

平成 30 年度観光危機管理支援対策事業 実施報告書



平成 31 年 3 月

一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー

平成30年度観光危機管理支援対策事業
実施報告書 目次

第1章	事業の概要	2
1-1	本事業の目的	2
1-2	本事業の概要	3
第2章	観光危機管理に関する意識啓発	6
2-1	沖縄観光危機管理セミナーの開催	6
2-2	沖縄観光危機管理シンポジウムの開催	24
2-3	広報を通じた意識啓発	48
2-4	ツール等の製作	48
第3章	観光危機管理に関するアンケート調査	52
3-1	調査概要	52
3-2	調査結果の詳細	54
3-3	調査結果を踏まえた現状と課題	97
第4章	訓練	104
4-1	観光危機管理体制運用図上訓練の実施	104
4-2	美ら島レスキュー2018への参加	136
第5章	その他	140
5-1	麻しん（はしか）感染拡大防止の取り組み	140
5-2	他組織主催の観光危機管理関連の取り組みへの参加等	142
第6章	課題整理及び今後の取り組み	146
6-1	今年度事業の実績を踏まえた課題整理	146
6-2	次年度以降の取り組みについて	148
参考資料	（関連記事）	150

第 1 章 事業の概要

第1章 事業の概要

1-1 本事業の目的

沖縄県にとって、観光は県内最大の産業であり、観光の浮沈が県の経済や雇用に大きな影響を与える。大きな災害や事故等が発生しても、観光客の安全安心が最大限守られる観光地となるよう、観光客を対象とした危機管理体制を整えることは喫緊の課題である。

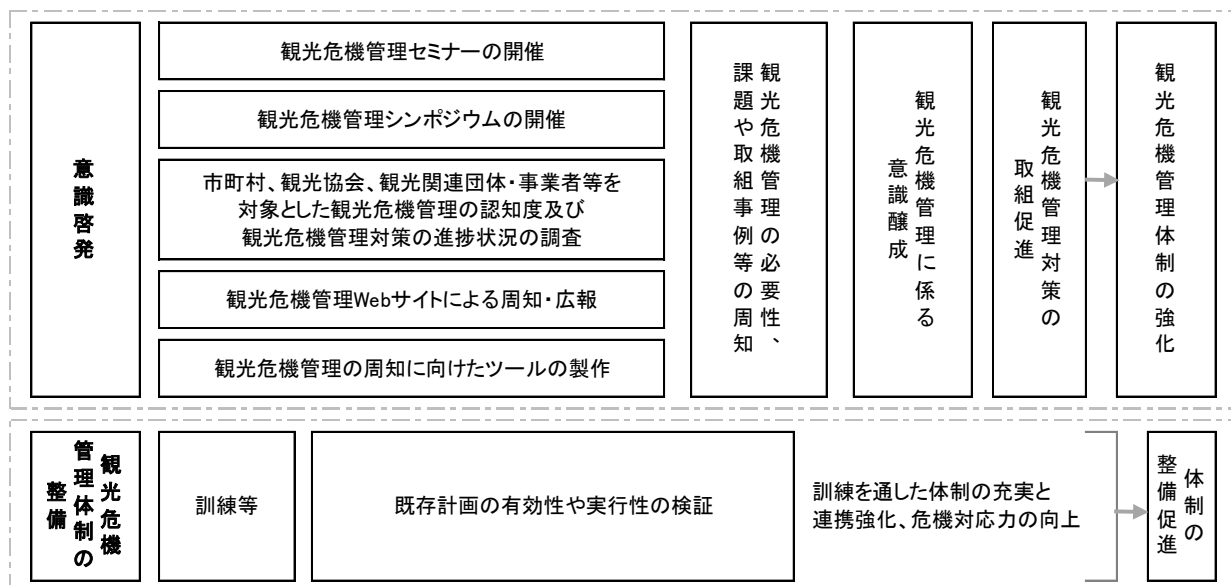
平成23年に発生した東日本大震災をきっかけに、今後想定しうる様々な災害や危機から観光客の安全安心を確保するため、平成23年度から平成25年度まで「沖縄観光危機管理モデル事業」（以下、「モデル事業」）として、県内主要観光地等の現況と先進事例調査、セミナー、シンポジウム、モデル地域・事業者団体におけるワークショップ、指導者養成講座、モデルマニュアル・避難マップの作成、海拔表示の設置、災害情報配信システムの構築等を実施し、県民および観光関連団体・事業者の危機管理に関する意識の高揚、観光危機管理体制の整備を図ってきた。

平成26年度からは、モデル事業の成果等を踏まえ「沖縄観光危機管理推進事業」（以下、「推進事業」）として事業を展開。平成26年度には、観光地としての安全安心を確保するとともに、災害や危機が発生した場合の観光産業・観光資源への負の影響を可能な限り低減するという課題に具体的に対応するため、「沖縄県観光危機管理基本計画」（以下、「基本計画」）を策定。そして、翌27年度には、基本計画で想定する観光危機に関する観光危機管理対策の具体的な取り組みや対応を明らかにし、基本計画を着実に推進するため「沖縄県観光危機管理実行計画」（以下、「実行計画」）を策定した。平成28年度は、これまでの当事業における取り組みの的確性や手順の有効性かつ実効性等を検証するとともに、観光危機発生時に迅速、的確かつ円滑な対応ができるよう、市町村、観光関連団体・事業者と連携して、情報伝達訓練を実施した。

昨年、平成29年度より「観光危機管理支援対策事業」（以下、「対策事業」）として事業を展開。観光危機管理体制の整備を図るにあたっては、市町村や観光関連団体・事業者等における役割認識、連携体制の強化が必要であることから、今年度も過年度に引き続き、市町村や観光関連団体・事業者等の意識啓発、情報伝達訓練等を行った。

1-2 本事業の概要

(1) 事業の構成



(2) 平成30年度観光危機管理支援対策事業の実施方針

以下の点に重点を置き、今年度事業を実施した。

- ・ セミナー及びシンポジウム等を通して、観光従事者や県民の観光危機管理に関する意識啓発を図る
- ・ ワークショップや図上訓練（ロールプレイング）を実施し、観光危機発生時に迅速、的確かつ円滑な対応が出来るよう、取り組みの的確性や手順などの有効性かつ実効性を検証する
- ・ 沖縄県観光危機管理基本計画及び実行計画の策定を受け、県内市町村、観光協会、観光関連団体・事業者等を対象に、観光危機管理の認知度及び対策の推進状況の調査を実施する

(3) 事業実施概要

① 観光危機管理に関する意識啓発

ア) 沖縄観光危機管理セミナーの開催

開催日：平成30年12月4日（火）

開催地：沖縄コンベンションセンター 会議場 B5・B6・B7

対象：マリンアクティビティ団体・事業者、市町村

参加者：53名

イ) 沖縄観光危機管理シンポジウムの開催

開催日：平成31年2月6日（水）

開催地：沖縄かりゆしアーバンリゾート・ナハ 7階シェルホール

対象者：国、市町村、観光関連団体・事業者、一般

参加者：120名

ウ) 沖縄観光危機管理 Web サイトの運用

観光危機への対策と対応に役立つ情報を発信することで、観光従事者による自発的な取組促進と、観光危機管理体制構築に資することを目的に制作した「観光危機管理 Web サイト」の利便性の向上と、より充実した情報提供を目指し、改修・運用を実施。また、観光協会及び観光関連団体が運営するサイトに観光危機管理 Web サイトのリンクバナーを設置することで、ページビュー数の増加を図った。

ページビュー数：6,148 ※前年比 153%

期間：平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日

平成 30 年 4 月	315	平成 30 年 10 月	791
平成 30 年 5 月	429	平成 30 年 11 月	486
平成 30 年 6 月	508	平成 30 年 12 月	466
平成 30 年 7 月	685	平成 31 年 1 月	470
平成 30 年 8 月	614	平成 31 年 2 月	367
平成 30 年 9 月	717	平成 31 年 3 月	300

エ) 観光危機管理に関するアンケート調査

実施期間：平成 30 年 12 月 17 日（月）～平成 31 年 1 月 24 日（木）

サンプル数：市町村、観光協会、観光関連団体・事業者等 計 176 件

オ) ノベルティグッズ（3 色ボールペン）の製作

製作本数：2,000 本

カ) 災害時簡単コミュニケーションシートの製作

製作部数：1,500 部

② 訓練

ア) 美ら島レスキュー2018 図上訓練への参加

主催：沖縄県、陸上自衛隊第 15 旅団

日時：平成 30 年 7 月 18 日（水）、7 月 19 日（木）

場所：陸上自衛隊那覇駐屯地 体育館

参加者：94 機関約 753 名（沖縄県、OCVB、市町村、消防、指定地方公共機関 等）

イ) 観光危機管理体制運用図上訓練の実施

実施日：平成 30 年 12 月 27 日（木）

場所：沖縄産業支援センター1階 大ホール、中ホール

参加者：16 機関 105 名（沖縄県、OCVB、市町村、観光関連団体・事業者 等）

第 2 章 観光危機管理に関する意識啓発

第2章 観光危機管理に関する意識啓発

2-1 沖縄観光危機管理セミナーの開催

(1) セミナーの構成

日 時	平成 30 年 12 月 4 日 (火) 13:00~17:00
場 所	沖縄コンベンションセンター 会議場 B5・B6・B7
参加者	マリンアクティビティ団体 9 名、マリンアクティビティ事業者 33 名、市町村 11 名 計 53 名
第 1 部	<ワークショップ> 「災害時対応をわがことへ」 災害対応カードゲーム 一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー 企画・施設事業部 危機管理チーム 主任研究員 鎌田 耕
第 2 部	<講座> 「観光危機管理概論」 琉球国際航業株式会社 取締役 山崎 晴彦 ・観光危機管理の必要性について ・観光危機管理の基礎知識 ・観光危機の対応事例の紹介 ・危機管理計画策定紹介 恩納村
第 3 部	<講演> 「今 私たちに出来る事」～そなえよつねに～ 和歌山県串本町 串本ダイビング事業組合 安全対策部門 部長 谷舞 章彦 地震・津波に備えた先進的な取組紹介
第 4 部	<ワークショップ> 「災害時、観光客をどう守る？」 琉球国際航業株式会社 取締役 山崎 晴彦 被害想定・避難誘導シミュレーション

<セミナーの様子>



ワークショップ (第 1 部)



講座



講演



ワークショップ (第 4 部)

(2) 第1部 ワークショップ 「災害時対応をわがことへ」 災害対応カードゲーム

① 講師

一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー

企画・施設事業部 危機管理チーム 主任研究員 鎌田 耕

② ワークショップの概要

事務局が作成した災害対応カードゲーム教材「試作版沖縄観光危機管理編クロスロード」を用い、災害対応における重要で難しい決断に対して参加者が自分自身で YES/NO の意見を示し、それぞれの意見や考え方について意見交換を行いながら災害時対応をわがこととして考え、災害対応や減災対策に必要なことを考える目的で実施した。クロスロードの問題は地震・津波発生時にマリンアクティビティ事業関係者に起こりうる場面を設定した。

<クロスロードについて>

災害対応カードゲーム教材「クロスロード」は、カードを用いたゲーム形式による防災教育教材であり、大地震の被害軽減を目的に文部科学省による「大都市大震災軽減化特別プロジェクト」の一環として、矢守克也京都大学防災研究所教授（現在）らチームクロスロードにより開発され、2004年7月に、最初となる「神戸編・一般編」が完成した。その後いくつものバージョンが作成、展開され、全国各地や海外で広く活用されており、その効果が実証されている。

ワークショップのスケジュール

項目	時間	
ゲームの説明 各班で自己紹介	15分	13:05~13:20
災害対応カードゲーム (クロスロード1問)	15分	13:15~13:35
ふりかえり	5分	13:35~13:40

あなたは
ダイビング客
です。

ダイビング中に強い揺れがあった。ビーチに戻ったが、混乱していて仲間やインストラクターを見失ってしまった。ビーチにはダイビング客や海水浴客が数十人おり、一部は避難を始めている。「津波が来る」との声も聞こえるが、どこに避難していいかわからない。携帯電話も財布もビーチから徒歩5分のショップに置いてきた。

あなたは、ショップに行きますか？

YES
急いでショップに行く

NO
周囲のひとといっしょに避難

③ ワークショップの結果

「試作版観光危機管理クロスロード」の回答結果とそれぞれの課題、災害対応の際の判断基準やジレンマを減らすための事前の備えに関するディスカッション結果を以下に示す。

	A 班		B 班		C 班		D 班		E 班		F 班	
問	YES	NO	YES	NO	YES	NO	YES	NO	YES	NO	YES	NO
題	5	4	2	7	4	5	3	6	3	4	5	4

YES が多数となった班が 2 班、NO が 4 班ではあるが、班内での YES と NO が 1 人の差と僅かな班が、A 班、C 班、E 班、F 班と 4 班あり、回答が割れ、拮抗した。

参加者の感想に「自分だけの意見、考えだけでなく、皆で話をする事で様々な考え方がわかった。」など様々な考え方を理解できたという感想が多く、多様な視点、意見への気づきの場となった。

クロスノート A班 YES 5人 / NO 4人

YESにした理由

- ・ショップに戻り海保への連絡を進め、スタッフの指示も仰げる
- ・ショップに戻れば避難場所の確認ができるかもしれない。荷物もとれる
- ・避難場所が分からないので、他の人についていくのが正しいか分からない。ショップで情報を確認してから行動したい
- ・徒歩5分ならば、走れば2~3分に戻れ、後々の連絡手段(携帯電話)が確保できるためまた、仲間やインストラクターも戻って来る可能性もあり、避難場所の確認ができる

NOにした理由

- ・津波の可能性があるため、すぐに海拔の高い所に移動する
- ・身の安全を第一に考えた。携帯、財布は避難後警報など情報を確認し、安全を確保してからでもOK。最悪の場合携帯、財布は無くても買えばいい
- ・ショップの場所がビーチ脇との解説があり、とりあえず海から離れる必要がある
- ・ビーチ近くのショップに戻るのは危険、避難場所がわからなくても高い所を目指すのが優先だと考えた。災害時に冷静に携帯等で避難場所を調べられるのか不安になった

YESの問題点

- ・ダイビング中の場合、ショップに戻る所用時間

NOの問題点

- ・周囲の人の考えが自分と違った場合

クロスチャート ～判断のポイントを列挙～

判断のポイントや注意点

- ・ショップまでの距離
- ・情報の確認方法
- ・避難場所の確認方法
- ・ビーチ管理者の有無

事前にできる備え

- ・潜る前に近くで海拔の高い所を調べる
- ・ショップ(貴重品)のある場所が安全か確認
- ・避難経路、場所の標識の設置
- ・避難誘導放送
- ・避難誘導員のとりきめ
- ・ショップ内での避難場所MAPの掲示
- ・携帯回線の輻輳が予想されるのでWi-Fi基地局等の設置

(3) 第2部 講座 「観光危機管理概論」

① 講師紹介

琉球国際航業株式会社 取締役 山崎 晴彦

経歴：1989年 東洋大学 卒業

1989年 国際航業株式会社入社

まちづくり、防災計画、観光危機管理計画等に従事

東京、関西、福岡、沖縄等の全国の拠点で勤務

2015年 琉球国際航業株式会社 取締役就任

沖縄県内の観光危機管理計画や地域防災計画等策定に携わる

② 講座概要 「観光危機管理概論」

はじめに

- ・地震・津波シミュレーション動画放映（那覇市、北谷町、恩納村）
- ・沖縄観光の状況
- ・マリンビジネスの動向

観光危機管理の必要性

- ・沖縄観光危機管理上の課題
- ・必要性1：既存計画（地域防災計画等）だけではカバーできない
- ・必要性2：観光の復興が地域復興の大きな鍵
- ・復興の事例

観光危機管理計画の基礎知識（沖縄県観光危機管理基本計画 概要版）

- ・観光危機管理計画の位置づけ
- ・沖縄県観光危機管理の基本方針
- ・観光危機管理体制（平常時と危機発生時）
- ・観光危機発生時の観光危機管理体制
- ・観光危機管理対策の4段階（4R）

観光危機と対応事例の紹介

危機管理計画策定の紹介（恩納村観光危機管理計画策定・訓練の実施）

(4) 第3部 講演 「今 私たちに出来る事 ～そなえよつねに～」

① 講師紹介

和歌山県串本町 串本ダイビング事業組合 安全対策部門 部長 谷舞 章彦

経歴：大阪出身

17歳でアメリカの高校に留学、授業でダイビングと出会う

フロリダ州 WEBBER 大学卒業（専攻：観光旅行学・ホテル&レストラン経営学）

ホテル・旅行卸業・建築関連事業を経て 2000年和歌山県串本町でダイビングサービス及び宿泊施設を経営、串本ダイビング事業組合安全対策部門長を務め現在に至る

② 講演概要 「今 私たちに出来る事 ～そなえよつねに～」

本日は、これまでに2回実施した津波避難訓練企画の経緯・準備、他機関との連携、訓練の実施と課題の抽出、そして訓練の効果についてお話しし、地震に伴う津波に対し、今私たちに何が出来るかを一緒に考えて行きたい。

串本ダイビング事業組合は、漁協との団体交渉や梵天（海上固定ブイ）維持管理を目的として平成5年に設立された。現在は、旧串本町内の全ダイビング事業22店舗が加盟し、イベント実行委員会、船舶部門、安全対策部門、高校授業推進部の4つの部門で活動し、年間約2万人のダイバーを受け入れている。また、和歌山県串本町は人口約1万7千人の小さな町だが、関西では「本州最南端の潮岬がある町」として有名で、台風時には串本町からTV中継がされる台風のメッカでもある。温暖な気候でダイビング、釣り、ツーリングが盛んで、世界遺産熊野古道もあり、観光に力を入れている。そして、東日本大震災以降、南海トラフ巨大地震に関する報道等で話題になっており、国、県、町の防災・減災活動が盛んな、TUNAMI注目度NO.1のエリアでもある。

東日本、熊本、北海道等、これまで震度7以上の大地震が起こる度に「想定外」といわれてきたが、地震のリスクはどこにでもあると最近つくづく感じている。串本町中心地及びダイビングショップエリアはとても小さなエリアであり、大地震が発生した場合、地震発生から津波到達までの時間がほとんどなく、壊滅的な打撃を受けることは確実的である。大災害への対応・対策を組合内で話し合っても正しい情報が見つけれない状況であったため、専門家や有識者から知識を得ようと、訓練の企画を立案した。当時、南海トラフ巨大地震に関連する報道の中で串本町周辺の情報があり、ダイビング客からも地震を心配する質問が出ていた。そこで、それをプラスに考え、訓練取材してもらい対策の取り組みをアピールすることを考えた。

企画を進めるにあたっては、まず訓練内容を精査して企画書を作成し、行政へ相談した。串本町役場の防災対策室から、ハザードマップや避難経路等、町の防災情報や活動等を提供いただき、関係各所との会合で意見交換や調整を重ね、最終企画書を作成した。協力依頼は、依頼可能な機関全てを網羅した（串本町、串本町観光協会、海上保安庁串本海上保安署、串本町消防本部、串本警察署、和歌山県漁業協同組合）。企画の段階から全ての関係機関名を明示することで、協力先が多いことが分かり、賛同に繋がるというメリットがあった。また、行政へ相談した際に、「協力依頼は同時期に、それぞれ直接会って主旨を説明。そして会合等で全員一緒にスタートした方が良い」というアドバイスをいただいたが、そうすることで関係機関と良い関係が構築できた。

私たちが各機関から得た協力は、町役場防災による避難場所の標高測量、避難経路看板点検と増設、訓練放送。訓練によりダイビング船が多く停泊する場所はサイレンが聞こえないことが分かり、訓練後に海上へ向けたスピーカーが増設された。観光協会は、当日の受付や資材貸出など運営の補佐、海上保安署からは、巡視艇むろづきの訓練参加と海上での避難エリアの選定、消防署からは、安全要因の配備、警察は、避難経路の安全確認と交通規制であった。

津波の不安へのイメージを和らげることを狙ったプレスリリースの実施については、最初に説明したが、取材報道されるということで訓練へのモチベーションが上がり、協力体制が強化できた。町や観光協会のプレスリストを活用してリリースしたが、官民一体の避難訓練への反響は大きく、大々的に報道してもらえた。このように行政のサポートが重要であるが、沖縄県

ではすでに行政と民間である程度の体制が構築されていて、心強いだろうと思う。

訓練は、串本で行われているビーチダイビングとボートダイビング、2つのスタイルの訓練を同時進行で実施し、午前中に訓練、午後には関係機関との反省・勉強会を行った。初めての訓練開催であることと安全面を考慮し、訓練に参加するダイバーは全てダイビングインストラクターとし、東日本大震災後に開発された「水中緊急警報装置」を実験的に活用した。

ビーチ班は、ビーチから坂道を上がり避難する必要がある、かなり体力を消耗する。1回目の訓練時に過呼吸になった人がいたので、2回目は酸素ボトルと水を用意した。ドライスーツ、ウェットスーツを着たまま等、着衣、装備の着脱など様々なスタイルを検証し、避難所要時間を測定した。避難場所は役場防災と協議し、最短距離ではなく、坂の勾配、道幅、到達地点の広さ、避難時の安全性などを考慮し、決定した。また2回目は視点を変えた検証のため、2か所のビーチからの避難訓練を実施した。船舶班は、船外機、船外内機、船内内機とサイズの違う3隻で実施し、巡視艇むろづきが最大津波高予測の10倍の水深200m避難エリアまで先導、避難方法を検証し、避難所要時間を測定した。訓練の際は、水中緊急警報装置により迅速な避難が可能であったが、陸・沖いずれへの避難も課題は、海中のダイバーが海上に上がるまで、つまり海中に津波警報をどのように知らせるか、だと思う。

事業組合内や関係機関との勉強会を通し、マニュアル作成は非常に難しいと判断した。ダイビングの環境は「ダイビングポイント」「水深」「地形」「海況」など様々な要素からなり、ゲストダイバーの経験値、年齢、体力によって対応も多岐多様になる。全ての状況を加味したマニュアル作成は膨大な作業であり、あまりにもパターンが多いと実際に避難する際に迷うと考えた。緊急時にそれぞれが「その時に最善と考える行動をとること」が一番重要だと考え、事業組合では「津波発生時のダイバー行動指針」を作成し、関係機関と継続的に検討を重ね調整することとした。ダイバー避難5原則（①想定にとられない②状況下で最善を尽くす③率先避難者になる④決してどんな時でもあきらめる事なく⑤自身の安全は自分で守る）をかかげ、ビーチダイビング、ボートダイビング中の津波避難の手順を記載した。とは言え、手順については様々な意見があるだろうし、実際に地震が起きた時でないとは判断はできない。避難訓練はそういった事を考えるきっかけとなった。また、訓練は、各店舗が避難経路を確認する機会にもなった。

避難訓練の実施により、津波が発生した際に「出来る事」と「出来ない事」があることを体感でき、地震・津波に対する正しい知識を得る事ができた。組合内の安全意識も高まり、とても有意義であった。何度も顔を合わせて話をする事で、組合と関係各所との連絡体制がしっかりと整ったことも非常に良かった。そして、組合内に正式に「安全対策部門」が設立され、予算を確保することもできた。

2回の避難訓練後、安全意識が非常に高まり、事業組合の予算でダイビング主要ビーチと港にAEDを設置、消防とのダイビング事故緊急搬送時の救急車到達地点の取り決め、海上保安署と水面での意識不明者の船舶引き上げ訓練の実施、顧問弁護士の設置、ダイビング事故法律勉強会等を開催し活動を続けている。だが事業組合単独での実施は不可能なので、海上保安署、消防、ドクターヘリ、DAN、学会等を巻き込んでいる。

組合では、各事業者からの会費の他に、串本漁業協力金制度が構築され、ダイビングのお客様から1人1日500円いただき、その一部をダイビング事業活性化等で受託し、事業組合の予

算を確保している。安全対策においては、予算確保は非常に重要であり、この漁業協力金制度を有益に活用している。

最後に、「今私たちに出来る事」、それは「まずは誰がするか」である。誰かがスタートしなければ何も始まらないし、安全についてどうにかしなければ思った人が始めればよい。避難訓練の実施には予算はそれほどかからず、必要なものは「人力」である。まずは地元行政の防災担当者と、地元の防災・減災対策の現状や自分たちに何ができるのかの相談・調整から始め、皆様にも避難訓練を実施していただきたい。危機対応の備えが進むことを願っている。

(5) 第3部 ワークショップ

① 講師

琉球国際航業株式会社 取締役 山崎 晴彦

② ワークショップ概要

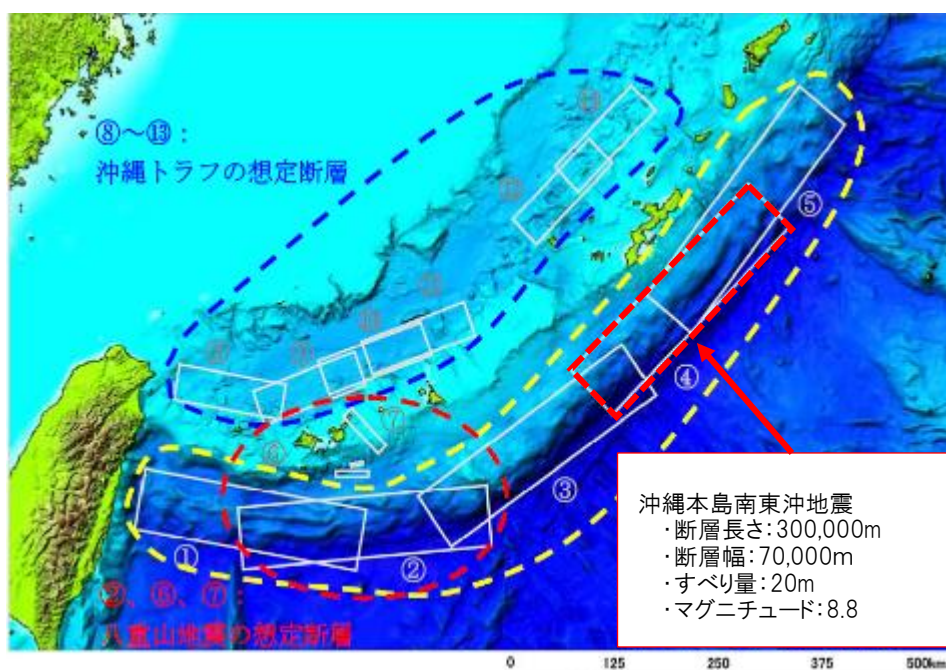
ワークショップでは、沖縄県でのマリナクティビティ中における災害発生を具体的にイメージし、観光客の避難誘導及び帰宅困難者対策等での想定やシミュレーションを行った。事前に内容の説明を行ったうえで、訓練を実施した。

ア) ワークショップにおける範囲・対象の想定

本ワークショップでは、沖縄県地震津波浸水シミュレーションのうち、最大クラスの沖縄本島南東沖地震(琉球海溝型地震)を想定し、その規模のマグニチュードはM8.8とした。これにより、沖縄県全域が地震・津波の被害を受けることを想定した。

イ) 被災想定

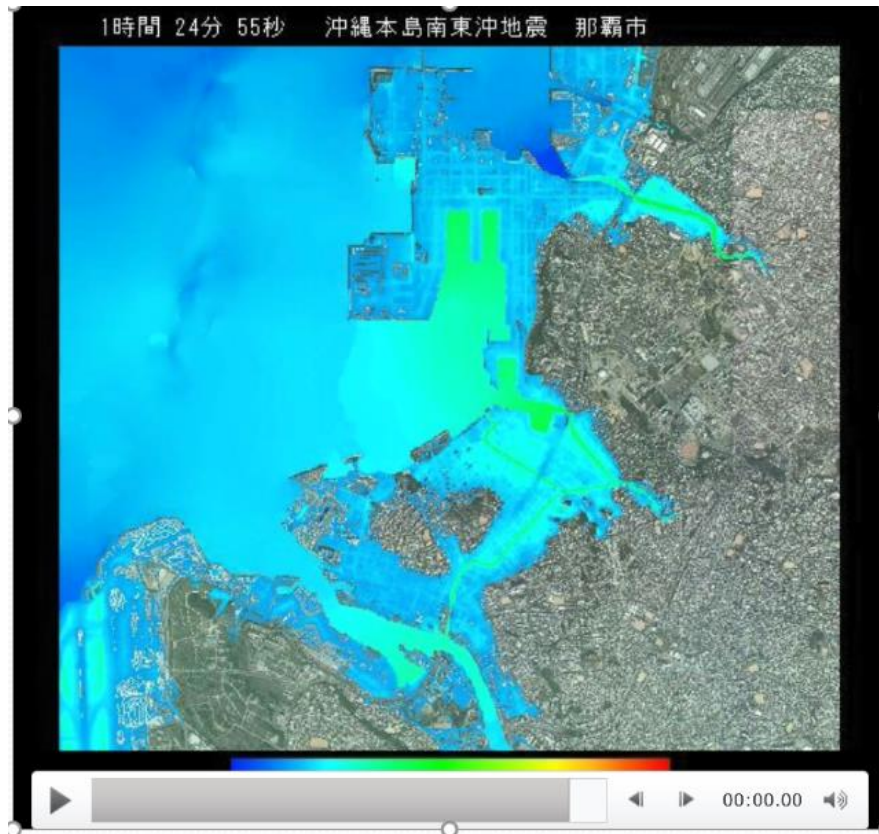
沖縄本島南東沖地震(M8.8)の発生により、沖縄県には津波が発生し、高さ5.7mの津波(最大遡上高8.4m)が概ね29分後に到達されると想定した。なお、津波被災想定は過年度に沖縄県が実施した「津波被害想定調査」に基づく。



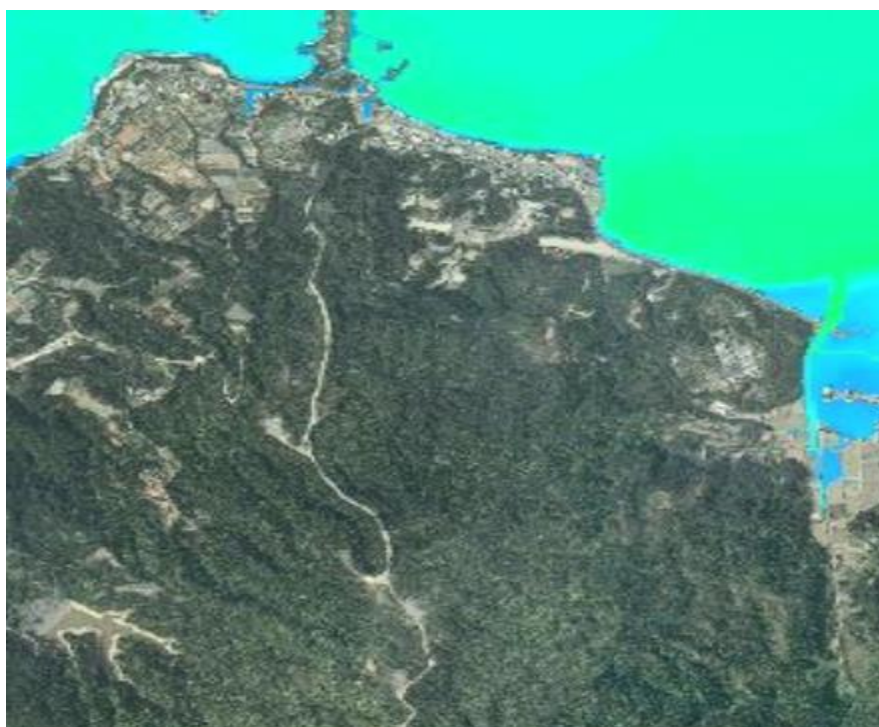
参考) 浸水シミュレーションの使用

ワークショップを実施するにあたり、津波による被害を想定するために、沖縄県が作成した津波浸水シミュレーション動画をスクリーンに投影し、状況の把握、意識付けを行った。

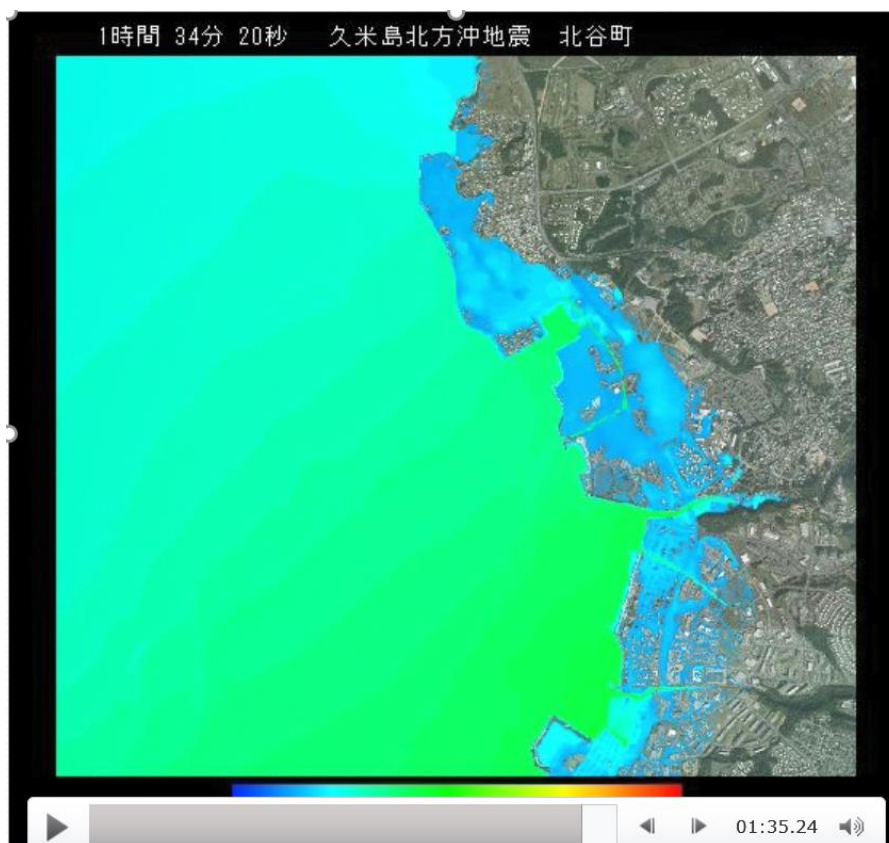
<那覇市における浸水シミュレーション>



<恩納村における浸水シミュレーション>



<北谷町における浸水シミュレーション>



ウ) マリンアクティビティ団体・事業者・関係者における課題

- ・海上（中）にすることが多く、また、事業所と現場が離れているため、緊急時における関係者への迅速かつ正確な連絡方法の確立が重要となる
- ・現場が事業所在市町村とは異なるケースがある（那覇市内事業者の現場が渡嘉敷村内など）。災害時においては、現地市町村への連絡が課題となる。特に、現地となる市町村が事業者の活動を把握していないため、現地市町村からの能動的な情報伝達はないと想定される
- ・行政（市町村）への連絡経路が不確定（海保と市町村の連携体制含む）
- ・海上や離島などで対応中の観光客の総数が把握しづらい（結果として行方不明者となる可能性あり）
- ・海上における船舶の沖出しの判断、また、沖出しする際にどこまで避難すればよいかの判断が困難である

(6) 参加者アンケート結果

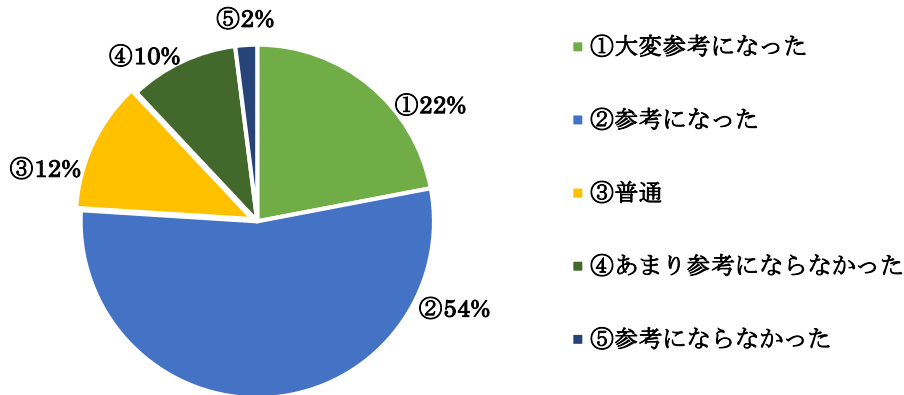
参加者アンケートを実施した。結果は以下のとおり。

参加者：53名（6団体9名、24事業者33名、10市町村11名）

サンプル：50件（回収率94.3%）

Q1. 本日のセミナーは、今後、観光危機管理に関する取り組みを進めるうえで、役に立ちましたか？

【第1部 ワークショップ クロスロード】



その理由 ①大変参考になった
・避難経路、情報収集の重要性を再確認することができた（事業者）
・他の参加者の意見や実際の対応などを知ることができて良かった（事業者）
・普段考えることがなかったので、参考になる機会だった（団体）
・様々な方の意見を知ることができた（団体）
・意見が偏ると思っていたが、割れた。色々な意見があったが、方向性を統一することが必要だと思った（市町村）
・事業者の意見を聞くことができ、今後に活かせるものがあった（市町村）
・色々な意見があり、参考になった（市町村）

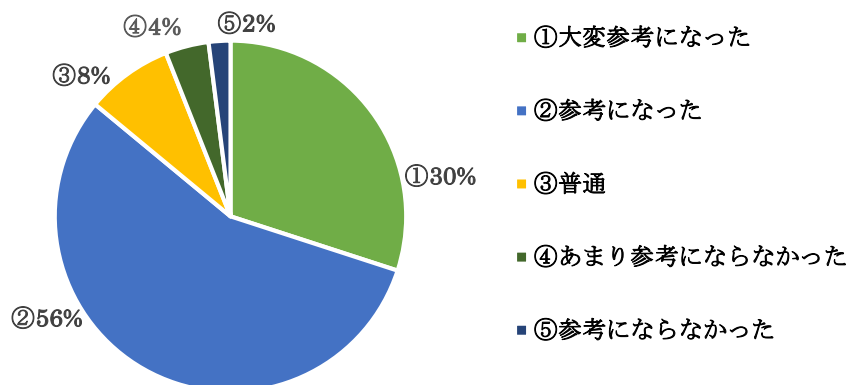
その理由 ②参考になった
・自分以外の意見を理解することが出来た（事業者）
・自分だけの意見、考えだけでなく、皆で話をする事で様々な考え方等が勉強できた（事業者）
・人によって考え方、優先順位が違う事から対策も考えやすくなった（事業者）
・色々な意見、行動がわかった。他の人の意見が参考になった（事業者）
・様々な方の意見を知ることができた（団体）
・色々な事を考えてみるのが必要だとわかった（団体）
・各事業者との意見交換ができた（市町村）
・優先行動はそれぞれ考え方が違う。まずは身の安全確保を心がける周知につなげていきたい（市町村）

その理由 ③普通
・もう少し時間があればよかった。内容的には興味をもって参加できた。アイスブレイキング等でもう少しコミュニケーションがあってもよいのでは（事業者）
・もう少し時間があれば有意義な内容、より深い話になったと思う。内容はよかった（団体）
・マイクの音が大きくて周りの方の話が聞こえなかった（団体）

その理由 ④あまり参考にならなかった
・時間に追われた感じが強かった（事業者）
・議題の内容を加味して問題点を出すのは分かりやすいが、一人一人の問題点をだすと情報&収集ができない（事業者）
・話し合いの時間が足りなかった（事業者）

その理由 ⑤参考にならなかった
・時間が足りず何を言いたいのか伝わらなかった（事業者）

【第2部 講座 観光危機管理概論】



その理由 ①大変参考になった
・津波のシミュレーションによって災害を身近に感じた（事業者）
・一度観光客が減ると元に戻るのに 5 年かかることや、災害だけが観光客が減る理由ではないことを知れた（事業者）
・一つの災害で観光への多大かつ長期的な影響が伴うことを知り、勉強になった（事業者）
・災害後の復興も大事ということが理解できてよかった（事業者）
・今まで、このようなセミナーに参加する事がなかったため（事業者）
・観光客に対する危機管理は考えたことがなかった（事業者）
・事例が多く分かりやすかった（市町村）
・観光客向けの計画が無いので参考になった。必要性を感じた（市町村）
・津波のシミュレーションを見て、危機意識が高まった（市町村）
・今後計画を策定する予定なので参考になった（市町村）

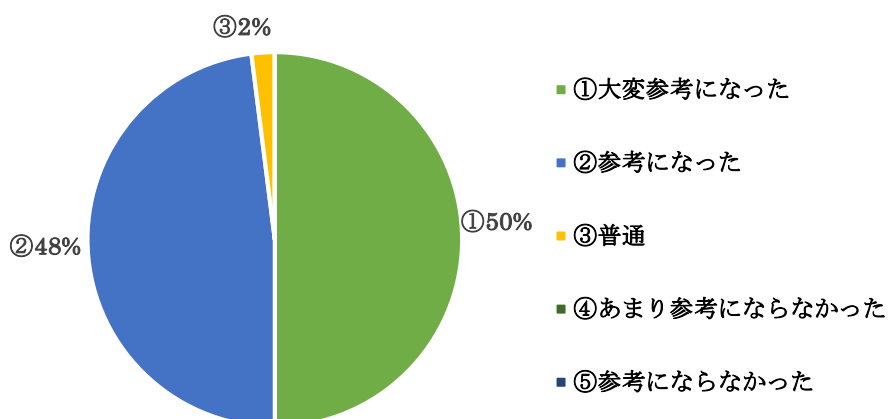
その理由 ②参考になった
・OCVB の取組、県の災害危機に対する取組を理解した（事業者）
・現在までの状況が確認できた。基礎情報の整理ができた（事業者）
・危機管理への意識が大切なのがあった（事業者）

・災害時の観光客への避難案内をどうするか（事業者）
・観光客にわかりやすい対策が必要なことを学んだ（事業者）
・災害被害からの復旧初動の大切さ（事業者）
・これまで、観光客に対する災害時の対応はダイビングだけを考えていたので、各種災害対応のガイドラインの情報を得られよかった（団体）
・危機管理について考えさせられた（団体）
・概論における大きなイメージができた（団体）
・何をやればいいのか分かった（団体）
・過去の事例等参考になるものがあった（市町村）
・改めて確認することで、理解できていない部分が勉強になった（市町村）

その理由 ③普通
・行政としての指針は分かるが、現場の詳細な情報が欲しい（事業者）
・観光危機管理計画策定中であり、知っている情報であった（市町村）

その理由 ⑤参考にならなかった
・レジュメを見ながらそれを話しているだけで、参加者がいるのであれば、話をずっと続けるのではなく、その場で返答とかもありの講座の方が身になるのではないかと（事業者）

【第3部 講演「今 私たちにできる事」】



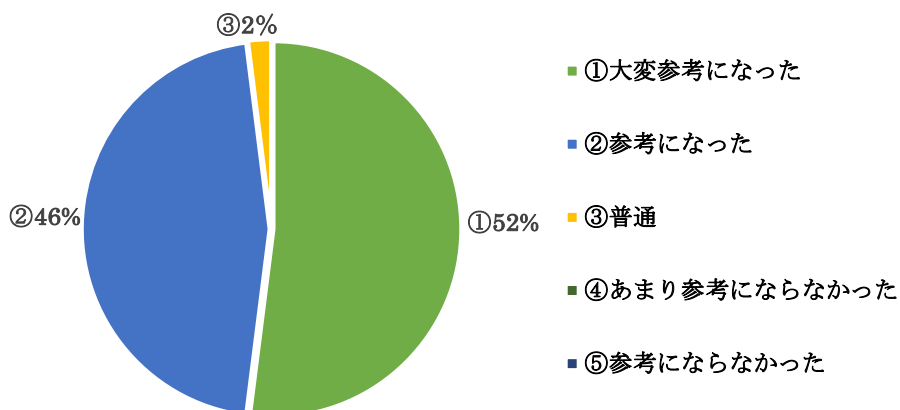
その理由 ①大変参考になった
・実際の経験に基づいた内容であった為非常によかった（事業者）
・避難訓練を計画中だった為、非常にタイムリーな講演だった（事業者）
・官民の協力も重要だと感じた（事業者）
・実際に訓練をしている地域の話でとても参考になった（事業者）
・一から避難訓練を立ち上げ、現場の危機管理の再認識（事業者）

・何かを始めるといふ勇気が必要（事業者）
・今まさに自分たちの立場のものが進めて行くべき事（事業者）
・実例が聞けて課題のイメージができた（団体）
・事例を踏まえての話がわかりやすかった（団体）
・今後の活動の参考にしたい（団体）
・官民一体が大事！行動しようと思った（団体）
・実際の現場での話を聞くことができた（団体）
・地域の取り組み、特に事業者が中心でスタートしたことで成功した（団体）
・事業者の立場での取り組みは参考になった（市町村）
・民間の方々の生の意見が聞けて良かった（市町村）

その理由 ②参考になった
・実際行動にできたのはすごい。沖縄ではどこまでできるのかが課題（事業者）
・ダイビングショップとしてできる事を学べたので参考になった（事業者）
・行政と民間の連携を具体的に知ることができた（事業者）
・訓練のサンプルとして参考になった（事業者）
・地域に当てはめることで参考になった。協会としての在り方の参考にもなった（団体）
・行政の役割も学べた（市町村）
・事業者側の頑張りを感じました。それが、行政を動かしている（市町村）
・組合が自主的に取り組んでいる良い事例だと感じた（市町村）

その理由 ③普通
・写真等も使いながらの紹介は聞きやすかった。その話を聞いた事で自分の事務所で訓練をやりたいと思った（事業者）

【第4部 ワークショップ 被害想定・避難誘導シミュレーション】

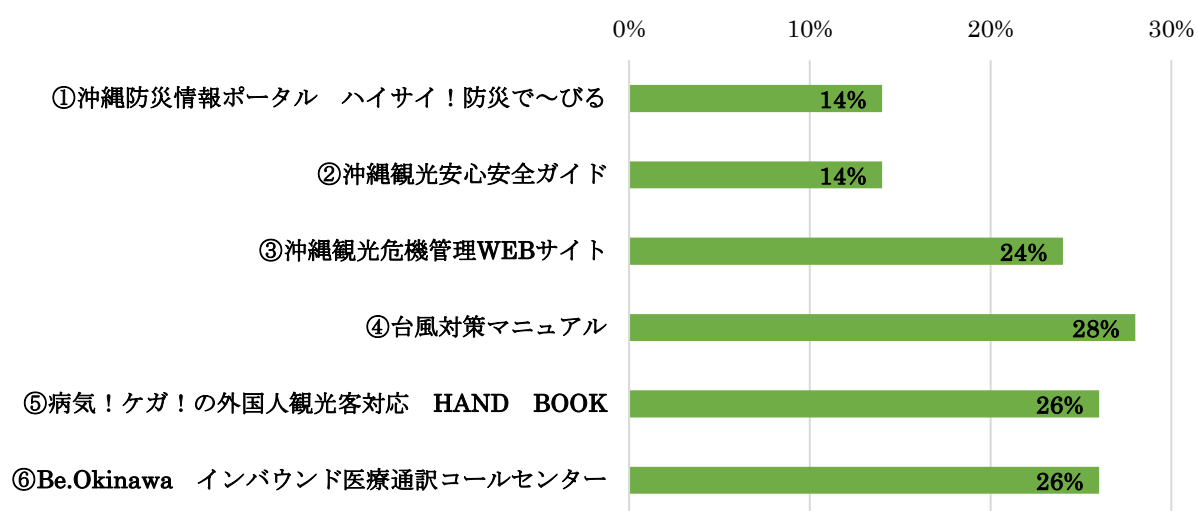


その理由 ①大変参考になった
・今まで強く意識して考えた事がなく、またマップをしっかりと見たことがなかったが、実際に見てみると、自分がいる地域がどれだけ大変になるのかを知ることができ、今後活かせると思った（事業者）
・那覇付近はほぼ壊滅なのが改めてわかった（事業者）
・今までぼやけていた部分が明確になった（事業者）
・実際の準備、対策に活かせる内容が多くとても勉強になった（事業者）
・視覚化でき実感がわいた（事業者）
・自社（自分）で考えておかなければならない事が明確になった（事業者）
・一人では思いつかない事が分かりました（事業者）
・今まで想定する作業をしたことなかったので、大変参考になりました（事業者）
・津波の被害範囲を知ることができた。実際に地震が起きたときの対応方法がわかった（事業者）
・こういった機会がないと考えないことなので、自分の知識になった。最後の10分くらいに行われた講話が重要な事だった。講師がしゃべるのではなく、みんなで意見交換を行い考察がしたい（事業者）
・避難行動についてそれぞれの考えを共有できた（事業者）
・図上でのシミュレーションは、やったことがなく勉強になった（事業者）
・自分の地域の現状を知れた（事業者）
・自分たちの活動エリアでシミュレーションできたので危機感を持つことができた（団体）
・北谷の浸水のすごさにびっくりした。戻って社員にも伝える（団体）
・万が一の時の参考にしていきたい（団体）
・観光課にしながら防災訓練に参加したことがなく、事業者から教えてもらうことが多くあり、今後勉強していきたい（市町村）
・想定されている津波浸水域を視覚で確認できたので、今後の避難経路等の検討に参考になる（市町村）
・実際の県の情報に基づいた地図を作ってグループワークできたのは面白くてよかった。危機感を実感することができた（市町村）

その理由 ②参考になった
・現場での訓練内容にシミュレーションを入れる参考になった（事業者）
・普段の職場を含む他のエリアの避難場所について情報を得られた。また、避難にあたって持ち出すものについて再考する機会となった（事業者）
・人数の誘導、動き、沖への移動、他の人の意見が参考になった（事業者）
・観光客の安全確保で色々意見があって良かった（事業者）
・内容としては薄い気がするが、いい話し合いの機会が持て良い経験になった（事業者）
・具体的に迫られると迷うことが多く、意見交換が参考になった（事業者）
・津波が起こることを考えていなかったの、考えるきっかけとなった（事業者）
・津波の被害範囲を知ることができた。実際に地震が起きたときの対応方法がわかった（事業者）
・シミュレーションすることで、いざという時の行動が少し分かった（事業者）
・地域の防災について考えさせられた（事業者）
・自分のイメージと違うことが知れて良かった（団体）

・参加者の色々な考え方を知り、参考になった（団体）
・シミュレーションを行う事で参考になり、地域別でも違いを知ることができ有意義であった（団体）
・今後の課題がみえた（市町村）
・津波浸水範囲を知る事で現実味があって気づきが得られた（市町村）
・実際に自分ごととしてシミュレーションをすることでリアルに考えることができた（市町村）

Q2. 沖縄県が提供している観光危機管理等対応ツールやサービスでご存知のものを教えてください。
（複数回答可）



Q3. 今後自社（自ら）で「観光危機管理」の取り組みを推進するには、何が必要だと考えますか？

・避難時のルート、必要な物のリストアップ（事業者）
・訓練等、日頃からの取り組みが大事。皆との話し合いで色々と考えていきたい（事業者）
・有備無患、常に準備、シミュレーションしておくこと（事業者）
・自社の災害対策（事業者）
・現在のマニュアルの見直し（事業者）
・マニュアル作りと周知。実際に動いてみての課題の洗い出し（事業者）
・実際に各事業所で実行、シェアしていくこと（事業者）
・話し合い（事業者）
・日々繰り返し意識して、有事に即応できるようにすること（事業者）
・災害が起こると考えること（事業者）
・地震対策3点セットを用意する（事業者）
・デスクの訓練ではなく、行動を起こす訓練（事業者）
・常日頃のからのシミュレーション（事業者）
・取り組むのは自分自身という自覚（事業者）
・まずは避難場所のチェック（事業者）

・マニュアル作り（事業者）
・非常時の対策をしっかり話し合っておくこと（事業者）
・まず自らの職場環境について考えること（団体）
・アクションと仲間作り。アライアンスが大切だと思う（団体）
・考えて行動すること（団体）
・ハザードマップや対応時のマニュアルなどの作成（団体）
・まずは行動したい。アウトプットなど（団体）
・関係情報の収集、仲間と連携し、行政とも関わっていくこと（団体）
・周りの協力が必要だと思う（団体）
・事業者との連携（市町村）
・個人ではなくみんなで連携していく必要があると感じた。実際に災害が起きた場合、“どのように動くか”を共有したほうが良いと感じた（市町村）
・まず、行政からしっかり勉強すること。自分を含め訓練に参加したことがない人を無くすことが必要（市町村）
・地域社会との連携（市町村）
・地域の現状を確認し、一定のルールづくりが必要。その為に各関係団体との意見交換も大事。行政で出来ること、民間で出来ることのすみわけが必要（市町村）
・まずは計画策定の必要性を感じた（市町村）
・予算措置（市町村）
・事務局（人力）（市町村）
・危機管理に対応する体制整備（市町村）

Q4. 観光危機管理に関する取り組みを進めていくにあたり、次回のセミナーについて期待すること等をお聞かせください。

・事業者、行政、組合等立場が違うので、上手く MIX しながら地域を絞って行くと良い（事業者）
・職場内への観光危機管理に関する認識の広め方（事業者）
・ワークショップ形式のセミナーが良かった。ありがとうございます（事業者）
・それぞれの発言ができる場所を増やす（事業者）
・個別の事業者として、具体的なマニュアル作成の注意事項や作例の学びの機会（事業者）
・官民で協働して実際に取り組んでいる地域の話を増やしてもらえると良いと思う（事業者）
・海外の危機管理に関する取り組みが聴ければと思う（事業者）
・誰かがリーダーシップを取ってこのような会を作っていくことは重要だと考える（事業者）
・地域分けてのテーブル着席は課題が共有でき参考になった。このような機会にまた参加したい（事業者）
・少人数制（今回の三分の一くらい）のワークショップで考察する時間の多い研修を受けたい（事業者）
・県を軸とした具体的な体制作りの進展を期待する（事業者）
・消防、警察、海保、病院などの意見も聞きたい（事業者）
・海の生き物、危険生物（事業者）
・地域連携が出来ればと思う（団体）

・ワークの時間をもっととってもらえると良いと思う（団体）
・ひとつの地域をモデルとして今回の内容から集中して「マニュアル」を作り、他の自治体へフィードバックするようなスキムを期待したい。例えばベースが出来ている「恩納村」など（団体）
・それぞれの事業者や行政の対応事例集があれば考えやすい。情報収集の様式の事例集（市町村）
・今年度の麻しん時のオペレーションの裏側など（市町村）
・行政と団体（協会）が縦割りにならないように、「災害対策本部（行政）」と「観光危機管理対策本部（団体・協会）」合同でセミナー（ワークショップ）を開催すると良いと思う（市町村）
・市町村単独のセミナーを実施して欲しい（市町村）

(7) メディア取材

① 沖縄タイムス 平成 30 年 12 月 6 日（木）



② 琉球新報 平成 30 年 12 月 7 日（金）



③ 沖縄観光コンベンションビューロー、マリンレジャー中の災害に備える沖縄観光危機管理セミナーを初開催

トラベル Watch 2019 年 1 月 18 日（金）

記事 URL <https://travel.watch.impress.co.jp/docs/news/1165248.html>

2-2 沖縄観光危機管理シンポジウムの開催

(1) シンポジウムの構成

日 時	平成 31 年 2 月 6 日 (水) 13:15~17:15
場 所	沖縄かりゆしアーバンリゾート・ナハ シェルホール
概要報告	「北海道胆振東部地震の概要」 札幌市経済観光局観光・MICE 推進部 観光・MICE 推進課長 庄中 将人
調査報告	「北海道胆振東部地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査」 株式会社サーベイリサーチセンター 代表取締役副社長兼営業企画本部長 石川 俊之
基調講演	「北海道胆振東部地震の対応について」 株式会社京王プラザホテル札幌 代表取締役社長 池田 純久
	「自然災害時における観光客への対応について」 札幌市経済観光局観光・MICE 推進部 観光・MICE 推進課長 庄中 将人
取組報告	「沖縄県における観光危機管理の取り組み」 沖縄県文化観光スポーツ部 観光振興課長 糸数 勝
パネルディスカッション	【テーマ】「沖縄における観光危機管理のあり方について」 ～県外事例から学ぶ沖縄観光危機管理～ 【パネリスト】 ・札幌市経済観光局観光・MICE 推進部 観光・MICE 推進課長 庄中 将人 ・株式会社京王プラザホテル札幌 代表取締役社長 池田 純久 ・株式会社サーベイリサーチセンター 代表取締役副社長兼営業企画本部長 石川 俊之 ・沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合 事務局長 銘苅 直子 ・ANA インターコンチネンタル万座ビーチリゾート 管理部長 横川 睦 ・沖縄県文化観光スポーツ部 観光振興課長 糸数 勝 ・一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー 企画・施設事業部長 翁長 由佳 【コーディネーター】 琉球大学 国際地域創造学部 教授 下地 芳郎

<シンポジウムの様子>



開催挨拶



概要報告・基調講演



調査報告



基調講演



取組報告



パネルディスカッション

(2) 概要報告

① 講師紹介

札幌市経済観光局観光・MICE推進部 観光・MICE推進課長 庄中 将人

経歴 1991年 札幌市に入庁

2007年 保健福祉局保健福祉部障がい福祉課移動支援担当係長、
総務局職員部健康管理課厚生担当係長等

2016年 4月より現職

② 報告の概要

ア) 地震の概要

発生日時：平成30年（2018年）9月6日（木）午前3時7分

規模：マグニチュード6.7

震度：震度7/厚真町、震度6強/安平町・むかわ町、震度6弱/札幌市東区

イ) 被害状況（札幌市）

人的被害（1月23日現在）：死者2名（うち災害関連死1名）、負傷者297名

住宅等被害：全壊102件、半壊712件、一部損壊4,607件 計5,421件（1/23日現在）

ライフライン等：

市内全域停電（ブラックアウト）、最大断水件数1万6千件程度、

交通機関の麻痺（地下鉄・路面電車/全線運休、JR/全線運休、バス/全線運休※バ

スは停電による信号不作動のため運休、新千歳空港／国内線・国際線ともに全便欠航)
⇒各交通機関は7日から順次運行（運航）再開し、8日には全面的に再開
通信／固定・携帯電話ともに市内の一部エリアで通信不可
⇒発生直後は被害状況等の確認が出来ず、把握が出来なかった

観光業への被害：

ハード面の被害は特になかったが、キャンセルが相次いだ。札幌市内ホテルの9～10月のキャンセル数は36万人（9/18時点）。観光消費の影響額は188億円の損失。北海道全体では292億円の損失。

ウ) 避難状況

地震発生当日に、市内に300箇所の避難所（小中学校）を開設。翌9月7日の時点で観光客を含めた最大避難者数が10,297人（外国人観光客を含む）、北海道全体の避難者数は1万6千人超。発生から2日後の8日には公共交通機関や航空便が全面的に運航再開し、観光客のほとんどが岐路についた。9月10日には市民生活も大分落ち着き、避難所開設数も徐々に減少した。

(3) 調査報告

① 講師紹介

株式会社サーベイリサーチセンター 代表取締役副社長兼営業企画本部長 石川 俊之
「北海道胆振東部地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査」

経歴 1982年 株式会社サーベイリサーチセンター入社

2018年8月より現職

訪日外国人防災対策として災害発生時に自主調査を実施。災害の特性と訪日外国人の対応に関する調査を実施し、その他、災害後の復興調査事業や訪日外国人消費動向調査等にも従事。

② 調査報告の概要

ア) 調査概要・目的

調査名：「北海道胆振東部地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査」

調査実施日：平成30年9月8日（土）、9月9日（日）※地震発生の2日後及び3日後

調査対象者：地震当日9月6日に北海道に滞在した訪日外国人旅行者

調査地点：北海道ツーリストインフォメーションセンター

調査内容：地震発生時の行動、宿泊施設の避難誘導について、地震発生時に困ったこと等

有効回収：185サンプル（中国、韓国、台湾、香港、米国、その他）

調査目的：どのような行動をとったか、避難時の情報接触や困難な事項は何か、等を明らかにし、今後さらに増加が見込まれる訪日外国人旅行者に対する災害発生時の情報発信方法や受入環境のあり方を探ること

イ) 報告の概要

調査結果を考察する上でのファクターが3つある。ファクター1は「国籍」。災害をどう思うかの「災害感」が、国籍でかなり異なる。現場対応する際は「国籍」、お国柄が一つのポイントになる。ファクター2は「旅行手配の手法」。今回の調査では、FITと団体で回答に顕

著な相違が見られる。情報を主に聞く相手が、団体と FIT では全く違う状況であった。ファクター3 は「地震発生時にどこにいたか」。札幌市内にいた方とその他の道内にいた方では、宿泊施設の対応に違いがあった。

調査結果からの総括として、以下の 6 点をあげる。

1) マス媒体での情報提供の一定の成果

マス媒体の活用が非常に重要。北海道地震の際は停電であったが、台風 24 号が関東を襲った時は、テレビラジオでの情報収集が約 4 割。この時、初めて NHK が報道画面の下部に QR コードを出し、スマホ等で読み取ると英語の対応画面が出る、という多言語対応をした。この対応への評価が非常に高い。第 1 報としての全国放送での多言語放送のインパクトは大きかったと思う。また、キー局と地元情報の一元化された情報、リンクが重要。

2) SNS 等での一元化サイトへの誘導

ほとんどの観光客がスマホを使用しているが、多くの訪日旅行者は母国のサイトを見ているため誤った情報、ネガティブ情報、流言飛語等が怖い。一元化されたサイトへ誘導できると良いと考える。

3) 観光関連施設の従業員の対応力強化や受入対策強化

ブラックアウトとなったため、従業員へ相談したり、行動を聞いたりするケースが多かった。特に、アメリカ、台湾、香港等 FIT が多い地域からの旅行者は、ホテルのフロントに問合せをしていた。「最終的にどこに避難するか」「避難するかしないか」等の判断の基準になる情報元は、宿泊先の従業員が圧倒的に多い。また、宿泊施設到着時に避難の説明があったかとの問いに、2 割があったと回答。宿泊施設到着時に事前に説明があればスムーズに行動できたか、という質問には、出来たと思う人が約半数いた。チェックイン時の説明が重要であると思われる。さらに、ホテル到着時に避難の説明があった人にいたっては、避難誘導の理解が約 7 割。到着時に説明があれば、突発地震発生時の避難誘導の理解が高まるということが、結果の中で明らかになった。

到着時の避難説明に関しては、札幌市では約 3 割が避難説明を受けているが、その他道外は 1 割強しか事前説明を受けていない。泊まった地域や施設によって避難説明の有無が顕著な差としてでている。これらを宿泊事業として平準化していくことが重要ポイントのひとつだと考える。

4) 情報提供・支援拠点・支援内容

災害時に困ったことのトップの一つは「停電」であり、充電が大きな課題となった。今後の受入環境のニーズ、何を重点的な施策とするかについては「充電ポイント」が挙げられる。また、訪日外国人は「帰国」が最終目的。帰国までをどう示すかが重要である。停電以外では大半が、「多言語の避難誘導」「多言語マニュアル」「多言語での情報提供」等、多言語の課題が多く出ている。

台風 24 号の際に関東で行ったニーズ調査では、コールセンター認知度は 1.6%。知っていれば利用したかとの問いに、利用意向はかなり高かった。これまでインフォメーションセンターは観光情報を提供する拠点だったが、災害時には一元化された情報を提供する拠点になれば良いと考える。

5) 避難場所対策

国籍による特性がある。多言語対応等、業界団体と連携した避難所運営が必要。

6) 人材育成

今回の調査で、人を介したコミュニケーションが大きなファクターになっていることがわかった。宿泊施設やインフォメーションセンター、その他関係者への災害知識等啓発が重要。

日常的な活動の中でこの調査結果を取り入れていただけるとありがたい。

(4) 基調講演 1

① 講師紹介

株式会社京王プラザホテル札幌 代表取締役社長 池田 純久

経歴 1982年 株式会社京王プラザホテル札幌入社

総務・人事等の管理部門、宴会セールス業務、経営戦略等幅広い業務を経験

2016年 株式会社京王プラザホテル札幌 代表取締役社長に就任（現職）

札幌市内ホテル連絡協議会代表幹事など、北海道・札幌市における観光業の振興にも携わる。

② 基調講演の概要

「観光危機管理」という先進的な取り組みをされている沖縄の皆様にご心からの敬意を表す。これから我々は皆様の背中を見て近づけるように努力していきたい。

これまで観光危機管理については無知であり、我々の地域で何かが起こることよりも、お越しになるお客様の発地で何かが起こることを気にしていた。地震のリスクが低い札幌でこのようなことが起こるとは全く考えていなかった。今回お話しするのはあくまでも我々の経験談であり、これで良かったかどうかは分からない。少しでも皆様の参考になれば幸いである。

当ホテルは札幌駅から徒歩5分の場所に位置し、北海道庁、警察本部等北海道の政治・経済・行政の中核がすぐ近くにある。9月6日午前3時に地震発生。私は札幌市北区の自宅で被災し、揺れた瞬間に停電。全容が見えない中ホテルへ向かった。ホテルのある中央区は震度4、館内震度計は震度5.3を表示。当初電気は付いていたが15分後に館内が停電。瞬時に非常用発電に切り替わり、自家発電装置が稼働した。当日のホテルの状況は、稼働率96.4%、827名のお客様が滞在。アジアを中心とする海外客が269名、国内客には修学旅行生が230名ほど滞在。特に海外のお客様は地震に慣れておらず、かなり驚かれていた。

普段のホテルの体制として、夜勤には、ナイトマネージャーが管理職として1名、フロント・ロビーが5名、朝食調理3名、防災センター3名、設備スタッフ3名、合計15名が勤務。地震後はナイトマネージャーがロビーで全体指揮を取り、ホテルスタッフはお客様からの様々な問い合わせに対応、防災センターと設備スタッフは巡回をしながら建物の点検等に当たった。従業員の参集についてはマニュアルで定められているが、交通機関が全く機能しておらず、信号が止まり真っ暗な状況で来させていいのかと逡巡していると、従業員が地震の30分後くらいから自主的に来てくれた。私と管理担当の役員が本部に詰めて指示を出せたこともよかった。

お客様への対応策として、関係部署の管理職以上が集まり、「状況確認」「対応方の決定」「検討事項確認」等を行う対策会議を当日に5回、翌日以降は1日3回程度実施した。復電見込み等の情報収集をしつつ、宿泊客以外のお客様の受け入れや食事の提供計画、グループ会社への

備蓄移送の要請等、お客様の安全と安心を守るという原則の中で対策本部の中で検討し、決定し、対応した。延泊するお客様には満足のいくサービスは提供できないので、無償で提供しようということも決定した。

3時の地震の後、体を感じる余震が6回程あり、この後また大きな地震があったらどうなるのだろうか心配であった。情報を求めて部屋から下りてこられたお客様は、天井からの落下物がないロビー、宴会場のホワイエにいていただくことを決定した。4時頃には80~100名のお客様が常にロビーにいる状態になった。ラジオや館内のメガホン型翻訳機、水、毛布等、普段の営業用の備品はいざという時にも使えると改めて認識した。それ以外にもタブレット端末、翻訳アプリ等、様々なものを活用した。そして、建物の安全とおお客様の安全の確認のため、3フロアごとに要員を配置し巡回を続けた。お客様からは、建物は大丈夫か、地震に耐えられるのか、交通機関情報、いつ復電するのか、今日チェックアウトするが延泊出来ないか、スマホを充電できる場所はないか、営業しているコンビニはないか等の問い合わせが寄せられた。建物が大丈夫であること以外の情報は、我々も持っていなかったが、我々が知り得た情報は、ロビーに書き出す等リアルタイムでお伝えすることが必要であることを、時間の経過の中で学んだ。

皆様も火災訓練、BCP訓練等、様々な訓練を行っていると思うが、今回の経験を通して、分厚いマニュアルやシナリオに沿った訓練は全く役に立たないということを感じた。非常時放送用の場面を想定した多言語のCDの用意はあったが、それどころではなく、昼近くまできちんとした放送を多言語で流すことが出来ていなかった。

今回の災害においては、何よりも停電が大変だった。システムが動かないと在庫が分からず、シャッターも開かない。あるものが手に入らないという状況だった。

ホテルでは、自家発電装置300kwで72時間発電できる装置を持っていた。ただし、これは非常用設備のための備え。幸いなことに、設備担当者が、東日本大震災時、東京で計画停電の準備で非常用設備をどう使えば効率的に使えるかを研究していた。回路を切り替えると様々なことが出来るとのことで、限られた電量のため限定はされるが、ロビーの電気を8時半に稼働。10時にはスマホ充電が出来るようにし、ロビーでテレビを見られるようにした。

この経験を糧に、現在、防災マニュアルの見直しを行っている。これまでは分厚い冊子だったが、A4用紙1枚にまとめた。毎日の15名の夜勤者は、名前の横に役割を記載し、毎日午後5時のナイトマネージャーのアテンションの中で確認することを続けている。単純なものを単純に用意するという事に尽きると経験をを通して学んだ。また、厳冬期に同様なことが起きた際の対策として、非常用電源でボイラーまわして、ロビーを温かくする準備をしている。

様々な想定をし、細部まで決めておくことも大事だが、いざという時には、体に覚えたことしか出来ない、ということを実感している。

(5) 基調講演2

① 講師紹介

札幌市経済観光局 観光・MICE推進部観光・MICE推進課長 庄中 将人

※既出 (2) 概要報告

② 基調講演の概要

災害発生時における観光客の避難等の対応については、観光客も帰宅困難者の一部であるとして、全国の多くの市町村において、災害対策を担当する部局が対応することになっている。そのような中、沖縄県では「観光危機管理」という概念のもと、観光部局が対応をするということは、かなり先進的な取り組みであると思う。

先ほど報告した通り、発災直後に全道が停電。交通機関はすべてマヒし、復旧の目処が立たない状況であった。札幌市では災害対策部局において、帰宅困難者対策として「札幌駅・大通駅周辺地区都市再生安全確保計画」を策定しており、一斉帰宅を抑制し、帰宅が可能になるまで待たせる帰宅困難者一次滞在施設を都心部に13箇所確保している。今回は、その内の、数千規模を収容できる地下道、「地下歩行空間」に帰宅困難者を収容する予定だったが、停電により空調が回らない状態での地下への収容には命の危険がある、ということで使用できなかった。

また地震の発生が夜中3時だったため、当初、災害対策部局は、帰宅困難者は発生しないだろうという認識でいた。観光部局も、観光施設の被害の把握という役割があるため、発生当日の午前中はその対応をしていた。避難所は、市内の小中学校等300箇所程度あり、それらを市民・観光客の区別なく利用してもらうことになっていたが、観光客が都心部の避難所に集中し、都心部の避難所が観光客であふれ、受入が出来ない状況になった。本来、帰宅困難者の対応は災害対策推進本部で行うことになっていたが、防災は市民支援対応に追われ、帰宅困難者は観光客しかいないということで、急きょ観光客の対応は観光部局で行うことになった。

観光客の避難対応に関するマニュアルやガイドラインはなく、その場その場で対応した。まず、市内ホテル団体に対し、延泊を希望する観光客に対して出来る限り希望にそう配慮をするよう要請。そして、当初は観光客も避難所に誘導したが、避難所が避難者であふれ、観光客は旅行かばん等が多く占領する面積が多いこともあり市民からの不満の声が出たため、臨時で観光客向けの避難所を開設した。

観光客向け避難所は、施設に避難所開設を依頼し、ご理解とご協力が得られたら職員を数名派遣し、受入態勢が整い次第開設した。開設したらすぐに観光客が集まりすぐにいっぱいになる状況だったため、一つ一つ増やしていき、最終的に6ヶ所に開設した。避難所の周知については、停電のため有効な周知が出来ず、札幌市内の2箇所の観光案内所に紙で掲示するというアナログな方法でしか情報発信は出来なかったが、避難所はあっという間に満杯になった。観光客は、観光客同士のSNS等でのやり取りで情報共有をしていたと思われる。2か所目以降は、収容人数、開設時間等が不明だったため避難所での直接案内となったが、それにも関わらず、観光客は集まった。

観光客向け避難所の運営は、観光部局の職員だけで行った。各避難所には5~6名、夜間は3~4名の職員を配置し、避難所間のやり取りはグループラインで行った。情報は観光部局から流し、それに関する質問等は電話でするようにした。この方法は、熊本地震の際の対応を参考にしたものだが、混乱がなく良かった。当初の計画にないことばかりだったので苦労が多かった。地震発生当日は1,720の方が避難所で過ごされ、翌7日から一部の交通機関が復旧し1,060名、完全復旧した8日は60名。3日間合計で2,840名が避難所で過ごされ、そのうち6割が外国人だった。避難所では、観光客の皆様は落ち着いていて混乱は見られなかった。各避

難所には、札幌市が備蓄している毛布や食料を配布した他、災害協定を結んでいる企業から救援物資を提供いただいた。当初、臨時的な避難所への物資提供の予定はなかったが、災害対策本部と調整し、出来る限りの物資を提供した。

情報提供については、札幌市では災害多言語センターを設置し、電話やメールでの相談受付、SNSでの情報発信を実施した。センターは発災日の朝に立ち上げたが、停電により対応が出来なくなったため、場所を札幌市役所の本庁舎内へ移設し、再設置した。各避難所では、交通機関等の情報を多言語（英、中、韓）で掲示。その他、国際交流員が各避難所を巡回し、通訳対応を実施した。

宿泊施設の対応については池田社長からもお話しがあったが、「照明や空調、水道が停止して客室が使用出来る状態ではない」「スタッフが集まらず接客や清掃が出来ない」「停電によりシステムがダウンして宿泊客の情報が把握できない」等の理由により、一部の宿泊施設では延泊希望に応えられなかったと聞いている。我々の調べでは、発災当日は約3万6千人の方々が市内に宿泊していたが、避難所は1,700人程度で、その中には札幌市以外に滞在し、市外から札幌に避難してきた方も相当数いるので、ほとんどの宿泊施設で延泊に対応していただいたと思っている。延泊者には飲料や食料、寝具を提供いただき、ロビーを解放し宿泊客以外も受け入れていただいた事例もある。また、都心部から1時間程の温泉地区では全19施設で、交通機関が復旧するまでの2日間で1千名の延泊に対応いただいた。

今回の経験を踏まえ、観光客対応に関する課題は、大きく4つあると考える。まず、都心部に観光客用の避難所を予め確保する必要があるということ。今回は急きょ開設したため、観光客の皆様を混乱させてしまったが、予め指定することが出来れば事前に周知出来る。事前周知の必要性を痛切に感じている。円滑な避難誘導、旅前や滞在中に確認でき、安心して札幌にお越しいただけると考える。また、今回は深夜に発生したため新たな観光客が札幌を訪れるということはほとんどなかったが、災害発生の時間帯によっては、すでに滞在している観光客と新たに入ってくる観光客が重複することがあるため、ホテルで全ての観光客に対応することはできない。よって別途観光客用の避難所を確保することが必要だと考える。

2つ目は、先ほどの調査報告にもあったように、充電可能な場所を予め確保することも重要だと考える。今回は、札幌市役所本庁舎の他、民間ビル2か所ほどから協力を得て充電可能としたが、今後は観光客のみならず市民向けにも予め充電場所の確保が必要だと考える。

3つ目は、観光客に対する多言語によるタイムリーな情報発信である。ブラックアウトの影響から電話も繋がらない状況が数多くあり、情報収集・発信が円滑に行われなかった。また、情報が多言語化されていないため、外国人観光客はSNSでしか情報収集が出来ず、古い情報が出回って混乱が生じたこともあった。災害時にはデマ情報が出回るため、その観点からも確かな情報をタイムリーに発信することが重要だと感じた。国際交流員が巡回し通訳対応したが、常時避難所に配置し、コミュニケーションを取ることが望ましいことは言うまでもない。また、観光客、特に外国人観光客は土地勘がないため、各交通機関情報をバラバラに提供しても理解が難しく、一連の流れがわかるように提供しないと有益な情報提供になりえないと感じた。

4つ目は、関係機関との情報共有・連携が重要だと考える。去った1月15日に、札幌市内ホテル連絡協議会、札幌ホテル旅館協同組合、定山溪温泉旅館組合と札幌市で「災害時における旅行者の受け入れ等に関する協定」締結した。札幌市の役割は、旅行者用一時滞在施設として

市有施設の開放、宿泊施設及び旅行者用一時滞在施設への多言語での情報提供等であり、宿泊施設の役割は、客室等の滞在場所、食料・寝具の提供、施設相互間での宿泊者等の受入れ及び物資の相互融通等の連携協力等である。札幌市内には2万6千室程あり、この3団体で7割程度をカバーしている。今回の災害では、地域によって復旧に差があり、災害当日に復旧したホテルもあれば、2日間復旧しなかったホテルもあった。ホテル間で連携出来れば、受け入れが可能になる。この協定を通して実施していけたらよいと思う。また、今後は、大きなホテルのロビー等を民間一次滞在施設として指定し、宿泊者以外も受け入れていただくとともに、物資供給の支援拠点になっていただければと考えている。民間一次滞在施設を中心に、情報連絡ネットワークを構築したいと考えており、その構築に当たっては非常用電源が必要であるため、設置費用補助を検討中である。今回韓国領事館とは連携を密に行った。観光バスで50名ほど札幌に行くが避難所を案内して欲しいとの依頼が数回あり、その都度対応した。領事館との連携も重要だと改めて感じた。

(6) 取組報告

沖縄県文化観光スポーツ部 観光振興課長 糸数 勝

「沖縄県における観光危機管理の取り組み」

観光客数の推移と観光危機管理の必要性、「沖縄県観光危機管理基本計画」及び「沖縄県観光危機管理実行計画」の策定や観光危機に特化した訓練の実施等、観光危機管理事業の経緯と現在に至る取り組みを説明。そして、今年度実施した観光危機管理対応として、麻しん流行に係る対応事例、沖縄県とOCVBが締結した「観光危機管理に関する協定」（平成30年12月27日）についてその概要や効果などを報告した。

(7) パネルディスカッション

① 登壇者紹介

パネリスト：

- 庄中 将人（札幌市経済観光局観光・MICE推進部 観光・MICE推進課長）
- 石川 俊之（株式会社サーベイリサーチセンター 代表取締役副社長兼営業企画本部長）
- 池田 純久（株式会社京王プラザホテル札幌 代表取締役社長）
- 銘苅 直子（沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合 事務局長）
- 横川 睦（ANA インターコンチネンタル万座ビーチリゾート 管理部長）
- 糸数 勝（沖縄県文化観光スポーツ部 観光振興課長）
- 翁長 由佳（一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー 企画・施設事業部長）

コーディネーター：

- 下地 芳郎（琉球大学国際地域創造学部 教授）

② パネルディスカッション概要

発言者	概要
下地	<p>2011年の東日本大震災以降、沖縄県は観光危機管理に取り組んでおり、一步一步前進してきているところであるが、今回の北海道の事例を踏まえて考えると、まだ十分な準備は出来ていないのではないかとと思われる部分もある。</p> <p>本日は、北海道の皆様、沖縄の皆様とともに議論を進めていきたい。</p>
石川	<p>災害・危機時に観光客が困ること・求めていることは、基本的に6つあると考える。まずは「初動時に避難するか留まるかをいかに訪日観光客へ指示するか」。前半の基調講演でお話があったが、札幌市とホテルとの協定による一時避難の対策は、観光客には非常にありがたい対策である。一方で、宿泊施設以外にいる観光客の対応については課題として残る。沖縄で例えると「国際通りにいる数万人の観光客をどうするか」である。次に、「何の情報を一番頼りにするか」。情報の一元化は一長一短には出来ない。北海道胆振東部地震では「人からの情報」が非常に有効だった。3点目に「多言語で対応してくれるかどうか」。観光客への多言語対応が難しい場合は国際交流協会、通訳案内士等と連携すると良いのではないかと。4点目は「最も信用するのは誰の指示か」。外国公館の指示は絶対的であり、北海道胆振東部地震でも大阪地震でも、大使館・領事館の指示で避難行動をしている。5点目は「避難への不安」。これは諸外国の災害感にも影響する。最後に、「帰国に関する不安」。どうすれば帰れるか。沖縄の場合、空港のある那覇に各地域から観光客らが集まり空港が大混乱することも起こり得る。それを踏まえて、帰国の途をどう示すか。</p>
下地	<p>様々な視点から捉えていただいたが、沖縄でも「出来ていること」「出来ていないこと」がまだまだあると感じた。外国人観光客が増加しているが、国や地域によって考え方や生活習慣が違うため一括りには出来ず、きめ細やかな対応が求められているものの、まだそこまでは十分ではない。外資系航空会社や政府機関との連携が今後益々必要になってくる。特に、個人旅行化していく中で団体旅行よりも複雑な対応が求められるという点で、沖縄においても課題である。</p> <p>今回の地震の際に、現地で「出来ていたこと」「出来なかったこと」、特に強調しておきたいことがあれば紹介していただきたい。</p>
庄中	<p>まず、情報をどのように集めてどのように提供するかが重要だと思った。</p> <p>観光客は、どこに避難してどこに泊まれるホテルがありいつ帰れるかという情報、そして帰るための交通機関の情報等が必要だが、これらは市民にとってはあまり重要ではなくズレがある。市民と観光客では求める情報が違うため、災害対策本部で集めた情報が観光客にとって有益かどうかを考えると、観光客に有益な情報は、観光部局で集め提供する必要があるのではないかと感じた。</p> <p>また、情報は多言語で提供しなければならないが、多言語化が大変だった。どの部署がどのタイミングで情報提供するかに関しては、行政機関はその情報が間違っていないかなど慎重になるため時間ロスになることが悩ましい。停電になり公共機関が止まる中、職員は徒歩や自転車で1～2時間かけて出勤したが、通訳が出来る人がなかなか集まらなかった。災害時に職員がどれだけ集まれるかは非常に重要な</p>

	<p>問題。タクシー協会との連携や市の中心部に職員が使える駐車場を開放してもらう等も大事。今後の取り組みとして、デジタルサイネージの導入を検討している。情報発信の手段として、非常用電源を内蔵し停電時にも活用できるもの、ソーラー電池で随時蓄電され充電可能なものを都心部7カ所に設置予定。</p>
池田	<p>我々は、滞在されているお客様の命をお預かりしている。路頭に迷わせるようなことは絶対しないようにしようということを、対応の大前提とした。その中、各部門のスタッフが自ら考え、ある意味勝手にどんどんやった。頼もしく思った。冷蔵庫の食材問題、大きな国際的会議を控えていたためお客様へ連絡しなければならぬし、お客様からの問い合わせも殺到した。色々なことが起こり、同時進行で対応しなければならない状況の中、決定事項をお客様へお伝えすることが、ある時間まですっぱり抜けていた。食事提供に関して日本語だけでアナウンスしており、多言語で案内していないことに気付き、そこから多言語でも決定事項を逐次アナウンスした。時間の経過の中で学習しながら対応していった。</p> <p>「普段やっていないことは出来ない」ということに尽きる。物事は出来るだけ単純にしておこう、そしてやはり、平時から色々なことを想定してやっておこう等のことを今回して身にしみて感じ、反省点として今もやり続けているところである。</p>
下地	<p>各自治体や企業でも様々なことを想定して計画を作り、訓練を行っている。やっていないことは出来ないということもあるが、やっていることでもその状況にあった形でやっているかどうかを検証しなければならない。それぞれの事象に対して迅速に対応できるか。実際にはなかなか難しいことだと思う。</p> <p>横川さんにも、災害・危機に対し、現時点で出来ること・出来ないことをお話しいただきたい。</p>
横川	<p>北海道の生の状況を聞き、身につまされる思いである。沖縄には毎年台風が来ることもあり、反省点を踏まえマニュアルは年々進化していき、多言語対応にしても、英語・中国語・韓国語、イタリア語、フランス語等の多言語対応を行っている。非常用電源も備えている。ただ、台風の場合は接近が想定でき、予め備えておくことが出来るが、地震等の突発的な危機が起きた時に、最小スタッフ人数でどのように対応するか。特に初動対応についてはもっと深く考えなければならない。</p> <p>災害時には、お泊りのお客様の安全第一、そして従業員の安全第一を考え、事に当たっているが、お客様は、危機を脱しいったん落ち着いた状況になると、早く家に帰りたい、温かいものが食べたい等、要求が高くなる傾向にある。それらに対しても、流通経路がある程度分かれば温かいものもお出しできるが、そうでないことが想定される場合は徐々に出していかなければならず、非常用電源を節約するためにエレベーターを止めなければならない等、様々なことが想定されるので、やはり必要な情報をどのように取るかが重要。先ほど、人から聞く情報が一番頼りにされているとあったが、お伝えするそのスタッフはどこからその情報を取ってくるかが非常に大事であると感じた。</p>
下地	<p>ホテル組合は、人手や予算の面で難しい部分もあると思うが、その様な中でも様々な危機管理の取り組みをされている。紹介いただきたい。</p>

銘苅	<p>組合は業務の性質上ホテルのように常に接客をしている状況ではない。災害レベルによって異なると思うが、災害時に観光客が求めていることに対し組合として対応できること・役割は、「情報収集と情報提供」だと考えている。例えば、ライフラインが繋がっている状況の災害・危機であれば、電話やメール、FAX等で外部からの問い合わせへの対応が可能。問い合わせがあってから収集するのではなく、状況を察知して、問い合わせがあると考えられる情報の収集を瞬時に起こすことを常日頃の業務から取り入れるように心がけている。平常時からどれだけ災害・危機時に対応出来る情報を収集できているかが非常に重要だと思っている。これはお客様向けだけでなく、組合員であるホテル事業者に対しての情報提供体制にも同じことが言えると思う。</p> <p>出来ないことは、ライフラインが断絶されるレベルの災害になった場合、先ほどお話ししたものが全くと言っていいほど確立されていないのが現実である。</p>
下地	<p>組合の場合は、お客様からの問い合わせだけでなく、組合員のホテル等からの問い合わせが入ると思う。北海道の事例のように、事務所そのものが停電になり、情報が得られず連絡も出来ない状況になった際の代理対策は沖縄全体としてまだ非常に弱く、全県的、全体的な停電を前提とした対策には至っていない。今後の対応を考えると、特に団体等は事務所機能の継続に向けた対策をしておかなければ適切な情報の提供が難しくなると考える。危機管理への対応と停電の時の対策は、分けて対策しておかないといけないと改めて感じた。</p> <p>OCVBは、ここ数年は沖縄県との連携の中で観光危機管理の全県的窓口となり、観光危機管理に取り組んでいる。出来ていることとまだ十分ではないことを共有いただきたい。</p>
翁長	<p>OCVBでは、災害・危機時にはOCVB危機管理対策本部を立ち上げる体制になっており、約180名の本社職員全員が6つの班に分かれ、瞬時に対応できる体制をマニュアルで明記している。ただ、災害や危機の発生時間や時期によっては、人数が少ない中でどこまで対応できるか等、日々の業務や訓練の中でも意識しているところである。先ほどマニュアルの話が出たが、OCVBでは、事務局長と各部課長が出席し危機管理について考える会議を毎月開催しているが、その中でも毎回見直しが出る。簡素化したもの、チェック機能の付いたものが必要ではないかという意見もあるので、瞬時に動ける体制を常に意識しながらマニュアルを改定していく予定である。基本となるものは持ちながら、誰が見ても分かりやすいものを作って行くことを意識していきたい。</p> <p>また、OCVBでは、情報の収集・発信に関しては県と連携する形で共有を行い、発信する体制をとっている。また、観光協会や観光関連団体・事業者から情報を得ることが多いので、それぞれが日々の取り組みの中で情報収集体制をしっかりと構築していただくことにより、より高度な情報提供ができる。引き続き、呼び掛けや協力体制の構築を進めていきたい。</p>
下地	<p>先ほど池田さんが、マニュアルをA4一枚の最小限度にまとめたとお話しされていた。参加者の皆さんも関心があることだと思うので、参考としてお聞かせいただ</p>

	きたい。
池田	<p>パッと見で分かる毎日の弊社の体制である。夜勤者の体制は、ナイトマネージャーを筆頭に 15 名のスタッフ名があり、その横に避難誘導 A、通報班等、当日の役割を記載。それを全員に配布し、ナイトマネージャーが中心となり確認することが一つ。また、フロント夜勤者は、別途メガホン型翻訳機の使い方の確認等を毎日行っている。そして、有事の際のお客様への案内については、今回後手後手に回ったという反省を踏まえ、地震の場合はこのアナウンスする等、項目ごとに箇条書きしたものを用意するという、本当に単純なものである。</p>
横川	<p>弊社でもナイトマネージャーが夜勤人員を取りまとめているが、池田さんの話を聞いて、それぞれが何をするかを分かって仕事をしているか、ということについては少し欠けている気がする。当然、夜間の責任者、夜勤者、避難誘導班等も記載しているが、災害時に個々のスタッフが何をしなければならないか、具体的な対応としての行動等についてはもう少し練ったものにして、日々ナイトマネージャーが声掛けをすることが重要であると、お話を伺って思った。</p>
下地	<p>今日お集まりの皆様にも参考になる話だと思う。個々の仕事は専門化されたものだけでなく、マルチタスクでやっていかなければならないことも指摘されている。特に緊急時には、「これは私の仕事ではない」ではすまない。役割が複数になることを前提として理解しておく必要があると思った。</p> <p>糸数さんにお聞きしたい。沖縄県は、基本計画、実行計画を策定し、計画的に進めているが、日々状況が変わる中、企業等が出来ていること・出来ていないこと、特に出来ていないことに対して、行政が今後どのようにフォローしていくのか。</p>
糸数	<p>先ほど、出来ること・出来ないことの話があったが、「情報の入手」に関して現状行っていることとして、OCVB 内に開設している多言語サイトに情報を掲載し、観光客へ情報提供が出来るしくみになっている。また、多言語コンタクトセンターを 9 時から 21 時まで開設しており、そこに問合せいただくことは可能。また、防災部局では、ボランティア通訳と協定を結んでいると聞いているので、それらを活用して派遣することが出来る。また、誰の指示で伝えるかという話があったが、沖縄県では、観光危機管理基本計画に基づき災害のレベルに応じて対策本部等の体制を立ち上げ、県として発信していくことになっている。</p> <p>帰宅支援については、台風時に帰れない方もいるが、空港で滞留するお客様については航空会社頼みになっているのが現状。空港に観光客が入りきれない場合は、新たな避難施設、待機場所を確保する必要があるかと思う。県としては市町村の避難所での待機と考えていたが、市民と観光客を分けないといけないという札幌市の事例にハッとした。観光客も多いので、今後は新たに観光客向け避難所の設置を検討しないといけないと考えている。</p>
下地	<p>緊急時に市民と観光客の避難所を別々に設置することについては議論が分かれるところだと思う。今回北海道では、市民との関係もあってとのことだが、沖縄で進めている「ウェルカムんちゅ」には、沖縄にいる人であれば観光客も市民も同じ対応をしていこう、という究極の目標がある。現実問題として難しい部分もあり、</p>

	<p>海外のお客様に対してご理解いただけない意見もあるかも知れないが、場所を分ける必要はないと考える。今後の課題ではないだろうか。</p> <p>地震発生時、体調が悪くなった方がどれくらいいたか、医療機関との連携はどうだったか等、医療面の対応についての質問が会場から出ている。対応をお聞かせいただきたい。</p>
庄中	<p>医療面に関しては我々も心配しており、ある病院に「観光客のことで何かあったら頼む」と事前に伝えていた。結果としては、長くて二日ほどの避難で、ストレス等で具合が悪くなったという話は聞いたが、幸いなことに体調を崩して医療機関に繋げた事例はなかった。</p>
石川	<p>アンケート調査の「今後の受入環境のあり方のニーズ」を問う質問で、「医療機関の情報を提供して欲しい」との回答は 9.2%であったが、今すぐにとというニーズがなかったため低かったのではないかと考える。一方で、熊本地震が発生した直後に、熊本市国際交流振興事業団がシェアセンターを開設したが、子供の体調が悪い方がいて「医療機関にかかりたい」という問い合わせがあったと聞いている。</p>
池田	<p>まず何よりも心配したのは、お客様の滞在に資するだけの建物か、ダメージがないかということと、滞在するお客様の安全だった。お客様の安全については、各フロアにスタッフを配置し、巡回を繰り返しながら適宜情報の収集・案内を繰り返した。幸いなことに、滞在するお客様の中には体調を崩された方はいなかった。また、大規模な医療機関を中心に比較的早く復電したので、医療面は優先的に対応が整えられていったのではないかと考える。</p>
下地	<p>会場からの質問では、停電等がある中での医療面の対応について多くの関心が寄せられている。関連するものとして、観光客の中には高齢者や障がいのある方も多数いらっしゃる。その方々への対応についてもお話しいただきたい。</p>
庄中	<p>観光客向け避難所には、高齢者の方や障がいのある方も避難してきたが、正直特別な対応はしていない。避難されてきた方々も非常事態であることを十分理解して下さっていて、特別自分たちに対しこうして欲しい等の要求はなく、ありがたいことだった。お互いが一生懸命やっているということが伝わって、特別対応の依頼はなかったのではないかと考える。</p>
池田	<p>親切に当たり前のことをきちんとして差し上げるということだと思う。停電でエレベーターが動かないので階段で何度も往復するという状況になったが、それに対し感謝くださった。お客様に対して我々が出来ることをきちんと対応する、ということに尽きると思う。</p>
下地	<p>この点については、県内においても様々な課題があると思うが、いわゆる「弱者対策」を含めて、現時点で課題である事、優先順位を高めていかなければならないと考える事等、一般的な観光危機管理の視点で、横川さんと銘莉さんからもご意見をいただきたい。</p>
横川	<p>常日頃より、ご高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様がどれくらいいらっしゃるかを把握しているが、その情報をどのように活かすかだと考える。すぐに対応出来ない場合でも、お声がけをするだけでも安心なことがある。私どものホテル</p>

	<p>では、障がいをお持ちのお客様はエレベーターの近くの部屋をお使いいただきしており、非常用階段も近い。情報をいかに活かすかが重要。</p>
銘苅	<p>災害が起きた際は、ホテルは先ほど横川さんがお話しされたように、目の前のお客様の対応をすることに頑張っておられる状況で、組合としてはそのフォローをする立場にある。ライフラインが分断された場合は情報提供が出来ない、という問題を解決していかないといけないと考えている。一昨年、沖縄観光危機管理推進事業の取組支援の勉強会に、横川様も一緒に参加した。その際に、災害が発生しライフラインが止まってしまうと、すべき情報収集・提供が出来ないと気付かされた。事務局の立地上、避難の必要があり、情報収集どころではなくなる。身の安全を確保し、いち早く外部と連絡が取れる安全な場所へ避難し、そこで緊急対策本部を立ち上げることをマニュアルに記載した。マニュアルはまだ完成していないが、対策本部を確定するところまでは出来た。今後の取り組みとして、対策本部で使用する備品の整備、情報やデータをバックアップし、対策本部でスムーズに稼働出来るような状態にするために何をするか、を検討している最中。</p> <p>観光危機管理に取り組んで良かったと実感したのは、昨年度の県内の麻しん感染拡大の際の対応である。観光コンベンション推進協議会（現：沖縄ツーリズム産業団体協議会）が開催され、対応を一元化すると決定された。組合にもマスコミからの問い合わせが多くあったが、決定に従い、個別対応せずに OCVB へ案内した。それらを組合員へ情報提供できたことが良かった。</p>
下地	<p>OCVB で、今やっていること・やろうとしていること、課題も含めてお話しいただきたい。</p>
翁長	<p>県内 41 市町村のうち、観光危機管理計画策定済みが 3 市村、現在策定中が 5 市村、とまだ一部のみ。策定に取り組む市町村が増えることを期待する。また、策定後もブラッシュアップしていく必要があるので、訓練等を通して見直しをしていただきたい。観光協会においては、観光危機管理の窓口は市町村、と認識している協会が多いので、各自治体が観光危機管理に関する対策を練ったうえで、観光協会と連携をとるパイプができれば、観光客の皆様にも、より確実な安心・安全が提供できるのではないかと考える。県と OCVB が連携するように、自治体と観光協会、そして自治体と県、それぞれが連携のパイプを太くしていくことで観光地としての安全・安心が確保されていくのではないかと考える。</p>
下地	<p>行政職員は人事異動があり継続して観光部署にすることが出来ないため、それぞれの市町村と観光協会との連携が重要。観光協会において現場を熟知している人を観光危機管理の担当として明確に位置付けて、継続的に取り組む体制を作っていないと難しい。窓口の一本化という意味でも、観光協会スタッフの強化が重要であり、観光協会の担当者へノウハウを蓄積することが効果的だと考える。</p> <p>庄中さんへ今回の取り組みについての予算面の質問が出ている。</p>
庄中	<p>観光客向けの避難所は、各施設へ直接依頼し開設してもらったが、対応については、市職員を派遣したのでお金はかかっていない。避難所の運営は行政職員を派遣しないと難しいと考える。また、物資は協定企業に対応いただいたので、特にお金</p>

	<p>をかけてはいない。次年度に向けて、非常用電源の購入等、予算措置をとる予定。</p> <p>災害時には人の確保が大変。行政職員は限られており、災害時には参集できるかどうかとも分からない。民間も同様。やらなければならないことはたくさんあるが、何もかもできるかというところではない。現実的ではない。最低限すべきことを決めることが重要ではないかと思う。調査報告でもあったように、観光客が頼りにするのはホテルのフロント。基調講演でもお話ししたが、市はホテルと協定を締結した。各事業者から市へ情報を寄せてもらい、それらを市がまとめて各ホテル等へ提供できればと考えている。情報のネットワークの構築が重要。</p> <p>今回の経験を踏まえ、今後は、災害・危機時の観光客対応は観光部局が対応する予定である。</p>
下地	池田さんへの質問だが、行政との連携、行政にやってほしいことがあればお聞かせいただきたい。
池田	札幌市内ホテル連絡協議会の幹事会の中で課題等を共有する場があり、必要に応じて札幌市にも参加いただいている。札幌市とは協定を締結した。共に、皆が同じ方向を向くような取り組みを進めて行きたい。
下地	行政と民間の連携の在り方等について、優先的にすべきことは何か。
石川	調査結果をみると、言語対応をして欲しいという要望が一番多い。言語対策が最重要。行政だけでできることではないので、対応が可能な他機関と連携する等、言語対応にフォーカスした施策の展開が大事。
下地	沖縄の皆さんに、沖縄における観光危機管理について、これからどのような姿が望ましいか、それに向けてどのように取り組んでいくかについてご発言いただきたい。
翁長	全国でも、沖縄は観光危機管理の先進地と言われ、取り組み自体は進んでいると思うが、まだ課題は山積みである。皆様には、まずは出来ることから取り組んでいただきたい。また、地元の理解がなければ観光危機管理の取り組みは進まないの、住民への呼び掛け、関係者への協力要請等を、計画・マニュアル策定と並行して行っていただきたい。そうすることで、一人ひとりが観光客に対し優しい観光地になっていくのではないかと思う。
銘苅	望ましいことは、「平常時にどれだけ備えておくか」ではないかと思う。地域との連携、備えのための費用負担、計画的な備蓄購入、取引業者との事前取り決め等。そして、組合の取り組みとして重要視しているのは、マニュアルの作成。昨年度と今年度、講師をお招きして組合員向けの観光危機管理に関する勉強会を開催した。今後も、全組合員の受講を目標に、継続して実施したいと考えている。そして引き続き組合のマニュアル作成、検証にも取り組みたい。組合員のダメージの最小化、事業継続、雇用継続、早期復興等、体制の充実に心がけたい。
横川	県が先進的に取り組んでいることは、事業者にとって非常に心強い。非常時において必要な情報がどこにあるのか、先ほどから出ている「情報の一元化」、不確実な情報はお客様に正しい情報として出せない。確実に正しい情報はどこにあるのかを明確にしなければならない。当ホテルは恩納村にあるが、那覇や空港の情報が必要。

	横の連携も必要だと考える。そして、危機が去った後の復興も重要。災害にあわれた観光客に「安心だった」「こういったことをやってもらった」という結果に繋げることが、災害があっても強い県にしていく目標だと思う。
下地	北海道胆振東部地震から今日で5カ月。沖縄観光が苦しい時に、北海道の皆様にも大きな応援をいただいた。我々に何が出来るかを考える機会にしたいので、庄中さんにご発言をお願いしたい。
庄中	<p>発災した9月は観光客が25%程度落ち込んだが、10月からの「北海道ふっこう割」等により徐々に回復し、1月はほぼ昨年並みの状況となっている。札幌市も各国のメディア招聘や韓国・台湾・香港等での番組放映、札幌市長や経済関係者による各国トップセールス等のおかげで観光客は戻ってきている。ふっこう割が終わった後のリバウンド、雪まつり後の3月4月の落ち込みが心配ではあるが、これを最小限に留めなければ、今後北海道を訪れる観光客の確保が出来ないと考えている。</p> <p>札幌は四季がはっきりしていて沖縄とは違う魅力を味わえる。ぜひ皆様にも札幌へお越しいただきたい。そして、インバウンド誘致にあたっては、沖縄と連携していきたいと思っている。引き続きよろしくをお願いしたい。</p>
下地	<p>取りまとめは難しいが、「情報をどう扱うか」が重要だと改めて感じた。連携、中心人物、人・物・場所のバックアップ体制等、複数の取り組みを進めていかなければならない。県が計画を作り個別の取り組みを支援しており、組織的な取り組みという意味では国、県、市町村が中心となるが、最終的には「個人」まで、県民一人一人が観光危機管理の認識を深めていくという状態までにする必要がある。行政・企業それぞれの役割があるが、お客様に接しているという意味で、直接的な関係者として非常に重要。県民一人一人に観光危機管理への参画をどう呼び掛けていくか、沖縄県として取り組んでいくべき課題であると、ディスカッションを通して感じた。</p> <p>危機管理は継続して取り組んでいく取り組みである。改めて、それぞれの組織内部での議論を進めていただきたい。</p>

(8) 参加者アンケート結果

参加者アンケートを実施した。結果は以下のとおり。

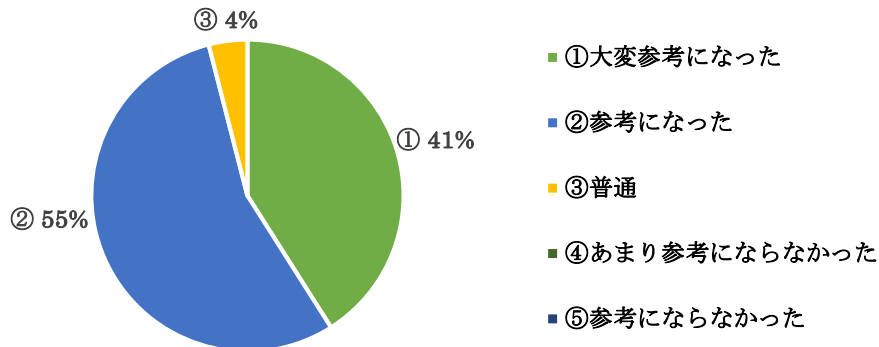
参加者：120名

サンプル：57件

行政（国、県、市町村）	11件
観光協会	3件
観光関連団体・事業者	40件
一般、その他	3件

Q1 本日のシンポジウムは、今後観光危機管理に関する取り組みを進める上で役に立ちましたか

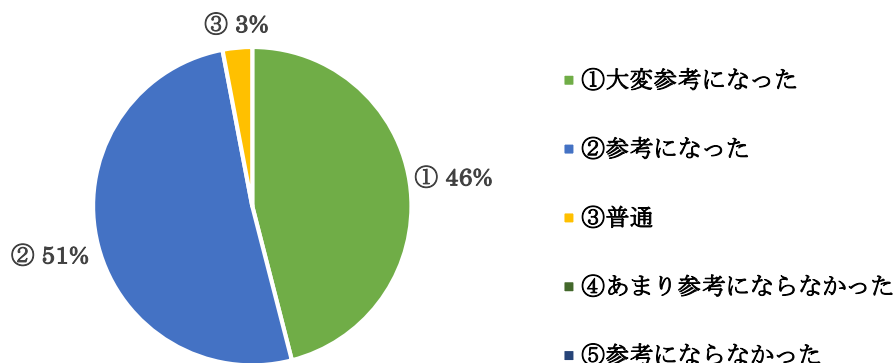
①概要報告「北海道胆振東部地震の概要」及び
基調講演「北海道胆振東部地震の対応について」



その理由①大変参考になった
・災害時における課題等の説明が大変参考になった（観光関連団体）
・実体験での連絡網のあり方等（観光協会）
・大きな災害であったが、報道で流す程度でしか見ていなかったもので、概要が知れて良かった。札幌市の行政の方の声が直接聞けて良かった（市町村）
・災害時の庁舎内の動き（急遽観光客用の避難所を設置）が聞けて非常に良かった。当日の混乱具合や苦労ぶりが良く伝わった（市町村）
・グループラインでの連携、避難所への誘導、周知をいかに行うかのヒントになった（一般）
・災害時の観光客の動向を知り、対応策を練ることができる（一般）
・計画についてだけでなく、実際取られた対応を聞くことが出来て、問題点がイメージできた（その他）

その理由②参考になった
・実際の体験談や経験談は、対策にも繋がると思った（観光関連事業者）
・観光客のための避難所開設については非常に参考になった。地元住民とは分けて観光客向けの避難所で必要なこと、情報伝達手段など、とても参考になった（観光関連団体）
・被害状況、避難所の開設等の役割（観光関連団体）
・災害時は、マニュアル通りの対応はできない（宿泊事業者）
・実際に経験された方のお話を聞いた（観光関連団体・事業者）
・地震発生時の状況等、体験談を聞いたことにより参考になった（観光協会）
・地震大国であることは分かっているが、発災すると復興までには長い時間が必要だということを改めて認識した（国）
・停電時の対応等（市町村）

②調査報告「北海道胆振東部地震における 訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査」



その理由①大変参考になった

- ・外国人観光客と一まとめにして行動を考えるのではなく、個人・団体や国別での情報提供の効果が違うことが分かった（観光関連団体）
- ・災害発生時の声などは非常に参考になった（宿泊事業者）
- ・外国人の動向の裏付けが取れた（観光関連事業者）
- ・情報発信方法（宿泊事業者）
- ・インバウンドへの取り組み・対応等（観光協会）
- ・行政の取り組み、観光事業者の取り組みが聞いて良かった。実際のアンケート報告もあり非常にためになった（市町村）
- ・国別、宗教別等、細かな対応をするにはどうしたらよいか、現状の把握に繋がる（一般）
- ・深く思慮したい（一般）
- ・経験者、特に外国人からのコメントが参考になった（その他）

その理由②参考になった

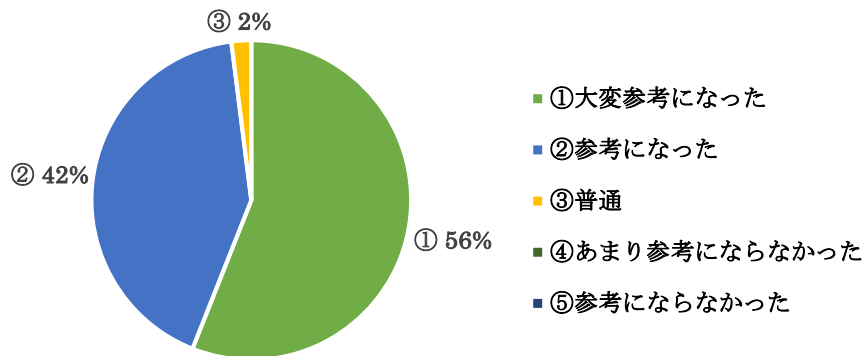
- ・言語や環境・文化の違いがあるので、今後の対応、特に言語の強化が必要だと感じた（観光関連事業者）
- ・多言語による対応の見直しが必要だと思った（宿泊事業者）
- ・訪日外国人の受入環境、災害対策（観光関連団体）
- ・海外からのお客様にも明確な情報や説明が出来るよう、日頃から考えていくきっかけになった（宿泊事業者）
- ・調査結果に基づく総括の各項目が参考になった（観光関連団体）
- ・初動が大事。個人旅行化していく外国人が多いということを初めて知った（観光関連団体・事業者）
- ・国籍によってその考え方が違うことが分かった。多言語対応が重要（国）
- ・データ分析でわかりやすかった（一般）

その理由③普通

- ・多言語対応策はどうだったか等、もっと詳しく知りたかった（観光協会）

③基調講演

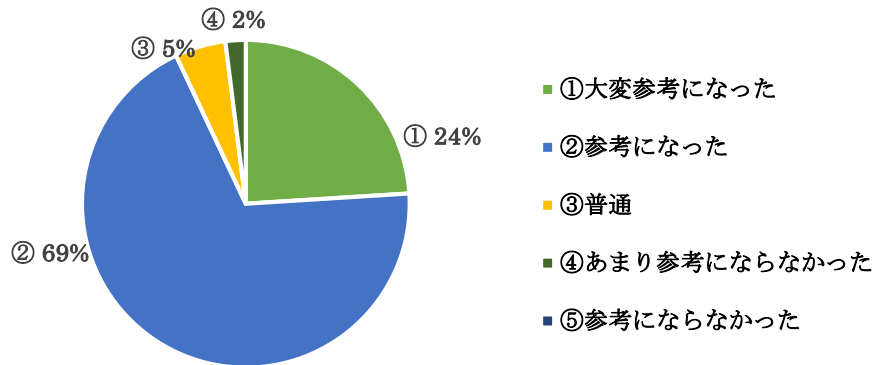
「自然災害時における観光客への対応について」



その理由①大変参考になった
・ 実際ホテルで何が役立ったのか、従業員の意識の強さを感じた（宿泊事業者）
・ いくらマニュアルを作成しても実際には役立たなかった、もっとシンプルで簡潔にした方がよいなど、経験から出てきた「生の現場の声」を聞いて良かった（観光関連団体）
・ ホテルに働く者にとってとても参考になった（備蓄や停電時の対応）（宿泊事業者）
・ 生の声が大変参考になった（観光関連団体）
・ 具体的な行動内容が聞けた（観光関連団体）
・ ホテルでの緊急対応が大変参考になった（観光関連団体）
・ 情報の多言語化（宿泊事業者）
・ 官民一体となって取り組むことの大切さを学んだ（観光関連団体）
・ 災害発生時の対応等（観光協会）
・ 気づけなかったことを知り、備えることができる（一般）
・ 現場の声が聞いて良かった（一般）

その理由②参考になった
・ 災害時のホテルスタッフの出勤に関して参考になった。現地スタッフの話も聞きたかった（宿泊事業者）
・ 実際に対応された話だったので、大変参考になった。もう少し色々な話を聞きたいと思った（成功・失敗談等）（ビル管理）
・ 情報をどのように集めて発信するか。観光客と市民とではずれがある。情報提供がとても大事だということ（観光関連団体・事業者）
・ 災害時に市とホテルが協定。非常食、水の分散管理（国）
・ 災害時の動向等（市町村）

④取組報告「沖縄県における観光危機管理の取り組み」



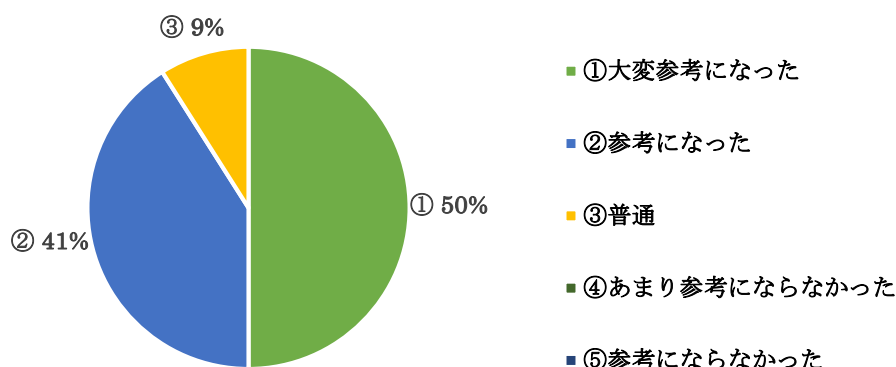
その理由①大変参考になった

- ・具体的な事例（麻しん）で動きを知れてよかった（一般）
- ・様々な観光危機に対して、沖縄県がリードし備えてあることが分かった（一般）

その理由②参考になった

- ・今年の春の麻しん流行時の取り組みは当社でも当時対策があったが、県全体の取り組みの流れが分かったので非常に良かった（現場スタッフは詳細までは追えないので…）（観光関連団体）
- ・沖縄県内の観光危機管理への対策のあり方、今後すべき対策等（観光協会）
- ・団体として様々な対策を作っておかないといけない（観光関連団体）
- ・各観光事業者との連携が必要だと思った。事業者等とのワークショップを多くしてはどうか（観光関連団体）
- ・マニュアルは分かりやすい。ワークショップの名護市の例も良かったので、他の市町村でも似たような防災マップを作ったら良いと思う（観光協会）
- ・VISITOKINAWA、おきなわ物語での情報発信。マリンレジャー事故防止の啓発情報は活用できれば幅が広がると思った（国）
- ・現在の県・OCVBの進捗状況はいつでも把握しておきたいため（市町村）

⑤パネルディスカッション
「沖縄における観光危機管理のあり方について」



その理由①大変参考になった
・災害時災害後における「親切に対処」がメンタルコントロールの重要な要素になると、勉強になった（観光関連団体）
・具体的な行動内容が聞けたので大変参考になった（観光関連団体）
・北海道と沖縄の観光危機管理について、参考と課題が見られた（観光関連団体・事業者）
・会場からの実際の質問も拾って話すのがとても良いと思った。パネリストにその都度話を振って、気になったことがすぐ解決して非常に分かりやすかった（市町村）
・現場の実情が聴けて良かった（一般）
・細かく聞いたかった部分を聞いて良かった（医療面での対応、A4のマニュアル等）（一般）
・手元の資料に載っていないことも追加でお伺いできたので良かった（災害発生時に観光客が求めること等）（一般）
・“やることはたくさんあるがすべては出来ない”という言葉に肩が軽くなった。できることを考えていきたい（その他）

その理由②参考になった
・行政と民間、また事業者間との連携が重要だと感じた（宿泊事業者）
・沖縄は台風対策など予測できる自然災害については、どの団体でもマニュアルが出来ているが、札幌の地震のような予測できない災害にどう対策できるか、「出来る」「出来ない」を現状ではっきり聞いて良かった（観光関連団体）
・ブラックアウトのような状況になった場合の沖縄の対応が不十分のように思った（観光関連団体）
・観光客と市民の情報発信のあり方（欲しい情報の内容が異なる）（観光関連団体）
・多言語、情報発信・収集、人材育成。北海道ではデジタルサイネージ設置に向けて取り組んでいる。情報提供はどんどんした方が良いと思う。OCVBが1カ月に1回、観光危機管理の会議を開催していることは参考になった（観光協会）

Q2 今後、自社（自ら）で「観光危機管理」の取り組みを促進するために、何に取り組めますか

・分野ごとの独自対応マニュアル作成に取り組みたい（観光関連団体）
・防災マニュアルの見直し（宿泊事業者）
・最も大切なのは「情報の収集」と「情報の提供」だということで、組織内の情報ツールをどうするか、（有線と無線）どれが有効か、改めて連絡網・伝達手段を全スタッフ周知する必要性を考え直したい（観光関連団体）
・災害対応訓練、強化（観光関連団体）
・観光客を含め、県内沿岸で発生する海難救助における安全・安心を提供する救助組織を充実させる（観光関連団体）
・停電時の対応や備蓄などの検討（宿泊事業者）
・社内の危機管理・対応体制の整備、マニュアル作成、訓練強化（旅行業者）
・マリン事業における「危機」を明確にし、周知理解してリスクマネジメントと PDCA、訓練等に取り組む（観光関連団体）
・社内周知（観光関連団体）
・自らの意識を高めること（観光関連団体）
・マニュアルの検証（シンプルにと周知）、非常用設備の更新、訓練の見直し（宿泊事業者）
・自衛消防訓練の中で、大地震・大津波を想定して行う（観光関連団体）
・マニュアル作成から取り組みたい（宿泊事業者）
・各事業者及びライフライン業者との協定等が必要で、事業継続計画策定の推進に取り組む必要がある（観光関連団体）
・情報の収集（宿泊事業者）
・対応マニュアルの見直し（宿泊事業者）
・様々なことを予測しながら対応策を練っていく必要がある（観光関連団体）
・ハザードマップを確認する。情報のネットワークの構築と個々の最低限のことをやる！（観光関連団体・事業者）
・市町村（行政）との協力なしではなし得ないこと。連絡網の強化（観光危機管理の取り組みの方）（観光協会）
・経験者の体験談や声を聴きながら実践、強化する。沖縄は地震慣れしていないから実際そのような緊急時にスムーズに対応出来ないと思う（観光協会）
・各機関の窓口確認、連携（国）
・行政・民間団体との意識共有がまだ弱いので、実行計画に至るまでのプロセス構築を図っていきたい（市町村）
・内部連携、役割の明確化（市町村）
・簡素化したマニュアル作成と多言語対応（行政）
・マリンレジャーに伴う事故減少のための対策（防災に対する啓発も含む）（国）
・計画・マニュアルの策定（市町村）
・観光関連事業者や庁舎内関連部署（防災・感染症・情報発信）との情報共有（市町村）
・市内宿泊事業者との有事の際の確認（キャパ、備蓄等）（市町村）
・オフィス内での情報共有。参考となる事例の取り込み（一般）
・防災マップの作成（一般）
・今回参考になったこと全て（一般）

・得意先との管理共有の深化（一般）
・更に情報収集して考える（一般）
・内部の各事業所で災害発生時の対応について情報を共有する。定期的に情報共有の機会を設けたい（一般）
・システムダウン（ブラックアウト）による様々なアナログ訓練、マニュアル作成（一般）
・災害時の対応マニュアルを作成したい（その他）
・早めにBCP、初動マニュアル等を作成し、職員教育に取り組みたい（不明）
・マニュアルの作成、災害時の役割分担（不明）

Q3 観光危機管理の取組促進に向け、次回のシンポジウムについて期待することをお聞かせください

・海外の対策、観光危機管理体制について（観光関連団体）
・市町村、各機関の取組事例の発表（市町村、観光関連団体・事業者）
・観光産業の第一線で活躍する人々の意見の収集。ビーチ、リゾート編において、ビーチ、リゾート海難救助体制の充実について検討（観光関連団体）
・全県統一訓練の実施とその検証（旅行業者）
・マリン事業者向けのセミナー、シンポジウムをもっと増やしてほしい（観光関連団体）
・映像事例があれば良い（観光関連団体）
・経験者の方の貴重なお話を伺いたい（観光関連団体）
・外出中の宿泊客とのコンタクトの方法、宿泊客以外（海水浴客）の対応（宿泊事業者）
・継続は力なり！（観光関連団体）
・防災用品と合わせて展示会と一緒に開催して欲しい（観光関連事業者）
・事業継続計画策定を検討して欲しい（観光関連団体）
・各取り組み、研修、訓練の内容（国）
・海外での危機管理事例、見本となるもの。行政・民間問わず（市町村）
・情報収集訓練（行政）
・観光客を誘致している沖縄においては、減災対策は重要なことだと思う。全国民が防災への意識を向上させることが大切。また、毎年観光客によるマリンレジャーに伴う事故が多く発生しており、事故防止が重要だと思う。連携した活動が出来ればと思っている（国）
・全国で、行政と民間が災害時に向けてどのような協定を結んでいるかの実例等の調査（市町村）
・各地方の観光危機管理（防災）担当の方のお話&パネルディスカッション（行政）
・模範事例。成功事例の紹介。諸外国における事例の紹介（一般）
・新たな対策方法があれば知りたい（一般）
・台風災害に特化（一般）
・開催そのものを期待している（一般）
・動画を流して欲しい（被災地の状況、人々の声、復興に向けた取り組みなど）（不明）
・コミュニケーションの重要性、共助（不明）
・年々参加者は増えていると思うが、県民の参加が増えたら良いと思う。体験談等、もっと具体的に聞きたい。地震想定の実例が多いので、台風・航空機事故・感染症等を希望（観光協会）

2-3 広報を通じた意識啓発

(1) 「りゅうぎん調査」レポート掲載

地域や関係者との連携強化及び業種を超えた県内各企業への意識啓発や地域の観光危機管理の環境整備を推進することを目的に、県内の多種多様な企業が購読する「りゅうぎん調査」にて、観光危機管理の概要、取組事例等を紹介した。

① りゅうぎん調査 6月号 (平成 30年 6月)

タイトル: 「沖縄ツーリズム産業協議会」における

～麻しん (はしか) 感染拡大防止等にかかる提言について～

発行元: 株式会社りゅうぎん総合研究所

発行部数: 2,000 部

② りゅうぎん調査 2月号 (平成 31年 2月)

タイトル: 観光危機管理体制のさらなる強化に向けて

～安全・安心で快適な観光地 沖縄を目指して～

発行元: 株式会社りゅうぎん総合研究所

発行部数: 2,000 部

2-4 ツール等の製作

(1) ノベルティグッズ (3色ボールペン) の製作

「沖縄観光危機管理 Web サイト」の周知、行政、観光関連団体・事業者及び県民の平常時からの観光危機管理の意識向上、取組促進を図るため、実用性・使用頻度が高く、長い広告効果が期待できるノベルティグッズ (3色ボールペン) を製作した。ボールペン本体には、観光危機管理 Web サイトへ誘導する検索ワードを印刷した。

① 製作本数: 2,000 本 (本体色: 黒、白 各 1,000 本)

② デザイン: (印刷) 安全・安心な観光地へ! 沖縄観光危機管理 検索 (矢印)



(2) 「災害時簡単コミュニケーションシート」の製作

災害・危機発生時における外国人観光客の避難誘導および多言語対応を円滑かつ迅速に行うことを目的に、「災害時簡単コミュニケーションシート」を製作・印刷し、災害・危機発生時における初動対応を行う県内宿泊施設等に配布した。

① 作成部数：1,500部

② 内容：事業者向け・外国人観光客向け

③ サイズ・仕様：A4、8ページ、観音折り

(画像)



第3章 観光危機管理に関するアンケート調査

第3章 観光危機管理に関するアンケート調査

3-1 調査概要

(1) 調査目的

沖縄県が平成26年度に策定した「沖縄県観光危機管理基本計画」(以下「基本計画」という。)及び平成27年度に策定した「沖縄県観光危機管理実行計画」(以下「実行計画」という。)に関する市町村、観光協会、観光関連団体・事業者における認知度と同計画に基づいた観光危機管理対策の進捗状況を調査し、観光危機管理体制構築の達成状況を把握した。

また、各組織が独自で推進していくことが困難な事項、課題を抽出し、今後の取り組み促進に活かすことを目的とした。

(2) 調査対象と回収数

① 市町村

41市町村(11市、11町、19村)

※平成29年度 41市町村

② 観光協会

35協会(沖縄本島南部6協会、沖縄本島中部7協会、沖縄本島北部8協会、宮古2協会、八重山3協会、その他離島9協会)

※平成29年度 34協会

③ 観光関連団体・事業者

100観光関連団体・事業者(宿泊系32件、公共交通関係15件、販売系34件、その他19件)

※平成29年度 62観光関連団体・事業者

(3) 調査方法

調査票の郵送によるアンケート調査

※平成29年度も同様の方法で実施

(4) 調査実施期間

平成30年12月17日(月)～平成31年1月24日(木)

(5) 調査項目

■<市町村調査>と<観光協会調査>

Q1.「沖縄県観光危機管理基本計画」の認知

Q2.「沖縄県観光危機管理実行計画」の認知

Q3.観光危機管理に関する取り組み実施状況(項目別の実施状況)

Q4.観光危機管理の取り組みについて独自に推進していく上で最も困難な項目と理由(最大3項目)

Q5.沖縄県が構築した災害情報や気象情報を配信するサービスの利用状況

Q6.災害や危機発生後、関係団体との情報収集・発信体制の協力状況

Q7.災害時、観光客や住民に対して正確な情報発信の方法（複数回答）

Q8.情報発信のツールの多言語対応状況

Q9.災害や危機への対応・対策を考えるうえで、不安に感じていることや課題（自由回答）

■<観光関連団体・事業者調査>

Q1.「沖縄県観光危機管理基本計画」の認知

Q2.「沖縄県観光危機管理実行計画」の認知

Q3.観光危機管理に関する取り組み実施状況（項目別の実施状況）

Q4.沖縄県ならびに市町村、OCVB の観光危機管理計画と連動して、観光危機管理体制を強化していくための取り組み状況

Q5.Q4 の項目の中で「通常の通信手段が使用できなくなった場合の非常用通信手段の整備」で「実施または実施中」と回答した場合の具体的な内容（自由回答）

Q6.Q4 の取り組みについて独自に推進していく上で最も困難な項目と理由（最大 3 項目）

Q7.沖縄県や市町村、または団体や民間企業の提供する災害情報や気象情報を配信するサービスの利用状況

Q8.災害や危機発生後の情報収集体制

Q9.災害や危機発生後の情報提供体制

Q10.災害や危機発生後の情報提供体制を独自に推進していく上で最も困難な項目と理由（最大 3 項目）

Q11.災害や危機への対応・対策を考えるうえで、不安に感じていることや課題（自由回答）

（6）観光危機管理の取組項目

■平成 30 年度は、「観光危機管理」の取組項目の中には、前問の回答によって、回答者が絞り込めるものもあるため、各項目の図表に記述した。

■平成 30 年度に新たに加えた項目については、前年度データがないため、今年度の結果だけを表示した。

（7）調査結果の見方

■図表の数値は、特に明記していない場合以外は、「%」を表す。

■報告書中のグラフ等の構成比は、小数点以下第 2 位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも 100%とはならない。

■設問によっては複数回答のため、グラフ等の比率の合計は 100%とはならない。

■クロス集計の分析軸として下記の項目を使用して表示している設問がある。

① 地域別（各調査共通）

ア) 市町村

「市」と「町村」に分類。ただし、〈市町村調査〉と〈観光協会調査〉では、「沖縄県観光危機管理基本計画」と「沖縄県観光危機管理実行計画」の認知状況について「市」、「町」、「村」に分類して集計した。

イ) 地域

「沖縄本島南部」、「沖縄本島中部」、「沖縄本島北部」、「宮古」、「八重山」、「その他離島」に

分類。

② 修学旅行受入ランク（市町村調査および観光協会調査）

受入状況に応じて、「比較的受入が多い」、「受け入れてはいる」、「受け入れていない」に分類。

③ 所在市町村の基本計画理解度（観光協会調査）

「策定・内容とも認知」、「策定のみ認知」、「策定非認知」に分類。

④ 団体分類（観光関連団体・事業者調査）

「宿泊系」、「公共交通機関係」、「販売系」、「その他」に分類。

3-2 調査結果の詳細

(1) 「沖縄県観光危機管理基本計画」の認知状況

① 市町村の認知状況

◇ 市町村の「基本計画」の認知は、前年度より内容までの認知が上昇しており、徐々に浸透している。しかし、100%の認知を目標にするためには、存在自体知らない市町村がわずかながらみられるのは今後の課題といえる。

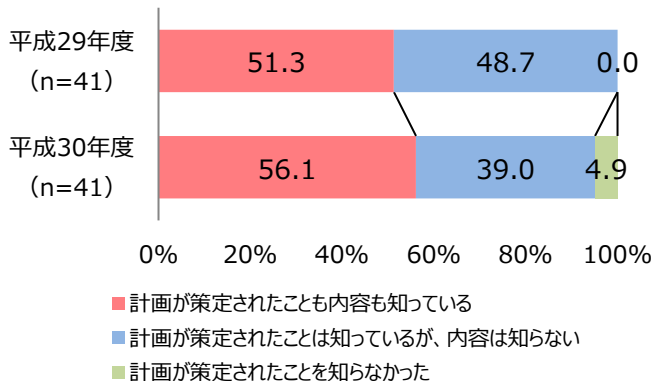
◇ 今年度は、「市」よりも、「町」や「村」の方が若干ではあるが浸透率が高い。

◇ 地域別では差がみられ、沖縄本島の「南部」と「北部」の市町村は「基本計画」の内容は良く知られているが「中部」は内容までは浸透していない。「基本計画」の重要性を訴求して、内容認知が100%になるように全市町村への内容の周知徹底を図りたい。

◇ 修学旅行受入ランクで受入れが多い市町村ほど内容認知が高くなっている。また、観光関連就業率の高い市町村ほど内容認知が高く、観光危機管理への関心が高いことがうかがえる。今後の観光客の増加を考えると修学旅行の受入れや観光就業率に関係なく、市町村には計画の内容まで周知を図る必要がある。

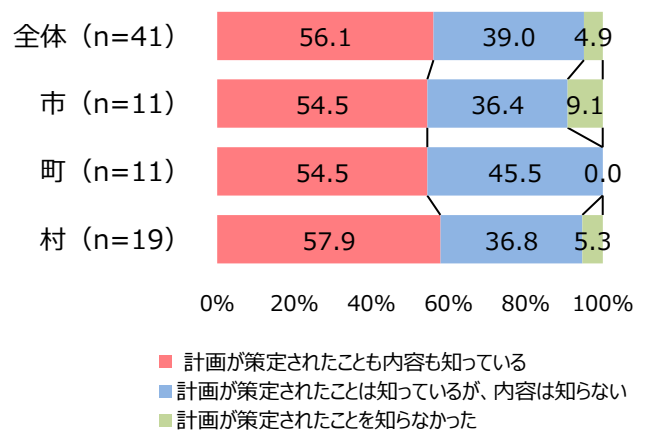
〈市町村調査時系列〉

「沖縄県観光危機管理基本計画の認知状況」

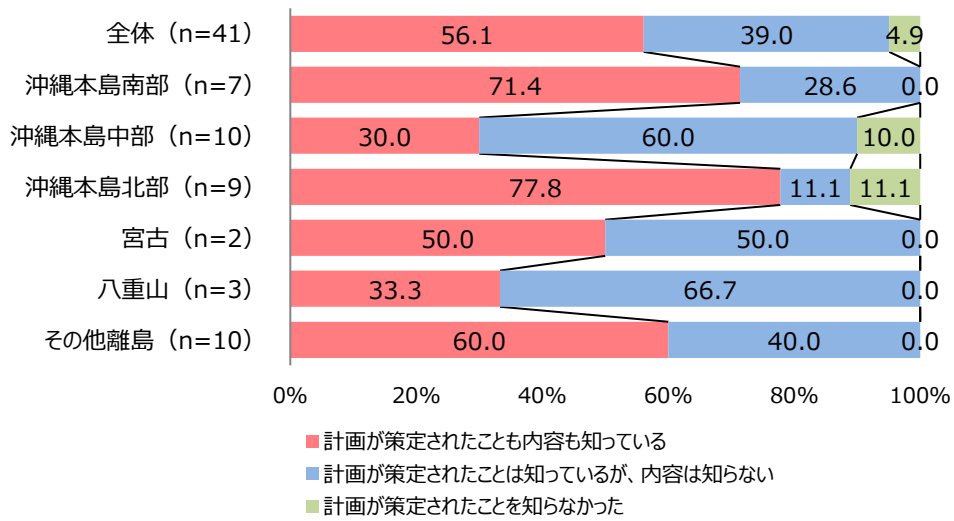


〈平成30年度市町村調査市・町・村別〉

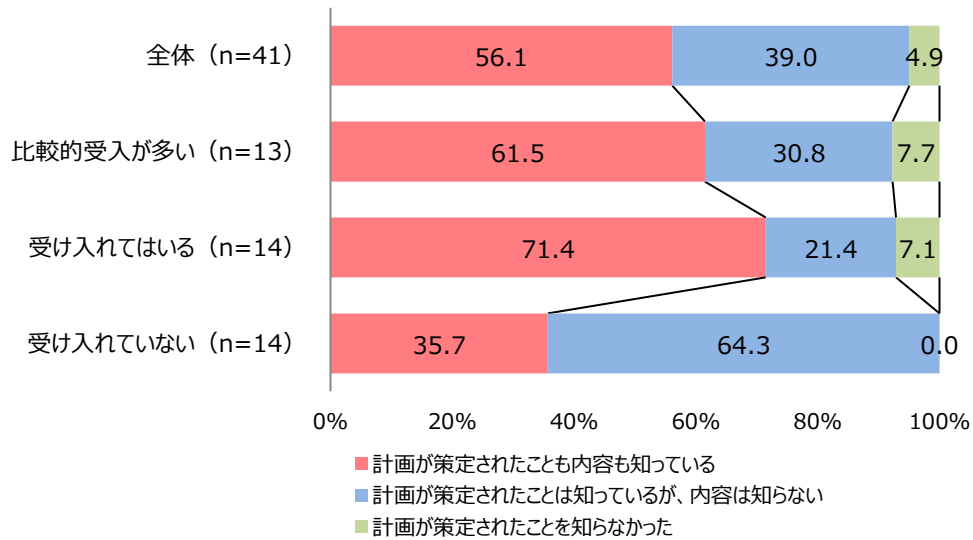
「沖縄県観光危機管理基本計画の認知状況」



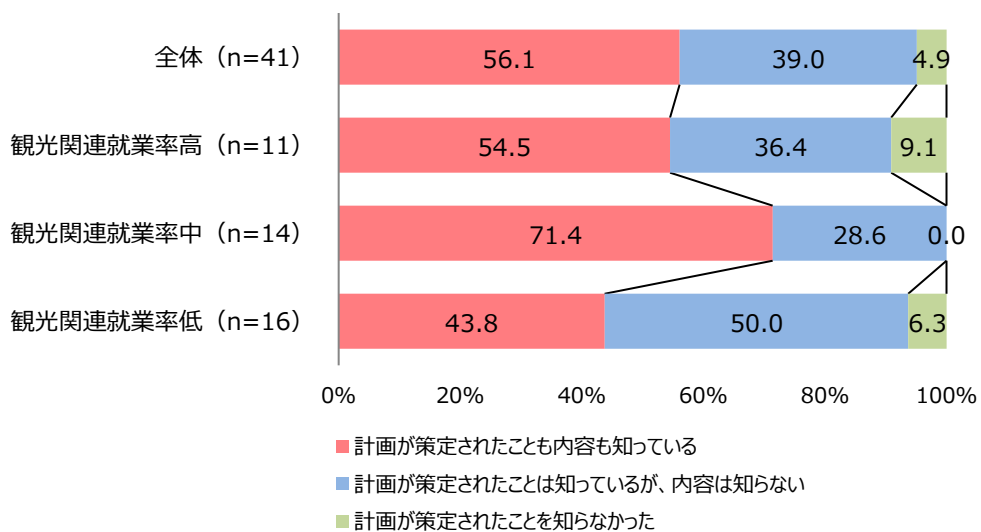
〈平成30年度市町村調査地域別〉
「沖縄県観光危機管理基本計画の認知状況」



〈平成30年度市町村調査修学旅行受入ランク別〉
「沖縄県観光危機管理基本計画の認知状況」



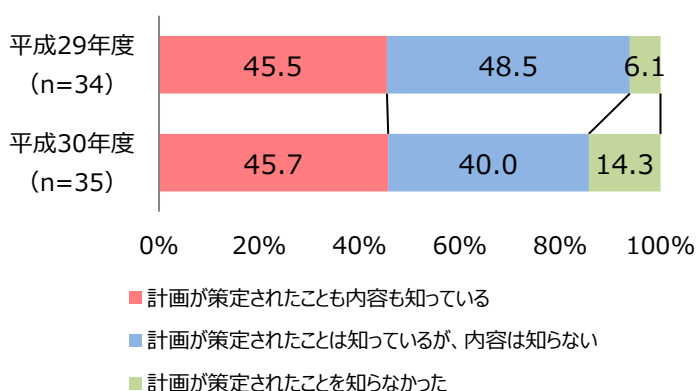
〈平成30年度市町村調査観光関連就業率別〉
「沖縄県観光危機管理基本計画の認知状況」



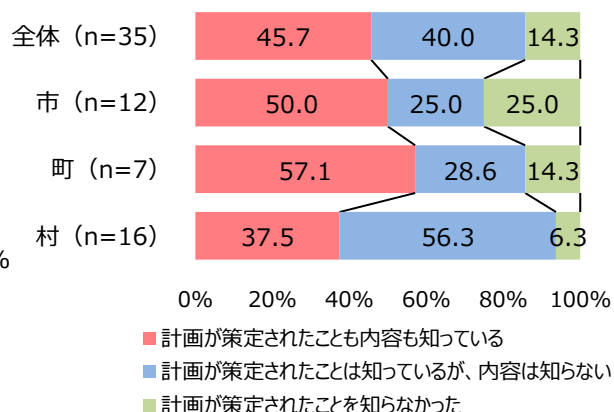
② 観光協会の認知状況

- ◇ 観光協会では、内容まで認知している割合は前年度並みだが、計画策定を知らない協会も多くなっており、分析が必要である。
- ◇ 地域別では、沖縄本島の「中部」は半数以上に内容まで浸透している。「北部」も内容の認知が高い。ただ、「南部」は計画の存在を知っているが、内容認知は低いので対策が必要。
- ◇ 所在市町村の「基本計画」策定理解別でみると、「策定・内容を認知している」場合は、「基本計画」の内容まで理解している割合が高く、所在市町村の「基本計画」の内容認知との相関が高いので、市町村と連携した啓蒙活動が求められる。
- ◇ 修学旅行受入ランク別では、大きな差はみられなかった。

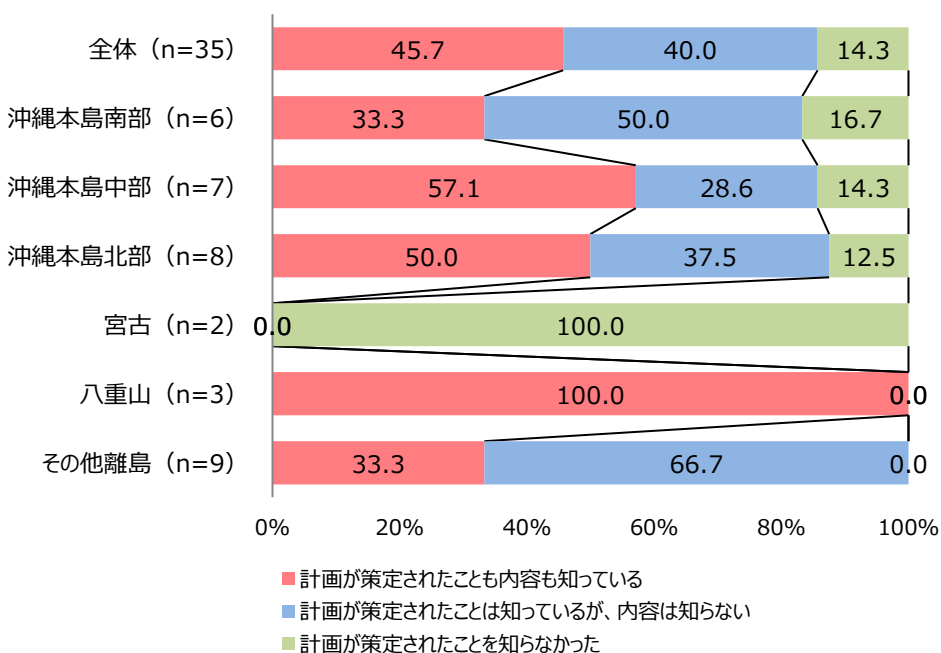
〈観光協会調査時系列〉
「沖縄県観光危機管理基本計画の認知状況」



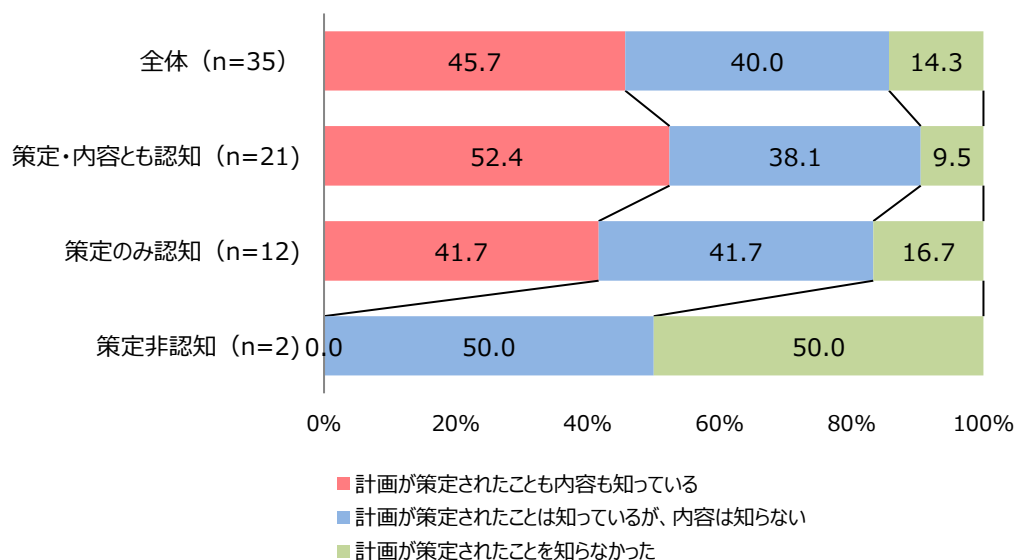
〈平成30年度観光協会調査市・町・村別〉
「沖縄県観光危機管理基本計画の認知状況」



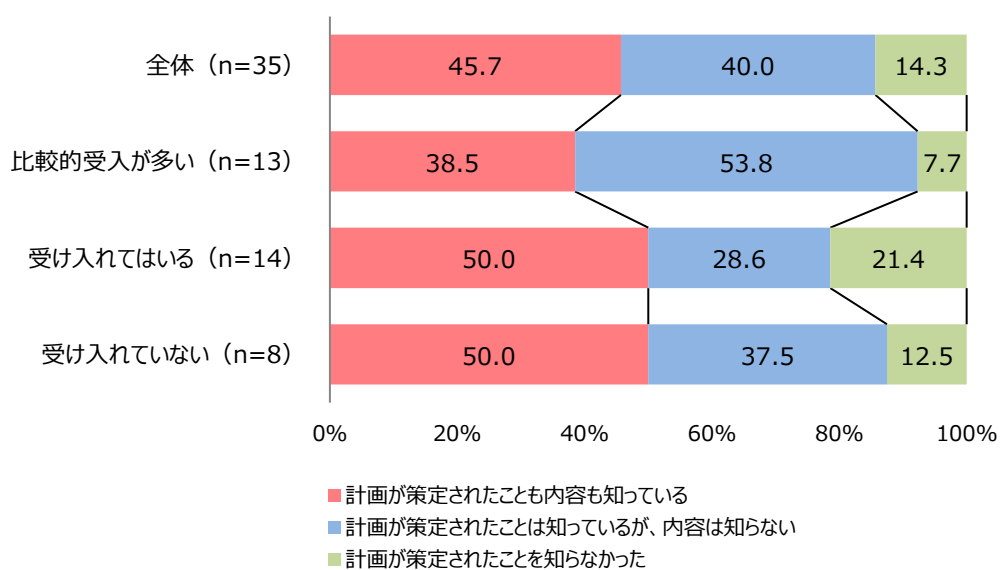
〈平成30年度観光協会調査地域別〉
「沖縄県観光危機管理基本計画の認知状況」



〈平成30年度観光協会調査所在市町村の基本計画理解度別〉
「沖縄県観光危機管理基本計画の認知状況」



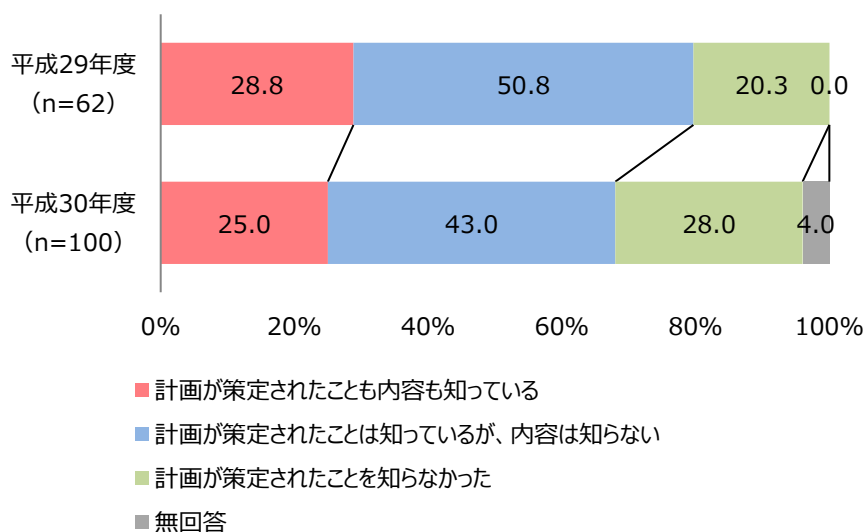
〈平成30年度観光協会調査修学旅行受入ランク別〉
「沖縄県観光危機管理基本計画の認知状況」



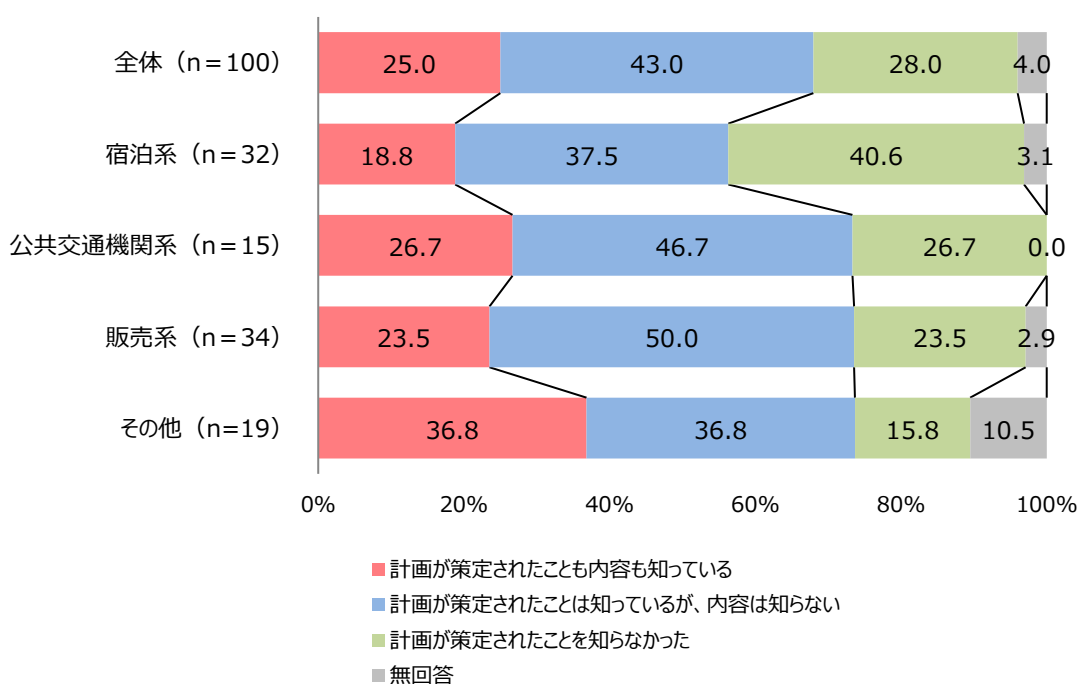
③ 観光関連団体・事業者の認知状況

- ◇ 観光関連団体・事業者は、前年度と比べて「基本計画」そのもの認知率、内容認知率ともに減少しており、分析が必要である。
- ◇ 団体分類別で見ると、計画の策定から4年近く経過しているが、「宿泊系」では「基本計画」そのものを知らない団体・事業者が、4割以上いることから、観光客や住民と接触する機会が多いただに今後一層の啓蒙活動が必要である。

〈観光関連団体・事業者調査時系列〉
「沖縄県観光危機管理基本計画の認知状況」



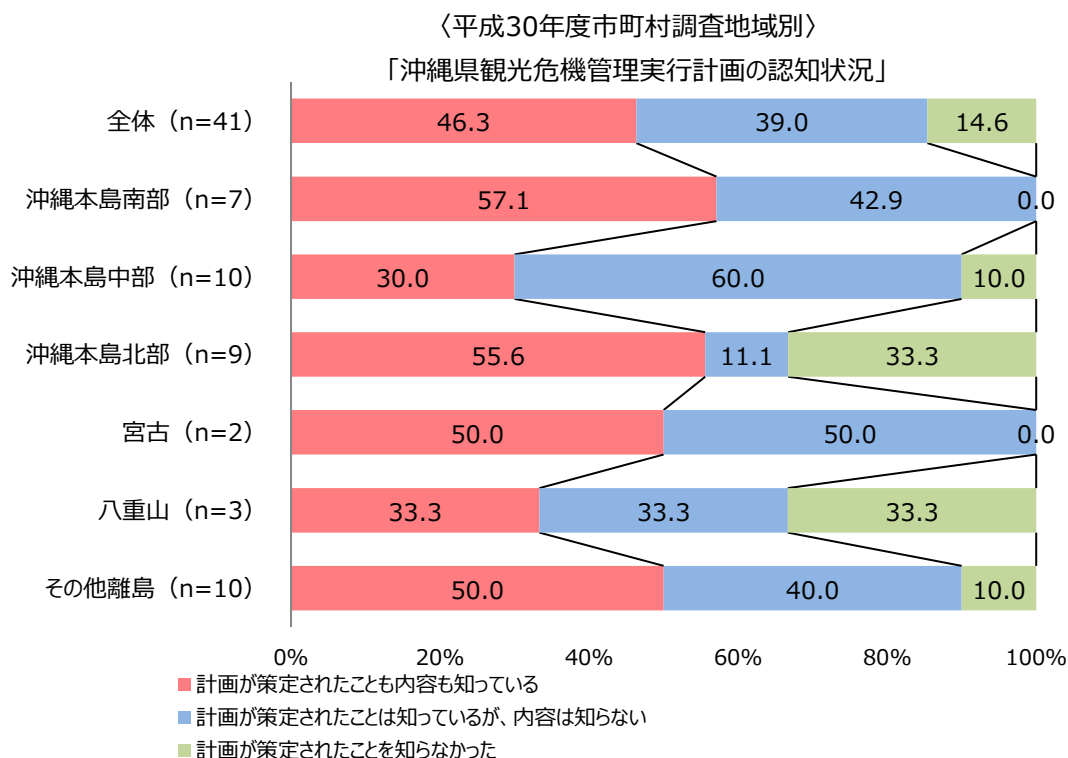
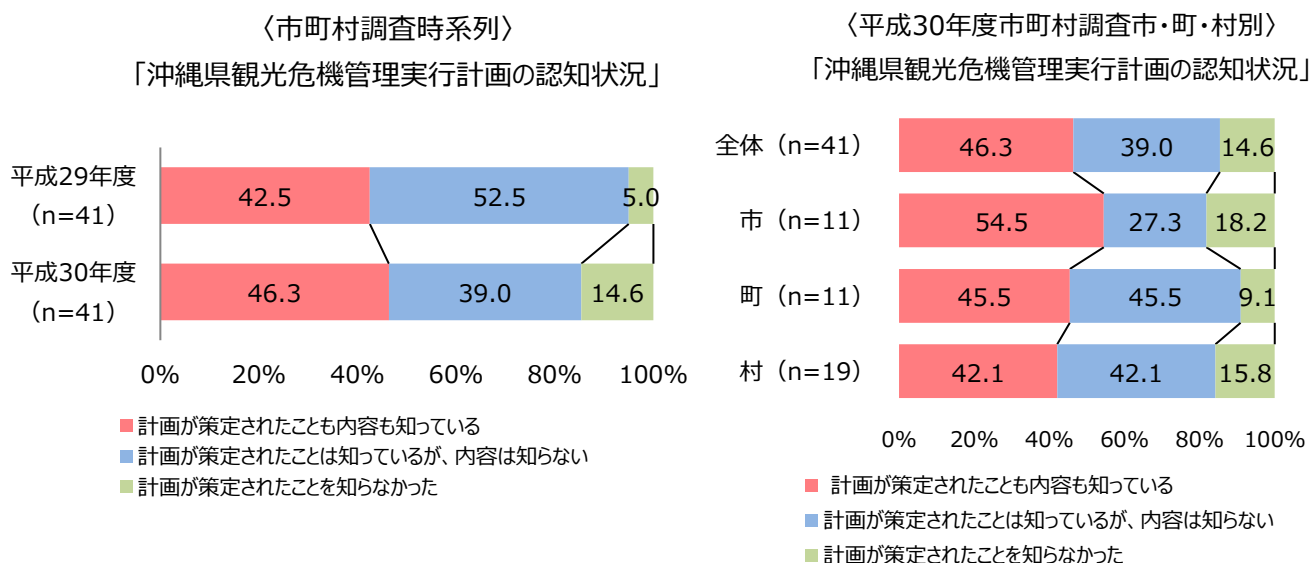
〈平成30年度観光関連団体・事業者調査団体分類別〉
「沖縄県観光危機管理基本計画の認知状況」



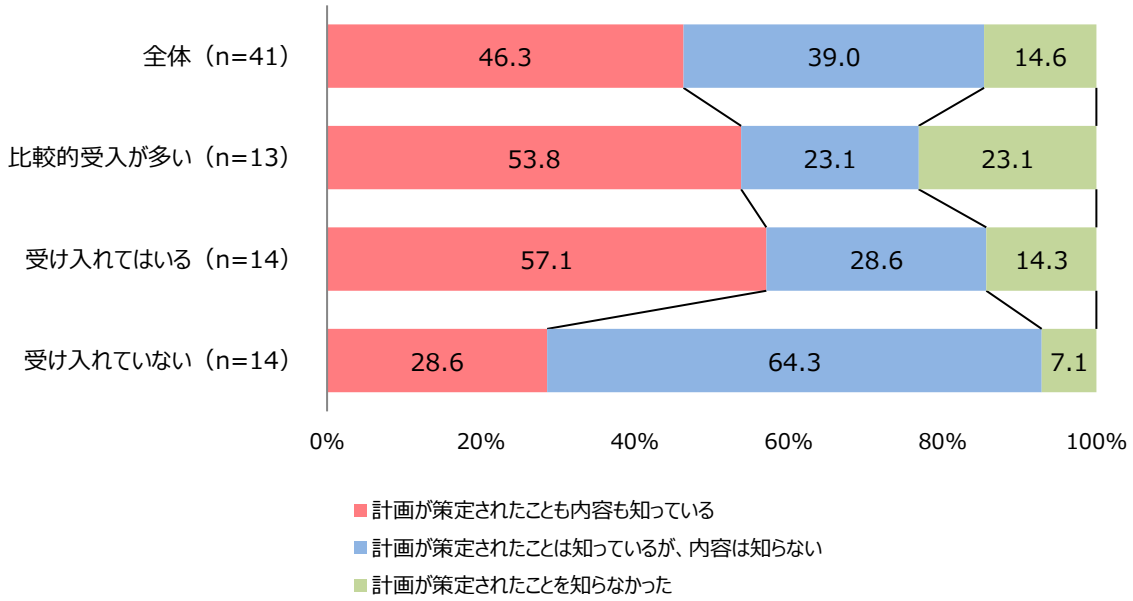
(2) 「沖縄県観光危機管理実行計画」の認知状況

① 市町村の認知状況

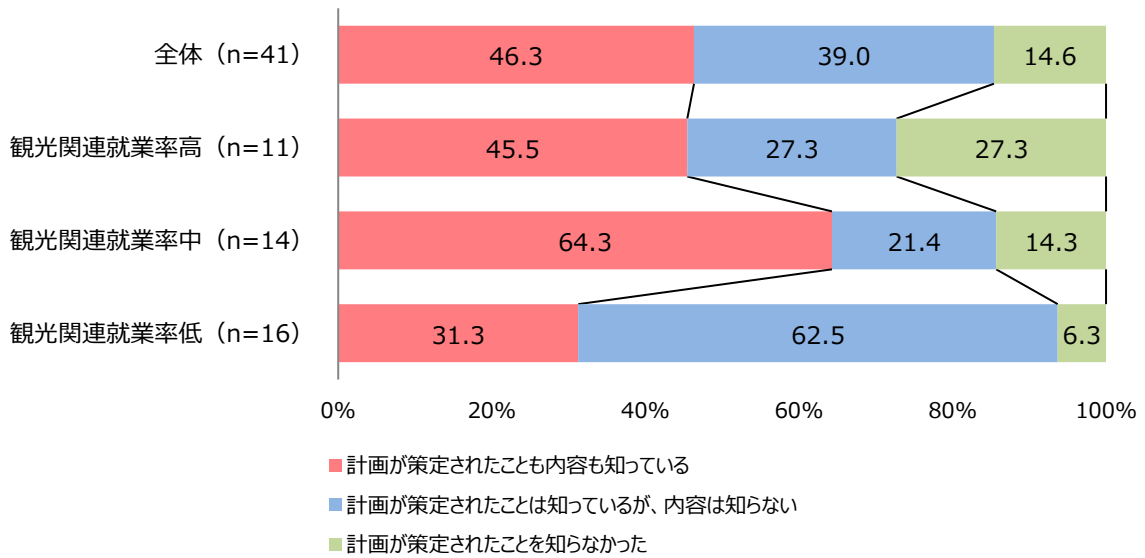
- ◇ 市町村における「実行計画」の内容の認知率は、前年度より上昇したものの「基本計画」の56.1%に比べて10ポイントほど低く、半数を下回った。計画自体を知らない市町村も散見されるので今後の一層の啓蒙活動が求められる。
- ◇ 「基本計画」と同様に沖縄本島の「南部」と「北部」の内容認知率が高い。ただ、「北部」では計画そのものを知らない市町村が1/3おり、今後の啓蒙が必要になる。
- ◇ 修学旅行受入ランクでは受入が多い市町村では、半数以上は内容まで認知しているが、計画自体を知らない市町村も多く、今後の課題といえる。
- ◇ 観光関連就業率では、就業率が高い地区で「実行計画」の存在自体を知らない市町村が1/4ほどみられた。



〈平成30年度市町村調査修学旅行受入ランク別〉
「沖縄県観光危機管理実行計画の認知状況」



〈平成30年度市町村調査観光関連就業率別〉
「沖縄県観光危機管理実行計画の認知状況」



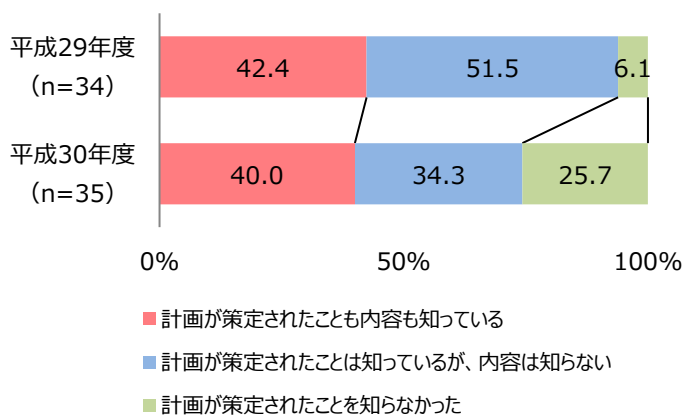
② 観光協会の認知状況

◇ 観光協会では、前年度に比べて「実行計画」の認知率は下降しており、浸透していない協会が多い。特に、「実行計画」自体を知らない協会が25.7%を占めており、分析が必要である。

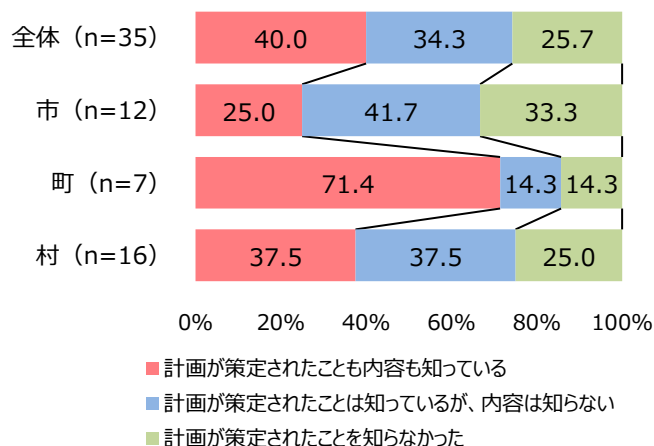
◇ 地域では、沖縄本島の「中部」と「北部」で内容までの認知が高いが、「南部」では「実行計画」そのものは知っているが内容までの浸透は低い。今後の対策が求められる。

◇ 所在市町村の「基本計画」策定理解別では、「策定・内容を認知している」と「実行計画」も内容まで理解している傾向が顕著であり、市町村と連携した啓蒙活動が求められる。

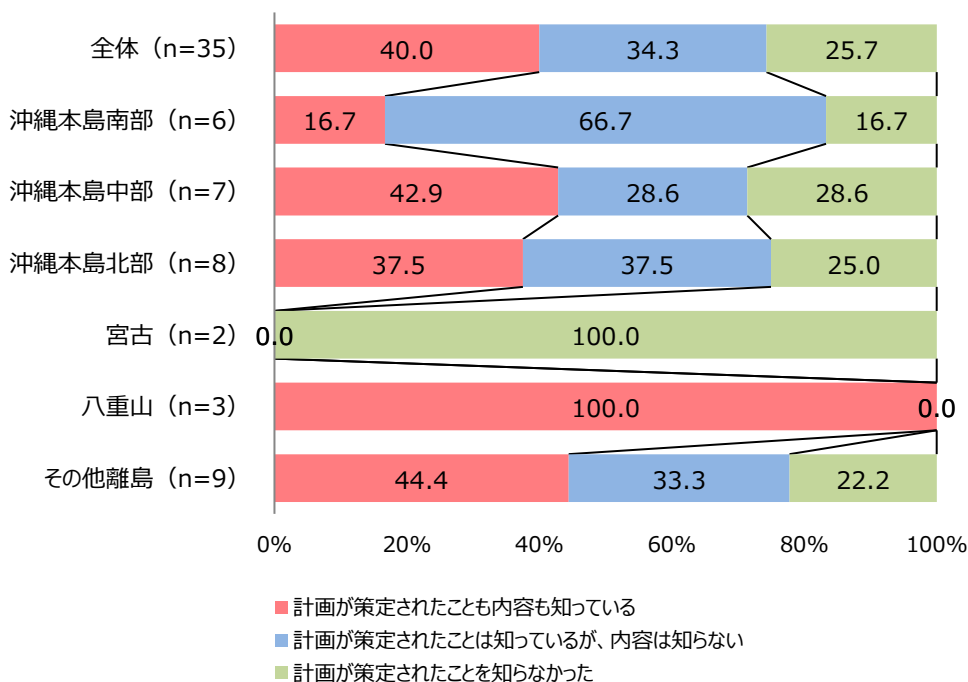
〈観光協会調査時系列〉
「沖縄県観光危機管理実行計画の認知状況」



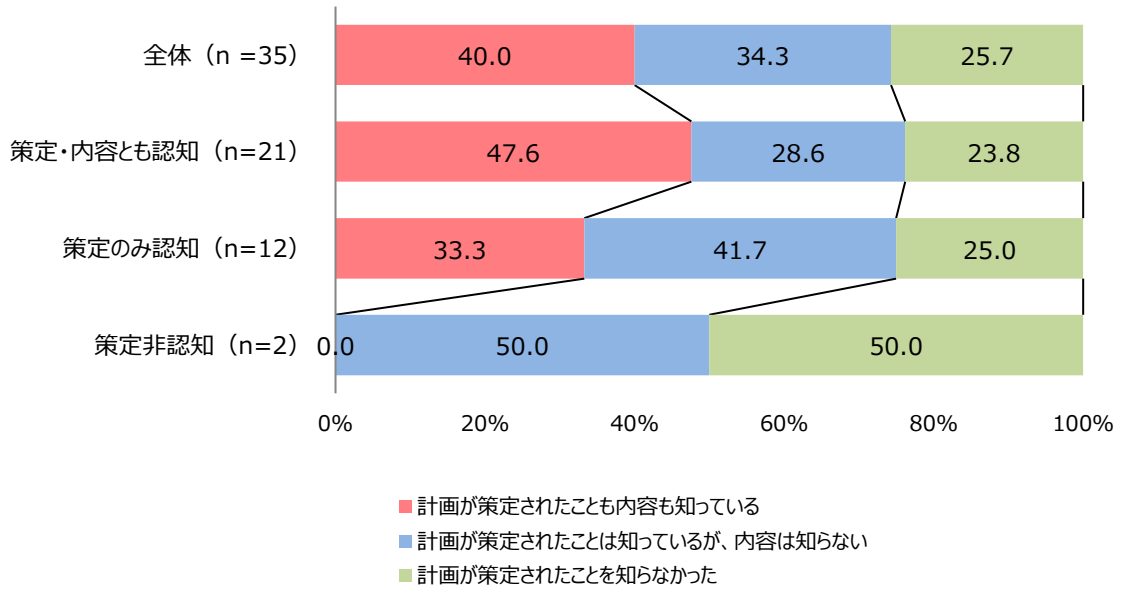
〈平成30年度観光協会調査市・町・村別〉
「沖縄県観光危機管理実行計画の認知状況」



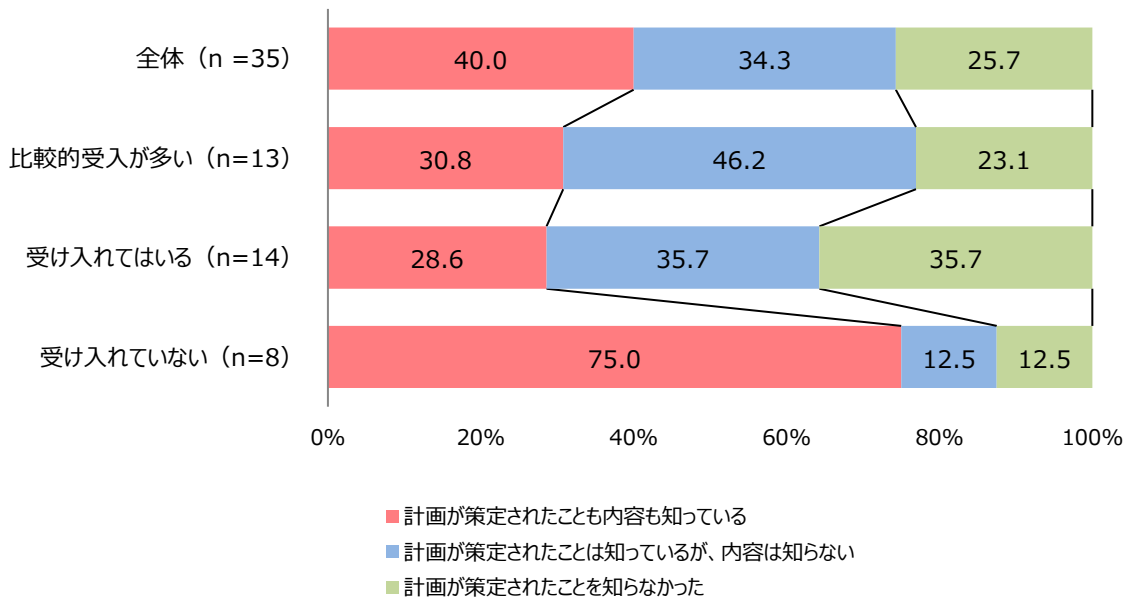
〈平成30年度観光協会調査地域別〉
「沖縄県観光危機管理実行計画の認知状況」



〈平成30年度観光協会調査所在市町村の基本計画認知別〉
「沖縄県観光危機管理実行計画の認知状況」



〈平成30年度観光協会調査修学旅行受入ランク別〉
「沖縄県観光危機管理実行計画の認知状況」

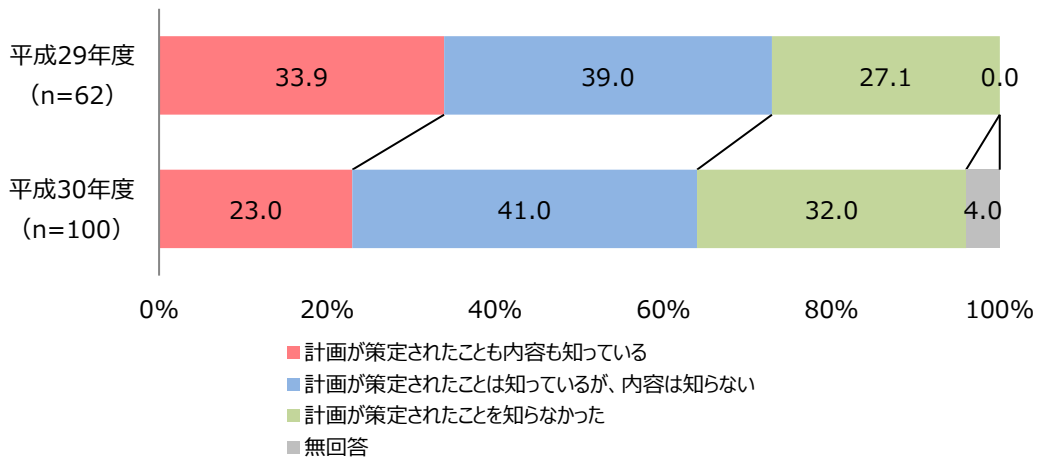


③ 観光関連団体・事業者の認知状況

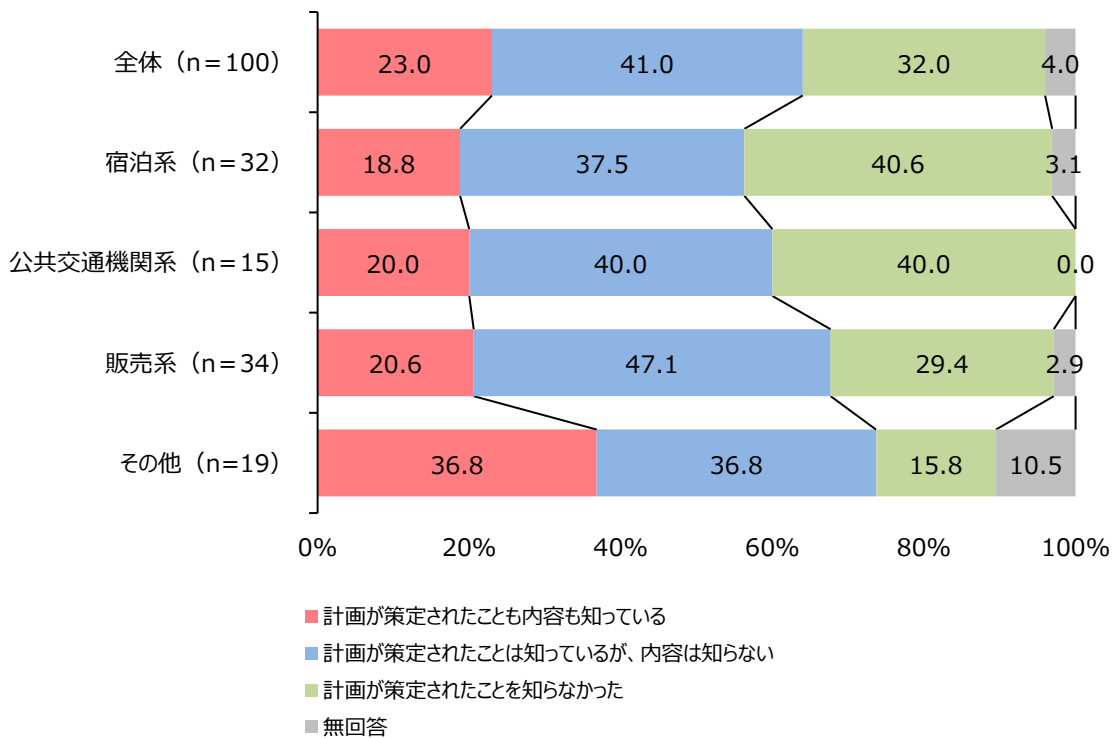
◇ 観光関連団体・事業者では、前年度より認知状況は減少している。
 特に、「実行計画」の内容認知度は、10ポイント減少し、「実行計画」そのものを知らない団体・事業者が3割を占めており、分析が必要である。

◇ 団体分類で見ると、「宿泊系」と「公共交通機関系」では、4割が「実行計画」を知らないため、今後一層の啓蒙活動が必要である。

〈観光関連団体・事業者調査時系列〉
 「沖縄県観光危機管理実行計画の認知状況」



〈平成30年度観光関連団体・事業者調査団体分類別〉
 「沖縄県観光危機管理実行計画の認知状況」



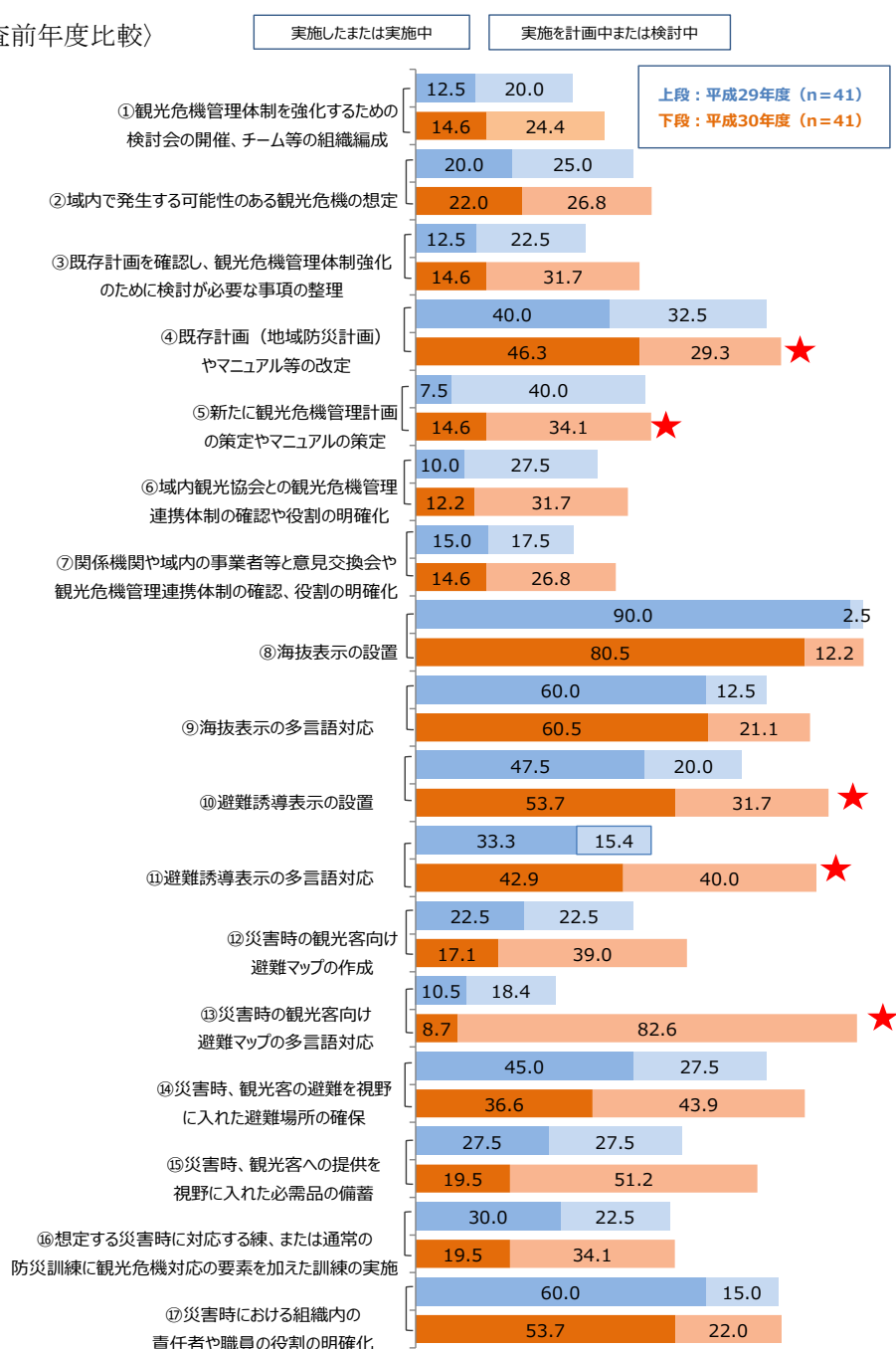
(3) 「観光危機管理」の取組状況

① 市町村全体の取組状況

ア) 市町村全体の時系列比較

◇ 市町村での「観光危機管理」の取り組みを、「実施したまたは実施中」と「実施計画中または検討中」の状況を見ると、ほとんどの項目で前年度を上回っている。特に、「計画中・検討中」が増加しており取り組みは順調に進んでいると思われる。なお、「実施済・実施中」が多かった項目は次のとおりであり、各市町村で力を入れていることがうかがえる。「既存計画（地域防災計画）やマニュアル等の改訂」、「新たに観光危機管理計画の策定やマニュアルの策定」、「避難誘導表示の設置」、「避難誘導表示の多言語対応」、「災害時の観光客向け避難マップの多言語対応」。

〈市町村調査前年度比較〉



注) 30年度は、⑨⑩⑬の「多言語対応」の項目は、関連する項目の「実施していない」を除いた件数で算出した。

イ) 市町村地域別・「沖縄県観光危機管理基本計画」認知別の取組状況

◇ 市町村の地域別での取り組みをみると、沖縄本島の「北部」では、ほとんどの項目で半数を超えており、観光危機管理への整備が進んでいる。中でも体制づくりや強化のために必要な事項に取り組むと同時に、各種のマニュアルづくりを行っている。

◇ なお、海拔表示や避難誘導表示、避難マップなどの啓蒙活動、避難場所の確保や必需品の備蓄などの施設・備品の準備は進んでおり、地域差はあまりみられなかった。

◇ 「基本計画」の認知別にみると、認知度の深さにより差がみられ、「内容を知っている」市町村では各項目の実施もしくは検討を進めている割合が高くなっている。この結果をみると、観光危機管理の取り組みは「基本計画」の浸透状況によって違いがあることがわかった。「基本計画」の内容認知の促進は、観光危機管理の取り組みを推進するための重要課題といえる。

〈市町村調査地域別・「沖縄県観光危機管理基本計画」認知別取組状況〉

「実施したまたは実施中」+「実施を計画中または検討中」の割合 (%)

		①観光危機管理体制を強化するための検討会の開催、チームなどの組織編成	②域内で発生する可能性のある観光危機の想定	③既存計画を確認し、観光危機管理体制強化のために検討が必要な事項の整理	④既存計画(地域防災計画)やマニュアル等の改定	⑤新たに観光危機管理計画の策定やマニュアルの策定	⑥域内観光協会との観光危機管理連携体制の確認や役割	⑦関係機関や域内の事業者等と意見交換会や観光危機管理連携体制の確認の明確化	⑧海拔表示の設置	⑨海拔表示の多言語対応
全体 (n=41)		39.0	48.8	46.3	75.6	48.7	43.9	41.4	92.7	81.6
地域別	沖縄本島南部 (n=7)	28.6	42.9	42.9	71.4	42.9	28.6	42.9	100.0	85.7
	沖縄本島中部 (n=10)	20.0	30.0	40.0	80.0	30.0	20.0	10.0	90.0	77.8
	沖縄本島北部 (n=9)	55.5	77.7	66.6	88.8	66.6	77.8	66.6	100.0	100.0
	宮古 (n=2)	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0
	八重山 (n=3)	66.7	66.7	66.7	66.6	66.7	66.7	66.7	100.0	66.6
	その他離島 (n=10)	50.0	50.0	40.0	80.0	50.0	50.0	50.0	90.0	77.7
	基本計画認知別	計画が策定されたことも内容も知っている (n=23)	56.5	69.5	60.9	82.6	69.6	65.2	65.2	91.3
	計画が策定されたことは知っているが、内容は知らない (n=16)	12.5	18.8	25.0	62.5	18.8	18.8	12.5	93.8	60.0
	計画が策定されたことを知らなかった (n=2)	50.0	50.0	50.0	100.0	50.0	0.0	0.0	100.0	100.0

		⑩避難誘導表示の設置	⑪避難誘導表示の多言語対応	⑫災害時の観光客向け避難マップの作成	⑬災害時の観光客向け避難マップの多言語対応	⑭災害時、観光客の避難を視野に入れた避難場所の確保	⑮災害時、観光客への提供を視野に入れた必需品の備蓄	⑯想定する災害時に対応する訓練、または通常の防災訓練に観光危機対応の要素を加えた訓練の実施	⑰災害時における組織内の責任者や職員の役割の明確化
全体 (n=41)		85.4	82.9	56.1	91.3	80.5	70.7	53.6	75.7
地域別	沖縄本島南部 (n=7)	100.0	85.7	57.1	100.0	85.7	71.5	28.6	71.4
	沖縄本島中部 (n=10)	90.0	77.7	30.0	100.0	60.0	60.0	40.0	70.0
	沖縄本島北部 (n=9)	88.8	87.5	66.6	83.3	100.0	77.8	77.8	100.0
	宮古 (n=2)	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	八重山 (n=3)	100.0	66.6	66.7	100.0	33.3	33.3	66.7	66.7
	その他離島 (n=10)	80.0	87.5	80.0	87.5	100.0	100.0	70.0	80.0
	基本計画認知別	計画が策定されたことも内容も知っている (n=23)	91.3	95.3	78.3	88.9	86.9	78.3	65.2
	計画が策定されたことは知っているが内容は知らない (n=16)	75.0	58.3	31.3	100.0	75.1	68.8	37.6	68.8
	計画が策定されたことを知らなかった (n=2)	100.0	100.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	100.0

注) 各分析軸とも⑩⑪⑬の「多言語対応」の項目は、関連する項目の「実施していない」を除いた件数で算出した。

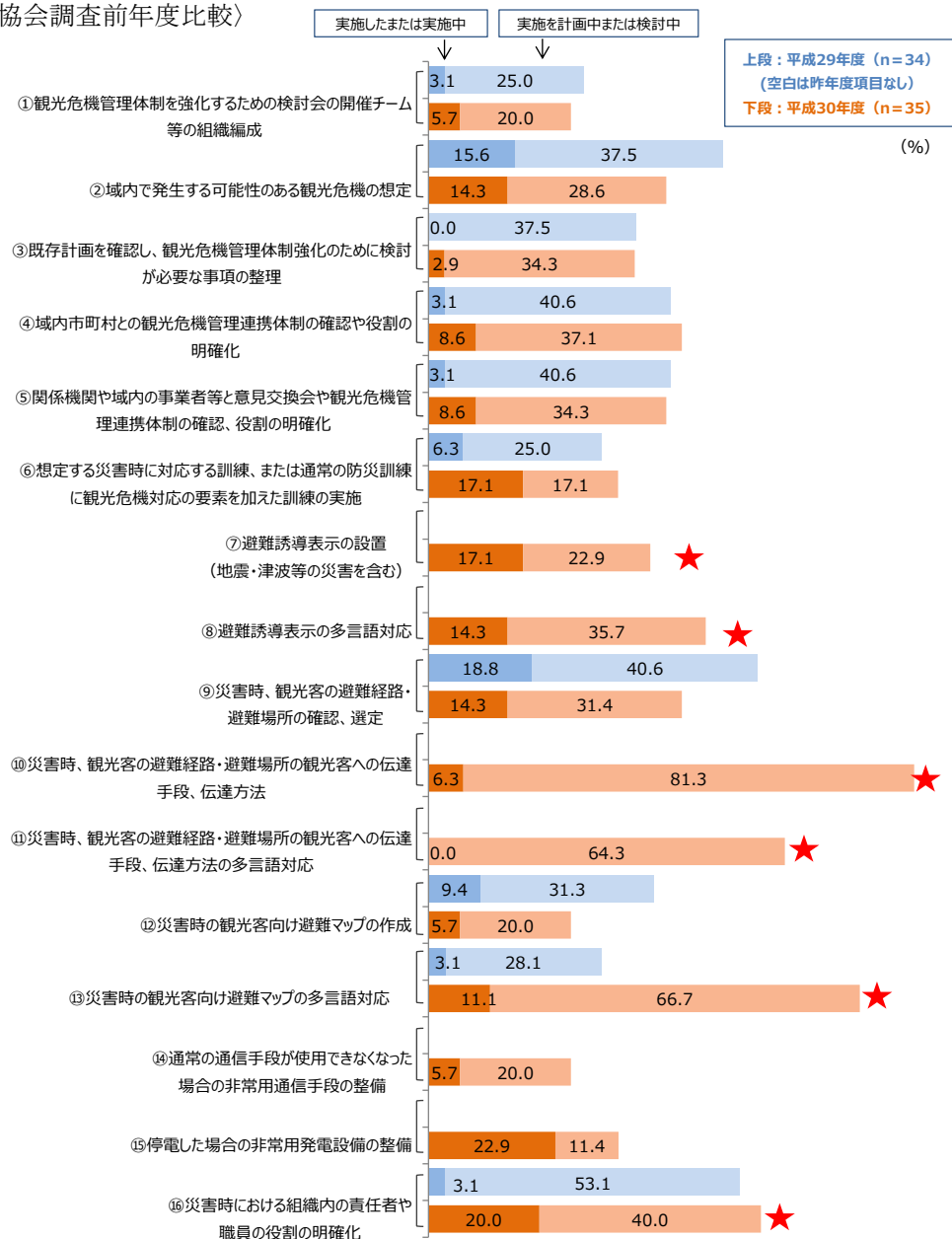
② 観光協会の取組状況

ア) 観光協会全体の時系列比較

◇ 観光協会の「観光危機管理」の取り組みは、前年度と同じ項目では、「実施したまたは実施中」と「実施計画中または検討中」の割合は大きな変化はなく、積極的な取り組みはみられなかった。ただ、「避難マップの多言語対応」は進んでいる。また、「災害時における組織内の責任者や職員の役割の明確化」については実施・実施中のところが多くなっており、担当者の選定をまず行っているものと思われる。

◇ 今年度に加えた項目の中では、「災害時、観光客の避難経路・避難場所の観光客への伝達手段、伝達方法」と「その多言語対応」が「実施計画中・検討中」が半数を超えて多くになっているのが注目される。また、「避難誘導表示」と「その多言語対応」も他項目より多く進んでいることがうかがえる。

〈観光協会調査前年度比較〉



注) 各分析軸とも⑧⑩⑪⑬の「伝達手段、伝達方法」と「多言語対応」の項目は、関連する項目の「実施していない」を除いた件数で算出した。

イ) 観光協会地域別・観光危機管理基本計画認知別の取組状況

- ◇ 地域別での「観光危機管理」の取り組みを、「実施したまたは実施中」と「実施計画中または検討中」の合計でみると、全体として大きな差がみられなかった。
- ◇ ただ、沖縄本島では、「南部」より「中部」と「北部」で取り組みが進んでいる項目が多かった。特に、50%以上の取組項目は「中部」で多かった。
- ◇ 今後は、沖縄本島の「南部」、「中部」、「北部」のそれぞれの観光協会が積極的に連携して「観光危機管理」の取り組みの足並みを揃えることが求められる。
- ◇ 「基本計画」の認知別では、内容が浸透している観光協会ほど各項目の取り組みが進んでおり、いかに「基本計画」の認知を図るかが、観光危機管理の取り組みを推進するためのキーポイントになることが明らかになった。

(観光協会調査地域別・「沖縄県観光危機管理基本計画」認知別取組状況)

「実施したまたは実施」+「実施を計画中または検討中」の割合 (%)

	①観光危機管理体制を強化するための検討会の開催、チーム等の組織編成	②域内で発生する可能性のある観光危機の想定	③既存計画を確認し、観光危機管理体制強化のために検討が必要な事項の整理	④域内市町村との観光危機管理連携体制の確認や役割の明確化	⑤関係機関や域内の事業者等と意見交換会や観光危機管理連携体制の確認、役割の明確化	⑥想定する災害時に対応する訓練、または通常の防災訓練に観光危機対応の要素を加えた訓練の実施	⑦避難誘導表示の設置（地震・津波等の災害を含む）	⑧避難誘導表示の設置（地震・津波等の災害を含む）の多言語対応
全体 (n=35)	25.7	42.9	37.2	45.7	42.9	34.2	40.0	50.0
地域別								
沖縄本島南部 (n=6)	0.0	33.4	33.3	33.4	16.7	33.4	16.7	0.0
沖縄本島中部 (n=7)	28.6	57.2	14.3	57.1	57.2	28.6	28.6	0.0
沖縄本島北部 (n=8)	37.5	37.5	37.5	50.0	37.5	37.5	37.5	100.0
宮古 (n=2)	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0
八重山 (n=3)	33.3	66.7	66.7	33.3	33.3	33.3	33.3	0.0
その他離島 (n=9)	33.3	44.4	55.5	44.4	55.5	33.3	77.7	57.2
基本計画認知別								
計画が策定されたことも内容も知っている (n=21)	38.1	57.1	47.7	66.7	57.1	52.4	57.1	58.4
計画策定されたことは知っているが、内容は知らない (n=12)	8.3	25.0	25.0	16.7	25.0	8.3	16.6	0.0
計画が策定されたことを知らなかった (n=2)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

	⑨災害時、観光客の避難経路・避難場所の確認、選定	⑩災害時、観光客の避難経路・避難場所の確認、選定の観光客への伝達手段、伝達方法	⑪災害時、観光客の避難経路・避難場所の確認、選定の観光客への伝達手段、伝達方法の多言語対応	⑫災害時の観光客向け避難マップの作成	⑬災害時の観光客向け避難マップの作成の多言語対応	⑭通常の通信手段が使用できなくなった場合の非常用通信手段の整備	⑮停電した場合の非常用発電設備の整備	⑯災害時における組織内の責任者や職員の役割の明確化
全体 (n=35)	45.7	87.6	64.3	25.7	77.8	25.7	34.3	60.0
地域別								
沖縄本島南部 (n=6)	33.4	100.0	50.0	0.0	0.0	33.3	16.7	50.0
沖縄本島中部 (n=7)	42.9	100.0	66.7	28.6	50.0	28.6	42.9	57.2
沖縄本島北部 (n=8)	50.0	75.0	100.0	37.5	100.0	25.0	25.0	50.0
宮古 (n=2)	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
八重山 (n=3)	66.7	100.0	50.0	66.6	50.0	33.3	66.6	100.0
その他離島 (n=9)	44.4	100.0	50.0	22.2	100.0	22.2	44.4	66.6
基本計画認知別								
計画が策定されたことも内容も知っている (n=21)	61.9	92.3	66.7	38.1	75.0	38.1	42.8	76.2
計画策定されたことは知っているが、内容は知らない (n=12)	25.0	66.7	50.0	8.3	100.0	8.3	25.0	41.7
計画が策定されたことを知らなかった (n=2)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

注) 各分析軸とも⑧⑩⑪⑬の「伝達手段、伝達方法」と「多言語対応」の項目は、関連する項目の「実施していない」を除いた件数で算出した。

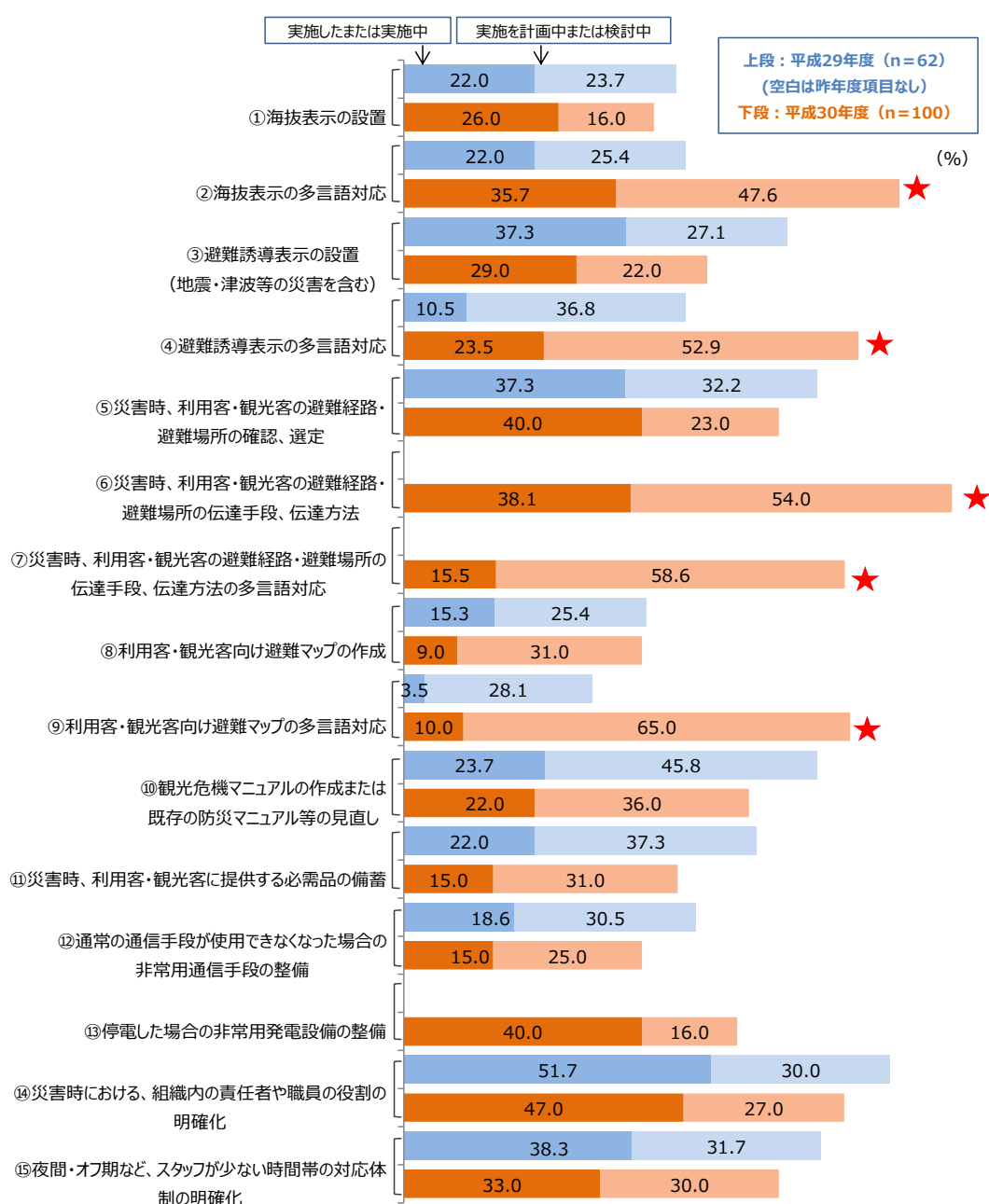
③ 観光関連団体・事業者の取組状況

ア) 観光関連団体・事業者全体の時系列比較

◇ 観光関連団体・事業者の「観光危機管理」の取り組みは、前年度の項目では大きな変化がみられず、積極的な取り組みを行っている団体や事業者は少ないように思われる。ただ、「海拔表示の多言語対応」、「避難誘導表示の多言語対応」は前年度より大幅に上昇している。

◇ 今年度に加えた項目では、「災害時、利用者・観光客の避難経路・避難場所の伝達手段・伝達方法」は、9割を超える団体・事業者が取り組んでおり、広く普及している。また、「その多言語対応」も順調に進んでいる。

〈観光関連団体・事業者調査前年度比較〉



注) 分析軸の②④⑥⑦⑨の「伝達手段、伝達方法」と「多言語対応」の項目は、関連する項目の「実施していない」を除いた件数で算出した。

イ) 観光関連団体・事業者団体分類での取組状況

◇ 観光関連団体・事業者の団体分類で「観光危機管理」の取り組みをみると、共通して高かったのは、「海拔表示」、「避難マップ」、「避難経路・場所の伝達手段・方法」の多言語対応、「災害時、利用客・観光客の避難経路・避難場所の伝達手段、伝達方法」と「組織内の責任者や職員の役割の明確化」であり、これらの取り組みは既に進んでいる。

◇ 「宿泊系」と「公共交通機関係」ではほとんどの項目で半数近く、もしくは半数を超える取り組みをしている。特に、「宿泊系」では、必要性が高いこともあり、各項目で積極的に取り組んでいることがうかがえる。

〈観光関連団体・事業者調査団体分類別取組状況〉

「実施したまたは実施」+「実施を計画中または検討中」の割合（％）

		①海拔表示の設置	②海拔表示の多言語対応	③避難誘導表示の設置（地震・津波等の災害を含む）	④避難誘導表示の多言語対応	⑤災害時、利用客・観光客の避難経路・避難場所の確認、選定	⑥災害時、利用客・観光客の避難経路・避難場所の伝達手段、伝達方法	⑦災害時、利用客・観光客の避難経路・避難場所伝達手段、伝達方法の多言語対応	⑧利用客・観光客向け避難マップの作成
全体（n=100）		42.0	83.3	51.0	76.4	63.0	92.1	74.1	40.0
団体分類	宿泊系（n=32）	50.1	87.6	75.0	87.5	84.4	100.0	81.5	56.3
	公共交通機関係（n=15）	40.0	83.3	53.3	37.5	60.0	100.0	66.7	20.0
	販売系（n=34）	47.1	81.3	41.2	78.5	58.8	80.0	68.8	44.1
	その他（n=19）	21.1	75.0	26.3	80.0	36.8	85.7	66.6	21.1

		⑨利用客・観光客向け避難マップの多言語対応	⑩観光危機マニュアルの作成または既存の防災マニュアル等の見直し	⑪災害時、利用客・観光客に提供する必需品の備蓄	⑫通常の通信手段が使用できなくなった場合の非常用通信手段の整備	⑬停電した場合の非常用発電設備の整備	⑭災害時における、組織内の責任者や職員の役割の明確化	⑮夜間・オフ期など、スタッフが少ない時間帯の対応体制の明確化
全体（n=100）		75.0	58.0	46.0	40.0	56.0	74.0	63.0
団体分類	宿泊系（n=32）	83.4	75.0	71.9	56.3	84.4	87.5	84.4
	公共交通機関係（n=15）	66.7	40.0	46.7	46.7	53.3	66.7	60.0
	販売系（n=34）	73.4	55.8	35.3	29.4	47.0	82.3	61.7
	その他（n=19）	50.0	47.4	21.0	26.3	26.3	42.1	31.6

注) 分析軸の②④⑥⑦⑨の「伝達手段、伝達方法」と「多言語対応」の項目は、関連する項目の「実施していない」を除いた件数で算出した。

ウ) 「沖縄県観光危機管理基本計画」を認知している観光関連団体・事業者の取組状況

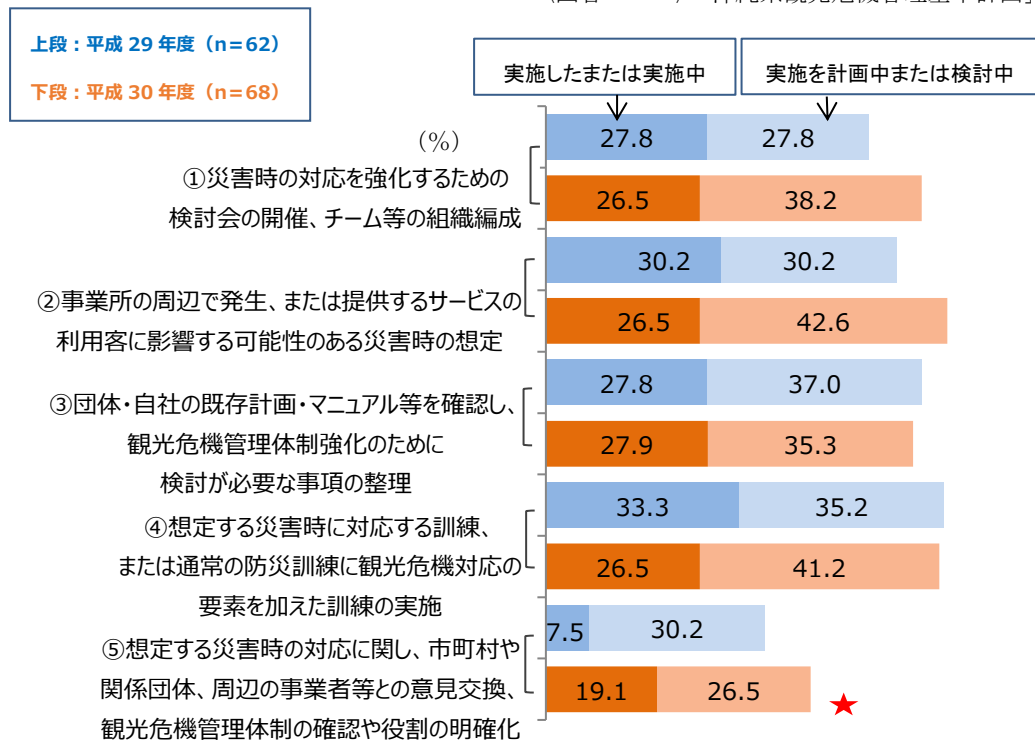
◇「基本計画」について、「策定されたことも内容も知っている」と「策定されたことは知っているが内容は知らない」と回答した団体・事業者に対して、5項目の取組状況を捉えた。

◇前年度と比べると大きな変化はみられなかったが、各項目とも「計画中・検討中」の増加がみられる。特に、「想定する災害時の対応に関し、市町村や関係団体、周辺の事業者等との意見交換、観光危機管理体制の確認や役割の明確化」については、前年度より「実施した・実施中」が、11.6ポイント増加しており、かなり進んでいる。これは、関連する団体との連携によって、危機管理を強化しようとする現れだと考えられる。今後も「連携」に対する取り組みは増加すると思われる。

◇団体分類別では、「宿泊系」と「公共交通機関係」で各取り組みが高い傾向がみられる。

〈「基本計画」認知観光関連団体・事業者の取組状況〉

(回答ベース)「沖縄県観光危機管理基本計画」認知者



〈団体分類別取組状況〉 「実施したまたは実施」+「実施を計画中または検討中」の割合(%)

団体分類	実施したまたは実施	実施を計画中または検討中
全体	68	64.7
宿泊系	18	72.2
公共交通機関係	11	72.7
販売系	25	64.0
その他	14	50.0

(4) 「観光危機管理」を推進する上での困難な取組状況

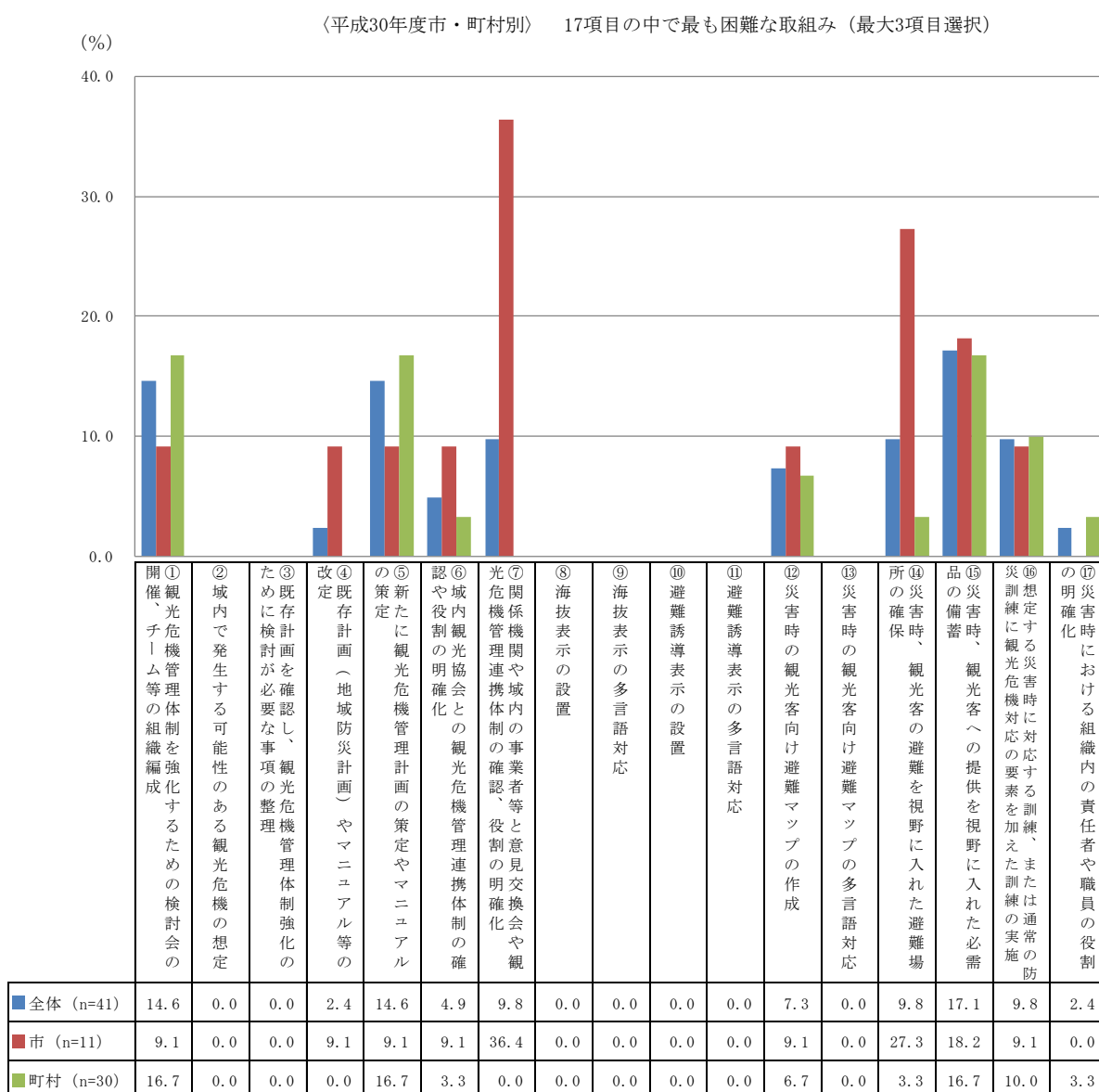
① 市町村での困難な取組項目（最大3つまでの回答）

◇ 市町村で「観光危機管理」の17項目の中で最も困難な取り組みを3つまで挙げてもらったが、全体的にそれほど多くは挙げられなかった。

◇ 全体で10%以上の項目は、「災害時の必需品の備蓄」、「検討会の開催、チーム編成」、「新たに観光危機管理計画の策定やマニュアルの策定」となった。

◇ ただ、市では、「関係機関や域内の事業者等と意見交換や危機管理体制の確認、役割の明確化」が36.4%と多くなっており、関係構築に困難を示している市が多いことがうかがえる。

〈市町村での困難な取組項目〉



(市町村での困難な取組項目の理由)

①観光危機管理体制を強化するための検討会の開催、チーム等の組織編成	人員不足、財源 関係する機関との調整や連携を取るのが難しい 課内において多数の事業を抱えており、時間と人員を確保できる余裕がないため 観光危機管理体制強化の必要性については認識しているが現時点における政策の優先として他事業が勝るため（子育て支援など）。また、財政面や組織体制（担当課職員の不足）からも現時点では困難と考える 職員の人数が限られているため、観光客数が少ない現状では取り組みに対して人員を割くことが難しい
②域内で発生する可能性のある観光危機の想定	-
③既存計画を確認し、観光危機管理体制強化のために検討が必要な事項の整理	-
④既存計画（地域防災計画）やマニュアル等の改定	予算措置
⑤新たに観光危機管理計画の策定やマニュアルの策定	財政状況から予算の確保が難しい 災害発生時には本村及び防災関係機関の職員だけでは十分な応急対策活動が実施できない事態が想定される（人材確保） 改定する際の財源確保 職員の人数が限られているため、観光客数が少ない現状では取り組みに対して人員を割くことが難しい 予算確保 大型施設の建設などの外的に変動する要因が大きく、今の段階で策定は困難
⑥域内観光協会との観光危機管理連携体制の確認や役割の明確化	観光協会が設立されていないから 関係する機関との調整や連携を取るのが難しい
⑦関係機関や域内の事業者等と意見交換会や観光危機管理連携体制の確認、役割の明確化	関係者が多いことや、有事の想定が複数考えられるため実施には専門的知識やマンパワーが必要 関係する機関との調整や連携を取るのが難しい 各分野に精通したコーディネーターが必要と考えるため 事業者の数に対して観光部署の人数が少ないため、団体や事業者との連携体制の強化には時間がかかると考える
⑧海拔表示の設置	-
⑨上記⑧の多言語対応	-
⑩避難誘導表示の設置	-
⑪上記⑩の多言語対応	-
⑫災害時の観光客向け避難マップの作成	町の財政上、予算計上が厳しい 避難マップの多言語をどこまですればいいのか 予算措置
⑬上記⑫の多言語対応	-
⑭災害時、観光客の避難を視野に入れた避難場所の確保	市内に観光客数分を取容できる施設が少ない 住民の避難場所との調整 予算措置 宿泊施設の数が多く、観光危機の発生時には多くの帰宅困難者や要支援観光客が発生することが予想されるが、住民の数も多いため、どこまで対応しきれるか不明である
⑮災害時、観光客への提供を視野に入れた必需品の備蓄	町の財政上、予算計上が厳しい 観光客は流動的かつ時期によって市内にいる観光客数は変化すると思われる、観光客分の必需品数量の算出が難しい。また、備蓄庫も少ない 住民の備蓄品との兼ね合い 財政面や保管倉庫の設置場所の確保、備蓄品の数量、消費期限の管理などの問題がある 一月平均1.3万人の観光客が訪れるが本町の人口も同規模となっており、備蓄は困難と考える 備蓄品の入替、補充する際の財源 宿泊施設の数が多く、観光危機の発生時には多くの帰宅困難者や要支援観光客が発生することが予想されるが、住民の数も多いため、どこまで対応しきれるか不明である
⑯想定する災害時に対応する訓練、または通常の防災訓練に観光危機対応の要素を加えた訓練の実施	観光関連事業者と連携して避難支持や帰宅支援体制の構築 通常の防災訓練に観光危機対応の要素を加えた内容は幅広くまとめる人が必要（体制づくりがまだ整っていない） 本市においては、県内他市町村と比べて現状、観光客の来訪や宿泊等が少ないため、本市独自で行うには関係事業者の協力が乏しいことが見込まれる。また、被害状況の想定や運営体制について上記の理由から困難である
⑰災害時における組織内の責任者や職員の役割の明確化	限られた人員の中で住民以外の対応が可能か
⑱その他	人材確保や予算確保が困難である 外国人観光客が警報をどう知ることができるか 現時点では判断できない

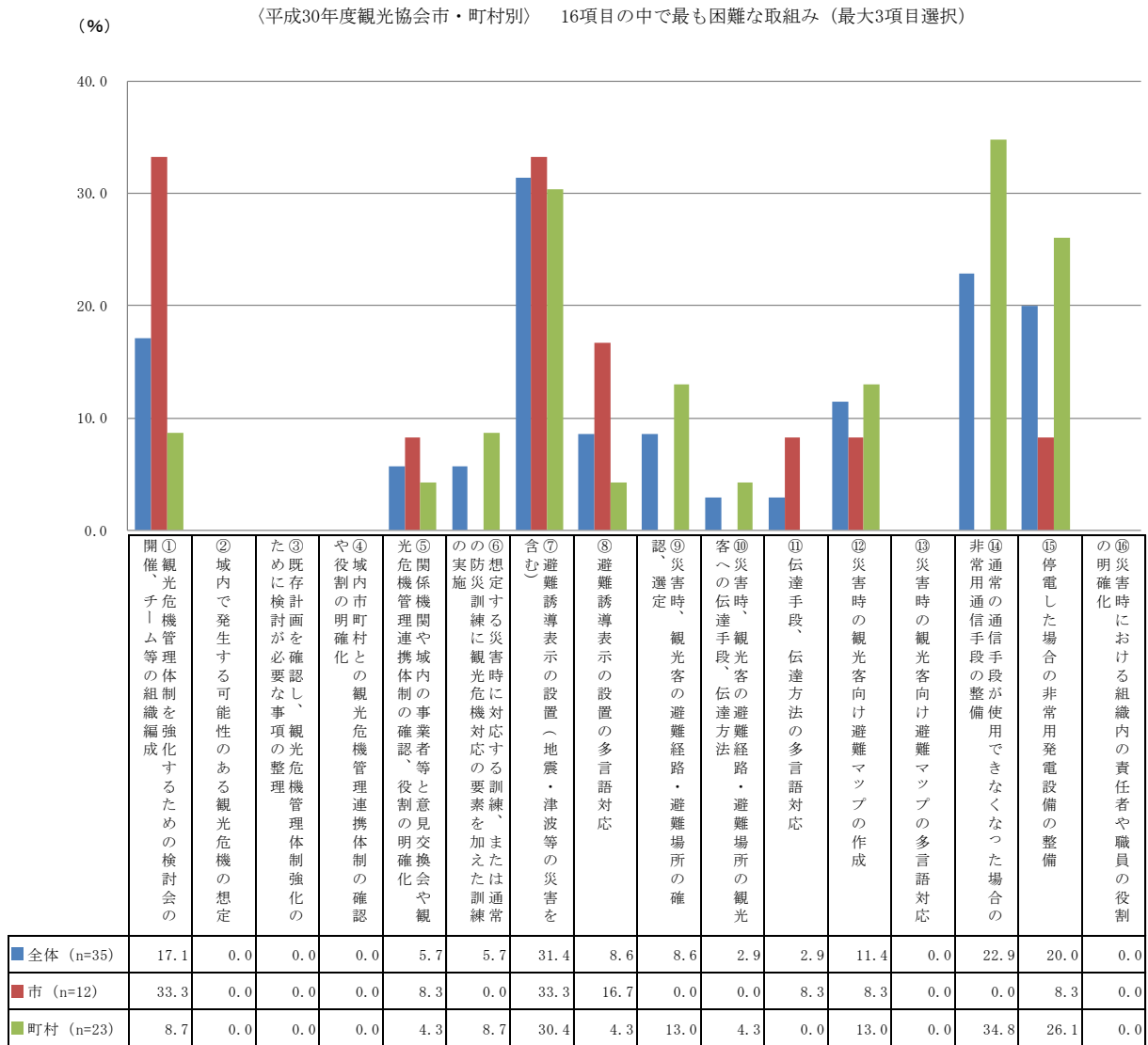
② 観光協会での困難な取組項目（最大3つまでの回答）

◇ 観光協会も市町村と同様に「観光危機管理」の16項目の中で最も困難な取り組みを3つまで挙げてもらった。

◇ 全体で最も多かったのは、「避難誘導表示の設置」で31.4%となったが、これは、市町村とも共通して高くなっている。

◇ なお、「通常の通信手段が使用できなくなった場合の非常用通信手段の整備」と「停電した場合の非常用発電設備の整備」は、町村で3割ほどみられ切実な問題として捉えているものと思われる。

〈観光協会での困難な取組項目〉



〈観光協会での困難な取組項目の理由〉

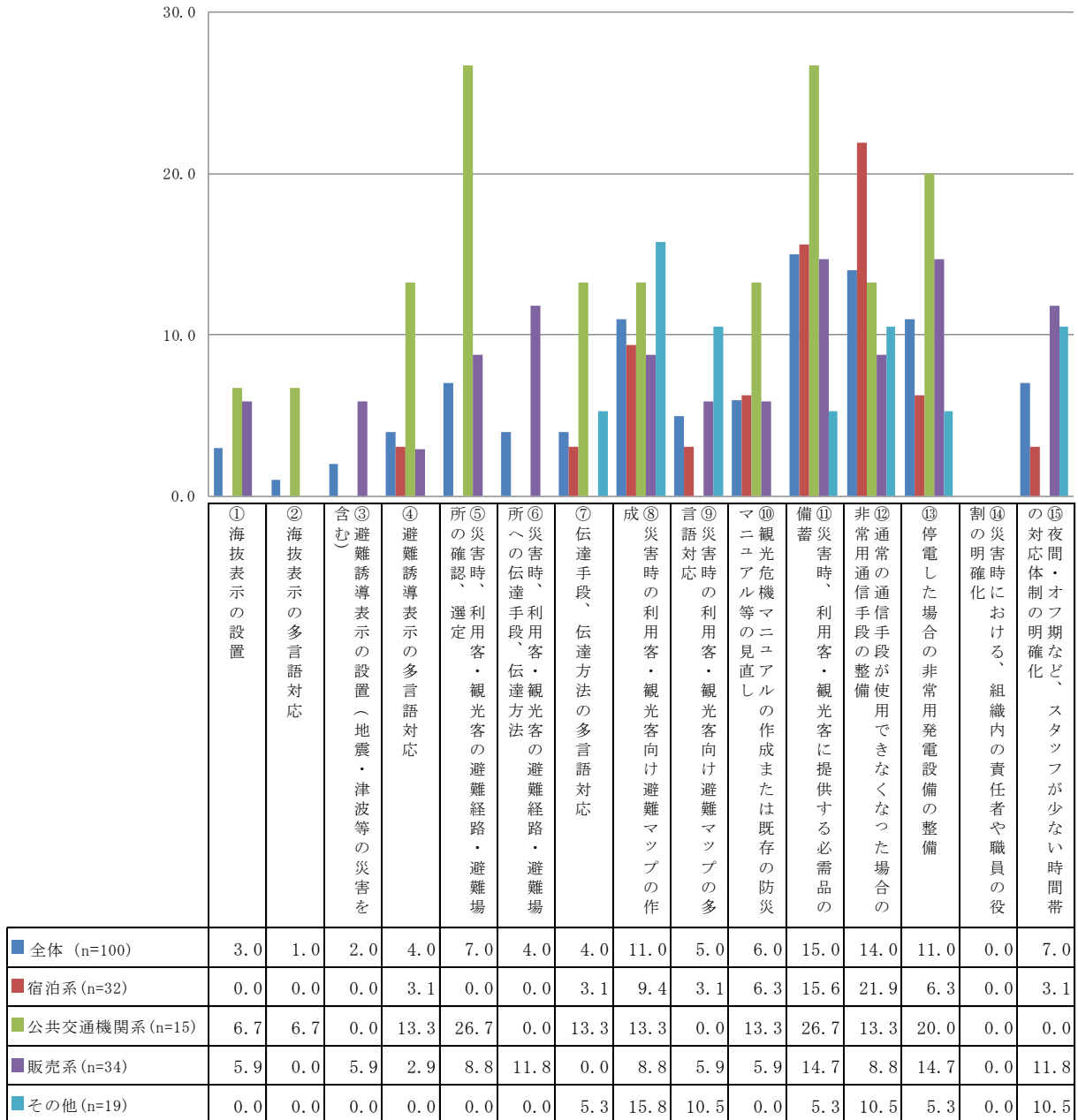
①観光危機管理体制を強化するための検討会の開催、チーム等の組織編成	組織力 組織編制をして当協会が独自でおこなうのは困難を伴う 日々の行務に追われ時間を作ることができない 全てにおいて町や関係団体と協議していない為、その状況自体に危機感を感じている ①～⑭の取り組みから最大3つを選択することができません。ほぼ全部、最も困難と思われる。本会で観光危機管理に関する事について、話し合いを持ったことがありません。前回のアンケートでも同様の回答をしたと思いますが（前は3つ選択しました）本会は会員組織で本町の観光関連業者の1/4程度しか加入しておりません。島が複数あるため、会員数にばらつきがあり、それぞれで管理体制を構築するのは難しいです。本会は、町防災危機管理課や政策推進課の対策に準じて行動したいと考えている 市で取りまとめ、市内観光事業者で連絡会がある
②域内で発生する可能性のある観光危機の想定	-
③既存計画を確認し、観光危機管理体制強化のために検討が必要な事項の整理	-
④域内市町村との観光危機管理連携体制の確認や役割の明確化	-
⑤関係機関や域内の事業者等と意見交換会や観光危機管理連携体制の確認、役割の明確化	組織編制をして当協会が独自でおこなうのは困難を伴う 市総務部防災危機管理室が実施済み。当会は、HPやFacebook等で告知を実施
⑥想定する災害時に対応する訓練、または通常の防災訓練に観光危機対応の要素を加えた訓練の実施	消防警察機関ではないので、独自ではノウハウが無い 市総務部防災危機管理室が実施済み。当会は、HPやFacebook等で告知を実施
⑦避難誘導表示の設置（地震・津波等の災害を含む）	管理が中部土木になるため、独自でというのは困難 予算がない 国道、県道を有しており、当会のみでは困難である ハード面的な対応については予算的専門的なことに関連するため 財源の確保 市総務部防災危機管理室が実施済み。当会は、HPやFacebook等で告知を実施 行政管轄の為 予算面の確保 貴協会、単独で行う場合の予算の問題があり、行政の取り組みをサポートする役割であるとする 市で取りまとめ、市内観光事業者で連絡会がある
⑧上記⑦の多言語対応	行政管轄の為
⑨災害時、観光客の避難経路・避難場所の確認、選定	実施済みであるが、絶対数が足りない 事務所が大型商業施設内のため（しかも外国人客が多い）観光客の動きが想定できない 観光協会としては避難場所としての建物を所有していないため、危機管理については、町が取り組んで観光客に特化したものは取り組んでいない
⑩上記⑨の観光客への伝達手段、伝達方法	通信システムの確保が最も重要だが予算の課題
⑪上記⑩の多言語対応	現在多言語（英語）が話せる職員1名のみとなり、他職員が対応できていない為 観光マップで対応するも、分かり（多言語）にくい
⑫災害時の観光客向け避難マップの作成	財源の確保 市で取りまとめ、市内観光事業者で連絡会がある
⑬上記⑫の多言語対応	-
⑭通常の通信手段が使用できなくなった場合の非常用通信手段の整備	人財、財政的にも独自整備は難しい ハード面的な対応については予算的専門的なことに関連するため 設備の不足又は、予算内で整備が難しい 財源の確保 金銭的な理由などにより、備品の購入、整備は難しい 協会が単独で行う場合の予算の問題があり、行政の取り組みをサポートする役割である 通常の連絡手段（TEL、FAX、メール、SNS）が使えなくなった時の通信手段 通信システムの確保が最も重要だが予算の課題
⑮停電した場合の非常用発電設備の整備	人財、財政的にも独自整備は難しい ハード面的な対応については予算的、専門的なことに関連するため 設備の不足又は、予算内で整備が難しい 金銭的な理由などにより、備品の購入、整備は難しい 協会が単独で行う場合の予算の問題があり、行政の取り組みをサポートする役割である 災害の際の避難場所環境整備が重要だが予算の課題
⑯災害時における組織内の責任者や職員の役割の明確化	-
⑰その他	財政力の問題 役場の危機管理関係の再整備後に検討できるよう調整する 住民と観光客の区別、観光危機管理とは言うものの、現場では分けて考えられない（両方の対応）

③ 観光関連団体・事業者での困難な取組項目（最大3つまでの回答）

- ◇ 観光関連団体・事業者でも同様に15項目の中で最も困難な取り組みを3つまで挙げてもらったが、全体的にそれほど多くは挙げられなかった。
- ◇ 全体で10%以上の項目は、「災害時、利用者・観光客に提供する必需品の備蓄」、「通信手段が使用できなくなった場合の非常用通信手段の整備」、「利用者・観光客向け避難マップの作成」、「停電した場合の非常用通信手段の整備」であった。
- ◇ 「宿泊系」では「通信手段が使用できなくなった場合の非常用通信手段の整備」が多い。「公共交通機関系」では「災害時、利用者・観光客に提供する必需品の備蓄」と「災害時、利用者・観光客避難経路・避難場所の確認・選定」が20%を超えている。

〈観光関連団体・事業者での困難な取組項目〉

(%) 〈平成30年度観光団体・事業者〉15項目の中で最も困難な取組み（最大3項目選択）



〈観光関連団体・事業者での困難な取組項目の理由〉

① 海拔表示の設置	施設・設備を備えていないため 測量の不可 観光地及び立ち寄り先全部に海拔表示の設置は困難 多言語の翻訳の内容と精度、設置等に係る費用 自社のみの判断で選定していいのか（情報に不備等があった場合等、不安）（スタッフが常駐しておらず、1棟貸の施設を運営しており、事務所も離れている）
② 上記①の多言語対応	現地スタッフに多言語対応できる人材がない 多言語化については、統一表記等に検討する必要があるのではないか
③ 避難誘導表示の設置 (地震・津波等の災害を含む)	施設・設備を備えないため 地震、津波等の場合、地域連携が必要と思う 避難誘導の設置については、避難先の選定から、経路それに伴う避難誘導の設置について各自治体の指定又は調整が必要
④ 上記③の多言語対応	言葉の問題で多言語対応が難しいため 一つの会社としてできることではなく、自治体主体で行うべきこと 日本語、英語以外の言語がわかる従業員が少ない為 現地スタッフに多言語対応できる人材がない 言語力がない
⑤ 災害時、利用客・観光客の避難経路・避難場所の確認、選定	言葉の問題で多言語対応が難しいため 地震、津波等の場合、地域と連携が必要と思う 日常業務に追われていて、危機管理に対して対策できる時間が取れない どうして良いのかわからない 通行範囲（沖縄本島全域）が広い為、選定は困難 英語、中国語の避難説明
⑥ 上記⑤の観光客への伝達手段、伝達方法	OCVBの作成したマニュアルを活用する以外方法がない状況 どのような手段があるのか情報がない 日常業務に追われていて、危機管理に対して対策できる時間が取れない 伝達の確実な方法は難しい 英語に関しては、問題ないが、中国語や韓国語の案内に関して 観光客への伝達手段、伝達方法については、一団体での対応は難しい。関係団体を含めたルール化が必要
⑦ 上記⑥の多言語対応	多言語対応できるスタッフ不足 日本語、英語以外の言語がわかる従業員が少ない為 現地スタッフに多言語対応できる人材がない 予算が必要
⑧ 利用客・観光客向け避難マップの作成	他業者からの提供で十分なため 人員不足 高速道路区域内の避難マップ作製は合理的でないため。被災状況に応じた規制・避難・退出を実施している 多言語対応が必要なため 基本マニュアルがない為、作成方法がわからない 利用客への案内は用意しているが、館内の案内であり、県全体の仕様ではない 地震、津波等の場合、地域と連携が必要と思う 予算が必要
⑨ 上記⑧の多言語対応	人員不足 日本語、英語以外の言語がわかる従業員が少ない為 多言語の対応ができる人がいない
⑩ 観光危機マニュアルの作成または既存の防災マニュアル等の見直し	基本マニュアルなしの為、作成方法がわからない 社内だけでは出来ない、地元官公庁の働きがない事 日常業務に追われていて、危機管理に対して対策できる時間が取れません インフラ整備をどのようにするかが課題 知識不足がある

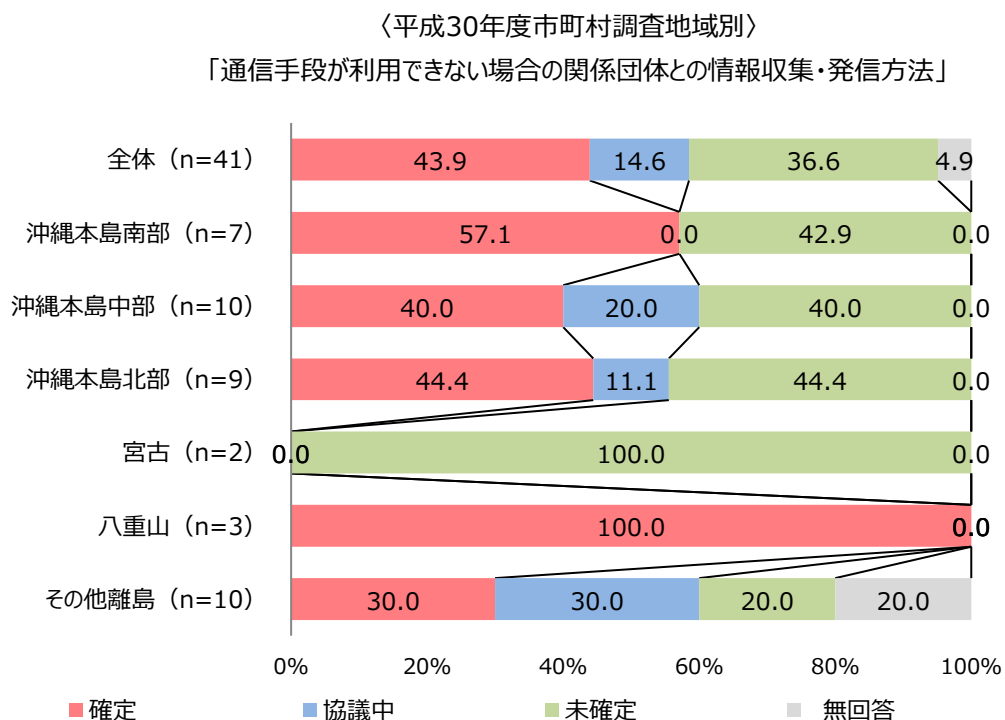
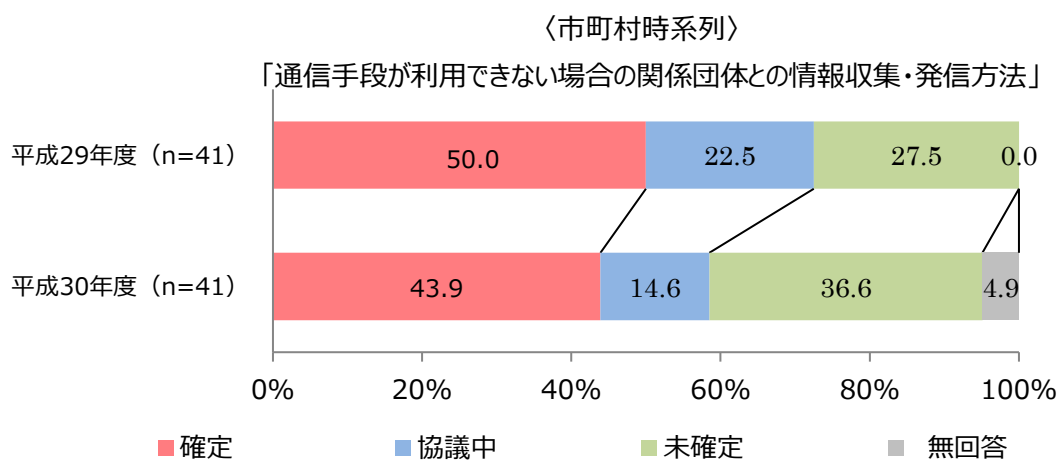
<p>⑩災害時、利用客・観光客に提供する必需品の備蓄</p>	<p>費用面 当劇場では、最大1,000名程の観客がいるため、少しでも水や簡易トイレ等を準備しておきたいが、予算が厳しく備蓄品まで購入する余裕がありません 備蓄する物の保管場所の確保が困難 必需品の選定、期間、数量、倉庫 備蓄数量にも限界があり、500名の宿泊者への提供は3日間程度、但しインフラが止まった場合は提供不可 備蓄量が不明、備蓄スペースが無い（バックヤードが不足気味の為） どのような手段があるのか情報が無い 経費上の負担、保管スペース確保 コストや場所等 1～2日分は可能だが、長期分だと予算面でも難しい どうして良いのかわからない テナントとして入居しているため 災害時はお客様を安全な場所へ運ぶので備蓄は考えていない 予算が無い 備蓄品の保存、管理は事業者だけでは、経済的負担が多いと感じる</p>
<p>⑪通常の通信手段が使用できなくなった場合の非常用通信手段の整備</p>	<p>予算の都合上 通信手段が使用できなくなった際の利用客への情報発信 非常用通信手段の確保 電話（スマホ）以外の通信手段が思いつかない 無線通信等、整備の方法及び資格者が必要等不明な点が多い 衛生電話を検討中、コスト面、インシャルの管理面（助成金、リース、レンタル貸与等、補助金があれば即導入） どのような手段があるのか情報が無い 専門性、知識が無い 一企業では予算等が組めない どうして良いのかわからない テナントとして入居しているため インフラが断つほどの災害時、事業者単独で、通信手段と確保するのは困難と感じる どのように整備してよいかかわからない</p>
<p>⑫停電した場合の非常用発電設備の整備</p>	<p>ビル全体の管理になっているため 費用面で会社の許可が多分もらえない 予算の都合上 本社決定事項の為、店舗独自で実施が難しい 一時的であれば良いが、長時間や用機関については燃料の補給体制が整わず不可 経費上の負担 維持管理、導入コストが高い 予算面で難しい テナントとして入居しているため 予算が必要 予算が無い</p>
<p>⑬災害時における、組織内の責任者や職員の役割の明確化</p>	<p>-</p>
<p>⑭夜間・オフ期など、スタッフが少ない時間帯の対応体制の明確化</p>	<p>夜間の受付体制が無い 通勤などインフラがなくなった場合 常時スタッフが4名のため、1人が担う役割をどう分散かつ効率的に体制化するか 職員が少なくできる範囲の対応になります。危険時は無理はできません 夜間への人材確保は困難 スタッフの少ない時間帯他の災害時には、お客様の協力が必要だが、外国の方が多く多言語での協力要請にはそれなりの知識が必要となる</p>
<p>⑯その他</p>	<p>委託販売のため、お客様の来店はないため、対応不要と思われる項目がある 危機意識が会社としてあまりない気がする 全従業員への浸透 目前に市役所があり、避難誘導は可（むしろ受入れ体制の構築が難しい） どのような災害でどのようなことが起こるのか、どのように準備や仕方、どのように対応するかわからない 既存の発電機では全館への電力供給が困難（制限がある）</p>

(5) 関係団体との連携

① 市町村の状況

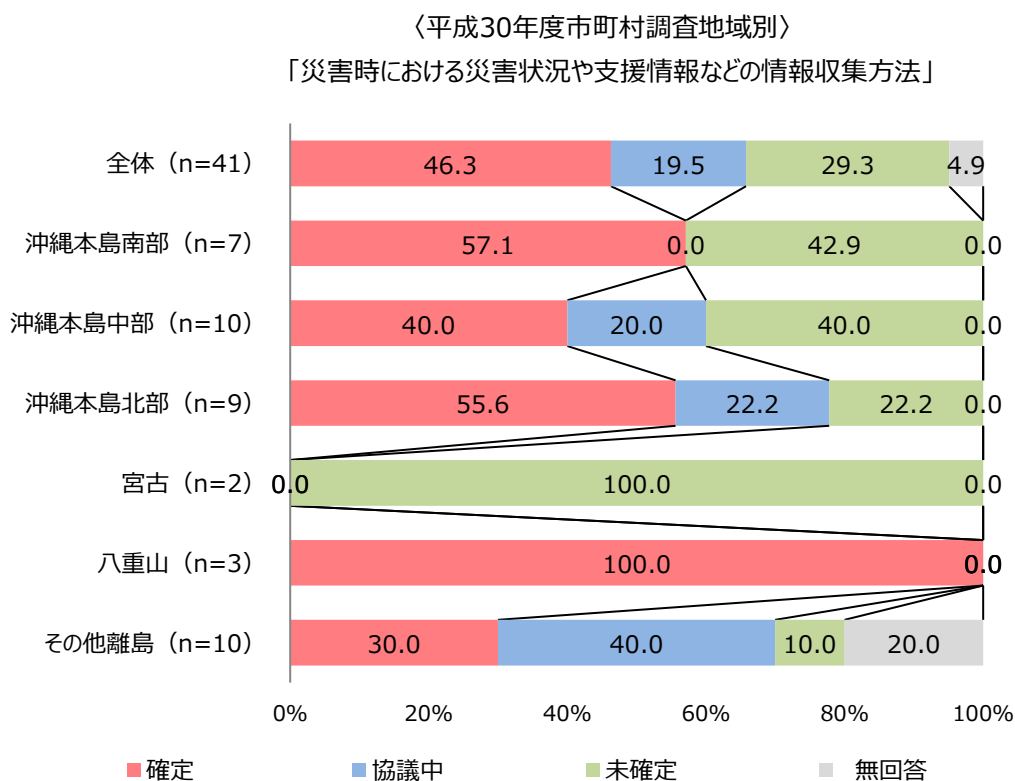
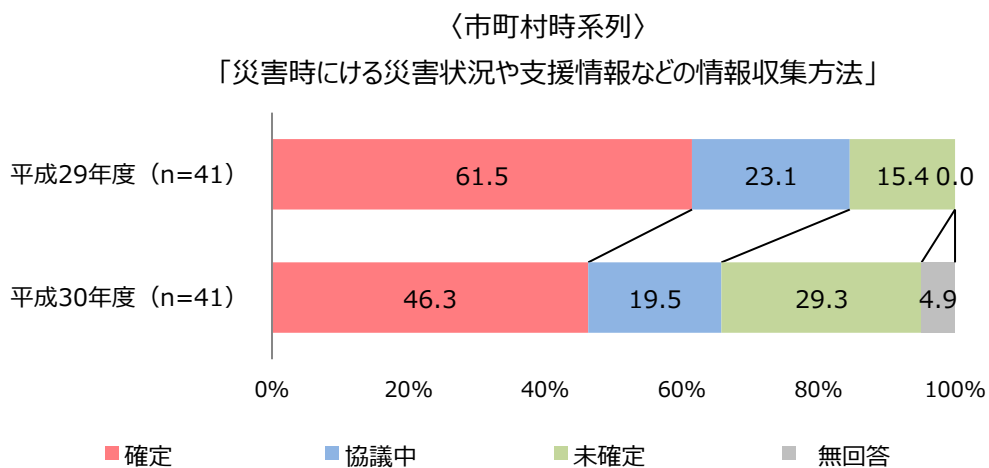
ア) 固定電話・携帯電話など通常の通信手段が使用できない場合の関係団体との
情報収集・発信方法

◇ 市町村の通常の通信手段が使用できない場合の関係団体との情報収集・発信方法は、前年度より「確定」が減少し、「未確定」が大きく増加していることから、分析が必要である。
◇ 地域別では、沖縄本島の各市町村では、「確定」も多いが「未確定」が4割と多く、今後は各種の関係団体との連携強化が危機管理には急務だと考えられる。ただ、「中部」では「確定」が少なく、「協議中」が多くなっているのが目立つ。



イ) 災害時における災害状況や支援情報などの情報収集方法

◇ 災害時における災害状況や支援情報などの情報収集方法も昨年と比べて「確定」の市町村が減少しており、「未確定」が2倍に増加していることから、分析が必要である。
 ◇ 地域別では、沖縄本島の「南部」と「北部」が「確定」が多く、「中部」では半数を下回る。通信手段と同様なことが懸念される。

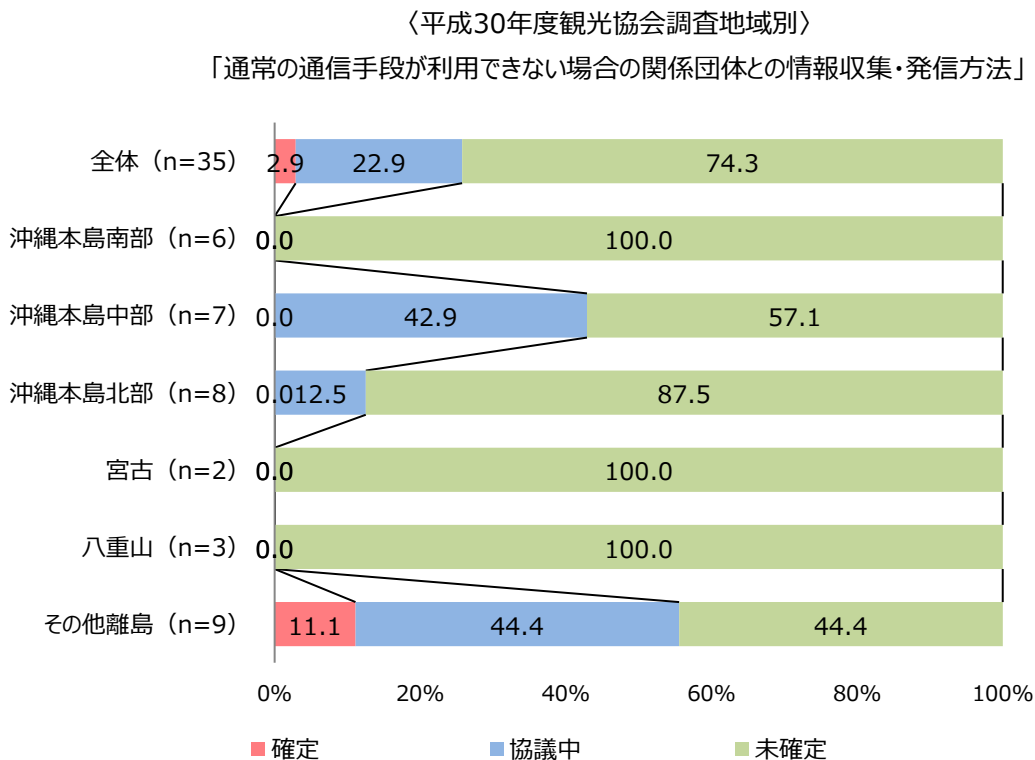
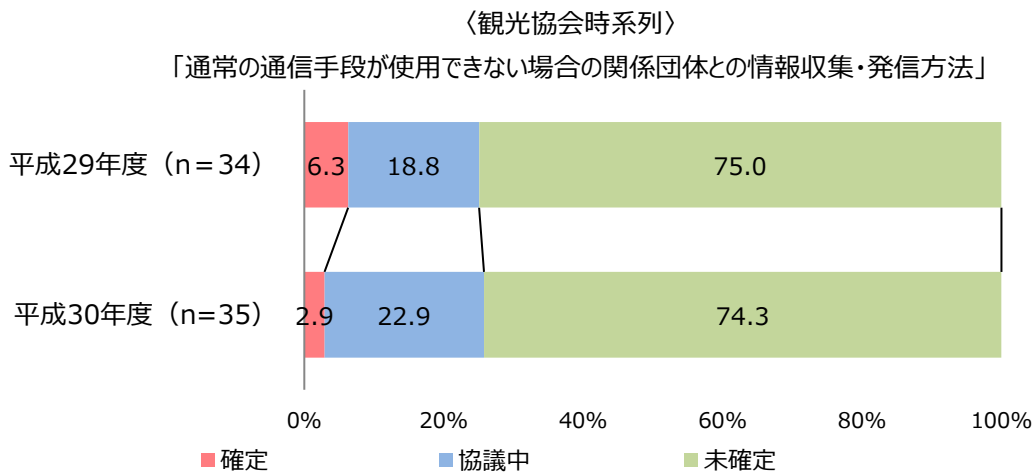


② 観光協会の状況

ア) 固定電話・携帯電話など通常の通信手段が使用できない場合の関係団体との
情報収集・発信方法

◇ 観光協会での通常の通信手段が使用できない場合の関係団体との情報収集・発信方法は、前年度と比べて大きな差はみられず、「協議中」が若干増加しているが、まだ「未確定」が多く、進んでいないのが現状である。

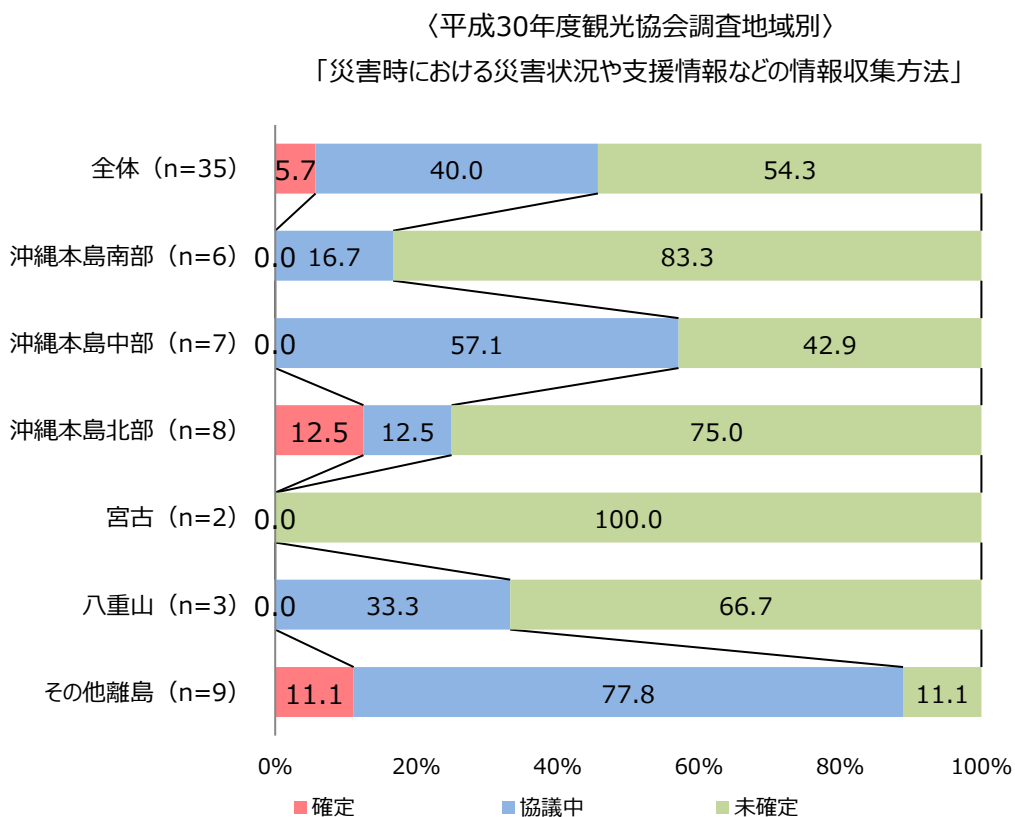
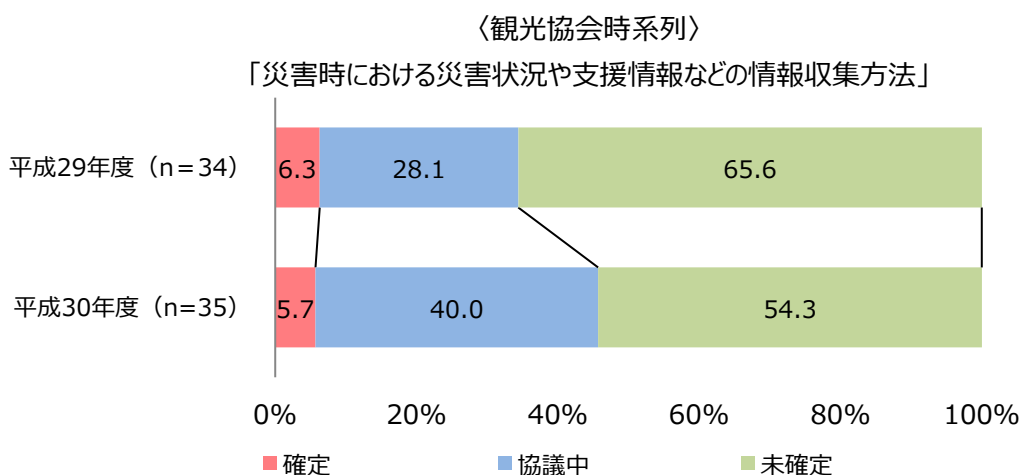
◇ 地域別では、沖縄本島の「中部」で「協議中」が多いのが目立っている。今後は関係団体との連携強化により各種情報入手の迅速性を高めることが求められている。



イ) 災害時における災害状況や支援情報などの情報収集方法

◇ 観光協会での災害時における災害状況や支援情報などの情報収集方法は、前年度に比べて「協議中」が10%以上増加しており、取り組みを始めている協会が現れていることがうかがえる。

◇ 地域別では、沖縄本島の「北部」で「確定」が多くなっている。「中部」では半数の協会が「協議中」であり、「南部」や「北部」よりも取り組みが進んでいるようだ。

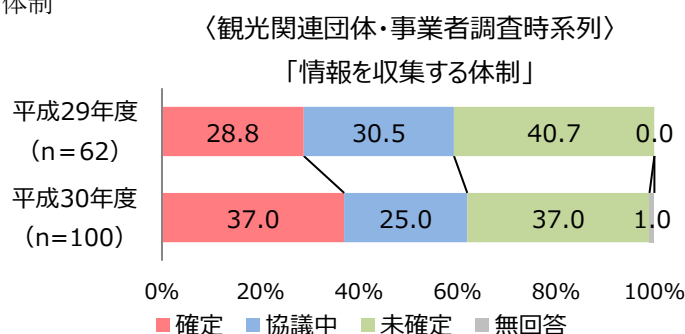


(6) 観光関連団体・事業者の情報収集と情報提供体制

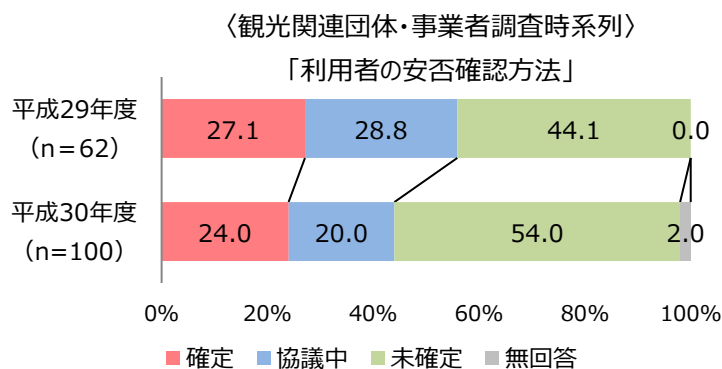
① 災害・危機発生後の情報収集体制

- ◇ 事業所や従業員、利用者に対する影響や、自施設並びに施設周辺の被害に関する情報収集体制について、前年度に比べて「確定」が増加している。前年度の協議中の団体・事業者が「確定」になったものと推測される。
- ◇ 自施設や自社の提供するサービスの利用者の安否確認方法は、前年度より「確定」が減少し、「未確定」が増加していることから分析が必要である。
- ◇ 自施設や自社の提供するサービスの利用者が必要とする情報の収集方法や体制
前年度に比べて「確定」が増加しており、「未確定」の割合は変化がない。こちらについても、前年度の協議中の団体・事業者が「確定」になったと推測される。

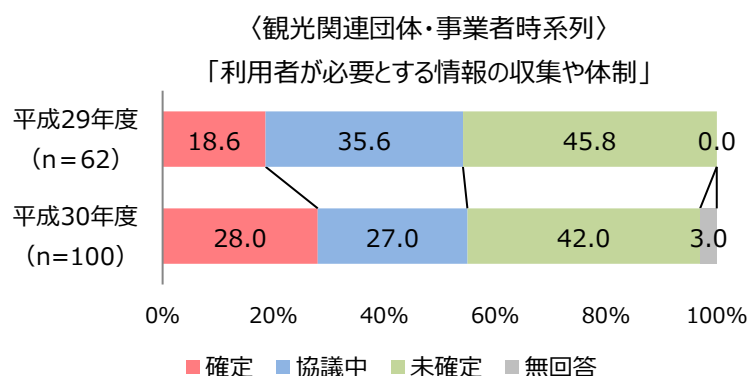
ア) 事業所や従業員、利用者に対する影響や、自施設並びに施設周辺の被害に関する情報を収集する体制



イ) 自施設や自社の提供するサービスの利用者の安否確認方法
(レンタカー等、事業者から離れた場所にいるお客様を含む)



ウ) 自施設や自社の提供するサービスの利用者が必要とする情報の収集方法や体制

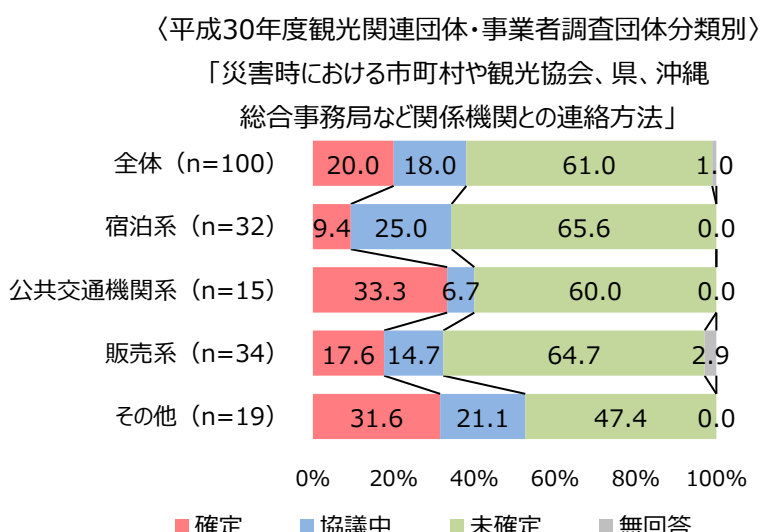
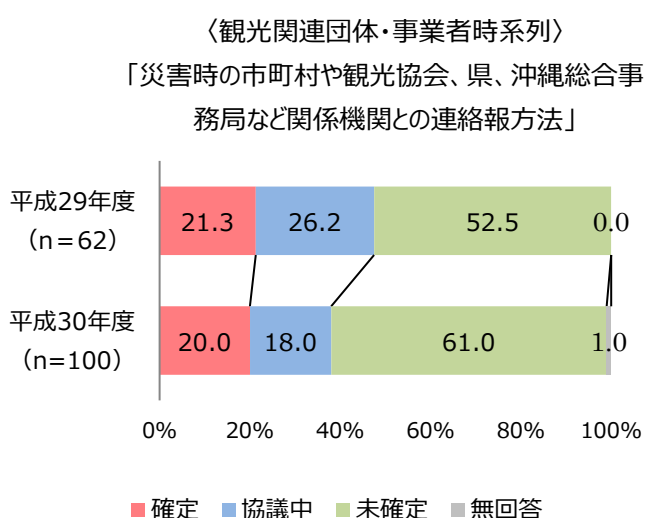


② 災害・危機発生後の情報提供体制

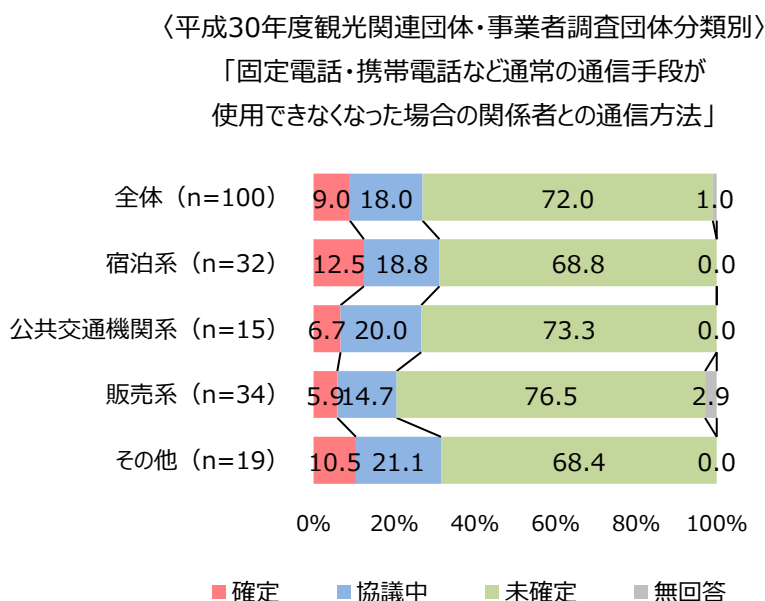
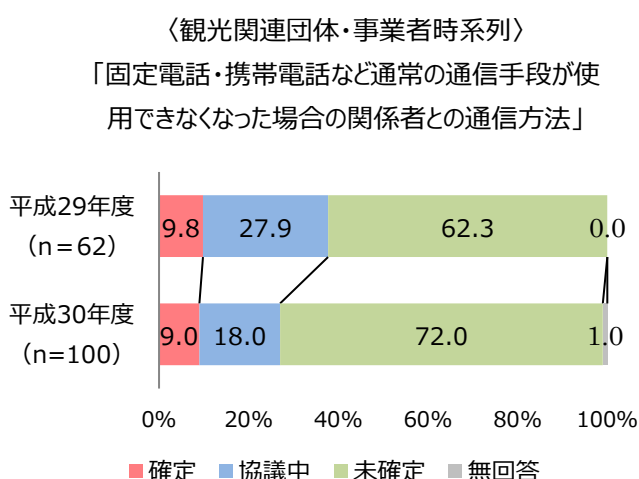
◇ 観光関連団体・事業者の災害・危機発生後の情報提供体制の6項目についてみると、前年度と比較して、各項目とも大きな変化がみられなかったが、各項目とも「確定」と「協議中」の割合が減少傾向にある。

◇ 前年度と比べて、「確定」が増加しているのは、エ)「お客様が必要とする情報の伝達方法」と、カ)「視覚・聴覚等の情報障がいのあるお客様に対する情報伝達方法」の2項目だけで、この項目は「宿泊系」と「公共交通機関係」で多かった。その他の項目は「未確定」が半数以上を占めている。

ア) 災害時における市町村や観光協会、県、沖縄総合事務局などの関係機関との連絡方法



イ) 固定電話・携帯電話など通常の通信手段が使用できなくなった場合の関係者との通信方法

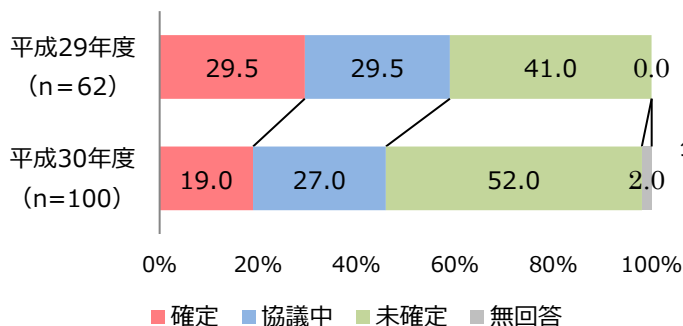


ウ) 災害発生時にお客様や取引先等に対して正確な情報を適切なタイミングで伝達する方法

(例：観光客の安否情報、施設の営業情報など)

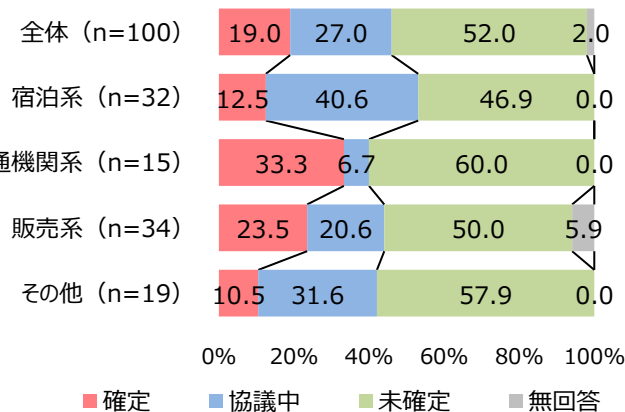
〈観光関連団体・事業者時系列〉

「災害発生時にお客様や取引先等に対しての正確な情報を適切なタイミングで伝達方法」



〈平成30年度観光関連団体・事業者調査団体分類別〉

「災害発生時にお客様や取引先等に対して正確な情報を適切なタイミングで伝達する方法」

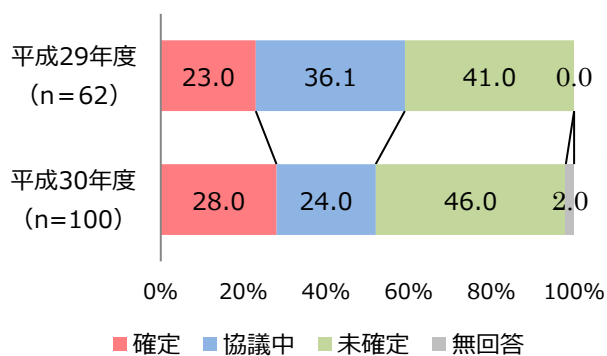


エ) お客様が必要とする情報の伝達方法

(例：災害の状況に関する情報、避難所情報、交通機関の運行情報など)

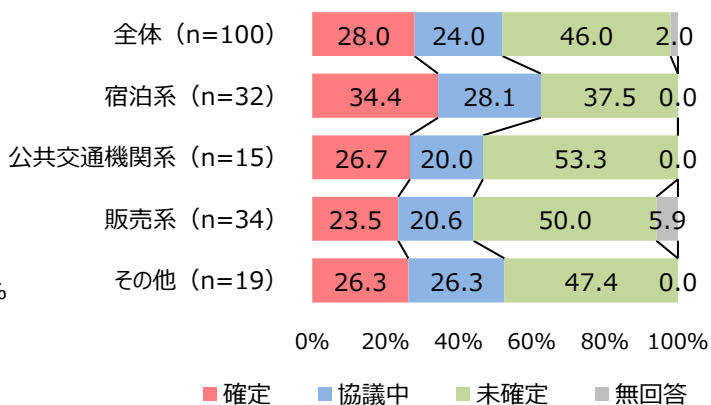
〈観光関連団体・事業者時系列〉

「お客様が必要とする情報の伝達方法」



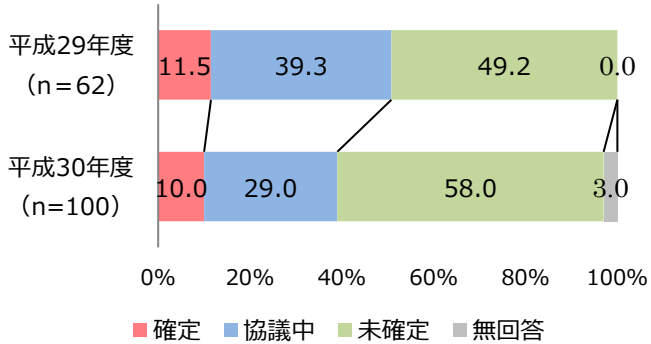
〈平成30年度観光関連団体・事業者調査団体分類別〉

「お客様が必要とする情報の伝達方法」

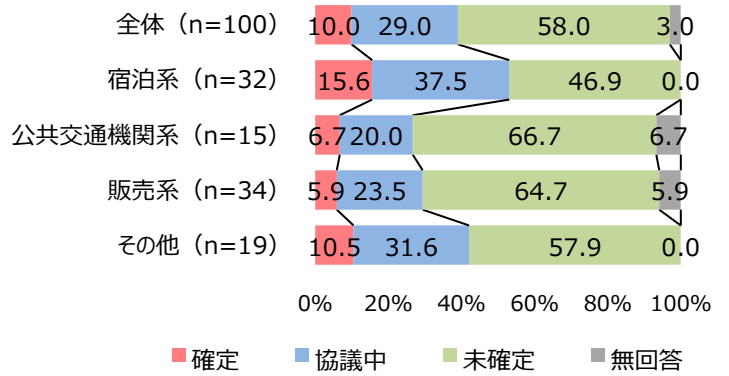


オ) 外国人のお客様に対する情報伝達方法

〈観光関連団体・事業者時系列〉
「外国人のお客様に対する情報伝達方法」

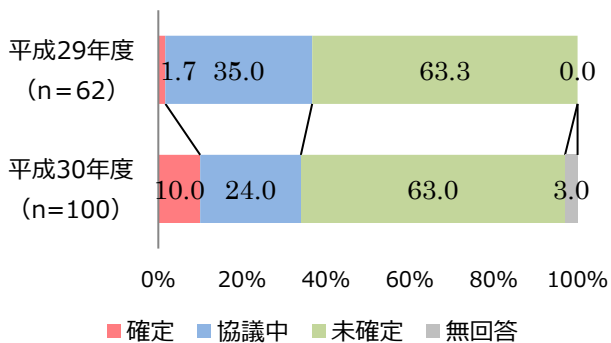


〈平成30年度観光関連団体・事業者調査団体分類別〉
「外国人のお客様に対する情報伝達方法」

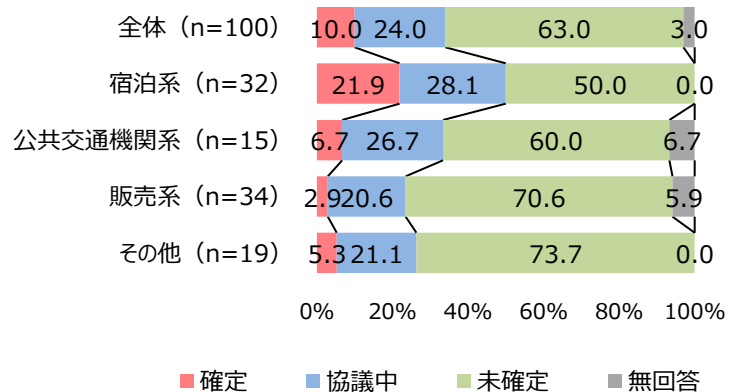


カ) 視覚・聴覚等の情報障がいのあるお客様に対する情報伝達方法

〈観光関連団体・事業者時系列〉
「視覚・聴覚等の情報障がいのあるお客様に対する情報伝達方法」



〈平成30年度観光関連団体・事業者調査団体分類別〉
「視覚・聴覚等の情報障がいのあるお客様に対する情報伝達方法」



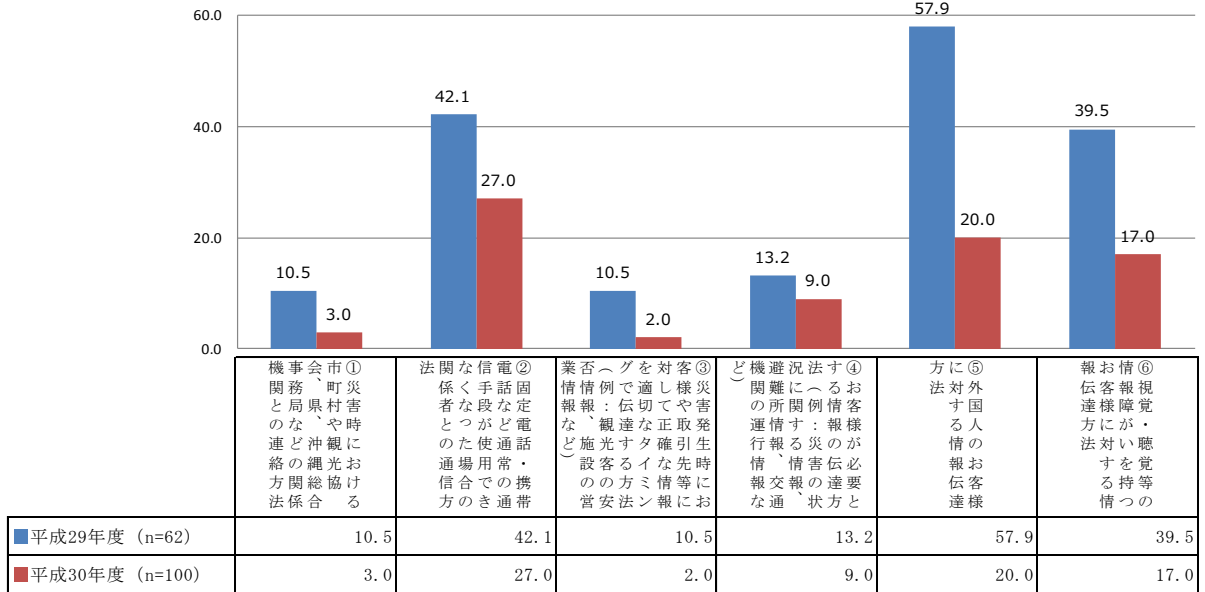
③ 災害・危機発生後の情報提供体制での困難な取組項目（最大3つまでの回答）

◇ 観光関連団体・事業者の災害・危機発生後の情報提供体制の6項目に取り組む際の困難な項目をみると、全体として前年度に比べて少なくなっている。ただ、「通常手段が使用できなくなった場合の関係者との通信方法」が最も多く上げられている。ただし、取り組みにあたっては、あまり困難なものはないので、何かのきっかけがあれば協議、それを経て確定に進むものと考えられる。

◇ 団体分類では「公共交通機関系」で他の団体に比べて、困難な取り組みが多くなっている。

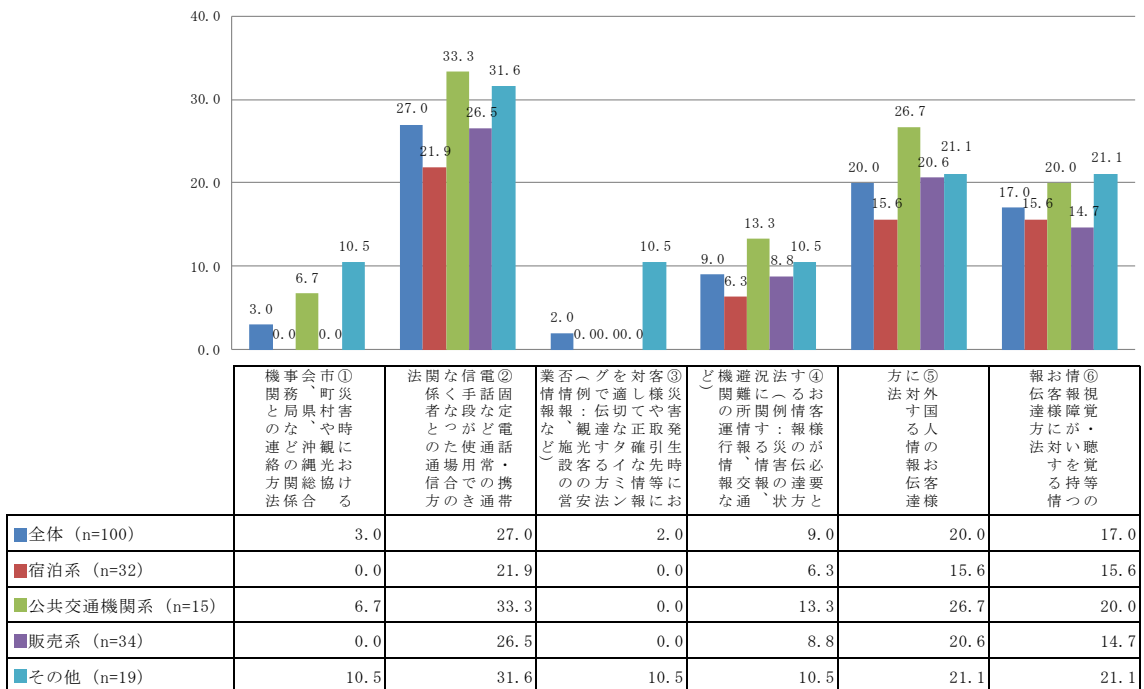
〈困難な取組項目時系列〉

〈観光団体・事業者調査時系列〉
「6項目の中で最も困難な取組（最大3項目選択）」



〈困難な取組項目団体分類別〉

〈平成30年度観光団体・事業者調査団体分類別〉
「6項目の中で最も困難な取組（最大3項目選択）」



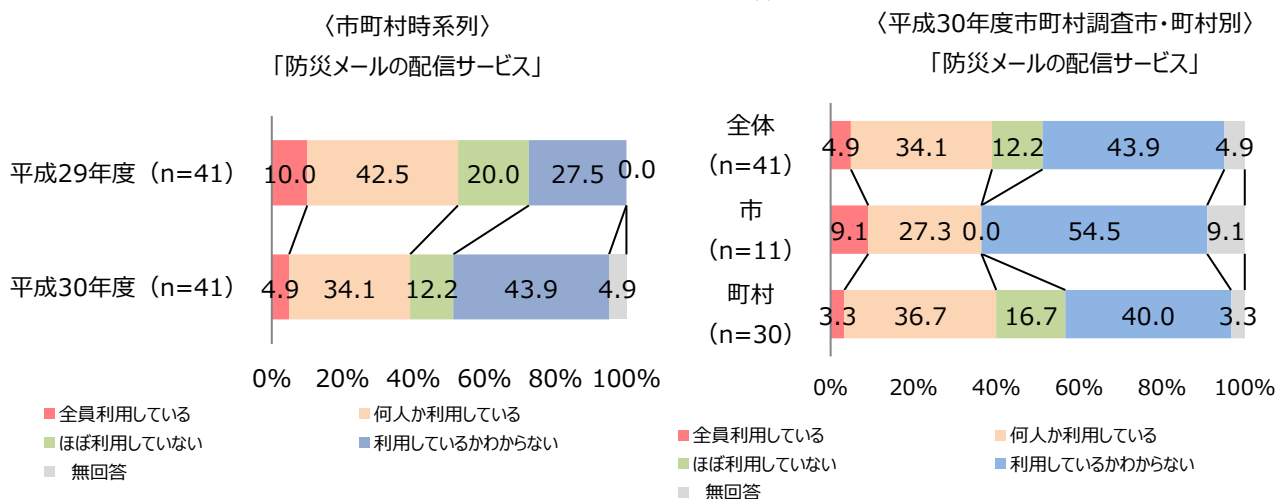
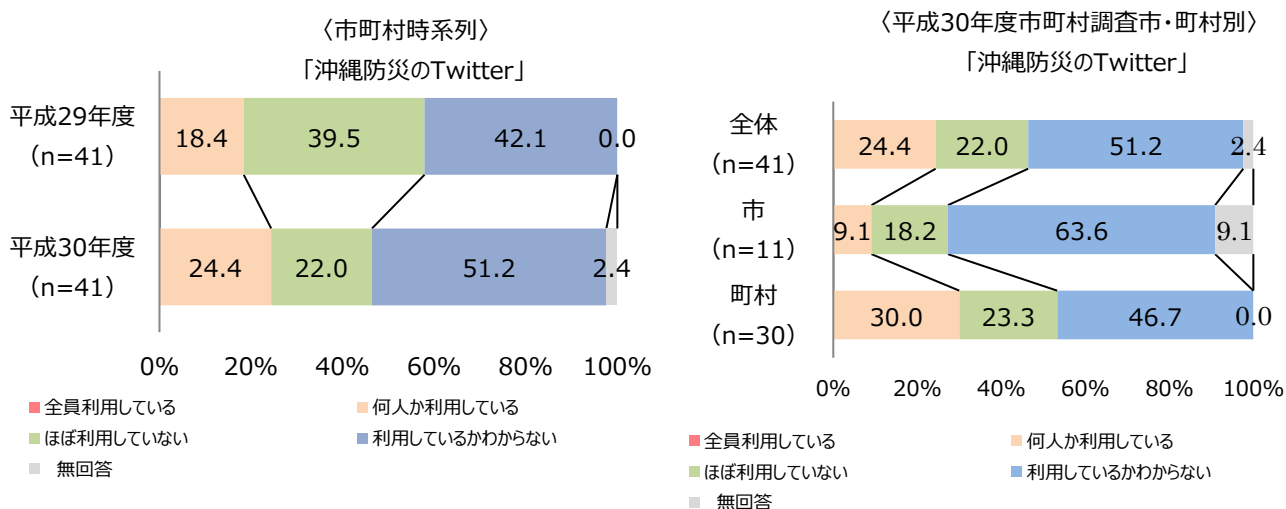
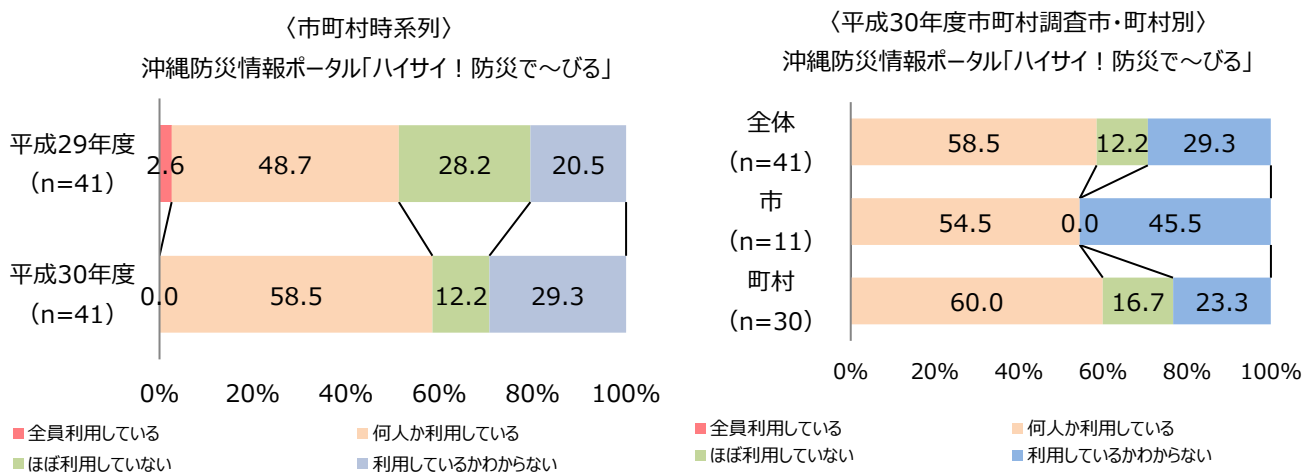
〈災害・危機発生後の情報提供体制での困難な取組項目の理由〉

①災害時における市町村や観光協会、県、沖縄総合事務局などの関係機関との連絡方法	<p>レンタカー事業者それぞれに取り組みを委ねております どのような手段があるのかわからないため対策が困難 社内のマニュアルに沿って実行</p>
②固定電話・携帯電話など通常の通信手段が使用できなくなった場合の関係者との通信方法	<p>どのような手段があるのかわからない（見当がつかない） 情報の発信手段がなくなる レンタカー事業者それぞれに取り組みを委ねております 通信手段が使用できないとどうにもならない 通信インフラが不能になった際の情報伝達は、自社だけでは解決できない どのような手段があるのかわからないため対策が困難 電話が使えないので、情報の発・受信ができません 通信手段がわからない 通信手段の方法がまだ決まらない 電話・ネット環境が使用できなくなった場合の対応方法が見つからない 電話（スマホ）以外の通信手段が思いつかない 具体的な方法が見いだせていない</p>
③災害発生時にお客様や取引先等に対して正確な情報を適切なタイミングで伝達する方法	<p>暴風雨時等の運行は各タクシー会社の判断になるため、正確な運行情報の提供が難しい レンタカー事業者それぞれに取り組みを委ねております</p>
④お客様が必要とする情報の伝達方法（例：災害の状況に関する情報、避難所情報、交通機関の運行情報など）	<p>1つの企業としては、これだけの体制を敷くことは難しい 暴風雨時等の運行は各タクシー会社の判断になるため、正確な運行情報の提供が難しい 通常の情報伝達手段である、電話やインターネットが利用できなくなった場合、それ以外の伝達方法についての対応は難しいと考える 電気設備がダウンした場合、手段がない インターネットの情報だよりの為不安</p>
⑤外国人のお客様に対する情報伝達方法	<p>多言語対応できるスタッフ不足 多言語対応スタッフが1名で、連絡が取れなくなると手段がない 言葉の問題でコミュニケーションをとるのが難しいため 1つの企業としては、これだけの体制を敷くことは難しい 当組合の役割として、現状では外国人を対応する事柄がないため、今後考えていくことになる 外国人のお客様への対応スタッフの確保が困難 多言語を話せる従業員が少な過ぎる スキル不足、語学力不足、人材確保 英語以外の言語対応がむずかしい為 館外へ外出時のコンタクトをどうするか 多言語マニュアルがない</p>
⑥視覚・聴覚等の情報障がいを持つお客様に対する情報伝達方法	<p>手話ができるスタッフがいない 対応できる資格者がいない 視覚・聴覚等の障害を持つお客様への対応の体制ができていない 当組合の役割として、現状では外国人を対応する事柄がないため、今後考えていくことになる 視覚・聴覚等の情報障がいを持つお客様への対応スタッフの確保が困難 情報伝達方法がわからない 情報障害者への伝達方法の具体例がわからないため スキル不足、勉強不足 館外へ外出時のコンタクトをどうするか</p>
⑦その他	<p>もっと困難であると考えるのは特にな 人員不足 通信手段が無くなった場合の情報収集 多言語情報の内容と精度、情報作成に関する取扱業社の選定及び費用 どこに連絡するのか、どのような通信手段があるのかわからない</p>

(7) 災害・気象情報サービス利用状況

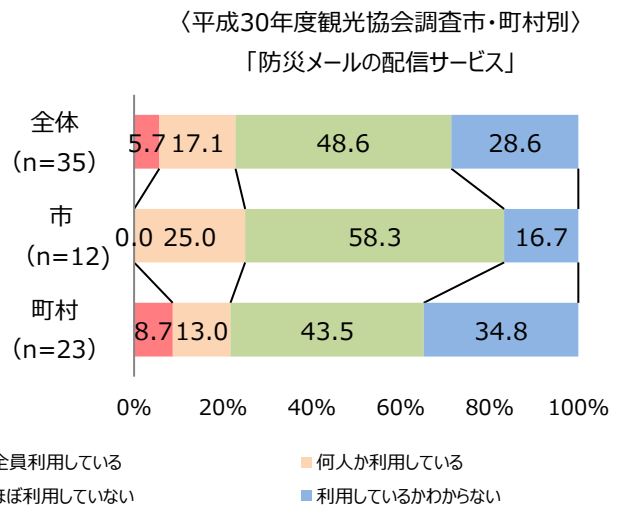
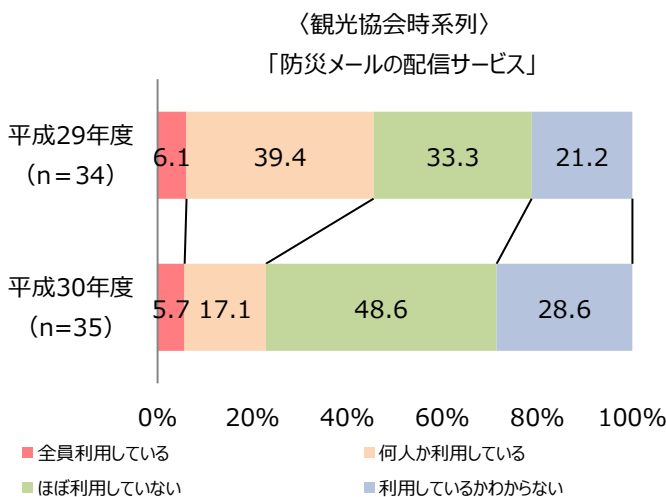
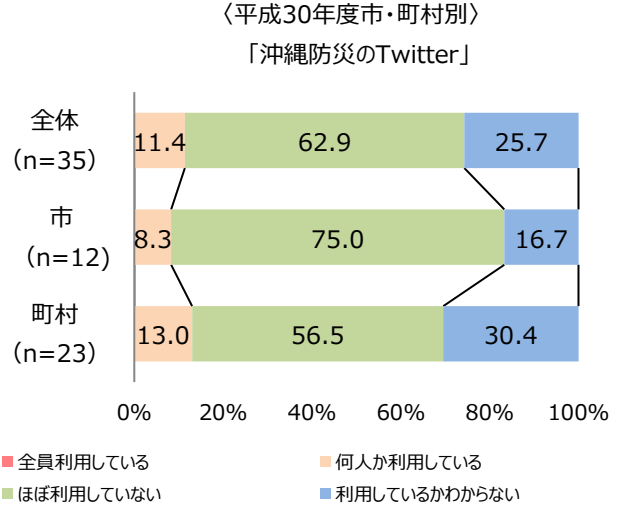
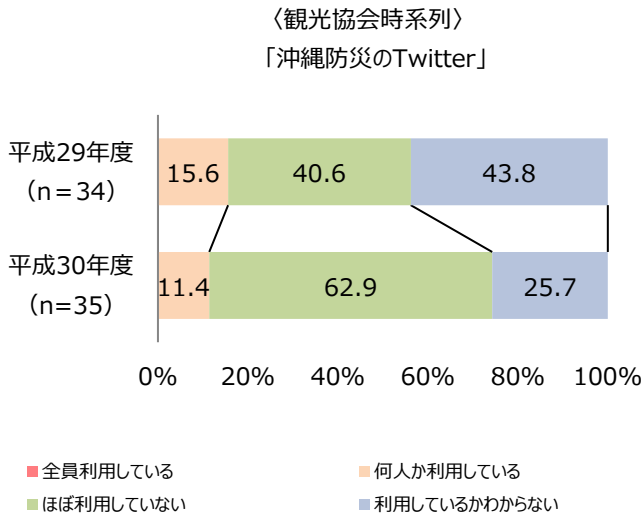
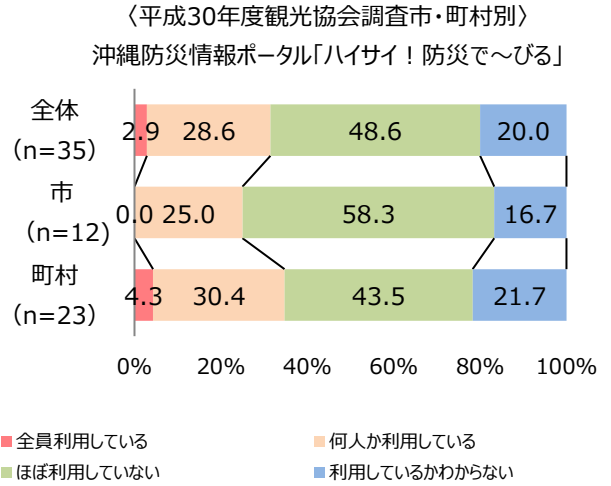
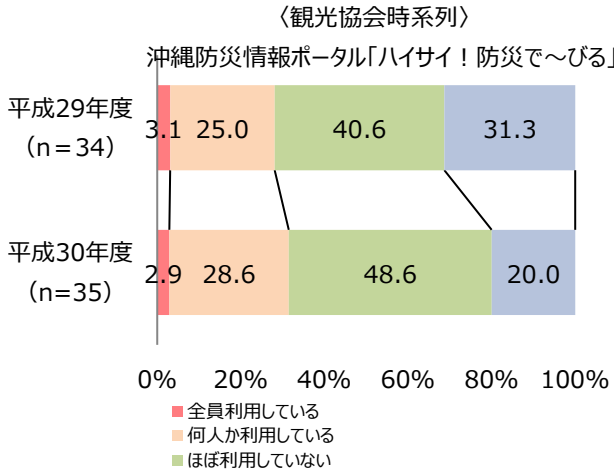
① 市町村でのサービス利用状況

- ◇ 市町村では、沖縄県が構築した災害情報や気象情報の中で、利用率が高いのは「ハイサイ！防災で～びる」で、前年度より10%増えており、58.5%が利用している。特に、町村での活用が多い。
- ◇ 「沖縄防災のTwitter」は、全体の利用率は減少しているが、町村での利用が高くなっている。
- ◇ 「防災メールの配信サービス」は、利用率は前年度より低下しているため利用促進策を検討したい。



② 観光協会でのサービス利用状況

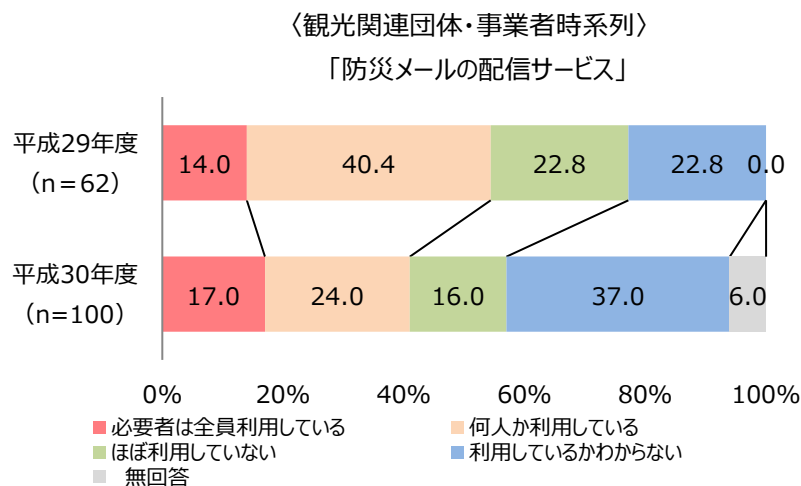
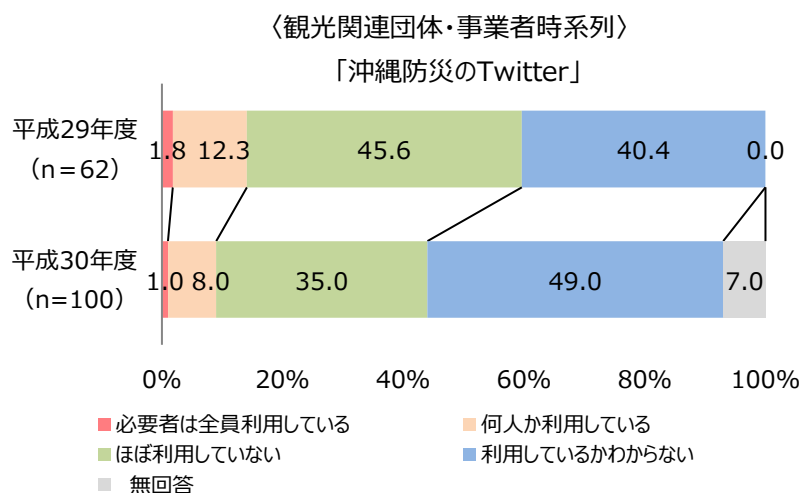
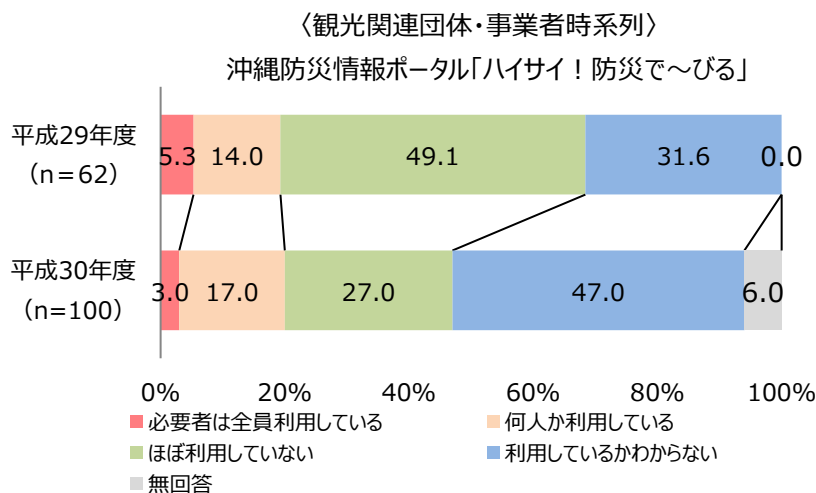
◇ 観光協会では、各サービスとも前年度と大きな変化はみられず、総じて利用率は低い。
 ◇ ただ、「ハイサイ！防災で〜びる」と「沖縄防災の Twitter」は前年度よりわずかではあるが、利用率の向上がみられる。
 ◇ 所在市町村では大きな変化はみられなかった。



③ 観光関連団体・事業者でのサービス利用状況

◇ 観光関連団体・事業者でも利用状況は、前年度に比べて減少傾向にあり、各サービスの利用率は低い。ただ、「防災メールの配信サービス」の利用は市町村とほぼ同程度になっている。

◇ このように、県が構築した各配信サービスは、観光協会をはじめ、観光関連団体・事業者での利用率は低く、市町村での利用が多くなっている。今後は、市町村はもとより観光協会、観光関連団体・事業者など多くの人達に利用して貰うためにも啓蒙活動が必要になる。



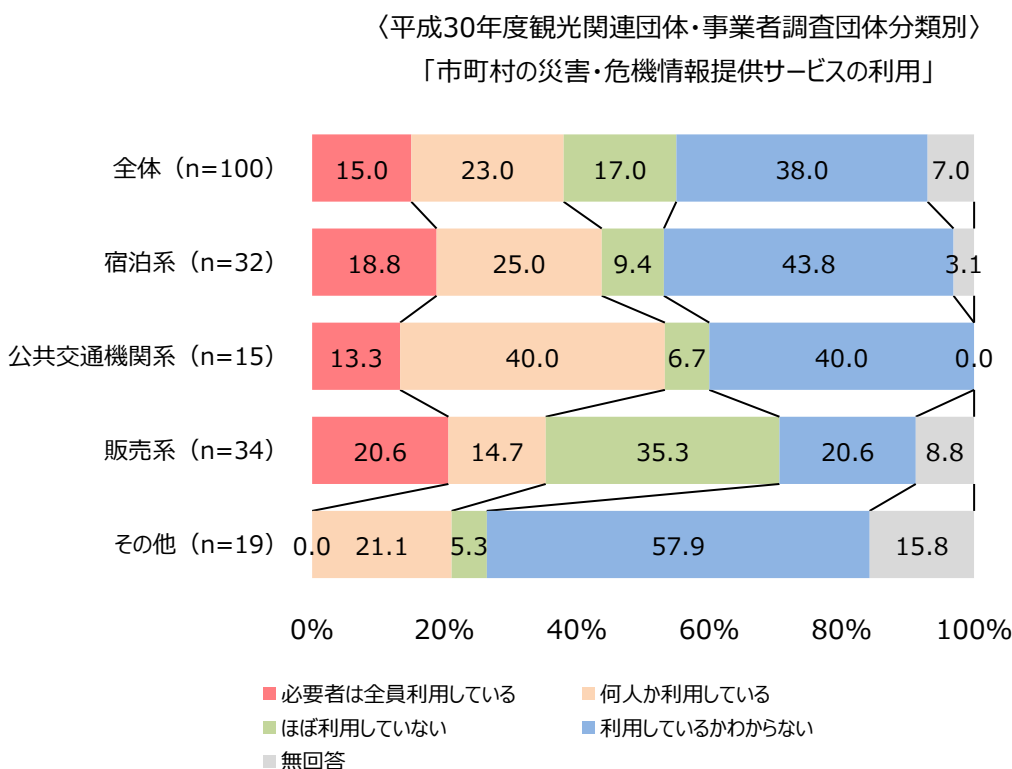
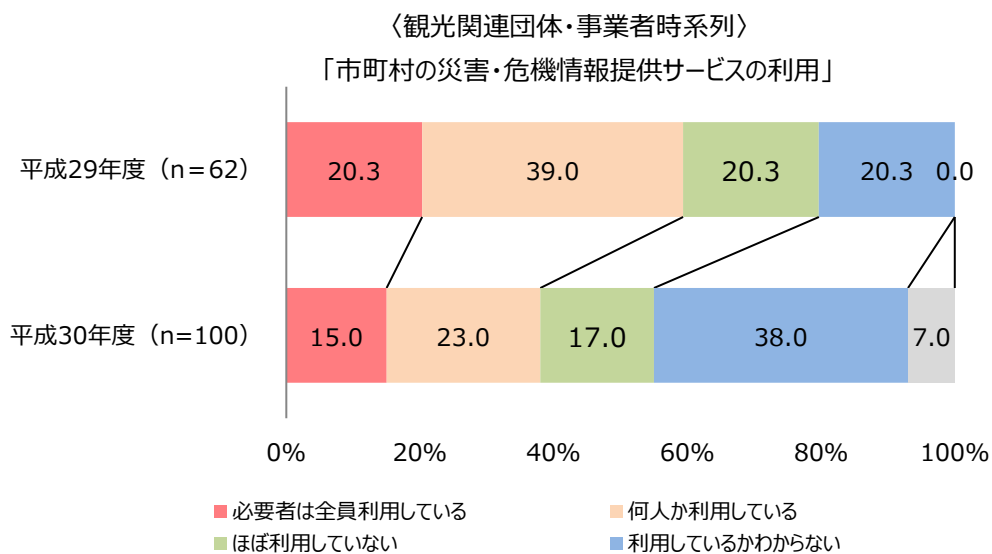
(8) 観光関連団体・事業者での関係機関の災害情報サービスの利用状況

① 市町村の危機・災害情報提供サービスの利用

◇ 観光関連団体・事業者の「市町村の災害・危機情報提供サービス」の利用率は前年度の59.3%から38.0%と大幅に下がっており、その分析が必要である。

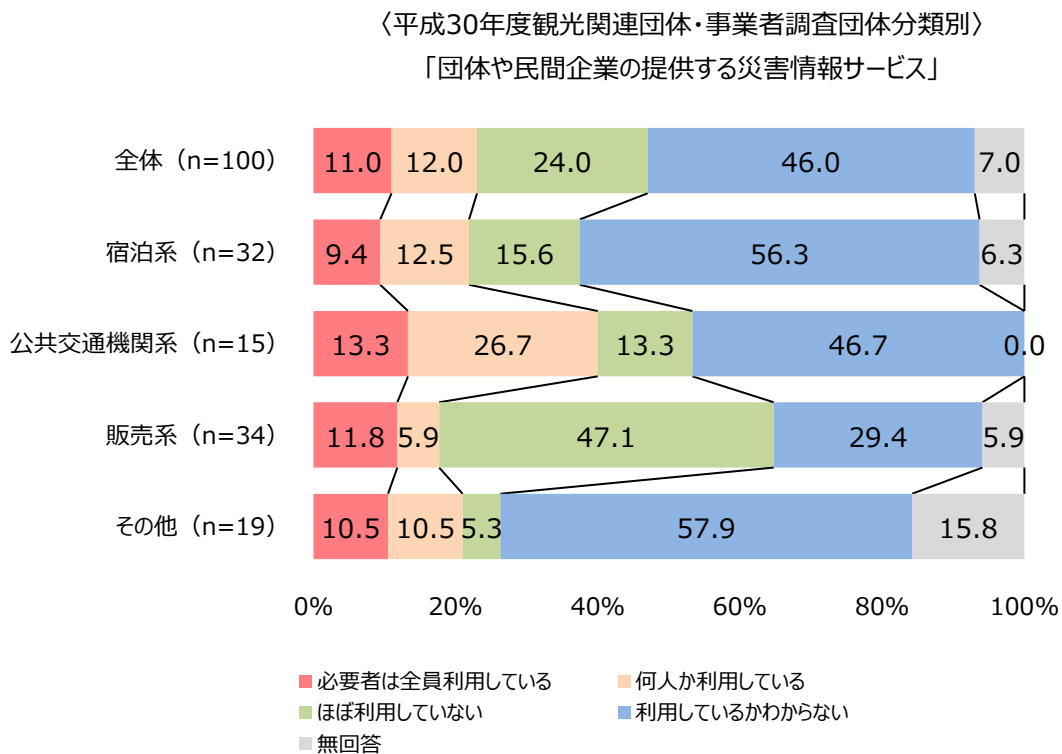
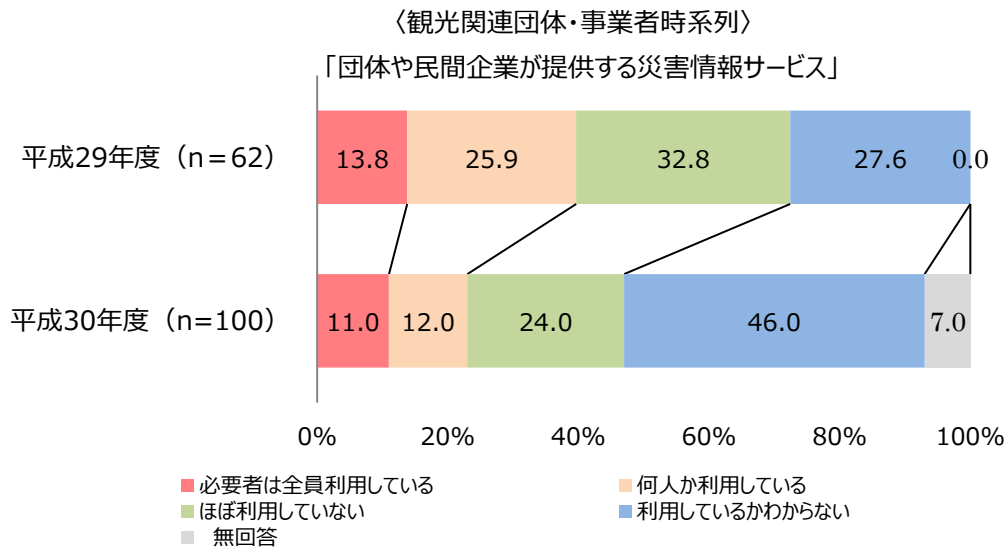
◇ 団体分類で見ると「公共交通機関系」の利用率が最も高く、53.3%と半数を超える。次いで「宿泊系」が43.8%でほぼ半数の利用率となった。「販売系」の利用率は低くなっている。

◇ 今後は、所在市町村の災害・危機情報提供サービスの認知を高めて、利用を促進する取り組みが必要である。



② 団体や民間企業の提供する災害情報サービスの利用

◇ 「団体や民間企業の提供する災害情報サービス」についても、市町村の災害・危機情報提供サービスと同様な結果となった。利用率は23.0%で昨年より、大幅な減少となった
 ◇ 団体分類でみると「公共交通機関系」の利用率が40.0%と最も高くなっており、業種の特徴から市町村以外の団体や民間企業が提供する災害情報を入手しているものと思われる。



(9) 災害時の観光客や住民への正確な情報の発信方法

① 情報発信方法の多言語対応

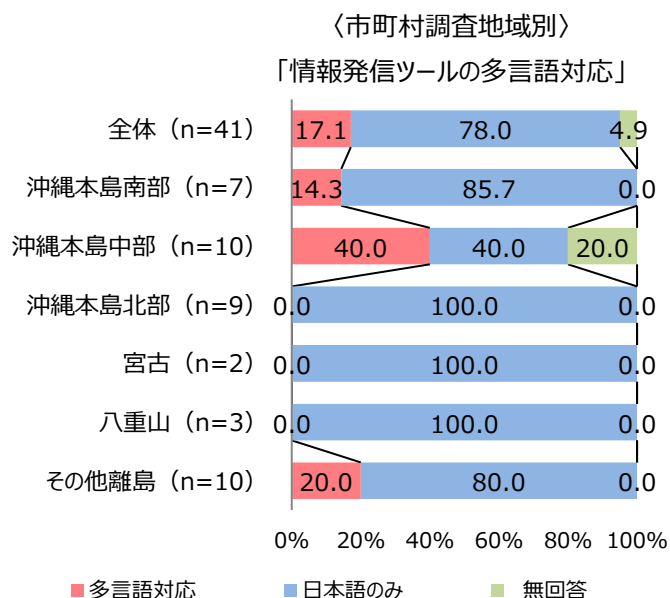
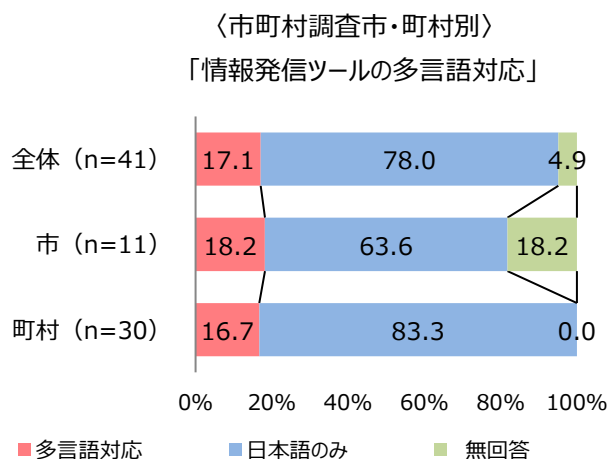
◇ 市町村

市町村での各種の情報発信の多言語対応は、全体で17.1%であり、あまり進んでいない。市・町村別でもほぼ同じ結果となった。地域別では、沖縄本島の「中部」で40%と多言語対応が進んでおり、「南部」、「北部」に比べて地域による差が出ている。

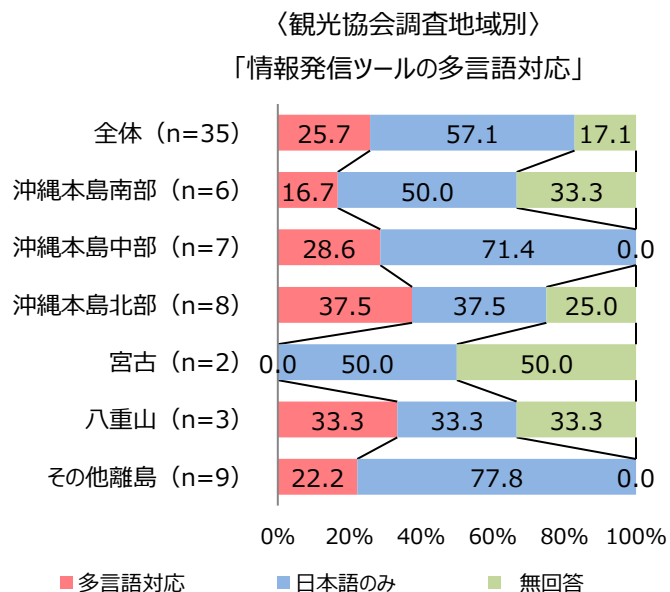
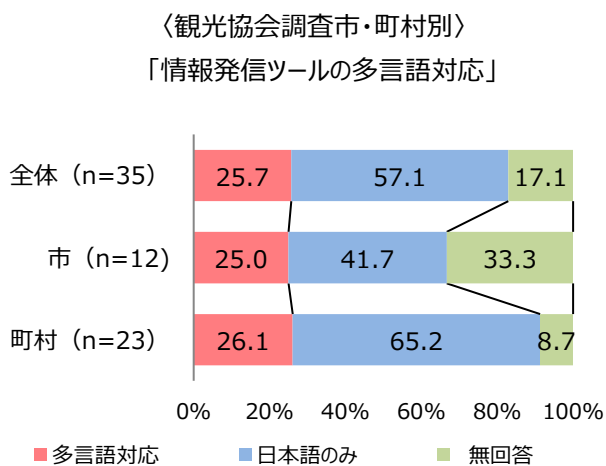
◇ 観光協会

観光協会では、全体で25.7%の対応で市町村よりも多くなっている。所在地の市・町村ともほぼ同じ結果となった。地域別では沖縄本島では「北部」が37.5%と最も対応が進んでおり、「中部」は28.6%、「南部」16.7%の順となり、市町村調査とは異なる結果となった。

〈市町村調査〉



〈観光協会調査〉



② 多言語対応の対応言語

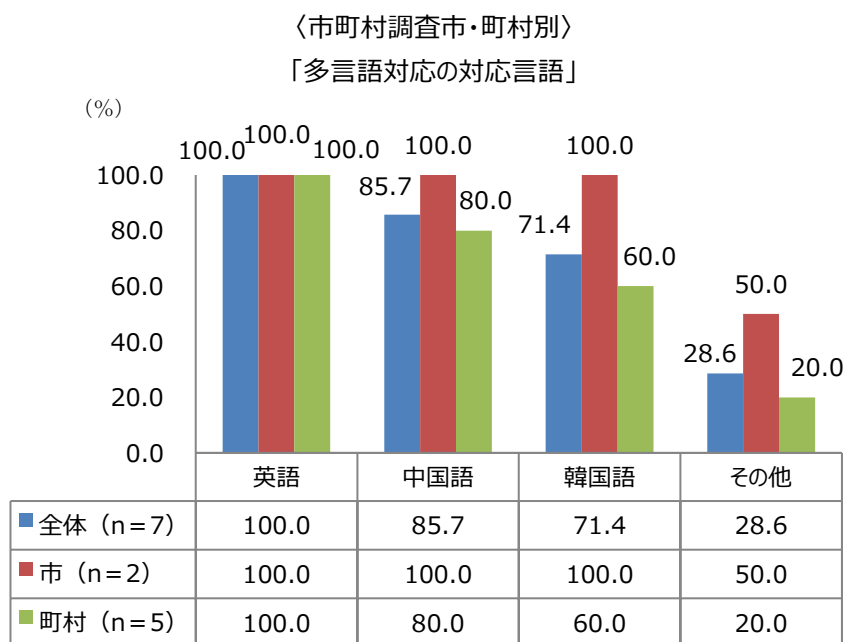
◇ 市町村

市町村での多言語対応の対応言語は「英語」が100%、「中国語」、「韓国語」も70%以上になり、この3か国語の対応となっている。その他の言語の対応は少ない（スペイン語、ポルトガル語）。

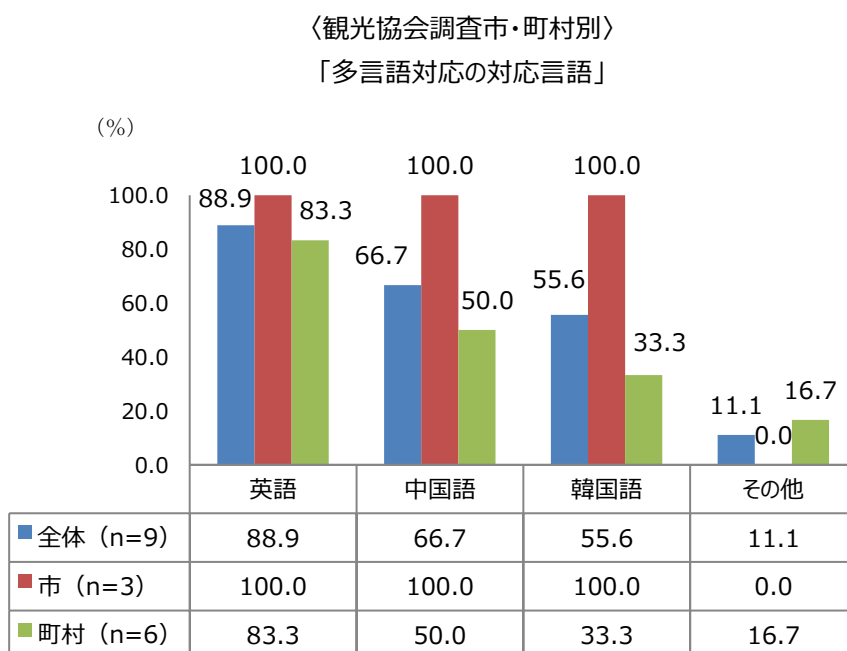
◇ 観光協会

観光協会も市町村とほぼ同じような結果となった。3か国語以外は市町村よりも少ない（フランス語）。

〈市町村調査〉



〈観光協会調査〉



(10) 災害や危機への対応・対策で不安に感じていること（自由回答）

① 市町村

＜市町村＞ 不安に感じる点・課題点
災害時観光客への提供分の必要品備蓄確保が課題である
観光客対応を想定すると予算的にも人力的にも市だけの対応になると不安。また、多様化する観光客にどのように対応（言語、食事等）すればよいか不安。沖縄県の観光危機管理計画が実際にどのように機能しているか教えてほしい
平成29年度に策定した観光危機管理計画に基づいた訓練を通して、災害時に使えるマニュアルの整備を継続して取り組む必要があり、予算確保が今後継続するうえでの課題である
災害時におけるインバウンド観光客に対する情報発信、備蓄品の不足
平成31年度に計画策定を予定しており、その中でどういった課題があるか整理していきたい
観光関連事業者と連携した避難支持や帰宅支援体制の構築
沖縄は島嶼であり、輸送に時間がかかると想定される。燃料の確保に不安がある
外国への対応、大規模災害時の対応
災害が起きた場合のマニュアルや様々な必要事項ができないこと。現在、観光危機管理計画策定業務を委託し進めている段階
観光客を想定した危機管理が必要であること、重要であることは認識しているが、なかなか具体的計画が施策に至っていない状況
観光客の避難訓練
観光客が実際に平常時どこにどのくらいいるのか把握が難しい、情報の伝達方法がわからない
災害時情報伝達の多言語化、災害時における、避難所等での外国人対応
今後外国人の観光客が増えてくると言葉が課題になってくる
防災担当の協力体制の強化の必要性

② 観光協会

＜観光協会＞ 不安に感じる点・課題点
予算、人員不足
現時点にて危機管理に対し、理解不足であること。個々の危機管理への認識を高める必要がある
西海岸エリアに観光地が集中しているが海拔が2m前後と低い
各機関と連携した対応対策の訓練ができていない
マンパワーと実施計画に伴う予算処置
チームの組織編制、多言語対応
規模が小さな協会のため、協会単独で整備を進めるのは、大変難しいと考えている。今後の役場との協力体制を作っていくことが必要不可欠
所在する自治体と連携して行う必要があるが、協会の役割が明確でない。自治体が今年度作成する危機管理計画に役割を明確するように調整する
県やOCVBで観光危機管理セミナーの実施を開催して欲しい
大型商業施設内にあり、観光客の動きが読めない事、及び、一度に大勢が来所されて、パニック状態を引き起こす懸念がある事
町民の為の災害時の食料等は確保しているが、観光客分の確保ができてない
避難時における避難所等での外国人対応
行政（災害対策担当）→各施設への情報伝達共有の迅速化
今年度は台風があり、事前に対策したが、これからは当協会でも防災についての取り組みをしていきたい

③ 観光関連団体・事業者

＜観光関連団体＞ 不安に感じる点・課題点
多言語対応。現状では取り扱い数が少ない為、数名のスタッフで対応し問題はないが、今後増加した際の対応に不安がある
定期的訓練を実施しているが、実体験として台風しかない
電話、パソコン等が使用できない場合の情報収集
当組合のマニュアルを完成させることはもちろんだが、団体の役割として担っている組合員へのマニュアル作成の推進について、組合員になかなか重要視してもらえていない
災害時のタクシー運行は貴重なものだとは理解はしていますが、乗務員の身の安全も考えると非常に難しい所です
レンタカーを貸出した後、利用者のケアは困難である。現在、カーナビ等で位置情報がわかる機種が出ているのが高価な上、個人情報の問題もある 沖縄で大規模災害が起きた場合に、内地からの復旧作業車両・機械等の応援は期待できないため、物資・人的共にどこまで確保すべきかが課題であり不安
インバウンド等、多国籍の外国人の利用者が多く、実際に大規模災害が発生した際に混乱を招く可能性がある。また、大規模災害時に多数の人々が避難することになるため、長時間に至った場合に不安がある
関係セクション、管理職員の災害や危機に対する温度差
従業員の災害等に関する意識の低さ
従業員の家族ケア、風評被害への対応、復旧支援、資金、従業員の雇用、保険、売掛金の支払い等
スタッフが少ない夜間の災害対応が不安
全てにおいてマニュアル化されておらず、今後、どのように作成したら良いか、教えてほしい
2018年9月、台風24号被害で停電が長期化し、水、電話、ガス、お湯、クーラー設備も使用できず、屋外へも出る事ができず、各スタッフも交通機関がストップし通勤できませんでした。停電の為、リネン会社、清掃会社が稼働できない状況でクレームも発生しました。状況について理解頂けず、返金要求してくる現実に困りました
夜間の地震など、スタッフの少ない時間帯の対応が不安である
所在する自治体から各地域（公民館）へは、何の指導も取組説明等も無く、社内で取組しているが片手落ちになっている
正確な情報を伝えられるか不安、命に関わることもある為、こちら側で発信した情報が何かあったらという不安
台風災害の際については、これまでの経験等で対応できることが多いが、体験したことのない地震や津波、航空機事故などは、シミュレーションしても想像を超える事態になった場合、お客様の安全確保ができるか不安である
全体的に、当施設は危機管理体制が構築されていないと感じた。県又はOCVBで勉強会を持っていたら参加したい
避難訓練の際に津波を想定して行っていますが、正しく行えているのかどうかわかりません。海外からのお客様も多いので、言語が伝わらない場合は、どのように誘導すれば良いのか、課題が多い
このアンケートで、災害や危機管理の必要性を感じた。今後マニュアル作成など検討する
通信手段がなくなり、お客様に情報伝達する手段が確保されていない為どのような手段で提供すればよいか
沖縄本島全域で運行している為、沖縄本島全域のロードマップの必要性を感じている
外国人旅客に対する言語での伝え方
伝達手段（電話、メール、FAX等）が遮断された時
社内で具体的に協議します。今後の社内、運輸安全委員会で議題とし、方向性を定めたい
大きな災害時は、事業者単独でできることは、非常に限られている
事業所での防災訓練は定期的に行っている為、地域の連携で図る訓練などを行政主導で進めて頂けるとありがたい

3-3 調査結果を踏まえた現状と課題

(1) 調査項目の課題と追加に対する検討事項

- ① 市町村、観光協会、観光関連団体・事業者の「沖縄県観光危機管理基本計画」及び「沖縄県観光危機管理実行計画」の認知等の正確な把握

市町村調査結果での「基本計画」の時系列の認知の浸透は、平成 29 年度は「計画が策定されたことも内容も知っている」+「計画が策定されたことは知っているが内容は知らない」が 100%であったが、平成 30 年度では「計画そのものを知らない」が 4.9%であった。また、「実行計画」の認知についても「計画そのものを知らない」が 14.6%となっており、平成 29 年度より認知度が低下している。

その要因として人事異動等による担当者の変更によるものと推測されることから、市町村内での確実な引継ぎが必要と考える。

今後の調査にあたっては「認知」と「理解」の項目に分けて捉えることで、計画の浸透のための具体策が明確になると考えられる。例えば、「知っているかどうか」と「内容をどこまで知っているかどうか」を区別して聞く必要があると思われる。実際に 30 年度調査では、「基本計画」の理解が高いほど危機管理対策の取り組みの実施状況が高くなるという顕著な傾向となっている。また、市町村と観光協会との関係でも、市町村の「基本計画」の理解度が高いと観光協会の理解度も高くなる傾向が明確になった。

このため、今後の設問設計では、下記の「認知」、「理解」の分割項目としての設定を検討する必要がある。

表 1. 〈観光協会調査〉

所在市町村の「基本計画」の認知・理解別観光協会の「基本計画」の認知・理解状況

		全体	計画が策定されたことも内容も知っている	計画が策定されたことは知っているが、内容は知らない	計画が策定されたことを知らなかった
全体		35 100.0	16 45.7	14 40.0	5 14.3
所在 計画 自治 理解 度の 基本	策定・内容とも認知	21 100.0	11 52.4	8 38.1	2 9.5
	策定のみ認知	12 100.0	5 41.7	5 41.7	2 16.7
	策定非認知	2 100.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0

※上段:対象観光協会数、下段:%

- ② 市町村、観光協会、観光関連団体・事業者が災害・危機時に最も使用する情報源の把握

■現在、提供している災害・気象情報サービスだけでなく他に利用している情報サービスの現状を探ることも必要になる。

沖縄県が提供している「ハイサイ!防災で〜びる」、「沖縄防災の Twitter」、「防災メール配信サービス」の利用状況は、時系列的にも顕著な増加傾向はみられなかった。そのため、危機管理全体の情報源として、どのような媒体を利用して危機管理を行っているかを、確認す

る設問が今後は必要になる。例えば、台風等の災害時にはどのような媒体を利用して情報を得ているかを具体的に記載してもらおう等の工夫が必要と考える。

③ 観光関連団体・事業所調査における設問の追加

■「宿泊施設」の避難誘導は、国内の観光客のみならず、外国人観光客に対しても重要な課題になる。そのため宿泊客の受入や宿泊施設間の連携に対する考え方を把握する。

北海道胆振東部地震を経験した札幌市では、市内のホテル等の連絡協議会など、災害時の訪日外国人の「受入」の協定を締結している。これは、これまでの各宿泊施設の防災計画（消防計画や地震防災計画）のありようにもよるが、自施設の宿泊者であっても安全を確保するために「避難所」、「広域避難所」に避難を誘導することになっていたり、いったん施設外に出す方針になっていたりする場合がある。北海道胆振東部地震の場合、地震動の継続とブラックアウトによる施設内サービスの提供不可という状況があったこともあり、多くの訪日外国人が避難所に避難している。こうした避難は、だれがどこまで責任をもって避難誘導しているかは定かではなく混乱を起こす要因にもなる。

札幌市の協定では、他施設の宿泊者や流動客であっても「いったん施設内に収容する」という協定であり、屋外で路頭に迷ったり、暴動の要因となるリスクも軽減できると想定される。そのため、関係団体の中で特に宿泊施設については「サンプル数を増加」させて設定し、なおかつ「自施設での宿泊客の延泊や受入についての考え方」や「施設間連携の考え方や意向」について設問を追加して確認することによって、今後の県全体の施策の検討にも役立つのではないかと考えられる。

次年度以降、関係団体の宿泊施設について下記の設問の設定を検討する。

- ・自施設での宿泊者の延泊宿泊の考え方と流動旅行者の受入についての考え方
- ・宿泊施設間での宿泊の相互融通の考え方

（２）調査結果からの課題と検討

① 市町村の「沖縄県観光危機管理基本計画」の理解度の向上について

■「基本計画」を、内容まで理解している市町村では、「危機管理に関する取り組み」に対して積極的であり、様々な取り組みを実施または計画を推進している。今後はいかに「基本計画」の理解を高めるかが推進のキーポイントになる。

市町村の「基本計画」や「実行計画」の理解度について、顕著な向上傾向がみられていないのは（１）①で述べたとおりである。市町村の理解度の向上は観光協会の「基本計画」等の認知と理解度の向上に影響するだけでなく、観光危機管理の取り組みの実施状況にも大きな影響がある。表２に示しているのは、市町村の「基本計画」の認知・理解度別に観光危機管理の取り組み（Q3の17項目）の平均実施事業数（「実施したまたは実施中」と回答した事業）を比較した表である。「計画が策定されたことも内容も知っている」と回答した市町村では平均取り組み実施数が6.3事業であるのに対して、「計画が策定されたことは知っているが内容は知らない」では3.8事業と顕著な差がある。

このことから、市町村の「基本計画」の内容理解の向上が最も重要な事項となる。このため、現状実施しているセミナー等の研修事業に加えて、調査結果から内容の理解度が低い市

町村に直接働きかけるような施策も必要と考える。

表 2. 〈市町村調査〉

市町村の「沖縄県観光危機管理基本計画」の認知・理解度別観光危機管理の取組数の実施数

市町村の基本計画の認知・理解度	市町村数	合計取組 実施事業数	1市町村当り 平均取組 実施事業数
全体	41	212	5.2
計画が策定されたことも内容も知っている	23	145	6.3
計画が策定されたことは知っているが、内容は知らない	16	60	3.8
計画が策定されたことを知らなかった	2	7	3.5

※取組み事業数は、「実施または実施中」と回答した事業項目数

② 県内地域での「沖縄県観光危機管理基本計画」の理解度の水準訂正

■市町村での「基本計画」の理解度に差異があるため、先行している市町村を中心としたワークショップなどを開催して、共同で理解促進に努める。

市町村の調査結果での「基本計画」の認知は向上したが、理解度の向上が低かった。また、この結果を「県内の地域別」でみると、地域による認知と理解度の差が顕著な傾向がみられ、特に「沖縄本島中部」においては理解度が他よりも低かった。今後の観光危機管理の体制としては、沖縄県の観光行動を考えるとレンタカーでの広域的な移動や、ピークシーズンのキャパシティの問題及び観光客の集中市町村の課題など、1市町村単位で災害時の対策が困難になる可能性がある。このことから、県内の自治体の地域ごとに連携することについて、真剣に検討する必要があると思われる。このため、地域ごとの「基本計画」の理解度の水準訂正が求められる。

具体的には、セミナー等で全市町村に訴求する形式も重要であるが、県内の地域ごとに「先行している市町村が主体となつてのワークショップを開催する」など、相互に共同しての理解醸成の仕組みが必要だと考える。

表 3 〈市町村調査〉

地域別「沖縄県観光危機管理基本計画」の認知・理解

	全体	計画が策定されたことも内容も知っている	計画が策定されたことは知っているが、内容は知らない	計画が策定されたことを知らなかった
沖縄本島南部	7 100	5 71.4	2 28.6	0 0.0
沖縄本島中部	10 100	3 30.0	6 60.0	1 10.0
沖縄本島北部	9 100	7 77.8	1 11.1	1 11.1
宮古	2 100	1 50.0	1 50.0	0 0.0
八重山	3 100	1 33.3	2 66.7	0 0.0
その他離島	10 100	6 60.0	4 40.0	0 0.0

※上段：対象市町村数、下段：%

③ 観光協会と所在する市町村との「沖縄県観光危機管理基本計画」の認知と理解度の促進

■観光協会と所在する市町村との連携強化を図り、理解促進のための仕組みを検討する。

観光協会の調査結果では、「基本計画」の認知と理解度の動向には、所在する自治体の認知と理解度の浸透度による影響が顕著に表れているのは(1)①で述べたとおりである。また、市町村調査結果での市町村の危機管理の取り組み実施事項の「域内観光協会と観光危機管理連携体制の確認や役割の明確化」の項目について時系列的にみると、表5に示した通り、「実施したまたは実施中」の実施率は、29年度は10.0%、30年度では12.2%と増加傾向がみられる。このため、さらに観光協会との連携を強化するために、「市町村と観光協会のセットでのワークショップ」等、両者が一緒になって議論及び検討する事業機会を多く提供することが有効だと考えられる。

④ 関連団体、特に「宿泊系」に関しての「沖縄県観光危機管理基本計画」の認知と理解の醸成

■「宿泊系」の団体・事業者の「基本計画」の認知は低いものの、実施・実施中の取り組み項目も多いため、さらなる理解促進のための活動を促進する。

観光関連団体・事業者調査での「基本計画」の認知・理解度では団体分類において顕著な傾向がみられた。特に、観光客及び訪日外国人対策として重要な施設となる「宿泊系」においては表4に示すように認知が56.3%で他よりも低く、同様に理解度も18.8%と他よりも低い結果となった。一方で「計画が策定されたことを知らなかった」という明確な非認知の回答が約4割に達している。

団体分類ごとの時系列の比較はできないものの、「宿泊系」については災害発生時に宿泊者人数や受け入れが行われた場合には受入人数等の報告など、最も重要な情報提供と役割を持つことになる。このため、特に「宿泊系」の理解を高める必要がある。

「宿泊系」については、他のどの団体等よりも観光危機管理の取り組みについては高く、特に「チーム編成」、「想定」、「訓練」、「避難表示」など消防法の関係で義務付けられている事項や自施設の防災計画等で位置付けられた対策だと想定される。したがって、災害時対応のポテンシャルは高いため、関連団体を中心とした理解の向上対策が更なる実施率の向上に寄与するものと考えられる。

表4. 〈観光関連団体・事業者調査〉

団体分類別の「沖縄県観光危機管理基本計画」の認知・理解

		全体	①計画が策定されたことも内容も知っている	②計画が策定されたことは知っているが、内容は知らない	③計画が策定されたことを知らなかった	無回答	認知率 (①+②)
全体		100 100.0	25 25.0	43 43.0	28 28.0	4 4.0	68 68.0
団体 分類	宿泊系	32 100.0	6 18.8	12 37.5	13 40.6	1 3.1	18 56.3
	公共交通機 関係	15 100.0	4 26.7	7 46.7	4 26.7	0 0.0	11 73.4
	販売系	34 100.0	8 23.5	17 50.0	8 23.5	1 2.9	25 73.5
	その他	19 100.0	7 36.8	7 36.8	3 15.8	2 10.5	14 73.6

⑤ 市町村の危機管理の取組の実施状況の課題

■市町村と観光協会等との「連携・役割」を推進させることで危機管理の取組体制が強化される。

市町村の危機管理の取り組み状況については時系列でみると29年度調査よりも「実施したまたは実施中」との回答が微増している。一方で、表5の分類で「避難所・訓練関係」等の項目については実施率（「実施したまたは実施中」の比率）が減少している。

また、30年度に限ってみると下表の分類では「連携・役割」についてはほぼ進捗していない。この「連携・役割」の項目は域内の観光協会や関係団体との連携や役割の明確化の項目であり、災害発生時に最も重要な項目となる。この項目の実施率が向上していないと、沖縄県観光危機管理計画の「実行計画」に位置付けられた「所掌事務の遂行」や「避難情報の収受」、「被害情報の収受」等が困難となるため最重点課題だと考えられる。市町村からすると観光協会等との連携調整であり、観光協会からすると市町村の「基本計画」の理解度によって大きく左右される事項である。そのため、(2)③で課題として記述した具体的に市町村と観光協会等が連携しての事業機会を提供することで相互の理解と実施率を向上させる方が望ましいと考える。

表5.〈市町村調査〉

市町村観光危機管理の取り組みの実施率時系列比較

分類	項目	は実平 実施成 施し3 中た0 ま年 た度	は実平 実施成 施し2 中た9 ま年 た度	実 施 率 増 減
体制関連	①観光危機管理体制を強化するための検討会の開催、チーム等の組織編成	14.6	12.5	2.1
	②域内で発生する可能性のある観光危機の想定	22.0	20.0	2.0
	③既存計画を確認し、観光危機管理体制強化のために検討が必要な事項の整理	14.6	12.5	2.1
マニュアル	④既存計画（地域防災計画）やマニュアル等の改定	46.3	40.0	6.3
	⑤新たに観光危機管理計画の策定やマニュアルの策定	14.6	7.5	7.1
連携・役割	⑥域内観光協会との観光危機管理連携体制の確認や役割の明確化	12.2	10.0	2.2
	⑦関係機関や域内の事業者等と意見交換会や観光危機管理連携体制の確認、役割の明確化	14.6	15.0	-0.4
表示・多言語	⑧海拔表示の設置	80.5	90.0	-9.5
	⑨海拔表示の多言語対応	60.5	60.0	0.5
	⑩避難誘導表示の設置	53.7	47.5	6.2
	⑪避難誘導表示の多言語対応	42.9	33.3	9.6
マップ・多言語	⑫災害時の観光客向け避難マップの作成	17.1	22.5	-5.4
	⑬災害時の観光客向け避難マップの多言語対応	8.7	10.5	-1.8
避難所・訓練	⑭災害時、観光客の避難を視野に入れた避難場所の確保	36.6	45.0	-8.4
	⑮災害時、観光客への提供を視野に入れた必需品の備蓄	19.5	27.5	-8.0
	⑯想定する災害時に対応する訓練、または通常の防災訓練に観光危機対応の要素を加えた訓練の実施	19.5	30.0	-10.5
役割	⑰災害時における組織内の責任者や職員の役割の明確化	53.7	60.0	-6.3

⑥ 関連団体等の現場での危機管理の取組の実施状況の課題

■実施率の低い取り組みについては、自団体だけでは難しいと思われるので、市町村や観光協会など関係団体との積極的な協働が求められる。

関連団体等の分類における観光危機管理の取り組みの実施率（「実施したまたは実施中」）の取り組み数は、次頁の表6に示すように「宿泊系」が平均7.40事業と他の分類よりも多くの取り組みを実施していた。

全体では、「市町村や関係団体、周辺事業者との意見交換、観光危機管理体制の確認や役割

の明確化」や「災害時、利用者・観光客の避難経路・避難場所の多言語対応」、「利用者・観光客向け避難マップの作成」、「利用者・観光客向け避難マップの多言語対応」、「災害時、利用者・観光客に提供する必需品の備蓄」、「通常的手段が使用できなくなった場合の非常用通信手段の整備」の項目において取り組みの実施率が10%代前後と低い。総じて「多言語対応」に対する実施率がかなり低いため、自団体だけでの対応では難しいと考えられる。

「市町村や関係団体、周辺事業者との意見交換、観光危機管理体制の確認や役割の明確化」については、(2)⑤で述べたように市町村と観光協会、観光協会と団体との共同で行う事業機会の提供で、相互に理解と連携及び実施率の向上が図れると考える。

表 6. 〈観光関連団体・事業者調査〉
危機管理取組別団体分類別実施率

		実施率（実施または実行中）（%）				
		全体 (n=100)	宿泊系 (n=32)	公共交通 機関系 (n=15)	販売系 (n=34)	その他 (n=19)
観光 危機 管理 体制 の 取 組	①災害時の対応を強化するための検討会の開催、チーム等の組織編成	26.5	38.9	27.3	20.0	21.4
	②事業所の周辺で発生、または提供するサービスの利用客に影響する可能性のある災害時の想定	26.5	33.3	36.4	16.0	28.6
	③団体・自社の既存計画・マニュアル等を確認し、観光危機管理体制強化のために検討が必要な事項の整理	27.9	38.9	45.5	16.0	21.4
	④想定する災害時に対応する訓練、または通常の防災訓練に観光危機対応の要素を加えた訓練の実施	26.5	44.4	18.2	28.0	7.1
	⑤想定する災害時の対応に関し、市町村や関係団体、周辺の事業者等との意見交換、観光危機管理体制の確認や役割の明確化	19.1	22.2	18.2	12.0	28.6
観光 危機 管理 の 対 策 の 取 組	①海拔表示の設置	26.0	31.3	33.3	20.6	21.1
	②海拔表示の多言語対応	35.7	31.3	50.0	31.3	50.0
	③避難誘導表示の設置 (地震・津波等の災害を含む)	29.0	46.9	40.0	14.7	15.8
	④避難誘導表示の多言語対応	23.5	33.3	12.5	7.1	40.0
	⑤災害時、利用者・観光客の避難経路・避難場所の確認、選定	40.0	59.4	20.0	38.2	26.3
	⑥災害時、利用者・観光客の避難経路・避難場所の観光客への伝達手段、伝達方法	38.1	40.7	33.3	30.0	57.1
	⑦災害時、利用者・観光客の避難経路・避難場所の多言語対応	15.5	14.8	0.0	18.8	33.3
	⑧利用者・観光客向け避難マップの作成	9.0	18.8	6.7	2.9	5.3
	⑨利用者・観光客向け避難マップの多言語対応	10.0	16.7	0.0	6.7	0.0
	⑩観光危機マニュアルの作成または既存の防災マニュアル等を見直し	22.0	34.4	13.3	17.6	15.8
	⑪災害時、利用者・観光客に提供する必需品の備蓄	15.0	28.1	6.7	8.8	10.5
	⑫通常の通信手段が使用できなくなった場合の非常用通信手段の整備	15.0	18.8	20.0	8.8	15.8
	⑬停電した場合の非常用発電設備の整備	40.0	71.9	40.0	23.5	15.8
	⑭災害時における、組織内の責任者や職員の役割の明確化	47.0	62.5	46.7	44.1	26.3
	⑮夜間・オフ期など、スタッフが少ない時間帯の対応体制の明確化	33.0	53.1	40.0	23.5	10.5
平均実施数	5.25	7.40	5.08	3.88	4.51	

第4章 訓練

第4章 訓練

4-1 観光危機管理体制運用図上訓練の実施

(1) 訓練概要

① 実施目的

災害時における沖縄県の観光危機管理を円滑かつ的確に実施していくため、「沖縄県観光危機管理実行計画」に基づき、県、市町村、観光関連団体等と連携して、観光危機管理体制運用図上訓練を実施した。平成30年度は、国内の観光関連団体の訓練としては初めて、発災後73時間経過後を設定した、帰宅困難者への対応までを視野に入れた訓練とした。また、計画（個別のマニュアルも含む）の実効性等を検証し、観光危機管理体制の充実と関係機関相互の連携強化、危機対応力の一層の向上を図ることも目的とした。

② 訓練実施日時

日時：平成30年12月27日（木）11：00～17：15

場所：沖縄産業支援センター 大ホール（1階）、中ホール（3階）

③ 参加機関

沖縄県（文化観光スポーツ部、知事公室防災危機管理課）、沖縄観光コンベンションビューロー、那覇市、浦添市、南城市、恩納村、多良間村、那覇市観光協会、大阪航空局那覇空港事務所、全日本空輸株式会社、株式会社JAL JTAセールス、沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合、沖縄バス株式会社、株式会社農協観光、株式会社JTB沖縄、沖縄ツアーリスト株式会社 ※順不同

（16機関105名）

④ 訓練の目的

- ア) 観光危機管理体制の充実
- イ) 関係機関相互の連携強化
- ウ) 現場における対応力の一層の向上
- エ) 帰宅支援、復旧・復興に向けた情報収集及び計画の策定

⑤ 訓練の特徴・ねらい

ア) 特徴

- ・観光危機管理に特化した図上訓練（情報伝達訓練）
- ・観光危機管理における復旧・復興をテーマにした図上訓練は全国初
- ・ワークショップと図上訓練の2本立て

イ) ねらい

「図上訓練でどのように動けばいい？」
「帰宅支援って難しそう」
「復旧・復興って何をやるの？」



ワークショップですっきり解決！

- ①目標管理型ワークショップ
- ・グループワークで、他機関との連携を体験
 - ・計画策定をシミュレーション



さっそく実践！

- ②図上訓練
- ・地震・津波（沖縄本島南東沖地震3連動）
 - ・シェイクアウト、発災後1週間以降の対応

応急対応：発災後1週間以降の帰宅支援

復興対応：発災後1週間以降の復旧・復興



専門家による評価
課題の共有・解決

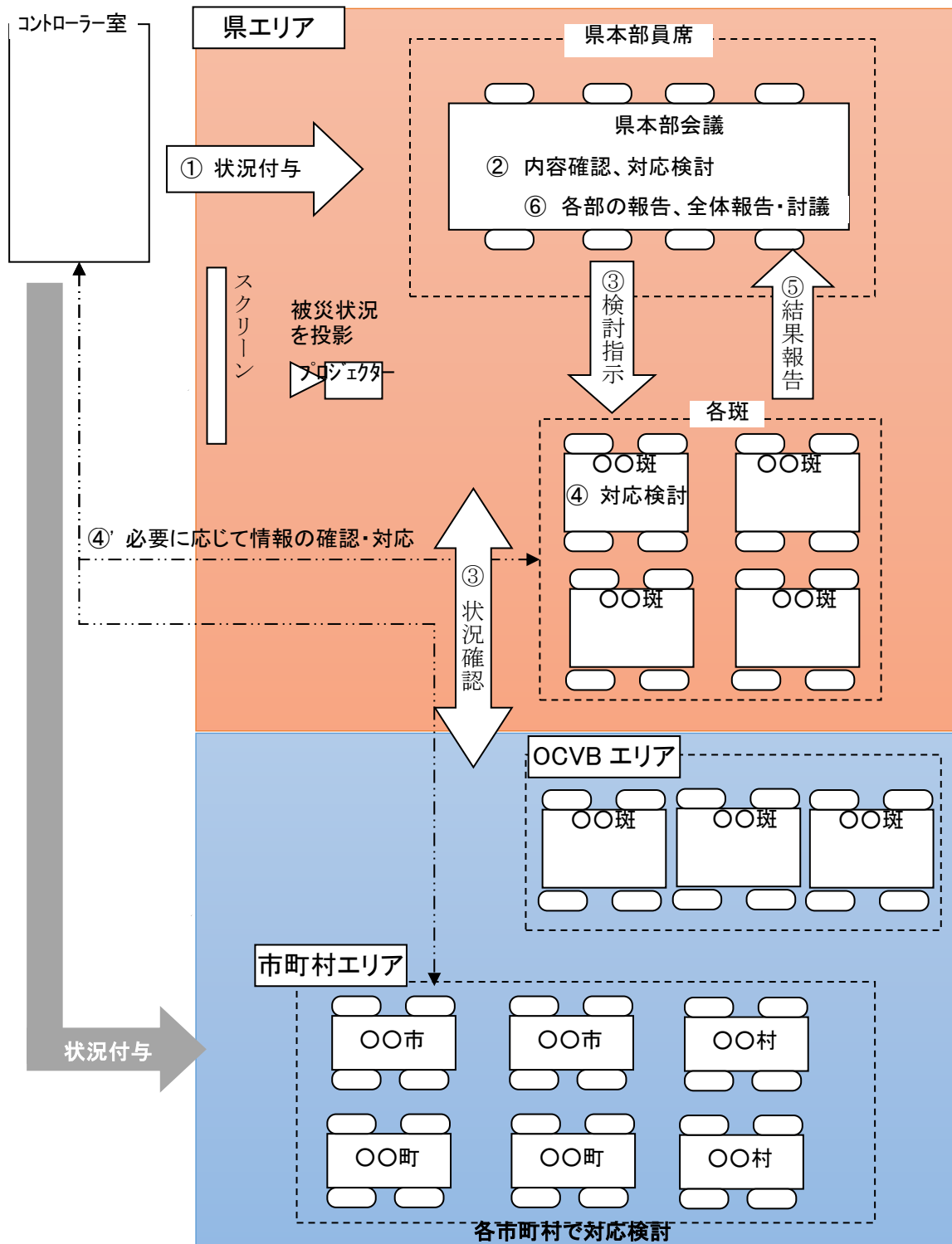
琉球国際航業株式会社	常務取締役	山崎 晴彦
人と防災・未来センター	主任研究員	中林 啓修
株式会社JTB総合研究所	主席研究員	河野まゆ子

⑥ 訓練スケジュール

時 間	内 容	備 考
10:30～ 11:00～11:10	開場及び受付 開会挨拶 【沖縄県文化観光スポーツ部】	
11:15～13:10	ワークショップ 目標管理型ワークショップ ・グループワークで、他機関との連携を体験 ・計画策定をシミュレーション	
13:15～13:30	訓練説明 概略説明 使用機器（通信機・プリンター等）説明	
13:30～14:10	訓練【シーン1】：発災～40分間 ■訓練開始（状況付与開始） ・地震発生 ・大津波警報 各対策本部参集 ・避難誘導 ・各施設の状況の確認 津波到達（市町村ごとの実際の想定に合わせた津波の到達） ・施設の確認 ・安否の確認	アラートの音響を入れる 机に潜って身の安全を確認
	ワープ	
14:15～16:15	訓練【シーン2】：発災後168時間～170時間 応急対応：発災後1週間以降の帰宅支援 復興対応：発災後1週間以降の復旧・復興 ■概ね1週間が経過した状況を説明 ■状況付与開始 ・被災状況を確認 ・状況への対応 ・適宜状況付与とその対応 ・帰宅困難者への対応	はじめに、被災状況を説明 状況に応じて付与
16:20～16:45	報告会 ・各組織・団体が訓練で行った対応、課題を発表 ・県（班ごと）、市町村、ホテル組合、OCVB ・相互に質疑応答	
16:45～17:15	総括 講評 ・琉球国際航業 常務取締役 山崎氏 ・人と防災・未来センター 主任研究員 中林氏 ・JTB 総合研究所 主席研究員 河野氏 閉会挨拶 【OCVB】	

⑦ 状況付与の手法

状況付与は、コントローラーより、電話等を用いて、県、各市町村、観光関連団体・事業者及びOCVBに状況付与を行った。状況に応じて、プレイヤーは必要な情報を関係機関等（コントローラーダミーや他の組織）より収集し、適切な対応を行い、県は状況について調査が必要な場合は、各班において調査・検討を行うものとした。



なお、情報付与の媒体は、「電話」「放送」「紙」の3通りとし、資料の作成を行った。

媒体	内容
電話	1対1で連絡する際に用いる 例) 避難所と災害対策本部の連絡、県と災害対策本部との連絡 など
放送 (プロジェクター併用)	全員に情報を伝達する際に用いる 例) 報道・ニュース、エリアメール など
紙(事項参照)	複数の組織(あるいは人)に同時に情報を伝達する また、「天の声」を用いる際にも使用する ※「天の声」とは、状況が硬直した際や、どうしても必要情報を入手できなかった際に提示する情報のこと 例) SNS、ヘルプ情報 など

(2) 訓練の想定

① 訓練の範囲・対象の想定

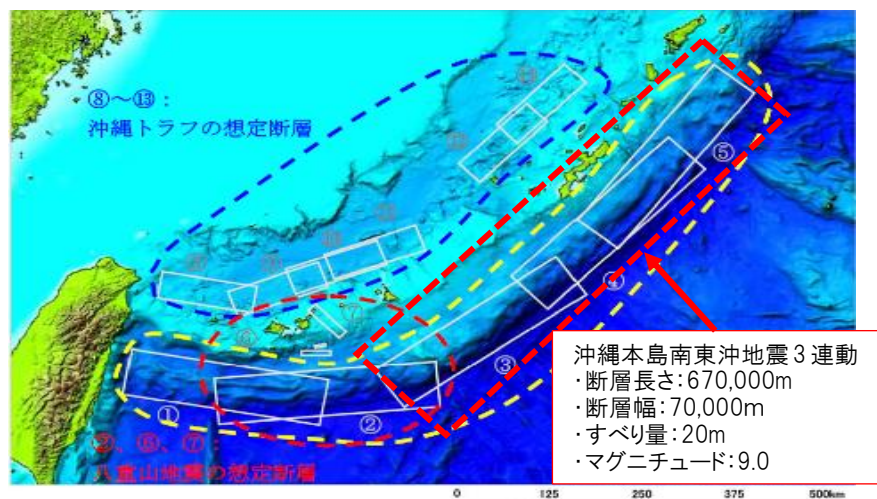
本訓練では、沖縄県地震津波浸水シミュレーションのうち、最大クラスの沖縄本島南東沖地震3連動(琉球海溝型地震)の発生を想定し、その規模のマグニチュードはM9.0とし、これにより、沖縄県全域が地震・津波の被害を受けることを想定した。

平成30年度訓練は、発災直後から1時間及び1週間後の設定とした。

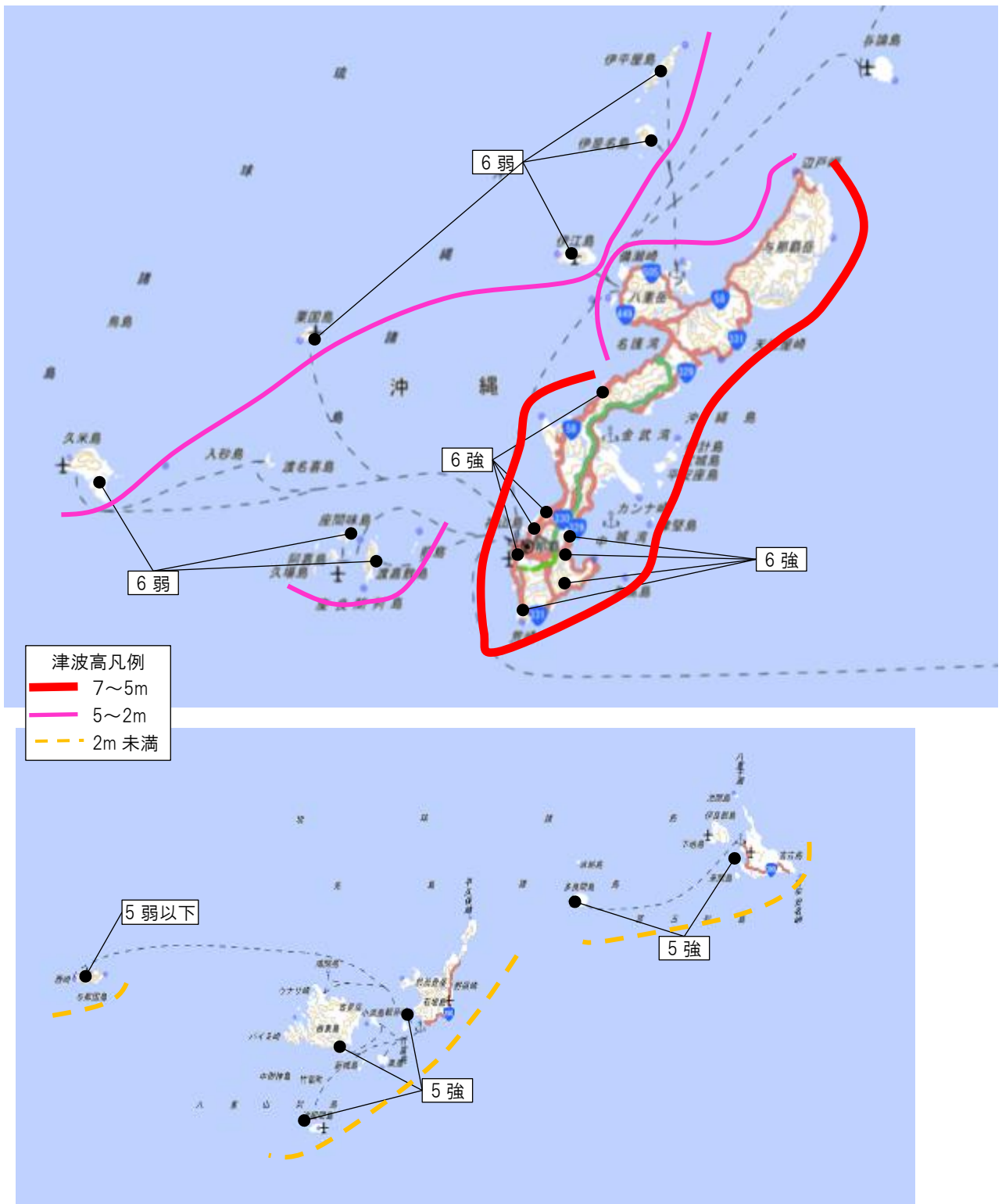
初日の設定	<ul style="list-style-type: none"> 地震発生直後、大津波警報発令時における避難行動及び避難誘導 災害対策本部及び体制の設置 津波到達後の状況確認、安否確認
1週間後の設定	<ul style="list-style-type: none"> 県内に滞留する帰宅困難者対応 早期回復に向けて、事業者等に対する復興対応の取組 避難所や観光客滞在施設における課題解決対応

② 被災想定

沖縄本島南東沖地震3連動の発生により、沖縄県には津波が発生し、高さ7.5mの津波(最大遡上高25.2m)が概ね10分~42分後に到達されると想定した。なお、津波被災想定は過年度に沖縄県が実施した「津波被害想定調査」に基づく。



前述による地震により、沖縄県内では下図に示すような揺れと、各地での津波が想定される。これらの揺れにより、多くの家屋の倒壊が発生し、また、津波浸水により甚大な被害が発生すると想定した。



(3) 訓練シナリオ

① 概略の被災想定

本訓練における被災シナリオは、最大クラス（M9.0）の沖縄本島南東沖地震3連動（琉球海溝型地震）により、本島全体に地震・津波に影響するものを想定した。県全体における被災の概要を以下の通り想定した。

激震災害指定、災害救助法は適用されるものとした。

ア) 発災1週間経過後の概要

■観光客の帰宅に係る交通状況

- ・ 那覇空港は滑走路使用不可のため、回転翼機のみ使用可能。米国との政府間調整により、嘉手納飛行場滑走路の一部使用が可能となった
- ・ 当面は嘉手納飛行場滑走路を用いて物資の輸送及び生命に係る人の輸送に使用
- ・ 那覇空港は滑走路一部使用の目途は発災14日後を目標とした。あわせて那覇空港ビルディングは2回搭乗階を使用可能となるよう施設復旧を行っている（要は、あと1週間帰宅困難者を島内に残すのは酷。那覇空港ビルディングは全力で復旧作業に入るため、嘉手納飛行場へのオペレーションには入れない）
- ・ 9日目より観光客の帰宅困難対応に使用が可能となる
- ・ 国内航空会社による航空機使用を政府と各航空会社で決定。運航は国土交通省運輸局と航空会社で検討し提示（付与にて行先毎に使用航空機、フライトスケジュールを提示）
- ・ 発災7日目午前に、政府は県に対して、翌日からの帰宅に関するオペレーションを検討し、民間人に周知するように要請（RAC、JTAは県の資本が入っているので要請可能）
- ・ 観光客については、帰宅を希望する人が騒ぎ始めている。また、SNSには「沖縄に閉じ込められている」といった書き込みが増加している
- ・ 離島からの帰宅に対しての問合せあり

■避難所・観光客避難施設・医療施設状況

- ・ 避難所は住民、観光客等の疲弊が見られる
- ・ 要配慮者も多く、十分な対応ができていない
- ・ 空港に滞在していた約3,000名の観光客等帰宅困難者は、那覇市及び豊見城市の避難所に収容している
- ・ 現段階での県内各市町村の避難所の状況は、各市町村で把握し取りまとめを行った（避難リストを8日目に配布）
- ・ 電源装置は非常電源装置により、現段階（8日目）では、各避難所では概ね給電可能だが充分とはいえない。特に、燃料の不足が散見し始めている
- ・ 医療機関での医療器具・薬の不足が見られる箇所もある
- ・ 避難所における生活必需品の過不足箇所が発生
- ・ 外国人観光客の不測の事態への対応が発生
- ・ 避難所の受入体制が充分ではない市町村が散見する
- ・ 避難所やホテルなどに避難している観光客に体調不良者が増加

- ・ 避難所等に臨時トイレ設置も、すぐに使用不可となる
- ・ 公衆衛生の悪化による伝染病・感染症（ノロ等）の発生
- ・ 駐車場での寝泊まり増加。それに伴う体調不良者増加

■事業者等の状況

- ・ 多くの観光施設、事業所が被災
- ・ ホテルに関しては、使用可能ホテルが帰宅困難観光客受け入れを行っている
- ・ 5日目には、ホテル内の食糧備蓄はほぼなくなっている
- ・ 被災した観光関連事業者から、市町村経由で復興支援の問合せあり

■その他

- ・ 被災観光客からの問い合わせ殺到
- ・ 被災観光客の親族から、迎えに行きたいとの問合せ多数
- ・ 亡くなった観光客の親族から、「早期に確認、遺体引き取り」の申し出が発生
- ・ 1週間がたち、航空会社名簿と『安否情報システム』（避難所等により市町村が把握する安否情報）の照合が完了。多くの県外者（観光客・ビジネス含む）の行方不明者がいることが判明した
- ・ 行方不明と思われる観光客の親族より、県及び市町村に問い合わせが殺到。あわせて、宿泊施設より市町村にも「宿泊者が帰ってこなかった」との問い合わせも多数あり
- ・ 亡くなった人（遺体）に関しては県警より発表されている
- ・ 各国大使館、領事館等より問合せが続出
- ・ 県外より沖縄県へ、「避難所への義捐、支援物資」の希望の声が多数上がるが、輸送する方法を確保できていない
- ・ 遺体処理ができず、多くの遺体が腐敗している。その中に多数の観光客あり
- ・ 離島市町村より、外国人観光客の遺体の対応に関する問い合わせ続出。遺体の腐敗が出ている
- ・ 外務省より厚生労働省を経由して、外国人遺体処理に関する通達あり

イ) 交通状況

交通	状況	備考
高速道路	<ul style="list-style-type: none"> ・一部使用可能(一部片側だが全線啓開) ・道路交通モニターは一部使用不可 ・復旧作業継続 	緊急輸送対応
一般道	<ul style="list-style-type: none"> ・沿岸部では国道を中心に浸水 ・道路啓開により国道一部使用可 ・複数の橋梁が落橋により不通 ・給油待ちや店舗周辺渋滞 	国道は緊急輸送道路
港湾	<ul style="list-style-type: none"> ・初日の地震津波によりクルーズ船は沖出し ・那覇港は耐震岸壁の啓開 新港ふ頭10号岸壁、泊ふ頭8号岸壁 啓開済(第1優先) ・その他那覇港は啓開作業中または使用 	※その他の港湾については10日以上かかる見通し また、港湾についての啓開は完了しているが、航路の啓開にしばらく時間がかかる

	不可 ・離島港湾は平良港耐震岸壁のみ使用可能。その他港は啓開作業中 ・各離島フェリー（船舶）は沖出しのため使用可 ・多良間海運は沖に停泊し、小型船ピストンにより使用可能と報告あり。また、電源供給可能と報告	※多良間海運は、1 か月は船内発電装置で電源使用可能
空港	・那覇空港滑走路使用不可 回転翼機の離着陸可能 ・米軍との調整で嘉手納飛行場使用 ・宮古島空港使用可 ・石垣島空港一部啓開済 小型飛行機、回転翼機使用可 ・多良間空港使用不可：啓開目途無し ・久米島空港一部啓開、回転翼機のみ ・粟国空港使用不可 ・伊江島空港：滑走路は使用できる ・与那国空港使用不可：啓開目途無し ・北大東、南大東空港：使用可	訓練当日発表
バス	・路線バス運行不可 ・燃料不足 ・バス運転手不足 ・県のオペレーションに従って、運行可能を報告（台数は限られる）	
モノレール	・橋脚破損箇所あり、使用不可 ・復旧作業中（あと1Wの見込み）	

ウ) 通信状況

概ね回復しているが、一部通信輻輳のため繋がりにくい

エ) 給電への影響

- ・断水による影響：発電用蒸気生成が不能となり発電停止（復水機により3日間は断水下で給電可能）⇒自家発電施設のみ
- ・金武発電所の復旧は完了したが、配電施設の復旧が完全ではない。重要施設エリアを中心に復旧計画を立てている

オ) 給水への影響

- ・津波被害により、久志・石川・北谷・西原浄水場の機能停止
- ・ただし、浄水については調整池からの応急給水で飲料水を確保しているが、充分とはいえない
- ・工水については、電力向け送水を原水にて供給

カ) 燃料への影響

- ・港湾啓開により燃料が入り始める

キ) 給ガスへの影響

- ・ 停電による給ガスコントロールが停止

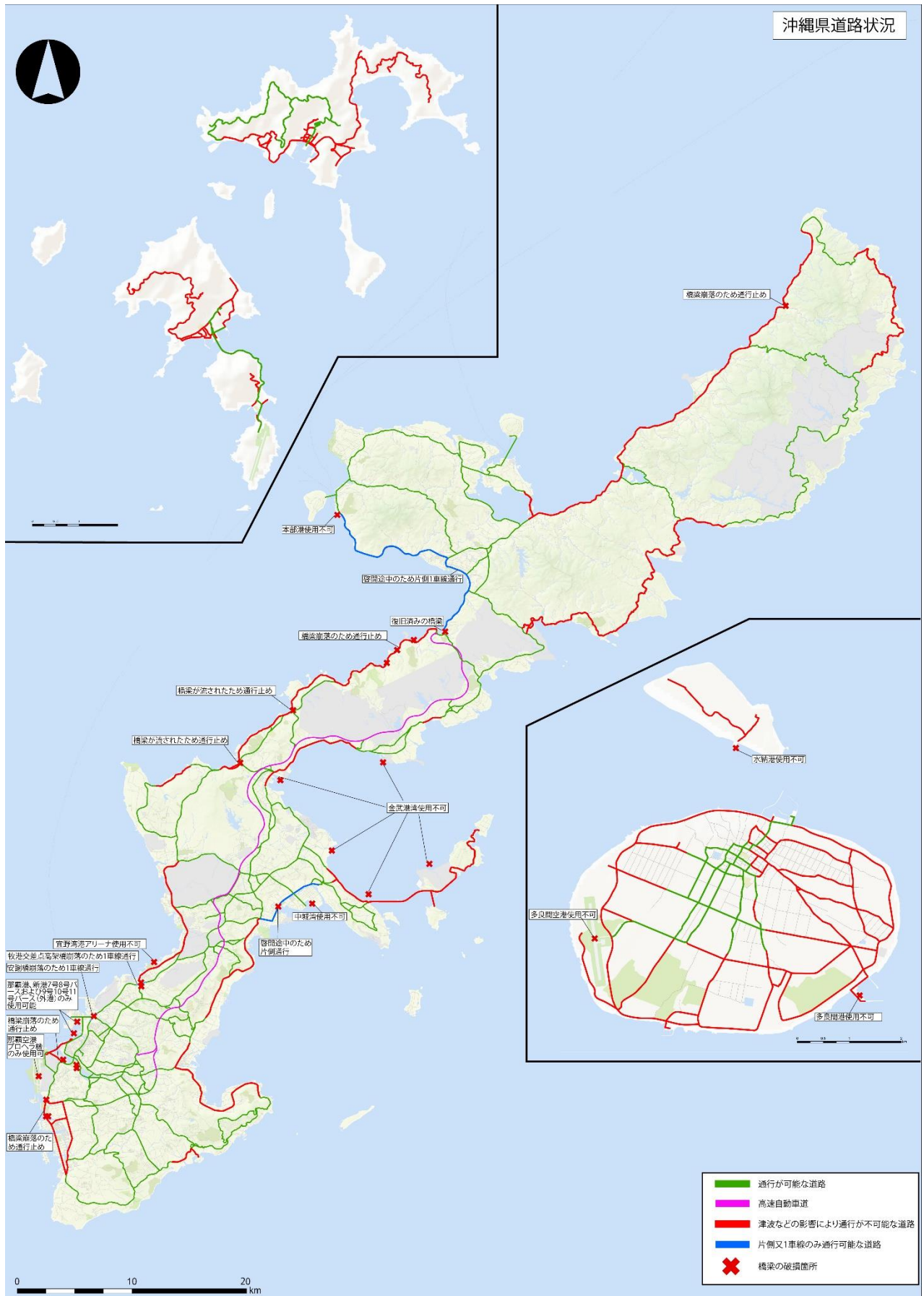
ク) 救助・救援・消火活動への影響

- ・ 通行止め等、交通障害による救助・救援活動阻害、インフラ復旧活動の遅延、給水および物流の停滞
- ・ 上下水停止による、衛生環境の悪化
- ・ 乳児、要介護者、入院患者等、災害弱者の生存環境悪化
- ・ 空港閉鎖および港湾の一時閉鎖により、救援・救助・インフラ復旧のための県外要員・物資の到達遅延

ケ) 医療活動への影響

- ・ 各医療施設に患者が殺到、患者の状況は重軽症から精神的疾患、内臓疾患へシフトしてきている。その中には外国人を含む観光客も大勢いる
- ・ 停電・燃料供給停止による病院機能、透析施設、分娩取り扱い施設等の一部機能停止
- ・ 断水による病院機能、透析施設、分娩取り扱い施設等の一部機能停止
- ・ 県外からの供給停止、県内輸送の停滞により、医療資機材の不足。米軍基地経由での輸送が始まるが十分とはいえない

コ) 8日目の道路啓開状況図 (8日目設定時に配布)



(4) ワークショップの実施

① 目的

観光危機管理の実施に関わる各機関の関係者に、自分たちが保護すべき対象（被災した旅行者、事業者等）や優先業務の方向性を理解させることを目的とした。また、図上訓練に先立ってワークショップを行うことで、観光危機管理に関する事前のイメージアップを図った。

② 想定・ねらい

- ・想定：沖縄本島南東沖での海溝型地震（県が想定する最大規模の地震津波）
- ・時期：発災から8日目
- ・ねらい：応急期において特に優先されるべき観光客の帰宅支援および復旧期を見据えた事業者支援のための諸政策の整理と立案に関してイメージアップを図る

③ 実施

ア) 講師

阪神・淡路大震災記念 人と防災未来センター 主任研究員 中林 啓修

イ) 実施方法

- ・当日配布する想定を用いてテーブル毎に共同作業として検討を行う
- ・ワークショップのアウトプットとして観光危機管理対策本部長に対するレクを行う
- ・「レク用メモ」及び「ワークショップ気づきシート」への記入を通じて、情報を整理し、理解を深める

④ 講評

ワークショップにおいては、「観光客の視点」に立って被災者の課題を発見することなどはできていたが、「観光事業者の視点」に立った課題の発見などには至っておらず、観光危機管理の対象について、改めてイメージアップが必要であった。

また、過年度までの訓練成果から、実際に観光部門に期待されている災害対応業務については、一定の理解があるものの、各自の活動を調和させ、県全体として適切な観光危機管理を行うための認識共有には至っていなかった。

今回実施した目標管理型ワークショップは、本来は全体最適を意識した危機管理を促進するための手法であり、継続的にワークショップを実施することで、このような認識の定着を図るべきであると思料される。

⑤ ワークショップの様子



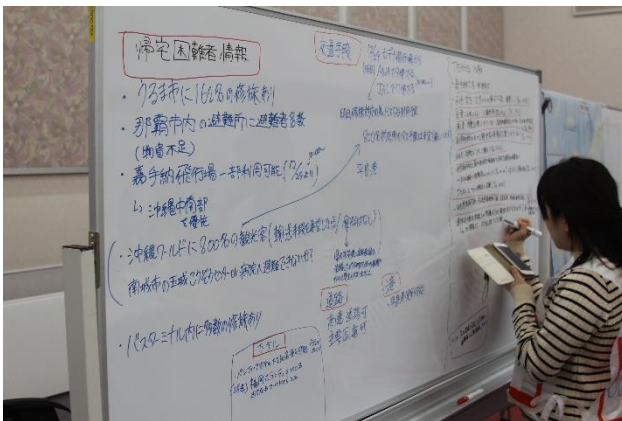
(5) 訓練の実施記録等

① 状況付与一覧 ※一部抜粋

No.	実時間	情報源	タイプ	付与内容
1	13:30	Jアラート	情報	13:30 地震です。地震です。沖縄県に大きな地震が発生しました。
2	13:31	TV	情報	沖縄全域で大きな地震があった模様です。 沖縄県にいる皆様は、ニュース等の速報に気をつけてください。
3	13:32	エリアメール		「防災情報です。沖縄地方で大きな揺れがありました。今後の情報に注意してください」 ※例文をcheck
4	13:35	クルーズ船ターミナル	情報	クルーズ船ターミナルですが、 先ほど、大きな地震がありました。 津波の情報は無いでしょうか。 現在、お客様を下船させている最中です。
5	13:35	多良間海運	情報	多良間海運ですが、 先ほど、大きな地震がありました。 津波の情報は無いでしょうか。 現在、多良間港を出港し、平良港に向かっているところです。
6	13:35	久高海運（安座間港）	情報	久高海運ですが、 先ほど、大きな地震がありました。 津波の情報は無いでしょうか。 現在、高速艇が安座真港を出港し、久高島に向かっているところです。
7	13:35	沖縄气象台	情報	13:30にマグニチュード9の地震発生。沖縄県全域で強い揺れを観測しました。 沿岸部では津波の可能性があるので注意してください
8	13:35	エリアメール	情報	13:30にマグニチュード9の地震発生。沖縄県全域で強い揺れを観測しました。 沿岸部では津波の可能性があるので注意してください
9	13:32	空港管制	情報	管制ですが、 ・ANA1264（静岡）便、JTA054（福岡）便は先ほどの地震で滑走を中止しています。 ・全機、一時的に待機指示を出します。
10	13:32	空港管制	情報	管制ですが、 ・ANA1264 便福岡行き、JTA054 便静岡行きは先ほどの地震で滑走を中止しています。 RAC815 便与論島行き、JL908 羽田行き便、ANA1694 便新千歳行き、Jは待機しています。 ・全機、一時的に待機指示を出します。
11	13:32	空港管制	情報	管制ですが、 ・JTA054 便静岡行きは先ほどの地震で滑走を中止しています。 RAC815 便与論島行き、JL908 羽田行き便、は待機しています。 ・全機、一時的に待機指示を出します。
12	13:32	空港管制	情報	管制ですが、 ・ANA1264 便福岡行きは先ほどの地震で滑走を中止して

No.	実時間	情報源	タイプ	付与内容
				います。 ・ANA1694 便新千歳行きは待機しています。 ・全機、一時的に待機指示を出します。
13	13:34	那覇空港ビルディング	情報	那覇空港ビルディングです。 大きな地震です。空港職員は気象情報に注意し、安全な行動をとってください。
14	13:35	整備スタッフ	質問・問合せ	大きな地震でしたが、情報ありますか？ すぐに車を使って滑走路点検は始めます。 もし、津波のおそれがあれば、すぐに教えてください。
15	13:35	整備スタッフ	質問・問合せ	大きな地震でしたが、情報ありますか？ すぐに車を使って滑走路点検は始めます。 もし、津波のおそれがあれば、すぐに教えてください。
16	13:35	座間味村泊出張所	情報	先ほどの地震の被害状況はいかがでしょうか。空港の状況がわかりましたら教えてください。
17	13:35	ニューくめしま	情報	大きな地震があった。 総合事務局では災害対策本部を立ち上げた。 県について、新たな情報が入れば共有したい。
18	13:35	沖縄総合事務局 港湾空港防災・危機管理課	質問・問合せ	先ほどの地震の被害状況はいかがでしょうか。 空港の状況がわかりましたら教えてください。
19	13:35	クルーズ船ターミナル	情報	大きな地震でした。 窓ガラス等の損傷はありません。 ANA3770 便の搭乗中ですが、いかがでしょうか。
20	13:35	クルーズ船ターミナル	情報	大きな地震でした。 窓ガラス等の損傷はありません。 JAL3770 便の搭乗中ですが、いかがでしょうか。
21	13:35	泊ふ頭久米島事務所	情報	泊ふ頭の久米島です 先ほどの地震で、下船中の乗客 2 名が港内に落下。 また、下船中の乗用車も 1 台落下したとのことです。 現場では、救出を行っています。
22	13:35	沖縄气象台	情報	沖縄本島各地の地震は、那覇市、浦添市、南城市、恩納村、本部町で震度 6 強 宮古島市、多良間村で震度 5 強です。 地震に伴い津波の恐れがありますので、沿岸部では注意してください。
23	13:35	事務局	情報	大きな地震が発生しました。 様々な箇所で、被害が生じています。 これより、電話等で連絡・情報が入ってきます。 各組織の判断で対応を行ってください。 大量の Input 情報の中で、何から処理するかという「インバースケットレーニング」の手法を取り入れています。 では、そろそろ、電話が通じてくると思います。
24	13:35	TV	情報	テレビです。 大きな揺れがあり、一部地域で停電になっているようです。 電話は繋がりにくい状況のようです。 詳しい情報が入りましたら、報道します。
25	13:35	多良間村漁協	報告	漁協の〇〇だが、大きな揺れがあった。村役場には何か情報は入っているか？

② 訓練の様子



(6) 訓練の総括

① 琉球国際航空株式会社 取締役 山崎 晴彦

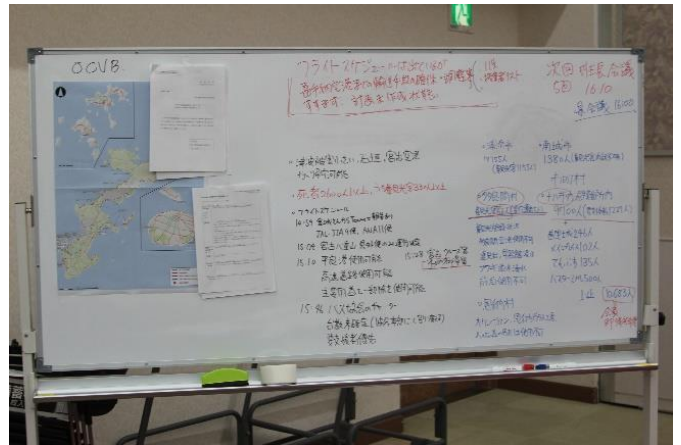
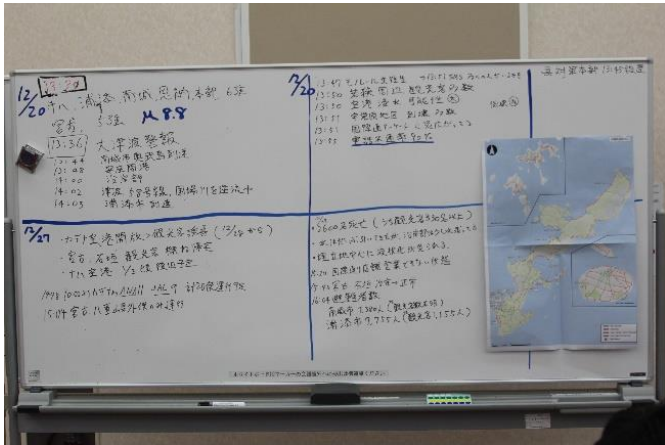
ア) 初動について

■ 発災直後の行動

- ・「まずは身を守る行動」はとれた。昨年は発災直後に行動した人は少なかった

■ 情報のとりまとめ

- ・情報の整理は過去2か年に比べて、大幅にレベルが上がっている。特に時系列の取りまとめ(クロノロジー)は、ほとんどの組織ができていた



- ・ただし、地図を活用した空間的認識はあまりできていない。場所やボリュームについて共通の認識を持つために必要である
- ・その中でも恩納村は、県全体の把握と地域の把握の両面で地図の活用ができていた
ペンで色分けしたり、●シールでサイズ分けしたりするなどの工夫が見られた
- ・恩納村意見「災害時は混乱すると思うので、分かりやすくすることを心がけた。」



- ・那覇市等いくつかの機関は、パソコンを用いてうまく時系列で情報をまとめていた。また、避難所の情報、被災想定なども用意していた。実際に災害が起こった場合でもこのような情報をすぐに手元に準備できていることが重要である
- ・那覇市意見「今回パソコンを活用したのは、これまでの訓練で避難者のリストを紙で付与されるが、市内に避難所が多いため、数を数えたりするのは困難である。避難所の切り替えやソートしながら情報を整理するなど、うまく活用ができた。」

■目標の設定

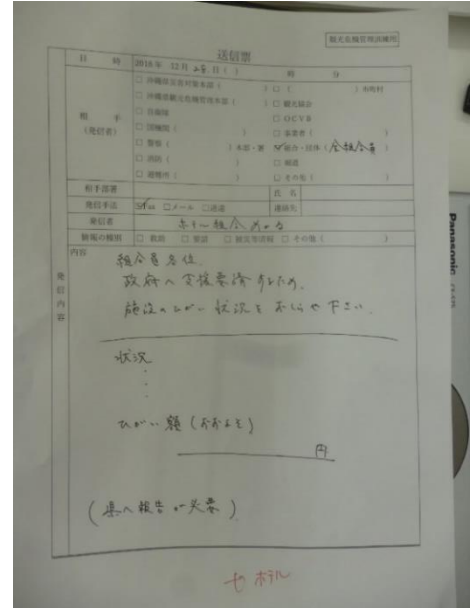
- ・ほとんどの組織は「どのような状況にするか」の目標設定には至らなかった

イ) 8日目について

■情報について

- ・情報の錯綜が見受けられた。特に外部組織の動き(指示)について関連する組織への共有ができていない
- ・マスコミから流れた情報の扱いは充分ではない。事実確認無しの放置が散見される(後のダメージが懸念)
- ・一方、明らかなデマ情報、風評被害についてはマスコミを活用して正しい情報を流すケースも見受けられた【昨年と比べて大きく進歩】

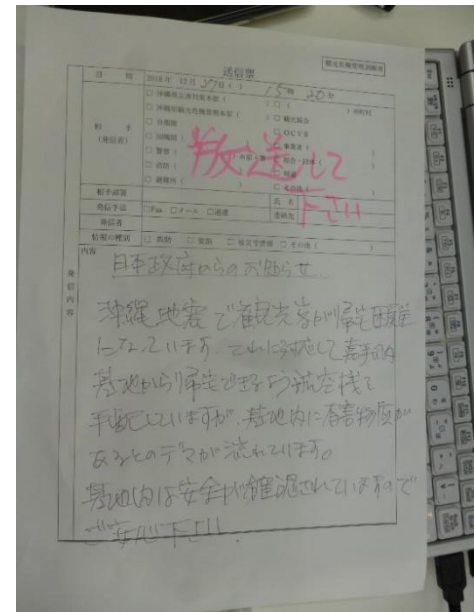
風評の対応。マスコミに正しい情報伝達を依頼



■復興について

- ・今回の訓練で、復興に関する意識づけの第一歩はできたと考える
- ・ホテル組合を通して各ホテルの被害状況を確認している。はじめの数時間で被害規模等の把握も始めている。早期の対応であった

施設被害状況・額調査の依頼



ウ) その他、運輸関連事業者の声

■航空会社

- ・大きな収穫としては、県が嘉手納飛行場を拠点として救済機の設定をされていることを認識できたことである
- ・航空会社としては、嘉手納飛行場からお客様を運ぶということはあまり想定していなかった
- ・実際に嘉手納飛行場から離陸する際には、手荷物などどうするのかという話になった
- ・手荷物検査、危険物などの扱い等々の判断、簡易検査をするのかなど議論があったが、結果的には、米軍の状況を見ながらできないため、実際になった場合はどうするのか課題が残った

■ バス会社

- ・ 恩納村から役場やホテル、道の駅から嘉手納飛行場までの輸送の依頼があった
- ・ 平時の状態では支援対応は可能だが、事務所が那覇市泉崎にあるため、国場川まで津波が到達するとなった場合は我々も被災者になる。被災しながらどのような支援ができるかを考えていかなければならない

② 阪神・淡路大震災記念 人と防災未来センター 主任研究員 中林 啓修

ア) 統一的な状況認識

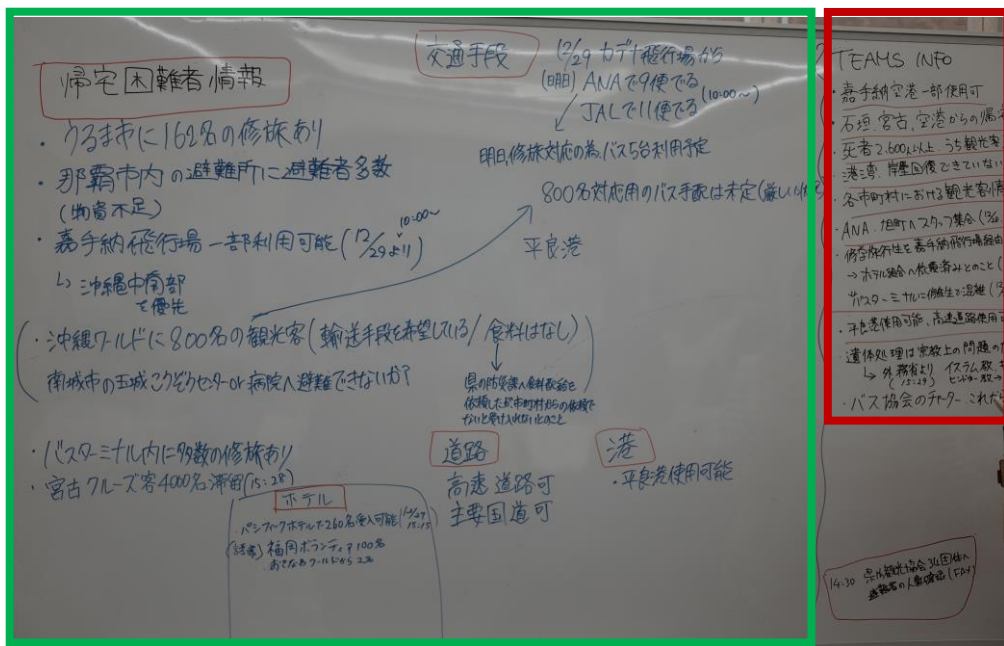
■ 「目標管理型災害対応」について

- ・ 目標管理型災害対応は 2010 年に、それ以前の中越地震などの教訓から出ている
- ・ 関係者全体で、被害の全体像の認識を共有できていて、将来状況を予測した上で、目標が明確な対応計画を作成し、戦略的な広報を実施

今回の訓練では、各自が問題を把握しているのも大事だが、チームとして認識を統一できているのか、を確認した。

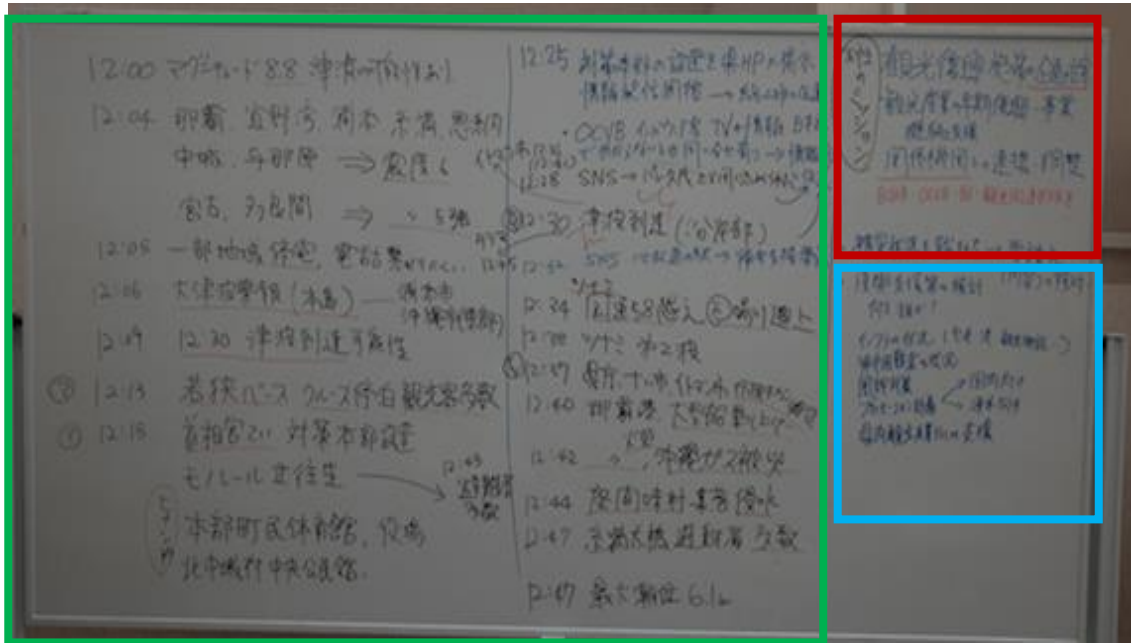
<評価の視点>

- ・ 共通計画図 (COP) は作れているか。課題のポイントがいくつか書かれていて、矢印を使って課題の完成性が構造化されている点は評価できる
- ・ 一方、全体的な目標の提示がされていなかった



- 項目化、構造化された課題整理ができている
- 重要な留意事項が整理できている

初動期では、刻一刻と状況が変化する。それについてはクロノロジーを用いてうまくまとめていた。



- クロノロジー
- 班のミッション
- ミッション遂行のための検討事項

<課題>

- ・検討すべき課題は何かを明確に
- ・技術的な改善と、戦略レベル・作戦レベルでの認識合わせの不足

■復旧期についての目標設定

復旧期では、分刻みで状況が変わることはない。重要な点は以下の通り。

- ・安定的に問題が出てきて、その問題を的確に構造的に捉えられるか
- ・何を解決しなければいけないのか
- ・その手掛かりがホワイトボードに描かれているか

<課題>

- ・達成されるべき到達点（目標）は明確になっていたか
- ・行動手順に関する詳細が詰めきれていなかった
- ・関係者同士の連携が不足している（庁内での会議・協議は不足）
- ・帰宅支援に必要なフローを組み立てることが必要
- ・嘉手納飛行場への移動の部分に意識が集中しすぎていて、それ以前の決め事、手続きに対する認識の統一などができていなかったのではないか

■状況の可視化について

ほとんどの機関が白地図をうまく使えていない。ひとつの自治体だけうまく作っていた。

そのポイントは以下のとおり

- ・「地図」ではなく「主題図」という考え方になっているか
- ・地図を使って何を示したいのか。主題を考えた主題図が作れるかどうか

イ) 総括

- 今年もまた「みなさんができたこと」≡「今、日本ができること」。
トップランナーとして矜持を持ち、できたことは自信に、できなかったことは目標にして欲しい
- 戦術レベルでの技量は高まっていると感じるが、それ故、戦略レベル・作戦レベルの技量を高める必要がある（これは個人では不可能。チームで動く意識、リーダーシップが大切）
- そのためには、認識の統一、機関間連携（「そもそも誰と話すべきか」についての理解）を意識的に行う必要がある
- これが目標明確な対応計画の作成と共有を妨げていたように思う
- 改めて、一段深く自分たちの業務フローを洗い出す（RSOI 的思考）
- これを可視化していき、リーダーたちに認識させる（リーダーとして認識する）

③ 株式会社 JTB 総合研究所 主席研究員 河野 まゆ子

ア) 訪日旅行時の不安材料

本訓練でも外国人対応の議論があった。訪日旅行者の日本の災害に対する意識を調査結果より説明。

- ・訪日旅行の不安材料は「地震」への不安であり「言葉」の問題を超えた（JTBF まとめ）
- ・「自然災害時の外国人への対応が進んでいる」との回答は 26%、特に欧米豪（14%）では評価が低い
- ・関空や札幌の報道がされているというバイアスがかかっている

イ) 情報について

- ・「情報」をコントロールする根拠と道を作ることが重要
- ・ネーミング等配慮が必要。例えば、長野県の白馬で起こった地震では地震名に「白馬」という地名を入れてしまうとスキーシーズンに壊滅的な打撃を与えてしまう。なので、断層名を具体的に入れて、土地の名前をわからないようにするところから観光復興が始まっている
- ・観光事業者の営業情報も大事だが、それだけでは復興事業は回らない。もう一段高い考え方をし、観光客は何をもって沖縄に来たがるのかというイメージを持つ事が非常に重要
- ・勝手に入ってくる情報への対応等が必要となってくる。色付きでない情報をカテゴライズしていくのが必要
- ・情報が自然に入ってくる道を開けるためでもある。この情報が欲しいというメッセージを出す必要がある

ウ) 本訓練についての講評について【発災直後】

- ・発災直後に机に潜ったのは良かった
- ・情報を時系列に取りまとめることは概ねできていた
- ・本部の立ち上げも早かった

以下は課題が残る。

- ・ 自社社員の安全確認と目的・認識合わせはできていないところが多かった
- ・ 情報の可視化ができていない。一瞬で分かる可視化が必要
- ・ 目標を達成するためにこの情報があるかどうか仕分けていたか
- ・ 自組織の安全確認、目的・認識の合わせができていない組織が多い
- ・ 自組織にとって必要な情報を積極的に取りに行けていない
- ・ 誤情報への対応や軽微な問い合わせに翻弄されている
- ・ SNS ネガティブ情報に対して未対応が散見。統一の見解、公的メッセージを早期に発信が必要
- ・ 県の各担当班は後半かなり情報を抱え込んでいた。災対本部が本来やるべき戦略作りをするために、外部に依頼や要請も必要

エ) 本訓練についての講評について【8日目】

- ・ 帰宅対策について、どのような人から帰すか。残しておく際の費用はどうするのか。もう少し具体的な議論も必要
- ・ 嘉手納飛行場に人が集結するという起こり得るリスクとそれに対してどう布石を打つかも検討が必要
- ・ デマは瞬間的には優先度が低いように見えるが、ダメージは大きいことに留意。放置が散見された
- ・ 来た情報への対応や手法の検討ではなく「いつ、どうなっていたいか」から落とし込んで計画を検討したか
- ・ 復興については、どのような状況にするのかイメージできていたか
- ・ 予算が取れてから動くのでは遅いので、いつまでに県内がどのような状況になったら復興に向けた活動を開始するのか、というイメージを持っておくと良い

オ) 総括

- 「俯瞰してみる」
 - ・ 先々の目標を設定し、そのためのアクションを起こす
(情報をとる/発信する/適切な連携・依頼先を決める)
 - ・ 俯瞰「させる」ための可視化の重要性
- 「主体的な行動」
 - ・ 問合せに対応しているだけでは、「発信」を旨とする政府やメディアに後れをとり、そのことが観光地ブランドを毀損する可能性
 - ・ 要請を受ける前に「うちはこれができますよ」という提案もあり
- 「なんのために？」
 - ・ 不安定な状況で、限られた時間と人員で対応するために、優先順位づけや取捨選択が必要。その根拠を組織間で統一するためのステップが必要

(7) アンケート

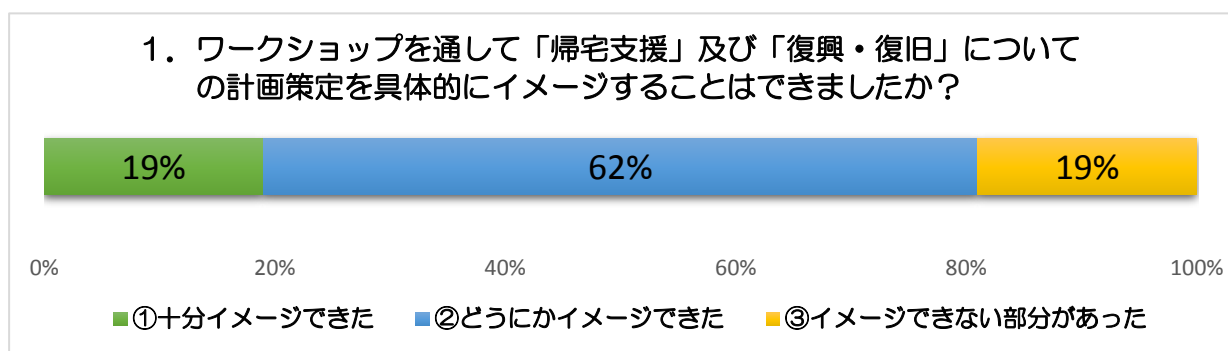
アンケート回答者数 55 名 / 参加人数 105 名 (回答率 52.4%)

アンケート回答者数 55 名

県	25%
市町村	20%
観光協会	2%
観光関連団体 ・事業者	31%
OCVB	22%
合計	100%

年代	20代	22%
	30代	22%
	40代	38%
	50代	18%
	60代	0%
	合計	100%

【アンケート結果】



その理由①十分イメージできた

- ・ 順序・日数など具体的にイメージ出来た (市町村)
- ・ メンバーの意見集約や他班の発表などでイメージの具体化ができた (旅行業者)
- ・ 様々な機関との調整が必要なこと (県)
- ・ 情報の伝達方法や共有するのが難しかった (県)
- ・ 訓練を甘くみていた (県)
- ・ ワークショップで、プレストのように各グループ発表を聞いたことによって、他のグループのやり方も含めて発表を聞くことができ、計画策定についてやり方をイメージできるように進めていたと思う (OCVB)
- ・ 復興・復旧に向け関係各所がどのように動くのかイメージできた (OCVB)
- ・ 被災者の立場で必要な支援を考えることができた (OCVB)

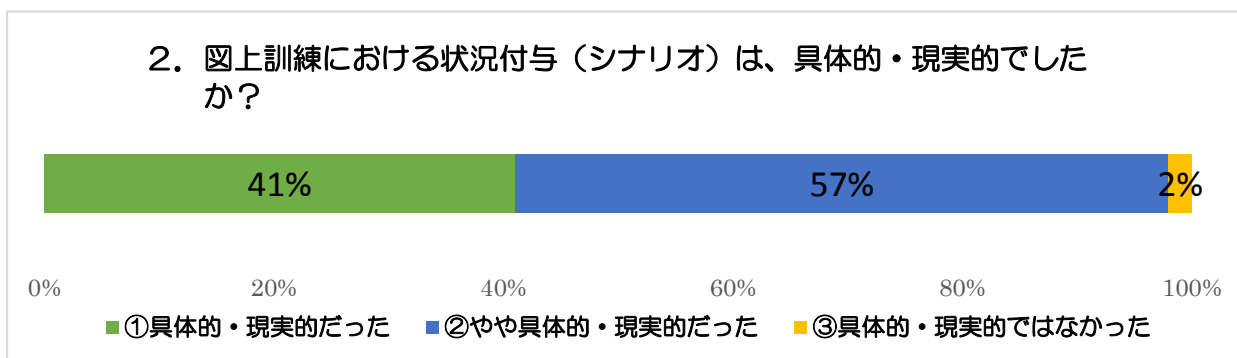
その理由②どうにかイメージできた

- ・ まだまだだと感じた (市町村)
- ・ 復興・復旧の立場で考えたことがなかったので少し難しかった (市町村)
- ・ いつまでに帰宅させるかという目標をもつことで、それに向けた施策等を具体的に立案することができた (市町村)
- ・ イメージはある程度できたが、予測不可能なことが多いと改めて感じた (航空会社)
- ・ 目標を立て施策を実行していく中で、災害時に可能な施策なのか考えさせられる (バス事業者)
- ・ 情報が生々しく、緊張感をもてた (旅行業者)

- ・トップダウンで目標に向けたロジックの立て方がイメージできた（県）
- ・困りごと付箋紙とホワイトボードのつながりがイマイチわかりにくかった（県）
- ・観光客の 1 週間後の動きがイメージしづらく、チームで復旧について話がまとまらなかった（OCVB）
- ・今回の訓練での計画策定は、多様なケースのごく一部だと思う。今後訓練を繰り返すことで事例が蓄積され、より迅速に漏れの少ない計画が策定されると思う（OCVB）
- ・現実的には難しいことも多々あり、私達が今やらなければならないことがイメージできた（OCVB）
- ・実際被災者の立場で困っている状況を連想し、そこから何が出来るのか何をすべきか等を考える良い機会であった（OCVB）

その理由③イメージできない部分があった

- ・目標設定のレベルについて議論になった（航空会社）
- ・具体的な計画を策定するための情報収集に時間が足りなかった（県）
- ・被災 8 日目で状況も把握できていないのに復興・復旧というのはなかなかハードルが高かった（OCVB）
- ・被災後 8 日目にしては県がとりまとめているべき情報が薄すぎて計画策定が進まなかった。ある程度は運営側で状況設定する必要があるのでは（OCVB）
- ・復興・復旧でしたが、何をもって復興とみなすかの目標設定が難しかった（OCVB）



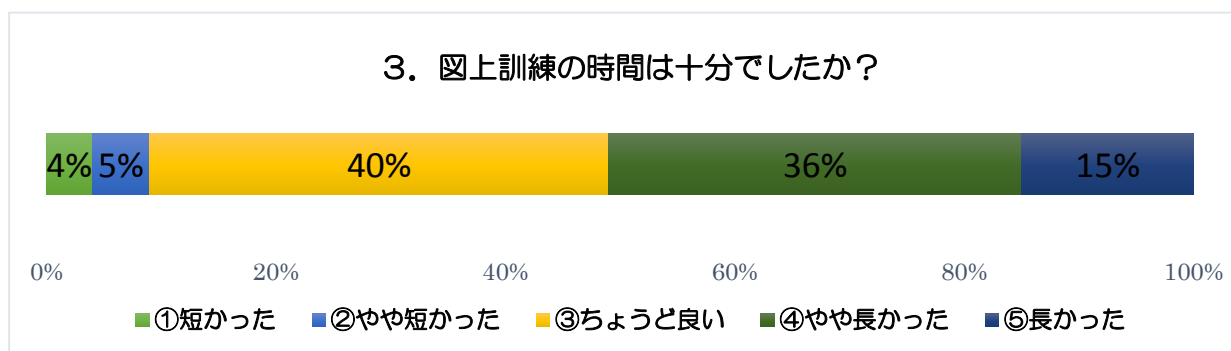
その理由①具体的・現実的だった

- ・とても具体的で、細かい部分までイメージ出来た（市町村）
- ・いろいろな場面が想定できるので、とても役に立った（市町村）
- ・会場内での部隊スライドで逐一マスコミ情報をアナウンスしていたので状況が把握でき良かった（航空会社）
- ・進行がビジュアル化されており、現実的な印象で参加できた（旅行業者）
- ・支援要請、情報の真偽の問合せ等、実災害でもありえるシナリオだった（県）
- ・ガセの情報なども入ってきて、現実的だった（県）
- ・津波が迫っているところはリアルタイムで進行していて、急がないといけないことが感じられた（OCVB）
- ・写真などがあり、イメージしやすかった（OCVB）
- ・現実的な対応が可能な付与を行ったので、非現実的であったはずはないかと（OCVB）

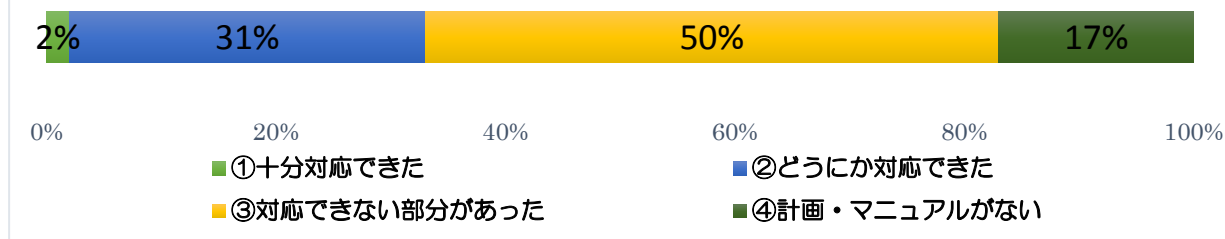
- ・少し恐怖を感じるほどだった (OCVB)
- ・シナリオは現実的であったが、シーン1からシーン2まで期間が省略されたので、その間に情報収集できることも対応になったと思う (OCVB)

その理由②やや具体的・現実的だった

- ・時系列が合わない連絡があった (市町村)
- ・災害時はいろんなことがあるのでいろんな想定があり良かった (市町村)
- ・本土と異なり陸路がない沖縄で空港が使用できない状況は恐ろしいが、色々考える機会となった (航空会社)
- ・想定問答に違和感があった (航空会社)
- ・津波がくるイメージが映像で確認できた (宿泊事業関連団体)
- ・事業者も被災している可能性がある中、これだけの施策支援が可能なのか考える必要がある (バス事業者)
- ・何人分の食料が必要など分かっていた (県)
- ・情報をさばくことが難しく、パニック状態だった (県)
- ・大まかには流れをつかめたように感じるが、細かくつめられた感触は得られなかった (OCVB)
- ・発災直後と発災から8日後とフェーズの切り替えが少し分かりづらく、コントローラーの出してくる状況も8日後と迷うような状況もあった (OCVB)
- ・連絡先リストはもう少し多いと思う (OCVB)
- ・参加団体だけでは情報源が少なすぎる。特に自治体情報、県で把握すべき情報。状況付与に携わるコントローラーをもっと増やして、情報をどんどん出さないと展開しない (OCVB)
- ・訓練においてはまだ課題もあるが、回を追うごとに各自の災害に対する意識・行動が確定されつつある (OCVB)



4. 貴機関の計画・マニュアル（地域防災計画等）で対応できましたか？



その理由②どうにか対応できた

- ・今回は最初に避難所やホテルの情報を書いていたのでそれが良かった（市町村）
- ・体制の維持が不明。多様なシミュレーションが必要と思った（バス事業者）
- ・対応すべき機関を紹介する等、交通整理を概ね行うことができた（県）
- ・実行計画に記載のある検討事項等を活用した（県）

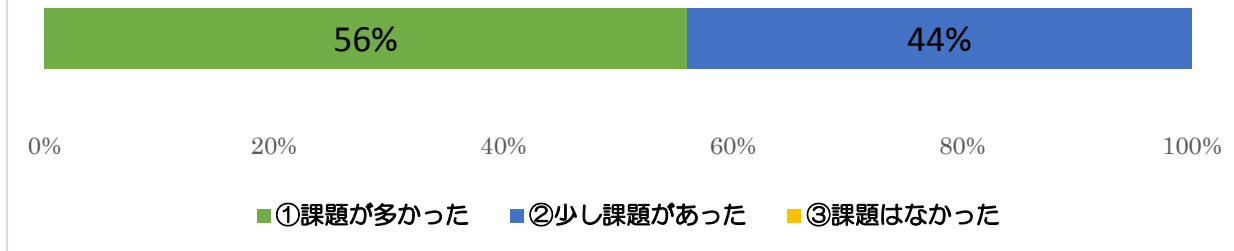
その理由③対応できない部分があった

- ・連絡系統についてきちんと理解出来ていないところがあった（市町村）
- ・現在策定中の観光危機管理計画に盛り込むよう検討する（市町村）
- ・防災担当が不在のため、対応方法に不明な点が多かった（市町村）
- ・マニュアル等に事例をあてはめることができなかった（市町村）
- ・那覇空港が使用できない中、他空港での運用については整理できていなかった（航空会社）
- ・嘉手納飛行場での手荷物検査について、質問への回答ができなかった（航空会社）
- ・県本部として情報の整理・記録が困難。何が重要かの判断が難しい（県）
- ・関係機関との情報共有や役割分担の把握が不十分だったため、対応が困難だった（県）
- ・情報収集の効率化、市町村、OCVBとの役割分担に改善の余地あり（県）
- ・個別具体的な問題に対応するようなものではない（県）
- ・帰宅支援において優先帰宅者リスト（方針）のようなものがなかったので要検討（県）
- ・どう行動すればいいのか分からない部分があったので、事前に内容把握が必要だと感じた（OCVB）
- ・マニュアルの周知がもっと必要だった（OCVB）
- ・付与に対してどこへ回すべきか最低限のFAQは作っておいたほうが良い（OCVB）
- ・県との役割分担。あの段階で県にもOCVBにも班単位で復興担当が必要か（OCVB）
- ・対応できない部分はマニュアルの周知不足もあったと思う（OCVB）

その理由④計画・マニュアルがない

- ・マニュアルは作成途中（宿泊事業関連団体）
- ・市町村からの避難者情報のとり方が数だけでは足りず、要支援者数、年齢別、世帯別、帰宅先別の情報まで必要と感じた（県）

5. 訓練を通して、課題の発見はありましたか？



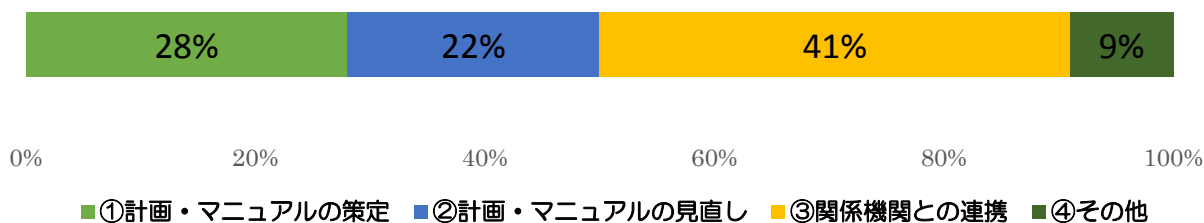
その理由①課題が多かった

- ・遺体の取り扱い等（市町村）
- ・遺体の対応が大きい（市町村）
- ・やはり全てを対応しようとするとう無理があった（複数市町村）
- ・観光客に対応するためのマニュアルがあまりないため（市町村）
- ・社内マニュアルの整備、訓練実施が急務（バス事業者）
- ・初めての訓練参加で課題を得ることが多く良かった（旅行業者）
- ・対応人数の不足。明確な役割分担がされていないか認識不足（県）
- ・広報。正確な情報把握（県）
- ・シナリオに対して人数が足りない（県）
- ・帰宅させる人の優先度のルール、基準を前もって作成しておくことが不可欠だと感じた。情報共有の仕方。同じ班でも共有が難しかった。重複していた（県）
- ・スピードが求められるなか、あらかじめどこに何の情報を集めるかを整理するのが難しかった（県）
- ・嘉手納飛行場からの輸送計画、実施にはマンパワーが必要（県）
- ・情報のまとめ方、収集の仕方、発表の仕方（県）
- ・WEB上にアップする情報を消してしまう等、更新回数が多いものを複数人で管理するときの課題が見えた。表示を分かりやすくすること（OCVB）
- ・次々とくる情報を的確に整理するために、ホワイトボードの利用等を上手にしていきたい（OCVB）
- ・市町村や県との連携（OCVB）
- ・横（同機関内、他機関との）の連携（OCVB）
- ・主にOCVBに付与を行ったが、ほぼ全てコールバックで時間内に回答が得られない付与が多かった。全ての付与に対して、OCVBで回答しようとしていたので、他に回せることはまわした方がよい（OCVB）
- ・あれだけの災害なら、国が早い段階で綿密な計画のもと動いているはず。その状況設定が薄いため、全体にリアル感が不足したのでは。国→県→市町村の本当の動きはどのようになるのかを取り入れ、現実に則した計画が策定できるようになりたい（OCVB）
- ・帰宅支援計画について優先順位等あらかじめ基準を決めておくべきだと思った。外国人の帰宅支援についてもハラル対応など必要な支援があると感じた（OCVB）

その理由②少し課題があった

- ・連絡先の把握（市町村）
- ・問合せに対して全て把握しきれていなかった（市町村）
- ・8日経って組合として何をすべきか？情報の収集が大事（宿泊事業関連団体）
- ・人数の割り振りは時間ごとに変えてもいいのかなと感じた（県）
- ・どこに情報を取りに行けば良いか、分からないことがあった（県）
- ・復興をする際に何からすべきかという視点が不足していた（県）
- ・できる・できないの情報が錯綜した。バスの避難支援チャーター便の計画作成が遅い。調査中のくり返しだった。路線バス運休でも応急的にルート工夫すればアクセスできるのにもっと柔軟さが必要（県）
- ・事前に全体的にフェーズを区切って、問い合わせの処理方法もカテゴライズしておいた方が良かったかも（OCVB）
- ・県との連携の方法と組織内の連携のあり方（OCVB）
- ・安全対策班にいたが、電話が1件しかなく、手持無沙汰な時間が長かった。その際、自ら積極的に他の班への応援等に動けたら良かった（OCVB）
- ・訓練では見えない部分もあり、今後の課題として取り組んでいく必要性を感じた（OCVB）

6. 今後、発見した課題をどのように解決しますか？



その理由①計画・マニュアルの策定

- ・現在策定中の観光危機管理計画に盛り込む（市町村）
- ・現在策定中（市町村）
- ・防災担当と確認し、対応が不十分な点等について、マニュアル・計画の策定を検討したい（市町村）
- ・ある程度何をすればよいか具体的に示す必要がある（県）

その理由②計画・マニュアルの見直し

- ・民間事業者への備蓄品や燃料などの応急対策について検討が必要（市町村）

その理由③関係機関との連携

- ・普段から訓練の中でイメージして把握しておく（市町村）
- ・嘉手納飛行場内コーディネーター会社からの情報収集（航空会社）
- ・企業単体でできることには限界があり、連携が必要と思った（バス事業者）
- ・バス協会、JATA等の連携の必要性の話し合い（旅行業者）
- ・観光関係の部署をもっと参加させ、情報収集させる方策。観光協会など（県）

- ・帰宅支援など、移動手段や宿泊先等、関係機関との連携が必要（県）
- ・事前に協定を結んでおく（県）
- ・それぞれの役割を認識し、連携して抱え込みを防ぐ（OCVB）
- ・もう少し通常から災害想定した連携が必要と感じた（OCVB）
- ・どの部署が何に携わっているか、具体的に細かく把握すべき（OCVB）

その理由④その他

- ・組合自体のマニュアルを作ること。日ごろからの組合員との連携（宿泊事業関連団体）
- ・マニュアルの読み込みが甘かった（県）
- ・日頃からの役割や状況の確認（県）
- ・ざっくりとでも計画性があれば、実践を繰り返すのが効果的かなと感じた（OCVB）
- ・FAQの作成（OCVB）
- ・既存の計画及びマニュアルの初動から復興までの行動基準と具体的な行動基準を掘り下げる必要もあると感じた（OCVB）

7. 訓練に参加して役に立ったことはありますか？

- ・復興・復旧、帰宅支援のイメージは初めてだったので勉強になった（観光協会）
- ・どこに何を連絡・報告するか確認出来た（市町村）
- ・2年続けての参加だったが、昨年とは違う想定の中で、その時々への対応があることに気付いた（市町村）
- ・前回よりも対応について成長できたので良かった（市町村）
- ・市の防災計画はあるが、市・観光部門の防災計画はないため、策定について検討したい。福祉部門はあり（市町村）
- ・民間とうまく連携ができない（市町村）
- ・県や市町村でも意識が高く、同じレベルで物事に当たれるということ。行政と民間の連携が重要（航空会社）
- ・復興プロモーションも視野に入れながらの目標管理型災害対応（航空会社）
- ・マニュアル作成のヒントになった（航空会社）
- ・有事に対する事前準備の必要性（航空会社）
- ・様々な意見を聞け、多面的な視野を養うのに役立った（バス事業者）
- ・輸送協定はあるものの訓練は初参加であったので大いに参考になった（バス事業者）
- ・先を読み、対応策を長期的にでも考えること（県）
- ・災対本部と観光本部の具体的な連携をイメージできた（県）
- ・1週間後のイメージができた（県）
- ・日頃から考えておかないと、何をどうすればいいかわからず、無駄に時間を使ってしまった（県）
- ・災害時の対応について訓練が必要だと再認識した（県）
- ・自分から情報収集しないといけないと気付けた（県）
- ・想定通りには実施できないこと（県）
- ・あまりうまくできなかったが、この経験がいざという時に役立つと思う（県）

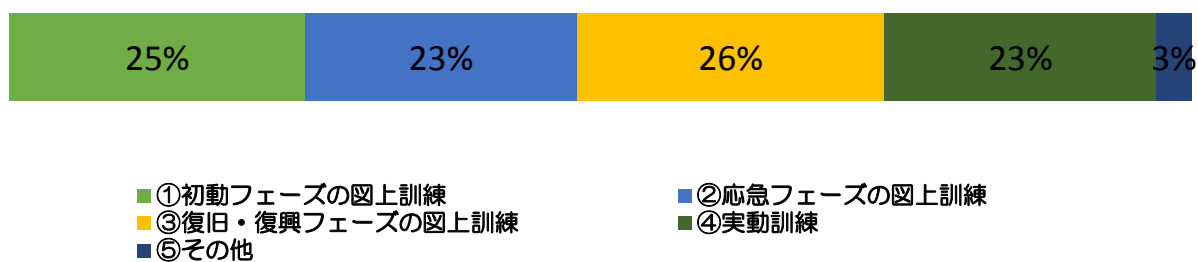
- ・数ある防災訓練の中で、リアリティーのある訓練で緊張した（県）
- ・ワークショップで複数の団体からの参加者を交えてグループを組んでいた点（OCVB）
- ・多くの団体が参加したので、とてもリアリティーのある訓練になったと思った（OCVB）
- ・災害対応に対する心構え。発災直後だけではないということ（OCVB）
- ・復旧・復興に向けた一連の流れ（OCVB）
- ・参加回数を重ねて、全体像とやるべきことが理解できてきた。特に問い合わせについて具体的な回答ができるようになってきた（OCVB）
- ・心構えと災害の想定に役立つ（OCVB）
- ・緊急な対応を求められたときの対処方法を知った（OCVB）
- ・那覇市の訓練に対する心構えを知ることができ、OCVBも頑張らなければ、と思えた（OCVB）
- ・全体に対する意識付け。但し訓練に参加していない職員への周知（意識付け）は今後行うべき（OCVB）

8. 沖縄県における観光危機管理体制を推進していくために必要なことは何ですか？

- ・市町村が中心で自分の市について考えるのは当然だが、沖縄県として市町村の情報を合理的に把握して、全体マニュアルを指示して欲しい。最終的には県が全体をコントロールすべきだと思う（観光協会）
- ・観光客に対する正確な情報を伝達出来るように連携すること（市町村）
- ・訓練を続けていく。予算確保（市町村）
- ・継続すること（市町村）
- ・市町村ひとつひとつが意識をもってやっていく（市町村）
- ・県を中心とする情報伝達や連携手法を確立する。もっと関係者で会議を開いて認識の共有をしたい（市町村）
- ・全体統括のプロシージャラーの開示と意識合わせ（航空会社）
- ・定期的な訓練の実施（航空会社）
- ・沖縄県の危機感。エアはある意味、日々レギュラーがあるが、災害時に単独で動けない。県がすべての情報と生産財を把握すべき（航空会社）
- ・個々が意識をもち行動に移すこと。組合での役割分担の明確化（宿泊事業関連団体）
- ・バス協会など、まとめ役になる期間を中心に各バス会社が支援しやすい体制を作ることが必要（バス事業者）
- ・もう少し開始前に詳しいレクチャーが欲しかった。初参加のため（旅行業者）
- ・各機関との連携（旅行業者）
- ・今回のような訓練の定期実施と多くの関係者への参加告知（旅行業者）
- ・自分の役割を認識すること、問題の割り振り先に係る知識（県）
- ・観光部局だけでなく、市町村も含めた計画マニュアルの策定（県）
- ・全市町村・観光協会・ホテル等観光関連事業が取り組むこと（県）
- ・マニュアルを読み込むことやもう少し具体的なシミュレーションを年に一度は部署ですべきである。参加できなかった人にも共有する（県）

- ・訓練参加者の増加（県）
- ・訓練を重ねる（県）
- ・定期的に訓練するとともに様々な関係者で行う（県）
- ・イメージを常に持つ（県）
- ・帰宅支援班に帰宅の相談が寄せられるので、同班でアクセスの情報を取りにいかざるをえず、情報班は「情報ないです」で対応に疑問を感じた（県）
- ・観光客と県民の危機管理を同時にしていくために移動（輸送）の面を強化したほうが良いと思った（OCVB）
- ・定期的なシミュレーションと意識付け（OCVB）
- ・観光客が目にするところで、緊急の時にはどこに避難してください、というような掲示が必要。ホテル等（OCVB）
- ・地元客への配慮もしつつ、プロモーションもしていかなければならない時の復興計画、スケジュール、フェーズ分け（OCVB）
- ・予算（OCVB）
- ・さらに広域的な訓練。ネットワークの構築（OCVB）
- ・防災の必要性を周知することが必要だと思う（OCVB）
- ・情熱をもって推進していくことだと思う（OCVB）
- ・災害時におけるより具体的実効性のある連携が大事だと思う。具体的連携強化、情報共有（OCVB）

9. 今後どのような形態の訓練に参加したいですか？（複数回答可）



10. 本日の訓練のご感想やお気づきの点などがございましたら、ご記入下さい。

- ・県が中心の訓練なので、全市町村が参加するべきではないか？また時期も悪いと感じた。県とOCVBの関わりがよく見えなかった（観光協会）
- ・本村の参加人数が少なかったなので、もうちょっと拡充したい（市町村）
- ・ありがとうございました（複数市町村）
- ・1人で参加したため、電話対応に追われた。防災担当不在のため、対応が不明なことが多く、数名で参加すればよかった（市町村）
- ・避難所、宿泊施設にいる観光客を市内にどれだけ滞在させることができるのか、8日目まで食料など備蓄がもつのか考えるきっかけができた（市町村）

- ・県の災害対策本部の会議の様子をモニターに映したほうがいいと感じた（市町村）
- ・バスの動き等、最後の報告会で知ったので、適宜情報を知るツールがあるのが望ましい（航空会社）
- ・航空会社としてどのような問い合わせを受けるか具体的に知ることができた（航空会社）
- ・コントローラーの不足、適度な休憩（航空会社）
- ・CAB、空港、県を中心とした定期的な訓練が必要（航空会社）
- ・訓練参加人数と問合せ数のバランスが大事だと思う。情報共有や企画等を行う訓練になっていない（県）
- ・情報発信の重要性、課題の多さ（県）
- ・3人からの講評は多い（県）
- ・県災対本部に様々な情報があるとよい。3人からの講評は多い（県）
- ・開始時間を少し早めにして、昼休憩をとった方がよい。各自でとってという今の形では遠慮して誰もとれないため（県）
- ・県内部での連携がよくなかった（県）
- ・帰宅支援班は人数不足。昼食抜きは集中力が続かなかった（県）
- ・どの程度の対応（深さ、広さ）が求められているのか、いまいち分からないまま進んだ。フェーズをもっと限定して深くやってもいいかも（県）
- ・情報を取りに行く作業も情報班に積極的にやってもらいたい（県）
- ・訓練の前（1週間前等）に最後の講評でやったようなものを研修のような形で2時間程度やったほうが効果的かも（県）
- ・ワークと訓練を別日に設けて、ワークで考えたことを頭で整理して訓練に臨みたかった（OCVB）
- ・お昼休憩なしと、前もってアナウンスがあると良かった（OCVB）
- ・JTB 総研の方の総評よかったが、訓練前に聞きたい話も多くあった。訓練後の講話は疲れで集中が切れていたのも、前にやった方がよい（OCVB）
- ・付与に対しての放置が多かった。受け手で回答を放置するくらいなら「たらい回し」を恐れずに回せることは他の機関に任せるべきだと思った（OCVB）
- ・市町村の状況やホテルなどの宿泊施設の状況など、あらかじめ設定を決めてくれたほうがやりやすい。電話をかけてもほぼ確認中になるので（OCVB）
- ・複数日を経たの取り組み、というリアル感を出すために、人を入れ替える（引き継ぎをどのようにするか）等すると面白いと思った（OCVB）
- ・初めての人でもイメージが湧くように事前レクを進めてもらえたら、当日の理解度ももっと上がったと思う（OCVB）
- ・目に見えない事への気付きを改めて確認でき、課題も見つかった（OCVB）

4-2 美ら島レスキュー2018 への参加

(1) 参加目的

発災直後の初動フェーズにおける注意喚起及び避難誘導、47 時間以降の応急フェーズにおける避難者支援及び帰宅支援等の観光危機管理対応に取り組んだ。上記対応においては、平成 27 年度に策定した「沖縄県観光危機管理基本計画」及び平成 28 年度に策定した「沖縄県観光危機管理実行計画」に基づき、各機関に対する派遣要請及び現場での連携要領を確認し、観光危機管理体制の検証と課題の抽出、対応力の強化を図った。

(2) 主催

沖縄県、陸上自衛隊第 15 旅団

(3) 日時及び場所

日時：平成 30 年 7 月 18 日（水） 10：00～16：00

【前段】発災直後～6 時間

平成 30 年 7 月 19 日（木） 9：00～14：00

【後段】47 時間～52 時間（発災から 3 日目）

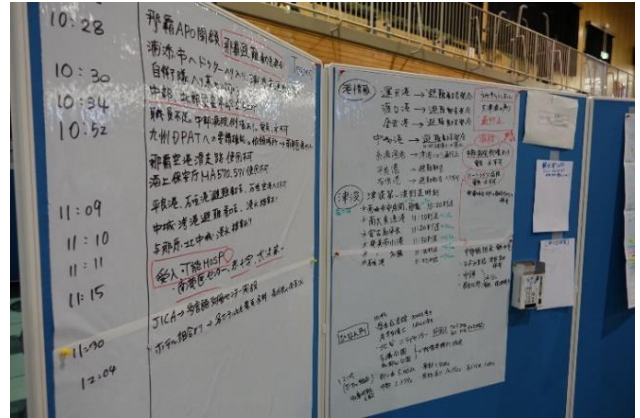
場所：陸上自衛隊第 15 旅団那覇駐屯地体育館、沖縄県庁

(4) 参加機関

沖縄県、市町村、消防、指定地方行政機関、指定地方公共機関 等

（94 機関から約 753 名）





(5) 訓練の概要

① 訓練想定

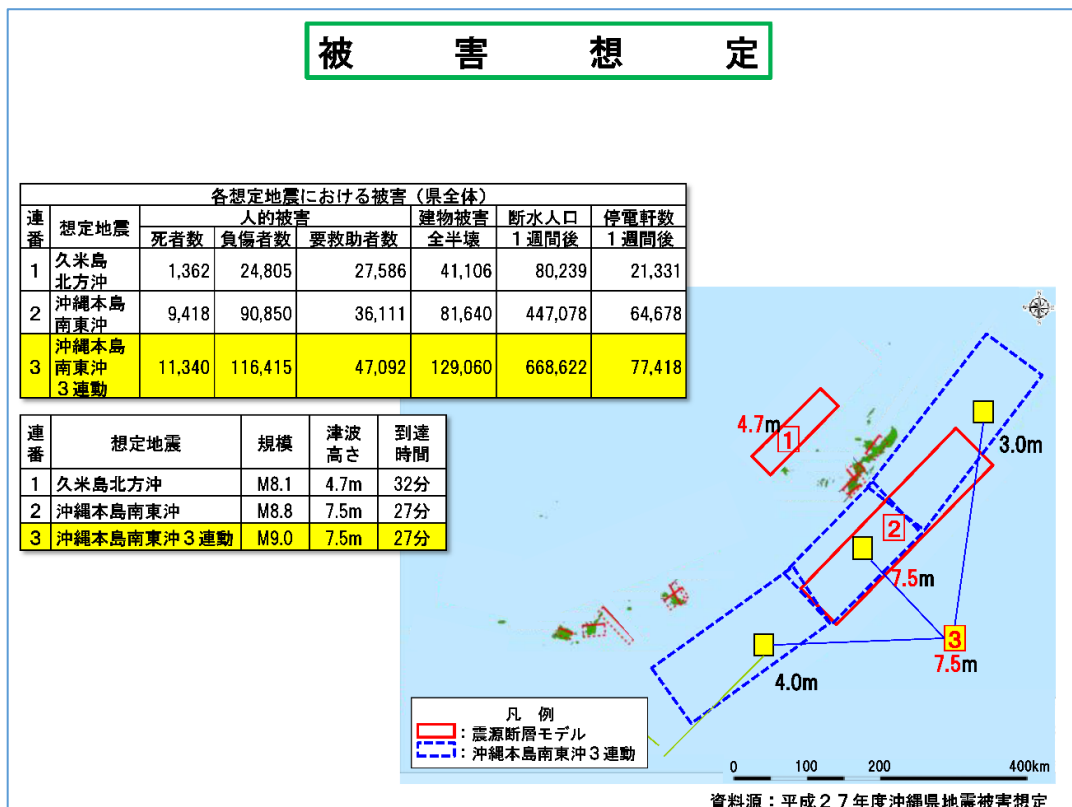
沖縄本島南東沖地震 3 連動 (琉球海溝型地震) M9.0

津波の高さ 7.5m、最大湖上高 25.2m、津波到達時間 27 分

② 訓練内容

想定に基づき、コントローラーがプレイヤーである行政機関等に状況 (対応事項) を付与。その付与に各プレイヤーが対応した。

また、本訓練への参加とともに、図上訓練のシナリオ作成及び付与を行った。シナリオへは、発災時の注意喚起、救助・救命、避難誘導、避難所収容、多言語対応・外国人対応及び帰宅支援等、「観光」の目線から想定しうる様々な状況を盛り込んだ。



第5章 その他

第5章 その他

5-1 麻しん（はしか）感染拡大防止の取り組み

沖縄県では、平成30年3月20日に4年振りとなる麻しん（はしか）患者が確認され、これを発端として約2カ月で、患者数が101名となる集団発生事例が発生した。今回は、初発患者が外国人観光客であり、感染力が強い時期に県内各地を訪れ、感染が県内全土へ拡大し、健康被害のみならず観光産業へも影響を与えた。

沖縄県文化観光スポーツ部及びOCVBでは、「沖縄県観光危機管理基本計画」及び「沖縄県観光危機管理実行計画」に基づき、対応を実施した。

今回の事例への、県文化観光スポーツ部及びOCVBの主な対応・取組は以下の通り。

(1) 県及びOCVBの主な対応・取組

【情報収集・共有】

- ・感染状況、県内の対策、沖縄旅行予約キャンセル状況、観光関連事業者の営業状況、マーケットの動向、イベントキャンセル情報 等
- ※沖縄旅行予約キャンセル状況：航空会社、宿泊業者、旅行業者、観光施設等の情報
- ・県及びOCVBの国内・海外事務所、現地旅行業者等からの沖縄観光に関する情報
- ・国内外の報道状況（沖縄の麻しんに関する情報・沖縄観光に関する情報等）、SNSの反応、沖縄以外（国内・海外）の麻しん発生状況等をモニタリング

【体制設置】

- ・沖縄県観光危機管理連絡会議を開催（計4回）（県観光部局、県保健部局、OCVB）

【対策の決定及び実施】

- ・沖縄県観光危機管理連絡会議等において、情報共有、対応事項の検討・決定、役割分担等を行い、実施
- ・観光関連団体・事業者に対する感染予防、感染対策の周知徹底
 - ：県HPへ、県内観光関係事業者・受入団体等に向けた注意喚起、観光客からの麻しん関連質問に対応する窓口設置の案内及び周知依頼を掲載
 - ：OCVB賛助会員へ、注意喚起及びワクチン接種の呼びかけを実施（賛助会員へメールマガジン送信。内容は県地域保健課通知に基づく）
 - ：OCVB賛助会員へ、多言語注意喚起シートを送付
- ・観光客向け問い合わせ窓口を開設。電話、メール等で対応（県観光部局、OCVB）
 - ：正確な情報の提供に努めるとともに、求められている情報を取りまとめ、県HP及びOCVBWebサイト等で発信
- ・各種文書を作成し、発信
 - ：観光客向け感染予防等情報チラシ、観光客向けQ&A、修学旅行向けQ&A、等
- ・旅行代理店や修学旅行を控える学校関係者向けに公式文書を作成し、発信
- ・OCVB主催の観光コンベンション推進協議会（現：沖縄ツーリズム産業団体協議会）を開催（計2回）
 - ：協議会において、キャッチフレーズ、目標、国への提言を決定

- ：首相官邸において、内閣官房長官へ手交。国へ「麻しん感染拡大防止策にかかる提言書」を提出
- ：手交式後には、在外大使館の HP に、麻しんに関する正確な情報及びメッセージが掲載された
- ※在中華人民共和国日本国大使館、在大韓民国日本国大使館、在香港日本国総領事部、公益財団法人日本台湾交流協会

【情報発信】

- ・ 県が公式に作成した文書等は、県及び OCVBWeb サイト、HP 等へ掲載し、周知を図った
- ・ 県内の感染者数、患者数を多言語で発信（毎日更新：土日祝を除く）
 - ：「VISITOKINAWAJAPAN」（英、簡、繁、韓）、「おきなわ物語」（日）、OCVB 公式サイト（日）

【風評対策】

- ・ 風評に繋がりそうな情報がないかモニタリング（新聞、テレビ、Web、Facebook、Twitter 等）
 - ：沖縄観光に影響を与えるおそれのある情報を確認した際は、沖縄県観光危機管理連絡会議等で共有し、対応策を検討
- ・ 国内外の関連情報をモニタリング。マスコミ報道が過熱している地域へ正確な情報提供を実施
 - ：累計患者数だけでなく、治癒者を除いた時点患者者数（想定）を提供（日・英・繁体・簡体・韓）

【誘客プロモーション活動等の実施】

- ・ 終息宣言後のプロモーションは、国内外のマスコミ報道状況や Web アクセス状況等を分析・検証し、総合的に判断し実施
 - ：国内／Google、Yahoo！にリスティング広告、海外／Expedia にバナー広告
- ・ 旅行業界との協力体制の強化
 - （一例）クーポン券の配布、首都圏エリア店舗における店頭イベント実施 等（JTB 沖縄）

【OCVB における感染拡大防止の取組（BCP）】

- ・ 「OCVB 麻しん（はしか）対応に関する緊急会議」を開催
- ・ 麻しん感染歴及びワクチン接種歴について、全職員聞き取り調査を実施
- ・ 麻しんの免疫がない職員に対し、ワクチン接種費用の 100%補助を決定。業務時間内でのワクチン接種を認め、該当職員へワクチン接種を実施
 - 対象／OCVB 事業所職員、本社職員及び台北事務所職員
- ・ 産業医による出張ワクチン接種を実施

(2) 観光産業に与えた影響

① 麻しん流行に伴うキャンセル状況

件数：746件、人数：5,572人（平成30年6月6日（水）時点）

うち、修学旅行キャンセル数16校1,175名（1校42名海外教育旅行）、MICE関連のキャンセル数は47件2,375名。

※OCVBが、海外事務所および県内観光関連事業者等から情報収集した数値をもとに作成。件数または人数のみの報告となっている事業者もあるため、件数と人数は同一にならない。

② 麻しん（はしか）の影響による直接損害額

麻しん（はしか）の影響による旅行キャンセル直接損失額は419,554,884円と試算された。

※算出方法：キャンセル人数×観光客一人当たりの県内消費額（H28）

直接損失額：5,572名（平成30年6月6日時点）×75,297円＝419,554,884円

(3) 今回の麻しん（はしか）流行を受けて

感染症の拡大や風評被害を防止するには、感染の現状及び予防に対する情報提供、専門的な知識を持った医療部との連携、観光関係機関との協力体制の構築が必要であるが、今回の麻しん（はしか）の流行では、その対応策や方針を、県医療部局、観光関連業界等と連携し情報発信出来たことはとても貴重であった。

外国人観光客の急激な増加及び感染症の流行地域への県民等の旅行等により、海外から感染症が持ち込まれるリスクは高まっている。世界水準の観光リゾート地を目指す沖縄県としては、今回の経験を踏まえ、今後また観光危機となった場合でも関係機関で連携して対応できる体制作りを、これまで以上に強化していく。

5-2 他組織主催の観光危機管理関連の取り組みへの参加等

(1) 市町村における観光危機管理計画策定関連

① 国頭村観光危機管理計画策定検討委員会への参加（委員就任）

- ・国頭村観光危機管理計画策定検討委員会

日時：平成30年9月11日（火）13：30～15：00

場所：国頭村ふれあいセンター 1階会議室

- ・国頭村観光危機管理訓練

日時：平成31年度2月13日（水）13：00～16：00

場所：国頭村役場

② 多良間村観光危機管理計画策定検討委員会への参加（委員就任）

- ・多良間村観光危機管理計画策定検討委員会

日時：平成30年11月16日（金）17：00～18：00

場所：多良間村役場2階会議室

- ・多良間村観光危機管理計画策定検討委員会

日時：平成31年2月14日（木）17：00～19：30

場所：多良間村役場

(2) その他

① 平成 30 年度沖縄県地域通訳案内士育成事業 危機管理研修への登壇（講師）

ア) 依頼元：株式会社チャイナゲートウェイ

イ) 日時：

平成 30 年 10 月 13 日（土）10:00～12:00

スキルアップ研修／英語・韓国語コース（那覇市）

スキルアップ研修／英語・韓国語コース（石垣島）

平成 30 年 10 月 13 日（土）16:15～18:15

スキルアップ研修／英語・韓国語コース（宮古島）

平成 30 年 11 月 3 日（土）10:00～12:00

育成研修／中国語・韓国語コース（那覇市）

育成研修／中国語コース（石垣島）

平成 30 年 12 月 15 日（土）10:00～12:00

スキルアップ研修／中国語コース（那覇市）

スキルアップ研修／中国語コース（石垣島）

平成 30 年 12 月 15 日（土）16:15～18:15

スキルアップ研修／中国語コース（宮古島）

ウ) 場所：

那覇市：学校法人 KBC 学園 資格の大原 沖縄校

石垣市：石垣港離島ターミナル 会議室

宮古島：宮古島観光協会 会議室

② テロ対策ネットワーク OKINAWA 総会への参加

日時：平成 31 年 3 月 8 日（水）14:00～15:30

場所：沖縄県警察本部 8 階講堂

参加事業者：9 事業者

（行政、重要インフラ事業者、インターネット関連事業者、
インターネット利用事業者、爆発物原材料取扱事業者、
火薬類取扱事業者、航空、港湾、観光業、警察）

③ 「観光防災シンポジウム」への登壇（講師）

日時：平成 31 年 1 月 31 日（木）18:30～21:00

場所：勝山ふれあいセンターさくやホール

主催：富士河口湖町、富士河口湖町観光連盟、山梨大学

第 6 章 課題整理および今後の取り組み

第6章 課題整理及び今後の取り組み

6-1 今年度事業の実績を踏まえた課題整理

(1) 今年度の主な事業実績

① 観光危機管理に関する県内の意識啓発

ア) セミナーの開催

マリンアクティビティ団体・事業者、市町村を対象に、観光危機管理に関する知識の普及および減災対策等の取組促進を図ることを目的としたセミナーを開催した。

本州最南端に位置する日本屈指のダイビングスポット、和歌山県串本町のダイビング事業組合より講師をお招きし、多くの関係機関と連携して実施した避難訓練の手法や避難方法の検証等の先進的な取り組みについて紹介いただいた他、観光危機管理の必要性等についての講義、地域特性や観光客の行動特性等を考慮した災害時の避難誘導計画やカードゲームを活用したワークショップで、平常時の減災対策や危機対応への準備に向けた取組促進を図った。

イ) シンポジウムの開催

災害・危機発生時には県民の協力が不可欠であることから、観光従事者の他、県民に対する意識啓発を目的に観光危機管理シンポジウムを開催した。今年度は、北海道胆振東部地震の経験者をお招きし、災害発生時の状況や観光客対応、その後の取り組み等を講演いただいた。さらに、訪日中に災害を経験した訪日外国人旅行者への調査から避難行動等について報告いただき、沖縄県の取組報告を行った。パネルディスカッションでは、県外事例を受け、県内における取り組みの現状や課題に対する今後の取り組みの方向性やあるべき姿等について討議し、全県的な観光危機管理体制の強化に向け、県民を含む各主体の役割確認、連携強化を図った。

ウ) 広報を通じた意識啓発

業種を問わず県内企業が多く購読している月刊誌「りゅうぎん調査」にレポートを掲載し、観光分野の取り組みを紹介することにより、県内企業の観光危機管理に対する意識高揚を図った。

② 観光危機管理体制運用図上訓練

災害・危機発生時における沖縄県の観光危機管理を迅速、的確かつ円滑に実施していくことを目的として、関係機関と連携した図上訓練を実施した。訓練を通して、関係機関相互の連携強化、危機対応力の向上を図った。(参加者：16 機関 105 名)

③ Web 改修

OCVB が運用する「沖縄観光危機管理 Web サイト」のより充実した情報提供を目的とし、コンテンツ作成やソフトウェア等の運用・保守管理及び改修を行った。

④ アンケート調査

市町村、観光協会、観光関連団体・事業者等を対象とし、観光危機管理の認知度及び

観光危機対策の進捗状況や課題等の把握を目的としたアンケート調査を行った。

(2) 次年度以降に向けた課題整理

① 沖縄県観光危機管理実行計画の継続的な見直し

観光危機管理の取り組みの的確性や手順の有効性、実行性等を随時検証し、観光危機発生時に迅速かつ的確な対応ができるよう、継続的な見直しが不可欠である。平常時においては、県及びOCVBで構成する沖縄県観光危機管理連絡会議を適宜開催し、観光危機関連情報の共有、同計画に基づく取り組み等の進捗確認を行う必要がある。

また、同計画が市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等の計画等との整合性を図る必要がある場合には、必要に応じて同計画を改定し、観光危機管理体制の充実・強化を図ることが求められる。

② 市町村観光危機管理対応の体制づくり

今年度は、市町村向けの勉強会等の実施はなかったが、各市町村の観光危機管理計画策定等、観光危機管理の取組促進に向け、継続して意識啓発を行う必要がある。

また、市町村と関係団体の危機対応時の連携体制における課題やその対応策等についても引き続き検討・調整していく必要がある。

③ 観光協会、観光関連団体・事業者への展開の継続

今年度はマリンアクティビティ事業団体・事業者等を対象とした減災対策等の取組促進に向けたセミナーを実施した。参加者アンケート等より、今回のセミナーにより「気づき」については成果があったと言える。今後は、参加者による事業所内での周知・伝達、各団体を中心となった勉強会や研修会等の実施及び市町村や地域の事業者と連携した訓練の実施等の取り組みが進むことを期待したい。また、参加者からの要望にもあったように、課題の抽出やマニュアルの見直し、シーンを変えた勉強会や意見交換等、継続的な支援を実施することが望ましいと考える。

災害・危機時に迅速かつ的確に対応するためには、各主体が連携してそれぞれに求められる役割を果たす必要がある。本事業で実施しているシンポジウムや観光危機管理体制運用図上訓練等への参加を促し、各々の役割の確認や関係機関相互の連携強化の推進を図る必要がある。

④ 県内の観光危機管理に対する意識の継続的な啓発

沖縄県観光危機管理基本計画及び沖縄県観光危機管理実行計画をもとに、観光地単位で災害・危機時に迅速かつ的確に対応するためには、市町村、観光関連団体・事業者、地域住民の理解と主体的な参画が不可欠である。

また、災害の未然防止、被害の最小化・拡大防止を図るため、平常時の減災対策や危機対応への準備を強化するとともに、県民の観光危機管理意識の高揚及び普及啓発、体制整備に対する取り組みを強化していくことが課題である。そのため、セミナーやシンポジウム等の開催、県内全域への周知・広報の他、避難誘導訓練等を通して平常時から

の関係者との連携体制の構築が必要である。

6-2 次年度以降の取り組みについて

次年度以降は、今年度同様、沖縄県観光危機管理基本計画及び実行計画をもとに全県的な観光危機管理対応力を向上させるため、関係機関の連携強化、各関係機関の計画・マニュアル等策定の推進に向けた支援を行う。

(1) 沖縄県観光危機管理実行計画にもとづく訓練等の実施

今年度同様、沖縄県観光危機管理基本計画及び実行計画にもとづき、関係機関、観光関連団体・事業者と共同して訓練等を実施する。また、訓練後は訓練に対する評価を踏まえ、体制の改善について検討を行う。

(2) 観光関連団体・事業者等の観光危機管理計画・マニュアル策定の促進

観光関連団体・事業者等の観光危機管理計画・マニュアルの策定や見直しを促進する。観光関連団体・事業者は、災害・危機時には、観光客の避難誘導や観光客への情報提供、観光客に関する情報収集・提供が期待されている。各災害・危機の状況想定、それらへの対応策の検討等、取組促進に向けた支援を行う。

(3) 市町村、観光関連団体・事業者が抱える課題に対する支援

災害・危機時の対応方法の検討や観光危機管理計画の策定にあたり、市町村や観光関連団体・事業者が必要とする支援等に関する調査を実施し、ニーズを把握することにより、具体的な対応策を検討する。

(4) 観光危機管理意識啓発・観光危機管理対応のためのセミナー、シンポジウムの開催

行政や観光関連団体・事業者及び県民に対し、継続して意識啓発を行う。関係機関と連携してセミナー及びシンポジウムを開催し、観光客の安全安心の確保、被害の最小化、観光産業の早期復興等のための知識の習得促進を図る。

(5) 観光危機管理 Web サイトの活用

より充実した情報提供を目的とした有効運用を行う。今後は、対応マニュアルやパンフレット、県内市町村の観光客向け避難マップ等の掲載を充実させ、情報提供と取組紹介により、観光危機管理に関する意識啓発、取り組みの周知拡大を図る。また、当サイトの認知度をあげるための周知広報の方法についても検討する。

參考資料

参考資料（関連記事）

- ・りゅうぎん調査 平成 30 年 6 月号 (P151～P154)
- ・りゅうぎん調査 平成 31 年 2 月号 (P155～P160)

「沖縄ツーリズム産業協議会※」における ～麻しん（はしか）感染拡大防止等にかかる提言について～

※旧「沖縄観光コンベンション推進協議会」



1. 「沖縄観光コンベンション推進協議会」から 「沖縄ツーリズム産業協議会」へ

「沖縄観光コンベンション推進協議会」は、本県への観光コンベンションの誘致拡大及び沖縄観光を取り巻く様々な状況に、沖縄県、一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー（会長：平良朝敬、以下 OCVB）及び観光関連業界が連携して対応することを目的に設立されました。しかし、今日の観光は幅広い業界で成り立っており、また、沖縄観光が抱える課題は多岐に渡ります。そこで、同協議会は、「沖縄ツーリズム産業協議会」と名称を新たに、「安全・安心・快適な世界水準の観光リゾート地形成」を目指して、関係機関と一致団結した取り組みを行うことになりました。

2. 沖縄観光の現状

平成 29 年度の沖縄県への入域観光客数は約 958 万人（前年比 109.2%）で約 81 万人増となり 5 年連続で過去最高を更新しました。そのうち外国客は目標値 265 万人に対し実績は約 269 万人（同 /126.4%）、国内客も目標値 685 万人に対し約 689 万人（同 /103.7%）と目標を上回り、国内客・外国客ともに過去最高となりました。目標値を達成した背景として、国内・海外航空路線の拡充、およびクルーズ船の寄港回数増、官民あげてのプロモーション活動などが挙げられ、入域観光客数全体を押し上げる結果となりました。

3. 「沖縄観光コンベンション推進協議会」の 発足

入域観光客数が好調に推移している一方で、現

場からは多くの課題が挙げられています。

ハード面では、沖縄の空の玄関口である那覇空港の発着回数の過密、交通渋滞や通信設備の充実、バリアフリー等の受入れ整備などがあります。

ソフト面では、増え続けるインバウンド客への外国語対応、観光人材の不足や育成、県民の意識啓発などがあります。

また、施策的な課題・目標として「観光客一人当たり消費額の増加」「既存の顧客の再訪（リピーター）の確保」「平均滞在日数の延伸」「他の観光リゾート地との差別化」などがあります。

このような課題解決を図るとともに、観光や MICE の誘致拡大、沖縄県が策定する観光振興計画の取り組みや目標を、沖縄県並びに OCVB と観光関連業界が一体となって推進していくための団体として、「沖縄観光コンベンション推進協議会」（平成 30 年度構成機関 32 団体）が平成 13 年 4 月に発足いたしました。

4. 今年度の「沖縄観光コンベンション推進協 議会」の取り組み

平成 30 年 3 月末に、台湾から沖縄を訪れた観光客が麻しんに感染していたことが発覚しました。その後、県内外に感染が拡がり、第 3 次感染が確認されるとともに、観光従事者の感染拡大に加え、観光客の旅行キャンセルなどが相次いで発生したことを受け、4 月 26 日に当協議会が麻しんに係る緊急会議を開催しました。

緊急会議の中で、感染の現状及び予防策並びに沖縄観光への影響を報告し、沖縄県内における拡大防止に向けた取り組み等を協議し、今回の取り

組みのキャッチフレーズと目標を設定し、観光関連業界一体となって取り組むことを確認いたしました。

キャッチフレーズ

【沖縄観光安全安心キャンペーン ワクチン接種で
沖縄観光「はしか」ゼロへ！】

目標

【観光事業者における麻しん感染拡大防止取り組み
の「職員カバー率 100%」達成】



5. 「沖縄観光コンベンション推進協議会」構成機関の麻しん（はしか）感染防止取り組み

麻しんは地球上で最も感染力が強い感染症で、その感染力は、2009年流行の新型インフルエンザの100倍と言われています。しかも、麻しんには有効な治療法がありません。有効かつ唯一の予防策は、ワクチン接種であり、2回のワクチン接種で感染リスクを十分に減らすことができます。当協議会においては、下記の取り組みを各構成機関が率先して行いました。

- ①ワクチン接種 0回⇒接種
- ②ワクチン接種 1回⇒接種
- ③ワクチン接種不明⇒接種
- ④記録による麻しん罹患歴あり⇒抗体検査
*抗体検査で十分な抗体値がない場合、接種
- ⑤妊婦等ワクチン接種できない者
⇒抗体検査で十分な抗体値がない場合、
感染防止措置（配置転換、自宅待機等）

各構成機関の取り組みにおいては、職員に対するワクチン接種の補助を行った機関が多数ありました。また、県内における取り組みと同時に、県外・国外へ、風評被害への対策としての正確な情報発信を行いました。

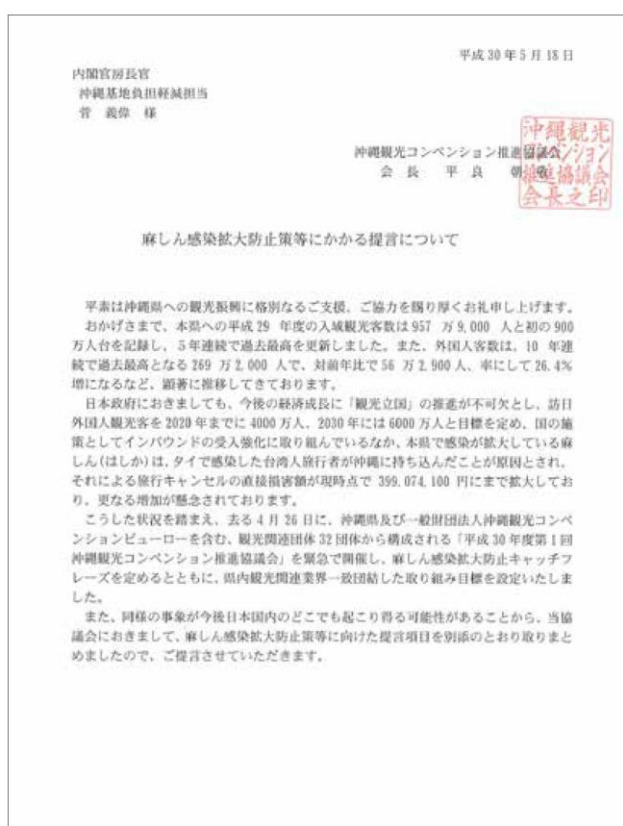
6. 「国への提言」について

国の施策としてインバウンドの受入強化に取り組んでいるなか、本県で感染が拡大している麻しんは、海外からの旅行者から感染が広がったこと、また、同様の事象が今後日本国内のどこでも起こり得る可能性があります。「沖縄観光コンベンション推進協議会」では、麻しん感染拡大防止策等に向け取りまとめた3つの項目を、2019年ラグビーワールドカップ、2020年東京オリンピック・パラリンピック等国际規模のイベントが控えている今だからこそ、国の施策として取り組むよう、平成30年5月18日（金）に首相官邸において内閣官房長官沖繩基地負担軽減担当である菅官房長官へ当協議会の平良会長を含め総勢15名で提言をいたしました。



提言内容は以下の通り。

1. 日本在住者の麻しん感染リスク軽減のため、
2 回目の麻しんワクチン接種率の向上及び
取り組みの徹底
2. 感染症の国内、地域への侵入防止対策の強化
3. 日本の観光戦略においても感染症対策の強化



平成 30 年 5 月 18 日
沖縄観光コンベンション推進協議会

麻疹感染拡大防止策等にかかる提言

表題の件について 2019 年のラグビーワールドカップ日本大会及び、2020 年の東京オリンピック・パラリンピックにおいては、多くの訪日客が想定されることから、下記の 3 つの提案を国の施策として検討いただきたい。

1. 日本在住者の麻疹感染リスク軽減のため、2 回目の麻疹ワクチン接種率の向上及び取り組みの徹底

沖縄県において麻疹感染症が拡大した要因の一つとして、麻疹の定期ワクチン接種の 2 回目を行っていない人が多数いたことが考えられる。

今後同様の事象が日本国内のどこでも起こり得ることから、麻疹感染防止策として、ワクチンの 2 回接種率向上に向けた取り組みの徹底を求める。

2. 感染症の国内、地域への侵入防止対策の強化

感染者の海外からの入国における侵入防止策として、入国の際に、質問票やサーモグラフィ等を用いた検査は行なわれているものの、有症者を完全に検出できる精度ではない。また、そもそも入国時に潜伏期間内（無症状）の者であれば検出できない。

麻疹や風疹については予防可能なワクチンがあるため、国内への感染の持ち込み予防の徹底を図るためには、来日前の麻疹風疹を含むワクチン接種の推奨を強化、長期滞在者においては留学ビザと同等のワクチン接種履歴の確認など、感染症における侵入防止策となる対応の強化を求める。

3. 日本の観光戦略においても感染症対策の強化

外国人訪日者数は全国的に増えており、政府として今回の沖縄の事案を踏まえ関係省庁と連携しながら日本全体の観光戦略の中における感染症対策も強化を促進することを求める。

参考：

本県における麻疹の影響による旅行キャンセル直接損害額
5,300 人（5 月 16 日現在）×75,297 円=399,074,100 円
※直接損害額：キャンセル人数×観光客一人当たりの県内消費額（H28）

7. おわりに

感染者数累計 99 名、旅行キャンセル数 746 件 5,572 名、直接被害額約 4 億 1 千 9 百万円の損失を発生させた今回の麻疹の感染拡大は、6 月 11 日をもって沖縄県として終息宣言を行うことができました。

しかしながら、終息宣言で今回の取り組みを終了するのではなく、少なからず麻疹の影響により落ち込み傾向にある夏場の旅行需要に対し、沖縄県並びに観光関連業界一丸となったブ

ロモーションを展開することで、沖縄旅行への機運の創出を図ることが必要です。

今後もインパウンドの受け入れに組み込んでいく上で、いつ麻疹が入ってきても感染を防止、拡大を阻止できる沖縄となるために、引き続き観光関連業界とワクチン接種の取り組みを続け、安全・安心・快適な沖縄観光ブランドの構築に向け、沖縄ツーリズム産業協議会としてより一層取り組んでまいります。

【お問い合わせ先】

一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー
企画・施設事業部企画課
玉城信治

〒901-0152 沖縄県那覇市字小禄 1831 番地 1（沖縄産業支援センター 2 階）
Tel:098-859-6126 Fax:098-859-6221
E-mail: kikaku@ocvb.or.jp

観光危機管理体制のさらなる強化に向けて
 ～安全・安心で快適な観光地 沖縄を目指して～



1. 観光危機管理の概要

入域観光客数が好調に推移する一方で、昨年は台風や豪雨、地震・津波、感染症などの災害・危機が全国で発生し、観光客の安全・安心の確保が喫緊の課題となりました。

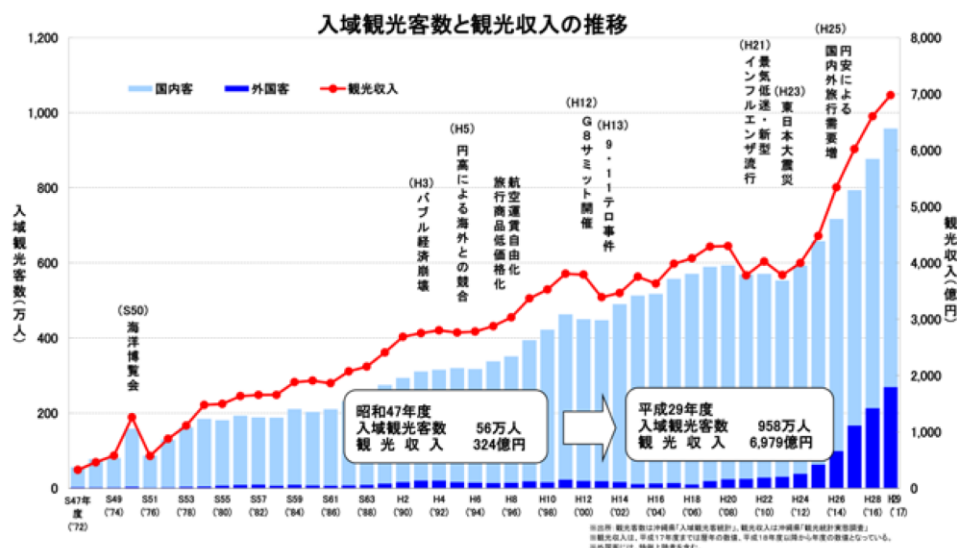
「観光は平和産業である」という言葉が示すように、観光産業は災害・危機などのリスクに弱いといわれています。

大規模災害・危機が発生した場合には、言葉がわからない、土地勘がない、地域とのつながりが無い、慣習がわからない、住居がないといった観光客は、要配慮者になってしまいます。

本県は離島が多く、本土から離れているという地域特性から、災害・危機が発生した際には、応急対応や復旧・復興対応に相当の困難が伴うと予想されています。

観光客の安全・安心を確保し、沖縄観光を維持していくためには、県・市町村と観光関連団体・事業者が連携し、組織的かつ計画的な観光危機管理を実行するとともに、県民の皆さまのご理解とご協力を得た全県的な取り組みが必要となります。

1 沖縄観光の推移
 (1) 概況(年度)



入域観光客数と観光収入の推移 (平成29年度観光要覧)

観光危機	事 例
①自然災害・危機	地震、津波、台風、大雨による洪水・土砂災害、高潮、風害(竜巻を含む)等
②人的災害・危機	ホテル等の大規模火災、大規模交通・鉄軌道・航空機・船舶事故、大規模停電、広範囲な通信障害、原子力災害(原子力艦等)、不発弾爆発、武力攻撃、テロ、ハイジャック、凶悪犯罪 等
③健康危機	大規模食中毒、感染症、新型インフルエンザ等、有毒生物等の異常発生 等
④環境危機	大気汚染、海洋汚染 等
⑤県外で発生した災害・危機	県外で発生した①から④の災害・危機のうち、沖縄観光に影響を与える観光危機、主要市場における急激な経済変動、主要市場発着航空便の長期にわたる運航休止・減便、他国との外交摩擦、紛争 等

危機管理事例

2. 麻しん（はしか）感染拡大への対応

平成30年3月下旬に、台湾から沖縄を訪れた観光客が麻しんに感染していたことが発覚し、県内外に感染が広がりました。

三次、四次感染も確認され、観光関連従事者への感染拡大に加え、観光客の旅行キャンセルなどが相次いで発生しました。

沖縄県とOCVBは、関係機関と連携して感染拡大防止に向けた取り組みを行いました(りゅうぎん調査7月号)。

全県的な取り組みの結果、6月11日には関係機関が一堂に会し、麻しん（はしか）流行の終息宣言を行うことができました。

今回の感染拡大において、患者のおよそ7割がワクチン未接種か接種歴不明で、小児の感染者は比較的少なく、患者の約7割が「ワクチン1回世代」と言われる20代から40代の成人でした(沖縄県地域保健課)。

ワクチンを1回しか接種していない場合、感染防御に必要な免疫を十分に得られていない方が一定数発生してしまいます。

また、今回の流行では、外国人観光客などを含め不特定多数の人と接触する機会が多い観光業や接客業の方が多くという特徴もありました。

沖縄県における「麻しん（はしか）」流行の終息宣言

本年3月20日に4年ぶりとなる「はしか」患者が報告されて以降、本日までに99人の患者が報告されました。

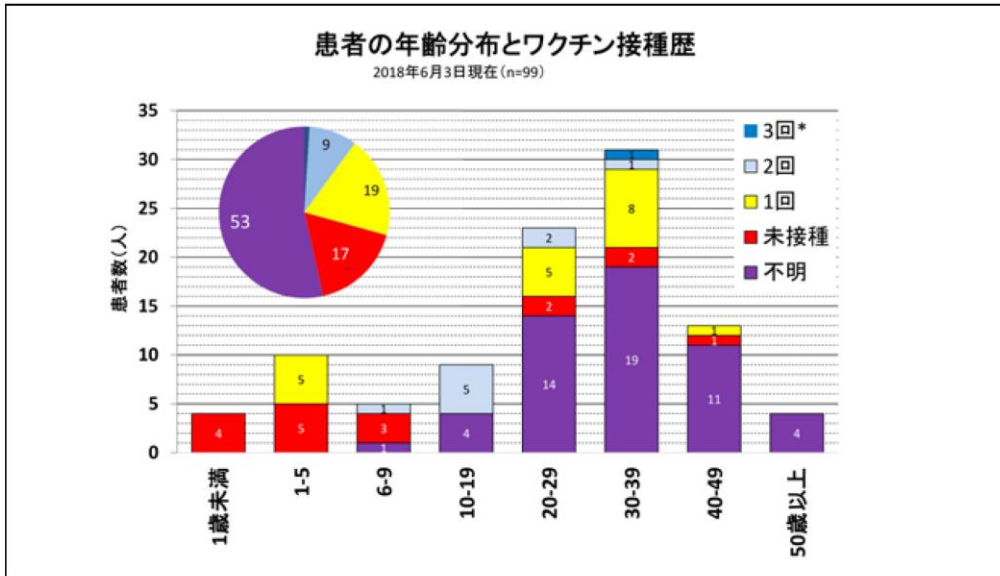
これまで、「はしか」の発生動向について監視を強化してきましたが、5月11日に医療機関を受診した患者を最後に4週間新たな患者が発生しておりません。よって、今回の沖縄県における「はしか」の流行が終息したことを宣言いたします。

平成30年6月11日
沖縄県保健医療部長 砂川靖

終息宣言



終息宣言（記者会見）



今回の感染拡大はいったん終息しましたが、今後同様のケースが起こることも十分に考えられます。

社会全体で2回のワクチン接種率が95%以上あれば、麻しんの感染拡大は起こらないといわれています。各組織だけでなく全体的に、今後もワクチン接種率を上げる継続的な取り組みが重要となります。

3. 沖縄県との「観光危機管理に関する協定」の締結

OCVBは、「沖縄県地域防災計画」において、防災機関（指定地方公共機関）として指定されており、「観光危機への対応」「観光客の安全の確保」といった観光危機管理がその事務となっています。

OCVBが継続して観光危機管理の取り組みを実施していくためには、その役割や責任等を明確にしていく必要があります。

平成28年度より県と調整を重ね、平成30年12月に沖縄県との「観光危機管理に関する協定」の締結に至りました。



「観光危機管理に関する協定」締結式

本協定では、「沖縄県観光危機管理基本計画」に記載されている「平常時の減災対策」、「危機対応への準備」、「危機発生時の対応」、「危機からの回復」という観光危機管理に係る取り組みについて、手続きや費用負担、責任の分担、連絡体制などを定めています。

今回の協定締結によって、本県における観光危機管理の取り組みの充実・強化が図られるとともに、同様の動きが市町村と地域観光協会の間においても広がり、県全体の動きとなることが期待されます。沖縄県とOCVBが車の両輪となり、市町村、観光関連団体・事業者とともに



観光危機管理に関する協定

に、「安全・安心で快適な観光地 沖縄」を実現する大きな一歩となりました。

富川盛武副知事からは、「OCVBと一緒に観光危機管理に取り組むことで、観光客にとってより安全・安心な沖縄観光を提供することができる」、OCVB会長の平良からは、「全国的にみても沖縄は観光危機管理の先進地域。県とOCVBが協定を結ぶことで、県全体の観光危機管理の底上げにつながる」との言葉がありました。

4. 平成30年度観光危機管理体制運用図上訓練

県とOCVBは、平成30年12月に、一昨年度から引き続き3回目となる「平成30年度観光危機管理体制運用図上訓練」（沖縄県事業）を実施しました。

本訓練は、関係機関参加型の観光危機管理に特化した訓練（図上シミュレーション訓練）です。

災害を模擬的に体験し、様々な方法で付与される事案・状況を収集・分析・判断するとともに、対策方針を検討するなどの災害対処活動を行う実践的な訓練です。



平成30年度観光危機管理体制運用図上訓練

本訓練は、前項の協定締結式終了後に行われ、県、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者から16機関105名が参加しました。

観光危機管理体制の充実と関係機関相互の連携強化および現場における対応力のより一層の向上を目的に、沖縄県で起こりうる最大規模の地震・津波を想定し、発災後40分間の初動対応に加え、発災後7日間経過後の対応として、帰宅支援や復旧・復興等の対応を行いました。

復旧・復興をテーマとした図上訓練は、全国初の試みです。

図上訓練に先立ち、「目標管理型ワークショップ」が行われました。

同ワークショップは、「図上訓練でどのように動けばいい?」、「帰宅支援って難しそう」、「復旧・復興って何をやるの?」などの声を受けたものです。

図上訓練と同様の災害が発生したとの想定で、発災後7日計画後において特に優先されるべき観光客の帰宅支援及び復興・復旧を見据えた事業者支援のための諸施策の整理と立案に

関して事前のイメージアップを図ることを目的としました。

参加者は、「帰宅支援」と「復旧・復興」の2グループに分かれ、目標と方針の決定、他機関への呼び掛けなど、具体的な検討を行い、報告会で課題と解決策の共有を行いました。



目標管理型ワークショップ

観光危機管理支援対策事業

平成30年度観光危機管理体制運用図上訓練

主催：沖縄県、OCVB

訓練日時：12月27日（木） 11:00～17:15
 場所：沖縄産業支援センター 大ホール
 参加機関：県、市町村、観光関連団体・事業者、OCVB 等
 スケジュール
 10:30～ 開場
 11:00～11:10 主催者あいさつ（沖縄県）
 11:15～13:10 ワークショップ
 13:15～13:30 訓練説明
 13:30～14:10 【シーン1】：発災～40分間
 14:15～16:15 【シーン2】：発災後168時間～170時間
 16:20～16:45 報告会
 16:45～17:05 訓練講評
 17:05～17:15 主催者謝辞（OCVB）

目的：
 ①観光危機管理体制の充実
 ②関係機関相互の連携強化
 ③現場における対応力の一層の向上
 ④帰宅支援、復旧・復興に向けた情報収集及び計画の策定

- ・観光危機管理に特化した図上訓練（情報伝達訓練）
- ・観光危機管理における復旧・復興をテーマにした図上訓練は全国初
- ・ワークショップと図上訓練の2本立て

問い合わせ：OCVB 鎌田、玉城
 Tel:098-859-6126 E-mail:kikikanri@ocvb.or.jp

「図上訓練でどのように動けばいい?」
 「帰宅支援って難しそう」
 「復旧・復興って何をやるの?」
 ↓
 ワークショップですっきり解決!
 ①目標管理型ワークショップ
 ・グループワークで、他機関との連携を体験
 ・計画策定をシミュレーション

↓ さっそく実践!

②図上訓練
 ・地震・津波（沖縄本島南東沖地震3連動）
 ・シェイクアウト、発災後1週間以降の対応
 応急対応：発災後1週間以降の帰宅支援
 復興対応：発災後1週間以降の復旧・復興

↓ 専門家による評価
 課題の共有・解決

琉球国際航空株式会社 常務取締役 山崎 晴彦
 人と防災・未来センター 主任研究員 中林 啓修
 株式会社JTB総合研究所 主席研究員 河野まゆ子

ワークショップ後に行われた図上訓練では、県、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者が各機関の計画やマニュアルに従って体制を設置し、対応を行いました。主要テーマの帰宅支援及び復旧・復興のほか、関係機関との情報伝達や外国人客への多言語対応、空港・港の滞留者対策、観光地での観光客の安否確認等に関する対応を確認しました。

実際にシミュレーションを行い具体的な対応を経験することで、人員配置や役割分担、連携先の確認や実践的なマニュアルの必要性、情報収集と施策立案の重要性など、各機関が観光危機管理体制の運用における課題を発見し共有する機会となりました。



訓練後には、訓練の振り返りと講評の時間をもち、課題の共有を行いました。

講師からは、「情報を収集し、目標を設定し、

アクションにつなげることが大事」、「復旧・復興においては、主体的な行動が必要」、「限られた時間と人員で対応するために、優先順位づけや取捨選択を行わなければならない」などの指摘がありました。

参加者からは、「被災者の立場に必要な支援を考えることができた」、「自分から情報収集をしないといけないと感じた」、「実際に災害が発生した場合にどのように活動するか、社内マニュアルを早急に策定したい」などの感想が寄せられました。



5. おわりに

災害・危機は、いつ、どこで起きてもおかしくありません。観光客の安全を確保し、沖縄県のリーディング産業である観光産業を早期回復させるためには、各関係機関が観光危機を想定し、計画・マニュアルの策定はもとより、平常時から準備をし、訓練を重ね、計画の見直しを継続的に実施していく必要があります。

OCVBは、引き続き、沖縄県をはじめ、関係機関の皆さまと連携を図り、県民の皆さまのご理解とご協力を得ながら、観光産業の持続的発展を実現するため、沖縄県における観光危機管理体制のさらなる強化に向け、日々取り組んでまいります。

【お問い合わせ先】

一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー
 (部署名) 企画・施設事業部 (担当課名) 企画課 鎌田 耕・玉城信治
 〒901-0152 沖縄県那覇市字小禄1831番地1 (沖縄産業支援センター2階)
 TEL:098-859-6126
 E-MAIL:kikikanri@ocvb.or.jp