

## 參考資料編

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

## 事業者向け

### 観光危機管理に関するアンケート

貴社における、観光客を対象とした危機管理対策の状況について、お知らせください。

なお、本アンケートは両面あります。裏面も忘れずにご記入ください。ご協力下さいますようお願い申し上げます。

#### **あなたの所属する会社・組織での危機管理体制について、お伺いします。**

Q1. あなたの会社・団体では、危機管理計画や災害・事故対応マニュアル・ガイドブックがありますか？ あてはまるものにひとつだけ○をつけてください。

1. ある →Q2へ                      2. ない →Q9へ                      3. あるかどうかわからない →Q9へ

#### **【Q1で「ある」と答えた方へ】**

Q2. それは、どのような災害・事故に対応したものでですか？ あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

1. 台風                      2. 津波                      3. 地震                      4. 大雨・洪水                      5. 干ばつ・異常高温  
6. 火災                      7. 航空機事故                      8. 船舶事故                      9. 交通事故                      10. 大規模停電  
11. 伝染病                      12. 大規模食中毒                      13. テロ、銃火器・刃物等による凶悪犯罪  
14. 放射能事故                      15. その他（                      ）

#### **【Q1で「ある」と答えた方へ】**

Q3. それは、誰の安全をはかるためのものですか？ あてはまるものにいくつでも○をつけてください。

1. 自社の従業員                      2. 近隣住民                      3. 自社のお客様（＝宿泊客、施設内にいるお客様、運輸機関の乗客）  
4. 自社のお客様以外の観光客                      5. わからない

#### **【Q1で「ある」と答えた方へ】**

Q4. あなたの会社・団体の従業員・職員は、災害・事故対応マニュアル・ガイドブックがあることを知っていますか？

1. 全員が知っている                      2. 正社員・職員は全員が知っているが、非正規社員・職員の中には知らない者もいる  
3. 正社員・職員の中にも知らない者がいる                      4. 知っている社員・職員は少ない  
5. ほとんど誰も知らない

#### **【Q1で「ある」と答えた方へ】**

Q5. あなたの会社・団体の社員・職員は、災害・事故が発生したとき、対応マニュアル・ガイドブックの内容を実行できると思いますか？ あてはまるものにひとつだけ○をつけてください。

1. 全員が実行できる                      2. 全員ではないが、半数以上は実行できる  
3. 一部の人がしか実行できない                      4. 実行できる人はほとんどいない

#### **【Q1で「ある」と答えた方へ】**

Q6. あなたの会社・団体では、災害・事故対応マニュアル・ガイドブックに基づいた訓練が行われていますか？ あてはまるものにひとつだけ○をつけてください。

1. 1年に2回以上の頻度で行われている                      2. 1年に1回程度の頻度で行なわれている。  
3. 2～3年に1回くらいの頻度で行われている                      4. 過去に訓練を実施したが、頻度はわからない

- 5. 避難訓練などはしているが、災害・事故対応マニュアル・ガイドブックは利用しない。
- 6. 訓練はしていない

**【Q1で「ある」と答えた方へ】**

Q7. あなたの会社・団体では、地域の他の事業者や、自治体・地域観光協会等と連携した災害・事故対応訓練を行っていますか？

- 1. 行っている
- 2. 行っていない

**【Q1で「ある」と答えた方へ】**

Q8. 災害・事故対応マニュアルを、実際の災害・事故の場面で使用したことがありますか？ 使用したことがある場合は、それがどのようなケースであったか、ご記入ください。

- 1. 使用したことがある
- 2. 使用したことはない

→

**【全員に】**

Q9. 災害や事故が発生したとき、お客様や地域への旅行者・観光客をどこに避難誘導するか決めてありますか？

- 1. 決めてある
- 2. 決めていない
- 3. 決めていないかどうかわからない

**【全員に】**

Q10. お客様や地域への旅行者・観光客を安全に誘導するための「避難マップ」はありますか？

- 1. ある
- 2. ない
- 3. あるかどうかわからない

**【全員に】**

Q11. 災害や事故が発生したとき、あなたの会社・団体では、誰が、どのような役割をするか予め決まっていますか？

- 1. 決まっている
- 2. 決まっていない

**【全員に】**

Q12. 災害や事故が発生したとき、あなたの会社・団体では、外国人に対する避難誘導・救護などの対応ができると思いますか？ あてはまるものにひとつだけ○をつけてください。

- 1. 対応できると思う
- 2. ある程度対応できると思う
- 3. 対応できないと思う
- 4. わからない

**【全員に】**

Q13. あなたの会社・団体では、観光シーズンやイベントシーズンなどの来訪者ピーク時の、施設等最大利用者を把握又は想定していますか？

- 1 把握（想定）している→ （時期： 月ごろ / 人数： 人くらい）
- 2 把握（想定）していない

**【全員に】**

Q14. 災害や事故が発生したとき、あなたの会社・団体の施設を避難所とすることを想定していますか？

- 1. 想定している
- 2. 想定していない
- 3. 想定しているかどうかわからない

**【Q14で「想定している」と答えた人へ】**

Q15. あなたの会社・団体の施設を避難所として使う場合、想定される数の避難者に配分できるだけの飲料水や食糧、毛布などの備蓄はありますか？

1. 十分な量の備蓄がある      2. 備蓄はあるが、十分とはいえない      3. 備蓄していない  
4. わからない

**【Q15. で「十分な量の備蓄がある」または「備蓄はあるが、十分とはいえない」と答えた人へ】**

Q16. あなたの会社・団体の従業員・職員は、飲料水や食糧、毛布などがどこに備蓄されているか知っていますか？

1. ほぼ全員が知っている      2. 知っている人、知らない人が半々      3. 一部の人しか知らない

**【全員に】**

Q17. あなたの会社・団体における、災害や事故発生後の、関係各所への情報提供の体制についておうかがいします。

①災害・事故の発生時に、固定電話・携帯電話などの通常使用する通信網が使用不可能になった場合、職員や市町村などの関係各所とどのように連絡をとるか、決めていますか？

1. 決めている      2. 決めていない      3. わからない

②災害・事故の発生時に、マスコミや社会一般に対して正確な情報を適切なタイミングで伝達する方法を決めていますか？（例：観光客の安否情報、危険地帯情報、災害沈静情報など）

1. 決めている      2. 決めていない      3. わからない

③災害・事故の発生時に、自施設およびその周辺に滞在する観光客や旅行者に対して、災害状況や支援情報などをどのように収集し、伝達するか決めていますか？（例：災害の状況に関する情報、避難所情報、交通機関の運行情報など）

1. 決めている      2. 決めていない      3. わからない

**【全員に】**

Q18. あなたの会社・団体では、<Q16>のような、災害・事故が発生した際の情報収集・情報発信に関することについて、何らかの対策や取り組みをしていますか。具体的にご記入ください。

**【全員に】**

Q19. 昨年度、沖縄県は「沖縄観光危機管理モデル事業」を実施し、観光危機管理セミナー・シンポジウムの実施／モデル地域の支援／新聞やテレビを通じた、観光危機管理に関する専門記事・番組の制作／携帯電話を利用した災害発生時の情報提供システムの構築 などを行いました。これを受けて、あなたの会社・団体では観光危機管理に関する何らかの取り組みを実施しましたか。

1. 実施した      2. 実施を検討している      3. 実施していない

⇒「1. 実施した」「2. 実施を検討している」を選択した方は、以下に具体的に内容をご記入ください。

--

**【全員に】**

Q20. あなたの会社・団体において、災害や事故への対応・対策を考えるうえで、不安に感じていることや課題はありますか？ 具体的にお書きください。(自由回答)

--

+++++

最後に：

貴社・貴団体名とお名前をご記入ください。

貴社・貴団体名	
お名前（ふりがな）	

## 自治体・公的機関向け

### 観光危機管理に関するアンケート

貴組織における、観光客を対象とした危機管理対策の状況について、お知らせください。

なお、本アンケートは両面あります。裏面も忘れずにご記入ください。ご協力下さいますようお願い申し上げます。

#### あなたの地域での危機管理体制について、お伺いします。

Q1. あなたの市町村には、**危機管理計画**や**災害・事故対応マニュアル・ガイドブック**がありますか？ あてはまるものに、それぞれひとつずつ〇をつけてください。

- |                      |       |       |                |
|----------------------|-------|-------|----------------|
| ①地域防災計画              | 1. ある | 2. ない | 3. あるかどうかわからない |
| ②その他の危機管理計画          | 1. ある | 2. ない | 3. あるかどうかわからない |
| ③災害・事故対応マニュアル・ガイドブック | 1. ある | 2. ない | 3. あるかどうかわからない |

#### **【Q1の〈②その他の危機管理計画×③災害・事故対応マニュアル・ガイドブックで「ある」と答えた方へ】**

Q2. どのような災害・事故に対応したものでですか？ あてはまるものにいくつでも〇をつけてください。

- |           |            |                       |          |             |
|-----------|------------|-----------------------|----------|-------------|
| 1. 台風     | 2. 津波      | 3. 地震                 | 4. 大雨・洪水 | 5. 干ばつ・異常高温 |
| 6. 火災     | 7. 航空機事故   | 8. 船舶事故               | 9. 交通事故  | 10. 大規模停電   |
| 11. 伝染病   | 12. 大規模食中毒 | 13. テロ、銃火器・刃物等による凶悪犯罪 |          |             |
| 14. 放射能事故 | 15. その他（   |                       |          | ）           |

#### **【Q1の〈②その他の危機管理計画〉〈③災害・事故対応マニュアル・ガイドブックで「ある」と答えた方へ】**

Q3. それは、誰の安全をはかるためのものですか？ あてはまるものにいくつでも〇をつけてください。

- |         |                |                       |
|---------|----------------|-----------------------|
| 1. 住民   | 2. 市町村内事業所の従業員 | 3. 市町村内にいる旅行者・観光客・訪問者 |
| 4. その他（ |                | ）                     |

#### **【Q1の③災害・事故対応マニュアル・ガイドブックで「ある」と答えた方へ】**

Q4. あなたの市町村職員は、災害・事故対応マニュアル・ガイドブックがあることを知っていますか？

- |                    |                                      |               |
|--------------------|--------------------------------------|---------------|
| 1. 全員が知っている        | 2. 正職員は全員が知っているが、嘱託や臨時職員の中には知らない者もいる |               |
| 3. 正職員の中にも知らない者がいる | 4. 知っている職員は少ない                       | 5. ほとんど誰も知らない |

#### **【Q1の③災害・事故対応マニュアル・ガイドブックで「ある」と答えた方へ】**

Q4. あなたの市町村職員は、災害・事故が発生したとき、対応マニュアル・ガイドブックの内容を実行できると思いますか？ あてはまるものにひとつだけ〇をつけてください。

- |                 |                       |
|-----------------|-----------------------|
| 1. 全員が実行できる     | 2. 全員ではないが、半数以上は実行できる |
| 3. 一部の人しか実行できない | 4. 実行できる人はほとんどいない     |

#### **【Q1の③災害・事故対応マニュアル・ガイドブックで「ある」と答えた方へ】**

Q5. 災害・事故対応マニュアルを、実際の災害・事故の場面で使用したことがありますか？ 使用したことがある場合は、それがどのようなケースであったか、ご記入ください。

- |              |   |
|--------------|---|
| 1. 使用したことがある | → |
| 2. 使用したことはない |   |

**【Q1の①～③のいずれかひとつでも、「ある」と答えた方へ】**

Q6. あなたの市町村では、地域防災計画や、災害・事故対応マニュアル・ガイドブック等に基づいた訓練が行われていますか？ あてはまるものにひとつだけ○をつけてください。

1. 1年に2回以上の頻度で行われている
2. 1年に1回程度の頻度で行なわれている。
3. 2～3年に1回くらいの頻度で行われている
4. 過去に訓練を実施したが、頻度はわからない
5. 避難訓練などはしているが、災害・事故対応マニュアル・ガイドブックは利用しない。
6. 訓練はしていない

**【全員に】**

Q7. あなたの市町村における、観光危機管理に関する他組織との連携についておうかがいします。

①地域内の民間観光関連事業者と連携した災害・事故対応訓練を行っていますか？

1. 行っている
2. 行っていない

②地域内の警察、消防と連携した訓練や取り組みなどを行っていますか？

1. 行っている
2. 行っていない

③災害や事故の発生時、地域への旅行者・観光客をどこに避難誘導するか決めてありますか？

1. 決めてある
2. 決めていない
3. 決めていないかどうかわからない

**【全員に】**

Q8. 地域の地理に疎い旅行者・観光客を安全に誘導するための「避難マップ」はありますか？

1. ある
2. ない
3. あるかどうかわからない

**【全員に】**

Q9. 災害や事故が発生したとき、あなたの市町村では、外国人に対する避難誘導・救護などの対応ができると思いますか？ あてはまるものにひとつだけ○をつけてください。

1. 対応できると思う
2. ある程度対応できると思う
3. 対応できないと思う
4. わからない

**【全員に】**

Q10. あなたの市町村では、観光シーズンやイベントシーズンなどの来訪者ピーク時に、市町村内に滞在する最大観光客数を把握又は想定していますか？

1. 把握（想定）している → (時期： \_\_\_\_\_ 月ごろ / 人数： \_\_\_\_\_ 人くらい)
2. 把握（想定）していない

**【全員に】**

Q11. あなたの市町村では、民間宿泊施設やオフィス等を災害/事故発生時の避難場所に指定していますか？

1. 民間施設は指定していない（避難場所は、公的施設のみ）
2. 民間施設も指定している

**【全員に】**

Q12. 避難場所として指定された民間施設には、想定される数の避難者に配分できるだけの飲料水や食糧、毛布などの備蓄はありますか？

1. 十分な量の備蓄がある
2. 備蓄はあるが、十分とはいえない
3. 備蓄していない
4. わからない



**【全員に】**

Q13. あなたの市町村における、災害や事故発生後の、関係各所への情報提供の体制についておうかがいします。

①災害・事故の発生時に、固定電話・携帯電話などの通常使用する通信網が使用不可能になった場合、職員や観光事業者などの関係各所とどのように連絡をとるか、決めていますか？

1. 決めている    2. 決めていない    3. わからない

②災害・事故の発生時に、マスコミや社会一般に対して正確な情報を適切なタイミングで伝達する方法を決めていますか？（例：観光客の安否情報、危険地帯情報、災害沈静情報など）

1. 決めている    2. 決めていない    3. わからない

③災害・事故の発生時に、地域内に滞在する観光客や旅行者に対して、災害状況や支援情報などをどのように収集し、伝達するか決めていますか？（例：災害の状況に関する情報、避難所情報、交通機関の運行情報など）

1. 決めている    2. 決めていない    3. わからない

**【全員に】**

Q14. あなたの市町村では、〈Q12〉のような、災害・事故が発生した際の情報収集・情報発信に関することについて、何らかの対策や取り組みをしていますか。具体的にご記入ください。

**【全員に】**

Q15. あなたの市町村で、観光客や旅行者の安全・防災・避難・救護等に関わる部署はどこですか。以下にご記入ください。

※複数の部署が担当している場合は、業務内容ごとに、担当の部署をご記入ください。

→

**【全員に】**

Q16. 昨年度、沖縄県は「沖縄観光危機管理モデル事業」を実施し、観光危機管理セミナー・シンポジウムの実施／モデル地域の支援／新聞やテレビを通じた、観光危機管理に関する専門記事・番組の制作／携帯電話を利用した災害発生時の情報提供システムの構築 などを行いました。これを受けて、あなたの会社・団体では観光危機管理に関する何らかの取り組みを実施しましたか。

1. 実施した    2. 実施を検討している    3. 実施していない

⇒「1. 実施した」「2. 実施を検討している」を選択した方は、以下に具体的に内容をご記入ください。

**【全員に】**

Q17. あなたの市町村において、災害や事故への対応・対策を考えるうえで、不安に感じていることや課題はありますか？ 具体的にお書きください。(自由回答)

--

+++++

最後に：

貴社・貴団体名とお名前をご記入ください。

貴社・貴団体名	
部署	
お名前（ふりがな）	

