沖縄県委託事業

令和４年度観光危機管理体制構築支援事業
実施報告書

令和５年３月

一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー

令和４年度観光危機管理体制構築支援事業
実施報告書　目次

第１章　事業の概要 …… **3**
１．１ 本事業の目的 …… 3
１．２ 本事業の概要 …… 3

第２章　観光危機管理計画の周知 …… **7**
２．１ 目的・概要 …… 7
２．２ 勉強会概要 …… 7
２．３ 参加者アンケート …… 18
２．４ 総括 …… 20

第３章　市町村への観光危機管理計画策定支援 …… **23**
３．１ 目的・概要 …… 23
３．２ 事前説明会 …… 24
３．３ 南大東村支援 …… 26
３．４ 竹富町支援 …… 28
３．５ まとめ講習会 …… 29
３．６ 総括 …… 32

第４章　観光危機管理体制運用図上訓練の実施 …… **35**
４．１ 訓練概要 …… 35
４．２ 実地調査 …… 36
４．３ 事前勉強会・訓練説明会 …… 37
４．４ 図上訓練 …… 42
４．５ 総括 …… 65

第５章　海外向け情報発信文等の翻訳及び情報発信 …… **69**
５．１ 目的・概要 …… 69
５．２ 翻訳内容 …… 69
５．３ 総括 …… 72

第６章　安全・安心周知啓発プロモーション …… **75**
６．１ 目的・概要 …… 75
６．２ 制作物 …… 75
６．３ 作成数量・配布先 …… 76

第７章　沖縄観光危機管理WEBサイト運営 …… **79**
７．１ 目的・概要 …… 79
７．２ WEBサイトの運営 …… 79
７．３ 総括 …… 80

第８章　課題整理及び今後の取り組み …… **83**
８．１ 成果と課題 …… 83
８．２ 今後の取り組みについて …… 83

巻末資料 …… **87**

第１章　事業の概要

第１章　事業の概要

１．１　本事業の目的

沖縄県では、観光地としての安全・安心を確保するべく、国、市町村、地域観光協会、観光関連団体・事業者等と連携し、観光危機管理に関する取り組みを推進している。本年度は、「沖縄県観光危機管理基本計画」の改定を踏まえ、より実効性のある観光危機管理体制の構築をさらに推進するため、事業を実施した。

１．２　本事業の概要

１．２．１　実施内容

県内市町村や観光関連団体・事業者等を対象に、観光危機管理に関する以下の取り組みを実施した。

- 第２次沖縄県観光危機管理計画の周知
- 市町村の観光危機管理計画等策定支援
- 観光危機管理体制運用図上訓練の実施
- 海外向け情報発信文等の翻訳及び情報発信
- 安全・安心周知啓発プロモーション
- 沖縄観光危機管理 WEB サイト運用

１．２．２　実施一覧

今年度、以下の通り事業を実施した。

実施日	実施内容
R４年８月 24 日～26 日	観光危機管理体制運用図上訓練　実地調査
R４年９月８日	第２次沖縄県観光危機管理計画　勉強会
R４年 10 月 25 日	観光危機管理体制運用図上訓練　事前勉強会
R４年 11 月 15 日	観光危機管理体制運用図上訓練
R５年２月１日～３月６日	市町村の観光危機管理計画等策定支援
R５年３月	安全・安心周知啓発プロモーション　ノベルティ制作
通年	沖縄観光危機管理 WEB サイト運用
	海外向け情報発信文等の翻訳

第２章　観光危機管理計画の周知

第２章　観光危機管理計画の周知

２．１．目的・概要

県内市町村・観光関連団体・事業者等と連携し「世界から選ばれる持続可能な観光地の形成」を図ることを目的に、令和 4 年 3 月に改定された「第 2 次沖縄県観光危機管理計画」についての勉強会を開催した。

平成 23 年度に観光危機管理体制の整備に着手して以降、平成 4 年 3 月に改定された「第 2 次沖縄県観光危機管理計画」までの沖縄県における観光危機管理の取り組みについての発表に続き、観光危機管理計画の改定に至る課題や目的、改定のポイントや概要について、沖縄県より説明を行った。

２．２　勉強会概要

【プログラム】

日　　時	令和 4 年 9 月 8 日（木）14：00～15：30
場　　所	沖縄産業支援センター　3 階 304 室
実施方法	オンライン開催
参 加 者	74 名（18 市町村、10 観光協会、4 観光関連団体・DMO、12 宿泊施設、その他） 【参加団体】 市町村：沖縄市、渡名喜村、久米島町、宜野座村、本部町、東村、浦添市、読谷村、今帰仁村、宜野湾市、北大東村、宮古島市、伊江村、南城市、那覇市、糸満市、南大東村、北谷町 観光協会：北中城村観光協会、いぜな島観光協会、うるま市観光物産協会、沖縄市観光物産振興協会、浦添市観光協会、本部町観光協会、石垣市観光交流協会、糸満市観光協会、多良間村ふしゃぬふ観光協会、南城市観光協会 観光関連団体：那覇市観光ホテル旅館事業協同組合、沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合、一般社団法人全国旅行業協会沖縄県支部、一般社団法人北谷ツーリズムデザインラボ 宿泊施設：西鉄リゾートイン那覇、沖縄ホテル、ザ・テラスホテルズ、ホテルサンパレス球陽館、COMMUNITY&SPA 那覇セントラルホテル、ケイ・エム産業、ホテルタイラ、ノボテル沖縄那覇、Y&G コーポレイション株式会社、タピック沖縄株式会社ユインチホテル南城、（株）サンテック開発、ホテル日航アリビラ その他：㈱ＪＴＢ沖縄、一般社団法人沖縄県バス協会、有限会社安栄

	観光、日本トランスオーシャン航空株式会社、一般財団法人沖縄美ら島財団、株式会社サンダーバード、那覇空港ビルディング株式会社、公益財団法人日本交通公社、SPN 沖縄営業所
プログラム	
1.　沖縄県における観光危機管理とは 沖縄県　文化観光スポーツ部　観光政策課　課長　金城　康司	
2.　第 2 次沖縄県観光危機管理計画について 沖縄県　文化観光スポーツ部　観光政策課　主任　金武　洸平	
3.　質疑応答（事前質問への回答）	
4.　OCVB からのお知らせ	

【内　容】

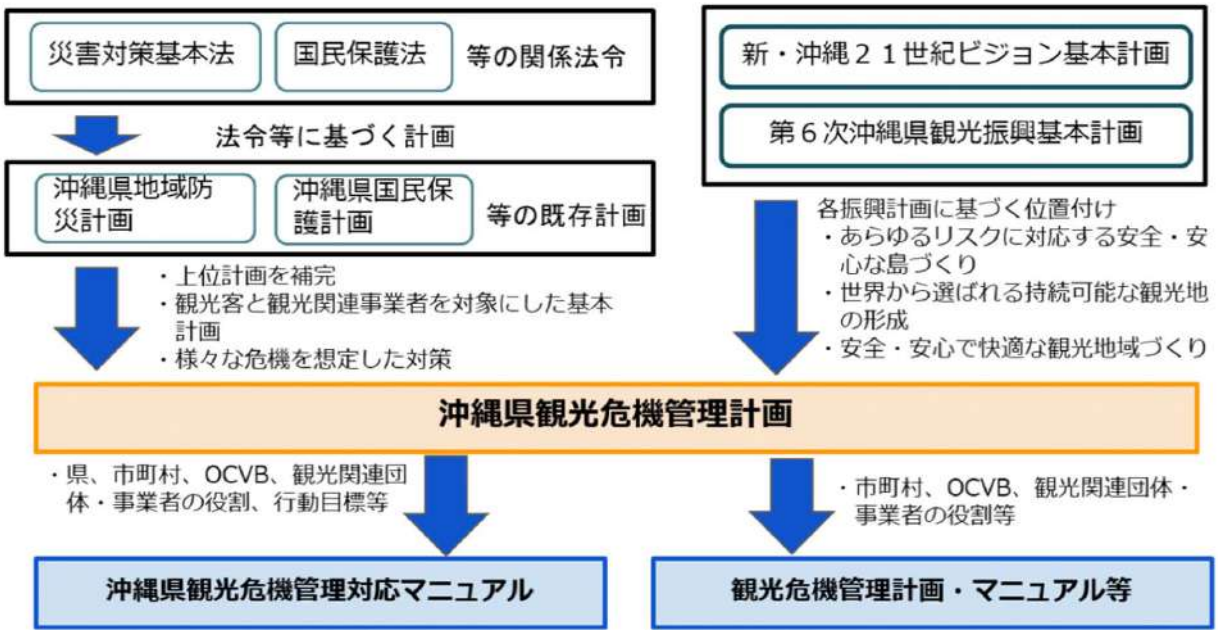
観光危機管理とは
● 観光客や観光産業に甚大な被害をもたらす観光危機を予め想定し、被害を最小化するための減災対策、危機に備えた計画やマニュアルの策定、定期的な訓練の実施、観光危機発生時における観光客への情報発信、避難誘導、安全確保、帰宅困難者対策等の迅速な対応 ● 観光危機に対する風評被害対策、観光産業の早期復興・事業継続支援等を組織的かつ計画的に行う ● 観光危機管理計画の主体は、県、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者、県民の 5 つを想定しており、これらが一体となって対策を実施していくこと ● 沖縄県の計画をベースに、市町村、観光関連団体・事業者各々の現状・課題を反映させた観光危機管理計画、マニュアルなどを策定し、それらを基に対策を行っていくことが理想的な観光危機管理体制であると考える

観光危機管理の必要性

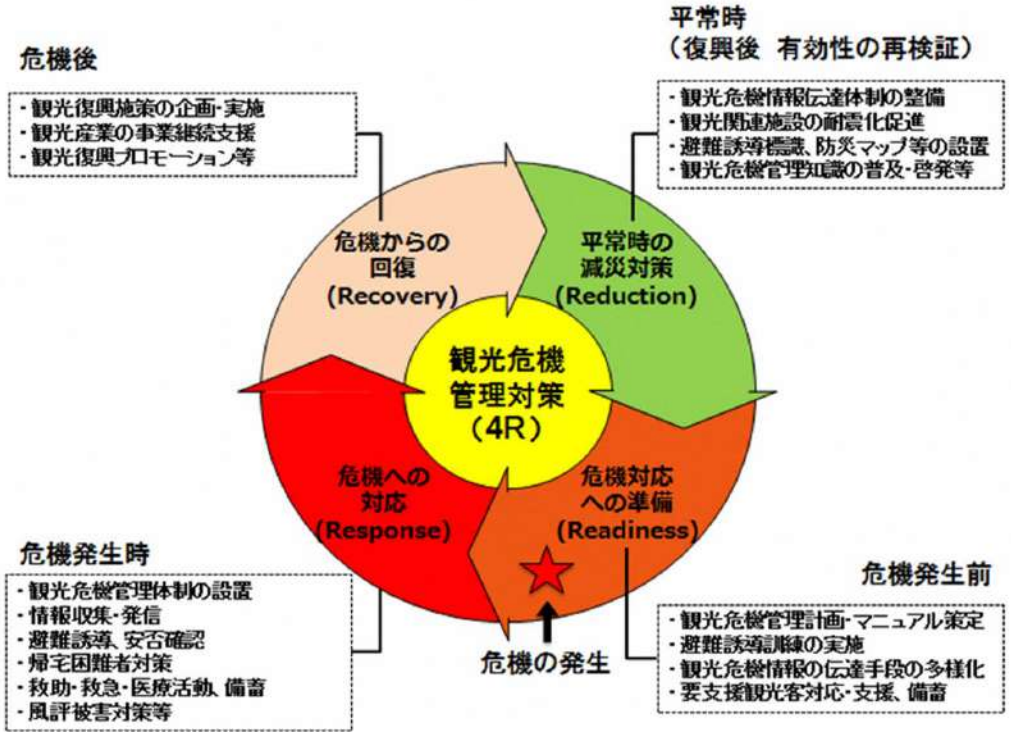
- 観光産業は沖縄県のリーディング産業であり、その持続的発展を図る取り組みは非常に重要な施策である
- 観光に影響を及ぼす危機は、自然災害から人的災害、感染症、外的要因まで多種多様であり、観光に依存した経済環境であること、離島県であること、米軍基地を有することなど、他県と比較しても観光危機への対応が必要不可欠である
- 観光客は土地勘がない場合が多く、外国人観光客は言葉や文化の違いからくる障壁がある
- 各種の危機管理関係計画は国民、県民、住民に焦点が当てられており、観光客へのきめ細やかな対応が十分に記されていない
- 観光危機に備え、対応し、観光客の命を守り、観光産業の早期復興・事業継続支援等を迅速かつ確実に実施できる体制整備が、沖縄経済全体の下支えになる

各種の危機管理関係計画との関係性

- 沖縄県観光危機管理計画は、「新・沖縄 21 世紀ビジョン基本計画」や「第 6 次沖縄県観光振興基本計画」に揚げられている沖縄観光のあり方を目指し、「災害対策基本法」などの法令に基づく「沖縄県地域防災計画」や「沖縄県国民保護計画」等の計画を補完する役割となっている
- 県においては、既存の「沖縄県地域防災計画」などで組織体制が定められている場合や全庁的な組織体制が設置される場合は、既存計画に基づく対処方針にて対応する
- 当該対処方針に対策が示されていない場合に、本計画や対応マニュアルにて対応する



観光危機管理対策の４段階（４つのＲ）



沖縄県観光危機管基本計画の改定について

(1) 改定の目的

第１次計画においても、感染症等の健康危機が位置付けられていたが、今般の新型コロナウイルス感染症の影響は想定を超える深刻な影響を長期に渡り及ぼしている。

また、前計画が策定されて６年が経過しており、これまでの危機に対応してきた実績を踏まえる必要があった。このため、新型コロナウイルス感染症等への対応等を踏まえて、観光危機発生時に機動的で実効性のある対策を実施できる体制を構築するため改訂を行った。

(2) 第１次計画時の課題

- 平常時の減災対策として、コミュニケーションツール（LoGo チャット）を活用した市町村との情報伝達体制の強化に関する記載を追加
- 平常時から観光危機管理や観光振興施策等に関する情報を共有するとともに、復興に向けた施策等の企画・実施にあたっても連携した施策の実施を推進する。
- 新たに「観光危機管理を含めた持続可能な観光地づくりと新たな財源の検討」に関する記載を追加
- 新たに「観光危機対応に関する関係機関や県民との合意形成、クライシス・コミュニケーションの推進」に関する記載を追加
- 新たに「観光産業の復興に向けた域内需要喚起策等の実施」に関する記載を追加

(3) 改定のポイント

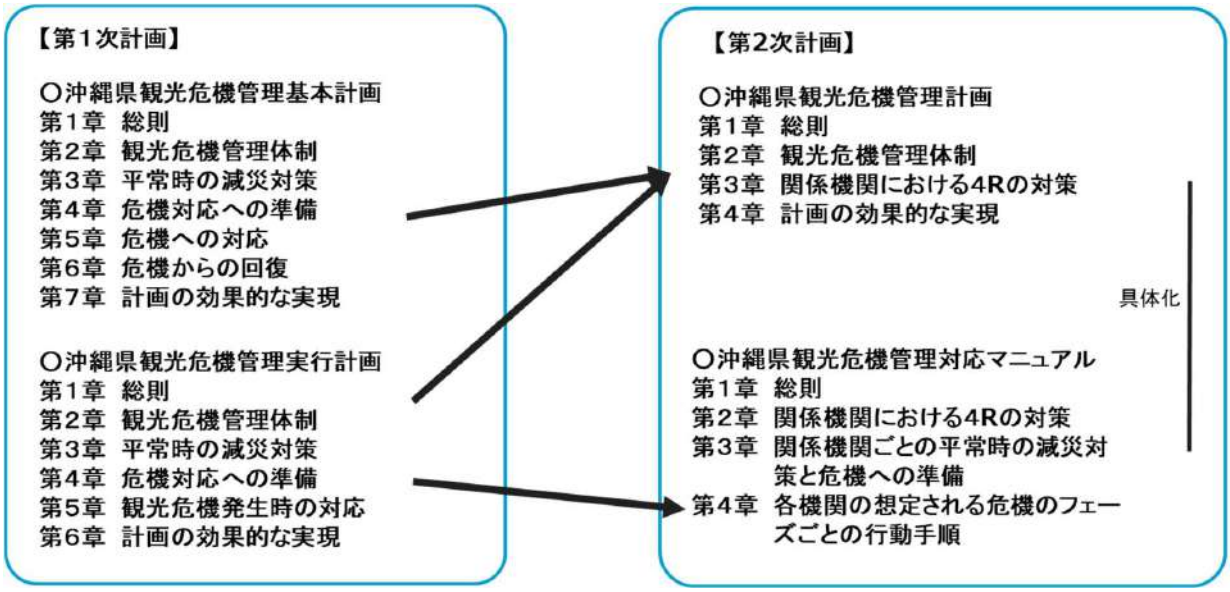
- 第１次観光危機管理基本計画及び観光危機管理実行計画の重複部分を整理し、観光危機管理計画として一本化。
- 観光危機時に迅速な対応ができるよう、危機に応じた観光危機管理対応マニュアルを整理（訓練や危機対応を踏まえて随時見直し）。
- 復興施策の企画段階から、市町村と情報を共有し効果的な施策展開が可能となるよう計画に位置付け、新たに情報共有のためのツールを導入する（平常時にも活用）。
- 危機からの回復施策として、域内需要喚起策や経営支援などの経済対策に係る記載を追加
- 災害時等の観光危機管理を含めた新たな財源として、観光振興基金に係る記載を追加

これらのポイントを踏まえることで**「機動的で実効性のある体制を構築」**することを目指す。

計画・マニュアルの概要

観光危機管理対策に係る主な新規追加項目

- 平常時の減災対策として、コミュニケーションツール（LoGo チャット）を活用した市町村との情報伝達体制の強化に関する記載を追加
- 平常時から観光危機管理や観光振興施策等に関する情報を共有するとともに、復興に向けた施策等の企画・実施にあたっても連携した施策の実施を推進する。
- 新たに「観光危機管理を含めた持続可能な観光地づくりと新たな財源の検討」に関する記載を追加
- 新たに「観光危機対応に関する関係機関や県民との合意形成、クライシス・コミュニケーションの推進」に関する記載を追加
- 新たに「観光産業の復興に向けた域内需要喚起策等の実施」に関する記載を追加



(2) 全体の構成

- ◆ **計画の目的や性格、基本方針、観光危機管理体制設置等の基本的な考え方については現行の計画から変更はない。**
- ◆ 第１次観光危機管理基本計画及び観光危機管理実行計画を、「第２次沖縄県観光危機管理計画」として一本化し、別途、観光危機管理対応マニュアルを策定。
- ◆ 第１次観光危機管理実行計画の第３章～第５章（平常時の減災対策～観光危機発生時の対応）については、観光危機管理対応マニュアルに整理し、新たに「平常時における行動目標」をマニュアルに追加した。
- ◆ **観光危機管理計画は５年ごとの見直し、観光危機管理対応マニュアルは、定期的に実施する訓練や、実際の危機対応を踏まえて随時見直しを行う。**

今後の県の取り組みについて
（1）平常時の減災対策の強化（LoGo チャットの導入） ● コミュニケーションツール「LoGo チャット」を導入し、OCVB、市町村との連絡手段の強化を図る ● 「LoGo チャット」の運用ルールを作成し、周知する ● R4 年度において運用ルール（素案）を作成し、訓練等で利用することで課題等を洗い出し改善する ● R5 年度で年間を通して全市町村と沖縄県／OCVB で利用する （2）危機対応への準備 ● 定期的に図上訓練を実施し、訓練の中で把握した課題や改善点等を「沖縄県観光危機管理対応マニュアル」に反映させる ● 市町村における観光危機管理計画、観光関連団体・事業者における対応マニュアルの策定・見直しを促進する取り組みとして、各主体における課題の共有や説明会の開催を行う（目標：次の改定までに 25 市町村が策定する） ● 沖縄県観光振興基金を減災対策や平常時における準備等に活用可能か検討を進める
市町村にお願いしたいこと
（1）平常時の減災対策 ● 観光危機情報を迅速かつ確実に発信する伝達体制の整備 ⇒「LoGo チャット」を導入し活用する（県⇔市町村の観光関連の情報共有） （2）危機対応への準備 ● 観光危機管理計画・マニュアルの策定・見直し ⇒令和 3 年 4 月時点で 16 市町村が策定済み（他 1 村、マニュアル策定済み） ● 観光関連団体・事業者における BCP（事業継続計画）等の策定・見直しの促進 ● 定期的な危機対応・避難誘導訓練等の実施 ● 観光客に配慮した避難施設、資機材、食料・飲料水、衛生用品などの備蓄の充実・強化 ⇒備蓄の状況（想定している観光客の数等）を確認したい

観光関連団体・事業者にお願いしたいこと
（1）平常時の減災対策 ● 多言語対応の避難誘導標識、海抜表示、防災マップの設置 ⇒整備状況の確認を行いたい ● 観光危機管理計画に関する知識及び役割等の普及・啓発 ● 危機管理に関する指導者等の育成（セミナー等への積極的な参加、要望・課題の把握） ⇒育成マニュアルを作成するため、要望・課題等を把握したい （2）危機対応への準備 ● 観光危機管理マニュアル・BCP（事業継続計画）の策定・見直し ⇒策定済み又は策定中 13.1%（令和 3 年度アンケート） ● 定期的な危機対応・避難誘導訓練等の実施 ● 資機材、食料・飲料水・衛生用品などの備蓄の充実・強化 ⇒備蓄の状況を確認したい

沖縄県 文化観光スポーツ部観光政策課 金武 洸平

勉強会配信の様子

講演　質疑応答
【質問 1】 コロナ禍での事前の災害対策について 【回答 1】 ・感染症などの健康危機の場合（対応マニュアル：P39） 感染症の発生（次の流行）に備え、ワクチンの確保や職域接種が速やかに進むよう、市町村と連携して管轄する観光関連事業者の職員数の把握、連絡体制の整備を行う ・その他の災害・危機の場合（対応マニュアル：P38） コロナ禍においてハード面での取り組みが難しいと思われる場合は、避難場所や避難経路を確保し、観光関連事業者やその職員等に周知する、連絡体制の整理などソフト面の対策を行う

【質問 2】

昨今久米島近海での地震が多くなっています。津波が襲来した場合、壊滅的な被害と島に取り残される可能性が高いと推察します。小規模離島域における地震・津波の危機管理について何か突っ込んだレクチャーはありますか

【回答 2】

対応マニュアル P38 の 1 にあるように、地震・津波などの自然災害の場合、観光関連団体におかれては加盟事業者の施設等の耐震化の促進、避難場所・避難経路の確保や多言語による避難誘導標識の設置促進（主要施設の状況確認）、定期的な訓練の実施や参加が事前の対策として挙げられます。

また、災害発生時、小規模な離島の場合は、どのように観光客を帰すのか、それまで宿泊する場所が大きな課題になるかと思います。

宿泊先については、それぞれの対応マニュアルで想定していただくとともに、帰宅支援については、県の対応マニュアル P53 に記載しているように、臨時便の要請等を関係機関が行うことになりますので、情報収集や連絡先の確認をお願いいたします。

【質問 3】

行政や観光関連団体だけではなく、市民への周知も大切かと思います。今後の市民への周知計画などはありますか？

【回答 3】

県民向けの周知としては、県や OCVB ホームページ、SNS を活用して行うことを想定しています。また、各市町村や観光関連団体・事業者において実施する避難訓練等のなかで、観光客を想定した内容を盛り込んでいただいて、訓練を通して周知・啓発が出来ればと考えております。

【質問 4】

避難等における外国人向け看板等の多言語案内が全くできていない状況への対策は？

【回答 4】

・地域内で外国人観光客が多く立ち寄る施設や場所を把握した上で、無料で公開されている「災害時多言語表示シート（自治体国際化協会）」等を活用し、必要な場所に貼り付ける等で対策を行う。
・SNS 等で多言語で周知できるように準備しておく。
・外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ「Safety tips」や多言語音声翻訳アプリを活用する。

【質問 5】

観光客における避難場所到着後の宿泊、食事、通信などの対応スキーム及び様々な物品の確保

【回答 5】

各市町村や観光関連団体・事業者におかれては、予算や保管場所等の問題はあるかと存じますが、可能な限り観光客を想定した物資の備蓄をお願いします。

それでも物資不足となることはあるため、対応マニュアル P51 には、地震・津波の場合の避難時に物資の不足情報を整理して対応するためのスキームを掲載しています。

また、P52 には観光客が避難生活を送る中で必要となるホテルの空き情報や交通インフラの復旧情報を県で収集し、発信・共有を行うスキームを掲載しています。

実際の災害時には状況により異なった対応が求められますが、基本的には前述のスキームで対応するため、各関係団体には平常時における情報収集体制の構築をお願いします。

【質問 6】

今後の陸上交通網（鉄軌道含む）に関する考え方やインフラ整備等の考え方及び今後の進め方・展開について

【回答 6】

今後 10 年間の沖縄振興の基本方向や基本施策を定めた「新・沖縄 21 世紀ビジョン基本計画」によると下記のとおりです。

・県土の均衡ある発展を支える公共交通の基幹軸として、都市間をつなぐ鉄軌道を含む新たな公共交通システムの導入に取り組む。
・都市内交通については、沖縄都市モノレールの 3 両化の推進など交通渋滞対策に取り組む。
・道路ネットワークの構築に向けては、沖縄本島の南北軸と東西軸を有機的に結ぶハシゴ道路や 2 環状 7 放射道路の整備を推進する。
・中心市街地や観光エリアなど各地域の商業・観光業等との連携、まちづくりと一体となったサービス環境の構築を促進する。

【質問 7】

災害時の従業員の勤務をどうするか、復興期の資金繰りをスムーズにする為に予め準備すべき事、地域防災協定、に興味が有ります。

【回答 7】

災害時の従業員の取扱については、どのような災害を想定しているか、災害時に宿泊客等をどのように避難させるのか（施設内で滞留させるのか、自治体の避難所に引き継ぐのか）等によって、必要な体制や人員は異なると思われます。観光庁が作成した事業者向けの観光危機管理計画等作成の手引きを参考にリスクの洗い出し等を行っていただくのが良いかと考えます。

復興期の資金繰りについて、行政からの情報は各関係団体から周知していただくことも多いため、平常時から連絡体制を確認することや、申請する際に求められる経営状況関係資料や復興期における経営計画等を整理することが必要と考えております。

地域防災協定については、協定の内容によって県の窓口が異なりますので、ご提案いただく内容をご相談させてください。

【質問 8】

育成マニュアルの作成について現段階での詳細について教えてください。

【回答 8】

県では事業者における観光危機管理について、平常時や危機時の対応を従業員へ指導できる観光危機管理担当者の設置を推進するため、育成マニュアル（＝研修カリキュラム：対応マニュアル P29 記載）を作成する予定です。

今後、事業者の方々が使いやすいよう、例年実施しているセミナー等の内容を加味して作成したいと思います。

動画配信

勉強会の内容について、動画を収録・編集し以下のサイトに掲載した。

- 沖縄観光危機管理 WEB サイト
  https://tcm.ocvb.or.jp/
- OCVB 公式 YouTube チャンネル
  https://www.youtube.com/watch?v=jhcv-Gkdjds&t=2768s

２．３ 参加者アンケート

第 2 次沖縄県観光危機管理計画勉強会の参加者を対象にアンケートを実施した。結果は以下のとおり。

参 加 者：74 名

サンプル：44 件（回答率 60%）

Q1　勉強会の感想

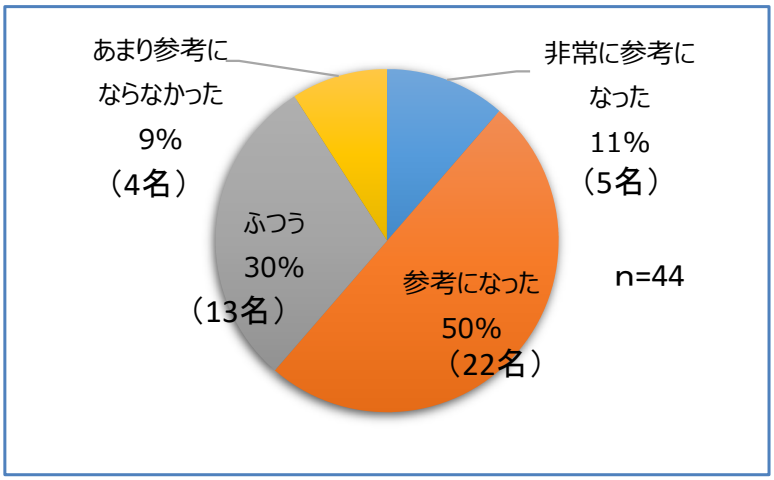


図 1　勉強会の感想

その理由：非常に参考になった
危機への備えや社員及びお客様の対応（宿泊業）
質問に丁寧に回答いただいたため、分かりやすかった（自治体）
コロナ禍を経て、マニュアルの変更箇所などを理解できたので良かった（観光関連団体、DMO）

その理由：非常に参考になった
足りないところを確認できた（自治体）
計画内容に沿ってどう対応していくべきかを知ることができた。質疑も現場感のある内容で参考になった（交通業）
全体的な取り組みのイメージがわかり、今までわかりづらかった各主体の役割がわかる内容であった（その他）
計画の変更点などわかりやすく理解できた（自治体）
ポイントを押さえた説明であった（地域観光協会）
資料の要点と各種内容の背景等を説明していただき分かりやすかった（その他）
現状に照らし合わせた改定が随時必要と感じる。また図上訓練において実効性のあるものになると考える（観光関連団体、DMO）
なかなか危機管理について意識していて取り組めていない状況の中、この様な勉強会などを通して新たな意識と知識を得ることができた（地域観光協会）

普段触れない情報に触れることができた（宿泊業）
当初の基本計画・実行計画で重複していたデータ部分の一本化やより現況が反映されていると思った（観光関連団体、DMO）
県の計画内容の概要を知ることができた（自治体）
沖縄県の観光危機管理計画やマニュアルに沿って、資料には計画やマニュアルのページが記入されていたので理解しやすかった（自治体）
セミナー等参加する事で、観光危機管理の大切さを再認識できた。観光危機管理について最新の情報を取得できた（地域観光協会）
自社組織の基盤構築に向けての意識付けになった（宿泊業）
普段は日々の業務に追われなかなか時間を取ることができない中、機会をいただくことで時間もねん出しやすく、意識の向上にもつながると思った（観光関連団体、DMO）

その理由：ふつう
具体的に市町村として何を取り組むべきなのかが分かりづらかった（自治体）
改訂した内容の説明に、もっと時間をかけてほしかった（宿泊業）
文章だけでなく事業所での具体的な対策の仕方をアドバイスしてほしい（宿泊業）
後日配信されるアーカイブを見ても良かった（地域観光協会）
災害時に対応すべき範囲等がある程度分かった（地域観光協会）
観光目的税、ハシゴ道路、指導者育成カリキュラム、BCP13.1%、勉強になった。資料は文字が見づらかった（宿泊業）
県の担当者の方が読み上げている資料が事前に手元にあった方が良かった。音量を最大限にしたが聞きとりにくかった（自治体）
行政らしい説明だった（観光関連団体、DMO）
マニュアルに記載をしてある事項の読み合わせではなく、その行間（の意図）や具体的な対応準備方法の確認ができると良かったと感じた（旅行業、レジャー）
どこをやってるか分からないときがあった。資料にそって説明してほしい（自治体）

その理由：あまり参考にならなかった
読み上げだけでなく事例交えての話が合った方が参考になったと思う（宿泊業）
コロナ前に聞いた内容と同じようで進展していない気がした（宿泊業）
自治体向けの説明が多く、観光施設管理者として何をするべきか分からなかった（観光施設）
内容が漠然として難しかった（自治体）

Q2.　質問・ご意見

職種ごとにフォーカスした説明会があればもっとよいかと感じた。県や OCVB が自治体に求めることなどの観光危機管理に関する意見交換の場があってもよい（自治体）
指導者育成カリキュラムに興味がある（宿泊業）
11 月の図上訓練もよろしくお願いいたします（観光関連団体、DMO）
もう少しわかりやすいとよかった（観光関連団体、DMO）
観光危機案件が具体的に発生した際に、各事業会社が県・市町村・OCVB とどのように連携すべきかがもう少し確認できると良いと感じた。弊社でも昨年度秋に社内での事故対策本部の訓練を実施したが、その中でも県・OCVB との連携方の確認は意見として出ていた。自治体と OCVB 間での LoGo チャットというコミュニケーションツールは有効と認識したが、被害状況の共有等、各事業会社からの報告フォーム等を Forms や Teams 等を活用して、一元的かつ統一フォームで集約することも必要だと認識している。今後も観光危機管理としての備えについてご指導をいただきたい（旅行業、レジャー）

２．４　総括

本勉強会は、「第 2 次沖縄県観光危機管理計画」の改定を機に、改めて観光危機管理についての意識醸成を図るべく、行政、観光関連団体、事業者等へ向けて実施した。勉強会参加者からは、コロナ禍を経て、マニュアルの変更箇所などを理解できたので良かった等の感想が寄せられ、第 2 次沖縄県観光危機管理計画の認知度並びに理解度向上を図ることが出来た。

今後もこうした勉強会等を通じて、行政や事業者だけでなく、県民に対しても観光危機管理の知識・役割等の普及・啓発に努めたい。

第３章　市町村への観光危機管理計画策定支援

第３章　市町村への観光危機管理計画策定支援

３．１　目的・概要

【目　的】

観光危機管理計画を策定済の市町村は、県内 41 市町村中 16 市町村となっており、沖縄県は、観光危機管理計画を持つ市町村を今後更に増やしたいと考えている。そのため、観光危機管理計画未策定市町村に対し、観光危機管理の専門家派遣し策定支援を行った。

【観光危機管理計画策定済市町村（16 市町村）】

糸満市、うるま市、石垣市、沖縄市、与那国町、久米島町、粟国村、那覇市、金武町、多良間村、伊江村、国頭村、恩納村、北中城村、南城市、渡嘉敷村

【専門家】

・国際航業株式会社
・一般社団法人観光危機管理研究所

【支援対象】（全市町村対象のアンケート結果を基に、下記２町村を選定した。）

選定条件：観光危機管理計画未策定である事。専門家派遣利用の意向がある事。

・南大東村
・竹富町

【各市町村の課題】

南大東村

・主産業が観光ではないので、観光振興の意識が少ない。
・村内での観光危機を想定出来ず、必要性を感じていない。

竹富町

・町内 9 島それぞれで個別の観光危機管理計画が必要なのか、また観光危機管理計画策定までの組み立てをどのようにして良いのかわからない。
・観光振興の意識は高いが、観光危機の関心が薄い。

【各市町村のゴール】

南大東村

・村内の観光危機管理に関する機運醸成や必要性を高める手法を学ぶ。

竹富町

・町内の特徴に応じた観光危機管理計画策定までの組み立て方を学ぶ。
・町内の観光危機管理計画策定に向けた機運醸成の手法を学ぶ。

【支援内容】　今年度、以下の通り本事業を実施した。

実施日	実施内容
令和５年２月１日	事前説明会及び各町村へのヒアリング
令和５年２月 20 日	南大東村への支援
令和５年２月 27 日	竹富町への支援
令和５年３月６日	まとめ講習会

３．２　事前説明会

【会次第】

日　　時	令和５年２月１日（水）13：30～15：30
実施方法	オンライン開催
参 加 者	南大東村役場 産業課　　知念 剛 様 竹富町役場 自然観光課　後上里 美音子様
講　師	国際航業株式会社　インフラマネジメント事業部・担当部長　山崎 晴彦 一般社団法人観光危機管理研究所　代表理事　鎌田 耕 （オブザーバー）一般社団法人観光危機管理研究所　理事　高松 正人
プログラム	
1.　開会挨拶 一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー 企画・施設事業部 部長 内間 康貴	
2.　クロスロードワークショップ	
3.　講演（トーク型講演） ①観光危機管理とは ②観光危機管理の必要性 ③観光危機管理の視点（防災との違い） ④沖縄県における取組について ⑤国内・海外における取組 ⑥コロナ禍における観光危機管理	
4.　計画策定時の配慮点（ここは押さえておきましょう）	
5. 観光危機管理計画策定における皆さまが抱える課題の共有（市町村ヒアリング）	
6. 今後のすすめ方　スケジュール確認、事務連絡、ワークシート作成方法について	

【事前説明会の様子】

【会議メモ】

南大東村 知念様

・南大東村に来て、観光危機管理を担当する産業課に配属されて１年に満たないので、まだ当村や観光危機に関する知識がない。本支援事業を通して勉強させていただきたい。

・当村は豊年祭シーズンや釣りを目的とした観光客が入島することはあるが、数として少ないので、観光振興に対する意識が低い。そのため観光危機管理に対する機運が低い現状が課題と認識している。

竹富町　後上里様

・担当者として、観光危機管理計画の重要性は理解している。しかし、計画策定に向けてどこから手を付けて良いのか、町内９島ごとの計画が必要になるのか等を専門家からアドバイスをいただきたい。

・町内の観光危機管理策定に向けての機運は、まだ低いと感じている。機運を高める手法についても教えてほしい。

講師：国際航業山崎様、観光危機管理研究所鎌田様

・本支援事業の中で、各町村内の観光危機管理に関する機運醸成や県内市町村の観光危機管理計画策定までの事例等を合わせて、策定支援を行う。

・竹富町の地域防災計画では、観光危機管理に対する内容が盛り込まれている。観光危機管理計画を策定しなくても、地域防災計画の中で観光客を守るという視点で、住民対応とは異なる観光に特化した部分を補完することで、対応可能と思われる。

・南大東村では、危機の想定がイメージできないということだが、地域防災計画では想定される防災リスクが記載されているので、確認すると良い。

投影資料：【巻末資料１】市町村支援_事前説明会
【巻末資料２】観光危機管理計画策定の配慮点を参照

３．３　南大東村支援

【会次第】

日　　時	令和５年２月 20 日（月）15：30～17：00
実施方法	オンライン開催
参 加 者	南大東村役場 産業課　　知念 剛 様
講　師	国際航業株式会社　インフラマネジメント事業部・担当部長　山崎 晴彦 一般社団法人観光危機管理研究所　代表理事　鎌田 耕
プログラム	
1．南大東村の課題解決について ・村民や村職員に観光振興の意識が少ない（主産業ではない） ・観光危機について、どのようなものがあるか想定できない ・行政としても危機がわからないので機運が低い ・担当者が島のことがわからない	
2．策定におけるヒント ・連携と役割　（庁内連携、外部連携） ・いざ動けるためのマニュアル作成 ・帰宅困難者対策	
3．前回お願いしたワークシート確認とアドバイス	
4．次回の予定、事務連絡 ・次回までに考えてほしい点（課題解決の具体策、ロードマップ案等）	

【南大東村支援の様子】

【会議メモ】

南大東村　知念様

・村民や村職員に観光振興の意識が低いので、観光危機管理についても考えていないように感じる。また自分自身も観光危機に関する想定が出来ていない。

・村役場に防災課はない。村職員が消防団員でもあり、台風時は職員全員が対応している。災害本部は総務課が立ち上げている。

講師（国際航業 山崎様、観光危機管理研究所 鎌田様）

・南大東村は平成 27 年（2015 年）に南大東村観光推進基本計画を策定しているので、観光振興の意識は少なくともあるため、観光協会やホテル等を連携して観光危機に対する機運醸成に努めるのが良い。

・観光振興と観光危機管理はセットで考えてほしい。特に帰宅支援については、有事の際に観光客を無事に帰すことが、島民の物資を守ることに繋がる。

・観光危機管理に関する機運醸成には、地域防災訓練を行い、危機発生時の状況を体感してもらい、村内の現状を把握してもらうのが良い。

・新たに観光危機管理計画を策定する手法もあるが、既存の地域防災計画に観光要素を追加し補完する手法も良い。（ただし、地域防災計画に含まれない危機については要検討）

投影資料：【巻末資料３】南大東村支援資料

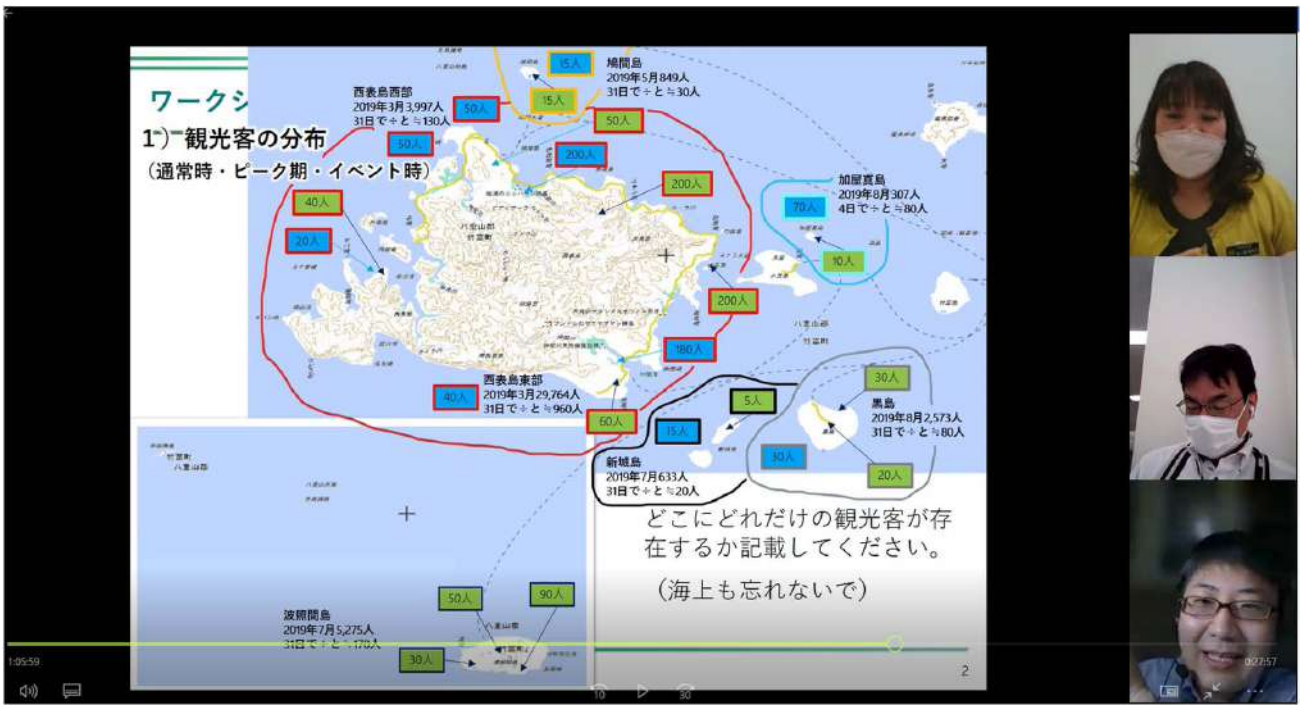
【巻末資料４】観光危機管理計画策定の配慮点_南大東村を参照

３．４　竹富町支援

【会次第】

日　　時	令和５年２月 27 日（月）13：30～15：00
実施方法	オンライン開催
参 加 者	竹富町役場 自然観光課　後上里 美音子様
講　師	国際航業株式会社　インフラマネジメント事業部・担当部長　山崎 晴彦 一般社団法人観光危機管理研究所　代表理事　鎌田 耕
プログラム	
1. 竹富町の課題解決について ・観光危機管理計画の組み立てについて ・町内の連携について ・観光危機管理予算ついて	
2. 策定におけるヒント ・連携と役割　（町内連携、外部連携） ・いざ動けるためのマニュアル作成 ・帰宅困難者対策	
3. 前回お願いしたワークシート確認とアドバイス	
５．次回の予定、事務連絡 ・次回までに考えてほしい点（課題解決の具体策、ロードマップ案等）	

【竹富町支援の様子】



【会議メモ】

竹富町　後上里様

・観光危機管理計画策定に動き出していきたいが、どこから手を付けていいのか、わからない。また町内の観光危機管理計画策定に向けた機運醸成を図りたい。

・観光危機管理策定に向けて、町内 9 島それぞれで計画策定が必要か、または策定手法を教えてほしい。

講師（国際航業 山崎様、観光危機管理研究所 鎌田様）

・観光危機管理計画策定に向けて、町内のどこに観光客がいるのか、どんな災害が想定されるのか等を把握する必要がある。ワークシート等を確認する限り、しっかりと把握できている。滞在者人数は、入域者数に平均滞在日数を乗じるなどして検討するとよい。

・観光危機管理計画については、竹富町共通の観光危機管理計画を策定し、離島特性がある場合は行動マニュアルで示していくのが良い。

・各島の住民や観光関係者が動きやすいのが一番である。

・町内の観光危機管理に関する機運醸成については、観光振興と観光危機管理はセットで考えてもらうと良い。観光危機管理について考えてもらうには、訓練やワークショップを通じて、有事の際の危険性を実感してもらうことが良い。

・次年度の県総合防災訓練は八重山圏域で実施する予定である。訓練に参加する場合は、準備も含めて勉強になると思うので、前向きに検討いただきたい。

投影資料：【巻末資料５】竹富町支援資料

【巻末資料６】観光危機管理計画策定の配慮点_竹富町を参照

３．５　まとめ講習会

【会次第】

日　　時	令和 5 年 3 月 6 日（月）10：00～12：00
実施方法	オンライン開催
参 加 者	南大東村役場 産業課　　知念 剛 様 竹富町役場 自然観光課　後上里 美音子様
講　師	国際航業株式会社　インフラマネジメント事業部・担当部長　山崎 晴彦 一般社団法人観光危機管理研究所　代表理事　鎌田 耕 （オブザーバー）一般社団法人観光危機管理研究所　理事　中林 啓修
プログラム	
1．各市町村の課題共有と解決について ・南大東村の課題 ・竹富町の課題　（計画組み立て方） ・共通の課題　（機運の醸成、費用の捻出）	

2. 訓練の手法例
3. ワークシートの報告と内容を考える ・観光客の状況 ・危機の想定 ・避難とその際の課題 ・帰宅困難者対策と連携
4. 離島における帰宅困難者の対応 ・ミニワーク報告（竹富町） ・帰宅困難者対策を考える
5. 閉会挨拶 一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー 企画・施設事業部 企画課 課長 照屋 美奈子

【まとめ講習会の様子】

【会議メモ】

南大東村　知念様

・観光危機管理のマニュアルについて、他自治体の事例を見たい。また、マニュアルの作成方法を知りたい。

・本村では、観光危機管理に限らずいろいろな対応におけるマニュアルが欠如している。

例えば救急の場合は、村役場職員のほとんどが消防隊員であるがマニュアルがない。経験者多いため、マニュアルがなくても動くことができるので問題はないが、経験がない者には分からない。マニュアルはあったほうがよい。

講師（国際航業 山崎様、観光危機管理研究所 鎌田様、中林様）

・行動マニュアルでは必要なことを簡単に書くのが大切。有事の際にやること、連絡先、配慮点について、A3 版 1 枚程度にまとめて、いつでも見える場所に貼っておくとよい。

・（うるま市の事例を紹介）うるま市も離島があるが、基本的な行動は同じだったため、連絡先を変えるのみの対応とした。

・（伊豆市の地区防災計画の事例を紹介）A3 版のフォーマットは共通で、地区や温泉協会で作成している。南大東村も必ずしも役所で作成する必要はなく、観光協会が策定することで良い。

・（ウトロ地区防災計画の事例を紹介）地区の紹介を兼ねたゆるい計画である。かたい計画書を作成する必要はない。地区防災計画は災害時に自分たちがやることを考える計画であり、作成することで公的支援を受けやすくなる。

・各町村支援を通して、課題を整理すると下記の通りである。

【南大東村】

・観光産業が主産業ではないものの、人口減少（若者の島外流出）や雇用創出を考えると観光振興は必要不可欠である。そのため、危機管理計画策定または地域防災計画への観光要素の追加を観光振興とセットで検討していく必要がある。

・南大東村は標高 70mあり、直接的な津波の被害が想定されなくとも、沖縄本島等の周辺の被害が大きいことで、間接的な経済や社会的な被害が生じる可能性はある。周辺被害が大きく、物資が入ってこない、港のクレーンや空港の維持管理ができなくなることも想定することが大切。

【竹富町】

・町内 9 島毎の観光危機管理計画ではなく、竹富町共通の観光危機管理計画を作成する。

・離島特性のある場合には、行動マニュアルで示すのが良い。

・町内は管理者のいないビーチや海上に多くの観光客がいる現状がある。

・ビーチに訪れる観光客に事前に有事の際の対応が記載されたしおりを渡すなどでなどリスク回避を呼びかけると良い。

・海上の観光客対応については、沖出しが基本ではあるが、津波到達までに時間がある場合は戻すことも考えられる。事前に船会社との協議を重ねてほしい。

投影資料：【巻末資料７】まとめ講習会_市町村への観光危機管理計画策定支援

【巻末資料８】まとめ講習会_観光危機管理計画策定の配慮点を参照

【参加者の感想】

南大東村役場 産業課　　知念 剛 様

・いざという時にすぐにでも対応できる「マニュアル作成」の重要性を考える事が出来た。
A3 の紙一枚に、誰でも簡単にすぐ行動できるような「マニュアル」を皆がわかる場所に貼っておくというアイデアは良いと思った。

・大東島では「台風」の対応は慣れっこで危機感はほとんどありませんし、標高 70mという当島の特性から「津波」もほとんど可能性がないので同様です。しかし、沖縄本島が災害にあえば、大東島の補給路も危機的な状況になることを学びました。
このような視点を学べたのも本支援事業のおかげです。誠にありがとうございました。

竹富町役場 自然観光課　後上里 美音子様

・個別で支援策等をいただけて、有意義な講習を受講できた。

・「観光危機管理計画策定」と名前だけでは、しっかりしたものを作らないといけないとの先入観がありましたが、観光客や事業者、町民が見やすく、一目見てわかるようなものでも良いと知り、少しハードルを下げることができました。

・策定支援を受ける中で、本町の課題も見えてきた。
海上にいる人たちにどのように災害を知らせるのか、災害に備えることができるのか、もう少ししっかり考える必要がある事。
石垣島に戻すことだけを考えておりましたが、石垣島も同様の災害にあい、石垣島以外への輸送等がどうするのか等の部分は全く考えておらず、専門家からの助言を受け、ハッと気づかされた。

３．６　総括

本市町村支援事業は、観光危機管理計画を策定済の市町村は、県内 41 市町村中 16 市町村という状況を鑑み、観光危機管理計画未策定市町村を対象に各市町村の計画策定に対する課題解決を図った。今回対象とした南大東村、竹富町に対しては、上記の通り支援を行い、各町村の課題解決に努めた。

今後もこうした勉強会等を通じて、市町村に対して観光危機管理計画策定に向けた支援を図ると共に、観光協会及び観光関連事業者等に対しても観光危機管理に関する機運醸成を図る。

第４章　観光危機管理体制運用図上訓練の実施

第４章　観光危機管理体制運用図上訓練の実施

４．１　訓練概要

４．１．１　実施目的

災害・危機発生時における本県の観光危機管理体制強化を目的に、観光危機管理体制運用図上訓練を実施した。また、「第２次沖縄県観光危機管理計画」「沖縄県観光危機管理対応マニュアル」に基づき、本訓練を通じて、災害・危機発生時における観光危機管理の課題を共有し、参加機関各々の計画及びマニュアルの実効性を検証、観光危機管理体制の充実、関係機関相互の連携強化と現場における対応力の一層の向上を目指した。

災害想定は、コロナ禍における地震・津波とし、フェーズは、観光危機管理における 4R の危機への対応（Response)、危機からの回復(Recovery)のうち、初動対応、帰宅支援、復興とした。

４．１．２　委託事業者の選定

選定方法：本訓練を通じて課題の共有、参加機関各々の計画及びマニュアルの実効性の検証等、専門家の知見を必要とするため、公募にて選定した。

委託事業者：株式会社エス・ピー・ネットワーク

（警視庁・道府県警の出身者をはじめ、企業危機管理に伴う法務・労務・財務・広報やサイバーセキュリティの専門家で構成されるクライシス・リスクマネジメント専門企業。実践から導かれた理論に基づき「潜在する危機（リスク)」の発現を未然防止するためのコンサルティングと人的支援を展開する。BCP や防災に関する研修のほか、BCP 策定コンサルティングや BCP 訓練の支援などを企業や教育機関等に幅広く実施。）

４．１．３　実施日時

実地調査

実施日：令和４年８月 24 日～令和４年８月 26 日（3 日間）

対象：沖縄県内の施設 42 か所

事前勉強会・訓練説明会

日時：令和４年 10 月 25 日（火）14:00～16:00

実施形式：WEB 配信（zoom を利用）

内容：①訓練の意義と目的

②訓練のシナリオ説明

③図上訓練の流れとそれぞれのフェーズにおけるねらい

④訓練当日までの課題

講師：株式会社エス・ピー・ネットワーク　執行役員（総合研究部担当）　西尾　晋

※資料は【巻末資料９】令和４年度観光危機管理体制運用図上訓練　勉強会資料を参照

図上訓練

日時：令和４年 11 月 15 日（火）10：00～17：00

場所：沖縄空手会館　道場

案内チラシは【巻末資料 10】図上訓練チラシ

訓練説明資料は【巻末資料 11】観光危機管理体制運用図上訓練　訓練説明資料を参照

４．２　実地調査

訓練シナリオ作成にあたっては、訓練をよりリアルなものとするため、ハザードマップ分析の結果に基づき、沖縄県内の施設 42 か所の実地調査を行った。

４．２．１　実施日と視察地

【1 日目（令和 4 年 8 月 24 日)】

視察地：14 ヶ所

那覇空港、那覇空港駅、豊見城警察署、糸満市西崎総合運動公園、糸満市役所、豊見城市役所、琉球大学医学部附属病院、宜野湾市消防本部、宜野湾市役所、普天間飛行場、ANA BALL PARK 浦添、県庁前駅、天妃小学校周辺、上山中学校周辺

【2 日目（令和 4 年 8 月 25 日)】

視察地：18 ヶ所

沖縄セルラースタジアム、那覇港、ロワジールホテル那覇、沖縄ガス本社、泊ふ頭旅客ターミナルビル とまりん、那覇港新港ふ頭フェリー発着所、沖縄電力本店、アトムホームスタジアム宜野湾、宜野湾警察署、Agre スタジアム北谷、ヒルトン沖縄北谷リゾート、北谷町役場、オリエンタルホテル　沖縄リゾート＆スパ、沖縄市野球場(コザしんきんスタジアム)、ブセナ海中公園、万座毛、シェラトン沖縄サンマリーナリゾート、ホテルムーンビーチ

【3 日目（令和 4 年 8 月 26 日)】

視察地：14 ヶ所

ベストウェスタン沖縄幸喜ビーチ周辺、名護警察署、名護市役所、タピックスタジアム名護、ホテルゆがふいんおきなわ、本部港、本部町役場、本部警察署、かりゆしホテルズボールパーク宜野座(宜野座村野球場）、金武町ベースボールスタジアム、海上自衛隊沖縄基地隊、うるま市消防本部、石川浄水場、ダブルツリーｂｙヒルトン那覇首里城

４．３　事前勉強会・訓練説明会

４．３．１　目的

訓練参加者を対象として、訓練内容の説明と、訓練本番に向けた防災・BCP に関する意識づけを行うため、事前勉強会を実施した。あわせて、訓練本番に向け、参加者の課題を吸い上げ、可能な範囲で訓練に反映させるために勉強会の参加者を対象としたアンケートを実施した。

また、勉強会の最後には、訓練当日の各種演習を効果的に行うための宿題を課し、観光危機管理体制運用図上訓練の実効性を高める工夫を行った。

４．３．２　内容

① 訓練の意義と目的～災害対策の歴史・現実を踏まえて
　災害対応の教訓～歴史に学ぶ
　災害対応訓練の目的

② 訓練のシナリオ～危機管理の本質を踏まえて

③ 危機管理の本質を踏まえたシナリオ設定
　沖縄本島南東沖地震３連動発生時の被害想定（沖縄県の想定）
　発災の県内の状況～プロ野球キャンプ～

④ 図上訓練の流れとそれぞれのパートの狙い
　図上訓練当日の大まかな流れ
　演習１の説明（初動対応）
　演習２の説明（帰宅支援・復興）

⑤ 訓練当日までの課題～皆さんに事前に準備・調査してほしいこと
　ハザードマップ分析の重要性
　ハザードマップ分析の仕方

４．３．３　課題の付与

訓練について具体的なイメージを持ってもらい、訓練当日の検討内容の精度を高めるため、参加者全員に対し、以下３つの課題を付与した。

課題１　ハザードマップの分析 今回の訓練では、そもそも集まることすら大変ですよ、というところから訓練を始めます。皆さんの自宅、勤務地、通勤経路上のハザードマップを分析して、自

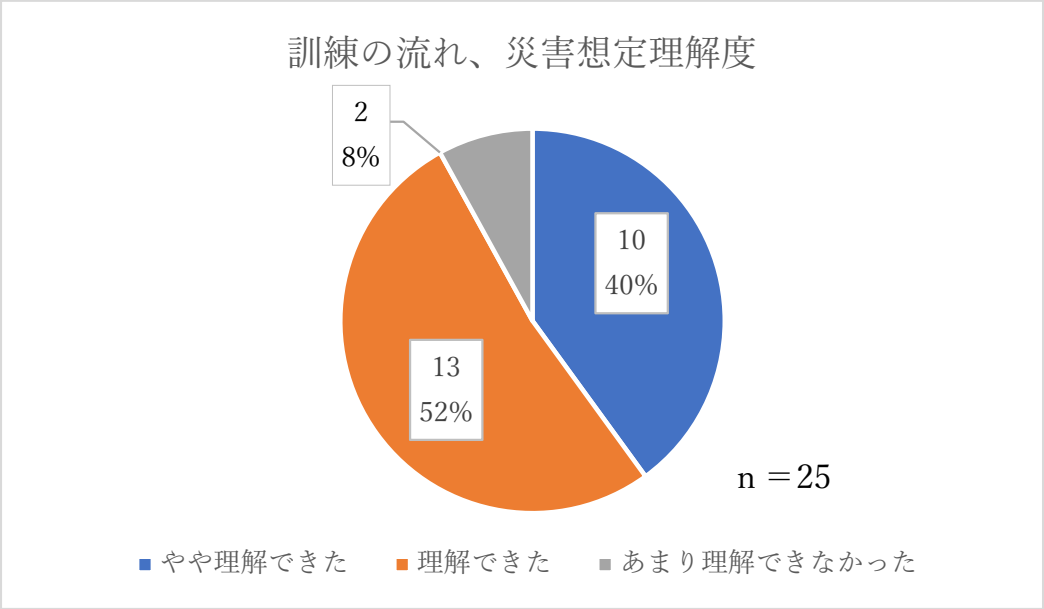
身の通勤時のリスクを把握して、訓練に臨んでください。
課題２　避難誘導の方法や避難先の確認、備蓄状況の確認 シナリオやハザードマップ分析の結果を踏まえ、実際に観光客をどこにどのように避難誘導するか、各社の現在の備蓄の状況を検討して、訓練に臨んでください。
課題３　自身の日ごろの状況の確認と各社の勤務体制の把握 今回の訓練では、そもそも地震発生後に集まることすら大変であるというところから訓練を始めます。 ① 18 時 30 分ごろ、皆さんはどこで、何をしているか、日常生活をふまえて、自身の状況を想起してきてください。 ② その時間帯、皆さんの職場の状況、勤務体制はどうなっていますか。管理職や急な発災で対策本部を運営できる人材はいますか（権限、スキル・ノウハウ、人員）。その状況を確認して、記録してきてください。

４．３．４　事前勉強会・訓練説明会　アンケート

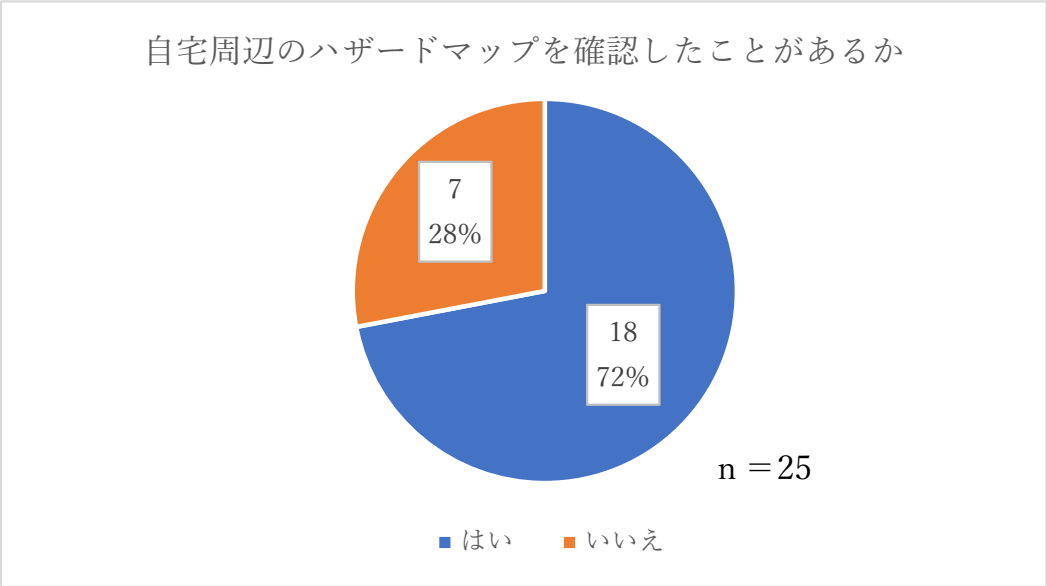
勉強会終了後に、勉強会の内容に対する理解度の把握と参加者の防災に関する取り組みレベルの把握を目的として、参加者に対してアンケートを実施した。
実施したアンケートの結果は下記の通りである。

対象者数：70 名
回答数：25 名（35.7%）
回答方法：web 回答

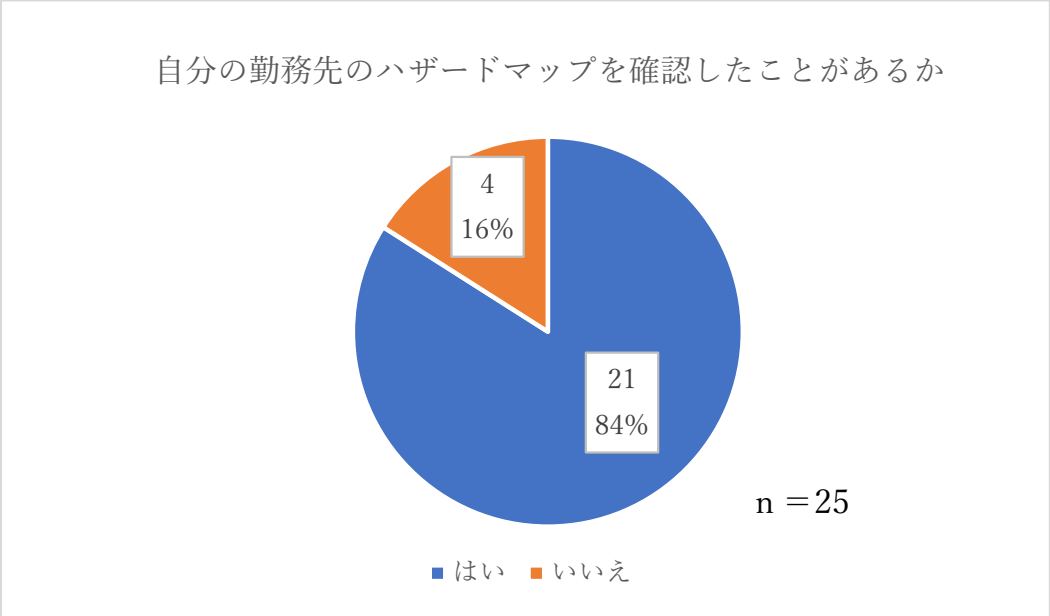
① 訓練の流れ、災害想定は理解できましたか。



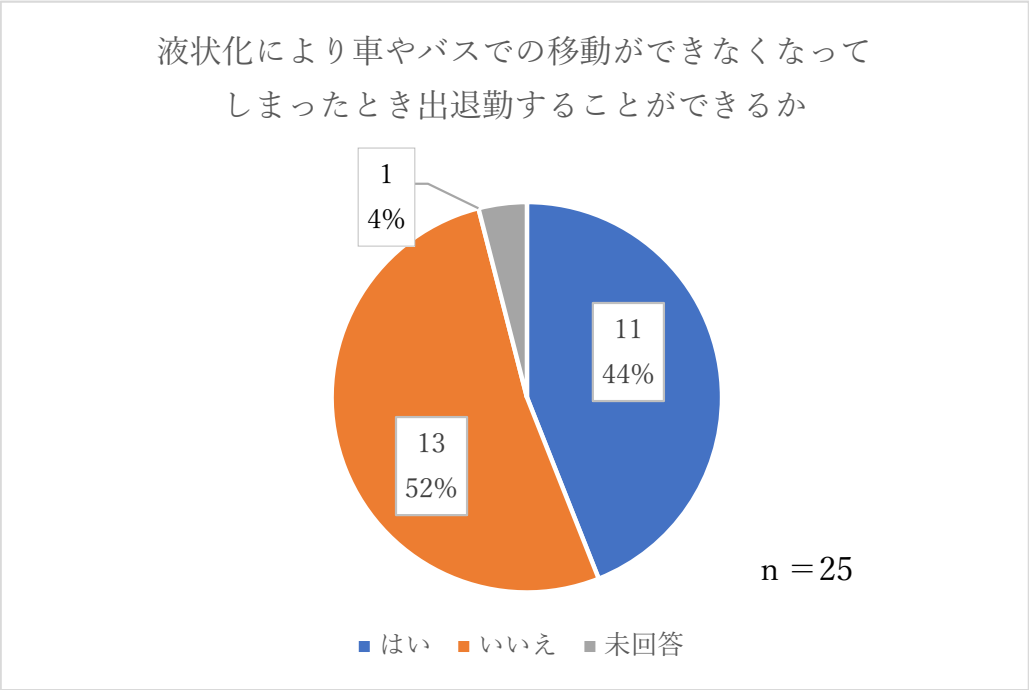
② 自宅周辺のハザードマップを確認したことがありますか。



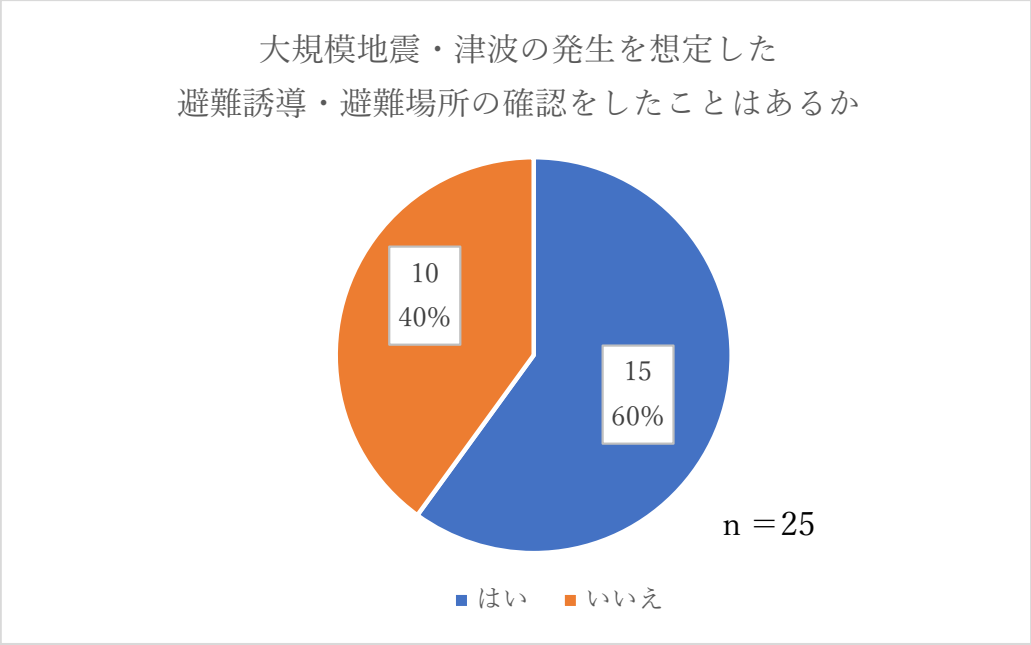
③ 自分の勤務先のハザードマップを確認したことがありますか。



④　もし、大規模地震発生により道路が液状化し、車やバスでの移動ができなくなってしまったとき、あなたは出退勤することができますか。



⑤　大規模地震・津波の発生を想定した避難誘導・避難場所の確認をしたことはありますか。



⑥　2月のある日、18時30分にM9.0、最大震度6強の沿岸部を震源とする地震が発生したら、あなたの職場や身の回りではどんなことが起こると予想されますか。職員・従業員、施設、観光客への影響について、考えられることを自由に書き出してください。

施設内の避難エリアが３階以上のフロアに設定されていることから、そこへの避難誘導の割り当てを速やかに判断、指示する役割分担ができるか不安。
海抜的に津波の心配もほとんどないのが防災意識の低さにつながっています。おそらく、大きな揺れはあるでしょうが災害はないだろうと思う。
お客様の迅速な避難誘導が必要。
職場、住居共に沿岸地であるため、津波や浸水被害をいかに最小限に留め、復旧対策への移行を進めるか実効性のある内容を関係各所と連携しながら検討していきたい。
退勤中の発災であること大地震であることから、職員参集や園内点検、安否確認、関係機関への情報共有に時間を要す恐れあり。
遠距離通勤者が多いので職員自身の家族の安否確認方法も必要
地震によるダメージを確認し、垂直移動か建物外に避難するか要確認。
地震後の津波が起こる場合、建物内であれば 4 階以上への移動が必要。事前に持ち出す物を検討しておく。
食事時で宿泊施設から離れている可能性大。土地勘がない場所での被災、2次交通も使えず、宿に戻れない、戻っても眠れる状態ではない可能性も。
発災後、対策本部を立ち上げたはいいものの参集できるか。時間外に職員を集めることに対しては職員の生命を守るため集合はかけられない。
営業所の津波被害、勤務中の従業員の避難、運行中のバスの安全確保、被災状況の確認、乗客、乗務員の安否確認、社内の被災状況確認、旅行会社及び行政への報告、行政からの要請に基づき被災者の送迎業務
パニック、家族の安否確認ができない、信号が消える、携帯の充電不足、車の燃料不足、ガス・水道・電気、サーバー停止、設備等が飛んできて負傷、衝撃で破損した部分からの火災、ガラスの割れ・飛散、エレベーターの停止・閉じ込め、階段の崩落、交通機関の影響、110番・119番通報が殺到、職場機能停止、マンパワー不足、観光客への影響は、帰宅手段を失い足止め、観光先ではラジオやテレビをみる機会が少なくなると思うので、緊急情報を知ることが遅くなり、取り残される可能性がある、プロ野球観戦のある２月となると観光客の数も多く避難所の予定人数を超える恐れもあり、交通手段の復旧具合によってはどんどん避難所に観光客が集まりパニックなどが予想される。
震度６強の地震を経験したことがなく、予想が出来ません。
通信障害、津波の影響、交通渋滞、エレベーターの閉じ込め、火災、耐震化されていない水道管などの破裂、沿岸部などにおける液状化、モノレールの閉じ込め、老朽家屋の倒壊・閉じ込めなど

私たちも被災者である。職員は身の安全を確認のうえ、参集可能職員は、近隣の避難所もしくは決められた場所へ参集。施設内においては訓練がなされていないと、パニックになるだろう。来場者へ避難誘導を実施。観光客などの避難については、垂直避難を促したい。商店街などにいる場合は、そこの従業員にて避難誘導するのが理想的。
津波の恐れはないが、土砂崩れが相次いでおこる
車をおいて逃げる人がいるかと思われるのでそのことによる交通混乱も起こる
観光客は宿泊施設から外出している場合はそもそもホテルまで帰れるのか
多くの方が準備不足だと考えられますので、自然災害の次に人災？（誤った判断等）が発生すると予想します。

４．４　図上訓練

実施日時：令和４年 11 月 15 日（火）10：00～17：00

４．４．１　プログラム

	時間	内容	所要時間（分）	備考
	10:00-10:10	冒頭挨拶・事務連絡	10	
	10:10-10:30	訓練に関する説明	20	
演習１	10:30-10:45	初動対応演習１	15	初動対応（発災直後から）
	10:45-11:00	初動対応演習１の総括	15	
	11:00-12:00	初動対応演習２	60	初動連携（発災翌朝）
	12:00-12:20	検討内容の共有	20	
	12:20-13:20	昼休憩	60	
	13:20-13:40	検討内容の総括	20	
演習２	13:40-14:00	訓練解説	20	
	14:00-14:30	観光客の気持ちに寄り添う演習	30	寸劇５分 個人ワーク 25 分
	14:30-14:45	寄り添い演習の共有	15	
	14:45-15:45	帰宅支援・復興の演習（オペレーション確認）	60	発災後４日以降
	15:45-16:05	休憩	20	
	16:05-16:30	演習内容の共有及び総括	25	

	16:30-16:40	講評	10	
	16:40	終了		

４．４．２　参加機関

※参加者数：33 団体 112 名

市町村：今帰仁村、宜野座村、恩納村、うるま市、沖縄市、読谷村、那覇市、南城市、糸満市、久米島町

観光協会：今帰仁村、うるま市、沖縄市、読谷村、浦添市

航空：日本トランスオーシャン航空、JAL スカイエアポート沖縄、ANA 沖縄

交通機関：沖縄バス、沖縄都市モノレール

施設：那覇空港ビルディング、沖縄美ら島財団

宿泊：パシフィックホテル沖縄、海の旅亭おきなわ名嘉真荘、ロワジールホテル、ザ・ブセナテラス

団体：ANTA 沖縄県支部、沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合、那覇市観光ホテル旅館事業協同組合、沖縄県バス協会、OCVB

国：沖縄総合事務局運輸部観光課

県：沖縄県

※順不同

４．４．３　訓練の特長・ねらい

①　「想定力」の強化

災害発生直後には、様々な事象が起こり得ることを、演習を通じて学習することが重要である。これにより、危機管理対策本部要員あるいは危機対応にあたる関係者としての「想定力」の強化に繋げる。

②「危機対応力」の強化

混乱した状況下における、確認事項や対応要領について演習を通じて訓練することにより、危機管理対策本部要員あるいは危機対応にあたる関係者としての「危機対応力」の強化に繋げる。

③「連携力」の強化

種々の状況に関して、少ないメンバーで対応する難しさを実感することで、危機管理対策本部要員あるいは危機対応に当たる関係者としての「連携力」の強化に繋げる。

この３つの「力」の強化に資する演習を行なうことで、「想定力」「危機対応力」「連携力」それぞれについての現状を評価し、今後に向けた課題を共通認識として持つことが可能となる。そして、現状の課題を認識し、今後に向けて何をすべきか、その為に必要なアクションや対策は何か、それをいつまでにどのように整備すべきかを議論・検討し、それを実施・

実行することで、災害対応力、危機管理体制の強化につなげることができる。

今回の訓練は、これらの 3 つの「力」の強化を目的とした訓練シナリオを作成し、実施した。

４．４．４　基礎シナリオ

想定地震・規模：沖縄本島南東沖地震 3 連動

危機管理の基本は「最悪を想定して準備・対応する」ことであるため、危機管理対応の訓練のシナリオも最悪の状況を想定したもの、すなわち、被害想定のより大きいものを前提として行うことが望ましい。

したがって、本訓練においても、前提とする地震は、「沖縄本島南東沖地震 3 連動」（琉球海溝型地震）とした。なお、沖縄県地域防災計画にある、「沖縄本島南東沖地震 3 連動」が発生した場合の主要な被害想定を参考にし、下記の被害の発生を前提とした。

①予測最大震度：6 強
②地震の規模：マグニチュード 9.0
③死者：11,340 人（津波による死者 11,109 人）
　重症者：37,781 人（津波による重症者 35,846 人）
④全壊：58,346 戸（津波による全壊 35,308 戸）
　※揺れ、液状化、土砂災害による全壊を含む
⑤その他、沖縄県の地震被害想定にて想定されている被災状況一覧の状況も活用する
⑥沖縄県のホームページで公表されている津波避難困難地域に関する情報や沖縄県津波被害想定調査（平成 25 年 3 月）の津波浸水予測図に関する情報も加味する

４．４．５　サブシナリオの設定

具体的な事象・イベント等の状況を想起することで、種々の被災状況や対応策が検討しやすく、「想定力」を身に着けることができる。訓練後も日々の業務の中で、災害時を見越した各種のリスク対策を推進することができるため、下記の通りのサブシナリオを設定した。

① 発災時間：2 月 16 日の 18 時 30 分過ぎ（日の入り時刻：18 時 20 分）
② プロ野球球団（合計 9 球団）の 1 軍キャンプが県内の各所で行われている。キャンプの関係で 5 万人が県内に滞在中。
③ 県内では、2 月については 250 校弱が修学旅行を実施予定とされている。
　※令和 2 年実績に基づく
④ その他、ホエールウオッチングやおきなわマラソンの関係で、1 万人近い観光客が沖縄県に滞在している。

４．４．６　演習１　初動対応演習１（発災直後）

(1) シェイクアウト訓練の実施

進行統括者の「準備」の号令後、18 時 30 分の自身の状況に応じて、所定の位置に移動

パターン①：18 時 30 分にはすでに退社（帰宅）している人

→会場内の適当な場所に立っておく

パターン②：18 時 30 分にはまだ勤務中（在社）している人

→そのまま席に座っている

「訓練開始」の合図で、映像が流れる。

その後、緊急地震速報が鳴り地震が発生するため、身を守る姿勢をとる。

※地震の際に、身を守る姿勢をとる訓練が、シェイクアウト訓練。

映像による地震に関する状況付与後、地震での停電を想定し、会場の電気を消し、参加者は持参した懐中電灯等を使用して、初動対応演習を実施。

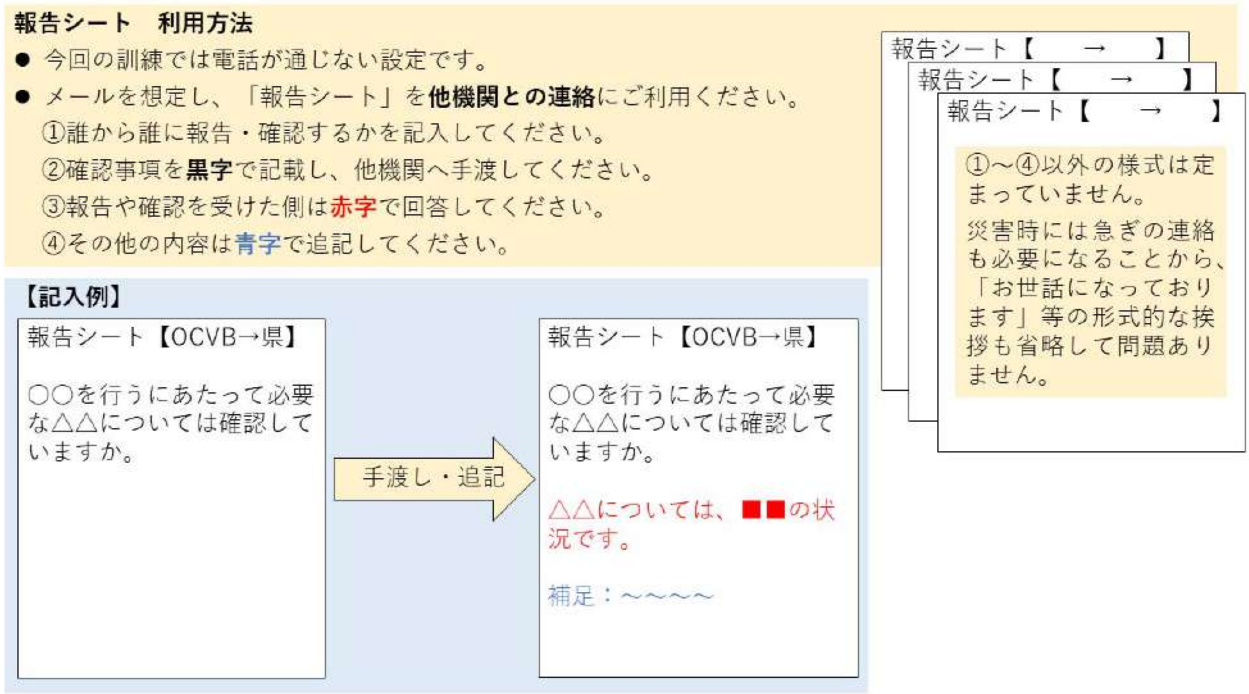
(2) 地震発生直後の動きを確認

ニュース映像を踏まえて、自社の被害確認、従業員の勤務体制や対策本部の設置の要領、避難誘導要領・場所、社内の安否確認の要領等について、現状の自社の状況・ルールを確認、検証する。

(3) 報告シートの利用

関係各機関への問い合わせについては、他機関との連絡手段として利用する「報告シート」を用いて行う形態とし、それ以外に、主要グループごとに、プレスリリース・情報発信用のボードを設置した。

報告シートの記載要領については、下記の記入例・記入要領を明記した書類を、報告シートと共に、各机に配置した。



(4) プレスリリース・情報発信用ボードの設置

各参加者は、プレスリリース・情報発信用ボードに、避難者の情報や避難所開設情報、観光関連施設の状況・情報、交通機関の情報など、それぞれ検討した結果についてポストイット等を使って貼りだし、他の参加者はそれを自ら見に行って、必要な情報を収集するという災害時に必要なアクションを想定した仕掛けである。

(5) 動画による状況付与

ニュース風動画を流し、災害の情報収集を参加者に促した。

なお、ニュースで付与した情報は下記の通り。

地震と津波に関する情報

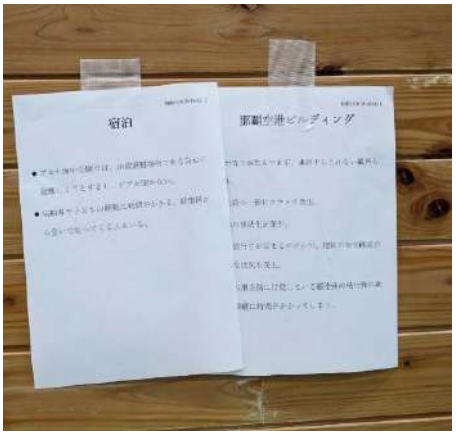
午後 18:30 分頃、沖縄地方で最大震度 6 強を観測する強い地震が発生

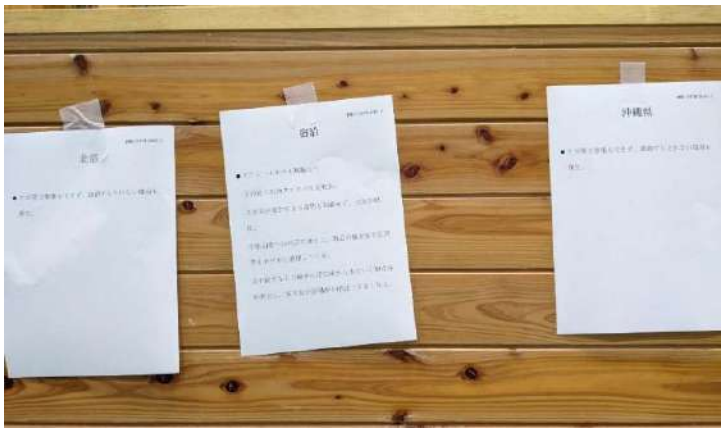
震源地は沖縄本島南東沖　震源の深さは 2ｋｍ、地震の規模を示すマグニチュードは 8.0 以上と推定される

震度６強	糸満市、うるま市、豊見城市
震度６弱	浦添市、沖縄市、宜野湾市、名護市、那覇市、南城市、嘉手納町、金武町、北谷町、西原町、南風原町、本部町、与那原町、八重瀬町、大宜味村、恩納村、北中城村、宜野座村、国頭村、中城村、今帰仁村、東村、読谷村
震度５強	石垣市、宮古島市、久米島町、粟国村、伊江村、伊是名村、伊平屋村、北大東村、座間味村、多良間村、渡嘉敷村、渡名喜村、南大東村
震度５弱	竹富町、与那国町

(6) 紙による状況の掲示

封筒による演習課題の提示の他、参加者に被害状況についてイメージをもってもらうための手がかりとして、会場内の壁に、災害時に発生すると考えられる状況を紙で掲示した。





初動対応演習１（発災当日）のフェーズで掲示した内容は以下の通り。内容については、一般的な内容に加え、沖縄県内の実査を通して得られた各施設等の状況・情報を基に検討した。

※一部抜粋

ホテル	・宿泊客の避難誘導や安否確認への対応に加え、周辺の観光客や住民等もホテルに避難してくる。 ・ホテルでは宿泊客の安否確認もままならない。 ・修学旅行生がいると思われるホテルにも連絡がつかない。 ・建物の安全確認が必要な状況も発生。
プロ野球キャンプ球場周辺	・室内練習所やトレーニング室に残っている選手が被災する。 ・海面が見えないところでは、津波の接近に気づくのが遅れ、逃げ遅れる。 ・観戦客が帰宅困難となる
那覇空港	・滑走路の一部にクラック発生。 ・道路の液状化が発生。 ・海側の滑走路に待機している離陸前の飛行機の乗客は避難に時間がかかってしまう。 ・すでに搭乗を開始している乗客もおり、荷物の積み込みも始まっている。 ・津波を恐れた利用客がパニックに陥っている。 ・地震発生後、すでに荷物を預けてしまった旅客より「手荷物を返してほしい」等の問い合わせが発生。 ・離陸直前の飛行機に乗客がいる。 ・飛行機内でケガをしてしまい、歩けない乗客が 10 名程度いる。 ・津波により飛行機が流され、ターミナルビルに衝突。その影響で燃料が燃え出し、火災が発生。
モノレール	・高齢者などの避難に時間がかかる人がいる。 ・駅に避難客が滞留する
ブセナ海中公園	・津波避難場所である高台に避難しようとするも、ドアが開かない。 ・高齢者や子どもの避難に時間がかかる ・展望塔から急いで走ってくる人もいる。
那覇港	・コンテナや作業車が津波で流され、物が散乱する。
その他の状況	・多くの観光客がパニックに陥っている ・避難所への道が混雑し進めない。 ・火災が発生するも消防隊が即時に出動できず、消火活動に遅れが生

	じる。 ・職員が被災し参集ができない。連絡がとれない職員も発生。 ・ネットが大幅に遅延し、SNS 等を更新するも反映されない。 ・各事業者、団体からは様々な要請あり。 ・避難所など人が殺到するが十分な食料も備蓄もなく、けが人の救護も追い付かない。

(7)「行動」(取り組むべき事項) の付与

各機関が取り組むべき事項を予め提示し、記載してある事項をヒントとして対応を検討・実施した。

行動付与：各機関における初動対応演習１（発災直後）の提示内容は以下の通り。
※当訓練における検討例として提示
行動付与一覧は【巻末資料 12】被害想定と行動付与を参照

機関	取り組むべき、確認すべき事項
全機関共通	自分の安全確保 自分・家族の安否確認、報告 職員の安否確認（管理者） 職員（従業員）の参集
沖縄県・市町村	災害対策本部の設置 （観光部局は、観光危機管理対策を実施）
観光協会・団体 (ANTA,ホテル組合、 那覇市ホテル組合、 バス協会)	近隣観光客へ避難指示・誘導 【体制に応じた対応】 観光危機管理体制の設置
沖縄総合事務局 運輸部観光課	【体制に応じた対応】 観光危機管理体制の設置
那覇空港 ビルディング	施設内観光客へ避難指示・誘導 【体制に応じた対応】 観光危機管理体制の設置 A2-BCP における役割実施
航空	乗客の安全確保 乗客へ避難指示・誘導 駐機中の航空機の乗客の安全確保 機内の旅客へ情報提供

	救護対応 【体制に応じた対応】 観光危機管理体制の設置 A2-BCP における役割実施
沖縄バス	乗客の安全確保 乗客へ避難指示・誘導 乗客避難完了の報告 【体制に応じた対応】 観光危機管理体制の設置
沖縄都市モノレール	乗客の安全確保 乗客へ避難指示・誘導 車両に取り残された乗客の救助、対応 【体制に応じた対応】 観光危機管理体制の設置 A2-BCP における役割実施
宿泊	宿泊客の安全確保 宿泊客へ避難指示・誘導 【体制に応じた対応】 観光危機管理体制の設置
美ら島財団	利用客の安全確保 利用客へ避難指示・誘導 【体制に応じた対応】 観光危機管理体制の設置
OCVB	利用客の安全確保（事業所） 利用客へ避難指示・誘導（事業所） OCVB 危機管理対策本部の設置

４．４．７　演習１　初動対応演習２（発災翌朝）

(1) 地震発生翌朝からの動きを確認

発災翌日（2 月 17 日）、午前 9 時の状況を想定して、初動における関係機関との連携（報告・連絡・相談・確認）等についての演習を実施した。

発災直後には停電を想定し、暗い中で懐中電灯の明かりを頼りに初動対応にあたったが、初動対応演習２（翌朝の対応）へ移行時には、停電は解消していると想定し、会場の電気も復旧させた。

行動付与：各機関に対する、初動対応演習２（発災翌朝）の提示内容は以下の通り。

機関	封筒の中身（取り組むべき、確認すべき事項）
沖縄県	被害情報等の収集 観光客の安否確認、とりまとめ 観光客支援方針の検討 帰宅支援計画立案、実施 復興計画立案、実施 情報発信
市町村	（避難指示等の発令） （避難誘導） （庁舎等の安全確認） （避難所等の開設） 被害情報等の収集 観光客の安否確認、報告 観光客支援方針の検討 情報収集 宿泊施設の受入状況 公共交通機関の運行状況 船舶・航空機の運行状況 市町村内の移動手段 市町村外への移動手段
観光協会	自施設の被害状況確認 協会員の安否、被害状況確認 地域内観光客の被害状況確認 観光施設、宿泊施設の営業可否、再開見込み 観光客の滞留状況 観光客が必要とする情報発信 リスクの低減に向けた早期の注意喚起
団体 （ANTA,ホテル組合、 那覇市ホテル組合、 バス協会）	自施設の被害状況確認 加盟事業者の被害状況確認 観光客の被害状況確認 観光客の滞留状況 観光客が必要とする情報発信 リスクの低減に向けた早期の注意喚起
沖縄総合事務局 運輸部観光課	被害情報等の収集 観光客の安否確認、とりまとめ

	復興計画立案、実施 情報発信
那覇空港 ビルディング	避難・滞在場所の確保 空港内滞留者への情報発信 空港内滞留者の人数把握（航空会社との連携） 食料・飲料水等の提供 電源、通信、上下水道等の確認 外国語対応可能なスタッフの確保 滞留者対応人員の確保のため関係機関へ協力要請 滞留者の増加を抑制 空港施設の早期復旧対応 入国審査エリアにおける旅客の整流対応 施設機能維持（トイレ情報）
航空	滞留者の対応 食料・飲料水等の提供 【国際線】 入国審査エリアにおける旅客の整流対応
沖縄バス	被害状況の確認（乗務員・乗客・車両・営業所） 県バス協会へ報告 運行状況の情報発信 運航再開の調整
沖縄都市モノレール	避難に係る所要時間の見込み 車内に取り残された乗客への対応 運行状況の情報発信
宿泊	施設の安全確認 営業継続可否の判断 宿泊客の受入継続 新規宿泊客受入可否 観光客が求める情報の提供 サービス提供に関する案内 （停電、断水、排水管破損によるトイレ使用不可、食事の提供の可否）
美ら島財団	一時避難客への対応 施設の安全確認 営業継続可否の判断 負傷者、体調不良者への対応

	観光客が求める情報の提供
OCVB	本社、事業所の被害状況確認 本社機能維持 事業所の営業継続可否の判断 災害対応についての情報発信 観光客へ注意喚起 観光客への影響調査 帰宅困難者に関する情報収集・共有、発信 災害情報の発信 災害対応についての情報発信 交通機関の運行情報発信 問い合わせ対応 沖縄県・観光関連団体と情報共有、調整、連携 マスメディア対応 風評被害モニタリング

(3) 紙による状況の掲示

初動対応演習２（発災翌朝）についても、初動対応演習１（発災直後）と同様、参加者に被害状況についてイメージをもってもらうための手がかりとして、会場内の壁に、災害時に発生すると考えられる状況を紙で掲示した。

※一部抜粋

港	・コンテナが大量に流され、受付等の事務所も機能停止 ・フェリーが入港できない ・客船が座礁し海上に取り残されるも、救助も間に合わない ・港の被災により離島の観光客を帰す手段がなくなる
空港	・乗員、乗客が乗ったままの飛行機が２機あり ・建物の窓ガラスが割れ、破片等が屋内に散らばる ・空港灯火が一部破損 ・管制塔が一部損壊
モノレール	・県庁前駅、旭橋駅付近は津波により浸水。 ・那覇空港駅～安里駅区間では部分的に液状化が発生
市町村	・市役所の建物が津波被害に遭うことにより機能不全に陥る。 地震の影響で建物の一部が倒壊。

	・職員が限られている中、被災者（観光客に加え住民含む）が市役所へ押し寄せる。
その他の状況	・パトカーの浸水や道路の液状化により警察署の機能不全 ・地震の影響で道路が通行できず、患者の搬送ができない ・レンタカーで移動中の観光客が被災する

４．４．８　演習２　観光客の気持ちに寄り添う演習

観光復興対策まで見据えた場合、「災害に強い沖縄」を印象付けることが重要となるが、そのためには、実際に被災した観光客への対応を適切に行う必要がある。

帰宅支援・復興に関する演習においては、災害時に起こりうる観光客対応を検討するにあたり、自身が観光客の立場で考える「観光客なりきり演習」として、寸劇形式で事例を提示した。

【寸劇シナリオ】

①　空港までのバスが満員状態だが家族をまとめて乗車させて欲しい

空港までの交通機関が満車状態になっており、家族が離れて乗車せざるを得ない状況となった。子供が地震の影響から両親と離れるのを恐怖している。同じ交通機関に乗せてもらえないか？（※子供が不安がる）

②　子供のオムツが足りない。ミルク用のお湯を貰えないか？

避難所で子供のオムツを支給してもらったが、すでに使い果たしている。予備も含め、新たに提供してもらえないか？また、子供のミルクに使うお湯を提供してもらえないか？（※備蓄・救援物資が不足している状況下での対応）

【演習のねらい】

災害時対応が後の観光復興に大きく影響を与えることに鑑み、「あの時の沖縄県や観光事業者の対応は素晴らしかった」「観光事業者のおかげで助かった」等、帰宅困難者対策が現実的なものになるよう、被災した観光客になりきって災害時のニーズや悩みを理解する。

【検討項目】

①　自分が観光客だったら、帰宅困難者になっている状況で、
「どのような不安があるか」「どのようなサービス・対応を求めるか」、「どんな情報が欲しいか」を考える。

② 上記のニーズ対して、県や市町村、各事業者が、どんな準備（対策）をしているとよいか、期待を込めて、検討してみる。また、それらをどのタイミングで、どのように提供して欲しいかについて考える。

③ 帰宅ができるようになるまであと５日かかると仮定した場合、帰宅困難観光客の満足度を高めるためには、どうしたらよいか。具体的なスケジュールや実施したらよいと思うことを考える。

④ 自身が観光客だったら、災害後にまた行きたくなる観光地の条件や魅力としてどんなことが挙げられるか、そのためには、どんな情報発信や取り組みをしていてほしいか考える。

【検討結果】

観光客なりきり演習においては「食料や衛生用品などの身の回りの支援」「電力や通信」「正しい情報」「不安を解消するケア」に関する意見が参加者から多く挙げられた。

生活支援	食料、滞在場所、医薬品、衣類等の提供、携帯電話の電源の確保等
情報開示	避難所等に関する情報、交通機関に関する情報・見込み、帰宅できるまでの目途等
満足度向上策	娯楽場所の開設、娯楽イベントの開催、沖縄の地域特性を生かしたイベントの開催等

【参加者の意見・感想】

土地勘のないところで災害にあい、不安をかかえストレスもたまっている。「ノー」と言う前に、要望を受け止めて対応する。
要望に応えることができなくても代替案を出して、少しでも安心してもらえるような対応をしてほしい。
安心してもらえるよう、話し相手になる。
必要に応じて声かけする。
親御さんが休めるよう、子守をする。
情報がいつでもわかるよう提示する。
施設側の情報は逐一関係機関に提供し、対策を講ずる。
国、県はいち早く現場の状況を確認する。

４．４．９　演習２　帰宅支援・復興

発災４日後の想定で行う帰宅支援・復興に関する演習（演習２）の前提シナリオについては、下記の内容とした。

- 観光客については、県内に 10 万人。主な内訳は、
  那覇市 3 万 5000 人、糸満市 1500 人、沖縄市 1500 人、恩納村 10000 人、読谷村 3000 人、久米島 500 人、南大東島 50 人、本部町 5000 人、今帰仁村 2000 人、宜野座村 200 人、北谷町 10000 人、南城市 1500 人、浦添市 200 人など。

- 航空機
  国土交通省大阪航空局那覇空港事務所から、2 月 23 日から、部分的に那覇空港の運行を再開するとの連絡が、那覇空港ビルディング、県、航空会社、バス協会・モノレール社にあり。空港の運用条件は下記の通り。

【運用条件】
当面の間、9：00-17：00 の時間帯において、滑走路は第 1 滑走路のみ、運航可能とする。

- 船舶
  久米島から本島へのフェリー（船舶）は 1 便が津波の難を逃れ、運航可能。但し、県内の港湾は、津波による施設・設備の損壊や瓦礫の散乱のため、入港（使用）できない。現在、復旧作業の為の重機を本土から搬送中。復旧のめどは未定。

- 道路
  高速道路は、災害優先車両となっており、県全体の復興・復旧に関わる車両のみが通行可能で、一般車、観光バスは通行不可。一般道は、概ね復旧。但し、幹線道路の古い橋は使用できない部分もある。

行動付与：各機関に対する、演習２（帰宅支援・復興）の提示内容は以下の通り。

機関	行動付与：取り組むべき、確認すべき事項	
	帰宅支援	復興
沖縄県	帰宅支援計画実施 帰宅困難者の県外・国外の輸送のための待機場所の確保 輸送等に関する協力要請 帰宅優先順位付など対応方針 外国人観光客の帰宅支援 情報発信	復興計画立案、実施 観光関連事業者の事業継続支援 観光産業の早期復興に向けたプロモーション活動の実施 域内需要喚起策の実施 風評被害対策

市町村	帰宅支援計画立案、実施 帰宅困難者の待機場所の確保 空港までの移動手段の検討 帰宅に関する情報発信 外国人観光客への情報発信	復興計画立案、実施 観光関連事業者の事業継続支援 観光産業の早期復興に向けたプロモーション活動の実施 域内需要喚起策の実施 風評被害対策
観光協会	帰宅に関する情報発信 帰宅までの滞在に関する情報発信 外国人観光客への情報発信	観光関連事業者の事業継続支援 職員の雇用継続 観光産業の早期復興に向けたプロモーション活動の実施 域内需要喚起策の実施 早期復興・事業継続に必要な取組の推進
団体 (ANTA,ホテル組合、那覇市ホテル組合、バス協会)	帰宅に関する情報発信 帰宅までの滞在に関する情報発信 外国人観光客への情報発信	観光関連事業者の事業継続支援 職員の雇用継続 早期復興・事業継続に必要な取組の推進
沖縄総合事務局 運輸部観光課	道路の復旧状況の共有 航空・交通機関へ運航要請	復興計画立案、実施 観光関連事業者の事業継続支援 観光産業の早期復興に向けたプロモーション活動 域内需要喚起策の実施 風評被害対策
那覇空港 ビルディング	空港再開に関する情報発信 滞留者抑制の検討	事業継続 従業員の雇用継続
航空	運航再開に関する情報発信 予約、搭乗などのオペレーションの検討	事業継続 従業員の雇用継続
沖縄バス	運行に関する情報発信 空港再開に向けての運行調整	事業継続 従業員の雇用継続
沖縄都市モノレール	運行に関する情報発信 空港再開に向けての運行調整	事業継続 従業員の雇用継続
宿泊	帰宅困難者の受入・対応 帰宅に関する情報発信 その他観光客が求める情報の提供	事業継続 従業員の雇用継続

美ら島財団		事業継続 職員の雇用継続 プロモーション活動の実施
OCVB	帰宅に関する情報発信 県や観光関連団体との調整	事業継続 職員の雇用継続 プロモーション活動の実施

４．４．10　訓練参加者アンケート

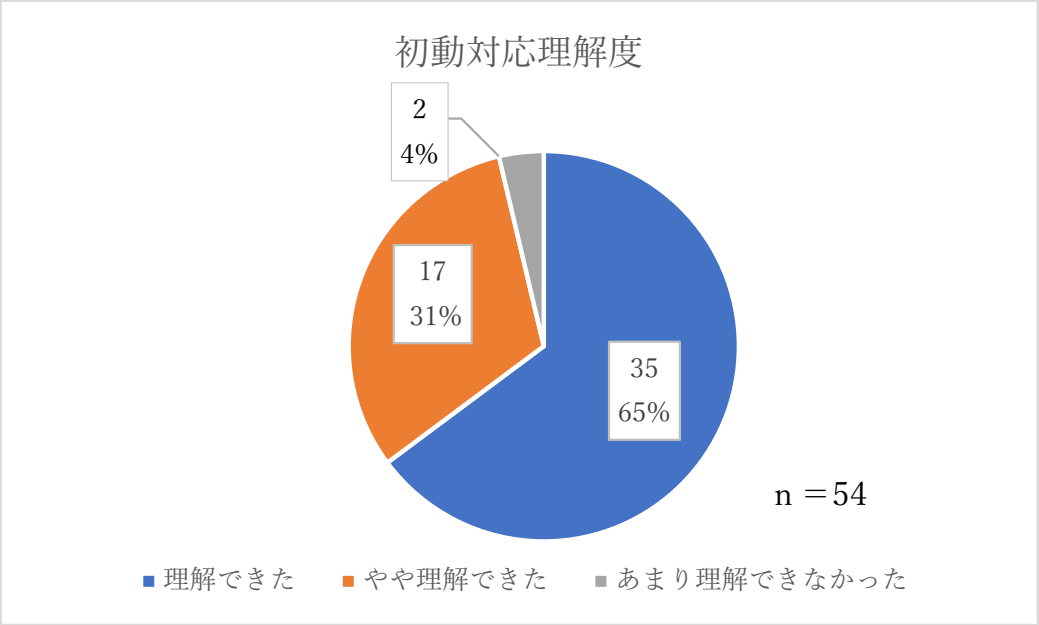
回答方法：web で回答。団体名は任意で記載。

実施対象者数：130 名

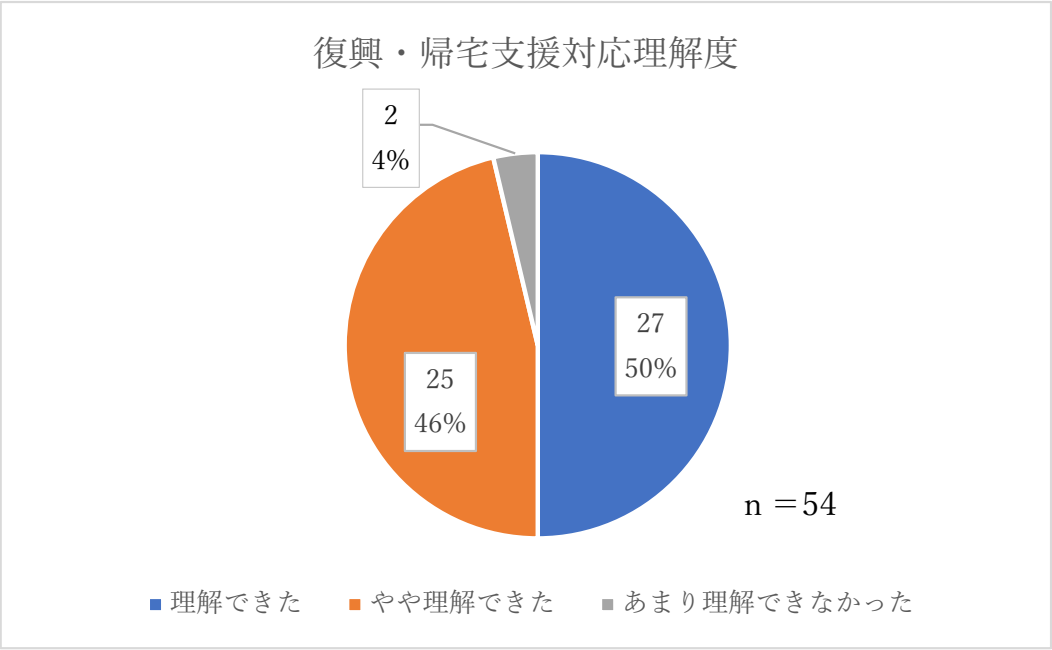
回答数：54 名（41.5%）

設問

①　「初動」対応について、理解できましたか。



② -「復興・帰宅支援」対応について、理解できましたか。



③ 今回の訓練を通じて得られた気づきを教えてください。

カテゴリ	コメント
インフラ	・通信・電力の復旧が最優先 ・デジタル化の生活の中で必ずしもスマホや PC が使用できるとは限らないので、その対策も必要 ・ライフラインが全て機能しなくなった際に安全確保、情報収集の難しさ ・電話が利用出来ないなど、伝達手段が限られると正確性やスピード感に不安を感じた
事業継続	・臨時便の座席の割り振り ・早期の運行再開が肝要 ・災害における社員の拘束時間、シフト調整
訓練	・初動に何をすべきなのか、その次にすべきことは何なのかを災害時でも慌てることなく検討するためにも、継続的に訓練に参加する必要がある ・毎回同じメンバーで参加しているため、特に初動対応に関しては、メンバーの対応スキルが身に付き、状況に応じたプラスの行動もできていたので、いかに繰り返しの訓練が重要か改めて実感した ・４日後、８日後の想定を今後の訓練にも取り入れたい
計画・マニュアル	・マニュアルの見直し・改定 ・行動付与に対して自分たちで考えて行う図上訓練のため、観光危機

	管理計画を未策定の本村は、各機関の役割分担やフローが理解できていないことに気付けた ・具体的な復興計画の策定が必要 ・BCP の実効性の検証
被害想定	・新たな情報・想定に基づきいろいろな視点でイメージすることが必要 ・実際は、１カ月程度を要することも考えなければならない ・那覇空港の２Ｆ部分も浸水なりで施設が使用不可となることを想定した準備が必要 ・平時では当たり前の事が通用しない場合もあるという事を、強く認識する事 ・津波警報発令時に避難所に避難することがよいのかの判断について、事前の協力体制や行政による避難場所の区域分けなどがあればいい。 ・みんなが一斉に避難所へ向かうことにより混乱が予想される ・バス運行中は島内各地で走っていることもあり、お客様や乗務員の安否確認が非常に困難な状況に陥ることが想定された ・津波で営業所の被災も大きいと予想され、運行体制の維持と再構築に大きな課題がある ・夜間、大地震の際の対応、非常参集の難しさを痛感した ・災害がいつ起きてもおかしくないという事前準備がとても大事 ・夕方発災の訓練は初めてだったので、退勤の関係もあり、対応できる職員について考えるきっかけになった ・被害想定や優先順位の整理などもう少しシビアに考えておく必要がある ・ホテル周辺のことも視野にいれないといけない。湾岸のコンテナ等、災害要因あり
役割	・やるべき役割の範囲を明確にする必要がある ・具体的な指針・指示が事前に決まっていないと難しい ・出来ない事とできる事の整理が今後の演習で実現できれば、より深い検討が可能になると感じた ・その場でマニュアル通りの行動が出来ることは多くないので現場指揮をとる人の役割は重要
帰宅支援	・帰宅困難者の気持ちになって何が必要かを考える ・普段から様々なケースの想定し検討しておく必要がある ・観光客の輸送にあたり、本島全域に影響が及ぶ大規模な災害では必

	ずしも一箇所に集めることが効率的でないこと ・避難所やホテル等に分散する観光客を搭乗名簿に基づいてバスに乗せる手配は複雑のため旅行会社のノウハウを活用したい ・飛行機はあっても地上器材の確保できないと搭乗や荷物の積み込みが不可となる ・いかに早く運航を再開するかがポイントであるが、地上作業に使用する車両の確保が難しい ・観光客の空港への殺到、あらゆる関係機関からの問い合わせ・要望への対応 ・被災している観光客目線で支援を考え、実施する必要性を感じた ・県、市町村の役割分担がわからないことがあった。(帰宅支援対象者の範囲や航空券の予約は各自で行うのか、市町村が行うのかなど)
情報収集・発信	・情報の入手は実際にはかなり大変な作業になる ・SNS が情報発信において力を発揮した ・どのような状況なのか、いつ帰宅できるのか、宿泊、食料、その他必要物資の不安がある
連携	・観光関連事業者が日頃より顔の見える関係を築くことが大切 ・防災担当以外も参加することにより、対応項目がより明確化した ・自社だけでは対応出来ない部分（特に道路管理者）の対応を知らなければ、お客様の安全、安心には繋がらない

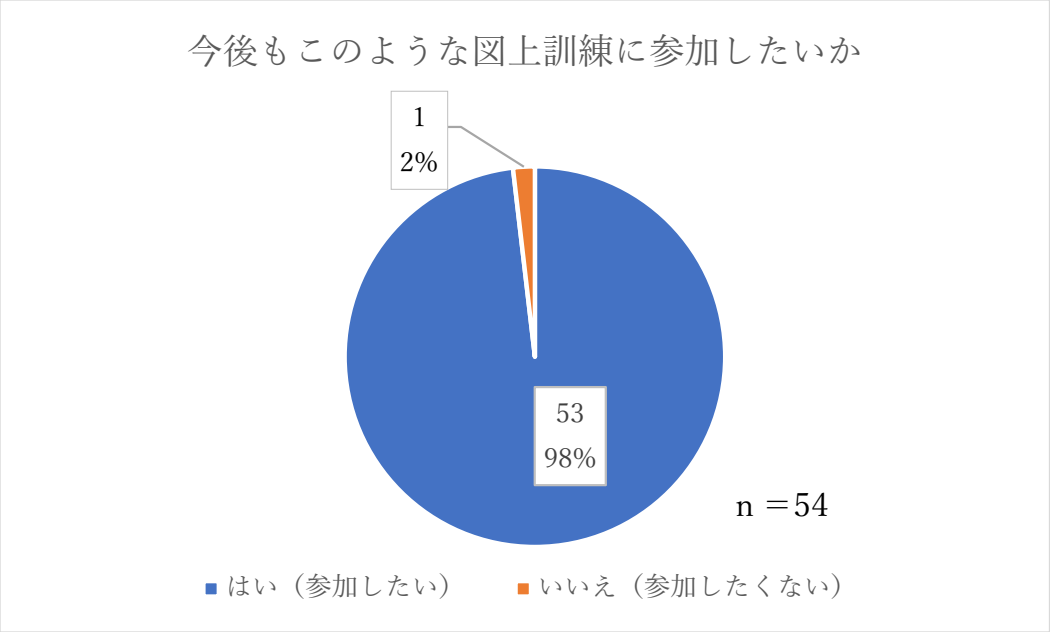
④ 今回得られた気づきを踏まえて、今後、どのような取り組みに繋げていきたいですか。

カテゴリ	コメント
危機意識	・職員全体で危機管理の意識を高める必要性 ・管理体制の強化と、通常業務から危機管理を意識するような取組み ・日頃から災害を意識し、最悪の事態を想定すること ・いざという時の備えは事前の対策なしには対応はできないということを繰り返し周知していきたい ・訓練に合わせて役割やマニュアルを確認するのではなく、有事に備えて日頃から取組みが必要
訓練	・他機関との合同訓練を実施してみたい ・日常的な業務についてもいろいろな視点での気づきを訓練していき想定外に対応できるように続けたい ・社内における訓練の見直し ・図上訓練の継続 ・町の防災訓練にも観光危機管理を絡めて実施したい

	・夜間発生の災害訓練も検討したい
計画・マニュアル	・事務所内の危機管理対策、マニュアルの確認 ・危機管理マニュアルや BCP の更新等に今回の気づきを盛り込んでいきたい ・関係者とのシミュレーションに基づきマニュアルの実効性を高める必要がある ・危機管理マニュアルの作成・導入を進める
検討	・緊急事態会議と災害対策本部の在り方や各施設間の情報共有するための最善策を再確認し、実災害に備える ・情報伝達に特化した確認機会づくりや認識合わせの場づくり、議論があってもいい ・空港復旧に１ヵ月かかるとなると、客船を利用した帰路が現実的となる海からの避難を本格検討が必要 ・情報伝達の系統整理 ・最悪の場合を想定し、災害発生から復旧までのオペレーションを構築したい ・行政及び燃料供給会社と災害時の燃料調達方法の確立 ・通信の混乱や停電に備え、携帯メールの活用など通話や ・PC によらない情報収集及び発信の手段について検討 ・協会事務所が被災した場合の代替手段についても検討 ・地上器材の速やかな確保の検討（主に輸送手段） ・観光客をどのように搭乗させるかは社内で議論する必要がある ・庁内での役割分担から再確認していく必要がある ・緊急備品含めて施設面の確認も必要
連携	・しっかりと行政と連携し、災害が起きた時の対応、役割分担などを再確認する必要がある ・外部団体との連絡体制強化 ・横の連携をはかるためにも、日頃からチームスなどでコミュニケーションが取れるような仕組みがあると良い ・日頃からの情報連携先の管理運用の共有化を図って行くと良い ・どのような被災状況になるのか、社内で意見を出し合い、関係機関がスムーズに連携出来るような体制を築きたい ・災害に強い沖縄の構築のため、行政や各関係機関、警察及び消防等も含めた連携の取組みに繋げられればよい ・日頃からの顔を見ながらのコミュニケーション ・自社内の連絡体制の見直し等を行い協会との連絡体制についても検

	討したい

⑤ 今後もこのような図上訓練に参加したいと思いますか。



⑥ その他、感想・ご意見等ご自由にご入力ください。

感想	・想像していた事が本当にありえること、事前の準備が必要 ・顔の見える関係を築く大変良い機会になった。この会場のメンバーで対応するんだという意識醸成に繋がった ・道路管理者や港湾関係、さらに、警察や消防なども交えた訓練になればよい ・自ら情報を探すことは、緊急事態の雰囲気があり現実味があった 演習時に沖縄県内の災害状況の映像(VR 等 がスクリーンに写し出されると、よりリアルな災害規模感が体験できると感じた ・回を重ねるごとに、毎回気付きや課題が浮き彫りになり、考えさせられる ・他団体様と一堂に会し、意見交換ができる機会は貴重だった ・知識が不足した状態で参加したため、何が何やらわからなかったが、周りの動きを見てとても勉強になった ・もっと他市町村と連携が必要なのではと思った ・混乱の中でも判断できるよう頑張りたい ・初めての図上訓練参加で、情報を入手する方法やそれを活かす行動等考えることが多すぎてなかなか動くことができなかった ・災害時の各団体の動きや対策方法が確認出来た事が良かった

意見	・ニュース映像で「モノレール車両で火災発生」とのテロップが出ており、地震で停止後の車両火災はあまり現実的ではないと感じた（車両は過去の鉄道事故の事例から燃えにくい素材で構成されている。持ち込み禁制品で下記の恐れがある物の持ち込みを禁止しているため） ・段階的にレベルアップしながら取り組んだほうが良いと思う ・素人レベルであれば、思考停止して無駄な時間に感じる ・初級 中級 上級など、段階的に対応レベルを身につけていかないと一発ではとても効果は期待できないと感じた ・県や OCVB から同じようなことを聞かれることがあった ・連絡会議を設けていたので、そちらで情報を共有して欲しい ・当該訓練は、参加希望制ではなく、41 市町村強制参加させるべきと感じた ・演習の中であった対応についての事例を今後の対応にどう認識統一すれば良いか、についてもう少し踏み込んでもよかった
運営	・資料が多いのは仕方ないが、各資料表紙右上に【資料 1】など番号の記載と、次第に配布資料している資料の案内があれば分かりやすい ・急ぎ足だったので、もう少し絞って余裕があった方がよかった ・会場内の壁に貼られている状況が、付与なのか状況なのかが分かりにくい部分があり、対応に困ることがあった

４．５　総括

今回の図上訓練においては、これまでと違った視点、手法を取り入れ、訓練の在り方を見直すため、専門性の高い委託事業者と OCVB が協議を重ね、基礎シナリオ、サブシナリオ、行動のヒントとしての付与を作成し、訓練実施に至った。

観光危機管理は防災の考え方が基本にありながらも、災害発生後に待ち受ける観光客の帰宅支援、観光産業の復興に対する取組が主要な項目である。そのため、観光地ならではのさまざまな課題があげられている。そのひとつである、帰宅支援については、沖縄県は本土と陸路でつながっていない日本で唯一の地域であり、災害で空路・海路が途絶えてしまうと観光客を自宅に帰すには困難を極めるのは想像に難くない。長期化するであろう帰宅支援に対して、早期の空港・港の復旧、滞在中における観光客の負担の軽減、二次災害の防止など、課題の多くは関係機関の理解と協力が必要不可欠であるが、機関間の関係性の構築、連携のあり方など、まだ十分とはいえない。

また、帰宅支援・復旧作業が終盤を迎えるころには、観光復興に向けて、プロモーション等が本格化するが、その時点で復興を検討するのでは遅く、復興計画の立案・策定は、災害発生直後から復興を見据え、早期に着手する必要がある。しかし、目の前の災害対応

に追われて後回しになってしまうことが過去の訓練でも見受けられた。「復興」の作業を訓練でどう具体的に行うことができるか、引き続き検討が必要である。

観光危機管理への理解を深めるためにも当訓練への参加機関を増やすことも課題と受け止めている。今後も引き続き、当図上訓練を実施し、観光関連機関における観光危機管理への理解、関係機関間の連携強化を図りたい。

第 5 章　海外向け情報発信文等の翻訳及び情報発信

第５章　海外向け情報発信文等の翻訳及び情報発信

５．１　目的・概要

観光客や観光産業に大きな影響や被害をもたらすおそれのある「観光危機」発生時に、海外に向けた情報発信を速やかに行うことで安全・安心・快適な観光地としての沖縄観光ブランドを構築し、世界水準の観光リゾート地の形成を図った。

５．２　翻訳内容

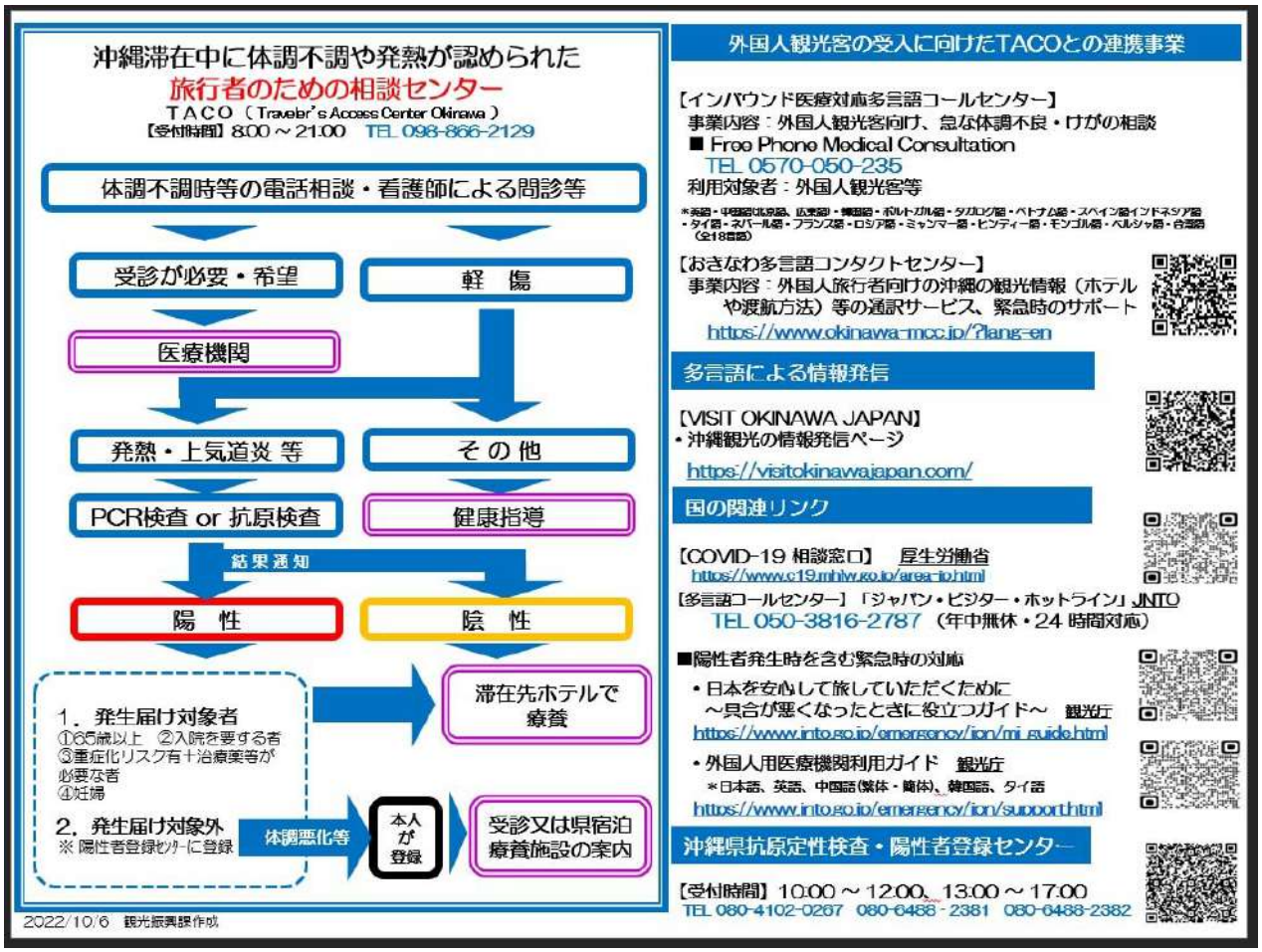
(1) 背景

秋ごろより那覇空港国際線の再開のめどがたち、インバウンド客の増加が見込まれることから、感染が疑われる場合の相談フロー図を、英語・中国語（繁体字/簡体字)、韓国語の4言語に翻訳を行い、沖縄県のwebサイト等で掲載した。

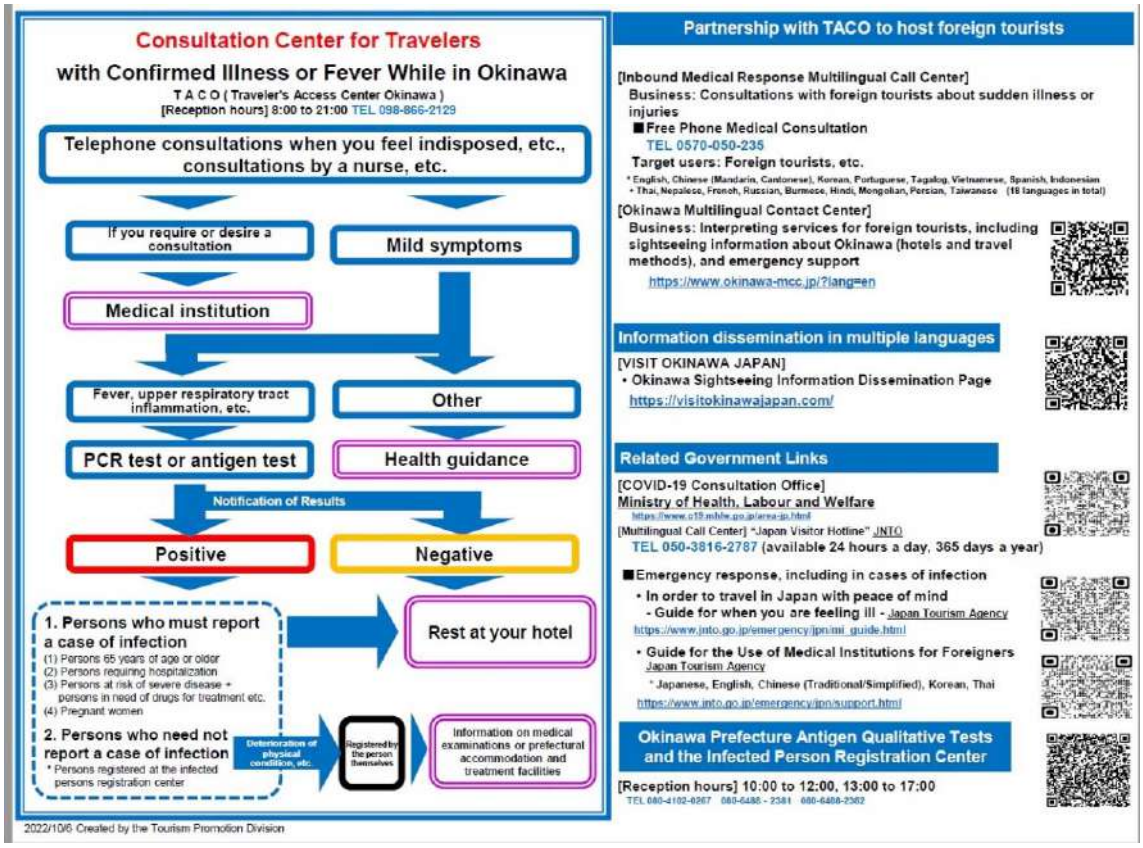
(2) コンテンツ

日本語原稿をベースに、４言語に翻訳を実施した。

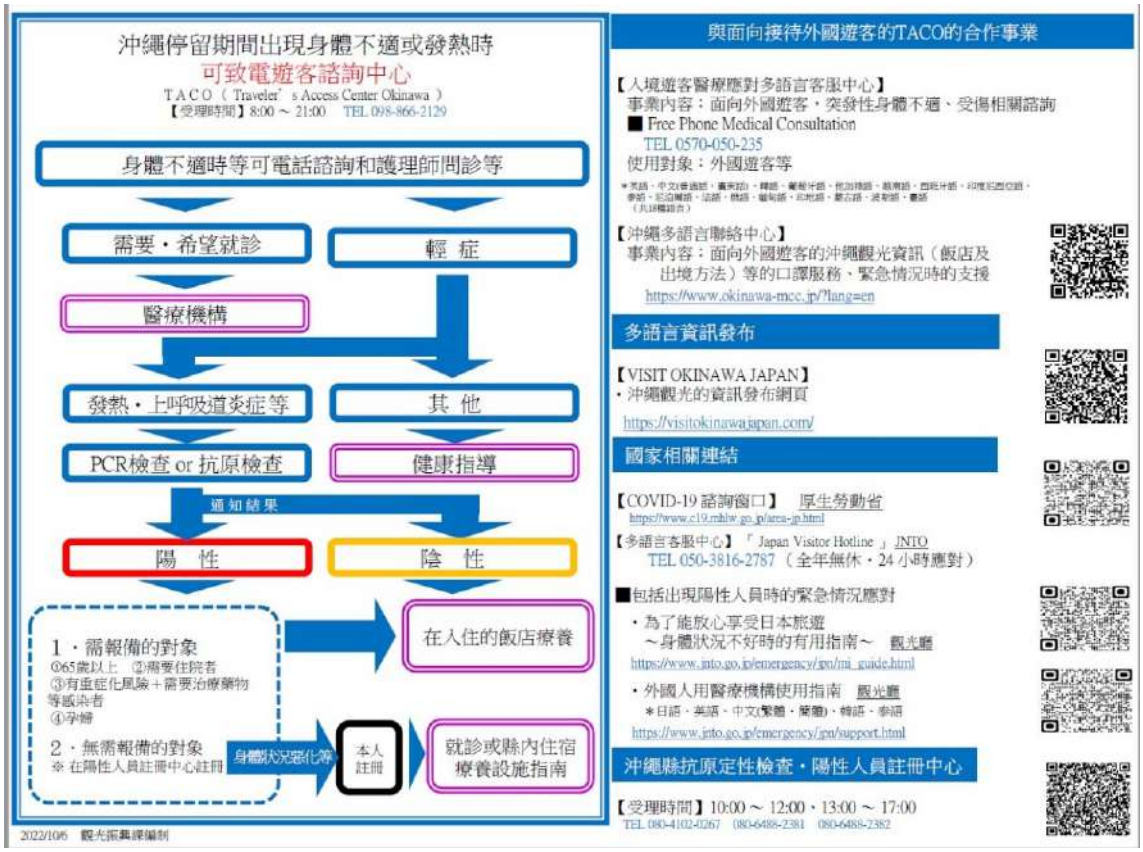
日本語



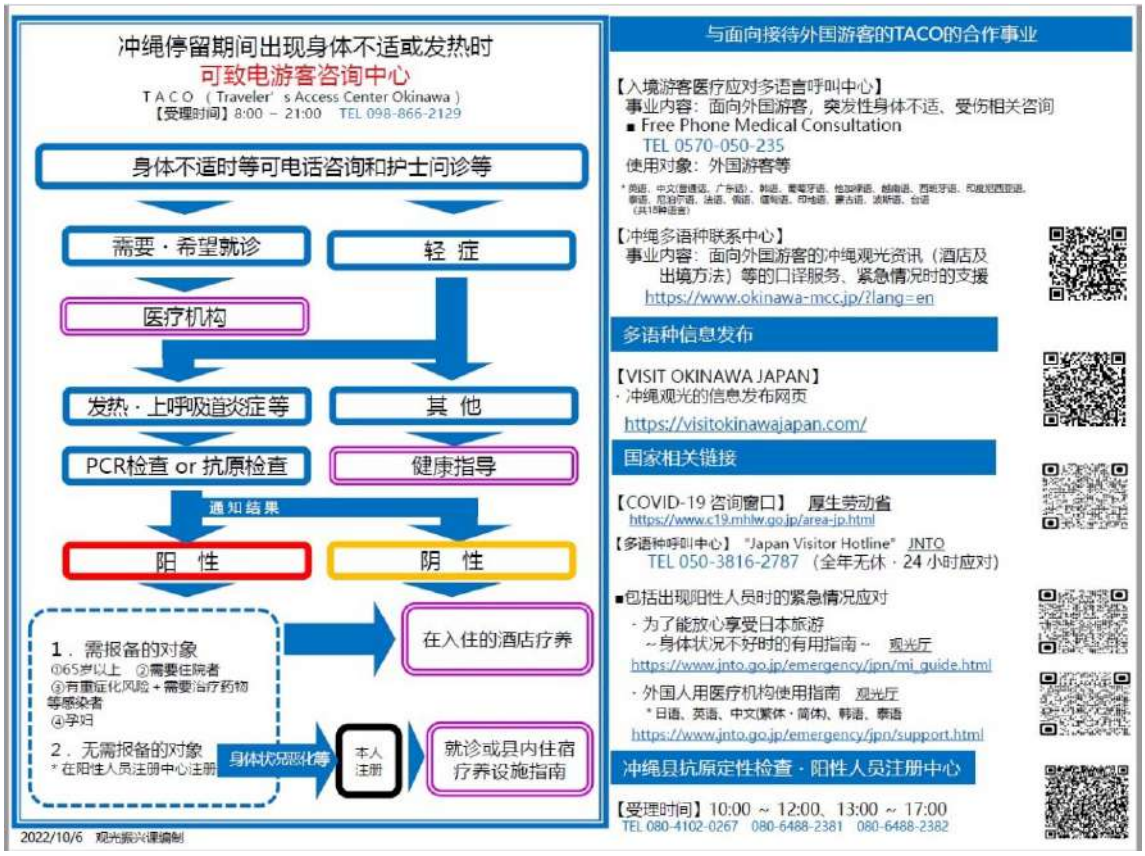
英語


Consultation Center for Travelers
with Confirmed Illness or Fever While in Okinawa
T A C O (Traveler's Access Center Okinawa)
[Reception hours] 8:00 to 21:00 TEL 098-866-2129
Telephone consultations when you feel indisposed, etc., consultations by a nurse, etc.
If you require or desire a consultation
Mild symptoms
Medical institution
Fever, upper respiratory tract inflammation, etc.
Other
PCR test or antigen test
Health guidance
Notification of Results
Positive
Negative
1. Persons who must report a case of infection
(1) Persons 65 years of age or older
(2) Persons requiring hospitalization
(3) Persons at risk of severe disease + persons in need of drugs for treatment etc.
(4) Pregnant women
2. Persons who need not report a case of infection
* Persons registered at the infected persons registration center
Rest at your hotel
Deterioration of physical condition, etc.
Registered by the person themselves
Information on medical examinations or prefectural accommodation and treatment facilities
2022/10/6 Created by the Tourism Promotion Division
Partnership with TACO to host foreign tourists
[Inbound Medical Response Multilingual Call Center]
Business: Consultations with foreign tourists about sudden illness or injuries
■Free Phone Medical Consultation
TEL 0570-050-235
Target users: Foreign tourists, etc.
* English, Chinese (Mandarin, Cantonese), Korean, Portuguese, Tagalog, Vietnamese, Spanish, Indonesian
• Thai, Nepalese, French, Russian, Burmese, Hindi, Mongolian, Persian, Taiwanese (18 languages in total)
[Okinawa Multilingual Contact Center]
Business: Interpreting services for foreign tourists, including sightseeing information about Okinawa (hotels and travel methods), and emergency support
https://www.okinawa-mcc.jp/?lang=en
Information dissemination in multiple languages
[VISIT OKINAWA JAPAN]
• Okinawa Sightseeing Information Dissemination Page
https://visitokinawajapan.com/
Related Government Links
[COVID-19 Consultation Office]
Ministry of Health, Labour and Welfare
https://www.c19.mhlw.go.jp/area-jp.html
[Multilingual Call Center] "Japan Visitor Hotline" JNTO
TEL 050-3816-2787 (available 24 hours a day, 365 days a year)
■Emergency response, including in cases of infection
• In order to travel in Japan with peace of mind
- Guide for when you are feeling ill - Japan Tourism Agency
https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html
• Guide for the Use of Medical Institutions for Foreigners
Japan Tourism Agency
* Japanese, English, Chinese (Traditional/Simplified), Korean, Thai
https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/support.html
Okinawa Prefecture Antigen Qualitative Tests and the Infected Person Registration Center
[Reception hours] 10:00 to 12:00, 13:00 to 17:00
TEL 080-4102-0267 080-6488-2381 080-6488-2382

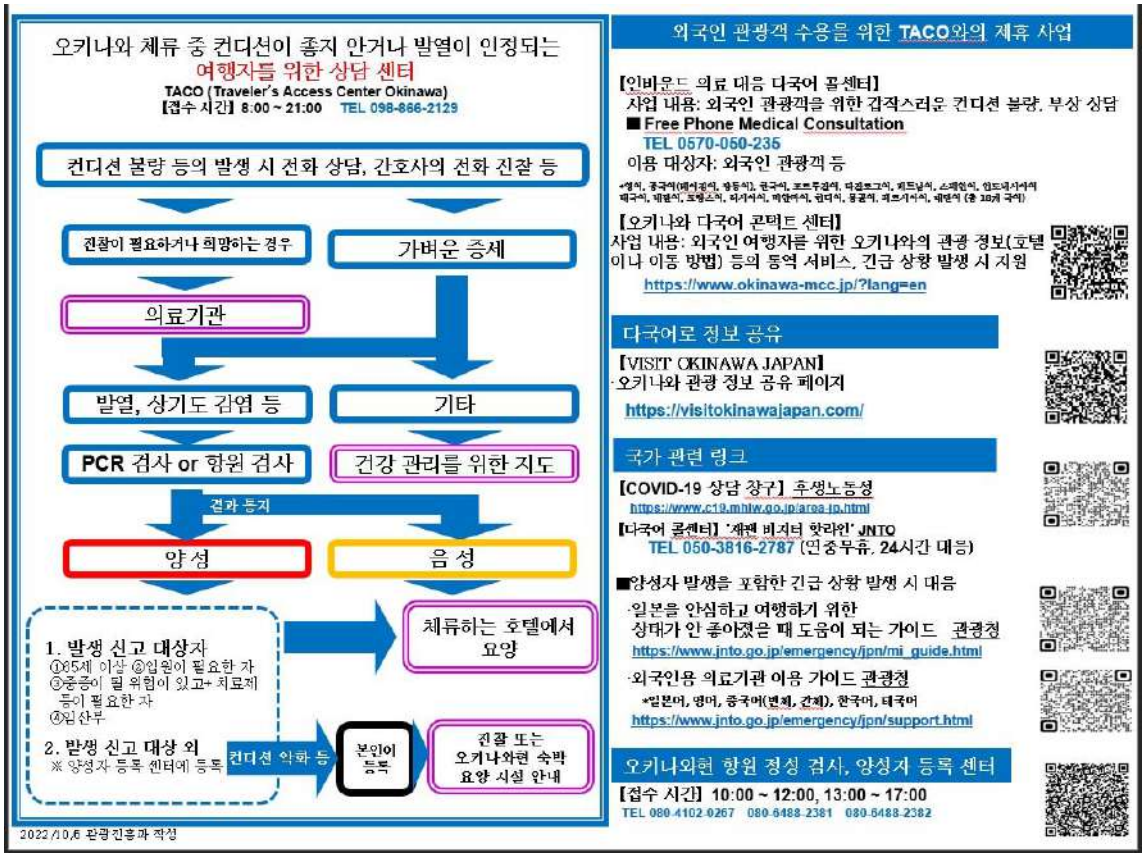
中国語（繁体字）


沖縄停留期間出現身體不適或發熱時
可致電遊客諮詢中心
T A C O （ Traveler' s Access Center Okinawa ）
【受理時間】8:00 ～ 21:00 TEL 098-866-2129
身體不適時等可電話諮詢和護理師問診等
需要・希望就診
輕 症
醫療機構
發熱・上呼吸道炎症等
其 他
PCR檢查 or 抗原檢查
健康指導
通知結果
陽 性
陰 性
1・需報備的對象
①65歲以上 ②需要住院者
③有重症化風險＋需要治療藥物等感染者
④孕婦
2・無需報備的對象
※ 在陽性人員註冊中心註冊
在入住的飯店療養
身體狀況惡化等
本人註冊
就診或縣內住宿療養設施指南
2022/10/6 觀光振興課編制
與面向接待外國遊客的TACO的合作事業
【入境遊客醫療應對多語言客服中心】
事業內容：面向外國遊客・突發性身體不適、受傷相關諮詢
■ Free Phone Medical Consultation
TEL 0570-050-235
使用對象：外國遊客等
【沖繩多語言聯絡中心】
事業內容：面向外國遊客的沖繩觀光資訊（飯店及出境方法）等的口譯服務、緊急情況時的支援
https://www.okinawa-mcc.jp/?lang=en
多語言資訊發布
【VISIT OKINAWA JAPAN】
・沖繩觀光的資訊發布網頁
https://visitokinawajapan.com/
國家相關連結
【COVID-19 諮詢窗口】 厚生勞動省
https://www.c19.mhlw.go.jp/area-jp.html
【多語言客服中心】「 Japan Visitor Hotline 」JNTO
TEL 050-3816-2787（全年無休・24 小時應對）
■包括出現陽性人員時的緊急情況應對
・為了能放心享受日本旅遊
～身體狀況不好時的有用指南～ 觀光廳
https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html
・外國人用醫療機構使用指南 觀光廳
＊日語・英語・中文(繁體・簡體)・韓語・泰語
https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/support.html
沖繩縣抗原定性檢查・陽性人員註冊中心
【受理時間】10:00 ～ 12:00・13:00 ～ 17:00
TEL 080-4102-0267 080-6488-2381 080-6488-2382

中国語（簡体字）


冲绳停留期间出现身体不适或发热时
可致电游客咨询中心
TACO（Traveler's Access Center Okinawa）
【受理时间】8:00 – 21:00 TEL 098-866-2129
身体不适时等可电话咨询和护士问诊等
需要・希望就诊
轻 症
医疗机构
发热・上呼吸道炎症等
其 他
PCR检查 or 抗原检查
健康指导
通知结果
阳 性
阴 性
1．需报备的对象
①65岁以上 ②需要住院者
③有重症化风险＋需要治疗药物等感染者
④孕妇
2．无需报备的对象
＊在阳性人员注册中心注册
在入住的酒店疗养
身体状况恶化等
本人注册
就诊或县内住宿疗养设施指南
2022/10/6 观光振兴课编制
与面向接待外国游客的TACO的合作事业
【入境游客医疗应对多语言呼叫中心】
事业内容：面向外国游客，突发性身体不适、受伤相关咨询
■ Free Phone Medical Consultation
TEL 0570-050-235
使用对象：外国游客等
【冲绳多语种联系中心】
事业内容：面向外国游客的冲绳观光资讯（酒店及出境方法）等的口译服务、紧急情况时的支援
https://www.okinawa-mcc.jp/?lang=en
多语种信息发布
【VISIT OKINAWA JAPAN】
・冲绳观光的信息发布网页
https://visitokinawajapan.com/
国家相关链接
【COVID-19 咨询窗口】 厚生劳动省
https://www.c19.mhlw.go.jp/area-jp.html
【多语种呼叫中心】 "Japan Visitor Hotline" JNTO
TEL 050-3816-2787 （全年无休・24 小时应对）
■包括出现阳性人员时的紧急情况应对
・为了能放心享受日本旅游
～身体状况不好时的有用指南～ 观光厅
https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html
・外国人用医疗机构使用指南 观光厅
＊日语、英语、中文(繁体・简体)、韩语、泰语
https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/support.html
冲绳县抗原定性检查・阳性人员注册中心
【受理时间】10:00 ～ 12:00、13:00 ～ 17:00
TEL 080-4102-0267 080-6488-2381 080-6488-2382

韓国語


오키나와 체류 중 컨디션이 좋지 안거나 발열이 인정되는
여행자를 위한 상담 센터
TACO (Traveler's Access Center Okinawa)
【접수 시간】 8:00 ~ 21:00 TEL 098-866-2129
컨디션 불량 등의 발생 시 전화 상담, 간호사의 전화 진찰 등
진찰이 필요하거나 희망하는 경우
가벼운 증세
의료기관
발열, 상기도 감염 등
기타
PCR 검사 or 항원 검사
건강 관리를 위한 지도
결과 통지
양 성
음 성
1. 발생 신고 대상자
①65세 이상 ②입원이 필요한 자
③중증이 될 위험이 있고+ 치료제 등이 필요한 자
④임산부
2. 발생 신고 대상 외
※ 양성자 등록 센터에 등록
체류하는 호텔에서 요양
컨디션 악화 등
본인이 등록
진찰 또는 오키나와현 숙박 요양 시설 안내
2022/10.6 관광진흥과 작성
외국인 관광객 수용을 위한 TACO와의 제휴 사업
【인바운드 의료 대응 다국어 콜센터】
사업 내용: 외국인 관광객을 위한 갑작스러운 컨디션 불량, 부상 상담
■ Free Phone Medical Consultation
TEL 0570-050-235
이용 대상자: 외국인 관광객 등
【오키나와 다국어 콘텍트 센터】
사업 내용: 외국인 여행자를 위한 오키나와의 관광 정보(호텔이나 이동 방법) 등의 통역 서비스, 긴급 상황 발생 시 지원
https://www.okinawa-mcc.jp/?lang=en
다국어로 정보 공유
【VISIT OKINAWA JAPAN】
·오키나와 관광 정보 공유 페이지
https://visitokinawajapan.com/
국가 관련 링크
【COVID-19 상담 창구】 후생노동성
https://www.c19.mhlw.go.jp/area-jp.html
【다국어 콜센터】 '재팬 비지터 핫라인' JNTO
TEL 050-3816-2787 (연중무휴, 24시간 대응)
■양성자 발생을 포함한 긴급 상황 발생 시 대응
·일본을 안심하고 여행하기 위한
상대가 안 좋아졌을 때 도움이 되는 가이드 관광청
https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/mi_guide.html
·외국인용 의료기관 이용 가이드 관광청
*일본어, 영어, 중국어(번체, 간체), 한국어, 태국어
https://www.jnto.go.jp/emergency/jpn/support.html
오키나와현 항원 정성 검사, 양성자 등록 센터
【접수 시간】 10:00 ~ 12:00, 13:00 ~ 17:00
TEL 080-4102-0267 080-6488-2381 080-6488-2382

５．３　総括

本事業は、観光危機管理の観点で対応すべきことが起こった際に迅速に対応できるよう、あらかじめ事業者と契約を交わし備えておいたため、スムーズに対応することができた。年度末の時期に対応すべきことが発生した際、対応できない場合があることが課題である。

第６章　安全・安心周知啓発プロモーション

第６章　安全・安心周知啓発プロモーション

６．１　目的・概要

６．１．１　実施目的

観光危機管理体制運用図上訓練において、災害発生時には情報収集・発信が重要であることが改めて認識されたことから、通信手段を確保できるノベルティ（防水スマホケース）を制作し配付する。

また、観光関連事業者にも活用していただくことで平時から危機管理への意識の醸成を図り、災害発生時の情報収集・発信、観光客からの問い合わせ対応に役立ててもらう。

６．１．２　委託事業者の選定

選定方法：委託事業者を公募し、企画提案コンペティションにて選定

委託事業者：株式会社国際印刷

６．２　制作物

６．２．１　製品仕様

制作物：防水スマホケース（防水性・操作性に優れた 首掛けできるストラップ つき。）

防水保護等級：IPX8

デザイン印刷：災害・事故が発生した場合においても正しい行動ができ、正確な情報を入手できる WEB サイトの QR コードや文言をスマートフォンの背面のカメラレンズに干渉しない範囲に印刷する。

６．２．２　印刷内容

【ウェブサイト QR コード】

①防災で～びる

URL　https://bousai okinawa.my.salesforce sites.com/

②沖縄の海を安全に楽しんでもらうために

URL　https://www.okinawastory.jp/news/notice/3932

③おきなわ多言語コンタクトセンター

URL　https://www.okinawa mcc.jp/?lang=en

【文言】　※日本語、英語 併記

海の「事件・事故」は 118 番

Emergency Call 118 for Maritime Accidents

ライフジャケットを着用しよう
WEAR YOUR LIFE JACKET

【デザイン】

６．３　作成数量・配布先

作成数量：3,000 個

配付先：県内観光協会・DMO 等　46 か所

令和４年度　観光危機管理体制運用図上訓練参加機関　等　27 か所

第７章　沖縄観光危機管理 WEB サイト運営

第７章　沖縄観光危機管理 WEB サイト運営

７．１　目的・概要

県内市町村、観光協会、観光関連団体・事業者に向けて、観光危機管理に関する情報提供を目的に WEB サイトを運営した。県内市町村で策定された観光危機管理計画やセミナー動画コンテンツ、災害・危機対応マニュアル等を掲載し、観光危機管理に関する情報発信を通じて、取り組みの周知拡大を図った。

７．２　WEB サイトの運営

(1) URL

沖縄観光危機管理 WEB サイト　https://tcm.ocvb.or.jp/

(2) サイトイメージ

(3) コンテンツ

タイトル	内　　容
新型コロナウイルス感染症関連情報	OCVB 公式ホームページ「新型コロナウイルス感染症関連情報」への遷移バナー
ハイサイ！防災で～びる	沖縄県内の防災情報サイトへの遷移バナー
新着情報	観光危機管理に関する図上訓練やセミナーの開催報告
観光危機管理とは	観光危機管理に関する概要を掲載
地域のハザードマップ	国土交通省・国土地理院ハザードマップポータルサイト　県内各市町村別のハザードマップが入手可能
動画コンテンツ	過去に開催したシンポジウムやセミナー等の動画を掲載

チェックリスト	観光危機管理チェックリスト（県民向け・事業者向け）掲載
お役立ちツール	「台風対策マニュアル」や「災害時簡単コミュニケーションシート」等観光危機管理に役立つツールを掲載
沖縄県、市町村資料リンク	第 2 次沖縄県観光危機管理計画、沖縄県観光危機管理対応マニュアル、観光危機管理計画策定済み市町村リンク 避難場所等記載の観光マップ
参考リンク集	観光危機管理事業実施報告書（平成 27 年度～令和 3 年度）
	新型コロナウイルス観光関連業種別ガイドライン
	対応、作成マニュアル
	医療（多言語対応）
	災害時コミュニケーションツール（多言語対応）
	災害時情報提供（多言語対応）、その他

７．３　総括

当サイトは、定期的な情報発信によりアクセス数を求めるというより、「観光危機管理」に関するコンテンツを集めておくリンク集的な機能になっている。よって、掲載している情報が古くなっていないかの確認等を丁寧に行っている。

とはいえ、「観光危機管理」という概念について知ってもらったり、調べたいと思った時に情報が集約されていることを周知するため、今後は防災にまつわる日前後に広告を打ったり、バナーを貼ってもらうよう市町村・観光協会への依頼等、地道な周知活動が必要と考える。

（参考；9/1　防災の日、11/5　世界津波の日、
防災関連記念日一覧　http://119.life.coocan.jp/siryou/kinenbi.html）

第８章　課題整理及び今後の取り組み

第８章　課題整理及び今後の取り組み

８．１　成果と課題

８．１．１　市町村支援

今回は観光危機管理計画未策定の離島の町村を対象に支援を実施した。同じ「離島」でも、特性によって課題は異なるが、県内その他の離島市町村にとっては参考となる事例もあると考えられることから、次年度以降はこの内容を広く知ってもらうような取り組み（担当者向けセミナー等）も組み合わせると効果的と考えられる。

また、計画策定の支援も重要だが、策定済の市町村においても、その後の取り組みをフォローアップしていく必要もあると考えられる。ヒアリング等を通じて、どういった支援が必要か検討していくことも、策定支援と並行して重要だと考える。

８．１．２　訓練のあり方

今年度は新たな専門事業者との訓練実施によって、実施の方法や内容も一新したことで、訓練の内容や手法を見直し、課題を発見するよい機会となったことが成果であった。

観光危機管理の訓練は、初動を念頭に置きながらも、情報の収集・発信が重要であることから、機関間の横の連携が非常に重要である。したがって、県・陸自が主催する「美ら島レスキュー」や、一般的な防災訓練などの、初動重視の訓練の方法にこだわらず、必要な機関間の連携や、関係性の構築を重視した方法（ワークショップ的な実施等）も取り入れるなどして、自社に何か持ち帰ることができるようにするのも、今後の訓練のあり方についてさらに検討を深めたい。

また、訓練においてキーとなる事業者・団体については、シナリオ作成の段階からヒアリング・意見交換等を行い、シナリオで不自然なところがないか等アドバイスをいただくと、訓練本番でもより実際の状況に即した内容となる。アドバイスだけでなく、参加もしていただけるよう促し、日頃からの関係性も構築していきたい。

今回は、国土交通省大阪航空局那覇空港事務所と前もって意見交換をし、復旧後の想定や考えられる点についてアドバイスをいただいた。今後、このような取り組みを船舶やJATA/ANTA 等、核となる団体と行えるとよい。仮に当日の参加がなくても、意見交換を通じて観光危機管理への意識啓発につながると期待される。

８．２　今後の取り組みについて

本事業においては、観光危機管理体制の構築のため、意識啓発や個別市町村・団体等においての課題解決支援、訓練など、多岐にわたっているが、全体スケジュールの中で、取り組みが有機的にリンクし、より有効性の高い成果に結び付けられるようにしていきたい。観光危機管理計画策定支援の対象となる市町村に対しても、訓練の参加を促し、訓練を通じて計画策定の必要性を伝えたい。策定済みの市町村においては、計画が機能するかチェックする機会になることが期待される。

一方、策定支援への機運醸成や訓練への参加など、日頃からの意識啓発は難しく感じているが、防災について、子どもたちに楽しく伝える取り組みのように、観光危機管理もできるだけわかりやすく、自分たちに関わることとして、いかに平時に意識高く持ってもらうかを働きかけることも必要だと考える。

市町村での対応状況や、訓練で得られた計画・マニュアルの改善点を最新の危機管理体制にアップデートしておくことが重要である。

巻末資料

【巻末資料１】市町村支援　事前説明会 ……87
【巻末資料２】観光危機管理計画策定の配慮点 ……98
【巻末資料３】南大東村支援資料 …… 113
【巻末資料４】観光危機管理計画策定の配慮点　南大東村 …… 121
【巻末資料５】竹富町支援資料 …… 125
【巻末資料６】観光危機管理計画策定の配慮点　竹富町 …… 135
【巻末資料７】まとめ講習会　市町村への観光危機管理計画策定支援 …… 142
【巻末資料８】まとめ講習会　観光危機管理計画策定の配慮点 …… 151
【巻末資料９】令和４年度観光危機管理体制運用図上訓練　勉強会資料 …… 166
【巻末資料10】図上訓練チラシ …… 187
【巻末資料11】観光危機管理体制運用図上訓練　訓練説明資料 …… 189
【巻末資料12】被害想定と行動付与 …… 200

資料１　市町村支援　事前説明会

資料-1

令和４年度観光危機管理体制構築支援事業
市町村への観光危機管理計画策定支援

事前説明会

13:30~15:30

沖縄県　OCVB

令和5年2月1日

1

クロスロードワークショップ

トーク型講演
①観光危機管理とは
②観光危機管理の必要性
③観光危機管理の視点（防災との違い）
④沖縄県における取り組み（経緯）
⑤国内・海外における取り組み
⑥コロナ禍における観光危機管理

（一社）観光危機管理研究所　2

2

クロスロードとは

クロスロードとは、
「運命の分かれ道」「究極の選択」

【目的】

① 災害対応を自らの問題として考え、
様々な意見や価値観を参加者同士共有する
→判断基準は？
→基づく法令・計画は？

② 災害が起こる前によりよい対応を考える
→体制の整備は？
→計画の策定・見直しは？

（一社）観光危機管理研究所 3

3

クロスロード

あなたは 観光関連施設の責任者 です。

大きな地震・津波の発生から、半日が経過した夕方。観光関連施設には、職員と利用者が避難している。利用者は、県民と観光客が半々。余震が続き、その度に悲鳴が上がる。建物の壁には、所々に亀裂。このままだと危険かもしれない。非常用電源が稼働。断水している。ガスは使用できない。外は雨。暗くなってきた。周辺道路は一部浸水。公共交通機関は運休している。

あなたは、職員と利用者を建物から出しますか？

YES	NO
出す	出さない

（一社）観光危機管理研究所 4

4

あなたは、
観光関連施設の責任者です。

クロスチャート
～判断のポイント～

YES ／ NO

テーマ

・初動・応急対応（発災後半日）：何を優先する？判断基準は？基づく計画は？
・リスク判定：「出す」リスク、「出さない」リスク。「観光客」への対応
・避難所としての機能：何が必要？「避難場所」と「避難所」の違いは？

判断のポイント

・
・
・

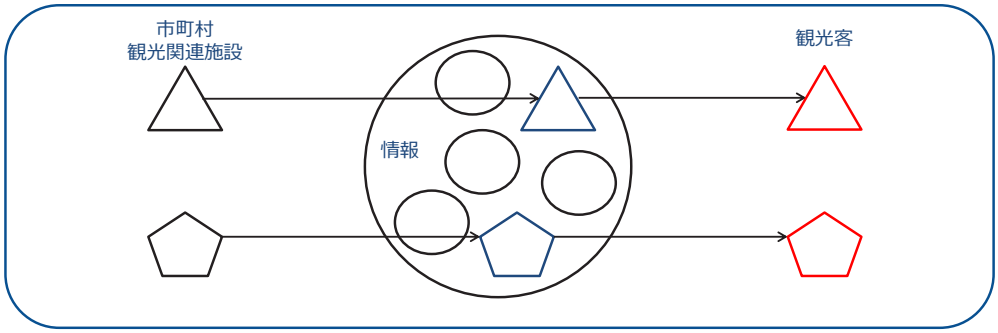
究極の選択に陥らないために

・
・
・

（一社）観光危機管理研究所 5

5

情報発信・伝達と情報ニーズ



「津波が来る。
安全な場所に逃げて！」

津波避難ビルの情報

「津波が来る。
安全な場所に逃げたい！」

ニーズに対応した発信・伝達を行う

（一社）観光危機管理研究所 6

6

クロスロードワークショップ

トーク型講演
①観光危機管理とは
②観光危機管理の必要性
③観光危機管理の視点（防災との違い）
④沖縄県における取り組み（経緯）
⑤国内・海外における取り組み
⑥コロナ禍における観光危機管理

（一社）観光危機管理研究所 7

7

観光客の特徴

①言葉がわからない
②場所がわからない
③慣習が異なる
④地域とのつながりがない

観光客は、災害・危機発生時には、
「避難行動要支援者」
「要配慮者」
「帰宅困難者」となる

（一社）観光危機管理研究所 8

8

観光危機とは

災害・危機	事　　例	
①自然災害・危機 **突発的**に被害が発生	地震・津波、台風、大雨による洪水・土砂災害、高潮、風害（竜巻）　等	
②人的災害・危機 **段階的**かつ長期間に渡り被害が継続	大規模火災、 大規模交通事故（鉄軌道・航空機・船舶）、 大規模停電、広範囲な通信障害、 原子力災害（原子力艦）、不発弾爆発、 武力攻撃、テロ、ハイジャック　等	
③健康危機	大規模食中毒、感染症、 有毒生物等の異常発生　等	
④環境危機	大気汚染、海洋汚染　等	
⑤県外で発生した災害・危機	県外で発生した①から④の災害・危機のうち、沖縄に影響を与える危機、 主要市場における急激な経済変動、 主要市場発着航空便の長期にわたる運航休止・減便、 他国との外交摩擦、紛争　等	

（一社）観光危機管理研究所　9

9

観光危機管理とは

- **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、**被害を最小化**するための減災対策
- **観光危機発生時**における**観光客**への**情報発信**、**避難誘導**・**安全確保**、**帰宅困難者対策**等の迅速な対応
- **観光危機後**の**風評被害対策**、**観光産業**の**早期復興**、**事業継続支援**等を組織的かつ計画的に行う

観光危機発生時　における　・**観光客**　・**観光産業**　・**観光価値**　を対象とした　**防災・危機管理**

（一社）観光危機管理研究所　10

10

観光危機管理の必要性

必要性１：既存計画（地域防災計画等）だけではカバーできない

観光客	地域防災計画は、住民が対象。観光客への対応が不十分
災害・危機	観光危機は、自然災害だけではない
地域特性	沖縄においては、帰宅支援が最重要課題

必要性２：事前の減災、準備、発災対応から事後の復旧・復興まで

観光産業	早期の復旧・復興を目指す
フェーズ	事前、発災、事後のサイクル
主体	行政・民間が一体となった体制の構築

（一社）観光危機管理研究所 11

11

発災時の対応

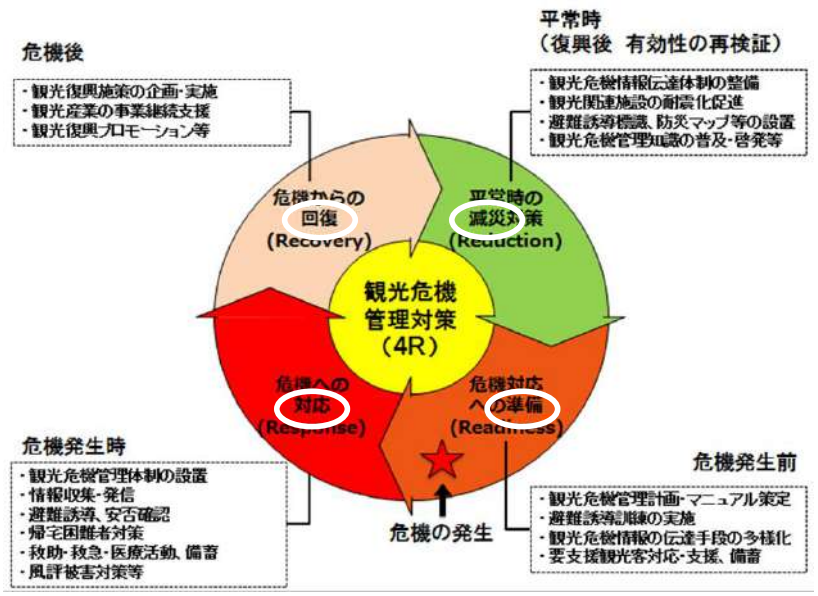
初動 → 応急 → 復旧・復興

注意喚起
避難誘導
救助・救命
安否確認
避難所収容
多言語対応
外国人対応
避難所パンク
ホテル紹介
病院紹介
遺体処置
備蓄物資不足
避難者支援
ムスリム
LGBT
アレルギー
障害のある方
レンタカー避難
受援
風評対策
大使館対応
帰宅支援
パスポート紛失
事業継続支援
雇用継続支援
復興プロモーション

（一社）観光危機管理研究所 12

12

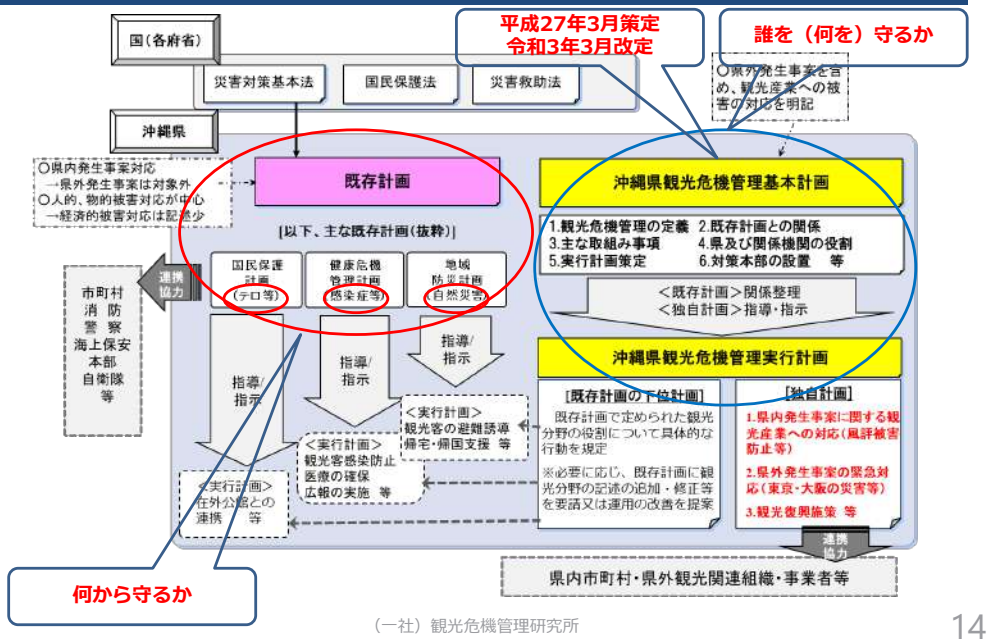
観光危機管理の４段階（４R）
「対応」「回復」「減災」「準備」



（一社）観光危機管理研究所 13

13

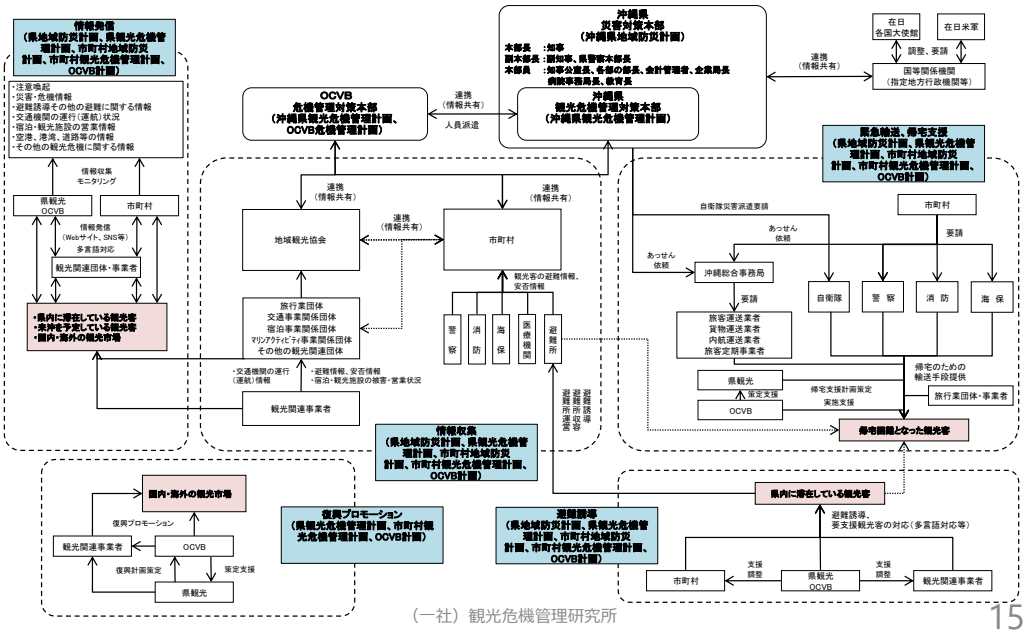
沖縄県観光危機管理計画



（一社）観光危機管理研究所 14

14

沖縄県における観光危機管理体制



（一社）観光危機管理研究所　15

15

計画策定に向けた視点
「6W2H」×「べき論・できる論」

	理想	現実
	べき論（義務）	できる論（実行・実効性）
Who（誰が）	誰がやるべきか	誰ができるか
When（いつ）	いつやるべきか	いつできるか
Where（どこで）	どこでやるべきか	どこでできるか
Whom（誰に・何に）	誰に・何にやるべきか	誰に・何にできるか
What（何を）	何をやるべきか	何をできるか
Why（なぜ）	なぜやるべきか	なぜできるか
How（どのように）	どのようにやるべきか	どのようにできるか
Howmuch（いくらで）	いくらでやるべきか	いくらでできるか

（一社）観光危機管理研究所　16

16

感染症　＝　観光危機

・**SARS**：2002年11月に発生。2003年7月にWHOが終息宣言。約8か月後

・**新型インフルエンザ**：2009年4月に発生。2010年8月にWHOが終息宣言。
約1年4か月後

・**MARS**：2015年5月に発生。2015年12月に韓国政府が終息宣言。約7か月後

・**新型コロナウイルス**：2019年12月に発生。2023年冬までに第8波が発生。
約3年1か月が経過

・**終息宣言の基準**：最長潜伏期間の2倍の日数が経っても新規の感染者が発生しない場合

（一社）観光危機管理研究所　17

17

コロナ禍における沖縄観光

【観光収入】
・R元年度：7,047億円
・R２年度：2,485億円
・R３年度：2,924億円
・R４年度：　　？

【人泊数】
・R元年度：2,552万人泊
・R２年度：　818万人泊
・R３年度：1,119万人泊
・R４年度：　　？

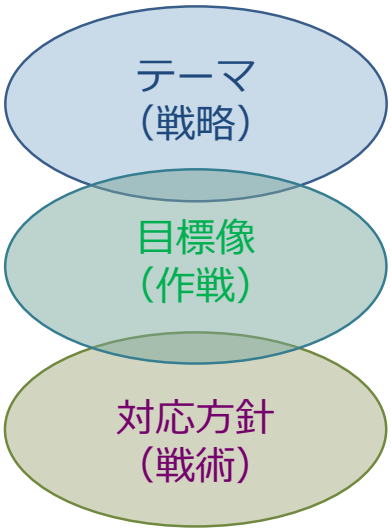
【入域観光客数】
・R元年度：　947万人
・R２年度：　258万人
・R３年度：　327万人
・R４年度：　　？

コロナ禍により、大幅減　➡　回復期には、他の観光地との競争に

（一社）観光危機管理研究所　18

18

コロナ禍における観光危機管理



・観光客に感染させない
・観光客から感染しない
・入域観光客の維持・確保
・観光関連事業者の事業継続・雇用継続

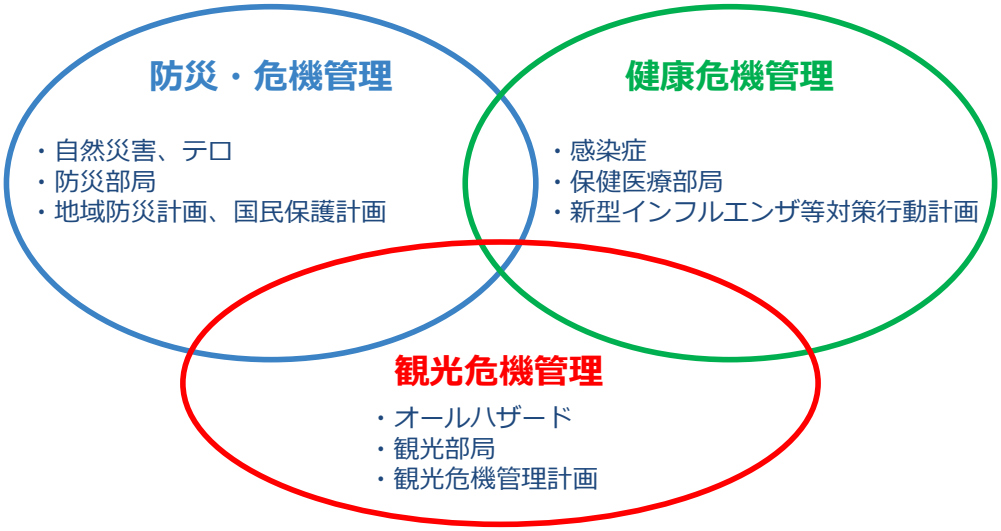
・感染拡大防止策の徹底
・正確な情報発信、風評被害対策
・継続的な被害状況の把握
・迅速な事業継続・雇用継続支援
・復興計画の策定・実施
・フェーズに沿った復興プロモーション

・個々の施策

（一社）観光危機管理研究所 19

19

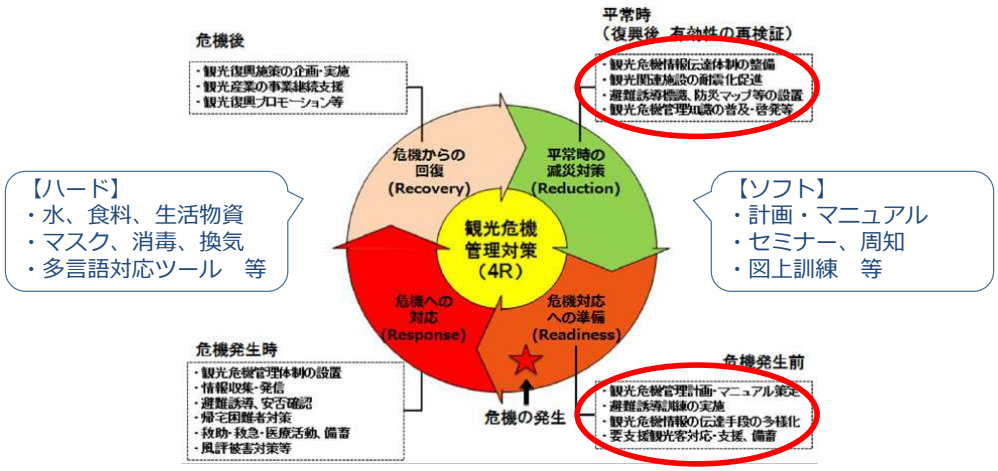
コロナ禍で地震・津波が発生したら



（一社）観光危機管理研究所 20

20

平常時にできること



【ハード】
・水、食料、生活物資
・マスク、消毒、換気
・多言語対応ツール　等

【ソフト】
・計画・マニュアル
・セミナー、周知
・図上訓練　等

ハード（備蓄、資機材、設備）、ソフト（計画、体制、訓練）両面の備えを！

（一社）観光危機管理研究所　21

21

ご参加をいただき、ありがとうございました。

（一社）観光危機管理研究所　22

22

資料２　観光危機管理計画策定の配慮点

資料-2

市町村への観光危機管理計画策定支援

観光危機管理計画策定の配慮点

自分と、お客様を守るために

沖縄県　OCVB

2022/2/1

1

はじめに

観光危機管理とは

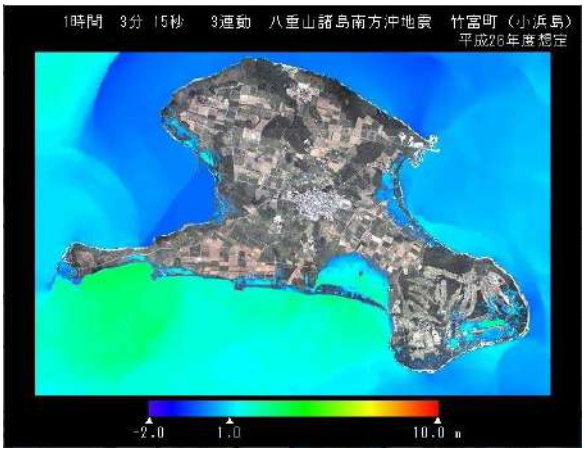
本市に訪れている**観光客**や市内の**観光産業**に甚大な被害をもたらす**観光危機を予め想定**し、被害を最小化するための**減災対策**、観光危機発生時における観光客への情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策等の迅速な**対応**、観光危機後の風評被害対策、観光産業の**早期復興・事業継続支援等**を組織的かつ計画的に行うことをいう。

先ほどのテーマで詳しく説明されていました。
特に、今回お集まりの皆様の立場でどう行動するかを考えてください

1

2

自分と観光客を助けることができますか



皆様はどのような行動をとりますか？

2

3

まずは、状況を知ることが重要

皆様は、町村の地域防災計画をご存じですか

観光客の対応はどのようになっているのでしょうか？

既存計画との整合は必須

- 地域防災計画
- 国民保護計画
- 新型インフルエンザ等対応計画
- 町村の総合計画等
- その他上位計画（観光振興計画など）

3

4

まずは、状況を知ることが重要

第７節　観光客等対策計画

１．実施責任者

観光客対策の実施は、観光施設等の管理者及び竹富町とする。

なお、避難計画の基本的な事項は、「第６節避難計画」のとおりである。

２．避難情報の伝達及び避難誘導

（１）竹富町の役割

津波情報や避難勧告・指示等の避難情報を住民等への伝達方法の他に、浸水想定区域内の観光施設や交通施設等に電話等により伝達する。また、竹富町職員、消防団員等により海岸、港湾等を巡回し、海水浴客及び釣り人等の来訪者に是非り高台及び指定避難場所への避難を呼びかける。

（２）観光施設等の役割

津波情報や竹富町の避難情報を把握した宿泊施設や観光施設の責任者は、放送施設や拡声器等により、宿泊者や来訪者に対し避難を呼びかけ、高台や指定避難場所などの安全な場所に誘導する。なお、避難情報が伝達されない場合も、地震や津波情報を覚知した場合は、自らの判断で避難誘導を実施するものとする。

（３）交通機関の役割

津波情報や竹富町の避難情報を把握した交通施設の管理者は、港湾施設及びフェリーターミナル等の旅客に対し避難を呼びかけ、高台や指定避難場所等の安全な場所に誘導する。なお、避難情報が伝達されない場合も、地震や津波情報を覚知した場合は、自らの判断で避難誘導を実施するものとする。

３．避難収容（竹富町、県、観光施設管理者）

（１）収容場所の確保

本町は、観光客等の避難状況を把握し、一時的に収容する施設を確保するものとする。施設が不足する場合は、近隣市町村、宿泊施設及び事業所等に施設の提供を要請する。

また、県は県有施設の一時使用の要請があった場合、支障のない範囲において提供し、また国、関係官庁等に施設の利用を要請する。

（２）安否確認

本町は、観光施設の管理者、観光関係団体、交通機関及び警察等と連携して、観光客の人数確認、負傷者及び不明者等の安否情報を把握し、県に報告する。

（３）飲料水・食糧等の供給

本町及び観光施設の管理者は、可能な限り飲料水・食糧等を供給する。

４．帰宅支援（竹富町、県）

（１）情報の提供

本町及び県は、帰宅困難者に対し、災害の状況、飲料水・食糧等の供給及び交通機関の復旧状況などの情報を収容場所等でチラシ、テレビ及びラジオ等で提供する。

竹富町では、地域防災計画で「観光客等対策計画」が書かれています。

観光危機管理計画では、
- 地域防災計画の補足、具体化を行う「災害復興対策」の補足含む
- その他の危機に関しても記す
- 市町村連携のあり方など

4

5

まずは、状況を知ることが重要

Point-１）観光客は、どこにどの程度いるでしょうか？

- 季節（時期）、イベント時などで異なります。
- 「どこに」「どれだけ」がわからないと助けることはできないです。
- マリンレジャーを忘れないように。

5

6

まずは、状況を知ることが重要

Point-２）どのような危機を想定しますか？

「何に対して」対応するかがわからないと手が打てない。

とはいっても

すべての危機を想定できない

まずは、どの危機が重要かを整理しましょう

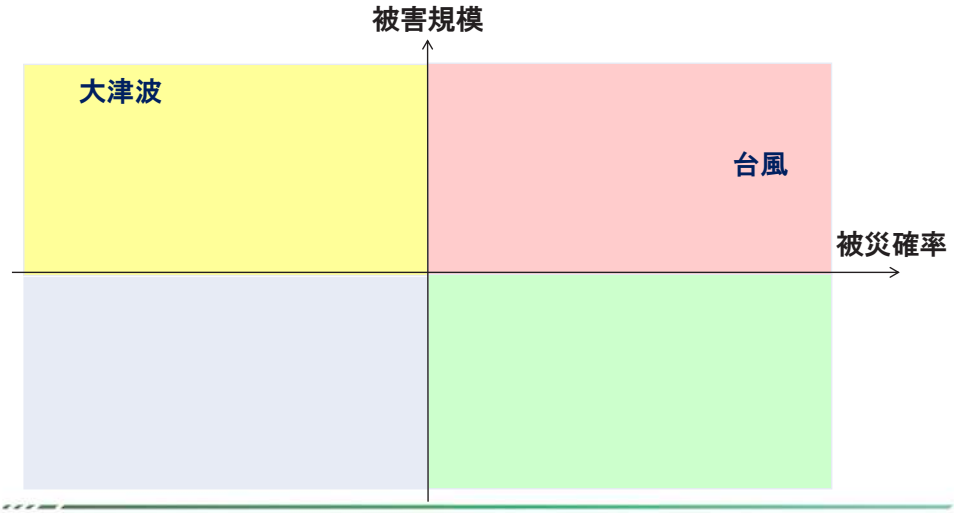
6

7

まずは、状況を知ることが重要

Point-２）どのような危機を想定しますか？

どの危機に対して計画するか？



7

8

まずは、状況を知ることが重要

Point-２）どのような危機を想定しますか？

その危機では、どのような事象が発生し、地域内に滞在する（または来訪予定の）旅行者・観光客にどのような影響が出るでしょうか？

観光客への影響を整理すると、対応の具体化が見えてきます。

危機・災害により発生する事象	旅行者・観光客への影響旅行者・観光客への影響
例）台風 暴風時に、飛来物による窓ガラスの破損	施設内にいる人が割れた窓ガラスの破片や室内に飛び込んできた飛来物で負傷する。
例）地震・津波 空港や港が浸水し、航空・船舶の運航ができなくなる。	帰宅や旅行目的地への移動ができなくなり、施設内で滞留する（帰宅困難者の発生）。

8

9

まずは、状況を知ることが重要

Point-３）観光客をどのように逃がしますか？

ミスリードが生じないために

「どのような状況になっているか」知ってないとミスリードが生じる。

危険な方向に誘導してませんか？
（案外、落とし穴）

9

10

まずは、状況を知ることが重要

Point- 3）観光客をどのように逃がしますか？

例えば、このような経路を避難ルートにしていませんか？

・ブロック塀の倒壊の危険
・行先が塞がれる
・パニック時の集団移動の危険　等

10

11

まずは、状況を知ることが重要

Point- 3）どうやって帰宅させますか？

・「離島」だからこその課題
・自分たちだけでは対応できない。

誰と連携するか、誰に依頼するかが重要

慌てないよう、事前に整理しておきましょう

11

12

まずは、状況を知ることが重要

Point-３）どうやって帰宅させますか？

空港の状況

港の状況

経路及び経由地の状況

使用可能な輸送機関の状況

誰に頼る？　誰と連携する？

12

13

５．次回までにお願いしたい点

観光危機管理計画を策定するにあたって、以下を整理してください。

・観光客の分布及び数　（平常時、ピーク時、イベント時）

・危機の想定　（5つの危機の具体化）

・避難場所の確認及び、避難経路の確認

・避難にあたっての課題は？

・帰宅困難対策の課題

13

14

6．皆様が抱える課題の共有

なぜ、観光危機管理計画の策定が進まないか？

・外的要因

例）・議会が通らなかった。
　　・村民に観光誘致の機運が無い。

・内的要因

例）・策定の体制が組めない。
　　・何を作ればよいかわからない。

何を解決しないといけないか？　を教えてください。

14

15

おわりに

ご清聴ありがとうございました

沖縄県観光地ブランドを確立させるために

15

16

16

17

ワークシート　（次回までに整理してほしい事項）

1）観光客の分布　（通常時・ピーク期・イベント時）

どこにどれだけの観光客が存在するか記載してください。

（海上も忘れないで）

17

18

ワークシ
1）観光客の分布
（通常時・ピーク期・イベント時）
どこにどれだけの観光客が存在するか記載してください。
（海上も忘れないで）
18

19

ワークシート
1）観光客の分布　（通常時・ピーク期・イベント時）
どこにどれだけの観光客が存在するか記載してください。
（海上も忘れないで）
竹富町
19

20

ワークシート

1）観光客の分布　（通常時・ピーク期・イベント時）

どこにどれだけの観光客が存在するか記載してください。

（海上も忘れないで）

20

21

ワークシート

2）危機の想定①　　町村内で、どのような危機があるか、記載してください。

(1)自然災害・危機	(2)人的災害・危機	(3)健康危機

21

22

ワークシート

2）危機の想定②　　町村内で、どのような危機があるか、記載してください。

(４)環境危機	(5)町村外・県外で発生した災害・危機

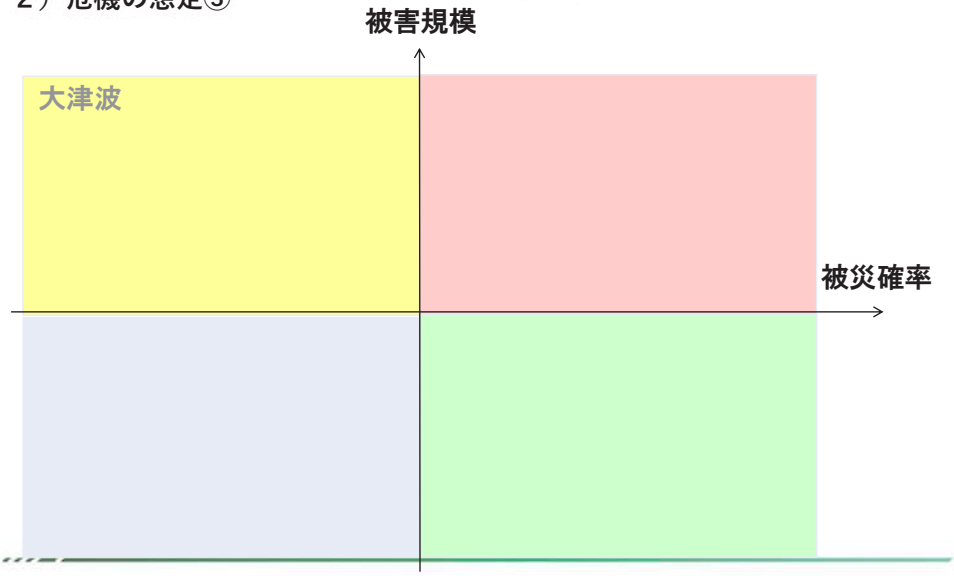
22

23

ワークシート

2）危機の想定③

危機を被害規模と被災確率でプロットしてください。



23

24

ワークシート

2）危機の想定④ どのような事象が発生し、地域内に滞在する（または来訪予定の）旅行者・観光客にどのような影響が出るかを予想　【４題程度考えてください】

危機・災害により発生する事象	旅行者・観光客への影響旅行者・観光客への影響
例）台風 暴風時に、飛来物による窓ガラスの破損	施設内にいる人が割れた窓ガラスの破片や室内に飛び込んできた飛来物で負傷する。
例）地震･津波 空港や港が浸水し、航空･船舶の運航ができなくなる。	帰宅や旅行目的地への移動ができなくなり、施設内で滞留する(帰宅困難者の発生)。

24

25

ワークシート

3）避難場所とその経路、避難にあたっての課題は？（南大東村）

① 避難場所をプロットしてください。

② 観光客がいる場所をプロットしてください

③ 避難経路を記入してください。

④ 避難における課題があれが記載してください。

25

26

ワークシ

3）避難

① 避難場所をプロットしてください。

② 観光客がいる場所をプロットしてください

③ 避難経路を記入してください。

④ 避難における課題があれが記載してください。

26

27

ワークシート

3）避難場所とその経路、避難にあたっての課題は？
（小浜島）

① 避難場所をプロットしてください。

② 観光客がいる場所をプロットしてください

③ 避難経路を記入してください。

④ 避難における課題があれが記載してください。

27

28

ワークシート

3）避難場所とその経路、避難にあたっての課題は？（竹富島）

① 避難場所をプロットしてください。

② 観光客がいる場所をプロットしてください

③ 避難経路を記入してください。

④ 避難における課題があれが記載してください。

28

29

ワークシート

帰宅困難者対策

観光を帰宅させるための課題と解決するための連携先を記載してください。

帰宅困難者対策の課題	連携先

29

30

資料３　南大東村支援資料

資料-1

令和４年度観光危機管理体制構築支援事業
市町村への観光危機管理計画策定支援

南大東村

15:30~17:00

沖縄県　OCVB

令和5年2月20日

1

・連携と役割　（庁内連携、外部連携）

・「いざというとき」のためのマニュアル作成

・帰宅困難者対策

（一社）観光危機管理研究所　2

2

観光客の特徴

①言葉がわからない
②場所がわからない
③慣習が異なる
④地域とのつながりがない

観光客は、災害・危機発生時には、
「避難行動要支援者」
「要配慮者」
「帰宅困難者」となる

（一社）観光危機管理研究所 3

3

発災時の対応

初動 → 応急 → 復旧・復興

注意喚起
避難誘導
救助・救命
病院紹介
遺体処置
安否確認
避難所収容
多言語対応
外国人対応
避難所パンク
ホテル紹介
備蓄物資不足
受援
避難者支援
ムスリム
LGBT
アレルギー
障害のある方
レンタカー避難
風評対策
大使館対応
帰宅支援
パスポート紛失
事業継続支援
復興プロモーション
雇用継続支援

市町村単独で
・できる対応
・できない対応

（一社）観光危機管理研究所 4

4

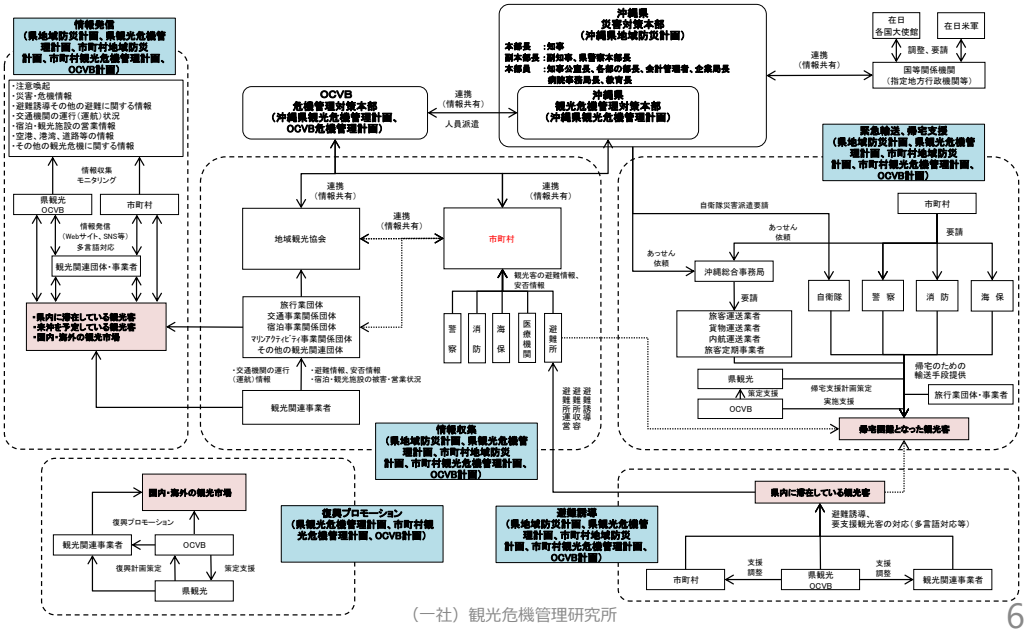
他機関連携

	対応	必要な情報（例）
発災時（初動対応）	・注意喚起 ・避難誘導 ・救助・救命	・避難状況（施設・経路・手段など） ・医療情報
発災時（応急対応）	・避難所収容 ・多言語対応 ・外国人対応 ・安否確認 ・避難者支援 ・帰宅支援 ・受援	・避難所情報、避難者情報 ・備蓄状況 ・安否情報 ・被災状況（ハード、ソフト） ・インフラ状況 ・交通情報
発災後（復旧・復興対応）	・事業継続 ・雇用継続 ・復旧・復興	・被災情報 ・営業情報 ・キャンセル状況 ・経済的損失

他機関で連携して対応 ➡ ①誰と、②どのようにして

5

沖縄県における観光危機管理体制



6

・連携と役割　（庁内連携、外部連携）

・「いざというとき」のためのマニュアル作成

・帰宅困難者対策

（一社）観光危機管理研究所　7

7

防災・危機管理計画等との関係

・災害対策基本法、国や自治体の防災計画だけでは、観光危機管理が十分にできない

：防災計画の主たる対象は「国民の生命とその財産」（災対法第1条）

：流動人口（観光のピーク時に、どこに、何人いるか）は想定外

：外国人への言語対応は意識しつつ、異文化対応は不十分

：行政が実施する事務を中心に規定

：地域外で発生した観光危機には対応していない

：インフラの復興は規定していても、観光（流動人口）の復興は計画外

・防災計画等の補完（具体化）としての観光危機管理計画

：民間事業所等では、防災マニュアル等に要素を追加

：今後は、インバウンド観光の拡大に伴い、外国人対応が重要

：行政と民間の連携を具体化：現場にいるのは民間事業者

：地域外で発生した危機への対応

（一社）観光危機管理研究所　8

8

マニュアル作成の必要性

計画：組織の行動の基本的考えを示したもの

しかし、

・自治体職員は、計画内容から行動を判断する必要がある

・危機は時間との戦いになることが多い

・地域防災計画では、十分に行動できない部分がある

：観光客や来訪者の特徴への留意

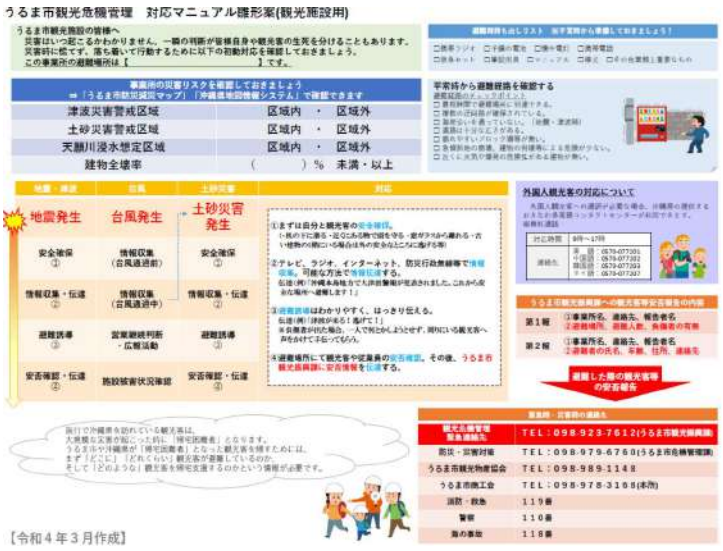
：地域防災計画の性質上、踏込み難い範囲がある

基本的な行動を具体化（マニュアル化）することで、

迅速な判断・行動が可能となる

「いざというとき」のためのマニュアル作成

マニュアルの例：うるま市



マニュアル作成のポイント

1．対象の種別により作成が必要
　：現場と事務所内では対応が異なる
　：村本部、観光協会、観光施設（現場）、観光施設（事務所）、宿泊施設等

2．行動を時系列で記載　（可能な限り具体化）

3．災害などの基本的な配慮点を記載

4．観光客・来訪者特有の配慮点を記載

5．連絡先（情報収集、情報伝達）を記載

6．連絡様式などがセットになっているとよい

7．わかりやすく、簡潔に示す

8．誰もが見ることのできる場所に置く（貼っておく）

（一社）観光危機管理研究所　11

11

・連携と役割　（庁内連携、外部連携）

・「いざというとき」のためのマニュアル作成

・帰宅困難者対策

（一社）観光危機管理研究所　12

12

情報発信・伝達と情報ニーズ

外国人観光客 ➡ 県、市町村
「すぐにでも帰りたい。いつになったら帰宅できるのか」

必要とされる対応は？
➡帰宅支援

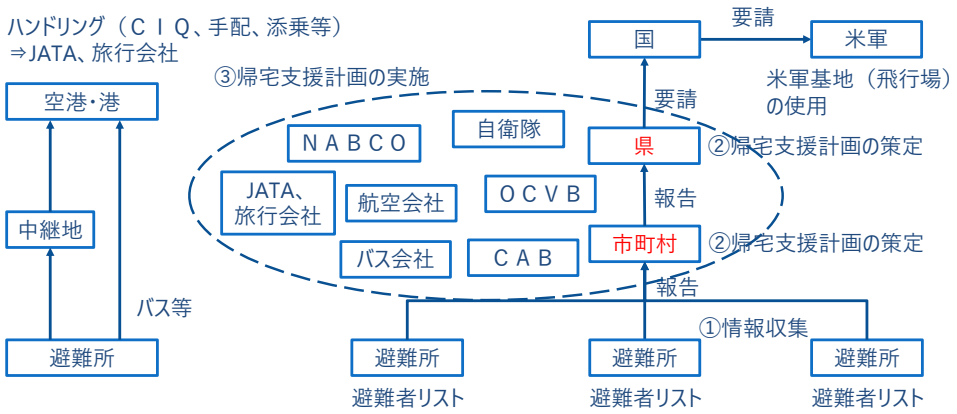
県、市町村を中心に、
関係機関が連携して対応

①情報収集
②帰宅支援計画の策定
③帰宅支援計画の実施

帰宅支援 ➡ ①迅速、②連携、③減災・準備

13

帰宅支援



帰宅支援 ➡ 県・市町村の役割

14

帰宅支援の重要性と検討のポイント

【帰宅支援の重要性】

：帰宅困難者となっている観光客の規模

：本島部の避難者数約170,000人における観光客50,000人の意味

：帰宅支援なしには減らせない避難者数

【検討のポイント】

1. 優先的に帰宅させるべき対象の決定と把握

- 異なる尺度（高齢者、障がい者、乳幼児連れなど）の整理と把握方法
- 地域の被災状況への配慮（近くから順次？被害が重い地域を優先？）

2. 帰宅待機中の観光客への支援

- 観光客の所在（ホテル？地域の避難所？車中泊？!空港近傍の待機場所？）に応じて具体的にどのような支援が必要か？
- 新型コロナの感染対策として留意すべきことは何か？

3. 空港近傍の待機所への観光客の移送計画

- 対象となる観光客の安否把握と集約を誰が行うのか
- 待機場所までの輸送モードの調整
- 観光客や関連団体等への周知
- 新型コロナの感染対策として留意すべきことは何か？

【帰宅支援における他機関連携】
・対応する機関で適切な調整
・それ以外の機関に対する周知

15

15

次回もよろしくお願いいたします

（一社）観光危機管理研究所

16

16

資料４　観光危機管理計画策定の配慮点　南大東村

資料-2

市町村への観光危機管理計画策定支援

観光危機管理計画策定の配慮点

南大東村

沖縄県　OCVB

2022/2/20

1

はじめに

今回は、観光危機管理計画の策定にあたり、村職員が保有する課題解決のヒントや、策定にあたってのポイント（留意点）を説明します。

また、先日お願いした「ワークシート」について、私たちスタッフと一緒に考える場とします。

1

2

2．南大東村の課題解決について

・村民や村職員に観光振興の意識が少ない（主産業ではない）
・観光危機について、どのようなものがあるか想定できない
・行政としても危機がわからないので機運が低い
・担当者が島のことがわからない

2

3

2．南大東村の課題解決について

参考）問題解決シートで示すと

Who　誰が 観光関連担当者	Whom　誰に 上長や関係者に説明できない。巻き込めない。	What　何を 観光危機を想定できない 必要性を感じない
How　どのように 塩漬け状態 誰も話題にしない	【問題】 「観光危機管理計画」を策定できない。（機運が高まらない）	Why　それはなぜ 主産業ではなく、観光振興の意識が少ない
When　いつ 平成 27 年以来ずっと	Where　どこで 村内で	How much　いくらで 委託したらどのくらいだろう？　（予算化可能？）

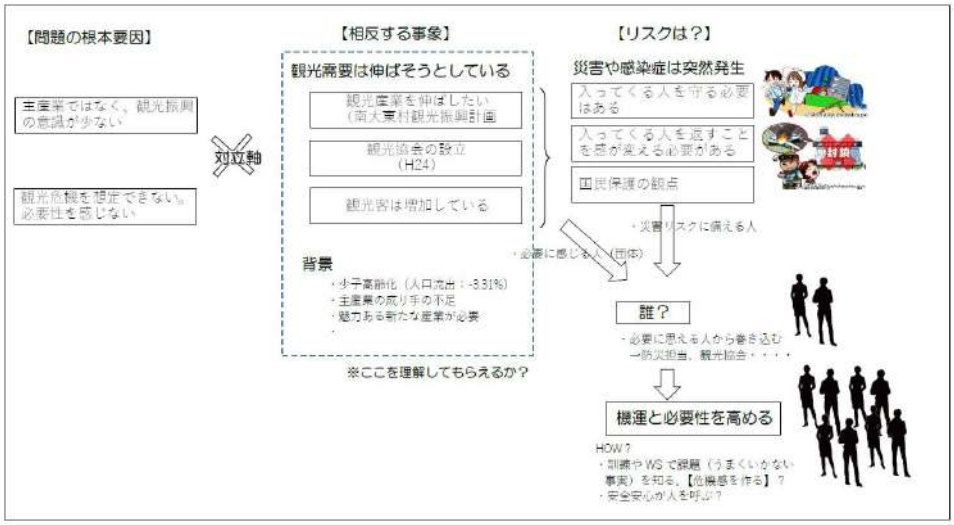
※赤枠箇所の解決が重要

3

4

2．南大東村の課題解決について

課題解決にあたって（例示）



4

5

3．策定におけるヒント

連携と役割　（鎌田さん）

5

6

おわりに

ご参加ありがとうございました

沖縄県観光地ブランドを確立させるために

6

7

資料５　竹富町支援資料

資料-1

令和４年度観光危機管理体制構築支援事業
市町村への観光危機管理計画策定支援

竹富町

13:30~15:00

沖縄県　OCVB

令和5年2月27日

1

・連携と役割　（庁内連携、外部連携）

・「いざというとき」のためのマニュアル作成

・帰宅困難者対策

（一社）観光危機管理研究所　2

2

観光客の特徴

①言葉がわからない
②場所がわからない
③慣習が異なる
④地域とのつながりがない

観光客は、災害・危機発生時には、
「避難行動要支援者」
「要配慮者」
「帰宅困難者」となる

（一社）観光危機管理研究所 3

3

発災時の対応

初動 → 応急 → 復旧・復興

注意喚起
避難誘導
救助・救命
病院紹介
遺体処置
安否確認
避難所収容
多言語対応
外国人対応
避難所パンク
ホテル紹介
備蓄物資不足
受援
避難者支援
ムスリム
LGBT
アレルギー
障害のある方
レンタカー避難
風評対策
大使館対応
帰宅支援
パスポート紛失
事業継続支援
復興プロモーション
雇用継続支援

市町村単独で
・できる対応
・できない対応

（一社）観光危機管理研究所 4

4

他機関連携

	対応	必要な情報（例）
発災時（初動対応）	・注意喚起 ・避難誘導 ・救助・救命	・避難状況（施設・経路・手段など） ・医療情報
発災時（応急対応）	・避難所収容 ・多言語対応 ・外国人対応 ・安否確認 ・避難者支援 ・帰宅支援 ・受援	・避難所情報、避難者情報 ・備蓄状況 ・安否情報 ・被災状況（ハード、ソフト） ・インフラ状況 ・交通情報
発災後（復旧・復興対応）	・事業継続 ・雇用継続 ・復旧・復興	・被災情報 ・営業情報 ・キャンセル状況 ・経済的損失

他機関で連携して対応 ➡ ①誰と、②どのようにして

（一社）観光危機管理研究所 5

5

「大規模災害時における観光客等避難訓練」訓練概要①

1 集合日時場所
令和5年2月8日(水)　午後1時30分
ロイヤルホテル沖縄残波岬　1階プレシャスホール

2 訓練実施日時
令和5年2月8日(水)　午後2時から同日午後3時頃

3 訓練実施場所
読谷村残波岬及び残波ビーチ

4 訓練参加者
(1)沖縄県（防災危機管理課、観光政策課、観光振興課）
(2)読谷村（総務課、商工観光課）
(3)読谷村観光協会
(4)嘉手納警察署
(5)ニライ消防本部読谷消防署

沖縄県と読谷村の共催：令和4年度沖縄県総合防災訓練の一環

（一社）観光危機管理研究所 6

6

「大規模災害時における観光客等避難訓練」
訓練概要①

5　訓練内容

大規模災害発生時において、読谷村残波岬及び残波ビーチ付近の観光客等が安全な場所まで避難できるよう、防災行政無線による放送や、観光事業者、嘉手納警察署員、読谷消防署員等による避難誘導訓練を実施する。

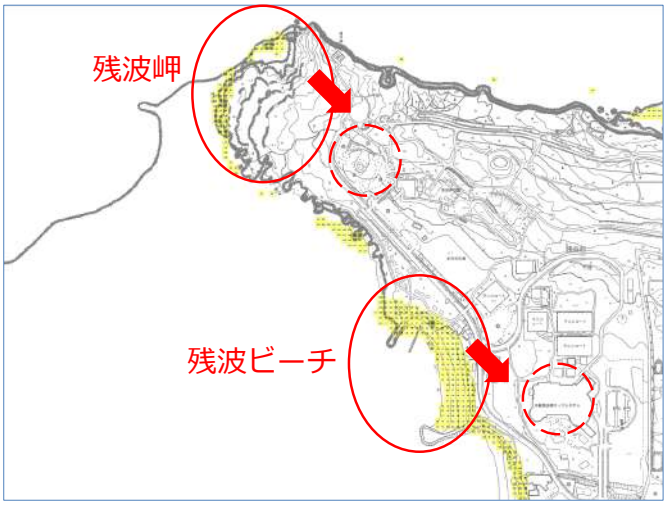
・午後1時30分～　ロイヤルホテル沖縄残波岬プレシャスホールにて訓練説明
・午後2時00分～　残波岬付近、残波ビーチから避難訓練
・午後2時25分～　訓練講評等
※午後3時30分～　ロイヤルホテル沖縄残波岬にて防災講演会を実施

約90名が参加　➡　放送・声掛けによる避難誘導

（一社）観光危機管理研究所　7

7

「大規模災害時における観光客等避難訓練」
訓練実施場所



残波岬・残波ビーチ　➡　高台へ水平避難

（一社）観光危機管理研究所　8

8

「大規模災害時における観光客等避難訓練」振り返り

① **避難場所**
・避難場所の選定は適切でしたか？

② **避難経路**
・避難経路の選定は適切でしたか？

③ **避難時間**
・避難時間は想定の範囲内でしたか？

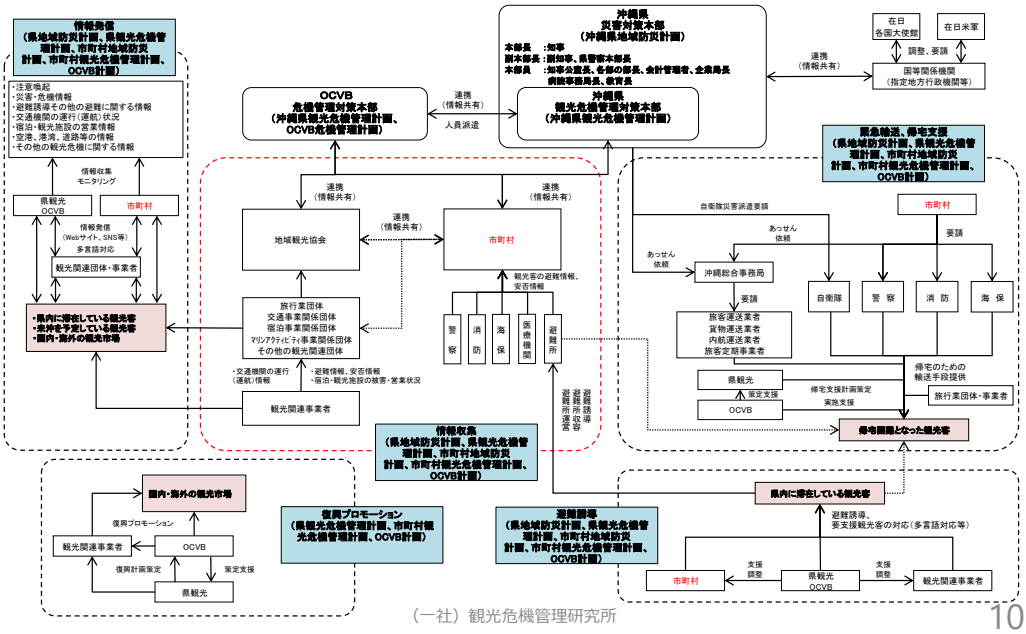
④ **避難誘導**
・避難誘導（放送・声掛け）の方法・手段、内容は適切でしたか？

いつ、どこで、どのように

（一社）観光危機管理研究所 9

9

沖縄県における観光危機管理体制



（一社）観光危機管理研究所 10

10

・連携と役割　（庁内連携、外部連携）

・「いざというとき」のためのマニュアル作成

・帰宅困難者対策

（一社）観光危機管理研究所　11

11

防災・危機管理計画等との関係

・災害対策基本法、国や自治体の防災計画だけでは、観光危機管理が十分にできない

：防災計画の主たる対象は「国民の生命とその財産」（災対法第1条）

：流動人口（観光のピーク時に、どこに、何人いるか）は想定外

：外国人への言語対応は意識しつつ、異文化対応は不十分

：行政が実施する事務を中心に規定

：地域外で発生した観光危機には対応していない

：インフラの復興は規定していても、観光（流動人口）の復興は計画外

・防災計画等の補完（具体化）としての観光危機管理計画

：民間事業所等では、防災マニュアル等に要素を追加

：今後は、インバウンド観光の拡大に伴い、外国人対応が重要

：行政と民間の連携を具体化：現場にいるのは民間事業者

：地域外で発生した危機への対応

（一社）観光危機管理研究所　12

12

マニュアル作成の必要性

計画：組織の行動の基本的考えを示したもの

しかし、

・自治体職員は、計画内容から行動を判断する必要がある

・危機は時間との戦いになることが多い

・地域防災計画では、十分に行動できない部分がある

：観光客や来訪者の特徴への留意

：地域防災計画の性質上、踏込み難い範囲がある

基本的な行動を具体化（マニュアル化）することで、

迅速な判断・行動が可能となる

「いざというとき」のためのマニュアル作成

マニュアルの例：うるま市（観光施設用）

出典：うるま市

マニュアル作成のポイント

1．対象の種別により作成が必要
　：現場と事務所内では対応が異なる
　：町本部、観光協会、観光施設（現場）、観光施設（事務所）、宿泊施設等

2．離島ごとの作成が望ましい
　：離島ごとに地域特性がある
　：発災時の基本行動➡共通した記載
　：地域特性に応じた行動➡離島ごとの記載

3．行動を時系列で記載（可能な限り具体化）

4．災害などの基本的な配慮点を記載

5．観光客・来訪者特有の配慮点を記載

6．連絡先（情報収集、情報伝達）を記載

7．連絡様式などがセットになっているとよい

8．わかりやすく、簡潔に示す

9．誰もが見ることのできる場所に置く（貼っておく）

（一社）観光危機管理研究所　15

15

・連携と役割　（庁内連携、外部連携）

・「いざというとき」のためのマニュアル作成

・帰宅困難者対策

（一社）観光危機管理研究所　16

16

帰宅支援（帰宅困難者対策）

外国人観光客 ➡ 県、市町村
「すぐにでも帰りたい。いつになったら帰宅できるのか」

必要とされる対応は？
➡帰宅支援

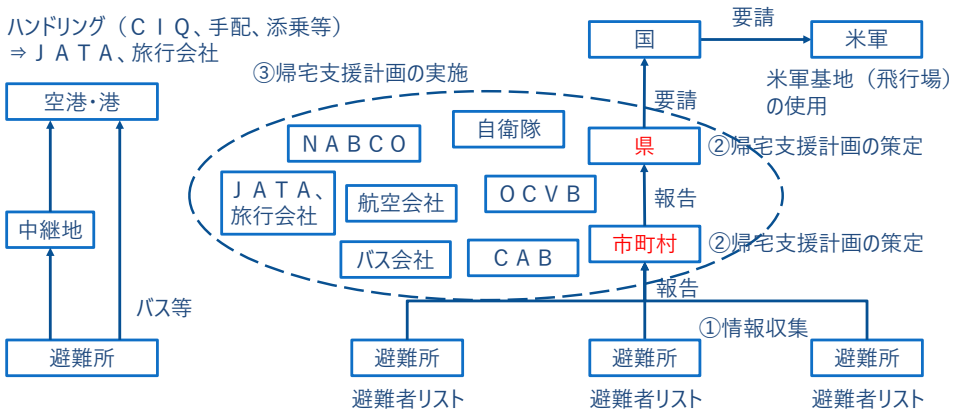
県、市町村を中心に、
関係機関が連携して対応

①情報収集
②帰宅支援計画の策定
③帰宅支援計画の実施

帰宅支援 ➡ ①迅速、②連携、③平常時の準備

17

帰宅支援



帰宅支援 ➡ 県・市町村の役割

18

帰宅支援のポイント
（ミニワークショップ）

1.　優先的に帰宅させるべき対象の決定と把握

- 優先順位（高齢者、障がい者、乳幼児連れなど）の整理と把握方法
- 地域の被災状況への配慮（近くから順次？被害が重い地域を優先？）

2.　帰宅待機中の観光客への支援

- 観光客の所在（ホテル？地域の避難所？車中泊？!空港近傍の待機場所？）に応じて、具体的にどのような支援が必要か？

3.　観光客の移送計画

- 対象となる観光客の安否確認を誰が行うのか
- 輸送方法について、関係機関との輸送方法の調整
- 観光客や関連団体等への周知

19

19

次回もよろしくお願いいたします

（一社）観光危機管理研究所

20

20

資料６　観光危機管理計画策定の配慮点　竹富町

市町村への観光危機管理計画策定支援

観光危機管理計画策定の配慮点

竹富町

沖縄県　OCVB

2022/2/20

1

はじめに

今回は、観光危機管理計画の策定にあたり、竹富町職員が保有する課題解決のヒントや、策定にあたってのポイント（留意点）を説明します。

また、先日お願いした「ワークシート」について、私たちスタッフと一緒に考える場とします。

1

2

2．竹富町の課題解決について

前回、抽出した「観光危機管理計画策定」に係る竹富町の課題

- 有人島が９島あり、町役場は石垣島にある。９島はそれぞれ特性が異なるため、観光危機に対する対応も異なると思われるが、９島それぞれで個別の計画をつくる必要があるのか。計画の組立をどうすべきかが分からない。
- 町として策定の段階が決まっていない。今回の支援を通じて行政内の機運が高められるとよい
- 観光危機管理計画の必要性は感じているが、島ごとに計画を策定するのでは時間の確保が厳しい。
- 石垣市とは連携体制がある、石垣市の観光危機管理計画では竹富町も参加している。
- 計画策定では予算の確保が課題である（補助金活用など）。

2

3

9つの有人島、それぞれの特性がある。
航路が異なるため、連携方法も異なる。

それぞれの島で、異なる計画が必要か？

3

4

2．竹富町の課題解決について

整理すると大きく３点

1）計画の組み立て方に関する課題

① ９島がそれぞれで作成する必要があるのか

② 連携（市町村連携、町内連携）

2）機運の課題：庁内でなかなか必要性を理解されない。（議会や関係者も？）

3）予算に係る課題

ヒント１：竹富町内の他の計画はどうなっている？

ヒント２：機運はきっかけ

ヒント３：目的から金を引き出すのも作戦

4

5

2．竹富町の課題解決について

ヒント１：竹富町などの他の計画はどうなっている？

1） 竹富町の地域防災計画では

「第1章 総則」において各島の概要、被災想定は記載されているのみ

「第4編 災害応急対策計画」において、避難場所・避難所などは各島での記載のみ

同第7節観光客等対策計画でも、全体の行動の考え方のみ。

⇒**島毎の行動については書かれていない**

2） 竹富町の総合計画では

「第5 次基本構想」において、「１章 総合計画策定にあたって」「２章 基本構想」「３章 島別構想」の組み立てで記載されている。⇒**構想レベルは島毎**

「総合戦略」では、**各施策で組み立て**られ、その中で対象の島を抽出している。

3） 県の観光危機管理計画では

県全体の計画として記載されて、**離島部にフォーカスした章は設けていない**。

5

6

2．竹富町の課題解決について

ヒント１：竹富町内の他の計画はどうなっている？

２．組み立ては？

ケース１

・町全体として考える点は「共通編」で記載、離島特有の事情や特性がある場合は「〇〇編」として特出しすればよい。

ケース２

・計画は全体の考え方を示し、島毎の行動はマニュアルで示す。

ポイント）

・地域（離島）特性と潜在的なリスクを考えればおのずと見えてくる。

・県の計画は、全体の内容を入れて、個別の課題対応で整理されている。

・竹富町の上位計画も全体論を整理し、個別に地域課題への対応を入れている。

同様に考えればよいと思い。

6

7

2．竹富町の課題解決について

ヒント２：機運はきっかけ

参考）問題解決シートで示すと

Who　誰が 観光関連担当者 all：行政・民間 最近の事業者？	Whom　誰に 上長や関係者に説明できない。巻き込めない。 事業者・団体も？	What　何を 皆が観光危機を想定できない。必要性を感じない
How　どのように 話題にはなるがどう作成するかにたどり着かない	【問題】 「観光危機管理計画」を策定できない。（機運が高まらない）	Why　それはなぜ 観光振興は進めたいが、危機には関心が薄い。 振興には興味があるがリスクは考えない傾向
When　いつ 平成 27 年以来ずっと	Where　どこで 町内では無関心 （石垣市は策定済なのに）	How much　いくらで 委託したらどのくらいだろう？　（予算化可能？）

8

2．竹富町の課題解決について

ヒント２：機運はきっかけ

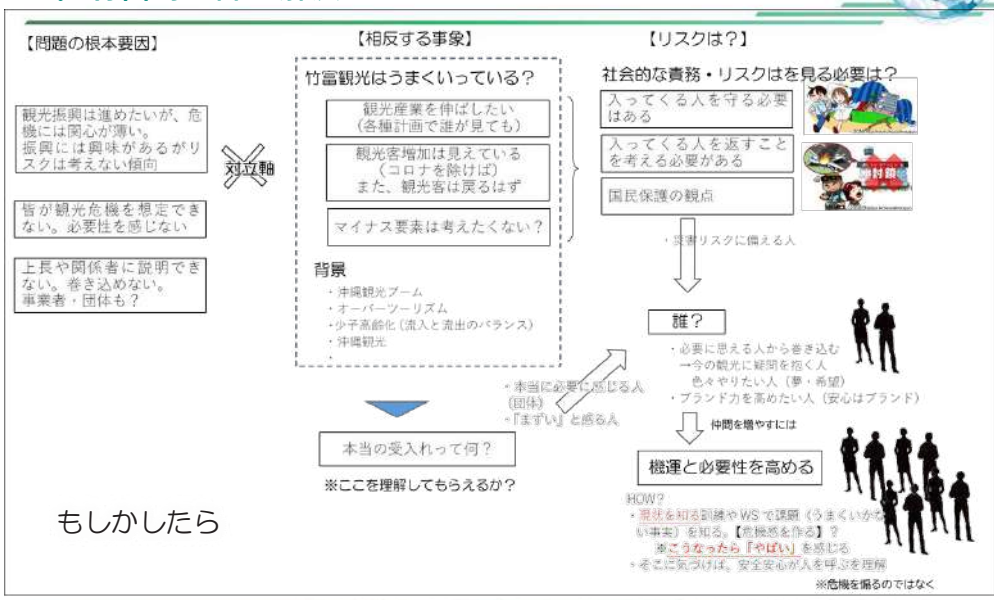
観光危機管理に係る機運が高まらないのはなぜか？

竹富町の観光振興は、コロナ後、急激な向上が見込まれているため（いわゆる、イケイケドンドンの状況のため）、プラス要素＝観光振興。には意識が行くが、ネガティブ要素＝観光危機等、潜在的なリスク。にあまり目が向かない状況になっていないでしょうか。

8

9

2．竹富町の課題解決について



もしかしたら

関係者による訓練、ＷＳ、現地点検などで実感する

9

10

2．竹富町の課題解決について

例示：関係者による訓練、WS、現地点検などで実感する

避難先で情報の収集を訓練

民宿から高台に避難し、観光協会に報告

- 観光関連事業者の状況を収集
- 役場に報告

役場担当者

10

11

2．竹富町の課題解決について

例示：関係者による訓練、WS、現地点検などで実感する

観光施設から、避難場所までの経路を確認

避難経路に適しない路地⇒

11

12

２．竹富町の課題解決について

ヒント３：目的から金を引き出すのも作戦

・観光関連予算
・防災関連予算
・保健関連予算　等、目的毎に補助メニューあり

R5は観光庁が観光防災として予算化される予定

今後も、補助などの情報があれば、適宜共有します

12

13

おわりに

ご参加ありがとうございました

沖縄県観光地ブランドを確立させるために

13

14

資料７　まとめ講習会　市町村への観光危機管理計画策定支援

資料-2

令和４年度観光危機管理体制構築支援事業

市町村への観光危機管理計画策定支援

10:00~12:00

沖縄県　OCVB

令和5年3月6日

1

・大規模災害時における観光客等避難訓練

・帰宅支援のポイント（ミニワークショップ）

（一社）観光危機管理研究所　2

2

「大規模災害時における観光客等避難訓練」
訓練概要①

1　集合日時場所
令和5年2月8日(水)　午後1時30分
ロイヤルホテル沖縄残波岬　1階プレシャスホール

2　訓練実施日時
令和5年2月8日(水)　午後2時から同日午後3時頃

3　訓練実施場所
読谷村残波岬及び残波ビーチ

4　訓練参加者
(1)沖縄県（防災危機管理課、観光政策課、観光振興課）
(2)読谷村（総務課、商工観光課）
(3)読谷村観光協会
(4)嘉手納警察署
(5)ニライ消防本部読谷消防署

沖縄県と読谷村の共催：令和4年度沖縄県総合防災訓練の一環

（一社）観光危機管理研究所　3

3

「大規模災害時における観光客等避難訓練」
訓練概要②

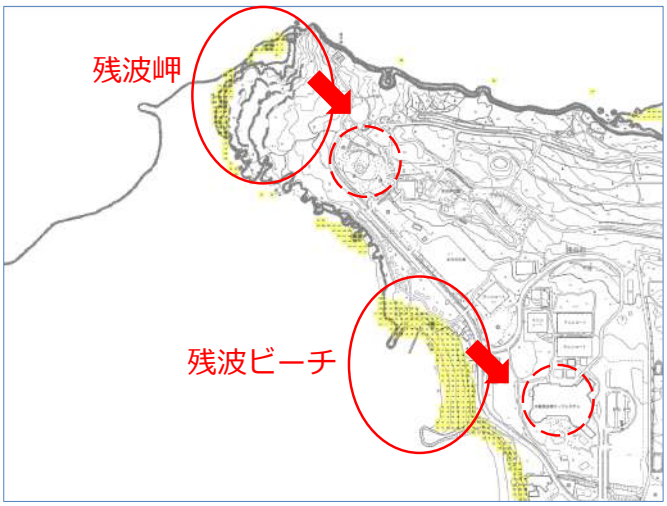
5　訓練内容
大規模災害発生時において、読谷村残波岬及び残波ビーチ付近の観光客等が安全な場所まで避難できるよう、防災行政無線による放送や、観光事業者、嘉手納警察署員、読谷消防署員等による避難誘導訓練を実施する。
・午後1時30分～　ロイヤルホテル沖縄残波岬プレシャスホールにて訓練説明
・午後2時00分～　残波岬付近、残波ビーチから避難訓練
・午後2時25分～　訓練講評等
※午後3時30分～　ロイヤルホテル沖縄残波岬にて防災講演会を実施

約90名が参加　➡　放送・声掛けによる避難誘導

（一社）観光危機管理研究所　4

4

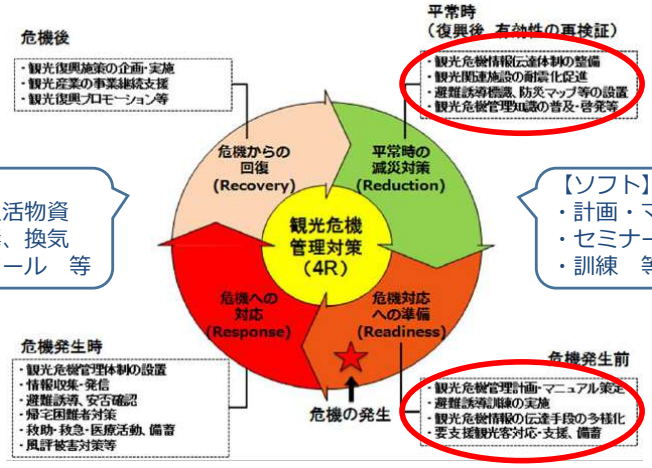
「大規模災害時における観光客等避難訓練」
訓練実施場所



残波岬・残波ビーチ　➡　高台へ水平避難

5

平常時にできること



【ハード】
・水、食料、生活物資
・マスク、消毒、換気
・多言語対応ツール　等

【ソフト】
・計画・マニュアル
・セミナー、周知
・訓練　等

訓練　➡　①意識、②知識、③経験

6

リスクコミュニケーション

リスクコミュニケーションとは

関係機関が情報を共有し、
意見や情報の交換を通じて意思の疎通と相互理解を図ること

積極的にリスクコミュニケーションを行うことで、
幅広い関係機関の対応・対策につながる

「情報の共有」➡「リスクの共有」➡「連携」

（一社）観光危機管理研究所 7

7

・大規模災害時における観光客等避難訓練

・帰宅支援のポイント（ミニワークショップ）

（一社）観光危機管理研究所 8

8

観光客の特徴

①言葉がわからない
②場所がわからない
③慣習が異なる
④地域とのつながりがない

観光客は、災害・危機発生時には、
「避難行動要支援者」
「要配慮者」
「帰宅困難者」となる

（一社）観光危機管理研究所 9

9

発災時の対応

初動 → 応急 → 復旧・復興

注意喚起
避難誘導
避難所収容
多言語対応
救助・救命
外国人対応
避難所パンク
ホテル紹介
病院紹介
遺体処置
安否確認
避難者支援
ムスリム
LGBT
アレルギー
障害のある方
レンタカー避難
備蓄物資不足
受援
大使館対応
帰宅支援
パスポート紛失
風評対策
事業継続支援
復興プロモーション
雇用継続支援

連続した対応

（一社）観光危機管理研究所 10

10

帰宅支援（帰宅困難者対策）

観光客　➡　県、市町村
「すぐにでも帰りたい。いつになったら帰宅できるのか」

必要とされる対応は？
➡帰宅支援

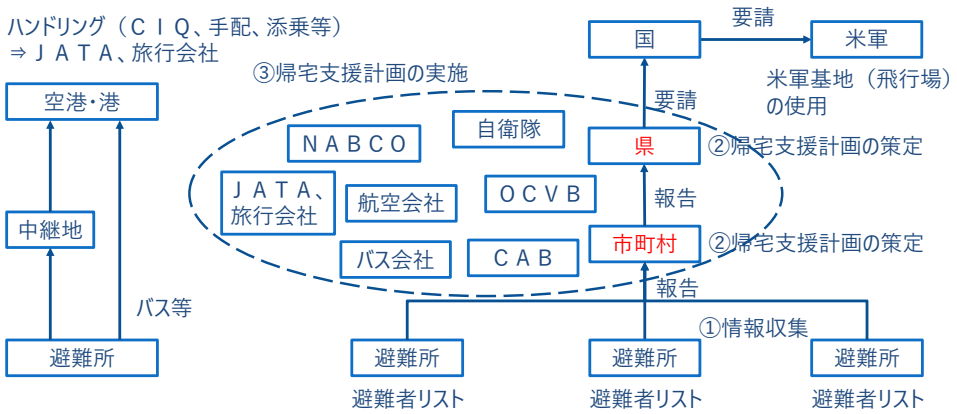
県、市町村を中心に、
関係機関が連携して対応

①情報収集
②帰宅支援計画の策定
③帰宅支援計画の実施

帰宅支援　➡　①迅速、②連携、③平常時の準備

11

帰宅支援



帰宅支援　➡　県・市町村の役割

12

帰宅支援のポイント
（ミニワークショップ）

1. 優先的に帰宅させるべき対象の決定と把握

- 優先順位（高齢者、障がい者、乳幼児連れなど）の整理と把握方法
- 地域の被災状況への配慮（近くから順次？被害が重い地域を優先？）

2. 帰宅待機中の観光客への支援

- 観光客の所在（ホテル？地域の避難所？車中泊？!空港近傍の待機場所？）に応じて、具体的にどのような支援が必要か？

3. 観光客の輸送計画

- 対象となる観光客の安否確認を誰が行うのか
- 輸送方法について、関係機関と調整
- 観光客や関連団体等への周知

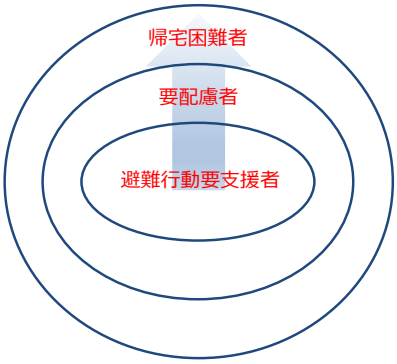
13

13

帰宅支援のポイント
（ミニワークショップ：優先順位）

1. 優先的に帰宅させるべき対象の決定と把握

- 優先順位（高齢者、障がい者、乳幼児連れなど）の整理と把握方法
- 地域の被災状況への配慮（近くから順次？被害が重い地域を優先？）



帰宅困難者
：**帰宅断念者**と**遠距離徒歩帰宅者**

要配慮者
：**高齢者**、**障害者**、**乳幼児**、**妊産婦**、**外国人**等の防災施策において特に配慮を要する方

避難行動要支援者
：災害時に自ら避難することが困難な**高齢者**や**障害者**等

【参考】事前改札サービス対象者（JAL）

まずは、避難行動要支援者、要配慮者の把握

14

14

帰宅支援のポイント
（ミニワークショップ：避難者支援）

2. 帰宅待機中の観光客への支援

➢観光客の所在（ホテル？地域の避難所？車中泊？!空港近傍の待機場所？）に応じて、具体的にどのような支援が必要か？

健康
- 常用薬
- 心のケア

情報
- 情報の種類
- 多言語対応

住
- トイレ、お風呂
- 家族、団体、ペット

食
- 温かい食事
- アレルギー食

物資
- スマホ、Wi-Fi
- パスポート、財布

お困りごとをどのように把握する？

15

15

帰宅支援のポイント
（ミニワークショップ：帰宅支援）

3. 観光客の輸送計画

➢対象となる観光客の安否確認を誰が行うのか
➢輸送方法について、関係機関と調整
➢観光客や関連団体等への周知

安否確認
- どこに？
- どのような状態？
- 何人？

輸送方法
- 陸路？航路？空路？
- どこから？
- いつから？

周知
- 方法は？
- 多言語対応は？

帰宅支援は、市町村と事業者の連携プレー

16

16

防災・危機管理の視点
「6W2H」×「べき論・できる論」

	理想	現実
	べき論（義務）	できる論（実行・実効性）
Who（誰が）	誰がやるべきか	誰ができるか
When（いつ）	いつやるべきか	いつできるか
Where（どこで）	どこでやるべきか	どこでできるか
Whom（誰に・何に）	誰に・何にやるべきか	誰に・何にできるか
What（何を）	何をやるべきか	何をできるか
Why（なぜ）	なぜやるべきか	なぜできるか
How（どのように）	どのようにやるべきか	どのようにできるか
Howmuch（いくらで）	いくらでやるべきか	いくらでできるか

（一社）観光危機管理研究所 17

17

ご参加をいただき、ありがとうございました

（一社）観光危機管理研究所 18

18

資料８　まとめ講習会　観光危機管理計画策定の配慮点

資料－１

市町村への観光危機管理計画策定支援

観光危機管理計画策定の配慮点

自分と、お客様を守るために

沖縄県　OCVB

2022/3/3

1

はじめに

内　　容	時間（分）
１．開会挨拶【OCVB】	5
２．課題の共有と解決について（勉強会の復習） ・南大東村の課題 ・竹富町の課題　（計画組み立て方） ・共通の課題　（機運の醸成、費用の捻出）	15
３．訓練の手法例　（参考）	10
４．ワークシートの報告と内容を考える ・観光客の状況、・危機の想定、・避難とその際の課題 ・帰宅困難者対策と連携	各10＝40
休憩	5
５．離島における帰宅困難者の対応 １）ミニワーク報告（竹富町）　竹富町報告後、講師の確認 ２）帰宅困難者対策を考える ・テーマ１：どうやって帰すか（経路、連携先は？） ・テーマ２：そのために何をやらないといけないか ・テーマ３：帰宅対応までの間に（滞在中に）何をやるか ・テーマ４：また来てもらうためのアイデア（リピートのため）	40
６．事務連絡	2
７．閉会	3

1

2

はじめに

2月1日の後に、竹富町、南大東村で個別に勉強会を行いました。

今回は、それぞれで抽出した課題の共有を行うとともに、策定時に必要となる危機の想定等を共有し、お互いの気づきの一助とします。

また、共通のテーマである「離島における帰宅困難者対策」について意見交換を行います。

2

3

2．課題の共有と解決について　（南大東村の場合）

前回、抽出した「観光危機管理計画策定」に係る南大東村の課題

- 村民や村職員に観光振興の意識が少ない（主産業ではない）
- 観光危機について、どのようなものがあるか想定できない
- 行政としても危機がわからないので機運が低い

どうも、観光危機管理の意義を共有できていないことに要因

竹富町も、島によっては同様かも

背景：人口減少、人口（若者）流出、新たな産業・雇用創出

3

4

2．課題の共有と解決について　（南大東村の場合）

1）村民や村職員に観光振興の意識が少ない

⇒　南大東村は観光をどうしたいのか？　（根本のところです）

令和4年市政方針では

> 村は、さとうきび作農業・甘味資源供給基地の栄えを機軸に、水産業の振興、公共事業・産業土木事業・観光産業等による雇用の創出で地域振興、地域活性に取り組んでいます。
>
> （中略）
>
> 島の各種産業との連携も図りながら観光産業を創出することに取り組み、観光産業の振興に努めていきます。

南大東村人口ビジョン・総合戦略では　**新たな未来をひらく観光業等の振興**

> (2)新たな未来をひらく観光業等の振興
> 本村には、豊かで多様な自然環境や特有の文化芸能、年中行事などがありますが、交通アクセス条件や宿泊施設等の制約から、その資源を十分に活かしているとはいえないのが現状です。
>
> このため、本村特有の文化や芸能、年中行事等を活かした観光業の振興及び特産品の開発による加工業の振興により、新たな雇用の創出に取り組むとともに、島外からの観光客を誘致する輸送手段や宿泊施設の整備に取り組みます。

観光客増加にむけた取組みの強化

村は新たな産業として観光を伸ばしていきたい。

背景：人口減少、人口（若者）流出、新たな産業・雇用創出

4

5

2．課題の共有と解決について　（南大東村の場合）

1）村民や村職員に観光振興の意識が少ない

⇒　南大東村は観光をどうしたいのか？　（根本のところです）

人口が減少するなかで、地域資源を活かし、新たな産業としての観光産業を進め、人口減少に歯止めをかける必要があると認識。

■観光

① ビジターセンター（島まるごと館）
② 村民の杜公園
③ キャンプ場
④ 西港
⑤ 星野洞
⑥ 大池のオヒルギ群落
⑦ 漁港
⑧ 南大東島東海岸植物群落
⑨ 海水プール
⑩ 日の丸山展望台
⑪ ふるさと文化センター ふれあい広場
⑫ 水上ゴルフレンジ
⑬ フィッシング
⑭ トローリング
⑮ スキューバダイビング
⑯ ホエールウォッチング

南大東村の観光資源

竹富町も、島によっては同様の課題を有し、対応しないといけないかも。

5

6

2．課題の共有と解決について　（南大東村の場合）

2）観光危機について、どのようなものがあるか想定できない

詳細は次のテーマで議論します。

観光客を増加させるにあたって、様々なリスクが生まれる

- 入ってくる人を守る必要はある
- 入ってくる人を帰す必要がある
- 帰宅までの対応は？生活必需品は？
- 観光が回復しないと、立ち上げた観光事業が消滅

：
：

国民保護の観点。（計画に観光客の記載なし）

様々な危機があるので、想定してみてください

リスクに対して、対応する行動計画が必要では？

竹富町も、島によっては同様の課題を有しています

6

7

2．課題の共有と解決について　（竹富町の場合）

前回、抽出した「観光危機管理計画策定」に係る竹富町の課題

1）計画の組み立て方（どのように記載してよいか）わからない

①　９島がそれぞれで作成する必要があるのか

②　連携（市町村連携、町内連携）

2）機運の課題：庁内でなかなか必要性を理解されない。（議会や関係者も？）

3）予算に係る課題

7

8

1）観光危機をそれぞれの島で策定するのか？

9つの有人島、それぞれの特性がある。
航路が異なるため、連携方法も異なる。

それぞれの島で、異なる計画が必要か？

8

9

2．課題の共有と解決について　（竹富町の場合）

1）観光危機をそれぞれの島で策定するのか？

ヒント：竹富町内の他の計画や、県の計画はどうなっている
かを確認してはどうでしょうか。

- 竹富町の地域防災計画は島毎になってますか？
- 竹富町の総合計画は島毎の施策が記載されてますか？
- 沖縄県の地域防災計画や観光危機管理計画は離島毎の計画でしょうか？

9

10

2．課題の共有と解決について　（竹富町の場合）

1）観光危機をそれぞれの島で策定するのか？

1） 竹富町の地域防災計画では

「第1章 総則」において各島の概要、被災想定は記載されているのみ

「第4編 災害応急対策計画」において、避難場所・避難所などは各島での記載のみ

同第7節観光客等対策計画でも、全体の行動の考え方のみ。

⇒**島毎の行動については書かれていない**

2） 竹富町の総合計画では

「第5 次基本構想」において、「１章 総合計画策定にあたって」「２章 基本構想」「３章 島別構想」の組み立てで記載されている。⇒**構想レベルは島毎で記載**

しかし、「総合戦略」では、**各施策で組み立て**られ、その中で対象の島を抽出している。

3） 県の観光危機管理計画では

県全体の計画として記載されて、**離島部にフォーカスした章は設けていない**。

10

11

2．課題の共有と解決について　（竹富町の場合）

1）観光危機をそれぞれの島で策定するのか？

ポイント）

・地域（離島）特性と潜在的なリスクを考えれば、組み立てはおのずと見えてくる。

・竹富町の他の上位計画も全体論を整理し、個別に地域課題への対応を入れているものが多い。（施策毎に記載して対象の島を抽出など）

・県の計画は、県全体としての行動が記載。

このような点から考えるとよいのではないでしょうか。

11

12

2．課題の共有と解決について　（竹富町の場合）

1）観光危機をそれぞれの島で策定するのか？

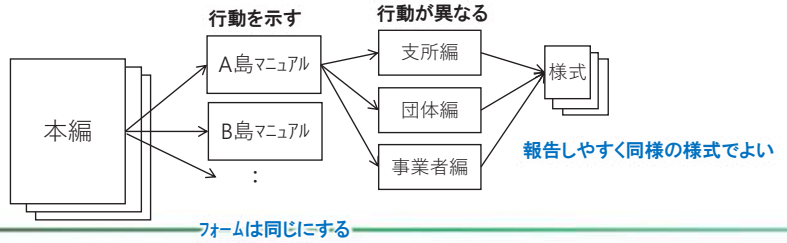
計画組み立てのケース

ケース１

・町全体として考える点は「共通編」で記載、離島特有の事情や特性がある場合は「〇〇編」として特出しすればよい。

ケース２【事務局推奨】

・計画は全体の考え方を示し、島毎の行動はマニュアルで示す。



12

13

2．課題の共有と解決について　（共通の課題：費用の捻出）

1）作成したいけど、費用がかかる。

観光危機管理計画は多様なジャンルを巻き込む
⇒多様ジャンルでの補助金が活用できるかも。

- 観光関連予算
- 防災関連予算
- 保健関連予算　等、目的毎に補助メニューあり

R5は観光庁が観光防災として予算化される予定

今後も、補助などの情報があれば、適宜共有します

13

14

2．課題の共有と解決について　（共通の課題：機運の醸成）

2）機運の醸成はどうする？

計画策定の機運が高まらない要因（意識）

- 主産業ではなく、観光振興の意識が少ない
- 必要性を感じない
- 観光危機を想定できない
- 観光振興は進めたいが、危機には関心が薄い
  振興には興味があるがリスクは考えない傾向
- 上長や関係者に説明できない。巻き込めない

⇨ **でも、観光は伸ばしたい**

⇩ **本当の受入れとは？**　⇩ **リスクは？**

・必要に思える人から巻き込む
　→今の観光受入れに疑問を抱く人
　　色々やりたい人（夢・希望）
・ブランド力を高めたい人（安心はブランド）

14

15

2．課題の共有と解決について　（共通の課題：機運の醸成）

2）機運の醸成はどうする？

観光危機管理に係る機運が高まらないのはなぜか？

もしかしたら、潜在する課題は奥が深い？

竹富町の観光振興は、コロナ後では急激な向上が見込まれているため（いわゆる、イケイケドンドンの状況のため）、振興には意識が行くが、潜在的なリスクや、ネガティブな発想を避けがちになっていないでしょうか？

15

16

2．課題の共有と解決について　（共通の課題：機運の醸成）

2）機運の醸成はどうする？

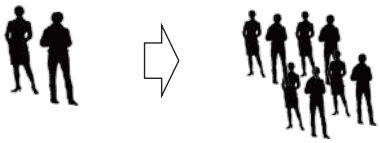
どうやって？

・現状（うまくいかない事実）を知る。【危機感を作る】

※こうなったら「やばい」を感じる

・そこに気づけば、安全安心が人を呼ぶことを理解

訓練・WS・点検などで、状況を知り、課題を把握する。



場を作り、多くの人・団体を巻き込む

16

17

2．課題の共有と解決について　（共通の課題：機運の醸成）

例示：関係者による現地点検などで実感する

観光施設から、避難場所までの経路を確認

避難経路に適しない路地⇒

17

18

3．訓練の手法例　（参考）

訓練は目的により様々、今後の参考として紹介します

18

19

3．訓練の手法例　（参考）

訓練は目的により様々

訓練は大きく分けて机上訓練と実働訓練があります。

目的や確認（課題抽出）・強化ポイントのシーンにより、手法を選択してください。

または、組み合わせた訓練も有効です。

訓練は、「うまく行動する」ことが目的ではなく、「失敗から学ぶこと」「課題抽出の場」と考えてください。

19

20

3．訓練の手法例　（参考）

訓練は目的により様々

	訓練種類	概要
机上	災害図上訓練 DIG	大きな地図にｸﾞﾙｰﾌﾟで、ゲーム感覚も取り入れながら災害リスクや防災資源を書き込むことで地域の災害リスクの気づきを行う。
机上	避難所運営 HUG	避難所の運営に対して、様々なケースを想定しながらゲーム感覚でグループワークを行う。
机上	ﾛｰﾙﾌﾟﾚｲﾝｸﾞ 机上ｼﾐｭﾚｰｼｮﾝ訓練	災害時の状況を模擬的に体験しながら、実際の災害時に犯しやすい失敗を認識し、適切な対応能力を身につける。
机上	状況予測型訓練	情報不足下での状況予測能力、意思決定能力の向上を目的とした訓練。　初期段階で、座学で行うことも多い。
実動 机上	シナリオトレース型訓練	災害発生を想定について、マニュアルに即した行動を確認する訓練。マニュアルの確認に効果があるが想定外の事象に対応できない。
実働	避難訓練	地域住民や職員に災害や避難の知識を普及させるとともに、避難訓練を通じて、避難所や避難経路の確認を行う。
実働	情報伝達訓練	関係機関や住民に対して、予め定められた情報伝達ﾏﾆｭｱﾙに沿って、防災行政無線や携帯電話、FAX、広報車などの手段を活用。
実働	緊急参集訓練	地震等大規模災害の発生を想定して、休日や夜間、勤務時間外に実際に緊急参集を行う。

20

21

3．訓練の手法例　訓練は目的により様々

①　実動訓練

実働訓練は、消防、警察、自衛隊などの実働部隊においては、それぞれ日常的に行っている訓練であり、災害発生を想定して実施するオペレーション訓練です。

自治体や学校などにおいては、災害発生時の行動を身に着ける訓練として実施されています。

代表的な実働訓練には避難訓練や緊急参集訓練が挙げられます。

（県広域地震・津波避難訓練
うるま市 具志川小学校避難訓練より）

21

22

3．訓練の手法例　　訓練は目的により様々

② 机上訓練

机上訓練は災害などが発生したことを想定して、被災情報など様々な情報を参加者に与え、これに対する意思決定や情報伝達などの危機管理における事務対処を擬似的に体験する訓練です。

「災害対策本部運営マニュアル」「職員初動マニュアル」に沿って迅速に対処する能力や、マニュアルにない事態に対する意思決定能力の向上などを目的とするとともに、問題点の抽出やマニュアルの評価、見直しもあわせて目的とします。

「状況予測型訓練」「災害図上訓練DIG」「机上シミュレーション訓練（ロールプレイング・ブラインド訓練）」等に代表されます。

（札幌市北区　DIG訓練より）

22

23

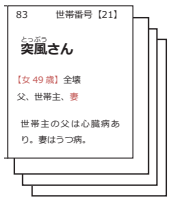
3．訓練の手法例　　訓練は目的により様々

② 机上訓練（HUGの例）

ＨＵＧ（避難所運営ゲーム）

避難所で生じる様々な事象について、避難所を運営する人たちとして考える訓練です。

観光客（外国人含む）が避難所に多く非難してきた想定で実施すると効果があります。



23

24

3．訓練の手法例

③　机上シミュレーション訓練（ロールプレイング・ブラインド訓練）

参加者には事前にシナリオを知らせず（ﾌﾞﾗｲﾝﾄﾞ）、コントローラーから情報を付与した事象に対して行動します。情報伝達に有効です。

なお、シナリオメイクに時間がかかり、コントローラーに専門的知識が必要だが、どこに課題があるかを把握しやすい。（対応の可否を確認できる）

（沖縄県観光危機管理訓練より）　24

25

3．訓練の手法例

④　机上シミュレーション訓練と事業者避難訓練の組み合わせ

発災後の初動訓練として有効

実動訓練として避難訓練を行い、同時に情報伝達訓練を実施。

情報伝達訓練は、事業者事務所、協会、各組織（警察や各種管理者）により、現場の避難状況を伝達する。

（避難所にて、被災情報伝達のカードを受け取る）

例示の訓練は、事業者が避難場所「被災状況カード」を受取り、その情報（避難情報）を事務所や行政に帰還などに連絡。本部は観光客の避難状況を収集・集約して、県等に連絡・要請を行うシミュレーション。

（南城市 観光危機訓練より）　25

26

3．訓練の手法例

例示：避難訓練と情報伝達訓練の組み合わせ（国頭村）

避難先で情報の収集を訓練

民宿から高台に避難し、観光協会に報告

- 観光関連事業者の状況を収集
- 役場に報告

役場担当者

26

27

3．訓練の手法例　例示：避難訓練と情報伝達訓練の組み合わせ（恩納村）

ビーチや海上（近海）から避難

役場に報告

高台に避難（10分程度）

- 観光客の状況を事務所に報告
- 事務所で集約して役場に報告

27

28

4．ワークシートの報告と内容を考える

皆様に作成していただいた内容について報告していただき、確認します。

Point（視点）

シート	確認のポイント
観光客の状況	普段は？　ピーク時は？　海上などどうなっている？
危機の想定	危機の種別と、そのレベルは？ 貴町村外の事故等（那覇空港・石垣空港・港等）も想定 観光客等にどう影響するかを考える
避難とその際の課題	避難経路・避難場所の状況は様々。 状況をイメージして、避難の課題を抽出
帰宅困難者対策と連携	帰宅困難者対策は自分たちだけではできない。 誰と連携するかが重要 帰れない人への配慮・サポートも重要 その家族への配慮もあればGood！

帰宅困難者対応の具体化は次のパートで行います。

28

29

おわりに

ご参加ありがとうございました

沖縄県観光地ブランドを確立させるために

29

30

資料９　令和4年度観光危機管理体制運用図上訓練　勉強会資料

令和4年度　観光危機管理体制構築支援事業

観光危機管理体制運用図上訓練

～訓練概要　説明資料

沖縄県　OCVB

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

1

１．訓練の意義と目的

～災害対応の歴史・現実を踏まえて

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

2

災害対応の教訓～歴史に学ぶ：東日本大震災

備えていたことしか、
役に立たなかった。

備えていただけでは、
十分ではなかった。

「東日本大震災の実体験に基づく災害初動期指揮心得」／国土交通省　東北地方整備局著

訓練・演習を通じて、「備え」のレベルを
高めておくことが重要であることの示唆

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

3

災害対応の教訓～歴史に学ぶ

阪神淡路大震災で災害対応に当たった自衛隊指揮官の手記に見る教訓

危機対応の特徴	● 必ず情報が錯綜し、状況を把握するまでに時間がかかる。 ● 指揮官が全てを知ってから判断しようと思っていると、対応が遅れて、その間に被害がどんどん広がってしまう。
マニュアルは、あくまで「指針」	● 危機：大概初めてのこと。初めてで、処理する時間がない。それでも直ぐに何かをやらなければいけない。これを危機という。 ● 時間的に余裕があってゆっくり考え、マニュアル通りにやれば収まるのであれば、それは危機ではない。 ● 本当の危機では、ほとんど「お手上げ状態」。
日ごろからの危機対策の重要性	● 平時からの危機の認識、事態想定及びその対策が重要。 ● 準備不足は、明らかに危機に対する認識が甘すぎる。危機に対する認識で結果は大きく変わる。

「危機突破リーダー」（仲摩徹彌著・草思社刊・2013年2月）から引用・整理

「危機」の特性を理解すること、そして、平時からの準備として、危機の認識、事態想定・その対策を進めておくことが重要である

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

4

災害対応の教訓～歴史に学ぶ

東日本大震災で岩手県災害対策本部にて指揮を執った元自衛官の回想

災害対応の実情

- 大災害の突発事案では、最初から情報が入るはずはない。
- 災害対応は、マニュアル等、ある前提条件の中だけで考えると、必ず行き詰まる。
- 東日本大震災では、市町村が機能せず、どう行動すべきかという難題に直面した。臨機応変の対応が重要と悟る。

訓練の重要性

- 情報が入ってこない中でどこまでイメージできるかは、実際に災害を経験していないとなかなかできない。
- こうしたイメージ力を高めていくには、実際に災害を経験するか、訓練を数多くこなすしかない。
- 首都直下や南海トラフで出されている被害想定をもとに、訓練をして、最悪の事態をイメージするトレーニングを積んでいくことが大切。

※リスク対策．COM vol39 「次の巨大災害に教訓を生かせ」～岩手県災害対策本部の闘い～越野修三氏の発言部分 を引用・整理・要約

マニュアル等の前提条件の枠組みだけで考えず、最悪の状況を想定して訓練を行い、対応力を上げていくことが重要である

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

5

災害対応の教訓～歴史に学ぶ

災害医療の第一人者の回想

災害想定力 ハザード認識の脆弱性

- 日本の災害対応の問題点の一つがハザードの分析です。
- 今でも消防や医療関係者に対して、福知山線の事故の写真を見せて、この状況で、ハザードはどこにあるかという問題をよく出すことがありますが、多くの人はすぐに答えることができません。

※リスク対策．COM vol39 巻頭Interview「互いが信じあえる危機対応システムの構築」～災害現場からの提言～ 秋富慎司氏

災害対応のプロでも、ハザード（障害）認識力が低い現状を踏まえて、観光危機管理に関わるメンバーにおいても、ハザード認識力の向上が重要である

▼

危機管理対策の推進：「予測」→「予防」→「対応」のプロセスを踏む
・・・「予測」の精度・スキルを上げるのが、そもそもの出発点
・・・「ハザード認識力」や「事態想定力」を強化することが、「予測」の精度・スキルの向上につながる

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

6

災害対応訓練の目的

種々の教訓を踏まえると

訓練の目的（（災害対応訓練等において、養うべきスキル）

1．危機管理における事態の「想定力」の強化

災害発生直後には、様々な事象が起こり得ることを演習やグループワーク等を通じて学習する

2．各現場における「危機対応力」の検証

混乱状況下における対応要領を確認するとともに、実現性や課題について議論・検証する

3．災害対応体制の「課題」の明確化とアクション推進

今後の危機対応に関する課題を整理するとともに、有事の際の対応体制についての改善・強化のポイントやプロセスを考察・明確化する

6

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

7

参考：訓練と演習の違い

訓練

- 英語で言うと、「Drill」
- 所定の業務や手順を正しく、より確実に（またはより速く）実行できるようになるために、実施するもの
- 行動の練度を上げるのに最適・・・安否確認、避難訓練など

演習

- 英語で言うと、「Exercise」
- 計画やマニュアルの内容を含む、インシデントの備えが妥当かどうかを確認・検証するのが主な目的で実施するもの
- 判断の精度を上げるのに最適・・・図上訓練など

訓練も重要であるが、訓練だけでは、いざという時に対応できない

災害等に適切に対応するためには、演習により、
判断力・応用力を研鑽しておくことが重要となる

今回行うのは、「演習」

7

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

8

２．訓練のシナリオ
～危機管理の本質を踏まえて

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

9

危機管理の本質を踏まえたシナリオ設定

危機管理の本質
１．本質：最悪の事態を想定し、それを踏まえた準備・対策を進めること
　　・・・最悪の状況を踏まえた想定（被害）をベースとした準備・対策を行うこと

最悪の事態を想定①

- 地震の想定も、最悪の被害となるものを活用すべし
  →沖縄本島南東沖地震3連動を想定
- 「沖縄本島南東沖地震3連動」の特徴
  →・最大規模の被害（「予測」）・・・県全体で甚大な被害
  　・生命、身体、財産の保護が最優先
  　・復旧・復興まで長期間・・・だからこそ危機管理対策が重要に

最悪の事態を想定②

- 対応でも、スムーズに移行できない前提で実施すべき
  →勤務時間外の災害発生を前提とする
  →・そもそも、対策本部要員が参集できるのか、から検証を始める
- 気象条件等についても最悪の状況で実施すべき
  →夜間・強風条件化でのシナリオを設定
  →停電下で、夜間に、津波が襲来するという過酷条件化で行う

訓練は、「冬場の夕方（2月16日、18時30分）に、沖縄本島南東沖地震3連動地震が発生。地震による巨大津波が本島各地に襲来する」というシナリオで実施する。

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

10

危機管理の本質を踏まえたシナリオ設定

沖縄本島南東沖３連動地震

図 3. 1-1　被害想定対象地震震源位置図

10

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

11

今回の訓練の基礎シナリオ

沖縄本島南東沖地震 3 連動

地震の規模：マグニチュード 9.0
最大震度：震度6強

被害想定

・死者：11,340 人（津波による死者 11,109 人）
・重症者：37,781 人（津波による重症者 35,846 人）
・ 全壊：58,346 戸（津波による全壊 35,308 戸）
　※揺れ、液状化、土砂災害による全壊を含む

インフラ被害

・停電、通信障害が発生
・津波、液状化の影響で、モノレールが運休
・那覇空港、那覇港、泊港も津波により浸水
・離島においても、空港、港等の重要施設が被災
・沖縄石油タンク等のエネルギー施設がスロッシング現象及び津波により火災発生
・一部の役所、警察署も浸水の為、機能停止
・沖縄電力、沖縄ガス本社も津波や液状化の影響あり

被災状況

・夕食時のため、観光客の多くがホテルや飲食店で飲食中
　→安否確認が難しい状況

（参考）
※県内では、発災2月は、70校弱が修学旅行を実施中。
（令和 2 年実績に基づき推定）
※令和３年８月 24 日（火） 沖縄県観光政策課 資料に基づく

（参考）
2月の沖縄の気象状況
・3～4日続く北寄りの季節風（強風）と曇雨
・冬型が緩んだ後に発生する東シナ海低気圧に伴う悪天（強風、強雨）

11

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

12

沖縄本島南東沖地震 3 連動発生時の被害想定（沖縄県の想定）

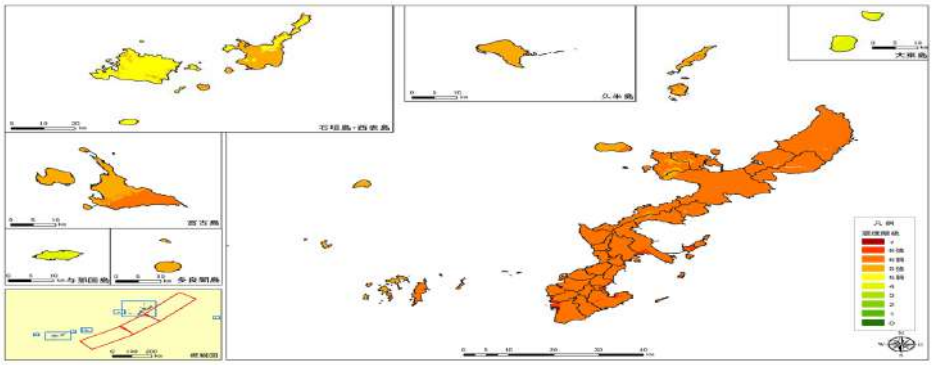


図 2.2-2(20)　沖縄本島南東沖地震 3 連動の震度分布

沖縄本島南東沖地震３連動 最大震度6強 M9.0

震度	地域
震度７	―
震度６強	うるま市、豊見城、糸満市
震度６弱	国頭村、今帰仁村、本部町、伊江村、大宜味村、東村、名護市、金武町、宜野座村、恩納村、国頭郡、沖縄市、読谷村、嘉手納町、北谷町、北中城村、中城村、西原町、宜野湾市、浦添市、中頭郡、那覇市、南風原町、豊見城市、八重瀬町、南城市、与那原町、糸満市、久米島町、渡嘉敷村、座間味村、粟国村、渡名喜村、北大東村、南大東村、与那原町、南風原町、八重瀬町、宮古島
震度５強	久米島

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

13

沖縄本島南東沖地震 3 連動発生時の被害想定（沖縄県の想定）

被害		地震発生直後	数時間後	1日後～数日後
建物被害		●津波 地震発生直後には津波は到達しておらず大きな被害は発生しない。 沖縄本島南東部の沿岸域の一部では 10 分強で津波が到達する。 ●揺れによる被害 県全体で約 19,200 棟（主に那覇市：約 4,000 棟、うるま市：約 2,200 棟、沖縄市：約 2,000 棟）が全壊する。（半壊約 44,500 棟） ●液状化 県全体で約 3,000 棟（主に那覇市：約 500 棟、沖縄市：約 340 棟、うるま市：約 280 棟）が全壊する。（半壊約 2,600 棟） ●土砂災害 急傾斜地の崩壊や地すべりの発生により、県全体で約 330 棟（主に那覇市：約 70棟、沖縄市：約 40 棟、南城市：約 30 棟）が全壊する。（半壊約 770 棟） ●火災 一般火気器具、電熱器具、電気機器・配線、化学薬品、危険物施設等から出火し、初期消火で消しきれなかった場合延焼が拡大する。	●津波 ・津波の到達とともに、被害は急激に拡大し、県全体で約 35,300 棟（主にうるま市：約 4,800 棟、名護市：約 4,500 棟、那覇市：約 3,300 棟）が全壊する。（半壊約 22,600棟） ・国頭村東部や東村の沿岸部では津波最大水位が 20m を越える地点がある。 ・沖縄本島南東部沿岸域の地点では津波最大水位が 5m以上となり甚大な被害となる。沿岸部の市街地・集落は津波により大半が浸水するため、被害量だけでなく、被害率も高くなる。 ●揺れによる被害 本震により損傷した建物が、余震により被害が拡大する。 ●土砂災害 余震の影響により、断続的な斜面崩壊・落石があり、建物の被害が拡大する。大雨と重なれば、更に被害が拡大することがある ●火災 ・土砂災害や瓦礫の散乱によるアクセス道路の寸断等により、他県や隣接市町村からの応援が期待できないことや、各市町村の消防機関による消火能力の限界により、延焼がさらに拡大する。 ・火災旋風が発生するおそれがある。 ・木造住宅が密集する地域では、風向によって延焼が拡大する可能性がある。	●火災 電力の復旧が進み、一部で通電火災が発生する。 ・木造住宅が密集する地域では、風向によって延焼が拡大する可能性がある。

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

14

沖縄本島南東沖地震 3 連動発生時の被害想定（沖縄県の想定）

被害		地震発生直後	数時間後	1日後～数日後
人的被害		●津波 地震発生直後には、大規模な津波は到達しておらず、津波に伴う要救護者、要捜索者は、直ちには発生しない。 ●建物倒壊による被害 耐震性の低い木造建物やピロティ形式の建物を中心に、揺れによる建物被害等により、県全体で約 210 人（主に那覇市：約 50 人、沖縄市：約 20 人、うるま市：約20 人）の死者が発生する（負傷者約 10,000 人（うち重傷者約 1,700 人）発生）。	●津波 津波の到達とともに、人的被害は急激に拡大し、沖縄本島南東沿岸部を中心とした浸水深が深い地域、浸水開始時間が早い地域を中心に、県全体で約 9,800 人（主に名護市：約 1,600 人、うるま市：約 1,500 人、南城市：約 900 人）の死者が発生する。負傷者は約 92,800 人（うち重傷者約 31,600 人）に上る。	●津波 膨大な数の救助件数になる一方、被災地で活動できる実働部隊数には限界があるため、救助活動が間に合わず、時間とともに生存者が減少する。 ●揺れによる建物被害にあう要救助者 膨大な数の救助件数になる一方、被災地で活動できる実働部隊数には限界があるため、救助活動が間に合わず、時間とともに生存者が減少する。

14

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

15

沖縄本島南東沖地震 3 連動発生時の被害想定（沖縄県の想定）

被害		地震発生直後	数時間後	1日後～数日後
ライフライン		●上水道 県全体で約 55%（名護市、糸満市、うるま市、南城市、国頭村、大宜味村、北谷町、北中城村、中城村、西原町、与那原町、南風原町、渡嘉敷村、座間味村、粟国村、渡名喜村、八重瀬町：90%以上）の需要家が断水する。 ●下水道 県全体で約 70%（那覇市、宜野湾市、糸満市、南城市、大宜味村、東村、本部町、宜野座村、読谷村、西原町、渡嘉敷村、座間味村、粟国村、渡名喜村、伊平屋村、伊是名村、久米島町：約 80%以上（うち那覇市、宜野湾市、糸満市、大宜味村、東村、本部町、読谷村、西原町、座間味村、粟国村、渡名喜村は100%）の処理が困難となる。 ●電力 ・県全体で約 30%（渡嘉敷村、座間味村、伊平屋村：約 90%以上、国頭村、東村、中城村、伊是名村：約 60～70%）の需要家が停電する。 ・震度 6 弱以上のエリア、または津波による浸水深数 10cm 以上となる火力発電所がおおむね運転を停止する。（以下、電力需要は、夏季のピーク電力需要とする）　・主に震度 6 弱以上のエリアおよび津波により浸水するエリアで電柱（電線）、変電所、送電線（鉄塔）の被害が発生し、停電する。 ●ガス 那覇市、浦添市、豊見城市、中城村、西原町、南風原町の都市ガスが供給されている地域は、想定される震度が高く、被害が発生する可能性が高い	●上水道 被災していない浄水場でも停電の影響を受け、非常用発電機の燃料が無くなった段階で運転停止となる。 ・避難所等では、備蓄により飲料水は確保されるが、給水車による給水は限定的である。 ●下水道 ・処理場の停止、下水道の破損により、排水困難な地域が発生する。 ・管路の被害実態調査が実施される。 ・管路被害等の復旧は、当日中に活動を開始する復旧班が少ないため十分に進まない。 ・復旧世帯数、復旧範囲も限定的となる。 ・被災した処理場は復旧しない。 ・大規模な津波被害を受けた処理場は、復旧の見込みが立たない。 ●電力 ・電柱（電線）被害等の復旧は限定的である。 ・建物被害等による電力需要の落ち込みが小さく、電力需要の回復が供給能力を上回る場合、需要抑制が行われる。 ・浄水場や病院等重要施設から施設点検の上、順次復旧する。 ●ガス 安全措置のために停止したエリアの安全点検やガス導管等の復旧により供給停止が徐々に解消されていくが、供給停止の解消は限定的である。 ・津波浸水により、都市ガスの製造が停止した場合には復旧しない。	●上水道 ・1日後、管路被害等の復旧は、当日中に活動を開始する復旧班が少ないため十分に進まない。 ・1週間後も、県全体で約 50%（うるま市南城市、国頭村、大宜味村、北谷町、中城村、西原町、与那原町、渡嘉敷村、座間味村、粟国村、渡名喜村、八重瀬町：90%以上）の需要家が断水したままである。 ●下水道 1週間後、県全体で約 30%（渡嘉敷村、座間味村、伊平屋村で約 80～90%）の需要家で利用困難のままである。 ●電力 ・2～7日後に停電はほぼ解消する。 ・建物被害等による電力需要の落ち込みが小さく、電力需要の回復が供給能力を上回る場合、需要抑制　が行われる。 ●ガス 安全点検やガス導管等の復旧により、少しずつ供給が再開されていく。 ・津波浸水により、都市ガスの製造が停止した場合には復旧しない。

15

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

16

沖縄本島南東沖地震 3 連動発生時の被害想定（沖縄県の想定）

被害		地震発生直後	数時間後	1日後～数日後
通信		●通信 固定電話は、県全体で約 30%（渡嘉敷村、座間味村、伊平屋村：90%以上、伊是名村、国頭村、東村、中城村：約 80～90%）の需要家で通話できなくなる。固定電話は、震度 6 弱以上の多くのエリアや津波浸水のエリアで、屋外設備や需要家家屋の被災、通信設備の損壊・倒壊等により利用困難となる。 ・全国の交換機等を結ぶ中継伝送路も被災する。 ・停電が発生する地域では、アナログ回線であれば固定電話を継続して利用できる可能性もあるが、需要家側の固定電話端末の利用ができなくなる場合がある。 ・通信ネットワークが機能するエリアでも、大量のアクセスにより、輻輳が発生し、固定系および移動系の音声通信がつながりにくくなる（90%程度規制）。なお、移動系のパケット通信では、音声通信ほど規制を受けにくいものの、メールの遅配等が発生しやすくなる。 交換機やほぼ全ての基地局には非常用電源が整備されているため、発災直後の数時間は停電による大規模な通信障害が発生する可能性は低いが、時間の経過とともに非常用電源の燃料が枯渇し、機能停止が拡大する。		●通信 ・県庁、市役所、町村役場をカバーする交換機では、非常用電源の稼動や電力の優先復旧により通信が確保される。それ以外の交換機は停電に対し、非常用電源の燃料充が限定的であるため、機能停止が拡大する。 ・停電したエリアの携帯電話基地局は、非常用電源の燃料補充が限定的であるため、多くの基地局で機能停止が発生する。燃料電池が配備された基地局では、停電発生から 40 時間程度は機能が維持されている可能性がある。 ・代替手段（特設公衆電話、移動用無線基地局車の配備等）により、限定的に通信が確保される。 ・電柱（電線）被害等の復旧や電力の回復が進む。 ・計画停電が実施されるエリアでは、非常用電源を確保できない交換機や基地局で通信障害が発生する。 ・通信利用者が少ないエリアでは、移動式の交換機の配備や基地局の電源確保等が進まず、通信の回復は期待できない。

16

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

17

沖縄本島南東沖地震 3 連動発生時の被害想定（沖縄県の想定）

被害		地震発生直後	数時間後	1日後～数日後
交通施設		●空港 那覇空港、久米島空港において、震度 6 弱以上の揺れにより、滑走路で液状化の可能性が高い。点検等を実施するため空港を一時閉鎖することが考えられる。 （※久米島空港） 護岸、場周柵の一部が崩壊。液状化により滑走路は規定勾配を逸脱。滑走路や誘導路の全域が浸水し土砂等が堆積。旅客ターミナルビル、消防車庫は構造部材、非構造部材、建築設備の一部が損傷。電源局舎は非構造部材、建築設備の一部が損傷。 ●道路 県内の道路は、津波や揺れ、液状化により約 1,100 箇所で道路被害が発生し、また道路施設においても橋梁で約 180 箇所、盛土で約 20 箇所、切土・斜面で約 60 箇所の被害が発生し交通支障が生じる。 ●鉄道（※モノレール） 全区間において震度 6 弱以上となり、一時的に全線が不通になる。橋脚や軌道に支障が生じた場合は当分の間運行停止期間が続くものと考えられる。また、那覇空港駅～安里駅区間では部分的に液状化の可能性が極めて高くなっている。 ●港湾 震度 6 強以上のエリアでは、耐震強化岸壁は機能を維持する 1 が、非耐震の岸壁では陥没・隆起・倒壊、上屋倉庫・荷役機械の損傷、防波堤の沈下、液状化によるアクセス交通の被害等が発生し、機能を停止する。県内の港湾・漁港岸壁等が約 280 箇所被害を受ける。	●道路 沖縄自動車道は仮復旧が完了し、交通規制によって緊急自動車、緊急通行車両のみが通行可能となる ・国道、主要地方道は、緊急輸送道路の機能が確保される一方、その他の道路は沿岸部で復旧が遅れる。また、交通規制によって緊急通行車両の通行が優先され、災害応急対策が本格的に開始される。 ●鉄道 那覇空港駅～赤嶺駅間、小禄駅～牧志駅間は津波の浸水による影響が認められる。 ●港湾 津波被害が軽微な港湾を含め、津波警報・注意報が解除されるまでの間、復旧作業や緊急輸送が滞る	●道路 交通渋滞が解消に向かうが、まだ輸送機能の低下が目立つ。 ・国道、主要地方道は、一部不通区間が残るが、浸水エリアに侵入する仮復旧ルートが構成される。また、道路の復旧に伴い、緊急通行車両として通行許可証発行の対象となる車両が徐々に拡大され、民間企業の活動再開に向けた動きが本格化する。 ・地盤変位による大変形や津波による流失が生じた橋梁の一部は、仮橋により緊急自動車、緊急通行車両のみ通行可能となる。 ●鉄道 橋脚や軌道に支障が生じた場合は、応急復旧作業中であり、不通のままである。 ・道路の復旧およびバスの調達を待って、バスによる代替輸送が開始される。 ●港湾 ・2～3日後、航路啓開、港湾・漁港施設の復旧、荷役作業の体制の確保等を実施するが、復旧にあたる要員や船舶が不足する地域もある。 ・離島や被害が軽微な県北の各港や、優先的に啓開した港湾について、耐震強化岸壁への一部船舶の入港が可能となり、緊急輸送を実施する。 ・1週間後、航路啓開、港湾・漁港施設の復旧、荷役作業の体制の確保等を順次実施する。

17

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

18

危機管理の本質を踏まえたシナリオ設定

危機管理の要素

2．危機管理の要素：「予測」→「予防」→「対応」
・・・予測を踏まえて、被害低減の為の予防対策を行いつつ、予防対策も踏まえた対応を行う
・・・リスクマネジメントなくして、クライシスマネジメントはできない

予測→
予防
（準備）

- 予測：被害想定＋ハザードマップで既に公開されている
  →被害想定とハザードマップを踏まえたシナリオ設定
- 具体的な状況を想起できないと、予防（準備）はできない
  →実際に起こりうる状況を出来るだけ具体的にイメージする
  →具体的にイメージできれば、深刻さと課題を認識できる

予防
（準備）
→対応

- 予防（準備）は、現実に対応することを前提に考えることが有意義
  →例：消火器がなければ、使いこなせなければ、火は消せない
- 対応：準備したことだけではうまくいかない可能性
  →災害時は、平常時とは異なる社会環境・インフラ状況
  →具体的にイメージできれば、深刻さと課題を認識できる

災害対策は、本部に集まる前から、始まっている・・・足元が固まっていないと始まらない
日ごろの準備・対策なくして、十分な災害対応はできない

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

19

沖縄本島南東沖地震 3 連動発生時の津波被害想定（沖縄県の想定）

表－1（1） 市町村毎の津波水位、津波到達時間

沿岸域	市町村名	津波水位（E.L+m）	津波水位+1m 到達時間（分）	津波水位+3m 到達時間（分）	津波水位+5m 到達時間（分）	津波水位+10m 到達時間（分）
沖縄本島沿岸域	国頭村	17.6	11	12	12	13
	大宜味村	9.4	33	33	33	－
	東村	21.2	11	11	12	12
	今帰仁村	8.0	21	24	27	－
	本部町	8.9	18	19	27	－
	名護市	20.2	12	13	13	14
	恩納村	7.1	20	22	24	－
	宜野座村	12.7	16	16	17	18
	金武町	12.7	17	18	18	21
	読谷村	10.2	16	21	22	－
	嘉手納町	6.0	24	25	－	－
	北谷町	8.4	25	26	32	－
	うるま市	17.6	12	12	13	13
	沖縄市	6.1	29	29	32	－
	北中城村	7.2	29	29	30	－
	中城村	8.4	26	26	26	－
	宜野湾市	8.5	29	30	31	－
	西原町	9.1	26	26	26	－
	与那原町	7.5	27	27	28	－
	南城市	15.8	11	11	11	12
	八重瀬町	19.3	11	11	12	12
	糸満市	16.1	10	11	11	12
	豊見城市	8.6	22	22	23	－
	那覇市	8.4	25	26	27	－
	浦添市	8.5	26	27	28	－
	伊江村	9.9	12	12	12	－
	伊平屋村	13.2	14	14	14	17
	伊是名村	11.3	16	18	20	25
	渡嘉敷村	15.0	14	19	20	23

沖縄県津波被害想定解説資料より引用

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

20

沖縄本島南東沖地震 3 連動発生時の津波被害想定（沖縄県の想定）

表－1（2） 市町村毎の津波水位、津波到達時間

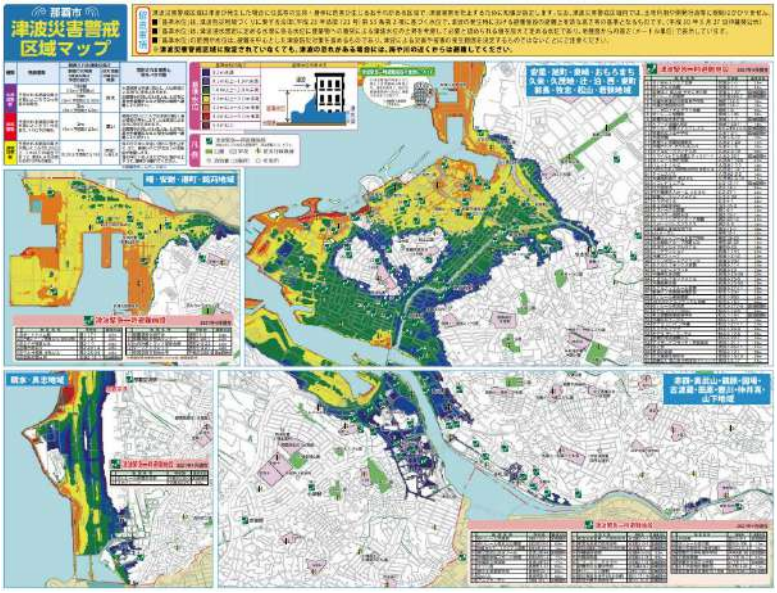
沿岸域	市町村名	津波水位 (E.L+m)	津波水位+1m 到達時間 (分)	津波水位+3m 到達時間 (分)	津波水位+5m 到達時間 (分)	津波水位+10m 到達時間 (分)
沖縄本島沿岸域	座間味村	15.2	13	18	20	27
	渡名喜村	9.5	6	11	12	-
	粟国村	8.1	4	4	4	-
	久米島町	18.1	2	3	3	35
	北大東村	8.7	15	16	18	-
	南大東村	8.7	14	15	19	-
宮古・八重山諸島沿岸域	宮古島市	26.2	14	14	14	15
	多良間村	21.8	2	3	4	11
	石垣市	28.8	1	2	2	2
	竹富町	34.1	5	5	5	5
	与那国町	23.8	11	11	11	13

沖縄県津波被害想定解説資料より引用

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

21

参考：津波ハザードマップ（那覇市）

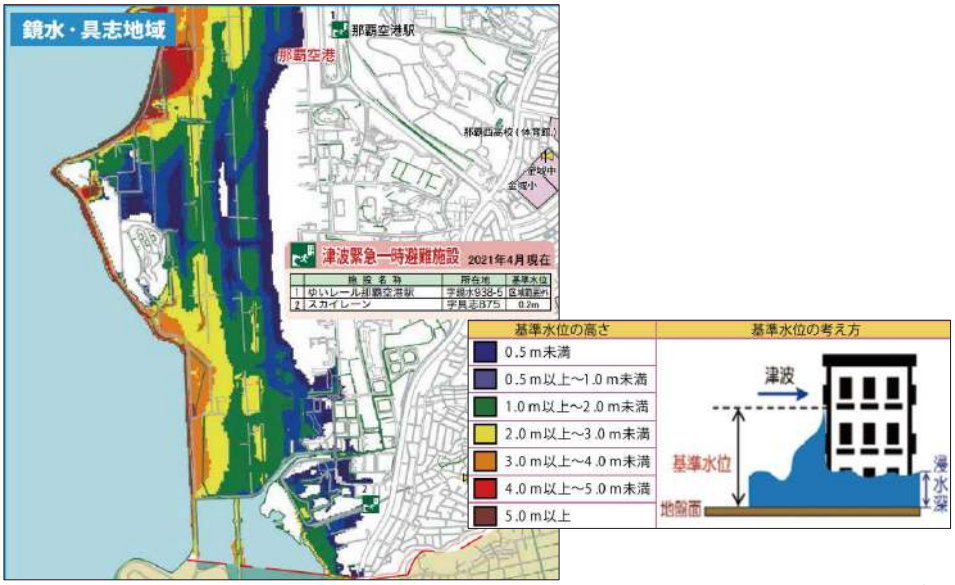


那覇市防災マップ2022

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

22

参考：津波ハザードマップ（那覇空港）



那覇市防災マップ2022

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

23

発災時の県内の状況～プロ野球キャンプ～

※昨年実績　出典：プロ野球沖縄キャンプ攻略ガイドブック2022

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

24

３．図上訓練の流れとそれぞれのパートの狙い

24

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

25

図上訓練当日の大まかな流れ

構成	内容	
第一部	訓練に関する解説	基礎シナリオの説明、状況の解説、訓練の狙い
	演習１	初動対応訓練（発災～翌朝）
	演習１　総括	検討状況を共有し、参加者全員で認識共有を行う
	演習１　検討・協議	全体共有 今後の対応・対策についての協議・検討
第二部	演習２	帰宅困難者対応、 復興に向けた計画に関する演習
	ロールプレイング	被災者（観光客）との現場でのやりとり
	演習2 総括・検討・協議	全体共有 今後の対応・対策についての協議・検討
	講評	

25

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

26

演習１の目的

場面設定：2月16日、18時30分の発災。強風（風速15m。最大瞬間風速25m）

- 発災～翌朝まで（発災から約12時間）の間における初動対応等について、検討する
- 大規模な地震が発生した場合、情報収集がままならず、対応戦略の検討・策定も困難を極める中での初動対応の難しさを知る

検討のポイント１

通常の勤務時間外の発災

- 職員が帰宅等で分散→安否確認も重要に・・・飲食・家事・プラベートの時間帯
- 夜間帯シフトでの初動対応→管理職も少ない・・・マニュアル・研修の成果問われる
- 幹部等の「参集」→リスクが高まる中での行動・・・余震・津波・火災等のリスク
- 参集・移動に伴う制約→現実的に可能か・・・飲酒、モノレールの運休、液状化

- **今回の訓練は、この段階から、検討・協議を開始する**
- **災害対応の「現実」は、種々の制約条件の中での行動・判断が求められること**

検討のポイント２

不確実な状況・情報下での対応

- 日没後の地震・津波の発生→その後停電のリスクも・・・避難すら難しい可能性
- 真っ暗な中での対応→状況把握・情報収集困難・・・その時どういう判断をするか
- 海溝型地震のリスク→津波で構造物・電子機器が損壊・・・「電話」も繋がらない
- 観光客の特性→地理や地方の状況に不慣れ・・・不安増幅し、パニックや群衆化も

- **実際の災害対応の現実は、かなり「過酷な状況」**
- **このような中で、何ができるか、どうやるかを考えることこそ最良のシミュレーションになる**
- **この状況下で、観光客の安否確認や避難誘導をどのように行うか**

演習１では、この2つのポイントについて、討議・演習を行います

26

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

27

演習１の進め方

18時30分ごろの勤務体制の整理と初動対応力の評価（各社・10分）

▼

対策本部等の組織的な対応体制への移行に伴うリスク分析・評価（グループ・20分）
・・・津波ハザードマップ・津波到達時間・液状化等の状況を付与

▼

発災後の初動対応に関する検討（グループ・30分）
・・・どのように避難させるか、どのように被害確認を行うか、連携・対応ですべきことは？

▼

検討事項の発表・共有（全体・40分程度）
・・・全体で共有することで、現実の姿と課題を明確にし、リスクの状況を認識してもらう

▼

総括・検討（グループ・30分）
・・・協議・発表の内容を踏まえて、日ごろから準備・協議・調整しておくことは何か

基礎シナリオによる地震・津波の発生を前提として、実際に生じうる細かい被害シナリオを適宜、付与します

～状況付与の方法～

テレビ風映像・ラジオ音声

緊急地震速報の音声をはじめ、災害時の情報収集のカギとなるニュースやラジオの情報をスクリーンやスピーカーを通じて投影・放送

コントローラーによる口頭またはメモ手渡しによる状況付与

大規模地震発生時は電話がつながりにくくなるため、基本的に電話以外の方法による状況付与を実施

～進行サポート～

コントローラーによる示唆（ヒント提示）

状況把握や対応に行き詰った場合はコントローラー（エス・ピー・ネットワーク）より適宜対応に向けたヒント提示

27

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

28

演習２の目的

観光危機管理で重要なポイント
・観光客の安全と早期帰宅支援
・観光関連事業者の事業継続、観光産業の復興

主体	県・市町村	観光関連団体・事業者
帰宅支援	観光客を安全かつ早期に帰宅させるための帰宅支援計画の立案と実施	帰宅支援計画が効率的かつ効果的に実施できるよう関連機関の連携と協力
復興	観光産業の早期復興のための復興計画の立案と実施	地域と連携した復興への取組 事業継続支援や融資等の活用

観光客自身が帰宅困難になりながらも「あの時の沖縄県や観光事業者の対応は素晴らしかった」「観光事業者のおかげで助かった」等、災害時対応の印象が後の観光復興に大きく影響を与える

県、市町村、観光関連団体・事業者の連携により、「観光客から選ばれる持続可能な観光地の形成」を実現できるかどうかを検証し、課題を明確にして、準備・対応しておくことが重要

28

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

29

演習２において考慮すべき要素例

検討のポイント１

観光客の
帰宅支援
帰宅困難対策

- 空港の早期再開：那覇空港BCPの理解と協力
  ・・・空港に滞留している観光客への対応/航空会社の早期運航再開/空港へ押し寄せないためのコントロール等の対策・検討が不可欠
- 観光客の滞在場所の確保
  ・・・宿泊施設の被害状況・営業可否の確認/宿泊施設の延泊・新規受入/予約方法、受入条件等をどうするのか・・・空港再開までは帰宅困難
- 帰宅時の空港までの移動手段
  ・・・公共交通機関の運行再開状況（公共交通機関のBCP）/代替輸送手段の確保、大量の観光客の移動の順番

- 観光客への適切な情報提供とメッセージ発信が重要
- 具体的にどのようにそれを行うか

検討のポイント２

復興対策
復興に向けた取り組みや情報発信

- 観光産業への影響状況等の調査
  ・・・航空便、ホテル予約状況、修学旅行、一般団体見込み状況、MICE・イベント等計画状況等の実態の把握が不可避
- 収集した情報の分析
  ・・・国内外市場における沖縄観光の動向等、観光関連産業の現状を踏まえた対策の検討が必要
- 復興対策の決定
  ・・・緊急融資、経営継続支援の企画、誘客プロモーションの企画・立案、プロモーション活動の実施時期の判断等の具体的アクションとそれへの協力

- 観光事業者・観光客の相互理解と協力が不可欠。そのために準備すべきことは何か

29

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

30

演習２の実施形態

グループワークとロールプレイングによる課題の共有

- ◆ 検討のポイント１を中心にした検討を行うことで、現状及び課題をグループ内で協議し、で共有する。また、観光客への対応に関する題材を使ったロールプレイングを実際に行ってもらいます（観光客役：当社スタッフ、対応者：当日会場から選任）
- ◆ 上記課題を踏まえて、災害時に備えて、どのようなことをしておく必要があるかについて、共有し、検討する
- ◆ グループワークで得られた課題を各参加者が持ち帰り、準備・対策を進める

目的は、実務の指針、ガイドラインを作っておかないと実際は動けない
従って、お互いに、どのような動きになるのか分からないとコンセンサスをも図れない
住民対応と観光客対応の相克を克服するためにも、必須の課題

グループワークを通じた議論・検討

- ◆ 検討のポイント２を踏まえた、検討・協議を実施する
- ◆ 復興対策は、県が中心となりながら、観光事業関係者の連携・協力が不可欠な状況を踏まえ、今回のようなシナリオに基づく災害が発生した場合の復興に向けた諸問題を検討し、気づきを得る
- ◆ グループワークで得られた課題を各参加者が持ち帰り、実際に災害発生時に備えた準備を進める

災害発生の状況であっても、その後の復興を見据えた検討・対策を、ほぼ同時並行で行わないと、観光事業者の事業継続にも大きな影響を及ぼすことを認識し、「県が考えること」「民間事業者の営業努力」という他人事意識を相互に払拭する

30

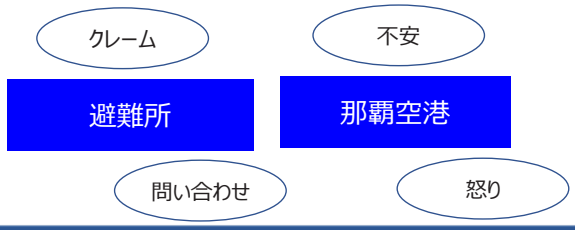
Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

31

演習２のロールプレイング（予定）

- ロールプレイングを通して、実際の観光危機管理の実施・推進に欠かせない現場の対応について演習を行う。
- 状況：発災４日目の状況下において、地震で被災し帰宅困難になった「観光客」役（外国人観光客含む）等を演じて、航空会社、行政等に問合せや苦情を申し立てる。
- 避難所と那覇空港における対応を想定したシナリオを準備予定。
- その状況から、参加者それぞれにおいてどのような対応が求められるかイメージする。

イメージ（案）



31

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

32

４．訓練当日までの課題
～皆さんに事前に準備・調査してほしいこと

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

33

ハザードマップ分析の重要性

従来の訓練は、対策本部に集まったところから、種々の事象を踏まえた対応等について検討・協議を行ってきましたが、実際の災害対応では、必ずしも勤務時間帯に地震や津波が発生するとは限りません。

対策本部（各社）に集まれる前提で防災対策やBCP（事業継続計画）が考えられているケースが多いですが、勤務時間外に発生した場合は、対策本部に集まるのか、集まれるのか、まずはそこからのスタートなり、そう簡単に参集・集合できるものではないのが現実です。

例えば・・・、
・阪神淡路大震災
→午前5時46分に地震発生。神戸市役所の震災対応記録によると、当日出社できた職員は、全体の4割だったとのこと・・・40%の戦力で対応しないといけない現実
・大阪北部地震
→午前8時過ぎに発生。通勤時間帯を直撃。鉄道や高速道路の安全確認のため、勤務可能な人数の社員が出社できたのは、午後～夕方にかけてという会社も多数あった

（課題１）ハザードマップの分析
今回の訓練では、そもそも集まることすら大変ですよ、というところから訓練を始めます。皆さんの自宅、勤務地、通勤経路上のハザードマップを分析して、自身の通勤時のリスクを把握して、訓練に臨んでください。

（課題２）避難誘導の方法や避難先の確認、備蓄状況の確認
シナリオやハザードマップ分析の結果を踏まえ、実際に観光客をどこにどのように避難誘導するか、各社の現在の備蓄の状況を検討して、訓練に臨んでください。

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

34

ハザードマップ分析の仕方

01	場所を確認	**Googleマップ** https://www.google.co.jp/maps/?hl=ja
02	洪水・土砂災害・津波のハザードマップを確認	**重ねるハザードマップ** https://disaportal.gsi.go.jp/maps/?ll=35.704844,139.622283&z=14&base=pale&vs=c1j0l0u0
03	地震の発生確率・断層を確認	**J-SIS** https://www.j-shis.bosai.go.jp/map/

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

35

ハザードマップ分析の仕方

04	地域のハザードマップを確認	「●●市　ハザードマップ」　で検索
05	最寄りの避難所・避難場所を確認	「●●市　防災マップ」 「●●市　避難所一覧」　で検索
06	地域防災計画を確認	「●●市　地域防災計画」　で検索

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

36

ハザードマップ分析の仕方～重ねるハザードマップ

① 上段の検索欄（赤線部分）に住所を入力
② 検索結果のポップアップと旗の位置で、住所を確認

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

37

ハザードマップ分析の仕方～重ねるハザードマップ

③ 左上の災害種別で選択の箇所（赤丸部分）から、
調べたい災害種別を選択
※一つずつ選択して、確認していた方がよい
※「すべての情報から選択」欄からも、液状化や活断層の場所なども調べることができる

地図上に色付きで反映される
※地図は千葉県の一例

④ 凡例をみると、色の区別が分かり、リスクが把握できる

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

38

地震発生確率や断層に関する情報の検索

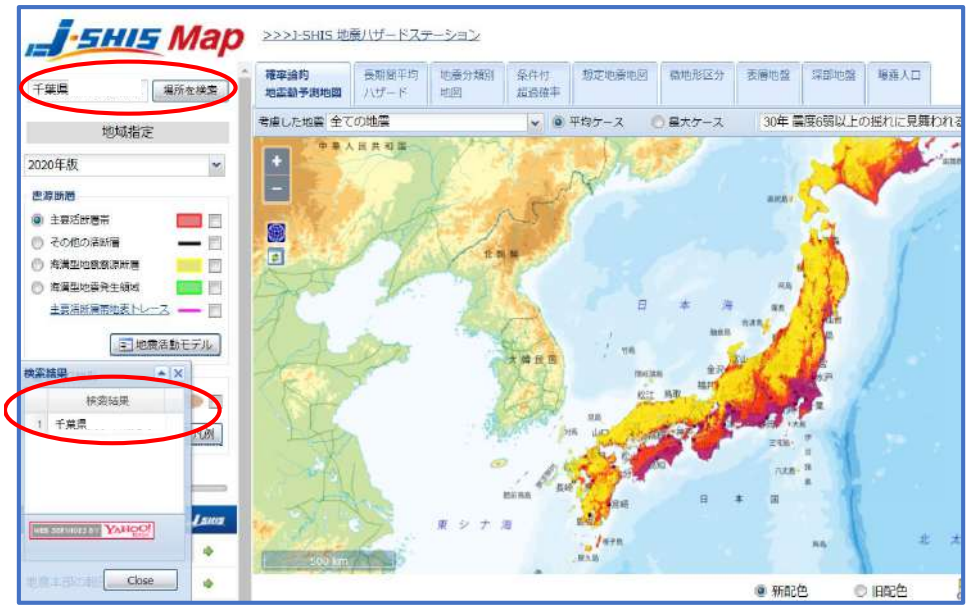
⑤ J-SHISは、トップページの当該部分からスタートする

38

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

39

地震発生確率や断層に関する情報の検索



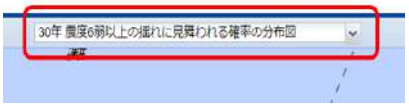
39

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

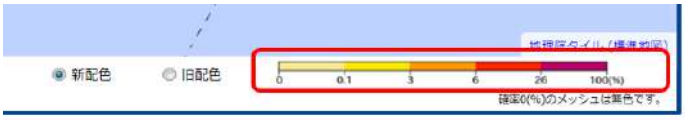
40

地震発生確率や断層に関する情報の検索

調べたい項目にチェックを入れることで、地図にも反映される



調べたいケースを選択することで、地図に反映される



地図に、当該場所のリスク（震度）に応じた色で表示される

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

41

発災時間帯ごろの自身の状況と各社の勤務体制の把握

今回の訓練は、冬場（2月16日）の18時30分に地震が発生し、それに伴い津波も発生するシナリオで実施します。この時間帯、皆さんは何をしているでしょうか。

ハザードマップ分析の結果、特段、通勤に支障がなくても、18時30分ごろは夕食時間帯で、調理をしていて家が火災になってしまったり、どこかのお店で飲んでいて車を運転できない等の事象が考えられます。いざ、参集・集合するとなれば、そのような「日常」の状態から、一転、出勤等が必要になりますので、それが可能かを検証しておく必要があります。

飲酒をしていれば、「車で出勤」というわけにもいきません。

（課題３）自身の日ごろの状況の確認と各社の勤務体制の把握

今回の訓練では、そもそも集まることすら大変ですよ、というところから訓練を始めます。

１．18時30分ごろ、皆さんはどこで、何をしているか、日常生活をふまえて、自身の状況を想起してきてください。

２．その時間帯、皆さんの職場の状況、勤務体制はどうなっていますか。管理職や急な発災で対策本部を運営できる人材はいますか（権限、スキル・ノウハウ、人員）。その状況を確認して、記録してきてください。

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved

42

資料10　図上訓練チラシ

沖縄県 OCVB　令和4年度　観光危機管理体制構築支援事業

観光危機管理体制運用図上訓練

参加者募集

災害が起きたらどうしよう...どう対応したらいいんだろう...
観光客、観光事業者を守るため、課題解決に向けて一緒に検討しませんか？

日時：令和4年11月15日（火）10：00～17：00

場所：沖縄空手会館　道場（沖縄県豊見城市字豊見城854-1）

参加対象：沖縄県、市町村、地域観光協会、観光関連団体・事業者　等

申込期限：令和４年9月2日（金）

申込方法：QRコードの申込フォームより
必要事項をご入力の上お申し込みください。>>>

※OCVBホームページ内の図上訓練開催のお知らせからもお申込みできます。

OCVB　お知らせ

【事前勉強会・訓練説明会】

日時：10月下旬を予定。

開催形式：オンライン（Zoom）

※訓練に参加される皆さまへ別途お知らせします。

【お問い合わせ】
〒901-0152　沖縄県那覇市小禄1831番地1　沖縄産業支援センター2階
一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー　企画・施設事業部　企画課　危機管理チーム
TEL：098-859-6126　　E-mail：kikikanri@ocvb.or.jp

プログラム（内容は一部変更になる可能性があります）

構成	内容	
第一部	訓練に関する解説	基礎シナリオの説明、状況の解説、訓練の狙い
	演習１	初動対応訓練（発災～翌朝）
	演習１　総括	検討状況を共有し、参加者全員で認識共有を行う
	演習１　検討・協議	全体共有 今後の対応・対策についての協議・検討
～休憩～		
第二部	演習２	帰宅困難者対応、 復興に向けた計画に関する演習
	ロールプレイング	被災者（観光客）との現場でのやりとり
	演習2 総括・検討・協議	全体共有 今後の対応・対策についての協議・検討
	講評	

【状況設定】

・沖縄本島南東沖地震３連動　最大震度6強　M9.0
・２月中旬　18時30分頃地震発生　「冬場の18時」「強風」
・県内全域で停電。火災も発生し、強風により延焼地域が拡大
・県内各地ではプロ野球１軍キャンプが行われている
・ホエールウォッチングやおきなわマラソンなどでも観光客が訪れている
・新型コロナウイルス流行下

【強化すべき３つの「力」】

・「想定力」：様々なことが起こりうることを知る
・「危機対応力」：混乱状況下での対応要領を確認する
・「連携力」：少ないメンバーで対応する難しさを知る

【訓練を通して目指すこと】

・災害、危機発生時における観光危機管理の課題の共有
・参加機関各々の計画およびマニュアルの実効性の検証
・観光危機管理体制の充実
・関係機関相互の連携強化
・現場における対応力の一層の向上

【訓練委託事業者：株式会社エス・ピー・ネットワーク】

警視庁・道府県警の出身者をはじめ、企業危機管理に伴う法務・労務・財務・広報やサイバーセキュリティの専門家で構成されるクライシス・リスクマネジメント専門企業。
実践から導かれた理論に基づき「潜在する危機（リスク）」の発現を未然防止するためのコンサルティングと人的支援を展開する。
BCPや防災に関する研修のほか、BCP策定コンサルティングや BCP訓練の支援などを企業や教育機関等に幅広く実施。

資料11　観光危機管理体制運用図上訓練　訓練説明資料

令和4年度
観光危機管理体制構築支援事業

観光危機管理体制運用図上訓練

訓練説明資料

沖縄県　OCVB

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved.

1

Agenda

P2-　本日の訓練の流れ
P9-　演習１に関する説明
P15-　演習２に関する説明

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved.

2

本日の訓練の流れ

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved.

3

令和4年度観光危機管理体制運用図上訓練　訓練内容

災害発生：2023年2月16日　午後6時（18時）30分（日没時間午後6時20分）
・震源地：沖縄本島　南東沖（想定：沖縄本島南東沖地震3連動）
・震源の深さ：２Km　　地震の規模：M8.0以上　　県内の最大震度　震度6強
・津波の発生の可能性：あり（大津波警報及び津波警報発令の可能性）
・地震発生時の気象状況：強風（風速15m、瞬間最大風速25m）

演習１：時間設定：発災直後～翌朝
初動対応に関する訓練・演習
①自社における初動体制の確認と現状評価
②初動における連携を前提とした演習

演習２：発災後4日目の対応
帰宅支援～復興に関する演習
①観光客になりきって、どんな支援が欲しいかを考える
②帰宅支援～復興にむけた連携・実務演習

※事前勉強会後の参加者の皆様からの課題への回答内容等を踏まえ、
事前勉強会で説明した訓練の流れ・内容を一部変更しています。

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved.

4

令和4年度沖縄観光危機管理訓練　タイムテーブル

10:00-10:10	**冒頭挨拶・事務連絡**		冒頭あいさつ・事務連絡
10:10-10:30	**訓練に関する説明**		基礎シナリオの説明、状況の解説、訓練の狙い
10:30-10:45	**演習1　初動対応１**	(15分)	初動対応訓練（発災直後から） ・身の安全の確保 ・参集 ・危機管理体制の設置
10:45-11:00	**演習1　初動対応１の総括**	(15分)	
11:00-12:00	**演習1　初動対応２**	(60分)	観光危機管理として求められる対応の実施（翌朝）
12:00-12:20	**演習1　検討内容の共有**	(20分)	
12:20-13:20	**昼休憩**	(60分)	
13:20-13:40	**演習1　検討内容の総括**	(20分)	
13:40-14:00	**演習２　訓練解説**	(20分)	
14:00-14:30	**演習２　観光客の気持ちに寄り添う演習**	(30分)	寸劇5分、個人ワーク25分
14:30-14:45	**演習２　寄り添い演習共有**	(15分)	
14:45-15:45	**演習２　帰宅支援・復興の演習（オペレーション確認）**	(60分)	
15:45-16:05	**休憩**	(20分)	
16:05-16:30	**演習２　演習内容の共有及び総括**	(25分)	
16:30-17:00	**講評**		
17:00	**終了**		

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved.

4

5

令和4年度沖縄観光危機管理訓練　進行者等

訓練全体の進行統括
　株式会社エス・ピー・ネットワーク
　　西尾　晋　（執行役員　総合研究部担当）

訓練進行補佐
　株式会社エス・ピー・ネットワーク
　　大越、森田、小田、長谷部、范、市川、稲葉

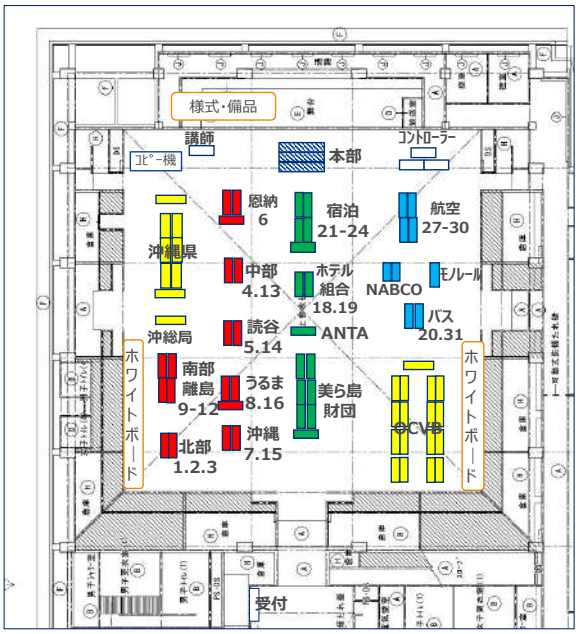
　一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー
　　中山、貞熊

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved.

5

6

参加者と座席表



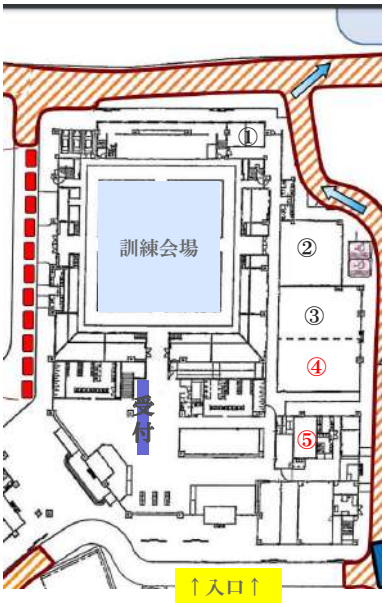
No.	機関名		
1	市町村	北部	宜野座村
2	市町村	北部	本部町
3	市町村	北部	今帰仁村
4	市町村	中部	北谷町
5	市町村	中部	読谷村
6	市町村	中部	恩納村
7	市町村	中部	沖縄市
8	市町村	中部	うるま市
9	市町村	南部	糸満市
10	市町村	南部	南城市
11	市町村	南部	那覇市
12	市町村	離島	久米島町
13	観光関連機関	観光協会	浦添市
14	観光関連機関	観光協会	読谷村
15	観光関連機関	観光協会	沖縄市
16	観光関連機関	観光協会	うるま市
17	観光関連機関	団体（旅行）	ANTA
18	観光関連機関	団体（宿泊）	県ホテル組合
19	観光関連機関	団体（宿泊）	那覇市ホテル組合
20	観光関連機関	団体（バス）	県バス協会
21	観光関連機関	宿泊	パシフィックホテル沖縄
22	観光関連機関	宿泊	海の旅亭おきなわ名嘉真荘
23	観光関連機関	宿泊	ロワジールホテル那覇
24	観光関連機関	宿泊	ザ・テラスホテルズ
25	観光関連機関	施設	NABCO
26	観光関連機関	施設	美ら島財団
27	観光関連機関	交通	JALスカイエアポート沖縄
28	観光関連機関	交通	日本トランスオーシャン航空
29	観光関連機関	交通	スターラックス航空
30	観光関連機関	交通	ANA沖縄
31	観光関連機関	交通	沖縄バス
32	観光関連機関	交通	沖縄都市モノレール
33	国	国	沖縄総合事務局
34	沖縄県	沖縄県	沖縄県
35	OCVB	OCVB	OCVB

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved.

6

7

会場見取図



部屋利用：
①控室A/B＝事務局使用
②鍛錬室＝事務局使用
③研修室奥（飲食可能･養生不要）
＝事務局使用
④研修室手前（飲食可能･養生不要）
＝休憩利用可
⑤会議室＝救護室

名札の色：
赤＝訓練参加者
青＝運営
緑＝オブザーバー

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved.

7

8

机に配布してある資料・備品等

No	資料・物品	備考
1	「行動付与」シート	A封筒
2	「状況付与」シート	B封筒
3	訓練説明資料 (観光危機管理体制運用図上訓練_訓練説明資料.pptx)	
4	参考資料 (観光危機管理体制運用図上訓練_参考資料.pptx)	
5	報告シート	メールの利用を想定し 他機関への連絡に利用
6	ワークシート	手元のメモに利用
7	筆記具	黒・赤ボールペン等

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved.

9

演習１に関する説明

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved.

10

演習１の内容

演習１：時間設定：発災直後～翌朝
初動対応に関する訓練・演習
①自社における初動体制の確認と現状評価
②初動における連携を前提とした演習

1．冒頭でシェイクアウト訓練を行います。現在、着席いただいていますが、進行統括者の「準備」の号令後、18時30分の自身の状況に応じて、最初の位置に移動してください。
※西尾より、「18:30に勤務していない人は屋外にいるという想定で訓練を開始します。席を立ちあがり、散らばってください」とアナウンスします。

- 18時30分にはすでに退社（帰宅）している→会場内の適当な場所に立ってください
- 18時30分にはまだ勤務中（在社）している→そのまま席に座っていてください

2．「訓練開始」の合図で、緊急地震速報がなり、地震が発生しますので、身を守る姿勢をとってください。自身の際に、身を守る姿勢をとる訓練が、シェイクアウト訓練です。
※身を守る姿勢については、次のページを参照してください。

3．その後、地震の状況等に関する映像が流れます。映像を見て、地震の状況や今後の注意事項を把握してください。途中から無音になり、情報が繰り返し表示されます。

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved.
10

11

シェイクアウト訓練

机がある時

外出時など
机がないとき

※欧米では頭とともに、「首」を守るのが主流

提供　効果的な防災訓練と防災啓発提唱会議

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved.
11

12

演習１の内容

４．【初動対応演習１】（地震発生直後の動きを確認）　15分
ニュースを踏まえて、自社の被害確認、従業員の勤務体制や対策本部の設置の要領、避難誘導要領・場所、社内の安否確認の要領等について、現状の自社の状況・ルールを確認、検証してください。

５．【初動対応演習２】（地震発生翌朝からの動きを確認）　60分
次に、2月17日、午前9時という状況設定にて、観光危機管理の実施に向けて、他社・関係事業者・関係機関等との連携・連動を前提として、自社の対応（情報収集や報告連絡等）についての演習を行います。

- 夜が明けて市内や地域の被害の状況が明らかになってきます。ここまで判明している被災状況を、壁に貼っていきますので、確認しながら、検討課題への対応を検討してください。
- 検討課題については、地震の発生から現在までに、皆さんの所属組織・企業において考えられる「行動」を付与していきます。A封筒から取り出して、対応を検討してください。
- A封筒の課題の検討に行き詰まった場合は、B封筒の課題への対応を検討してください。
- 「ワークシート」等を活用し、検討状況を記録してください。また、必要な確認、問い合わせ、報告などは、「報告シート」を活用して、関係先に持参してください。

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved.

13

演習１の実施に当たってのお願い等

持参いただいた各社の規程・マニュアル類を適宜、確認・参照して構いません。

各机に、参考資料（沖縄観光危機管理マニュアルの内容や危機管理の観点から必要な事項（一般的な内容）を纏めた資料）を配布しています。こちらも適宜参考にしてください。

※資料を参考にして、自社の状況（業態等）への置き換え、読み替えは必要になります

報告シートは、災害時に電話が十分に使えない可能性を考慮して、メール等でのやりとりを模して文字でのやりとりを行ってもらうものです。要点のみの記載で構いませんので、実際に必要な情報を記載して、報告・連絡・相談を行ってください。

ワークシートは、皆さんが検討の際に利用する手元用のメモ用紙です。ご自由に利用ください。追加のシートが必要な場合は、所定の場所からもっていってください。

地震や津波の状況、その他のシナリオの状況を踏まえて、自社や業務上の被害状況や制約条件を自分自身で考えて設定して、それを前提に、状況付与への対応を考えてください。

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved.

14

演習１の実施に当たってのお願い等

ワークシートや報告シートは、訓練のフィードバック資料作成のために、終了後に確認します。終了後は、付与が入っていた封筒にまとめて入れてください（持ち帰らないでください）。

※今後の検討の為持ち帰りを希望する場合は、会場内のコピー機を使用してください。

会場内を訓練進行補佐のスタッフが巡回しています。検討の段階で、行き詰まった場合等は、挙手してください。スタッフがお伺いし、検討する上でのヒントを提供します。

トイレ、緊急の電話等は、各自、席を離れて対応してください。携帯電話での通話は、他の訓練参加者の迷惑にならないように、会場の外でお願いします。

報告シートは、実際に必要な先に、持参して、ひと声かけて、お渡ししてください（所属を名乗ってください）。返信も、実際に問い合わせ元に持参してください。

失敗を恐れずに、各種の資料やスタッフからのヒントを参考して、自身でいいろいろと検討してみてください。悩んだ分、訓練後の課題が明確になります

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved.

14

15

演習２に関する説明

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved.

15

16

演習２の内容

演習２：発災後4日目の対応
帰宅支援～復興に関する演習
①観光客になりきって、どんな支援が欲しいかを考える

１．最初に、帰宅支援から復興に関する演習を効果的に行うため、観光客なりきり訓練を実施します。

（目的）「あの時の沖縄県や観光事業者の対応は素晴らしかった」「観光事業者のおかげで助かった」等、災害時対応の印象が後の観光復興に大きく影響を与えることを踏まえた演習です

- 所属組織をいったん離れ、一人ひとりが、観光客になりきって、下記の課題を検討します。
- 訓練の冒頭でSPN社スタッフによる寸劇をお見せします。寸劇をヒントに、課題を検討してください。

（寸劇の内容）
・空港への移動する際にバスで移動する状況での出来事
～帰宅支援の際にも問題となりうるケース一例として

・空港で飛行機待ちをしている観光客からの物資提供を求める状況への対応
～帰宅支援の現場で直面するケースを一例として

寸劇のように、様々な困りごとが考えられると思います。それを考えてみるのが、次の演習です。

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved.
16

17

演習２の内容

- 検討課題
  ① 「自分が観光客だったら、帰宅困難者になっている状況で、どのような不安があるか。どのようなサービス・対応を求めるか。」について、当事者になりきって考えてみる。特に、「どんな情報が欲しいか」を考える
  ② それに対して、県や市、各事業者が、どんな準備（対策）をしていると思いますか。期待値を込めて、検討してみる。特に、どのタイミングで、どのように提供して欲しいかについて、重点的に考える
  ③ 帰宅ができるようになるまであと5日かかるとして、「あの時の沖縄県や観光事業者の対応は素晴らしかった」「観光事業者のおかげで助かった」等、帰宅困難者たる観光客の満足度を高めるために、どんなことをしますか。できるだけ、具体的にスケジュールや実施したらよいのではないかと思うことを考える
  ④ 「ご自身が観光客だったら、震災後でも、また行きたくなる観光地の条件や魅力としては、どんなことが挙げられるか」、そのためには、どんな情報発信や取り組みをしていてほしいか考える

※時間との関係で、できる範囲で検討してください。

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved.
17

18

演習２の内容

演習２：発災後4日目（2月19日）の対応
帰宅支援～復興に関する演習
②帰宅支援～復興にむけた連携・実務演習

２．次に、帰宅支援、観光復興に関する演習を行います。

- 各社・各組織の被害状況は、演習1の各社・各組織の状況を前提に、若干好転している状況を、各自で設定してください。
- 当該状況を踏まえて、下記のシナリオに基づき、与えられた状況付与への対応等について、各自で検討してください。

３．訓練参加者全体に共通するシナリオは下記の通りです。

- 観光客については、県内に10万人。主な内訳は、那覇市3万5000人、糸満市1500人、沖縄市1500人、恩納村10000人、読谷村3000人、久米島500人、南大東島50人、本部町5000人、今帰仁村2000人、宜野座村200人、北谷町10000人、南城市1500人、浦添市200人など。
- 航空機
  国土交通省那覇空港事務所から連絡があり、2月23日から、部分的に那覇空港の運行を再開するとの連絡が、那覇空港ビルディング、県、航空会社、バス協会・モノレール社にあり。空港の運用条件は下記の通り。
  【運用条件】 当面の間、9：00-17：00の時間帯において、滑走路は第1滑走路のみ、運航可能とする。
- 船舶
  久米島から本島へのフェリー（船舶）は1便が津波の難を逃れ、運航可能。但し、県内の港湾は、津波による施設・設備の損壊や瓦礫の散乱のため、入港（使用）できない。現在、復旧作業の為の重機を本土から搬送中。復旧のめどは未定。
- 道路
  高速道路は、災害優先車両となっており、県全体の復興・復旧に関わる車両のみが通行可能で、一般車、観光バスは通行不可。一般道は、概ね復旧。但し、幹線道路の古い橋は使用できない部分もある。

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved.
18

19

演習２の実施に当たってのお願い

持参いただいた各社の規程・マニュアル類を適宜、確認・参照して構いません

各机に、参考資料（沖縄観光危機管理マニュアルの内容や危機管理の観点から必要な事項（一般的な内容）を纏めた資料）を配布しています。こちらも適宜参考にしてください

※資料を参考にして、自社の状況（業態等）への置き換え、読み替えは必要になります

報告シートは、災害時に電話が十分に使えない可能性を考慮して、メール等でのやりとりを模して文字でのやりとりを行ってもらうものです。要点のみの記載で構いませんので、実際に必要な情報をき際して、報告・連絡・相談を行ってください。

卓上にあるワークシートは、皆さんが検討の際に利用する手元用のメモ用紙です。ご自由に利用ください。追加のシートが必要な場合は、所定の場所からもっていってください。

被害状況や共通シナリオを踏まえて、交通機関や宿泊施設については、各社で対応方針等を策定してください。また、県・市町村も、報告された情報等を元に、各種計画を策定・実施してください。

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved.
19

20

演習２の実施に当たってのお願い

ワークシートや報告シートは、訓練のフィードバック資料作成のために、終了後に確認します。終了後は、付与が入っていた封筒にまとめて入れてください（持ち帰らないでください）。

※今後の検討の為持ち帰りを希望する場合は、会場にてコピーしますので、お申しつけください。

検討する際にホワイトボードを使用した場合は、フィードバック資料作成のために、写真撮影を行います。消さないように、お願いします。

トイレ、緊急の電話等は、各自、席を離れて対応してください。携帯電話での通話は、他の訓練参加者の迷惑にならないように、会場の外でお願いします。

報告シートは、実際に必要な先に、持参して、ひと声かけて、お渡ししてください（所属を名乗ってください）。返信も、実際に問い合わせ元に持参してください。

失敗を恐れずに、各種の資料やスタッフからのヒントを参考して、自身でいろいろと検討してみてください。悩んだ分、訓練後の課題が明確になります。

Copyright ©2022 Security Protection Network Co.,Ltd.All Rights Reserved.

20

21

資料12　被害想定と行動付与

観光危機管理体制図上訓練　被害想定と行動付与

時間	フェーズ	設定時間	目的	災害情報 被害想定
10:30- 10:45	初動対応1 基本行動	18:30 (18:32～18:33に津波警報発令)	初動対応の実施 手順の確認	南東沖三連動　M9.0　最大震度6強 緊急地震速報により災害情報感知 テレビでは臨時ニュースに切り替わる 【参考】 震度6強 立っていることができない、飛ばされることもある 家具が移動、転倒。窓ガラス破損。物が落下。 壁のひび割れ、亀裂。建物の傾倒（耐震性による） 震度6弱 立っていることが困難 家具が移動、転倒。窓ガラス破損。物が落下。 壁のひび割れ、亀裂。建物の傾倒（耐震性による） 震度5 物につかまらないと歩くことが難しい。行動に支障を感じる。食器類や書棚の本が落下する。 壁のひび割れ、亀裂。（耐震性による）
11:00- 12:00	初動対応２ 観光として求められる対応の実施（翌朝）	翌朝 09:00頃	発災直後～翌朝において対応すべきことの確認	沖縄本島南東沖地震３連動発生時の被害想定を参照し、 各自で被害想定を検討する
14:45- 15:45	帰宅支援	発災 4日目～	空港の再開に合わせて、滞留観光客をどのように帰宅させるか検討	観光客については、県内に10万人。ホテルや避難所に滞在。主な内訳は、 那覇市3万5000人、糸満市1500人、沖縄市1500人、恩納村10000人、読谷村3000人、久米島500人、南大東島50人、本部町5000人、今帰仁村2000人、宜野座村200人、北谷町10000人、南城市1500人、浦添市200人 （航空機） 国土交通省那覇空港事務所から連絡があり、2月23日から、部分的に那覇空港の運行を再開するとの連絡が、那覇空港ビルディング、県、航空会社、バス協会・モノレール社にあり。空港の運用条件は下記の通り。 【運用条件】 ・当面の間、9：00-17：00の時間帯において、滑走路は第1滑走路のみ、運航可能とする。 （道路） 高速道路は、災害優先車両となっており、県全体の復興・復旧に関わる車両のみが通行可能で、一般車、観光バスは通行不可。一般道は、概ね復旧。但し、幹線道路の古い橋は使用できない部分もある。 （港湾） 県内の港湾は津波の影響で使用不可。復旧の見込みは立っていない。
	復興		災害からの早期復興するための検討	

行動付与				
沖縄県	市町村	観光協会	団体 （ANTA,ホテル組合、那覇市ホテル組合、バス協会）	沖総局運輸部観光課
自分の安全確保 自分・家族の安否確認、報告 職員の安否確認（管理者） 災害対策本部の設置 観光部局は、観光危機管理対策を実施 職員の参集	自分の安全確保 自分・家族の安否確認、報告 職員の安否確認（管理者） 災害対策本部の設置 観光部局は、観光危機管理対策を実施 職員の参集	自分の安全確保 自分・家族の安否確認、報告 職員の安否確認（管理者） 職員の参集 近隣観光客へ避難指示・誘導 【体制に応じた対応】 観光危機管理体制の設置	自分の安全確保 自分・家族の安否確認、報告 職員の安否確認（管理者） 職員の参集 近隣観光客へ避難指示・誘導 【体制に応じた対応】 観光危機管理体制の設置	自分の安全確保 自分・家族の安否確認、報告 職員の安否確認（管理者） 職員の参集 【体制に応じた対応】 観光危機管理体制の設置
被害情報等の収集 観光客の安否確認、とりまとめ 観光客支援方針の検討 帰宅支援計画立案、実施 復興計画立案、実施 情報発信	（庁舎等の安全確認） （避難所等の開設） 被害情報等の収集 観光客の安否確認、報告 観光客支援方針の検討 情報収集 宿泊施設の受入状況 公共交通機関の運行状況 船舶・航空機の運行状況 市町村内の移動手段 市町村外への移動手段	自施設の被害状況確認 協会員の安否、被害状況確認 地域内観光客の被害状況確認 観光施設、宿泊施設の営業可否、再開見込み 観光客の滞留状況 観光客が必要とする情報発信 リスクの低減に向けた早期の注意喚起	自施設の被害状況確認 加盟事業者の被害状況確認 観光客の被害状況確認 観光客の滞留状況 観光客が必要とする情報発信 リスクの低減に向けた早期の注意喚起	被害情報等の収集 観光客の安否確認、とりまとめ 復興計画立案、実施 情報発信
帰宅支援計画実施 帰宅困難者の県外・国外の輸送のための待機場所の確保 輸送等に関する協力要請 帰宅優先順位付など対応方針 外国人観光客の帰宅支援 情報発信	帰宅支援計画立案、実施 帰宅困難者の待機場所の確保 空港までの移動手段の検討 帰宅に関する情報発信 外国人観光客への情報発信	帰宅に関する情報発信 帰宅までの滞在に関する情報発信 外国人観光客への情報発信	帰宅に関する情報発信 帰宅までの滞在に関する情報発信 外国人観光客への情報発信	道路の復旧の共有 航空・交通機関へ運航要請
復興計画立案、実施 観光関連事業者の事業継続支援 観光産業の早期復興に向けたプロモーション活動の実施 域内需要喚起策の実施 風評被害対策	復興計画立案、実施 観光関連事業者の事業継続支援 観光産業の早期復興に向けたプロモーション活動の実施 域内需要喚起策の実施 風評被害対策	観光関連事業者の事業継続支援 職員の雇用継続 観光産業の早期復興に向けたプロモーション活動の実施 域内需要喚起策の実施 早期復興・事業継続に必要な取組の推進	観光関連事業者の事業継続支援 職員の雇用継続 早期復興・事業継続に必要な取組の推進	復興計画立案、実施 観光関連事業者の事業継続支援 観光産業の早期復興に向けたプロモーション活動 域内需要喚起策の実施 風評被害対策

			行動付与
那覇空港ビルディング	航空 （日本トランスオーシャン航空、JALスカイエアポート沖縄(株) ANA沖縄）	沖縄バス	沖縄都市モノレール
自分の安全確保 自分・家族の安否確認、報告 職員の安否確認（管理者） 職員の参集 施設内観光客へ避難指示・誘導 【体制に応じた対応】 観光危機管理体制の設置 A2-BCPにおける役割実施	自分の安全確保 乗客の安全確保 乗客へ避難指示・誘導 自分・家族の安否確認、報告 職員の安否確認（管理者） 職員の参集 駐機中の航空機の乗客の安全確保 機内の旅客へ情報提供 救護対応 【体制に応じた対応】 観光危機管理体制の設置 A2-BCPにおける役割実施	自分の安全確保 乗客の安全確保 乗客へ避難指示・誘導 乗客避難完了の報告 自分・家族の安否確認、報告 職員の安否確認（管理者） 職員の参集 【体制に応じた対応】 観光危機管理体制の設置	自分の安全確保 乗客の安全確保 乗客へ避難指示・誘導 車両に取り残された乗客の救助、対応 自分・家族の安否確認、報告 職員の安否確認（管理者） 職員の参集 【体制に応じた対応】 観光危機管理体制の設置 A2-BCPにおける役割実施
避難・滞在場所の確保 空港内滞留者への情報発信 空港内滞留者の人数把握（航空会社との連携） 食料・飲料水等の提供 電源、通信、上下水道等の確認 外国語対応可能なスタッフの確保 滞留者対応人員の確保のため関係機関へ協力要請 滞留者の増加を抑制 空港施設の早期復旧対応 入国審査エリアにおける旅客の整流対応 施設機能維持（トイレ情報）	滞留者の対応 食料・飲料水等の提供	被害状況の確認（乗務員・乗客・車両・営業所） 県バス協会へ報告 運行状況の情報発信 運航再開の調整	避難に係る所要時間の見込み 車内に取り残された乗客への対応 運行状況の情報発信
空港再開に関する情報発信 滞留者抑制の検討	運航再開に関する情報発信 予約、搭乗などのオペレーションの検討	運行に関する情報発信 空港再開に向けての運行調整	運行に関する情報発信 空港再開に向けての運行調整
事業継続 従業員の雇用継続	事業継続 従業員の雇用継続	事業継続 従業員の雇用継続	事業継続 従業員の雇用継続

宿泊 （パシフィックホテル沖縄、 海の旅亭おきなわ名嘉真荘、 ロワジールホテル、 ザ・ブセナテラス）	美ら島財団 （首里城公園、美ら海水族館）	OCVB （本社、ブセナ海中公園 旧海軍司令部壕）
自分の安全確保 宿泊客の安全確保 宿泊客へ避難指示・誘導 自分・家族の安否確認、報告 従業員の安否確認（管理者） 従業員の参集 【体制に応じた対応】 観光危機管理体制の設置	自分の安全確保 利用客の安全確保 利用客へ避難指示・誘導 自分・家族の安否確認、報告 従業員の安否確認（管理者） 従業員の参集 【体制に応じた対応】 観光危機管理体制の設置	自分の安全確保 利用客の安全確保（事業所） 利用客へ避難指示・誘導（事業所） 自分・家族の安否確認、報告 職員の安否確認（管理者） 職員の参集 OCVB危機管理対策本部の設置
施設の安全確認 営業継続可否の判断 宿泊客の受入継続 新規宿泊客受入可否 観光客が求める情報の提供 サービス提供に関する案内 （停電、断水、排水管破損によるトイレ使用不可、食事の提供の可否）	一時避難客への対応 施設の安全確認 営業継続可否の判断 負傷者、体調不良者への対応 観光客が求める情報の提供	本社、事業所の被害状況確認 本社機能維持 事業所の営業継続可否の判断 災害対応についての情報発信 観光客へ注意喚起 観光客への影響調査 帰宅困難者に関する情報収集・共有、発信 災害情報の発信 災害対応についての情報発信 交通機関の運行情報発信 問い合わせ対応 沖縄県・観光関連団体と情報共有、調整、連携 マスメディア対応 風評被害モニタリング
帰宅困難者の受入・対応 帰宅に関する情報発信 その他観光客が求める情報の提供	-	帰宅に関する情報発信 県や観光関連団体との調整
事業継続 従業員の雇用継続	事業継続 職員の雇用継続 プロモーション活動の実施	事業継続 職員の雇用継続 プロモーション活動の実施