



恩納村観光危機管理計画(概要版)



恩納村 商工観光課

1 総則

(1) 本計画の目的

近年、沖縄ブームや、グスク群の世界遺産登録で沖縄県の入域観光客数は右肩上がりを持っています。また、最近ではクルーズ船の就航などによるインバウンドの増加により、入域観光客数はこれからも増加すると予想されます。

恩納村は那覇市から約 50km、沖縄県本島北部の西側に位置し、ホテルやビーチなどの観光資源を多く有し、年間 280 万人の観光客が宿泊しています。

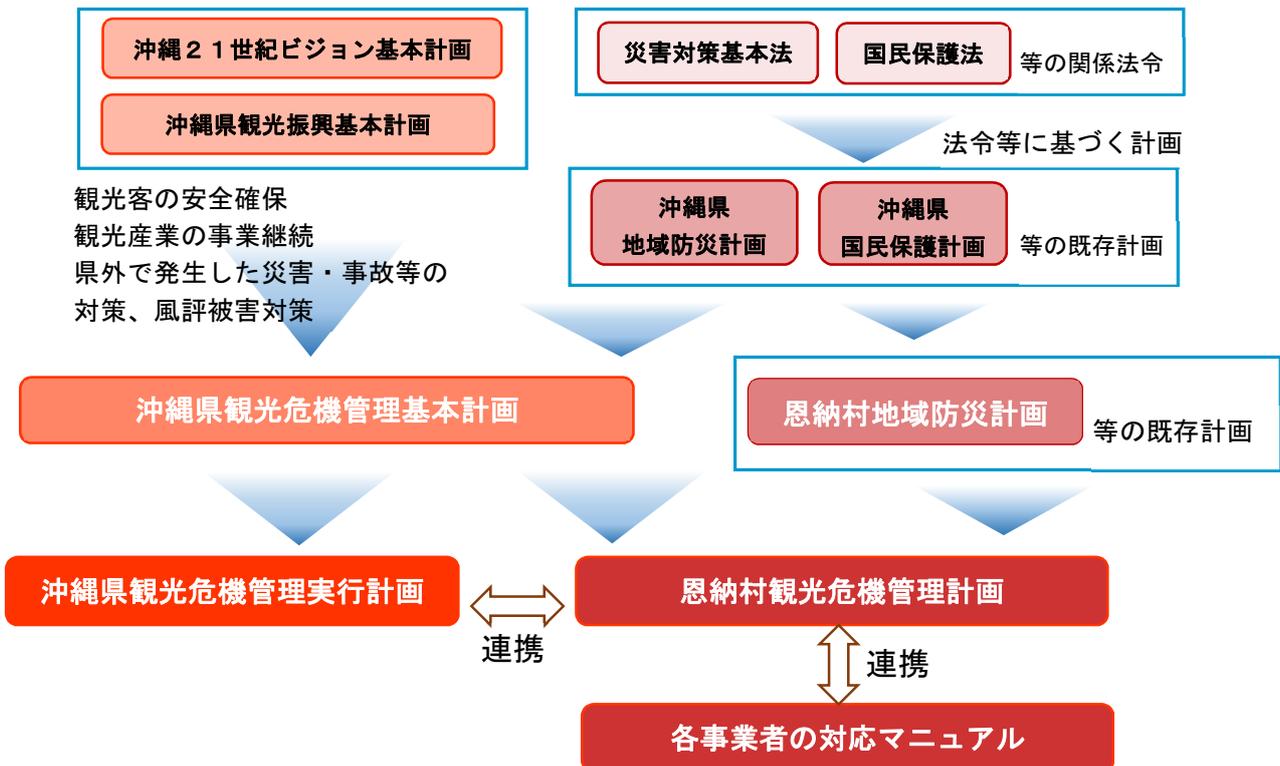
観光産業が安定的に発展することは、村内の経済活動の活性化、村民の雇用創出、関連産業への波及効果などに繋がるものであります。

本計画は、観光産業に負の影響を与える台風、地震・津波、感染症等の観光危機に対し、観光危機管理の基本的な対応等を定め、観光危機が発生し、又は発生する恐れがある場合において、当該危機の減災対策や、危機発生時に情報弱者とな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、危機後の風評被害対策、観光産業の早期復興・事業継続支援等を迅速かつ確実に実施できる体制を整備することにより、安全・安心・快適な観光地としての観光ブランドを構築することを目的としています。

(2) 本計画の位置づけ

観光危機管理対策となる本計画と既存計画の関係は以下のとおりで、上位となる諸計画（地域防災計画、国民保護計画等）や関連計画の整合・連携を図りながら実行可能な計画とします。

また、本計画を受けて、関連する個別計画（避難経路計画、サイン計画、その他計画）の作成や、事業者によるマニュアル類の作成を促進するものです。



(3)「観光危機」及び「観光危機管理」の定義

観光危機

観光危機とは、台風、地震、津波、航空機・船舶事故、感染症などの災害・事故等の発生により、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村内又は村外の他、県外で発生する危機や風評被害等をいいます。

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、観光危機発生時における観光客への情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策等の迅速な対応、観光危機後の風評被害対策、観光産業の早期復興・事業継続支援等を組織的かつ計画的に行うことをいいます。

(4) 恩納村観光危機管理の必要性

本村には、地域防災計画及び関連するマニュアル類があり、災害時等においては当該計画に合わせた行動が実行されるようになっていきます。

しかしながら、観光産業の安定的発展を目指す本村にとって、以下に示すような点から観光客の特性に合わせた観光危機管理計画の策定が必要です。

- ① 観光客は土地に馴染みがなく、危機が発生した際にどう行動をとってよいかわかりません(どの方向に逃げてよいかわからない)。
- ② 観光客は危機が発生した際に、避難の方法がわかりません。
- ③ 地域防災計画などの既存計画は住民への対応が主であり、観光客に対して、より詳しい内容が必要です。
- ④ 今後も増加していく外国人観光客などは、特に危機時の対応方法(留意点)がわかりません。
- ⑤ 観光客を早期に安全に帰宅させる必要があります。
- ⑥ 観光に与える危機は自然災害だけではない(地域防災計画だけでは対応できません)。
- ⑦ 観光危機が発生した際に、早期から観光復興への対応が必要となります。
- ⑧ 風評などの被害に対する対応が必要となっていきます。
- ⑨ 観光危機発生時の観光客への対応が恩納村観光や沖縄観光のイメージとなります。

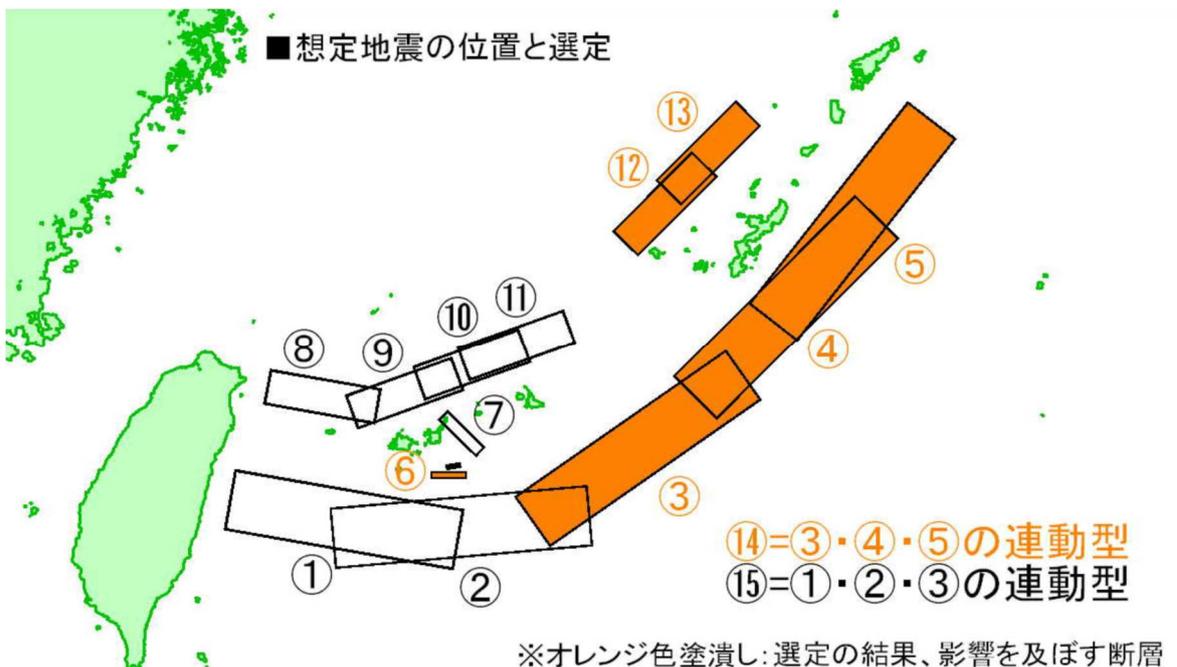
(5) 恩納村における災害の危険性

本村の観光関連施設の多くは沿岸部に立地しており、地震が発生した際には津波によって被害を受ける可能性があります。以下、恩納村に影響を及ぼす断層と津波の浸水域を示しています。

○ 沖縄県に影響を及ぼす断層

沖縄県に影響を及ぼす断層は③～⑤、⑫、⑬の断層です。その中でも恩納村に影響を及ぼす断層は④、⑫、⑭(③、④、⑤の連動型)となっております。

次ページに④、⑫、⑭の断層が本村に及ぼす影響を示しています。

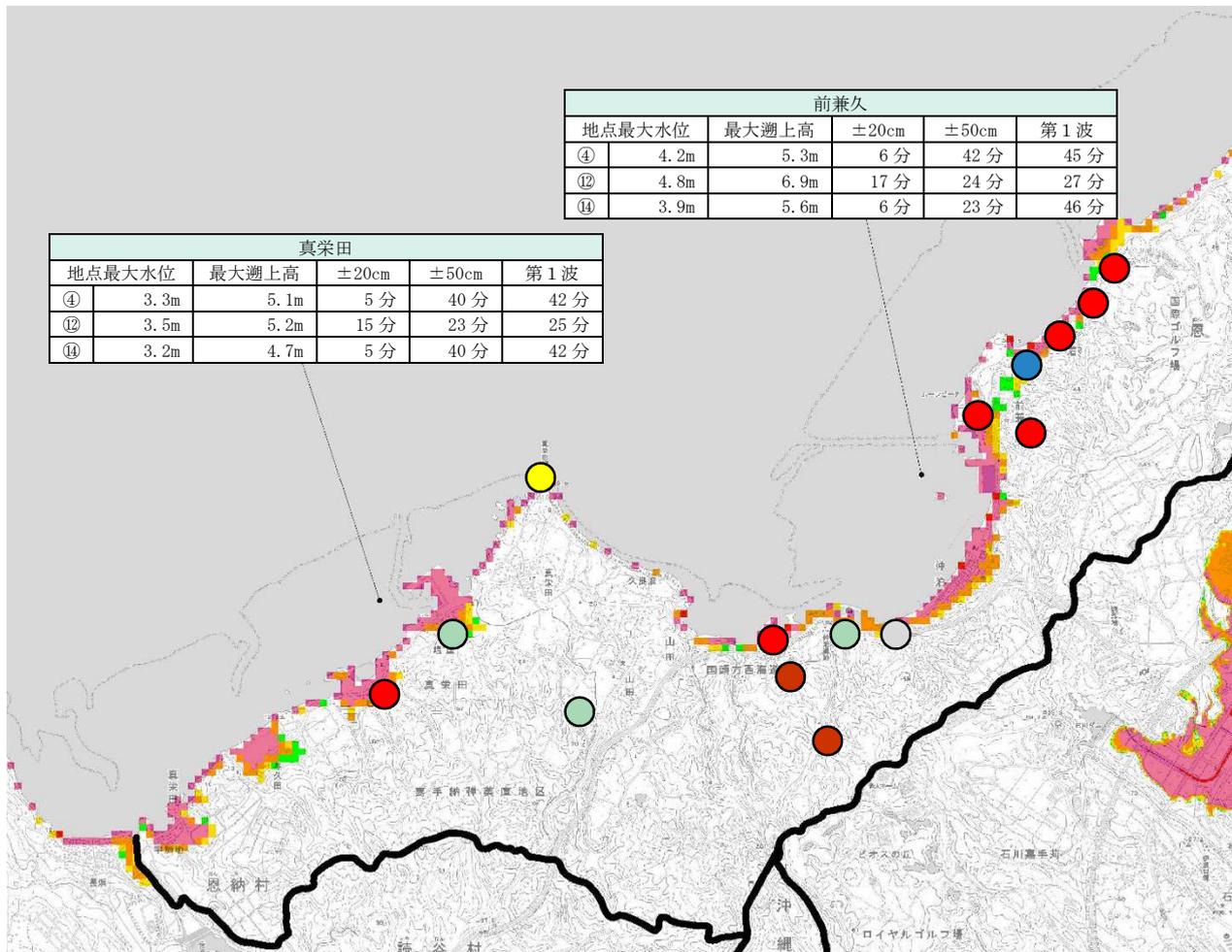


出典:平成 25 年度沖縄県津波被害想定調査

(5) 恩納村における災害の危険性

下図に示すように、村内の沿岸部はホテル等の観光施設が多く立ち並んでおり、多くの施設が地震による津波浸水域内に立地しています。

○ 真栄田～富着地区

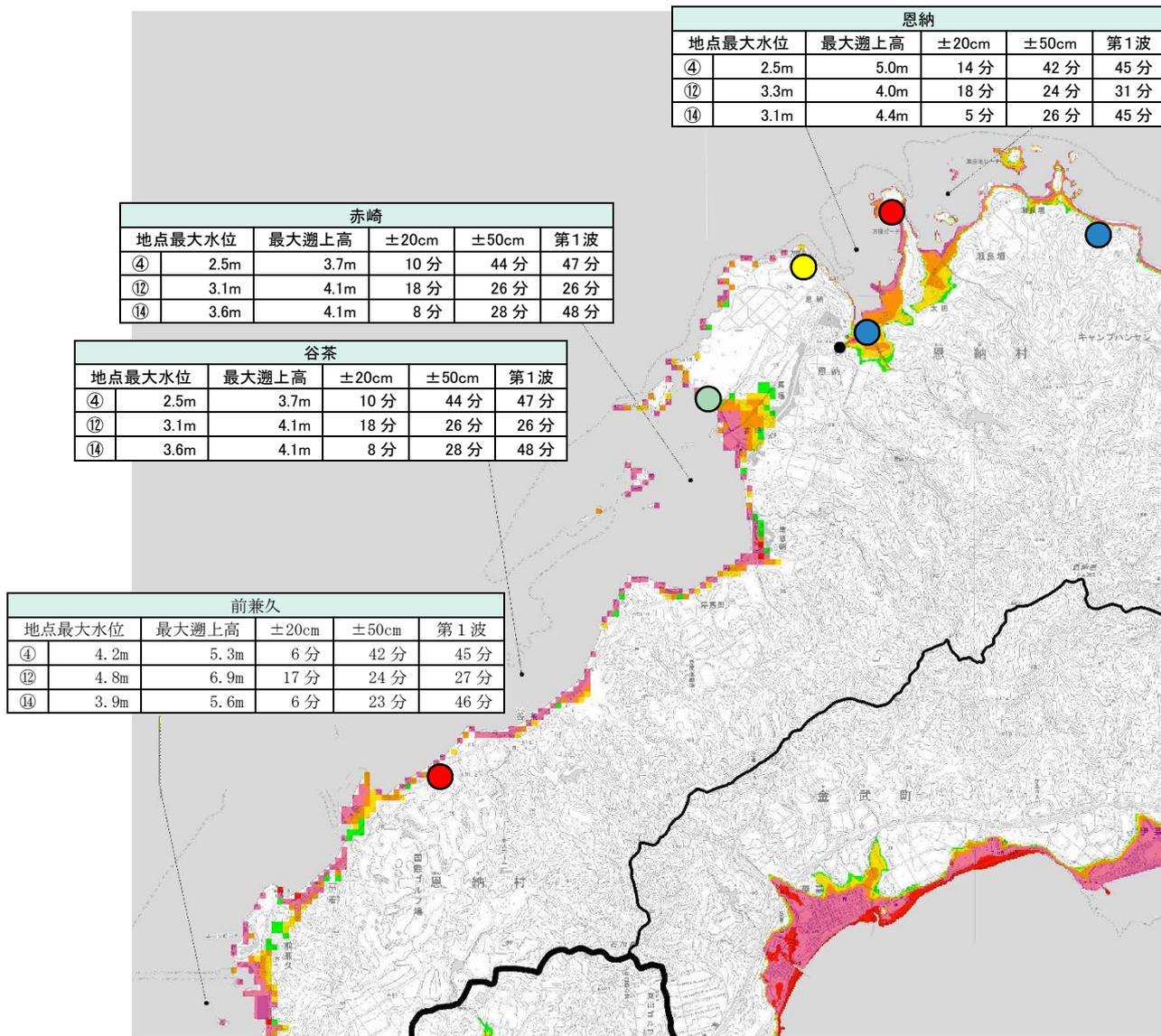


凡例	
● 宿泊施設	● 景勝地
● ビーチ	● 史跡
● 公園・体験施設	
○ その他観光関連施設	

想定津波の最大浸水深 (m)	
■ 0.01m 以上 0.3m 未満	■ 5.0m 以上 10.0m 未満
■ 0.3m 以上 1.0m 未満	■ 10.0m 以上 20.0m 未満
■ 1.0m 以上 2.0m 未満	■ 20.0m 以上
■ 2.0m 以上 5.0m 未満	

出典:平成 25 年度沖縄県津波被害想定調査

○ 谷茶～瀬良垣地区

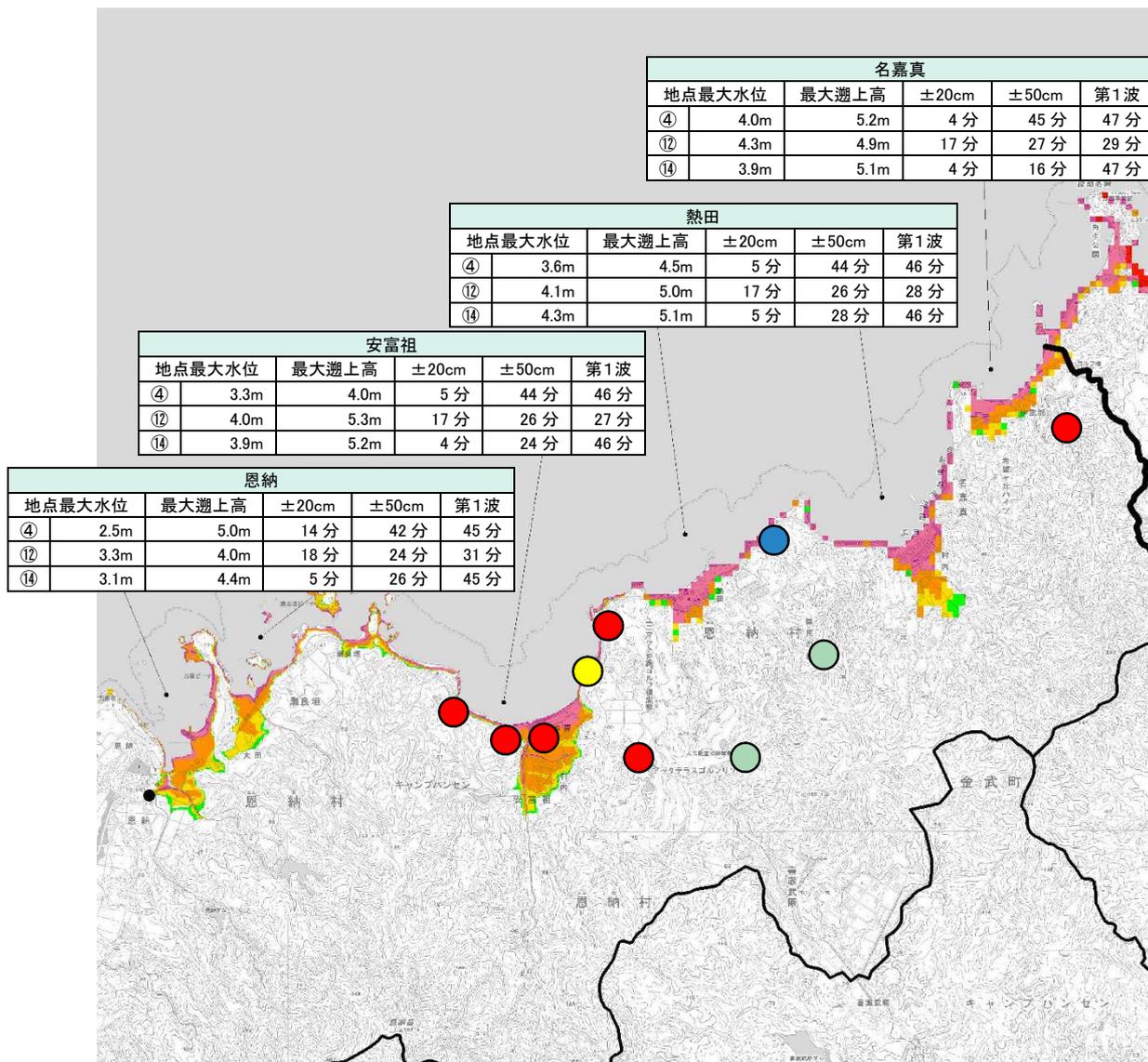


凡例	
● 宿泊施設	● 景勝地
● ビーチ	● 史跡
● 公園・体験施設	
○ その他観光関連施設	

想定津波の最大浸水深 (m)	
0.01m以上 0.3m未満	5.0m以上 10.0m未満
0.3m以上 1.0m未満	10.0m以上 20.0m未満
1.0m以上 2.0m未満	20.0m以上
2.0m以上 5.0m未満	

出典:平成 25 年度沖縄県津波被害想定調査

○ 瀬良垣～名嘉真地区



凡例	
● 宿泊施設	● 景勝地
● ビーチ	● 史跡
○ 公園・体験施設	
○ その他観光関連施設	

想定津波の最大浸水深 (m)	
0.01m以上 0.3m未満	5.0m以上 10.0m未満
0.3m以上 1.0m未満	10.0m以上 20.0m未満
1.0m以上 2.0m未満	20.0m以上
2.0m以上 5.0m未満	

出典:平成 25 年度沖縄県津波被害想定調査

(6) 恩納村における観光危機の想定

本計画において観光危機とは、本村の観光に直接的・間接的(風評被害を含む)に影響を与えると考えられる災害・危機をいい、以下に示す5つの災害・危機を想定しています。

観光危機	事例	例えばこのような事態
自然災害・危機	地震・津波、地震による液状化 津波(地震の揺れを伴わない) 風水害等、土砂災害	・震度 6 弱以上の揺れに伴い、大津波警報が発令。ビーチ周辺は液状化 ・超大型で猛烈な台風が恩納村を直撃
人的災害・危機	船舶事故 爆発やテロ、凶悪な犯罪 交通機関の乗っ取り 風評	・観光施設やイベント会場で爆発事故の発生 ・イベント会場を狙ったテロにより来場者が被害を受ける ・恩納村の観光に関する不適切な情報が SNS などで拡散
健康危機	大規模食中毒による健康被害 新型インフルエンザ等による健康被害 有毒生物等による健康被害	・修学旅行生が食中毒の被害を訴える ・村内で有毒生物が確認され、多くの人が咬まれたり刺されたりする
環境危機	大気汚染 海洋汚染	・基準値を超える PM2.5 が継続して観測される ・村の近海で、タンカーが事故に遭い、重油が流出
恩納村外で発生した災害・危機	海外で発生したテロ 村外・県外で発生した災害・危機 経済変動	・大規模なテロが各地で発生し、沖縄県への旅行が自粛。本村への観光客も減少 ・沖縄県西海岸沿岸で海洋汚染が発生し、県全体が観光できないイメージとなる



写真提供: 一般社団法人 恩納村観光協会

(7) 恩納村危機管理の基本方針

観光危機管理対策には、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) があります。それぞれの段階において、観光関連団体・事業者及び村民と恩納村が一体となって最善の対策をとることが被害の軽減につながります。

2 恩納村観光危機管理体制

(1) 恩納村の体制

本村の体制として、「恩納村地域防災計画」や「新型インフルエンザ等対策行動計画」などの既存計画等により組織体制が設置されている場合は、当該既存計画に基づく体制内での観光担当部署の役割として、観光危機管理に係る対応を行います。

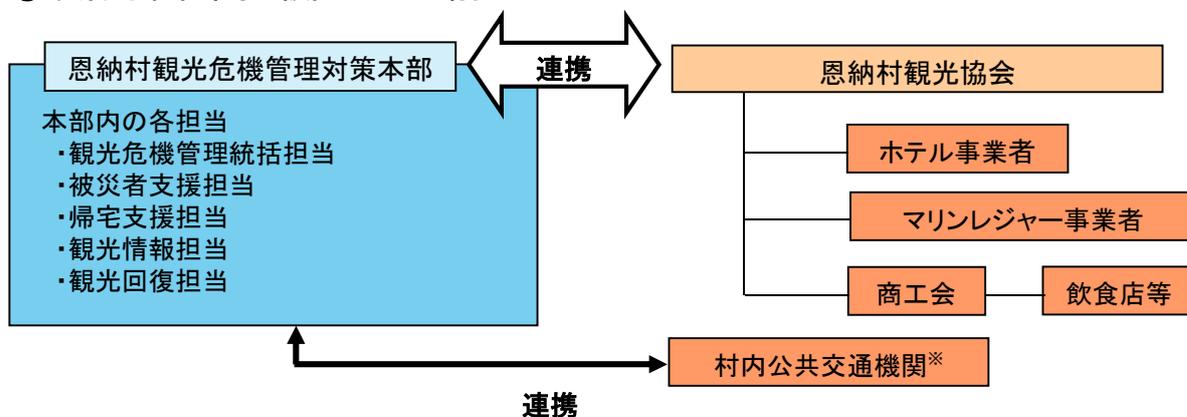
一方、村外で発生した観光危機や風評被害など、既存計画による組織体制が設置されていない場合は、本計画で定めるところの体制とします。

同様に自然災害等の対応が収束した後に既存計画による体制が解除され、本村の観光産業にとっての回復の段階となった場合も、本計画で定める体制とします。

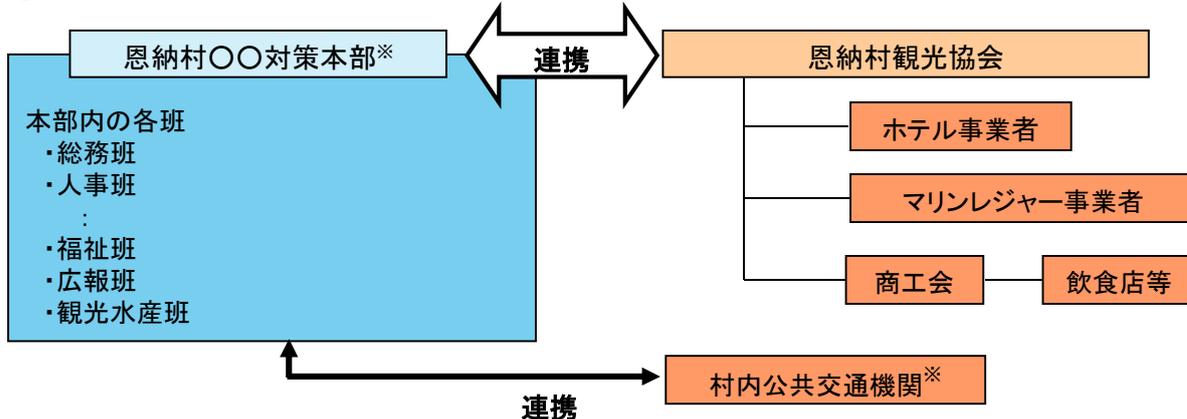
区分	観光危機管理体制	主な取組み
観光危機の状況及び推移等に応じて設置	準備体制	・観光危機情報の収集、分析及び共有
	警戒本部	・観光客及び観光産業の被害情報の収集・分析・共有 ・観光客への情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策 ・観光産業の早期復興・事業継続支援 等
観光危機発生時	対策本部	・観光客及び観光産業の被害情報の収集・分析・共有 ・観光客への情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策 ・観光産業の早期復興・事業継続支援 等

また、恩納村観光協会は恩納村観光危機管理体制や既存計画による体制と連携を図り、事業者との情報収集・共有、被災した観光客への対応、帰宅困難者対策、観光復興プロモーション等の業務に取り組めます。

① 災害対策本部等が設置されない場合



② 災害対策本部等の既存計画による体制がある場合



※恩納村災害対策本部や恩納村新型インフルエンザ等対策行動計画等の既存計画による体制

※村内公共交通機関は観光客を避難所や空港へ輸送する際、村と連携を取って対応を行う

(2) 観光関連団体・観光事業者の体制

村内の観光関連団体及び観光関連事業者は、日頃から観光危機への意識を持ち、観光危機に対応できる体制を構築するとともに、平常時においても、村の観光担当部署や観光関連団体・観光事業者と連携して、観光危機管理情報の伝達体制などの整備を促進します。

また、観光危機が発生した場合には、村に設置される対策本部等(既存計画に基づく対策本部及び観光危機管理に関する対策本部)と連携可能な連絡体制を構築します。

(3) 国・県及び他の市町村との連携体制

観光危機管理においては、各種情報の収集や救助及び帰宅困難者への対応など、様々な状況において、国・県及び近隣市町村との連携が必要となります。

平常時より、関連する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に努めます。

3 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・啓発などの施策を推進します。

- ① 観光危機情報の伝達体制の整備や、観光関連施設の安全・安心・快適な観光地づくり
- ② 避難誘導標識、海拔表示の設置促進、防災マップの作成等による安全対策の充実・強化
- ③ 観光危機管理対策に関する知識及び役割等の普及・啓発、指導者等の育成

4 危機対応への準備 (Readiness)

観光危機発生時における対策等を予め検討し、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、要配慮者(高齢者、障がい者、外国人、乳幼児連れ、妊婦など配慮が必要な観光客)への支援体制の強化等の施策を推進します。

- ① 観光危機管理計画等・マニュアル・事業継続計画の策定・維持更新
- ② 観光施設等における危機対応・避難誘導訓練の実施
- ③ 観光客や観光関連事業者に迅速かつ確実な観光危機情報等を提供するための体制強化
- ④ 要配慮者への対応・支援体制の強化
- ⑤ 観光客にも配慮した避難施設、資機材、食料・飲料水などの備蓄の充実・強化
- ⑥ 観光関連事業者が行う訓練や勉強会、マニュアル策定に対する協力

5 危機への対応(Response)

観光危機発生時に、観光客及び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。

- ① 観光危機の状況及び推移等に応じた観光危機管理体制の設置
- ② 迅速かつ確実な観光危機情報の収集・共有・発信、通信手段の確保等の活動体制の強化
- ③ 観光客の安全かつ確実な避難誘導・安否確認
- ④ 帰宅困難者対策、被災した観光客の関係者への対応
- ⑤ 被災した観光客に対する救助・救急・医療活動等の連携強化
- ⑥ 避難した観光客への食料・飲料水及び生活必需品の備蓄の調達と供給
- ⑦ 観光危機や観光産業への影響に関する正確な情報収集・発信等による風評被害対策

避難誘導にあたっては、次の点に十分配慮してください。

- ◇ 自分の身の安全を確実に確保してください。
- ◇ 観光客は土地勘がないことを認識してください(地名などでの案内は極力避ける)。
- ◇ 集落等では狭い道路が多く存在します、状況に応じてできるだけ車両は使用しないでください。
- ◇ 地震や大規模爆発の際は、ブロック塀など崩壊の恐れのある経路は避けてください(余震時の崩壊に注意)。
- ◇ 外国人など言葉が通じない観光客への対応は、避難方向を身振りなどで伝えてください。
- ◇ 要配慮者への対応は共助が重要となります。
- ◇ ビーチでの観光客への伝達は、防災行政無線の聞き取りにくい場所があるので注意してください。
- ◇ 津波の恐れがある場合は、沖に出ている船の対応に注意してください。
- ◇ 津波の恐れがある場合は、無人島(ヨウ島等)滞留者への伝達、対応に留意してください。
- ◇ 自分ひとりで全てをやろうとせず、住民や関係者、周囲のお客様と協働してください。
- ◇ 不発弾等の爆発物や危険物(箇所)には近づかないでください。

観光危機管理計画には、帰宅困難者の支援も含まれています。

- ・まずは、帰宅困難者が出ないようにすることが重要です。台風等の事前予報を正確に観光客に伝え、必要に応じて早期帰宅を促すことも検討しましょう。
- ・帰宅困難となった観光客は、「一刻も早く帰宅したい」という状況なので、気象情報、交通復旧情報、宿泊情報などを正確に伝えましょう。

避難(滞在)している観光客には、外国人も含まれます。

- ・異国での不安もあることに配慮してください。
- ・食料の提供にあたっては、体質(アレルギー)や宗教(ハラール)によっては摂取できない食材があることに配慮してください。
- ・不幸にも外国人観光客の方が亡くなった場合、遺体に係る対応は宗教・習慣により異なるので大使館、領事館あるいは外務省に確認を取ります。

6 危機への対応(Response)

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。

- ① 観光危機後の観光誘客及び観光産業の早期復興・事業継続に向けた体制の設置
- ② 観光産業の早期復興を図るための施策等の企画・実施、関係機関との連携強化
- ③ 観光危機後の観光産業の早期復興に向けたプロモーション活動等の実施
- ④ 観光危機後の国内・海外への戦略的な情報発信等による風評被害対策
- ⑤ 観光産業の早期復興・事業継続を図るための緊急融資支援等の実施
- ⑥ 観光危機により甚大な影響を受けた観光産業の雇用継続支援の実施

7 危機への対応(Response)

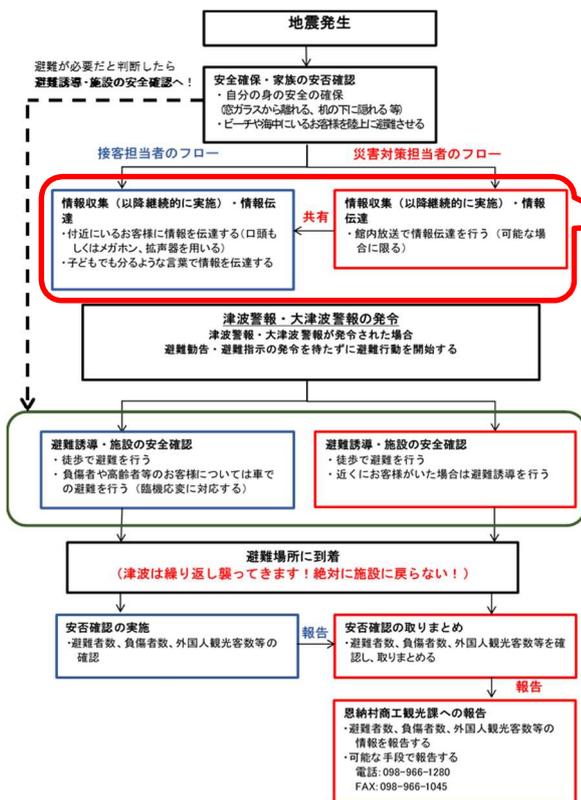
(1) 事業所初動対応マニュアル雛形版を作成しました。

観光事業に携わる皆様が、観光危機発生時、どのような対応を行えばよいかを参考にさせていただくため、以下の項目で危機対応マニュアルの雛形版を作成しています。大まかな対応手順をフロー図にて確認し、詳細な対応方法をフロー図以降のページに記載しています。各事業者でアレンジして活用してください。

目次

1. 地震・津波への対応
2. 台風への対応
3. 土砂災害への対応
4. 爆発事故・不発弾への対応
5. 資料編（知っておくと便利な情報をまとめています）

(2) フロー図



1-2 情報収集・情報伝達

(1) 災害に関する情報の収集

災害に関する情報、津波が来るのかどうかの情報を収集する。

情報収集のポイント

- 以下の情報源から情報を収集する
- ・災害対策担当者（館内放送など）からの連絡
- ・インターネット（スマートフォン、タブレット、携帯電話）
- ・テレビ、ラジオ
- ・防災行政無線、恩納村メール配信システムによる防災行政情報の受信

【インターネットによる検索、スマートフォン・携帯電話での情報配信】

インターネット 検索	気象庁のWebサイト内の「地震情報」、「大津波警報・津波警報・津波注意報、津波情報、津波予報」をクリック
携帯電話会社から 配信される情報	気象庁が配信する緊急地震速報、津波警報、気象等に関する特別警報、国・地方公共団体が配信する災害・避難情報が受信できる ・KDDI：「緊急速報『災害・避難情報』」 ・NTTドコモ：「緊急速報『エリアメール』」 ・ソフトバンク：「緊急速報メール」

(2) 災害に関する情報の伝達

情報を施設内にお客様に伝える。

情報伝達のポイント

- 接客担当者**
 - ・館内放送でお客様に情報を提供する（可能な場合）
- 災害対策担当者**
 - ・付近にお客様に情報を伝える（口頭もしくはメガホン、拡声器を用いる）
 - ・子どもや片言の日本語が分かる外国人などでも分かりやすい言葉を使用する
 - ・入手した情報は接客担当者で共有する

フロー図にて大まかな対応手順を把握してください。
詳細な対応方法についてはフロー図以降のページに記載しています。

(3) 普段の心構え

- 地震発生に気付かない従業員に対して、津波からの避難行動を促す方法を事前に決めておき、職場内で共有するようにしましょう。
- 普段から、警報・特別警報が発表され、恩納村からの避難勧告・指示があった場合に避難すべき場所(一時避難場所や高台など)やそこへのルートを確認しておきましょう。
- 非常時に備えて、持ち出しものリストや持ち出し袋を準備しましょう。
- 必要に応じてお客様の立ち入りを規制する場合や場所(施設内の通路で立ち入り規制をする箇所等)などを考えておきましょう。
- いざというとき、どこにAEDが設置されているかを把握し、AEDの使い方を知っておきましょう。

(4) 早期に対応するには連携が必要

危機が発生したときに、救援・救助、その他の対応を早く行うには連携が重要です。避難や状況を早く正しく、恩納村役場へ連絡してください。

連絡先: 恩納村 商工観光課
電話: 098-966-1280、FAX: 098-966-1045
メール: shoukou@vill.onna.okinawa.jp



写真提供: 一般社団法人 恩納村観光協会

恩納村観光危機管理計画【概要版】

2018年3月

恩納村 商工観光課



恩納村ホームページ QRコード