

平成 23 年度 沖縄観光危機管理モデル事業

報 告 書



平成 24 年 3 月

沖縄県

(事業受託者：株式会社ツーリズム・マーケティング研究所)

平成 23 年度 沖縄観光危機管理モデル事業
(細事業名:地域観光危機管理体制構築の支援)
報告書 目次

| | |
|---|----|
| 第 1 章 事業の概要 | 1 |
| 1 - 1 本事業の目的..... | 1 |
| 1 - 2 本事業の構成..... | 2 |
| 第 2 章 県内主要観光地等の観光客の安全確保に係る現況調査 | 3 |
| 2 - 1 調査の概要..... | 3 |
| 2 - 2 調査結果..... | 3 |
| 第 3 章 国内外の先進事例 | 14 |
| 3 - 1 インドネシア 「Tsunami Ready Toolbox」..... | 14 |
| 3 - 2 PATA 「Bounce Back」..... | 16 |
| 3 - 3 オーストラリア 「Crisis Essentials」..... | 18 |
| 3 - 4 オーストラリア 「Crisis Communication Handbook」..... | 19 |
| 3 - 5 UNWTO 「Toolbox for Crisis Communications in Tourism」..... | 20 |
| 第 4 章 観光地における大規模災害時の対策マニュアル、避難マップ等 | 22 |
| 4 - 1 支援地域の選定..... | 22 |
| 4 - 2 地域別取組支援のプロセス..... | 23 |
| 第 5 章 観光危機管理セミナー、シンポジウムの実施 | 40 |
| 5 - 1 観光危機管理セミナー..... | 40 |
| 5 - 2 観光危機管理シンポジウム..... | 50 |
| 第 6 章 観光施設等に対する海拔表示の設置 | 57 |
| 6 - 1 海拔表示ガイドライン..... | 57 |
| 6 - 2 設置箇所..... | 57 |
| 6 - 3 検証結果..... | 63 |
| 第 7 章 課題整理および今後の取組みについて | 66 |
| 7 - 1 沖縄における危機管理対策に係る課題..... | 66 |
| 7 - 2 次年度以降の取組みについて..... | 68 |
| 7 - 3 今後の事業展開イメージ..... | 72 |

< 参考資料 >

- 1) 県内主要観光地等の観光客の安全確保に係る現況調査 調査票
- 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
- 3) 避難マップ
- 4) 海拔表示設置箇所
- 5) シンポジウム取材記事

第1章 事業の概要

1 - 1 本事業の目的

2011年3月11日に発生した、東日本大震災と巨大津波、さらに東京電力福島第一発電所原子炉事故は、自然災害の脅威を改めて認識するとともに、防災・減災の取り組みの必要性を再確認する機会となった。

沖縄県においては、大型台風、地震、津波、航空機事故等の災害に対応するための基本計画として「沖縄県防災予防計画」が策定され、数年毎に改訂されている。同計画には、基本編のほか、地震・津波への対応に特化した地震編も策定されている。それに加えて、市町村毎に防災計画が策定されているが、自治体相互の内容やレベルの違いがあるとともに、隣接自治体の相互連携、地域内観光関連事業者との連携等については必ずしも十分であるとは言えない。

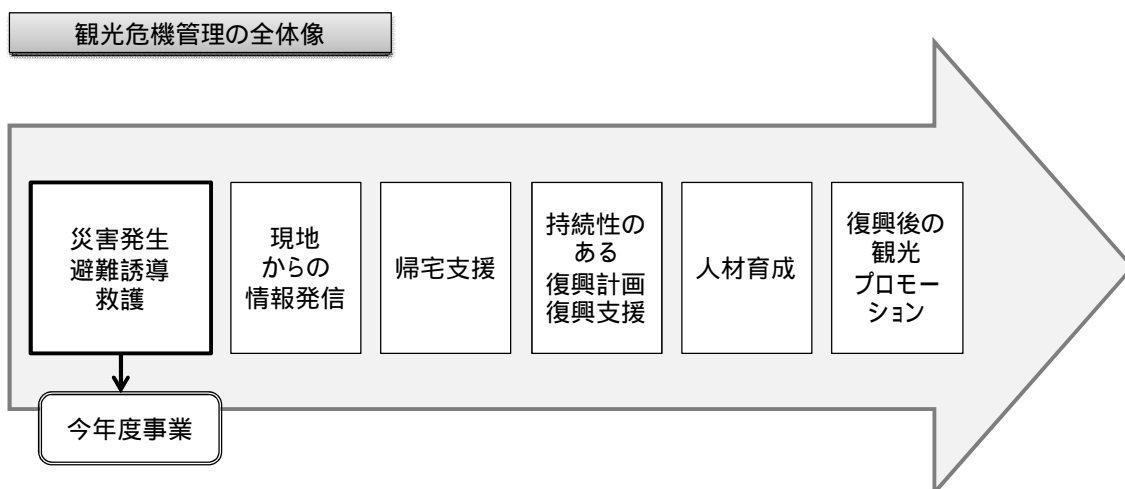
ホテルや観光施設等においても、火災等を想定した防災計画の策定と定期的な避難訓練が義務付けられているが、災害時における地域社会や他の宿泊施設・観光施設等との連携まで計画や訓練に含まれているケースは少ない。

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。沖縄県にとって、大きな災害や事故等が発生しても、観光客の安全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。

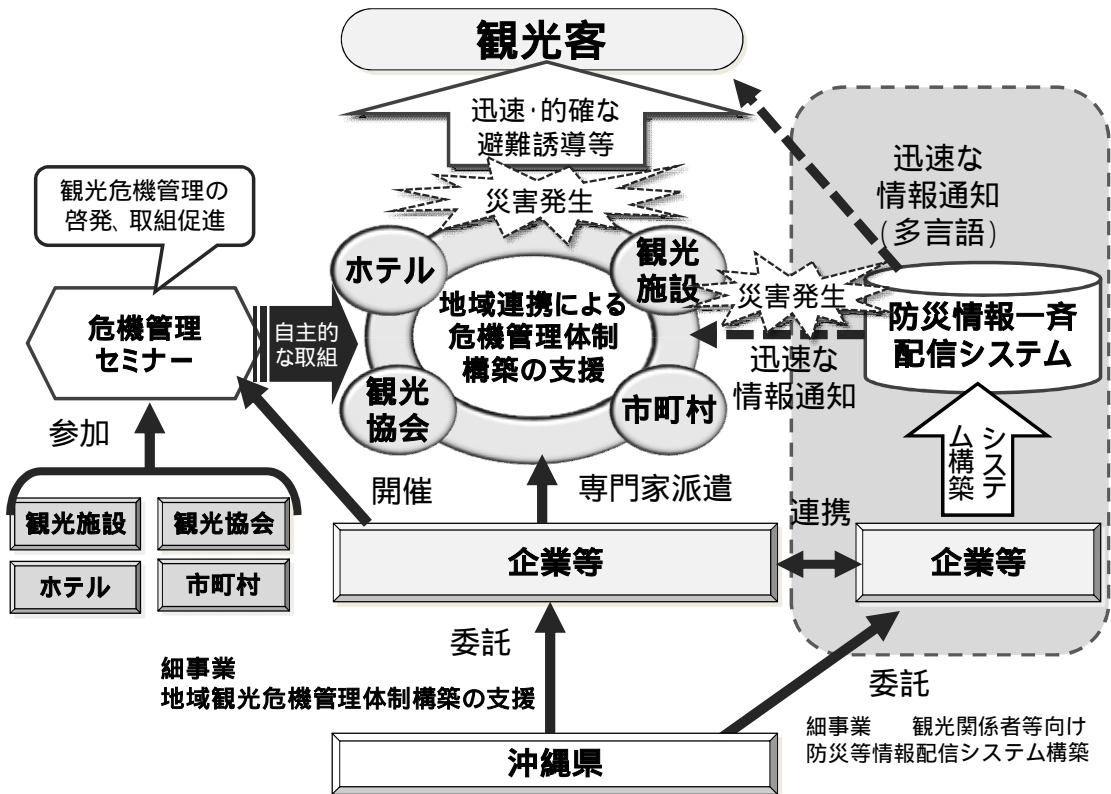
本事業は、津波、地震等大規模な自然災害の発生時における観光客の安全確保の仕組み構築のため、市町村、地域観光協会、観光業界等の認識の共有及び連携した取組による観光危機管理に関するモデル事例を創出し、各地域における観光危機管理対策の取組を促進することを目的とする。

1 - 2 本事業の概要

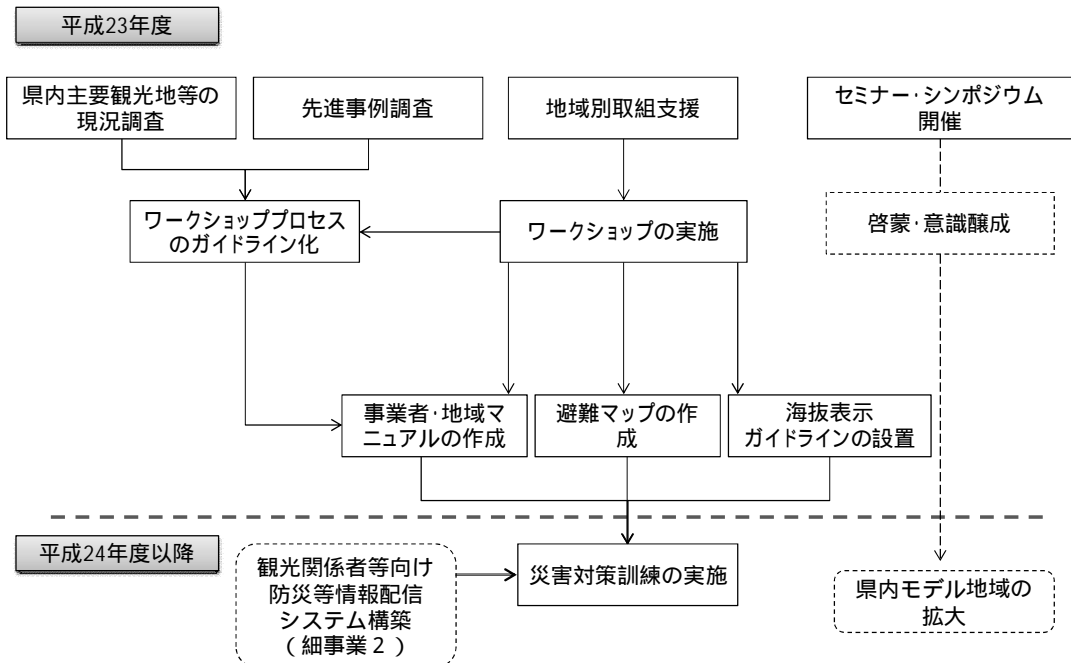
(1)観光危機管理における本事業の位置づけ



(2)平成 23 年度観光危機管理モデル事業の全体像



(3)細事業「地域観光危機管理体制構築の支援」事業フロー



第2章 県内主要観光地等の観光客の安全確保に係る現況調査

2 - 1 アンケート調査の概要

(1) 設問設定の根拠

アンケート設問は、以下の点を明らかにすることを目的として設計した。
観光関連事業者および自治体における、観光危機管理に関する取組状況の現状
観光危機管理における今後の取組意向
観光危機管理の推進に際しての課題・悩み 等

(2) アンケート調査対象者

沖縄県内の自治体・観光協会・観光関連団体および観光関連事業者
事業者・・・・・・・・・・155件
自治体等・・・・・・・・・・38件 計193サンプル

(3) 実施方法・実施時期

実施方法・・・・・・・・・・対象任意抽出による、郵送によるアンケート調査
実施時期・・・・・・・・・・2011年12月9日(金)～2012年1月5日(木)

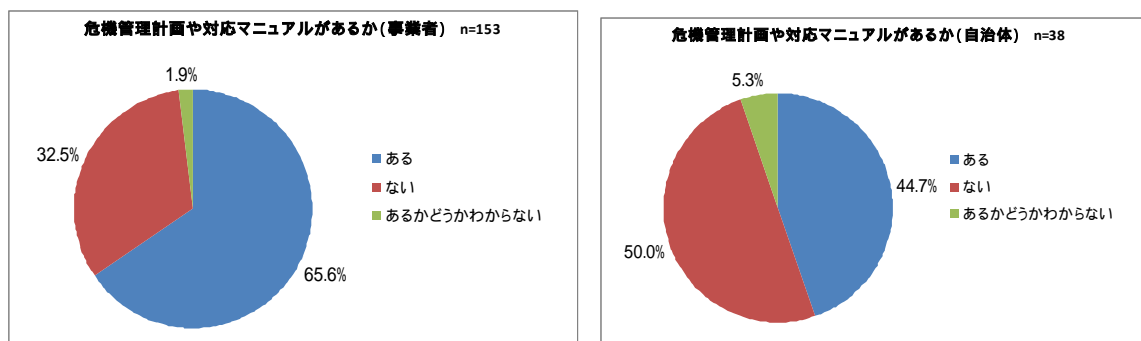
2 - 2 調査結果

(1) 危機管理マニュアルや対応マニュアル

危機管理マニュアルや対応マニュアルがあるか

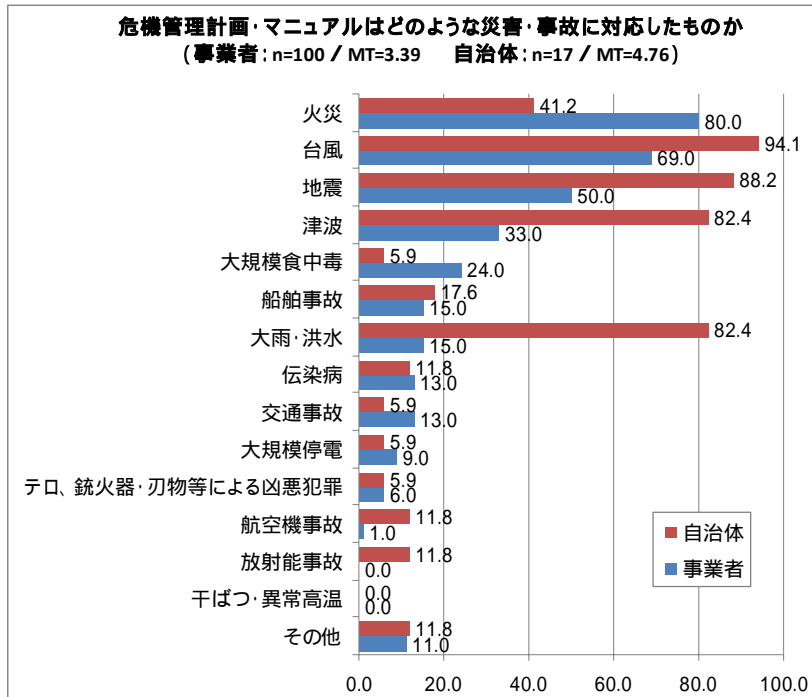
危機管理マニュアル・災害対応マニュアル等の有無に関しては、「ある」が事業者で65.6%と高く、自治体等では44.7%と半数未満となった。

図1 危機管理計画や対応マニュアルがあるか



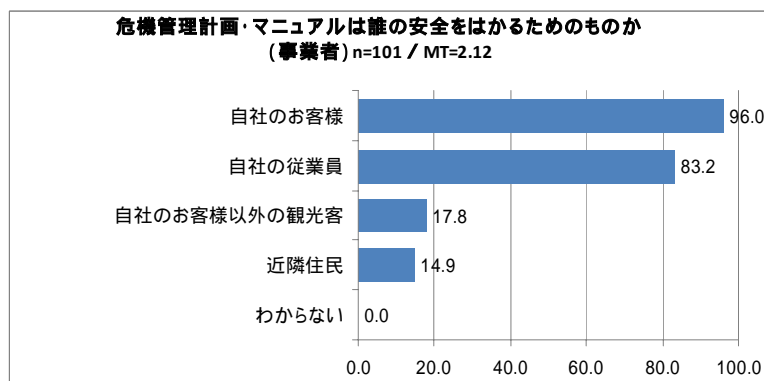
危機管理マニュアルや対応マニュアルは、どのような災害・事故に対応したものか自治体等と事業者で、想定している災害・事故の種類や範囲が異なる。具体的には、自治体等では「台風(94.1%)」をはじめ、「地震(88.2%)」「津波(82.4%)」「大雨・洪水(82.4%)」について、80%以上の組織で対策が検討されている。一方、「火災」については、宿泊施設を中心とした事業者で約80.1%と高い。

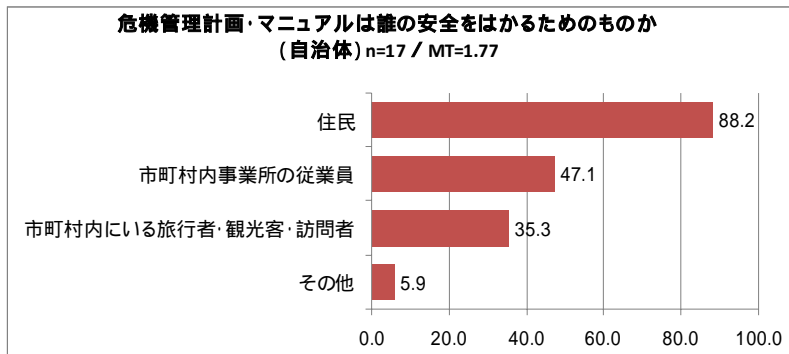
図2 危機管理計画や対応マニュアルがあるか



危機管理マニュアルや対応マニュアルは、誰の安全をはかるためのものか
 事業者については、「自社のお客様」96.0%が「従業員」83.2%を超えて高いものの、「自社のお客様以外の観光客」を対象とするケースは17.8%と低い。自治体等は、「住民」が88.2%と最も高く、「観光客・訪問者」を対象としているのは35.3%であった。

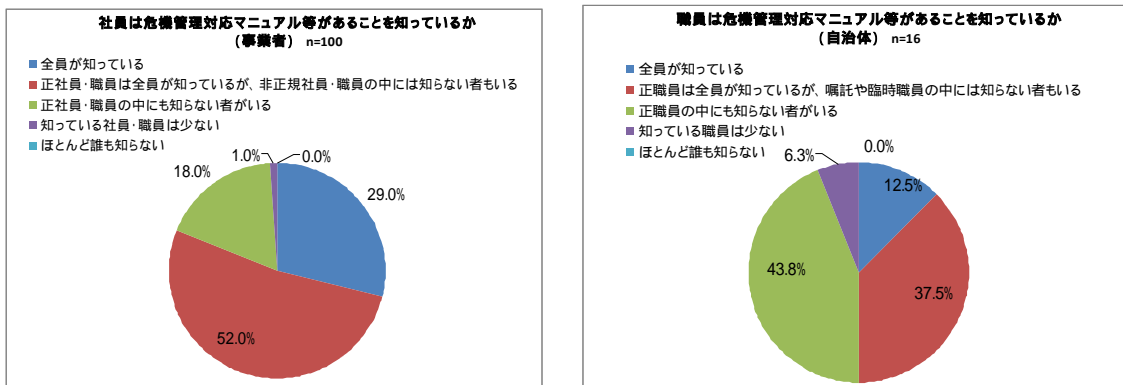
図3 危機管理計画・対応マニュアルは誰の安全をはかるためのものか





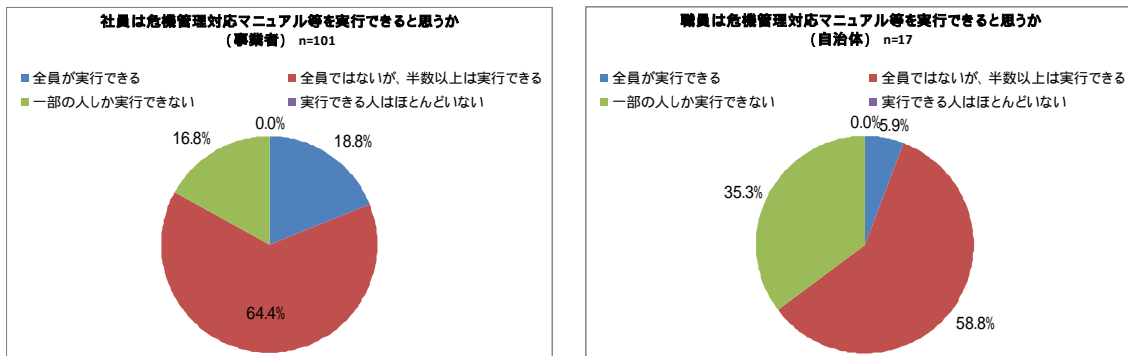
社員・職員は、対応マニュアル等があることを知っているか
 対応マニュアル等の周知については、「全員知っている」が事業者で 29.0%と、自治体（12.5%）の倍近くにのぼる。「全員知っている」「正社員・職員は全員知っている」の合計は、事業者では四分之三を超えるが、自治体等では半数程度にとどまる。

図4 社員・職員は、対応マニュアル等があることを知っているか



社員・職員は対応マニュアル等を実行できると思うか
 「全員が実行できる」は事業者で 18.8%、自治体等で 6.9%となった。また「半数以上が実行できる」と合計すると、事業者は 80%を超えるものの、自治体等では約 65%にとどまる。

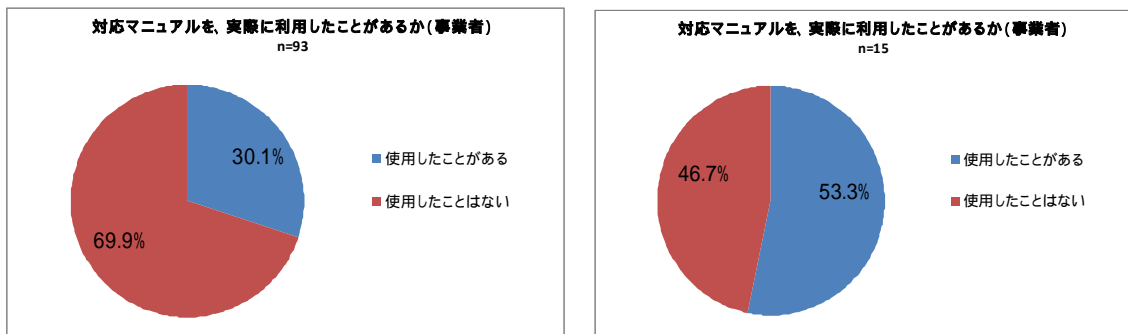
図5 社員・職員は対応マニュアル等を実行できると思うか



対応マニュアル等を実際に利用したことがあるか

実際に対応マニュアルを利用した経験を見ると、自治体等で半数以上の53.3%となった(但し、全回答数が15通であるので、参考値)。台風常襲地であることにより、主に台風を対象とした対応であることが想定できる。

図6 対応マニュアル等を実際に利用したことがあるか



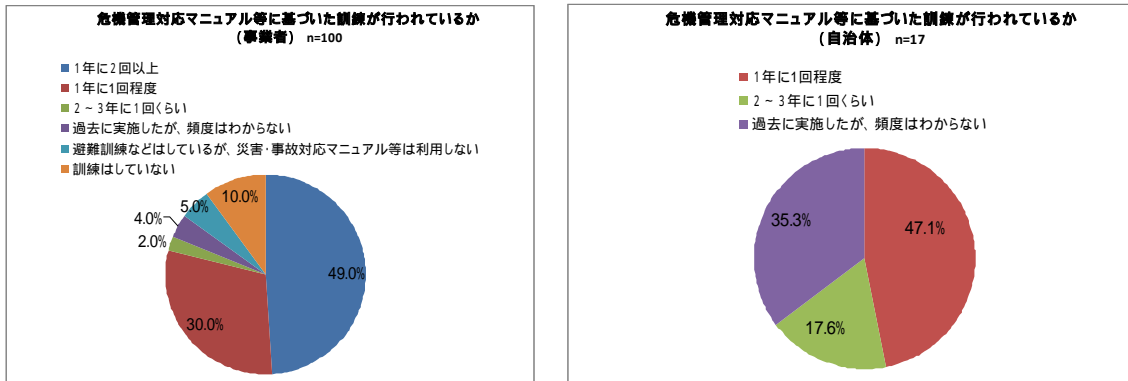
| マニュアルを使用した事故・災害の例 | |
|--|---|
| 事業者 | 台風接近時、災害時対応マニュアルをもとに公演中止を決定した |
| | 台風時の休園、復旧など、怪我をされたお客様の対応、救急車の誘導など。 |
| | 台風で安全確保のため臨時休館した |
| | 台風情報の伝達及び対策 |
| | 気象警報が発生すると、ツアーを中止し、安全確保にただちに働きかける |
| | 2011.3.11、東日本大震災時、北谷町の一時避難指定場所の為警報発令時6Fフロアを避難場所と指定し、現に近隣施設より合計37名の避難者を誘導し待機させた。 |
| | 地震落下物により電線火災初期消火によりテーブルクロスのみ焼ける。マニュアル対応により迅速に処理(消火)、管理職へ連絡後、消防へ報告する。 |
| | 近くの民家の火事の際 |
| | 施設内でのボヤが起こった際に使用 |
| | 貸渡車両の交通事故 |
| | 車両火災 |
| | 修学旅行生が施設外にある崖から転落した事故の際に使用。 |
| 小火による通報・初期消火・お客様誘導 | |
| 来場者の急病、怪我の際の救助・救急車要請など | |
| 他社のダイバーを救助して、酸素供給しつつ、救急搬送した | |
| 津波警報発令時 | |
| 自治体等 | 津波警報、大雨洪水警報、暴風警報(台風)、土砂災害警戒情報等 |
| | 台風時、H22.2のチリ地震時、H23.3東日本大震災時 |
| | 台風時、H22/2月の地震発生時。 |
| | 台風発生時 |
| | 大雨・洪水警報発令、河川氾濫に伴う対応 |
| | 大雨による土砂災害 |
| 東北地方太平洋沖地震発生に伴う津波対策、台風接近時の台風対策、大雨に伴う警報発令時の対応 | |

(2) 訓練について

対応マニュアル等に基づいた訓練が行われているか

約半数の事業者で、「1年に2回以上」の訓練が行われており、「1年に1回程度」と合計すると四分の三を超えた。一方で、10%の事業者は「訓練はしていない」と回答するなど、事業者によっても差がみられる。

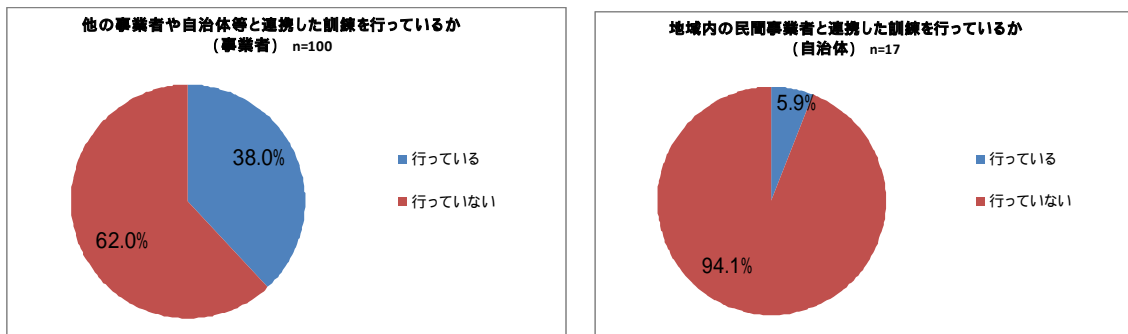
図7 対応マニュアル等に基づいた訓練が行われているか



他の組織（事業者や自治体等）と連携した訓練を行っているか

事業者では、38.0%が「行っている」とする一方、自治体等では5.9%にとどまる。

図8 他の組織（事業者や自治体等）と連携した訓練を行っているか

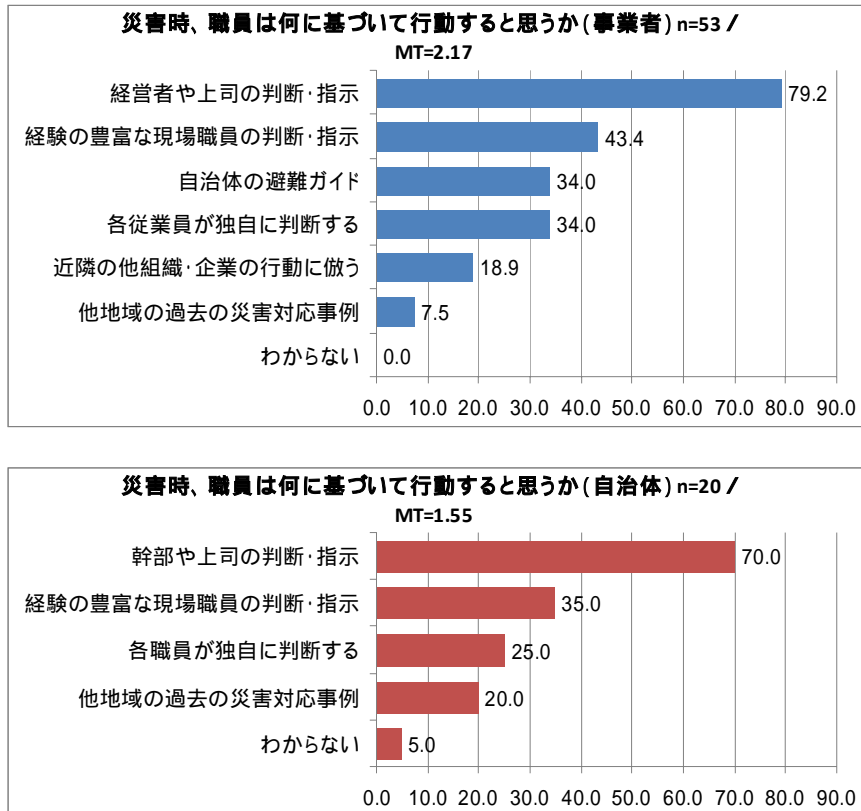


(3) 災害時の避難・誘導

災害時に、職員は何に基づいて行動すると思うか

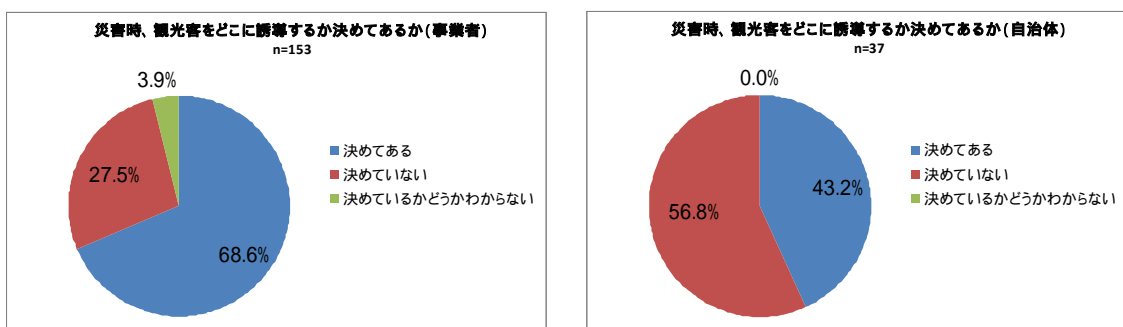
危機管理マニュアルがない事業者および自治体等について、災害時に職員が何に基づいて行動するかを尋ねたところ、「経営者・幹部や上司の判断・指示」がそれぞれ70%以上と最も高かった。事業者については、「自治体の避難ガイド」も34.0%挙げられており、参照できる自治体の指針が存在することが前提となる。

図9 災害時に、職員は何に基づいて行動すると思うか



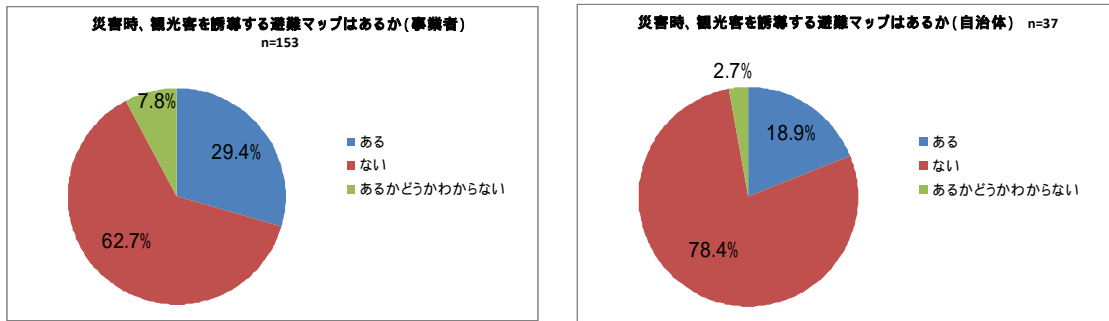
災害時、旅行者・観光客をどこに誘導するか決めてあるか
 事業者の約70%が災害時の避難誘導場所を「決めてある」としている。自治体等では、観光客の誘導場所が決められていないところが過半数である。

図10 災害時、旅行者・観光客をどこに誘導するか決めてあるか



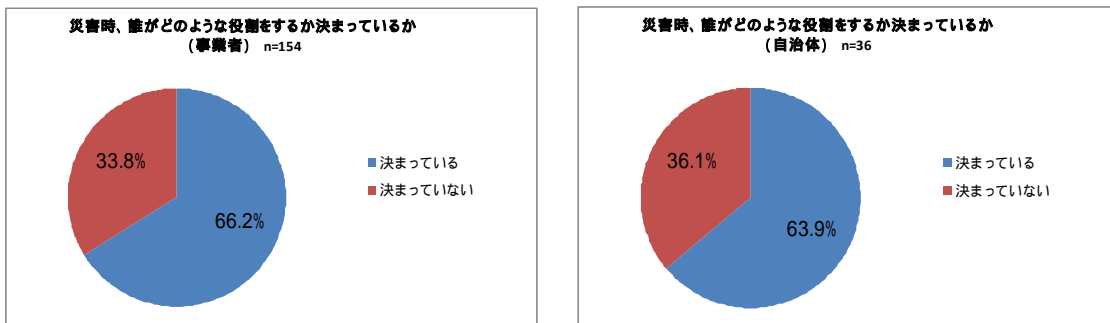
災害時、観光客を誘導する避難マップはあるか
 避難マップは、事業者で29.4%、自治体等で18.9%が「ある」となり、マップの整備はまだまだ進んでいないことがわかる。

図 1 1 災害時、観光客を誘導する避難マップはあるか



災害時、誰がどのような役割をするか決まっているか
事業者、自治体等ともに、65%前後が「決まっている」と回答している。

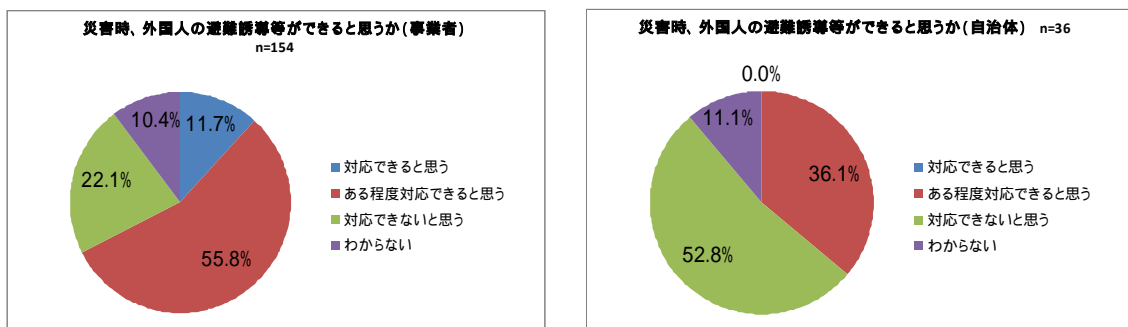
図 1 2 災害時、誰がどのような役割をするか決まっているか



災害時、外国人の避難誘導等ができると思うか

「対応できると思う」は事業者で 11.7%と、決して高くない。自治体等では「対応できないと思う」が半数を超え、外国人対応への遅れが浮き彫りとなった。

図 1 3 災害時、外国人の避難誘導等ができると思うか



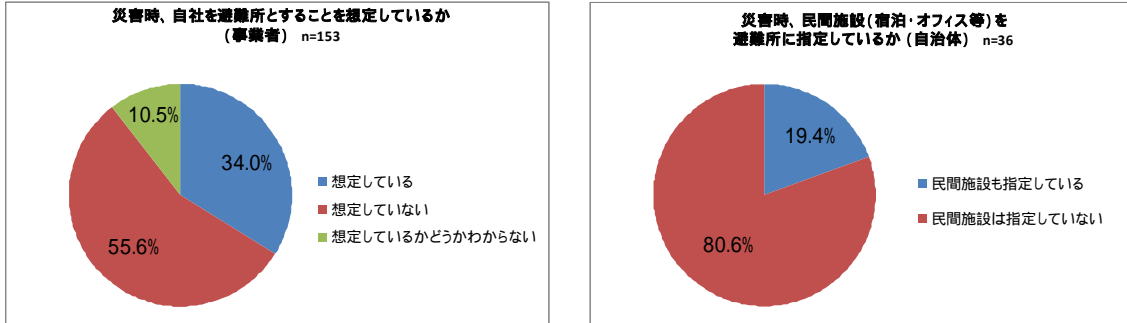
(4) 災害時の避難場所・備蓄

災害時、民間施設を避難所として活用することを想定しているか

自社を避難所とすることを想定している民間事業者は 34.0%となった。自治体等で、

民間施設を避難所に指定しているところは回答者の19.4%にとどまり、極めて低い。

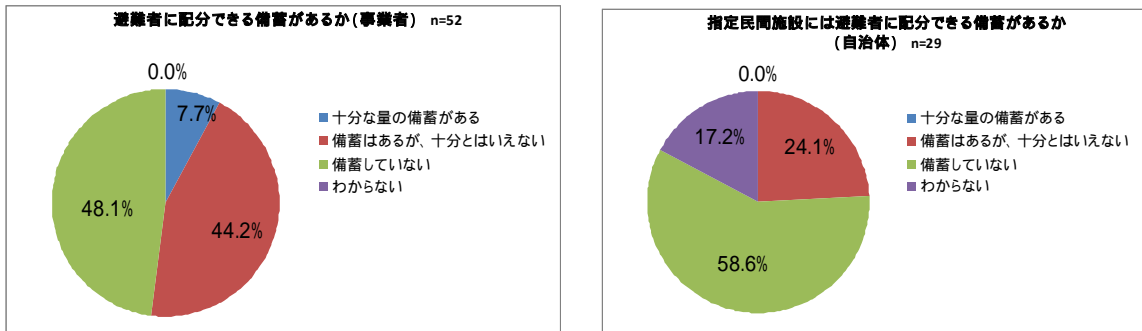
図14 災害時、民間施設を避難所として活用することを想定しているか



避難所として想定する民間施設には避難者用の備蓄があるか

自社を避難所として想定している事業者のうち、約半数の48.1%が「備蓄していない」となった。なお、自治体等のうち17.2%が「備蓄があるかわからない」と回答しており、自治体等と民間施設との連携体制も未構築である。

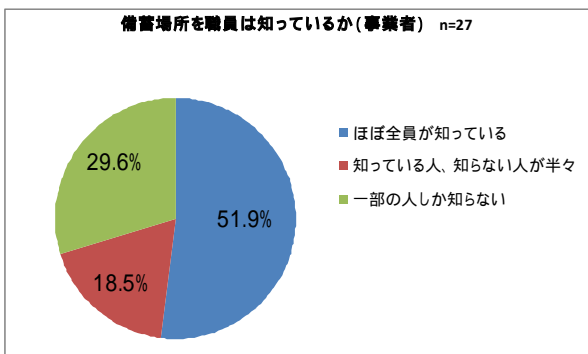
図15 避難所として想定する民間施設には避難者用の備蓄があるか



社員は備蓄の場所を知っているか

一定の備蓄がある事業者の約半数(51.9%)が、「ほぼ全員が知っている」と答えた。

図16 社員は備蓄の場所を知っているか



(5)災害や事故への対応・対策を検討するうえで不安なこと・困っていること

災害に対する心構えとして、「自社の社員・職員が冷静でいられるか」が不安材料として挙げられている。そのほか、多様な災害に対応したマニュアルが不十分であることへの不安が多い。

立地に関することは、「海拔の低さ・海拔と安全性」「離島によるライフライン復旧や救護の遅れ」「津波の遡上」などが多く挙げられている。

その他、地域や他事業者との連携不足、訓練不足、マニュアルの作り方がわからない、など、“対策はしたいが、「被害想定」の把握」「対応の優先順位」「連携の方法・相手」「対策の作り方」がわからない”という実態が浮き彫りとなった。

事業者

| 業種 | 災害や事故への対応・対策を検討するうえで不安に感じる事・困っていること |
|------|--|
| 宿泊施設 | 1.行政(消防レスキュー)緊急対応について非常に不安。(エレベーター閉じ込めなど) 2.地震による扇のゆがみによる閉じ込め救助 3.ライフラインの復旧体制 4.ケガ人の緊急搬送対応 ビーチに隣接しているので津波が不安 |
| | 火災以外の地震、津波等の対応マニュアルがないこと 過去に大きな津波の例があり、又、海に隣接している為避難場所までの誘導が心配(明和の大津波、チリ沖地震による津波)。避難場所までの経路は水没の危険あり 海岸沿いなので、3.11のような想定外の津波に対する対応 海拔表示シートの普及(ホテル近隣がどの位なのか不明) 海辺の為、津波の対策を検討中、今後は対応マニュアルを作成し訓練を行う予定 各会社・団体は火災への対策は充分出来ていると思うが、自然災害への対応対策が沖縄の場合遅れている気がします。(台風、地震、津波など) 訓練の回数を増やしていく 携帯電話電波状況が悪い。(Docomo、au改善済)(ソフトバンク、PHS・ウィルコム次年度改善予定)上記携帯電話等のブラスターが非常電源に組み込まれていない為、停電時電波状況が悪い 港が近い為、津波の警報が出てから避難者を迅速に誘導できるか不安 市指定の避難場所までの移動 実際に災害や事故が起きた際、スムーズに対応できるか?また、想定外の事態に対応できるか? 社員個人一人一人の災害対策への意識が欠けている 台風常襲地の為、台風時はマニュアルにそって対策が出来ているが、地震・津波などいつ起こるか分からない災害について、従業員及びお客様の安全が確実に確保できるマニュアル及び訓練について、不足または意識が希薄 大規模台風が発生したとき(風速80m超の時は不安) 地震による津波が発生した場合、身障者の避難場所までの誘導 津波対策として訓練はまだ1回のみ実施、備蓄や避難誘導等課題が幾つかある。地域や行政(村)の連携についてもかかわりが深い為、いざという時は不安 通信の遮断、電力の供給が止まること(事業所が分散しているため)。事業所によっては、地域の他事業者、自治体等と合同の訓練を行うこともある 頭でわかっていても実際に行動できるか不安。防災訓練など定期的の実施できればよいが、現在はできていない 那覇市の災害計画がまだできていないと思うが、消防、地域、大型施設との連携の会合がまだ持たれていない 日中では災害・事故等の対応はできると思われるが、夜間スタッフの少ない時、対応できるかが多少ではあるが不安 日中の時間帯はある程度人海戦術で対処可能と考えるが、夜間に発生した場合の要員確保と連絡網の体制が課題 不景気で緊急事を想定した安全管理に必要なコストの捻出が困難になってきている 離島なので、長期に物流が止まった場合の物資の不足、長期の停電 離島につき、完全に孤立する。救助も後回しになると思われる |
| | 海岸近くに立地している為、津波への不安がある 建物が古いので、地震が心配 災害や事故の経験者がいない為、何が起きた時にベストな対応ができるか心配 川沿いなので津波による遡上が心配 地域の災害時避難所がわからない。行政からの指導や指示、支援がない限り無理がある 災害に対して意識がない訳ではないが、どのようにマニュアルを組むのが専門的で難しく、未着手 避難誘導の教育訓練、指導者がいない 非常訓練のチャンスがほとんどない(地域自治体) |

| 業種 | 災害や事故への対応・対策を検討するうえで不安に感じること・困っていること |
|--------|--|
| 観光施設 | <p>お客様の避難誘導</p> <p>パニックをおこす人が従業員側にいないかが不安</p> <p>また危機管理体制について行政又は地域団体等の協議はまだなされていない。牧志公設市場周辺は、観光客(外国人)の災害時対応ができない状況。早急に県・市・観光協会・地域団体の協議会を立ち上げるべきである。現状では真の観光立県と言えないのではないか</p> <p>何度か議題にあがったことはあるが、形になっていないので実際に災害が起きた際にどこに逃げたらよいのか、誰に連絡したらいいのかわからず不安</p> <p>会社でも機械を取扱わない部署では、災害や事故に対して意識が低いように感じる</p> <p>海岸沿いにある施設の為、津波などの災害時は、特に不安である。築20年の建物なので、地震等の場合、どこまで耐えられるのかわからず不安</p> <p>行政の避難マップなどの整備がない、近くの施設との連携がない</p> <p>今回の津波の被害を目にして、自社の施設内で津波の際の避難の誘導方法について実際対応できるか不安を感じる</p> <p>実際その場面に直面した時、平常心でいる事ができるか、冷静でいる事が何よりも大切と考えるので、1人1人の認識度が心配</p> <p>地震などで地滑りや地盤沈下、橋の倒壊など、大規模な地盤変動が起きた場合について不安に感じている</p> <p>津波が発生した時の高台への動線のあり方、施設は海拔0m位置し高台へ避難する際、国道58号の渋滞が心配</p> <p>津波が不安、当施設は、沖縄県警が発表している標高マップで20～30mに位置しているが、それが安全かどうか分からない</p> <p>津波についての情報があまりないので、国や県の方で海岸地域建築物からの緊急避難マニュアル(地域単位)指針を示して頂くとありがたい(海拔レベルつき)</p> <p>東日本震災時、津波で多くの人命を失った事を考えると、速やかな安全な場所への誘導は重要である</p> <p>博物館・美術館には病虫害予防のため非常食を準備することが難しく、避難所とするには問題がある</p> <p>毎年、火事に対する防災訓練はしているが、地震等の災害に関する想定は今までしていなかった為、文化財という古い建物だけに心配、今後、少なくとも、地震を想定した準備等が課題</p> |
| 複合商業施設 | <p>現実味がないので会社、社員に危機管理意識がないと思う</p> <p>災害時における行政の対応力とその連携が不透明である点。複合災害の被災に対しては全く想定が出来ていない</p> <p>食糧、飲料水の備蓄</p> <p>津波に対する対応。特に避難ビルへのお客様等の誘導</p> |
| 商店 | <p>3.11の際、テレビ・ラジオでしか情報が得られなかった。街頭の行政スピーカーをもっと活用して頂けると有難い</p> <p>国際通り(商業地域)</p> <p>国際通りの店は建物が古く耐久性に不安</p> <p>場所がアーケードの中なので避難に時間がかかると思う</p> <p>平和通り、国際通りの通り会に加入していますが、災害時のマニュアル等はなく、実際現実におこった場合不安</p> <p>埋立地、近隣に高層の建物が無い、海に近いので津波の際は不安、お客様を安全な場所まで誘導するのに5分以上かかる。建物内が安全なのか、建物外が安全なのかわからない</p> |
| マリン | <p>ダイビングなどで、長時間海上に出ていることがあるため、津波発生時の初動体制が実際どのように機能できるか</p> <p>行政施設の脆弱性！離島の特殊性を、行政が認識していないこと</p> <p>迅速な対応</p> <p>大規模地震や津波に対する対応を全く想定していないこと</p> |
| 空港 | <p>地震で火災が発生し、更に大津波が押し寄せてきた場合の避難場所の確保が課題</p> |
| 航空会社 | <p>避難誘導場所については、事故を想定したものであり、自然災害には対応していない</p> |
| レンタカー | <p>レンタカー業なので、大災害時にすべてのお客様と連絡が取れるかわからず不安</p> <p>外国人との接客の際の言葉の壁</p> |
| タクシー | <p>通常、交通事故等の対処は社内の取決め又は一般常識の範囲内で行っている。災害(地震等)については取り決めを行っていないので早目に取り決めを行いたい</p> |
| バス | <p>津波の場合、竹富島は高い所で海拔21mしかないため心配</p> |
| ゴルフ | <p>山間部に位置するゴルフコースであるため、道路が大雨等により通行不能となった場合、孤立する恐れがある</p> |
| 無記入 | <p>お客様への安全を確保する際に、それぞれがどのように動けば良いのかわからず不安である。定期的に訓練が必要であると強く感じる。地域が一緒になった災害訓練を強く希望する</p> <p>災害を想定した訓練は実施しているが、役割が不明確。単独ではなく、地域ぐるみの訓練が必要</p> <p>社員とその家族の安否確認がスムーズに実行できるかの不安がある</p> <p>独自の会社では対策はありますが、地域との課題が具体化されていない、地域との取組みは官庁指導の方が効果的・現実的と思う</p> |

自治体

| 業種 | 災害や事故への対応・対策を検討するうえで不安に感じること・困っていること |
|------|---|
| 自治体 | <p>外国人への対応</p> <p>高齢者の多い地域なので、避難場所への移動時間が課題。津波の場合、村の集落は海沿いにあるため、移動にかかる時間が重要となる</p> <p>災害が発生した時点において、各々の担当が、公用車等でアナウンスを行っている。それに伴い、危険箇所に行くまでの対応や、職員自身の安全の確保など、リスク回避の基準が決められないこと</p> <p>災害時の情報伝達が十分に行えるか。避難所の運営</p> <p>災害時の迅速かつ正確な情報伝達ができるのか。訓練を行うにあたり、いかに多くの住民に参加してもらい本番に備えられるかが課題</p> <p>実際に災害が起きた際に、職員がちゃんと行動できるか不安である</p> <p>人員不足等による作業の遅れ</p> <p>マリンパークの津波対策</p> <p>地理に不安な観光客、言葉のわからない外国人などを誰かどのように災害地に支援していくのか決っていないため、一般住民を含めたパニックが想定され、二次災害も出てくる可能性もある。災害対応には、行政だけの力には限界があるため、地域、企業すべての人々の協力が不可欠である。また、市町村レベルでなく、県全体として取組</p> <p>防災に関する事務は兼任で行っているため、その他の業務で繁忙につき、十分に対応できていない</p> <p>本町は16の島々から(有人島9つ、無人島7つ)なる行政区域であります。中でも竹富島、黒島、新城島は平地であり海拔14～15m程度であり、住民の避難場所の対策に苦慮している。島々において環境も違うので、島々の災害時マニュアルの采定を計画している</p> <p>離島立村である為、他の市町村に応援依頼に時間がかかり、不安を感じる</p> |
| 観光協会 | <p>3.11以降、津波に関する防災や避難場所等は対策が進んでいると思うが、その他の災害・事故を想定した取組みも早急にする必要がある</p> <p>観光協会として、市に災害・事故対応マニュアル・ガイドブック制作について、要請を行っている。市としても、準備を進めて行くとの回答を得ている</p> <p>救助等に際して、十分な医療知識がない</p> <p>津波が来る前に高台に行けるかどうか不安(事務所が海に近いため)</p> <p>統一したマニュアルが必要である</p> |

第3章 国内外の先進事例

3 - 1 インドネシア 「Tsunami Ready Toolbox」

(1)背景

2004年に20万人以上の死者を出して以降、非常に高い頻度で起こるスマトラ島沖の地震・津波に対応する為、インドネシアをはじめとした東南アジア各国では自然災害への対策が数年前から積極的に進められている。特に基幹産業の一つである観光、主にビーチエリアでのレジャーの分野において津波は最大のリスク要因の一つとなっており、実際に被災した国々では2004年の震災直後、観光での収益が10%~30%減少した。さらに、津波による直接的被害は何もなかったインドネシア・バリ島でも2004年の12月から翌年1月に掛け、例年に比べて8倍もの減収が報告された。こういった事態に対処する為、バリ島では「バリ島=津波=危険」というイメージを払拭する為の準備が民間企業の主導によって進められており、現在実を結びつつある。

(2)体制と事業内容 -- 「Tsunami Ready」 --

上記のような背景の中、観光危機管理の専門家たちにより2010年に「Tsunami Ready」という民間会社が設立された。インドネシアの文化観光省、およびバリ島のホテル組合(BHA : Bali Hotels Association)と共同でホテルにおける観光危機管理の発展に取り組んでいる。

ホテルにおける津波対策のコンサルティング

Tsunami Readyは企業独自の津波対策基準を設け、その基準を基にした各ホテルへのコンサルティングを行っている。その中では各ホテルの地震・津波対策のための総合マニュアル作成を目標とし、従業員向けのトレーニングや実際の防災訓練の指導も行われている。ホテルの規模・費用の関係でコンサルティングを受けられないホテル向けには「The Tsunami Ready Toolbox」というマニュアルをインドネシア政府と共同で作成し、これを参照させることによって各ホテルの津波に対する安全度の向上を図っている。

津波に強いホテルのブランド作り

Tsunami Readyのコンサルティングを受け、津波の安全度が一定以上に達したホテルは「Tsunami Ready Hotels」という一種の資格のようなものを授与される。その資格を一つのブランドとして確立させることにより、各ホテルの、ひいてはバリ島全体の津波に対する安全度を観光地としての「売り」につなげている。その戦略の一つとしてあげられるのが Tsunami Ready Hotels のロゴ(右図)を使用してのPRである。資格授与を受けたホテル施設内にこのロゴを配置することによって「このロゴのあるホテル=津波に強いホテル」というイメージを



宿泊者に与える取り組みに加え、ウェブサイトやソーシャルネットワーキングサービス（以下、SNS）を通しての情報発信も行っている。資格授与を受けたのは 2012 年 3 月現在でバリ島内 23 のリゾートホテルのみではあるが、今後東南アジア全体にこの取り組み、およびロゴが広がってゆく可能性があると考えられる。

The Tsunami Ready Toolbox

先述したように、直接コンサルティングを受けられない事業者向けには 54 ページで構成されたマニュアル「The Tsunami Ready Toolbox」（右図）を作成し、無料で配布している。

本マニュアルにはホテルに対する標準的な津波対策構築のためのプロセスが掲載されているだけでなく、津波の基本的な知識や津波発生時の緊急対応など幅広い情報が網羅されており、対象としている事業者は限定的（ホテルのみ）ではあるものの参考にできる点が多い。



(3) 沖縄の危機管理マニュアル策定に向けて参考になるポイント

情報入手・伝達手段の明確化

The Tsunami Ready Toolbox では基本的な情報の入手・伝達手段がリスト化され、それぞれの利点・弱点が記載されている。各ホテルの緊急情報入手方法を明確にさせ、どのような状況でも確実に、宿泊客を含む全ての関係者が情報を入手できる体制を作らせるためである。

地震・津波が発生した際には様々な所から情報が発信される。例えばテレビ・ラジオの緊急放送、電話、地域の防災無線がそれに該当する。しかし、大地震・大津波発生等の緊急時においては、考えていた情報入手先から情報が入手できない可能性がある。東日本大震災では、地震により電源が消失してテレビ・電話が使用不能になったことにより情報入手が困難になった地域が多くあった。電源に関係なく使用できる携帯電話も、地震直後から電波の混雑により長期間通信不能になった。

本事業で作成したマニュアル内では緊急時に必要なツールの拡充などを含め、非常時でも確実に機能する情報入手・伝達の体制づくりを行う事を推奨した。

津波対策チェックリスト

ホテルの津波対策レベルを測ることを目的として Tsunami Ready Toolbox 内にはホテル向けの対策チェックリストが存在する。39 項目に分けられたこのリストを埋めさせることにより、ホテルの現行津波対策の欠点や今後必要な点を認識させることが目的である。

災害の種類によっては（例えば火災）行政により厳しい審査基準が宿泊施設などに設けられているが、現状津波に対して同じような基準を設けている例は少ない。そう

いった面でも、本事業内にこのようなチェックリストを作成しマニュアルに反映させることは非常に有効であると考えられる。法的拘束力はないものの、沖縄県内の観光地における地震・津波に対する安全度の向上及び標準化の一助となる可能性は高い。

(4) 今後参考にすべきポイント

危機管理のブランディング

津波対策をそのままブランド作りに繋げている点はこの事例の最も特徴的な部分であり、この点だけでいえば世界初の取り組みと言ってよい。沖縄の観光地としての国際的競争力を強化していくためにも、本事業は今後その目的を「沖縄県の観光地としての安心度・安全度向上」から「安心度・安全度を沖縄の観光地としての特徴として世界に向け PR」にシフトしていく必要があると考えられる。その点を鑑みれば、この事例は次年度以降、さらに重要な参考事例として調査・分析していく必要があると同時に、それを参考に同様の取り組みを沖縄でも実施していく必要があると考えられる。

参考 URL

>>Tsunami Ready のウェブサイト

<http://www.tsunamiready.com/>

>>Tsunami Ready Toolbox 原本（英語）

http://www.pacificdisaster.net/pdnadmin/data/original/Tsunami_Toolbox.pdf

3 - 2 PATA 「Bounce Back」

(1) PATA とは

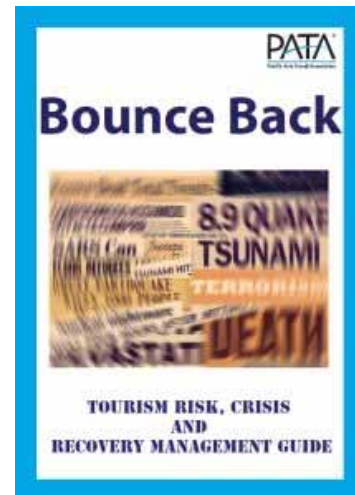
PATA (Pacific Asia Travel Association : 太平洋アジア観光協会) は、太平洋アジア地域への観光客誘致及び域内交流の活性化を目的に、1951 年にハワイで設立された広域観光団体である。事業本部は米国・サンフランシスコ、運営本部はタイ・バンコクに構え、政府会員、航空会社、旅行会社、ホテル、出版・広告、PR 会社を中心に世界に 2 万人近いメンバーが会員として参加している (2012 年 3 月現在)。2004 年のスマトラ沖地震では被害を受けた国々の復興に向けたサポートを行い観光地の早期復興・発展に貢献した。なお、本事業内の「沖縄観光危機管理シンポジウム」で基調講演を行って頂いた Dr. David Beirman も PATA の主要なメンバーの一人であり、実際に観光危機管理タスクフォースのメンバーとして活躍している。

(2) Bounce Back

「Bounce Back」(下図) は PATA の観光危機管理タスクフォースメンバーである Dr. David Beirman と Mr. Bert van Walbeek が中心となり 2011 年に作成した、観光危機管理の定義から危機に対する備え、観光危機からの復興までを網羅した総合危機管理マニュアルである。観光危機管理の基礎を学ぶには非常に有用な教科書となりえるものの、あくまで内容は観光危機管理の基本的な部分が主となる為、具体的な避難計画策定の為に参考にできる部分は少ない。

本事業マニュアル内では、観光危機管理の基本的考え方とその重要性を伝える手段として一部分を参照するに留めた。

但し、震災後の復興プランの構築やメディアに対するコミュニケーション方法など、今後本事業を継続し、沖縄の危機管理を拡充していくにあたって参考にすべき点は多い。



(3) 沖縄の危機管理マニュアル策定に向けて参考になるポイント

観光危機管理の重要性

マニュアルを紙媒体、又はデータとして配布することは、幅広く沢山の人の見てもらうためには非常に有効な手段の一つと言える。本年度事業を通じて危機管理の重要性を多くの事業者・自治体に啓発することができたと考えられるが、セミナーやシンポジウムに参加できず、未だに観光危機管理の重要性を認知できていない人々が存在する可能性もある。

その点を鑑み、本マニュアルでは危機管理の重要性を再認識して頂くためにも、観光危機管理の基本的考え方やその重要性を解説する為のページを設けた。

起こりうるリスクの認識

「Bounce Back」によると、観光危機管理ではじめに行うべきことは、地域で起こる可能性のある災害・危機を認識することとしている。現実には危機が発生する前にその可能性を認識し、対策を練ることが最も重要なリスク低減の方法であり、そのためにはまず自分たちが直面する可能性のあるリスクを洗い出す必要があるためである。本事業マニュアルは基本的に地震・津波に対する対策を記したものであるが、それ以外にも発生する可能性のある災害・危機を認識してもらう機会とする為、地域で起こりうる災害をまとめるためのページを設けた。

(4) 今後参考にすべきポイント

震災発生後のコミュニケーション

災害発生後の正しいコミュニケーション、例えばメディアへの対応、インターネット・SNSを駆使した情報発信は早期復興のカギとなる要素である。「Bounce Back」ではメディアを通じて情報発信する上での注意点など、危機管理における基本的なコミュニケーションの手法が記載されている。もしも地震や津波の被害があった時、どのような手段で、どのような点に注意して現地から情報を発信したらよいのか、これらをまとめ、一貫したコミュニケーションを行う事ができる体制を構築できれば、地域の安全度・安心度は一層高まると考えられる。

次年度以降は災害発生直後の観光客の安全確保だけでなく、もしも災害によって被害を受けた際の復興に向けた取り組みについてもアプローチを行い、地域事業者への啓発やマニュアル化を推進していく必要があると考えられる。

参考 URL

>>PATA ウェブサイト

<http://www.pata.org/>

>>PATA 日本支部ウェブサイト

<http://www.patajapan.com/>

>>Bounce Back 原本（英語）入手先ウェブサイト

<http://ebookbrowse.com/pata-bounce-back-crisis->

[recovery-guide-pdf-d226304846](http://ebookbrowse.com/pata-bounce-back-crisis-recovery-guide-pdf-d226304846)

3 - 3 オーストラリア 「Crisis Essentials」

(1) 概要

「Crisis Essentials」はオーストラリア、ヴィクトリア州の政府観光組織「Tourism Victoria」が中心となって作成した危機管理マニュアルである。地域の観光関連事業者へ向けて、災害が起こった際の基本的な対処法が示されている。災害発生直後、災害発生の後 2 週間、災害からの復興、と 3 つの段階に分け、大きな災害が起こっても観光事業を継続する為にすべき内容がまとめられている。オーストラリア近海では津波が発生することはほとんどない為、津波の被害を想定したマニュアルでは無いものの、洪水や嵐、山火事といった様々な自然災害を想定して作成されている。

(2) 沖縄の危機管理マニュアル策定に向けて参考になるポイント

役割分担の明確化

「Crisis Essentials」内にて、危機管理計画の策定に向けての注意点が 12 の項目に分けられてチェックリスト化されている。最も強調されているのは、災害発生時に事業者内の「誰が」、「何の」役割を持つのかを明確にする、という点である。本事業内で作成した危機管理マニュアルでは、避難誘導、先導、救護など、地震・津波発生時に必要となる基本的な役割を明確にし、さらにその分担に応じた危機発生後の対応方法を記載した。マニュアル内で基本的なガイドラインを示せば、正しい役割分担を行い、正しく機能する大地震・大津波を想定した避難計画策定の手助けになる可能性は高い。

災害の種類に応じた連絡先リスト作成

「Crisis Essentials」では災害の種類ごとに最も重要な連絡・情報入手先がリストアップされており、短時間で必要な情報を得る事のできる体制づくりを推奨している。さらに、マニュアル内に災害の種類に応じた必要な連絡先を記入する為のリストを作成し、事業者に記入させることにより連絡先リスト作成の支援をしている。津波を含め、複数の災害を想定し、発生した災害別の詳細な連絡先リストを作成している事業

者は限られている。本事業で作成したマニュアル内では、災害発生時に必要と考えられる連絡先をリスト化し、事業者に現状の緊急連絡体制の確認を推奨している。

(3) 今後参考にすべきポイント

事業継続のためのアクションプラン

「Crisis Essentials」では災害発生から2週間を一つの区切りとし、事業者の早期復興の為、その期間中に何が必要なのかが詳細にまとめられている。例えば、経済的損失の計算、スタッフのストレスコントロール、必要な情報の発信、などである。本事業内で作成したマニュアルはあくまで大地震・大津波を想定した一次避難の為のマニュアルである為、早期復興についての言及は少ない。次年度以降は震災発生直後の対応方法だけでなく、復興に向けた取り組みについてもアプローチを行い、マニュアル化を推進していく必要があると考えられる。

参考 URL

>>Tourism Victoria ウェブサイト

<http://www.tourism.vic.gov.au/>

>>Crisis Essentials 原本（英語）

http://www.tourism.vic.gov.au/images/stories/Documents/IndustryResources/crisis_essentials.pdf

3 - 4 オーストラリア 「Crisis Communication Handbook」

(1) 概要

「Crisis Communication Handbook」は「Crisis Essentials」と同様、オーストラリア、ヴィクトリア州の政府観光組織「Tourism Victoria」によって作成された危機管理マニュアルである。地域の観光関連事業者が災害に見舞われた際に求められる事柄の一つである「メディアとの協調」に焦点を当て、どのようにメディアをコントロールし、有効な情報発信を行っていくかが詳細にまとめられている。

本事業で作成したマニュアルではメディア対応についての具体的な言及は無い為、作成に際して参照したポイントはほとんど無いが、次年度以降、沖縄の危機管理体制のさらなる拡充に向け、参考にすべき点は多い。

(2) 今後参考にすべき点

マスコミ取材を受けた後のログ作成

震災発生直後の情報発信のソースとして、テレビ局などのマスコミによる取材は非常に有効であると考えられるが、一方で対応の仕方によっては復興にブレーキが掛かってしまう要因となる可能性もある。メディア露出に慣れていない地域の観光事業者が不適切な発言をしてしまい、それがもし日本中に報道されれば、その事業者だけでなく観光地全体のイメージ悪化につながってしまう。震災発生後の早期復興を目指すにあたって、メディアを上手くコントロールする事は大変重要であると同時に非常に難しい課題となる。「Crisis Communication Handbook」は基本的なメディア対応時

の注意点を記載すると同時に、マスコミから取材を受けた場合はその内容を記録することを推奨しており、その為のテンプレートをマニュアル内で紹介している（右図）。質問者（マスコミ）の名前・社名、質問の内容、回答した内容など、取材を受けた者に詳細に記録させ、全事業者間で共有させることによってマスコミ対応時のリスクを低減させる事が主な目的である。次年度以降は「Crisis Communication Handbook」の内容を基に、各事業者がメディアを通じ、地域としての一貫したメッセージを送る事ができるような体制づくりをサポートする必要があると考えられる。

A screenshot of a 'Media Inquiry Log Template' form. The form has a dark red header with the title 'Media Inquiry Log Template'. Below the header, there are several sections with labels and corresponding input fields. The sections include: 'Name' (with a sub-label 'Media'), 'Address', 'Telephone', 'Date of Inquiry', 'Inquiry', 'Response Date', and 'Follow-up Required'. Each section has a series of horizontal lines for text entry.

観光地としての信頼度回復に向けた取り組み

「Crisis Communication Handbook」には復興を目指すにあたり、事業者が直ちに行わなければならないのは観光客の信頼を取り戻す為の取り組みである、とあり、そのために必要な基本事項が15項目に分けられて記載されている。メディアによる報道内容の把握・監視、一貫したメッセージの送信、復興キャンペーンの企画など、内容は具体的ではないものの、被災した地域、事業者が復興に向けての第一歩を踏み出すための指標として機能すれば一定程度の効果は期待できる。次年度以降は「Crisis Communication Handbook」を参考に、可能な限り具体的な復興に向けてのプラン作りをサポートできる様なマニュアルの作成・事業者との共同した取り組みが求められる。

参考 URL

>>Tourism Victoria ウェブサイト

<http://www.tourism.vic.gov.au/>

>>Crisis Communication Handbook 原本（英語）

<http://www.tourism.vic.gov.au/images/stories/Documents/IndustryResources/crisis-communications-%20handbook.pdf>

3 - 5 UNWTO 「Toolbox for Crisis Communications in Tourism」

(1) 概要

「Toolbox for Crisis Communications in Tourism」はUNWTO(世界観光機関)が2011年に作成した観光危機管理マニュアルで、先例の「Crisis Communication Handbook」同様、災害による被害を受けた後に行うべき情報発信について言及されている。災害発生後の素早い情報発信が復興の為に最も重要であるとし、あらゆる情報発信の手法を紹介している。さらに災害への備えとして、避難体制の構築だけでなく、情報発信体制の構築も同時に行うことを推奨している。

(2) 今後参考にすべきポイント

情報発信体制の構築

「Toolbox for Crisis Communications in Tourism」では被災した事業者、地域、国からの情報発信を迅速に行う為の取り組みを推奨しており、その体制づくりを行う上でのポイントや注意点がまとめられている。災害が原因でどのような事態が起こり得るかが不鮮明な中、平常時と同じプロセスを経ての素早い情報発信は困難な可能性が高い。組織内の会議やコンセンサスを通して発信する情報を決定したり、情報の内容を一から選別しては情報発信が大幅に遅れる（会議などを実行できる状況ではない可能性もある）。このような状況下で素早い情報発信を実現するには、事前に危機発生後のコミュニケーションプランを綿密に練っておくことが求められる。次年度以降は、情報発信体制の検討・構築についてもさらに注力していく必要がある。

インターネットを活用した情報発信

「Toolbox for Crisis Communications in Tourism」では情報発信のためのコミュニケーションツールをいくつか紹介しており、中でもインターネットについての解説に重点が置かれている。インターネットは被災した人が「直接」「迅速に」「詳細な情報を多くの人へ向けて」発信する事ができるツールであり、とくに災害発生直後における有用性は東日本大震災の際にも証明されている。今後求められるのは、事業者や自治体がインターネットをコントロールし、中長期的に、地域の復興に繋げるための情報発信を実行できる体制を構築することである。マニュアル内では災害発生直後にFacebookやTwitter、Youtubeなどを介して行われた情報発信の事例が紹介されており、その有効性、活用方法について今後参考にすべき点は多い。

参考 URL

>>UNWTO ウェブサイト

<http://unwto.org/>

>>マニュアルの説明

<http://rcm.unwto.org/en/publication/toolbox-crisis-communications-tourism>

第4章 観光地における大規模災害時の対策マニュアル、避難マップ等

4 - 1 支援地域の選定

(1) 候補地域の抽出

県内の観光地のうち、地震・津波により大きな被害が想定され、かつ他地域のモデルとなりうる地域を、以下のカテゴリー毎に複数抽出した。

- A．都市リゾート
- B．ビーチリゾート
- C．都市・市街地
- D．離島

(2) 候補地域の絞り込み

上記候補地域を以下の尺度により評価し、候補地域の絞り込みを行った。

- ・ そのカテゴリーに特徴的な要素が顕著でモデル性があり、そこでの事業支援を通じて作られるモデルが、同カテゴリーの他地域に展開しやすい。
- ・ モデル事業の実施にあたり、地域の自治体や民間事業者の積極的な参画が得られやすい。
- ・ 複数の観光施設、宿泊施設、その他集客施設がある。

(3) 選定された地域とその選定理由

都市リゾート（カテゴリーA）

選定地域：宜野湾市コンベンションエリア

選定理由：ホテル・観光施設等の混在地域であるとともに、会議やイベント参加者の避難誘導のモデルとなりやすい。

海拔の低い埋立地で、広範囲にわたり地震による液状化や津波による浸水が想定される。

ビーチリゾート（カテゴリーB）

選定地域：名護市喜瀬（ブセナリゾート）～恩納村名嘉真（かりゆしビーチ）

選定理由：西海岸の典型的なビーチリゾート

ブセナリゾートにはホテルの他、万国津梁館、海中展望塔等の観光施設があり、リゾート内での避難誘導、国際会議参加者の避難誘導のモデルとなりうる。

かりゆしビーチは、近隣のホテル宿泊客に加えて、日帰りの一般客の利用も多いビーチリゾートであり、地震・津波等の災害の際に、これらの多様な利用客を高台に避難誘導するモデルとなる。

都市・市街地（カテゴリーC）

選定地域：なし

その理由：候補地域は抽出されたが、観光地としてのモデル性がやや低いこと、事業取組の中心となることが期待される観光事業者が特定できなかったこと

と等により、最終的に支援地域として選定するに至らなかった。

離島（カテゴリーD）

選定地域：石垣市離島ターミナル

選定理由：複数の事業者が営業し、一時に多数の観光客が利用する同ターミナルにおける避難誘導は、県内の他の旅客船ターミナルのモデルとなりうる。観光客の避難のみならず、離島ターミナルに発着する船舶の避難（沖出し）についてもモデル化が可能。

離島ターミナル周辺は比較的平坦な埋立地で、高台までかなりの距離があるため、津波避難ビルの利用を視野に入れた避難計画づくりが必要となる点で、他地域の避難計画で学ぶところが大きい。

石垣市は、18世紀に明和の大津波による大きな被害を経験しているため、市民の防災意識が高く、モデル事業への積極的な参画が期待できる。

4 - 2 地域別取組支援のプロセス

(1) ワークショップの実施

石垣島

ア) ワークショップ実施以前の状況

石垣市美崎町の離島ターミナルは、西表島、竹富島などの八重山諸島への船の発着ターミナルであり、建物内には船会社、離島観光を取り扱う旅行会社の他、土産品店、飲食店、イベントスペースなどがある。離島ターミナルの管理は石垣市港湾課の管轄であり、石垣港全体では火災やテロを想定した対応訓練を行っているが、離島ターミナルとして、船会社・旅行会社を巻き込んだ訓練はこれまで行った実績がない。

離島ターミナルで営業している事業者のなかには、自社の津波対応マニュアルを作成しているところもあるが、離島ターミナル全体としての自主防災組織や防災計画・避難マニュアル等はなく、台風や津波警報が発令された際の対応を統一的に判断・指示する体制もない状態であった。

これまで津波注意報や警報が発令されると、船会社の運航管理者が連絡を取り合い、その場で船の運航を中止するかどうか判断してきたが、明確な判断基準はなかった。

イ) 観光危機管理方策の検討プロセス

1月18日、2月10日、3月13日の計3回ワークショップを実施し、津波避難モデルマニュアル（事業者用）および避難マップを作成した。

ワークショップ参加者は次の通り

- ・石垣市観光交流課係長、総務課防災担当主幹、総務課係長、港湾課副主幹
- ・船社A取締役、船社B課長、旅行会社部長、ターミナル前土産屋店長、近隣ホテル管理部長、石垣消防本部警防課補佐、係長

ワークショップでは、以下の流れに沿って参加者で検討を進めた。

1. 観光客の安全確保に関する課題の共有

危機管理計画検討の前提である、危機（地震・津波）の規模と被害想定、対処すべき課題を参加者で検討し、共有した。

想定される観光客数（最大値：どの時期の、何曜日、何時頃）

船内（沖、停泊）ターミナル内

震度6強の地震で想定される被害

市街地の建物の損壊、火災の発生、液状化現象

離島ターミナル施設の被害

津波による市街地の被害

津波による浸水範囲と浸水深度

津波による港・船舶の被害

棧橋、ターミナル内店舗・船社営業所、船舶

2. 地震・津波避難誘導計画の策定

参加者で共有した被害想定、課題にもとづき、地震・津波の際の避難誘導計画を検討・策定した。

(1) 一次避難場所となる施設

避難可能な施設（どの建物の何階以上）

各一次避難施設の収容人員

(2) 避難誘導體制

避難誘導の意思決定者・責任者（各社、ターミナル全体）

避難の意思決定（何にもとづいて、誰が判断）

避難誘導の役割分担（各社）

情報連絡係、先導係、避難誘導係、確認救護係

誰が誰を誘導するか？

船舶内、船舶乗降中のお客様

ターミナル内のお客様

情報伝達方法

(3) 一時避難場所への避難誘導

お客様への避難の声掛け、サイレン、防災放送等

どのお客様をどの避難所へ

避難場所ごとの避難ルート

避難ルート上で想定される障害（橋、ブロック塀）

避難ルートの実踏確認

早足で歩行することの困難なお客様の対応

避難場所への案内標識等

- (4) 一時避難場所での受け入れ
 - 避難者の館内での誘導
 - 毛布、水、非常用食糧等の提供
 - 危機状況に関する情報の収集・避難者への情報提供
 - 避難者情報収集・リスト作成
 - 負傷者等への応急対応

- (5) 避難マップの作成
 - 海拔表記された地図上に、検討した避難ルートを記入。
 - 土地勘がない人にもわかりやすいように、津波避難ビル、ルート上でわかりにくい箇所の写真を地図上にコピー。
 - 地図は東西南北に関わらず、避難する方向を上を作成

- (6) 避難マニュアルの作成
 - 検討した避難計画を具体的に記述し、内容を確認

ウ) 検討結果

ワークショップでの検討の結果は次の通り。

(1) 想定される危機と被害規模

想定される観光客数

最大値：冬場、午前 8 時台に 1,000 名以上が離島ターミナルから出発
夏場は、個人客が多いので、出発時間帯は分散傾向

地震（震度 6 強）による被害

市街地（美崎町周辺）には耐震未対応の建物が多く、損壊の可能性大。
飲食店等で火災が発生する。離島ターミナルを含む美崎町全体が埋立地
であり、液状化現象のおそれあり。

離島ターミナルは新しく耐震基準を満たしているが、天井の照明や窓ガラスの破損、落下などは起こりうる。

津波による市街地の被害

離島ターミナル、美崎町全体が浸水。特に 730 交差点付近は海拔が低い
ため、浸水被害が大きいと想定される。

津波による港・船舶の被害

浮桟橋は津波で浮き上がり流される可能性あり。

ターミナル内店舗・船社営業所は浸水を免れない。

桟橋に係留してある船舶は、陸上に押し上げられ、ターミナルビルを直撃する可能性もある。

(2) 一次避難場所となる施設

市指定の津波避難ビルを中心に、一時避難場所の収容人数をリスト化した。

(3) 避難誘導體制

避難誘導の意思決定者・責任者

危機発生時には、ターミナル内の船社に防災本部を設置、自主防災指揮隊長、副隊長（各社の責任者）が集まり、そこで統一の判断を行う。

避難誘導の役割分担（各社）

ターミナル内の各事業者には情報連絡係、先導係、避難誘導係、確認救護係を割り当て、指名しておく。

誰が誰を誘導するか？

船舶内、船舶乗降中のお客様：船長、棧橋係員

ターミナル内のお客様：どの会社のお客様に関わらず、ターミナル内のスタッフ全員で、お客様の避難誘導を行う。

添乗員付き団体については、可能であれば添乗員・ガイドが誘導する。

情報伝達方法

指揮隊長 副隊長（各社代表） 各社社員 お客様

(4) 一時避難場所への避難誘導

お客様への避難の声掛け、サイレン、防災放送等
各担当が分担して実施する。

どのお客様をどの避難所へ

基本は、4号線を越え、産業道路方面の高台に避難誘導する。

避難場所ごとの避難ルート

避難マップに記載

避難ルート上で想定される障害（橋、ブロック塀）

美崎町内のブロック塀の倒壊、火災

離島ターミナル横のりゅうせきのオイルタンクの爆発、火災等

避難ルートの実踏確認

ワークショップメンバーが実際にルートを歩き、ルートのわかりやすさ、想定される障害、所要時間等を確認した。

早足で歩行することの困難なお客様の対応

4号線以北へ歩いて避難することが難しいお客様は、ターミナル周辺の津波避難ビルに分散して避難する。

津波避難ビルへの移動も困難なお客様は、離島ターミナルビル屋上に避難する。

避難場所への案内標識等
案内表示、海拔表示を設置

(5) 総合避難訓練

策定された計画にもとづき、石垣市民防災の日にあたる4月24日に実施する。

工) 今後の課題

(1) 離島ターミナル自主防災組織

本事業を機に離島ターミナルの自主防災組織を構築することとなったが、危機発生時に的確な即断即決し、必要な指示が出せる組織体制のあり方や対策本部の設置場所等を引き続き検討する。

(2) 避難等の意思決定

沖縄地方気象台の発令する注意報・警報、石垣海上保安部の警報・指示、石垣市・竹富町の発令する避難準備情報・避難勧告・避難指示に発令の有無やタイミングにずれがあり、運航停止や避難等の意思決定を躊躇したり、観光客との間で混乱が生じる場合がある。

例えば、津波警報が発令され、それにもとづき海上保安部が第二体制(荷役中止、船舶は原則沖合いに退避)を指示しても、石垣市内に避難勧告等が出されていないと、観光客は通常通り離島ターミナルに来てしまい、混乱が生じるのみならず、実際に津波が襲来した場合のリスクが高まる。

気象台、海上保安部、市町の連携をより一層強化し、警報・勧告・指示等のレベルの整合を図ることが、リスクの低減につながる。

(3) 沖出しした船舶にかかわるリスク

津波警報や海上保安部の指示により船舶を沖出しする際、港外の狭い海域に多くの船が集中し、接触などのリスクが高い。港外退避の指示が夜間に及んだ場合、夜間の航行を想定していない高速艇が水深の浅い海域に残ることは危険である。

東日本大震災時に津波警報が長時間にわたった際には、リスク回避のため船長の判断により夜間に船を港に戻したが、沖出しにかかわるリスクへの対応の検討も必要である。

(4) 海拔の低い離島に渡った観光客の対応

八重山諸島の中には、海拔が低く、津波が襲来した場合に島の大半が浸水する恐れのある島が複数ある。津波警報が発令されると、海上保安部の指示により船舶の運航は禁止されるが、第一波の到来までかなりな時間がある場合、こうした島に渡った観光客を救出するために救援船を出すべきだとの議論がある。

船舶の安全確保と、観光客の安全確保の双方をどのように両立するか、一定のガイドラインが必要である。

(5) 津波避難時の車両通行規制

津波警報や避難勧告等が発令されると、住民や観光客の多くは車（自家用車・レンタカー）で避難しようとするのが予想される。東日本大震災でも明らかなように、車両での避難は渋滞を招きかえって避難を遅らせるとともに、徒歩で避難する人々との接触などによる二次災害のリスクを高める。

津波避難時の車両での避難をどのように規制するか、また、離島ターミナルから徒歩で避難する観光客の路上での安全をどのように確保するか、石垣市交通対策課・警察など関係機関を交えた対応策の検討が必要である。

(6) 離島ターミナル以外の観光客への対応

本事業では、離島ターミナルと船社を主な対象に危機管理計画を検討したが、石垣市内のさまざまな場所にいる観光客の避難誘導については今後の検討課題である。

今後検討が必要な箇所として挙げられるのは以下の通り

- ・ 石垣市中心部（美崎町、公設市場周辺、730 交差点周辺）
- ・ 港周辺のホテル
- ・ ビーチに立地するホテル
- ・ 川平湾
- ・ 名蔵アンパル周辺

宜野湾市コンベンションエリア

ア) ワークショップ実施以前の状況

宜野湾市コンベンションエリアは、沖縄コンベンションセンターをはじめとする千人単位のお客様を受け入れる施設が密集しており、大規模なイベント開催時には 1 万人以上のお客様がエリア内に集まる。しかし、沖縄観光コンベンションビューロー、宜野湾市の施設管理課、各ホテルとそれぞれ管理責任組織が異なる施設が協働して危機管理に関する協議を行った実績はない。なお、施設が個々に策定している防災計画は火災を想定した避難計画・マニュアルのみであるケースが多く、根本的な防災計画の見直しが必要な施設がほとんどである。

沖縄県が作成した津波浸水予測図によると、本エリアでは津波による浸水はほとんどないとされている。しかし、宜野湾市コンベンションエリアの海拔は 3 m 前

後しかなく、従来の被害想定を超える津波に襲われた場合は浸水する可能性が高い。宜野湾市役所では従来の浸水予測図を基に防災計画を策定したために危機想定が低く、現在防災計画そのものの見直しが行われている。

イ) 観光危機管理方策の検討プロセス

1月25日、2月8日、3月6日の計3回ワークショップを実施し、津波を想定した避難計画を作成するための協議を行った。

ワークショップ参加者は次の通り

- ・宜野湾市商工振興課課長、総務課防災係総務課防災担当
- ・宜野湾市消防本部警防課長
- ・近隣ホテルA 総務部長
- ・近隣ホテルB 副支配人、施設管理課担当者
- ・沖縄コンベンションセンター管理担当者

ワークショップでは、以下の流れに沿って参加者で検討を進めた。

3. 観光客の安全確保に関する課題の共有

危機管理計画検討の前提である、危機（地震・津波）の規模と被害想定、対処すべき課題を参加者で検討し、共有した。

想定される観光客数（最大値：どの時期の、何曜日、何時頃）
コンベンションセンター各棟、各ホテル、ビーチ、市営施設
地震によるホテル・市営施設での被害
建物の損壊、ガラスの破損、火災の発生など
地震によるコンベンションセンターでの被害
壁面や天井の損壊、落下など
津波によるエリアでの浸水
コンベンションエリア内で浸水する可能性のある場所の把握

4. 地震・津波避難誘導計画の策定

参加者で共有した被害想定、課題にもとづき、地震・津波の際の避難誘導計画を検討・策定した。

(1) 一次避難場所となる施設

避難可能な場所
各一次避難場所の収容人数

(2) 避難誘導体制

避難誘導の意思決定方針（ガイドライン）の策定
避難誘導の役割分担（各社）
情報連絡係、先導係、避難誘導係、確認救護係など
誰が誰を誘導するか？
情報入手・伝達方法

(3) 避難マップの作成

地図上に検討した避難ルートを記入。

土地勘がない人にもわかりやすいように、ルート上でわかりにくい箇所の写真を地図上にコピー。

地図は観光客にも分かりやすいように避難する方向を上にして作成

ウ) 検討結果

ワークショップでの検討の結果は次の通り。

(1) 想定される危機と被害規模

想定される観光客数

沖縄コンベンションセンター：6,000名(会議)、5,000名(コンサート)
以上

市立野球場：2月ごろのキャンプ開始時には5,000～10,000名

市立体育館：バスケット「琉球ゴールデンキングス」試合時に3,000名

トロピカルビーチ：夏のピーク時に1,000名以上

ラグナガーデンホテル：夏季最ピーク日の宿泊700名

ラグナガーデンホテル内レストラン：最大500名

ラグナガーデンホテル内宴会場：全て使用すれば最大1,200名

ムーンオーシャン宜野湾：最大350名

「宜野湾はごろも祭り」：1日60,000～90,000名の集客

琉球海炎祭(トロピカルビーチ、夜間)：15,000名

地震によるホテル・市営施設での被害

建造物躯体の耐震強度は問題無いが、ガラスが壁面に使用されているため破損、飛散の心配がある。

地震による沖縄コンベンションセンターでの被害

躯体の耐震強度は問題ないと考えられる。吊り構造のため、壁面、天井の落下の可能性がある。壁面や天井にガラスが多く使用されており、これらが落下・破損すると建物内部にはいられなくなるため、避難場所として使用することはできない。

津波によるエリアでの被害

津波の規模によってはエリア内の大部分が浸水してしまう可能性がある為、被害を免れる場所(施設の上階)の収容人数を考えると、エリア内にある施設を避難場所とするのは難しい。

(2) 一次避難場所となる場所

何万人もの人を収容しなければならないということを想定し、基本的に

は建物に逃げるのではなく、宜野湾バイパスを超えて高台に逃げる、という形を取る。今後宜野湾市が防災計画の見直しに合わせて津波避難ビルの指定が進むため、進捗状況に合わせて詳細な避難場所を決定していく。

(3) 避難誘導體制

避難意思決定方針（ガイドライン）の策定

- A) 立ち上がるのが困難なほどの強い揺れを感じた時点で直ちに避難を開始する
- B) 地震により建造物に大きな損壊が出た場合は直ちに避難を開始
- C) 地震発生直後に電源消失が起こった場合は直ちに避難を開始
- D) 災害情報入手後、大津波警報が発令されている場合は直ちに避難を開始
- E) 大津波警報以下の津波警報・注意報であった場合は、宜野湾市の避難準備情報・避難指示・避難勧告（防災行政無線や電話で連絡）に従って避難する
- F) 津波到達予測 1 時間以内に宜野湾市から指示が得られない場合は避難する

本ガイドラインは暫定的な内容であり、今後の宜野湾市における防災計画および各事業者の避難計画の見直しに沿ってより詳細なガイドラインを策定する必要がある。

避難誘導の役割分担（各社）

施設ごとに情報連絡係、先導係、避難誘導係、確認救護係などを割り当て、指名しておく。

誰が誰を誘導するか？

各施設が現状の避難計画を見直し、今後決定していく。

情報入手・伝達方法

防災行政無線、テレビ、ラジオ等、現在各施設が持つ災害情報の入手手段を確認した。さらに、館内放送、スピーカーなどお客様への伝達手段も合わせて確認した。施設によって情報入手・伝達手段の充実度が異なるため、今後避難計画の見直しに合わせて拡充を行う。

エ) 今後の課題

(1) 宜野湾バイパス横断のリスク

膨大な数の人を安全地帯である高台に避難させるには、交通量の多い宜野湾バイパスを通過しなければならず、無理に通過しようとするれば交通事故等の二次被害が発生する危険性がある。災害発生時の道路封鎖・近郊駐在所での信号の手動操作など、今後は警察の協力も得ながらこの課題を解決してい

かなければならない。

(2) 催事主催者との連携（コンベンションセンター）

施設の性質上、避難計画の円滑な実行には施設管理者の他に催事的主催者側が重要な役割を持つ。しかし、現状主催者への協力依頼など、災害発生時に関する具体的な取り決めはされていない。また、主催者としての立場上、催事の中止を可能な限り避けようとする心理が働きがちなため、いざという時の行動開始が遅れ、結果として多大な被害をもたらしてしまう可能性がある。今後は、災害対策に関する項目を施設利用規定や契約書に記載するなど、災害発生時における催事主催者との協力関係構築が求められる。

(3) 情報入手・伝達手段の拡充

災害発生時には電源の消失、携帯電話の通信制限などにより、テレビや携帯電話といった情報入手・伝達手段は機能しなくなる可能性がある。そういった状況でも確実に情報入手・伝達を行うことのできる手段を持つ事業者は多くなかった。今後は避難計画の策定とともに、各事業者で情報ソースの拡充を推進していく。

名護市喜瀬（ブセナリゾート）～恩納村名嘉真（かりゆしビーチ）

ア）ワークショップ実施以前の状況

名護市喜瀬（ブセナリゾート）～恩納村名嘉真（かりゆしビーチ）内の事業者は他地域の事業者と比較すると、津波を想定した避難計画の策定が進んでいる。ブセナリゾートおよびかりゆしビーチでは避難場所・避難経路が既にほぼ確立されているほか、避難意思の決定方法策定の枠組みも策定されている。特に、ブセナリゾートでは名護市消防署と連携して複数回の防災訓練、および訓練の効果検証が既に行われていた。

イ）観光危機管理方策の検討プロセス

1月25日に1回目のワークショップを開催した。名護市喜瀬（ブセナリゾート）～恩納村名嘉真（かりゆしビーチ）の避難計画策定のためにモデルとして2つの事業者（ザ・ブセナテラス・かりゆしビーチ）間では共通する課題が少なく、両事業者が個別に避難計画を策定することが望ましいことが明らかとなった。そこで、2回目以降のワークショップはかりゆしビーチエリア・ブセナリゾートエリア二つに分け、かりゆしビーチエリアでは2月7日・3月9日、ブセナエリアでは2月8日・3月8日と各2回開催した。

ワークショップ参加者は次の通り

- ・ブセナテラス施設管理担当者
- ・かりゆしビーチ常務
- ・近隣ホテルA副支配人
- ・近隣ホテルB人事部長

- ・ 恩納村商工観光課課長、名護市市役所商工観光課課長、総務課係長
- ・ 名護消防本部司令補
- ・ 周辺地区区長

ワークショップでは、以下の流れに沿って参加者で検討を進めた。

1. 観光客の安全確保に関する課題の共有

危機管理計画検討の前提である、危機（地震・津波）の規模と被害想定、対処すべき課題を参加者で検討し、共有した。

想定される観光客数（最大値：どの時期の、何曜日、何時頃）

各ホテル、かりゆしビーチ、海中展望塔

地震によるプセナリゾートでの被害

建物の損壊、火災の発生

地震による海中展望塔の被害

橋の損壊

地震によるかりゆしビーチ周辺の被害

建物の損壊、ガラスの破損など

津波によるプセナリゾートの被害

浸水するエリア、ボートによる被害

津波によるかりゆしビーチ付近での被害

ビーチハウスの被害、船舶の被害

2. 地震・津波避難誘導計画の策定

参加者で共有した被害想定、課題にもとづき、地震・津波の際の避難誘導計画を検討・策定した。

(1) 一次避難場所となる場所

避難可能な施設（どの建物の何階以上）

屋外で避難可能な高台や広場

一次避難場所の収容人員

(2) 避難誘導體制

避難誘導の意思決定者・責任者

避難の意思決定（何にもとづいて、誰が判断）

避難誘導の役割分担（各社）

情報連絡係、先導係、避難誘導係、確認救護係

情報伝達方法

(3) 一時避難場所への避難誘導

お客様への避難の声掛け

どのお客様をどの避難所へ

(4) 避難マップの作成

海拔表記された地図上に、検討した避難ルートを記入。
土地勘がない人にもわかりやすいように、避難場所、ルート上でわかりにくい箇所の写真を地図上にコピー。
ブセナリゾート内では現状のリゾートマップを応用して作成。

(5) 避難マニュアル（かりゆしビーチ）の作成

検討した避難計画を具体的に記述し、内容を確認。
ブセナリゾートは既に充実した防災マニュアルが存在しているため、既存のマニュアルをベースに加筆・充実させる方針を採った。

ウ) 検討結果

ワークショップでの検討の結果は次の通り。

(1) 想定される危機と被害規模

想定される観光客数

ザ・ブセナテラス：1,000+スタッフ 400 名

テラスクラブ：130+スタッフ 50 名

海中展望塔：150 名

万国津梁館：500 名

各レストラン：100 名

かりゆしビーチ：400～500 名（夏期の昼間）

地震によるブセナリゾートの被害

建造物の躯体自体は問題なし。窓ガラスの破損が懸念される。屋根の瓦が割れると落下する可能性がある。ブセナリゾート内の斜面になっている部分が地崩れする可能性がある。

地震による海中展望塔の被害

1970 年築のため、1981 年に規定された耐震基準を満たしていない可能性がある。展望塔と陸地を結ぶ橋（特に陸との接地部分）が被害を受け、展望塔内にいる観光客が橋を利用して陸に戻る事ができなくなる可能性がある。

地震によるかりゆしビーチ周辺の被害

建造物の躯体自体は問題ないが、ガラスの破損が主な課題となる。オキナワマリオトリゾート&スパはロビーの天井がガラス張りになっている。土砂崩れや倒木により避難経路が通行できなくなる可能性がある。

津波によるブセナリゾートの被害

ザ・ブセナテラス低階層（1～3階）は津波による被害を受ける可能性がある。ブセナ半島入り口の駐車場付近には海拔が2～3mと低い箇所があり、津波によって浸水する可能性が高い。その場合、ブセナ半島が一時的に孤立する可能性もある。また、ビーチに係留してあるボートが陸に打ち上げられ、道路を塞いで交通の妨げとなる可能性がある。

津波によるかりゆしビーチ付近での被害

かりゆしビーチリゾート・オーシャンスパ、スパリゾートエグゼス・オキナワマリriottリゾート&スパは高台にあるため被害は免れることができるが、ビーチ建物は津波の直撃を受けて浸水することが想定される。建物の隣にあるガソリンタンク（2,000ℓ）が被害を受ける可能性がある。

(2) 一次避難場所となる施設

かりゆしビーチエリアでは高台にあるサッカーグラウンド、ブセナリゾートエリアでは駐車場を避難場所とする。

(3) 避難誘導體制

避難誘導の意思決定者・責任者

かりゆしビーチ、かりゆしビーチリゾート・オーシャンスパ、スパリゾートエグゼス、オキナワマリriottリゾート&スパでは自衛消防組織の隊長が意思決定を行う。

ブセナリゾートでは施設管理課が行う。

避難誘導の役割分担（各社）

かりゆしビーチ、かりゆしビーチリゾート・オーシャンスパ、スパリゾートエグゼス、オキナワマリriottリゾート&スパで避難誘導班、救護班を割り当て、指名しておく。

ブセナリゾートではすでに同様の役割分担が施設・部署毎に割り当てられている。

情報伝達方法（かりゆしビーチ）

自衛消防祖危機隊長 スタッフ お客様

防災行政無線・沖縄県災害情報配信システム 船舶船長 お客様

(4) 一時避難場所への避難誘導

お客様への避難の声掛け、放送等

かりゆしビーチでは避難誘導班が拡声器などを使用して実施する。

ホテルでは主に館内放送により実施する。館内放送の届かない施設（レストランなど）では各施設の避難誘導班が行う。

どのお客様をどの避難所へ

ビーチのお客様は高台のサッカー場へ避難する。避難が間に合わない場合はビーチの横にある高台に避難させる。

かりゆしビーチリゾート・オーシャンスパ、スパリゾートエグゼス、オキナワマリオットリゾート&スパでは自ホテル駐車場に避難させる。ブセナリゾートでは最も海拔の高い駐車場に避難させる。

(5) 総合避難訓練

かりゆしビーチにてゴールデンウィーク終了後に一度防災訓練を行う。

エ) 今後の課題

(1) 海上・海中にいるお客様への情報伝達

最大の課題は海上・海中にいるお客様にどうやって情報を伝えるのかという点である。ブセナ半島ではビーチ数カ所に電源消失時でも稼働する緊急用スピーカーが配備されており、お客様が遊泳するエリア全域にスピーカーの音声が届くことが既に検証済みであり、大きな課題は見受けられなかった。一方、かりゆしビーチではスピーカーは配備されているものの、電源消失時は稼働せず、さらに遊泳エリア全域をカバーするほど広範囲には音声が届かないため、海上でアクティビティを楽しんでいるお客様に対する緊急時の情報伝達が遅れてしまう可能性がある。

(2) ジェットスキーを利用した避難誘導

海上にいるお客様に対する避難誘導方法として、スタッフ数名を海上避難誘導班として割り当て、ジェットスキーを使用して直接情報を伝えるのが妥当であるという結論に至った。しかし、津波警報が発令されている中でスタッフを危険な海上に派遣することに対しては、きわめて慎重な判断を要する。マニュアルでは、ジェットスキーで巡回をするスタッフは事前に津波の到達予測時間を把握し、余裕を持って自身の避難を可能とする事を徹底した。今後防災訓練を通じて巡回に要する時間や必要な人員数を検証・把握し、より実情に合ったマニュアルへとアップデートしていく必要がある。

(3) ボートへの情報伝達(かりゆしビーチ)

現状では船舶に無線機等の緊急時にも機能が期待できる情報受信手段が配備されておらず、情報入手手段は携帯電話に依存している。本事業内の細事業(2)「観光関係者等向け防災情報配信システム構築」で構築した沖縄県災害情報配信システムを活用した素早い情報入手から避難までの一連の流れを防災訓練等を通じて検証するなど、確実な情報伝達手段の整備を実施していく必要がある。

(2)マニュアルの作成

当初の計画では、基本マニュアルを作成し、それをもとに地域別の個別マニュアルを検討・作成する予定であったが、モデル地域での事前説明および現状ヒアリングをするなかで、同業種の事業者であっても、その地域や個別施設の立地により、避難誘導のポイントがかなり異なることが明らかになった。

そのため、本事業ではモデル地域における具体的な検討をもとにした地域別モデルマニュアルをまず作成し、それを一般化してモデルマニュアルにするとともに、危機管理計画づくりのガイドをまとめることとした。

地域別マニュアル

3箇所のモデル地域において、地域の特殊事情などを含めたモデルマニュアルを作成した。これは当該地域における共通マニュアルであり、地域内の事業者はモデルマニュアルをもとに個別マニュアルを作成あるいは既存マニュアルを改訂することとした。地域別モデルマニュアルの一般的な構成は、次の通り。

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. 当地域で起こりうる災害・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

モデルマニュアル

地域別モデルマニュアルの内容からモデル地域の特殊事情を取り除いて汎用化し、他の地域においてもモデルとして利用できるようにした。

ビーチリゾート編、ホテル編、船社・旅客船ターミナル編の三編を作成。

モデルマニュアルにそれぞれの地域や施設の特性・特殊事情を加えることにより、個別マニュアルを作成したり、既存の防災マニュアルに地震・津波からの避難誘導の要素を付加することができる。

計画づくりガイド

モデル地域における危機管理計画づくり支援のプロセスをガイドにまとめたもの。ビーチリゾート編、船社・旅客船ターミナル編、市町村編の三編を作成。

計画づくりガイドの基本構成は、以下の通り。

1. 危機管理計画づくりに参画することが期待される企業・団体
2. 観光客の安全確保に関する課題共有
 - (1) 想定される危機と被害規模
3. 地震・津波避難誘導計画の策定
 - (1) 一次避難場所となる場所・施設（どこへ）
 - (2) 避難誘導體制（だれが）
 - (3) 一次避難場所への避難誘導
 - (4) 一次避難場所での受け入れ

(3)避難マップの作成

当事業において地域支援の対象とした三地域で避難マップを作成した。避難マップ作成における留意点と、本事業における避難マップの作成手順は以下の通りである。

避難マップ作成の留意点

これまでも各市町村において、想定される危機毎の詳細なハザードマップが作成されており、地域防災上きわめて有用である。しかしながら、これらのハザードマップは、当該地域における防災計画づくりや住民の避難を念頭に作成されたものであり、危機発生時の混乱状況のなかで、土地勘のない観光客・旅行者がその地図を頼りに安全かつ確実に避難できるものになっているとは言い難い。

当事業における避難マップは、その土地を初めて訪れた国内外からの観光客が、大地震が発生し津波警報が発令されたという緊迫した状況のなかでも、それを見れば現在地からどのルートを通ってどこへ避難したらよいかが一目でわかり、仮に避難誘導の体制が手薄な場合であっても、その地図さえあれば一次避難場所にたどり着けることをめざして作成したものである。

以下に観光客用の避難マップ作成に当たっての留意点を挙げる。

- ✓ 現在地がすぐわかる
土地勘のない観光客は、地域全体の地図を示されても自分が今どこにいるかわからない。現在地が一目でわかるように、目立つ色のアイコンや矢印ではっきりと示す。
- ✓ 現在地は地図の下に、避難する方向は地図の上に表示する
カーナビゲーションの基本表示は、実際に車が向いている方角（東西南北）にかかわらず、常に車の進行方向が画面の上になるようになっている。地図を頼りに歩くとき、多くの人は持っている地図を回転させて自分のいるところを地図の下に、進む方向を上にする。
同様にその土地における方角（東西南北）がわからない観光客でも、避難する方向、避難ルートが一目でわかるようにするには、避難マップを現在地が地図の下に、避難する方向が地図の上に配置されるよう、マップをデザインすることがポイントである。

- ✓ 避難ルートがはっきりと示されている
マップで避難場所がわかって、最短ルートが最も安全かつ確実であるとは限らない。ルート上で想定される障害、津波が到達した際の浸水予想、危機管理計画の検討時に実際に歩いてみた結果などを踏まえて決定した最適避難ルートと代替避難ルートとを、マップ上にはっきりとわかりやすく表示する。
- ✓ 目印となる建物、交差点などがイラストや写真で描かれている
地図を読むことが苦手な人にもすぐわかるよう、避難ルート上で目印になる建物、看板、交差点などのイラストや写真を避難マップに入れる。イラストや写真は、鳥瞰図や航空写真ではなく、避難ルート上の地上からの目線で描かれ、撮影されたものとするのがポイントである。

避難マップの作成手順

1. ハザードマップ、津波浸水想定マップで、現在地から最も早くかつ確実に避難できる一時避難場所を検討する。
2. 一次避難場所が決まったら、距離、わかりやすさ、道幅、ルート上で想定される障害等を勘案して、避難ルート案を検討する。
3. 検討した避難ルートを、避難時を想定しつつ実際に歩いて、避難場所までの所要時間、ルート上の問題点等を確認する。
4. 実踏調査結果を踏まえて、最終的な避難ルートを確認する。
5. 避難場所、ルート上の目印、避難ルートが右左折したり、構造が複雑な交差点などの写真を撮影する。または、イラストを作成する。
6. 浸水想定や海拔が表示された地図に、現在地、目的とする避難場所、そこへの避難ルート（基本ルートが通れない場合の代替ルートを含む）、主要ポイントや目印の写真・イラストを張り付ける。
7. 完成した避難マップを使って避難訓練を行い、不備な点、わかりにくい点などがあれば修正する。

なお、地図には著作権があるので、個人や民間企業等が作成した地図をもとに作成した避難マップをコピーしたり印刷したりする場合は、著作権に関する手続きが必要になる点に留意されたい。



ワークショップの様子

第5章 観光危機管理セミナー、シンポジウムの実施

5 - 1 観光危機管理セミナー

沖縄県内の観光地における地震・津波を含む大規模災害対策に向けて、とくに市町村、地域観光協会、観光業界、県等関係機関が緊密に連携し、観光客の安全確保等の対策に取り組むことが喫緊の課題である。

そこで、観光危機管理の重要性及び対策についての講演及びパネルディスカッション、ワークショップ等を通じて、観光関係者の共通認識の確立と意識の醸成を図るため、以下の通り観光危機管理セミナー、およびシンポジウムを実施した。

(1) 沖縄本島中部

セミナーの構成

| | |
|---------------------|--|
| 日 時 | 2012年1月24日(火) 13:30~16:30 |
| 場 所 | 宜野湾市沖縄コンベンション・センター B1会議場 |
| 基調講演 | 「安全・安心な国際観光地沖縄をめざして」 株式会社ツーリズム・マーケティング研究所 代表取締役社長 高松 正人 |
| 事例紹介 | 「東日本大震災・津波、その時ホテルはどのようにお客様に対したか」 宮城県南三陸町 南三陸ホテル観洋 小野寺支配人 |
| パネル ディスカ ッション | 「観光客の安全な避難・誘導、救護、帰宅支援のために」 パネリスト 南三陸ホテル観洋 支配人 小野寺 浩 氏 ザ・ブセナテラス 管理アクティビティ部門ディレクター 上江洲 均 氏 ツーリズム・マーケティング研究所 高松 正人 モデレーター 沖縄県文化観光スポーツ部 観光統括監 下地 芳郎 |



パネルディスカッション概要

東日本大震災前の、ホテルの取組み

- ・年に2,3回行政や消防との訓練はあったが、津波を想定した訓練はなかった。地震の発生が昼間の宿泊客が少ないときであったこと、地理的にも守られたことなどで、安全な場所へお客様を誘導することはできた。夜は350名をお連れし、一番高いところに避難した。地元の方は、ホテル観洋が高台にあるので、ホテルを目指して逃げるという認識があり、ホテルも住民の受入準備はできていた。
- ・地震後すぐ、建物の大きな損傷がないことを確認した。携帯のネットが繋がったため、Twitterやホームページなどを確認し、情報収集に努めた。宿泊されていたお客様がtwitterでご家族に安否の確認を行ったことを聞いた。1週間過ぎて少しずつ外部の情報が入ってきた。

県内ホテルの取組みの現状

- ・当ホテルリゾートは海岸沿いで喜瀬区は海拔5m以下なので、年に3回訓練を行っている。ホテル、名護市消防、喜瀬区の住民、メッシュ(ドクターヘリ2)などで2010年10月に総合訓練を行ったが、津波を想定した訓練はしていない。このときは総勢200名が参加した。ホテルスタッフは、昼間は250名以上でも、夜中には20名に減るため、夜間訓練も行った。体制が弱い夜中時の対策は重要な視点。
- ・チリ地震以降、関連施設での連絡用に、内線の特番80番を押すと重要な関係箇所に強制着信で連絡が可能な仕組みを整備した。非常電源を使用するため、電力供給が滞っても使用できる。連絡箇所は、万国津梁館、展望塔、ダイビング、ブセナ。ここで各所の責任者等からの情報を収集し、対応を検討したうえ、全館に繋がる特番号88番で、現場への指示が出せるようにした。
- ・避難場所として設置している場所は、海拔20m以上。まだ、同じリゾートエリアの他ホテルとの連携が取れていないので、これから連携を強化したい。訓練も数を増やしてやっていくべきで、行政のサポートに期待する。

官民連携

- ・民間が主体であるべき。民間が動きやすいようにコーディネートするのが、行政の役割ではないか。行政が真っ先にやらないといけないことは、横の調整、消防や警察をできるだけ早く動かす仕組みを作ること。場合によっては自衛隊を動かすこと。他には、地域・地元の方を巻き込んだ総合訓練の実施推進。
- ・恩納村では、防災計画の見直しをしている最中。これまで、住民を対象にした防災計画しか策定したものしかなかったが、1万人以上の観光客が宿泊する村だという自覚を持っていきたい。
- ・うるま市は、防災計画の中で津波について市を挙げて大きな訓練を実施したばかり。津波に対しての対策はまだ未構築だが、活動の応援や行動体制はできている。

避難に関する課題

- ・緊急時の避難に対して、観光客と住民の区別はない。ただ、避難場所には2種類

あり、1次避難場所とはとにかく目の前の危機を避ける場所、2次避難場所は警報が解除されたあと、数週間から数ヶ月避難する場所。体育館や公民館は2次避難場所に該当する。地域の方は、山に逃げるべきか高い建物に逃げるべきかわかっているが、土地勘のない観光客にはわからないため、地域での1次避難場所を決めておいたほうがよい。

- ・ホテルとして2011年にまず実施したことは、避難場所の看板、海拔表示を作ること。既に設置されているリゾートマップをハザードマップとしても活用し、現在地には海拔表示をした。ただし、既存のマップの修正のため、文字・表示が小さいなどの課題が残る。

備蓄に関する課題

- ・現在、最大1,300～1,500名ぐらいの人が緊急時に過ごせるための備蓄ができるように動きは始めている。1日3食で計4,000食分として、1食500円の缶と仮定すると、200万円程度の費用がかかる。これが4日間になると800万円となり、一事業者の負担で整備することは困難。税制面の優遇等があれば有難い。また、避難の際に地域の公民館を使わせて頂けるのかなど、地域の方々に観光客の方々を受入れてもらえるよう理解してもらう必要がある。

外国人への対応

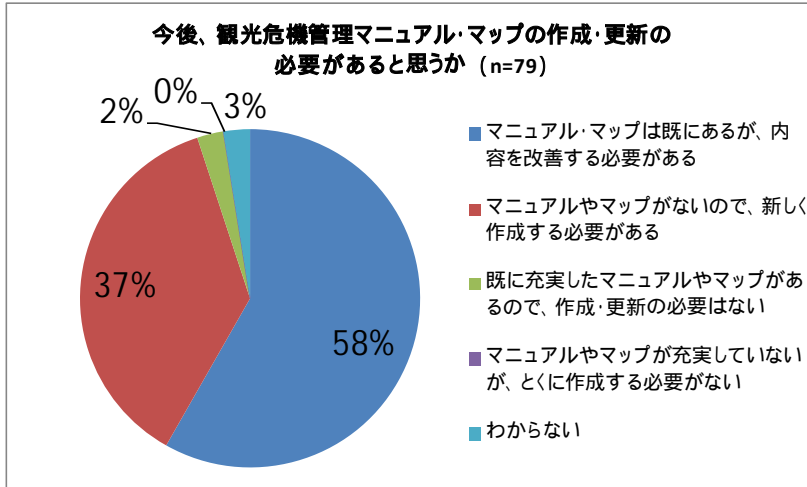
- ・避難計画を検討する際注意すべきは、外国人の場合、国・文化によって災害への初動対応が日本と異なること。日本の場合、耐震構造がしっかりしている建物が多いので、地震のときは概ね建物の中のほうが安全。一方、中国では、建物の倒壊の危険が大きいため、地震の際はすぐ外に出るようにと指導されているなど、習慣の違いを認識しておく必要がある。

社会インフラとしてのホテルの役割

- ・ホテル観洋の事例では、ホテルが社会的インフラの役割を非常によく果たしていると思う。循環バスを出したり、寺小屋のように、子どもたちを受入れて勉強の場を提供したり、お年寄りを受け入れていたり、ホテルの持っている役割の重要度は高い。

参加者アンケート結果抜粋

観光危機管理マニュアル・マップの作成・更新の必要性



今後どのような取組をしていきたいか

| 業態 | 今後の取組み意向 |
|------------------------------------|---|
| 地方自治体 | 自分たちの町の状況を再確認して、観光客・地域住民・行政職員がどのように対応するか状況によってどこに逃げるかをきちんと考えたい。 |
| | 民間と連携し、防災マップ及び防災訓練を実施していきたい |
| | 自治体とホテル等との連携(訓練を含む) |
| | ルート設定、地域自治体との協議、協定の締結。全体的な防災意識改革が急務か。 |
| | 観光客の避難先の決定をし、誘導を行えるような体制を作る。避難訓練の充実 |
| | 事業所・地域と連携した防災訓練の重要性を感じた。民間が率先して動くこと |
| | 震災発生時の人間としての行動、今後の生き方・考え方等、とても勉強になりました。 |
| | 防災無線の整備。観光部門との連携強化 |
| 観光協会 | ・避難訓練の内容検討。・震災後における避難所の運営方法。・ライフラインが復旧するまでの対応方法、権限委譲の検討。・観光施設・宿泊施設との協力体制の構築。・観光客への地理特性・防災情報の周知及び方法の検討 |
| | 地域企業の方と話し合いの場を持つ |
| 観光協会 | プゼナの具体的な事例は、今日からでも取り組む。参考になる内容だった。(ハザードマップ、海拔の認識、津波時に逃げる場所の明確化) |
| | ピーチや案内所を管理していることから、国内外の観光客がたくさんいらっしゃいます。観光客への全ての安全面等の確保を考えていかないといけないと思いました。 |
| その他観光関連団体 | 防災訓練の強化(津波に特化して) |
| | 避難場所の情報提供(MAP,WEBなど) |
| | 避難場所の設定と確保。また、高層のホテルを万一の時の避難場所として利用できないかの呼びかけ及び行政への協力。 |
| | 危機管理マニュアル及びマップの作成 職員の危機意識の高揚 会員企業への危機管理意識の向上 |
| 宿泊施設 | 交通関連車の安全な場所への12~15分避難路線の安全な位置へ導く対策案の確実な確保に課題を要する |
| | 訓練の際、できるだけ実際に起こりうるケースを想定して訓練を行う。 |
| | お客様の安全確保と安全帰宅、ライフライン(水・電気・情報・食)の確保。 |
| | 食材、飲料水の手配 |
| | 津波時のハザードマップの確率(30M以上の箇所) |
| | 安全の確保、安全性を優先する |
| | 全社員の意識統一 |
| | 非常時の食料の確保 |
| | マニュアルの作成。 |
| | 一次災害の対策も重要だが、二次災害対策も考えたい |
| | マニュアルはあるが、全社員が把握していない部分があるため、把握を徹底させたい。 |
| | 現状の把握とマニュアルの作成 |
| | 再度マニュアルの見直し |
| | 地域住民を巻き込んだ防災管理を今後の防災計画に盛り込んでゆく |
| | 津波の時、どこに避難すればよいのか再確認したい。 |
| 危機管理マニュアルを作成する必要があると思います。 | |
| 従業員一人一人に対する自然災害等の危機意識向上(安全優先の周知徹底) | |
| 津波に対する危機感を強く持った。最短の避難路の確保を進めたい。 | |

今後どのような取組をしていきたいか（前ページの続き）

| 業態 | 今後の取組み意向 |
|-------------------|--|
| 宿泊施設 | 年2回ある「消防訓練」の中に組み込んで行う |
| | 地方自治体との防災協定 |
| | マニュアル・マップの作成、訓練の実施 |
| | ・危機管理プランの充実 ・訓練の実施 |
| | 想定した訓練の繰り返し 土地勘のないお客様の対応、言葉の問題への取組み 聞きに対する重要性の意識付け |
| | 防災訓練を中心に行っていたが、改めて、津波に対する備えや、停電・断水などへの取組み、被災者の方々の受入れのあり方を考えないといけないと感じました。もっと周辺住民・事業所と共に取り組むべきだと思います。 |
| | 時間軸の対策（深夜対策） |
| 商業・飲食施設 | ・津波に対する避難場所の確定、・食糧・備蓄等の準備、・権限委譲 ・マニュアル作成 |
| | 防災対策 訓練の繰り返し 避難場所の設定（海拔表示） |
| | 当店は国際通りにあるため、商店会、観光協会、市・県と一体となった危機管理マニュアルと訓練が必要だと思いません。 |
| | 「安全が最優先」を第一に考え、マニュアル作りを早急に進め、訓練を繰り返していきたい |
| | 実際の行動ができるマニュアルの作成（更新をしよう）を最優先とし、従業員関係者に普段からの意識（準備訓練）を持たせることからスタートしていきたいと改めて感じた。 |
| | 職員を含めての避難方法を話し合う必要があると感じました。 |
| | 防災については、消防署よりの指導があり、火災については避難箇所・誘導等について明記しているが、地震・津波については訓練等のマニュアルがないので、社内で話し合っていきたいと思います。 |
| 観光施設・アクティビティ・体験施設 | マニュアル、マップについて、スタッフ全員が判るが、改善する所がないか再度見直してみる必要がある。外国人の対応（外国語アナウンス等）は早急に作らなければならない！ |
| | マニュアルの見直し 訓練の重要性（年間訓練回数を増やす） 災害時における地域との関わりや施設の役割を検討する必要性 |
| | お客様への安全・誘導 |
| | 的確な想定・計画策定・訓練をしっかりとたくさんやる。これにプラスして、最大のポイントは、現場の判断ができること。ディズニーさんのSCSEの考えを導入したい。 |
| | 訓練やマニュアル、管理計画を見直し、部署でもすぐに取り組めることを見つける。全スタッフが対応できるように、多忙な中でも実行していけるようにしたいと思いました。行動・言葉ひとつで、お客様が安心して観光できる施設を目指していきます。 |
| | 津波想定訓練 |
| | 避難場所（1次&2次）の確保と地区との調整（海拔30m以上）をしていきたい |
| | マップの充実 |
| | 津波が発生した場合の避難マップの作成。自然災害を想定外と考えず、常に想定内であると意識を持ち各従業員へも同じ意識を持てるよう社内研修等が必要と感じた。 |
| | 日頃からの訓練が大事であると認識させられました。 |
| | 火災や台風対策については訓練を行っていますが、津波に関することは想像が付きません。対策のマニュアル（見本）職員としての自覚を今一度確認する チームワークの確認 日頃からの意識を持つこと |
| 運輸・交通 | お客様の安全確保 |
| | 危機マニュアルを作成して、お客様の避難を最重要として考える。危機的状況を想定した訓練が必要で、避難経路も作成する |
| その他民間 | 防災訓練の回数を増やしたい |
| その他 | マニュアル改善・訓練実施 |
| | BCP等の計画書の作成指導等、周知を行っていきたい |

(2) 石垣島

セミナーの構成

| | |
|------|---|
| 日 時 | 2012年2月20日（月） 13:30～16:30 |
| 場 所 | 石垣市健康福祉センター |
| 基調講演 | 「安全・安心な観光地石垣をめざして」 株式会社ツーリズム・マーケティング研究所 代表取締役社長 高松 正人 |
| 事例紹介 | 「東日本大震災・津波、その時ホテルはどのようにお客様に対したか」 宮城県南三陸町 南三陸ホテル観洋 小野寺支配人 （1月24日のセミナーを録画・編集したものをビデオ上映） |

| | |
|---|--|
| <p>パネル ディスカッ ション</p> | <p>「観光客の安全な避難・誘導のために私たちができること」 パネリスト 南の美ら花ホテルミヤヒラ 管理部長 島尻 吉勝 氏 安永観光 予約・営業課長 平安山 浩利 氏 石垣市 総務課主幹（防災担当） 玉城 広文 氏 モデレーター ツーリズム・マーケティング研究所 高松 正人</p> |
|  | |

パネルディスカッション概要

ア) 問題提起：

地震が原因の液状化現象により建物が倒壊し、さらに火災が発生する可能性がある。特に伊佐地区は建物が隣り合っているので延焼の可能性も十分考えられる。離島ターミナルだけでなく避難経路となる場所も絶対に安全とはいえない。これからマニュアルを作成していくにあたり、災害時にどういった被害があるのか考えていかなければならない。

ホテルでは、避難誘導経路などは既に決められているようだが、避難マニュアルの策定や避難訓練等は実施されているか。また、電線が倒れて避難経路を塞ぐなどの可能性も考えられる。避難経路を確保する為に障害となる可能性のある物を取り除く等、行政の役割も重要である。

イ) パネリスト発言抜粋：

現在の対策状況

- ・離島ターミナルは、朝1,000名～1,500名、ピーク時には2,000名～2,500名のお客様が同時に利用する。その際のターミナルは非常に手狭になる。
- ・混雑時の災害を想定した避難計画や避難マニュアルは作成しておらず、個々の企業者に任せているという現状。

想定される被害

- ・離島ターミナルでは窓ガラスの破損、看板等の落下が考えられ、お客様がパニックになる可能性もある。
- ・ホテルでは建物の中の蛍光灯、ガラスが破損、棚など設置物の倒壊が考えられる。10mの津波が来る事を想定すると、お客様は上階に逃げてもらう必要があり、現在沖縄県の津波浸水想定であれば2階の宴会場、それ以上の被害であれば屋上に誘導する必要がある。

訓練の実施

- ・ホテルは年2回の防災訓練が義務付けられているが、それは火災を想定して施設外に逃げるための訓練であり、津波や地震を想定した避難の場合と避難経路・方法が異なる。今後マニュアルの作成を含めて訓練を実施していきたい。
- ・誘導班、救護班等の役割分担を含め訓練を行っているが、新入社員が入って来た際など、全従業員が必ず緊急時対応できるような体制作りはできていない部分があるが、機会が持てる時に徹底して訓練を実施していく。

災害時、観光客の安全を守るためにすべきこと

- ・事前に役割分担を決めておくことは非常に有効な手段の一つで、例えば昼間と夜間ではスタッフの数が異なる為、優先的にやるべき事が異なってくる。
- ・地震が発生した直後、設備の損壊から身を守ってもらうように職員からお客様に声をかける。地震が収まったら警報が無くても即座に避難を開始する必要がある。基本的にはターミナル内の職員が避難誘導を行うが、1,000名以上の人を誘導するのは難しい為、出来るだけ他の人に協力をお願いする。年齢が若い人はすぐに高台に逃げてもらい、お年寄りや車椅子で移動している方々には添乗員さんや周囲の人にお手伝いいただく。お年寄りや車椅子で移動している方々はホテルの上階、緊急時には離島ターミナルの屋上を避難場所とすることも考えられる。
- ・ホテルにはターミナルから逃げてくる人や近隣住民が避難してくる可能性がある。エレベーターが使用できない恐れもあり、階段が狭いため大勢が一気に避難してきた場合の混雑も想定し、ターミナル内事業者と連携を取り解決していきたい。
- ・市で指定した津波避難ビルへの誘導方法の策定を積極的に進めていきたい。津波避難ビルにはそれを示すステッカーが貼ってあるが、目立ちにくいようなので改善していきたい。
- ・外から避難して来る人が逃げ込んで来ると思われる非常階段は通常オートロックが掛っているので、地震が起こった際はスタッフが回ってロックを解除する体制も出来ている。現在避難ビルに指定しているホテルやマンションにも、緊急時に鍵を開けてもらう、ロックの掛っていない入り口から避難してもらう、等、緊急時に対応してもらう為の体制づくりを行っている。

官民連携

- ・観光危機管理を進めていくとそれは周辺住民の安全にもつながってくる。その中で官民の連携が万全な体制づくりの鍵となってくる。

- ・毎年ではないが、消防と避難ビルに指定している建物の住民や事業者と共同で避難訓練を実施している。離島ターミナルを対象とした訓練を今までは行っていないが、明和の大津波が発生した4月24日に離島ターミナルの事業者の方々にご協力を頂いて避難訓練を実施する予定。

港に停泊している船の取扱い

- ・お客様が乗っている場合、船は沖出しを行う事になっている。沖に出た方が津波の影響が少ない為、その方が安全と考えられる。警報発生直後すぐに避難開始を行う、という形を取るつもりではいるが、今後具体的に指示出しの方法や避難方法を策定していきたい。

船舶や、ビーチにいる観光客に対する緊急情報提供

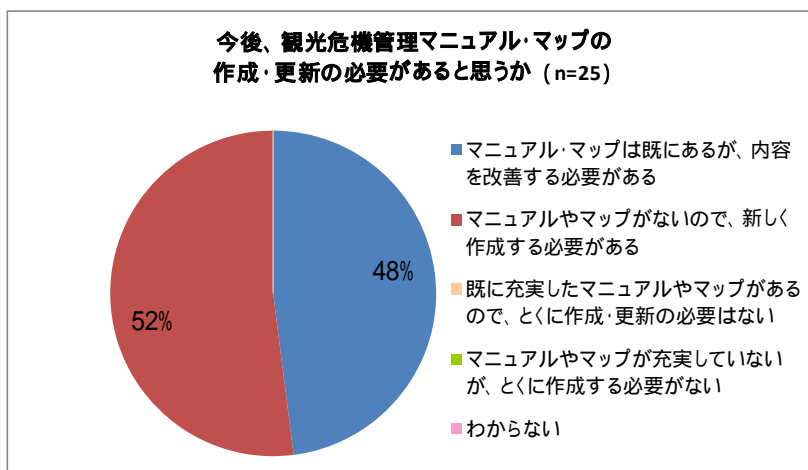
- ・無線が配備されているグラスボートの場合、これを利用して情報を伝える。
- ・海上でダイビングを行っているお客様には海上保安部からの警報やヘリでの避難呼びかけを行う事になっている。これから海上保安部との連携を深めて素早い情報伝達ができる体制づくりを進めている。
- ・現在は石垣港災害対策協議会など海上保安部が中心になって海上の災害対策を練っている。津波被害を想定した船の沖出しルール等も今後策定していく。

レンタカーで移動中の観光客への情報提供

- ・避難先の場所大体決まっているが、ナビを利用できない離島でレンタカーを使用しているお客様には避難場所を伝えるのが難しい。独自に作成した避難マップを利用者に渡す試みを実施しているが、より詳細な避難マップが必要。

参加者アンケート結果抜粋

観光危機管理マニュアル・マップの作成・更新の必要性



今後どのような取組をしていきたいか

| 業態 | 今後の取組み意向 |
|-------------------|--|
| 地方自治体 | 業種をこえて共通なことの知識の大切さを考えました。 被災された住民及び観光客への対応を具体的に取り決めておく必要がある。(例)宿泊、食事、避難場所の確保 |
| | ・安全が最優先であり、お客様を安全に速やかに避難・誘導できるマニュアル作りが必要と感じた。 ・ホテル観洋さんのような地域に対する取り組みについての対応や展開も検討しなければならない。 ・ホテル観洋さん、メトロポリタン、TDLさんのように企業や団体独自の対応や取組の仕方に興味もてた。 |
| | 災害時を想定し、常に迅速な対応が取れるよう、日頃からの訓練の必要性が大事であると感じた。マニュアル作り等についても行政と事業所が連携した取り組みが重要。 |
| 観光協会 | 観光客への避難場所の(高台の案内など)周知が必要。各事業所ごとにも必要と思いますが、市や町全体でのとりまとめが必要と感じた。 神戸で地震に合っているの、石垣の防災意識が低いと感じる。周知も少なく思う。 避難場所の確立、案内 |
| 宿泊施設 | 使用出来るものは、開放、使用して、地元の人々と共に協力して行きたい。宿泊客用の電池・寝具・海中電灯や食糧など。 |
| | マニュアルも大切だが、マニュアルを踏まえた上での個人の判断が大切と感じた。 |
| | 毎月、消防訓練(自主)を実施しているが、2~3ヶ月に1回は津波訓練を取り入れたいと思う。 |
| | また、ホテルグランティア石垣(新栄町)は避難指定ビルの為、誘導訓練に更に入力知識習得に心がけたい |
| | 地域住民、地域自治体との連絡、連携をどのように進めていくかが課題。 地震・津波対策マニュアルを見直し訓練する(10年前作成のため) 現在ある災害時マニュアルを具体化する。(わかりやすく)パターン化する |
| 観光施設・アクティビティ・体験施設 | マニュアルを作成し、年1回の避難訓練を実施していくように取り組みたいと思った。 |
| | 施設と地域の拠点として提供した事！ マニュアルの改善。他業者との連携 |
| | 施設が高台(海拔30mと思われる)にあるため、津波より地震対策を優先したい。特に鍾乳洞という特殊な場所の地震対策がどうあるべきか考えていきたい |
| 運輸・交通 | 安全を最優先。色々な危機を想定して、人の安全を最優先。もし、自社が災害があった時に安全な場所であれば、避難者の受け入れを行う。とにかく落ち着いた確かな対応をする(スタッフ全員が)(お客様がパニックにならないように) 私の住む島は波照間島ですが、交通手段の取り組みをどうするかが一番の問題です。 島の標高は60mあり、観光の方には25~30mの標高を説明しているが、交通に関しては対応出来ない状態です。 |

(3) 宮古島

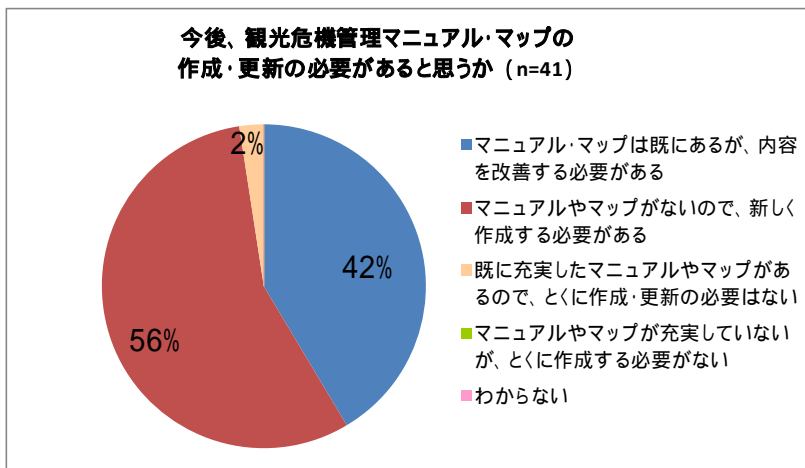
セミナーの構成

| | |
|-------------|---|
| 日 時 | 2012年2月21日(火) 13:30~16:30 |
| 場 所 | 宮古島市中央公民館 |
| 基調講演 | 「安全・安心な観光地宮古島をめざして」 株式会社ツーリズム・マーケティング研究所 代表取締役社長 高松 正人 |
| 事例紹介 | 「東日本大震災・津波、その時ホテルはどのようにお客様に対したか」 宮城県南三陸町 南三陸ホテル観洋 小野寺支配人 (1月24日のセミナーを録画・編集したものをビデオ上映) |
| ワーク ショップ | 「観光客の安全な避難・誘導、救護のために私たちができること」 (4~5名のグループに分かれて実施) モデレーター ツーリズム・マーケティング研究所 高松 正人 |



参加者アンケート結果抜粋

観光危機管理マニュアル・マップの作成・更新の必要性



今後どのような取組をしていきたいか

| 業態 | 今後の取組み意向 |
|------------------|---|
| 地方自治体 | 小さなことからいいので、できるだけ多くの関係機関と避難訓練等を実施したい |
| 観光協会 | 1 防災マップの改善、マニュアルの作成 2 防災についての危機管理 3 訓練(シミュレーション) ビーチや海岸などであそんでいる観光客に対し、避難、誘導の手段・方法の確立。 宮古島を含め沖縄は島県である。又は海やビーチは県の観光資源であり、観光客のほとんどは海やビーチにいるのが多い。観光客がいる場所での避難経路図の看板や警報を発するスピーカーなどの(放送)設置 |
| 宿泊施設 | 地域復興に役立ちたい。社内的には防災マニュアルがあり、津波対応も含まれている。島のライフラインが被害を受けた場合のホテルの役割を考えていきたい。 マニュアルやマップの作成を早めに行う。 宿泊者の安全を守る事は、何よりも優先に行うが、もっと全体に伝えそれ様に訓練を増やしていきたい。マニュアル作成(改めて)、訓練回数を増やす・意識を高める(危機意識)。 従業員のホスピタリティ強化。従業員にホスピタリティがないと今回の事例の様には行えないと思う。 ・マニュアルの整備と訓練を徹底する。・わかりやすい理念・スローガンを作り、従業員に徹底する。 災害の状況に応じた避難誘導のマニュアルを作成する必要性を感じた。 観光客はもちろん地域住民の方々へも出来る限りの支援をしていきたい ・避難先の確認 ・マニュアル作成 |
| 観光施設・アクティティ・体験施設 | 安全の確保。避難経路の把握。情報収集力。 危機管理マニュアルと避難マップを作成し、それに伴いトレーニングも行う。 ・事業所が低地の為、ラジオ・テレビの電波が届かない。低地への防災・無線の設置が必要です。 ・消防署との防災訓練の強化。 地域と一帯となった避難訓練を行っていきたい。誘導表示や避難場所の確認。 |
| 運輸・交通 | 通常の訓練として消化・避難誘導訓練は行っているものの、地震や津波を想定したものは行っていないので今後取り入れていきたい。 ・避難先(場所)の確認及び指定。危機管理マニュアルの周知徹底 危機管理への投資(備蓄商品、毛布 等) バス車輛を活用して移動に役立てたい。 |
| 観光施設以外の民間企業 | マニュアル作成。避難グッズの充実。 安全マニュアルの作成や震災に対する意識を高め、想定外ということにならない様に対応していきたい。 どこに逃げるのかを具体的に決める。 自分達の所でも取引先さんを宮古島に誘致しているので、災害があった場合、どこに避難させるかを今後、検討しなくてはならない。 日頃からの意識を高めておくこと。 |
| その他(会社名未記入者) | 防災マップの作成 緊急事態発生時においてのマニュアルやマップの作成等。1人1人が災害に対する危機意識を持つ必要性。 災害時1人1人出来ることを常日頃から考えていきたい。 災害時に備蓄品の重要性を再認識した。インターネットやITを活用する。 |

5 - 2 観光危機管理シンポジウム

(1) 講師紹介

Dr. David Beirman

Senior lecturer-Tourism at University of Technology Sydney

観光分野におけるリスク管理・危機管理の専門家。ニューサウスウェールズ大学で社会学専攻後、1981年～2009年の間、オーストラリア・中東等で旅行・観光関連の業務に従事。PATA 緊急対応タスクフォースメンバーとして、バリ、プーケットなど大規模災害の現場に入り、観光分野での危機対応を指導。オーストラリア外務省の渡航勧告の検討委員他、危機関連の公職多数。

(2) シンポジウム概要

シンポジウムの構成

| | |
|------|---------------------------|
| 日 時 | 2012年3月12日(月) 13:30～16:30 |
| 場 所 | 沖縄コンベンションセンター A1 会議棟 |
| 開会挨拶 | 沖縄県知事 仲井眞 弘多 |

| | |
|--|---|
| <p>基調講演</p> | <p>「観光のリスク、危機、復興のマネジメント」 高まる観光危機管理の重要性 観光危機管理・観光地復興の事例紹介 安全・安心なリゾート沖縄にするために必要なこと シドニー工科大学商学部主席講師、PATA 緊急対応タスクフォースメン バー デービッド・バイアマン博士</p> |
| <p>事業報告</p> | <p>観光危機管理モデル事業の紹介 県内市町村、観光関連事業者の観光危機管理の現状（調査結果） 専門家派遣地域支援のケース（実施プロセス） 地震・津波避難誘導モデルマニュアル 避難マップ例 緊急情報提供 事務局：ツーリズム・マーケティング研究所 高松 正人</p> |
| <p>パネル ディスカッ ション</p> | <p>「安全・安心な観光地にするために」 パネリスト デービッド・バイアマン博士 八重山観光フェリー 取締役営業部長 黒島 一博 氏 リゾートエンタープライズ沖縄 常務取締役 上間 信作 氏 ツーリズム・マーケティング研究所 高松 正人 モデレーター 沖縄県文化観光スポーツ部 観光統括監 下地 芳郎</p> |
|  | |

パネルディスカッション概要

ア) 支援地域ワークショップを通じた議論

恩納・名護地区

- ・夏休みのピーク時には、かりゆしビーチにはマリンスポーツ利用者、飲食店、コンビニ利用者が計 500 人前後居る。そこで津波警報がでた場合、国道 58 号線を挟んで海拔 30m 以上の高台にホテルがあるので、そこまで誘導するか、ホテル近くの駐車場、サッカー場に誘導する必要がある。サッカー場まで歩いて 15 分程度で誘導が可能。
- ・ビーチで遊泳している方も、30 分あればホテルまで誘導できると思われる。もっ

とも大きな課題は、海上沖に出ているグラスボート、シュノーケリング、ダイビング、クルージングに出ているお客様・スタッフにどう伝えるかという点。全スタッフは携帯電話を持っているが、災害等で携帯電話が使用できない場合、レスキュー艇でダイビングのポイント、シュノーケリングポイント、クルージングのポイントまで直接行って情報を伝える事ができるか、検証する必要がある。

- ・ホテルは地震の対策も重要だが、夜間の緊急対応が最大の課題。

宜野湾地区

- ・宜野湾地区で挙げられた課題の中には、他の地域にも当てはまるものがある。そのひとつは被害想定の問題。県は今、被害想定、浸水想定を全面的に見直しているが、現時点の浸水想定ではコンベンションエリアは津波で浸水しないとされている。東日本大震災を通じて我々が学んだことは、想定外の出来事が起こる、ということ。今想定されていないことが起こったときに従業員の命、観光客の命を守らなければならない。そのため、ワークショップ上では現在の予測よりも大きな被害を想定して行っている。
- ・沖縄の特徴として、海岸線から高台に行くときは必ずバイパスや国道がある。沖縄の住民は車で逃げる方が多く、バイパス・国道は大混雑すると想定される。その中で、どうやって多くの人を高台まで避難させるかが大きな課題。警察との連携構築が重要。ワークショップの参加者は、当初は行政関係者や事業者だけだったが、現在は警察、消防にも参加して頂く必要がある。

石垣地区

- ・八重山観光フェリーでは、スマトラ沖地震の後、船舶用の津波マニュアルを作成した。その内容は、津波警報発令の際に船を避難させる、お客様にどう案内する、という簡単なもので、実際にお客様をどの様に避難誘導するか細かいところまでの定めはなかった。
- ・離島ターミナルには3月のピーク時の8:00 - 8:30の間で1,000人規模のお客様が集まる。この時間帯に津波警報が出た場合を想定して、ワークショップで話し合った。石垣港から高台まで1kmの距離があるため、大きな津波到達までの想定時間が短いときには、そこまで逃げるのは非常に難しい。そのため、石垣市が指定する避難ビルに避難誘導することを前提にターミナルビル内3社と行政関係者を交えて検討中。
- ・港という特性上、ガス、石油の備蓄が近くにあり、そこを避けながら避難をさせなければならないのかなど、避難ルート・避難マップの作成と併せ議論中。
- ・船舶が海上にいる時に津波警報が発令された際、どのような対応が一番効果的か検討中。以前津波警報が発令された際に船の沖出しを行ったが、翌日も警報が出ていて帰港する事ができなかったなど、対応に課題が残る。
- ・津波警報の中にも津波警報と大津波警報がある。1m、2mの津波警報のときは少し海が荒れたときと変わらないのではないかと、その度に避難させていたらコストがかかりすぎるのではないかと、街の中は普段と変わらないにも拘わらず、ホテル

や船会社だけが即時対応することは余計な混乱を起こすのではないか、など複数の議論がある。どの被害レベルのときに避難のアクションを取るのか、そのガイドライン作りが非常に重要。

- ・地震後の津波警報は、気象庁、地震研究所によれば早くても1分30秒~2分後でなければ出せないとのこと。大きな揺れが長く続き、間違いなく津波が来ると考えられる時には、津波警報を待って避難させるのか、あるいは地震がきた時点で警報を待たずに判断するのか、マニュアル上で文章化しておく必要がある。離島ターミナルのように複数の事業者が入っている施設内で、例えばA社が避難する必要があると判断した時、一方でB社が避難の必要はない、と異なる判断をしてしまったら大きな混乱を引き起こす。事業者の枠を越えて地域全体で、だれが、どこまで避難するべきかという意味決定を行うことが重要。これを決めていくことがこれから各地域でマニュアル作りや訓練をしていくポイントになる。

イ) 観光危機管理に共通する課題

避難訓練

- ・石垣では港から避難ビルまでの避難誘導するマップを作成しているが、4月24日に予定している訓練で実際にマップを使用し、効果の検証・課題の抽出をしたい。は石垣市、海上保安部とも連携を取りながら、マニュアル作成を進めたい。
- ・かりゆしビーチでは自衛消防訓練を年2回行っているが、主に火災を想定した内容であるため、地震・津波を想定した訓練もそれに併せて実施していく方針。全員が迅速に対応し、力が発揮できるような体制づくりを行う為には、年複数回行う必要がある。

食糧備蓄

- ・洪水や津波が来たときは、リゾート地が孤立する場合があります、そのための食糧確保は必須で、備蓄場所も重要。もし津波の被害に遭った時、食糧が1階や地下1階に備蓄されていたら恐らく使用不可能になるだろう。現在どこに食糧が備蓄されているのか見直してみると良い。

バックアップ体制

- ・食糧に限らず、一つの対応策が何らかの理由で行えなくなった時の代替策が必要となる。停電の場合、冷蔵庫も使用不能になるので、ホテルは発電機が必要。主要な機関は食糧、燃料、非常電源など、必要なものを揃えておく。企業の中には危機管理の担当者が存在すると思うが、そのスタッフが休暇中の場合もある、これらの場合の、社内・地域全体としてのバックアップ体制が重要。他にも、ライフボートなどの非常用器具が正常に機能するのか確かめておく必要もあり、どれだけスタッフが訓練を受けているか、ということも重要。【安否確認】
- ・地域住民の方々は住民登録をしており、顔見知りの近所の人がいるので分かると思うが、観光客の方々はそうはいかない。宿泊名簿、旅行会社のリストやレンタカー貸出書などない限り、誰がそのとき沖縄にいたのかわからない。リストを作

って、確認が取れた人・取れない人の照合をしなければ不明者は見つからない。

帰宅支援

- ・自宅が日本国外であれば、領事館に連絡を取ってあげて一日でも早く返してあげられるように支援する体制を構築することは非常に重要。体制をきちんと整え、実際に震災が起こった時に対応できれば、沖縄はもし災害が発生したときでも安心・安全に最後まで送り届けてくれるところだな、というイメージを持って頂くことによって世界での競争力を持つ。

外国人対応

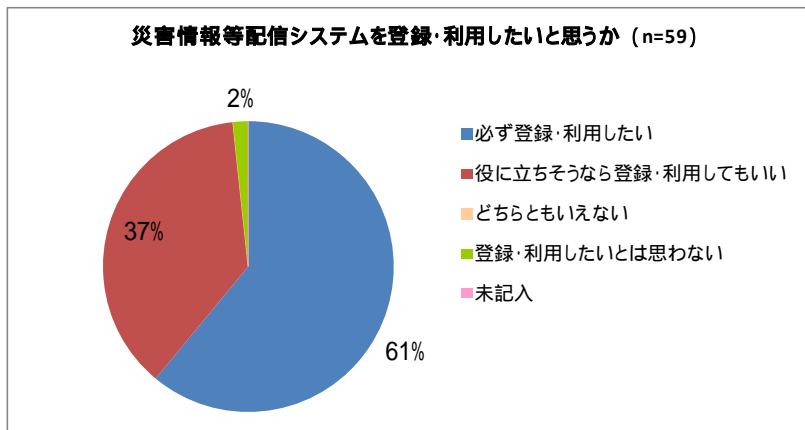
- ・海拔表示や避難誘導看板は外国語併記（英語、中国語、韓国語）で設置する予定。
- ・外国語を話せないスタッフには看板など指さしてジェスチャーで対応させる予定。
- ・外国人観光客に対しては、宿泊先での顧客管理が重要。災害時には、大使館が中心となって様々な情報を被災地から入手しようとするため、その時にきちんとした顧客管理ができていれば大変役に立つ。

ウ) 他地域事例

- ・オーストラリアでは災害時にボランティア組織が大きな役割を果たす。また、クイーンズランドの観光産業では、州が定めた危機管理ルールに則って行動するという形で行動の統一を図っている。
- ・オーストラリアでは、心肺蘇生などのスキルを持ったライフセイバーがどこにでもいるような体制づくりを行っており、そのための人材育成も実施している。
- ・ブーケットでは、2004年以降、建物に対しての規定を変更した。1階には客室を作らない・客室はなるべく高いところに作る、など。

参加者アンケート結果

災害情報配信システムの利用意向



「災害情報等配信システム」の内容や機能に関する意見・要望

| 業態 | 意見・要望 |
|-------------------|---|
| 地方自治体 | 登録については、簡単に出来るシステムにしてもらいたい。定期的に災害情報配信システムの周知をしたほうがよいと思う。 観光客には多言語対策も必要ですが障がい者用の配信も導入してもらいたい 緊急度が低い場合でも、例えば「津波の心配はありません」といった情報を配信してもよいのではないかと。 |
| 観光協会 | 障害者対応も必要 |
| その他の観光関連団体 | 通信媒体の通信量増大に伴う通信障害が発生しないか、沖縄の直近が電源地の場合、地震発生から10分前後での大津波到着が考えられるのではないかと。 |
| 宿泊施設 | 台風の災害予想時は、気象庁のみの情報を元にしていいのか？その他を利用しているのか？ 同システムは観光業界のみならず、県民等に広く周知活用させた方がよい。 パソコン・携帯などを持っていない人への情報の配信をどのようにするのか。 災害時に本当にメール送信が確保できるのか？どの電話会社でもOKか？ 昨年3・11の時、社内の安心メールが機能しなかった！（本社、静岡、名古屋） アプリ配信、QRコード等 県内各地域の避難ルート等 ・システムの告知はどのような風に行うのか？（万が一の想定の場合、登録促進はむづかしいのでは？） ・県としては、安全観光立県沖縄をアピールするのか？（多岐にわたって対策を取っている面をアピールして観光客増を目指す？） ホテルなので、最新の地震・津波等の情報を得て、従業員が即対応できるようにしたい。正確な情報により地域を含めた対応訓練が必要ではないかと。 |
| 観光施設・アクティビティ・体験施設 | 個人情報の管理は徹底し、安心安全に使えるソフトにしてほしい。使いやすさが気になる。 観光客は警報から知らせるとのことだが、どの段階からの情報が必要なのかは、利用者側が選択できるようにするべきだと思う。 災害時には携帯が使えなくなる事が多いと思うが、その時にはどのような方法で情報を得る事が出来るのか？ |
| 運輸・交通 | 情報の入手にとって、非常な有効な手段と考える。特に観光客に対して、同システムの周知方法や、またある程度の強制力を持たせた登録システムの徹底を期待する。 |
| 観光施設以外の民間企業 | 現在予定されている配信情報ですが、各携帯キャリアで入手できる情報との違いがわからない。シンポジウムでもでていましたが、「避難すべきかどうか」を判断するような情報が必要ではないかと。 エリア別の避難ルート・避難場所が判るとよい。 イベント参加時など、居住地以外にいる際には必要と考える。 災害前にも避難場所等の候補などを配信してみてもどうか。（情報周知のため） |
| その他 | 全ての人が利用できるシステムにしていただきたい。早い実用化を希望する。 |
| (会社名未記入者) | 実災害時における情報発信は可能なのか？不安がある。 災害発生時または後におけるシステム登録は可能？（観光客は事後登録が多と思われる） |

今後どのような取組をしていきたいか

| 業態 | 今後の取組み意向 |
|------------|--|
| 地方自治体 | 行政の中では、各担当課において業務の役割があることから、防災担当との意見交換や防災拠点を観光マップなどにおとしこめないかの検討を行う。 リスクの認識を共有する体制の構築 11月に「全国豊かな海づくり大会」が控えているので、災害発生時における大会参加者の安全確保に取り組みたい。 専門家を派遣していただき、避難マップ作成やセミナー・シンポジウムに協力していただきたい。 |
| 観光協会 | 地方自治体との協力、災害情報配信システムの利用 |
| その他の観光関連団体 | ・緊急情報の発信・伝達 / 空中から水中への情報伝達 / ボート内での備蓄の問題(食料・飲料水等)2泊程度 再度、危機管理のマニュアルを見直し、シュミレーションすることを検討する。今までの経験からマニュアルはマニュアルなので多様性をもらいたいと思う。 |
| 宿泊施設 | 災害発生を想定しての避難場所、対応、方法、マップなどの作成・見直し。 インフラの整備の再確認・点検の実施する。 現状の対策が危機管理の4つの"R"のどこまで対応できているのか比較したい。 防災マップの重要性。ゲスト・従業員への情報の迅速化(すばやく情報を発信する) リスクマネジメント。保険等の確認 従業員の意識を高める。訓練の実施。 世界の事例を今後参考にしていきたい 避難マップ作成 + マニュアル作り 海近のホテルのため、お客様の安全とスタッフの命を確保して、災害の事前対策を十分にしたい。 災害復旧とお客様の帰宅などの対策をもっと国内外の事例があれば知りたい！ ・トレーニングの実施・強化 / 自治体との連携・役割の優先事項の確認 危機管理マニュアルをどう活かすか。リスク回避 ・危機意識の共有(グループ会社職員、契約社員含む)を図る ・各災害(火災・津波・台風)時を想定した訓練の実施(出来るだけ広く多くの社員に参加させる) 消防(火災発生時)等の避難誘導訓練は毎年2回、全課員参加で役割を決めて徹底してやっているが、津波・地震等の災害への対応策はできていない。 行政・自治体との連携を取りながら、ホテル(自社)の危機管理体制の整備・強化が必要と考える。 危機管理対策の確認及び「現場力」の強化。情報伝達・非難誘導(場所・ルート)の対応方法 村の危機管理対策のマニュアルを確認し、自社のマニュアルを作成し訓練する。人材、食糧、水道、電気ガスのバックアップを確認する。 職員一人一人の危機管理の意識がまだまだ低いのだが、どのように意識を高めていくのかの方法が難しいところ。 |

今後どのような取組をしていきたいか（前ページの続き）

| 業態 | 今後の取組み意向 |
|---------------------------|--|
| 商業・ 飲食施設 | 県の資料(危機管理)を確認し、対策マニュアルの為の会議をしたい。 危機管理に対する意見交換 |
| 観光施設・ アクティビティ・ 体験施設 | 避難場所が海拔何mあるか事前確認及び避難経路の誘導の取り組み。今現在4,000食の備蓄をしている。1万食まで備蓄をしたい。 障がいのあるゲストが多いので、避難方法・経路を実地に確認しマニュアル化をすすめたい。 施設がビーチ(海)の側なので、特に津波に対する注意の再確認。ルート、避難場所の収容人数確認。 マニュアル作成(基準・避難方法など) |
| 運輸・交通 | ・各航空会社によるマニュアル等は確立しているが、関係機関を含めた情報共有(現状把握) ・避難場所とルートの共有化(ルート避難方法の検討) ・各社への共通事項のマニュアルへの落とし込み ・共通シミュレーションの構築 |
| 観光施設 以外の 民間企業 | 事業者向け(inner)危機管理意識を啓発するための広報活性の支援。 わかりやすい観光客向けの各ツール・サイン類 利用の支援(特に市町村) 災害発生時のマニュアル作成(競技施設管理者への要請) 食料の貯蓄方法を考えている 災害時における尚k量の備蓄 日頃から訓練を重ね、全員でコミュニケーションを深め、意識を高めていくことが必要。 |

(3) マスメディアによる広報活動

観光危機管理に関する県内関係者への普及啓発効果を増大させるため、新聞、テレビ等メディアを活用した広報事業を実施した。

広報に利用したメディア

- ・ 沖縄テレビ放送株式会社
- ・ 琉球放送株式会社
- ・ 株式会社沖縄タイムス社
- ・ 株式会社 琉球新報社

放送・掲載日時

- ・ 沖縄テレビ放送株式会社 3月31日(土) 14:55 - 15:20
- ・ 琉球放送株式会社 3月28日(水) 15:55 - 16:25
- ・ 株式会社沖縄タイムス社 3月24日(土) 朝刊
- ・ 株式会社 琉球新報社 3月24日(土) 朝刊

テレビ放送はDVDにて納品。新聞紙面は参考資料に掲載

第6章 観光施設等に対する海拔表示の設置

6-1 海拔表示ガイドライン

沖縄県防災危機管理課は、住民の避難意識の向上および災害発生時の避難体制の強化を目的とし、全県において統一的なデザインとして海拔表示等に係るガイドラインを平成23年9月に作成している。地域支援の一環として、観光危機管理体制の強化や避難訓練時に使用することを視野に入れ、このガイドラインに基づく海拔表示看板を制作し、本事業におけるモデル地区に設置した。

なお、海拔表示ガイドラインは以下の通り。 海拔は小数点以下四捨五入

※表示単位は、1m毎とする

| 区分 | 色 | 図案 |
|-----------|----------------|---------|
| 5m以下 | 下色を赤、文字は白抜き | 海拔表示 図1 |
| 6m以上19m以下 | 下色を黄色、文字は黒 | 海拔表示 図2 |
| 20m以上 | 下色を濃い青色、文字は白抜き | 海拔表示 図3 |

海拔表示 図1



海拔表示 図2



海拔表示 図3



6-2 設置箇所

海拔表示の設置箇所は以下の通り。

< 掲示場所と設置枚数一覧 >

| エリア | 施設名 | 設置枚数 |
|------|-----------------------|------|
| 宜野湾 | ラグナガーデンホテル | 57 |
| | 沖縄コンベンションセンター | 3 |
| 小計 | | 60 |
| ブセナ | ザ・ブセナテラス | 51 |
| | 万国津梁館 | 3 |
| 小計 | | 54 |
| かりゆし | 沖縄かりゆしビーチリゾート・オーシャンスパ | 21 |
| | オキナワマリोटトリゾート&スパ | 8 |
| 小計 | | 29 |
| 石垣 | 南の美ら島ホテルミヤヒラ | 9 |
| | 石垣島ホテルククル | 12 |
| | ホテルグランビュー石垣 | 10 |
| | プラザホテル | 0 |
| | ホテルピースランド石垣 | 15 |
| | 離島ターミナル | 6 |
| 小計 | | 52 |
| 合計 | | 195 |

< 各エリアの設置場所詳細 >

(1) 宜野湾エリア

ラグナガーデンホテル

| 設置場所 | 海 抜 | 枚 数 | 備 考 |
|-----------|-----------|-----|----------|
| 非常階段 B1 | 0.0m | 1 | 非常階段(内) |
| 非常階段 1階 | 4.0m | 3 | 非常階段(内外) |
| 非常階段 2階 | 9.0m・7.0m | 3 | 非常階段(内外) |
| 非常階段 3階 | 13.0m | 3 | 非常階段(内外) |
| 非常階段 4階 | 17.0m | 3 | 非常階段(内外) |
| 非常階段 5階 | 20.0m | 3 | 非常階段(内外) |
| 非常階段 6階 | 23.0m | 3 | 非常階段(内外) |
| 非常階段 7階 | 26.0m | 3 | 非常階段(内外) |
| 非常階段 8階 | 29.0m | 3 | 非常階段(内外) |
| 非常階段 9階 | 32.0m | 3 | 非常階段(内外) |
| 非常階段10階 | 25.0m | 3 | 非常階段(内外) |
| 非常階段11階 | 28.0m | 3 | 非常階段(内外) |
| 非常階段12階 | 42.0m | 3 | 非常階段(内外) |
| 非常階段13階 | 45.0m | 3 | 非常階段(内外) |
| ホテル周辺 G1 | 4.0m | 1 | |
| ホテル周辺 G2 | 4.0m | 1 | |
| ホテル周辺 G3 | 4.0m | 1 | |
| ホテル周辺 G4 | 4.0m | 1 | |
| ホテル周辺 G5 | 4.0m | 1 | |
| ホテル周辺 G6 | 3.0m | 1 | |
| ホテル周辺 G7 | 4.0m | 1 | |
| ホテル周辺 G8 | 3.0m | 1 | |
| ホテル周辺 G9 | 3.0m | 1 | |
| ホテル周辺 G10 | 3.0m | 4 | 立体駐車場 |
| ホテル周辺 G11 | 6.0m | 2 | |
| ホテル周辺 G12 | 3.0m | 1 | |
| ホテル周辺 G13 | 9.0m | 1 | |
| | 計 | 57 | |

沖縄コンベンションセンター

| 設置場所 | 海 抜 | 枚 数 | 備 考 |
|------|------|-----|-----|
| 正面広場 | 4.0m | 1 | |
| 駐車場 | 4.0m | 1 | |
| 駐車場 | 3.0m | 1 | |
| | 計 | 3 | |



ラグナガーデンホテル プールサイド



ラグナガーデンホテル 非常階段 2 F



沖縄コンベンションセンター

(2) ザ・ブセナテラスおよび万国津梁館

| 設置場所 | 海 抜 | 枚 数 | 備 考 |
|------------|-------|-----|------------|
| 非常階段 1階 | 5.0m | 2 | 非常階段(外2) |
| 非常階段 2階 | 9.0m | 2 | 非常階段(外2) |
| 非常階段 3階 | 13.0m | 2 | 非常階段(外2) |
| 非常階段 4階 | 17.0m | 4 | 非常階段(外2内2) |
| 非常階段 5階 | 20.0m | 2 | 非常階段(外2) |
| 非常階段 6階 | 24.0m | 2 | 非常階段(外2) |
| 非常階段 7階 | 27.0m | 2 | 非常階段(外2) |
| 非常階段 8階 | 31.0m | 2 | 非常階段(外2) |
| 非常階段 9階 | 34.0m | 2 | 非常階段(外2) |
| 非常階段10階 | 38.0m | 2 | 非常階段(外2) |
| 非常階段11階 | 41.0m | 2 | 非常階段(外2) |
| 万国津梁館周辺 1 | 25.0m | 1 | |
| 万国津梁館周辺 2 | 23.0m | 1 | |
| 万国津梁館周辺 3 | 21.0m | 1 | |
| ホテル周辺 4 | 21.0m | 1 | |
| ホテル周辺 5 | 20.m | 1 | |
| ホテル周辺 6 | 5.0m | 1 | |
| ホテル周辺 7 | 5.0m | 1 | |
| ホテル周辺 7-1 | 5.0m | 1 | |
| ホテル周辺 8 | 5.0m | 1 | |
| ホテル周辺 9 | 20.m | 1 | |
| ホテル周辺 10 | 22.0m | 1 | |
| ホテル周辺 11 | 15.0m | 1 | |
| ホテル周辺 12 | 15.0m | 1 | |
| ホテル周辺 12-1 | 17.0m | 1 | |
| ホテル周辺 13 | 11.0m | 1 | |
| ホテル周辺 14 | 9.0m | 1 | |
| ホテル周辺 15 | 5.0m | 1 | |
| ホテル周辺 16 | 5.0m | 1 | |
| ホテル周辺 17 | 5.0m | 1 | |
| ホテル周辺 18 | 5.0m | 1 | |
| ホテル周辺 19 | 5.0m | 1 | |
| ホテル周辺 20 | 4.0m | 1 | |
| ホテル周辺 21 | 8.0m | 1 | |
| ホテル周辺 22 | 4.0m | 1 | |
| ホテル周辺 23 | 5.0m | 1 | |
| ホテル周辺 24 | 5.0m | 1 | |
| ホテル周辺 25 | 4.0m | 1 | |
| ホテル周辺 26 | 3.0m | 1 | |
| ホテル周辺 27 | 3.0m | 1 | |
| ホテル周辺 28 | 5.0m | 1 | |
| | 計 | 54 | |



ザ・ブセナテラス



ザ・ブセナテラス 駐車場

(3)かりゆしビーチ周辺エリア

沖縄かりゆしビーチリゾート

| 設置場所 | 海 抜 | 枚 数 |
|---------------|-------|-----|
| ビーチ周辺 1 | 2.0m | 1 |
| ビーチ周辺 2 | 18.0m | 1 |
| ビーチ周辺 3 | 13.0m | 1 |
| ビーチ周辺 4 | 3.0m | 1 |
| 施設建物 5 | 4.0m | 1 |
| ビーチ周辺 6 | 4.0m | 1 |
| 施設建物 7 | 4.0m | 1 |
| 施設建物 8 | 4.0m | 1 |
| 施設建物 8-1 (2階) | 7.0m | 1 |
| ホテル進入路 9 | 2.0m | 1 |
| ホテル進入路 10 | 2.0m | 1 |
| ホテル進入路 11 | 2.0m | 1 |
| ホテル進入路 12 | 9.0m | 1 |
| ホテル進入路 13 | 21.0m | 1 |
| ホテル施設 14 | 28.0m | 1 |
| ホテル進入路 15 | 25.0m | 1 |
| ホテル進入路 16 | 25.0m | 1 |
| ホテル進入路 17 | 38.0m | 1 |
| ホテル駐車場 18 | 44.0m | 1 |
| ホテル進入路 19 | 16.0m | 1 |
| ホテル進入路 20 | 4.0m | 1 |
| | 計 | 21 |

オキナワマリオットリゾート&スパ

| 設置場所 | 海 抜 | 枚 数 |
|----------|-------|-----|
| ホテル駐車場 1 | 16.0m | 1 |
| ホテル施設 2 | 29.0m | 1 |
| ホテル駐車場 3 | 35.0m | 2 |
| ホテル駐車場 4 | 38.0m | 1 |
| ホテル駐車場 5 | 36.0m | 2 |
| ホテル施設 6 | 30.0m | 1 |
| | 計 | 8 |



かりゆしビーチ



かりゆしビーチ付近高台



オキナワマリオットリゾート&スパ 駐車場

(4)石垣エリア

南の美ら島ホテルミヤヒラ

| 設置場所 | 海 抜 | 枚 数 | 備 考 |
|-----------|-------|-----|----------|
| 従業員出入口 1階 | 3.0m | 1 | |
| 非常階段 4階 | 12.0m | 2 | 非常階段の2箇所 |
| 非常階段 8階 | 25.0m | 2 | 非常階段の2箇所 |
| ホテル周辺 A.1 | 3.0m | 1 | 正面 |
| ホテル周辺 A.2 | 3.0m | 1 | 西側 |
| ホテル周辺 A.3 | 3.0m | 1 | 北側 |
| ホテル周辺 A.4 | 3.0m | 1 | 東側 |
| | 計 | 9 | |

石垣島ホテルククル

| 設置場所 | 海 抜 | 枚 数 | 備 考 |
|---------|-------|-----|-------------|
| 非常階段 2階 | 7.0m | 2 | 非常階段2箇所(内外) |
| 非常階段 3階 | 10.0m | 2 | 非常階段2箇所(内外) |
| 非常階段 4階 | 14.0m | 2 | 非常階段2箇所(内外) |
| 非常階段 5階 | 17.0m | 2 | 非常階段2箇所(内外) |
| 屋上 | 21.0m | 1 | |
| ホテル周辺 1 | 3.0m | 1 | 正面玄関 |
| ホテル周辺 2 | 3.0m | 1 | 北側 |
| ホテル周辺 3 | 3.0m | 1 | 南側 |
| | 計 | 12 | |

ホテルグランビュー石垣

| 設置場所 | 海 抜 | 枚 数 | 備 考 |
|---------|-------|-----|-----|
| 非常階段 2階 | 8.0m | 1 | |
| 非常階段 3階 | 11.0m | 1 | |
| 非常階段 4階 | 14.0m | 1 | |
| 非常階段 5階 | 17.0m | 1 | |
| 非常階段 6階 | 20.0m | 1 | |
| 非常階段 7階 | 23.0m | 1 | |
| 非常階段 8階 | 26.0m | 1 | |
| 屋上 | 30.0m | 1 | |
| ホテル周辺 1 | 3.0m | 1 | 南側 |
| ホテル周辺 2 | 3.0m | 1 | 東側 |
| | 計 | 10 | |

ホテルピースランド石垣

| 設置場所 | 海 抜 | 枚 数 | 備 考 |
|---------|-------|-----|----------|
| 非常階段 2階 | 7.0m | 2 | 非常階段(内外) |
| 非常階段 3階 | 11.0m | 2 | 非常階段(内外) |
| 非常階段 4階 | 14.0m | 2 | 非常階段(内外) |
| 非常階段 5階 | 17.0m | 2 | 非常階段(内外) |
| 非常階段 6階 | 20.0m | 2 | 非常階段(内外) |
| 非常階段 7階 | 23.0m | 2 | 非常階段(内外) |
| 非常階段 8階 | 27.0m | 2 | 非常階段(内外) |
| ホテル周辺 1 | 3.0m | 1 | 正面玄関 |
| | 計 | 15 | |

離島ターミナル

| 設置場所 | 海 抜 | 枚 数 | 備 考 |
|---------|-------|-----|-----|
| 正面玄関 1 | 3.0m | 1 | |
| 東側出入口 2 | 3.0m | 1 | |
| 南側出入口 3 | 3.0m | 1 | |
| 西側出入口 4 | 3.0m | 1 | |
| 屋上 | 10.0m | 2 | |
| | 計 | 6 | |



南の美ら島ホテルミヤヒラ
非常階段 4 F



ホテルグランビュー 正面玄関



離島ターミナル 正面玄関

6 - 3 検証結果

本事業で制作した看板は、A4 縦サイズのアルミ板である。歩いて避難する歩行者を対象と想定した。制作および設置に際しての主な条件は以下の通りである。

- ・観光客の目に触れるところにある
- ・避難途中に確認できる
- ・外国人にも理解できる
- ・施設スタッフが、この看板を活用しながら誘導ができる
- ・デザインやフォントなどが見やすいものである

なお、設置状況の現地踏査および施設へのヒアリングを通じて、今後の改善に向けた課題を抽出した。

(1)仕様

サイズの多様化

道が広い場所などでは、A4 サイズでは小さく感じる。車からも見える大きさなどを考慮し、何パターンかの看板を制作することが望ましい。

形状の多様化

本事業で設置した箇所は、壁に固定したケースが殆どであったが、壁がない場所に自立式の看板を設置する場合には、看板の転倒や接触時の怪我を防ぐため、看板の角を丸くし、より安全な形状に修正した。このようなケースも踏まえ、サイズだけではなく形状も「壁固定式」「自立式」「吊り下げ式」など幾つかのパターンを準備することが望ましい。

経年劣化状況の把握

今年度は、日焼け等に対する経年劣化の確認がなされていないため、盤面の露出実験等を行い、日焼けによる劣化に伴う見やすさの変化等についての調査が必要である。



駐車場の一角。

広い場所では遠くから見えにくい。



駐車場。

人や車で混雑したら見えない高さ。

(2)見やすさ

文字サイズ

海拔の数字は遠くからでも容易に視認可能であり、「津波」の文字やマークも一定程度の距離であれば判読可能である。ただし、多言語で表記された看板下部の避難誘導文は、看板から2~3メートルまで接近しないと判読が難しい。

夜間への対応

屋外に設置した場合、夜間に看板を確認することは困難である。安全面や運用面を考慮したうえで、反射板または夜光塗料等による夜間対応が必要である。避難場所や避難ルート上の分岐点など、いくつかのポイントにおいては、夜間に照明で目立たせて注意を引くなどの対応も検討すべきである。

色味の調整

背景色等によっては、看板が目立たない場所がある（例：茶色の壁に赤看板・木々の多い箇所に黄色看板など）。看板の色味調整や、別色の枠で囲うなど、背景に埋もれて気付かれにくいことのないよう、工夫の余地があると思われる。



黄色の色味が落ち付いているので、背景色によっては沈んで見えることもある。



この程度の距離まで近寄って、ようやく看板下部の文字が判読できる。

(3)設置箇所の適切さ

看板の高さ

本事業では、歩いて避難する人を対象にしたため、主に人間の胸~腰の高さとした場所が多かった。遠くから視認できる必要性がある箇所は、目線よりやや高めに設置するなどの工夫を凝らした。今後は、車道を走る車からの目線も考慮した設置場所・方法も検討する必要がある。

道路沿いの設置

今年度は、一部の協力施設のみを対象とした実証実験として看板を設置したが、総合的な避難ルートを想定した場合には、国道や県道などの道沿いにも海拔表示や誘導看板があることが望ましい。



既存のリゾートマップを活用し、「現在地」「海拔」「避難場所」が一度に確認できる工夫。



「津波避難ビル」の表示と海拔3mが一度に目視できるので、階段を上るべきと判断できる。

(4)その他

車両の誘導

災害発生時には、車で避難しようとする観光客や地域住民も多いことが想定される。避難時の二次災害を防ぐため、公道を避難する歩行者と乗用車の誘導方法およびそれぞれの誘導地点を事前に定めておき、避難訓練等を通じて誘導係に周知させる必要がある。

携帯可能なハザードマップへの展開

災害発生時に、観光客が現在地から避難場所までの経路を手元ですぐに確認することができるよう、本事業で測量した主要地点の海拔、および災害発生時の避難場所を示した携帯用のリゾートマップ兼ハザードマップを作成し、観光客に配布する仕組みを整えることは発展的な対策として非常に有効と考えられる。



歩行者の分離帯がない車道において、人と車を安全に避難させる誘導が必須。

第7章 課題整理および今後の取組みについて

7 - 1 沖縄における観光危機管理対策に係る課題

(1) 県内主要観光地等のアンケート調査結果から見出された課題

県内市町村の課題

- ・危機管理計画やマニュアルを整備しているのは、回答した市町村の約半数。
- ・危機管理計画の組織内周知は不徹底。「危機管理対応マニュアル等があることを全職員が知っている」と回答したのは、計画・マニュアルがある市町村のうちの1割強。半分以上が「正職員の中にも知らない人がいる」と回答。
- ・計画・マニュアルがある市町村のうち、住民以外の観光客、旅行者等を危機管理計画の対象にしているのは約3分の1。
- ・半数以上の市町村では、災害発生時に観光客をどこに誘導するか決めていない。
- ・民間施設を避難場所に指定している市町村は、全体の20%未満。
- ・計画・マニュアルにもとづく訓練を年1回以上実施している市町村は、計画・マニュアルのある市町村の半数に満たない。
- ・「災害時、外国人の避難誘導等がある程度できる」と回答した市町村は3分の1。
- ・防災担当者が他業務と兼務だったり要員不足のため、危機管理に係る業務が思うように進まない市町村がある。

観光事業者の課題

- ・消防の指導等により、施設火災等に対する防災計画は整っているが、地震・津波や大雨・洪水等、災害の種類によっては対策が不十分。
- ・観光客を危機管理の対象としている事業者のうち、「自社・自施設のお客様以外の観光客」までを想定している事業者は20%未満。
- ・災害時のスムーズな情報伝達の仕組みが未整備。
- ・経費が捻出できないため、施設の補強やシステム整備、食糧備蓄など、安全管理に必要な対応ができていない事業者がある。

観光危機管理の官民連携に関する課題

- ・地域内の民間事業者と連携した訓練を実施している市町村は、調査に回答した17件のうち1件のみ。
- ・観光事業者も、官民連携による危機管理計画の策定や地域総合訓練の必要性を強く感じているが、ほとんど実施できていない。

(2)地域支援の取組みを通じて明らかになった課題

市町村における防災・危機管理担当と観光担当の連携

市町村の業務分掌において、観光客の危機管理を防災・危機管理部門が担当するか観光部門かが明確になっていないため、どちらの部門も観光危機管理に主体的に取り組んでいない市町村が散見される。また、防災・危機管理部門と観光部門がふだんから十分連携できている市町村は少ないものと思われる。

災害想定

現在の沖縄県の地震・津波に関する被害・浸水想定は、平成 18～19 年に地震の規模を M7.8 と想定して作成されたものである。東日本大震災においては、M9.0 の地震が発生し、想定を上回る大きさの津波により大きな被害が出た。より大きな規模の地震が発生した場合の浸水想定を踏まえて危機管理計画を策定することが必要である。

なお、沖縄県では、より大きな規模の地震・津波を想定した被害・浸水想定の見直しを進めており、平成 24 年度中に発表する予定である。これにもとづいて危機管理計画の策定・改訂を行うことが期待される。

行政機関間の連携

観光客の危機管理に関わる行政機関には、市町村の他、気象台、警察、消防、海上保安（本）部などがあるが、これらの間で危機情報やそれにもとづく勧告・指示等の発出やそのタイミングに整合が取れてないことがある。また、行政機関間の連携が強化されることにより、避難時の道路交通規制などがより円滑になるものと考えられる。

大型集客施設における危機管理体制

大規模会議・展示施設、野球場などのスポーツ施設など、数千名以上が集まる集客施設において、災害時（特に津波）の避難誘導體制が十分でないところがある。また、イベント会場等では、災害時のお客様の避難誘導をイベント主催者に任せているケースもあるが、このような場合、イベントスタッフを対象とした、開催会場における避難誘導の訓練などが不十分というケースも発生しやすい。そのような危機発生時の啾嗟の判断や、お客様への適切な案内が十分にできない恐れがある。避難誘導がイベント主催者に任せられ、かつ現地での訓練等が充分になされていないなどの状況が重なった状況で地震・津波などの災害に襲われた場合、多数の人的被害が出る可能性が大きく、大型集客施設における危機管理体制づくりは喫緊の課題である。

津波発生時の船舶の危機管理

東日本大震災では、津波により多くの船舶が陸上に打ち上げられ、建物や人的被害を拡大する原因となった。沖縄県においても、津波警報発令時に離島航路の高速艇や

グラスボトムボート、ダイビング・シュノーケリング客などを運ぶ小型船等の対応は必ずしも明確になっていない。

災害時の情報伝達

災害時の情報伝達・通信手段として、携帯電話を利用することが前提となっている事業者が少なくないが、携帯電話は地震などの災害時に発信規制がかかるとともに、同じ場所から多くの人と同時に発信すると回線が不足する。観光事業者はGPS 携帯やトランシーバーなど、携帯電話回線が利用不能となった場合にも使える通信手段の確保が求められる。

特に、ダイビングやシュノーケリング、グラスボトムボートなどに使用される小型船舶は、船舶無線を装備していないものが多く、地上との連絡は携帯電話に頼っている場合が多い。携帯電話だけでは災害発生時の情報入手さえ困難になることが予想されるので、代替通信手段の検討は危機管理上の大きな課題である。

地域住民との連携

危機発生時には、観光客の他に地域住民も避難する。土地勘のない観光客を避難誘導する際に、地域を熟知した地域住民の協力が得られると、より円滑かつ安全に誘導が可能となる。危機管理計画の検討に地域住民の意見を取り入れ、総合訓練の実施時に住民代表の参加を促すことにより、観光事業者と地域住民との連携強化が期待できる。

(3) その他の課題

本島南部に津波が襲来した場合、海に隣接して立地し、海拔も低い那覇空港は浸水する可能性が高い。那覇空港が津波のために使用不能となった場合、救援物資や救助隊等の輸送、観光客の帰宅・帰国のための救援機の離発着に利用できる代替空港、あるいは大型輸送船が停泊可能な港湾などの代替輸送手段の確保について検討が必要である。

7 - 2 次年度以降の取組みについて

(1) モデル地域における総合訓練

本年度事業で作成した危機管理マニュアルや避難マップが、実際の危機発生時に確実に使えるようにするため、地域の複数の事業者と行政が参画する「総合訓練」を実施する。「総合訓練」でマニュアルや避難マップを実際に使用してみることで、修正が必要な点を明らかにし、より完成度を高めることができる。

(2) モデル事業の他地域・事業所への横展開

本年度事業はモデル地域を特定して実施支援を行ったが、その成果物であるモデルマニュアルや計画づくりガイドを活用して、県内の他地域・事業者に展開することが当事業のめざすところである。

県内主要観光地への展開

津波の被害の可能性のある県内の主要観光地を優先して、避難誘導マニュアル、避難マップを作成する。

観光業界団体を通じた啓蒙

宿泊施設などの業界団体を通じて、危機管理に対する意識を高揚するとともに、団体に加盟する各事業者にもモデルマニュアルや計画づくりガイドを活用したマニュアル・避難マップの検討・作成を促す。

(3) 本年度事業で抽出された課題の対応

前掲「7 - 1 沖縄における観光危機管理対策に係る課題」に列挙された課題への対応について引き続き検討を行う。

(4) モデル事業に含まれなかった事業者の危機管理対策の検討

レンタカー利用の個人観光客等、本年度のモデル事業の中に含まれなかった場面における観光客の危機管理対策を検討する。

(5) 災害発生以降の観光危機管理対策のモデル化



上の表で表されている通り、本年度事業は観光危機管理全体の最初の部分（災害発生時の避難誘導・救護）を中心に、避難誘導マニュアルと避難マップの作成を行った。次年度では、一次避難場所への避難誘導以降の危機管理のステップを追って、以下の事項について検討を行い、観光危機管理計画の完成に向けて事業を進めていく。

危機発生時のコミュニケーション：現地からの情報発信

災害が発生したとき、どのような情報をどのような方法で現地から発信するかを予

めマニュアル化、テンプレート化しておくことにより、混乱の中にあっても被害の状況、観光客の安否など正確な情報を関係者や市場にいち早く伝えることができる。

マスコミ対応やインターネットによる情報発信等についても検討を行う。

危機発生時の緊急医療

危機や災害により、外国人を含む観光客が負傷したり疾病に罹ったりした場合に、どの医療機関で、どのような医療サービスが提供できるか、災害現場から医療機関までの移送をどうするか、医療費用の持ち合わせのない場合の対応などについて検討する。あわせて、外国人観光客が医療を必要とする場合の言語対応や文化・慣習面での対応も検討しておく。

観光客の二次避難対応

初動期に一次避難場所に避難した観光客が、帰宅・帰国できるようになるまでの間滞在する二次避難のあり方について検討する。観光客の二次避難場所をどこにするか、地域住民との区分が必要か、観光客用の食糧備蓄、観光客に提供する情報等の検討が必要である。

帰宅・帰国支援

被災した観光客の帰宅・帰国をどのように支援するか検討する。救援機・救援船の手配、空港・港までの交通手段、帰宅・帰国のための費用負担等が含まれる。また、避難の際に旅券や航空券等を持ち出すことのできなかつた外国人観光客に対する手続き面での支援も重要な検討課題である。

外国人観光客への対応（各国公館との連携）

外国人が災害や危機に遭遇した場合、母国の大使館・領事館は自国民の保護に関する責任がある。県内外の各国公館に、被災した外国人の安否情報を提供するとともに、早期の帰国を支援するため、県・市町村・民間事業者が行うべきこととその方法を検討する。

観光復興計画づくり

災害・危機によって観光地域が大きな被害を受けた場合、観光に係るインフラの復興をいち早く、しかも持続可能性のより高い（サステイナブル）ものとするため、復興計画づくりのプロセスや検討体制などを予め検討する。PATA（アジア太平洋観光協会）の Rapid Response Taskforce などの専門家集団等の支援も検討に加える。

また、被災地域内の観光関連事業者の事業継続に必要な緊急資金援助のしくみ等も危機管理計画の中に入れておくことで、災害に伴う運転資金不足による観光事業者の

倒産防止や、被害を受けた観光施設の補修・再建のための資金調達をより早く、容易にすることができる。

さらに、被災後から観光事業者が営業を再開するまでの期間、その従業員の人材育成を集中的に実施し、観光が復興した時点でこれまでよりも高いレベルのサービスが提供できるようにするなど、ソフト面での観光復興についても検討する。

復興後にむけた観光プロモーション

被災地の観光復興のスケジュールが具体化したら、すぐにでも復興後に向けた観光プロモーションを開始することにより、観光客の再誘致を進められるようにすることが大切である。

県内の観光地が危機に見舞われた場合、その後の復興プロセスにおいて、どのようなプロモーション活動を、どのような手順で進めていくことが復興後の観光客入込をより早く回復することにつながるか、平時から検討しておくことで、いざ災害が発生したときにも、検討した内容をもとにアクションを行えば、より高いプロモーション効果を得ることができる。

(6)地震・津波以外の危機への対策

本年度事業では、地震・津波を中心に危機管理を検討したが、テロや大規模な事故など、一定の発生可能性があることが考えられる危機への対応も、今後の検討課題である。

また、沖縄県において台風に対する対策は国内の他都道府県に比べて高いレベルにあるものの、台風が収まった後の帰路便の座席確保や空港での対応など課題は多い。さらに今後外国人観光客が増加した場合の台風対応など、観光危機管理に係る新たな課題も生じてくる。

継続的な観光リスク・危機管理の仕組みを導入し、新たに発生するリスク課題を早期に特定し、観光危機管理計画の中に落とし込んでいけるようにすることができれば、「安全・安心な沖縄」の実現にさらに一歩近づくことができるであろう。

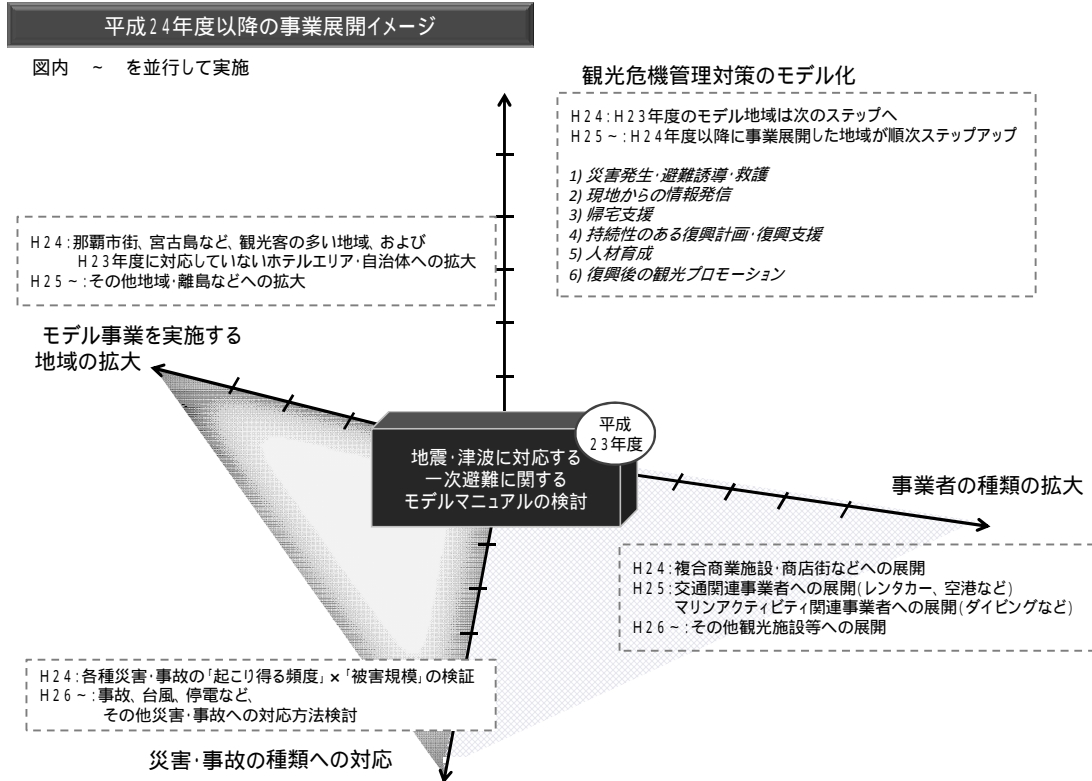
(7)地震・津波^適マークの検討

東日本大震災以降、宿泊施設等の利用を検討している団体オーガナイザーや学校等は、防火体制（消防^適マーク）や食中毒対策に加えて、地震・津波に対してどのような備えができていかに強い関心を示している。

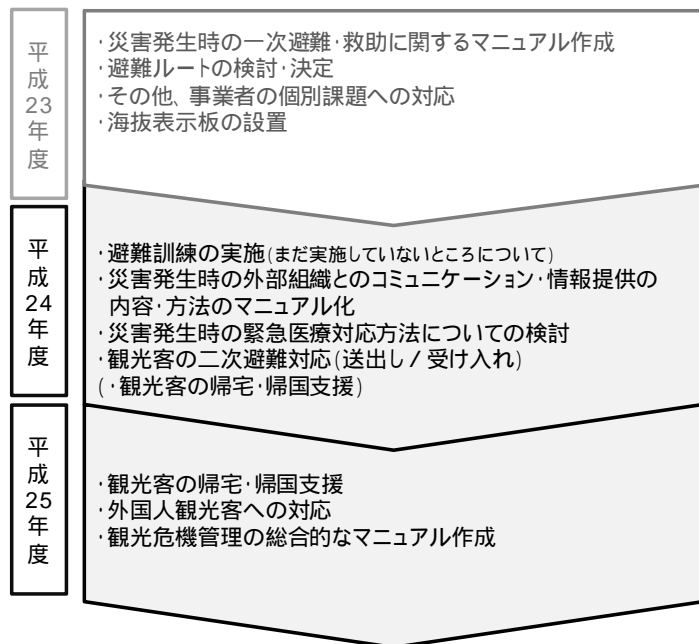
地震・津波^適マーク制度を導入し、県内のホテルや観光施設で^適マークを取得する施設が増えれば、個々の施設はもとより、沖縄県全体が「地震や津波に対して安心・安全な観光地」としての評価を高めることができ、それは国内外の競合観光地に対する「強み」、「差別化」につながる。

7 - 3 今後の事業展開イメージ

(1)平成 24 年度以降の事業展開イメージ



平成23年度モデル地域における今後の事業イメージ



(2) 推進スケジュール（案）

| 基本戦略 | 取組分野 | グランドビジョン | | | | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|--|-------------------------------------|---------|--|
| | | 第1期中期計画 | | 第2期中期計画 | | 第3期中期計画 | |
| | | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | |
| 観光危機管理計画の検討・策定を通じて、「安全・安心な沖縄」づくりを目指す | モデル事業実施地域の拡大 | モデル地域の選定 | 事業者・市町村との連携のもと決定 | | | | |
| | | 主要観光地のモデル地域化 | モデル地域におけるマニュアル・避難マップ等の検討・作成 | | | | |
| | | 参画地域の拡大 | | | 「マニュアル作成ガイド」を活用し、観光危機管理計画を検討する地域の拡大 | | |
| | 事業者の種類 の拡大 | 観光施設・複合商業施設・商店街等 | 個々の事業者の特性に応じた、「観光危機管理マニュアル」の検討・作成 | | | | |
| | | 交通関連事業者 | | 「観光危機管理マニュアル」の検討・作成 宿泊施設・自治体等との連携方策検討 | | | |
| | | マリンアクティビティ | 海中・海上における安全確保・避難方法等の検証 | 「観光危機管理マニュアル」の検討・作成 | | | |
| | | その他観光関連事業者・施設 | | | 継続的な取組推奨 | | |
| | 災害・事故の種類への対応 | 沖縄で起こり得る災害の頻度・規模の検証・整理 | 重点対応地域・事業者の把握 | | | | |
| | | 台風・停電・大規模事故等への対応策検討 | | | 地震・津波以外の災害・事故に対応する観光危機管理計画の検討 | | |
| | 観光危機管理 対策のモデル化 | 前年度モデル地域での訓練実施 | | | 継続的な実施 | | |
| | | 観光危機管理マニュアル・ガイドブック・マップ等のツールの充実 | 新規モデル地区、および他事業者への対応 | | | | |
| | | 観光危機管理の全体計画に合わせた検討継続 | モデル地区ごとの観光危機管理計画検討進度にあわせ、個別に取組推進 | | | | |
| 観光危機管理計画の検討・策定 | | | 観光危機管理計画の検討・作成 | 事業進捗とあわせてブラッシュアップ | | | |
| その他 | 観光危機管理に関わる県内事業者・自治体の意識醸成・取り組みの共有 | セミナー・シンポジウムの継続開催 定期的なメディア露出 | | | | | |