

「もてなす」そして「そなえる」「まもる」へ!

あなたにもできる観光危機管理 ~一步先ゆく観光地・沖縄を目指して~

観光危機管理ってなに?

県内の経済波及効果が1兆円を超える「観光産業」は、沖縄経済の基幹産業であり、その持続的発展のためには従来の「青い空と海」「独自の歴史文化」に加え、「観光客の安全・安心を確保するための備え」を充実させていく必要があります。もし自分が地理や言語に不安な場所で災害や危機に遭い、携帯電話が使えず、現地の人々とのコミュニケーションがままならない中避難しなければならない状況になったとしたら… 想像するだけでも恐ろしいことだと思いませんか?

台風、地震、津波、航空機・船舶事故、感染症などの災害や事故により、観光客や観光産業に大きな影響や被害をもたらす「観光危機」。この観光危機を事前に想定し、備え、対応することが「観光危機管理」です。まずは、普段から被害を最小限に抑えるための準備をしましょう。そして、万が一災害や危機が起きた際には、「沖縄県観光危機管理基本計画(26年度策定)」を基に官民一体となり、観光客の避難誘導と安全確保、外国人観光客に向けた多言語での情報提供、帰宅困難となった方々への支援や風評被害対策、そして、観光産業の早期復興・事業継続支援などに対応します。

これらは、世界水準の観光リゾート地を目指す沖縄にとって非常に重要な取り組みです。あなたにもできることが必ずあります。「イチャリバチョーデー(出会えば兄弟)」のウチナンチュ魂を發揮し、一步先ゆく観光地・沖縄と一緒に創り上げていきましょう!



Let's try!

『まずは準備、そして初動が肝心!』
観光危機管理チェックリスト! ~事前準備▶初動対応編~

事前準備

平常時から備えよう!

- 近くの避難所や、地震、津波から身を守れる安全な場所を確認しよう! (お問合せ: 各市町村へ!)
- 従業員全員で避難所、安全な場所を把握できるようにしよう! (お問合せ: 各市町村へ!)
- 避難訓練を行い、いざという時にすばやく避難や避難誘導できるようにしよう! (特設Webサイト『リンク集』をご確認ください!)
- 従業員同士でいつでも連絡が取り合えるか確認しよう!
- 従業員、観光客にすばやく情報を伝えられるようにしよう! (例:館内放送設備、ハンディメガホン、紙資料など。※外国人・目や耳が不自由な方々にも伝わるように)
- 外国人観光客向け『災害時簡単コミュニケーションシート』を準備しよう! (特設Webサイト『関連資料ダウンロード』よりPDFがダウンロードできます)
- 災害、危機時に必要な外部の連絡先リストをつくろう! (例:市町村、警察、消防、病院など)
- 災害情報や交通機関の運行(運航)情報等が収集できるサイト等を確認しよう! (例:ハイサイ!防災で~びる(沖縄防災情報ポータル)など)
- 外国人対応ができる最寄りの病院を把握しよう! (特設Webサイト『リンク集』をご確認ください!)
- 観光客に提供できる食料や飲料水、被服寝具、また過ごしやすい環境をつくるために燃料や発電機等を用意しよう! (『7日分×観光客の来客想定人数分』を用意することが望ましい)
- 既存のマニュアルが、観光危機管理に向けた対策がとれるようになっているか確認しよう! (防火マニュアルだけになっていませんか?)
- 事前準備等、観光危機管理の取り組みを勉強、理解できる環境をつくろう! (特設Webサイトをご覧ください!)

初動対応(危機・災害発生!) 落ちついで対応しよう!

- 自身の身の安全を確保した
- 安全確保の方法を観光客へ案内・放送した(多言語で)
- 休日の従業員を含む、従業員全員の安否を確認した
- 自社施設の状況を確認した(どこが安全か、どこが危険か)
- 自社施設内に滞在する観光客の状態を確認した(人數、要支援観光客の有無、負傷者、治療が必要な者の有無等)
- 災害時一次避難場所等へ、安全に観光客を誘導することができた
- 災害時簡単コミュニケーションシート等を用いて、観光客に案内した
- 上記、観光客情報と自社の状況を取りまとめ、関係機関へ連絡した
- あらかじめ作成した連絡先リストを使い、連携が必要な機関と情報共有した
- 観光客が必要とする情報を提供した(提供方法を工夫して)
- 外国人や耳が不自由な方々にも配慮し、紙の資料や災害時簡単コミュニケーションシート等を活用して情報提供した
- 被災した観光客等へ食料や飲料水、被服寝具等の生活必需品や過ごしやすい環境を提供した
- 上記チェックリストに沿った初動対応ができた

観光危機管理をもっと知ろう! 特設Webサイトにて詳細情報公開中!

この紙面を切り取って、ご活用ください。

WebサイトでPDFダウンロードも出来ます。

沖縄観光危機管理

検索



観光事業者の
皆様へ!

