

外国人観光客にとっての箱根の地震・火山防災対策に関する一考察

Ryan Sayre (神奈川県温泉地学研究所、現 Yale University)・杉原英和 (神奈川県温泉地学研究所)

1. はじめに

箱根は、地質学的にも生物学的にもその多様性においてよく知られています。箱根カルデラ特有の微気候は、他の地域ではあまり見ることの出来ない多様な植物や動物の種を育くむ環境を作り出しています。また、フィリピン海プレートが日本の本州の下にもぐり込む地帯の近くにあつて、箱根の群発地震やたびたび大きな地震に襲われる神奈川県西部の地下は、地球でもっとも正確に位置が求められる場所のひとつとなっています。

箱根にはもう一つ特筆すべき特徴があります。それは、国内の全ての都道府県のみでなく、世界の様々な文化、言語の国から、毎年 2000 万人もの旅行者が訪れるということです。それらの旅行者のうち 472 万 2 千人が箱根で宿泊しています(統計はこね)。これは、小さな町である箱根の約 1 万 4 千人の人口と同じくらいの人達が毎日宿泊していることとなります。箱根は長い間、日本における観光旅行の発展の中心的役割を担ってきました。江戸時代の安藤広重や葛飾北斎による東海道の木版風景画に見るように、箱根はその温泉や美しい景観によって、日本の余暇旅行の誕生において一つの要所でありました(Guichard, 2009)。

現在、国外から箱根を訪れる旅行者はかなりの数にのぼっています。統計はこねによると、平成 19 年 1 年間で 14 万 9974 人の外国人が宿

泊しています。外国人は文化的背景や文化的知識が様々で、また言語能力にも大きな違いがあるため、平常時においても多くの問題を誘起しています。このような状況で、もし、火山が噴火したり、地震が発生したりした場合には、どうなるでしょうか。いったい、何が起こるのでしょうか? そうした状況で、外国人旅行客はどうするのでしょうか? 箱根町役場に彼らは何を期待するのでしょうか? 共有できる言葉も少ない中で、彼らが直面するかもしれない危険性についての重要な情報を伝える最も確かな方法とは何でしょうか? そして、日本人のように小さな時から地震の経験や防災訓練をしたことのない外国人に対して、地方自治体は、彼らが持っていないと思われる情報をどのように伝えたいのでしょうか。災害時における外国人旅行客への対応策をつくる上で配慮すべき問題を、我々はどうしたらよりよく理解することができるのでしょうか?

本論文は、箱根火山を訪れた旅行者の多様な経験や期待を調査したものです。その調査は、次の 3 つの事項を目的に行いました。第一に、箱根火山における防災準備状況について調査すること、第二に、災害時に、箱根町や地元産業、ホテル、そしてとりわけ外国人旅行客が有する情報や期待に関する問題点を明らかにすること、そして第三に、情報のユーザーや旅行者の実際の考えや期待が何であるかを知ることです。この 3

つ目の事項は多くの研究でしばしば考慮の外に置かれているもので、我々の研究がその面でいくらかでも補完できればと願っています。

この論文の最後の章で、防災情報を伝達する現行の方法に内在するいくつかの問題点について議論しようと思います。そして災害に備える上でとても有効な情報を効果的に伝えるいくつかの方法を提案したいと思っています。それは、災害自体とは直接関係しない様々なトラブルに遭遇した時にも役に立つ、楽しい情報と結びついたものです。「防災と言わない防災」というアイデアを発展させて、観光客にとってはしばしば不快な話題でしかない自然災害に関して、観光業者や行政機関が、それへの備えを上手に訴えかける方法を提案したいと思います。

1.1 箱根と災害

箱根の価値は、その温泉と富士山の素晴らしい景観です。箱根には 3 つの災害の危険性があります。それは地震と火山ガスと噴火です。神奈川県、そして箱根町は、地震が発生しやすい地域です。歴史的に見ると、1923 年の関東大地震、そして 1930 年には再び北伊豆地震によって、大きな被害を被っています。この地域を脅かす地震には、県西部地震(小田原地震)、東海地震(30 年発生確率 87%)、神縄・国府津 - 松田断層帯の地震(同 16%)があります。

一方、火山ガスによる事故をみてもみずと、1951年から2001年の50年間に、国内の28の地域で49人の死者が出ています(Hirabayashi, 2003)。死者のうち4人は箱根での事故でした。1951年に、湯の花沢の露天風呂で2人が硫化水素ガスによって亡くなりました。1972年には、3名の建設作業員が大涌谷の駐車場で孔を掘削中に有毒ガスに襲われ、うち2名が亡くなっています。大涌谷では、平常時はガスの危険性はほとんどありません。現在、ガスの濃度は常に計測され、もし濃度が異常に高くなった場合には、そのデータは県や関係機関に直ちに送られて、立ち入り禁止などの措置がとられることになっています。

さらに火山活動に関しては、箱根では2001年、2006年や2009年にやや大きめの群発地震活動がありました。それらは直ちに火山災害の発生を危惧させるようなものではありませんでしたが、2001年の群発地震の後、火山活動の危険レベルを説明し避難ルートを記載した箱根ハザードマップが作成されました。大涌谷における最後の大きな噴火は3000年前であり、近い将来またそのような噴火をすることは、ほとんど考えられません。一方、今後数百年の間には起こると思われる富士山の噴火の際には、この地域に大量の火山灰が降ることになるでしょう。

箱根を訪れる観光客に、地震、火山ガス、そして噴火の危険性が迫って来たとき、箱根にいる多くの観光客の安全を確保するためにどのような方策がとられているか、考えてみないわけにはいきません。箱根だけが、こうした危険性を持っているわけではありませんが、箱根が、歴史的にもそして現在においても、日本で最も重要な観光地の一

つであることを省みるなら、日本全国で毎年604万8681人にもものぼる外国からの訪問者(日本政府観光JNTO)の安全を、どのようにしたら最も良く確保できるかということを考える上で、箱根は重要なモデルになるということができます。

2008年岩手・宮城内陸地震の際の風評被害や柏崎原子力発電所の事故の際にサッカーゲームがキャンセルされたことなどを見聞きすると、災害に対して備えることの意義は、うわさや誤った世論に直面した時に、どのようにして通常のような事業の継続を確保するかということにも関わってきます。

2. 研究

2.1 災害と外国人

災害に対する備えということに関して、地震に対する住民の防災力を強くする上で最も重要なことは、自分たちが住んでいる環境、とりわけコミュニティーによく馴染んでいることだと、しばしば言われます。もし、災害に立ち向かう重要な武器が、実際にその場所についての知識や習熟であるとする、旅行者や、そうした短期滞在者に対して責任を負う地方自治体にとっては非常な不利となります。旅行者は彼らの訪問地の状況について明らかに不案内です。この状況を改善するためにできることは、ほとんどなさそうです。旅行者の休暇は短期間であるために、あまり遭遇しそうな出来事に対して準備をしようなどと考えることはほとんどないでしょう。また、来客にくつろぎを与えたいと望んでいるホテルが、可能性があるかもしれない程度の危険性についてくどくど説明するなどということは、言うまでもなく、考えられないことです。

箱根を訪れる外国人旅行者が、地震やその他の災害に遭遇した時に何

を期待し、どう行動するのか、ほとんどわかっていないのは、その滞りが短期間であることに依っているとされます。箱根町の防災計画では外国人に関してこうした問題があることに気づいてはいて、訪問者の3日分の食料の準備をしていますが、概してこの問題の扱いは明確とはいえません。内閣府は平成17年に「防災と観光の共存に向けた国・地域間の連携のあり方調査報告書」という有用なレポートを発表しています。行政機関は、外国人の周辺で起こるだろうこうした問題に関して、多くのアイデアを持ってはいないようです。看板が、しばしば、管理者と旅行者をむすぶ唯一のコミュニケーションとなっています。「Do Not Enter」「This Way」「Road closed」のような単純なサインは、多くの言語において明確に意味を伝え、普遍性もあります。この他の種類の情報を伝えるのは往々にしてもっと困難です。本研究が、外国人に関わる、上述のような問題点の所在を明らかにする上でいくらかでも役に立つことができれば幸いです。

2.2 手法

より一般的に、旅行者、とりわけ外国人の旅行者に関する、災害への備えの状況を把握するために、箱根町役場の職員や、国、県、自主防災など、箱根地域で防災の責任を担っている組織にインタビューを行いました。我々は、また、ホテルやホテルの管理者やオーナーからも、彼らが直接関わる、あるいは関わっていない、種々の防災活動についての理解度を知るために、話を聞きました。これらのインタビューは、それぞれほぼ1時間程度行いました。

我々の研究の大部分は、アンケート調査と、大涌谷の観光客に対して行った短い現場でのインタビューに

よっています。地元のホステルのオーナーには、お客さん20名を選んでアンケートへの記入を求めていただくという協力をお願いしました(表1)。これらのアンケートと短いインタビュー調査は、2010年の1月から3月に行い、50名の外国人に参加していただきました。日本人15人にもアンケートをしましたが、それによって外国人旅行者に特有の問題や懸念を明確にすることができるのではないかと考えたためです。実際のアンケートへの答えほど重要ではありませんが、話をした外国人からは、彼らが日本を旅行中に発見したことがらや、災害、そして箱根火山についての簡単なコメントをもらいました。最後に、大涌谷の噴気地帯に入る遊歩道の入り口付近で、旅行者が安全のための注意を促す看板に目をとめるか、あるいはその内容を読むか、20分間程度観察しました(写真1)。

一シーズンという非常に限られた期間であった今回の小さな調査は、箱根における災害への備えや外国人旅行者に関して、それらを総合的にもまた代表的にも描くものではありません。我々の調査は英語(あるいは日本語)を話す人たちに限られていたという言葉の制約があって、多数の中国人や韓国人旅行者が抱いている印象や持っている知識、期待について十分な情報を得ることはできませんでした。しかし、我々の調査は、たとえ直接のインタビューでなく、観察によって遠方から得たものについてであったとしても、こうしたグループの関心がどこにあるかをも含む幅広いものになっていると信じています。

2.3 アンケート調査

アンケートは13の質問からできていて、災害への備えに関して十分

な情報が提供されているかどうかを明らかにすることを目標としました。調査はアンケートと簡単なインタビューによって、1人あたり概ね10分から15分程度かけて行いました。我々が尋ねた質問は3つのグループに分けることができます。それらは、(1)知識(2)災害対策に期待すること、そして(3)観光客自身の備えについてです。

最初にまず、箱根を訪れた旅行者が、このエリアのことや、箱根を訪れることによって巻き込まれるかもしれない、あるいは巻き込まれる恐れはない危険性について、どれだけ知っているかを把握するために、一連の質問をしました。二番目に、地震とか他の稀な災害発生時に、外国人の旅行者が地元の行政担当者に期待することや、そのとき自分はそのような行動をとろうとするかについて質問をしました。最後に、外国人観光客が日本を旅行中に経験した困難さや容易さ、母国にいる家族との程度の頻度で連絡を取り合っているか、旅行中に携帯電話を使っているかどうか、その他、もし、地震などの災害が休暇中に起こったとき、内々にどのような備えを用意しているかを知る手がかりとなるような質問をしました。

2.3.1 知識

知識は力であるという想定のもと、我々は外国及び日本の旅行者に対して、彼らが箱根について持っている認識の度合いを知るために、多くの質問をしました。我々は、箱根火山の噴火の歴史や将来の噴火の可能性、火山ガスの安全性、そして大涌谷の看板に書かれている情報に関して質問しました。

面白いことに、我々が話をした外国人の誰一人、箱根が最後に噴火したのはいつか、どのようにしてカル

デラが形成されたのか、あるいは、芦ノ湖がどのようにして作られたのかについて知りませんでした。人々は、箱根火山が存在するのは、そこがテクトニック・プレートの交差する沈み込み帯に位置しているからだというのをわかっていませんでした。

地質学の博士号を持っている学生の二人組でさえも、ガスは危険でないと思いついでいる一方、火山の歴史についてはほとんど知っていないことがわかりました。我々は、人々が箱根火山についてあまりにも知らなさ過ぎることに驚きました。

こうした結果が得られた理由としては、箱根が安全ということだけでなく、箱根火山について教えられたことがきちんと身につけていないためと思われます。日本人旅行者は、箱根火山に関するテクトニックな一般的知識はありましたが、箱根火山の現況については驚くほど少ない知識しか持っていませんでした。

17人のうち9人の日本人回答者は箱根火山の噴火の可能性について何も聞いたことがなく、6人のみが噴火は起こりそうにないと聞いていました。1人の日本人は、近い将来に噴火するかもしれないという考えを持っていました。彼らは、大涌谷の周りで活動が見られるにもかかわらず、いつ最後に噴火したのか知りませんでした。

大涌谷を訪れていた外国人50人の中でたった16人、32%だけが日本は特に災害が多いという印象を持っていました、そして47人の回答者のうちわずかに4人、8%の人だけが、日本に来る時に地震に対する特別な準備をしていました。47人中27人、57%の人は、旅行を計画する時に、日本が地震国であることを考慮に入れてさえいませんでした。

表 1 アンケート調査内容と結果（括弧内は外国人観光客の回答数とその割合を表します）

Do you know the chances of Hakone's eruption? (54) (箱根の噴火の可能性について知っていますか?)	
(a) I haven't heard anything (一度も聞いたことがない)	(33, 61%)
(b) I've heard it is not likely to erupt (噴火の可能性がないことを聞いたことがある)	(13, 24%)
(c) I've heard it might erupt soon (すぐに噴火するかもしれないと聞いたことがある)	(3, 6%)
(d) I've heard it might erupt in the future (将来噴火する可能性があると感じたことがある)	(5, 49%)
Do you think that the gas here is dangerous? (51) (この火山ガスは危険だと思いますか?)	
(a) Nah (いいえ)	(25, 49%)
(b) Maybe a little, probably wouldn't want to be exposed to it for too long (少しは、たぶん長時間晒されていなければ大丈夫である)	(20, 39%)
(c) It might sometimes be more poisonous than others (時々ほかの場所よりも危険であるかもしれない)	(4, 8%)
(d) Yes, I would imagine it might be (はい、危険だと思う)	(2, 4%)
Did you notice the signs indicating dangerous areas when you came in? (52) (この場所に来たとき、危険な場所を示している看板に気づきましたか?)	
(a) I read them (看板を読んだ)	(17, 33%)
(b) I noticed them but didn't read them (看板に気づいたが読まなかった)	(16, 31%)
(c) I didn't notice them (看板に気づかなかった)	(19, 37%)
How do you feel about the safety signage here in Hakone? (55) (箱根における安全対策の看板についてどのように感じましたか?)	
(a) Not enough (十分ではない)	(3, 5%)
(b) Adequate (適切である)	(19, 35%)
(c) Too many signs (看板が多すぎる)	(5, 9%)
(d) Not enough signs in English (英語で書かれた看板が十分でない)	(22, 40%)
(e) I don't understand the signs (看板を理解していない)	(0, 0%)
(f) Too many words, not enough pictures (言葉が多すぎて絵が少ない)	(4, 7%)
(g) The English is strange (英語がおかしい)	(2, 4%)
(i) I like this (これが好き)	
(ii) I don't like this (これは好きでない)	
Are too much of the paths kept off limits? (46) (自然散策路の立ち入り規制は厳しすぎますか?)	
(a) It's just right (適切である)	(21, 46%)
(b) There should be more freedom (もっと自由にすべき)	(4, 9%)
(c) They should let us enter at our own risk (自己責任において許可されるべき)	(2, 4%)
(d) I feel a bit hindered but understand (不自由を感じるが理解できる)	(19, 41%)
<u>IF THERE WERE A DISASTER (万が一災害に遭遇したら)</u>	
Would you expect information to be available in English? (英語での情報を期待していますか?) (46)	
(a) I would expect information in English (英語での情報を期待する)	(40, 87%)
(b) I would not expect this (期待しない)	(6, 13%)

表 1 続き

- Do you think plans are in place to get tourists out of Hakone? (43)
 (箱根の観光客用の避難計画が用意されていると思いますか?)
 - (a) Yes (はい) (34, 79%)
 - (b) No (いいえ) (9, 21%)
- Would you be prepared to stay in a refugee shelter for a few days? (48)
 (数日の間避難所に身を寄せるつもりはありますか?)
 - (a) Yes, I would stay (避難所に滞在する) (23, 48%)
 - (b) I would try to leave on my own and try to find a way home (自分で出て行くことを試み家に帰れる方法を探す) (3, 6%)
 - (c) I would try to help out here if I could (可能な限り救助を手伝う) (22, 46%)

COMMUNICATION (情報伝達手段)

- Do you have a cell phone while here in Japan? (45) (日本にいる間携帯電話を持っていますか?)
 - (a) Yes (はい) (31, 69%)
 - (b) No (いいえ) (14, 31%)
- Do friends or family know you are here at Hakone today? (45)
 (あなたの友人や家族は今日あなたが箱根に滞在していることを知っていますか?)
 - (a) I mentioned my itinerary just in case (いざという時のため旅程を伝えてきた) (27, 60%)
 - (b) I mentioned my itinerary by chance (たまたま旅程を伝えてきた) (10, 22%)
 - (c) No, nobody really knows my whereabouts (誰も私がどこにいるか知らない) (8, 18%)
- How is the language issue here in Japan in so far as communicating your needs is concerned? (33)
 (必要なコミュニケーションをとるために言葉の壁は問題になりますか?)
 - (a) I have had some difficulties (多少の困難があった) (18, 55%)
 - (b) It has been difficult to get around (動き回るのに困難であった) (6, 18%)
 - (c) I have not had any difficulties (少しの不自由もなかった) (9, 27%)

JAPAN AND DISASTERS (日本と災害について)

- Do you have the impression that Japan is especially prone to disasters (earthquakes, volcanoes, typhoons)? (50)
 (日本では地震、火山や台風などの災害に遭う可能性が高いという印象がありますか?)
 - (a) Yes (はい) (16, 32%)
 - (b) Somewhat (少しは) (18, 36%)
 - (c) I don't know (知らない) (16, 32%)
- Did you consider earthquakes when you came to Japan? (48)
 (日本に来るとき地震について考慮しましたか?)
 - (a) Yes, I made specific arrangements (特別な準備をした) (5, 10%)
 - (b) I thought generally about it (一般的に考慮した) (16, 33%)
 - (c) No, I didn't consider it (何も考えなかった) (27, 56%)



写真1 箱根大涌谷の自然探求路入り口にある看板と観光客

西欧人は危険への対処の仕方において、日本人と比べて、自からリスクを引き受けるといふ姿勢が強いとしばしば言われています。そこで、我々は、大涌谷の自然散策路をはずれた区域への立ち入り制限を外国人がどう感じているか興味を持ちました。

おおよそ半分(46人中21人、46%)の回答者が、行動に関して十分な自由を感じているようでした。46人中19人、41%の回答者は、少し自由を妨げられていると感じていましたが、これは安全の問題だと理解していると言っていました。

外国人の旅行者からもっと良く知りたいと説明を求められたのは、その場所やそこに流れている熱水が、どの程度危険かということです。もし、熱水に落ちたら、それはやけどするくらいに熱いのか?それは有毒なのか?表層の岩盤の薄いところを掘り抜いて地下のマグマ溜まりまで突き抜けることができるのか?旅行者は、これらのことについてまったく知らないと言いました。訪問者の多くが、丘を流れ下る温泉水の小川に直接手を入れられるのかどうか、関心を持っているという事実は、彼らの知識には大きな空白が存在する

ことを示しています。

火山ガスについては、50人の回答者のうち25人が、フェンスの後ろにいれば、短時間なら危険がないと考えていました。20人は長時間晒されていると多少の危険があると思っていました。2名だけがガスは危険であると感じていました。旅行者たちは、ガスの成分や、過去においてガスに関係した事故が発生したかどうか知りたがっていました。

我々が彼らに、火山ガスは危険と思っているかと質問すると、しばしば「え、危険なんですか?」と逆に聞かれることが多くありました。「喘息の方は噴気に注意して下さい」という看板に気づいていなかった一人の旅行者は、「私は本当にひどい喘息なのです。知らなかった。」と言って急に不安を感じ、山を下っていきました。

旅館のオーナーは、明瞭な看板、特に英語の看板がまったく見当たらず、夕暮れ時にハイキング道を見失って迷子になり、やっと無人の Gondola の管理塔にたどり着いた一人の外国人ハイカーの話をしてくれました。不安に駆られた彼女は、助けを呼ぶために管理塔の中にある電話を使おうと事務所のドアの窓を壊

しました。後で、壊した窓の賠償を請求されると聞いた彼女は、狼狽したそうです。

インタビューを行った人たちのうちおおよそ半分の方は、英語の看板が十分でないと感じています。これは意味深いことと言えます。なぜなら、看板は十分にあると言っていた人たちの多くが、実際にはそれを読んでいなかったからです。公園の中にはたくさんの看板があるにもかかわらず、たった17人の回答者だけが、それらを読んだと言いました。19人もの人達は、看板に気づきもしなかったと言いました。実際に看板を見てそれを読んだ何人かの旅行者は、それらが奇妙な英語で書かれていたと指摘しました。2,3の回答者は、文法的に奇妙な英語で書かれていたので、興味をそそられ、それらの写真を撮ったとさえ言っていました。

にもかかわらず、概して、看板には少しの注意しか払われていません。公園の入り口近くに20分間ほど立って観察したとき、77人が入って行ったのですが、12人のみが看板に気がついたように見え、そのうちのたった2人だけが立ち止まって看板を読んでいました。その二人のうち一人は、友人が公園から出てくるのを待ちながら、タバコを吸う間の気晴らしに読んでいたに過ぎませんでした。

アンケートの回答者の誰一人として日本語を話さず、多くが、箱根の中の看板が少なすぎることや大涌谷の看板が英語で書かれていないことについて不満を述べていたのは、驚くにはあたりせん。52人中19人は、看板は十分にあると考えていましたが、22人はもっと英語の看板がほしいと言いました。回答者との会話の中で、我々は、彼らが、危険性を警告する看板よりも、このエリ

アの地質を説明する情報看板が欠けていることの方をむしろ気にかけていることを知りました。

日本語でそうした情報を記した金属盤はあっても古く、この地域の地質についての説明は一時代前の理解に基づいていました。そして、英語で書かれたものはまったくありませんでした。

面白いことに、日本人の17人中17人、100%の回答者が、この地域での安全に関する看板が十分でないと感じていました。一方、我々がインタビューをした外国人で何がしか日本語を理解する能力を持っていたのは極めて限られた人たちだったのですが、33人の回答者のうち6人、すなわち18%のみが、日本において行きたいと思うところへ行くのに困難さを感じていませんでした。ほとんどの人達は、何か知らないことがあったときには、他の旅行者に尋ねたり、店の主人や鉄道の駅員となんとかコミュニケーションをとったりすることによって、何の問題もなく解決していると答えていました。彼らの関心事は、日常の基本的な事柄についてよりも、むしろ興味深い情報を得ることの方にあると見受けられました。

2.3.2 期待

我々が外国人から聞いた一般的な不満の中の最大のもの、英語で書かれた資料がとにかく不足しているということです。この地域の将来における災害の可能性についても、同じことが言えます。そうしたことにに関して英語で書かれた資料を望んでいない人はたった6人の回答者だけでした。46人中40人、87%の回答者が、英語でのちらし情報や案内、通訳、看板その他を希望していました。多くの人々は、日本全域でそれを期待しているのではなくて、

毎年多数の外国人観光客が訪れる国際的な観光エリアである箱根だからこそ、そうしたものが必要だと言っていました。

我々が話をした旅行者が共通して想定していたことは、その場所が安全でなかったら公園として一般に公開されるようなことはなく、また、もし、災害の可能性があるなら、それに対しては行政によって適切な考慮がなされていて、また準備もされているだろうということでした。我々は、噴火や地震が発生した際に、このエリアから旅行者を避難させる計画があると思うか尋ねてみました。50人の回答者の内9人(18%)だけが、「そのような計画は無い」と考えており、68%の人たちはそうした避難計画はあるはずと信じていました。話をする中で、多くの人々は「それはあった方がいいね!」とか、又は「そのような計画が無いなんてありえない!」とコメントしていました。日本人旅行客の回答はもっとシニカルで、17人中8人は計画があると考えていましたが、9人は無いと考えていました。

さらに驚いたのは、43人中34人、79%の回答者が、箱根の外に観光客を避難させる方策がすでにできていると信じていたことです。多くの人々は、「そうあって欲しいね」と明らかにそれを望んでいる口調で付け加えましたし、ある人たちは、そのことに強い確信をもって、「計画が無いなんて考えられないよ」と言っていました。彼らは、箱根を訪れる5万人の観光客を避難させる方策は、現在存在しない(神奈川県地域防災計画 マニュアル・資料 : 平成21年12月:市町村別避難場所選定状況一覧表より避難施設及び避難地の合計収容人数29,441人)と聞くと、ショックを受けていました。観光客は、災害の起きた後、カ

ルデラの外にはなく、地元の避難場所に誘導されることになるはずで、我々が話した回答者の3人は、避難所に留まりたくないのも東京に帰る道を自分たちで見つけ出すと答えていました。一方、22人は、人の救助だろうと、瓦礫の取り除き作業であろうと、とにかく自分たちのできる救助活動をするといいました。そうしたことを言った外国人の多くは、いつでも手を差し伸べる用意ができているような、若いスポーツマンタイプでした。それと対照的に、17人中5人の日本人は、避難所に留まらずに家に帰る道を探す努力をすると言いました。

2.3.3 備え

災害への備えというのは、人の「知識」に依っているというより、むしろ、基本的な資材の準備状況や、まわりの環境資源にかかっていると云えます。我々は海外からの旅行者の45人の回答者中31人(69%)から、携帯電話を所持していると言われたのに驚きました。これは実に驚くべきことです。回線のネットワークがダウンしない限り、人々は母国の家族にコンタクトをとって安否を知らせることができます。外国人の間では、レンタルの携帯電話や国際通話の可能な携帯を持つ人が、ここ数年のうちに急増することでしょう。

同じ文脈ですが、45人中37人、82%の回答者が、母国の家族や友達に旅行計画表を渡していました。そのうち10人はたまたま機会があってそうしたということでしたが、27人の人達は“何かあった時のために”という考えの元、意識的に旅行計画表を渡していました。ある特定の日に自分がどこにいるか、家族も友達も知らないと言えたのはたった8名でした。

これと対照的に、日本人の回答者の半分（17人中8人）は、誰にも話さずに箱根に来ていました。用心のために計画を教えていたのはたった5人だけでした。これは、地震が起きた時に、世界の反対側からやってきた人のほうが日本人よりも情報を伝え合うチャンネルを持っているということを示しており、やや皮肉な結果と言って良いでしょう。

3. インタビュー結果からわかること

知識、期待、備えに関して実施した、これらのインタビューの結果から現れてくる旅行者の描像は、可能性としての危険性についてはあまり気にしていない一方、大涌谷で一般的な情報が足りないことに失望しているというものです。

外国人や日本人の旅行者と行った議論に基づいて、可能性としての災害から観光客を守るために箱根がどう準備を進めて行ったら良いのかに関して、二つほど意見を述べたいと思います。

初めに、多くの西欧の旅行者が自立性を持っていることを説明して、彼らは災害時に援助者にもなりうるということを述べてみたいと思います。二つ目に、箱根の観光産業において、そこでは災害の可能性に触れることはある意味で負の側面を持つわけですが、地域のホテルや企業が、「災害」という言葉をまったく使うことなく、災害への備えに向けて取り組み、その備えを改善していく多くの方法があることを示したいと思います。我々は、地域の地学的なプロセスについての知識をもっと提供すること、そして、箱根のホテルにおいては、安全と宿泊施設の“快適さ”に焦点をあてることによって、箱根町は、箱根を訪れる多くの観光客が、いつかは避けることのできな

い天災への備えを適切に進めることができるということを提言したいと思います。

3.1 援助者としての観光客

箱根に到着した時点で、外国からの旅行者は、すでに、防災への備えに役立つ多くのハードルを越えてきていると言えます。旅行者は、平常の普段の生活から脱出し、それを打ち破るために旅行します。外国人にとっては、食べ物が異なり、人々も異なるところで、容易に道に迷ったり、見知らぬ人にもっとも基本的な事柄、食べ物からトイレ、そして、どの道を行ったら行きたいところに行けるかまで、様々な質問をしたりする必要が生じてきます。

旅行者は放浪者であり定まった住所を持ちません。旅行者は、見ず知らずの人に助けを求め、ともに問題解決に取り組むこととなります。旅行することについて言えるこうしたすべてのことは、災害時についても言えます。旅行者は若く、行動的で健康的、自然に興味を持ち、そしてしばしば長く歩くことに適した服装をしていることが多いと言っていいでしょう。多くの西欧の旅行者は、長い旅行に適した、大きなリュックサックや衣類、地図、寝袋、そして食料その他の装備をしています。これは、彼らがすでに防災袋を携えてやっけてきているとも言えます。

日本人旅行者はこれと興味深い対照をなしています。特に若い女性は、ミニスカートにハイヒールという出で立ちで、その季節としては大変に不適切な衣服を着ているのをよく見かけます。これらの旅行者の多くは、一般に自動車で来ているという事実と照らし合わせると、彼らは、あたかも素敵なレストランに行くのと同じような安易さで、箱根に来ていると言っていいでしょう。したがって、

衣服や考え方において、日本人旅行者の多くは、西欧人よりも準備をしていないように思われます。

外国人達は、助けられるよりも、むしろコミュニティを援助することができればそれに喜びを感じると見られることがわかりました。したがって、災害対応計画において、若い外国人は要援護者というよりむしろ援助者とみなすことができます。

3.2 防災と言わない防災

我々は、ぜい弱性よりも強さに焦点を当てた見方が重要であると考えています。特に、災害の可能性にあまり注意を向けると風評被害がでる恐れのある箱根において、それが言えると思います

これに関連して、ここで「防災と言わない防災」という考え方を紹介したいと思います。災害に備える上でのこのアプローチは、病院、井戸、スーパーマーケット、細い小路、その他、地域における防災資源や、あるいは危険性を確認しながら、子供たちと一緒に「街歩き」が、それを典型的に説明します。「防災と言わない防災」の背後にある考え方は、“防災”という言葉自体はまったく使わないで、災害が発生した時に、子ども達を助けるだろうコミュニティのあらゆることをシンプルに子ども達に教えることです。

以下において、我々は、この“防災と言わない防災”の考え方が、箱根とそこを訪れる国内外からの多くの旅行者が災害に備える上で効果を発揮すると想定される二つの方法を提案します。最初に、我々は箱根地域の地質の特徴に関する情報をその現場においてもっと提供することが、安全教育にもなるということを示すべし。次に、ホテルの管理者が、災害への備えに対して特に焦点を当てた努力をする必要はなく、むしろ

“快適さ”に関わることに精力を注ぐことによって、それが防災機能としても働くことを示したいと思えます。

安全について教えるということ：

箱根地域への訪問者及びホテルのオーナーやマネージャーが地震や火山噴火の可能性や特定の危険性に関して、わずかな知識しか持っていないことについては驚きませんでした。我々がこの研究で驚いたのは、外国人旅行者の（そして、この点については日本人観光客も同様でしたが）、火山や地震に関する一般的な知識が極めて少ないことでした。

箱根の旅行者や行政担当者、ホテルのマネージャーとの議論から、効果的な災害への備えに向けての核心は、防災に関する知識を増やすことではなく、効果的な防災そのものを増やすということであると、我々は考えます。

一般的な知識が欠けているということが、旅行者にとってトラブルの元になります。なぜなら、人々がより良く災害に準備できるのは、その地域についての一般的な知識を有しているということに拠っているからです。

ポイントは危険に焦点を合わせることはありません。そうではなくて、重要なのはむしろ知識です。旅行者とりわけ外国人旅行者が災害時に弱者となるのは、知識や情報に欠けているからだということは疑いようもないことです。従って、情報をどのように提供するかということが決定的に重要な問題となります。

安全についての情報の伝達において基本的な事柄は、市場への広告とか売り出しなど、より一般的な情報伝達の場合と違いはありません。看板が読まれるかどうかは、それが目に入るかどうかよりも、本当にしっ

かりしたものにそれが造られているかどうかによっています。従って、問題は、災害に対する備えについての有用な知識を“有用だということがわかるように”伝えられているかどうかであって、結局は誰も読まないような皮相的な看板を単につくることではありません。

最大の問題は、箱根火山の状態に関して外国人が得ることのできる情報が完全に欠落していることのように思われます。箱根を訪れた人たちの中で、箱根火山で進行している地学的なプロセスについて知っている人があまりにも少ないのにショックを受けました。

我々は、単刀直入的な警告看板よりも、むしろ教育やエンターテインメントの目的の情報看板の方が、安全に関わる重要な内容を、あからさまに注意を向けさせることなく、伝えることができると思います。

そうした情報看板の内容としては、例えば、テクトニックなプレートの動きや、それによって地震が発生したり火山活動が生じたりすることの説明などが考えられます。そのような看板やパンフレットは、単に地学的な情報がそれによって伝えられるだけでなく、箱根で発生する群発地震についての魅力的な研究成果の説明を読む中で、自然と、災害への備えについての意識も高められることになるはずで

す。もし知識が危険から我々を守る働きをするということであれば、単に危険、危険と言うよりも、知識に焦点を当てることを推奨したいと思います。危険について話しをすることの効果は知識を増やすことに及ばないのです。実際のところ、警告看板を次々と立てれば立てるほど、個々の看板は目に入らなくなっていくという現実があります。

3.3 管理

町役場や県、国の行政機関の職員や観光協会に勤める人、それにホテルやゲストハウスのオーナーへのインタビューから、我々は地震への備えに関してあまりにも配慮がなされていないことに、率直に言って驚きました。災害対策マニュアルに一応従っているように見えましたが、備えに対してはまったく緊迫感が欠如していることを発見しました。こうした状況にあるのは、これらのホテルが、災害対策を目的とした災害対策に直接関わっていないからだ単純に言うのは当を得ていません。

この点に関して、箱根のホテルのオーナーとの議論は、たいへん教訓的でした。彼は「私はあなたに対してどのくらい助けになるのか、本当のところ、分かりません」と言いました。「実際、災害への備えについてはあまり考えたことがないので。スタッフ用の対策マニュアルも持っていないし、防災訓練もしたことがありません。多分、するべきなのでしょうが、したことがないので。少なくとも今までのところ。」我々はしばらく話を続けましたが、後でその主題に話を戻したのは彼の方でした。彼は「私は安全対策についてはほとんど考えていません」といった後、それに続けて、「私は私のエネルギーを、お客さんのために“快適な”環境をつくることに注いでいます」と言いました。

我々が彼に、「快適」ということには何が入るのかと聞いた時、彼は、最近整備した施設、目に付く看板を立てて周辺の商店などがお知らせを貼ることができるようにしたことや屋内庭園に続く通路を整備したこと、そして、お客さんのための食べ物や飲み物をつくったことや、この地域に親しんでもらうために周辺を案内したことなどについて話をし

ました。こうした会話を続ける中で、彼の言うところのお客さんのための「快適さ」というのは、実は我々が探していた“備え”に非常に近いものであることに、我々はともに気づきました。顧客の快適さを図ることは、災害ということに触れることなしに顧客の安全に取り組むことのできる効果的な方法なのです。

我々は、この種の一石二鳥のアプローチこそ、まさに効果的なものであると考えています。そして、快適と防災との交わり、それらの共通点について、もっと探求してみようことを提案したいと思います。そのような活動と合わせて、地質に関する教育的な視点からの情報をもっと増やしていくならば、防災に直接言及して、しばしば難しい言葉遣いになってしまうことなく、災害への備えに関わる様々な目標の達成が可能となるのではないのでしょうか。

4. 結論

1878年に山口千之助が西欧に旅行し、帰国して富士屋ホテルを開業した時、それは初めての西洋式ホテルでしたが、その時、彼は単にそのホテルを、旅客が富士山の景色を愛で、温泉を楽しんでもらう場所として作ったのではなく、日本と西欧を結んで現在までも続く重要な架け橋となるものにしたいという思いを込めていました。

これまでに述べたように、箱根の美しさには、また、地震や火山ガスや火山灰等に関連した危険性が伴っています。箱根は、周辺地質全般に関する情報提供の仕方を改善し、そして、いわゆる“防災と言わない防災”を追求することによって、災害への備えを有するツーリズムにおいて、その最前線に立つことができるでしょう。

看板はそれに注意を払うわずかな

人たちに対しては有用であるかもしれませんが、保護の必要な人々というのは、看板など必要でないと思っているか、もしくは看板などに気をを使う必要を感じていない人達です。

我々が、訴えたいのはこういうことです。美しくもなく、景観をさえぎり、訪問客に見向きもされないような大きな看板を立てるよりも、なぜ、見て読んで楽しい中に災害への備えについての重要な情報が散りばめられた、この地域についての魅惑的な地質や大涌谷の歴史を記述した小冊子のようなものをつくらぬのか、なぜ、温泉や火山ガスや地震活動をモニターしてきた温泉地学研究所等の研究者の研究成果を紹介する看板をつくらぬのか。そうした小冊子はまた、ホテルやゲストハウスにおける大きな知識の空白を埋めることにもなるでしょう。誰も危険について話をされるのを好まないというのは、残念ながら真実です。皆が、危険な時に役に立つ話をこそ聞きたいのです。

この他のアイデアとして、インターネットでダウンロードが可能な、podcastを利用しての大涌谷の地質巡検や、訪問客の注意を、多分意図することなく、しかし、非常に効果的に引きつけた、英語看板の文法的な誤りを紹介することなどが考えられます。

箱根の観光地としての立地環境は申し分がありません。東京から近く、費用があまりかからず、滞在が短くて済むことから、箱根は、外国から訪れる多くの観光客が訪問先として選ぶところとなっています。我々の研究は、この「安い、近い、短い」というリストに、「安全」というキーワードをどうしたら最も良く付け加えることができるかに関して、いくつか提案を試みたものです。

謝辞

アンケートやインタビュー調査においては箱根町内のホテル等宿泊施設のオーナー並びに総務系の職員の方々、観光関係団体の方々、公園管理関係の国、県、町の行政関係職員の方々、箱根町の防災担当職員の方にご協力いただきました。記して深く感謝申し上げます。

本論文は、Ryan Sayre氏（温泉地学研究所特別研究員：当時）と杉原英和が共同で調査・研究した結果を基にRyan Sayre氏が執筆したものです。翻訳は吉田明夫が行いました。Ryan Sayre氏は文化人類学を専門とする米国人であり、表現内容の中にもしかして関係者の方に不快な思いをおかけする部分があるかもしれませんが、国際的な観光スポットである箱根を安全という面でもその先進地となるようにしたいというRyan Sayre氏の思いを汲んで、省略せずに記載しました。

参考文献

- Guichard-Anguis, Sylvie, 2009, Japanese Tourism and Travel Culture. Routledge Press, London
- Hirabayashi, 2003, J. Mass Spectrom. Soc. Jpn., 122
- 統計はこね, http://www.town.hakone.kanagawa.jp/hakone_j/gyosei/aramashi/toukei/hasigaki.html
- 日本政府観光(JNTO), <http://www.jata-net.or.jp/data/stats/2010/10.html>
- 防災と観光の共存に向けた国・地域間の連携の在り方調査報告書, http://www.mlit.go.jp/kokudokeikaku/souhatu/h16seika/10bousai/10_you1.pdf