

# 石垣市観光危機管理計画

初版(令和4年度)【概要版】

石垣市

令和4年3月

# 本計画の趣旨

観光産業は、地域経済の活性化や雇用創出、観光客の消費・滞在による観光収入及び関連産業への波及効果等、直接的、間接的に経済に大きく貢献する極めて重要な産業の一つです。その観光産業の持続的発展を図ることは、観光行政にとって最も重要な施策の一つです。

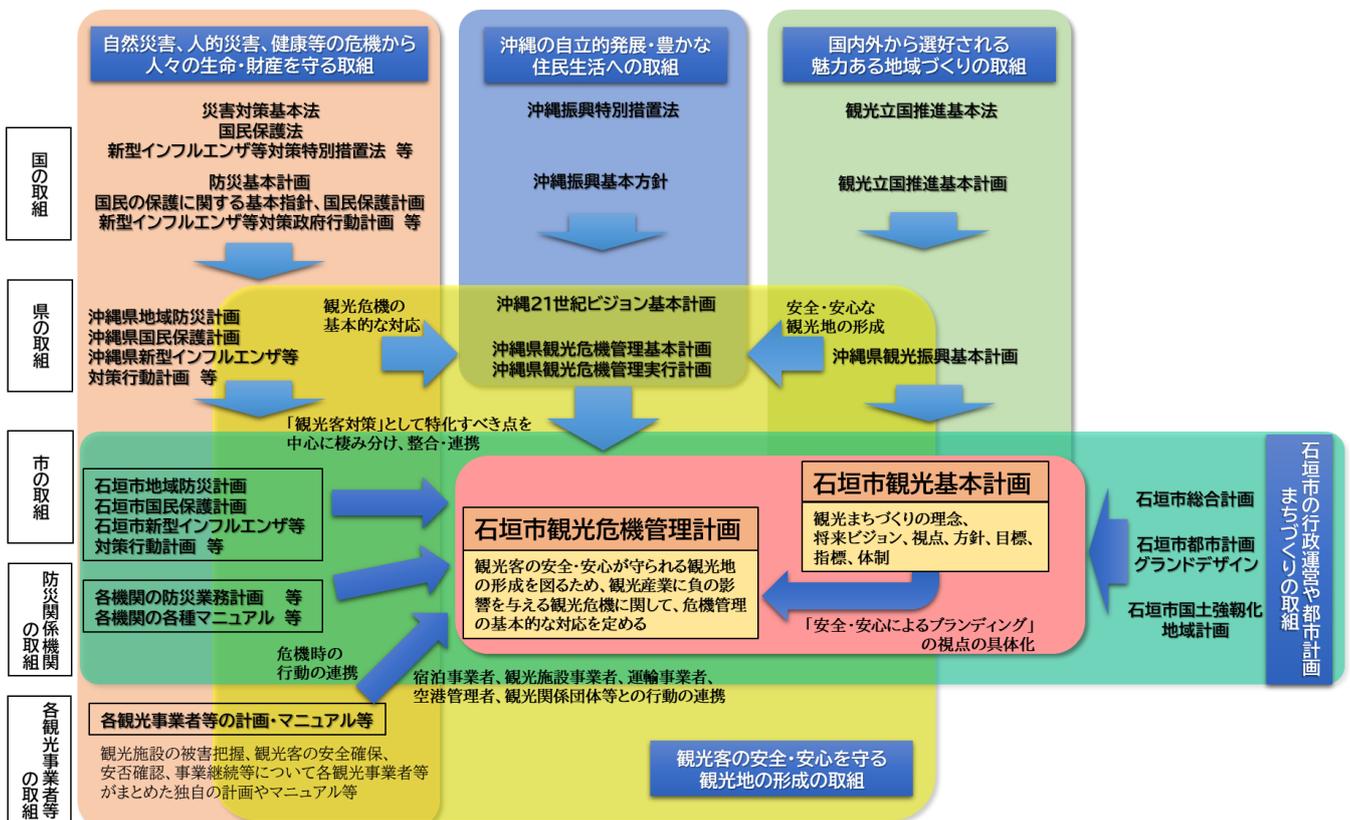
一方で、石垣市をはじめとする八重山圏域は台風の常襲地であり、度々甚大な被害を被っており、これに対し市等の行政のみならず観光事業者が、独自に自らの施設や観光客を守るために様々な防災・安全対策を講じてきました。平成23(2011)年の東日本大震災後に石垣市への観光客が急減したことや、令和2(2020)年に国内で初めて感染が確認された新型コロナウイルス感染症とその感染拡大による移動制限により、石垣市の観光産業を取り巻く状況が急変したことから、観光産業を守る取組のほかに、早期回復や継続のあり方についても日頃から意識を高める取組が必要です。

『石垣市観光危機管理計画』(以下「本計画」という。)は、このような台風、地震、津波、航空機・船舶事故、感染症等、観光産業に負の影響を与える危機事象について、以下の方針を明記します。

- 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の方針
- 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の方針
- 観光危機後の風評被害対策、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対応する方針

本計画の策定及び訓練や日頃の運用、定期的な見直しを通じて、石垣市及び八重山圏域全体が、安全・安心・快適な観光地としての価値を維持し高めることを目的とします。

## ■本計画の位置付け



## 想定する観光危機

本計画で想定する観光危機は、『沖縄県観光危機管理基本計画※平成27(2015)年3月策定』で想定される観光危機を基本とし、『石垣市地域防災計画』で想定する自然災害や本市の特性を踏まえ観光産業や観光客に直接的・間接的(風評被害を含む)に影響を与えられと考えられる事象について、本市における観光危機として設定します。

観光産業は石垣市の主要産業であり、『第2次石垣市観光基本計画』でも「観光の質の向上」を基本政策の柱として重視していることから、本計画では「観光の質の著しい低下」を観光危機として設定し、石垣市が直面する事象の例を示すことで、観光危機に対する社会全体の認識を高めていきます。

### ■本計画が対象とする観光危機

分類	観光危機の事象
自然災害・危機	<ul style="list-style-type: none"> <li>○地震・津波</li> <li>○台風・洪水・高潮・土砂災害</li> </ul>
人為災害・危機	<ul style="list-style-type: none"> <li>○大規模火災</li> <li>○林野火災</li> <li>○危険物災害</li> <li>○不発弾等災害</li> <li>○大規模停電</li> <li>○通信障害</li> <li>○道路事故災害</li> <li>○航空機事故災害</li> <li>○海上災害</li> <li>○武力攻撃、テロ、ハイジャック等</li> </ul>
観光の質の著しい低下に伴う危機	<ul style="list-style-type: none"> <li>○観光客が巻き込まれる事件・事故の増加傾向</li> <li>○反社会的勢力関係者や悪質な事業者等の営業行為を原因とする、観光の質の低下や安全対策の軽視による事故の発生</li> <li>○反レスポンスブル・ツーリスト<sup>1</sup>の入域による市民等<sup>2</sup>の生活への悪影響や事業者とのトラブル発生</li> <li>○自然及び文化財等への落書きや破損、破壊滅失行為</li> <li>○SNS等によるネガティブキャンペーンが展開されること</li> </ul>
健康危機	<ul style="list-style-type: none"> <li>○大規模食中毒の発生</li> <li>○感染症</li> <li>○有害生物の発生</li> </ul>
環境危機	<ul style="list-style-type: none"> <li>○海洋汚染</li> <li>○水質汚染</li> <li>○大気汚染</li> <li>○温暖化による豪雨、干ばつ</li> <li>○不漁</li> </ul>
県外・市外で発生した災害危機	<ul style="list-style-type: none"> <li>○県外・市外で発生した災害・危機</li> <li>○国外で発生した災害・危機</li> <li>○感染症の世界的な大流行</li> <li>○経済変動</li> <li>○外交摩擦</li> </ul>

<sup>1</sup> 反レスポンスブル・ツーリストとは、地域の生活、文化、慣習等や自然環境負荷への配慮を欠く利己的な立ち振る舞いを行う基本的マナーのない観光客を指します。

<sup>2</sup> 市民等とは、住民の他、通勤・通学等で石垣市内に滞在する者を指します。

# 観光危機管理の取組体制

## ○石垣市の体制

石垣市での観光危機発生時には、市内のみならず八重山圏域には多くの観光客が滞在しており、直接的な被害だけでなく、その後様々な混乱が発生することが見込まれることから、「石垣市災害対策本部」や「石垣市国民保護対策本部」等の体制の下に、各対策本部長(市長)の指示の下、官民連携による「石垣市観光危機対策ユニット」を設置します。

また、市外・県外等での観光危機が発生し、本市に直接的な被害が及ばない場合においても、観光客の帰宅支援や観光産業の維持が必要となる場面等においては、「石垣市観光危機対策ユニット」を単独で設置します。

## ○観光事業者・観光関連団体の体制

観光事業者及び観光関連団体は、それぞれの組織における体制の構築に努めると共に、来訪中の観光客の安全確保やその後の滞在・帰宅支援、施設等の被害把握、事業継続等の対応に努めます。

その上で、観光関連団体等を通じて観光事業者同士、「石垣市観光危機管理プラットフォーム」や「石垣市観光危機対策ユニット」との間で、被害発生状況、観光客の安否等の情報を伝達、共有ができるように人員、連絡手段を確保します。

これらの体制の設置や運用の基準については、「石垣市観光危機対策ユニット」の設置状況や「石垣市観光危機管理プラットフォーム」からの連絡状況と整合させつつ、観光事業者及び観光関連団体それぞれの対策本部等において明確化します。

## ○防災関係機関の体制

防災関係機関は、市民等だけでなく、市民等と行動特性が異なる観光客についても考慮・対応に努め、「石垣市観光危機管理プラットフォーム」や「石垣市観光危機対策ユニット」との間で、被害発生状況、観光客の安否等の情報を伝達、共有できるような運用に努めます。

## ○市民

一人の市民として、災害や観光危機の発生時には、観光客をはじめその場に居合わせた人々を守る基本的な行動を担います。声かけや、観光客が求める情報の提供等、個々がそれぞれできる範囲の助け合いを行います。

# 石垣市観光危機管理プラットフォーム

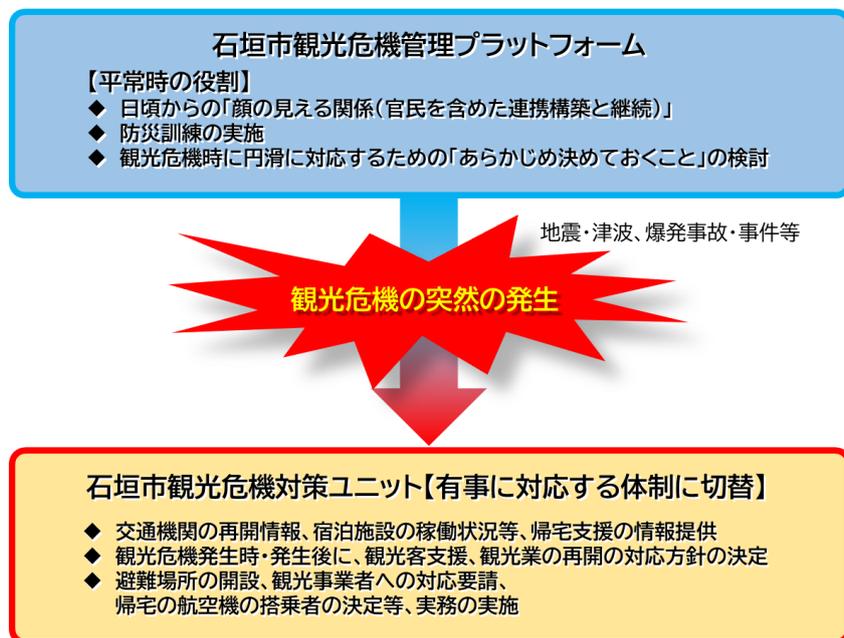
観光客の安否確認や滞在場所の確認・物資提供や帰宅支援等、様々な状況において、竹富町や与那国町、県や国、関係団体の他、観光事業者(特に宿泊事業者、交通事業者)との連携が重要です。

平常時より、石垣市観光文化課、石垣市観光交流協会を核とし、観光事業者や関係機関との連絡体制を確保し、観光危機発生時には円滑に連携が取れるよう、「石垣市観光危機管理プラットフォーム」を構築します。

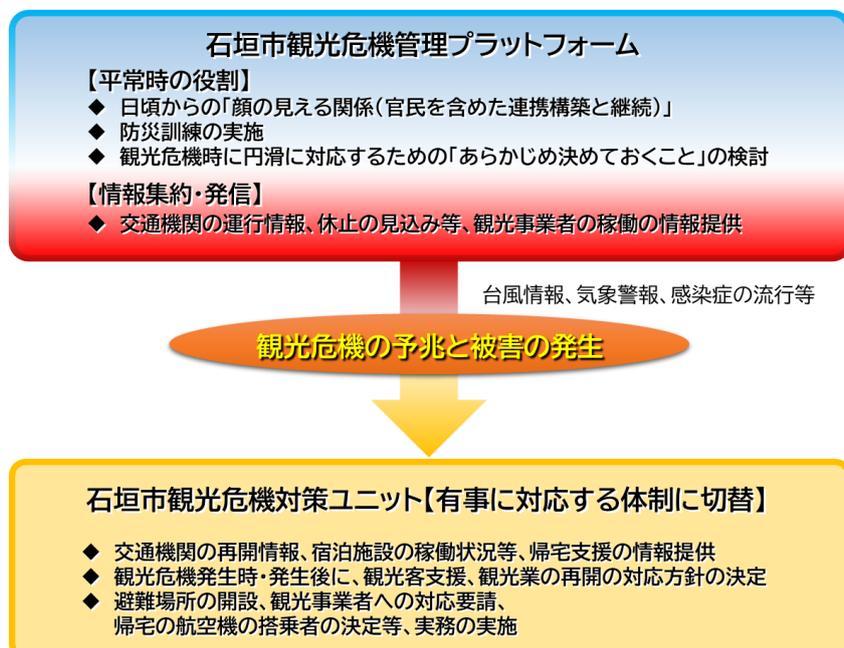
構成員は、石垣市観光文化課、石垣市観光交流協会、観光関連団体、観光事業者、公共機関等から選任し、連携先の確認、緊急連絡網を構築、諸課題の対応方針を協議します。

## ■石垣市観光危機管理プラットフォームの役割と位置付け

### 突発的な発生の観光危機の場合（地震・津波等、緊急避難を要する観光危機）



### 発生が予見される観光危機の場合（風水害等、事前対応が可能な観光危機）



# 観光危機管理の対策・対応

観光危機管理対策は、時間の経過とともに4段階(4R)を設定し、段階別の対策・対応を行います。

- |                               |                               |
|-------------------------------|-------------------------------|
| ◆ <u>平常時の減災対策 (Reduction)</u> | ◆ <u>危機対応への準備 (Readiness)</u> |
| ◆ <u>危機への対応 (Response)</u>    | ◆ <u>危機からの回復 (Recovery)</u>   |

4段階(4R)	主な取組(「危機への対応」については行動を行う段階)	
平常時の減災対策 (Reduction)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○観光危機の知識や基本行動の周知・啓発、勉強会の開催等</li> <li>○観光危機そのものの発生を抑止、被害の軽減のための安全対策の実施</li> <li>○ピクトグラム等を用いた避難誘導標識、海拔表示、危険箇所表示等の現場の施設整備</li> </ul>	
危機対応への準備 (Readiness)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○観光危機管理に関連する計画、マニュアルの作成</li> <li>○石垣市観光危機管理プラットフォームの充実・強化</li> <li>○要支援観光客の安全確保体制の整備</li> <li>○情報伝達体制の整備</li> <li>○観光危機管理に関連する訓練の実施</li> </ul>	
危機への対応 (Response)	突発的に発生した観光危機の場合 (地震・津波等、緊急避難を要する観光危機)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○命を守る緊急避難段階</li> <li>○津波警報等解除・安否を確認する段階</li> <li>○帰宅支援段階</li> </ul>
	発生が予見される観光危機の場合 (風水害等、事前対応が可能な観光危機)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○台風接近の可能性(台風接近3日前頃)の段階 →災害への心構えを高める</li> <li>○台風接近の3日前～1日前の段階 →災害リスクの再確認・自らの安全確保を確認</li> <li>○台風による風雨が強まる段階 →普段の行動を見合わせ、避難の準備を始め、暴風が吹き荒れる前に避難を完了しておく</li> <li>○台風が最接近し、暴風雨が続く段階 →危険な場所から全員避難を済ませておく</li> <li>○高潮による浸水、河川の氾濫、土砂災害等の被害が発生する段階 →何らかの災害がすでに発生している可能性が極めて高く命の危険が迫っているため直ちに身の安全を確保</li> <li>○警報等解除後の段階</li> </ul>
	観光の質の著しい低下に伴う危機	<ul style="list-style-type: none"> <li>○反社会的勢力に関する事件・トラブルは確認されていない段階</li> <li>○反社会的勢力に関するトラブルが発生もしくは発生への恐れがある段階</li> <li>○事件・トラブルが多発し、新聞等で連日報道され観光全体への影響が懸念される段階</li> </ul>
	感染症対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>○他国の一部地域で感染症の拡大が報じられる段階</li> <li>○感染症が世界的に拡大し、日本国内でも感染者が確認される段階</li> <li>○国内や石垣市内においても感染者が拡大する段階</li> <li>○感染拡大、一時的な収束を繰り返す段階</li> <li>○WHOや政府による終息宣言の段階</li> </ul>
危機からの回復 (Recovery)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○石垣市全体の復興、地区レベルの復興への参画</li> <li>○観光産業自体の回復、誘客のための取組</li> </ul>	

# 石垣市での観光危機管理の重要ポイント

## ○安否情報の確認・集約

「石垣市観光危機対策ユニット」または「石垣市観光危機管理プラットフォーム」が行う情報収集では、単なる「安否確認」、「情報収集」ではなく、観光客の命を守ること、帰宅支援を行うこと、今後の観光業の再開の方針が検討できるよう、あらかじめ具体化します。

## ○帰宅支援に向けた基本的な考え方

観光危機に遭遇し被災した観光客は早期帰宅を希望し、また避難を希望する市民・町民等と相まって市外への航空機、竹富町から石垣市へ向かう船舶の利用需要が逼迫することが予想されます。本計画においては、早期帰宅を希望する全ての観光客、避難希望市民・町民の需給調整に関する対応方針を示します。

観光危機後は、交通機関の再開に応じて救援機や臨時便、定期便等の運航が想定されます。一方、一度に帰宅を希望する全ての観光客や避難を希望する石垣市、竹富町の市民・町民を同時に輸送することが困難であることから、あらかじめ優先搭乗順の考え方を下表のとおり整理します。

なお、観光危機の内容、被害状況、滞在観光客や市民等の要望に応じた柔軟な運用をすることとし、必要に応じて見直しを行います。

優先順	想定該当者
第1グループ	傷病者(緊急性を分け調整)、適切な医療・介護体制が必要な者、障がい者、乳幼児及びその同伴者、妊婦及びその同伴者 (ここでは、観光客・市民等は分けず個々の状態に応じて優先順を決定する)
第2グループ	国外へ帰宅する外国人(出国手続き等の配慮が必要なため)
第3グループ	避難観光客(原則家族を1単位とし、搭乗順は原則抽選により決定する)
第4グループ	避難希望市民等(原則家族を1単位とし、搭乗順は原則抽選により決定する)

(令和4年3月現在)

グループ1については、医師、医療・介護施設からの意見等を基に緊急性・必要度に応じて順次搭乗させます。

グループ2・3・4については、「石垣市観光危機対策ユニット」が搭乗申し込み受付を行い、搭乗順位については抽選の上決定し、その方法は今後「石垣市観光危機管理プラットフォーム」であらかじめ検討し、周知しておくものとします。抽選の際には、航空便の目的地別(羽田行き、福岡行き、那覇行き等)での配慮を行います。

竹富町の町民や観光客についても、石垣市を介して空港に向かうことから石垣市・竹富町が共同で対応します。

## 計画の効果的な実現

観光危機管理は、本計画の策定のみでなく、訓練等による日頃からの運用・見直しを繰り返すことによって、石垣市及び竹富町、与那国町全体が、安全・安心・快適な観光地としての価値を維持することができます。

今後、本計画を運用・管理していくPDCAサイクルの推進が重要であり、次期見直しまでの間に以下の5点を推進します。

- 事業者別マニュアルの作成
- 観光事業者との観光危機管理関連の協定の締結
- 「石垣市観光危機管理プラットフォーム」の継続的な顔合わせ
- 訓練の実施による意識の啓発、実務手順の習熟
- 定期的な計画見直し時期の明確化

### 石垣市観光危機管理計画 【概要版】

発行年月：令和4年3月

編集・発行 石垣市企画部観光文化課  
〒907-8501 沖縄県石垣市字真栄里 672 番地  
TEL:0980-82-1535(直通)FAX:0980-82-1911

策定支援：ランドブレイン株式会社沖縄事務所