

2. 発災時の初期対応と連絡体制

発災時において、“情報”は重要なキーポイントになります。交通機関や道路は寸断されていないか、避難場所・避難施設は被害を受けていないか、どこに行けば観光客への支援が受けられるのか等、被災した観光客から様々な情報の提供を求められることが想定されます。

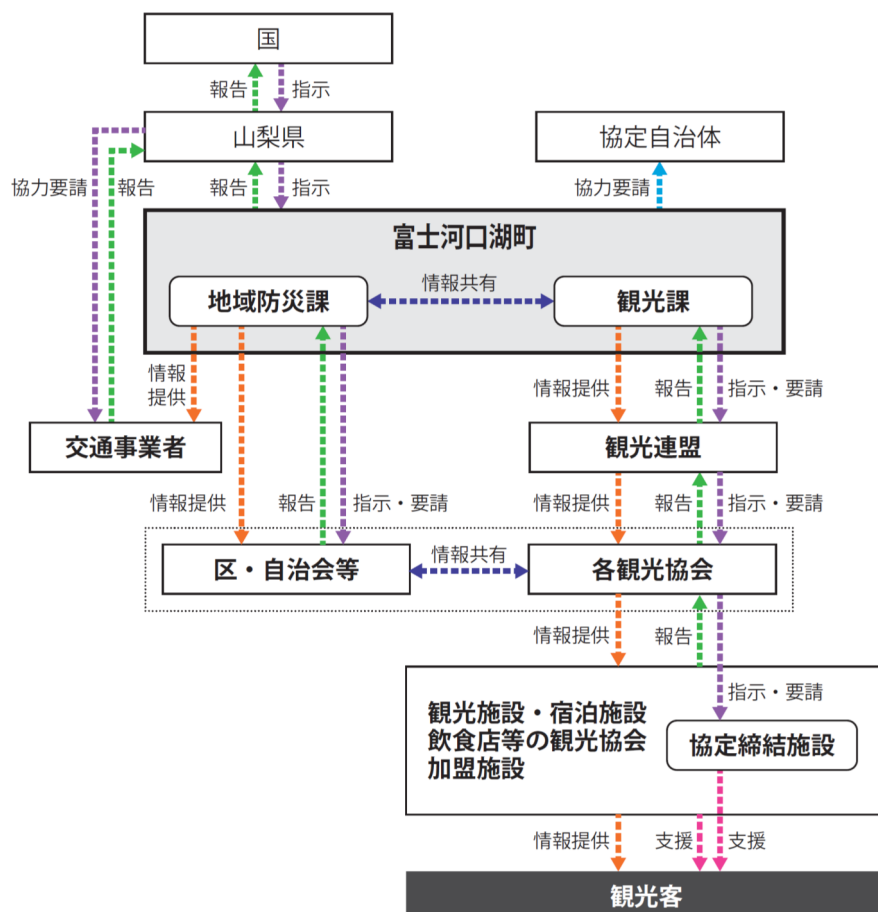
被災した観光客へのスムーズな情報提供を行うためには、あらかじめ観光関係者間での連絡体制を構築しておき、どのように初期対応を行うのかを決めておくことが重要です。

2-1 基本連絡体制

(1) 観光関係者全体の基本連絡体制

- 発災時の基本連絡体制は下図のとおりで、観光事業者は、それぞれの施設の被災状況や訪れている観光客の状況について、所属する観光協会の担当窓口へ報告します。
- 観光協会は各観光事業者から報告された内容を取りまとめ、観光連盟に報告します。観光連盟は各観光協会からの報告を取りまとめた上で、町の観光課と協議のうえ、対応方針を検討します。町や観光連盟から指示や要請がある場合には、各協会を通じて観光事業者に連絡をします。
- また観光協会は、観光客への対応等について、区・自治会等と情報共有を図ります。
- 町は外部への支援要請や、その他の機関・組織からの情報集約と必要な情報を発信する役割を担います。

■ 観光関係者全体の基本連絡体制

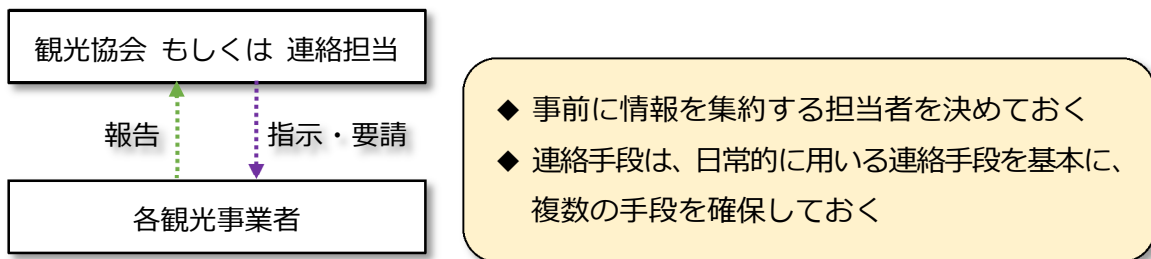


(2) 地区ごとの基本連絡体制

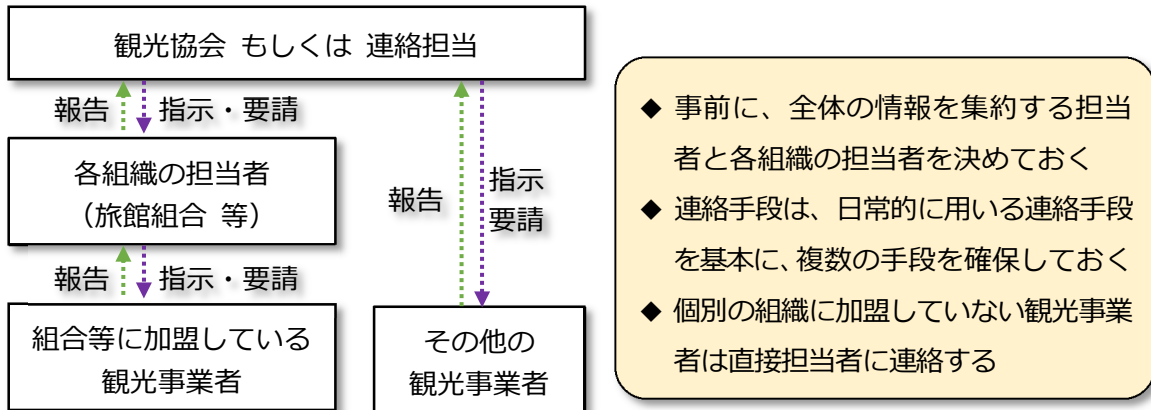
富士河口湖町の町域は広く、町内には地区ごとに9つもの観光協会が存在します。したがって、発災時に町内に数多く存在する観光事業者の情報を一度に集約しようとする、混乱が生じる恐れがあります。また、道路寸断や通信手段の断絶などによって、町域全体での関係者間の相互連絡ができなくなることも考えられます。

そのような事態に備えて、地区ごとの実情に合わせ、基本連絡体制を定めておくことが望まれます。基本的には観光協会が中心となり、被災状況等の情報を集約するとともに、観光事業者や被災した観光客に必要な情報や、被災した観光客への支援に関する指示などを伝えます。

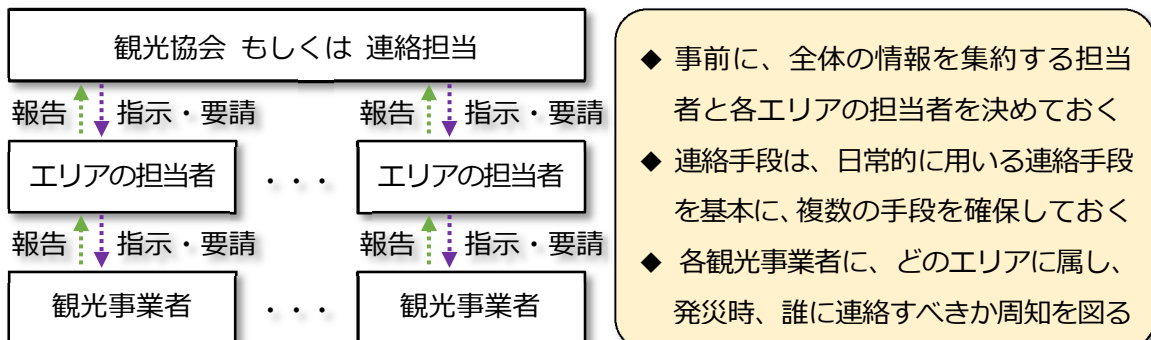
◆地区ごとの基本連絡体制（例1：もっとも単純な地区内の連絡体制）



◆地区ごとの基本連絡体制（例2：地区内に複数の組織が存在する場合）



◆地区ごとの基本連絡体制（例3：地区が広く、いくつかのエリアに細分化が必要な場合）



2-2 観光施設等における初期対応の考え方

発災直後、必要な情報を集約し、うまく情報伝達を行うことで、その後の適切な対応が検討可能になります。発災直後の初期対応の基本的な流れは下図に示すとおりです。

なお、この初期対応については、「震度5弱」以上の地震が発生した場合に実施することとします。その他の災害については、観光連盟・観光協会からの指示があった場合にこの初期対応を実施します。

■ 発災直後の初期対応の考え方



- まず、それぞれの施設に訪れている観光客の安全を確保、けが人の有無を確認し、必要な対応を行います。並行して、施設の被害状況を確認します。
- 施設の被害が軽微な場合、被災した観光客には各施設内で待機してもらいます。そのうえで、施設の被害状況、観光客の人数、けが人の有無、病人や障がい者など特別な措置を必要とする人の有無などをあらかじめ定めておいた観光協会の担当窓口へ報告します。その後、町や観光協会からの指示にしたがって、観光客を一時滞留場所や収容施設に誘導します。
- 施設の被害が大きい場合は、すぐに観光客を一時滞留場所へ誘導します。その後、観光協会の担当窓口へ状況報告を行います。
- 一時滞留場所に誘導した後は、事前の取り決め内容や町・観光協会からの指示に従って、被災した観光客の安全確保・帰宅支援を実施します。

2-3 情報伝達方法

災害時には、情報をスムーズに伝達することが、観光客への適切な対応につながります。そのため、下記の点を踏まえ、事前に情報伝達方法を定めておくことが求められます。

【情報伝達方法の検討における注意事項】

- ◆ 日常的にも使用できる情報伝達方法を検討する。
- ◆ 被災状況に合わせて方法を選択できるように、複数の情報伝達方法を検討する。
- ◆ それぞれの観光客が必要な情報を個別に取得できるように
観光客への情報伝達方法の周知方法も検討する。

(1) 町からの災害・防災情報の発信

災害時には、個別の観光事業者が町に電話連絡しても対応することは困難です。町から観光事業者等への災害情報の一斉伝達手段としては下記の方法があります。それぞれ、発信する情報が異なるため、必要な情報に合わせた活用が求められます。

■ 町からの災害・防災情報の発信方法

		情報発信方法			
		防災無線	観光課 ホームページ	観光課 SNS Twitter、Facebook	観光連盟 メーリングリスト
情報発信の内容	災害発生に関する情報	○			
	町内の施設の被災状況	○	○	○	○
	観光施設に関する情報		○	○	
	交通機関の被災・復旧情報		○	○	○
	一時滞留場所 収容施設の情報	○	○	○	○
	観光客への 支援情報		○	○	○
情報発信対象		・町民 (観光事業者含む)	・観光事業者 ・観光客	・観光事業者 ・観光客	・観光事業者
備考			最新の情報を取得するためには、適宜、ホームページを確認する必要あり	事前に各種 SNS のアカウントの取得、観光課のアカウントのフォローが必要	事前にメーリングリストへの登録が必要

【情報発信内容の概要】

災害発生に関する情報：災害発生予想・余震・噴火予兆などの事前情報、被害予測（土砂災害、冠水など）、避難指示・避難勧告・避難命令 等

町内の被災状況：町内の被災状況、施設の被災状況 等

観光施設に関する情報：観光施設の被災・復旧情報、観光施設の営業情報 等

交通機関の被災・復旧情報：鉄道の被災・復旧情報、広域道路・高速道路の被災・復旧情報 等

一次避難場所・収容施設の情報：一時滞留場所・収容施設の開設・容量の情報 等

観光客への支援情報：観光客への備蓄配布に関する情報、けが人・病人への対応に関する情報、移動支援・帰宅支援に関する情報 等

また、富士河口湖町では情報発信のツールとして、2種類のメール配信を行っています。それぞれで配信される情報は、災害に関わる情報だけではありませんが、事前に登録をしておくことで、災害時における各種情報の取得が可能となります。

富士河口湖町安心・安全メール

登録用 QR コード⇒



- ◆ 富士河口湖町安心安全メールとは、町から町民の皆様に**防災・防犯情報などをお知らせするためのメール配信サービス**です。

<URL : https://www.town.fujikawaguchiko.lg.jp/ka/info.php?if_id=1773>

富士河口湖町行政情報メール

登録用 QR コード⇒



- ◆ 富士河口湖町行政情報メールとは、町から**防災行政無線でお知らせしている行政情報に係る内容などをメール配信するサービス**です。

- ◆ 緊急放送分については、状況により配信できないものもあります。

<URL : http://www.town.fujikawaguchiko.lg.jp/ka/info.php?if_id=2483&ka_id=25>

富士河口湖町以外が発信する情報以外にも、災害発生時の情報源としては下記のものがあります。事前に一度、どのような情報が掲載されているのか確認しておくことも重要です。

■ 災害発生時の情報収集に役立つ主な情報サイト

情報サイト名	サイト URL 等
■ やまなし防災ポータル	http://bosai.pref.yamanashi.jp/
■ 山梨県防災 Twitter (SNS)	https://twitter.com/bosaiyamanashi
■ 気象警報・噴火予報等防災情報 (甲府地方気象台)	http://www.jma-net.go.jp/kofu/index.shtml
■ 内閣府防災情報のページ	http://www.bousai.go.jp/index.html
■ NHKワールド (NHK WORLD)	https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/ja/
■ 山梨県内の避難所	http://bosai.pref.yamanashi.jp/kanren/index.php

(2) 観光協会・連盟内での情報伝達方法

上述したように、各地区での連絡は観光協会単位で情報伝達方法を検討し、ルールを決めておくことが重要です。日常的に使用されている固定電話・携帯電話・FAX・メールの代表的な情報伝達方法がベースになると考えられますが、それぞれのメリット・デメリットを把握し、災害時の状況に合わせて適切なものを選択することが求められます。

■主な情報伝達方法のメリットとデメリット

伝達方法	メリット	デメリット
固定電話	・電波状況に影響されず、通話が可能	・断線もしくは停電した場合、使用不可 ・通信規制によって使用不可になる可能性 ・発信側と受信側が1対1 ・通話相手の時間を拘束する ・移動が制限される
携帯電話	・場所に縛られず、通話が可能	・携帯電話の充電が切れた場合、使用不可 ・通信規制によって使用不可になる可能性 ・発信側と受信側が1対1 ・通話相手の時間を拘束する
FAX	・情報をやりとりする相手の時間を拘束せずに受発信が可能 ・やり取りした情報が記録に残る ・機種によっては、複数の受信者に発信が可能	・断線もしくは停電した場合、使用不可 ・通信規制によって使用不可になる可能性 ・移動が制限される
メール	・発信側が複数受信者に情報発信が可能 ・受信側の時間を拘束せずに発信が可能 ・受信側の都合で、発信された情報の確認が可能 ・やり取りした情報が記録に残る	・携帯電話の充電が切れた場合や停電した場合は使用不可 ・契約している携帯電話会社によっては、通信規制によって使用不可になる可能性

また上記以外にも、インターネットやスマートフォンを活用した災害時にも役立つ情報伝達ツールが存在します。

◆連絡系 SNS (LINE、カカオトーク、comm など)

⇒グループを作成しておくことで、複数での情報のやり取りが可能で、全員がそのやり取りの内容を確認できる。

⇒グループの参加者が閲覧できるメモ機能が存在し、必要な情報は別途記録することが可能。

◆情報発信系 SNS (twitter、facebook、instagram など)

⇒アカウントの設定内容によって、不特定多数に情報発信をすることが可能。

⇒誤情報の発信には注意が必要。

◆クラウドストレージ (google ドライブ、dropbox など)

⇒インターネット環境下で、データのやり取りが可能。

⇒グループを作っておくことで、参加者がデータの編集をどこからでも行うことができる。