

目 次

はじめに	4	第5章 テロ対策	99
第1章 安全対策の基礎知識	5	第6章 クレーム対処	105
ゴルフトーナメントにおける安全対策の原点	6	クレームの定義と対応の時系列的整理	106
具体的な安全方策 ～ 具体的にどのようにして守るか	11	初期対応	107
第2章 雷	33	具体的交渉	108
雷対策の必要性と落雷事故発生状況	34	ケーススタディ	109
雷のメカニズム	37	ゴルフトーナメントにおける事例とその対策例	110
雷対策の事前準備	43	第7章 組織	113
雷発生時の対策	53	危機管理の目的	114
落雷事故への対応	57	危機管理のプロセス	114
落雷から身を守る安全対策(参考)	61	事件・事故発生時の緊急対応フローチャート	115
ゴルフトーナメントにおける災害事例とその対策例	63	トーナメントトラブル事例集(実例と想定)	125
第3章 地震	67	ゴルフトーナメントにおける実例集	126
地震対策について	68	ゴルフトーナメントにおける想定集	136
「予測」「予防」「対応」で地震に備える	68	全国気象台一覧	141
災害対応時に用意しておいた方がよいもの	75		
ゴルフトーナメントにおける災害事例とその対策例	77		
第4章 その他の災害	81		
台風の仕組みと規模	82		
竜巻・突風の仕組みと規模	84		
その他の災害への対策・対応	86		
台風/竜巻/火災/水害/Jアラート/噴火			
ゴルフトーナメントにおける災害事例とその対策例	94		
台風/竜巻・強風/濃霧/Jアラート			

はじめに

ゴルフトーナメント開催に際して起こりうる自然災害への対策を中心にまとめられた「ゴルフトーナメント安全対策マニュアル」の刊行から6年が過ぎました。この間、リオデジャネイロオリンピックではゴルフが正式競技として112年ぶりに復活、来る2020年東京オリンピックでの開催も、その盛り上がりが多くの関係者から期待されています。

「何から何をどのようにして守るか」。

今回、改訂版を作成するにあたり、安全対策のその前段である「危機管理」面から、それを踏まえた総合的な観点からのアプローチを内容として再構成しています。

グローバルなコンベンションやスポーツイベントの開催が日常化した現在、自然災害やテロを含めた危機への安全に対する備えは、我が国のイベント開催能力への信用を失わないためにも必要不可欠です。

ゴルフトーナメントも、イベントの様々なカテゴリーのうちの一つであり、すべてのイベントに通じる総括的な危機管理対策からのアプローチをマニュアル化することにより、トーナメントにおける安全対策の具体的な対策への基礎となると考えています。

ゴルフトーナメントを主催される関係各社の皆様には、この改訂版に記載されている内容をご認識いただき、大会開催に備えていただければ幸いです。

第1章 安全対策の基礎知識

ゴルフトーナメントにおける安全対策の原点

ゴルフトーナメント開催の目的は、それぞれの大会によって異なっているが、来場されたギャラリーに多くの感激と感動を享受いただくことは、どの大会も共通のテーマといえる。それが、「ゴルフの普及と発展」に繋がることに異論はないであろう。

しかし、その感激と感動の享受を壊すような行為が発生すれば、スポンサーや主催者への信頼が失われ、それを回復させるには、多くの時間を要することを忘れてはならない。

さらに、ゴルフトーナメントをめぐる諸情勢は、選手に対する付きまとい行為など、場合により最悪のストーカー事件に発展しかねない事案も発生するなどゴルフトーナメントが一般犯罪の聖域ではない状況にある。また、トーナメントでは“GTPA総合補償制度”適用案件が発生し、生命を奪う事故の発生は無いものの基本を欠落した事故が発生している。

そして、2020年東京オリンピック・パラリンピックでは正式競技として国際テロ組織による攻撃も懸念しなければならない状況にある。

ゴルフトーナメントは、日常的なイベントとして主催者が多くの人々を集めて開催するゴルフ競技大会であり、これらの脅威に対して“正しく知りて、正しく備える”ことで防止し、不幸にして発生した時は適切な活動で拡大を防止し、救助活動を行うことが求められる。

そのために主催者とイベント関係者は、安全対策をトーナメント企画段階と実施段階で詳細に検討・実施することで安全対策を確立することが必要である。その意味で“各種事故の最終責任は主催者”にあるが“イベント関係者”も責任を回避することが出来ない。この安全対策の原点は“何から”“何を”“どのようにして守るか”でありP.7図1の通りである。

何から

雑踏事故 一般犯罪 テロ等 火災・爆発等
風雨・雷・地震等自然災害 労働安全衛生

何を

ギャラリー 選手・キャディー 大会役員・競技委員
大会従事者 施設管理者 施設

どのようにして守るか

計画段階	予測	危険想定外を無くす 人の行動予測(心理)	事件・事故分析、ハインリッヒの法則 群集心理(パニック)、予想外の行動
	対策	来場者数予測評価 ゴルフ場空間利用評価 ギャラリー流動予測 ゴルフ場構造物評価 テロ等防止方策評価 危機管理計画評価	地域・経路・手段別、人気別予測 会場レイアウト、ギャラリー流動計画 観覧形態別予測、危険箇所予測 階段、橋梁、エスカレーター等 危機認識、警察指導、ギャラリー協力 危機管理計画、一元的組織活動
実施段階	対応	競技進行管理評価 整理誘導等安全管理評価 各種事案対応 テロ等防止対応業務 危機管理業務評価	競技進行の実態把握と関係者共有 進行に応じた整理誘導実態把握 一般犯罪発生時対応 凶器チェック、不審者警戒業務 組織移行、緊急事案発生時対応

大会の成功+安全確保=スポンサーを守る

図1. 安全対策の原点

(2) 気象情報システム

雷情報専門会社が提供する**発雷実況のデータ**があり、これは雷の一つひとつをキャッチし、それをユーザーにリアルタイムで提供し、落雷の予知情報として活用するシステムである。落雷の時々に移り変わりを、特定の時間間隔に色分けして表示するので、雷雲がどの方向から、どの位の速度で近づいて来るかが分かり、その動きを推測することにより、今後の予測ができるのである。

落雷位置の一つひとつが画面上に表示されるが、落雷は同一セル内で、アトランダムに起こるので、その一つひとつを追う事は意味がなく、同一の雷雲セル(落雷位置が比較的まとまっている集合体)に着目し、塊としての動きを追跡することが適切である。

また、近年では予測情報も充実してきており、まだ発雷に至っていない雨雲の発雷危険度予測や、発雷中の雷雲の今後の移動予測情報なども登場している。

このような雷情報と、降水レーダーエコー及び降水ナウキャストの動きを併用し、総合的に活用すれば、よりの確な判断が可能となる。なお、雷雲はその消長が激しいので、せいぜい30分～1時間先までの予測が限度であらう。

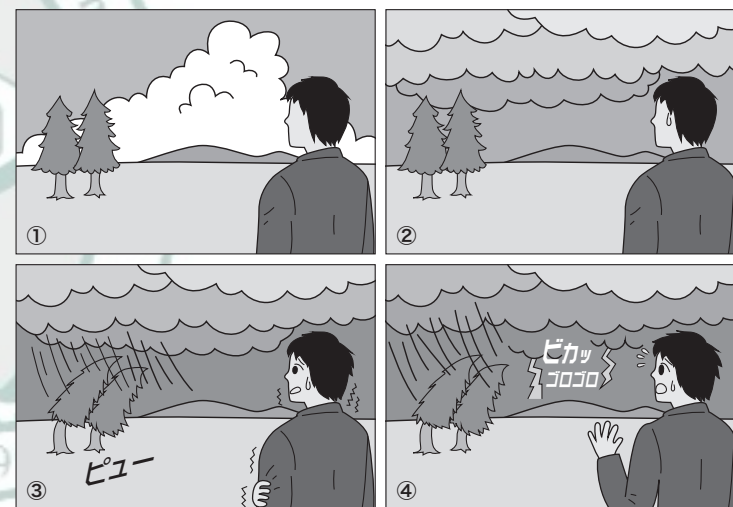
(3) 観天望気

実際の空や雲を見たり空気を肌で感じて今後の天気を予想することを**観天望気**という。

科学的な天気予報が発達した現在、観天望気は重要視されない傾向にあるが、局地的な短時間の予報や天気急変を察知する際には役立つ。目や耳、肌、つまり五感を使って空気を感知することは、今も昔も変わらず重要である。

雷雲が襲来する一般的な兆候は、次の通りである。

- ① 積乱雲(入道雲、モコモコした雲)がみるみる大きくなる
- ② 黒い雲が近づき、周囲が暗くなる
- ③ ヒヤッとした冷たい風が吹く
- ④ 稲光が見える、雷鳴が聞こえる
(雷鳴が聞こえた時には既に約10km先で雷が発生している)



また、雷も含め気象現象には地域的な特性があることから、“○○に雲が発生したら危険”など、経験的に把握しておくことも有効である。

なお、雷雲が去る場合は、

- ・雷雲が進んできた方向が明るくなる。
- ・雨の降り方が弱まる。

などが挙げられる。合わせて雷鳴が聞こえなくなってから20分以上経過すれば雷雲が去ったと言えるだろう。ただし、次の雷雲が続いて襲来する場合もあるので、注意が必要である。

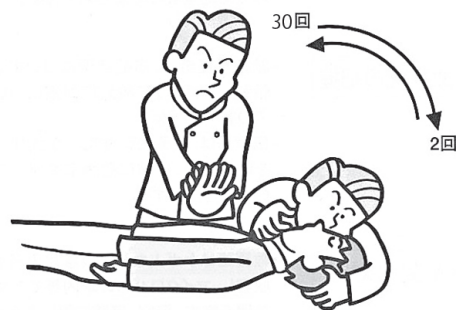
2. 救急対象者への対応

落雷で動けなくなった人が出た時には近くの人に救急車の出動を依頼した上で、まず脈拍と呼吸を調べ、もし停止していたら、時を移さず、AED（自動体外式除細動器）を使用したり、人工呼吸と心臓マッサージ（心肺蘇生法）を行うべきである。救急隊員が現場に到着するのを待っていたら手遅れになってしまうため、その前からAED（自動体外式除細動器）を用いたり心肺蘇生法を施して、救急隊員が到着するまで続ける必要がある。呼吸と心臓の動きがしっかりしていても意識を失っていたら、仰向けに平らにねかせ、息の通り道（気道）を広げるために枕はさせずに、できるだけ安静に扱い、救急隊員の到着を待つ。事故対策班員や、救護班員は事前に心肺蘇生法やAEDの使用方法的訓練を受けておく。

(1) 心肺蘇生法

心肺蘇生法は、呼吸（はく息）を相手の口か鼻を通して肺の中へ吹き込み、胸の前中央で縦にある胸骨の下半分の中央を圧迫し、心臓内の血液を動脈へ押しだし、次に圧迫をゆるめて心臓内へ静脈から血液をよび戻すものである。つまり呼吸吹き込みによる人工呼吸法と、胸骨・心臓の圧迫による心臓マッサージ法をリズムカルに繰り返す。

一人で行う心肺蘇生法



胸骨圧迫のテンポは
1分間に100～120回、
胸骨圧迫を30回続けることに、
人工呼吸を2回行う。

※人工呼吸を行う際には、人工呼吸用マウスピースを使用することが感染防止に役立つ

(2) AED

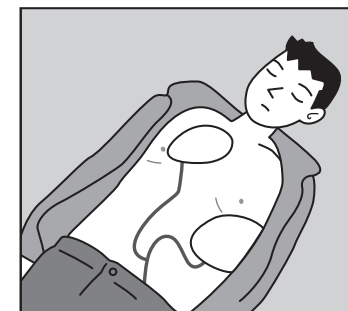
AEDは、自動体外式除細動器の略でコンピューターによって心臓のリズムを調べ、除細動（電気ショック）が必要かどうかを判断し、必要な場合に除細動を行う機械である。救急現場で一般の人でも、簡単に安心して除細動が行うことができるように設計されており、音声に従って操作する。

① AEDの電源を入れる

AEDの種類によってはふたを開けると電源が入るものもある。

② パッド（電極）の装着

衣服をはだけ、何もつけていない胸にパッド（電極）を貼り付ける。貼り付ける場所は、パッドに絵が描いてあるが、おおむね心臓を挟むような位置に貼り付ける。胸に金属（アクセサリなど）や、水分（汗など）があると、効果が低くなる場合があるので除去する。



③ コネクターを挿し、パッドと機械をつなぐ

機械によっては、最初からつながっているものもある。

④ 機械が心臓の波形（心電図）を読み取る

パッドと機械がつながると、自動的に解析（心電図の読み取り）が始まり、除細動が必要な心電図ならば『除細動が必要です』のメッセージが流れるとともに充電を開始する。

この際には、誤作動を防ぐため、ならびに除細動を行う際に、感電することを防ぐため、自分の周りすべての人が患者に触っていないことを確認する。

⑤ 『ショックが必要です』のメッセージがあれば…

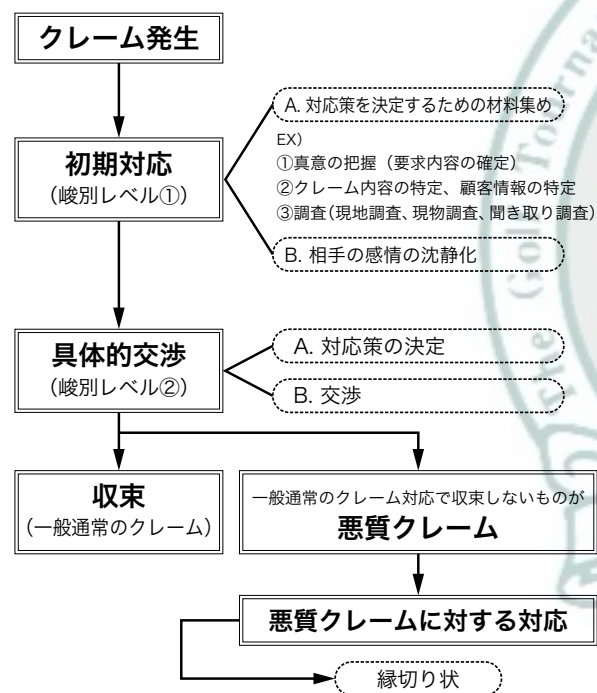
再度、誰も患者に触れていないことを確認する。
除細動の準備が整ったら、点滅するボタンを押すと除細動がされる。除細動後は再度解析が始まるので、患者には触らない。



クレームの定義と対応の時系列的整理

そもそもクレームとは、顧客から企業に向けられた相談や問い合わせなどの「要求行為」に、苦情、文句、抗議などの「不満足感情」が加わったもの。要求行為に対しては理屈で返していくことが処方箋となるが、不満足感情には、理屈とは全く別の相手をヒートアップする言動を抑えていくスキル、すなわち「感情沈静化スキル」が必要である。クレーム対応の時系列整理は、図1のチャート図で表すことが出来る。クレームが発生したら、初期対応、具体的交渉といった流れで解決の道を探る必要がある。

図1 《トラブル対応の流れ》



初期対応

感情の沈静化のポイントは3つ。

第一に共感しながら話を聞くということ。クレーム対応で単にぼんやり聞くのは相手の感情をより激化させる行為である。

第二はマザリング。お母さんになった気持ちで、駄々っ子をあやすように相手と対面すること。相手を嫌だなあと思わず、心に余裕を持ってヒートアップした感情を沈静化させることである。

第三のポイントは謝罪。こちらに非はなくても、お客さまに悲しい想いをさせたことに対して謝罪する。ただマニュアル通りに「申し訳ありません」と繰り返しても相手の怒りを納められない。相手と状況に適した言葉で謝罪することである。

相手の感情の沈静化は30分～1時間が目安。集中して相手の話を聞く必要がある。

材料集めでは、まず「具体的に何を要求されているのか」を特定する必要がある。

話をしていると内容があちらこちらに飛んで、相手の要求がいくつあるのか分からなくなる。これを避けるには、話を聞きながら一つ一つの要求にナンバリングしていくこと。

なお、感情の鎮静化や材料集めをする際は、多数のギャラリーの前ではなく、静かな場所に移動した上で対応するのが望ましい。