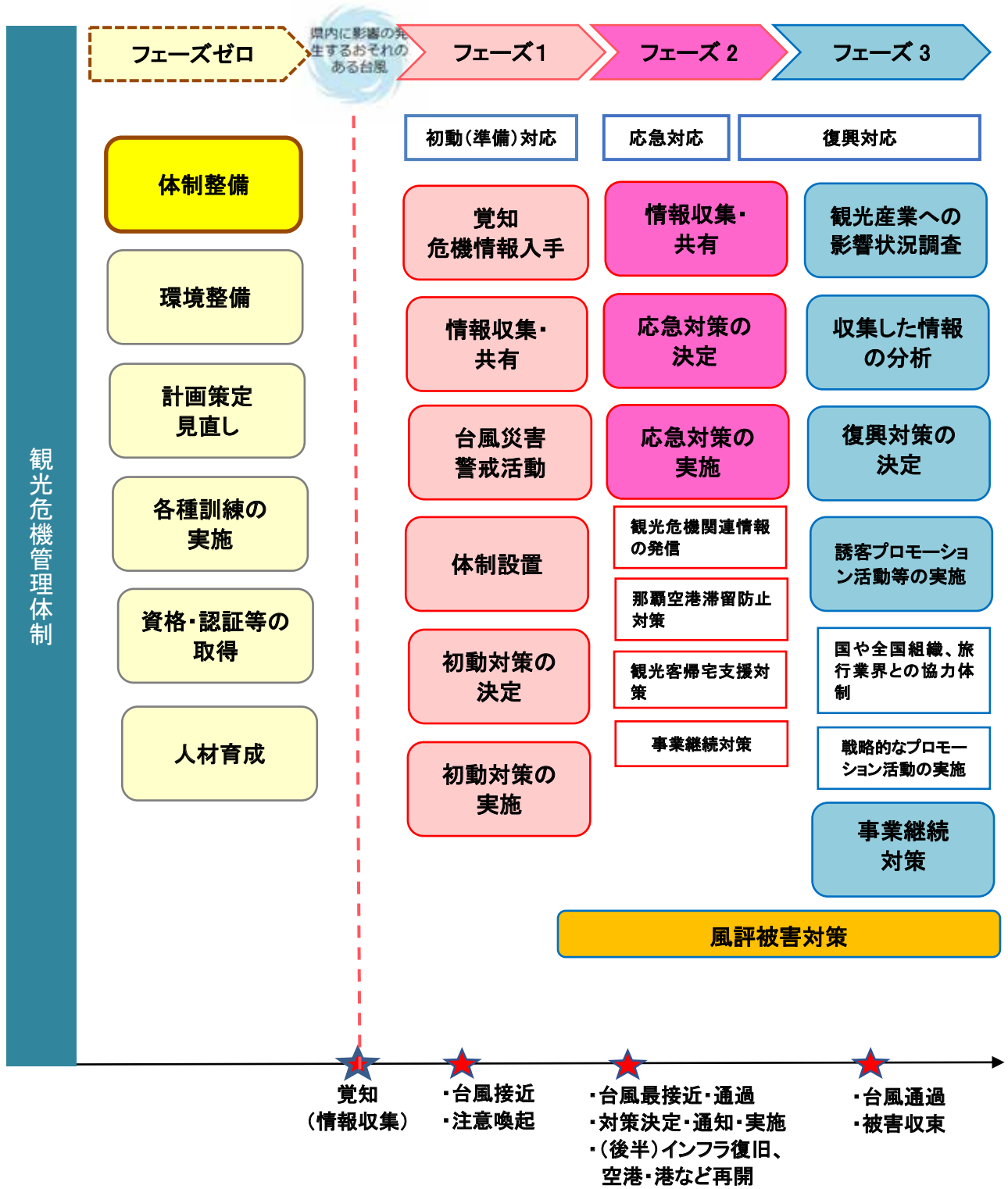


(2) 台風(風水害) 対応基本マニュアル

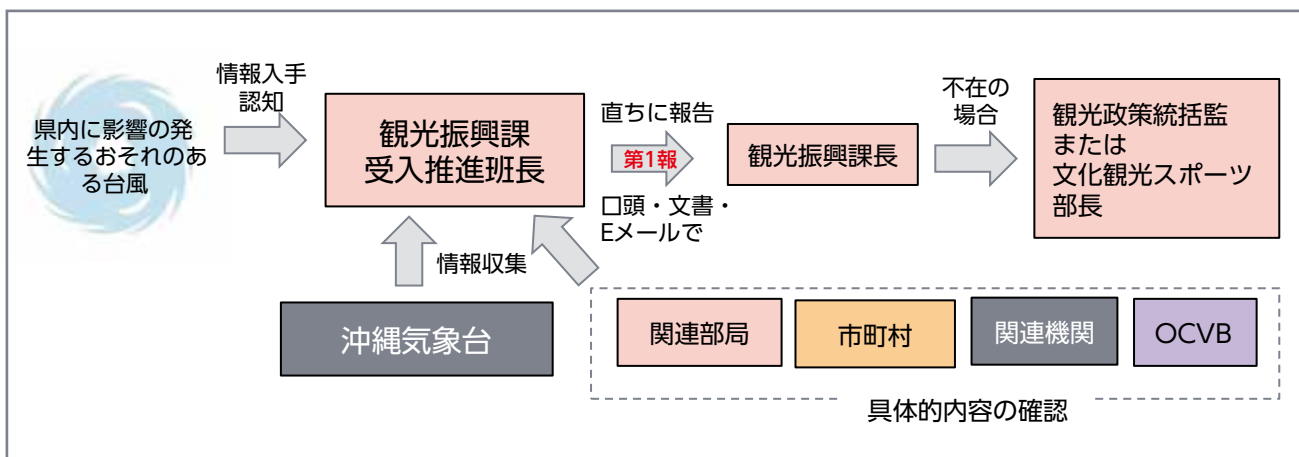
【観光危機管理対応フロー】※全関係機関共通



①フェーズ1 初動・準備対応

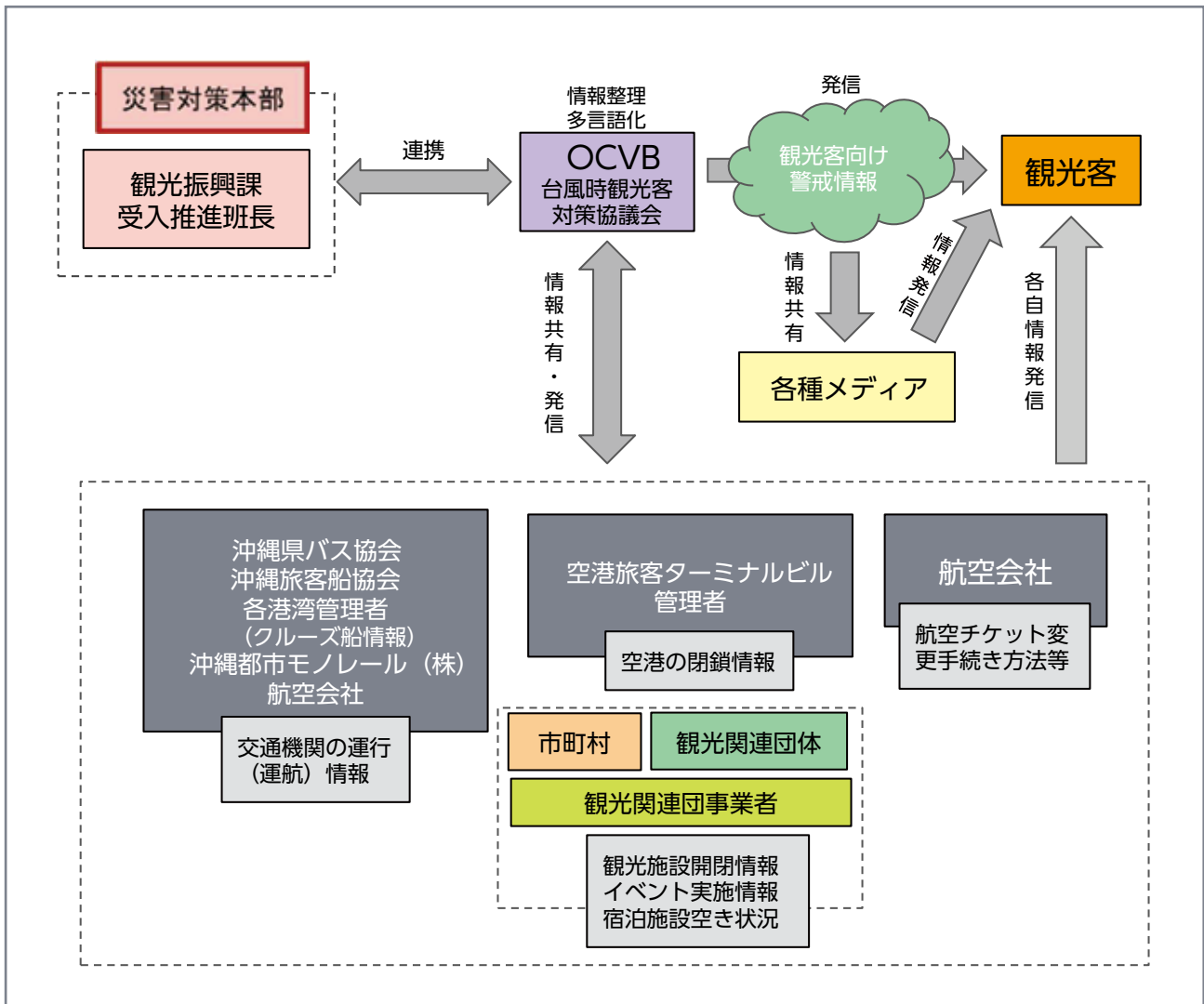
①-1 情報収集・共有

- ・ 観光振興課 受入推進班長は、県内に影響を及ぼすおそれのある台風情報を、気象情報等で入手(認知)した際、台風の概況を確認するため、関係部局等から関係する情報を収集する。
- ・ 観光振興課 受入推進班長は、収集した情報に基づき、観光客・観光関連事業者への影響等を推測し、必要に応じて、観光振興課長に報告・共有する。
(資料編P8 様式1参照)
- ・ 報告を受けた観光振興課長は、部長、観光政策統括監、部内各課長に報告する。



①-2 台風災害警戒活動

- ・ 観光振興課 受入推進班長は、「台風時観光客対策協議会」事務局であるOCVBと連携して注意喚起を行う。また、観光施設の応急対策及び被害状況等を収集するため、台風接近前に関係団体・事業者に対して被害情報の報告依頼を行う。
- ※ 災害対策本部の設置。以下の行動手順は、この時点で災害対策本部が設置されたものと仮定している。なお、災害対策本部が設置されない状況で、観光危機管理対策を実施する必要がある場合は、観光危機管理対策本部等がその役割を担う。



対応事例

台風時におけるOCVBの対応

「台風時観光客対策協議会」の設置

台風の影響により足止めされた観光客の混乱を防ぎ、利便を図ることを目的に、沖縄県、OCVB、航空会社、宿泊施設等の観光関連事業者等で構成されている。航空便の運航状況やホテル空室等の情報発信、那覇空港滞留観光客への物資支援などを実施。協議会の会長はOCVB事務局長、協議会事務局はOCVB内に設置している。沖縄県文化観光スポーツ部長は待機所対策班長となっている。

協議会会長は沖縄観光に確実に影響が出ると予測された時点で協議会を立ち上げ、協議会は、関連事業者からの情報収集、観光客への情報発信などを実施。また、空港滞留観光客を安全な場所に移動する一時避難所の確保や、避難誘導訓練等の取組を行う。

台風時一時待機所避難誘導訓練の様子



①-3 体制設置

STEP1 平常時～フェーズ1(初動)の体制

- ★ 沖縄県の全域又は一部の地域に接近するおそれがある台風情報が気象台から発表された場合、暴風、豪雨その他の異常な自然現象により、観光客又は観光関連事業者に身体的、物理的な被害が発生し、又は、発生するおそれがある場合。
 - ・ 原則、通常業務の範囲内において、観光政策課 総務班長及び観光振興課 受入推進班長は配置につく。業務時間外の場合は、電話やメール等で情報収集に努め、必要に応じて登庁する。
 - ・ 観光政策課長又は観光振興課長は、観光危機の状況及び推移等によっては、県による組織的な危機対応が必要とされる場合、また、観光客及び観光産業への影響に関する情報収集、分析及び共有する取組を強化する必要があると判断される場合、観光政策統括監に連絡会議の開催を求めることができる。

①-4 初動対策の決定

- ・ 観光振興課長は、情報の分析結果を部長に報告する。
- ・ 部長は、今後の対応事項を検討・決定するとともに、観光危機管理警戒本部又は観光危機管理対策本部の設置を検討・決定する。

例示：検討事項

観光危機管理関連情報収集体制の整備
観光危機管理関連情報発信に向けた体制の整備
災害対策本部等との連携体制の整備
観光危機管理警戒本部・観光危機管理対策本部の設置

STEP2 観光危機管理警戒本部

★全庁的な組織体制が設置されない場合で、かつ、以下の状況の場合に設置する。

- ・ 台風等による航空便及び船舶の欠航等で相当程度の滞留者が発生し、OCVBにおける「台風時観光客対策協議会」による通常対策を超える対応が必要、又は、必要となることが想定される場合。
- ・ 暴風、豪雨その他の異常な自然現象により、観光客又は観光関連事業者に相当程度の被害が発生し、県の組織的対応が必要、又は、必要となることが想定される場合。

STEP3 観光危機管理対策本部

★全庁的な組織体制が設置されない場合で、かつ、以下の状況の場合に設置する。

- ・ 暴風、豪雨その他の異常な自然現象により、観光客又は観光関連事業者に甚大な被害が発生し、又は、発生するおそれがあり、その対策及び回復等を特に強化して対処する必要がある場合。

①-5 初動対策の実施

- ・ 観光政策課 総務班長、観光文化企画班長と観光振興課 受入推進班長は、決定された初動対策を実施する。
(地震・津波対応基本マニュアル P47 ①-5参照)

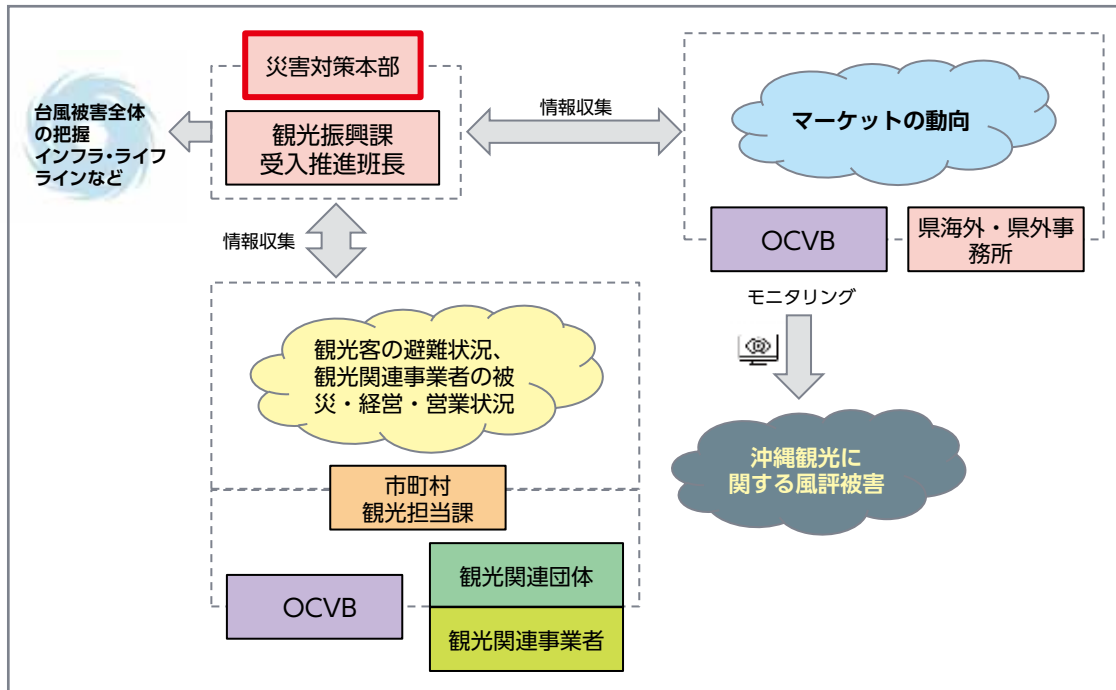
例示：初動対策事項

- ・ 災害対策本部等への人員派遣
- ・ 市町村との情報収集・伝達手段の確認
- ・ OCVBによる観光関連事業者との情報収集・伝達手段の確認
↳ 沖縄ツーリズム産業団体協議会、沖縄県観光協会等協議会との連携
- ・ 災害対策本部等との連携体制の整備
- ・ 県・OCVBの観光関連情報発信専用サイトの設置着手
- ・ 観光関連情報の迅速な多言語化に向けた準備
- ・ 観光復興施策等の企画

②フェーズ2 応急対応

②-1 情報収集・共有①

- ・ 観光振興課 受入推進班長は、観光客及び観光関連事業者の被災情報及び沖縄観光に関する風評情報等を収集する。(時間経過とともに収集内容を充実させる。)
- ・ 観光振興課 受入推進班長は、収集した情報に基づき、応急対策を企画する。



②-1 情報収集・共有②

- ・ 観光政策課総務班長は、滞留観光客対応及び観光産業の復興対応などを円滑に実施するため、災害対策本部の方針を確認・調整の上、関係機関に情報を提供し、連携を図る。
(資料編P10 様式3参照)
(地震・津波対応基本マニュアル P47 ②-1 参照)

②-2 応急対策の決定

- ・ 観光振興課長は、企画した応急対策を部長に報告し、部長は応急対策を検討・決定する。
- ・ 部長は、決定した応急対策を部内各課長に指示する。

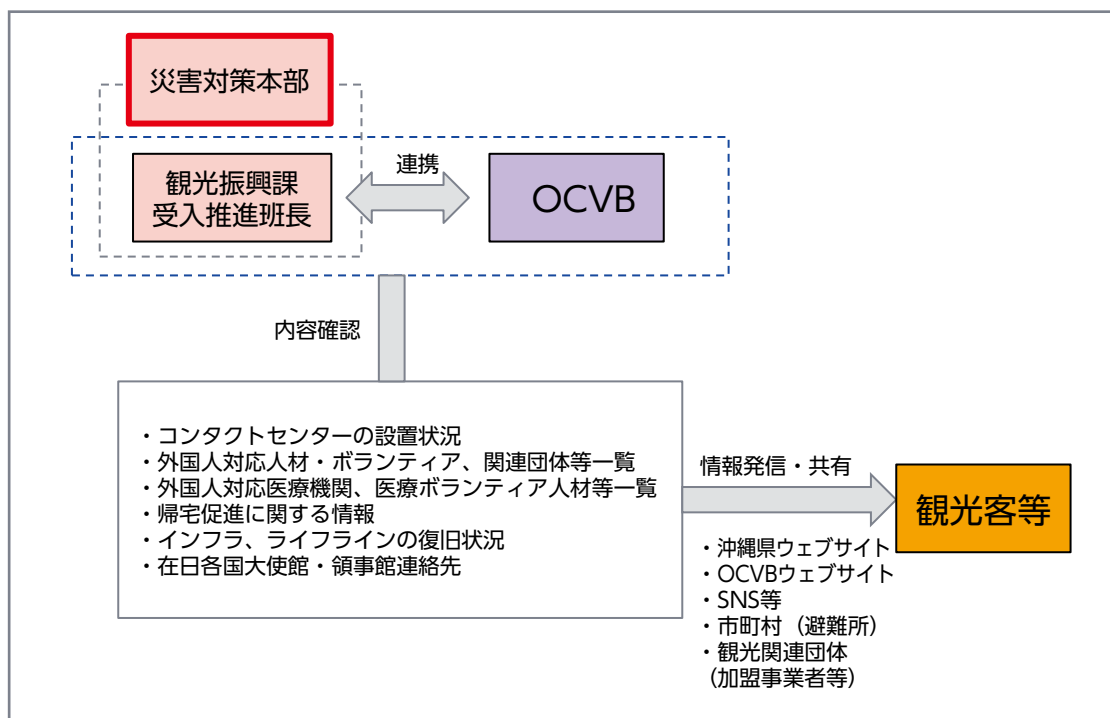
例示：検討事項

- ・ 観光危機関連情報の発信
- ・ 那覇空港滞留防止対策(那覇空港の閉館に係る調整)
- ・ 観光客の帰宅対策
- ・ 沖縄観光に関する風評被害対策
- ・ 事業継続対策

②-3 応急対策の実施

ア 観光危機関連情報の発信

- 観光振興課 受入推進班長は、OCVBと連携して、外国人観光客を含め避難している観光客が必要な情報を発信する。



イ 那覇空港滞留防止対策

- 観光振興課 受入推進班長は、「台風時観光客対策協議会」が設置された場合、同協議会において定めた県の担任事項を遂行する。

(参考)※「台風時観光客対策協議会構成機関の担任事項」抜粋
沖縄県及び那覇市の役割

- 県及び那覇市は、台風対策関係機関の担当事務が円滑に実施されるよう連絡調整を図るとともに、民間団体が対応し難いトラブル等が発生した場合にその解決にあたる。
- 一時待機所を設置した場合には、主管係として観光客への情報提供、接遇、誘導などの取りまとめ(沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課)、又は、そのサポート(那覇市)を行う。
- 沖縄県が運営する那覇空港観光案内所にて、沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合等から宿泊施設の空室の状況に関する情報を収集し、宿泊施設等の案内を行い、空港内滞留者の発生を最小限に留めるよう、観光客対応を行う。

ウ 観光客帰宅対策

- ・観光振興課 観光資源班長とMICE推進課 施設整備班長は、観光客の帰宅促進に必要な情報を収集し、整理する。
- ・観光振興課 観光資源班長とMICE推進課 施設整備班長は、情報の発信にあたっては、「ア 観光危機関連情報の発信」の手段・方法を参考に、多言語化により行う。
- ・観光振興課 観光資源班長とMICE推進課 施設整備班長は、災害対策本部と調整の上、関係部局・機関と連携して観光客の早期帰宅を促進するために必要な対応を行う。
(地震・津波対応基本マニュアル P52 カ 参照)

例示：発信する情報又は対策事項	例示：収集先又は連絡先
臨時便の増便要請	航空会社、災害対策本部(交通政策課等)、那覇空港事務所
交通機関の運行(運航)情報	災害対策本部等(交通政策課)、OCVB、沖縄県バス協会、沖縄旅客船協会、沖縄都市モノレール(株)、航空会社
航空券手配方法に関する情報	OCVB、航空会社等

エ 風評被害対策

- ・観光振興課 受入推進班長は、沖縄観光に影響を与える可能性のある情報を確認した場合、部長に報告する。報告を受けた部長は、必要に応じて適切な対応方針を検討・決定する。
- ・県が公式に発表した内容は、県・OCVBウェブサイトにも速やかに掲載し周知を図る。
(地震・津波対応基本マニュアル P54 キ 参照)

オ 事業継続対策

- ・観光政策課 観光文化企画班長は、観光関連事業者の事業及び雇用継続を図るため、経営及び営業状況・分析結果を必要に応じて災害対策本部に提供する。
- ・迅速な対策に向け、中小企業支援課、雇用政策課及び国の関係機関と連携を強化し、対応を行う。
- ・観光事業者等支援課 事業継続支援班長は、観光関連事業者の経営継続支援に関する情報収集、必要な支援策を検討する。
(地震・津波対応基本マニュアル P55 ク 参照)

例示：対策事項

- ・関係部局・機関への事業継続対策検討依頼・連携
- ・観光関連事業者に対する融資・補助金制度の周知

③フェーズ3 復興対応

沖縄の観光産業に甚大な影響を与える台風(風水害)が発生した場合、「地震・津波対応基本マニュアル」P57～P63の復興対応を参考に対応にあたる。