

平成 31 年度観光危機管理支援対策事業 実施報告書



令和 2 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 31 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	8
2-1	沖縄観光危機管理セミナー（第 1 回目）の開催	8
2-2	沖縄観光危機管理セミナー（第 2 回目）の開催	39
2-3	沖縄観光危機管理シンポジウムの開催	56
2-4	ツール等の製作	82
第 3 章	観光危機管理に関するアンケート調査	86
3-1	調査概要	86
3-2	調査結果の詳細	91
3-3	調査を踏まえた現状と課題	141
第 4 章	訓練	154
4-1	観光危機管理体制運用図上訓練の実施	154
4-2	美ら島レスキュー2019 への参加	186
第 5 章	その他	190
5-1	他組織主催の観光危機管理関連の取り組みへの参加等	190
5-2	海外向け多言語情報発信	191
5-3	第 5 回ジャパン・ツーリズム・アワード入賞（国内・訪日領域 地域部門）	193
5-4	2019 年度 URC 総合研究「防災シリーズ」への掲載	194
第 6 章	課題整理及び今後の取り組み	196
6-1	今年度事業の実績を踏まえた課題整理	196
6-2	次年度以降の取り組みについて	198
参考資料	旅行者災害対応マニュアル（素案）	201

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。

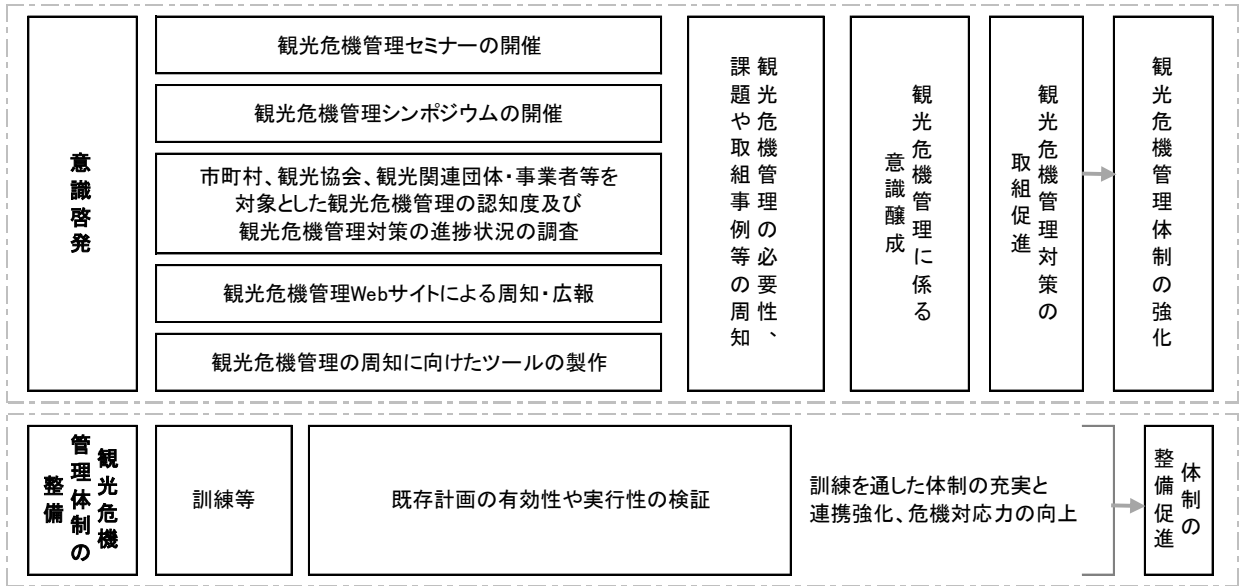
平成23年に発生した東日本大震災をきっかけに、今後想定しうる様々な災害や危機から観光客の安全安心を確保するため、平成23年度から平成25年度まで「沖縄観光危機管理モデル事業」（以下、「モデル事業」）として、県内主要観光地等の現況と先進事例調査、セミナー、シンポジウム、モデル地域・事業者団体におけるワークショップ、指導者養成講座、モデルマニュアル・避難マップの作成、海拔表示の設置、災害情報配信システムの構築等を実施し、県民および観光関連団体・事業者の危機管理に関する意識の高揚、観光危機管理体制の整備を図ってきた。

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。

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。また、セミナーを通じて災害時における県の帰宅支援活動について旅行業団体・旅行者と具体的な協議を行い、沖縄県特有の地域性を踏まえて県全体で実施する帰宅支援活動に協力する際の課題について検討した。更には、県外で発生した災害から学び、観光危機からの観光産業の復旧と復興に焦点を当て、観光危機発生後の誘客及び観光産業の早期復興に向けた対策や対応について県内外の行政及び観光従事者とともに議論を交わすシンポジウムを実施した。

1-2 本事業の概要

(1) 事業の構成



(2) 平成 31 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。
- ・ 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

ア. 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

第 1 回 開催日：令和元年 9 月 13 日（金）

開催地：ロワジュールホテル那覇

対 象：県内旅行業団体・旅行者

参加者：50 名

第 2 回 開催日：令和元年 11 月 25 日（月）

開催地：沖縄産業支援センター

対 象：県内旅行業団体・旅行者

参加者：32 名

※第 2 回セミナーは、第 1 回セミナーの内容を深掘りし、災害時における自社対応の確認と、県全体で実施する帰宅支援に協力する際の課題について、ワークショップを中

心に議論・検討した。

(イ) 沖縄観光危機管理シンポジウムの開催

開催日：令和2年2月7日（金）

開催地：ノボテル沖縄那覇

対象者：国、市町村、観光関連団体・事業者、一般

参加者：102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。

運用期間：平成31年4月1日～令和2年3月31日

平成31年4月	347	令和元年8月	394	令和元年12月	331
令和元年5月	298	令和元年9月	534	令和2年1月	359
令和元年6月	353	令和元年10月	512	令和2年2月	682
令和元年7月	352	令和元年11月	330	令和2年3月	527

(エ) 観光危機管理に関するアンケート調査

実施期間：令和元年12月4日（水）～令和2年1月17日（金）

サンプル数：市町村、観光協会、観光関連団体・事業者等 計178件

(オ) ノベルティグッズ（防災用ホイッスル）の製作

製作個数：2,000個

(カ) ノベルティグッズ（クリアファイル）の製作

製作枚数：2,000枚

(キ) 災害時簡単コミュニケーションシートの一部改定・増刷

製作部数：1,500部

イ. 訓練

(ア) 観光危機管理体制運用図上訓練の実施

実施日：令和元年7月16日（火）

場所：沖縄空手会館 道場

参加者：34機関161名（沖縄県、OCVB、市町村、観光関連団体・事業者等）

(イ) 美ら島レスキュー2019 図上訓練への参加

主催：沖縄県、陸上自衛隊第15旅団

日時：令和元年12月17日（火）、18日（水）

場所：陸上自衛隊那覇駐屯地、沖縄県庁、全市町村庁舎など

参加者：82機関約1,091名（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）

ウ．海外向け多言語情報発信

新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、受診先案内フロー図を多言語化（英語、繁体字、簡体字、韓国語）し、県サイトにて情報掲載した。また、沖縄を旅行中の外国人を対象に、感染拡大防止に係る喚起文と「Be.Okinawa インバウンド医療通訳コールセンター」の紹介、厚生労働省や JNTO のサイトへ誘導する特設ページを VISIT OKINAWA JAPAN（外国人向け沖縄観光情報サイト）内に設け、多言語での情報発信に努めた。

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（第1回目）の開催

（1）第1回セミナーの構成

日 時	令和元年9月13日（金）13:30～17:30
場 所	ロワジュールホテル那覇 ベイビュールーム 龍宮
参加者	旅行業団体2名、旅行業者36名、ランドオペレーター12名 計50名
基調講演	「東日本大震災の事例より ～宮城県で旅行会社がどのように関わったか～」 株式会社 JTB 仙台支店 営業統括部長 佐藤 一彦
概要説明	「沖縄県における観光危機管理の取り組みと帰宅支援について」 沖縄県文化観光スポーツ部 観光振興課長 雉鼻 章郎
分析検討	「事前アンケートの回答を基に沖縄県での課題を考える」 株式会社 JTB 総合研究所 エグゼクティブフェロー 高松 正人
パネルディスカッション	【テーマ】「観光危機発生時における帰宅支援に係る協力体制の検討」 【パネリスト】 ・株式会社 JTB 仙台支店 営業統括部長 佐藤 一彦 ・一般社団法人日本旅行業協会沖縄支部 支部長 與座 嘉博 ・一般社団法人全国旅行業協会沖縄県支部 支部長 崎山 喜孝 ・沖縄県文化観光スポーツ部 部長 新垣 健一 【モデレーター】 株式会社 JTB 総合研究所 エグゼクティブフェロー 高松 正人

※一般社団法人日本旅行業協会（以下、JATA）、一般社団法人全国旅行業協会（以下、ANTA）という。

<セミナーの様子>



基調講演



概要説明



分析検討



8 パネルディスカッション

(2) 基調講演 「東日本大震災の事例より ～宮城県で旅行会社がどのように関わったか～」

ア. 講師紹介

株式会社 JTB 仙台支店 営業統括部長 佐藤 一彦

経歴：1990 年株式会社日本交通社（現 JTB）入社

山形支店、東日本営業本部、仙台支店営業課長、東北観光推進機構（出向）事業推進部長などを経て 2019 年 4 月より現職

東日本大震災後、宮城県より委託を受け「みやぎ観光振興復興センター長」「みやぎ教育旅行等コーディネーター復興センター長」を務めた

山形県天童市生まれ

イ. 基調講演の概要

■震災中に携わった仕事について

3 月 11 日（金）14 時 46 分、東日本大震災発生。その時、JTB 東北本社でヘルスツーリズムの打ち合わせをしていたが、まったくそれどころではなくなった。すぐ当社の危機管理マニュアル通りに、社員の安否確認から動き始めた。一旦全員で近くの公園へ避難したが、揺れがおさまる気配がないため、支店長が全員に対し解散命令を出した。私は営業課長を務めていたため、業務課長と数人で社に残り対応を始めた。退去命令を受け、仙台支店は 14 日まで拠点を失ったが、JTB 東北本社のビルが元々は建設会社の建物で丈夫だったため、発災直後から 14 日までは、そこを拠点に対応した。社員の安否確認と、後に社員の家族の安否確認も行った。「家族の安否確認を」という指示は 13 日に出され、大阪本社からも同様の指示があった。その頃には連絡が取れる状態になったため「ツアーの状況を確認して連絡するように」等、対応に追われ始めた。「進行中のツアー、今後出発のツアー、どんな影響が出るか、まとめて報告するように」という指示もあったが、報告するのも一苦勞であった。また、「最後のひとりまで必ず安否確認し報告するように」と言われていたが、沿岸部で被害を受けている社員がおり、「連絡が取れていない時点で想像して欲しい」と思ったのだが、徹底的に「最後のひとりまで」と言われ続けた。段々と、「本社と現場は違う」という話にもなっていた。

その後、14 日に仙台支店に拠点を戻し、同日の午後に宮城県観光課に足を運んだ。「県に行けば何かまとまった情報が得られるに違いない」との思いでいた。それまでの期間、停電や電話の不通で状況がよく掴めない一方、FAX 等で「うちの旅館は被害がない」、「バス会社はこの路線はダメだがこの路線は使用できる」という断片的な情報が寄せられていた。そこで県にまとまった情報があるかと期待していたが、県も混乱した状態で、求めている情報は得られなかった。

16 日には、救助隊の宿泊申込受付を開始した。14 日に県庁を訪問したタイミングで、各県から「応援に行く」という問い合わせが入っており、その取りまとめについて話があがっていた。14 日以降、実は毎日のように県を訪問したのだが、15 日に「救助隊の宿泊受入を、引き受けしてもらえないか」と具体的な相談を受け、「やります」と即答した。翌 16 日には受付開始、19 日には斡旋（あっせん）を開始した。あるホテルを 3,000 円で提供しようとして、旅行会社なのだからと“手配旅行”や“取扱料金”という話をしながら、旅行業法をなんとか守ろうと対応していたことを今でも覚えている。同じく 19 日に、仙台市ガス局からの依頼による他県ガス局の宿泊斡旋を開始したが、県からの依頼とは別のものである。2019 年に千葉県を襲った台風 15 号の事例で

もあるように、千葉県の停電に電力会社が 11,000 名体制の応援を派遣しているが、恐らくあれは、東京電力が東北電力や中部電力などに応援要請をしているはずだ。そうすると、その方々の宿泊手配が発生する。このように、発災直後は応援隊の斡旋等をしばらく行っていた。

■2011 年当時の状況について

震災後は、「旅行している場合ではない」ということで、しばらく本業である旅行業がなくなった。仙台支店では、旅行中止に伴ってお客様が殺到し、1 週間で約 8,000 万円という多額の払い戻しが発生した。よく現金で対応したと思うが、当時本社からの送金もありなんとか対応できた。「これで JTB 東北という会社はつぶれる。翌月の給料は振り込まれるのだろうか？」という思いがよぎり、かなりの危機感があった。

旅行をする人がいなくなり、休業や支店廃止が実際に起こった。他にも、会社として雇用調整を実施した。災害救助法の中で雇用に対する補償もあり、休みを余儀なくされた場合に給料を補填してくれた。それを JTB 東北も活用し、勤務免除で社員を休ませた。給料が払えなくなることを理由に、他のグループ会社に転勤させることもあった。翌月 4 月入社の新入社員に対しても、他のグループ会社に急遽配属し直す対応も行った。

JTB グループの支援は多岐に渡り、新潟経由で、軽トラックで生活物資を届けてくれたが、特におむつ等は女性社員に喜ばれた。直轄プロジェクトが東京でも立ち上がり、駐在員を派遣する等、グループをあげての支援体制が組まれた。専用パンフレットを作成しての東北物産購買運動も実施された。

■2 次避難事業について

3 月末頃には 2 次避難事業が始まった。これは体育館等に一時避難した住民を、内陸部の宿泊施設に移動させ、しばらく避難してもらおうというもので、最初に南三陸町から実施した。

4 月下旬になるとボランティアツアーバスの受入を開始した。それから 4 月 29 日（GW 連休前）に、「宮城県観光復興宣言」を村井知事が行い、雰囲気少し変わってきた。発災から観光復興宣言までの間、宮城県を訪れる観光客がいなかったため、あえて復興宣言として「大丈夫ですよ」というメッセージを発信した。この日から、やっと新幹線も再開した。

それ以降、組織・団体・企業、芸能人の方々のボランティアの受入等を継続的に行った。芸能関係の方々をはじめ、被災者への炊き出しや歌のイベント開催を目的に多くの方が訪れてきたが、この方々を誰かが受入れていかないと大変なことになる。炊き出し等の応援は、被災地としては非常に有難く、間に入って彼らを受け入れる業務を担った。

5 月 29 日には近畿日本ツーリスト（クラブツーリズム）のツアーである、南三陸町の語り部ガイドの活動が始まった。南三陸町では、毎月海産物を販売する「福興市」を開催しており、現地を訪ね、応援しようというツアー内容であった。そこで語り部の方々が被災状況を初めて語りだした。

受入可能な宿泊施設のとりまとめは、受入先の市町村が担った。避難者情報の集約も重要で、例えば「介護ベッドが必要」、「薬はどのようなものを服用しているのか」等、避難する住民の健康状態の聞き取りも行われた。集約した情報を市町村が受入先に提供し、病院へと情報を共有することで、薬を必要な分発注した。私たちは旅行会社として、短時間で配宿と部屋割りを行った。複数の旅館に部屋割りをを行う作業は、自治体職員が行うと相当な時間がかかるかと思うが、日頃の業務において募集型企画旅行をはじめ、修学旅行等で配宿作業や部屋割りを行っている旅行会

社のノウハウと経験が活かした。200人の部屋割り作業を苗字で区切る、近隣の方々を住所で分ける、高齢の夫婦同士を組み合わせる相部屋で入っていただく等、色々と工夫した。市町村職員向けのマニュアル作成も行い、避難する方々向けのマニュアル作成や市町村との打ち合わせにも対応した。やはり、被災した状況の中では情報伝達がとても大切であった。

■1.5次避難事業について

6月には、県の1.5次避難事業が開始された。当初、宮城県より「JATAで実施してほしい」と当時JATA東北支部長を務めていたJTB東北の社長を通じて依頼があった。宮城県提示の計画を受けて、私でJATAの体制計画を作成し、各社に集ってもらい「分担して対応したい」と相談した。しかし、当時は各社とも民間からの支援受付などでどこも人手が足りない状態であったため、JTBが一括して対応した。

7月には海南島チャーター業務に着手した。仙台空港の国際線再開が9月からであったが、その前にチャーター便がいくつか出ており、JTBも実施している。これは、被災地の中学生を元気づけるために海南島に招聘するといった事業であった。7月14日に話を受け、中身が何もない状態から8月1日には国際チャーター便を飛ばした。

8月29日には「東北プロモーションIN台湾」（インバウンドプロモーション）を実施し、9月13日には帝京大学特別プログラムの受入を開始した。3日間のプログラムに参加して2単位もらえるという内容で、400名程の学生が来ていた。「こんなに集まるのか」と驚いた。

震災復旧の段階では、はじめにライフライン関係者が被災地を訪れる。例えば電気・ガス・水道・通信等の支援が全国からくることになる。さらに被災後は下水の使用が不可となるため、し尿処理といった衛生関係者や業者も被災地へ訪れ、その後に物資や応援部隊が訪れる。

1.5次避難は、体育館から一時的に避難してもらうものだが、旅行会社のノウハウを活かし、2泊3日の旅行内容を企画するイメージで案内をかけて募集した。この1.5次避難実施の目的は大きく2つあり、1つは仮設トイレからの悪臭や夏場を迎えると衛生状態が更に悪くなる状態を避け、避難所である体育館等を掃除する目的があった事と、お客様が来ないために実収入がない旅館施設救済のために実施した。短期間でも受け入れることで旅館施設の資金繰りを助け、経営継続につなげた。ただし、災害救助法で定められているのは1泊3食5,000円のため、県が2,000円増額し1泊3食7,000円として実施した。こうした作業は、通常の行政手続きのもと実施しており、スピード感をもって対応がなされた。具体的な取り扱い等も細かく、支援対象者を「2次避難している方は対象外とする」といった資料も作成した。罹災証明で確認しようと試みたが、その手続自体が間に合わず無理だった。

避難事業における実績、移動人数は2次避難で1,500名程、1.5次避難で3,000名弱であった。県との契約形態は、「支援要員の派遣に関する協定」にて取り決めた。旅行業としてではなく、人件費を頂き、職員を派遣するという形をとった。

当時の法人営業仙台支店の体制については50名程の人員であったが、これを急遽、担当分けし指揮命令系統をつくり、窓口をしっかりと準備して対応した。JTB内で阪神・淡路大震災と新潟県中越地震を事例とする復旧・復興情報があり、社内でどのような体制が必要になってくるかということが事前にわかっていたため、必要な部署に人を当て込んでいく方法をとった。この一連の業務は雇用調整で職員を休ませていたため、担当業務がストップしていた別部署の担当者を充てて対応した。このように、組織内で人手が足りない部署にどう人を充てていくか、どういった

業務を依頼するかといった業務のマネジメントも県の避難事業と併せて行った。

■みやぎ観光復興支援センターについて

被災の状況が落ち着いて、復興の話も出始めたころ、私はみやぎ観光復興支援センターの企画案を作成していた。先述の通り、ボランティアの受入れに関して無理な問い合わせや要望が入ることもあった。また、情報がないため「実際、道路はどうなっているか」、「バスで行けるのか」等の問い合わせも多く受けた。これは通常の場合、各市町村の観光連盟や観光協会が受けていた業務であったが、被災地である南三陸町や女川町は町役場がなくなる等、受入れる機能が失われていた。ボランティアツアーバスのように、被災規模が大きい現場へ行きたいといった声がたくさんあることを県に伝えると同時に、こうした場所は危険である為、「誰かがハンドリングを行わないといけない」と提案した。こうした中で、10月1日に「みやぎ観光復興支援センター」を設置し、2013年8月12日から「みやぎ教育旅行等コーディネート支援センター」を立ち上げた。

復興の段階に入って設立した「みやぎ観光復興支援センター」の活動内容は、主に、①宮城県内沿岸地域の情報収集、②収集した情報の整理と発信、③問い合わせ窓口とマッチングの活動であった。マッチングと聞くと、来訪者向けかと思われるかもしれないが、実は市町村の観光課を支えていた。市町村の手が回らない部分をセンターの職員15名ほどで被災地に直接趣き情報収集し、ワンストップで対応を行った。

■他県からの応援救助隊の受入れ（受援）活動について

3月15日に、県より他県からの緊急救助隊・応急救助隊の宿泊斡旋に関する相談を受け、受託について即答し、県がまとめて17日に部局長会議で承認を得て、18日付で全国に発信された。窓口を県観光課に設置し、観光課で対応を一元化した。

■県の復興に向けた取組み内容について

仙台空港における旅客数の回復状況について説明する。空港は津波で全部流されたが、幸いにも国内線は7月、国際線は9月に再開した。国内線で3ヶ月、国際線で半年の時間がかかった。次に、観光復興に関連した復興ツーリズムとして、語り部ガイドやインバウンド向けの取り組みを実施している。県に寄せられている支援については、ボランティアの人数が延べ773,616名（平成23年3月12日～平成31年4月30日）、義援金等の合計概算金額が735億6,867万円にのぼる。義援金は海外からも多く入っており、宮城ではこれを縁に台湾との交流が盛んになる等、間接的に観光につながってきている。

■大規模震災が沖縄県で発生した場合

こうした帰宅支援事業を、沖縄で行った場合はどうなるかと考えてほしい。まず発災後、沖縄県を訪れる旅行者はいなくなり、沖縄からでていく旅行者もいなくなる。そうなった場合、旅行会社が今現在行っている通常業務が停止することになる。通常業務が行えない中では、こうした帰宅支援事業が会社を継続していく応急的な対応策となる。

また、沖縄県内の旅行会社は通常業務の一環で航空操配を行っているかと思うが、その先のバスの手配、宿泊施設までの送迎等、大人数を短時間で動かすことができる。普段からの業務の延長線上として実施できるのが旅行会社の強みである。

最後になるが、沖縄県の特性として、島嶼地域であることを踏まえてお考えいただきたい。東北の場合は陸路という逃げ道があったが、沖縄は海と空に囲まれている。恐らく、津波が来ると瓦礫が散乱し港が使えない。東北でも瓦礫が沈み、水深の関係で船が入れなくなっていた。沖縄

の場合は内外への主な交通手段は飛行機になるということと、現在の観光客数を鑑みると、災害時は多くの観光客に影響がでることが予想される。観光客が避難する場所は、近隣の避難所またはホテルになるかと思うが、特に注意しなければならないのは、ホテルで誰が責任を持って人数をカウントするかである。避難している観光客は、より安全な場所を求めるため、1カ所に落ち着かず、滞留する人数は常に変動していく。そのため避難先となったホテルの滞留人数も刻々と変化する。災害時は、こうした様々な対応を求められていくため、事前に考えていく必要がある。

※1.5次避難事業とは：1次避難と2次避難の間として名付けられた。2次避難をせず、1次避難先の体育館に留まっている方を対象に、2泊3日から最長1週間実施し、その期間中に体育館の清掃を行った。(引用：公益財団法人日本交通公社.観光文化,2016,229,p4.)

(3) 概要説明 「沖縄県における観光危機管理の取り組みと帰宅支援について」

ア. 登壇者

沖縄県文化観光スポーツ部 観光振興課長 雉鼻 章朗

イ. 説明要旨

(ア) 沖縄県における観光危機管理に関するこれまでの取り組みについて

- ・沖縄県が対象とする観光危機とは
- ・観光危機管理対策の4段階(4つのR)
- ・観光危機管理に関する計画の策定(基本計画と実行計画)
- ・沖縄県の観光危機管理に関する事業の概要
- ・観光危機管理に関する意識啓発
(セミナー・シンポジウム、市町村・事業者・団体向けワークショップ)
- ・観光危機に特化した訓練の実施

(イ) 沖縄県における帰宅支援のイメージについて

- ・「沖縄県地域防災計画」における位置づけ
- ・「沖縄県観光危機管理基本計画」における位置づけ
- ・災害発生時に想定される状況
- ・帰宅支援を行う必要性
- ・帰宅支援のイメージについて
- ・帰宅の実施のため必要と想定される対応例
- ・帰宅支援のための連携体制について

「沖縄県地域防災計画」における位置づけ

第9節 観光客等対策計画

4 帰宅困難者対策（文化観光スポーツ部、市町村）

(2) 帰宅困難者対策

県及び市町村は、観光危機により運休・欠航している交通機関の早期の回復が見込めず、多くの観光客等が県内に滞留している場合は、観光客等の帰宅のために、バス、航空機及び船舶等での輸送について、国及び（一社）沖縄県バス協会及び航空会社等と調整を図り、**帰宅困難者対策を計画する。**

「沖縄県観光危機管理基本計画」における位置づけ

第5章 危機への対応

4. 帰宅困難者対策、被災した観光客の関係者への対応

(1) 県

② **県は**、帰宅困難者対策の実施にあたり、必要に応じて、**観光客の輸送等に関する業務について専門性と実施能力を有する観光関連団体・事業者への協力依頼を行う。**

災害発生時に想定される状況

「観光危機により運休・欠航している交通機関の早期の回復が見込めず、多くの観光客が県内の宿泊施設や避難所に滞留している状況」
※県内に1日あたり約10万人の帰宅困難者がいる計算。

空港・港
が被災

宿泊施設
も被災

観光客が帰れない
外からの応援も困難な状況

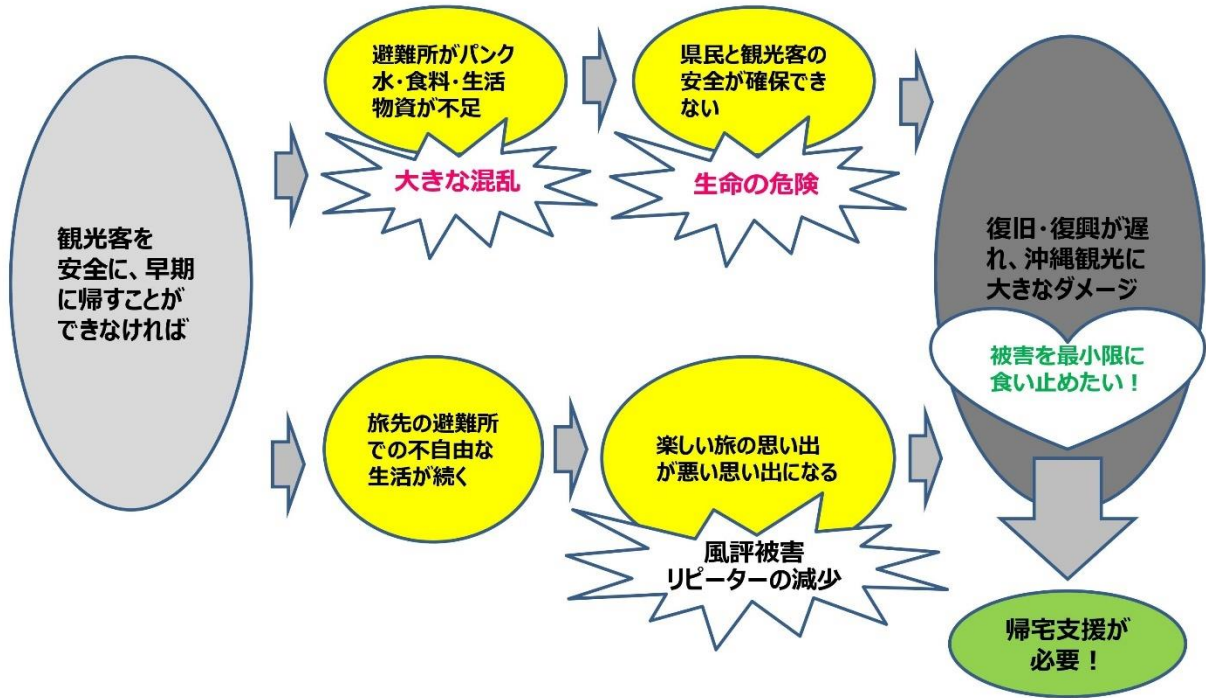
避難所には、
県民と観光客
が混在

【北海道胆振東部地震】
観光客向けの避難所に続く長い列（読売新聞）



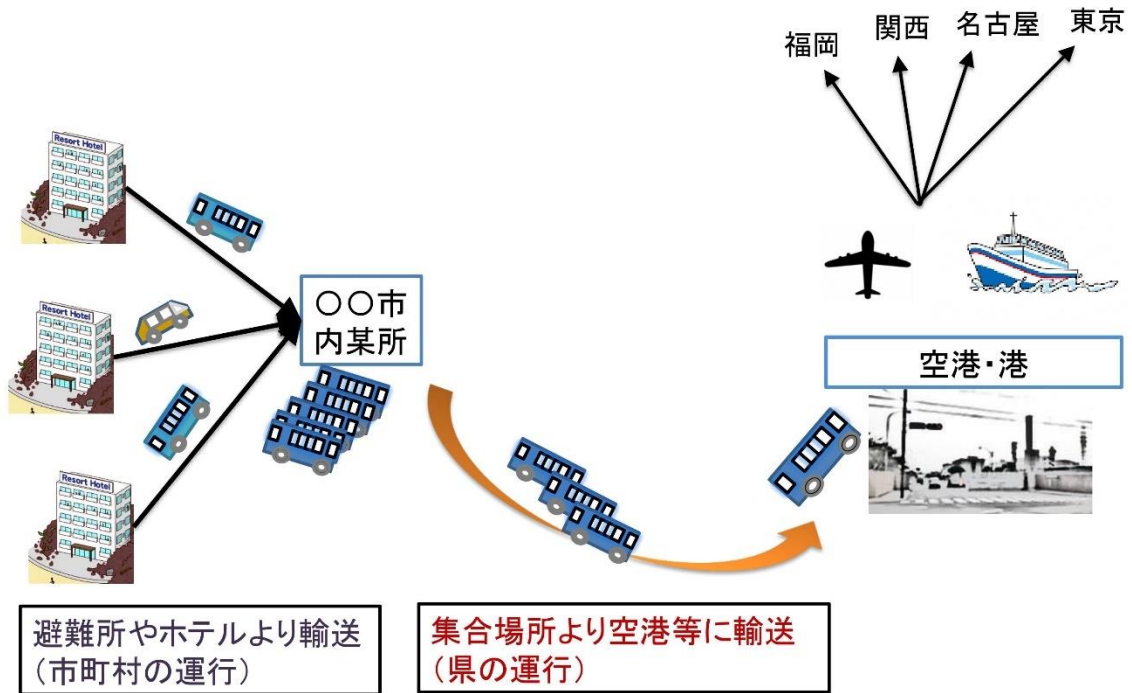
【北海道胆振東部地震】
新千歳空港国際線ロビーで横
になる観光客
（読売新聞）

帰宅支援を行う必要性



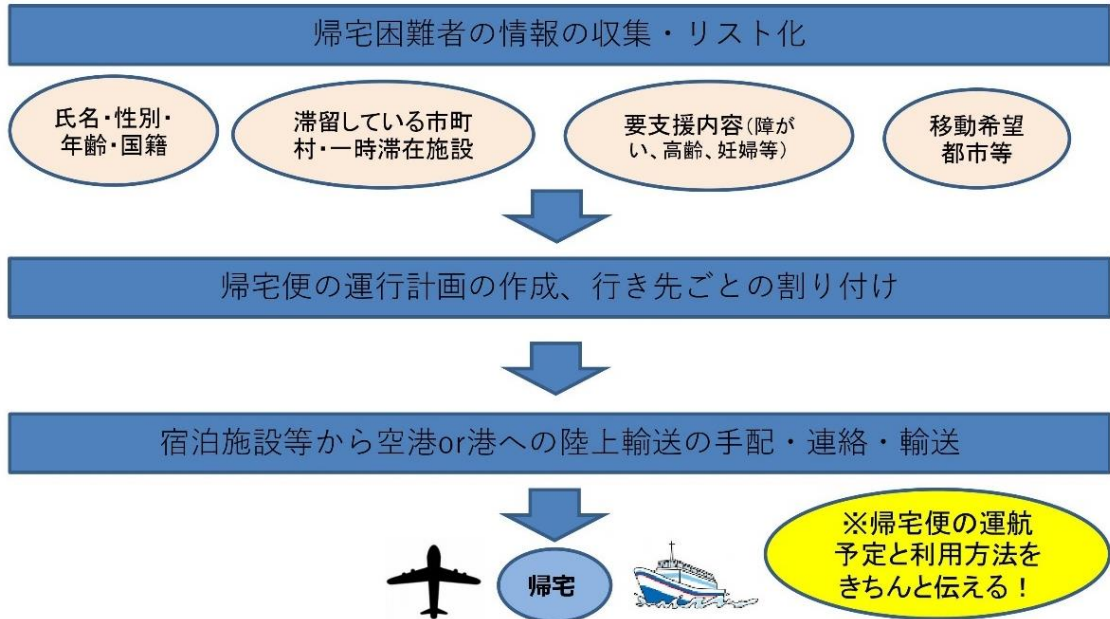
12

帰宅支援のイメージについて



13

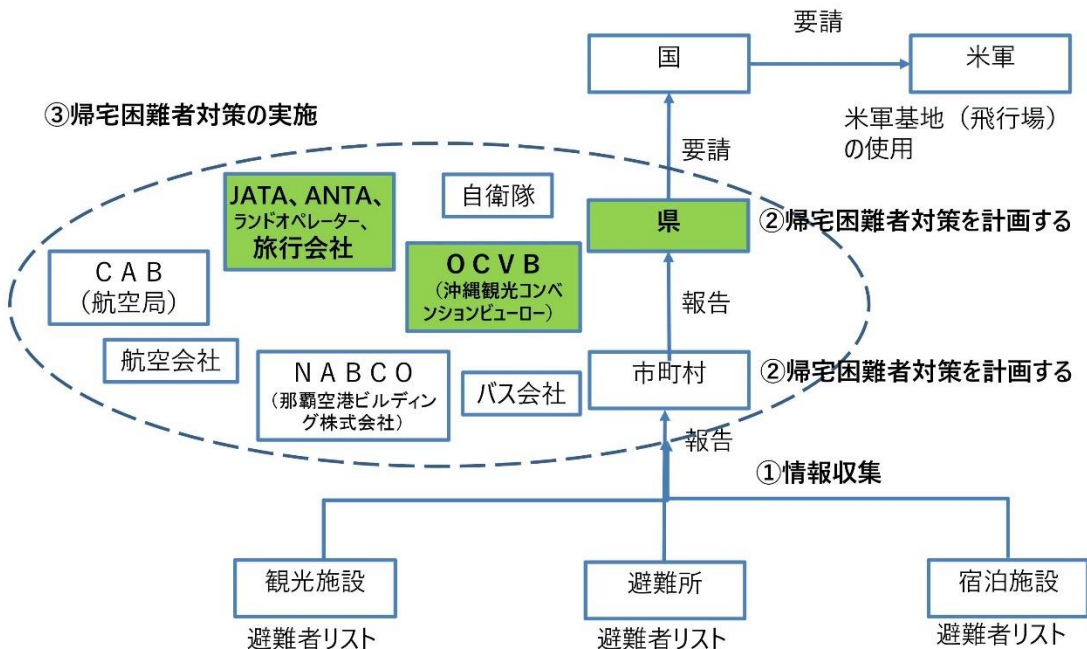
帰宅の実施のため必要と想定される対応例



帰宅支援に関わる操配業務、帰宅困難者へ必要な情報の収集・提供や必要な対応を、**県を中心にOCVB、旅行事業者**、主要航空会社、船会社、バス会社等と**連携・協力**しながら行う。

14

帰宅支援のための連携体制について



15

(4) 分析検討 「事前アンケートの回答を基に沖縄県での課題を考える」

ア. 講師紹介

株式会社 JTB 総合研究所 エグゼクティブフェロー 高松 正人

経歴：2011 年度より沖縄観光危機管理モデル事業に従事し、県内各地域でのワークショップファシリテーターや、セミナー・シンポジウム等の講師を務める。2014 年度は、沖縄観光危機管理推進事業の総括責任者として、沖縄県観光危機管理基本計画策定に参画。国内外での講演や研修講師を通じて、観光危機管理の啓発を行うとともに、東京大学大学院、東洋大学で観光防災・危機管理の講義を担当。

イ. 事前調査の実施

(ア) 調査の経緯

セミナー開催前に JATA 沖縄支部・ANTA 沖縄県支部の会員である旅行業各社に向けてアンケート調査を実施し、セミナー内容構成の参考とした。

(イ) 調査目的

アンケート回答を基に、県内旅行業者の実情を踏まえたセミナー内容とし、加えて旅行業者共通の災害対応マニュアル素案作成を目指した。また、本アンケート回答は、今後沖縄県と旅行業団体・旅行業者で観光危機管理に関する協定締結を目指す際、そして基本計画の改定を行う際に活用する。

(ウ) 調査対象と回収数

JATA 沖縄支部会員 21 社 (回収数 13 社) 回収率 61.9%

ANTA 沖縄県支部会員 114 社 (回収数 20 社) 回収率 17.5%

(エ) アンケート回答期間

令和元年 7 月 29 日～8 月 13 日

(オ) アンケート票

平成 31 年度 観光危機管理支援対策事業
旅行業団体・旅行者対象「観光危機管理セミナー」実施に向けたアンケート

本アンケートの回答にあたり、下記事項のご記入、あてはまるサービス内容をご選択ください。

会社名：	回答者氏名：	
回答者所属部署：	(役職)	
TEL：	FAX：	Email：
旅行業区分 (いずれかに○)：1. 第1種 2. 第2種 3. 第3種 4. 地域限定 5. 旅行者代理業		
従業員数： 名 (うち外国人の割合 約 ___割)		
* 従業員数には正社員、契約社員を含むが、派遣社員やアルバイト、社員外の添乗員・ガイドは含まない。		
取扱い旅行業務内容：あてはまるものすべてを選んでください。		
1. 沖縄発の国内募集型企画旅行 2. 沖縄発の海外募集型企画旅行 3. 沖縄発の受注型企画旅行		
4. 国内発沖縄への募集型企画旅行 5. 国内発沖縄への受注型企画旅行 6. 国内手配旅行		
7. 海外手配旅行 8. 海外発沖縄への団体旅行 9. 海外発沖縄への個人旅行		
10. 沖縄県内の募集型企画旅行 11. 沖縄県内の着地型コンテンツ販売		
12. 沖縄県内ホテルのオンライン販売 (国内発) 13. 沖縄県内ホテルのオンライン販売 (海外発)		
14. その他 ()		
●第1回セミナー (9/13 金に開催) について、ご意向に近いものをご選択ください。		
1. 参加する (予定人数： 名) 2. 今後検討する 3. 参加しない (理由：)		

Q1. 貴社では、災害・危機発生時に、貴社で旅行を取り扱う旅行者の安全を確保するための計画やマニュアルを策定していますか？

1. 策定している。
2. 策定していない。
3. 自社の計画やマニュアルはないが、業界団体等のマニュアルを利用している。

Q2. (Q1. で 1. 策定している。または 3. 業界団体等のマニュアルを利用している。と答えた方への質問です)

その計画やマニュアルは、どのような危機や災害時の対応が記載されていますか。あてはまるものすべてを選んでください。

- | | | |
|--------------------|---------------|------------|
| 1. 台風・暴風 | 2. 豪雨・土砂災害・洪水 | 3. 高潮 |
| 4. 地震 | 5. 津波 | 6. 航空機事故 |
| 7. 大規模交通事故 | 8. 海難事故 | 9. 大規模火災 |
| 10. 国民保護事案 (武力攻撃等) | 11. 感染症 | 12. 大規模食中毒 |
| 13. 異常高温・熱中症 | 14. 凶悪犯罪 | 15. 広域停電 |
| 16. 原子力事故 | 17. その他 () | |

Q3. (Q1. で 1. 策定している。または 3. 業界団体等のマニュアルを利用している。と答えた方への質問です)

その計画やマニュアルがあることを、社員の皆さんは知っていますか？最も近いものを一つ選んでください。

1. 全員が知っている。
2. 半数以上の社員は知っているが、知らない社員もいる。
3. 知っている社員は半数以下。
4. ほとんどの社員は知らない。

Q4. (Q1. で 1. 策定している。または 3. 業界団体等のマニュアルを利用している。と答えた方への質問です)

貴社では、その計画やマニュアルをもとに、非常時の対応訓練や教育を実施していますか？

1. 定期的に訓練や教育を実施している。(実施の頻度：年 ___回)
2. 訓練や教育をしたことはあるが、実施は不定期。
3. 訓練や教育は実施していない。

Q5. (Q1. で 2. 策定していない。と答えた方への質問です)

危機対応の計画やマニュアルがなくても、貴社では危機発生時にお客様の安全を確保できますか？最も近いもの

を一つ選んでください。

1. 確保できる。
2. 発生する危機によってできることと、できないことがある。(できないこと: _____)
3. 日本人のお客様であればできるが、外国人のお客様では十分できないと思う。
4. 日本人・外国人のお客様に限らず、十分対応できないと思う。

Q6. 「沖縄県観光危機管理基本計画」で規定されている観光危機発生時の旅行業者の役割は、社内でどの程度認識されていますか？最も近いものを一つ選んでください。

1. 社内のほぼ全員が認識している。
2. 管理職以上であれば、ほぼ全員が認識している。
3. 役員や事業責任者等の幹部は、ほぼ全員が認識している。
4. 認識しているのは、総務や広報など危機管理を担当する部門の社員に限られる。
5. 社内ではほとんどだれも認識していない。

Q7. 台風の接近など、災害や危機が予想される時、沖縄を旅行中のお客様や来沖予定のお客様に対し、どのような対応や情報提供を行っていますか？最も近いものを一つ選んでください。

1. 個別のお客様に予想されるリスクを伝え、手数料なしで旅行日程の変更やキャンセルに対応している。
2. 個別のお客様に予想される災害等の情報は伝えるが、変更手数料や取消料は規定通り收受している。
3. 会社のウェブサイト等には災害情報を掲載するが、個別のお客様への連絡はしていない。
4. 特に情報提供や注意喚起はしていない。

Q8. (Q7で1.または2.または3.と回答した方への質問です)

災害や危機に関する情報は、日本語以外でも提供していますか？以下の言語の中から、危機情報等の提供の際に使う言語をすべて選んでください。

- | | | |
|-------------|----------------------|-------------|
| 1. 英語 | 2. 中国語（繁体字） | 3. 中国語（簡体字） |
| 4. 韓国語 | 5. タイ語 | 6. フランス語 |
| 7. スペイン語 | 8. ロシア語 | 9. イタリア語 |
| 10. インドネシア語 | 11. その他の外国語（ _____ ） | |

Q9. 貴社では、お客様にホテルの非常口や観光地の非常時避難経路等を確認するよう案内していますか？

あてはまるものすべてを選んでください。

1. お客様用の旅のしおりや行程表に記載して案内している。
2. ホテルに備え付けてある「沖縄観光安全安心ガイド」に目を通すよう案内している。
3. ホテルチェックイン時に、添乗員やガイドまたはホテルスタッフから案内するようにしている。
4. 非常口や避難経路等の案内は、特にしていない。

Q10. 県内で大規模な災害や事故が発生した場合、お客様の安否確認はどのように行いますか？

1. 県内にいる自社取り扱いの企画旅行・手配旅行・訪日旅行すべてのお客様の安否を確認する。
*1. を選ばなかった方のみ、以下の選択肢であてはまるものすべてを選んでください。
2. 県内にいる自社実施の募集型企画旅行のお客様すべての安否を確認する。
3. 県内にいる自社実施の受注型企画旅行のお客様すべての安否を確認する。
4. 県内にいる自社取り扱い団体のお客様の安否を確認する。
5. 県内にいる自社取り扱い個人のお客様の安否を確認する。
6. 県内にいる自社取り扱いの訪日旅行のお客様の安否を確認する。
7. 災害や事故の発生した現場近くにいると思われる自社のお客様に限って安否を確認する。
8. お客様の安否確認については特に決めておらず、状況に応じて対応（安否確認）する。

Q11. 県内で災害や事故、その他の観光危機が発生した場合、現地の状況や貴社の営業状況についてどのように情報発信しますか？あてはまるものすべてを選んでください。

1. 自社ウェブサイトで対外的に情報発信する。
2. 自社のフェイスブック等のSNSで対外的に情報発信する。
3. 社内イントラネット等で沖縄県外の営業所等に情報発信する。

4. プレスリリースや記者会見等でマスコミ・メディアに情報発信する。
5. 電話やファックス、電子メールで県外の主要取引先に情報発信する。
6. 非常時の情報発信は業界団体等に任せ、自社からの積極的な情報発信は行わない。

Q12. 大規模災害時等で固定電話や携帯電話等の通常使用している通信手段が使えなくなった場合に、社員、社内他部署、取引先、関係機関等との連絡に使う非常用の通信手段を準備していますか？

1. 特に準備していないので、その時の状況で使える通信手段を使う。
2. 非常用の通信手段を決めている、準備している。

*2. を選んだ方のみ、どのような通信手段をしますか、準備していますか？

以下の選択肢であてはまるものすべてを選んでください。

- ① 社内用無線通信
- ② アマチュア無線
- ③ NTTの緊急通信用回線
- ④ 公衆電話
- ⑤ 電子メール
- ⑥ ショートメール（携帯電話）
- ⑦ ツイッター
- ⑧ LINE
- ⑨ フェイスブック
- ⑩ WeChat
- ⑪ Messenger
- ⑫ WhatsApp
- ⑬ その他のSNS（ ）

Q13. 特別な配慮の必要なお客さま（要配慮者）の災害時の安全確保・避難誘導で、貴社では特にどのような方に支援や配慮をしますか？あてはまるものすべてを選んでください。

1. 車いす利用のお客さま
2. 自力での素早い避難行動が難しい高齢のお客さま
3. 視覚障がいのあるお客さま
4. 聴覚障がいのあるお客さま
5. 内部障がいのあるお客さま
6. 妊娠しているお客さま
7. 乳幼児連れのお客さま
8. 日本語のわからないお客さま（外国人等）

Q14. 災害・危機発生時、加盟している業界団体や県・OCVBの対策本部にどのように貴社の状況を報告し、指示を受けるか決まっていますか？

1. 具体的に決まっている。
2. 決まっていると思うが、具体的な内容はよく知らない。
3. 特に決まっていないので、その場の状況で対応する。

Q15. 災害・危機によって、県外や国外への帰宅・帰国ができなくなった貴社取り扱いのお客さまへの対応は決まっていますか？最も近いもの一つを選んでください。

1. 具体的に決まっていて、これまでも帰宅・帰国支援を行ってきた。
2. 特にルールやマニュアルはないが、その時の状況判断で必要な帰宅・帰国支援を行ってきた。
3. これまでに帰宅・帰国支援を実施した経験はないが、対応は決めてある。
4. 特に対応は決めていないので、その場の状況で対応する。

Q16. (Q15.で1. 2. 3.のいずれかを選んだ方への質問です)

帰宅・帰国ができなくなったお客さまへの対応とは、具体的にどのような内容ですか？あてはまるものすべてを選んでください。

1. 交通機関の運行（航）再開情報の定期的な提供
2. 滞在期間中の通訳アシスタンス
3. 一時滞在施設（避難所含む）への誘導
4. 帰宅・帰国できるまでのホテル客室の提供（無料）
5. 帰宅・帰国できるまでのホテル客室の案内（お客様自己負担）
6. 滞留中の食事・水・日用品等の提供
7. 空港・港等、帰宅・帰国便出発地までの送迎の提供
8. 帰宅・帰国のための臨時便の手配・航空会社等への働きかけ
9. 滞留しているお客様の国の大使館・領事館への連絡の支援
10. 体調不良となった滞留者への医療機関への紹介・送迎

Q17. これまでに沖縄県が経験した観光危機（米国同時多発テロ事件、SARS、新型インフルエンザ、麻疹等）が発生した際、貴社では風評被害対策として何か取り組みを行いましたか？

1. 取り組みを行った
 2. 特に風評被害対策としての取り組みは行わなかった
- *1.と答えた方への質問です。具体的にどのような取り組みを実施しましたか？

Q18. 今後、沖縄県で観光危機が発生した場合、その風評被害を防止し、最小化するために、貴社ではどのような対策を行いますか？あてはまるものすべてを選んでください。

1. 予約客や取引先への情報提供
2. 自社ウェブサイト等での情報発信
3. SNS等を通じた情報発信
4. マスコミを通じての情報発信
5. 自社および沖縄に関するネガティブ情報（風評等）の定期的なモニタリング
6. 風評被害対策は、行政やOCVB、業界団体等に任せるので、自社としての対策は行わない。

Q19. 今後、沖縄県で観光危機が発生し、観光客が大幅に減少した場合、復興に向けて貴社で実施する可能性のある取り組みはどのようなものですか。あてはまるものすべてを選んでください。

1. ふっこう割など旅行割引制度の活用による誘客促進
2. 被災地応援特別商品等の造成・販売による誘客促進
3. ポスター、パンフレット、キャンペーンロゴ入りステッカー、メッセージ動画などを活用した沖縄観光のPR
4. 国内主要クライアント(法人・学校等)を訪問しての営業活動・状況説明
5. 海外主要市場の旅行会社や旅行メディアに対する説明会(ロードショー)への参加
6. 運航を休止または減便した航空会社への復便の働きかけ
7. 需要喚起につながる各種イベント・会議の開催や販売促進に向けた各種キャンペーン、プロモーションの実施

Q20. その他、セミナーで取り上げてほしい事項等があればご記入ください。

ご回答期限：【令和元年8月7日（水）】までに下記メール、またはFAXにてご返送ください。

本アンケートの回答は、沖縄県の今後の観光危機管理体制を強化するための貴重なご意見として、セミナープログラム等の検討材料として使用し、流用することはありません。なお、本アンケートを通じて取得した個人情報は、アンケート内容の確認等に関するご連絡以外の目的で使用いたしません。

●本アンケートに関するお問い合わせ先：

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 危機管理チーム 池間、上里

TEL：098-859-6126

FAX：098-859-2981

E-mail：kikikanri@ocvb.or.jp

ご多用中ご協力いただき、誠にありがとうございました。

(カ) 事前調査結果要旨（回答から見えてきた現状）

- ・危機・災害への対応計画やマニュアルを策定している旅行業者は約 4 割
- ・計画やマニュアルの対象となっている危機・災害は台風、地震、津波が主で、感染症や広域停電対応に関する記載は少ない
- ・危機対応計画やマニュアルがあることは社員に認識されているが、それに基づいた訓練や教育を実施している会社は、計画・マニュアルのある会社の半数以下
- ・県の旅行業者全体では、7 割が危機対応訓練や教育を実施していない
- ・計画やマニュアルのない旅行会社は、危機対応に不安を感じている
- ・県の基本計画に記載されている旅行業者の役割についての認識は不十分
- ・危機・災害が予想される（台風等）時は、きめ細かくお客様対応ができています
- ・危機・災害時の外国語での情報提供は、各社共通の課題
- ・危機・災害発生時のお客様の安否確認は、3 分の 2 の旅行会社で実施
- ・非常時の通信としては LINE と電子メールの利用が多い
- ・危機・災害時の社外への情報発信・連絡ルートを決めていない会社は 6 割
- ・帰宅困難者対策を決めている会社は約半数
- ・主な帰宅困難者対策は、ホテル客室の有料提供と航空運航情報の提供

(5) パネルディスカッション 「観光危機発生時における帰宅支援に係る協力体制の検討」

ア. 登壇者紹介

パネリスト：佐藤 一彦（株式会社 JTB 仙台支店 営業統括部長）

與座 嘉博（JATA 沖縄支部長）

崎山 喜孝（ANTA 沖縄県支部長）

新垣 健一（沖縄県文化観光スポーツ部長）

モデレーター：高松 正人（株式会社 JTB 総合研究所 エグゼクティブフェロー）

イ. パネルディスカッション概要

発言者	概 要
高松	県全体で実施する帰宅支援の活動に、旅行業のプロとしてどのように関わるか。これが本日の大きなテーマである。佐藤さんの基調講演で、「災害時に旅行業者が様々な役割を果たした」とあったが、これに近いことを沖縄で実施できないか。 また、県内旅行会社の事前アンケート結果より、様々な課題が見えてきた。特に自社のお客様の危機対応は一定程度できている反面、県全体で行う帰宅支援については、特に現場レベルにはまだ浸透していないということが浮き彫りとなった。ただし、旅行会社として一番先に行くことは、自社のお客様の安全確保である。これが最優先であることを念頭に置いていただきたい。
與座	佐藤さんの基調講演より、東日本大震災時に旅行会社が行った対応について内容は理解できた。また、事前アンケートの分析検討の中で高松さんよりお話のあった、カンタス航空の「筋肉が覚えるまで訓練する」という内容が印象に残った。一経営者としては、今後社内で訓練を実施していきたい。
崎山	ANTA は会員数が 114 社（※セミナー当時）ありながらも、本日のセミナーに出

	席しているのは 11 社 (約 1 割) しかいない。出席していない各社が今後どのような危機管理を実施していくかが非常に大きな課題である。本日のテーマの「帰宅支援」については、JATA と ANTA でばらばらにならずに、東北の事例を参考として、県と帰宅支援を行える旅行会社を一本化して、マニュアルを作ることが良いと考える。
高松	今回のセミナーを開催した背景には、那覇空港が津波で浸水してしばらく使えないという状況になった場合、「多くの観光客が帰宅できずに県内に滞留するおそれがある」という想定がある。今この瞬間に、沖縄にはどのくらいの観光客がいるのか。
新垣	昨年度の数字でみると、999 万 9 千人 (※) の入域があった。昨年度の平均滞在日数を加味し試算すると、1 日に 10 万人の観光客が県内に滞在していることになる。また、7、8 月のピーク期は、1 日におよそ 11 万人が沖縄県に滞在すると想定される。※セミナー後、平成 30 年度入域観光客数を 1,000 万 4,300 人へと修正 (沖縄県：令和元年 11 月 26 日発表)
高松	皆様、11 万人という数をイメージできるだろうか。仮に本島に 7 万人、離島に 3～4 万人が滞在していると想定してみる。那覇から宮古、石垣、久米島行きが JTA の機体 737 で、座席定員数は 165 名である。ANA でも同じ機体で定員は 166 名。つまり離島にいるお客様を帰宅させるだけで、およそ 240～250 便が必要になる。本島の場合は、那覇から本土行き便で大きな機体を使用できたとしても 140 便ほどが必要になる。実際発災直後には、主要な滑走路が使用できない状況のため、はじめは小さな機体での輸送から実施することになる。また、帰宅困難となる方の中には高齢者や持病がある方、妊婦、傷害をお持ちの方、外国人 (沖縄では観光客のおよそ 3 割を占める) など含まれてくる。こうした方々へどう対応していくかも含め、かなり複雑なオペレーションになることをご想像いただきたい。 県が帰宅支援を実施する上で、輸送等については「専門性と実施能力を有する観光関連団体や事業者と協力依頼を行う」(基本計画内 P33) と記載があるが、具体的にどのような業務を、旅行業団体・旅行者に協力いただければ、スムーズに帰宅支援活動が行えると考えているか。
新垣	輸送業務は、行政が普段の業務で実施していない分野、つまり得意としない分野である。こうした観点から、県や OCVB で連絡体制を早期に構築した際に、県から提供する帰宅困難となった観光客の情報を基にして、業界の皆様には帰宅支援活動における対応のご協力をいただきたい。具体的には、県内各地にいる観光客を、空港や港、各地域から速やかに帰宅させるために必要な輸送や手配を含め、ぜひご協力いただきたいと考えている。
高松	人の集約等は県や市町村単位で行う。そこからどう動かすかについては、旅行会社の皆様に手伝っていただきたいということだが、県の期待に応えていけそうか。
與座	業界団体が一致団結して行うことが理想的だと思うが、東北の事例で紹介があった通り、災害時などには一致団結して動くことが難しい状況になることが想定される。各社がそれぞれの対応に追われている中で、東北では JTB が中心となって動いたとご紹介があったが、沖縄に置き換えて考えた場合、業界が団結して動けるのか、それとも大手の 1 社が動いていくのか、正直その時にならないとわからない。できる限り、団体として一本化した協力体制を構築・実施していきたいと強く感じている。ただ、その実現性についてはその時にならないとわからない。
高松	県が期待している「旅行者の専門性等」について、どの部分が旅行者の専門性

	を活かすことができる部分だとお考えか。
與座	当協会の田川会長がよく仰っている旅行会社の3つの力の一つに、「あっせん力」があるが、まさにその部分ではないかと感じている。例えば宿泊の手配、輸送手段の手配、お客様の安否の確認など。こういった部分で旅行業者としての専門性が発揮できるのではないかと考える。
崎山	ANTAの現況から考えると、114社の会員がいるが、2～3名での経営形態が多く、県の期待する「専門性と実施能力を有するもの」に当てはまらないのではないかと感じている。ANTAとしては、マニュアルがあるところのつかるとい流れになると思う。また、当協会会員の70%近くがインバウンド関連の旅行会社であり、地元にいる旅行会社がお客さんを案内するケースは少ない(中国の団体のお客さんを案内するのは中国から一緒に来るガイドである)。実際に添乗員が付くツアーに関しては、顧客の安全確保を行うことがモットーであるためうまくいく気がするが、最近個人旅行が増えてきており、危機管理がどのような方向に進むのか危惧している。
高松	インバウンドの方々の帰宅支援が課題の一つになると思うが、そこにインバウンドの方々を動かすノウハウをお持ちのANTAとして、出来る部分があるのではないかと。
崎山	インバウンドを取り扱う会社やガイド、添乗員の方々に対し、「沖縄県ではインバウンド対応の危機管理マニュアルがある」というように、マニュアルを作成、各社に提供いただくとANTAとしては大変ありがたい。
高松	佐藤さんに、ご自身の体験やこれまでの議論に関して、旅行会社として活躍できるのではないかと考える部分についてお聞きしたい。
佐藤	「専門性」という部分では、旅行会社の通常業務の応用がかなり可能だと考える。先ほどのあっせん力というところで行くと、例えば、大きなイベント会場から添乗員が自社のツアーのお客さんをまとめてバスに案内するといった工程は、避難所から特定の制限や条件をつけてお客さんを集約しバスに乗り込ませる、という動きと同じことである。アウトバウンドの場合は、添乗員の方々がそういった対応が可能だと考える。またANTAのインバウンド会社のように、現地で受入を担っているところに関しては、例えば、混雑している那覇空港から自社のツアーのお客さんをまとめてバスに誘導する等ができることとして考えられる。これには慣れが必要で、県職員の方々が実施しようとした場合、対応に戸惑うと思うが、通常のアっせんやツアーの添乗を経験している方々は、現場で旗振りを行うだけでも、一定の方々をスムーズに誘導できる。このような部分が旅行会社の専門性の一つではないだろうか。また、バスへの配車計画やバス乗車後の名簿管理も旅行会社が通常行っている業務であり、日頃から受入れやアウトバウンドのオペレーション業務を行っている会社は、対応ができる。いざという時に、かなりのスピード感をもって対応できるのが専門性であると考えると同時に、搭乗名簿をどうやって作成するかが、大きな課題だ。
高松	佐藤さんよりいくつかキーワードをいただいた。本日参加された皆様は、いざとなった際に旅行会社が通常行っている業務が役立つのだと気づいた方が多いのではないだろうか。旅行会社の業務の中に染みついていることを一つ一つ整理していくことが大事なことになるかもしれないし、配車計画や搭乗名簿の作成に関しても、確かにこ

	れも旅行会社として行っている日常業務である。
新垣	まさに皆様が普段行っている業務が、迅速な対応が必要となる災害時において、県に協力していただきたいことであり、協力いただくことでよりスムーズな避難に結び付くのではないかと感じた。
高松	旅行会社が普段当たり前にやっていることが、他から見ると貴重なノウハウなのかもしれない。このような専門性を活かしていく場面で、解決すべき事項が他にあるとすれば、こういったことが挙げられるか。
與座	今回は「業界団体」と「県」というくくりで話が進行しているが、今日参加している方々は、まず各社のそれぞれのお客様の安否確認を行う、これがきちんと行われていることが大前提となる。こうした前提を基に「県との協力」といった観点から述べるとすると、連絡体制をしっかりと構築していることが必要だ。また佐藤さんが紹介した「発災からのタイムライン」を踏まえると、想像以上に対応にかかる期間が長い印象を受けた。業界団体として協力していくことを考えると、社員を出して県に協力するとなった場合、労務管理や契約期間など、企業としてどこまでの人員を提供できるのか、これも課題になってくるのではないだろうか。
高松	とても重要な視点である。現在、緊急対応の際には、36 協定を超えての対応は認められているものの、それはすべて時間外として扱い、休日も設けないといけない。そこに従事する方々の健康も考えながら災害対応を実施することが重要である。與座さんの話を聞いて思い出したのが、以前観光危機管理についてヒアリングをしたホノルル市の緊急対策室である。この緊急対策室では、そこに務める社員が完全な状態で災害対応に挑めるということが一番大切にしていた。まず、社員には家族の安否を確認させて、どうしても心配な人は、対策室の隣にあるマンションへ家族を連れてきてもいいということであった。家族が目の前にいる状態であれば安心して仕事ができるだろう、というように、そこに務める社員が 100%の力を発揮するためにすべきことは何かを常に意識していると述べられていた。與座さんの発言は、こうしたことにつながると感じた。佐藤さんも、1 年間ほとんど休まれずに災害対応されたと思うが、どうお考えになっただろうか。
佐藤	まさに、ハワイの事例が私自身に当てはまっていた。私は出身が山形で、東日本大震災発生後、この地帯における被害は、停電と物資不足だけであった。私の家族が大丈夫であったことが、頑張れた理由の一つである。一方で、私の部下に石巻から 2 月に転勤してきて 3 月に被災した方がいた。彼女は「両親と連絡が取れない。片道分のガソリンしかないがとにかく自宅へ行きたい」と強く要望しており、最終的に会社として「行ってよい」と判断した。こういった方々はほぼ間違いなく災害対応の業務に配置することが出来ない。稼働できる人員の情報をつかむことは、重要な要素の一つになった。また、これも実際にあった話だが、緊急時等には通常の業務は一度ストップする。つまり、通常時忙しい人が、まったく仕事がない状態が発生する。その人数を把握することについても、通常業務と一緒に把握する。例えば、通常は当日の出勤人数の確認を行うだけだが、緊急時にはこの出勤可能人数の確認が重要になる。発災後は、新規のツアーはなくなるため、人が割かれるのはその時に動いている最中のツアー対応のみとなる。つまり、翌日のツアー対応は発生しない。しかしその一方で翌日出勤予定の添乗員は存在している。この状況は、発災の時間帯によっても違ってくる。例

	<p>えば午前中に発災すると午後から添乗予定の職員は仕事なくなる。どのくらいの社員が、一時的に手が空く状態になっているのか、こういった情報を会社でどう集約できるかが、業界的には課題ではないだろうか。</p>
高松	<p>特に沖縄の場合、帰宅困難者が発生するという事は飛行機が飛ばない状態であり、当然新しいお客様は入って来られない。佐藤さんからもあった通り、かなりの職員の手が余る状態になるかもしれない。その場合には、県の帰宅支援活動に回せる人員もある程度確保できるのかもしれない。例えば、団体の中で「こうした場合にはどのくらいの人員が浮いてくるのか」等と想定してみたら、どれくらいの人員体制が組めるのかがシミュレーションできるのではないかと。</p>
質問 1	<p>沖縄で災害が発生した場合、外国人の帰宅支援を行うと思うが、国ごとに優先順位をつける可能性はあるのか。</p>
高松	<p>昨年関西を襲った台風 21 号では、従業員を含め 8 千人が取り残される事態が発生した。その際に、中国大使館がバスをチャーターして他の国よりも先に中国人を救出した・していない等と色々な話がでてきて、その噂によって、対応を苦しめた大阪駐在の台湾外交官が自殺してしまうということが起こった。こうした事態を考えた場合に、外国人の帰宅支援については、目の前にいる人だけでなく政治情勢等も考慮されて対応されるのかどうか、このような趣旨の内容の質問であるように思われる。どなたかコメントをお願いしたい。</p>
新垣	<p>沖縄を訪れる外国人の 8 割は、主に中国本土、韓国、台湾、香港から構成される。災害時には、航空便の都合や大使館、領事館との調整もでてくるかと思うが、実際にこの国が帰宅の際に優先されるかについては、すぐに回答できる答えをもっていない。この質問がでてきたことを県として一つの課題にしたい。</p>
佐藤	<p>講演の資料内にインバウンドの話に掲載しているが、東日本大震災発生直後、ドイツやヨーロッパ各国の対応はとても速く、市民広場にはアルファベット表記ナンバーのバス会社が来ていた。放射能のこともあり、「100 km 圏内はすぐに避難」という情報が回っていたようで、この情報を基にした避難対象者が毎朝しっかり集まってきた。仙台市民が動けない状況なのにも関わらず、他国の用意した避難バスを何台も見送った。このように「自国民の救済」については、政治力がかなり働いてくる可能性があり、実質的に交通手段を手配できた国がいち早く避難できることになると思う。特に那覇空港で考えると、空港に発着している会社で機材が用意できた順に、各国がチャーターを飛ばす可能性がある。その場合、実質は国と国との間で交渉があった際にどういった判断で滑走路をあけていくかといった調整になると思うため、優先順位は自動的についてくるのかもしれない。</p>
高松	<p>いざという時に、大使館の方々は迅速に動く。海外にある日本大使館もそうだが、「自国民の保護」が大使館の大きな役割の中に入ってくる。例えば、熊本地震の際、大分県に多くの外国人客がいたが、ほとんどが福岡発着の航空便を利用し避難した。地震の後は、大分の自動車道も鉄道も使用できない状態だったため、はじめは別府市がバスを出して福岡の空港まで輸送する予定であったが、実施するための法的根拠がなかった。別府市が対応に動き回っている間に、各国の大使館が手続きをしてそれぞれの自国民の救済（福岡空港への輸送）を実施した。その際、別府市は、職員をバス</p>

	<p>にのせて案内役と通訳を担った。東日本大震災の際も、オーストラリア大使館は、発災から 2 日後には東北に滞在しているオーストラリア人全員の安否確認を実施したと聞いている。那覇空港利用の場合はオペレーションがうまくいくかもしれないが、(空港が使用不可で) 米軍基地を使用する際は、更に調整の時間がかかるかもしれない。一方で、外国人に関しては早く情報を掴み、いち早く大使館や領事館に情報提供すると、その情報を基に大使館の方々は出入国の管理システムと照らし合わせてすぐに駆け付けてくれる。情報提供後の対応は彼らが担ってくれるため、県や市町村はそれ以外のことに労力を費やすことが可能になる。帰宅支援を考える上で、外国人への対応や大使館、領事館との連携も肝になる。</p>
質問 2	<p>ハンディキャップをお持ちの方々に災害時どのような対応をしているのか、「逃げるバリアフリー」の考えで、沖縄県としてどのようなことを行っているか、観光客の方々に周知できているか。</p>
新垣	<p>「逃げるバリアフリー」については、県の取り組みの一つとしてセミナー等を実施している。また、宿泊事業者を対象とした訓練も実施している。こうした取り組みは毎年実施しており、セミナーとしての精度もあがってきている印象である。引き続き実施していきたい。</p>
與座	<p>JATA の本部では、バリアフリーの説明会を 1 年に 1 度開催している。いわゆる教育訓練という形で取り組んでいる。</p>
崎山	<p>ANTA では、こうしたことにまだ取り組めていない現状である。</p>
高松	<p>ひとえにバリアフリーといっても、事前アンケートの分析結果にもあったように、目に見えないハンディキャップをお持ちの方(聴覚や視覚)、言葉のわからない外国人観光客も含まれることになるだろう。そのような部分については、ANTA の会員各社が対応できる部分があるのではないだろうか。</p>
質問 3	<p>東日本大震災時の、一時避難場所等で食のタブーやアレルギーをお持ちの方に対する対応、または今後必要と思われる対応についてお聞きしたい。</p>
佐藤	<p>東日本大震災時は、余裕がなかったため「食のタブー」については全く対応できなかったというのが実態である。一方で「食のアレルギー」の聞き取りについては、当時、保健師の方々が避難所に入り細かくヒアリングを行っており、日本人については聞き取りができた。ただ外国人観光客に対して、この聞き取りを誰が行うのかと考えると、役割分担の観点では日本の法律上、責任が明記されていない現状である。宿泊施設が避難所になった場合、まず生ものとして「魚」が先に提供される。ベジタリアンの方は意外と魚は召し上がれる。一番厳しいのはグルテンフリーの方で、対応はほぼ不可能である。備蓄している乾パン類には保存の都合上、小麦粉が入っているものが多い。あとは缶詰提供による対応。アレルギーに対応できるものがあるとしたら、「お米」だ。災害時は、おにぎりの提供だけでも意外と大丈夫ということが実際にあった。</p>
高松	<p>ご質問の中では、宗教的に召し上がれないものに対する対応、具体的にはハラール対応について取り組みが進んでいるかどうか聞いてみたいと思われる。いかがだろうか。</p>

新垣	ハラール対応についても、県でセミナーを開催し対応を導入されている事業者の紹介等を実施している。アレルギー対応ができる保存食や備蓄品があると聞いたが、実際に何か取り組みを行っているのであれば、佐藤さんに教えていただきたい。
佐藤	アレルギー対応の備蓄については、自治体が情報を把握しているかもしれないが、旅行会社としてはどこにどのくらいの備蓄があるのかといった情報は行き渡っていない。情報発信が大切だと事前アンケート分析結果の共有にもあったが、外への情報発信だけでなく、社内共有の情報発信も大切だと感じた。
高松	観光危機管理ということで、観光の担当である文化観光スポーツ部との連携のみならず、発災時には当然防災危機管理との連携もでてくるであろう。平常時からお互いの持つ情報を把握、共有していると、スムーズな対応が実現できるのではないかと感じた。ハラールについては数か月前にムスリム専門の大学の先生にお話を聞く機会があった。ハラールというのは「よい生活」を意味し、自分が生きていく上で大切なことがまとめられているとのこと。自分が大切に感じていることを行っていくことが大切であり、緊急時や外国で自分の健康を損なう事態が生じた場合に、ハラールで通常タブーとされている肉を食することやアルコール消毒済みの調理器具を使用すること等も全く問題ないということであった。日本人はまじめに捉えすぎて、特別な食品を提供する必要があると思っているかもしれないが、災害時はとにかく命を守ることが大切であり、ハラール対応をあまり気にせず、情報を提示した上で「食べる、食べない」はその人の判断に任せる。このようなお話をいただいたので紹介しておきたい。
質問 4	災害時対応が長期間に渡る場合、業務に対する予算措置は考えているか。
新垣	旅行業の業務を超えて対応を依頼する際には、法的な部分で県が負担できるところは負担し、その予算確保も行う。災害時における予備の予算を県でも確保しているため、まずはそこから支出していくことになる。また、県として国へ支援要請を行い、公的な部分について調整を実施していく。
質問 5	沖縄本島からの帰宅支援を中心にお話をされているが、離島からの帰宅支援についてはどのようなことを考えているか。
崎山	ANTA の会員の中にも離島の会社があるが、離島は離島なりに、自治体との協力体制を構築していかなければ対応は難しいと思う。
與座	空港のある島とない島、また、旅行会社のある島とない島で状況は異なるだろう。各島々で対応を考えていかないといけないのではないだろうか。
新垣	宮古、八重山は旅行会社もあり、県の事務所も設置されている。また空港があったとしても、その地域の条件によって対応が違ってくるだろう。小さな離島については、自衛隊機の派遣を行う。これまでも支援を受けてきた経験がある。また、本島の被災状況がひどい場合は、より安全な場所への避難と帰宅支援対応を行うことになるだろう。本島北部で被災した場合は、近い奄美へ避難となる可能性もある。
佐藤	気仙沼大島の場合は、完全に孤立し、島の中で生きながらえてもらう、頑張ってもらおうという状態であった。そのような中で、石巻市の雄勝（おがつ）地区では、県の支援よりも先に、米軍がソーラーパネル、衛星電話、水、食料等の物資をヘリから降ろしてくれたそうで、同様のことが沖縄の離島でも起こるのではないかと思った。

高松	離島もそれぞれの島の条件、特性を踏まえながら帰宅支援対応を考える必要があるのではないかとのことですね。
質問 6	震災時に、JTB や中小旅行会社がどのような役割を果たしたか。JATA や ANTA としてどのような動きがあったのか。他社との連携はどうだったか。
佐藤	各支援の要請については、普段から付き合いのあった旅行会社も多かったため、ある程度連携はとれた。JATA 内部の動きについては、各社の状況を把握する会議をまず実施した。各社の状況を把握した上で、役割分担を行った。中小の旅行会社の中には、所得補償を得るために休みを取得している方もいると聞いた。よって、災害時の協力要請は行政から行ってほしい。公益を守るための要請であれば皆が連携して動ける。民間事業者が一社で動くのには限界がある。
質問 7	今日感じたことは、まずは自分たちでやらなければいけないと思ったことが一つ。県とも連携していきたいと思った。災害時の旅行会社の役割は大きいということで、事前に自社の事業継続をしっかりと行っていく必要があると思った。もう一つは、災害時に団体を動かす力が必要だということだったが、懸念されることの中に、個人情報の取り扱いがある。現在はデータでの管理時にパスワードをかけないといけない。災害時には、個人情報の取り扱いについてどの程度ゆるめることができるのか、事前に考えておく必要があると感じた。この部分は県の皆様のご指導のもと事前に考えていきたい。
高松	2つの大切な視点をいただいた。一つは旅行会社自身の BCP (事業継続) 計画をしっかり整備する必要があるということ。もう一つは緊急時における個人情報保護に関してだが、情報がないとオペレーションができない反面、法律上の問題も生じてくる。ヒントになることがあれば教えていただきたい。
佐藤	事業継続は意識していくことが必要。①通常の業務と②会社としてどう存続していくかの2つの視点が重要である。災害救助法の中で、人件費は「支援要員の派遣」という部分で支援いただいたが、これは本来、住民対応のための派遣となる。現行の災害救助法の中では、旅行者に関する規定がないように思われる。そのため、必要が生じた際に国に要請して、対象にしてもらう必要がある。近年、観光庁が設置されて以降、ようやく観光危機管理という概念がでてきている。個人情報の保護についても緊急時にどの法律の優先が高いかで状況は変わってくるだろう。東日本大震災時は個人情報保護法がなかったため、対応を行えたという現状があった。一方で、SNS で体育館に張り出された避難者情報が掲載された実態もみてきた。災害時に個人情報の保護がどの程度行えるのか、一度国に課題として提案する必要があると感じている。
高松	緊急時における個人情報の保護については、例外規定にあたる。通常は保護対象だが、緊急時については、まずは人命救助が第一。このことは、条文の中でも記載されていると専門家からお聞きしている。
質問 8	現在沖縄県では、業界と行政の協力体制の構築として災害時の応援協定を進めているが、東北の状況について佐藤さんにお聞きしたい。
佐藤	業界団体と県で協定が結ばれていることは間違いないが、旅行会社はその情報を集約できていない。また、避難時の連携について、業界をこえてどのくらい連携できるか、事前に調整を行う必要があると感じている。例えば、避難物資が外部から届いた

	際に、保管場所の問題もでてくる。輸送等、実際やってみないとどういった問題がでてくるかわからない。震災当時、岩手の産業文化センターの指定管理を JTB 東北で行っており、そこが避難物資の集約場所になった。
質問 9	危機管理に取り組むにあたり、自社では、沖縄で通信手段が遮断されたときの危機を想定し、県外にある支店を活用する等としているが、県は指揮管理を行う部門を他府県に設けるということを想定しているか。
新垣	県内では、行政の防災無線がある。北部と宮古、八重山の県事務所において、無線を活用できるよう整備している。
質問 10	県内にいる観光客の皆様へ情報を発信することは、旅行会社としてある程度の責務があると感じているが、その責務が果たせない状況（通信手段が遮断された際）になった際、県で補助的な通信手段を確保していくことを考えているか。
沖縄県観光政策課	以前、防災関連の部署にいたため本質問に回答したい。国に通信事務所があり、その通信システムを活用する流れになる。
佐藤	JTB には衛星電話がある。電話回線だけはなんとかつながるだろう。沖縄の事業所が機能できなくなった場合、本社がバックアップ機能をつくることを想定している。災害時は県外にある大手の本社がどのくらい動けるかによると思う。
質問 11	沖縄県の観光危機管理に関する取り組みの資料の中に、平成 27 年度から市町村に対する取組支援を実施しているとのことだが、現状を述べると、私の市町村では計画を策定できていない。県として市町村や宿泊所などと今後取組支援について調整していくお考えはあるか。
新垣	毎年セミナー等を実施しているが、市町村においては観光危機管理まで手が回っていない状況ではないかと感じている。引き続き、観光危機管理に特化した図上訓練への参加、セミナーやシンポジウムへの参加の呼びかけを行っていきたい。
OCVB	市町村の観光危機管理の計画策定は、現在 8 市町村に留まっている。市町村の計画策定が進むことにより、市町村と県が連携した沖縄県全体の取り組みが進むのではないかと感じている。また、災害救助法について内閣府防災担当者へヒアリングを行ったところ、災害救助法は「平等の原則」を基にしているため、国民だけでなく、命の危険にある状態の人を救うことを考えており、「観光客も適応される」と仰っていた。具体的な内容については、今後県と内閣府防災で調整したほうがよいと担当者よりアドバイスをいただいた。
高松	観光危機管理をすすめる立場としてはありがたい言葉である。災害救助法については、第一に国民の生命を災害から守るとあるが、旅行者や外国人という発想はいままでなかった。しかし最近この考えが変わりつつある印象である。総理官邸が観光客の安全に関して意識し始め、各省庁にもこうした考えを共有している。
質問 12	情報収集の訓練の方法について指針はあるか、学べる場はあるか。
新垣	観光危機管理計画において、災害時の対応については発災から数年間を 3 つのフェーズに分割している。この中で、どのような対応を行うか、県の対応と各関係機関の対応を想定し記載している。情報収集から帰宅支援、復興までも含まれている。具体的に考えていく中で、これから踏み込んでいく必要がある。現在までに、長期にわたって対応する事態はまだ発生していないが、計画上では想定している。情報収集が学べる場については、図上訓練を年に一度、想定のパターンを変えて実施している。

	ぜひ訓練へ参加いただきたい。
質問 13	南海トラフ地震の前兆現象が起り、長期に大地震警戒情報が発表された場合、県の観光危機管理対策として行う具体的な施策はあるか。
高松	現在の観光危機管理の計画でいうと、例えば情報収集の対応が必要という状況であれば、その対応を行えるよう体制を設置していく。関係する部署と調整しながら対応することが、基本計画の中に明記されている。 最後に、皆様から一言ずつ感想をいただきたい。
佐藤	今回のような貴重な機会に感謝したい。8年前の経験であったため、お役にたてれば幸いである。基本計画は、47 都道府県の中で一番しっかりとつくられているのではないかと思った。東北では、まだここまでの計画を持っていないのではないだろうか。引き続き、日本の見本となるような体制を構築し、「沖縄県は観光に訪れても安心できる場所だ」と観光客が思えるような取り組みを進めていってほしい。
與座	本日は多くの気づきがあった。今日をスタートラインとして、参加者各自が観光危機管理について自社にフィードバックしていただきたい。また、沖縄に訪れる、沖縄からも旅に出る等と双方向の観光を進めていく中で観光危機管理の取り組みは大事になってくると感じた。今後、皆様にご協力いただきたい。
崎山	団体としてどこまで県に協力していけるか、課題はたくさんあると感じた。11 月に開催される第 2 回のセミナーでは、マニュアル作成を目指して、色々な意見を聞きながら実施できればと思っている。
新垣	本日は大きな気づきをたくさん得ることができた。引き続きこのような声を聴ける場を開いていきたい。観光危機管理は、民間と行政が一体となって取り組む必要がある。皆様と共に進めていきたい。
高松	これだけ質問がでたのは初めてである。観光危機管理に本気で考えていただけたのではないだろうか。

(6) 参加者アンケート結果

第 1 回セミナー参加者を対象に、事後アンケートを実施した。結果は以下のとおり。

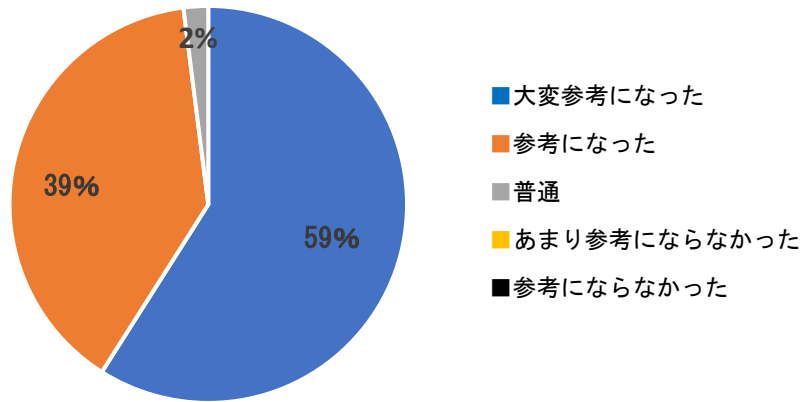
参加者：50 名（2 団体 2 名、21 事業者 36 名、9 ランドオペレーター 12 名）

サンプル：41 件（回収率 82%）

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 基調講演】

東日本大震災の事例より～宮城県で旅行会社がどのように関わったか～



その理由：大変参考になった
・具体的な現場の話が聞けて参考になった（事業者）
・実際に対応した方の話を聞いたことがなかったので勉強になった。特に役場が崩壊した、街が混乱したことが印象に残った（事業者）
・テレビでは細かく放送することがないため、過去の事例を知ることができて良かった（事業者）
・心身に迫るものがあった。実体験に基づいた具体的な事項が沢山あげられ、自身に置き換えてイメージしたが、膨大な業務量を思うだけで途方にくれた（事業者）
・時系列で現場に起こった内容を紹介いただいたことで、イメージができ大変参考になった（事業者）
・臨場感のあるお話でよく分かり、とても参考になった（事業者）
・地域の自然災害に関する自主防災組織づくりに活用していきたい（ランドオペレーター）
・知ることが多かった。旅行業者の「根性」。行政との関係作り「官民一体連携」（事業者）
・発災から復興までの、旅行業における状況と具体例を交えて学ぶことができた（ランドオペレーター）
・普段の業務ノウハウが被災者の方々に助けるという大きな任務に活かされていたことが分かり、同じような災害が沖縄で起こった場合の対応について想像できた（事業者）
・具体的な受入スキーム、避難事業の案内書面、実際に災害が起きた時の状況、参考になった（事業者）
・実際に被災した方が何をしていたのがよくわかった。観光協会でもできることを考えるきっかけになった（ランドオペレーター）
・読むだけの資料より、実際に業務を行った方からの話だったのでとても参考になった（事業者）

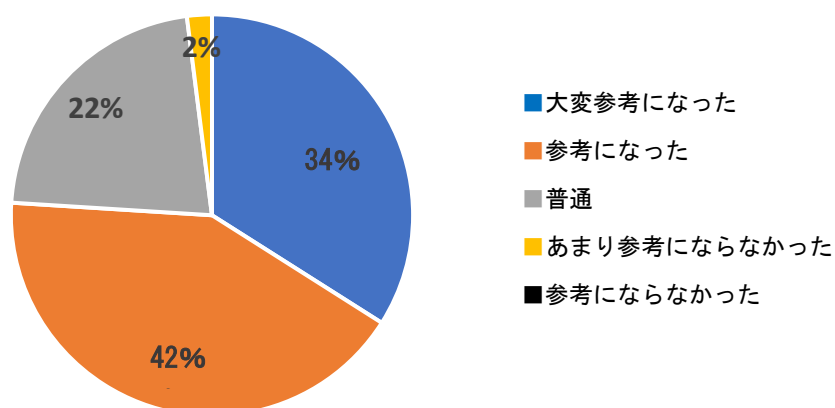
その理由：参考になった
・現場で起きたことを織り交ぜながら話していたので説得力があった。今回のセミナーの基調講演の人選として良かった（事業者）
・実際に災害が起こると旅行業者に何が起こるのが為になった（事業者）
・実体験なので参考になったが、運輸事業者への対応等について気になった（事業者）

・旅行会社としてのやるべき事はわかったが、ランドオペレーターとしてはどのように関わる事ができるのかよく分からない (ランドオペレーター)
・島国の沖縄とは少し状況異なるが、旅行会社の役割は近いと思った (ランドオペレーター)
・実際に起こった事、実施した事等の話が聞けて良かった (事業者)
・ご自身も被災されて辛い状況の中、積極的に動いたのは誰にも真似できないことだ。旅行社の知識がないと分からない事が多々あり、少し難しかった (ランドオペレーター)
・時系列で実施したことがよく分かった。具体的に行っていくべきことがよく分かり良かった (事業者)
・大きな災害時の混乱状況を少しだけ感じることができた (事業者)
・(大規模災害を) 体験したことがないので、話ひとつひとつが為になった (事業者)
・さすが全国大手 JTB 社員の動きだと感じた (事業者)
・旅行会社のノウハウを被災現場で活用できたこと、被災現場で経験したことも参考になった (事業者)

その理由：普通
・旅行者 (大手) 向けだと思ったが、危機管理について意識は強くなった (ランドオペレーター)

【第2部 概要説明】

沖縄県における観光危機管理の取り組みと帰宅支援について



その理由：大変参考になった
・具体的に今まで想定していなかったので参考になった (事業者)
・訓練を行っていることを初めて知った (事業者)
・「あるのだろう」程度の認識だったことが腹落ちさせてもらった感覚 (事業者)
・沖縄に置き換えた時に、空路・海路しかないことを前提に取り組みを考えなければならぬと感じた。もっと深くイメージして対応していきたい (事業者)
・県の取り組みが明確に理解できた。地域にも活用していきたい (ランドオペレーター)
・来沖者が被災した場合、食や宿泊場所の問題がある為、帰宅支援がとても大切だと認識した。また、バスや自動車での移動となると燃料切れの問題が予想されることから、太陽光発電等で電力を供給することも必要になってくると思う (事業者)
・県の取り組みについて勉強になった (事業者)

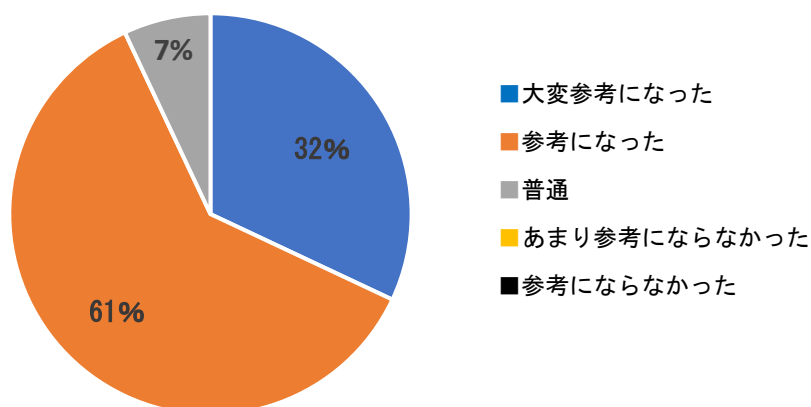
その理由：参考になった
・災害発生時に想定される状況から帰宅支援のイメージ（事業者）
・県の取り組みが明確化されていたのが良かった（事業者）
・県として担い、期待される内容が多岐にわたり大変だと思った。取組事項を知ることができ良かった（事業者）
・帰宅支援に係る協力体制等、沖縄県が今後取り組んでいきたいことが分かった（ランドオペレーター）
・情報収集の大切さと地域連携、行政との連携と各関連団体との協力体制（ランドオペレーター）
・海外の方や観光客が多いと地域が潤うが、災害時には海外の方が優先されるのか（ランドオペレーター）
・7月の図上訓練を体験してもらい、帰宅まで考えること、旅行者の立場で考えることの大切さを知った（ランドオペレーター）
・今回が旅行者との初めてのセミナー開催だと感じた（事業者）
・県の取り組みについての理解はできたが、市町村との連携、各業者の取り組みの見直しが必要と理解できた（ランドオペレーター）

その理由：普通
・県が考えている初動の体制がイメージできた（事業者）
・沖縄観光のダメージを「最低限にする」ことの整理ができた（事業者）
・少し理解できていない（ランドオペレーター）
・市地域防災計画と合わせて確認していきたい（ランドオペレーター）
・沖縄に適した対策が具体的によくわからなかった（事業者）
・資料の内容は勉強になったが、取り組みはあまり業者や県民に浸透してない気がした（事業者）

その理由：あまり参考にならなかった
・それぞれの観光危機に対し、ある程度（具体的）対策が知りたい（事業者）

【第3部 分析検討】

事前アンケートの回答を基に沖縄県での課題を考える



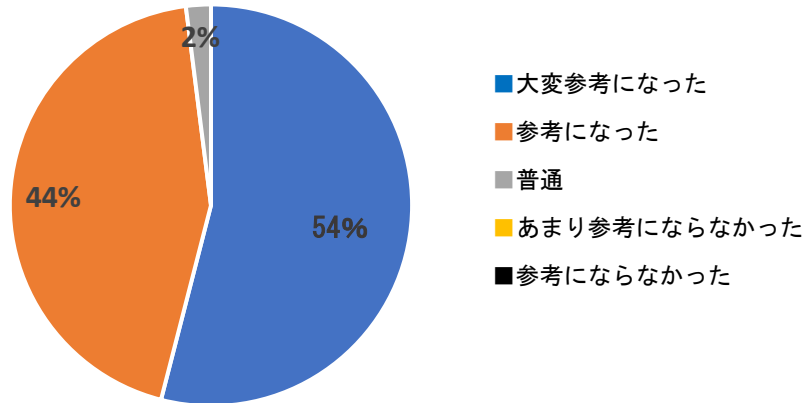
その理由：大変参考になった
・自社の災害対応マニュアルを再度確認しなければならないと感じた（事業者）
・アンケート結果を踏まえ、説明が大変分かり易かった（事業者）
・主催者が一番訴えたかった点を支えるようなアンケート結果で、「訓練したことはできた」ということは特に忘れてはいけないと感じた（事業者）
・課題が抽出できているので大変参考になった（事業者）
・マニュアルの作成がない、またマニュアルがあっても訓練をしたことはない、連絡方法について決まっていない等、まだまだ危機管理について意識が低いという結果に気付かされる機会となった（事業者）
・マニュアル作成の必要性及び実践に向けた訓練が必要であると感じた（観光協会、団体）
・社内体制及び社員意識の重要性を再認識した（事業者）

その理由：参考になった
・今後に活かしたい（事業者）
・危機管理マニュアルを確認し訓練できていないことが問題。私共スタッフ全員が対応できるようにしなければならないという気付きになった（事業者）
・災害への意識が低かったと気付かされた（事業者）
・観光危機管理での課題が分かった。訓練しないと行動できないことが分かった（ランドオペレーター）
・旅行者の危機管理状況について知ることができた（観光協会、市町村）
・マニュアル作成で終わるのではなく訓練をして落とし込むことが大切だと感じた（事業者）
・三本柱の重要性（ランドオペレーター）
・高松さんの説明がわかりやすく、大変勉強になった（ランドオペレーター）
・全体の約1割しか回答がないことに驚いた。他社の対応が参考になった（事業者）
・自社も含め、現状がみえて意識の低さの問題を感じることができた（事業者）
・危機管理についてそこまで重要視していなかった（事業者）
・訓練の大切さ（事業者）

その理由：普通
・観光協会として内容の一部は参考になった（観光協会）
・沖縄の課題というより企業の課題の話でしかなかった。危機の規模や発生状況に応じた連携課題を考えるべきではないか（事業者）

【第4部 パネルディスカッション】

観光危機発生時における帰宅支援に係る協力体制の検討



その理由：大参考になった
・日頃実施していることが危機時に役立つこともあるとわかった（ランドオペレーター）
・他国の救援（バス手配や物資の配給）、自国民の安全確認等、対応の速さやハワイの例を聞いて良かった。沖縄県でも活用してほしい（事業者）
・危機発生時の全体構想がイメージできた（観光協会、団体）
・実際に課題はたくさんあると理解できた。東日本の経験を基に沖縄の地理条件も考えなければいけないと感じた（事業者）
・行政、JATA、ANTA 各々の立場での課題感（事業者）
・インバウンドのお客様への対応時、大使館へ案内するのが良いということは大変勉強になった（事業者）
・実際にいまこの時、観光客がどのくらい沖縄県に入っているのか等、いつ起こるか分からない災害時に備えて、日頃から基礎的な情報を多く持ち合わせておきたい。機材に1日どのくらい搭乗できるか、避難できる場所や施設、ホテルが近くにどれだけあるのかが分かる情報源をもつ。個人情報のこと等（事業者）
・東日本大震災の実例も聞きながら、何が課題かということが分かった（事業者）
・色々な意見が聞いて良かった。特に訪日客の対応は勉強になった（事業者）
・災害時の考え方が変わった（事業者）

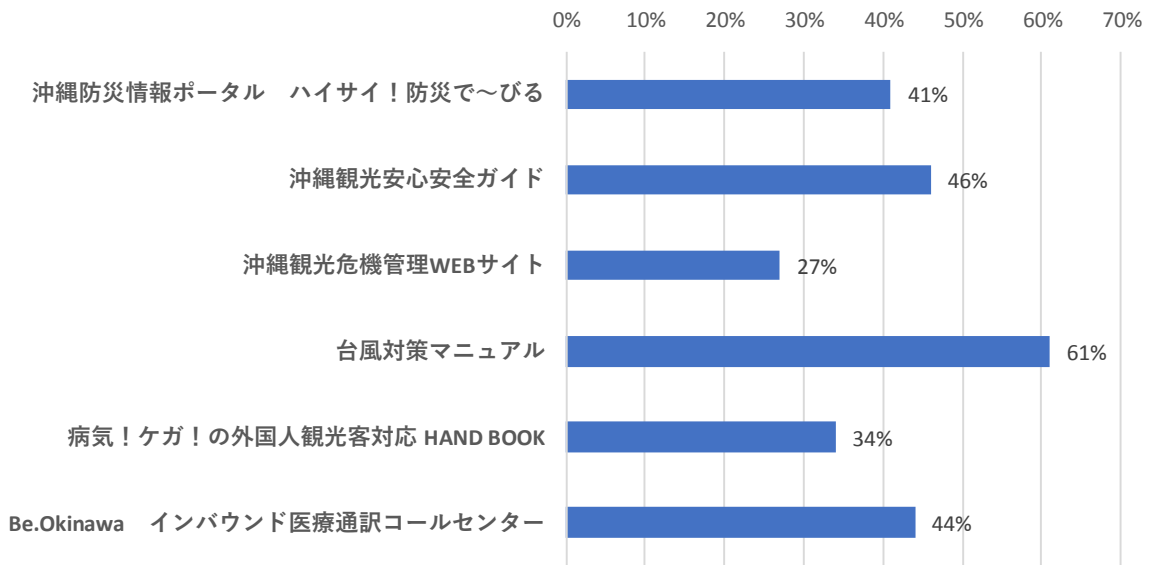
その理由：参考になった
・インバウンドを受け入れることが多くなったが、マニュアルがあると助かる。食のバリアフリー等勉強になった（ランドオペレーター）
・モデレーターがより細かくパネリストに意見を求めていた。活発な意見が聞いたのは良かった（事業者）
・課題は何か？一本化した協力関係？具体的な「推進」の内容？（事業者）
・協力体制の重要性と、どう協力するのか、何を協力するのかを明確にして確立することが早急であることが分かった。それを職場で共有することも大切であると分かった（観光協会、団体）
・インバウンドの自国民救出の速さ、通常のルールに乗っ取った場合はできない。緊急時の臨機応変（応用）が必要だと思った（事業者）
・沖縄で災害が起きた時、東日本大震災以上の混乱になりそうで一体どうなるのか不安（ランドオペレーター）

- ・それぞれの立場で絞って話していたのが良かった。また災害発生時には行政・旅行社が得意分野をシェアし利益を一度除外してでもやる必要がある。でもそのリスクを軽減するため、マニュアルと訓練は大事（事業者）
- ・添乗経験が観光危機発生時に役立つ（専門分野にあたる）いろいろな事例を聞いて良かった（事業者）

その理由：あまり参考にならなかった

- ・協力体制の検討については深く話し合ったとは思えない。ANTA 会員の中小零細はどうあるべきか？もっと突っ込んでほしかった（団体）

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. 観光危機管理に関する取組促進に向け、次回、第2回セミナー(11/25)までに取り組むことは何ですか

- ・自社マニュアルの作成、停電時の対応（事業者）
- ・所在市町村での対応に必要なことを書き出すこと、それにどう対応するのかをマニュアル化する（ランドオペレーター）
- ・社内へ持ち帰って議論したいと考える（事業者）
- ・自社の危機管理マニュアルに目を通すこと。訓練またはイメージシミュレーションをする（事業者）
- ・本日の第1回セミナーを自社に持ち帰りフィードバックしたい（事業者）
- ・自主防災組織の取り組み及び緊急連絡網の作成等「安全マニュアル」の作成（観光協会、団体）
- ・自社で取り組んでいる対策を再確認したい（事業者）
- ・今回のセミナーを踏まえ、自治体内関係部署と情報共有し、災害時対応について確認していきたい（観光協会、市町村）
- ・マニュアルの確認→実施してみる（事業者）
- ・BCP案の策定（事業者）

・緊急連絡体制や緊急対応の見直し、部下や社員への緊急体制の啓蒙（事業者）
・自社のマニュアルを確認してみたいと思った（事業者）
・情報収集を具体的にどのようなスキームでやるのか等、実施できることをしっかりと理解を深め、行動に移したい（事業者）
・実は会社が既に策定しているのに社員である私が知らない。危機管理マニュアルの詳細を一度確認する機会をつくって実施する（事業者）
・社内の状況がどうなっているか再チェックする（事業者）
・第1回セミナー内容の社内共有（事業者）
・平時の訓練計画を作る（ランドオペレーター）
・まずは社員全員にマニュアルを知ってもらう事から始めたい（事業者）
・大まかなマニュアルは作成できているので、その見直し、周知作業（ランドオペレーター）
・まずは自社の危機管理の対応を全社員に理解・徹底を図ること（事業者）
・計画・マニュアル初めから役割認識「知らせる」。「訓練」→「知らせる」わが社の対応。課題は何か。一本化した協力関係。具体的な推進の内容（事業者）
・会員への周知案内（団体）
・マニュアルを読むだけではなく、危機を想定してどういった対応・行動するかをシミュレーションしてみる（事業者）

Q4. 次回、第2回セミナー(11/25)について期待すること等をお聞かせください

・政府からどのような支援があるか、もう少し詳しく聞きたい（事業者）
・離島の危機管理も考えてほしい。小さい会社なのでみんなに話して少しでも共有したい（ランドオペレーター）
・旅行者から観光関連事業者に広げた内容でお願いしたい（ランドオペレーター）
・行政・旅行者の参加率を上げてほしい。ランドオペレーターはその後の話だと思う（ランドオペレーター）
・災害発生時を想定した対策のディスカッション（事業者）
・「教育旅行民泊」の観光危機管理・取組体制等も議論・検討願いたい。地域防災組織との連携等、各業界・行政との連携は？（ランドオペレーター）
・良いセミナーだったが参加者が少なかったのが残念（事業者）
・セミナー後に観光危機管理の対策をどのように進めるべきかのガイドラインがほしい（事業者）
・市町村のマニュアルに落とし込める手順書であってほしいと思う（ランドオペレーター）
・各部署（県・旅行社）がやることの仕分け案（事業者）
・さらに具体的な対策を聞かせてほしい（事業者）
・それぞれができる可能性を出してワークショップを行いたい（事業者）
・沖縄は空路・海路しかないので、県で対策室を立ち上げ、各社から社員を派遣しないと難しいと思う。県としての対応を一本化し、ルール等の検討が必要（事業者）
・JATA・ANTA・中小零細旅行社との連携、協力、役割について（団体）
・もう少し実例を伺ってもいいのかなと思った（事業者）

2-2 沖縄観光危機管理セミナー（第2回目）の開催

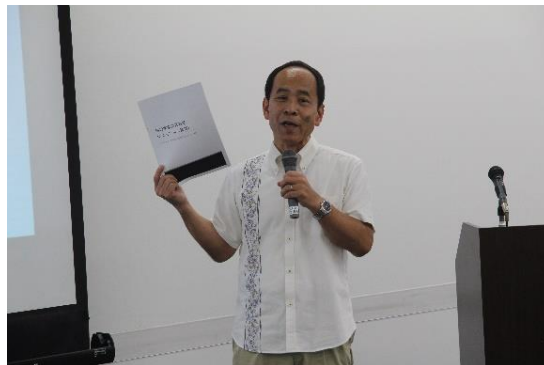
（1）第2回セミナーの構成

日 時	令和元年 11 月 25 日（月） 13：30～16：30
場 所	沖縄産業支援センター 3階 大会議室（302、303）
参加者	旅行業団体 4 名、旅行業者 24 名、ランドオペレーター 4 名 計 32 名
振り返り	「第 1 回セミナーの振り返り」 沖縄県文化観光スポーツ部 観光振興課 観光資源班 班長 有馬 壮一郎
ワーク ショップ	前半「旅行業者災害対応マニュアル（素案）にもとづく自社対応の確認」 後半「帰宅支援を考える ～旅行業者の観点より～」 まとめ「全体共有」 進行：株式会社 JTB 総合研究所 エグゼクティブフェロー 高松 正人
講 評	「沖縄県と旅行業団体・旅行業者が目指す観光危機管理の協力体制について」 株式会社 JTB 総合研究所 エグゼクティブフェロー 高松 正人

<セミナーの様子>



第 1 回セミナーの振り返り



ワークショップ前半



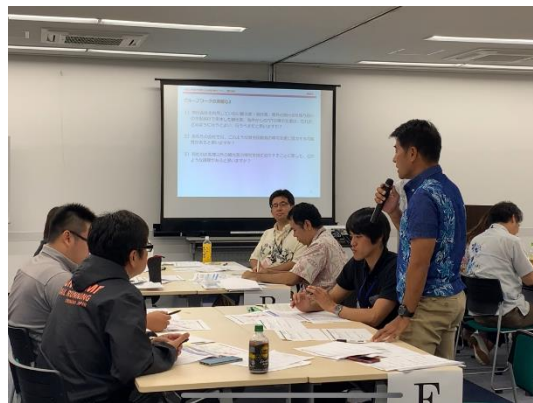
ワークショップ前半



ワークショップ後半



ワークショップ後半



全体共有



全体共有



講評

(2) 振り返り 「第1回セミナーの振り返り」

ア. 登壇者

沖縄県文化観光スポーツ部 観光振興課 観光資源班 班長 有馬 壮一郎

イ. 説明要旨

(ア) 第1回セミナーの振り返り

■基調講演〈(株)JTB 仙台支店 営業統括部長 佐藤 一彦 氏〉について

東日本大震災当時、旅行業特有のスキルを活かし、様々な役割を果たした。特に、宮城県と「支援要員派遣に関する協定」を締結して取り組んだ避難支援事業では、日頃の旅行業務で培ったスキルを活かすことができた。

■概要説明〈沖縄県文化観光スポーツ部 観光振興課長 雉鼻 章郎〉について

観光危機管理に関するこれまでの取り組みを紹介。また、県内で災害が発生し交通機関がストップした場合、県内に滞留する観光客の帰宅支援が必要になる。官民一体となって実施する帰宅支援に、旅行業者への協力を求めた。

■分析検討〈(株)JTB 総合研究所 エグゼクティブフェロー 高松 正人 氏〉について

セミナー開催前に県内旅行業者を対象に実施したアンケート回答を基に、災害・危機発生時に各社で実施する取り組みから、現状把握と課題抽出を試みた。回答した旅行業者の約6割が計画やマニュアルを策定していないことが明らかになった。

■パネルディスカッションについて

佐藤氏より「災害時に、旅行業者は通常業務の応用が可能であり、稼働可能な人員を把握し業務をうまく割り当てることが重要」との発言があった。

與座氏より「旅行業者の専門性としての“あっせん力”を、宿泊や輸送手段の手配等で発揮できるのではないか」ということと、「長期間対応する場合の人員確保・労務管理等」を課題にあげて頂いた。

崎山氏より「インバウンドや個人旅行の増加もあり、小規模の旅行業者がどう協力していけるか」が課題であるということと、「共通の災害対応マニュアルを作成し、検討を継続したい」とのご意見を頂いた。

県新垣より「災害発生時、県内各地に発生する帰宅困難者の輸送に関する業務で旅行業者に協力を求めたい、今後も官民一体となった取り組みを進めたい」と締めくくった。

(イ) 第2回セミナーへの整理

第1回セミナー参加者アンケートより、第2回セミナーへの要望を反映

- ・市町村連携の課題：第2回セミナー開催前に帰宅支援に関する市町村調査を実施
- ・観光危機管理のガイドライン等が必要：第2回セミナーのワークショップに盛り込む
- ・県が主導すべき：「帰宅支援オペレーションセンター」案を提示

(ウ) 県の帰宅支援について

オペレーション機能やコールセンター機能を担う場所のイメージとして、県を中心に市町村、OCVB、旅行業者、その他関係機関の取組項目案を提示。

(エ) 第1回セミナー以降に県が確認したこと

関係機関へのヒアリング実施結果をセミナー参加者に共有

- ・市町村連携について

帰宅困難者対策の実施主体であることを知っている市町村は75%。

- ・個人情報取り扱い

所管課〈沖縄県総務私学課〉によると、帰宅支援のために避難者名簿等の個人情報を利用することは問題ないとの見解。

- ・食のバリアフリー（アレルギー対応、ハラール等）

所管課〈沖縄県観光振興課〉によると、福祉部局とも連携し要配慮者に可能な限り配慮し、食糧備蓄についても今後検討する。

- ・大使館・領事館との連携

所管課〈沖縄県交流推進課〉によると、帰宅支援において、大使館・領事館との連携は必須であり、国によって必要な対応が異なると予想。

- ・帰宅支援への災害救助法の適用

所官庁〈内閣府防災〉によると、災害救助法は「被災者の保護」を目的としており、基本原則のひとつに「平等の原則」がある。日本国民だけでなく観光客にも適用される可能性があるが、個々の項目については調整が必要。

(オ) 参考 (第1回セミナーの振り返り資料より一部抜粋)

令和元年度沖縄観光危機管理セミナー (第2回)

資料1

第1回セミナー ～ 基調講演 ～

東日本大震災の事例より～宮城県で旅行会社がどのように関わったか～
株式会社JTB仙台支店 営業統括部長 佐藤 一彦 氏

内容：大規模災害発生時における具体的な対応例を体験者の視点で説明
→ 災害時に旅行業特有のスキルを活かし、様々な役割を果たした



- ・宮城県の被害状況 → 人的被害・住宅被害ともに最も大きかった
- ・JTB仙台支店で実施した業務を時系列で説明
- ・住民の二次 (短期) 避難は旅行業務の実務と酷似

県と「支援要員派遣に関する協定」を締結し、業務を遂行した。

避難場所の確保 = 宿泊の手配、配宿

移動手段の確保 = 交通輸送手段の手配

避難の実施 = 旅程管理の実施

その他付帯事項 = 健康状態の確認、特殊事情等のヒアリングとその対応

- ・もし沖縄県で大規模地震、津波災害が起こったら？
→ 沖縄県特有の条件 …限定的な交通手段、観光客の割合が高い 等
→ 避難者について …住民・観光客両方の状況把握、避難状態の長期化⇒物資の不足 等

令和元年度沖縄観光危機管理セミナー (第2回)

資料1

第1回セミナー ～ 概要説明と分析検討 ～

概要説明「沖縄県における観光危機管理の取組みと帰宅支援について」
沖縄県文化観光スポーツ部 観光振興課長 雉鼻 章郎

内容：

- ・県における観光危機管理に関する取組み
- ・県内で災害が発生した際に想定される被害状況を共有
- ・県が想定する帰宅支援のイメージを提示
- ・県・関係機関が一体となって行う帰宅支援の対応例を提示

図上訓練、セミナー、シンポジウムを開催

交通機関ストップ → 観光客が滞留 → 帰宅支援が必要に…

避難所やホテルから空港・港に陸上輸送して、飛行機か船で県外へ(→ 旅行業の力を借りたい)

帰宅困難者情報とりまとめや帰宅支援に関わる操業業務のイメージ



分析検討「事前アンケートの回答を基に沖縄県での課題を考える」
株式会社JTB総合研究所 エグゼクティブフェロー 高松 正人 氏

内容：

- ・災害・危機発生時に自社で実施する取組みについて現状を把握し課題を抽出

約6割
計画やマニュアル
を策定していない

約7割
訓練や教育を実施
していない

自社のお客様への
初動の危機対応は
一定程度できている

約5割
帰宅困難者対策を
決めていない



第1回セミナー ～まとめ、第2回セミナーへの整理～

第2回セミナーへの要望（参加者アンケートより抜粋）

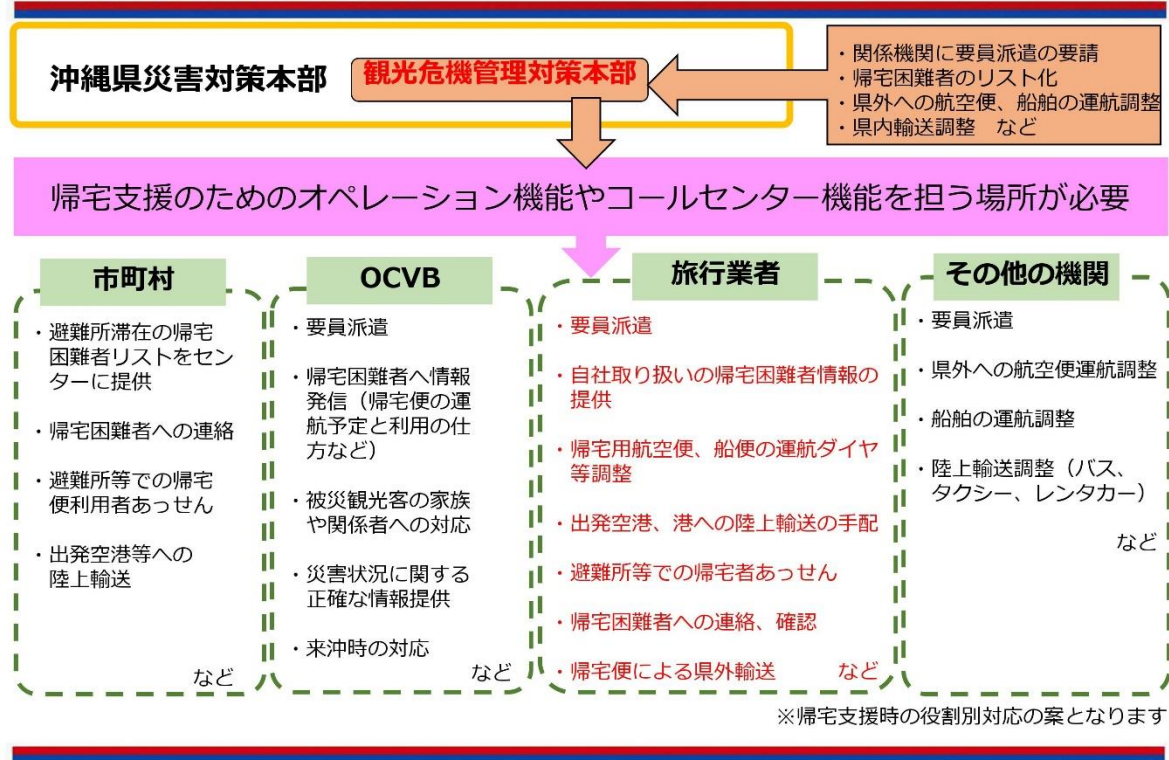
- ・ 小さな島からの危機管理も考えてほしい
 - ・ 行政、旅行業者の参加率を上げてほしい
 - ・ 観光危機管理の対策をどのように進めるかガイドラインがほしい
 - ・ 市町村のマニュアルに落とし込める手順書がほしい
 - ・ 各社それぞれの可能性を引き出すワークショップを行いたい
- 空路・海路しかない沖縄の場合、県が対策室を立ち上げ、各社から社員を派遣する等県としての対応を一本化するためのルール等の検討が必要
- JATA、ANTA、大手、中小零細の旅行業者それぞれが連携・協力できれば良い

市町村との連携も大きな課題
↓
帰宅支援に関する調査を実施

事前課題とワークショップを通して、今後の取り組み継続を目指す

県「帰宅支援オペレーションセンター」案

県の帰宅支援について



(3) ワークショップ 前半「旅行者災害対応マニュアル(素案)にもとづく自社対応の確認」
後半「帰宅支援を考える ～旅行者の観点より～」

ア. 講師

株式会社 JTB 総合研究所 エグゼクティブフェロー 高松 正人 氏

イ. 前半「旅行者災害対応マニュアル(素案)にもとづく自社対応の確認」

(ア) 内容要旨

第2回セミナー開催前に、事前課題として「旅行者災害対応マニュアル(素案)」を参加対象者に配布。参加者は自社の計画に基づき記載を行い、セミナー当日に事前課題を持参した。ワークショップ前半では、講師によるマニュアル項目ごとの注意点や解説を聞きながら、各自で自社のマニュアル素案の確認と必要な修正を行った。

(イ) 班の構成

参加者 32 名を 7 班に分類した。

ウ. 後半「帰宅支援を考える ～旅行者の観点より～」

(ア) 内容要旨

講師による災害想定の説明や過去の災害事例の解説を設け、以下の課題について各班でグループディスカッションを行い、その内容を全体共有した。

(イ) 設問内容一覧

- 1-1)あなたの会社(組織)では、どのようなお客様に対して会社としての帰宅支援を行いますか?
- 1-2)その際に、県の帰宅困難者対策をどう活用しますか?
- 1-3)県の帰宅困難者対策を利用することのメリットは何ですか?
- 1-4)県の帰宅困難者対策を利用する際に、どのような問題点や課題があると思いますか?
- 2-1)旅行会社を利用していない観光客・旅行者、県外の旅行会社取り扱いの手配旅行で来沖した観光客、海外からの FIT の帰宅支援は、だれが、どのように行うとよい、行うべきだと思いますか?
- 2-2)あなたの会社では、このような帰宅困難者の帰宅支援に協力する可能性があるといますか?
- 2-3)自社のお客様以外の観光客の帰宅支援に協力することに関して、どのような課題があると思いますか?
- 3-1)あなたの会社は、県の帰宅困難者対策業務にどのように協力することができますか?
以下の業務のうち、協力可能なものを選んでチェックしてください。
オペレーションセンターへの社員の派遣
県内各地の観光客一時滞在施設への社員の派遣、あっせん業務
帰国便の出発空港・港等への社員の派遣、あっせん業務
その他の業務(具体的に書いてください)
- 3-2)県の帰宅困難者対策のオペレーション業務に協力する際に、どのような課題が予想されますか?

グループワークの課題

沖縄県で大地震と地震に伴う津波が発生し、県内全域で大きな被害が発生しました。地震発生時に県内には11万人の観光客 (うち3万人は外国人旅行者) が滞在しており、地震と津波による空港・港湾等の被害のために県外への交通機関がすべて運航を見合わせているため、全員が帰宅 (帰国) 困難となっています。

那覇空港の津波による被害が甚大で、空港機能の復旧に相当な時間を要することから、航空会社の定期便の運航再開はめどが立っていません。

沖縄県は、県内の被害状況、観光客の滞留状況および交通機関の運航休止状況を大まかに把握した上で、沖縄県観光危機管理基本計画にもとづき帰宅支援対策を実施することを決定しました。

このような状況において、あなたの会社では自社のお客様を含む、県内に滞留している観光客の帰宅を促進・支援するためにどのような対応を行いますか? また、その対応を行うにあたって、どのような課題が考えられますか? 後の3つの質問に対する答えを考え、グループ内で共有してください。

17

発生 : 令和2年7月16日 10:00 震源 : 本島南東約100km琉球海溝内
規模 : M9.0 津波高 : 本島で10m以上

1. 帰宅困難者の発生

- ・ 県全体で**11万人**の帰宅困難者が発生 (うち、外国人観光客が3万人)
- ・ 本島に**7万人**、離島に**4万人**
(北部2.5万人、中部1.5万人、那覇・南部3万人、石垣市1.6万人、宮古島市1.2万人)

2. 空港・港が被災

- ・ 県内のすべての空港、那覇港、平良港、石垣港が被災。**長期の運用停止**
- ・ 那覇空港、宮古島空港、那覇港は、発災から**6日目**に一部復旧
- ・ 石垣空港は、発災から**3日目**に一部復旧
- ・ 緊急物資・要員の輸送のため、県は**嘉手納飛行場**の使用を検討。米軍と**調整中**

3. 避難所がパンク

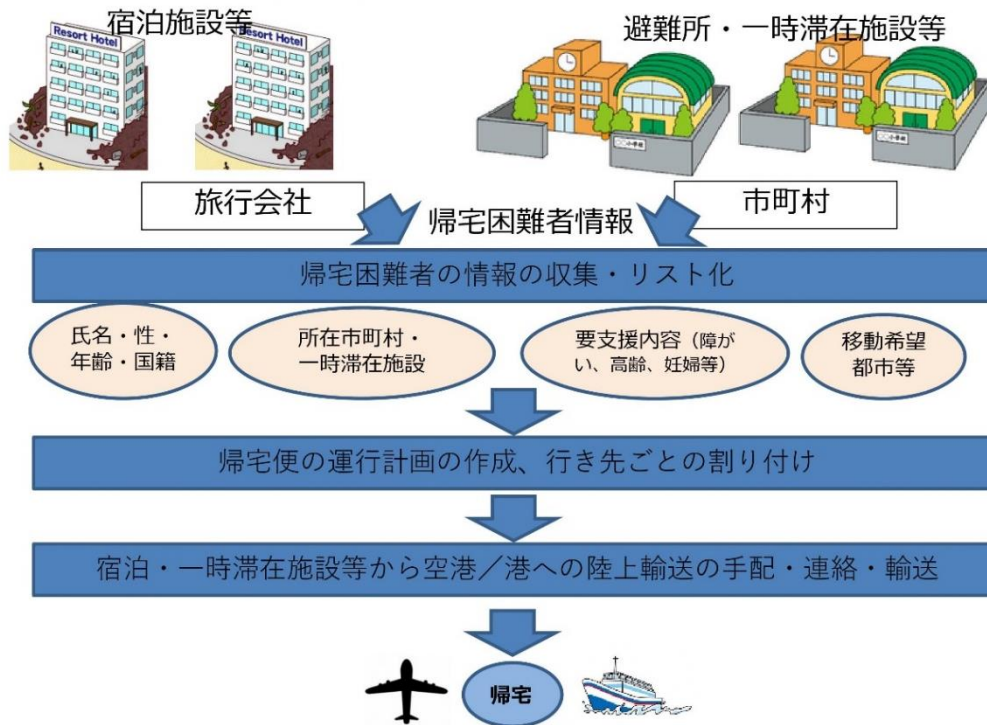
- ・ 市町村の一部の避難所で、滞留した観光客を受け入れたため、**収容定員を超過**
- ・ 観光客を受け入れた避難所では、**食料、水、毛布**などが**不足**
- ・ 外国人観光客が**帰宅を希望**するも、情報が得られず苛立ちを見せている
- ・ 観光客の一部は、**ホテルに滞留** (客室以外の場所も含む)

4. インフラが被害

- ・ 県内の主要道路が被災。国道58号、329号、330号、沖縄自動車道が全線で**通行止め**
- ・ 発災から**3日目**に沖縄自動車道が**復旧**。緊急輸送道路指定のため、一般車両の**通行不可**
- ・ 県内各地で**停電・断水**が発生。停電地域では道路の信号機も消灯
- ・ 県内全域で**通信** (固定電話、携帯電話、インターネット) が**つながりにくい**状況

19

県の帰宅支援対策のイメージ



20

(エ) 全体共有要旨

Q.あなたの会社ではどのようなお客様に対して会社としての帰宅支援を行いますか。

ANTA 会員班より：

帰宅支援は、航空券だけ購入したお客様でも、電話がかかってくるお客様についてはすべて対応する。最近では、個人情報をお教えしない方も多いが携帯電話番号は控えておく。お客様が駆け込む先として SNS（の窓口）を準備する。安否確認もしっかりと実施する。

JATA 会員班より：

まず顧客リストの整理と安否確認を行う。その後ヒアリングを実施し、要望に基づく情報提供や手配可否の確認を行う。行政を含む関係機関からの情報収集によりケースごとの帰宅計画を策定する。自社のお客様を第一優先に対応したい。

Q.県の帰宅困難者対策を利用することのメリットは何ですか？

Q.県の帰宅困難者対策を利用する際に、どのような問題点や課題があると思いますか？

ANTA 会員班より：

オペレーションセンターからの情報をきちんと入手する。情報不足により、お客様への対応に差が生じそうだ。「大手(旅行社)は帰宅させたのになぜ？」とならないようにしっかりと自社のお客様をケアしたい。課題としては、事前に優先順位を決めておかないといけない。

JATA 会員班より：

事前に連絡窓口を決めておく。県が持っている情報を活用する。定期的なエージェントへの情報提供に期待する。事前に確認したことが実現されるかという課題がある。

Q.旅行会社を利用していない観光客・旅行者、県外の旅行会社取り扱いの手配旅行で来沖した観光客、海外からのFITの帰宅支援は、だれが、どのように行くとよい、行うべきだと思いますか？

ランドオペレーター班より：

観光客が避難する可能性のある各避難所（避難先）と市町村間の情報共有をしっかりと行い、正確な情報を市町村が集約することが重要。地域ごとに被災状況や対応等も異なるため、地域の情報を市町村が把握し、県がそれを集約していく等、日頃からの関係構築が課題。

JATA 会員班より：

海外キャリアはほとんどがメール入力を義務化しているので、チケットだけ購入し来沖するお客様に対しては、一斉メールで安否確認できるのではないかと。個人手配のお客様は、そもそも代理店には頼らず、自治体の避難所などに向かうことが予想される。海外からは年間300万人が沖縄に訪れているが、韓国・中国・香港・台湾が大多数である。台湾であれば公益財団法人日本台湾交流協会、韓国であれば在日本大韓民国民団等に協力して頂けないか、事前に相談しておくのが良い。それ以外の外国人は県人会の活用ができないか。県内の旅行会社はすべてランドオペレーターを通してしているので、そこが軸となって対応していくのがよい。

Q.あなたの会社では、このような帰宅困難者の帰宅支援に協力する可能性がありますか？ 自社のお客様以外の観光客の帰宅支援に協力することに関して、どのような課題があると思いますか？

ランドオペレーター班より：

協力する可能性はあるが、できる範囲に限られるため具体的にまとまっていない。長期滞在に対応する体制の準備や、個別対応で言葉の問題等もでてくるのではないかと。思う。

JATA 会員班より：

旅行業者自らも被災者になっている状況で余力があるか分からないが、多くの社員がいるため、可能な限り各々の出身地（市町村）に社員を派遣して通訳対応する等の協力ができるのではないかと。中小のエージェントにはあらかじめグループを作り、事前に協力する体制を準備するのが良いのではないかと。協力して対応するにあたっては、お客様に案内した内容が履行されない等によりクレームが発生することも考えられるため、責任の所在をはっきりさせていくことが重要。

Q.あなたの会社は、県の帰宅困難者対策業務にどのように協力することができますか？

ANTA 会員班より：

基本的に、全部できるか全部できないかだと思う。想定が未曾有の大災害であるため、実際は自らの被災状況に左右されるはずだが、意思的には前向きに考えている。

JATA 会員班より：

班員のうち、1社は中小で少人数のため「帰国便の出発空港・港等への社員の派遣、あっせん業務」は対応できそうだが、それ以外は状況にもよるが厳しい見込み。2社は色々な部署があることからすべてに対応できるのではないかと予想できた。

Q.県の帰宅困難者対策のオペレーション業務に協力する際に、どのような課題が予想されますか？

ANTA 会員班より：

事前の準備が必要であり、指揮できる機関が必要。旅行社ごと、団体ごとに役割を決めたとしても、実際にはうまく協力できるか分からない等の課題がある。また、通信手段が使用できない場合を想定し、アナログ的な仕事の進め方に対応できる人材育成についても検討が必要。沖縄は不発弾もあるため、通常の地震で考えられる以上の危険も起こり得る。輸送時の課題として考えておきたい。

JATA 会員班より：

外国人客の帰国に関して、他国からの圧力がかかるのではないかと。それにより、例えばアメリカ人から先に帰国する、国によっては長い間帰国便が手配されずに搭乗できないということが起こるのではないかと予想した。他には、優先順位が明確でないことが原因で、現場対応に混乱が生じることが懸念される。迅速かつ臨機応変な対応が求められるため、リーダー（トップ）がきちんと情報を整理し、伝達に関しても優先順位を明らかにしなくてはならない。自社としては、本日のセミナー内容を上層部に共有したい。あらかじめ各社でルール決めをする必要があり、それが大きな課題である。

（４）講評「沖縄県と旅行業団体・旅行者等が目指す観光危機管理の協力体制について」

ア. 講評者：株式会社 JTB 総合研究所 エグゼクティブフェロー 高松 正人 氏

イ. 講評要旨

本セミナーの大きな目的は、各旅行会社に、いつ起こるか分からない未曾有の災害について知ってもらい、意識してもらうこと。本セミナーを通じて、参加者各々、自分事として積極的かつ真剣に議論を重ねて頂いた。旅行会社が観光危機管理に取り組むきっかけとして、今回のセミナーは成功であったと評価したい。

また前半で取り組んだ旅行会社としてのマニュアル素案整理は、あくまでもモデルであるため、各社ごとに「やるべきこと・できること」を抽出し、自社独自のマニュアルに作り替えてもらいたい。マニュアル項目ごとに、引き続き検討すべき事項、担当者のみでは決められない事項、社内上層部と話して判断を委ねる事項等、セミナーを通じて得られた気づきを活かしてほしい。

ワークショップ後半では、帰宅支援を実施する上での課題とそれに対する答えやヒントが多数挙げられた。今後、沖縄県と OCVB が現行の対策案等をより具体化させ、関係機関との連携を強化する上で参考としてもらいたい。

今回のセミナーで取り組まれたことを、参加者各々が所属する組織・会社に持ち帰って継続してもらい、今後沖縄県の観光危機管理、特に災害時の帰宅困難者対策において、旅行会社が積極的に動ける協力者になってもらえると心強い。安全安心な観光を実現できるよう、JATA・ANTA、旅行会社の方々に、引き続きお力添えをお願いしたい。

(5) 参加者アンケート結果

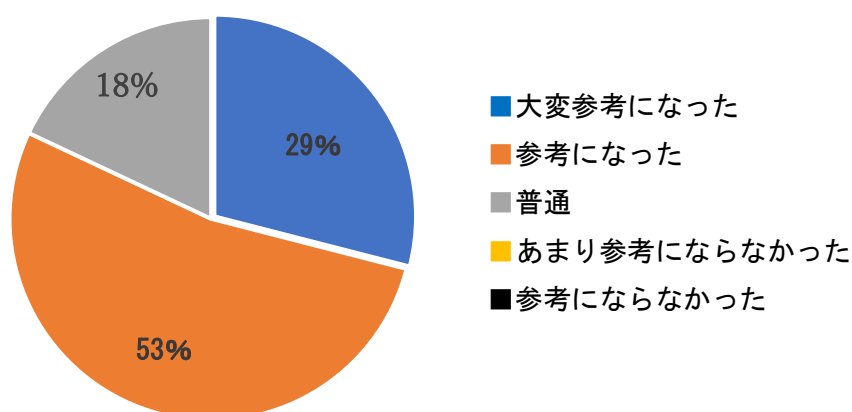
第2回セミナー後、参加者アンケートを実施した。結果は以下のとおり。

参加者：32名（2団体4名、18事業者24名、4ランドオペレーター4名）

サンプル：28件（回収率87.5%）

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 第1回セミナーの振り返り】

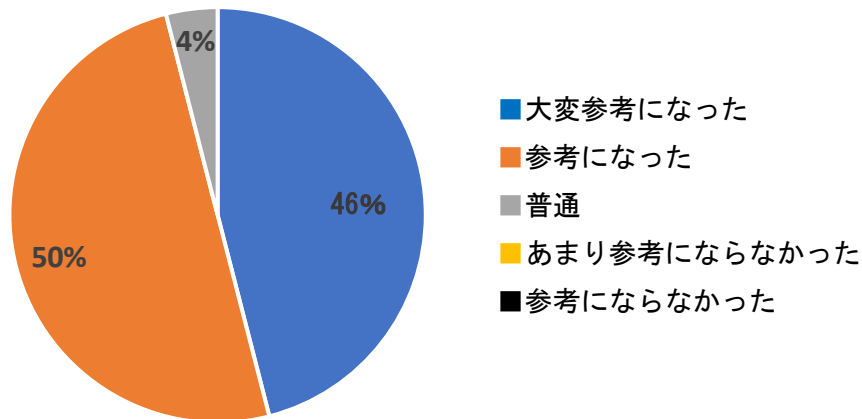


その理由：大変参考になった
・1回目不参加だったので、振り返りがあって良かった（事業者）
・一部忘れていたことを思い出せた（事業者）
・3か月前の内容だったので、どのような話をしていたか忘れていた。思い出すことができて良かった（事業者）
・まとまった資料があり分かりやすかった（事業者）
・発電機の重要性を理解することが出来た（事業者）
・実際の経験談や他社の意見が聞けたのが良かった（事業者）
・すべき事項がまとめられていた（事業者）

その理由：参考になった
・前回不参加だったので勉強になった（事業者）
・前回も出席したが、改めて情報整理ができて良かった（事業者）
・前回の内容を見返したうえで、ワークショップに挑むことができた（事業者）
・課題への回答もあり参考になった（事業者）
・前回の内容を振り返りながら、セミナー全体について考えることができた（団体）
・当社の危機管理ができてない状況で今後どうするのか考えさせられたセミナーだった（事業者）
・第1回セミナーへも参加したため（ランドオペレーター）

【第2部 ワークショップ前半】

旅行者者災害対応マニュアル（素案）にもとづく自社対応の確認



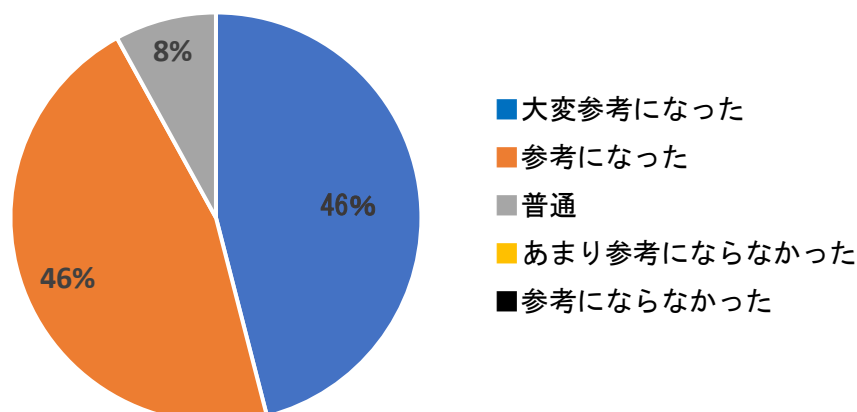
その理由：大変参考になった
・自社でどのような対応をする（できる）のかを知ることができた（事業者）
・こうしたセミナーへの参加を通して、自社の危機管理についてじっくり考えることができ、全体的に系統立てて分かりやすかった（事業者）
・緊急先リスト、情報収集源リスト、情報提供テンプレートを活用できるので大変参考になった（事業者）
・自社対応を事前課題のマニュアルに記載していく際、決まっていないことが多いことに気付いた。会社内で早めに話し合いをもって決めたいと思う（事業者）
・停電になった時の対策など（団体）
・組織での行動を再確認できた（事業者）
・自社での連絡系統がまだできていないため、資料を見て役割分担の決め方が参考になった（事業者）
・最低限のお客様情報、お客様へのフォローが出来るよう、現実的にマニュアルは必要だと思う（事業者）
・何回も繰り返し確認すること、自分のものにすることが大切なため（ランドオペレーター）

その理由：参考になった
・マニュアルを活用したい（事業者）
・自社マニュアルとの比較ができ良かった（事業者）
・出来ていること、出来ていないこと、出来ること、出来ないことが明確になった（事業者）
・今までは担当者レベルで対応してきた。マニュアルがあれば、より効率的な対応ができるようになると思う（事業者）
・まだ対応できていない部分が多い為、改善が必要であると感じた（事業者）
・役割分担ができた（事業者）

その理由：あまり参考にならなかった
・対応できないことが多い。理想と現実のギャップがある。今すぐ出来ることに焦点を絞った方が良いかもしれない。すぐ出来ること、時間をかけて整備することの優先をつける（団体）

【第2部 ワークショップ後半】

帰宅支援を考える ～旅行者の観点より～



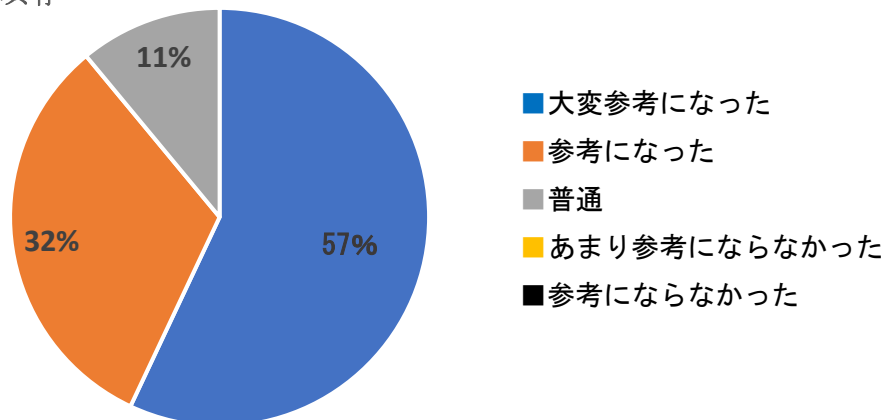
その理由：大変参考になった
・自社のお客様以外の方々を考えるきっかけになった（事業者）
・旅行会社の役割（意味）を考えさせられた（事業者）
・自分で想定することで具体的な課題が見えてきた。また、班内のメンバーが提示する案に納得することが多かった（事業者）
・課題や優先順位をつけること等、想定することが重要だと思う（事業者）
・色々（他社）な視点の考えが聞けて良かった（事業者）
・それぞれの立場での考えを聞くことができた点（事業者）
・自社で出来ることを再確認し、具体的に考えることが出来た（事業者）
・ワークショップで色々な意見交換ができた（事業者）
・災害時協力が必要な業者とどのような協力ができるかが少し分かったため（ランドオペレーター）

その理由：参考になった
・自社としてのスタンスが大切だと気付いた（事業者）
・各社の意見、考えの情報共有ができた（事業者）
・どのように支援するか具体的な話し合いが必要（事業者）
・自社のみならず、他社の経験を知ることができた（事業者）
・当社ではほとんど無力であるが、協力できることはしたい（事業者）

その理由：普通
・出来ること、出来ないことを考える機会になった。役割分担（団体）

【第2部 ワークショップまとめ】

全体共有



その理由：大変参考になった

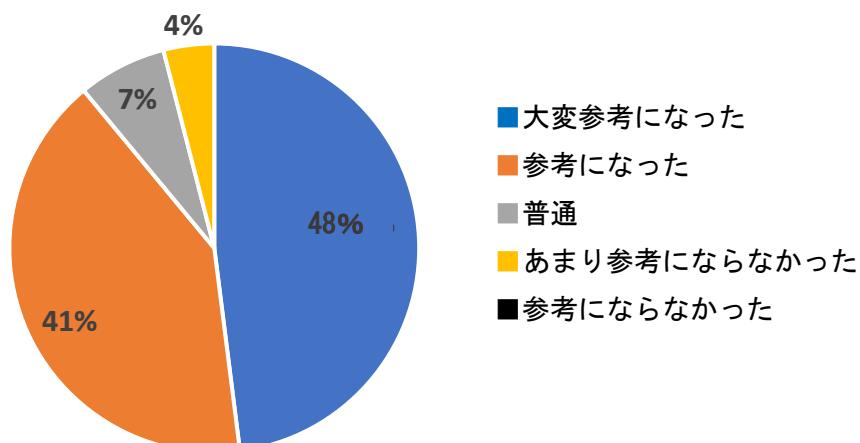
- ・ 実際発生しないと何が起こるか分からない中、心のどこかに大丈夫だという気持ちがある。危機感を持って今から備える（事業者）
- ・ 各社の意見を聞くことができ大変良かった（事業者）
- ・ 自分のグループも他グループもだが、具体的な案が聞けて刺激になった。持ち帰り共有する（事業者）
- ・ いつ起こるか分からないことを意識することの重要性。課題・ヒントを踏まえて、マニュアル策定に活かす（事業者）
- ・ 色々（他社）な視点の考えが聞けて良かった（事業者）
- ・ いろいろな情報を得ることができ、大変勉強になった（団体）
- ・ マニュアルの必要性（事業者）

その理由：参考になった

- ・ 各社の意見が聞けて勉強になった（事業者）
- ・ 具体的な考え方の共有が出来たと思う（事業者）
- ・ 自社のみならず、他社の経験を知ることができた（事業者）
- ・ オペレーションセンターの対策をいち早く行ってほしい（事業者）

【第3部 講評】

沖縄県と旅行業団体・旅行者等が目指す観光危機管理の協力体制



その理由：大変参考になった

- ・想定していても実際に起きたらパニックになると思う。シミュレーションをしながら県と協力していきたい（事業者）
- ・今日議論したことを具体化して欲しい（事業者）
- ・それぞれの旅行会社、各個人の意見を聞いて良かった（事業者）
- ・情報の一元化、連携、状況確認。旅行者との連携（事業者）
- ・インバウンド、本土からのお客様に沖縄県民のゆいまーる精神で対応ができるように備えたい（事業者）

その理由：参考になった

- ・県が旅行業団体・旅行者と協定を締結予定とのことだが、具体的に進んでほしい（事業者）
- ・どういうことが起こるのかイメージすることができた（事業者）
- ・「考えなければ」重要なことを理解した（事業者）
- ・協力共有の仕組みが理解できた（事業者）
- ・少人数のため、その時できることを協力する（事業者）

その理由：普通

- ・旅行業団体だけでは無理だと思われる。最悪の事態を想定して他業種を含めた連携が必要ではないか（事業者）

その理由：あまり参考にならなかった

- ・協力体制の内容をもっと知りたい（事業者）

Q2. 貴社における、今後の観光危機管理に関する取り組みの予定や方向性を教えてください

- ・県との協定締結（団体）
- ・既存の「事業継続計画(BCP)」を見直し中（事業者）
- ・自社でしっかりと体制をつくり、来沖されたお客様が安心して帰宅できるようにサポートしたい（事業者）

・具体的に今日の課題を踏まえ、シミュレーションを試みる（事業者）
・考えたことがなかった（知らなかった）。今後自社での取り組みを調べていきたい（事業者）
・自社のお客様に対する取り組みは準備があると思うが、他社や個人のお客様への取り組みには意義が必要（事業者）
・災害時簡単コミュニケーションシートを持ち帰り、資料として活用したい（事業者）
・自社としての災害時の動きを策定したい（事業者）
・「災害対応マニュアル（沖縄県版）を完成させる」に取り組む（事業者）
・全社と地方部署の対応が違ってくると思われるので、地域に則した取り組みも大切であると感じた（事業者）
・社員の安全を確保した上で実施する必要がある（事業者）
・いただいた資料を基に、早く危機管理に取り組みたいと思う（事業者）
・スタッフへの情報共有（事業者）
・社内にて事故対策本部の役割分担とバックアップオフィスを決め、発電機を購入しインフラを整備していく（事業者）
・マニュアルを作成し共有、訓練を実施する（事業者）
・相談する（事業者）
・まずは自社の連携確認からだと思う（事業者）
・オペレーション業務に出来るだけ協力していきたい（事業者）
・ムスリム対応をできるところが少ないと思うので、出来る範囲で情報発信や仲介を行う（事業者）
・会社の規模にあわせたマニュアル作りのきっかけにしたい（事業者）
・まずマニュアル・計画を整備し、訓練を実施すること（ランドオペレーター）
・所在市町村の本部との連携と図上訓練の実施等、今できる対策を考えていく（ランドオペレーター）

Q3. 観光危機管理に関する取組促進にあたり、今後のセミナー等について期待することをお聞かせください

・協定締結後、役割分担を明確にした上での訓練・セミナーの実施（団体）
・訓練をしてほしい。旅行社各社の役割・体制・指揮など（事業者）
・東日本大震災の際も、在日米軍の支援は欠かせないものだった。具体的に在日米軍との連携についての話が聞きたい（事業者）
・今回限りではなく、今後も継続して開催してほしい（事業者）
・仮に作った組織で有事の際のシミュレーションを行い、実際に考えて行動してみて課題点を抽出する（事業者）
・連携チームの発足や、各社から何名出せる等と明確な情報共有、実践をしていく会を作る（事業者）
・考えていきましょう！今後もセミナーに注目する（事業者）
・定期的な開催を望む（事業者）
・情報発信、情報共有（事業者）
・県内の市町村を含めた具体的な連絡体制・連絡先等の構築をする（事業者）
・具体的にとりまとめたので特になし（事業者）

・宿泊施設が不足した場合には、空き家を借りるなどの方法も検討しても良いかと思う。その為に、不動産関係者にも参加してもらおうと幅が広がると思った。また、米領事館の方々にも来て頂く等はどうか（事業者）
・中小旅行会社同士がどのように協力していくか（事業者）
・まだ企画段階だと感じる。進行次第で招集し、多くの方にセミナーに参加してほしい（事業者）
・もっと沢山の業者が参加して、情報を幅広く共有してほしい（事業者）
・図上訓練を実施してほしい（ランドオペレーター）
・市町村の意識を高めるセミナーの企画・実施を希望する（ランドオペレーター）
・来年度も継続してもらいたい（ランドオペレーター）

（6）総括

本セミナーでは、JATA 沖縄支部及び ANTA 沖縄県支部と協議を重ね、以下の流れでセミナーを展開した

内 容	実 施 概 要	時 期
事前アンケート調査の実施	JATA 沖縄支部・ANTA 沖縄県支部会員の旅行業各社を対象に事前アンケート調査を実施し、セミナー内容構成の参考とした。	令和元年 7月29日（月）～ 8月13日（火）
セミナー（1回目）の開催	基調講演、概要説明、事前アンケート調査分析結果の報告、パネルディスカッションの4部構成	令和元年 9月13日（金）
事前課題の配布	第2回セミナーの開催前に、事前課題として「旅行業者災害対応マニュアル（素案）」を参加対象者に配布した。参加者は自社の計画等に基づき、マニュアル（素案）に書き込みを行った。また、事前課題配布と同時に第1回セミナー動画を1ヵ月限定でオンライン公開し、当日の配布資料と併せて閲覧可能とした。	令和元年 11月15日（金）に 参加対象者へ送付
セミナー（2回目）の開催	第1回セミナーの振り返り、ワークショップ（前半・後半）、講評の3部構成。ワークショップでは、講師によるマニュアル（素案）各項目の注意点や解説を参考に、各自で書き込み内容の確認と必要な修正を行った。	令和元年 11月25日（月）

（7）セミナー終了後の展開

現在、沖縄県では、本セミナーから抽出した課題をとりまとめ、JATA 沖縄支部及び ANTA 沖縄県支部と協定締結に向けて調整を進めている。

2-3 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	令和2年2月7日(金) 13:30~17:00
場 所	ノボテル沖縄那覇 ルシエル (B1)
プログラム	<p>【講演】1 「熊本地震からの観光復興 ～熊本の特徴としての熊本城の復旧と復興～」 熊本市経済観光局観光交流部 部長 三島 健一</p> <p>【講演】2 「東日本大震災からの観光復興 ～宮城県の取り組み～」 宮城県亘理郡山元町 副町長 樋口 保</p> <p>【パネルディスカッション】 「観光危機からの観光産業の復旧と復興」 パネリスト <ul style="list-style-type: none"> ・熊本市経済観光局観光交流部 部長 三島 健一 ・宮城県亘理郡山元町 副町長 樋口 保 ・那覇市経済観光部 部長 名嘉元 裕 ・沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合 事務局長 銘苺 直子 ・沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課 課長 雉鼻 章郎 モデレーター <ul style="list-style-type: none"> ・株式会社 JTB 総合研究所 エグゼクティブフェロー 高松 正人 </p>

<シンポジウムの様子>



講演 1



講演 1



パネルディスカッション



パネルディスカッション

(2) 講演 1

ア. 講師紹介

熊本市経済観光局観光交流部 部長 三島 健一

熊本県熊本市出身

経歴 1988年 大阪大学文学部卒業後、熊本市役所入庁

2012年 教育委員会事務局教育政策課審議員

2013年 健康福祉局国保年金課長

2015年 健康福祉局健康福祉政策課長

2016年 4月より現職

イ. 講演の概要

■平成 28 年熊本地震について

熊本市は、人口約 74 万人、国指定の 20 番目の政令指定都市である。私は平成 28 年に観光部長の職を拝命した。当時、観光は平和産業で、災害や危機管理という概念とは対極にあるものだと思っていた。また本市においては、組織として観光危機管理の備えは十分ではなかったと思う。そのような中で、平成 28 年 4 月 14 日及び 16 日、着任して 2 週間後に熊本地震が発生した。

市職員が、被災直後に真っ先にやらなければならなかったことは、避難所対応であった。本市では、被災者及び避難所への避難者が最大で 11 万人おり、267 か所に避難所ができた（指定避難所以外も含む）。避難所へ避難所担当職員を派遣したが、対応が追い付かない程に避難者数が増加した。避難所への物資供給オペレーションは観光部局の担当業務である。各地から届く支援物資を物品ごとに仕分けし、避難所からのオーダーに基づいて物品をピックアップして運送業者に引き渡し、避難所に届けた。また、罹災証明書発行業務もあった。担当職員が家屋の被害状況を調査し、判定結果に基づき罹災証明書を交付した。これは義援金等の支援を行う際の基準になるものであるが、担当課職員だけでは作業が追いつかず、観光課含め他部署の職員を応援に送らないと対応できない状況だった。このように被災者への様々な支援にマンパワーが注がれてしまうため、被災直後から 2 か月程は観光課職員もこれらの業務に従事せざるを得ない状況だった。厳しい現実であったことをご理解いただきたい。

地震による被害額は、市としては約 1 兆 6 千億円と推計（平成 28 年 8 月 31 時点）。

■熊本城の復旧・復興に向けて

熊本城の被害額は 634 億円（平成 28 年 8 月 31 時点推計）。被害状況としては、石垣の 3 割程に崩壊及びふくらみ等があり、重要文化財建造物 13 棟、再現復元建造物 20 棟、全てに何らかの被害が出た。

震災直後に、各方面から熊本城のために寄付をしたいという申し出をいただいた。元々「一口城主」という支援制度があったが、それには返礼があり、震災後は返礼対応の余裕がなかったため、返礼のない寄付の受け皿として「熊本城災害復旧支援金」を震災から 1 週間後の 4 月 21 日に作った。そして、少し落ち着いた 11 月頃から返礼のある「復興城主」との 2 本立てで支援を受け付けた。熊本城災害復旧支援金、復興城主、それぞれ約 20 億、合わせて 40 億ほどの寄付をいただいている。

■復旧の実務について

被災から1カ月後に、「熊本城公園復旧推進調整会議」を立ち上げた。これは極めて重要なポイントだと考える。熊本城の土地は国の所有地であり、市が管理団体として指定されているという位置づけである。更に「都市公園」としての位置づけもあり、所管は国土交通省。また「特別史跡」でもあり、文化庁の所管である。やや複雑な状況にある中、大変ありがたいことに、早い時期に国が熊本城の復旧を全面的に支援する方針を明確にし、各省庁から全力の支援をいただいた。

「熊本城公園復旧推進調整会議」において、国土交通省、文化庁、県、市で様々な議論を行い、現在に至る。具体的には、文化財である石垣の上に復元建造物がある場合、これを復旧する際には、石垣の整備は文化庁の補助で行い、復元建造物の整備は国交省の補助で行う。工事主体の我々が工事工程を説明し、その場で、どこからどこまで誰がやる等、実務担当者同士で確認し、極めて綿密な連携体制、協力体制を取りながら、復旧の実務を今まさに進めている状況である。

■「熊本市震災復興計画」について

熊本城の復興と観光全体の復興は、いずれも我々観光部門の者だけで決められるものではなく、市全体で震災復興をどのように進めていくか、全体の中でどう位置付けるかがポイントになる。元々市の総合計画があり、その中に震災の復興計画をどう位置づけるかという整理を全体で行った。約半年をかけて、議会を始め関係する事業者や市民等から意見をいただき「熊本市震災復興計画」を策定した。その計画の中に、重点的に取り組むプロジェクトを5つ掲げ、そのひとつに「くまもとのシンボル『熊本城』復旧プロジェクト」を位置付けた。天守閣については「復旧のシンボル」なので早期に復旧するということが、文化財的価値を損なわない丁寧な復旧を行うこと、天守閣エリアについては出来るだけ早期に公開をする、そして復旧過程は見ていただける準備が出来次第、段階的に少しでも早く見ていただくということが、比較的早期に位置付けられた。

■「熊本城復旧基本方針」と「熊本城復旧基本計画」について

12月に「熊本城復旧基本方針」として7つの基本方針を掲げた。その内容を具体化するものとして「熊本城復旧基本計画」を策定した（平成30年3月）。1つ目は、「被災した石垣・建造物等の保全」。崩落した建造物の具材をできるだけそのまま使うためには石垣をきちんと保全しなければならない。また、元あった場所に戻すために、落ちた石垣に番号を振り丁寧に保管庫で保全をするということ。2つ目は、「復興のシンボル『天守閣』の早期復旧」。実は、熊本城天守閣は、西南戦争時に原因不明の出火で焼失し、昭和35年に復元した近代建造物である。そのため、復旧においては、バリアフリーの観点からのエレベーター設置と耐震化が可能となった。3つ目が「石垣・建造物等の文化財的価値保全と計画的復旧」。文化財であるため時間をかけて丁寧に復旧するということを掲げている。復旧の基本的な考え方は、被災前の4月14日の状態に戻すということである。4つ目に観光的な話として「復旧過程の段階的公開と活用」。復旧過程を段階的に公開し、観光資源として活用していく。観光の肝である。5つ目は「最新技術も活用した安全対策の検討」。文化財的な丁寧な復旧を、伝統工法を用いながら行うということが基本ではあるが、最新のテクノロジーをどれだけ取り入れるかが課題。建築や工学の先生等、日本のトップの学者の知見を取り入れながら、どのようなテクノロジーを用いれば良いのか、現在進行形で議論をしている最中である。6つ目が「100年先を見据えた復元への礎づくり」。復旧は震災前の状況へ戻すことが基本ではあるが、被災前の元の姿に戻すだけでなく、100年先を見据えて元の姿に戻すことを志として持ち、人づくりとしての職人の育成や将来への技術の伝承等も問題意識を持って取

り組むことを掲げている。最後に7つ目は「復旧基本計画の推進」。国、県等の関係機関が一緒になって進めていくこと、復旧のプロセスに市民の皆様に参加いただく機会を可能な限り作るということ等を明記している。

■観光復興に向けた取り組み

熊本城以外の主な施設の被害状況としては、ほとんどの観光施設が何らかの期間閉鎖した。早期に再開できた施設もあれば、長く閉鎖して今に至る施設もある。宿泊施設は、水回りのトラブル等で約半数の施設が閉鎖した。概算のため正確性はないが、キャンセル数は、熊本県内で約33万人、うち熊本市内が約4万人。損失額は約380億円、うち熊本市内が約44億円である（平成28年5月11日時点）。この状況に対応するものとして、県を中心に国へ要望し、皆様もご存じの「ふっこう割」という仕組みを国につくっていただいた。これにより、初期の宿泊者数の落ち込みを相当程度下支えすることができた。初期の起爆剤としては有効な制度であったと思う。

全体としての復旧復興の方向性については、観光部門の取り組みとして代表的なことが3つある。1つ目は、熊本城の復旧過程が見える仕組みづくり。まず、熊本城の復旧過程をどう見ていただくかということ。日々変わっていく復旧の過程を「今だから見られる」「今しか見られない」ものとしてご覧いただくことがキーワード。復旧の過程を見ていただき、参加し学ぶことで、観光地としての魅力が更に高まるのではないかと考え、コンセプトに掲げている。復旧には20年かかるが、この期間をできるだけプラスにしたいという思いで企画した。具体的な取り組みとして、立入区域ぎりぎりの場所に安全看板を24か所設置し、周遊できる仕掛けを作った。また、天守閣の復旧のための足場を完全に覆わず、透過性の高いシートを用いて遠くからも工事の様子をご覧いただける工夫を行った。更に、立入禁止区域にライブカメラを設置しているので、熊本城内施設のモニターで見学が出来る。安全が最優先であるためリスクは冒せないが、安全が確認された場所は少しでも規制線の近くにカメラを設置する等、工夫している。2つ目が、国内外に対する風評被害の払拭に向けた正確な情報発信。観光側はマンパワーが奪われ、受入の事業がなかなか出来ない中、風評被害を払拭するために、様々な場所で、熊本は元気だということをひたすらアピールした。また、被災直後に、祭り等のイベント実施の可否について議論した。例年8月に街中で火の国まつりを実施しているが、5月には意思決定をしなければならないため、震災から1カ月程で避難されている方がまだ大勢いる中、やるべきか否かという議論をした。大変ありがたいことに、地域の商店街や経済界の皆様から「ぜひ開催して欲しい」「元気を発信したい」という要望があり、民間事業者の全面的な協力により開催できた。3つ目が、にぎわい創出による元気な熊本の発信。イベントやコンサートを開催できる熊本市民会館が大きく被災したため、熊本城に併設する二の丸広場という公園に地元の肥後銀行より大きなステージを寄贈いただき、様々なイベントを実施した。1つ特筆すべきは、熊本城の敷地は国の土地であり、無償で熊本市が借りているため、原則として有料のイベントは出来ない。出演アーティスト等には、復興支援としてノーギャラでやっていただいた。大変ありがたいことである。

これらを踏まえ、当時の入込数と宿泊数及び観光消費額の推移を見ると平成28年は大きく落ち込んでいるが、29年と30年は伸びている。特に、宿泊数と観光消費額は過去最高であった。宿泊者の増加は、震災後の震災需要が影響しているためであると考えられる。災害査定のための保険代理店、解体業者、住宅メーカー、建築業者等、旺盛な復興需要を賄うためのスタッフが相当程度全国から入ってくる。宿泊者数の内訳データがないので推測になるが、復興需要を支えるビジ

ネスマンがこの宿泊者数の伸びを支えていたのではないかと考察する。日帰りの観光客は、28年は大きく落ち込んで、29年と30年は横ばい。純粋な観光地としての実力はまだ戻っていないのではないかと、というのが私なりの分析である。

■現在の取組状況

昨年2019年は熊本にとってはスペシャルイヤーであり、いくつかのトピックがあった。まずは、熊本城の特別公開。熊本城天守閣の外観工事は続くが、工事が休みの日曜日と祝日に工事用スロープを活用してお客様に見ていただくのが、公開第1弾（10月5日～）であった。公開に向けた広報戦略として、築城400年、そして100年先の礎づくりを足して500年と考え、「500年、城と生きる町へ。くまもと」をコンセプトにTVCM等を実施した。9月にはMICE施設が完成し、12月には熊本市が整備をした熊本城ホールが開業した。そして、10月にはラグビーワールドカップが熊本でも2試合開催された。このラグビーワールドカップが大きなトピックであったので、それに合わせて熊本城を復旧させるということが比較的早い時期に目標となり、特別公開第1弾の開始日を10月5日とした。また、11月には女子ハンドボール世界選手権の全96試合が熊本県内で行われた。トピックを出し続けることが大事だということで、熊本城の特別公開は今後第2弾、第3弾と続く。今年4月29日から始まる第2弾では、特別見学通路を作り、6mの高さから新たな景観をご覧いただく。来年春の第3弾では、いよいよ内部まで見ていただけるようになる。

そして、熊本の復興にさらに必要なものが3つある。1つ目は九州の横軸の復旧。九州中部を横断し、熊本市と大分市を結ぶ路線JR豊肥線の肥後大津駅～阿蘇駅間が現在も不通であり、阿蘇へのアクセス、大分・別府に抜けるアクセスが非常に厳しい状況である。早ければ今年の秋にはこの横軸が繋がる予定とのことで、九州の真ん中で、熊本を中心に周遊していただけることは非常に大きい事柄である。2つ目に熊本駅周辺の整備。博多に次ぐ規模の駅ビルが来年の春に完成予定であり、更なる賑わいが進むと期待している。そして最後に、熊本空港の民営化。空港ターミナルの建て替え等で約3年間は手狭になるが、国際線を誘致する予定とのことで、大変期待をしている。

震災後、熊本城を中心に復旧・復興を進めて現在に至っている。熊本の観光はこれからまだまだ伸びると思っているので、機会があればぜひ熊本にお越しいただきたい。

(3) 講演2

ア. 講師紹介

宮城県亘理郡山元町 副町長 樋口 保

宮城県名取市閑上（ゆりあげ）出身

経歴 1993年 宮城県庁入庁

2011年 宮城県観光課に在籍中、東日本大震災発生。自宅が津波で被災し、家族も犠牲に。観光振興班長として観光復興に尽力

2014年 国際経済・交流課長補佐

以後、行政経営推進課長補佐、保健福祉部副参事兼医療政策課長補佐等を歴任

2019年から現職

イ. 講演の概要

■震災前の宮城県の観光状況について

平成 22 年、宮城県経済商工観光部観光課観光産業振興班長に着任した。当時の宮城県の観光客入込数は約 6,100 万人、観光客宿泊数は約 800 万人。宿泊の内訳を統計的に見ると、宮城県と東北地方で 6 割、関東が 3 割、その他が 1 割であり、ほぼ身内の人たちが宿泊するという状態であった。宮城県と言えば、伊達政宗の仙台城、日本三景の松島等をイメージすると思うが、これだけでは観光振興にはならないと考え、市町村、宿泊施設、地元の観光関連事業者等、関係者と共に「着地型観光」「地域おこしを目指した観光資源の磨き上げ」に力を入れ、誘客に取り組み、平成 22 年は、沿岸部を中心とした民泊を活用した教育旅行の誘致が、ようやく形になってきたというところであった。また、平成 18 年に「仙台・宮城デスティネーションキャンペーン (DC)」を開催したが、平成 25 年にその 2 回目の開催を目指し、県内観光関連団体、民間事業者等、関係者が一緒になり誘致活動に取り組んでいた。そして、3 日後の開催内定発表会に向けて準備していた平成 23 年 3 月 11 日、東日本大震災が発生した。

■東日本大震災について

3 月 11 日 14 時 46 分、屋上にいたところに緊急地震速報が入り、大きな揺れがしばらく続いた。エレベーターは停止し、屋上の壁が剥がれ落ちてきて生きた心地がしなかった。事務所に戻ると停電していたが、非常用電源で電気が復旧した時につけたテレビで、ヘリコプターで撮影された、私の住む地域が津波にのまれる映像をライブで見た。家にいる家族のことが気にかかったが、県職員として震災対応にあたった。数日後に自宅に戻ると、家は流され、跡形もなく、家屋の基礎しかない状態だった。

震災が起きた後、初めに思ったことは、大地震が起き、沿岸部が津波で流され、「今後観光はどのようにやっていったらいいのだろうか」「観光という言葉は使えないな」ということだった。だが、そのようなことを思っている間もなく、県庁に約 1,000 人の帰宅困難者が押し寄せてきた。県庁は避難所ではなく、避難者対応のマニュアルもなかったため、食料はどうするか、雪が降る中どう対応したらいいか等の問題が出てきたが、県庁近くに住む職員が自宅から炊飯ジャーを持ってきて炊き出しを始める等の対応をした。臨機応変という言葉を使えばいい言葉になるが、行き当たりばったりの対応だった。観光課としての仕事がない状況だったので、避難者支援が最初の対応だった。そうしているうちに避難者から「どうやって東京に行ったらいいのか」「どうやって大阪に帰ったらいいのか」等という声が聞こえてきた。それは交通事業の担当窓口が、直接交通事業者を確認し、バス情報、路線情報等を提供しなければならないが、普段の連携の少ない相手と危機の時だけそのような対応をすることが難しいということが、やり取りする中で分かった。我々は商品造成や誘客キャンペーン等で日頃からやり取りをしていた相手なので、その関係性を活かし、山形発東京着の飛行機が出るらしいという情報を聞き、バス事業者へ仙台発山形行のバスをいつ出すのか等をヒアリングし、帰宅困難者へ提供した。その時に「観光業界が何かやれるかもしれない」と直感として感じた。

その次が「応援隊」の対応。保険会社、ガス会社、電気会社、警察、消防等が全国から応援に駆けつけてくれるが、沿岸部の宿泊施設は全てダメ、仙台市内の宿泊施設は、停電、水道・ガスの停止で宿泊できない状態だった。温泉街も配管が壊れて使用出来ず、彼らの宿泊場所確保が問題になった。「温泉が出なくてもいいので寝場所だけ作って欲しい」等、県より依頼し、観光業界

の皆様と相談しながら割り振りをした。割り振りについては、手配のノウハウがある旅行会社に依頼し、全国から来る応援隊の皆様の対応をした。

このような状況の中、観光産業全体で被災者支援の取り組みを実施した事例がある。津波の被害を受け避難している沿岸部の方々を、体育館等の避難所で長期間避難させるわけには行かないので、内陸の温泉に一時避難させる施策を実施した。その際、沿岸部から内陸部への移動をバス業界が担う等、交通事業者、エージェンツ等、様々な方々にご協力いただき、各業界の得意な分野、特性を活かして初期の復旧にあたった。

■観光復興への動き出しについて

イベントの中止、観光レジャーの手控え等、全国的に自粛ムードが広がったが、被災地が元気になるには日本経済全体が元気になることが必要だった。そこで、宮城県の村井知事が、全国の皆様へ「自粛を自粛して」と発信し、経済を回す、動かすことが重要だと発言した。そして、被害の少なかった県内観光地の方々から「宮城は元気だよ」「来てもいいんだよ」と発信していただいた。4月中旬、日本三景の松島町では、観光施設や宿泊施設が再開し、それをきっかけとして、観光客の呼び込みが始まった。それに呼応する形で、宮城県は4月29日を「観光復興キックオフデー」とし、「観光という言葉を意識しても良い」「すそ野の広い観光産業の力を発揮すべき時だ」というメッセージを発信した。同日には、宮城県を本拠地とする、東北楽天ゴールデンイーグルスとベガルタ仙台の、それぞれのホームゲームが開催された。この4月29日は、震災からちょうど49日。宮城県を元気にするためにも、もう一度観光をやっつけようというきっかけの日にした。被災地に来て、被災地の実態を見ていただき、それを感じて応援していただきたい、という思いを「きて、見て、感じて、応援して」のスローガンに込め、観光に取り組んできた。そして、発表が延期されていた2回目の仙台・宮城DCの25年春の開催が、JRから正式に発表された。観光復興に取り組むに当たっては、「被災地だからできること」「被災地でなければ出来ないこと」を意識して取り組んだ。

観光復興宣言をした当時は、未だに多くの方々が避難生活を送っている状況だったので、観光という言葉を使うことに躊躇したが、やはり、この現実を全国の皆様に見ていただかなければならないという使命感があったので、まずは応援の意欲がある方々を対象とした、ボランティアツアーリズムに取り組んだ。更に、震災の経験を語り継ぐ「語り部」による伝承も始めた。南三陸町は、教育旅行誘致の際に立ち上げた観光ガイドの実績があったので、その方々が語り部となって、南三陸で起こったことを、ボランティアツアーリズムの方々や被災地視察に来る方々に語り継ぐ取り組みを始めた。県も、震災学習を教育旅行の教材として取り上げることに力を入れてきた。当然これは学校教育だけではなく、企業の中での取り組み、企業防災としての取り組みを含めた教育旅行の誘致、企業旅行の誘致も進めてきた。教育旅行の誘致は最低3年かかると言われている中、即効性についての議論もあったが、震災学習を教育旅行の教材として使うことを再確認し、進めた。また、元気の発信に当たっては、官民一丸となった首都圏での発信の提案があり、11月15日には、宮城県内の観光産業、農林水産業、行政の関係者645人が、新幹線1編成を借り切って、「食と観光」をテーマに、大々的な首都圏プロモーションを実施した。このような取り組みが出来たのは、震災前からの官民一体となった観光振興のつながりが功を奏したと考える。

■観光復興計画について

当時の観光プランは、平成23年度から3年計画となっていたが、震災を踏まえ、当時のプラ

ンに一部手直しを加え、観光復興バージョンに修正した。当面の目標を、観光客入込数を震災前の水準に戻すと下方修正したが、宿泊施設の営業再開後は、ほぼ9割以上の高稼働率で、宿泊は復興特需で好調だった。だが、復興需要が終った後の宿泊観光客数をどうやって伸ばすかということ、皆が課題だと認識していた。

予算の確保については、震災復興の補助事業等を活用した。人手不足であったため、緊急雇用制度も活用した。宿泊・観光施設の修繕に向けた支援については、宮城県では独自の支援はしておらず、他の産業、生産業系も含めてグループを作っていたいただき、地域の産業として、国のグループ補助金制度を活用して復旧いただいた。

観光産業のハード面の復旧を支援しながらも、我々が取り組まなければならなかったのは、全県的な観光復興であり、当面の目標を、平成25年に開催が決定した「仙台・宮城DC」とした。また、山側の市町村が、沿岸部が大変な時は、まず山側で客を呼んで沿岸部へ誘導すると言ってくれた。このような小さなシャワー効果を狙いながら、自分の街だけでなく、宮城県全体を考えて商品提案を市町村がしてくれたのは、我々としては非常にありがたかった。

だが、旅行商品の造成の過程で、非常に苦労した部分がある。それは、観光復興の過程でうける「3つの風」である。1つは「常に吹いている風」。観光は、個々の出来事によって風向きが変わる。どうやって観光の風を東北に吹かせるかということ震災以前より考えていた。そして、震災後にもうひとつの風、「風評」が出た。不幸なことに、東日本大震災により東京電力福島第一原子力発電所で事故があり、もうすぐ9年が経とうとしている現在も、まだ帰還困難区域がある。このように規制がかかっているところは別だが、データで安全性が確認された地域にも震災当初は来ていただけなかったのが実状である。このような風評とも闘っていかなければならない。最後は「風化」。震災後、ボランティアツーリズム等で宮城県に来る人は非常に多く、多くの方に現地を見ていただいたが、「1回見れば充分」と数が減っていき、それと同時に復興支援隊の数も減った。そして、被災地が徐々に再建され、津波でがれきの山だった土地が区画整理され、新しい街が作られていった。昔の街の風景が頭に残る人が見れば「ここまで復興したのだな」となるが、初めて見た人は「最初からこんなものだったのか」となる。このような風化も、留意しなければならないことだった。この3つの風との闘いが、私が4年間観光に携わる中で非常に脅威に感じた部分である。この風向きを変えられなかったことが反省点である。

■仙台・宮城デスティネーションキャンペーン (DC)

このDCは、平成25年のDCの前年24年にプレキャンペーンを行い、DCの翌年にアフターキャンペーンを実施するという、3年セットのキャンペーンだった。観光素材を磨きあげ、本番、そして将来に続くように育て上げるという3部構成。平成23年に地震が発生し、翌24年にプレキャンペーンをするには時間が足りず、旅行商品を作っていただくことも懸念点であったが、市町村も旅行会社も対応してくれた。多くの旅行会社が県の提案を受け入れ、多くの旅行商品を造成してくれた。感謝である。また、県だけでなく、市町村、観光連盟、旅行関連団体、旅行会社、旅館ホテル連盟、民間企業等を含め、推進協議会を立ち上げ、地域の魅力を発信した。この25年のDCは、全国からいただいた応援に感謝を表し、復興の感謝を伝えるということ、大きな柱の一つにした。そして、ツアーに来て下さったお客様への感謝の意味を込めて、各市町村が地域の方々とおもてなしを考えてくれた。このDCで、震災直後から各地で準備してきた震災後の観光素材が晴れの舞台を迎えた。県内全体が盛り上がり、各旅行会社の実績は、震災前のDCより

も上昇したとのことだったので、成功したと言って良いのではないかと思います。DCの成果として、観光客入込数は、平成22年に6,100万人だったのが順調に回復し、DC開催の25年には震災前と比べて9割まで回復した。震災翌年の24年は7割まで落ちたので、そこから1年で2割、観光資源が少ない中で回復した。DCを通して、仙台宮城の元気と魅力を発信することに成功した。その一方で我々が課題としていたのは、DCではJRが全社をあげて宮城に送客してくれたということ。一過性にならないようにすることが我々の使命だと考えた。

■その後の観光復興の取り組みについて

引き続き、積極的なプロモーションを行っている。アニメキャラクターやアイドルを起用したプロモーション活動に加え、現在は通年キャンペーンも実施している。そして、このような観光を含め、想像的な復興に向けてオール宮城で取り組んでいる。一過性にならないように、来てもらって宮城のファンになってもらうことが我々の課題だと思う。

震災から9年が経ち、観光客入込数は平成30年には6,400万人となり、震災前の水準を超えた(105%)。観光客宿泊者数も117%となり、震災前の水準はクリアできた。だが、震災により甚大な被害を受けた沿岸部については、観光客はまだ戻りきっておらず、観光資源も大きなダメージを受けたので非常に難しい部分である。現在は9割程度と言われており、もう少し入込客数が戻るとありがたいと考える。

(4) パネルディスカッション

ア. 登壇者紹介

パネリスト：

- ・熊本市経済観光局観光交流部 部長 三島 健一 氏
- ・宮城県亘理郡山元町 副町長 樋口 保 氏
- ・那覇市経済観光部 部長 名嘉元 裕 氏
- ・沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合 事務局長 銘苅 直子 氏
- ・沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課 課長 雉鼻 章郎

モデレーター：

- ・株式会社JTB 総合研究所 エグゼクティブフェロー 高松 正人 氏

イ. パネルディスカッション概要

発言者	概要
高松	<p>5人のパネリストと、万が一沖縄が観光危機に直面した場合、観光産業の復旧と復興をどのように進めていくか、それにはどのような課題があり、どうやって備えておくべきか等について議論し、意見を交わしたい。</p> <p>先ほど、三島さんと樋口さんには、それぞれ熊本地震、東日本大震災からの復興について、とても参考になる話をいただいた。観光の復興に向けては、方針や計画をしっかりと立ててから進めていく、一方で、事業を進めながらやっていく、まとめていくという話もあった。対策対応の実施には予算が必要だという話もあった。</p> <p>復興計画、振興計画はいずれも目指すものがあり、それらを達成するために立てるものだが、観光復興計画を策定する際に、何がどうなったら「復興達成」という</p>

	復興活動の目標やゴールをどうイメージしていたか。また、その目標やゴールを決めるにあたり、どのような人が関わったかをお話いただきたい。
三島	難しい質問である。先ほどの講演のサブタイトルでもある「熊本の象徴としての熊本城の復旧と復興」は、復旧と復興の言葉の使い分けをしている。復旧は、基本的に、物や施設等、物理的なものを震災前の状態に戻すことをいう言葉であり、復興は、ソフト面やマインド、精神的な面を含め、震災で傷ついた熊本市民・県民の心の復興、前向きな気持ちになるということを復興という言葉で表現している。このような使い分けをしている中で、何を復興のゴールとするかという質問の答えとしては、熊本市民・県民ひとりひとりの気持ちが前向きになって、震災から癒えていくということが復興のゴールになるのではないかと、私なりに考える。
樋口	東日本大震災から間もなく9年、宮城県では様々な計画を策定した。講演で紹介した通り、まずは「震災前の水準に戻す」ということを目標にしてやってきたが、例えば10年後に元に戻ったとすると、その10年で伸びる予定だったものがどこかに消えた、10年遅れたと考えることが出来るのではないかと。遅れた10年をいかに取り戻していくかが行政としては課題だと考える。どこを復興の達成点とするか、この復興の達成という概念はとても難しい。観光客入込数であれば数値として見えるが、本当にそれで復興したと言えるかどうかについては、おそらく誰も分からないと思う。目標を立て、まずはそこまで皆でやっていこうという意味の数値目標と考えていた。
高松	世界の防災関係者の間でよく使われる言葉に‘Build Back Better’がある。「被災する前よりも、より良くなるように復興する」という意味合いである。これは観光分野においても同様だと考える。数字を戻すだけではなく、中身をより良いものにする、持続可能な形で観光復興を進めていくことが、質的な意味でも‘Build Back Better’になるのだと思う。そのようなものが、意識されたり具体的に表現されたりしたものはあるだろうか。
三島	観光行政では、やはり入込数等の数値目標、KPIという成果目標を掲げ、その達成を目指して実施することが基本である。だが、単に数字を追いかけるのではなく、来ていただいた皆様に満足をしていただきリピートしていただく、そして可能であればお金を落としていただき経済の活性化に資する。このようなより高い目標を観光行政は掲げていかなければならないと考える。今後、予算を確保して、観光客の皆様の趣味嗜好、動向等のリサーチや分析に力を入れた上で、そのニーズに対応できるような観光施策のあり方をどうすべきかに取り組んでいきたいと思っている。質的なお客様の満足度向上に資するような観光行政に転換していかなければならない、その転換期にあるのではないかと考える。
高松	かなり本質的に踏み込んだことを進めている。これからの熊本観光が楽しみだ。
樋口	震災からの復興を進める際には、創造的な復興に取り組んでいかなければならない。先ほど申し上げた、遅れた10年をどう取り戻していくかということ。これまでは、国が支援してくれるのは元に戻すまでの補助金だったが、東日本大震災以降の災害においては、元に戻しただけではまた同じことがあったらまた倒れるので、そ

	<p>れを補強するところまで支援してくれる。同様の災害が起きても対応できるよう、行政がやっていかないといけない時代に入ってきていると考える。</p> <p>観光については、地域で着地型の観光をする際に、自分たちにとっては当たり前過ぎてそれが観光資源かどうか分からなかったことが、震災で全部なくなると「うちの町には〇〇があった」等の意見が出てきた。それらを踏まえ、改めて地域資源を見直し、これまで以上に良いものに育て上げることが、地域資源の磨き上げとして各市町村の皆さんに植えつけられている。そういった意味では、観光分野での改良復旧、‘Build Back Better’という観点も、無意識のうちに地域の方々が考えてくれているのではないかと感じている。</p>
高松	<p>あれだけ徹底的になくなってしまった中で、そこから新しいものを作り出すということは、非常に素晴らしい取り組みである。</p> <p>沖縄は、これまでに何度か観光危機を経験している。例えば、2001年の米国同時多発テロの後には、沖縄は米軍基地がたくさんあるので次に狙われるのは沖縄だ、という風評が広まり、一般旅行や修学旅行に多数のキャンセルが出たことを記憶している。その後も様々な事象があったが、それらを乗り越えて沖縄の観光はやってきた。そのような観光危機の際に何を目標として復興を進めてきたのか。</p>
雉鼻	<p>沖縄観光がこれまでに経験した観光危機は、米国同時多発テロ、SARS、新型インフルエンザ等があり、観光客の大幅減少等により大きな影響を受けた。講演いただいた両地域のように、インフラが被害を受けた経験はなく若干状況は異なると思うが、当時我々は、危機前と同様あるいはそれ以上に多くの観光客の皆様に来ていただけるようになった状態を復興と考えていた。</p>
高松	<p>沖縄の宿泊施設において、危機が発生し、お客様も売り上げも利益も落ち込んだ時は、どういう状態になったら復興した、回復したと言えるのか。</p>
銘苅	<p>事業者の皆様から言うと、稼働率や宿泊単価が危機前に戻ることは当然であり、従業員の雇用が安定し、元に戻っていることも重要である。そして、宿泊施設だけではなく、食品関係や消耗品等、物資調達のための業者の商品がスムーズに納品されるような、今まで通りのオペレーションができて初めて復興を実感し、復興したと言えるのではないかと思います。</p>
高松	<p>計画を立て、復興に向け様々なアクションを取っていくが、観光復興にあたっては、様々な方々が協力、連携し、役割分担する必要がある。樋口さんの話にもあったように、行政だけでなく、DMOや観光協会、事業者を含めて連携して初めて物事が動いていく、それが無ければなかなか達成出来ない。場合によっては、住民の方々も対応の当事者になるかも知れない。そう考えた時に、災害や危機の後、観光復興をするにあたって行政の果たすべき役割、DMOや観光協会、業界団体や事業者の役割は具体的にどのようなものか。また、それぞれはどのように連携していたのか。</p>
三島	<p>今日のこのシンポジウムで、観光危機という事象に対し、沖縄の行政と事業者の皆様が、いかに連携してアクションを起こしているかということ、そして問題意識を持ちながら継続して取り組んでこられたということを学ばせてもらっている。</p>

	<p>熊本地震時を思い返してみると、熊本ではそうはなっていなかった、というのが正直なところである。だが、行政、宿泊事業者及びエージェント等、それぞれが役割を発揮していたことは間違いない。宿泊事業者は、各々の施設に被害の大小はあったが、ほとんどの事業者が廃業することなく復旧した。エージェントも、観光資源が被災し閉鎖する状況の中、様々なツアーを造成し送客していただいた。我々行政は、マンパワーが様々な業務に分散される中、行政が果たすべき役割を精一杯やっただけでいる。だが、オール熊本で、観光事業に携わる横の連携がなされていたかという点、正直出来ていなかったのではないかと思います。当時、私を含め人事異動で職員が相当数入れ替わり、事業者とのネットワークがまだ出来ていない状態で被災した。人事異動の弊害もあった。かつ、慣れた職員が他業務対応で引き抜かれた、という事情もあった。常日頃からのネットワーク、連絡・協力体制の構築が非常に大事だと実感した。</p>
高松	<p>那覇市が観光危機管理計画を策定したが、危機からの回復の章に、「市は、県、OCVB、市内観光関連団体、観光関連事業者等と連携して復興対応に取り掛かる」とある。また、「県、近隣市町村、OCVB、観光関連団体、観光関連事業者等と連携し、観光客の誘致促進や、市内観光産業の早期復興・事業継続に向けた体制を充実・強化する」ともある。ここでいう「連携」は、具体的に那覇市が「誰と」「どのように」連携することを想定しているのか。</p>
名嘉元	<p>昨年3月に「那覇市観光危機管理計画」を策定した。県が基本計画及び実行計画を策定したことを受けて、本市においても県庁所在地として計画を作り、それを実行できる形を取るために策定した。だが、現状として、具体的に「何を」「誰と」「どのように連携するか」というところまでは整理出来ていない。計画に書かれていることはあくまでも基本的な考え方、方針である。皆様ご存知の通り、観光危機には、初動、応急対応、危機からの回復のフェーズがあり、状況やその推移で変わっていくことがある。現在那覇市は地域防災計画を刷新中であるが、地域防災計画における対策本部との連携、シフト等も細々と設定していくことになる。それを含め、今後は、具体的な取り組みを明示していけるよう取り組んでいきたい。</p>
高松	<p>県では復興プロセスにおいてどのような連携を考えているか。</p>
雉鼻	<p>災害等の発生直後は、観光客がいる現場、観光施設や宿泊施設の方々に安全確保をお願いしたいと考えており、そのためのマニュアルや体制づくりについては、来年度以降も体制を強化していきたいと考えている。また、災害発生後は、時間が経つにつれ、観光施設や宿泊施設がどのような被害を受けたか等、正確な情報を県に伝えて欲しい。先ほどの講演にもあったが、ライフライン復旧のための人員やボランティアの受け入れ等は早い復興に繋がる。受け入れ先の確保が必要になるため、被害を受けていない宿泊施設にご協力をいただかなければならない。バスや宿泊施設の手配には旅行業者の方々の協力も必要で、現在、事前の協定締結に向けて調整を行っているところである。また、復興のフェーズでは、航空業者、旅行業者、宿泊業者等の方々にも、官民一体となった復興プロモーションを県と一緒に積極的に行っていただければと考えている。</p>

高松	<p>沖縄は災害が発生すると孤立する可能性が高いので、航空会社など運輸機関の協力なくして復興は成し得ない。それらについてもこれから具体的に進めていかれるのではないかと思う。</p> <p>昨年 10 月末に首里城で火災が発生した。その後、復旧や復興、回復に向けて、多くの方々が動いたが、どのような話し合い、連携があったのか。</p>
名嘉元	<p>首里城については、那覇市が関与していることはなく、地域の中に位置する、国営のものである。那覇市では、地域の観光拠点、観光施設がこのようになった場合、当市の観光危機管理計画において、初動体制を取り、部局職員と情報共有するためのラインを設け、対応を始めた。その後、すぐさま対策本部が立ち上がった。市としては、まずは住民の安全確保の観点からスタートした。その後、県外の方から「首里城復興に向けて寄付したいが、どのようにしたらいいか」という電話が入った。我々としては、それは意外な反応であり、そのような声が上がったということは、首里城に想いをもっていらっしゃる方々が県内県外に大勢いらっしゃるということだと感じた。市としてどのような受け口がいいか検討し、寄付の手法をクラウドファンディングとした。再建に向けては、県を中心に有識者会議等でこれから復旧の基本方針を話し合っていくということで、当市からも観光協会会長、文化協会等の方々が参加している。ワーキングチームには当市の担当課長が参加し、その復旧計画策定に向けて取り組みを進めていくという段階である。</p>
高松	<p>所有物ということで言えばむしろ県の対応だろうが、やはり那覇市にあるひとつの観光の目玉ということですのですぐに動き、外部からの「寄付をしたい」という声に対し、すぐに受け口を作られた等、とても早く動かされたということが印象的だった。</p> <p>首里城の火災が、県の観光危機管理計画で定義する「観光危機」に当たるかどうかという議論はあるが、沖縄にとって象徴的な歴史・観光資産であったことは間違いなく、県民はショックを受けたと思う。先程の三島さんの講演は、首里城再建にあたって考えるヒントが多かったと思うが、どんな点が印象に残ったか。首里城の再建に参考になることはどのような点か。</p>
雉鼻	<p>昨年 12 月に首里城復元に向けた基本的な方針を県より発表し、再建に向けて有識者会議で検討を行っているところである。その議論の中で、熊本城の事例のように、復興の様子を見ていただきながら、その時にしか見られない首里城を見ていただくということや、安全や技術的な問題もあると思うが、参加型の復興という話も出ている。復興に参加している証のようなもので関心を持っていただくということは非常に良い取り組みだと思う。また、沖縄には多くの学生が修学旅行に来てくれるが、事前学習で首里城に触れた学生の中には、学園祭等で父兄や地元商店街等を巻き込み募金活動を行い、それを沖縄へ届けてくれる方々がいる。彼らは、今後、人生のタイミングで首里城の復興を見たいと思い、見てくださると思う。そういう方々に応えるためにも、復興の道筋が見えるような方法があればと考えている。</p>
高松	<p>観光復興に向け様々な施策や活動等を実施されたと思うが、その中で効果があったもの、あるいは思ったほどの効果が出なかったものはあったのだろうか。</p>
樋口	<p>2 つある。1 つは、宮城県が実施したような、アイドルのコンサートを開催する</p>

	<p>等といった即効性のある取り組みで、それには繰り返し来ていただけるような仕組みが必要である。もう1つは、恒常的にお客様を定着させるためのプロモーションとしての地道な取り組みである。商品造成のためにエージェントの旅行商品造成部門へ行き、販売の時期には販売部門へ旅行商品を売っていただけるように要請をする。それに伴い、地元は旅行商品、観光資源の磨き上げをする。観光業界は、やはり「風」の影響が強いので、即効性のある取組みと地道な取組みを融合させていかなければならないと考える。</p>
三島	<p>効果があったかどうかは分からないが、樋口さんの話にもあったように、震災直後はなかなか仕事が動かず、動けない。宮城県のスケジュール感も参考にしながら、熊本地震から約2カ月後の6月頃から、対外的に観光復興に向けた施策を打ち出していかねばならないと考えていた。ただ、受け側の施策としては何もやることがないので、とにかく外に出て、様々な形でプロモーションを行った。駅や各都市で行っている祭りにブース出展してチラシを配ったり、武将隊という熊本城のパフォーマンス集団に演舞をしてもらったり、エージェント回りをする等、地道に行った。熊本は元気であると愚直に発信することを継続してやっていくことが大事ではないかと思っている。また、職員がタイのエージェントへセールスに行った際、「熊本は未だに震災で疲弊しているので、熊本城は旅行先から除外している」と言われた。やはり、正確な情報を発信し続けていくことが大事なのだと思う。</p>
高松	<p>災害発生時の情報は多く発信されるが、その後の復旧・復興の情報をメディアは報道してくれず、インターネットで検索すると過去のコンテンツがそのまま残っている状態になってしまう。「今」の情報を発信することが復興のカギになる。</p> <p>沖縄県の経験の中では、効果があったものにはどのようなものがあるか。</p>
雉鼻	<p>米国同時多発テロの際、観光復興キャンペーンとして「だいじょうぶさー沖縄。行こうよおいでよ沖縄」を行った。これは、JTA（日本トランスオーシャン航空）のラッピング機体を飛ばしていただくなど、正に官民一体となり行ったが、正確な情報をマスメディアやインターネットで、早期に積極的に発信したことで「沖縄は大丈夫だ」との認識を持ってもらえたのではないかと考える。新聞やTV等のメディアを活用した誘客プロモーション、キャラバン隊による県外イベントの開催、各種視察応援ツアーの歓迎イベント等を行った。また、同時に、旅行関係事業者の個々の取組みも一緒になって県民一丸となって復興キャンペーンを実施した経緯がある。それらの取組みが功を奏して、翌年度には前年度水準の観光客数に戻すことが出来たという経験がある。最近で言えば、2年前（平成30年3月～6月）の麻しん流行があった。過去の経験も踏まえて、関係機関による情報の共有と、統一窓口による正確な情報の発信を行った。県庁内では、直接病気に対峙する保健医療部から正確な情報を得て、麻しんの感染拡大防止と風評被害防止のために取組みを行った。GWには職員が交代で出勤し、1日80件ほどの電話対応を行った。丁寧に対応することで、不安を取り除いて沖縄に来ていただくことも出来、OCVBや観光事業者の中には予防接種を奨励する取組みもあった。</p>
高松	<p>民間の立場から見て、これまでの様々な危機によりホテルの売り上げや稼働率が</p>

	落ち込んだ際に、効果が上がった復興施策にはどのようなものがあったか。
銘苅	<p>やはり、私も記憶に残っているのは、2001年の米国同時多発テロの風評被害である。当時、文科省から、修学旅行の行先として沖縄は注意されたという異例の通達が出た。その後軒並み修学旅行はキャンセルとなり、同様に団体旅行もキャンセルが相次いだ。すぐに国や県へ、早急な救済対策の陳情を行ったが、同時多発テロから約2カ月後、11月末日時点の組合加盟施設のキャンセル数は、45万人、被害総額が40億という数字が残っていた。そのような中、組合としても早急に何か対策をとということで、県外からの観光客の入込が見込めない状況の中、県民の皆様に向けていただき「県民一人一泊運動」を立ち上げた。その展開のために、原資として組合費用を持ち出し、組合員施設で使える「めんそーれホテル利用割引券」(現在も購入、利用可)を作成し、これを使って県民へホテル利用を促した。県内の企業から福利厚生の一環として1社で1,600万円ほどの利用券を買っていただいたり、臨時ボーナスとして職員へ配布いただいたりと、多くの皆様にご利用いただき、総額で5,000万円近くのご利用をいただいた。その当時、組合会員にはかなりの手助けになったのではないかと思います。その他に、金融救済という意味でも、国や県の早い対応があったように記憶している。沖縄振興開発金融公庫や県内の各銀行、商工中金那覇支店等も、早急に特別支援融資を開始いただいた。また、沖縄労働局に協力をいただき、雇用維持に悩む組合施設や経営が厳しくなりそうだという経営者のための「臨時相談窓口」を組合事務局内に開設し、社労士を派遣した相談業務も行った。これも効果があったことだと思っている。</p> <p>テロの2年後の平成15年には、SARSの流行で台湾からの渡航自粛があったが、感染地域解除の発表後、県が早々に台湾と観光交流を行い、台湾観光支援ツアーを実施した。そのツアーに業界の皆様の参加を呼びかけたことは、後々の国同士の交流という意味で効果があったのではないかと思います。</p>
高松	熊本地震の際、8億の予算を計上し「ふっこう割」がスタートしたが、熊本県内の観光事業者に、このふっこう割の恩恵はあったのか。どのように評価しているか。
三島	ふっこう割は、熊本市と県が国に要請して創設されたものであり、基本的には大変ありがたい制度であったと思う。事業者の評価は、個人的には色々のご意見もいただいております。ふっこう割の実施期間が終わった後に割高感が出るのがリスクだという意見も一部いただきました。実際には、熊本市の場合は、かなりのビジネス客のおかげで稼働率は高いまま今に至っており、ビジネス客で下支えをされていたので弊害的なものはなかった。観光客に依存している地域では、弊害のようなものがあったかも知れないが、正確には把握していない。
高松	ふっこう割前後の数字を見ると、ふっこう割の間は稼働率が上がるが、ふっこう割が終わった後、地域によってあるいは事業者によって、そのまま維持できるところと落ちてしまう所と両方あるように思う。災害直後の宿泊客が激減してしまいがちな時期に、売り上げをキープするための起爆剤的な役割は非常に大きく、財政的な支援にもなる。一方で、熊本市内であれば復興需要はあるだろうが、別地域では、ふっこう割で来てくれたお客様が、料金が元に戻った後はなかなかリピートしてく

	<p>れない等という話が事業者から出ていた。</p> <p>同時多発テロの後、沖縄のホテルの平均単価は、その後 10 年間戻っていない。お客様が減ったということで、様々な形で宿泊料金を落とさざるを得なかったが、落としてしまうと戻すのに時間がかかるということは、沖縄や熊本だけではなく、世界で起こりうることである。国連世界観光機関（UNWTO）の災害後のマニュアルの中には「絶対値段は落とすな、値段を落とさずに付加価値を付けろ」と明記されている。ふっこう割を使う時も、意識して使っていく必要があるだろう。</p> <p>先ほどタイミングの話が出たが、那覇市観光危機管理計画の中に、目を引く記述がある。それは「復興対応への着手時期のめやす」という項目だが、これは県の観光危機管理計画にはない項目である。「帰宅困難者を輸送するための航空・船舶輸送機能の回復が発表されたとき」「自然災害の場合、各種警報が解除されたとき」「その他、観光危機対策検討会において必要とされたとき」というものだが、これを計画に明記したことには、どのような意図や背景があるのか。</p>
<p>名嘉元</p>	<p>那覇市の観光危機管理計画には、危機への対応として、初動、応急、回復というフェーズがあり、それぞれ先ほど紹介いただいたような目安を設定している。初動から応急等の場合には、避難誘導への警報解除により事態が収拾され始めたとき等であり、いずれも、的確にかつ迅速に着手に努めることが期待されていると思う。時期を逸せず遅らせない。遅れた場合には被害や影響が相当数出るので、それを軽減するためにも、着手時期の目安を記載している。また、有事の際は、多少なりとも混乱は避けられないものと考えており、着手時期についてはいったんの目安を設けることで出来る限りスムーズな対応を行っていきたいという思いがある。そのような理由で目安を記述した。</p>
<p>高松</p>	<p>観光復興へのプロモーションは、タイミングがとても重要であり、私はそれを「潮目」と呼んでいる。早すぎてもダメ、遅すぎるともってダメ。市場側がまだ受け入れられない状態でプロモーションをしても無駄足になってしまう。準備は早くやってもいいが、どこで動き出すかは潮目を見る。潮目を見るのに、ひとつ簡単で有効な方法がある。災害等が起こるとホテル等にキャンセルが一気に入る。同時に、災害後に大丈夫だと思った方の新規予約が入る。この両方の数を取っておくと、あるタイミングでキャンセル数より、新しい予約の数が増える時がある。これは、マーケットにおいて「まだ危ない」と思っている人より「もう大丈夫だ」と思っている人の数が増えるということで、ここが潮目だと考える。潮目をきちんと見分けると、復興プロモーションが非常にいい形でできるのではないかと思う。そのためには、数字をきっちり取っていくこと。個々の事業者だけでなく、地域としての数字を取っていくことが大切ではないかと思う。</p> <p>さて、先ほどの銘苅さんの話の中で、事業者に対する雇用や金融面の支援の話があった。県の計画及び那覇市の計画の中には、「危機からの回復」という項目があり、「産業復興、事業継続のための緊急融資」と「雇用継続」に関する記述がある。まさに、今回のテーマではとても大切なことである。</p> <p>東日本大震災後、宮城県の観光関連事業者の経営破綻はあったのだろうか。</p>

樋口	物理的に建物が流されたところの再建についてはとても厳しい状況であったが、震災直後につぶれた旅館は1件、それも数年後であった。宮城県には、旅館・ホテル限定で融資をしたり利子補償をしたりする等の制度はないが、商工施設の括りの中での協調融資はある。先ほどお話しした通り、震災直後、宮城県への旅行のほとんどがキャンセルになり、JTB 仙台支店は1週間に8,000万円以上のキャンセルが出たとのこと。宿泊出来ないため当然キャンセルになる。旅館・ホテルにお客さんがいなくなったということは我々も重々承知しており、その経営がどうなるか、雇用がどうなるかということは、我々も懸念していた。そこで、沿岸部の被災されている方々を災害救助法の範囲で山沿いの温泉旅館に避難してもらい、その温泉旅館を避難所として指定してもらった。そうすると、災害救助法の避難所の経費として一人一日当たり6,000円を支払うことができるので、予約が戻ってくるまではそれで繋いでもらった。そのような対応を宮城県では行った。
高松	二つの役割があったと思う。旅館の経営を助けると同時に、避難している皆様が旅館で避難所生活をするという、被災した方々にとってのメリットもあった。
樋口	仮設住宅を何万戸も作らなければならず、年末までかかるという状況だったため、色々と工夫する中で、旅館ホテルに活躍をしていただいたということもひとつの見方としてある。
高松	沖縄県では、計画中に記載はあるが、具体的に県として、あるいは民間の金融機関や公的な金融機関と協調する等、どのような支援を行うのか。
雉鼻	沖縄県の支援としては、被害を受けた施設の整備の復旧や、休業やお客様の急激な減少による運転資金の不足等を補うために活用できる金融支援制度、「中小企業セーフティーネット資金」というものがある。これは、実際に、首里城火災で、大きく客数が減った事業者に使っていただいているという事例もある。
高松	会場からいくつか質問が出ている。
質問1	講師お二人への質問。震災を経験し、現在どのような備えを行っているか。震災後、沖縄で言う観光危機管理計画のようなものを作っているか。
三島	これは観光の話ではなく、被災をされた市民の方々をどうケアするかという観点での話になるが、まず、もともとあった地域防災計画がほとんど機能していなかったもので、避難所の対応等実行性のなかったものを震災の経験を踏まえて相当程度ブラッシュアップしている。備蓄や避難所対応の職員のありよう等を実行性のあるものに変えた。これは被災者全体の支援の話。観光危機管理の話については、本市ではまだ出来ていないというのが正直な話。本日は本当に良い学ぶ機会を与えていただいたので、早速持ち帰ってしっかり備えていきたいと考えている。
樋口	宮城県でも、観光に特化した計画はない。ただ、課題としては認識しており、主要な観光地を抱えている市町村は重要視している。成功しているのは松島町。外国人観光客が多いので、きちんと対応している。県全体としても、沿岸部や山沿い等、様々な特性があるので、現在は地域に任せている状態。
質問2	震災後、外国人観光客に向けて、どのような情報発信をしているかが気になる。具体的に取組まれたことを教えていただきたい。

三島	本市には、熊本市国際交流会館という市の施設があり、当時は外国人観光客や外国人居住者の方向けの様々な支援の窓口になり、かなり機能した。スタッフが非常にスキルアップしており、今も継続して備えを行っている。そこを中心に様々な支援をしている。
樋口	宮城県は、元々インバウンド客はそれほど多くなかったが、震災時には、避難所に来た外国人と言葉が通じない等の問題が発生したと聞いている。その際は避難所を運営する市町村で、言語対応が出来る人を配置したようだが、外国人観光客にどのように情報提供するかは、継続的な課題である。
質問3	新型コロナウイルスの対応について、観光危機の観点から検討していることがあれば紹介してほしい
雉鼻	クルーズ船の話等、日々状況が動いている。沖縄県文化観光スポーツ部としては、観光客や観光従事者の健康と安全の確保を目的に、先月1月24日付けで、観光業界に対し、感染予防の対応及び感染者と接触した場合の対応に関し、注意喚起を行った。あわせて、外国人観光客への対応として、インバウンド医療通訳コールセンターを開設し、外国人観光客向けの急な病気・怪我の電話相談について、空港等で周知を図っているところである。日々状況が動いており、一義的に保健医療部、保健所等が対応することになるので、そのセクションと情報共有しながら、観光事業者、観光客に向けてWebも含めて情報発信を行っている段階。
高松	これについてはまだ先が見えない状態であり、刻々と事態が変わっていくので、そのような情報発信についても注目していただきたい。 最後に、ひとり一言ずつ「観光危機からの観光産業の復旧と復興」への期待を込めて、コメントをいただきたい。
三島	熊本地震後の観光については、宿泊は相当程度ビジネスのお客様で下支えをされたが、復興需要はほぼ終わっているのので、これからは観光地としての実力を高め、観光客を呼び込むことが目標である。これは我々行政の責任だと思っている。市内の宿泊施設の収容可能室数が約8,000室だったのが、今後1年で2,000室増える。これは事業者の皆様が熊本に観光のポテンシャルがあると見込んでの判断だと思う。大変ありがたいことだが、一方で競争が激化することになる。コンベンション施設の建設や今年4月からの特別公開等、観光地としての実力をしっかり高めていくことで事業者の皆様のニーズや期待に応えていきたい。
樋口	危機への対応に、計画は非常に重要だと考える。宮城県は支援等を実施した後に、後追いで計画を作ったと話したが、やはり計画というのは、普段からの心構えであり、皆で共通認識とすることである。普段から共通認識としておくことが非常に大事だと思う。ただ、その通りに動くかどうかは実際にやってみないと分からない、というのはこれまでの災害で言われてきたことであり、そこに心構えがあった上で臨機応変さが必要になる。実際の対応には、即時即応できる臨機応変さが必要になる。そのためには、普段から、我々行政と観光業界の皆様と住民の皆様との意思の疎通、同じ方向を向いて対応できる意思の疎通が重要だと考える。
名嘉元	行政としては、プロモーションや情報収集・発信といった、様々な取り組みを進

	<p>めていくにはやはり財源の確保が非常に大事だと思っている。しかしながら、市町村行政として臨機に財源を捻出することが非常に難しい時代である。しかし、ここ1~2年の間に、観光目的税の導入が進められようとしている。目的税の用途については、プロモーション事業や復興の取り組みには非常に有効に機能するのではないかと考えている。目的税は県税であるが、市町村、県とで機能の役割を明確にしながらかその財源を使っていくことが可能になるのではないかと考えている。</p>
銘苅	<p>ホテル組合では、危機に備えるために、施設の実情に応じた各災害別マニュアルの整備を推進している。しかし、意識の高い施設となかなか興味を持っていただけない施設とでは意識の差があり、それが私たちの課題である。復旧・復興で言うと、県全体で考えるものと、施設単位で出来ることがあるので、備える意識と、それを訓練等で実践することが大切なのではないかと思う。また、資金・支援で言うと、危機前の平常時に、公的融資には設備資金の枠があるので、その枠を使って建物の補強や耐震を考えたり、今は毎年日本のどこかで災害が起きている状態なので、今一度自社の損害保険などの見直しをしたりする等も必要なのではないかと思う。</p>
雉鼻	<p>三島部長の講演では「100年先を見据えた復元への基礎づくり」がキーワードとして印象に残った。また樋口副町長からは「観光関連事業者の得意な分野での繋がり、平素からの繋がり非常に大事だ」というお話をいただいた。お二人に共通したものが、復元・復興に向けた「ポジティブな情報発信」であり、印象的であった。</p>
高松	<p>今日は様々なお話しがあったが、3つに集約できるのではないかと。まずは、災害後はゼロリセットされるが、そこからもう一度新しいものを作って行くということで、チャンスだと考えることが出来るのではないかと。次に、新しいものを作るには普段からの官、民間、市民との連携がないといざという時に動けないということ。そして、最後に、いざという時に迅速に動くためには普段からの備えが必要であるということ。5人の皆様から様々な形でインプットいただいた。多くの学びがあったのではないだろうか。</p>

(5) 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。

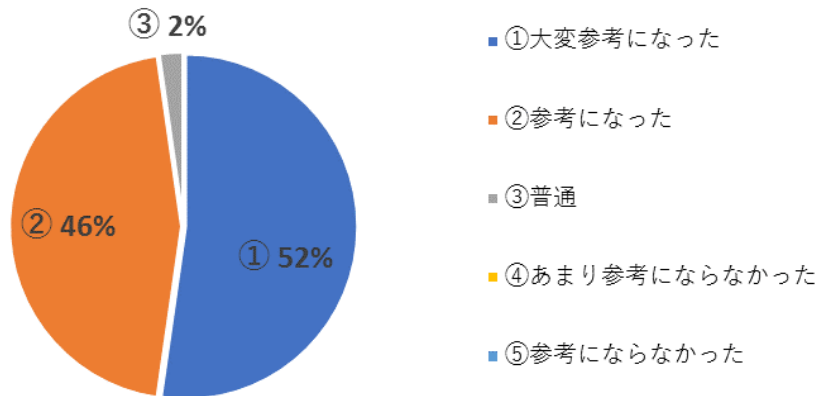
参加者：102名

サンプル：45件（回収率44.1%）

行政（国、県、市町村）	8件
観光協会	5件
観光関連団体・事業者	15件
一般、その他、不明	17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

【講演】「熊本地震からの観光復興
～熊本の象徴としての熊本城の復旧と復興～」



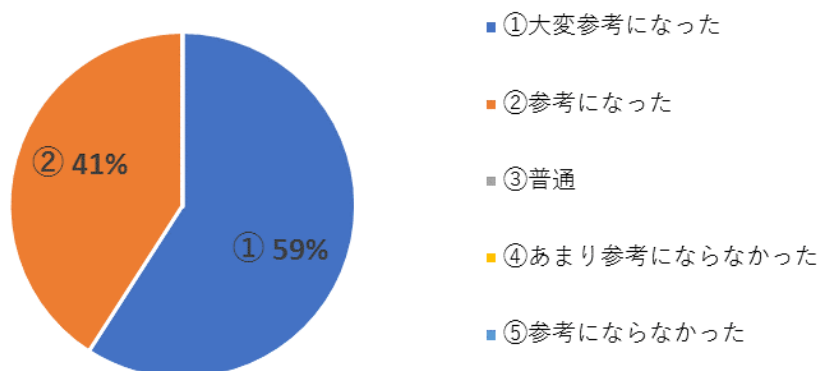
その理由①大変参考になった
・観光にとって最も大切だと思う「基本理念」に感銘を受けた（市町村）
・今後の首里城再建のヒントになると考える（市町村）
・風評被害対策として元気な熊本をアピールした話や、復興の一番のテーマとして、熊本城をシンボルにした話がとても勉強になった（観光協会）
・復興過程を見せるという逆転の発想は首里城の復興においても活用でき、危機管理対策を考えるうえで、前向きに取り組めることは素晴らしいと思った（観光協会）
・「熊本は元気である」というPR活動や観光客を呼び込むための誘致活動が大変参考になった（観光関連団体）
・データを踏まえて、実状を説明していただけたのが良かった。プロモーションやビジュアル作成がとても魅力的で、首里城においても先を見据えた熊本県のデータを参考にすべきだと思う（観光関連団体）
・熊本城を復興するにあたり、今後100年先を見据え、最新テクノロジーを採用しながら復興させるというアイデアは、首里城復興を進めるにあたり参考になると思う（観光関連団体）
・災害後の復旧・復興プロセスが分かりやすかった（観光関連事業者）
・復旧、復興、やはり根本は「人」。マンパワーが不可欠（一般）
・熊本の取り組みは、首里城火災後の活動にもいいアイデアだと思った。ぜひ、県、那覇市に「復興の見える化」「今しか見られない首里城」など実施していただけたらと思った。ありがとうございました（その他）
・技業と歴史の融合という視点が面白いと思った。職員教育等についても聞いてみたかった（不明）
・熊本城の復旧過程にかかる経緯の資料が参考になった（不明）

その理由②参考になった
・観光統計の被災後の変動分析（市町村）
・ピンチを逆手に取ったいい例だと感じた（市町村）
・復興城主という住民参加型の取り組みは良いと思った（国）
・観光用アイコンの活用について、動いた方が良い結果になるのだと思った（観光協会）

・他では聞けない、災害から復興までの過程・工程が見えて参考になった。引き続き頑張ってもらいたい。現在の熊本城を見たい（観光協会）
・建造物の計画的復旧と、復旧過程そのものを活用する取り組み方が参考になった（観光協会）
・復興を観光にするという点はとても素晴らしいと思った。確かに、光を見ることが観光なので、復興の象徴となる事を見せる事で、マインドだけでなく、新しい観光になり得ると思った（観光関連団体）
・首里城にも重なる部分があり、これからの観光事業対策のヒントになった。参考になった（観光関連事業者）
・具体的な行政的なテクニックが聞けて良かった（一般）
・工事の復興状況を公開したことと、その方法が参考になった（一般）
・マイナス要因をプラスに変える取り組みは、今回の首里城の対応に繋がるのではないかと（一般）
・復旧過程が見える仕組みづくりの取り組み。公開の工夫（一般）
・具体的な被害額の明細（詳細）が分かりやすかった（その他）
・体験者の報告は参考になる（その他）

その理由③普通
・まだ実感が湧かなかった（観光関連事業者）

【講演】「東日本大震災からの観光復興 ～宮城県取組～」



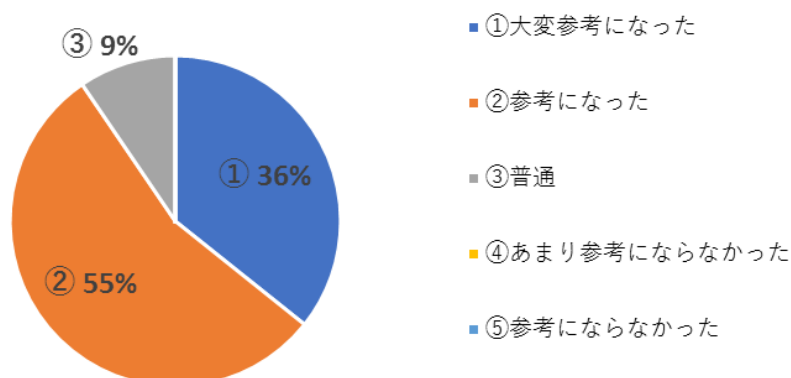
その理由①大変参考になった
・起こらないで欲しいが、いずれ起こってしまうかもしれない震災について、直後の対応、復興の取り組み、観光への取り組み等、活かせると思う（市町村）
・震災の対応の現実という、大きな情報を得た（観光協会）
・行政が音頭を取り、官民一体となって復興プロモーションを行い、また一過性にならぬよう現在まで続けているという話がとても勉強になった（観光協会）
・地域資源を磨き上げる。まさに観光を担う者として、光を観せる事にもっと力を入れていきたいと思った（観光協会）
・宮城県全体、地域が協力して観光客を迎え入れた。旅行会社等とパッケージを組んで動いた事例など参考になった。国や自治体、企業が連携して復旧・復興に取り組んでいる（観光関連団体）

<ul style="list-style-type: none"> ・いざという時に、自分たちの得意分野で立ち向かうというその意識が参考になった。観光を自粛しないという考えを持って、今後も取り組みたいと思う（観光関連団体）
<ul style="list-style-type: none"> ・早急な誘客キャンペーンの実施等、大変参考になった（観光関連団体）
<ul style="list-style-type: none"> ・今後起こるかもしれない、地震の体験談を聞くことが出来て良かった。大変参考になった（観光関連事業者）
<ul style="list-style-type: none"> ・経験者の生の声は、当時の状況が思い出される様で、考えさせられた。大変参考になった（観光関連事業者）
<ul style="list-style-type: none"> ・「帰宅困難者への対応」で、自分の得意な分野で対応にあたる話はとても良かった。連携のお手本だと思う（一般）
<ul style="list-style-type: none"> ・大変厳しい中での観光復興への取り組みのスピード感、行動力（一般）
<ul style="list-style-type: none"> ・ユーモアがあって分かりやすかった。国、県、町の立場での話、知らないことが沢山あり、感動した（一般）
<ul style="list-style-type: none"> ・「被災地だからできること」を見い出して観光復興につなげる発想が新鮮だった。官民連携の重要性を再認識した。ありがとうございました（その他）
<ul style="list-style-type: none"> ・被災地として震災の経験を語り継ぐ、語り部による伝承の必要性を痛感した。3つの風（自粛、風評、風化）に対し、科学的に根拠が無いことに人々が危惧するのはいかなるものかと思う（不明）

<p>その理由②参考になった</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・被災地のリアルな現状を聞くことが出来た（市町村）
<ul style="list-style-type: none"> ・ピンチを逆手に取った良い例だと感じた（市町村）
<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民と連携した結果、復興について、住民を含め地域全体で考えているということが素晴らしい（国）
<ul style="list-style-type: none"> ・被災地を復旧させながら、県内外の人々にどのような形で観光地としての魅力を紹介できるかを知ることができた（観光協会）
<ul style="list-style-type: none"> ・貴重な体験を基に、復興への道の話が聞けて良かった。明日は我が身で受け止め、今出来ることを見つめ、聞きたいと思う（観光協会）
<ul style="list-style-type: none"> ・宮城県の元気を発信という言葉がとても響いた!! 首都へのPRを含め、「来て見て感じて応援して」というキャッチフレーズで、ポジティブに変換することの大切さを知った（観光関連団体）
<ul style="list-style-type: none"> ・自粛、風評、風化のキーワード。参考になった（観光関連事業者）
<ul style="list-style-type: none"> ・状況を分かりやすく話されていて聞きやすく、計画が後追いである等、現実的な話が聞けて良かった（一般）
<ul style="list-style-type: none"> ・地域産品を売り上げた話、旅行商品を作った話が参考になった（一般）
<ul style="list-style-type: none"> ・様々な困難がある中の取り組みは非常に勉強になった（その他）
<ul style="list-style-type: none"> ・体験者の報告は参考になる（その他）
<ul style="list-style-type: none"> ・町レベルの話も時間があれば聞きたかった。職員教育等についても聞いてみたかった（不明）

【パネルディスカッション】

「観光危機からの観光産業の復旧と復興」



その理由①大変参考になった

- ・それぞれの立場、それぞれが経験した危機についての復旧・復興の話が聞けて参考になった（市町村）
- ・この様な形のシンポジウムに参加したのが初めてで、とても参考になった。テレビを見ているような気分になった（国）
- ・それぞれの立場や経験から、様々なテーマについての Q&A を聞くことができ、とても有意義な時間となった。とても勉強させていただいた（観光協会）
- ・県内の対応（過去の話など含め）、あまり聞けない話が聞けて良かった（一般）
- ・復興の GOAL について、様々な立場からの意見を聞いた（一般）
- ・持続可能な観光復興や創造的な復興など、元に戻すだけでなく何かを生み出していくポジティブな考え方を学んだ（その他）

その理由②参考になった

- ・各プレイヤーの役割分担について考えることが出来た（市町村）
- ・良かった（市町村）
- ・マーケットから観る、キャンセル数のデータの見方で潮目を知る話は面白いと思った（観光協会）
- ・大変参考になった。復旧と復興は連携、計画なしでは出来ないということを実感した。未来づくりの観点でポジティブにいくことの大切を学んだ（観光協会）
- ・他県と比較した沖縄県の取り組みがわかりやすかった。観光立県として、さらに観光危機管理対策を強化する必要があると思った（観光協会）
- ・那覇市等の官の立場とホテル等の民間の立場の話聞き、自分に置き換えて考えることが出来て良かった（観光関連団体）
- ・様々な立ち位置、業種の話が聞けて良かった。柔軟で熱い行政マンがいる事で復興の舵取りが出来ると思った（観光関連団体）
- ・具体的に災害を受けた後の取り組みが聞けて参考になった（観光関連事業者）
- ・ポジティブな情報発信を心がけていきたい。参考になった（観光関連事業者）

・復興の意味、ベターにする。連携、共働の重要性（一般）
・沖縄県と那覇市の観光に対する考えは、民間と大きく異なっているように感じる。首里城の復興を観光資源として活用するというトップの意識、行動、首里城の復興のリアル、どうだろうか（一般）
・具体的な話が有効だった。勉強になった（一般）
・各方面の方々の取り組み、意見が聞けた（その他）
・色んな角度から話を聞いて良かった（不明）

その理由③普通
・モデレーターの方が、ご自身の意見を話されている場面が多かったが、実例を持っているパネリストの方の意見が聞きたかった（観光関連事業者）

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

・情報共有から始めてみたい（市町村）
・まずは、関係者との情報共有。そして住民との意識共有のための取り組み（講演会、シンポジウムなど）（市町村）
・多くの人に観光危機管理防災訓練に参加してもらい、まずは危機管理について考えてもらいたい。いつも同じ人が参加するのではなく、まんべんなく参加してもらおうと思う（市町村）
・防災訓練、備蓄（市町村）
・関係機関とのネットワーク作り（国）
・クルーズ船での観光増加が目立っているので、まずは、その方々が災害にあった時にどうするか、その様な状態になった時の情報発信をどうするか等に取り組みたい（国）
・観光危機管理とは何ぞや。その役割や分担、連携をどうしていくか等発信する機会「場」を設けていきたい（観光協会）
・自前の通信インフラを20 km内程度に拡大する（観光協会）
・関係する各機関と連携し、地域の人たちと協調できる、実行性のある体制を作っておく（観光協会）
・行政と情報を共有し、危機管理についての意識と知識を高めることから始めたい（観光協会）
・起こってからではなく、起こる前から、官民一体となった連携や計画を立てられるよう、自ら出来ることをアプローチしていこうと思った（観光協会）
・情報共有や日頃からの体制強化に更に取り組むと思った（観光協会）
・危機が身近にあるということを頭において、あらゆる災害に対して迅速な対応ができるように常時備え、準備していきたい（観光関連団体）
・まずはマニュアルを作成し、いざという時に動けるようにする（観光関連団体）
・有事の際にツアーキャンセルになった数字の把握と需要喚起策早急な対応（観光関連団体）
・行政と連携し、情報交換を行い、同じ方向を向いた具体的なイメージを立て話し合う必要があると感じた（観光関連団体）
・事業所のある地域はインバウンドゲストも多く、多言語での対応、実際に災害が起きた時の取り組みについて対策が必要だと感じた（観光関連事業者）
・組織内の役割分担の明確化（観光関連事業者）

・社内にて観光危機になった際のワークショップを行い、災害について考える（観光関連事業者）
・ネットを活用したポジティブな情報発信を行う（観光関連事業者）
・まずは身の回りの小さな事から取り組み始めたいと思う（観光関連事業者）
・実効性のある備え（観光関連事業者）
・緊急時の飲料水等の確保、簡易水質浄化装置があるかの確認（一般）
・現場での意識改革（一般）
・何が出来るか、地域ワークショップ（一般）
・組織内において、危機の共有、対応のマニュアル化、各自の役割分担を明確にする。他の組織との協力体制の確立、連携（一般）
・危機に興味をもつこと。事前の備え（一般）
・県や市町村から発信される最新情報をこまめに確認し、組織内での情報共有・連携体制など検討したいと思う（その他）
・研究に取り組む！！（その他）
・危機管理に関する仕組みを再度見直していく（その他）
・海難救助のサポートを行っていることから、ライフガードの育成に取り組む（技術支援、生活支援）（その他）
・具体的なデータを基にマニュアル（翻訳も）作り。地域との方向性の統一を計る（不明）

Q3 観光危機管理に関する取組促進に向け、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

・観光危機管理計画をすでに策定した県、市町村担当者から、これから策定する市町村担当者向けに、具体的な学びのあるシンポジウムを期待する（市町村）
・市役所防災担当視点での観光危機管理について（市町村）
・沖縄県における災害の際における取り組みについても行って欲しい。地域防災計画にも記載のない部分もあるので、県の観光行政、危機管理について教えてもらいたい（国）
・復興のための地域づくりに取り組んでいる話を聞きたい（観光協会）
・具体的に、対応した管理の流れや結果など、動きが見えるテーマがあれば助かる（観光協会）
・官民一体となった連携の取り組みについての内容を期待する（観光協会）
・行政だけでなくもう少し民間の方の実例などをお聞きしたい（観光協会）
・今現在、大きな問題になっている新型コロナウイルスについての行政の取り組みについての話もして欲しかった（観光関連団体）
・自然災害と感染症等の風評被害の影響について。災害が起きた時の世界中の対応、海外の事例等（参考までに把握したい）（観光関連団体）
・今後の様々な取り組みをされている方を取り上げていただきたい（観光関連団体）
・昨今の新型コロナウイルスに対する対応策の振り返りを期待する（観光関連団体）
・新型コロナ等の情報が知りたい（流行感染等）。お客様対応の最前線で従事しているスタッフ等への初動対応等の情報が欲しい（観光関連団体）

<ul style="list-style-type: none"> ・観光立県として観光客の多い地区エリアの個別の危機管理の取り組みについてのシンポジウムもあると良い（北谷美浜エリア、恩納村リゾートエリアなど）（観光関連事業者）
<ul style="list-style-type: none"> ・沖縄が舞台となった場合のシミュレーション（観光関連事業者）
<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアに関わった方の話を聞いてみたい（観光関連事業者）
<ul style="list-style-type: none"> ・危機管理に役立つ講習（観光関連事業者）
<ul style="list-style-type: none"> ・一つの事例に対して、国、県、市町村、民間の立場で、復興後の対応について聞きたい（観光関連事業者）
<ul style="list-style-type: none"> ・初動マニュアルに期待されているものが多いように感じたので、どのような内容が記載されているべきか、記載しておく方が良いのか知りたい。対応を行ってみたいリアルな話を基に作成の参考にしたい（一般）
<ul style="list-style-type: none"> ・温暖化による農水産物の変化への対応、対策（一般）
<ul style="list-style-type: none"> ・沖縄県は恵まれた豊かな観光資源に甘えていないか。観光資源の磨き上げや掘り起こしの意識が足りないのではないか。これこそ観光の危機だと考える。県や市の長にはドロ臭い商売っ気を求める。前例にとられないユニークな発想とスピード感ある行動力（一般）
<ul style="list-style-type: none"> ・韓国からの観光客減、新型ウイルスの問題、まさに沖縄観光は危機を迎えている。具体的に何をどうするかへの対応・活動について、正しい活動情報の発信や活動効果について発信して欲しい。観光危機管理計画は活かされているのか（一般）
<ul style="list-style-type: none"> ・危機後の地域の回復力を高めるには？（一般）
<ul style="list-style-type: none"> ・今回も、前回同様大変勉強になる、具体的で、今と未来に資する内容だった。更に可能であれば、メディアからの登壇（風評等）も希望する（その他）
<ul style="list-style-type: none"> ・実際の避難所での具体的な対応が知りたい（その他）
<ul style="list-style-type: none"> ・外国人観光客への対応や体制などについてのテーマにも興味がある（その他）
<ul style="list-style-type: none"> ・①民間の立場からの話も聞きたかった。例えば実際に多くのボランティアを派遣、運営している NGO、NPO（建設業界）関係の人等、現場の声を聴きたい、②スピーカーのジェンダーバランスが気になった、③外の視点から、沖縄の災害時に何が問題とされるかが知りたかった。島であるという事、基地があるという事も含めて課題になりそうなこと（不明）

2-4 ツール等の製作

(1) ノベルティグッズ（防災用ホイッスル、クリアファイル）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、実用性が高く、長い広告効果が期待できるノ
ベルティグッズ（防災用ホイッスル、クリアファイル）を製作した。ホイッスル本体には、観光
危機管理 Web サイトへ誘導する検索ワードを印刷し、クリアファイル本体には、「沖縄観光危機
管理」検索ワードに加え、Web サイト誘導 QR コード及びサイト詳細情報を印刷した。

ア. ホイッスル

製作個数：2,000 個（本体色：緑、赤、青）

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）



イ. クリアファイル

製作枚数：2,000 枚（本体色：全面カラー）

デザイン：

オモテ面 安全・安心・快適な観光地 沖縄を目指して（イラスト）みんなで広げる観
光危機管理 沖縄観光危機管理 検索（矢印）

ウラ面 行政・事業者向け 沖縄観光危機管理 Web サイト

一般・観光客向け 沖縄防災情報ポータル ハイサイ！防災で～びる



(2) 「災害時簡単コミュニケーションシート」の一部改訂・増刷

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」を一部改訂し、災害・危機発生時における初動対応を行う市町村、観光協会、観光関連団体・事象者（計 390 件）を対象に配布した。

- ・製作部数：1,500 部
- ・内容：事業者向け・外国人観光客向け
- ・サイズ・仕様：A4、8 ページ、観音折り
- ・改定内容：「このシートの使い方」の追加と一部レイアウト変更
※沖縄観光危機管理 Web サイトよりダウンロード可能

The image displays four pages from the 'Disaster Simple Communication Sheet'. The top-left page is the cover, featuring a cartoon character and the title '災害時簡単コミュニケーションシート'. The top-right page is titled '外国人観光客向け' (For Foreign Tourists) and includes a QR code and a list of emergency phrases in Japanese and English. The bottom-left page is titled '事業者向け' (For Business) and contains a grid of emergency phrases. The bottom-right page is titled '共通' (General) and also contains a grid of emergency phrases, including a numeric keypad for numbers 0-9.

3 台風時

Single Conversation Sheet for Typhoon
台風時、準備を怠らぬこと。
事前の準備が大切です。

3-1 電気を止めるのを忘れない。
Don't forget to turn off the electricity.
電気は、地震発生時にも
必要になります。
避難時には、安全な場所へ

3-2 避難時に、非常用持ち出し袋を持参する。
When you evacuate, please bring your emergency kit.
避難時に非常用持ち出し袋を持参し、避難場所へ速に移動してください。

3-3 大きな風が吹いたら避難場所へ移動する。
If a big wind has been reported, please move to an evacuation site.
大きな風が吹いたら、避難場所へ速に移動してください。

4 停電時

Single Conversation Sheet for Power Outage
停電時の安全な過ごし方。
停電時、安全な過ごし方を身に付けよう。

4-1 停電時には、安全な場所に避難する。
When you are cut off from power, please evacuate to a safe place.
停電時には、安全な場所に避難してください。

4-2 停電時には、安全な場所に避難する。
When you are cut off from power, please evacuate to a safe place.
停電時には、安全な場所に避難してください。

MEMO

5 地震発生時

Single Conversation Sheet for Earthquake
地震発生時、身の安全を守ること。
地震発生時、身の安全を守ること。

5-1 危険なところから避難する。
Get down and protect your head from falling objects.
危険なところから避難し、身の安全を守ってください。

5-2 危険なところから避難する。
Get down and protect your head from falling objects.
危険なところから避難し、身の安全を守ってください。

5-3 危険なところから避難する。
Get down and protect your head from falling objects.
危険なところから避難し、身の安全を守ってください。

6 津波警報発令時

Single Conversation Sheet for Tsunami Warning
津波警報発令時、避難場所へ避難すること。
津波警報発令時、避難場所へ避難すること。

6-1 避難場所へ避難する。
Evacuate to the designated area.
避難場所へ避難してください。

6-2 避難場所へ避難する。
Evacuate to the designated area.
避難場所へ避難してください。

MEMO

What language do you speak?
どの言語を話しますか?

はい	いいえ
Yes	No
英語	日本語
英語	日本語
英語	日本語

0	1	2	3	4
5	6	7	8	9

7 火災発生時

Single Conversation Sheet for Fire
火災発生時、冷静に対処すること。
火災発生時、冷静に対処すること。

7-1 火災発生時には、冷静に対処する。
When a fire has started, please stay calm and evacuate using the emergency stairs.
火災発生時には、冷静に対処し、避難場所へ速に移動してください。

7-2 火災発生時には、冷静に対処する。
When a fire has started, please stay calm and evacuate using the emergency stairs.
火災発生時には、冷静に対処し、避難場所へ速に移動してください。

7-3 火災発生時には、冷静に対処する。
When a fire has started, please stay calm and evacuate using the emergency stairs.
火災発生時には、冷静に対処し、避難場所へ速に移動してください。

MEMO

このシートの使い方

外国人観光客向け
外国人観光客向けに、このシートは、避難場所や避難経路を明確に示すことで、外国人観光客が避難する際の不安を軽減し、避難をスムーズに行えるように設計されています。

外国人観光客向け
外国人観光客向けに、このシートは、避難場所や避難経路を明確に示すことで、外国人観光客が避難する際の不安を軽減し、避難をスムーズに行えるように設計されています。

外国人観光客向け
外国人観光客向けに、このシートは、避難場所や避難経路を明確に示すことで、外国人観光客が避難する際の不安を軽減し、避難をスムーズに行えるように設計されています。

外国人観光客向け
外国人観光客向けに、このシートは、避難場所や避難経路を明確に示すことで、外国人観光客が避難する際の不安を軽減し、避難をスムーズに行えるように設計されています。

外国人観光客向け
外国人観光客向けに、このシートは、避難場所や避難経路を明確に示すことで、外国人観光客が避難する際の不安を軽減し、避難をスムーズに行えるように設計されています。

外国人観光客向け
外国人観光客向けに、このシートは、避難場所や避難経路を明確に示すことで、外国人観光客が避難する際の不安を軽減し、避難をスムーズに行えるように設計されています。

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、今後の取組促進に活かすことを目的とした。

(2) 調査対象と回収数

ア. 市町村

41市町村 (11市、11町、19村)

※平成30年度 41市町村

イ. 観光協会

36協会 (沖縄本島南部5協会、沖縄本島中部8協会、沖縄本島北部9協会、宮古3協会、八重山3協会、その他離島8協会)

※平成30年度 35協会

ウ. 観光関連団体・事業者

101観光関連団体・事業者 (団体17件、宿泊系30件、公共交通機関係12件、販売系33件、その他9件)

※平成30年度 100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30年度も同様の方法で実施

(4) 調査実施期間

令和元年12月4日(水)～令和2年1月17日(金)

(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. Q2で「策定されたことも内容も知っている」と回答した人の実行計画における役割の理解程度

Q4. 観光危機管理に関する取組実施状況(項目別の実施状況)

Q5. Q4の取組項目について独自に推進していく上でもっとも困難な項目とその理由(最大2つ)

Q6. 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(項目別の利用状況)

- Q7. 災害・危機発生後の関係団体との情報収集・発信体制の協力状況
- Q8. 災害時、観光客や住民に対する正確な情報発信の方法（複数回答）
- Q9. Q8 のツールを用いた情報発信における多言語対応状況
- Q10. 災害・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）
- F1. 記入者について
 - ・観光危機管理を担当しての年数
 - ・観光危機管理前担当者からの引継ぎの有無

■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. Q2 で「策定されたことも内容も知っている」と回答した人の実行計画における役割の理解程度
 - Q4. 観光危機管理に関する取組実施状況（項目別の実施状況）
 - Q5. 沖縄県の観光危機管理基本計画等に基づき、観光危機管理体制を強化していくための対策の実施および検討状況（項目別の実施および検討状況）
 - Q6. Q5 の取り組み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」で「実施または実施中」と回答した場合の具体的内容（自由回答）
 - Q7. Q5 の取り組みについて独自に推進していく上でもっとも困難な項目とその理由（最大2つ）
 - Q8. 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（項目別の実施状況）
 - Q9. 災害・危機発生後の情報収集体制（項目別の状況）
 - Q10. 災害・危機発生後の情報提供体制（項目別の状況）
 - Q11. Q10 の項目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」で「確定」と回答した場合の具体的な内容（自由回答）
 - Q12. Q10 の項目について独自に推進していく上でもっとも困難な項目とその理由（最大2つ）
 - Q13. 災害・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）
 - F1. 記入者について
 - ・観光危機管理を担当しての年数
 - ・観光危機管理前担当者からの引継ぎの有無
- ※各対象とも Q3 と F1 については今年度から調査項目として取り入れた

(6) 報告書の見方

- 今年度新た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。
- 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%とはならないものもある。
- 設問によっては複数回答のため、グラフ等の比率の合計が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た。各分析軸の目的も以下のとおり。

ア. 地域別

(ア) 市町村

- ・市町村調査と観光協会調査で各市町村による差異を把握するために用いた。
「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」に分類した。

(イ) 地域

- ・市町村調査と観光協会調査で地域による差異を把握するために用いた。
「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。

イ. 修学旅行受入ランク

- ・市町村調査と観光協会調査で修学旅行の受入状況による差異を把握するために用いた。
「比較的受入が多い」、「受け入れている」、「受け入れていない」に分類。
【参照：沖縄県修学旅行入込状況調査の結果】

ウ. 観光関連就業率

- ・市町村調査と観光協会調査で観光関連の団体・事業所等への就業率による差異を把握するために用いた。
「観光関連就業率高」、「観光関連就業率中」、「観光関連就業率低」に分類。
【参照：沖縄県統計年鑑 第4章労働力】
【参照：宿泊施設実態調査結果】

エ. 所在市町村担当者の観光危機管理基本計画の認知

- ・観光協会調査で対象協会が所在する市町村担当者の「基本計画」の認知と協会担当者の「基本計画」と「実行計画」の認知がどの程度相関があるかを知るために分析軸とした。
(市町村担当者の基本計画の認知と協会担当者の認知の関係をみることで市町村との連携状況等を知ることができる)
「内容までの認知」、「策定のみ認知」、「策定を知らない」に分類。

オ. 団体分類

- ・観光関連団体・事業者調査では以下のように分類して、それぞれの差異を把握するために用いた。
「団体」、「宿泊系」、「公共交通機関係」、「販売系」、「その他」に分類。

カ. 担当者の属性

- ・観光危機管理担当年数
「1年目」、「2年目」、「3年以上」に分類。
- ・観光危機管理前担当者からの引継ぎ有無
「受けた」、「受けていない」、「わからない」に分類。

■クロス集計の分析軸のカテゴリーは「無回答」を除外しているものもあるため「全体」の数値と合致しない場合がある。

■今年度実施した調査結果の表記については、平成31年度で統一する。

(7) 説明内容の表記

説明の中では文章を簡潔にするために以下の項目の表現を次のようにした。

ア. 計画の名称表記

「沖縄県観光危機管理基本計画」は「**基本計画**」。

「沖縄県観光危機管理実行計画」は「**実行計画**」。

イ. 計画の認知表記

- ・計画が策定されたことも内容も知っているは「**内容までの認知**」。
- ・計画が策定されたことは知っているが、内容は知らないは「**策定のみ認知**」。
- ・計画が策定されたことを知らなかったは「**策定を知らない**」。

(8) 調査回答者の特性と役割認識

ア. 平成 31 年度調査に回答した観光危機管理担当者の担当年数

各対象とも今年度に担当した新任者が多くなっている。3年以上が少ないことから1～2年で担当が交代していることがうかがえる。

調査別/担当年数	1 年目	2 年目	3 年以上	無回答
市町村調査 (n=41) (上段：人数 下段：%)	21 人 51.2%	7 人 17.1%	11 人 26.8%	2 人 4.9%
観光協会調査 (n=36) (上段：人数 下段：%)	16 人 44.4%	4 人 11.1%	5 人 13.9%	11 人 30.6%
観光関連団体・事業者調査 (n=101) (上段：人数 下段：%)	34 人 33.7%	7 人 6.9%	15 人 14.9%	45 人 44.5%

イ. 平成 31 年度調査に回答した観光危機管理担当者の前担当者からの引継ぎの有無

各対象とも前担当者からの引継ぎは少ない。「市町村」は 29.3%が引継ぎを受けているが、「観光協会」と「観光関連団体・事業者」では引継ぎを受けた人は少ない。

調査対象別/引継ぎの有無	引継ぎを受けた	引継ぎを受けていない	わからない	無回答
市町村調査 (n=41) (上段：人数 下段：%)	12 人 29.3%	22 人 53.7%	3 人 7.3%	4 人 9.7%
観光協会調査 (n=36) (上段：人数 下段：%)	0 人 0%	22 人 61.1%	4 人 11.1%	10 人 27.8%
観光関連団体・事業者調 (n=101) (上段：人数 下段：%)	6 人 5.9%	43 人 42.6%	14 人 13.9%	38 人 37.6%


ウ、「実行計画」の策定と内容の両方を知っている担当者の「実行計画」における各対象の役割の理解度

「実行計画」の内容まで認知している担当者の「実行計画」における所属対象の役割理解度は、各調査とも十分な理解までには至っていない。ある程度の理解にとどまっている。ただし、各調査とも対象人数が少ないため分析軸としては参考程度になる。

(市町村調査)

41 市町村のうち 36.6%にあたる 15 市町村が「実行計画」の策定も内容も知っていた。15 市町村では「実行計画」の役割を「十分理解している」が 6.7%と低く、「ある程度理解している」が 73.3%と高かった。

全体	沖縄県は平成27年度に「沖縄県観光危機管理実行計画」を策定したことをご存じですか。			
	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	無回答
41 100.0	15 36.6	20 48.8	5 12.2	1 2.4




全体	【実行計画の策定と内容認知者】「沖縄県観光危機管理実行計画」における役割をどの程度ご存じですか。			
	市町村の役割は十分理解している	市町村の役割はある程度理解している	市町村の役割はあまり理解できていない	無回答
15 100.0	1 6.7	11 73.3	2 13.3	1 6.7

(観光協会調査)

36 協会のうち 36.1%にあたる 13 協会が「実行計画」の策定と内容を知っていると回答したが、その 13 観光協会では「実行計画」の役割を「十分理解している」が 7.7%と低く、「ある程度理解している」が 69.2%と多くなっており、市町村と同様の結果となった。

全体	沖縄県は平成27年度に「沖縄県観光危機管理実行計画」を策定したことをご存じですか。			
	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	無回答
36 100.0	13 36.1	17 47.2	5 13.9	1 2.8




全体	【実行計画の策定と内容認知者】「沖縄県観光危機管理実行計画」における役割をどの程度ご存じですか。			
	観光協会の役割は十分理解している	観光協会の役割はある程度理解している	観光協会の役割はあまり理解できていない	無回答
13 100.0	1 7.7	9 69.2	2 15.4	1 7.7

(観光関連団体・事業者調査)

101 団体・事業者のうち 26.7%にあたる 27 団体・事業者が「実行計画」の策定と内容を知っていた。その団体・事業者では「実行計画」の役割を「十分理解している」が 25.9%と、市町村や観光協会に比べて高い結果となった。

全体	沖縄県が平成27年度に「沖縄県観光危機管理実行計画」を策定したことをご存じですか。			
	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	無回答
101 100.0	27 26.7	46 45.5	27 26.7	1 1.0



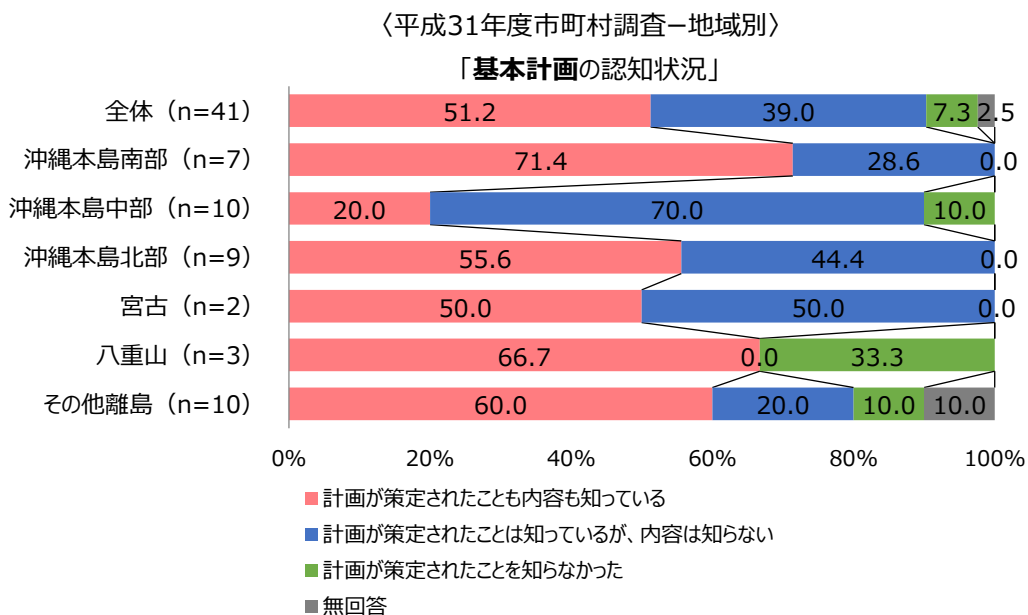
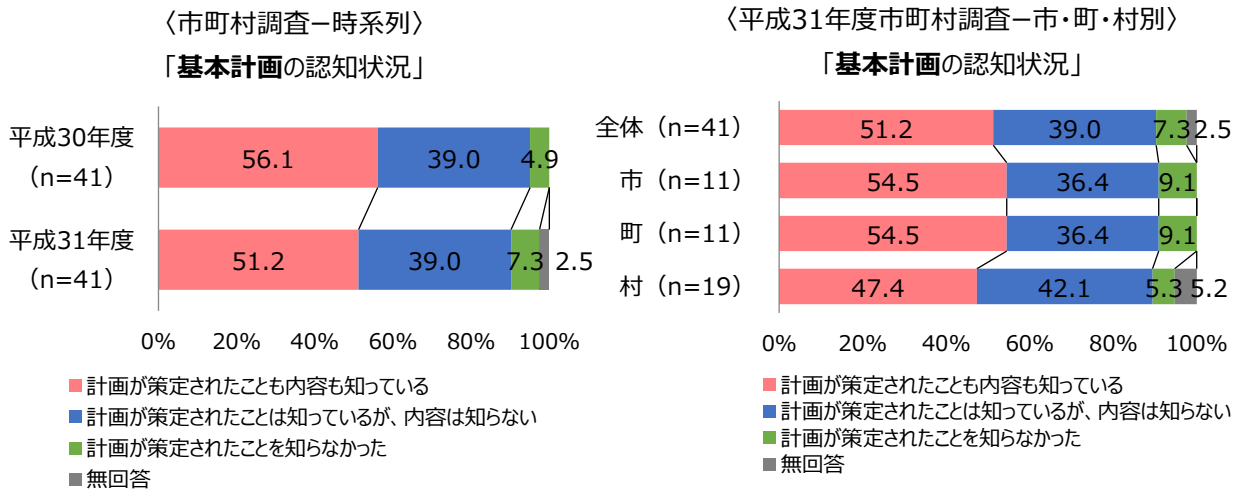
全体	【実行計画の策定と内容認知者】「沖縄県観光危機管理実行計画」における役割をどの程度ご存じですか。			
	自社等の役割は十分理解している	自社等の役割はある程度理解している	自社等の役割はあまり理解できていない	無回答
27 100.0	7 25.9	15 55.6	5 18.5	0 0.0

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

ア. 市町村の基本計画認知状況

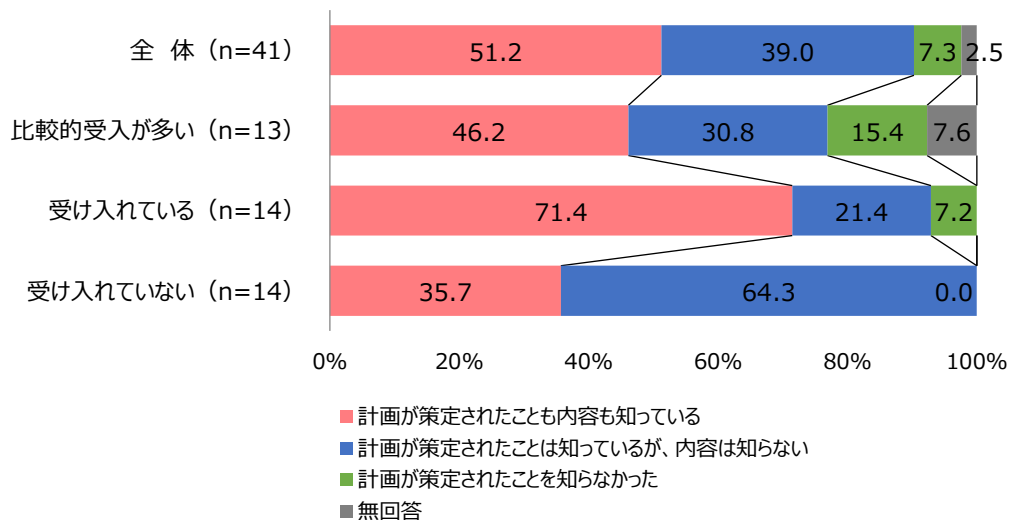
- 市町村の「基本計画」の認知状況は、前年度と比較して大きな変化はみられなかったが内容までの認知が前年度に比べやや減少している。また、策定を知らなかったとの回答が4.9%から7.3%と増えているため、さらなる啓発活動が望まれる。
- 市町村別では「市」と「町」は内容までの認知が半数を超えるが、「村」では策定のみ認知が多く、内容までの認知は半数に満たなかった。今後は「村」への内容認知の向上策を検討したい。
- 地域別では、沖縄本島「南部」は内容の認知が進んでいる、それ以外の地域は、「中部」を除いて60%前後になっており、徐々に認知されているようだ。「中部」は内容までの認知が20.0%にとどまり、策定そのものは浸透しているものの内容認知が低い。前年度も同様の結果であった。その原因を分析して内容認知の向上策の立案が必要になる。



- ・ 修学旅行受入ランク別では、「受け入れている」市町村の「基本計画」の内容までの認知は71.4%と高くなっている。「比較的受入が多い」市町村の、策定を知らない割合が他と比べ15.4%と高くなっているため、「基本計画」そのものの認知を高める必要がある。
- ・ 観光関連就業率別では、「就業率中」の市町村の内容までの認知が高く、策定のみ認知も含めると全員が「基本計画」について知っている。「就業率高」の市町村での内容までの認知は、58.3%と半数を超えるが、策定を知らない割合が16.7%であり、将来の観光関連に携わる人たちに周知させるためにも認知率の向上は必要だと考えられる。

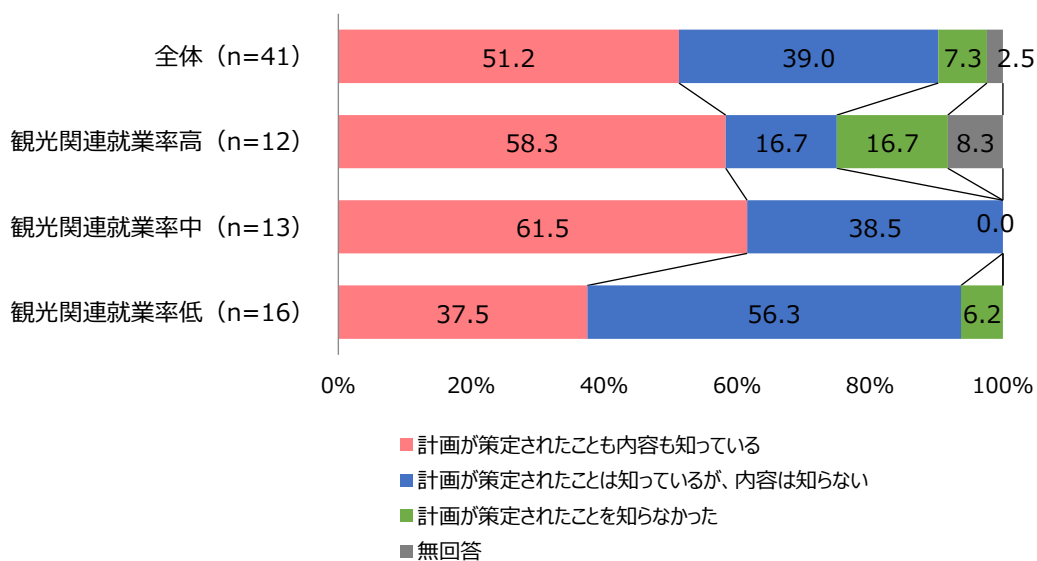
〈平成31年度市町村調査－修学旅行受入ランク別〉

「基本計画」の認知状況



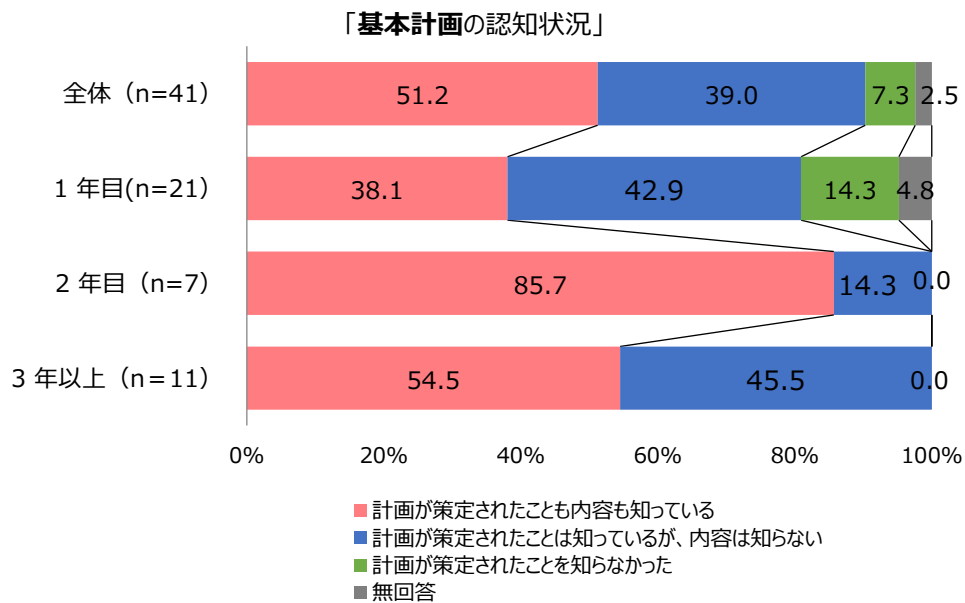
〈平成31年度市町村調査－観光関連就業率別〉

「基本計画」の認知状況

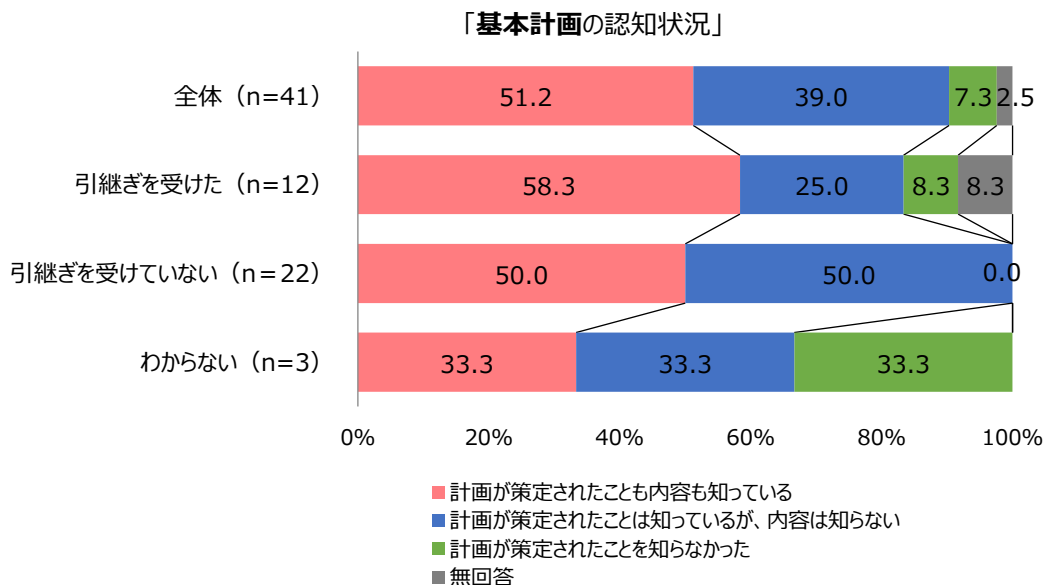


- ・「基本計画」について、観光危機管理の担当年数による違いをみると「2年目」と「3年以上」では全員が策定されたことを知っている。「1年目」では、策定のみ認知が半数近くであるが、内容までの認知は38.1%と低く、さらに策定を知らないも14.3%みられた。今後は初めて観光危機管理を担当する人を対象とした、講習会等の開催を検討することが必要になると思われる。
- ・前担当者からの引継ぎの有無では、引継ぎがあった担当者では内容までの認知が58.3%と半数を超える。ただし、引継ぎがあっても、策定のみ認知が25.0%、策定を知らないが8.3%みられた。また、引継ぎを受けていない人では、内容までの認知と策定のみ認知が半々になっている。この結果より、内容認知の向上には、引継ぎ方法と引継ぎ内容が重要であることがわかる。

〈平成31年度市町村調査－担当年数別〉



〈平成31年度市町村調査－引継ぎ有無別〉



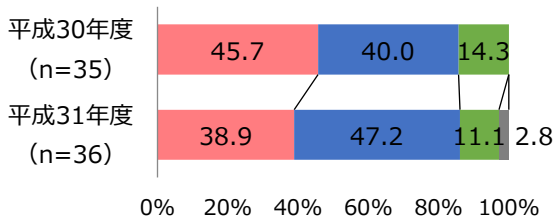
※分析軸のn数の合計が全体のn数と一致しないのは「無回答」を分析軸から除いているため。

イ. 観光協会の基本計画認知状況

- ・観光協会では、「基本計画」の内容までの認知は前年を下回るが、策定のみ認知が増え、全体として「基本計画」の認知は前年度と大きく変わらない。
- ・市町村別では、「基本計画」そのものの認知は大きな差がみられなかった。内容までの認知は「市」で58.3%になるが、「町」、「村」では3割を下回り、「市」との違いが出ている。また、「村」では策定されたことを知らない協会が2割近くいるのが目立って見える。今後は、「町」と「村」での「基本計画」の内容認知向上の対策が必要といえる。
- ・地域別では、「その他離島」を除いて「基本計画」の策定そのものは知られているが、内容までの認知は沖縄本島「中部」が62.5%、「宮古」が66.7%と高い。内容までの認知が低いのは「南部」(40.0%)、「北部」と「八重山」(ともに33.3%)、「その他離島」(12.5%)の順である。今後はこれらの地域の観光協会への啓発活動の強化が必要となる。

〈観光協会調査－時系列〉

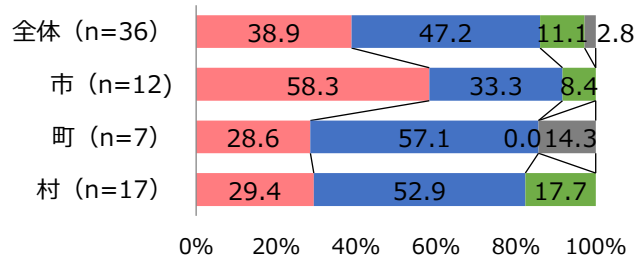
「基本計画」の認知状況



- 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
- 無回答

〈平成31年度観光協会調査－市・町・村別〉

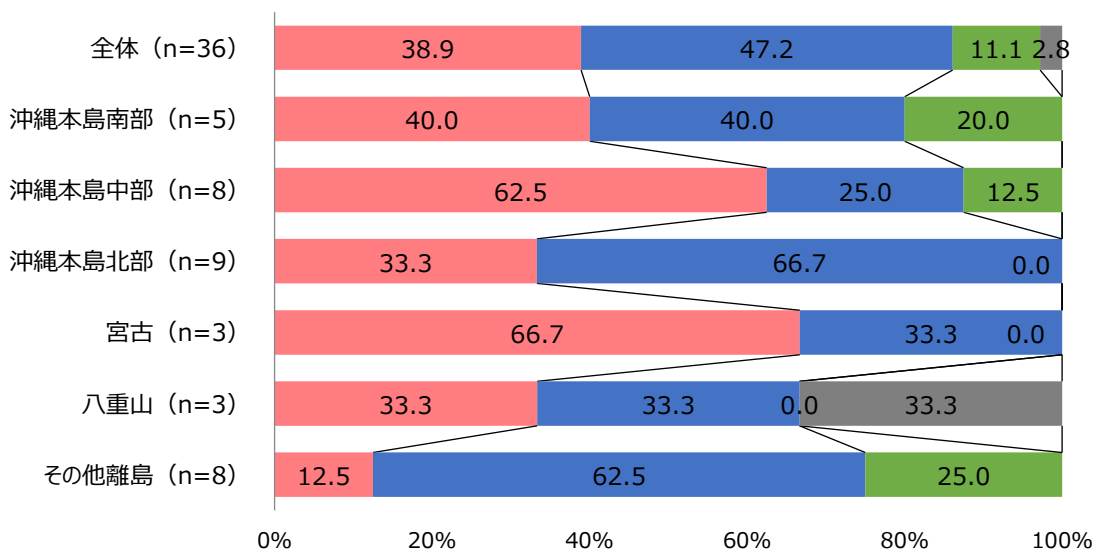
「基本計画」の認知状況



- 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
- 無回答

〈平成31年度観光協会調査－地域別〉

「基本計画」の認知状況

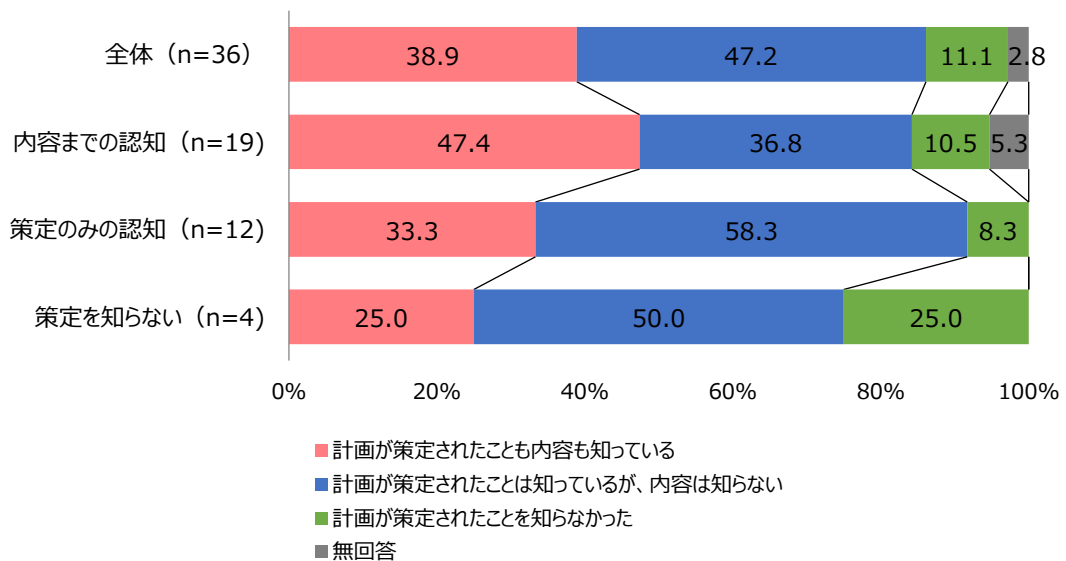


- 計画が策定されたことも内容も知っている
- 計画が策定されたことは知っているが、内容は知らない
- 計画が策定されたことを知らなかった
- 無回答

- ・所在する市町村担当者が「基本計画」について内容まで認知している場合は、観光協会でも内容までの認知が47.4%と半数近くに達する。しかし「策定のみ認知」と「策定を知らない」場合は、観光協会での認知も低くなる傾向がみられる。「基本計画」について、所在市町村担当者の認知と観光協会の認知には相関がみられ、市町村と連携した啓発活動が求められる。
- ・修学旅行受入ランク別では、「受け入れている」とした観光協会の「基本計画」の内容までの認知は66.7%と高い。「比較的受入が多い」と「受け入れていない」観光協会では、策定のみ認知は多いが内容までの認知は少なかった。

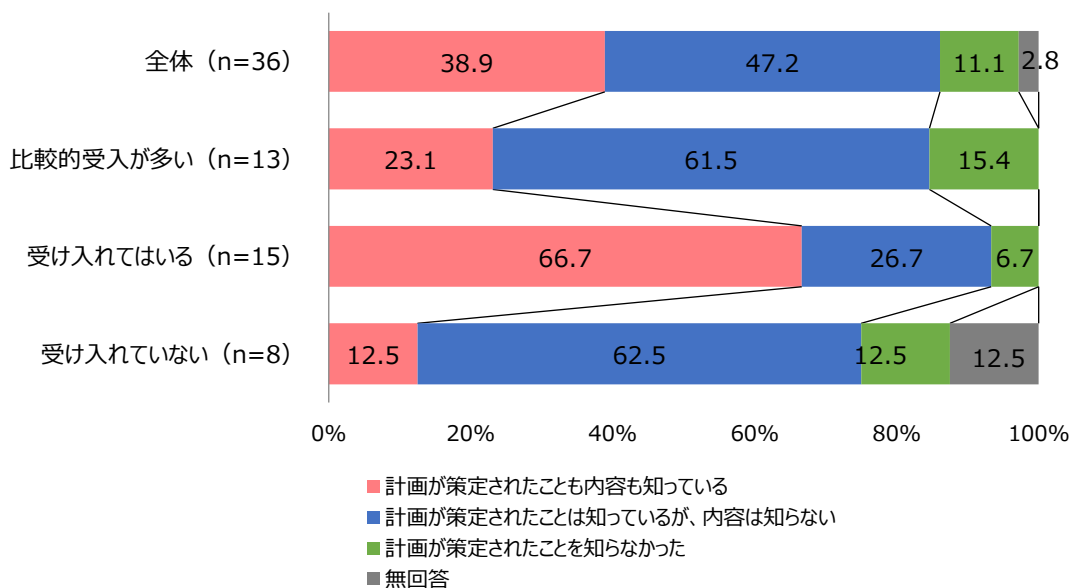
〈平成31年度観光協会調査－所在市町村の基本計画認知別〉

「基本計画」の認知状況



〈平成31年度観光協会調査－修学旅行受入ランク別〉

「基本計画」の認知状況

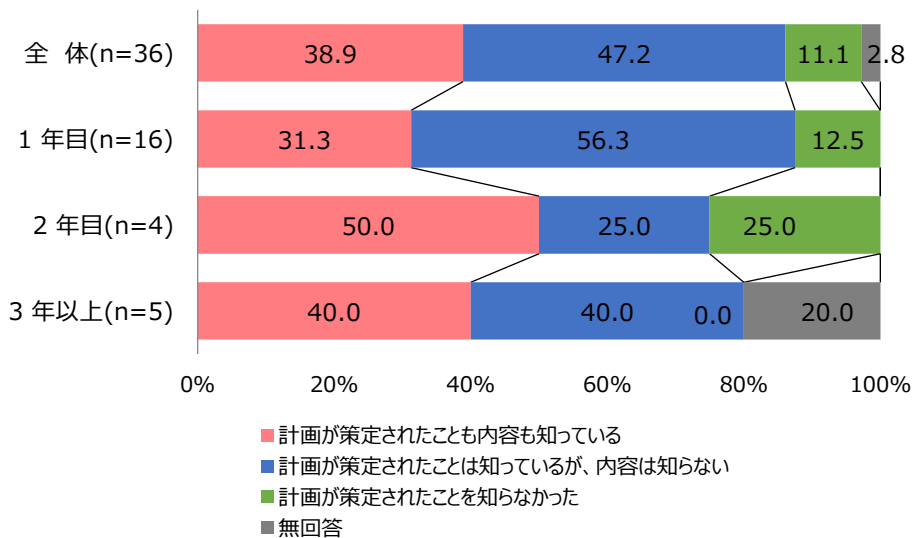


※分析軸のn数の合計が全体のn数と一致しないのは「無回答」を分析軸から除いているため。

- ・観光危機管理の担当年数による「基本計画」の認知の違いをみると、「2年目」、「3年以上」では内容までの認知の割合は半数近くを占めるが、「1年目」は31.3%と低かった。今後は「1年目」の担当者を対象とした講習会等の検討が必要になると思われる。
- ・前担当者からの引継ぎ有無別では、「引継ぎを受けていない」の内容までの認知が31.8%、策定のみ認知が45.5%となっているが、「引継ぎを受けた」は皆無であったため、引継ぎの有無との関連性は明確には判断できない。

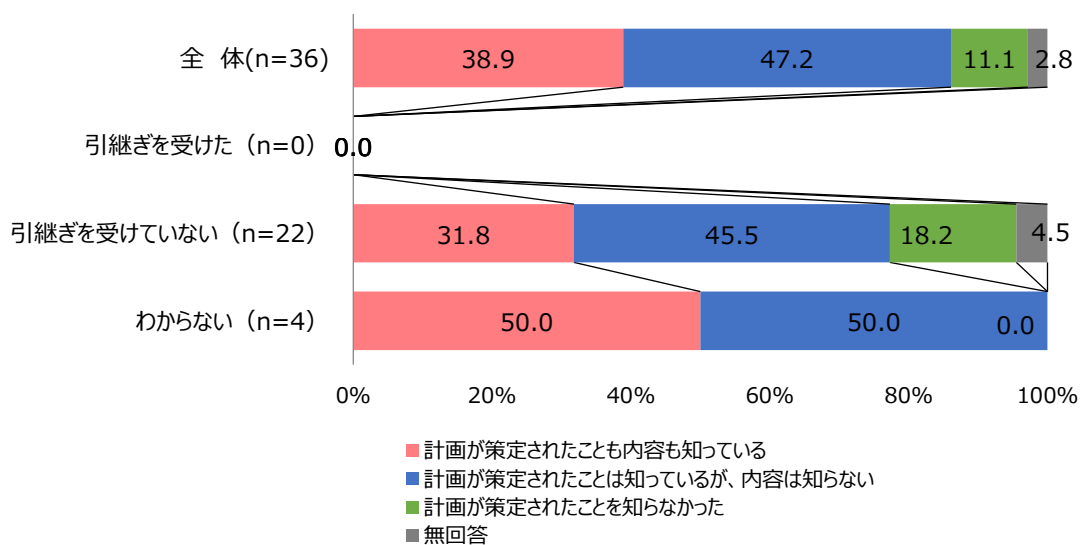
〈平成31年度観光協会調査－担当年数別〉

「基本計画」の認知状況



〈平成31年度観光協会調査－引継ぎ有無別〉

「基本計画」の認知状況



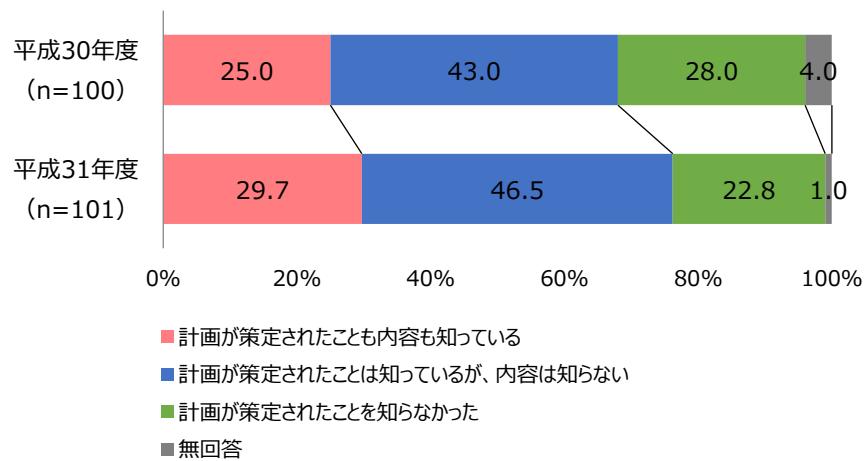
※分析軸のn数の合計が全体のn数と一致しないのは「無回答」を分析軸から除いているため。

ウ. 観光関連団体・事業者の基本計画認知状況

- 観光関連団体・事業者の「基本計画」の認知は、前年度と比べて内容までの認知、策定のみ認知ともに上昇しており、策定を知らない団体・事業者は22.8%と5.2%の減少がみられた。
- 団体分類別では大きな違いはみられなかったが、今年度新たに分類した「団体」では内容までの認知が半数近くに達し、浸透状況が高い。なお、「宿泊系」と「公共交通機関係」では策定を知らない割合が1/4を占めており、観光客や住民との関わりが多い事業者のため、今後も認知向上の普及活動を進めたい。

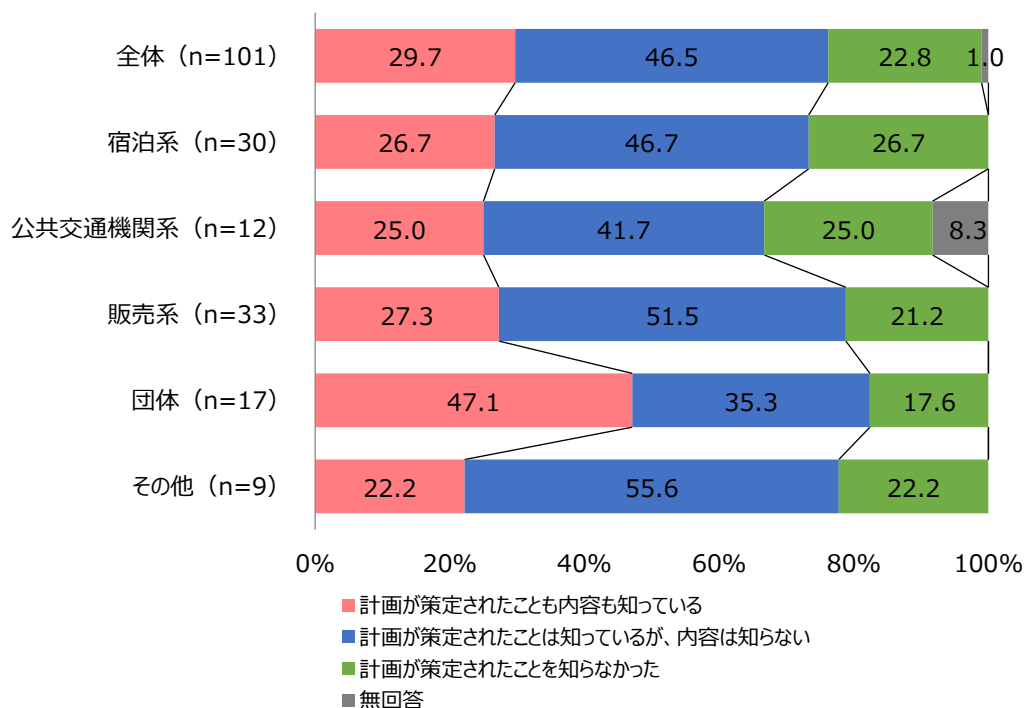
〈観光関連団体・事業者調査－時系列〉

「基本計画」の認知状況



〈平成31年度観光関連団体・事業者調査－団体分類別〉

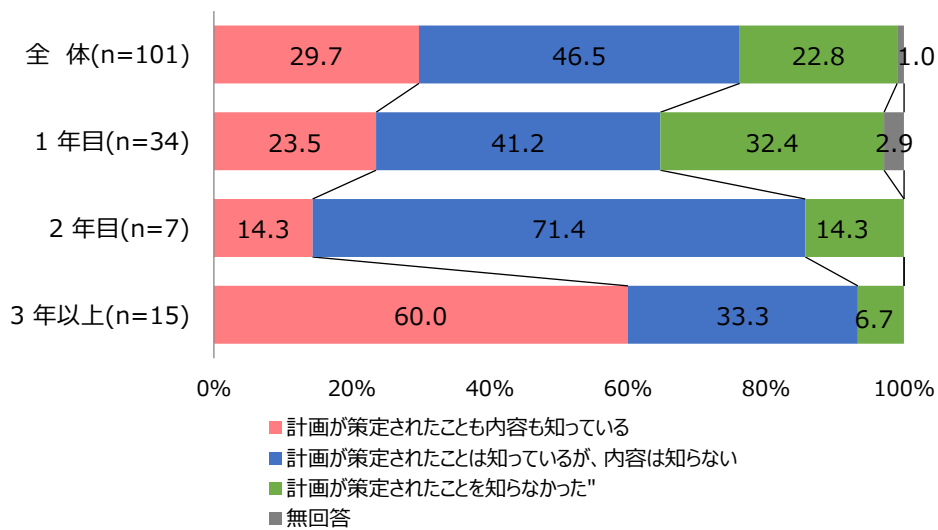
「基本計画」の認知状況



- ・担当年数別でみると、「基本計画」の認知割合は、担当年数に比例して多くなっている。「3年以上」で内容までの認知は60.0%と高く、策定のみ認知を含めると93.3%とほとんどの人が「基本計画」の策定を知っている。「2年目」では内容までの認知は少ないが策定のみ認知を含めると85.7%と多かった。「1年目」は策定を知らない人が32.4%を占めており、まだ浸透していないようだ。
- ・前担当者との「引継ぎを受けた」は少数であったが、「基本計画」の内容までの認知が高い。「引継ぎを受けていない」では34.9%が策定を知らない。この結果から前担当者との引継ぎがいかに重要であるかがわかる。今後は引継ぎの重要性を訴求していきたい。

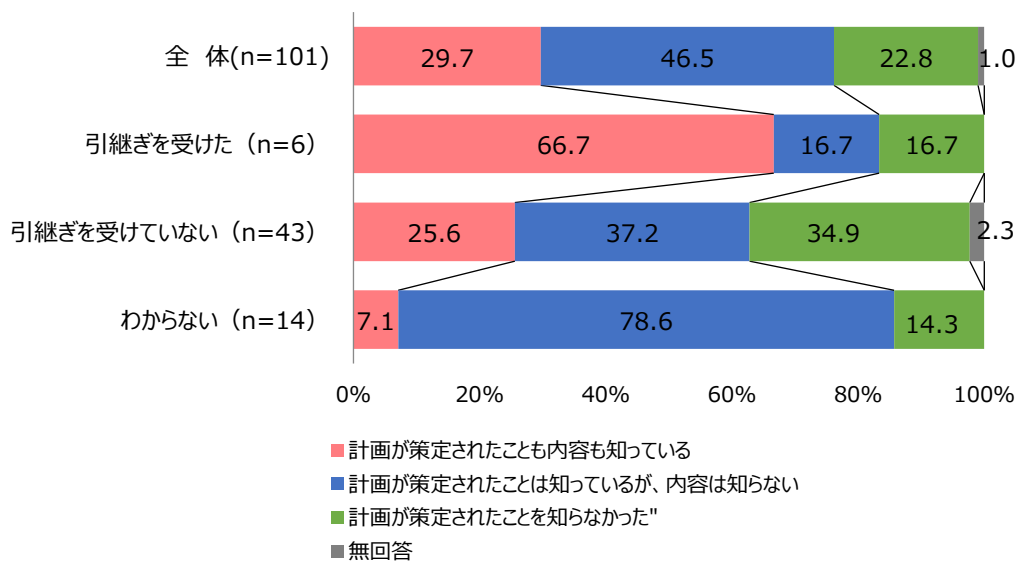
〈平成31年度観光関連団体・事業者調査－担当年数別〉

「基本計画」の認知状況



〈平成31年度観光関連団体・事業者調査－引継ぎ有無別〉

「基本計画」の認知状況

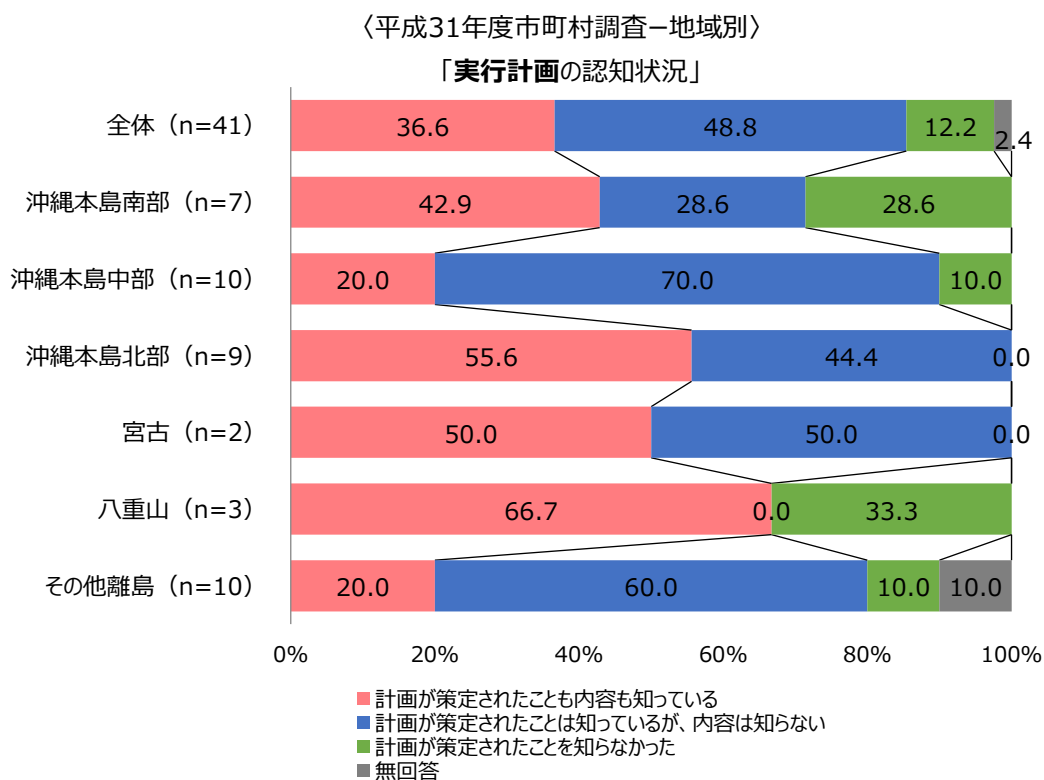
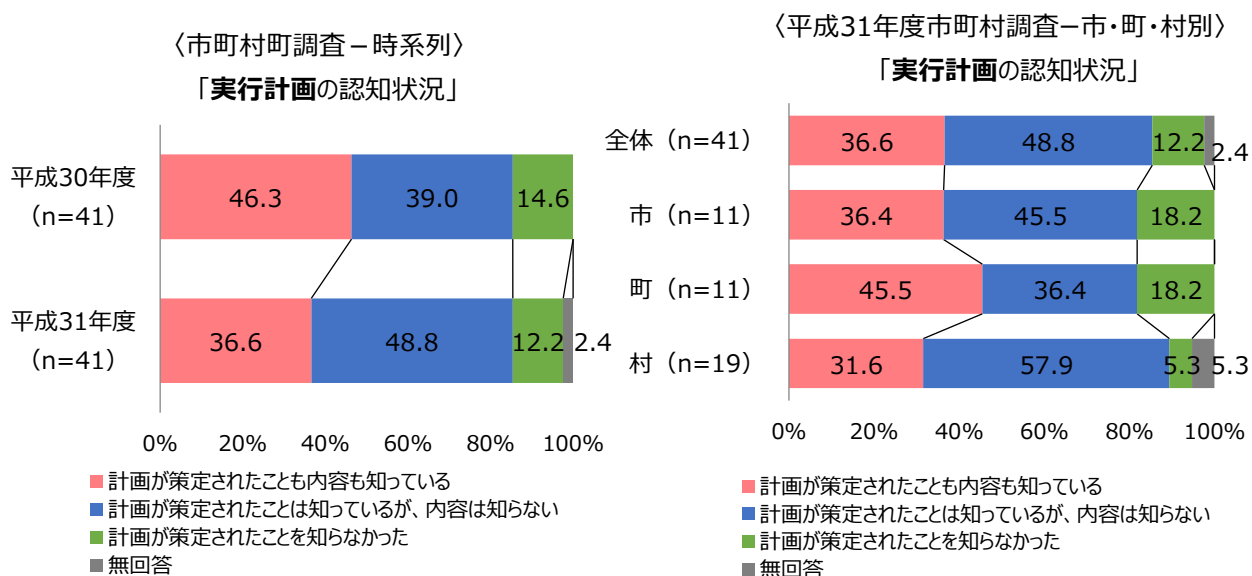


※分析軸のn数の合計が全体のn数と一致しないのは「無回答」を分析軸から除いているため。

(2) 「沖縄県観光危機管理実行計画」の認知状況

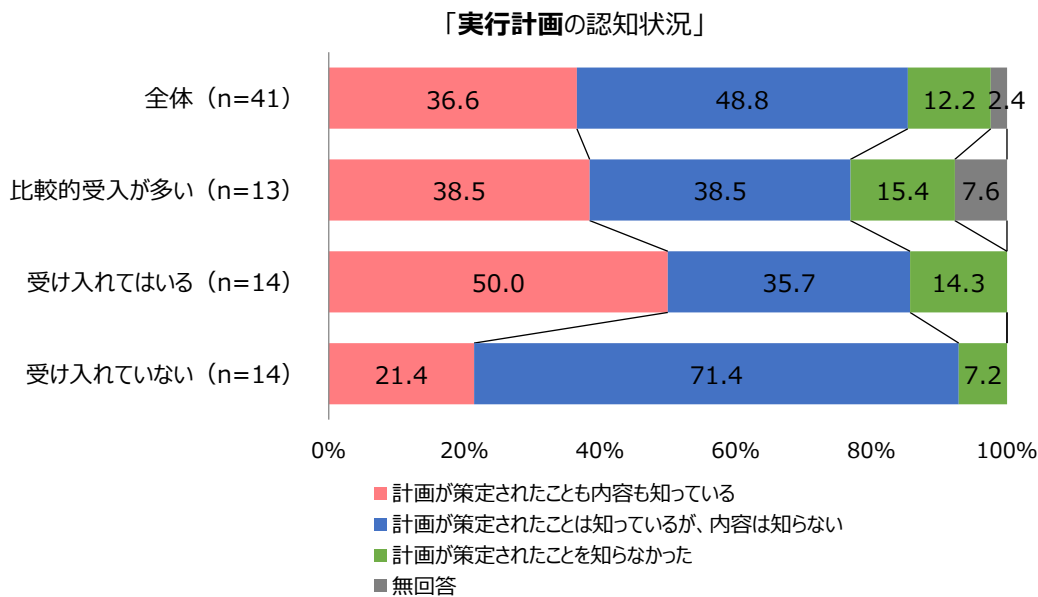
ア. 市町村の実行計画認知状況

- 市町村における「実行計画」の内容までの認知は36.6%で前年度より9.7%低下しているが、その分策定のみ認知が同程度上昇している。その結果、策定そのものの認知は85.4%で前年度とほぼ同じ割合であった。しかし内容までの認知は「基本計画」に比べて14.6%低くなっている。「実行計画」の内容認知の向上を図る必要がある。
- 市町村別では、大きな差はみられなかった。
- 地域別の認知は「基本計画」と同様の傾向がみられ、沖縄本島「南部」と「北部」では内容までの認知が高く、「中部」で低くなっている。沖縄本島以外では「その他離島」の内容までの認知が「基本計画」の60.0%に比べて20.0%と低いのが目立つ。

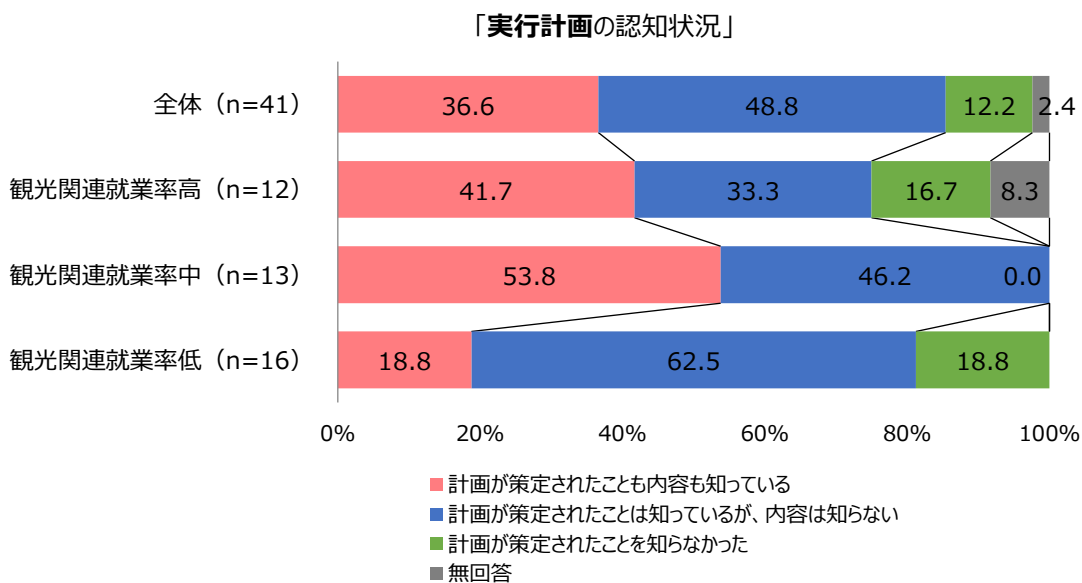


- ・ 修学旅行受入ランク別でみると「実行計画」の内容までの認知は「比較的受入が多い」(38.5%)、「受け入れてはいる」(50.0%)であったが、「受け入れていない」は21.4%と低かった。しかし受け入れている場合でも策定を知らない割合が15%前後みられるため、今後の課題となりうる。
- ・ 就業別で目立ったのは「就業率中」の市町村で、内容までの認知が53.8%と半数を超え、策定のみ認知を入れると100%の認知となった。「就業率高」と「就業率低」では策定を知らない市町村が2割弱おり、今後の啓発活動の対象と考えられる。

〈平成31年度市町村調査－修学旅行受入ランク別〉



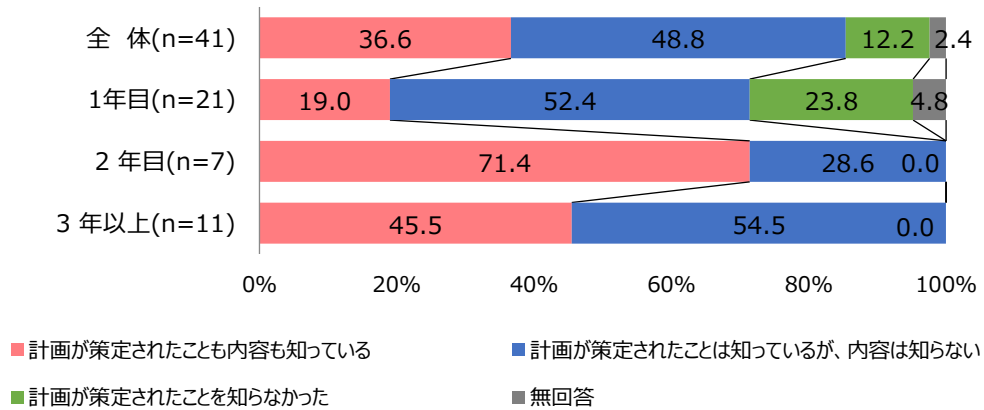
〈平成31年度市町村調査－観光関連就業率別〉



- ・観光危機管理の担当年数別では、「基本計画」と同様に「1年目」の担当者の内容までの認知が19.0%と低く、策定を知らない人が23.8%を占める。「2年目」、「3年以上」では、内容までの認知も高く、策定のみ認知を含めると全員が策定されたことを知っている。この結果をみると、担当初年度の人にまだ浸透していないことが明らかになった。
- ・引継ぎ有無別では大きな差がみられなかったが、引継ぎを受けた人でも策定を知らない担当者が16.7%いることが課題となる。

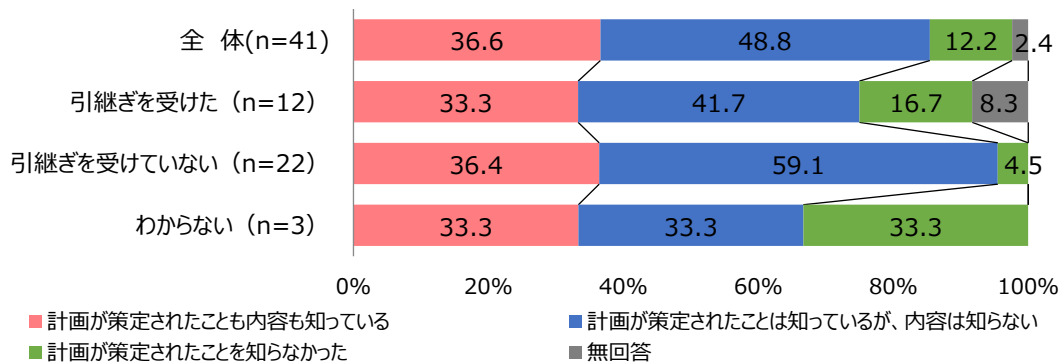
〈平成31年度市町村調査－担当年数別〉

「実行計画」の認知状況



〈平成31年度市町村調査－引継ぎ有無別〉

「実行計画」の認知状況



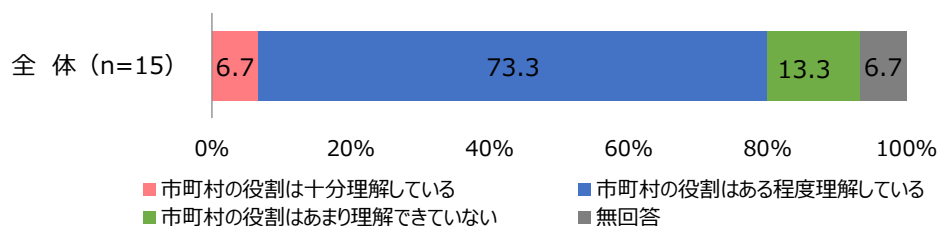
※分析軸のn数の合計が全体のn数と一致しないのは「無回答」を分析軸から除いているため。

「実行計画」の内容まで認知している担当者に「実行計画」の市町村の役割の理解を聞いた。「十分理解している」担当者は6.7%と少なく、「ある程度理解している」が73.3%と多くなっている。これは十分とは言えないものの市町村の役割について、ある程度の理解は持たれているものと思われる。

〈平成31年度市町村調査－全体〉

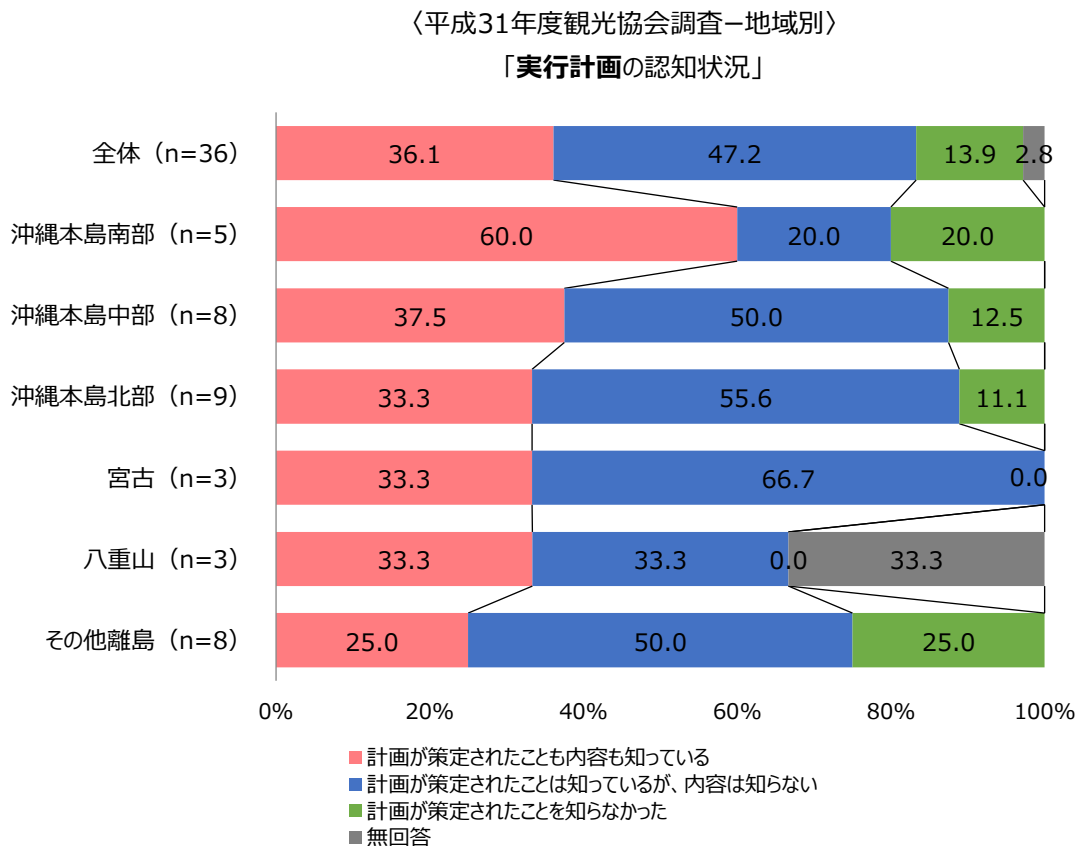
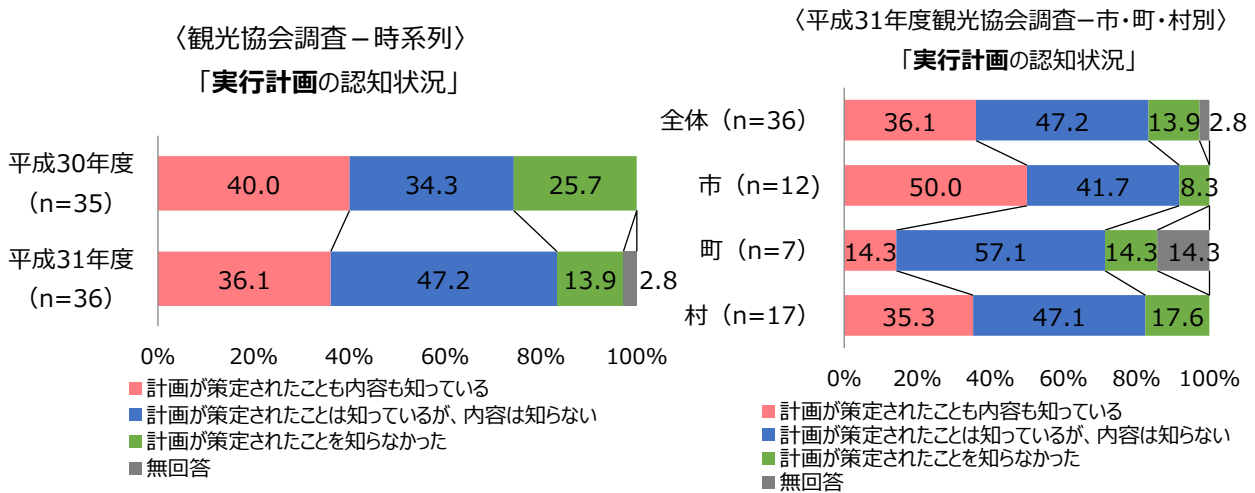
「実行計画」の役割理解状況

(実行計画の策定と内容認知者)



イ. 観光協会の実行計画認知状況

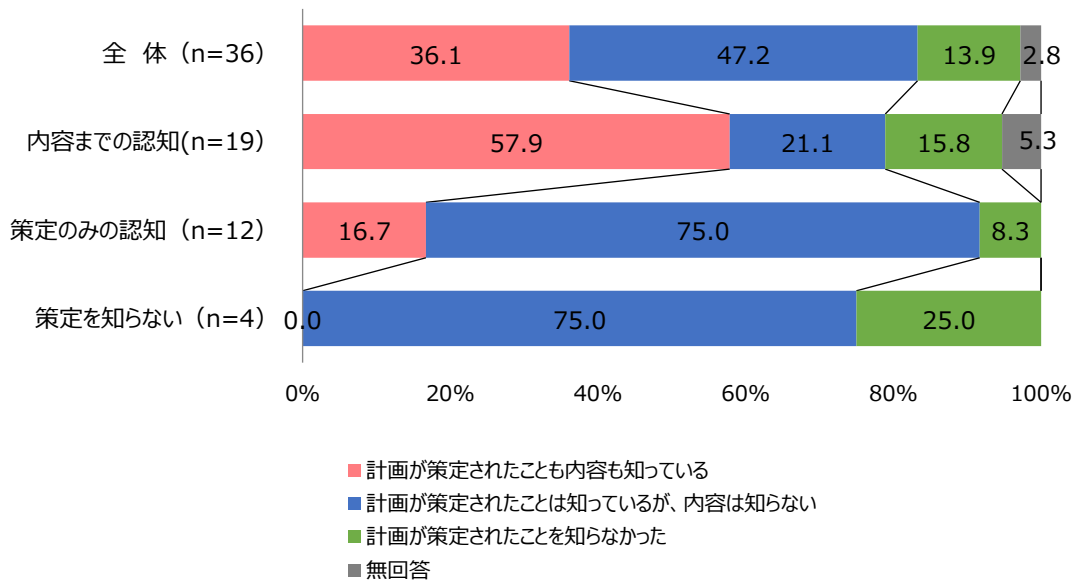
- 観光協会の「実行計画」の認知状況は、内容までの認知は前年度に比べ下降しているが、策定のみ認知は前年度より上昇している。策定を知らない割合は13.9%で、前年度の25.7%からほぼ半減しており徐々に浸透してきている。
- 市町村別では「市」での認知が進んでおり、内容までの認知が半数を占める。一方で「町」と「村」では、内容までの認知は「市」よりも低く、策定を知らなかった割合も10%を超えている。
- 地域別では、内容までの認知は沖縄本島「南部」が60.0%と高く、その他の地域は「その他離島」を除いて30%台となった。策定を知らない割合は「南部」と「その他離島」で20%を超えており、全地域での非認知ゼロを目指した取り組みが求められる。



- ・所在する市町村担当者が「基本計画」の認知状況で内容まで認知している場合は、観光協会でも「実行計画」の内容までの認知が 57.9%と半数を超える。しかし策定のみ認知と策定を知らない場合は、「実行計画」の内容までの認知は非常に低く、75.0%は策定のみ認知となった。所在市町村担当者の「基本計画」の認知と観光協会の「実行計画」の認知には相関があるため、市町村と連携した活動が求められる。
- ・修学旅行受入ランク別では、「受け入れてはいる」観光協会で「実行計画」の内容までの認知が半数を超えて多くなっている。一方、「比較的受入が多い」と「受け入れていない」観光協会では、策定のみ認知が半数を超え内容までの認知は少なかった。

〈平成31年度観光協会調査－所在市町村の基本計画認知別〉

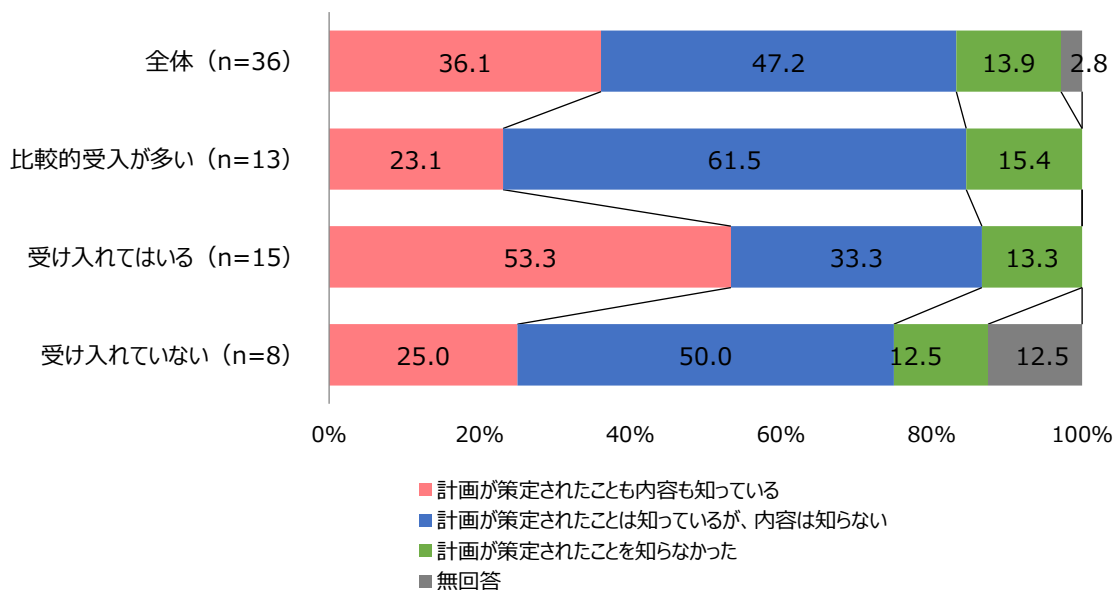
「実行計画」の認知状況



※分析軸の n 数の合計が全体の n 数と一致しないのは「無回答」を分析軸から除いているため。

〈平成31年度観光協会調査－修学旅行受入ランク別〉

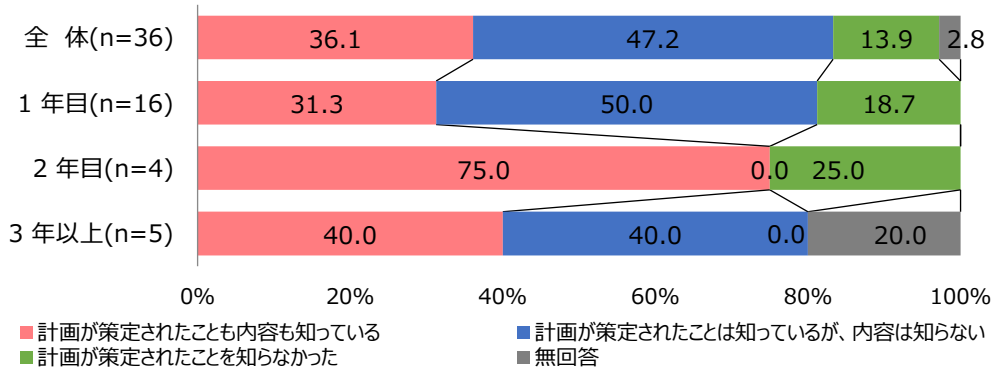
「実行計画」の認知状況



- 担当年数別の「実行計画」の認知は、「1年目」では内容までの認知が31.3%、策定のみ認知が50.0%となった。「2年目」では内容までの認知が多く75.0%を占めた。「3年以上」では内容までの認知と策定のみ認知が40.0%で同数となった。「1年目」、「2年目」では、策定を知らない担当者が2割前後みられるため、着任時に説明しておくことが必要だと思われる。
- 担当の引継ぎ有無別では「引継ぎを受けた」担当者が皆無であり、明確な傾向は判断できない。

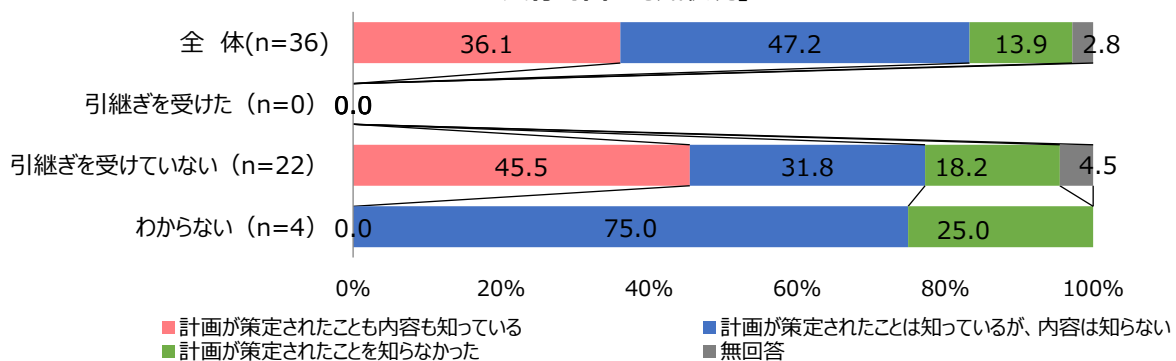
〈平成31年度観光協会調査－担当年数別〉

「実行計画」の認知状況



〈平成31年度観光協会調査－引継ぎ有無別〉

「実行計画」の認知状況



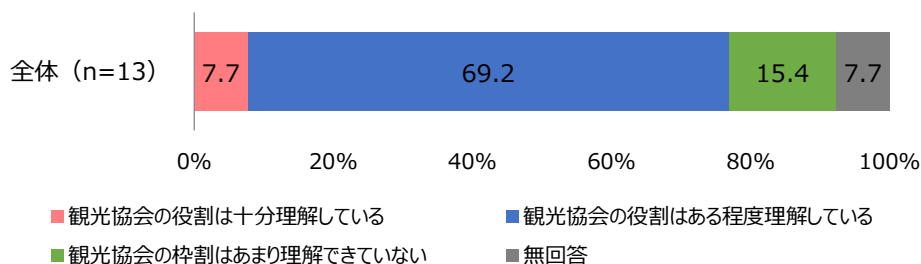
※分析軸のn数の合計が全体のn数と一致しないのは「無回答」を分析軸から除いているため。

「実行計画」の内容まで認知している担当者に「実行計画」の観光協会の役割の理解を聞いたが、十分理解している担当者は非常に少なく、「ある程度理解している」が69.2%となった。観光協会の役割について、ある程度の理解は持たれていると思われる。

〈平成31年度観光協会調査－全体〉

「実行計画」の役割理解状況

(実行計画の策定と内容認知者)

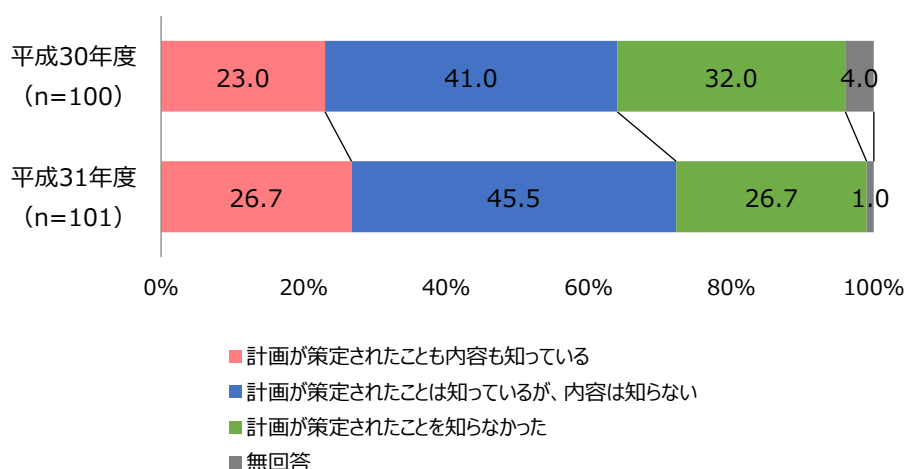


ウ. 観光関連団体・事業者の実行計画認知状況

- 観光関連団体・事業者では、「基本計画」と同様に前年度より認知状況はよくなっている。特に、「実行計画」の策定を知らない割合は32.0%から26.7%と5.7%減少しており、内容までの認知と策定のみ認知が増加している。観光関連団体・事業者では徐々に浸透していると言えそうだ。
- 団体分類別でみると、「団体」の内容までの認知が半数を超えているのが特長的。他の事業者は2割前後となった。なお、各団体・事業者とも「実行計画」の策定を知らないが、20~30%みられることから、認知率向上を目指す活動を検討する必要がある。

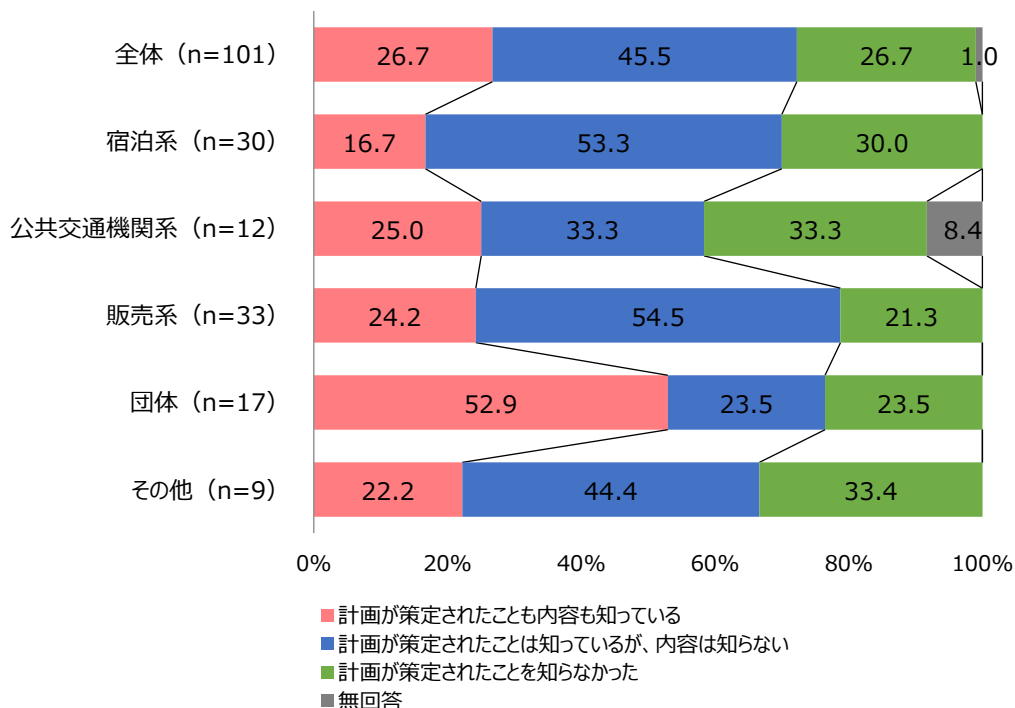
〈観光関連団体・事業者調査－時系列〉

「実行計画」の認知状況



〈平成31年度観光関連団体・事業者調査－団体分類別〉

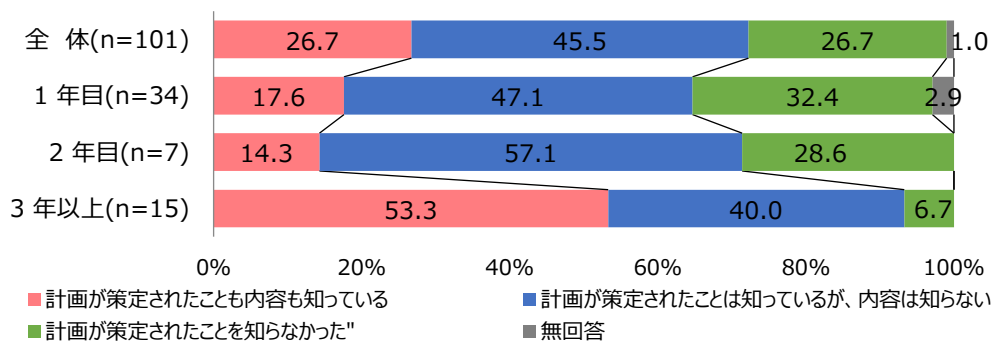
「実行計画」の認知状況



- ・観光関連団体・事業者の「実行計画」の担当年数別の認知は、「3年以上」は内容までの認知と策定のみ認知が高く、ほとんどの担当者が存在を知っている。「1年目」、「2年目」は内容までの認知、策定のみ認知ともほぼ同じ結果となった。策定を知らない担当者が「1年目」で32.4%、「2年目」で28.6%おり、担当年数が浅い担当者には、まず「実行計画」の認知向上を図る工夫を検討したい。
- ・前担当者からの引継ぎ有無別では、引継ぎを受けた人数は少なかったが、内容までの認知が66.7%になっており、引継ぎをすることで内容認知率が上昇する傾向がみられる。今後は引継ぎの励行も含めた啓発活動が望まれる。

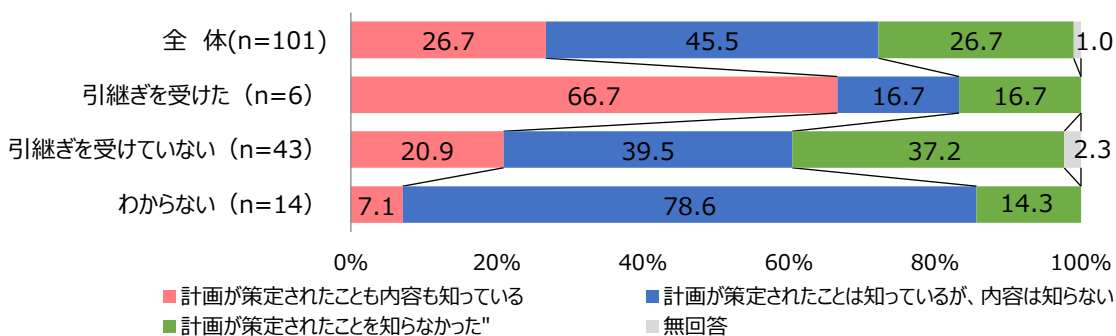
〈平成31年度観光関連団体・事業者調査－担当年数別〉

「実行計画」の認知状況



〈平成31年度観光関連団体・事業者調査－引継ぎ有無別〉

「実行計画」の認知状況



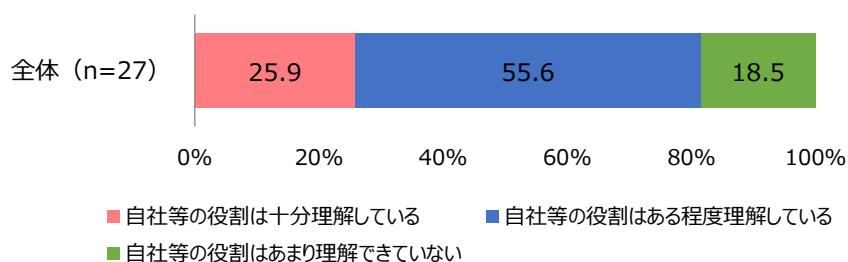
※分析軸のn数の合計が全体のn数と一致しないのは「無回答」を分析軸から除いているため。

「実行計画」の内容まで認知している担当者に対して、「実行計画」の観光関連団体・事業者の役割の理解を聞いたが、市町村と観光協会に比べて「十分理解している」は25.9%と高くなっている。

〈平成31年度観光団体・事業者調査－全体〉

「実行計画」の役割理解状況

(実行計画の策定と内容認知者)



(3) 「観光危機管理」の取組状況

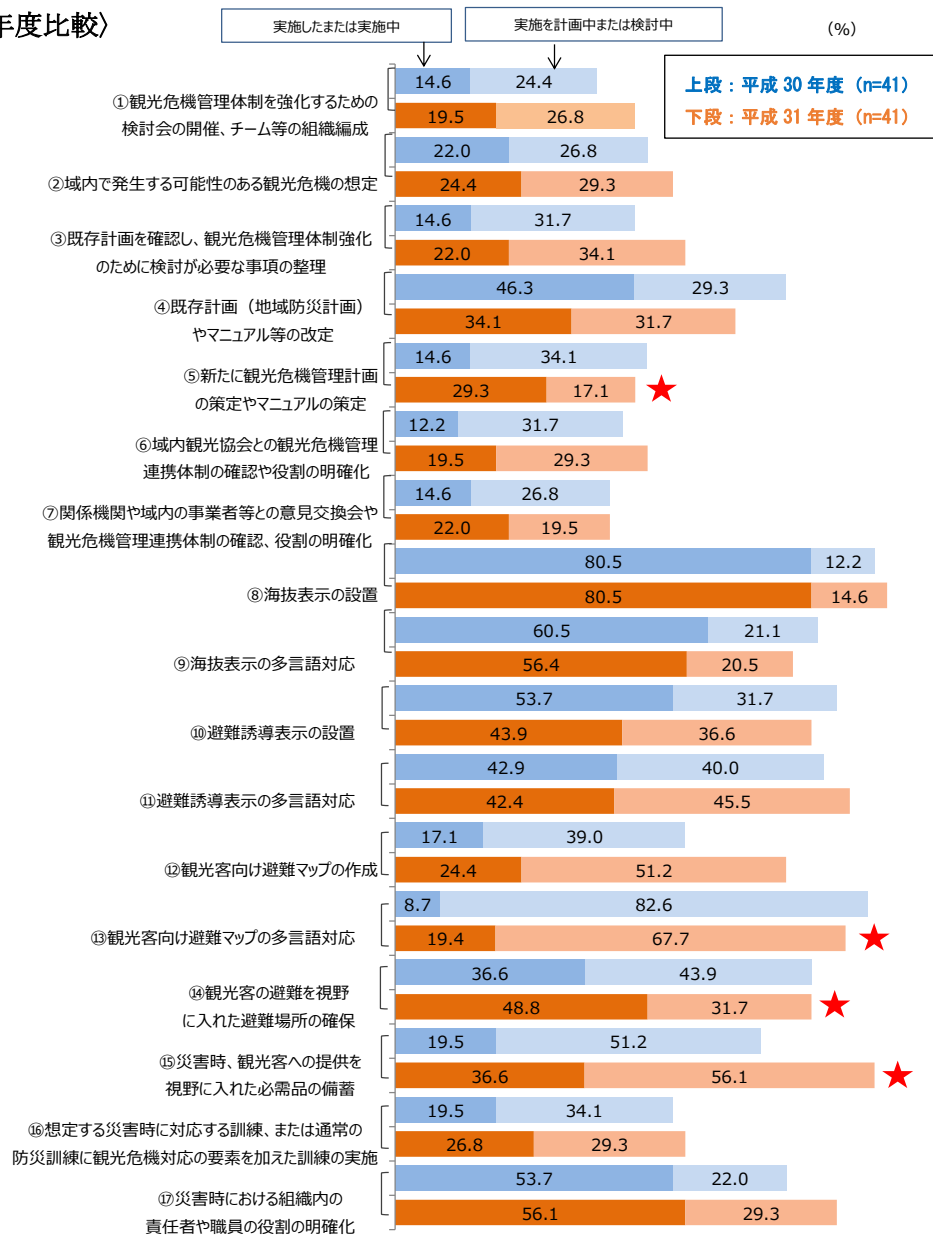
ア. 市町村の取組状況

(ア) 市町村全体の取組状況

・市町村での観光危機管理の取り組みは前年度を上回っている項目が多い。特に「⑧海拔表示の設置」、「⑭避難場所の確保」、「⑮必需品の備蓄」など観光客に向けた取り組みはほとんどの市町村で「実施・実施中+計画・検討中」である。また「⑩避難誘導表示の設置」、「⑫観光客向け避難マップの作成」を「実施・実施中+計画・検討中」の市町村では、「多言語対応」の取り組みが進んでいる。

・前年度と比較して「実施したまたは実施中」が10%以上増加した項目は次のとおり（★印参照）。「⑮必需品の備蓄」（+17.1%）、「⑤新たに観光危機管理計画やマニュアルの策定」（+14.7%）、「⑭避難場所の確保」（+12.2%）、「⑬観光客向け避難マップの多言語対応」（+10.7%）。内閣府沖縄振興局の沖縄観光防災力強化支援事業費（平成31年度交付決定額7.3億円）の活用による取り組みが多いと思われる。

〈市町村調査前年度比較〉



注1) 各分析軸とも⑨⑪⑬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。母数は⑨は39件、⑪は33件、⑬は31件となった。

注2) 「基本計画」認知別は無回答が1件あるため分析軸の合計は40件となっている。

(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組状況（実施・実施中+計画・検討中）をみると、沖縄本島「北部」では、ほとんどの項目で半数を超えており、観光危機管理への対応が進んでいる。中でも「②観光危機の想定」、「③体制強化のために検討が必要な事項の整理」、「⑱組織内の責任者や職員の役割の明確化」など危機管理体制強化のための内部調整に力を入れていると思われる。「⑭避難場所の確保」、「⑮必需品の備蓄」など観光客に向けた施設・備品の準備には地域差はあまりみられなかった。しかし「宮古」では「⑩避難誘導表示の設置」「⑪その多言語対応」、「⑫観光客向け避難マップの作成」と「⑬観光客向け避難マップの多言語対応」の取り組みの回答はみられなかった。

・「基本計画」の認知別にみると、内容までの認知市町村では各項目の「実施・実施中+計画・検討中」の割合が前年度と同様に高くなっている。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みられるため「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上で重要といえる。

〈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の明確化	⑦関係機関や域内の事業者等との意見交換や観光危機管理連携体制の確認、役割の明確化	⑧海拔表示の設置	⑨海拔表示の多言語対応
	全体 (n=41)	46.3	53.7	56.1	65.9	46.3	48.8	41.5	95.1	76.9
地域別	沖縄本島南部 (n=7)	28.6	42.9	42.9	57.1	42.9	28.6	28.6	100.0	71.4
	沖縄本島中部 (n=10)	10.0	30.0	20.0	60.0	30.0	10.0	10.0	80.0	62.5
	沖縄本島北部 (n=9)	55.6	77.8	77.8	55.6	44.4	55.6	55.6	100.0	88.9
	宮古 (n=2)	50.0	50.0	50.0	100.0	100.0	50.0	50.0	100.0	100.0
	八重山 (n=3)	66.7	100.0	66.7	100.0	33.3	66.7	33.3	100.0	100.0
	その他離島 (n=10)	80.0	50.0	80.0	70.0	60.0	90.0	70.0	100.0	70.0
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=21)	57.1	66.7	61.9	66.7	66.7	61.9	52.4	100.0	81.0
	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)	25.0	31.3	43.8	62.5	25.0	25.0	25.0	87.5	71.4
	計画が策定されたことを知らなかった (n=3)	66.7	66.7	66.7	100.0	33.3	66.7	33.3	100.0	66.7

		⑩避難誘導表示の設置	⑪避難誘導表示の多言語対応	⑫観光客向け避難マップの作成	⑬観光客向け避難マップの多言語対応	⑭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想定する災害に対応する訓練、または通常の防災訓練に観光危機管理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)	80.5	87.9	75.6	87.1	80.5	92.7	56.1	85.4
地域別	沖縄本島南部 (n=7)	100.0	85.7	100.0	100.0	71.4	100.0	42.9	57.1
	沖縄本島中部 (n=10)	80.0	87.5	60.0	100.0	50.0	70.0	20.0	80.0
	沖縄本島北部 (n=9)	66.7	83.3	88.9	75.0	100.0	100.0	66.7	100.0
	宮古 (n=2)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	50.0	50.0
	八重山 (n=3)	100.0	100.0	66.7	50.0	100.0	100.0	66.7	100.0
	その他離島 (n=10)	90.0	88.9	80.0	87.5	90.0	100.0	90.0	100.0
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=21)	85.7	94.4	85.7	88.9	90.5	100.0	66.7	81.0
	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)	68.8	81.8	75.0	83.3	75.0	81.3	43.8	87.5
	計画が策定されたことを知らなかった (n=3)	100.0	66.7	0.0	0.0	33.3	100.0	33.3	100.0

注 1) 各分析軸とも⑨⑩⑪⑬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。母数は⑨は 39 件、⑩は 33 件、⑬は 31 件となった。

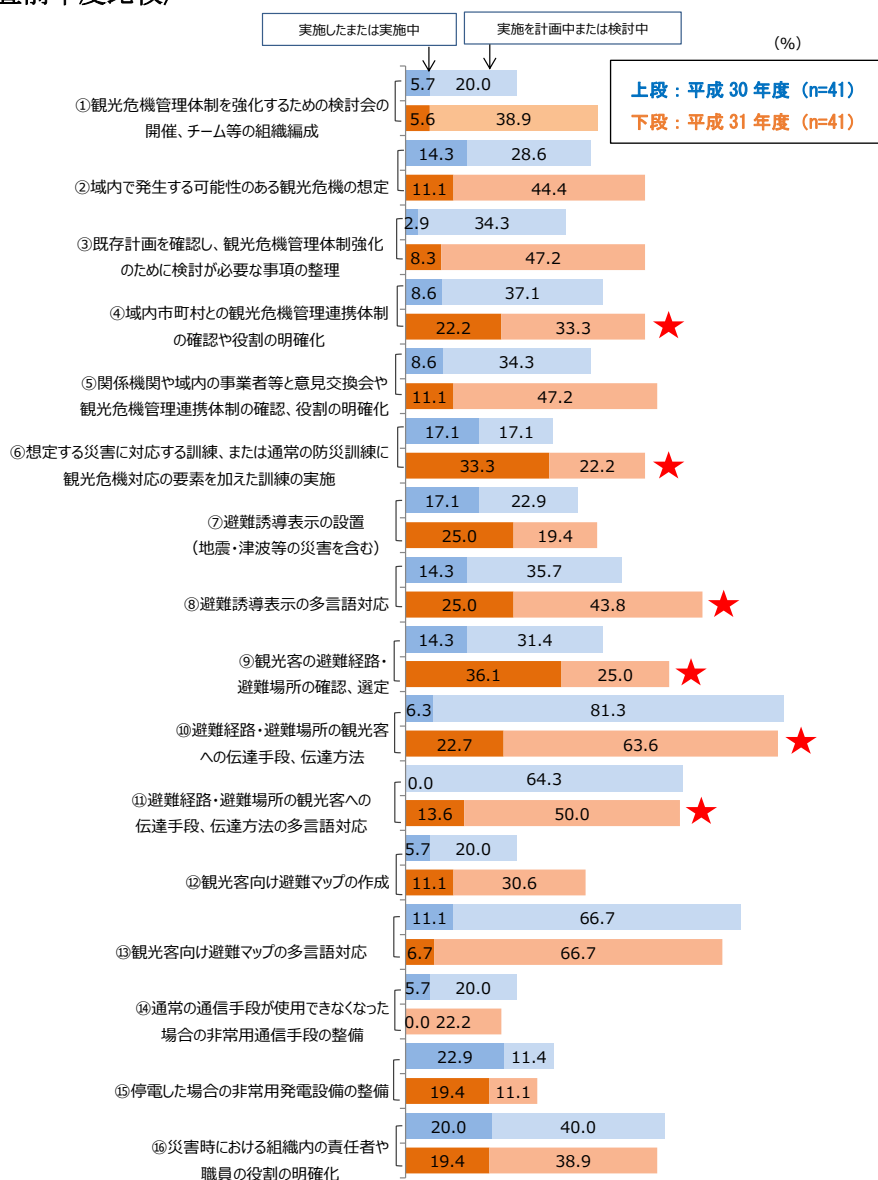
注 2) 「基本計画」認知別は無回答が 1 件あるため分析軸の合計は 40 件となっている。

イ. 観光協会の取組状況

(ア) 観光協会全体の取組状況

- 観光協会での観光危機管理の取り組みは、前年度に比べると「実施したまたは実施中」とともに「計画中または検討中」の割合が高い項目が多い。特に観光協会内の体制や役割の整備に関する項目で上昇傾向がみられる。市町村に比べると「実施したまたは実施中」、「計画中または検討中」の割合は低い傾向にあり、今後の取組促進の施策が必要になる。
- 前年度から「実施したまたは実施中」が10%以上増加した項目は次のとおり（★印参照）。「⑨避難経路・避難場所の確認、選定」（+21.8%）、「⑩避難経路・避難場所の伝達手段、伝達方法」（+16.4%）、「⑥災害に対応する訓練の実施」（+16.2%）、「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」と「⑪避難経路・避難場所の伝達手段、伝達方法の多言語対応」（各+13.6%）、「⑧避難誘導表示の多言語対応」（+10.7%）。

〈観光協会調査前年度比較〉



注1) ⑧は⑦の「実施していない」を除いた16件で算出。⑩は⑨の「実施していない」を除いた22件で算出。
 注2) ⑪は⑩の「実施していない」を除いた19件で算出。⑬は⑫の「実施していない」を除いた15件で算出。

(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

・観光協会の地域別での取組状況（実施・実施中+計画・検討中）をみると、沖縄本島「南部」と「北部」で進んでいる項目が多かった。特に、「南部」では80%、「北部」では70%前後の項目が多かった。「中部」では50%以下の項目が多いことから、今後の取組向上が望まれる。

・「基本計画」の認知別では大きな差はみられなかったが、策定を知らなかった観光協会では「⑭非常用通信手段の整備」の取り組みはゼロであった。

〈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避難誘導表示の多言語対応
全体 (n=36)	44.4	55.6	55.6	55.6	58.3	55.6	44.4	68.8
地域別								
沖縄本島南部 (n=5)	60.0	80.0	80.0	80.0	80.0	80.0	60.0	100.0
沖縄本島中部 (n=8)	37.5	37.5	37.5	37.5	37.5	37.5	37.5	66.7
沖縄本島北部 (n=9)	66.7	66.7	77.8	55.6	66.7	77.8	66.7	83.3
宮古 (n=3)	33.3	66.7	33.3	66.7	66.7	33.3	33.3	0.0
八重山 (n=3)	0.0	0.0	33.3	66.7	66.7	33.3	33.3	0.0
その他離島 (n=8)	37.5	62.5	50.0	50.0	50.0	50.0	25.0	50.0
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=14)	57.1	57.1	57.1	50.0	64.3	50.0	42.9	66.7
計画策定されたことは知っているが、内容は知らない (n=17)	41.2	52.9	58.8	64.7	58.8	58.8	41.2	85.7
計画が策定されたことを知らなかった (n=4)	25.0	75.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0

	⑨観光客の避難経路・避難場所の確認、選定	⑩避難経路・避難場所の観光客への伝達手段、伝達方法	⑪避難経路・避難場所の観光客への伝達手段、伝達方法の多言語対応	⑫観光客向け避難マップの作成	⑬観光客向け避難マップの多言語対応	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役割の明確化
全体 (n=36)	61.1	86.4	63.6	41.7	73.3	22.2	30.6	58.3
地域別								
沖縄本島南部 (n=5)	80.0	100.0	100.0	80.0	100.0	60.0	60.0	80.0
沖縄本島中部 (n=8)	62.5	60.0	60.0	25.0	100.0	25.0	62.5	37.5
沖縄本島北部 (n=9)	77.8	85.7	71.4	66.7	66.7	11.1	22.2	88.9
宮古 (n=3)	66.7	100.0	50.0	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3
八重山 (n=3)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3
その他離島 (n=8)	50.0	100.0	25.0	25.0	50.0	25.0	12.5	50.0
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=14)	78.6	72.7	63.6	35.7	60.0	21.4	42.9	64.3
計画策定されたことは知っているが、内容は知らない (n=17)	52.9	100.0	66.7	47.1	87.5	29.4	23.5	58.8
計画が策定されたことを知らなかった (n=4)	50.0	100.0	50.0	50.0	50.0	0.0	25.0	50.0

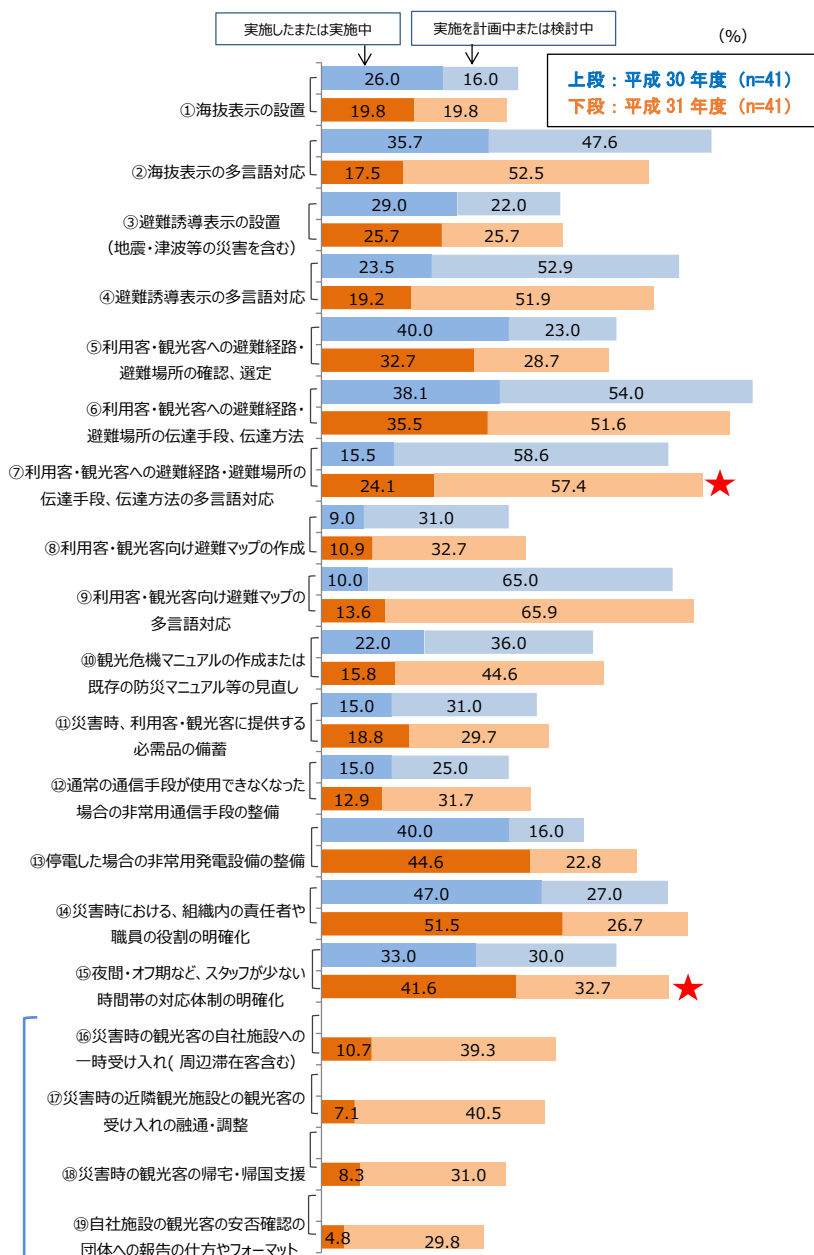
注1) ⑧は⑦の「実施していない」を除いた16件で算出。⑩は⑨の「実施していない」を除いた22件で算出。
 注2) ⑪は⑩の「実施していない」を除いた19件で算出。⑬は⑫の「実施していない」を除いた15件で算出。

ウ. 観光関連団体・事業者の取組状況

(ア) 観光関連団体・事業者全体の取組状況

- 観光関連団体・事業者の「観光危機管理」の取り組みは、項目により「実施・実施中+計画・検討中」が伸びた項目もみられるがほとんど横ばいで、この1年間で積極的な取り組みを行っている団体・事業者は少ないと思われる。「⑦避難経路・避難場所の伝達手段、伝達方法の多言語対応」と「⑮スタッフが少ない時間帯の対応体制の明確化」の2項目では、「実施または実施中」の割合が8%以上高くなっている（★印参照）。
- 今年度、新たに追加した4項目については、「実施中または実施中」も「計画中または検討中」も少ない。なお、これらの項目は「事業者」を対象に聞いた。

〈観光関連団体・事業者調査前年度比較〉



注 1) ②は①の「実施していない」を除いた 40 件で算出。④は③の「実施していない」を除いた 52 件で算出。
 ⑥は⑤の「実施していない」を除いた 62 件で算出。⑦は⑥の「実施していない」を除いた 54 件で算出。
 ⑨は⑧の「実施していない」を除いた 44 件で算出。

注 2) ⑯⑰⑱⑲は平成 31 年度調査より、「事業者」に対して新たに追加した項目。母数は「事業者」の 84 件で算出。

(イ) 観光関連団体・事業者団体分類別での取組状況

・観光関連団体・事業者の「観光危機管理」の取り組みをみると、各団体・事業者で共通して高かったのは「⑥避難経路・避難場所の伝達手段・伝達方法」と「⑦避難経路・避難場所の伝達手段・伝達方法の多言語対応」、「⑨避難マップの多言語化対応」、「⑮スタッフが少ない時間帯の対応体制」であった。これらの項目をみると、団体・事業者ではインバウンド受入の観点からも課題として受け止め、取り組みが進んでいるものと思われる。

・「宿泊系」では、前年度と同様に 8 割近くを占める項目が多く、利用客・観光客のために様々な取り組みの実施や計画・検討を積極的に進めて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中」+「実施を計画中または検討中」の割合 (%)

	①海抜表示の設置	②海抜表示の多言語対応	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利用客・観光客の避難経路・避難場所の確認、選定	⑥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利用客・観光客の避難経路・避難場所の伝達手段、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	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
全体 (n=101)	39.6	70.0	51.5	71.2	61.4	87.1	81.5	43.6	79.5	60.4
団体分類別										
宿泊系 (n=30)	53.3	81.3	70.0	81.0	83.3	92.0	87.0	66.7	80.0	73.3
公共交通機関系 (n=12)	41.7	40.0	50.0	66.7	41.7	100.0	100.0	33.3	75.0	58.3
販売系 (n=33)	27.3	77.8	45.5	73.3	57.6	78.9	80.0	42.4	78.6	60.6
団体 (n=17)	29.4	80.0	29.4	60.0	47.1	75.0	83.3	23.5	75.0	47.1
その他 (n=9)	55.6	40.0	55.6	40.0	55.6	100.0	40.0	22.2	100.0	44.4

	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	⑯災害時の観光客の自社施設への一時受け入れ(周辺滞在客含む)	⑰災害時の近隣観光施設との観光客の受け入れの融通・調整	⑱災害時の観光客の帰宅・帰国支援	⑲自社施設の観光客の安否確認の団体への報告の仕方やフォーマット
全体 (n=101)	48.5	44.6	67.3	78.2	74.3	50.0	47.6	39.3	34.6
団体分類別									
宿泊系 (n=30)	73.3	60.0	96.7	96.7	90.0	76.7	80.0	46.6	36.7
公共交通機関系 (n=12)	25.0	33.3	50.0	91.7	91.7	25.0	25.0	25.0	8.3
販売系 (n=33)	30.3	39.4	63.6	78.8	66.7	36.3	24.2	36.4	42.5
団体 (n=17)	58.8	29.4	35.3	52.9	52.9	—	—	—	—
その他 (n=9)	44.4	55.6	66.7	44.4	66.7	44.4	55.6	44.4	33.3

注 2)

注 1) ②は①の「実施していない」を除いた 40 件で算出。④は③の「実施していない」を除いた 52 件で算出。
 ⑥は⑤の「実施していない」を除いた 62 件で算出。⑦は⑥の「実施していない」を除いた 54 件で算出。
 ⑨は⑧の「実施していない」を除いた 44 件で算出。

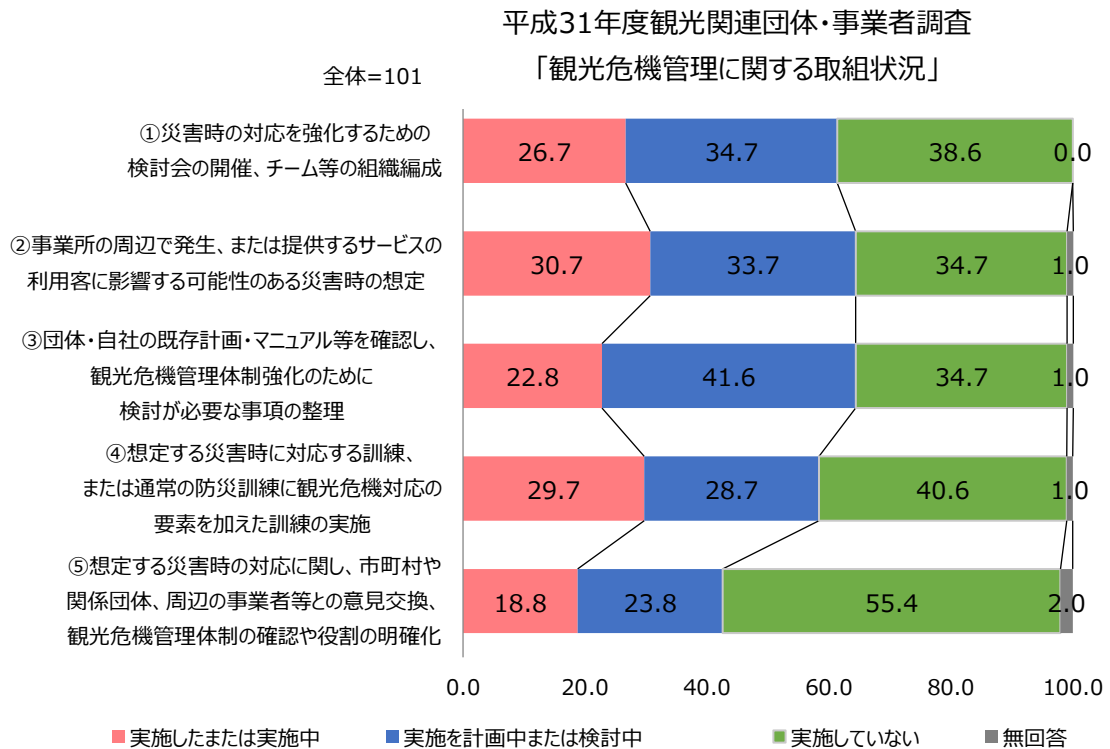
注 2) ⑯⑰⑱は平成 31 年度調査より、「事業者」に対して新たに追加した項目。母数は「事業者」の 84 件で算出。

(ウ) 観光危機管理に関する観光関連団体・事業者の取組状況

・観光関連団体・事業者の5項目では、「⑤災害時の対応に関し、市町村や関連団体、周辺事業者等との意見交換、観光危機管理体制の確認や明確化」で「実施・実施中+計画・検討中」が42.6%ともっとも低く、「実施していない」が半数を超え、取り組みの難しさがうかがえる。その他の4項目は60%前後となり、取り組みが進んでいると考えられる。

・団体分類別では「宿泊系」と「販売系」の各取り組みで、他の団体・事業者より高い傾向がみられる。

〈観光関連団体・事業者の取組状況〉



〈団体分類別取組状況〉

「実施したまたは実施中」 + 「実施を計画または検討中」の割合 (%)

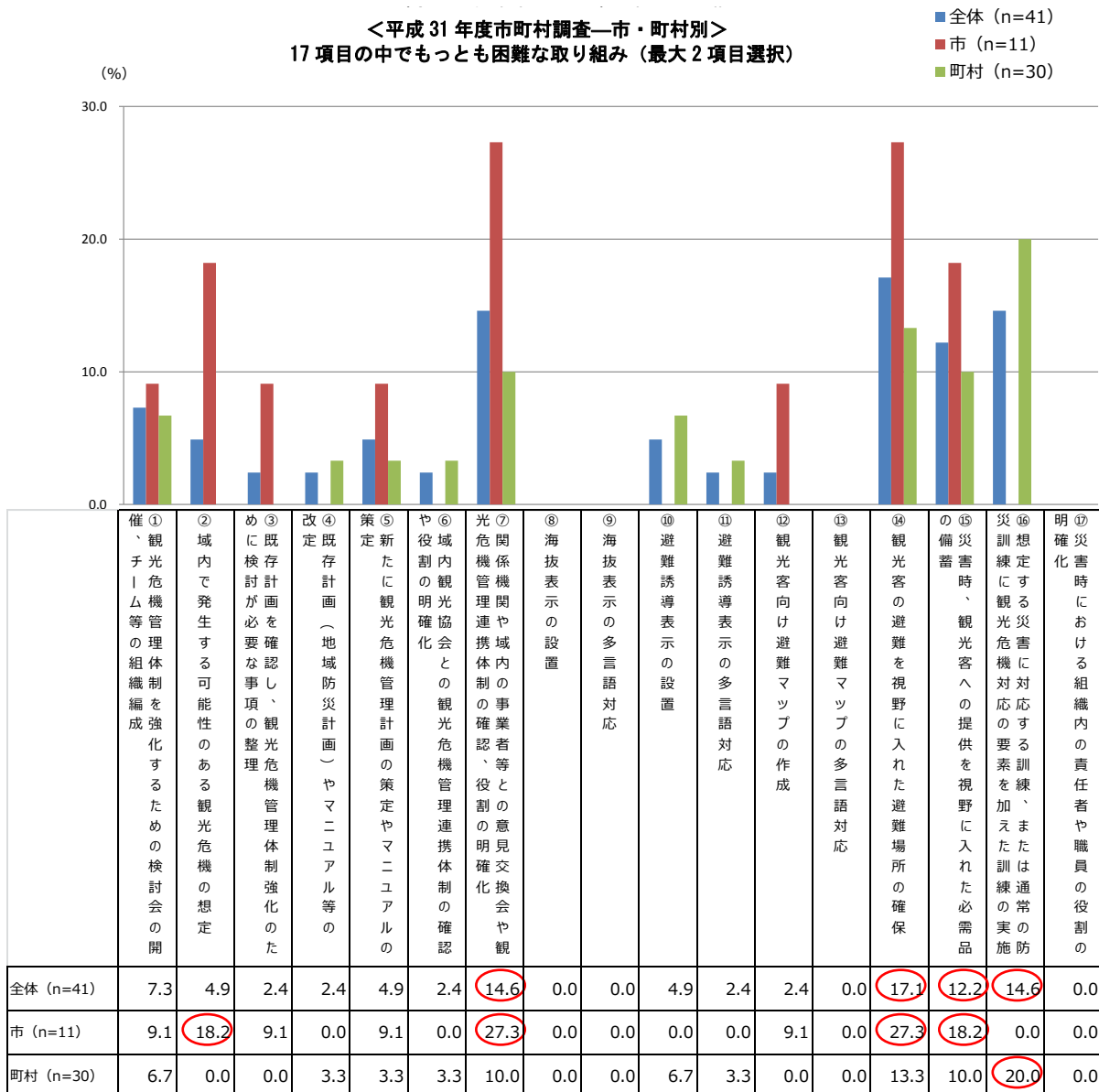
	① 災害時の対応を強化するための検討会の開催、チーム等の組織編成	② 事業所の周辺で発生、または提供するサービスの利用客に影響する可能性のある災害時の想定	③ 団体・自社の既存計画・マニュアル等を確認し、観光危機管理体制強化のために検討が必要な事項の整理	④ 想定する災害時に対応する訓練、または通常の防災訓練に観光危機対応の要素を加えた訓練の実施	⑤ 想定する災害時の対応に関し、市町村や関係団体、周辺の事業者等との意見交換、観光危機管理体制の確認や役割の明確化
全体 (n=101)	61.4	64.4	64.4	58.4	42.6
団体分類別					
宿泊系 (n=30)	76.7	66.7	66.7	76.7	50.0
公共交通機関系 (n=12)	41.7	50.0	58.4	50.0	58.4
販売系 (n=33)	66.6	72.8	75.8	60.6	42.4
団体 (n=17)	47.1	52.9	52.9	35.3	29.4
その他 (n=9)	44.4	66.6	44.4	44.4	22.2

(4) 「観光危機管理」を推進する上での困難な取組項目

ア. 市町村での困難な取組項目（最大2つまでの回答）

- ・市町村に「観光危機管理の取り組み17項目」の中でもっとも困難な取り組みを2つまで挙げてもらった。全体で見ると「⑭観光客の避難場所の確保」（17.1%）「⑦関係機関等との意見交換会や連携体制の確認」と「⑩想定する災害に対応する訓練等の実施」（ともに14.6%）、「⑮観光客への必需品の備蓄」（12.2%）の4項目が10%を超え、その他の項目は5%前後となった。
- ・市町村別で見ると「市」では「⑦関係機関等との意見交換会や連携体制の確認」と「⑭観光客の避難場所の確保」（ともに27.3%）、次いで「②域内で発生する観光危機の想定」と「⑮観光客への必需品の備蓄」（ともに18.2%）で「町村」に比べて10%前後高くなっている。「町村」では、「市」でゼロであった「⑩想定する災害に対応する訓練等の実施」が20.0%と高かった。災害や観光危機に対応する訓練について困難と考えているところが少なくないようだ。

〈市町村での困難な取組項目〉



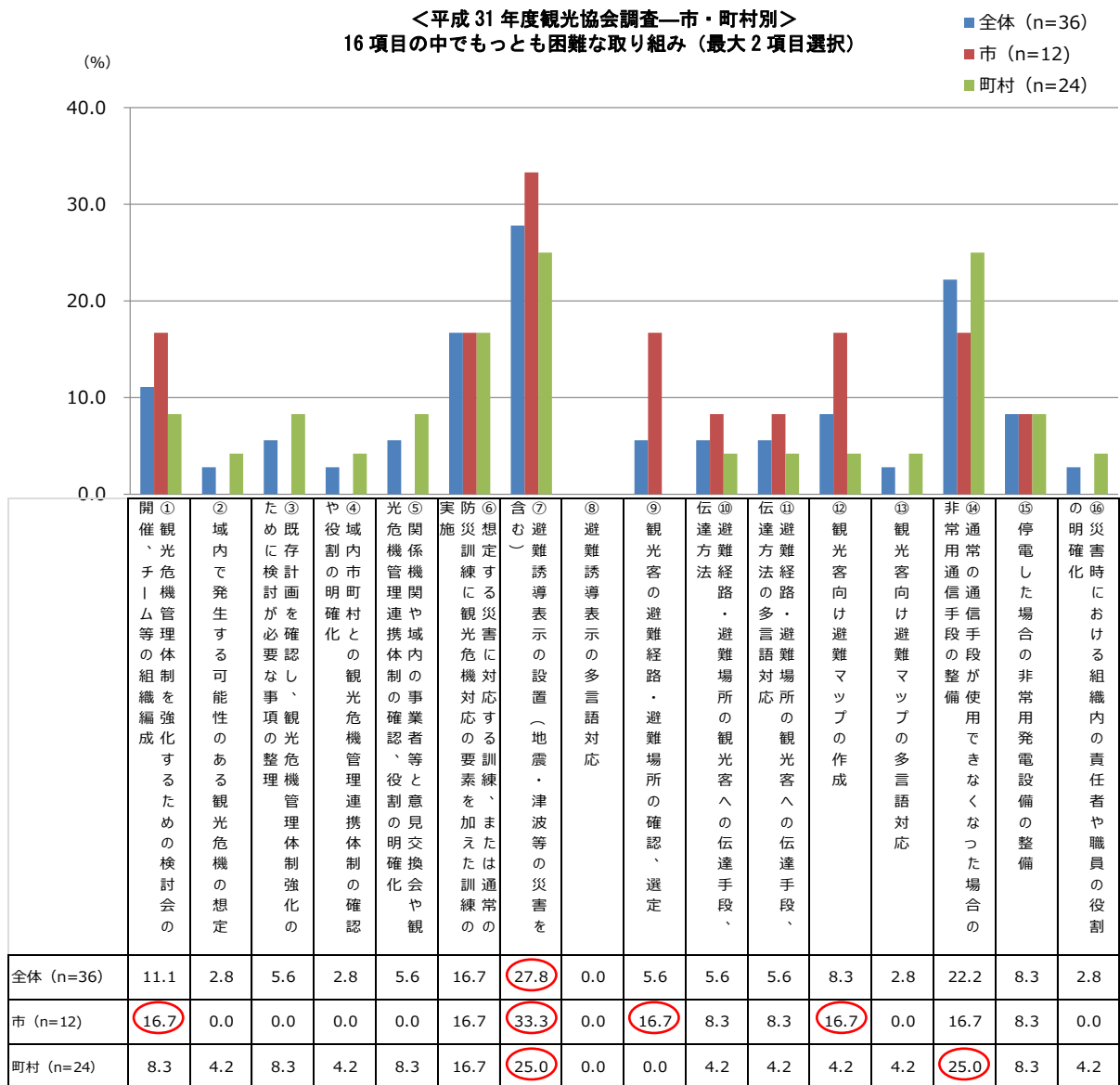
〈市町村での困難な取組項目の理由〉

市町村で独自に推進することがもっとも困難である理由	
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 専門的な人材不足 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	防災危機管理室において想定したことがない。ホテル等の宿泊施設が少ないため、観光危機の想定が難しい 観光担当部署として防災に重きをおけない
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	関係機関と連携をとることが難しいため
④既存計画（地域防災計画）やマニュアル等の改定	観光業を整備しているが体制作りを優先する必要があるため 費用とマンパワー不足により実施が困難である
⑤新たに観光危機管理計画の策定やマニュアルの策定	本市の特色に合致した観光危機管理計画を策定するには数百万円規模の予算を確保しなければならないため、非常に厳しいと感じている 計画策定に係る財源確保
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	連携体制と、責任者や役割の明確化が困難
⑦関係機関や域内の事業者等との意見交換会や 観光危機管理連携体制の確認、役割の明確化	観光協会がないため関係団体とのコンセンサス形成に苦慮する 各種機関と情報共有のために連絡体制を整備するのに時間がかかる 関係機関と連携をとることが難しいため 観光危機管理計画の最終的な目標は観光客の帰宅までとしているため、近隣市町村や県との連携や協力が必要 地域防災計画の改定を行い本村の方針内容のある程度詰めたうえで別途規定を設ける必要があると思われる
⑧海拔表示の設置	—
⑨海拔表示の多言語対応	—
⑩避難誘導表示の設置	避難誘導の整理がまだできていない 多言語対応をどの範囲まで対応していいか定められない
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	予算の確保、地域住民向けをアップする課題がある
⑬観光客向け避難マップの多言語対応	—
⑭観光客の避難を視野に入れた避難場所の確保	予算の確保 地域住民と区別することは難しい シーズン中の観光客数（入域数）に対応する場所の確保 避難場所はあるが、観光客が多い地域においては津波を想定した避難場所が少ない。整備するには費用がかかるため困難である 外国人と市民の避難所での対応 大人数になる場合は現在計画している避難所では対応が難しい 現状、各避難施設は住民の避難場所となっており、災害によっては域内にいる観光客を受け入れられない可能性がある。今後の計画改正でも課題となっている
⑮災害時、観光客への提供を視野に入れた必需品の備蓄	来場者数目標1000万人とする施設がオープンするなど、今後の観光客数の予測が困難。また予算上も厳しい 備蓄品については住民と観光客との区分は困難である 予算の確保 備蓄品のボリュームがどのくらい必要なかの想定と、その備蓄場所の確保が課題となっている
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	大規模な訓練となることが予想されるため 観光危機を想定した訓練には専門的な知識が必要である。人材が乏しい状況である 専門的な知識がない職員がほとんどの状態で、効果的な訓練などを計画実施していくことが難しい 観光客を含めた避難訓練の実施を検討することがなかなか難しい 市町村独自で計画を策定し訓練を行ったが、観光客の安否確認作業に思っていたより時間がかかった
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	—

イ. 観光協会での困難な取組項目（最大2つまでの回答）

- ・全体で「⑦避難誘導表示の設置」が27.8%でもっとも高く、「市」では33.3%、「町村」では25.0%となっている。
- ・他に「市」が「町村」より高かった項目は、「①危機管理体制強化の検討会開催やチーム等の組織編成」、「⑨観光客の避難経路・避難場所の確認、選定」、「⑫避難マップの作成」でともに16.7%であった。「町村」では「⑭非常用通信手段の整備」が25.0%と高く、「市」を8.3%上回った。
- ・もっとも多かった「⑦避難誘導表示の設置」が困難だと考えられる理由を自由回答から見ると、「予算が与えられない、予算措置ができない」など「予算面の理由」が6件、「工事費の確保、費用負担」といった「費用面」が2件、「観光協会独自で進めるのではなく行政との調整が必要、行政が主体となる、業務範囲を超えている」など「行政との役割分担関連」が3件となり、予算編成や費用負担、行政との関係性が主な理由となっている。
- ・「町村」で高かった「⑭非常用通信手段の整備」が困難だと考えられる理由も、「予算面や費用面」が5件と多くなっている。

〈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〉

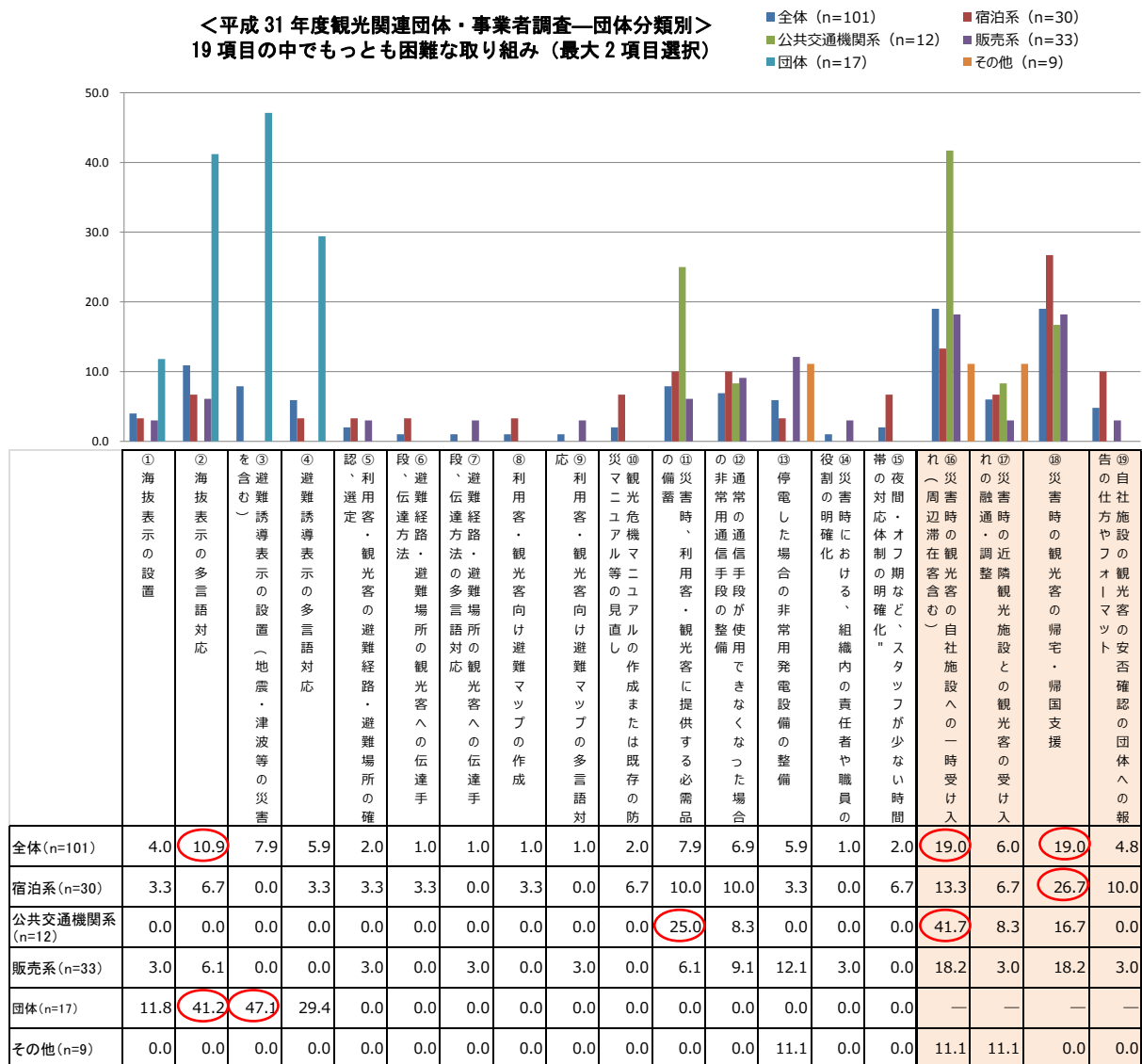
観光協会ですら独自に推進することがもっとも困難である理由	
①観光危機管理体制を強化するための検討会の開催、チーム等の組織編成	市危機管理室が実施済。本会はそれに添って行動している 役場が担当しているため 検討会チーム等組織編成については協会独自でできるものではない
②域内で発生する可能性のある観光危機の想定	観光施設及び観光地の形成がまだ明確にされていないため想定困難
③既存計画を確認し、観光危機管理体制強化のために検討が必要な事項の整理	財源がない。役場が設置した物が台風被害でなくなっている 協会内で観光危機管理に対する意識がまだない。ほかの事業で手いっぱいのため着手できない
④域内市町村との観光危機管理連携体制の確認や役割の明確化	地域の危機管理は行政が行うのが原則であり、観光協会はそのような役割を担っていない
⑤関係機関や域内の事業者等との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	意見交換会が未実施、連携体制づくりに時間がかかる
⑥想定する災害に対応する訓練、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	職員全員の訓練の実施 今まで海中道路での避難訓練が行われたことがない 市危機管理室が実施済。本会はそれに添って行動している 危機管理については町が主として取り組んでおり、観光客に特化したものは取り組めていない
⑦避難誘導表示の設置（地震・津波等の災害を含む）	予算が組めないため 予算面 観光協会独自で進めるものではなく、市の観光関係・道路関係・都市計画関係部署との調整が必要である 観光協会はそのような権限と予算を与えられていない 設置工事費の確保 役員が総入替で予算等 費用負担 設置に関しては行政が主体となるため 予算の借置 業務範囲も超えている。予算が立てられない
⑧避難誘導表示の多言語対応	—
⑨観光客の避難経路・避難場所の確認、選定	市の西海岸エリアへ観光客が集中するが海拔が低く対応が困難である
⑩避難経路・避難場所の観光客への伝達手段、伝達方法	設備等の設置が困難
⑪避難経路・避難場所の多言語対応	役員が総入替で予算 多言語化されていない
⑫観光客向け避難マップの作成	予算が組めないため 財源の確保 費用負担
⑬観光客向け避難マップの多言語対応	予算面
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	村災害対策部門との連携が整備できてない ハード面の整備と考えられるため、地域や行政と協力していく必要がある 整備費の独自負担は困難である 観光協会が災害時、避難しなければならない地域であるため 業務範囲を超えている。予算が立てられない 設備等の設置が困難 設備の購入、維持管理費用
⑮停電した場合の非常用発電設備の整備	予算面を主に単独では厳しい 設備の購入、維持管理費用 各民家での自家発電設置費用が高額である
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	—

ウ. 観光関連団体・事業者での困難な取組項目（最大2つまでの回答）

・観光関連団体・事業者で困難な取り組みで、全体として10%を超えたのは次の3項目だけであった。「②海拔表示の多言語対応」（10.9%）、「⑩災害時の観光客の自社施設への一時受け入れ」と「⑮災害時の観光客の帰宅・帰国支援」（ともに19.0%）。

・団体分類別の「宿泊系」では「⑮災害時の観光客の帰宅・帰国支援」（26.7%）、「公共交通機関係」は「⑩災害時の観光客の自社施設への一時受け入れ」（41.7%）と「⑪災害時、利用客・観光客に提供する必需品の備蓄」（25.0%）、「団体」では「③避難誘導表示の設置」（47.1%）、「②海拔表示の多言語対応」（41.2%）が多くなっている。

〈観光関連団体・事業者での困難な取組項目〉



注)

注1) ⑩⑪⑮⑯は平成31年度調査より、「事業者」に対して新たに追加した項目。母数は「事業者」の84件で算出。

〈観光関連団体・事業者での困難な取組項目の理由〉

①-⑮団体・事業者共通	独自推進が困難な取組み
①海拔表示の設置	当団体の役割ではないと思う どのように数字を出せばいいのかわからない ビル内テナントのため自社表示が不可
②海拔表示の多言語対応	会話ができない（電話したい時など） ④⑦⑨にも言えることだが、多言語の対応が厳しい（話せる人もいない）。また設置場所も少ない 多言語対応が難しい ビル内テナントのため自社表示が不可
③避難誘導表示の設置（地震・津波等の災害を含む）	当団体の役割ではないと思う
④避難誘導表示の多言語対応	多言語対応（英語以外）難しい
⑤利用者・観光客の避難経路・避難場所の確認、選定	利用者へ配っているドライブマップに災害時の対応方法を掲載 避難経路などの把握ができていない 外出中の観光客については、ホテル単独の対応は難しく、業界や県全体での取組みが必要 スキューバダイビング中は海上のため場所の選定が難しい 外国語を使いこなせる人がいない
⑥避難経路・避難場所の観光客への伝達手段、伝達方法	ハード面及びソフト面において、ノウハウ等が不足 当施設と離れた相手（外国人）の連絡は容易でないと考える 利用者へ配っているドライブマップに災害時の対応方法を掲載
⑦観光客への伝達手段、伝達方法の多言語対応	多言語対応についてどの国の言語が必要なのか不明のため 予算 ハード面及びソフト面において、ノウハウ等が不足
⑧利用者・観光客向け避難マップの作成	行政の力が必要
⑨利用者・観光客向け避難マップの多言語対応	予算
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	マニュアル、リスクマップで作成することによって発生防止を図るため 観光危機マニュアルを独自で製作するのは難しい 自社作成が困難なため、制作発注が必要
⑪災害時、利用者・観光客に提供する必需品の備蓄	食料品等有限な保存期間、保管場所の問題がある 高い場所の倉庫等の設備を設置するのは困難 ある程度の備品は備蓄している。保管場所がなく、これ以上増やすことができない 備蓄する倉庫（スペース）がない 備蓄場所の確保と管理が困難 利用者の旅程が様々なためそぐわない 倉庫などの確保 何を準備したらいいのかわからない
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	災害時新たな場所で対策本部を立ち上げるためその場所と連携が必要 館内無線機は常備されているが、外部との非常通信手段の整備に課題がある 検討材料が探し切れていない どのような方法があるのかわからないため、整備ができない 具体的に非常用通信手段がわからない 専門的な知識が必要だと思うから
⑬停電した場合の非常用発電設備の整備	災害時新たな場所で対策本部を立ち上げるためその場所との連携が必要 コスト的な問題や日々の管理やメンテナンス等 テナントのため建物全ての対応ができない

	コストが大きい 非常用発電設備の設置に係る費用面 コスト面
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	利用客、観光客の避難誘導のため
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	具体的な策が見当たらない

⑯-⑲事業者のみ	独自推進が困難な取り組み
⑯災害時の観光客の自社施設への一時受け入れ(周辺滞在客を含む)	そもそも自治体が決める事項である
	室数が48室しかなく、宿泊者とスタッフでほぼ満室になる
	施設敷地が小さい
	滞在スペースを持ち合わせていない
	自社ビル内に受け入れ可能なスペースが無い
	外出中の観光客については、ホテル単独の対応は難しく、業界や県全体での取り組みが必要
	ホテル周辺に海・川・山があり、避難場所としてふさわしくないと考える
	災害の種類でどれくらいの受入人数になるかの算出が難しい
	他の会社も入っているため、許可、警備等の問題が生じる
	環境が整っていない
	受け入れるスペースがない
	災害が想定される時は事前に営業をしない取り決めになっている
	受け入れる建物がない
宿泊施設が併設されていない	
目の前が海で受け入れは不可	
⑰災害時の近隣観光施設との観光客の受け入れの融通・調整	受け入れ範囲に限界があること。滞在スペースを持ち合わせていない
	小さい飲食店のため
⑱災害時の観光客の帰宅・帰国支援	航空会社との連携
	具体的な支援が不明であるため
	帰宅、帰国を災害時にはすすめていない、滞在してもらうことをすすめている
	金銭的援助にも限界あり、行政機関による帰宅支援基金や窓口など開設されるか不明。仕方ないが対応不可項目となる
	現状では、どこまで支援が可能なのかわからない
	人力的にも帰宅までなら協力できるかもしれない。帰国となると難しい
	小さい飲食店のため
	インバウンド客はパスポート情報をもらえるか災害時に参照できなくなると支援が難しい
	資金面
	弊社船舶が貨物船のため快適環境下で大人数を乗船するのに適していない
	これから設備の整備となると多額の費用を要する
	帰宅、帰国をどこまで支援する必要があるかわからない
	言語のコミュニケーション、段取りがわからない
⑲自社施設の観光客の安否確認の団体への報告の仕方やフォーマット	言語対応に不安がある
	従業員の安否確認システムは構築されているが、観光客の安否確認方法については検討を要す
	話し合う場がない
	どのように連絡したらいいのかわからない
	前例が無い

(5) 関係団体との連携

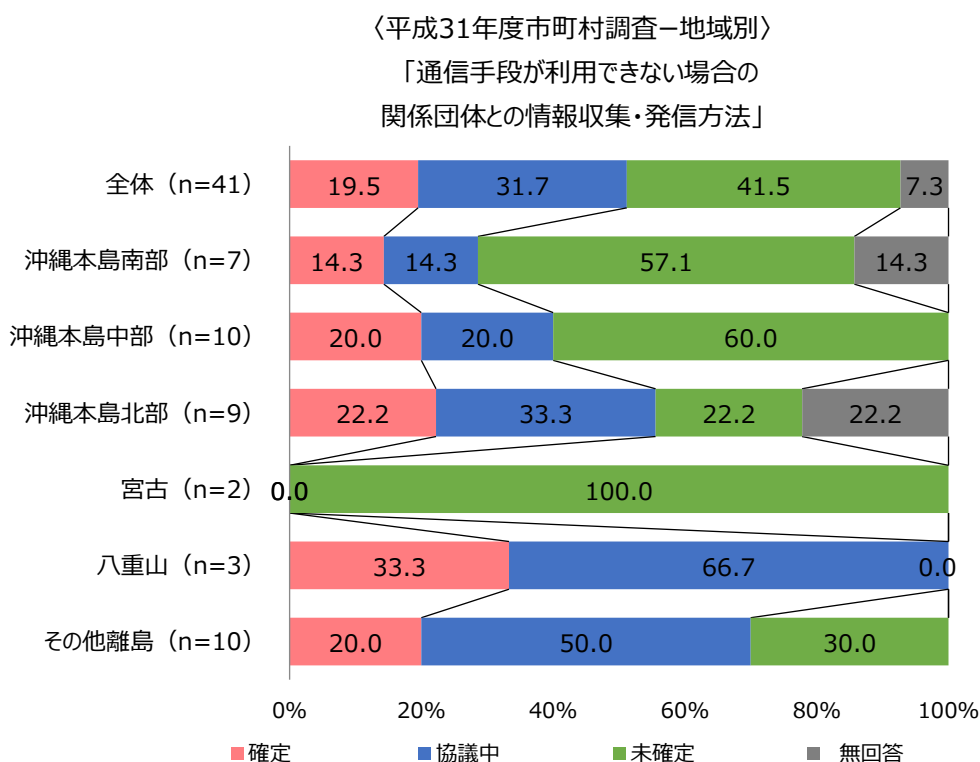
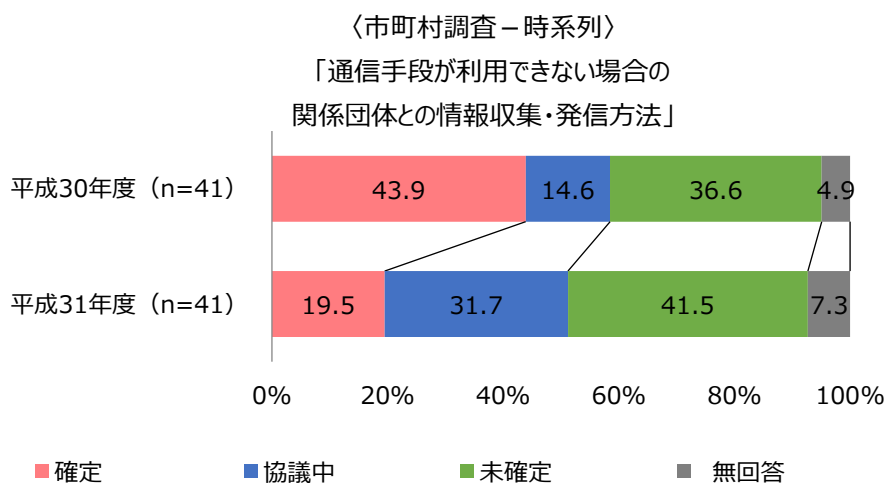
ア. 市町村の状況

(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」が大きく減少し、「協議中」が大幅に増加している。「未確定」は大きな変化はなかった。関係団体との情報収集・発信方法を取り決めることが今後の課題といえる。

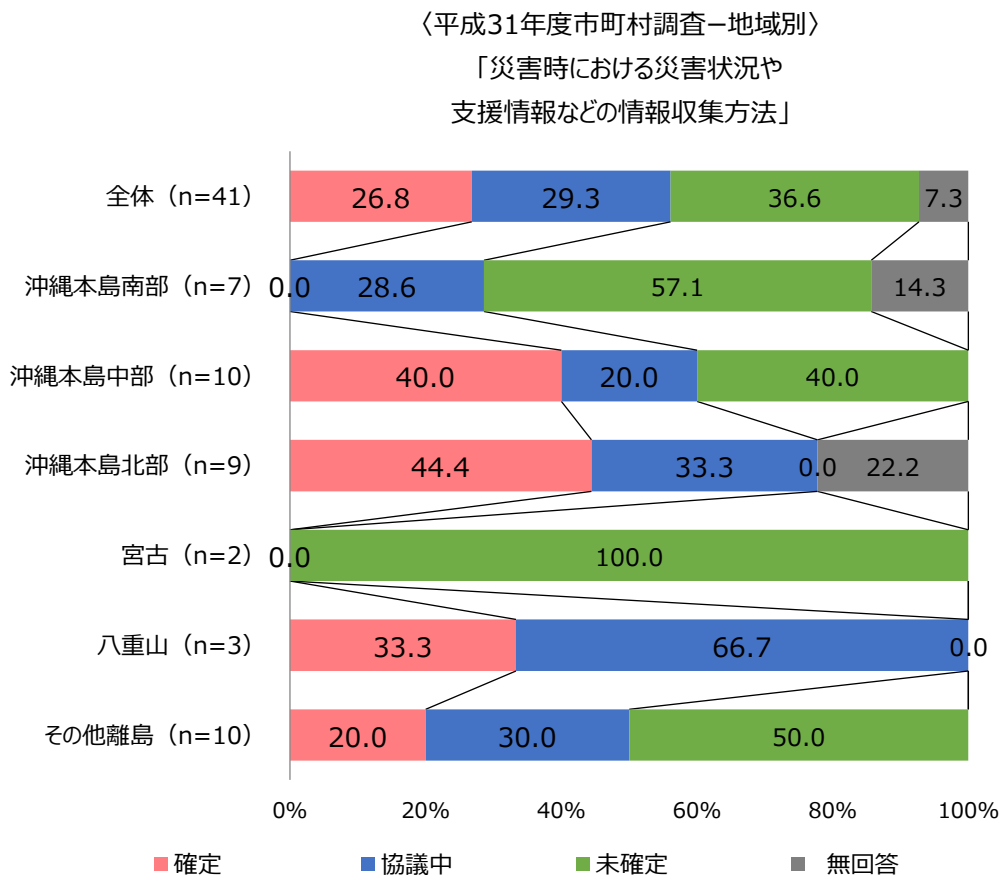
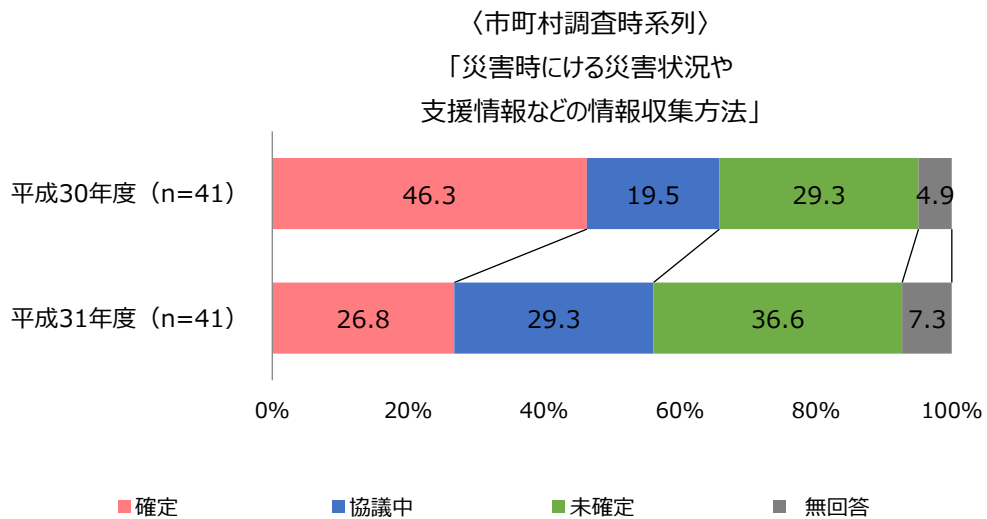
・地域別でみると沖縄本島「南部」と「中部」では、「未確定」が半数を超えている。「北部」は「確定」と「協議中」が多くなっている。

・各種関係団体との連携強化が観光危機管理の重要課題であるため、「南部」と「中部」では「確定」に向けての活動が求められる。



(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

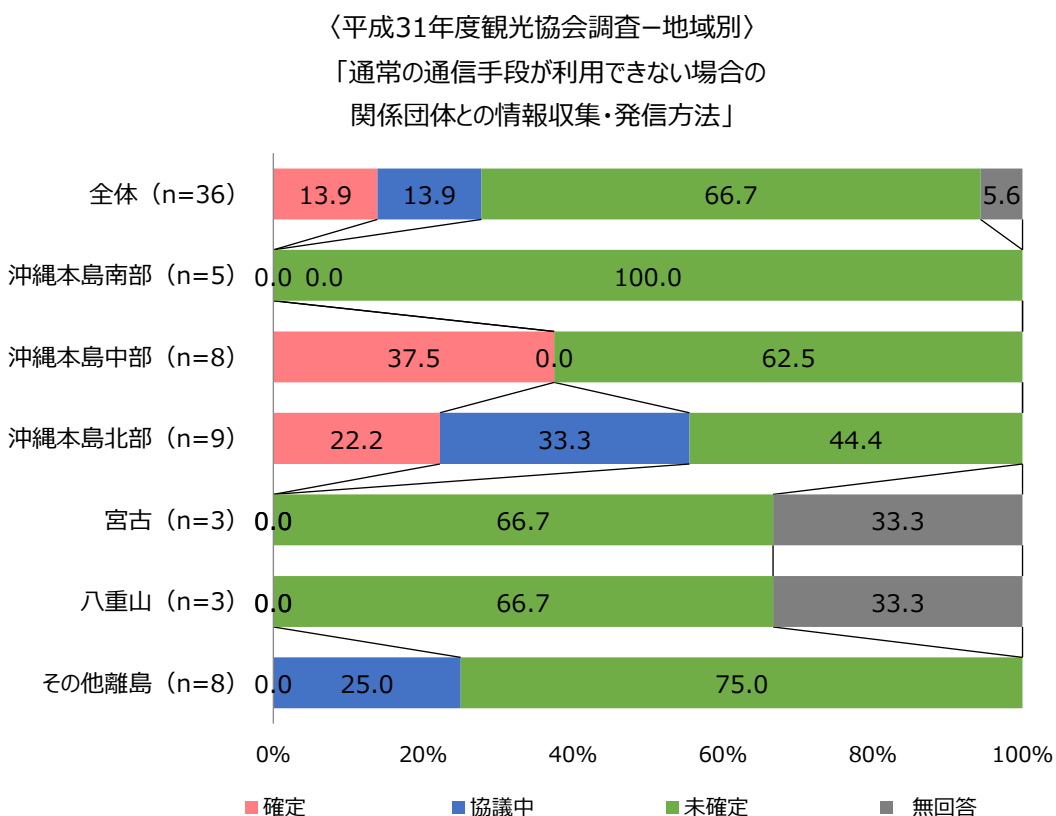
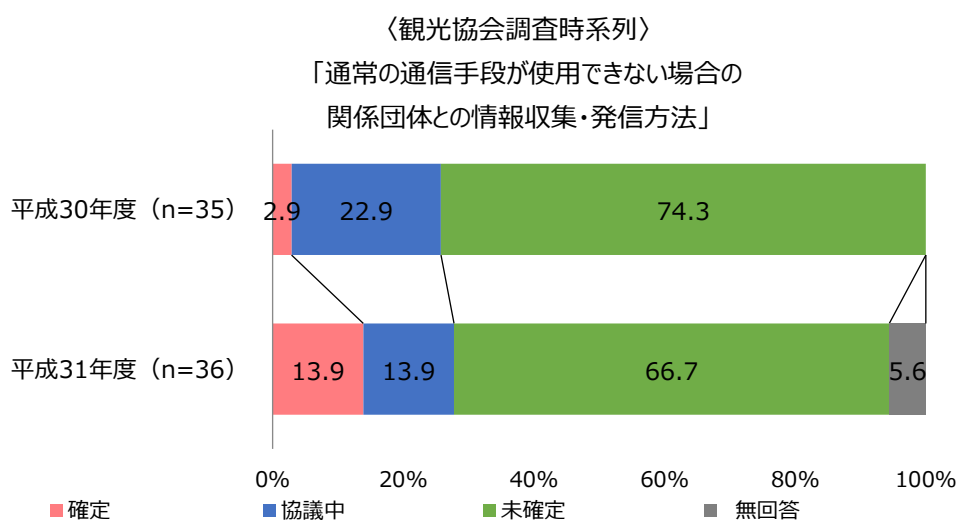
- ・市町村での「災害時における災害状況や支援情報などの情報収集方法」は前年度に比べて「確定」が20%近く減少し、「協議中」と「未確定」がともに10%程度増加している。
- ・地域別では、沖縄本島「中部」と「北部」で「確定」が多く、「南部」では「未確定」が半数を上回る。通信手段と同様なことが懸念される。



イ. 観光協会の状況

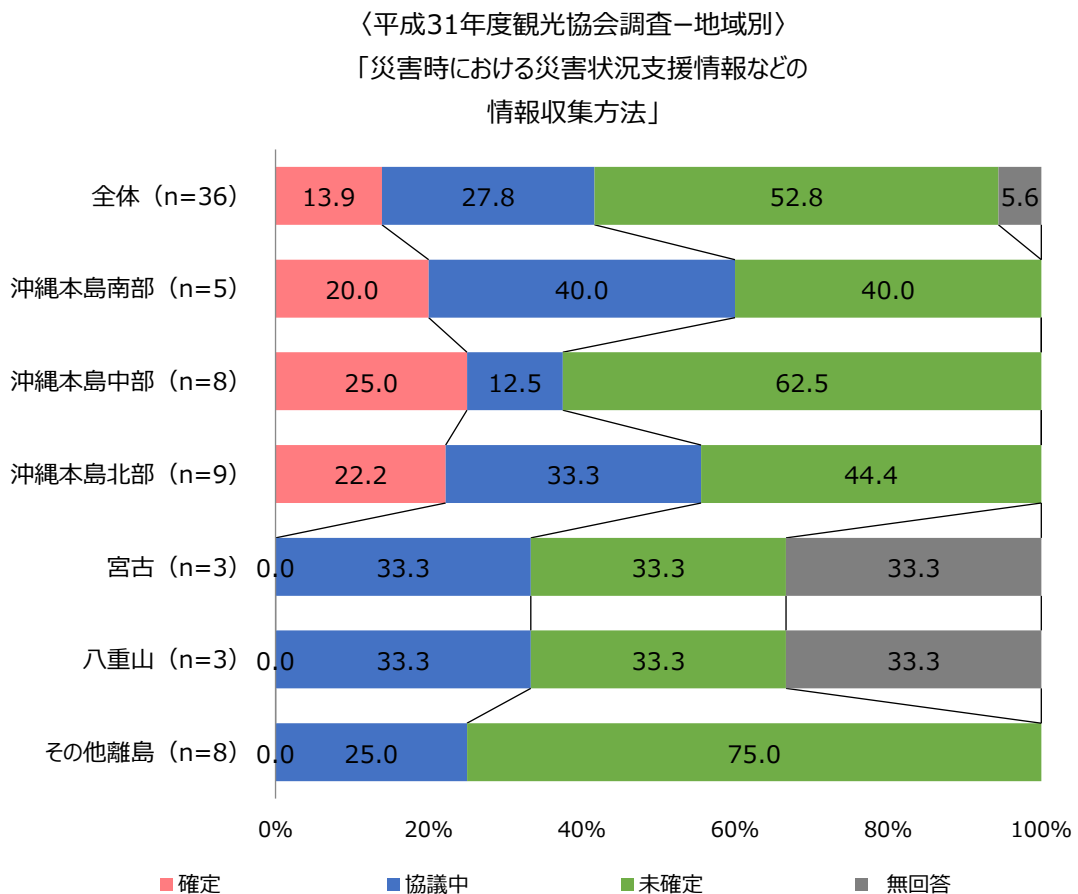
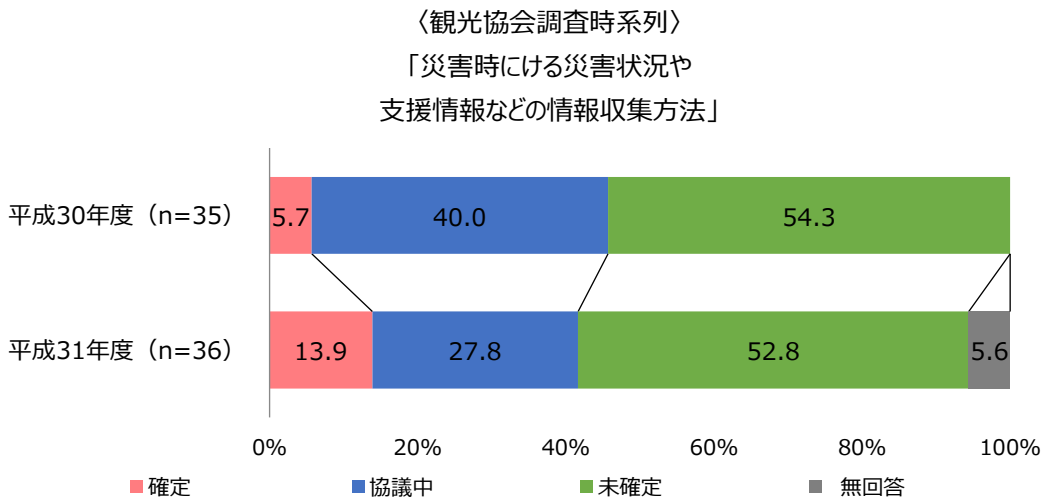
(ア) 固定電話・携帯電話など通常の通信手段が使用できない場合の関係団体との情報収集・発信方法

- 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「確定」が11.0%増加している。ただ、「協議中」が9%減少していることから「協議中」の市町村が確定に移行したものと読み取ることもできる。
- 地域別では、沖縄本島「中部」と「北部」で「確定」がみられるものの各地域とも「未確定」が多く、取り組んでいる地域は少ない。



(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「確定」が増えているが、「協議中」が減少していることから、協議中が確定に移行したものと読み取ることもできる。
- 地域別では沖縄本島各地域で「確定」が多くなっているが、「中部」では6割の観光協会が「未確定」としており、取り組みに遅れがみられる。その他の地域は「確定」はみられず、「協議中」と「未確定」が多くなっている。

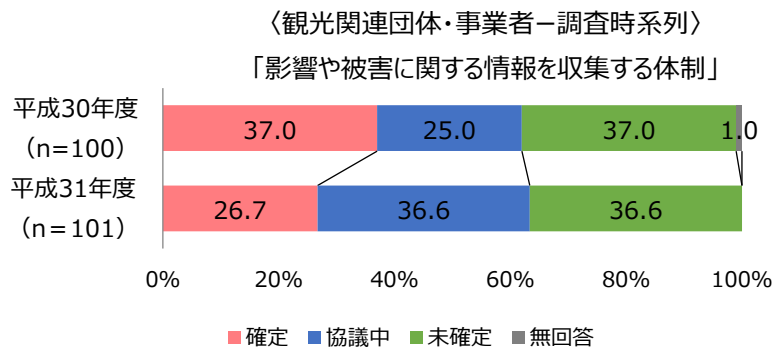


(6) 観光関連団体・事業者の情報収集と情報提供体制

ア. 災害・危機発生後の情報収集体制

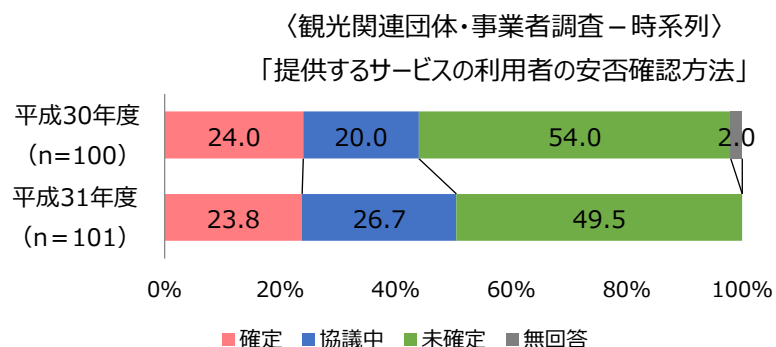
- ・「事業所や従業員、利用者に対する影響や、自施設並びに施設周辺の被害に関する情報収集体制」は、前年度に比べて「確定」が減少し、「協議中」が増加している。「未確定」の割合は変化していない。
- ・「自施設や自社の提供するサービスの利用者の安否確認方法」は、前年度と比べて「確定」はほぼ変化がないが、「協議中」が増え、「未確定」が減少している。
- ・「自施設や自社の提供するサービスの利用者が必要とする情報の収集方法や体制」は前年度とほとんど変化がない。
- ・各項目とも「未確定」が3割から4割を占めているため、協議を始めるところまで進められるような施策を検討したい。

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する体制

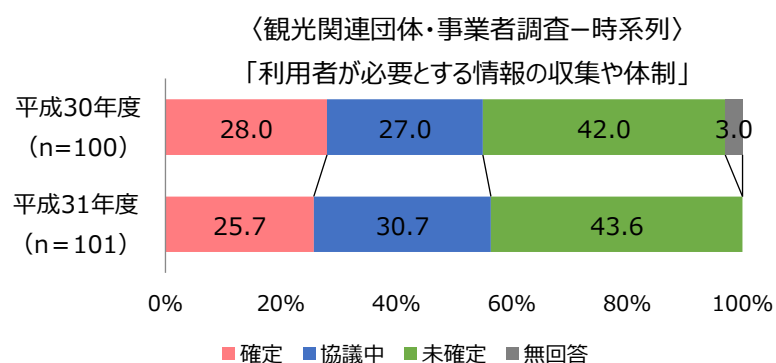


自施設や自社の提供するサービスの利用者の安否確認方法

(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)



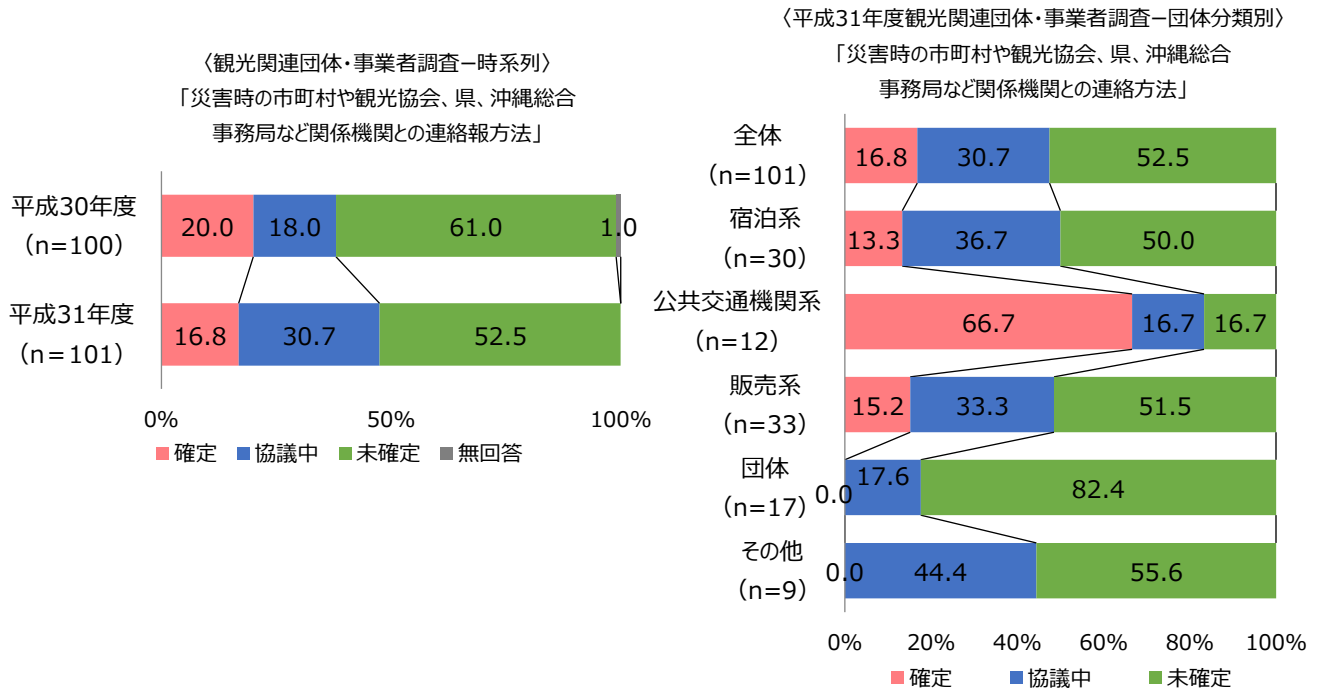
自施設や自社の提供するサービスの利用者が必要とする情報の収集方法や体制



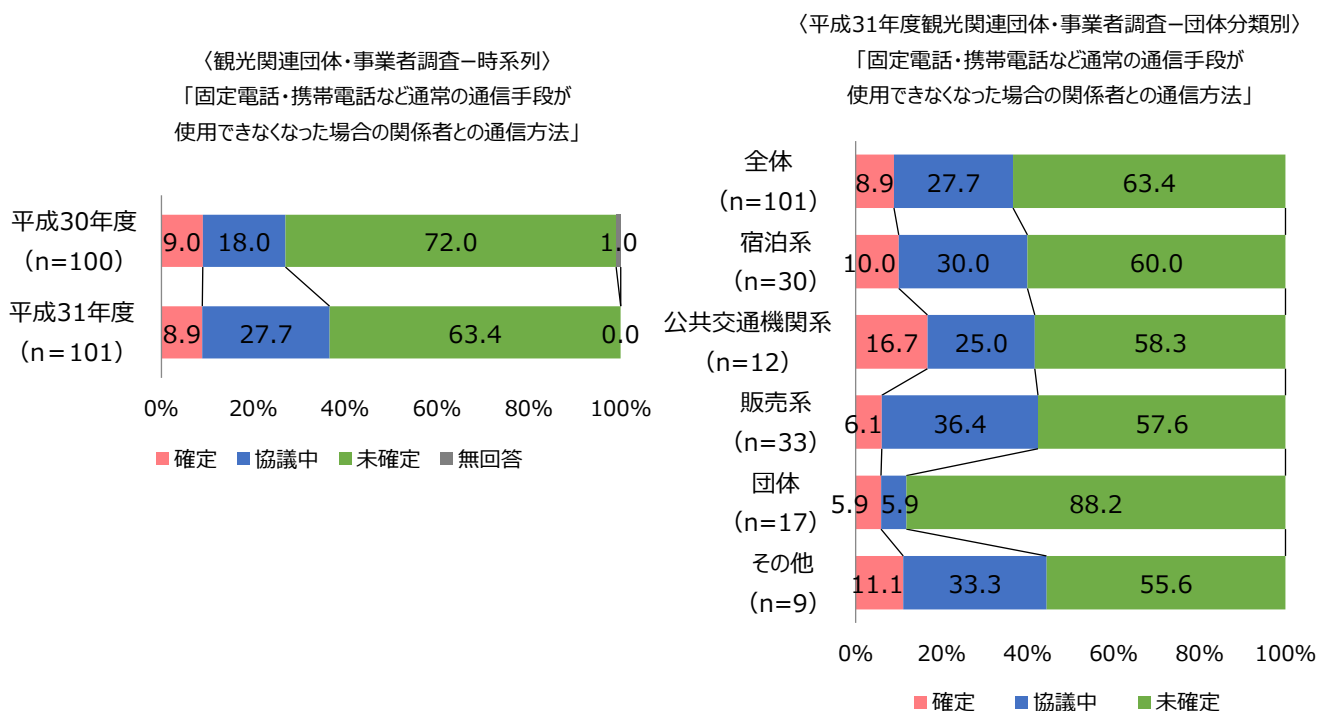
イ. 災害・危機発生後の情報提供体制

- 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項目を前年度と比較すると、各項目とも「確定」は横ばいか減少傾向にあるが、「協議中」は10%程度増えている。「未確定」の項目も多いことからこれからの取り組みが待たれる。
- 団体分類別で「確定」が全体より10%以上多かったのは、「①関係機関との連絡方法」で「公共交通機関係」(66.7%)、「④お客様が必要とする伝達方法」で「公共交通機関係」(41.7%)、「⑤外国人のお客様に対する情報伝達方法」で「宿泊系」(23.3%)であった。それぞれの団体・事業者の特性で優先されるべき項目で数値が上がっているようだ。

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

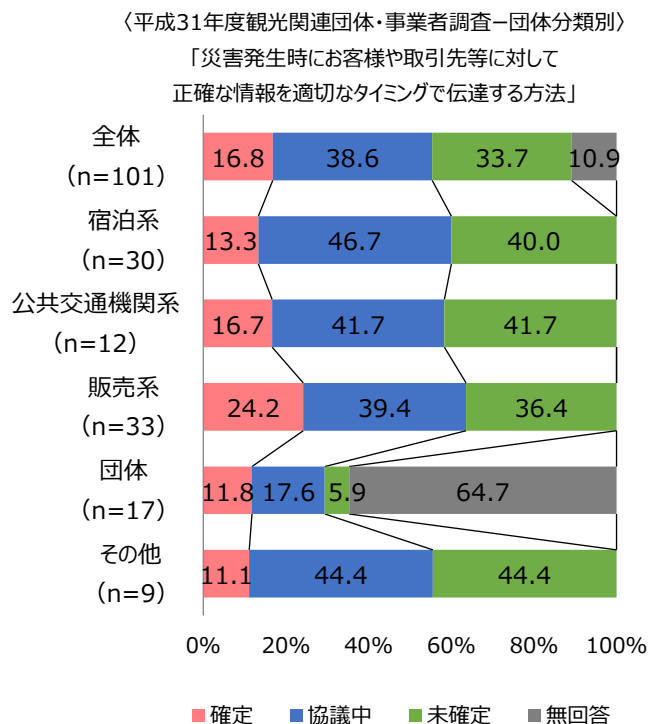
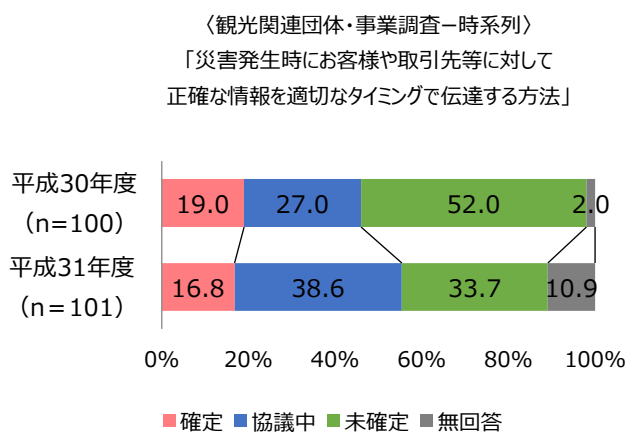


固定電話・携帯電話など通常の通信手段が使用できなくなった場合の関係者との通信方法



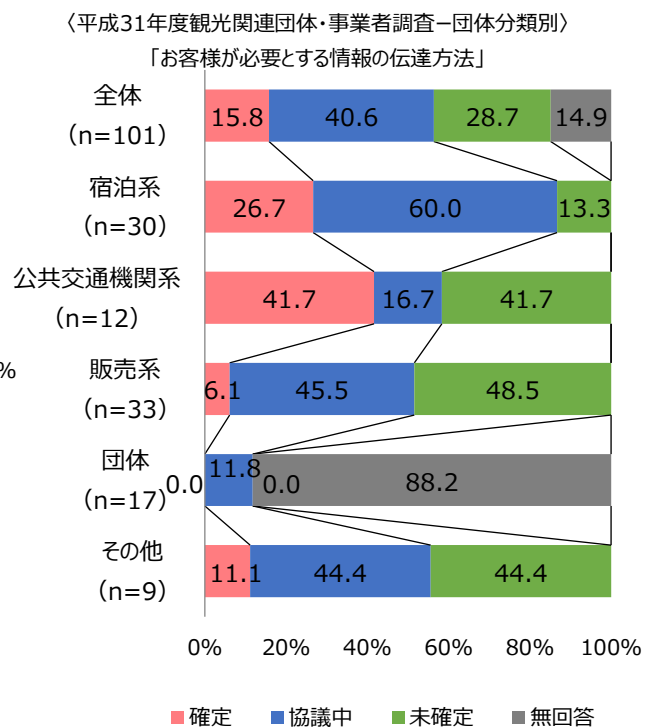
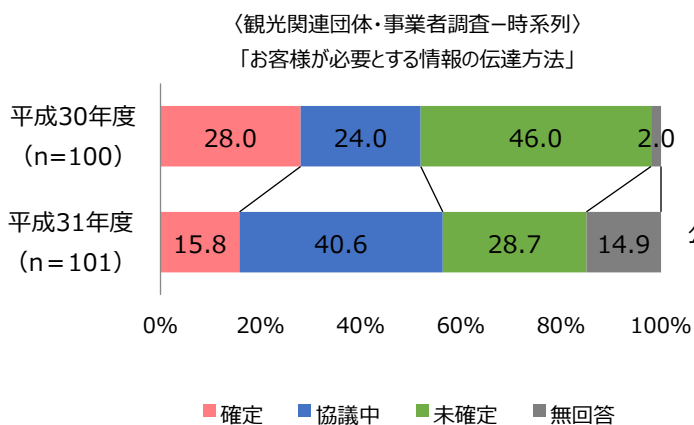
災害発生時にお客様や取引先等に対して正確な情報を適切なタイミングで伝達する方法

(例：観光客の安否情報、施設の営業情報など)

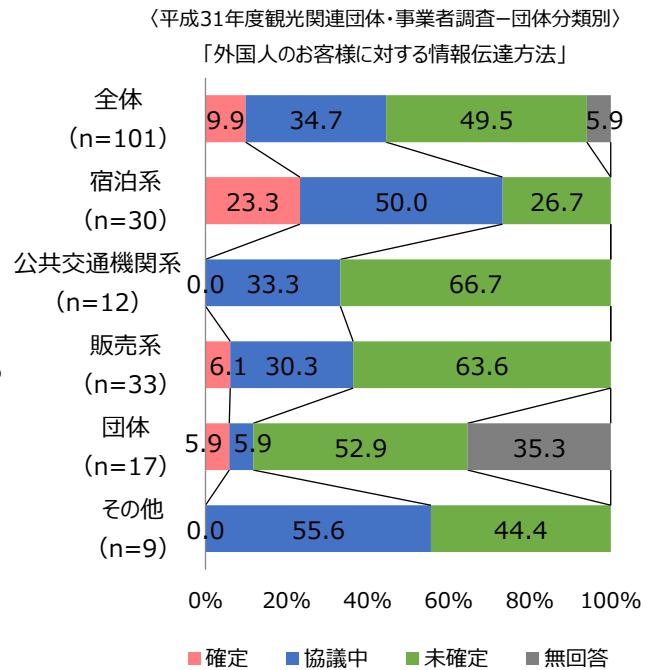
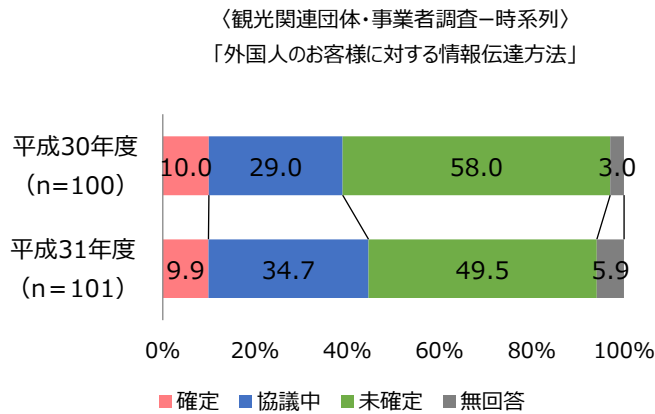


お客様が必要とする情報の伝達方法

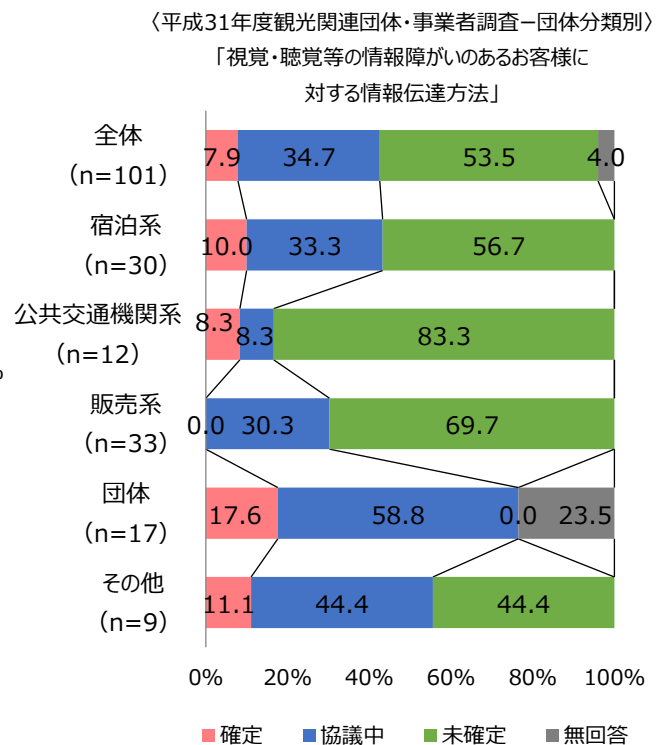
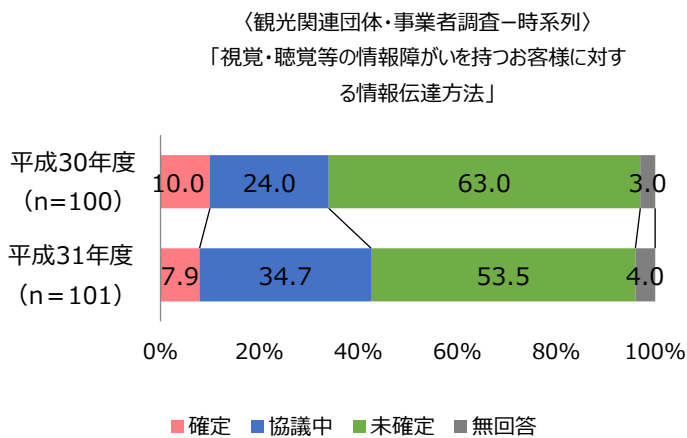
(例：災害の状況に関する情報、避難所情報、交通機関の運行情報など)



外国人のお客様に対する情報伝達方法



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

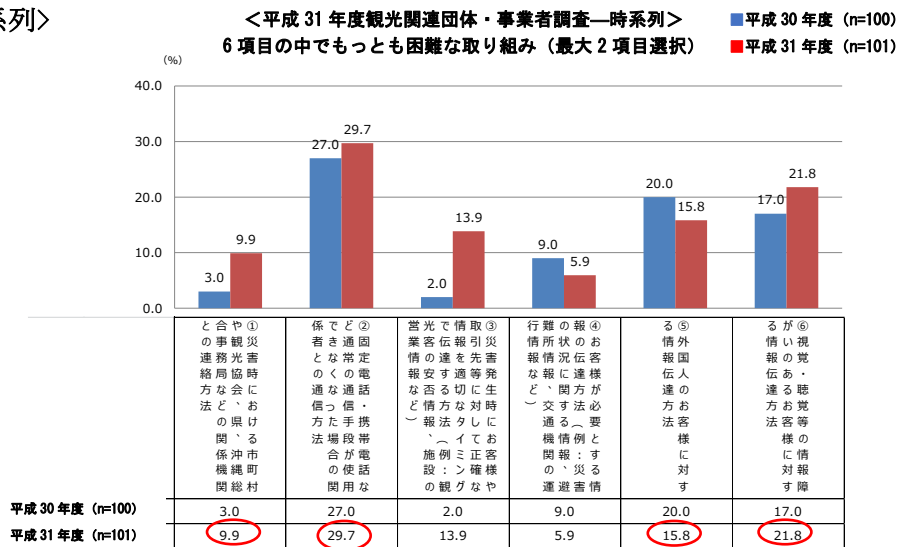


ウ. 災害・危機発生後の情報提供体制での困難な取組項目（最大2つまでの回答）

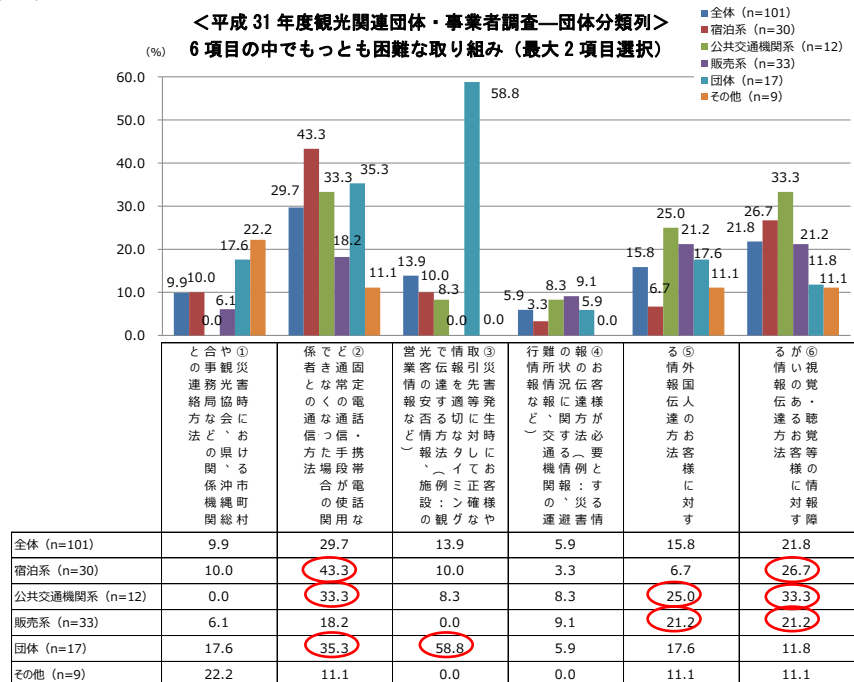
・観光関連団体・事業者の災害・危機発生後の情報提供体制で取り組むのが困難な項目は、全体として前年度と大きな違いはみられなかった。10%以上の項目では、「②通常の通信手段が使用できなくなった場合の関係者との通信方法」（29.7%）がもっとも多かった。次いで「⑥視覚・聴覚の情報障がいのあるお客様に対する情報伝達方法」（21.8%）、「⑤外国人のお客様に対する情報伝達方法」（15.8%）であった。「③正確な情報を適切なタイミングで伝達する方法」は昨年度に比べて11.9%増加している。

・団体分類別では、「②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」は「宿泊系」（43.3%）がもっとも高く、「団体」（35.3%）、「公共交通機関系」（33.3%）と続く。「⑥視覚・聴覚の情報障がいのあるお客様に対する情報伝達方法」は「公共交通機関系」（33.3%）が高く、「宿泊系」（26.7%）、「販売系」（21.2%）となっている。「⑤外国人のお客様に対する情報伝達方法」は「公共交通機関系」（25.0%）、「販売系」（21.2%）が高くなっている。「③災害発生時に正確な情報を適切なタイミングで伝達する方法」は「団体」で58.8%と半数を超え、他と比べて非常に高くなっている。この結果をみると各団体・事業者では情報伝達方法の多様化に難しさを感じているようだ。

<困難な取組項目 時系列>



<困難な取組項目 団体分類別>



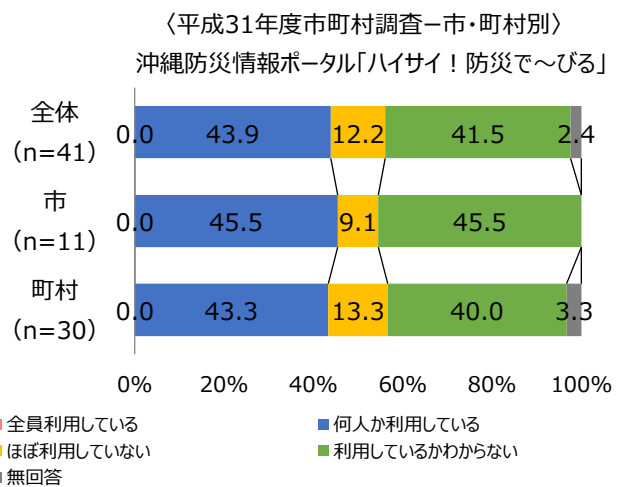
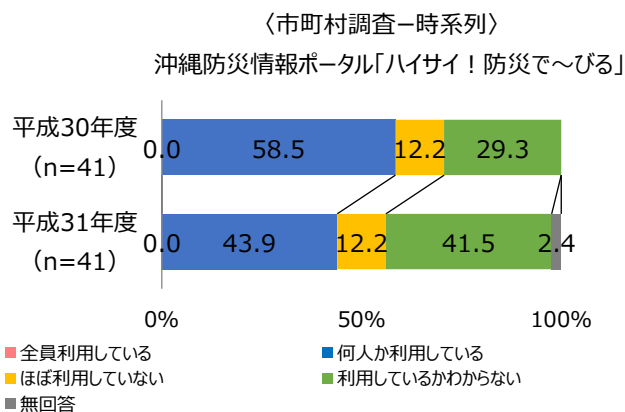
(7) 災害・気象情報サービスの利用状況

ア. 市町村でのサービス利用状況

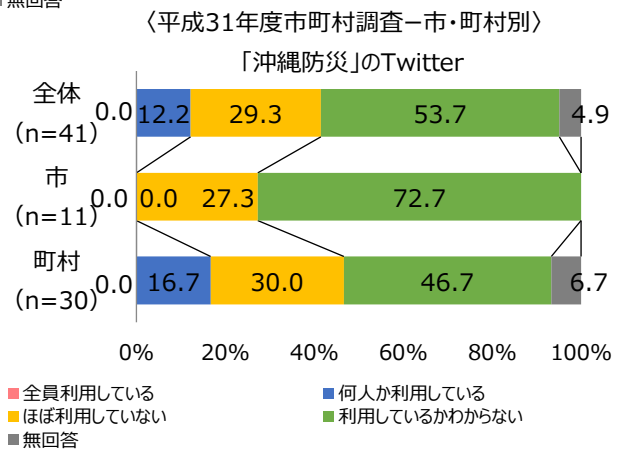
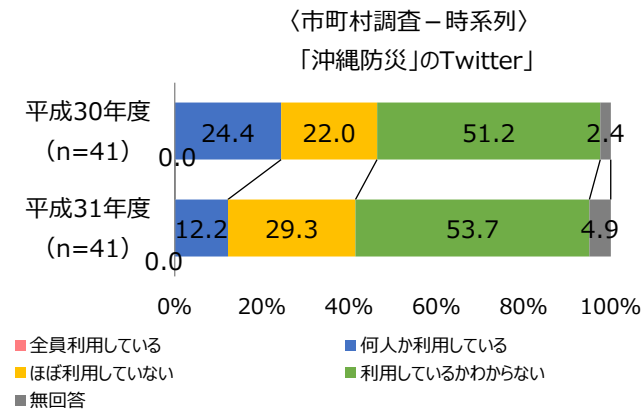
・市町村における沖縄県が構築した災害情報や気象情報の利用率（全員+何人か利用）は、前年度に比べて減少傾向にある。特に「ハイサイ！防災で〜びる」と「沖縄防災」のTwitterは10%以上減少している。

・利用率がもっとも高かったのは「ハイサイ！防災で〜びる」で、「市」、「町村」とも「何人か利用している」が半数近くを占める。「沖縄防災」のTwitterは全体の利用率は低いが、「市」よりも「町村」で使われている。防災メール配信サービスは「全員利用している」が「町村」で10%おり、利用率は「市」よりも高くなっている。

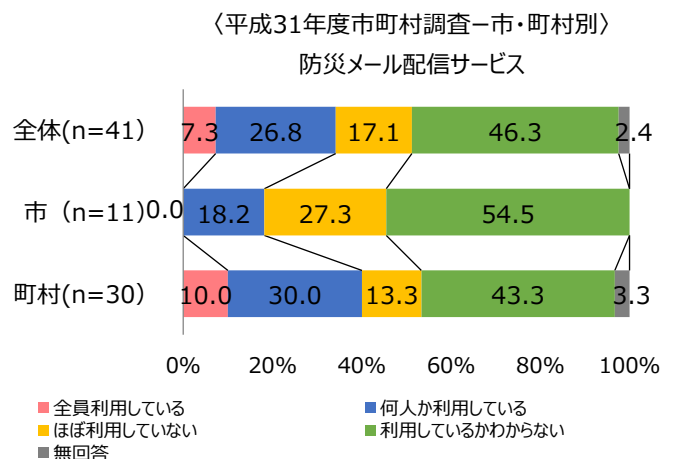
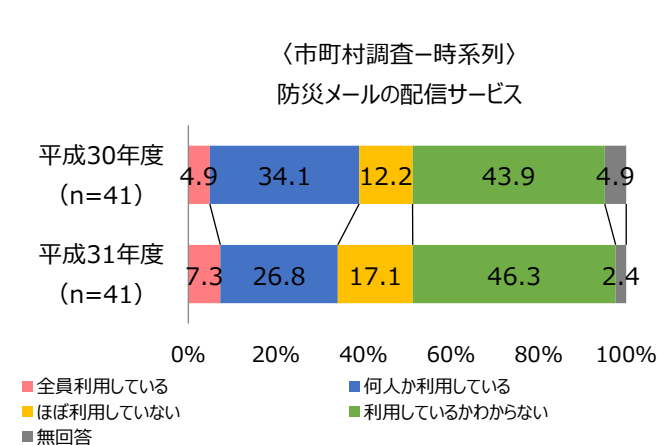
沖縄防災情報ポータル「ハイサイ！防災で〜びる」



「沖縄防災」のTwitter



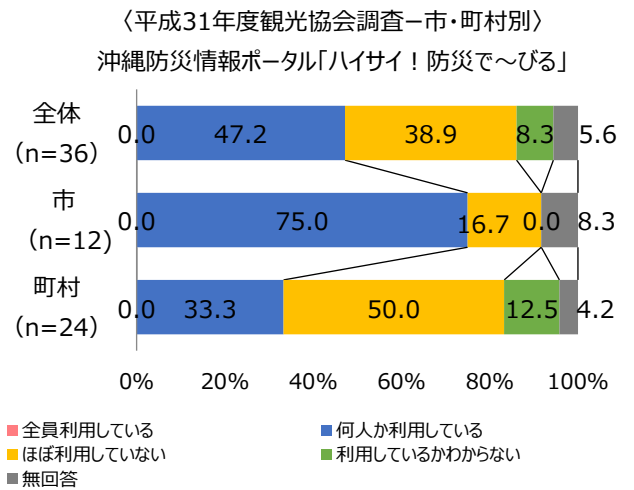
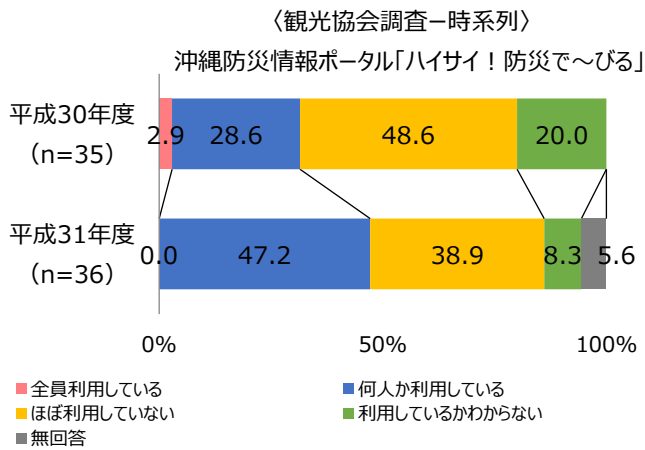
防災メール配信サービス



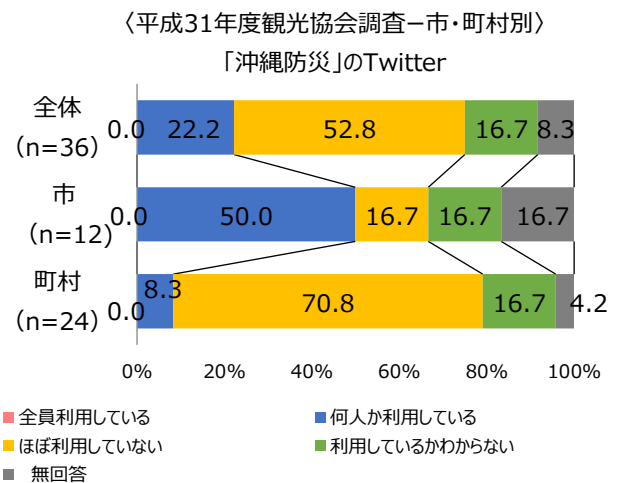
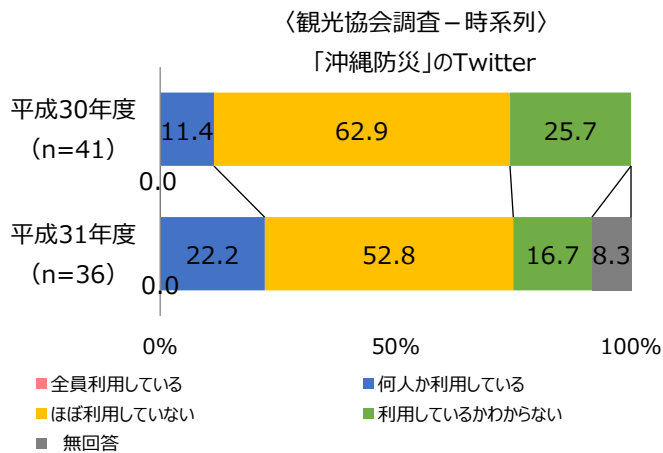
イ. 観光協会でのサービス利用状況

- ・観光協会では、各サービスの利用率（全員+何人か利用）は前年度よりも増加している。
- ・特に前年度より利用率がアップしているのは「ハイサイ！防災で〜びる」（+15.7%）と防災メールの配信サービス（+24.4%）で、「沖縄防災」のTwitterは10.8%の増加にとどまった。
- ・各サービスとも「市」が「町村」よりも高い利用率であった。

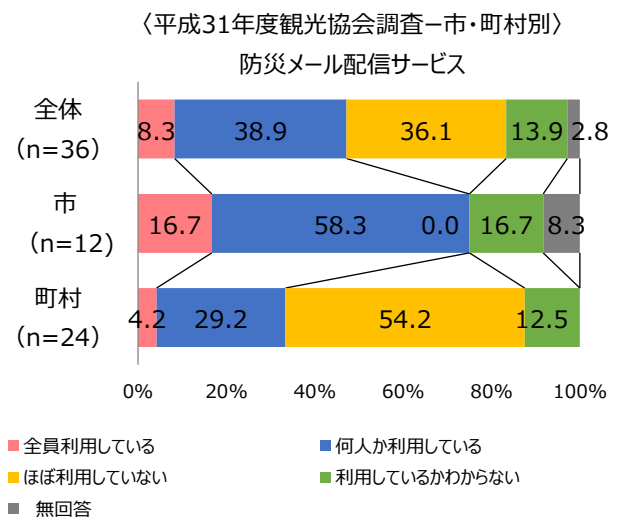
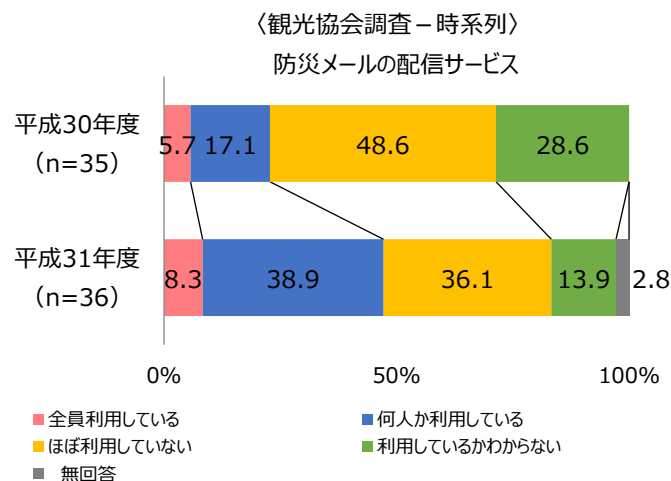
沖縄防災情報ポータル「ハイサイ！防災で〜びる」



「沖縄防災」のTwitter



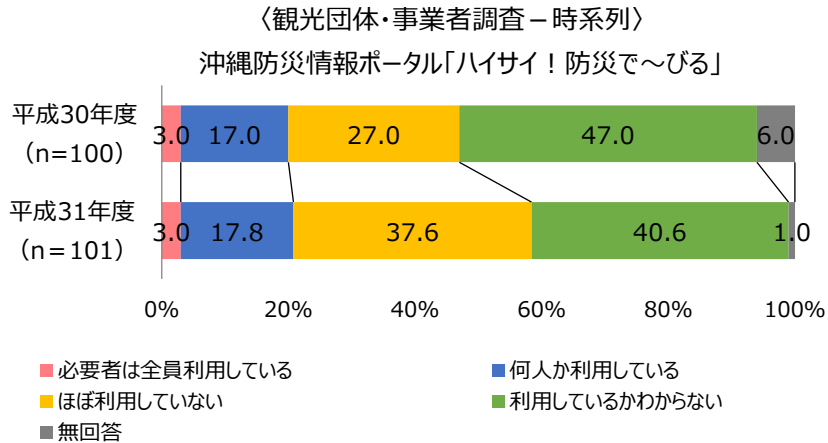
防災メールの配信サービス



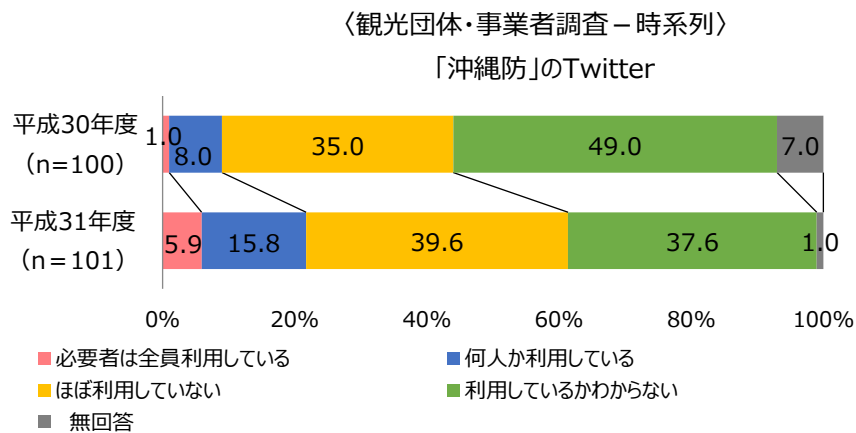
ウ. 観光関連団体・事業者でのサービス利用状況

観光関連団体・事業者での利用状況は、前年度に比べて大きな変化はみられなかった。各サービスの利用率(全員+何人か利用)では防災メール配信サービスがもっとも高く、44.6%となり昨年より増加している。「ハイサイ!防災で〜びる」は20.8%、「沖縄防災」Twitterは21.7%と、前年より増えているが利用率はまだ低い。

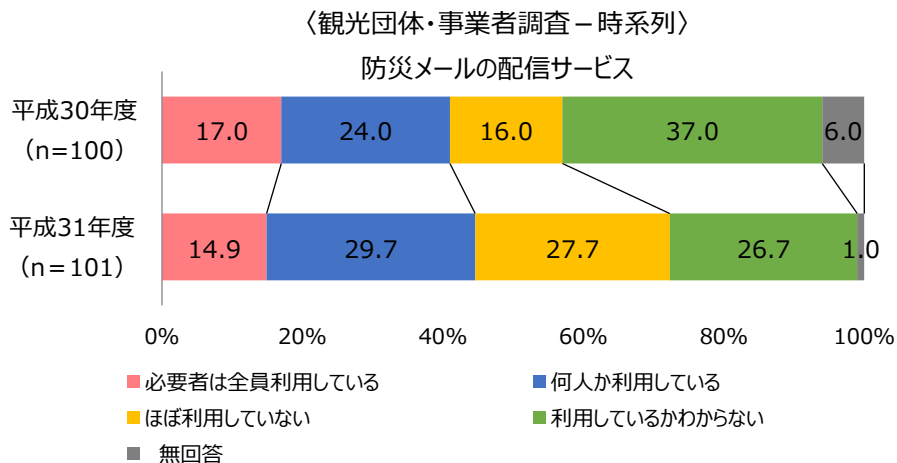
沖縄防災情報ポータル「ハイサイ!防災で〜びる」



「沖縄防災」の Twitter



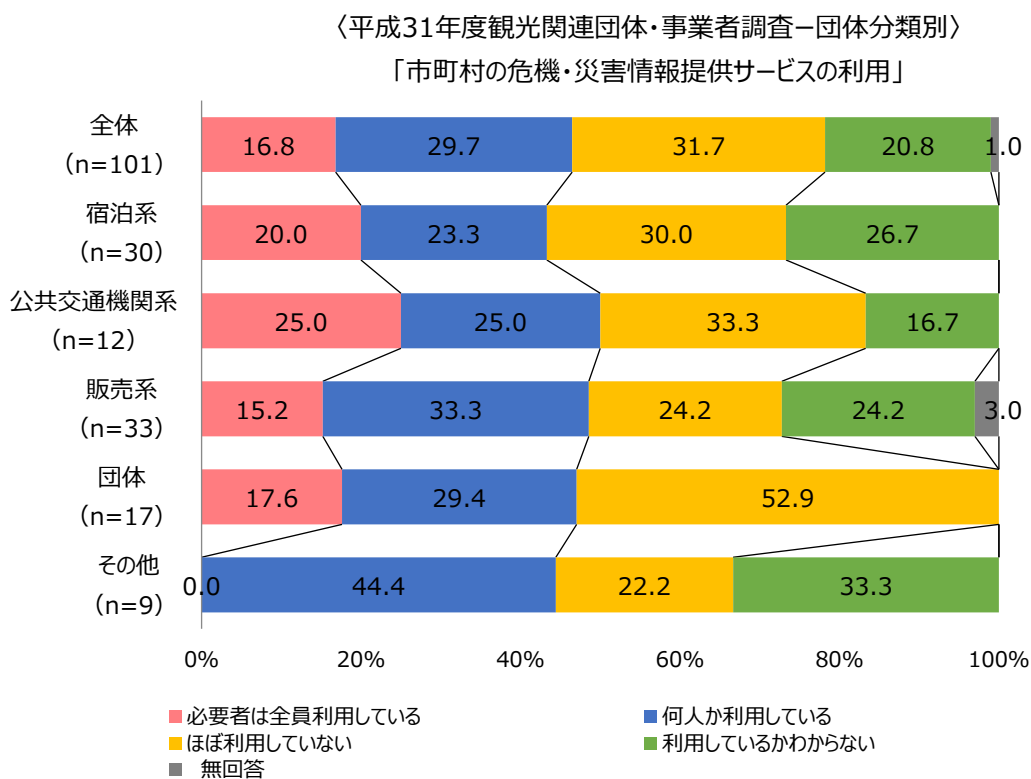
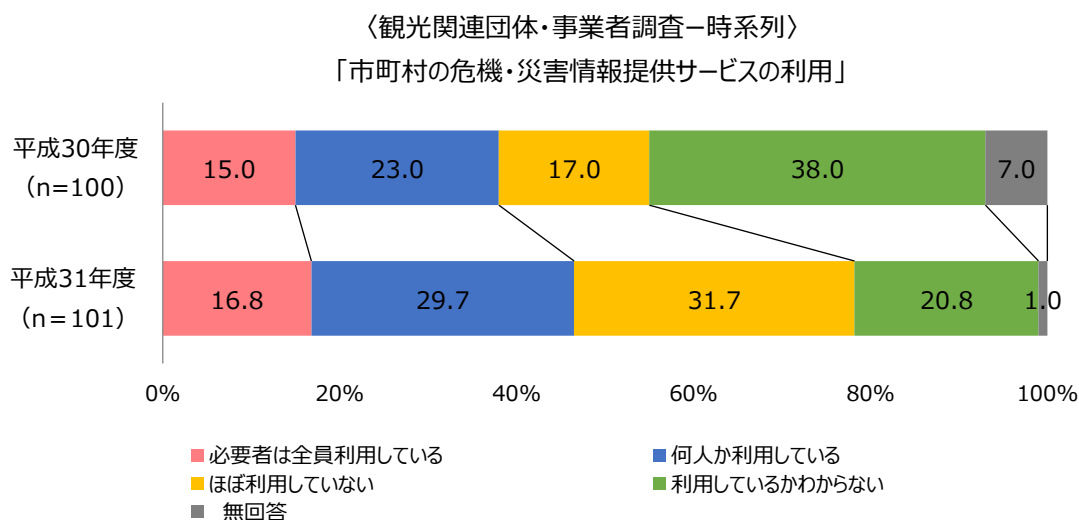
防災メール配信サービス



(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

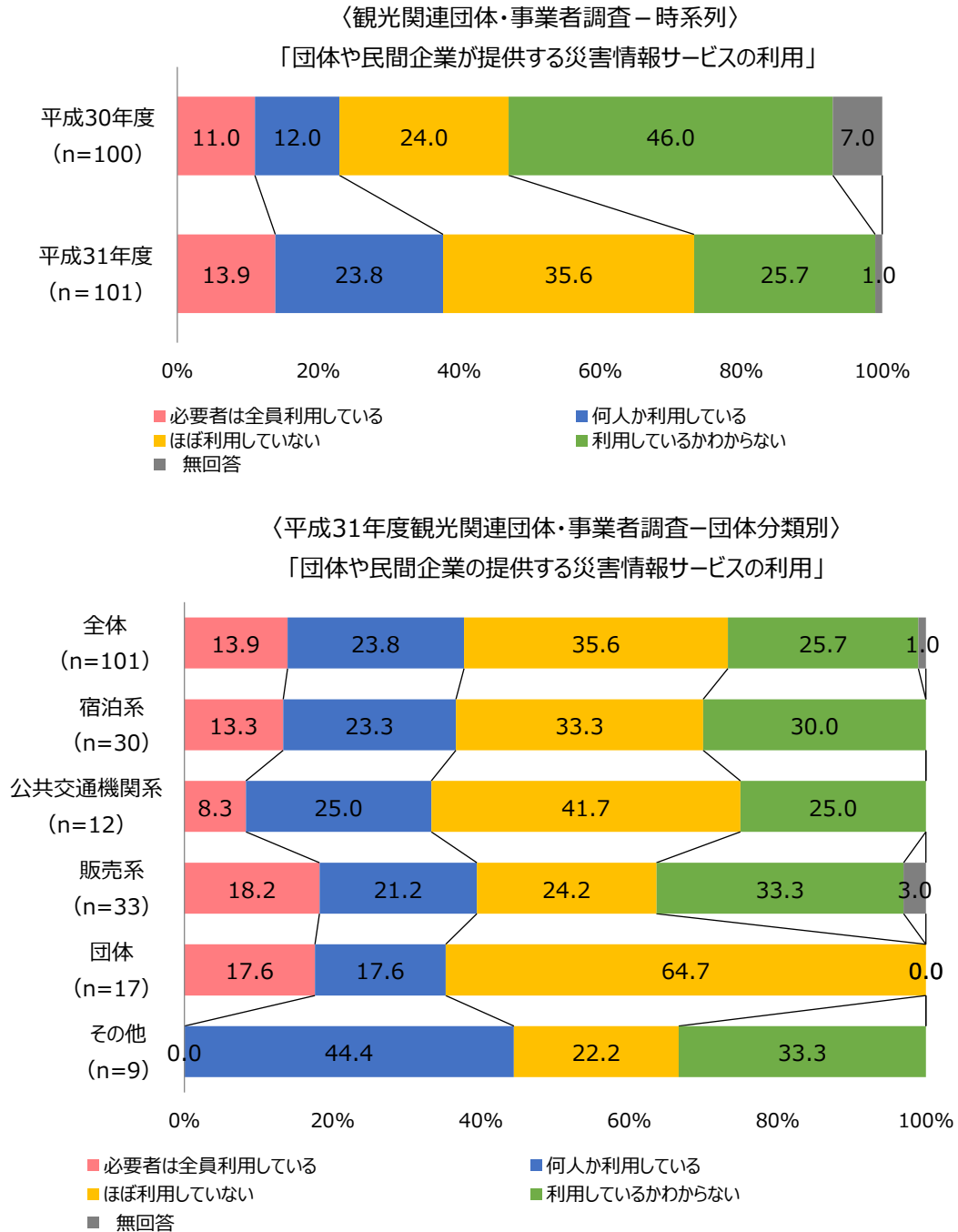
ア. 市町村の危機・災害情報提供サービスの利用

- ・観光関連団体・事業者の「市町村の危機・災害情報提供サービス」の利用率（必要者全員＋何人か利用）は前年度の38.0%から46.5%と8.5%上昇している。
- ・団体分類では「その他」を除き50%前後の利用率で大きな差はみられなかった。



イ. 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」についての利用率（必要者全員＋何人か利用）は、前年度の23.0%から今年度は37.7%と14.7%の上昇がみられた。
- ・団体分類でみると「その他」を除き30%台で大きな差はみられなかった。
- ・「市町村の危機・災害情報提供サービス」と「団体や民間企業の提供する災害情報サービス」を両方活用することで、迅速な対策立案や、利用者・観光客への適切な行動を促す情報提供につなげているものと思われる。



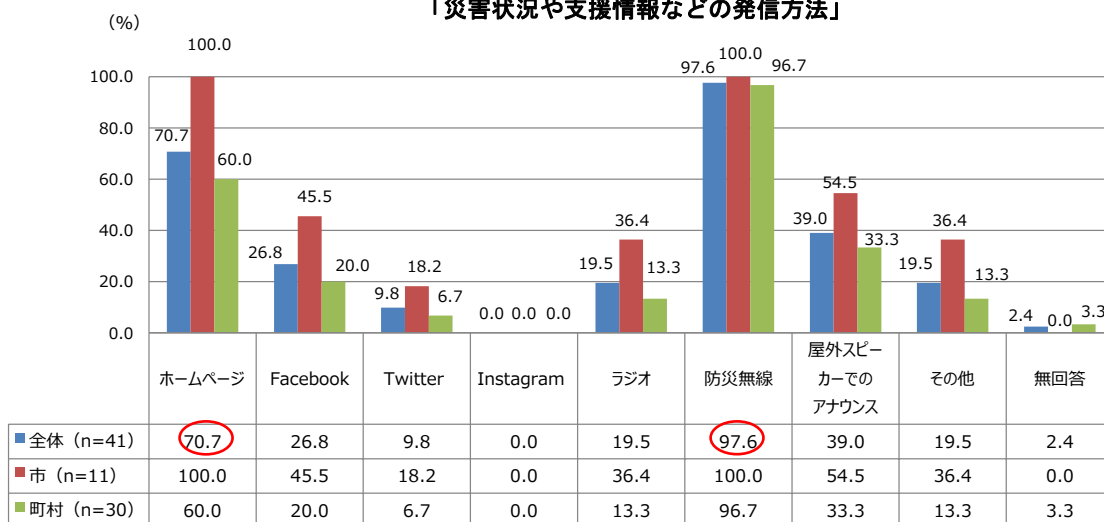
(9) 災害時の観光客や住民への正確な情報の発信方法

ア. 情報発信の方法

- 市町村の情報発信ツールは、全体では「防災無線」(97.6%)と「ホームページ」(70.7%)の活用が多い。その他では「屋外スピーカーでのアナウンス」が39.0%であった。「ラジオ」とSNSの利用は少なかった。「市」は「町村」に比べてツールの多様化を進めていることがうかがえる。
- 観光協会の情報発信ツールは、「Facebook」と「ホームページ」がともに60%台と高い。「Instagram」の利用も38.9%となっており、市町村よりSNSの活用が高い。市町村と同様に「市」が「町村」に比べてツールを多様化している。

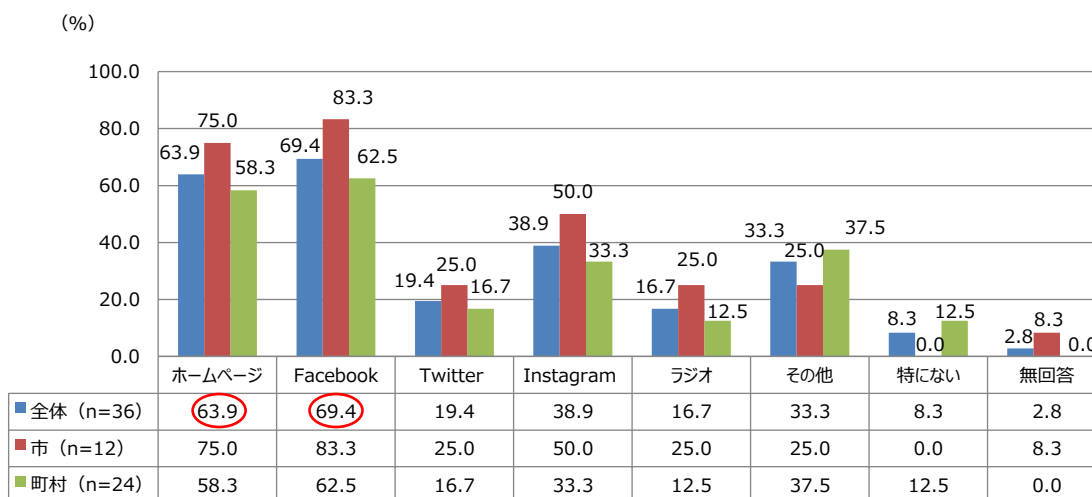
〈市町村調査〉

〈平成31年度市町村調査—市・町村別〉
「災害状況や支援情報などの発信方法」



〈観光協会調査〉

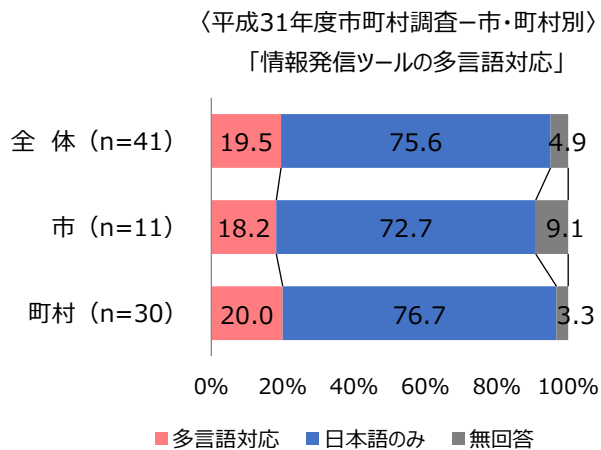
〈平成31年度観光協会調査—市・町村別〉
「災害状況や支援情報などの発信方法」



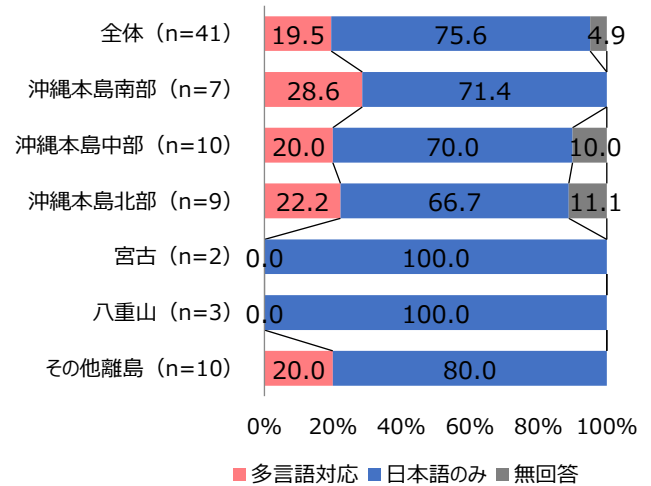
イ. 情報発信方法の多言語対応

- 市町村の多言語対応は、全体で19.5%と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「南部」、「中部」、「北部」、「その他離島」で多くなっている。「宮古」と「八重山」での対応はゼロであった。
- 観光協会の多言語対応は、全体で25.0%と市町村よりも多くなっている。特に「市」では41.7%と半数近くが対応している。町村は16.7%と少なかった。地域別では沖縄本島の「南部」が60.0%でもっとも対応が進んでいる。その他は、「宮古」、「八重山」で33.3%となっている。なお、「宮古」、「八重山」は市町村の対応がゼロであったが、観光協会では1/3が対応しており、双方で役割分担ができていることが考えられる。

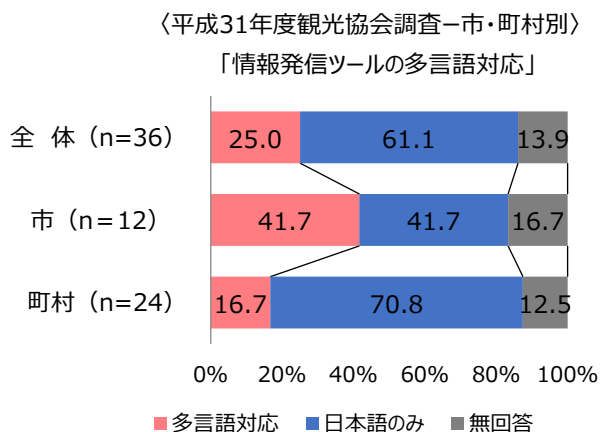
〈市町村調査〉



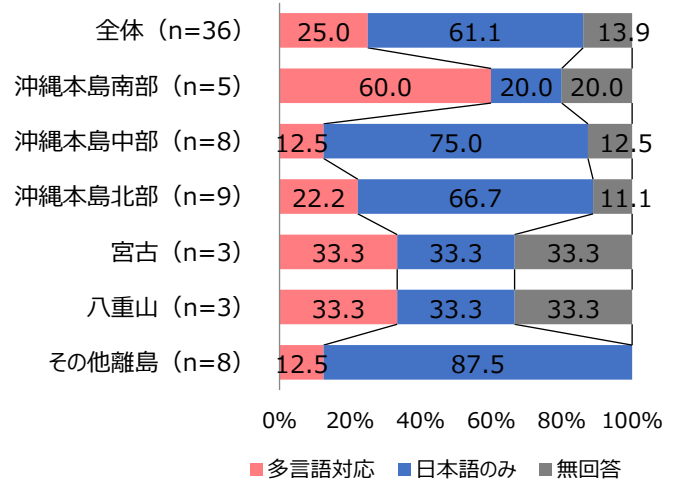
〈平成31年度市町村調査－地域別〉 「情報発信ツールの多言語対応」



〈観光協会調査〉



〈平成31年度観光協会調査－地域別〉 「情報発信ツールの多言語対応」



ウ. 多言語対応の対応言語

- ・市町村の対応言語は、「英語」が100%、「中国語（簡・繁）」と「韓国語」が60%以上で、この3か国語の対応がメインとなっている。「その他」は25.0%と少ない。市・町村別でみると、「市」では3か国語の対応100%となっている。「町村」は「英語」が6町村で対応しているが、その他の言語は半数の対応となっている。
 - ・観光協会の対応言語は、「市」では「英語」が80.0%、「中国語（簡・繁）」、「韓国語」はともに60.0%、「その他」は11.1%となり、市町村とほぼ同じ結果となった。「町村」での「英語」対応は1町村のみで、その他の言語には対応していない。
- ※9-2で多言語対応を実施している市町村と観光協会のみに対応言語を自由回答で聞いた。そのため回答件数は全体と異なっている。なお、中国語の簡と繁は、中国語として一括してカウントしたため「言語」とせず「国」として分析した。

〈市町村調査〉

〈平成31年度市町村調査－市・町村別〉

「多言語対応の対応言語」

(多言語対応市町村のみ)

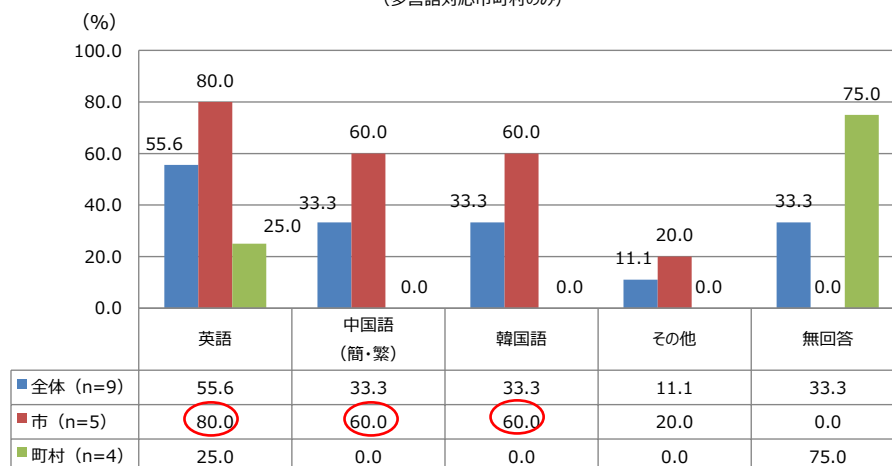


〈観光協会調査〉

〈平成31年度観光協会調査－市・町村別〉

「多言語対応の対応言語」

(多言語対応市町村のみ)



(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)

ア. 市町村

<市町村>不安に感じる点・課題点
通信手段がなくなった場合の連絡手段。滑走路の破損により、フェリーおよびヘリ等の接岸等ができなくなる場合
新設する商業施設、ホテル等が複数あり、観光客数の予測困難
担当部署が複数にまたがるため連携が不十分である
多言語対応
災害時における避難所などでの外国人対応
大災害時における対応（職員の役割、他機関との連携）について、訓練不足等もあり、機能するか不安である。災害時における観光客（インバウンド含む）への対応の想定をしていないため不安がある
実際に災害を経験していないため、当事者意識が希薄になりがち
観光客に対する避難所の確保、必需品の備蓄、外国人観光客への対応
外国人の対応等
地域防災計画に則った動きをそれぞれの部課で理解できているかどうか。全庁での図上訓練の必要を感じる
無人島も含め、対応すべき範囲が広く想定が難しい
専門的な知識を持った人材の不足
イベントなどで観光客が特に多いときに大規模災害が発生したら、避難場所や非常食など確保が厳しいと考える。また、災害によって国道が寸断され交通手段が利用できず帰宅困難者が発生したらなおさらである
災害に対する職員の意志が統一されていないこと
現在、防災無線の届かない場所への観光客への周知方法を考えている。スピーカーの設置またはドローン等を巡回させての周知等を検討している
現在、観光事業者や商工関係者と勉強会やワークグループなどを開催しているが、十分な周知を広げるには地道な取り組みしかないと考えている。観光客向け備蓄品の検討は今後重要な課題である
村の消防団では、村民の対応が中心となっていることから県外からの観光客などへの対応をどうすべきか今後考えていく必要がある
災害時にしっかり多言語対応し避難場所、避難所への案内ができるか
大型MICE施設ができるとなると、人数のキャパが大福に増えるため、計画しづらい

イ. 観光協会

＜観光協会＞不安に感じる点・課題点
平成31年9月30日に起きた通信障害及びその際の情報伝達手段。特にろう者に対して情報伝達できないことを配慮する
会員の安全確認の方法を徹底する及び伝達の確認方法の手段を徹底する
特に津波の場合に事務所も含め海に非常に近い場所にあるため、仮設で観光客への対応を行わなければならないこと
ホームページやSNS、ラジオ放送などにより、情報収集や発信をしているが停電となった場合の不安は大きい
大規模災害時における意思決定プロセスと明確な伝達。フェリーで日帰り来島した人については存在を把握できない。村で計画を策定したが、観光サービス事業者への展開説明ができていない
協会設立年度にあたり、諸計画を検討中である
災害発生時のマニュアルをポスターで作成したほうがいいのではないか
役員が7月からの着任なので今後計画実施したい
課題は予算（費用）
避難後の行政との連絡が通じるか。避難場所の孤立化
危機管理の担当がいらない。協会が海の上にあるため職員も危険。一緒に逃げるしかない。多言語化されていない
危機管理の責任者を育成し、資格取得等のサポートの必要性
進め方が不明のため、どのように進めれば良いかわからない
県、市との連携の部分で、役割が今一つ、明確でないように感じる。まだワンストップで指示をする部署の確立があいまいなように感じる
観光協会は災害や危機対策を担う役割も権限も予算も与えられていない。まずは全市町村に観光協会を置く条例を作り、役割権限、予算を与えてからの話では？
ホテルが沿岸に立地しているため、避難手段や安全な避難場所の確保が難しい
H31年4月1日より観光協会が設立運営されているため、観光に関する全般的なことはそちらが担うこととなるだろうが、商工会としての関わりを考えていかなければならないこと
観光危機管理体制づくりの急務
今後当観光協会でも防災についての取り組みをしていきたい
町内関係機関との協議会を立ちあげ、定期的な対応と役割についての会議が必要だと思う

ウ．観光関連団体・事業者

＜観光関連団体・事業者＞不安に感じる点・課題点
レンタカーで広範囲に移動しているため、利用者の安否確認することは難しいと思われる
1人体制の事務局なので緊急時に我が身になにかあっても代われる人がいない
夜間やオフ時にスタッフの家庭環境と業務の優先の判断
劇場利用者は高齢の方も多いため、津波の際、上階に避難させられるか不安
災害時にどれだけの人員が確保できるのか不明。仮に協定などを締結し詳細を取り決めしていても、実効性がどれだけ担保できるのか、また法的義務についても不明瞭
外国人への対応、防災対応の人材の育成、地域の協力体制の構築
建物が斜面に立っているため、地震が発生したさい、崖崩れや倒壊の恐れあり
災害時の避難場所が遠いので見直しが必要
観光危機管理実行計画策定後、有事が起きた場合に本当に機能するのか不安。国、県、市各事業所間の連携、責任所在などあり、観光客が帰宅難民とにならない事前措置などは是非お願いしたい
お客様の安否確認の集約
テロ対策と対応はまだ具体的にマニュアル対応などできていない。困難と思う。感染症のマニュアルなど知識の面や、備品など対応できていない
マニュアルを作成、定期的なデモンストレーションの実施が必要
近くに救急対応できる病院が無いので不安。消防署も遠い
全体的に情報不足を感じている
風評被害、対応する従業員や被害者（ケア）
実際に起こった時にまずゲスト優先だと考えるがその後の対処は方法にとまどいそう
中小のホテルにとって人員の問題もあり、全てすすめるにはかなりの力が必要
社内で共通認識をもつためにすべきことを模索中
突発的な災害時及び要員の関係上、インバウンドへの情報提供が難しい
人材がいないため
先日は旅行者者として大切なことを学ばせていただいた。備えることが何より重要と思うので会社として何も準備ができていない状況に改めて危機感を覚えた。今年度のセミナーで学んだ内容を活かして率先して会社に提案していきたい
乗務員の高齢化でマニュアル通りに行動できるか心配
災害は働く従業員も被災者になる。どこまで対応ができるのか読めない
那覇空港が閉鎖されること
電力確保（発電機）。災害対策本部の選定
自社の事業継続計画（BCP）策定
目の前が海、川なので津波はかなり心配している
店舗もあるがお客様といるのは基本的に海なので対策が難しい
今回のアンケートを通して色々と考えさせられた。まずは市のサイトなどをチェックしていく
電話（携帯電話）が不通になった場合の連絡手段
実際に発生した時、想定外のことがあるだろうという不安

3-3 調査を踏まえた現状と課題

(1) 平成30年度調査結果からの調査項目の追加と平成31年度の追加項目の評価

ア. 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「実行計画」)の認知等の正確な把握のための追加設問の評価と課題

表1 平成31年度調査での追加設問項目

平成30年度⇒平成31年度設問追加主旨	追加調査項目
<p>◇「沖縄県観光危機管理基本計画」(及び「実行計画」)の認知等の正確な把握</p> <p style="text-align: center;">仮説</p> <p>◆「観光危機管理基本計画」(及び「実行計画」)の認知が市町村、観光協会、観光関連団体・事業者において時系列的に微増もしくは微減してしまうのは、「観光危機管理担当の異動や異動時の引継ぎ」に課題があるのではないか。</p>	<p>F1 貴方(ご記入者)のことについてお伺いいたします。</p> <p>① 観光危機管理を担当して何年目ですか</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1年目 2. 2年目 3. 3年以上 <p>② 観光危機管理について前任より引継ぎを受けましたか</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受けた 2. 受けていない 3. わからない

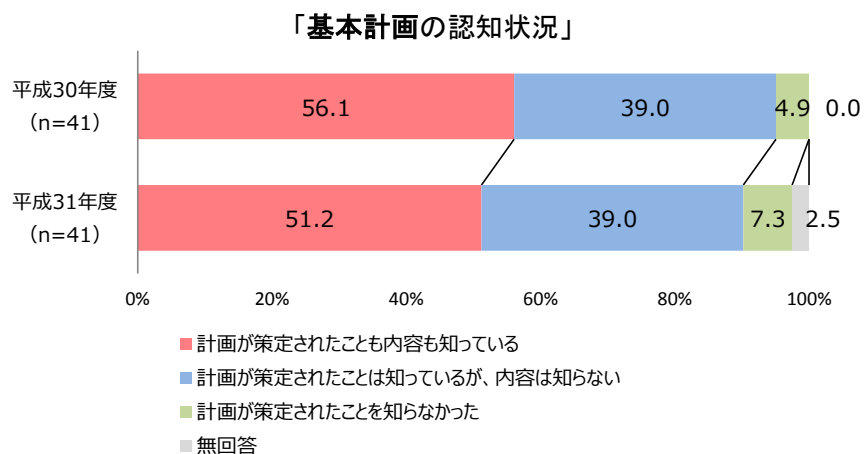
(ア) 市町村調査結果からの追加項目の評価と課題

■「1年目」の担当者の「認知率向上」を中心とした担当年数別の対策が重要。

「基本計画」の認知状況は、時系列的に蓄積・増加して欲しい状況にあるものの、平成30年度と平成31年度を比較すると、図1に示すように「計画が策定されたことも内容も知っている」との回答は減少している。

この認知状況を平成31年度の担当年数別にみると表2のようになり、「1年目」において「計画が策定されたことも内容も知っている」との回答は38.1%で、「2年目」、「3年以上」と比較すると明らかに低い。一方、「計画が策定されたことを知らなかった」との回答は「1年目」においては14.3%おり、担当年数による「基本計画」の認知には明らかに差異が認められる。したがって、追加項目についてはその傾向が明確になったため効果はあると評価する。

図1 〈市町村調査-時系列〉



なお「実行計画」もほぼ同様な結果となったことから、結果を踏まえ、各市町村における対策や取り組みについて、更なる促進を図る必要がある。

表 2 (市町村調査—平成 31 年度)「担当年数別基本計画の認知状況」

		全 体	沖縄県は平成26年度に「沖縄県観光危機管理基本計画」を策定したことをご存じですか。			
			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	無回答
全 体		41 100.0	21 51.2	16 39.0	3 7.3	1 2.4
目を① で担観 す当光 かし危 。て機 何管 年理	1 年目	21 100.0	8 38.1	9 42.9	3 14.3	1 4.8
	2 年目	7 100.0	6 85.7	1 14.3	0 0.0	0 0.0
	3 年以上	11 100.0	6 54.5	5 45.5	0 0.0	0 0.0

※上段：実数、下段：%

(イ) 観光協会調査結果からの追加項目の評価と課題

■市町村同様に担当となる職員への「認知率向上」の働きかけが必要。

図 2 や表 3 に示すように「基本計画」の認知状況は平成 30 年度と比較すると減少している。市町村調査と比較しても減少幅が大きい。

また、観光協会調査の特徴を表 4 のように引継ぎ状況別にみると、全体で 36 件のうち 22 件が引継ぎを「受けていない」と回答しており、「わからない」が 4 件、さらに「無回答」が 10 件ある。前担当者からの引継ぎがほとんど行われておらず、認知状況に影響を及ぼしているとして考えられる。

図2 〈観光協会調査—時系列〉

「基本計画の認知状況」

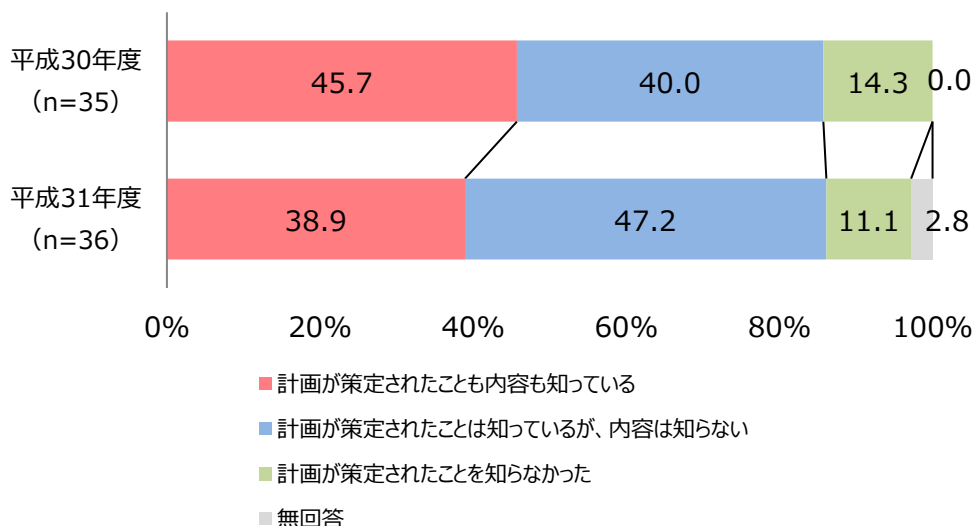


表 3 (観光協会調査—平成 31 年度)「担当年数別基本計画の認知状況」

		全 体	沖縄県は平成26年度に「沖縄県観光危機管理基本計画」を策定したことをご存じですか。			
			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	無回答
全 体		36 100.0	14 38.9	17 47.2	4 11.1	1 2.8
目を①で担観す当光かし危。て機何管年理	1 年目	16 100.0	5 31.3	9 56.3	2 12.5	0 0.0
	2 年目	4 100.0	2 50.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0
	3 年以上	5 100.0	2 40.0	2 40.0	0 0.0	1 20.0

※上段：実数、下段：%

表 4 (観光協会調査—平成 31 年度)「引継ぎ別基本計画の認知状況」

		全 体	沖縄県は平成26年度に「沖縄県観光危機管理基本計画」を策定したことをご存じですか。			
			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	無回答
全 体		36 100.0	14 38.9	17 47.2	4 11.1	1 2.8
まりに②し引つ観た継い光かぎて危。を前機受任管けよ理	受けた	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	受けていない	22 100.0	7 31.8	10 45.5	4 18.2	1 4.5
	わからない	4 100.0	2 33.3	2 33.3	0 0.0	0 0.0

※「受けた」との回答はなく、「無回答」が 10 件ある。

※上段：実数、下段：%

(ウ) 観光関連団体・事業者調査結果からの追加項目の評価と課題

■引継ぎを行うことで「内容までの認知」が高まる。

■市町村調査、観光協会調査と比較すると、全体として「内容までの認知」が少ないため、「内容の理解」を向上させる施策が必要。

平成 30 年度と平成 31 年度の「基本計画」の認知状況を比較すると、図 3 に示すように「計画が策定されたことも内容も知っている」との回答が増加している。この状況は市町村調査や観光協会調査とは異なっており、「計画が策定されたことは知っているが内容は知らない」(46.5%)と合わせた認知率が、平成 30 年度調査の 68.0%から平成 31 年度調査では 76.2%と、8.2%増加する結果となった(図 3 参照)。

また観光関連団体・事業者調査結果の特徴として、表 5「担当年数別」の「3 年以上」の認知率が高く、さらに表 6「引継ぎ状況別」で、全体からみると件数は少ないものの「引継ぎ

を受けた」と回答した6件では、「計画が策定されたことも内容も知っている」との回答が66.7%となっており、引継ぎの重要性がうかがえる。

図3 〈観光関連団体・事業者調査—時系列〉

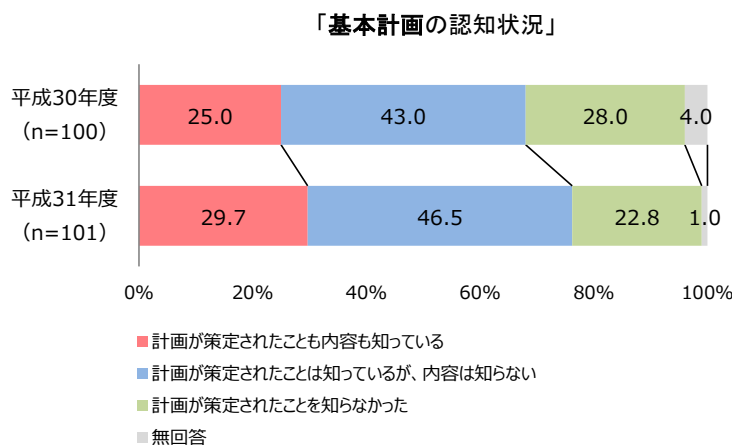


表5 (観光関連団体・事業者調査—平成31年度)「担当年数別基本計画の認知状況」

		沖縄県が平成26年度に「沖縄県観光危機管理基本計画」を策定したことをご存じですか。				
		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	無回答
全体		101 100.0	30 29.7	47 46.5	23 22.8	1 1.0
目を①で担観す当光かし危。て機何管年理	1年目	34 100.0	8 23.5	14 41.2	11 32.4	1 2.9
	2年目	7 100.0	1 14.3	5 71.4	1 14.3	0 0.0
	3年以上	15 100.0	9 60.0	5 33.3	1 6.7	0 0.0

※上段：実数、下段：%


表6 (観光関連団体・事業者調査—平成31年度)「引継ぎ別基本計画の認知状況」

		沖縄県が平成26年度に「沖縄県観光危機管理基本計画」を策定したことをご存じですか。				
		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	無回答
全体		101 100.0	30 29.7	47 46.5	23 22.8	1 1.0
あまりに②し引つ観た継い光かぎて危。を前機受任管けよ理	受けた	6 100.0	4 66.7	1 16.7	1 16.7	0 0.0
	受けていない	43 100.0	11 25.6	16 37.2	15 34.9	1 2.3
	わからない	14 100.0	1 7.1	11 78.6	2 14.3	0 0.0

※上段：実数、下段：%

イ. 市町村、観光協会、観光関連団体・事業者の「実行計画」の理解状況の正確な把握のための追加設問の評価と課題

表 7 平成 31 年度調査での追加設問項目

平成 30 年度⇒平成 31 年度設問追加主旨	追加調査項目
<p>◇「実行計画」の「役割における所掌事務の理解」</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>◆「実行計画」についてこれまで、計画策定と内容認知をダブルクエスチョンで聞いてきた。設問を分けることで、市町村、観光協会、観光関連団体・事業者それぞれの「実行計画」における役割の理解程度を明らかにできないか。</p>	<p>Q3 〔Q2 で基本計画の内容まで知っている と回答した方〕</p> <p>観光危機管理実行計画における役割をどの程度ご存じですか。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 市町村の役割は十分理解している 2. 市町村の役割はある程度理解している 3. 市町村の役割はあまり理解できていない <p style="text-align: right;">※上記は市町村調査の例</p>

■緊急時に役割を理解して動けるかどうかは、「実行計画」の内容までの認知を高め、役割理解を推進させることが鍵となる。

■「実行計画」の内容までの認知と役割理解の向上が、「観光危機管理計画の策定やマニュアルの策定」につながると思われる。

表 8 に示すように「実行計画」の「計画の策定と内容まで認知」している人は、各調査とも概ね 1/3 程度である。この回答者のうち「実行計画」の「役割の理解」を確認したところ、「役割を十分理解+ある程度理解」の回答は市町村調査で 80.0%、観光協会調査で 76.9%、観光関連団体・事業者調査では 81.5%となり、「計画の策定と内容まで認知」していれば大半が「役割を理解する」結果となった。したがって「実行計画」の認知率の向上も第一歩として必要であるが、具体的な行動までとなると「認知の質」として、「策定されたことも内容も知っている」との回答を増加させる必要がある。

表 8 (調査全体)

「実行計画」の策定と内容まで知っている担当者の「役割の理解」

「実行計画」の策定も内容も知っている担当者	「実行計画」の策定と内容ともに知っている担当者の「実行計画」における各対象の役割の理解	
市町村調査 (41 件中 15 件。割合は 36.6%)	1. 役割を十分理解 6.7%	3. あまり理解できていない 13.3%
	2. ある程度理解 73.3%	4. 無回答 6.7%
観光協会調査 (36 件中 13 件。割合は 36.1%)	1. 役割を十分理解 7.7%	3. あまり理解できていない 15.4%
	2. ある程度理解 69.2%	4. 無回答 7.7%
観光関連団体・事業者調査 (101 件中 27 件。割合は 26.7%)	1. 役割を十分理解 25.9%	3. あまり理解できていない 18.5%
	2. ある程度理解 55.6%	

「実行計画」の認知程度は、観光危機管理の取り組み「新たに観光危機管理計画の策定やマニュアル策定」で相関がみられる。表9に示すように市町村調査で「実行計画」を内容までの認知の場合は、「新たに観光危機管理計画やマニュアルの策定」において「実施したまたは実施中」が40.0%、「実施を計画中または検討中」は33.3%であり、策定のみ認知、策定を知らない場合と比べて明らかに差がみられる。このことは「実行計画」の内容までの認知や理解が、新たな危機管理の計画やマニュアルの策定への取組促進への大きな動機になっていると考えられる。したがって、継続的な取組を促進するためにも「実行計画」の認知と役割理解の向上を図ることが重要となる。

表9 (市町村調査)

「実行計画」認知別「新たに観光危機管理計画やマニュアルの策定」取組状況

		全 体	⑤新たに観光危機管理計画の策定やマニュアルの策定		
			実施したまたは 実施中	実施を計画中 または検討中	実施していない (未検討)
全 体		41 100.0	12 29.3	7 17.1	22 53.7
「実行計画」 認知別	計画が策定されたことも内容も 知っている	15 100.0	6 40.0	5 33.3	4 26.7
	計画が策定されたことは知ってい るが、内容は知らない	20 100.0	4 20.0	2 10.0	14 70.0
	計画が策定されたことを知らな かった	5 100.0	2 40.0	0 0.0	3 60.0

※分析軸に「無回答」が1件あるため、全体から除いている。

※上段：実数、下段：%

ウ. 次年度に向けた項目設定の提案

■ 「担当年数」や「引継ぎ状況」の設問は、十分なスペースを取り「無回答」を少なくする

市町村調査、観光協会調査、観光関連団体・事業者調査ともに、調査票スペースの関係で「担当年数」と「引継ぎ状況」を確認する設問を、調査票の最終項目の下部に設定して実施した。結果的に、視認性が悪く3調査ともに当該の設問に対して「無回答」が多く発生してしまった。このため「担当年数別」や「引継ぎ状況別」のクロス集計を設定しても「無回答」が多く、その傾向を正確には把握しきれない。次年度は、調査票のスペースと調査票枚数が許せば、独立した設問として設定し「無回答」を少なくすることが望まれる。

図4 平成31年度の調査票抜粋

観光危機管理に関する情報収集・発信体制について、お伺いします。

Q6. 貴市町村の職員は、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を利用していますか。
下記①～③の各項目について、あてはまる項目の番号に○をつけてください。

	全員 利用している	何人が利用 している	ほぼ 利用していない	利用しているか わからない
① 沖縄防災情報ポータル「ハイサイ！防災で〜びる」	1	2	3	4
② 「沖縄防災」のTwitter	1	2	3	4
③ 防災メール配信サービス	1	2	3	4

Q7. 貴市町村における災害・危機発生後の、関係団体との情報収集・発信体制についてお伺いします。
下記①～②の各項目について、あてはまる項目の番号に○をつけ、③にお答えください。

	確定	協議中	未確定
① 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	1	2	3
② 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	1	2	3
③ 【①で確定していると回答した方】具体的に内容を記入してください			

Q8. 災害時、観光客や住民に対し正確な情報をどのような方法で発信しますか。【複数回答可】
1 ホームページ 2 Facebook 3 Twitter 4 Instagram 5 ラジオ
6 防災無線 7 屋外スピーカーでのアナウンス 8 その他 ()

Q9. 設問 (Q8.) のツールを用いた情報発信において、多言語対応を実施していますか。
1 多言語対応 (言語:) 【複数言語回答可】
2 日本語のみ

Q10. 貴市町村において、災害・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はありますか。
具体的に内容を記入してください。(自由回答)

貴市町村名	部署	お名前 (ふりがな)

F1 貴方 (ご記入者) のことについてお伺いいたします。
① 観光危機管理を担当して何年目ですか。 ⇒ 1. 1年目 2. 2年目 3. 3年以上
② 観光危機管理について前任より引継ぎを受けましたか。 ⇒ 1. 受けた 2. 受けていない 3. わからない

ご回答期限：令和元年12月25日(水)までに郵送、または下記メール、FAXにてご返送ください。
本アンケートの回答は、沖縄県の今後の観光危機管理体制を強化するための貴重なご意見として使用し、回答を流用することはありません。
なお、本アンケートを通じて取得した個人情報、アンケート内容の確認等に関するご連絡以外の目的で使用いたしません。

●本アンケートに関するお問い合わせ先：
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 危機管理チーム 担当：池間
TEL：098-859-6126 FAX：098-859-2981 E-mail：kikikanri@ocvbor.jp

ご多用中、ご協力いただきありがとうございました

< 課 題 >
設問の配置場所の問題で視認性が悪く、氏名の記入で終了した感じを受けたことで「無回答」が多かった。

(2) 調査結果からの課題と提案

ア. 市町村、観光協会、観光関連団体・事業者の既存の情報媒体の利用状況

■利用率向上のための「非利用理由」の確認や、「内容に対するニーズ」等、利用を促進する内容の把握が課題となる。

情報提供媒体の利用状況は、平成 29 年度調査から時系列に比較し、媒体別の利用状況を確認してきた。平成 31 年度調査までの状況は表 10 の通り。

市町村では平成 30 年度と比較してすべての媒体で利用率は低下している。一方、観光協会ではすべての媒体で増加し、特に「防災メール配信サービス」では対前年の 2 倍に増加している。観光関連団体・事業者では平成 30 年度と比較するとすべての媒体で増加している。結果として、利用率が低下しているのは市町村のみであることが分かった。

表 10 (調査全体)

調査区分別時系列別災害情報・気象情報配信サービスの利用率比較

調査区分	年度(回答数)	利用率(%)		
		沖縄防災情報ポータル「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
市町村	平成29年(n=41)	51.3	18.4	52.5
	平成30年(n=41)	58.5	24.4	39.0
	平成31年(n=41)	43.9	12.2	34.1
観光協会	平成29年(n=34)	28.1	15.6	45.5
	平成30年(n=35)	31.4	11.4	22.9
	平成31年(n=36)	47.2	22.2	47.2
観光関連団体・事業者	平成29年(n=62)	19.3	14.1	54.4
	平成30年(n=100)	19.8	8.9	40.6
	平成31年(n=101)	20.8	21.7	44.6

※「利用率:「必要者は全員利用している+何人か利用している」の割合

イ. 北海道胆振東部地震等の近年の災害の教訓からの事業者の対応

- 「宿泊系」の「災害時の観光客の自社施設への一時受け入れ」、「災害時の近隣観光施設との観光客の受け入れの融通・調整」は多くの事業者で実施もしくは検討中。すべての事業者で実施できるように支援策が必要。
- 「宿泊系」の「災害時の観光客の帰宅・帰国支援」については約半数。サンプル的な考え方のマニュアル等を示して実施を促進することが必要。
- 「自社施設の観光客の安否確認の団体への報告の仕方やフォーマット」については、多くの事業者で実施されていない。このため、共通の報告フォーマットの作成支援もしくは働きかけが必要。

注) 平成 31 年度の調査では観光関連団体・業者調査に標記の教訓からの対応を把握するため、⑯~⑲の項目の取組状況を追加している。次頁以降の表 11~表 14 はその結果を整理したものである。なおこれらの項目は、事業者のみにたずねているため、母数は「団体」の 17 件を除いた 84 件で集計した。

(ア) 「災害時の観光客の自社施設への一時受け入れ」について

北海道胆振東部地震後に北海道札幌市内の宿泊事業者は、札幌市との間で観光客の受け入れ協定を締結した。このことから今回調査でも「災害時の観光客の自社施設への一時受け入れ」について聞いたところ、表 11 に示すように全体で 10.7%が「実施したまたは実施中」と回答し、特に「宿泊系」では 26.7%と 4 施設に 1 施設が実施したことになる。また、「宿泊系」の「実施したまたは実施中 (26.7%)」+「計画中または検討中 (50.0%)」をあわせると 76.7%になることから、多くの事業者が取り組みの重要性を感じていると言えそうだ。

表 11 (観光関連事業者調査)
事業者分類別「災害時の観光客の自社施設への一時受け入れ」

		(n 数)	⑩ 災害時の観光客の自社施設への一時受け入れ(周辺滞在客含む) (%)		
			実施したまたは実施中	実施を計画中または検討中	合計
事業者分類別	全体	84	10.7	39.3	50.0
	宿泊系	30	26.7	50.0	76.7
	公共交通機関関係	12	0.0	25.0	25.0
	販売系	33	3.0	33.3	36.3
	その他	9	0.0	44.4	44.4

(イ) 「災害時の近隣観光施設との観光客の受け入れの融通・調整」について

災害時の近隣観光施設との観光客の受け入れの融通・調整については、表 12 に示すように全体で 7.1%が「実施したまたは実施中」と回答し、特に「宿泊系」では 16.7%が実施したことになる。また、「宿泊系」の「実施したまたは実施中 (16.7%)」+「実施を計画中または検討中 (63.3%)」をあわせると 80.0%になることから、①「災害時の観光客の自社施設への一時受け入れ」と同様、多くの事業者が取り組みの重要性を感じていると言えそうだ。

表 12 (観光関連事業者調査)
事業者分類別「災害時の近隣観光施設との観光客の受け入れの融通・調整」

		(n 数)	⑪ 災害時の近隣観光施設との観光客の受け入れの融通・調整 (%)		
			実施したまたは実施中	実施を計画中または検討中	合計
事業者分類別	全体	84	7.1	40.5	47.6
	宿泊系	30	16.7	63.3	80.0
	公共交通機関関係	12	0.0	25.0	25.0
	販売系	33	0.0	24.2	24.2
	その他	9	11.2	44.4	55.6

(ウ) 「災害時の観光客の帰宅・帰国支援」について

訪日外国人を含めて観光客のニーズが高い災害後の応急対策として、「災害時の観光客の帰宅・帰国支援」がある。この対策については表 13 に示すように、全体で 8.3%が「実施したまたは実施中」と回答し、特に「宿泊系」では 13.3%が実施している。また、「宿泊系」の「実施したまたは実施中」＋「計画中または検討中」は 46.6%であった。これは「災害時の観光客の自社施設への一時受け入れ」や「災害時の近隣観光施設との観光客の受け入れの融通・調整」と比較すると少なく、個別対応が余儀なくされるため多くの困難があると想定される。

表 13 (観光関連事業者調査)

事業者分類別「災害時の観光客の帰宅・帰国支援」

		(n 数)	⑱災害時の観光客の帰宅・帰国支援 (%)		
			実施したまたは実施中	実施を計画中または検討中	合計
事業者 分類別	全体	84	8.3	31.0	39.3
	宿泊系	30	13.3	33.3	46.6
	公共交通機関関係	12	0.0	25.0	25.0
	販売系	33	6.1	30.3	36.4
	その他	9	11.1	33.3	44.4

(エ) 「自社施設の観光客の安否確認の団体への報告の仕方やフォーマット」について

「実行計画」での事項として、自社施設の観光客の安否確認の団体への報告が明記されている。この項目は、被害の状況等を把握するためにも重要な事項であり、協定締結団体下にある事業者については基本的に全事業者が報告することとなっている事項である。この対策について聞いたところ、表 14 に示すように全体で「実施したまたは実施中」は 4.8%となっている。特に「公共交通機関関係」で実施している事業者はゼロで、「実施したまたは実施中」＋「計画中または検討中」は 8.3%となり、どの事業者よりも低くなっている。

表 14 (観光関連事業者調査)

事業者分類別「自社施設の観光客の安否確認の団体への報告の仕方やフォーマット」

		(n 数)	⑲自社施設の観光客の安否確認の団体への報告の仕方やフォーマット (%)		
			実施したまたは実施中	実施を計画中または検討中	合計
事業者 分類別	全体	84	4.8	29.8	34.6
	宿泊系	30	6.7	30.0	36.7
	公共交通機関関係	12	-	8.3	8.3
	販売系	33	6.1	36.4	42.5
	その他	9	-	33.3	33.3

ウ. 市町村の「沖縄県観光危機管理基本計画」理解度と観光危機管理取り組み実施数

■「基本計画」の認知・理解度の向上が確実に観光危機管理事業実施に寄与する。このため、時系列で変化がない認知・理解度向上施策を継続する必要がある。

■沖縄本島南部・北部の認知・理解度の向上が必要。

平成 30 年度の総括で、「基本計画」の理解度の向上が、観光危機管理取り組み実施数との相関があることを指摘し、理解度の向上について課題として挙げた。表 15 に示すのは平成 30 年度と平成 31 年度調査での「認知・理解度別」の市町村数と実施事業数である。まず、「認知・理解度別」の市町村数 (n 数) については時系列ではほとんど変化がなく、「計画が策定されたことも内容も知っている」と回答した市町村は平成 31 年度では 21 市町村であり若干減少している。

表 15 (市町村調査)

「沖縄県観光危機管理基本計画」の認知別観光危機管理の取り組み実施状況比較

市町村の基本計画の認知・理解度		合計 実施事業数	1 市町村当り 平均 実施事業数
平成 30 年度(n=41)	合計	212	5.17
平成 31 年度(n=41)		465	11.34
平成 30 年度(n=23)	計画が策定されたことも内容も知っている	145	6.30
平成 31 年度(n=21)		269	12.81
平成 30 年度(n=16)	計画が策定されたことは知っているが、内容は知らない	60	3.75
平成 31 年度(n=16)		150	9.38
平成 30 年度(n=2)	計画が策定されたことを知らなかった	7	3.50
平成 31 年度(n=3)		31	10.33

※実施事業数は「実施または実施中」と回答した項目数。

なお平成 31 年度は「基本計画」の認知状況では無回答が 1 件あった。

観光危機管理の実施事業数は平成 30 年度と比較すると、全体で 1 市町村平均が 5.17 であったのが、平成 31 年度では 11.34 と概ね 2 倍の事業数に増加している。

「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、平成 30 年度では 6.30 に過ぎなかったのが、平成 31 年度では 12.81 とこれも概ね 2 倍に増加している。

全体的な実施事業数が確実に増加していることは評価できるが、「基本計画」の策定と内容までの認知と実施事業数の相関がみられるため、「基本計画」の内容認知の向上が求められる。

エ. 観光関連団体・事業者の「沖縄県観光危機管理基本計画」理解度の変化

- 全体としての認知は増加した。ただし、理解度は目立った増加ではない。このため、理解促進の活動の継続が必要。
- 前年度課題にあがった「宿泊系」については策定及び内容認知ともに向上し、各種の施策の効果が出ている。
- 傾向として「公共交通機関系」の認知が減少しているため、特に認知向上の施策提供が必要。

観光関連団体・事業者の「基本計画」の認知状況を比較したのが表 16 である。内容までの認知と策定のみの認知を合わせた認知率は、平成 30 年度が全体で 68.0%であったのが、平成 31 年度では 76.2%と 8.2%増加している。特に「宿泊系」の増加率が大きく、平成 30 年度が 56.3%であったのが平成 31 年度では 73.3%と 17.0%増加している。また「宿泊系」の特徴として、策定も内容も知っている回答が平成 30 年度では 18.8%であったものが平成 31 年で 26.7%に増加している。

「宿泊系」に対しての認知率と理解度の促進については、沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合が平成 29 年より継続して開催している「観光危機管理に関する勉強会」等、独自の取り組みによる効果が出ているものと思われる。今後も、観光関連団体・事業者への各種施策を通して、業界独自の取組促進に繋げたい。

※平成 28 年度、本事業の県内観光危機管理対策強化施策として、沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合と宿泊施設 2 か所を支援先とした取組支援を実施した。それ以降、同組合では継続して会員向けの勉強会等を開催している。

表 16. (観光関連団体・事業者調査)

団体・事業者分類別の「沖縄県観光危機管理基本計画」の認知状況比較

		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)
平成30年度	全体	100	25	43	28	4	68
		100.0	25.0	43.0	28.0	4.0	68.0
	宿泊系	32	6	12	13	1	18
		100.0	18.8	37.5	40.6	3.1	56.3
	公共交通機関系	15	4	7	4	0	11
		100.0	26.7	46.7	26.7	0.0	73.4
平成31年度	販売系	34	8	17	8	1	25
		100.0	23.5	50.0	23.5	2.9	73.5
	その他	19	7	7	3	2	14
		100.0	36.8	36.8	15.8	10.5	73.7
	全体	101	30	47	23	1	77
		100.0	29.7	46.5	22.8	1.0	76.2
平成31年度	宿泊系	30	8	14	8	0	22
		100.0	26.7	46.7	26.7	0.0	73.3
	公共交通機関系	12	3	5	3	1	8
		100.0	25.0	41.7	25.0	8.3	66.7
	販売系	33	9	17	7	0	26
		100.0	27.3	51.5	21.2	0.0	78.8
平成31年度	団体	17	8	6	3	0	14
		100.0	47.1	35.3	17.6	0.0	82.4
	その他	9	2	5	2	0	7
	100.0	22.2	55.6	22.2	0.0	77.8	

は平成 30 年度対平成 31 年度で認知率増加
は平成 30 年度対平成 31 年度で認知率減少

※上段：実数、下段：%

※平成 30 年度は「団体」は独立させずに分析した。

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

ア. 実施目的

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、「沖縄県地域防災計画」、「基本計画」及び「実行計画」に基づき、沖縄県、市町村、観光関連団体・事業者、OCVBが連携して観光危機管理体制の運用訓練を実施した。

また、各機関において、計画及びマニュアル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（顔の見える関係の構築）、フェーズごと（初動、応急）の対応の理解と実践、現場における対応力の一層の向上を図ることを目的とした。

イ. 訓練実施日時

日時：令和元年7月16日（月）10：30～17：15

場所：沖縄空手会館 道場、研修室A

ウ. 参加機関

沖縄県、OCVB、伊江村、伊平屋村、うるま市、沖縄市、嘉手納町、北中城村、宜野座村、金武町、国頭村、久米島町、座間味村、多良間村、豊見城市、今帰仁村、名護市、那覇市、南城市、読谷村、大阪航空局那覇空港事務所、那覇空港ビルディング株式会社、ANA 沖縄空港株式会社・ANA セールス株式会社、JLSAO（JAL/JTA グループ空港旅客部門）、一般社団法人日本旅行業協会沖縄支部、一般社団法人全国旅行業協会沖縄県支部、株式会社 JTB 沖縄、株式会社日本旅行沖縄、株式会社農協観光、株式会社 JINO TOUR、株式会社スケヨシ旅行サービス、OTS MICE MANAGEMENT 株式会社、沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合、海上保安庁（オブザーバー）※順不同

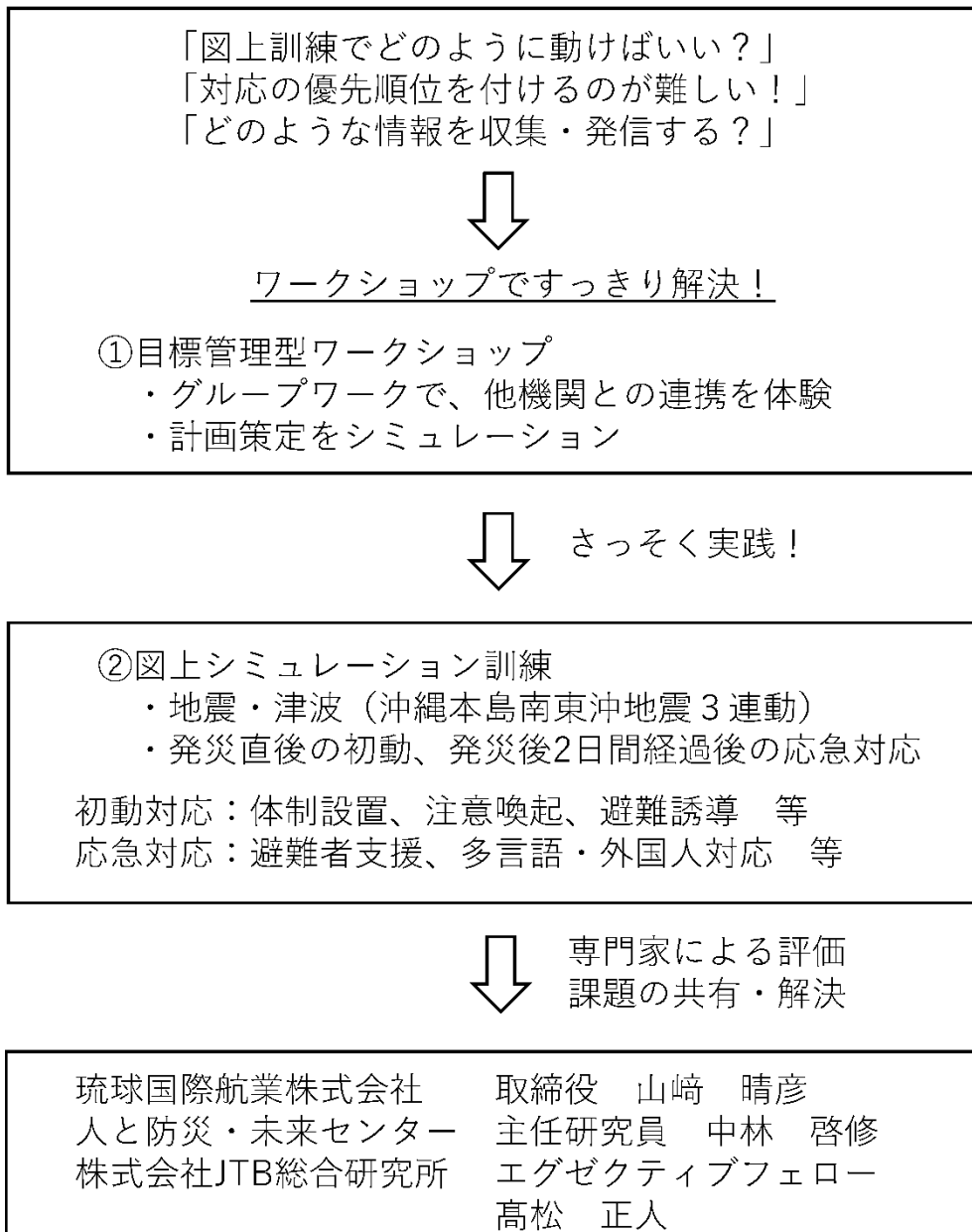
（34 機関 161 名）

エ. 訓練の特徴・ねらい

(ア) 特徴

- ・観光危機管理に特化した図上シミュレーション訓練（情報伝達訓練）
- ・ワークショップと図上訓練の2本立て
 - ①目標管理型ワークショップ
 - ②図上シミュレーション訓練
- *①では、初動・応急対応についての課題出し、機関間連携の構築・強化、施策の検討を行う
- *②では、①の成果を基に、対応を行う
- ・訓練のサイクルの確立
 - *初動（1年目）→応急（2年目）→復旧・復興（3年目）→初動（4年目）

(イ) ねらい

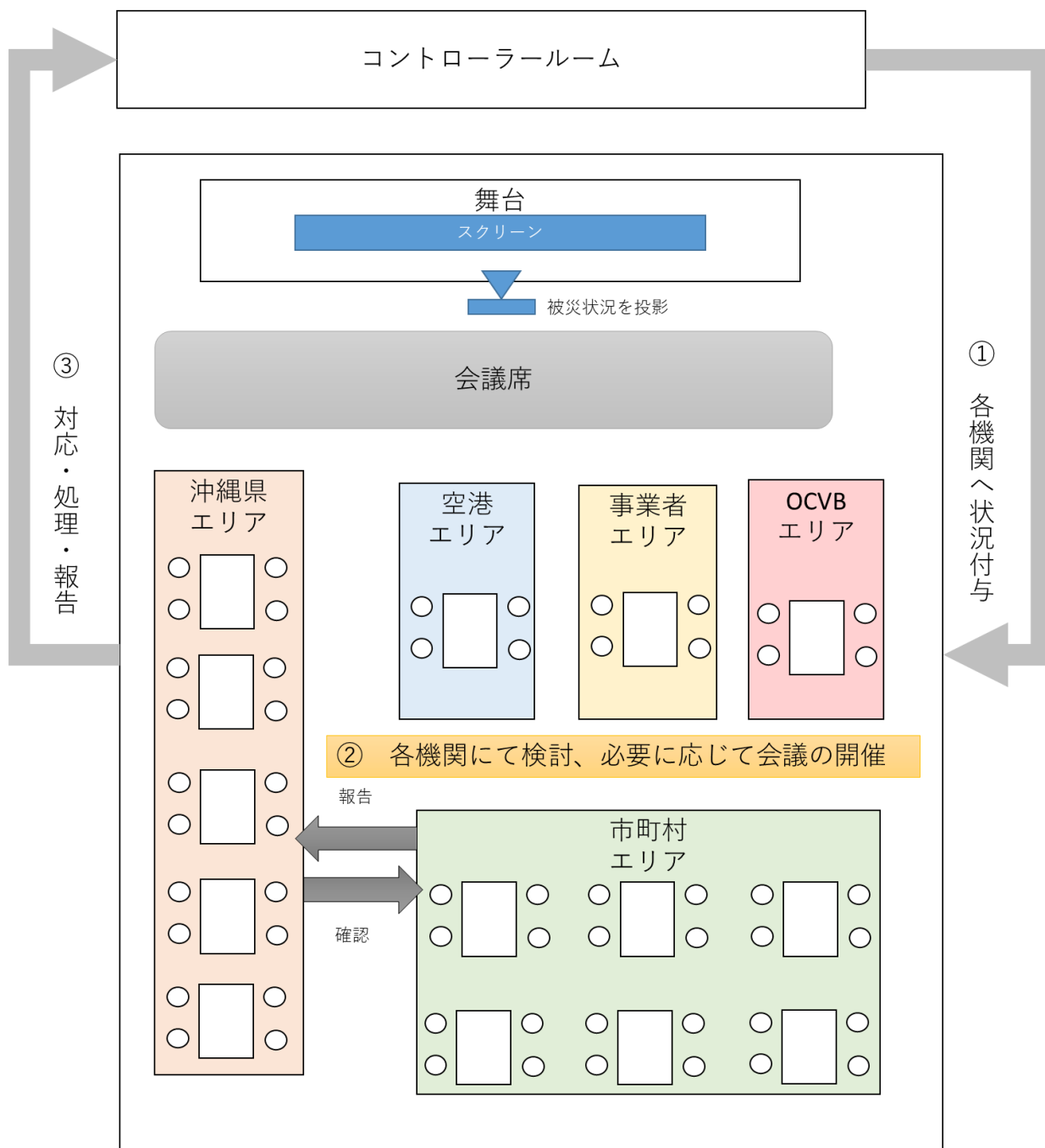


オ. 訓練スケジュール

時 間	内 容	備 考
10:00～ 10:30～10:40	開場及び受付 開会挨拶 【沖縄県文化観光スポーツ部】	
10:45～12:30	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	
13:20～13:30	訓練説明 概略説明 使用機器（通信機・プリンター等）説明	
13:30～14:15	訓練【シーン1】：発災～45分間 初動対応：体制設置、注意喚起、避難誘導、救助・救命、安否確認、被災状況確認 ■シェイクアウト訓練 ■状況付与開始 ・地震発生 ・大津波警報 ・津波到達	アラート 自身の安全を確保 市町村ごとの実際の想定に合わせた津波の到達
	ワープ	
14:15～16:15	訓練【シーン2】：発災後49～51時間 初動対応：避難所収容 応急対応：避難者支援、那覇空港滞留者対策、帰宅支援 ■概ね2日間が経過した状況を説明 ■状況付与開始 ・津波注意報解除	被災状況を説明 注意報解除により、全機関が災害対応可能になる
16:20～16:45	各機関内での振り返り、報告会 ・各機関内で、訓練で行った対応、課題を振り返り、発表 ・県(班ごと)、市町村、観光関連団体・事業者、OCVB ・相互に質疑応答	
16:45～17:15	総括 講評 ・琉球国際航業 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 ・JTB 総合研究所 エグゼクティブフェロー 高松 正人 閉会挨拶 【OCVB】	

カ. 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

キ. 情報付与カード

観光危機管理訓練情報付与カード(プレイヤー用)

付与時間	付与時間	13:36
付与先	■全市町村	
発信元	エリアメール	
付与番号	53番	
付与状況	「訓練メール：緊急防災情報、避難指示を発令しました」	

(2) 訓練の想定

ア. 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。

本訓練は、発災直後から45分間及び48時間経過後の設定とした。

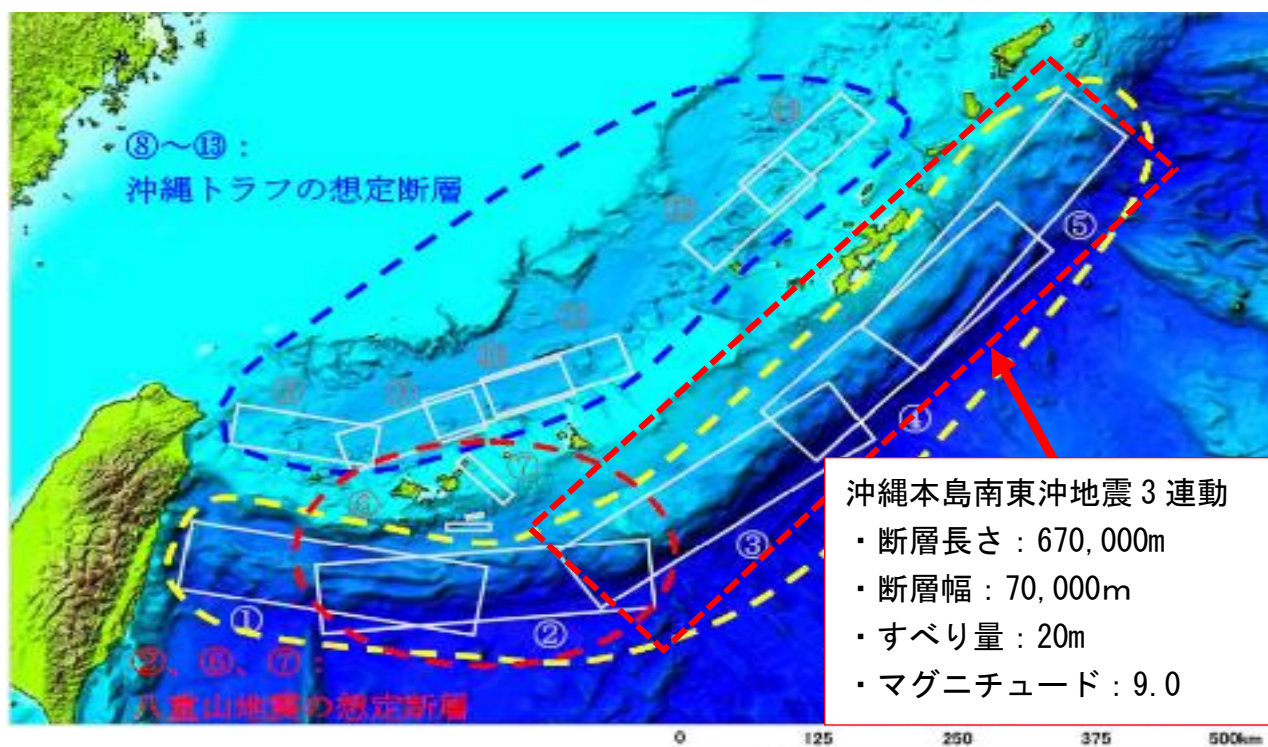
発災直後	<ul style="list-style-type: none">・地震発生直後、大津波警報発令時における避難行動及び避難誘導・災害対策本部及び体制の設置・津波到達後の状況確認、安否確認
48時間経過後	<ul style="list-style-type: none">・安否情報の収集及び発信・県内の観光危機関連情報の収集、発信・避難所や観光客滞在施設における課題解決対応

イ. 被災想定

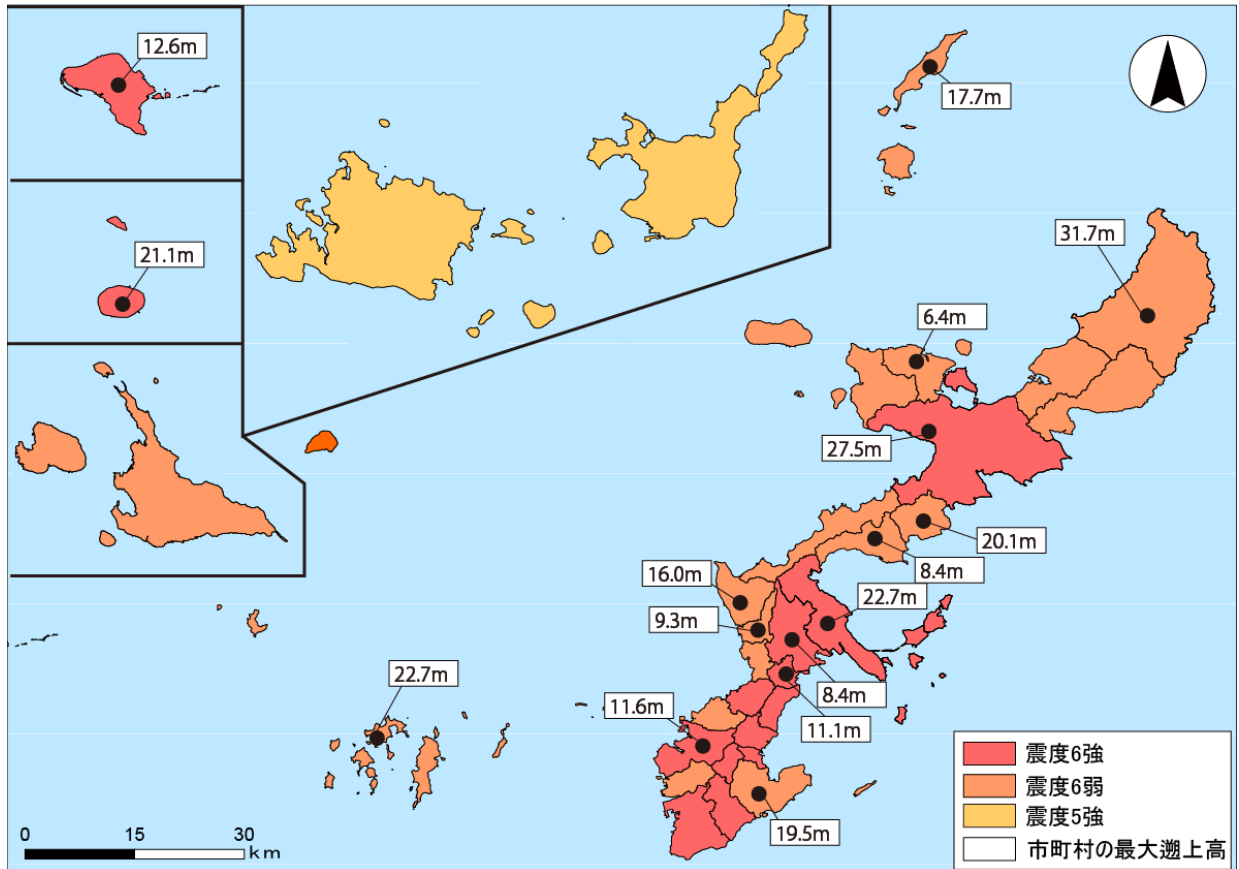
沖縄本島南東沖地震3連動により津波が発生し、沖縄本島地方では、高さ5.7mの津波（最大遡上高8.4m）の第1波が10分～42分後に到達されると想定した。

参加機関である久米島町、多良間村においては、最大級の地震及び津波の想定で訓練を行うために、各地の最大級の想定を採用した。

なお、津波被災想定については、過年度に沖縄県が実施した「沖縄県津波被害想定調査（平成25年3月）」に基づき想定を作成した。



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

ア. 概略図



イ. 発災直後の概要

(ア) 人的被害

	状 況	備 考
行方不明者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県全体で 10 万人程度要捜索者の発生 ・ 観光客の捜索者は 1 万人程度 	
建物倒壊	<ul style="list-style-type: none"> ・ 死者 75 名（うち観光客 8 名） ・ 耐久性の低い構造物など、揺れによる建物被害が発生 	県想定 死者：248 名 負傷者：11,353 名 *3 日目時点では死者 35% 判明していると想定し、75 名の設定とする
土砂災害	<ul style="list-style-type: none"> ・ 死者 10 人（うち観光客 1 名） ・ 急傾斜地の崩壊や地すべりにより家屋の倒壊や土砂による生き埋め等が発生 	県想定 死者：28 名 負傷者：35 名
津波	<ul style="list-style-type: none"> ・ 死者 4,000 名弱（うち観光客 400 名程度） ・ 搬送された負傷者は 3 万人超え ・ 低層階の浸水による救助が発生 	県想定 死者：11,109 名 負傷者：92,000 名
火災	<ul style="list-style-type: none"> ・ 死者 13 名（うち観光客 2 名） 	県想定 死者：13 名 負傷者：81 名
ブロック塀の転倒	<ul style="list-style-type: none"> ・ 死者 10 名（うち観光客 2 名） 	県想定 死者：33 名 負傷者：1,137 名

(イ) 交通状況

	状 況	備 考
高速道路	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全面通行止め、橋梁部分に段差あり、復旧時期未定 ・ 停電により道路交通モニター使用不可 ・ IC 出口にて渋滞の発生 ・ 3 日目より沖縄自動車道の仮復旧が完了し、緊急通行車両のみ通行可能となる 	緊急輸送対応
一般道	<ul style="list-style-type: none"> ・ 沿岸部では広域に国道を中心に浸水 ・ 複数の橋梁が落橋により不通 ・ 給油待ちや店舗周辺渋滞 ・ 3 日目では国道、主要地方道は、緊急輸送道路の機能が確保される一方、その他の道路は沿岸部で復旧が遅れる。また、交通規制によって緊急通行車両の通行が優先され、災害応急対策が本格的に開始される 	国道は緊急輸送道路 道路啓開作業開始は 津波警報解除後

	状 況	備 考
港湾	<ul style="list-style-type: none"> ・クルーズ船は沖出し *発災当初 (那覇) 新港 9、10 号に SUPERSTAR AQUARIUS が停泊 (乗客 1500 名) (那覇) 泊 8 号に WORLD DREAM が停泊 (乗客数 3,300 名、乗組員数 2,000 名) (平良) 下崎に SUPERSTAR Gemini が停泊 (乗客 1,500 名) (中城) SUPERSTAR Gemini が停泊 (乗客 1,500 名) ⇒3 日目は沖出しした後の想定 ・各離島フェリー (船舶) は沖出し ・クルーズ船避難により航路が塞がれ発災当日は避難の困難発生 ⇒3 日目は沖出しが出来ず、津波に巻き込まれた定期船がある想定 	<p>※耐震岸壁の港湾については優先啓開港湾より 4 日以降に使用可能。その他港湾については平均 10 日以上かかる見通し (優先啓開: 本部港、中城湾港、那覇港、平良港、石垣港) その他順次啓開作業開始予定とする。</p>
空港	<p>発災当初</p> <p>《津波等での使用不可空港》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・那覇空港滑走路浸水 <p>那覇空港 2 機到着済、1 機搭乗中 1 機滑走路路上 (着陸直後)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多良間空港使用不可 ・久米島空港使用不可 ・粟国空港使用不可 ・与那国空港使用不可: 啓開目途無し ・下地島空港使用不可、液状化が見られる <p>《被害軽微 一時運行停止中》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・宮古島空港運行停止 ・石垣島空港運行停止 ・北大東、南大東空港運行停止 ・慶良間空港運行停止 	<ul style="list-style-type: none"> ・米軍との調整で嘉手納基地使用が許可される ・那覇空港は 3 日目に 2,000m の滑走路が啓開し使用可能となる (訓練中には啓開作業は完了しない想定とした)
バス	<ul style="list-style-type: none"> ・路線バス全面運行停止 	<p>バス・モノレール等の想定は自衛隊になし</p> <p>独自想定</p>
モノレール	<ul style="list-style-type: none"> ・全面運行停止 ・閉じ込め等の発生 ・那覇空港駅～赤嶺駅間、小禄駅～牧志駅間は津波の浸水による影響が認められる ・那覇空港駅周辺での液状化による影響により、復旧未定 	

(ウ) ライフライン状況

	状 況	備 考
通信	<ul style="list-style-type: none"> ・通信アクセス集中 ・県内固定回線 30%不通 ・座間味村、伊平屋村、では 90%不通、国頭村では 80~90%が不通 ・固定電話は、震度 6 弱以上の多くのエリアや津波浸水のエリアで、屋外設備や家屋の被災、通信設備の損壊・倒壊等により利用困難となる ・携帯電話は、伝送路の多くを固定回線に依存しているため、電柱（電線）被害等により固定電話が利用困難なエリアでは、音声通信もパケット通信も利用困難となる ・3 日目は基地局の非常用電源の燃料が枯渇し、浸水エリアを中心に機能停止が拡大する 	
給電	<ul style="list-style-type: none"> ・発電所緊急停止 ・施設損壊発生 ・発電所浸水（金武、石川、具志川、吉の浦、牧港） ・非常災害対策組織設置 ・断水の影響で発電用蒸気生成が不能になり発電停止。1 週間以上は電気の使用不可 ・座間味村、伊平屋村の停電率は高いままとなっている 	<p>3 日目も広域で停電継続</p> <p>医療機関等を中心に復旧作業が行われる</p>
給水	<p>（上水）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県全体で 55%が断水 ・浄水場浸水（久志、石川、北谷、西原）一部復旧に約 1 ヶ月程度 ・うるま市、南城市、国頭村、座間味村は 90%が断水 <p>（下水）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県全体で 70%が処理困難 ・南城市、宜野座村、伊平屋村では 80%以上が処理困難 ・那覇市、読谷村、座間味村では 100%が処理困難となる 	<p>貯水タンクや各家庭にある水（20 万トン）も、3 日目には枯渇し始める</p>
燃料・ガス	<ul style="list-style-type: none"> ・施設破損 ・【ガス】施設浸水（佐敷工場浸水） ・南西石油西原製油所浸水 ・那覇市、浦添市、豊見城市、中城村、西原町、南風原町の都市ガスが供給されている地域は、想定される震度が高く、被害が発生する可能性が高いことから、広域にわたり供給支障が生じる ・港湾の浮遊物による原料搬入・海路供給遅延 	

(エ) 救助・医療活動

	状 況	備 考
医療	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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機能停止 	
救助活動	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県全体で 7,000 人の自力脱出困難者の発生 ・ 72 時間の集中的救助活動の継続 ・ 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、給水及び物流の停滞 ・ 空港及び港湾閉鎖により、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 	

(オ) 避難生活・避難所

	状 況	備 考
避難生活	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県全体で食糧の不足が発生 ・ 乳児、要介護者、入院患者等、災害弱者の生存環境悪化 ・ 宿泊施設へ避難する観光客多数 	
避難所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地震及び津波により、多数避難 ・ 要配慮者についても多数避難 ・ 観光地周辺での避難所の収容超過発生 	
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 帰宅困難者発生 ・ 県内での観光客の移動が発生 	

(カ) 遺体

	状 況	備 考
津波被害	<ul style="list-style-type: none"> ・ 海岸に多くの遺体が打ち上げられ、消防、自衛隊により安置所への運搬 ・ 遺体安置所の収容オーバー発生 	
遺体処理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 火葬場の被災により、多くが仮土葬 ・ 観光客の遺体の搬送についての多くの問い合わせ発生 ・ 遺体袋の不足 	

(4) ワークショップの実施

ア. 目的

沖縄県における観光危機管理体制の関係機関に、観光危機管理の対象（観光客、観光関連事業者等）及び初動・応急対応における優先業務について理解させることを目的とした。

また、ワークショップ及び図上訓練における想定や課題を連動させたことで、ワークショップを図上訓練の導入部分として位置付けることが可能となり、初動・応急対応における課題出し、機関間連携の構築・強化及び観光危機管理についてのイメージアップを行うことができた。

イ. 想定・ねらい

- ・想定：沖縄本島南東沖地震 3 連動（県が想定する最大規模の地震・津波）
- ・時期：発災から 48 時間経過後
- ・ねらい：地震災害を題材として、目標を明確にした災害対応計画の作成過程をワークショップ形式で体験させる。

ウ. 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った。
- ・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った。
- ・「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、理解を深めた。

エ. 講評（考察及び課題点）

ワークショップにおいては、提示した 3 つの課題（空港の滞留者対策、避難所での観光客の収容・支援、帰宅支援計画の策定）それぞれについて適切に対応しようとするれば、相互の課題を相互連関的に検討できなければ最終的な目的である「早急な帰宅支援計画の取りまとめ」にいたり得ないことを確認できた。

今年度はワークショップ及び図上訓練における想定や課題を連動させたことで、図上訓練では、機関間で責任者レベルと並行して班長（実施担当者）レベルでも調整の機会を持たせることができ、結果的に従来よりも具体的な検討を行うことができていた。

今回のように目標管理型ワークショップで全体最適を意識した危機管理を意識させながら具体的な課題に取り組み、その後、極力共通化された内容で訓練を行うことで、適切な目標設定のもとで、具体的な行動によってこれを実現していく訓練機会が提供できると考えられる。特に、早急な帰宅支援計画の取りまとめのために対応が必要な 3 つの課題、すなわち空港の滞留者対策、避難所での観光客の収容・支援および帰宅支援計画の策定について、訓練や演習の中で、より具体的に連続性を意識した検討を行なっていくことが有効ではないか。

オ. ワークショップの様子



(5) 訓練の実施記録等

ア. 状況付与一覧 ※一部抜粋

No.	経過時間	実時間	情報源	伝達手段	付与内容
1	0:01	13:31	Jアラート	放送	【J-アラート】 (信号音) 大地震です。大地震です。沖縄県に大きな地震が発生しました。(信号音) (繰り返し)
2	0:01	13:31	TV	放送	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	0:02	13:32	エリアメール	紙	「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」
4	0:03	13:33	テレビ・等	放送	沖縄地方全域に大津波警報が発令されました。 全域で10m程度、最大20mの津波が想定されています。
5	0:03	13:33	空港管制	電話	管制です。 ・中部空港より着陸中のNH3765は着陸復行指示を出しました。 広島から着陸したANA1861及び羽田より着陸のJAL909はターミナルビルに避難誘導 ・全機、一時的に待機指示を出します。
6	0:03	13:33	空港管制	電話	管制です。 ・JAL909は滑走路点検後に代替空港への避難を行うか協議を行いたい。 ・NU0211久米島の搭乗は中止し、ターミナルへの避難をお願いします。 ・全機、一時的に待機指示を出します。
7	0:03	13:33	空港管制	電話	管制です。 ・広島から着陸したANA1861は滑走路点検後に代替空港への避難を行うか協議を行いたい。 ・全機、一時的に待機指示を出します。

No.	経過時間	実時間	情報源	伝達手段	付与内容
8	0:04	13:34	Jアラート	放送	【J-アラート】 (サイレン) 大津波警報が発表されました。海岸付近の方は高台に避難してください。(サイレン) (繰り返し)
9	0:04	13:34	事務局	放送	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「インバスケクトレーニング」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。
10	0:04	13:34	JAL 搭乗口 スタッフ	電話	大きな地震でした。 窓ガラス等の損傷はありません。 NU0211 久米島の搭乗中ですが、いかがでしょうか。
11	0:05	13:35	空港で被災した那覇職員 A	電話	観光商工課の屋宜ですが、出張で空港にいたら、大きな地震がありました。 飛行機は発着を停めています。 何か情報はありますか。 空港で待機します。 出張に行けなくなるかもしれません。
12	0:05	13:35	搭乗ロビー カウンター	電話	先ほどの地震に関する情報が入っていれば教えてください。
13	0:05	13:35	マツダ鍾乳洞	電話	今の地震で松田鍾乳洞で鍾乳洞内が崩落、観光客が数名取り残されています。安否は確認できていません。
14	0:05	13:35	ラウンジ スタッフ	電話	ANA ラウンジですが、先ほどの地震でビン類やガラス等の破損が相次いでいます。 お客様が 2 名けがをしました。 応援をお願いできないでしょうか。

No.	経過時間	実時間	情報源	伝達手段	付与内容
15	0:05	13:35	空港で被災した OCVB 職員 A	電話	〇〇班の〇〇ですが、出張で空港にいたら、大きな地震がありました。飛行機は発着を停めています。なにか情報はありますか。空港で待機します 出張に行けなくなるかもしれません。 ※本人の名前で
16	0:05	13:35	空港で被災した県職員 A	電話	観光推進課の屋宜ですが、出張で空港にいたら、大きな地震がありました。飛行機は発着を停めています。なにか情報はありますか。空港で待機します 出張に行けなくなるかもしれません。 *訓練不参加者の名前で
17	0:05	13:35	沖縄気象台	放送	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。 大津波警報発令中です。沿岸部の方は避難を開始してください。
18	0:05	13:35	テレビ	放送	沖縄地方全域に大津波警報が発令されました。 全域で 10m 程度、最大 20m の津波が想定されています。

イ. 訓練の様子



(6) 訓練の講評

ア. 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) 講評者の視点：目標管理型災害対応と災害対応の3つの次元

講評者が所属する人と防災未来センターでは、2010年頃から自治体等による災害対応の基本的な考え方として、目標管理型災害対応を掲げている。目標管理型災害対応は「関係者全体で被害の全体像に関する共通認識をもって、目標を明確にした対応計画を作成し、戦略的な広報を行う災害対応」（人と防災未来センター：「目標管理型危機管理本部運営図上訓練（SEMOの開発）」、2010.03、5頁）と定義され、その特徴は①関係者全体で被害の全体像の認識を共有、②将来状況を予測した上で、目標が明確な対応計画を作成、および③戦略的な広報を実施、の3点となる。本訓練において、講評者はこの考え方にに基づき、

- | |
|--------------------|
| 1) 統一的な状況認識ができているか |
| 2) 目標が明確な対応となっているか |

という2つの項目について訓練評価を行った。

ところで、一口に災害対応といっても、そこには対応者の職位や機能に応じて3つの次元が考えられる。すなわち、当面の目標をこえた全体的な目標の提示と、そこに向けた取り組みの指針となるような原則・考え方を確立することが期待される「戦略次元」、災害状況に対する個別的・具体的（・技術的）な対応の執行が求められる「戦術次元」そして、戦術的な成果を戦略上の目標の達成につなげるための計画・構想を策定する「作戦次元」である。これらは、高位の次元から並べると「戦略次元←作戦次元←戦術次元」となる。本訓練で取り込まれるべき内容はこれら3つの次元のうち作戦次元と考えられる。作戦次元においては、「Ends：達成されるべき被災社会の到達点（目標）および自組織の状態」、「Ways：最適な行動手順」、「Means：必要な資源」そして「Risks：実施しようとしている計画や構想そのものが破綻するようなリスク」の4項目を特定し具体化することが求められる。

講評者はI) 統一的な状況認識ができているかについてはEndsの観点から、II) 目標が明確な対応となっているかについては主にWaysとMeansの観点に立ちつつ上記4項目全般からそれぞれ訓練を評価することとした。

(イ) 本訓練での評価

■統一的な状況認識はできていたか

Endsを決定する要素としては「被災中心：被災が深刻な地域やダメージが大きい分野」、「終局状態：災害対応の目標と一定程度達成時点での自組織や地域の状況」、「条件：上記の目標に到達した際に満たすべき条件や成否の根拠となる評価点」および「終了点：上記の目標の地理的・空間的な到達基準（提示可能な場合）」という4項目が挙げられる。本訓練では、県外観光客の帰宅支援が大きな訓練テーマとなっていたが、このために必要な状況認識としては、5万人の観光客がいる中部地域、要配慮者が多い地域、外国人に人気のスポット、滞留者対策が必要な那覇空港などの「被災中心」を把握し、安否確認や経路・輸送モードの確保あるいは各種手続きの整理および広報対応といった「条件」を整理した上で、観光客の帰宅計画の概成と計画運用に向けた組織体制の確立が達成することが「終局状態」と言え、これらをどの程度具体的に把握・共有できているかがポイントであった。このうち、「被災中

心」の把握や「終局状態」に関しては付与の効果もあって一定のコンセンサスが得られているものの、条件整理などについては十分なコンセンサスに至っていないように見えた。

■目標が明確な対応となっているか

訓練での対応の明確さについての評価は以下の通りとなる。「Ends:達成されるべき状態」に含まれる被災社会の到達点(目標)としては、被災観光客の早期帰宅という大目標は共有できていたものの、それに至る段階で、(それ以降の対応を見据えて)自組織をどのような状態にしておきたいのかについては不明確あるいは未検討であった。また、「Ways:最適な行動手順」に関しては、大まかなフローは全体で共有があったものの詳細が詰めきれず、結果として「Means:必要な資源」においても関係機関同士の連携に不足が見られた。特に沖縄県庁内での会議・協議がもっと活発に行われることが望ましかった。なお、「Risks:リスク」については明確な検討がなかったが、訓練項目で重視されていないことから Risks の未検討自体は評価対象とはならないものとする。

以上から、観光客の帰宅計画の概成までは達成できていたものの、具体的な肉付けは不十分だったと指摘できる。しかし、本年度の訓練では、初めて帰宅計画の運用を司る各部署の班長レベルでの会議の開催に至り昨年度訓練に比べてより具体的な検討に踏み込めた点は、次年度以降の訓練の充実につながる具体的な動きとして高く評価されるべき点であるとする。

(ウ) まとめ

以上から、今年度の訓練での主な到達点としては、「観光客の滞留場所など被災トレンドの把握と検討が進んだこと」、「帰宅困難者対策について、より実務的な検討の場(班長会議)を設けることができたこと」が挙げられるが、加えて取り組みが先行している自治体において、練度のさらなる向上が見られた。これらを踏まえて次回応急期訓練への課題としては、国等への要望事項のとりまとめなど、外部応援を適切に呼び込み活用するための検討・準備を行うことや、より精緻な検討(e.g.外国人対応、帰宅困難者対策についてのより具体的な検討)が挙げられる。

上記の通り、今年度の訓練は大きな進展と依然として残る課題とが垣間見られる貴重な機会であった。管見の限り、これほど具体的かつ大規模に観光分野での防災・危機管理に特化して訓練を行なっている例は他にないとする。その意味で、沖縄県における観光危機管理は全国のトップランナーであり、本訓練等を通じて到達できた内容が、我が国における観光危機管理の到達点であると信じるに足るものである。参加した各団体・各個人においては、本訓練で獲得できた内容を自信とし、達成できなかった内容を次回への目標と考えることで更なる飛躍への道しるべとしていただきたいとする。

最後に、上で例示したような課題を踏まえながら、これまでに獲得してきた観光危機管理のノウハウを維持・向上させていくために今後も継続した訓練が重要であることを指摘して講評のまとめとする。

イ. 株式会社 JTБ 総合研究所 エグゼクティブフェロー 高松 正人

(ア) ワークショップについて

今回は各機関が、災害対応の目標を明確にし、目標を実現するための対応方針を検討した。

- ・目の前の課題に対応するための業務に精一杯となり、目標やそれにもとづく対応方針があいまいになりがちである。
- ・ワークショップでは「災害対応の具体的な目標像」を設定し、そのために何をするかという「トップダウンの対応方針」を検討し、対応方針に沿って業務を実施するプロセスを体験した。
- ・また、自組織だけでは実行できない事項について、対応に必要なことを他機関に呼びかけて情報を入手したり、作業を依頼したりするなど横の連携もプロセスにあった。
- ・このようなワークショップは、実際に災害等が発生した際に、状況を的確に把握し、目標を設定し、対応方針を立てて災害対応業務を戦略的に進める基礎づくりにつながる

(イ) 図上訓練について

今回の図上訓練は、二つのシーンに分けて実施した。

特に、観光客の安否確認や避難施設での対応、帰宅支援にむけた準備や関係機関間での調整等に重点を置いた。また、今回初めて、一部の市村で役場庁舎が津波により浸水し、臨時庁舎に避難・機能移転して業務を行うという想定も入れた。

訓練における大きな目的は以下の通り

- ①訓練を通じて計画やマニュアルの内容を身に着けること
- ②計画やマニュアルではうまく行かない、改善すべき点を訓練の中で明らかにすること

■シーン1（発災～45分間）

- ・図上訓練の回数を重ねて、全般的に基本的な動作はかなり身につけてきている。
- ・多くのチームで発災直後からクロノロジー（時系列的な記録）ができていた。幾つかの機関は初動期に収集すべき情報が何かを理解して、てきばきと情報収集にあたる様子が見られた。
- ・一方で、入ってくる情報を受身的に処理することで手いっぱい、自分たちに必要な情報を能動的に収集し、管理するまでに至らないチームも散見された。
- ・1本の電話対応に振り回され、組織全体としてより重要度の高い業務になかなか手がつけられない状況も一部で見られた。
- ・緊急時の個別対応に関するノウハウの共有を検討すべきだろう。
- ・今回訓練に導入した臨時オフィスへの避難・機能移転については、どう動いたらよいか多少の戸惑いがあったようだ。
- ・県内には地震や津波の直接的な被害や、地震に伴う停電や火災などで通常のオフィスが使用できなくなる企業や団体が少なくない。代替オフィスの必要性を事前に検討しておくことも今後の課題。
- ・近隣市町村の連携もテーマのひとつであったが、自地域内の対応に忙殺され、ワークショップで学んだ多組織との連携を積極的に取り入れている様子はあまり見られなかった。

■シーン2（発災3日目）

- ・帰宅支援に関して、従来から一步踏み込んだ訓練となった。
- ・訓練実施時点で、県や旅行業者の帰宅困難者対応（帰宅支援）マニュアルができていなかったこともあり、基本計画の記載内容だけでは、各機関とも具体的に動ききれないことが明らかになった。
- ・県・OCVB、市町村、旅行業者、バス事業者・バス協会それぞれの帰宅困難者対策に関するマニュアルの整備と訓練は急務である。
- ・県内で10万人以上（うち3万人が外国人）という帰宅困難旅行者の規模感が十分実感できていないのではと思われた。

（500人乗りのB777-300でも200便必要という実感はあったか）

- ・観光客の避難・一時滞在の場所をどうするかについても、今回の訓練で課題が浮き彫りになった。
- ・住民が多くいる避難所に観光客が多数入り込んでくる混乱への対応への実感があったか。
- ・観光客が、避難所や代替避難施設等に散在している状況では、帰宅困難者の所在確認やデータベース化が困難となり、帰宅支援オペレーションに大きな支障がでることが懸念される。帰宅困難となった観光客をどこに收容するか、基本的な考え方の整理が必要。

（ウ）まとめ

来年度は、基本計画の改定実施年に当たる。今回の図上訓練で浮かび上がったさまざまな課題を踏まえて、県の基本計画をより使いやすいものにするとともに、計画を補完するマニュアル類の整備を進める契機となるのであれば、訓練の意義はきわめて大きい。

ウ．琉球国際航業株式会社 取締役 山崎 晴彦

（ア）初動（発災直後）について

■発災直後の行動

- ・「まずは身を守る行動」はとれていた。これまで数回の訓練を見てきたがほぼ全員が実を守る行動がとれるようになった。継続している成果である。

■避難行動

- ・今回初めて、庁舎や団体オフィスが被災して本部の機能移転必要なケースを実施した。
- ・緊急時持ち出し物について今回は事前に準備したが、実際にも予めわかるようにしてほしい。
- ・「逃げることは考えられない」という中、移転先で何をしないといけないかをわかっておくことが必要
- ・今回の訓練では、避難後直ちに本部設置が必要ということを認識できた点は意義がある。

■観光客への周知

- ・ワークショップでも実施していたように、地震・津波情報、避難情報・誘導、その他情報を伝えるような行動がとられていたが、多くは観光客や他機関からの問い合わせ対応であり、能動的な情報発信にまでは至らなかった。

■現在の状況の把握

- ・訓練を重ねた成果として、クロノロジーの使用は非常に良くなっている。

(イ) 3日経過（48時間経過後）について

■現在の状況の把握

- ・コントローラーより様々な情報を付与した。幾つかの機関は付与された情報をもとに新たな情報の取得を試みていたが、多くの機関は受動的な情報収集であった。情報を能動的にとるようになるのが課題。
- ・特に、今回訓練ではすべての情報を付与しなかった。行方不明者情報は入ってくる情報がすべてではない。もっと想像して能動的に取得が必要

■観光客及び関係者への情報の提供

- ・いくつかの市町村が観光客への情報提供を行っていた。特に、多良間村ではマスコミを活用して観光情報の発信をしていた。（村内の訓練でも実施した教訓とのこと）



日時	年月日()	時	分
依頼(対応)先 *相手がいる場合	<input type="checkbox"/> 沖縄県災害対策本部 () <input type="checkbox"/> 沖縄県観光危機管理本部 () <input type="checkbox"/> 自衛隊 () <input type="checkbox"/> 国機関 () <input type="checkbox"/> 警察 () 本部・署 <input type="checkbox"/> 消防 () <input type="checkbox"/> 避難所 ()	<input type="checkbox"/> () 市町村 <input type="checkbox"/> 観光協会 <input type="checkbox"/> OCVB <input type="checkbox"/> 事業者 () <input type="checkbox"/> 組合・団体 () <input type="checkbox"/> その他 ()	
相手部署		氏名	
対応内容	<p>多良間村よりお知らせします。 7/4に沖縄県で震度5強の地震が発生し、津波も発生し、各村も多くのひかりがでています。 不安感と似た状況に心の中の不安を叫び上げていることに、気づかされた方が多くおられることに心づきおしめし上げました。 (沖縄県-4017)の対応により、社会-9-0-3 おしり男性がいた のことになりました。 (4017) 60名の方の避難所に避難していただき、 対応が一日でも早くおこなえるよう、対策を検討中です。</p>		
発信者への回答	<input type="checkbox"/> 済 <input type="checkbox"/> 未回答 <input type="checkbox"/> 回答不要		
<p>■情報の処理要領 ① 受けた情報を「情報内容 input」欄に記載 (相手の連絡先は必ず記載) ② 未処理や継続中の案件は「未処理トレイ」に入れる。 ③ 処理した案件は、「対応済トレイ」に入れる。(基本的には発信者への回答も行うこと) ・各村でお困りの方は対策本部 0980-77-090-4110-2412 にご連絡下さい。</p>			

(ウ) 関係者との連携について

- ・ 今回の訓練では、本部会議の開催を行った。空港では「空港総合対策会議」を開催し、それを受けて県主導の「観光危機管理対策会議」を開催した。
- ・ 情報の共有及び、帰宅困難対策が議論された。
- ・ 各航空会社の対応や想定により、会議を円滑に進めることができていた。



空港総合対策会議



県観光危機管理対策会議

(エ) 帰宅困難者対応検討

- ・ いつ、だれが、どのように実施するかまでは至らなかった。
- ・ 多くの機関が待ちの姿勢になっていた。
- ・ 全体のコントロールと個別のコントロールのすみわけが必要

(7) 訓練の総括

観光危機管理図上訓練は平成 28 年度から行い、今回が 4 回目である。毎回、異なるフェーズを設定し、実施してきた。

年度	想定時期	訓練テーマ
平成 28 年度	発災直後、発災 24 時間後	初動対応、危機への対応
平成 29 年度	発災直後、発災 72 時間後	初動対応、危機への対応
平成 30 年度	発災直後、発災 1 週間後	発災初動及び、帰宅困難対策、危機からの回復
平成 31 年度	発災直後、発災 48 時間後	初動対応、帰宅困難者対策

初動については、回を重ねる毎に迅速な行動、先を見据えた行動が見についてきている（初回は何をやってよいかもわからず身を守る行動すらできていなかった）。一方、帰宅困難者対応や昨年度の危機からの回復では未対応の事象も散見し十分な対応ではなかった。

このように迅速な行動の有無は、訓練を繰り返し実施しているフェーズと、初めて体験するフェーズの差として明確に表れている。

また、必要な情報を先回りして入手すると同時に、関係者が必要と思われる情報を的確に発信することが重要である。

関係各組織の行動を想定しながら情報を発信し入手する。経験値を高くすることが、非常時の限られた時間・限られた状況での迅速な対応につながるものである。合同訓練を実施することは、非常時において関係者相互の行動を知るうえで極めて有意義である。

(8) アンケート

ア. アンケート回答者数 97 名 / 参加人数 161 名 (回答率 61.0%)

アンケート回答者数 97 名

県	15%	年代	20代	20%
市町村	33%		30代	40%
観光協会	8%		40代	27%
観光関連団体	5%		50代	11%
観光関連事業者	8%		60代	2%
関係機関	3%			
OCVB	28%			

イ. アンケート結果

Q1. ワークショップを通じて、計画策定をイメージすることはできましたか？



■ ①十分イメージできた ■ ②どうかイメージできた ■ ③イメージできない部分があった

回答：①十分イメージできた
・「空港の滞留者対策」を検討する中で、各機関の考えを聞くことができた（市町村）
・相手の立場に立つことが大事（市町村）
・観光客向けの備蓄がどのくらいあるのか、不安になった。県全体として、どの程度の期間、収容できるのか（観光協会）
・細かく状況設定されていたため、イメージしやすかった（市町村）
・「帰宅支援」においては、いつまでに帰宅させるのかについても議論する必要がある（市町村）
・「目標→どう動くか→具体的な内容」を考えることで、スムーズにイメージできた（市町村）
・「空港の滞留者対策」→『避難者支援』→『帰宅支援』が一連のスキームであることが理解できた（県）
・考えれば考えるほど、多くの課題が出てきて、普段では体験できないことを体験できた（OCVB）
・3つのテーマがつながっていて、最終的に「帰宅支援」を実現することがわかった（OCVB）
・各機関の参加者と意見交換・共有ができたことで考え方が変わった（団体）
・かなりの混乱が予想される中、いかに冷静な判断、的確な対応ができるか。（団体）

回答：②どうかイメージできた
・各機関からの参加者の考え方や対応の仕方を目にして、イメージの幅が広がった（市町村）
・「避難者支援」において、どのようなことが起こり得るかをイメージできた（市町村）
・避難者の立場として、必要な支援は何かがわかった（市町村）
・自分自身が被災者の立場になり、グループで考え、目標像のイメージができた（市町村）

・色々な問い合わせがあったことで、混乱した状況をイメージすることができた（事業者）
・被災者の立場になって不便なことをイメージし、計画策定につなげることができた（OCVB）
・ワークショップ後のレイアウト変更やホワイトボードを消すこと、文房具をまとめることなどは、参加者も協力できると思う（OCVB）
・「帰宅支援」において、県と航空会社の連携体制がまだ決まっていなかったことがわかった（OCVB）

回答：③イメージできない部分があった
・那覇空港、嘉手納飛行場、海路を使って観光客の帰宅支援を行うことになったが、具体的にイメージすることが難しかった（関係機関）

Q2. 図上訓練における状況付与（シナリオ）は、具体的・現実的でしたか？



■①具体的・現実的だった ■②やや具体的・現実的だった ■③具体的・現実的ではなかった

回答：①具体的・現実的だった
・電話対応に追われ、正確な情報を探すのが大変だった（観光協会）
・問い合わせや想定が自市町村に当てはまっていた、具体的だと感じた（市町村）
・遺体の取扱いや火葬の対応については、現実にも十分に起こり得るので、よい訓練になった（市町村）
・わかりやすく、イメージしやすかった（市町村）
・具体的だったが、問い合わせ件数はもっと多いと思う（観光協会）
・浸水する公共施設が、具体的だった（市町村）
・実際に、自市町村で対応しているように感じられた（市町村）
・観光客の行動の予測がつかないところも含め、大変リアルだった。怖かった（関係機関）
・細かく作り込まれており、とてもリアルだった（県）
・何をどこまでどうするかを明確に考える機会だった（OCVB）
・時系列に沿って対応することで、リアルにイメージすることができた（OCVB）

回答：②やや具体的・現実的だった
・こんな質問してくるのか、と思うような質問があった。実際には、もっと対応に困ることがあるのではないかと（市町村）
・現実的なシナリオだった。津波の浸水域を動画で確認でき、参考になった（市町村）
・ペットの受け入れ。地元住民と観光客への対応の違い（市町村）
・実際に電話対応ができたのがよかった（市町村）
・自市町村の状況と、一部合わない内容があった（市町村）
・具体的で、実際に起こり得る現場の中で訓練できたと思う（関係機関）

・台風の想定はしていたが、地震や津波の想定は初めてだった（事業者）
・質問が矢継ぎ早に来たり、想定していない質問が来たりして戸惑った（事業者）
・想定される状況や発生事案が現実的で、実際の災害状況に近いと感じた（県）
・被災者の立場として考えると、早い段階で対応を決定してほしい（OCVB）

Q3. 図上訓練の時間は十分でしたか？



■①短かった ■②やや短かった ■③ちょうど良い ■④やや長かった ■⑤長かった

Q4. 貴機関の計画・マニュアルで対応できましたか？



■①十分対応できた ■②どうにか対応できた
 ■③対応できない部分があった ■④計画・マニュアルがない

回答：②どうにか対応できた
・自市町村のマニュアルはしっかりしているので、次は学びを深める必要がある（市町村）
・自市町村では、観光危機管理計画を策定したばかり。対応へのシミュレーションができた（市町村）
・初動はうまくいったが、滞留が長引いた場合はより検討が必要（関係機関）
・津波到達前に、旅客、職員をスムーズに上階に避難させることができた（関係機関）

回答：③対応できない部分があった
・遺体の保管期間は決めていなかった（市町村）
・観光客用の食料の確保。遺体安置所の再設置（市町村）
・村外からの問い合わせを想定しておらず、判断に戸惑った（市町村）
・自市町村においては、観光危機管理計画を策定中。計画がまだない中で、十分に対応することができなかった（市町村）
・通信が途絶した場合の問い合わせ対応（事業者）
・対応に追われ、マニュアル等をなかなか確認できなかった（OCVB）

Q5. 訓練を通して、課題の発見はありましたか？



■①課題が多かった ■②少し課題があった ■③課題はなかった

回答：①課題が多かった
・問い合わせに対し、適格に対処できたか不安（市町村）
・オペレーション、分析、現場対応、指示等、役割が明確になった（市町村）
・メディア対応。帰宅支援。状況把握と分析、整理（観光協会）
・港が使えなくなった場合の影響が大きい（観光協会）
・他機関との連携がうまくいかないことがあった。機能移転において、どのような物を持ち出すのが課題（市町村）
・時間の経過とともに、那覇空港の滞留者（約 7,000 人）に精神的なストレスが蓄積される（関係機関）
・通信がほぼ途絶した状況で、情報を収集して案内することが難しかった（事業者）
・初動における情報収集が遅れ、知りたい情報が得られなかった（県）
・「帰宅支援」において、優先順位を付けることに難しさを感じた（県）
・発災時に今回のような動きをしていると、時間が掛かりすぎる。自分たちでもっと進んで情報を取りに行くことが大事（OCVB）
・個人客の安否確認が多数あった場合、どこまで対応するか。対応できるか（団体）

回答：②少し課題があった
・外国語対応の窓口を探したが、OCVB しか見つからなかった（観光協会）
・深い対応を求められた場合に備え、考察の幅を広げる必要を感じた（市町村）
・ホワイトボードが足りない（市町村）
・最終的に決定する権限を持つ人の判断の速さ（市町村）

Q6. 今後、発見した課題をどのように解決しますか？



■①計画・マニュアルの策定 ■②計画・マニュアルの見直し ■③関係機関との連携 ■④その他

回答：①計画・マニュアルの策定
・ 情報収集の方法、連携の仕方などをマニュアル化したい (OCVB)
回答：②計画・マニュアルの見直し
・ どこにどの情報があるか、事前に特定しておく必要がある (事業者)
・ 自市町村の地域防災計画は、日頃から手元にあってなじみ深いものだが、更に読み込む必要を感じた (市町村)
・ 組織内での訓練の実施 (市町村)
・ 観光向けの危機管理計画の策定 (市町村)
・ 県や国への確認はもちろん大事だが、時間が掛かりすぎる。現場のやり取りで進められる範囲を増やせないか (OCVB)
・ 事前に対応する範囲をより細かく想定してルール化する (OCVB)
・ 事前に英語での定型文を作成しておく (OCVB)
・ 本訓練でできたこと、できなかったこと、気付いたことなどを社内に持ち帰って見直し、共有したい (団体)
回答：③関係機関との連携
・ 他機関から情報を収集し、メディア、無線、インターネット、SNS等で情報を発信する (観光協会)
・ 特にエアラインとの調整が重要 (関係機関)
・ 他班へのヘルプ (問い合わせ対応など) (県)

Q7. 訓練に参加して役に立ったことはありますか？



■①計画・マニュアルの必要性 ■②他機関の動き ■③他機関との関係構築 ■④その他

回答：①計画・マニュアルの必要性が認識できた
・ どうしていいか全くわからなかったが、どうするべきか、対応がわかるようになってきた (市町村)
・ 色々な想定について考察することができた。事前の取り決めがあると、対応がスムーズになる (市町村)
・ 問い合わせから回答までの流れ (市町村)
・ 危機管理計画の必要性を十分に理解できた (観光協会)

・何も考えなくても行動ができるよう、イメージをしておきたい（関係機関）
・実際に発災した場合に備えて、訓練や知識が必要不可欠だと感じた（県）

回答：②他機関の動きがわかった
・防災課と一緒に参加して、電話対応や各機関への問い合わせの方法がわかった（市町村）
・他機関がどのような情報を持っているか、どこまで協力できるのかということ把握する必要がある（OCVB）
・発災時にどの機関がどのような動きをするのかを確認できた（OCVB）
・どこに何を問い合わせれば情報を得られるのか、事前に把握しておく（OCVB）

回答：③他機関との関係構築
・県を含め、色々な機関が同時に連携していることがわかった（事業者）

回答：④その他
・実際にインフラが遮断された場合、どうなるのか考えておかなければならない（関係機関）
・わからない、動かない、不安だけが残ったことがわかったことが、大きな成果（市町村）

Q8. 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？（自由記述）

・滞留者に対する県の方針を確認したい。また、那覇市における滞留者が最も多いことから、その対応をどうするか、早急に検討する必要があると感じた（市町村）
・大規模災害発生時において、沖縄県の果たす役割は大きい。リーダーシップをとって、各市町村に適格な指示がほしい（観光協会）
・観光客（国内、海外）と一緒に避難訓練をすること（市町村）
・各市町村において、観光課と防災課が連携しやすいような施策を進めてほしい（市町村）
・本訓練は実践的で有効だと思った。各機関の認識・対応のレベルを訓練等で均一にして、横の連携を強化する必要がある（市町村）
・定期的な訓練。多角的な想定（市町村）
・常に危機感を持って、イメージをより鮮明にしておく（市町村）
・根気強く、このような訓練を継続してほしい（市町村）
・特に帰宅支援が重要だと感じた（市町村）
・「観光」の冠を外し、県全体での訓練を行う（観光協会）
・的確な情報発信。他機関との連携、情報の共有（市町村）
・県主導で、市町村ごとの訓練ができないか（市町村）
・各市町村において、災害対策本部に入って活動する職員向けの研修が必要（観光協会）
・地域の観光関連事業者との勉強会。訓練を重ねて、よりよい観光危機管理体制を構築したい（市町村）
・このような訓練を積み重ねていくことが大切（市町村）
・多岐に渡る訓練内容がどのようにリンクするのか、解説などがあると、各機関のミッションが明確になる（関係機関）
・他機関との連携を日頃から意識する（関係機関）
・収集したい情報、発信したい情報を、各機関があらかじめ把握すべき。事例ごとに、どのような対応を行うべ

きか、ある程度の知識が必要だと感じた（県）
・帰宅支援計画策定に向けた関係機関の連携（県）
・本訓練のような大規模訓練の実施（県）
・県、市町村、各機関とのスムーズな連携。マニュアル（ハンドブック）等の作成（県）
・各機関内での意識付けも必要（ホテル、交通機関等）（OCVB）
・大まかにでも目標を決めることができれば、行動が早まると感じた（OCVB）
・本訓練への参加機関が増えるように促していく必要がある（OCVB）
・各機関の役割を明確にする。「どこかがやるはず」と期待して、結局どこもやらなかったということになっていないか（OCVB）
・他機関との関係構築と個々人の意識（団体）

Q9. 今後、どのような形態の訓練に参加したいですか？



回答：⑤その他
・シナリオを公開した訓練を実施してから、今回のようなブラインド訓練を行った方がいい（県）
・帰宅支援が実際に始まるフェーズ。那覇空港及び嘉手納飛行場を活用するシミュレーション（OCVB）

Q10. 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。（自由記述）

・参加して初めて、考え方など身近に感じる事ができた。まだ十分ではないが、少しは対応できると思う（市町村）
・県と市町村の連携、市町村間の連携を問うような課題があるとよい（観光協会）
・飛行機の発着状況、ホテルの空状況等の情報を一元化して、どこから、誰から問い合わせがあっても答えられるようなシステムの構築が必要だと思った（観光協会）
・各市町村でも、ワークショップをやった方がいいと思った（市町村）
・考えるヒントを学ぶことができる訓練だと思う（市町村）
・終了時間をもっと早めてほしい。開始時間を30分早めるなど（市町村）
・もっと緊張感を持たせた方がいいかもしれない（市町村）
・初めて参加したが、とても有意義だった。今後も必要な訓練だと思う（市町村）
・今回で3度目の図上訓練だった。関係機関との連携に課題が残った（市町村）
・実際に発災したときのことを考えると、自市町村の地域防災計画だけでは、対応できない。マニュアル、訓練等を充実させないと、初動対応に不安がある（観光協会）
・各市町村、又は圏域ごとに同様の訓練（警察・消防を含む）ができるとよい（市町村）
・自市町村においては、まだ危機管理への意識が低いと思うので、意識を高めて、積極的に取り組みたい（市町村）

・参加者の意識が高く、大変勉強になった。他機関の参加者がどのように対応しているか、直に見て考える機会になった（関係機関）
・実際に携帯電話でやり取りができ、実践的で大変よかったと思う（事業者）
・訓練前の説明をもう少し詳しくしてほしい（県）
・危機的状況を具体的にイメージすることができ、できること、できないことが把握できた（県）
・観光客の帰宅支援の重要性を感じた（県）
・これからも定期的に行ってほしい（県）
・復興を担当する班としての役割は少なかった。実施方法を少し改善したほうがよい（県）
・リアル感があって、貴重な経験だった（OCVB）
・とてもリアルで大変重要な機会だった。県民にも訓練の内容を知ってほしい（OCVB）
・インフラの復旧状況を定期的に確認することで、滞留者の移動をスムーズに行うことができる（OCVB）
・正確な情報を持っているはずの機関が、古い情報しか持っておらず、情報が錯そうした事案があった。各機関の関係性に縛られず、広く情報収集の必要があると感じた（OCVB）
・避難所情報を記録するテンプレート、交通インフラ情報を記録するテンプレートがほしい（OCVB）

4-2 美ら島レスキュー2019 への参加

(1) 参加目的

平成 26 年度に策定した基本計画及び平成 27 年度に策定した実行計画に基づき、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、対応力の強化を図ることを目的に、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。

(2) 主催

沖縄県、陸上自衛隊第 15 旅団

(3) 日時及び場所

日時：令和元年 12 月 17 日（水） 10：00～16：00

【前段】発災直後～6 時間

令和元年 12 月 18 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、参加市町村庁舎

(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

（82 機関から約 1,091 名）

(5) 訓練の概要

ア．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

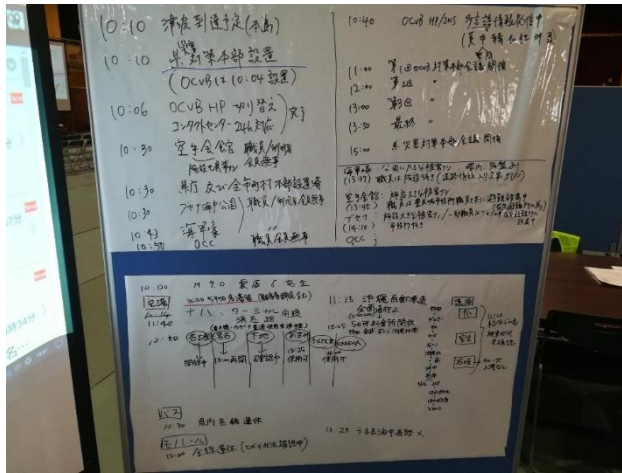
津波の高さ 10m、最大潮上高 25.2m、津波到達時間 12 分

イ．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。実際的な訓練を追求するため、県及び参加市町村はホームステーションプレイ（在庁型訓練）を行った。

併せて、図上訓練のシナリオ作成及び状況付与を行った。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。





被害想定

想定の方

- 1 甚大な被害となる沖縄海溝型地震(沖縄本島南東沖3連動)の被害想定に先島諸島への被害を追加し、MSELを作成
- 2 MSEL作成は、コア機関を勉強会(2回予定)に招致し、本島及び先島諸島における実際的な被害状況を付与できるごとく作成

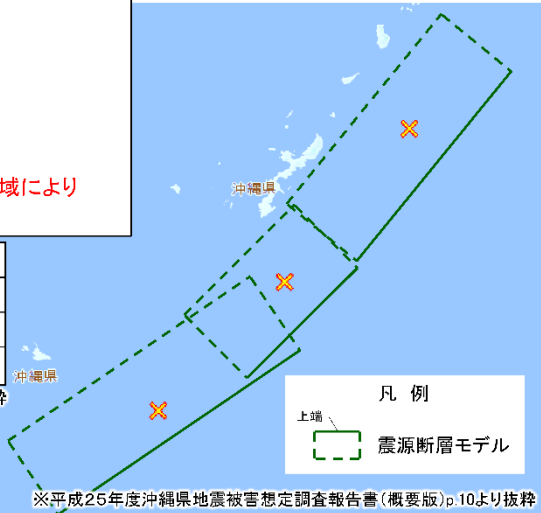
※MSEL: Master Scenario Event List 訓練のコントローラーからプレイヤーに提示する各種状況付与のリスト

震源地: 本島南東約100kmから先島諸島東約100kmに及ぶ範囲内の3箇所
規模: M9.0 深さ2km
津波の高さ 10m
津波到達時間 最も早く12分後(南城市徳仁港)
 最も遅く44分後(宜野湾市大山)
 ※細部は津波浸水想定図沖縄本島沿岸域【全体図】参照

津波による水が引く時間:
 今訓練では概ね47時間後とするも、多少の時間の変動及び地域により水が全くはけないという想定は可

被害(県全体)					
人的被害			建物	断水人口	停電件数
死者	負傷者	要救助者	全半壊	1週間後	1週間後
11,340	116,415	47,092	129,060	668,622	77,418

※平成25年度沖縄県地震被害想定調査報告書 被害想定 沖縄県全体より抜粋



※平成25年度沖縄県地震被害想定調査報告書(概要版)p.10より抜粋

第5章 その他

第5章 その他

5-1 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) 令和元年度沖縄県地域通訳案内士育成等事業 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・内容：

令和元年11月10日（日）10:00～12:00

スキルアップ研修／中国語コース（那覇市）

令和元年11月16日（土）9:00～11:00

育成研修／英語・韓国語コース（那覇市）

令和元年11月16日（土）14:30～16:30

育成研修／中国語（石垣市）

ウ. 場所：

那覇市：チャイナゲートウェイ久米ビル 1階

石垣市：石垣港離島ターミナル 会議室

エ. 講師：

OCVB 企画課課長、危機管理チームより1名

(2) 国頭村観光協会主催 会員向け意見交換会への参加（講師）

ア. 内容：観光危機管理について

イ. 日時：令和2年2月20日（木）14:00～16:30

ウ. 場所：国頭村ふれあいセンター 1階会議室

エ. 講師：OCVB 企画課課長

安心な観光活発議論
国頭 自然遺産登録に備え

地元在住ガイドの活用
自然災害備え危機管理

【国頭】「奄美大島、徳之島、沖縄島北部および西表島」の今夏の世界自然遺産登録に向け、村観光協会は20日、地元をよく知る村在住ガイドの利用や観光危機管理の必要性について、村民や地元観光業、行政との意見交換会を道の駅ゆいゆい国頭で開いた。

北部では、やっぱり3村世帯の今夏の世界自然遺産登録に向け、安心安全に利用する大前提として地元のガイドの活用を推進を協議した。ただの案内だけでなく、歴史、文化、山の成り立ちなどの関わりや地元の人を話すことに価値がある「ガイド」を一緒に回ること、身勝手な利用がされず、保全につながる。地元貢献にもつながる「ガイド」も提示した。

「国頭村の山を散策したい」「ヤンバルクイナを見たい」「いろいろな動物園を見たい」などの問い合わせが増えている。国頭村在住のガイド利用や観光危機管理の必要性について話を聞く参加者や観光危機管理について説明する沖縄観光コンベンションビューロー企画・施設事業部企画課長の玉城信治さん（20日）道の駅ゆいゆい国頭

観光危機管理については、沖縄観光コンベンションビューローの玉城信治さんが東日本大震災などの災害事例を紹介した。県内の1日あたりの平均観光客数が約9万人いることを説明した上で「沖縄で同様の災害が発生して空路や航路が機能不全に陥った場合、多くの帰宅困難が発生する。ホテルや避難への滞在や、観光産業の回復が長期化する」と話した。

初動として、行政関係者に対しては、外国語対応の注意喚起「早期に帰宅させる計画作り」など、事業者に対しては「避難所になりうる施設であれば数日間の滞在を促す」「救援、救助など行政関係機関の報告に努める」などを説明。「観光視点的危機管理は、地域社会、住民生活をすることを」と話した。

沖縄タイムス 2020/2/25

ガイド育成し環境保全

国頭村観光協 遺産登録へ講演会

【国頭】国頭村観光協会（金城茂会長）は2月20日、会員を対象に世界自然遺産登録を見据えた「森林ガイド制度」および「観光危機管理計画」をテーマにした講演会を村観光物産センター・松御殿で開いた。また会員からの情報提供、意見交換会も開かれた。

世界自然遺産推進担当 産登録のフンド化によって、馬場勝日さんは、ガイドで、無秩序な利用増加など制度における「フイル」による自然環境への悪影響について講演した。馬場さんを通じて、利用者の意識醸成は国立公園・世界自然遺産を図り、持続可能な利用を



講演会に聞き入る参加者たち＝2月20日、国頭村観光物産センター・松御殿

確保するための一定の知識・理解を持つガイドの推進・育成・普及啓発、ガイドの登録・認定制度、フィールドの利用登録制度、ツアー利用ルールなど的大切さについて説明した。やはり3村世界自然遺産推進協議会発行の「やんばる3村ルール&マップ」などが配布された。

沖縄コンベンションビューローの玉城信治課長は、県の観光危機管理について講演した。2015年3月、観光産業に影響を与えるさまざまな危機への対応策として策定された「沖縄県観光危機管理基本計画」概要版を配布。東日本大震災や県内で発生した麻疹（はしか）流行、アメリカ同時多発テロなどによる災害や危機の観光への影響を報告した。既存計画「地域防災計

画等」だけではカバーできないことから「観光危機管理の必要性」を訴えた。

企画商工観光課の上原大輔主任は「国頭村観光危機初動マニュアル」「危機の際の連絡体制」「3月の防災訓練について報告した。国頭村観光協会の崎濱秀彰さんは一般客から「国頭村の山を散策したい」として協会への問い合わせが増えていることに触れ、会員への問い合わせも増加が予想されることから、ガイド利用について共通した認識で対応していきたいと報告した。（新城高仁通信員）

琉球新報 2020/3/5

5-2 海外向け多言語情報発信

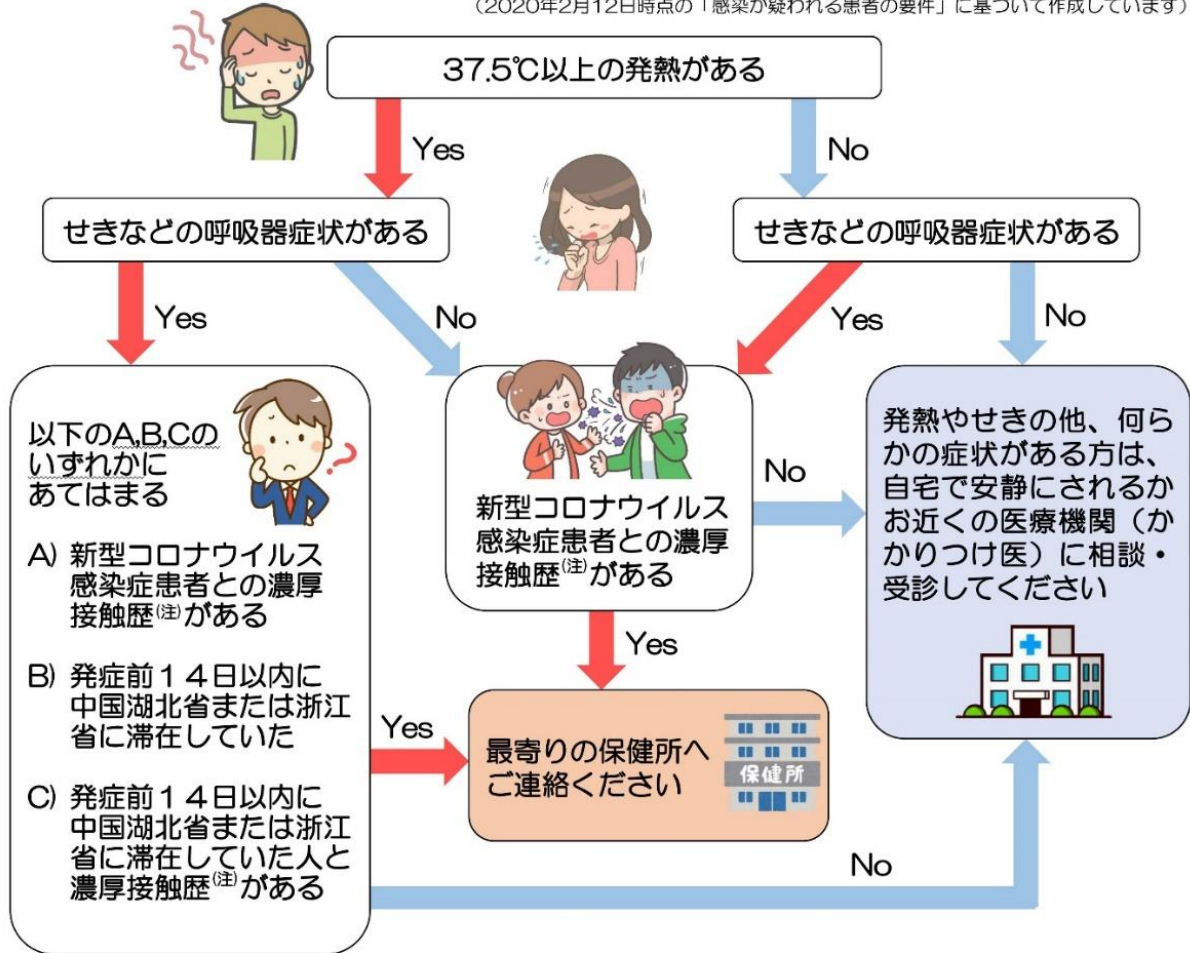
今般の新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、国が示す基準（感染が疑われる患者の要件）に基づいて、沖縄県保健医療部地域保健課が作成した受診先案内フロー図を多言語化（英語、繁体字、簡体字、韓国語）し、県サイトにて情報掲載した。また、沖縄を旅行中の外国人の方を対象に、感染拡大防止に係る喚起文と上記の受信先案内フロー図の掲載をはじめ、「Be.Okinawa インバウンド医療通訳コールセンター」の紹介、厚生労働省やJNTOのサイトへ誘導する特設ページを VISIT OKINAWA JAPAN（外国人向け沖縄観光情報サイト）内に設け、多言語での情報発信に努めた。

※Web サイトに掲載されている内容は、情勢に合わせてなくなる可能性があります

体調不良を感じ「新型コロナに感染したかも」と思ったら

ご自身の症状や接触歴・渡航歴から「Yes」「No」を選んでお進みください

(2020年2月12日時点の「感染が疑われる患者の要件」に基づいて作成しています)



(注)「濃厚接触」とは、以下の1,2,3のいずれかにあてはまる行為のことです

1. 疑い患者と同居あるいは長時間の接触(車内、航空機内など)があった
2. 適切な感染防護なしに疑い患者を診察・看護・介護した
3. 疑い患者のたんやつばなどに直接接触した可能性が高い

感染が疑われる場合は、医療機関を受診する前に、まずは最寄りの保健所に電話連絡してください。保健所は相談を受けて、疑わしい患者を診療体制の整った医療機関に確実につなぐよう、受診していただく医療機関を案内します。場合によっては、必要に応じて一般の医療機関を受診するよう案内することもあります。

保健所連絡先

北部保健所 0980-52-5219	宮古保健所 0980-73-5074
中部保健所 098-938-9701	八重山保健所 0980-82-4891
南部保健所 098-889-6591	那覇市保健所 098-853-7971

電話医療通訳サービス(保健所連絡専用:英語・中国語・韓国語) 03-6636-4816

参考:受信先案内フロー図(日本語版)

5-3 第5回ジャパン・ツーリズム・アワード入賞（国内・訪日領域 地域部門）

「ジャパン・ツーリズム・アワード」では、ツーリズムの発展・拡大に貢献している国内外の優れた取り組みを表彰しており、2019年度、沖縄県並びに一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー共催の「観光危機管理体制運用図上訓練」の功績が賞され、国内・訪日領域 地域部門（受賞総数 17 件）にて入賞が授与された。



表彰状（入賞）：観光危機管理体制運用図上訓練

5-4 2019年度URC総合研究「防災シリーズ」への掲載

公益財団法人福岡アジア都市研究所より「沖縄県内における観光危機管理の取り組み」について取材依頼があり、同研究所の運営するWebサイト内で、観光危機管理の概要と取組事例を紹介した。

(1) 掲載先：公益財団法人福岡アジア都市研究所ホームページ

URL：<http://urc.or.jp/2019sougou-bousai-series-06>

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

ア. 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

県内旅行業団体・旅行者を対象に、観光危機管理に関する知識の普及および災害時における県の帰宅支援活動について具体的に協議を重ね、関係機関相互の連携体制の構築と現場における対応力の一層の向上を目的としたセミナーを開催した。

1 回目のセミナーでは、基調講演、概要説明、アンケート分析結果の報告、パネルディスカッションを通じて、「旅行者としてできる事」を参加者に検討いただき、各社に内容を持ち帰っていただいた。

2 回目のセミナーは、JATA 沖縄支部会員、ANTA 沖縄県支部会員、ランドオペレーターの3班に分かれて作業を行うワークショップを中心に実施し、災害時における自社対応の確認と、県全体で実施する帰宅支援に協力する際の課題についてグループ毎に検討し、その後議論内容を全体に共有いただいた。本セミナーを通じて、特に災害時の帰宅困難者対策において、旅行会社に積極的に動ける協力者となってもらえるよう、更なる連携体制強化に向けた取組促進を図った。

(イ) シンポジウムの開催

観光危機時には全県的な協力体制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、県外で発生した災害から学び、観光危機からの観光産業の復旧と復興について考えるシンポジウムを開催した。

熊本地震の経験者をお招きし、熊本城の復旧・復興に向けた取り組みや今後の予定を、詳細なデータや動画を活用してご講演いただいた他、東日本大震災の経験者より、宮城県の観光産業の復旧・復興に向けた取り組みや震災を風化させない取り組み等、官民が一体となって実施した観光復興についてご講演いただいた。パネルディスカッションでは、熊本市や宮城県の事例より、観光危機発生後の観光誘客及び観光産業の早期復興に向けた対策や対応について、沖縄県内の行政及び観光関連事業者とともに議論し、全県的な観光危機管理体制の強化に向け、各主体の役割確認、連携強化を図った。

イ. 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：34 機関 161 名)

ウ. 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。

エ. 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。

オ. 海外向け多言語情報発信

新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、受診先案内フロー図を多言語化（英語、繁体字、簡体字、韓国語）し、県サイトにて情報掲載した。また、沖縄を旅行中の外国人を対象に、感染拡大防止に係る喚起文と「Be.Okinawa インバウンド医療通訳コールセンター」の紹介、厚生労働省やJNTOのサイトへ誘導する特設ページをVISIT OKINAWA JAPAN（外国人向け沖縄観光情報サイト）内に設け、多言語での情報発信に努めた。

（2）次年度以降に向けた課題整理

ア. 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、今後は同計画を改定し、観光危機管理体制の充実・強化を図ることが求められる。

イ. 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における課題やその対応策、体制設置等についても引き続き検討・調整していく必要がある。

ウ. 観光協会、観光関連団体・事業者への展開の継続

今年度は県内旅行業団体・旅行者を対象に、JATA 沖縄支部、ANTA 沖縄県支部と連携し、本県の観光危機管理に取り組むことを目的にセミナーを実施した。今後は、県全体で実施する帰宅支援に協力する際の課題について引き続き関係機関と議論を重ね、役割分担を明記した協定の締結が必要である。また参加者からの要望にもあったように、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連絡体制の確認、関係機関相互の連携強化の推進を図る必要がある。

エ. 県内の観光危機管理に対する意識の継続的な啓発

基本計画及び実行計画をもとに、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、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基本計画及び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、基本計画及び実行計画に基づき、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ことから、各災害・危機の状況想定、有事の際の体制設置や対応策の検討等、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と連携体制構築に対する支援

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。また、関係機関との更なる連絡体制構築に向けて、災害時を想定した協定の締結等に係る支援を行う。

(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、平常時から関係者との連携体制の構築を図る。

(5) 観光危機管理 Web サイトの活用

県内市町村、観光協会、観光関連団体・事業者に向けて、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、情報提供と取り組み紹介により、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。

(6) 海外向け多言語情報発信

感染症や災害時等により観光危機が発生した場合（観光危機発生のおそれがある場合も含む）に、沖縄旅行を検討中またはすでに訪れている外国人観光客向けに、県内の対応状況等を情報発信し、正確な情報提供に努めることで安全・安心・快適な観光地としての沖縄のイメージアップを図る。

(7) 新型コロナウイルス感染症への対応

上記（1）～（6）を踏まえ、喫緊の課題である「新型コロナウイルス感染症」への対応を含めた事業展開の検討と実施を行う。

參考資料

旅行業者災害対応マニュアル（素案）

平成 31 年度 観光危機管理支援対策事業
沖縄観光危機管理セミナー資料

※「旅行業者災害対応マニュアル（素案）」は、必ずしもすべての旅行業者に適用されるものではございません。各社それぞれの実情に合わせて編集し、ご活用ください。

第1章 はじめに

■災害時の旅行者対応における旅行者に期待される役割

沖縄県観光危機管理基本計画には、観光危機管理体制に係る旅行者の主な取り組みとして以下の16項目が記載されています。

このマニュアル（素案）は、県内で災害が発生した場合に、旅行者が実施する具体的な行動(10)～(13)の「危機への対応」とそれを迅速かつ的確に実施できるようにするための取組事項(2)、(6)～(9)の「危機対応への備え」について記載したものです。

基本計画内「巻末資料1：観光危機管理体制に係る主な取組」p16-17

旅行者

- (1) 避難場所・避難経路・避難誘導標識等の周知に関する事。
- (2) 観光客の避難・安否、営業・復旧状況などの観光危機情報等の伝達体制整備、充実・強化及び収集・共有・発信等に関する事。
- (3) 観光危機管理対策の知識・役割等の普及・啓発に関する事。
- (4) 観光危機管理に関するマニュアルの整備等及び事業継続計画策定に関する事。
- (5) 観光施設等における避難誘導訓練、観光危機管理体制の運用訓練等の実施・協力に関する事。
- (6) 観光危機の早期注意喚起、要支援観光客にも配慮した効果的な伝達内容の整備や伝達手段の多様化等に関する事。
- (7) 非常用通信手段の整備及び情報発信に関する事。
- (8) 要支援観光客にも配慮した観光客の安全確保、避難誘導等の支援体制の充実・強化、実施に関する事。
- (9) 県、OCVBの観光危機管理体制との連絡体制の構築に関する事。
- (10) 観光客や観光産業の被害状況の情報収集・把握・報告、情報発信等に関する事。
- (11) 観光客の避難情報及び安否情報等の収集・発信、報告に関する事。
- (12) 帰宅困難者対策、家族や関係者対応の実施・協力に関する事。
- (13) 被災した観光客に対する救助・救急・医療活動に活用するための情報提供に関する事。
- (14) 風評被害対策の実施・協力に関する事。
- (15) 早期復興・事業継続に向けた体制の充実・強化、取り組みの実施に関する事。
- (16) 早期復興に向けたプロモーション等の連携及び沖縄旅行商品の造成、事業・雇用継続等に関する事。

第2章 危機対応への備え

1. 対応体制（対策本部）・役割分担

災害発生時の当社の対応体制と役割分担は以下の通りです。（役職または部署を記入）

- ① 統括責任者（対策本部長）： _____
- ② 情報収集・発信責任者： _____
- ③ お客様対応責任者： _____
- ④ 社員対応責任者： _____
- ⑤ オペレーション責任者： _____

当社では次の場合に対応体制を設置します。

- ① 地震 県内で震度____以上の地震が発生したとき
- ② 津波 県内に津波警報または津波警報が発表されたとき
- ③ 台風 県内に台風の接近・上陸が予想され、交通機関や旅行・観光サービスの提供に大きな影響が予想される時
- ④ 航空障害 事故、事件、システム障害、突発的な異状気象等により、長時間にわたり航空機の運航が停止し、旅客の混乱が発生したとき
- ⑤ その他 その他の事由により、当社の取扱う旅客に大きな支障が生じ、あるいは生じることが予想され、統括責任者が対応体制の設置の必要を判断したとき

当社の対策本部は、_____に設置します。

2. バックアップオフィス

対策本部を設置する建物が災害等の影響で利用できない場合は、バックアップオフィス（代替施設）として_____に対策本部を設置します。

3. 非常用電源の準備

当社では停電に備えて（設置場所）_____に非常用電源を備えています。

非常用電源は、（該当するものを選択）非常灯、館内放送、室内照明、コンセント、FAX、複合機、PC、業務システム、空調、エレベーター、（_____）、（_____）、（_____）に電力を供給し、燃料の補給なしで約____時間の稼働が可能です。

4. 非常用通信手段の準備

災害時に固定電話・携帯電話が障害や通信制限で使えないときは、次の通信手段を利用します。

- Eメール（ PC 携帯）
- SNS（ LINE Facebook Messenger Twitter WeChat WhatsApp）
- 衛星電話
- 企業内専用回線
- 無線

5. 緊急連絡先リストの作成

非常時の緊急連絡先は、以下（または p. ____）を参照。

連絡先	部署	担当者	電話 携帯電話	e-mail
【社内】				
役員	社長			
	常務			
総務部	部長			
	総務課長			
営業本部	営業企画課長			
...				
【関係団体・行政】				
沖縄県	観光政策課			
	観光振興課			
	...			
沖縄総合事務局	運輸部			
JATA 沖縄支部	事務局長			
ANTA 沖縄県支部				
OCVB	企画・施設事業部			
●●観光協会	事務局			
沖縄県警察本部				
●●警察署				
●●保健所				
出入国在留管理局	那覇支局			
...				
...				
【航空】				
JAL				
JTA				
ANA				
スカイマーク				
ジェットスター				
大韓				
アジアナ				
中華航空				
...				
...				
【空港】				

那覇空港ビルディング				
●●空港ビルディング				
【港湾】				
●●				

6. 情報収集源リストの作成・更新

以下に記入、または既存のリストを張り付けてください。

非常時の情報収集源リスト（最終更新日 年 月 日）

収集する情報	情報源・メディア	情報収集先担当者	連絡先(電話・メール)
航空（国内）			
航空（国際）			
空港			
船舶（県内航路）			
船舶（国際クルーズ）			
港			
道路			
レンタカー			
バス			
タクシー			
モノレール			

7. 情報提供用テンプレート（情報提供時の文例）

台風の接近が予想される時の情報提供

●月●日 0X:0X 現在

◆災害警戒情報◆

●月●日（●）午後●時現在、大型で猛烈な台風●●号が沖縄県に接近しています。台風は現在、沖縄本島の南東 300km の海上にあり、時速 10km で北西に進んでいます。

台風の中心の気圧は___hPa、中心付近の最大風速は___m、瞬間最大風速は___m で、中心から km 以内では、風速 25m 以上の暴風となっています。

今後、台風は勢力を保ったまま、明日の夕方以降に沖縄本島中南部に最接近する見込みです。

沖縄近海は台風の影響ですでに大しけとなっています。海岸にも大きな波が打ち寄せていますので、海やビーチには絶対に近寄らないでください。

台風の接近に伴い、雨風がさらに強くなることが予想されます。暴風時の外出はたいへん危険ですので、風が収まるまで建物の中で待機してください。

飛来物で窓が割れる恐れがありますので、ホテルの客室では窓とカーテンをしっかりと閉めて、できるだけ窓から離れた場所にいるようにしてください。

現在、一部を除き航空便は運航していますが、台風の接近に伴い欠航便が増えることが予想されます。台風の通過にかなり時間を要する見込みですので、運航再開は明後日以降になる可能性があります。帰宅を急がれるお客様は、航空予約を変更し、台風接近前に帰宅されることをお勧めします。

航空予約の変更は、当社およびご利用される航空会社のサイトで承っております。変更不可の航空運賃でも、台風の場合、無手数料で変更可能な場合があります。ご確認のうえ、ご自身でお手続きください。

株式会社●●トラベル

臨時お問い合わせ窓口：098-000-0000（8:00～20:00）

□ 災害発生後の情報提供

●月●日 0X:0X 現在

◆災害情報◆

●月●日 (●) 午後●時●分頃、沖縄県で最大震度 6 強の地震が発生しました。

震源地は、沖縄本島南東沖合、地震の規模は M____です。県内各地の震度は、那覇空港：__、本島中南部：__、本島北部：__、久米島：__、宮古島：__、石垣島：__でした。

地震に伴い津波が発生、県内各地の海岸に津波が到達し、浸水の被害が出ています。

那覇空港は津波浸水被害により閉鎖されています。

石垣空港、宮古空港、久米島空港は施設安全確認のため、航空機の発着を停止しています。

下地島空港、多良間空港は現在閉鎖されています。

県内のバス路線は、運行を見合わせています。

沖縄都市モノレールは、安全確認のため運行を見合わせています。

県内の各地で停電が発生しています。

県内の一部市町村で断水が発生しています。また、水道が供給されている地域でも、停電している地区では、貯水タンクへの汲み上げができず水が出ない建物があります。

沖縄県内の電話は、固定電話、携帯電話ともにかかりにくくなっています。また、沖縄県内からの発信は規制されています。

安否の伝言や確認には、**171 (災害用伝言ダイヤル)** を利用してください。

インターネット回線は利用できますが、地震による影響や停電のため、一部で Wi-Fi が使えなくなっています。

停電している地区では、信号も消えています。道路の通行は危険ですので控えてください。

県内のホテルの一部に地震および津波による被害が発生しているとの情報があります。現在、詳細を確認中です。

沖縄県内に滞在しているお客様につきましては、現在、安否確認を行っております。

エージェントの皆さまへは、確認ができ次第ご案内いたします。

新たな情報が入りましたら、順次この情報を更新いたします。

株式会社●●トラベル

安否情報

●月●日 0X:0X 現在

◆安否情報◆

(全員無事確認)

沖縄県内に滞在予定で、弊社を通じて予約されたお客様は、全員の無事が確認されております。

(安否未確認あり)

沖縄県内に滞在予定で、弊社を通じて予約されたお客様のうち、一部の方の安否が確認できておりません。該当のお客様のいるエージェント様には、別途ご案内いたします。

株式会社●●トラベル

今後の見通しに関する情報①

●月●日 0X:0X 現在

◆今後の見通し◆

今回の台風により、弊社のツアーの一部が催行中止、旅程変更となりましたが、明日以降出発予定のツアーは、通常通り催行いたします。

航空便の運航も平常ダイヤに戻っております。

沖縄県内の交通も通常通りです。

株式会社●●トラベル

□ 今後の見通しに関する情報②

●月●日 0X:0X 現在

◆今後の見通し◆

今回の地震に伴う、弊社のツアーの催行状況を以下の通りお知らせいたします。

①、②に該当するお客様がいらっしゃるエージェント様には別途ご案内いたします。

①当面、催行中止となるツアー

- ・ 沖縄本島が目的地のツアー
- ・ 那覇空港を経由して離島へ乗り継ぐ行程のツアー

※ツアーの再開につきましては、改めてご案内いたします。

②行程の一部を変更して催行するツアー

- ・ 沖縄本島観光を含む宮古島、石垣島、八重山各島へのツアーは、沖縄本島部分の行程がなくなり、代わりに宮古島、石垣島での行程を追加します。詳細についてはお問い合わせください。

・ 取消料に関して

今回の地震が理由による旅行の取消しに関しましては、取消料がかかりません。

(●月●日出発分まで。それ以降出発の旅行の取消しにつきましては、改めてご案内いたします)

□主な観光施設の営業状況

①全面営業中止

②一部営業中止

□交通機関復旧の見込み

●月●日現在、那覇空港、下地島空港は閉鎖されています。再開まで、しばらく時間がかかる見込みです。

宮古空港、新石垣空港は運用を再開していますが、那覇空港が閉鎖中のため、両空港と本土空港（羽田、中部、関西、福岡）を結ぶ直行便のみが運航されています。

株式会社●●トラベル

8. 取扱い団体・お客様リスト

- 災害発生時、または災害が予想されるとき、県内に滞在中の取扱い団体・お客様のリストを、予約・オペレーションシステムから出力できるようにしておきます。
- 停電が発生した場合、取扱い団体・お客様のリストは以下の方法で出力または確認します。

9. 社員緊急連絡リスト

災害発生時、社員の安否・所在確認のための社員緊急連絡リストは、(保管場所)にあります。

*システムに保存している場合は、停電時でもリストが使えるよう印刷・保管しておくか、携帯端末にデータ保存しておきます。

10. 緊急コールセンターの準備

災害や緊急事態発生時に、お客様や関係機関との電話・メール対応のための緊急コールセンターを設置できるよう、平常時から準備しておきます。

当社の緊急コールセンター

- 設置場所： _____
- 責任者： _____
- 要員： _____ 名、担当部署： _____
- 電話回線： _____ 回線
代表番号 お客様用 098-____-____ 関係機関用 098-____-____
- LAN（または無線 LAN）、Wi-Fi 通信カード
緊急問い合わせ受付 e-mail アドレス： _____@____.____.co.jp
- 備品

必要な備品	数量	備考（平常時の設置・保管場所）
デスク・椅子	組	
電話機	台	
レシーバー	台	
PC	台	
プリンタ	台	
コピー機	台	
ホワイトボード	台	
自家用発電機	台	
乾電池式 AM/FM ラジオ	台	
電話回線配線	式	
LAN 配線	式	

第3章 危機への対応

1. 対応体制（対策本部）の設置

- 災害が発生、または発生が予想される状況が、対応体制の設置基準に達した場合、速やかに対策本部を設置します。
- 対策本部を設置する建物が災害等の影響で利用できない場合は、予め定めたバックアップオフィスに対策本部を設置します。
- 対策本部の各責任者、要員を招集し、対策本部としての危機対応業務を開始します。
- 対策本部要員は、通常業務をいったん中止し、危機対応業務に専念します。

2. 社員の所在・安否確認【社員対応担当】

- 社員緊急連絡リストを使って、社員の安否と所在地を確認します。
- 電話回線が不通または発信規制がかかっている場合は、予め定めた緊急通信手段により連絡を取ります。
- 所在確認システムを導入している場合はシステムで安否確認を行い、システムで安否が確認できない社員には緊急連絡リストで連絡を取ります。
- 連絡の取れた社員を「社内」・「出社可能」・「出社不可能」で仕分けし、出社可能社員を中心に対応業務の分担を行います。

3. ツアー・お客様リストの洗い出し【お客様対応担当】

- 県内に滞在中の取扱い団体・お客様のリストを、予約・オペレーションシステムから出力します。
- 停電でシステムが使用できない場合は、別途準備した方法でリストを確認します。

4. お客様の安否・所在確認【お客様対応担当】

- 団体・お客様リスト、行程表等をもとにお客様の安否・所在を確認します。
- 団体は、まず添乗員・ガイドに連絡して安否確認を行います。添乗員・ガイドが同行していない団体、または夜間などガイドが同行していない時間帯の場合は、
- 個人のお客様は、緊急連絡先または宿泊ホテルに連絡し、安否確認を依頼します。

5. 被災したお客様の救命・救急【現場】

- 災害でお客様が人的被害を受けた場合は、その場で可能な応急処置をします。
- けがの程度が重い場合、意識がない、大量出血等の重篤な症状の場合は、119番通報で救急車を要請します。
- 呼吸や心拍の停止が疑われる場合は、AEDを使って心肺蘇生を行います。

6. お客様をホテル・避難所に誘導【現場・お客様対応担当】

- ホテルに滞在しているお客様は、原則としてそのホテル内に待機していただきます。
- 災害発生時ホテル外にいるお客様は、宿泊ホテルに戻る、近くのホテルや安全な施設に避難する、または今いる市町村の指定避難場所・避難所に避難誘導します。

- 貸切バス等に乗車中の団体は、乗務員・添乗員の判断で受け入れ可能で、安全な避難施設に移動します。
 - 現場の添乗員、ガイドから避難誘導すべき場所について問い合わせがあった場合は、近くの避難場所・避難所または受け入れ可能なホテル等を調べて案内します。
7. 災害・被害情報収集【情報収集・提供担当】
- 情報提供用テンプレートに基づき、災害状況や県内の被害、今後の見通しや注意点等の情報収集を行います。
 - 収集した情報を、収集時刻と合わせて時系列で記録します。(クロノロジー)
 - 情報は繰り返し収集し、常に最新の情報に更新しておきます。
8. 交通機関運行情報収集【情報収集・提供担当】
- 交通機関のウェブサイトや県・OCVBの提供情報をもとに、最新の交通機関の運航・運行情報を収集します。
 - 運航・運行を見合わせている交通機関については、運行再開見込みの日時も情報収集します。
 - 収集した情報は、交通機関の種別・運行会社・路線ごとに記録し、可能な限り最新情報に更新しておきます。
 - 団体については、利用交通機関の担当者と連絡を取り、予約の変更・振替便等について情報収集します。
9. お客様対応窓口（コールセンター）開設【お客様対応担当】
- お客様対応窓口（コールセンター）を開設します。
 - お客様対応窓口（コールセンター）を開設したら、自社ウェブサイトに代表電話番号、メールでの問い合わせ受付用のメールアドレスを掲載します。
 - プレスリリースで、マスコミにお客様対応窓口の開設を情報提供します。
 - プレスリリースをOCVB、JATA/ANTAにも送り、お客様対応窓口の開設を情報提供します。
10. お客様・ガイド・添乗員への情報提供【情報収集・提供担当、お客様対応担当】
- 避難・一時滞在しているお客様に、自社ウェブサイト、メール等で情報提供します。
お客様に直接提供する情報
 - 帰宅困難になったお客様が避難・一時滞在可能な施設・場所
 - 交通機関（特に航空）の運航状況と運航再開見通し
 - 県内（特に那覇空港まで）の移動方法
 - 当社のお客様対応窓口（コールセンター）の電話番号・受付メールアドレス
 - 受診可能な医療機関（情報サイトへのリンクでもよい）
 - 航空予約の変更方法
 - 家族・関係者への安否の連絡方法（171 災害伝言ダイヤル等）

- 団体の添乗員・ガイドに情報提供し、そこからお客様に情報を提供します。
 - 交通機関（特に航空）の運航状況と運航再開見通し
 - 当該団体のお客様の沖縄での一時滞在・避難、帰宅・移動の見通し
 - 当社のお客様対応窓口（コールセンター）の電話番号・受付メールアドレス
 - 主な国の大使館・領事館の連絡先
11. 社外・関係機関への情報提供【情報収集・提供担当】
- 提供する情報
 - 当社取り扱いのお客様の安否（人数・国籍を含む）
 - 当社取り扱いのお客様の避難・滞在先と人数
 - 帰宅・帰国へ向けた取組み状況と見通し
 - 当社のお客様対応窓口と関係機関対応窓口の電話番号
 - 情報提供先
 - JATA/ANTA
 - OCVB（または沖縄県）
 - 主要な提携販売店、海外エージェント
 - 訪日旅行取扱い主要国の大使館・領事館
12. 被災したお客様関係者への連絡
- 災害により負傷したお客様の家族や関係者に状況（けがの程度、入院先等）を連絡します。
 - 連絡は直接またはお客様が利用した海外エージェント経由で行います。
 - けがの程度が重篤な場合、および死亡した場合の連絡方法は、お客様の国の大使館・領事館および海外エージェントと協議して判断します。
 - 被災したお客様関係者が来沖を希望される場合は、お客様の国の大使館・領事館、OCVBと相談のうえ、可能な範囲で沖縄県内での移動や宿泊等の手配・斡旋に協力します。
13. 海外エージェントに安否情報提供
- 海外エージェント扱いのお客様の安否情報は、判明次第、当該エージェントに情報提供します。
 - 安否が不明な場合も、その旨情報提供します。
14. 死傷したお客様の移送手配
- お客様が災害により負傷・入院し、県外または自国の医療機関への移送・転院を希望する場合、その移送に関する手配に協力します。（費用を負担する必要はありません）
 - お客様が災害により死亡した場合、ご遺体の処置（エンバーミングを含む）・保管、自宅・自国への移送に関する手配に協力します。
 - 外国人のご遺体の処置・保管および移送に関しては、その国の宗教・文化に特に配慮が必要な場合があるので、必ず当該国の大使館・領事館の助言を受けて対応することが大切です。

第4章 帰宅困難者対策（帰宅支援）

1. 帰宅困難なお客様の把握

- 予約システム等から出力・抽出した県内滞在中のお客様のうち、帰国困難な方をリストにします。
- リストには、氏名のほか、連絡先（携帯電話、eメール、SNSアカウント等）、現在の所在地（ホテル・避難施設等）、搭乗予定便、帰宅最終目的地などを可能な範囲で記入しておきます。
- 航空機の運航休止が長期にわたり、県・OCVBが県としての帰宅支援策を実施する場合は、帰宅困難者リストを県（帰宅支援オペレーションセンター）に提供します。

2. 滞留しているお客様の延泊手配

- ホテルに滞在中で、航空便欠航により予定通りの帰宅が困難になったお客様のうち、延泊を希望する方について、ホテルに延泊を手配します。
- チェックアウト後に災害等による航空便欠航のため帰宅困難になったお客様のうち、ホテルでの宿泊滞在を希望する方について、帰宅までのホテル宿泊を手配します。
※お客様本人の希望によりホテルの客室で延泊・滞在する場合、原則として宿泊料金は本人負担となることを伝え、了解をとることが大切です。

3. 食料・日用品等の調達・提供

- 帰宅困難となり滞留しているお客様に必要な応じて食料・日用品等を調達し、提供します。
- 公的な避難所やホテルのパブリックスペース（ロビー、宴会場等）で、当社のお客様以外とともに一時滞在している場合、自治体の避難所担当者やホテル担当者と事前に相談し、お客様への食料・日用品等の提供が他の避難者・帰宅困難者との間であからさまに不平等な対応にならないよう十分配慮します。

4. 航空便運航状況の情報収集

- 各航空会社のウェブサイトで運行情報を随時確認するとともに、航空会社の担当者と密に連絡を取り合い、航空便の運航（回復の見通し）に関する情報をきめ細かく収集します。
- 航空会社の担当者は数多くの旅行業者や団体等との連絡窓口となっているので、担当者を一社だけで縛ってしまわないよう配慮してください。
- 県が帰宅のための特別便（臨時便・チャーター便）を設定することになった場合、特別便の情報（行先、出発空港・飛行場、航空会社、運航スケジュール、利用手続き等）も収集します。
- 外国人旅行者の帰国に関しては、帰宅のための特別便のほかに、各国の政府が救援機を派遣する場合があります。県および大使館・領事館と連絡を取り、救援機に関する情報収集も行います。

5. 航空便運航に関する情報提供

- 収集した航空便運航情報を、できるだけ迅速に、帰宅困難となったお客様に提供します。
- 情報を正確に提供し、お客様に正しく理解していただくため、情報はできる限り掲示板やホワイトボード、印刷物等で提供します。
- 団体のお客様には、原則として添乗員やガイド、団体の代表者に情報を提供し、その方から団体のメンバーに伝えていただきます。
- 外国人のお客様には、添乗員やガイド、または日本語がわかる他の外国人等に協力をお願いして、それぞれの言語で情報を提供します。お客様の自国語への翻訳ができない場合は、英語と日本語で情報を提供します。
- お客様に提供する主な航空運航情報は次の通りです。
 - ① 航空便の運航再開予定日時
 - ② 運航するのは、航空会社の定期便・臨時便か、県の設定する帰宅のための特別便か、各国の救援機か？
 - ③ 各便の出発空港（飛行場）、行先と運航航空会社、運航スケジュール
 - ④ 航空便の利用のための手続き（定期便・臨時便、帰宅のための特別便、救援機とも）
 - ⑤ 定期便・臨時便の場合、利用予定であった便の予約変更で対応できるか？
 - ⑥ 帰宅のための特別便の運賃と支払方法（無料の場合は、その旨ご案内）
 - ⑦ 配慮が必要なお客様（高齢、障がい、妊婦、乳幼児連れ等）への優先的対応

6. 帰宅便の手配・予約変更手続き

(1) 航空会社が定期便・臨時便の運航を再開する場合

- 航空会社の担当者を通じて受注型企画旅行・手配旅行団体のお客様の予約手配を行います。
- 募集型企画旅行に参加されている個人のお客様の予約手配を行います。
- 手配旅行の個人のお客様に、航空会社を通じた予約手続きの方法をご案内します。（自社で一括して予約手続きを代行する場合は、その旨ご案内します）
- 宿泊のみ（オンラインを含む）当社で予約したお客様に、航空会社を通じた予約手続きの方法をご案内します。
- 外国人のお客様には、国際線の運航情報とともに、自国への直行便の運航の見通しが立たない場合、国内他空港経由で帰国可能な接続便をご案内します。

(2) 県が帰宅のための特別便を設定する場合

- 帰宅困難者リストを県（帰宅支援オペレーションセンター）に提供します。【再掲】
提供する情報の例（帰宅支援オペレーションセンターから具体的に指示があります）
 - ★氏名・性別・年齢
 - ★国籍
 - パスポート番号
 - ★要支援内容（障がい、高齢、妊婦、乳幼児、傷病）
 - ★滞留している市町村・一時滞在施設
 - 県内での連絡先（電話、携帯、e-mail）

- 帰宅先
- ★移動希望都市
- 復路（沖縄発）便予約（航空会社、予約便）

- 帰宅支援オペレーションセンターから、自社のお客様の帰宅便の割り付け結果が通知されますので、帰宅困難者リストと照会・確認します。
- 帰宅便の照会・確認のできたお客様に、一時滞在施設の担当者経由で帰宅便の出発日・時刻、行先を伝え、本人がそれを認識したことを確認します。口頭での伝達だけでなく、メモや搭乗予約票等に記入して、伝達の間違えがないようにします。

(3) 各国政府が救援機を派遣する場合

- 救援機の搭乗予定者リストを、県経由で当該国の大使館・領事館に提出します。
- 大使館・領事館から、救援機の出発空港・飛行場、行先および運航日時の情報を入手し、救援機を利用するお客様に伝えます。

7. 帰宅便出発空港までの送迎手配

(1) 航空会社が定期便・臨時便の運航を再開する場合

- 受注型企画旅行・手配旅行団体および募集型企画旅行（団体ツアー）のお客様用に、出発空港までのバスを手配します。
- 募集型企画旅行（個人型ツアー）、手配旅行の個人のお客様に、空港までの公共交通機関の利用案内を行います。空港までの公共交通機関の運行が十分に回復していない場合は、自社のお客様が多く滞在している一時滞在施設から空港までの送迎シャトルバスを手配します。

(2) 県が帰宅のための特別便を設定する場合

- 帰宅支援オペレーションセンターが割り付ける帰宅便にあわせて、空港・飛行場までのバスが指定されますので、バス乗車のための集合場所、集合時刻をオペレーションセンターから情報入手し、それをお客様に伝えます。
- 外国人を含む団体のお客様には添乗員やガイド経由で、帰宅便のスケジュール、空港・飛行場までの送迎バスの出発時刻、集合場所・集合時刻を伝えます。

8. 支払い困難なお客様の対応

帰宅困難に伴う予定外の延泊のため手持ちの現金が不足する、災害によりクレジットカードを紛失した、スマートフォンの故障・紛失のためキャッシュレス決済ができないなどの理由で、宿泊費や帰宅のための航空運賃の支払が困難なお客様には、次のように対応します。

- 宿泊料金：請求書を発行して、帰宅後に支払っていただく。
- 航空運賃：当初利用予定だった航空券の「変更」や「他社便振替」扱いを航空会社に交渉する。それらの扱いが不可の場合は、航空会社がお客様に直接請求し、帰宅後に支払っていただく。
- 金融機関が稼働していて、県外・海外からの送金を受け取れる場合は、家族や知人から不

足分を送金してもらう方法もあります。

- 外国人の場合、大使館・領事館経由で家族や知人に送金の依頼をしてもらうことができる場合があるので、自国の大使館・領事館に相談するよう、本人に促してみます。

※旅行業者が不足分の立て替え支払を安易に引き受けないようにしてください。

9. 一時滞在施設・空港での斡旋

(1) 一時滞在施設

- 自社のお客が多く滞在しているホテルや一時滞在施設に社員を派遣し、帰宅困難者リストの作成支援、各種情報の提供、お客様からの相談対応等を行います。
- 帰宅便出発空港・飛行場への送迎シャトルバスへの斡旋、割り当てられたお客様の乗車確認などを行います。

(2) 空港・飛行場

- 空港・飛行場にスタンバイし、帰宅便を利用するお客様の確認、チェックイン補助、帰宅便搭乗に関する案内・情報提供などを行います。
- 自社のお客様の帰宅便の利用に関し、No Show, Go Show, 搭乗者リストと搭乗者の不一致などの事態が生じた場合の、航空会社及び帰宅支援オペレーションセンターとの調整を行います。

10. 帰宅支援オペレーションセンターへの要員派遣

県および旅行業協会からの要請に基づき、県帰宅支援オペレーションセンターに社員を派遣し、帰宅支援にかかわるオペレーション業務を行います。(具体的な業務内容は別途)