

令和3年度 沖縄観光危機管理対策強化事業

第2次沖縄県観光危機管理計画

概要版



< 目次 >

はじめに

- 1 改定の目的 1
- 2 改定のポイント 1

第1章 総則

- 1 計画の目的 2
- 2 計画の性格 2
 - 観光危機発生時の観光客の主な特徴 2
 - 沖縄県観光危機管理計画の位置づけ 3
- 3 沖縄観光の危機管理上の課題 3
- 4 「観光危機」及び「観光危機管理」の定義 4
- 5 想定する観光危機 4
- 6 基本方針 5
 - 基本方針の概要 5
 - 観光危機管理における4R 5
- 7 基本計画
 - ①平常時の減災対策(Reduction) 6
 - ②危機対応への準備(Readiness) 6
 - ③危機への対応(Response) 7
 - ④危機からの回復(Recovery) 7

第2章 観光危機管理体制

- 1 観光危機管理体制の整備 8
- 2 観光危機管理の配置体制 9

第3章 関係機関における4Rの対策

- 1 各主体に期待する主な役割(抜粋) 10

第4章 計画の効果的な実現

- 1 計画の効果的な実現 11

1 改定の目的

沖縄県では、平成27年3月に「沖縄県観光危機管理基本計画」を、平成28年3月に「沖縄県観光危機管理実行計画」を策定し、観光産業に負の影響を与える観光危機に対し、県、市町村、一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー（以下「OCVB」という。）、観光関連団体・事業者、県民等の各主体が、連携を図りながら観光危機管理の役割と行動を認識し、危機対応に取り組んできました。

しかしながら今般の新型コロナウイルス感染症の影響は、想定を超える深刻な影響を長期にわたり及ぼしています。

このため、新型コロナウイルス感染症等への対応等も踏まえ、備えから復興まで、より具体的な取り組みを加えるとともに、各危機対応における関係各所の役割をさらに明確にし、観光危機発生時に機動的で実効性のある対策を実施できる体制を構築することを目的に改定しました。

2 改定のポイント

- ① 現行の観光危機管理基本計画及び観光危機管理実行計画の重複部分を整理し、観光危機管理計画として一本化。
- ② 観光危機時に迅速な対応ができるよう、危機に応じた観光危機管理対応マニュアルを整理（訓練や危機対応を踏まえて随時見直し）。
- ③ 復興施策の企画段階から、市町村と情報を共有し効果的な施策展開が可能となるよう計画に位置付け、新たに情報共有のためのツールを導入する（平常時にも活用）。
- ④ 危機からの回復施策として、域内需要喚起策や経営支援などの経済対策に係る記載を追加。
- ⑤ 災害時等の観光危機管理を含めた新たな財源として、観光振興基金に係る記載を追加。



機動的で実効性のある体制構築

それぞれの役割と連携を明確に！



1 計画の目的

本県のリーディング産業である観光産業は、地域経済の活性化や県民の雇用創出など、県経済に大きく貢献する重要な産業であり、観光産業の持続的発展を図ることは沖縄県の振興・発展にとって重要な施策となります。

本計画は、以下の体制を整備することにより、安全・安心で快適な観光地としての沖縄観光ブランドを構築し、「世界から選ばれる持続可能な観光地の形成」を図ることを目的としています。



- 県、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者、県民等の各主体が、観光危機管理の役割と行動を認識し、各主体が連携して対応できる体制
- 危機への減災対策、危機に備えた定期的な訓練等の実施、危機発生時の観光客への的確な情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策、危機発生後の風評被害対策、観光産業の早期復興・事業継続支援等を迅速かつ確実に実施できる体制
- 観光産業に影響を及ぼす様々な危機の被害を最小化するため、
 - ① 平常時の減災対策(Reduction)
 - ② 危機対応への準備(Readiness)
 - ③ 危機への対応(Response)
 - ④ 危機からの回復(Recovery)
 の4段階(4R)において、県、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者及び県民が一体となって最善の対策をとることができる体制

2 計画の性格

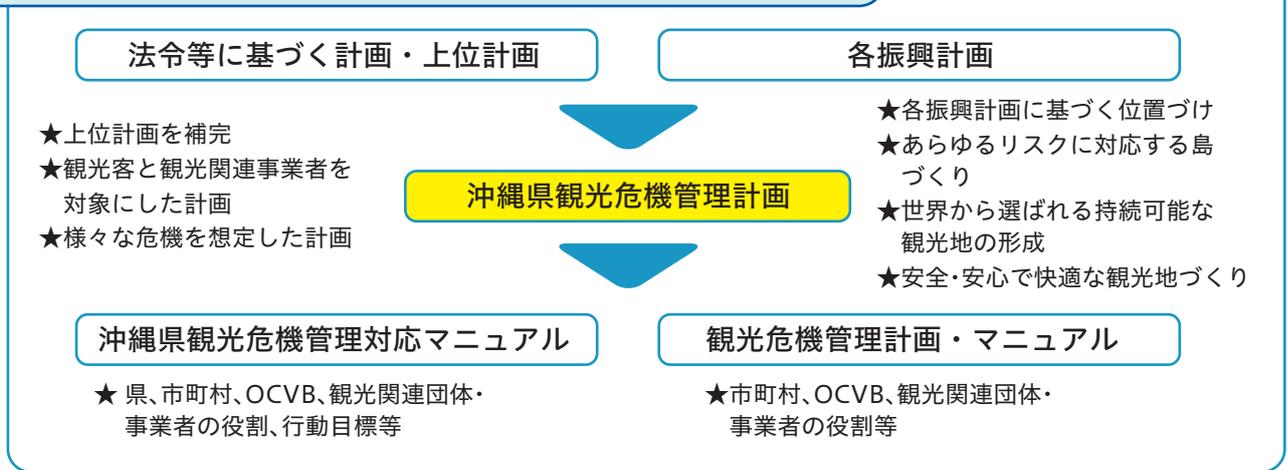
- 沖縄観光の危機管理に関する総合的な計画。観光危機対策の沖縄県における「基本方針」や「基本施策」、「具体的な行動計画」を明確にし、県民をはじめ、関係機関の自発的な活動の指針を明らかにするもの。
- 「沖縄県地域防災計画」「沖縄県国民保護計画」「沖縄県感染症予防計画」などの危機管理関係計画で定める防災対策等の中で、観光分野に係る役割等を明確にするもの。
- 観光危機発生時の観光客の安全確保や、観光産業の早期復興・事業継続支援等について、すでに対策が示されている場合は、該当する関係計画に基づいて観光分野に係る対応を行い、具体的な対策が示されていない部分についてはそれをカバーし、本計画に基づいてきめ細やかな対応を行う。



観光危機発生時の観光客の主な特徴

- 土地に馴染みがなく、土地勘もない。
- 避難方法がわからない。また、地元住民とのコミュニケーションが難しい。
- 早く家族や友人に連絡し、帰宅したい。
- 危機発生時の対応の遅れなどが沖縄観光へのイメージとなり、再訪意欲が下がる。

沖縄県観光危機管理計画の位置づけ



3 沖縄観光の危機管理上の課題

課題	概要
地理的条件による課題	<ul style="list-style-type: none"> ● 島しょ県であり、多くの離島を抱えることが防災上不利な地理的条件となっています。 ● また、台風の襲来が多いことも特徴である一方で、人や物の往来は空路及び海路に頼らざるを得ない状況にあります。 ● 沖縄本島中南部に密集する人口と、那覇空港及び那覇港を起点に活動を始める観光客が危機時に混在することから、防災上特別な配慮が必要となっています。
社会的条件による課題	<ul style="list-style-type: none"> ● 1日に多くの観光客が滞在するため、避難誘導體制、避難施設、食料・飲料水等の備蓄の確保、救助・救急・医療活動等は、県民のみならず観光客に配慮した対応が必要となります。 ● 多言語での観光危機管理情報の発信、所在や安否の確認、避難誘導體制等の強化、高齢者や妊婦など迅速な避難行動が困難な観光客に配慮した対応が求められます。
新型コロナウイルス感染症	<ul style="list-style-type: none"> ● 防疫対策と経済対策のバランスの確保や県民及び観光客に対する正確な情報発信と周知活動が求められます。 ● また、行政が主体となって裾野の広い観光関連産業に対する支援も効果的であり、経済対策(需要喚起策など)に関する連携した施策を展開することも重要となります。

4 「観光危機」及び「観光危機管理」の定義

観光危機とは

観光危機とは、沖縄県内又は外国を含む県外で発生した自然災害や感染症、航空機・船舶事故などの、回避することのできない災害・事故・事件等により、観光客や観光産業に甚大な被害をもたらし、その発生から対応までを限られた時間と不確実な状況の下で意思決定をしなければならない状況や事象を指します。

観光危機管理とは

観光危機管理とは、観光客や観光産業に甚大な被害をもたらす観光危機を予め想定し、被害を最小化するための減災対策、危機に備えた計画やマニュアルの策定、定期的な訓練を実施し、観光危機発生時における観光客への情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策等の迅速な対応、観光危機発生後の風評被害対策、観光産業の早期復興・事業継続支援等を組織的かつ計画的に行うことを指します。

対象

本計画における対象は「観光客」「観光関連事業者」とし、「県」「市町村」「OCVB」「観光関連団体・事業者」「県民」の各主体の自発的な活動指針となります。

5 想定する観光危機

本計画において想定する観光危機は、沖縄観光に直接的・間接的(風評被害含む)に影響を与えると考えられる次に掲げる災害・危機を指します。

種別	種別	
①自然災害危機	地震、津波、台風、大雨による洪水・高潮・土砂災害・風害(竜巻を含む)等	 台風
②人為災害危機	ホテル等の大規模火災、大規模交通・鉄軌道・航空機・船舶事故、大規模停電、広範囲な通信障害、原子力災害、不発弾、武力攻撃、テロ、ハイジャック、凶悪犯罪、また、SNS・報道などによる風評被害等	 大規模火災
③健康危機	新型コロナウイルスや新型インフルエンザ等の感染症、大規模食中毒、有毒生物(感染症を媒介する蚊等)の異常発生等	 感染症
④環境危機	大気汚染、海洋汚染(タンカー油流出事故)、大量の海岸漂着物、化学物質の流出等を含む環境汚染物質の流出等	 海洋汚染
⑤県外で発生した災害危機	県外で発生した①から④の災害・危機で、沖縄観光に影響を与える観光危機、主要市場における急激な経済変動、主要市場発着航空便の長期にわたる運航休止・減便、他国との外交摩擦、紛争等	 閉鎖

第1章 総則

6 基本方針

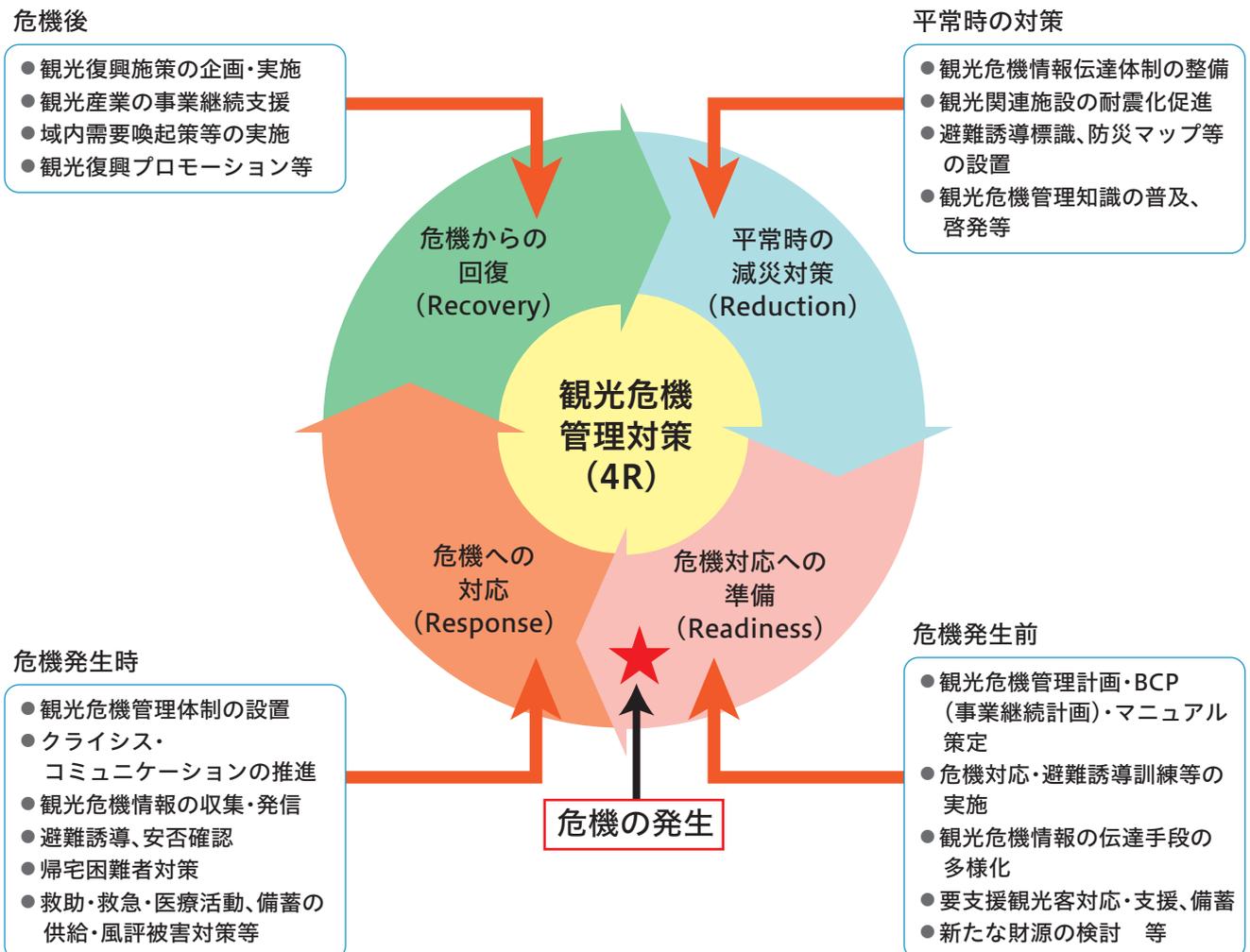
基本方針の概要

観光危機においては、これまでに本県が経験した観光危機の教訓を踏まえ、行政と民間が一体となり、観光危機発生時に迅速に対応できる実行力のある観光危機管理体制を強化します。

取組にあたっては、危機による被害を最小化する「減災」の考え方にに基づき、観光客や観光関連従事者等の人命を守り、観光産業への被害をできるだけ少なくするよう、様々な対策を組み合わせることが大切です。

観光危機管理対策には、時間の経過とともに「平常時の減災対策(Reduction)」、「危機対応への準備(Readiness)」、「危機への対応(Response)」、「危機からの回復(Recovery)」の4段階(4R)があり、それぞれの段階において関係機関が最善の対策をとることで被害軽減につながります。

観光危機管理における4R



7 基本計画

① 平常時の減災対策（Reduction）

観光客や観光産業に甚大な被害をもたらす観光危機を予め想定し、観光危機による影響を低減するため、危機に強く世界から選ばれる魅力ある安全・安心で快適な観光地づくりや、多言語対応の避難誘導標識等の設置や安全対策の充実・強化、観光危機管理知識等の普及・啓発などの施策を推進します。



Evacuation Solutions

主な取組

- 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 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 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 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 等

② 危機対応への準備（Readiness）

観光危機発生時における対策等を予め検討し、観光客の安全確保や、観光産業への影響の低減を図る観光危機管理計画等やマニュアルの策定促進、地域全体で取り組む危機対応・避難誘導訓練の定期的な実施、要支援観光客への支援体制の強化等の施策を推進します。



主な取組

- 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・マニュアル・BCP(事業継続計画)等の策定・見直し等の促進
- 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
- 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
- ④ 要支援観光客への対応・支援体制の強化
- ⑤ 観光客に配慮した避難施設、資機材、食料・飲料水、衛生用品などの備蓄の充実・強化
- 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等

第1章 総則

③危機への対応（Response）

観光危機発生時に、観光客や観光産業への被害や影響を低減するための観光危機管理体制の設置、関係機関と連携した情報収集・発信体制の強化、観光客の安全かつ確実な避難誘導・安否確認、帰宅困難者対策、救助・救急・医療活動、備蓄、風評被害対策等の施策を推進します。



主な取組

- 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強化
- ④ 観光客の安全かつ確実な避難誘導・安否確認
- 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
- 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
- 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等の備蓄の調達と供給
- 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

④危機からの回復（Recovery）

観光危機後の観光産業の早期復興・事業継続支援体制の設置、観光客の誘致に向けたプロモーション活動等や、風評被害対策、融資・雇用継続支援、域内需要喚起策等の施策を推進します。



主な取組

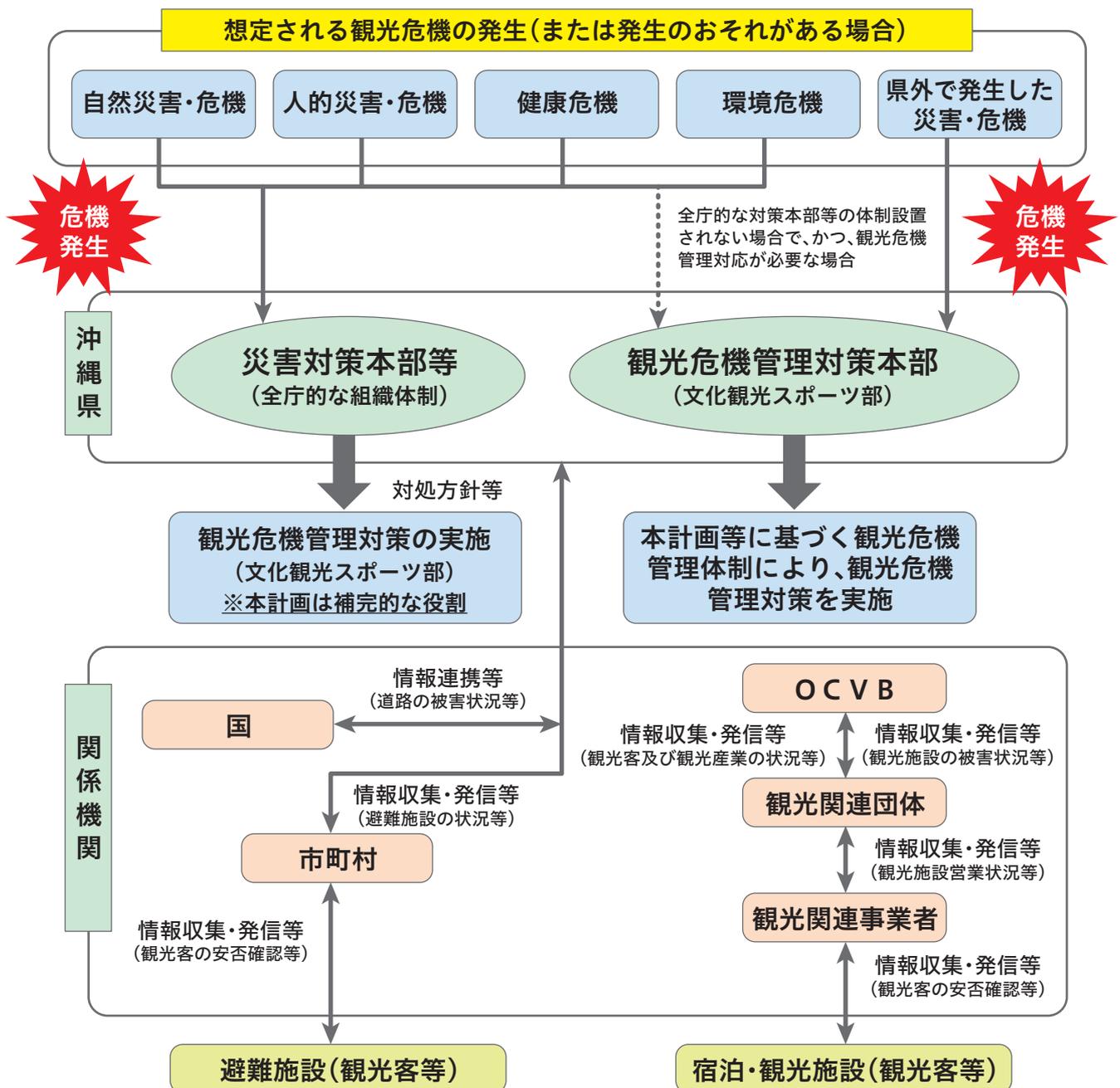
- ① 観光危機後の観光誘客及び観光産業の早期復興・事業継続に向けた体制の設置
- ② 観光産業の早期復興を図るための施策等の企画・実施、国内・海外の関係機関との連携強化
- ③ 観光危機後の観光産業の早期復興に向けたプロモーション活動等の実施
- ④ 観光危機後の国内・海外への戦略的な情報発信等による風評被害対策
- ⑤ 観光産業の早期復興・事業継続を図るための緊急融資支援等の実施
- ⑥ 観光危機により甚大な影響を受けた観光産業の雇用継続支援の実施
- ⑦ 観光産業の復興に向けた域内需要喚起策等の実施 等

1 観光危機管理体制の整備

観光危機管理の組織体制は、「沖縄県地域防災計画」などの既存計画で、組織体制が定められている場合、又は危機対応に当たって全庁的な組織体制が設置される場合には、「災害対策本部」などの当該組織体制のもと、観光所管部局として対応を行います。

一方で、県外や海外で発生した災害などの場合は、全庁的な組織体制が構築されないことが想定されることから、文化観光スポーツ部を主体とした観光危機管理体制(P9表1)を必要に応じて設置し、本計画や対応マニュアルに則った対応を行います。(図1)

(図1) 観光危機発生時の観光危機管理体制フロー図



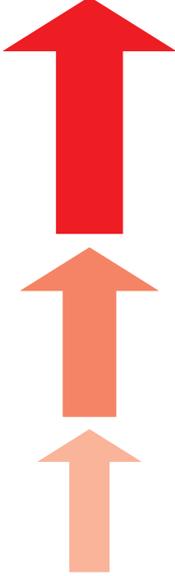
第2章 危機管理体制

2 観光危機管理の配置体制

全庁的な対策本部等の組織体制が設置されていない場合で、かつ、観光危機管理対応が必要な場合に、観光危機の状況及び推移等によって次の管理体制を設置します。(表1)

また、観光客や観光関連産業への影響が長期化する観光危機については、本計画で定める観光危機管理体制に関わらず、観光関連産業への支援を所管する新たな課やプロジェクトチームの設置など、刻一刻と変化する観光危機の状況に応じて柔軟な対応を行います。

(表1) 観光危機発生時の観光危機管理体制

区分	観光危機管理体制	主な取組
観光危機発生時 危機の度合い 強  弱	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">対策本部</div> <p>観光客の生命、身体に重大な被害が生じ、若しくは生じる恐れのある場合、又は、観光産業の事業継続に重大な支障が生じ、若しくは生じる恐れのある場合に設置する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 危機対応方針の策定及び共有 ◆ 状況に応じて国への協力・支援依頼の実施 ◆ 観光客及び観光産業の被害情報の収集・分析・共有の実施 ◆ 観光客への情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策の実施 ◆ マスコミなどメディアを活用した正確な情報発信 ◆ 観光産業の早期復興・事業継続支援等の実施 等 ⇒【連携先】国・市町村・OCVB・観光関連団体・観光関連事業者・マスコミ等メディア
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">警戒本部</div> <p>観光客の生命、身体に相当程度の被害が生じ、若しくは生じる恐れのある場合、又は、観光産業の事業継続に相当程度の支障が生じ、若しくは生じる恐れがあり、その危機の程度が対策本部を設置するに至らない場合に設置する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 観光客及び観光産業の被害情報の収集・分析・共有の実施 ◆ 状況に応じた観光客への情報発信、避難誘導・安全対策、帰宅困難者対策の実施 ◆ マスコミなどメディアを活用した正確な情報発信 ◆ 観光産業の早期復興・事業継続支援の実施 等 ⇒【連携先】国・市町村・OCVB・観光関連団体・観光関連事業者・マスコミ等メディア
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">準備体制</div> <p>観光危機の状況及び推移等によっては、観光客及び観光産業に甚大な被害をもたらす可能性がある場合に設置する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 観光危機の状況及び推移等の監視 ◆ 観光危機情報の収集、分析および共有 等 ⇒【連携先】危機に応じた関係機関・OCVB

1 各主体に期待する主な役割（抜粋）

4 R	県	市町村	OCVB	観光関連団体	観光関連事業者
平常時の減災対策	<ul style="list-style-type: none"> 観光危機情報を観光客に迅速かつ確実に発信する伝達体制の整備 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 	<ul style="list-style-type: none"> 県の対策と連携 観光関連施設の耐震化促進 地域住民や観光事業者への普及啓発 指導者等の育成 観光危機管理担当者の設置 	<ul style="list-style-type: none"> 県の対策と連携 観光関連施設の耐震化促進 地域住民や観光事業者への普及啓発 指導者の育成 	<ul style="list-style-type: none"> 県の対策と連携 観光関連施設の耐震化促進 加盟事業者への観光危機管理対策に関する普及啓発 指導者の育成 	<ul style="list-style-type: none"> 県の対策と連携 観光関連施設の耐震化促進 従業員等への観光危機管理対策に関する普及啓発 指導者の育成
危機対応への準備	<ul style="list-style-type: none"> 観光危機管理計画とマニュアルの策定と見直し 危機対応・避難誘導訓練等の実施 観光危機情報を提供するための体制強化 持続可能な観光地づくりと財源の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 県の対策と連携 要支援観光客への対応・支援体制の強化 避難施設、資機材、食料・飲料水、衛生用品の備蓄 	<ul style="list-style-type: none"> 県の対策と連携 要支援観光客への対応・支援体制の強化 避難施設、資機材、食料・飲料水、衛生用品の備蓄 	<ul style="list-style-type: none"> 県の対策と連携 要支援観光客への対応・支援体制の強化 避難施設、資機材、食料・飲料水、衛生用品の備蓄 	<ul style="list-style-type: none"> 県の対策と連携 要支援観光客への対応・支援体制の強化 避難施設、資機材、食料・飲料水、衛生用品の備蓄
危機への対応	<ul style="list-style-type: none"> 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 関係機関等との合意形成、クライシス・コミュニケーションの推進 迅速かつ正確な情報収集及び発信、通信手段の確保等の活動体制の強化 	<ul style="list-style-type: none"> 県の対応と連携 観光客の避難誘導・安否確認 帰宅困難者対策や家族への対応 観光客に対する救助・救急・医療活動等の連携強化 生活必需品の備蓄と調達、供給 	<ul style="list-style-type: none"> 県の対応と連携 観光客の避難誘導・安否確認 帰宅困難者対策や家族への対応 観光客に対する救助・救急・医療活動等の連携強化 	<ul style="list-style-type: none"> 県の対応と連携 観光客の避難誘導・安否確認 帰宅困難者対策や家族への対応 観光客に対する救助・救急・医療活動等の連携強化 加盟事業者に対する備蓄状況の把握（食料・飲料水等） 	<ul style="list-style-type: none"> 県の対応と連携 観光客の避難誘導・安否確認 帰宅困難者対策や家族への対応 観光客に対する救助・救急・医療活動等の連携強化 生活必需品の備蓄と調達、供給
● 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					
危機からの回復	<ul style="list-style-type: none"> 観光産業の早期復興・事業継続に向けた体制設置 早期復興を目的とした関係機関との連携強化 プロモーション活動 戦略的な情報発信による風評被害対策 事業継続のための緊急融資等の実施 観光産業の雇用継続支援の実施 域内需要喚起策等の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 県の対策と連携 観光産業の早期復興・事業継続に向けた体制設置 早期復興のための施策等の企画・実施 プロモーション活動 戦略的な情報発信等による風評被害対策 早期復興・事業継続支援等の実施 観光産業の雇用継続支援の実施 観光産業の復興に向けた域内需要喚起策等の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 県の対策と連携 観光産業の早期復興・事業継続に向けた体制設置 早期復興を図るための施策等の企画・実施 プロモーション活動 戦略的な情報発信等による風評被害対策 早期復興・事業継続支援等の実施 観光産業の雇用継続支援の実施 観光産業の復興に向けた域内需要喚起策等の広報や相談支援 	<ul style="list-style-type: none"> 県の対策と連携 観光産業の早期復興・事業継続に向けた体制設置 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 戦略的な情報発信等による風評被害対策 観光関連事業者等の早期復興・事業継続に必要な取組の推進 従業員の雇用継続 観光産業の復興に向けた域内需要喚起策等の広報や相談支援 	<ul style="list-style-type: none"> 県の対策と連携 観光産業の早期復興・事業継続に向けた体制設置 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 戦略的な情報発信等による風評被害対策 観光関連事業者等の早期復興・事業継続に必要な取組の推進 従業員の雇用継続

第4章 計画の効果的な実現

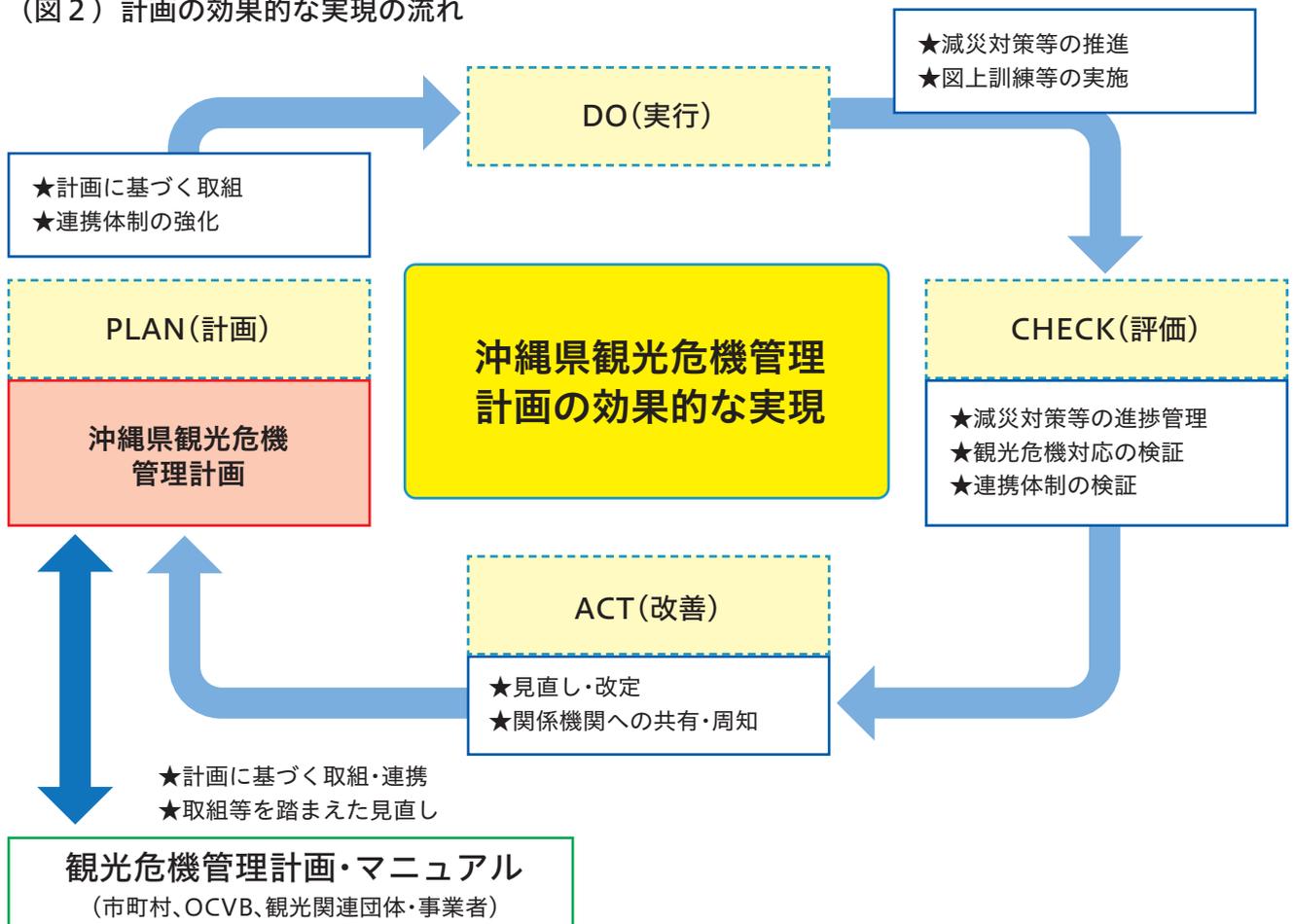
1 計画の効果的な実現

観光危機から観光客の安全を守り、危機後の観光産業の早期復興・事業継続を図るため、平常時から県や国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者及び県民が連携し、本計画に基づき以下の取組を進めていきます。

主な取組

- ① それぞれに期待される具体的な役割を認識し、迅速かつ的確な観光危機管理対策が実施できるよう、平常時から、国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等との連携体制を構築するとともに、県とOCVBで構成する観光危機管理連絡会議等を適宜開催し、本計画に基づく取組等の推進、情報の共有等を行います。
- ② 本計画については、PDCAの観点で(図2)、原則5年ごとに見直しを実施します。ただし、観光危機からの回復後、危機対応への振り返りを行うとともに、その有効性の検証を行い、計画改定の必要があれば見直しを行います。
- ③ 本計画に基づくマニュアルを策定し、観光危機発生時の迅速かつ的確な対応ができるよう、県民を含めた観光危機対応訓練等を定期的実施し、内容の検証、継続的な見直しを行い、全県規模で観光危機管理体制の充実・強化を図ります。

(図2) 計画の効果的な実現の流れ





沖繩観光PR大使「マハ郎」

沖繩

沖繩観光PR大使「花苺マハエ」

安全・安心な観光地へ！

©OCVB

沖繩県

OCVB

NAHA AIRLINES

QR Code



もしもの時の防災情報 沖繩防災情報ポータル

ハイサイ！防災で～びる

Okinawa disaster prevention information portal

沖繩県内の災害に関する情報を日本語、英語、簡体字、繁体字、韓国語で配信

QR Code

沖繩県文化観光スポーツ部 観光政策課

〒900-8570 沖繩県那覇市泉崎1-2-2 行政棟 8階(南側)

電話番号:098-866-2763 FAX:098-866-2767