
石垣市観光危機管理計画

初版(令和4年度)

石垣市
令和4年3月

目 次

序章 はじめに.....	1
(1)本計画の趣旨	3
(2)本計画の位置付け	4
(3)「観光危機」及び「観光危機管理」の定義	5
(4)観光危機管理の必要性	6
(5)観光の動向	7
(6)主な災害・観光危機の発生動向	10
(7)想定する観光危機	11
第1章 観光危機管理の取組体制	17
(1)観光危機管理の基本方針	19
(2)各関係者による取組体制	21
(3)石垣市観光危機管理プラットフォーム	22
第2章 観光危機管理の対策・対応	25
(1)平常時の減災対策	27
(2)危機対応への準備	29
(3)危機への対応	33
1)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)	33
2)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)	51
3)観光の質の著しい低下に伴う危機	77
4)感染症対策	78
5)その他の観光危機	79
6)対応上の重要ポイント	79
(4)危機からの回復	82
1)石垣市全体の復興、地区レベルの復興への参画	82
2)観光産業自体の回復、誘客のための取組	82
第3章 計画の効果的な実現	85
(1)事業者別マニュアルの作成	87
(2)観光事業者との観光危機管理関係の協定の締結	87
(3)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	87
(4)訓練の実施による意識の啓発、実務手順の習熟	88
(5)定期的な計画見直し時期の明確化	88

序章 はじめに

(1)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。

石垣市は、恵まれた自然環境や景観、生活や風習、伝統、祭事等の観光資源を多数有しています。これまで『石垣市観光基本計画』を策定し、「島ぬ美しや心美しや」を理念として様々な観光施策を展開してきました。近年では、新石垣空港が平成29(2017)年4月に県内2番目となる税関空港の指定を受ける等、空港機能強化に努めてきました。平成31／令和元(2019)年には、入域観光客数約147万人と過去最高を記録しました。

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。海外に目を向けると、平成16(2004)年のスマトラ沖地震・インド洋大津波の発生により多くの観光客が犠牲になった事例があり、市民等の生命や財産を守ることのみならず、観光客の命を守る取組が非常に重要です。また、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、

- 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

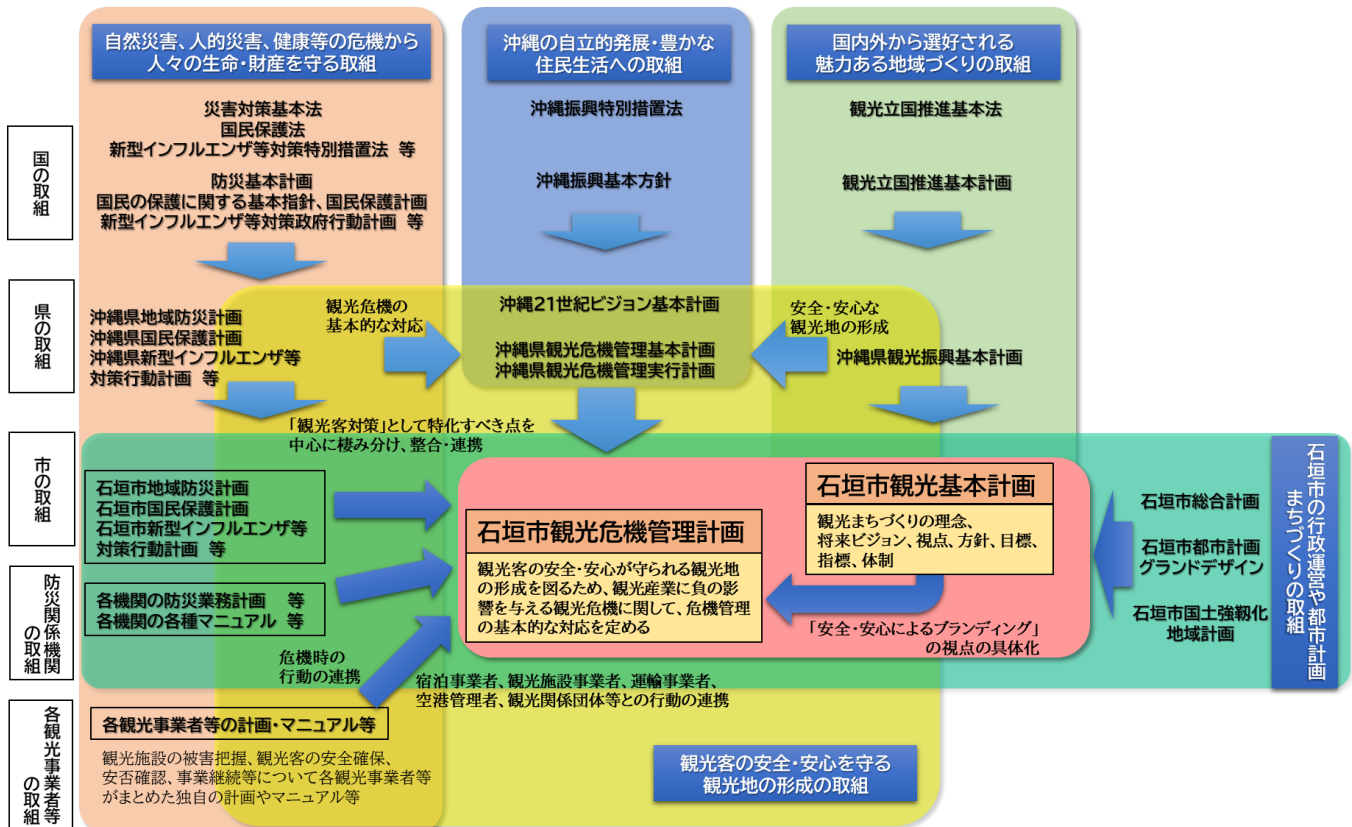
を明記します。

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。

(2)本計画の位置付け

本計画は、石垣市の観光施策を展開してきた『石垣市観光基本計画』及び市民等（住民の他、通勤・通学等で石垣市内に滞在する者を含む。以下「市民等」という。）の生命・財産を守るための防災・減災対策をまとめた『石垣市地域防災計画』等と密接に関連しており、既存の上位となる諸計画や関連計画との整合・連携を図ります。また、策定段階では、「石垣市観光危機管理計画素案検討会」において観光事業者や竹富町、防災関係機関、関係団体と意見交換しながら作業を進め、大規模自然災害等の観光危機時に連携すべき関係主体の行動とも整合、連携させながら実行性の高い計画とします。

■本計画の位置付け



(3)「観光危機」及び「観光危機管理」の定義

本計画で用いる「観光危機」及び「観光危機管理」については、平成27(2015)年3月に策定された『沖縄県観光危機管理基本計画』で定義されており、内容の整合・連携の観点から本計画でも同義で用いるものとします。

ア. 観光危機

観光危機とは、台風、地震、津波、航空機・船舶事故、感染症等の災害・事故等の発生により、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、石垣市・竹富町・与那国町や沖縄県内また県外において発生するさまざまな危機や風評被害等を指します。

石垣市外で発生する危機や風評被害については、石垣市内では被害を受けていないにもかかわらず、石垣市を含む沖縄県内全体が甚大な被害を受けているような報道がされる場合も含まれ、観光危機の一つとして捉えるものとします。

イ. 観光危機管理

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、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。

平成27年台風15号による家屋・道路等の被害



(4)観光危機管理の必要性

石垣市では、市民等の生命と財産を守る視点から、災害対策基本法に基づき『石垣市地域防災計画』及び関連する計画等を策定しています。日頃から様々な災害予防対策を講じているほか、災害時等においては当該計画に沿った災害対応を行うこととしています。

一方、観光危機時の観光客の安全や観光産業の維持のために、特に以下の特性に留意する「観光危機管理」の取組が必要です。

ア. 地理上の特性への配慮の必要性

石垣市は、沖縄本島から離れている地理的条件や、台風常襲地域としての自然環境的特性、八重山諸島の各離島への玄関口となっていることや、増加する観光客等の防災上特別な配慮が必要な社会的特性を有しています。

県内外を結ぶ交通手段は、空路と海路に限定されることから、災害等により航空機等の運航が停止した場合、市内だけでなく八重山圏域を含めた地域全体において宿泊施設、観光関連施設等に滞在している多くの観光客が、石垣市から、あるいは石垣市を通過して帰宅することが困難になることが予想されます。

さらに、沖縄県地震被害想定調査(平成2(1990)年3月)では、沖縄県域で発生する地震・津波によって、石垣港離島ターミナルや沿岸部の宿泊施設等、観光関連施設等が被害を受ける可能性があること等が指摘されています。

平常時からの観光関連施設等の耐震化等の減災対策だけでなく、観光危機発生時の観光客への迅速かつ確実な避難誘導や情報発信の体制整備のほか、新石垣空港や石垣港離島ターミナル等の交通施設等が使用不能となった場合を想定した一時滞在支援、帰宅支援等の備えが必要です。

イ. 市内に在留する観光客への対策の必要性

石垣市はこれまで入域観光客数が年々増加し、平成31/令和元(2019)年時点で約147万人に達しているほか、訪日外国人も多く、観光危機時の観光客対策の役割・対策内容の明確化が求められます。これは石垣市(行政機関)だけでなく、観光事業者や関係団体も交えた取組が必要です。

ウ. 観光客の特性への配慮の必要性

観光客は市民等と異なる行動特性があり、観光危機時には以下のことを考慮する必要があります

- 観光客は、土地に馴染みがない、土地勘がない。
- 観光客は、観光危機が発生したときの避難方法等が分からない。
- 外国人等の観光客は、コミュニケーションが難しい。
- 観光客は、できるだけ早く家族等に連絡したい、交通情報を確認して帰宅したい。
- 観光危機発生時の観光客への対応が沖縄観光のイメージとなる。

(「沖縄県観光危機管理基本計画(平成27(2015)年3月策定)」より)。

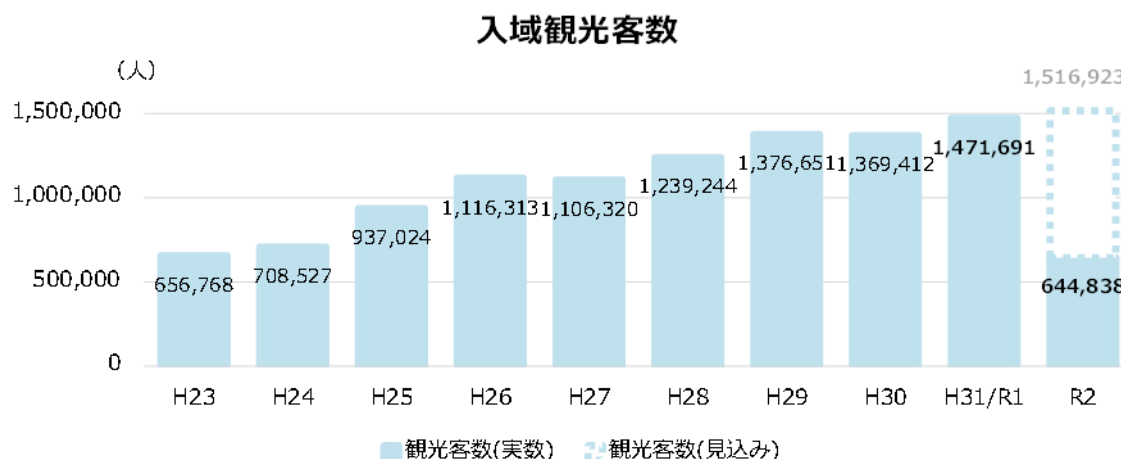
(5)観光の動向

ア. 入域観光客数の動向

■入域観光客の総数の推移

石垣市における入域観光客数は過去10年間増加傾向にあり、平成23(2011)年と平成31年／令和元(2019)年を比較すると観光客数が2倍以上となっています。

観光産業の振興に伴い、自然災害の発生時には、安否や所在の確認、滞在・帰宅支援等の対応が増えることが想定され、対応体制や日頃からの啓発等の重要性が増しています。

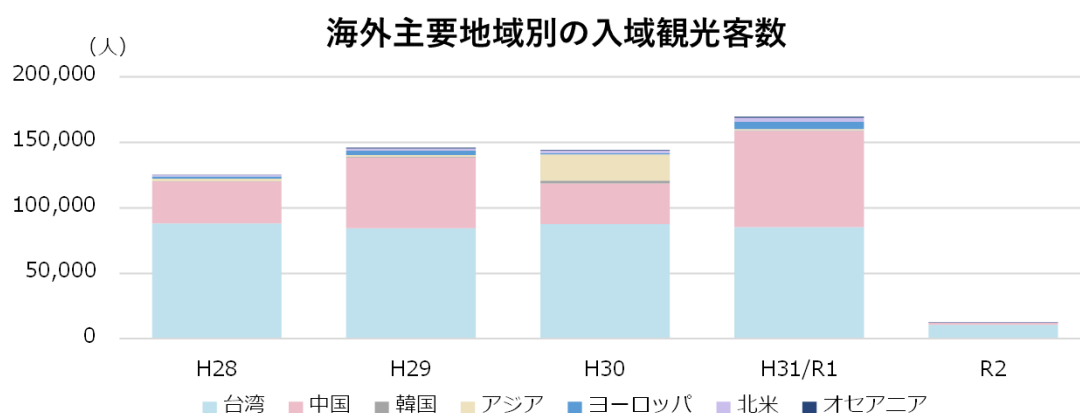


出典：石垣市入域観光推計表

■海外からの地域別観光客数の推移

海外からの観光客数に関しても総数と同様に増加傾向にあります。地域別でみると台湾や中国といった比較的近隣の国からの来訪者が多く、ヨーロッパや北米、オセアニアといった地域からの観光客数は少ない状況となっています。

海外からの観光客に関しては、入域に際しての災害リスクの啓発や発災時の行動の周知等を行う等の情報提供が重要になります。資料の多言語化やピクトグラム化等配慮が必要です。

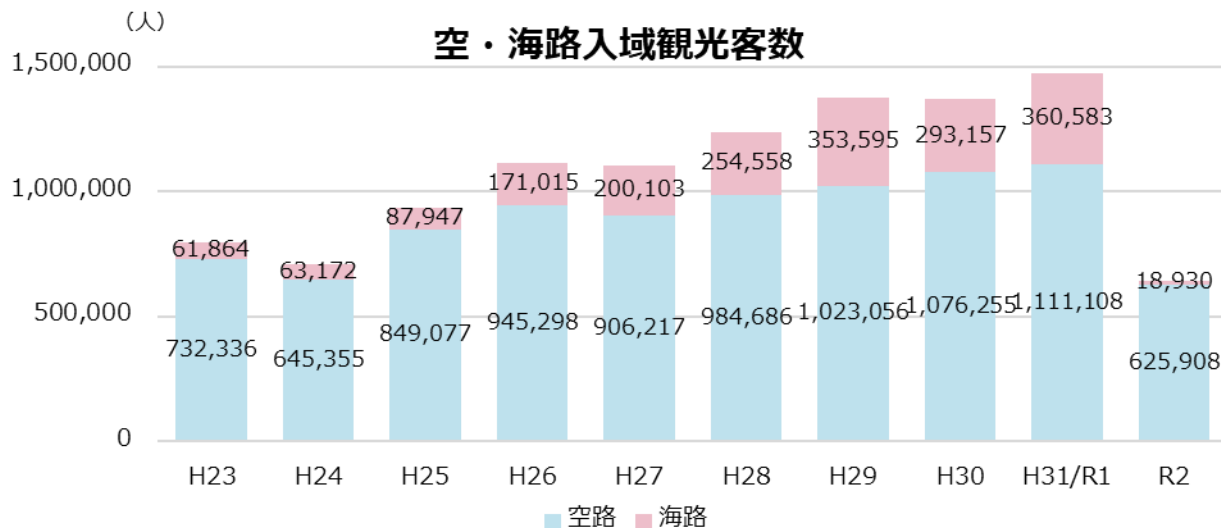


※アジア：台湾・中国・韓国を含まない

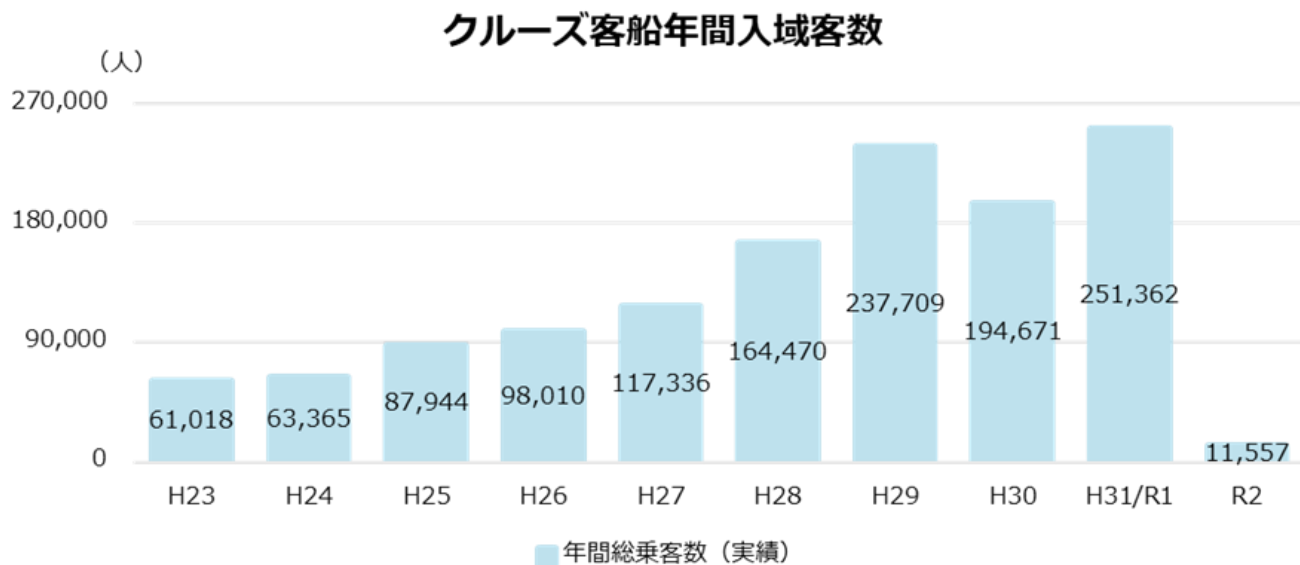
出典：石垣市入域観光推計表

■空・海路別の観光客数の推移

入域の方法別の観光客数については、海路による入域が増加傾向にあり、大型クルーズ船の寄港が、海路による入域観光の増加の要因の一つです。特に津波の発生時により、港湾施設や船舶が被災した際には、クルーズ船の乗客及び乗組員の市内での受け入れや空路による帰宅支援が必要になります。



出典：石垣市入域観光推計表



出典：統計いしがき、石垣市港湾課資料

イ. 八重山圏域における観光実態

■八重山圏域における来訪及び宿泊の状況

石垣市は八重山圏域の玄関口として機能しており、八重山圏域に訪れる観光客のほとんどが石垣島を経由していることがわかります。また、宿泊先においても多くの観光客が石垣市内に宿泊しており、石垣市内に宿泊し、日中竹富町の各島々へ観光等に出かけることも多いと想定されます。

発災時の安否確認をはじめ、石垣市だけでは把握・対応できないことも想定されることから、竹富町や与那国町との連携が重要になります。

八重山圏域における来訪および宿泊

	(%)	H31/R1年度	第1回調査 (5月)	第2回調査 (7月)	第3回調査 (10月)	第4回調査 (2月)
来訪した島	石垣島	90.9	91.7	92.4	88.5	90.2
	竹富島	44.6	47.2	40.8	49.6	40.9
	黒島	3.1	3.4	3.8	2.9	2.1
	小浜島	11.7	15.8	8.4	14.0	8.5
	西表島	34.8	35.5	34.0	35.6	34.0
	波照間島	7.7	6.0	8.4	7.2	9.4
	新城島	1.0	1.5	1.3	0.4	0.4
	鳩間島	1.6	1.9	2.9	0.7	0.4
	与那国島	3.4	3.8	2.5	2.9	4.7
	石垣島	87.9	88.1	88.5	87.0	87.8
宿泊した島	竹富島	3.2	2.2	3.6	4.5	2.7
	黒島	1.2	1.1	1.6	1.0	0.8
	小浜島	7.0	9.7	5.9	9.6	1.9
	西表島	10.0	6.5	9.5	12.7	12.5
	波照間島	3.3	3.6	3.2	3.4	3.0
	鳩間島	0.1	0.4	0.0	0.0	0.0
	与那国島	2.6	3.6	2.4	1.7	2.7
	その他	0.3	0.0	0.4	0.7	0.0

出典：令和元年度観光統計実態調査

■八重山圏域における立ち寄り先の状況

観光客が訪れる観光地は、普段市民等が生活している場所と異なる場合が多くあります。県による被害想定だけでなく、観光客の行動特性を把握し、発災時に市内でどのような状況が発生し、対応が必要になるかを平時から想定するとともに関係者間で常に共有しておく必要があります。

八重山圏域における立ち寄り先(石垣市内のみ抜粋)

(%)	H31/R1年度	第1回・5月 (4-6月期)	第2回・7月 (7-9月期)	第3回・10月 (10-12月期)	第4回・2月 (1-3月期)
川平湾	58.4	62.6	56.3	62.6	50.6
玉取崎展望台	33.1	32.1	34.9	30.6	34.9
石垣市公設市場	25.1	24.2	22.3	27.0	28.5
平久保埼灯台	23.7	25.7	22.7	25.2	20.9
石垣島鍾乳洞	20.9	21.9	22.3	21.2	17.0
パンナ公園	20.7	23	18.1	19.8	22.6
御神埼灯台	14.3	18.9	11.3	12.2	14.9
石垣島内その他	12.1	13.6	7.6	14.7	13.6
唐人墓	10.6	14.0	7.6	11.9	8.9
ヤエヤマヤシ群落	10.6	4.9	4.6	25.2	9.8
石垣島天文台	6.9	6.0	7.1	6.5	8.1
名蔵アンパル	5.8	7.2	3.8	5.4	7.7
旧宮良殿内	2.4	3.0	2.9	2.2	1.3
石垣市立八重山博物館	2.2	1.1	2.1	2.2	3.8

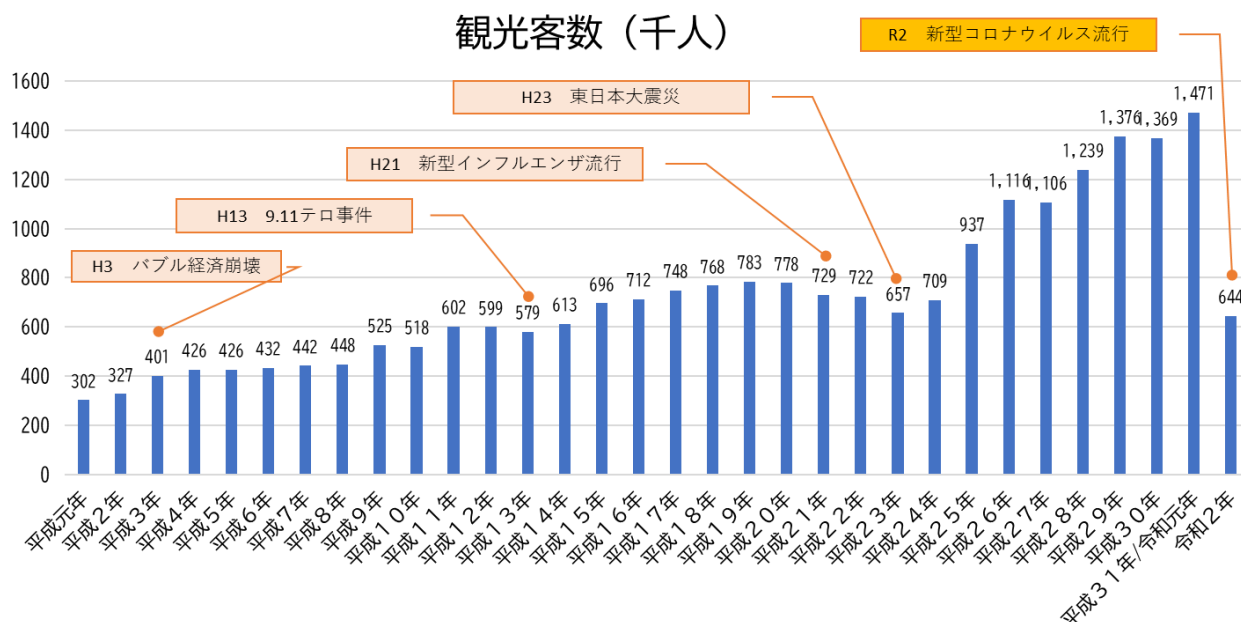
出典：令和元年度観光統計実態調査

(6)主な災害・観光危機の発生動向

ア. 過去に発生した観光危機

平成元(1989)年以降発生した観光危機として、特に令和2(2020)年に発生した新型コロナウイルス感染症により大きく観光客数が減少していることがわかります。

また、平成23(2011)年に発生した東日本大震災や平成13(2001)年の9.11テロ事件等、石垣市外で発生した災害・危機によって、石垣市の観光産業へも影響が及んでいることがわかります。



出典:統計いしがき、石垣市入域観光推計表

イ. 過去に発生した大規模自然災害等

■風水害

石垣市は、毎年のように大型の台風による被害を受けており、人的被害や建物被害の他、農産被害、水産被害等も発生しています。

台風による飛行機の欠航や空港の閉鎖等も発生しており、帰宅予定の観光客が延泊を余儀なくされる事態も発生しています。

■地震・津波

石垣市において最大の被害が発生したとされる地震・津波は、明和8(1771)年に発生した八重山地震とそれに伴う津波(明和大津波)によるものです。八重山地震による津波によって八重山全体で死者9,393人、流失家屋2,123軒が発生したとされています。

■感染症

太平洋戦争の末期、沖縄県八重山地域において、軍の作戦展開の必要性から住民がマラリアの有病地域である石垣島、西表島の山間部への避難を強要され、過酷な生活のなかで相次いでマラリアに罹患し約3,600名が亡くなりました。

(7)想定する観光危機

石垣市の観光に直接的・間接的(風評被害を含む)に影響を与えられる事象については、『沖縄県観光危機管理基本計画』で想定した観光危機を基本に、『石垣市地域防災計画』で想定する自然災害、さらに石垣市の地域特性を踏まえ、特に観光客に大きな影響を及ぼす恐れがある危機について、石垣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ます。石垣市における観光の質の著しい低下は、地震・津波等と異なり、これらを直接原因とする甚大な人的被害や、全市レベルでの観光産業の停止には至らないまでも、風評被害等、観光ブランドへの悪影響が考えられます。本計画では、「観光の質の著しい低下」の中で、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	○地震・津波 ○台風・洪水・高潮・土砂災害
人為災害・危機	○大規模火災 ○林野火災 ○危険物災害 ○不発弾等災害 ○大規模停電 ○通信障害 ○道路事故災害 ○航空機事故災害 ○海上災害 ○武力攻撃、テロ、ハイジャック等
観光の質の著しい低下に伴う危機	○観光客が巻き込まれる事件・事故の増加 ○反社会的勢力関係者や、悪質な事業者等による営業行為が横行し、観光の質の低下や安全対策の軽視による事故の発生 ○反レスポンシブル・ツーリスト¹の入域による市民等の生活への悪影響や事業者とのトラブル発生 ○自然及び文化財等への落書きや破損、破壊滅失行為 ○SNS等によるネガティブキャンペーンの展開
健康危機	○大規模食中毒の発生 ○感染症 ○有害生物の発生
環境危機	○海洋汚染 ○水質汚染 ○大気汚染 ○温暖化による豪雨、干ばつ ○不漁

¹ 反レスポンシブル・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。

県外・市外で発生した災害・危機	○県外・市外で発生した災害・危機 ○国外で発生した災害・危機 ○感染症の世界的な大流行 ○経済変動 ○外交摩擦
-----------------	---

■観光危機の具体的な例

ア. 自然災害

観光危機	具体的な例
地震・津波	○石垣市内で最大震度6強の揺れを観測 ○大津波警報が発表され、最短3分で影響開始、最大浸水深20m以上の津波を観測 ○観光関連施設等の中には、倒壊、火災、流失被害が発生 ○観光客に相当の犠牲者が発生 ○空港及び港の被災により、市内に滞在していた観光客が帰宅困難となる ○市外との物流、流通、救援活動の途絶 ○遠方を震源とする地震が発生した場合にも、津波警報等が発表され、津波を観測する場合もありうる
台風・洪水・高潮・土砂災害	○台風が八重山諸島に最接近し、数日間暴風域内に入る ○暴風雨の継続による空路、海路の運休、施設の休業 ○早期帰宅を望む観光客による混乱 ○河川の氾濫、山間部での土砂災害、風害による建造物等の倒壊

イ. 人為災害・危機

観光危機	具体的な例
大規模火災	○日頃から観光客の来訪が多い市街地での火災延焼 ○観光施設や宿泊施設等の大規模集客施設での火災
林野火災	○空気の乾燥、火の不始末等による火災発生 ○消火活動の難航による長期間の火災継続
危険物災害	○爆発物の発見による観光施設、市街地からの避難
不発弾等災害	○不発弾の爆発による観光施設、市街地の被害
大規模停電	○大規模な停電による観光施設の休業、機能支障 ○交通機関の運行停止
通信障害	○通信施設での事故等による市内での通信障害
道路事故災害	○道路の寸断による観光地や観光施設の孤立
航空機事故災害	○新石垣空港で航空機事故が発生し、長期間にわたる滑走路使用不可 ○日頃から頻用される機種の運航停止等による運航機材の不足
海上災害	○クルーズ船における事件・事故、船内での感染症等の発生 ○船舶事故による定期船の欠航または減便の発生
武力攻撃、テロ、ハイジャック等	○中心市街地や市内で開催される大型イベント等、多くの人々が集まる場面での爆発、危険物、立てこもり等凶悪犯罪の発生 ○飲食物への毒物の混入、毒ガスの散布等のテロ行為 ○新石垣空港にてハイジャック事件の発生

ウ. 観光の質の著しい低下に伴う危機

観光危機	具体的な例
観光客が巻き込まれる 事件・事故の増加	○観光客が運転するレンタカーに関する事故の多発(軽微な事故含む) ○観光客が乗車する貸切バス等に関する事故 ○ダイビングや海水浴場での観光客の水難事故 ○登山客の滑落事故や遭難 ○ハブやクラゲ等危険生物による被害 ○観光客が巻き込まれる／起こす犯罪
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	○悪質な客引き、法外な価格設定、許認可・届け出のない営業下でのトラブル時の悪質対応 ○反社会的勢力関係者同士の抗争による不安
反レスポンスブル・ツーリストの 入域による 市民等の生活への悪影響や 事業者とのトラブル発生	○地域の生活、文化、慣習等を軽視する、地域と共存しない低質な行動 ○自然環境負荷への配慮を欠く利己的な立ち振る舞い ○路上喫煙、路上での飲酒、ゴミのポイ捨て、場面や場所に相応しくない公序良俗に反する服装での回遊、騒音、待ち行列への割り込み等の基本的マナーのない行動
自然及び文化財等への 落書きや破損、破壊滅失行為	○動植物やサンゴの破壊、採取禁止生物等の不法採取 ○文化財等への落書きや破壊行為
SNS等による ネガティブキャンペーンの展開	○観光客が受けた不快なサービス、体験等の情報がSNS等で拡散されることによる、観光全般への風評被害

エ. 健康危機

観光危機	具体的な例
大規模食中毒の 発生	○宿泊施設や飲食店等で飲食をした観光客の多くが食中毒の被害を訴える
感染症	○国外・県外で感染者が確認され、空路・海路により、国内・県内に持ち込まれ、市内で市外への渡航歴のない市民等に感染が確認 ○全国的な旅行自粛による教育旅行を含めた旅行の中止・延期 ○観光客の市内での感染及び市内の観光関連事業従事者に感染が確認され、観光サービスが低下 ○市民等が発生源となり、渡航制限等市全体が外部から隔離される
有毒生物の発生	○有毒生物(感染症を媒介する蚊、ヒアリ等の強毒性の外来種)の異常発生等

オ. 環境危機

観光危機	具体的な例
海洋汚染	○廃油ボール、コールタールの漂着による海岸汚染 ○タンカー船等の事故による重油の流出、沿岸部への漂着 ○マングローブ等の自然環境の喪失。海岸付近に生息する野生動物に影響が発生。海洋生物の減少 ○マリンレジャー施設等の長期閉鎖（海水浴やダイビング、釣り等へ影響） ○大量の漂着ゴミ等による海岸汚染での観光満足度の低下 ○赤土の流出 ○上記事象によるイメージダウン
水質汚染	○水質汚染による飲料水基準の低下 ○河川の水質の低下
大気汚染	○黄砂、PM2.5の飛来による大気汚染の発生とそれに伴う観光客の外出自粛
温暖化による豪雨、干ばつ	○温暖化が進行し、極端な集中豪雨や干ばつ等の発生 ○少雨の長期間継続による給水減圧、給水制限、断水
不漁	○近海の不漁による水産の減少



令和3（2021）年福徳岡ノ場での海底噴火で発生した大量の軽石が市内各海岸へ漂着
川平湾のグラスボート事業者等が毎日の軽石除去作業に追われた

カ. 県外・市外で発生した災害・危機

観光危機	具体的な例
県外・市外で発生した災害・危機	○県外・市外が被災し、新石垣空港または石垣港と結ばれる空港・港湾が使用不可となり、多くの航空便・船便が欠航 ○沖縄本島やその他の離島での災害被害等がことさら大きく報道されることにより、沖縄での旅行中の安全に対する不正確な情報が拡大し、石垣市や八重山圏域への観光客の予約キャンセルや旅行延期の発生
国外で発生した災害・危機	○日本国外の米国大使館、海外駐留米軍基地を標的とした大規模な同時多発テロが発生 ○近隣諸国での軍事行動 ○台湾での原発事故 ○近隣諸国で鳥インフルエンザや口蹄疫、狂牛病等の発生 ○在沖米軍基地の警備・警戒等の状況がことさら大きく報道されることにより、沖縄での旅行中の安全に対する不正確な情報が拡大し、石垣市や八重山圏域への観光客の予約キャンセルや旅行延期の発生
感染症の世界的な大流行	○感染症の世界的な大流行による入国制限
経済変動	○為替レート of 急激な変動や円高による観光消費額の低下 ○金利の変動、物価の変動による入域観光客数の減少、観光事業従事者の不足・失業
外交摩擦	○近隣諸国との外交摩擦 ○尖閣諸島等、周辺海域での摩擦及び衝突(おそれを含む。) ○尖閣諸島等、周辺海域での軍事訓練、軍事行動

第1章 観光危機管理の取組体制

(1)観光危機管理の基本方針

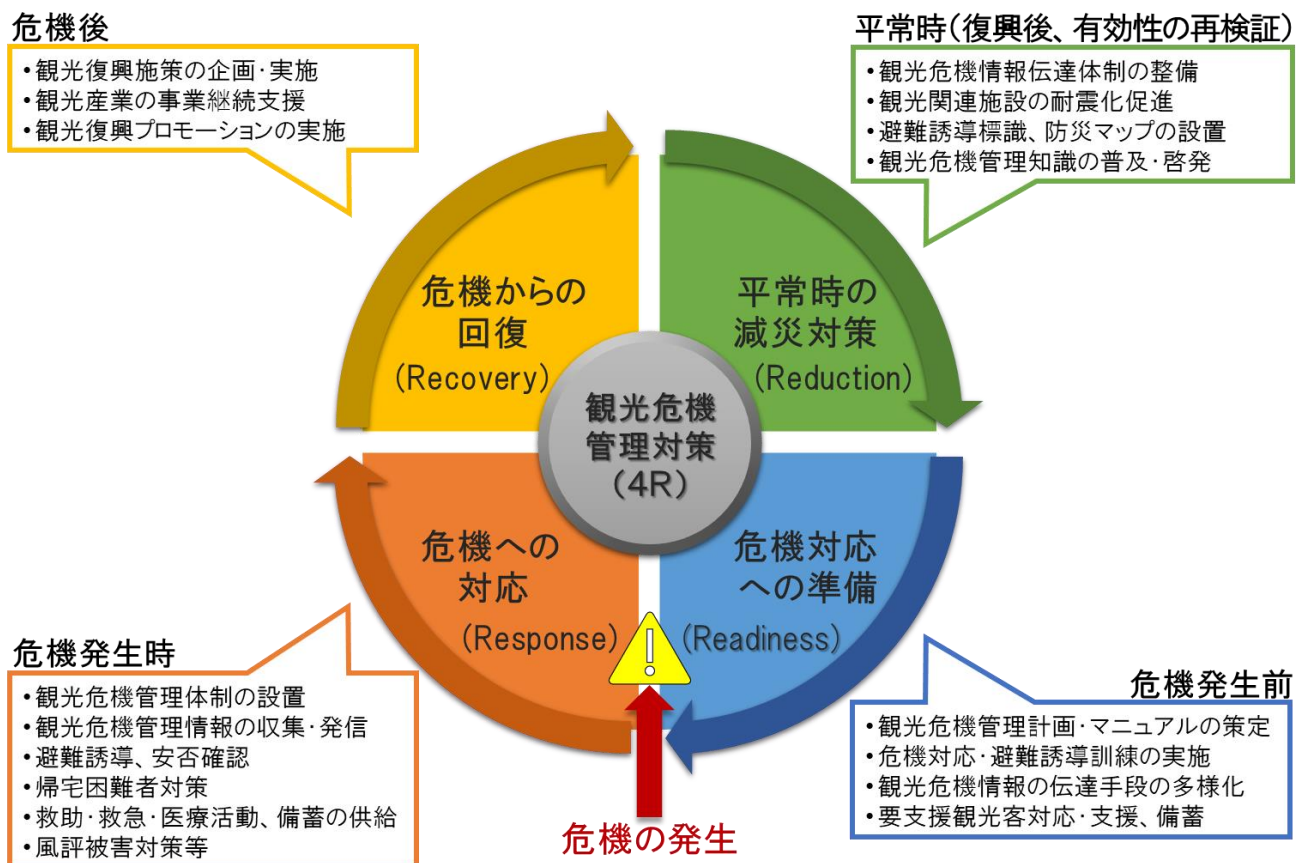
ア. 観光危機管理の段階別の対策の枠組み

観光危機管理対策は、一般的な自然災害に対する防災対策等と同様に、「危機発生前からの日頃からの対策」、「危機発生時の迅速な対応」、「危機発生後の早期回復」等の場面別に取り組むべきことが異なります。

本計画では、『沖縄県観光危機管理基本計画』と整合し、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)を設定します。

それぞれの段階において、行政、観光関連団体・観光事業者、市民等が一体となって最善の対策をとることが被害の軽減につながります。各段階における基本方針は以下の通りです。

■観光危機管理対策の段階別取組イメージ



イ. 観光危機管理の段階別の対策方針

【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、危機に強い魅力ある安全・安心・快適な観光地づくりや、避難誘導標識等の安全対策の充実・強化、観光危機管理知識等の普及・啓発等の施策を推進します。

【危機対応への準備（Readiness）】

観光危機発生時における対応等を予め検討し、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、危機対応・避難誘導訓練の実施、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。

【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。

【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・雇用継続支援等の施策を推進します。

(2)各関係者による取組体制

観光危機管理体制は、対応する危機の種類や時間的経過により変化し、段階に応じた対応を行える体制とする必要があります。ここでは、各関係者が連携した観光危機管理体制の考え方を示します。

ア. 石垣市の体制

石垣市では、大規模自然災害発生時には『石垣市地域防災計画』に基づく「石垣市災害対策本部」や、大規模な国民保護事案発生時には『石垣市国民保護計画』に基づく「石垣市国民保護対策本部」等、市民の生命・財産を守るための体制が設置されます。

これらの観光危機発生時点では、市内及び八重山圏域には多くの観光客が滞在しており、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たものの、市内の市民等に直接的な人的被害が及ばない等、「石垣市災害対策本部」等の設置には至らない場合でも、観光客の帰宅支援や観光産業の維持が必要となる場面が想定されます。その様な場合においては、「石垣市観光危機管理プラットフォーム」（2ページ詳述）での協議及び庁内での手続きを経て市長の指示の下、「石垣市観光危機対策ユニット」を単独で設置します。

イ. 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、観光危機への意識を持ち、それぞれの組織における体制（例：株式会社〇〇観光危機管理本部）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本部等において明確化します。

ウ. 防災関係機関の体制

防災関係機関は、それぞれの機関ごとに決められた体制が構築され、所管する施設等の被害確認や避難誘導、情報発信等の様々な対応が行われますが、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・対応に努めます。

また、「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。

エ. 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。「津波が来るぞ、〇〇公園の高台へ逃げ!」、「(行き場を失った観光客が身を寄せる)避難所は〇〇の角を曲がったところにあるよ」、「危機が去るまで安全な我が家へ一時的に避難してもいいよ」、「着替えは、近所の〇〇で買えるよ」といった声かけや、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。

(3)石垣市観光危機管理プラットフォーム

観光危機管理においては、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、関係団体のほか、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。

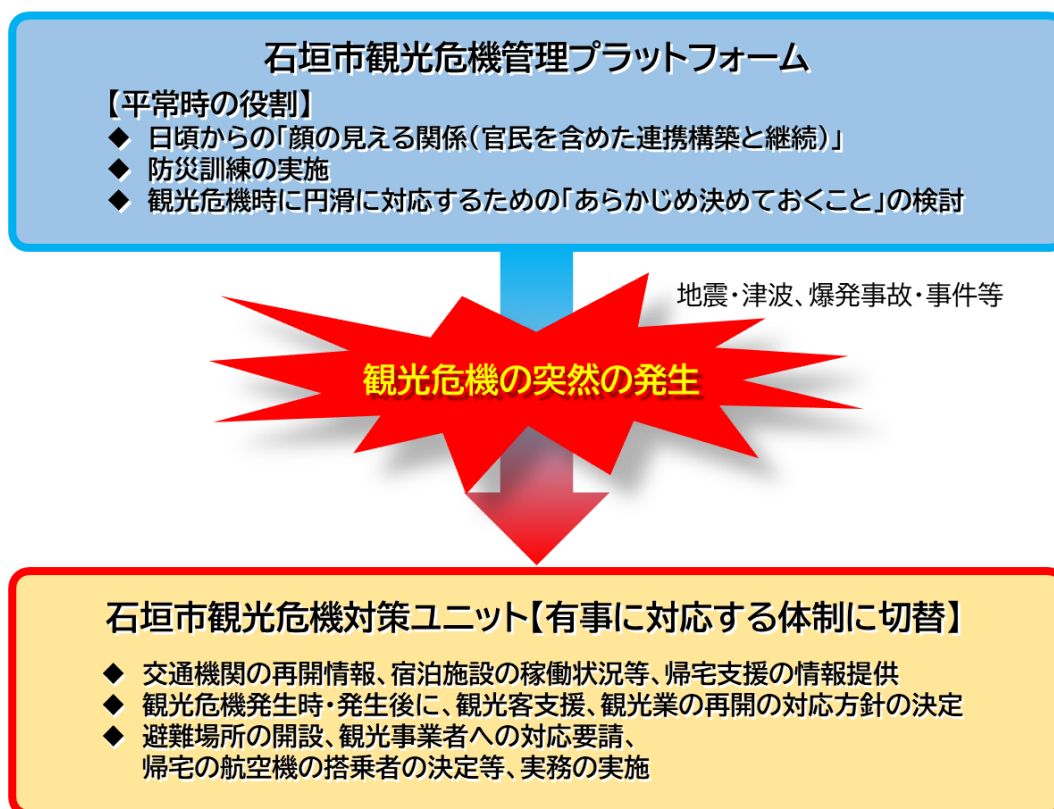
■石垣市観光危機管理プラットフォーム構成員一覧(令和4年時点:毎年見直し)

宿泊事業者
レンタカー事業者
バス事業者
船舶事業者
航空事業者
タクシー事業者
その他観光事業者
石垣市観光交流協会
八重山ビジターズビューロー
石垣市
竹富町
その他関係団体

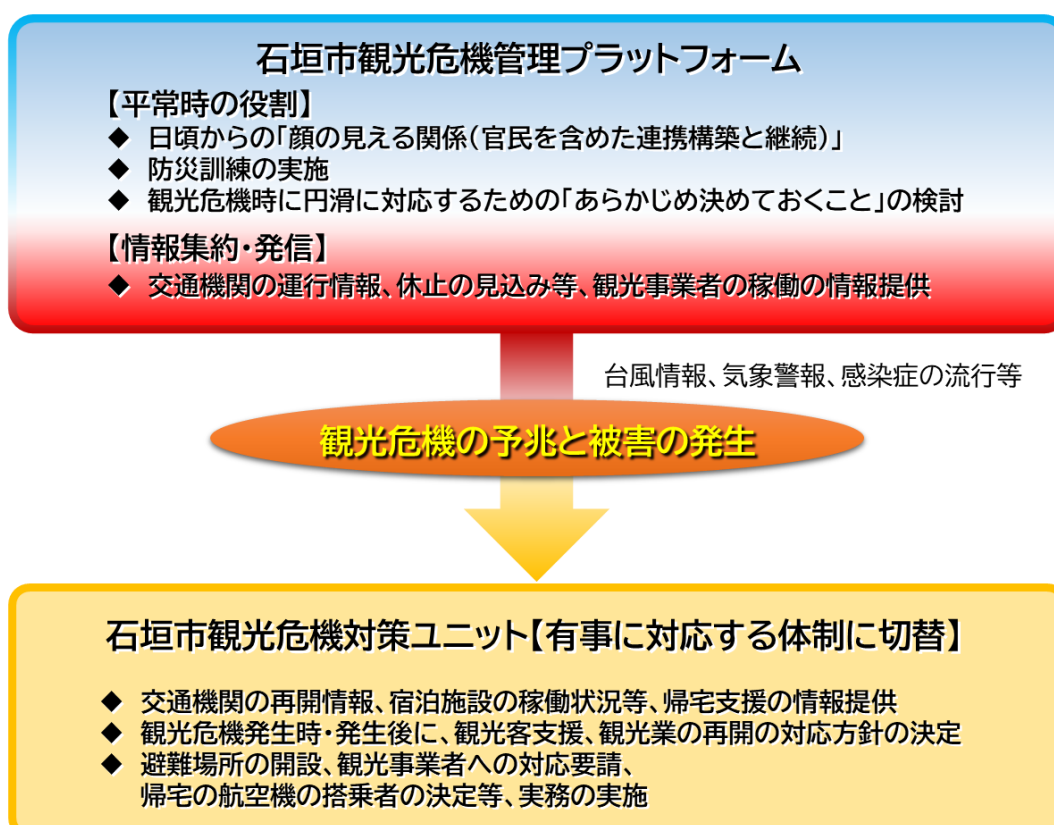
※事務局は、石垣市観光文化課に設置する

※消防等の防災関係機関は、観光危機(大規模自然災害等)発生時には、同時に設置される「石垣市災害対策本部」との連携が強く、「石垣市観光危機対策ユニット」には、情報共有・連携の役割で遠隔で参画する

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）



第2章 観光危機管理の対策・対応

(1) 平常時の減災対策

観光危機には、自然災害のように発生自体を防ぐことができない事象も含まれますが、日頃から対策を講じることで、危機が発生した際に被害や影響を軽減することができます。ここでは、官民挙げて当面取り組むことを整理します。

■ 平常時の減災対策

取組の方向性	具体的な取組
観光危機の知識や基本行動の周知・啓発	石垣市において、大規模地震・津波や風水害、人為的な事故・災害が起こりうること等の知識や、「強い揺れを感じたら、直ちに安全な場所に避難する」、「大雨警報が発表されたら早めに安全な建物に入り外出しない」等の危機ごとに身を守る基本的な行動を観光客に啓発し、観光事業者等もその前提となる知識学習を行う。 【具体策】 ＜実施主体：市・関係機関・観光事業者等＞ ○ 専門家講演会等による観光危機管理の知識学習 ○ 石垣市総合防災訓練等での観光客対応訓練の実施 ＜実施主体：市・観光関係団体＞ ○ 観光客の入域時の利用を想定した、多言語やピクトグラムを用いた安全カード（観光施設等での配布）、ポスター（観光施設等での掲示）、映像（航空機、船舶、外航クルーズ船での上陸前上映）の作成 ＜実施主体：観光事業者等＞ ○ 安全カード、ポスター、映像を用いた観光客への説明（例えば、宿泊施設チェックイン時に周辺の津波避難場所の説明実施、観光施設入場時の非常口場所説明、バス車内でのポスター掲示、外航クルーズ船の上陸前のアナウンス、レンタカー貸出時の交通事故注意喚起等） ○ 八重山地震による津波（明和大津波）の学習や津波石の訪問等、石垣市の歴史防災の観光メニューの開発、それを通じた観光客への防災教育

総合防災訓練の様子



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	観光危機時に被害や影響を軽減できるよう補強や改良等を行う。 【具体策】 ＜実施主体：市、観光事業者＞ ○観光施設等の耐震化、案内放送のスピーカーや防災・防犯カメラの充実 ○地震等で崩壊の恐れのある施設や避難経路の壁やブロック塀の確認・修繕 ＜実施主体：関係機関＞ ○無許可営業事業者への立ち入り、取り締まり ＜実施主体：観光事業者＞ ○観光事業者の中核機能（本社や運行指令事務所、車庫等）、観光施設のスタッフの事務所（防災センター等）の耐震化、高層階への設置 ○セキュリティの設置、防災・防犯カメラの充実 ○公共マナーの啓発ポスターの作成 ○駐車場事故を軽減するためのレーンごとのスペース拡大 ○レンタカーへのドライブレコーダーの設置
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	観光客の多様性（文化背景や言語、知識・経験の違い、身体・同伴者等の行動制約、性差等）によらず、その場に居合わせる人々を守る観点で誰でもわかる現場標識等を多言語、ピクトグラムを用いてさらに充実させる。 【具体策】 ＜実施主体：市＞ ○市街地や石垣港離島ターミナル等に設置されている観光防災案内地図のさらなる増設 ＜実施主体：市・関係機関＞ ○津波浸水想定区域、土砂災害警戒区域、遊泳危険等の危険箇所の表示 ＜実施主体：市・観光事業者等＞ ○避難場所、避難経路標識の充実 ＜実施主体：観光事業者等＞ ○観光施設等内での危険事項の表示の改良（例えばプールや海水浴場での注意事項表示等の多言語、ピクトグラム化、バス車内でのハザードマップ掲示） ＜実施主体：観光事業者等＞ ○ドライバー向けの地図、旅行ガイドマップ等日常使いの観光客向けマップ、情報誌等への観光危機管理時の行動や危険箇所の表示

(2)危機対応への準備

観光危機が発生した際には、観光客への避難誘導(観光事業者らも自ら避難)、観光客の帰宅支援等を行います。その手順や対策を予め検討する等、危機対応が円滑にできるための取組について、官民挙げて当面取り組むべきことを整理します。

■危機対応への準備

取組の方向性	具体的な取組
観光危機管理に関連する計画、マニュアルの作成	観光危機管理に関連する市、関係機関、すべての観光関連団体、観光事業者において、本計画と整合した危機対応の計画、マニュアル等を策定し、今後不断の見直しを継続する。 【具体策】 ＜実施主体：市＞ ○『石垣市地域防災計画』、『石垣市国民保護計画』等の市の関連計画での、観光客対策関係の修正、本計画との整合 ＜実施主体：関係機関＞ ○関係機関の防災業務計画、国民保護業務計画等の危機対応計画における、観光客対策関係についての本計画との整合 ＜実施主体：観光関係団体・観光事業者＞ ○滞在者の安全確保や避難誘導、帰宅支援、施設の被害確認や復旧方法、事業再開の手順等についてまとめるとともに、「石垣市観光危機対策ユニット」との連携についても整合した危機対応マニュアルや事業継続計画の策定
石垣市観光危機管理プラットフォームの充実・強化	本計画を通じて構築した「石垣市観光危機管理プラットフォーム」において平常時からコミュニケーションを高め、観光危機時の実効性を高める。 【具体策】 ＜実施主体：市・石垣市観光危機管理プラットフォーム＞ ○石垣市観光危機管理プラットフォーム定例会の開催(顔の見える関係づくり・観光危機管理の知識や観光危機時の手順学習等) ○石垣市総合防災訓練等での石垣市観光危機対策ユニット訓練の実施

要支援観光客の 安全確保体制の整備	観光客の多様性(文化背景や言語、知識・経験の違い、身体・同伴者等の行動制約、性差等)によらず、その場に居合わせる人々を守る観点で体制、環境を整備する。 【具体策】 ＜実施主体：市・観光事業者＞ ○居場所がなく帰宅困難となった観光客に対して提供する、年齢、アレルギー、宗教等に配慮した備蓄食料の整備 ○緊急時における車両・船舶・航空機の燃料の確保策整備 ○外国語や手話等の通訳ボランティアの確保、活動環境整備 ○多言語やピクトグラムを用いた日頃から使用できる標識やサイン等の整備、マップやパンフレット等の作成 ○観光客の多様性に配慮した情報伝達ツール(例えば、ホワイトボード、筆談道具)の整備 ○高齢者・障がい者・乳幼児連れ・妊婦等行動制約を伴う観光客や迅速な移動が難しい団体行動の観光客に対して、観光危機時に的確な判断・行動ができるための方策の検討(車両の使用、主に市民等の利用を想定して設置した緊急避難場所や福祉避難所等の利用可能性の検討)
情報伝達体制の整備	観光危機時に観光客に対しても避難指示や帰宅支援等の情報提供が確実にできるよう体制を整備する。 【具体策】 ＜実施主体：市・関係機関＞ ○緊急速報メール等による市民等向けだけでなく観光客向けの情報伝達(例えば、新石垣空港の運航見通し、稼働している宿泊施設の情報、救援物資の配布情報等) ＜実施主体：市・石垣市観光危機管理プラットフォーム＞ ○石垣市観光危機対策ユニットと観光事業者等の間の情報伝達手段の整備(例えば、担当者同士の携帯電話番号等の連絡網、防災行政無線やその他通信手段の事前の取り決めや配備等) ○石垣市総合防災訓練等での石垣市観光危機対策ユニット訓練の実施 ＜実施主体：市・観光事業者＞ ○Wi-Fi等の無線LAN設置箇所のさらなる拡大 ＜実施主体：観光関係団体＞ ○観光関係団体と各観光事業者の日頃からのコミュニケーション、情報伝達手段の確認(例えば、担当者同士の携帯電話番号等の連絡網) ＜実施主体：観光関係団体・観光事業者等＞ ○石垣市における、例えば業種ごとの観光関係団体の組織化・実効化 ＜実施主体：観光事業者＞ ○ホワイトボードや情報ディスプレイ(観光危機時の掲示板)のさらなる設置

観光危機管理に関連する訓練の実施	本計画を通じて構築した「石垣市観光危機管理プラットフォーム」や観光危機管理に関連する市・関係機関・観光関連団体・観光事業者の危機対応の計画に基づき、石垣市総合防災訓練等の一部分として観光危機時を想定した訓練を実施し、対応の手順の習熟・確認のほか、関係者間の連携のあり方を検証し、状況に応じて改善を行う。 【具体策】 ＜実施主体：市・石垣市観光危機管理プラットフォーム＞ ○「石垣市観光危機対策ユニット」の設置、情報伝達・共有の図上訓練 ○帰宅支援の優先順位等、観光危機管理の4Rの不断の見直し ＜実施主体：市・観光事業者等＞ ○行き場のない観光客（役）を指定緊急避難場所や収容避難所等、新石垣空港へ誘導（バス輸送等）することや、救援物資の配布、新石垣空港での搭乗手続き等、現場での手順を確認・検証し、不足する対応資機材、誘導體制、あらかじめ決めておくべき手順等を再確認する実動訓練 ＜実施主体：観光関連団体・観光事業者等＞ ○観光関連団体が個々の観光事業者に連絡を取り、観光客の安否確認を行い、集約作業を行う訓練 ＜実施主体：観光事業者等＞ ○観光施設等での観光危機発生時の観光客の安全確保、避難誘導、初期消火、応急救護等の初動対応訓練
-------------------------	---

(3)危機への対応

観光危機管理を担う実施主体別に、取組の大枠と「石垣市災害対策本部」や「石垣市観光危機管理プラットフォーム」、「石垣市観光危機対策ユニット」で連携すべきことを時点・段階別に示します。また、ここに記載しきれない主体については、石垣市観光危機対策ユニットと連携し状況に応じた対応を実施します。

1)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)

■石垣市(石垣市災害対策本部及び石垣市観光危機対策ユニット)

※観光客への対応と同時に市民等への対応についても並行して進める対応を併記

時点・段階	行動	取組概要
命を守る 緊急避難段階	職員の安全確保	○地震の揺れから身を守る
	避難指示等の発令 避難誘導	○「避難指示等判断・伝達マニュアル」に沿い、避難指示等を発令し、様々な方法で周知、実践する ○民間施設等の津波避難ビルに対して津波避難場所の開設を要請する
	庁舎等の安全確認	○今後の各種災害対応のために庁舎等の安全確認、使用可否を確認する
	石垣市災害対策本部 の設置、職員の参集	○『石垣市地域防災計画』に沿い、石垣市災害対策本部を設置し、災害応急対策を実施する ○配備体制に沿い、職員は参集するが、地震発生時の居場所での安全行動(沿岸部からの避難、倒壊家屋等での救助等)を優先する
	被害情報等の収集	○市自らのほか、消防等の関係機関を通じて対応状況、被害状況等、特に空港や石垣港離島ターミナルの情報収集し、当面の対応方針を検討する ○石垣市観光危機管理プラットフォーム、観光事業者等へ自らの安全確保、観光客の避難誘導等を衛星携帯電話や無線等の予め定めた通信方法を用いて要請する。竹富町にも同様の対応を要請する

津波警報等 解除・安否を 確認する段階	石垣市観光危機 対策ユニットの設置	○本計画に沿い、主に観光客の安全確保や帰宅支援、観光産業を守ることを目的に、災害対策本部長（市長）の指示により石垣市観光危機対策ユニットを設置する ○石垣市観光危機対策ユニットの要員は観光文化課職員、石垣市観光交流協会職員で構成し、庁舎内観光文化課へ参集する ○観光危機管理に係る連絡・調整が円滑に進められるよう、県、沖縄観光コンベンションビューロー（以下「OCVB」という。）、竹富町、与那国町にも同様の対応を求める
	避難所等の開設	○住まいを失った市民等の避難生活に備え、避難所を開設する。行き場を失った観光客についても同様の避難所へ避難誘導する
	石垣市観光危機 対策ユニットでの 情報収集	○石垣市観光危機対策ユニットでの情報伝達を開始する。必要な場合は、各観光事業者はリエゾン²を派遣することができる ○観光事業者、関係機関からの報告をもとに、観光客の人数、安否、現状の課題等を把握し、当面の対応を検討する ア)個人情報 ・氏名 ・住所 ・本人・家族の連絡先 ・今後の行動予定 ・今後の課題（旅券・査証の有効期限切れ等）等 イ)人数 ・滞在場所を確保できている人数 ・居場所を失った人数 ・安否（負傷状況、同行者の状況、行方不明・死者のうち観光客の状況等） ・現状の課題（水・食糧等の物資支援等、配慮が必要な点等） ウ)観光事業者の観光施設等の被害状況 ・観光事業者との連絡可否 ・観光事業者の対応状況（自社内対策本部設置等） ・使用可否（例えば「駐車場は使用不可」等） ・使用可能条件（例えば「停電のため日中のみ」等） ・復旧見通し（例えば、「調査中」、「1か月程度」等）

² リエゾンとは、災害時に対策本部等へ各団体から派遣され調整等を行う連絡情報員

	避難者への支援 観光客への支援	○住まいを失った市民等の避難生活のため、自主防災組織等の市民が運営している避難所において、生活環境整備や救援物資供給、応急救護・健康確認、生活相談等を実施の支援を行う ○各避難所に滞在する観光客に対して、安否や今後の行動予定等を把握する ○各避難所の収容力を超過した観光客の新たな滞在場所の確保・調整を行う ・協定を締結した民間事業者への支援要請 ・宿泊事業者への客室・宴会場等への受け入れ要請
	観光客の支援の 当面の方針の検討	○石垣市観光危機対策ユニットにおいて、観光客の支援の当面の方針を協議する ・早期の帰宅支援、当面の滞在支援のいずれか ・観光の再開の方針等
	情報発信	○被害状況や無事に関する情報を、ホームページ等を通じて発信する
	今後の観光客支援の 下準備	○観光客に今後必要な支援を検討し、石垣市観光危機対策ユニットで調整を開始する ア)毛布等の物資のさらなる対応 イ)外国語通訳等支援者の追加 ウ)石垣市観光危機対策ユニットが作成した「帰宅支援の集約情報サイト」等の開始 エ)観光客向け生活支援市内移動手段の確保や運用方法の検討(例えばバス、待機場所、便数等) オ)航空機(救援機)、竹富町の離島と石垣市を結ぶ船舶の避難者の利用希望受付・調整
帰宅支援段階	市外への航空機の 利用調整	○搭乗希望者の受付・抽選の実施 ・実施方法の周知 ・希望受付と抽選・当選手続き
	市内の移動手段の 確保・提供	○各避難所に滞在している観光客を総合体育館に一度集約するため、貸切バス等を手配する ※総合体育館への集約の方法、時期については、被害状況等によって適切に判断される ○集約した観光客を石垣市観光危機対策ユニットにて予め定めた優先順を基準に空港へ移動させ帰宅させる ・新石垣空港、石垣港離島ターミナルへの往復便の運行

■竹富町等

※各町の地域防災計画、観光危機管理計画に基づく行動がなされ、石垣市での観光危機管理や八重山圏域全体に関連する一般事項を記載

時点・段階	行動	取組概要
命を守る 緊急避難段階	職員の安全確保等	石垣市の取組と同様
津波警報等 解除・安否を 確認する段階	観光危機に関する 体制等の設置	○石垣市、竹富町等での観光危機管理に係る連絡・調整が円滑に進められるよう、観光危機に関する体制等を設置する ○設置状況や今後の活動予定を、石垣市観光危機対策ユニットに情報提供を行う
	観光客向けの支援	○観光客が居場所を失う可能性、同行者と逸れる可能性、石垣市へ向かおうとする人々の集中により交通機関等が混乱する可能性等に備え、町内に観光客が滞在可能な場所を開放する ○実施状況を石垣市観光危機対策ユニットへ情報提供する
	石垣市観光危機 対策ユニットへの参画	○石垣市役所に設置される石垣市観光危機対策ユニットにリエゾンを派遣することができる ○その他様々な対応状況について、石垣市観光危機対策ユニットへ情報提供する
帰宅支援段階	石垣市への 船舶の利用調整	○避難観光客枠での乗船希望者の受付・抽選の実施・実施方法の周知 ・希望受付と抽選・当選手続き ・石垣市での帰宅支援状況の案内 ○実施状況を石垣市観光危機対策ユニットへ情報提供する

■石垣市観光交流協会

時点・段階	行動	取組概要
命を守る 緊急避難段階	職員の安全確保	○地震の揺れから身を守る
	市役所への避難の実施	【事務所が沿岸部に立地する場合】 ○大きな揺れの場合には津波警報等を待たずに、非常持ち出し袋や重要資料・機材を携行し、石垣市役所または最寄りの津波避難ビルへ避難する ○避難中は周辺の人々にも避難の呼びかけを行う
津波警報等 解除・安否を 確認する段階	通信機器の確認	○津波が到達しなかった等、事務所が壊滅的な被害を免れた場合には事務所において、市役所、会員事業者との情報伝達の可否を確認する
	石垣市観光危機 対策ユニットへの参画	○石垣市役所に設置される石垣市観光危機対策ユニットに職員が参集する
	石垣市観光危機 対策ユニットでの活動	○石垣市観光危機対策ユニットの要員として、共同で観光事業者、関係機関からの報告をもとに、観光客の人数、安否、現状の課題等を把握し、当面の対応を検討する ○石垣市観光危機対策ユニットにおいて、観光客の支援の当面の方針を協議する ○被害状況や無事に関する情報を、ホームページ等を通じて発信する
帰宅支援段階	石垣市観光危機 対策ユニットでの 帰宅支援の調整	○搭乗希望者の受付・抽選の実施、実施状況の周知を行う

■宿泊事業者

時点・段階	行動	取組概要
命を守る 緊急避難段階	社員・付近の滞在者の安全確保	○地震から身を守る行動を実施し、社員自らの身の安全を確保し、身の回りの滞行者にも姿勢を低くし頭部を守る等の指示をする
	館内滞在客の安全確認	○館内の宿泊客の安全を確認する
	施設の安全確認	【施設が津波避難ビルとして指定されている場合】 ○地震による被害の有無を確認し、避難者の受け入れが可能かを判断する
	避難の呼びかけ・避難誘導の実施	○館内滞在者及びマリンレジャー中の観光客へ避難の呼びかけを行う ○近隣の高台や津波避難ビル、高層階等、安全な避難先や避難経路を周知する
	避難の実施	○宿泊者名簿を携行し、早急に避難を実施する ○宿泊者のうち、個人での避難が困難な方（高齢者、負傷者等）への避難支援を実施
津波警報等 解除・安否を 確認する段階	社員等の安否確認	○社員及び従業員の家族の安否確認を行う
	宿泊客の安否確認	○宿泊者名簿をもとに、宿泊客の避難状況及び安否確認を実施する
	施設の安全確認	○地震津波による建物の被害状況を確認 ○建物の被害状況のほか、電気・水道等のインフラの状況についても併せて確認を行う
	石垣市観光危機対策ユニットへの参画（通信）	○石垣市役所に設置される石垣市観光危機対策ユニットと連絡体制を確立する ○石垣市観光危機対策ユニットが収集した情報を自社へ伝達する ○自社での対応状況を石垣市観光危機対策ユニットへ情報提供する
	宿泊客及び帰宅困難者の受け入れ	○施設の状況を確認後、施設の利用が可能であれば、石垣市観光危機対策ユニットへ受け入れ体制を報告する ○余剰客室等の状況に応じ、石垣市観光危機対策ユニットの協議・調整の上、帰宅困難者を宿泊客として受け入れを実施
	施設内空間の一次的な提供	○施設が利用可能である場合、ロビー等を開放し、一時的に避難者等の受け入れを実施
	体調不良者への対応	○体調不良者や負傷者等を一時的に受け入れ、応急対応等を実施する
帰宅支援段階	市内の被災状況等の確認、情報提供	○石垣市観光危機対策ユニットが集約している情報を用いて、宿泊客及び避難者に対して情報提供を行う ・市内の被災状況 ・航空、船舶、バス等、各種交通機関の運航・運行状況 ・市外への航空機の搭乗の受付状況等 ○自社での対応状況を石垣市観光危機対策ユニットへ情報提供する

■バス事業者

時点・段階	行動	取組概要
命を守る 緊急避難段階	社員・乗客の安全確保	○地震から身を守る行動を実施し、社員自らの身の安全を確保し、乗客にも姿勢を低くし頭部を守る等の指示をする
	社員の安否の確認	○社屋では、地震が収まったのち、早急に社内外の社員の安否確認を実施する ○社外の社員は本社へ状況を報告する
	避難の実施	○運行中のバスについては、路肩に停車させ近隣の高台等安全な避難先へ乗客を誘導する ○バスターミナル内の利用者を近隣の津波避難ビル等安全な避難先へ誘導する
	海岸から高台への避難	○海岸付近を運行中のバスで、徒歩での避難が間に合わないと思われる場合には運行可能な地点までバスを運行し、その後徒歩に切り替えて避難を行う
津波警報等 解除・安否を 確認する段階	状況・被害の確認	○社員、乗客、車両、通信、運行路線の道路状況を確認する ○状況に応じて、避難所への誘導、救助の要請を行う
	石垣市観光危機 対策ユニットへの参画 (通信)	○石垣市役所に設置される石垣市観光危機対策ユニットとの連絡体制を確立する ○石垣市観光危機対策ユニットが収集した情報を自社へ伝達する ○自社での対応状況を石垣市観光危機対策ユニットへ情報提供する
	運行状況の情報発信	○運行状況、今後の運行再開の見通し等を、ホームページを通じて発信する ○バスターミナル、その他バス停等での乗客からの問い合わせには、ホームページ閲覧への誘導で対応する
帰宅支援段階	燃料の確保	○帰宅困難者を輸送するために必要となる燃料の確保を行う
	運行状況の発信	○運行状況、今後の運行再開の見通し等を、ホームページを通じて発信する ○石垣市観光危機対策ユニットが集約している情報を用いて、乗客からの問い合わせに対して情報提供を行う ・その他の交通機関の運行状況 ・当面の滞在のための宿泊施設、避難場所等 ○自社での対応状況を石垣市観光危機対策ユニットへ情報提供する
	市内の移動手段 の確保・提供	○石垣市観光危機対策ユニットと連携し、各避難所に滞在している観光客の新石垣空港への帰宅移動のために貸切バスを運行する ・新石垣空港、石垣港離島ターミナルへの往復便 ○自社での対応状況を石垣市観光危機対策ユニットへ情報提供する

■航空事業者

時点・段階	行動	取組概要
命を守る 緊急避難段階	社員・空港内の 利用客の安全確保	○地震から身を守る行動を実施し、社員自らの身の安全を確保し、ターミナル内の搭乗・降機旅客にも姿勢を低くし頭部を守る等の指示をする
	社内体制の構築	○迅速な災害対応を実施するため、適切な災害対応体制を立ち上げる
	駐機中の航空機の 早期出発・避難	○津波の到達前に、駐機中の航空機を出発させ避難させる
	避難の実施	○社員、ターミナル内の搭乗・降機旅客への避難誘導を行う ○その他の空港関係者にも避難の呼びかけを行う
津波警報等 解除・安否を 確認する段階	状況共有	○空港関係者間で被害状況や避難の実施状況について相互連絡による情報共有を行う
	空港までの アクセス状況の確認	○社員の安否及び車両、道路の状況等を確認し、空港までの運行が可能かを確認する
	空港ターミナルの 被害状況の確認	○空港ターミナルの状況について確認する
	滑走路の状況の確認	○滑走路の利用状況について確認する
	通信状況の確認	○電話や無線等の通信機器の使用可否について確認する
	管制システムの確認	○航空機の運行状況を管理するためのシステムについて使用可能かを確認する
	電気系統の確認	○電気系統について使用可能かを確認する
	石垣市観光危機 対策ユニットへの参画 (通信)	○石垣市役所に設置される石垣市観光危機対策ユニットとの連絡体制を確立する ○石垣市観光危機対策ユニットが収集した情報を自社へ伝達する ○自社での対応状況を石垣市観光危機対策ユニットへ情報提供する
	居合わせた 観光客への支援	○避難した搭乗・降機旅客が、その後の航空機の欠航により行き場を失った場合、石垣市観光危機対策ユニットやバス事業者と連携し、各避難所の開設状況や宿泊施設の稼働状況を情報提供する ○自社での対応状況を石垣市観光危機対策ユニットへ情報提供する

帰宅支援段階	出社可能な社員への 出社指示	○緊急対応により、業務量の増加が想定されるため、出社可能な社員へ出社の連絡を行う
	運航便の調整等	○航空便の再開や、市外からの救援物資や救援活動人員等をのせた救援機の着陸等の調整を行う ○自社での対応状況を石垣市観光危機対策ユニットへ情報提供する
	燃料の確保	○帰宅困難者を輸送するために必要となる燃料の確保を行う
	運行状況の発信	○運行状況、今後の運行再開の見通し等を、ホームページを通じて発信する ○石垣市観光危機対策ユニットが集約している情報を用いて、乗客からの問い合わせに対して情報提供を行う ・市内の被害状況 ・交通機関の運行状況 ・当面の滞在のための宿泊施設、避難場所等 ○自社での対応状況を石垣市観光危機対策ユニットへ情報提供する
	市外への航空機の 利用調整	○石垣市災害対策本部、石垣市観光危機対策ユニットの搭乗者依頼に基づき搭乗手続きを行う ○自社での対応状況を石垣市観光危機対策ユニットへ情報提供する

■船舶事業者

時点・段階	行動	取組概要
命を守る 緊急避難段階	社員・利用客の 安全確保	○地震から身を守る行動を実施し、社員自らの身の安全を確保し、乗船客や石垣港離島ターミナル利用客にも姿勢を低くし頭部を守る等の指示をする
	船舶の状況の確認	○運航中の各船舶へ連絡を行い、状況を確認するとともに、避難等の指示を行う
	社内体制の構築	○迅速な災害対応を実施するため、適切な災害対応体制を立ち上げる
	乗客及び社員の 避難誘導	○乗客及び社員を近隣の高台等安全な避難先へ誘導する ○乗客のうち、個人での避難が困難な方（高齢者、負傷者等）への避難支援を実施
	逃げ遅れの確認	○石垣港離島ターミナルから避難先までの経路で逃げ遅れが発生していないかを確認する
津波警報等 解除・安否を 確認する段階	状況・被害の確認	○社員、乗客、船舶、港湾施設の状況を確認する ○状況に応じて、避難所への誘導、救助の要請を行う ○船舶や港湾の損傷程度に応じて、今後の運航の可能性について確認する
	負傷者・行き場を失った 観光客の受入れ	○船舶の一部空間等を開放し、負傷者等を一時的に受け入れる ○帰宅困難者へ提供するための食料について確保を行う
	竹富町との連携	○竹富町と連携し、竹富町からの負傷者、避難者を輸送する
	石垣市観光危機 対策ユニットへの参画 (通信)	○石垣市役所に設置される石垣市観光危機対策ユニットと連絡体制を確立する ○石垣市観光危機対策ユニットが収集した情報を自社へ伝達する ○自社での対応状況を石垣市観光危機対策ユニットへ情報提供する
	居合わせた 観光客への支援	○運航停止により行き場を失った乗船客に対して、石垣市観光危機対策ユニットと連携し、各避難所の開設状況や宿泊施設の稼働状況を情報提供する ○自社での対応状況を石垣市観光危機対策ユニットへ情報提供する

帰宅支援段階	運行状況の発信	○運航状況、今後の運航再開の見通し等を、ホームページを通じて発信する ○石垣市観光危機対策ユニットが集約している情報を用いて、乗客からの問い合わせに対して情報提供を行う ・その他の交通機関の運行状況 ・当面の滞在のための宿泊施設、避難場所等 ○自社での対応状況を石垣市観光危機対策ユニットへ情報提供する
	燃料の確保	○帰宅困難者を輸送するために必要となる燃料の確保を行う
	竹富町から石垣市へ船舶の利用調整	○竹富町地域防災計画等に関する基本方針や本計画での検討に基づき、搭乗希望者の受付、乗船手続きを行う ○自社での対応状況を石垣市観光危機対策ユニットへ情報提供する

■レンタカー事業者

時点・段階	行動	取組概要
命を守る 緊急避難段階	店舗社員の安全確保	○地震から身を守る行動を実施し、社員自らの身の安全を確保する
	避難の実施	○レンタカーの貸渡名簿等重要資料、資機材を携行し、近隣の高台や津波避難ビル、高層階等、安全な場所へ避難する
津波警報等 解除・安否を 確認する段階	利用者の安全確認、 情報収集	○レンタカーの貸渡名簿を用いて利用者の携帯電話へ安否確認を行う ○利用者の安否確認の際に可能であれば、道路等周辺の被害状況を情報収集する
	石垣市観光危機 対策ユニットへの参画 (通信)	○石垣市役所に設置される石垣市観光危機対策ユニットとの連絡体制を確立する ○石垣市観光危機対策ユニットが収集した情報(道路の被害状況、車両の通行可否)を自社へ伝達する ○自社での対応状況を石垣市観光危機対策ユニットへ情報提供する
	レンタカー利用者からの 問い合わせへの支援	○観光施設の被害・閉鎖、道路被害等により行き場を失った利用者に対して、石垣市観光危機対策ユニットと連携し、各避難所の開設状況や宿泊施設の稼働状況を情報提供する ○自社での対応状況を石垣市観光危機対策ユニットへ情報提供する
帰宅支援段階	営業状況の発信	○店舗の状況、今後の再開の見通し等を、ホームページを通じて発信する ○石垣市観光危機対策ユニットが集約している情報を用いて、利用者からの問い合わせに対して情報提供を行う ・その他の交通機関の運行状況 ・当面の滞在のための宿泊施設、避難場所等 ○自社での対応状況を石垣市観光危機対策ユニットへ情報提供する

2)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)

■石垣市(石垣市災害対策本部、石垣市観光危機対策ユニット

(石垣市観光危機管理プラットフォーム))

※観光客への対応と同時に市民等への対応についても並行して進める対応を併記

時点・段階	行動	取組概要
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～ ※気象台より台風に 関する気象情報等、 または、早期注意情報 [中]・[高]の発表	台風接近情報の周知	○石垣島地方気象台(以下「気象台」という。)が発表した「台風の発生、今後の発達・接近のおそれ」等の台風情報を、市ホームページ等でも掲載し、市民等や今後入域する予定の観光客等に注意喚起する
	被害の未然防止	○消防本部、消防団は、脆弱な家屋等の所有者・使用者に対し、屋根の飛散防止、窓ガラスの強化等の指導を行う
	今後の対応の準備	○今後の台風接近による災害対応に備えた食糧等の確保、着替えの準備、携帯電話の充電等を行う ○今後の災害対応に専念できるよう、自宅での被害の未然防止、家族との連絡方法等の再確認を行う
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～ ※気象台より 強風注意報等や 台風に関する 気象情報等の発表	配備体制の格上げ、 職員の参集	○石垣市地域防災計画に沿い、配備体制を取り、雨量、風速、沿岸部の潮位等の確認等、警戒対策を実施する ○今後警報級への切り替えが見込まれる場合に備えて、交通機関の停止、避難所の開設準備、避難指示の発令の可能性、夜間を迎える場合の注意事項等を確認する
	観光客への 安全確保の要請	○石垣観光危機管理プラットフォームに台風情報を連絡し、 ・観光事業者に対して安全な場所の確認、観光客への対応方法等の再確認 ・観光客への注意喚起(石垣市から竹富町への渡航延期や竹富町から石垣市への渡航繰り上げ、石垣市内での延泊、帰宅手段の予約変更の推奨) ・新たな入域観光客に対する一時的な訪問延期の周知を要請する

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～ ※気象台より 暴風警報等や 台風に関する 気象情報の発表	石垣市災害警戒本部 の設置	○石垣市地域防災計画に沿い、配備体制を格上げして石垣市災害警戒本部を設置し、雨量、風速、沿岸部の潮位等の確認等の継続のほか、要配慮者施設への連絡を行い、安全確保を指示する ○高齢者等避難を発令する ○消防、消防団は巡回活動を行い、屋外にいる市民等に安全確保を指示する要配慮者の避難を支援する
	避難場所の開設	○市民向けに避難所を開設する ○行き場のない観光客は、健康福祉センターへ案内する
	観光客への 安全確保の要請 (強化)	○石垣市観光危機管理プラットフォームに台風情報を連絡し、 ・観光事業者に対して避難誘導の準備 ・観光客への自らの安全確保の指示(屋内からの外出自粛の依頼) ・新たな入域観光客に対する訪問延期の要請の周知を要請する
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～ ※気象台より 土砂災害警戒情報、 高潮警報等の発表	石垣市災害対策本部 の設置	○石垣市地域防災計画に沿い、石垣市災害対策本部を設置し、雨量、風速、沿岸部の潮位等の確認等の継続のほか、避難所の開設等を行う ○避難指示を発令する
	観光客への 安全確保の要請 (さらなる強化)	○石垣市観光危機管理プラットフォームに台風情報を連絡し、 ・観光事業者、観光客の安全確保の指示(屋外への外出自粛の依頼) ・連絡手段の維持を要請する

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	石垣市災害対策本部の 活動	○石垣市地域防災計画に沿い、石垣市災害対策本部を設置し、雨量、風速、沿岸部の潮位等の確認等の継続のほか、避難所の開設等も継続する ○緊急安全確保を発令する
～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～ ※気象台より 大雨特別警報の発表	観光客への安全確保の 要請(継続)	○石垣市観光危機管理プラットフォームに台風情報を連絡し、 ・観光事業者、観光客の安全確保の指示（屋外への外出自粛の依頼） ・連絡手段の維持を要請する
警報等解除後の 段階 ※風雨は収まったが、 被害が広範囲に 発生している段階	石垣市観光危機 対策ユニットの設置	○石垣市災害対策本部が収集した被害情報において、 ・死者や行方不明者が含まれていた場合 ・観光施設や観光事業者が立地する地域や観光客がよく利用する道路の被害、交通施設の被害が含まれていた場合には、観光客の安否確認や帰宅支援、その後の風評被害、観光業の再開に支障が生じることを想定し、石垣市観光危機対策ユニットを設置する

※以降の行動については、「(1)地震・津波その他緊急避難を必要とする観光危機」に同じ

■竹富町等

※各町の地域防災計画、観光危機管理計画に基づく行動がなされ、石垣市での観光危機管理や八重山圏域全体に関連する一般事項を記載

時点・段階	行動	取組概要
台風接近の3日前～ 1日前の段階	石垣市へ観光客の安全確保の要請についての報告	○観光客への注意喚起(竹富町等から石垣市への渡航繰り上げや、石垣市内での滞在、帰宅手段の予約変更の推奨)を行う。 ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームに報告し、石垣市へ移動する観光客の増加に対する石垣市での配慮を要請する
～災害リスクの再確認・自らの安全確保を確認～ ※気象台より強風注意報等や台風に関する気象情報等の発表	観光客向けの支援	○観光客が当該市町村での延泊滞在の予約が取れない場合や、石垣市への渡航予約の繰り上げができない場合等、石垣市へ向かおうとするむやみな行動により交通機関等が混乱する可能性等に備え、各町に観光客向け滞在場所を開放する ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ情報提供する

※その他の段階や警報等の解除後の段階以降の行動については、「(1)地震・津波その他緊急避難を必要とする観光危機」に同じ

■石垣市観光交流協会

時点・段階	行動	取組概要
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～ ※気象台より 台風に関する気象情報、 または、早期注意情報 [中]・[高]の発表	台風発生情報の周知	○気象台が発表した「台風の発生、今後の発達・接近のおそれ」等の台風情報を、ホームページ等でも掲載し、会員事業者や今後入域する予定の観光客等に注意喚起する
	今後の対応の準備	○今後の台風接近による災害対応に備えた食糧等の確保、着替えの準備、携帯電話の充電等を行う
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～ ※気象台より 強風注意報等や 台風に関する 気象情報等の発表	観光客への安全確保の要請	○石垣市観光危機管理プラットフォームからの台風情報を受け、 ・会員事業者に対して安全な場所の確認、観光客への対応方法等の再確認の要請 ・観光客への注意喚起(石垣市から竹富町への渡航延期や竹富町から石垣市への渡航繰り上げ、石垣市内での延泊、帰宅手段の予約変更の推奨) ・新たな入域観光客に対する一時的な訪問延期の周知を実施する ○対応状況や会員事業者等との連絡の中で得られた情報等を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する
	今後の情報収集業務の準備	○今後の暴風等により交通機関の停止や観光施設で被害が発生する可能性を想定し、交通機関の運行状況や宿泊施設の稼働状況を確認できるよう準備を行う

台風による風雨が 強まる ～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～ ※気象台より 暴風警報等や 台風に関する 気象情報の発表	事務所の閉鎖・避難	【事務所が高潮浸水想定区域内や土砂災害警戒区域内に立地する場合】 ○今後の暴風下での屋外避難行動を避けるため、事務所を閉鎖し、以降の業務をテレワークで実施する ○今後の高潮による浸水や土砂災害により事務所が使用できなくなる場合を想定し、非常持ち出し袋や重要資料・機材を石垣市役所へ移動させておく
	観光客への安全確保の要請(強化)	○石垣市観光危機管理プラットフォームからの台風情報を受け、 ・会員事業者に対し避難誘導の準備 ・観光客への自らの安全確保の指示(屋外への外出自粛の依頼) ・新たな入域観光客に対する訪問延期の要請の周知を実施する ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する
	交通機関の運行状況、宿泊施設の稼働状況の情報収集	○交通機関の運行状況を各交通事業者のホームページから情報収集するとともに、宿泊施設の稼働状況を電話ヒアリングして情報収集する ○集約した情報を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する

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～ ※気象台より 土砂災害警戒情報、 高潮警報等の発表	観光客への安全確保の 要請(さらなる強化)	○石垣市観光危機管理プラットフォームからの 台風情報の連絡を受け、 ・会員事業者、観光客の安全確保の指示 (屋外への外出自粛の依頼) ・連絡手段の維持の指示を実施する ○実施状況を石垣市観光危機管理プラット フォームへ報告する
	交通機関の運行状況、 宿泊施設の稼働状況の 情報収集(継続)	○交通機関の運行状況を各交通事業者の ホームページから情報収集するとともに、 宿泊施設の稼働状況を電話やメール等で ヒアリングして情報収集する ○集約した情報を石垣市観光危機管理プラ ットフォームへ報告する
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～ ※気象台より 大雨特別警報の発表	観光客への安全確保の 要請(継続)	○石垣市観光危機管理プラットフォームに台 風情報を連絡し、 ・観光事業者、観光客の安全確保の指示 (屋外への外出自粛の依頼) ・連絡手段の維持を要請する ○実施状況を石垣市観光危機管理プラット フォームへ報告する

※警報等の解除後の段階(被害が広範囲に発生している段階)以降は、「(1)地震・津波その他緊急避難を必要とする観光危機」の「津波警報等解除・安否を確認する段階」以降に同じ

■宿泊事業者

時点・段階	行動	取組概要
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～	台風情報の提供	○宿泊客等からの問い合わせに対応できるよう、様々なホームページを閲覧し情報収集しておく ○台風進路図をロビーに掲示し、今後の台風の動きを受けた旅程への注意喚起を行う ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する
※気象台より 台風に関する 気象情報等、 または早期注意情報 [中]・[高]の発表	災害時対応資機材の 動作確認	○台風接近による災害対応に備え、非常発電機等の動作確認を行う
	備品・食材の確保	○今後の台風接近によりサービスが途絶しないよう、リネンや食材等を十分に確保する
	キャンセル等の 予約管理	○気象台が発表した「台風の発生、今後の発達・接近のおそれ」等の台風情報や石垣市観光危機管理プラットフォームからの情報提供を受け、予約変更に対応する ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する

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～ ※気象台より強風注意報等や台風に関する気象情報等の発表	宿泊客の安全確保	○台風情報を自ら積極的に収集するほか、石垣市観光危機管理プラットフォーム等からの情報を受け、 ・観光客への注意喚起(石垣市から竹富町への渡航延期や竹富町から石垣市への渡航繰り上げ、石垣市内での延泊、帰宅手段の予約変更の推奨) ・外出の抑制を依頼する ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する
	レストランメニューの台風時用への変更	○今後の暴風等による被害により、通常メニューで必要となる食材が確保できなくなる場合や社員が不足する場合等を想定し、メニューを変更する
	アクティビティの縮小・中止	○施設内のビーチ、屋外プール、マリンレジャーのサービスの提供を縮小または中止する
	宿泊客・旅行会社等への情報提供	○台風情報を自ら積極的に収集するほか、石垣市観光危機管理プラットフォーム等からの情報を受け、宿泊客、予約客、旅行会社からの問い合わせにできるだけ正確な対応を行う
	宿泊客の受け入れ方法の変更	○予約受付方法を通常体制から変更し、宿泊者の延泊・戻り泊の受け入れを優先する ○今後の宿泊予約客のキャンセルが発生していることを想定し、予約が重複しないよう注意する ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する
	社員の配置調整	○今後の暴風等により社員が出勤できない事態や、宿泊客からの問い合わせが増加する事態、避難誘導を必要とする事態等を想定し、社員の出勤調整を行う ○社員の宿直者を決定する

台風による風雨が 強まる ～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～ ※気象台より 暴風警報等や 台風に関する 気象情報の発表	宿泊客の安全確保 (強化)	○台風情報を自ら積極的に収集するほか、石垣市観光危機管理プラットフォーム等からの情報を受け、 ・外出の自粛 ・窓へ近づかない を促す 【高潮浸水想定区域、土砂災害警戒区域内の場合】 ○宿泊客を施設内の高層階、崖から離れた場所へ誘導する
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～ ※気象台より 土砂災害警戒情報、 高潮警報等の発表	宿泊客の安全確保 (継続)	○台風情報を自ら積極的に収集するほか、石垣市観光危機管理プラットフォーム等からの情報を受け、 ・外出の自粛 ・窓へ近づかない を促す 【高潮浸水想定区域、土砂災害警戒区域内の場合】 ○宿泊客を施設内の高層階、崖から離れた場所へ誘導する
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～ ※気象台より 大雨特別警報 の発表	宿泊客の安全確保 (継続)	○台風情報を自ら積極的に収集するほか、石垣市観光危機管理プラットフォーム等からの情報を受け、 ・外出の自粛 ・窓へ近づかない を促す 【高潮浸水想定区域、土砂災害警戒区域内の場合】 ○宿泊客を施設内の高層階、崖から離れた場所へ誘導する

※警報等の解除後の段階(被害が広範囲に発生している段階)以降は、「(1)地震・津波その他緊急避難を必要とする観光危機」の「津波警報等解除・安否を確認する段階」以降に同じ

■バス事業者

時点・段階	行動	取組概要
台風接近の可能性 (台風上陸3日前頃) の段階 ～災害への 心構えを高める～ ※気象台より 台風に関する 気象情報等、 または早期注意情報 [中]・[高]の発表	台風情報の提供	○気象台が発表した「台風の発生、今後の 発達・接近のおそれ」等の台風情報を、バ スターミナルでの台風情報を掲出し、乗客 へ注意喚起を行う ○実施状況を石垣市観光危機管理プラッ フォームへ報告する
	事業者の対策の開始	○台風接近による今後の運休の可能性、被 害の発生等を想定し、職場の窓ガラス、資 機材、備蓄、バス車両への燃料等の確認 のほか、社員の自宅の備蓄等の確認を行 う ○台風接近期間中の貸切バス運行につい ては、利用者に連絡し、運休基準を説明し、 予定の変更を促す
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～ ※気象台より 強風注意報等や 台風に関する 気象情報等の発表	台風情報の提供(継続)	○台風情報を自ら気象台から収集するほ か、石垣市観光危機管理プラットフォーム 等からの情報を受け、 ・乗客への注意喚起(警報発表時の運休) や観光客への対策の提案(石垣市内で の延泊、帰宅手段の予約変更の推奨) を実施する ○実施状況を石垣市観光危機管理プラッ フォームへ報告する
	運休時の準備	○今後の警報級への切り替えによる路線バ スの運休の手続きの確認、貸切バス等の 運行の予定変更の確認、運転手の確保 (運休時の安全な帰宅方法、再開時の参 集方法の確認)、使用しないバス車両の 安全対策(車止め、車庫屋内への格納)

台風による風雨が 強まる ～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～ ※気象台より 暴風警報等や 台風に関する 気象情報の発表	台風情報の提供(継続)	○台風情報を自ら気象台から収集するほか、石垣市観光危機管理プラットフォーム等からの情報を受け、 ・乗客への注意喚起(警報発表時の運休)や観光客への対策の提案(石垣市内での延泊、帰宅手段の予約変更の推奨)を実施する ○乗客からの問い合わせに対応する(運休状況) ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する
	路線バスの運休	○路線バスの運行を休止する ○再開は警報等の解除後、車両や運転手の確保、道路の被害がないことを確認後とする ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する
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～ ※気象台より 土砂災害警戒情報、 高潮警報等の発表	台風情報の提供(継続)	○台風情報を自ら気象台から収集するほか、石垣市観光危機管理プラットフォーム等からの情報を受け、 ・乗客への注意喚起(警報発表時の運休)や観光客への対策の提案(石垣市内での延泊、帰宅手段の予約変更の推奨)を実施する ○乗客からの問い合わせに対応する(運休状況) ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する
	路線バスの運休	○路線バスの運行を休止する。 ○再開は警報等の解除後、車両や運転手の確保、道路の被害がないことを確認後とする ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する

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～ ※気象台より 大雨特別警報 の発表	台風情報の提供(継続)	○台風情報を自ら気象台から収集するほか、 石垣市観光危機管理プラットフォーム等から の情報を受け、 ・乗客への注意喚起(警報発表時の運休)や 観光客への対策の提案(石垣市内での延 泊、帰宅手段の予約変更の推奨)を実施 する ○乗客からの問い合わせに対応する(運休状 況) ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフ ォームへ報告する
	路線バスの運休	○路線バスの運行を休止する ○再開は警報等の解除後、車両や運転手の確 保、道路の被害がないことを確認後とする ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフ ォームへ報告する

※警報等の解除後の段階(被害が広範囲に発生している段階)以降は、「(1)地震・津波その他緊急避難を必要とする観光危機」の「津波警報等解除・安否を確認する段階」以降に同じ

■航空事業者

時点・段階	行動	取組概要
台風接近の可能性 (台風上陸3日前頃)の 段階 ～災害への 心構えを高める～ ※気象台より 台風に関する 気象情報等、 または早期注意情報 [中]・[高]の発表	台風情報の提供	○気象台が発表した「台風の発生、今後の 発達・接近のおそれ」等の台風情報や、現 時点、今後の天候をホームページや空港 カウンター等に掲出し、乗客へ注意喚起を 行う ○実施状況を石垣市観光危機管理プラッ トフォームへ報告する
	予約変更への対応	○予約客からの求めに応じて、予約変更や 払い戻しに対応する ○実施状況を石垣市観光危機管理プラッ トフォームへ報告する
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～ ※気象台より 強風注意報等や 台風に関する 気象情報の発表	台風情報の提供(継続)	○台風情報を気象台から収集するほか、石 垣市観光危機管理プラットフォーム等から の情報や今後の天候情報をホームペー ジや空港カウンター等に掲出し、乗客へ注意 喚起を行う ○予約客からの問い合わせがあれば、観光 客への対策の提案(石垣市内での延泊、 帰宅手段の予約変更の推奨)を行い、自 らの対応を求める ○実施状況を石垣市観光危機管理プラッ トフォームへ報告する
	空港関係者との調整	○空港ターミナル管理者との運航情報の共 有、空港ターミナルビルの開館・閉館時刻 等を協議する ○実施状況を石垣市観光危機管理プラッ トフォームへ報告する
	運航可否の判断	○空港管理者等と協議し、翌日以降の運航 可否を判断する ○実施状況を石垣市観光危機管理プラッ トフォームへ報告する

台風による風雨が 強まる ～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～ ※気象台より 暴風警報等や 台風に関する 気象情報の発表	空港の閉鎖	○空港が管理者により閉鎖される ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する
	台風情報の提供(継続)	○台風情報を気象台から収集するほか、石垣市観光危機管理プラットフォーム等からの情報や今後の天候情報をホームページや空港カウンター等に掲出し、乗客へ注意喚起を行う ○予約客からの問い合わせがあれば、運航情報をホームページで確認することを促すほか、石垣市観光危機管理プラットフォーム等からの情報をもとに、観光客への対策の提案(石垣市内での延泊)を行い、自らの対応を求める ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する
台風が最接近し、 暴風雨が続く段階 ～危険な場所より 全員避難を 済ませておく～ ※気象台より 土砂災害警戒情報、 高潮警報等の発表	空港の閉鎖(継続)	○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する
	台風情報の提供(継続)	○台風情報を気象台から収集するほか、石垣市観光危機管理プラットフォーム等からの情報や今後の天候情報をホームページ等に掲出し、乗客へ注意喚起を行う ○予約客からの問い合わせがあれば、運航情報をホームページでの確認を促すほか、石垣市観光危機管理プラットフォーム等からの情報をもとに、観光客への対策の提案(石垣市内での延泊)を行い、自らの対応を求める ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する

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～ ※気象台より 大雨特別警報 の発表	空港の閉鎖(継続)	○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する
	台風情報の提供(継続)	○台風情報を気象台から収集するほか、石垣市観光危機管理プラットフォーム等からの情報や今後の天候情報をホームページ等に掲出し、乗客へ注意喚起を行う ○予約客からの問い合わせがあれば、運航情報をホームページで確認することを促すほか、石垣市観光危機管理プラットフォーム等からの情報をもとに、観光客への対策の提案(石垣市内での延泊)を行い、自らの対応を求める ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する

※警報等の解除後の段階(被害が広範囲に発生している段階)以降は、「(1)地震・津波その他緊急避難を必要とする観光危機」の「津波警報等解除・安否を確認する段階」以降に同じ

■船舶事業者

時点・段階	行動	取組概要
台風接近の可能性 (台風上陸3日前頃) の段階 ～災害への 心構えを高める～ ※気象台より 台風に関する 気象情報、 または早期注意情報 [中]・[高]の発表	台風情報の提供	○気象台が発表した「台風の発生、今後の発達・接近のおそれ」等の台風情報を、ホームページ等でも掲載し、乗客や今後利用する予定の観光客等に注意喚起する
	台風の今後の動きの検討	○台風の予想進路、風向、勢力を検討し、今後の運航可能性の検討を行う
	各船舶の避難計画の検討	○各船舶の今後の避難の方法について、船舶の大きさや運休決定時点の所在地等を考慮しながら検討を行う
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～ ※気象台より 強風注意報等や 台風に関する 気象情報等の発表	台風情報の提供(継続) 運航情報の更新	○気象台が発表した「台風の発生、今後の発達・接近のおそれ」等の台風情報を、ホームページ等でも掲載し、乗客や今後利用する予定の観光客等に注意喚起する ○予定変更を行い石垣港離島ターミナル等に滞留した観光客に対し、石垣市観光危機管理プラットフォームの情報を説明しながら石垣市内での延泊の推奨を行い、自ら予約するよう案内する ○運航スケジュールや今後の警報切り替えを見通した最終運航便の情報発信を行い、石垣市観光危機管理プラットフォームにも報告する
	気象台との連携	○気象台が開催する台風説明会に参加し、今後の台風の動きに関する詳細な情報を収集し、運航計画を検討する
	船舶の避難開始の確認	○海上保安庁に連絡し、港則法に基づく船舶の避難開始について照会、協議を行う
	港内飛散物の撤去	○波浪により漂着、強風により港内に飛散した障害物を撤去し、船舶航行の安全確保を行う
	各離島の宿泊施設への情報発信	○船舶事業者自ら及び石垣市観光危機管理プラットフォームを通じて、竹富町の各離島の宿泊施設に対して、観光客への注意喚起(今後の運航停止の可能性、石垣市への渡航の予定変更や延泊の推奨等)を行う

台風による風雨が強まる ～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～ ※気象台より 暴風警報等や 台風に関する 気象情報の発表	台風情報の提供(継続) 運航情報の更新(継続)	○気象台が発表した「台風の発生、今後の発達・接近のおそれ」等の台風情報を、ホームページ等でも掲載し、乗客や今後利用する予定の観光客等に注意喚起する ○予定変更を行い石垣港離島ターミナル等に滞留した観光客に対し、石垣市観光危機管理プラットフォームの情報を説明しながら石垣市内での延泊の推奨を行い、自ら予約するよう案内する ○今後の運航再開の見通しの情報更新を随時行い、石垣市観光危機管理プラットフォームにも報告する
	船舶の見回り	○社員自らの安全に注意しながら、避難中や岸壁に係留した船舶の見回りを行う
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～ ※気象台より 土砂災害警戒情報、 高潮警報等の発表	台風情報の提供(継続) 運航情報の更新(継続)	○気象台が発表した「台風の発生、今後の発達・接近のおそれ」等の台風情報を、ホームページ等でも掲載し、乗客や今後利用する予定の観光客等に注意喚起する ○予定変更を行い石垣港離島ターミナル等に滞留した観光客に対し、石垣市観光危機管理プラットフォームの情報を説明しながら石垣市内での延泊の推奨を行い、自ら予約するよう案内する ○今後の運航再開の見通しの情報更新を随時行い、石垣市観光危機管理プラットフォームにも報告する
	船舶の見回り(継続)	○社員自らの安全に注意しながら、避難中や岸壁に係留した船舶の見回りを行う
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～ ※気象台より 大雨特別警報の発表	社員の安全確保	○身の安全を確保する
	台風情報の提供(継続) 運航情報の更新(継続)	○気象台が発表した「台風の発生、今後の発達・接近のおそれ」等の台風情報を、ホームページ等でも掲載し、乗客や今後利用する予定の観光客等に注意喚起する ○今後の運航再開の見通しの情報更新を随時行い、石垣市観光危機管理プラットフォームにも報告する

※警報等の解除後の段階(被害が広範囲に発生している段階)以降は、「(1)地震・津波その他緊急避難を必要とする観光危機」の「津波警報等解除・安否を確認する段階」以降に同じ

■レンタカー事業者

時点・段階	行動	取組概要
台風発生の可能性 (台風上陸3日前頃) の段階 ～災害への 心構えを高める～ ※気象台より 台風に関する 気象情報等、 または早期注意情報 [中]・[高]の発表	台風情報の提供 利用者への注意喚起	○気象台が発表した「台風の発生、今後の 発達・接近のおそれ」等の台風情報を店 舗で利用者に情報提供し、今後の訪問予 定先の聴取と注意喚起(カーラジオの活 用、沿岸部での波浪注意、宿泊施設への 早めのチェックイン推奨等)、返却予定の 繰り上げの推奨を行う ○実施状況を石垣市観光危機管理プラッ フォームへ報告する
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～ ※気象台より 強風注意等や 台風に関する 気象情報等の発表	台風情報の提供(継続) 利用者への注意喚起 (継続)	○気象台が発表した「台風の発生、今後の 発達・接近のおそれ」等の台風情報を店 舗で利用者に情報提供し、今後の訪問予 定先の聴取と注意喚起(カーラジオの活 用、沿岸部での波浪注意、宿泊施設への 早めのチェックイン推奨等)、返却予定の 繰り上げの推奨を行う ○石垣市観光危機管理プラットフォームから の情報を用いて、レンタカーの安全運転へ の注意、延泊の推奨、交通機関の運行状 況の情報提供を行う ○実施状況を石垣市観光危機管理プラッ フォームへ報告する
	店舗の休業の確認	○警報等への切り替え時の店舗の営業可否 の確認、社員の出勤について確認する
	予約変更の連絡	○店舗の休業に備え、台風接近期間中の予 約客に連絡し、店舗の休業可能性を伝 え、予約の変更を協議する ○貸渡名簿を用いて利用客に連絡し、店舗 休業中の返却ができないことを伝達する ○実施状況を石垣市観光危機管理プラッ フォームへ報告する

台風による風雨が 強まる ～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～ ※気象台より 暴風警報等 気象の情報の発表	店舗の休業	○店舗を休業する ○レンタカーの返却等による来店を想定し、休業の告知と石垣市観光危機管理プラットフォームから入手した情報を掲出する ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する
	予約変更の連絡(継続)	○店舗の休業を受け、台風接近期間中の予約客に連絡し、店舗の休業を伝え、予約の変更を協議する ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する
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～ ※気象台より 土砂災害警戒情報、 高潮警報等の発表	店舗の休業(継続)	○店舗を休業する ○レンタカーの返却等による来店を想定し、休業の告知と石垣市観光危機管理プラットフォームから入手した情報を掲出する ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する
	予約変更の連絡(継続)	○店舗の休業を受け、台風接近期間中の予約客に連絡し、店舗の休業を伝え、予約の変更を協議する ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する
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～ ※気象台より 大雨特別警報 の発表	店舗の休業(継続)	○店舗を休業する ○レンタカーの返却等による来店を想定し、休業の告知と石垣市観光危機管理プラットフォームから入手した情報を掲出する ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する
	予約変更の連絡(継続)	○店舗の休業を受け、台風接近期間中の予約客に連絡し、店舗の休業を伝え、予約の変更を協議する。 ○実施状況を石垣市観光危機管理プラットフォームへ報告する

※警報等の解除後の段階(被害が広範囲に発生している段階)以降は、「(1)地震・津波その他緊急避難を必要とする観光危機」の「津波警報等解除・安否を確認する段階」以降に同じ

3)観光の質の著しい低下に伴う危機

暴力団やいわゆる半グレ集団³等の反社会的勢力やその関与のある店舗又は観光事業者によって観光客が巻き込まれる事件や、地域住民とのトラブルが発生、または発生の予見がある際には官民挙げてこれに対処します。また、条例の制定等対処根拠の整備にも努めます。

■石垣市観光危機管理プラットフォームでの対応

時点・段階	行動	取組概要
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	情報収集・共有	○石垣市観光危機管理プラットフォームを通じていわゆる半グレ集団や反社会的勢力に関する情報収集 ○収集された情報を八重山警察署や石垣海上保安部等の機関へ共有 ○各機関から寄せられる関連情報や注意情報の共有
反社会的勢力に関するトラブルが発生もしくは発生の恐れがある段階	協議、対策の実行	○石垣市観光危機管理プラットフォームにて八重山警察署等や石垣海上保安部等の行政機関から提供された状況を具体的に共有、注意喚起 ○監視体制の強化 ・石垣市観光危機管理プラットフォーム内の協力企業の各社社員や職員、関係団体等から情報収集 ・市民等や観光客等から寄せられる情報の収集 ○美崎町での石垣市観光危機管理プラットフォームを核として関連団体や八重山警察署等と協力した巡回や防犯啓発活動の実施
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	石垣市観光危機対策ユニットを設置 官民挙げて全力で対処	○具体的な反社会的勢力によるトラブル等への対処についての検討・対応の実施 例：店名の公表等 ○来島する観光客に対して詳細な情報の提供 ○来島する観光客へ反社会的勢力や半グレ集団の関与がある店舗や観光事業者を避けるアドバイスの提供 ○被害相談窓口の設置 ○弁護士等との連携

³ いわゆる半グレ集団とは、暴力団に所属せず犯罪行為を行う集団

4)感染症対策

人流を伴う観光産業にとって、令和2(2020)年から始まった新型コロナウイルス感染症の世界的大流行やSARS(重症急性呼吸器症候群)等の感染症拡大は津波・地震に匹敵するほどの影響力があり、これに適切に対処することは観光産業を守ることに繋がります。本計画策定時(令和4(2022)年3月)現在、新型コロナウイルス感染症は終息には至っていないものの、これまでの一連の対応を明記し、今後の感染症による観光危機に対しての対応方針を示します。今後、新型コロナウイルス感染症の終息後には、さらなる検証や好事例等を参考に練度を高めた対策を示します。

■石垣市観光危機管理プラットフォームでの対応

時点・段階	行動	取組概要
他国の一部地域で感染症の拡大が報じられる	情報収集・情報共有	○石垣市観光危機管理プラットフォームで情報共有を行う
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 石垣市内では確認されていない	今後の対応方針の協議、検討	○石垣市観光危機管理プラットフォームで会議を開催し、今後の行政側の対応策の共有や国・県等の動向を把握する ○空港や国際クルーズ船での検疫の強化について検討、迅速な対応を各所管組織へ依頼する
国内や石垣市内においても感染者が拡大 感染拡大、一時的な収束を繰り返す 政府による緊急事態宣言が発令 外出自粛や飲食店の営業自粛や解除が繰り返される	検討内容の実行	○石垣市観光危機管理プラットフォーム構成員で会議を定期的に行い、感染状況に応じた具体的な施策の検討・実施を行う。官民一体となって経済と感染症拡大防止の両立を図る ・感染拡大防止ガイドライン策定 ・国、県へ支援要請の実施 ・専門家による対処方法の講演開催 ・ガイドラインに基づくパーティション等各観光事業者における対策の実施 ・来島前の検査の徹底依頼 ・回復期に向けてのビジネスマナー向上研修等の実施 ・観光客向けに感染症拡大下での観光マナーの啓発
WHOや政府による終息宣言	復興施策の実行	○官民を挙げての安全宣言 ○トップセールス等の実施

5)その他の観光危機

本計画で具体的記載のないその他の観光危機への対応については、基本的に石垣市観光危機管理プラットフォーム上で協議します。また、緊急性・重大性等の状況に応じて石垣市観光危機対策ユニットを設置し対応します。新たな観光危機の発生等、時代や状況に即した対応方針を示すことで今後より拡充していくものとします。

6)対応上の重要ポイント

ア. 安否情報の確認・集約内容

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。

また、収集した情報は収集等を目的とするだけでなく、今後の見通し(「今後さらに増加する見通し」等)、今後の対応目標を見据えた時間管理(「1週間以内に再開できるよう～する」等)に活用します。

■観光客の安否情報について

ア)個人情報

- ・氏名
- ・住所
- ・本人・家族の連絡先
- ・今後の行動予定
- ・今後の課題(旅券・査証の有効期限切れ等) 等

イ)人数

- ・滞在場所を確保できている人数
- ・居場所を失った人数
- ・安否(負傷状況、同行者の状況、行方不明・死者のうち観光客の状況等)
- ・現状の課題(水・食糧等の物資支援等、配慮が必要な点等)

■観光事業者の観光施設等の被害状況

- ・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と観光事業者との連絡可否
- ・観光事業者の対応状況(対策本部設置等)
- ・使用可否(例えば「駐車場は使用不可」等)
- ・使用可能条件(例えば「停電のため日中のみ」等)
- ・復旧見通し(例えば、「調査中」、「1か月程度」等)

イ. 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。

ウ. 想定外を常に想定する

阪神淡路大震災や東日本大震災等の甚大災害の際には、「必ず」想定を超えた災害が襲ってきました。自然災害のみならず、すべての危機は常に想定を上回るものと考え対応します。本計画で示す想定は、現時点で考えられる想定であり、それは常に超えてくるものと考え行動します。個人や組織では、平常化バイアス⁴を理解し、常に楽観視せず冷静な対応を意識します。

⁴ 平常化バイアスとは災害時に自身に明らかな危機が迫っているにも関わらず、その事象を平常時の延長線上と考え危機を過小評価し「自分は大丈夫」「まだ大丈夫」と思ってしまい逃げ遅れの原因となる認知特性

エ. 危機対応職員の休息義務及び人員配置について

甚大災害や危機対応では、危機対応を行う職員及び社員に大きな身体的・心理的負荷がかかります。一方で、対応に当たる職員及び社員なくして危機対応、早期の復旧、復興はできません。常に長期化する危機対応において、休息は不可欠であり、不眠不休の対応は、対応の劣化や遅れ、チームワークの乱れにつながることから、管理職を含めすべての危機に対応する職員・社員は休息をとることを義務とします。休息には睡眠のほか、リフレッシュに繋がる運動やカウンセラー等の心理的サポートも含まれます。そのため適切な人員配置、業務が一人に集中しないような業務負担の分散化、人員増配等を適切に行います。

オ. 関係者の「できること」の共有・学習

市、観光関連団体、観光事業者、関係機関は、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を通じて連携して活動しますが、役割や観光事業者の業種に応じて、それぞれに「できること」、「可能なこと」は様々で、本章を通じて相互に共有していくことが重要です。

カ. (今後の課題)観光事業者の業種ごとの組織化

本章で記載した危機への対応(マニュアル)は、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を情報中枢としています。情報の双方向の共有の迅速化・効率化のために、観光事業者の業種ごとの組織化(例えば「〇〇協会の〇〇業種別部会」や「〇〇業協会」の設置等)を検討します。

(4)危機からの回復

観光危機の発生により、例えば、自然環境の損傷、海水浴場への瓦礫^{がれき}の流入、宿泊施設の倒壊等、観光地の機能自体を失ってしまい観光客が物理的に帰宅・訪問不能となる場合のほか、これまでも遭遇してきたような様々な風評による観光客の低迷等、観光都市として様々な困難に遭遇することが考えられます。

石垣市が『第5次石垣市総合計画基本構想』（令和4年3月）において基本理念とした「いつの世までも魅力と幸せあふれる島づくり」や、『第2次石垣市観光基本計画』において将来ビジョンとした「持続可能でより良い社会を求めて世界中の人々がつながるまち～石垣島の未来は地球の未来～」は、危機後の観光の回復において土台となる必要な考え方です。

1)石垣市全体の復興、地区レベルの復興への参画

観光の回復のためには、「観光まちづくり」、「持続可能でより良い社会」から取り組むこととし、市、観光関連団体、観光事業者、防災関係機関は、まずは石垣市全体や地区レベルの復興に積極的に参画し、その中で観光の回復に臨むものとします。

具体的には、大規模自然災害等からの復興時期に設置が見込まれる「石垣市災害復興本部」が行う、復興方針の検討、復興計画の策定段階において、観光の回復方針も含めることとし、その際、観光関連団体、観光事業者が地域と協力して実働するものとします。例えば、石垣市全体の復興計画策定会議や、地区別の市民・行政らによる協働の復興まちづくり検討ワークショップ等に対して、観光関連団体や観光事業者が地域の主体の一つとして積極的に参画し、地域全体の復興の中で観光の回復の位置付けを確認し、実現の土台を築くものとします。

2)観光産業自体の回復、誘客のための取組

ア．体制の設置

市は、石垣市全体や地区別の復興の動きと連動し、石垣市観光危機管理プラットフォーム、竹富町、与那国町、県、OCVB等と連携して、観光客の誘致促進や、市内の観光産業の早期復興・事業継続に向けた体制を充実・強化します。

イ．「無事情報」の発信

風評被害を防止するためにも、観光危機による被害状況、復旧・復興状況を定期的にインターネット（特設サイトの構築等）やSNSを通じて発信します。

観光関連団体、観光事業者、関係機関からの情報発信にはそれらへのリンクを貼る等により情報源を一元化します。

情報発信は、あらかじめ決めた様式に沿い、情報取りまとめ日時を明確にして1日に1回等定期的に発信します。報道機関等も積極的に活用して発信し、国内・海外の旅行市場に広く周知する等の風評被害対策を行います。

ウ. 関係者との連携・強化

市は、石垣市全体や地区別の復興の動きと連動し、石垣市観光危機管理プラットフォーム、竹富町、与那国町、県、OCVB等と連携して、観光危機の影響・被害から市内の観光産業の早期復興を図るための事業継続支援等（観光事業者向けの相談窓口の設置、仮設事業用地の借り上げ等）を実施します。

エ. 観光産業の持続のための支援等

観光危機が発生した際、観光事業者は、早い段階で融資等の金融相談・支援が必要となります。被害を受けた観光事業者が安心して復興に専念することができる環境を作るために、市、観光関連団体によるトップセールスや県、OCVB等を通じた国への復興支援要請のほか、観光事業者に対して、金融機関や信用保証協会への紹介等金融相談や融資の斡旋に努めます。

観光事業者は、観光危機による観光施設等の損傷、交通及びライフライン障害等で休業に至ることが考えられますが、可能な限り従業員の雇用の継続に努め、休業期間を利用して従業員の人材育成等を推進する等、営業再開後の事業継続に向けた準備に努めます。市、観光関連団体は、休業を余儀なくされる期間中における雇用継続や観光人材育成等の支援、観光事業者の事業継続に向けた従業員への集合教育の実施等に必要な支援を行います。

オ. 誘客プロモーション活動等の実施

市は、石垣市全体や地区別の復興の動きと連動し、石垣市観光危機管理プラットフォーム、竹富町、与那国町、県、OCVB等と連携して、復興段階の受け入れ能力の範囲内での観光客の誘致に向けたプロモーション活動等を実施します。

誘客プロモーション活動については、石垣市観光危機管理プラットフォームにおける日頃からの防災訓練の一環となる事前復興訓練として、市外・圏域外の専門家や旅行会社等と連携して、過去の実施事例から実施が考えられるイベント等の様々な施策や、修学旅行の誘致、旅行商品の企画・造成・販売促進をあらかじめ想定します。

また、石垣市や竹富町、与那国町で想定される国土強靱化上のリスクシナリオを参考にしながら、ツーリストボランティアや環境ボランティア等、国内の他の地域や災害の復興では取組が少ないとされる、観光としての訪問とともに災害復旧支援も受けられる活動も企画しておくものとし、その受け入れ体制の構築を推進します。

第3章 計画の効果的な実現

観光危機管理は、「序章 はじめに」で記載したとおり、本計画の策定のみでなく、訓練等による日頃からの運用・見直しを通じて、石垣市、竹富町等全体が、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。

(1)事業者別マニュアルの作成

観光事業者は、それぞれにおいて安全対策や事業継続に関する計画を策定しているところですが、今回構築した観光危機管理の考え方を反映し、市、観光関連団体、防災関係機関等との連携を盛り込んだ計画、マニュアル等へ改定することに努めます。

(2)観光事業者との観光危機管理関係の協定の締結

本計画を通じて、市、関係機関、観光関連団体、観光事業者それぞれに重要な役割が位置付けられたところですが、防災協力協定としてそれぞれに「できること」、「可能なこと」の明確化を今後も拡充します。

石垣市は令和3(2021)年に甚大災害時や国民保護対象事象発生時に人的・物的な緊急輸送について連携・協力する「甚大災害時等における人的・物的緊急輸送に関する覚書」を運輸、航空、物流業者と締結しています。本計画の甚大災害時にも本覚書に基づいた協力体制がなされます。また、竹富町においても同様の覚書が締結されており、観光危機の発生時には石垣市・竹富町において官民一体となった市町民・観光客・物資の輸送網が構築されます。

上記の覚書にならい、今後宿泊事業者等「空間」を有する観光事業者が、行き場を失った観光客の一時滞在場所を提供すること、観光事業者が所有する観光客名簿等を共有すること等の個々の取組で必要となる事項について、広く観光事業者と協定や覚書を締結することを推進し、役割の明確化を行います。

(3)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

「2. 石垣市における観光危機管理の取組体制」で位置付けた「石垣市観光危機管理プラットフォーム」は、日ごろから市、観光関連団体、観光事業者、防災関係機関が連携し、観光危機発生時には円滑に連携が取れるよう構築するものですが、観光危機発生時に初めて相互に連絡を取り合うかたちでは、情報伝達手段、共有すべき具体的な内容のズレ、情報集約時の要領未習熟、経験不足による意思決定遅れ等の「失敗」が生じます。

「石垣市観光危機管理プラットフォーム」の役割を構成員全員が認識し、観光危機時に有意義に活動できるためには、日頃の役割として付与した定期的な会合を開催し、担当者同士の連絡先(携帯電話の番号等)の共有や、毎年「石垣市総合防災訓練等」において、情報伝達の実践や勉強会等の場を持つこととします。

「石垣市観光危機管理プラットフォーム」の構成員についても、熟度を高めながら拡充していき、多くの観光客が一時的に滞在しうる商業施設、空港管理者、石垣空港ターミナルビル、道路管理者等(県・

市・警察)、港湾管理者(市港湾課)、CIQ(税関、入管、検疫)、船舶代理店等の参画が考えられます。

また、『第2次石垣市観光基本計画』に基づき発足される、観光まちづくり協議会や、観光事業者ネットワークとも連携することで、観光危機管理上の地域レベルでの課題発掘や事業者間での情報交換、地域の復興や観光産業の再開等の検討等を行います。

(4)訓練の実施による意識の啓発、実務手順の習熟

「4. 危機対応への準備」で位置付けた「観光危機管理に関連する訓練」に着手し、簡単な取組から実践し、理解を高めていきます。機会についても、市内広く認知されている「石垣市総合防災訓練等」の一部として観光客を対象とした場として設定し、日程調整等の準備事務の負荷を軽減して取り組みます。

(5)定期的な計画見直し時期の明確化

(1)、(2)、(3)を通じて、観光危機管理の取組の的確性や手順等の有効性・実効性を検証し、観光危機管理発生時に迅速かつ的確な対応ができるよう毎年の「石垣市総合防災訓練等」の実施後に見直しを行うものとします。

また、竹富町、与那国町、県、OCVB、観光関連団体、事業者等の計画等との整合性を図るために、本計画を随時修正し、観光危機管理体制の充実・強化を図るものとします。

さらに、今後、『石垣市地域防災計画』の改訂を予定しており、観光客対策としての整合性を図り、本計画の実効性を高めます。

本計画の改定は、『石垣市観光基本計画』及び『石垣市地域防災計画』と整合を図る観点から適宜改定するものとします。

石垣市観光危機管理計画

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