

# 観光危機管理とは

一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー



1. 観光危機管理ってなに？
2. 沖縄県が取り組む  
観光危機管理
3. 普段からできる備えって  
どんなこと？








# 1. 観光危機管理ってなに？

## 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事件・事故などの「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。



| 観光危機          | 事 例                                                                                        |                                                                                       |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ①自然災害<br>・危機  | 地震、津波、台風、大雨による洪水・土砂災害、高潮、風害(竜巻を含む)等                                                        |    |
| ②人的災害<br>・危機  | ホテル等の大規模火災、大規模交通・鉄軌道・航空機・船舶事故、大規模停電、広範囲な通信障害、原子力災害(原子力艦等)、不発弾爆発、武力攻撃、テロ、ハイジャック、凶悪犯罪 等      |    |
| ③健康危機         | 大規模食中毒、感染症、新型インフルエンザ、有毒生物等の異常発生、新型コロナウイルス等                                                 |    |
| 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、沖縄観光に影響を与える観光危機、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 |  |

## ●地域防災計画にも観光客に関する記述はある

沖縄県地域防災計画 P34 第2章 基本方針  
第3節 本県の特殊性等を考慮した重要事項

### 4 観光客や外国人の避難誘導

地震が発生した場合、県内の市街地、海岸、観光施設等にいる多数の観光客の避難誘導が必要となるほか、航空機が停止した場合には、県内（島内）に滞留することも予想される。

観光客等の安全を確保するため、県、市町村、観光協会、観光施設及び宿泊施設等の関係者が連携して、観光客や外国人への避難情報の提供、避難誘導、帰宅支援体制を整備する。

また、少なくとも海拔5m以上のより高い場所へ、津波到達時間内に避難できるように県内全域で以下のような対策を進めるほか、歴史上最大クラスの津波についても可能な限り対策を講じていく。

ア 観光施設、宿泊施設等における観光客、外国人等の避難誘導體制の整備

イ 海拔高度図を活用した、観光施設等への標高や津波避難場所・ルート等の標識設置

ウ 滞留旅客の待機施設等の確保

⇒しかし、それだけでは足りないので、  
観光危機管理計画で具体化している

観光危機が発生したら… **観光客ってどんな特性？**

- 土地勘がない。避難方法・避難場所がわからない
- 沖縄に家がない。

元々短期間滞在する予定のホテルしかない

- 早く家に帰りたい
- 県としても早く帰したい

(備蓄に限りがあること、県内の復興に注力できる、等)



## 観光危機管理の基本方針(4R)



平常時の減災対策 = Reduction

危機発生前の準備 = Readiness

危機発生時の対応 = Response

危機からの回復 = Recovery



人命を守り、観光産業への被害ができるだけ  
少なくなるよう対策する



# 観光危機管理ってなに？

## 観光危機管理は「防災の中における「観光」に関する取り組み」

平時の対策・準備は「防災的要素」が強い  
 →発災直後は県民・観光客問わず、「いのちを守る」ことが最優先

県民は、「住居の確保・再建」、  
 観光客は、「自宅に帰りたい」

防災

観光



時間の流れとともに、住民と観光客でニーズが変わる  
 ⇒観光客には、より観光的な支援が求められる  
 (飛行機の手配、帰れるまでの滞在場所の手配等)

## 2. 沖縄県が取り組む 観光危機管理

2001年：米国同時多発テロ      2003年：SARS流行

2009年：新型インフルエンザ流行、リーマンショック

**2011年：東日本大震災**

東日本大震災を契機に、  
沖縄県における観光危機管理の  
取り組みがスタート

2018年：麻しん(はしか)の流行

2019年：日韓問題悪化による旅行者減、首里城正殿焼失

2020年～：新型コロナウイルス感染症流行

**沖縄観光に大きなマイナスの影響**

災害・危機に対して「**安全・安心・快適な観光地**」  
であることが、沖縄観光の持続的発展に不可欠

## 観光危機管理計画策定の流れ

平成27年3月に「沖縄県観光危機管理基本計画」を、  
平成28年3月に「沖縄県観光危機管理実行計画」を策定

備えから復興まで、より具体的な取り組みを加えるとともに、  
各危機対応における関係各所の役割をさらに明確にし、  
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構築  
& コロナの影響も加味



令和4年3月に改定「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」の策定

<https://www.pref.okinawa.lg.jp/site/bunka-sports/kankoseisaku/kankokikikanri/kankokikikanri.html>

## 観光危機管理体制構築支援事業

OCVB受託事業

### 【目的】

観光危機が起こった場合に、観光客の安全・安心を確保するとともに、観光産業への影響を最小限に留めることを目的として、国、市町村、地域観光協会、観光業界等と連携し、観光危機管理に関する取組を県内各地に普及、拡大させる。令和4年度は、「沖縄県観光危機管理基本計画」の改定を踏まえ、市町村、地域観光協会、観光業界等と連携し、より実効性のある観光危機管理体制の構築を推進する。

### 【内容】

- ・観光危機管理体制の構築(訓練、勉強会等)
- ・観光危機に関する情報発信
- ・関係機関との連携体制構築 等



### 3. 普段からできる備えって どんなこと？

過去の訓練アンケートから：

今回の訓練を通じて得られた気づきは何ですか。※一部抜粋

- ・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。
- ・夜間、大地震の際の対応、非常参集の難しさを痛感した。
- ・電話が利用出来ないなど、情報の入手は実際にはかなり大変な作業になる。
- ・社内で訓練を実施しているが、災害が起きた『その時』だけの訓練であり、『その後』を見据えた訓練を行わなければいけない。
- ・災害発生時の対応マニュアルがあいまいな部分があり、細かい所までしっかりと見直す必要がある。



- ・必要な連絡先との関係性の構築

平時からの  
関係性構築

減災対策

他組織との  
連携

- ・周辺のハザードマップや、最寄りの避難所の確認
- ・自社内での緊急連絡網・体制の確認
- ・自社での危機対応マニュアルなどがあれば、平時に内容を確認する
- ・連携協定の締結
- ・合同での訓練実施

- ・観光危機管理は、「観光客や観光産業」が対象
- ・平時からの備えが大事

すべての取り組みが  
観光産業の復興と  
沖縄観光の持続的発展につながる

参考：

観光危機管理について

<https://tcm.ocvb.or.jp/>

沖縄県・危機管理計画について

<https://www.pref.okinawa.lg.jp/site/bunka-sports/kankoseisaku/kankokikikanri/kankokikikanri.html>