

---

本部町観光危機管理計画基礎啓発業務  
業務報告書

---

令和 5 年 3 月

ランドブレイン株式会社



## 目次

1. 計画準備 .....	1
(1)業務計画書の作成.....	1
(2)上位関連計画の整理 .....	4
2. 本部町の観光状況の整理 .....	12
(1)観光資源の整理 .....	12
(2)入込客数の把握.....	13
(3)イベント等の開催状況.....	19
3. 危機の想定.....	20
(1)自然災害・危機.....	20
(2)人的災害・危機(風評被害等を含む) .....	21
(3)健康危機 .....	21
4. 勉強会の開催.....	23
(1)実施の目的.....	23
(2)実施内容 .....	23
(3)実施状況 .....	23
①第1回 勉強会.....	23
②第2回 勉強会 .....	26
③第3回 勉強会 .....	29
④第4回 勉強会 .....	31
5. 対応訓練の実施 .....	33
(1)実施の目的.....	33
(2)実施内容 .....	33
(3)実施状況 .....	33
①第1回 訓練.....	33
②第2回 訓練 .....	38
【本事業全体を通しての総括】.....	42
参考資料. アンケート調査の実施.....	43
(1)調査概要.....	43
(2)調査結果 .....	43



# 1. 計画準備

## (1) 業務計画書の作成

本業務実施にあたり、以下の内容を盛り込んだ業務計画書を作成した。

### ○業務名

本部町 観光危機管理計画 基礎啓発業務

### ○業務の目的

沖縄県では観光産業を地域経済の活性化や県民の雇用創出など、直接的・間接的に県経済に大きく貢献する重要な産業として位置づけており、観光産業に負の影響を与えるさまざまな危機への対応として「沖縄県観光危機管理基本計画(平成27年3月)」を策定した。

本部町においても、本町を訪れる観光客への対応を定めた「本部町観光危機管理計画」の策定を予定しており、今年度はその必要性や役割を町内の観光関連団体、事業者に周知するための勉強会および対応訓練を実施する。

### ○業務実施期間

令和4年7月22日から令和5年3月24日まで

### ○業務内容

#### 1. 計画準備

業務を実施するにあたり、業務計画書及び業務実施体制、業務工程表等を作成し、業務が円滑に実施できるよう計画する。

また、必要となる既存計画等既存計画等を収集し、具体的な手法の検討を行う。

- ・沖縄県観光危機管理基本計画及び実行計画計画及び実行計画
- ・沖縄県地域防災地域防災計画
- ・本部町観光振興基本計画
- ・本部町地域防災地域防災計画
- ・新型インフルエンザ対応計画等
- ・国民保護計画
- ・その他、関連する既存計画

#### 2. 本部町の観光状況の整理

本部町の観光状況の整理を行う。整理する事項は以下の項目のほか、提案事項や町との協議により決定することとする。

- ・観光施設の分布状況
- ・各施設における観光入れ込み状況の把握(平常時・ピーク時)
- ・イベント開催の概要(開催場所・範囲、参加人数、時間、内容など)

#### 3. 危機の想定

以下に示す事項について、本部町へ直接的・間接的に影響を与えられられる具体的な災害・危機について検討する。間接的影響には、沖縄観光に影響を与える県外で発生的な災害・危機について検討する。間接的影響には、沖縄観光に影響を与える県外で発生した危機の想定、風評被害などを含むこととする。

##### 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)水・高潮等

##### ②人的災害・危機

ホテル等の大規模火災、大規模交通・船舶事故、大規模停電、広範囲な通信障害、不発弾、武力攻撃、テロ、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等、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

#### 4. 勉強会の開催

観光危機管理計画の必要性やそれぞれの役割を周知するため、関係部署や観光関連団・事業所を対象とした勉強会を開催する。勉強会の回数は4回を想定し、各回において異なるテーマや

課題等を設定するものとする。

#### 5. 対応訓練の実施

町内の観光関連団体、事業所の観光危機発生時の対応を検証するため、対応訓練を実施する。訓練の回数は2回を想定し、異なるテーマや課題を設定するものとする。

#### 6. 打合せ協議

業務実施に業務実施にあたり、打合せを行う。打合せは3回程度程度とし、初回及び納品時には業務の責任者が出席するものとする。

### ○成果品

本業務の成果品は以下の通りとする。

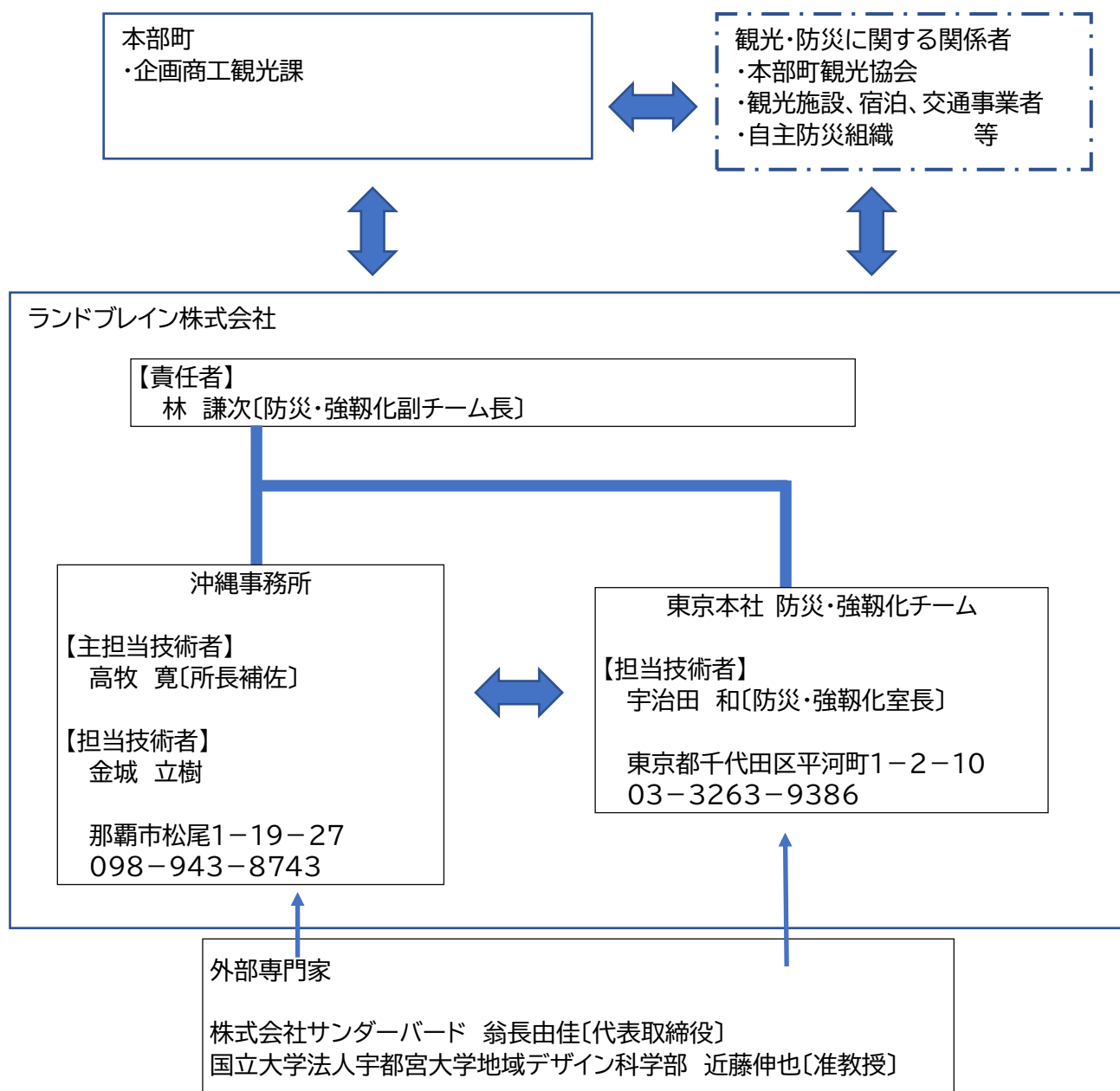
- ・業務報告書(A4版 ドッチファイル製本) 3部
- ・成果品電子データ 1式

### ○業務スケジュール

業務内容	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1. 計画準備									
2. 本部町の観光状況の整理									
(1) 観光資源の整理									
(2) 入込客数の把握									
(3) イベント等の開催状況									
※関係者ヒアリング									
3. 危機の想定									
(1) 自然災害・危機の検討									
(2) 人的災害・危機の検討									
(3) 健康危機									
(4) 環境危機									
(5) その他、風評被害等									
4. 勉強会の開催									
(1) 勉強会実施日程					①	②	③		④
(2) 準備・調整									
5. 対応訓練の実施									
(1) 訓練実施日程								①	②
(2) 準備・調整									
6. 打合せ協議(電話等含)									
業務の取りまとめ									

○業務体制

ランドブレイン株式会社沖縄事務所と同防災・強靱化チームの連携のもとで業務を推進し、事例収集などには必要に応じ関連専門家の協力を得て実施する。



## (2) 上位関連計画の整理

今後策定予定である本部町観光危機管理計画は、本部町の観光施策を展開する「第3次本部町観光振興基本計画」及び観光危機のうち自然災害に対する防災に関する町の方針である「本部町地域防災計画」等と密接に関連しており、これら既存の上位関連計画との整合・連携を図る必要がある。

本業務で実施する勉強会や対応訓練の企画にあたり、これらの関連計画に基づく必要があり、上位計画のほか、観光危機に関連する事象を対象とした各種現行計画を以下の通り整理した。

### ○第3次本部町観光振興基本計画(令和2年3月)

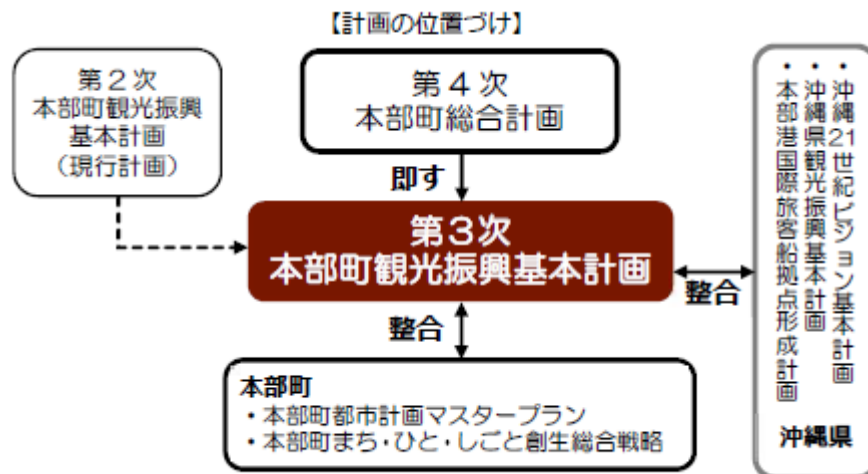
本部町における「町民・民間との協働による魅力的な観光地域づくり」のために、

- ・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

としており、本業務はこれに沿って、勉強会や対応訓練を通じた意見交換を進める必要がある。

#### ■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

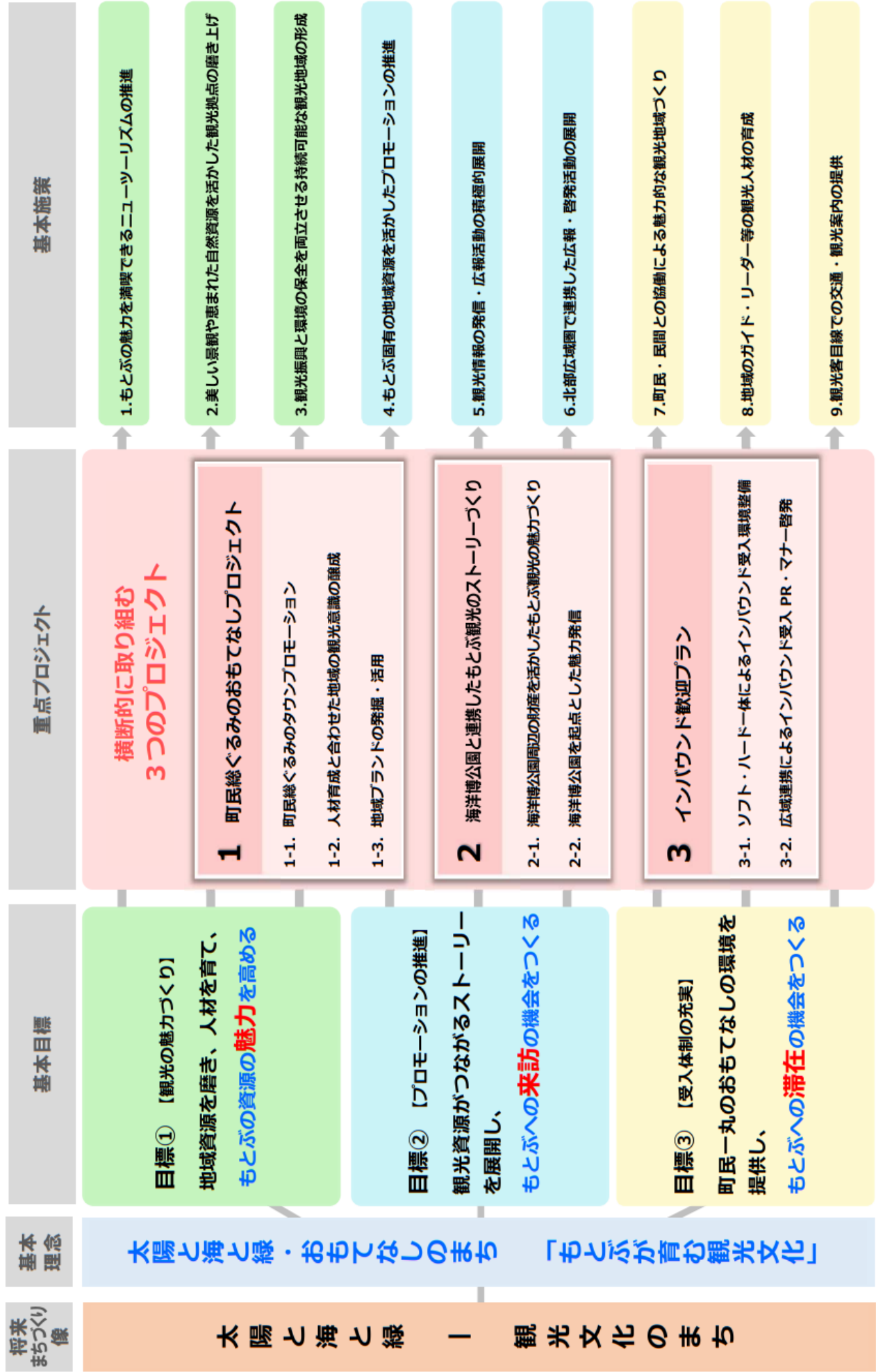
観光危機管理関連では、本部町における観光の課題として、「外国人観光客への対応も含む人材育成」、「機動的に活動できるような組織体制」が指摘されている。

それを受け、取組目標の一つとして「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、

- ・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

ことを盛り込んでいる。





## ○第2次沖縄県観光危機管理計画(令和4年3月)

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」を図ることを目的に策定され、沖縄県、市町村、観光事業者等の連携や、観光危機に対応できる実施体制、段階に応じた観光危機への取組体制が盛り込まれている。

今後策定する本部町観光危機管理計画においても、この計画に整合することが必要である。

### ■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)

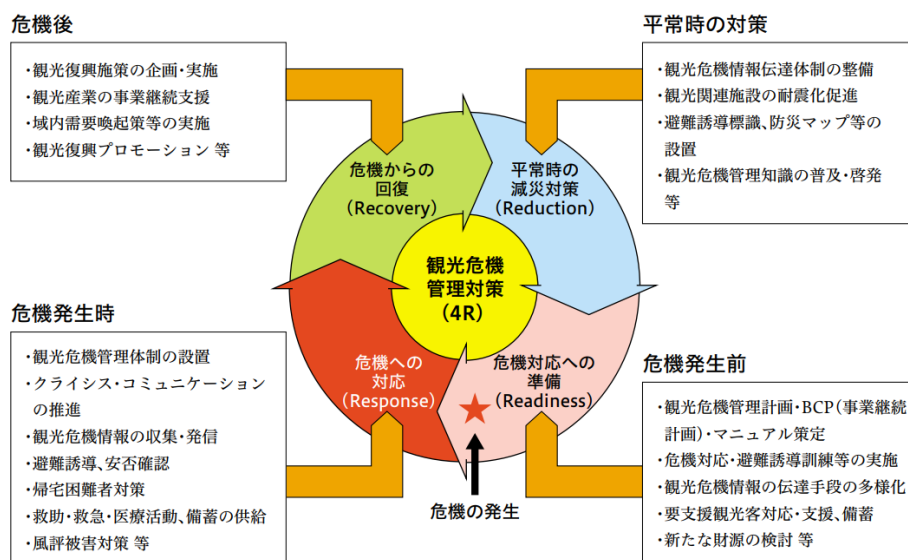
② 危機対応への準備(Readiness)

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



# ■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、凶悪犯罪など、人為的な要因で起こる災害・危機、また、SNS・報道などによる風評被害 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

## ○沖縄県地域防災計画(令和3年6月)

災害対策基本法に基づく沖縄県の防災の方針をまとめたもので、自然災害発生時の観光客への被害、影響の様相が示され、観光客・旅行者・外国人等の安全確保が具体的に盛り込まれている。また、「第2次沖縄県観光危機管理計画」と同様に、沖縄県、市町村、観光事業者等の連携の必要を指摘している。また、市町村に求める事項を指摘している。

今後策定する本部町観光危機管理計画においても、この計画に整合することが必要である。

### ■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

## ○本部町地域防災計画

災害対策基本法に基づく本部町の防災の方針をまとめたもので、台風等の想定災害を位置づけながら、観光客・旅行者・外国人等の安全確保の方針が示されている。

今後策定する本部町観光危機管理計画においては、この計画に即し、現時点の実際の実組状況を精査しながら、具体的な内容を検討していく必要がある。

### ■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える。

- 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

## ○沖縄県新型コロナウイルス等対策行動計画

病原性の高い新型コロナウイルス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よう、様々な状況で対応できるよう、対策の選択肢を示した計画である。

今後策定する本部町観光危機管理計画においては、健康危機として感染症の拡大を想定することが考えられることから、この計画にも即す必要がある。

### ■計画の目的

新型コロナウイルス等対策特別措置法第7条の規定により、病原性の高い新型コロナウイルス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

新型コロナウイルス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

新型コロナウイルス等対策は、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】	新型コロナウイルス等が発生していない状態
【海外発生期】	海外で新型コロナウイルス等が発生した状態
【県内未発生期】	いずれかの都道府県で新型コロナウイルス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】	県内で新型コロナウイルス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】	県内で新型コロナウイルス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】	新型コロナウイルス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

## ○沖縄県国民保護計画

武力攻撃事態等において、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ある。

今後策定する本部町観光危機管理計画においては、観光危機として国民保護事案を対象として盛り込むことが考えられることから、この計画にも即す必要がある。

### ■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

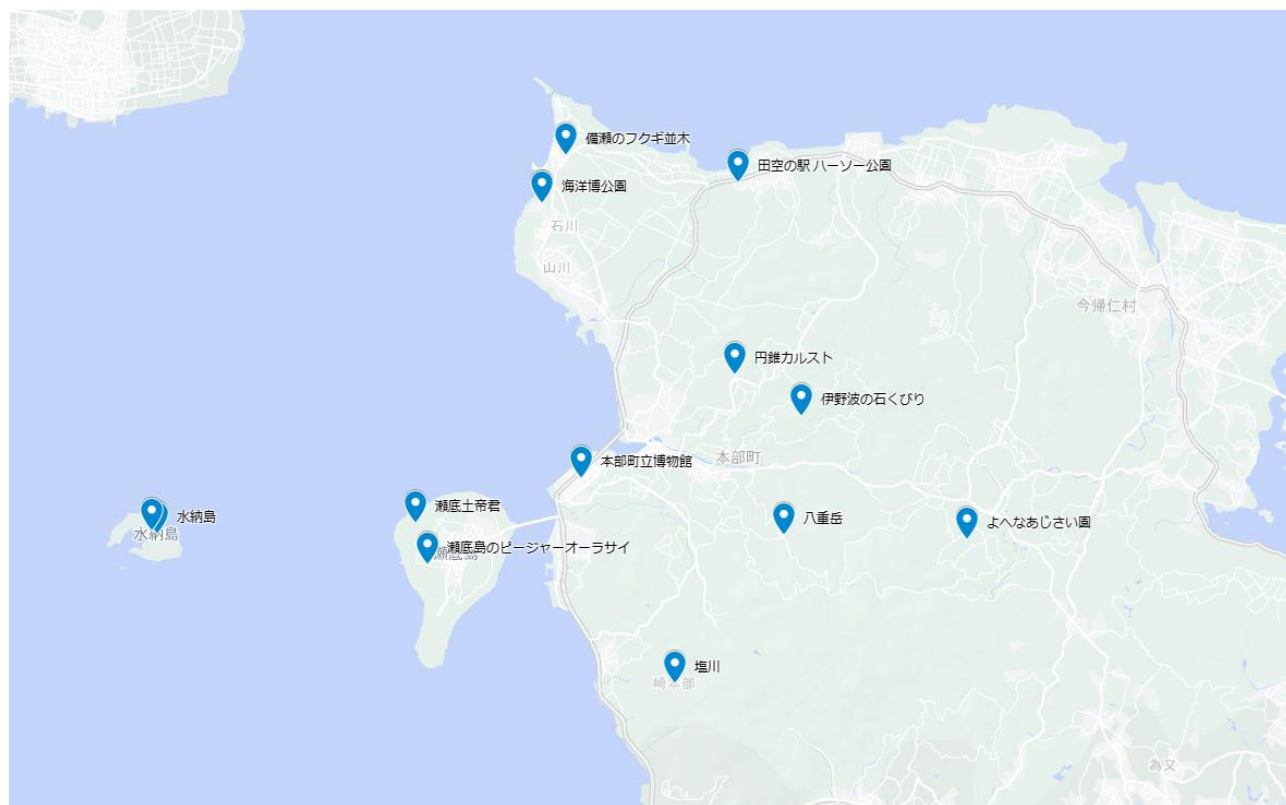


## 2. 本部町の観光状況の整理

### (1) 観光資源の整理

主な観光資源の分布は以下の通りである。

- ① 海洋博公園
- ② 海洋博公園(美ら海水族館)
- ③ 八重岳
- ④ 備瀬のフクギ並木
- ⑤ 水納島(水納ビーチ)
- ⑥ よへなあじさい園
- ⑦ 塩川
- ⑧ 円錐カルスト地形
- ⑨ 田空の駅 ハーソー公園
- ⑩ 伊野波の石くぶり碑
- ⑪ 瀬底土帝君一郭
- ⑫ 本部町立博物館



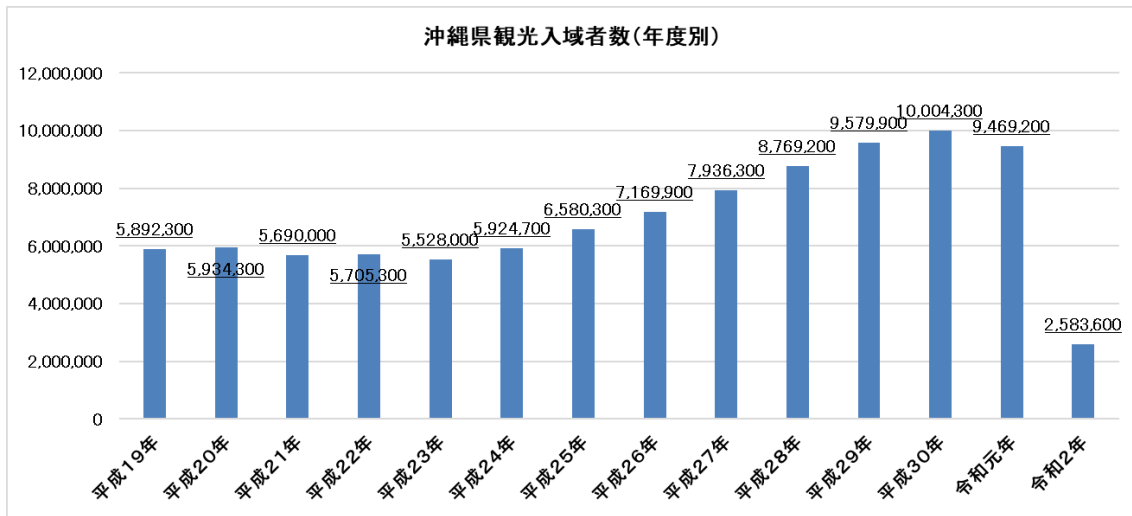
本部町観光ガイドマップ等をもとに地図作成



## (2) 入込客数の把握

### ○沖縄県観光入域者数

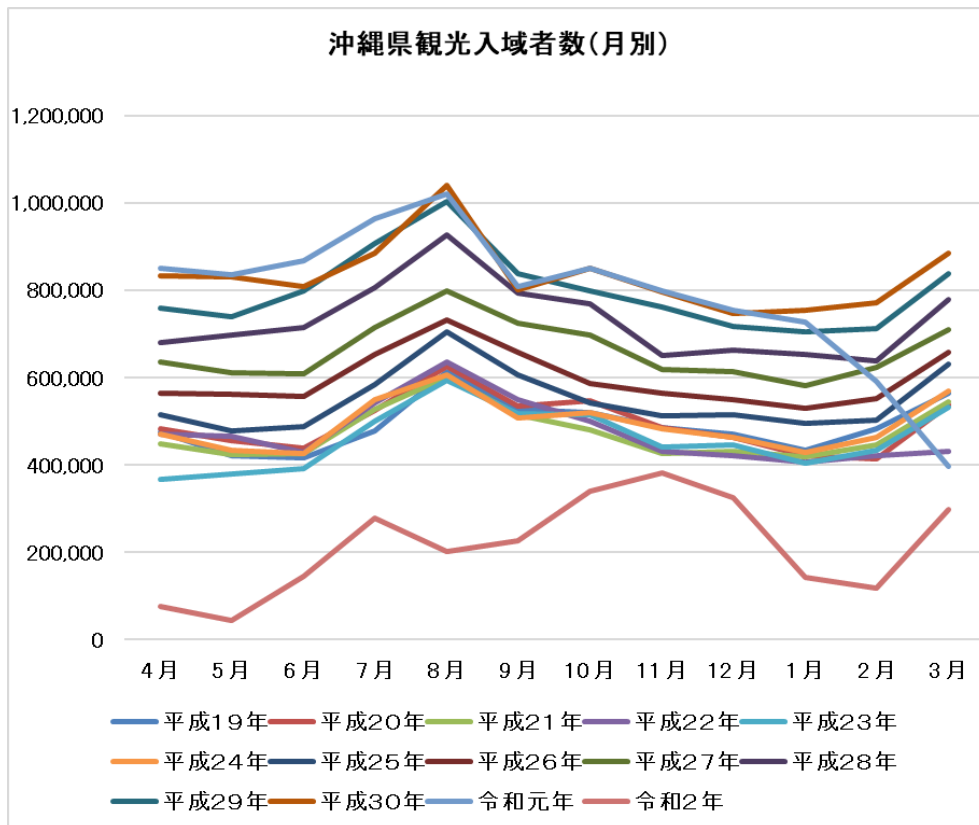
入域者数のグラフは、以下の通りである。平成21年度の新型インフルエンザの流行や令和元年度の新型コロナウイルスの影響で観光客が減少したが、平成24年度から平成30年度までは年々増加傾向であった。



出典：沖縄県入域観光客統計概況より

### ○月別沖縄県観光入域者数

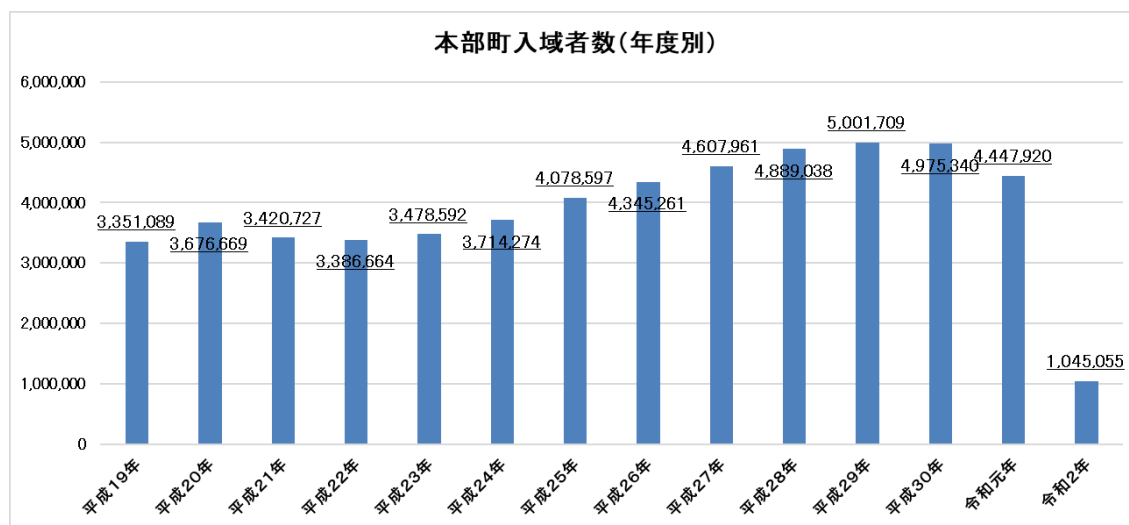
月別沖縄県観光入域者数は、8月がピークで、1月がオフシーズンとなっている。令和2年5月は、新型コロナウイルスの影響で全国都道府県を対象に緊急事態宣言が発表されていたため、観光客数が一段と減少している。



出典：沖縄県入域観光客統計概況より

## ○本部町入域者数

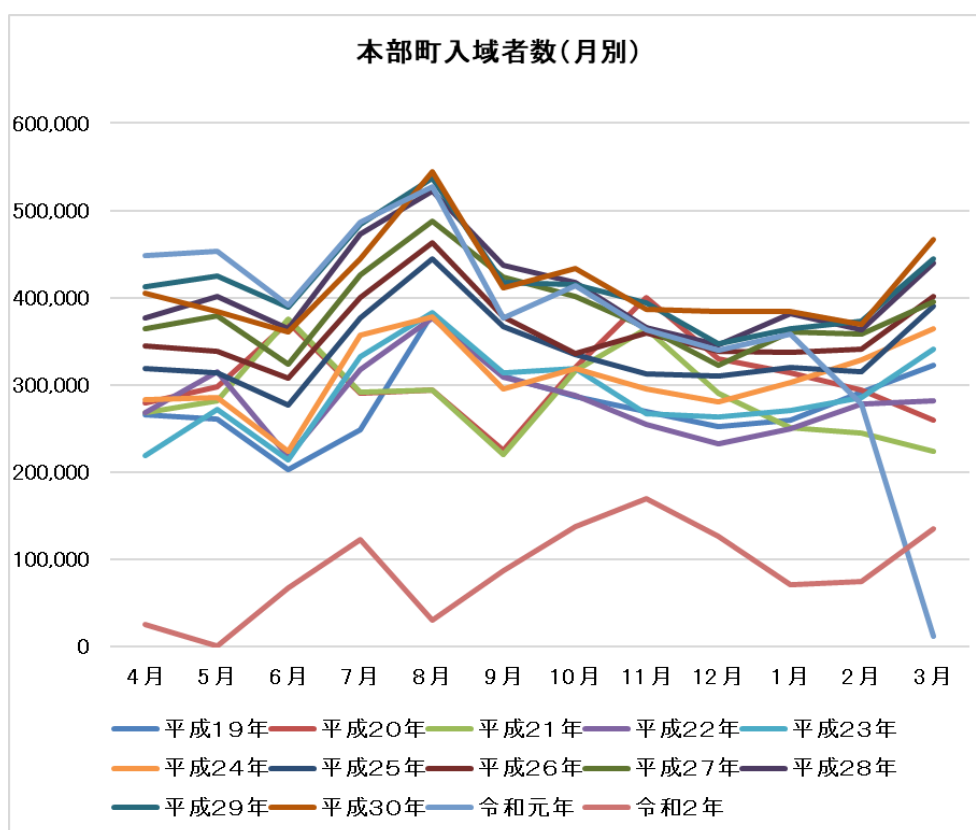
入域者数のグラフは、以下の通りである。平成21年度の新型インフルエンザの流行や平成22年度の東日本大震災の影響で観光客が減少したが、平成23年度から平成29年度までは年々増加傾向にある。



出典:本部町観光協会資料より

## ○月別本部町入域者数

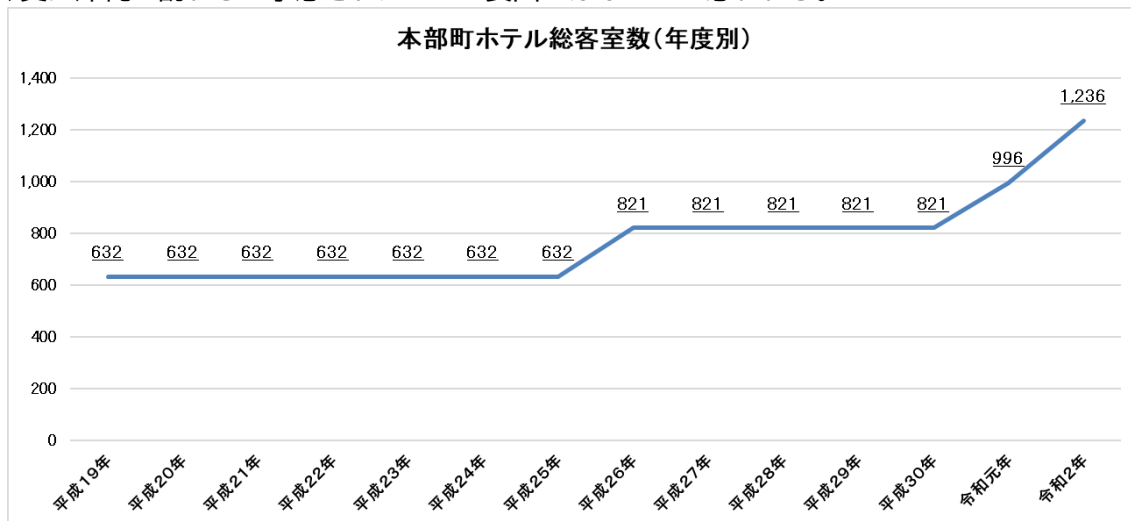
月別の本部町入域者数は、8月がピークで、6月がオフシーズンとなっている。8月は、夏休みであることに加えて、ダイビングやシュノーケリングをするのに絶好の季節であることから、観光客数が増加している。6月は、台風や梅雨など悪天候が多いことから、観光客数が減少している。



出典:本部町観光協会資料より

### ○本部町ホテル総客室数

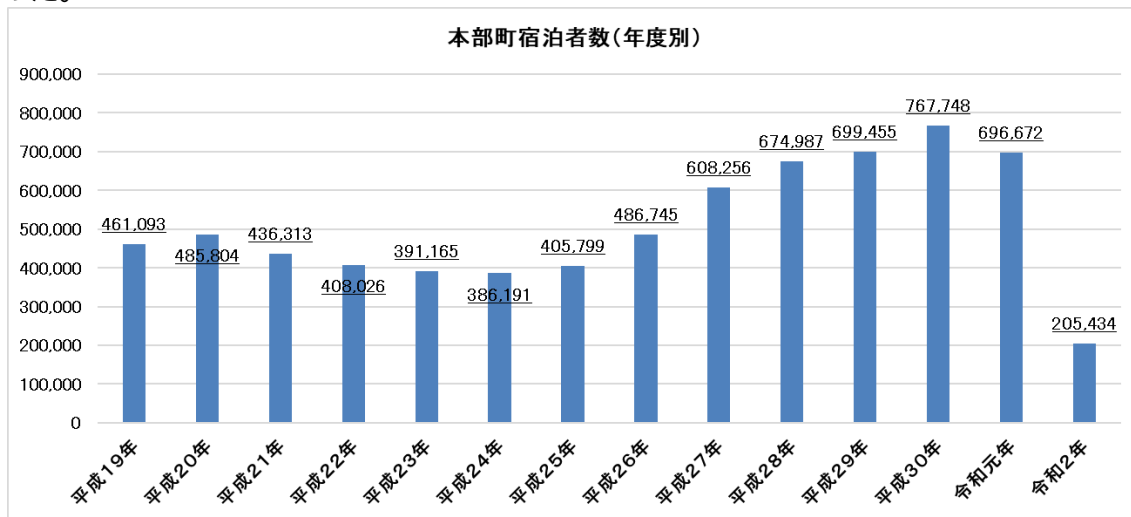
本町のホテル総客室数は、平成26年に増加している。平成25年に東京オリンピックが決定し、外国人観光客が来日し、更に沖縄へ訪れると予想されたことが要因ではないかと思われる。



出典:本部町観光協会資料より

### ○本部町宿泊者数

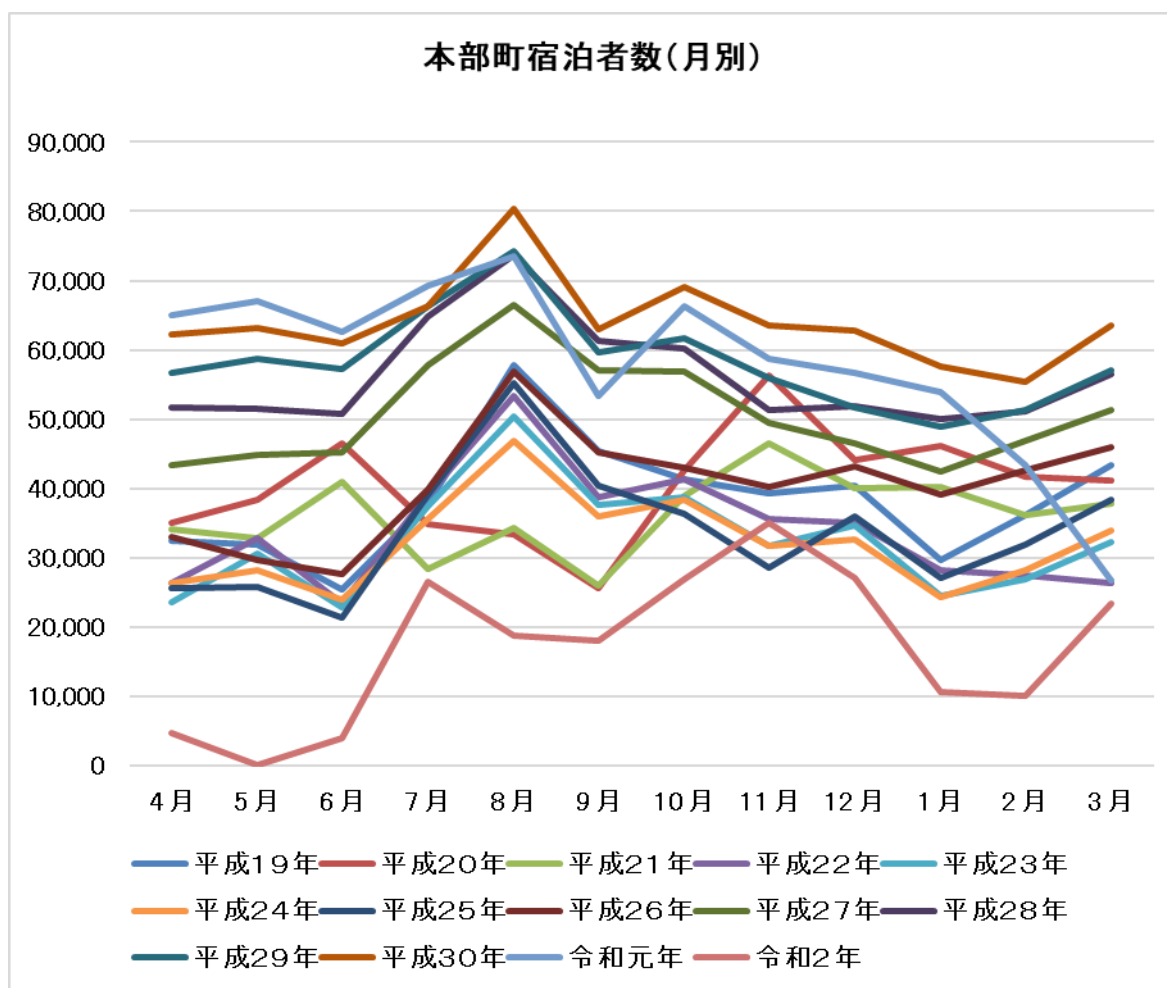
宿泊者数は、以下の通りである。平成21年度の新型インフルエンザの流行の影響を含め、平成24年まで観光客が年々微減したが、平成25年から新型コロナウイルスの影響で観光客が減少した令和元年度までは年々増加傾向であった。



出典:本部町観光協会資料より

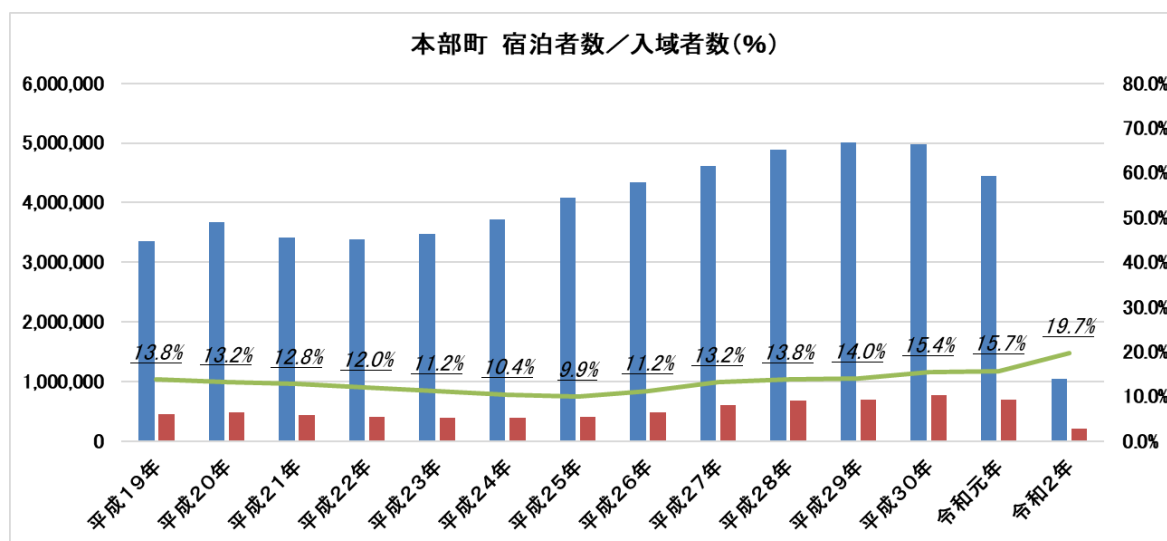
# ○月別本部町宿泊者数

月別本部町宿泊者数は、8月がピークで、6月がオフシーズンとなっており、月別本部町入域者数と概ね同様の傾向を示している。



出典:本部町観光協会資料より

但し、本部町入域者数(※海洋博公園入園者数を基準とする)における本部町宿泊者数との割合は、平成19年から令和2年までの平均が13.3%にとどまっており、本部町の宿泊定員稼働率が低いという傾向がみられる。

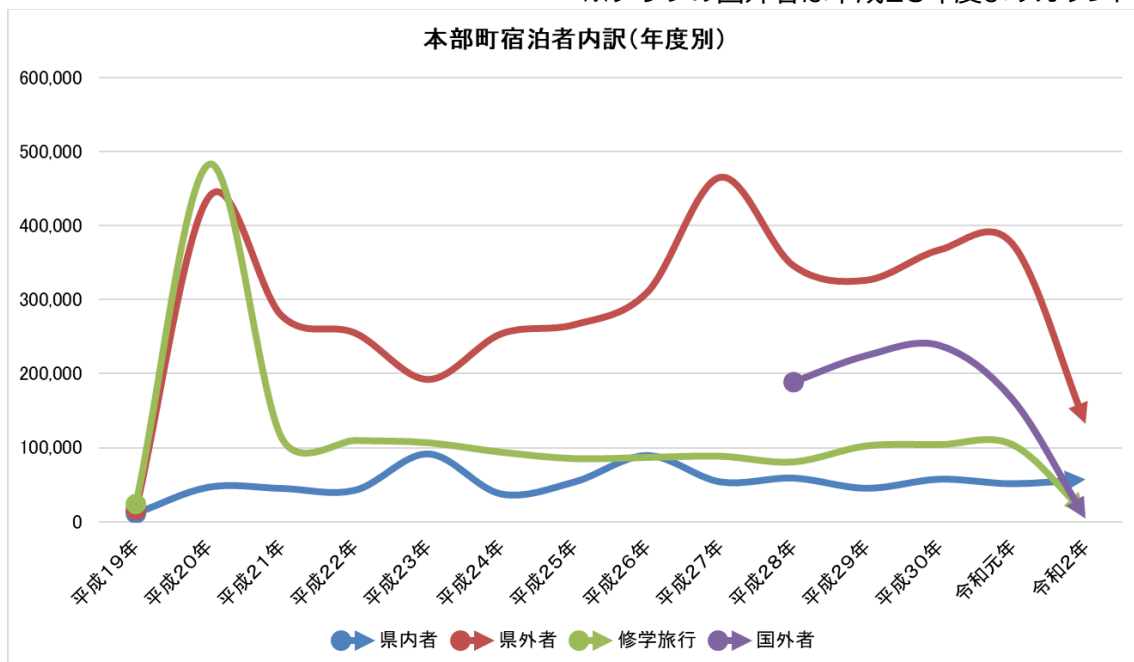


出典:本部町観光協会資料より

## ○本部町宿泊者内訳

本部町宿泊者内訳では、県外からの観光客が多く、次いで、外国人観光客が多くなっている。国外を含め県外から訪れる観光客が多いことが伺え、本部町についての防災知識(避難場所や危険個所、また大雨・台風への対応等)が少ない「要配慮者」が多いことが予測される。

※グラフの国外者は平成28年度よりカウントしている。

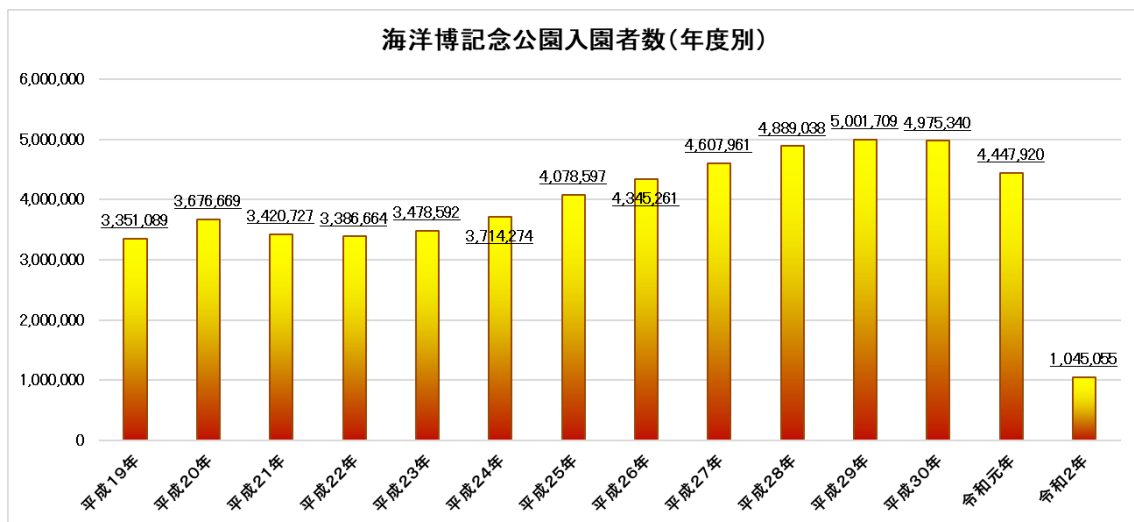


出典:本部町観光協会資料より

主な観光施設の入込客数は以下の通りである。

## ○海洋博記念公園

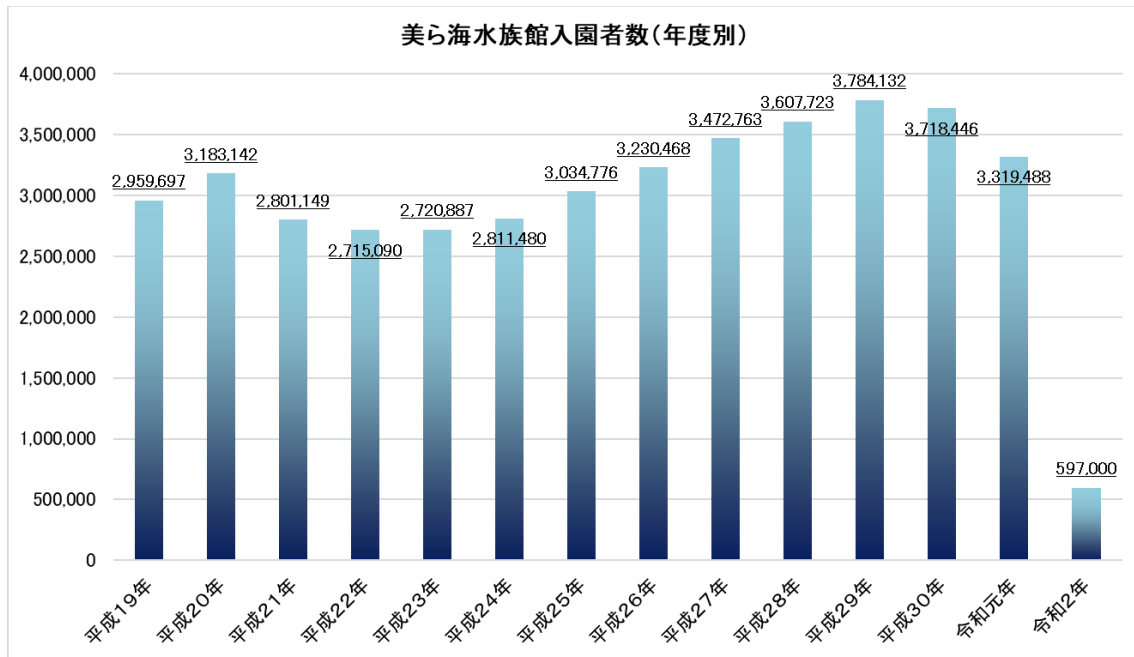
海洋博公園は、1975年(昭和50年)に開催された沖縄国際海洋博覧会を記念して、1976年(昭和51年)に博覧会跡地に設置された国営公園で平成14年度に開館した美ら海水族館、おきなわ郷土村、プラネタリウム、エメラルドビーチなど多くの施設を擁している。



出典:本部町観光協会資料より

### ○美ら海水族館

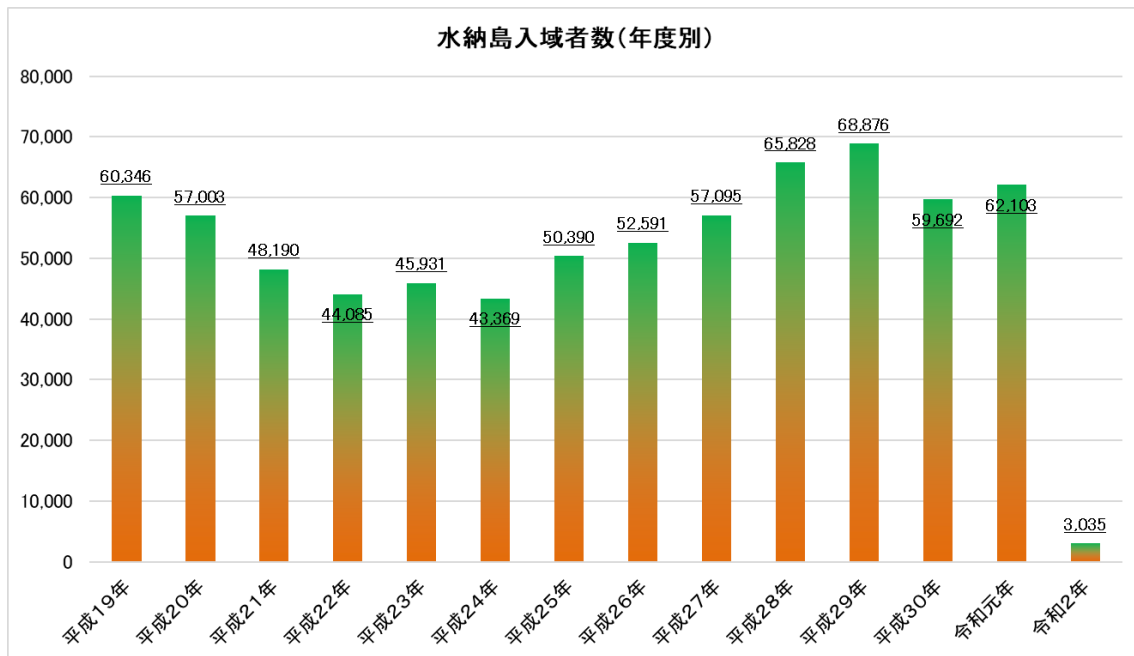
海洋博記念公園の入込客数が増えた理由のひとつとして、美ら海水族館が開館(平成14年)したことが挙げられ、多くの観光客が訪れている。



出典:本部町観光協会資料より

### ○水納島(水納ビーチ)

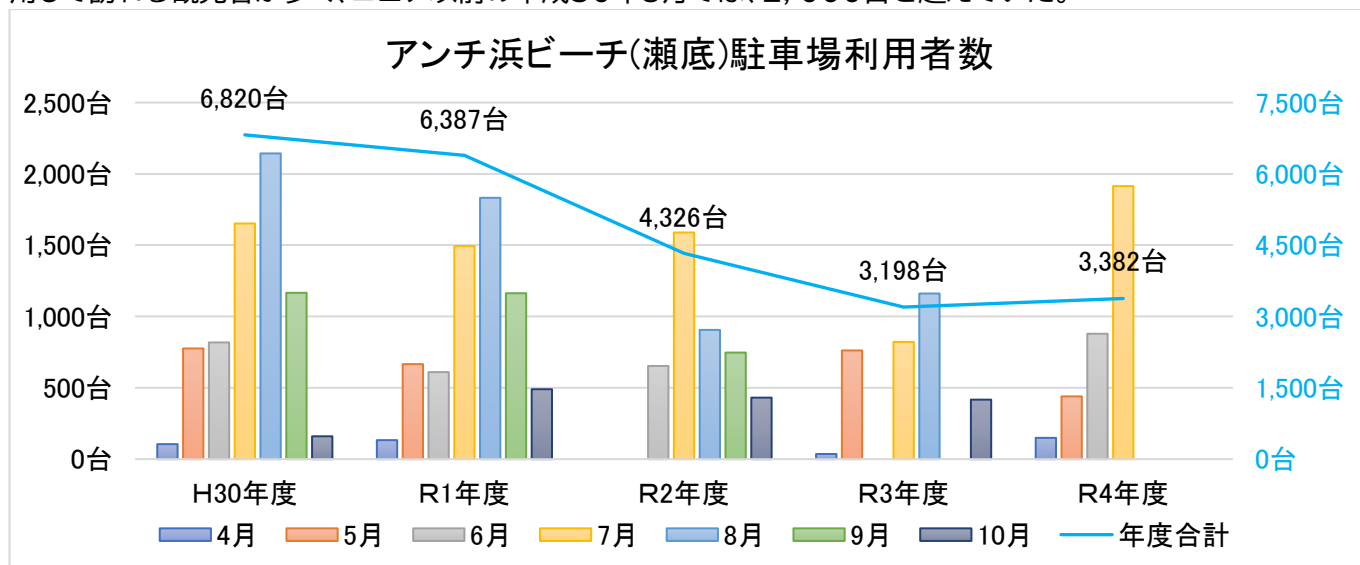
島の東から北にかけて連なる純白の砂浜や島を囲むように発達したサンゴ礁、エメラルドグリーンの輝きを放ち透明度の高いビーチでは、海水浴やマリンスポーツを楽しむ観光客で賑わう。(海水浴:4月～10月)



出典:本部町観光協会資料より

## ○瀬底ビーチ

瀬底ビーチを訪れる観光客は、新型コロナウイルスの影響で、令和元年以降年々減少傾向にある。また、車を利用して訪れる観光客が多く、コロナ以前の平成30年8月では、2,000台を超えていた。



出典:瀬底区より提供

## (3) イベント等の開催状況

本部町の主なイベント開催状況は以下の通りとなっている。花や海など自然を用いたイベントや子供を含めた地域参加型のお祭りなど幅広い催事が行われている。

### 例:もとぶ八重岳桜まつり

1月中旬頃から桜が開花する本部町では、「ひとあし、お咲きに」をテーマに日本一早い桜まつりが開催される。頂上付近からは、カルストや伊江島が見え、写真スポットとしても有名。例年多くの花見客が訪れる。

開催期間	催事名	開催場所
1月中旬～2月上旬	もとぶ八重岳桜まつり	八重岳桜の森公園
1月下旬～3月中旬	春のウォーキングイベント	海洋博公園
1月下旬～3月下旬	美ら海花まつり	海洋博公園
7月中旬	海洋博公園サマーフェスティバル	海洋博公園内エメラルドビーチ
7月下旬	本部海洋まつり	谷茶公園

本部町観光ガイドマップ等をもとに一覧表整理

### 3. 危機の想定

本部町で今後発生が懸念される危機について、以下の通り整理した。

#### (1) 自然災害・危機

想定される被害	季節・時間帯等	災害・事故等の事例	発生場所	直接的被害	観光への影響
地震		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。		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などの被害。余震もある。	帰宅・宿泊困難者の続出
津波		2022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などの被害。	帰宅・宿泊困難者の続出
台風	夏	1966年9月4～6日、第2宮古島台風が発生した。		大雨、強風、停電、断水等の被害が発生した。	帰宅困難者の続出
洪水	夏	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、浸水などの被害。日本では夏場を中心に数多く発生する。	ホテルや観光施設の浸水
高潮		2022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。		暴風や高波、高潮が発生した。	帰宅・宿泊困難者の続出
土砂崩れ	夏	2021年6月、沖縄地方は大雨の影響で、本島各地で土砂崩れなどによる道路の通行止めが発生した。	山間部	建物や橋の倒壊などの被害。地震や豪雨が引き金で二次災害として発災することもある。	帰宅困難者の続出
竜巻	夏	2023年3月15日、沖縄県の久米島近海で竜巻とみられる漏斗状の雲が発生した。		強風、建物の倒壊などの被害。	帰宅困難者の続出
伝染病		2008年以降、琉球大学皮膚科では、在日外国人1例を含む7例のハンセン病が発生した。		顔や手足の麻痺。	観光客の感染による医療崩壊
火山の噴火		2022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	土石流による直接被害だけでなく、有毒ガスが噴出した場合には長期間、遠方へ避難する必要がある。	帰宅・宿泊困難者の続出

出典：沖縄県 平成25年度沖縄県地震被害想定調査について  
 気象庁 令和4年9月18日15時44分頃の台湾付近の地震について  
 気象庁 第2宮古島台風  
 国土交通省 水害レポート2005 各地の水害状況 沖縄地方  
 内閣府 令和4年台風第11号等による被害状況等について  
 沖縄タイムスプラス 沖縄各地で土砂崩れ 道路の通行止めも 2021年6月29日記事より  
 宮古島市 HP 防災一口メモ  
 地質調査総合センター 福德岡ノ場火山2021年噴火と漂流軽石災害情報



## (2) 人的災害・危機（風評被害等を含む）

想定される被害	季節・時間帯等	災害・事故等の事例	発生場所	直接的被害	観光への影響
大規模火災		2022年5月13日、名護市喜瀬の高級リゾートホテル、ザ・リッツカールトン沖縄で火災が発生した。	宿泊施設	観光客の宿泊場所がなくなる	帰宅・宿泊困難者の続出
大規模交通・船舶事故		2023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	貨物の輸送に影響がでる	輸入・輸出に影響
大規模停電		2023年2月1日、石川火力発電所の設備に不具合が起こり、沖縄本島の一時大規模停電が発生した。	発電所	交通機関の麻痺、食料が傷む、断水、エアコン、医療	帰宅・宿泊困難者の続出
通信障害		2022年、2度にわたって大規模な通信障害が発生した。		情報収集に影響がでる	観光客が情報を手に入れることができない。
ビルの倒壊		1973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琉球海運のビル建設現場で陥没事故が発生した。	中心市街地	現場付近一帯は海沿いの埋立地で軟弱地盤であったことが指摘された	宿泊困難者の続出

出典：沖縄タイムスプラス 2022年5月12日記事より  
NHK 社会ニュース 2023年1月24日記事より  
琉球新報 2023年2月2日記事より

## (3) 健康危機

想定される被害	季節・時間帯等	災害・事故等の事例	発生場所	直接的被害	観光への影響
大規模食中毒	夏	2022年11月18日、恩納村の飲食店の弁当を食べた南風原町内の小学校と教員に、セレウス菌が検出されたと発表した。	飲食店	腹痛、嘔吐、下痢、発熱	生ものを取り扱う飲食店への不信感が募る
感染症		2021年8月、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」の危機にさらされている。	観光地・医療機関	発熱、咳、のどの痛み、味覚異常、体のだるさ	旅行のキャンセルが相次ぐ
新型インフルエンザ等	冬	2009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	旅行のキャンセルが相次ぐ
有毒生物等の異常発生		猛毒を持つハブクラゲが生息し、4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	旅行のキャンセルが相次ぐ

出典：沖縄タイムスプラス 2022年11月19日記事より  
沖縄タイムスプラス 2022年7月19日より  
沖縄県内における新型インフルエンザ流行状況実地疫学調査報告  
沖縄県 令和4年ハブクラゲ発生注意報発令要領

#### (4) 環境危機

想定される被害	季節・時間帯等	災害・事故等の事例	発生場所	直接的被害	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。		煙霧、ぜんそくや肺ガンなど、様々な健康被害	旅行のキャンセルが相次ぐ
海洋汚染		海洋汚染には、ごみの不法投棄や工業排水、生活排水など、さらに船舶の事故による油の流出などがある。	海	海で暮らす魚類、海鳥、アザラシなどの生物に悪影響を与えています。	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ている。

出典:環境省 微小粒子状物質(PM2.5)に関する情報

## 4. 勉強会の開催

### (1) 実施の目的

観光関連事業者、観光、商業等関係団体、地域住民および行政において、観光危機に関する意識向上を図り、今後の観光危機管理への対応に向けた、具体的な行動や組織体制づくりの重要性を共有することを目的とする。

### (2) 実施内容

観光危機に関する学習だけでなく、参加者による意見交換(ワークショップ)を取り入れて4回実施した。

開催回	開催日	内容
第1回	R4.10.26	そもそも観光危機管理とは？ 本部町の観光危機についての意見交換
第2回	R4.11.29	大雨・台風災害におけるマイタイムラインの意見交換 (ワークショップ形式)
第3回	R4.12.22	地震・津波災害における事前・事後の対応についての 意見交換(ワークショップ形式)
第4回	R5.03.07	勉強会・対応訓練を振り返っての総括 今後の観光危機管理に向けての提言

### (3) 実施状況

#### ①第1回 勉強会

##### ○開催概要

開催日時:令和4年10月26日(水)14時30分～16時30分

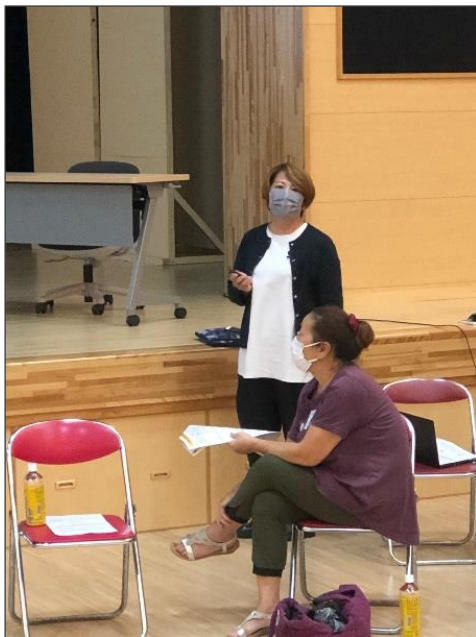
場所 :もとぶ文化交流センター 大ホール

参加者 :26名

##### 次 第

1. 開会
2. あいさつ
3. 勉強会の趣旨と本部町の防災における現状 (説明)
4. 専門家による話題の提供 『地域で取り組む観光危機管理』  
(株式会社サンダーバード翁長由佳氏)
5. 専門家を囲んでの出席者間の意見交換
6. 次回以降の案内
7. 閉会

## ○当日の様子



## ○意見交換の概要(主な意見)

### ■本部町の「売り(魅力)」について

- ・美ら島財団のデータによると、500 万人の来訪者のうち3割が海外来訪者である。
- ・水納島にはコロナ禍以前に6万人の観光客が来ていた。ダイビング客が多く、綺麗な海や自然を満喫できる。
- ・海が魅力。修学旅行は10月がピークで11月まで続く。6月にもまた多くなる。
- ・マリン関係はファミリーやカップルが多く訪れ、また9月には大学生が多くなる。
- ・ゴリラチョップは、観光協会としては昔からの名称であるトートーメー石と呼ぶ。瀬底島の恋人ビーチも適当な名前ではない。名称が不確かでは、事件・事故が発生して警察や海上保安庁に連絡した際、場所に迷ってしまう。実際にまったく違う場所に出動してしまった例がある。場所に関して、名称の統一が必要である。

### ■本部町にとっての危機

- ・瀬底島は橋がかかっており非常に混雑することが予想される。
- ・渡久地地域は、防災マップによると津波が来た時の被害想定が真っ赤になっている。しかし、地域の避難地は急階段を上る必要がある。
- ・地元の人は避難場所を把握しているが、観光客は知らない。多言語での案内を行う必要がある。
- ・防災マップによると備瀬地域もほとんど赤くなっているが、散策していると、どこに行けば避難できるかが分からなくなる。安全な方向を明確に示しておく必要がある。

#### ■本部町における危機時の体制

- ・役場では、台風で警報が発令された、あるいは発令される前に、各課から職員が召集される。大雨時は近くの職員を招集できるように体制を整えている。
- ・海洋博公園では、災害があった場合に避難誘導や初期消火等の対応するスタッフについて、毎日役割を割付している。また、火災時の避難誘導訓練を行っている。
- ・渡久地地域では、避難訓練しようにも、若い方は日中にホテルやマリンなどの他の地域に働きに出ている。
- ・現在お店を出している施設では、火災が発生した場合を想定して消防訓練等を行っている。しかし、実際に発生した場合に対応できるかどうか心配である。

#### 【開催によって得られた成果】

##### ■成果

- ・本部町において初めての「観光危機管理」の取組として周知されたことにより、観光事業者をはじめとして、多様な業種の団体(金融機関など)が参加された。
- ・そもそも「観光危機管理とは何か」というテーマで意見交換を行えたことにより、参加者における「観光危機管理」の知識を深めることができた。
- ・会場のレイアウトを一方通行型の「スクール形式」ではなく、全員の顔が見える且つ上座と下座を作らない「座談会形式(車座)」にすることにより、参加者が意見を述べやすくなり、また受け身ではないカタチで参加することができた。

##### ■課題

- ・多くの事業者等が参加されたが、「観光危機管理」の取組へのモチベーションが一定数あると判断できた。本部町における「観光危機管理」について、各参加者が何を行えばいいか、具体的な「学習」および「トレーニング」の機会を創出するべく、次回以降の勉強会・対応訓練への参加を一層促進する必要がある。
- ・今回は総論を学習した。次回から具体論へと深化させていく必要がある。

##### ■総括

- ・本部町として初めての試みの中で、順当なスタートとなったと考える。多くのそして多様な業容の関連事業者が参加されるよう、今回に引き続き、周知・啓発活動が重要であると考えている。



## ②第2回 勉強会

### ○開催概要

開催日時:令和4年11月29日(火)14時00分～16時00分

場所 :本部町産業支援センター2階 研修ホール

参加者 :10名

### 次 第

1. 開会のあいさつ
2. 第1回 勉強会の振り返り
3. ワーキング
4. ワーキング結果共有
5. 次回の案内
6. 閉会のあいさつ

## ②当日の様子



# ○参加者によるワークシート

グループ名 [ A ]		参加者名 (有)山川酒造 山川宗克、海洋博公園 仲栄真盛也、ヒルトン瀬底リゾート 有銘将		本部町観光危機管理 勉強会② ワークシート		
警戒 レベル	命を守るために とるべき行動	有事の際に行うこと	誰が行う？	平時から備えておくこと	誰が行う？	わたしの 施設の課題
レベル1 大雨・台風 1日～3日前	災害への心構えを高めて おきましょう。 →職場で災害発生への心 構えや避難行動等を 共有しておきましょう。	強風で飛びそうな 看板などの撤去 情報集め の方法 米軍や アプリ 工場の周り を片付ける 屋根の チェック 担当 担当者 担当者 社員 全員	担当者 担当者 社員 全員	マニュアル の整備 災害対策 訓練 非常用 電源 マニュアル の整備	担当者 担当者 社員 全員	備蓄チェックの 仕組み (行政主導型)
レベル2 注意報	災害が想定されている 区域や避難先、避難経路 を確認しましょう。 →職場でも事態の進展に 備え、お客様等の状況 把握に努めましょう。	公共交通 機関の 運行情報 収集 近隣施設 の情報 収集 公共交通 の 情報を取る 公共交通 の 情報を取る 公共交通 の 情報を取る	担当部署 担当者 レベル 各自で チェック	定期的な スタッフ 向けの 情報発信・ 避難場所の 確認 貯水槽	担当者 担当者 社員 全員	避難場所 が分から ない
レベル3 警報・高 齢者等 は避難	高齢者等は避難行動を とり、高齢者等以外の方 も準備をしましょう。 →お一人で避難が困難な お客様等の避難を職 場で支援しましょう。	公園閉鎖 代替施設 の情報 収集 HP等で お客様 へ案内 館内で過 ごす想定 での提案 停電の チェック	全体 ※数名待機 オペレーション 全体 会長・社長	スタッフの 安全 確保	担当者 担当者 社員 全員	
レベル4 全員避難	避難を開始しましょう。 →お客様に声掛けをしな がら早期の避難を実 施しましょう。	島からの 移動手段 行政との コミュニ ケーション スタッフ の安全		スタッフ 向けの 勉強会	担当者 担当者 社員 全員	お客様以外 の 受入れ方法
レベル5 災害発生	直ちに身の安全を 確保してください。 →避難が完了しているよ うにし、間に合わない 場合は上階や高い建 物等へ避難しましょう。	施設異常 樹木 枝折れ 飛散物 確認 スタッフ の安全		行政との 連携状況 満名川 の整備	行政	スタッフの 家族の受 入れ方法
避難生活	避難者同士で協力して 避難所環境の整備に 努めてください	施設異常 樹木 枝折れ 飛散物 確認 台風後の チェックと跡 片付け				

グループ名 [ B ]		参加者名 町議会議員 山川竜、沖縄美ら島財団 石川奨、ヒルトン瀬底リゾート 平野		本部町観光危機管理 勉強会② ワークシート		
警戒 レベル	命を守るために とるべき行動	有事の際に行うこと	誰が行う？	平時から備えておくこと	誰が行う？	わたしの 施設の課題
レベル1 大雨・台風 1日～3日前	災害への心構えを高めて おきましょう。 →職場で災害発生への心 構えや避難行動等を 共有しておきましょう。	SNS等 情報発信 お客様 からの 問合せ 対応 サポート が必要な 高齢者 把握 情報発信 手段ツールの 確認 内容の 精査 防災放送 情報発信	宿泊予定 者の人数 把握 食料・水 の確認(量) 対応 スタッフ のシフト 変更 空港・道路 の状況確認 (チェックア ウト) ゲストの帰 宅支援 区長 など 区長	発信する 情報の パターン 整理 施設 避難経路の チェック 食料・水 ・燃料の 在庫確保 避難 場所の 確認 施設 避難経路の チェック	広報担当者 施設管理系 職員 広報担当者 施設管理系 職員	多言語 対応 事前 準備 所要量が 把握でき ていない
レベル2 注意報	災害が想定されている 区域や避難先、避難経路 を確認しましょう。 →職場でも事態の進展に 備え、お客様等の状況 把握に努めましょう。	施設の情報 チェック (ガラス・植 栽等) 高齢者の 避難 避難が 必要な 世帯は 各自避難 避難完了 の確認 満名川 沿いの 車での 防災放送	空港・道路 の状況確認 (チェックア ウト) ゲストの帰 宅支援 区長 など 区長	緊急設備 の点検 防炎無 線の整備 防炎無 線の整備 防炎無 線の整備	役場 及び 地域 各担当 課単位	防炎無線 が聞こえ ない地域 がある 防炎無線 が聞こえ ない
レベル3 警報・高 齢者等 は避難	高齢者等は避難行動を とり、高齢者等以外の方 も準備をしましょう。 →お一人で避難が困難な お客様等の避難を職 場で支援しましょう。	高齢者の 避難 避難が 必要な 世帯は 各自避難 避難完了 の確認 満名川 沿いの 車での 防災放送	施設管理系 の職員 防炎協定 締結 連絡手段 の多様化 (複数準備)	防炎協定 締結 連絡手段 の多様化 (複数準備)	各担当 課単位	瀬底大橋の 通行止め 情報が入 手できない
レベル4 全員避難	避難を開始しましょう。 →お客様に声掛けをしな がら早期の避難を実 施しましょう。	避難完了 の確認 満名川 沿いの 車での 防災放送				
レベル5 災害発生	直ちに身の安全を 確保してください。 →避難が完了しているよ うにし、間に合わない 場合は上階や高い建 物等へ避難しましょう。	消防団へ の情報 共有 消防団へ の情報 共有 消防団へ の情報 共有	ホテルの 状況を 継続発信 待機者以外 は帰宅！ 職員の 安否確認 施設内・ 周辺の清掃			
避難生活	避難者同士で協力して 避難所環境の整備に 努めてください	職員の 安否確認 施設内・ 周辺の清掃	財団 全員			役場HP ・SNSでの 情報発信

グループ名		参加者名				本部町観光危機管理勉強会②ワークシート			
[C]		(株)大和産業 比嘉良則、合同会社健堅 饒平名香恵、みるきい一座 大城みさ子、本部造園 玉城誠							
警戒レベル		命を守るためにとるべき行動		有事の際に行うこと		誰が行う？		わたしの施設の課題	
レベル1	大雨・台風の1日～3日前	災害への心構えを高めておきましょう。 →職場で災害発生への心構えや避難行動等を共有しておきましょう。	各現場片付確認 災害対策用車両重機確保	建物対策 食糧の確保 外物の片付け 携帯の充電	避難民家町内の別民家へ変更 停電対策 各現場職員が行う	工事現場の場所把握 ガソリンスタンド停電時対応 防災グッズ必要 防災マップ民家マニュアル配布	水・電池 ガソリン	各現場が優先になること 避難場所の受入れ 防災グッズ準備 重機類のある場所の確認	水がいないトイレの設置 集まる機会(飲み会・ケーション) 職種ごとのプロフェッショナル関係性を構築
レベル2	注意報	災害が想定されている区域や避難先、避難経路を確認しましょう。 →職場でも事態の進展に備え、お客様等の状況把握に努めましょう。	作業員の連絡体制の確認 避難場所の確認	予約状況確認 食料・水 買い出し 応急処置 対策(ケガ等) 予約キャンセル 民家連絡 窓ガラステープ貼り	作業員名簿作成 連絡先作成 車中・工具の点検	災害用伝言ダイヤル171 懐中電灯		山川酒造さんの水源はすぐ飲めるのか確認したい うろたえないといけない 地域における高齢者の状況 アセロラ屋比嘉えみこさんダスキンの主人防災関連の知識が豊富	
レベル3	警報・高齢者等は避難	高齢者等は避難行動をとって、高齢者等以外の方も準備をしましょう。 →お一人で避難が困難なお客様等の避難を職場で支援しましょう。	自分の住まいでの待機 親・身内安全確認	となり近所の安否確認 伊江島フェリー運航不可の際伊江島民宿客受付 健堅に備蓄コンテナ有	連絡対策 窓枠水漏れ対策 炊き出し	作業員を通して高齢者等の有無の確認		日頃のコミュニケーションの確保 地域も一緒	
レベル4	全員避難	避難を開始しましょう。 →お客様に声掛けをしながら早期の避難を実施しましょう。	避難場所確認 ルート確認				70名程度寝具備えあり 高台		
レベル5	災害発生	直ちに身の安全を確保してください。 →避難が完了しているようにし、間に合わない場合は上階や高い建物等へ避難しましょう。							
避難生活		避難者同士で協力して避難所環境の整備に努めてください	警報解除後道路復旧作業				卓上コンロ ガスボンベ	作業員の確保 作業員の高齢化	備蓄倉庫の場所が分からない 備蓄コンテナ中身の使い方・内容がわからない

## 【開催によって得られた成果】

### ■成果

- ・具体的なテーマとして「風水害(大雨・台風)への対応」を掲げることで、各参加者が「大雨・台風の際に観光客へどのような対応を準備し実践すればよいか」を考え書き表す好機となった。
- ・「マイタイムライン」をベースに、「対応訓練」に近いイメージで時系列的に行動を挙げていくことで、より実践に近い取組内容を整理することができた。
- ・「ワークショップ形式」を採用することにより、受け身ではなく、主体者意識をもって参加することができた。また敢えて異業種の参加者を分散してワークショップのグループを編成した。
- ・「ワークショップ」でグループメンバーを異業種でシャッフルして編成することにより、本部町内の事業者間で、それぞれの「観光危機管理」への取組を知ることとなり、自然に触発を受けることができた。

### ■課題

- ・大企業など事業規模の大きい事業者では、その施設内での「観光危機対応」はある程度整備されているが(例えばマニュアルなど)、個人事業主や観光に直接関わっていない事業者では「観光危機管理」への取組が緒に就いたばかりであるなど、本部町内の事業者における「観光危機管理」に格差があることが顕在化された。
- ・「有事の際に行うべきこと」の意見に対して、「平時から備えておくこと」の意見が全般的に少なかった。
- ・有事・平時共に「誰が行う？」という項目への記載が全般的に少なかった。
- ・第1回勉強会での参加人数から半数以下に減少した。一方では第1回から具体的に観光に携わる事業者に絞り込まれたとも言える。

### ■総括

- ・具体的に「風水害編」のワークショップを行うことにより「何が必要か」「何ができているか」「何が不足しているか」について一定の整理をすることができたと思われる。そして「誰が担うのか」などを含め、まだまだ検討しなければならないことが多くある、ということへの気づきを得られたことは非常に重要であると考えられる。



### ③第3回 勉強会

#### ○開催概要

開催日時:令和4年12月22日(木)14時00分～16時00分

場所:本部町産業支援センター2階 研修ホール

参加者:6名

#### 次 第

1. 開会のあいさつ
2. 第1回・第2回 勉強会の振り返り
3. ワーキング
4. ワーキング結果共有
5. 次回の案内
6. 閉会のあいさつ

#### ○当日の様子



## ○参加者によるワークシート

本部町観光危機管理  
勉強会③  
ワークシート

本部造園  
玉城 誠

ヒルトン沖縄潮底リゾート  
縄田 真也

潮底ビーチマリクラブ  
大底 和樹

潮底ビーチ  
與那覇 一樹

海洋博公園  
仲榮真 盛也

みるきい一座  
大城 みさ子

<div> <div>平常時</div> <div>発災</div> <div>発災直後</div> <div>避難準備</div> <div>避難生活 復旧・復興</div> </div>	自社・組織での日頃からの備え	地域での日頃からの備え	実現に向けた課題	
	<div>食料等 備え</div> <div>連絡体制</div> <div>自衛消防 組織</div>	<div>訓練</div> <div>マニュアル 作成</div> <div>避難訓練</div> <div>マニュアル 整備</div> <div>安否確認 システム</div> <div>安否確認</div> <div>避難訓練</div>	<div>本社の 連絡網</div> <div>安否確認 システム</div> <div>船舶の 避難港 など</div> <div>スタッフ・ ゲストの 安否確認</div> <div>ハザード マップ</div> <div>通信遮断時 対応の 掲示板設置</div>	<div>地域での 訓練・勉強会</div> <div>区長さん等 地域の方と 事業者と 意見交換</div>
	困ること・課題	有事の際の行動	だれが主体に行う	私の施設・地域の課題
地震発生直後	<div>連絡先 先にどこに したらいいか？</div> <div>来訪者 1000名の 避難対応</div> <div>事業者間の ヨコの連携</div>	<div>地震情報 収集</div> <div>ケータイ・スマホ 通信環境確認</div>		
30分以内		<div>従業員の 安全 確認</div> <div>公園利用者 避難・誘導</div> <div>ゲストを自社 バスに乗せ、 ペルビーチ ゴルフ場へ 連れていく。</div>	<div>現場職員に よる避難喚起</div>	<div>マリン事業者間 での首頭とり・ 声かけ</div>
3時間以内		<div>使用車両の 場所確認 重機ダンプ トラック</div> <div>災害 情報 確認</div> <div>情報の 収集・共有</div>		
3日以内	<div>情報の デマに 注意</div>			
3日以降	<div>移動 手段</div> <div>ガレキ 保管場所 確保</div> <div>橋封鎖</div> <div>ライフライン 断絶</div> <div>ゲストは 帰りたい！</div>	<div>ライフラインの 確認</div> <div>防災協定により、 災害発生時の 支援活動 (建築系)</div>		

### 【開催によって得られた成果】

#### ■成果

- ・「地震・津波編」のワークショップとして、平時から発災、30分～3時間～3日と、より「対応訓練」に近い状態で時系列的にワークシートに記入していくことで、段階ごとの課題をイメージして意見交換をすることができた。
- ・前回の「風水害編」で抽出した「行すべきこと」から発展して、津波を想定した更に深化した意見が挙げられている（避難訓練や地域住民との連携・勉強会、事業者間の連携や防災協定の検討など）。

#### ■課題

- ・少数参加であったため、1つのグループでの開催となった。開催日時の要望確認や一層の周知・啓発活動に取り組む必要がある。※但し今回の参加者は参加率の高い方々であった。「観光危機管理」への取組意欲の非常に高いメンバーであるといえる。
- ・発災時に「誰に指示を仰げばよいか」に戸惑う意見が挙がった。災害状況をどう把握して、その情報に対してどう対応すべきか（どう情報を得るか、デマや風評に惑わされないようにするには？）の指針が定まらず困惑する、という意見が挙がった。

#### ■総括

- ・普段慣れている「台風対策」と異なり、地震や津波という未経験で且つ被害の大きい災害に対し、各参加者が不慣れ感を自覚でき、また「避難」という行動への意識が高まったことは非常に重要であると考え。
- ・一時避難場所や避難施設の確認と、そこへの顧客（観光客）の収容の体制やフローを整えることの重要性を認識できたことは今後の取組への具体的ステップになると考える。





- ◆住民以外のトイレをどうするのかという問題。まずは逃げることで、そして食事を考えるようになるが、トイレはどうしても生理現象。すぐに対応できるのは簡易トイレ。汚水処理のトイレは、災害発生後から3日後以降(簡易トイレで賄えなくなった状態)。町内でも普及を図りたい。(やんばる彩葉・仲宗根さん)

#### ■「本部町観光危機管理計画」の必要性について

- ◆優先順位をとにかく知りたい。咄嗟の時は慌ててしまい、誰に何を連絡していいかも分からなくなる。避難をするうえでも、まず目に入ってきて、確認できるような仕組み。(ミルキーウェイ・大城さん)
- ◆近所での情報共有ができれば良い。歩いて行けるような距離であれば、何かあった際により協力がしやすい。(ミルキーウェイ・大城さん)
- ◆女性の会で名護市の防災センターで勉強会へ参加。同様の勉強会に参加することも重要と思う。自分自身の防災セットも準備しようと思う。(健堅・饒平名さん)
- ◆公園内、バス駐車場までの避難はマニュアルできている。しかし、その後の、空港までの避難という意味では意識できていなかった。今回、考えるきっかけとなった。(熱帯植物管理・上間さん)
- ◆トイレ事業の普及。小学校で避難訓練を毎年するが、訓練しても実際時その通りに動けない。いかに訓練通り対応できる人が増えるかも重要。(やんばる彩葉・仲宗根さん)
- ◆被災時のエリアの連携が見えてきた。これまでは考えたことがなかったが、考えるきっかけとなった。また、回を重ねて、それぞれの意見から連携の内容も見えてきた。観光客が多く来ている地域なので、町との連携も必要なほか、備蓄等の「備え」について町民1人1人が意識を持ち、観光事業者以外にも普及が図られるように認定制度等を踏まえた啓発をお願いしたい。(瀬底ビーチ・大底さん)
- ◆観光協会のある場所はすぐに被害を受ける場所。大急ぎで逃げる場所を確保し、その後に観光客への対策を行う。誘導するための安心・安全な場所を確保する。(観光協会・當山会長)
- ◆意識・連携・訓練の大切さを感じた。ホテル勤務時、台風の状況下でお客さんを見送った経験。今でもその時の対応について考える。今後の対応として、高台で泊まれるホテルなど、情報のリサーチを進めていく必要があると考える。ぬちどう宝という言葉のもとに、1人1人が命を守る取組みを考えていけると良い。(観光協会・崎浜さん)

#### 【開催によって得られた成果】

##### ■成果

- ・勉強会と対応訓練の振り返りを通して「観光危機管理」についての諸課題を確認・整理すると共に、未だ残っている諸々の不安要素などについて意見交換を行い、参加者全員が発言するに至った。
- ・「本部町観光危機管理計画」は行政主導ではなく、民間主導で且つ町民も巻き込んだ本部町全体で取り組むべきもの、それが住民にとっても安全安心なまちとなる、ということ学ぶことができた。
- ・各界への参加の積み重ねにより、これまで経験してきた「観光危機管理」の取組を思い出し、観光客への帰宅支援のイメージを膨らませたり(元那覇空港勤務の美ら島財団職員)、レンタカー業者時代に災害時の顧客対応経験を思い出し今後に活かせないかと検討する参加者も現れた。また民泊事業者から、所有する寝具を災害時に他事業者と連携して提供することも可能、と提案があるなど、自発能動的に「観光危機管理」への意識が高まった。

##### ■課題

- ・事業者間の連携に対して、行政との連携についてどのように進めるべきか不明、という意見が挙がった。特に「観光危機管理」の体制構築にあたっての主導者は誰になるのか？という課題が示された。
- ・「観光危機管理」への取組の重要性は理解しつつも、その「行うべきこと」の多さに困惑すると共に、何から着手すべきか？について悩む、という意見が挙がった。但しこれは「観光危機管理」を学習されイメージが具体化している証左であり、以前に比べステップアップしたといえる。

##### ■総括

- ・参加者の声として、引き続き「観光危機管理」の勉強会開催の要望が挙がった。また「意識・連携・訓練」という3つの視点の重要性の提言も示された。受け身ではなく、主体者意識をもって「観光危機管理」に取り組む事業者が多数誕生したことは非常に有意義であると考えます。
- ・今後、本部町における「観光危機管理」ひいては「地域防災」について取組の錬磨の機会を増やし、更なる参加者の増加を目指していくべきと考える。

## 5. 対応訓練の実施

### (1) 実施の目的

観光関連事業者、観光、商業等関係団体および行政において、観光危機発生時の対応について訓練を行い、今後の必要な取組を共有することを目的とする。

### (2) 実施内容

図上訓練の形式で実施し、災害の状況を想定した状況付与を行い、対応を検討する。災害は、「地震・津波」と「大雨・台風」の2パターンを想定する。

開催数	開催日	内容
第1回	R5.02.07	【図上訓練】地震・津波災害を想定した状況付与
第2回	R5.03.03	【図上訓練】大雨・台風災害を想定した状況付与

### (3) 実施状況

#### ①第1回 訓練

##### ○開催概要

開催日時: 令和4年12月22日(木)14時00分～16時00分

場所: 本部町産業支援センター2階 研修ホール

参加者: 13名

#### 次 第


1. 開会のあいさつ
2. 第1回～第3回 勉強会の振り返り
3. 対応訓練  
～テーマ～ 実際に地震・津波が発生した際の観光客への対応などの実施
4. 対応訓練の結果共有
5. 案内
6. 閉会のあいさつ

令和5年2月7日(火) 午後2時00分～ 参加費 無料  
本部町産業支援センター2階 研修ホールにて開催!

本部町観光危機管理  
対応訓練

地震・津波編

参加のご案内




**ロールプレイング 地震と津波が起こった時、あなたとあなたのお客様はどうする?**  
方式の図上訓練

本部町には美ら海水族館や潮底島、本部八重岳桜まつりなど、県内外、また海外から多くの観光客が訪れます。安全安心な観光地が求められている現在、もし観光客が滞在中に災害が発生したら…あなたとあなたのお客様はどう対応すればいいか、ロールプレイング方式でシミュレーション(図上訓練)しましょう。災害危機対応の専門家と観光危機管理の専門家を招いて『観光危機管理の対応訓練(地震・津波編)』を開催します。とても貴重な学びの機会となります。ぜひ奮ってご参加下さい。



**近藤 伸也** 国立宇都宮大学 准教授  
「防災マネジメント」という分野の研究者として、災害危機対応の訓練等の調査・研究を通して、理論と実践の両目線の重要性を提唱、講義や講演に取り組む。



**翁長 由佳** 株式会社サンダーバード 代表  
元・OCVB部長。観光危機管理のスペシャリストとして、沖縄県観光危機管理計画の策定に携わる。観光危機管理の普及啓発に向けた講義や講演に取り組む。

講師陣

参加申込先: 本部町役場 企画商工観光課  
Tel.0980-47-2700 fax0980-47-4576  
✉shokan@town.motobu.okinawa.jp



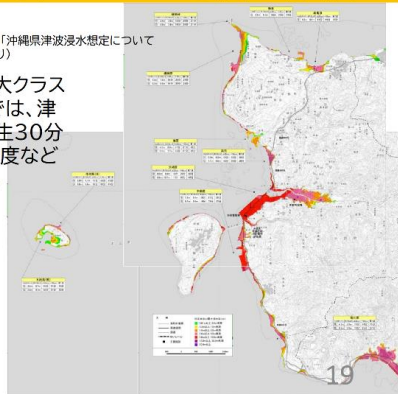
## ○訓練資料(抜粋)

### 本部町で想定される地震と津波

#### ■津波

(沖縄県ホームページ「沖縄県津波浸水想定について  
(平成27年3月)」より)

沖縄県が想定する最大クラスの津波では、本部港では、津波の第一波は地震発生30分後、最大水位は7m程度などと予測されています。



### 本日の「対応訓練」の想定

#### 【地震・津波発生！】

そんな6月の平日の正午、本部町では震度5強の揺れが観測されました。  
30分後、津波の第一波が到達、その後、最大水位は7mに及び津波が到達しました。  
ハザードマップの通りに浸水被害が発生しました。

地震の揺れでどのような被害が発生したでしょうか？  
津波が到達するまでの間、本部町内にいた人々はどのような行動をしたでしょうか？  
どのような被害になったのでしょうか？

### 災害対策本部会議の課題

- 情報の羅列
  - 各部署が情報を分析しないで、時系列・数表を束ねただけの情報を提供している。
- 結果の報告
  - 各部署が実施した支援の内容のみを報告している。
  - 例) 食料の確保量のみ(被災者に足りているのかという情報分析がない)
- 状況の全体像と今後の展開 = 見通しなし

### 課題の解決には

- 地域防災計画、業務継続計画
- マニュアル
- フォーマット
- 状況判断力の向上？

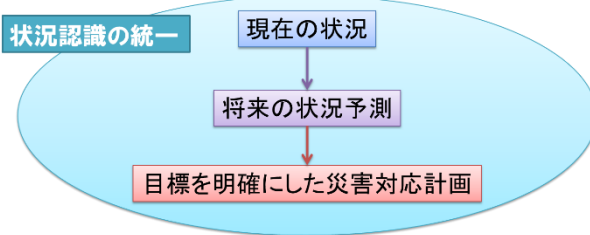


まず組織として災害対応の考え方を身につける

### 目標管理型災害対応

### 関係者間で状況認識を統一する

- すべての関係者(災害対策本部全体、関係機関等)が、被災の状況に対する認識を統一すること。



### 目標の例

- 「今は、那覇空港までの交通手段を失った観光客が、3日後までには沖縄本島から脱出できるようにする」

#### 明確な表現で目標を設定する。

- 「観光客・自組織が」
- 「いつまでに」
- 「どのような状態になる」

### 訓練ステージ① (15分)

<p>① 避難・津波発生前 (新型コロナウイルス感染時の感染対策)の備え状況を確認し、出動を要する。</p> <p>毎日 500 名の予約が続き、満室で運営しています。</p> <p>接客数日の団体予約は 1 年先まで受けています。</p> <p>原宿は、ステイは館内のサービス利用のほか、周辺のビーチ、沖縄県から海水浴場等へ出かけられる方が多いです。</p> <p>レストランでは、夏メニューとして地元農産物からフルコースを多く取り寄せたデザートも高に好評です。</p> <p>日頃はどのようなにぎわい状況でしょうか？</p>	<p>② 地震・津波発生時の様子イメージを見てみよう</p> <p>③ 建物等は？</p> <p>④ 人は？</p> <p>⑤ 日頃とはどのようなにぎわい状況でしょうか？</p> <p>⑥ 周囲は？</p>	<p>⑦ 自身のなかで、今大事なことは？</p> <p>⑧ お客の安全確保</p> <p>⑨ 観光客の滞在場所の申し出</p> <p>⑩ 観光客へ正しい情報を案内したい。</p>
--	---	---

### 訓練ステージ② (35分)

#### 【検討方法】

訓練ステージ①で、各自が作成したワークシートをお互いに紹介してください。

「私たちのエリアは～、～が深刻だ。これから、特に、○○、○○の課題をなんとかしないと行けない。」

「そのために、これから私たちのエリアとして協力してできることは～、～だ」

を検討してください。

①地震・津波発生前 (新型コロナウイルス拡大前の盛況時期)の営業状況を思い出してみよう	②地震・津波発生時の様子をイメージして見よう		③今、この件をなんとかしたい！
<p>毎日 500 名の予約が続き、満室で運営しています。</p> <p>修学旅行の団体予約は 1 年先まで受けています。</p> <p>昼間は、ステイ客は館内のサービス利用のほか、周辺のビーチ、沖縄美ら海水族館等へ出かけられる方が多いです。</p> <p>レストランでは、夏期メニューとして地元農家からフルーツを多く取り寄せたデザートを売りに営業しています。</p>	施設の状況	<p>○建物自体は倒壊していないが、壁の亀裂が多く発生。津波で建物の4階まで浸水。</p> <p>○1階のフロント、売店、レストランは、津波にのがれきで立ち入り不可。駐車場から自動車が多く流されてきた。</p>	<p>○お客様の安否確認</p> <p>・様々な状況の方がいることがわかってるので、情報共有したい。</p> <p>○観光客の滞在場所の申し出</p> <p>・無事の箇所があるので、行き場を失った観光客に提供できるので、具体的な取組を進めたい。</p> <p>○交通情報が欲しい！</p> <p>・観光客へ正しい情報を案内したい。</p>
	お客様の状況	<p>○館内にいたスタッフは上階へ避難して無事。</p> <p>○地震発生当時、宿泊名簿ではステイ客 200 名のうち、館内にいた 40 名以外は所在不明。</p> <p>○地震発生当時、周辺に滞在していた約 500 名が当館へ駆け込み避難。行き場を失い、建物上階の廊下や階段に今も滞在。</p> <p>○日本語を話せない方は、パスポートを所持していない方が多くクルーズ船での来訪者が含まれている模様。</p> <p>○当日以降チェックイン予定の客 200 名とは連絡が取れず心配。</p>	
	営業状況（お店・施設等の再開見込み）	○施設全体が避難所ようになっており、営業は当面困難です。	
	周辺地区の状況	<p>○当館の隣にあるお土産屋さんは流されてしまい、安否が心配です。飲食店街で火災焼失。</p> <p>○空港へ通じる道路が通行できるか等、不明です。</p>	

※救出救助は消防などがしているので、その他自分たちでできることをイメージしてください。

ステージ2 地震・津波発生後に「地域ごとにこれからの〇〇地区の観光の対応」を考える

「 エリア」観光危機対策チーム 当面の対応	
私たちの地域では、今、これが大変です！	
観光については、これから 1 週間でこのような状況にしていきます	
そのために、地域全体で協力して、このような取組を行います	
各自のお店・施設等ではこのような取組を行います	



## ○当日の様子





## 【開催によって得られた成果】

### ■成果

- ・近藤先生が事前講話された「目標管理型災害対応」に沿って、地震・津波発生時に行うべき行動について、個々の観光事業者、参加者個人の立場で検討することができ、災害時のイメージ力を飛躍的に向上させていた。また、参加者各自が考えたことをグループワークとして参加者どうしが共有することで、「災害時のその場面で、複数の観光事業者が連携した地区内で取り組むことは何か？」を具体的に話し合えるようになった。
- ・グループワークは、本部町内の地域別を意識しながら、参加した観光事業者等が分かれて進めたが、参加者の間では、それぞれの地域の特徴(地震・津波発生時の「強み」、「弱み」)や立地している観光事業者の特性、観光客の状況を意識した上で、「対応検討」ができていた。具体的には、「瀬底島エリア観光危機対策チーム」では、マリンスポーツ事業者が保有する船舶を使った「緊急輸送対応」の可能性が提起されたり、「海洋博公園エリア観光危機対策チーム」では、膨大な観光滞在客の安否確認を真っ先に行う「対応」が検討された。

### ■課題

- ・グループワークは、本部町内の地域別の災害対応(地域どうしが孤立する中で観光客の命を守る具体的な対応)を考える訓練として行ったが、地域内のすべての観光事業者が参加できていないため、「すべての情報をもった対応検討」とはなっておらず、仮想検討感がぬぐえなかった。今後、同様の訓練を繰り返し、体験経験を持つ観光事業者を増やす努力が必要である。
- ・「市街地・内陸部エリア観光危機対策チーム」では、地震・津波発生時に市街地エリアでは壊滅的な被害になることを見越し、「日頃からできること」を話し合う卓見性がみられ、「災害対応訓練」を超えて「地区防災計画としての日頃からの備え」の話し合いに進化していた。今後、観光事業者が観光客の命を守る視点を土台に、観光事業者と町民、その他関係主体と連携した総合的な防災まちづくりへ発展させていく考え方も必要である。

### ■総括

- ・今回の「対応訓練①」は突発的な大規模災害を対象に、本部町内の沿岸部の各地域が孤立し、地域独自の観光客対応(本部町内の地域別の観光危機管理)の可能性を検証する目的でも開催した。結果的に、地域それぞれ独自の環境下での観光危機管理ができることが見いだされた。
- ・先行的に策定されている観光危機管理計画では、「観光危機管理体制(イメージ)」といった形で、観光危機管理の担い手が漠然と検討、設定されている。本部町においては、対応訓練①の経験から、庁内の地域別の観光危機管理体制が構築できる可能性が考えられる。今後、訓練に参加した観光事業者へさらなる意識調査を行い、観光危機管理の担い手への参画可能性を把握していく取組が求められる。今回の対応訓練を通して、災害に対してエリアごとに対応が異なることを理解し、地域で連携して災害に対応する「エリア別観光危機管理」の重要性への気づきを得られたことは非常に貴重であると考えられる。

## ②第2回 訓練

### ○開催概要

開催日時: 令和5年3月3日(金)14時00分～16時00分

場所: 本部町産業支援センター2階 研修ホール

参加者: 10名

### 次 第

1. 開会のあいさつ
2. これまでの取組の振り返り
3. 対応訓練  
～テーマ～ 大規模な台風の接近・通過から  
観光客と本部町の観光を守れ！
4. 振り返り・講評
5. 案内
6. 閉会のあいさつ

### ○訓練資料(抜粋)

#### 本日の「対応訓練」の内容

過去最大規模の台風が沖縄本島地方を接近・通過するとしたら？

皆さんのお店等はどんな準備をするか？  
(食料・備蓄品の確認、避難ルートの確保？)

お客さんにどんな案内をするか？  
(業種によっては、臨時休業、来訪抑制呼びかけ等の取組も。)

本部町の観光客へどのような注意喚起・安全確保を促すか？

本部町全体で、どのような注意喚起・安全確保を促すか？

本日の会合は「本部町／本部町観光協会が音頭を取って  
観光客へ共通メッセージを発表する」場面を体験します。

15

#### 訓練ステージ① (15分)

第1ステージ (15分):

台風の接近が予想されるなか、観光客を守るための行動を  
考えよう

沖縄地方で台風10号が発生。今後勢力を拡大し、  
3日後に沖縄本島北部に接近・通過の可能性があります。

「大型で非常に強い」過去最大クラスの規模に  
発達する恐れがあり、注意を呼びかけています。

17

令和5年3月3日(金) 午後2時00分～ 参加費 無料  
本部町産業支援センター2階 研修ホールにて開催！

#### 本部町観光危機管理 風水害編 対応訓練

#### 参加のご案内

ロールプレイング 台風の接近で、大雨・高潮が発生！  
方式の図上訓練 あなたと、あなたのお客様はどうする？

本部町には美ら海水族館や瀬底島、本部八重岳まつりなど、  
県内外、また海外から多くの観光客が訪れます。  
安全安心な観光地が求められている現在、  
もし観光客が滞在中に災害が発生したら…

あなたと、あなたのお客様はどう対応すればいいか、  
ロールプレイング方式でシミュレーション(図上訓練)してみよう。  
災害危機対応の専門家と観光危機管理の専門家を招いて  
『観光危機管理の対応訓練(風水害編)』を開催します。  
とても貴重な学びの機会となります。ぜひ奮ってご参加下さい。



近藤 伸也 国立宇都宮大学 准教授 講師陣  
「防災マネジメント」という分野の研究者として、災害危機対応の  
訓練等の調査・研究を通して、理論と実践の両目標の重要性を  
提唱、講義や講演に取り組む。



翁長 由佳 株式会社サンダーバード代表  
観光危機管理のスペシャリストとして沖縄県初の観光危機管理  
に特化した会社を起業、沖縄県観光危機管理計画の策定に携  
わる。観光危機管理の普及啓発に向け講義や講演に取り組む。

参加申込先: 本部町役場 企画商工観光課  
Tel.0980-47-2700 fax0980-47-4576  
shokan@town.motobu.okinawa.jp

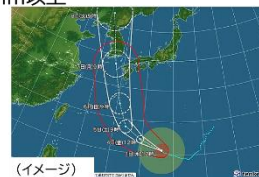
#### 訓練ステージ① (15分)

第1ステージ (15分):

台風の接近が予想されるなか、観光客を守るための行動を  
考えよう

(台風の想定イメージ)

- ・中心付近の最大瞬間風速は50m以上
- ・予想される波の高さは10m以上
- ・降水量は24時間あたり300mm以上  
となっています。



(イメージ)

18

#### 訓練ステージ① (15分)

第1ステージ (15分):

台風の接近が予想されるなか、観光客を守るための  
行動を考えよう

台風の接近・通過が想定されるなかで、  
どのような準備が必要でしょうか  
観光客に案内しておくべきことは何でしょうか？

状況付与カードをお渡ししますので、対応を考え、  
記入、あるいは必要な連絡をしてください。

広く情報発信を行う場合、  
ホワイトボードを【web上のホームページ】に  
見立てて、情報を記入してください。

19

## 訓練ステージ②（15分）

### 第2ステージ（15分）：

風雨が強くなってきた際の対応について考えましょう

台風10号は、その後次第に勢力を拡大し、沖縄本島北部に接近・通過の可能性があります。

過去最大クラスの規模に発達する恐れがあり、注意を呼びかけています。



20

## 訓練ステージ②（15分）

### 第2ステージ（15分）：

風雨が強くなってきた際の対応について考えましょう

避難行動など急がなければならない状況で、観光事業者として必要な行動は何でしょうか？エリア全体、業種を超えて対応できることは？

状況付与カードをお渡ししますので、対応を考え、記入、あるいは必要な連絡をしてください。

広く情報発信を行う場合、ホワイトボードを【web上のホームページ】に見立てて、情報を記入してください。

21

## 訓練ステージ③（15分）

### 第3ステージ（15分）：

本部町からの情報発信について考えてみよう

本部町長から役場職員へ指示。

「大きくて非常に強い」過去最大クラスの台風の接近・通過による暴風や集中豪雨に伴い、町内各地で建物の倒壊、土砂崩れ等の被害が予想され、観光施設が孤立し、観光客にも被害や影響が出る事が予想される。

また、現在、観光シーズンでもあり、これから本部町を訪れる観光客にも注意喚起が必要である。本部町、本部町観光協会等が観光事業者等に呼びかけて、本部町が一体となった共通メッセージを発信してほしい。

22

## 訓練ステージ③（15分）

### 第3ステージ（15分）：

本部町からの情報発信について考えてみよう

皆さんは、災害対応について、本部町役場（もしくは本部観光協会）に集まっています。（オンライン会議も含む）

いま、観光客の命を守るために、本部町全体としての共通メッセージを一緒に考えましょう。

23

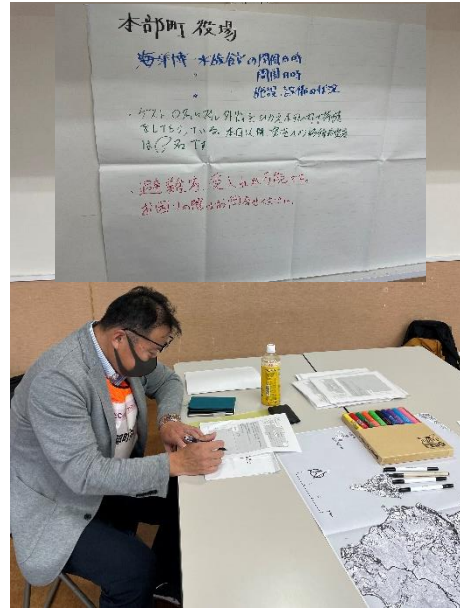
訓練	状況付与カード	No.	1-1
(状況付与担当)	(本部町役場)		
付与先	観光関係の各事業者		
付与時刻	ステージ1	付与条件	
付与方法	手交		
件名	全体での対応検討		
【付与内容】			
テレビニュースで台風状況が流れている。沖縄地方で数十年に一度と言われる台風10号が発生した。進路予想によると、沖縄本島北部は3日後に最接近が予想されている。			
それぞれの施設、地域の状況を見て、この段階でできることは何かを考える。			
添付資料：			
対応・処置			

訓練	状況付与カード	No.	1-6
(状況付与担当)	(本部町役場)		
付与先	地域全体		
付与時刻	ステージ1	付与条件	
付与方法	手交		
件名	全体での対応検討		
【付与内容】			
テレビニュースで台風状況が流れている。沖縄地方で数十年に一度と言われる台風10号が発生した。進路予想によると、沖縄本島北部は3日後に最接近が予想されている。			
本部町および本部町観光協会より、「現地の観光客の状況や営業の見込みなどを知らせてほしい」と連絡が入った。情報を収集し、報告すること。			
添付資料：			
対応・処置			

訓練	状況付与カード	No.	3-1
(状況付与担当)	(本部町役場)		
付与先	地域全体		
付与時刻	ステージ3	付与条件	
付与方法	手交		
件名	全体での情報発信		
【付与内容】			
気象庁によると、いよいよ台風10号が沖縄本島北部に接近し3時間後には最接近する予想。風雨が強くなってきた、高潮の影響もあり高波が発生している。			
本部町および本部町観光協会より、「町内外の関係者および観光客に情報を発信する予定、必要な情報を提供してほしい」との要請が入った。			
地域ごとで検討し、要請に応えること。			
添付資料：			
対応・処置			



## ○当日の様子



## 【開催によって得られた成果】

### ■成果

- ・第2回 勉強会で「風水害(大雨・台風)への対応」について検討する機会を得たが、その経験や知見を基に、台風発生～接近～通過という差し迫った事態を想定して実際に行動に移す、という勉強会より一層実践に即した学習機会(訓練)の場となった。
- ・今回は参加者と事務局で役割が明確になるように、また「エリア別観光危機管理」が明確になるようエリアと役割を記した「ビブス(役割を記載した着衣)」を装着、自身も他人もどのポジションなのかを把握しつつ地域で連携するという訓練をすることができた。
- ・台風発生のニュース(事前)から3時間後に台風最接近する、といった2つの場面で、各事業者に向けて想定される「状況付与カード」をタイムスケジュールに沿って配付、それぞれの事案に対してどのように対応するのかを事業者ごとに書き出した。これにより一層災害時の行動を検討する訓練となった。
- ・「状況付与」への対応(困った観光客への対応等)のみならず、各事業者の現状等をいかに発信するか。近藤伸也先生より「マスコミ等に問い合わせられてから情報発信するのではなく、こちらから先手を打って必要な情報を発信すべき」との事前にレクチャーがあり、災害時に設置されるであろう「本部町役場 災害対策本部」への情報発信の訓練の機会となった。
- ・「本部町役場 災害対策本部」への情報発信のひとつとして、「避難所として施設提供可能なのでお問い合わせを」との「共助」の行動が見受けられた。
- ・観光客等からの問い合わせを具体的に状況付与することで、県外観光客の台風への認識の違いやその対応について考えることができた。
- ・勉強会・対応訓練での熟度が増すにつれ「海外観光客はどうか」といった課題が自発的に気づかれた。外国人向け情報発信(サイネージ等含む)の重要性への気づきが得られた。

### ■課題

- ・観光施設において「災害時は閉園・閉館して観光客を施設外に出して終了」という認識の意見があったが、その後の観光客(自らの施設のゲストだった方)の安全確保について一層意識を高めていく必要があり、「地域で観光客を守る」という意識を持つことが必要と考えられた。
- ・一方で、帰宅困難者の受け入れを申し出る宿泊施設があったが、施設の規模や備蓄品には限りがあるため、施設だけでなく地域として、事前に適切な対応を検討し定めておく必要がある。
- ・台風への意識の低い県外観光客への問合せ対応については、本部町全体として発災前からの情報発信等を対応する必要がある。
- ・各事業者が情報収集と共に情報発信していく際に「本部町役場 災害対策本部」との連携が最重要となるが、その体制の組成に更なる整備が必要となっている(災害対策本部は「待ち」の姿勢のみならず、状況把握とそれに沿った適切な対応が求められる)。

### ■総括

- ・今回の訓練は、台風を想定し、地域としての災害対応と外部に情報を発信することを想定した訓練として開催したが、県外からの観光客の台風に対する認識の違いや、外部からの問合せへ対応など、より具体的な災害の場面をイメージしたことで、「災害対応力」が向上したと考えられる。
- ・個別施設でなく各地域、あるいは本部町全体としての情報発信の重要性を確認したことで、今後、災害が発生した際の観光危機管理体制についての重要性が共有されたと考えられる。
- ・勉強会・対応訓練への参加を重ねるごとに参加者の「観光危機管理」への熟度が増していることが伺え「災害時に自らは何ができるか」という視点において「自助」と「共助」の両方への意識が醸成されている。ここに事業者間の災害対応の「すき間」を埋める立場として「公助」の役割の重要性が際立ったといえる。

## 【本事業全体を通しての総括】

○今回の勉強会・対応訓練への参加を通して、事業所に自らが学んだ学習内容を持ち帰り、従業員と共に社内で勉強会を実施した事業者や、未参加の時の学習資料全てを要望されて、社内で共有された事業者など、明らかに「本部町観光危機管理」に対する取組意欲が高まっている。また、第2回勉強会のワークショップ以降、10名ほどながら、一定の固定の参加者がいらっしまったが、これは参加する価値を見出している証左であり、これを継続し且つ参加者の裾野を広げることで、「観光危機管理」への意識の高い人材を輩出できるものとする。そして、次年度策定予定の「本部町観光危機管理計画」を共に作り活用する人材群の輩出に通じていくものとする。

なお、観光危機管理の学習機会の取りまとめは、望むらくは民間主導で行われるべきであり、事務局として「本部町観光協会」が担われることが適切、と考える。

○「観光危機管理」の学習のステップとして、避難をはじめとする各種防災訓練を継続的に実施しつつ、「事業所内での観光危機管理体制の作り方」「観光危機対応マニュアルの作り方」「平時の際に備えるべきことを学ぶ」など、取組意欲はあれども、着手の仕方に悩む事業者を支援する学習機会を設けていくべきである。何の準備のないまま訓練に臨んでも、押し寄せる「状況付与」に何もできずに茫然として終わる、ということになりかねない。「観光危機管理」における様々な分野の基礎を学び、応用編として、実践的な訓練に臨む、というフローの確立を目指すべきと考える。

○「本部町観光危機管理」といっても、事業者ごとに取組内容が共通する「業種別観光危機管理」と共に、例えば海拔の低いエリアと高いエリア、また瀬底島のように瀬底大橋のみでつながっているエリアなど、本部町内のエリアごとの地域特性を踏まえた「エリア別観光危機管理」といった、タテとヨコを織り成すような「観光危機管理計画」を策定することが「活きた計画」になるものとする。

○「観光危機管理」とは「観光×防災」であり、行政においては観光振興部門と地域防災部門が密に連携して「観光危機管理」を進める必要がある。そのためには「地域防災計画」をはじめとした防災関連計画のアップデートと共に、「観光危機管理計画」との連携を進めていくべきである。

## 参考資料. アンケート調査の実施

本業務の実施にあたり、対応訓練①実施時に、参加者に対しアンケート調査を行い、観光危機管理の認知や取組状況、訓練参加を通じた意識向上(基礎啓発効果)を把握した。

### (1) 調査概要

調査対象: 対応訓練①の参加者13人

調査日: 令和5年2月7日

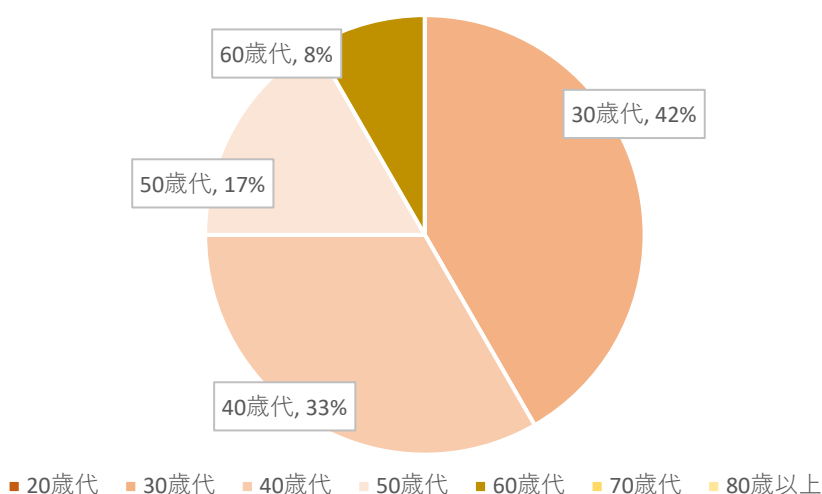
回収数: 13件

### (2) 調査結果

■ご自身のことについて

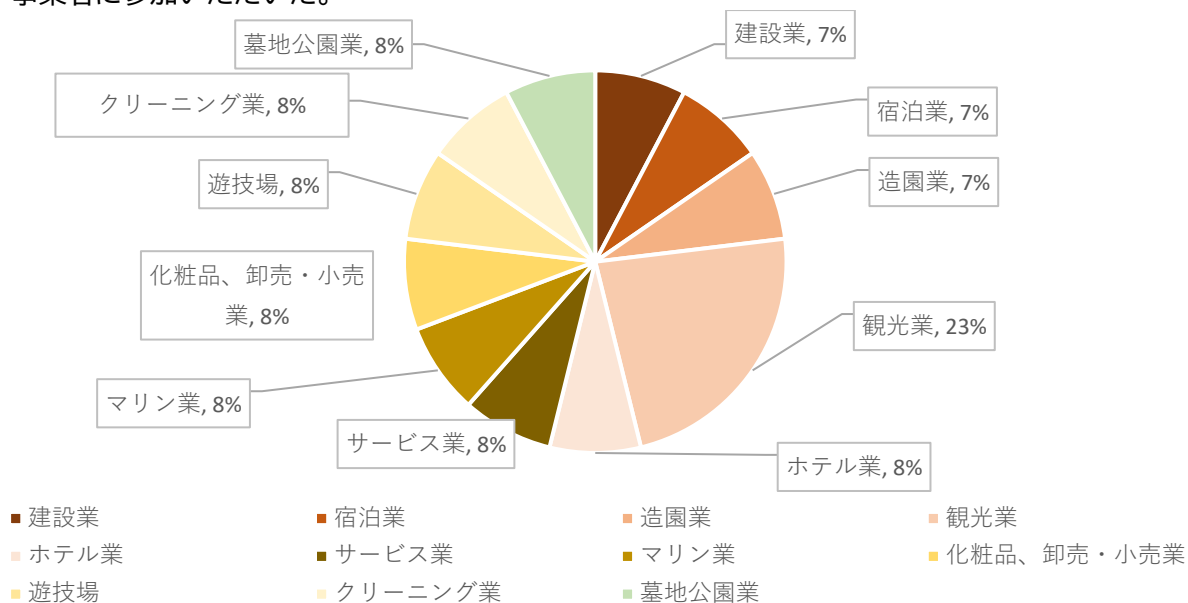
○ご自身の年代を教えてください。

30歳代が最も多く5人(41.7%)、次いで40歳代が4人(33.3%)であった。30歳代～60歳代まで、幅広い年代に参加いただいた。



○ご自身の業種を教えてください。

観光業が最も多い3人(23.1%)であった。その他、ホテル・宿泊業やサービス業など、幅広い分野の事業者に参加いただいた。





○ご自身の職位・立場を教えてください。

経営・管理が 5 人(38.5%)と最も多く、次いで現場施設のスタッフが 4 人(30.8%)となっている。職位や立場について、経営・管理職から現場スタッフまで幅広く参加いただいた。

区分	人数	割合
経営・管理	5 人	38.5%
現場施設のリーダー	2 人	15.4%
現場施設のスタッフ	4 人	30.8%
その他	4 人	30.8%
合計	13 人	—

複数回答の方がおり、全体の割合合計は 100%を超過している。

○ご自身の活動場所を教えてください。

本社等の事務所が 6 人(46.2%)と最も多く、次いで屋内および屋外での接客がそれぞれ 4 人(30.8%)となっている。事務所内活動の方から屋内外の接客対応等、活動場所も幅広く確認できた。

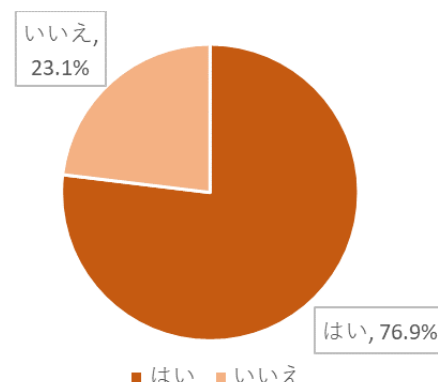
区分	人数	割合
本社等の事務所	6 人	46.2%
屋内での接客	4 人	30.8%
屋外での接客	4 人	30.8%
その他	2 人	15.4%
合計	13 人	—

複数回答の方がおり、全体の割合合計は 100%を超過している。

#### ■ご自身の観光危機管理の取組について

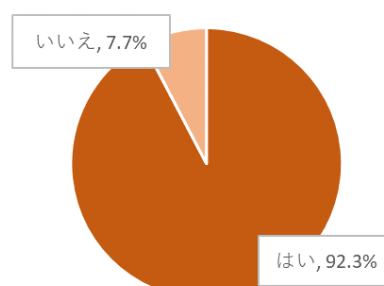
1)これまでに、観光危機管理を考える勉強会や訓練等へのご参加経験を教えてください。

「はい」と回答された方が10人(76.9%)と多く、観光危機管理への意識の高さがうかがえる。なお、第1回対応訓練時に本調査を実施しており、過去の第1回～第3回勉強会までにご参加いただいた方が多く回答くださったことに留意されたい。



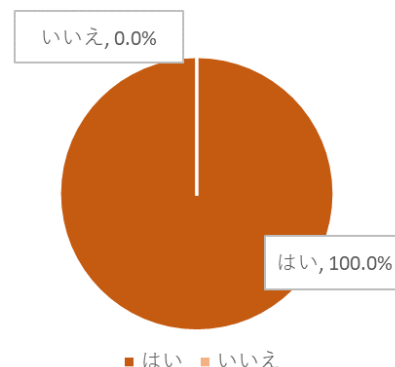
2)これまでに「本部町防災マップ」は見たことがありますか。

「はい」と回答された方が12人(92.3%)と多く、防災への意識の高さがうかがえる。なお、第1回対応訓練時に本調査を実施しており、過去の第1回～第3回勉強会までにご参加いただいた方が多く回答くださったことに留意されたい。



3)経営(勤務)されているお店等(観光施設)が津波浸水想定区域に含まれる／含まれないことをご存知でしたか。

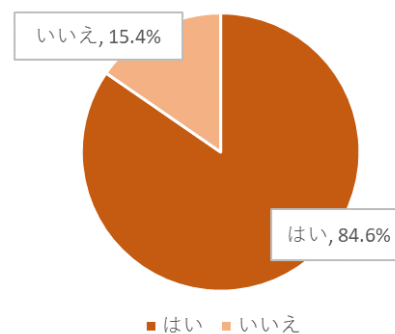
「はい」と回答された方が13人(100%)と全員であり、防災への意識の高さがうかがえる。なお、第1回対応訓練時に本調査を実施しており、過去の第1回～第3回勉強会までにご参加いただいた方が多く回答くださったことに留意されたい。





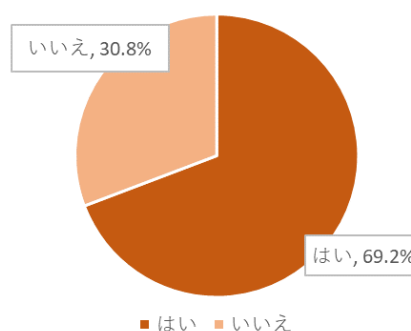
4)経営(勤務)されているお店等(観光施設)の最寄りの避難場所をご存知ですか。

「はい」と回答された方が11人(84.6%)と多く、通常時から避難場所の確認がなされていることがうかがえた。一方で、2人(15.4%)は「いいえ」と回答しており、より多くの方に避難場所を認識いただき、災害時に迅速な対応が図られるよう啓発する必要性が確認された。なお、第1回対応訓練時に本調査を実施しており、過去の第1回～第3回勉強会までにご参加いただいた方が多く回答くださったことに留意されたい。



5)経営(勤務)されているお店等(観光施設)において、地震・津波発生時のスタッフやお客様対応の順序や要領(マニュアル等)は取り決めていますか。

「はい」と回答された方が9人(69.2%)、「いいえ」と回答された方が4人(30.8%)であった。約3割の事業所において、災害時の対応等に課題があるとうかがえた。なお、第1回対応訓練時に本調査を実施しており、過去の第1回～第3回勉強会までにご参加いただいた方が多く回答くださったことに留意されたい。



■訓練を通じて考えたこと

6)地震・津波が発生した際に、経営(勤務)されているお店等(観光施設)において被害が少なく済むよう、日頃から取組が必要と考えたことは何ですか。

「マニュアル作成」や「訓練」等の必要性が多く挙げられたほか、役場との連携や他地域とのコミュニケーションなど、自事業所のみならず周囲との協力についても意見が挙げられた。(複数人から共通して挙げられた意見は件数を記載)

- ・マニュアル作成……………6件
- ・訓練……………4件
- ・避難場所や避難経路の確認・把握……………2件
- ・施設の耐震化……………2件
- ・連絡網
- ・災害時に必要な情報の共有
- ・対お客様向けでの取り組みになるため、役場との連携を考えていきたい
- ・他地域とも普段からコミュニケーションを取って助け合うこと

7)地震・津波が発生した際、経営(勤務)されているお店等(観光施設)の周辺地域全体として必要な取組として考えたことは何ですか。

「共有事項の整理」や「連絡網の形成」に関する回答が多く挙げられ、災害時において地域全体で共通の認識を持って対応できるよう、日頃からの連絡網形成や連携体制構築が必要とされている。(複数人から共通して挙げられた意見は件数を記載)

- ・共有事項の整理……………5件
- ・連絡網の形成……………4件
- ・訓練……………2件
- ・連携の体制づくり……………2件
- ・地域へ会社へのアピール
- ・危機管理に対する考え方
- ・情報収集の重要性

8)地震・津波が発生した際、本部町全体の観光産業を守り、早期再開させるために必要な取組として考えたことは何ですか。

「対応を検討する場」や「情報の発信」など、災害時において確かな情報を踏まえた事業者間の検討機会が求められている。(複数人から共通して挙げられた意見は件数を記載)

- ・観光事業者が集まって対応を検討する場……4件
- ・被災や復旧等の情報の発信……………3件
- ・横のつながり……………2件
- ・観光客や地域住民の安全確保
- ・事前の取組の浸透、発信
- ・観光産業よりも先に、まずは地元の復興
- ・各地域の違いを知り、その地域にあった取組みをする。

9)ご自身にとって本日の訓練で「最も大きな気づき」(成果だけでなく課題でも結構です)は何ですか。

各位、災害時における課題が確認されたほか、今後の対応策や取組みについても意見が挙げられた。

- ・施設に自由度がないこと、そして近隣との連携の弱さ
- ・本部町の現状を知ったうえで災害時の想定をすべき
- ・情報正誤の判断の重要性
- ・ヘリポートの設置
- ・エリアについて(瀬底島)、離島が故の問題
- ・地域には地元の人、地元以外の町民、そして観光客が混在している
- ・いざという時の心構えが何もできていないことに気付いた！
- ・他の事業者と連携を深めることの大切さ

# 本部町観光危機管理計画基礎啓発業務 業務報告書

本部町役場 企画商工観光課  
〒905-0292 沖縄県国頭郡本部町字東5番地  
TEL 0980-47-2101(代)