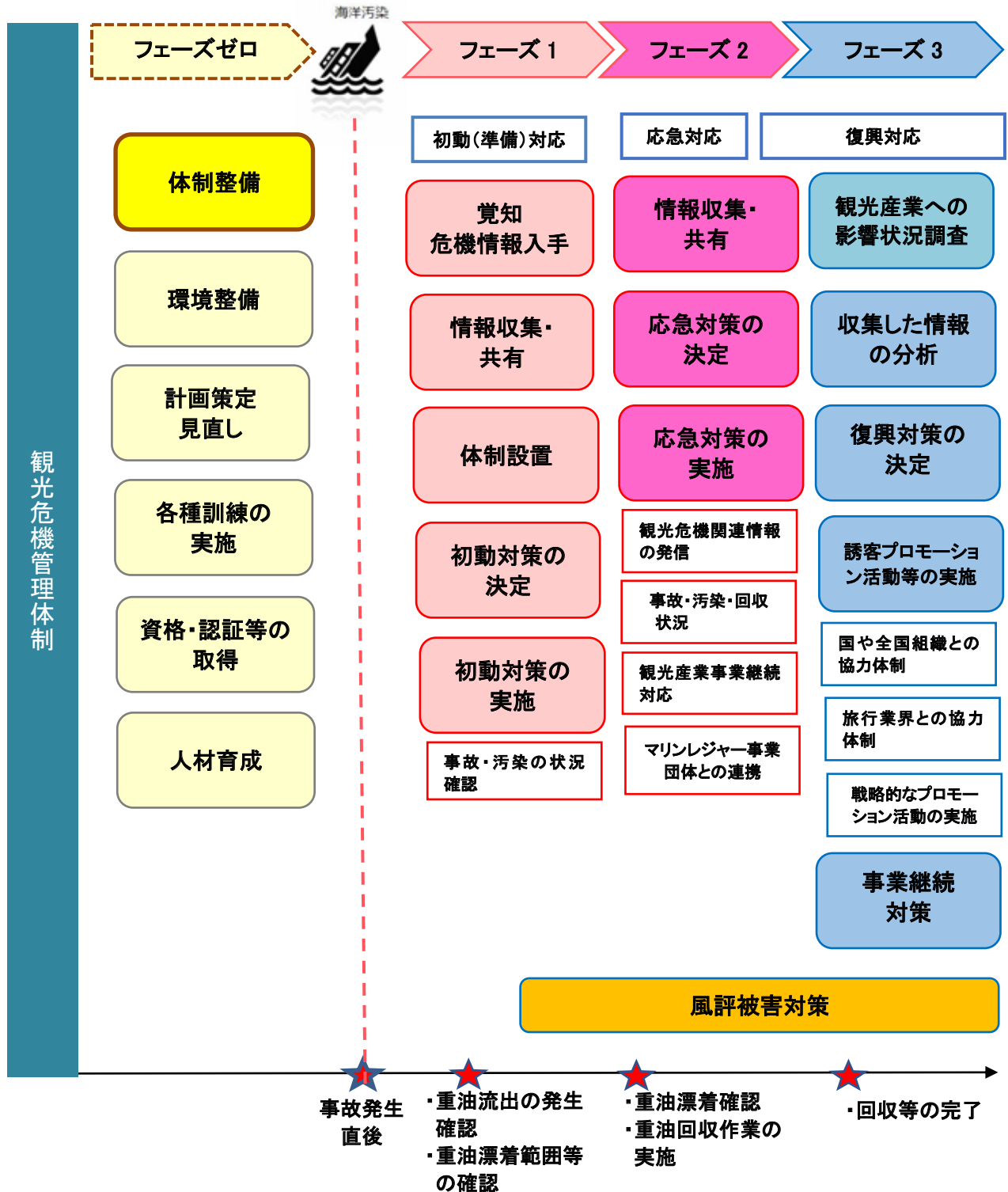


4 環境危機におけるフェーズごとの行動手順  
 (1)汚染物質流出による海洋汚染対応基本マニュアル

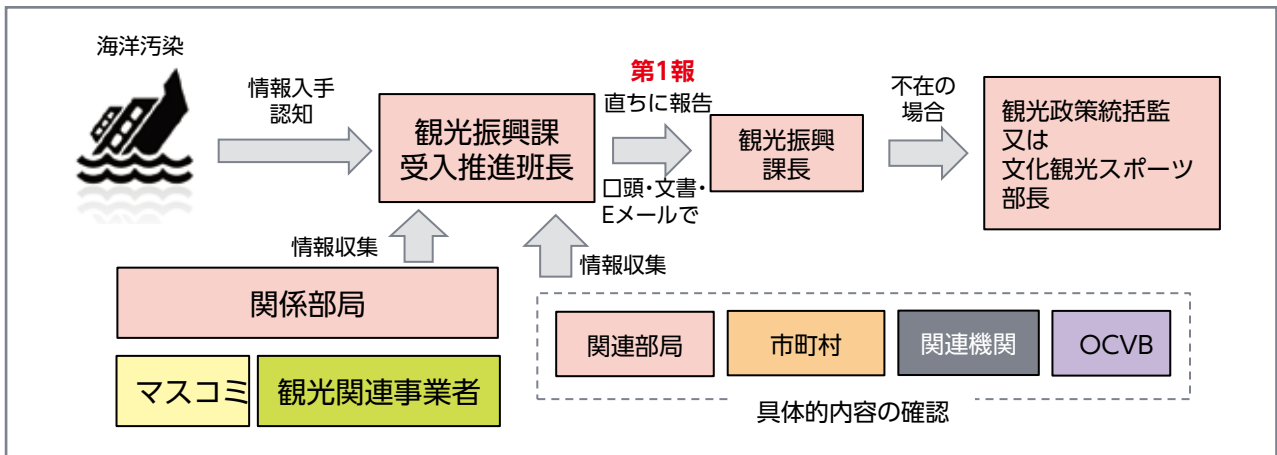
【観光危機管理対応フロー】※全関係機関共通



①フェーズ1 初動・準備対応

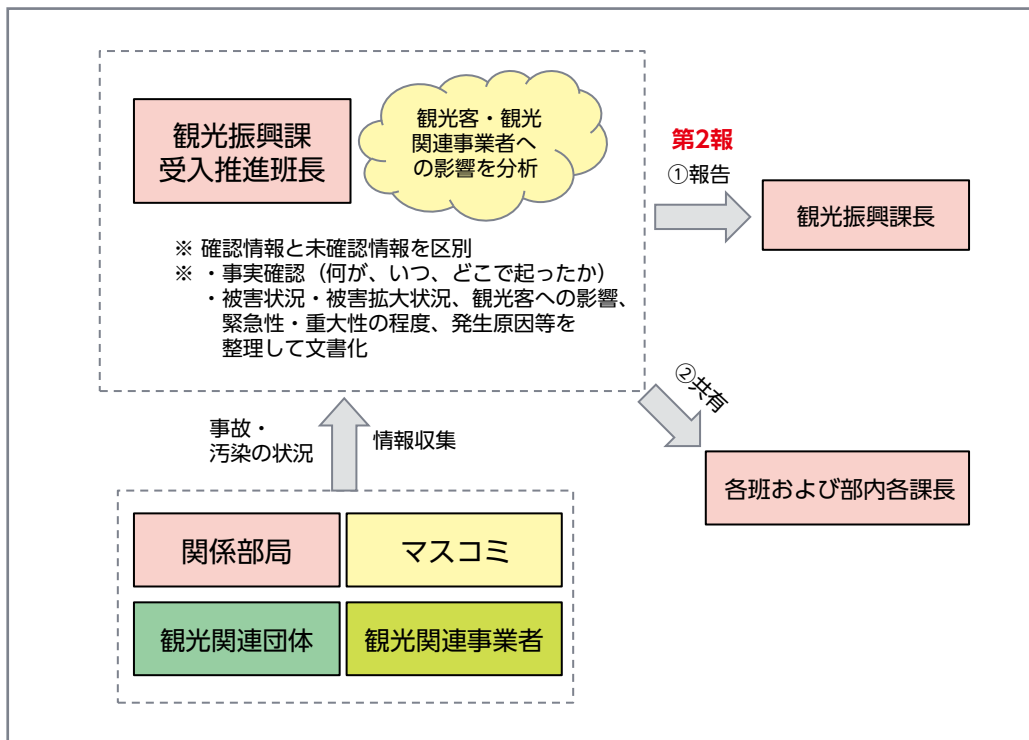
①-1 覚知

- 観光振興課 受入推進班長は、県内に影響の発生するおそれのある汚染物質流出による海洋汚染発生に関する情報を、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。
- 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 情報収集・共有

- 観光振興課 受入推進班長は、海洋汚染発生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、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

★観光客又は観光関連事業者に影響を与えるおそれがある海洋汚染等の環境危機が発生した場合。

- ・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。

(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、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。

(地震・津波対応基本マニュアルP45 ①-4参照)

#### 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。

- ・海洋汚染等が拡大しつつあり、観光客又は観光関連事業者に相当程度の影響が発生、又は、発生するおそれがあり、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

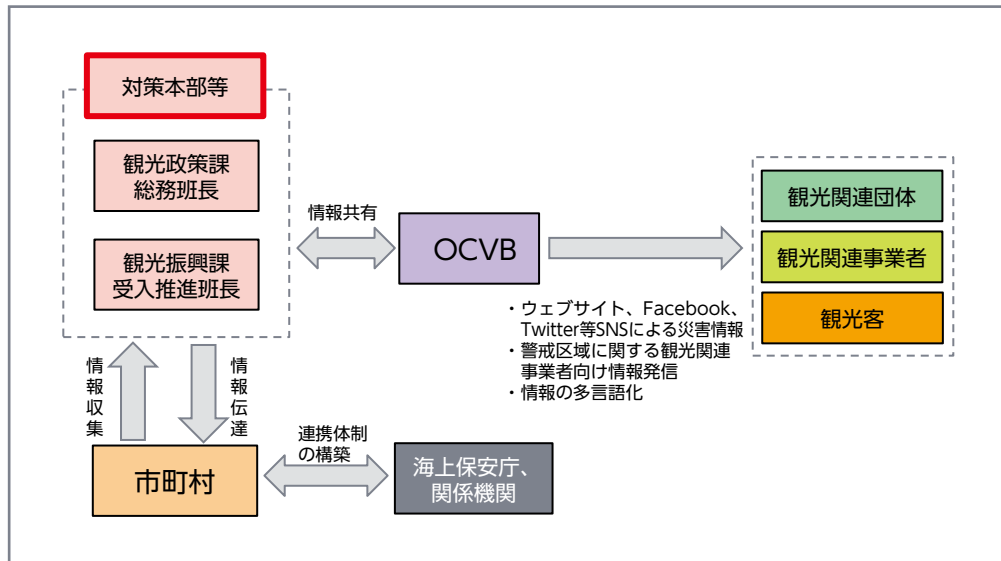
★全庁的な組織体制が設置されない場合で、かつ、以下の状況の場合に設置する。

- ・海洋汚染等により、観光産業全体に相当程度の被害が発生、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・観光振興課 受入推進班長は、決定された初動対策を実施する。

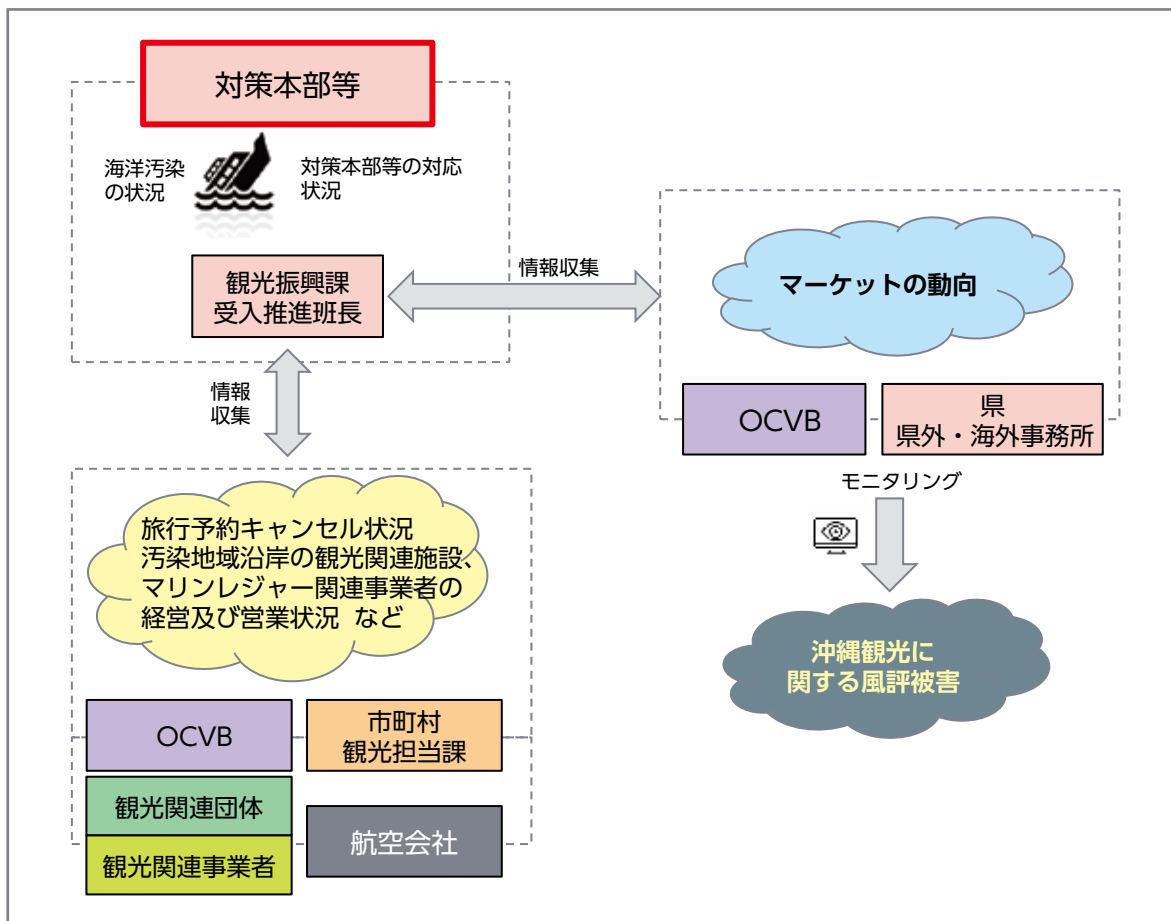
※全庁的な組織体制(以下「対策本部等」という。)の設置。以下の行動手順は、この時点で対策本部等が設置されたものと仮定している。なお、対策本部等が設置されない状況で、観光危機管理対策を実施する必要がある場合は、観光危機管理対策本部等がその役割を担う。



## 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、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、滞留観光客及び観光産業の復興対応などを円滑に実施するため、対策本部等と調整の上、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)

例示：提供する情報	例示：提供先
・ 汚染地域沿岸の観光関連施設、マリンレジャー関連事業者の経営及び営業状況	・ 沖縄総合事務局等

## ②-2 応急対策の決定

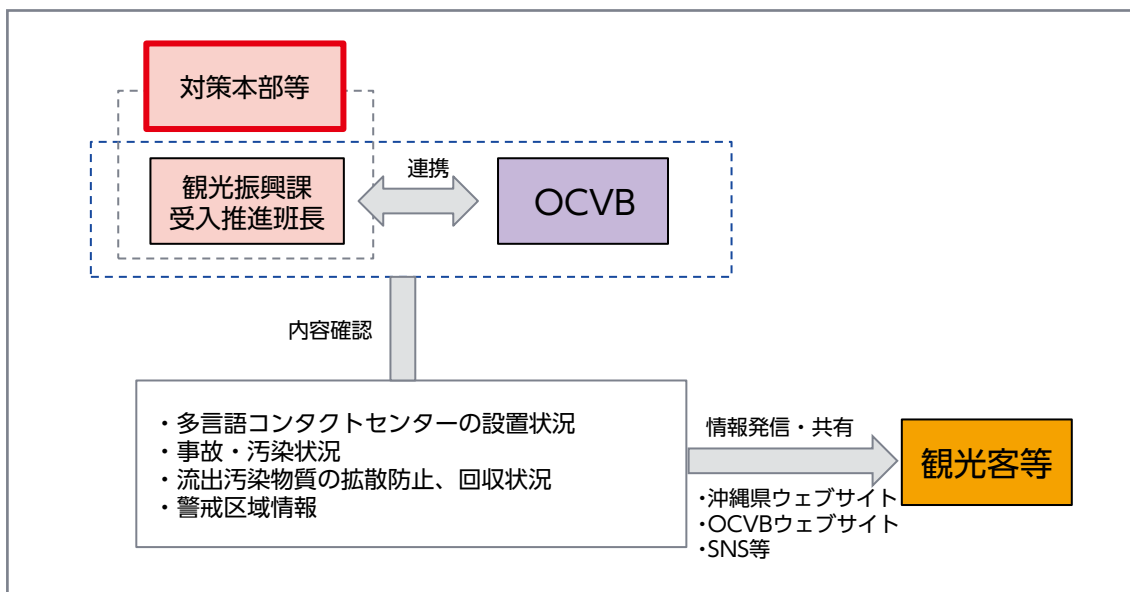
- ・観光振興課長は、企画した応急対策を部長に報告し、部長は応急対策を検討・決定する。
- ・部長は、決定した応急対策について、部内各課長に指示する。

例示：検討事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 観光危機管理関連情報の発信</li> <li>・ 観光産業事業継続対策</li> <li>・ 沖縄観光に関する風評関連情報の収集強化</li> <li>・ マリンレジャー事業団体・事業者との連携強化</li> </ul>

## 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観光客が必要な情報を発信する。



### イ 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、部長に報告する。
- ・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)

## ウ 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対策本部等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機関と連携を強化して対応を行う。
- ・ 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 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等のため、沖縄観光の影響状況等について収集する。(時間経過とともに収集内容を充実させる。)

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、宿泊事業関連団体
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、海外・県外事務所や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。  
(地震・津波対応基本マニュアルP57 ③-1参照)

#### 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

#### ③-2 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、観光関連産業の現状の分析を行う。
- ・ 観光振興課 受入推進班長は、分析結果を部内各課長に提供し、共有を図る。  
(地震・津波対応基本マニュアルP58 ③-2参照)

例示：分析事項

- a 国内外市場における沖縄観光の動向等
  - ・ 平常時の主要マーケットと現状の比較
  - ・ 沖縄観光に関する消費者(観光客)マインド
  - ・ 沖縄観光に関する県外旅行業者等のマインド
  - ・ 年齢層別、性別、旅行形態別の動向
- b 観光関連産業の現状
  - ・ 観光関連事業者の経営及び営業状況(休廃業数、傾向、見通し等)
  - ・ 観光関連事業(産業)継続に支障となっている事項(解決課題)の抽出

③-3 復興対策の決定

- ・ 観光振興課 受入推進班長は、分析結果を部長に報告する。
- ・ 観光政策課 総務班長は、対策会議等において決定した対策方針等を部内各課長へ提供し、共有を図る。
- ・ 観光政策課 観光文化企画班長は、応急対策に引き続き、観光関連事業者の事業及び雇用継続を図るため、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等、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、観光関連事業者の経営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

- ・ マリンレジャー関係団体との連絡会議の設置
- ・ OCVBが主催する沖縄産業ツーリズム団体協議会

- ・ 観光政策課長、観光振興課長、MICE推進課長及び観光事業者等支援課長は、企画した復興対策等を部長に報告する。
- ・ 報告を受けた部長は、復興対策を決定する。
- ・ 観光政策課 総務班長は、決定した復興対策を部内各課長へ提供し、共有を図る。
- ・ 部長は、漂着重油等の回収が進み安心して旅行出来る環境が整いつつある段階に、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。

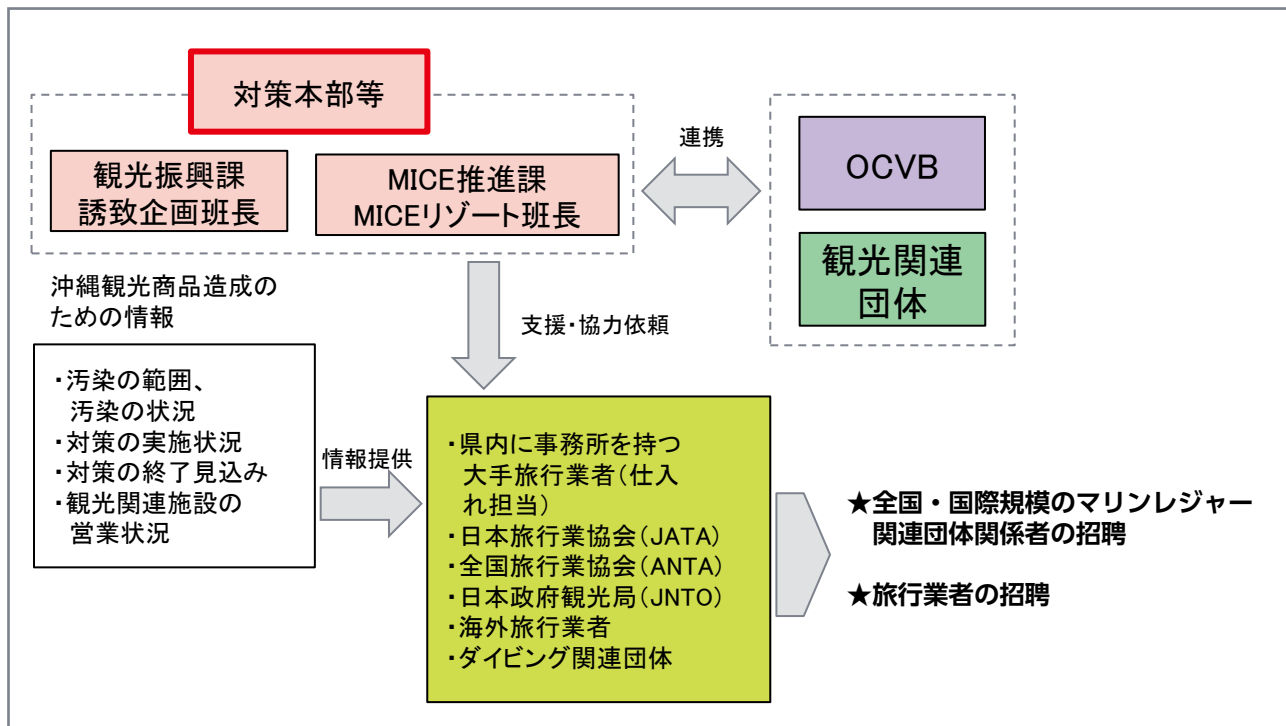
③-4 誘客プロモーション活動の実施

ア 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。  
(地震・津波対応基本マニュアルP60 ③-4参照)

イ マリンレジャー関連団体・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、マリンレジャー関係団体・旅行業界との協力体制を強化する。



### ウ 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
- 漂着重油回収ボランティアツアーの企画

### ③-5 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・機関に提供し、的確な対応ができるように支援する。
- 観光政策課 観光文化企画班長は、必要に応じて、関係部局との連絡会議を開催する。
- 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。
- 観光振興課 受入推進班長は、OCVBとともに各種金融相談窓口の設置など、県の対応について、観光関連団体・事業者等へ周知する。  
(地震・津波対応基本マニュアル P62 ③-5参照)



### ③-6 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、部長に報告する。
- ・ 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、県や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)

## 対応事例

### ナホトカ号油流出事故の対応

#### ★事故の概要

1997年(平成9年)1月2日、島根県沖の日本海において、ロシア船籍タンカー「ナホトカ」号(C重油約1.9万キロリットルを積載)が破断、沈没した。折損した船首部分は、北西の強い季節風の影響を受けて漂流し、1月7日福井県坂井市三国町安島沖に着底した。流出した重油は、日本海沿岸の広範囲に漂着し、福井県では沿岸12市町村全ての海岸に大量の重油が押し寄せた。重油が漂着した海域では、環境への影響はもとより沿岸の採貝藻漁場や沖合いでの漁業操業への支障など漁業や観光などに大きな被害をもたらした。

国、海上災害防止センターは、その油防除に伴い生じた損害の賠償等の支払を求めて船主、保険会社を提訴し、漁業関係者、観光業者、電力会社、地方自治体等の訴訟と合計で261億円の和解金となった。

福井県では、重油漂着と同時に「災害対策本部」を設置し、漁業関係者、地元住民、関係市町村及び国の関係機関と協力して、情報の収集・提供や資機材の支援に当たるとともに、水質・底質や大気、自然・水産生物等に対する環境影響調査など様々な対策を実施した。

参考文献：(福井県環境保全技術対策プロジェクトチーム)

#### 参考文献

ロシアタンカー油流出事故に係る  
環境影響調査報告書  
(福井県環境保全技術対策プロジェクトチーム)



<http://www.erc.pref.fukui.jp/news/1999/03.html>

ナホトカ号油流出事故における  
油濁損害賠償請求事件に係る  
訴訟の和解について(国土交通省)



[https://www.mlit.go.jp/kisha/kisha02/10/100830\\_.html](https://www.mlit.go.jp/kisha/kisha02/10/100830_.html)

#### ★主な初動

- ・1月5日に福井県が「重油流出事故警戒対策体制」をとる(4月30日に解散)。沿岸市町村連絡会議が県庁で開催された。
- ・1月6日から24時間体制で県、坂井市職員の被害状況監視開始。
- ・1月7日に旧三国町長を本部長とする「ロシアタンカー油流出事故災害対策本部」が役場に設置。
- ・1月9日、福井県知事が自衛隊派遣要請。
- ・1月10日、ボランティアを正式に受付開始。11日ボランティアセンター設置。

#### ★主な状況

- ・油回収作業は自衛隊や地元・全国から集まったボランティアによって進められ、作業に関わった人数はのべ30万人だった。6月10日全地域における油回収作業終了。
- ・実際には沿岸及び座礁周辺のみ影響だったものの、汚染されていない日本海全体の魚介類の取引拒否、価格の下落が発生した。
- ・1997年、これまで自然災害への対応のみだった防災基本計画に、人為災害であるタンカー重油流出事故への対策が正式に盛り込まれた。