

## 6. 平常時の備え

ここでは、災害時に観光客の安全確保に関わる対応を迅速かつ円滑に行うことができるようになるための平常時の備えについて示します。

### 6-1 関係者別の備え

#### (1) 町

平常時の備えとして、町は関係者ごとの行動指針を示すとともに、災害時の対応がスムーズに行えるように基盤と体制を整えます。これらの備えは、地域との協議を行った上で、観光産業を取り巻く環境や社会状況の変化に合わせ、臨機応変に対応します。

#### ■町が行う備え

項目	内容
○本手引きの更新	・観光産業を取り巻く環境や社会情勢に変化、今後の地域との協議の成果を踏まえて、本手引きの内容がより適切なものとなるように、適宜、更新を図ります。
○食料や物資の備蓄	・地区ごとに必要な物資の備蓄を行います。 ・発災時に交通寸断が生じる可能性があることや備蓄の維持管理方法などを勘案し、適度に分散させた備蓄場所を検討します。
○一時滞留場所・収容施設の設定	・観光客の避難の場所となる一時滞留場所や収容施設の設定を行います。 ・指定した一時滞留場所・収容施設については、想定される災害の情報の更新に合わせて、適宜、見直しを図ります。 ・収容施設については、宿泊施設等と協定を結ぶことで、可能な限り容量の確保を図ります。
○情報伝達インフラの確保	・Free Wi-Fiの整備や防災無線・災害時用無線機器の貸し出しなど、災害時にも使用できる情報伝達の環境を整えます。
○災害時対応を想定した体制構築	・観光連盟、観光協会と連携を図り、災害時対応のための体制構築を行います。 ・特に連絡体制については、災害時に必要な情報を円滑にやり取りできるように、地域との協議のうえ、連絡手段・やり取りする情報の内容・様式などについて検討を行います。

#### (2) 観光連盟・観光協会

平常時の備えとして、観光連盟・観光協会は、主に観光事業者と連携を図り、災害時対応を想定した体制構築を図るとともに、関係者の具体的な役割分担を地域単位で検討します。地域ごとの観光客・観光事業者の実情に合わせて、持続可能な体制と役割分担を行うことが求められるため、町との連携を図りつつ、地域と継続的に協議しながら体制を整えていくことが重要です。

■観光連盟・観光協会が行う備え

項目	内容
○災害時対応を想定した体制構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・富士河口湖町や観光事業者と連携を図り、災害時対応のための体制構築を行います。</li> <li>・特に連絡体制については、災害時に必要な情報を円滑にやり取りできるように、地域との協議のうえ、連絡手段・やり取りする情報の内容・様式などについて、地域単位で検討を行います。</li> </ul>
○災害時対応の観光協会員への周知	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発災時における観光客へのスムーズな対応のために、観光関係者がどのような役割を果たす必要があるのかについて、観光協会員への周知を行います。</li> </ul>
○災害時対応における役割分担・担当者の設定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時において各関係者がどのような対応をしなければならぬかを整理し、観光事業者と協議のうえ、協会単位でその役割分担・担当者を決定します。</li> </ul> <p>&lt;設定する担当例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○観光防災に関する情報の連絡担当</li> <li>○災害時における各施設の見回り担当</li> <li>○帰宅困難観光客の輸送支援担当</li> <li>○収容施設の運営補助担当 等</li> </ul>
○収容施設として使用可能な施設のリスト化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの帰宅困難観光客が発生した場合に、収容施設として使用可能な施設のリスト化を行います。</li> <li>・特に、外国人観光客向けの収容施設として、外国語対応可能なスタッフと、そのスタッフが在籍する施設のリスト化を行います。</li> </ul>

### (3) 観光事業者

平常時の備えとして、観光事業者はそれぞれの施設で実施できる対策を実施します。また、町や観光連盟・観光協会と連携して、その体制を確認・把握しておくことが求められます。

■観光事業者が行う備え

項目	内容
○水・食料や物資の備蓄	<ul style="list-style-type: none"> <li>・可能な範囲で、水や食料、毛布や携帯トイレなどの物資の備蓄を行います。</li> <li>・個別の施設で備蓄を行うことで、発災時における被災した観光客への迅速な対応が可能になるほか、交通寸断などにより町からの物資の提供が見込めないときの代替として活用できます。</li> </ul>
○施設の防災・減災対策の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各施設で実施できる防災・減災対策を実施します。</li> <li>・施設の耐震化や不燃化といった施設そのものの改修や、棚の転倒防止や高いところにあるものの落下防止といった対策など、可能な範囲でできることを実施します。</li> </ul>
○一時滞留場所・収容施設の確認・把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各地区で設定された一時滞留場所・収容施設の位置を確認します。</li> <li>・発災時を想定して、観光客をどのように一時滞留場所・収容施設まで案内すればよいのか、その方法をシミュレーションしておきます。</li> </ul>

## 6-2 観光防災訓練の実施

災害の発生は、その規模、季節、時間帯の様々なケースが想定され、実際の災害時にパニックを起こさず、適切な対応をとれるようにするためには、頭で理解しているだけでなく、「身体が覚えこむまで」繰り返し訓練することが重要となります。

また、訓練を繰り返し行う中で、体制や対応方法の不備や不足点を発見、改善していくことが求められます。

### (1) 情報伝達訓練

- この訓練は、町、観光連盟・観光協会、観光事業者によって実施する訓練であり、検討した情報伝達方法に関する理解を深めるとともに、情報伝達がしっかりと機能するかの確認をすることが目的となります。
- 具体的にいくつかのシチュエーションを想定して訓練を実施します。
- 訓練の仕方としては、町全体で実施するケースと、観光協会単位で実施するケースの2通りが考えられます。

#### ■情報伝達訓練のシチュエーション例

##### 【シチュエーション①】

大規模な地震により、鉄道・高速道路が使用不可、各所で帰宅困難観光客が発生した場合

##### 【シチュエーション②】

土砂崩れなどの局所的な災害により、一部地域が孤立し、帰宅困難観光客が発生した場合

##### 【シチュエーション③】

停電・断線により、固定電話・FAXなどの機器が使用できなくなった場合

### (2) 観光客避難・誘導訓練

- この訓練は、町、観光連盟・観光協会、観光事業者、及び観光客を模した協力者によって実施する訓練であり、検討した災害時対応の内容について理解を深めるとともに、その対応で十分かの確認をすることが目的となります。
- この訓練については、観光協会単位で実施することを基本とし、数年に一度、町全体で実施する方法が考えられます。
- また、外国人観光客の避難・誘導に絞った訓練を実施することも考えられます。