

白馬村観光防災マニュアル

応急対応時における 観光客のスムーズな避難誘導の手引き



白馬村キャラクター
VICTOIRE
CHEVAL BLANC
MURAO III

令和2年3月

長野県白馬村

〈 も く じ 〉

はじめに	1
(1) マニュアルの目的	1
(2) 本マニュアルで想定する「観光防災対応の段階」と「災害の種類」	2
1. 観光防災に関する基本的な考え方	3
1-1 大規模災害発生時に予想される事態	3
1-2 観光防災対応の基本的考え方	4
1-3 観光防災対応の基本的な流れ	4
(1) 発災から3日間の行動目標	4
(2) 役割分担の基本的考え方	7
1-4 帰宅困難観光客数の推計	7
1-5 一時滞留場所と収容施設の考え方	8
2. 発災時の初期対応と連絡体制	11
2-1 基本連絡体制	11
2-2 観光施設等における初期対応の考え方	13
2-3 情報伝達方法	14
(1) 村からの災害・防災情報の発信	14
(2) 観光協会内での情報伝達方法	16
3. 観光防災対応の役割分担	17
3-1 関係者間の役割分担	17
3-2 災害時の観光防災対応フロー	18
4. 宿泊施設での対応の考え方	20
4-1 宿泊客が継続宿泊できる機能の確保	20
4-2 宿泊客への対応	20
4-3 宿泊客以外への対応	21
5. 外国人観光客対応の考え方	22
5-1 一時滞留場所と収容施設の考え方	22
(1) 外国人観光客の一時滞留場所	22
(2) 外国人観光客の収容施設	22
5-2 役に立つアプリ・情報サイト	23
6. 平常時の備え	24
6-1 関係者別の備え	24
(1) 白馬村	24
(2) 観光局・観光協会	24
(3) 観光事業者	25

6-2 観光防災訓練の実施	26
(1) 情報伝達訓練	26
(2) 観光客避難・誘導訓練	26
おわりに	27

<参考資料>

情報伝達、情報収集の書式例	別添
---------------	----

はじめに

(1) マニュアルの目的

外国人も含め多くの観光客が訪れる白馬村においては、大規模地震などの自然災害が発生した場合には、地域住民のみならず観光客等の安全確保や避難等についての対応が必要となります。

地域住民と観光客の大きな違いは、観光客は、その地域の土地勘がほとんどないうえに、その地での過去の災害経験がなく、事前の避難訓練もできないため**対処の方法が分からない**ことがあげられます。

もう一つの違いは、**帰宅支援の必要性**です。交通状況等に関する情報提供を行うとともに、公共交通が寸断し、帰宅が困難な場合には一時的に観光客を地域で収容することも必要となります。

そのため、大規模災害の発生を想定した場合、観光客の安全確保や避難、帰宅支援を円滑に行うためには、以下のようなルールや役割分担を事前に定めておくことが重要です。

■地域住民と観光客の違い

【地域住民・村内従業員】	【観光客（ほか来村者）】
<ul style="list-style-type: none">・土地勘があり避難すべき場所や方向がわかる・周囲に知っている者がいる・避難訓練が可能・コミュニケーションに問題がない・できるだけ早く元の生活に戻りたい	<ul style="list-style-type: none">・土地に馴染みがない、土地勘がない・周囲に知っている人がいない・事前の避難訓練ができない・外国人観光客はコミュニケーションが難しい・できるだけ早く自宅・自国に帰りたい



◆必要な対応策

- ・観光客の避難・誘導に関する具体的なルールと役割分担の確立
- ・観光関係者間の情報伝達方法（報告・指示系統）の確立
- ・帰宅困難観光客の収容施設の確保
- ・収容施設での観光客に対するサポート体制・役割分担の確立
- ・帰宅支援策と役割分担の確立 など

本マニュアルは、上記の観光防災に関する対応方針を定めることで、実際に災害が発生した際にスムーズな対応をとれるようにすることを目的としています。

仮に本村で被災した観光客が「大変な目に遭ったけど、それが白馬村だったから無事に家に戻れた。白馬村は安全・安心な観光地だ」と言ってもらえる対応が取れるよう平常時から準備しておくことが本マニュアルの“ねらい”です。

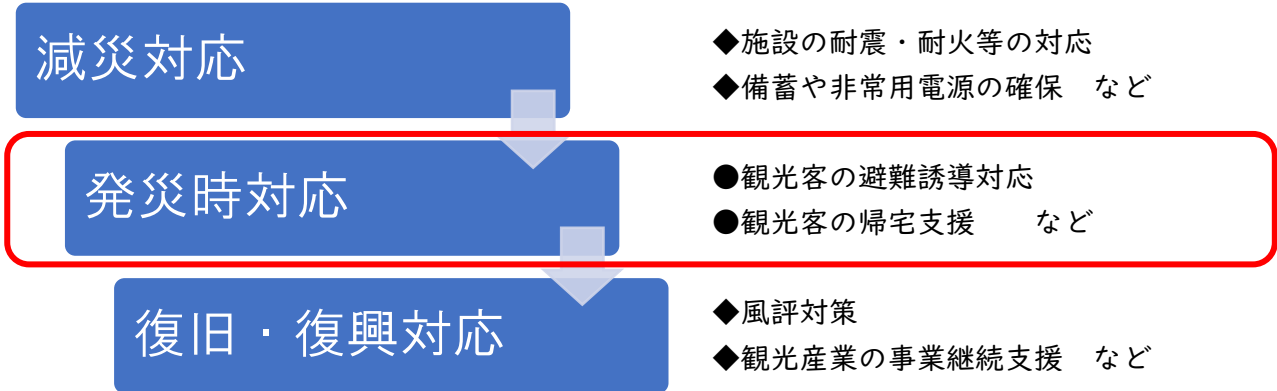
安全で安心な観光地であることは、観光地としてのブランド力・競争力を高めることに繋がります。

(2) 本マニュアルで想定する「観光防災対応の段階」と「災害の種類」

<観光防災対応の段階>

観光防災の対応は、施設の耐震・耐火や備蓄や非常用電源の確保など、被害を最小限に抑えるための事前の「減災対応」、災害が発生した際の観光客の避難・誘導や帰宅支援等の「発災時対応」及び風評対策や観光産業の事業継続支援といった「復旧・復興対応」の3つの段階に分けて考えることができます。

本マニュアルは、この3つの段階の中で特に「発災時対応」の方針を定めています。



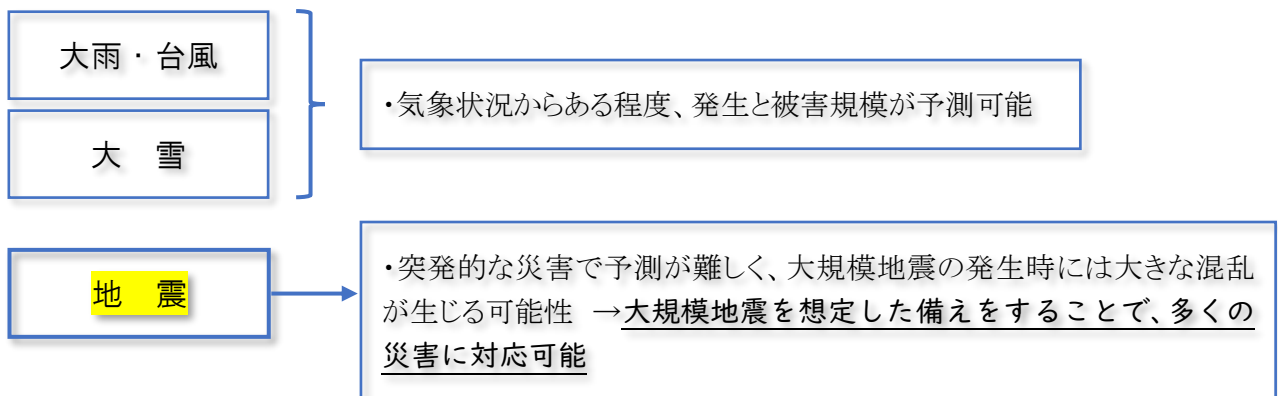
<想定する災害の種類>

観光防災を考えるうえで対象となる災害には、大きく火災や事故等の「人為的災害」と地震や台風等の「自然災害」がありますが、前者については局所的な場合がほとんどであり、管理を徹底することで防止することも可能です。

一方、自然災害は発生を防ぐことは困難であり、村全体が被害を受ける可能性があります。

また、大雨、台風、大雪等の災害は、ある程度災害の発生が事前に予測できたり、観光のオフシーズンには、帰宅困難となる観光客の発生は比較的小規模となることが想定できますが、大規模な地震については、観光シーズンの真っ只中に発生した場合には、大勢の観光客が帰宅困難となり大きな混乱を生じることが予想されます。

観光防災にあたっては、最大リスクを想定することで「想定外」を減らすことが重要となることから、本マニュアルでは、震度7クラスの地震が観光シーズンの真っ只中に発生することを想定して、各種の対応のあり方について整理しています。



1. 観光防災に関する基本的な考え方

ここでは、観光防災対応の基本的な考え方と流れを示すとともに、エリア毎の帰宅困難観光客の推計結果及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混乱

電車や高速バス等の公共交通を利用して訪れ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。

駅周辺等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、携帯電話が繋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・水道が寸断され、ライフラインが復旧するまでには何日もの時間がかかる場合があります。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では、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日間係りました。

◆土砂災害等による道路寸断

村内には、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、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

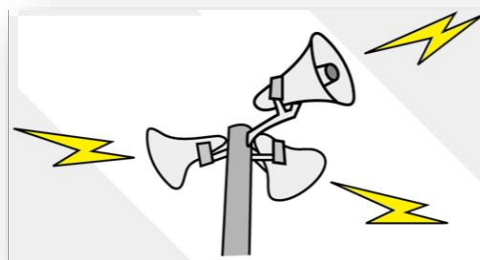
村では、大規模災害時の被災者数の想定をもとに必要な物資の備蓄を図っていますが、公共交通の運休や道路寸断等が発生、長期化した場合の水や食料等の物資が不足することが考えられます。



1-2 観光防災対応の基本的考え方

① 各観光エリア中心での初期対応

大きな災害が発生した際、行政や警察等は村全体の救出・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、村全体の体制が整うまでは、各観光施設やエリアで観光客の安全を確保するとともに、状況に応じて指定緊急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等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観光客の収容及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、特に世界水準のマウンテンリゾートの推進を掲げる白馬村では、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復旧・復興にもつながることとなります。

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、村の被

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ことが必要です。

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、村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、地区のトイレのある規模の大きい駐車場を指定し、各種情報や食料等の提供を行う場所として位置付けます。

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。

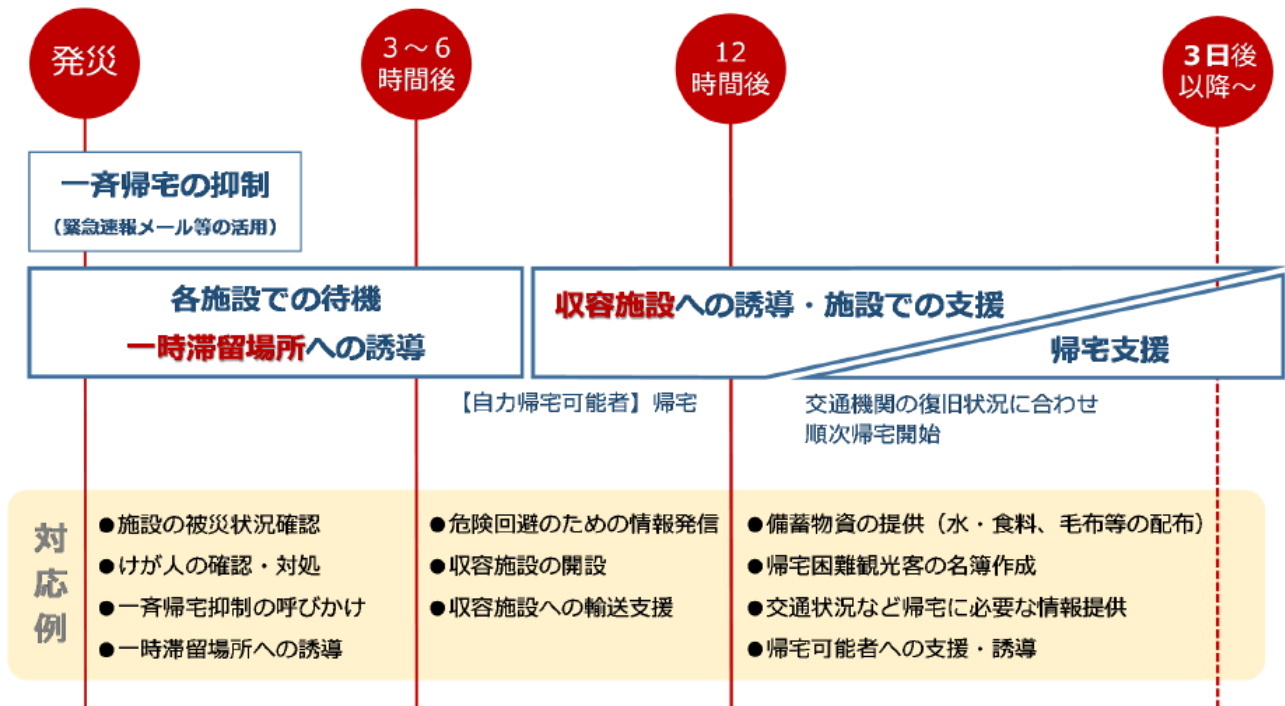
➤ 必要に応じ、交通事業者等との連携のもと、鉄道駅等の交通結節点への搬送支援を行います。



■「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（村指定避難所）	○	○	×	×	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（村指定避難施設、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「村」「観光局・観光協会」「観光事業者・交通事業者」の役割分担の考え方は以下のとおりです。

関係者	役割分担の考え方	
村	対応の指示	・村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	・帰宅困難者となった観光客に対し、水・食料・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、観光事業者及び観光客等へ情報発信を行う
観光局 常設観光協会	状況把握と村への報告	・観光施設等の被害状況や地区別の被災観光客数等を把握し、村に報告する
	観光事業者等への対応方針の伝達・指示	・村と協議して決定した対応方針を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づく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・対処及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
	観光局（協会）等への状況報告	・施設の被害状況及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（所有のマイクロバス等の活用を想定）

1-4 帰宅困難観光客数の推計

- 観光繁忙期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。
- 村全体では、2月に大規模災害が発生した場合5千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白馬村を訪れた者
- ◆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

■エリア別の帰宅困難観光客数の推計値（単位：人／日）

- | | |
|-------------------------|-------|
| ①五竜・47エリア（神城全般） | 1,400 |
| ②八方エリア（八方・和田野・山麓地区） | 1,600 |
| ③平地エリア（みそら野・深空・八方口・白馬町） | 1,000 |
| ④岩岳エリア（北城全般） | 1,000 |

※推計に参照したデータ：2018NTTモバイル空間データ、H30観光客入込状況調査、H30外国人宿泊実態調査

※R3年度以降は、随時精度の高い統計データの活用により推計値の見直しを予定

1-5 一時滞留場所と収容施設の考え方

➤ 村の地域防災計画では、災害時の避難所として以下に示す「指定緊急避難場所」と「指定避難所」が指定されています。

➤ 「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＝指定緊急避難場所）。

➤ 「収容施設」についても、この「指定避難所」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「指定避難所」で収容することは不可能なため、指定避難所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。

【指定緊急避難場所】

- ・災害の危険が切迫した状況において、住民等が緊急に避難する際の避難先として位置付けるものであり、住民等の生命の安全確保を目的とする一時的な避難場所
- ・あくまで一時的な避難場所であるため、基本的には飲料水や食料などの備蓄はされていない

【指定避難所】

- ・災害の危険から避難した住民等を、災害の危険がなくなるまで必要な期間滞在させたり、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ことを目的とする施設



■地区別の指定避難所と収容人員

地区	指定避難所	収容人員	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
内山	スノーハープ	420	45	409	350	
佐野			329	-82		
沢渡	貞麟寺	100	261	35		
三日市場	三日市場公民館	50	102	25		
堀之内	堀之内コミュニティセンター	50	206	-2		
飯田	飯田交流センター	170	954	-69		
飯森	飯森体育館	140	424	34		
めいてつ	ウイング21	1,500	407	1398		
深空			553	-138		
みそら野			966	-242		
瑞穂			367	-92		
エコーランド			378	-95		
蕨平			204	-51		
嶺方			59	-15		
八方口	八方口公民館	60	409	-42	-42	
白馬町	白馬村多目的研修収集会施設	300	846	89		
	保健福祉ふれあいセンター	300		300		
大出	大出生活改善施設	60	267	-7		
八方	八方文化会館	350	707	173	173	
山麓			209	-52		
和田野			302	-76		
どんぐり			110	-28		
森上	北部トレーニングセンター	450	404	349	281	
塩島			166	-42		
野平			56	-14		
立の間			9	-2		
通			19	-5		
青鬼			18	-5		
新田	岩岳体育館	400	330	318		
切久保			149	-37		
落倉			228	-57		

※地区人口は、令和2年1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、一人当たり3㎡で計算

●災害状況別の帰宅困難観光客の誘導・収容の考え方について

➤ 大規模な災害が繁忙期の日中に発生した場合、村全体で5千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指定避難所だけでなく指定避難所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まれます。

➤ また、局地的な災害、または、中規模程度の災害の場合、避難する村民の数がそれほど多くなることが想定されるため、指定避難所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と収容の考え方

	一時滞留場所	収容施設				誘導・収容の流れ
		指定避難所	指定避難所以外の公共施設	宿泊施設	観光施設	
大規模災害【日中】	緊急避難場所 + 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】	指定避難所	▲		●		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又は指定避難所に宿泊客を移動・収容）
局地的災害 又は 中規模災害	指定避難所	●		▲		（大規模災害【日中】と同様）

◆大規模災害：

村内家屋の被害が大きく、多くの村民が指定避難所に避難する必要が生じるレベルの災害

◆中規模災害：

村内家屋の被害がそれほど大きくなく、指定避難所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する

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、指定緊急避難場所・指定避難所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など、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。

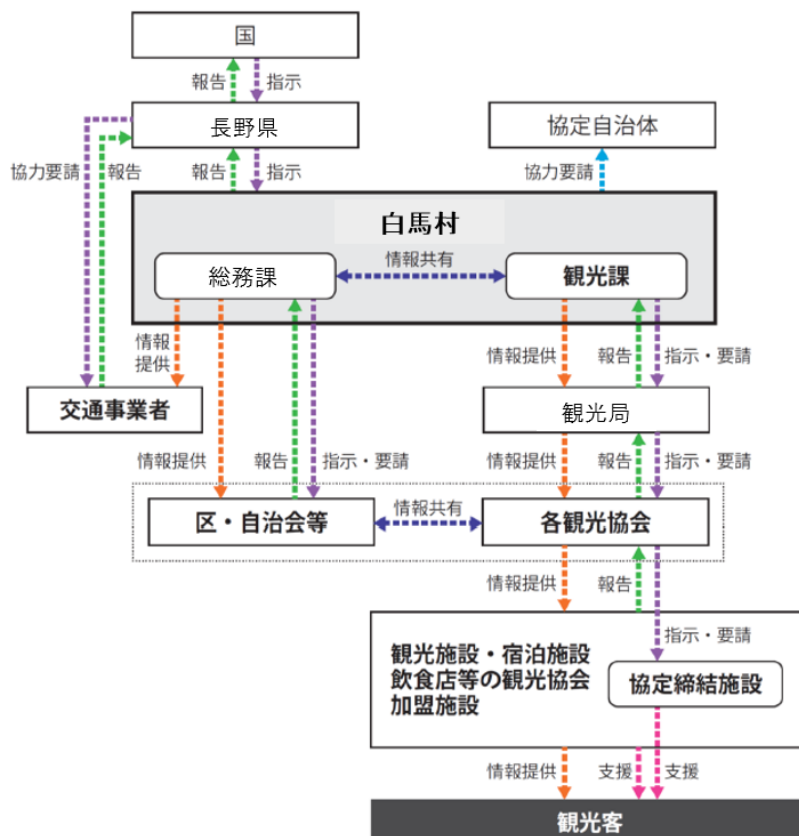
被災した観光客へのスムーズな情報提供を行うためには、あらかじめ観光関係者間での連絡体制を構築しておき、どのように初期対応を行うのかを決めておくことが重要です。

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、所属する観光協会等の窓口へ報告します。
- 観光協会等は、各観光事業者から報告された内容を取りまとめ観光局に報告します。観光局は、各観光協会からの報告を取りまとめたうえで、村（観光課）と協議のうえ、対応方針を検討します。村や観光局から指示や要請がある場合には、各観光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。
- 村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図

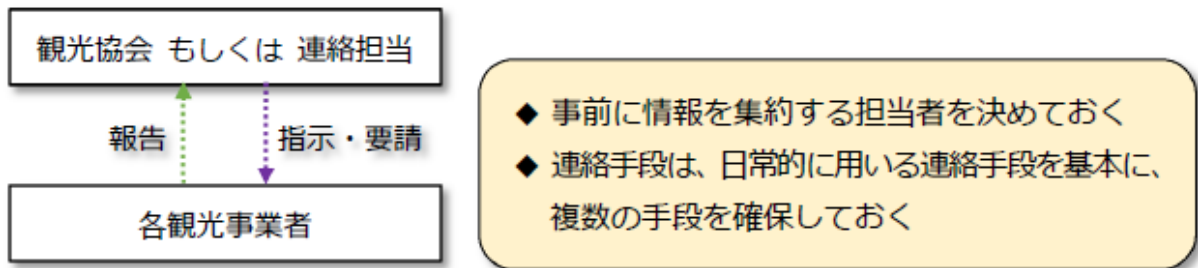


(2) 地区ごとの基本連絡体制

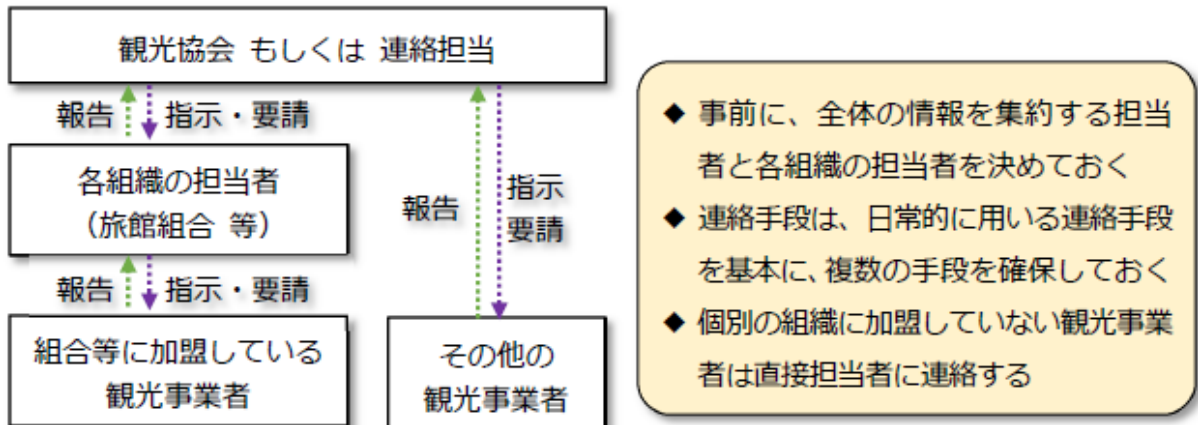
白馬村には、4つの常設観光協会と観光局が存在します。したがって、発災時に村内に数多く存在する観光事業者の情報を一度に集約しようとする、混乱が生じる恐れがあります。また、道路寸断や通信手段の断絶などによって、村全体での関係者間の相互連絡ができなくなることも考えられます。

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。

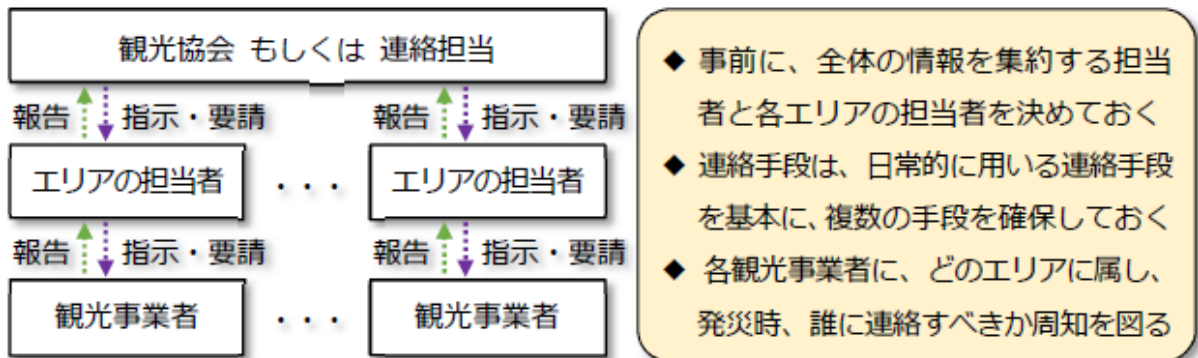
◆地区ごとの基本連絡体制（例1：もっとも単純な地区内の連絡体制）



◆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、観光局・観光協会から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窓口へ報告します。その後、村や観光協会からの指示に従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村、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を検討する

(1) 村からの災害・防災情報の発信

災害時には、個別の観光事業者が村に電話連絡しても対応することは困難です。村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。

■村等からの災害・防災情報の発信方法

		情報発信方法			
		行政防災無線	行政ホームページ	Facebook	観光局 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	○			
	村内施設の被災状況	○	○	○	○
	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		・村民（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、ホームページの確認が必要	事前にSNSのアカウント取得が必要	事前にメーリングリストへの登録が必要（加入申込）

◆ 「情報発信の内容」の概要

①災害発生に関する情報

災害発生予想、余震などの事前情報、被害予測（土砂災害など）、避難勧告、避難指示等

②村内の被災状況

村内の被災状況、施設の被災状況等

③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

④交通機関の被災・復旧情報

鉄道の被災・復旧情報、道路・高速道路の被災・復旧情報等

⑤一時滞留場所・収容施設の情報

一時滞留場所の情報、収容施設の開設情報等

⑥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・帰宅支援に関する情報等

(2) 観光協会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。

3. 観光防災対応の役割分担

ここでは、観光関係者間の平常時も含めた役割分担及び対応の流れについて整理します。

3-1 関係者間の役割分担

■・発災時に適切な対応を行うためには、関係者間の役割をあらかじめ決め、それぞれがその役割を十分に理解しておくことが重要です。下表は、白馬村における各観光関係者の役割分担を、『平常時』と『発災後』に分けて示したものです。今後の検討の中で、それぞれが果たす役割を具体化していくことが求められます。

■行政組織である村は、平常時においては発災時に適切な対応ができるように備蓄の確保やインフラの整備、避難訓練や講習会の実施などを行います。発災後は、関係各所から情報を集約し、それに基づいた適切な指示と情報発信を行い、全体の対応を先導します。

■観光局・観光協会は、観光関係者の取りまとめ役として、平常時においては災害時対応を想定した体制の構築や災害時対応の関係者への周知などを行います。発災後は、地区ごとの状況をとりまとめて村に報告します。また、村と協議して被災した観光客への対応を決定し、各所への指示・連絡を行うなど、中継ぎの役割を果たします。

■観光事業者・交通事業者においては、村に訪れている観光客と直に接していることから、観光客へ直接対応する役割を担います。発災後は、観光客の安全確保や被災した観光客に関わる情報の収集と観光協会への報告、一時滞留場所や収容施設への誘導・移動支援、交通機関復旧後の帰宅支援などが考えられます。

■こうした災害時の対応がスムーズに行えるように、平常時においては、付近の一時滞留場所・収容施設の確認、避難訓練の実施などを定期的に行うことが求められます。

関係者	平常時	発災後
村	<ul style="list-style-type: none">○食料や物資の備蓄○避難場所・避難施設の設定○情報伝達インフラの確保○災害時対応を想定した体制構築○避難訓練、講習会等の実施○災害時対応の関係者への周知 など	<ul style="list-style-type: none">○村全体の被災状況の情報集約・整理○被災観光客に関わる情報集約・把握○観光局・協会との協議による対応方針の決定○一時滞留場所、収容施設の開設の判断・要請○一時滞留場所の運営、運営補助○災害・復旧情報の発信○備蓄の配分○対外的な支援の要請○災害対応に要した費用の支援 など

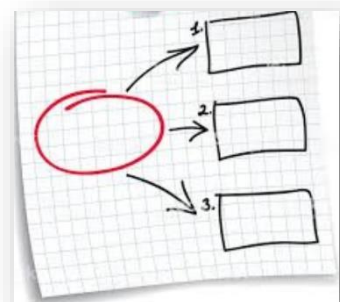
<p>観光局 観光協会</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○災害時対応を想定した体制構築 ○避難訓練、講習会等の実施 ○災害時対応の関係者への周知 など 	<ul style="list-style-type: none"> ○各地区の観光施設の被害状況の整理 ○各地区の被災観光客数、傷病者数等の整理 (帰宅困難観光客名簿の作成 等) ○各状況を村に報告 ○村との協議による対応方針の決定 ○観光事業者への対応方針や情報の伝達・指示 ○一時滞留場所の運営、運営補助 など
<p>観光事業者 交通事業者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○食料や物資の備蓄（可能分） ○施設の防災対策の実施（耐震化・不燃化など） ○避難場所・避難施設の把握 ○避難訓練、講習会等の実施・参加など 	<ul style="list-style-type: none"> ○観光客の安全確保、施設での待機指示（一斉帰宅の抑制） ○施設の被害状況の確認 ○被災観光客数、傷病者数の確認・報告 ○一時滞留場所への誘導・移動支援 ○収容施設の開設・輸送支援（施設所有マイクロバス等の活用） ○被災観光客に対する備蓄食料・物資の提供 ○被災観光客に対する災害・復旧情報の提供 ○帰宅困難者の受入（災害が長期化した場合） ○帰宅支援（交通機関復旧後） など

3-2 災害時の観光防災対応フロー

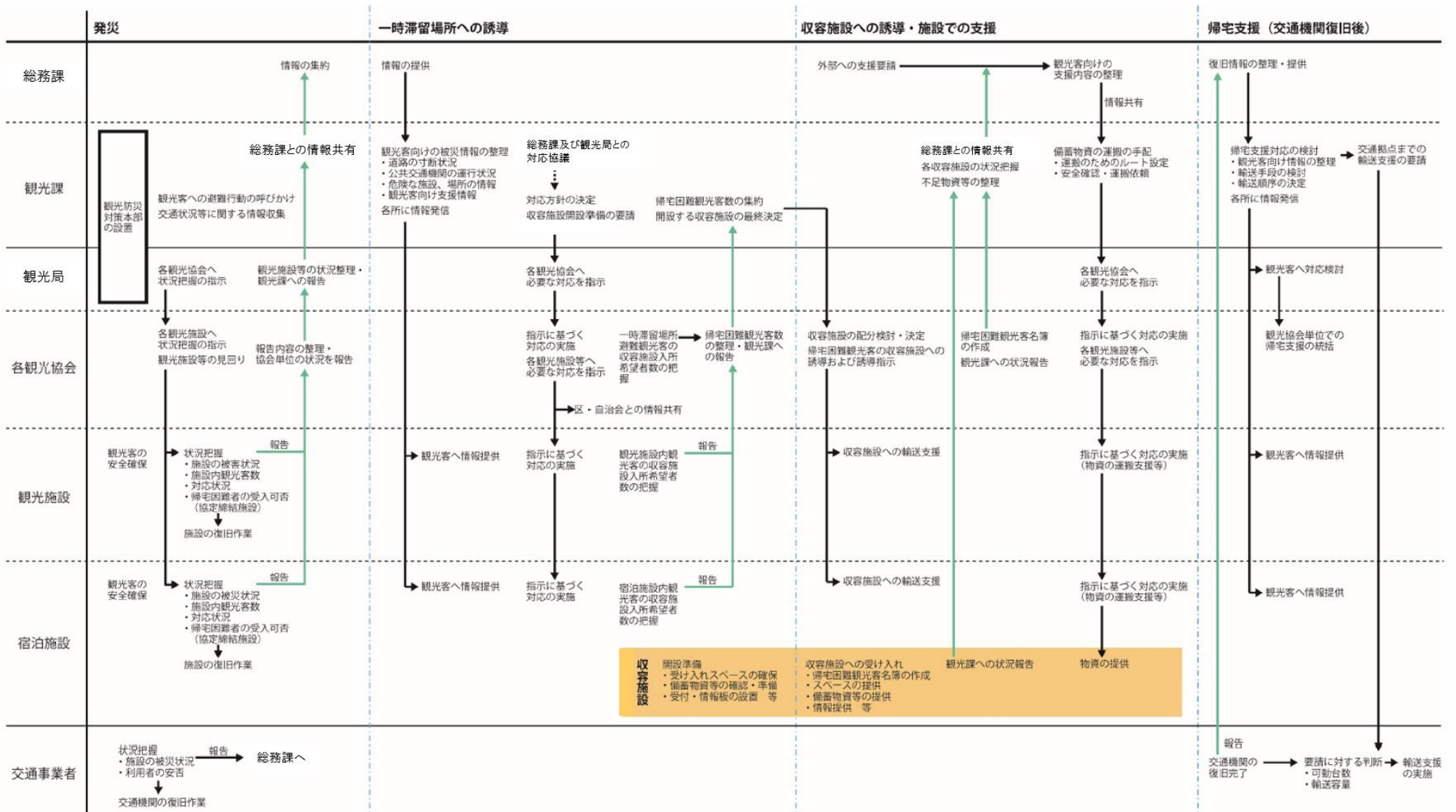
関係者それぞれの役割が定まったら、災害の発生を想定して、災害時の観光防災対応の流れを検討し、シミュレーションしておくことが重要です。

次頁に示すフローは、交通寸断が起きるような大規模な災害が、観光のハイシーズンに発生した場合を想定し、発災後3日間の流れを示したものです。

こうしたフローは、大規模災害が夜間に起こった場合、地区が孤立するような災害が起こった場合、災害によって電話やインターネットが使えなくなった場合など様々なケースを想定する必要があります。



◆災害時の対応フロー（例：交通寸断が起きるような大規模な災害が、観光ハイシーズンに発生した場合）



4. 宿泊施設での対応の考え方

ここでは、帰宅困難観光客の収容施設としての機能も期待され、観光防災において特に重要となる宿泊施設での対応の考え方について整理します。

4-1 宿泊客が継続宿泊できる機能の確保

①停電に備えた代替電源の確保

■大規模災害発生時には、宿泊施設において照明、テレビ、ラジオ、通信機器などのための電源が確保されていることが重要となります。

■宿泊施設では、非常用発電機や太陽光発電機等の代替電源の確保に努めるとともに、できる限り長時間の稼働が可能となるよう燃料を確保しておくことが望まれます。

② 上水道の断水に備えた代替水源の確保

■大規模災害が発生した場合、上水道は長期にわたって断水する可能性があります。また、水洗トイレ用の水の確保は衛生上も重要となります。

■宿泊施設では、大型貯水タンクや井戸等の代替水源を確保しておくことが望まれます。

③燃料の確保

■宿泊客に飲食を提供するためには、一定の燃料が必要となります。宿泊施設では、プロパンガスや携帯ガスコンロを備え、一定期間の利用が可能になるよう、カセットボンベや固形燃料等を備蓄しておくことが望まれます。

4-2 宿泊客への対応

宿泊施設では、宿泊客との契約期間を超えて受け入れを行う義務はありませんが、発災時に宿泊施設が自助・共助の精神を発揮し、発災後も引き続き宿泊客を受け入れる自主的な取り組みを行うことが望まれます。

ここでいう宿泊客とは、以下の3タイプが当てはまります。

- (1) 発災時に宿泊施設に滞在している「現宿泊客」
- (2) 発災時にはチェックインしていないが、当日の宿泊を予約していた「宿泊予約客」
- (3) 発災時には既に宿泊施設をチェックアウトしていたが、周辺地域に滞在中で、発災により帰宅困難になり、元の宿泊施設での受け入れを希望する「元宿泊客」

大規模災害が発生した場合、施設の安全性を確認した上で、被害が軽微な場合には基本的に宿泊客を受け入れることを前提とします（ただし、従業員等が被災し、宿泊客を受け入れることができない場合を除く）。

宿泊料金の設定については、宿泊施設が本来のサービスや環境（食事、照明、空調、洗面・入浴等）を提供できなくなった時点から、宿泊料金を変更することが望まれます。

4-3 宿泊客以外への対応

宿泊施設を利用しない一般の観光客についても、大規模災害時には緊急措置として、可能な範囲でロビー等を開放し、観光客の一時的な受け入れを行うことが望まれます。

なお、このような対応を行うことは、宿泊施設に対する観光客の好感度を高めるとともに、このような対応に関する情報が、メディアや口コミを通じて拡がることで、当該宿泊施設、および観光地としての村のイメージ向上につながることも期待されます。

(参考)

東日本大震災では、首都圏のほとんどの交通機関が安全確認と復旧作業のため運行を見合わせ、多くの帰宅困難者が発生しました。そのような中、東京・池袋のホテルメトロポリタンでは、約1,800人の帰宅困難者を受け入れ、毛布やベッドカバー、タオル、温かいお茶、携帯電話の電源などを提供し、最新の交通機関の運行状況を伝えました。



東日本大震災当日のホテルロビー
© ホテルメトロポリタン



5. 外国人観光客対応の考え方

ここでは、特に外国人観光客に対する対応の考え方を整理するとともに、対応の際に参考となる情報サイトを紹介します。

5-1 一時滞留場所と収容施設の考え方

観光白書によるとわが国の2018年（平成30年）の訪日外国人旅行者数は、過去最高となる3,119万人（対前年比8.7%増）となり、初めて3,000万人を突破しました。また、6年連続で過去最高を更新し、2020年（令和2年）に4,000万人にするとの目標に向けて堅調に推移しているとされています。

一方、長野県における2018年の訪日外国人の延べ宿泊数は、152.7万人泊となり全国で12番目に位置付けられています。本村においても、ウィンターシーズンを中心に豪州や東アジアからの旅行者が毎年増加傾向にあり、災害が発生した際の外国人観光客への対応について十分に想定しておく必要があります。

災害時対応の基本的な流れは、日本人観光客への対応と同様ですが、言語や文化に違いがあることを理解し、支援や対応を行うことが望まれます。

（1）外国人観光客の一時滞留場所

■発災時、各観光施設での待機が困難な場合には、日本人観光客と同様、外国人観光客も一時滞留場所へ誘導します。

■外国人観光客専用の一時滞留場所を確保することも方法としては考えられますが、迅速な対応が求められる発災時において、いくつもの一時滞留場所を開設するには人的・時間的にも困難であり、誘導の際にも混乱が生じることが懸念されます。

■一時滞留場所内での対応をスムーズに行うためには、下記の点を事前に検討しておくことが重要です。

【外国人観光客の一時滞留場所に関する対応についての検討事項】

- ◆ 一時滞留場所までの案内・誘導の方法
- ◆ 一時滞留場所の役割と、そこで受けられる支援内容を説明できる準備
- ◆ 各エリアで外国語対応が可能な人材をリストアップし、
外国人観光客への対応を行う担当者を配置
- ◆ 各避難場所内で、『住民向けの避難場所』『日本人観光客向けの一時滞留場所』
『外国人観光客向けの一時滞留場所』それぞれのスペースの確保
- ◆ 外国人観光客の帰宅困難者リスト作成するための情報記入様式の準備 等

（2）外国人観光客の収容施設

■帰宅困難となる外国人観光客が発生した場合、帰宅・帰国に必要な交通機関が復旧するまでの間、避難するための収容施設が必要になります。ただし、長時間を過ごす収容施設では、外国語対応が可能なスタッフが求められます。

■外国人観光客向けの収容施設の設定については、今後、外国語対応が可能なスタッフが常駐する宿泊施設と協定を締結するなど、災害時における外国人観光客への支援体制の充実を図ることを想定します。

5-2 役に立つアプリ・情報サイト

災害時において、帰宅困難者に対する情報提供は非常に重要であり、それは外国人観光客に対しても同様です。

観光庁では、外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ「Safety tips」を運用しています。

このアプリは、自然災害の多い日本において訪日外国人旅行者が安心して旅行できるよう、平成26年10月から提供を開始した観光庁監修の外国人旅行者向け災害時情報提供アプリです。

日本国内における緊急地震速報、津波警報、気象特別警報等をプッシュ型で通知できる他、周囲の状況に照らした避難行動を示した対応フローチャートや周りの人から情報を取るためのコミュニケーションカード、災害時に必要な情報を収集できるリンク集等を提供しています。

対応言語は、11か国語12言語（英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、日本語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タイ語、インドネシア語、タガログ語、ネパール語）で、今後、クメール語、ビルマ語、モンゴル語を追加して14か国語に拡大するとされています。

外国人観光客に対しては、このアプリのダウンロードを勧めることが有効といえます。

■ ダウンロードURL

・ Android:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.co.rcsc.safetyTips.android>

・ iPhone:

<https://itunes.apple.com/jp/app/safety-tips/id858357174?mt=8>

※下記QRコードもご活用ください。

For Android



For iPhone



※既に「Safety tips」をダウンロードしている場合はアップデート（※）が必要です。

（※バージョン「3.2.0」へのアップデートが必要となります。）

※本アプリは無料です。



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す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) 白馬村

平常時の備えとして村は、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。

■村が行う備え

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、宿泊施設等と協定等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	・行政無線や Free Wi-Fi 整備の拡充など災害時に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	・観光局、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、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) 観光局・観光協会

平常時の備えとして、観光局・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、村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。

■観光局・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"> ・村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 ・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
○災害時対応の観光協会員への周知	<ul style="list-style-type: none"> ・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（局）員への周知を行います
○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"> ・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ないかを整理し、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 <p><設定する担当例></p> <ul style="list-style-type: none"> ○観光防災に関する情報の連絡担当 ○災害時における各施設の見回り担当 ○帰宅困難観光客の輸送支援担当 ○収容施設の運営補助担当 など
○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"> ・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 ・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

(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、村や観光局・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"> ・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 ・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村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
○施設の防災・減災対策の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・各施設で実施できる防災・減災対策を実施します ・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

<p>○一時滞留場所・収容施設の確認・把握</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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。
---------------------------	--

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、村、観光局・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、村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、村、観光局・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、村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。

おわりに

①地区別の観光防災対応方針の検討・取りまとめ

本マニュアルでは、村全体で実施する観光防災対応の方針を示しています。

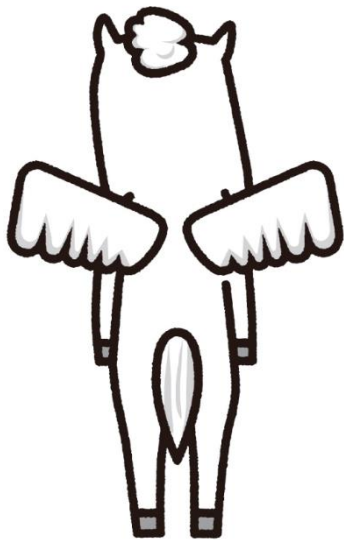
一方で、このマニュアルで示した対応を実際の災害時に適切かつ迅速に実践できるようにするためには、各地区単位（観光協会単位）で、より具体的な情報伝達のルール、役割分担や担当者を定める必要があります。

その際、土砂災害が発生する可能性、収容施設（避難施設）までの距離、観光施設の集積・分散の度合い、地区の人員体制等の地区の実情を踏まえ、よりきめの細かい対応のルールや役割分担を定めることが望まれます。

②マニュアル内容の改訂・更新（訓練と改善を繰り返すこと）

「6. 平常時の備え」でも述べたように、本マニュアルをもとに、「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。さらに訓練を通じ、実際に上手く対応できなかったところや必要な改善点を検証し、その結果を本手引きに反映していく必要があります。

そういった意味で本マニュアルは“完成版”ではなく、今後の訓練を通じて絶えず改善を加えていく“たたき台”としての位置付けとなります。



< 参 考 資 料 >

情報伝達、情報収集の書式例

- ▼発災時施設被害状況連絡票
- ▼収容施設への入所を希望する場合の連絡票
- ▼観光客避難者カード

【発災時施設被害状況連絡票】

事業者 → 観光団体宛

施設(事業者)名		
報告者名		
希望連絡手段 (○印)	TEL	
	FAX	
	MAIL	

施設の被害状況	被害なし	軽微な被害	被害大 (施設内での待機不可)
実施初期対応	施設内で観光客が待機		観光客を一時滞留場所に誘導済



(施設内で観光客に待機してもらっている場合)

施設内の観光客数			人
ケガ人の有無	あり	なし	
外国人観光客の有無	あり	なし	
障がい者等要配慮観光客の有無	あり	なし	
施設内スタッフ数			人
その他要望事項等			

【収容施設への入所を希望する場合の連絡票】

事業者 → 観光団体 宛

施設(事業者)名		
報告者名		
希望連絡手段 (○印)	TEL	
	FAX	
	MAIL	

収容施設入所希望者数		人
うち外国人観光客数		人
うち障がい者等要配慮者の数		人
その他連絡事項 (緊急対応が必要なこと等)		

No. _____

観光客避難者カード

受入施設名: _____

		年齢	性別	
			男	女
（避難者の）氏名（フリガナ）※世帯の代表者等			男	女
家族・同伴者			男	女
			男	女
			男	女
			男	女
			男	女
			男	女
			男	女

住所	
電話番号	

要配慮事項	<small>（病気など特別な配慮が必要な場合に記入ください）</small>
-------	---

受入年月日	退所年月日
年 月 日	年 月 日

備考	
----	--