

石垣市観光危機管理計画(仮称)  
素案検討会(第2回)  
の成果

## これまでの検討経緯(再掲)

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

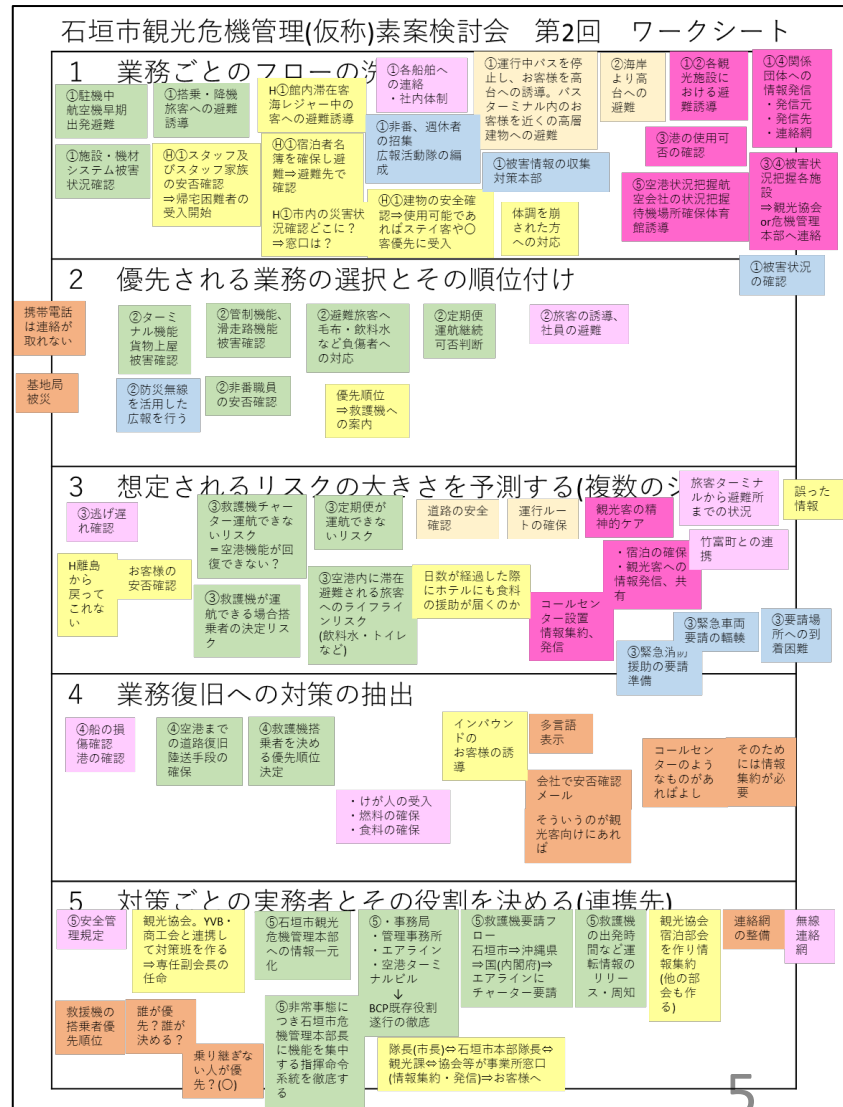
- ①石垣市で震度6強の地震を観測、2分後に大津波警報が発表。避難指示が発令された。
- ②市内には、修学旅行や家族旅行、マリニアクティビティや登山などのレジャー客、またインバウンドなどさまざまな観光客が滞在中。
- ③地震発生30分後、津波の第1波が発生、市街地の多くが浸水。津波の高さは3mを超え、古い建物が倒壊・流される。
- ④市役所では「災害対策本部」、「観光危機管理本部(仮称)」が立ち上がり、観光客の早期帰宅に向け、観光客の安否が把握されようとしている。
- ⑤早期帰宅を求め行き場のない観光客が離島ターミナルや石垣空港に殺到している。

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

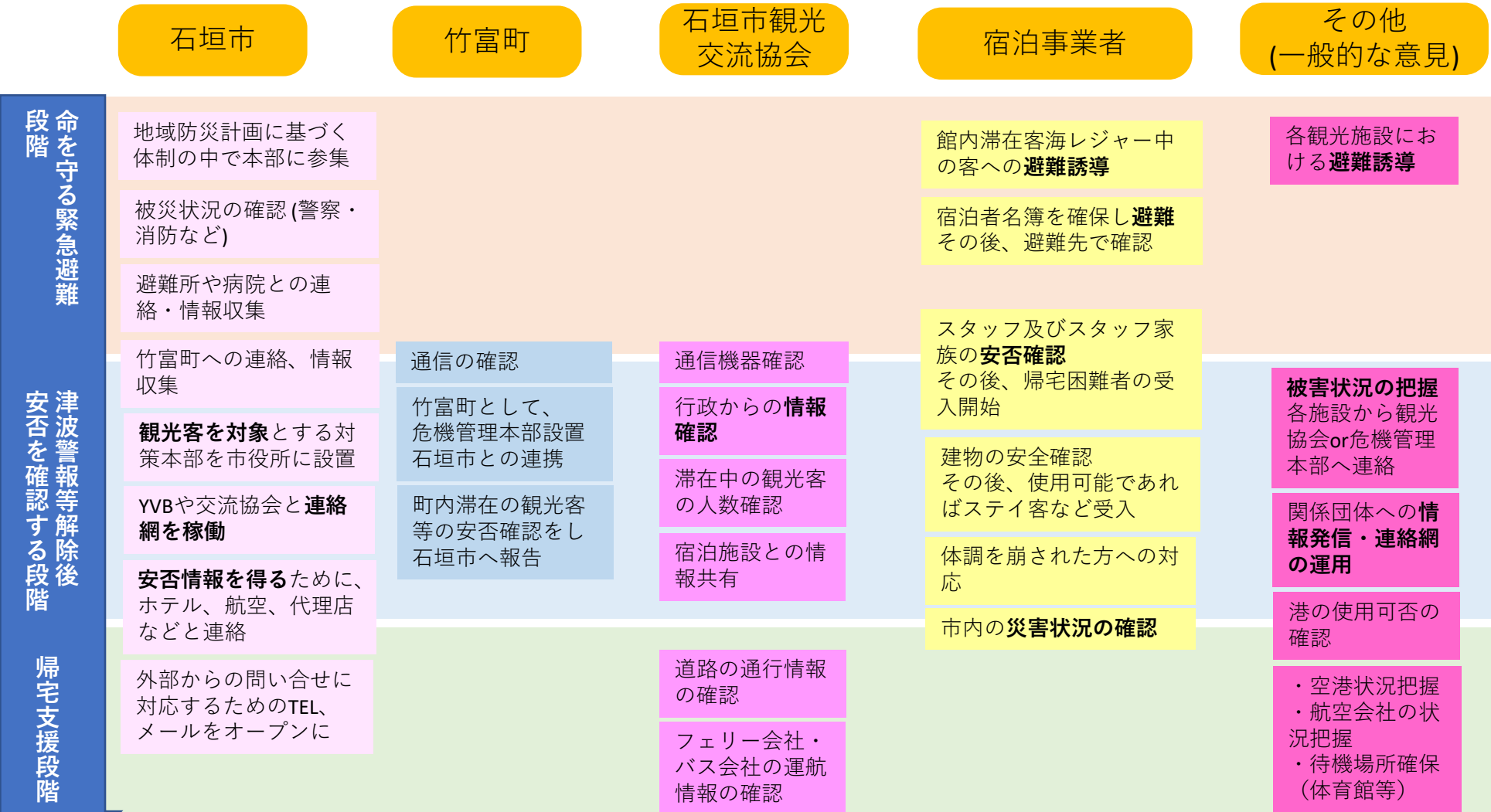
# 石垣市観光危機管理計画(仮称)素案検討会(第2回)の成果

## ■ワークシート (委員からいただいた情報を集約)



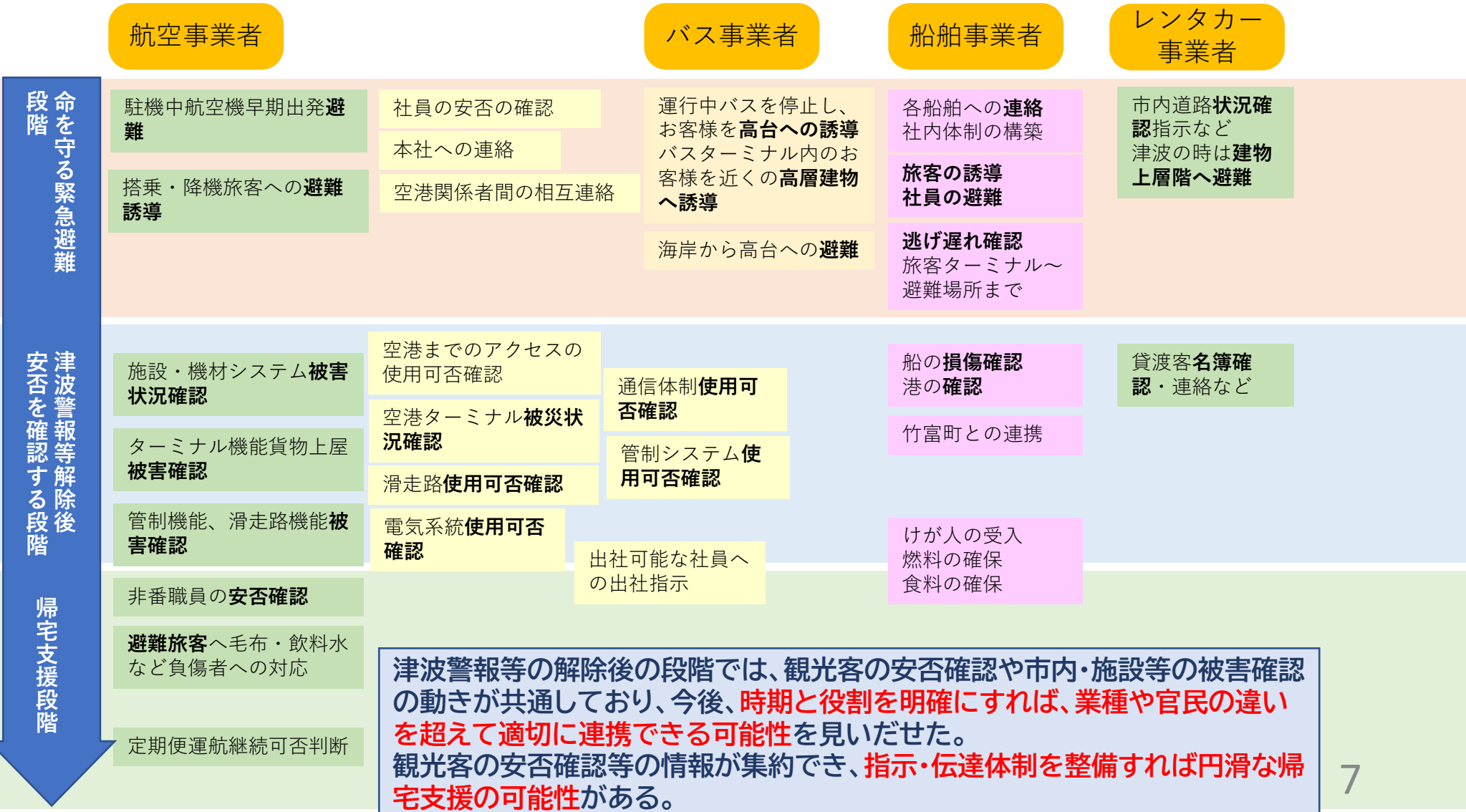
# 石垣市観光危機管理計画(仮称)素案検討会(第2回)の成果(抜粋)

## ■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(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<sup>の確保</sup>

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、取り決めで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ということがわかった。



# 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

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)

・事務局  
・管理事務所  
・エアライン  
・空港ターミナルビル

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

救護機の出発時間  
など運転情報のリ  
リース、周知

観光客の安否・確認窓口を職種ごとにするか

↓  
BCP既存役割遂行の徹底

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

観光協会宿泊部  
会を設置し情報  
集約  
(他の部会も設  
置)

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

- ・市内については、**石垣市災害対策本部、石垣市観光危機管理本部(仮称)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。

# 今後の予定

## ■想定するリスクと作成方法

想定するリスク	作成方法
地震・津波	ワークショップの結果を落とし込んで詳細度を高く作成する。
台風	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する。
新型コロナウイルス	同上
反社会的組織	本市で実際にあったこと（例：業務報告や新聞報道、防災危機管理課への聞き取りなど）をテーマとし他市町村の事例などを基に「基本」対応方針を“想定”して記載
経済危機	同上
周辺国・地域での有事や情勢不安	市防災危機管理課への聞き取りや政府筋や中央紙などが示す想定シナリオに基に「基本」対応方針を想定して記載する

# 今後の予定

## ■スケジュール

時期	内容（予定）
1月	<ul style="list-style-type: none"><li>○グループワーク 第2回素案検討会の要領にならない<b>委員所属の現場スタッフ対象のワークショップ</b>を開催</li><li>○第3回素案検討会 委員・現場スタッフのワークショップを基にした素案の検討</li><li>○第3回観光開発審議会 パブリックコメントに供する素案の検討</li></ul>
2月	<ul style="list-style-type: none"><li>○パブリックコメントの実施 第3回観光開発審議会の内容を反映した案を<b>30日間</b>のパブリックコメントとして実施</li><li>○図上訓練の開催 パブリックコメント内容を基にした図上訓練の開催（地震・津波想定）</li></ul>
3月	<ul style="list-style-type: none"><li>○第4回素案検討会 パブリックコメントおよび図上訓練を反映させた完成案を提示、軽微な修正のみ事務局 預かりをいただき、承認の場合</li><li>○第4回観光開発審議会 完成案を提示し、承認を得る。その後、市長へ答申する。</li></ul>