

石垣市観光危機管理計画(仮称)
素案検討会(第1回)
の成果

これまでの検討経緯

第1回石垣市観光開発審議会以降、「石垣市観光危機管理計画(仮称)素案検討会」を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、観光事業者が現段階で災害時に行うこととしている取り組みや観光危機時の連携の可能性等について意見交換した。

会議・時期	協議事項等
第1回石垣市観光開発審議会 (令和3年9月)	・観光危機管理計画について(県など先行事例の紹介)
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

石垣市観光危機管理計画(仮称)素案検討会(第1回)の成果

参加委員の所属機関での現時点での取り組み状況や課題、過去の対応経験を伺いながら、観光危機時の膨大な観光客への対応の必要性の認識のほか、観光事業者・業種を超えた官民連携の必要性を認識、共有できた。

主な意見・情報提供	観光危機管理で考えられる取り組み (事務局下案・長期的な取り組み含む)
<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none">・観光事業者の業種別に危機時の行動を簡易に示した対応フロー（ひな形）を作成し、観光事業者へ普及
<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none">・災害発生後に行き場を失った観光客が避難者として健康福祉センターで収容しきれない場合や、被害が小さな場合等に、宿泊施設が宴会場等へ観光客の一時受入を行うことを検討する（防災協力協定等）。
<p>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。宿泊施設の避難可能状況の連絡など、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。</p>	<ul style="list-style-type: none">・災害時には、市に設置する「災害対策本部」のほか、先行事例では観光客対策に特化した「観光危機管理本部（仮称）」の設置が盛り込まれており、宿泊事業者はじめ観光事業者と市、関係機関との連携を、実行可能性を担保しながら具体的に位置づけていく。

石垣市観光危機管理計画(仮称)素案検討会(第1回)の成果

主な意見・情報提供	観光危機管理で考えられる取り組み (事務局下案・長期的な取り組み含む)
<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none">・「観光危機管理本部(仮称)」や日頃から観光事業者、市、関係機関等によるプラットフォームの場を設け、観光危機管理の役割(定例の訓練実施等)を与える。
<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none">・理念等において、事業者の責務や役割を盛り込み、観光客の安否情報の提供を位置づける。
<p>大規模災害時には行政が避難者を把握し、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。</p>	<ul style="list-style-type: none">・理念等において、観光客(=その場に居合わせる人々)を含めて誰もが助け合うことを盛り込む。・言語や知識によらず誰にでもわかる/誰でも案内支援できる案内表示(ピクトグラム等)を整備する。
<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none">・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。

石垣市観光危機管理計画(仮称)素案検討会(第1回)の成果

主な意見・情報提供

観光危機管理で考えられる取り組み (事務局下案・長期的な取り組み含む)

クルーズ船に関する観光危機が(想定に)入っていない。今後、インバウンド客も増えてくるとされるため、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。

・ **まず先に台風などの自然災害に関して検討しその後拡充**していきたい。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行政で取り組んでいく可能性のあるものと認識している。

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。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と考えている。

・ これまでの**実地で行われてきた対策の実際を既存資料や関係者(協会など)への聞き取り**より記載したい。

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。

・ 大規模災害発生時に必要となる場所の確保について、**石垣市地域防災計画において今後明確に定めていく**。

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。

・ 台風時の取り組みについては、これまでの**実地で行われてきた対策の実際を既存資料や関係者(協会など)への聞き取り**より記載したい。

石垣市観光危機管理計画(仮称)素案検討会(第1回)の成果

主な意見・情報提供	観光危機管理で考えられる取り組み (事務局下案・長期的な取り組み含む)
<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none">・地震・津波時は大規模な被災が想定されるため、要検討である。今後、参加委員や該当事業者のスタッフの方々にご協力いただいて災害時の行動を検討するワークショップを開催し、場面に応じた避難誘導や観光事業者どうしの具体的な連携を検討していきたい。
<p>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分でどこのホテルに行けるといった情報を発信したり、指定の避難所やホテ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。</p>	<ul style="list-style-type: none">・観光危機管理に関する平時の取り組みとしてアイデアを位置づけていく。・参加委員や該当事業者のスタッフの方々にご協力いただいて災害時の行動を検討するワークショップの場などで、災害時に円滑に行動できるために日頃から取り組むことの対話、検討を行う。
<p>台風や大雨について、気象庁では「キキクル」を発信しており、警戒場所なども発信しているため危険な場所も確認できる。</p>	<ul style="list-style-type: none">・風水害時の重要な情報源であることから、災害時の活用方法を検討していくほか、日頃からの情報入手先としての普及・啓発も盛り込んでいく。

これらの意見を受け、第2回ではワークショップ形式で、地震・津波災害の具体的な場面を取り上げて、観光事業者の行動等を話し合う機会とした。