

平成 25 年度 沖縄観光危機管理モデル事業

事業計画及び実施状況

平成 26 年 2 月 28 日 沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課

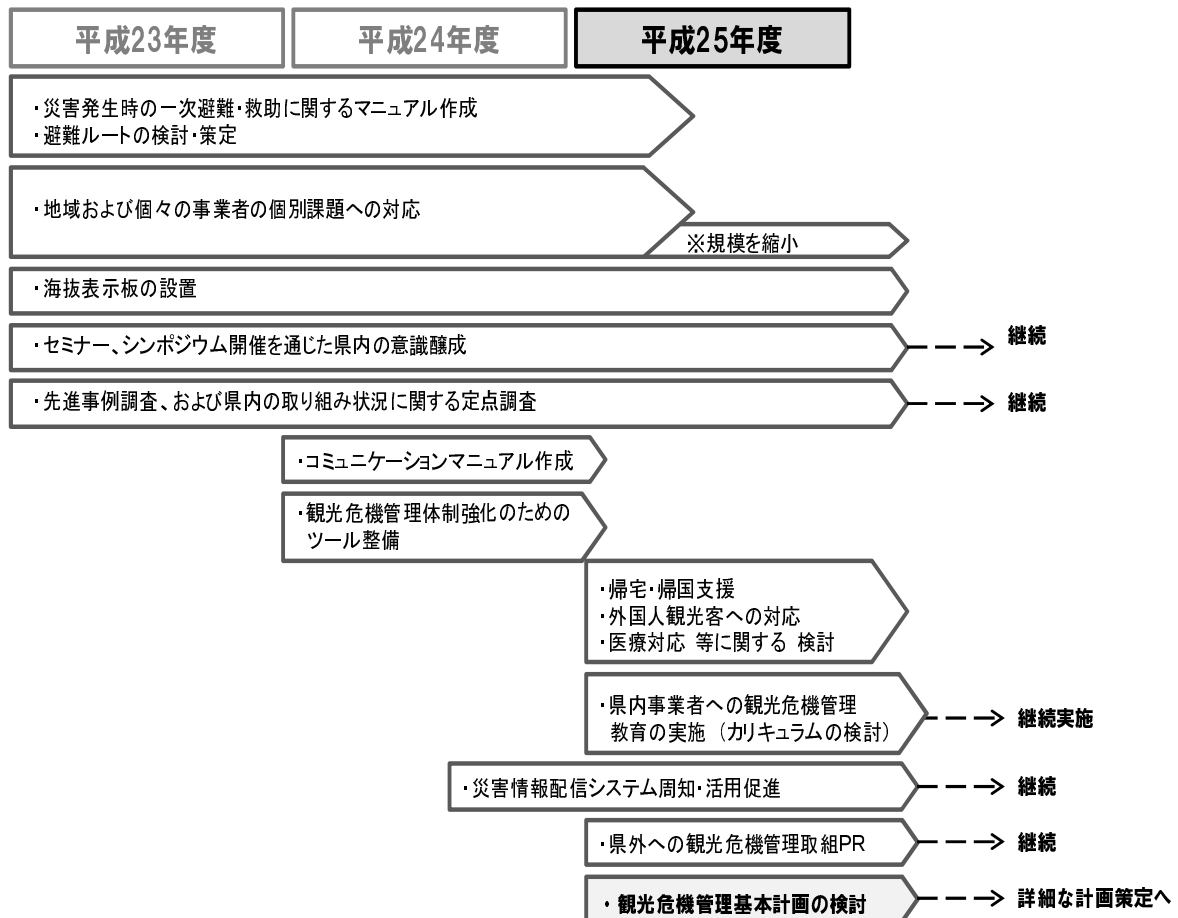
1. 事業の全体像

本事業は、津波、地震等大規模な自然災害の発生時における観光客の安全確保の仕組み構築のため、県の防災課や警察、消防等の関係組織および市町村、地域観光協会、観光業界等の認識の共有及び連携した取組による観光危機管理に関するモデル事例を創出し、各地域における観光危機管理対策の取組を促進することを目的として平成 23 年度から実施しているものである。

平成 24 年度までに、セミナー等の開催を通じた県内の意識醸成をはじめ、参考となる先進事例調査に基づいたマニュアル等の作成、避難マップや海拔表示板、避難誘導の際の多言語指差し会話等の各種ツールの整備、モデル地域を設定し自治体および事業者の取組支援等を実施してきた。

平成 25 年度は、沖縄観光危機管理モデル事業の 3 年間の取組の総括として、沖縄県において観光危機管理基本計画（仮称）の策定に向けた考え方等を検討し、骨子案をとりまとめることを目標に置いて取組を推進する。

(1) 平成 23 年度以降の事業の流れ



2. 平成 25 年度に実施する各事業の概要

平成 25 年度では、以下の事業を実施する。

- (1) 観光危機管理基本計画の検討
 - ① 検討委員会等の設置・開催
 - ② 先進事例調査
 - ③ 県内主要観光地等の現況調査
- (2) 観光危機管理教育の実施（指導者の育成）
- (3) 地域等の取組支援
 - ① モデルマニュアルの拡充・改善
 - ② 避難マップの修正・改善
 - ③ モデル地域の取組支援
- (4) 津波避難誘導表示の設置・検証
- (5) 観光危機管理メール・アプリ等のプロモーション
- (6) 観光危機管理シンポジウムの開催
 - ① シンポジウム

3. 各事業の内容及び実施状況

(1) 観光危機管理基本計画の検討

① 検討委員会等の設置・開催

実施目的	過去 2 ヶ年の取組内容や議論を踏まえ、今後沖縄県が観光危機管理計画を策定していくことを見据えて、その基本的考え方を有識者と共に検討・整理する。
実施方法	検討委員会：沖縄県と事務局が協議し選定した委員（県関係課を含め 11 名）を中心に、基本計画策定に向けた考えをまとめる。 作業部会：検討委員会構成機関の担当レベルで構成し、基本計画の策定に当たって必要な事項を検討、整理し検討委員会に提案する。
検討内容	A) 基本計画の策定に関する基本的な考え方 ・観光危機管理の目的、観光危機の定義及び範囲、関係機関の役割分担等 B) 基本計画の構成や主な内容 ・既存の危機管理関係計画との関係整理 ・構成及び主な内容の検討、整理 等
実施行程	第 1 回検討委員会（8 月 22 日）→委員会設置、検討内容、作業部会の設置、海外調査等 第 1 回作業部会（9 月 19 日）→基本項目の共通認識、役割分担の確認、意見交換 第 2 回作業部会（11 月 11 日）→既存計画との関係整理、海外調査報告、意見交換 第 3 回作業部会（1 月 31 日）→基本的な考え方（素案）、基本計画の構成等確認 第 2 回検討委員会（2 月 4 日）→基本的な考え方（案）、基本計画の構成（案）の決定

② 先進事例調査

実施目的	観光危機管理基本計画に向けた考え方を整理するにあたり、観光危機管理の取組や体制が整備されている米国ハワイ州の先進事例について調査を行う。
実施方法	既存文献調査・現地ヒアリング調査 ※10月6日(日)～10月11日(金)実施
調査内容	A) 先進地での観光危機管理計画の概要 B) 先進地域が構築している組織間連携体制の詳細 C) 現状の課題 等

③ 県内主要観光地等の現況調査

実施目的	前年度・前々年度と同様のアンケート調査を実施し、過去2カ年の取り組みの成果および課題を検証する。(※次年度以降も、同様の調査を定期的実施することが望ましい)
実施方法	県内市町村・観光関連事業者(合計500件程度)に対する郵送アンケート調査 ※7月実施
調査内容	A) 観光危機管理に対する意識 B) 観光危機管理への取組内容 C) 観光危機管理の取組を実施する際の課題 等

(2) 観光危機管理教育の実施(指導者の育成)

実施目的	本事業終了後も、沖縄県内の観光危機管理体制強化を継続していくことができる体制を整えるために、指導者となるべき人を育成する。
実施方法	A) フロリダ大学の専門講師を招いた講義の実施(11月12日(火)～16日(土)実施) B) セミナー、ワークショップ等への参画を通じた講師としての実践(演習) ※検討中
実施対象	・ 県内観光関連事業者の中堅職員 ・ 観光関連団体(沖縄観光コンベンションビューロー、観光協会等)の専任職員 ・ 県内大学の研究者(教授・講師や大学院生など) 等

(3) 地域等の取組支援

① モデルマニュアルの拡充・改善

実施目的	過去2カ年で、自治体、ホテル、港・ターミナル、ビーチ、商業施設集積地区等における「地震・津波危機管理マニュアル」、および自治体およびホテル(※他事業者にも活用可能)における「コミュニケーションマニュアル」を作成した。これらについては、今年度の議論を反映し、より実践的なものに改善を行う。 これに加え、平成24年度までのモデル事業の中に含まれなかった場面における観光客の危機管理対策について、個別の事業者や事業者団体との意見交換を踏まえつつ、具体的に検討を行う。
実施対象	レンタカー事業者 ※レンタカー協会と協議中
理由	来沖観光客の半数が利用するレンタカー運転中の危機・災害への対応策の検討が不可欠であるため
実施方法	レンタカー協会の理事及び主要構成会員と3回のワークショップ形式の協議を行い、課題の抽出及び可能な事項から具体的な改善策に取り組む。 【改善策の例】 ・ ドライブマップ(レンタカー協会発行)への危機管理情報の掲載 ※3月末発行予定 ・ ドライブマップの地図へ避難所情報の掲載 ※調整中 ・ カーナビ、カーラジオを通じた情報提供の検討 等

② 避難マップの修正・改善

実施目的	前年度までに作成した試作品のビーチ避難マップおよびデザインマップについての課題を検証し、さらに見やすく利用しやすいマップに改善する。
実施方法	前年度までに作成した避難マップ・デザインマップの課題を抽出し、改善の上、デザインマップを再度作成する。 <u>※現在、委託事業者が作成作業中</u> 【平成 24 年度に試作したデザインマップの課題(例)】 ・掲載エリアが広く、距離感覚がつかみにくい ・避難の所要時間がわかりにくい ・避難先が建物の場合、何階以上に逃げるべきかの指示が不足 ・避難ルート表示のわかりやすさに工夫・改善が求められる ・英語併記の必要性検討
実施対象	前年度までに作成したモデル地域別デザインマップのうち、観光客の集積が大きいこと等から、①国際通り、②北谷アメリカンビレッジ、③石垣市内を対象地域に選定

③ モデル地域の取組支援

実施目的	これまでに選定したモデル地域のその後の取組みについては継続的なフォローアップを行う。それとともに、これまでモデル地域として選定しなかったものの、平成 25 年に更新された浸水想定に照らした際に地震・津波の被害が大きいと考えられる一部地域において、地域支援の取組みを実施する。
実施方法	前年度に実施した地域別取り組み支援と同様のワークショップを複数回開催する。
実施対象	A) コミュニケーションフェーズ＝北谷・那覇・豊崎・伊平屋（前年度より引き続き） B) 緊急避難フェーズ＝東村、レンタカー協会 （選定理由） ＜東村＞ これまで実施していない本島北部地域であり、かつ民泊実施地域であり地域住民と連携した観光客の避難誘導やコミュニケーションの方法を検証できる。 ＜レンタカー協会＞ これまで実施していない本島北部地域であり、来沖観光客の半数が利用するレンタカー運転中の危機・災害への対応策等を検証できる。
行程	B) コミュニケーションフェーズ＝北谷・那覇・豊崎・伊平屋（前年度より引き続き） <u>ワークショップを3回実施（第1回：6月、第2回：7月、第3回：10月）</u> C) 緊急避難フェーズ <u>＜東村＞ワークショップを3回実施（10月、12月、3月）</u> <u>＜レンタカー協会＞ワークショップを3回実施（12月、1月、2月）</u>

(4) 津波避難誘導表示の設置

実施目的	これまでの事業で海拔表示板を設置した施設を中心として、適切な誘導サインのあり方・場所等の検証を行い、実際に数カ所の民間施設を選定して津波避難誘導表示を設置し、有効性について検証する。
実施方法	誘導表示を設置する民間施設を公募により選定し、専門事業者への再委託により設置する。設置後は、設置施設の事業者と共にサインの有効性について協議を行なう。 <u>※公募済：応募のあった9箇所、104枚について、2月から順次設置中</u>

(5) 観光危機管理メール・アプリ等のプロモーション

実施目的	過去2カ年の事業を通して作成した「災害情報等配信システム」等の県内への周知に努め、活用拡大を図る。
実施方法	新聞・テレビなどのメディアを通じての広告展開等を実施する。 ※9月1日タイムス広告記事掲載、3月のシンポジウム告知等に併せ広告

(6) 観光危機管理シンポジウムの開催

① シンポジウム

実施目的	毎年3.11に近い日付で、県内の「観光危機管理」に対する意識を高める象徴的な機会としてシンポジウムを実施する。(過去2カ年は3月12日に実施)
実施内容	平成25年度の事業進捗に合わせて沖縄県および事務局で検討のうえ、決定する。 ※今年度は3月10日(月)に実施。フロリダ州から講師を招聘予定

以上