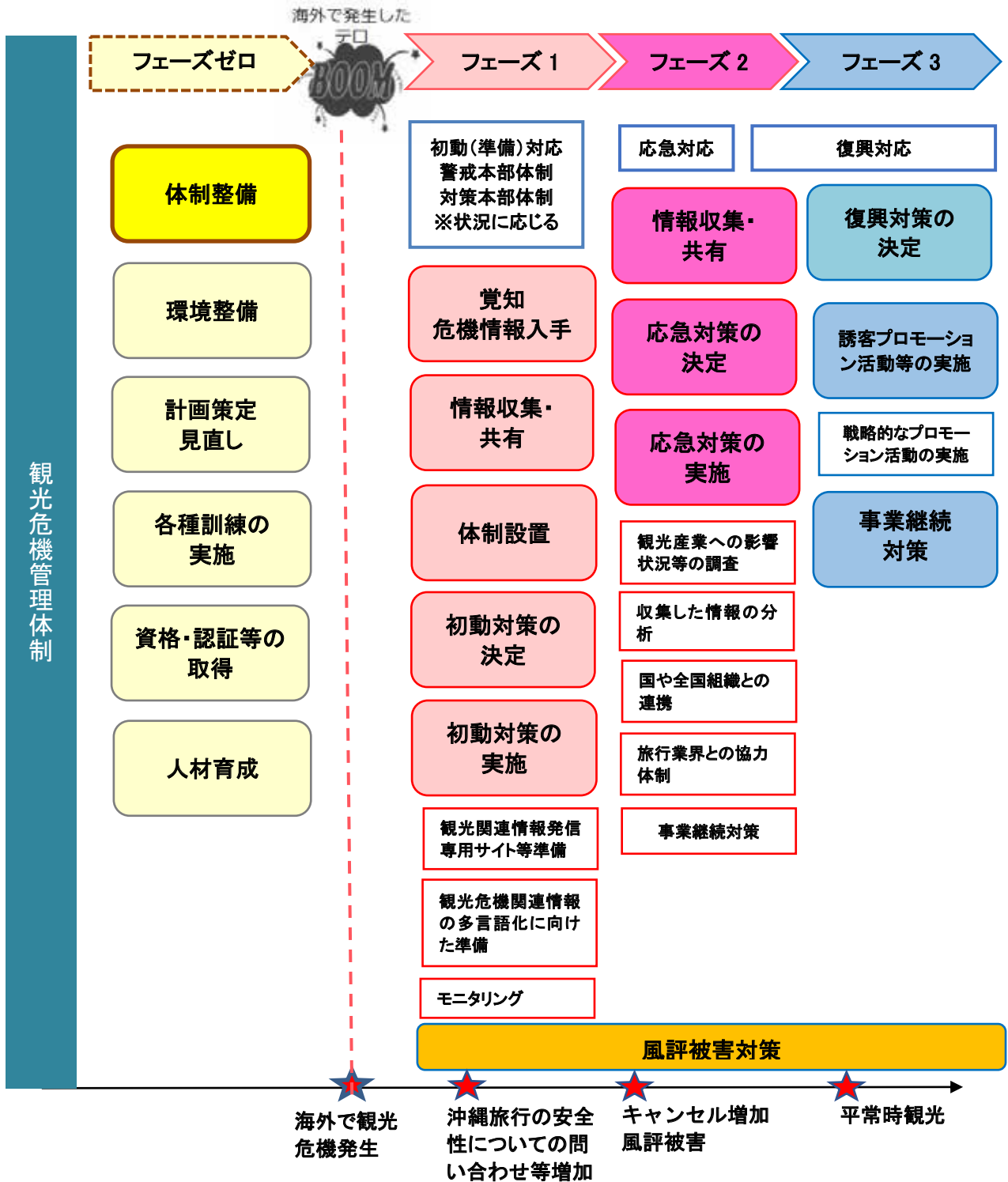


5 県外で発生した災害・危機におけるフェーズごとの行動手順  
 (1) 海外で発生したテロを起因とする観光客数減少等対応基本マニュアル

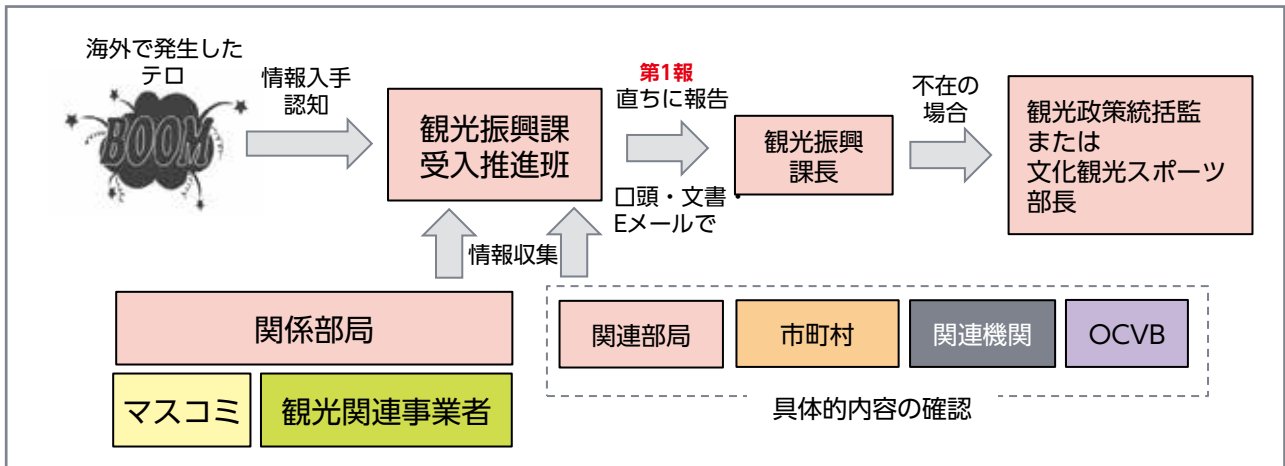
【海外テロ対応フロー】※全関係機関共通



①フェーズ1 初動・準備対応

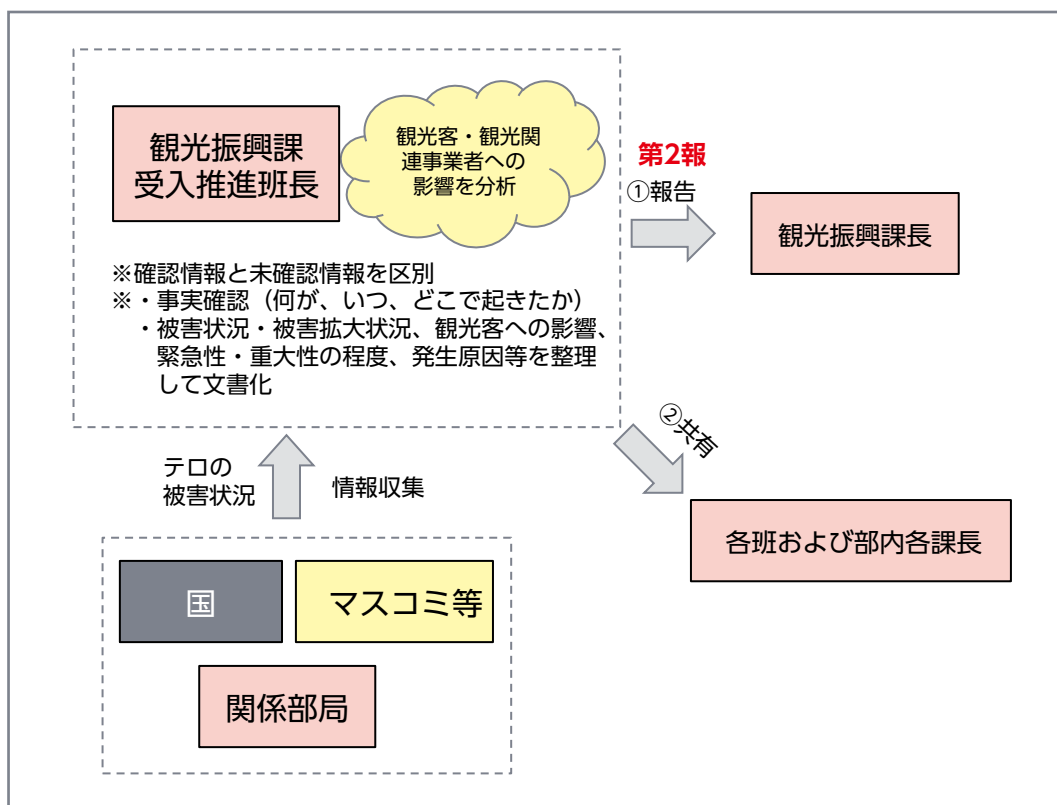
①-1 覚知

- 観光振興課 受入推進班長は、本県観光に影響するおそれのあるテロに関する情報を、観光関連事業者、マスコミ、県関係部局等から入手した(認知した)際、直ちに観光振興課長に報告する(資料編P8 様式1参照)。なお、観光振興課長が不在の場合は、観光政策統括監又は部長へ報告する。



①-2 情報収集・共有

- 観光振興課 受入推進班長は、テロの被害の概況を確認するため、マスコミ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、観光振興課長に報告する。(資料編P9 様式2参照)
- 観光振興課 受入推進班長は、収集した情報の分析結果を部内各課へ提供し、共有を図る。



### ①-3 体制設置

#### STEP1 平常時～フェーズ1(初動)の体制

★沖縄観光は平常どおりと認識されている状況にもかかわらず、県外・海外で発生した観光危機により、観光産業に相当程度の影響を与えるおそれがある場合。

- ・ 該当危機に関する報道、又は、報道以外の手段による情報拡散によって、多数の人々がことさら観光を不安・危険視し、沖縄観光を取りやめ、自粛するなどの風評被害が発生。
- ・ 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。

(地震・津波対応基本マニュアルP44 ①-3参照)

### ①-4 初動対策の決定

- ・ 観光振興課長は、収集した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。

※観光危機管理対策本部の設置。以下の行動手順は、この時点で観光危機管理対策本部が設置されたものと仮定している。

(地震・津波対応基本マニュアルP45 ①-4参照)

#### 例示：検討事項

- ・ 観光関連情報収集体制の整備
- ・ 観光危機関連情報発信に向けた体制の整備
- ・ 国・関係機関との連携強化
- ・ 観光関連産業への影響把握
- ・ 観光危機管理警戒本部・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。

- ・ 沖縄観光は平常どおりと認識される状況にあるにもかかわらず、県外で発生した観光危機に関する報道、又は、報道以外の手段による情報拡散によって、観光客の予約キャンセル等が増加しつつあり、観光産業に相当程度の経済的損失が発生、又は、発生するおそれがあり、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。

- ・ 沖縄観光は平常どおりと認識される状況にあるにもかかわらず、県外で発生した観光危機に関する報道、又は、報道以外の手段による情報拡散によって、修学旅行等団体観光客の予約キャンセル又は旅行延期等が相当規模に達し、観光産業に甚大な経済的損失が発生、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、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。

#### 例示：初動対応事項

- ・ 県・OCVBは観光関連情報発信専用サイトの設置着手
- ・ 観光危機関連情報の多言語化に向けた準備
- ・ 観光復興施策の企画
- ・ 観光危機管理警戒本部・対策本部の設置

### ★初動体制における各主体の役割

#### 【市町村】

- ・ 観光関連団体・事業者と連携した観光関連情報発信専用サイトの設置準備（観光協会等と連携）
- ・ 情報収集・伝達手段の確認。県、市町村内観光関連団体・事業者との連携。
- ・ 観光危機管理情報の多言語化の準備。

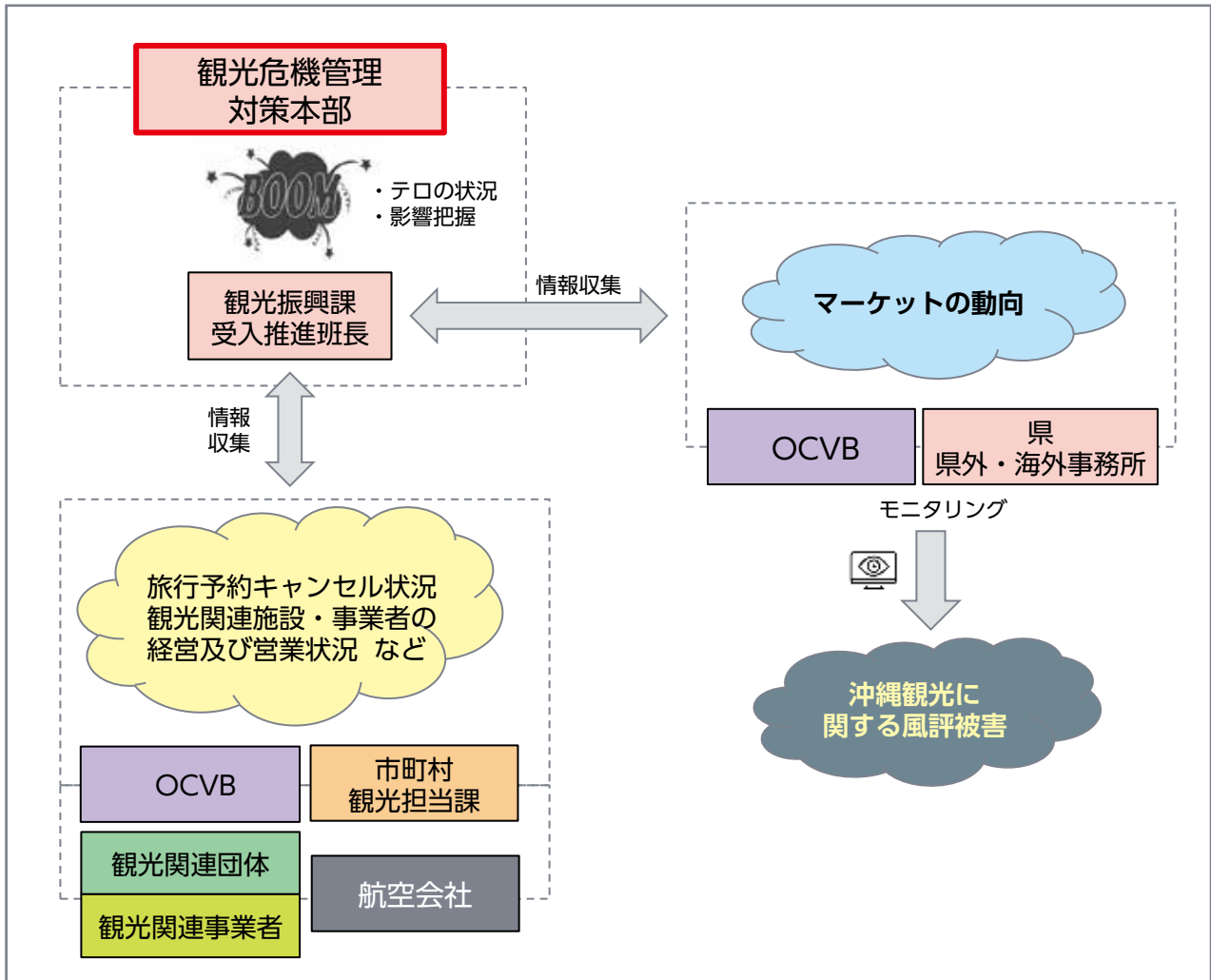
#### 【OCVB】

- ・ 県が実施する各種対策を、県・OCVBウェブサイト、Facebook、Twitterなどを活用し、観光客・観光関連事業者に対し発信する。多言語化して情報発信を行う。
- ・ 沖縄産業ツーリズム団体協議会や沖縄県観光協会等協議会と連携し、観光関連団体・事業者からの情報収集伝達手段の確認を行う。

②フェーズ2 応急対応

②-1 情報収集・共有

- ・観光振興課 受入推進班長は、観光客、観光関連事業者及び沖縄観光の状況に関する情報を収集する。(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。



- ・観光政策課 総務班長は、観光産業の復興対応などを円滑に実施するため、関係機関に情報を提供し、連携を図る。

例示：提供する情報	例示：提供先
<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光関連施設・事業者の経営及び営業状況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・沖縄総合事務局等</li> </ul>

## ②-2 応急対策の決定

- ・ 観光振興課長は、観光危機管理対策本部に報告し、応急対策を検討・決定する。
- ・ 観光政策課 総務班長は、決定した応急対策について、関係課に共有する。
- ・ 観光危機管理対策本部は、優先順位をつけた上で対策を実施する。

### 例示：検討事項

- ・ 影響状況等の調査・分析
- ・ 観光危機関連情報の発信
- ・ 観光関連団体等との連携強化
- ・ インフルエンサーや効果的な媒体等を活用した沖縄観光プラスイメージ醸成
- ・ 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 観光産業への影響状況等の調査

- ・ 観光振興課 受入推進班長は、観光客数の早期回復や観光関連事業者の事業継続支援のため、沖縄観光の影響状況等について調査する。(時間経過とともに収集内容を充実させる。)  
(地震・津波対応基本マニュアル P57 ③-1 参照)

例示:収集する情報	例示:収集先
航空便、ホテル等の予約状況	OCVB、航空会社、宿泊事業関係団体
修学旅行、一般団体旅行等の実数・見通し等団体旅行の計画状況	OCVB、旅行業団体
全国規模に集客が期待できるイベント等の計画状況	OCVB等

- ・ 観光振興課 受入推進班長は、誘客プロモーションを戦略的に実施するため、県外・海外県事務所やOCVB等を通じて、沖縄観光に関する国内外の市場動向を把握する。

### 例示：調査事項

- ・ 現地旅行業者等における沖縄観光に係る販売メニュー等(数、対前年比等)
- ・ 現地旅行業者等における沖縄観光の販促方針等
- ・ 現地旅行業者等窓口における沖縄観光への顧客の評判・評価

### イ 収集した情報の分析

- ・ 観光振興課 受入推進班長は、収集した情報に基づき、国内外市場における沖縄観光の動向、観光関連産業の分析を行う。
- ・ 観光振興課 受入推進班長は、分析結果を部内各課に提供し、共有を図る。

## ウ 国や全国組織との連携

- ・ 県は、早期復興に向けたプロモーション活動等を迅速に行うため、国をはじめ、全国組織との連携を図る。

## エ 旅行業界との協力体制

- ・ 観光振興課 誘致企画班長とMICE推進課 MICEリゾート班長は、早期復興に向けたプロモーション活動等を効果的に推進するため、旅行業界との協力体制を強化する。

## オ 風評被害対策

- ・ 観光振興課 受入推進班長は、報道、ウェブサイト、Facebook、TwitterなどSNSで流れる沖縄観光に影響を与えるおそれのある情報を確認した場合、観光危機管理対策本部に報告する。
- ・ 観光危機管理対策本部は、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)

## カ 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、観光関連事業者の経営及び営業状況・分析結果を観光危機管理対策本部に提供するとともに、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て対応する。
- ・ 観光事業者等支援課 事業継続支援班長は、観光関連事業者への経営継続に関する情報収集、必要な支援策を検討する。

## ③フェーズ3 復興対応

### ③-1 復興対策の決定

- ・ 観光振興課 受入推進班長は、分析結果を観光危機管理対策本部に報告する。
- ・ 観光政策課 観光文化企画班長は、観光関連事業者の緊急融資及び雇用継続支援のため、中小企業支援課、雇用政策課及び国の関係機関と緊急融資、その他復興施策等について協議・企画する。
- ・ 観光事業者等支援課 事業継続支援班長は、観光関連事業者の事業継続支援について企画する。
- ・ 観光振興課 誘致企画班長とMICE推進課 MICEリゾート班長は、対策方針に従い観光関連事業者等と意見交換を行いながら、誘客プロモーションを企画・立案する。

例示：観光関連事業者との意見交換の場

- ・ OCVBが主催する沖縄産業ツーリズム団体協議会・沖縄県観光協会等協議会等

- ・ 観光危機管理対策本部は、復興対策やその優先順位を決定する。
- ・ 観光政策課 総務班長は、観光危機管理対策本部において、決定した対策方針を部内各課へ提供し、共有を図る。
- ・ 観光危機管理対策本部は、対象となる市場の特性を踏まえ、状況を総合的に勘案した上で、誘客プロモーション活動の実施時期を判断する。

例示：対象事項

【観光誘客プロモーション活動】

- ・ 首長を筆頭とした復興キャラバンの実施
- ・ 国や全国組織との連携
- ・ 県外旅行者等を招いたPR活動の実施
- ・ 県外市場における誘客イベントの実施
- ・ 航空路線別プロモーション
- ・ 修学旅行・MICEの誘致対策
- ・ 新たな商品開発・販売促進支援

【事業継続対策】

- ・ 国、関係金融機関との連携強化

【風評被害対策】

- ・ 迅速に正確な情報を発信
- ・ 外国政府等により渡航の延期勧告がなされている場合には、正確な情報を提供

③-2 誘客プロモーション活動の実施

ア 戦略的なプロモーション活動の実施

- ・ 観光振興課 誘致企画班長とMICE推進課 MICEリゾート班長は、国、OCVB、市町村、観光関連団体・事業者等と連携して、実施時期を調整し、戦略的にプロモーション活動を実施する。

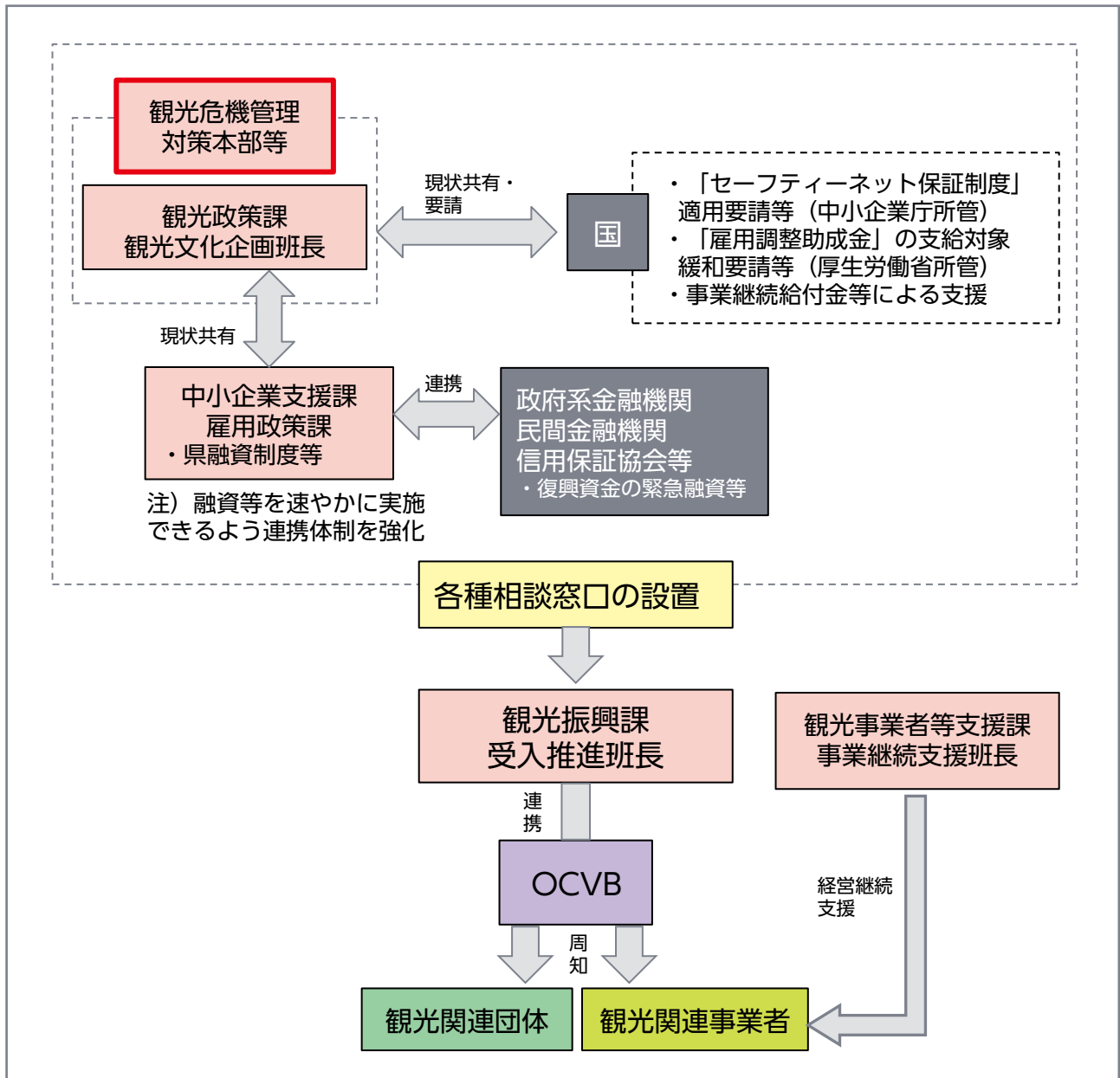
例示：実施内容

- ・ 首長を筆頭とした復興キャラバンの実施
- ・ 県外市場における誘客イベントの実施
- ・ 航空路線別プロモーション
- ・ 修学旅行・MICEの誘致対策
- ・ メディアなどを活用した情報発信
- ・ 新たな商品開発・販売促進支援



### ③-3 事業継続対策

- ・ 観光政策課 観光文化企画班長は、応急対策に引き続き、必要な観光産業の実態等の情報を関係部局に提供し、的確な対応ができるよう支援する。
- ・ 観光事業者等支援課 事業継続支援班長は、観光関連事業者への経営継続支援など、必要な支援策を実施する。



### ③-4 風評被害対策

#### ア 正確でない情報の流布が確認された場合の対策

- ・ 観光振興課 受入推進班長は、観光産業に多大な影響を与える情報等の流布を確認した場合、観光危機管理対策本部に報告し、必要に応じて適切な対応方針を検討・決定する。なお、県が公式に発表した内容は、県・OCVBウェブサイト上に速やかに掲載し、周知を図る。

## 対応事例

### アメリカ同時多発テロ

#### 【アメリカ同時多発テロ時における沖縄県の対応】

##### ★概要

2001年9月11日、4機の米国国内線民間航空機がほぼ同時にハイジャックされ、米国の経済、軍事を象徴する建物に相次いで突入する自爆テロが行われた。

午前8時45分(日本時間午後9時45分)頃、ボストン発ロサンゼルス行きアメリカン航空11便がニューヨークの世界貿易センターの北棟ビルに突入した。続いて午前9時3分(日本時間午後10時3分)頃、ボストン発ロサンゼルス行きユナイテッド航空175便が南棟ビルに突入した。2機の飛行機の突入により、二つのビルは午前10時頃ほぼ同時に倒壊した。

さらに午前9時45分頃、ワシントン発ロサンゼルス行きアメリカン航空77便がワシントンの国防省ビルに突入、建物の一部が倒壊、炎上した。

また、午前10時10分頃、ニューヨーク発サンフランシスコ行きユナイテッド航空93便がピッツバーグ近郊の林に墜落した。

このテロによる犠牲者は合計3,062名(2月25日米当局発表)に上り、うち邦人死者・行方不明者は24名、うち遺体が確認されたのは9名(3月4日現在)であった。

※外務省発行平成14年度外交青書より

##### ★沖縄観光への影響

米軍基地があることにより、沖縄も攻撃対象に含まれるとの風評被害により観光産業が大きな影響を受けた。

- ・ 沖縄県への旅行予約のキャンセル人数が25万人超え。
- ・ そのうち修学旅行のキャンセル数が全体の約8割(20万人)  
→例年9月～12月は修学旅行シーズン。

##### ★国の対応

- ・ 10月に国土交通大臣による観光関係業界トップへの沖縄観光促進に係る協力要請
- ・ 沖縄での地元関係業界からのヒアリングによる現状把握
- ・ 各都道府県教育委員会等を通じた沖縄修学旅行実施の依頼
- ・ 沖縄観光振興セミナーの開催による旅行業者、旅行マスコミを通じた沖縄に関する正確な情報発信。旅行商品の企画・開発強化の要請。(12月実施。全国から1,000人余が参加)
- ・ 全国の都道府県観光連盟、地方公共団体に対し、日本観光協会を通じての沖縄観光支援要請
- ・ 沖縄観光振興会議代表幹事会の開催による大型キャンペーンの実施(11月実施)
- ・ 観光関連事業者に対する各種経済支援策の実施。
- ・ 2002年1月～3月に沖縄へ修学旅行を実施する学校に対し、学生1人あたり2,000円を限度とした助成の実施。

##### ★沖縄での取組

- ・ 11月にOCVBを中心とし、観光関連団体・事業者が一体となり「だいじょうぶさあ沖縄キャンペーン」を実施。全国キャラバンを行った。

##### ★その後

- ・ 国、県、観光関連団体・事業者、県民が一体となり、入域観光客数の対前年比は、11月の24.4%から、12月は12.7%減少、1月は2.8%減少と幅が縮小。2月は1.2%の増加に転じた。
- ・ 2002年の年末年始の沖縄方面航空旅客数も対前年比5.9%増加。回復傾向に進んだ。

※国土交通省発行「平成14年度観光白書」より