

参考資料2) 観光危機管理計画づくりガイドブック・観光危機管理マニュアル

1. 緊急避難に向けた対策フェーズ

- ① 地震・津波対策事業者用マニュアル (※最新改訂版)
 - ビーチリゾート編 p.139
 - ホテル編 p.155
 - 商業施設編 p.171
 - 船社・フェリーターミナル編 p.187

2. コミュニケーション対策フェーズ

- ① 危機コミュニケーションマニュアル
 - ホテル編 p.201
 - 市町村・観光協会編 p.214
- ② コミュニケーションテンプレート地震・津波編 (抜粋)
 - お客様向け 4 時間後 p.228
 - お客様向け 12 時間後 p.229

観光客・旅行者に対する
地震・津波危機管理マニュアル
ビーチリゾート編

平成 25 年 3 月改訂

沖縄県

はじめに（このモデルマニュアルの使い方）

このモデルマニュアルは、「平成23年度沖縄県観光危機管理モデル事業」の一環として、ビーチでの地震・津波を想定して作成しました。

危機管理・防災計画やマニュアルを作成する際に、このモデルマニュアルを参考にしていただくためのものです。

本モデルマニュアルの中には、「☞確認のポイント」や（ ）など、自社の危機管理マニュアルを作っていく際に、自社における内容を確認したり、ブランクを埋めたりすることで、マニュアルの完成度を高めるための記述もあります。

既存のマニュアル（火災発生時の避難マニュアル等）を基に、このモデルマニュアルを参考にして地震・津波への対策をより確実なものにしてください。

マニュアルを作っただけでは、いざというときに社員が行動できません。それぞれの会社のマニュアルにもとづいて、離島内の他の事業者とともに定期的に防災・避難訓練を実施し、全社員がマニュアルの内容をからだで覚え、身に着けることが大切です。

<目 次>

はじめに

1. なぜ観光危機管理が大切なのか
2. 災害発生時の観光客の気持ちと行動の特徴
3. ビーチ付近で起こりうる災害・危機
4. 災害に備える
5. 災害が発生したら、その場で行うべきこと
6. 避難の決定・指示
7. 避難誘導担当の役割
8. 海上誘導担当の役割
9. 救護担当の役割
10. 沖合でアクティビティを行っているお客様の安全確保
11. 避難場所に着いたら
12. 関係先リスト

1. なぜ観光危機管理が大切なのか

(1) 観光は、沖縄の基幹産業

観光は、沖縄県における最大の産業で、その経済波及のすそ野も広く、観光がなければ、沖縄県の経済は成り立たないといっても過言ではありません。また、観光に関連する産業は多くの県民に雇用の場を提供していますので、観光客が大幅に減少すれば、これらの人々が職を失うことにもなりかねません。

(2) 安全・安心な観光地、沖縄

東日本大震災では、地震や津波によって観光産業も大きな影響を受けました。震災による直接的な影響の小さかった観光地でも、「風評」によって長期間にわたり観光客が減少し、そのために経営困難に陥ったり、倒産・廃業に追い込まれたりした観光事業者も少なくありません。

沖縄県は幸いなことに、明治以降、大きな地震・津波の被害を受けていませんが、歴史をさかのぼると、1771年に発生した「明和の大津波」で八重山地方や宮古地方では1万人を超える死者と建物、田畑などへの甚大な被害があったことが記録されています。

沖縄県津波被害想定検討委員会の作成した津波浸水予想図でも、沖縄近海で大地震が発生した場合、数メートルから30メートル以上の高さの津波が沖縄県の沿岸を襲うことが想定されています。また、沖縄近海のみならず、南米などはるかに遠い太平洋で起きた大地震によって大津波が発生し、沖縄に到達して被害をもたらす可能性もあります。

このような地震・津波などの災害が発生した際に、観光客の安全を確保し、被災した観光客を救護して、無事に自宅に帰れるよう支援することは、観光立県沖縄にとってこの上なく重要です。被災した観光客が、「地震と津波で恐ろしい目に遭ったけれども、それが沖縄だから助かった、無事に家に戻れた。沖縄は災害に対しても安全・安心な観光地だ」言ってくれるような対応ができることが、被災後より早く観光客を呼び戻し、観光産業の復興につながるでしょう。

(3) 観光危機管理は、沖縄県民の雇用と生活を守る

災害を予め想定し、災害が起こったときに観光客の安全を確保することは、観光危機管理の第一歩です。そして、安全に避難させた観光客が確実に自宅に戻れるよう支援するとともに、被害の状況を的確に国内外に発信し、いち早く観光の復活に向けたアクションを開始することが、沖縄県民の雇用と生活とを守ります。

2. 災害発生時の観光客の気持ちと行動の特徴

沖縄県や県内の各自治体には、住民の生命と財産を災害から守るため、防災計画が作られています。しかし、この防災計画だけでは、非常時に観光客の安全を確保することが十分にできません。なぜならば、観光客や旅行者は、以下のような点で地域の住民とは異なるからです。

- (1) 土地に馴染みがない、土地勘がない。
 - ・ どこへどう逃げたらよいか、見当がつかずパニックになる。
 - ・ 「山の方へ向かって、北に逃げろ」と指示されても、どの方向に山があるのか、どちらが北なのかわからない。
- (2) 災害や事故が発生したとき、どのように身の安全を図ったらよいかわからない。
 - ・ 本土から来た観光客は、沖縄の台風の烈しさ、危なさを実感できない。
 - ・ 外国人の中には、地震を経験するのは生まれて初めてという人もいる。
 - ・ 中国人は、地震が起きたらできるだけ早く建物の外に出ようとする。
- (3) コミュニケーションが難しい（外国人も含まれる）
 - ・ 災害や事故の際、日本語のわからない外国人には、何が起きていて、どうすればよいかという情報が伝わらない。
- (4) できるだけ早く自宅・自国に連絡したい、帰りたい
 - ・ 自分や同行者の安否を、家族、職場、大使館・領事館等に早く伝えたい。
 - ・ 帰宅のための交通機関に関する情報がほしい。
 - ・ 避難時に、財布やクレジットカードを持ち出すことができない観光客もいる。この人たちが帰宅するための旅費を用立てる必要がある。
 - ・ 外国人観光客の中には、避難の際に旅券を持ち出すことができない人もいる。旅券の緊急再発行や旅券なしでの出国など、当該国の大使館・領事館と協力して帰国のための便宜を支援する必要がある。
- (5) 危機の時に助けられた記憶は一生残る
 - ・ 自宅に戻ってからも、「沖縄では、こんなに助けられた」と周囲の人に語り伝える。
 - ・ 復興した沖縄に、周囲の人を誘って、もう一度来てくれる。

3. ビーチ付近で起こりうる災害・危機

沖縄のビーチでは、以下のような災害・危機が起こる可能性があります。本モデルマニュアルは、このなかで地震・津波時の避難誘導に特化していますが、危機管理の基本はいずれの災害・危機でも変わりません。

(1) 自然災害・危機

- ・ 台風・高波
- ・ 地震・津波
- ・ 毒魚、ウミヘビ、ハブクラゲ等による咬傷

(2) 人的災害・危機

- ・ 船舶事故（衝突、座礁、沈没）
- ・ 油等の流出による汚染
- ・ 伝染病・大規模食中毒
- ・ 大気や海洋などの環境汚染
- ・ 銃火器・刃物等による凶悪犯罪
- ・ 他国による武力攻撃
- ・ 脅迫事件（爆破予告、毒物混入予告等）
- ・ 放射能事故（米軍施設、艦船、航空機等）

(3) 風評被害

- ・ 地域限定的な災害・危機であるにもかかわらず、沖縄全体が影響を受けると誤解されることによる風評被害
- ・ 沖縄県内には全く影響・被害がない災害・危機が、沖縄にも及んでいるとの風評（9.11後の風評による修学旅行の取消多発等）

4. 災害に備える

(1) 施設の防火・耐震診断

火災や地震時に建物内での人的被害を最小化するために

- ・ 建物の耐火診断、耐震診断
- ・ 施設の防火設備（スプリンクラー、防火扉、排煙装置等）の設置・動作確認
- ・ 非常通報装置の設置・動作確認

を普段から行います。

(2) 施設内備品等の転倒・落下対策

地震等の災害発生時に、施設内の備品が転倒したり、ガラスが破損し飛散したりすると、それによる直接的な人的被害だけでなく、転倒した設備等が避難の妨げになることによる二次被害が発生します。特にビーチの場合、裸足で歩くお客様が多いので、破損したガラスは他の観光施設より危険です。

- ・ 施設内の設備、家具、自動販売機の転倒
- ・ 内装材、照明器具、外壁等の剥離・落下
- ・ 食器・窓ガラス等の破損・飛散

等が起こる可能性のある場所を点検し、転倒・落下・飛散の防止対策を実施します。

(3) 避難通路の整理・整頓等

- ・ 災害時の避難通路を定期的に点検し、避難の妨げになるようなものが放置されていれば移動し、地震の際に転倒して避難通路をふさぐ可能性のあるものがあれば、固定するなどの対応をしておきます。
- ・ 非常口や避難通路の標示がわかりやすく設置されていることを確認します。外国人の利用が想定される施設での標示は、外国語やピクトグラム（絵文字）を利用したものにします。
- ・ 津波避難ビルに指定されている建物では、非常時に避難者が外部からすぐに建物内に入れるよう、非常口がただちに開錠されることを確認します。

(4) 緊急情報の受信体制

以下のような緊急情報、災害情報を受信できる体制を整えます。

- ・ 防災行政無線
- ・ **J-ALERT**
- ・ 沖縄県災害情報配信システム

(5) 避難・誘導ツール

当ビーチに設置している避難・誘導ツールは以下の通りです。

【☑確認のポイント】

どのような避難・誘導ツールが、それぞれいくつ必要か検討し、実態に合わせて以下のリストを記入してください。

避難・誘導ツール	設置・保管場所	数量	点検
誘導用小旗			
ヘルメット、防災ジャケット			
拡声器、メガホン			
携帯ラジオ・電池			
発煙筒			
担架			
無線機			
トランシーバー			

災害時に利用する避難ツールの在庫数と作動を定期的に点検します。

点検日は、() です。

(6) 書類の持ち出し

避難・誘導ツールとは別に、避難時に持ち出す必要のある書類は置き場所をあらかじめ決めておきます。

名称	場所
勤務スタッフリスト・シフト表	
緊急連絡先リスト	

(7) 事業所内の連絡・意思決定・指示命令体制

現行の防災・避難計画に規定されている体制を確認します。

【☞確認のポイント】

- ・ お客様がビーチにいる時間帯は、いつでも対応可能な体制になっているか？
- ・ 初動期には、危機管理責任者が不在でも、その場にいる従業員が判断できるようになっているか？
- ・ 誰が、どのような情報にもとづいて、何について意思決定をするかが決まっているか？特に、避難する／しない、どこに避難するか、の意思決定を誰が行うかが明確になっているか？
- ・ 当日の勤務シフトにかかわらず、出勤している従業員のうち誰が、何を担当するか決まっているか？
- ・ 停電や電話回線が不通になっても、施設内外にいる従業員と連絡する方法（トランシーバー、無線等）があるか？

当ビーチの防災・危機管理体制は以下の通り

危機管理責任者	(役職	氏名)
副責任者	(役職	氏名)
コミュニケーション担当	(役職	氏名)
避難誘導担当	(部署	氏名)
海上誘導担当	(部署	氏名)
救護担当	(部署	氏名)
船長	(部署	氏名)

5. 災害が発生したら、その場で行うべきこと（お客様の安全確保）

まずお客様を落ち着かせます。大きな声ではっきりと【全従業員】

(1) 地震の場合

「大きな地震が発生しました。お客様は、直ちに海から上がってください。建物内のお客様は、床にしゃがんで身を低くし、持っているものや手を頭の上に置いて、上からの落下物から身を守ってください。」

“Immediately come out on the beach. If you are in the beach house, protect yourself from falling objects with your hands or anything you have on your head. Please stay calm.”

※地震による停電で、施設内のスピーカー等が使用できない場合は、拡声器を使ってお客様に伝えます。

(2) お客様の中に、けがをしたり、倒れた家具等に挟まれて動けない方がいないかどうかを確認します。

「お客様の中で、けがをした方、動けない方、居場所がわからない方がいらっしゃいますか？」

6. 避難の決定・指示

地震・津波発生時、または発生が予想される時には、直ちに危機管理責任者が意思決定・避難指示を行います。

- (1) 危機管理責任者が避難誘導について判断・決定し、全従業員に直ちに指示します。
- (2) 危機管理責任者が不在の場合は、あらかじめ決めておいた副責任者が判断します。
- (3) スタッフの命を守るためにも、意思決定・避難指示は迅速に行います。
- (4) 避難誘導の判断は、次の情報・指示をもとに行います。
 - ・ 津波警報、大津波警報
 - ・ 第11管区海上保安本部の指示
 - ・ 地元市町村の避難準備情報・避難勧告・避難指示
- (5) 大きな地震の揺れが1分以上続く場合は津波の可能性が高いため、津波警報や退避勧告・指示等の発出を待たずに避難誘導を開始します。
- (6) 基本的には状況毎に以下のように避難指示を行います。

(例)

状況	津波到達予測	避難方法	船舶の避難方法
1分以上続く大地震		全員直ちに避難	沖出し
津波警報発令	1時間以内	全員直ちに避難	沖出し
津波警報発令	1時間以上	全員避難	帰港
津波注意報発令	1時間以内	海上のお客様のみ直ちに避難	帰港
津波注意報発令	1時間以上	海上のお客様のみ避難	帰港

※グラスボトムボート等の小型船舶については、安全な海域までの距離、アクティビティを行うエリアからビーチまでの距離、船の大きさ、速度、などをもとに、船ごとのより細かな避難方法を決めておきます。

(7) 避難場所は以下の通りです。

(例)

避難場所・施設	何階	海拔	設備	面積	収容
A ホテル	2階	7m	宴会場 外・内階段あり。 津波避難ビル。	400 m ²	400人
B 駐車場		15m	屋外駐車場	900 m ²	
C ゴルフクラブ		10m			

7. 避難誘導担当の役割

(1) ビーチ・周辺の建物にいるお客様にアナウンス

- 大地震の場合

(アナウンス例)「さきほど震度 6 強の地震があり、大津波警報が発令されました(津波の恐れがあります)ので、すべてのお客様は、ただちに海から上がって安全な場所に避難していただきます。誘導に従って今すぐ避難してください。」

“A tsunami alert has been issued. All customers, come out of the water immediately and be evacuated to the safety area. Follow the staff out of this beach.” または、

“A tsunami is coming soon. Evacuate immediately. Please follow the staff.”

「ツナミ イズ カミング スーン。エバキューエイト イミーディアットリー。プリーズ フォロー ザ スタッフ」

- 中規模以下の地震、または地震がなく、津波警報のみが発令された場合

(アナウンス例)「ただ今、沖縄県沿岸に(大)津波警報が発令されました。安全のため、お客様は、誘導に従って避難してください。」

“Tsunami alert has been issued. This beach will soon be closed for the safety of the customers. Customers are requested to leave the beach and be evacuated to the safety area. Please follow the staff for evacuation.”

(2) ビーチにいるお客様の先導

アナウンスの後、避難誘導担当は「誘導」の旗を持ち、ビーチ上にいるお客様に声をかけ、指定された避難ルートを通して、避難場所()に向かいます。

地震による被害で、避難ルートの通行が危険な場合は、予め定めた代替避難ルートに誘導します。

お客様には徒歩で避難していただきます。お客様の自家用車での避難は、渋滞や交通

事故を引き起こす原因になるので、控えていただきます。

(3) 所定の配置につき避難誘導

ビーチ内のお客様に避難を促すとともに、避難ルート上でわかりにくい場所に立ち、避難するお客様を誘導します。

避難誘導担当が立つポイント（予め決めておきます）

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

(4) 高齢者、乳幼児、妊婦、障がい者の補助

- 高齢者や障がい者、妊婦、小さい子ども連れなど、避難にお手伝いが必要なお客様がいる場合には、担当者がサポートします。担当者だけではサポートしきれない場合には、他のお客様にお手伝いをお願いします。
- 避難場所まで迅速に徒歩で移動することができない方については、車いすを利用したり、従業員や周囲のお客様が肩を貸したり、おんぶして避難します。

(5) 外国人のお客様への対応

- 日本語のわからない外国人のお客様がいらっしゃる場合、その方のわかる外国語を話せる従業員ができるだけ付き添って誘導します。
- 外国語対応できる従業員がその場にはいない場合は、簡単なジェスチャーで状況を説明するとともに、周囲のお客様について避難するよう促します。

8. 海上誘導担当の役割

(1) 海上にいるお客様に情報伝達

避難誘導担当とは別に、被災するリスクの高い海上にいるお客様に情報を伝える為の担当者を決めておきます。

- スピーカー・拡声器・メガホンを使用して海上にいるお客様に情報を伝えます。

(アナウンス例)「大津波警報が発令されました（津波の恐れがあります）ので、お客様は安全な場所に避難していただきます。落ち着いて浜まで戻り、誘導に従って避難してください。」

“A tsunami alert has been issued. All customers, immediately return to the beach and be evacuated to the safety area. Follow the staff out of this beach.”

または、

“A tsunami is coming. Return to the beach and evacuate immediately. Please

follow the staff.”

「ツナミ イズ カミング。リターン トウ ザ ビーチ アンド エバキューエイト イミューディアットリー。プリーズ フォロー ザ スタッフ」

(2) 遠方にいるお客様に情報が伝わっていない場合

- アナウンスにもかかわらず、海上からの避難を開始していないお客様がいた場合は、ボートやジェットスキー等でお客様の近くに行き、直接情報を伝え避難を促します。必要な場合は、お客様を乗せてビーチに戻ります。
- 海上に出た海上誘導担当者は、海上のお客様全員に情報が伝わり、避難の開始が確認できた時点でビーチに戻り、引き続きビーチで避難誘導を行います。

(3) 海上誘導担当の避難

- 海上にいるお客様が全員ビーチに上がり、海上に誰もいない事を確認した後に避難します。

9. 救護担当の役割

(1) お客様の避難の確認

- お客様がビーチやビーチハウスから避難・退去したら、負傷等で身動きが取れなくなって残っているお客様がいないかどうか確認します。
- ビーチハウス内のトイレ、シャワー、更衣室等は目視確認します。
- ビーチハウス内に残っているお客さまがいないことが確認できたら、急いで避難場所に避難します。

(2) 負傷しているお客様の救護

- 負傷して歩いて避難することが困難なお客様は、担架、車いす、おんぶ等で安全な場所に避難させます。
- ビーチハウスの倒壊等により多数の負傷者が出た場合には、従業員だけでなく周囲の人にも協力をお願いして、津波から安全な場所に避難させます。
- 負傷者を安全な場所に移動したら、大出血や呼吸停止など緊急度の高い負傷者を優先して救急処置を行います。(トリアージ)
- できるだけ早く、消防・警察・防災責任者に、負傷者の人数、けがの程度、避難している場所を伝えて、救護の応援を依頼します。

10. 沖合でアクティビティを行っているお客様の安全確保

シュノーケリング、ダイビング、釣り、ホエールウォッチング、グラスボトムボート等、沖合でのアクティビティを行っているお客様の安全確保は、船の船長が第一義的に責任をもって行います。

(1) 情報の入手・避難の準備

- 地震の揺れなど異常事態を海上で感じたり、緊急地震速報などを受信したら、船舶無線、沖縄県情報配信システム、ラジオなどあらゆる手段で情報を収集し、どのような事態が起きたのか・警報等が発令されたのかを確認します。
- 海上・海中にいるお客様のアクティビティを中止させ、船に乗り込ませます。
(アナウンス例)「大きな地震が発生した模様です。今、状況を確認しています。すぐに避難できるよう、船に戻ってください。」
- 入手した情報をもとに、避難指示の原則にもとづき、船長が避難・沖出し等を判断します。
- 判断結果は、可能な手段で危機管理責任者に連絡しておきます。

(2) 避難開始

- 避難を決定したら、お客様に現状説明を行い、避難することを伝えます。
(アナウンス例)「地震が発生し、津波警報が発令されました(津波の恐れがあります)。これからすぐにビーチに戻ります。」
(アナウンス例)「地震が発生し、津波警報が発令されました。これから安全のために船を沖に出します。」
- 全てのお客様が乗船したことをお客様リストと同行者に確認してから避難を開始します。

(3) ビーチまで戻る場合

- 海上から泳いでビーチに避難する人などがいるので、特に前方に注意しながら航行し、()に係留します。
- 津波到達までの時間が短く、係留する余裕がない場合は、()に乗り上げて停船します。
- 停船したら、直ちにお客様を下船させ、避難誘導担当が先導して避難します。
- 避難誘導担当がすでにビーチから避難してしまっている場合は、乗船しているスタッフが先導し、最も近い避難場所に誘導します。

(4) 沖出しする場合

- 可能な限り安全な海域(海深 50m 以上の地点)まで避難します。海上保安本部や危機管理責任者等から避難(沖出し)に関して別の指示があった場合は、そちらに従います。

- お客様が沖出しに不安を覚えたり、激しく抗議したりすることが予想されます。ビーチに戻るより沖で津波を乗り越えるほうが安全であることを、冷静に説明します。
- 津波到来時に船体が大きく揺れたり傾いたりすることが予想されるので、お客様には救命胴衣を着用のうえ、可能な限り船室内にいただきます。
- 一旦沖出しした船は、津波警報が解除されるか、危機管理責任者からビーチに戻るよう指示があるまでは、沖に留まります。津波は、第一波の後も、二波、三波と繰り返しやってきますので、第一波が通り過ぎたからといって船長の判断でビーチに戻ることは厳禁です。
- 危機管理責任者から戻るよう指示が出たら、指示されたビーチまたは港に向かいます。津波の被害によっては、母港の栈橋やビーチに接岸できない場合があります。

11. 避難場所に着いたら

(1) お客様の安否確認

- ・ 避難したお客様のお名前を確認し、リストを作成します。
- ・ 複数の場所に分かれて避難した場合には、それぞれの場所でリストを作成し、連絡ができるようになってから危機管理責任者に報告します。
- ・ お客様の同行者で、避難場所に見当たらない人がいるかどうか確認します。
- ・ 避難したお客様で、負傷や体調不良の人がいるかどうか確認し、必要に応じて救急処置を行います。

(2) スタッフの安否確認

- ・ 持ち出したスタッフのリストを参照してスタッフの安否確認を行います。
- ・ 複数の場所に分かれて避難した場合には、それぞれの場所でスタッフの安否確認を行い、連絡ができるようになってから危機管理責任者に報告します。

(3) 状況説明・情報提供

避難したお客様にできる限りの状況説明と情報提供を行い、不安を軽減します。

- ・ 今いる避難場所が津波や二次災害に対して安全であること
- ・ 津波は、第二波、第三波のほうが大きいので、津波警報が解除されるか、対策本部から指示がでるまで、その場所を動いてはいけないこと
- ・ それぞれの避難場所でお客様の安否確認を行っていること
- ・ 被災の全体的な状況
- ・ 通信、ライフラインの状況
- ・ 交通機関の運航状況

地震・津波危機管理マニュアル

ホテル編

平成 25 年 3 月改訂

沖縄県

はじめに（このモデルマニュアルの使い方）

このモデルマニュアルは、「平成 23 年度沖縄県観光危機管理モデル事業」の一環として、県内ホテルでの地震・津波を想定して作成しました。

ホテル等宿泊施設が、それぞれの会社の危機管理・防災計画やマニュアルを作成する際に、このモデルマニュアルを参考にさせていただくためのものです。

本モデルマニュアルの中には、「☞確認のポイント」や（ ）など、自社の危機管理マニュアルを作っていく際に、自社における内容を確認したり、ブランクを埋めたりすることで、マニュアルの完成度を高めるための記述もあります。

これまで危機管理・防災マニュアルのなかった事業者は、このモデルマニュアルをもとに新たにマニュアルの作成をお勧めします。すでに防災マニュアルを作成してある事業者は、このモデルマニュアルを参考に、現在のマニュアルに加筆・修正を加えて、地震・津波への対策をより確実なものにしてください。

マニュアルを作っただけでは、いざというときに社員が行動できません。それぞれの会社のマニュアルにもとづいて、地域の他の事業者とともに定期的に防災・避難訓練を実施し、全社員がマニュアルの内容をからだで覚え、身に着けることが大切です。

<目 次>

はじめに

1. なぜ観光危機管理が大切なのか
2. 災害発生時の観光客の気持ちと行動の特徴
3. 沖縄で起こりうる災害・危機
4. 災害に備える
5. 災害が発生したら、その場で行うべきこと
6. 避難の決定・指示
7. 避難場所へのお客様の誘導
8. 避難にお手伝いが必要なお客様への対応
9. 負傷しているお客様の救護
10. 避難場所に着いたら
11. 関係先リスト

1. なぜ観光危機管理が大切なのか

(1) 観光は、沖縄の基幹産業

観光は、沖縄県における最大の産業で、その経済波及のすそ野も広く、観光がなければ、沖縄県の経済は成り立たないといっても過言ではありません。また、観光に関連する産業は多くの県民に雇用の場を提供していますので、観光客が大幅に減少すれば、これらの人々が職を失うことにもなりかねません。

(2) 安全・安心な観光地、沖縄

東日本大震災では、地震や津波によって観光産業も大きな影響を受けました。震災による直接的な影響の小さかった観光地でも、「風評」によって長期間にわたり観光客が減少し、そのために経営困難に陥ったり、倒産・廃業に追い込まれたりした観光事業者も少なくありません。

沖縄県は幸いなことに、明治以降、大きな地震・津波の被害を受けていませんが、歴史をさかのぼると、1771年に発生した「明和の大津波」で八重山地方や宮古地方では1万人を超える死者と建物、田畑などへの甚大な被害があったことが記録されています。

沖縄県津波被害想定検討委員会の作成した津波浸水予想図でも、沖縄近海で大地震が発生した場合、数メートルから30メートル以上の高さの津波が沖縄県の沿岸を襲うことが想定されています。また、沖縄近海のみならず、南米などはるかに遠い太平洋で起きた大地震によって大津波が発生し、沖縄に到達して被害をもたらす可能性もあります。

このような地震・津波などの災害が発生した際に、観光客の安全を確保し、被災した観光客を救護して、無事に自宅に帰れるよう支援することは、観光立県沖縄にとってこの上なく重要です。被災した観光客が、「地震と津波で恐ろしい目に遭ったけれども、それが沖縄だから助かった、無事に家に戻れた。沖縄は災害に対しても安全・安心な観光地だ」言ってくれるような対応ができることが、被災後より早く観光客を呼び戻し、観光産業の復興につながるでしょう。

(3) 観光危機管理は、沖縄県民の雇用と生活を守る

災害を予め想定し、災害が起こったときに観光客の安全を確保することは、観光危機管理の第一歩です。そして、安全に避難させた観光客が確実に自宅に戻れるよう支援するとともに、被害の状況を的確に国内外に発信し、いち早く観光の復活に向けたアクションを開始することが、沖縄県民の雇用と生活とを守ります。

2. 災害発生時の観光客の気持ちと行動の特徴

沖縄県や県内の各自治体には、住民の生命と財産を災害から守るため、防災計画が作られています。しかし、この防災計画だけでは、非常時に観光客の安全を確保することが十分にできません。なぜならば、観光客や旅行者は、以下のような点で地域の住民とは異なるからです。

(1) 土地に馴染みがない、土地勘がない。

- ・ どこへどう逃げたらよいか、見当がつかずパニックになる。
- ・ 「山の方へ向かって、北に逃げろ」と指示されても、どの方向に山があるのか、どちらが北なのかわからない。

(2) 災害や事故が発生したとき、どのように身の安全を図ったらよいかわからない。

- ・ 本土から来た観光客は、沖縄の台風の烈しさ、危なさを実感できない。
- ・ 外国人の中には、地震を経験するのは生まれて初めてという人もいる。
- ・ 中国人は、地震が起きたらできるだけ早く建物の外に出ようとする。

(3) コミュニケーションが難しい（外国人も含まれる）

- ・ 災害や事故の際、日本語のわからない外国人には、何が起きていて、どうすればよいかという情報が伝わらない。

(4) できるだけ早く自宅・自国に連絡したい、帰りたい

- ・ 自分や同行者の安否を、家族、職場、大使館・領事館等に早く伝えたい。
- ・ 帰宅のための交通機関に関する情報がほしい。
- ・ 避難時に、財布やクレジットカードを持ち出すことができない観光客もいる。この人たちが帰宅するための旅費を用立てる必要がある。
- ・ 外国人観光客の中には、避難の際に旅券を持ち出すことができない人もいる。旅券の緊急再発行や旅券なしでの出国など、当該国の大使館・領事館と協力して帰国のための便宜を支援する必要がある。

(5) 危機の時に助けられた記憶は一生残る

- ・ 自宅に戻ってからも、「沖縄では、こんなに助けられた」と周囲の人に語り伝える。
- ・ 復興した沖縄に、周囲の人を誘って、もう一度来てくれる。

3. 沖縄で起こりうる災害・危機

沖縄では、以下のような災害・危機が起こる可能性があります。本モデルマニキュアルは、このなかで地震・津波時の避難誘導に特化していますが、危機管理の基本はいずれの災害・危機でも変わりません。

(1) 自然災害・危機

- ・ 台風・大雨・洪水
- ・ 干害・異常高温
- ・ 地震・津波

(2) 人的災害・危機

- ・ 火災
- ・ 航空機事故・ハイジャック
- ・ 船舶事故（衝突、座礁、沈没）
- ・ 伝染病・大規模食中毒
- ・ 大気や海洋などの環境汚染
- ・ 銃火器・刃物等による凶悪犯罪
- ・ 他国による武力攻撃
- ・ 大規模停電
- ・ 脅迫事件（爆破予告、毒物混入予告等）
- ・ 放射能事故（米軍施設、艦船、航空機等）

(3) 風評被害

- ・ 地域限定的な災害・危機であるにもかかわらず、沖縄全体が影響を受けると誤解されることによる風評被害
- ・ 沖縄県内には全く影響・被害がない災害・危機が、沖縄にも及んでいるとの風評（9.11後の風評による修学旅行の取消多発等）

4. 災害に備える

(1) 防火・耐震診断

火災や地震時に建物内での人的被害を最小化するために

- ・ 建物の耐火診断、耐震診断
- ・ 施設の防火設備（スプリンクラー、防火扉、排煙装置等）の設置・動作確認
- ・ 非常通報装置の設置・動作確認
- ・ 停電時の非常用電源の作動確認

を普段から行います。

(2) 施設内備品等の転倒・落下対策

地震等の災害発生時に、施設内の備品が転倒したり、ガラスが破損し飛散したりすると、それによる直接的な人的被害だけでなく、転倒した設備等が避難の妨げになることによる二次被害が発生します。

- ・ 施設内の設備、家具、自動販売機の転倒
- ・ 内装材、照明器具（シャンデリア等）、外壁等の剥離・落下
- ・ 食器・窓ガラス等の破損・飛散

等が起こる可能性のある場所を点検し、転倒・落下・飛散の防止対策を実施しま

す。

(3) 避難通路の整理・整頓等

- ・ 災害時の避難通路を定期的に点検し、避難の妨げになるようなものが放置されていれば移動し、地震の際に転倒して避難通路をふさぐ可能性のあるものがあれば、固定するなどの対応をしておきます。
- ・ 非常口や避難通路の標示がわかりやすく設置されていることを確認します。外国人の利用が想定される施設での標示は、外国語やピクトグラム（絵文字）を利用したものにします。
- ・ 津波避難ビルに指定されている建物では、非常時に避難者が外部からすぐに建物内に入れるよう、非常口がただちに開錠されることを確認します。
- ・

(4) 緊急情報の受信体制

以下のような緊急情報、災害情報を受信できる体制を整えます。

- ・ 防災行政無線
- ・ J-ALERT
- ・ 沖縄県災害情報配信システム

(5) 避難・誘導ツール

当ホテルに設置している避難・誘導ツールは以下の通りです。

【☑確認のポイント】

事業者ごとに、どのような避難・誘導ツールが、それぞれいくつ必要か検討し、実態に合わせて以下のリストを記入してください。

避難・誘導ツール	設置・保管場所	数量	点検
誘導用小旗			
ヘルメット、防災ジャケット			
拡声器、メガホン			
GPS 携帯電話			
携帯ラジオ・電池			
懐中電灯、フラッシュライト			
担架			
安全確認済みステッカー			

災害時に利用する避難ツールの在庫数と作動を定期的に点検します。

点検日は、（ ）です。

(6) 事業所内の連絡・意思決定・指示命令体制

現行の防災・避難計画に規定されている体制を確認します。

【☞確認のポイント】

- ・ 24時間、365日、お客様がいる間はいつでも対応可能な体制になっているか？
- ・ 初動期には、危機管理責任者が不在でも、その場にいる従業員が判断できるようになっているか？
- ・ 誰が、どのような情報にもとづいて、何について意思決定をするかが決まっているか？特に、避難する／しない、どこに避難するか、の意思決定を誰が行うかが明確になっているか？
- ・ 当日の勤務シフトにかかわらず、出勤している従業員のうち誰が、何を担当するか決まっているか？
- ・ 夜間に危機が発生した場合、危機管理責任者やホテルの近くに住むスタッフがすぐに駆けつけて応援できる体制になっているか？
- ・ 停電や電話回線が不通になっても、施設内外にいる危機管理責任者や主な従業員と連絡する方法（非常用館内電話、インカム、トランシーバー、衛星電話等）があるか？
- ・ 危機管理（防災）本部を設置する場所が予め定められているか？
本部設置場所の条件
 - ✓ 情報を集めたり、発信したりしやすい場所
 - ✓ 館内の状況が把握しやすい場所
 - ✓ 地震で倒壊したり、津波発生時に浸水したりする可能性が低い場所

当ホテルの防災・危機管理体制は以下の通り。

*自主防災組織等の体制がすでにできている場合は、以下の担当業務を既存組織での担当に割り当てます。

<当社の体制>

危機管理責任者	(役職	氏名)
副責任者	(役職	氏名)
コミュニケーション責任者	(部署	氏名)
安全確認担当	(部署	氏名)
消火担当	(部署	氏名)
誘導担当	(部署	氏名)
確認救護担当	(部署	氏名)

*危機管理本部：

5. 地震が発生したら、その場で行うべきこと（お客様の安全確保）

(1) 館内放送（客室向け）

「大きな地震が発生しました。この建物は耐震構造になっているので、安全です。お客様は、床にしゃがんで身を低くし、持っているものや手を頭の上に置いて、上からの落下物から身を守ってください。

客室にいらっしゃるお客様は、枕や毛布などで身を守るとともに、避難できるように部屋のドアを開けてください。」

“Please crouch on the floor. Protect yourself from falling objects with your hands or anything you have on your head. This building is earthquake resistant and safe. Please stay calm. If you are in the guest room, use a pillow or blanket to protect yourself, and open the door for evacuation.”

注) 地震による停電等で、館内放送が利用できない場合は、拡声器を使ってお客様に伝えます。

(2) レストラン・宴会場等

・ お客様を落ち着かせ、安全を守る

その場にいるスタッフが、落ち着いた大きな声で以下のような指示をする。

「この建物は耐震構造になっているので、安全です。お客様は、床にしゃがんで身を低くし、持っているものや手を頭の上に置いて、上からの落下物から身を守ってください。テーブルの近くの方は、テーブルの下に入ってください。シャンデリアやガラス窓の近くにいらっしゃる方は、安全のためにそこから離れてください」

・ お客様への被害の拡大を防ぐ

- ✓ 移動式ワゴン等が地震の揺れによって「暴走」しないよう、固定するか、危険の少ないところへ移動します。
- ✓ 食器類が割れて飛散している場合、その近くにいるお客様をより安全な場所に案内します。
- ✓ シャンデリアやガラス窓の近く、倒れる恐れのある家具等の近くにいるお客様をより安全な場所に案内します。

・ 避難通路を確保する

避難通路や非常口を確認し、倒れたり動いて来たりしたもので避難通路がふさがれている場合には、可能な限りそれを除去して通路を確保します。

6. 避難の決定・指示【危機管理責任者・副責任者】

災害発生時、または災害の発生が予想される時には、危機管理責任者や情報連絡担当者が危機管理本部（総支配人室、防災センター等）に集まり、避難するかどうか等を即断即決し、各スタッフに伝達できる体制を整えます。

- (1) 危機管理責任者（不在の場合は副責任者）が直ちに災害の状況を把握し、避難の必要性の有無、避難場所を判断・決定します。
- (2) 避難誘導の判断は、次の情報・指示をもとに行います。
 - ・ 館内の被害状況
 - ・ 津波警報、大津波警報
 - ・ 第 11 管区海上保安本部の指示
 - ・ 地元市町村の避難準備情報・避難勧告・避難指示
- (3) 大きな地震の揺れが 1 分以上続く場合は、津波の可能性が高いので、津波警報や退避勧告・指示等の発出を待たずに、津波に対する避難誘導を開始します。
- (4) 避難誘導の決定は、非常用館内電話やインカム等を使って、できるだけ早く全従業員に伝えます。
- (5) 避難誘導が決定したら、情報連絡担当者が館内放送等でお客様に伝えます。
- (6) 避難誘導のレベルは、原則として以下の通りとします。(例)

気象庁	市町村	避難レベル
大津波警報 (10m、10m 以上)	避難指示・勧告	A
大津波警報 (5m)	避難勧告	B
津波警報 (3m)	避難準備情報	C
津波注意報	避難準備情報	D

- (7) 避難レベルに応じて、次の対応をします。(例)

避難レベル	津波到達予定	宿泊	料飲・宴会
A	30 分未満	上層階へ即時避難	営業中止、即時避難
	30 分以上	安全確認の上、上層階または館外に避難	営業中止、安全確認の上、上層階または館外に避難
B	30 分未満	即時避難。予想される津波の高さにより避難場所を決定	営業中止、宿泊部門の避難に準じる
	30 分以上	安全確認の上、上層階または館外に避難	営業中止、安全確認の上、上層階または館外に避難
C		いつでも避難できるように準備、避難指示は状況次第	営業の継続・中止および避難指示は状況次第
D		状況を把握、	状況を把握しつつ営業継続

7. 避難場所へのお客様の誘導

(1) 内陸や高台に立地し、津波の被害を受ける可能性のないホテル

- ・ お客様をロビーまたは外の広い場所に集めます。エレベーターの使用は厳禁です。
- ・ 集まったお客様の安否確認を行います。
- ・ その間、別のスタッフが館内を回り、火災や大きな損傷など、お客様に危険な状況がないかどうか確認します。
- ・ 館内の安全が確認できたら、順次お客様に客室に戻っていただきます。

(アナウンス例)

「地震が発生しました。お客様の安全のため、非常階段を使って 1 階ロビーに避難してください。余震や停電の可能性があるので、エレベーターはお使いにならないようお願いします。おけがをされた方や、階段での避難が難しいお客様いらっしゃいましたら、スタッフが各階を回りますので、声をおかけください。(繰り返し)」

“There was a major earthquake. For your safety, the guests are requested to come down to the lobby on the first floor. Please use the stairs. Do not use the elevator. If you are injured or need assistance for evacuation, please report it to our hotel staff. They are checking all the floors and guest rooms.”

(2) 海岸近くや海岸から続く平地に立地し、津波で浸水する可能性のあるホテル

- ・ 上層階（床面の海拔 10m 以上）のあるホテル
津波警報が発令されたら、お客様を上層階や屋上に誘導します。

(アナウンス例)「ただいま大きな地震があり、津波警報が発令されました。当ホテルは津波による浸水のおそれがありますので、すべてのお客様はお急ぎ 4 階以上の階に避難してください。エレベーターは使わず、館内の階段および非常階段を利用して 4 階以上の階に上がってください。おけがをされた方や、お一人での避難が難しいお客様いらっしゃいましたら、スタッフが各階を回りますので、声をおかけください。(繰り返し)」

“A tsunami alert has been issued following the earthquake. All the guests are requested to be evacuated to the fourth floor or higher of this hotel. Please use the stairs. Do not use the elevator. If you are injured or need assistance for evacuation, please report it to our hotel staff. They are checking all the floors and guest rooms.”

- ・ 津波避難のできる上層階のない施設
予め避難場所として定めた館外の高台または近隣の上層階のあるホテル等の避難ビルに直ちに避難誘導します。

(アナウンス例)「ただいま大きな地震があり、津波警報が発令されました。当ホテルは津波による浸水のおそれがありますので、すべてのお客様は1階ロビーから、ホテルの外の高台に避難していただきます。エレベーターは使わず、館内の階段および非常階段を利用してロビーまでおいでください。おけがをされた方や、お一人での避難が難しいお客様いらっしゃいましたら、スタッフが各階を回りますので、声をおかけください。(繰り返し)」

“A tsunami alert has been issued following the earthquake. All the guests are requested to be evacuated outside of this hotel to a higher ground. Please use the stairs. Do not use the elevator. If you are injured or need assistance for evacuation, please report it to our hotel staff. They are checking all the floors and guest rooms.”

(3) お客様の避難の確認

けがをしたり、倒れた家具等に挟まれて動けない方がいないか、非常階段を使って避難することができないお客様がいないかどうかを、すべてのパブリックスペース、客室を回って確認します。

確認できたフロアの入口には、「安全確認済み」のステッカーを貼ります。【確認救護担当】

(4) 中規模以下の地震、または地震がなく、津波警報のみが発令された場合
避難レベル (A~D) に応じて、お客様に避難を指示します。

(アナウンス例)「ただ今、沖縄県沿岸に(大)津波警報が発令されました。津波の第1波は40分後に到達することが予想されています。安全のため、お客様は当ホテルの4階以上の階に避難していただきます。誘導に従って避難してください。」

“Tsunami alert has been issued. The first tsunami wave is expected to reach here in 40 minutes. All hotel guests are requested to be evacuated to the fourth floor or higher of this hotel. Please follow the instruction by the hotel staff.”

(5) 上層階への避難誘導

①客室からの誘導

- ・ 避難決定後、【避難誘導担当】は自分の担当するフロアに行き、大きな声で「これから4階より上の階に避難していただきます。貴重品だけ持ってすぐに廊下に出てください」とお客様に伝えます。
- ・ 非常階段が開錠されていることを確認し、ロックされていればすぐにロックを解除します。
- ・ お客様を非常階段に誘導します。

- ・ 担当フロアの客室をすべて回り、避難できていないお客様がいないことを確認し、残っているお客様にはすぐに避難するよう促します。
- ・ 自力での避難が難しいお客様がいる場合は、周囲のお客様にお手伝いをお願いします。

②宴会場・レストラン等からの誘導

- ・ 宴会場・レストランスタッフは、お客様を非常口または廊下に案内します。
- ・ **【避難誘導担当】**は、非常口・廊下に立ち、お客様を階段の方向に誘導します。
*避難誘導時に、誰がどこに立って誘導するかは、予め避難誘導計画の中で決めておきます。
- ・ 多くのお客様が同時に階段に殺到して混乱することを避けるため、可能であれば複数の避難ルートを用意し、状況に応じてお客様を振り分けて誘導します。
- ・ 宴会場・レストランスタッフは、室内を見まわし、すべてのお客様が避難したことを確認してから、お客様の上層階への誘導を補佐します。

(6) 館外の避難場所への誘導

①客室からの誘導

- ・ 避難決定後、**【避難誘導担当】**は自分の担当するフロアに行き、大きな声で「これから 1 階のロビーからホテルの外の安全な場所に避難していただきます。貴重品だけ持ってすぐに廊下に出てください」とお客様に伝えます。
- ・ 非常階段が開錠されていることを確認し、ロックされていればすぐにロックを解除します。
- ・ お客様を非常階段に誘導します。
- ・ 担当フロアの客室をすべて回り、避難できていないお客様がいないことを確認し、残っているお客様にはすぐに避難するよう促します。
- ・ 自力での避難が難しいお客様がいる場合は、周囲のお客様にお手伝いをお願いします。

②宴会場・レストラン等からの誘導

- ・ 宴会場・レストランスタッフは、お客様を非常口または廊下に案内します。
- ・ **【避難誘導担当】**は、非常口・廊下に立ち、お客様を階段の方向に誘導します。
*避難誘導時に、誰がどこに立って誘導するかは、予め避難誘導計画の中で決めておきます。
- ・ 多くのお客様が同時に階段に殺到して混乱することを避けるため、可能

であれば複数の避難ルートを用意し、状況に応じてお客様を振り分けて誘導します。

- ・ 宴会場・レストランスタッフは、室内を見まわし、すべてのお客様が避難したことを確認してから、お客様の上層階への誘導を補佐します。

③ロビーからホテル外への誘導

- ・ 【避難誘導担当】は、「誘導」の旗を持ち、ロビーに降りてきたお客様に声をかけ、指定された避難ルートを通して、(避難場所)に向かいます。
- ・ 地震による被害で、避難ルートの通行が危険な場合は、予め定めた代替避難ルートに誘導します。
- ・ 車で来られたお客様も、徒歩で避難していただきます。お客様の自家用車での避難は、渋滞や交通事故を引き起こす原因になるので、控えていただきます。
- ・ 避難場所までの距離が長く、そこまで歩行で避難することが困難なお客様は、避難ルート上の津波避難ビルに案内し、ビル上層階に避難していただきます。
*そのようなお客様がいらっしゃった場合、どこに避難していただくかを予め決めておきます。
- ・ 【避難誘導担当】は、避難ルート上でわかりにくい場所に立ち、避難するお客様を誘導します。
- ・ 避難誘導担当が立つポイント (予め決めておきます)
 - ✓
 - ✓
 - ✓

8. 避難にお手伝いが必要なお客様への対応【避難誘導担当】

(1) 高齢者、乳幼児、妊婦、障がい者

高齢者や障がい者、妊婦、小さい子ども連れなど、避難にお手伝いが必要なお客様がいる場合には、従業員がサポートします。従業員だけではサポートしきれない場合には、他のお客様にお手伝いをお願いします。

避難場所まで迅速に徒歩で移動することができない方については、車いすを利用したり、従業員や周囲のお客様が肩を貸したり、おんぶして避難します。

避難にお手伝いが必要なお客様については、チェックイン時に避難誘導しやすい客室を割り当てることも、危機管理上有効です。火災時の避難を想定して、低層階にアサインするだけでなく、津波のリスクのあるホテルでは、想定される津波を上回る高さの高層階にアサインし、津波からの避難の際に垂直移動をしなくて済むようにする方法もあります。

このようなお客様がチェックインされたときは、お手伝いが必要な内容と部屋番号を予め従業員に周知しておくようにします。

避難場所：

(2) 外国人のお客様への対応

日本語のわからない外国人のお客様がいらっしゃる場合、その方のわかる外国語を話せる従業員ができるだけ付き添って誘導します。

外国語対応できる従業員がその場にいない場合は、外国人ツアーに同行している添乗員やガイドに協力を要請して誘導を行います。

従業員、添乗員、ガイドいずれもその場に居合わせない場合は、外国語表記のある避難マップを活用し、避難ルートを示すとともに、周囲のお客様について避難するよう促します。

9. 負傷しているお客様の救護【確認救護担当】

(1) 負傷して歩いて避難することが困難なお客様は、担架、車いす、おんぶ等で、とにかく津波に対して安全な場所に避難させます。

避難場所：

(2) 多数の負傷者がいる場合には、従業員だけでなく周囲の人にも協力をお願いして避難させます。

(3) 負傷者を安全な場所に移動したら、大出血や呼吸停止など緊急度の高い負傷者を優先して救急処置を行います。(トリアージ)

(4) できるだけ早く、消防・警察・防災責任者に、負傷者の人数、けがの程度、避難している場所を伝えて、救護の応援を依頼します。

10. 避難場所に着いたら【避難誘導担当】

(1) お客様の安否確認

- ・ 避難したお客様のお名前を確認し、リストを作成します。
- ・ 複数の場所に分かれて避難した場合には、それぞれの場所でリストを作成し、連絡ができるようになってから防災責任者に報告します。
- ・ お客様の同行者で、避難場所に見当たらない人がいるかどうか確認します。
- ・ 避難したお客様で、負傷や体調不良の人がいるかどうか確認し、必要に応じて救急処置を行います。

(2) 状況説明・情報提供

避難したお客様にできる限りの状況説明と情報提供を行い、不安を軽減します。

- ・ 今いる避難場所が津波や二次災害に対して安全であること
- ・ 津波は、第二波、第三波のほうが大きいので、津波警報が解除されるか、対策本部から指示がでるまで、その場所を動いてはいけないこと
- ・ それぞれの避難場所でお客様の安否確認を行っていること
- ・ 被災の全体的な状況
- ・ 通信、ライフラインの状況
- ・ 交通機関の運航状況

11. 関係先リスト

すでに作成している関係先リストがあれば、その内容を確認してください。

- (1) 警察（地元警察署、沖縄県警察本部）
- (2) 消防（地元消防署防災課）
- (3) 県庁（防災危機管理課、海岸防災課、観光振興課、港湾課）
- (4) 市役所 防災担当、観光担当
- (5) 内閣府 沖縄総合事務局（運輸部）
- (6) 気象庁 沖縄気象台
- (7) 第11管区海上保安本部、石垣海上保安部
- (8) 保健所
- (9) 各国領事館（米国、イタリア、ブラジル、ペルー、台湾（中流文化経済協会）、フィリピン、オーストラリア）
- (10) 通信会社（NTT西日本、NTTドコモ九州、沖縄セルラー、ソフトバンク）
- (11) 電力会社（沖縄電力）
- (12) ガス会社
- (13) 市町村上水道事業者
- (14) 県立病院、救急病院、外国語対応が可能な医療機関
- (15) 航空会社（ ）
- (16) 那覇空港事務所
- (17) OCVB
- (18) 主要旅行会社（ ）
- (19) 主要船社（ ）
- (20) 主要ホテル（ ）
- (21) 日本旅行業協会沖縄支部、全国旅行業協会沖縄支部

観光客・旅行者に対する
地震・津波危機管理マニュアル
商業施設集積地区編

平成 25 年 3 月

沖縄県

はじめに（このモデルマニュアルの使い方）

このモデルマニュアルは、「平成 24 年度沖縄県観光危機管理モデル事業」の一環として、県内ホテルでの地震・津波を想定して作成しました。

商店街など、宿泊・飲食施設や商店が集積する地域で事業を行っている観光関連施設が、それぞれの会社の危機管理・防災計画やマニュアルを作成する際に、このモデルマニュアルを参考にさせていただくためのものです。

本モデルマニュアルの中には、「☞確認のポイント」や（ ）など、自社の危機管理マニュアルを作っていく際に、自社における内容を確認したり、ブランクを埋めたりすることで、マニュアルの完成度を高めるための記述もあります。

これまで危機管理・防災マニュアルのなかった事業者は、このモデルマニュアルをもとに新たにマニュアルの作成をお勧めします。すでに防災マニュアルを作成してある事業者は、このモデルマニュアルを参考に、現在のマニュアルに加筆・修正を加えて、地震・津波への対策をより確実なものにしてください。

マニュアルを作っただけでは、いざというときに社員が行動できません。それぞれの会社のマニュアルにもとづいて、地域の他の事業者とともに定期的に防災・避難訓練を実施し、全社員がマニュアルの内容をからだで覚え、身に着けることが大切です。

<目 次>

はじめに

1. なぜ観光危機管理が大切なのか
2. 災害発生時の観光客の気持ちと行動の特徴
3. 沖縄で起こりうる災害・危機
4. 災害に備える
5. 災害が発生したら、その場で行うべきこと
6. 避難の決定・指示
7. 避難場所へのお客様の誘導
8. 避難にお手伝いが必要なお客様への対応
9. 負傷しているお客様の救護
10. 避難場所に着いたら
11. 関係先リスト

1. なぜ観光危機管理が大切なのか

(1) 観光は、沖縄の基幹産業

観光は、沖縄県における最大の産業で、その経済波及のすそ野も広く、観光がなければ、沖縄県の経済は成り立たないといっても過言ではありません。また、観光に関連する産業は多くの県民に雇用の場を提供していますので、観光客が大幅に減少すれば、これらの人々が職を失うことにもなりかねません。

(2) 安全・安心な観光地、沖縄

東日本大震災では、地震や津波によって観光産業も大きな影響を受けました。震災による直接的な影響の小さかった観光地でも、「風評」によって長期間にわたり観光客が減少し、そのために経営困難に陥ったり、倒産・廃業に追い込まれたりした観光事業者も少なくありません。

沖縄県は幸いなことに、明治以降、大きな地震・津波の被害を受けていませんが、歴史をさかのぼると、1771年に発生した「明和の大津波」で八重山地方や宮古地方では1万人を超える死者と建物、田畑などへの甚大な被害があったことが記録されています。

沖縄県津波被害想定検討委員会の作成した津波浸水予想図でも、沖縄近海で大地震が発生した場合、数メートルから30メートル以上の高さの津波が沖縄県の沿岸を襲うことが想定されています。また、沖縄近海のみならず、南米などはるかに遠い太平洋で起きた大地震によって大津波が発生し、沖縄に到達して被害をもたらす可能性もあります。

このような地震・津波などの災害が発生した際に、観光客の安全を確保し、被災した観光客を救護して、無事に自宅に帰れるよう支援することは、観光立県沖縄にとってこの上なく重要です。被災した観光客が、「地震と津波で恐ろしい目に遭ったけれども、それが沖縄だから助かった、無事に家に戻れた。沖縄は災害に対しても安全・安心な観光地だ」言ってくれるような対応ができることが、被災後より早く観光客を呼び戻し、観光産業の復興につながるでしょう。

(3) 観光危機管理は、沖縄県民の雇用と生活を守る

災害を予め想定し、災害が起こったときに観光客の安全を確保することは、観光危機管理の第一歩です。そして、安全に避難させた観光客が確実に自宅に戻れるよう支援するとともに、被害の状況を的確に国内外に発信し、いち早く観光の復活に向けたアクションを開始することが、沖縄県民の雇用と生活とを守ります。

2. 災害発生時の観光客の気持ちと行動の特徴

沖縄県や県内の各自治体には、住民の生命と財産を災害から守るため、地域防災計画が作られています。しかし、この防災計画だけでは、非常時に観光客の安全を確保することが十分にできません。なぜならば、観光客や旅行者は、以下のような点で地域の住民とは異なるからです。

(1) 土地に馴染みがない、土地勘がない。

- ・ どこへどう逃げたらよいか、見当がつかずパニックになる。
- ・ 「山の方へ向かって、北に逃げろ」と指示されても、どの方向に山があるのか、どちらが北なのかわからない。

(2) 災害や事故が発生したとき、どのように身の安全を図ったらよいかわからない。

- ・ 本土から来た観光客は、沖縄の台風の烈しさ、危なさを実感できない。
- ・ 外国人の中には、地震を経験するのは生まれて初めてという人もいる。
- ・ 中国人は、地震が起きたらできるだけ早く建物の外に出ようとする。

(3) コミュニケーションが難しい（外国人も含まれる）

- ・ 災害や事故の際、日本語のわからない外国人には、何が起きていて、どうすればよいかという情報が伝わらない。

(4) できるだけ早く自宅・自国に連絡したい、帰りたい

- ・ 自分や同行者の安否を、家族、職場、大使館・領事館等に早く伝えたい。
- ・ 帰宅のための交通機関に関する情報がほしい。
- ・ 避難時に、財布やクレジットカードを持ち出すことができない観光客もいる。この人たちが帰宅するための旅費を用立てる必要がある。
- ・ 外国人観光客の中には、避難の際に旅券を持ち出すことができない人もいる。旅券の緊急再発行や旅券なしでの出国など、当該国の大使館・領事館と協力して帰国のための便宜を支援する必要がある。

(5) 危機の時に助けられた記憶は一生残る

- ・ 自宅に戻ってからも、「沖縄では、こんなに助けられた」と周囲の人に語り伝える。
- ・ 復興した沖縄に、周囲の人を誘って、もう一度来てくれる。

3. 沖縄で起こりうる災害・危機

沖縄では、以下のような災害・危機が起こる可能性があります。本モデルマニユアルは、このなかで地震・津波時の避難誘導に特化していますが、危機管理の基本はいずれの災害・危機でも変わりません。

(1) 自然災害・危機

- ・ 台風・大雨・洪水
- ・ 干害・異常高温
- ・ 地震・津波

(2) 人的災害・危機

- ・ 火災
- ・ 航空機事故・ハイジャック
- ・ 船舶事故（衝突、座礁、沈没）
- ・ 伝染病・大規模食中毒
- ・ 大気や海洋などの環境汚染
- ・ 銃火器・刃物等による凶悪犯罪
- ・ 他国による武力攻撃
- ・ 大規模停電
- ・ 脅迫事件（爆破予告、毒物混入予告等）
- ・ 放射能事故（米軍施設、艦船、航空機等）

(3) 風評被害

- ・ 地域限定的な災害・危機であるにもかかわらず、沖縄全体が影響を受けると誤解されることによる風評被害
- ・ 沖縄県内には全く影響・被害がない災害・危機が、沖縄にも及んでいるとの風評（9.11後の風評による修学旅行の取消多発等）

4. 災害に備える

(1) 防火・耐震診断

火災や地震時に建物内での人的被害を最小化するために

- ・ 建物の耐火診断、耐震診断
- ・ 施設の防火設備（スプリンクラー、防火扉、排煙装置等）の設置・動作確認
- ・ 非常通報装置の設置・動作確認
- ・ 停電時の非常用電源の作動確認

を普段から行います。

(2) 施設内備品等の転倒・落下対策

地震等の災害発生時に、施設内の備品が転倒したり、看板やガラスが破損し飛散したりすると、それによる直接的な人的被害だけでなく、転倒した設備等が避難の妨げになることによる二次被害が発生します。

- ・ 施設内の設備、家具、自動販売機の転倒
- ・ 内装材、照明器具（シャンデリア等）、外壁等の剥離・落下
- ・ 食器・窓ガラス等の破損・飛散

等が起こる可能性のある場所を点検し、転倒・落下・飛散の防止対策を実施しま

す。

(3) 避難通路の整理・整頓等

- ・ 災害時の避難通路を定期的に点検し、避難の妨げになるようなものが放置されていれば移動し、地震の際に転倒して避難通路をふさぐ可能性のあるものがあれば、固定するなどの対応をしておきます。
- ・ 非常口や避難通路の標示がわかりやすく設置されていることを確認します。外国人の利用が想定される施設での標示は、外国語やピクトグラム（絵文字）を利用したものにします。
- ・ 津波避難ビルに指定されている建物では、非常時に避難者が外部からすぐに建物内に入れるよう、非常口がただちに開錠されることを確認します。

(4) 緊急情報の受信体制

以下のような緊急情報、災害情報を受信できる体制を整えます。

- ・ 防災行政無線
- ・ 全国瞬時警報システム（通称：J-ALERT）
- ・ 沖縄県災害情報配信システム

(5) 避難・誘導ツール

当施設に設置している避難・誘導ツールは以下の通りです。

【☑確認のポイント】

事業者ごとに、どのような避難・誘導ツールが、それぞれいくつ必要か検討し、実態に合わせて以下のリストを記入してください。

避難・誘導ツール	設置・保管場所	数量	点検
誘導用小旗			
ヘルメット、防災ジャケット			
拡声器、メガホン			
GPS 携帯電話			
携帯ラジオ・電池			
懐中電灯、フラッシュライト			
担架			
安全確認済みステッカー			

災害時に利用する避難ツールの在庫数と作動を定期的に点検します。

点検日は、（ ）です。

(6) 事業所内の連絡・意思決定・指示命令体制

現行の防災・避難計画に規定されている体制を確認します。

【☞確認のポイント】

- ・ お客様が施設内にいる時間帯はいつでも対応可能な体制になっているか？
- ・ 初動期には、危機管理責任者が不在でも、その場にいる従業員が判断できるようになっているか？
- ・ 誰が、どのような情報にもとづいて、何について意思決定をするかが決まっているか？特に、避難する／しない、どこに避難するか、の意思決定を誰が行うかが明確になっているか？
- ・ 当日の勤務シフトにかかわらず、出勤している従業員のうち誰が、何を担当するか決まっているか？
- ・ 夜間（施設の営業時間中）に危機が発生した場合、危機管理責任者や施設の近くに住むスタッフがすぐに駆けつけて応援できる体制になっているか？
- ・ 停電や電話回線が不通になっても、施設内外にいる危機管理責任者や主な従業員と連絡する方法（トランシーバー、衛星通信携帯電話等）があるか？

当商業施設集積地区の防災・危機管理体制は以下の通り。

*自主防災組織等の体制がすでにできている場合は、以下の担当業務を既存組織での担当に割り当てます。

<商業施設集積地区全体の体制>

地区の危機管理責任者	(担当組織・会社	役職	氏名)
同 副責任者	(担当組織・会社	役職	氏名)
同 副責任者	(担当組織・会社	役職	氏名)
同 副責任者	(担当組織・会社	役職	氏名)

<当社の体制>

危機管理責任者	(役職	氏名)
副責任者	(役職	氏名)
コミュニケーション担当	(部署	氏名)
安全確認担当	(部署	氏名)
消火担当	(部署	氏名)
避難誘導担当	(部署	氏名)
確認救護担当	(部署	氏名)

*危機管理本部：

5. 地震が発生したら、その場で行うべきこと（お客様の安全確保）

(1) 館内放送 <地震の場合>

（アナウンス例）「大きな地震が発生しました。この建物は耐震構造になっているので、安全です。お客様は、床にしゃがんで身を低くし、持っているものや手を頭の上に置いて、上からの落下物から身を守ってください。」

“Please crouch on the floor. Protect yourself from falling objects with your hands or anything you have on your head. This building is earthquake resistant and safe. Please stay calm.”

【要確認】

牧志公設市場などのように、耐震構造に不安がある建物内で地震があった場合は、どのように行動することを基本としている？（中にいる？外に出る？）

(2) 館内放送 <火災の場合>

（アナウンス例）「商店街で火災が発生しました。これから私たち係員がお客様を安全な場所に誘導します。落ち着いて、係員の指示にしたがって避難してください」

“There is a fire in this shopping arcade. We will evacuate all the customers to the evacuation area. Please stay calm and follow the guidance.”

注) 地震による停電等で、館内放送が利用できない場合は、拡声器や大声でお客様に伝えます。

(3) 安全確保

- ・ お客様への被害の拡大を防ぐ
 - ✓ 商品等が割れて飛散している場合、その近くにいるお客様をより安全な場所に案内します。
 - ✓ 看板やガラス窓の近く、倒れる・落下する恐れのある家具や棚等の近くにいるお客様をより安全な場所に案内します。
- ・ 避難通路を確保する
 - 避難通路や非常口を確認し、倒れたり動いて来たりしたもので避難通路がふさがれている場合には、可能な限りそれを除去して通路を確保します。

6. 避難の決定・指示【危機管理責任者・副責任者】

災害発生時、または災害の発生が予想される時には、危機管理責任者や情報連絡担当者が地域の危機管理本部に集まり、避難するかどうか等を即断即決し、地域内の各施設のスタッフに伝達できる体制を整えます。

- (1) 危機管理責任者（不在の場合は副責任者）が直ちに災害の状況を把握し、避難の必要性の有無、避難場所を判断・決定します。
- (2) 避難誘導の判断は、次の情報・指示をもとに行います。
 - ・ エリア内の各施設の被害状況
 - ・ 津波警報、大津波警報
 - ・ 地元市町村の避難準備情報・避難勧告・避難指示
- (3) 大きな地震の揺れが 1 分以上続く場合は、津波の可能性が高いので、津波警報や退避勧告・指示等の発出を待たずに、津波に対する避難誘導を開始します。
- (4) 避難誘導の決定は、地域内のコミュニティ放送や拡声器等を使って、あるいは大声でできるだけ早くエリア内の全施設の危機管理責任者に伝えます。各施設においては、非常用館内電話や拡声器、および大声ですみやかに全従業員に伝えます。
- (5) 避難誘導が決定したら、情報連絡担当者が館内放送や拡声器、および大声でお客様に伝えます。
- (6) 避難誘導のレベルは、原則として以下の通りとします。(例)

気象庁	市町村	避難レベル
大津波警報(10m 以上)	避難指示・勧告	A
大津波警報(5m)	避難勧告	B
津波警報(3m)	避難準備情報	C
津波注意報	避難準備情報	D

- (7) 避難レベルに応じて、次の対応をします。(例)

避難レベル	津波到達予定	観光関連施設	イベント
A	30 分未満	避難施設上層階または高台に即時避難	即時中止
	30 分以上	安全確認の上、避難施設上層階または高台に避難	即時中止
B	30 分未満	即時避難。予想される津波の高さにより避難場所を決定	即時中止
	30 分以上	安全確認の上、上層階または館外に避難	即時中止
C		いつでも避難できるように準備、避難指示は状況次第	営業の継続・中止および避難指示は状況次第
D		情報収集・状況把握	状況を把握しつつ営業継続

7. 避難場所へのお客様の誘導

商業施設周辺に居るお客様に、1) 安全のためガラス等の落下物の被害を受けそうな場所や海拔の低い地域からただちに避難していただくこと、2) スタッフが避難の誘導をすること をアナウンスします。【情報連絡担当】

(1) 火災の場合

(アナウンス例)「この建物の1階から出火しました。これから安全な避難通路を通して皆さまを建物の外に誘導します。避難する際は、できるだけ身を低くして、口にタオルやハンカチをあてて、煙を吸い込まないように気をつけてください。」

“There is a fire in this building. We will guide you safely to the outside of the building. Please follow the staff. Keep yourself low, cover your mouth and nose with a towel or a handkerchief to prevent inhaling the toxic gas and smoke.”

または、

“A fire in this building. Follow the staff and go outside. Cover your mouth and nose.”

(2) 大地震の場合

(アナウンス例)「さきほど震度6強の地震があり、大津波警報が発令されました(津波の恐れがあります)ので、お客様には安全な場所に避難していただきます。誘導に従って今すぐ避難してください。団体の添乗員さん、ガイドさんは、直ちに●●の方向へお客様を誘導してください。」

“A tsunami alert has been issued. All customers will be immediately evacuated to the high ground or a shelter building. Follow the staff out of the building.”

または、

“A tsunami is coming soon. Evacuate immediately. Please follow the staff.”

【避難先導担当】は、「誘導」の旗を持ち、施設内や施設周辺の道路にいるお客様に声をかけ、指定された避難ルートを通して、(避難場所)に向かいます。

地震による被害で、避難ルートの通行が危険な場合は、予め定めた代替避難ルートに誘導します。

お客様には徒歩で避難していただきます。お客様の自家用車での避難は、渋滞や交通事故を引き起こす原因になるので、控えていただきます。

長い距離の歩行が困難なお客様については、従業員が肩を貸したり、おんぶして避難します。施設従業員の人手が足りないときは、すみやかに周囲のお客様に避難の手助けを依頼します。

【避難誘導担当】は、エリア内を歩いているお客様に避難を促すとともに、避難ルート上でわかりにくい場所に立ち、避難するお客様を誘導します。

◆避難誘導担当が立つポイント（予め決めておきます）

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

(3) 海岸近くや海岸から続く平地に立地し、津波で浸水する可能性のある施設

- ・ 上層階（床面の海拔 10m 以上）のある施設
津波警報が発令されたら、お客様を上層階や屋上に誘導します。

（アナウンス例）「ただいま大きな地震があり、津波警報が発令されました。この建物は津波による浸水のおそれがありますので、すべてのお客様はお急ぎ 4 階以上の階に避難してください。エレベーターは使わず、館内の階段および非常階段を利用して 4 階以上の階に上がってください。おけがをされた方や、お一人での避難が難しいお客様いらっしゃいましたら、スタッフが各階を回りますので、声をおかけください。（繰り返し）」

“A tsunami alert has been issued following the earthquake. All the guests are requested to be evacuated to the fourth floor or higher of this building. Please use the stairs. Do not use the elevator. If you are injured or need assistance for evacuation, please report it to our hotel staff. They are checking all the floors and guest rooms.”

- ・ 津波避難のできる上層階のない施設
予め避難場所として定めた館外の高台または近隣の上層階のあるホテル等の避難ビルに直ちに避難誘導します。

（アナウンス例）「ただいま大きな地震があり、津波警報が発令されました。この建物は津波による浸水のおそれがありますので、すべてのお客様は 1 階ロビーから、建物の外の高台に避難していただきます。エレベーターは使わず、館内の階段および非常階段を利用してロビーまでおいでください。おけがをされた方や、お一人での避難が難しいお客様いらっしゃいましたら、スタッフが各階を回りますので、声をおかけください。（繰り返し）」

“A tsunami alert has been issued following the earthquake. All the customers are requested to be evacuated outside of this building to a higher ground. Please use the stairs. Do not use the elevator. If you are injured or need assistance for evacuation, please report it to our hotel staff.”

避難決定後、【避難誘導担当】は自分の担当する場所に行き、大きな声で「これから建物の外の安全な場所に避難していただきます。貴重品だけ持ってすぐに外に出てください」とお客様に伝えます。

- ・ 非常階段が開錠されていることを確認し、ロックされていればすぐにロックを解除します。
- ・ お客様を非常階段に誘導します。
- ・ 避難できていないお客様がいることを確認し、残っているお客様にはすぐに避難するよう促します。
- ・ 自力での避難が難しいお客様がいる場合は、周囲のお客様にお手伝いをお願いします。
- ・ 多くのお客様が同時に階段に殺到して混乱することを避けるため、可能であれば複数の避難ルートを用意し、状況に応じてお客様を振り分けて誘導します。
- ・ 【避難誘導担当】は、「誘導」の旗を持ち、お客様に声をかけ、指定された避難ルートを通して、(避難場所)に向かいます。
- ・ 地震による被害で、避難ルートの通行が危険な場合は、予め定めた代替避難ルートに誘導します。
- ・ 車で来られたお客様も、徒歩で避難していただきます。お客様の自家用車での避難は、渋滞や交通事故を引き起こす原因になるので、控えていただきます。
- ・ 避難場所までの距離が長く、そこまで歩行で避難することが困難なお客様は、避難ルート上の津波避難ビルに案内し、ビル上層階に避難していただきます。
*そのようなお客様がいらっしゃった場合、どこに避難していただくかを予め定めておきます。

【避難誘導担当】は、避難ルート上でわかりにくい場所に立ち、避難するお客様を誘導します。

*避難誘導時に、誰がどこに立って誘導するかは、予め避難誘導計画の中で決めておきます。

◆避難誘導担当が立つポイント（予め決めておきます）

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

8. 避難にお手伝いが必要なお客様への対応【避難誘導担当】

(1) 高齢者、乳幼児、妊婦、障がい者

高齢者や障がい者、妊婦、小さい子ども連れなど、避難にお手伝いが必要なお客様がいる場合には、従業員がサポートします。従業員だけではサポートしきれない場合には、他のお客様にお手伝いをお願いします。

避難場所まで迅速に徒歩で移動することができない方については、車いすを利用したり、従業員や周囲のお客様が肩を貸したり、おんぶして避難します。

避難場所：

(2) 外国人のお客様への対応

日本語のわからない外国人のお客様がいらっしゃる場合、その方のわかる外国語を話せる従業員ができるだけ付き添って誘導します。

外国語対応できる従業員がその場にいない場合は、外国人ツアーに同行している添乗員やガイドに協力を要請して誘導を行います。

従業員、添乗員、ガイドいずれもその場に居合わせない場合は、外国語表記のある避難マップを活用し、避難ルートを示すとともに、周囲のお客様について避難するよう促します。

9. 負傷しているお客様の救護【確認救護担当】

(1) 負傷して歩いて避難することが困難なお客様は、担架、車いす、おんぶ等で、とにかく津波に対して安全な場所に避難させます。

避難場所：

(2) 多数の負傷者がいる場合には、従業員だけでなく周囲の人にも協力をお願いして避難させます。

(3) 負傷者を安全な場所に移動したら、大出血や呼吸停止など緊急度の高い負傷者を優先して救急処置を行います。(トリアージ)

(4) できるだけ早く、消防・警察・防災責任者に、負傷者の人数、けがの程度、避難している場所を伝えて、救護の応援を依頼します。

10. 避難の確認【確認救護担当】

エリア内に居るお客様が地震・津波の被害を受ける可能性の高い場所から避難・退去したら、負傷等で身動きが取れなくなったなどの理由で危険なエリアに残っているお客様がいないかどうか、施設内および施設の周辺を確認します。

トイレ、柱の陰等は目視確認します。

残っているお客さまがいないことが確認できたら、急いで避難場所に避難します。

残っているお客様がいて、避難場所までの避難が時間的に難しいと判断される場合には、そのお客様とともに近隣にある高いビルの上階に避難します。

11. 避難場所に着いたら【避難先導担当、避難誘導担当】

(1) お客様の安否確認

- ・ 複数の場所に分かれて避難した場合には、それぞれの場所でリストを作成し、連絡ができるようになってから防災責任者に報告します。
- ・ お客様の同行者で、避難場所に見当たらない人がいるかどうか確認します。
- ・ 避難したお客様で、負傷や体調不良の人がいるかどうか確認し、必要に応じて救急処置を行います。

(2) 状況説明・情報提供

避難したお客様にできる限りの状況説明と情報提供を行い、不安を軽減します。

- ・ 今いる避難場所が津波や二次災害に対して安全であること
- ・ 津波は、第二波、第三波のほうが大きいので、津波警報が解除されるか、対策本部から指示がでるまで、その場所を動いてはいけないこと
- ・ それぞれの避難場所でお客様の安否確認を行っていること
- ・ 被災の全体的な状況
- ・ 通信、ライフラインの状況
- ・ 交通機関の運航状況

12. 関係先リスト

すでに作成している関係先リストがあれば、その内容を確認してください。

- (1) 警察（地元警察署、沖縄県警察本部）
- (2) 消防（地元消防署防災課）
- (3) 県庁（防災危機管理課、海岸防災課、観光振興課、港湾課）
- (4) 市町村 防災担当、観光担当、観光協会
- (5) 内閣府 沖縄総合事務局（運輸部）
- (6) 気象庁 沖縄気象台
- (7) 第11管区海上保安本部、石垣海上保安部
- (8) 保健所
- (9) 各国領事館（米国、イタリア、ブラジル、ペルー、台湾（中流文化経済協会）、フィリピン、オーストラリア）
- (10) 通信会社（NTT西日本、NTTドコモ九州、沖縄セルラー、ソフトバンク）
- (11) 電力会社（沖縄電力）
- (12) ガス会社
- (13) 市町村上水道事業者
- (14) 県立病院、救急病院、外国語対応が可能な医療機関
- (15) 航空会社（JAL、JTA、RAC、ANA、スカイマーク、ソラシドエア、中華航空、香港エクスプレス、香港ドラゴン航空、中国国際航空、中国東方航空、海南航空、アジアナ航空）
- (16) 那覇空港事務所
- (17) OCVB
- (18) 主要旅行会社（沖縄ツアーリスト、JTB、KNT、阪急交通社、クラブ・ツーリズム、日本旅行、トップ・ツアー、ANAハロー、JALパック、H.I.S.、国際ツアーリスト、ジャンボ・ツアーズ、エアー沖縄、沖縄ツアーランド、ホワイト・ベア・ファミリー等）
- (19) 主要ホテル（ ）
- (20) 日本旅行業協会沖縄支部、全国旅行業協会沖縄支部

観光客・旅行者に対する
地震・津波危機管理マニュアル
船社・旅客船ターミナル編

平成 25 年 3 月改訂
沖縄県

はじめに（このモデルマニュアルの使い方）

このモデルマニュアルは、「平成 23 年度沖縄県観光危機管理モデル事業」の一環として、旅客船ターミナルでの地震・津波を想定して作成しました。

旅客船ターミナルを拠点に事業を行っている船会社、旅行会社が、それぞれの会社の危機管理・防災計画やマニュアルを作成する際に、このモデルマニュアルを参考にさせていただくためのものです。

本モデルマニュアルの中には、「☞確認のポイント」や（ ）など、自社の危機管理マニュアルを作っていく際に、自社における内容を確認したり、ブランクを埋めたりすることで、マニュアルの完成度を高めるための記述もあります。

これまで危機管理・防災マニュアルのなかった事業者は、このモデルマニュアルをもとに新たにマニュアルの作成をお勧めします。すでに防災マニュアルを作成してある事業者は、このモデルマニュアルを参考に、現在のマニュアルに加筆・修正を加えて、地震・津波への対策をより確実なものにしてください。

マニュアルを作っただけでは、いざというときに社員が行動できません。それぞれの会社のマニュアルにもとづいて、離島内の他の事業者とともに定期的に防災・避難訓練を実施し、全社員がマニュアルの内容をからだで覚え、身に着けることが大切です。

<目 次>

はじめに

1. なぜ観光危機管理が大切なのか
2. 災害発生時の観光客の気持ちと行動の特徴
3. 沖縄で起こりうる災害・危機
4. 災害に備える
5. 災害が発生したら、その場で行うべきこと
6. 避難の決定・指示
7. 避難場所へのお客様の誘導
8. 避難にお手伝いが必要なお客様への対応
9. 負傷しているお客様の救護
10. 避難の確認
11. 避難場所に着いたら
12. 関係先リスト

1. なぜ観光危機管理が大切なのか

(1) 観光は、沖縄の基幹産業

観光は、沖縄県における最大の産業で、その経済波及のすそ野も広く、観光がなければ、沖縄県の経済は成り立たないといっても過言ではありません。また、観光に関連する産業は多くの県民に雇用の場を提供していますので、観光客が大幅に減少すれば、これらの人々が職を失うことにもなりかねません。

(2) 安全・安心な観光地、沖縄

東日本大震災では、地震や津波によって観光産業も大きな影響を受けました。震災による直接的な影響の小さかった観光地でも、「風評」によって長期間にわたり観光客が減少し、そのために経営困難に陥ったり、倒産・廃業に追い込まれたりした観光事業者も少なくありません。

沖縄県は幸いなことに、明治以降、大きな地震・津波の被害を受けていませんが、歴史をさかのぼると、1771年に発生した「明和の大津波」で八重山地方や宮古地方では1万人を超える死者と建物、田畑などへの甚大な被害があったことが記録されています。

沖縄県津波被害想定検討委員会の作成した津波浸水予想図でも、沖縄近海で大地震が発生した場合、数メートルから30メートル以上の高さの津波が沖縄県の沿岸を襲うことが想定されています。また、沖縄近海のみならず、南米などはるかに遠い太平洋で起きた大地震によって大津波が発生し、沖縄に到達して被害をもたらす可能性もあります。

このような地震・津波などの災害が発生した際に、観光客の安全を確保し、被災した観光客を救護して、無事に自宅に帰れるよう支援することは、観光立県沖縄にとってこの上なく重要です。被災した観光客が、「地震と津波で恐ろしい目に遭ったけれども、それが沖縄だから助かった、無事に家に戻れた。沖縄は災害に対しても安全・安心な観光地だ」言ってくれるような対応ができることが、被災後より早く観光客を呼び戻し、観光産業の復興につながるでしょう。

(3) 観光危機管理は、沖縄県民の雇用と生活を守る

災害を予め想定し、災害が起こったときに観光客の安全を確保することは、観光危機管理の第一歩です。そして、安全に避難させた観光客が確実に自宅に戻れるよう支援するとともに、被害の状況を的確に国内外に発信し、いち早く観光の復活に向けたアクションを開始することが、沖縄県民の雇用と生活とを守ります。

2. 災害発生時の観光客の気持ちと行動の特徴

沖縄県や県内の各自治体には、住民の生命と財産を災害から守るため、防災計画が作られています。しかし、この防災計画だけでは、非常時に観光客の安全を確保することが十分にできません。なぜならば、観光客や旅行者は、以下のような点で地域の住民とは異なるからです。

(1) 土地に馴染みがない、土地勘がない。

- ・ どこへどう逃げたらよいか、見当がつかずパニックになる。
- ・ 「山の方へ向かって、北に逃げろ」と指示されても、どの方向に山があるのか、どちらが北なのかわからない。

(2) 災害や事故が発生したとき、どのように身の安全を図ったらよいかわからない。

- ・ 本土から来た観光客は、沖縄の台風の烈しさ、危なさを実感できない。
- ・ 外国人の中には、地震を経験するのは生まれて初めてという人もいる。
- ・ 中国人は、地震が起きたらできるだけ早く建物の外に出ようとする。

(3) コミュニケーションが難しい（外国人も含まれる）

- ・ 災害や事故の際、日本語のわからない外国人には、何が起きていて、どうすればよいかという情報が伝わらない。

(4) できるだけ早く自宅・自国に連絡したい、帰りたい

- ・ 自分や同行者の安否を、家族、職場、大使館・領事館等に早く伝えたい。
- ・ 帰宅のための交通機関に関する情報がほしい。
- ・ 避難時に、財布やクレジットカードを持ち出すことができない観光客もいる。この人たちが帰宅するための旅費を用立てる必要がある。
- ・ 外国人観光客の中には、避難の際に旅券を持ち出すことができない人もいる。旅券の緊急再発行や旅券なしでの出国など、当該国の大使館・領事館と協力して帰国のための便宜を支援する必要がある。

(5) 危機の時に助けられた記憶は一生残る

- ・ 自宅に戻ってからも、「沖縄では、こんなに助けられた」と周囲の人に語り伝える。
- ・ 復興した沖縄に、周囲の人を誘って、もう一度来てくれる。

3. 沖縄で起こりうる災害・危機

沖縄では、以下のような災害・危機が起こる可能性があります。本モデルマニキュアルは、このなかで地震・津波時の避難誘導に特化していますが、危機管理の基本はいずれの災害・危機でも変わりません。

(1) 自然災害・危機

- ・ 台風・大雨・洪水
- ・ 干害・異常高温
- ・ 地震・津波

(2) 人的災害・危機

- ・ 大火災・ホテル火災
- ・ 航空機事故・ハイジャック
- ・ 船舶事故（衝突、座礁、沈没）
- ・ 伝染病・大規模食中毒
- ・ 大気や海洋などの環境汚染
- ・ 銃火器・刃物等による凶悪犯罪
- ・ 他国による武力攻撃
- ・ 大規模停電
- ・ 脅迫事件（爆破予告、毒物混入予告等）
- ・ 放射能事故（米軍施設、艦船、航空機等）

(3) 風評被害

- ・ 地域限定的な災害・危機であるにもかかわらず、沖縄全体が影響を受けると誤解されることによる風評被害
- ・ 沖縄県内には全く影響・被害がない災害・危機が、沖縄にも及んでいるとの風評（9.11後の風評による修学旅行の取消多発等）

4. 災害に備える

(1) 旅客船ターミナルの防火・耐震診断

火災や地震時に建物内での人的被害を最小化するために

- ・ 建物の耐火診断、耐震診断
 - ・ 施設の防火設備（スプリンクラー、防火扉、排煙装置等）の設置・動作確認
 - ・ 非常通報装置の設置・動作確認
- を普段から行います。

(2) 施設内備品等の転倒・落下対策

地震等の災害発生時に、施設内の備品が転倒したり、ガラスが破損し飛散したりすると、それによる直接的な人的被害だけでなく、転倒した設備等が避難の妨げになることによる二次被害が発生します。

- ・ 施設内の設備、家具、自動販売機の転倒
- ・ 内装材、照明器具（シャンデリア等）、外壁等の剥離・落下
- ・ 食器・窓ガラス等の破損・飛散

等が起こる可能性のある場所を点検し、転倒・落下・飛散の防止対策を実施します。

(3) 避難通路の整理・整頓等

- ・ 災害時の避難通路を定期的に点検し、避難の妨げになるようなものが放置されていれば移動し、地震の際に転倒して避難通路をふさぐ可能性のあるものがあれば、固定するなどの対応をしておきます。
- ・ 非常口や避難通路の標示がわかりやすく設置されていることを確認します。外国人の利用が想定される施設での標示は、外国語やピクトグラム（絵文字）を利用したものにします。
- ・ 津波避難ビルに指定されている建物では、非常時に避難者が外部からすぐに建物内に入れるよう、非常口がただちに開錠されることを確認します。

(4) 緊急情報の受信体制

以下のような緊急情報、災害情報を受信できる体制を整えます。

- ・ 防災行政無線
- ・ J-ALERT
- ・ 沖縄県災害情報配信システム

(5) 避難・誘導ツール

当事業所に設置している避難・誘導ツールは以下の通りです。

【☞確認のポイント】

事業者ごとに、どのような避難・誘導ツールが、それぞれいくつ必要か検討し、実態に合わせて以下のリストを記入してください。

避難・誘導ツール	設置・保管場所	数量	点検
誘導用小旗			
ヘルメット、防災ジャケット			
拡声器、メガホン			
GPS 携帯電話			
携帯ラジオ・電池			
発煙筒			
担架			

災害時に利用する避難ツールの在庫数と作動を定期的に点検します。

点検日は、() です。

(6) 事業所内の連絡・意思決定・指示命令体制

現行の防災・避難計画に規定されている体制を確認します。

【☞確認のポイント】

- ・ お客様が施設内にいる時間帯は、いつでも対応可能な体制になっているか？
- ・ 初動期には、危機管理責任者が不在でも、その場にいる従業員が判断できるようになっているか？
- ・ 誰が、どのような情報にもとづいて、何について意思決定をするかが決まっているか？特に、避難する／しない、どこに避難するか、の意思決定を誰が行うかが明確になっているか？
- ・ 当日の勤務シフトにかかわらず、出勤している従業員のうち誰が、何を担当するか決まっているか？
- ・ 停電や電話回線が不通になっても、施設内外にいる従業員と連絡する方法（トランシーバー、衛星通信携帯電話等）があるか？

当事業所の防災・危機管理体制は以下の通り

<旅客船ターミナル全体の体制>

ターミナル危機管理責任者	(管理会社 役職 氏名)
同 副責任者	(船社1 役職 氏名)
同 副責任者	(船社2 役職 氏名)
同 副責任者	(船社3 役職 氏名)
同 副責任者	(船社4 役職 氏名)

<当社の体制>

危機管理責任者	(役職	氏名)
副責任者	(役職	氏名)
コミュニケーション担当	(部署	氏名)
避難先導担当	(部署	氏名)
避難誘導担当	(部署	氏名)
確認救護担当	(部署	氏名)
船舶担当	(部署	氏名)

5. 災害が発生したら、その場で行うべきこと（お客様の安全確保）

まずお客様を落ち着かせます。大きな声ではっきりと【情報連絡担当・全従業員】

(1) 火災の場合（火災報知器、館内放送等）

「ビル内で火災が発生しました。これから私たち係員がお客様を安全な場所に誘導します。落ち着いて、係員の指示にしたがって避難してください」

“There is a fire in this terminal building. We will evacuate all the passengers to the evacuation area. Please stay calm and follow the guidance.”

(2) 地震の場合（館内放送）

「大きな地震が発生しました。この建物は耐震構造になっているので、安全です。お客様は、床にしゃがんで身を低くし、持っているものや手を頭の上に置いて、上からの落下物から身を守ってください。」

“Passengers, please crouch on the floor. Protect yourself from falling objects with your hands or anything you have on your head. This building is earthquake resistant and safe. Please stay calm.”

注) 火災や地震による停電で、館内放送が利用できない場合は、拡声器を使ってお客様に伝えます。

(3) お客様の中に、けがをしたり、倒れた家具等に挟まれて動けない方がいないかどうかを確認します。【確認救護担当】

「お客様の中で、けがをした方、動けない方、居場所がわからない方がいらっしゃいますか？」

6. 避難の決定・指示【防災責任者・副責任者】

災害発生時、または災害の発生が予想される時には、直ちにターミナル内の防災責任者が本部（ ）に集まり、避難するかどうか等を即断即決し、各事業者に伝達できる体制を整えます。

(1) 避難誘導をするかしないか、どの高さ（海拔）のところまで避難するかは、危機管理責任者が判断・決定し、旅客船ターミナル内の事業者に直ちに指示します。

(2) 危機管理責任者が不在の場合は、副責任者が判断します。

(3) 避難誘導の判断は、次の情報・指示をもとに行います。

- ・ 津波警報、大津波警報
- ・ 第 11 管区海上保安本部の指示
- ・ 地元市町村の避難準備情報・避難勧告・避難指示

(4) 大きな地震の揺れが 1 分以上続く場合は、津波の可能性が高いため、津波警報や退避勧告・指示等の発出を待たずに、避難誘導を開始します。

- (5) 避難誘導のレベルは、原則として以下の通りとします。(例)

気象庁	第 11 管区 海上保安本部	市町村	避難レベル
大津波警報 10m~	第二体制	避難指示・勧告	A
大津波警報 5m	第二体制	避難指示	B
津波警報 3m	第二体制	避難勧告	C
津波注意報	第一体制	避難準備情報	D

- (6) 避難レベルに応じて、次の対応をします。(例)

避難レベル	津波到達 予定	避難場所	運航	船舶
A	30 分未満		即時停止	沖出し
	30 分以上		停止	沖出し
B			停止	沖出し
C			停止	沖出し
D			停止	沖出し
E		避難誘導せず。	停止	状況判断

7. 避難場所へのお客様の誘導

ターミナル内のお客様に、1) 安全のためターミナルからただちに避難していただくこと、2) スタッフが避難の誘導をすること をアナウンスします。【情報連絡担当】

(1) 火災の場合

(アナウンス例)「当ターミナル 1 階から出火しました。これから安全な避難通路を通過して皆さまを建物の外に誘導します。避難する際は、できるだけ身を低くして、口にタオルやハンカチをあてて、煙を吸い込まないように気をつけてください。」

“There is a fire in this building. We will guide you safely to the outside of the building. Please follow the staff. Keep yourself low, cover your mouth and nose with a towel or a handkerchief to prevent inhaling the toxic gas and smoke.”

または、

“A fire in this building. Follow the staff and go outside. Cover your mouth and nose.”

「ア ファイア イン ディス ビルディング。フォロー ザ スタッフ アンド
ゴー アウトサイド。カバー ユア マウス アンド ノーズ。」

(2) 大地震の場合

(アナウンス例)「さきほど震度 6 強の地震があり、大津波警報が発令されました(津波の恐れがあります) ので、ターミナル内のお客様は安全な場所に避難して

いただきます。誘導に従って今すぐ避難してください。団体の添乗員さん、ガイドさんは、直ちに産業道路の方向へお客様を誘導してください。」

“A tsunami alert has been issued. All passengers will be immediately evacuated to the high ground or a shelter building. Follow the staff out of the building.” または、

“A tsunami is coming soon. Evacuate immediately. Please follow the staff.”

「ツナミ イズ カミング スーン。エバキュエイト イミーディアットリー。プリーズ フォロー ザ スタッフ」

(3) 中規模以下の地震、または地震がなく、津波警報のみが発令された場合

(アナウンス例)「ただ今、沖縄県沿岸に(大)津波警報が発令されました。安全のため、当ターミナルは閉鎖します。ターミナル内のお客様は()に避難していただきます。誘導に従って避難してください。」

“Tsunami alert has been issued. This terminal building will soon be closed for the safety of the passengers. Passengers are requested to leave the building and be evacuated to the higher ground. Please follow the staff for evacuation.”

【避難先導担当】は、「誘導」の旗を持ち、ロビーにいるお客様に声をかけ、指定された避難ルートを通って、(避難場所)に向かいます。

地震による被害で、避難ルートの通行が危険な場合は、予め定めた代替避難ルートに誘導します。

お客様には徒歩で避難していただきます。お客様の自家用車での避難は、渋滞や交通事故を引き起こす原因になるので、控えていただきます。

長い距離の歩行が困難なお客様は、避難ルート上の津波避難ビルに案内し、ビル上層階に避難していただきます。

【避難誘導担当】は、ターミナル内のお客様に避難を促すとともに、避難ルート上でわかりにくい場所に立ち、避難するお客様を誘導します。

避難誘導担当が立つポイント (予め決めておきます)

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

8. 避難にお手伝いが必要なお客様への対応【避難誘導担当】

(1) 高齢者、乳幼児、妊婦、障がい者

高齢者や障がい者、妊婦、小さい子ども連れなど、避難にお手伝いが必要なお客様がいる場合には、従業員がサポートします。従業員だけではサポートしきれない場合には、他のお客様にお手伝いをお願いします。

避難場所まで迅速に徒歩で移動することができない方については、車いすを利用したり、従業員や周囲のお客様が肩を貸したり、おんぶして避難します。

避難場所：

(2) 外国人のお客様への対応

日本語のわからない外国人のお客様がいらっしゃる場合、その方のわかる外国語を話せる従業員ができるだけ付き添って誘導します。

外国語対応できる従業員がその場にいない場合は、外国人ツアーに同行している添乗員やガイドに協力を要請して誘導を行います。

従業員、添乗員、ガイドいずれもその場に居合わせない場合は、外国語表記のある避難マップを活用し、避難ルートを示すとともに、周囲のお客様について避難するよう促します。

9. 負傷しているお客様の救護【確認救護担当】

(1) 負傷して歩いて避難することが困難なお客様は、担架、車いす、おんぶ等で、とにかく津波に対して安全な場所に避難させます。

避難場所：

(2) 多数の負傷者がいる場合には、従業員だけでなく周囲の人にも協力をお願いして避難させます。

(3) 負傷者を安全な場所に移動したら、大出血や呼吸停止など緊急度の高い負傷者を優先して救急処置を行います。(トリアージ)

(4) できるだけ早く、消防・警察・防災責任者に、負傷者の人数、けがの程度、避難している場所を伝えて、救護の応援を依頼します。

10. 避難の確認【確認救護担当】

お客様全員がターミナルから避難・退去したら、負傷等で身動きが取れなくなってターミナルに残っているお客様がいないかどうか、ターミナル内を確認します。

トイレ、柱の陰等は目視確認します。

残っているお客さまがいないことが確認できたら、急いで避難場所に避難します。

残っているお客様がいて、避難場所までの避難が時間的に難しいと判断される場合には、そのお客様とともにターミナルビルの上層階に避難します。

11. 避難場所に着いたら【避難先導担当、避難誘導担当】

(1) お客様の安否確認

- ・ 避難したお客様のお名前を確認し、リストを作成します。
- ・ 複数の場所に分かれて避難した場合には、それぞれの場所でリストを作成し、連絡ができるようになってから防災責任者に報告します。
- ・ お客様の同行者で、避難場所に見当たらない人がいるかどうか確認します。
- ・ 避難したお客様で、負傷や体調不良の人がいるかどうか確認し、必要に応じて救急処置を行います。

(2) 状況説明・情報提供

避難したお客様にできる限りの状況説明と情報提供を行い、不安を軽減します。

- ・ 今いる避難場所が津波や二次災害に対して安全であること
- ・ 津波は、第二波、第三波のほうが大きいので、津波警報が解除されるか、対策本部から指示がでるまで、その場所を動いてはいけないこと
- ・ それぞれの避難場所でお客様の安否確認を行っていること
- ・ 被災の全体的な状況
- ・ 通信、ライフラインの状況
- ・ 交通機関の運航状況

12. 関係先リスト

すでに作成している関係先リストがあれば、その内容を確認してください。

- (1) 警察（地元警察署、沖縄県警察本部）
- (2) 消防（地元消防署防災課）
- (3) 県庁（防災危機管理課、海岸防災課、観光振興課、港湾課）
- (4) 市役所 防災担当、観光担当
- (5) 内閣府 沖縄総合事務局（運輸部）
- (6) 気象庁 沖縄気象台
- (7) 第11管区海上保安本部、石垣海上保安部
- (8) 保健所
- (9) 各国領事館（米国、イタリア、ブラジル、ペルー、台湾（中流文化経済協会）、フィリピン、オーストラリア）
- (10) 通信会社（NTT西日本、NTTドコモ九州、沖縄セルラー、ソフトバンク）
- (11) 電力会社（沖縄電力）
- (12) ガス会社
- (13) 市町村上水道事業者
- (14) 県立病院、救急病院、外国語対応が可能な医療機関
- (15) 航空会社（JAL、JTA、RAC、ANA、スカイマーク、ソラシドエア、中華航空、香港エクスプレス、香港ドラゴン航空、中国国際航空、中国東方航空、海南航空、アジアナ航空）
- (16) 那覇空港事務所
- (17) OCVB
- (18) 主要旅行会社（沖縄ツアーリスト、JTB、KNT、阪急交通社、クラブ・ツーリズム、日本旅行、トップ・ツアー、ANAハロー、JALパック、H.I.S.、国際ツアーリスト、ジャンボ・ツアーズ、エアー沖縄、沖縄ツアーランド、ホワイト・ベア・ファミリー等）
- (19) 主要船社（ ）
- (20) 主要ホテル（ ）
- (21) 日本旅行業協会沖縄支部、全国旅行業協会沖縄支部

観光危機管理
コミュニケーション・マニュアル
ホテル編

平成 25 年 3 月
沖縄県

はじめに（このモデルマニュアルの使い方）

このモデルマニュアルは、「平成 24 年度沖縄県観光危機管理モデル事業」の一環として、県内ホテルでの地震・津波を想定して作成しました。

ホテル等宿泊施設が、それぞれの施設の危機管理・防災計画やマニュアルのコミュニケーションに関わる部分を作成する際に、このモデルマニュアルを参考にさせていただくためのものであります。

収集する情報のリスト、情報提供先や発信する情報などは、宿泊施設の立地や建物の特徴、主なお客様層などを踏まえて、それぞれの施設で検討してください。

<目 次>

1. 危機発生時のコミュニケーションの鉄則
2. コミュニケーション責任者とコミュニケーション体制
3. 情報の収集
4. お客様への情報提供
5. 関係者への情報提供
6. 社会一般への情報発信
 - (1) ウェブサイト（ダークサイト）
 - (2) メディア対応
 - (3) SNS（ソーシャルメディア）
7. コミュニケーション対応のための事前準備
8. モニタリング
9. 風評危機への対応
10. 復興に向けたコミュニケーション

1. 危機発生時のコミュニケーションの鉄則

(1) “3つのC” に基づいた情報提供

- ・ Clear=はつきりと
発信された情報を、だれでも誤解することなく正確に受け取れるよう、曖昧な表現は使用せず、はつきりと表現します。
- ・ Concise=簡潔に
短ければ短いほど、コミュニケーションは効果的です。
たくさんの形容詞・形容句を使った文章や、一文にたくさんのことをよくばって盛り込んだ長い文章は、読みにくく、情報発信の効果が薄れます。
- ・ Consistent=首尾一貫している
危機発生が予測される時点から、危機発生後、復興期に至るまで、発信する情報は首尾一貫するようにします。

(2) 事実のみを知らせる

事実として確認できたことだけを発表し、**透明性**のある情報提供を心がけます。

- ・ 危機が発生して混乱している時は、とかく不確かな情報や「デマ」が飛び交うものです。その中から、「事実」を確認していきます。
- ・ 確認できないこと、わからないことは、「まだ分かりません」、「確認中です」と正直に伝え、「たぶん〇〇だろうと思います」とか「〇〇のようです」という表現は避けます。
- ・ 第三者から入手した情報は、その発信者を明記して「〇月〇日の〇〇の発表によると、…」と情報源を明らかにして伝えます。

2. コミュニケーション責任者とコミュニケーション体制

危機発生時は、様々な情報が関係者間で飛び交い、情報を整理することが困難になりがちです。

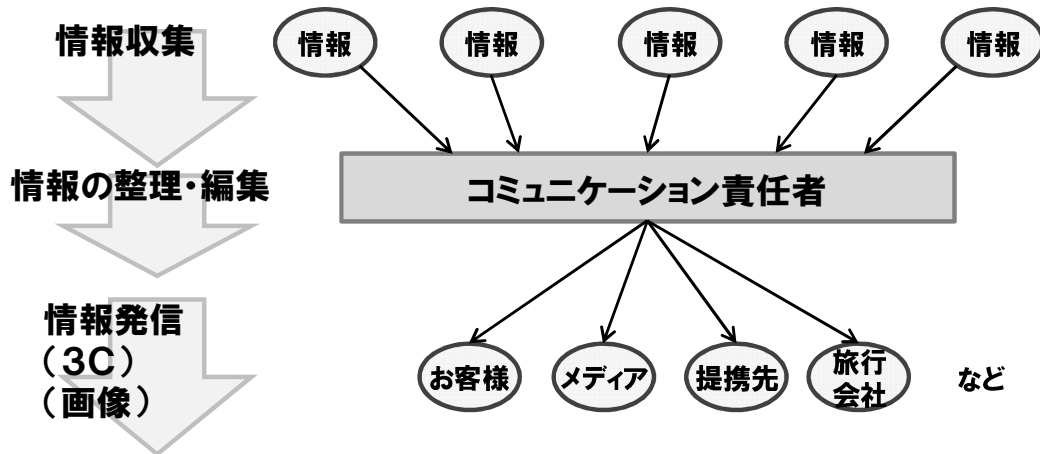
- (1) 危機時のコミュニケーション責任者を一人に絞り、危機管理体制図の中で明確にしておきます。(下図)
- (2) あらゆる情報をその人のところに集め、その人が対外的な情報発信の唯一の窓口になることで、情報が集まり易く、発信する情報の首尾一貫性が保たれます。
- (3) コミュニケーション責任者を予め決めておくことで、危機発生時の迅速なコミュニケーションが可能になります。
- (4) コミュニケーション責任者は、必ずしも組織のトップ（社長、総支配人）である必要はありませんが、次席クラスの人（総務部長、広報室長等）に担ってもらう方が、情報の収集・集約がスムーズです。

<例：当社の危機対応体制>

危機管理責任者	(総支配人	〇〇	〇〇)
副責任者	(副総支配人	〇〇	〇〇)

コミュニケーション責任者	(総務部長	〇〇	〇〇)
安全確認担当	(施設課長	〇〇	〇〇)
消火担当	(経理主任	〇〇	〇〇)
誘導担当	(フロントチーフ	〇〇	〇〇)
確認救護担当	(予約チーフ	〇〇	〇〇)

コミュニケーション責任者の役割



3. 情報の収集

危機発生時に当社で収集する情報は次の通りです。

*ここに記したものは、沖縄県内の一般的な宿泊施設を想定した基本リストです。
 自社施設の立地、建物の特徴、お客様層などを考慮に入れて、自社の情報収集リストを作成してください。

(1) 危機・災害が予想されるとき (台風など)

- ・ 予想される危機・災害の内容、影響が予想される時期
- ・ 警報、避難勧告・避難指示等の発出状況
- ・ 危機・災害に伴い発生することが想定されるリスク
- ・ 影響が予想される時期の予約状況
- ・ 危機・災害に伴う交通機関等の運休予定
- ・ 影響が予想される日・時間帯の要員体制
- ・ 非常用食糧・水、避難用具等の備蓄状況
- ・ その他 ()

(2) 危機が発生した直後

- ・ 危機・災害の状況 (地域・県・全国)
- ・ 当社施設の被害状況
- ・ 従業員の所在と安否

- ・ お客様の安否（リストと照合）
- ・ お客様の避難状況
- ・ ライフラインの状況
- ・ 通信等の状況
- ・ その他（ ）

(3) 当面の危機が収束したとき

- ・ 危機・災害の状況（地域・県・全国）
- ・ 当社施設の被害状況
- ・ 営業継続・再開の可能性
- ・ 従業員の所在と安否
- ・ お客様の安否（リストと照合）と避難先
- ・ 食料・水、毛布等の在庫状況
- ・ 交通機関の運行状況
- ・ 代替交通機関の運行予定
- ・ ライフラインの状況
- ・ 通信等の状況・代替通信手段
- ・ その他（ ）

(4) 危機後の回復期

- ・ 地域全体の回復状況
- ・ 当社の営業再開状況
- ・ 交通機関・代替交通機関の運行状況
- ・ お客様の帰宅状況
- ・ ライフラインの復旧状況
- ・ 旅行会社等の対応状況
- ・ 主要市場における災害・被害の認識（モニタリング）
- ・ その他（ ）

4. お客様への情報提供

お客様向け掲示のテンプレートを利用します。

**ここに記したものは、沖縄県内の一般的な宿泊施設を想定した基本リストです。自社施設の立地、建物の特徴、情報提供先などを考慮に入れて、自社の提供情報リストを作成してください。*

(1) 危機・災害が予想されるとき（台風など）

予めお客様に危機・災害について情報を提供し、旅行の中止や早期の帰宅などを促すことにより、危機・災害が発生した場合のお客様への影響を小さくします。

- ・ 予想される危機・災害の内容、影響が予想される時期
- ・ 警報、避難勧告・避難指示等の発出状況

- ・ 危機・災害に伴い発生することが想定されるリスク
- ・ 危機・災害に伴う交通機関等の運休予定
- ・ その他（ ）

(2) 危機が発生した直後

お客様の安全を確保し、不安を少しでも軽減するための情報提供に徹します。

- ・ 避難場所・方法
- ・ 危機・災害の状況（地域・県・全国）
- ・ 当社施設の被害状況
- ・ ライフラインの状況
- ・ 通信等の状況・代替通信手段
- ・ その他（ ）

(3) 当面の危機状況が収束したとき

帰宅・帰国に向けた情報を提供します。また、お客様自身の安否や状況を、家族・知人・職場、外国人であれば大使館・領事館にいち早く伝えるための方法なども提供すべき重要な情報です。

- ・ 危機・災害の状況（地域・県・全国）
- ・ 当社施設の被害状況
- ・ 営業継続・再開の可能性
- ・ 交通機関の運行状況
- ・ 帰宅・帰国のための代替交通機関の運行予定
- ・ ライフラインの状況
- ・ 通信等の状況・代替通信手段
- ・ 大使館・領事館の連絡先
- ・ その他（ ）

(4) 危機後の回復期

回復期には、これから来ていただく予定のお客様への情報提供が中心になります。回復期のコミュニケーションが効果的に行われることが、危機後の誘客拡大につながります。

- ・ 地域全体の回復状況
- ・ 当社の営業再開状況
- ・ 交通機関・代替交通機関の運行状況
- ・ ライフラインの復旧状況
- ・ 主要市場における災害・被害の認識（モニタリング）
- ・ その他（ ）

5. 関係者への情報提供

お客様に加えて、以下のような関係者にタイムリーなコミュニケーションを行うこ

とが、「安全安心な観光地」としてのブランドを高めるとともに、観光地の早期回復につながります。

それぞれの関係者に提供すべき情報は、p.9【資料1】に一表でまとめてあります。

- (1) 従業員
- (2) お客様の家族・知人
- (3) 市町村役場・県
- (4) 警察・消防
- (5) 地域観光協会・OCVB
- (6) 取引先・パートナー
- (7) 旅行会社
- (8) 大使館・領事館
- (9) その他 ()

6. 社会一般への情報発信

(1) ウェブサイト

インターネットは、電話等の通信手段が使えない場合でも利用することができる災害時に有効なコミュニケーション手段です。

- ① 予め、情報提供が必要な項目をブランクにし、そこに情報を書き込んで、すぐにアップできる緊急時用の裏サイト（ダークサイト）を準備しておきます。
- ② ダークサイトを置くサーバーは、事業所の所在地から離れた、災害の影響を受けない場所に置くことをお勧めします。

(2) メディア対応

マスメディアに情報を提供することは、広く社会一般に情報を提供することになります。メディアへの対応には、次のような方法があります。

- ① プレスリリースの発表（ファックス、メール送信）
- ② 記者会見・記者発表の開催
- ③ 電話取材への対応

いずれの場合も、提供する情報をまとめた広報用シートを作成し、それに沿って情報提供することで、情報提供相手によって言うことが違うなど、首尾一貫性を損なうことのないように留意します。

広報用シートは、提供すべき情報項目を【空白】にした「テンプレート」を用意しておくことで、よりわかりやすく、必要な情報をコンパクトにまとめたものとなります。

(3) SNS（ソーシャルメディア）

Facebook や twitter、YouTube などは、Wifi を通じてスマートフォンやタブレット端末からアクセスして、その場の写真や動画などをアップすることができます。危機発生時の現場の様子を画像で伝えたり、固定電話や携帯電話の通信が規

制されてコミュニケーションができない場合に、離れた場所にいる社員との連絡や安否確認に有効です。

【資料1】危機発生時に伝えるべき情報の内容と提供先

内容 提供先	現場の状況	避難場所	安否	ライフライン	連絡方法	交通機関 (帰宅・帰国)	宿泊(延泊)
従業員	○	○	○	○	○	○	○
	従業員の緊急招集。近隣の情報収集などお客様に尋ねられやすい情報は従業員全体に共有されていることが望ましい。お客様に対しての現場の情報提供者は、コミュニケーション責任者に限らず、従業員全員となる						
お客様・家族・知人	○	◎	○	○	○	◎	○
	本人にとっては、「状況」と「避難場所」が重要。家族・知人にとっては、「自分の家族が無事かどうかを知らせる情報」が重要						
行政・警察・消防	○	○	○	○	○	○	○
	市町村・観光協会、県、消防など、現時点では現場・各施設に対して個々に連絡をして情報収集している状況。効率性を高め、かつ情報の漏れをなくすために情報収集ルートの再整備が必要						
旅行会社	○	○	○	○	○	◎	○
	発地側旅行会社は、自社のお客様情報や現場の情報を収集しにくい。旅行会社として、お客様をサポートする施策を検討するために必要な情報が求められる						
本社	○	○	○	○	○	○	
取引先・パートナー	○						
マスコミ・メディア	◎	○	○			○	○
	コミュニケーション責任者から「わかりやすく」「端的で」「首尾一貫した」情報を伝達						
大使館・領事館	○	○	○			○	
	安否情報、帰国可否とその方法は不可欠。人物照合のためにはパスポート番号を知らせるのがよい。名前は伝達ミスが発生しやすいため。現場の状況については、画像も交えて正確に伝達することで、本国への不正確な情報提供を防げる可能性がある						
ソーシャルメディア SNS	現場の細かい全ての情報を即時公開し続けることは困難。SNSを活用し、現場にいる住民や観光客等から、正確な情報を提供することができるプラットフォームをいち早く整えることで、情報が自然と集積し、拡散する						

7. コミュニケーション対応のための事前準備

危機発生時は、非常事態の中で情報が錯そうしているために、提供すべき情報を的確に収集することは容易ではありません。

そのために、事前に準備することは次の点です。

(1) 情報収集先を予め確認しておく。

この情報は、だれに聞いたら得られるかを予め確かめ、危機・災害発生時には、その情報集先リストを活用して必要な情報を収集するようにします。

(2) コミュニケーション・テンプレートを作成しておく

提供すべき情報項目を【空白】にした「テンプレート」を用意しておくことで、提供すべき情報のうち、何が入手できて、何が入手できていないかがすぐにわかるとともに、テンプレートを埋めた広報シートをもとに情報発信を行うことで、コミュニケーションの首尾一貫性を確保します。

【危機・災害時コミュニケーション・テンプレートの例】

例1) 事業者お客様向け掲示 発生後 12 時間

[月 日、 時 分]、マグニチュード[]の強い地震、震度[]

[時 分]、津波の第一波が到達、第二波[時 分]、第三波[時 分]が到達。

この[津波/地震]により、現在、[当ホテル1階、ロビー、レストラン等および2階の一部]が[浸水]しました。建物の[大きな損傷はありません/一部が被害を受けています]。

危険ですので、3階より下の階には、絶対に行かないでください。

沖縄県全域に出されていた大津波警報は[月 日、 時 分]に解除されました。市内に出されていた避難指示・避難勧告も解除されました。

当ホテル周辺の地域では、[停電/断水]が続いております。

水道は使えませんが、飲料用の水は、4階宴会場〇〇の間でご提供しております。

電話回線は、公衆回線のみ利用可能ですが、携帯電話は発信規制のため利用できない状態が続いております。当ホテルでは緊急用の[衛星電話/無線]により、外部との連絡を確保しております。

【交通関係の情報】

地震により交通機関に[大きな/一部]影響が出ています。主な影響は以下の通りです。

(例)

<航空>

那覇空港：那覇空港：滑走路が津波で浸水し、空港は閉鎖されています。

那覇空港を発着する便は全便欠航しています。

現在のところ、空港再開のめどは立っていません。

<船舶>

〇〇港は、津波によりフェリー埠頭の一部施設が破損したため、車両の乗下船ができなくなっています。そのため、〇〇～××間のフェリーは、旅客のみ利用可能です。

<道路>

沖縄自動車道は、地震によるのり面の崩落等のため、一般車両は全線で通行止めとなっています。

国道 58 号線 津波による浸水のため、各地で通行が規制されています。

市内道路 津波による瓦礫で、多くの道路が通行できない状態です。
県内の主要道路 地震・津波の被害のため、各地で通行が規制されています。
※[国道58号線から当ホテルに至る道路]は一部で[津波により冠水/地震によりがけ崩れが発生]しており、自動車の通行ができなくなっております。

<路線バス>

当市内の路線バス 全線で運休しています。

沖縄県では県内にいらっしゃる観光客・旅行者の皆様が、一日も早く無事にご帰宅・ご帰国できるよう、ご帰宅・ご帰国に向けた方策を検討中です。

新しい情報が入った場合は、その都度お知らせします。

[〇〇ホテル 総支配人 ×× ××]

観光関係の被害状況・営業状況等については、以下のリンクをご利用ください。

沖縄県観光危機管理のページ	http://okinawa-crisis-mgt.info/
沖縄観光コンベンションビューロー	http://www.ocvb.or.jp/news/
沖縄県知事公室防災危機管理課	http://www.pref.okinawa.jp/site/chijiko/bosai/index.html
沖縄气象台	http://www.jma-net.go.jp/okinawa/
└ 地震情報（気象庁）	http://www.jma.go.jp/jp/quake/
└ 津波警報・注意報（気象庁）	http://www.jma.go.jp/jp/tsunami/
沖縄県警察本部	http://www.police.pref.okinawa.jp/
○警察署	(URL 貼付)
○消防本部	(URL 貼付)
○市役所観光振興課	(URL 貼付)
○市役所総務課防災のページ	(URL 貼付)
○観光協会	(URL 貼付)
XXX ホテル	(URL 貼付)
YYY ホテル	(URL 貼付)
ZZZ ビーチリゾート	(URL 貼付)
沖縄電力	http://www.okiden.co.jp/index.html
沖縄ガス	http://www.okinawagas.co.jp/
日本航空	https://www.jal.co.jp/
└ 発着情報	http://www.5971.jal.co.jp/rsv/ArrivalAndDepartureInput.do
日本トランスオーシャン航空	http://www.jal.co.jp/jta/
└ 特別な運航情報	http://www.jal.co.jp/jta/st/st.html

└ 発着案内	http://www.5971.jal.co.jp/rsv/ArrivalAndDepartureInput.do
全日空	http://www.ana.co.jp/
└ 運航状況	http://fli.ana.co.jp/fs/domjpmenu?rand=20130405120213
スカイマーク・エアライン	http://www.skymark.jp/ja/
└ 運航状況	http://www.res.skymark.co.jp/mercury/fis/flight_announce_il8n
エア・アジア・ジャパン	http://www.airasia.com/jp/ja/home.page
└ 公式 twitter	https://twitter.com/airasiajp
ソラシド・エア	http://www.skynetasia.co.jp/
沖縄ツーリスト	http://www.ranrantour.jp/
ジャンボツアーズ	http://www.jumbotours.co.jp/company/
JTB	http://www.jtb.co.jp/
H.I.S.	http://www.his-j.com/Default.aspx

8. モニタリング

提供した情報は、常に発信した側の意図通りに伝わるとは限りません。全く悪意がなくとも、情報を受け取った人の思い込みや、発信した情報のわかりにくさ、他の情報との混同などにより、発信した情報のある部分だけが強調されて伝えられたり、事実と異なる形で伝えられたりすることがあります。特に、危機・災害の発生時には、情報が混乱しやすく、正確に伝わらないことがよくあります。

危機・災害に見舞われた地域の情報が、不正確なまま広まると、「風評」になります。事実無根のネガティブな噂が、あたかも事実であるかのように広まり、観光客の足をその地域から遠のけてしまいます。

こうした風評をいち早くキャッチし、正しい情報を再度提供して風評被害を最小で済むようにするためには、提供した情報のモニタリングが必要です。

情報を発信したら、テレビや新聞はもとより、各種のウェブサイト等に掲載された内容が提供した情報に基づき、正確に伝わっているか実際に画面を見て確認します。

9. 風評危機への対応

風評は、どのように努力しても発生することがあり、発生した風評に迅速に対応しないとどんどん広まり、実際の災害からの直接被害以上に大きな影響を観光地や観光関連事業者に及ぼすことがあります。

風評（事実に基づかないネガティブな情報）が発生したら、以下のような対応を行って、できるだけ早く風評を鎮静化することが大切です。

- (1) メディアから発信された情報が明らかに間違っている場合
再度正しい情報を提供して、メディアに対して情報の訂正をお願いします。
- (2) 発信された情報が偏っていたり、一部だけであった場合

メディアは、自らの取材と判断により一旦発信した情報の訂正依頼をなかなか受け入れてくれません。粘り強く、繰り返し情報を提供し続けます。より正確な情報の発信がメディアにとってもメリットがあると思わせることが、風評対策へのポイントです。

(3) 地域の一部で被害があったものの、自社への影響は限られていた場合

自社のウェブサイトやプレスリリース、旅行会社等への情報提供において、影響は限定的であり、営業を継続している旨、繰り返し発信します。

一施設単独でなく、地域として市町村観光課、観光協会などから情報発信することが有効です。

10. 復興に向けたコミュニケーション

復興に向けたコミュニケーションは、復興プロセスに入ると同時に準備を始め、通常営業を再開してから一日も早くお客様に来ていただけるようにします。

(1) 既存顧客（お得意様）へのコミュニケーション

危機後、一番先に来ていただける可能性が高いのは、これまでに利用して下さったお客様や、リピートして下さるお得意様です。こうしたお客様は、復興の応援団になってくださるでしょう。

自社や地域の被害の状況や、復興に向けた取り組み、従業員の様子などを丁寧に伝えます。営業再開の予定が立ったら、できるだけ早くお知らせし、またのご来館をお願いします。

(2) 旅行業界へのコミュニケーション

取引のある旅行会社に、被害の状況や営業再開のめどなどを伝えます。文書だけでなく、現場の写真などを仕入・手配の担当者に送るとよいでしょう。

営業再開の予定が固まったら、旅行会社を訪問したり、旅行会社の担当者に来ていただいたりして、もう送客しても大丈夫、という確信を持っていただけるようにします。

単独の施設でのコミュニケーションに加えて、地域の観光協会や旅館組合等でまとまったプロモーションやキャンペーンを行い、復興応援の特別商品を企画していただけるよう働きかけます。

通常営業が再開したら、ファミトリップ（研修旅行）で旅行会社各社の担当者を招待し、実際に復興した地域の様子を見て、体験していただくのは、誘客促進に効果が期待できるコミュニケーション手法です。

(3) 一般消費者へのコミュニケーション

日本人は一般的に、危機や災害の被害を受けた地域に観光目的で訪れることを、被災した方々に失礼で申し訳ない、と躊躇する傾向があります。

一般消費者へのコミュニケーションは、「もうだいじょうぶ」、「お客様が来てく

ださることが、私たちの地域の復興につながる」、「来てくださるのを待っています」というメッセージを伝えることがポイントです。

旅行博などの場に地域の特別ブースを設けてもらい、地域をあげて消費者や旅行会社スタッフにアピールすることも有効です。

(4) マスメディアへのコミュニケーション

危機や災害で被害を受けたことは、マスメディアにとってニュースバリューがありますが、単に通常営業を再開しただけでは、大きな「ネタ」にはなりません。マスメディアが取り上げたいくなるような復興イベントや、視聴者の興味を引くような「ストーリー」と組み合わせ、復興の状況をコミュニケーションしていくと、取り上げてもらいやすくなります。

危機や災害から何週間、何か月という節目のタイミングは、ニュースになりやすいので、そこにニュース性のある取り組みやイベントを仕掛け、マスコミの取材の中で、復興の状況をアピールすることもできます。

観光危機管理
コミュニケーション・マニュアル
市町村・観光協会編

平成 25 年 3 月
沖縄県

はじめに（このモデルマニュアルの使い方）

このモデルマニュアルは、「平成 24 年度沖縄県観光危機管理モデル事業」の一環として、県内での地震・津波を想定して作成しました。

市町村や地域の観光協会等が、それぞれの地域の危機管理・防災計画やマニュアルのコミュニケーションに関わる部分を作成する際に、このモデルマニュアルを参考にさせていただくためのものです。

収集する情報のリスト、情報提供先や発信する情報などは、地域の特徴、地域内の観光施設の立地、主なお客様層などを踏まえて、それぞれの市町村で検討してください

<目 次>

1. 危機発生時のコミュニケーションの鉄則
2. コミュニケーション責任者とコミュニケーション体制
3. 情報の収集
4. お客様への情報提供
5. 関係者への情報提供
6. 社会一般への情報発信
 - (4) ウェブサイト（ダークサイト）
 - (5) メディア対応
 - (6) SNS（ソーシャルメディア）
7. コミュニケーション対応のための事前準備
8. モニタリング
9. 風評危機への対応
10. 復興に向けたコミュニケーション

1. 危機発生時のコミュニケーションの鉄則

(1) “3つのC” に基づいた情報提供

- ・ Clear=はつきりと
発信された情報を、だれでも誤解することなく正確に受け取れるよう、曖昧な表現は使用せず、はつきりと表現します。
- ・ Concise=簡潔に
短ければ短いほど、コミュニケーションは効果的です。
たくさんの形容詞・形容句を使った文章や、一文にたくさんのことをよくばって盛り込んだ長い文章は、読みにくく、情報発信の効果が薄れます。
- ・ Consistent=首尾一貫している
危機発生が予測される時点から、危機発生後、復興期に至るまで、発信する情報は首尾一貫するようにします。

(2) 事実のみを知らせる

事実として確認できたことだけを発表し、**透明性**のある情報提供を心がけます。

- ・ 危機が発生して混乱している時は、とかく不確かな情報や「デマ」が飛び交うものです。その中から、「事実」を確認していきます。
- ・ 確認できないこと、わからないことは、「まだ分かりません」、「確認中です」と正直に伝え、「たぶん〇〇だろうと思います」とか「〇〇のようです」という表現は避けます。
- ・ 第三者から入手した情報は、その発信者を明記して「〇月〇日の〇〇の発表によると、…」と情報源を明らかにして伝えます。

2. コミュニケーション責任者とコミュニケーション体制

危機発生時は、様々な情報が関係者間で飛び交い、情報を整理することが困難になりがちです。

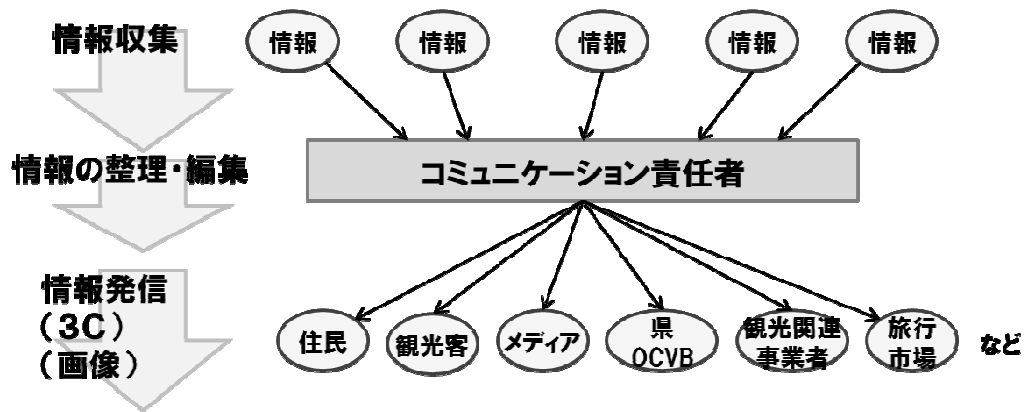
- (1) 危機時のコミュニケーション責任者を一人に絞り、危機管理体制図の中で明確にしておきます。(下図)
- (2) あらゆる情報をその人のところに集め、その人が対外的な情報発信の唯一の窓口になることで、情報が集まり易く、発信する情報の首尾一貫性が保たれます。
- (3) コミュニケーション責任者を予め決めておくことで、危機発生時の迅速なコミュニケーションが可能になります。
- (4) コミュニケーション責任者は組織のトップ（市町村長、会長）である必要はありませんが、実務のトップクラスの人（副市町村長、総務部長、事務局長等）に担ってもらう方が、情報の収集・集約がスムーズです。

<例：当市の危機対応体制>

危機管理責任者	(市長	〇〇	〇〇)
副責任者	(副市長	〇〇	〇〇)

コミュニケーション責任者 (総務課長 ○○ ○○)

コミュニケーション責任者の役割



3. 情報の収集

危機発生時に当市町村・協会で収集する情報は次の通りです。

*ここに記したものは、沖縄県内の一般的な市町村を想定した基本リストです。
当市町村の地理的条件、観光関連施設の立地状況、主なお客様層などを考慮に入れて、それぞれの市町村の情報収集リストを作成してください。

(1) 危機・災害が予想されるとき (台風など)

- ・ 予想される危機・災害の内容、影響が予想される時期
- ・ 警報、避難勧告・避難指示等の発出
- ・ 危機・災害に伴い発生することが想定されるリスク
- ・ 影響が予想される時期の地域内宿泊施設、観光施設等の予約状況、営業予定
- ・ 危機・災害に伴う市町村内・県内の交通機関等の運休予定
- ・ 影響が予想される日・時間帯の要員体制
- ・ 非常用食糧・水、避難用具等の備蓄状況
- ・ その他 ()

(2) 危機が発生した直後

- ・ 危機・災害の状況 (地域・県・全国)
- ・ 市町村内・県内のライフラインの状況
- ・ 通信等の状況
- ・ 地域内観光関連施設の被害状況
- ・ 役場・協会職員の所在と安否
- ・ 地域内にいる観光客・旅行者の安否
- ・ お客様の避難状況

- ・ その他 ()

(3) 当面の危機が収束したとき

- ・ 危機・災害の状況（地域・県・全国）
- ・ 地域内観光関連施設の被害状況と営業継続・再開の可能性
- ・ 役場・協会職員の所在と安否
- ・ 地域内にいる観光客・旅行者（リストと照合）と避難先
- ・ 食料・水、毛布等の在庫状況
- ・ 市町村内・県内・県外への交通機関の運行状況
- ・ 代替交通機関の運行予定
- ・ 市町村内・県内のライフラインの状況
- ・ 通信等の状況・代替通信手段
- ・ その他 ()

(4) 危機後の回復期

- ・ 地域内観光関連施設の回復状況・営業再開状況
- ・ 市町村内・県内および県外への交通機関・代替交通機関の運行状況
- ・ 危機発生時に地域内にいた観光客・旅行者の帰宅状況
- ・ ライフラインの復旧状況
- ・ 旅行会社等の対応状況
- ・ 主要市場における災害・被害の認識（モニタリング）
- ・ その他 ()

5. 観光客・旅行者への情報提供

観光客・旅行者向け掲示のテンプレートを利用します。

**ここに記したものは、沖縄県内の一般的な市町村を想定した基本リストです。*

当市町村の地理的条件、観光関連施設の立地状況、情報提供先などを考慮に入れて、それぞれの市町村の提供情報リストを作成してください。

(5) 危機・災害が予想されるとき（台風など）

予め観光客・旅行者に危機・災害について情報を提供し、旅行の中止や早期の帰宅などを促すことにより、危機・災害が発生した場合の観光客・旅行者への影響を小さくします。

- ・ 予想される危機・災害の内容、影響が予想される時期
- ・ 警報、避難勧告・避難指示等の発出状況
- ・ 危機・災害に伴い発生することが想定されるリスク
- ・ 危機・災害に伴う交通機関等の運休予定

- ・ その他 ()

(6) 危機が発生した直後

旅行者・観光客の安全を確保し、不安を少しでも軽減するための情報提供に徹します。

- ・ 避難場所・方法
- ・ 危機・災害の状況 (地域・県・全国)
- ・ ライフラインの状況
- ・ 通信等の状況・代替通信手段
- ・ その他 ()

(7) 当面の危機状況が収束したとき

帰宅・帰国に向けた情報を提供します。また、旅行者自身の安否や状況を、家族・知人・職場、外国人であれば大使館・領事館にいち早く伝えるための方法なども提供すべき重要な情報です。

- ・ 危機・災害の状況 (地域・県・全国)
- ・ 地域内観光関連施設の被害状況と営業継続・再開の可能性
- ・ 県内・県外への交通機関の運行状況
- ・ 帰宅・帰国のための代替交通機関の運行予定と出発地までのアクセス
- ・ 市町村内・県内のライフラインの状況
- ・ 通信等の状況・代替通信手段
- ・ 大使館・領事館の連絡先
- ・ その他 ()

(8) 危機後の回復期

回復期には、これから来ていただく予定の観光客・旅行者と、旅行を取り扱う旅行会社等への情報提供が中心になります。回復期のコミュニケーションが効果的に行われることが、危機後の誘客拡大につながります。

- ・ 地域全体の回復状況
- ・ 地域内観光関連施設の営業再開状況
- ・ 交通機関・代替交通機関の運行状況
- ・ ライフラインの復旧状況
- ・ 主要市場における災害・被害の認識 (モニタリング)
- ・ 復興に向けたプロモーション施策等
- ・ その他 ()

11. 関係者への情報提供

観光客・旅行者に加えて、以下のような関係者にタイムリーなコミュニケーションを行うことが、「安全安心な観光地」としてのブランドを高めるとともに、観光地の早

期回復につながります。

それぞれの関係者に提供すべき情報は、p.9【資料1】に一表でまとめてあります。

- (1) 地域の住民・事業者
- (2) 危機発生時に地域内にいた旅行者の家族・知人
- (3) 県・OCVB
- (4) 警察・消防
- (5) 旅行会社
- (6) 大使館・領事館
- (7) その他 ()

12. 社会一般への情報発信

(1) ウェブサイト

インターネットは、電話等の通信手段が使えない場合でも利用することができる災害時に有効なコミュニケーション手段です。

- ① 予め、情報提供が必要な項目を空白にし、そこに情報を書き込んで、すぐにアップできる緊急時用の裏サイト（ダークサイト）を準備しておきます。
- ② ダークサイトを置くサーバーは、役所の所在地から離れた、災害の影響を受けない場所に置くことをお勧めします。

(2) メディア対応

マスメディアに情報を提供することは、広く社会一般に情報を提供することになります。メディアへの対応には、次のような方法があります。

- ① プレスリリースの発表（ファックス、メール送信）
- ② 記者会見・記者発表の開催
- ③ 電話取材への対応

いずれの場合も、提供する情報をまとめた広報用シートを作成し、それに沿って情報提供することで、情報提供相手によって言うことがちがうなど、首尾一貫性を損なうことのないように留意します。

広報用シートは、提供すべき情報項目を【空白】にした「テンプレート」を用意しておくことで、よりわかりやすく、必要な情報をコンパクトにまとめたものとなります。

(3) SNS（ソーシャルメディア）

Facebook や twitter、YouTube などは、Wifi を通じてスマートフォンやタブレット端末からアクセスして、その場の写真や動画などをアップすることができます。危機発生時の現場の様子を画像で伝えたり、固定電話や携帯電話の通信が規制されてコミュニケーションができない場合に、離れた場所にいる職員や関係先との連絡や安否確認に有効です。

【資料1】危機発生時に伝えるべき情報の内容と提供先

内容 提供先	現場の状況	避難場所	安否	ライフライン	連絡方法	交通機関 (帰宅・帰国)	宿泊(延泊)
従業員	○	○	○	○	○	○	○
	従業員の緊急招集。近隣の情報収集などお客様に尋ねられやすい情報は従業員全体に共有されていることが望ましい。お客様に対しての現場の情報提供者は、コミュニケーション責任者に限らず、従業員全員となる						
お客様・家族・知人	○	◎	○	○	○	◎	○
	本人にとっては、「状況」と「避難場所」が重要。家族・知人にとっては、「自分の家族が無事かどうかを知らせる情報」が重要						
行政・警察・消防	○	○	○	○	○	○	○
	市町村・観光協会、県、消防など、現時点では現場・各施設に対して個々に連絡をして情報収集している状況。効率性を高め、かつ情報の漏れをなくすために情報収集ルートの再整備が必要						
旅行会社	○	○	○	○	○	◎	○
	発地側旅行会社は、自社のお客様情報や現場の情報を収集しにくい。旅行会社として、お客様をサポートする施策を検討するために必要な情報が求められる						
本社	○	○	○	○	○	○	
取引先・パートナー	○						
マスコミ・メディア	◎	○	○			○	○
	コミュニケーション責任者から「わかりやすく」「端的で」「首尾一貫した」情報を伝達						
大使館・領事館	○	○	○			○	
	安否情報、帰国可否とその方法は不可欠。人物照合のためにはパスポート番号を知らせるのがよい。名前は伝達ミスが発生しやすいため。現場の状況については、画像も交えて正確に伝達することで、本国への不正確な情報提供を防げる可能性がある						
ソーシャルメディア SNS	現場の細かい全ての情報を即時公開し続けることは困難。SNSを活用し、現場にいる住民や観光客等から、正確な情報を提供することができるプラットフォームをいち早く整えることで、情報が自然と集積し、拡散する						

13. コミュニケーション対応のための事前準備

危機発生時は、非常事態の中で情報が錯そうしているために、提供すべき情報を的確に収集することは容易ではありません。

そのために、事前に準備することは次の点です。

(1) 情報収集先を予め確認しておく。

この情報は、だれに聞いたら得られるかを予め確かめ、危機・災害発生時には、その情報集先リストを活用して必要な情報を収集するようにします。

(2) コミュニケーション・テンプレートを作成しておく

提供すべき情報項目を【空白】にした「テンプレート」を用意しておくことで、提供すべき情報のうち、何が入手できて、何が入手できていないかがすぐにわかるとともに、テンプレートを埋めた広報シートをもとに情報発信を行うことで、コミュニケーションの首尾一貫性を確保します。

【危機・災害時コミュニケーション・テンプレートの例】

1. 地震・津波の場合（市町村・観光協会用 発生後 24 時間）

沖縄で地震・津波、交通機関・観光施設に被害

[沖縄県〇〇市、〇〇観光協会
観光危機対策本部
住所、電話番号、メールアドレス]

[月 日、 時 分—沖縄県〇〇市]

[月 日、 時 分]、沖縄県でマグニチュード[]の強い地震が発生し、当市では震度[]の揺れを観測しました。

気象庁の発表によると、地震の震源は[地域]から[東/西/南/北]へ[]km、深さは[]kmです。

沖縄県全域に出されていた大津波警報は[月 日、 時 分]に解除されました。

市内各地で観測された津波の到達時刻ならびに海面からの高さは次の通りです。

[]地区:[m]、[]地区:[m]、[]地区:[m]、[]地区:[m]

大津波警報の解除に伴い、市内に出されていた避難指示・避難勧告も解除されました。

被災された皆様に心からのお見舞いを申し上げますとともに、亡くなられた方々及びそ
のご家族の皆さまに心よりお悔やみ申し上げます。〇〇市は、この危機を乗り越えるため、
あらゆる手を尽くす所存です。

当市では、地震発生後ただちに市長を本部長とする災害対策本部を設置し、〇〇市地域
防災計画に基づき必要な対応を行っております。

我々の第一目標は、人々の安全を確保することです。現在、市内各地の避難場所にて被
災した方々の安否確認を続けております。

消防・警察からの情報によると、〇〇市内で亡くなった人[]名、けがをした人[]名が
確認されています。けがをした人の中には、[]国からの旅行者[]人も含まれています。

現在、沖縄県とともに各国の大使館・領事館と連携を取り、各国出身の旅行者に関する
情報の収集、および被災、避難された旅行者の救護と確認に努めています。

市内のホテル・観光関連施設等の被害状況は以下の通りです。

施設名	被害状況	営業状況
A ホテル	1 階フロント、レストランが浸水。2 階以上は浸水被害なし。停電中	停電が回復するまで臨時休業
B ホテル	大きな被害なし。宴会場で避難者を受け入れ。	宿泊、レストランは営業。宴会のみ休業。
C ホテル	1 階および 2 階の一部が大きく損傷	休業
D 水族館	1 階および地下 1 階が浸水。水槽の一部が破損。来場者は全員避難。	当面の間休業
E 会議場	会議場のガラスが破損。展示棟は 1 階部分および地下の機械室が浸水。	月 日まで休館。それ以降の営業は被害調査結果による。

沖縄県では県内にいらっしゃる観光客・旅行者の皆様が、一日も早く無事にご帰宅・ご帰国できるよう、ご帰宅・ご帰国に向けた方策を検討中です。

また、現在当市内で帰宅を待っている観光客・旅行者の皆様には、市内のホテル・宿泊施設が特別料金で宿泊を提供しています。ご希望の方は各ホテルまたは、〇〇市観光協会特設コールセンター（098x-xx-xxxx）にご連絡ください。

注) 地震・津波による被害や停電のため、通常の宿泊サービスや食事の提供ができない場合があります。

地震により交通機関に[大きな／一部]影響が出ています。主な影響は以下の通りです。
(例)

<航空>

那覇空港：那覇空港：滑走路が津波で浸水し、空港は閉鎖されています。

那覇空港を発着する便は全便欠航しています。

現在のところ、空港再開のめどは立っていません。

<船舶>

津波発生により沖合に避難したフェリー・旅客船は、全船無事であることが確認されました。

〇〇港は、津波によりフェリー埠頭の一部施設が破損したため、車両の乗下船ができなくなっています。そのため、〇〇～××間のフェリーは、旅客のみ利用可能です。

<道路>

沖縄自動車道 地震によるのり面の崩落等のため、一般車両は全線で通行止めとなっています。

国道 58 号線 津波による浸水のため、各地で通行が規制されています。

当市内でも、津波による瓦礫で、多くの道路が通行できない状態です。

その他の県内の主要道路でも地震・津波の被害のため、各地で通行が規制されています。

<路線バス>

当市内の路線バス 全線で運休しています。

[〇〇市長 ××××／〇〇市観光協会長 ××××]

[〇〇市／〇〇市観光協会] は明日の [時] までに本情報の更新をおこないます。ただし、緊急にお知らせすべき情報が入った場合はその都度更新をおこないます。

観光関係の被害状況・営業状況等については、以下のリンクをご利用ください。

沖縄県観光危機管理のページ	http://okinawa-crisis-mgt.info/
沖縄観光コンベンションビューロー	http://www.ocvb.or.jp/news/
沖縄県知事公室防災危機管理課	http://www.pref.okinawa.jp/site/chijiko/bosai/index.html
沖縄気象台	http://www.jma-net.go.jp/okinawa/
└地震情報（気象庁）	http://www.jma.go.jp/jp/quake/
└津波警報・注意報（気象庁）	http://www.jma.go.jp/jp/tsunami/
沖縄県警察本部	http://www.police.pref.okinawa.jp/
○警察署	(URL 貼付)
○消防本部	(URL 貼付)
○市役所観光振興課	(URL 貼付)
○市役所総務課防災のページ	(URL 貼付)
○観光協会	(URL 貼付)
XXX ホテル	(URL 貼付)
YYY ホテル	(URL 貼付)
ZZZ ビーチリゾート	(URL 貼付)
沖縄電力	http://www.okiden.co.jp/index.html
沖縄ガス	http://www.okinawagas.co.jp/
日本航空	https://www.jal.co.jp/
└発着情報	http://www.5971.jal.co.jp/rsv/ArrivalAndDepartureInput.do
日本トランスオーシャン航空	http://www.jal.co.jp/jta/
└特別な運航情報	http://www.jal.co.jp/jta/st/st.html
└発着案内	http://www.5971.jal.co.jp/rsv/ArrivalAndDepartureInput.do
全日空	http://www.ana.co.jp/
└運航状況	http://fli.ana.co.jp/fs/domjpmenu?rand=20130405120213
スカイマーク・エアライン	http://www.skymark.jp/ja/

└ 運航状況	http://www.res.skymark.co.jp/mercury/fis/flight_announce_i18n
エア・アジア・ジャパン	http://www.airasia.com/jp/ja/home.page
└ 公式 twitter	https://twitter.com/airasiajp
ソラシド・エア	http://www.skynetasia.co.jp/
沖縄ツーリスト	http://www.ranrantour.jp/
ジャンボツアーズ	http://www.jumbotours.co.jp/company/
JTB	http://www.jtb.co.jp/
H.I.S.	http://www.his-j.com/Default.aspx

14. モニタリング

提供した情報は、常に発信した側の意図通りに伝わるとは限りません。全く悪意がなくとも、情報を受け取った人の思い込みや、発信した情報のわかりにくさ、他の情報との混同などにより、発信した情報のある部分だけが強調されて伝えられたり、事実と異なる形で伝えられたりすることがあります。特に、危機・災害の発生時には、情報が混乱しやすく、正確に伝わらないことがよくあります。

危機・災害に見舞われた地域の情報が、不正確なまま広まると、「風評」になります。事実無根のネガティブな噂が、あたかも事実であるかのように広まり、観光客の足をその地域から遠のけてしまいます。

こうした風評をいち早くキャッチし、正しい情報を再度提供して風評被害を最小で済むようにするためには、提供した情報のモニタリングが必要です。

情報を発信したら、テレビや新聞はもとより、各種のウェブサイト等に掲載されている内容が提供した情報に基づき、正確に伝わっているか実際に画面を見て確認します。

15. 風評危機への対応

風評は、どのように努力しても発生することがあり、発生した風評に迅速に対応しないとどんどん広まり、実際の災害からの直接被害以上に大きな影響を観光地や観光関連事業者に及ぼすことがあります。

風評（事実に基づかないネガティブな情報）が発生したら、以下のような対応を行って、できるだけ早く風評を鎮静化することが大切です。

(1) メディアから発信された情報が明らかに間違っている場合

再度正しい情報を提供して、メディアに対して情報の訂正をお願いします。

(2) 発信された情報が偏っていたり、一部だけであった場合

メディアは、自らの取材と判断により一旦発信した情報の訂正依頼をなかなか受け入れてくれません。粘り強く、繰り返し情報を提供し続けます。より正確な情報の発信がメディアにとってもメリットがあると思わせることが、風評対策へのポイントです。

- (3) 地域の一部で被害があったものの、それ以外の地区への影響は限られていた場合、市町村や観光協会のウェブサイトやプレスリリース、旅行会社等への情報提供において、影響は限定的であり、営業を継続している旨、繰り返し発信します。
- テンプレート例にあるように、地域内の観光施設の被害・営業状況を一表にして発表し、それを随時更新することにより、地域の最新状況がより具体的に情報伝達できます。

16. 復興に向けたコミュニケーション

復興に向けたコミュニケーションは、復興プロセスに入ると同時に準備を始め、通常営業を再開してから一日も早くお客様に来ていただけるようにします。

(1) 地域のファン（リピーター）へのコミュニケーション

危機後、一番先に来ていただける可能性が高いのは、これまでに地域に来てくださった方や、地域のファンになって、その後何度も来てくださるリピーターです。こうしたファンは、復興の応援団になってくださるでしょう。

地域の被害の状況や、復興に向けた取り組みなどを、地域内の事業者から伝えるよう働きかけます。観光の復興の目途が立ったら、できるだけ早くお知らせし、またの来訪をお願いします。

(2) 旅行業界へのコミュニケーション

地域への送客実績のある旅行会社に、被害の状況や営業再開のめどなどを伝えます。文書だけでなく、現場の写真などを仕入・手配の担当者に送るとよいでしょう。

地域内の観光関連事業者の営業再開の予定が固まったら、事業者代表とともに旅行会社を訪問したり、旅行会社の担当者に来ていただいたりして、もう送客しても大丈夫、という確信を持っていただけるようにします。

地域でまとまったプロモーションやキャンペーンを行い、復興応援の特別商品を企画していただけるよう働きかけます。

地域内事業者が通常営業を再開したら、ファムトリップ（研修旅行）で旅行会社各社の担当者を地域に招待し、実際に復興した地域の様子を見、体験していただけます。これも、誘客促進に効果が期待できるコミュニケーション手法です。

(3) 一般消費者へのコミュニケーション

日本人は一般的に、危機や災害の被害を受けた地域に観光目的で訪れることを、被災した方々に失礼で申し訳ない、と躊躇する傾向があります。

一般消費者へのコミュニケーションは、「もうだいじょうぶ」、「お客様が来てくださることが、私たちの地域の復興につながる」、「来てくださるのを待っています」というメッセージを伝えることがポイントです。

旅行博などの場に地域の特別ブースを設けてもらい、地域をあげて消費者や旅行会社スタッフにアピールすることも有効です。

(4) マスメディアへのコミュニケーション

危機や災害で被害を受けたことは、マスメディアにとってニュースバリューがありますが、単に通常営業を再開しただけでは、大きな「ネタ」にはなりません。マスメディアが取り上げたいくなるような復興イベントや、視聴者の興味を引くような「ストーリー」と組み合わせ、復興の状況をコミュニケーションしていくと、取り上げてもらいやすくなります。

危機や災害から何週間、何か月という節目のタイミングは、ニュースになりやすいので、そこにニュース性のある取り組みやイベントを仕掛け、マスコミの取材の中で、復興の状況をアピールすることもできます。

コミュニケーションテンプレート（一部抜粋）

①地震・津波の場合（事業者お客様向け掲示 発生後 4 時間）

[月 日、 時 分]、マグニチュード[]の強い地震、震度[]

[時 分]、津波の第一波が到達、第二波[時 分]、第三波[時 分]が到達。

この[津波/地震]により、現在、[当ホテル1階、ロビー、レストラン等および2階の一部]が[浸水して]おります。建物の[大きな損傷はありません/一部が被害を受けています]。

大津波警報が継続中ですので、この場所で待機しててください。

当ホテル周辺の地域では、[停電/断水]が発生しておりますが、当ホテルでは非常用発電機により、最低限必要な電源の確保はできております。

電話回線は、不通となっております。また、携帯電話も発信規制のため利用できない状態ですが、当ホテルでは緊急用の[衛星電話/無線]により、外部との連絡を確保しております。

警察によると、[国道 58 号線から当ホテルに至る道路]は一部で[津波により冠水/地震によりがけ崩れが発生]しており、自動車の通行ができなくなっております。

新しい情報が入った場合は、その都度お知らせします。

[〇〇ホテル 総支配人 ×× ××]

地震・津波の場合（事業者お客様向け掲示 発生後 12 時間）

[月 日、 時 分]、マグニチュード[]の強い地震、震度[]

[時 分]、津波の第一波が到達、第二波[時 分]、第三波[時 分]が到達。

この[津波/地震]により、現在、[当ホテル1階、ロビー、レストラン等および2階の一部]が[浸水]しました。建物の[大きな損傷はありません/一部が被害を受けています]。

危険ですので、3階より下の階には、絶対に行かないでください。

沖縄県全域に出されていた大津波警報は[月 日、 時 分]に解除されました。
市内に出されていた避難指示・避難勧告も解除されました。

当ホテル周辺の地域では、[停電/断水]が続いております。
水道は使えませんが、飲料用の水は、4階宴会場〇〇の間でご提供しております。

電話回線は、公衆回線のみ利用可能ですが、携帯電話は発信規制のため利用できない状態が続いております。当ホテルでは緊急用の[衛星電話/無線]により、外部との連絡を確保しております。

【交通関係の情報】

地震により交通機関に[大きな/一部]影響が出ています。主な影響は以下の通りです。

(例)

<航空>

那覇空港：那覇空港：滑走路が津波で浸水し、空港は閉鎖されています。

那覇空港を発着する便は全便欠航しています。

現在のところ、空港再開のめどは立っていません。

<船舶>

〇〇港は、津波によりフェリー埠頭の一部施設が破損したため、車両の乗下船ができなくなっています。そのため、〇〇～××間のフェリーは、旅客のみ利用可能です。

<道路>

沖縄自動車道 地震によるのり面の崩落等のため、一般車両は全線で通行止めとなっています。

国道 58 号線 津波による浸水のため、各地で通行が規制されています。

市内道路 津波による瓦礫で、多くの道路が通行できない状態です。

県内の主要道路 地震・津波の被害のため、各地で通行が規制されています。

※[国道 58 号線から当ホテルに至る道路]は一部で[津波により冠水/地震によりがけ崩れが発生]しており、自動車の通行ができなくなっております。

<路線バス>

当市内の路線バス 全線で運休しています。

沖縄県では県内にいらっしゃる観光客・旅行者の皆様が、一日も早く無事にご帰宅・ご帰国できるよう、ご帰宅・ご帰国に向けた方策を検討中です。

新しい情報が入った場合は、その都度お知らせします。

[〇〇ホテル 総支配人 ×× ××]

