

本 部 町 観 光 危 機 管 理 計 画

令和 7 年 3 月 3 1 日



目次

第1章 はじめに	1
1. 本計画の趣旨	1
2. 本計画の位置づけ	2
3. 「観光危機」及び「観光危機管理」の定義と「対象」	3
4. 観光危機管理計画の必要性	4
5. 主な災害・観光危機の発生動向	6
6. 想定する観光危機	9
第2章 観光危機管理方針	15
1. 観光危機管理の基本方針	15
2. 各関係者による取組体制	17
第3章 観光危機への対策・対応	19
1. 平常時の減災対策 [Reduction]	19
2. 危機対応への準備 [Readiness]	21
3. 危機への対応 [Response]	23
(1) 『本部町』が対応すること	24
(2) 『(仮称) 本部町観光危機対策プラットフォーム』の対応方針	29
(3) 『事業者団体』の対応方針	33
(4) 『宿泊事業者』の対応方針	37
(5) 『交通事業者』の対応方針	42
(6) 『その他観光関連事業者』の対応方針	46
4. 危機からの回復 [Recovery]	50
5. 観光危機対応力の成長 [Growth]	52
第4章 観光危機への効果的な対応に向けた計画推進	53
1. 事業者別「観光危機管理マニュアル」の作成	53
2. 「(仮称) 本部町観光危機対策プラットフォーム」の組成	53
3. 観光関連事業者との観光危機協定の締結	53
4. 観光危機管理に対する意識向上	53
5. 定期的な計画見直し	54
第5章 資料編	55
主な関連計画	55

第1章 はじめに

1. 本計画の趣旨

観光産業は、観光客の滞在と消費により、観光関連事業者及び関連産業への経済波及効果や雇用創出等、直接的・間接的に地域経済に大きく貢献する極めて重要な産業の一つです。この観光産業の持続的発展と安定化を図ることは、町として重要な施策の一つです。

本部町は、美ら海水族館を含む海洋博公園、備瀬のフクギ並木、海洋レジャーが人気の瀬底島・水納島等、国内外観光客に人気がある観光資源を有しており、宿泊施設も多く立地しています。また、八重岳桜まつりや海洋博公園サマーフェスティバル等による集客イベントも行われ、多くの観光客が訪れています。海洋博公園に限っても、令和5年度には、357万人/年度、過去、最も多くの来訪者があった平成29年度には500万人/年度が訪れています。なお、令和5年度沖縄県入域観光客統計概況によると、令和5年度の沖縄県入域観光客数は853万人/年度であり、海洋博公園だけでも入域観光客全体の41.9%が訪れています。

さらに、令和7年には、隣接する今帰仁村において大型テーマパーク「ジャングリア」がオープンする予定であり、本部町近隣にさらなる観光客が集積する見込みとなっています。

一方で、台風・大雨・高潮等の風水害、地震・津波、海洋汚染（ごみや油流出等）等の危機が考えられ、町民だけでなく、観光客も被災者となり得ます。また、これらの危機により観光客が被災者になると、滞在期間中の物資確保、避難誘導、安全（治安）管理等、本部町をはじめ、観光関連事業者や関連事業者に多大な負担が強いられます。さらに、多くの観光客の対応を行うには、行政・宿泊事業者・交通事業者・飲食等事業者等が有機的に連携し、予め対策を練っておく必要があります。

本部町には、1日あたり3.4万人(令和5年度の海洋博公園の最大来訪者数)が来ています。本部町観光危機管理計画（以下「本計画」という。）は、観光産業に負の影響を与える危機事象について、以下の事項を明記します。

-
- 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の方針
 - 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の方針
 - 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対応する方針
-

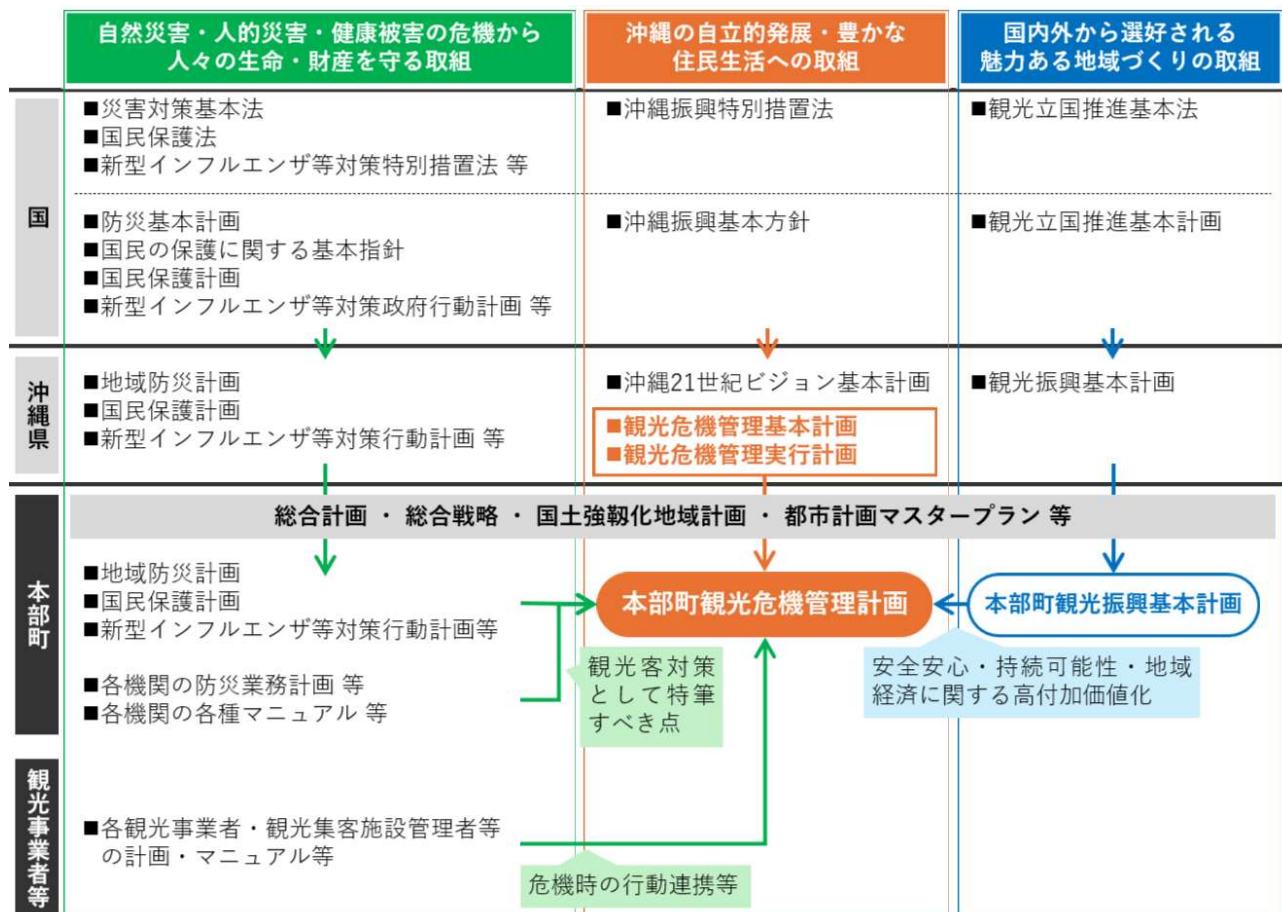
本計画の策定及び訓練や日頃の運用、定期的な見直しを通じて、本部町が、安全・安心・快適な観光地としての価値を維持し高めることを目的とします。

2. 本計画の位置づけ

本計画は、「本部町観光振興計画」及び町民等の生命・財産を守るための防災・減災対策をまとめた「本部町地域防災計画」等と密接に関連しており、上位・関連計画との整合・連携を図ります。

また、本部町（役場・教育・防災関係機関等）だけでなく、観光関連事業者や関係団体等と連携し、観光危機時の行動実行性の高い計画とします。

[本計画の位置づけ]



3. 「観光危機」及び「観光危機管理」の定義と「対象」

本計画で用いる「観光危機」及び「観光危機管理」の定義は、平成 27 年 3 月に策定された『沖縄県観光危機管理基本計画』と同じこととします。

観光危機

観光危機とは、沖縄県内又は外国を含む県外で発生した自然災害や感染症、航空機・船舶事故などの回避することのできない災害・事故・事件等により、観光客や観光産業に甚大な被害をもたらし、その発生から対応までを限られた時間と不確実な状況の下で意思決定をしなければならない危機や風評被害等をいう。

観光危機管理

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、定期的な訓練を実施し、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、観光危機発生後の風評被害対策、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。

観光危機管理の主な「対象」は、以下のとおりとします。

観光客

観光を目的とした来訪者だけでなく、ビジネス、その他の目的のため、日常活圏を離れて滞在する土地勘がない町外の人々をいう。

観光関連事業者

事業者団体（本部町観光協会・商工会等）、宿泊事業者（民泊事業者を含む）、旅行業者、航空会社、旅客船事業者、交通事業者、レンタカー事業者、ハイヤー・タクシー事業者、観光施設管理者、文化施設、テーマパーク、アクティビティ事業者、飲食店、土産品店等をいう。

4. 観光危機管理計画の必要性

(1) 観光危機管理計画に密接に関係する計画との関係

本部町では、町民等の生命と財産を守る視点から、災害対策基本法に基づく「本部町地域防災計画」により、日頃から様々な災害予防対策を講じているほか、災害時等においては当該計画に沿った災害対応を行うこととしています。また、観光危機管理に関して以下の取組が記載されています。

<本部町地域防災計画>

●観光危機管理の普及、対策の促進

県は、観光危機管理を促進するための指導者等を育成するとともに、町及び観光関連団体等と連携して観光危機管理に関する知識等の普及啓発を図る。

●観光危機情報提供体制の整備

県は、国、町及び観光関連団体等と連携し、地震・津波等の観光危機発生時に観光客が必要とする各種情報を収集し、要支援観光客や交通手段などにも配慮しつつ総合的かつ迅速に、情報発信を行える体制を整備する。

また、危機発生時に、県、町、(一財)沖縄観光コンベンションビューロー、観光関連団体・事業者等間の通信を確保できるよう、非常用通信手段の整備に努める。

さらに、観光振興基本計画では、本部町における「町民・民間との協働による魅力的な観光地域づくり」を目標に、観光危機管理に関して以下の考え方が示されています。

<本部町観光振興基本計画>

●観光地における自然災害、疫病等、観光危機管理に対応するための意見交換

●観光危機管理計画を策定し、危機管理体制の整備をはかる

一方、観光危機時の観光客の安全や観光産業の維持のために、特に以下の特性に留意する「観光危機管理」の取組が必要です。

(2) 観光危機管理において考慮すべき課題

① 多くの観光客（＝被災者）に対する一時避難支援・一時滞在支援・帰宅支援

本部町には、非常に多くの観光客が訪れ、さらに、大型テーマパーク（今帰仁村）がオープンすると、周辺エリアにおいて、本部町の人口（令和 6 年 10 月 31 日の住民基本台帳人口 12,901 人）を遙かに上回る多くの観光客が訪れることが予想されます。

県外から本部町への交通手段は、一般的に航空機にて那覇空港を経由し、那覇空港からの陸路、または、那覇港から本部港の海路を通ることとなります。広域災害等に伴う航空機や船の運航の停止、道路の通行止めが発生した場合、観光客が本部町内に閉じ込められ、帰宅が困難となる可能性があります。

平常時からの観光関連施設等の減災対策だけでなく、観光危機発生時の観光客への迅速かつ確実な避難誘導や情報発信の体制整備のほか、交通施設等が使用不能となった場合を想定した一時滞在支援や帰宅支援等に対応できる備えが必要です。

② 外国人観光客の適切なコントロール

本部町には、1 日あたり 3.4 万人(令和 5 年度の海洋博公園の最大来訪者数)の来訪者があります。そのうち、訪日外国人観光客も多く、被災者となった場合、言語や常識が異なる中で、避難誘導や安全対策、治安対策、一時滞在支援、帰宅支援が求められます。これは本部町だけでなく、観光関連事業者や関係団体と連携した取組が必要です。

③ 観光危機発生時の観光客の主な特徴を理解し、寄り添った支援

観光客は町民と異なる行動特性があり、観光危機時には以下のことを理解し、考慮した支援が求められます。

[観光危機発生時の観光客の主な特徴（沖縄県観光危機管理基本計画（平成 27 年 3 月策定）より）]

- 観光客は、土地に馴染みがない、土地勘がない。
- 観光客は、観光危機が発生したときの避難方法等が分からない。
- 外国人等の観光客は、コミュニケーションが難しい。
- 観光客は、できるだけ早く家族等に連絡したい、交通情報を確認して帰宅したい。
- 観光危機発生時の観光客への対応が沖縄観光のイメージとなる。

④ 観光危機に迅速かつ効果的に対応するための連携強化

被災時は、町内にいる人全員が被災者となります。特に、本部町に来訪する観光客数は非常に多く、行政や、観光関連団体、観光関連事業者が単独対応で乗り切ることが困難です。観光危機においては、「観光客を安全にいかにか早く帰宅させるか」が重要であり、観光関連事業者が有機的に連携して、対応していくことが不可欠です。これは、観光関連事業者や地域住民への負担を軽減し、自身の復旧・復興に早く取り組めることにつながります。

5. 主な災害・観光危機の発生動向

沖縄県に關係する過去に発生した危機と被害から、観光への影響を整理します。

[自然災害・危機]

想定される危機	季節・時間帯等	災害・事故等の事例	被害の発生場所	考えられる直接的被害	考えられる観光への影響
地震	—	平成 26 年、沖縄県防災危機管理課は、沖縄本島南東沖 3 連動地震と津波が発生した際の被害想定を発表した。	町全域	建物の倒壊、家具の転倒による圧死やケガ、ライフラインの寸断等の被害や余震が発生する。	帰宅・宿泊困難者が続出する。
地震	春	令和 6 年 4 月 3 日台湾東部でマグニチュード 7.7 の地震が発生した。津波警報により、高台へ自動車を利用した避難があったため、交通渋滞を招き、避難に支障が出た。	町全域	建物の倒壊、家具の転倒による圧死やケガ、ライフラインの寸断等の被害や余震が発生する。	帰宅・宿泊困難者が続出する。
津波	秋	令和 4 年 9 月 18 日、台湾付近を震源とするマグニチュード 7.3 の地震が発生した。	沿岸部	波にのみ込まれたことによる溺死や町にヘドロが打ち上げられる等の被害が発生する。	帰宅・宿泊困難者が続出する。
台風	夏	令和 5 年 7 月 31 日、台風 6 号が発生した。沖縄本島に長期間、暴風や線状降水帯の発生に伴う大雨の影響により、道路冠水や長時間の停電、道路に瓦礫が散乱し、観光客が避難所に避難するなど、観光に大きな影響を及ぼした。	町全域	大雨、強風、停電、断水等の被害が発生する。	交通機関の運休や遅延、停電・断水等により営業が停止する。
洪水	夏	平成 17 年 6 月 13 日から 18 日にかけて、沖縄本島付近では四国の南から八重山地方の北へ延びる梅雨前線が活発化し、各地で雷を伴う大雨となり、浸水被害が発生した。	河川	台風や集中豪雨による氾濫、浸水等の被害が発生する。	ホテルや観光施設が浸水する。
高潮	夏	令和 4 年台風 11 号の接近により、沖縄県の本島中南部、本島北部では、暴風や高波、高潮が発生した。	沿岸部	暴風や高波、高潮が発生する。	帰宅・宿泊困難者が続出する。
土砂崩れ	夏	令和 3 年 6 月、沖縄地方は大雨の影響で、本島各地で土砂崩れ等による道路の通行止めが発生した。	山間部	建物や橋の倒壊等の被害が発生する。	帰宅困難者が続出する。
竜巻	春	令和 6 年 3 月 5 日、沖縄県本島北部で竜巻が発生した。	沿岸部	ホテルのガラスや建物等が破損する。	帰宅困難者が続出する。
火山の噴火	夏	令和 4 年 8 月 13 日から 15 日、小笠原諸島にある海底火山「福德岡ノ場」で、大規模な噴火が発生した。	山間部	土石流の被害や有毒ガスによる長期間の遠方への避難が必要となる。	帰宅・宿泊困難者が続出する。

[人的災害・危機（風評被害等を含む）]

想定される 危機	季節・ 時間帯等	災害・事故等の事例	被害の 発生場所	考えられる 直接的被害	考えられる観光 への影響
大規模火災	春	令和4年5月12日、名護市内のホテルで火災が発生した。	宿泊施設	宿泊場所が消滅する。	帰宅・宿泊困難者が続出する。
大規模交通 ・ 船舶事故	冬	令和5年1月24日、沖縄県の石垣島の沖合で、強風で流された中国人19人が乗った貨物船が座礁して浸水した。	港	貨物輸送に悪影響が出る。	輸入・輸出に悪影響が出る。
大規模停電	冬	令和5年2月1日、石川火力発電所の設備に不具合が起こり、沖縄本島での一時大規模停電が発生した。	発電所	交通機関の麻痺、冷蔵・冷凍食糧の保管、断水、エアコン、医療等に悪影響が出る。	帰宅・宿泊困難者が続出する。
通信障害	夏、秋	令和4年7月と11月の2度にわたって大規模な通信障害が発生した。	町全域	情報収集・発信が困難になる。	観光客が情報を手に入れることができない。
ビルの倒壊	秋	昭和48年11月26日、沖縄県那覇市のホテルとして建設されていたビル建設現場で陥没事故が発生した。	市街地	作業員の負傷や死亡、周辺道路やインフラの破損、通行人や周辺住民への被害が発生する。	宿泊困難者が続出する。
テロ	秋	平成13年9月11日、アメリカで4機の旅客機がハイジャックされ、このうち2機はニューヨークの世界貿易センタービルに突入した大規模な同時多発テロ事件。	市街地	多数の人の負傷や死亡、アメリカ国内の航空・金融・経済に悪影響が出る。	米軍基地があることで、沖縄県も危険だと思われる、観光業全体が落ち込み、経済的ダメージを受けた（風評被害）。

[健康危機]

想定される危機	季節・時間帯等	災害・事故等の事例	被害の発生場所	考えられる直接的被害	考えられる観光への影響
大規模食中毒	秋	令和4年11月18日、県内の飲食店の弁当を食べた県内の小中学校生徒と教員に、セレウス菌が検出された。	飲食店	腹痛、嘔吐、下痢、発熱の症状が出る。	生ものを取り扱う飲食店への不信感が募る。
感染症	冬	令和2年1月16日に国内で感染者が初めて確認された後、新型コロナウイルスの新規感染者数の最多更新を繰り返す沖縄県が「医療崩壊」の危機にさらされた。	観光地・医療機関	発熱、咳、のどの痛み、味覚異常、体のだるさの症状が出る。	旅行のキャンセルが相次ぐ。
新型インフルエンザ等	冬	平成21年の新型インフルエンザでは、沖縄は国内初の流行地となった。	観光地・医療機関	発熱、頭痛、関節痛、体のだるさの症状が出る。	旅行のキャンセルが相次ぐ。
有毒生物等の異常発生	夏	猛毒を持つハブクラゲが生息し、令和6年6月1日から9月30日までの間、ハブクラゲ発生注意報を発令し、刺症被害も発生した。	海水浴・マリレジャー	痛み、頭痛、吐き気、アナフィラキシーショックが起きる。	旅行のキャンセルが相次ぐ。

[環境危機]

想定される危機	季節・時間帯等	災害・事故等の事例	被害の発生場所	考えられる直接的被害	考えられる観光への影響
大気汚染	—	中国で深刻な大気汚染をもたらしている非常に細かい粒子PM2.5が、沖縄県にも飛来している。	町全域	煙霧、ぜんそくや肺ガン等、様々な健康被害が発生する。	旅行のキャンセルが相次ぐ。
海洋汚染（ゴミ等）	—	海洋汚染には、ごみの不法投棄や工業排水、生活排水等、さらに船舶の事故による油の流出等がある。	海	海で暮らす魚類、海鳥、アザラシ等の生物への悪影響が出る。	海の生態系に被害がおよぶことで、海洋に関連した、漁業・養殖業、観光業界に経済的損失が生じる。
海洋汚染（軽石）	夏	令和3年8月に発生した小笠原諸島・福徳岡ノ場の海底火山噴火に由来するとみられる軽石が沖縄周辺に押し寄せた。	海	船舶の航行、漁業、観光等に対する様々な被害が発生する。	漁業・養殖業、海上交通、観光業界で、産業停滞や経済的損失が生じる。

6. 想定する観光危機

本部町の観光に直接的・間接的（風評被害を含む）に影響を与えると考えられる事象については、「沖縄県観光危機管理基本計画」で想定されている観光危機を基本に、「本部町地域防災計画」で想定する自然災害、さらに本部町の地域特性を踏まえ、特に観光客に大きな影響を及ぼす恐れがある危機について、本部町における観光危機としています。

観光産業は本部町の重要産業であり、「観光基本」基本目標の一つとして「町民一丸のおもてなしの環境を提供し、もとぶへの滞在の機会をつくる」を掲げ、観光危機管理に関する施策が位置づけられています。

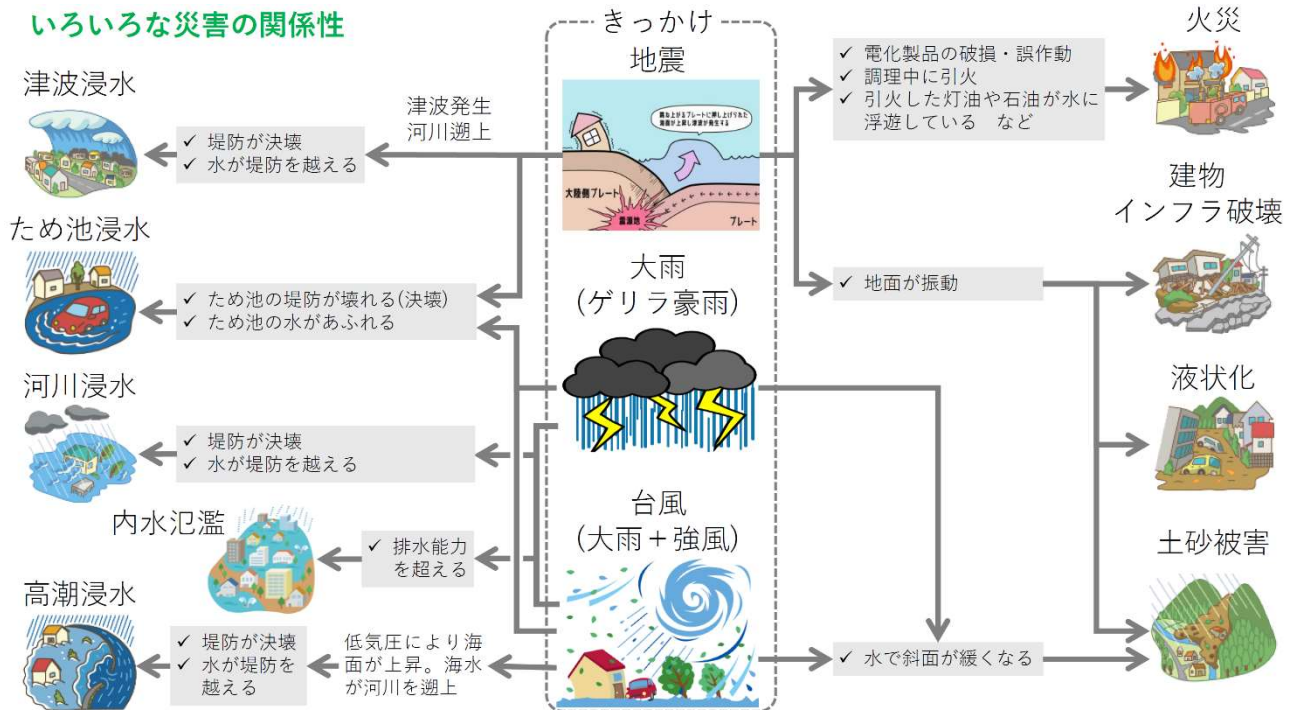
本部町における観光の質の著しい低下は、地震・津波等と異なり、これらを直接原因とする甚大な人的被害や、全町レベルでの観光産業の停止には至らないまでも、風評被害等、観光ブランドへの悪影響が考えられます。本計画では、「観光の質の著しい低下」の中で、本部町が直面する事象の例（イメージ）を示すことで、観光危機に対する社会全体の認識を高めます。

(1) 本計画で想定し対象とする観光危機

分類	観光危機の事象
自然災害・危機	○地震・津波 ○台風・洪水・高潮・土砂災害
人為災害・危機	○大規模火災 ○林野火災 ○危険物災害 ○不発弾等災害 ○大規模停電 ○通信障害 ○道路事故災害 ○航空機事故災害 ○海上災害 ○武力攻撃・テロ・ハイジャック等
健康危機	○大規模食中毒の発生 ○感染症 ○有害生物の発生
環境危機	○海洋汚染 ○水質汚染 ○大気汚染 ○温暖化による豪雨、干ばつ ○不漁
県外・町外で発生した災害・危機	○県外・町外で発生した災害・危機 ○国外で発生した災害・危機 ○感染症の世界的な大流行 ○経済変動 ○外交摩擦
観光の質の著しい低下に伴う危機	○観光客が巻き込まれる事件・事故の増加 ○反社会的勢力関係者や、悪質な事業者等による営業行為が横行し、観光の質の低下や安全対策の軽視による事故の発生 ○自然及び文化財等への落書きや破損、破壊滅失行為 ○SNS等によるネガティブキャンペーンの展開 ○反レスポンシブル・ツーリスト※の入域による町民等の生活への悪影響や事業者とのトラブル発生 ※反レスポンシブル・ツーリストとは、地域の生活、文化、慣習等や自然環境負荷への配慮を欠く利己的な立ち振る舞いを行う、基本的マナーのない観光客を指す。

[参考：自然災害・危機の関係性]

いろいろな災害の関係性



(2) 観光危機の具体例（イメージ）

① 自然災害・危機

ア. 地震・津波

- 本部町内で最大震度 6 弱以上の揺れを観測
- 最大クラスの地震津波による大津波警報が発表され、最短 20 分で影響開始、最大浸水深 9m 以上の津波を観測
- 観光関連施設等の中には、倒壊、火災、流失被害が発生
- 観光客に相当の犠牲者が発生
- 港の被災、道路通行止めにより、町内に滞在していた観光客が帰宅困難となる。
- 町外との物流、流通、救援活動の途絶
- 遠方を震源とする地震が発生した場合にも津波警報等が発表され、津波を観測する場合もありうる。

イ. 台風・大雨・洪水・高潮・土砂災害

- 台風が最接近し、数日間暴風域内に入る。
- 暴風雨の継続による空路、海路の運休、施設の休業
- 早期帰宅を望む観光客による混乱
- 河川の氾濫、山間部での土砂災害、風害による建造物等の倒壊

② 人為災害・危機

ア. 大規模火災

- 日頃から観光客の来訪が多い市街地での火災延焼
- 観光施設や宿泊施設等の大規模集客施設での火災

イ. 林野火災

- 空気の乾燥、火の不始末等による火災発生
- 消火活動の難航による長期間の火災継続

ウ. 危険物災害

- 爆発物の発見による観光施設、市街地からの避難

エ. 不発弾等災害

- 不発弾の爆発による観光施設、市街地の被害

オ. 大規模停電

- 大規模な停電による観光施設の休業、機能支障
- 交通機関の運行停止
- 通信・情報伝達手段が大幅に限られ、情報が入手できない。

カ. 通信障害

- 通信施設の事故等による町内で通信障害

キ. 道路事故災害

- 道路の寸断による観光地や観光施設の孤立

ク. 航空機事故災害

- 那覇空港で航空機事故が発生し、長期間にわたる滑走路使用不可
- 日頃から頻用される機種の運航停止等による運航機材の不足

ケ. 海上災害

- 船舶における事件・事故、船内での感染症等の発生
- 船舶事故による定期船の欠航または減便の発生

コ. 武力攻撃・テロ・ハイジャック等

- 町内において、多くの人々が集まる場面での爆発、危険物、立てこもり等凶悪犯罪の発生
- 飲食物への毒物の混入、毒ガスの散布等のテロ行為
- 那覇空港にてハイジャック事件の発生

③ 健康危機

ア. 大規模食中毒の発生

- 宿泊施設や飲食店等で飲食をした観光客の多くが食中毒の被害を訴える。

イ. 感染症

- 国外・県外で感染者が確認され、空路・海路により、国内・県内にウイルス等が持ち込まれ、町民等の感染を確認
- 全国的な旅行自粛による教育旅行を含めた旅行の中止・延期
- 観光客及び町内の観光関連事業従事者に感染が確認され、観光サービスが低下
- 町民等が感染症の発生源となり、渡航制限等町全体が外部から隔離される。

ウ. 有毒生物の発生

- 有毒生物（感染症を媒介する蚊、ヒアリ等の強毒性の外来種）の異常発生等

④ 環境危機

ア. 海洋汚染

- 廃油ボール、コールドタールの漂着による海岸汚染
- タンカー船等の事故による重油の流出、沿岸部への漂着
- 自然環境の喪失による海岸付近に生息する野生動物に影響が発生。海洋生物の減少

- マリンレジャー施設等の長期閉鎖（海水浴やダイビング、釣り等へ影響）
- 大量の漂着ゴミ等による海岸汚染での観光満足度の低下
- 赤土の流出
- 軽石の漂着による船舶運航への影響等
- 上記事象によるイメージダウン

イ. 水質汚染

- 水質汚染による飲料水基準の低下
- 河川の水質の低下

ウ. 大気汚染

- 黄砂、PM2.5の飛来による大気汚染の発生とそれに伴う観光客の外出自粛

エ. 温暖化による豪雨、干ばつ

- 温暖化が進行し、極端な集中豪雨や干ばつ等の発生
- 少雨の長期間継続による給水減圧、給水制限、断水

オ. 不漁

- 近海の不漁による水産の減少による地域経済への影響

⑤ 県外・町外で発生した災害・危機

ア. 県外・町外で発生した 災害・危機

- 県外・町外が被災し、那覇空港または本部港と結ばれる港湾が使用不可となり、多くの航空便・船便が欠航
- 沖縄本島やその他の離島での災害被害等がことさらに大きく報道されることによる、観光客の予約キャンセルや旅行延期の発生

イ. 国外で発生した災害・危機

- 日本国外の米国大使館、海外駐留米軍基地を標的とした大規模な同時多発テロが発生
- 近隣諸国での軍事行動
- 台湾での原発事故
- 近隣諸国で鳥インフルエンザや口蹄疫、狂牛病等の発生
- 在沖米軍基地の警備・警戒等の状況がことさらに大きく報道されることにより、沖縄での旅行中の安全に対する不正確な情報が拡大し、観光客の予約キャンセルや旅行延期の発生

ウ. 感染症の世界的な大流行

- 感染症の世界的な大流行による入国制限

エ. 経済変動

- 為替レートの急激な変動や円高による観光消費額の低下
- 金利の変動、物価の変動による入域観光客数の減少、観光事業従事者の不足・失業

オ. 外交摩擦

- 近隣諸国との外交摩擦
- 尖閣諸島等、周辺海域での摩擦及び衝突（おそれを含む）
- 尖閣諸島等、周辺海域での軍事訓練、軍事行動

⑥ 観光の質の著しい低下に伴う危機

ア. 観光客が巻き込まれる事件・事故の増加

- 観光客が運転するレンタカーに関係する事故の多発（軽微な事故含む）
- 観光客が乗車する貸切バス等に関係する事故
- ダイビングや海水浴場での観光客の水難事故
- ハブやクラゲ等危険生物による被害
- 観光客が巻き込まれる／起こす犯罪

イ. 反社会的勢力関係者や、悪質な事業者等の営業行為を原因とする観光の質の低下や安全対策軽視による事故の発生

- 悪質な客引き、法外な価格設定、許認可・届け出のない営業下でのトラブル時の悪質対応
- 反社会的勢力関係者同士の抗争による不安

ウ. 反レスポンスブル・ツーリストの入域による町民等の生活への悪影響や事業者とのトラブル発生

- 地域の生活、文化、慣習等を軽視する、地域と共存しない低質な行動
- 自然環境負荷への配慮を欠く利己的な立ち振る舞い
- 路上喫煙、路上での飲酒、ゴミのポイ捨て、場面や場所に相応しくない公序良俗に反する服装での回遊、騒音、待ち行列への割り込み等の基本的マナーのない行動

エ. 自然及び文化財等への落書きや破損、破壊滅失行為

- 動植物やサンゴの破壊、採取禁止生物等の不法採取
- 文化財等への落書きや破壊行為

オ. SNS等によるネガティブキャンペーンの展開

- 観光客が受けた不快なサービス、体験等の情報がSNS等で拡散されることによる、観光全般への風評被害

第2章 観光危機管理方針

1. 観光危機管理の基本方針

(1) 観光危機管理の段階別対策の枠組み

観光危機への対策は、一般的な自然災害に対する防災対策等と同様に、「危機発生前からの日頃からの対策」「危機発生時の迅速な対応」「危機発生後の早期回復」等の場面別に取り組むべきことが異なります。

本計画では、時間の経過とともに「平常時の減災対策 (Reduction)」「危機対応への準備 (Readiness)」「危機への対応 (Response)」「危機からの回復 (Recovery)」の 4 段階 (4R) を設定します。さらに、本部町では、4R を通じて行政や町内団体・事業者等が学び・対応力を高めていく「観光危機対応力の成長 (Growth)」を位置づけます。

それぞれの段階において、行政、観光関連団体・観光関連事業者、町民等が一体となって最善の対策をとることが被害の軽減・減災につながります。各段階における基本方針は以下の通りです。

[観光危機管理対策の段階別取組方針]



(2) 観光危機管理の段階別対応方針

① 平常時の減災対策（Reduction）

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、観光危機による影響を低減するため、危機に強い魅力ある安全・安心・快適な観光地づくりや、避難誘導標識等の安全対策の充実・強化、観光危機管理知識等の普及・啓発等の施策を推進します。

② 危機対応への準備（Readiness）

観光危機発生時における対応等を予め検討し、観光客の安全確保や観光産業への影響の低減を図る観光危機管理計画等やマニュアルの策定促進、危機対応・避難誘導訓練の実施、要支援観光客への支援体制の強化等の施策を推進します。

③ 危機への対応（Response）

観光危機発生時に、観光客や観光産業への被害や影響を低減するための観光危機管理体制の設置、関係機関と連携した情報収集・発信体制の強化、観光客の安全かつ確実な避難誘導・安否確認、帰宅困難者対策、救助・救急・医療活動、備蓄、風評被害対策等の施策を推進します。

④ 危機からの回復（Recovery）

観光危機後の観光産業の早期復興・事業継続支援体制の設置、観光客の誘致に向けたプロモーション活動等や、風評被害対策、融資・雇用継続支援等の施策を推進します。

⑤ 観光危機対応力の成長（Growth）

行政や観光関連団体、観光関連事業者が「平常時の減災対策（Reduction）」と「危機対応への準備（Readiness）」を通じて、危機への対応力を高め、「危機への対応（Response）」と「危機からの回復（Recovery）」にて適切に機能できる体制への成長を促します。

さらに、「危機への対応（Response）」と「危機からの回復（Recovery）」の経験を糧に、観光危機対応力の成長につなげます。

2. 各関係者による取組体制

観光危機管理体制は、対応する危機の種類や時間的経過により変化し、段階に応じた対応を行える体制とする必要があります。ここでは、各関係者が連携した観光危機管理体制の考え方を示します。

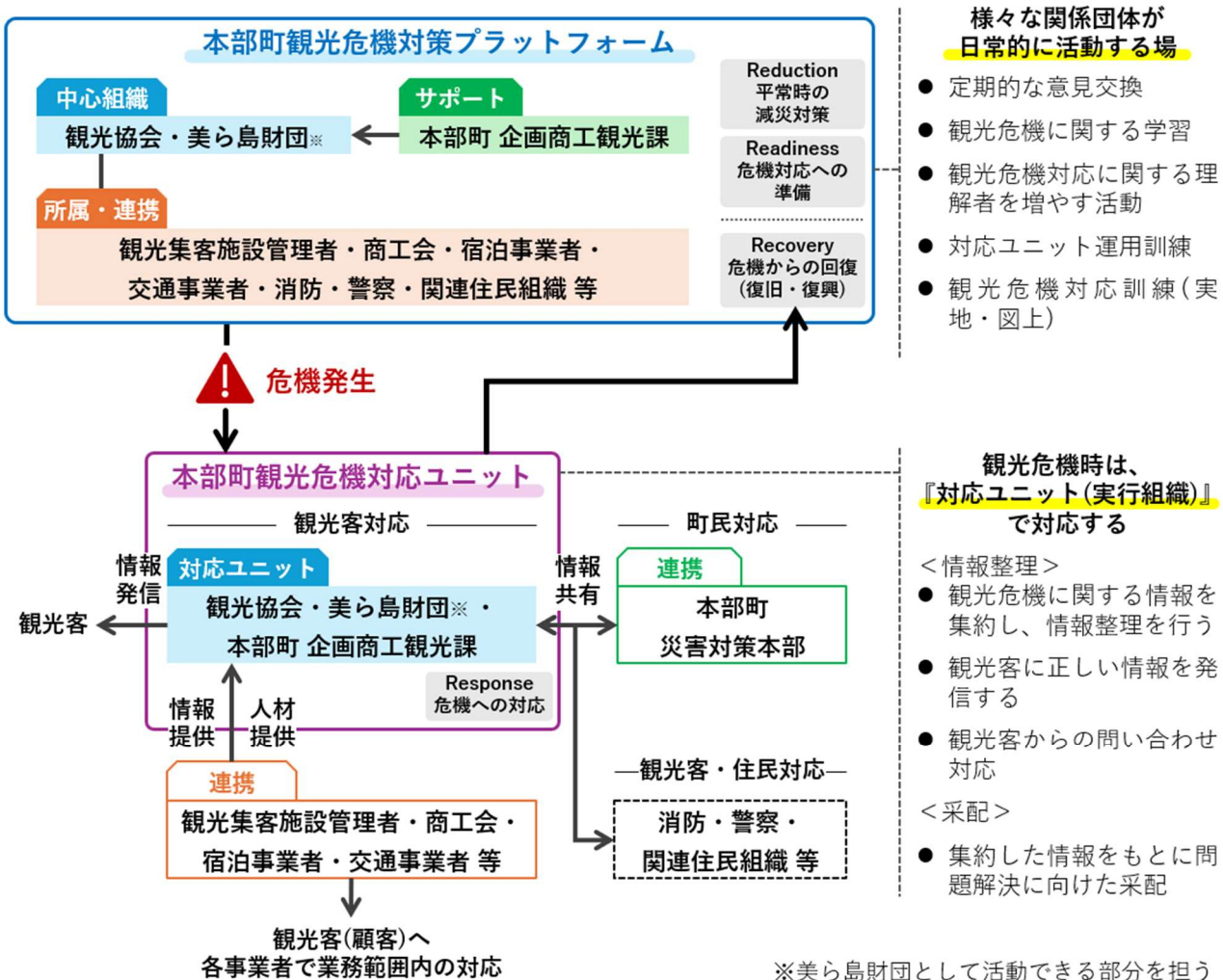
(1) (仮称) 本部町観光危機対策プラットフォーム・対応ユニット

観光危機管理においては、観光客の安否確認や滞在場所の確認・物資提供や帰宅支援等、様々な状況において、本部町や県、国、関係団体のほか、観光関連事業者（特に、事業者団体・観光施設・宿泊事業者・交通事業者）との連携が重要です。

平常時では、本部町観光協会を核とした、観光関連事業者や関係機関との連絡体制を確保し、観光危機発生時には円滑に連携が取れるよう、「(仮称) 本部町観光危機対策プラットフォーム」を組成し、観光危機への対応力を高めます。本組織は、本部町と観光関連事業者で構成し、連携先の確認、緊急連絡網を構築、諸課題の対応方針を協議し、対応訓練を行います。

危機発生時には、プラットフォームから「(仮称) 本部町観光危機対応ユニット」を組成し、観光危機に対応します。

[(仮称)本部町観光危機対策プラットフォーム・(仮称)本部町観光危機対応ユニットの組成イメージ]



(2) 本部町の体制

本部町では、大規模自然災害発生時には、本部町地域防災計画に基づく「本部町災害対策本部」や、大規模な国民保護事案発生時には、本部町国民保護計画に基づく「本部町国民保護対策本部」等、町民の生命・財産を守るための体制が設置され、特に、町民に対する支援を行うこととなります。

一方で、観光危機発生時点では、町内及びその周辺には多くの観光客が滞在しており、直接的な被害だけでなく、様々な混乱が発生することが見込まれます。また、避難所・避難場所や物資の不足、治安の悪化等、町民への負担が大きくなることも予想されます。これに対応するため、観光関連団体や観光関連事業者での組成を検討する「(仮称)本部町観光危機対策プラットフォーム・(仮称)本部町観光危機対応ユニット」と連携・情報共有して、減災に努めます。

(3) 観光関連事業者・観光関連団体の体制

観光関連事業者及び観光関連団体は、観光危機への意識を持ち、それぞれの組織における体制の構築(例：株式会社〇〇 観光危機管理本部)に努めるとともに、観光客の安全確保やその後の滞在・帰宅支援、施設等の被害把握、事業継続等の対応に努めます。

また、「(仮称)本部町観光危機対策プラットフォーム・(仮称)本部町観光危機対応ユニット」の構築を検討し、組成にあたっては、重要な構成員としての役割を担い、被害発生状況、観光客の安否等の情報を伝達・共有できるように人員、連絡手段を確保します。

(4) 防災関係機関の体制

防災関係機関(消防・警察等)は、それぞれの機関で決められた体制が構築され、所管する施設等の被害確認や避難誘導、情報発信等の様々な対応が行われますが、町民等だけでなく、町民等と行動特性が異なる観光客についても考慮・対応に努めます。

また、「(仮称)本部町観光危機対応ユニット」へ、被害発生状況、観光客の安否等の情報を伝達、共有できるような運用に努めます。

(5) 町民

自然災害や観光危機の発生時には、第一に自身や家族等の身の安全を守ります。

自身等の安全が確認でき余裕がある場合は、観光客をはじめその場に居合わせた人々を守る基本的な行動を担います。例えば、「津波が来るぞ。〇〇公園の高台へ急いで!」「(行き場を失った観光客が身を寄せる)避難所は〇〇の角を曲がったところにあるよ」「着替えは、近所の〇〇で買えるよ」といった声かけや、観光客が求める情報の提供等、個々がそれぞれできる範囲で、助け合いに努めます。

第3章 観光危機への対策・対応

1. 平常時の減災対策 [Reduction]

観光危機には、地震のように発生自体を防ぐことができない事象も含まれますが、日頃から対策を講じることで、危機が発生した際に被害や影響を軽減することができます。ここでは、官民連携で取り組む対策を整理します。

(1) 観光危機の知識や基本行動の周知・啓発

本部町・観光関連事業者は連携して、大規模地震・津波や風水害、人為的な事故・災害が起こりうること等の知識や、危機ごとに身を守る基本的な行動を観光客に啓発し、観光関連事業者もその前提となる知識学習を行います。

[対策]

- ☐ 専門家講演会・訓練等による観光危機管理の知識学習
- ☐ 観光危機対応訓練の実施
- ☐ 観光客の入域時の利用を想定した情報発信
 - 多言語やピクトグラムを用いた安全カード（観光施設や飲食店等での配布）
 - ポスター（観光施設や飲食店等での掲示）
 - 映像（宿泊施設のテレビ、上陸前の船舶での上映）
- ☐ 安全カード、ポスター、映像を用いた観光客への説明（例えば、宿泊施設チェックイン時に周辺の津波避難場所の説明実施、観光施設入場時の非常口場所説明、バス車内でのポスター掲示、船舶上陸前のアナウンス、レンタカー貸出時の注意喚起等）
- ☐ 観光客への防災・減災訓練ツアー

(2) 観光危機そのものの発生の抑止、被害の軽減のための安全対策の実施

本部町・観光関連事業者は連携して、観光危機時に被害や影響を軽減できるよう、対策に努めます。

[対策]

- ☐ 観光施設等の耐震化、案内放送のスピーカーや防災・防犯カメラの充実
- ☐ 地震等で崩壊の恐れのある施設や避難経路の壁やブロック塀の確認・修繕
- ☐ 観光関連事業者の中核機能（本社や運行指令事務所、車庫等）、観光施設のスタッフの事務所（防災センター等）の耐震化、高層階への設置
- ☐ 公共マナーの啓発ポスターの作成
- ☐ 駐車場事故を軽減するためのレーンごとのスペース拡大
- ☐ レンタカーへのドライブレコーダーの設置

(3) 避難誘導標識・海拔表示・危険箇所表示等の現場の施設整備

本部町・観光関連事業者は連携して、文化的背景や言語、知識・経験・常識の違い、身体・同伴者等の行動制約、性差等、観光客の多様性によらず、その場に居合わせる人々を守る観点で誰でもわかる現場標識等を多言語、ピクトグラムを用いてさらなる充実に努めます。

[対策]

- 観光防災案内地図の設置
 - 津波災害警戒区域（津波浸水想定区域）・土砂災害警戒区域・遊泳危険等の危険箇所の表示
 - 避難場所と避難経路標識の充実
 - 観光施設等内での危険事項の表示の改良（例えばプールや海水浴場での注意事項表示等の多言語、ピクトグラム化、バス車内でのハザードマップ掲示）
 - ドライバー向けの地図、旅行ガイドマップ等日常使いの観光客向けマップ、情報誌等への観光危機管理時の行動や危険箇所の表示
-

2. 危機対応への準備 [Readiness]

観光危機が発生した際には、観光客への避難誘導（観光関連事業者らも自ら避難）、観光客の帰宅支援等を行います。その手順や対策を予め検討する等、危機対応が円滑にできるための取組について、官民挙げて当面取り組むべきことを整理します。

(1) 観光危機管理に関する計画・マニュアルの作成

本部町・観光関連事業者は、本計画と整合した観光危機管理の対応・マニュアル等を策定し、不断の見直しを継続します。

[対策]

- 本部町地域防災計画、本部町国民保護計画等の町の関連計画において、観光客対策関係の修正、本計画との整合 [本部町]
- 関係機関の防災業務計画、国民保護業務計画等の危機対応計画における、観光客対策関係についての本計画との整合 [行政関係機関]
- 滞在観光客の安全確保や避難誘導、帰宅支援、施設の被害確認や復旧方法、事業再開の手順等についてまとめるとともに、危機対応マニュアルや事業継続計画の策定 [観光関連事業者・防災関係機関]

(2) 要支援観光客の安全確保体制の整備

本部町・観光関連事業者は連携して、文化的背景や言語、知識・経験・常識の違い、身体・同伴者等の行動制約、性差等、観光客の多様性によらず、その場に居合わせる人々を守る観点で体制、環境を整備に努めます。

[対策]

- 居場所がなく帰宅困難となった観光客に対して提供する、年齢、アレルギー、宗教等に配慮した備蓄食料の整備
- 緊急時における車両・船舶の燃料や非常電源の確保
- 外国語や手話等の通訳ボランティアの確保、活動環境整備
- 多言語やピクトグラムを用いた日頃から使用できる標識やサイン等の整備、マップやパンフレット等の作成
- 観光客の多様性に配慮した情報伝達ツールの整備
- 高齢者・障がい者・乳幼児連れ・妊婦等行動制約を伴う観光客や迅速な移動が難しい団体行動の観光客に対して、観光危機時に的確な判断・行動ができるための方策の検討（車両の使用、主に町民等の利用を想定して設置した緊急避難場所や福祉避難所等の利用可能性の検討）

(3) 情報伝達体制の整備

観光危機時に観光客に対しても避難指示や帰宅支援等の情報提供が確実にできるよう、**本部町・観光関連事業者**は連携して、情報伝達体制の整備に努めます。

[対策]

- 情報伝達システムの構築や緊急速報メール等による観光客向けの情報伝達（例えば、正しい情報を発信するWEBサイト、船舶運航見通し、稼働している宿泊施設の情報、救援物資の配布情報等）
- （仮称）本部町観光危機対策プラットフォームと観光関連事業者の間の情報伝達手段の整備（例えば、情報伝達システムの構築、担当者同士の携帯電話番号等の連絡網、防災行政無線やその他通信手段の事前の取り決めや配備等）
- 観光危機対応訓練にて、（仮称）本部町観光危機対応ユニット運営訓練の実施
- 無線LAN設置箇所のさらなる拡大
- 観光関係団体と観光関連事業者の日頃からのコミュニケーション、情報伝達手段の確認（例えば、情報伝達システムの構築、担当者同士の携帯電話番号等の連絡網）
- ホワイトボードや情報ディスプレイ（観光危機時の掲示板）の設置

(4) 観光危機管理に関連する訓練の実施

本計画を通じて構築する（仮称）本部町観光危機対策プラットフォーム・（仮称）本部町観光危機対応ユニットや観光危機管理に関連する**本部町・行政関係機関・観光関連事業者**は、観光危機対応訓練にて観光危機時を想定した訓練を実施し、対応の手順の習熟・確認のほか、関係者間の連携のあり方を検証し、状況に応じて改善を行います。

[対策]

- （仮称）本部町観光危機対応ユニットにおける情報伝達・共有の図上訓練、対策訓練
- 帰宅支援の優先順位等、観光危機管理の4Rの不断の見直し。これによる観光危機対応力の成長
- 避難所・避難場所への誘導、救援物資の配布等、現場での手順を確認・検証し、不足する対応資機材、誘導體制、予め決めておくべき手順等を再確認する実動訓練
- 観光関連団体が個々の観光関連事業者に連絡を取り、観光客の安否確認を行い、集約作業を行う訓練
- 観光施設等での観光危機発生時の観光客の安全確保、避難誘導、初期消火、応急救護等の初動対応訓練

3. 危機への対応 [Response]

観光危機管理を担う実施主体別に、取組の大枠と「本部町災害対策本部」や「(仮称)本部町観光危機対策プラットフォーム・(仮称)本部町観光危機対応ユニット」で連携すべきことを時点・段階別に示します。なお、危機への対応にあたっては、以下の視点を持って取り組みます。

■想定外を常に想定する

阪神淡路大震災や東日本大震災等の甚大災害の際には、想定を超えた災害が襲ってきました。自然災害だけでなく、すべての危機は常に想定を上回るものと考え対応します。本計画で示す想定は、現時点で考えられる想定であり、それは常に超えてくるものと考え行動します。個人や組織では、平常化バイアス※を理解し、常に楽観視せず冷静な対応を意識します。

※平常化バイアス：災害時に自身に明らかな危機が迫っているにも関わらず、その事象を平常時の延長線上と考え危機を過小評価し「自分は大丈夫」「まだ大丈夫」と思ってしまい逃げ遅れの原因となる認知特性

■自らの命をまず守る

被害をできるだけ少なくするためには、一人ひとりが自ら取り組む「自助」、観光関連団体や地域、身近にいる人同士が助け合って取り組む「共助」、国・県・本部町等が取り組む「公助」が重要です。

その中でも基本となるのは、自らの命は自らが守る意識を持ち、一人ひとりが自分の身の安全を守る「自助」です。特に危機が発生したときは、まず、自分が無事であることが最も重要です。自分が無事であることで、多くの人を救うことができます。

■危機対応職員の休息を義務づける

甚大災害や危機対応では、危機対応を行う職員及び社員に大きな身体的・心理的負荷がかかります。一方で、対応に当たる職員及び社員なくして危機対応、早期の復旧、復興はできません。常に長期化する危機対応において休息は不可欠であり、不眠不休の対応は、対応の劣化や遅れ、チームワークの乱れ、けが等につながることから、管理職を含めすべての危機に対応する職員・社員は休息をとることを義務とします。休息には睡眠のほか、リフレッシュに繋がる運動やカウンセラー等の心理的サポートも含まれます。そのため適切な人員配置、業務が一人に集中しないような業務負担の分散化、適切な人員増配等に努めます。

■観光客を含む「みんな」で危機を乗り越える

観光危機に対して、(仮称)本部町観光危機対策プラットフォーム・(仮称)本部町観光危機対応ユニットや観光関連団体が主体となって対応することとなりますが、危機時に十分な人員が確保できるとは限りません。また、観光客に理解して行動してもらうことも重要です。そのため、観光危機を乗り越えるために、必要に応じて、観光客に協力してもらうことも検討します。

(1) 『本部町』が対応すること

本部町は、原則、町民支援に注力しますが、観光客に対しては、指定避難所において、避難してきた観光客の情報を集約する窓口を設置し、（仮称）本部町観光危機対応ユニットと情報共有します。

① 「突然発生する」観光危機への対応

想定危機：地震・津波、緊急避難を要する観光危機（感染症・テロ等）

命を守る緊急避難段階

└ 職員の安全確保

- 危機から身を守る行動を行う。

└ 避難指示等の発令避難誘導

- 「避難指示等判断・伝達マニュアル」に沿い、避難指示等を発令。発信可能な方法で周知、実行する。
- 民間事業者協定に基づく行動を行う。

└ 庁舎等の安全確認

- 庁舎等の安全確認、使用可否を確認する。

└ 災害対策本部の設置、（仮称）本部町観光危機対応ユニットへの連絡情報担当職員の派遣

- 「本部町地域防災計画」に沿い、本部町災害対策本部を設置し、災害応急対策を実施する。
- 配備体制に沿い、職員は本部町に参集するが、地震発生時の居場所での安全行動（沿岸部からの避難、倒壊家屋等での救助等）を優先する。
- （仮称）本部町観光危機対応ユニットへ予め決めておいた**連絡情報担当職員**を派遣（担当職員を派遣できない場合は代理を派遣）

└ 被害情報等の収集

- 町自らのほか、消防等の関係機関、（仮称）本部町観光危機対応ユニット（連絡情報担当職員）を通じて対応状況、被害状況等、特に空港・港湾・道路・交通の情報を収集し、当面の対応方針を検討する。

警報等解除・安否を確認する段階

└ 避難所等の開設

- 避難所を開設する。観光客についても同様の避難所へ避難誘導する。なお、感染症の場合は、感染防止策を講じて感染拡大に注意する。

└ （仮称）本部町観光危機対応ユニットと情報の共有

- （仮称）本部町観光危機対応ユニットに派遣している連絡情報担当職員とお互いの情報を共有する。

└ 避難観光客への支援

- 避難所・避難場所において、生活環境整備や救援物資供給、応急救護・健康確認、生活相談

等を行う窓口を設置し、観光客の支援を行う。この窓口にて、観光客の安否や今後の行動予定等を把握する。

- 各避難所・避難場所の収容力を超過した観光客の新たな滞在場所の確保・調整を行う。
 - ・協定を締結した民間事業者への支援要請
 - ・宿泊事業者への受け入れ要請
- 情報等を（仮称）本部町観光危機対応ユニットに共有する。

㊦ 観光客の支援の当面の方針の検討

- （仮称）本部町観光危機対応ユニットにおいて協議した観光客の支援の当面の方針を、連絡情報担当職員を通じて情報共有する。
 - ・早期の帰宅支援、当面の滞在支援のいずれか
 - ・観光の再開の方針等

㊦ 情報発信

- 被害状況や無事に関する情報を、ホームページ等を通じて発信する。

㊦ 今後の観光客支援の下準備

- 観光客に今後必要な支援を検討し、（仮称）本部町観光危機対応ユニットにて、以下の調整を開始する。その際、各避難所・避難場所、本部町も協力する。
 - ・毛布や衛生用品等の物資のさらなる対応
 - ・外国語通訳等支援者の追加
 - ・帰宅に向けた移動手段の確保や運用方法の検討（例えばバス、待機場所、便数等）
 - ・船舶避難希望者の受付・調整

帰宅支援段階

㊦ 町内の移動手段の確保・提供

- （仮称）本部町観光危機対応ユニットに、各避難所・避難場所に滞在している移動手段を持たない観光客の移動のためのバス等の手配を指示する。
- （仮称）本部町観光危機対応ユニットにて予め定めた優先順を基準に、集約した観光客の移動を支援する。

② 「発生が予見できる」観光危機への対応

想定危機：台風・大雨・高潮・洪水、その他事前対応が可能な危機

台風を想定して記載しているが、そのほかの危機への対応は、その危機に置き換えて行動する。

台風接近の可能性（台風接近3日前頃）の段階

～災害への心構えを高める～

※気象台より台風に関する気象情報等、または、早期注意情報 [中]・[高] の発表

㊦ 台風接近情報の周知

- 沖縄地方気象台（以下「気象台」という）が発表した「台風の発生、今後の発達・接近のおそれ」等の台風情報を、町民・観光関連事業者や今後入域する予定の観光客等に注意喚起する。

㊦ 被害の未然防止

- ❑ 消防本部、消防団は、脆弱な家屋等の所有者・使用者に対し、屋根の飛散防止、窓ガラスの強化等の指導を行う。

㊦ 今後の対応準備

- ❑ 台風接近による災害対応に備えた食糧等の確保、着替えの準備、携帯電話の充電等を行う。
- ❑ 今後の災害対応に専念できるよう、本部町での被害の未然防止、連絡方法等の再確認を行う。

台風接近の3日前～1日前の段階

～災害リスクの再確認・自らの安全確保を確認～

※気象台より強風注意報等や台風に関する気象情報等の発表

㊦ 配備体制の格上げ・職員の参集

- ❑ 本部町地域防災計画に沿い、配備体制を取り、雨量、風速、沿岸部の潮位等の確認等、警戒対策を実施する。
- ❑ 今後警報級への切り替えが見込まれる場合に備えて、交通機関の停止、避難所の開設準備、避難指示の発令の可能性、夜間を迎える場合の注意事項等を確認する。
- ❑ (仮称)本部町観光危機対応ユニットへ予め決めておいた**連絡情報担当職員**を派遣(担当職員を派遣できない場合は代理を派遣)

㊦ 観光客への安全確保の要請

- ❑ **連絡情報担当職員**を通じて(仮称)本部町観光危機対応ユニットに台風情報を連絡する。
 - ・観光関連事業者に対して安全な場所の確認、観光客への対応方法等の再確認
 - ・観光客への注意喚起
 - ・新たな入域観光客に対する一時的な訪問延期の周知を要請する。

台風による風雨が強まる段階

～普段の行動を見合わせ、避難の準備を始め、暴風が吹き荒れる前に避難を促す～

※気象台より暴風警報等や台風に関する気象情報の発表

㊦ 本部町災害警戒本部の設置

- ❑ 本部町地域防災計画に沿い、本部町災害警戒本部を設置し、雨量、風速、沿岸部の潮位等の確認等の継続のほか、要配慮者施設、観光施設への連絡を行い、安全確保を指示する。
- ❑ 高齢者等避難の発令を検討する。
- ❑ 消防、消防団は巡回活動を行い、屋外にいる町民・観光客等に安全確保を指示する。
- ❑ 要配慮者の避難を支援する。

㊦ 避難所・避難場所の開設

- ❑ 町民向けに避難所を開設するが、観光客の受け入れも行う。

㊦ 観光客への安全確保の要請(強化)

- ❑ **連絡情報担当職員**を通じて、(仮称)本部町観光危機対応ユニットに台風情報を連絡し、以下を要請する。

- ・観光関連事業者に対して避難誘導の準備
- ・観光客への自らの安全確保の指示（屋内からの外出自粛の依頼）
- ・新たな入域観光客に対する訪問延期の要請の周知

台風が最接近し、暴風雨が続く段階

～危険な場所から全員避難を済ませておく～

※気象台より土砂災害警戒情報、高潮警報等の発表

㊦ 本部町災害対策本部の設置

- 本部町地域防災計画に沿い、本部町災害対策本部を設置し、雨量、風速、沿岸部の潮位等の確認等の継続のほか、避難所・避難場所の開設等を行う。

㊦ 観光客への安全確保の要請（さらなる強化）

- 連絡情報担当職員を通じて、（仮称）本部町観光危機対応ユニットに台風情報を連絡し、以下を要請する。
 - ・観光関連事業者、観光客の安全確保の指示（屋外への外出自粛の依頼）
 - ・連絡手段の維持

高潮浸水、河川氾濫、土砂災害等の被害が発生する段階

～何らかの災害がすでに発生している可能性が極めて高く、命の危険が迫っているため直ちに身の安全を確保～

※気象台より大雨特別警報の発表

㊦ 本部町災害対策本部の活動

- 本部町地域防災計画に沿い、本部町災害対策本部を設置し、雨量、風速、沿岸部の潮位等の確認等の継続のほか、避難所の開設等も継続する。

㊦ 観光客への安全確保の要請（継続）

- 連絡情報担当職員を通じて、（仮称）本部町観光危機対応ユニットに台風情報を連絡し、以下を要請する。
 - ・観光関連事業者、観光客の安全確保の指示（屋外への外出自粛の依頼）
 - ・連絡手段の維持を要請する。

警報等解除後の段階

※風雨は収まったが、被害が広範囲に発生している段階

㊦ （仮称）本部町観光危機対応ユニットとの連携

- 本部町災害対策本部が収集した被害情報において、死者や行方不明者が含まれていた場合、観光施設や観光関連事業者が立地する地域や観光客がよく利用する道路の被害、交通施設の被害が含まれていた場合には、観光客の安否確認や帰宅支援、その後の風評被害、観光業の再開に支障が生じる可能性がある。これに対応するため、（仮称）本部町観光危機対応ユニットに連絡情報担当職員を引き続き派遣し、本部町とともに対応を検討する。

③ 観光の質の著しい低下がもたらす危機への対応

- 観光客による文化財や地域資源等への汚損・破損を認知した場合は、町関係部署へ情報共有するとともに、管轄の警察に通報する。

④ その他の観光危機

- 本計画で具体的記載のないその他の観光危機への対応については、基本的に（仮称）本部町観光危機対策プラットフォームで協議する。

(2) 『(仮称) 本部町観光危機対策プラットフォーム』の対応方針

(仮称) 本部町観光危機対策プラットフォームは、平常時において観光危機対応力を高める活動を行い、危機発生時は、(仮称) 本部町観光危機対応ユニットを組成し、情報収集と発信、観光客への支援等について主体的に行います。

① 「突然発生する」観光危機への対応

想定危機：地震・津波、緊急避難を要する観光危機（感染症・テロ等）

命を守る緊急避難段階

└ 構成員の安全確保

- 危機から身を守る行動をとる。

└ (仮称) 本部町観光危機対応ユニットの設置、構成員の参集

- 危機がいったん収まって周囲の安全が確保できた後、(仮称) 本部町観光危機対応ユニットの構成員（担当者を派遣できない場合は代理を派遣）は、予め決めておいた場所に参集する。

└ 被害情報等の収集

- 本部町や観光関連事業者から、対応状況、被害状況等、特に空港・港湾・道路・交通の情報を収集し、当面の対応方針を検討する。

警報等解除・安否を確認する段階

└ 一時避難スペースの開設

- 行き場を失った観光客のために、予め決めている場所に一時避難スペースを開設する。なお、感染症の場合は、感染防止策を講じて感染拡大に注意する。

└ 本部町と情報の共有

- 本部町から派遣されている連絡情報担当職員を通じて情報を共有する。

└ 避難観光客への支援

- 避難所・避難場所の情報を本部町から得て、観光客の支援を行う。
- 宿泊事業者と連携し、各避難所・避難場所の収容力を超過した観光客の新たな滞在場所の確保・調整を行う。
 - ・協定を締結した民間事業者への支援要請
 - ・宿泊事業者への受け入れ依頼を町に要請

└ 観光客の支援の当面の方針の検討

- 観光客の支援の当面の方針を協議する。
 - ・早期の帰宅支援、当面の滞在支援のいずれか
 - ・観光の再開の方針等

└ 情報発信

- 被害状況や無事に関する情報を、ホームページ等を通じて発信する。

㊦ 今後の観光客支援の下準備

- 観光客に今後必要な支援を検討し、以下の調整を開始する。
 - ・毛布や衛生用品等の物資の確保
 - ・外国語通訳等支援者の追加
 - ・帰宅に向けた移動手段の確保や運用方法の検討（例えばバス、待機場所、便数等）
 - ・船舶避難希望者の受付・調整

帰宅支援段階

㊦ 移動手段の確保・提供

- （仮称）本部町観光危機対応ユニットは本部町と調整し、各避難所・避難場所に滞在している移動手段を持たない観光客の移動のためのバス等の手配を指示する。
- （仮称）本部町観光危機対応ユニットは本部町と調整し、予め定めた優先順を基準に、集約した観光客の移動を支援する。

②「発生が予見できる」観光危機への対応

想定危機：台風・大雨・高潮・洪水、その他事前対応が可能な危機

台風を想定して記載しているが、そのほかの危機への対応は、その危機に置き換えて行動する。

台風接近の可能性（台風接近3日前頃）の段階

～災害への心構えを高める～

※気象台より台風に関する気象情報等、または、早期注意情報[中]・[高]の発表

㊦ 台風接近情報の周知

- 気象台が発表した「台風の発生、今後の発達・接近のおそれ」等の台風情報を、観光関連事業者や今後入域する予定の観光客等に注意喚起する。

㊦ 被害の未然防止

- 観光施設等の屋根の飛散防止、窓ガラスの強化等、事前対策について注意喚起する。

㊦ 今後の対応準備

- 台風接近による災害対応に備えた食糧等の確保、着替えの準備、携帯電話の充電等を行う。
- 今後の災害対応に専念できるよう、自宅での被害の未然防止、家族との連絡方法等の再確認を行う。

台風接近の3日前～1日前の段階

～災害リスクの再確認・自らの安全確保を確認～

※気象台より強風注意報等や台風に関する気象情報等の発表

㊦（仮称）本部町観光危機対応ユニットの参集準備

- （仮称）本部町観光危機対応ユニットの体制準備を取り、雨量、風速、沿岸部の潮位等の確認等、情報収集する。
- 今後警報級への切り替えが見込まれる場合に備えて、交通機関の停止、一時避難スペースの

開設準備、夜間を迎える場合の注意事項等を確認する。

㊦ 観光客の安全確保

- 台風情報を得て、以下を実施する。
 - ・観光関連事業者に対して安全な場所の確認、観光客への対応方法等の再確認
 - ・観光客への注意喚起
 - ・新たな入域観光客に対し、一時的な訪問延期を周知

台風による風雨が強まる段階

～普段の行動を見合わせ、避難の準備を始め、暴風が吹き荒れる前に避難を促す～

※気象台より暴風警報等や台風に関する気象情報の発表

㊦ (仮称) 本部町観光危機対応ユニットの組成・運用

- (仮称) 本部町観光危機対応ユニットを組織する。
- 構成員は、対応ユニットが指示する場所に参集する。

㊦ 一時避難スペースの開設

- 行き場のない観光客を受け入れるための一時避難スペースを予め決めておいた場所に、町が開設する。
- 観光客の今後の行動について聞き取りを行い、行動別の方針を検討する。

㊦ 被害情報等の収集

- 本部町や観光関連事業者から、危機対応状況、被害状況等、特に空港・港湾・道路・交通の情報を収集し、当面の対応方針を検討する。

㊦ 観光客の安全確保の要請(強化)

- 台風情報を得て、以下を実施する。
 - ・観光関連事業者に対して避難誘導の準備
 - ・観光客への自らの安全確保の指示(屋内からの外出自粛の依頼)
 - ・新たな入域観光客に対し、一時的な訪問延期を周知

台風が最接近し、暴風雨が続く段階

～危険な場所から全員避難を済ませておく～

※気象台より土砂災害警戒情報、高潮警報等の発表

㊦ 一時避難スペースの運営

- 一時避難スペースの運営を継続する。
- 観光客の今後の行動について聞き取りを行い、行動別の方針を検討する。

㊦ 観光客の安全確保(さらなる強化)

- 台風情報を得て、以下を実施する。
 - ・観光関連事業者、観光客の安全確保の指示(屋外への外出自粛の依頼)
 - ・連絡手段の維持

高潮浸水、河川氾濫、土砂災害等の被害が発生する段階

～何らかの災害がすでに発生している可能性が極めて高く、命の危険が迫っているため直ちに身の安全を確保～

※気象台より大雨特別警報の発表

└ 一時避難スペースの運営

- 一時避難スペースの運営を継続する。
- 観光客の今後の行動について聞き取りを行い、行動別の方針を検討する。

└ 観光客への安全確保（継続）

- 台風情報を得て、以下を実施する。
 - ・観光関連事業者、観光客の安全確保の指示（屋外への外出自粛の依頼）
 - ・連絡手段の維持を要請する。

警報等解除後の段階

※風雨は収まったが、被害が広範囲に発生している段階

└ 一時避難スペースの運営

- 一時避難スペースの運営を継続する。
- 観光客の今後の行動について聞き取りを行い、行動別の方針を検討する。

└ 被害への対応

- 被害情報において、観光客の死者や行方不明者が含まれていた場合、観光施設や観光関連事業者が立地する地域や観光客がよく利用する道路の被害、交通施設の被害が含まれていた場合には、観光客の安否確認や帰宅支援、その後の風評被害、観光業の再開に支障が生じることを想定し、対応を検討する。

③ 観光の質の著しい低下がもたらす危機への対応

- 暴力団やいわゆる半グレ集団等の反社会的勢力やその関与のある店舗または観光関連事業者によって観光客が巻き込まれる事件や、地域住民とのトラブルが発生、または発生の予見がある際には、管轄の警察に通報し、観光客の安全確保に努める。
- 観光客による文化財や地域資源等への汚損・破損を認知した場合は、町関係部署へ情報共有するとともに、管轄の警察に通報する。
- 食中毒等が発生した場合、発生場所を特定し、観光関連団体や観光関連事業者、飲食店に情報共有する。

④ その他の観光危機

- 本計画で具体的記載のないその他の観光危機への対応については、（仮称）本部町観光危機対策プラットフォームで協議する。新たな観光危機の発生等、時代や状況に即した対応方針を示し、随時対応を充実させる。

(3) 『事業者団体』の対応方針

事業者団体（本部町観光協会・商工会）は、会員を通じて、観光客の安全確保や情報収集等を行います。以下は、事業者団体として取り組む行動を整理します。

なお、**本部町観光協会**は、（仮称）本部町観光危機対策プラットフォーム・（仮称）本部町観光危機対応ユニットの中心的役割を担い、原則、“(2)『（仮称）本部町観光危機対策プラットフォーム』が対応すること”を実行します。

① 「突然発生する」観光危機への対応

想定危機：地震・津波、緊急避難を要する観光危機（感染症・テロ等）

命を守る緊急避難段階

└ 職員の安全確保

- ☐ 危機から身を守る行動をとる。
- ☐ 大地震の場合は、津波警報等を待たずに、垂直避難または最寄りの避難所・避難場所に避難する。

└ （仮称）本部町観光危機対応ユニットへの派遣〔派遣担当者を決めている場合〕

- ☐ 危機がいったん収まって周囲の安全が確保できた後、（仮称）本部町観光危機対応ユニットの構成員のうち、予め派遣を決めておいた担当者は、対応ユニットが指示する場所に参集（担当者を派遣できない場合は代理）する。

警報等解除・安否を確認する段階

└ 通信機器の確認

- ☐ 津波が到達しなかった等、事務所が壊滅的な被害を免れた場合には事務所において、職員、本部町、会員事業者との情報伝達の可否を確認する。

└ 情報発信

- ☐ 被害状況や無事に関する情報を、ホームページ等を通じて発信する。

② 「発生が予見できる」観光危機への対応

想定危機：台風・大雨・高潮・洪水、その他事前対応が可能な危機

台風を想定して記載しているが、そのほかの危機への対応は、その危機に置き換えて行動する。

台風接近の可能性（台風接近3日前頃）の段階

～災害への心構えを高める～

※気象台より台風に関する気象情報等、または、早期注意情報〔中〕・〔高〕の発表

└ 台風接近情報の周知

- ☐ 気象台が発表した「台風の発生、今後の発達・接近のおそれ」等の台風情報を得て、会員事業者や今後入域する予定の観光客等に注意喚起する。

㊦ 被害の未然防止

- ❑ 職員と会員事業者に対して、屋根の飛散防止、窓ガラスの強化等、事前対策について注意喚起する。

㊦ 今後の対応準備

- ❑ 台風接近による災害対応に備えた食糧等の確保、着替えの準備、携帯電話の充電等を行う。

台風接近の3日前～1日前の段階

～災害リスクの再確認・自らの安全確保を確認～

※気象台より強風注意報等や台風に関する気象情報等の発表

㊦ 観光客の安全確保

- ❑ 気象台や本部町から台風情報を得て、以下を実施する。
 - ・職員と会員事業者に対して安全な場所の確認、観光客への対応方法等の再確認の要請
 - ・観光客への注意喚起
 - ・新たな入域観光客に対する一時的な訪問延期の周知を要請
 - ・職員や会員事業者との連絡で得られた情報を整理

㊦ 今後の情報収集業務の準備

- ❑ 今後の暴風等により交通機関の停止や観光施設で被害が発生する可能性を想定し、交通機関の運行状況や宿泊施設の稼働状況を確認できるよう準備を行う。

台風による風雨が強まる段階

～普段の行動を見合わせ、避難の準備を始め、暴風が吹き荒れる前に避難を促す～

※気象台より暴風警報等や台風に関する気象情報の発表

㊦ 事務所の閉鎖・避難

- ❑ 今後の暴風下での屋外避難行動を避けるため、事務所を閉鎖し、以降の業務をテレワークで実施する。
- ❑ 今後の高潮による浸水や土砂災害により事務所が使用できなくなる場合を想定し、非常持ち出し袋や重要資料・機材等を安全な場所へ移動させておく。

㊦ （仮称）本部町観光危機対応ユニットへの派遣〔派遣担当者を決めている場合〕

- ❑ 危機がいったん収まって周囲の安全が確保できた後、（仮称）本部町観光危機対応ユニットの構成員のうち、予め派遣を決めておいた担当者は、対応ユニットが指定した場所に参集（担当者を派遣できない場合は代理）する。

㊦ 観光客の安全確保の要請（強化）

- ❑ 本部町や（仮称）本部町観光危機対応ユニットから台風情報を得て、以下を実施する。
 - ・会員事業者に対して避難誘導の準備
 - ・観光客への自らの安全確保の指示（屋内からの外出自粛の依頼）
 - ・新たな入域観光客に対する訪問延期の要請の周知
- ❑ 対応状況を（仮称）本部町観光危機対応ユニットへ報告する。

└ 交通機関の運行状況、宿泊施設の稼働状況の情報収集

- 交通機関の運行状況と宿泊施設の稼働状況の情報を収集する。集約した情報を（仮称）本部町観光危機対応ユニットへ報告する。

台風が最接近し、暴風雨が続く段階

～危険な場所から全員避難を済ませておく～

※気象台より土砂災害警戒情報、高潮警報等の発表

└ 観光客の安全確保（さらなる強化）

- 本部町や（仮称）本部町観光危機対応ユニットから台風情報を得て、以下を実施する。
 - ・ 会員事業者、観光客の安全確保の指示（屋外への外出自粛の依頼）
 - ・ 連絡手段の維持
- 実施状況を（仮称）本部町観光危機対応ユニットへ報告する。

└ 交通機関の運行状況、宿泊施設の稼働状況の情報収集（継続）

- 交通機関の運行状況と宿泊施設の稼働状況の情報を収集する。集約した情報を（仮称）本部町観光危機対応ユニットへ報告する。

高潮浸水、河川氾濫、土砂災害等の被害が発生する段階

～何らかの災害がすでに発生している可能性が極めて高く、命の危険が迫っているため直ちに身の安全を確保～

※気象台より大雨特別警報の発表

└ 観光客の安全確保（継続）

- 本部町や（仮称）本部町観光危機対応ユニットから台風情報を得て、以下を実施する。
 - ・ 会員事業者、観光客の安全確保の指示（屋外への外出自粛の依頼）
 - ・ 連絡手段の維持
- 実施状況を（仮称）本部町観光危機対応ユニットへ報告する。

警報等解除後の段階

※風雨は収まったが、被害が広範囲に発生している段階

└ 観光客の被害状況の確認

- 観光客の被害状況を把握した場合、（仮称）本部町観光危機対応ユニットへ報告する。

└ 被害への対応

- 被害状況を踏まえ、復興や事業継続に向けた対応を検討する。

③ 観光の質の著しい低下がもたらす危機への対応

- 暴力団やいわゆる半グレ集団等の反社会的勢力やその関与のある店舗または観光関連事業者によって観光客が巻き込まれる事件や、地域住民とのトラブルが発生、または発生の予見がある際には、管轄の警察に通報し、観光客の安全確保に努める。
- 観光客による文化財や地域資源等への汚損・破損を認知した場合は、町関係部署へ情報共有すると

もに、管轄の警察に通報する。

- 食中毒等が発生した場合、発生場所を特定し、観光関連団体や観光関連事業者、飲食店に情報共有する。

④ その他の観光危機

- 本計画で具体的記載のないその他の観光危機への対応については、基本的に（仮称）本部町観光危機対策プラットフォームで協議する。

(4) 『宿泊事業者』の対応方針

宿泊事業者（民泊含む）は、宿泊客や宿泊予定観光客、その他観光客の支援を行います。

以下は、宿泊事業者として取り組む対応方針を示します。具体的な行動内容は、宿泊事業者が作成する観光危機管理マニュアルに基づいて取り組むこととなります。

① 「突然発生する」観光危機への対応

想定危機：地震・津波、緊急避難を要する観光危機（感染症・テロ等）

命を守る緊急避難段階

└ 社員・館内宿泊客の安全確保

□ 危機から身を守る行動を指示する。

└ 館内宿泊客の安全確認

□ 館内宿泊客の安全を確認する。

└ 施設の安全確認

□ 危機による被害の有無を確認し、引き続き宿泊対応が可能か、避難者の受け入れが可能かを判断する。

└ 避難の呼びかけ・避難誘導の実施（宿泊施設に滞在できない被害の場合）

□ 館内宿泊客に、近隣の高台や避難所・避難場所等、安全な避難先や避難経路を周知する。

□ 宿泊者名簿を携行し、早急に避難を実施する。

□ 館内宿泊者のうち、個人での避難が困難な方（高齢者、障がい者、負傷者等）への避難支援を実施

□ 外出している宿泊者に対して、施設の状況と避難先を連絡する。

└ 施設内避難

□ 館内宿泊客は、原則、施設内にとどまってもらう。ただし、低層階で浸水する可能性がある部屋は、上層階への避難を促す。

└ （仮称）本部町観光危機対応ユニットへの派遣〔派遣担当者を決めている場合〕

□ 危機がいったん収まって周囲の安全が確保できた後、（仮称）本部町観光危機対応ユニットの構成員のうち、予め派遣を決めておいた担当者は、対応ユニットが指定した場所に参集（担当者を派遣できない場合は代理）する。

警報等解除・安否を確認する段階

└ 社員の安否確認

□ 社員及び従業員の家族の安否確認を行う。

└ 宿泊客の安否確認

□ 宿泊者名簿をもとに、宿泊客の避難状況及び安否確認を実施する。

㊦ 施設の安全確認

- ❑ 地震・津波による建物の被害状況を確認
- ❑ 建物の被害状況のほか、電気・水道等のインフラの状況を確認

㊦ (仮称)本部町観光危機対応ユニットへの報告

- ❑ 施設や宿泊客の状況について、(仮称)本部町観光危機対応ユニットに報告する。

㊦ 宿泊客及び帰宅困難者の受け入れ

- ❑ 施設の状況を確認後、施設の利用が可能であれば、(仮称)本部町観光危機対応ユニットへ受け入れ体制を報告する。
- ❑ 余剰客室等の状況に応じ、(仮称)本部町観光危機対応ユニットと協議・調整の上、帰宅困難者を宿泊客として受け入れを実施

㊦ 施設内空間の一時的な提供

- ❑ 施設が利用可能である場合、ロビー等を開放し、一時的に避難者等の受け入れを実施

㊦ 体調不良者への対応

- ❑ 体調不良者や負傷者等を一時的に受け入れ、応急対応等を実施する。

帰宅支援段階

㊦ 被災状況等の確認・情報提供

- ❑ (仮称)本部町観光危機対応ユニットが集約している情報を用いて、宿泊客及び避難者に対して情報提供を行う。
 - ・ 町内・県内の被災状況
 - ・ 那覇空港、船舶、バス等各種交通機関の運航・運行状況

②「発生が予見できる」観光危機への対応

想定危機：台風・大雨・高潮・洪水、その他事前対応が可能な危機

台風を想定して記載しているが、そのほかの危機への対応は、その危機に置き換えて行動する。

台風接近の可能性（台風接近3日前頃）の段階

～災害への心構えを高める～

※気象台より台風に関する気象情報等、または、早期注意情報 [中]・[高] の発表

㊦ 台風情報の収集・提供

- ❑ 宿泊客等からの問い合わせに対応できるよう、様々なホームページを閲覧し情報収集しておく。
- ❑ 台風進路図をロビーに掲示し、今後の台風の動きを受けた旅程への注意喚起を行う。

㊦ 災害時対応資機材の動作確認

- ❑ 台風接近による災害対応に備え、非常発電機等の動作確認を行う。

㊦ 備品・食料・飲料水の確保

- 今後の台風接近によりサービスが途絶しないよう、リネンや食料・飲料水等を十分に確保する。

㊦ キャンセル等の予約管理

- 気象台が発表した「台風の発生、今後の発達・接近のおそれ」等の台風情報を踏まえ、予約変更に対応する。また、今後の危機による帰宅困難者に対して提供できる部屋情報を整理しておく。

台風接近の3日前～1日前の段階

～災害リスクの再確認・自らの安全確保を確認～

※気象台より強風注意報等や台風に関する気象情報等の発表

㊦ 宿泊客の安全確保

- 台風情報を自ら気象台から収集するほか、本部町等からの情報を得て、以下の対応を行う
 - ・観光客への注意喚起（渡航延期や渡航繰り上げ、本部町での延泊、帰宅手段の予約変更の推奨）
 - ・外出の抑制を依頼する。

㊦ 宿泊客・旅行会社等への情報提供

- 台風情報を自ら積極的に収集し、宿泊客、予約客、旅行会社からの問い合わせにできるだけ正確な対応を行う。

㊦ 宿泊客の受け入れ方法の変更

- 予約受付方法を通常体制から変更し、宿泊者の延泊・戻り泊の受け入れを優先する。
- 今後の宿泊予約客のキャンセルが発生していることを想定し、予約が重複しないよう注意する。

㊦ 社員・従業員の配置調整

- 今後の暴風等により社員が出勤できない事態や、宿泊客からの問い合わせが増加する事態、避難誘導を必要とする事態等を想定し、社員・従業員の出勤調整を行う。

台風による風雨が強まる段階

～普段の行動を見合わせ、避難の準備を始め、暴風が吹き荒れる前に避難を促す～

※気象台より暴風警報等や台風に関する気象情報の発表

㊦ （仮称）本部町観光危機対応ユニットへの派遣〔派遣担当者を決めている場合〕

危機がいったん収まって周囲の安全が確保できた後、（仮称）本部町観光危機対応ユニットの構成員のうち、予め派遣を決めておいた担当者は、対応ユニットが指定した場所に参集（担当者を派遣できない場合は代理）する。

㊦ 宿泊客への安全確保（強化）

- 台風情報を自ら積極的に収集するほか、（仮称）本部町観光危機対応ユニット等からの情報を受け、宿泊客へ外出の自粛を要請する。
- 高潮浸水想定区域、土砂災害警戒区域内の場合、宿泊客を施設内の高層階、崖から離れた場

所へ誘導する。

└ 観光客の緊急収容

- 危機により予定している宿泊先にたどり着けない、または、宿を確保していない観光客に対して、緊急的に収容できるか検討し、可能な場合は収容する。

台風が最接近し、暴風雨が続く段階

～危険な場所から全員避難を済ませておく～

※気象台より土砂災害警戒情報、高潮警報等の発表

└ 宿泊客への安全確保（継続）

- 台風情報を自ら積極的に収集するほか、（仮称）本部町観光危機対応ユニット等からの情報を受け、宿泊客へ外出の自粛を要請する。
- 高潮浸水想定区域、土砂災害警戒区域内の場合、宿泊客を施設内の高層階、崖から離れた場所へ誘導する。

└ 観光客の緊急収容

- 危機により予定している宿泊先にたどり着けない、または、宿を確保していない観光客に対して、緊急的に収容できるか検討し、可能な場合は収容する。

高潮浸水、河川氾濫、土砂災害等の被害が発生する段階

～何らかの災害がすでに発生している可能性が極めて高く、命の危険が迫っているため直ちに身の安全を確保～

※気象台より大雨特別警報の発表

└ 宿泊客への安全確保（継続）

- 台風情報を自ら積極的に収集するほか、（仮称）本部町観光危機対応ユニット等からの情報を受け、宿泊客へ外出の自粛を要請する。
- 高潮浸水想定区域、土砂災害警戒区域内の場合、宿泊客を施設内の高層階、崖から離れた場所へ誘導する。

└ 観光客の緊急収容

- 危機により予定している宿泊先にたどり着けない、または、宿を確保していない観光客に対して、緊急的に収容できるか検討し、可能な場合は収容する。

警報等解除後の段階

※風雨は収まったが、被害が広範囲に発生している段階

└ 被害状況の確認

- 建物や宿泊客の被害状況を確認し、（仮称）本部町観光危機対応ユニットへ報告する。

└ 被害への対応

- 被害状況を踏まえ、復興や事業継続に向けた対応を検討する。

㊦ 観光客の緊急収容

- 危機により予定している宿泊先にたどり着けない、または、宿を確保していない観光客に対して、緊急的に宿泊施設に収容できるか検討し、可能な場合は収容する。

③ その他の観光危機

- 本計画で具体的記載のないその他の観光危機への対応については、基本的に（仮称）本部町観光危機対策プラットフォームで協議する。

(5) 『交通事業者』の対応方針

交通事業者（バス・タクシー・船舶）は、乗客の安全確保と観光客の移動支援を行います。

以下は、交通事業者として取り組む対応方針を示します。具体的な行動内容は、交通事業者が作成する観光危機管理マニュアルに基づいて取り組むこととなります。

① 「突然発生する」観光危機への対応

想定危機：地震・津波、緊急避難を要する観光危機（感染症・テロ等）

命を守る緊急避難段階

└ 社員・乗客の安全確保

□ 危機から身を守る行動を指示する。

└ 社員・従業員の安全確認

□ 社内外の社員・従業員の安否確認を実施する。

└ 避難の実施

□ 運行中のバス・タクシーは、原則、路肩に停車させ、近隣の高台等、安全な避難先へ乗客を誘導する。ただし、海岸付近を運行中のバス・タクシーで、徒歩での避難が間に合わないと思われる場合には、運行可能な地点まで運行し、その後徒歩に切り替えて避難を行う。

□ 本部港のターミナル内の滞在者を近隣の避難所・避難場所や高所へ避難誘導する。

└ 施設の安全確認

□ 危機による施設の被害の有無を確認し、引き続き利用できるか判断する。

□ 施設状況を本部町と（仮称）本部町観光危機対応ユニットへ報告する。

└ （仮称）本部町観光危機対応ユニットへの派遣〔派遣担当者を決めている場合〕

□ 危機がいったん収まって周囲の安全が確保できた後、（仮称）本部町観光危機対応ユニットの構成員のうち、予め派遣を決めておいた担当者は、対応ユニットが指定した場所に参集（担当者を派遣できない場合は代理）する。

警報等解除・安否を確認する段階

└ 状況・被害の確認

□ 社員・従業員、乗客、車両、船舶、通信、道路状況を確認する。

□ 状況に応じて、避難所・避難場所への誘導、救助の要請を行う。

└ （仮称）本部町観光危機対応ユニットへの報告

□ （仮称）本部町観光危機対応ユニットとの連絡体制を確立する。

□ （仮称）本部町観光危機対応ユニットが収集した情報を自社内に伝達する。

□ 自社での対応状況を（仮称）本部町観光危機対応ユニットへ情報提供する。

㊦ 運行・運航状況の情報発信

- 運行・運航状況、今後の再開の見通し等を、(仮称)本部町観光危機対応ユニットへ情報提供するとともに、ホームページ等を通じて発信する。なお、インターネット等が活用できない場合は、紙や音声等を利用して情報を発信する。

帰宅支援段階

㊦ 燃料の確保

- 帰宅困難者を輸送するために必要となる燃料を確保する。

㊦ 運行・運航状況の情報発信

- 運行・運航状況、今後の再開の見通し等を、(仮称)本部町観光危機対応ユニットへ情報提供するとともに、ホームページ等を通じて発信する。なお、インターネット等が活用できない場合は、紙や音声等を利用して情報を発信する。
- (仮称)本部町観光危機対応ユニットが収集している情報を用いて、乗客からの問い合わせに対して、以下の情報提供を行う。
 - ・本部町内の交通機関、那覇空港の運行状況の情報
 - ・当面の滞在のための宿泊施設、避難所・避難場所の情報

㊦ 移動手段の確保・提供

- 各避難所に滞在している観光客の帰宅移動のために貸切バス・タクシーを運行する。
- 自社での対応状況を(仮称)本部町観光危機対応ユニットへ情報提供する。

②「発生が予見できる」観光危機への対応

想定危機：台風・大雨・高潮・洪水、その他事前対応が可能な危機

台風を想定して記載しているが、そのほかの危機への対応は、その危機に置き換えて行動する。

台風接近の可能性(台風接近3日前頃)の段階

～災害への心構えを高める～

※気象台より台風に関する気象情報等、または、早期注意情報[中]・[高]の発表

㊦ 台風情報の提供

- 気象台が発表した「台風の発生、今後の発達・接近のおそれ」等の台風情報を、バス・本部港のターミナルにて台風情報を掲出し、乗客へ注意喚起を行う。

㊦ 事業者の対策の開始

- 台風接近による今後の運休の可能性、被害の発生等を想定し、職場やターミナルの窓ガラス、資機材、備蓄、燃料等の確認を行う。
- 台風接近期間中の貸切バスやタクシー運行については、利用者に連絡し、運休基準を説明し、予定の変更を促す。
- 船舶の寄港に際して安全対策を確認する。

台風接近の3日前～1日前の段階

～災害リスクの再確認・自らの安全確保を確認～

※気象台より強風注意報等や台風に関する気象情報等の発表

└ 台風情報の提供（継続）

- 台風情報を自ら気象台から収集し、乗客への注意喚起（警報発表時の運休）や観光客への対策の提案（町内での延泊、帰宅手段の予約変更の推奨）を実施する。

└ 運休時の準備

- 今後の警報級への切り替えによる運休の手続きの確認、バス・タクシー・船舶の運行の予定変更の確認、運転手・操舵手等の確保（運休時の安全な帰宅方法、再開時の参集方法の確認）、使用しないバス車両や船舶の安全対策を行う。

台風による風雨が強まる段階

～普段の行動を見合わせ、避難の準備を始め、暴風が吹き荒れる前に避難を促す～

※気象台より暴風警報等や台風に関する気象情報の発表

└ （仮称）本部町観光危機対応ユニットへの派遣〔派遣担当者を決めている場合〕

危機がいったん収まって周囲の安全が確保できた後、（仮称）本部町観光危機対応ユニットの構成員のうち、予め派遣を決めておいた担当者は、対応ユニットが指定した場所に参集（担当者を派遣できない場合は代理）する。

└ 台風情報の提供（継続）

- 台風情報を自ら気象台から収集するほか、（仮称）本部町観光危機対応ユニット等からの情報を受け、乗客への注意喚起（警報発表時の運休）や観光客への対策の提案（町内での延泊、帰宅手段の予約変更の推奨）を実施する。
- 乗客からの問い合わせに対応する（運休状況等）。

└ 運休の決定

- バス・タクシー・船舶の運休を決定する。
- 実施状況を（仮称）本部町観光危機対応ユニットへ報告する。
- 運行・運航の再開は警報等の解除後、車両・船舶や運転手・操舵手等の確保、道路の被害がないことの確認後とする。

台風が最接近し、暴風雨が続く段階

～危険な場所から全員避難を済ませておく～

※気象台より土砂災害警戒情報、高潮警報等の発表

└ 台風情報の提供（継続）

- 台風情報を自ら気象台から収集するほか、（仮称）本部町観光危機対応ユニット等からの情報を受け、乗客への注意喚起（警報発表時の運休）や観光客への対策の提案（町内での延泊、帰宅手段の予約変更の推奨）を実施する。
- 乗客からの問い合わせに対応する（運休状況等）。

└ 運休（継続）

- バス・タクシー・船舶の運休を継続する。
- 実施状況を（仮称）本部町観光危機対応ユニットへ報告する。
- 運行・運航の再開は警報等の解除後、車両・船舶や運転手・操舵手等の確保、道路の被害がないことの確認後とする。

高潮浸水、河川氾濫、土砂災害等の被害が発生する段階

～何らかの災害がすでに発生している可能性が極めて高く、命の危険が迫っているため直ちに身の安全を確保～

※気象台より大雨特別警報の発表

└ 台風情報の提供（継続）

- 台風情報を自ら気象台から収集するほか、（仮称）本部町観光危機対応ユニット等からの情報を受け、乗客への注意喚起（警報発表時の運休）や観光客への対策の提案（町内での延泊、帰宅手段の予約変更の推奨）を実施する。
- 乗客からの問い合わせに対応する（運休状況等）。

└ 運休（継続）

- バス・タクシー・船舶の運休を継続する。
- 実施状況を（仮称）本部町観光危機対応ユニットへ報告する。
- 運行・運航の再開は警報等の解除後、車両・船舶や運転手・操舵手等の確保、道路の被害がないことの確認後とする。

警報等解除後の段階

※風雨は収まったが、被害が広範囲に発生している段階

└ 被害状況の確認

- 乗客（観光客）や施設の被害状況を確認し、（仮称）本部町観光危機対応ユニットへ報告する。

└ 被害への対応

- 被害状況を踏まえ、復興や事業継続に向けた対応を検討する。

③ その他の観光危機

- 本計画で具体的記載のないその他の観光危機への対応については、基本的に（仮称）本部町観光危機対策プラットフォームで協議する。

(6) 『その他観光関連事業者』の対応方針

(3) ～ (5) 以外の観光関連事業者（例えば飲食店や観光施設管理者等）は、観光危機管理マニュアルを作成し、（仮称）本部町観光危機対策プラットフォームに協力します。

以下は、観光関連事業者として取り組む対応方針を示します。具体的な行動内容は、観光関連事業者が作成する観光危機管理マニュアルに基づいて取り組むこととなります。

① 「突然発生する」観光危機への対応

想定危機：地震・津波、緊急避難を要する観光危機（感染症・テロ等）

命を守る緊急避難段階

↳ 従業員と顧客の安全確保

- 危機から身を守る行動を指示する。

↳ 施設の安全確認

- 危機による被害の有無を確認し、引き続き滞在可能か判断する。

↳ 避難の呼びかけ・避難誘導の実施（施設に滞在できない被害の場合）

- 責任者は、従業員や顧客に、近隣の高台や避難所・避難場所等、安全な避難先や避難経路を周知し、避難を指示する。
- 個人での避難が困難な方（高齢者、障がい者、負傷者等）への避難支援を実施

↳ 施設内避難

- 原則、施設内にとどまってもらう。ただし、低層階で浸水する可能性がある場合は、上層階または避難所・避難場所への避難を促す。

↳ （仮称）本部町観光危機対応ユニットへの派遣〔派遣担当者を決めている場合〕

- 危機がいったん収まって周囲の安全が確保できた後、（仮称）本部町観光危機対応ユニットの構成員のうち、予め派遣を決めておいた担当者は、対応ユニットが指定した場所に参集（担当者を派遣できない場合は代理）する。

警報等解除・安否を確認する段階

↳ 従業員・顧客の安否確認

- 従業員の家族の安否確認を行う。
- 連絡手段を失っている顧客に対してサポートする。

↳ 施設の安全確認

- 地震・津波による建物の被害状況を確認
- 建物の被害状況のほか、電気・水道等のインフラの状況を確認

↳ 避難者または帰宅困難者の受け入れ

- 施設が利用可能である場合、ロビーや会議室等を開放し、一時的に避難者等の受け入れを実施する。

- 帰宅困難者の受け入れが可能な場合は、(仮称)本部町観光危機対応ユニットへ受け入れ体制を報告する。
- (仮称)本部町観光危機対応ユニットと協議・調整の上、帰宅困難者を宿泊客として受け入れを実施する。

└ 体調不良者への対応

- 可能な場合は、体調不良者や負傷者等を一時的に受け入れ、応急対応等を実施する。

帰宅支援段階

└ 被災状況等の確認、情報提供

- (仮称)本部町観光危機対応ユニットが集約している情報を用いて、顧客に対して情報提供を行う。
 - ・ 町内・県外の被災状況
 - ・ 那覇空港、船舶、バス等各種交通機関の運航・運行状況

②「発生が予見できる」観光危機への対応

想定危機：台風・大雨・高潮・洪水、その他事前対応が可能な危機

台風を想定して記載しているが、そのほかの危機への対応は、その危機に置き換えて行動する。

台風接近の可能性(台風接近3日前頃)の段階

～災害への心構えを高める～

※気象台より台風に関する気象情報等、または、早期注意情報[中]・[高]の発表

└ 台風情報の提供

- 従業員や顧客からの問い合わせに対応できるよう、様々なホームページを閲覧し情報収集しておく。
- 台風進路図を掲示し、今後の台風の動きを受けた旅程への注意喚起を行う。

└ 災害時対応資機材の動作確認

- 台風接近による災害対応に備え、非常発電機等の動作確認を行う。

└ 備品・食料・飲料水の確保

- 今後の台風接近によりサービスが途絶しないよう、食料・飲料水等を十分に確保する。

└ キャンセル等の予約管理

- 気象台が発表した「台風の発生、今後の発達・接近のおそれ」等の台風情報を受け、予約変更に対応する。

台風接近の3日前～1日前の段階

～災害リスクの再確認・自らの安全確保を確認～

※気象台より強風注意報等や台風に関する気象情報等の発表

└ 顧客の安全確保

- 台風情報を自ら気象台から収集するほか、本部町等からの情報を受け、以下の対応を行う。

- ・観光客への注意喚起（渡航延期や渡航繰り上げ、本部町での延泊、帰宅手段の予約変更の推奨）
- ・外出の抑制を依頼する。

㊦ 旅行会社等への情報提供

- 台風情報を自ら気象台から収集するほか、本部町等から台風情報を受け、予約客、旅行会社からの問い合わせにできるだけ正確な対応を行う。

㊦ 従業員の配置調整

- 今後の暴風等により社員が出勤できない事態や、顧客からの問い合わせが増加する事態、避難誘導を必要とする事態等を想定し、従業員の出勤調整を行う。

台風による風雨が強まる段階

～普段の行動を見合わせ、避難の準備を始め、暴風が吹き荒れる前に避難を促す～

※気象台より暴風警報等や台風に関する気象情報の発表

㊦ 顧客への安全確保（強化）

- 台風情報を自ら積極的に収集するほか、本部町等からの情報を受け、顧客へ外出の自粛を要請する。
- 高潮浸水想定区域、土砂災害警戒区域内の場合、顧客を施設内の高層階または崖から離れた場所へ誘導する。

㊦ □（仮称）本部町観光危機対応ユニットへの派遣〔派遣担当者を決めている場合〕

- 危機がいったん収まって周囲の安全が確保できた後、（仮称）本部町観光危機対応ユニットの構成員のうち、予め派遣を決めておいた担当者は、対応ユニットが指定した場所に参集（担当者を派遣できない場合は代理）する。

台風が最接近し、暴風雨が続く段階

～危険な場所から全員避難を済ませておく～

※気象台より土砂災害警戒情報、高潮警報等の発表

㊦ 顧客への安全確保（継続）

- 台風情報を自ら気象台から収集するほか、本部町等からの情報を受け、顧客へ外出の自粛を要請する。
- 高潮浸水想定区域、土砂災害警戒区域内の場合、顧客を施設内の高層階または崖から離れた場所へ誘導する。

高潮浸水、河川氾濫、土砂災害等の被害が発生する段階

～何らかの災害がすでに発生している可能性が極めて高く、命の危険が迫っているため直ちに身の安全を確保～

※気象台より大雨特別警報の発表

㊦ 顧客への安全確保（継続）

- 台風情報を自ら気象台から収集するほか、本部町等からの情報を受け、顧客へ外出の自粛を要請する。

- 高潮浸水想定区域、土砂災害警戒区域内の場合、顧客を施設内の高層階または崖から離れた場所へ誘導する。

警報等解除後の段階

※風雨は収まったが、被害が広範囲に発生している段階

└ 被害状況の確認

- 建物や顧客の被害状況を確認する。

└ 被害への対応

- 被害状況を踏まえ、復興や事業継続に向けた対応を検討する。

③ 観光の質の著しい低下がもたらす危機への対応

- 暴力団やいわゆる半グレ集団等の反社会的勢力によって観光客が巻き込まれる事件や、地域住民とのトラブルが発生、または発生の予見がある際には、管轄の警察に通報し、観光客の安全確保に努める。
- 食中毒等が発生した場合、発生場所を特定し、観光関連団体や観光関連事業者、飲食店に情報共有する。

④ その他の観光危機

- 本計画で具体的記載のないその他の観光危機への対応については、基本的に（仮称）本部町観光危機対策プラットフォームで協議する。

4. 危機からの回復 [Recovery]

観光危機の発生により、自然環境の損傷、海水浴場へのがれきの流入、宿泊施設の倒壊等、観光地の機能自体を失ってしまい観光客が物理的に帰宅・訪問不能となる場合のほか、これまでも遭遇してきたような様々な風評による観光客の低迷等、様々な困難に遭遇することが考えられます。

(1) 本部町全体の復興、地区レベルの復興

□ **本部町、観光関連事業者、防災関係機関等**が復興に積極的に連携し、観光の早期回復を実現します。具体的には、**本部町**が示す、復興方針や復興計画の策定段階において、観光の回復方針も含めることとし、**観光関連事業者**は、町や地域に協力して復興に尽力します。

(2) 観光産業自体の回復と誘客のための取組

① 復興体制の充実・強化

□ **本部町と（仮称）本部町観光危機対策プラットフォーム・観光関連事業者**は、県や沖縄観光コンベンションビューロー（以下、「OCVB」という。）等と連携して、観光客の誘致促進や、町内の観光産業の早期復興・事業継続に向けた体制を充実・強化します。

② 風評被害の対策

□ **（仮称）本部町観光危機対策プラットフォームと観光関連事業者**が中心となって、風評被害防止に向け、観光危機による被害状況、復旧・復興状況を定期的にインターネット（特設サイトの構築等）やSNSを通じて発信します。本部町、観光関連団体、観光関連事業者、関係機関からの情報発信にはそれらへのリンクを貼る等により情報源を一元化します。

□ **（仮称）本部町観光危機対策プラットフォーム**は、予め決めた様式に沿い、情報取りまとめ日時を明確にして1日に1回程度、定期的に発信します。報道機関等も積極的に活用して発信し、国内・海外の旅行市場に広く周知する等の風評被害対策を行います。

③ 関係者との連携・強化

□ **本部町**は、町全体や地区別の復興の動きと連動し、県、OCVB等と連携して、観光危機の影響・被害から町内の観光産業の早期復興を図るための事業継続支援等（観光関連事業者向けの相談窓口の設置、仮設事業用地の借り上げ等）に努めます。

④ 観光産業の持続のための支援等

□ 観光危機が発生した際、観光関連事業者は、早い段階で融資等の金融相談・支援が必要となります。**本部町と（仮称）本部町観光危機対策プラットフォーム**は、被害を受けた観光関連事業者が安心して復興に専念することができる環境を作るために、観光関連団体によるトップセールスや県、OCVB等を通じた国への復興支援要請のほか、観光関連事業者に対して、金融機関や信用保証協会への紹介等金融相談や融資の斡旋に努めます。

- **観光関連事業者**は、観光危機による施設等の損傷、交通及びライフライン障害等で休業に至ることが考えられますが、可能な限り従業員の雇用の継続に努め、休業期間を利用して従業員の人材育成等を推進する等、営業再開後の事業継続に向けた準備（事業継続計画の策定等）に努めます。**本部町と事業者団体**は、休業を余儀なくされる期間中における雇用継続や観光人材育成等の支援、観光関連事業者の事業継続に向けた従業員への集合教育の実施等に必要な支援を行います。

⑤ 誘客プロモーション活動等の実施

- **（仮称）本部町観光危機対策プラットフォーム、観光関連事業者、本部町**は、町全体や地区別の復興の動きと連動し、県、OCVB等と連携して、復興段階の受け入れ能力の範囲内での観光客の誘致に向けたプロモーション活動等を実施します。
- **（仮称）本部町観光危機対策プラットフォーム**は、町外・圏域外の専門家や旅行会社等と連携して、イベント等の様々な施策や、修学旅行の誘致、旅行商品の企画・造成・販売促進を想定した誘客プロモーションを行います。また、ツーリストボランティアや環境ボランティア等、観光×災害復旧支援活動も企画することとし、その受け入れ体制の構築を推進します。

5. 観光危機対応力の成長 [Growth]

観光危機に適切に対応し、防災・減災につなげるためには、(仮称)本部町観光危機対策プラットフォーム・(仮称)本部町観光危機対応ユニットが中心となって、本部町、観光関連事業者の各々の「観光危機対応力」を高めることが重要となります。そこで、4 R ごとに成長できる意識醸成と体制を整えます。

平常時の減災対策 (Reduction) の段階

㊦ 観光危機管理への理解醸成・協力体制構築

- (仮称)本部町観光危機対策プラットフォームが中心となって、町民や観光に関わるすべての関係者に対して、観光危機に関する理解醸成、協力体制の構築を進める。

㊦ 経験した危機から学んだ反省を次に活かす対策を検討

- (仮称)本部町観光危機対策プラットフォームと本部町が中心となって、経験した危機から評価点（うまく対応できたこと、効果があったこと等）・問題点（対応できなかったこと、失敗したこと等）から課題点（評価点を伸ばし、問題点を解決するための方針等）を見いだし、観光に関わるすべての関係者に対して学習・訓練の場を設け、観光危機対応力向上を促す。
- 本部町は、観光危機管理計画や本部町地域防災計画、その他個別計画等の改定を検討する。
- 観光関連事業者は、観光危機管理マニュアル、事業継続計画（BCP）の見直しを行う。

㊦ 施設の管理

- 観光関連事業者は、自身が管理する施設の安全性を常に把握し、必要に応じて修繕・補強を行う。

危機対応への準備 (Readiness) の段階

㊦ (仮称)本部町観光危機対応ユニットの運営訓練

- 核となる構成員が先導して、(仮称)本部町観光危機対応ユニットの運営訓練を行う。

㊦ 観光危機対応訓練

- (仮称)本部町観光危機対策プラットフォーム、本部町、観光関連事業者は、観光危機に対して不断の訓練（図上訓練・防災学習・実働訓練等）を行い、観光危機対応力を高める。

危機への対応 (Response) の段階 ・ 危機からの回復 (Recovery) の段階

㊦ 評価点・問題点・対応アイデアの記録

- (仮称)本部町観光危機対応ユニット、本部町、観光関連事業者は、危機対応や回復に注力するが、評価点（うまく対応できたこと、効果があったこと等）・問題点（対応できなかったこと、失敗したこと等）、思いついた対応アイデアを記録しておく。

第4章 観光危機への効果的な対応に向けた計画推進

1. 事業者別「観光危機管理マニュアル」の作成

- **観光関連事業者**は、それぞれにおいて安全対策や事業継続に関する「観光危機管理マニュアル」等を検討する際には、今回構築した観光危機管理の考え方を踏まえて、策定・改定に努めます。
- **本部町**は、観光危機管理マニュアルのひな形を公表し、各事業者の観光危機管理マニュアル作成を支援します。

2. 「(仮称) 本部町観光危機対策プラットフォーム」の組成

- 観光危機への対応は、本部町だけでは対応が困難です。そこで、**本部町・観光関連事業者・防災関係機関**等で構成する「(仮称) 本部町観光危機対策プラットフォーム」を組成し、相互連携によって観光危機に対応します。
- (仮称) 本部町観光危機対策プラットフォームでは、日ごろから構成員が連携し、観光危機発生時には円滑に連携・行動が取れるよう、訓練を通じて体制・対応力を強化します。

3. 観光関連事業者との観光危機協定の締結

- 本部町は、これまで宿泊施設や電力会社等の民間事業者と災害協定を結んできました。これからも、**本部町と観光関連事業者**は、観光危機協定を結び、それぞれで「できること」「可能なこと」を明らかにします。
- 観光危機に関連して、観光客の一時滞在場所を提供すること、観光関連事業者が所有する観光客名簿等を共有すること等の個々の取組で必要となる事項について、広く観光関連事業者と協定や覚書を締結することを推進し、役割の明確化を行います。

4. 観光危機管理に対する意識向上

- **本部町と(仮称)本部町観光危機対策プラットフォーム**は、観光関連団体や観光関連事業者に対して、観光危機管理の必要性・重要性の理解醸成を進め、協力者を増やします。
- **本部町と(仮称)本部町観光危機対策プラットフォーム**は、観光危機管理に関連する訓練に着手し、できる取組から実践し、理解を高めます。また、観光危機対応訓練において観光客を対象とした訓練項目を設定し、日程調整等の準備事務の負荷を軽減して取り組みます。
- 危機に対して十分な対応が整っていることを観光客にPRし、安心して観光できることをあらたな価値として観光振興に役立てます。

5. 定期的な計画見直し

- **本部町**は、観光危機管理の取組の的確性や手順等の有効性・実効性を検証し、観光危機発生時に迅速かつ的確な対応ができるよう、観光危機対応訓練等の実施によって明らかとなった問題や課題を踏まえて、計画の見直しを行います。また、県、O C V B、観光関連団体、観光関連事業者の計画等との整合性を図るために、本計画を随時修正し、観光危機管理体制の充実・強化を図るものとします。
- **本部町**は、本部町地域防災計画の改定の際に、本計画の改定も検討します。

第5章 資料編

主な関連計画

(1) 第3次本部町観光振興計画〔令和2年3月策定〕

■計画の目的

本部町の観光振興に関する取組みは、観光協会等との連携により各種観光施策に取り組んでいるが、「第4次本部町総合計画（将来まちづくり像：太陽と海と緑—観光文化のまち）」において地域力を活かした観光の高度化を目標とした各種観光施策が位置づいていることや、町への観光入込客数が年間500万人を超え、今後も増加が見込まれている現状がある。これらの観光ニーズの変化に適切に対応した今後の指針として策定した。



■観光危機管理に関連した記述

観光危機管理関連では、本部町における観光の課題として、「外国人観光客への対応も含む人材育成」、「機動的に活動できるような組織体制」が指摘されている。それを受け、基本目標の一つとして「町民一丸のおもてなしの環境を提供し、もとぶへの滞在の機会をつくる」を掲げ、「町民・民間との協働による魅力的な観光地域づくり」を施策として、以下が盛り込まれている。

- ・観光地における自然災害、疫病等、観光危機管理に対応するための意見交換
- ・観光危機管理計画を策定し、危機管理体制の整備をはかる

(2) 第2次沖縄県観光危機管理計画〔令和4年3月策定〕

■計画の目的

本計画は、以下の観光危機管理体制を整備することにより安全・安心で快適な観光地としての沖縄観光ブランドを構築し、「世界から選ばれる持続可能な観光地の形成」を図ることを目的として策定した。

■観光危機管理に必要な体制

- 観光産業に負の影響を与える観光危機に対し、県、市町村、一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー（以下「OCVB」という。）、観光関連団体・事業者、県民等の各主体が、観光危機管理の役割と行動を認識し、各主体が連携して対応できる体制
- 危機への減災対策、危機に備えた定期的な訓練等の実施、危機発生時の観光客への的確な情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策、危機発生後の風評被害対策、観光産業の早期復興・事業継続支援等を迅速かつ確実に実施できる体制
- 観光産業に影響を及ぼす様々な危機の被害を最小化するため、
 - ① 平常時の減災対策（Reduction）
 - ② 危機対応への準備（Readiness）
 - ③ 危機への対応（Response）
 - ④ 危機からの回復（Recovery）

の4段階（4R）において、県、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者及び県民が一体となって、最善の対策を取ることができる体制

観光危機管理における 4R

危機後

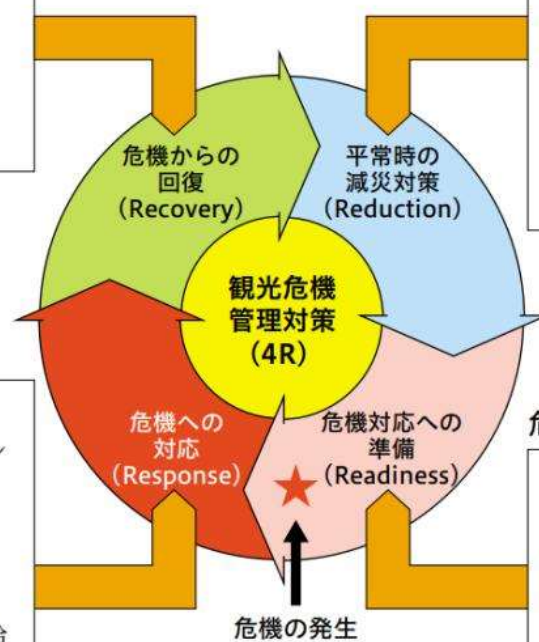
- ・観光復興施策の企画・実施
- ・観光産業の事業継続支援
- ・域内需要喚起策等の実施
- ・観光復興プロモーション等

平常時の対策

- ・観光危機情報伝達体制の整備
- ・観光関連施設の耐震化促進
- ・避難誘導標識、防災マップ等の設置
- ・観光危機管理知識の普及・啓発等

危機発生時

- ・観光危機管理体制の設置
- ・クライシス・コミュニケーションの推進
- ・観光危機情報の収集・発信
- ・避難誘導、安否確認
- ・帰宅困難者対策
- ・救助・救急・医療活動、備蓄の供給
- ・風評被害対策等



危機発生前

- ・観光危機管理計画・BCP(事業継続計画)・マニュアル策定
- ・危機対応・避難誘導訓練等の実施
- ・観光危機情報の伝達手段の多様化
- ・要支援観光客対応・支援、備蓄
- ・新たな財源の検討等

■想定する観光危機

本計画において想定する観光危機は、沖縄観光に直接的・間接的（風評被害を含む）に影響を与えると考えられる災害・危機を定義している。

想定する観光危機	詳細
①自然災害・危機	地震・津波、台風や大雨による洪水・高潮・土砂災害・風害（竜巻を含む）等
②人為災害・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、武力攻撃、テロ、ハイジャック、凶悪犯罪等、人為的な要因で起こる災害・危機、また、SNS・報道等による風評被害等
③健康機器	新型コロナウイルスや新型インフルエンザ等の感染症、大規模食中毒、有毒生物（感染症を媒介する蚊、ヒアリ等の強毒性の外来種）の異常発生等
④環境機器	大気汚染、海洋汚染（タンカー油流出事故）、大量の海岸漂着物、化学物質等を含む環境汚染物質の流出等
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・危機で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行休止・減便、他国との外交摩擦、紛争等

(3) 沖縄県地域防災計画 [令和 3 年 6 月修正]

■計画の目的

沖縄県における特性によって起こりうる災害に対し、災害対策基本法第 40 条の規定に基づき、沖縄県の地域にかかる災害対策に関する事項を定め、総合的かつ計画的な防災行政の推進を図り、防災体制の万全を期することを目的として作成している。

■観光危機管理に関連した記述

(1) 防災対策の重点としての位置づけ

- 沖縄県は、年間 800 万人以上の観光客が訪れる等の防災上特別な配慮が必要な社会条件を有するため、防災対策の重点を位置づける必要がある。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。
- 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。
 - ・ 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
 - ・ 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
 - ・ 滞留旅客の待機施設等の確保

(2) 災害予防計画への位置づけ

- 県、市町村、防災関係機関、観光施設、宿泊施設及び交通施設（航空機、フェリー、バス、モノレール等）等の管理者は、観光客等の行動特性を考慮し、地理に不案内な観光客・旅行者等や日本語を解さない外国人等が地震・津波災害に遭遇した場合を想定した安全確保体制を整備する。
- 観光客・旅行者等の安全確保
 - ・ 避難標識等の整備、普及
 - ・ 観光客・旅行者・宿泊客の避難誘導・帰宅支援体制の整備（市町村は、津波避難計画の策定において、観光客、宿泊客等が多い時期を想定し、観光施設、宿泊施設、交通施設等の管理者と連携して、円滑に誘導する体制や避難場所、避難経路等を確保する。また、県と連携して、観光客等に津波警報や避難情報等を即時配信できるシステムの導入に努める。）
 - ・ 観光関連施設の耐震化促進
- 外国人の安全確保
 - ・ 外国人への防災知識の普及
 - ・ 外国語通訳ボランティアの活用体制の整備
- 観光危機管理体制の整備
 - ・ 観光危機管理の普及、対策の促進
 - ・ 観光危機情報提供体制の整備

(4) 本部町地域防災計画 [平成 28 年 12 月修正]

■計画の目的

本部町における特性によって起こりうる災害に対し、災害対策基本法第 42 条の規定に基づき、本部町の地域にかかる災害対策に関する事項を定め、総合的、かつ計画的な防災行政の整備を図り、防災体制の万全を期することを目的に作成している。

■災害の想定

この計画は、本部町の地域内における気象、地勢等の特性によって起こりうる災害を災害救助法程度の災害と想定し、過去の災害事例や調査資料等を基に同様の規模の災害が起こりえるものとしている。

想定する観光危機	詳細
①自然災害・危機	地震・津波、台風や大雨による洪水・高潮・土砂災害・風害（竜巻を含む）等
②人為災害・危機	林野火災、危険物等災害、不発弾等災害、原子力災害、道路事故災害、鉄軌道事故災害、航空機事故災害及び海上災害等
③健康危機	新型コロナウイルスや新型インフルエンザ等の感染症、大規模食中毒等
④環境危機	大気汚染、海洋汚染、大量の海岸漂着物、有害化学物質等

■観光危機管理に関連した記述

（１）観光客や外国人の避難誘導

地震が発生した場合、町内の集落、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、町内（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、町、県、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町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。

- 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体制の整備
- 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
- 滞留旅客の待機施設等の確保

（２）観光客・旅行者・外国人等の安全確保

県、町、防災関係機関、観光施設、宿泊施設及び交通施設等の管理者は、観光客等の行動特性を考慮し、地理に不案内な観光客・旅行者等や日本語を解さない外国人等が地震・津波災害に遭遇した場合を想定した安全確保体制を備する。

- 観光客・旅行者等の安全確保
 - ・避難標識等の整備、普及
 - ・観光客・旅行者・宿泊客の避難誘導・帰宅支援体制の整備
- 観光関連施設の耐震化促進

○外国人の安全確保

- ・外国人への防災知識の普及
- ・外国語通訳ボランティアの活用体制の整備

○観光危機管理体制の整備

- ・観光危機管理の普及、対策の促進
- ・観光危機情報提供体制の整備

(5) 沖縄県新型インフルエンザ等対策行動計画 [平成 25 年 10 月 23 日策定]

■計画の目的

新型インフルエンザ等対策特別措置法第 7 条の規定により、病原性の高い新型インフルエンザ等への対応を念頭に置きつつ、感染拡大を可能な限り抑制し、県民の生命及び健康を保護し、県民生活及び県民経済に及ぼす影響が最小となることを目的に作成された。

■対象とする感染症

新型インフルエンザ等感染症及び新感染症を対象とし、様々な状況で対応できるよう、対策の選択肢を示している。

■基本方針

新型インフルエンザ等対策は、感染の段階に応じてとるべき対応が異なることから、事前の準備を進め、状況の変化に即応した意志決定を迅速に行うことができるよう、6 つの発生段階に分類し、その移行については、必要に応じて国と協議の上、県対策本部において判断する。

発生段階	
【未発生期】	新型インフルエンザ等が発生していない状態
【海外発生期】	海外で新型インフルエンザ等が発生した状態
【県内未発生期】	いずれかの都道府県で新型インフルエンザ等の患者が発生しているが、県内では患者が発生していない状態
【県内発生早期】	県内で新型インフルエンザ等の患者が発生しているが、全ての患者の接触歴を疫学調査で追える状態
【県内感染期】	県内で新型インフルエンザ等患者の接触歴が疫学調査で追えなくなった状態
【小康期】	新型インフルエンザ等の患者の発生が減少し、低い水準でとどまっている状態

(6) 沖縄県国民保護計画 [平成 30 年 4 月変更]

■計画の目的

武力攻撃事態等において、国民保護法その他の法令、基本指針に基づき、国民の協力を得つつ、他の機関と連携協力し、国民保護措置を的確かつ迅速に実施するための計画で、県及び関係機関が実施する国民保護措置を総合的に推進することを目的に策定されている。

■対象とする国民保護事態

○武力攻撃事態の想定

- ・地上部隊が着上陸する攻撃
- ・ゲリラや特殊部隊による攻撃
- ・弾道ミサイルによる攻撃
- ・航空機による攻撃

○緊急処理事態の想定

- ・危険性を内在する物質を有する施設等に対する攻撃
- ・多数の人が集合する施設及び大量輸送機関等に対する攻撃
- ・多数の人を殺傷する特性を有する物質等による攻撃
- ・破壊手段として交通機関を用いた攻撃等

■盛り込んだ事項

国民保護法第 34 条第 2 項各号に掲げる次の事項について定めている。

- 県の区域に係る国民保護措置の総合的な推進に関する事項
- 県が実施する避難の指示、救援の実施等国民保護措置に関する事項
- 国民保護措置を実施するための訓練並びに物資及び資材の備蓄に関する事項
- 市町村国民保護計画及び指定地方公共機関国民保護業務計画を作成する際の基準となるべき事項
- 国民保護措置を実施するための体制に関する事項
- 国民保護措置の実施に関する他の地方公共団体その他の関係機関との連携に関する事項
- その他県の区域に係る国民保護措置に関し知事が必要と認める事項

■基本方針

国民保護措置を的確かつ迅速に実施するために特に留意すべき事項を国民保護措置に関する基本方針として定めている。

- 基本的人権の尊重
- 国民の権利利益の迅速な救済
- 国民に対する情報提供
- 関係機関相互の連携協力の確保
- 国民の協力
- 指定公共機関及び指定地方公共機関の自主性の尊重その他の特別な配慮
- 高齢者、障害者、外国人等への配慮及び国際人道法の的確な実施
- 国民保護措置に従事する者等の安全の確保
- 地域特性への配慮

本部町観光危機管理計画

令和 7 年 3 月 31 日 策定

発行：本部町 企画商工観光課 商工観光振興班

TEL (0980) 47-2700 ／ FAX : (0980) 47-4576

本 部 町
観光危機
管理計画