

**第1回石垣市観光危機管理計画(仮称)素案検討会
議事要旨**

日 時	令和3年10月1日(金)14時00分～16時00分
場 所	石垣市民会館中ホール
出席者	<p>小切間 元樹 会長(石垣市企画部 部長)</p> <p>大濱 武 副会長(石垣市総務部防災危機管理課 課長)</p> <p>翁長 由佳 委員(株式会社サンダーバード 代表取締役)</p> <p>親盛 一功 委員(一般社団法人石垣市観光交流協会 副会長)</p> <p>赤城 陽子 委員(石垣島ビーチホテルサンシャイン 常務取締役 総支配人)</p> <p>久場島 清俊 委員(東運輸株式会社 常務取締役)</p> <p>黒島 一博 委員(八重山観光フェリー株式会社 常務取締役)</p> <p>平安名 浩文 委員(有限会社安栄観光 常務取締役)</p> <p>玉城 力 委員(日本トランスオーシャン航空株式会社 八重山支社長)</p> <p>宮脇 秀至 委員(全日本空輸株式会社 石垣八重山支店長)</p> <p>西玉得 りみ(代理出席) (一般社団法人石垣市観光交流協会)</p> <p>金城 徹 委員(一般社団法人八重山ビジターズビューロー 専務理事)</p> <p>照屋 学 委員(石垣島地方气象台 防災管理官)</p> <p>大嶺 高輝(代理出席) (竹富町防災危機管理課 課長補佐)</p> <p>宇根 正人 委員(石垣市消防本部警防課 課長)</p>
事務局	<p>玻座真、前盛、向井、下地(観光文化課)</p> <p>高牧、宇治田、金城(ランドブレイン株式会社)</p>
欠席者	<p>新城 寛樹 委員(竹富町防災危機管理課 課長)</p> <p>西仲野 正巳 委員(一般社団法人石垣市観光交流協会 事務局長)</p>

<会次第>

1 開会

2 委嘱状交付

3 会長あいさつ

4 議事

(1) 観光危機管理計画について

(2) 石垣市観光危機管理計画の策定にあたっての前提条件(案)

(3) 意見交換(資料への意見、委員所属組織での災害時の行動や過去の経験・工夫の聴取)

5 その他

(1) 次回開催予定

6 閉会

<配布資料>

・次第

・石垣市観光危機管理計画(仮称)素案検討会 要項

・石垣市観光危機管理計画(仮称)素案検討会 委員名簿

・第1回石垣市観光危機管理計画(仮称)素案検討会 配席図

・資料1:観光危機管理計画について

・資料2:石垣市観光危機管理計画の策定にあたっての前提条件(案)

○議事内容

・石垣市観光危機管理計画(仮称)策定に係り、上記の次第に基づいて第1回石垣市観光危機管理計画(仮称)素案検討会を行った。

【以下、発言要旨】

事務局	・開会を含め、委嘱状交付、会長あいさつまで事務局にて実施。
会長	それでは、よろしくお願いいたします。限られた時間内で、円滑な検討会運営に努めていきますので、みなさまのご協力をお願いいたします。 最初に本検討会の公開についてお諮りいたします。事務局から考え方はありますか。
事務局	この検討会は、本市のリーディング産業である観光の危機管理に係る計画の素案を検討する場になりますので、広く市民に知ってもらうためにマスコミ、傍聴希望者には公開することが望ましいと考えております。また、議事録や配布資料につきましても、その都度、公表が望ましいと考えております。以上です。
会長	本検討会の公開について、マスコミ、傍聴者にも公開することとし、また、議事録についても各委員の確認を経たうえで、その都度、公表するというところでよろしいですか。
一同	異議なし
会長	はじめに資料の確認を事務局よりお願いします。
事務局	・配布資料の確認を行った。
事務局	・次第に沿って、資料1、資料2の順番で説明をした。

一時休憩

～以下、資料説明に対する質疑応答～

委員	・昨日、JTA の玉城八重山支社長や大阪航空局の所長、空港ビルや管理事務所の方などで会し、空港へ救援機が来た時にどのように対応するか等、意見交換を実施した。また、そこで会したメンバーで常に情報が取り合えるようにしようと、24時間連絡可能な連絡先を交換した。 ・資料において地震・津波災害時の観光客の避難所位置が記載されており、災害後、状況が落ち着いた後に市総合体育館へ集約し、状況に応じて帰宅を促すこととしている。市総合体育館は、石垣市地域防災計画のなかで一番の要衝となる場所であり、かなり多くの人が集まることが予想される。地域住民が4～5万人ほど、コロナ禍以前の統計から察するに入域観光客も1週間ほど滞在していると考えると1万人ほどいると思われる。さらに竹富町からも避難してくる可能性がある。 ・そこで質問だが、市総合体育館はどれほどの収容人数に耐えられるのか、どのような避難所状況が整えられているのか、うかがいたい。
副会長	・大規模災害時の集約や移動は大変気にしている。収容避難所を含め、市内に24か所の避難所を確保している。 ・市として1番危惧しているのは、気候。夏場であれば気温が高くなり、耐えられない方もいらっしゃるだろう。市総合体育館のメインアリーナはクーラーを入れられる。その他、各学校に依頼し、避難時には教室を使用できるように依頼し、それを基にどの教室は観光客、特にどの教室は外国人など、事前に割り振りを定めてもらい提出いただいている。各避難所には避難所開設ボックスがあり、その中に割り振り図を入れているため、関係者が来た場合にはそ

れを参考に対応いただくようにしている。

- ・その後、人数把握したうえで市総合体育館に移動してもらおうが、大人数が一気に押し寄せると収容しきれないため、先に逃げてきた人なども考慮して差配し、最終的には市総合体育館に集約したいと考えている。
- ・市総合体育館に集約する理由の1つとして、大規模災害時に陸上競技場を臨時ヘリポートに指定していることが挙げられる。実際に自衛隊や海上保安庁のヘリの離発着訓練など、毎年訓練を実施しており、新石垣空港や宮古島への移送などを検討している。
- ・課題として、誰を先に帰宅させるのか、移送の優先順位付けを行う必要がある。それを考慮の上、先の避難所から市総合体育館に優先順位ずつ移動してもらい、チャーター便の手配が完了したあとで、協定を結んでいる市内のバスによる空港への移送や、はたまたヘリによる新石垣空港や宮古島への移送等、市総合体育館にて調整したいと考えている。
- ・一方で、十分な収容能力なのかどうかは正直厳しいと思うが、市民すべてが逃げてくるわけではない。県が指定する津波浸水域・津波警戒区域にも宿泊施設が多く、区域内の宿泊施設に泊っている観光客は宿泊施設にも帰れない状況となる。そのような方々を優先に収容するのだが、完全に収容できるかは懸念している。本件について、観光危機管理計画のなかで、どれほどの人が避難対象となるのかという正確な数字を定め、それを参考に観光客と地域の人たちを分けて対応できるように、地域防災計画の中でも明確に示したいと思う。

委員

- ・3. 11の東日本大震災があつたころから、地震・津波について頻繁に考えている。お客様がいらっしゃったときにどのように対応するのか、ずっと考えている。
- ・今回、計画策定にあたり4点について整理する必要があると思う。
- ・まず、何を重要視して、何を考えていくかが大事だと思う。資料で示された観光危機管理の4段階において、どこを考えて対応していくのか、それによって迅速な対応が可能となるのかを検討する必要がある。
- ・次に、お客様目線で考えることが大事である。市内滞在中に災害が発生したとき、どこを・何を見れば情報を得られるのかが不明だと思う。自分自身はどのように行動すべきか、それを明確に定めて示す必要がある。我々観光業界が、どのように行政と連携してお客様に対して的確な情報を提供し、スピード感を持って市外へお帰しできるかが大事だと思う。そのためには、A4用紙1枚程度でパッと見て情報が得られるようなフローチャートが必要と思う。
- ・また、先の副会長のご発言にもあつたように、災害が警戒される地点に建っているホテルもあるが、その時々で使える宿泊施設があるはず。災害後、市外へ帰るまでに安心できる寝床を確保するため、一時的な避難所から宿泊していたホテルに一度帰ることができるのか、そしてホテルに帰っても大丈夫だという情報が避難所に伝わっているのか、このような連携が大事だと思う。観光のお客様が多すぎて災害対策本部の指示系統が煩雑になってはいけないため、その役割は宿泊施設がお預かりする・お任せいただく、というように役割分担ができると思う。宿泊施設はそういった使命があると考えている。
- ・最後に、年1回の顔合わせの機会を設けることを提案する。行政職員は部署異動もあるが、担当者が代わっても、行政と民間事業者との間で常に顔を知った仲でいられるようにする必要がある。

	<ul style="list-style-type: none"> ・これらを3月までに整理したい。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・八重山という圏域で考えると、石垣市だけでなく竹富町や与那国町も含まれ、特に竹富町を訪問している方は石垣に逃げてくることになるが、どこで受け入れるのか、また感染症蔓延の状況下で受け入れが可能なのか、それを念頭に置く必要があると思う。 ・また、資料において、災害時にホテルから宿泊者名簿の提出協力をいただく旨示されているが、個人情報の観点から可能なものなのか気になった。
会長	<ul style="list-style-type: none"> ・委員の意見に関して、竹富町の状況を確認したいがご回答いただけるか。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・町内においても避難所を設置しているが、観光客については定められていない。石垣市と調整を図りたいと考えている。 ・令和元年度より県の沖縄観光防災力強化支援事業を用いて取り組みを行っており、観光客に対する避難物資等の確保を進めており、災害発生後には避難所において最大3日間待機可能な食料を備蓄している。 ・石垣市、そして船会社との連携が取れればと思う。竹富町の各島に避難されている観光客を石垣市にお送りして、そこから県外に帰すという体制が連携できればと思う。
会長	<ul style="list-style-type: none"> ・竹富町からの避難者を市総合体育館に集約するというのは検討されているのか。 ・加えて、委員より質問のあった感染症の件、確認したい。
副会長	<ul style="list-style-type: none"> ・感染症について、台風等で避難所を開設しないといけないという状況は去年からあった。感染症対策の避難所の設備は準備している。しかし、実際に感染症対策が完璧に図られているかという、今の段階では不可能だと思う。大規模災害への対応、そして感染症対策、これらを両立する避難所設営は現状厳しいものである。 ・また、竹富町から石垣市への移送について、対象の島を変更しながら毎年のように訓練を実施している。陸上競技場の臨時ヘリポートへ移送している。竹富町との連携に関しては、災害発生時、石垣市災害対策本部の隣で竹富町災害対策本部を設置し、情報を集約することとなっている。しかし、受け入れ数に関してはまだ課題があるため、学校の教室等を活用した対応を検討し、強化していく必要がある。 ・個人情報に関して、大規模災害時には通信事業者が回線を遮断するが、公的機関は安否情報を出さないといけないため、その対象外となる。加えて、大規模災害時には我々が避難者を把握し、被災者名簿を作成する必要がある。宿泊施設の個人情報提供については、本計画の中で明確にしたいと考えている。
会長	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報については、災害時には法律上の問題はないと思うが、事業者との連携を図るうえであらかじめ調整を図りたく、本計画においてフロー等を定めておきたい。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・台風に関しては気象庁からも予報等が出され、情報の提供・受取り側も成熟しており、あまり心配していない。しかし、地震や津波など、短時間で避難等の対応が迫られる災害は、情報の獲得手段がシャットダウンされた状況下で、どのように情報を伝えるかがポイントだと思う。 ・航空事業者も、情報がなくては飛行機をどこに飛ばす・止めるというのが定まらない。発信側の方法が具体的にないと混乱していくのではないかと思う。 ・台風は情報の提供がスムーズであるため、参考にして対応する必要があると思う。

会長	・現状、突発的な災害への対応状況はいかがか。
副会長	<ul style="list-style-type: none"> ・体育館への Wi-Fi 設置などを行っている。また、移動型の Wi-Fi も用意し、多くの人が集まる場所に運べるようにしている。これらにより、情報の把握ができるように検討している。 ・1番危惧されるのは食料である。市民と観光客を区別することはできず、救援物資等が来るまで対応していく必要がある。現状、10万食超を備蓄している。 ・現在、中央運動公園に大きな倉庫を4つ整備しているが、今年度新たに2基増設し、トイレや通信資機材などの備蓄を進めている。 ・なお、島内ではレンタカー台数も増え、島内のあちこちに観光客が滞在しており、その方々が被災したときにどうするのが課題となっている。平久保などにも備蓄を設置しているほか、空港近くの大里周辺には大きな広場があり、レンタカーの待避所などを整備し、そこにいけば情報の収集ができるように進めている。さらに防災行政無線を置いているため、災害対策本部あてに被災状況を伝達することができ、自衛隊に依頼して食料を届けたり、救助を派遣したりすることもできるよう、体制を整備している。
会長	<ul style="list-style-type: none"> ・島内の観光客への情報獲得手段に関する対応は様々図られている。 ・事業者の皆様と連携し、訓練において実際にその対応が可能かどうか図られることで如何かと思う。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・計画策定にあたり、前提条件として地域の連携を定めているため非常に良いと思う。 ・県の取り組みは、役割が明確化されておらず、分かりづらい面もある。 ・観光客は日中に散在しているが、それを住民に周知することで、住民によって救われる観光客も多くなると思う。観光危機管理の推進において、地域住民の皆様にも周知するように努めてくださいと話している。 ・計画策定後の取り組みに関して、策定段階で今後どのような取り組みによって石垣の観光危機管理を進めていくというのを示し、それに即して予算化していくことが必要と思う。 ・また、行政も果たすべき役割が多くあるが、公務員でない立場の人でも観光危機管理の役割で最前線に立って努める人たちがいる。その人らに対する保証というの、計画の策定段階から意見交換して明確化していくことで、より有意義な計画になっていくと思う。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・観光危機管理計画ということで、資料による説明や市の防災に関する取り組みの話がうかがうことができ、非常に貴重な経験である。 ・レンタカーの事故が観光危機に入っておらず、どのように扱われるか気になった。市内にはレンタカー事業者35社、計3,000台あるが、交通事故が年間600~800件ほど発生している。幸いにも死亡事故は起こっていないが、今後どのような取り組みを行うか確認したい。 ・また、クルーズ船に関する観光危機が入っていない。今後、インバウンド客も増えてくると思われるため、体制をどのように考えるかが課題であると認識している。
会長	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍から回復した時には、インバウンド対応に関する観点は考える必要があると思う。 ・レンタカー事故やインバウンドについて、検討していることはあるか。
副会長	<ul style="list-style-type: none"> ・レンタカーの死亡事故はここ数年発生していないが、物損事故が急激に増えている。地元の人は使い慣れた道で、優先車線等把握しているが、観光客はそれが分からない。 ・レンタカーの事故は、観光危機に定めていく必要があると思う。

事務局	<ul style="list-style-type: none"> ・レンタカーに関して、学識経験者の委員の意見もうかがいたい。 ・現在、観光基本計画も策定を進めており、レンタカーの事故数増加や、地域の事情を知らない観光客によるヒヤットとした状況など、これを観光危機管理のなかで定める(リスクとして位置付ける)か、観光のマイナス面として位置付けるのか、議論したい。 ・また、クルーズ船にまつわる大きな事故を想定していない訳ではない。優先度や発生の頻度で考えると、まず先に台風などの自然災害に関して取り組むべきかと考えている。加えて、クルーズ船は関係機関も非常に多く、海上保安庁や消防、警察、医療関係など、それらの分野だけでも多大なボリュームがあるため、そちらの面に関しては今後我々の方で取り組んでいく可能性のあるものと認識している。 ・もう1点、山の遭難等も観光危機で位置づけるか議論したく、消防からもご意見頂戴したい。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・観光危機管理において、人的災害の枠で人的事故を位置付けている。県の計画では大規模災害や大規模事故など、大きなものになると観光危機に位置付けようとしている。 ・しかし、修学旅行の団体で事故が発生し生徒が亡くなった場合、いち早く県やOCVBで対策本部を立ち上げて謝罪などの対応を行うが、レンタカーやマリンレジャーなどの死亡事故は新聞報道で知ることが多かった。それについて、観光協会やダイビングショップなどにヒアリングをするとかなり深刻な状況がうかがえた。例えば外国人客であれば、OCVBを介すことで通訳を通じた対応なども可能となるが、事故発生時はOCVB等の機関への連絡は頭に浮かばなかったという。 ・観光危機管理計画策定によって、どのリスク発生時にはどこに問い合わせや連絡をすれば対応が図られるのかというように、サポートできる体制を検討することも重要である。レンタカーについても観光危機に落とし込むことで良いと思う。 ・どのようなタイミングでどのように対応するかを明確化すると、より良い計画になると思う。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・本市では毎年のように水難事故や登山事故が発生しており、最近では登山中の死亡事故も発生した。また、既定の海水浴場ではないところで遊泳した方を、救助に向かうこともあった。 ・これらは、観光に関わるみなさんで真剣に考えて取り組むべきだと考えている。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・大規模災害発生時には死亡者の発生も想定される。最悪の状態を考え、避難所とご遺体の収容所も検討される必要があり、対応の方法と場所の確保も想定しながら進めたい。
副会長	<ul style="list-style-type: none"> ・あまり考えたくない事案ではあるが、大勢の人が犠牲になるケースも十分考えられる。 ・一度、検死も伴うため、警察と一緒に訓練を実施しており、どこに遺体を収容し、身元判定等どのような段取りを行うかというも検討している。 ・場所の確保についても地域防災計画において明確に定めていきたいと思う。
会長	<ul style="list-style-type: none"> ・竹富町からの避難や市内各所からの移動等、運輸関連からもご意見うかがいたい。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・最近では大きな台風の発生等ないが、旧空港時には台風通過後に大勢の人が空港に殺到した例があった。これに対して観光交流協会が発声し、運輸事業者にも呼びかけ、一時避難として市総合体育館に移送し、市内各ホテルに依頼しておにぎり等を提供いただき、飛行機が動き出した後にキャンセル番号などの配布で空港への移動を誘導する等の体制が取られた。 ・新空港になって移送した例はないが、過去の経験を踏まえて、こういった事案があれば大い

に協力したいと考えている。

委員

- ・台風接近時、石垣島に移動できなかった人たちは非常に危機感をもつ。その際は船会社に問い合わせが来て、船会社で情報提供している。しかし、その時点で危機管理の概念をもって、各離島に防災無線で船の運航が止まる時間を連絡する等の対応が図られる必要があると思う。
- ・また、観光客にとっては大小かわららず危機は危機である。どこに連絡すれば良いのか、この段階ではどこへ連絡する等、情報のやり取り箇所が明確であれば非常に良い。

会長

- ・計画に落とし込んでいきたいと思う

委員

- ・津波時、船会社でどのように対応するかお伝えする。
- ・津波避難マニュアルを作成しており、これに基づいて、船の避難やお客様の避難誘導を図っている。しかし、船を降りた後の誘導は定められていない。
- ・また、台風については气象台の精度も上がり、ほぼ確実な情報で運行もできている。
- ・連絡先は集約した方が良いと思う。消防・警察・海の事故、それぞれはどこに連絡すれば良いのか明確となるように集約した方が分かり易いのではないかと思う。
- ・避難経路に関して、観光客の目に付くところに情報があれば、迅速な避難が図られると思う。

委員

- ・气象台も日々精進しているため、みなさん引き続きよろしくお願いします。
- ・地震・津波からの避難については、平時からの取組が重要だと思う。資料にも示されているとおり津波は最短で3分で押し寄せてくるため、すぐに避難が必要となる。各ホテルにおいて、現在地から3分でどこの津波避難ビルに行けるといった情報を発信したり、指定の避難所や津波避難ビルなどをパンフレット等で配布したり、またホテルのテレビで避難情報を流す等、平時からの取り組みが図られると良いと思う。
- ・大雨時には、気象庁から提供する「キキクル(土砂キキクル、洪水キキクル、浸水キキクル)」で危険な場所を確認できる。警戒レベルと対応した相当情報でもあるので避難の判断にも活用できる。これらの情報も平時から周知していくことが重要と思う。

会長

- ・意見交換は以上とする。
- ・今回伝え漏らしたことがあれば、後日でも事務局へご連絡いただきたい。

事務局

- ・以上で第1回石垣市観光危機管理計画(仮称)素案検討会を終了する。
- ・今後とも策定に向けて調整させていただきたい。よろしくお願いします。

【実施風景】

