

## 第 9 章 課題整理および今後の取組みについて

## 第9章 課題整理および今後の取組みについて

### 9-1 課題の整理

#### (1) 市町村における防災・危機管理担当と観光担当の連携

市町村の業務分掌において、観光客の危機管理を防災・危機管理部門が担当するか観光部門かが明確になっていないため、どちらの部門も観光危機管理に主体的に取り組んでいない市町村がいまだに散見される。

#### (2) 行政機関間の連携

観光客の危機管理に関わる行政機関には、市町村の他、気象台、警察、消防、海上保安（本）部などがあるが、これらの間で危機・災害情報やそれにもとづく勧告・指示等の発出やそのタイミングに整合が取れていないことがある。例えば、気象台から津波警報が発令され、それを受けて海上保安部が船舶に対する避難勧告を発出し、航行自粛や港外避難が求められている時に、地元市町村からは何らの避難勧告・指示が出ていないため、観光客がそれを知らずに港に来てしまうというようなケースである。

また、避難誘導時に通行量の多い道路を横断しなければならない地区では、行政機関間の連携が強化されることにより、危機・災害発生時時の道路交通規制などがより円滑に行われ、避難者の安全を確保できると考えられる。

#### (3) 津波発生時の船舶の危機管理

東日本大震災では、津波により多くの船舶が陸上に打ち上げられ、建物や人的被害を拡大する原因となった。沖縄県においても、津波警報発令時に離島航路の高速艇やグラスボトムボート、ダイビング・シュノーケリング客などを運ぶ観光関連の小型船等の対応は必ずしも十分に具体化され、徹底されているとは言い難い。

#### (4) 医療機関との連携

危機や災害の発生に伴い、負傷したり体調を崩した多数の観光客を救護し、優先順位をつけ、迅速かつ適切な処置・治療を行うための仕組みや体制は不十分である。また、今後増加が確実な外国人旅行者に対応できる県内の医療機関は限られている。

県立病院等の総合病院は、重篤患者等の対応に追われる可能性が高いが、各地域に点在する私立病院やクリニック等の小規模な病院と医師・看護師をつなぎ、彼らが効率的に活動できるようなネットワークづくりと体制づくりが求められる。

大規模災害が発生すると、救急車等の緊急車両が不足することから、負傷者を搬送するための代替車両の確保・運用や、県外からの医療スタッフの緊急派遣等も検討・計画が必要である。

#### (5) 災害時の情報伝達

災害時の情報伝達・通信手段として、携帯電話を利用することが前提となっている事業者が少なくないが、携帯電話は地震などの災害時に発信規制がかかるとともに、基地局が被害を受けたり停電したりした場合、数日間にわたり発着信できなくなる可能性がある。観光事業者は衛星通信携帯やトランシーバーなど、携帯電話回線が利用

不能となった場合にも使える通信手段の確保が求められる。また、防災行政無線が聞こえないエリアや施設も少なくないが、防災行政無線のスピーカー設置には多額の費用がかかり、市町村の予算にも限界があることから、スピーカーの増設に対する財政的支援や防災行政無線の代替となる緊急情報伝達手段の検討も課題である。

各施設や行政機関のウェブサイト用サーバが地震や津波による破損や、停電によりダウンした場合の対応策を予め講じておくことも重要である。沖縄以外の国内外にバックアップサーバーを置いたり、ダークサイトを準備しておくなど、通常のインターネット通信が遮断された場合の準備も必要である。

#### (6) 災害時の情報管理

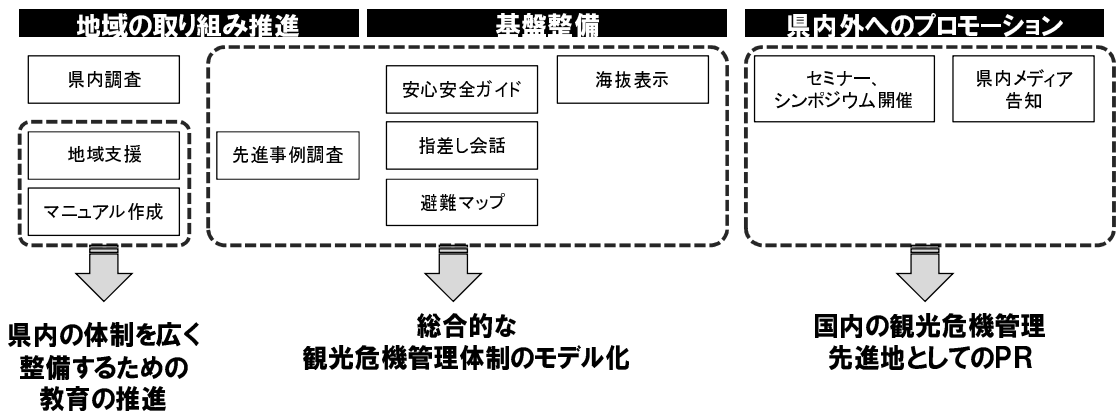
災害時に自施設や地域の情報を収集・発信する“唯一の”責任者が必要となるが、この役割を想定して緊急時の体制を準備している組織はきわめて少ない。情報を管理する責任者がいることで、情報が錯綜することを防ぎ、情報を集まりやすくし、かつ首尾一貫した正確な内容を迅速に発信することが可能となるため、自治体・事業者・OCVB、地域観光協会において危機コミュニケーション責任者を予め指名しておくとともに、組織間でスムーズに情報のやりとりができる体制を構築する必要がある。

#### (7) その他の課題

本島南部に津波が襲来した場合、沖縄県津波被害想定検討委員会が新たに作成した津波浸水予測図によると、海に隣接し、海拔も低い那覇空港は、滑走路のみならずターミナルビル付近まで浸水する可能性がある。そうなれば、滑走路や誘導路に加えて、エプロンやターミナルビルの地下にある装置・施設等も浸水・水没し、復旧までに相当長い日数がかかることも想定される。那覇空港が使用不能となった場合、救援物資や救助隊等の輸送、観光客の帰宅・帰国のための救援機の離発着に利用できる代替空港の確保、あるいは大型船での観光客や救援物資の輸送など、代替輸送手段の確保について検討が必要である。

## 9-2 次年度以降の取組みについて

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、沖縄県において地震・津波を対象とする観光危機管理基本計画を検討し、素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) 観光危機管理教育の実施

これまで、観光客が多く集まる地域で、かつモデル性の高い地域を支援地域として定め、個々の地域の危機管理体制を構築するために各種のマニュアル作成や避難マップの作成等の支援を行ってきた。しかしながら、本事業を通じて支援を実施できる地域の数には限りがある。

当事業の最終的な目的は、県内のあらゆる地域において自治体や事業者、地域住民が連携して観光危機管理の取組みが強化され、ひいては「安心・安全な観光地」としての沖縄の魅力をさらに高めることにある。この目的を達成するためには、観光危機管理の重要性や取組内容を理解し、推進していける人材が、ポイントとなる県内の地域や事業所にいるようになることが重要である。

観光危機管理に関する取組みを支援するための教育・学習プログラムを整備し、講座を開設して、県内から観光危機管理を推進する意欲のある参加者を幅広く募る。それによって、県内の各地域や事業者・組織が、観光危機管理についての理解を深め、危機対応の方策を身に着け、それぞれの地域や組織における危機管理体制づくりに反映できるようになることが期待できる。

教育プログラムの中では、この2年間の事業を通じて作成した各種のツールの活用方法も教え、それらの県内各地域・事業者における定着を促進するとよい。

### (2) モデル事業に含まれなかった事業者の危機管理対策の検討

これまでの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。

しかしながら、来沖観光客の半数が利用するレンタカー運転中の危機・災害への対応策や、マリンレジャー参加中の危機対応等、本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必要がある。

### (3) 本年度事業で抽出された課題の対応

前掲「9-1 沖縄における観光危機管理対策に係る課題」に列挙された課題への対応について引き続き検討を行う。

### (4) 災害等情報配信システム・アプリや避難マップ等各種ツールの活用促進

過去 2 カ年の事業を通じて、携帯メールやスマートフォン・アプリを通じて多言語で各種の気象・災害情報を発信するシステムを構築し、実際の運用を通じて改善を進めている。

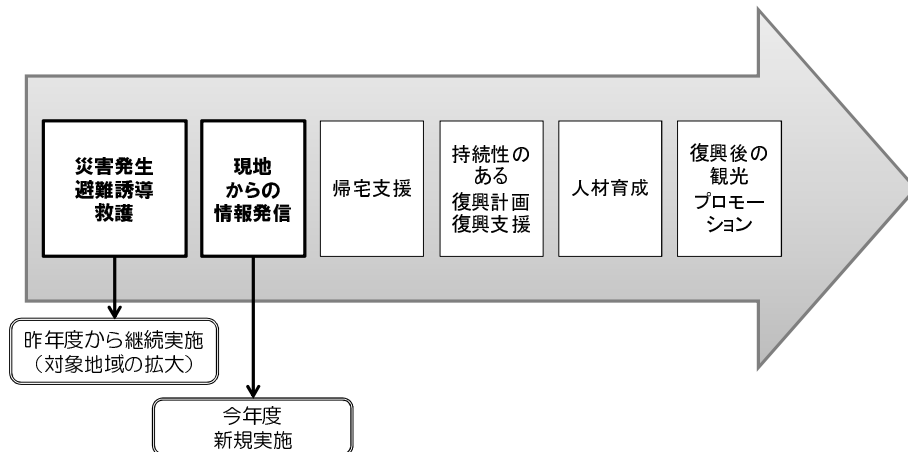
その他、「観光危機管理指差し会話」や「避難マップ」など、観光客が活用するためのツールを制作している。これらの、観光客がいざというときに自身の安全を守るためのツールの存在および活用方法を広く県内外に周知させ、活用の拡大を図る。

### (5) 県内外へのプロモーション

過去 2 カ年の事業の一環としてのシンポジウムやセミナー、テレビ特別番組や新聞広告記事等を通じた啓蒙活動、県内各地での海拔表示の設置などの結果、県内での観光危機管理に対する取り組みに対する県民の認知は、着実に上がってきている。また、観光危機管理をテーマとして昨年 11 月に開催された、「島嶼観光政策フォーラム」や国際会議での本事業の紹介等を通じ、海外においても、「安全・安心な観光地」としての沖縄は、徐々に知られるようになってきている。

平成 25 年度以降も、本事業を着実に推進していきつつ、日本における『観光危機管理の取り組み先進地域』として県内外に対して広くアピールし、「安心・安全な観光地 沖縄」のイメージアップに繋げる。

(6) 観光危機管理基本計画の検討（災害発生以降の観光危機管理対策のモデル化）



上の表で表されている通り、本年度事業は観光危機管理全体の初動部分（災害発生時の避難誘導・救護～情報収集・情報発信）を中心に事業を実施した。次年度は、帰宅支援以降の危機管理のステップを追って、以下の事項について検討を行い、観光危機管理計画の基本計画の検討を行う。

①危機発生時の緊急医療

危機や災害により、外国人を含む観光客が負傷したり疾病に罹ったりした場合に、どの医療機関で、どのような医療サービスが提供できるか、災害現場から医療機関までの移送をどうするか、医療費用の持ち合わせのない場合の対応などについて検討する。あわせて、外国人観光客が医療を必要とする場合の言語対応や文化・慣習面での対応も検討しておく。

②観光客の二次避難対応～帰宅・帰国支援

初動期に一次避難場所に避難した観光客が、帰宅・帰国できるようになるまでの間滞在する二次避難のあり方について検討する。観光客の二次避難場所をどこにするか、地域住民との区分が必要か、観光客用の食糧備蓄、観光客に提供する情報等の検討が必要である。

また、被災した観光客の帰宅・帰国をどのように支援するか検討する。救援機・救援船の手配、空港・港までの交通手段、帰宅・帰国のための費用負担等が含まれる。また、避難の際に旅券や航空券等を持ち出すことのできなかつた外国人観光客に対する手続き面での支援も重要な検討課題である。

③外国人観光客への対応（各国公館との連携）

外国人が災害や危機に遭遇した場合、母国の大使館・領事館は自国民を保護する責任がある。県内外の各国公館に、被災した外国人の安否情報を提供するとともに、早期の帰国を支援するため、県・市町村・民間事業者が行うべきこととその方法を検討

する。

#### ④観光復興計画づくり

災害・危機によって観光地域が大きな被害を受けた場合、観光に係るインフラの復興をいち早く、しかも持続可能性のより高い（サステイナブル）ものとするため、復興計画づくりのプロセスや検討体制などを予め検討する。PATA（アジア太平洋観光協会）の Rapid Response Taskforce などの専門家集団等への支援要請も検討に加える。

また、被災地域内の観光関連事業者の事業継続に必要な緊急資金援助のしくみ等も危機管理計画の中に入れておくことで、災害による減収に伴う運転資金不足が原因の観光事業者の倒産を防止したり、被害を受けた観光施設の補修・再建のための資金調達をより早く、容易にすることができる。

さらに、被災後から観光事業者が営業を再開するまでの期間、その従業員の人材育成を集中的に実施し、観光が復興した時点でこれまでよりも高いレベルのサービスが提供できるようにするなど、ソフト面での観光復興についても検討する。

#### ⑤復興後にむけた観光プロモーション

被災地の観光復興のスケジュールが具体化したら、すぐにでも復興後に向けた観光プロモーションを開始することにより、観光客の再誘致を進められるようにすることが大切である。

県内の観光地が危機に見舞われた場合、その後の復興プロセスにおいて、どのようなプロモーション活動を、どのような手順で進めていくことが復興後の観光客入込をより早く回復することにつながるか、平時から検討しておくことで、いざ災害が発生したときにも、検討した内容をもとにアクションを行えば、より高いプロモーション効果を得ることができる。

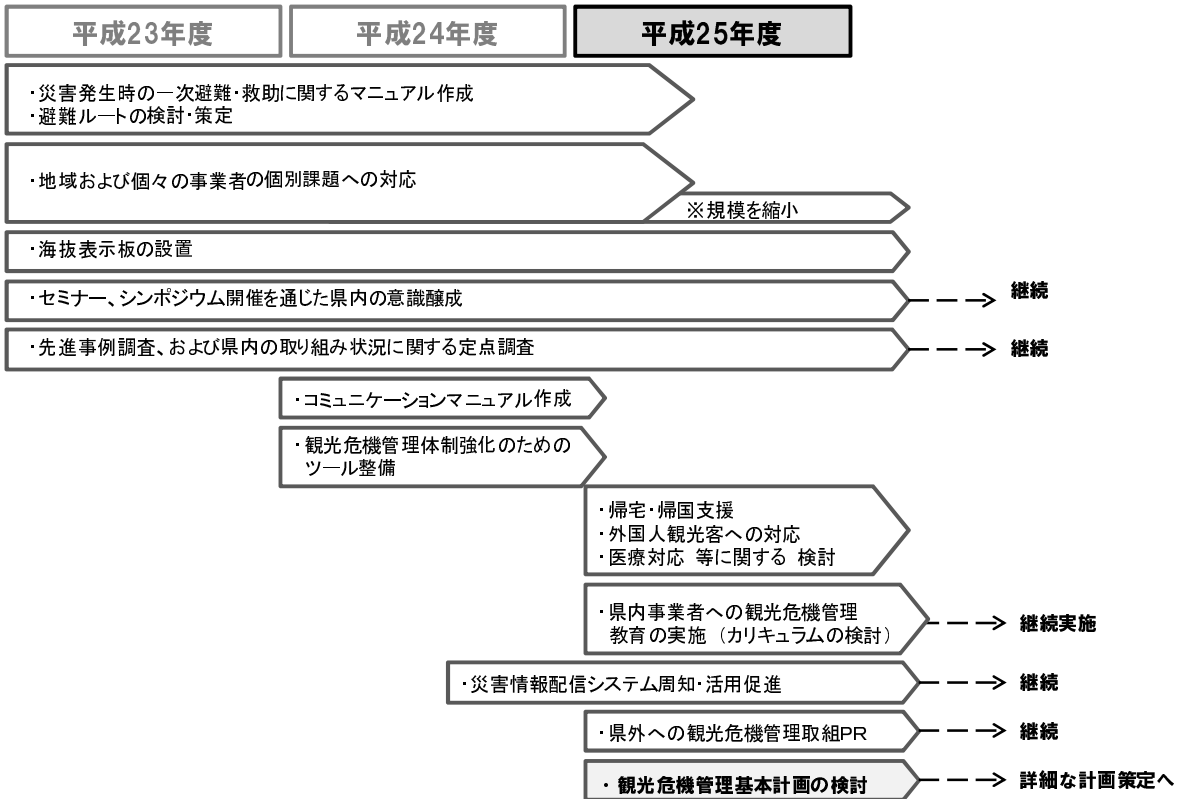
### (7) 地震・津波以外の危機への対策

本年度事業では、地震・津波を中心に危機管理を検討したが、テロや大規模な事故など、一定の発生可能性があることが考えられる危機への対応も、今後の検討課題である。

また、沖縄県において台風に対する対策は国内の他都道府県に比べて高いレベルにあるものの、台風が収まった後の帰路便の座席確保や空港での対応など課題は多い。さらに今後外国人観光客が増加した場合の台風対応など、観光危機管理に係る新たな課題も生じてくる。継続的な観光リスク・危機管理の仕組みを導入し、新たに発生するリスク課題を早期に特定し、観光危機管理計画の中に落とし込んでいけるようにすることができれば、「安全・安心な沖縄」の実現にさらに一步近づくことができる。

### 9-3 今後の事業展開イメージ

#### (1) 過去2カ年および平成25年度以降の事業展開イメージ



#### (2) 平成25年度 沖縄観光危機管理モデル事業展開（案）

<b>1.観光危機管理基本計画の検討</b>	
(1) 検討委員会の設置・開催	検討委員会(5～6回開催)による観光危機管理基本計画の内容付け等、骨子の作成
(2) 先進事例調査	タイ、オーストラリア、ハワイなどの先進地における観光危機管理基本計画の調査
<b>2.観光危機管理教育の実施</b>	
(1) モデルマニュアルの活用	既に作成済みの「モデルマニュアル」の活用ガイダンスを作成、沖縄県HPで公開
(2) 観光危機管理講座の実施	事業者・自治体を対象とした観光危機管理講座の実施
<b>3.事業者別モデルマニュアルの作成( 拡充 )</b>	
	過去の2カ年で作成できなかった事業者のマニュアルを作成
<b>4.海拔表示・誘導看板の設置</b>	
	海拔表示設置施設の拡充／誘導看板の設置(※誘導看板については要検討)
<b>5.観光危機管理メール・アプリ等のプロモーション</b>	
	過去2カ年で制作したメールシステムやアプリ、マップ等の県内外PR
<b>6.観光危機管理セミナー・シンポジウムの開催</b>	
(1) シンポジウムの実施	県内の観光危機管理に関する意識醸成を目的としたシンポジウム開催(3月)
(2) 県外でのセミナー実施	沖縄県の取り組みを県外にPRすることを目的とした観光危機管理セミナーの実施