

# 沖縄県観光危機管理対応マニュアル

令和4年3月  
沖縄県

# 目次

第1章 総則	1
1 目的	1
2 本マニュアルの性格	1
3 本マニュアルの構成	1
4 本マニュアルの見直し	1
第2章 関係機関における4Rの対策	2
1 平常時の減災対策	2
(1) 観光危機情報を迅速かつ確実に発信する伝達体制の整備	2
(2) 観光関連施設の耐震化促進等の安全・安心で快適な観光地づくり	3
(3) 多言語対応の避難誘導標識、海拔表示、防災マップの設置促進等による安全対策の 充実・強化	4
(4) 地域住民や観光関連団体・事業者等への観光危機管理対策に関する知識及び役割等の 普及・啓発、指導者等の育成、観光危機管理担当者の配置	5
2 危機対応への準備	6
(1) 市町村や観光関連団体・事業者における観光危機管理計画・マニュアル・ BCP(事業継続計画)等の策定・見直しの促進	6
(2) 観光関連事業者等における定期的な危機対応・避難誘導訓練等の実施	7
(3) 観光客や観光関連事業者に迅速かつ確実な観光危機情報等を提供するための 体制強化	8
(4) 要支援観光客への対応・支援体制の強化	10
(5) 観光客に配慮した避難施設、資機材、食料・飲料水などの備蓄の充実・強化	11
(6) 観光危機管理を含めた持続可能な観光地づくりと新たな財源の検討	12
3 危機への対応	13
(1) 観光危機の状況及び推移等に応じた観光危機管理体制の設置	13
(2) 観光危機対応に関する関係機関や県民との合意形成、クライシス・コミュニケーションの 推進	14
(3) 迅速かつ確実な観光危機情報の収集・共有・発信、通信手段の確保等の活動体制の 強化	15
(4) 観光客の安全かつ確実な避難誘導・安否確認	17
(5) 帰宅困難者対策、被災した観光客の家族や関係者への対応	18
(6) 被災した観光客に対する救助・救急・医療活動等の連携強化	20
(7) 避難した観光客への食料・飲料水、衛生用品及び生活必需品の備蓄の調達と供給	21
(8) 観光危機や観光産業への影響に関する迅速かつ正確な情報収集・発信等による風評 被害対策	22
4 危機からの回復	23
(1) 観光危機後の観光誘客及び観光産業の早期復興・事業継続に向けた体制の設置	23

(2) 観光産業の早期復興を図るための施策等の企画・実施、国内・海外の関係機関との連携強化 .....	23
(3) 観光危機後の観光産業の早期復興に向けたプロモーション活動等の実施 .....	24
(4) 観光危機後の国内・海外への戦略的な情報発信等による風評被害対策 .....	25
(5) 観光産業の早期復興・事業継続を図るための緊急融資支援等の実施 .....	26
(6) 観光危機により甚大な影響を受けた観光産業の雇用継続支援の実施 .....	26
(7) 観光産業の復興に向けた域内需要喚起策等の実施 .....	27
<b>第3章 関係機関ごとの平常時の減災対策と危機への準備 .....</b>	<b>28</b>
<b>1 平常時の減災対策と行動目標(共通事項) .....</b>	<b>28</b>
<b>2 危機対応への準備と行動目標(共通事項) .....</b>	<b>30</b>
<b>【沖縄県文化観光スポーツ部・OCVB】.....</b>	<b>33</b>
<b>1 自然災害・危機における行動目標 .....</b>	<b>33</b>
(1) 平常時の減災対策と行動目標 .....	33
<b>2 人為災害・危機における行動目標 .....</b>	<b>33</b>
(1) 平常時の減災対策と行動目標 .....	33
<b>3 健康危機における行動目標 .....</b>	<b>33</b>
(1) 平常時の減災対策と行動目標 .....	33
<b>4 環境危機における行動目標 .....</b>	<b>34</b>
(1) 平常時の減災対策と行動目標 .....	34
<b>5 県外で発生した災害・危機における行動目標 .....</b>	<b>34</b>
(1) 平常時の減災対策と行動目標 .....	34
<b>【市町村】 .....</b>	<b>35</b>
<b>1 自然災害・危機における行動目標 .....</b>	<b>35</b>
(1) 平常時の減災対策と行動目標 .....	35
(2) 危機対応への準備と行動目標 .....	35
<b>2 人為災害・危機における行動目標 .....</b>	<b>35</b>
(1) 平常時の減災対策と行動目標 .....	35
<b>3 健康危機における行動目標 .....</b>	<b>36</b>
(1) 平常時の減災対策と行動目標 .....	36
<b>4 環境危機における行動目標 .....</b>	<b>36</b>
(1) 平常時の減災対策と行動目標 .....	36
<b>5 県外で発生した災害・危機における行動目標 .....</b>	<b>37</b>
(1) 平常時の減災対策と行動目標 .....	37

<b>【観光関連団体】</b> .....	<b>38</b>
<b>1 自然災害・危機における行動目標</b> .....	<b>38</b>
(1) 平常時の減災対策と行動目標 .....	38
(2) 危機対応への準備と行動目標 .....	38
<b>2 人為災害・危機における行動目標</b> .....	<b>38</b>
(1) 平常時の減災対策と行動目標 .....	38
(2) 危機対応への準備と行動目標 .....	38
<b>3 健康危機における行動目標</b> .....	<b>39</b>
(1) 平常時の減災対策と行動目標 .....	39
(2) 危機対応への準備と行動目標 .....	39
<b>4 県外で発生した災害・危機における行動目標</b> .....	<b>39</b>
(1) 平常時の減災対策と行動目標 .....	39
(2) 危機対応への準備と行動目標 .....	39
<b>【観光関連事業者】</b> .....	<b>40</b>
<b>1 自然災害・危機における行動目標</b> .....	<b>40</b>
(1) 平常時の減災対策と行動目標 .....	40
(2) 危機対応への準備と行動目標 .....	40
<b>2 人為災害・危機における行動目標</b> .....	<b>40</b>
(1) 平常時の減災対策と行動目標 .....	40
(2) 危機対応への準備と行動目標 .....	40
<b>3 健康危機における行動目標</b> .....	<b>41</b>
(1) 平常時の減災対策と行動目標 .....	41
(2) 危機対応への準備と行動目標 .....	41
<b>4 県外で発生した災害・危機における行動目標</b> .....	<b>41</b>
(1) 平常時の減災対策と行動目標 .....	41
(2) 危機対応への準備と行動目標 .....	41
<b>第4章 各機関の想定される危機のフェーズごとの行動手順</b> .....	<b>42</b>
<b>1 自然災害・危機におけるフェーズごとの行動手順</b> .....	<b>42</b>
(1) 地震・津波災害対応基本マニュアル .....	42
①フェーズ1 初動・準備対応 .....	43
②フェーズ2 応急対応 .....	47
③フェーズ3 復興対応 .....	57
(2) 台風(風水害)対応基本マニュアル .....	66
①フェーズ1 初動・準備対応 .....	67

②フェーズ2 応急対応 .....	71
③フェーズ3 復興対応 .....	73
<b>2 人為災害・危機におけるフェーズごとの行動手順 .....</b>	<b>74</b>
(1)航空機事故災害対応基本マニュアル .....	74
①フェーズ1 初動・準備対応 .....	75
②フェーズ2 応急対応 .....	77
<b>3 健康危機におけるフェーズごとの行動手順 .....</b>	<b>79</b>
(1)感染症対応基本マニュアル .....	79
①フェーズ1 初動対応(海外発生・国内未発生期) .....	80
②フェーズ2 応急対応(国内発生期・県内発生早期、県内感染期、小康期) .....	84
③フェーズ3 復興対応(小康期) .....	88
<b>4 環境危機におけるフェーズごとの行動手順 .....</b>	<b>97</b>
(1)汚染物質流出による海洋汚染対応基本マニュアル .....	97
①フェーズ1 初動・準備対応 .....	98
②フェーズ2 応急対応 .....	100
③フェーズ3 復興対応 .....	102
<b>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.....</b>	<b>107</b>
(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.....	107
①フェーズ1 初動・準備対応 .....	108
②フェーズ2 応急対応 .....	111
③フェーズ3 復興対応 .....	113

## 資料編

<b>1.観光危機管理関連事業、活用可能性のある補助事業等 .....</b>	<b>1</b>
<b>2.訓練の手引き .....</b>	<b>3</b>
<b>3.観光危機発生時における情報収集及び発信・提供等.....</b>	<b>6</b>
【様式1】 観光危機発生 第1報 .....	8
【様式2】 観光危機発生 第2報以降 .....	9
【様式3】 部内各課長等・OCVBへの情報共有(例示) .....	10
【様式4】 職員に対する参集及び体制整備の指示(例示).....	11
【様式5】 各種会議開催の通知 .....	12
【様式6】 市町村情報収集様式(市町村→県) .....	13
【様式7】 観光関連事業者情報収集様式(観光関連事業者→市町村) .....	14
【様式8】 観光関連事業者情報収集様式(観光関連事業者→観光関連団体) .....	15
【様式9】 質問・依頼書 .....	16
【様式10】 対応記録票 .....	17