

石垣市観光危機管理計画（仮称） グループワーク 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）	・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）	・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
観光危機管理計画（仮称）グループワーク （令和4年1月）	・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グループワークの内容

- ・【ワーク①】素案検討会（第2回）でまとめた、地震・津波発生時の各主体別の行動を、実務担当者の立場から加筆し、業種を超えた連携の可能性を検討した。
- ・【ワーク②】大規模台風の接近のシナリオを想定し、各主体別の行動を話し合い、相互に共有しながら、今後連携していくべき事項、解決が必要な事項を洗い出した。
- ・【ワーク③】大規模災害等の発生後の観光危機管理として取り組むことが予想される状況を例示（観光客が空港へ殺到した等）し、具体的な対応案の仮想検討、あらかじめ決めておくこと等を意見交換した。



ワーク①の内容

大規模地震・津波発生時を想定し、素案検討会（第2回）において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事項に対して、実務担当者の立場から、追加をいただいた。

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、マリニ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。

ワーク②の内容

大規模台風の接近時を想定し、参加者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き、工夫や課題、情報共有の可能性等について意見交換した。

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日本のはるか南の海上で台風が発生、今後大型で強い台風に発達する見込みで、来週頃に沖縄地方に接近する可能性。
- ②その後、超大型で猛烈な台風に発達し、あさって頃に八重山地方、宮古島地方が暴風域に入り、経験のない暴風雨の可能性。太平洋、南シナ海は猛烈にしける見込み。
- ③2日後、八重山地方に強風注意報、高潮注意報発表。今後警報級のおそれあり。
- ④その後風雨が強まり、八重山地方に暴風警報、高潮警報、大雨警報発表。その後、大雨特別警報に切り替え、直ちに命を守る行動を取るよう気象台が発表。強風により停電。
- ⑤その後、台風の暴風域、強風域から抜け、警報等解除。高潮による浸水、強風による倒木、飛散物のほか、建物の倒壊や、崖崩れ等の土砂災害のほか沿岸部の一部の地域では火災も発生。
- ⑥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。

ワーク②の成果

■ワークシート（委員からいただいた情報を集約）

おまかなな時系列	行動のタイミング	石垣市	地方気象台	石垣市	竹富町	観光交流協会	石垣市	宿泊事業者	観光施設事業者	航空事業者	新石垣空港	バス事業者	船舶事業者	離島ターミナル	レンタカー事業者	タクシー事業者
台風発生・警戒の可能性	8月9日	活動状況の報告(市→県)	各施設・公民館・区長へ台風連絡網通知	島外への出張・外出調整	バス・航空・船舶の運行情報 協会がまとめている	HPへ台風情報の案内	問い合わせ対応は様々なサイトをまとめる	キャンセル等 予約管理	前日 到着及び出発のお客様への運航情報、天候を通知(掲示)	バスターミナルで 台風情報の貼り出し	予想進路 風向 勢力の検討	お客様へ 注意喚起	石西徳湖は意外と動ける			
	8月11日	確認 ↓ 市民・観光客へ 情報提供		倒壊家屋の確認及び対策	ビーチの情報を出す(協会)	台風の注意事項等案内	備品・食材の事前発注 ※備蓄想定	非常用発電機チェック	旅費変更における 予約払い戻し	警報で オープンクローズ	各船舶避難計画立案			離島から降りた方が 宿に困る		
	8月12日	避難所への搬送 (高齢者等)	日々 予報確認 航空・バス・タクシー含め		観光客からの問い合わせ対応	観光客からの問い合わせ対応	宿泊者の外出抑制	ノーチャージでキャンセル対応	台風の進路 強風注意報の前日へ 前々日	台風の進路 強風注意報の前日へ 前々日	台風の進路 強風注意報の前日へ 前々日	台風の進路 強風注意報の前日へ 前々日	台風の進路 強風注意報の前日へ 前々日	台風の進路 強風注意報の前日へ 前々日	台風の進路 強風注意報の前日へ 前々日	台風の進路 強風注意報の前日へ 前々日
強風注意報・高潮注意報	8月13日		問い合わせ 多い 対応忙		運航情報の確認	運航情報の確認	運航情報の確認	運航情報の確認	運航情報の確認	運航情報の確認	運航情報の確認	運航情報の確認	運航情報の確認	運航情報の確認	運航情報の確認	運航情報の確認
暴風警報・高潮警報 特別警報	8月14日		各家庭に防災無線	最新状況は TEL 問い合わせ	避難先の確認	避難先の確認	避難先の確認	避難先の確認	避難先の確認	避難先の確認	避難先の確認	避難先の確認	避難先の確認	避難先の確認	避難先の確認	避難先の確認
警報解除等解除	8月15日		各施設で取りまとめ		ビーチ 観光客の営業確認 発信	ビーチ 観光客の営業確認 発信	ビーチ 観光客の営業確認 発信	ビーチ 観光客の営業確認 発信	ビーチ 観光客の営業確認 発信	ビーチ 観光客の営業確認 発信	ビーチ 観光客の営業確認 発信	ビーチ 観光客の営業確認 発信	ビーチ 観光客の営業確認 発信	ビーチ 観光客の営業確認 発信	ビーチ 観光客の営業確認 発信	ビーチ 観光客の営業確認 発信

台風接近前、接近中は、観光客等からの問い合わせが非常に多いことがわかった。

各観光事業者は、これまでもそれぞれの努力で被害の未然防止を行い、それぞれが独自に情報収集して観光客への対応が行われていることがわかった。

台風接近時の操業中止（運休、閉鎖等）は、警報の発表をもって判断している事業者が多いことがわかった。

船舶を利用できず居場所を失った観光客が離島ターミナルに滞留する一方で、宿泊施設では延泊申し出があれば対応できる準備を整えているなど、観光事業者間の連携があれば解決できる事例が報告された。



観光客の立場・目線で必要とする情報を集約できるようにしておき、各事業者が必要に応じて参照できる仕組みがあれば、問い合わせ対応が軽減できる／共通した情報が発信できる可能性

観光客に対して、台風接近時の延泊の推奨、旅程の繰り上げ、暴風雨中の外出禁止など、被害の未然防止の取り組みを共有・徹底しておけば、被害軽減ができる可能性

ワーク③の内容

大規模災害等の発生後の観光危機管理として取り組むことが予想される状況を例示（観光客が空港へ殺到した等）し、具体的な対応案の仮想検討、あらかじめ決めておくこと等を意見交換した。

「以下のような状況に、突然対応を依頼された」と想定して意見交換した。

- ①行き場を失った観光客が、（石垣市地域防災計画で観光客向けの避難場所と取り決めた）健康福祉センターからあふれている。観光事業者で支援できることはないか？
- ②市内で行き場を失っている観光客について、人数、安否（負傷、仲間とはぐれた等）、課題やニーズの動向を取りまとめたい。どうすれば良いか？
- ③「救援物資を積んだ航空機の折り返し便に、帰宅者（市外への避難者）をどのように配分するか。
- ④市外にいる、観光客の留守宅家族から尋ね人の問い合わせ。

ワーク③の成果

■「突然の対応依頼」へのアイデアと「あらかじめ決めておけば良いこと」

	考えられる対応	あらかじめ決めておけば良いこと
①行き場のない観光客があふれた	・ 宿泊施設に被害がなければ、空室、宴会場、食事場所の提供が可能 ・ 船室、バス客室の開放が可能かも	・ 支援開始の明確な基準 ・ 観光団体の調整 ・ 寝具等の物資供給
②観光客の人数、安否、ニーズを知りたい	・ 宿泊施設の宿泊者、ツアー客であれば把握可能	・ 報告用のフォーマット ・ 離島別の集計は無理
③航空機への搭乗	・ 空港では空席待ち行列の対応が限界 ・ 負傷者（医師の判断）、妊婦、障害者・介助者	・ 当事者の降機後の見通しを把握する方法 ・ 元気な人々の抽出方法 ・ 竹富町からの船舶でも同様の課題認識が必要
④尋ね人の問い合わせ	・ 確認後折り返すしかない ・ コミュニケーションボードのようなものがあれば可能かも	・ 自事業所の対応で精一杯のなかでの対応 ・

日頃からあらかじめ決めておけば良いことを洗い出した。



様々な状況を想定し、あらかじめ決めておくことを素案に盛り込み検討する。
今後も、「あらかじめ決めておくべきこと」訓練等の場を通じて増やしていく。