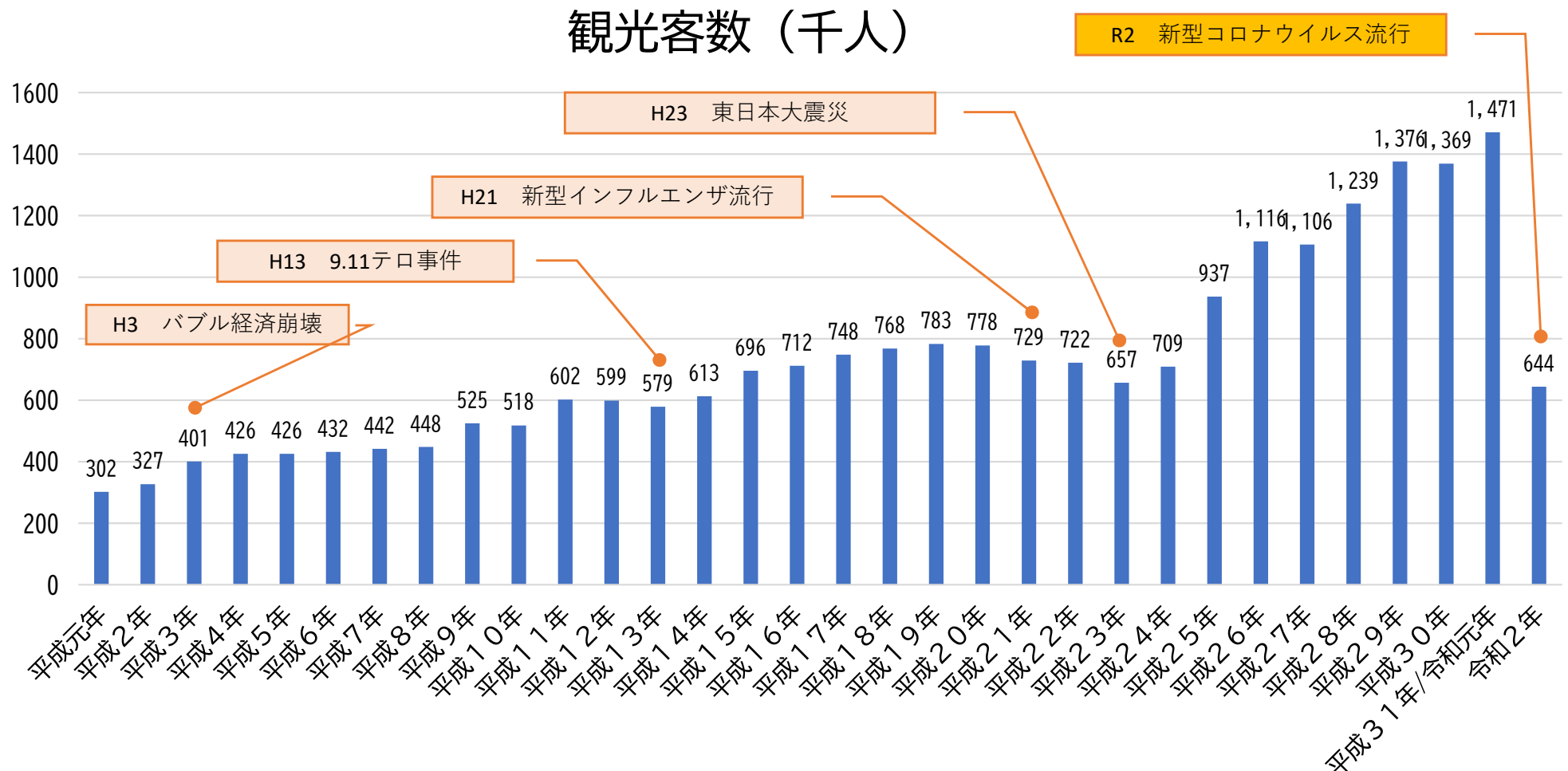


観光危機管理計画について

1. 背景

石垣市における観光客数の推移

- ◆ 平成元年から現在まで観光客数は増加傾向。
- ◆ 一方で、国内外・市内外での様々な「危機」の際、観光客数が減少した時期が存在。



観光危機管理に関する県の契機

- ◆ 災害・危機の際に観光に大きなマイナスの影響があったことから、県では「安全・安心・快適な観光地」の必要性を認識。

- ・ 米国同時多発テロ（2001）
- ・ S A R S（2003）
- ・ リーマンショック（2009）
- ・ 東日本大震災（2011）



沖縄観光に大きな
マイナスの影響



災害・危機に対して、
「安全・安心・快適な観光地」
であることが、沖縄観光の持続的发展に不可欠

「安全・安心・快適」は観光地としてのブランド

2. 観光危機管理計画について

観光危機とは

台風、地震、津波、航空機事故、感染症などの災害・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県内又は県外で発生する危機や風評被害等のこと

県が対象とする観光危機

観光危機	事 例
①自然災害・危機	地震、津波、台風、大雨による洪水・土砂災害、高潮、風害（竜巻を含む）等
②人的災害・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（原子力艦等）、不発弾爆発、武力攻撃、テロ、ハイジャック、凶悪犯罪 等
③健康危機	大規模食中毒、感染症、新型インフルエンザ等、有毒生物等の異常発生 新型コロナウイルス感染症 等
④環境危機	大気汚染、海洋汚染 等
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・危機のうち、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



観光危機管理とは

一般的な自然災害に対する防災対策等と同様に、「観光危機発生前からの日頃からの対策」、「観光危機発生時の迅速な対応」、「危機発生後の早期回復」等の段階別に構築。

県による観光危機管理の枠組み

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

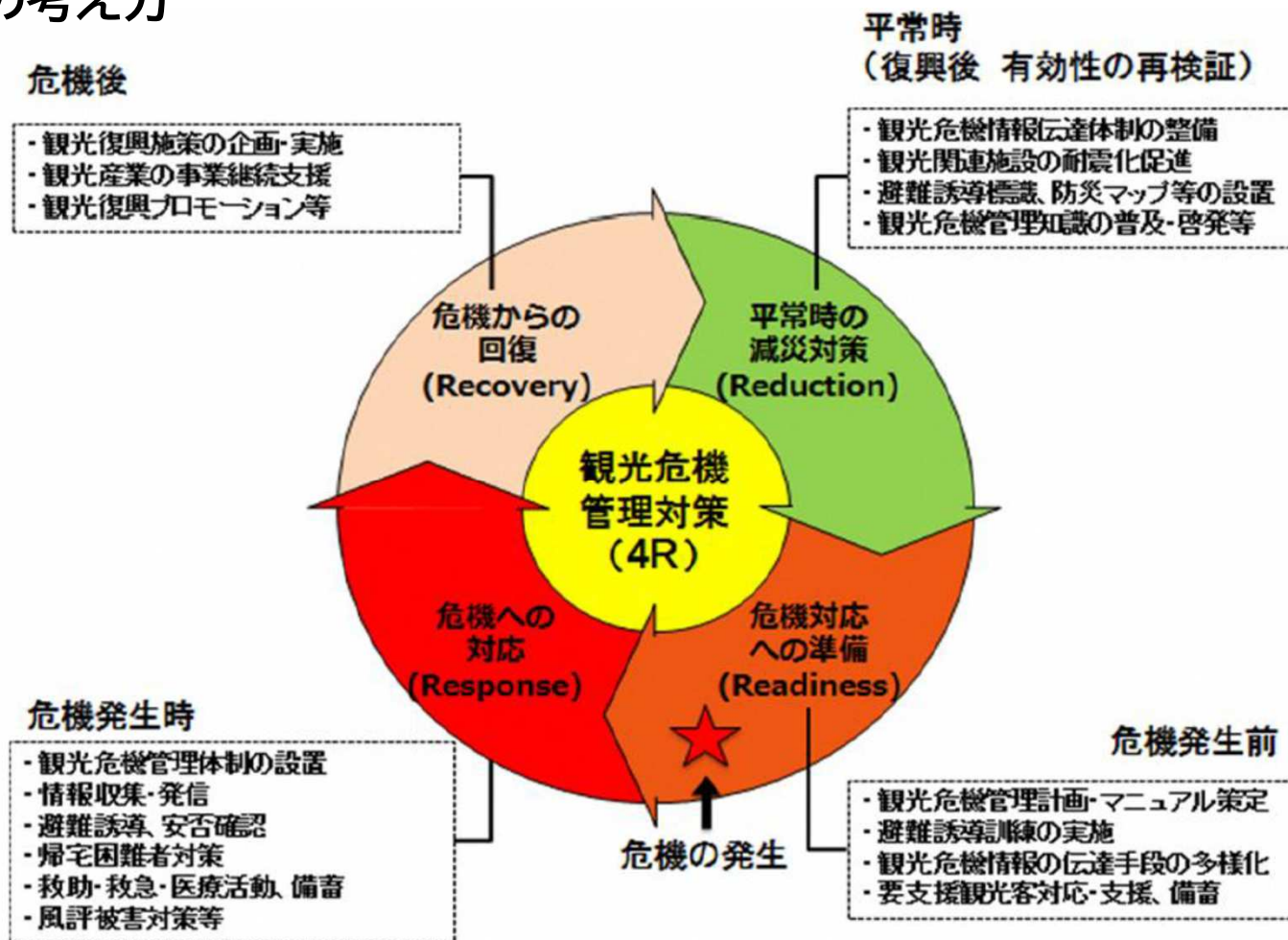
観光危機発生時における観光客への**情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策**等の迅速な対応

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

観光危機管理対策の4段階

平常時、危機発生前、危機発生時、危機後の組み合わせとして構築。

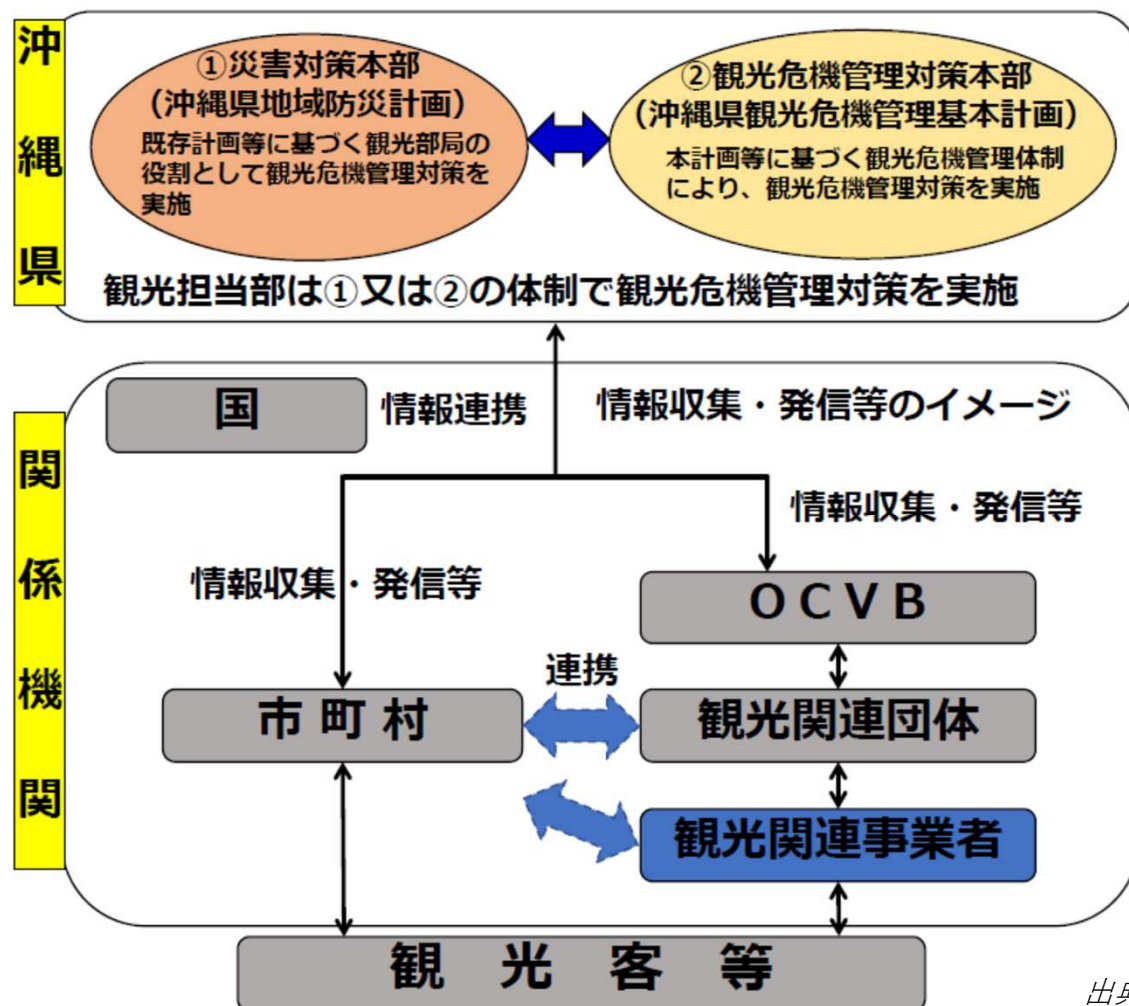
県による4段階の考え方



県の観光危機管理体制

県(災害対策本部、観光危機管理対策本部)と関係機関(観光関連団体・事業者、市町村)との連携により構築。

観光危機発生時の観光危機管理体制



各主体の連携を参考に、今後「石垣市版」を構築

3. 先行取組例

県での観光危機管理に関する計画策定状況

県では、基本的な行動指針、具体的な対応マニュアル、実施計画を先行的に策定。

県で策定している計画

- **沖縄県観光危機管理基本計画** 【平成27年3月策定】
(観光危機管理対策の基本的な行動指針や既存の防災計画等との整理を行ったもの)
- **沖縄県観光危機管理実行計画** 【平成28年3月策定】
(地震津波、風水害、感染症等観光危機別の対応基本マニュアルを策定したもの)
- **沖縄県観光危機管理基本・実行計画改定** 【令和3年度改定予定】

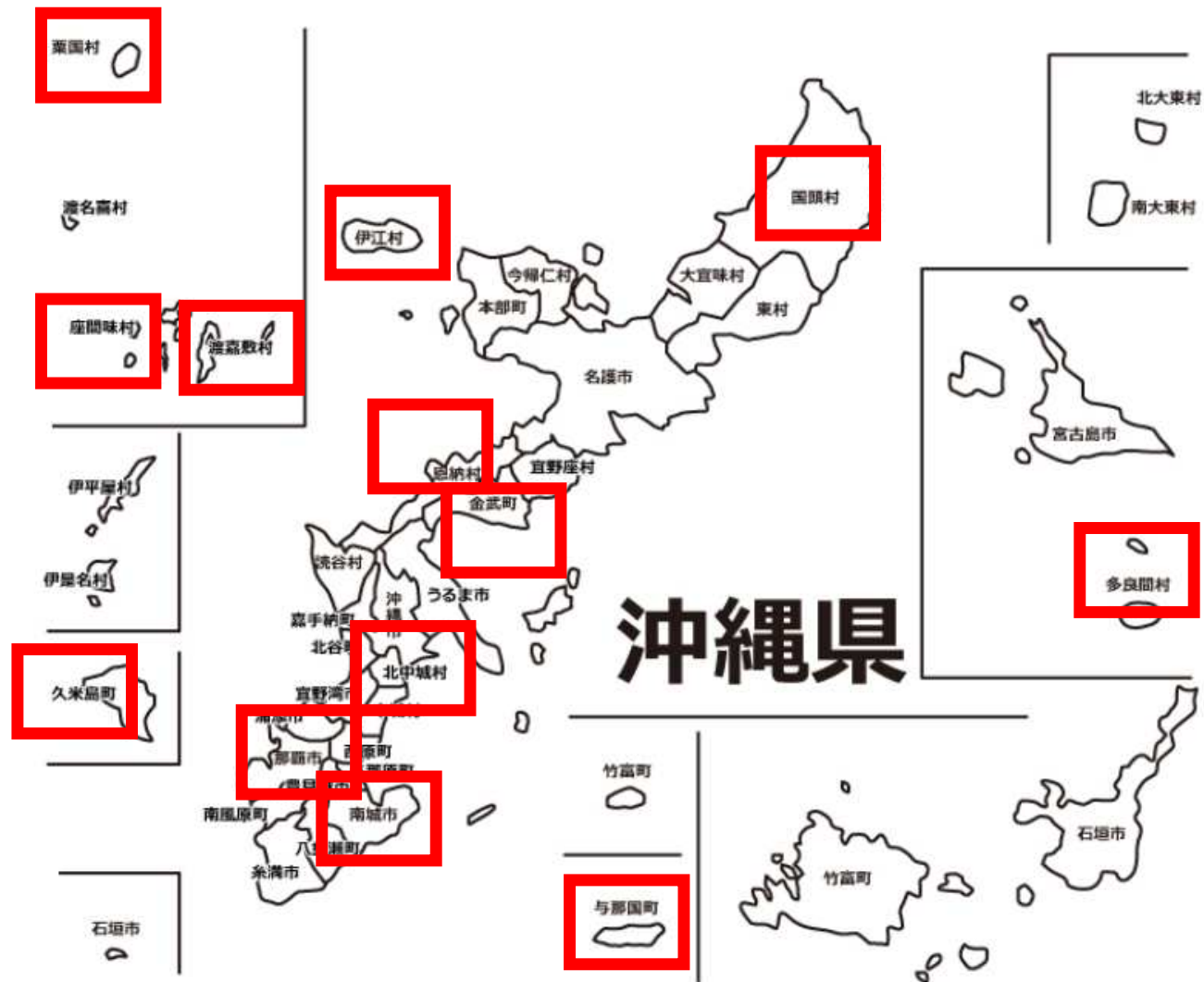
石垣市での取組予定

「(仮称)石垣市観光危機管理計画」
として策定

- ・石垣市地域防災計画との整合
- ・八重山圏域の連携の考慮
- ・発生頻度の高い台風のほか、大規模な被害が懸念される地震・津波等を想定。観光客対策の基本的な考え方、行動要領を構築
- ・勉強会・訓練を通じた、普及・啓発、習熟

県内での取組状況

県内市町村では、全体の3分の1程度の取組状況。



観光危機管理計画策定済の市町村
(令和3年6月時点)

内容構成の先行事例

平常時、危機発生前、危機発生時、危機後の4段階に応じた基本方針、具体的な取組を掲載。

内容構成(例)

第1章 総則

- ◎計画の目的、位置づけ、用語定義
- ◎当該地域の特性
- ◎想定する観光危機 等

第2章 観光危機管理体制

- ◎体制の考え方
- ◎観光危機管理体制

第3章 平常時の減災対策

- ◎情報伝達体制の整備、標識・マップ作成
- ◎普及・啓発、指導者育成等について 等

内容構成の先行事例

内容構成(例) つづき

第4章 危機対応への準備

- ◎取組体制
- ◎行動フロー、マニュアル
- ◎訓練
- ◎情報提供体制、要配慮者対応、観光客支援 等

第5章 危機への対応

- ◎観光危機管理体制の設置
- ◎避難誘導・安否確認、帰宅支援、物資供給、風評被害対策 等

第6章 危機からの回復

- ◎観光危機後の観光誘客、観光産業の早期回復・事業継続
- ◎関係機関との連携強化
- ◎緊急融資、雇用継続等

第7章 計画の効果的な実現

- ◎計画の運用、見直しのあり方について

その他資料

- ◎観光危機時の行動フローの例、関係機関連携の例、関係機関連絡先、用語集

取組内容の先行事例

観光客向けとして、一般的な災害対応と比較して官民連携による特徴的な取組が実践されている。

【平常時】

案内標識、資料等での他言語、やさしい日本語による表記

危機時に観光客に求める行動、事業者による行動の資料記載、説明

観光客向け備蓄物資

観光客（役）を交えた訓練等の実施

危機発生前後、回復時の行動に関する研修

等

【危機発生前】

観光危機管理体制、観光事業者等による情報発信

観光事業者等による避難誘導

交通事業者等の計画運休

観光事業者等による対応の準備（居場所がない観光客の把握等）

等

【危機発生後】

観光事業者からの名簿提供による安否確認

民間による観光客向け一時滞在施設の提供

インフルエンサー等も活用した地域外への情報発信（現地の無事情報等）

観光客の帰宅支援（救援機の活用等）

遺体の帰宅支援

等

【危機後】

キャンペーンの実施

資金貸付

等

4. 今後の策定に向けて

石垣市観光危機管理計画の策定に向けた留意点

- ◆ 「活きた観光危機管理計画」とし、観光関連事業者が使いたくなる計画とする。
 - ◆ 収益向上に向け「安全安心の石垣」という再ブランド化により取組意欲向上へつなげる
 - ◆ 現場の声を反映した計画づくりとし、よりリアルで当事者意識のこもった計画とする
-
- 先行事例には、「〇〇市観光危機管理体制(イメージ)」、「観光危機時の行動フロー(例)」、「関係機関『等』」のように、実効化しきれていない内容が存在。
 - 先行事例も参考にはなるが、石垣市では、離島特性、八重山圏域を見据えた行動を盛り込む必要あり。
 - 石垣市(八重山圏域の連携を見据えて)での**観光危機管理の実際の担い手となりうる主体に参画いただき、これまでの経験や対応の可能性、具体的な担い手のあり方やイメージ**を伺うなど、実効性を担保しながら作業を遂行。
 - 石垣市災害対策本部(地域防災計画)との連携のあり方を検討。
 - 想定する観光危機の種類に応じて行動が異なるので、身近な台風や大被害が懸念される地震・津波等の事象を対象に先行的に検討し、まずはイメージを共有。

手法・体制・スケジュール(案)

- ◆「石垣市観光危機管理計画素案検討会」を設置し、計画実行の担い手となりうる主体と作業
- ◆「勉強会」、「訓練」を実施し、観光危機管理の理解共有とともに、関係主体の連携を促進
- ◆「マニュアル」を作成し、観光事業者の特性に応じた個々の取組を誘発

	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
計画の位置づけ、準備				石垣市における“観光危機”とは何かについて、整理						
観光危機管理体制の検討										
観光危機管理計画（案）作成										
各種マニュアル類の作成										
勉強会・訓練の実施										
各種委員会の運営補助										
観光開発審議会										
観光危機管理計画素案検討会										
観光基本計画素案検討会										

行動やマニュアルの精度を確認・共有
検討内容を基
に意見交換

計画（素案）、マニュアル
（素案）をもとに意見交換