

石垣市觀光危機管理計画（仮称）
素案検討会（第2回）
の成果

これまでの検討経緯（再掲）

石垣市観光危機管理計画（仮称）素案検討会はこれまで2回開催し、石垣市版の観光危機管理計画で着眼すべきポイントや、観光事業者が地震・津波災害時に行うこととしている取り組みの聴取や、観光危機時の連携の可能性等について意見交換した。

加えて、各観光事業者等の協力を得てグループワークを開催し、地震・津波発生時に加え、台風接近時の行動や課題についても、実務担当者の視点から工夫や課題を聴取した。

会議・時期	協議事項等
第1回石垣市観光危機管理計画（仮称）素案検討会 (令和3年10月)	<ul style="list-style-type: none">・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）について・参加委員所属機関等での観光危機時の過去の対応経験等について
第2回石垣市観光危機管理計画（仮称）素案検討会 (令和3年11月)	<ul style="list-style-type: none">・大規模地震・津波災害時を想定し、参加委員の所属機関（業種）ごとに業務フロー、優先業務、制約となる事項、各業務の担当や望ましい連携について対話するワークショップ
観光危機管理グループワーク (令和4年1月)	<ul style="list-style-type: none">・参加委員の所属機関の実務担当者の協力を得て、地震・津波発生時、台風接近時を想定し、具体的な取り組みや課題を共有するワークショップ

石垣市観光危機管理計画（仮称）素案検討会（第2回）の内容

素案検討会（第1回）での各団体・業界、また自治体等の取組内容の紹介を踏まえ、第2回はより具体的に進めるべく、観光危機管理マニュアル作成に向けた素材の洗い出しを行った。

実際のリスクシナリオに則り、ワーキング形式で各団体の業務フロー等を提示しあい、役割分担や課題の抽出、補完すべきポイントなどを整理し、マニュアルの骨子案の素材収集を行った。



石垣市観光危機管理計画（仮称）素案検討会（第2回）の内容

大規模地震・津波発生時を想定し、参加委員の所属機関ではどのような業務を行うかについて情報提供いただいた。また、津波浸水や停電等の被害により活動が制約される中、「観光客の身体及び財産の安全を確保し早期帰宅をサポート」するには、どのような連携や日頃からの備えがあれば良いか等を見交換した。

以下の状況で、「観光客の身体及び財産の安全を確保し早期帰宅をサポート」することを検討

- ①石垣市で震度6強の地震を観測、2分後に大津波警報が発表。避難指示が発令された。
- ②市内には、修学旅行や家族旅行、マリンアクティビティや登山などのレジャー客、またインバウンドなどさまざまな観光客が滞在中。
- ③地震発生30分後、津波の第1波が発生、市街地の多くが浸水。津波の高さは3mを超え、古い建物が倒壊・流される。
- ④市役所では「災害対策本部」、「観光危機管理本部（仮称）」が立ち上がり、観光客の早期帰宅に向け、観光客の安否が把握されようとしている。
- ⑤早期帰宅を求め行き場のない観光客が離島ターミナルや石垣空港に殺到している。

話し合ったテーマ

- 
- ①必要な業務（とるべき行動）の可能な範囲での洗い出し
 - ②優先される業務（とるべき行動）の洗い出しと優先順位づけ
 - ③想定されるリスクの大きさ（シナリオ発生から波及する別の悪影響）の予測
 - ④業務復旧に必要な対策のリストアップ
 - ⑤④でリストアップされた対策ごとに実施者と役割の決定

石垣市観光危機管理計画（仮称）素案検討会（第2回）の成果

■ワークシート（委員からいただいた情報を集約）

石垣市観光危機管理(仮称)素案検討会 第2回 ワークシート



石垣市觀光危機管理(仮称)素案検討会 第2回 ワークシート



石垣市観光危機管理計画（仮称）素案検討会（第2回）の成果（抜粋）

■大規模地震・津波発生時の行動フロー

※本資料はいただいた情報から該当箇所をそのまま抜粋（表現等取扱注意）
※観光客に主に関係する立場からのご意見を整理

石垣市

竹富町

石垣市観光
交流協会

宿泊事業者

その他
(一般的な意見)

命を守る緊急避難

安否を確認する段階

帰宅支援段階

地域防災計画に基づく体制の中で本部に参集

被災状況の確認（警察・消防など）

避難所や病院との連絡・情報収集

竹富町への連絡、情報収集

観光客を対象とする対策本部を市役所に設置

YVBや交流協会と連絡網を稼働

安否情報を得るために、ホテル、航空、代理店などと連絡

外部からの問い合わせに対応するためのTEL、メールをオープンに

通信の確認

竹富町として、危機管理本部設置
石垣市との連携

町内滞在の観光客等の安否確認をし
石垣市へ報告

通信機器確認

行政からの情報確認

滞在中の観光客の人数確認

宿泊施設との情報共有

道路の通行情報の確認

フェリー会社・バス会社の運航情報の確認

館内滞在客海レジャー中の客への避難誘導

宿泊者名簿を確保し避難
その後、避難先で確認

スタッフ及びスタッフ家族の安否確認

その後、帰宅困難者の受入開始

建物の安全確認
その後、使用可能であればステイ客など受入

体調を崩された方への対応

市内の災害状況の確認

各観光施設における避難誘導

被害状況の把握
各施設から観光協会or危機管理本部へ連絡

関係団体への情報発信・連絡網の運用

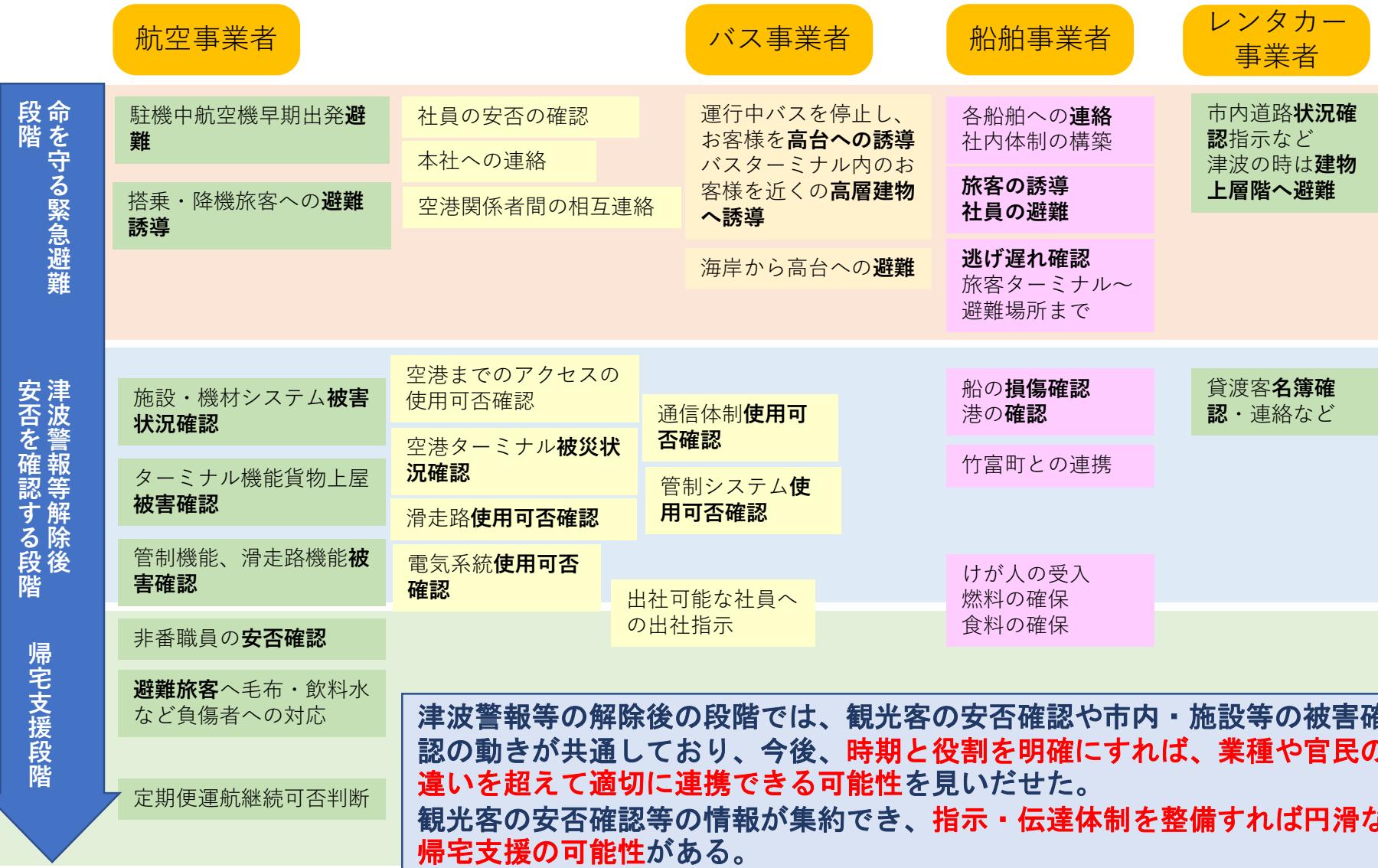
港の使用可否の確認

- ・空港状況把握
- ・航空会社の状況把握
- ・待機場所確保（体育館等）

石垣市観光危機管理計画（仮称）素案検討会（第2回）の成果（抜粋）

■大規模地震・津波発生時の行動フロー

※本資料はいただいた情報から該当箇所をそのまま抜粋（表現等取扱注意）
※観光客に主に関係する立場からのご意見を整理



石垣市観光危機管理計画（仮称）素案検討会（第2回）の成果

■各段階での業務（避難誘導、被害確認等の行動）で制約・課題となりうること

空港までの道路復旧**陸送手段**の確保

救護機搭乗者を決める**優先順位**決定

空港機能（滑走路・管制・ターミナル・運航会社・アクセス・通信）が遂行できない。

離島から戻ってこれない

道路の寸断

船舶 高速船フェリーの被害

運行ルートの確保

宿泊が確保できない

観光客への情報発信、共有ができない

被災で重症を負った**観光客を病院で受け入れ**できない

港湾施設の被害
市・町内各島々の状況

事務所が被害にあった時

職員が被災し参集できない

連絡手段（電話、インターネット）確保できなかった場合

観光客は、防災無線等のアナウンスを常に聞ける場所にいるとは限らない。

インバウンドのお客様の誘導

緊急車両要請の輻輳

観光客の精神的ケア

要請場所への到着困難

避難先の被害

日数が経過した際にホテルにも**食料の援助**が届くのか

観光客は、津波到達の想定時間が数分から十数分であることを知らないため、**直ぐに避難が必要であることを理解できない**

観光客は**避難場所や避難ルートを知らない**ため、逃げ遅れるケースが多くある

日頃から利用している施設等自体の被災や連絡手段の途絶、スタッフの不足等が指摘されているが、なかには**日頃からの申し合わせ、取り決めを今後構築することで、いざという時でも混乱が少なく対応できる課題もありうることがわかった。**

石垣市観光危機管理計画（仮称）素案検討会（第2回）の成果

■石垣市の観光危機管理で今後必要と考えられる取り組みアイデア

重要なデータは普段からクラウドに移しておく。

多言語表示

リスク回避として平時からの周知
空港、ホテル等に避難場所や避難ビル、津波到達の時間
等々示したパンフ置く。
また、チェックインやレンタカー受付時に説明

空港までの道路復旧陸送手段の確保

救護機搭乗者を決める優先順位決定

会社で安否確認メール

■石垣市の観光危機管理で今後必要と考えられる関係者の連携

石垣市役所の庁内に災害本部ができるので、人員に不足が出た場合などのバックアップをつくる

非常事態につき石垣市危機管理本部長に機能を集中する**指揮命令系統**を徹底する

浸水域にある市観光交流協会等は参集する

・事務局
・管理事務所
・エアライン
・空港ターミナルビル
↓
BCP既存役割遂行の徹底

観光交流協会事務局は発災時に市役所で、市と一緒に情報の把握に努める。
(宿泊事業者や交通からの情報等)

救護機要請フロー
石垣市⇒沖縄県⇒国
(内閣府)⇒エアライン
にチャーター要請

観光客の安否・確認窓口を職種ごとにするか

救護機の出発時間
など運転情報のリリース、周知

石垣市観光危機管理本部への情報一元化

観光協会・YVB・商工会
と連携して対策班を設置
⇒専任副会長の任命

石垣市災害対策本部⇒
観光文化課⇒協会等が
事業者窓口(情報集約・発信)⇒お客様へ

コールセンター設置
情報集約、発信

関係者間の無線連絡網

観光協会宿泊部
会を設置し情報
集約
(他の部会も設
置)

- ・市内については、**石垣市災害対策本部**、（仮称）**石垣市観光危機管理本部**とともに、業種ごとのとりまとめ
組織による情報集約
- ・関係者間の**連絡網**の整備
- ・救援機の運航など、市外の**関係機関との連絡調整との整合**等について具体的な意見が出た。