

沖縄県観光危機管理実行計画

平成 28 年 3 月

沖縄県文化観光スポーツ部

目 次

第1章 総 則.....	1
第1節 実行計画の目的・性格等	1
1 実行計画の目的及び主な主体に期待する役割	1
2 定 義.....	3
3 実行計画の性格	3
第2節 想定する観光危機の概要	4
1 参考とした過去に発生した自然災害・事故等の概況.....	4
2 想定する観光危機の事象例示.....	9
3 例示事象発生により引き起こされる状況等の想定（例示）及び主な時系列的対応のイメージ.....	12
第2章 観光危機管理体制.....	24
第1節 組織計画	24
1 観光危機対応のための基本組織	24
2 平常時の体制.....	29
第2節 観光危機発生時の危機管理体制.....	31
1 自然災害・危機に対する観光危機管理体制.....	31
2 人的災害・危機に対する観光危機管理体制.....	33
3 健康危機に対する観光危機管理体制	33
4 環境危機に対する観光危機管理体制	34
5 県外で発生した災害・危機に対する観光危機管理体制	35
第3節 配備要員計画及び参集.....	36
1 基本的配備要員計画.....	36
2 配備要員名簿の作成.....	36

3 勤務時間外の参集	37
第3章 平常時の減災対策	38
第1節 目的及び将来像	38
1 目的	38
2 将来像	38
第2節 実行計画施策体系	39
1 施策体系	39
2 取組達成期間の設定	40
第3節 施策展開	41
3-1-1 観光関連施設の耐震化促進	41
3-1-2 避難場所・避難経路の確保や避難誘導標識設置促進	42
3-1-3 観光危機情報の伝達体制構築	43
3-2-1 誘導標識の統一的記号の普及	44
3-2-2 防災マップの掲示箇所や避難場所・避難経路等の周知体制の充実・強化	45
3-2-3(1) 防災マップ及び避難誘導標識等への外国語併記等	46
3-2-3(2) 外国人を含む観光客への観光危機管理知識の普及・啓発	47
3-3-1 地域住民や観光事業者への計画や観光危機管理対策などに関する知識の普及・啓発	48
3-3-2 観光危機管理指導者等の人材育成	49
第4章 危機対応への準備	50
第1節 目的及び将来像	50
1 目的	50
2 将来像	50
第2節 実行計画施策体系	51
1 施策体系	51
2 取組達成期間の設定	52

第3節 施策展開	53
4-1-1 観光危機管理計画等の策定促進	53
4-1-2 事業継続計画の策定促進	54
4-1-3 観光危機管理体制の運用訓練・シミュレーションの実施	55
4-2-1 観光危機発生時における、交通、宿泊・観光施設等の情報伝達体制の構築及び 早期注意喚起の発信体制の充実強化	56
4-2-2 避難行動の伝達内容の整理	57
4-2-3(1) 観光客の特性に応じた情報伝達体制の充実・強化	58
4-2-3(2) 観光客の旅行形態に応じた伝達手段の多様化	59
4-2-4 非常用通信手段・体制の整備	60
4-3-1 要支援観光客の安全確保、支援体制の充実・強化、避難誘導・救助・救急等の 支援体制の強化	61
4-3-2 外国語通訳ボランティア事前登録、専門的な資格・技能を有する者の把握	62
4-4-1 観光客にも配慮した地域の避難施設や観光施設等への取組	63
4-4-2 資機材の備蓄及び調達体制の整備	64
4-4-3 食料・飲料水、生活必需品の備蓄及び調達体制の整備	65
第5章 観光危機発生時の対応	66
第1節 共通事項	66
1 文化観光スポーツ部職員の初期対応	66
2 観光危機情報の収集・評価・報告及び初動・準備対応	68
3 観光危機管理対策本部並びに観光危機管理警戒本部の設置	72
4 報道対応及び広報	76
第2節 観光危機別の対応	79
【自然災害・危機編】	80
I 地震・津波対応基本マニュアル	81
1 初動（準備）対応	82

2	応急対応.....	84
3	復興対応.....	89
II	台風（風水害）対応基本マニュアル.....	94
1	初動（準備）対応.....	95
2	応急対応.....	97
3	復興対応.....	100
	【人的災害・危機編】	102
III	航空機事故災害対応基本マニュアル.....	103
1	初動（準備）対応.....	104
2	応急対応.....	106
3	復興対応.....	106
	【健康危機編】	108
IV	感染症（新型インフルエンザ）対応基本マニュアル.....	109
1	初動（準備）対応（海外発生・県内未発定期、県内発生早期）.....	110
2	応急対応（県内発生早期、県内感染期、小康期）.....	112
3	復興対応（小康期）.....	114
	【環境危機編】	118
V	海洋汚染対応基本マニュアル.....	119
1	初動（準備）対応.....	120
2	応急対応.....	122
3	復興対応.....	124
	【県外で発生した災害・危機編】	128
VI	海外で発生したテロを起因とする観光客数減少等対応基本マニュアル.....	129
1	初動（準備）対応.....	130
2	応急対応.....	132
3	復興対応.....	136

第6章 計画の効果的な実現.....	138
資料編.....	140
1 沖縄県観光危機管理対策本部等の設置.....	142
(1) 沖縄県観光危機管理対策本部設置要綱.....	142
(2) 沖縄県観光危機管理警戒本部設置要綱.....	147
(3) 地震・津波対応基本マニュアルにおける各班等の業務イメージ.....	152
2 観光危機発生時における情報収集及び発信・提供等.....	154
(1) 情報収集に関する連絡系統図.....	154
(2) 情報発信・提供に関する系統図.....	156
(3) 情報の発信に関する媒体例一覧.....	157
(4) 情報収集に関するチェックリスト.....	158
(5) 情報の発信・提供に関するチェックリスト.....	161
3 様式.....	163
(1) 観光危機発生 第1報.....	163
(2) 観光危機発生 第2報以降.....	164
(3) 部内各課長等・OCVBへの情報共有.....	165
(4) 職員に対する参集及び体制整備の指示.....	166
(5) 各種会議開催の通知.....	167

第1章 総則

本県の観光産業は、県民と観光客との交流による文化の高揚をはじめ、観光客の県内消費・滞在による地域経済の活性化や雇用創出に見られるように、観光産業のみならず関連産業への経済波及効果など、県民生活に直接的、間接的に大きな影響を及ぼすリーディング産業であり、観光関連団体・事業者等のみならず、観光行政にとって観光産業の持続的発展を図ることは、最も重要な施策である。

本県は、本土から遠隔地にあり、我が国でも希な亜熱帯海洋性気候に属し、広大な海域に多くの島々が散在するなど観光地としての魅力を発揮し、観光客は増加し続けている。一方で、台風の常襲性や土地の狭あい性、県外及び県内離島を結ぶ交通手段が空路と海路に限定されるなど、防災上不利な地理的条件を有している。

このことから、災害等により航空機等の運航が停止した場合、県内に滞在している多くの観光客が、相当の間、帰宅困難になることが予想される。また、平成13年の米国同時多発テロ事件、平成15年のSARS（重症急性呼吸器症候群）、平成21年の新型インフルエンザの流行、平成23年の東日本大震災により観光客数が激減し、県経済や雇用面で甚大な被害を受けたことがあり、本県の観光は、県内・県外で発生した災害・事件や風評等の影響を大きく受けるという特徴を有している。

これらを踏まえ、観光産業の持続的発展を図るため、災害や事件等の発生による観光客等や観光産業への被害をできるだけ少なくするよう県、市町村、観光関連団体・事業者等による組織的かつ計画的な観光危機管理を実行することが重要である。

第1節 実行計画の目的・性格等

1 実行計画の目的及び主な主体に期待する役割

(1) 目的

県文化観光スポーツ部では、「沖縄県観光振興基本計画」及び「沖縄21世紀ビジョン基本計画」に掲げる「世界水準の観光リゾート地の形成」を目指す施策の一つとして、観光関連団体・事業者及び国等行政機関の協力の下、平成26年度に沖縄観光の危機管理に関する総合的で基本的な対応を明らかにした「沖縄県観光危機管理基本計画」（以下、「基本計画」という。）を策定した。

基本計画では、観光危機を大きく5分類（自然災害・危機、人的災害・危機、健康危機、環境危機、県外で発生した災害・危機）した上で、被害を最小化する「減災」の考え方に基づき、民間と行政が協働して観光客及び観光業に従事する従業員等の生命が失われないことを重視するとともに、観光産業への被害をできるだけ少なくすることを目標に、

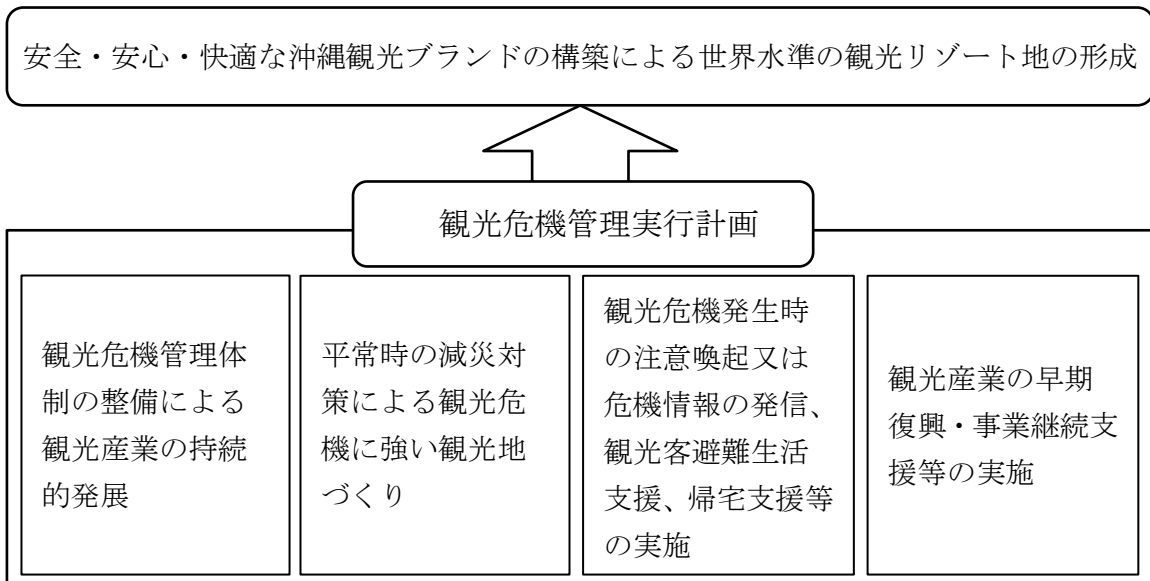
- ① 平常時の減災対策（Reduction）：（第3章）
- ② 危機対応への準備（Readiness）：（第4章）
- ③ 危機への対応（Response）：（第5章）

④ 危機からの回復（Recovery）：（第5章）

の4段階（4R）に分け、県、市町村、観光関連団体・事業者等のそれぞれについて、主な取組等の方向性をとりまとめている。

実行計画は、基本計画において示された、4Rにおける役割に応じた主な取組等の具体化及び実行に向け、誰（県、市町村、事業者等）が、いつまでに、何を実施する必要があるのかを明らかにするとともに、民間と行政（国、県、市町村）との連携が必要な取組については、個々の役割分担と達成すべき事項を明記することにより、観光危機管理対策を着実に成果に結びつけることを目的に策定するものである。

沖縄県観光危機管理実行計画が目指す姿



(2) 主な主体に期待する役割

観光危機管理に関し、県が主な主体に期待する役割は次のとおり。

主な主体	期待する役割	期待する役割の行動イメージ
観光事業者	① お客様（観光客等）へ安全・安心の提供 ② 従業員等の安全・安心の確保 ③ 地域経済・社会の安定を図るための事業継続	✓安全・安心を図る必要な投資等 ✓避難誘導、体制運用及び危機対応訓練の充実 ✓関係者と共有した事業継続計画等の策定 ✓市町村等との連携関係確立
観光関連団体	① 団体特有の観光危機管理の実施 ② リーダーシップの発揮 ③ 国、県、OCVB等と連携した取組	✓団体固有の冊子等作成、研修会、危機管理体制運用訓練の実施 ✓上部団体及び加盟事業者等関連情報の収集・分析、提供、発信 ✓加盟事業者に共通する諸対策の検

		討・実施及び諸環境の整備 ✓加盟事業者の取組促進・支援
市町村	① 地域事情に応じて観光客へ安全・安心を提供する総合的な取組 ② 地域経済・社会の安定を図るための取組 ③ 国、県、OCVB、観光関連団体等と連携した取組	✓観光の特徴を加味した地域防災計画等の策定又は見直し、観光危機管理知識の普及・啓発 ✓観光関連団体・事業者等との連携充実・強化（連絡会議の定例化等） ✓観光関連団体・事業者等の観光危機管理対策を促進・支援
国 (主として沖縄総合事務局)	① 観光危機に関する国関連情報の迅速な提供 ② 観光危機の諸対策実施に必要な国レベルでの条件整備 ③ 県、市町村、OCVB 及び観光関連団体等が連携した取組への参画	✓観光危機管理に関する重層的な国施策等の収集・整理・提供 ✓諸対策が円滑に実施されるために必要な措置等を関係機関と調整 ✓国が実施する諸対策へ地域の意向を的確に反映

2 定義

観光危機とは、沖縄県内又は県外（外国含む）で発生した台風、地震、津波、航空機事故、感染症、テロ等の災害・事故・事件等により、本県に滞在中の観光客又は県内観光産業、あるいは両者に甚大な被害等（風評被害を含む）をもたらす、又は状況の推移によって甚大な被害をもたらす可能性のある事象をいう。

本実行計画において県が対応を「想定する観光危機」は、上記事象の発生により相当程度の観光客の安全・安心が脅かされ、又は脅かされる恐れがあるもの、県の全域又は複数の市町村等一部の地域の観光産業に負の影響を及ぼし、観光関連団体・事業者及び当該市町村等の対応能力を著しく超えるものとする。

3 実行計画の性格

観光危機に関する県文化観光スポーツ部の対応は、原則として、本実行計画に基づき実施するものとする。

県の危機管理は、法律等に基づき沖縄県地域防災計画や沖縄県新型インフルエンザ等対策行動計画など（以下、「既存計画等」という。）、危機に応じた組織・体制や対策等の計画が策定され、対応を行うこととなっている。このため、危機対応に当たり、既存計画等に基づく体制が設置された場合は、当該体制内の観光担当部の役割として組織及び体制を立ち上げ、観光危機管理対策を行うこととなる。対策の具体的な手順等は、本実行計画の「危機発生時の対応」等に基づき又はこれを準用して実施するが、既存計画等の手順等と重複する場合は、原則として、既存計画等の手順等に従うものとする。

なお、既存計画等の体制廃止後に引き続き観光危機対策が必要な場合は、本実行計画に基づき対策を実行するものとする。

第2節 想定する観光危機の概要

本実行計画による県の対策具体化及び大半の観光危機発生現場で直接的な対応を余儀なくされる市町村、観光関連団体・事業者等による観光危機管理対策の取組等を促進するため、過去に発生した自然災害・事故等を参考にして甚大な被害の発生が予想される適当な架空の事象及びその影響を想定し、例示する。

1 参考とした過去に発生した自然災害・事故等の概況

(1) 自然災害・危機

ア 地震・津波

発生年月日	地震名	最大震度 (マグニチュード [*])	死者	行方不明	全壊	津波の状況(最大)	
						津波高	浸水深
2011. 3. 11 (平成23年)	東日本大震災	7 (9.0)	15,892	2,573	124,664	8.5m以上	14.8m
		※岩手県	4,673	1,129	19,594	8.5m以上	11.8m
		※宮城県	9,540	1,240	82,998	7.6m以上	14.8m
		※福島県	1,612	200	18,034	7.3m以上	8.9m

東日本大震災の被害状況は、2015年8月10日現在(警視庁緊急災害警備本部)。
津波高及び浸水深の数値は、2011年4月7日、一般財団法人日本気象協会報告。
発災後の状況、対応及び復旧等について各種報道内容以外に参考とした資料等
震災後に観光客を支えた民間による「観光防災」活動の実態調査(立命館大学)
東日本大震災からの復旧・復興の現状と課題(立法と調査2013.1 No.336:参議院事務局)
「宮城県発災後1年間の災害対応の記録」ほか(宮城県)
東日本大震災における仙台空港の被災状況と耐震化事業の有効性について
(仙台港湾空港技術調査事務所)
「復興に向けた取組」ほか(復興庁HP)

※浸水深：陸上での津波の高さ。建物の水跡や付着したゴミの痕跡から確認できる。

沖縄県地域防災計画(平成27年3月修正版)による地震・津波被害想定(一部抜粋)

想定地震	予測最大震度 (マグニチュード [*])	死者 (津波)	重傷者 (津波)	全壊 (津波)	津波最大遡上高(m)
沖縄本島南東 沖地震3連動	6強 (9.0)	11,340 (11,109)	37,781 (35,846)	58,346 (35,308)	本島 4.9~31.5 離島 7.2~22.5
八重山諸島南 方沖地震	6強 (9.0)	2,432 (2,414)	4,800 (4,631)	10,666 (7,030)	宮古 9.8~28.3 八重山 7.2~40.4

(津波)の欄は、津波による被害数。

津波最大遡上高は、「平成26年度 最大クラスの津波浸水想定結果」。

イ 風水害等

名称	襲来年月日	最大風速	最大瞬間風速	期間降水量	特徴等
台風第 14 号	H15. 9. 10～12	38. 4m/s	74. 1m/s	470. 0mm	宮古島を中心に被害発生 死傷者 94 名(死亡 1 名) 全半壊 102 棟(全壊 19)
台風第 19 号	H26. 10. 10～12	35. 1m/s	49. 7m/s	557. 5mm	沖縄本島地方が約 1 日半 暴風域に入り、長時間非 常に強い風が吹いた

台風第 14 号は、「県地域防災計画（平成 27 年 3 月修正版）」

台風第 19 号は、沖縄気象台「速報 平成 26 年台風第 19 号について（H26. 10. 13）」

各種報道内容

(2) 人的災害・危機

事故種類等	発生年月日	発生場所	概要
民間航空機（火災）	2007. 8. 20 (平成 19 年)	那覇空港スポット	那覇空港に着陸、所定のスポットに停止した直後、右主翼燃料タンクから漏れていた燃料に着火し、炎上。大破し機体の一部を残し焼失。 機長ほか乗務員 7 名、乗客 157 名（うち幼児 2 名を含む。）の計 165 名が搭乗。全員が非常脱出し、死傷者なし。
民間航空機（着陸時機体損傷）	2015. 4. 14 (平成 27 年)	広島空港着陸時	広島空港に着陸した際、滑走路から逸脱し、同滑走路南側の草地に停止。 滑走路が閉鎖されたが、4. 17 から離着陸制限を付して、暫定的に運航再開。 事故機は 4. 25 から 4. 26 にかけて撤去され、離着陸制限が緩和される。 乗客・乗員計 81 名のうち、25 名が負傷。

運輸安全委員会「航空機事故の概要」及び各種報道内容

(3) 健康危機

名称	期間等	概要
新型インフルエンザ (A/H1N1)	2009. 4～2010. 3 (平成 21 年) メキシコで初確認	<p>2～3月 メキシコ及び米国で症例発生</p> <p>4. 27 メキシコ政府が感染確認を公表</p> <p>4. 28 日本政府は「新型インフルエンザ対策本部」を設置</p> <p>4. 30 WHO が警戒水準をフェーズ 5 に引き上げ</p> <p>5. 9 カナダから帰国の高校生に感染初確認</p> <p>5. 16 国内感染初確認</p> <p>5. 18 大阪府の公立全中高、兵庫県の全小中高が臨時休校</p> <p>6. 12 WHO が警戒水準をフェーズ 6 に引き上げ (パンデミック宣言)</p> <p>6. 29 沖縄県内で感染初確認</p> <p>7. 16 全都道府県において患者が確認され、累計患者数は 3416 人となった</p> <p>8. 15 沖縄県内で国内初の死亡者確認</p> <p>11. 6 厚労省発表 10. 26～11. 1 に全国で新型インフルエンザに新たに感染した患者は推計で 154 万人、累計の患者数も 585 万人</p> <p>2010. 3. 31 厚労省「最初の流行は沈静化した」として第 1 波が事実上終息したとの見解</p> <p>8. 10 WHO が世界的大流行 (パンデミック) の終息を宣言。WHO の 8. 1 現在のまとめによると、世界 214 の国・地域で新型インフルによる死者は 1 万 8449 人</p>

厚生労働省 「新型インフルエンザ (A/H1N1) 対策関連情報」

「沖縄県内における新型インフルエンザ流行状況実地疫学調査報告」及び各種報道

(4) 環境危機

発生年月日	名称	油流出量	概要
1997. 1. 2 (平成 9 年)	ロシア船籍タンカー 「ナホトカ号」油流出事故	C 重油 約 6, 240KL	<p>島根県隠岐島北北東 106 k m 付近で事故発生</p> <p>上海からペトロパブロフスクに向け C 重油 19, 000KL を積載し、日本海を航行中船首部分が折損、船尾部分が沈没、船首部分は潮流と風に流された。</p> <p>(当時の気象・海象：北西の風 20m/s 波浪 6m、うねり 4m 以上)</p> <p>最初の重油漂着は 1 月 7 日、福井県三国町安島の越前加賀海岸国定公園内の海岸。続いて島根県から石川県にかけての広い範囲にも重油が漂着。</p> <p>石川県では、海岸延長約 582km の内、約 43% に当たる約 250km に及んだ。</p> <p>1. 7 石川事故災害対策本部設置</p> <p>1. 9 石川県災害対策本部に切り替え</p> <p>石川県では、関係市町村や防災関係機関と連携をとりながら地域住民はもとよりボランティア、自衛隊等の協力を得て回収。</p> <p>(5. 17 までに回収作業ボランティア延べ人数約 9. 7 万人)</p> <p>3. 13 石川県内全域から自衛隊撤収</p> <p>4. 28 石川県災害対策本部解散</p>

石油連盟の油対策 (<http://www.pcs.gr.jp/index.html>) 及び各種報道

石川県環境安全部消防防災課「ロシアタンカー油流出事故災害での地方自治体の対応と課題」

(5) 県外で発生した災害・危機

発生年月日	名称	概要
2001.9.11 (平成13年)	米国同時多発テロ事件	<p>2001.9.11 アメリカ合衆国内で4機の航空機がハイジャックされた。</p> <p>航空機は、世界貿易センタービル、国防総省等へ衝突。世界貿易センタービルは崩壊し、全体で3千人以上が死亡。</p> <p>事件直後から沖縄観光のキャンセルが相次ぎ、2001年10月の入域観光客数は前年同月に比べ、7.3万人減(19.4%減)となった。</p> <p>10月から対前年同月減少が続いた2002年1月までの入域観光客数は21.9万人減少(15.1%減)。</p> <p>2002年3月時点の実績及び見込みとして、修学旅行キャンセル数は879校、198,306人に上った。</p> <p>観光客の予約キャンセル要因に次の事項が挙げられた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①航空機利用の手控え ②米軍基地の警備状況についての過剰な報道 ③米軍基地が所在する沖縄への注意喚起を促す国、都道府県等発の文書 ④他校の修学旅行キャンセル発生による保護者の不安

県観光リゾート局「米国同時多発テロ事件以降の沖縄観光について(総括)」H14.4.24
観光要覧(沖縄県)及び各種報道

2 想定する観光危機の事象例示

(1) 自然災害・危機

地震、津波、台風や大雨による洪水・高潮・土砂災害・風害（竜巻を含む）等が挙げられる。津波は、地震発生に伴い引き起こされること、大雨による洪水、高潮、土砂災害・風害等は、台風を起因とする場合が多い。このことから、本実行計画では、沖縄県地域防災計画に従い「地震・津波」、「風水害等」にとりまとめ、それぞれ次表に掲げる事象を例示する。

分類	例示事象の内容
地震・津波	<ul style="list-style-type: none">・ 沖縄県の全域又は一部の地域で震度 6 弱を観測・ 沖縄県が属する津波予報区内に「大津波」の津波警報が発表され、各地で 3m 以上 10m 未満の津波を観測・ 多くの観光関連施設が被災、観光客に相当の犠牲者が発生、ほぼ全ての滞在観光客が帰宅困難、観光客数の激減が長期間継続
風水害等	<ul style="list-style-type: none">・ 沖縄気象台は、5 日（120 時間）後に県の一部の地域が予報円（台風の中心位置）内に入る台風 5 日進路予報を発表・ 超大型（半径 800 km 以上・風速 15m/s 以上）で、猛烈（最大風速 54m/s 以上）な台風が発達・ 日降水量は 300mm を超え、国頭村では 500mm を記録・ 台風は、石垣島、宮古島、沖縄本島のいずれかに上陸し、2 日以上にわたり暴風域内に入る・ 早期帰宅を望む多数の観光客が空港に押しかけ、空港内に長時間滞留、ホテル等宿泊場所の確保で混乱

(2) 人的災害・危機

航空機・船舶事故、ホテル等の大規模火災、広範囲な通信障害、武力攻撃、テロ、凶悪犯罪等が挙げられる。本実行計画では、滞在観光客及び観光産業に対する影響の度合い、県内での発生例から「航空機事故」を代表的な事象として例示する。

分類	例示事象の内容
航空機事故	<ul style="list-style-type: none">・ 那覇空港へ着陸した民間旅客機のエンジンから燃料が漏れ、滑走路上でエンジンが爆発、機体が炎上・ 乗客及び乗員 160 人(外国人 120 人、日本人 40 人)の全員が直前に脱出・ 幼児 1 人を含む外国人 3 人、日本人 2 人が、避難直後に気分悪化を訴え、病院へ搬送され入院・ 国の運輸安全委員会による現地調査開始・ 那覇空港が数日間閉鎖され、大多数の滞在観光客が帰宅困難となり、また、観光客の予約キャンセルが多数発生

(3) 健康危機

感染症、新型インフルエンザ等が挙げられる。本実行計画では、平成 21 年に発生し観光産業に大きな影響を与えた「新型インフルエンザ」への対応を踏まえ、改めて「新型インフルエンザ」を代表的な事象として例示する。

分類	例示事象の内容
新型インフルエンザ	<ul style="list-style-type: none">・ 某国で新型インフルエンザ患者が確認される・ 初確認から 3 週間で、日本を含む 32 カ国数千人(死亡者発生)に感染拡大・ 国内での患者確認から 8 週間後、県内で渡航歴のない高校生 1 人に新型インフルエンザ感染を初確認・ 国内患者初確認から 10 週間後に全都道府県に感染拡大(感染者数十数万人超えと推計)・ 全国的に旅行自粛ムードが出始め、沖縄旅行の中止・延期が増え始める・ 県内患者初確認から 4 週間後に国内初の感染者死亡が県内で確認・ 観光客及び観光関連事業従事者にも多数の患者を確認・ 県全体の定点当たり報告数(新型インフルエンザ)の推移は、県内患者初確認 6 週間後 29(新規患者数千数百人)、7 週間後 46(新規患者数千千人規模)と拡大・ 県内患者初確認から 12 週間後、沖縄への修学旅行取りやめが相次ぐ

(4) 環境危機

海洋汚染、大気汚染等が挙げられる。本実行計画では、観光に与える影響の蓋然性の観点から「海洋汚染」の発生を代表的な事象として例示する。

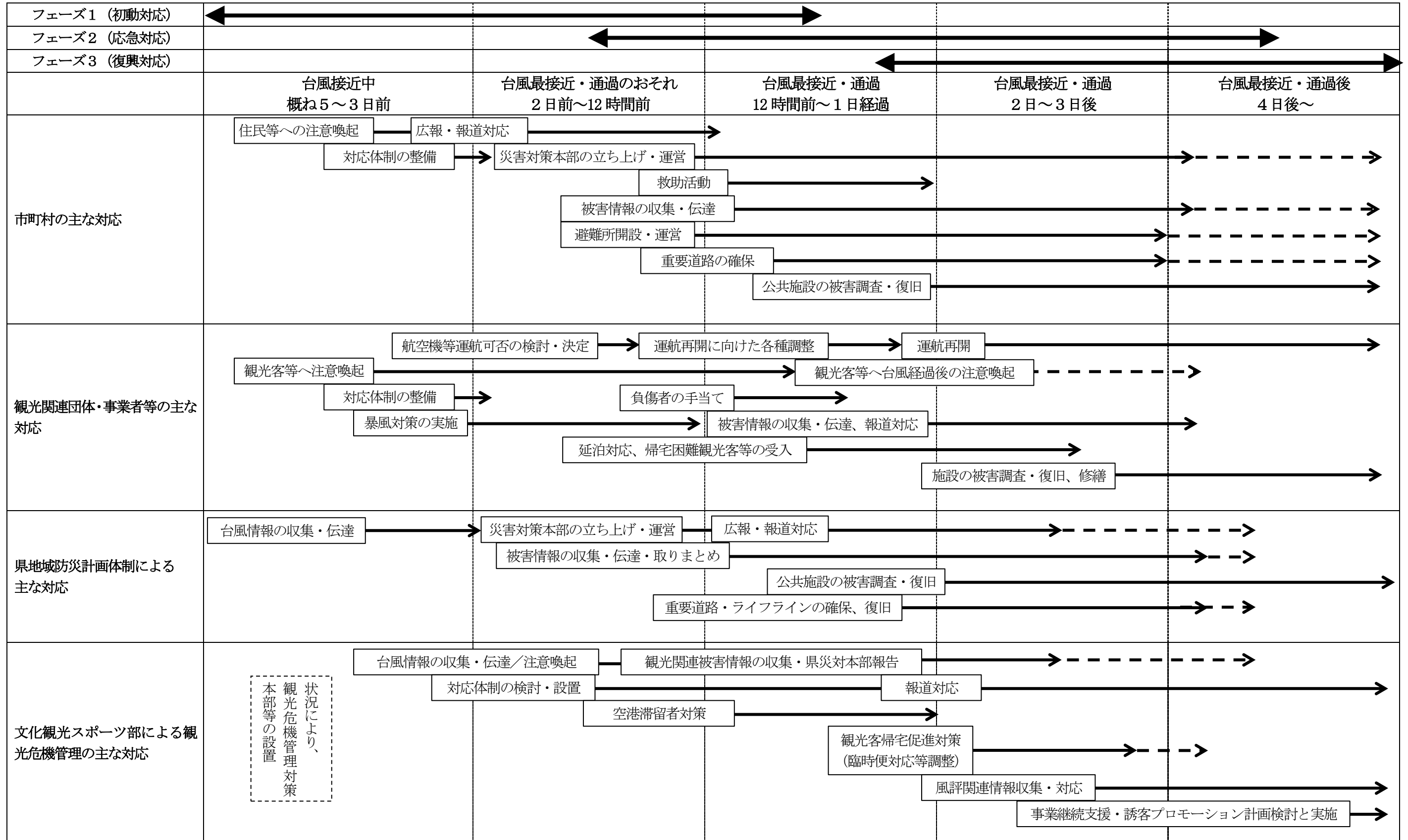
分類	例示事象の内容
海洋汚染	<ul style="list-style-type: none">・ 台風の影響による西風 20m、波高 4.5m の中、外国籍の重油タンカー（15,000 総トン）が約 20,000 キロリットルの重油を積み、東支那海の沖縄近海を航行中に何らかの原因により突然機関出力が低下、操船が困難となった・ 3 時間後に船体に亀裂が入り、船体後方付近で分断され浸水が発生し、1 時間後に船長以下 32 人が脱出・ その後、船体は浸水により沈没し、積載されていた重油の一部、約 7,000 キロリットルが流出・ 船体沈没から 5 日後に、慶良間諸島及び沖縄本島の西海岸全域に重油が漂着・ マリンレジャー等の営業が相当期間休止・ マリンレジャー等に関する不正確な情報が拡大し、観光客の予約キャンセルや旅行延期が相当程度発生

(5) 県外で発生した災害・危機

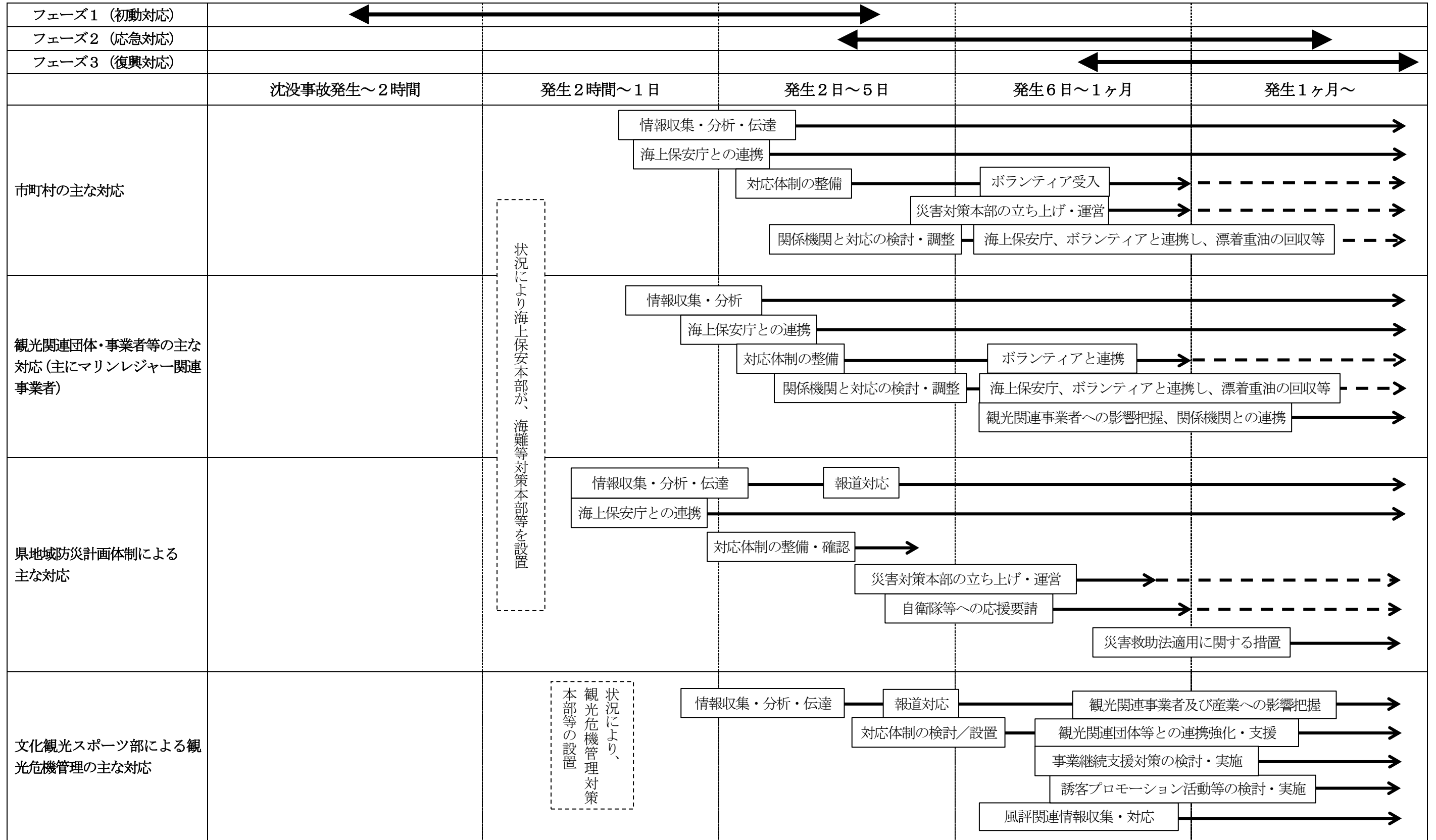
国外を含む県外で発生した地震、火山噴火、感染症、テロや世界規模の急激な経済変動など沖縄観光に負の影響（主として風評被害）を与える災害・危機が挙げられる。本実行計画では、過去に発生した風評被害の大きさ、影響の程度などから海外で発生した「テロ」を代表的な事象として例示する。

分類	例示事象の内容
海外で発生したテロ	<ul style="list-style-type: none">・ 日本国外の米国大使館、海外駐留米軍基地を標的とした大規模な同時多発テロが発生・ 民間人を含む数百人の犠牲者など、被害が明らかになる・ テロ組織は、日本を含む米国政府施設等を標的としたさらなるテロ行為を示唆・ 政府、在日米軍は、米軍基地等の警備・警戒体制を強化・ 全国的に旅行自粛ムードが広がる・ 在沖米軍基地の警備・警戒等の状況がことさら大きく報道されたことなどから、沖縄での旅行中の安全に対する不正確な情報が拡大し、観光客の予約キャンセルや旅行延期が相当程度発生

台風 主な時系列的対応のイメージ ※本表はイメージであり、実際の対応等とは異なることに注意



海洋汚染 主な時系列的対応のイメージ ※本表はイメージであり、実際の対応等とは異なることに注意

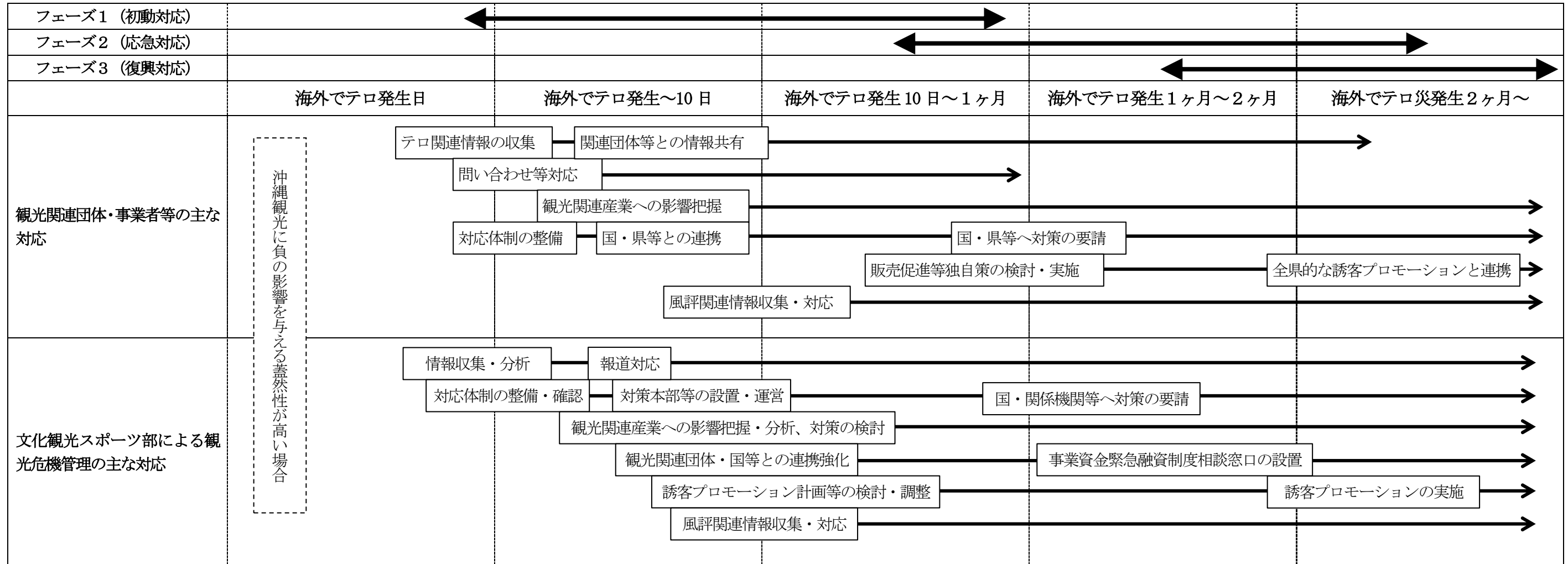


(5) 県外で発生した災害・危機

海外で発生したテロ（想定：海外で米軍基地等を標的とした同時多発テロが発生。沖縄観光へのキャンセル等が相当程度発生）による主な状況等 ※経過時間及び状況等はイメージであり、実際とは異なることに注意

	フェーズ1 (初動対応)	フェーズ2 (応急対応)	フェーズ3 (復興対応)		
	←		→		
			←		→
			←		→
	海外でテロ発生	海外でテロ発生～10日	海外でテロ発生10日～1ヶ月	海外でテロ発生1ヶ月～2ヶ月	海外でテロ発生2ヶ月～
滞在観光客・旅行者	・観光の安全性に対する不安発生	・旅行日程の切り上げ ・平常時と同様の観光旅行 ・危険情報等に敏感	・平常時と同様の観光旅行 ・危険情報等に敏感 ・航空便等の減便で、利便性が悪化	・平常時と同様の観光旅行 ・航空便等の減便で、利便性が悪化	・平常時と同様の観光旅行
観光関連団体・事業者		・お客様から宿泊施設等の安全性に関する問い合わせが入ってくる ・業界団体、旅行社等関係者との情報共有	・旅行予約等のキャンセルが急増し、資金収支が悪化しつつある ・業界団体、旅行社等関係者及び国、県との連絡、情報提供と協力体制の構築 ・報道機関からの取材が増加	・資金収支悪化が続く ・業界団体、旅行社等関係者及び国、県との連絡、情報共有と連携強化 ・国、県等に対し沖縄観光促進に係る対策の要請 ・販売促進等独自策の実施	・資金収支が逼迫する事業者が発生 ・全県的な誘客プロモーション等との連携
集客全般・観光動向	・安全性に関する情報が求められる ・旅行予約のキャンセルが出始める ・旅行日程の切り上げ発生	・安全性に関する問い合わせが増加 ・旅行予約等のキャンセルが増加 ・修学旅行の中止、延期等情報が入り始める ・大型クルーズ船の寄港中止 ・ツイッター等のソーシャル・ネットワークワーキング・サービス等で、根拠のない噂が出始める ・大型イベント等の中止 ・沖縄が危険等との報道が出る	・安全性に関する問い合わせ急増 ・修学旅行を含む旅行予約等のキャンセルが急増 ・航空便等の減便、大型クルーズ船の寄港中止 ・外国人観光客数が激減 ・ソーシャル・ネットワークワーキング・サービス等で、根拠のない噂が広まり始める ・米軍基地等の警備、警戒状況をことさら強調する報道が出る	・修学旅行のキャンセルに歯止めかからず ・テロ発生後の入域観光客数が対前年同月比で20%減少 ・大型クルーズ船の寄港再開 ・全国的に旅行自粛ムードが広がる	・修学旅行のキャンセルが、前年と比較し60%減の20万人減少となる見込み ・観光客の回復目途たらず ・ソーシャル・ネットワークワーキング・サービスで、引き続き根拠のない噂が出回る
インフラ・ライフライン等		・国が交通・公共施設の警戒体制強化を通告 ・交通機関、大規模公共施設の警戒体制強化 ・米軍基地の警備強化	・交通機関、大規模公共施設の警戒体制を引き続き強化 ・米軍基地の警備強化のため、県外の警察から機動隊員が動員される	・国による観光関連事業者等を対象とした緊急融資制度等の提供 ・警戒、警備体制の継続	・警察による米軍基地等警備が通常体制に戻る

海外で発生したテロ 主な時系列的対応のイメージ ※本表はイメージであり、実際の対応等とは異なることに注意



第2章 観光危機管理体制

観光危機が発生、または観光危機発生のおそれがある場合に、県等の危機管理活動を円滑に実施するために、想定する観光危機やその程度に応じた組織及び職員の動員体制を定める。

第1節 組織計画

観光危機に対応するための組織等は、基本計画、「沖縄県観光危機管理対策本部設置要綱」及び「沖縄県観光危機管理警戒本部設置要綱」に基づき、観光危機の状況及び推移等に応じて、初動・準備体制、観光危機管理対策本部又は観光危機管理警戒本部を設置する。

また、平常時においては、県及びOCVBで構成する連絡会議（沖縄県観光危機管理連絡会議）を設置し、観光危機関連情報の共有、本実行計画に基づく取組等の進捗管理を行うものとする。

1 観光危機対応のための基本組織

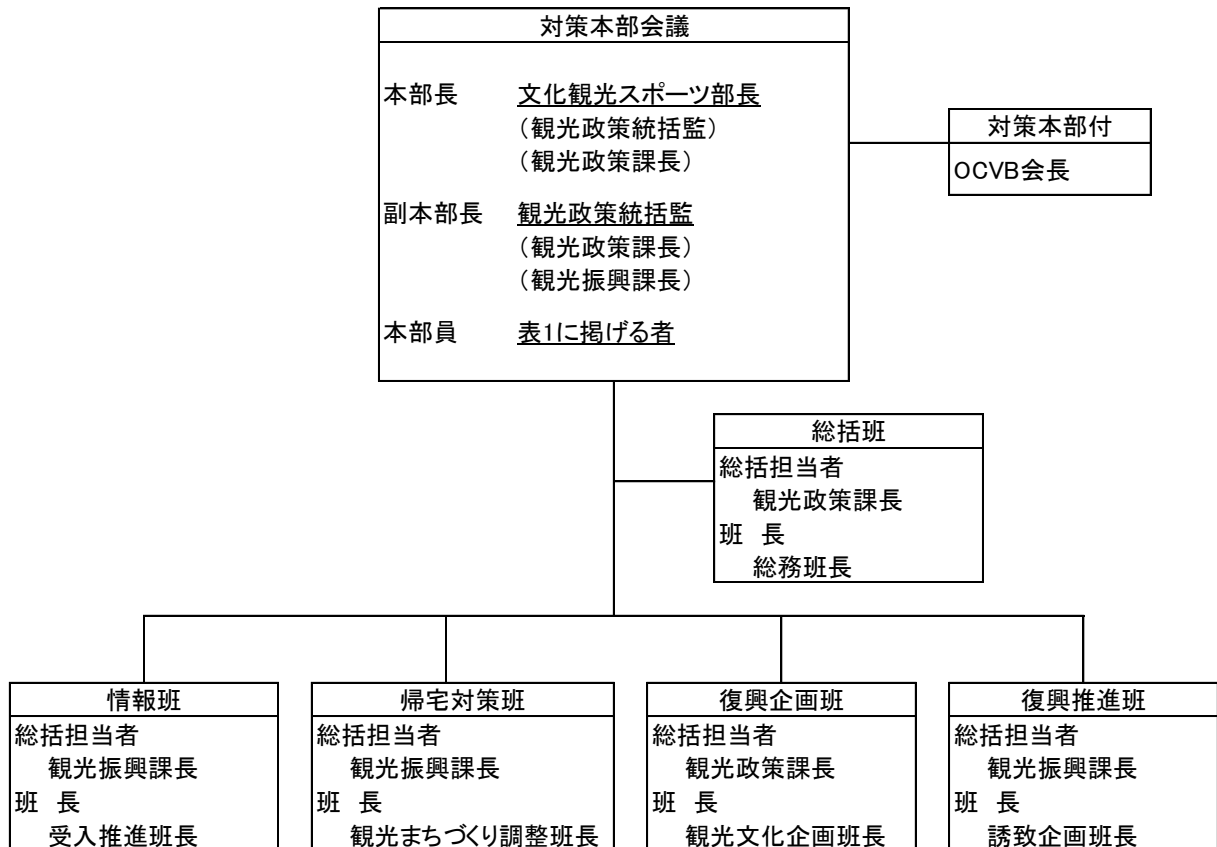
(1) 観光危機管理対策本部

- ① 観光危機管理対策本部の基本的な組織編成は、図1のとおりとする。
- ② 対策本部に対策本部会議を置く。対策本部会議は、対策本部長（文化観光スポーツ部長）、対策副本部長（観光政策統括監）及び表1に掲げる対策本部員をもって構成し、観光危機管理対策の基本的事項について協議決定する。
- ③ 表2に掲げるとおり、対策本部に班を設け、班に総括担当者、班長及び班員を置く。各班は表2に掲げる事務を分掌する。総括担当者は、対策本部長の命を受け班の事務を掌理し、班長を指揮監督する。班長は、総括担当者の命を受け班の事務を処理する。
- ④ 対策本部は、原則として、観光危機によって、観光客又は観光産業に甚大な被害が発生したとき又は発生するおそれがあるときに設置するものとする。
- ⑤ 対策本部は、原則として、文化観光スポーツ部内に設置する。
- ⑥ 観光危機による被害の程度が対策本部を設置するに至らないときは、必要に応じて警戒本部を設置することができる。
- ⑦ 対策本部長は、観光危機管理対策を的確かつ迅速に実施するために必要があると認めるときは、観光関連団体・事業者及びその他の関係者に対し、資料又は情報の提供、意見の表明その他必要な協力を求めることができる。
- ⑧ 対策本部長が不在又は連絡不能で、特に緊急の意思決定をする場合においては、次の順位により所定の決定権者に代わって意思決定を行うものとする。この場合において、代理で意思決定を行った者は、速やかに所定の決定権者にこれを報告し、その承認を得るものとする。

1 文化観光スポーツ部長→2 観光政策統括監→3 観光政策課長→4 観光振興課長

- ⑨ 観光危機に対する諸対策について方針を決定しその実施を推進するため、対策本部長は副本部長及び本部員を招集し、対策本部会議を開催する。
- ⑩ 対策本部は、観光危機の種類、規模及び状況等によって、「2 観光危機発生時の危機管理体制」の配備体制をとる。
- ⑪ 対策本部を設置したときは、総括班は、国、市町村、OCVBに対し、電話、FAX又は電子メール等で通知するとともに、本部構成員に対して庁内電話、庁内LAN等迅速な方法で通知するものとする。併せて、適宜、報道機関を通じて公表するとともに、ウェブサイトに対策本部設置の通知文等を掲示し広く周知する。
- ⑫ 予想された観光危機の危険が解消したと認められるとき、観光危機における対策がおおむね完了したと認められたときは、対策本部を廃止する。なお、対策本部を廃止したときは⑪の要領により通知する。

図1 観光危機管理対策本部



※ 対策本部会議の（ ）内は、本部長又は副本部長代理

表1 観光危機管理対策本部員

本部員	<p>【文化観光スポーツ部】 観光政策課長、観光振興課長</p> <p>【知事公室】 広報交流課長、基地対策課長、地域安全政策課長、防災危機管理課長</p> <p>【企画部】 交通政策課長、地域・離島課長</p> <p>【環境部】 環境保全課長</p> <p>【子ども生活福祉部】 消費・くらし安全課長</p> <p>【保健医療部】 保健医療政策課長、健康長寿課長、生活衛生課長、薬務疾病対策課長</p> <p>【商工労働部】 産業政策課長、中小企業支援課長、雇用政策課長</p> <p>【土木建築部】 道路管理課長、海岸防災課長、港湾課長、空港課長、都市計画・モノレール課長、建築指導課長</p> <p>※ 対策本部長は、観光危機の状況に応じて、必要な範囲の本部員を招集する。 ※ 対策本部長は、必要に応じて対策本部会議に本部員以外の者の出席を求めることができる。</p>
-----	--

表2 観光危機管理対策本部 各班の事務分掌

班	総括担当	班長	分掌事務
総括班	観光政策課長	観光政策課総務班長	1 対策本部の設置及び廃止に関すること。 2 対策本部、他の災害本部及び行政関係機関との連絡調整に関すること。 3 各班の分掌事務の調整に関すること。 4 被害状況の総括に関すること。 5 対策本部の庶務に関すること。
情報班	観光振興課長	観光振興課受入推進班長	1 観光客及び観光産業の被害状況等の情報収集・共有に関すること。 2 観光客への情報提供等に関すること。 3 観光施設の災害応急対策及び被害調査に関すること。 4 観光関連団体・事業者との連携調整に関すること。

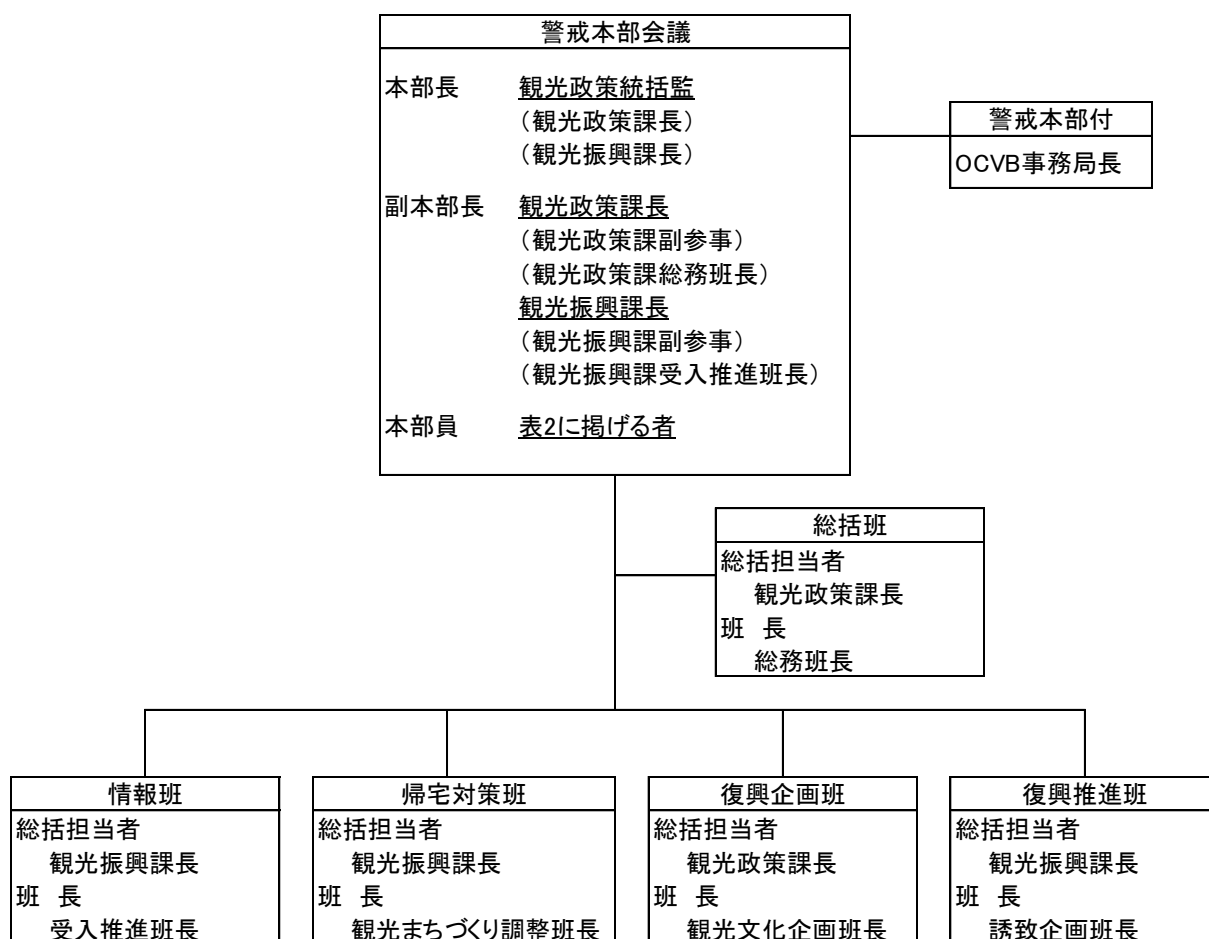
帰宅対策班	観光振興課長	観光振興課 観光まちづくり調整班長	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光客の所在及び安否確認に関すること。 2 帰宅困難となり滞留した観光客の情報集約及び帰宅困難者対策に関すること。 3 帰宅困難者対策に関わる運輸関係機関との連絡・調整に関すること。 4 外国人観光客の帰宅困難者対策に関わる関係機関との連絡・調整に関すること。
復興企画班	観光政策課長	観光政策課 観光文化企画班長	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光復興施策等の企画・実施に関すること。 2 観光産業の早期復興・事業継続支援策に関すること。 3 観光産業の復興に向けた関係機関との連絡・調整に関すること。
復興推進班	観光振興課長	観光振興課 誘致企画班長	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光復興プロモーション活動等の企画・実施に関すること。 2 関係部局、国、市町村、観光団体・事業者と連携した各種誘客施策の実施に関すること。

(2) 観光危機管理警戒本部

- ① 観光危機管理警戒本部の基本的な組織編成は、図2のとおりとする。
- ② 次を除く警戒本部に関する事項は、対策本部の例によるものとする。
- ③ 警戒本部に警戒本部会議を置く。警戒本部会議は、警戒本部長（観光政策統括監）、警戒副本部長（観光政策課長及び観光振興課長）及び表3に掲げる警戒本部長員をもって構成し、観光危機管理対策の基本的事項について協議決定する。
- ④ 警戒本部は、対策本部を設置するに至らない場合において、原則として、観光危機によって、観光客又は観光産業に相当程度の被害が発生したとき又は発生するおそれがあるときに設置するものとする。
- ⑤ 警戒本部長が不在又は連絡不能で、特に緊急の意思決定をする場合においては、次の順位により所定の決定権者に代わって意思決定を行うものとする。この場合において、代理で意思決定を行った者は、速やかに所定の決定権者にこれを報告し、その承認を得るものとする。

1 観光政策統括監→2 観光政策課長→3 観光振興課長

図2 観光危機管理警戒本部



※ 警戒本部会議の（ ）内は、本部長又は副本部長代理

表3 観光危機管理警戒本部員

本部員	<p>【文化観光スポーツ部】 観光政策課長、観光振興課長</p> <p>【知事公室】 広報交流課担当班長、地域安全政策課副参事又は担当班長、防災危機管理課副参事又は担当班長、基地対策課副参事又は主幹</p> <p>【企画部】 交通政策課担当班長、地域・離島課副参事又は担当班長</p> <p>【環境部】 環境保全課担当班長</p> <p>【子ども生活福祉部】 消費・暮らし安全課副参事又は担当班長</p> <p>【保健医療部】 保健医療政策課担当班長、健康長寿課担当班長、生活衛生課担当班長、薬務疾病対策課担当班長</p> <p>【商工労働部】 産業政策課副参事又は担当班長、中小企業支援課担当班長、雇用政策課副参事又は担当班長</p> <p>【土木建築部】 道路管理課副参事又は担当班長、海岸防災課担当班長、港湾課副参事又は担当班長、空港課副参事又は担当班長、都市計画・モノレール課副参事又は担当班長、建築指導課副参事又は担当班長</p> <p>※ 警戒本部長は、観光危機の状況に応じて、必要な範囲の本部員を招集する。 ※ 警戒本部長は、必要に応じて警戒本部会議に本部員以外の者の出席を求めることができる。</p>
-----	--

※ 各班の事務分掌等は、観光危機管理対策本部と同じ（表2参照）

2 平常時の体制

情報収集、分析、各種対策等を検討し、沖縄県及びOCVBが観光危機管理を適切に実行するため、文化観光スポーツ部観光政策統括監は、必要に応じて次に定める沖縄県観光危機管理連絡会議（以下、「連絡会議」という。）を開催することができる。

文化観光スポーツ部観光政策課、観光振興課及びOCVBの職員等は、日常職務を通じて得られる観光危機関連情報等に留意し、適宜、その状況を直属の上司等へ報告する。併せて、関係者との情報共有に努めるものとする。

また、観光政策課長又は観光振興課長は、観光危機の状況及び推移等によっては、県による組織的な危機対応が必要となると思慮するときは、観光客及び観光産業への影響に関する情報を収集、分析及び共有する取組を強化する。併せて、必要に応じて連絡会議の開

催を求め、対応組織体制の設置等について予め方針等の検討及び確認を行うものとする。

(1) 沖縄県観光危機管理連絡会議

連絡会議は、観光政策統括監、観光政策課長、観光振興課長、OCVB事務局長及び観光政策統括監が必要と認める者をもって組織する。

平常時は、連絡会議を年2回程度以上開催し、観光危機管理に関する情報交換等行う。

非常時は、連絡会議を臨機応変に開催し、観光危機管理対応を行う。

連絡会議の庶務事務は、総括班（観光政策課総務班）が行う。

総括班は、連絡会議の内容等を記録・整理し、必要に応じて関係者への共有を図る。

(2) 沖縄県観光危機管理連絡会議の役割

- a 観光危機に関する情報の共有、分析
- b 観光危機管理対策の検討、立案、準備、指導
- c 観光危機発生時の対応組織体制、活動内容、意思決定の方針づくり
- d 職員等への教育・訓練の実施
- e 観光危機管理マニュアル等の作成、見直し、関係機関等への周知
- f 観光危機発生時の情報伝達及び関係機関との連携等の方法確認、整備
- g 沖縄県観光危機管理実行計画に基づく取組等の進捗管理

第2節 観光危機発生時の危機管理体制

災害や危機の状況は時間の経過と共に変化していくことから、想定する観光危機対応の中心課題（「警戒」→「いのちを守る」→「観光客の流動性を回復させる」→「観光関連資本（ストック）を再建する」）も危機の状況に応じて変化していく。

しかしながら、観光危機へ効果的に対応するためには、観光危機管理体制を一つの課題に集中させるのではなく、同時並行的に対策を行っていくことが肝要である。

このため、観光危機が発生、または観光危機発生のおそれがある場合に、文化観光スポーツ部等の危機管理活動を円滑に実施するため、想定する観光危機やその程度に応じた組織及び職員の動員体制を定める。

1 自然災害・危機に対する観光危機管理体制

(1) 地震・津波への対応

配備体制	配備基準	配備要員等
レベル1 初動・準備体制	県の全域又は一部の地域で震度4以上が観測された場合、又は沖縄県が属する津波予報区のいずれかに津波注意報が発せられた場合	原則、通常業務の範囲内において、総括班、情報班の要員は配置につく
レベル2 観光危機管理 警戒本部体制	<ul style="list-style-type: none"> ● 県の全域又は一部の地域で震度5弱が観測され、又は沖縄県が属する津波予報区のいずれかに津波注意報又は津波警報が発せられ、 ● 観光客又は観光関連事業者に相当程度の被害が発生、又は発生したおそれがあり、県の組織的対応が必要、又は必要となることが想定される場合 	全ての班の要員は配置につく
レベル3 観光危機管理 対策本部体制	<ul style="list-style-type: none"> ● 県の全域又は一部の地域で震度5強以上が観測され、又は沖縄県が属する津波予報区のいずれかに大津波警報が発せられ、 ● 観光客又は観光関連事業者に甚大な被害が発生、又は発生したおそれがあり、その対策及び回復等を特に強化して対処する必要がある場合 	全ての班の要員は配置につく

※ 本体制設置後に既存計画等で体制が設置された場合は、当該体制に移行する。

- ※ レベル1（初動・準備体制）において、24時間対応及び体制の強化等は、状況に応じて連絡会議において判断する。緊急を要する場合は、総括班が判断する。また、警戒本部又は対策本部への移行については、連絡会議の確認を経て、文化観光スポーツ部長が総括班からの報告を受け判断する。なお、状況の推移に応じて、又は緊急を要する場合は、連絡会議の確認を経ることなく、文化観光スポーツ部長が総括班の報告を受け判断することができる。
- ※ 本部長は、総括班の報告を受け、本部員の参集、体制見直し・強化及び24時間対応等を判断する。

(2) 風水害（台風・洪水・高潮・土砂災害・風害等）への対応

配備体制	配備基準	配備要員等
レベル1 初動・準備体制	沖縄県の全域又は一部の地域に接近するおそれがある台風情報が気象台から発表された場合	原則、通常業務の範囲内において、総括班、情報班の要員は配置につく
	暴風、豪雨その他の異常な自然現象により、観光客又は観光関連事業者に身体的、物理的な被害が発生し、又は発生するおそれがある場合	
レベル2 観光危機管理 警戒本部体制	台風等による航空便及び船舶の欠航等で相当程度の滞留者が発生し、OCVB等による通常対策を超える対応が必要、又は必要となることが想定される場合	①総括班、情報班、帰宅対策班の要員は配置につく ②その他の職員は待機
	暴風、豪雨その他の異常な自然現象により、観光客又は観光関連事業者に相当程度の被害が発生し、県の組織的対応が必要、又は必要となることが想定される場合	全ての班の要員は配置につく
レベル3 観光危機管理 対策本部体制	暴風、豪雨その他の異常な自然現象により、観光客又は観光関連事業者に甚大な被害が発生し、又は発生するおそれがあり、その対策及び回復等を特に強化して対処する必要がある場合	全ての班の要員は配置につく

- ※ 既存計画等設置の際の対応、体制移行、本部員の参集及び体制見直し・強化等については、「(1) 地震・津波への対応」を準用する。

2 人的災害・危機に対する観光危機管理体制

配備体制	配備基準	配備要員等
レベル1 初動・準備体制	県内において、航空機・船舶事故等の人的災害・危機が発生した場合	原則、通常業務の範囲内において、総括班、情報班の要員は配置につく
レベル2 観光危機管理 警戒本部体制	県内において、航空機・船舶事故、武力攻撃、テロ等が発生し、観光客又は観光関連事業者に相当程度の被害が発生、又は発生するおそれがあり、 県の組織的対応が必要、又は必要となることが想定される場合	全ての班の要員は配置につく
レベル3 観光危機管理 対策本部体制	県内において、航空機・船舶事故、武力攻撃、テロ等が発生し、観光客又は観光関連事業者に甚大な被害が発生、又は発生するおそれがあり、その対策及び回復等を特に強化して対処する必要がある場合	全ての班の要員は配置につく

※ 既存計画等設置の際の対応、体制移行、本部員の参集及び体制見直し・強化等については、「(1) 地震・津波への対応」を準用する。

3 健康危機に対する観光危機管理体制

配備体制	配備基準	配備要員等
レベル1 初動・準備体制	新型インフルエンザ等の感染症が発生した場合	原則、通常業務の範囲内において、総括班、情報班の要員は配置につく
レベル2 観光危機管理 警戒本部体制	県内で新型インフルエンザ等の感染症発生が拡大しつつあり、観光客又は観光関連事業者に相当程度の影響が発生、又は発生するおそれがあり、 県の組織的対応が必要、又は必要となることが想定される場合	全ての班の要員は配置につく

レベル3 観光危機管理 対策本部体制	県内で発生した新型インフルエンザ等により、 観光客又は観光産業に相当程度の被害が発生、又は発生するおそれがあり、 その対策及び回復等を特に強化して対処する必要がある場合	全ての班の要員は配置につく
--------------------------	--	---------------

※ 既存計画等設置の際の対応、体制移行、本部員の参集及び体制見直し・強化等については、「(1) 地震・津波への対応」を準用する。

4 環境危機に対する観光危機管理体制

配備体制	配備基準	配備要員等
レベル1 初動・準備体制	観光客又は観光関連事業者に影響を与えるおそれがある海洋汚染等の環境危機が発生した場合	原則、通常業務の範囲内において、総括班、情報班の要員は配置につく
レベル2 観光危機管理 警戒本部体制	海洋汚染等が拡大しつつあり、 観光客又は観光関連事業者に相当程度の影響が発生、又は発生するおそれがあり、 県の組織的対応が必要、又は必要となることが想定される場合	全ての班の要員は配置につく
レベル3 観光危機管理 対策本部体制	海洋汚染等により、 観光産業全体に相当程度の被害が発生、又は発生するおそれがあり、 その対策及び回復等を特に強化して対処する必要がある場合	全ての班の要員は配置につく

※ 既存計画等設置の際の対応、体制移行、本部員の参集及び体制見直し・強化等については、「(1) 地震・津波への対応」を準用する。

5 県外で発生した災害・危機に対する観光危機管理体制

配備体制	配備基準	配備要員等
レベル1 初動・準備体制	沖縄観光は平常どおりと認識される状況にあるにもかかわらず、県外で発生した自然災害・危機、人的災害・危機、健康危機、環境危機等に関する報道又は報道以外の手段による情報拡散によって、多数の人々がことさら観光を不安・危険視し、沖縄観光を取りやめ、自粛することによって、観光産業に相当程度の影響を与えるおそれがある場合	原則、通常業務の範囲内において、総括班、情報班の要員は配置につく
レベル2 観光危機管理 警戒本部体制	沖縄観光は平常どおりと認識される状況にあるにも関わらず、県外で発生した観光危機に関する報道又は報道以外の手段による情報拡散によって、観光客の予約キャンセル等が増加しつつあり、 観光産業に相当程度の経済的損失が発生、又は発生するおそれがあり、 組織的対応が必要、又は必要となることが想定される場合	①総括班、情報班、復興企画班、復興推進班の要員は配置につく ②その他の職員は待機
レベル3 観光危機管理 対策本部体制	沖縄観光は平常どおりと認識される状況にあるにも関わらず、県外で発生した観光危機に関する報道又は報道以外の手段による情報拡散によって、修学旅行等団体観光客の予約キャンセル又は旅行延期等が相当規模に達し、 観光産業に甚大な経済的損失が発生、 又は発生するおそれがあり、 その対策及び回復等を特に強化して対処する必要がある場合	①総括班、情報班、復興企画班、復興推進班の要員は配置につく ②その他の職員は待機

※ 既存計画等設置の際の対応、体制移行、本部員の参集及び体制見直し・強化等については、「(1) 地震・津波への対応」を準用する。

第3節 配備要員計画及び参集

初動・準備体制、観光危機管理警戒本部体制及び同対策本部体制の各班の配備に必要な要員の基本的な数は、次表のとおりとする。観光危機及び状況に応じて、初動・準備体制の場合は各総括担当者、観光危機管理警戒本部体制及び同対策本部体制の場合は各本部長の判断により増員等することができる。

なお、配備要員計画・配備及び参集については、「第5章 観光危機発生時の対応」中、「第1節 共通事項」による。

1 基本的配備要員計画

班名	総括担当課等	初動・ 準備体制	警戒 本部体制	対策 本部体制
総括班	観光政策課 総務班	1	2	2
情報班	観光振興課 受入推進班	1	2	2
帰宅対策班	観光振興課 観光まちづくり調整班	—	1	2
復興企画班	観光政策課 観光文化企画班	—	1	2
復興推進班	観光振興課 誘致企画班	—	1	2
要員数合計		2	7	10

2 配備要員名簿の作成

「沖縄県観光危機管理対策本部設置要綱」及び「沖縄県観光危機管理警戒本部設置要綱」の各別表第2の班名及び総括担当名の欄に掲げる者は、配備の種別毎に配備する要員をあらかじめ指名し、次表の配備要員名簿を作成するとともに総括班長（観光政策課総務班長）へ報告するものとする。その内容に変更が生じたときも同様とする。

なお、代替・交代要員を含めて、指名及び名簿を作成するものとする。

配備要員名簿（平成 年 月 日現在）

班名

配備の種別			職名	氏名	連絡先	
初動	警戒	対策			自宅	携帯

※ 配備の種別には、該当する箇所に「○印」を記入、複数配備可

※ 代替・交代要員を含めて作成すること

3 勤務時間外の参集

各班の配備要員名簿により参集が必要な職員は、夜間又は休日等の勤務時間外に観光危機管理対応体制の設置可能性がある観光危機が発生したとき、又は発生するおそれがあることを知ったときは、以後の状況の推移に注意し、所属班と連絡をとり、又は自らの判断で所属機関に参集するものとする。

第3章 平常時の減災対策

第1節 目的及び将来像

1 目的

観光客や観光産業に甚大な被害をもたらす観光危機を予め想定した上でその影響を低減するため、県、市町村、OCVBや観光関連団体・事業者等が、主体的かつ連携して対応することが重要である。

このため県は、危機に強い魅力ある安全・安心・快適な観光地づくり、避難誘導標識等の安全対策の充実・強化、観光危機管理知識等の普及・啓発等を図る施策を実施する。

具体的には、観光危機・対策等に寄与するツールを作成・提供し、避難誘導標識等の設置、観光特性に応じた防災マップ等の作成支援や観光関連施設の耐震化等各主体による安全への投資等の取組を促進するとともに、観光危機管理に関する知識の啓発・普及等を計画的に実施し、各主体における減災対策を促進・支援する施策を推進する。

2 将来像

- ◇ 各地域の観光地において、大規模自然災害等による復旧・復興にかかる多大なコストと比較しても、事前の減災投資がはるかに経済的・効果的であることの認識が普及し、公的な支援制度が整備され、安全への投資が積極的に取り組まれている。
- ◇ 観光客に十分配慮された避難場所、避難経路等の取組が実施されている。
- ◇ 誘導標識等の統一的記号が普及し、観光関係者に十分認知され、観光客にも十分配慮された取組が実施されている。
- ◇ 観光危機関連情報を適切に集約・整理・提供する体制が整い、機能が十分に発揮され、観光関係者が的確な情報を入手し、それが観光客に迅速かつ確実に伝達できている。
- ◇ 外国人観光客に対応した防災マップ・避難誘導標識等が整備され、沖縄県が観光危機に十分対応した、安全・安心・快適な観光地であると認知されている。
- ◇ 各観光地の地域住民が、地元の観光地において観光危機管理計画等が整備されていることを認識している。
- ◇ 各地域の観光地に観光危機管理の知識を指導できる人材が存在する。

第2節 実行計画施策体系

1 施策体系

3-1 観光危機情報を迅速かつ確実に発信・収集する体制の整備、観光関連施設の耐震化促進等の安全・安心・快適な観光地づくり

1 宿泊地、観光及び交通施設等の観光関連施設の耐震化促進	観光関連施設の耐震化促進
2 避難場所・避難経路の確保や避難誘導標識等の設置促進	避難場所・避難経路の確保や避難誘導標識等の設置促進
3 観光危機情報の伝達体制の整備	観光危機情報の伝達体制構築

3-2 避難誘導標識や海拔表示の設置、観光特性を踏まえた防災マップの作成等の促進による安全対策の充実・強化

1 避難場所・避難経路の誘導標識の統一的な図記号の普及	誘導標識の統一的記号の普及
2 防災マップの掲示や避難場所・避難経路等の情報を観光客等に周知する体制の充実・強化	防災マップの掲示箇所や避難場所・避難経路等の周知体制の充実・強化
3 防災マップ及び避難誘導標識等への外国語併記等、防災パンフレット（外国語）の作成、外国人観光客への観光危機管理知識の普及・啓発	(1)防災マップ及び避難誘導標識等への外国語併記等 (2)外国人観光客への観光危機管理知識の普及・啓発

3-3 地域住民や観光関連団体・事業者等への観光危機管理対策に関する知識及び役割等の普及・啓発、指導者等の育成

1 観光危機管理に関する計画や観光危機管理対策などに関する知識及び役割等の普及・啓発	地域住民、観光関連事業者への普及・啓発
2 観光危機管理に関する指導者等の人材育成	観光危機管理指導者等の人材育成

2 取組達成期間の設定

本章で掲げる各取組は、短期、中期、長期と達成するための期間を設定している。なお、それぞれの期間は以下のとおりとしている。

短期：概ね2、3年

中期：概ね4、5年

長期：概ね5年～

第3節 施策展開

3-1-1 観光関連施設の耐震化促進

◆ 主な課題

- 地域の避難場所になるような重要な観光施設については、被災後の観光産業復旧の拠点となる施設等から順次、耐震化診断・改修を進めていく必要がある。
- 緊急輸送道路や避難路の沿道にある観光施設等については、災害時における多数の者の円滑な避難、救急、消防活動の実施等の観点から耐震化を促進する必要がある。
- 経営・集客等の観点から事業者が積極的に耐震化に取り組める環境整備が必要である。
- 施設管理者は、耐震性を維持するために日常のメンテナンスを行う必要がある。

【施策】観光関連施設の耐震化促進				
主な取組	計画			実施主体
	短期	中期	長期～	
支援制度の周知	制度把握			→ 県 OCVB 市町村 観光関連団体
	説明会・相談会集中実施			
	市町村等意見交換集中実施			
		新規支援制度情報共有		
耐震化に取り組みやすい環境の整備	現況調査等			→ 県 OCVB 市町村
	事例紹介、表彰等活動支援			
	減災に対する認識の啓発・普及			
	耐震化情報の発信			
加盟事業者施設等の耐震化促進	課題整理/県・市町村等との連携			→ 観光関連 団体
	加盟事業者への支援策の周知等			
施設等の耐震化				→ 観光関連 事業者
	関係機関との相談、耐震化実施等			

3-1-2 避難場所・避難経路の確保や避難誘導標識設置促進

◆ 主な課題

- 外国人観光客の増加や観光メニューの多様化が進んでいることから、地域の特性を踏まえた避難場所・避難経路を確保することが、安全・安心・快適な観光地づくりのためには重要である。
- 安全・安心・快適な観光地としては、観光危機時に迅速に避難場所へたどり着けるよう、避難誘導標識等の設置が求められている。
- 外国人観光客の増加や観光メニューの多様化にも対応した、避難誘導標識等の設置が求められている。
- 夜間や停電時にも対応した避難経路等が必要である。

【施策】 避難場所・避難経路の確保や避難誘導標識等の設置促進					
主な取組	計画			実施主体	
	短期	中期	長期～		
主な観光地域における 観光客視点による 避難場所・避難経路の設定、 誘導標識等の検証	現状把握				→
	地形等と防災マップ の整合性確認				
	訓練等による有効性検証等				
	課題解決に向けた意見交換				
	検証等の結果反映				
補助金制度等の活用促進	制度調査				→
	支援制度活用研究				
	情報提供				
観光客視点を踏まえた 避難場所・避難経路等に関する 認識の啓発・普及	年2回程度				→
	セミナー実施				
加盟事業者施設等の避難場 所・避難経路の確保促進	地域の避難場所・避難経路の確認、市町 村との連携、情報共有等				→
施設等の避難場所・避難経路 の確保促進	地域の避難場所・避難経路の確認、市町 村との連携、情報共有等				→

3-1-3 観光危機情報の伝達体制構築

◆ 主な課題

- 沖縄県は入域観光客が年々増加しており、様々な国から外国人観光客も訪れていることから、観光危機情報伝達体制の検証・再構築が必要である。
- 様々な観光危機に対応するため、情報伝達機関及び連絡システムの整理、精査が必要である。
- 迅速かつ確実な情報伝達を担う中核組織が必要である。

【施策】観光危機情報の伝達体制構築					
主な取組	計画			実施主体	
	短期	中期	長期～		
入域観光客層の変化に応じた効果的な観光危機情報伝達体制の研究と再構築				→	県 OCVB 市町村 観光関連団体
	入域観光客層の状況及び客層別危機情報伝達体制の現状把握・分析				
	観光危機情報伝達体制に関する事例等の収集・分析				
	意見交換会等における研究・検討及び体制の確認				
経営環境（入域観光客層等）変化及び業界特性等を踏まえた観光危機情報伝達体制の再構築				→	観光関連 団体
	体制・方法等の現状確認、全国団体における取組の把握				
	観光危機情報伝達体制の自主的な検証・見直し				
	加盟事業者へ観光危機情報伝達体制の周知徹底				
経営環境（入域観光客層等）変化及び地域連携を踏まえた観光危機情報の伝達体制の再構築				→	観光関連 事業者
	事業所における観光危機情報伝達体制・方法等の現状確認				
	市町村等と連携した観光危機管理体制の構築				
	観光危機情報伝達体制の自主的な検証・見直し				

3-2-1 誘導標識の統一の記号の普及

◆ 主な課題

- 誘導標識については、県（知事公室防災危機管理課）の「海拔表示等に係るガイドライン」及び JIS 規格（日本工業規格）制定の「津波避難誘導標識システム」に則して、統一の記号を使用することが重要である。
- 誘導標識の統一の記号が関係機関に十分認識されている必要がある。

【施策】 誘導標識の統一の記号の普及				
主な取組	計画			実施主体
	短期	中期	長期～	
誘導標識の統一の記号についての認知度向上	ガイドライン 理解度調査 ガイドライン 勉強会 ガイドブック発行 事者等説明会			→ 県 OCVB 市町村
誘導標識設置事例表彰	地域の事例 調査・確認 優秀事例等 表彰方法の検討 表彰会等の実施			→ 県 OCVB 市町村
加盟事業者施設等への誘導標識の統一の記号の普及		統一の記号周知、現況把握等		→ 観光関連 団体
施設等への誘導標識の統一の記号使用		統一の記号周知、現況把握等		→ 観光関連 事業者

3-2-2 防災マップの掲示箇所や避難場所・避難経路等の周知体制の充実・強化

◆ 主な課題

- 地域を訪れる観光客の滞在状況や地域の特性を踏まえ、地域の観光関連施設から避難施設までの経路等を示した防災マップの掲示が必要である。
- 観光危機の発生時には、迅速かつ的確な避難行動をとることが重要であり、避難場所・避難経路の周知が重要である。
- 観光危機の発生時には、観光客への迅速な避難場所・避難経路等の情報提供が重要であることから、周知体制の充実・強化を図る必要がある。

【施策】防災マップの掲示箇所や避難場所・避難経路等の周知体制の充実・強化					
主な取組	計画			実施主体	
	短期	中期	長期～		
観光客への防災マップ掲示 箇所の周知促進	地域情報の 収集			→	県 OCVB 市町村
	観光施設への情報提供				
避難場所・避難経路の周知促 進	周知方法の 検討			→	市町村
	民間企業との 連携検討				
	多様な媒体での周知実施				
加盟事業者施設等への避難 場所・避難経路等の周知体 制の充実・強化				→	観光関連 団体
	周知体制の現況把握、連携等				
施設等への避難場所・避難経 路等の周知体制の充実・強化				→	観光関連 事業者
	周知体制の現況把握、連携等				

3-2-3(1) 防災マップ及び避難誘導標識等への外国語併記等

◆ 主な課題

- 年々、外国人観光客は増大しているが、多言語表記による防災マップや避難誘導標識等の整備がその増加傾向に追いついていないことが課題である。
- 外国人観光客の増大に対応するためには、防災マップや避難誘導標識等のユニバーサルデザイン化など安心・安全・快適な観光地づくりに取り組む必要がある。

【施策】 防災マップ及び避難誘導標識等への外国語併記等					
主な取組	計画			実施主体	
	短期	中期	長期～		
防災マップ・避難誘導標識等への外国語併記等の促進				→	県 OCVB 市町村
	状況調査				
	多言語化情報 コンテンツ検討				
	情報ツールの作成				
	外国語併記勉強会、 情報ツールの実証検証				
	対応状況等の意見交換				
加盟事業者施設等への防災マップ・避難誘導標識等への外国語併記等の周知				→	観光関連 団体
	外国語併記状況整理、情報共有周知等				
施設等への防災マップ・避難誘導標識等への外国語併記等の周知				→	観光関連 事業者
	外国語併記状況整理、情報共有周知等				

3-2-3(2) 外国人を含む観光客への観光危機管理知識の普及・啓発

◆ 主な課題

- 観光危機管理体制を構築している安全・安心・快適な観光地であることを普及・啓発し、世界水準の観光地としてのブランドイメージを高める必要がある。
- 訪れる外国人観光客の国の文化や慣習等も知っておく必要がある。

【施策】外国人観光客への観光危機管理知識の普及・啓発				
主な取組	計画			実施主体
	短期	中期	長期～	
外国人を含む観光客に対する観光危機管理知識の普及・啓発	意識調査			→ 県 OCVB 市町村
	パンフレット検討・作成			
	Webサイト等での周知検討			
	セミナー等の実施			
地域を訪れる外国人を含む観光客の把握・特性に応じた対策の検討	状況調査			→ 県 OCVB
	県外・海外観光地の情報収集・分析			
	対策の検討・実施			
加盟事業者施設等への外国人を含む観光客への観光危機管理知識の普及・啓発の周知				→ 観光関連 団体
	防災マップ・パンフレット（外国語版）の周知、啓発連携等			
施設等への外国人観光客への観光危機管理知識の普及・啓発の周知				→ 観光関連 事業者
	防災マップ・パンフレット（外国語版）の周知、啓発連携等			

3-3-1 地域住民や観光事業者への計画や観光危機管理対策などに関する知識の普及・啓発

◆ 主な課題

- 観光客の増加に伴い、観光危機が発生した場合には地域住民と観光関連事業者等の安全・安心・快適な観光地としての取組への理解と活動への協力が重要である。
- 様々な観光危機に対応するためには県全体で観光危機管理対策を認識する必要がある。
- 観光危機管理対策の認知度向上のためには、より効果的な広報ツール等を検討する必要がある。
- 観光危機管理知識の普及、啓発等を内容としたセミナー、シンポジウムにて地域住民や観光事業者等が知識を蓄積していくことが重要である。

【施策】 地域住民や観光事業者等への計画や観光危機管理対策などに関する知識の普及・啓発				
主な取組	計画			実施主体
	短期	中期	長期～	
観光危機管理計画の普及・啓発方法	年2回程度			→
	説明会 内容検討			
	専門家派遣等			
	地域合同勉強会実施			
	セミナー、シンポジウムの開催			
観光危機管理キャンペーン等の実施				→
地域特性 調査分析				
Web-SNS 等の活用 方法検討				
地域との意見交換会等実施				→
観光客行動マニュアル 等検討				
情報ツールの検討・作成				
観光危機管理情報ツール等の作成				→
地域との意見交換会等実施				
観光危機管理対策等に関する知識の普及・啓発への協力	普及・啓発方法検討、スケジュール策定等			
観光危機管理対策等に関する知識の普及・啓発の協力	普及・啓発方法検討、スケジュール策定等			

3-3-2 観光危機管理指導者等の人材育成

◆ 主な課題

- 観光危機管理は、感染症、テロなど県域を越えた危機や原因が不明な危機等様々であるため、その対応策を検討し、あらゆる事態に備えられる人材が求められている。
- 観光危機管理の必要性を認識することが重要である。

【施策】観光危機管理指導者等の人材育成				
主な取組	計画			実施主体
	短期	中期	長期～	
観光危機管理指導者等の人材育成方法①	年2回程度			→
	担当者向け研修会実施			
	関係機関連携とのカリキュラム検討			
観光危機管理指導者等の人材育成方法②	年2回程度			→
	現地視察等実施			
	人材登録制度・派遣制度の整備検討			
人材育成の場の周知	年2回程度			→
	セミナー、シンポジウムの開催			
	観光危機管理説明会の開催			
	観光危機管理人材の活動事例紹介			
加盟事業者施設等の観光危機管理指導者等の育成	加盟事業者内の観光危機管理人材の育成範囲・スケジュール検討			→
施設等の従業員の観光危機管理指導者等の育成	施設内の観光危機管理人材の育成範囲・スケジュール検討			→

第4章 危機対応への準備

第1節 目的及び将来像

1 目的

観光危機が発生した際、観光客等の安全確保・安心の提供及び観光産業への影響を低減するため、県のみならず市町村やOCVB及び観光関連団体・事業者等各主体が、それぞれの立場において予め対策を準備し、危機発生時に的確に対応することが重要である。

このため、県は、危機対応への準備を計画的に推進するとともに、各主体における取組を促進・支援するために必要な施策を実施する。

具体的には、各主体において観光危機発生時における対策等を整理した観光危機管理計画等や各種対応マニュアルの策定を促進するとともに、危機対応・避難誘導訓練等を実施することで観光危機管理体制の充実・強化を図る施策を推進する。

2 将来像

- ◇ 観光危機対応に関して、県、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者が相互に連携している。
- ◇ 市町村、OCVB、観光関連団体・事業者は、観光危機管理計画やマニュアル等を策定。経営層から職員・従業員に至るまで理解・浸透され、観光危機に際して、これに基づき行動でき、観光客等の安全確保、事業への影響を最小限に止めることができる。
- ◇ 多くの観光客が利用する施設等において非常用通信手段が整備されている。
- ◇ 観光危機管理体制の運用訓練・シミュレーションが定期的実施され、危機管理体制の構成員が運用に習熟し、即座・的確に危機管理体制の運用ができる。
- ◇ 観光関連事業者等は、定期的に避難誘導訓練等を行っており、危機発生時に全従業員が自分の役割を迅速かつ的確に果たすことができる。
- ◇ 危機発生時に観光客が必要とする交通、宿泊、観光施設等の正確な情報を観光関連事業者等に対し、迅速に伝達できる体制が整っている。
- ◇ 県内滞在中の観光客に観光危機情報がタイムリー・確実に伝わり、迅速な危機回避・避難行動を起こすことができる。
- ◇ 避難所等に避難した観光客（外国人含む）が、観光危機の状況を適宜、正確に把握することができ、安心して避難生活を送っている。
- ◇ 外国人を含む被災、避難した観光客に対する適切な対応ができる体制が整っている。
- ◇ 災害時に避難場所として考えられる観光施設等が地域の防災拠点として、燃料、発電機などの資機材や食料・飲料水、被服寝具などの生活必需品の備蓄等が出来ている。

第2節 実行計画施策体系

1 施策体系

4-1 市町村や OCVB、観光関連団体・事業者における観光危機管理計画等・マニュアル・事業継続計画の策定促進、観光施設等における危機対応・避難誘導訓練の実施

1 市町村、OCVB、観光関連団体・事業者の観光危機管理計画等の策定促進	観光危機管理計画等の策定促進
2 観光関連事業者の事業継続計画策定促進	事業継続計画の策定促進
3 観光危機管理体制の運用訓練・シミュレーションの実施	観光危機管理体制の運用訓練・シミュレーション

4-2 観光客や観光関連事業者に迅速かつ確実な観光危機情報等を提供するための体制強化

1 交通、宿泊・観光施設等の情報伝達及び早期注意喚起の発信体制の充実強化	交通、宿泊・観光施設等の情報伝達及び早期注意喚起の発信体制の充実強化
2 観光客等の避難行動を促す要支援観光客にも配慮した伝達内容の整備	避難行動の伝達内容の整理
3 観光客の特性を踏まえた観光危機情報伝達体制の充実・強化、伝達手段の多様化等	(1) 観光客の特性に応じた情報伝達体制の充実・強化 (2) 観光客の旅行形態に応じた伝達手段の多様化
4 非常用通信手段を活用した通信体制の整備	非常用通信手段・体制の整備

4-3 要支援観光客への対応・支援体制の強化

1 要支援観光客の安全確保、避難誘導・救助・救急等の支援体制の充実強化	要支援観光客の安全確保、支援体制の充実強化
2 外国語通訳ボランティア事前登録など、外国人観光客への避難誘導體制の充実・強化	外国語通訳ボランティアの事前登録や専門的な資格や技能を有する者の把握

4-4 観光客にも配慮した避難施設、資機材、食料・飲料水などの備蓄の充実・強化

1 観光客が安全に避難できる地域の避難施設や観光施設等の把握、充実・強化	観光客にも配慮した地域の避難施設や観光施設等への取組
2 燃料、発電機などの資機材の備蓄及び調達体制の整備	資機材の備蓄及び調達体制の整備
3 食料・燃料水、被服寝具などの生活必需品の備蓄及び調達体制の整備	食料・飲料水、生活必需品の備蓄及び調達体制の整備

2 取組達成期間の設定

本章で掲げる各取組は、短期、中期、長期と達成するための期間を設定している。なお、それぞれの期間は以下のとおりとしている。

短期：概ね2、3年

中期：概ね4、5年

長期：概ね5年～

第3節 施策展開

4-1-1 観光危機管理計画等の策定促進

◆ 主な課題

- 観光危機発生時には、県、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等が連携し、迅速かつ円滑に観光危機管理体制を確立する必要がある。
- 地域の実情に応じた観光危機管理計画等の策定が重要であることを周知していく必要がある。

【施策】観光危機管理計画等の策定促進				
主な取組	計画			実施主体
	短期	中期	長期～	
観光危機管理計画策定のための既存ガイドブックの見直し	見直し 検討	各団体への周知 ガイドブック勉強会	→	県 OCVB
市町村及び観光関連事業者向けの計画・マニュアル策定指針の検討	計画・マニュアル等調査、研究	勉強会、研修会実施 指針作成作業	→	県 OCVB 市町村
計画・マニュアル策定に係る個別支援	相談窓口の設置による対応 専門家派遣による策定支援 マニュアル策定等説明会 参加型研修会の実施		→	県 OCVB
観光危機管理計画等の整備	検討・策定 (既存の計画等への反映・補完等)		→	市町村
加盟事業者施設等の観光危機管理マニュアル・防災マニュアル等の整備	県主催勉強会、説明会への参加等 策定促進		→	観光関連 団体
施設等の観光危機管理マニュアル・防災マニュアル等の整備	県主催勉強会、説明会への参加等 検討・策定 (既存マニュアルへの反映・補完等)		→	観光関連 事業者

4-1-2 事業継続計画の策定促進

◆主な課題

- 観光産業が、本県のリーディング産業として今後さらなる発展を遂げるためには、様々な観光危機に対応した事業継続計画の策定が重要である。
- 様々な観光危機後に観光産業事業者の早期復興・事業継続を図る必要がある。

【施策】事業継続計画の策定促進					
主な取組	計画			実施主体	
	短期	中期	長期～		
観光危機に係る事業継続計画策定の促進	情報提供			→	県 OCVB 市町村
	BCP作成ガイドブック作成				
	専門家派遣説明会、研修会				
加盟事業者施設等の事業継続計画策定促進	説明会等参加			→	観光関連 団体
	策定促進				
施設等の事業継続計画策定	説明会等参加			→	観光関連 事業者
	検討・策定				

4-1-3 観光危機管理体制の運用訓練・シミュレーションの実施

◆ 主な課題

- 様々な観光危機を想定した観光危機管理体制が実際に運用できるかどうかのシミュレーションが必要である。
- 運用訓練やシミュレーションの実施方法が各団体に浸透していることが重要である。

【施策】観光危機管理体制の運用訓練・シミュレーションの実施				
主な取組	計画			実施主体
	短期	中期	長期～	
他機関が主催する運用訓練・シミュレーションへの参加	運用訓練・シミュレーションへの参加			→ 県 OCVB 市町村
運用訓練・シミュレーションの実施ガイド作成	ガイド案検討 意見交換会	ガイド作成	ガイド改訂	→ 県 OCVB
運用訓練・シミュレーションの実施方法について	実施方法検討 講習会実施 各機関連携して実施			→ 県 OCVB 市町村
観光危機管理体制の運用訓練・シミュレーションの実施	運用訓練・シミュレーションへの参加			→ 観光関連 団体
	観光危機管理体制の充実・強化			
観光危機管理体制の運用訓練・シミュレーションの実施	運用訓練・シミュレーションへの参加			→ 観光関連 事業者
	観光危機管理体制の充実・強化			

4-2-1 観光危機発生時における、交通、宿泊・観光施設等の情報伝達体制の構築及び早期注意喚起の発信体制の充実強化

◆ **主な課題**

- 観光危機発生時に観光客が必要とする様々な情報を正確かつ迅速に収集することが重要である。
- 観光危機発生時には、交通機関の運行（運航）情報、宿泊・観光施設の営業情報、空港、港湾、道路等の被害情報、医療機関等の正確な情報を伝達することが重要である。
- 観光危機発生時には、さまざまな情報を早期に観光客へ伝えることでリスク低減が図られる。

【施策】交通、宿泊・観光施設等の情報伝達体制、早期注意喚起の発信体制の充実・強化					
主な取組	計画				実施主体
	短期	中期	長期～		
交通、宿泊・観光施設等の情報伝達体制の現状・課題整理	現状把握 課題抽出・整理	指針検討・作成	研修会・検討会	→	県 OCVB 市町村
地域の観光客へ発信する交通、宿泊・観光施設等の情報伝達体制構築	伝達体制、情報共有方法等の検討			→	観光関連団体
地域の観光客へ発信する交通、宿泊・観光施設等の情報伝達体制構築	伝達体制、情報共有方法等の検討			→	観光関連事業者

4-2-2 避難行動の伝達内容の整理

◆ 主な課題

- 高齢者、障がい者、外国人等の観光客にも配慮した避難情報内容が必要である。
- 要支援観光客へも迅速に危機に関する情報が伝わる必要がある。
- 要支援観光客への情報伝達に対応した体制も重要である。

【施策】 避難行動の伝達内容の整理					
主な取組	計画				実施主体
	短期	中期	長期～		
要支援観光客にも配慮した避難行動伝達内容の現状・課題整理	現状把握				→ 県 OCVB 市町村
	課題抽出・整理				
		指針検討・作成			
			研修会・検討会		
地域の要支援観光客にも配慮した観光危機情報内容の整備					→ 市町村
	関係機関と連携した伝達内容の検討				
地域の要支援観光客にも配慮した観光危機情報内容の整備					→ 観光関連 団体
	各機関と連携した伝達内容の検討				
地域の要支援観光客にも配慮した観光危機情報内容の整備					→ 観光関連 事業者
	各機関と連携した伝達内容の検討				
地域の要支援観光客にも配慮した観光危機情報内容の整備					→
	従業員との連絡体制強化、整備				

4-2-3(1) 観光客の特性に応じた情報伝達体制の充実・強化

◆ 主な課題

- 観光客の行動特性（レンタカー、モノレール、タクシー、バス、船舶等を利用）を踏まえ、観光客へ効果的に観光危機情報を伝達する必要がある。
- 近年の観光客の旅行形態が団体旅行から個人旅行へと変わってきており、レンタカー等を利用することが多くなっていることを認識する必要がある。

【施策】観光客の行動特性に応じた情報伝達体制の充実・強化				
主な取組	計画			実施主体
	短期	中期	長期	
観光客の行動特性に応じた観光危機情報伝達手法の研究と普及	団体・事業者等の情報伝達方法の現状把握			→ 県 OCVB 市町村
	観光危機別対応フェーズ別に観光客が必要とする情報の調査・分析			
		主な観光関連団体・事業者別に期待する情報伝達のあり方を提示・普及		
		危機情報伝達体制の機能把握のため図上訓練等を定期実施		
観光客の行動特性に応じた観光危機情報伝達手法の検討・普及	県等と連携した調査・分析の実施			→ 観光関連 団体
		団体特有の情報伝達手法（標準例）の検討及び加盟事業者へ周知		
		加盟事業者の伝達方法充実・強化を促進		
		危機情報伝達体制の機能把握のため図上訓練等を定期実施		
観光客の行動特性に応じた観光危機情報伝達手法の確立及び充実・強化	県等調査、加盟団体の検討と連携した情報伝達方法の見直し、充実・強化			→ 観光関連 事業者
		情報伝達方法を検証する訓練の定期実施		

4-2-3(2) 観光客の旅行形態に応じた伝達手段の多様化

◆ 主な課題

- 地域を訪れる観光客の滞在状況や地域の特性を踏まえ、どのような旅行形態においても観光危機情報を伝達する必要がある。
- 近年の観光客の旅行形態が団体旅行から個人旅行へと変わってきていることを認識する必要がある。
- 伝達手段としてのラジオの重要性を周知する必要がある。

【施策】観光客の旅行形態に応じた伝達手段の多様化				
主な取組	計画			実施主体
	短期	中期	長期～	
観光危機情報の伝達手段の多様化・多重化の仕組みづくり	伝達手段の整理検討	各機関との意見交換	必要施策協議	→ 県 OCVB 市町村
地域の観光客への観光危機情報の伝達手段の多様化・多重化の推進	様々な伝達手段検討	多様化・多重化の実施		→ 観光関連 団体
地域の観光客への観光危機情報の伝達手段の多様化・多重化の推進	様々な伝達手段検討	多様化・多重化の実施		→ 観光関連 事業者

4-2-4 非常用通信手段・体制の整備

◆ 主な課題

- 観光危機発生時に通常の通信回線が発信規制や回線障害等で使用できなくなった場合でも非常用通信手段を用い、情報発信をする必要がある。
- 地域防災計画等に基づく非常用通信手段の整備状況を把握する必要がある。

【施策】非常用通信手段・体制の整備					
主な取組	計画				実施主体
	短期	中期		長期～	
非常用通信手段・体制の現状・課題整理	現状把握	課題抽出・整理	指針検討・作成	研修会・検討会	→ 県 OCVB 市町村
非常用通信手段・体制の整備検討	整備方法説明会等	整備、運用方法相談	事例発表等検討	支援メニューづくり	→ 県 OCVB 市町村
加盟事業者施設等との非常用通信手段・体制の整備	伝達手段、伝達体制の検討、整備				→ 観光関連 団体
地域の施設等との非常用通信手段・体制の整備	伝達手段、伝達体制の検討、整備				→ 観光関連 事業者

4-3-1 要支援観光客の安全確保、支援体制の充実・強化、避難誘導・救助・救急等の支援体制の強化

◆ **主な課題**

- 高齢者、障害者、外国人等の要支援観光客にも配慮した安全確保の内容やその支援体制の充実・強化を図る必要がある。
- 様々な情報ツールを利用して観光危機情報を発信し、要支援観光客へも伝達できる仕組みを構築する必要がある。
- 地域の防災マップを多言語化するために用語の多言語化を紹介した用語集を作成し、市町村、観光関連団体・事業者等へ普及啓発を行う必要がある。
- 既存の情報ツールの利用状況調査を行うとともに、その他の情報ツールも利用した伝達方法について検討する必要がある。

【施策】要支援観光客の安全確保、支援体制の充実・強化				
主な取組	計画			実施主体
	短期	中期	長期～	
多言語化した防災マップ等の作成促進	用語集の作成	用語集の配布・説明会開催	→	県 OCVB
情報ツールの整備促進	現状把握 課題抽出・整理	指針検討・作成 研修会・検討会	→	県 OCVB 市町村
多言語化した防災マップ等の作成・配布		多言語化した防災マップ等の検討・作成・配布	→	市町村
多言語化した防災マップ等の活用促進		加入事業者等に対する多言語化促進	→	観光関連 団体
多言語化した防災マップ等の活用促進		多言語化したものの活用	→	観光関連 事業者
情報ツールの整備促進		情報発信ツール等の検討	→	観光関連 団体
情報ツールの整備促進		情報発信ツール等の検討	→	観光関連 事業者

4-3-2 外国語通訳ボランティア事前登録、専門的な資格・技能を有する者の把握

◆ 主な課題

- 外国人観光客数が、年々増加している状況で、観光危機発生時には外国語通訳ボランティアの活躍が期待されている。
- 観光危機発生時には、専門的な資格・技能を有したボランティア等の活躍も期待されている。
- 地域の外国語が堪能な者に対するボランティア登録への協力依頼や観光危機発生時における活用体制や平常時からの活用について検討する必要がある。

【施策】外国語通訳ボランティア事前登録、専門的な資格・技能を有する者の把握					
主な取組	計画			実施主体	
	短期	中期	長期～		
既存のボランティア制度の把握、活用体制の検討	既存制度の把握			→	県 OCVB
	活用体制の検討		制度の周知・広報		
地域の外国語通訳ボランティア制度等の整備等	登録の推進、活用体制の検討			→	市町村

4-4-1 観光客にも配慮した地域の避難施設や観光施設等への取組

◆ 主な課題

- 観光危機発生時には、観光客が迅速かつ適確な避難行動をとることが重要であり、観光客にも配慮した避難施設や観光施設等の整備が必要である。
- 観光施設等を災害時における拠点とした地域づくりのあり方など、地域による共助の仕組みづくりを整備する必要がある。

【施策】観光客にも配慮した地域の避難施設や観光施設等への取組					
主な取組	計画			実施主体	
	短期	中期	長期～		
共助の仕組みづくりに取り組みやすい環境の整備	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 5px auto;"> 専門家派遣による地域支援 </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 5px auto;"> 指針の周知 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 5px auto;"> 相談窓口の設置 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 5px auto;"> 専門家の紹介 </div>	→	県 OCVB	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 5px auto;"> 指針検討・作成 </div>				
地域の観光客に配慮した避難施設、観光施設等の充実・強化	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 5px auto;"> 地域による共助の仕組みづくり検討 </div>			→	市町村

4-4-2 資機材の備蓄及び調達体制の整備

◆ 主な課題

- 観光危機発生時には、観光客等の安全・安心や観光産業の事業継続を支える取組が重要であり、資機材の備蓄の必要性について理解してもらう必要がある。
- 観光施設等が地域全体ではどのような資機材の備蓄が必要となるのか整理する必要がある。
- 観光危機時に資機材の追加調達が必要な場合に備え、調達チャンネルの仕組みのあり方を示した指針を作成する必要がある。

【施策】資機材の備蓄及び調達体制の整備						
主な取組	計画				実施主体	
	短期	中期	長期～			
必要性の周知	勉強会・あり方検討				→	県 OCVB 市町村
		指針検討・作成				
			セミナー等の実施			
加盟事業者施設等に対する資機材備蓄の充実・強化					→	観光関連 団体
	加盟事業者等に対する備蓄促進					
資機材備蓄の充実・強化					→	観光関連 事業者
	備蓄の検討・整備					

4-4-3 食料・飲料水、生活必需品の備蓄及び調達体制の整備

◆ 主な課題

- 観光危機発生時には、観光客等の安全・安心や観光産業の事業継続を支える取組が重要であり、物資の備蓄の必要性について理解してもらう必要がある。
- 観光危機発生時に、観光客などの被災者に供給する物資の備蓄や迅速に調達できる体制が重要である。
- 観光施設等が地域全体ではどのような物資の備蓄が必要となるのか整理する必要がある。
- 観光危機時に物資の追加調達が必要な場合に備え、調達チャンネルの仕組みのあり方を示した指針を作成する必要がある。

【施策】食料・飲料水、生活必需品の備蓄及び調達体制の整備					
主な取組	計画			実施主体	
	短期	中期	長期～		
必要性の周知	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 5px auto;">勉強会・あり方検討</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 5px auto;">指針検討・作成</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 5px auto;">セミナー等の実施</div>	→	県 OCVB 市町村	
加盟事業者施設等に対する物資備蓄の充実・強化	加盟事業者等に対する備蓄促進			→ 観光関連団体	
物資備蓄の充実・強化	備蓄の検討・整備			→ 観光関連事業者	

第5章 観光危機発生時の対応

観光危機の大半は県域内の現場で起こるため、観光客の安全を確保し、安心できる環境を提供するのは、現場で直接に観光客と接する観光関連事業者及び域内の住民等の救助・保護等を行う市町村である。

一方、観光関連事業者及び市町村の現場対応に加え、大規模な自然災害等の観光危機発生時には、文化観光スポーツ部及びOCVBを中心として広域的、総括的に観光客等への安心・安全を提供していくことも重要である。また、観光は平常どおりと認識される状況にあるにも関わらず、県外で発生した自然災害、事件・事故等に関する報道等を起因として、本県をことさら不安・危険視し、観光を取りやめ・自粛することによる観光産業の大規模な経済的損失の発生には、総体的な取組が求められる。

このため、文化観光スポーツ部は、「観光危機発生時の対応（基本マニュアル）」を整備する。なお、文化観光スポーツ部各課は、基本マニュアルに基づく対策等を実施するに当たり、必要に応じて個別マニュアルを策定することとする。

第1節 共通事項

1 文化観光スポーツ部職員の初期対応

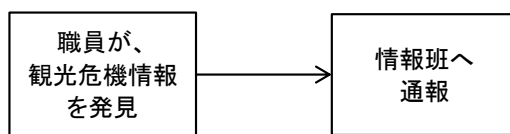
観光危機に関する文化観光スポーツ部職員（以下、「職員」という。）の基本的な初期対応は、次のとおり。

（1）職員の心構え

- ① 観光危機への直接的対応は、観光危機が発生した現場の観光関連事業者及び市町村であることから、職員と現場との間に時間的・距離的にも観光危機に対する認識に差が生じやすい。このため、観光危機管理業務への直接の関与の有無を問わず全ての職員は、常に「もしかしたら？」の視点を持って観光危機の状況に目を配り、県としての観光危機管理が必要又は必要となると判断したときは、迷うことなく観光危機対応をとる。
- ② 観光危機発生時は、対応業務に追われる中、予期せぬことが次々と起こり混乱することが予想される。このため、全ての職員は、受け身的な対応ではなく、状況変化を先読みし主体的に行動する（危機管理マニュアルは万能ではない）。
- ③ 県全域又は多数の地域に被害や影響等を与える大規模自然災害等が発生した場合、職員は、家族等の安全確保無くして観光危機管理業務に専念できないことが想定される。このため、職員は、家族等の安全確保について日頃から家族間で話し合い・取り決めておくなど、速やかに観光危機管理業務に専念できるよう努める。
- ④ 観光危機によっては、24時間対応等の長期間・長時間の業務態勢を整える必要がある。このため、各所属長は、事前に又は観光危機発生後、速やかに配備要員に指定した職員にその他の職員を加えてローテーション配備について取り決める。

(2) 観光危機関連情報の発見と通報

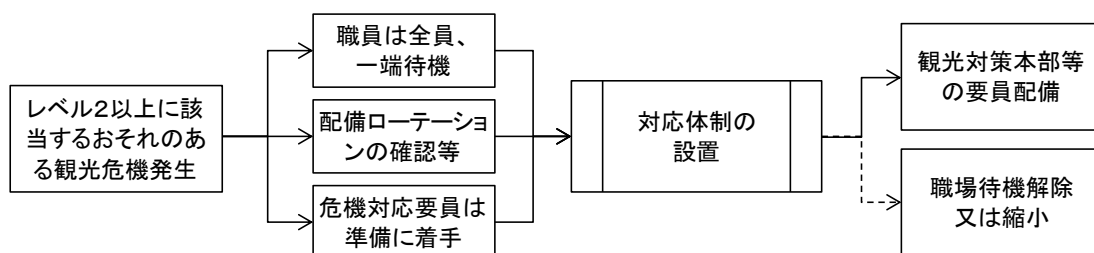
- ① 職員は、担当する事務事業の如何に関わらず、観光危機の発生に関する情報に接した（入手した）ときは、速やかに口頭により情報班（観光振興課受入推進班）班長又は班員へ通報する。
- ② 職員は、夜間・休日において、報道により覚知可能な大規模自然災害等以外の観光危機発生に関する情報に接した（入手した）ときは、課の「緊急連絡網」等を活用し迅速に上記①の通報を行う。
- ③ 職員は、接した（入手した）観光危機関連情報の内容が、文化観光スポーツ部として対応すべき危機又は危機に結びつく事態に該当するかどうか判断を迷った場合においても、上記①又は②により通報する。



(3) 職員の待機又は自主的な参集

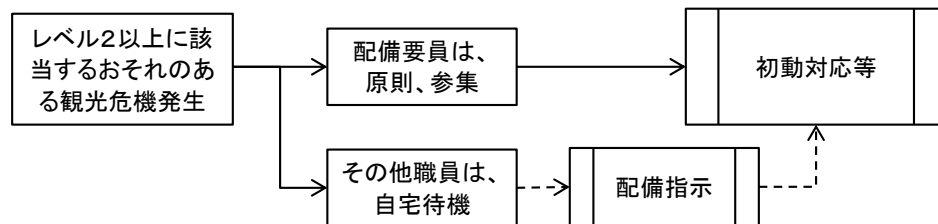
ア 勤務時間内の職員対応

- ① 職員は、観光危機の状況が、本実行計画第2章「2 観光危機発生時の危機管理体制」に掲げる各観光危機別のレベル2以上の配備基準（以下、「大規模災害等」という。）に該当、又は該当するおそれがある場合、上司からの指示の有無に関わらず、危機管理対応に備え、職場内にて待機する。
- ② 各所属長又は各課の各班長は、観光危機管理に係る配備指示に備え、職員のローテーションを含めた配備計画の確認又は策定を準備する。
- ③ 本実行計画第2章「1-（1）観光危機対応のための基本組織」により観光危機管理対策本部又は観光危機管理警戒本部（以下、「観光対策本部等」という。）に設置される各班の総括責任者（観光政策課長及び観光振興課長）又は各班長は、配備指示に備え、職員に職場内待機及び観光危機管理対策準備の着手を命ずる。
- ④ 勤務時間内に観光危機管理体制の設置に至らない場合、各所属長は観光政策課長に確認の上、職員の職場待機を解除、又はその人数を縮小することができる。
- ⑤ 出張により所属機関を不在にしている職員は、大規模災害等が発生し、又は発生するおそれがあることを知った場合、所属長又は班長と連絡をとり指示を得て対応を行う。なお、原則として、可能な限り速やかに所属機関に参集する。



イ 勤務時間外の職員対応

- ① 観光対策本部等に設置される各班の配備要員に指名されている職員は、夜間又は休日等の勤務時間外に、大規模災害等が発生し、又は発生するおそれがあることを知ったときは、以後の状況の推移に注意しながら、所属班長と連絡をとり、又は自らの判断で所属機関に参集する。
- ② その他の職員は、配備指示が出された場合に速やかに対応できるよう準備の上、原則として自宅待機とする。



2 観光危機情報の収集・評価・報告及び初動・準備対応

(1) 情報班（観光振興課受入推進班）による観光危機情報の収集等

- ① 観光危機の発生に関する情報に接した（入手した）情報班（観光振興課受入推進班）は、直ちに観光振興課長へ口頭、文書又は電子メールを活用し報告する（第1報）。
- ② 情報班（観光振興課受入推進班）は、具体的な内容や状況の把握を行うため、可能な限り速やかに関連部署・機関・OCVB等へ確認、報道・インターネット等を活用して情報収集を行う。
- ③ 情報班（観光振興課受入推進班）は、収集した情報に基づき、速やかに観光危機情報の分析（情報の信憑性、本県での発生可能性、観光客・観光事業者への影響度合い等）を行い、観光振興課長へ報告する（第2報）。なお、観光危機情報の収集・評価及び報告に当たっては、迅速性を優先し、一部不明な項目があっても知り得た情報の範囲内で対処の上、随時、更新していく。

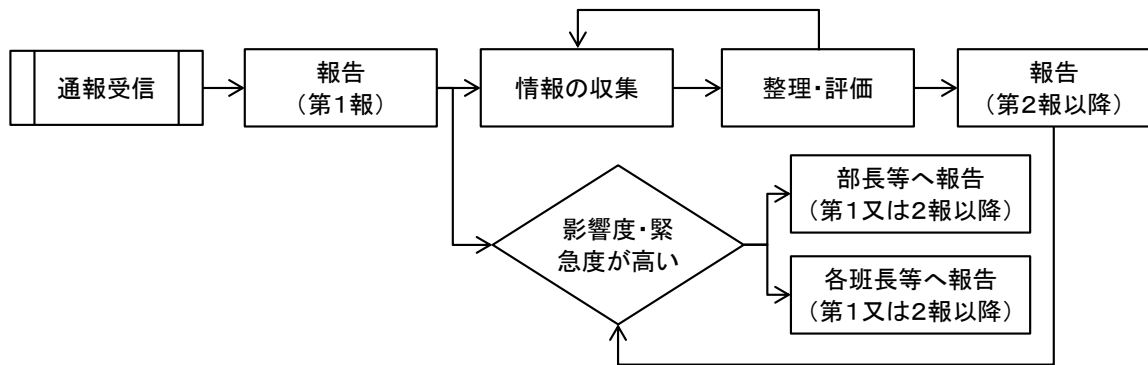
※確認情報と未確認情報を区別する。

※事実関係（何が、いつ、どこで起こったか）、被害状況・被害拡大状況、観光客等への影響、緊急性・重大性の程度、発生原因等を整理し、文書としてまとめる。

- ④ 情報班（観光振興課受入推進班）又は観光振興課長は、入手した情報から複数の観光客の生命が脅かされるおそれ、観光危機発生地域の複数の宿泊等観光関連事業者により物理的・経済的な被害が発生するおそれが容易に判断されるなど予想される観光危機の大きさ、観光危機発生又は観光危機対応への時間的猶予の有無など緊急を要する場合は、速やかに文化観光スポーツ部長（以下、「部長」という。）及び観光政策統括監へ口頭、文書又は電子メール等を活用し報告する（第1報又は第2報）。さらに、観光政策課長及び観光危機管理対策本部に設置される各班長又は班員等並び

に部内その他の課長へも同様な手段を用いて共有を図る（第1報又は第2報）。

- ⑤ 情報班（観光振興課受入推進班）は、引き続き、観光危機に関する具体的内容や状況の把握、状況変化に伴う観光危機の評価を行い、適宜、観光振興課長、部長、観光政策統括監、観光政策課長等に対して、第2報（又は第3報）以降の報告を行う。なお、沖縄県災害対策本部等の上位体制（以下、「県災対本部等」という。）が設置された場合、同報告は、原則として県災対本部等の会議開催までに行う。



(2) 総括班（観光政策課総務班）による準備等

- ① 総括班は、観光危機の状況に応じて、観光対策本部等の設置に備え、同本部設置場所（会議室等）の確保を行う。
- ② 総括班は、観光対策本部等において使用する備品・消耗品等（ホワイトボード、付箋紙、多色マジック、白地図等）を速やかに準備し、観光対策本部等設置会場に配備する。

(3) 沖縄県観光危機管理連絡会議による初動・準備対応

ア 観光危機発生時の役割（会議題）

- ① 観光危機関連情報の共有・分析（予測）
- ② 観光危機対策の検討・立案
- ③ 対応組織体制・運営方針の検討
- ④ 報道機関等への対応の確認
- ⑤ 県内部の対応協議
- ⑥ 上記に関連する事項の協議等

イ 構成

- ① 議長 観光政策統括監
- ② 副議長 第1順位：観光政策課長、第2順位：観光振興課長
- ③ 構成員 議長及び副議長、OCVB事務局長、議長が必要とみとめる者
※ 議長が必要と認める者：観光危機の内容及び開催する会議目的（議題）に応じて必要な県内部関係課並びに観光関連団体・事業者等の管理職相当者。
※ 議長は、必要に応じて職員又は職員以外の説明員の参加を求めることができる。
- ④ 事務局 総括班（観光政策課総務班）
- ⑤ 沖縄県観光危機管理連絡会議（以下、「連絡会議」という。）の開催場所は、原則として、観光政策統括監室とする。

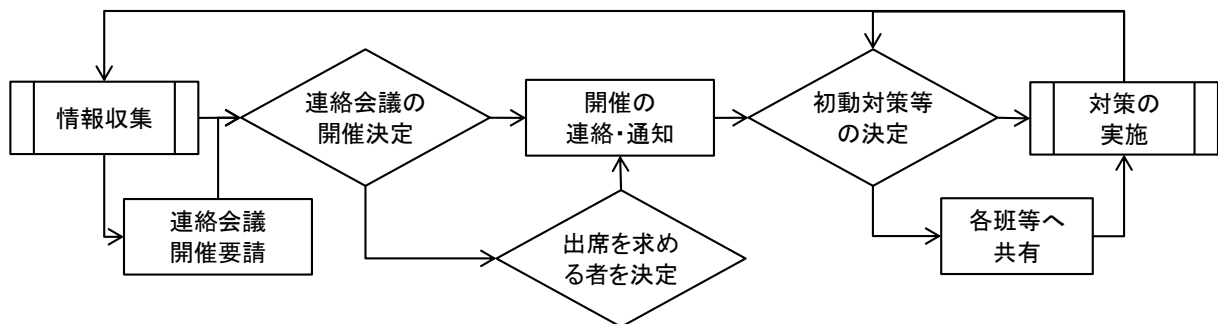
ウ 会議開催

- ① 観光政策統括監は、観光振興課長又は情報班から報告された観光危機情報等を踏まえ、県（文化観光スポーツ部）及びOCVBを中心とした観光危機対策を実施する必要があると認める場合、観光危機情報を集約し状況の推移に応じた対応に備える必要があると認める場合、その他必要と認める場合は、連絡会議の招集を観光政策課長又は総括班長（観光政策課総務班長、班長不在の場合は班員）に指示する。
- ② 観光政策課長又は観光振興課長は、観光危機の状況及び推移等を踏まえ、観光危機関連情報の共有・分析、対策の検討等を行うため、又は、対応等をあらかじめ準備するなど、必要があると判断した場合は、観光政策統括監に対し連絡会議の開催を要請することができる。
- ③ 総括班は、①により連絡会議の招集を指示された場合は、直ちに観光政策統括監に当該会議の目的・役割（議題）を確認の上、指定された構成員に対し口頭等により連絡会議開催（目的・日時・場所等）を連絡する。
- ④ 総括班は、③の連絡と同時に、指定された構成員以外に出席を求める必要の有無について観光政策課長及び観光振興課長と相談する。出席を求める必要があると判断した場合は、直ちに観光政策統括監にその旨報告し、招集の可否を求める。招集を決定した場合は、速やかに文書等により連絡会議への出席（目的・日時・場所・出

席を求める者の組織に対する要望事項等)を依頼する。

- ⑤ 総括班は、情報班に連絡会議に必要な情報・資料等の作成・提供を指示する。
- ⑥ 総括班は、構成員に対し、③により確認した当該会議目的・役割(議題)に応じた情報・資料等の提供を依頼する。
- ⑦ ⑤及び⑥に当たり、観光危機状況によっては、必要な情報が得られない、一部不明な項目等が発生することを前提の上、当該時点で知り得た情報の範囲内で作成・提供する。
- ⑧ 総括班は、連絡会議の結果(情報・分析、対策方針等)をとりまとめの上、各構成員及び観光危機管理対策本部に設置される各班長、その他部内各課長へ共有を図る。
- ⑨ 観光政策課長、観光振興課長、OCVB事務局長及び当該連絡会議に出席した者(説明員等除く)は、連絡会議の結果を踏まえ、それぞれ必要な対応を行う。
- ⑩ 連絡会議構成員等は、次回の連絡会議開催時にそれぞれの対応の結果(成果・効果、観光危機状況の改善等)を報告する。ただし、連絡会議に替えて観光対策本部等が開催される場合は、観光対策本部等において報告する。

<参考>「第2章-1-(2)-ア 平常時の体制」



3 観光危機管理対策本部並びに観光危機管理警戒本部の設置

観光対策本部等の基本的な組織編成等は、「第2章－1－(1) 観光危機対応のための基本組織」参照。

(1) 観光危機管理対策本部

ア 対策本部の設置

(ア) 設置決定

- ① 観光政策課長又は総括班長は、連絡会議において対策本部の設置が確認された場合、直ちに部長へその旨報告し、設置可否の判断を仰ぐ。配備要員数については、配備要員計画を基本としつつ、連絡会議において、必要な数について確認しておく。なお、対策本部設置後の配備要員の増減は、本部長が判断する。
- ② 観光政策課長、観光振興課長又は総括班長は、大規模災害等が発生し、又は発生する蓋然性が高い場合、又はその他緊急を要するなど、連絡会議を開催する余裕がないときは、当該観光危機の状況等（知り得た範囲内）について、速やかに口頭等により部長へ報告し、対策本部設置可否の判断を仰ぐ。
- ③ ①又は②において、部長が不在の場合は、観光政策統括監が対策本部設置の可否を判断し、その旨部長へ報告する。
- ④ 観光政策課長及び観光振興課長は、②又は③において設置することが決定された場合、あらかじめ定めた配備要員計画を勘案の上、配備要員を決定する。

(イ) 設置の通知等

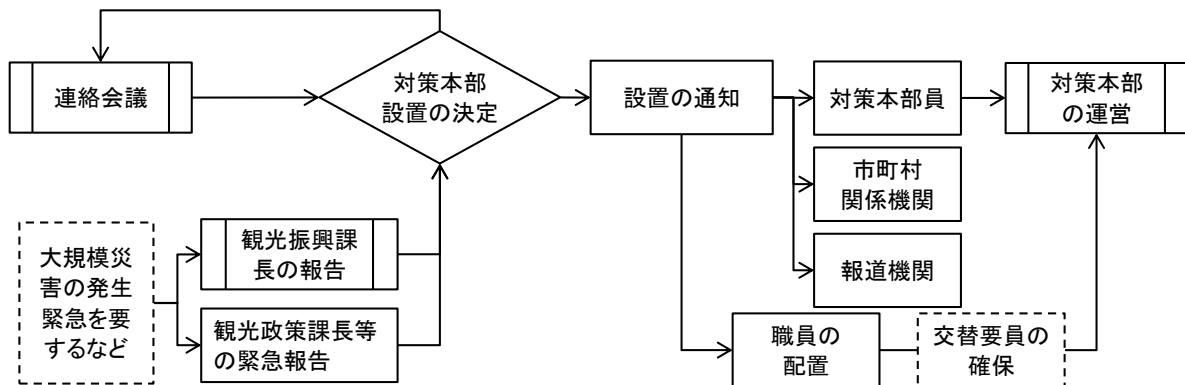
- ① 総括班長又は総括班員は、沖縄総合事務局総務部ほか観光危機管理関係機関、市町村、OCVBに対し、電話、FAX又は電子メール等で通知する。
- ② 総括班長又は総括班員は、各所属長及び本部構成員に対し、庁内電話、庁内LAN等迅速な方法で通知する。
- ③ 総括班は、報道機関に設置を通知するときは、県政記者クラブへの投函を基本とする。
- ④ 総括班は、観光政策課ウェブサイトに対策本部設置の通知文等を掲示する。
- ⑤ 総括班は、対策本部が廃止されたときは、上記の要領により通知する。

(ウ) 職員の配備指示

- ① 各所属長は、総括班長等から対策本部設置の通知を受けたときは、直ちに職員に対し対策本部設置を周知する。
- ② 観光政策課長及び観光振興課長は、あらかじめ定めた配備要員計画を勘案の上、該当する職員に配置を指示する。
- ③ 観光政策課長及び観光振興課長は、連絡会議において体制の強化等を指示されたときは、新たな配備要員計画を策定し総括班長へ提出するとともに、職員を配置する。なお、この場合、特定の職員に過重な負担がかからぬようローテーション

に留意する。

- ④ 観光政策課長及び観光振興課長を除く各所属長は、対策本部長（文化観光スポーツ部長）から職員配備を指示されたときは、速やかに配備要員計画を策定し、総括班へ提出する。
- ⑤ ④において、観光政策課長及び観光振興課長を除く各所属長は、観光政策課長が指示する対策本部の班に職員を配置する。
- ⑥ 観光政策課長は、上記④による配置の必要がなくなったと判断したときは、連絡会議の同意又は対策本部長の許可を得て、当該職員の配置を解くことができる。



イ 対策本部の役割

- ① 危機関連情報の共有・分析（予測）
- ② 観光危機対応方針（対策）の決定
- ③ 報道機関等への対応方針の確認・決定
- ④ 観光関連団体・事業者及びその他の関係者に対する協力依頼等事項の確認・決定
- ⑤ その他、観光危機管理に関連する事項の協議・決定等

ウ 対策本部の構成

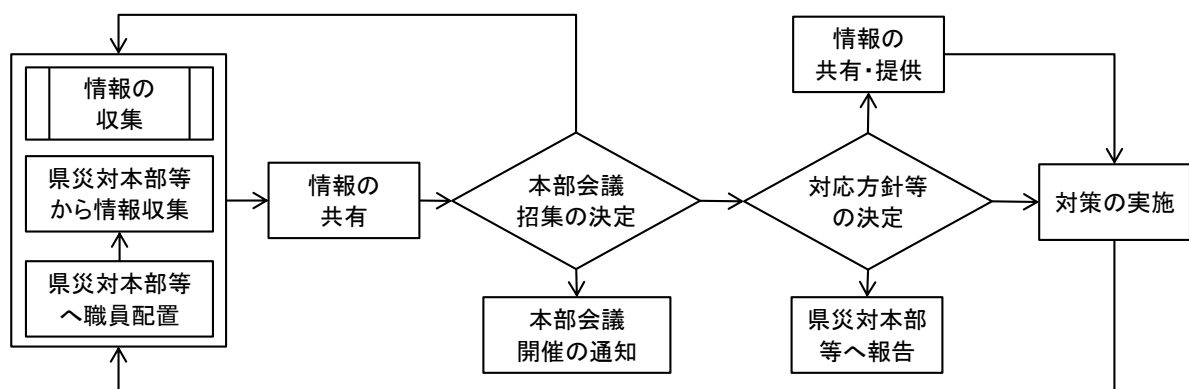
- ① 本部長 第1順位：文化観光スポーツ部長
第2順位：観光政策統括監、第3順位：観光政策課長
- ② 副本部長 第1順位：観光政策統括監
第2順位：観光政策課長、第3順位：観光振興課長
- ③ 本部員 県内部関係課長
- ④ 本部付 OCVB会長
- ⑤ 事務局 総括班（観光政策課総務班）
- ⑥ 設置場所 総括班が別途指定する

※ 総括班は、対策本部設置が予想される場合、管財課等関係課と調整し対策本部設置場所（会議室）を確保する

エ 対策本部の運営

(ア) 本部会議の開催

- ① 対策本部長は、観光政策課長又は総括班長の報告を考慮しつつ、本部員間の情報共有、関係部と連携した観光危機対応方針の決定等が必要と判断した場合は、本部会議を招集する。なお、対策本部長に連絡がつかない等の場合、本部会議の招集判断を副本部長が代行する。
- ② 総括班長は、本部会議の招集が決定された場合、速やかに会議の目的・役割（議題）及び招集する本部員を本部長に確認の上、関係本部員へ電話、FAX又は電子メール等により本部会議開催（目的・日時・場所等）を通知する。
- ③ 対策本部長は、観光危機状況に応じた本部会議を開催し、的確かつ迅速な観光危機対応を図るための情報共有、方針等の決定を行う。
- ④ 総括班は、県災対本部等から入手し取りまとめた観光危機に関する各種情報を必要に応じて本部会議に提供する。
- ⑤ 総括班は、本部会議の記録を行うとともに対策本部に報告等のあった事項を時系列で記録・整理する。



(イ) 班の連携

- ① 観光政策課長又は観光振興課長は、対策本部長が観光危機状況を判断し、対応方針を検討・決定するために必要な各種情報を収集し、情報を取りまとめることに留意する。
- ② 観光政策課長又は観光振興課長は、的確かつ迅速に観光危機対応を図るため、危機の状況に応じつつ対策本部に設置される各班の情報共有・連携を図る。
- ③ 総括班長又はあらかじめ指定された総括班員は、観光政策課長を補佐し、各班の観光危機対応業務を円滑に実施するため必要な助言等を行う。

(ウ) 県災対本部等との連携

- ① 総括班及び情報班は、対策本部長が観光危機状況を判断し、対応方針を検討・決定するため県災対本部等から必要な各種情報を収集し、情報を取りまとめる。
- ② 総括班長は、県災対本部等との連携に必要な人員数等を見積もり、観光政策課長

及び観光振興課長と協議の上、連絡会議議長（観光政策統括監）又は本部長の承認を得て、職員を県災対本部等へ派遣し情報収集に当たらせることができる。

- ③ 総括班は、県災対本部において観光危機対応が必要な事項について、県災対本部総括情報班へ報告・対応を依頼する。

(2) 観光危機管理警戒本部

観光危機管理警戒本部の構成を除く各事項は、対策本部の例による。

ア 警戒本部の設置

- (ア) 設置決定
対策本部の例による。
- (イ) 設置の通知等
対策本部の例による。
- (ウ) 職員の配備指示
対策本部の例による。

イ 警戒本部の役割

対策本部の例による。

ウ 警戒本部の構成

- ① 本部長 第1順位：観光政策統括監
第2順位：観光政策課長、第3順位：観光振興課長
- ② 副本部長 第1順位：観光政策課長及び観光振興課長
第2順位：観光政策課副参事、第3順位：観光振興課副参事
- ③ 本部長 県内部関係課副参事又は班長
- ④ 本部長付 OCVB事務局長
- ⑤ 事務局 総括班（観光政策課総務班）
- ⑥ 設置場所 総括班が別途指定する

※ 総括班は、対策本部設置が予想される場合、管財課等関係課と調整し対策本部設置場所（会議室）を確保する

エ 警戒本部の運営

- (ア) 本部会議の開催
対策本部の例による。
- (イ) 班の連携
対策本部の例による。
- (ウ) 県災対本部等との連携
対策本部の例による。

4 報道対応及び広報

(1) 目的

緊急時の広報は、基本的に知事公室広報交流課が分掌する事務である。しかしながら、広域的、総括的な観光危機管理に当たり、観光関連事業者及び市町村等関係者による効果的な観光危機対策の実施を支援するとともに、観光客等の不安感をいち早く解消することが大切である。

従って、文化観光スポーツ部は、県災害対策本部を所管する知事公室防災危機管理課並びに広報交流課と協力・連携しながら、観光危機発生事象の事実関係、文化観光スポーツ部の緊急対応内容・方針、今後の見通しなどについて、観光客、観光関連事業者、市町村及び国等関係者を対象とした広報活動を実施する。

なお、文化観光スポーツ部における広報の企画及び関係者との連携等は、復興企画班（観光政策課観光文化企画班）が中心となり行う。

(2) 広報手段

① 報道機関等

迅速・広範囲な周知が可能なため、報道機関を積極的に活用する。災害対策基本法第57条の規定に基づく災害情報等の放送に関し、県地域防災計画において、報道機関等と「災害時における放送要請に関する協定」等が締結されていることを踏まえ、観光危機発生直後は、当該手続きに従い実施することを基本とする。なお、同協定が締結されていないFM放送局等に対しては、必要に応じて、同協定の手続き等の例により協力依頼を行う。

② 県ウェブサイト

文化観光スポーツ部が主体的に提供内容及びタイミング等を考慮できる県ウェブサイト（県トップページ、観光政策課又は観光振興課のページ等）を活用し、きめ細かな広報活動を実施する。

③ OCVBウェブサイト及びSNS

OCVBのウェブサイト、フェイスブック・ツイッター等SNSを活用し、観光危機の状況・対応等に関するきめ細かな広報活動を実施する。

④ 多言語コンタクトセンター

OCVBに設置されている多言語コンタクトセンターに観光危機管理に関する情報を定期的に提供し、外国人観光客等からの問い合わせ等広報対応を実施する。

⑤ 海外メディア・専門誌等

マーケットの特徴を踏まえ、観光危機の推移等状況に応じた広報を効果的に実施するため海外メディア等を積極的に活用する。

(3) 報道機関等への情報提供

ア 情報提供手順（関係課との調整）

(ア) 広報交流課及び防災危機管理課との連携

- ① 復興企画班は、県政記者クラブを活用した広報、その他報道機関等への発表等について、広報交流課及び防災危機管理課（県災対本部）と連携して実施する。

(イ) 発表文の作成

- ① 復興企画班は、広報交流課及び必要に応じて防災危機管理課の確認を得て、報道機関へ提供する情報の内容を決定し、発表文を作成する。
- ② 発表文書には、「沖縄県文化観光スポーツ部広報資料」と表記する。

(ウ) 情報提供及び内容

- ① 情報提供は、観光対策本部長等による記者会見と報道機関からの取材・問い合わせ対応により行う。なお、記者会見は、広報交流課等との調整により、発表内容等に応じて知事記者会見とすることも検討する。
- ② 文化観光スポーツ部は、広域的、総括的な観光危機管理に当たり、市町村及び観光関連事業者等関係者による効果的な観光危機対策の実施を支援する情報、観光客等の不安感をいち早く解消する情報を提供する。
- ③ 情報提供に当たっては、事実のみを明確かつ分かりやすく発信する。
- ④ 観光危機の内容・規模により、長期・継続的な発信を要する場合には、必要に応じて定期的に情報提供を行う。このため、復興企画班は、観光対策本部長等を確認の上、1日当たり1～2回（例：午前10時と午後3時）や週に2回（例：火・金の午後3時）等を取り決め、報道機関へ周知する。

イ 取材・問い合わせ対応

(ア) 面談による取材対応

- ① 文化観光スポーツ部における報道機関からの面談取材への対応窓口は、原則として観光政策統括監とする。必要に応じて観光政策課長、観光振興課長又は班長は、取材に同席することとする。
- ② 観光政策統括監が対応できない場合は、観光政策課長又は観光振興課長が対応する。
- ③ 復興企画班は、必要に応じて、観光政策統括監等による取材対応に必要な資料等の提供を各班へ求め、とりまとめの上、観光政策統括監等へ提供する。

(イ) 電話等による問い合わせ対応

- ① 報道機関からの電話による問い合わせ対応は、観光政策統括監が行う。
- ② 報道機関からの電話問い合わせに対し、観光政策統括監が対応できない場合は、観光政策課長又は観光振興課長が行う。なお、課長が不在の場合は、復興企画班長が対応する。
- ③ やむを得ずその他の班長又は班員が電話対応する場合は、憶測や感想を混同す

ることなく、事実のみを正確に伝える。

- ④ 報道機関以外からの問い合わせについては、適宜、③による対応とする。
- ⑤ メール等による問い合わせについては、氏名等発信者が明確である場合に限り、③により対応する。
- ⑥ ④及び⑤による個別対応は、観光危機対応業務に支障を及ぼさない範囲において行うこととする。個別対応によって業務に支障が及ぶと見なした班員等は、班長にその旨報告し、指示を受ける。個別対応不可と判断した班長は、課長に状況及び判断理由等及び対応を報告し、事後の問題とならぬよう留意する。

ウ 記者会見

記者会見は、報道機関への効率的な対応、発信内容の精度確保、報道機関対応窓口の周知等に効用があるため、必要に応じて早期に開催する。

(ア) 記者会見開催の要件

- ① 観光危機対応に関し報道機関から集中して取材申し込みがある場合
- ② 社会的関心の高い重大な観光危機が発生した場合
- ③ 広域的、総括的な観光危機対応策が決定され、記者会見により発表することで一層の効果が期待できる場合 など

(イ) 記者会見開催の通知及び役割分担

- ① 復興企画班は、広報交流課と調整の上、記者会見開催の概ね2時間以上前に県政記者クラブへの投函によって記者会見開催を通知する。
- ② 復興企画班は、広報交流課と調整の上、記者会見を主催し、司会・進行を行う。
- ③ 文化観光スポーツ部長及び観光政策統括監が、記者会見を行う。
- ④ 原則として文化観光スポーツ部長が、全体を説明する。観光政策統括監は補足等の説明を行う。
- ⑤ 観光政策課長、観光振興課長等（班長級）が、説明補助者として出席し、詳細質問に対応する。

第2節 観光危機別の対応

以下の観光危機に対応するため、基本マニュアルを作成する。

【自然災害・危機編】

- I 地震・津波対応基本マニュアル
- II 台風（風水害）対応基本マニュアル

【人的災害・危機編】

- III 航空機事故対応基本マニュアル

【健康危機編】

- IV 感染症（新型インフルエンザ）対応基本マニュアル

【環境危機編】

- V 海洋汚染対応基本マニュアル

【県外で発生した災害・危機編】

- VI 県外で発生した災害・危機を起因とする観光客数減少等対応基本マニュアル

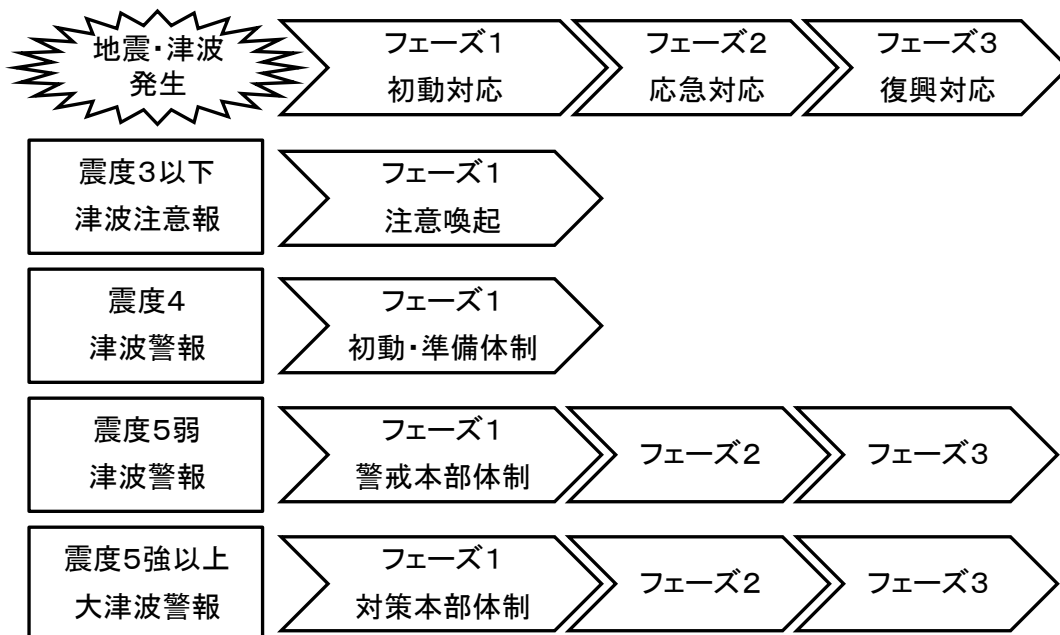
観光危機別の対応基本マニュアル

【自然災害・危機編】

- I 地震・津波対応基本マニュアル
- II 台風（風水害）対応基本マニュアル

I 地震・津波対応基本マニュアル

【観光危機管理対応フロー】



	フェーズ1 初動対応	フェーズ2 応急対応	フェーズ3 復興対応
危機管理業務	<u>1 初動（準備）対応</u> (1) 覚知 (2) 情報収集・共有 (3) 体制設置 (4) 初動対策の決定 (5) 初動対策の実施	<u>2 応急対応</u> (1) 情報収集・共有 (2) 応急対策の決定 (3) 応急対策の実施 ア 観光危機関連情報の発信 イ 観光客の安否確認 ウ 観光客県内移送調整 エ 観光関連事業者が実施する避難者対応への対策 オ 観光客避難生活対策 カ 観光客帰宅対策 キ 風評対策 ク 事業継続対策 ケ 復興関係者受入対策	<u>3 復興対応</u> (1) 観光産業への影響状況等の調査 (2) 収集した情報の分析 (3) 復興対策の決定 (4) 誘客プロモーション活動等の実施 ア 国や全国組織との連携 イ 旅行業界との協力体制 ウ 戦略的な実施 (5) 事業継続対策 (6) 風評対策

1 初動（準備）対応

(1) 覚知

情報班は、県内に影響のある地震発生や津波情報に接した（入手した）場合、直ちに観光振興課長に報告する（本章第1節2（1）①参照。以下同じ）。なお、観光振興課長が不在の場合は、観光政策統括監又は部長へ報告する。

(2) 情報収集・共有

- ① 情報班は、災害の概況を確認するため、関係部局等から関係する情報を収集する（第1節2（1）②）。
- ② 情報班は、収集した情報に基づき、本実行計画第1章第2節を参考に観光客・観光関連事業者への影響等を推測し、観光振興課長等に報告する（第1節2（1）③④）。
- ③ 情報班は、上記②の分析結果を各班及び部内各課長へ提供し、共有を図る（第1節2（1）④）。

例示：収集する情報	例示：収集先
✓ 地震・津波の規模	✓ 報道、防災危機管理課（県災対本部等）等
✓ 被災地域との通信状況	✓ 自ら確認、防災危機管理課（県災対本部等）等
✓ インフラ・ライフラインの状況	✓ 報道、県災対本部等

(3) 体制設置

- ① 第1節2（3）に基づき、沖縄県観光危機管理連絡会議を開催する。
- ② 総括班は、観光対策本部等の設置が決定された場合は、第1節3（1）ア（イ）等に基づき、本部構成員及び関係機関等へ設置の通知を行う。

(4) 初動対策の決定

- ① 情報班は、分析結果を連絡会議又は観光対策本部等で報告する。
- ② 連絡会議又は観光対策本部等において、その時点における文化観光スポーツ部の対応力の確認を行うとともに、対応事項を検討・決定する。

例示：検討事項
✓ 観光関連情報収集体制の整備
✓ 観光関連情報発信に向けた体制の整備
✓ 県災対本部等との連携体制の整備

(5) 初動対策の実施

総括班・情報班等は、決定された初動対策を実施する。

例示：初動対策事項

- ✓ 県災対本部等への人員派遣
- ✓ 市町村への情報収集・伝達手段の確認
- ✓ 観光関連情報発信専用サイトの設置着手
- ✓ 観光関連情報の迅速な多言語化に向けた準備

※初動対応において各主体に期待する役割（例）

- a 観光関連事業者
 - ・観光客（海水浴客、ダイビング客等）に対する津波への注意喚起・避難誘導
- b 市町村
 - ・海岸沿いの観光施設、宿泊施設等管理者に対する津波への注意喚起
- c OCVB
 - ・ウェブサイト、フェイスブック、ツイッター等SNSによる津波に対する速やかな注意喚起
 - ・観光関連事業者への情報収集・伝達手段の確認

2 応急対応

(1) 情報収集・共有

- ① 情報班は、観光客、観光事業者の被災情報及び沖縄観光に関する風評情報等を収集する。(時間経過とともに収集内容を充実させる。)

例示：収集する情報	例示：収集先
✓ 観光客の避難状況	✓ 県災対本部等、市町村観光担当課
✓ 観光関連事業者の被災・経営及び営業状況	✓ 県災対本部等、市町村観光担当課、OCVB、観光関連団体・事業者
✓ マーケットの動向	✓ 県海外事務所、OCVB
✓ 沖縄観光に関する風評情報	✓ OCVBがモニタリング

- ② 総括班は、滞留観光客対応及び観光産業の復興対応などを円滑に実施するため、県災対本部等と調整の上、関係機関に情報を提供し、連携を図る。

例示：提供する情報	例示：提供先
✓ 観光客が避難している施設や人数の状況	✓ 沖縄総合事務局、沖縄旅客船協会、沖縄県バス協会、JATA沖縄支部等 ※滞在観光客総数など総括的な情報は、上記以外にも適宜、関係機関にも提供する。
✓ 観光関連事業者の経営及び営業状況	✓ 沖縄総合事務局等

(2) 応急対策の決定

連絡会議又は観光対策本部等は、対応する事項を検討・決定し、優先順位を付けた上で対策を実施する。

例示：検討事項
✓ 観光危機関連情報の発信
✓ 外国人を含む観光客の避難情報（安否含む）等の集約・照会に対する対応
✓ 観光客対応に困難が生じている小規模離島町村の支援
✓ 長期滞在する観光客対応
✓ 観光関連事業者が実施する避難者対応への対策
✓ 観光客の帰宅対策
✓ 沖縄観光に関する風評対策
✓ 事業継続対策
✓ 復興関係者滞在先としてのホテル等の情報提供

(3) 応急対策の実施

ア 観光危機関連情報の発信

情報班は、OCVBと連携して、外国人観光客を含め避難している観光客等が必要な情報を発信する。

例示：発信する情報	例示：発信手段・方法
<ul style="list-style-type: none"> ✓ OCVBコンタクトセンターの設置状況 ✓ 通訳人材派遣会社・ボランティア団体一覧 ✓ 外国語対応可能な医療機関一覧 ✓ 避難生活支援に関する情報 ✓ 帰宅促進に関する情報 ✓ インフラ・ライフラインの復旧状況 ✓ 在日各国大使館・領事館連絡先 ✓ 修学旅行校の安否情報（※学校名、被災状況等の一部情報、個人情報含まず。） 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 県ウェブサイト ✓ OCVBウェブサイト及びSNS ✓ 市町村へ観光客が避難する避難所等への周知依頼 ✓ OCVB及び観光関連団体へ加盟事業者への周知依頼

イ 観光客の安否確認

観光客の安否確認等については、安否情報システム等を活用することができることから、文化観光スポーツ部は、市町村観光担当課に迅速かつ正確な観光客に関する安否情報収集・入力 of 徹底を依頼する。

また、県は、修学旅行校の避難状況を把握・整理し、必要に応じて学校関係者へ情報提供するとともに、県ウェブサイトを活用して発信に努める。

なお、県は、観光客の関係者から安否確認等照会を受けたとき、基本的に安否情報システムを活用し対応する。同システムにおいては、当該観光客の安否情報が確認できないものの、関係者の情報から当該観光客の被災地域を推定できる場合は、当該市町村を案内する。

基本的な安否確認等照会対応
<ul style="list-style-type: none"> a 照会者が同居の家族の場合 <ul style="list-style-type: none"> ・ 居所、負傷者等状況や安否確認に必要と認められる情報 b 照会者が同居以外の親族又は職場関係者 <ul style="list-style-type: none"> ・ 負傷又は疾病の状況 c 知人その他被災者の安否情報を必要とすることが相当であると認められる者 <ul style="list-style-type: none"> ・ 安否情報の有無（保有の有無のみ）

東日本大震災における宮城県の対応（例）
<ul style="list-style-type: none"> a 市町村別避難所リストをウェブサイトで公開 b 市町村から提供のあったリストをベースに避難所毎の避難者名簿を公開 c 「宮城県避難者情報ダイヤル」の開設 <p>〈電話対応手順〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・照会者から避難者の氏名、在住市町村等を聞き取りの上、避難者名簿のデータ検索を行い、該当した場合は、名簿に氏名及び避難所名が掲載されていることを伝える。 ・該当しない場合は、別途各市町村に問い合わせるか、数日後に再度当ダイヤルに問い合わせるように伝える。 <p>※伝える情報を限定し、電話対応を迅速に行った。</p>

ウ 小規模離島町村からの観光客受入支援要請への対応

帰宅対策班は、観光客対応に困難が生じている小規模離島町村から県災対本部等に被災した観光客の受入支援要請があった場合は、関係部局とともに必要な対応を行う。

例示：文化観光スポーツ部の対応
✓ 宿泊場所の確保

エ 観光関連事業者が実施する避難者対応への対策

避難所等になっている観光関連施設の管理者から食料・飲料水、生活必需品等不足の情報を入手した場合、帰宅対策班は、不足の状況等を整理して、県災対本部等（消費・くらし安全課）に報告し、対応を依頼する。

オ 観光客避難生活対策

- ① 帰宅対策班は、市町村から県災対本部等に提供される長期滞在せざるを得ない避難所生活を送る観光客等の要望、課題に関する情報を収集し、整理する。
- ② 帰宅対策班は、観光客が安全・安心に避難生活を送るために必要な情報を収集し、整理する。
- ③ 帰宅対策班は、県災対本部等と調整の上、関係部局・機関と連携して観光客の避難生活に必要な対応を行う。
- ④ 情報班は、上記②で整理した情報の発信を行う。なお、情報の発信にあたっては、上記アに例示する手段・方法を参考に多言語化により行う。

例示：収集する情報	例示：収集先又は連携先
✓ 避難所からホテル等への移動を希望する者のためのホテル空室情報	✓ OCVB、宿泊事業関連団体
✓ 交通機関の運行情報	✓ 県災対本部等
✓ 交通・インフラの復旧状況など帰宅可能時期に関する情報	✓ 県災対本部等
✓ 滞在観光客向け催事等の企画、その他催事情報	✓ OCVB等

カ 観光客帰宅対策

- ① 帰宅対策班は、観光客の帰宅促進に必要な情報を収集し、整理する。
- ② 帰宅対策班は、情報の発信にあたっては、上記アに例示する手段・方法を参考に多言語化により行う。
- ③ 帰宅対策班は、県災対本部等と調整の上、関係部局・機関と連携して観光客の早期帰宅を促進するために必要な対応を行う。

例示：発信する情報又は対策事項	例示：収集先又は連携先
✓ 臨時便の増便要請	✓ 航空会社、県災対本部等（交通政策課等）、那覇空港事務所
✓ 交通機関の運行（運航）情報 ※臨時運行（運航）等	✓ 県災対本部等（交通政策課）、OCVB、沖縄県バス協会、沖縄旅客船協会、沖縄都市モノレール（株）、航空会社
✓ 航空券手配方法に関する情報	✓ OCVB、航空会社等
✓ 航空便の乗継情報	✓ OCVB、旅行業団体、航空会社等

キ 風評対策

情報班は、報道、ウェブサイト、フェイスブック、ツイッター等SNSで流れる沖縄観光に影響を与える恐れのある情報を確認した場合、連絡会議又は観光対策本部等に報告する。

連絡会議又は観光対策本部等は、必要に応じて適切な対応方針を検討・決定する。
なお、県が公式に発表した内容は、県ウェブサイトに速やかに掲載し、周知を図る。

例示：対策事項
✓ メディア（ウェブサイト、フェイスブック、ツイッター、報道機関への提供など）に応じた正確でわかりやすいコンテンツの作成

ク 事業継続対策

復興企画班は、観光関連事業者の事業及び雇用継続を図るため、経営及び営業状況・分析結果を県災対本部等に提供するとともに、迅速な対策に向け中小企業支援課、雇用政策課及び国の関係機関と連携を強化して対応を行う。

例示：対策事項
✓ 関係部局・機関への事業継続対策検討依頼・連携
✓ 観光関連事業者に対する融資・補助金制度の周知

ケ 復興関係者滞在先としてのホテル等の情報提供

情報班は、県災対本部等から要求があった場合、復興関係者の滞在先確保にかかる対応について、OCVBに受入可能なホテル情報の集約・提供を求め、県災対本部等へ提供する。

※応急対応において各主体に期待する役割（例）

a OCVB
・那覇空港・港湾等滞留者へのホテル等のあっせん
・復興関係者滞在先としてのホテル等の情報提供
・外国人を含む観光客向け窓口設置（多言語コンタクトセンターの活用）
b 市町村
・各避難所、ホテル等に対する観光客等情報の収集、とりまとめ、県への報告
・観光客の安否確認に対する対応
・指定を受けていない観光関連施設が臨時的に避難所となった場合における物資等の適切な配分
c 観光関連事業者
・観光客等の安否及び被害状況の把握、とりまとめ、市町村等への連絡
・ホテル等による避難観光客の受入
・避難観光客向け催事等の企画・実施
・状況に応じた交通機関による臨時運行（運航）の実施

3 復興対応

(1) 観光産業への影響状況等の調査

- ① 情報班は、観光客数の早期回復や観光関連事業者の事業継続支援のため、沖縄観光の影響状況等について収集する。(時間経過とともに収集内容を充実させる。)

例示：収集する情報	例示：情報収集先
✓ 航空便、ホテル等の予約状況	✓ OCVB、航空会社、宿泊事業関連団体
✓ 修学旅行、一般団体旅行等の実数・見通し等団体旅行の計画状況	✓ OCVB、旅行業団体
✓ 全国規模に集客が期待できるイベント等の計画状況	✓ OCVB等

- ② 情報班は、誘客プロモーションを戦略的に実施するため、県海外事務所やOCVB等を通じて、沖縄観光に関する国内外の市場動向を把握する。

例示：調査事項
✓ 現地旅行者等における沖縄観光に係る販売メニュー等(数、対前年比等)
✓ 現地旅行者等における沖縄観光の販促方針等
✓ 現地旅行者等窓口における沖縄観光への顧客の評判・評価

(2) 収集した情報の分析

- ① 情報班は、収集した情報に基づき、国内外市場における沖縄観光の動向、観光関連産業の現状の分析を行う。

例示：分析事項
a 国内外市場における沖縄観光の動向等 <ul style="list-style-type: none"> ・平常時の主要マーケットと現状の比較 ・沖縄観光に関する消費者(観光客)マインド ・沖縄観光に関する県外旅行者等のマインド ・年齢層別、性別、旅行形態別の動向
b 観光関連産業の現状 <ul style="list-style-type: none"> ・観光関連事業者の経営及び営業状況(休廃業数、傾向、見通し等) ・観光関連事業(産業)継続に支障となっている事項(解決課題)の抽出

- ② 情報班は、分析結果を各班及び部内各課長に提供し、共有を図る。

(3) 復興対策の決定

- ① 情報班は、分析結果を連絡会議又は観光対策本部等で報告する。
- ② 連絡会議又は観光対策本部等において、対策方針を決定する。
- ③ 総括班は、連絡会議又は観光対策本部等において決定した対策方針を各班及び部内各課長へ提供し、共有を図る。また、県災対本部等へ対策方針を報告する。
- ④ 復興推進班は、対策方針に従い観光関連事業者等と意見交換を行いながら、誘客プロモーションを企画・立案する。

例示：観光関連事業者等との意見交換の場

✓ OCVBが主催する観光コンベンション推進協議会

- ⑤ 復興企画班は、応急対策に引き続き、観光関連事業者の事業及び雇用継続を図るため、対策方針に従い中小企業支援課、雇用政策課及び国の関係機関と緊急融資等、その対応策について協議する。
- ⑥ 連絡会議又は観光対策本部等は、上記③、④を踏まえ、対策やその優先順位を決定する。
- ⑦ 総括班は、連絡会議又は観光対策本部等において決定した対策を各班及び部内課長へ提供し、共有を図る。また、県災対本部等へ対策を報告する。
- ⑧ 連絡会議又は観光対策本部等は、交通・インフラが復旧し、観光関連施設等の営業再開の目途が立つなど、状況を総合的に勘案した上で、誘客プロモーション活動の実施時期を判断する。

例示：復興対策事項

a 観光誘客プロモーション活動

- ・ 著名人、影響力のある媒体等を活用した沖縄観光プラスイメージ醸成
- ・ 沖縄観光商品造成に向けた旅行業界との協力体制
- ・ 首長を筆頭とした復興キャラバンの実施
- ・ 国や全国組織との連携
- ・ 県外旅行代理店等を招いたPR活動の実施
- ・ 県外市場における誘客イベントの実施
- ・ 航空路線別プロモーション
- ・ 修学旅行・MICEの誘致対策
- ・ メディアなどを活用した情報発信
- ・ 新たな商品開発・販売促進支援

b 事業継続対策

- ・ 国、関係金融機関との連携

c 風評対策

- ・ 迅速に正確な情報を発信
- ・ 外国政府等により渡航の延期勧告がなされている場合には、正確な情報を提供

(4) 誘客プロモーション活動等の実施

ア 国や全国組織との連携

県は、早期復興に向けたプロモーション活動等を迅速に行うため、国をはじめ、全国組織との連携を図る。

例示：連携内容
✓ 国への支援・協力要請
✓ 経済団体連合会等民間団体へ支援・協力依頼（MICE開催など）
✓ 全国規模イベントとの連携

イ 旅行業界との協力体制

復興推進班は、早期復興に向けたプロモーション活動等を効果的に推進するため、旅行業界との協力体制を強化する。

例示：協力内容								
a 沖縄観光商品造成のための情報提供								
<table border="1"><thead><tr><th>例示：提供内容</th><th>例示：提供先</th></tr></thead><tbody><tr><td>✓ 交通機関の運行（運航）状況</td><td>✓ 県内に事務所を持つ大手旅行者（仕入れ担当）</td></tr><tr><td>✓ 観光施設等の営業状況</td><td>✓ 日本旅行業協会（JATA）、全国旅行業協会（ANTA）、日本政府観光局（JNTO）</td></tr><tr><td>✓ 復興イベント情報</td><td>✓ 海外旅行者</td></tr></tbody></table>	例示：提供内容	例示：提供先	✓ 交通機関の運行（運航）状況	✓ 県内に事務所を持つ大手旅行者（仕入れ担当）	✓ 観光施設等の営業状況	✓ 日本旅行業協会（JATA）、全国旅行業協会（ANTA）、日本政府観光局（JNTO）	✓ 復興イベント情報	✓ 海外旅行者
例示：提供内容	例示：提供先							
✓ 交通機関の運行（運航）状況	✓ 県内に事務所を持つ大手旅行者（仕入れ担当）							
✓ 観光施設等の営業状況	✓ 日本旅行業協会（JATA）、全国旅行業協会（ANTA）、日本政府観光局（JNTO）							
✓ 復興イベント情報	✓ 海外旅行者							
b 積極的な沖縄観光商品造成や販売のための旅行者等の招へい								

ウ 戦略的なプロモーション活動の実施

復興推進班は、国、OCVB、市町村、観光関連団体・事業者等と連携して実施時期を調整し、戦略的にプロモーション活動を実施する。

例示：実施事項
✓ 首長を筆頭とした復興キャラバンの実施
✓ 県外市場における誘客イベントの実施
✓ 航空路線別プロモーション
✓ 修学旅行・MICEの誘致対策
✓ メディアなどを活用した情報発信
✓ 新たな商品開発・販売促進支援

(5) 事業継続対策

- ① 復興企画班は、応急対策に引き続き、必要な観光産業の実態等の情報を関係部局・機関に提供し、的確な対応が出来るように支援する。

例示：関係部局による対応

- ✓ 国との連携強化
 - ・「セーフティネット保証制度」（中小企業庁所管）適用要請等
 - ・「雇用調整助成金」（厚生労働省所管）の支給対象緩和要請等
- ✓ 県融資制度による対応
- ✓ 政府系金融機関、民間金融機関、信用保証協会等と連携した復興資金の緊急融資等

- ② 復興企画班は、必要に応じて、関係部局との連絡会議を開催する。
- ③ 情報班は、OCVBとともに各種金融相談窓口の設置など、県の対応について、観光関連団体・事業者等へ周知する。

(6) 風評対策

ア 正確でない情報の流布が確認された場合の対策

情報班は、観光産業に多大な影響を与える情報等の流布を確認した場合、連絡会議又は観光対策本部等に報告する。

連絡会議又は観光対策本部等は、必要に応じて適切な対応方針を検討・決定する。

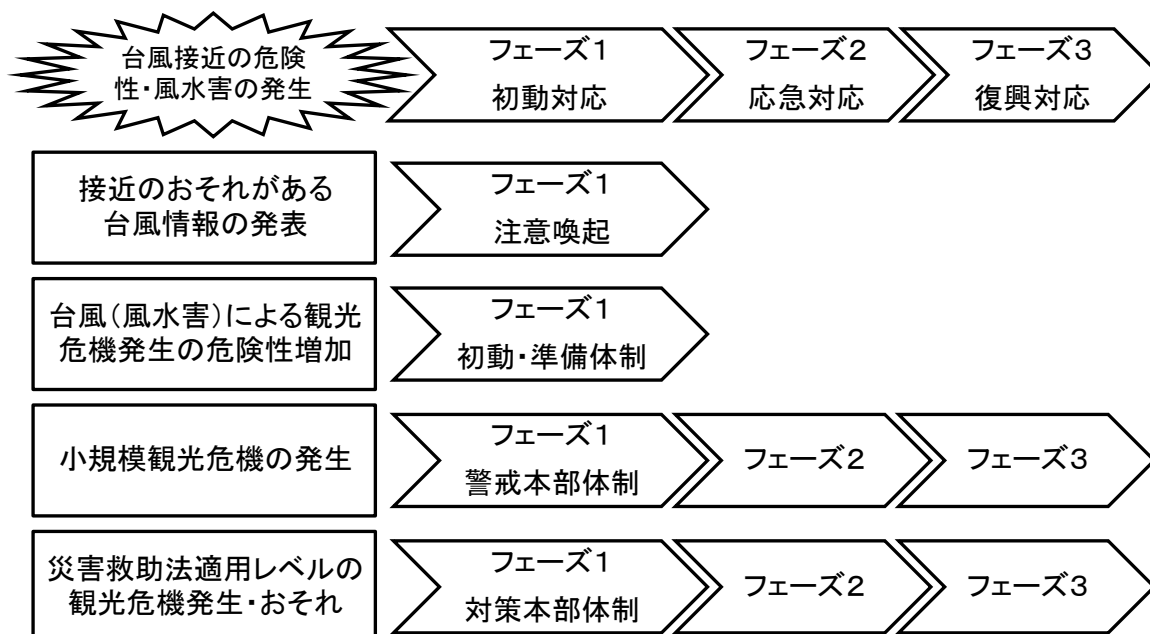
なお、県が公式に発表した内容は、県ウェブサイトにも速やかに掲載し、周知を図る。

例示：検討事項

- ✓ メディア（ウェブサイト、フェイスブック、ツイッター、報道機関への提供など）に応じて沖縄観光に関する正確でわかりやすいコンテンツの作成

II 台風（風水害）対応基本マニュアル

【観光危機管理対応フロー】



	フェーズ1 初動対応	フェーズ2 応急対応	フェーズ3 復興対応
危機管理業務	<u>1 初動（準備）対応</u> (1) 情報収集・共有 (2) 台風災害警戒活動 (3) 体制設置 (4) 初動対策の決定 (5) 初動対策の実施	<u>2 応急対応</u> (1) 情報収集・共有 (2) 応急対策の決定 (3) 応急対策の実施 ア 観光危機関連情報の発信 イ 那覇空港滞留防止対策 ウ 観光客帰宅対策 エ 風評対策 オ 事業継続対策	<u>3 復興対応</u> 「地震・津波対応基本マニュアル」を参照。 (1) 観光産業への影響状況等の調査 (2) 収集した情報の分析 (3) 復興対策の決定 (4) 誘客プロモーション活動等の実施 (5) 事業継続対策 (6) 風評対策

1 初動（準備）対応

(1) 情報収集・共有

- ① 情報班は、県内に影響の発生するおそれのある台風情報に接した（入手した）場合、台風の概況を確認するため、関係部局等から関係する情報を収集する（本章第1節2（1）参照。以下同じ。）。
- ② 情報班は、収集した情報に基づき、本実行計画第1章第2節を参考に観光客・観光関連事業者への影響等を推測し、必要に応じて、観光振興課長等に報告・共有する。（第1節2（1））。

例示：収集する情報	例示：収集先
✓ 台風の概況（規模、予想進路）	✓ 沖縄気象台、防災危機管理課（県災対本部等）等

(2) 台風災害警戒活動

- ① 情報班は、OCVBと連携して、注意喚起を行う。
- ② 情報班は、OCVBと連携して、観光施設の応急対策及び被害状況等を収集するため、台風接近前に関係団体・事業者に対して被害情報の報告依頼を行う。

例示：収集する情報	例示：情報収集先
✓ 観光関連施設の被害状況	✓ 市町村
✓ イベント開催状況	✓ 宿泊事業関連団体
✓ 観光客への影響状況	✓ OCVB

※台風接近前の初動対応において各主体に期待する役割（例）

対応事項	主な実施者
✓ 観光客向け警戒情報の発信	✓ OCVB
✓ 交通機関の運行（運航）情報発信	✓ 沖縄県バス協会、沖縄旅客船協会、沖縄都市モノレール（株）、航空会社、OCVB
✓ 那覇空港の滞留者対策	✓ 台風時観光客対策協議会（事務局はOCVB）
✓ 航空チケット変更手続き方法等の案内	✓ 航空会社、OCVB
✓ 空港旅客ターミナルビルの閉鎖情報の	✓ 空港旅客ターミナルビル管理者、OCVB

(3) 体制設置

- ① 上記(1)②により観光客又は観光産業に相当程度の被害が発生するおそれがあるとき、第1節2(3)に基づき、沖縄県観光危機管理連絡会議を開催する。
- ② 総括班は、観光対策本部等の設置が決定された場合は、第1節3(1)に基づき、本部構成員及び関係機関等へ設置の通知を行う。

(4) 初動対策の決定

- ① 情報班は、分析結果を連絡会議又は観光対策本部等で報告する。
- ② 連絡会議又は観光対策本部等において、その時点における文化観光スポーツ部の対応力の確認を行うとともに、対応事項を検討・決定する。

例示：検討事項
✓ 観光関連情報収集体制の整備
✓ 観光関連情報発信に向けた体制の整備
✓ 県災対本部等との連携体制の整備

(5) 初動対策の実施

総括班・情報班等は、決定された初動対策を実施する。

例示：初動対策事項
✓ 県災対本部等への人員派遣
✓ 市町村への情報収集・伝達手段の確認
✓ OCVBによる観光関連事業者への情報収集・伝達手段の確認
✓ 観光関連情報発信専用サイトの設置着手
✓ 観光関連情報の迅速な多言語化に向けた準備

2 応急対応

(1) 情報収集・共有

- ① 情報班は、観光客及び観光関連事業者の被災情報及び沖縄観光に関する風評情報等を収集する。(時間経過とともに収集内容を充実させる。)

例示：収集する情報	例示：収集先
✓ 台風被害全体の把握 (インフラ・ライフラインなど)	✓ 県災対本部等
✓ 観光客の避難状況	✓ 県災対本部等、市町村観光担当課
✓ 観光関連事業者の経営及び営業状況	✓ 県災対策本部等、市町村観光担当課、OCVB、観光関連団体・事業者
✓ マーケットの動向	✓ 県海外事務所、OCVB
✓ 沖縄観光に関する風評情報	✓ OCVBがモニタリング

- ② 総括班は、滞留観光客対応及び観光産業の復興対応などを円滑に実施するため、県災対本部等と調整の上、関係機関に情報を提供し、連携を図る。

例示：共有する情報	例示：提供先
✓ 観光客が避難している施設や人数の状況	✓ 沖縄総合事務局、沖縄旅客船協会、沖縄県バス協会、JATA沖縄支部等 ※滞在観光客総数など総括的な情報は、上記以外にも適宜、関係機関にも提供する。
✓ 観光関連事業者の経営及び営業状況	✓ 沖縄総合事務局等

(2) 応急対策の決定

連絡会議又は観光対策本部等は、対応する事項を検討・決定し、優先順位を付けた上で対策を実施する。

例示：検討事項
✓ 観光危機関連情報の発信
✓ 那覇空港滞留防止対策
✓ 観光客の帰宅対策
✓ 沖縄観光に関する風評対策
✓ 事業継続対策

(3) 応急対策の実施

ア 観光危機関連情報の発信

情報班は、OCVBと連携して、外国人観光客を含め避難している観光客が必要な情報を発信する。

例示：発信する情報	例示：発信手段・方法
✓ OCVBコンタクトセンターの設置状況	✓ 県ウェブサイト
✓ 通訳人材派遣会社・ボランティア団体一覧	✓ OCVBウェブサイト及びSNS
✓ 外国語対応可能な医療機関一覧	✓ 市町村へ観光客が避難する避難所等への周知依頼
✓ 帰宅促進に関する情報	✓ OCVB及び観光関連団体へ加盟事業者への周知依頼
✓ インフラ・ライフラインの復旧状況	
✓ 在日各国大使館・領事館連絡先	

イ 那覇空港滞留防止対策

情報班は、「台風時観光客対策協議会」が設置された場合、同協議会において定めた県の担任事項を遂行する。

(参考)	
沖縄県及び那覇市の役割（「台風時観光客対策協議会構成機関の担任事項」抜粋）	
✓	県及び那覇市は、台風対策関係機関の担当事務が円滑に実施されるよう連絡調整を図るとともに、民間団体が対応し難いトラブル等が発生した場合にその解決にあたる。
✓	一時待機所を設置した場合においては、主管係として観光客への情報提供、接遇、誘導などの取り纏め（沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課）、又はそのサポート（那覇市）を行う。

ウ 観光客帰宅対策

- ① 帰宅対策班は、観光客の帰宅促進に必要な情報を収集し、整理する。
- ② 帰宅対策班は、情報の発信にあたっては、上記アに例示する手段・方法を参考に多言語化により行う。
- ③ 帰宅対策班は、県災対本部等と調整の上、関係部局・機関と連携して観光客の早期帰宅を促進するために必要な対応を行う。

例示：発信する情報又は対策事項	例示：収集先又は連携先
✓ 臨時便の増便要請	✓ 航空会社、県災対本部等（交通政策課等）、那覇空港事務所
✓ 交通機関の運行（運航）情報	✓ 県災対本部等（交通政策課）、OCVB、沖縄県バス協会、沖縄旅客船協会、沖縄都市モノレール（株）、航空会社
✓ 航空券手配方法に関する情報	✓ OCVB、航空会社等

エ 風評対策

情報班は、報道、ウェブサイト、フェイスブック、ツイッター等SNSで流れる沖縄観光に影響を与える恐れのある情報を確認した場合、連絡会議又は観光対策本部等に報告する。

連絡会議又は観光対策本部等は、必要に応じて適切な対応方針を検討・決定する。
なお、県が公式に発表した内容は、県ウェブサイト上に速やかに掲載し、周知を図る。

例示：対策事項
✓ メディア（ウェブサイト、フェイスブック、ツイッター、報道機関への提供など）に応じた正確でわかりやすいコンテンツの作成

オ 事業継続対策

復興企画班は、観光関連事業者の事業及び雇用継続を図るため、経営及び営業状況・分析結果を県災対本部等に提供するとともに、迅速な対策に向け中小企業支援課、雇用政策課及び国の関係機関と連携を強化して対応を行う。

例示：対策事項
✓ 関係部局・機関への事業継続対策検討依頼・連携
✓ 観光関連事業者に対する融資・補助金制度の周知

3 復興対応

連絡会議又は観光対策本部等は、沖縄の観光産業に甚大な影響を与える台風（風水害）が発生した場合、「地震・津波対応基本マニュアル」の復興対応を参考に対応にあたる。

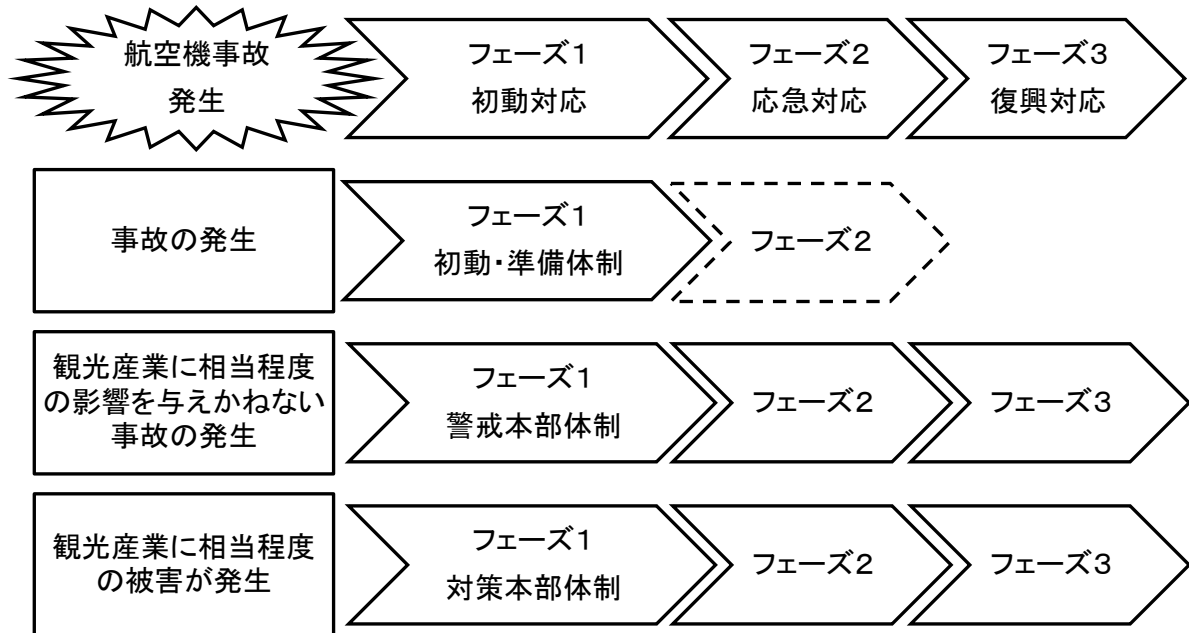
観光危機別の対応基本マニュアル

【人的災害・危機編】

Ⅲ 航空機事故災害対応基本マニュアル

Ⅲ 航空機事故災害対応基本マニュアル

【観光危機管理対応フロー】



	フェーズ1 初動対応	フェーズ2 応急対応	フェーズ3 復興対応
危機管理業務	<u>1 初動（準備）対応</u> (1) 覚知 (2) 情報収集・共有 (3) 体制設置 (4) 初動対策の決定 (5) 初動対策の実施	<u>2 応急対応</u> (1) 情報収集 (2) 応急対策の決定 (3) 応急対策の実施	<u>3 復興対応</u> 「地震・津波対応基本マニュアル」を参照。 (1) 観光産業への影響状況等の調査 (2) 収集した情報の分析 (3) 復興対策の決定 (4) 誘客プロモーション活動等の実施 (5) 事業継続対策 (6) 風評対策

1 初動（準備）対応

(1) 覚知

情報班は、航空機事故情報に接した（入手した）場合、直ちに観光振興課長に報告する（本章第1節2（1）参照。以下同じ）。なお、観光振興課長が不在の場合は、観光政策統括監又は部長へ報告する。

(2) 情報収集・共有

- ① 情報班は、災害の概況を確認するため、報道や関連部局等から関係する情報を収集する（第1節2（1））。
- ② 情報班は、収集した情報に基づき、本実行計画第1章第2節を参考に観光客・観光関連事業者への影響等を推測し、観光振興課長等に報告する（第1節2（1）③④）。
- ③ 情報班は、上記②の分析結果を各班及び部内各課長へ提供し、共有を図る（第1節2（1）④）。

例示：収集する情報	例示：情報収集先
✓ 事故の状況 ✓ 事故発生航空会社の対応状況 ✓ 搭乗者の状況 ✓ 空港内滞留者の状況	✓ 報道、防災危機管理課（県災対本部等）、 空港課、関係市町村、那覇空港事務所、 航空会社、空港旅客ターミナルビル管理 者、OCVB等

(3) 体制設置

- ① 上記（2）①により観光客に相当程度の影響が発生又は発生するおそれがあるとき、第1節2（3）に基づき、沖縄県観光危機管理連絡会議を開催する。
- ② 総括班は、観光対策本部等の設置が決定された場合は、第1節3（1）アに基づき、本部構成員及び関係機関等へ設置の通知を行う。

(4) 初動対策の決定

- ① 情報班は、分析結果を連絡会議又は観光対策本部等で報告する。
- ② 連絡会議又は観光対策本部等において、文化観光スポーツ部の対応事項を検討・決定する。

例示：検討事項
✓ 災対本部等との連携体制の整備 ✓ 観光危機関連情報の発信に向けた体制の整備

(5) 初動対策の実施

総括班・情報班等は、決定された初動対策を実施する。

例示：初動対策事項
✓ 県災対本部等への人員派遣
✓ 観光関連情報発信専用サイトの設置着手
✓ 観光危機関連情報の迅速な多言語化に向けた準備

2 応急対応

(1) 情報収集

情報班は、観光客、観光事業者及び沖縄観光の状況に関する情報を収集する。(時間経過とともに収集内容を充実させる。)

例示：収集する情報	例示：情報収集先
✓ 事故対応状況 ✓ 空港再開情報	✓ 報道、防災危機管理課（県災対本部等）、 空港課、関係市町村、那覇空港事務所、 航空会社、OCVB等

(2) 応急対策の決定

連絡会議又は観光対策本部等は、文化観光スポーツ部の対応する事項を検討・決定し、優先順位を付けた上で対策を実施する。

例示：検討事項
✓ 観光危機管理情報の発信

(3) 応急対策の実施

ア 観光危機関連情報の発信

情報班は、OCVBと連携して、外国人観光客を含め避難している観光客が必要な情報を発信する。

例示：発信する情報	例示：発信手段・方法
✓ 空港再開情報 ✓ 航空便の変更手続き方法に関する情報	✓ 県ウェブサイト ✓ OCVBウェブサイト、フェイスブック、 ツイッター、多言語コンタクトセンター

※応急対応において各主体に期待する役割（例）

a OCVB ・空港滞留者へのホテル等の情報提供

3 復興対応

連絡会議又は観光対策本部等は、空港閉鎖の長期化等により、沖縄の観光産業に大きな影響を与える航空機事故災害が発生した場合、「地震・津波対応基本マニュアル」の復興対応を参考に対応にあたる。

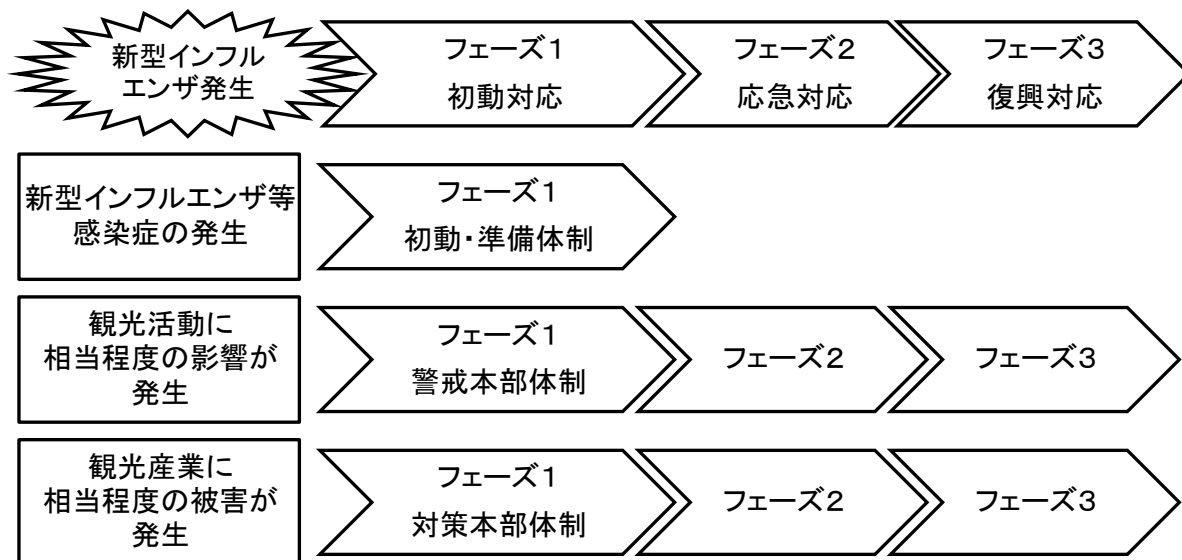
観光危機別の対応基本マニュアル

【健康危機編】

IV 感染症（新型インフルエンザ）対応基本マニュアル

IV 感染症（新型インフルエンザ）対応基本マニュアル

【観光危機管理対応フロー】



	フェーズ1 初動対応	フェーズ2 応急対応	フェーズ3 復興対応
危機管理業務	<u>1 初動（準備）対応</u> (1) 覚知 (2) 情報収集・共有 (3) 体制設置 (4) 初動対策の決定 (5) 初動対策の実施	<u>2 応急対応</u> (1) 情報収集・共有 (2) 応急対策の決定 (3) 応急対策の実施 ア 観光危機関連情報の発信 イ 風評対策 ウ 事業継続対策	<u>3 復興対応</u> (1) 観光産業への影響状況等の調査 (2) 収集した情報の分析 (3) 復興対策の決定 (4) 誘客プロモーション活動等の実施 ア 国や全国組織との連携 イ 旅行業界との協力体制 ウ 戦略的な実施 (5) 事業継続対策 (6) 風評対策

1 初動（準備）対応（海外発生・県内未発生期、県内発生早期）

（1） 覚知

情報班は、新型インフルエンザ発生に関する情報に接した（入手した）場合、観光振興課長に報告する（本章第1節2（1）①参照。以下同じ）。

（2） 情報収集・共有

- ① 情報班は、新型インフルエンザ発生の概況を確認するため、関係部局等から関係する情報を収集する（第1節2（1）②）。
- ② 情報班は、収集した情報に基づき、本実行計画第1章第2節を参考に観光客・観光関連事業者への影響等を推測し、観光振興課長等に報告する（第1節2（1）③④）
- ③ 情報班は、上記②の分析結果を各班及び部内各課長へ提供し、共有を図る（第1節2（1）④）。

例示：収集する情報	例示：収集先
✓ 新型インフルエンザの感染状況	✓ 健康長寿課（県新型インフルエンザ等対策本部）
✓ 観光客向け情報（感染予防、県内の医療体制など）	✓ 健康長寿課（県新型インフルエンザ等対策本部）
✓ 県の対策 ・『帰国者・接触者相談センター』の設置概要 ・『新型インフルエンザ等対策コールセンター』の設置概要	✓ 健康長寿課（県新型インフルエンザ等対策本部）

（3） 体制設置

- ① 第1節2（3）に基づき、沖縄県観光危機管理連絡会議を開催する。
- ② 総括班は、観光対策本部等の設置が決定された場合は、第1節3（1）アに基づき、本部構成員及び関係機関等へ設置の通知を行う。

（4） 初動対策の決定

- ① 情報班は、分析結果を連絡会議又は観光対策本部等で報告する。
- ② 連絡会議又は観光対策本部等において、文化観光スポーツ部の対応事項を検討・決定する。

例示：検討事項
✓ 県新型インフルエンザ等対策本部との連携体制の整備
✓ 観光関連情報収集体制の整備
✓ 観光危機関連情報発信に向けた体制の整備

(5) 初動対策の実施

総括班・情報班等は、決定された初動対策を実施する。

例示：初動対策事項

- ✓ 県新型インフルエンザ等対策本部への人員派遣
- ✓ 観光関連情報発信専用サイトの設置準備
- ✓ 観光危機関連情報の多言語化に向けた準備（県新型インフルエンザ等対策本部への多言語化された各種情報提供依頼を含む。）
- ✓ 観光客向け感染予防等情報チラシ（安心カード）の作成準備
- ✓ 修学旅行向け新型インフルエンザに関するQ&Aの作成準備
- ✓ 宿泊事業者への在宅療養を要する観光客受入協力依頼

※初動対応において各主体に期待する役割（例）

- a 観光関連事業者
 - ・感染予防、感染対策に関する正しい知識の従業員への周知
 - ・事業継続計画の確認等により、県内で流行した場合における営業維持に向けた備え
 - ・観光関連施設内における感染予防等の徹底
- b OCVB
 - ・観光客及び観光関連事業者に対する県新型インフルエンザ等対策本部が実施する各種対策をウェブサイト、フェイスブック、ツイッター及びコンタクトセンターより情報発信
 - ・観光関連事業者への情報収集・伝達手段の確認
 - ・観光関連団体・事業者等に対する感染予防、感染対策の周知徹底

2 応急対応（県内発生早期、県内感染期、小康期）

（1）情報収集・共有

- ① 情報班は、観光客、観光事業者及び沖縄観光の状況に関する情報を収集する（時間経過とともに収集内容を充実させる。）。

例示：提供する情報	例示：提供先
✓ 県内外の感染状況	✓ 健康長寿課（県新型インフルエンザ等対策本部）
✓ 県の対策	✓ 健康長寿課（県新型インフルエンザ等対策本部）
✓ 予約キャンセル状況	✓ 航空会社、旅行業団体、宿泊事業関連団体、OCVB
✓ 観光関連事業者の経営及び営業状況	✓ OCVB、観光関連団体・事業者
✓ マーケットの動向	✓ 県海外事務所、OCVB
✓ 沖縄観光に関する風評情報	✓ OCVBがモニタリング

- ② 総括班は、観光産業の復興対応などを円滑に実施するため、関係機関に情報を提供し、連携を図る。

例示：提供する情報	例示：提供先
✓ 観光関連事業者の経営及び営業状況	✓ 沖縄総合事務局等

（2）応急対策の決定

連絡会議又は観光対策本部等は、文化観光スポーツ部の対応する事項を検討・決定し、優先順位を付けた上で対策を実施する。

例示：検討事項
✓ 観光危機関連情報の発信
✓ 観光客向け感染予防等情報チラシ（安心カード）の作成・配布（多言語化）
✓ 修学旅行向け新型インフルエンザに関するQ&Aの作成・配布
✓ 事業継続対策
✓ 沖縄観光に関する風評対策

(3) 応急対策の実施

ア 観光危機関連情報の発信

情報班は、OCVBと連携して、外国人観光客を含め観光客が必要な情報を発信する。

例示：発信する情報	例示：発信手段・方法
<ul style="list-style-type: none">✓ OCVBコンタクトセンターの設置状況✓ 通訳人材派遣会社・ボランティア団体一覧※新型インフルエンザ等の医療通訳については、感染予防のため、病院等への派遣は行えず、電話での三者通話等によることに留意。✓ 観光客向け感染予防等情報（パンフレットなど）✓ 新型インフルエンザに関するQ&A	<ul style="list-style-type: none">✓ 県ウェブサイト✓ OCVBウェブサイト及びSNS

イ 風評対策

情報班は、報道、ウェブサイト、フェイスブック、ツイッター等SNSで流れる沖縄観光に影響を与える恐れのある情報を確認した場合、連絡会議又は観光対策本部等に報告する。

連絡会議又は観光対策本部等は、必要に応じて適切な対応方針を検討・決定する。
なお、県が公式に発表した内容は、県ウェブサイトに速やかに掲載し、周知を図る。

例示：対策事項
<ul style="list-style-type: none">✓ メディア（ウェブサイト、フェイスブック、ツイッター、報道機関への提供など）に応じた正確でわかりやすいコンテンツの作成

ウ 事業継続対策

復興企画班は、観光関連事業者の事業及び雇用継続を図るため、経営及び営業状況・分析結果を県災対本部等に提供するとともに、迅速な対策に向け中小企業支援課、雇用政策課及び国の関係機関と連携を強化して対応を行う。

例示：対策事項
<ul style="list-style-type: none">✓ 関係部局・機関への事業継続対策検討依頼・連携✓ 観光関連事業者に対する融資・補助金制度の周知

3 復興対応（小康期）

（1）観光産業への影響状況等の調査

- ① 情報班は、観光客数の早期回復や観光関連事業者の事業継続支援のため、沖縄観光の影響状況等について収集する（時間経過とともに収集内容を充実させる。）。

例示：収集する情報	例示：収集先
✓ 航空便、ホテル等の予約状況	✓ OCVB、航空会社、宿泊事業関連団体
✓ 修学旅行、一般団体旅行等の実数・見通し等団体旅行の計画状況	✓ OCVB、旅行業団体
✓ 全国規模に集客が期待できるイベント等の計画状況	✓ OCVB等
✓ 観光関連事業者の経営及び営業状況	✓ OCVB、観光関連団体・事業者

- ② 情報班は、誘客プロモーションを戦略的に実施するため、県海外事務所やOCVB等を通じて、沖縄観光に関する国内外の市場動向を把握する。

例示：調査事項
✓ 現地旅行者等における沖縄観光に係る販売メニュー等（数、対前年比等）
✓ 現地旅行者等における沖縄観光の販促方針等
✓ 現地旅行者等窓口における沖縄観光への顧客の評判・評価

（2）収集した情報の分析

- ① 情報班は、収集した情報に基づき、国内外市場における沖縄観光の動向、観光関連産業の現状を分析する。

例示：分析事項
a 国内外市場における沖縄観光の動向等 <ul style="list-style-type: none"> ・平常時の主要マーケットと現状の比較 ・沖縄観光に関する消費者（観光客）マインド ・沖縄観光に関する県外旅行者等のマインド ・年齢層別、性別、旅行形態別の動向
b 観光関連産業の現状 <ul style="list-style-type: none"> ・観光関連事業者の経営及び営業状況（休業数、傾向、見通し等） ・観光関連事業（産業）継続に支障となっている事項（解決課題）の抽出

- ② 情報班は、分析結果を各班及び部内各課長に提供し、共有を図る。

(3) 復興対策の決定

- ① 情報班は、分析結果を連絡会議又は観光対策本部等で報告する。
- ② 連絡会議又は観光対策本部等において、対策方針を決定する。
- ③ 総括班は、連絡会議又は観光対策本部等において決定した対策方針を各班及び部各課長へ提供し、共有を図る。
- ④ 復興推進班は、対策方針に従い観光関連事業者等と意見交換を行いながら、誘客プロモーションを企画・立案する。

例示：観光関連事業者等との意見交換の場

✓ OCVBが主催する観光コンベンション推進協議会

- ⑤ 復興企画班は、応急対策に引き続き、観光関連事業者の事業及び雇用継続を図るため、中小企業支援課、雇用政策課及び国の関係機関と緊急融資等、その対応策について協議する。
- ⑥ 連絡会議又は観光対策本部等は、上記③、④を踏まえ、対策やその優先順位を決定する。
- ⑦ 総括班は、連絡会議又は観光対策本部等において決定した対策を各班及び部内各長へ提供し、共有を図る。
- ⑧ 連絡会議又は観光対策本部等は、感染症の収束により安心して旅行出来る環境が整いつつある段階に、状況を総合的に勘案した上で、誘客プロモーション活動の実施時期を判断する。

例示：対策事項

a 観光誘客プロモーション活動

- ・ 著名人、影響力のある媒体等を活用した沖縄観光プラスイメージ醸成
- ・ 沖縄観光商品造成に向けた旅行業界との協力体制
- ・ 首長を筆頭とした復興キャラバンの実施
- ・ 国や全国組織との連携
- ・ 県外旅行者等を招いたPR活動の実施
- ・ 県外市場における誘客イベントの実施
- ・ 航空路線別プロモーション
- ・ 修学旅行・MICEの誘致対策
- ・ メディアなどを活用した情報発信
- ・ 新たな商品開発・販売促進支援

b 事業継続対策

- ・ 国、関係金融機関との連携

c 風評対策

- ・ 迅速に正確な情報を発信
- ・ 外国政府等により渡航の延期勧告がなされている場合には、正確な情報を提供

(4) 誘客プロモーション活動等の実施

ア 国や全国組織との連携

県は、早期復興に向けたプロモーション活動等を迅速に行うため、国をはじめ、全国組織との連携を図る。

例示：連携内容
✓ 国への支援・協力要請
✓ 経済団体連合会等民間団体へ支援・協力依頼（MICE開催など）
✓ 全国規模イベントとの連携

イ 旅行業界との協力体制

復興推進班は、早期復興に向けたプロモーション活動等を効果的に推進するため、旅行業界との協力体制を強化する。

例示：協力内容								
a 沖縄観光商品造成のための情報提供								
<table border="1"><thead><tr><th>例示：提供内容</th><th>例示：提供先</th></tr></thead><tbody><tr><td>✓ 新型インフルエンザの推移（終息期にあること）</td><td>✓ 県内に事務所を持つ大手旅行者（仕入れ担当）</td></tr><tr><td>✓ 県内イベント開催状況</td><td>✓ 日本旅行業協会（JATA）、全国旅行業協会（ANTA）、日本政府観光局（JNTO）</td></tr><tr><td>✓ 観光関連施設の営業状況</td><td>✓ 海外旅行者</td></tr></tbody></table>	例示：提供内容	例示：提供先	✓ 新型インフルエンザの推移（終息期にあること）	✓ 県内に事務所を持つ大手旅行者（仕入れ担当）	✓ 県内イベント開催状況	✓ 日本旅行業協会（JATA）、全国旅行業協会（ANTA）、日本政府観光局（JNTO）	✓ 観光関連施設の営業状況	✓ 海外旅行者
例示：提供内容	例示：提供先							
✓ 新型インフルエンザの推移（終息期にあること）	✓ 県内に事務所を持つ大手旅行者（仕入れ担当）							
✓ 県内イベント開催状況	✓ 日本旅行業協会（JATA）、全国旅行業協会（ANTA）、日本政府観光局（JNTO）							
✓ 観光関連施設の営業状況	✓ 海外旅行者							
b 積極的な沖縄観光商品造成や販売のための旅行者等の招へい								

ウ 戦略的なプロモーション活動の実施

復興推進班は、国、OCVB、市町村、観光関連事業者等と連携して優先順位や実施時期を検討した上で、戦略的なプロモーション活動を実施する。

例示：実施事項
✓ 首長を筆頭とした復興キャラバンの実施
✓ 県外市場における誘客イベントの実施
✓ 航空路線別プロモーション
✓ 修学旅行・MICEの誘致対策
✓ メディアなどを活用した情報発信
✓ 新たな商品開発・販売促進支援

(5) 事業継続対策

- ① 復興企画班は、応急対策に引き続き、観光産業の実態を関係部局・機関に提供し、的確な対応が出来るように支援する。

例示：関係部局による対応

- ✓ 国との連携強化
 - ・「セーフティネット保証制度」（中小企業庁所管）適用要請等
 - ・「雇用調整助成金」（厚生労働省所管）の支給対象緩和要請等
- ✓ 県融資制度による対応
- ✓ 政府系金融機関、民間金融機関、信用保証協会等と連携した復興資金の緊急融資等

- ③ 情報班は、OCVBとともに各種金融相談窓口の設置など、県の対応について、観光関連団体・事業者等へ周知する。

(6) 風評対策

ア 正確でない情報の流布が確認された場合の対策

情報班は、観光産業に多大な影響を与える情報等の流布を確認した場合、連絡会議又は観光対策本部等に報告する。

連絡会議又は観光対策本部等は、必要に応じて適切な対応方針を検討・決定する。

なお、県が公式に発表した内容は、県ウェブサイトにも速やかに掲載し、周知を図る。

例示：検討事項

- ✓ メディア（ウェブサイト、フェイスブック、ツイッター、報道機関への提供など）に応じて沖縄観光に関する正確でわかりやすいコンテンツの作成

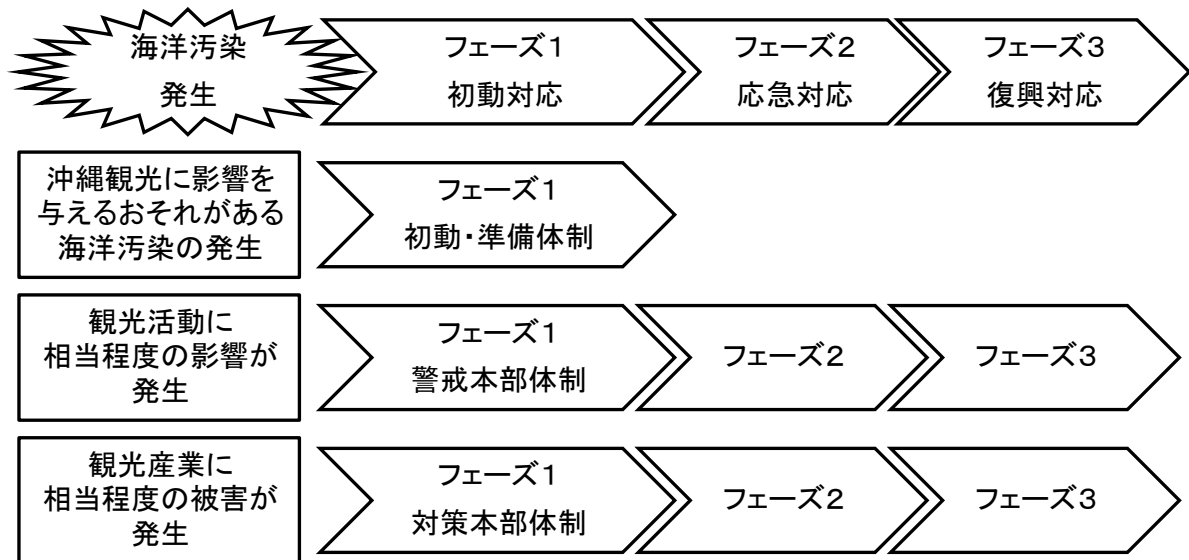
観光危機別の対応基本マニュアル

【環境危機編】

V 海洋汚染対応基本マニュアル

V 海洋汚染対応基本マニュアル

【観光危機管理対応フロー】



	フェーズ1 初動対応	フェーズ2 応急対応	フェーズ3 復興対応
危機管理業務	<u>1 初動（準備）対応</u> (1) 覚知 (2) 情報収集・共有 (3) 体制設置 (4) 初動対策の決定 (5) 初動対策の実施	<u>2 応急対応</u> (1) 情報収集・共有 (2) 応急対策の決定 (3) 応急対策の実施 ア 観光危機関連情報の発信 イ 風評対策 ウ 事業継続対策	<u>3 復興対応</u> (1) 観光産業への影響状況等の調査 (2) 収集した情報の分析 (3) 復興対策の決定 (4) 誘客プロモーション活動等の実施 ア 国や全国組織との連携 イ マリンレジャー関連団体・旅行業界との協力体制 ウ 戦略的な実施 (5) 事業継続対策 (6) 風評対策

1 初動（準備）対応

(1) 覚知

情報班は、県内に影響の発生するおそれのある海洋汚染発生に関する情報に接した（入手した）場合、観光振興課長に報告する（本章第1節2（1）①参照。以下同じ）。

(2) 情報収集・共有

- ① 情報班は、海洋汚染発生の概況を確認するため、関係部局等から関係する情報を収集する（第1節2（1）②）。
- ② 情報班は、収集した情報に基づき、本実行計画第1章第2節を参考に観光客・観光関連事業者への影響等を推測し、観光振興課長等に報告する（第1節2（1）③④）。
- ③ 情報班は、上記②の分析結果を各班及び部内各課長へ提供し、共有を図る（第1節2（1）④）。

例示：収集する情報	例示：収集先
✓ 事故・汚染の状況	✓ 報道、防災危機管理課（県災対策本部等）等

(3) 体制設置

- ① 第1節2（3）に基づき、沖縄県観光危機管理連絡会議を開催する。
- ② 総括班は、観光対策本部等の設置が決定された場合は、第1節3（1）アに基づき、本部構成員及び関係機関等へ設置の通知を行う。

(4) 初動対策の決定

- ① 情報班は、分析結果を連絡会議又は観光対策本部等で報告、共有する。
- ② 連絡会議又は観光対策本部等において、文化観光スポーツ部の対応事項を検討・決定する。

例示：検討事項
✓ 県災対本部等との連携体制の整備
✓ 観光関連情報収集体制の整備
✓ 観光危機関連情報発信に向けた体制の整備

(5) 初動対策の実施

総括班・情報班等は、決定された初動対策を実施する。

例示：初動対策事項
✓ 県災対本部等への人員派遣 ✓ 観光関連情報発信専用サイトの設置着手 ✓ 観光危機関連情報の多言語化に向けた準備

※初動対応において各主体に期待する役割（例）

a マリンレジャー関連事業者
・ 関係機関との連携体制構築
b 市町村
・ 海上保安本部、関係機関との連携体制の構築
c OCVB
・ ウェブサイト、フェイスブック、ツイッターによる災害情報、警戒区域に関する観光客及び観光関連事業者向け情報発信
・ 観光関連事業者への情報収集・伝達手段の確認

2 応急対応

(1) 情報収集・共有

- ① 情報班は、観光客、観光事業者及び沖縄観光の状況に関する情報を収集する（本章第1節2（1））。（時間経過とともに収集内容を充実させる。）

例示：収集する情報	例示：収集先
✓ 汚染の状況	✓ 県災対本部等
✓ 海難等対策本部、県災対本部等の対応状況	✓ 県災対本部等
✓ 汚染地域沿岸の観光関連施設、マリンレジャー関連事業者の経営及び営業状況	✓ 市町村観光担当課、OCVB、各観光関連団体・事業者
✓ 沖縄観光の予約キャンセル状況	✓ OCVB、航空会社、旅行業団体、宿泊事業関連団体
✓ マーケットの動向	✓ 県海外事務所、OCVB
✓ 沖縄観光に関する風評情報	✓ OCVBがモニタリング

- ② 総括班は、滞留観光客対応及び観光産業の復興対応などを円滑に実施するため、県災対本部等と調整の上、関係機関に情報を提供し、連携を図る。

例示：提供する情報	例示：提供先
✓ 汚染地域沿岸の観光関連施設、マリンレジャー関連事業者の経営及び営業状況	✓ 沖縄総合事務局等

(2) 応急対策の決定

連絡会議又は観光対策本部等は、文化観光スポーツ部の対応する事項を検討・決定し、優先順位を付けた上で対策を実施する。

例示：検討事項
✓ 観光危機関連情報の発信
✓ 観光産業事業継続対応
✓ 風評関連情報の収集強化
✓ マリンレジャー事業団体との連携強化

(3) 応急対策の実施

ア 観光危機関連情報の発信

情報班は、OCVBと連携して、外国人観光客を含め観光客が必要な情報を発信する。

例示：発信する情報	例示：発信手段・方法
✓ OCVB多言語コンタクトセンターの設置状況	✓ 県ウェブサイト
✓ 事故・汚染状況	✓ OCVBウェブサイト及びSNS
✓ 流出重油の拡散防止、回収状況	
✓ 警戒区域情報	

イ 風評対策

情報班は、報道、ウェブサイト、フェイスブック、ツイッター等SNSで流れる沖縄観光に影響を与える恐れのある情報を確認した場合、連絡会議又は観光対策本部等に報告する。

連絡会議又は観光対策本部等は、必要に応じて適切な対応方針を検討・決定する。
なお、県が公式に発表した内容は、県ウェブサイトに速やかに掲載し、周知を図る。

例示：対策事項
✓ メディア（ウェブサイト、フェイスブック、ツイッター、報道機関への提供など）に応じた正確でわかりやすいコンテンツの作成

ウ 事業継続対策

復興企画班は、観光関連事業者の事業及び雇用継続を図るため、経営及び営業状況・分析結果を県災対本部等に提供するとともに、迅速な対策に向け中小企業支援課、雇用政策課及び国の関係機関と連携を強化して対応を行う。

例示：対策事項
✓ 関係部局・機関への事業継続対策検討依頼・連携
✓ 観光関連事業者に対する融資・補助金制度の周知

3 復興対応

(1) 観光産業への影響状況等の調査

- ① 情報班は、観光客数の早期回復や観光関連事業者の事業継続支援のため、沖縄観光の影響状況等について収集する。(時間経過とともに収集内容を充実させる。)

例示：収集する情報	例示：収集先
✓ 航空便、ホテル等の予約状況	✓ OCVB、航空会社、宿泊事業関連団体
✓ 修学旅行、一般団体旅行等の実数・見通し等団体旅行の計画状況	✓ OCVB、旅行業団体
✓ 全国規模に集客が期待できるイベント等の計画状況	✓ OCVB等

- ② 情報班は、誘客プロモーションを戦略的に実施するため、県海外事務所やOCVB等を通じて、沖縄観光に関する国内外の市場動向を把握する。

例示：調査事項
✓ 現地旅行者等における沖縄観光に係る販売メニュー等（数、対前年比等）
✓ 現地旅行者等における沖縄観光の販促方針等
✓ 現地旅行者等窓口における沖縄観光への顧客の評判・評価

(2) 収集した情報の分析

- ① 情報班は、収集した情報に基づき、国内外市場における沖縄観光の動向、観光関連産業の現状の分析を行う。

例示：分析事項
a 国内外市場における沖縄観光の動向等 <ul style="list-style-type: none"> ・平常時の主要マーケットと現状の比較 ・沖縄観光に関する消費者（観光客）マインド ・沖縄観光に関する県外旅行者等のマインド ・年齢層別、性別、旅行形態別の動向
b 観光関連産業の現状 <ul style="list-style-type: none"> ・観光関連事業者の経営及び営業状況（休廃業数、傾向、見通し等） ・観光関連事業（産業）継続に支障となっている事項（解決課題）の抽出

- ② 情報班は、分析結果を各班及び部内各課長に提供し、共有を図る。

(3) 復興対策の決定

- ① 情報班は、分析結果を連絡会議又は観光対策本部等で報告する。
- ② 連絡会議又は観光対策本部等において対策方針を決定する。
- ③ 総括班は、連絡会議又は観光対策本部等において、決定した対策方針を各班及び部内各課長へ提供し、共有を図る。また、県災対本部等へ対策方針を報告する。
- ④ 復興推進班は、対策方針に従い観光関連事業者等と意見交換を行いながら、誘客プロモーションを企画・立案する。

例示：観光関連事業者等との意見交換の場

- ✓ マリンレジャー関連団体との連絡会議の設置
- ✓ OCVBが主催する観光コンベンション推進協議会

- ⑤ 復興企画班は、応急対策に引き続き、観光関連事業者の事業及び雇用継続を図るため、中小企業支援課、雇用政策課及び国の関係機関と緊急融資等、その対応策について協議する。
- ⑥ 連絡会議又は観光対策本部等は、上記③、④を踏まえ、対策やその優先順位を決定する。
- ⑦ 総括班は、連絡会議又は観光対策本部等において、決定した対策を各班及び部内課長へ提供し、共有を図る。また、県災対本部等へ対策を報告する。
- ⑧ 連絡会議又は観光対策本部等は、漂着重油等の回収が進み安心して旅行出来る環境が整いつつある段階に、状況を総合的に勘案した上で、誘客プロモーション活動の実施時期を判断する。

例示：対策事項

- a 観光誘客プロモーション活動
 - ・ 著名人、影響力のある媒体等を活用した沖縄観光プラスイメージ醸成
 - ・ 沖縄観光商品造成に向けた旅行業界との協力体制
 - ・ 首長を筆頭とした復興キャラバンの実施
 - ・ 国や全国組織との連携 ・ 県外旅行者等を招いたPR活動の実施
 - ・ 県外市場における誘客イベントの実施 ・ 航空路線別プロモーション
 - ・ 修学旅行・MICEの誘致対策 ・ メディアなどを活用した情報発信
 - ・ 新たな商品開発・販売促進支援 ・ マリンレジャー関連イベント開催
 - ・ 漂着重油等回収ボランティアツアーの企画
 - ・ マリンレジャー関連万博等への積極的な参加
- b 事業継続対策
 - ・ 国、関係金融機関との連携
- c 風評対策
 - ・ 迅速に正確な情報を発信

(4) 誘客プロモーション活動等の実施

ア 国や全国組織との連携

県は、早期復興に向けたプロモーション活動等を迅速に行うため、国をはじめ、全国組織との連携を図る。

例示：連携内容
✓ 国への支援・協力要請
✓ 経済団体連合会等民間団体へ支援・協力依頼（MICE開催など）
✓ 全国規模イベントとの連携

イ マリンレジャー関連団体・旅行業界との協力体制

復興推進班は、早期復興に向けたプロモーション活動等を効果的に推進するため、マリンレジャー関係団体・旅行業界との協力体制を強化する。

例示：協力内容										
a 沖縄観光商品造成のための情報提供										
<table border="1"><thead><tr><th>例示：提供内容</th><th>例示：提供先</th></tr></thead><tbody><tr><td>✓ 汚染の範囲、汚染の状況</td><td>✓ 県内に事務所を持つ大手旅行業者（仕入れ担当）</td></tr><tr><td>✓ 対策の実施状況</td><td>✓ 日本旅行業協会（JATA）、全国旅行業協会（ANTA）、日本政府観光局（JNTO）</td></tr><tr><td>✓ 対策の終了見込み</td><td>✓ 海外旅行業者</td></tr><tr><td>✓ 観光関連施設の営業状況</td><td>✓ ダイビング関連団体</td></tr></tbody></table>	例示：提供内容	例示：提供先	✓ 汚染の範囲、汚染の状況	✓ 県内に事務所を持つ大手旅行業者（仕入れ担当）	✓ 対策の実施状況	✓ 日本旅行業協会（JATA）、全国旅行業協会（ANTA）、日本政府観光局（JNTO）	✓ 対策の終了見込み	✓ 海外旅行業者	✓ 観光関連施設の営業状況	✓ ダイビング関連団体
例示：提供内容	例示：提供先									
✓ 汚染の範囲、汚染の状況	✓ 県内に事務所を持つ大手旅行業者（仕入れ担当）									
✓ 対策の実施状況	✓ 日本旅行業協会（JATA）、全国旅行業協会（ANTA）、日本政府観光局（JNTO）									
✓ 対策の終了見込み	✓ 海外旅行業者									
✓ 観光関連施設の営業状況	✓ ダイビング関連団体									
b 全国的・世界的なマリンレジャー関連団体関係者の招へい										
c 積極的な沖縄観光商品造成や販売のための旅行業者等の招へい										

ウ 戦略的なプロモーション活動の実施

復興推進班は、国、OCVB、市町村、観光関連団体・事業者等と連携して実施時期を調整し、戦略的にプロモーション活動を実施する。

例示：実施内容
✓ 首長を筆頭とした復興キャラバンの実施
✓ 県外市場における誘客イベントの実施
✓ 航空路線別プロモーション
✓ 修学旅行・MICEの誘致対策
✓ メディアなどを活用した情報発信
✓ 新たな商品開発・販売促進支援
✓ 漂着重油等回収ボランティアツアーの企画

(5) 事業継続対策

- ① 復興企画班は、応急対策に引き続き、必要な観光産業の実態等の情報を関係部局・機関に提供し、的確な対応が出来るように支援する。

例示：関係部局による対応

- ✓ 国との連携強化
 - ・「セーフティネット保証制度」（中小企業庁所管）適用要請等
 - ・「雇用調整助成金」（厚生労働省所管）の支給対象緩和要請等
- ✓ 県融資制度による対応
- ✓ 政府系金融機関、民間金融機関、信用保証協会等と連携した復興資金の緊急融資等

- ② 復興企画班は、必要に応じて、関係部局との連絡会議を開催する。
- ③ 情報班は、OCVBとともに各種金融相談窓口の設置など、県の対応について、観光関連団体・事業者等へ周知する。

(6) 風評対策

ア 正確でない情報の流布が確認された場合の対策

情報班は、観光産業に多大な影響を与える情報等の流布を確認した場合、連絡会議又は観光対策本部等に報告する。

連絡会議又は観光対策本部等は、必要に応じて適切な対応方針を検討・決定する。

なお、県が公式に発表した内容は、県ウェブサイトにも速やかに掲載し、周知を図る。

例示：対応事項

- ✓ メディア（ウェブサイト、フェイスブック、ツイッター、報道機関への提供など）に応じて沖縄観光に関する正確でわかりやすいコンテンツの作成

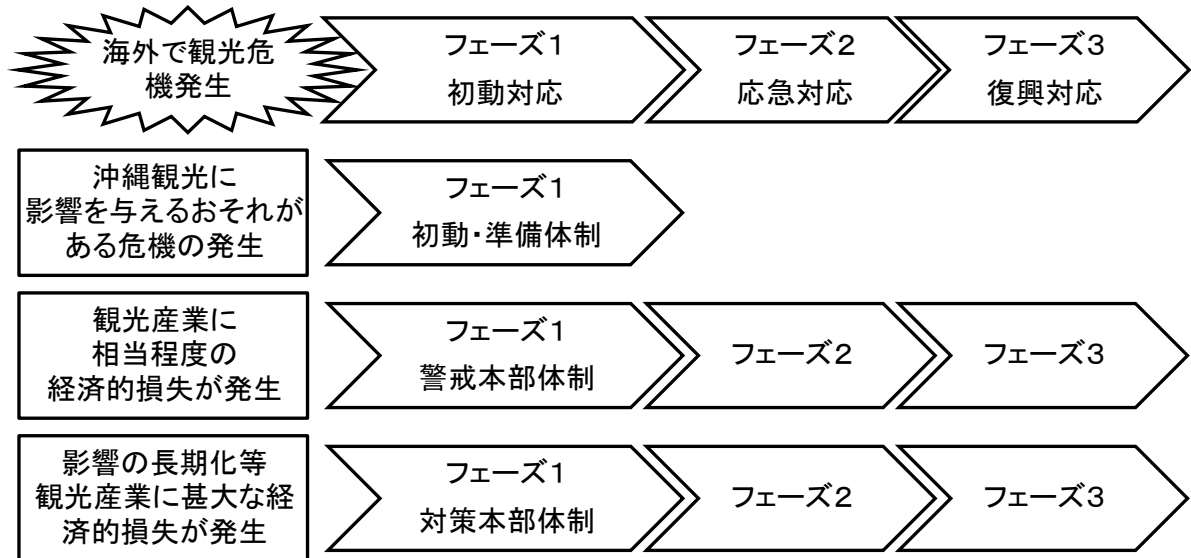
観光危機別の対応基本マニュアル

【県外で発生した災害・危機編】

VI 海外で発生したテロを起因とする観光客数減少等対応基本
マニュアル

VI 海外で発生したテロを起因とする観光客数減少等対応基本マニュアル

【観光危機管理対応フロー】



	フェーズ1 初動対応	フェーズ2 応急対応	フェーズ3 復興対応
危機管理業務	<u>1 初動（準備）対応</u> (1) 覚知 (2) 情報収集・共有 (3) 体制設置 (4) 初動対策の決定 (5) 初動対策の実施	<u>2 応急対応</u> (1) 情報収集・共有 (2) 応急対策の決定 (3) 応急対策の実施 ア 観光産業への影響状況等の調査 イ 収集した情報の分析 ウ 国や全国組織との連携 エ 旅行業界との協力体制 オ 風評対策 カ 事業継続対策	<u>3 復興対応</u> (1) 復興対策の決定 (2) 誘客プロモーション活動等の実施 ア 戦略的な実施 (3) 事業継続対策 (4) 風評対策

1 初動（準備）対応

(1) 覚知

情報班は、本県観光に影響を与えるおそれのあるテロに関する情報に接した（入手した）場合、観光振興課長に報告する（本章第1節2（1）①参照。以下同じ）。

(2) 情報収集・共有

- ① 情報班は、災害の概況を確認するため、報道等から関係する情報を収集する（第1節2（1）②）。
- ② 情報班は、収集した情報に基づき、本実行計画第1章第2節を参考に観光客・観光関連事業者への影響等を推測し、観光振興課長等に報告する（第1節2（1）③④）。
- ③ 情報班は、上記②の分析結果を各班及び部内各課長へ提供し、共有を図る（第1節2（1）④）。

例示：収集する情報	例示：収集先
✓ テロの概況	✓ 報道等

(3) 体制設置

- ① 第1節2（3）に基づき、沖縄県観光危機管理連絡会議を開催する。
- ② 総括班は、観光対策本部等の設置が決定された場合は、第1節3（1）アに基づき、本部構成員及び関係機関等へ設置の通知を行う。

(4) 初動対策の決定

- ① 情報班は、分析結果を連絡会議又は観光対策本部等で報告する。
- ② 連絡会議又は観光対策本部等において、文化観光スポーツ部の対応事項を検討・決定する。

例示：検討事項
✓ 観光関連情報収集体制の整備
✓ 観光危機関連情報発信に向けた体制の整備
✓ 国・関係機関との連携強化
✓ 観光関連産業への影響把握

(5) 初動対策の実施

総括班・情報班等は、決定された初動対策を実施する。

例示：初動対応事項

- ✓ 観光関連情報発信専用サイトの設置着手
- ✓ 観光危機関連情報の多言語化に向けた準備

※初動対応において各主体に期待する役割（例）

a OCVB

- ・観光関連事業者に対する情報収集開始
- ・沖縄観光に関するモニタリング強化（国内・海外）
- ・OCVBが主催する観光コンベンション推進協議会における連携体制の強化

2 応急対応

(1) 情報収集・共有

- ① 情報班は、観光客、観光事業者及び沖縄観光の状況に関する情報を収集する（時間経過とともに収集内容を充実させる。）。

例示：収集する情報	例示：収集先
✓ 観光関連施設の経営及び営業状況	✓ 市町村観光担当課、OCVB、各観光関連団体・事業者
✓ 沖縄観光の予約キャンセル状況	✓ OCVB、航空会社、旅行業団体、宿泊事業関連団体
✓ マーケットの動向	✓ 県海外事務所、OCVB
✓ 沖縄観光に関する風評情報	✓ OCVBがモニタリング

- ② 総括班は、観光産業の復興対応などを円滑に実施するため、関係機関に情報を提供し、連携を図る。

例示：提供する情報	例示：提供先
✓ 観光関連施設の経営及び営業状況	✓ 沖縄総合事務局等

(2) 応急対策の決定

連絡会議又は観光対策本部等は、文化観光スポーツ部及の対応する事項を検討・決定し、優先順位を付けた上で対策を実施する。

例示：検討事項
✓ 影響状況等の調査・分析
✓ 観光危機関連情報の発信
✓ 観光関連団体等との連携充実
✓ 著名人、影響力のある媒体等を活用した沖縄観光プラスイメージ醸成
✓ 沖縄観光に関する風評対策
✓ 事業継続対策

(3) 応急対策の実施

ア 観光産業への影響状況等の調査

- ① 情報班は、観光客数の早期回復や観光関連事業者の事業継続支援のため、沖縄観光の影響状況等について収集する。(時間経過とともに収集内容を充実させる。)

例示：収集する情報	例示：収集先
✓ 航空便、ホテル等の予約状況	✓ OCVB、航空会社、宿泊事業関係団体
✓ 修学旅行、一般団体旅行等の実数・見通し等団体旅行の計画状況	✓ OCVB、旅行業団体
✓ 全国規模に集客が期待できるイベント等の計画状況	✓ OCVB等

- ② 情報班は、誘客プロモーションを戦略的に実施するため、県海外事務所やOCVB等を通じて、沖縄観光に関する国内外の市場動向を把握する。

例示：調査事項
✓ 現地旅行者等における沖縄観光に係る販売メニュー等（数、対前年比等）
✓ 現地旅行者等における沖縄観光の販促方針等
✓ 現地旅行者等窓口における沖縄観光への顧客の評判・評価

イ 収集した情報の分析

- ① 情報班は、収集した情報に基づき、国内外市場における沖縄観光の動向、観光関連産業の現状の分析を行う。

例示：分析事項
a 国内外市場における沖縄観光の動向等 <ul style="list-style-type: none"> ・平常時の主要マーケットと現状の比較 ・沖縄観光に関する消費者（観光客）マインド ・沖縄観光に関する県外旅行者等のマインド ・年齢層別、性別、旅行形態別の動向
b 観光関連産業の現状 <ul style="list-style-type: none"> ・観光関連事業者の経営及び営業状況（休廃業数、傾向、見通し等） ・観光関連事業（産業）継続に支障となっている事項（解決課題）の抽出

- ② 情報班は、分析結果を各班及び部内各課長に提供し、共有を図る。

ウ 国や全国組織との連携

県は、早期復興に向けたプロモーション活動等を迅速に行うため、国をはじめ、全国組織との連携を図る。

例示：連携内容
✓ 国への支援・協力要請
✓ 経済団体連合会等民間団体へ支援・協力依頼（MICE開催など）
✓ 全国規模イベントとの連携

エ 旅行業界との協力体制

復興推進班は、早期復興に向けたプロモーション活動等を効果的に推進するため、旅行業界との協力体制を強化する。

例示：協力内容								
a 沖縄観光商品造成のための情報提供								
<table border="1"><thead><tr><th>例示：提供内容</th><th>例示：提供先</th></tr></thead><tbody><tr><td>✓ 県民の社会生活や経済状況</td><td>✓ 県内に事務所を持つ大手旅行者（仕入れ担当）</td></tr><tr><td>✓ MICE・修学旅行の実績</td><td>✓ 日本旅行業協会（JATA）、全国旅行業協会（ANTA）、日本政府観光局（JNTO）</td></tr><tr><td></td><td>✓ 海外旅行者</td></tr></tbody></table>	例示：提供内容	例示：提供先	✓ 県民の社会生活や経済状況	✓ 県内に事務所を持つ大手旅行者（仕入れ担当）	✓ MICE・修学旅行の実績	✓ 日本旅行業協会（JATA）、全国旅行業協会（ANTA）、日本政府観光局（JNTO）		✓ 海外旅行者
例示：提供内容	例示：提供先							
✓ 県民の社会生活や経済状況	✓ 県内に事務所を持つ大手旅行者（仕入れ担当）							
✓ MICE・修学旅行の実績	✓ 日本旅行業協会（JATA）、全国旅行業協会（ANTA）、日本政府観光局（JNTO）							
	✓ 海外旅行者							
b 積極的な沖縄観光商品造成や販売のための旅行者等の招へい								

オ 風評対策

情報班は、報道、ウェブサイト、フェイスブック、ツイッター等SNSで流れる沖縄観光に影響を与える恐れのある情報を確認した場合、連絡会議又は観光対策本部等に報告する。

連絡会議又は観光対策本部等は、必要に応じて適切な対応方針を検討・決定する。

なお、県が公式に発表した内容は、県ウェブサイトに速やかに掲載し、周知を図る。

例示：対策事項
✓ メディア（ウェブサイト、フェイスブック、ツイッター、報道機関への提供など）に応じた正確でわかりやすいコンテンツの作成

カ 事業継続対策

復興企画班は、観光関連事業者の事業及び雇用継続を図るため、観光関連事業者の経営及び営業状況・分析結果を中小企業支援課、雇用政策課及び国の関係機関に共有し、連携を強化して迅速に対応を行う。

例示：対策事項
✓ 関係部局・機関への事業継続対策検討依頼・連携
✓ 観光関連事業者に対する融資・補助金制度の周知

3 復興対応

(1) 復興対策の決定

- ① 情報班は、応急対応の分析結果を連絡会議又は観光対策本部等で共有する。
- ② 連絡会議又は観光対策本部等において、対策方針を決定する。
- ③ 総括班は、連絡会議又は観光対策本部等において、決定した対策方針を各班及び部内各課長へ提供し、共有を図る。
- ④ 復興推進班は、対策方針に従い、観光関連事業者等と意見交換を行いながら、誘客プロモーションを企画・立案する。

例示：観光関連事業者等との意見交換の場

✓ OCVBが主催する観光コンベンション推進協議会

- ⑤ 復興企画班は、応急対策に引き続き、必要に応じて、対策方針に従い、観光関連事業者の緊急融資及び雇用継続支援のため、中小企業支援課、雇用政策課及び国の関係機関とその対応策について協議する。
- ⑥ 連絡会議又は観光対策本部等は、上記③、④を踏まえ、対策やその優先順位を決定する。
- ⑦ 総括班は、連絡会議又は観光対策本部等において、決定した対策を各班及び部内課長へ提供し、共有を図る。
- ⑧ 連絡会議又は観光対策本部等は、対象となる市場の特性を踏まえ、状況を総合的に勘案した上で、誘客プロモーション活動の実施時期を判断する。

例示：対策事項

a 観光誘客プロモーション活動

- ・首長を筆頭とした復興キャラバンの実施
- ・国や全国組織との連携
- ・県外旅行者等を招いたPR活動の実施
- ・県外市場における誘客イベントの実施
- ・航空路線別プロモーション
- ・修学旅行・MICEの誘致対策
- ・メディアなどを活用した情報発信
- ・新たな商品開発・販売促進支援

b 事業継続対策

- ・国、関係金融機関との連携強化

c 風評対策

- ・迅速に正確な情報を発信
- ・外国政府等により渡航の延期勧告がなされている場合には、正確な情報を提供

(2) 誘客プロモーション活動等の実施

ア 戦略的なプロモーション活動の実施

復興推進班は、国、OCVB、市町村、観光関連団体・事業者等と連携して実施時期を調整し、戦略的にプロモーション活動を実施する。

例示：実施内容

- ✓ 首長を筆頭とした復興キャラバンの実施
- ✓ 県外市場における誘客イベントの実施
- ✓ 航空路線別プロモーション
- ✓ 修学旅行・MICEの誘致対策
- ✓ メディアなどを活用した情報発信
- ✓ 新たな商品開発・販売促進支援

(3) 事業継続対策

- ① 復興企画班は、応急対策に引き続き、必要な観光産業の実態等の情報を関係部局に提供し、的確な対応が出来るように支援する。

例示：関係部局による対応

- ✓ 国との連携強化
 - ・「セーフティネット保証制度」（中小企業庁所管）適用要請等
 - ・「雇用調整助成金」（厚生労働省所管）の支給対象緩和要請等
- ✓ 県融資制度による対応
- ✓ 政府系金融機関、民間金融機関、信用保証協会等と連携した復興資金の緊急融資等

- ② 復興企画班は、必要に応じて、関係部局との連絡会議を開催する。

- ③ 情報班は、OCVBとともに各種金融相談窓口の設置など、県の対応について、観光関連団体・事業者等へ周知する。

(4) 風評対策

ア 正確でない情報の流布が確認された場合の対策

情報班は、観光産業に多大な影響を与える情報等の流布を確認した場合、連絡会議又は観光対策本部等に報告する。

連絡会議又は観光対策本部等は、必要に応じて適切な対応方針を検討・決定する。

なお、県が公式に発表した内容は、県ウェブサイトにも速やかに掲載し、周知を図る。

例示：対応事項

- ✓ メディア（ウェブサイト、フェイスブック、ツイッター、報道機関への提供など）に応じて沖縄観光に関する正確でわかりやすいコンテンツの作成

第6章 計画の効果的な実現

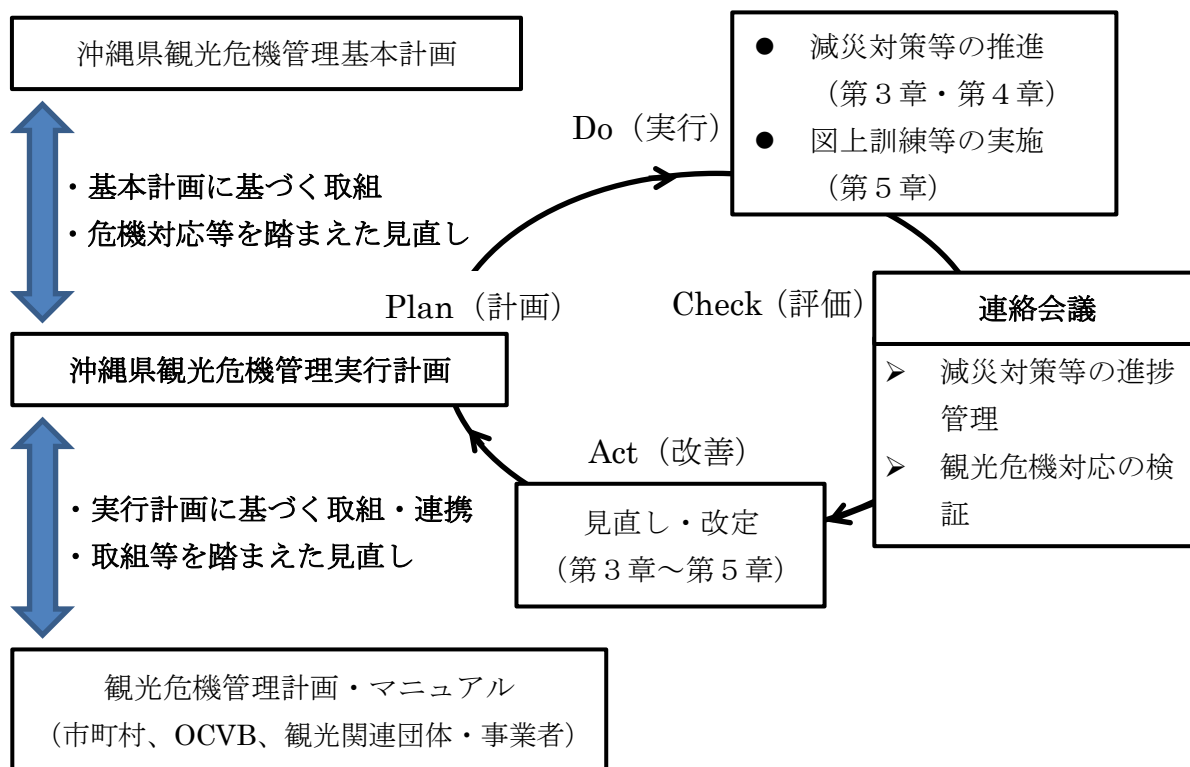
観光危機発生時の観光客の安全が確保され、危機後の観光産業の早期復興・事業継続が図られる「安全・安心・快適な世界水準の観光リゾート地の形成」に当たっては、本計画で掲げた沖縄県等の取組が課題の解決に向けた有効な手段となり、観光危機発生時の対応として示した手順等が、有効に機能することが重要である。

このため、取組の的確性や手順等の有効性かつ実行性等を随時検証し、観光危機発生時の迅速かつ的確な対応が出来るよう継続的に見直しを行う必要がある。

文化観光スポーツ部では、県及びOCVBで構成する沖縄県観光危機管理連絡会議を適宜開催し、同実行計画に基づく、取組等の進捗、計画等の見直しを行っていくこととする。

また、本計画が市町村、OCVB、観光関連団体、事業者等の計画等との整合性を図る必要がある場合には、必要に応じ、本計画を改定し、観光危機管理体制の充実・強化を図るものとする。

【計画の効果的な実現の流れ】



資料編

1 沖縄県観光危機管理対策本部等の設置

(1) 沖縄県観光危機管理対策本部設置要綱

(目的)

第1条 この要綱は、沖縄県観光危機管理基本計画（以下「本計画」という。）に基づき、沖縄県観光危機管理対策本部（以下「対策本部」という。）の組織及び運営に関し必要な事項を定め、観光危機管理対策の迅速、かつ的確な実施を図ることを目的とする。

(対策本部の位置)

第2条 対策本部は、沖縄県文化観光スポーツ部内に置く。

(組織)

第3条 対策本部は、本部長、副本部長及び本部員をもって組織する。

2 本部長は、文化観光スポーツ部長の職にある者をもって充てる。本部長は本部の事務を総括し、職員を指揮監督する。

3 副本部長は、観光政策統括監の職にある者をもって充てる。副本部長は、本部長を補佐するとともに本部長に事故があるときはその職務を代理する。

4 本部員は、別表1に掲げる職にある者をもって充てる。

5 本部長は、対策本部の事務を実施するため、必要な班を置くことができる。

(本部会議)

第4条 対策本部に本部会議を置く。

2 本部会議は、観光危機管理対策の基本的事項について協議決定する。

3 本部会議は、本部長、副本部長及び本部員をもって構成する。本部員は観光危機に応じて、必要な範囲の本部員を招集する。

4 本部長は、必要に応じて本部会議に本部員以外の者の出席を求めることができる。

5 本部会議は、必要のつど本部長が招集する。

(対策本部の組織)

第5条 対策本部に、次に掲げる班を置く。

- (1) 総括班
- (2) 情報班
- (3) 帰宅対策班
- (4) 復興企画班
- (5) 復興推進班

2 班に、総括担当者、班長及び班員を置き、総括担当者は別表第2の第1欄に掲げる班の区分に応じ、同表第2の第2欄に掲げる職にある者をもって充て、班長は、同表第2の第3欄に掲げる職にある者をもって充て、班員は総括担当者の属する課の職員をもって充てる。

- 3 班は、別表第2の第1欄に掲げる班の区分に応じ、同表第2の第4欄に掲げる事務を分掌する。
- 4 班長は、総括担当者の命を受けて前項に定める班の事務を処理し、班員は、上司の命を受けて現務に従事する。
- 5 本部長は、必要があると認めるときは、前項に規定する班の分掌事務を臨時に変更し、又は班に新たな事務を所掌させることができる。
- 6 班は、第3項の規定により分掌する事務のほか、本部長の指示により、他の班の応援を行い本部の事務の迅速かつ効果的な処理に努めるものとする。

(配備)

第6条 本部長は、対策本部を設置したときは、本計画、観光危機の状況及び推移等により、本部の配備体制の規模を指定する。また、指定した後に配備体制の規模を変更する必要が生じたときも同様とする。

第7条 総括担当者は、前条の配備体制の規模に応じて、班員を配備するものとする。

2 総括担当者は、必要に応じ、班に配備した職員を他の班へ派遣することができる。

(災害状況等の報告)

第8条 総括担当者は、観光危機による観光客及び観光産業等の被害状況及びこれに対してとった措置の概要等について、観光危機状況等報告書(第1号様式)により、遅滞なく、本部長に報告するものとする。

(その他の事項)

第9条 この要綱に定める事務を処理するに当たっては、原則として、他のすべての事務に優先して迅速的確に処理するとともに、関係機関と連絡を密にし、事務の協調及び調整を図らなければならない。

第10条 この要綱に定める以外の対策本部に関する活動事項については、本計画の定めるところによる。

第11条 この要綱に定めるもののほか、対策本部の運営については、本部長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

別表第1（第3条関係）

（知事公室）

広報交流課長
地域安全政策課長
防災危機管理課長
基地対策課長

（企画部）

交通政策課長
地域・離島課長

（環境部）

環境保全課長

（子ども生活福祉部）

消費・くらし安全課長

（保健医療部）

保健医療政策課長
健康長寿課長
生活衛生課長
薬務疾病対策課長

（商工労働部）

産業政策課長
中小企業支援課長
雇用政策課長

（文化観光スポーツ部）

観光政策課長
観光振興課長

（土木建築部）

道路管理課長
海岸防災課長
港湾課長
空港課長
都市計画・モノレール課長
建築指導課長

別表第2（第5条関係）

班	総括担当	班長	分掌事務
総括班	観光政策課長	観光政策課 総務班長	<ol style="list-style-type: none"> 1 対策本部の設置及び廃止に関すること。 2 対策本部、他の災害本部及び行政関係機関との連絡調整に関すること。 3 各班の分掌事務の調整に関すること。 4 被害状況の総括に関すること。 5 対策本部の庶務に関すること。
情報班	観光振興課長	観光振興課 受入推進班長	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光客及び観光産業の被害状況等の情報収集・共有に関すること。 2 観光客への情報提供等に関すること。 3 観光施設の災害応急対策及び被害調査に関すること。 4 観光関連団体・事業者との連携調整に関すること。
帰宅対策班	観光振興課長	観光振興課 観光まちづくり調整班長	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光客の所在及び安否確認に関すること。 2 帰宅困難となり滞留した観光客の情報集約及び帰宅困難者対策に関すること。 3 帰宅困難者対策に関わる運輸関係機関との連絡・調整に関すること。 4 外国人観光客の帰宅困難者対策に関わる関係機関との連絡・調整に関すること。
復興企画班	観光政策課長	観光政策課 観光文化企画班長	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光復興施策等の企画・実施に関すること。 2 観光産業の早期復興・事業継続支援策に関すること。 3 観光産業の復興に向けた関係機関との連絡・調整に関すること。
復興推進班	観光振興課長	観光振興課 誘致企画班長	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光復興プロモーション活動等の企画・実施に関すること。 2 関係部局、国、市町村、観光団体・事業者と連携した各種誘客施策の実施に関すること。

第1号様式（第8条関係）

第 号
平成 年 月 日

観光危機管理対策本部長 殿

班名 総括担当者名

観光危機状況等報告書

沖縄県観光危機管理対策本部設置要綱第8条の規定に基づき、下記のとおり報告します。

記

1 被害発生	自 月 日 時 分 至 月 日 時 分
2 被害原因	
3 被害場所	
4 被害程度 (被害状況、被害金額等)	
5 被害に対する措置の概要	
6 今後の対応	
7 その他	

備考 この様式によることができないときは、これに準じて作成すること。

(2) 沖縄県観光危機管理警戒本部設置要綱

(目的)

第1条 この要綱は、沖縄県観光危機管理基本計画（以下「本計画」という。）に基づき、沖縄県観光危機管理警戒本部（以下「警戒本部」という。）の組織及び運営に関し必要な事項を定め、観光危機管理対策の迅速かつ的確な実施を図ることを目的とする。

(警戒本部の位置)

第2条 警戒本部は、沖縄県文化観光スポーツ部内に置く。

(組織)

第3条 警戒本部は、本部長、副本部長及び本部員をもって組織する。

- 2 本部長は、観光政策統括監の職にある者をもって充てる。本部長は本部の事務を総括し、職員を指揮監督する。
- 3 副本部長は、観光政策課長及び観光振興課長の職にある者をもって充てる。副本部長は、本部長を補佐するとともに本部長に事故があるときはその職務を代理する。
- 4 本部員は、別表1に掲げる職にある者をもって充てる。
- 5 本部長は、対策本部の事務を実施するため、必要な班を置くことができる。

(本部会議)

第4条 警戒本部に本部会議を置く。

- 2 本部会議は、観光危機管理対策の基本的事項について協議決定する。
- 3 本部会議は、本部長、副本部長及び本部員をもって構成する。本部員は観光危機に応じて、必要な範囲の本部員を招集する。
- 4 本部長は、必要に応じて本部会議に本部員以外の者の出席を求めることができる。
- 5 本部会議は、必要のつど本部長が招集する。

(警戒本部の組織)

第5条 警戒本部に、次に掲げる班を置く。

- (1) 総括班
 - (2) 情報班
 - (3) 帰宅対策班
 - (4) 復興企画班
 - (5) 復興推進班
- 2 班に、総括担当者、班長及び班員を置き、総括担当者は別表第2の第1欄に掲げる班の区分に応じ、同表第2の第2欄に掲げる職にある者をもって充て、班長は、同表第2の第3欄に掲げる職にある者をもって充て、班員は総括担当者の属する課の職員をもって充てる。
 - 3 班は、別表第2の第1欄に掲げる班の区分に応じ、同表第2の第4欄に掲げる事務を分掌する。

- 4 班長は、総括担当者の命を受けて前項に定める班の事務を処理し、班員は、上司の命を受けて現務に従事する。
- 5 本部長は、必要があると認めるときは、前項に規定する班の分掌事務を臨時に変更し、又は班に新たな事務を所掌させることができる。
- 6 班は、第3項の規定により分掌する事務のほか、本部長の指示により、他の班の応援を行い本部の事務の迅速かつ効果的な処理に努めるものとする。

(配備)

第6条 本部長は、警戒本部を設置したときは、本計画、観光危機の状況及び推移等により、警戒本部の配備体制の規模を指定する。また、指定した後に配備体制の規模を変更する必要があるときも同様とする。

第7条 総括担当者は、前条の配備体制の規模に応じて、班員を配備するものとする。

2 総括担当者は、必要に応じ、班に配備した職員を他の班へ派遣することができる。

(災害状況等の報告)

第8条 総括担当者は、観光危機による観光客及び観光産業等の被害状況及びこれに対してとった措置の概要等について、観光危機状況等報告書（第1号様式）により、遅滞なく、本部長に報告するものとする。

(その他の事項)

第9条 この要綱に定める事務を処理するに当たっては、原則として、他のすべての事務に優先して迅速的確に処理するとともに、関係機関と連絡を密にし、事務の協調及び調整を図らなければならない。

第10条 この要綱に定める以外の警戒本部に関する活動事項については、本計画の定めるところによる。

第11条 この要綱に定めるもののほか、警戒本部の運営に必要なことについては、本部長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

別表第1（第3条関係）

（知事公室）

広報交流課担当班長
地域安全政策課副参事又は担当班長
防災危機管理課副参事又は担当班長
基地対策課副参事又は主幹

（企画部）

交通政策課担当班長
地域・離島課副参事又は担当班長

（環境部）

環境保全課担当班長

（子ども生活福祉部）

消費・くらし安全課副参事又は担当班長

（保健医療部）

保健医療政策課担当班長
健康長寿課担当班長
生活衛生課担当班長
薬務疾病対策課担当班長

（商工労働部）

産業政策課副参事又は担当班長
中小企業支援課担当班長
雇用政策課副参事又は担当班長

（文化観光スポーツ部）

観光政策課長
観光振興課長

（土木建築部）

道路管理課副参事又は担当班長
海岸防災課担当班長
港湾課副参事又は担当班長
空港課副参事又は担当班長
都市計画・モノレール課副参事又は担当班長
建築指導課副参事又は担当班長

別表第2（第5条関係）

班	総括担当	班長	分掌事務
総括班	観光政策課長	観光政策課 総務班長	<ol style="list-style-type: none"> 1 警戒本部の設置及び廃止に関すること。 2 警戒本部、他の災害本部及び行政関係機関との連絡調整に関すること。 3 各班の分掌事務の調整に関すること。 4 被害状況等の総括に関すること。 5 警戒本部の庶務に関すること。
情報班	観光振興課長	観光振興課 受入推進班長	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光客及び観光産業の被害状況等の情報収集・共有に関すること。 2 観光客への情報提供等に関すること。 3 観光施設の災害応急対策及び被害調査に関すること。 4 観光関連団体・事業者との連携調整に関すること。
帰宅対策班	観光振興課長	観光振興課 観光まちづくり調整班長	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光客の所在及び安否確認に関すること。 2 帰宅困難となり滞留した観光客の情報集約及び帰宅困難者対策に関すること。 3 帰宅困難者対策に関わる運輸関係機関との連絡・調整に関すること。 4 外国人観光客の帰宅困難者対策に関わる関係機関との連絡・調整に関すること。
復興企画班	観光政策課長	観光政策課 観光文化企画班長	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光復興施策等の企画・実施に関すること。 2 観光産業の早期復興・事業継続支援策に関すること。 3 観光産業の復興に向けた関係機関との連絡・調整に関すること。
復興推進班	観光振興課長	観光振興課 誘致企画班長	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光復興プロモーション活動等の企画・実施に関すること。 2 関係部局、国、市町村、観光団体・事業者と連携した各種誘客施策の実施に関すること。

第1号様式（第8条関係）

第 号
平成 年 月 日

観光危機管理警戒本部長 殿

班名 総括担当者名

観光危機状況等報告書

沖縄県観光危機管理対策本部設置要綱第8条の規定に基づき、下記のとおり報告します。

記

1 被害発生	自 月 日 時 分 至 月 日 時 分
2 被害原因	
3 被害場所	
4 被害程度 (被害状況、被害金額等)	
5 被害に対する措置の概要	
6 今後の対応	
7 その他	

備考 この様式によることができないときは、これに準じて作成すること。

(3) 地震・津波対応基本マニュアルにおける各班等の業務イメージ

フェーズ1 (初動対応)	←	→			
フェーズ2 (応急対応)			←	→	→
フェーズ3 (復興対応)				←	→
	地震・津波発生～数時間	発災数時間～3日	発災3日～1週間	発災1週間～4週間	発災4週間～数年
<p>情報班 (観光振興課受入推進班)</p>	<p>■覚知 ・県内に影響のある地震発生や津波情報に接した(入手した)場合、直ちに観光振興課長に報告</p> <p>■情報収集・共有 ・災害の概況を確認するため、関係部局等から関係する情報を収集 ・収集した情報に基づき、観光客・観光関連事業者への影響等を推測し、観光振興課長等へ報告 ・分析結果を各班及び部内各課長へ提供・共有</p> <p>■初動対策の決定 ・分析結果を連絡会議又は観光対策本部等で報告</p> <p>■初動対策の実施 ・決定された初動対策を実施</p>	<p>■情報収集・共有 ・観光客、観光事業者の被災情報及び沖縄観光に関する風評情報等を収集(時間経過とともに内容を充実させる)</p> <p>■観光危機関連情報の発信 ・OCVBと連携して、外国人観光客を含め避難している観光客等が必要な情報を発信</p>	<p>■観光客避難生活対策 ・帰宅対策班によって整理された観光客が必要な情報を多言語にて発信(県ウェブサイト、OCVBウェブサイト及びSNS等)</p> <p>■風評対策 ・報道、ウェブサイト、フェイスブック、ツイッター等SNSで流れる沖縄観光に響を与える恐れのある情報を確認した場合、連絡会議又は観光対策本部等に報告する。 ・県が公式に発表した内容は、県ウェブサイトに速やかに掲載し、周知を図る。</p> <p>■復興関係者滞在先としてのホテル等の情報提供 ・県災対本部等から要求があった場合、復興関係者の滞在先確保にかかる対応について、OCVBに受入可能なホテル情報の集約・提供を求め、県災対本部等へ提供</p>	<p>■観光産業への影響状況等の調査 ・観光客数の早期回復や観光関連事業者の事業継続支援のため、沖縄観光への影響状況等について収集 ・誘客プロモーションを戦略的に実施するため、沖縄観光に関する国内外の市場動向を把握</p> <p>■収集した情報の分析 ・収集した情報に基づき国内外市場における沖縄観光の動向、観光関連産業の現状を分析 ・分析結果を各班及び部内各課長に提供し、共有</p> <p>■復興対策の決定 ・分析結果を連絡会議又は観光対策本部等で報告</p> <p>■事業継続対策 ・OCVBとともに各種金融相談窓口の設置など、県の対応について観光関連団体・事業者等へ周知</p> <p>■風評対策 ・観光産業に多大な影響を与える情報等の流布を確認した場合、連絡会議又は観光対策本部等に報告 ・県が公式に発表した内容は、県ウェブサイトに速やかに掲載し、周知を図る。</p>	
<p>総括班 (観光政策課総務班)</p>	<p>■体制設置 ・観光対策本部等の設置が決定された場合は、本部構成員及び関係機関等へ設置を通知</p> <p>■初動対策の実施 ・決定された初動対策を実施</p>	<p>■情報収集・共有 ・滞留観光客対応及び観光産業の復興対応などを円滑に実施するため、県災対本部等と調整の上、関係機関へ情報を提供し、連携</p>		<p>■復興対策の決定 ・連絡会議又は観光対策本部等において決定した対策方針を各班及び部内各課長へ提供・共有 → 県災対本部等へ対策方針を報告</p>	
<p>沖縄県観光危機管理連絡会議</p>	<p>■体制設置 ・沖縄県観光危機管理連絡会議の開催</p>				
<p>観光危機管理対策本部 又は観光危機管理警戒本部</p>	<p>■初動対策の決定 ・情報班からの報告を受け、その時点における文化観光スポーツ部の対応力の確認を行うとともに、対応事項を検討・決定</p>	<p>■応急対策の決定 ・対応する事項を検討・決定し、優先順位を付けた上で対策を実施</p>	<p>■風評対策 ・情報班からの報告を受け、必要に応じて適切な対応方針を検討・決定</p>	<p>■復興対策の決定 ・情報班からの沖縄観光への影響情報等分析結果の報告を受け、対策方針を決定 ・総括班や復興推進班の動きを踏まえ、対策や優先順位を決定 ・交通・インフラの復旧等、状況を総合的に勘案した上で、誘客プロモーション活動の実施時期を判断</p> <p>■風評対策 ・情報班からの報告を受け、必要に応じて適切な対応方針を検討・決定</p>	

地震・津波対応基本マニュアルにおける各班等の業務イメージ (つづき)

フェーズ1 (初動対応)	←		→		
フェーズ2 (応急対応)	←		→		
フェーズ3 (復興対応)	←		→		
班名等	地震・津波発生～数時間	発災数時間～3日	発災3日～1週間	発災1週間～4週間	発災4週間～数年
<p>帰宅対策班 (観光振興課 観光まちづくり調整班)</p>		<p>■観光客の安否確認</p> <ul style="list-style-type: none"> 市町村観光担当課に観光客に関する安否情報収集・入力の徹底を依頼 修学旅行校の避難状況を把握・整理し、必要に応じて学校関係者へ情報提供、県ウェブサイトを活用して発信に努める 観光客の関係者から安否確認等照会を受けたとき、基本的に安否情報システムを活用し対応 安否情報システムにおいては当該観光客の安否情報が確認出来ないものの、関係者の情報から当該観光客の被災地域を推定できる場合は、当該市町村を案内 <p>■小規模離島町村からの観光客受入支援要請への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 観光客対応に困難が生じている小規模離島町村から県対策本部等に被災した観光客の受入支援要請があった場合は、関係部局とともに必要な対応を実施 	<p>■観光関連事業者が実施する避難者対応対策</p> <ul style="list-style-type: none"> 避難所等になっている観光関連施設より食料・飲料水、生活必需品等不足の情報を入手した場合、不足状況等を整理し県災対本部等へ報告、対応を依頼 <p>■観光客避難生活対策</p> <ul style="list-style-type: none"> 避難所生活を送る観光客等の要望、課題に関する情報の収集・整理 観光客が安全・安心に避難生活を送るために必要な情報を収集・整理→情報班へ提供 県災害対策本部等と調整の上、関係部局・機関と連携し、観光客の避難生活に必要な対応を実施 <p>■観光客帰宅対策</p> <ul style="list-style-type: none"> 観光客の帰宅促進に必要な情報を収集・整理、多言語により発信 県災対本部等と調整の上、関係部局・機関と連携して観光客の早期帰宅を促進するために必要な対応を実施 		
<p>復興企画班 (観光政策課観光文化企画班)</p>	<p>■報道対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 文化観光スポーツ部における広報の企画及び関係者との連携等 		<p>■事業継続対策</p> <ul style="list-style-type: none"> 観光関連事業者の事業及び雇用継続を図るため、経営及び営業状況・分析結果を県災害対策本部等に提供するとともに、迅速な対策に向け中小企業支援課、雇用政策課及び国の関係機関と連携を強化して対応 	<p>■復興対策の決定</p> <ul style="list-style-type: none"> 観光関連事業者の事業及び雇用継続を図るため、中小企業支援課及び国の関係機関とその対応策について協議 <p>■事業継続対策</p> <ul style="list-style-type: none"> 応急対策に引き続き、必要な観光産業の実態等の情報を関係部局・機関に提供し、的確な対応が出来るように支援 必要に応じて、関係部局との連絡会議を開催 	
<p>復興推進班 (観光振興課誘致企画班)</p>				<p>■復興対策の決定</p> <ul style="list-style-type: none"> 観光関連事業者等と意見交換を行いながら誘客プロモーションを企画・立案 <p>■国や全国組織との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> 早期復興に向けたプロモーション活動等を迅速に行うため、国をはじめ、全国組織との連携を図る <p>■旅行業界との協力体制</p> <ul style="list-style-type: none"> 早期復興に向けたプロモーション活動等を効果的に推進するため、旅行業界との協力体制を強化 <p>■戦略的なプロモーション活動の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 国、OCVB、市町村、観光関連団体・事業者等と連携して実施時期を調整し、戦略的にプロモーション活動を実施 	

2 観光危機発生時における情報収集及び発信・提供等

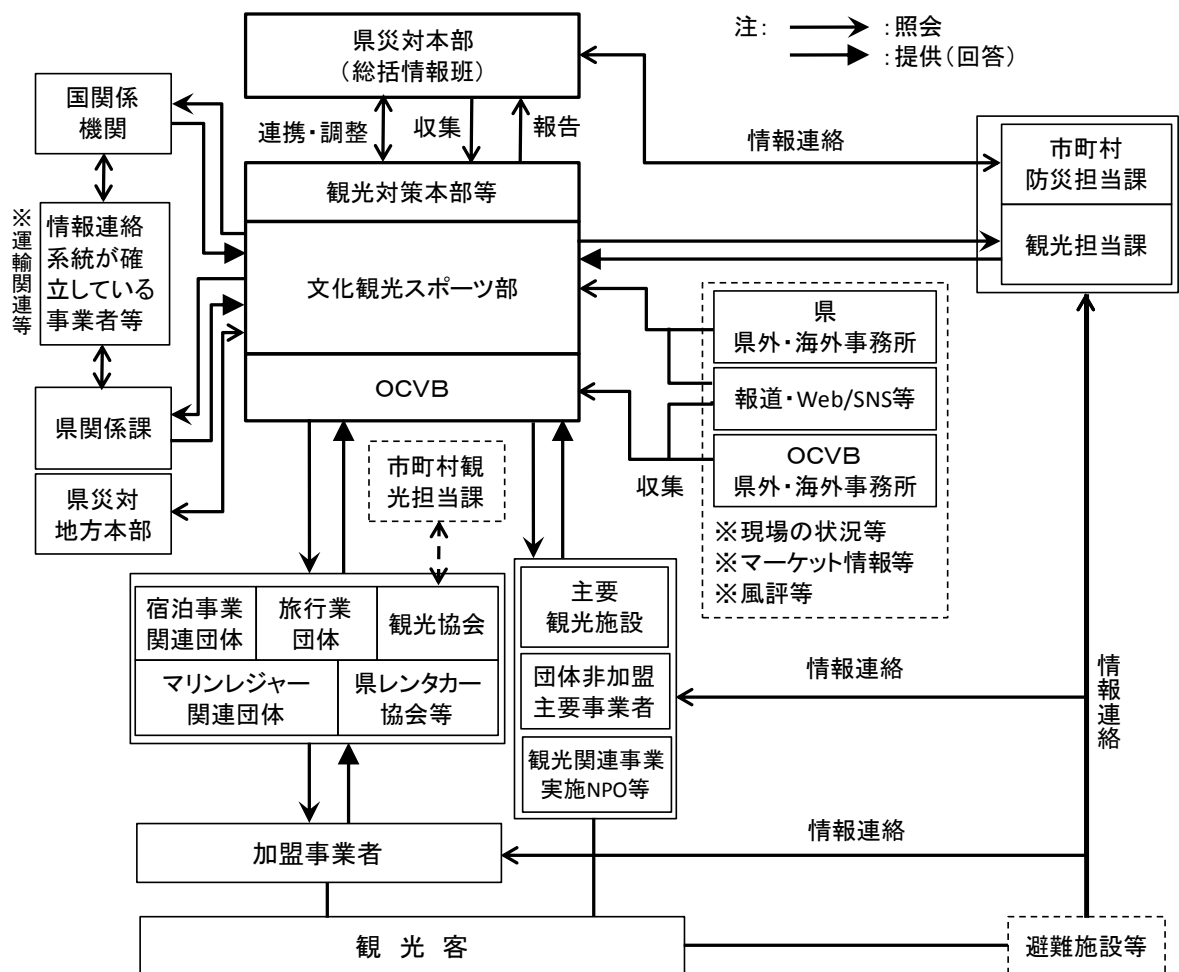
(1) 情報収集に関する連絡系統図

観光危機発生時の被害・災害情報収集に関する基本的な連絡系統は、次図のとおり。

沖縄総合事務局（運輸部他）等国関係機関又は県所管課等との情報連絡系統が確立している沖縄県バス協会及び沖縄旅客船協会等の団体並びに沖縄都市モノレール株式会社及び那覇空港ターミナルビル株式会社等の事業者に関する情報収集は、国関係機関又は県所管課等に対して行う。

なお、文化観光スポーツ部は、観光危機管理の観点から必要と判断したとき、団体又は事業者等に対して、直接、情報収集を行う。

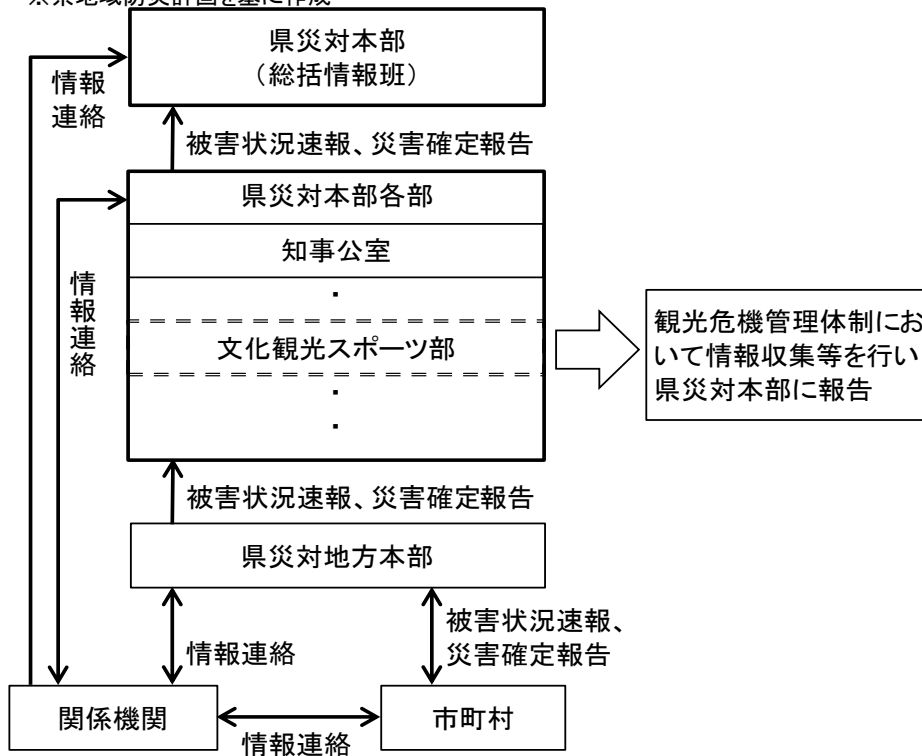
県災対本部等が設置された場合も、本例により観光関連情報の収集を行う（情報の発信・提供も同じ）。



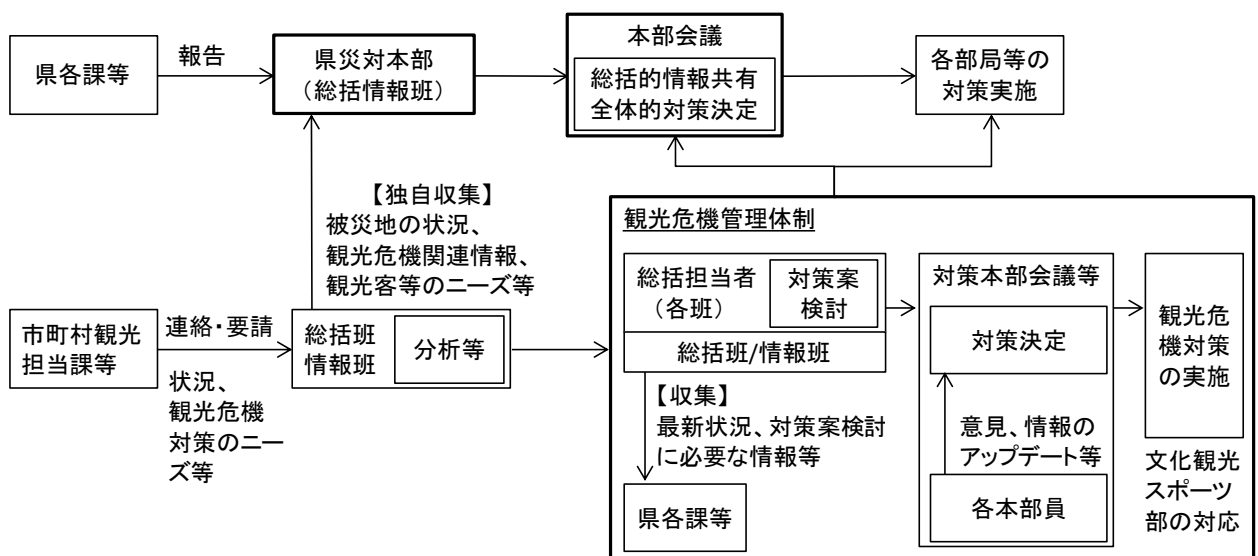
<参考>

観光危機管理体制において収集した被害・災害情報等は、県地域防災計画の連絡系統に従い県災対本部に報告する（次図のとおり）。

県災対本部設置時の被害・災害情報収集等に関する連絡系統図
※県地域防災計画を基に作成



観光危機対策の決定・実施における情報収集等の流れは、次図のとおり。

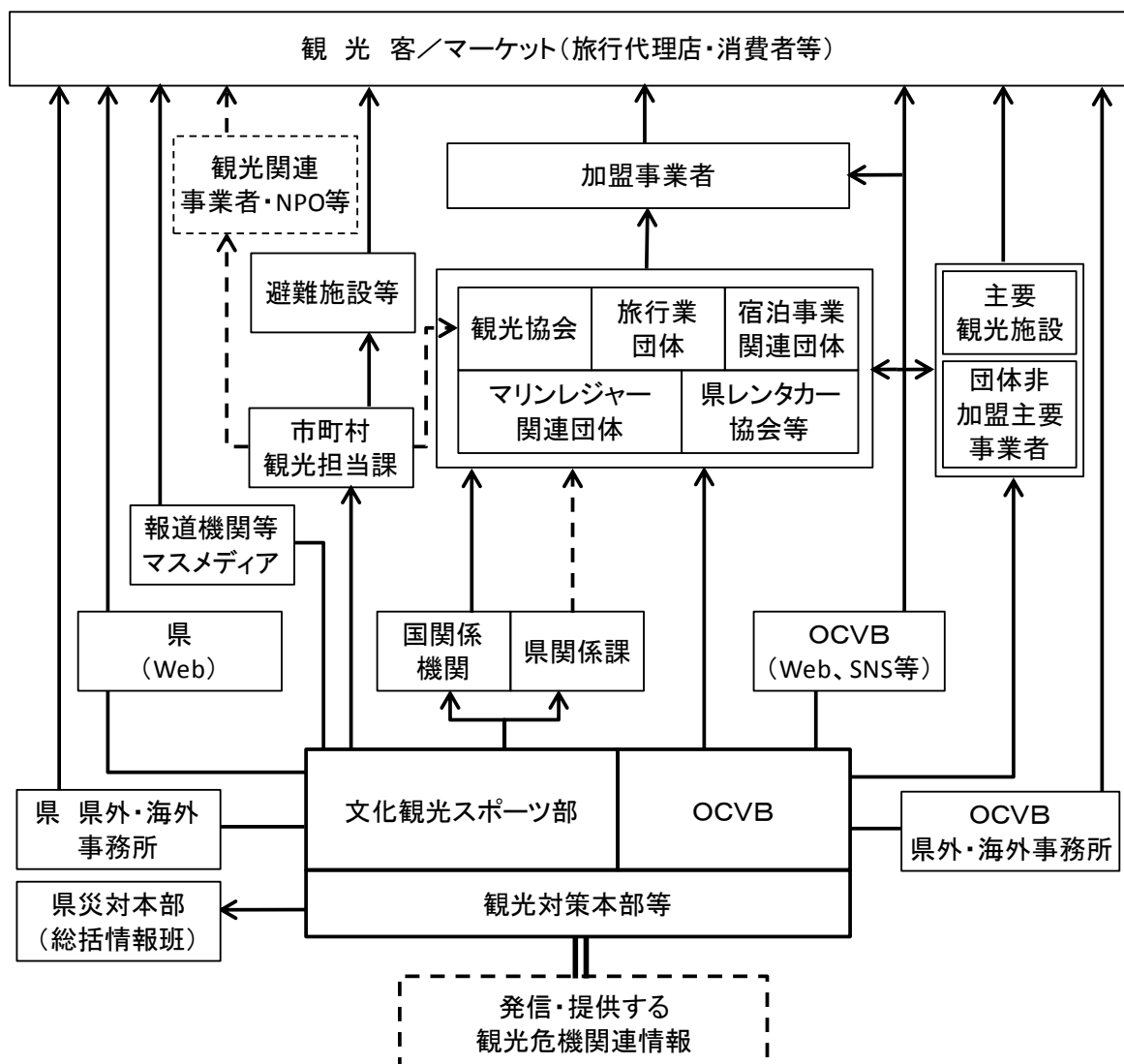


(2) 情報発信・提供に関する系統図

観光危機に対応した情報の発信及び提供に関する基本的な連絡系統は、次図のとおり。

観光客及び観光関連事業者等の適切な行動を促すことを目的に、観光危機の状況に応じた情報を的確かつ迅速に発信・提供することが重要である。また、ホームステイ型民泊を活用した体験・交流型観光に取り組むNPO法人など、観光特性や観光関連事業者の多様化に配慮する必要もある。

このため、観光客等へ着実に情報が到達できるよう多様な媒体・連絡系統を活用する。



(3) 情報の発信に関する媒体例一覧

発信元	発信媒体	発信内容 (コンテンツ)	備考
県文化観光 スポーツ部	ウェブサイト・メール 配信／FAX □県公式HP	<input type="checkbox"/> 交通規制 <input type="checkbox"/> 交通機関運行（運航）状況 ・OCVWeb にリンク <input type="checkbox"/> 観光産業の被災状況 <input type="checkbox"/> 観光危機対応状況 <input type="checkbox"/> 観光客が安心して避難生活を送るために必要な情報 <input type="checkbox"/> 観光業の現状 など	<input type="checkbox"/> 多言語発信（日本語・英語・繁体字・簡体字・韓国語）。 ※最低限、日本語・英語で発信。 ※災害等の全体像に関する情報について、県防災危機管理課が発信するWebをリンク。
県文化観光 スポーツ部	国内外報道機関	<input type="checkbox"/> 観光危機の状況 <input type="checkbox"/> 沖縄の復興状況 <input type="checkbox"/> 観光危機対応状況 <input type="checkbox"/> 観光業の現状 <input type="checkbox"/> 観光受入体制 など	
県文化観光 スポーツ部	全国紙・海外有力紙 への広報	<input type="checkbox"/> 沖縄の復興状況 <input type="checkbox"/> 観光受入体制 <input type="checkbox"/> その他プロモーション など	<input type="checkbox"/> 情報を提供する相手（ターゲット）を明確にしたコンテンツ及び発信媒体に留意。
OCVB	ウェブサイト・ソーシャルメディア・メール 配信／FAX □OCVWeb サイト （おきなわ物語） □Facebook、 Twitter、 □ラジオ（コミュニティFM）	<input type="checkbox"/> 身の安全の確保を促す注意喚起 <input type="checkbox"/> 交通機関運行（運航）状況 ・交通事業者 Web にリンク <input type="checkbox"/> 航空機が欠航した場合の対処方法 ・航空券変更手続き方法、宿泊施設空室情報の問い合わせ先の案内等 <input type="checkbox"/> 観光危機への対応状況 <input type="checkbox"/> 観光客が安心して避難生活を送るために必要な情報 など	

(4) 情報収集に関するチェックリスト

ア 情報収集体制の整備

	担当班等	事務事項	参考
<input type="checkbox"/>	総括担当者（観光振興課長）	情報収集の責任者の順位付けを行う。（ローテーション配置に応じた責任体制整備）	
<input type="checkbox"/>	総括班	情報班に対し、災害対策本部等へ派遣する情報収集要員数を指示し、名簿の提出を指示する。	
<input type="checkbox"/>	総括班	OCVBに対し情報連絡員の派遣を要請する。	
<input type="checkbox"/>	総括班	観危対策本部等設置場所にホワイトボードを配置する。 ※観光危機発生現場が複数ある場合は、それぞれ複数のホワイトボードを用意する。	
<input type="checkbox"/>	情報班	情報収集システムが機能するか確認する。	通信手段、先方担当者等。
<input type="checkbox"/>	情報班	観光危機発生場所周辺の地図を用意する。	住宅地図等。
<input type="checkbox"/>	情報班	観危対策本部等に配置されたホワイトボードに、収集すべき事項の項目を記載する。 ※観光危機発生現場が複数ある場合は、それぞれ複数のホワイトボードに記載する。	観光危機発生場所、時間、原因、観光客等被害・観光関連施設被害、対応状況、交通規制、交通機関運行状況等。

イ 職員の派遣

	担当班等	事務事項	参考
<input type="checkbox"/>	総括班	情報班に対し、県災対本部等へ情報収集要員の派遣を指示する。	
<input type="checkbox"/>	情報班	県災対本部等に情報収集要員として職員を派遣する。	県災対本部等に入ってくる情報から観光危機管理に有用な情報を収集する。

ウ 情報収集

	担当班等	事務事項	参考
<input type="checkbox"/>	情報班	<p>県災対本部等及び県関係課から情報を収集する。</p> <p>※県災対本部等に入ってくる情報から観光危機管理に有用な情報を抽出・収集する。</p> <p>※市町村からの個別報告、防災ヘリ等から入ってくる情報など。</p>	<p>観光危機発生場所、時間、原因、観光客等被害・観光関連施設被害、公共施設被害、対応状況、情報連絡系統の機能、交通規制、交通機関運行状況等。</p>
<input type="checkbox"/>	情報班	市町村観光担当課から情報を収集する。	<p>観光客避難状況、観光客等被害・観光関連施設被害、対応状況、情報連絡系統の機能、交通規制、交通機関運行状況等。</p>
<input type="checkbox"/>	情報班	国関係機関から情報を収集する。	<p>観光客避難状況、観光客等被害・観光関連施設被害、対応状況、情報連絡系統の機能、交通規制、交通機関運行状況等。</p>
<input type="checkbox"/>	情報班	OCVBから情報を収集する。	<p>観光客避難状況、観光客等被害・観光関連施設被害、対応状況、情報連絡系統の機能、交通規制、交通機関運行状況等。</p>
<input type="checkbox"/>	帰宅対策班	市町村観光担当課、ホテル等から観光客の避難状況など安否に関する情報を収集する。	<p>避難所別人数、氏名、年齢、国籍、パスポート番号等。</p>
<input type="checkbox"/>	情報班	観光関連事業者の経営・営業状況に関する情報を収集する。	<p>予約状況、休業期間、復旧目途等。</p>
<input type="checkbox"/>	情報班	県県外・海外事務所を通じて、情報を収集する。	<p>沖縄観光に係る商品メニューの状況、旅行事業者の沖縄観光への取組方針、沖縄観光への消費者の評判・評価等。</p>

エ 情報整理

	担当班等	事務事項	参考
<input type="checkbox"/>	情報班	収集した情報を整理するとともに、被災現地の現状、今後の推移を検討する。	観光危機発生場所、時間、原因、観光客等被害・観光関連施設被害、対応状況、情報連絡システムの機能等から想定する。
<input type="checkbox"/>	情報班	公共交通機関に関する情報（航空機、船舶、モノレール、バス等の運行状況）を整理する。	
<input type="checkbox"/>	情報班	交通規制に関する情報を整理する。	規制区間、迂回道路、渋滞情報等。
<input type="checkbox"/>	帰宅対策班	観光客の避難状況に関する情報を集約する。	
<input type="checkbox"/>	情報班	観光産業に与える影響を検討する。	
<input type="checkbox"/>	情報班	観光対策本部等へ情報を適宜、報告する。	

(5) 情報の発信・提供に関するチェックリスト

ア 発信・提供する情報の決定

	担当班等	事務事項	参考
<input type="checkbox"/>	情報班 復興企画班	発信・提供する情報の内容を検討する。	観光危機発生場所、時間、原因、観光客等被害・観光関連施設被害、対応状況、交通規制、交通機関運行状況等。
<input type="checkbox"/>	情報班 復興企画班	必要に応じて、関係機関（広報交流課、防災危機管理課等）との調整を行う。	
<input type="checkbox"/>	情報班 復興企画班	情報発信・提供の伝達手段を検討する。	報道機関提供資料、記者会見、通知、県のWeb、OCVBのWeb・FB・Twitter等
<input type="checkbox"/>	総括班 情報班 復興企画班	観危対策本部長等へ報告し、発信・提供する情報の内容・伝達手段を決定する。	事案に応じて、観光振興統括監又は総括担当者（観光政策課長・観光振興課長）が決定する。

イ 観光客及び観光関連団体・事業者等への情報発信・提供

	担当班等	事務事項	参考
<input type="checkbox"/>	情報班	外国人観光客に対する情報提供のため、OCVBと連携して情報を多言語化する。	最低限、英訳する。
<input type="checkbox"/>	情報班	被災地の観光客及び観光関連事業者等の避難生活等を支援する情報をメール、県Web、OCVBWeb・FB・Twitterで発信する。市町村を通じて周知する。	多言語コンタクトセンターの設置状況、避難生活に関する情報、インフラ・ライフラインの復旧状況等。
<input type="checkbox"/>	情報班	発信・提供資料を市町村観光担当課へメール、FAX、県Webにより提供し、観光客・観光関連事業者等への周知を依頼する。	
<input type="checkbox"/>	復興企画班	報道機関を通じて、観光客・観光関連事業者等への情報提供を行う。	

ウ 県庁内・関係機関への情報発信・提供

	担当班等	事務事項	参考
<input type="checkbox"/>	情報班 復興企画班	発信・提供した情報を総括班へ提出する。	
<input type="checkbox"/>	総括班	発信・提供した情報を県災対本部等（総括情報班）へ文書で提供する。	
<input type="checkbox"/>	総括班	必要に応じて、発信・提供した情報を県庁内関係課、国関係機関へメール等により送付する。	
<input type="checkbox"/>	総括班	「発信・提供した情報」の一元管理を行う。	

3 様 式

(1) 観光危機発生 第1報

平成○年○月○日 情報班長 ○○○ (IPO○○○)

○○で発生した○○○について (第1報)
(○月○日○時○分現在)

1. 概 要

- (1) 日 時 平成○年○月○日 () ○時○分頃
- (2) 場 所
- (3) 状 況

2. 観光危機管理体制

日 時		内 容
○月○日 ()	○ : ○○	

(以上)

(2) 観光危機発生 第2報以降

平成〇年〇月〇日
情報班長 ○〇〇
(IP〇〇〇〇)

〇〇で発生した〇〇〇について (第〇報)
(〇月〇日〇時〇分現在)

1. 概要

- (1) 日時 平成〇年〇月〇日 () 〇時〇分頃
- (2) 場所
- (3) 状況

2. 観光危機管理体制

日 時		内 容
〇月〇日 ()	〇 : 〇〇	

3. 被害の状況

(1) 観光客の人的被害等

避難者数	名	避難箇所数	箇所
死者	名		
負傷者	重症 名	中等症 名	軽傷 名
	計 名		

※搬送先の病院及び受入負傷者数については、別添資料のとおり。

(2) 観光関連施設等の物的被害

4. 観光危機管理体制における対応等

5. 今後の対策 (対処方針)

6. その他

一時避難施設 (避難所) として対応中のホテル等 軒

(以上)

(3) 部内各課長等・OCVBへの情報共有

注：本様式は例示。

文化観光スポーツ部 観光危機管理対策本部 総括班からお知らせします。

【観光危機の概要】

本日（午前・午後）___時___分ごろ、
_____において、
_____が発生しました。

【部等の体制】

本日（午前・午後）___時___分に、沖縄県観光危機管理対策本部を設置しました。
また、沖縄県災害対策本部が本日（午前・午後）___時___分に設置されました。

【被害状況】

現在のところ、観光客の人的被害は、死者が___名、負傷者が___名となっています。
物的被害は、_____となっています。

【対応状況】

1. 情報班（観光振興課）において、関係者から情報収集
2. OCVBに現地情報収集を指示
3. _____
4. _____

などを現在、実施しています。

以上

発信元：総括班（観光政策課 総務班）

電話：〇〇〇〇（庁内IP〇〇〇〇）

担当：〇〇〇〇

(4) 職員に対する参集及び体制整備の指示

注：本様式は例示。

文化観光スポーツ部 観光危機管理対策本部 総括班からお知らせします。

【観光危機の概要】

上記に対して、

本日（午前・午後） ____時____分、

（初動・準備体制、
観光危機管理警戒本部、
観光危機管理対策本部）を発動（設置）し、（部内全課、
観光政策課及び
観光振興課）に対し

（レベル1、
レベル2、
レベル3、
別紙）による要員配置を指示します。

各所属長は、対象職員の参集と体制の準備・整備を速やかにお願いします。

以上

発信元：総括班（観光政策課 総務班）

電話：〇〇〇〇（庁内IP〇〇〇）

担当：〇〇〇〇

(5) 各種会議開催の通知

第_____号
平成__年__月__日

各 本 部 員 様

沖縄県観光危機管理対策本部長

沖縄県観光危機管理対策本部会議について（通知）

みだしのことについて、下記のとおり開催するので、出席してください。

記

- 1 日 時 平成〇年〇月〇日（ ） 〇時〇分～〇時〇分
- 2 場 所 〇〇〇〇
- 3 議 題
 - (1) _____
 - (2) _____
 - (3) _____

以上

発信元：総括班（観光政策課 総務班）
電 話：〇〇〇〇（庁内 I P 〇〇〇〇）
担 当：〇〇〇〇

