

資料編

1. 観光危機管理関連事業、活用可能性のある補助事業等

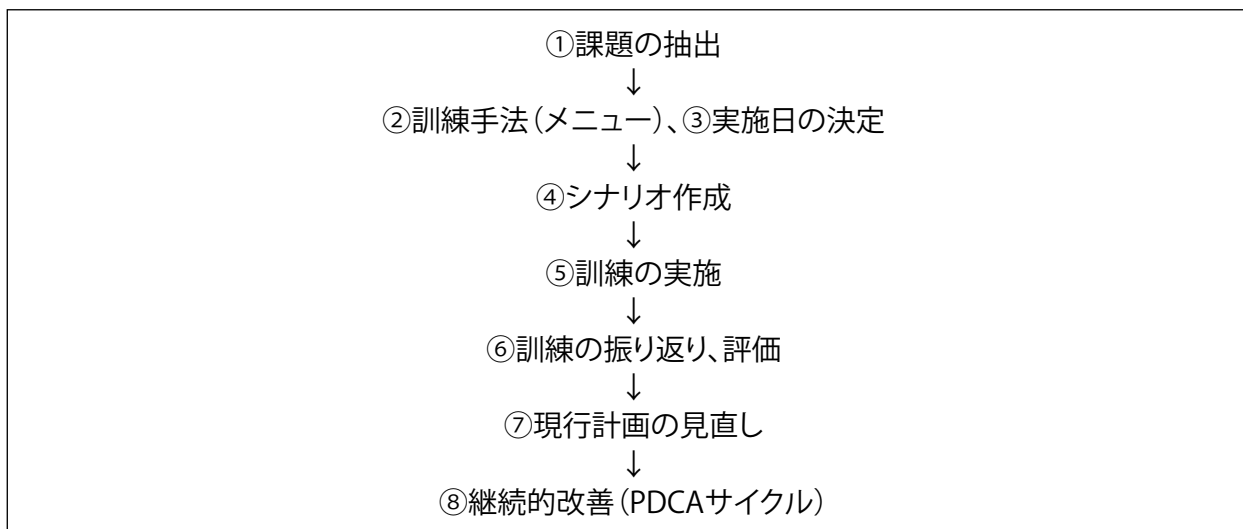
基本的対策計画		関連事業、活用可能性のある補助事業等	交付対象	留意事項
平常時の減災対策	①観光危機情報を迅速かつ確実に発信する伝達体制の整備	①沖縄振興特別推進交付金（ソフト交付金） ②放送ネットワーク整備支援事業費補助金（総務省） ③無線システム普及支援事業費等補助金（総務省）	①県・市町村 ②地方公共団体等 ③地方公共団体等	
	②観光関連施設の耐震化促進等の安全・安心で快適な観光地づくり	建築物耐震対策緊急促進事業	民間事業者等	
	③多言語対応の避難誘導標識、海拔表示、防災マップの設置促進等による安全対策の充実・強化	訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業（観光庁）	地方公共団体、民間事業者等	指定市区町村に指定されると一部の事業が補助対象外になる可能性
	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、事業者毎の指導者等の育成	沖縄振興特別推進交付金（ソフト交付金）	県・市町村	
危機対応への準備	①市町村やOCVB、観光関連団体・事業者における観光危機管理計画等・マニュアル・BCP（事業継続計画）の策定促進	沖縄振興特別推進交付金（ソフト交付金）	県・市町村	
	②観光施設・事業者等における定期的な危機対応・避難誘導訓練の実施	沖縄振興特別推進交付金（ソフト交付金）	県・市町村	
	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連携等体制強化	訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業（観光庁）	地方公共団体、民間事業者等	指定市区町村に指定されると一部の事業が補助対象外になる可能性
	④要支援観光客への対応・支援体制の強化	訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業（観光庁）	地方公共団体、民間事業者等	指定市区町村に指定されると一部の事業が補助対象外になる可能性
	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			
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			
	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			
	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	①沖縄振興特別推進交付金（ソフト交付金） ②放送ネットワーク整備支援事業費補助金（総務省） ③無線システム普及支援事業費等補助金（総務省）	①県・市町村 ②地方公共団体等 ③地方公共団体等	
	④観光客の安全かつ確実な避難誘導・安否確認、多言語による対応の強化			

危機への対応	⑤帰宅困難者対策、被災した観光客の家族など関係者への対応	災害時拠点強靱化緊急促進事業（地域防災拠点建築物整備緊急促進事業）	地方公共団体及び民間事業者等	危機時の帰宅支援ではなく、事前の施設整備等に対する補助
	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	災害救助費等負担金（国土交通省）	地方公共団体	市町村においては、迅速・的確な状況把握・情報収集を行い、都道府県知事に災害救助法の適用要請を行う必要
	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	災害救助費等負担金（国土交通省）	地方公共団体	市町村においては、迅速・的確な状況把握・情報収集を行い、都道府県知事に災害救助法の適用要請を行う必要
	⑧観光危機や観光産業への影響に関する正確な情報収集・発信等による風評被害対策			
危機からの回復	①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			
	②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	沖縄振興特別推進交付金（ソフト交付金）	県・市町村	
	③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			
	④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	政府系金融機関等による制度融資	民間事業者等	
	⑤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	雇用調整助成金制度	民間事業者等	
	⑥観光産業の復興に向けた域内需要喚起策等の実施	新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金	地方公共団体	

2. 訓練の手引き

本手引きは、市町村及び観光関連団体・事業者において、訓練を実施する際の一連の作業項目について、手順及び方法を示すものである。

訓練を実施する際のフローは下記の図の通り。



(1) 各項目の説明

①課題の抽出

②訓練手法(メニュー)

【図上(机上)訓練】

地図上に想定状況などを書き込みながら、連携体制や職員の動きについて確認を行う訓練

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none">・コストがかからない・参加人数の調整が安易・空間的な把握がしやすいため、市町村及び事業所周辺の訓練に向いている・空間的な課題の把握が可能となる・情報共有に向いている	<ul style="list-style-type: none">・広域な地域になると対応が難しい・具体的な実践ではないため、課題の発見～共有部分の訓練となる

【実働訓練】

実際に現場にて避難誘導や職員の動きについて確認を行う訓練

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none">・ 参集訓練に向いている・ 実際に使用する機材などの確認ができる・ 実際に動いて対応を行うため、現場職員の実践力向上につながる	<ul style="list-style-type: none">・ 規模が大きくなるとイベント的な扱いになってしまい、災害対応能力の向上にはつながらない

【ロールプレイング方式訓練】

実際の災害に近い状況を設定し、役割になりきって付与される様々な状況の対応を行い、対応力の向上及び現行計画の見直しを目的とする訓練

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none">・ 臨場感を味わえる訓練のため、職員の意識の向上につながる・ より実践的な訓練により、対応力向上が期待される	<ul style="list-style-type: none">・ シナリオ作成に大きな負担がかかる・ コントローラーが必要となるため、対応できる人材の確保が難しい

③実施日の決定

- ・ 参加機関を想定し、調整後実施日を決定する

④シナリオ作成

- ・ 訓練メニューよりどのような訓練を行うかに合わせてシナリオ作成を行う。

ア. 訓練する危機の設定

イ. 危機に応じた被災想定を作成

参考：国、沖縄県が公表している被災想定一覧

- ・ 沖縄県津波被害想定調査(平成25年3月)の津波浸水予測図について
- ・ 沖縄県津波避難困難地域について
- ・ 平成25年度沖縄県地震被害想定調査について
- ・ 津波災害警戒区域等の指定について
- ・ 沖縄県津波浸水想定について(平成27年3月) 詳細地区別図
- ・ 沖縄県津波浸水想定について(平成27年3月)～津波防災地域づくりに関する法律に基づく設定～
- ・ 沖縄における道路啓開計画(平成30年5月)

ウ. 解決したい課題の絞り込み

解決したい課題(例)

- ・ 前年発生した危機対応の検証
- ・ 非常用通信設備の使用法
- ・ 関係機関との情報共有方法、共有内容について

エ.被災想定と課題に応じたシナリオの作成

メインシナリオに記載する想定項目(例)

- ・危機の規模
- ・発災日時
- ・危機想定に応じた道路状況、公共交通機関の状況
- ・危機想定に応じたライフライン(電気・水道・ガス・通信)の状況
- ・施設の被害状況
- ・滞在する観光客の数、被災状況
- ・職員の出勤状況、被災状況
- ・訓練実施の時間経過に応じたライフライン等の復旧状況

オ.訓練の実施

【図上(机上)訓練】

- ・事務局より全体に訓練シナリオの付与を行う。
- ・情報管理の手法として地図のほか、ホワイトボード等を用意し、クロノロジー(経時活動記録)を書く練習なども行う。

【実働訓練】

- ・実際に現場にてシナリオに基づいた訓練を実施する。

【ロールプレイング方式訓練】

- ・参加者をコントローラーとプレーヤーとに分け、事前にシナリオの付与カードなどを作成し、コントローラーよりカード及び電話、FAXなどで随時情報付与を行う。

カ.訓練の振り返り、評価

- ・チェックリストや専門家による評価を訓練時に行い、振り返りを実施する。

キ.現行計画の見直し

ク.継続的改善(PDCAサイクル)

<p>P：現状の課題の確認、訓練内容、スケジュールの設定、訓練シナリオ作成</p> <p>D：訓練の実施</p> <p>C：訓練による対応力の評価</p> <p>A：評価に基づく改善、計画やマニュアルの見直し・改定、体制の強化、連携強化、関係機関の見直し</p>

3. 観光危機発生時における情報収集及び発信・提供等

(1) 情報収集・発信のタイミングと内容

・情報収集及び発信については、以下を参考に適切な時期に収集・発信する。

時期		発生する恐れ～ 危機発生期	応急対応期	終息期	回復期
状況		危機の覚知 ☆			
収集	内容	<ul style="list-style-type: none"> ・危機の状況 ・気象情報 ・交通状況 ・観光産業に与える影響の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・危機の状況 ・気象情報 ・交通、インフラ状況 ・観光産業の影響の調査・分析 	<ul style="list-style-type: none"> ・危機の状況 ・気象情報 ・交通、インフラ状況 ・観光産業の影響の調査・分析 	<ul style="list-style-type: none"> ・危機の状況 ・観光産業の影響の調査・分析 ・市場ニーズ
	対象	<ul style="list-style-type: none"> ・マスコミ ・Web、SNS ・発生した当該地域、関係機関 	<ul style="list-style-type: none"> ・マスコミ ・Web、SNS ・県内事業者 ・発生した当該地域、関係機関 	<ul style="list-style-type: none"> ・マスコミ ・Web、SNS ・県内事業者 ・発生した当該地域、関係機関 	<ul style="list-style-type: none"> ・マスコミ ・Web、SNS ・県内事業者 ・発生した当該地域、関係機関
発信	内容	<ul style="list-style-type: none"> 【県内で発生、又は危機が発生する恐れのある場合】 ・危機についての正しい情報 ・帰宅困難にならないための危機の想定やスケジュール 【県外・国外で発生している場合】 ・今後想定される危機についての情報、分析結果 ・発生した場合の対応に向けた啓発情報 	<ul style="list-style-type: none"> ・危機についての正確な情報 【県内で危機が発生している場合】 ・発生している危機の対応情報、協力の呼びかけ ・帰宅支援等の情報 【県外・国外で発生している場合】 ・危機による影響の調査・分析内容 ・被害軽減に向けた方針の発表 	<ul style="list-style-type: none"> ・安全・安心な観光地の形成プロセスの公表 ・復興プロモーション開始の呼びかけ ・観光関連団体、事業者と連携した県民の域内観光の促進、域内需要の促進 ・クライシスコミュニケーションの実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・安全性の発信 ・復興に向けたプロモーション ・県内事業者の営業状況 ・風評被害対策のための正確な情報発信
	対象	<ul style="list-style-type: none"> ・県民 ・これから県内に訪れる予定の観光客 ・現在滞在中の観光客 	<ul style="list-style-type: none"> ・県民 ・県内事業者 ・滞在中の観光客 	<ul style="list-style-type: none"> ・観光客（リピーター） ・県民 ・県内事業者 	<ul style="list-style-type: none"> ・県外、海外の観光客 ・県民

※感染症などの健康危機においては、応急対応期と終息期が繰り返す場合も想定される。

(2) 対外的な情報発信

方針や発信内容の決定後、以下のようなツールを使用した発信を行う。

【自然災害・危機(例)】

ツール		マスコミ	SNS	Web	Email, DM等 (リピーター向け)
方法や内容	発生直後	<ul style="list-style-type: none"> 観光危機発生場所、時間、原因、観光客等被害・観光関連施設被害、対応状況、交通規制、交通機関運行状況等 記者会見の実施 風評被害対策 	<ul style="list-style-type: none"> 身の安全の確保を促す注意喚起 観光危機発生場所、時間、原因、観光客等被害・観光関連施設被害、対応状況、交通規制、交通機関運行状況等 観光関連施設の危機対応状況 	<ul style="list-style-type: none"> 身の安全の確保を促す注意喚起 観光危機発生場所、時間、原因、観光客等被害・観光関連施設被害、対応状況、交通規制、交通機関運行状況等 観光関連施設の危機対応状況 	—
	応急対応期	<ul style="list-style-type: none"> 記者会見の実施 帰宅支援情報 沖縄多言語コンタクトセンターの設置状況、避難生活に関する情報 インフラ・ライフラインの復旧状況 風評被害対策の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 帰宅支援情報 沖縄多言語コンタクトセンターの設置状況、避難生活に関する情報 インフラ・ライフラインの復旧状況 	<ul style="list-style-type: none"> 特設ページの開設 帰宅支援情報 沖縄多言語コンタクトセンターの設置状況、避難生活に関する情報 インフラ・ライフラインの復旧状況 	<ul style="list-style-type: none"> 被災した観光地とのつながりを意識したメッセージの配信
	【復興プロモーション実施】 終息期	<ul style="list-style-type: none"> 記者会見の実施 観光産業の回復状況 回復に向けたプロモーション 	<ul style="list-style-type: none"> 観光産業の回復状況 現地の写真等を添えたメッセージ 回復に向けたプロモーションの実施 	<ul style="list-style-type: none"> 観光産業の回復状況 回復に向けたプロモーション 	<ul style="list-style-type: none"> 現地の写真等を添えたメッセージ 回復に向けたPRメッセージ 安全性の情報と、再開に向けた情報の配信
	回復期		<ul style="list-style-type: none"> 定期的な更新により復興をPRする 	<ul style="list-style-type: none"> 不安を取り除くための安全性の説明、詳細な情報 受け入れに向けたPRの配信 	<ul style="list-style-type: none"> 不安を取り除くための安全性の説明、詳細な情報 受け入れに向けたPRの配信

【様式1】 観光危機発生 第1報

令和○年○月○日 観光振興課 受入推進班長 ○○○ (IP○○○○)

○○で発生した○○○について(第1報)
(○月○日○時○分現在)

1. 概 要

- (1) 日 時 令和○年○月○日() ○時○分頃
- (2) 場 所
- (3) 状 況

2. 観光危機管理体制

日 時		内 容
○月○日()	○:○○	

(以上)

【様式2】 観光危機発生 第2報以降

令和〇年〇月〇日
 観光振興課 受入推進班長
 〇〇〇
 (IP〇〇〇〇)

〇〇で発生した〇〇〇について(第〇報)
 (〇月〇日〇時〇分現在)

1. 概要

- (1) 日時 令和〇年〇月〇日() 〇時〇分頃
- (2) 場所
- (3) 状況

2. 観光危機管理体制

日 時		内 容
〇月〇日()	〇:〇〇	

3. 被害の状況

(1) 観光客の人的被害等

避難者数	名	避難箇所数	箇所
死者	名		
負傷者	重症 名	中等症 名	軽傷 名
	計 名		

※搬送先の病院及び受入負傷者数については、別添資料のとおり。

(2) 観光関連施設等の物的被害

4. 観光危機管理体制における対応等5.

5. 今後の対策(対処方針)

6. その他

一時避難施設(避難所)として対応中のホテル等 軒

(以上)

【様式3】 部内各課長等・OCVBへの情報共有(例示)

文化観光スポーツ部 観光危機管理対策本部 観光政策課 総務班長からお知らせします。

【観光危機の概要】

本日(午前・午後) ____ 時 ____ 分ごろ、
_____ において、
_____ が発生しました。

【部等の体制】

- ・本日(午前・午後) ____ 時 ____ 分に、沖縄県観光危機管理対策本部を設置しました。
- ・沖縄県災害対策本部が本日(午前・午後) ____ 時 ____ 分に設置されました。

【被害状況】

現在のところ、観光客の人的被害は、死者が ____ 名、負傷者が ____ 名となっています。
物的被害は、_____ となっています。

【対応状況】

1. 観光振興課受入推進班長において、関係者から情報収集
 2. OCVBに現地情報収集を指示
 3. _____
 4. _____
- などを現在、実施しています。

以上

発信元：観光政策課 総務班長

電話：〇〇〇〇(庁内IP〇〇〇)

担当：〇〇〇〇

【様式4】 職員に対する参集及び体制整備の指示(例示)

文化観光スポーツ部 観光危機管理対策本部 観光政策課 総務班長からお知らせします。

【観光危機の概要】

上記に対して、

本日(午前・午後) ____時 ____分、

初動・準備体制

観光危機管理警戒本部

観光危機管理対策本部

を発動(設置)し、

部内全課

観光政策監及び
観光振興課

に対し

レベル1

レベル2

レベル3

別紙

による要員配置を指示します。

各所属長は、対象職員の参集と体制の準備・整備を速やかにお願ひします。

以上

発信元：観光政策課 総務班長

電話：○○○○(庁内IP○○○○)

担当：○○○○

【様式5】 各種会議開催の通知

第_____号

令和__年__月__日

各 本 部 員 様

沖縄県観光危機管理対策本部長

沖縄県観光危機管理対策本部会議について(通知)

みだしのことについて、下記のとおり開催するので、出席してください。

記

1 日 時 令和〇年〇月〇日() 〇時〇分~〇時〇分

2 場 所 〇〇〇〇

3 議 題

(1) _____

(2) _____

(3) _____

以上

発信元：観光政策課 総務班長

電話：〇〇〇〇(庁内IP〇〇〇)

担当：〇〇

【様式6】 市町村情報収集様式(市町村→県)

沖縄県観光危機管理〇〇本部 宛

状況報告書(第 報)

担当者			
市町村名		報告日時	年 月 日() 時 分
連絡先(電話)		連絡先 (Fax・Email)	

■市町村の主な被害状況

--

■施設等の主な被害状況

--

■安否情報

	国内観光客	外国人観光客	負傷者	死亡者
	人	人	人	人

■帰宅支援が必要な観光客

	国内観光客	外国人観光客
全体	人	人
うち要配慮観光客	人	人

■配慮が必要な観光客

	避難行動 要支援者	乳幼児	アレルギー	外国人	ハラル	その他
計	人	人	人	人	人	人

■上記にて避難行動要支援者およびその他の内訳

(妊婦 人、車いす 人、透析治療が必要 人 等)

--

【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)

宛

状況報告書(第 報)

担当者			
市町村名		報告日時	年 月 日() 時 分
連絡先(電話)		連絡先 (Fax・Email)	

■主な被害状況

--

■施設等の状況

--

■安否情報

	国内観光客	外国人観光客	負傷者	行方不明者	死亡者
	人	人	人	人	人

■帰宅支援が必要な観光客

	国内観光客	外国人観光客
全体	人	人
うち要配慮観光客	人	人

■配慮が必要な観光客

	避難行動 要支援者	乳幼児	アレルギー	外国人	ハラル	その他
計	人	人	人	人	人	人

■上記にて避難行動要支援者およびその他の内訳

(妊婦 人、車いす 人、透析治療が必要 人 等)

--

【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)

宛

状況報告書(第 報)

担当者			
市町村名		報告日時	年 月 日() 時 分
連絡先(電話)		連絡先 (Fax・Email)	

■主な被害状況

--

■営業状況、施設の状況

--

■利用状況(宿泊施設のみ回答)

	利用客室数	空室数	合計客室数
	室	室	室

■帰宅支援が必要な観光客

	国内観光客	外国人観光客
全体	人	人
うち要配慮観光客	人	人

■その他報告事項

--

【様式9】 質問・依頼書

宛

質問・依頼書 (どちらかに○をつける)

担当者			
市町村名		報告日時	年 月 日() 時 分
連絡先(電話)		連絡先 (Fax・Email)	

■緊急度合い(いずれかに○をつける)

本日中に回答	翌日まで	3日以内	1週間以内	緊急性・低

■質問・依頼内容(具体的に)

【様式10】 対応記録票

入手情報	日時	令和 年 月 日() 時 分		
	発信者	<input type="checkbox"/> 沖縄県災害対策本部() <input type="checkbox"/> ()市町村 <input type="checkbox"/> 沖縄県観光危機管理本部() <input type="checkbox"/> 観光協会 <input type="checkbox"/> 自衛隊 <input type="checkbox"/> OCVB <input type="checkbox"/> 国機関() <input type="checkbox"/> 事業所() <input type="checkbox"/> 警察()本部・署 <input type="checkbox"/> 組合・団体() <input type="checkbox"/> 消防() <input type="checkbox"/> 報道() <input type="checkbox"/> 避難所() <input type="checkbox"/> その他()		
	相手部署		担当	
	受信	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/> その他()	連絡先	
	対応者			
	情報の種別	<input type="checkbox"/> 救助 <input type="checkbox"/> 要請 <input type="checkbox"/> 被災等情報 <input type="checkbox"/> その他()		
	受信内容			
対応内容	日時	令和 年 月 日() 時 分		
	依頼先	<input type="checkbox"/> 沖縄県災害対策本部() <input type="checkbox"/> ()市町村 <input type="checkbox"/> 沖縄県観光危機管理本部() <input type="checkbox"/> 観光協会 <input type="checkbox"/> 自衛隊 <input type="checkbox"/> OCVB <input type="checkbox"/> 国機関() <input type="checkbox"/> 事業所() <input type="checkbox"/> 警察()本部・署 <input type="checkbox"/> 組合・団体() <input type="checkbox"/> 消防() <input type="checkbox"/> 報道() <input type="checkbox"/> 避難所() <input type="checkbox"/> その他()		
	相手部署		担当	
	対応内容			
発信者への回答				