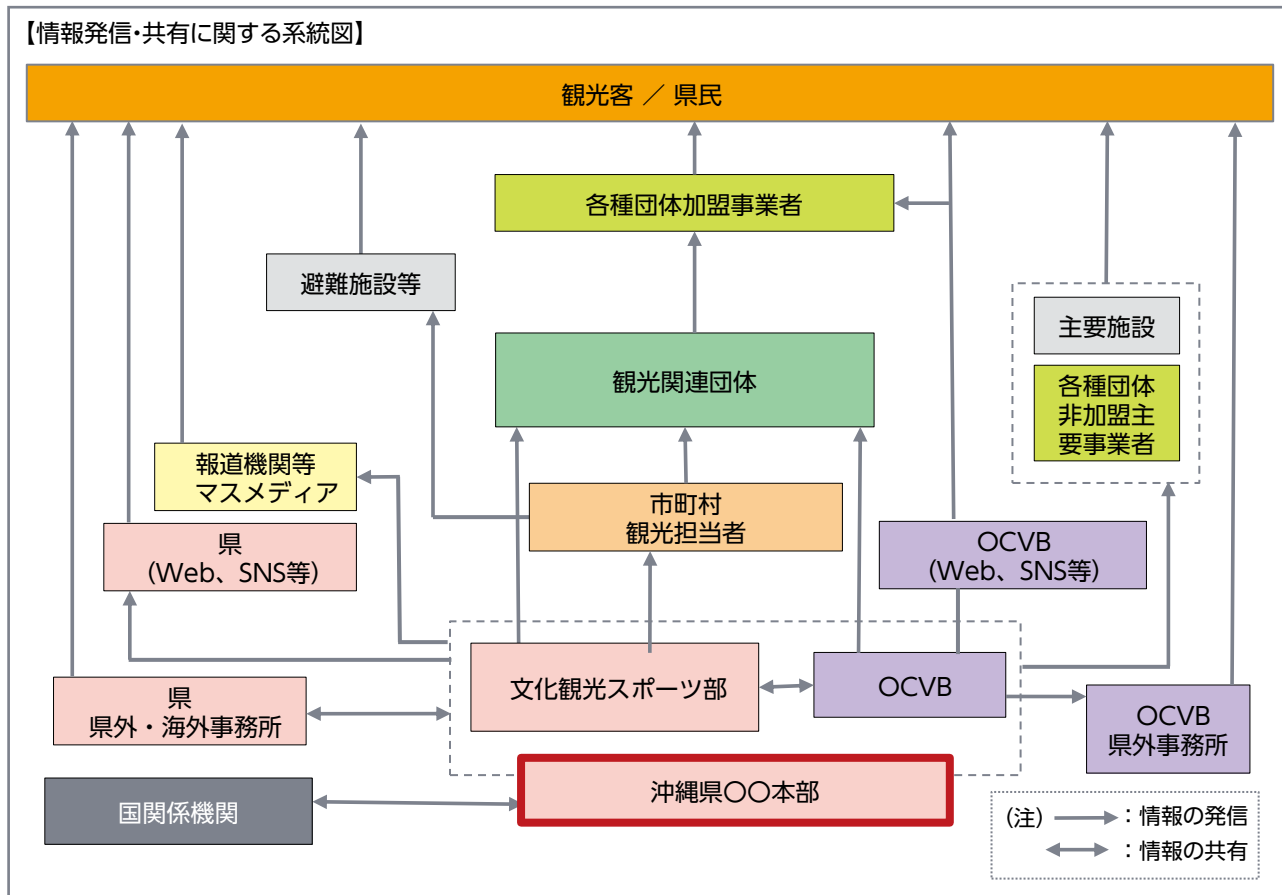


## 第2章 関係機関における4Rの対策

### 1 平常時の減災対策

#### (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

主体	各主体の役割
沖縄県	①観光危機に関する情報を観光客に迅速かつ確実に伝達する体制を整備する。 ②観光危機時に市町村と連携し帰宅支援や復興施策等を展開していくため、平常時からコミュニケーションツール(LoGoチャット)を導入し、市町村との連携を強化する。
市町村	①観光危機に関する情報を地域に滞在する観光客に迅速かつ確実に伝達する体制の整備に努める。 ②観光危機時に県や他市町村と連携した帰宅支援や復興施策等を展開していくため、平常時からコミュニケーションツール(LoGoチャット)の活用促進を図る。
OCVB	①観光危機に関する情報を観光客に迅速かつ確実に伝達する体制の整備を図る。
観光関連団体	①観光危機に関する情報を地域に滞在する観光客、各団体加盟事業者迅速かつ確実に伝達する体制の整備を促進する。
観光関連事業者	①観光危機に関する情報を観光客に迅速かつ確実に伝達する体制の整備を図る。



(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

主体	各主体の役割
沖縄県	<ul style="list-style-type: none"> <li>①宿泊、観光及び交通施設等の観光関連施設の耐震化診断、改修に係る広報及び相談、支援策の実施に努める。</li> <li>②観光施設や災害時避難経路等の壁やブロック塀等地震時に倒壊の危険性がある箇所の把握、修繕を促進する。</li> </ul>
市町村	<ul style="list-style-type: none"> <li>①宿泊、観光及び交通施設等の観光関連施設の耐震化促進及び耐震診断・改修の普及・啓発に努める。</li> <li>②観光施設や災害時避難経路等の壁やブロック塀等地震時に倒壊の危険性がある箇所の把握、修繕を促進する。</li> </ul>
OCVB	<ul style="list-style-type: none"> <li>①宿泊、観光及び交通施設等の観光関連施設の耐震化促進及び耐震化の状況把握に努める。</li> </ul>
観光関連団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>①団体加盟事業者施設等の耐震化を促進する。</li> <li>②加盟観光施設や各事業者の災害時避難経路等の壁やブロック塀等地震時に倒壊の危険性がある箇所等への注意喚起、修繕への呼びかけを行う。</li> </ul>
観光関連事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>①自施設の耐震化を図る。</li> <li>②自施設や災害時避難経路等の壁やブロック塀等地震時に倒壊の危険性がある箇所等の確認、早めの修繕を図る。</li> </ul>

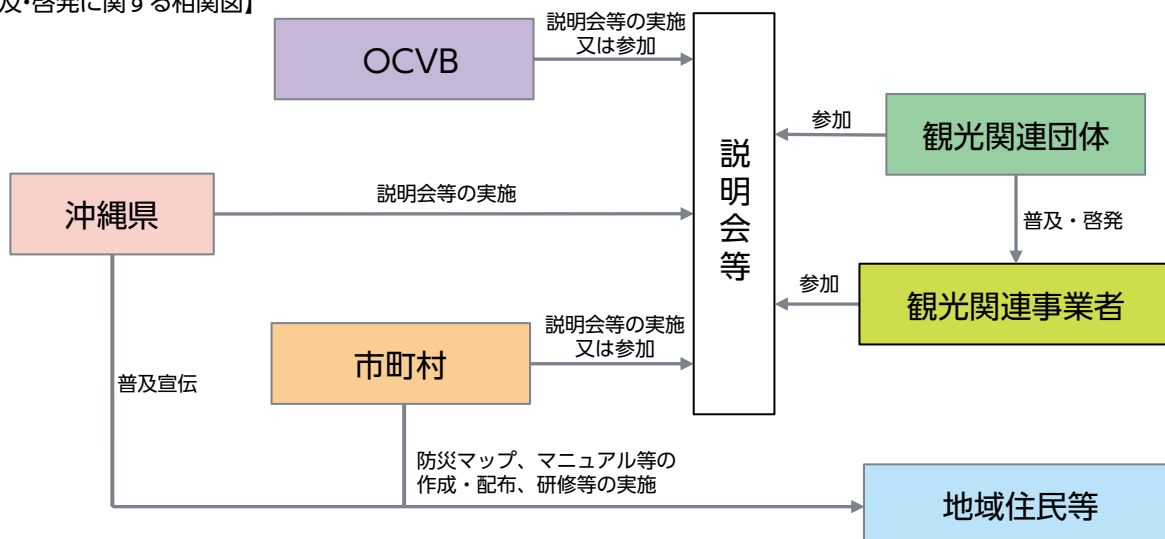
(3) 多言語対応の避難誘導標識、海拔表示、防災マップの設置促進等による安全対策の充実・強化

主体	各主体の役割
沖縄県	<ul style="list-style-type: none"> <li>①ピクトグラム、JIS規格等の統一的な図記号等の活用について、市町村、観光関連団体・事業者に普及する。</li> <li>②地域の観光地や観光施設等における避難誘導標識の設置、宿泊・観光及び交通施設等の管理施設への海拔表示及び防災マップの掲示等を促進する。</li> <li>③避難行動や避難場所・避難経路等の情報を、ウェブサイトやソーシャルメディア、観光マップなどを利用して、観光客等に周知する体制の充実・強化を図る。</li> <li>④市町村の作成する防災マップへの外国語併記の促進を図る。</li> <li>⑤外国語による防災パンフレットを作成し、外国人観光客に配布し、観光危機管理知識の普及・啓発を図る。</li> </ul>
市町村	<ul style="list-style-type: none"> <li>①ピクトグラム、JIS規格等の統一的な図記号等を活用した避難誘導標識、海拔表示等の設置を推進する。</li> <li>②地域の観光地や観光施設等における避難誘導標識の設置促進、管理施設への海拔表示及び防災マップの掲示等を推進する。</li> <li>③避難行動や避難場所・避難経路等の情報を、ウェブサイトやソーシャルメディア、観光マップなどを利用して、観光客等に周知する体制の充実・強化を図る。</li> <li>④防災マップ及び避難誘導標識等への外国語の併記や外国語による防災パンフレットの作成に努め、地域に滞在する外国人観光客に配布し、観光危機管理知識の普及・啓発に努める。</li> <li>⑤民間事業者と連携し、地域におけるフリーペーパー等への防災マップの落とし込みなど、観光客が手に取りやすいツール等も活用し避難場所・避難経路等の周知を図る。</li> </ul>
OCVB/ 観光関連 団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>①ピクトグラム、JIS規格等の統一的な図記号等を活用した避難誘導標識の設置、宿泊、観光及び交通施設等の管理施設への海拔表示及び防災マップの掲示等を促進する。</li> <li>②避難行動や避難場所・避難経路等の情報を、ウェブサイトやソーシャルメディア、観光マップなどを利用して、観光客等に周知する体制の充実・強化を図る。</li> <li>③県や市町村が作成した防災パンフレット等を観光客に配布し、観光危機管理知識の普及・啓発を図る。</li> </ul>
観光関連 事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>①ピクトグラム、JIS規格等の統一的な図記号等を活用した避難誘導標識の設置、宿泊、観光及び交通施設等の管理施設における海拔表示及び防災マップの掲示等を推進する。</li> <li>②避難行動や避難場所・避難経路等の情報を、ウェブサイトやソーシャルメディア、観光マップなどを利用して、観光客等に周知する体制の充実・強化を図る。</li> <li>③県や市町村が作成した防災パンフレット等を観光客に配布し、観光危機管理知識の普及・啓発を図る。</li> </ul>

(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

主体	各主体の役割
沖縄県	①県民、市町村、観光関連団体・事業者等に対して、観光危機管理対策に関する知識及び役割等について、普及・啓発を図るための説明会等を実施する。 ②観光危機管理に関する指導者等を育成する。 ③観光危機管理対策に関する普及宣伝を推進する。 ④観光危機管理担当者を配置する。 ⑤観光危機管理への理解を深めるツールを作成し、県民への普及・啓発を図る。
市町村	①県が実施する観光危機管理対策に関する説明会等への参加に努める。 ②県と連携し、観光危機管理対策に関する知識及び役割等を普及・啓発するため、地域住民や観光関連団体・事業者等に対する説明会等の実施に努める。 ③避難誘導や、防災活動に資する防災マップ及び観光危機発生時の行動マニュアル等の作成に努めるとともに、地域住民等への配布や研修等の実施に努める。 ④観光危機管理担当者の配置に努める。 ⑤観光危機管理への理解を深めるツールを作成し、地域住民への普及・啓発に努める。
OCVB	①県と連携して、観光危機管理対策に関する知識及び役割等を普及・啓発するため、観光関連団体・事業者等に対する説明会等を実施する。 ②沖縄観光の安全・安心に関するガイドブック(「沖縄観光安心安全ガイド」)等の周知・啓発に努めるとともに、必要に応じて見直しを行う。 ③観光危機管理指導者等の育成を図る。
観光関連団体	①県や市町村が実施する観光危機管理に関する説明会等へ積極的に参加する。 ②加盟事業者への観光危機管理対策に関する知識及び役割等の普及・啓発に努める。 ③観光危機管理指導者等の育成を図る。
観光関連事業者	①県や市町村、加盟団体等が実施する観光危機管理に関する説明会等へ積極的に参加する。 ②観光危機管理対策に関する知識及び役割等を従業員等に周知する。 ③観光危機管理指導者の育成を図る。

【普及・啓発に関する相関図】

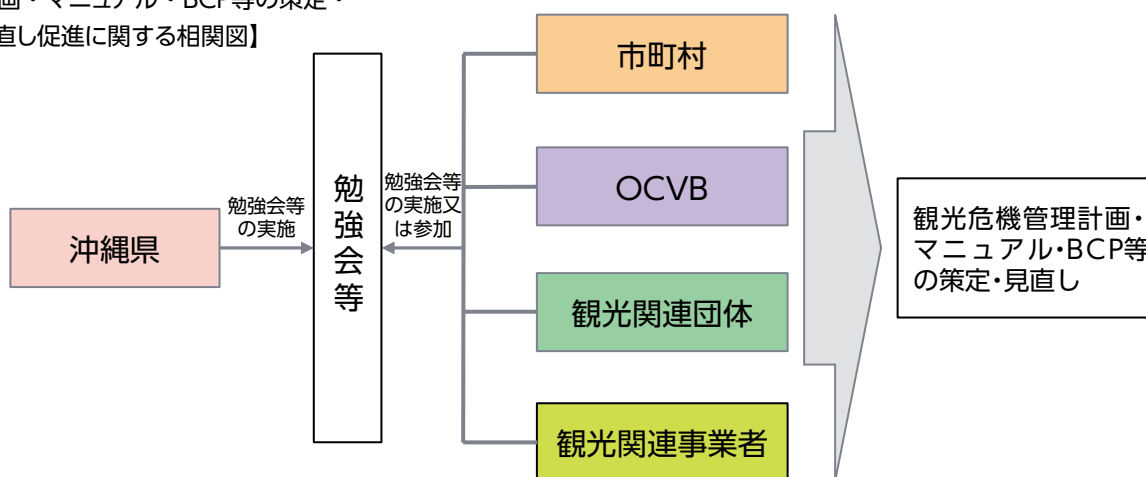


## 2 危機対応への準備

### (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

主体	各主体の役割
沖縄県	①市町村やOCVB、観光関連団体・事業者の観光危機管理計画やマニュアル等の策定・見直しに向けた勉強会等を実施する。 ②BCP(事業継続計画)等計画の策定・見直し促進に向けた勉強会等への支援を行う。 ③観光危機管理に係る取組状況や課題等の整理を行うとともに、課題解決に向けた取組を促進する。
市町村	①観光危機管理計画の策定、又は既存計画の見直しに努める。 ②BCP(事業継続計画)等計画の策定促進に向けた勉強会等の開催に努める。 ③観光危機管理に係る取組状況や課題等の整理を行うとともに、課題解決に向けた取組を促進する。
OCVB	①BCP(事業継続計画)等計画の策定・見直しを行う。 ②観光関連団体・事業者へ、BCP(事業継続計画)等計画の策定・見直し促進に向けた勉強会等を開催し、周知する。
観光関連団体	①観光危機管理に関するマニュアルの策定、又は、既存の防災マニュアル等の点検を行う。 ②観光関連事業者における早期復興・事業継続を図るためのBCP(事業継続計画)等計画の策定・見直しを促進する。
観光関連事業者	①観光危機管理に関するマニュアルの策定、又は、既存の防災マニュアル等の点検を行う。 ②早期復興・事業継続を図るためのBCP(事業継続計画)等計画の策定・見直しを実施する。

【計画・マニュアル・BCP等の策定・見直し促進に関する相関図】



★BCP(事業継続計画)策定のためのひな形

飲食・宿泊業BCP

[https://www.chusho.meti.go.jp/bcp/download/bcppdf/bcpguide\\_sample4.pdf](https://www.chusho.meti.go.jp/bcp/download/bcppdf/bcpguide_sample4.pdf)

サービス・小売り業BCP

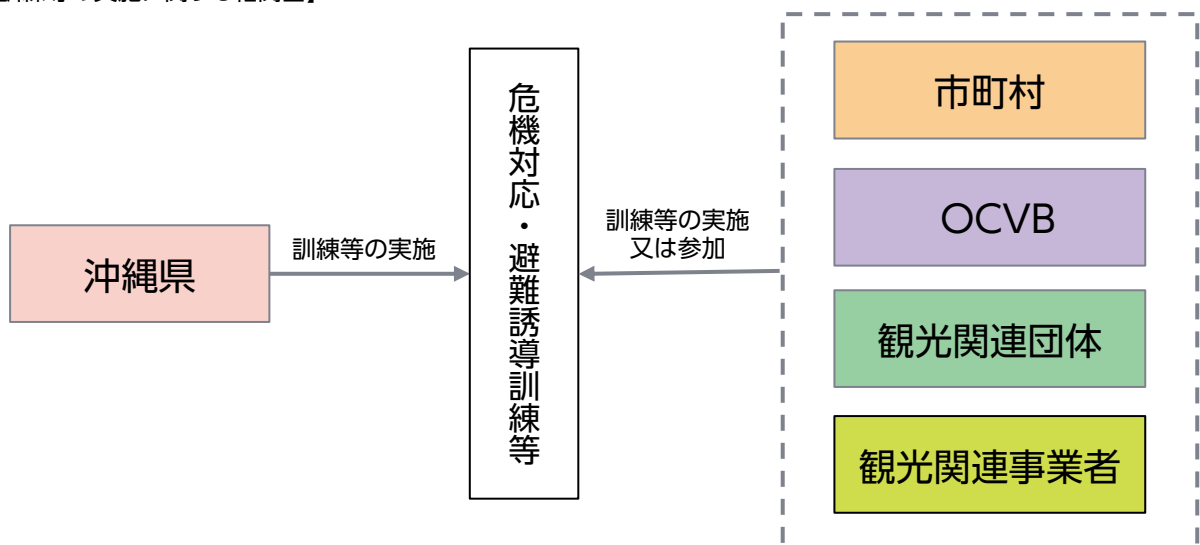
[https://www.chusho.meti.go.jp/bcp/download/bcppdf/bcpguide\\_sample2.pdf](https://www.chusho.meti.go.jp/bcp/download/bcppdf/bcpguide_sample2.pdf)



(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

主体	各主体の役割
沖縄県	①観光危機発生時における要支援観光客への対応等も踏まえ、観光関連施設等における危機対応・避難誘導訓練を定期的の実施し、観光危機管理体制の充実・強化を図る。 ②観光危機管理体制の運用訓練やシミュレーションを必要に応じて実施し、観光危機管理体制の充実・強化を図る。
市町村	①観光危機を想定した地域の観光関連施設等における危機対応・避難誘導訓練を実施し、観光危機管理体制の充実・強化に努める。 ②観光危機管理体制の運用訓練やシミュレーションを必要に応じて実施し、観光危機管理体制の充実・強化に努める。
OCVB	①観光危機を想定した観光関連施設等における危機対応・避難誘導訓練を実施し、観光危機管理体制の充実・強化を図る。 ②観光危機管理体制の運用訓練やシミュレーションを必要に応じて実施し、観光危機管理体制の充実・強化を図る。
観光関連団体	①観光危機発生時における要支援観光客や夜間等の対応を想定した観光関連施設等における危機対応・避難誘導訓練を実施し、観光危機管理体制の充実・強化を図る。 ②観光危機管理体制の運用訓練やシミュレーションを必要に応じて実施し、観光危機管理体制の充実・強化を図る。 ③沖縄県、市町村、OCVBが実施する訓練等へ積極的に参加する。
観光関連事業者	①観光危機発生時における要支援観光客や夜間等の対応を想定した観光関連施設等における危機対応・避難誘導訓練を実施し、観光危機管理体制の充実・強化を図る。 ②観光危機管理体制の運用訓練やシミュレーションを必要に応じて実施し、観光危機管理体制の充実・強化を図る。 ③沖縄県・市町村・OCVB・加盟団体が実施する訓練等へ積極的に参加する。

【訓練等の実施に関する相関図】





(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

主体	各主体の役割
沖縄県	<ul style="list-style-type: none"> <li>①運行(運航)情報、営業情報、被害情報等の正確な情報を迅速かつ確実に観光客に伝達する体制や、早期の注意喚起を発信する体制の充実・強化を図る。</li> <li>②観光危機に関する情報等の要支援観光客に配慮した効果的な伝達手段及び内容の整備。</li> <li>③迅速かつ確実に観光危機情報等を伝達する体制の充実・強化、伝達手段の多様化・多重化を推進する。</li> <li>④観光客の安否確認について、市町村・OCVB・観光関連団体・事業者との連携体制の充実強化を図る。</li> <li>⑤非常用通信手段を活用した通信体制の整備に努める。</li> </ul>
市町村	<ul style="list-style-type: none"> <li>①観光危機に関する情報を地域に滞在する観光客等に迅速かつ確実に伝達する体制の充実・強化に努める。</li> <li>②観光危機に関する情報等の要支援観光客に配慮した効果的な伝達手段及び内容の整備に努める。</li> <li>③迅速かつ確実に観光危機情報等を伝達する体制の充実・強化、伝達手段の多様化・多重化に努める。</li> <li>④観光客の安否確認について、県・OCVB・観光関連団体・事業者との連携体制の充実強化に努める。</li> <li>⑤非常用通信手段を活用した通信体制の整備に努める。</li> </ul>
OCVB	<ul style="list-style-type: none"> <li>①観光危機に関する情報を観光客等に迅速かつ確実に伝達する体制の充実・強化、情報収集・発信体制の強化、危機情報の配信、多言語案内機能の体制強化を図る。</li> <li>②観光危機に関する情報等の要支援観光客に配慮した効果的な伝達手段及び内容の整備。</li> <li>③迅速かつ確実に観光危機情報等を伝達する体制の充実・強化、伝達手段の多様化・多重化を推進する。</li> <li>④観光客の安否確認について、県・市町村・観光関連団体・事業者との連携体制の充実強化を図る。</li> <li>⑤非常用通信手段を活用した通信体制の整備に努める。</li> </ul>
観光関連団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>①観光危機情報を観光客等に迅速かつ確実に伝達する体制の充実・強化、施設の放送設備・拡声器等の伝達手段の整備を図る。</li> <li>②観光危機に関する情報等の要支援観光客に配慮した効果的な伝達手段及び内容の整備に努める。</li> <li>③迅速かつ確実に観光危機情報等を伝達する体制の充実・強化、伝達手段の多様化・多重化を促進する。</li> <li>④観光客の安否確認について、県・市町村・OCVB・観光関連事業者との連携体制の充実強化を図る。</li> <li>⑤非常用通信手段を活用した通信体制の整備に努める。</li> </ul>

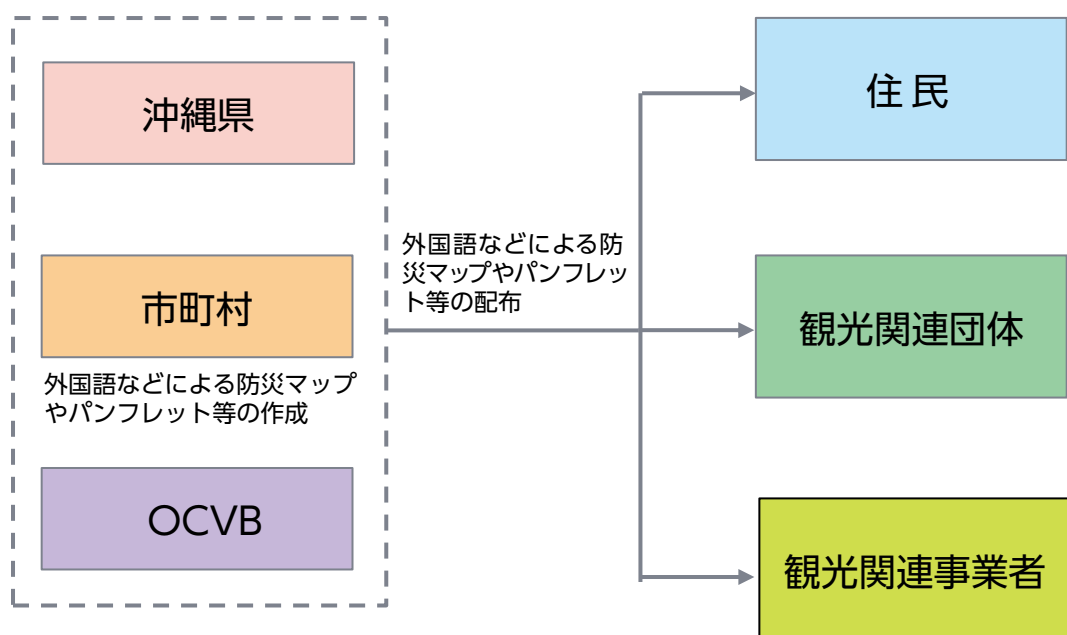
<p style="text-align: center;"><b>観光 関連 事業者</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①観光危機に関する情報等を収集する体制や、迅速かつ確実に観光客等に伝達する体制の充実・強化、自社施設の放送設備・拡声器等の伝達手段の整備を行う。</li> <li>②観光危機に関する情報等の要支援観光客に配慮した効果的な伝達手段及び内容の整備、従業員との連絡体制の強化及び避難誘導體制の整備に努める。</li> <li>③観光客に迅速かつ確実に観光危機情報等を伝達する体制の充実・強化、伝達手段の多様化・多重化を促進する。</li> <li>④観光客の安否確認について、県・市町村・OCVB・観光関連団体との連携体制の充実強化を図る。</li> <li>⑤非常用通信手段を活用した通信体制の整備に努める。</li> </ul>
---	--



#### (4) 要支援観光客への対応・支援体制の強化

主体	各主体の役割
沖縄県	①市町村等における外国語などによる防災マップやパンフレットの作成を促進し、県民や観光関連団体・事業者への配布に協力するなど、観光危機管理知識の普及・啓発を図るとともに、情報発信ツール等の整備を推進する。 ②非常用電源及び非常用Wi-Fi整備促進を図るとともに、所在地の把握に努める。 ③外国語通訳ボランティアの事前登録、活用体制の整備等や、専門的な資格や技能を有する者の把握に努めるとともに、音声翻訳機等の導入促進を図る。
市町村	①外国語などによる防災マップやパンフレットを住民や地域の観光関連団体・事業者に作成・配布し、観光危機管理知識の普及・啓発を図るとともに、情報発信ツール等の整備に努める。 ②非常用電源及び非常用Wi-Fiの整備を推進する。 ③外国語通訳ボランティアの事前登録、活用体制の整備等や、専門的な資格や技能を有する者の把握や音声翻訳機等の導入に努める。
OCVB	①市町村等が作成した外国語などによる防災マップやパンフレットを観光関連団体・事業者に配布し、観光危機管理知識の普及・啓発を図るとともに、情報発信ツール等の整備を推進する。 ②台風対策マニュアルや災害時簡単コミュニケーションシートなどの普及・啓発を図るとともに、活用を推進する。
観光関連団体 ／ 観光関連事業者	①外国語などによる防災マップや施設内の避難誘導標識等への外国語の併記、従業員等への観光危機管理知識の普及・啓発を図るとともに、運航情報や避難情報等を確実に伝達する情報発信ツール等の整備を推進する。

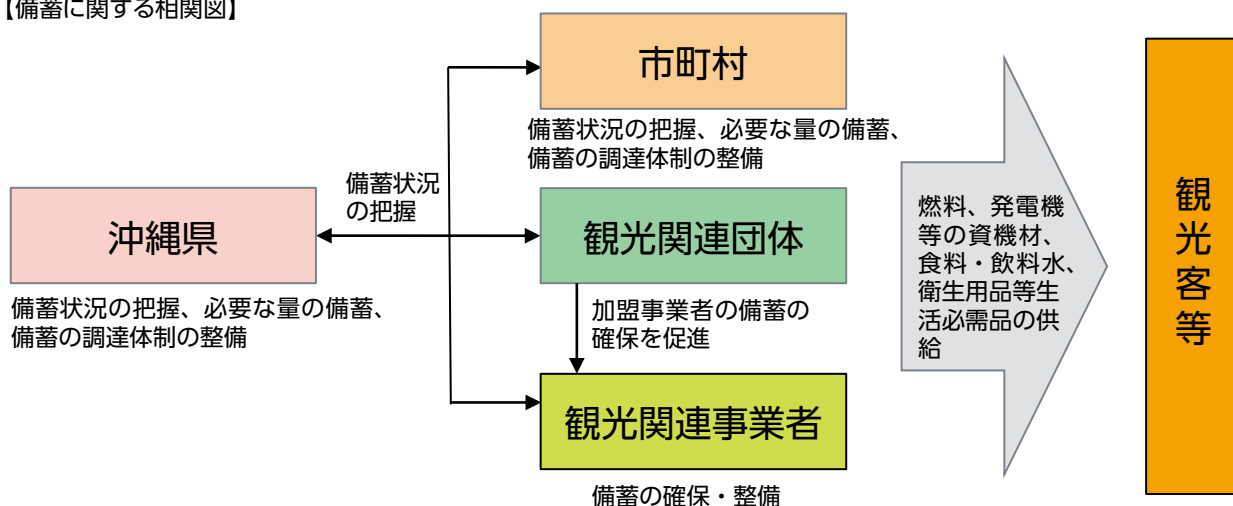
【外国語などによる防災マップ等の作成・配布に関する相関図】



(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

主体	各主体の役割
沖縄県	①観光客等が安全に避難できる避難施設や観光施設等の把握、充実・強化を図る。 ②燃料、発電機などの資機材の備蓄状況を把握し、必要な量の備蓄、又は観光危機時に迅速に調達できる体制等の整備を促進する。
市町村	①観光客等が安全に避難できる避難施設や観光施設等の把握、充実・強化に努める。 ②燃料、発電機などの資機材の備蓄状況を把握し、必要な量の備蓄、又は、観光危機時に迅速に調達できる体制等の整備に努める。 ③被災者に供給する食料・飲料水、被服寝具、衛生用品等の生活必需品の備蓄状況等を把握し、必要な量の備蓄、又は観光危機時に迅速に調達できる体制等の整備に努める。
観光関連団体	①加盟事業者における、燃料、発電機などの資機材や、観光客等の被災者に供給する食料・飲料水、被服寝具、衛生用品等の生活必需品の備蓄(7日分)の確保を促進する。
観光関連事業者	①必要な燃料、発電機などの資機材や、観光客等の被災者に供給する食料・飲料水、被服寝具、衛生用品等の生活必需品の備蓄(7日分)の確保・整備に努める。

【備蓄に関する相関図】



★【参考】食料・飲料水・被服寝具等の生活必需品の備蓄7日分確保について

- ・大規模災害時には3日以上ライフラインが停止する可能性がある。
- ・沖縄は島嶼県のため、空港や港の被害などで長期間孤立する可能性がある。
- ・近隣市町村や流通事業者との相互協力体制の構築、宗教や食物アレルギー等に留意した備蓄や調達経路を確保することが望ましい。

(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

主体	各主体の役割
沖縄県	①沖縄県観光振興基金を設置し、災害時等の観光危機管理を含めた持続可能な観光地づくりを推進する。 ②沖縄県観光振興基金の積立財源として、観光目的税の導入等を含めた検討を進める。
市町村	①県と連携して、災害時等の観光危機管理を含めた持続可能な観光地づくりを推進する。 ②沖縄県観光振興基金の積立財源として、観光目的税の導入等に関する観光関連団体や事業者の理解促進を図る。
OCVB	①県や市町村と連携して、災害時等の観光危機管理を含めた持続可能な観光地づくりを推進する。 ②沖縄県観光振興基金の積立財源として、観光目的税の導入等に関する観光関連団体や事業者の理解促進を図る。

### 3 危機への対応

#### (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

主体	各主体の役割
沖縄県	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をOCVBと連携して設置し、迅速かつ的確な観光危機管理対策を行う。 ②観光危機管理体制を設置したときは、市町村等に設置の通知等を行う。 ③観光客や観光産業の被害状況を収集・把握、共有する初動体制を構築し、情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策等を実施する。
市町村	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を設置し、迅速かつ的確な観光危機管理対策に努める。 ②観光客や観光産業の被害状況を収集・把握、共有する初動体制を構築し、情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策等に努める。
OCVB	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を県と連携して設置し、迅速かつ的確な観光危機管理対策を行う。 ②観光危機管理体制を設置したときは、観光関連団体・事業者に対して通知等を行う。 ③観光客や観光産業の被害状況を収集・把握・共有する初動体制を構築し、情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策等を推進する。
観光関連団体	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等を設置し、迅速かつ的確な観光危機管理対策を行う。 ②観光客や観光産業の被害状況を収集・把握・共有する初動体制を構築し、情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策等を推進する。
観光関連事業者	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等を設置し、迅速かつ的確な観光危機管理対策を行う。 ②観光客や観光産業の被害状況を収集・把握・共有する初動体制を構築し、情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策等を行う。

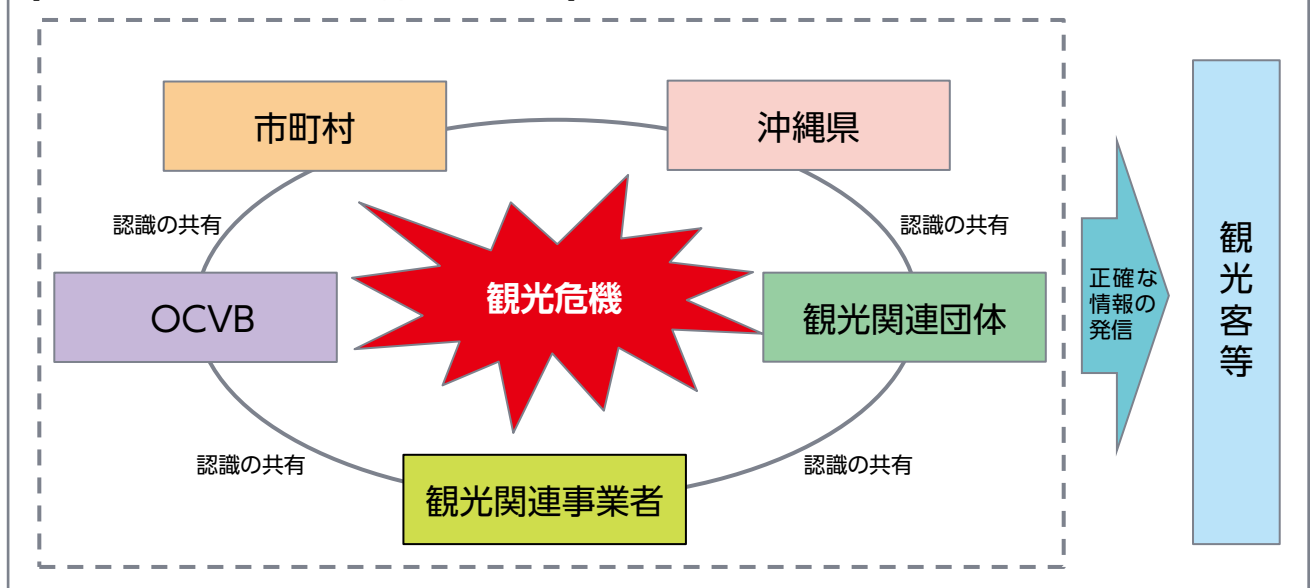
※危機への対応の大前提として、まずは自分の身の安全の確保に取り組む。

※各主体は迅速に職員(従業員)の安否確認を行う。また、各職員(従業員)へは家族等の安否確認をしてもらった上で、組織としての危機対応指示を行う。

(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

主体	各主体の役割
沖縄県	<p>①健康危機等の観光危機においては、感染拡大を防ぐ観点から人流を抑制せざるを得ない状況になる場合があり、観光に対する負のイメージを抱かれてしまう可能性がある。このため、正確な情報発信に努めるとともに、復興に向けた施策等についてメディア等を通じて県民の理解を醸成する取組を推進する。</p> <p>②観光危機発生後に、当面の対応方針や復興に向けた施策等への理解を促進するため、関係者間で危機に関する情報や認識を共有するクライシス・コミュニケーションを推進する。</p>
市町村	<p>①県と連携して正確な情報発信に努めるとともに、復興に向けた施策等についてメディア等を通じて県民の理解を促進する。</p> <p>②観光危機発生後に、関係者間で危機に関する情報や認識を共有する場を設け、当面の対応方針や復興に向けた施策等への理解を促進する。</p>
OCVB	<p>①県と連携して正確な情報発信に努めるとともに、復興に向けた施策等についてメディア等を通じて県民の理解を促進する。</p> <p>②県と危機に関する情報や認識を共有し、当面の対応方針や復興に向けた施策等について、関係者への理解を醸成する。</p>
観光関連団体	<p>①加盟事業者の観光危機管理対策について、各種広報媒体を通じて正確な情報発信に努める。</p> <p>②県や市町村との危機に関する情報や認識を共有し、当面の対応方針や復興に向けた施策等について、関係者への理解を醸成する。</p>
観光関連事業者	<p>①観光危機対策について、各種広報媒体を通じて正確な情報発信に努める。</p> <p>②県や市町村、観光関連団体と危機に関する情報や認識を共有し、当面の対応方針や復興に向けた施策等について、関係者への理解を醸成する。</p>

【クライシス・コミュニケーションに関するイメージ図】



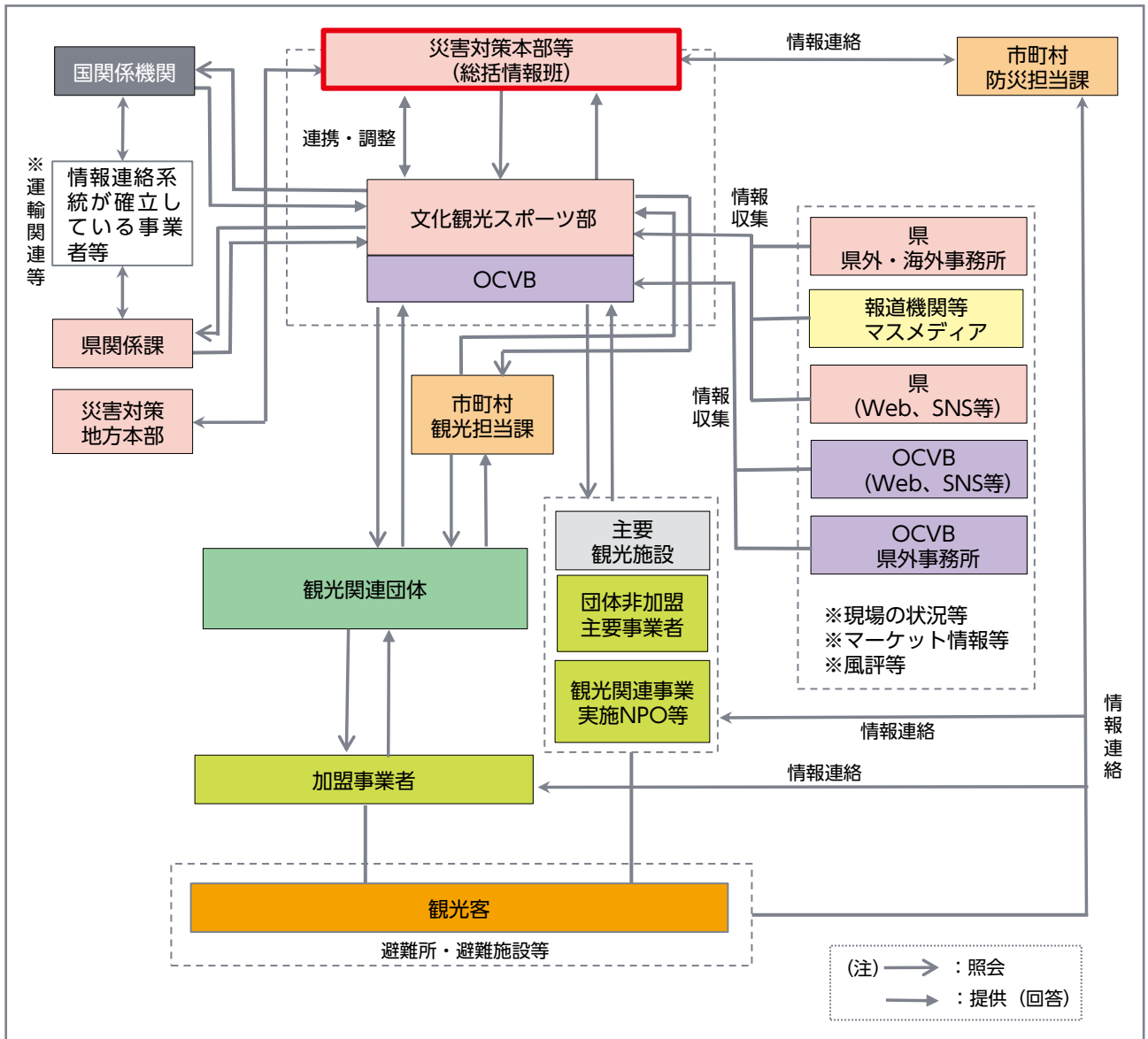
(3) 迅速かつ確実な観光危機情報の収集・共有・発信、通信手段の確保等の活動体制の強化

主体	各主体の役割
沖縄県	<ul style="list-style-type: none"> <li>①観光危機情報を収集・共有、総合的に発信する体制を整備し、県内に滞在する観光客等に対して迅速かつ確実な情報発信を行う。</li> <li>②リスクの低減に向けた早期の注意喚起や、要支援観光客に配慮した効果的な情報発信を行う。</li> <li>③通信設備等の障害などにより電気通信事業用設備(電話、携帯電話等)の利用ができなくなった場合は、非常用通信手段による情報発信に努める。</li> <li>④観光危機に関する正確な情報発信を行うとともに、被害情報や避難情報、交通機関の運行情報等について、報道機関やマスメディアなどを活用した発信を行う。</li> </ul>
市町村	<ul style="list-style-type: none"> <li>①観光危機情報を収集・共有、総合的に発信する体制を整備し、地域に滞在する観光客等に対して迅速かつ確実な情報発信に努める。</li> <li>②リスクの低減に向けた早期の注意喚起や、要支援観光客に配慮した効果的な情報発信に努める。</li> <li>③通信設備等の障害などにより電気通信事業用設備(電話、携帯電話等)の利用ができなくなった場合は、非常用通信手段による情報発信に努める。</li> <li>④観光危機に関する正確な情報発信を行うとともに、被害情報や避難情報、交通機関の運行情報等について、報道機関やマスメディアなどを活用した発信を行う。</li> </ul>
OCVB	<ul style="list-style-type: none"> <li>①観光危機情報を収集・共有、総合的に発信する体制を整備し、県内に滞在する観光客等に対して迅速かつ確実な情報発信を行う。</li> <li>②リスクの低減に向けた早期の注意喚起や、要支援観光客に配慮した効果的な情報発信に努める。</li> <li>③通信設備等の障害などにより電気通信事業用設備(電話、携帯電話等)の利用ができなくなった場合は、非常用通信手段による情報発信に努める。</li> <li>④観光危機に関する正確な情報発信を行うとともに、被害情報や避難情報、交通機関の運行情報等について、報道機関やマスメディアなどを活用した発信を行う。</li> </ul>
観光関連団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>①団体加盟事業者の情報を発信する体制を整備し、県内に滞在する観光客等に対して迅速かつ確実な情報発信を行う。</li> <li>②リスクの低減に向けた早期の注意喚起や、要支援観光客に配慮した効果的な情報発信に努める。</li> <li>③通信設備等の障害などにより電気通信事業用設備(電話、携帯電話等)の利用ができなくなった場合は、非常用通信手段による情報発信に努める。</li> <li>④観光客や観光関連事業者及び観光市場に対して加盟事業者に関する正確な情報を発信する。</li> </ul>
観光関連事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>①観光危機情報等を発信する体制を整備し、県内に滞在する観光客等に対して迅速かつ確実な情報発信を行う。</li> <li>②リスクの低減に向けた早期の注意喚起や、要支援観光客に配慮した効果的な情報発信に努める。</li> <li>③通信設備等の障害などにより電気通信事業用設備(電話、携帯電話等)の利用ができなくなった場合は、非常用通信手段による情報発信に努める。</li> <li>④観光客や観光関連事業者及び観光市場に対して正確な情報を発信する。</li> </ul>



**【情報収集に関する連絡系統図(沖縄県災害対策本部が立ち上がった場合)】**

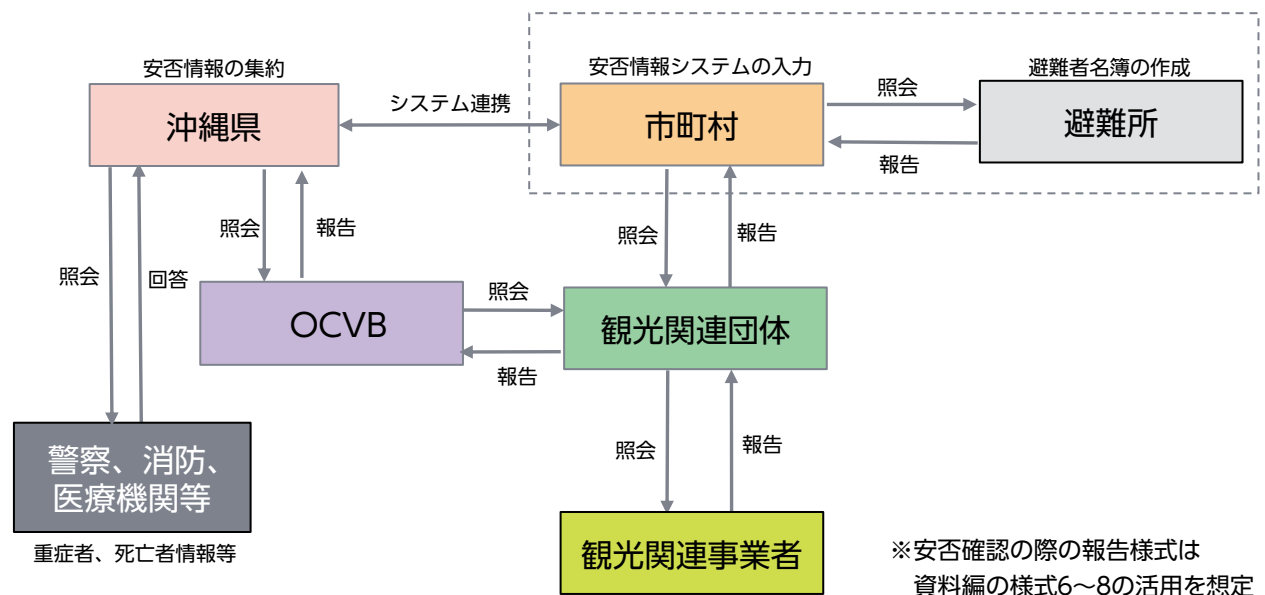
※沖縄県災害対策本部が設置されない場合は、観光危機管理対策本部がその役割を担う。



(4) 観光客の安全かつ確実な避難誘導・安否確認

主体	各主体の役割
沖縄県	①要支援観光客に配慮した観光客の安全かつ確実な避難誘導等を促進するとともに、市町村や観光関連団体、警察、消防、医療機関等から収集した観光客の避難情報及び安否情報を集約・管理し、個人情報の取り扱いに配慮しつつ、観光客の迅速な安否確認を行う。
市町村	①要支援観光客に配慮した観光客の安全かつ確実な避難誘導を実施するとともに、観光客の避難情報及び安否情報や警察、消防、医療機関等からの情報を集約・管理し、個人情報の取り扱いに配慮しつつ、観光客の迅速な安否確認及び県への報告を行う。
OCVB	①要支援観光客に配慮した観光客の安全かつ確実な避難誘導を促進するとともに、観光客の避難情報及び安否情報や警察、消防、医療機関等からの情報を集約・管理し、個人情報の取り扱いに配慮しつつ、観光客の迅速な安否確認及び県への報告を行う。
観光関連団体	①要支援観光客に配慮した観光客の安全かつ確実な避難誘導を促進するとともに、観光客の避難情報及び安否情報や警察、消防、医療機関等からの情報を集約・管理し、個人情報の取り扱いに配慮しつつ、観光客の迅速な安否確認、市町村及びOCVBへの報告を行う。
観光関連事業者	①要支援観光客に配慮した観光客の安全かつ確実な避難誘導を実施するとともに、観光客の避難情報及び安否情報や警察、消防、医療機関等からの情報を集約・管理し、個人情報の取り扱いに配慮しつつ、観光客の迅速な安否確認、観光関連団体への報告を行う。(団体非加盟事業者は市町村又はOCVBに報告する。)

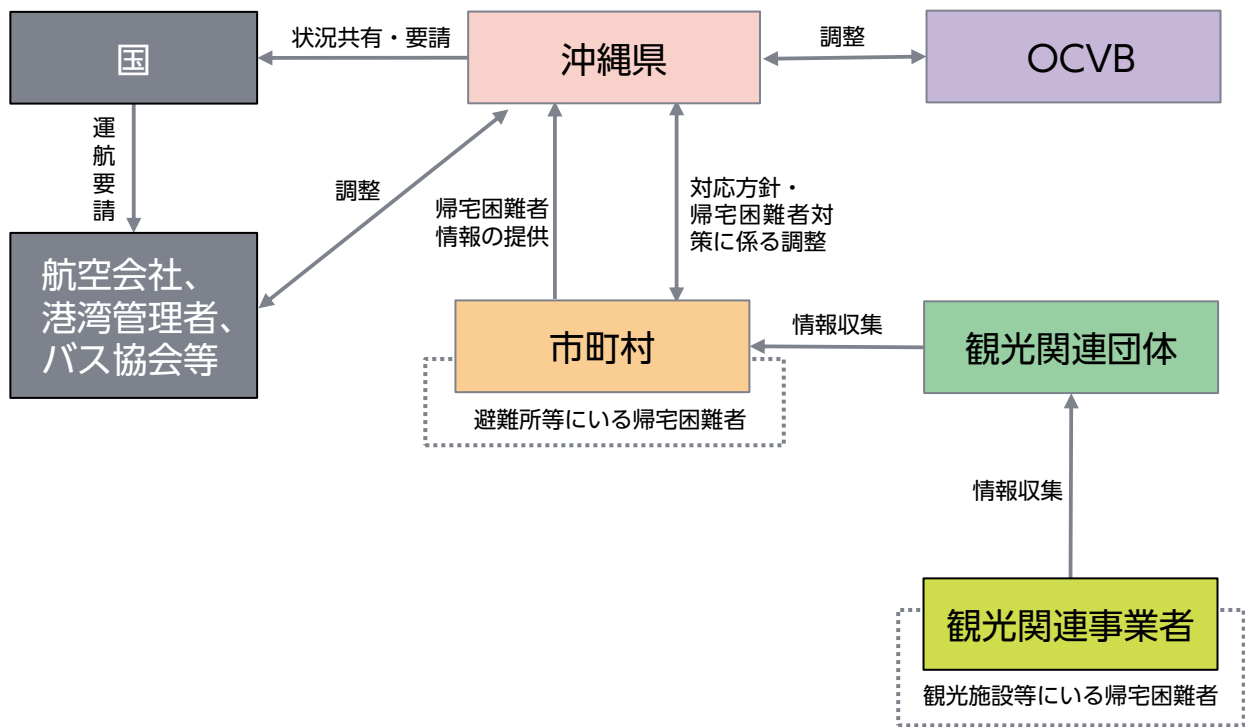
【安否確認に関する相関図】



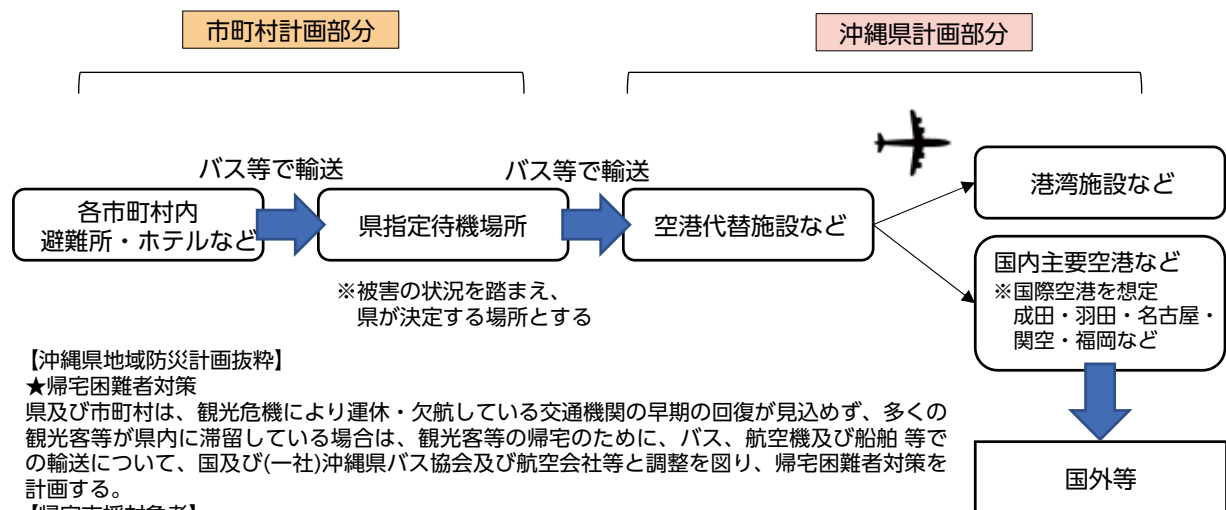
(5) 帰宅困難者対策、被災した観光客の家族や関係者への対応

主体	各主体の役割
国	①県と連携し、航空会社、港湾管理者等と調整を図り、臨時便などの手配を行う。
沖縄県	<p>①運休・欠航している交通機関の早期回復が見込めず、多くの観光客が県内に滞留している場合は、国、OCVB、市町村と連携して被災状況や道路啓開計画を踏まえた帰宅優先順位付けなどの対応方針を策定する。</p> <p>②臨時便の発着が開始される等、航空輸送機能が回復した場合は、市町村、OCVB、沖縄県バス協会及び航空会社、港湾管理者等と調整を図り、県指定の待機場所から県外・国外への緊急輸送などの帰宅困難者対策を計画する。県指定の待機場所は、被害状況等を鑑み、県が定めるものとする。</p> <p>③観光客の輸送等に関する業務について観光関連団体・事業者への協力依頼を行う。</p> <p>④交通機関等の情報を収集・整理し、帰宅困難となっている観光客に対して、情報を発信する。</p> <p>⑤外国人観光客の帰宅困難者対策として必要な情報収集等を行い、情報を発信する。</p> <p>⑥観光客の家族や関係者への正確な情報提供や滞在中の必要な対応を行うとともに、外国人観光客等の要支援観光客に配慮した情報発信・提供に努める。</p>
市町村	<p>①臨時便の発着が開始される等、航空輸送機能が回復した場合は、県、OCVB、沖縄県バス協会等の交通機関と調整を図り、県の対応方針に基づき、地域内の各避難所又はホテル等の滞在场所から県指定の待機場所までの緊急輸送等、帰宅困難者対策を計画する。</p> <p>②地域に滞在する観光客の輸送等に関する業務について観光関連団体・事業者への協力依頼等に努める。</p> <p>③地域に滞在する観光客と住民との避難所におけるすみ分けを行うなど、円滑な避難所運営に努める。</p> <p>④地域の交通機関等の情報を収集・整理し、帰宅困難となっている観光客に対して、情報を発信する。</p> <p>⑤観光客の家族や関係者への地域の正確な情報提供や滞在中の必要な対応を行うとともに、外国人観光客等の要支援観光客に配慮した情報発信・提供に努める。</p>
OCVB	<p>①帰宅困難者対策を行うとともに、交通機関等の情報を帰宅困難となっている観光客に対して発信する。</p> <p>②観光客の家族や関係者への正確な情報提供や滞在中の必要な対応を行うとともに、外国人観光客等の要支援観光客に配慮した情報発信・提供に努める。</p>
観光関連団体	<p>①帰宅困難者対策を行うとともに、交通機関等の情報を帰宅困難となっている観光客に対して発信する。</p> <p>②観光客の輸送及び操配業務などの対応業務に協力するとともに、被災した観光客の家族や関係者への正確な情報提供や滞在中の必要な対応、外国人観光客等の要支援観光客に配慮した情報発信・提供に努める。</p>
観光関連事業者	<p>①帰宅困難者対策を行うとともに、交通機関等の情報を帰宅困難となっている観光客に対して発信する。</p> <p>②観光客の輸送及び操配業務などの対応業務に協力するとともに、被災した観光客の家族や関係者への正確な情報提供や滞在中の必要な対応、外国人観光客等の要支援観光客に配慮した情報発信・提供に努める。</p>

【帰宅困難者対策に関する相関図】



【帰宅困難者対策について（参考）】



【沖縄県地域防災計画抜粋】

★帰宅困難者対策

県及び市町村は、観光危機により運休・欠航している交通機関の早期の回復が見込めず、多くの観光客等が県内に滞留している場合は、観光客等の帰宅のために、バス、航空機及び船舶等での輸送について、国及び(一社)沖縄県バス協会及び航空会社等と調整を図り、帰宅困難者対策を計画する。

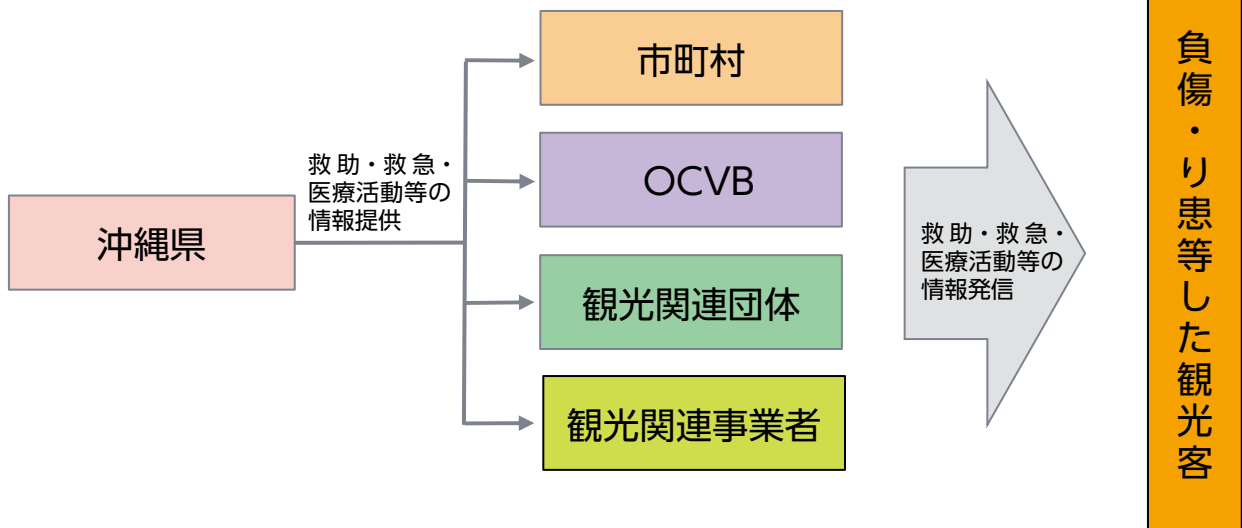
【帰宅支援対象者】

高齢者、障がい者、乳幼児、妊婦、持病のある方、遠距離からの小・中・高校生（修学旅行生）、外国人など

(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

主体	各主体の役割
沖縄県	①負傷・り患等した観光客への情報発信の充実・強化、救助・救急・医療活動等に活用するための情報提供を行う。 ②観光客の情報収集体制の充実・強化を図るとともに、行方不明観光客の捜索、救助・救急・医療活動等に活用するための情報提供を行う。 ③外国語通訳ボランティアなどの活用を図るとともに、県外からの医療通訳者の派遣等に努める。 ④負傷・り患等した観光客に関する情報収集の充実・強化を図るとともに、医療活動を行う関係機関への情報提供を行う。
市町村	①負傷・り患等した観光客への情報発信の充実・強化、救助・救急・医療活動等に活用するための情報提供に努める。 ②観光客の情報収集体制の充実・強化を図るとともに、行方不明観光客の捜索、救助・救急・医療活動等に活用するための情報提供に努める。 ③負傷・り患等した外国人観光客への対応に必要な外国語通訳ボランティアなどの活用に努める。 ④負傷・り患等した観光客に関する情報収集の充実・強化を図るとともに、医療活動を行う関係機関への情報提供に努める
OCVB	①負傷・り患等した観光客への情報発信の充実・強化を図るとともに、外国人観光客等の要支援観光客に配慮した救助・救急・医療活動等に活用するための情報提供等を行う。
観光関連団体	①負傷・り患等した観光客への情報発信の充実・強化を図るとともに、外国人観光客等の要支援観光客に配慮した救助・救急・医療活動等に活用するための情報提供等を行う。
観光関連事業者	①負傷・り患等した観光客への情報発信の充実・強化を図るとともに、外国人観光客等の要支援観光客に配慮した救助・救急・医療活動等に活用するための情報提供等を行う。

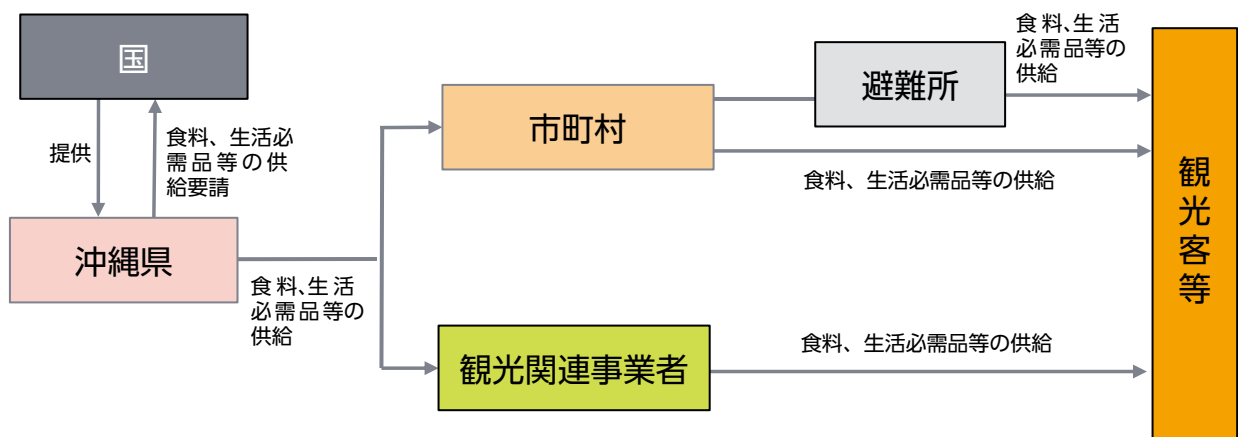
【負傷・り患等した観光客への情報発信に関する相関図】



(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

主体	各主体の役割
沖縄県	①食料・飲料水、被服寝具などの生活必需品、衛生用品の備蓄状況等を把握・整理し、観光客等への周知・供給に努める。
市町村	①食料・飲料水、被服寝具などの生活必需品、衛生用品の備蓄状況等を把握・整理するとともに、可能な限り観光客等に供給する。
観光関連団体	①食料・飲料水、被服寝具などの生活必需品、衛生用品の備蓄状況等を把握・整理し、観光客への周知に努める。
観光関連事業者	①自施設に避難している観光客に対し食料・飲料水、被服寝具などの生活必需品、衛生用品を可能な限り供給する。

【備蓄の供給に関する相関図】

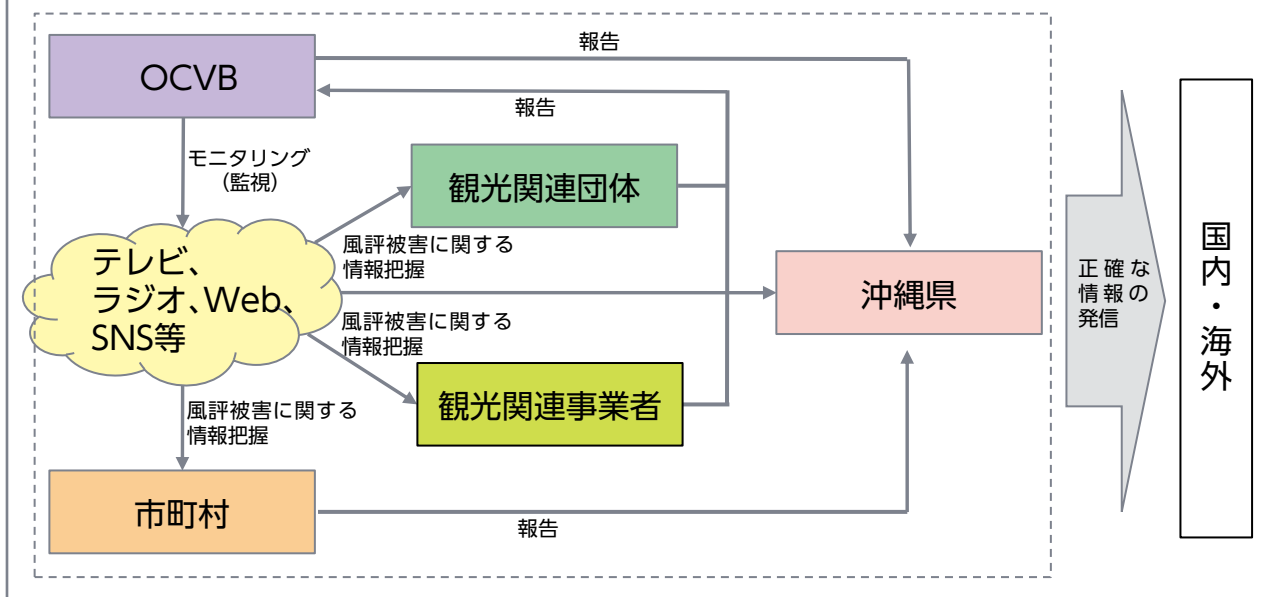




(8) 観光危機や観光産業への影響に関する迅速かつ正確な情報収集・発信等による風評被害対策

主体	各主体の役割
沖縄県	①観光危機発生時において、テレビ、ラジオ、ウェブサイト、ソーシャルメディアなどを通じて発信される観光危機及び観光産業に関する情報を収集・整理する。 ②風評被害に発展する可能性のある情報の流布を把握した場合は、正確な情報を報道機関やウェブサイトなどを活用して公式発表を行うとともに、国や外国公館等の関係機関を通じて、国内・海外に対し情報を発信し、風評被害の発生防止に努める。
市町村	①観光危機及び観光産業に関する不正確な情報等、風評被害に発展する可能性のある情報の流布を把握した場合は、県に報告・連携して、報道機関やウェブサイトなどを活用して正確な情報の発信に努める。
OCVB	①観光危機発生時において、テレビ、ラジオ、ウェブサイト、ソーシャルメディアなどで発信される観光危機及び観光産業に関する情報を広範かつ継続的に検索し、モニタリング(監視)を行う。 ②観光危機及び観光産業に関する不正確な情報等、風評被害に発展する可能性のある情報の流布を把握した場合は、県に報告・連携し、正確な情報を発信し、風評被害の発生防止に努める。
観光関連団体	①観光危機及び観光産業に関する不正確な情報等、風評被害に発展する可能性のある情報の流布を把握した場合は、OCVBに報告・連携し、正確な情報の発信、風評被害の発生防止に努める。
観光関連事業者	①観光危機及び観光産業に関する不正確な情報等、風評被害に発展する可能性のある情報の流布を把握した場合は、OCVBに報告・連携し、正確な情報の発信、風評被害の発生防止に努める。

【風評被害対策に関する相関図】



## 4 危機からの回復

### (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

主体	各主体の役割
県	①国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光客の誘致促進や、宿泊、観光及び交通施設等の観光産業の早期復興・事業継続に向けた体制の充実・強化を図る。
市町村	①県、近隣市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光客の誘致促進や、地域の宿泊、観光及び交通施設等の観光産業の早期復興・事業継続に向けた体制の充実・強化に努める。
OCVB	①県、市町村、観光関連団体・事業者等と連携して、観光客の誘致促進や、宿泊、観光及び交通施設等の観光産業の早期復興・事業継続に向けた体制の充実・強化を図る。
観光関連団体	①県、市町村、OCVB、加盟事業者等と連携して、観光客の誘致促進や、加盟事業者の早期復興・事業継続に向けた体制の充実・強化を図る。
観光関連事業者	①観光関連事業者は、県、市町村、OCVB、観光関連団体等と連携して、観光客の誘致促進や、自施設・経営等の早期復興・事業継続に向けた体制の充実・強化を図る。

### (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

主体	各主体の役割
沖縄県	①観光誘客プロモーション活動や、事業継続支援等を迅速かつ効果的に推進するための施策等を企画・実施する。 ②観光誘客プロモーション活動を展開するため、国内・海外の観光業界や航空会社等との連携強化を図る。 ③観光産業の復興に向けた施策等の企画・実施にあたっては、市町村と情報共有を図るとともに、連携した施策の実施を推進する。
市町村	①観光誘客プロモーション活動等や、観光関連事業者の事業継続支援等の実施に努める。 ②観光産業の復興に向けた施策等の企画・実施にあたっては、県や他市町村と情報共有を図るとともに、連携した施策の実施を推進する。
OCVB	①観光誘客プロモーション活動や、事業継続支援等を迅速かつ効果的に推進するための取組を企画・実施する。

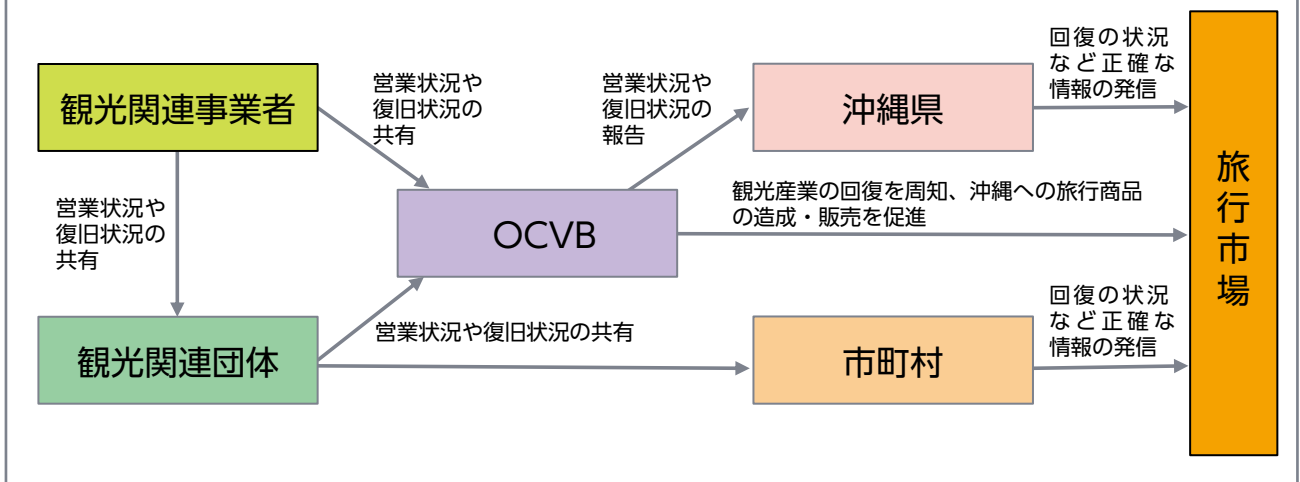
(3) 観光危機後の観光産業の早期復興に向けたプロモーション活動等の実施

主体	各主体の役割
県	<p>①被害状況や復旧状況などを収集・分析し、正確な情報を国内・海外の観光業界等に発信するとともに、観光客の誘致に向けたプロモーション活動等を積極的に実施する。</p> <p>②プロモーション活動等の実施にあたっては、国内・海外市場の状況を踏まえた航空路線別プロモーション、テレビ・ラジオ、ウェブサイト、ソーシャルメディアなどを活用した情報発信、修学旅行・MICEの誘致対策、集客イベント等の様々な施策を行うものとする。</p>
市町村	<p>①被害状況や復旧状況などを収集・分析し、正確な情報を国内・海外の観光業界等に発信するとともに、観光客の誘致に向けたプロモーション活動等の実施に努める。</p> <p>②プロモーション活動等の実施にあたっては、国内・海外市場の状況を踏まえた地域の観光プロモーション、テレビ・ラジオ、ウェブサイト、ソーシャルメディアなどを活用した情報発信、修学旅行・MICEの誘致対策、集客イベント等の様々な施策に努めるものとする。</p>
OCVB	<p>①被害状況や復旧状況などを収集・分析し、正確な情報を国内・海外の観光業界等に発信するとともに、観光客の誘致に向けたプロモーション活動等を積極的に実施する。</p> <p>②プロモーション活動等の実施にあたっては、国内・海外市場の状況を踏まえた航空路線別プロモーション、テレビ・ラジオ、ウェブサイト、ソーシャルメディアなどを活用した情報発信、修学旅行・MICEの誘致対策、集客イベント等の様々な施策を行うものとする。</p>
観光関連団体	<p>①被害状況や復旧状況などを収集・分析し、正確な情報を発信するとともに、県外の観光関連団体等に対して、プロモーション活動等に協力するよう働きかけを行う。</p> <p>②加盟事業者に対して、県等の実施するプロモーション活動等への協力を促すとともに、加盟事業者と連携して観光客誘致促進のための旅行商品の企画・造成等を促進する。</p>
観光関連事業者	<p>①被害状況や復旧状況などを収集・分析し、正確な情報を発信するとともに、県外の観光関連事業者等に対して、プロモーション活動等に協力するよう働きかけを行う。</p> <p>②県等の実施するプロモーション活動等に協力するとともに、観光客の誘致に向けた旅行商品の企画・造成、販売促進活動等を推進する。</p>

(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

主体	各主体の役割
沖縄県	①営業状況や復旧情報を収集、整理するとともに、国内・海外の旅行市場に積極的に発信し、観光産業の回復を広く周知するなど、風評被害対策を推進する。 ②風評被害防止に向けた観光危機管理に関する情報発信については、情報の一元化を図り、戦略的な情報発信を推進する。 ③政府や国際機関等に県内の観光地や観光産業の回復状況に関する情報を積極的に提供するなどの働きかけを継続的に実施し、渡航情報レベルの引き下げに努める。
市町村	①営業状況や復旧情報を収集、整理するとともに、国内・海外の旅行市場に積極的に発信し、地域の観光産業の回復を広く周知するなど、風評被害対策を推進する。 ②風評被害防止に向けた観光危機管理に関する情報発信については、情報の一元化を図り、戦略的な情報発信を推進する。
OCVB	①営業状況や復旧情報を積極的に発信し、観光産業の回復を広く周知するなど、風評被害対策を推進する。 ②県内の観光地や観光施設等の回復・営業などの状況を正確に伝えるとともに、国内・海外の旅行者等を現地視察に招待するなど、観光産業の回復等の周知に努める。 ③海外の旅行者等に観光地及び観光産業の回復状況などの正確な情報を提供するとともに、セミナーや海外旅行社の招聘等を実施し、国内・海外の旅行者における沖縄への旅行商品の造成・販売を促進する。
観光関連団体	①営業状況や復旧情報を積極的に発信し、加盟事業者の回復を広く周知するなど、風評被害対策を推進する。
観光関連事業者	①営業状況や復旧情報を積極的に発信し、風評被害対策を推進する。

【風評被害対策に関する相関図】



(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

主体	各主体の役割
沖縄県	①観光関連事業者に対する復興資金の緊急融資等を推進する。 ②迅速かつスムーズな融資等を行うための相談窓口を設置する。 ③観光危機で被害を受けた観光関連事業者に対する融資の指導、あっせんを行う。 ④既存融資の返済条件の変更等に柔軟に対応できるよう取り組む。
市町村	①観光産業の早期復興・事業継続支援等の実施に努めるものとする。 ②迅速かつスムーズな融資等を行うための相談窓口等の設置に努める。 ③観光危機で被害を受けた地域の観光関連事業者に対する融資の指導、あっせんに努める。
OCVB	①観光危機で被害を受けた観光産業の早期復興・事業継続支援等を実施する。 ②観光関連事業者に対する融資等支援情報のとりまとめ、発信を行う。
観光関連団体	①観光危機で被害を受けた観光関連事業者等の早期復興・事業継続に必要な取組を推進する。 ②観光関連事業者に対する融資等支援情報のとりまとめ、発信を行う。
観光関連事業者	①観光危機で被害を受けた観光関連事業者等の早期復興・事業継続に必要な取組を推進する。

(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

主体	各主体の役割
沖縄県	①観光関連事業者の雇用継続及び観光人材育成等の支援を推進する。 ②従業員の雇用を維持するため、観光関連事業者と人手不足となっている業界等の人材マッチングを支援する。
市町村	①観光関連事業者の雇用継続及び観光人材育成等の支援に努める。
OCVB	①観光関連事業者の雇用継続及び観光人材育成等の支援を推進する。
観光関連団体	①従業員の雇用を可能な限り継続するとともに、休業期間を利用して従業員の人材育成等を推進するなど、営業再開後のサービスレベルの向上に努める。
観光関連事業者	①従業員の雇用を可能な限り継続するとともに、休業期間を利用して従業員の人材育成等を推進するなど、営業再開後のサービスレベルの向上に努める。

(7) 観光産業の復興に向けた域内需要喚起策等の実施

主体	各主体の役割
沖縄県	①段階的な需要回復に向けて、マイクロツーリズムの取組や商品券発行などの消費・需要喚起策を実施する。なお、実施にあたっては、市町村と連携した施策展開を推進する。 ②経済活動自体が制限される状況の場合は、被害状況に応じて、観光関連事業者の経営継続のための支援に取り組む。
市町村	①段階的な需要回復に向けて、マイクロツーリズムの取組や商品券発行などの消費・需要喚起策を実施する。なお、実施にあたっては、県や近隣市町村等と連携した施策展開を推進する。 ②経済活動自体が制限される状況の場合は、被害状況に応じて、観光関連事業者の経営継続のための支援に取り組む。
OCVB	①県や市町村が実施する域内需要喚起策等の広報や観光関連事業者の相談支援等に努める。
観光関連団体	①県や市町村が実施する域内需要喚起策等の広報や観光関連事業者の相談支援等に努める。