中学校体育館	292	1,308	136	1,274		
	本栖公民館	100					
	本栖湖スポーツセンター	916					
富士ヶ嶺	富士豊茂小学校体育館	216	1,004	661	839		
	上九一色コミュニティセンター	608					
	富士ヶ嶺屋内ゲートボール場	180					

※地区人口は平成28年12月1日時点

※収容人員は、**発災から3日以内の避難を想定し、1人あたり3㎡で計算**

※避難施設容量の過不足については、阪神・淡路大震災における避難者の避難先（神戸市）に関する調査結果を参考とし、人口の25%が避難する想定で算出している。

参考：災害状況別の帰宅困難観光客の誘導・収容の考え方

- 上述したように、大規模な災害が観光シーズンの日中に発生した場合、町全体で1万人弱の帰宅困難観光客の発生が予想されるため、収容施設については避難施設だけでなく、避難施設以外の公共施設や宿泊施設等も活用する必要があります。
- 一方、大規模な災害が夜間に発生した場合、日帰り客は帰宅し、観光客のほとんどは宿泊施設に滞在していることになるため、宿泊施設がそのまま、自力での帰宅が困難な観光客の収容施設として機能させることが望めます。
- また、局地的な災害、または中規模程度の災害の場合、避難する町民の数がそれほど多くならないことが想定されるため、避難施設を中心に帰宅困難観光客を収容できると考えられます。

◆想定する災害状況別の帰宅困難観光客の誘導・収容の考え方

	一時滞留場所	収容施設				誘導・収容の流れ
		避難施設	避難施設以外の公共施設	宿泊施設	観光施設	
大規模災害【日中】	避難場所 ＋ 駅周辺等の 別途指定場所	●	●	●	●	各観光施設にて待機・状況確認 ↓ 一時滞留場所に誘導 ↓ 順次収容施設に移動・収容
大規模災害【夜間】	避難場所	▲		●		宿泊施設にて収容（被害が大きい場合は、被害の少ない別の宿泊施設または避難施設に宿泊客を移動・収容）
局地的災害 または 中規模災害	避難場所	●		▲		（大規模災害【日中】と同様）

大規模災害：

町内家屋の被害も大きく、多くの町民が避難施設に避難する必要性が生じるレベルの災害

中規模災害：

町内家屋の被害がそれほど小さくなく、避難施設に避難する町民の数はそれほど多くないレベルの災害（ただし、交通寸断が発生し、帰宅困難となる観光客が発生）