

富士河口湖町 観光安心安全マニュアル

マニュアルの目的・使い方

富士河口湖町は、年間約300万人の観光客が訪れる場所であり、さらに富士山の世界文化遺産登録の影響を受け、国内外問わず、これまで以上に多種多様な人々が訪れる町となり、観光は富士河口湖町の重要な産業のひとつになっています。そのため、災害や事故が発生したときの観光客への対策を確立することは、住民への配慮とともに重要であると言えます。

本マニュアルは、災害や事故が発生したときに、各地域や事業者が各自で観光客の安心・安全を確保するための行動指針・考え方を示しています。このマニュアルを参考に、各地域内の他の事業者とともに、災害や事故が発生時の行動について、確認・訓練を行い、実際の災害・事故に備えるために活用してください。

観光危機管理に当たっての基本的考え方

(1) 災害や事故等の発生時の行動を時系列で定め、平時から備えておく

災害や事故が発生した時に冷静に判断し、行動するためには、平時からの備えが重要です。その備えとは、①水や食料、資材・機材の備蓄、②減災対策、③連絡体制の構築、④災害・事故の想定との4点です。実際に災害や事故が発生してからできることには限りがあるため、被害を減らし、適切な対応を取るためには、事前に備えをしておく必要があります。

(2) 災害や事故等の発生時の初期対応は各地域中心で

災害・事故の発生直後には、地域単位での迅速な取組が重要で、現場・現場関係者での対応を中心に行う必要があります。大きな災害が起こった際は、行政・警察は、発災後3日間程度は町全体の救出・救護活動、初期活動などの応急対策活動を優先させる必要があり、体制が整い次第、情報や救援物資の提供、連絡調整や情報拠点の運営などの支援を行います。

各観光施設・観光地においては、来訪客を一時的に避難し、交通機関の回復や行政による支援の開始まで、各所で待機をしてもらうように指示し、災害発生による混乱を最小限に抑えることが重要となります。

(3) 一斉帰宅を抑制し、二次災害を生まない

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、道路や歩道が多くの人で埋まり、救出・救護活動に支障をきたします。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ます。発災直後は、むやみに移動せず、安全な場所に留まるよう抑制することが大切です。

(4) 来訪者に正確な情報を伝える

帰宅困難者などの一斉帰宅を抑制し、冷静な行動を促すには、家族などへの連絡方法、被害状況や公共交通機関の復旧見通しなどの多様な情報を正確に伝えることが重要です。

帰宅困難者などの適切な行動を促すには、①むやみに帰宅を開始しないための情報、②帰宅困難者の安全確保・危険回避のための情報、③帰宅困難者の安全な帰宅のための情報の3種類の情報が必要です。

(5) 「観光客への丁寧な対応」と「自助・共助」の精神で行動

多様な世代・国籍の方々を訪れる富士河口湖町においては、災害時にも観光客に丁寧に接し、市民、事業者が観光客を支援することが重要となります。また、大規模災害時には、被災者である帰宅困難者自身も協力しあい、救出・救護活動や情報拠点の運営にあたる自助・共助の精神が大切であり、これを促すことが、互いの安全・安心と観光地としての魅力向上にもつながります。

「減災対策」

災害への対策を事前に行っておくことで、被害を最小限に抑えることができます。また、平時における来訪者の安心感の向上にも寄与します。施設の耐震化や使難燃化・不燃化を行うことも重要ですが、膨大な費用がかかる。一方で、大きなコストをかけずに減災効果を得られる対策もあるので、これらを積み重ねることで、災害に備えることができる。

<h4>○ ガラスの飛散防止処理*</h4>  <p>地震時等、ガラスが割れるようなことがあっても破片が飛び散らないため、けがの防止につながります。また、防犯性の向上にも役立ちます。</p> <p>※画像引用元 URL : https://www.tssp.jp/</p>	<h4>○ 設備の転倒・落下防止対策*</h4>  <p>棚等の転倒や落下物による事故を未然に防ぎます。また、棚等の転倒は避難通路を遮断する可能性もあるため、こうした事態を防ぐこともできます。</p>	<h4>○ 避難通路の確保</h4> <p>避難通路を平時から意識し、障害となるようなものを置かないようにすることで、いざという時の退路の確保がスムーズになります。</p>
---	---	--

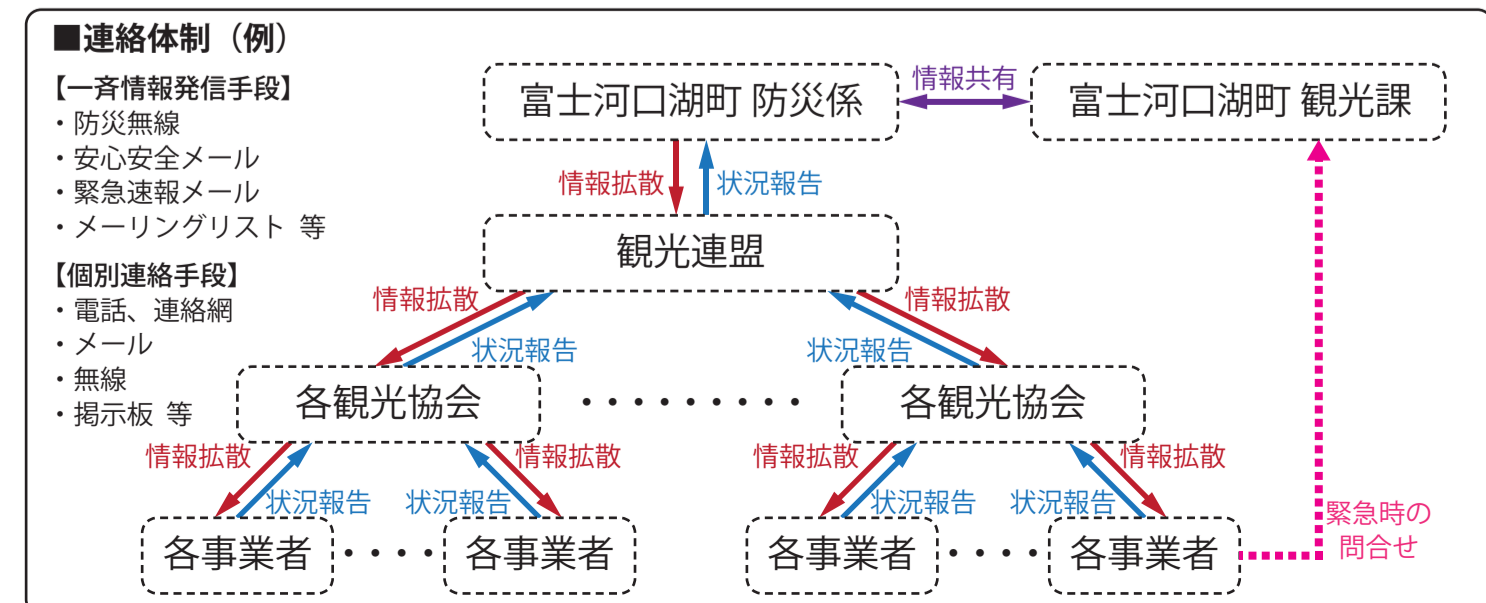
「連絡体制の構築」

現在、富士河口湖町の観光連盟・協会においては、電話連絡網による連絡体制が敷かれています。しかし、緊急時には情報の収集に多大な時間を要する他、電話自体が使用できなくなる可能性も考えられます。したがって、迅速な連絡手段や複数の代替手段を事前に用意しておく必要があります。

富士河口湖町では観光施設における防災無線の設置を進めており、現段階でも多くの施設に既に防災無線が設置されています。行政からの情報発信は、防災無線を活用して迅速に、かつ一括して各施設に行うことができる体制が整いつつあります。

情報の伝達については、各施設や観光地における情報は、事業者から各地域の協会を通じて観光連盟に情報を集約し、行政からの支援内容や交通情報等については連盟から各協会を通じて各施設に情報が展開されるように連絡体制をつくるのが望まれます。また、あらかじめ「どのような情報をどこにどうやって伝えるのか」を決めておくと、有事の際の混乱を最小限に抑えることができます。

また、来訪客に係る緊急を要する事項については、直接、富士河口湖町役場 観光課に問合せ、指示を仰ぐことも想定しておく必要があります。



事故や災害に対する事前の備え

実際に事故や災害が起こった時にできることは限られているため、事前に備えをしておくことで、事故や災害に対する迅速な対応を可能にし、被害を最小限に抑えることができます。以下の4つの項目について、平時から備えて置くことが重要です。

- 水や食料、資材機材の備蓄 … 帰宅困難者の発生した場合の支援物資
- 減災対策 … 災害が起こっても被害を抑えるための事前対策
- 連絡体制の構築 … 緊急時における情報取得・収集のための連絡体制
- 事故や災害の想定 … ケース別に緊急時を想定したシミュレーションの実施

「水や食料、資材・機材の備蓄」

地震や大雪など、災害の規模によっては多くの来訪者が帰宅困難となり、町内での滞在を強いられる可能性があります。また、大規模な災害によって富士河口湖町へのアクセス道路等が寸断されると、水や食料、資機材を手に入れることが難しくなることが懸念されるため、このような事態に備え、事前に各種備蓄をしておくことが望まれます。また、備蓄を行うとともに、リストを作成したうえで、定期的な確認(水や食料については賞味期限、資機材については使用可否)と更新を行うことが重要です。

<h4>○ 飲料水*</h4>  <p>各施設の入込客数に合わせて備蓄。少量の者の方が配布が容易です。</p>	<h4>○ 非常食*</h4>  <p>必要な栄養が摂取されないと、疲労・ストレスが増大するため、適度に栄養価の高いものを備蓄しておきます。</p>	<h4>○ 応急処置のための救急用品*</h4>  <p>町内に救急車は2台しかいないため、軽度のけが・病気は各所で対応する必要があります。</p>
<h4>○ 毛布・布団等*</h4>  <p>寝具や防寒具として利用できるほか、簡易的なパーティションの作成等にも利用できます。</p>	<h4>○ ヘルメット等の防災用品*</h4>  <p>落下物から身を守るために近年は保管場所をとらない折りたたみ式の者も販売しています。</p>	<h4>○ 簡易トイレ*</h4>  <p>断水によりトイレを使用できなくなった場合に使用します。</p>
<h4>○ 懐中電灯*</h4>  <p>夜間の明かりの確保のほか、防犯対策としても有効に機能します。電池等の電源確保も併せて確認してください。</p>	<h4>○ 電気供給源*</h4>  <p>情報の収集手段が電気製品に依存しているものが多いため、電気供給源を確保しておくことは重要です。</p>	<h4>○ ハザードマップ 等</h4>  <p>自然災害に対する被害想定や避難場所・施設も掲載されています。来訪客への案内等にも活用できます。</p>

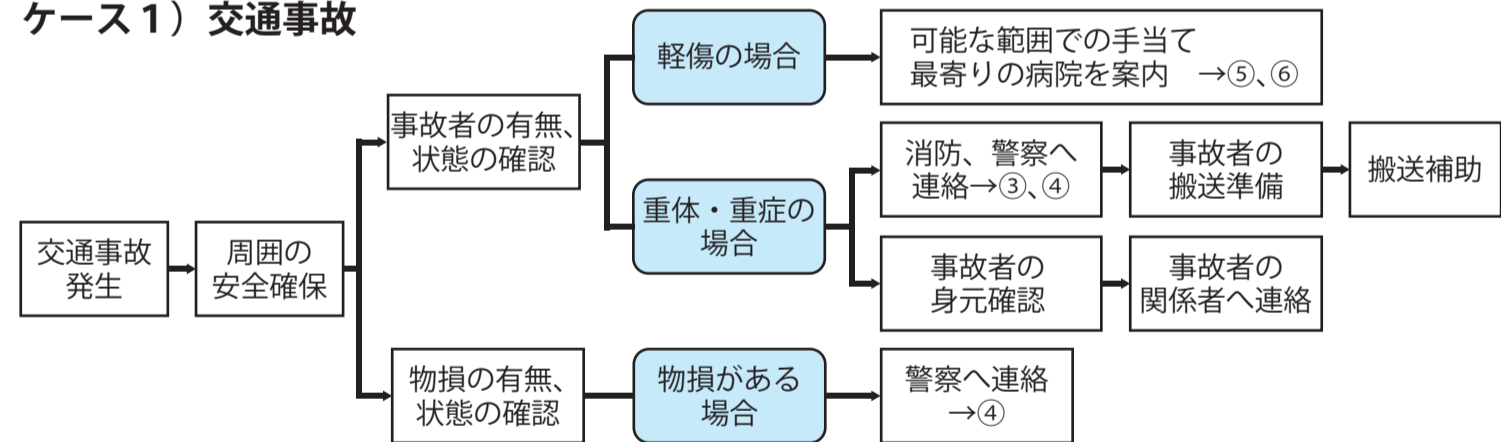
※画像引用元 URL : <https://www.tssp.jp/>

「事故・災害の想定」

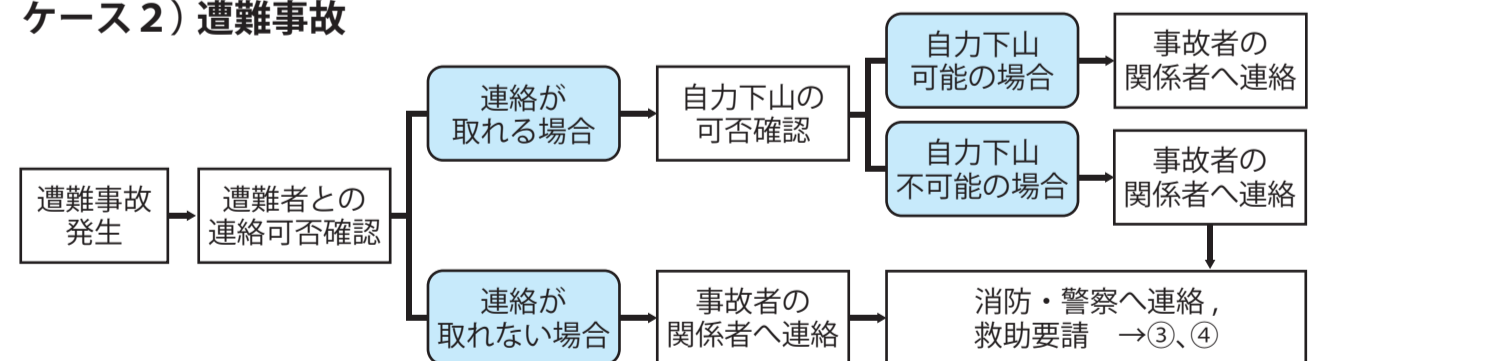
実際に事故や災害が起こってしまった時は、できるだけ迅速な対応が求められます。そのためには、事前に事故や災害を想定して、取るべき行動をフローや時系列でまとめておくことが重要です。

ここでは、「1)交通事故」「2)遭難事故」の2つのケースについて対応の一例を示します。各施設の種類・状況に合わせて、有事の際にはどのように対応すべきかを見直してみましょう。

ケース1) 交通事故



ケース2) 遭難事故



AED設置施設一覧

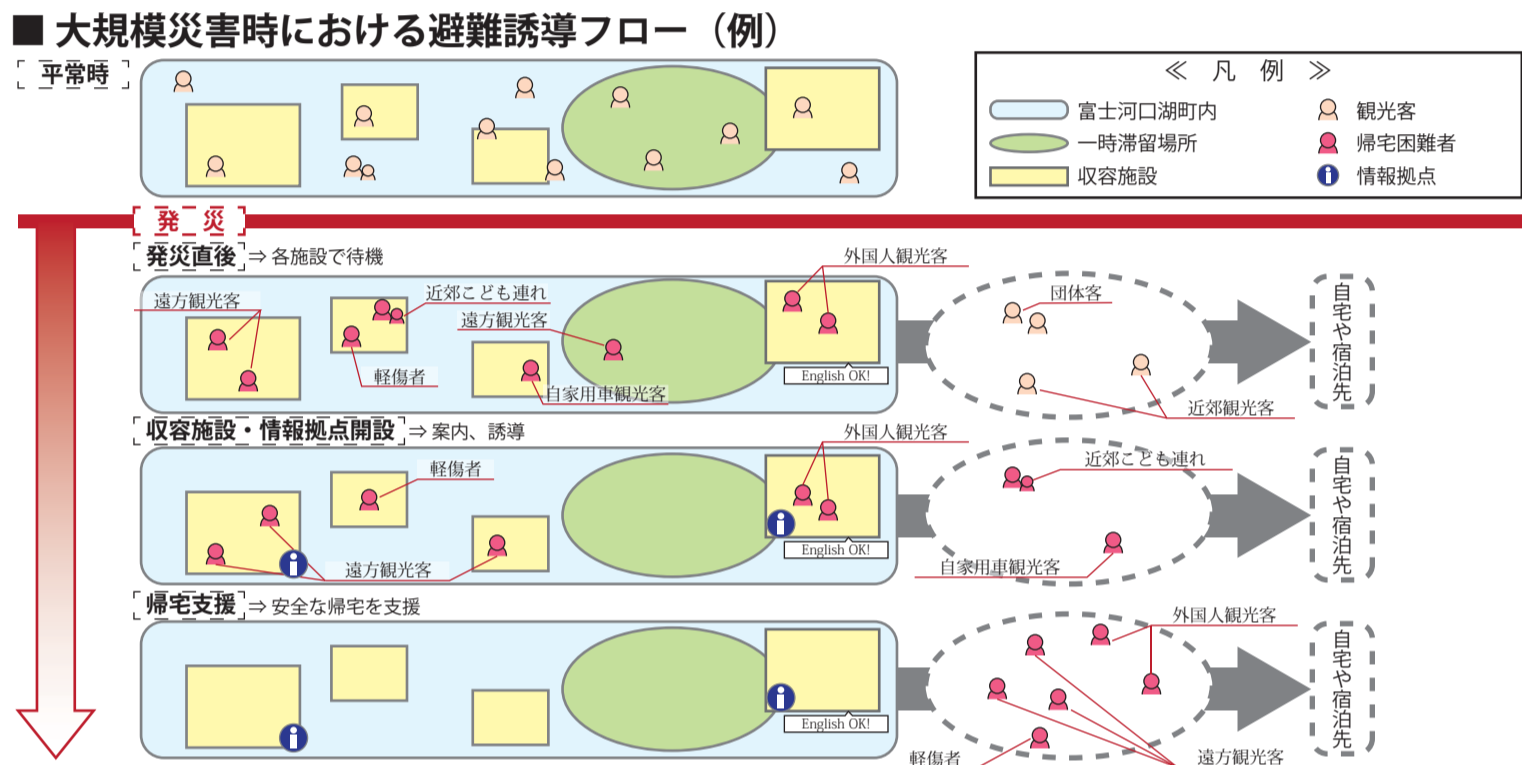
富士河口湖町役場エントランス	大石保育所	中央公民館
足和田出張所	河口保育所	船津地区公民館
上九一色コミュニセンター	勝山保育所	精進公民館
富士河口湖町民運動場	足和田保育所	本栖公民館
富士河口湖町民体育館	精進・本栖保育所	富士ヶ嶺公民館
富士河口湖町役場 生涯学習館	富士ヶ嶺保育所	ステラシアター
勝山出張所	船津ふれあい館	円形ホール
河口福祉センター	小立福祉センター	くぬぎ平スポーツ広場
大石出張所	小立ふれあい子供館	西湖南体育館
鐘突堂スポーツ公園	大嵐児童館	西湖蝙蝠穴
船津保育所	芙蓉の湯	西湖いやしの里
こもも保育所	健康プラザ	西湖野鳥の森公園
小立保育所	デイサービスセンターふれ愛	

関係機関連絡先リスト

機関名	住所	電話番号	備考
1. 富士河口湖町 防災係	富士河口湖町船津 1700	0555-72-1111	
2. 富士河口湖町 観光課	富士河口湖町船津 1700	0555-72-1111	
3. 富士河口湖町 観光連盟	富士河口湖町船津 1700	0555-72-3168	
4. 富士河口湖観光総合案内所	富士河口湖町船津 3641-1	0555-72-6700	
5. 河口湖観光協会	富士河口湖町船津 1700	0555-72-2460	
6. 小立観光協会	-	-	
7. 河口湖観光協会	-	0555-76-6400	
8. 勝山観光協会	富士河口湖町勝山 4029-5	0555-72-3350	
9. 大石観光協会	富士河口湖町大石 2585	0555-72-8772	
10. 奥河口湖観光協会	-	0555-82-2128	
11. 西湖観光協会	富士河口湖町西湖 2202	0555-82-3131	
12. 本栖湖観光協会	-	0555-87-2518	
13. 精進湖観光協会	富士河口湖町精進 364-1	0555-87-2311	
14. 河口湖消防署	富士河口湖町船津 1745	0555-72-0119	
15. 富士吉田警察署	富士吉田市松山 911	0555-22-0110	
16. 河口湖交番	富士河口湖町船津 6713-152	0555-72-0024	
17. 山梨赤十字病院富士	富士河口湖町船津 6663-1	0555-72-2222	
18. 富士吉田市立病院	富士吉田市上吉田 6530	0555-22-4111	
19. 富士急山梨バス	富士河口湖町小立 4837	0555-72-6873	
20. 富士急行 (河口湖駅)	富士河口湖町船津 3641	0555-72-0017	道路緊急ダイヤル
21. NEXCO 中日本	名古屋市中区錦 2-18-19	#9910	道路情報
22. 中央自動車道	-	050-3369-6764	道路情報
23. 東名高速道路	-	050-3369-6763	道路情報
24. 東富士五湖道路	-	0555-22-6719	
25. 甲府地方气象台	甲府市飯田 4-7-29	0555-222-2347	

大規模災害発生時における避難誘導の考え方

- **一斉帰宅の抑制** 発災直後
 - ・発災時には、混乱が生じ、被害の拡大や応急対策活動に影響を及ぼさないよう、観光客の一斉帰宅を抑制し、鉄道駅やICなど、ターミナルへの人の集中を回避します。
 - ・一斉帰宅を抑制することが原則ですが、観光客等の自発的な帰宅行動を無理に抑制するとかえって混乱を招く危険性が高いため、帰宅行動を抑制できない部分があることを想定する必要があります。
 - ・帰宅困難者への支援の必要性については、富士河口湖町から全関係者に緊急速報メールを送り、支援を要請します。ただし、メールが受信できない事態も想定されるため、その場合には地域での柔軟な対応をお願いいたします。
- **初期対応** 3～6時間後
 - ・富士河口湖町の町域は広大であり、発災直後は行政側からの支援が行き届かないため、来訪者に対する初期対応は各地域・施設単位で実施することが望まれます。
 - ・施設の安全確認が取れ次第、各施設の来訪者の待機スペースを確保し、可能な範囲で来訪者に対する支援を実施してください。
 - ・町からの情報は防災無線から取得することができます。必要に応じて情報提供を行ってください。
- **支援内容ごとの誘導／収容施設への誘導** ～12時間後
 - ・自力で帰宅可能な「自力帰宅可能者」と、自力で帰宅が困難な「帰宅支援対象者」を確認し、それぞれに支援する内容を伝え、案内・誘導を行います。
 - ・「帰宅支援対象者」は属性や支援の内容に応じて、支援拠点マップ等を配布し、帰宅方法や事前に定めた収容施設への誘導・案内を行います。
 - ・「自力帰宅可能者」については、道路状況等の安全が確認され次第、情報掲示等を行い、徒歩帰宅等を支援します。
- **収容施設内での支援／情報拠点の設置・運営** ～3日後
 - ・収容施設では、休息スペースを確保し、トイレ、水、食料、毛布などを提供します。
 - ・行政関係機関との連絡・調整窓口、情報拠点を開設するとともに、他の収容施設との連絡・調整窓口を設置します。
 - ・被害情報や帰宅に必要な情報等を提供し、負傷した帰宅困難者の応急手当支援を行います。
- **帰宅支援** 3日後～(公共交通機関運転再開後)
 - ・安全な帰宅のために情報提供し、観光客の帰宅を支援します。
 - ・鉄道駅等の交通結節点への搬送支援を行います。



大規模発災直後から概ね3日間の主体別対応フロー (例)

