

箱根山噴火警戒レベルを乗り越えて

～ 安全かつ安心してお客様にご利用いただくための活動 ～

藤田観光株式会社 箱根小涌園

当箱根小涌園は、箱根の中心に位置し連日、日帰り・宿泊のお客様を受け入れている。施設を運営していく上で、従業員の安全確保とともに、お客様に安全かつ安心して施設をご利用していただく事が絶対条件と捉えている。今回は、箱根小涌園が行っている、基本的な安全対策（防火・防災、衛生等）について述べる。

1 防火・防災について

平成27年4月下旬から活発化した箱根山（大涌谷）の火山活動は、6月末には噴火警戒レベルが3（入山規制）となった。その後は徐々に沈静化し同年11月には噴火警戒レベル1に引き下げられたがこの時の教訓、対策も踏まえた説明を述べる

(1) 当時の対応

箱根小涌園は、大涌谷から約2キロメートル離れており、警戒レベルの範囲外であったが、近接地域であったことから、お客様からの問合せも多く、箱根小涌園の防災体制を確立するとともに、各方面からの情報収集を行い、お客様への正確な情報提供に努めた。

(ア) 関係機関・本部（本社）との連携

箱根町や箱根町観光協会と連携して情報収集を行うと共に、ホテル内に対策本部を設置し連絡手段の確保、防災用品の確認、補充等を行った。

(イ) 自主防災体制の確立

事前に作成していた緊急連絡先、防災資機材の保管場所、地震・火災等の初期対応をまとめた「災害への備え」に「緊急避難場所」等を明示して従業員への周知を図った。

(ウ) リスク対応

噴火警戒レベルごと（レベル5まで）の対策・対応マニュアルを作成し、最悪の事態に備えた。

(エ) お客様対応

正確な情報を伝えるため、館内にて気象庁の発表する情報を掲示。また、外部からの問合せには「当社の対応について」を作成。統一した案内ができるよう徹底するほか、通常営業を行っていることを通知し、風評被害軽減に努めた。

(2) 現在の箱根小涌園

～ 「箱根小涌園 天悠」の開業と「箱根ホテル小涌園」の営業終了 ～

箱根小涌園では、箱根山噴火警戒レベル引き上げ以前から周辺地域の再開発計画を進めており、平成29年4月20日に新たな旗艦施設として「箱根小涌園 天悠」を開業した。一方で平成30年1月10日をもって約60年間続いた「箱根ホテル小涌園」の営業を終了した。（写真1 天悠全景）



(写真1 天悠全景)

(7) 自衛消防隊の再編成

「箱根ホテル小涌園」を中心に自衛消防隊を編成していたが、営業を終了したことから、新たな施設「箱根小涌園 天悠」を中心に自衛消防隊を再編成し、定期的に防災訓練や防災点検を実施している。

(1) 緊急時に備えた、心肺蘇生法訓練

(公社)神奈川労務安全衛生協会の指導を受けて訓練を定期的実施している。

多くの指導員を迎えることにより、(公社)神奈川労務安全衛生協会の指導員のスキル合わせも行える機会ともなっている。(写真2、3 訓練風景)



(写真2 訓練風景)



(写真3 訓練風景)

(ウ) 簡易非常食の再配備

これまで、災害時の非常食として水やお湯を入れて食べられる非常食を1ヶ所に準備していたが、保管場所の容量や利便性を考慮して各施設に固形の非常食を配置することとしている。

(イ) 施設巡回の強化

火災防止の観点から、毎日、夜間勤務の者に防災訓練を行わせているほか、喫煙場所や火を使う場所の巡回強化を継続している。

また、本社防災担当と連携した防災訓練、施設巡回を毎年行うなど、定期的に対策を行っている。

2 衛生について

お客様に安全かつ安心して施設をご利用いただく大切な要素として、常に食や飲み水、温泉の安全性の確保など衛生面に気を配ることも重要である。

(1) 食の安全

ひとたび、食中毒事故が発生した場合には、お客様からの信頼を失うだけでなく、営業停止処分など大きなダメージを受けることになる。調理・料飲サービス従事者だけでなく、全従業員がこのことを意識して、衛生に心がけている。

また、食物アレルギーに対する知識、危険さについても重要な課題となっている。

(ア) 食品衛生の確保

食中毒を起こさないために、随時、調理場等の衛生点検を行うとともに、全従業員を対象とした衛生講習会を定期的を開催し、食品衛生を学び・実践するための場としている。また、調理場内の拭取り検査や調理従事者の手指の細菌検査を定期的

に実施し、汚染の程度を見える化し、具体的な衛生指導に結び付けている。

(1) 食物アレルギーへの対応

近年、食物にアレルギーのあるお客様が増加しているのが現状である。

事故防止には、調理場だけでなく、各セクション間での情報共有・連携が円滑に行われることが最も大事な要素である。

また、食物アレルギーは、場合によっては命にもかかわることもあり、全従業員対象に研修を行っている。

(2) 飲み水の安全

箱根小涌園は、神奈川県から専用水道の認可を受け、敷地内に井戸を設けて自前の飲み水を確保している。元の水は良質とはいえ、常に安全な飲み水を安定的に供給するためには日々の安全衛生への取り組みが重要となる。

(ア) より安全な飲み水にするために砂ろ過した上で、適切な塩素濃度を維持している。

(イ) 細菌や化学物質が混入していないかどうか定期的な水質検査を実施している。

(ウ) 蛇口から供給される飲み水の塩素濃度測定、濁り等の点検を毎日実施している。

(3) 温泉の安全

浴槽の管理が不十分であると肺炎を引き起こすレジオネラ菌が浴槽内に繁殖。ミストとともに吸い込むとレジオネラ肺炎に罹患し、入院加療や最悪の場合、死亡した事例も報道されている。温泉に入るのを楽しみに訪れたお客様のために定期的な清掃、適切な塩素濃度の維持を図っている。また、定期的なレジオネラ菌の検査も行っている。

以上のように、お客さまが安心・安全にご利用いただける環境づくりに日々取り組んでいる。従業員全員が自然災害、人災はいつ起きるか分からないもので、備えができていないかで大きく被害の度合いが左右される事を認識し、今後も活動を継続していく。