

## 神奈川県箱根町における観光危機管理の在り方に関する研究 A Study Tourism Crisis Management in Hakone, Kanagawa Prefecture

○入部真帆<sup>1</sup>, 押田佳子<sup>2</sup>  
\*Maho Nyubu<sup>1</sup>, Keiko Oshida<sup>2</sup>

Abstract: In this study, We investigated the recognition of local governments and DMO about tourism and disaster prevention in Hakone Owakudani. As the result, it was clarified that tourism crisis management for Japanese was provided to some extent.

1. 背景および目的—近年我が国では、力強い経済を取り戻すため「観光」を極めて重要な成長分野とし、観光立国を実現させるべく様々な取り組みを行っている<sup>[1]</sup>。しかし現状の観光においては、山岳や海岸など多くを自然観光資源に依存しており、常に災害等自然の驚異に脅かされている。そのため、災害時への備えが十分でないといった現状があり、災害対策を強化していく必要がある一方で、観光客を呼び込みたいという思いがある。また、ハード面の対策では観光地の魅力を十分発揮できないため、ソフト面でこの双方を踏まえた安全かつ安心して楽しめる観光地づくりが必要と言える。

そこで本研究では、2019(令和元)年5月19日に噴火警戒レベル2に引き上げられ、2019(令和元)年9月現在も立入規制が続いている箱根山大涌谷に着目し、その観光に携わる組織が観光と火山防災に関してどのような認識を持っているのかを明らかにすることで、今後の観光危機管理の在り方について考察することを目的とする<sup>[2]</sup>。

2. 箱根町及び箱根町の観光資源の概要—箱根町は神奈川県南西部に位置しており、人口約1.1万人、面積は92.86km<sup>2</sup>のまちである。その地勢は、多様な火山地形がみられる箱根火山によって形作られ、カルデラ内に河川・湖沼・草原を配しており、大涌谷や芦ノ湖などは富士箱根伊豆国立公園

に指定されている<sup>[2]</sup>。そのため観光客数も多く、2018(平成30)年の入込観光客数は2,126万人で、内訳として宿泊客は452万人、日帰り客は1,673万人である。その中でも外国人観光客は59万人を占めており、国内外の人々が多く訪れることがわかる<sup>[2]</sup>。また2019(令和元)年5月19日の噴火警戒レベル引き上げに伴い、現在は箱根ロープウェイの早雲山～桃源台区間、県道734号大涌谷三叉路～大涌谷園地駐車場区間、大涌谷ハイキングコースが立入規制区域となっている(Figure1 網掛部)<sup>[3]</sup>。

2015(平成27)年5月6日にも噴火警戒レベルが引き上げられ、立入規制がなされていることから防災的な事象が頻発する観光地である。

3. 研究方法—本研究では、箱根町より観光事業を委託されている箱根DMO、並びに防災の主担当である箱根町総務部総務防災課の担当者にヒアリング調査を実施した。調査概要をTable1に示す。

4. 結果及び考察—箱根DMO及び箱根町総務部総務防災課に実施したヒアリング結果の概要をTable2に示す。以下Table2に従い結果を述べる。

Table1 Outline of the survey (調査概要) (This is original table by authors)

| 調査方法 | 文献調査             | ヒアリング調査               |
|------|------------------|-----------------------|
| 調査期間 | 2019年9月10日       | 2019年7月29日～2019年9月17日 |
| 調査内容 | 外国人観光客ことでの箱根の地震・ | 箱根DMO                 |
| (対象) | 火山防災に関する一考察、他    | 箱根町総務部総務防災課           |



Figure1 Overview of the study area

(This is original table by authors)

1 : 日大理工・学部・まち 2 : 日大理工・教員・まち

4-1. 火山防災について一箱根DMOは、箱根町全体で観光事業を展開しているが、活動拠点を箱根湯本に置くため、大涌谷を含む強羅地域から約10km離れている。噴火や火山ガスによる被害が直接的には及ばないことから、避難訓練の実施や参加等の経験は無い。しかし、2019(令和元)年5月19日の噴火警戒レベル引き上げ以降、ホームページにて火山防災に関する最新情報を開示している。一方で箱根町は、年に一度、地震等の大規模災害を想定した総合避難訓練を実施しており、大涌谷園地の事業者を対象に火山災害を想定した避難訓練も行っている。また箱根町は、町民及び観光客の安全を確保する必要性から、箱根町のホームページ開設当初から火山防災に関する情報を開示している。他にも箱根では行政と関係団体が連携し、箱根山火山防災協議会及び大涌谷園地安全対策協議会を組織し、「大涌谷周辺の観光客等の避難誘導マニュアル」「箱根山(大涌谷)火山避難計画」「大涌谷周辺への立入規制マニュアル」の3つのマニュアルや計画を発行している。特に「大涌谷周辺の観光客等の避難誘導マニュアル」(以下、避難誘導マニュアル)では観光客、登山者、施設事業者の避難を対象に発災時の措置について書かれている<sup>[4]</sup>。以上より、箱根町における観光危機管理は、日本人向けの備えはある程度なされていることが伺えた。

4-2. 発災時について一発災時の連携体制に関して箱根DMO及び箱根町は観光関連機関と情報伝達段階から常に連携を図っている。箱根町は、発災時には避難誘導マニュアルに記載されている一次避難及び二次避難、三次避難<sup>[1]</sup>の内容をもとに、観光客を箱根山から迅速に下山させるため箱根の交通を担う小田急箱根ホールディングスと連携を図っている。また、強羅地域では観光客と町民の避難場所を分け、観光客の中で帰宅困難者が発生した際には周辺の旅館と連携し、宿泊できるようにしている。一方で、発災時の避難誘導に関しては箱根町の職員や強羅地域の観光関連機関の事業者が主体となって避難誘導を行うため、箱根DMOはそれに伴って案内のみを行うということが明らかとなった。

4-3. インバウンド対策について一前述のとおり箱根

Table2 Overview of interview results (結果の概要)

|           |               | 箱根DMO   | 箱根町総務部総務防災課   |
|-----------|---------------|---|---|
| ①火山防災     | 観光客及び町民への情報開示 | <ul style="list-style-type: none"> <li>2019(令和元)年5月19日の噴火以降HPにて火山防災に関する特設ページにて箱根大涌谷の立入規制に関する最新情報を開示している</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>箱根町全体の火山防災に関する情報及び箱根大涌谷の立入規制に関する最新情報をHP開設当初から開示している</li> </ul>   |
|           | 避難訓練の実施及び参加   | <ul style="list-style-type: none"> <li>火山防災に関する避難訓練の実施や参加の経験は無い</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>年に一度地震などの大規模災害を想定し、総合防災訓練を行っているまた大涌谷園地の事業者を対象とし火山防災に関する避難訓練も行っている</li> </ul>                                 |
| ②発災時      | 連携体制          | <ul style="list-style-type: none"> <li>行政、箱根交通を担う小田急箱根ホールディングス、各地域の旅館組合等との連携体制が整っている</li> </ul>   |   |
|           | 避難誘導          | <ul style="list-style-type: none"> <li>避難誘導は行わないが箱根町の避難誘導に伴い案内は行う</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>箱根町が主体となり観光客を迅速に下山させるため、小田急箱根ホールディングスと連携し避難誘導を行う</li> <li>被害が大きいと予想される強羅地域周辺では観光客と町民の避難場所が分けられている</li> </ul> |
| ③インバウンド対策 | 常時            | <ul style="list-style-type: none"> <li>インバウンド観光客専用HP設置(HAKONE JAPAN)</li> <li>多か国語の大涌谷立入規制マップ及びロープウェイ運休案内をHPに掲載し、立入規制マップは周辺のホテルに配布している</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>出身国が災害の少ない国の方に向け、発災時の混乱を防ぐために大涌谷周辺に看板等を設置しピクトグラムを用いたわかりやすい避難誘導表示を行っている</li> </ul>                            |
|           | 発災時           | <ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>多か国語の防災行政無線の放送及び防災メール、ホームページにより周知させ近傍の建物へと避難誘導を行いその後臨時バスにより避難</li> <li>一部地域では災害対応型ベンダーを設置</li> </ul>         |

(This is original table by authors)

町、特に箱根湯本、宮城野、仙石原地域には多くのインバウンド観光客が訪れている<sup>[2]</sup>。

そのため箱根DMOは、外国人観光客専用のホームページを開設し、情報発信を行っており、現在においては、立入規制マップ等を多か国語で公開している。しかし、発災時には、特に対策が行われていなかった。一方、箱根町においては、出身国が災害の少ない国であり、避難訓練を行ったことがないというインバウンド観光客に向け、大涌谷周辺にピクトグラムを使用したわかりやすい看板を設置し、避難誘導表示をしている。また発災時には、多か国語の防災行政無線による放送や、防災メール及びホームページにより周知し、大涌谷園地内にいる観光客へは近傍の建物への避難を促す。その後火山活動が治まり次第臨時バスを運行させ園地外へ避難させる計画となっている。しかし、現状箱根町役場に外国語を話せる職員が少なく、現状では臨機応変な対応をとることは難しいということが伺えた。その他一部地域において災害対応型ベンダーを設置し、発災時に発生する帰宅困難者を支援できるようにしている。

5. まとめ一以上より、近年の度重なる噴火警戒レベル引き上げにより、箱根では観光危機管理への意識を持つことが伺え、観光客や町民への対応の差別化や情報発信の徹底など対策が練られていることが伺えた。一方で、インバウンド観光客が多く訪れる観光地でありながら、発災時の対応が不十分であると言える。これは、箱根町の行政規模としての対応には限界があると言え、今後は箱根DMOや小田急箱根ホールディングス等の観光関連機関の力を借り、インバウンド観光客への火山災害対策を、より強化していく必要があると言えよう。

6. 謝辞一本稿におけるヒアリング調査に際し、箱根DMO及び箱根町の方々多大なるご協力を頂きました。この場をお借りして厚く御礼申し上げます。

7. 補注・参考文献

- 【補注】  
 ※1 一次避難：屋内待機、二次避難：避難対象地域外への避難、三次避難：避難所への避難若しくは帰宅  
 【参考文献】  
 [1] 国土交通省観光庁HP, <http://www.mlit.go.jp/kankecho/>。(閲覧日2019/9/11)  
 [2] 箱根町HP, <https://www.town.hakone.kanagawa.jp/>。(閲覧日2019/9/13)  
 [3] 神奈川県HP, <http://www.pref.kanagawa.jp/>。(閲覧日2019/9/14)  
 [4] 箱根山火山防災協議会、「箱根山(大涌谷)火山避難計画」, pp. 28~33