

恩納村 観光危機管理計画

恩納村 商工観光課

平成30年 3 月

<目 次>

第1章 総 則	1
第1節 目的	1
第2節 本計画の性格・位置づけ	2
第3節 「観光危機」及び「観光危機管理」の定義	4
第4節 本計画の必要性	5
第5節 恩納村観光の状況	7
第6節 想定する観光危機	22
第2章 観光危機管理体制.....	30
第1節 観光危機管理体制の考え方.....	30
第2節 観光危機管理体制のイメージ.....	31
第3章 平常時の減災対策.....	32
第1節 観光危機情報の伝達体制の整備や観光関連施設の安全・安心な観光地づくり.....	32
第2節 避難誘導標識・海拔表示・防災マップの設置促進等による安全対策の充実・強化....	33
第3節 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.....	33
第4章 危機対応への準備.....	34
第1節 観光危機管理計画・マニュアル等の策定	34
第2節 観光施設等における危機対応・避難誘導訓練の実施	34
第3節 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	35
第4節 要配慮者への対応・支援体制の強化.....	35
第5節 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.....	36
第6節 観光関連事業者が行う訓練・講習会・各種計画策定への協力	37
第5章 危機への対応.....	38
第1節 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	38
第2節 迅速かつ確実な観光危機管理情報の収集・共有・発信・通信手段確保等の活動体制の強化	47
第3節 観光客の安全かつ確実な避難誘導・安否確認	50
第4節 帰宅困難者対策、被災した観光客の関係者への対応	56
第5節 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	60
第6節 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	63
第7節 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..	64

第6章 危機からの回復	65
第1節 観光危機後の観光誘客及び観光産業の早期回復・事業継続に向けた体制の設置	65
第2節 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	65
第3節 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	66
第4節 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	66
第5節 観光産業の早期復興を図るための緊急融資支援等の実施	67
第6節 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	67
第7章 計画の効果的な実現	68
資料編	69
資料－1) 行動フローの例示	69
資料－2) 恩納村 関係機関連携図（例示）	73
資料－3) 関係機関連絡先	76
資料－4) 用語集	85

第1章 総 則

第1節 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維持している。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る。

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280万人の観光客が本村にて宿泊している。

本村の観光振興計画では、観光産業を基幹産業として位置づけ、「新たな社会情勢の変化等を的確に捉え、世界水準の観光地にふさわしいむらづくりを進める。」としている。そのため、様々な観光施策を推進しているが、なかでも、「外国人や高齢者、障がい者をはじめとした観光客が安全・安心に避難できるよう定期的な防災訓練の実施等、安全対策の充実が必要である。」として、観光危機への対応を優先事項としている。

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る。

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する。

第2節 本計画の性格・位置づけ

1. 本計画の性格

本計画は恩納村観光の危機管理に関する総合的な基本計画で、「恩納村地域防災計画」及び「沖縄県観光危機管理基本計画」に基づき、観光危機管理対策の「基本方向」や「基本施策」を明らかにするものであり、村民をはじめ、行政、恩納村観光協会、その他観光関連団体・観光関連事業者等の各主体の自発的な活動の指針となるものである。

また、「恩納村地域防災計画」、「恩納村新型インフルエンザ対策行動計画」といった村の既存計画や、「沖縄県地域防災計画」「沖縄県国民保護計画」、「沖縄県感染症予防計画」「沖縄県新型インフルエンザ対策行動計画」などの上位計画等で定める対策等について、観光分野に係る役割を明確化し、観光危機発生時の観光客の特徴を踏まえた安全確保や、観光産業の早期回復・事業継続支援等の基本的な取組みを示すものである。

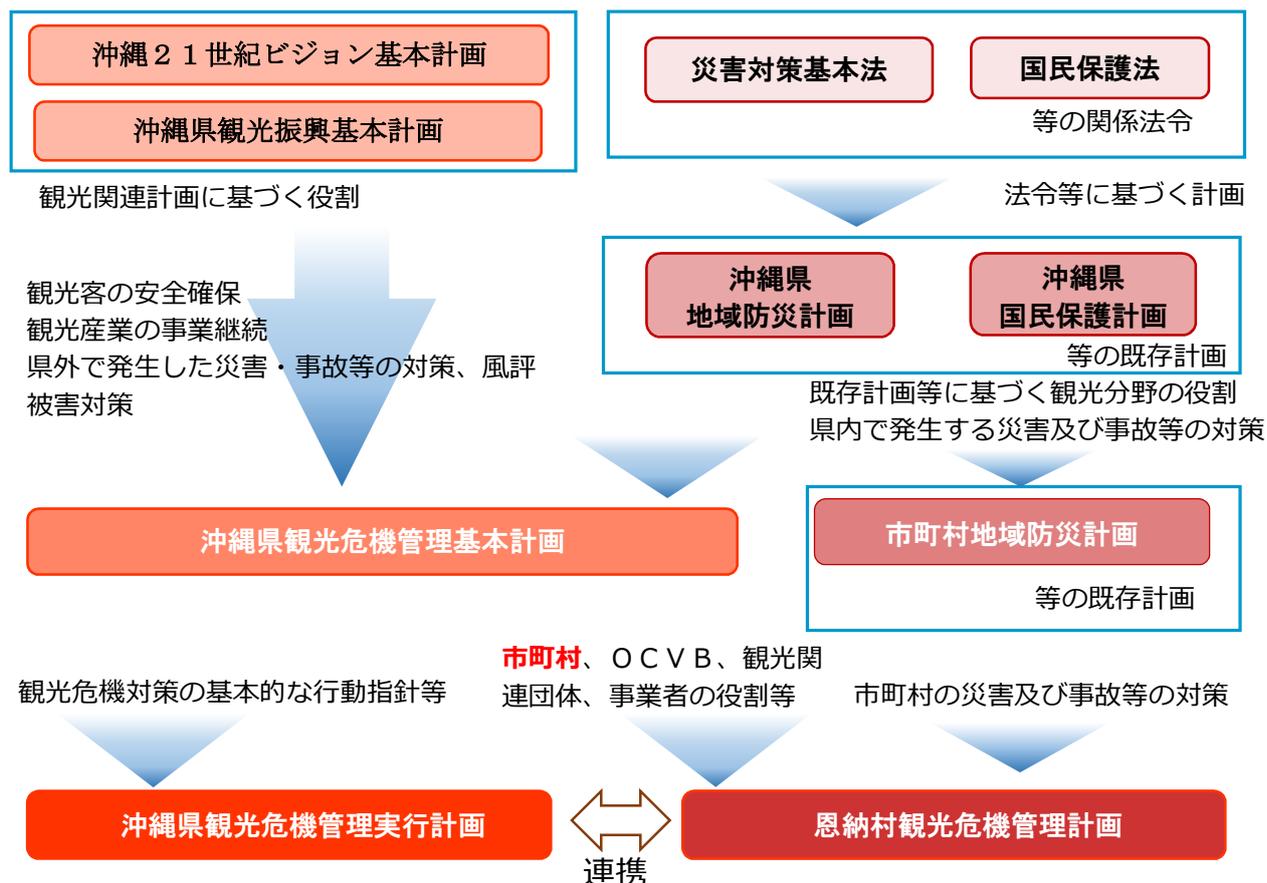
そのため、本計画で定める観光危機管理対策について、既存計画で定められている場合は、当該既存計画に基づいて観光分野に係る対応を行うものとし、既存計画で定められていない場合は、本計画に基づいて対応を行うものとする。

なお、本計画は継続的に見直しを行うものである。見直しにおける情報源は以下のものを想定する。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 社会の変化や観光市場の変化② 観光客の旅行形態の変化③ 村内や近隣市町村における大規模観光施設の誘致④ 訓練から得られた課題⑤ 各種取り組みによる実現性⑥ 関連する既存計画の見直し 等 |
|---|

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あり、上位計画となる諸計画（恩納村地域防災計画、国民保護計画、恩納村新型インフルエンザ対応計画等）やその他関連計画との整合・連携を図る。また、恩納村地域防災計画においては主に住民への対応を記載しているため、本計画では観光客への対応を記載し、互いに整合が取れるような内容にする。



3. 本計画の範囲

本計画で対象とする観光危機の範囲は、恩納村観光に直接的・間接的（風評被害を含む）に影響を与えると考えられる次に掲げる災害・危機とする。

1. 自然災害・危機
2. 人的災害・危機
3. 健康危機
4. 環境危機
5. 県外で発生した災害・危機

第3節 「観光危機」及び「観光危機管理」の定義

1. 「観光危機」の定義

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または村外その他、県外で発生する危機や風評被害等をいう。

村外で発生する危機や風評被害については、村内では被害を受けていないにもかかわらず、本村を含む県内全体が甚大な被害を受けているような報道がされる場合も含まれる。

2. 「観光危機管理」の定義

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う。

第4節 本計画の必要性

1. 恩納村観光危機管理上の課題

本村は、台風常襲地域としての自然環境的特性、多くの観光客が訪れるビーチや海岸線に沿って立ち並ぶ宿泊施設など、防災上特別な配慮が必要な社会的条件を併せ持っている。また、マリンレジャーを実施している宿泊施設が多く、観光客への情報伝達手段の検討が必要である。

県外への交通手段は空路と海路に限定されており、災害等による影響で航空機や船舶の運航が停止した場合、村内の宿泊施設、観光施設等に滞在している多くの観光客が、帰宅困難な状況になると予想される。

沖縄本島周辺で発生する地震やそれに伴う津波により、村内各地の観光関連施設が被害を受ける可能性があることから、平常時から観光関連施設の減災対策、観光危機発生時の観光客への迅速かつ確実な情報発信、那覇空港などの施設等が使用不能となった場合の対応策等の検討が必要である。

2. 恩納村観光危機管理の必要性

本村では地域防災計画及び関連するマニュアル類が策定されており、災害時等においては当該計画に併せた行動が実行される。

国内有数の観光リゾート地である恩納村にとって、以下に示す観点から観光客の特性に合わせた計画の策定が必要である。

- ① 観光客は土地に馴染みがない。
→ 危機が発生した際にどう行動をとってよいかわからない(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、避難の方法がわからない。
- 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る。
→ 観光危機管理計画を策定し、観光客への対応を示す必要がある。
- ④ 今後も増加していく外国人観光客などへの危機発生時の対応方法(留意点)がわからない。
- ⑤ 観光客は早期に帰宅したいと考えている。
- ⑥ 観光に与える危機は自然災害だけではない。
- 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である。
- ⑧ 風評などの被害に対する対応が必要である。
- ⑨ 観光危機発生時の観光客への対応が恩納村観光、沖縄観光のイメージとなる。

第5節 恩納村観光の状況

1. 村内の主要観光施設

恩納村沿岸部にはホテルやビーチのほか、農水産物販売センターなど多くの観光施設が建ち並び、地震が発生した際に津波や液状化現象などの危険があるため、観光客への注意喚起や避難経路の策定が必要となる。

【 景勝地 】

施設名	入場者数（人）	概要
万座毛	—	隆起サンゴの台地の上に天然芝が広がり、その周りの植物群落は、県の天然記念物に指定されている。津波浸水の危険がある箇所であるため、地震時には警戒が必要である。
真栄田岬	—	ダイビングや釣り、夕日が見られるスポットとして有名である。岬の先端は険しい崖になっている。液状化の危険が高い箇所であるため、地震時には警戒が必要である。

【 ビーチ 】

ビーチ	利用者数（人） （平成 27 年度）	施設情報
ナビービーチ	—	恩納村海浜公園内にあるビーチ。マリッジやバーベキューのほか、修学旅行生向けの体験学習も実施している。
万座ビーチ	55,000	ANA インターコンチネンタル万座ビーチリゾート所有のビーチ。
リザンシーパーク	237,000	リザンシーパーク谷茶ベイホテルの目の前に広がる天然ビーチ。
サンマリーナ	54,000	シェラトン沖縄サンマリーナリゾートの目の前に広がるビーチ。
タイガービーチ	61,000	ホテルモントレ沖縄スパ&リゾートの目の前に広がるビーチ。

ビーチ	利用者数（人） （平成 27 年度）	施設情報
ムーンビーチ	165,000	ホテルムーンビーチの目の前に広がるビーチ。ジェットスキーのほか、無人島（ヨウ島）での散策やシュノーケリングを体験することができる（所要時間 4～6 時間）。
ルネッサンスビーチ	39,000	ルネッサンスリゾートオキナワの目の前に広がるビーチ。

利用者数 出典：平成 27 年度 沖縄県 主要水浴場水質調査結果

【宿泊施設】

ホテル	客室数・収容人数	施設情報
ルネッサンスリゾートオキナワ	377 室 1,138 人	恩納村字山田 3425-2
ホテルサンセットヒル	56 室 250 人	恩納村字仲泊 1327-3
かねひで恩納マリンビューパレス	152 室 594 人	恩納村字前兼久 497-3
ムーンビーチ	278 室 1,028 人	恩納村字前兼久 1203
リゾートホテルなかどま inn	16 室 41 人	恩納村字前兼久 258 番地
カフーリゾートフチャクコンドホテル	—	恩納村字富着志利福地原 246-1
ホテルモントレ沖縄スパ&リゾート	—	恩納村字富着 1550 番地 1
ベストウエスタン沖縄恩納ビーチ	49 室 159 人	恩納村字真栄田 1888
シェラトン沖縄サンマリーナリゾート	200 室 600 人	恩納村字富着 66-1
リザンシーパークホテル谷茶ベイ	558 室 1,939 人	恩納村字谷茶 1496
ANA インターコンチネンタル万座ビーチリゾート	399 室 798 人	恩納村字瀬良垣 2260
オリエンタルヒルズ沖縄	14 室	恩納村字瀬良垣 79-1
みゆきハマバルリゾート	60 室 291 人	恩納村字安富祖 1314
Le Casa Panacea Okinawa Resort	8 室	恩納村字安富祖 1355-1
ホテルみゆきビーチ	152 室 600 人	恩納村安富祖 1583-2
コンドミニウムホテルしまんちゅクラブ	87 室 475 人	恩納村字名嘉真 2288-164
沖縄スパリゾートエグゼス	90 室	恩納村字名嘉真ヤージ原 2592-40

出典：沖縄県ホテル旅館組合ホームページ、各宿泊施設ホームページ

【 史跡 】

施設名	入場者数 (人)	概要
山田城跡	—	伊波城主の伊波按司の弟・山田按司によって築かれた城である。
仲泊遺跡	—	仲泊遺跡は、4つの貝塚と1つの洞、比屋根坂石畳道からなる約 3,500 年前の遺跡。

【公園・体験施設】

施設名	入場者数 (人)	概要
県民の森	平成 26 年度 60,322 人	体験学習を通して森の仕組みや役割についての理解を深めることを目的に整備された。登山コースや自然観察コースがあり、南側には小川が走り、溪流コースの遊歩道もある。
恩納村ふれあい体験学習センター	—	厨房を完備した料理教室、フローリングの舞踊教室、ろくろ完備の陶芸教室などの体験学習ができる施設。料理・文化・自然・農業など、約 40 種類の体験学習メニューがあり、各種コースに分かれ、1,000 名規模の受入が可能。 また施設には多目的ホールをはじめ、野外ステージといった大型イベントホールがある。
恩納村博物館	平成 27 年度 14,957 人	恩納村の歴史と文化が学べる博物館。本土復帰前までの恩納村のくらしの様子を、映像や解説を通して知ることができる。
沖縄宇宙通信所	—	24 時間体制で衛星からの電波をキャッチしている通信所である。パラボラアンテナの展示や、宇宙や地球環境についてパソコンと図書で学ぶことができる。
琉球村	—	沖縄の文化・芸能・歴史・自然を体験できるテーマパーク。
フォレストアドベンチャーIN 恩納	—	自然を活かしたテーマパーク。森林の中を専用のハーネスを着用して木から木への空中移動を楽しむ施設。

【その他施設】

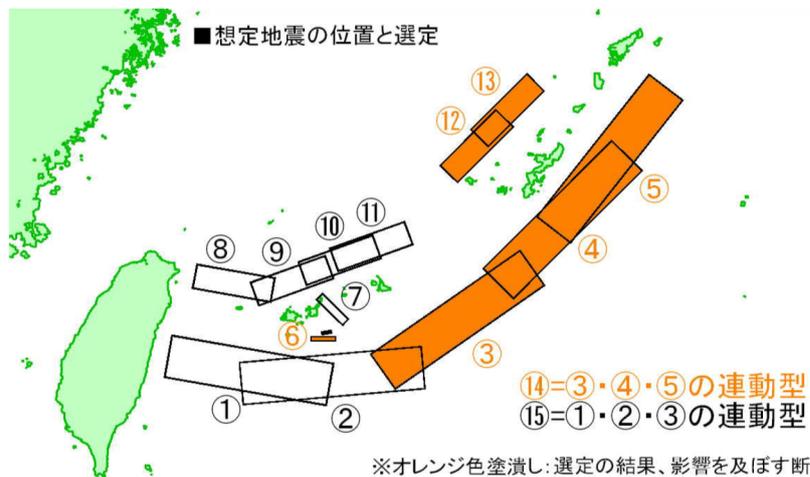
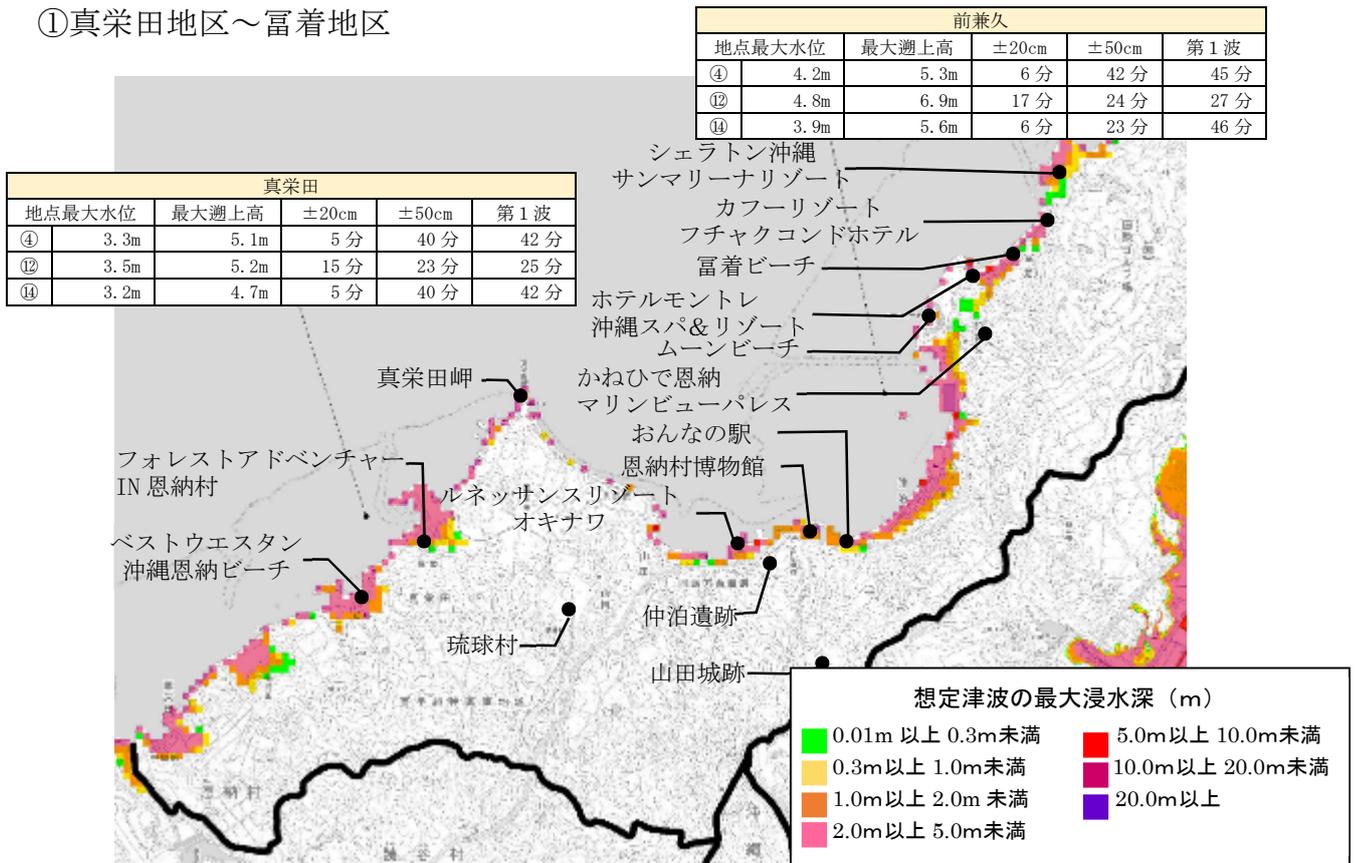
施設名	入場者数 (人)	概要
農水産物販売センター おんなの駅「なかゆくい市場」	—	恩納村で採れた新鮮な野菜や果物、近海で獲れた魚介類などの商品が並ぶ。併設の屋台では特産品を使用した料理を楽しむことができる。

2. 村内主要観光施設

恩納村の主要観光施設は以下に示すように、村の沿岸部に分布し、その多くは沖縄県津波被害想定調査（平成 25 年 3 月）の津波浸水範囲に位置している。土砂災害や液状化の危険区域少ないものの、地震発生時には注意が必要である。

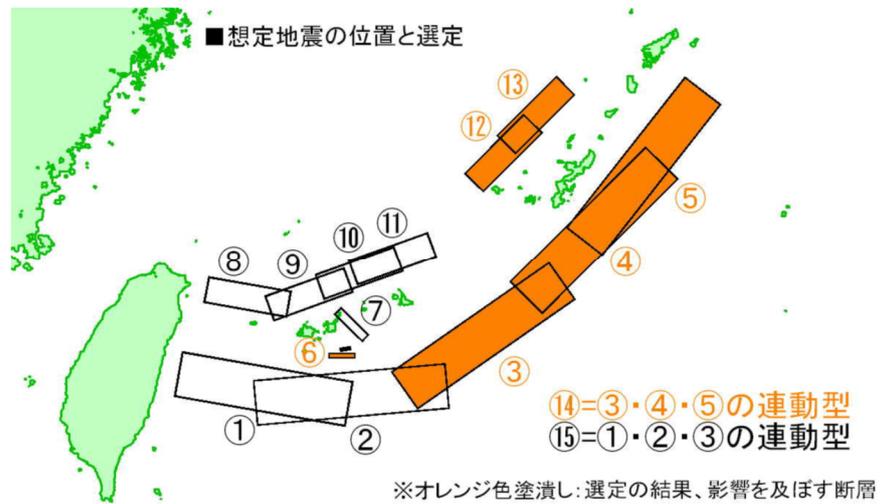
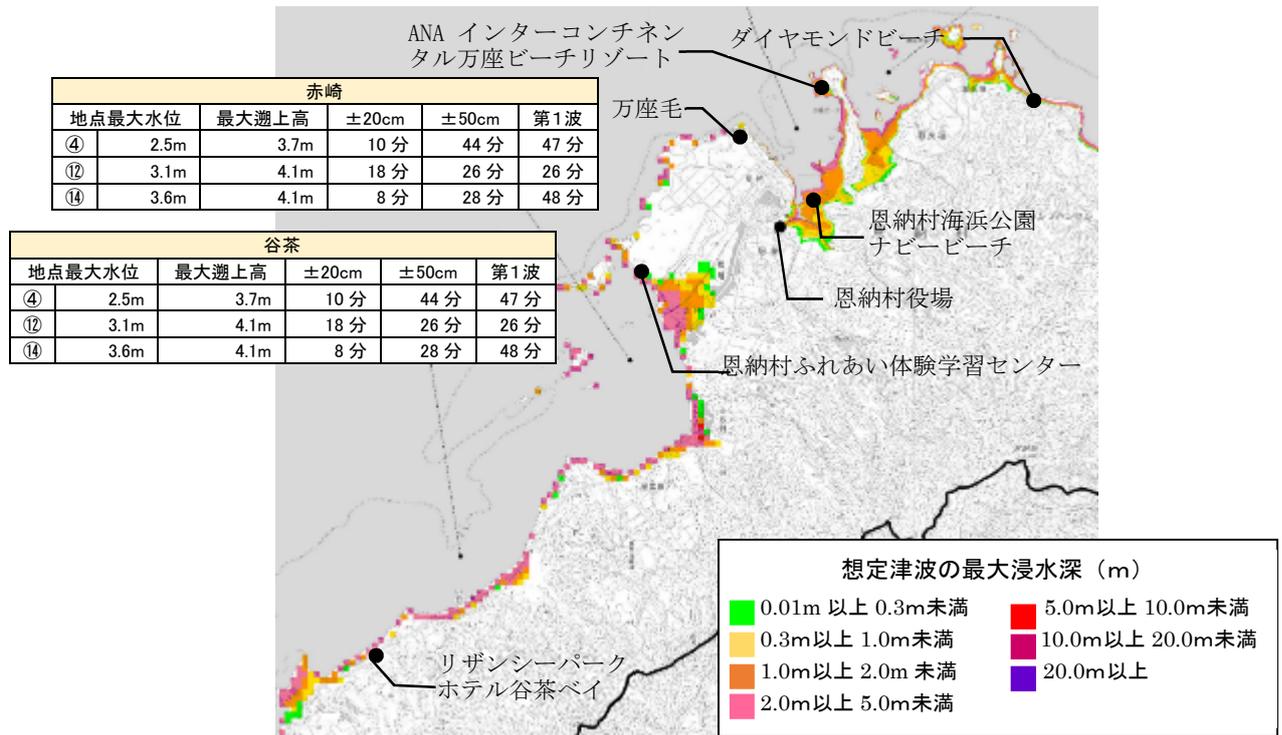
(1) 津波浸水域

①真栄田地区～富着地区



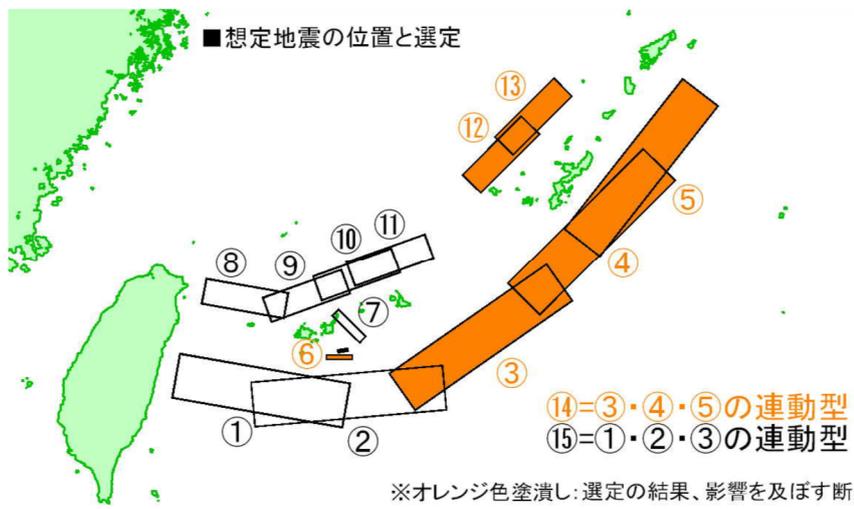
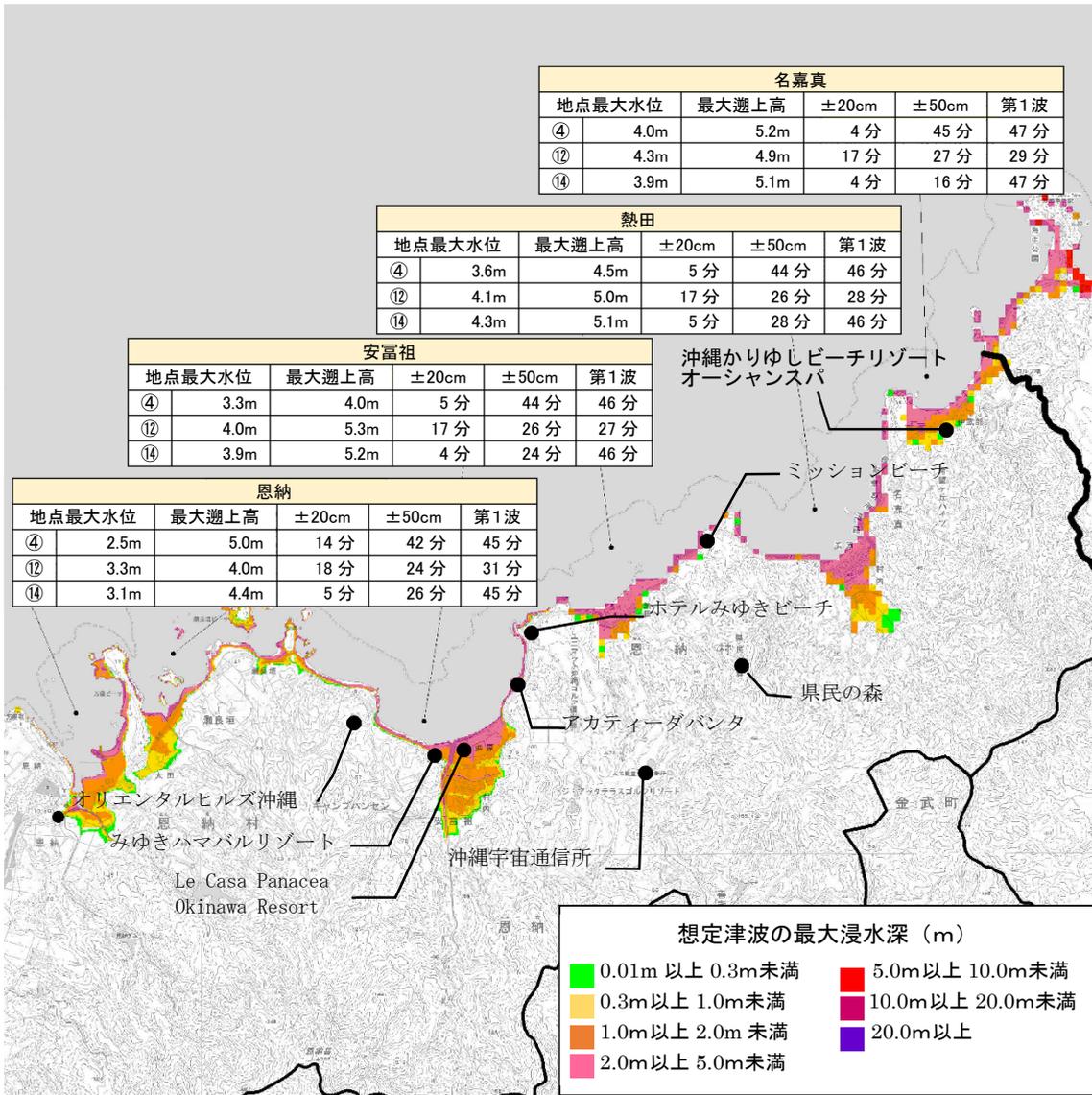
出典：平成 25 年沖縄県津波被害想定調査

②谷茶地区～瀬良垣地区



出典：平成 25 年沖縄県津波被害想定調査

③瀬良垣地区～名嘉真地区



出典：平成 25 年沖縄県津波被害想定調査

(2) 土砂災害

①真栄田地区～富着地区



出典：沖縄県土砂災害マップ

土砂災害危険箇所・区域	
土砂災害危険箇所	土砂災害警戒区域
土石流危険渓流箇所	土石流
土砂災害危険区域	地滑り
砂防指定地域	急傾斜地の崩壊

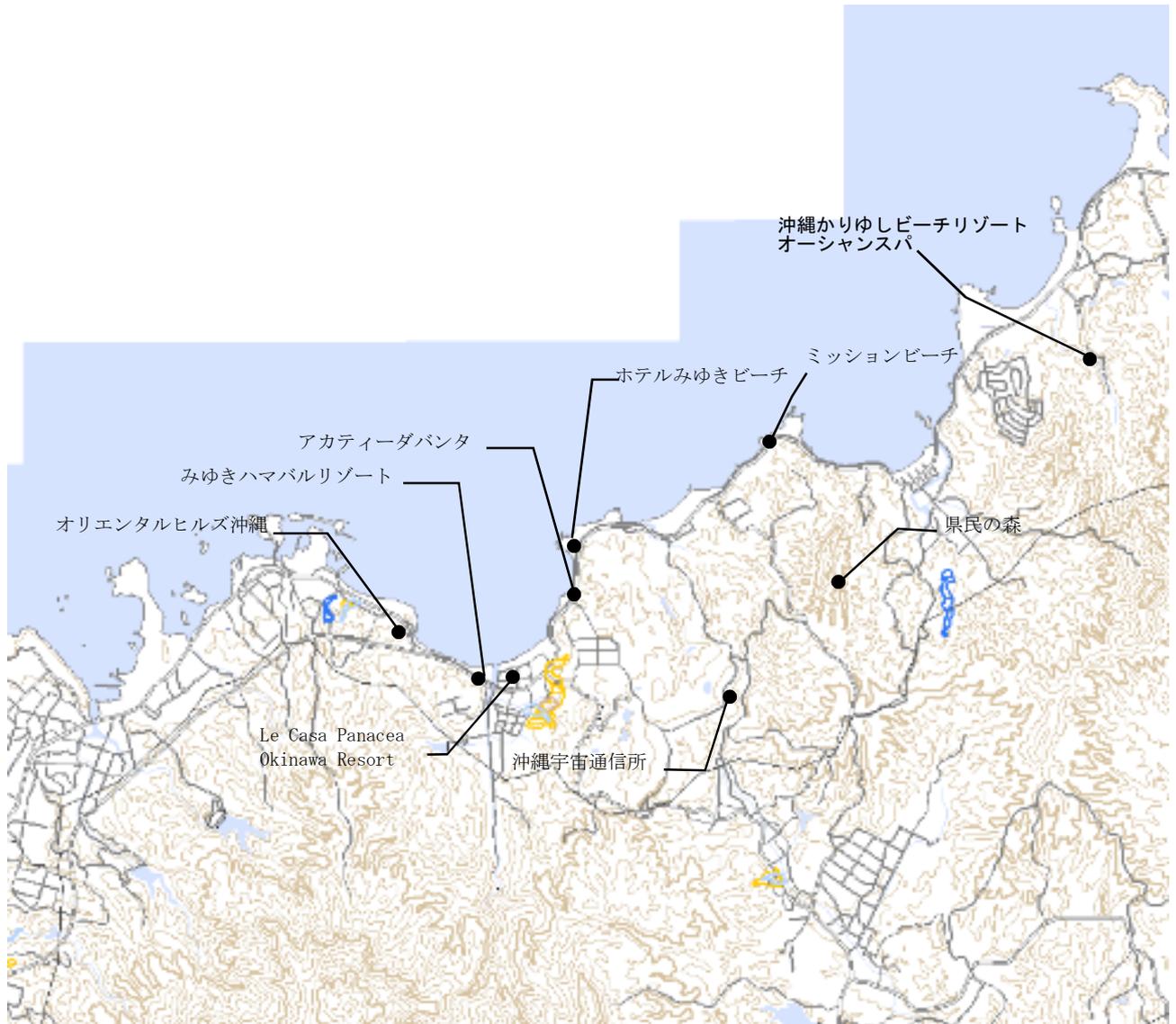
②谷茶地区～瀬良垣地区



土砂災害危険箇所・区域	
土砂災害危険箇所	土砂災害警戒区域
土石流危険渓流箇所	土石流
土砂災害危険区域	地滑り
砂防指定地域	急傾斜地の崩壊

出典：沖縄県土砂災害マップ

③瀬良垣地区～名嘉真地区

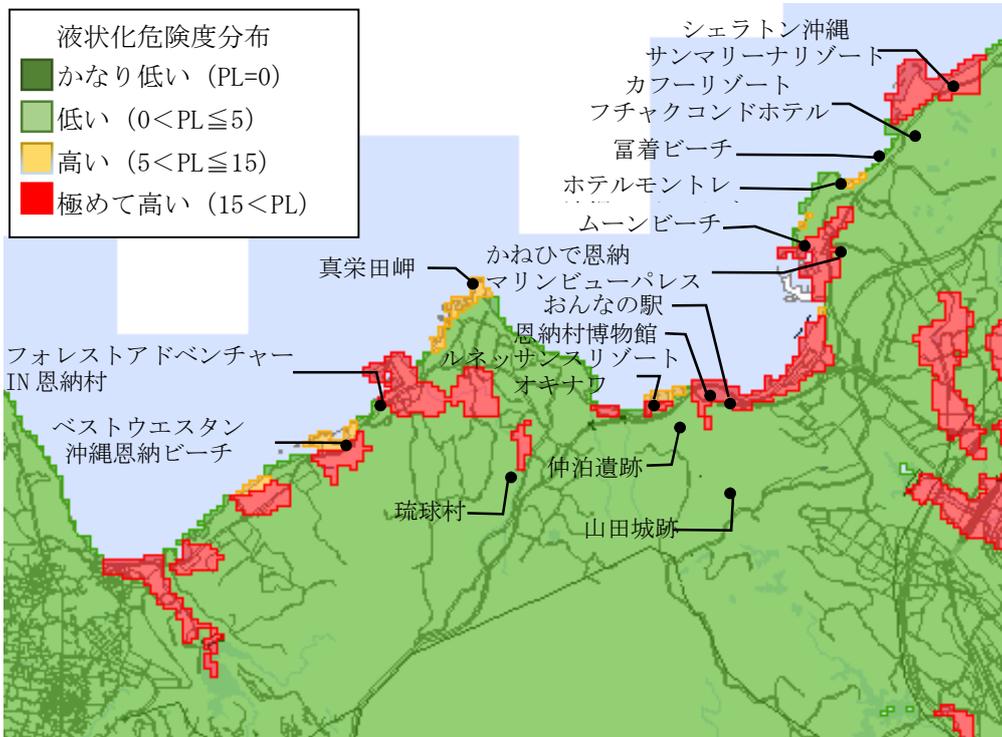


土砂災害危険箇所・区域	
土砂災害危険箇所	土砂災害警戒区域
土石流危険溪流箇所	土石流
土砂災害危険区域	地滑り
砂防指定地域	急傾斜地の崩壊

出典：沖縄県土砂災害マップ

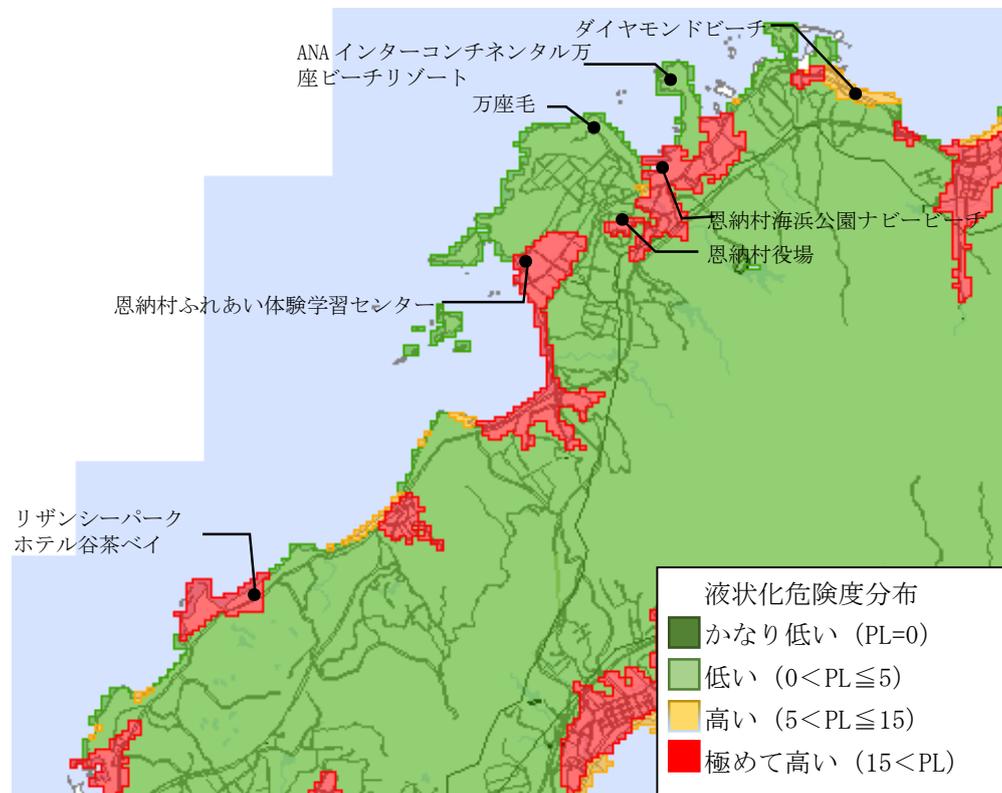
(3) 液状化

①真栄田地区～富着地区



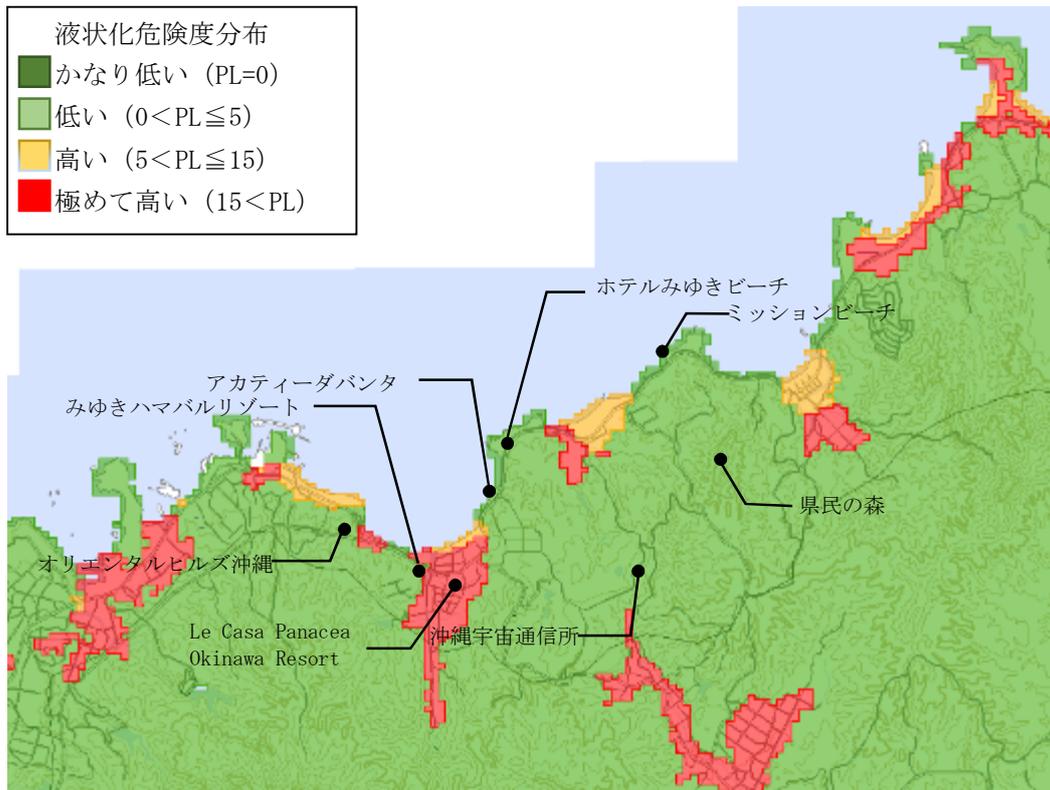
出典：沖縄県土砂災害マップ

②谷茶地区～瀬良垣地区



出典：沖縄県土砂災害マップ

③瀬良垣地区～名嘉真地区



出典：沖縄県土砂災害マップ

3. 村内主要イベント

恩納村は各地で伝統行事や観光施設でのイベントなど、多種多様なイベントが開催され、大勢の観光客が訪れているイベントもある。

開催時期	イベント名	場所	入場者数(人)	概要
1月	美ら島オキナワ CENTURY RUN	恩納村コミュニティセンター	2015年参加者数 2,165人	県内9村町村をコースにしたサイクリング大会。参加者は3つのコースに分かれ、風景や食事を楽しみながらサイクリングを楽しむことができる。
	ホエールウォッチング	恩納漁港 伊江島周辺	—	恩納漁港を出発し、伊江島周辺にてホエールウォッチングツアーを行っている。所要時間は約3時間半、1日2便のツアーを敢行している。
2月	恩納村産業まつり	恩納村ふれあい体験学習センター	平成28年 来場者数 5,465人	恩納村の特産品や民芸品、海産物などを購入することができる他、アーティストによるライブも行われる。
	韓国三星ライオンズキャンプ	赤間ボールパーク	—	韓国プロ野球チームによるキャンプ。
3月	沖縄全島やちむん市	ホテルムーンビーチ	—	県内各地から50の窯元が集まる陶器市。
	海開き	村内各ビーチ	—	村内各ビーチにて行われる。
5月	前兼久ハーリー	前兼久漁港	—	職域・中学生体験ハーリーのほか、近隣のムーンビーチにて海上アトラクションや屋台の出店を楽しむことができる。
	歴史ロードを歩こう	5月4日 (ユッカヌヒ)	—	村内の歴史の道を歩きながら、文化財にふれることのできるイベント。

開催時期	イベント名	場所	入場者数 (人)	概要
6月	県知事旗争奪 万座ハーリー フェスティバル	ANA インター コンチネンタル万座 ビーチリゾート	2012年 参加者 836人 入場者数 約3,000人	県知事旗争奪を冠したハーリーは当大会だけである。観光客はハーリーを観戦できるほか、万座ビーチリゾート宿泊客は無料でハーリー体験ができる。
	OKINAWA サン セットビーチ フェスタ 2017 in Onna village	恩納村海浜 公園	2017年 6月24日 6月25日 入場者数 3,982人	マリンアクティビティメニューを割引価格で提供されるほか、アーティストのライブや多くの屋台が出店を予定している。
	前兼久ハーリー	前兼久漁港	—	職域・中学生体験ハーリーのほか、近隣のムーンビーチにて海上アトラクションや屋台の出店を楽しむことができる。
7月	うんなまつり	恩納村コミュニティー 広場	平成28年 来場者数 21,838人	青年エイサーや村民芸能、魚・果物のつかみ取り、ステージイベントや花火などを楽しむことができる。
8月	前兼久ハーリー	前兼久漁港	—	旧暦の6月に行われる。職域・中学生体験ハーリーのほか、近隣のムーンビーチにて海上アトラクションや屋台の出店を楽しむことができる。
9月	ウシデーク	仲泊区、名嘉真区、恩納区、谷茶区、富着区	—	集落の五穀豊穡、住民の健康や繁栄を祈願する行事。旧暦の8月15日に行われる。
	豊年祭	名嘉真区、安富祖区、瀬良垣区、恩納区	—	1年間の五穀豊穡に感謝し、来年の豊年を願うために行われる伝統行事。
11月	恩納村文化祭	恩納村ふれあい体験学習センター	—	琉球古典音楽や日本舞踊などの伝統芸能を鑑賞することができる。
	ツールド・おきなわ	恩納村、その他北部市町村	2016年 参加者数 4,741人	北部地域をメインコースとして行われる自転車レース。県外、国外からの参加のほか、小学生も参加できる競技があり、参加者の年齢層は幅広い。恩納村は村民サイクリングのコースに設定されている。
12月	おんなの駅感謝祭	おんなの駅なかゆくい市場	—	恩納村の地元で採れた野菜や果物の特価販売が行われる。

4. 恩納村における災害の履歴

村内では過去に台風や大雨による崖崩れや道路への被害が確認されているため、観光危機が発生した際の観光客への対応や、避難所への移動手手段等を施設ごとに検討する必要がある。

恩納村の主な災害

災害年月日	災害原因	負傷者	土木関係		農林水産関係被害額 (千円)
			被害(箇所)	被害額(千円)	
平成16年9月	台風				農産被害 27,332
平成16年10月	台風				農産被害 10,339
平成17年6月	大雨				農林水産業施設 5,500 農産被害 1,954
平成18年6月	大雨		道路(1) 崖崩れ(1)		農林水産業施設 30 その他 375
平成19年6月	大雨		崖崩れ(1)		
平成19年6月	大雨		道路(1)		
平成19年7月	台風	1	河川(1)	公共土木施設 30,000	農産被害 8,100
平成19年8月	大雨		崖崩れ(3)	公共土木施設 10,195	
平成26年7月	台風	1	道路(7) 崖崩れ(23) 河川(5)	公共土木施設 7,609	農産被害 35,449 農業用施設 24,976
平成26年10月	台風	1	土砂(7) 道路(5) 河川(3)	公共土木施設 13,218	農産被害 36,175 農業用施設 14,612

出典：平成28年5月 恩納村地域防災計画

第6節 想定する観光危機

本計画において想定する観光危機とは、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・危機をいう。従って、以下に示す5つの種別（自然災害・危機、人的災害・危機、健康危機、環境危機、村外で発生した災害・危機）とその想定する危機について示す。

1. 自然災害・危機

地震、津波（地震の揺れを伴わない場合も含む。）、地震による液状化、風水害等（台風や大雨による洪水・高潮・風害（竜巻を含む）、土砂災害等をさす。代表される危機は以下のとおりであり、多くの観光客が被災・帰宅困難な状況になる、または観光客数の大幅な減少が長期間継続するものを想定する。

【代表的な危機と例示事象】

分類	例示事象の内容
地震・津波	<ul style="list-style-type: none">・震度6弱以上の揺れを観測する。・津波注意報、津波警報、大津波警報が発表され、1m以上の津波を観測する。
地震による液状化	<ul style="list-style-type: none">・地震により液状化が発生し、沿岸部を中心に道路の陥没や電柱の倒壊が見られる。
津波（地震の揺れを伴わない）	<ul style="list-style-type: none">・遠方を震源とする地震により、津波注意報、津波警報、大津波警報が発表され、各地で1m以上の津波を観測する。
風水害等	<ul style="list-style-type: none">・5日（120時間）後に予報円（台風の中心位置）内に入る台風進路予報が発表される。・超大型（風速15m/s以上の半径800km以上）で、猛烈（最大風速54m/s以上）な台風が発達する。・日降水量は300mmを超える状況となる。・台風の接近により、2日以上にわたり暴風域内に入る。・台風による高潮で沿岸部を中心に浸水被害を受ける地区がある。・道路の冠水が発生する。・停電による通信障害が発生する。
土砂災害	<ul style="list-style-type: none">・台風や大雨により土砂崩壊が発生し、道路の寸断等の被害が発生する。

【村内で想定される具体的な状況】

分類	危機が発生する場所	状況
地震・津波	美ら島オキナワ CENTURY RUN スタート・ゴール地点付近 (平成 27 年実績：参加者数 2,165 人)	参加者が集まっている際に、震度 6 弱以上の地震を観測し、津波警報が発表される。
	ツールド・おきなわ 競技コース (国道 58 号) (平成 28 年実績：参加者数 4,741 人)	競技中に震度 6 弱以上の地震を観測し、津波警報が発表される。
	うんなまつり会場 (恩納村コミュニティー広場) (平成 28 年実績：来場者数 21,838 人)	震度 6 弱以上の地震を観測し、津波警報が発表される。
	恩納村内各ホテル	宿泊客が出口や階段に殺到し、多数のけが人がでる。
地震による液状化	沿岸部を中心とした村内各所	地震による液状化により道路の陥没があり、車を利用して移動中の観光客の移動手段が無くなる。液状化により建物が傾き、使用ができなくなる。ビーチや漁港の施設が液状化により使用不可能となり、営業停止になる。
	恩納村ふれあい体験学習センター	液状化により施設が使用不可能となる。また、施設周辺の道路が陥没し、周辺避難所への避難が困難となる。液状化により建物が傾き、使用ができなくなる。
津波 (地震の揺れを伴わない)	県知事旗争奪万座ハーリーフェスティバル会場 ANA インターコンチネンタル万座ビーチリゾート	イベント開催中に遠方を震源とする地震が発生し、津波警報が発表される。

分類	危機が発生する場所	状況
風水害等	沿岸部を中心とした村内各所	<p>台風による高潮で床上浸水等の被害が発生し、多くの観光施設で営業困難な状況となる。</p> <p>台風の接近が相次ぎ、宿泊のキャンセルが増加する。</p> <p>大雨の影響で赤土が流出し、長期にわたってビーチが営業停止になる。</p>
土砂災害	恩納村博物館	<p>土砂が施設1階に流入し、施設の使用ができなくなる。</p> <p>土砂が施設周辺に押し寄せ、車両の通行が困難になる。</p>

2. 人的災害・危機

ホテル等の大規模火災、大規模交通・航空機・船舶事故、大規模停電、広範囲な通信障害、不発弾、武力攻撃、爆発、テロ、交通機関の乗っ取り（バスジャック等）、犯罪、風評等をさす。特に代表される危機は以下のとおりである。

【代表的な危機と例示事象】

分類	例示事象の内容
爆発	<ul style="list-style-type: none"> ・観光施設内やイベント会場で爆発事故が発生し、多数の人が被害を受ける。 ・観光施設内やイベント会場で不発弾が発見される。
火災	<ul style="list-style-type: none"> ・観光施設や宿泊施設で火災が発生する。
テロ	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント会場等を狙ったテロ攻撃により来場者が被害を受ける。 ・テロ組織が日本を含む米国政府施設等を標的としたさらなるテロ行為を示唆する。
風評	<ul style="list-style-type: none"> ・観光に関する不適切な情報が SNS（ソーシャルネットワークワーキングサービス）等で拡散され、本来は無関係なところにも損害が及ぶ。

【村内で想定される具体的な状況】

分類	危機が発生する場所	状況
爆発	うんなまつり会場（恩納村コミュニティ広場） （平成 28 年実績：来場者数 21,838 人）	イベント会場に設営していた屋台のガスボンベが爆発し、観光客が被害を受ける。 観光施設内で不発弾が発見される。
火災	恩納村内の宿泊施設	ホテルで火災が発生し、観光客や従業員に被害が及ぶ。
テロ	美ら島オキナワ CENTURY RUN スタート・ゴール地点付近	会場に集まる人を狙ったテロ攻撃が発生する。
	恩納村全体	米軍基地を標的とするテロが発生し、恩納バイパスの通行が不可になる。
風評	恩納村全体	恩納村の観光に関する不適切な情報が SNS で拡散され、村の観光全般への風評被害につながる。

3. 健康危機

大規模食中毒、感染症、新型インフルエンザ等、有毒生物等による健康被害等をさす。特に代表される危機は以下のとおりである。

【代表的な危機と例示事象】

分類	例示事象の内容
大規模食中毒による健康被害	<ul style="list-style-type: none"> ・ある飲食店で食事をした客の多くが食中毒の被害を訴える。 ・宿泊施設が提供する食事により修学旅行生が食中毒の被害を訴える。
新型インフルエンザ等による健康被害	<ul style="list-style-type: none"> ・国外で新型インフルエンザ等の患者が確認され、航路や空路で国内に持ち込まれ、感染者が徐々に増加する。
有毒生物等による健康被害	<ul style="list-style-type: none"> ・有毒生物が確認され、多くの人々が噛まれたり刺されたりしたことで健康被害が発生する。

【村内で想定される具体的な状況】

分類	危機が発生する場所	状況
大規模食中毒による健康被害	村内の観光施設や宿泊施設、飲食店	修学旅行のグループに大規模な食中毒が発生する。
新型インフルエンザ等による健康被害	村内各所、宿泊施設	村内で新型インフルエンザ等の感染者が確認され、本村への旅行自粛により観光客が減少する。
		村内のホテル内で新型インフルエンザ等の感染が拡大し、営業が困難になる。
有毒生物等による健康被害	村内各所	観光客がハブやムカデ、ヒアリ等の有毒生物に噛みつかれて健康被害が発生する。
	村内ビーチ	観光客が蚊やダニによる伝染病に感染する。 ハブクラゲが大量発生し、海水浴に訪れた多くの観光客が刺されて健康被害が発生する。

4. 環境危機

大気汚染、海洋汚染等をさす。特に代表される危機は以下のとおりである。

【代表的な危機と例示事象】赤字は県観光危機管理計画からの引用

分類	例示事象の内容
大気汚染	・基準値を超える PM2.5 (微小粒子状物質) が観測される。
海洋汚染	・タンカー等が事故に遭い、重油が流出する。 ・流出した重油が海岸に流れ着く。

【村内で想定される具体的な状況】

分類	危機が発生する場所	状況
大気汚染	恩納村内	村内で基準値を超えた PM2.5 が長期にわたり観測され、本村への旅行自粛により観光客が減少する。
海洋汚染	村内ビーチ	タンカー等の事故が原因で、村の沿岸部に重油が流れ着き、ビーチでの遊泳、マリンスポーツが長期にわたり不可能となる。

5. 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・危機で本村の観光に影響を与える観光危機、主要市場における急激な経済変動、主要市場発着航空便の長期にわたる運航休止・減便、他国との外交摩擦、紛争等をさす。特に代表される危機は以下のとおりである。

【代表的な危機と例示事象】赤字は県観光危機管理計画からの引用

分類	例示事象の内容
海外で発生したテロ	・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する。
	・テロ組織が日本を含む米国政府施設等を標的としたテロ行為を示唆し、報道各社が不正確な情報を拡散し、観光客が減少する。
村外・県外で発生した災害・危機	・村外や県外で大規模な災害や危機が発生する。
経済変動	・円高が続いている。

【想定される具体的な状況】

分類	危機が発生する場所	状況
海外で発生したテロ	日本国外の米国大使館や海外駐留米軍基地	大規模なテロが各地で発生し、基地を有する沖縄への観光旅行が自粛され、本村への観光客も減少する。
		テロ組織が日本を含む米国政府施設等を標的としたテロ行為を示唆し、報道各社が不正確な情報を拡散し、本村への観光客が減少する。

分類	危機が発生する場所	状況
村外で発生した災害・危機	沖縄県内の他市町村	沖縄県東海岸のビーチでハブクラゲ等有毒生物が大量発生し、報道各社が不正確な情報を拡散し、観光客が減少する。
県外で発生した災害・危機	県外の自治体	震度6弱以上の地震が発生し、羽田空港や成田空港の滑走路が使用不可能になり、沖縄県への観光客が減少する。
経済変動	国内外	円高が続いたことで海外からの観光客が減少し、本村への観光客も減少する。



写真提供：一般社団法人 恩納村観光協会

第2章 観光危機管理体制

第1節 観光危機管理体制の考え方

(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対策本部等が設置された場合は、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う。

一方、村外で発生した観光危機や風評被害など、既存計画による対策本部等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を設置する。その際、適宜報道機関を通じて公表するとともに、恩納村ウェブサイトに観光危機管理体制の設置に関する情報を掲示し、広く周知する。

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、観光産業にとっての回復の段階となった場合も、本計画で定めるところの体制とする。

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

(2) 観光関連団体・観光関連事業者の体制

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、村の商工観光課や観光関連団体・観光事業者と連携して、観光危機管理情報伝達体制などの整備を促進する。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する。

(3) 国・県及び他の村町村との連携

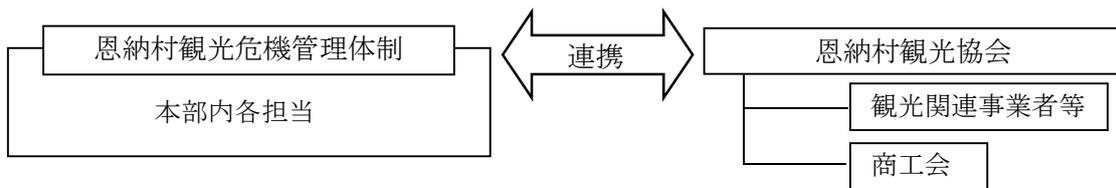
観光危機管理においては、各種情報の収集や救助及び帰宅困難者への対応など、様々な状況において、国・県及び近隣市町村との連携が必要となる。

平常時より、関連する機関との連絡体制を確保、連絡先の把握を行い、観光危機発生時には円滑に連携が取れるように努める。

第2節 観光危機管理体制のイメージ

本村における観光危機管理体制は、既存計画による本部設置状況等により変化し、恩納村観光協会と観光関連事業者との連携を可能とする。

① 災害対策本部等が設置されない場合

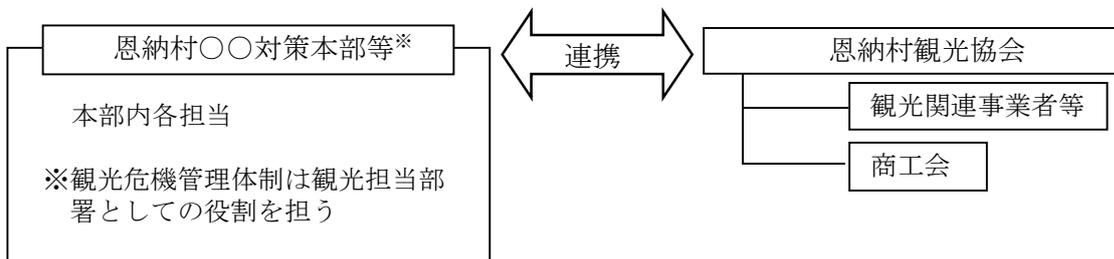


※既存計画等（災害対策本部等）による体制が解散した場合

上記体制で風評被害対策や観光産業の早期復興・事業継続支援等を行う。



② 既存計画等による体制が設置された場合



※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

第3章 平常時の減災対策

第1節 観光危機情報の伝達体制の整備や観光関連施設の安全・安心な観光地づくり

(1) 情報伝達体制の整備

村は、村内に滞在する観光客へ、観光危機に関する情報を迅速かつ確実に伝達できる体制の整備を促進する。整備にあたっては、恩納村観光協会、恩納村商工会および観光関連事業者と連携して Wi-Fi 等の無線 LAN 設置箇所の拡大を目指し、災害時でも観光客が情報を容易に入手できる環境を目指す。

(2) 避難場所・避難経路や避難誘導標識等の整備

村は、台風などの風水害や地震津波などが発生した際、村内に滞在する観光客等が安全かつ迅速に避難できる避難場所・避難経路の確保や避難目標地点の設定、避難誘導標識及び AED の設置を促す。

① 避難場所の確保

恩納村地域防災計画に基づく避難場所について、観光危機発生時に観光客が避難可能な状態とする。また、観光関連施設から避難場所までの距離が遠く、避難が困難な場合は避難目標地点の設定を行う。

② 避難経路の確保

台風や地震津波が発生あるいは発生が予想される場合に、観光客が観光関連施設から避難場所へ安全に避難する事が可能な避難経路を確保する。

避難経路の設定にあたっては、土砂災害、火災及び建物や壁の倒壊に配慮する。

③ 避難誘導標識の設置

観光関連施設や避難経路上には、土地勘の無い観光客でも安全で分かりやすい避難誘導標識の設置を行う。

なお、避難場所の表記は JIS 規格（平成 28 年度改定）にあったものとする。

第2節 避難誘導標識・海拔表示・防災マップの設置促進等による安全対策の充実・強化

(1) 指定避難所・指定緊急避難場所・避難経路等の観光客への周知

村は、国内・海外の観光客にも容易に判別できる避難誘導標識の設置、観光施設への海拔表示及び防災マップの掲示等を行うとともに、観光危機発生時の避難行動や指定避難所・指定緊急避難場所・避難経路等の情報を、ウェブサイトやソーシャルメディア、既存の観光マップなどを利用して観光客等に周知する。

(2) 外国人観光客への配慮

村は、観光危機発生時の外国人観光客の安全確保を図るため、村内の観光地や観光施設等の防災マップ及び避難誘導標識等への外国語の併記、外国語による防災パンフレットを作成し、村内に滞在する外国人観光客に配布する。

第3節 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

村は、村内の特性や滞在する観光客の状況等を踏まえて、観光関連事業者等による観光客への適切な避難誘導等が実践できるよう、防災マップや観光危機発生時の行動マニュアル等の作成とともに、従業員や村民等への研修・教育を実施する。

第4章 危機対応への準備

第1節 観光危機管理計画・マニュアル等の策定

村内の観光関連団体、観光関連事業者は、観光危機発生時に本計画の内容が実践されるよう、観光危機管理に関する計画やマニュアル等の策定に努める。

村は、観光関連団体等へ観光危機発生時に行動可能なマニュアルの策定を促す。

第2節 観光施設等における危機対応・避難誘導訓練の実施

村は、本計画に基づき策定されるマニュアル等の妥当性・実効性を検証し、関係者の理解力を向上させるため、村内で発生する観光危機を想定した危機対応・避難誘導訓練を計画し実施する。

なお、観光危機対応訓練・避難訓練は、可能な限り観光関連団体や観光関連事業者と一体となって実施し、観光危機管理体制の充実・強化を図る。
また、以下に示すスキルの向上を目指し、効果的・効率的に訓練を実施するものとする。

- ・円滑な参集、体制の構築
- ・観光客への伝達
- ・避難誘導、けが人対応
- ・安否情報の確認
- ・関係者への情報伝達
- ・メディア対応
- ・備蓄確認、調達
- ・観光客の移送、物資の輸送
- ・要配慮者（障がい者や外国人等）への対応
- ・帰宅困難者への対応
- ・ボランティア等受け入れ体制対応
- ・風評被害対策

第3節 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

(1) 伝達内容の整備

村は、観光危機に関する情報の迅速な広報・伝達を実施し、村内に滞在している観光客等の迅速な避難行動に結びつくよう、対象とする観光危機毎に観光客等へ伝達する内容について整備する（伝達文例の作成等）。

その際には、外国人などの観光客にも配慮した効果的な伝達内容を整備する。

(2) 伝達手段の多様化

村は、ビーチなどの観光施設や、レンタカー、タクシー、小型バス、船舶、自転車、観光事業者が保有するマイクロバス等を利用している観光客にも迅速かつ確実に観光危機情報を伝達するため、ウェブサイト、テレビ、ラジオ、防災無線、無線、携帯電話、スマートフォン等を用いた伝達手段の多様化・多重化を図る。

(3) 伝達手段の多重化

村は、停電等により、通常の通信回線が使用できなくなった場合にも利用できる非常用通信手段を活用した通信体制の整備を促進する。

第4節 要配慮者への対応・支援体制の強化

(1) 要配慮者への情報発信ツール等の整備

村は、観光危機発生時における要配慮者の安全確保、迅速な避難誘導・救助・救急・医療活動等の支援体制を充実・強化するため、防災マップやパンフレット等を作成・配布するとともに、ウェブサイトやSNS、アプリケーション等を用いた情報発信ツール等の整備を推進する。

(2) 外国人観光客への情報発信

村は、観光危機発生時における外国人観光客への避難誘導體制等の充実・強化を図るため、外国語通訳ボランティアの事前登録や、村内在住の外国人の把握に努める。

第5節 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

(1) 避難所・避難場所・避難経路等の把握

村は、村内における観光客数や繁忙期、旅行行動形態等の状況を踏まえ、観光危機発生時に村内に滞在する観光客等が安全に避難できる村の避難施設、観光関連施設が設定している避難場所やそこまでの経路等の把握、充実・強化に努める。経路の選定については、地域住民等の意見と専門家の意見を反映させることが望ましい。

避難所については、村の地域防災計画で示される指定避難所及び指定緊急避難場所がある。これらの避難場所等に関しては、地域防災計画等の修正・変更に合わせて適宜把握する。なお、避難所については、災害の種別により異なるので、土地勘のない観光客に誤った誘導が生じないように十分な把握に努める。

(2) 資機材の把握

村は、村内の観光産業の事業継続に必要な資機材（燃料、発電機、乾電池等）を把握し、必要な際に迅速に調達できる体制の整備に努める。

(3) 食料・飲料水等の備蓄

村は、観光危機発生時に避難所等に避難している村民や観光客などの被災者に供給する食料・飲料水、被服寝具などの生活必需品の備蓄状況を把握し、繁忙期やイベント開催時、多様な旅行形態の観光客にも配慮した必要な量の備蓄、又は迅速に調達できる体制等の整備を行う。次頁に備蓄に関して留意すべき事項について示す。

○ 備蓄について留意すべき事項

観光ピーク時やイベント時に発生する自然災害等の観光危機においては充分とはいえないため、様々な方法を用いて観光客においても3日間を乗り切る生活必需品の確保を行う。

① 協力・協定について

備蓄が不足する場合を想定し、地域防災計画に基づく生活必需品の提供を行う事業者との協力関係を築き、協定締結を目指す。

② 近隣市町村との連携

災害等の観光危機が発生した際に、村内での備蓄等の対応が困難な場合は、近隣市町村と連携し備蓄の確保に努める。

③ 宗教・アレルギーへの配慮

外国人観光客やアレルギーを持つ観光客については、常備する備蓄での対応ができないことが想定される。インドネシアやインド、サウジアラビア等のイスラム圏の観光客は豚肉等の食材を食べることは出来ないため、これらの対応のためにハラールやアレルギー食材を保有する店舗や飲食店との協定を締結し、確保に努める。

第6節 観光関連事業者が行う訓練・講習会・各種計画策定への協力

村は観光危機管理に対する意識の向上を図るため、村内の観光関連事業者が行う訓練、講習会、各種計画及びマニュアル策定の協力を努める。

第5章 危機への対応

第1節 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

本項目では、観光危機が発生した際に、迅速に対応可能な活動体制を構築することを示している。

1. 観光危機管理体制の設置

(1) 観光危機管理対策本部の立ち上げについて

県、近隣市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、本村に滞在する観光客の安全確保、地域の観光産業への被害を低減するため、観光危機管理体制を設置し、迅速かつ的確な観光危機管理対策を行う。

なお、恩納村災害対策本部等の既存計画による体制が設置されている場合には、当該体制内での観光担当部署の役割として対応を行う。

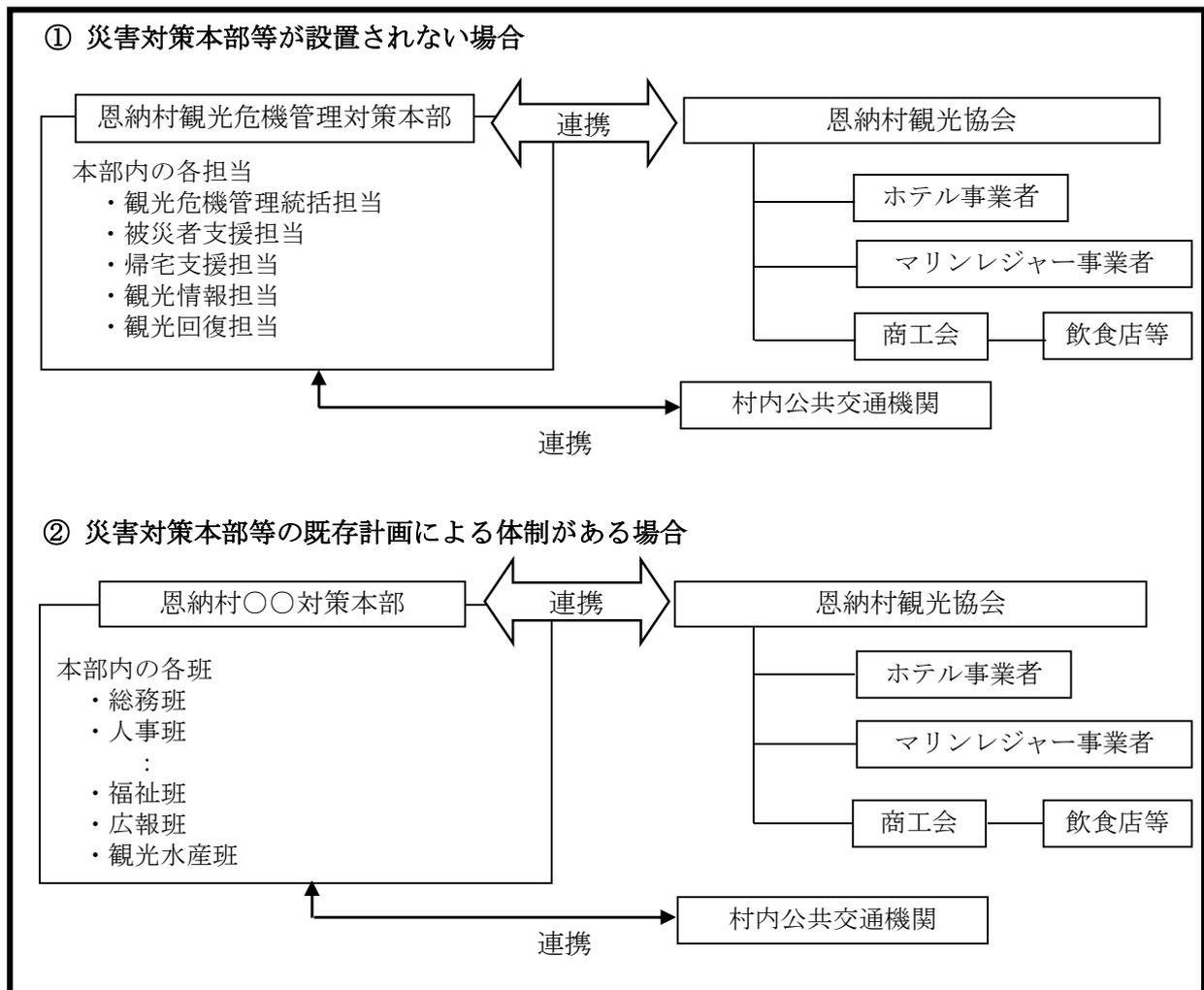
また、恩納村観光協会は村内の関係者（観光関連団体、観光関連事業者の代表者）との連携により村内の被災状況、観光客に関する情報の収集、復興に関する企画等を行う。なお、「危機管理総括」「観光情報」「被災者対策」「帰宅対策」「回復」に対応する担当を設置し、恩納村観光担当部署との連携を図る。

次に恩納村観光危機管理体制と関係機関との連携を示した図を示す。

○ 恩納村観光危機管理体制と関係機関の連携

恩納村観光協会の施設が災害等により使用不能になった場合、恩納村役場庁舎へ移動し、観光危機管理対策を行う。

恩納村観光協会の施設が使用可能な場合は最低1人を恩納村役場庁舎へ派遣し、観光危機管理対策を行う。



※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) 観光危機管理体制に係る対応人員

観光危機管理体制(商工観光課)に係る対応人員は以下に示す対応を基本とする。
ただし、人員の配置については被災状況に応じて商工観光課長が判断する。

	担当	所掌事務
観光危機管理統括	課長	<<危機対応に係る役割>> 主に、観光危機管理体制の総括指揮及び庁内外の調整を行う ・観光危機管理体制の設置及び廃止に関すること ・他の既存の対策本部（災害対策本部など）及び行政関係機関との連絡調整に関すること ・被害状況の総括に関すること ・県及び国への報告に関すること
		<<日常的な役割>> 主に、計画及びその実現性に関することを行う ・教育・訓練に関すること ・観光危機管理計画の修正・更新に関すること
被災者支援担当		<<被災者対策としての役割>>（主に発災直後から） 主に、観光客の安否確認及び、被災観光客の対応を行う ・観光客の所在及び安否確認 ・被災した観光客への対応に関すること ・被災した観光客への生活必需品に関すること
帰宅支援対策担当		<<帰宅支援対策としての役割>>（主に2日目以降） 主に、村内での帰宅支援を行う ・帰宅困難となり滞留した観光客の情報集約及び帰宅困難者対策に関すること ・帰宅困難者対策に関わる運輸機関との連絡・調整に関すること ・外国人観光客の帰宅困難者対策に関わる関係機関との連絡・調整にすること
観光情報担当		<<観光情報としての役割>>（主に発災直後から） 主に、観光客、観光事業者・施設の状況把握、情報提供を行う ・観光客及び観光産業の被害状況等の情報収集・共有に関すること ・観光客への情報提供等に関すること ・観光施設の災害応急対策及び被害調査に関すること ・観光関連団体・事業者との連携調整に関すること

	担当	所掌事務
観光回復担当		<<回復対策としての役割>> (主に2日目以降) 主に、観光事業の復興に係る事項を行う <ul style="list-style-type: none"> ・観光復興施策等の企画・実施に関する事 ・観光産業の早期復興・事業継続支援策(金融支援相談など)に関する事 ・観光産業の復興に向けた関係機関との連絡・調整に関する事 ・観光復興プロモーション活動等の企画・実施に関する事 ・関係部局、国・県・観光関連団体・事業者と連携した各種誘客施策の実施に関する事

2. 初動体制の構築

村は、観光客や観光産業の被害状況を収集・把握、共有する初動体制を設置し、観光危機管理体制内の各班に対し、状況に応じて村内に滞在す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指示を行う。

なお、体制設置に係る基準は次頁のとおりである。

①自然災害・危機の場合

	観光危機管理 準備体制	観光危機管理 警戒本部	観光危機管理 対策本部
人員配置	1	2	4
基準	<ul style="list-style-type: none"> 観光客及び観光産業に甚大な被害をもたらす場合 観光危機管理本部を設ける必要がある可能性のある場合 	<ul style="list-style-type: none"> 観光危機が発生又は発生する恐れがある場合 	<ul style="list-style-type: none"> 観光危機により観光客の生命、身体に重大な被害が生じ、又は生じる恐れがある場合 観光産業の事業継続に重大な支障が生じ、又は生じる恐れがある場合
基準の具体案	<ul style="list-style-type: none"> 震度4以上の地震が観測される 津波注意報が発せられる 台風の接近が気象台から発表される 観光客又は観光関連事業者に身体的・物理的な被害が発生又は発生する恐れがある場合 県内主要道路で通行止めになる 	<ul style="list-style-type: none"> 震度5弱の地震が観測される 津波警報が発せられる 土砂崩落により観光施設の一部が使用不能になる 村内または空港付近が暴風域に入ると予想される 暴風警報が発令される 	<ul style="list-style-type: none"> 観光客又は観光関連事業者に甚大な被害が発生又は発生する恐れがあり、対策・回復等に特に強化して対処の必要がある場合 震度5強以上の地震が観測される 大津波警報が発せられる 土砂の崩落により観光施設が使用不能になる 暴風特別警報が発令される 県内主要交通機関が運転を見合わせる 飛行機が複数日運転を見合わせる 村内に多くの帰宅困難者が発生する 村内の主要観光関連施設に甚大に被害が生じ、回復が見込まれない場合
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 情報収集、分析、共有 	<ul style="list-style-type: none"> 災害発生への準備 早期帰宅検討（宿泊施設等への呼びかけ） 被害情報の収集・分析・共有 観光客への情報発信 	<ul style="list-style-type: none"> 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

地域防災計画に基づく対策本部が設置された場合、同計画に基づく対策本部内で観光班としての役割を果たす。

②人的災害・危機の場合

	観光危機管理 準備体制	観光危機管理 警戒本部	観光危機管理 対策本部
人員配置	1	2	4
基準	<ul style="list-style-type: none"> 観光危機が発生する恐れがある場合 	<ul style="list-style-type: none"> 観光危機が発生又は発生する恐れがある場合 	<ul style="list-style-type: none"> 観光危機により観光客の生命、身体に重大な被害が生じ、又は生じる恐れがある場合 観光産業の事業継続に重大な支障が生じ、又は生じる恐れがある場合
基準の具体案	<ul style="list-style-type: none"> SNS（ソーシャルネットワークサービス）等に虚偽やいたずらの書き込みがあった場合 県内、県外にて恩納村観光に関する根拠の無い不適切な情報が流れる 観光施設や宿泊施設で火災が発生する 観光施設やイベント会場で爆発事故が発生する 	<ul style="list-style-type: none"> 観光施設や宿泊施設、イベント会場等で爆発、火災事故が発生し、多数の人が被害を受ける 観光に関する不適切な情報がSNS等で拡散され、本来は無関係なところにも損害が及ぶ 観光施設や宿泊施設で火災が発生し、多数の観光客が被害を受ける 観光施設やイベント会場で爆発事故が発生し、多数の観光客が被害を受ける テロ組織が米国政府施設、基地等を標的としたテロ行為を示唆する 	<ul style="list-style-type: none"> テロ等の危機が発生後、怪我や死亡者が確認された場合 左記の危機の発生により観光客の減少の恐れがある場合
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 情報収集、分析、共有 	<ul style="list-style-type: none"> 早期帰宅検討・対応 被害情報の収集・分析・共有 正確な情報をSNSやメディアで発信 観光客への情報発信 避難誘導・安全確保 	<ul style="list-style-type: none"> 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

国民保護計画に基づく対策本部が設置された場合、同計画に基づく対策本部内で観光班としての役割を果たす。

③健康危機の場合

	観光危機管理 準備体制	観光危機管理 警戒本部	観光危機管理 対策本部
人員配置	1	2	4
基準	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県外で感染力の高い感染症が発生 ・ 村内ビーチで水質汚染が確認される 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県内で感染症患者が確認され、感染者が徐々に増加する ・ 村内ビーチで水質汚染により、観光客が感染症等に感染する ・ 村内観光施設で集団食中毒が発生する 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 近隣市町村で感染症患者が確認され、感染者が徐々に増加する ・ 村内観光施設で集団食中毒が複数発生する ・ 水質汚染による感染症等に感染した観光客が増加する
基準の具体案	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県外及び直行便のある国外で新型インフルエンザ等の感染症が発生 ・ 有毒生物が確認され、多くの人々が噛まれたり刺さったりしたことで健康被害が発生する ・ 村内ビーチで水質汚染が確認される 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県内でも新型インフルエンザ等の患者が確認され、感染者が徐々に増加する ・ 村内の飲食店やホテルで食事をした客の多くが食中毒被害を受ける ・ 村内ビーチで水質汚染により、観光客が感染症等に感染する 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 近隣市町村で新型インフルエンザ等の患者が確認され、感染者が徐々に増加する ・ 水質汚染による感染症等に感染した観光客が増加する
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報収集、分析、共有 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 早期帰宅検討・対応 ・ 被害情報の収集・分析・共有 ・ 観光客への情報発信 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 観光産業の早期復興 ・ 事業継続支援等

④環境危機の場合

	観光危機管理 準備体制	観光危機管理 警戒本部	観光危機管理 対策本部
人員配置	1	2	4
基準	<ul style="list-style-type: none"> ・沖縄西海岸周辺で船舶等の事故発生 ・県内で大気汚染が観測される 	<ul style="list-style-type: none"> ・沖縄西海岸周辺で重油が海へ流出 ・村内で大気汚染が観測される 	<ul style="list-style-type: none"> ・沿岸部に重油が漂着する ・村内で継続して大気汚染が観測される
基準の具体案	<ul style="list-style-type: none"> ・沖縄西海岸周辺でコンテナ船等が座礁する ・県内において基準値を超えるPM2.5（微小粒子状物質）が継続して観測される 	<ul style="list-style-type: none"> ・沖縄西海岸周辺でコンテナ船等が座礁し、県西海岸に位置する自治体の海岸に重油が漂着する。 ・村内でも基準値を超えるPM2.5が観測される 	<ul style="list-style-type: none"> ・沖縄西海岸周辺でコンテナ船等が座礁し、恩納村海岸に重油が漂着する。 ・村内で基準値を超えるPM2.5が継続して観測される
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・情報収集、分析、共有 	<ul style="list-style-type: none"> ・早期帰宅検討・対応 ・被害情報の収集・分析・共有 ・観光客への情報発信 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難誘導・安全確保 ・観光産業の早期復興 ・事業継続支援等

⑤村外で発生した災害・危機の場合

	観光危機管理 準備体制	観光危機管理 警戒本部	観光危機管理 対策本部
人員配置	1	2	4
基準	<ul style="list-style-type: none"> 円高等の主要市場における経済変動が起こる 主要空港発着航空便の運行休止、減便が実施される 	<ul style="list-style-type: none"> 円高等の主要市場における経済変動が起こり、県経済に負の影響を与えかねない場合 主要空港発着航空便の運行休止、減便が実施され、県の観光客数が徐々に減少し始める 	<ul style="list-style-type: none"> 円高等の主要市場における経済変動が起こり、県経済及び村の観光に負の影響を与えかねない場合 主要空港発着航空便の運行休止、減便が長期にわたって実施される恐れがあり、県の観光客数が徐々に減少し始める 他国との外交摩擦、紛争等が発生した場合 県で復興プロモーションを目的とした「観光危機管理対策本部」が設置されている場合
基準の具体案	<ul style="list-style-type: none"> 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する 村外や県外で大規模な災害や危機が発生する 円高等の経済変動が長期間続く 	<ul style="list-style-type: none"> 大規模な同時多発テロや村外、県外で発生した危機、円高等の経済変動により沖縄県入域観光客数が減少し、県で観光危機管理対策警戒本部が設置された場合 	<ul style="list-style-type: none"> 大規模な同時多発テロや村外、県外で発生した危機、円高等の経済変動により沖縄県入域観光客数が減少し、県で観光危機管理対策本部が設置された場合
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 情報収集、分析、共有 	<ul style="list-style-type: none"> 早期帰宅検討・対応 被害情報の収集・分析・共有 観光客への情報発信 	<ul style="list-style-type: none"> 帰宅困難者対策 観光産業の早期復興 事業継続支援等

第2節 迅速かつ確実な観光危機管理情報の収集・共有・発信・通信手段確保等の活動体制の強化

1. 観光客が必要とする地域の状況の把握（全ての危機に対応）

村（観光情報・回復担当）は観光危機の種類に応じて、村総務課などの関係各課、気象庁からの情報、各種 Web サイト等から情報を収集し、災害等による観光危機の状況を把握する。なお、村外のインフラ等の状況については県対策本部等（県観光危機管理対策本部、県災害対策本部等）より確認する。

観光関連団体、観光関連事業者等の関係者は、各組織ができるだけ早期に情報を入手できるように努め、状況把握が困難な場合は、村商工観光課または連絡会情報班に確認する。

災害等の危機発生時には停電が生じ、メディアを活用した情報収集が困難な場合が予想される。その際には人力や乾電池による機材（ラジオ、ポータブルテレビ、カーラジオ等）により情報収集を行う。

危機の状況	情報入手元（例）
自然災害・危機	本村総務課、その他該当する課、気象庁、OCVBホームページ、各種天気予報Webサイト、マスコミ、ニュース ※地域の被災情報や通信状況については、可能な限り自ら確認を行う
人的災害・危機	本村総務課、その他該当する課、OCVBホームページ、マスコミ、ニュース
健康危機	本村総務課、福祉健康課、その他該当する課、OCVBホームページ、マスコミ、ニュース
環境危機	本村村民課、その他該当する課、気象庁、OCVBホームページ、各種天気予報Webサイト、マスコミ、ニュース
県外で発生した市外・危機	本村総務課、その他該当する部署、OCVBホームページ、マスコミ、ニュース、在沖米国総領事館、外務省、その他大使館、沖縄県、警察庁ホームページ等

2. 交通状況・宿泊状況等の把握 【自然及び人的災害・危機】

村は、県、OCVB、観光関連団体・事業者等及び村外の観光関連団体と連携して、観光危機発生時に観光客等が必要とする交通機関の運行（運航）情報、宿泊・観光施設の営業情報、空港、港湾、道路、医療機関等の情報を収集し共有する。

必要とする情報は以下を参考とする。

情報の種類	情報の内容
村内の交通状況	路線バス、その他バス、村内の道路網状況
村内の宿泊情報	村内にある宿泊施設の状況（民泊等を含む）、村内にある避難施設の状況
村外の交通状況	那覇空港及び航空機運航状況（OCVB サイト等より）、那覇港の運航状況（必要に応じて） 恩納村から那覇までの路線バス、道路網状況
村外の宿泊状況	那覇市内の宿泊施設の状況、周辺市町村（読谷村、うるま市、名護市）の宿泊施設の状況、周辺市町村の避難施設の状況

3. 観光客への注意喚起、避難行動を促すための情報発信 【自然及び人的災害・危機、環境危機】

村（観光情報・回復担当）は、県、近隣市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光危機の影響によるリスクの低減に向けた地域における早期の注意喚起や、観光客等の迅速な避難行動を促すため、防災行政無線等を使用した効果的な情報発信を行う。なお、ビーチや史跡等、防災行政無線の音声が届かない場所においては付近にいる職員が大声や拡声器を用いての伝達に努める。

また外国人等の要支援観光客にも配慮した注意喚起（外国語、ジェスチャー、筆談等）や情報発信に努める。

また、レンタカー、モノレール、タクシー、バス、船舶等を利用している地域に滞在する観光客にも迅速かつ確実に観光危機情報等を伝達するため、ウェブサイト、ソーシャルメディア、テレビ、ラジオ（コミュニティFMを含む。）、携帯電話（緊急速報メール機能を含む。）などを用いた伝達手段による情報発信に努める。

4. 通信設備の代替性の確保 【自然及び人的災害・危機、環境危機】

村（観光情報・回復担当）は、県、近隣市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光危機による通信設備等の障害などにより電気通信事業用設備（電話、携帯電話）の利用ができなくなった場合は、非常用通信手段による情報発信に努める。

また、緊急時での非常用通信手段は、使用方法をわかりやすくしておく。

5. 観光危機に係る情報、避難情報、交通等の情報の発信 【自然及び人的災害・危機、環境危機】

村（観光情報・回復担当）は、県、近隣市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、村内に滞在する観光客等に対して観光危機に関する正確な情報の発信に努めるとともに、必要に応じて、地域の観光関連施設、空港、港湾、道路等の被害情報や観光客の避難情報、交通機関の運行（運航）情報等について、報道機関などを活用した発信に努める。

なお、被害情報や避難情報については、発表の時期を誤ると大きな被害となる可能性が生じるため、適切な時期での発表を行う。

第3節 観光客の安全かつ確実な避難誘導・安否確認

1. 観光客の安全かつ確実な避難誘導

自然災害や不発弾等の爆発物の発見などの危機が発生した場合、関係者は、まずは自分自身の身の安全を確保し、また、危機の状況に応じて家族の身の安全を確認するなど、避難誘導に専念できるようにし、避難行動要支援者にも留意した観光客の安全かつ確実な避難誘導を行う。

観光客は村内の地形や建物、道路網の状況を十分に把握していない。したがって、関係者はこのことを認識した上で、村民・観光関連事業者・観光協会との協働により、観光客を避難させることが重要である。

観光関連事業者は、顧客となっている観光客に対して、確実な情報を伝えるとともに、避難誘導を促すこととする。特に地震・津波などの際、マリレジャー中において観光客に伝達しにくい場合には観光関連事業者は早期に避難行動をとるよう、事業者用無線等（漁業無線を含む事業者が保有する無線）を用いて観光客に情報を伝達する。

以下に避難誘導の要点を示す。

- ① 自分の身の安全を確実に確保する。
- ② 自分ひとりで全てをやらうとせず、村民や観光関連事業者と協働する。
- ③ 観光客は土地勘がないことを認識する（地名などでの案内は極力避ける）。
- ④ 車両等の乗り捨てにより、道路が使用できない場合があるため、できるだけ車両は使用しない。
- ⑤ 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る（余震時の崩壊に注意）。
- ⑥ 外国人等の要支援観光客への対応（共助が重要）。
→ 外国語やジェスチャー等を用いて避難を促し、避難方向を示す。
- ⑦ ビーチ滞留中の観光客の対応（伝達と誘導）。特に、防災行政無線の聞き取りにくい場所での対応。
→ 拡声器を用いての避難誘導を心がける。
- ⑧ 津波の恐れがある場合は、沖に出ている船の対応（避難の考え方を P50 に後述）。
- ⑨ 津波の恐れがある場合は、無人島滞留者への対応を行う。
- ⑩ 不発弾等の爆発物及び危険物（箇所）には近づかない。

2. 沖合いでの観光客の避難誘導【自然災害・環境危機】

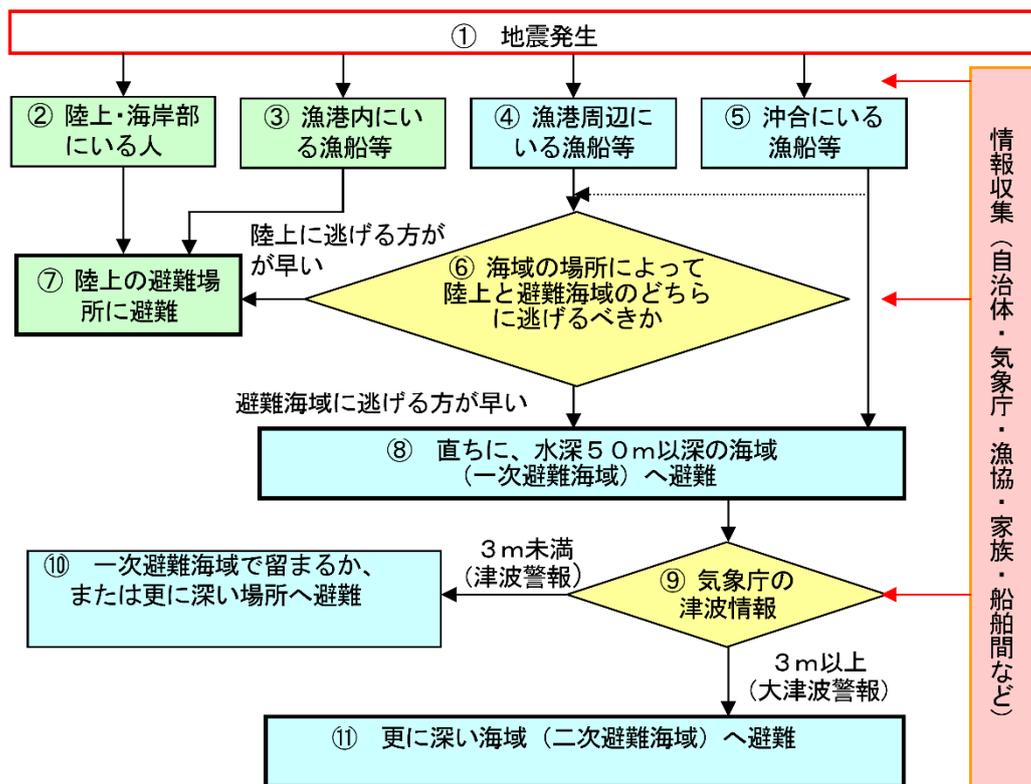
地震発生後において津波の恐れがある場合は、ダイビング等で漁港内及び沖に出ている船は、船の位置、津波の到達状況、港及び港周辺の状況に関する情報を素早く収集し、陸上への避難、沖（避難海域）への避難のどちらが良いかを判断し、自分自身と観光客の身の安全を確保しながら直ちに避難を行う。

沖（もしくは陸上）へ避難した際、漁業無線や携帯電話を使用して恩納村漁業協同組合へ連絡を行い、村は恩納村漁業協同組合との連携により避難者の情報を取りまとめる。

次頁に沖合いでの避難誘導の要点を示す。

津波は水深の浅い場所へ向かうほどエネルギーが凝縮されて大きくなるため、影響を受けない一時的な避難海域をおおむね水深 50m以深としている（出典：水産庁漁港漁場整備部「災害に強い漁業地域づくりガイドライン（平成 24 年 3 月）」）。

気象庁や漁協等の情報含め、総合的に判断し、沖に出ることが安全と捉えた場合、早期に沖に出ることが望ましい。



船舶の避難判断フロー

出典：水産庁漁港漁場整備部「災害に強い漁業地域づくりガイドライン（平成 24 年 3 月）」

3. 観光客の安否確認

村（被災者対策・帰宅支援対策担当及び観光情報・回復担当）は、村内の観光関連団体、観光関連事業者と連携して観光客の避難情報及び安否情報を収集する。また、警察、消防、医療機関等からの情報を集約・管理し、個人情報の取り扱いに配慮しつつ、観光客の迅速な安否確認を行う。

特に、修学旅行や合宿などにおいては、旅行業者、各宿泊施設等を通じて、村内に滞在する学校等の避難状況を把握・整理する。

村は観光客情報もあわせて、「安否情報システム」に入力し、県に報告する。

観光関連事業者は、顧客となっている観光客の安否確認を行う。宿泊客やレジャー中の観光客の安否確認にあたっては、可能な限り宿泊者名簿や参加者名簿との照合を行う。確認した情報は、以下の安否確認経路にしたがって村の観光危機管理対策本部に報告する。なお、安否状況は、時間とともに変化するため、関係者は適宜報告を行う。

以下に安否確認経路の具体案を示す。

安否情報の確認については事前に情報経路を決め、迅速な対応が可能な体制を構築する。

表 主な施設ごとの安否確認経路（案）

	施設名	安否確認経路	備考
景勝地	万座毛	事業者又は指定管理者→恩納村観光協会→商工観光課	
	真栄田岬	レジャー業者→指定管理者→恩納村観光協会→商工観光課	
ビーチ	村営ビーチ	指定管理者→商工観光課	
	万座ビーチ	各ビーチ→各宿泊施設→恩納村観光協会→商工観光課	各ビーチは宿泊施設への連絡を行う
	リザンシーパーク		
	サンマリーナ		
	タイガービーチ		
	ムーンビーチ		
ルネッサンスビーチ			
宿泊施設	各宿泊施設	各宿泊施設→商工観光課	
	史跡群	恩納村博物館→恩納村教育委員会→商工観光課	

	施設名	安否確認経路	備考
公園・体験施設	県民の森	指定管理者→商工観光課	管轄：沖縄県農林水産部森林管理課
	恩納村ふれあい体験学習センター	体験受入先→恩納村観光協会→商工観光課	
	恩納村博物館	恩納村教育委員会→商工観光課	
	沖縄宇宙通信所	沖縄宇宙通信所→商工観光課	
	琉球村	琉球村→商工観光課	
	フォレストアドベンチャーIN恩納	フォレストアドベンチャーIN恩納→恩納村観光協会→商工観光課	
その他	農水産物販売センター おんなの駅「なかゆくい市場」	農水産物販売センターおんなの駅「なかゆくい市場」→商工観光課	
	沖合いに避難した船	船舶→恩納村漁業協同組合→商工観光課	

表 避難所の安否確認経路（案）

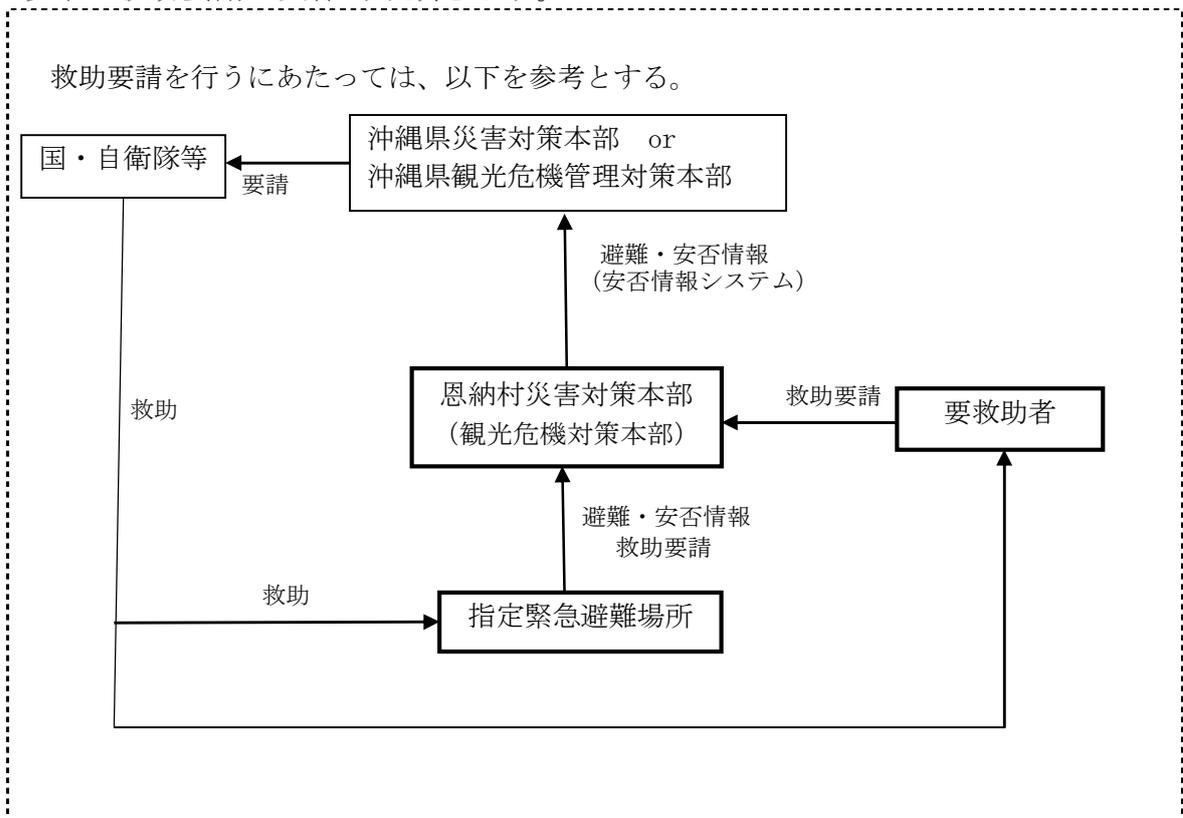
施設名	安否確認経路
各避難所	各避難所→恩納村災害対策本部等→商工観光課→県災害対策本部
指定緊急避難場所	指定緊急避難場所→恩納村災害対策本部等→商工観光課→県災害対策本部

4. 救助要請

村は、収集した安否情報を基に、孤立などにより観光客の救助が必要な場合は県を通じて自衛隊等への救助要請を行い、速やかな救助対応を行う。

なお、災害対策本部が立ち上がっている場合は、安否情報を基に災害対策本部総務班が行う。

以下に救助要請の具体的手順を示す。



5. 他市町村との連携（自然及び人的災害・危機、環境危機）

観光危機への対応時、危機・被災の規模や状況等により、近隣市町村（読谷村、うるま市、名護市、金武町）との連携により円滑に対応できる場合がある。

イベント時には多くの観光客が滞在しているため、本村の避難所に収容できない事態も想定されるため、近隣市町村への観光客受入れ依頼や、生活必需品の供給や医療活動の連携に努める。

6. 近隣市町村より受入れた観光客の安否確認（自然及び人的災害・危機）

観光危機発生時においては、発災直後から時間の経過とともに被災者が移動する場合も想定できる。特に市町村境界（読谷村、うるま市、名護市）に近い避難所や宿泊施設等においては、近隣市町村から收容されることも想定される（近隣観光施設からの移動や、自衛隊救助による移送も含む。）。

そのため、村（被災者・帰宅支援対策担当）は、観光客の状況・人数が変化することに配慮して最新の安否情報を維持する。



写真提供：一般社団法人：恩納村観光協会

第4節 帰宅困難者対策、被災した観光客の関係者への対応

帰宅困難者への対策が必要な場合は、以下の点について検討し実行する。

本村は多くの宿泊施設が立地し、多くの家族連れ観光客が訪れる他、要支援観光客（障がい者や外国人観光客等）も含まれていることに留意して実行する。また観光関連団体、観光関連事業者と連携して情報の発信については正確な伝達ができるように努める。

1. 帰宅困難者を出さないための対応

村（被災者・帰宅支援対策担当）は、猛烈な台風の接近等、事前に航空機欠航の可能性が高いと想定されるときは、村内の観光関連団体・事業者と連携し、観光客に対して早期帰宅を促すなど帰宅困難者が発生しないように努める。

観光客が新型インフルエンザ等の感染症に感染した場合には、航空機への搭乗が制限され帰宅できなくなる。したがって、村内に滞在中の観光客に感染しないよう、県内での正確な発症情報等を観光客に伝える。また、感染予防に向けた注意喚起を行うよう努める。

以下、航空会社の各感染症に感染した搭乗者への対応を示す。

病名	対応
インフルエンザ	発症した後5日を経過し、かつ熱が下がった後2日を経過するまで
百日咳	特有の咳が出なくなるまで、または抗菌性物質製剤による治療が終了するまで
麻疹（はしか）	熱が下がった後3日を経過するまで
流行性耳腺炎（おたふくかぜ）	耳下腺、顎下腺または舌下線の腫れが発現した後5日を経過するまで
風疹（三日ばしか）	発疹が消えるまで
水痘	全ての発疹がかさぶたになるまで
咽頭結膜熱	主な症状がなくなった後2日を経過するまで
結核、髄膜炎菌性髄膜炎、流行性角結膜炎など	症状により医師が感染の恐れがないと認めるまで

出典：全日本空輸HPより

2. 帰宅困難者の対応

村（被災者・帰宅支援対策担当）は、観光危機により空港の閉鎖や道路交通の麻痺が生じ、多くの観光客が村内に滞留している場合、国、県、OCVB等と調整を図り、滞留している観光客数の情報提供や発着場所等の調整対応を行う。また、公共交通機関（バス、タクシー、モノレール、航空機等）の運行状況をホームページ等から収集し、観光客に適切な情報を提供するよう努める。

また、那覇空港が使用可能となった場合、村（被災者・帰宅支援対策担当）は村内の公共交通機関（バス、タクシー会社等）と連携し、那覇空港までの帰宅支援対策に努める。

帰宅困難となり、村内で延泊した観光客に対しては不安を与えないよう、最大限の接客・サービスに努める。

○ 帰宅困難者への対応が必要な状況

状況	判断の基準
県の計画による	県が地域防災計画に基づき計画し、連携依頼のあった場合
陸上交通の状況	地割れ、津波による瓦礫の散乱、土砂の崩落により道路が寸断された場合、乗り捨てられた車両等によって通行が不可能な場合
海上交通の状況	漁港が使用不能な場合、船舶が沖へ流され、使用不能な場合
那覇空港の状況	那覇空港閉鎖、那覇空港周辺道路が通行不可能な場合

3. 自衛隊への協力依頼及び連携（自然及び人的災害・危機）

村（被災者・帰宅支援対策担当）は、帰宅困難者対策の実施にあたり、必要に応じて、村内に滞在する観光客の輸送等について、県を通じて自衛隊への要請を行う。

4. 復旧見込みに係る情報の発信（自然及び人的災害・危機）

村（被災者・帰宅支援対策担当、観光情報・回復担当）は、空港や船舶（那覇港等）の運航復旧見込みについて、関係者や観光客に対してウェブサイトやソーシャルメディア、防災行政無線などを活用して情報発信を行う。

宿泊施設など、帰宅困難者に対応している観光関連事業者は、航空機等の運航情報を把握し観光客に伝える。

5. 交通情報・宿泊情報の発信（自然及び人的災害・危機）

村（被災者・帰宅支援対策担当、観光情報・回復担当）は、県、那覇市、OCVB、那覇市観光協会等と連携し、村外の交通情報（近隣市町村、国道58号の状況、航空機運航情報など）や那覇市内の宿泊施設に関する情報を収集・整理し、観光客に対してウェブサイトやSNSなどを活用して情報発信を行う。

また、レンタカーを利用している観光客に対して、宿泊している施設に戻るための情報（交通情報等）提供に努める。

6. 関係者家族への情報発信・提供（自然及び人的災害・危機）

村（被災者・帰宅支援対策担当、観光情報・回復担当）は、国、県、近隣市町村、OCVB、観光関連事業者と連携して、被災した観光客の家族や関係者への地域の正確な情報や交通、宿泊施設等の情報提供や滞在中の必要な対応に努める。なお、情報発信・提供にあたっては、障がい者や外国人観光客などの要支援観光客にも留意する。

また、観光客の家族等関係者から問い合わせがあった場合には、宿泊施設、避難所の避難者名簿等を参照して情報提供を行う。その際には個人情報の取り扱いに注意する。

7. 観光客の輸送（自然及び人的災害・危機）

村（被災者・帰宅支援対策担当）は、県、近隣市町村、OCVB等と連携して、帰宅困難となっている観光客の人数、安否情報、道路網、公共交通機関の運行情報等を取りまとめて、輸送や操配業務などの対応に努める。

また、村内及び村外公共交通機関（バス、タクシー会社等）と連携し、観光客を那覇までの輸送に努める。



写真提供：一般社団法人：恩納村観光協会

第5節 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

1. 負傷・り患等した観光客への情報発信及び救助・救急・医療活動等に活用するための情報提供

村（被災者・帰宅支援対策班、観光情報・回復担当）は、県、近隣市町村、観光関連団体・事業者、医療機関等と連携して、観光危機により負傷・り患等した観光客への情報発信の充実・強化を図るとともに、外国人観光客等の要支援観光客にも配慮した救助・救急・医療活動等に活用するための情報提供に努め、医療施設による外国人対応が困難な場合は、外国語通訳ボランティアなどの活用も行う。

2. 近隣市町村との連携による情報の提供

村（被災者・帰宅支援対策担当及び観光情報・回復担当）は、近隣市町村、観光関連団体・事業者、医療機関と連携して、負傷・り患等した観光客に関する情報収集の充実・強化を図るとともに、医療活動を行う関係機関への情報提供を行う。

3. 行方不明者に係る情報の提供

村（被災者・帰宅支援対策担当）は県、近隣市町村、OCVB等と連携して、村内に滞在する観光客の情報収集体制の充実・強化を図るとともに、行方不明観光客の捜索、救助・救急・医療活動等に活用するための情報提供を行う。

観光客の行方不明者の捜索については、「恩納村地域防災計画 第2編 第2章 第21節」に従って実行する。

また観光客の行方不明者の発見後の収容については、「恩納村地域防災計画 第2編 第2章 第9節」に従って実行する。

4. 遺体の安置及び処理

発見された遺体の安置及び処理については、「恩納村地域防災計画 第2編 第2章 第21節」に従って実行する。

なお、外国人の遺体に係る対応については、大使館、領事館、あるいは外務省などに確認をとり、宗教・習慣などに配慮して対応を行う。

5. 遺体の埋葬

遺体の埋葬については「恩納村地域防災計画 第2編 第2章 第21節」に従って、身元の判明しない観光客の遺体、遺族等が判明していても、災害時の混乱で遺族等が遺体を引き取ることができないときは、本部長の許可を得て応急的な遺体の火葬・埋葬を実施する。恩納村斎場が使用不可能になり仮埋葬の必要がある際には恩納村災害対策本部等と連携をとり、これを実施する。

ただし、外国人の遺体に係る対応については、火葬・埋葬を禁じている国があるため、必ず大使館、領事館、あるいは外務省、県、OCVB等に確認をとり、宗教・習慣などに配慮する。

次頁に外国人の遺体埋葬に関して注意すべき事項を示す。

○ 外国人の遺体処理に関する注意事項

事務連絡

平成23年3月29日

厚生労働省健康局生活衛生課長 殿

外務省大臣官房総務課長

在留外国人の遺体の埋葬方法について（依頼）

1. 今回の東北地方太平洋沖地震及び関連する津波等により在留外国人も多く被害にあっています。「大規模災害における応急救助の指針について」（平成9年6月30日社援保第122号）にあるとおり、外国人の遺体の埋葬に当たって、風俗・習慣・宗教等の違いについてできる限り配慮し実施することが必要です。特に、イスラム教、キリスト教（カトリック、プロテスタント、正教、英国国教会を含む）、ユダヤ教については、火葬を行うことによって、また、ヒन्दゥー教については土葬を行うことによって問題が発生することがあり得ますので、御配慮をお願いいたします。
2. 在留外国人の遺体の処理の方法については、遺族の意向を最大限尊重すべきであり、外務省としては、警察庁に対して、外国人の遺体が発見された場合には速やかに管轄の警察署を通じて在京大使館・総領事館にご連絡頂くよう、また、在京大使館・総領事館を有していない国の国籍者であることが判明した場合には外務省にご連絡頂くよう、お願いしていることを申し添えます。

第6節 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

1. 避難した観光客への食料・飲料水及び生活必需品の調達・供給

村（被災者・帰宅支援対策担当）は、自然災害・危機、人的災害・危機発生時において、関係者と連携して村内の避難施設や観光関連施設における食料、飲料水及び被服寝具などの生活必需品の備蓄状況等を把握・整理し、観光客等への周知・供給に努める。

また、観光関連事業者における食料・飲料水、被服寝具などの生活必需品の備蓄状況等を把握・整理し、それらの情報を関係者間で共有する。

観光関連事業者は、自施設に避難している観光客等への食料・飲料水、被服寝具などの生活必需品の供給に努める。

大勢の観光客が被災し、飲食品や医療品、衣服等の備蓄品の不足が想定される場合は、協定事業者との連携により調達、供給を行うものとする。さらに供給品の不足が見込める場合には、早期に県及び自衛隊等に支援要請を行う。

第7節 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

1. 風評被害対策としての情報収集・発信

村（観光情報・回復担当）は、観光危機及び村内の観光産業に関する不正確な情報等、風評被害に発展する可能性のある情報の流布を把握した場合は、県に報告・連携して、報道機関やウェブサイトなどを活用して正確な情報の発信を行う。

観光関連団体、観光関連事業者は、観光危機や観光産業に関する不正確な情報等、風評被害に発展する可能性のある情報の流布を把握した場合は、村に報告するとともにウェブサイトなどを活用して正確な情報を発信し、風評被害の発生防止に努める。

なお、複数の関係者がマスメディアに個別対応すると、正確な情報が伝わらないケースが生じる。したがって、マスコミへの対応は個別に行わず、村あるいは観光協会による公式な記者発表やウェブサイトでの発表のみとすることが重要である。

情報を発信する際は、誤った発表や誤解を受けるような発表が生じないように、発表用のテンプレートを作成し活用する。

第6章 危機からの回復

第1節 観光危機後の観光誘客及び観光産業の早期回復・事業継続に向けた体制の設置

村は、恩納村観光協会、恩納村商工会、恩納村GM会、県、近隣市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光客の誘致促進や、村内の観光産業の早期復興・事業継続に向けた体制を充実・強化する。

村は観光関連事業者と協力し、早期復興を可能とするために、観光回復担当に担当者を1名配置する。なお、担当者は他の役割と重複せずに危機からの回復の実行を図る。

■ポイント

危機が発生した場合には、ほとんどの関係者は危機の対応に追われることが想定される。施設復旧など様々な対応の後に回復をスタートさせたのでは、観光客が訪れるのはさらに数ヵ月後となってしまふ。

施設復旧と同時に村内の観光産業が営業可能となるように、危機への対応と同時並行で回復を進めることが重要である。

第2節 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

村は、恩納村観光協会、恩納村商工会、恩納村GM会、県、近隣市町村、OCVB、観光関連団体、観光関連事業者等と連携して、観光危機の影響・被害から村内の観光産業の早期復興を図るための事業継続支援等を実施する。

■ポイント

復興を担当する者は、プロモーションを行うために、誰と（どこと）連携することが望ましいかを把握する。

プロモーションを村単体で実施するか、県全体で実施するかは、被害の規模（範囲）と即効性を勘案しながら実施する。ここで出遅れると、後に影響する恐れがある。

第3節 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

村は、恩納村観光協会、恩納村商工会、恩納村GM会、県、OCVB、観光関連団体、観光関連事業者と連携して、観光危機により被害を受けた村内の宿泊、観光及び交通施設等の被害状況や復旧状況などの情報を収集・分析し、正確な情報を国内・海外の観光業界等に発信するとともに、観光客の誘致に向けたプロモーション活動等を実施する。

プロモーション活動については、村内の観光関連団体、観光関連事業者と連携して、危機発生の初期段階より検討を始め、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・販売促進を進めるものとする。

■ポイント

村内の一部地域で大規模被害が発生している場合でも、健全な営業が可能な観光関連施設においては積極的に自事業所のプロモーションを行い、恩納村が元気であり、復興に向かっていることを発信することも重要である。

情報の発信については誤った情報を発信しないために、情報の分析、信憑性の確認が必要である。

第4節 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

村は、恩納村観光協会、恩納村商工会、恩納村GM会、観光関連団体、観光関連事業者等と連携して、観光危機により影響を受けた村内の宿泊及び観光関連施設等の営業及び復旧状況などの情報を収集、整理する。また、村内の観光産業の回復状況を恩納村ホームページや報道機関などを活用して積極的に発信し、国内・海外の旅行市場に広く周知するなどの風評被害対策を行う。

なお、情報発信においては、以下の点に留意する必要がある。

■ポイント

- ① 間違った情報、複数の情報が出ないように、発信源は一本化する。
- ② 観光地として、ネガティブな情報よりも、ポジティブな情報を発信するほうが良い。ただし、「大丈夫」をあおりすぎると、誤った情報になりかねないので注意する。
- ③ 使用できる施設は、使用できる旨をきっちり伝える。
- ④ 地元の笑顔などは最大の効果を与える。

第5節 観光産業の早期復興を図るための緊急融資支援等の実施

村は、恩納村観光協会、恩納村商工会、恩納村GM会、県、観光関連団体、観光関連事業者等と連携して、観光危機で被害を受けた村内の観光産業の早期復興・事業継続支援等を実施する。

また、県等と連携して、村内の観光関連事業者の事業継続を図るため、観光危機が発生した初期段階から恩納村商工会や金融機関等の協力を求め、被害を受けた村内の観光関連事業者に対する金融相談や融資の斡旋に努める。

■具体的なポイント

観光危機が発生した際、早い段階で融資などの金融相談・支援が必要となる。被害を受けた観光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、村は金融機関や信用保証協会への紹介などの支援を行う。

第6節 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

村は、恩納村観光協会、恩納村商工会、恩納村GM会、県、OCVB等と連携して、観光危機によって甚大な被害を受けた事業者に対して、雇用継続及び観光人材育成等の支援、サービスレベルアップに係る集合教育などに努める。

村内の観光関連事業者は、観光危機による観光施設等の損傷、交通及びライフライン障害などで休業に至ったときは、可能な限り従業員の雇用を継続するとともに、休業期間を利用して従業員の人材育成等を推進するなど、営業再開後のサービスレベルの向上を図る。

■具体的なポイント

観光危機が発生し、営業が一時的に困難となったときは、その時間を活用して、危機発生以前よりサービスレベルを向上し、ブランド力を高めるためのまたとない機会であると捉える。

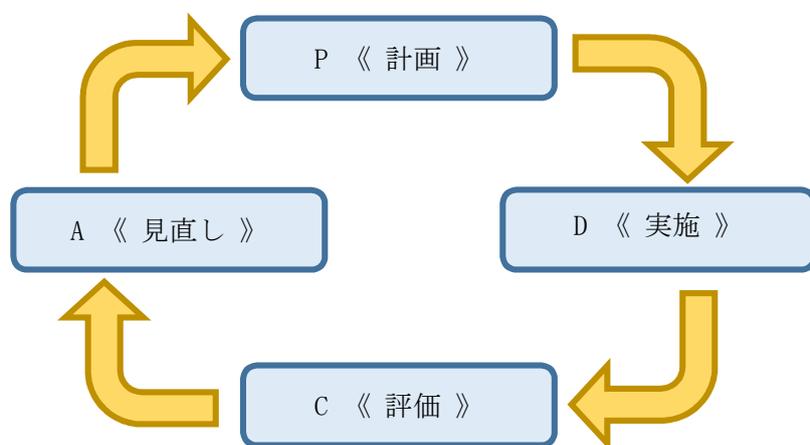
例) ・従業員の研修実施(講習会への参加、他観光関連施設への研修参加等)

第7章 計画の効果的な実現

本計画の継続的推進及び改善を図るためには、計画の策定にとどまらず、計画と管理・運用するPCDAサイクルの推進が必要である。

実際の観光危機への対応や訓練等を通じて取組みの的確性や手順等の有効性・実効性を検証し、観光危機管理発生時に迅速かつ的確な対応ができるよう継続的に見直しを行うものとする。

また、県、OCVB、観光関連団体、事業者等の計画等との整合性を図る必要がある場合には、必要に応じ、本計画を改定し、観光危機管理体制の充実・強化を図るものとする。

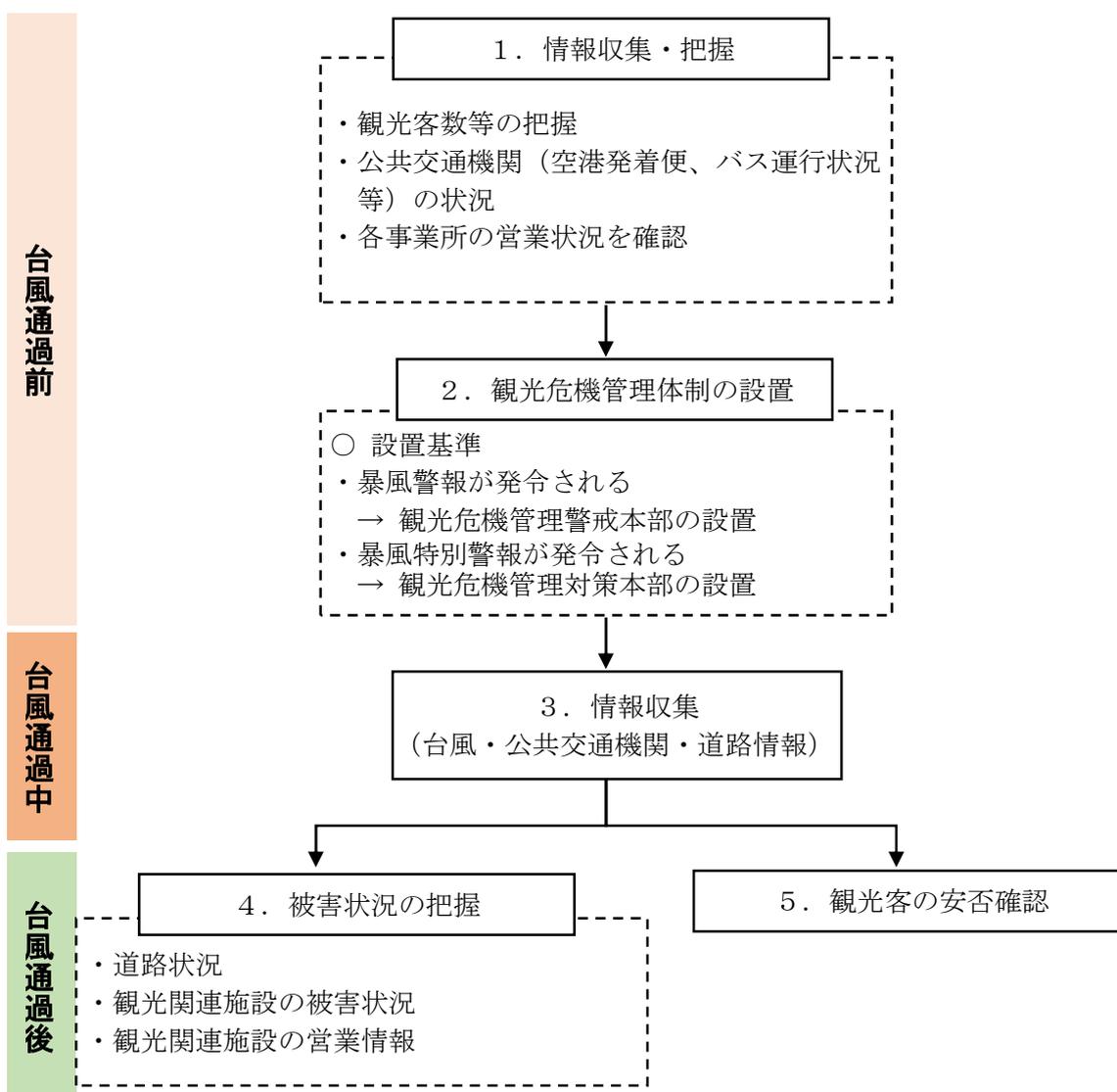


今後、地域防災計画等の既存計画の見直しの際には、整合性を図り、連携した取組みを本計画の実効性を高めることを目指す。

資料－ 1) 行動フローの例示

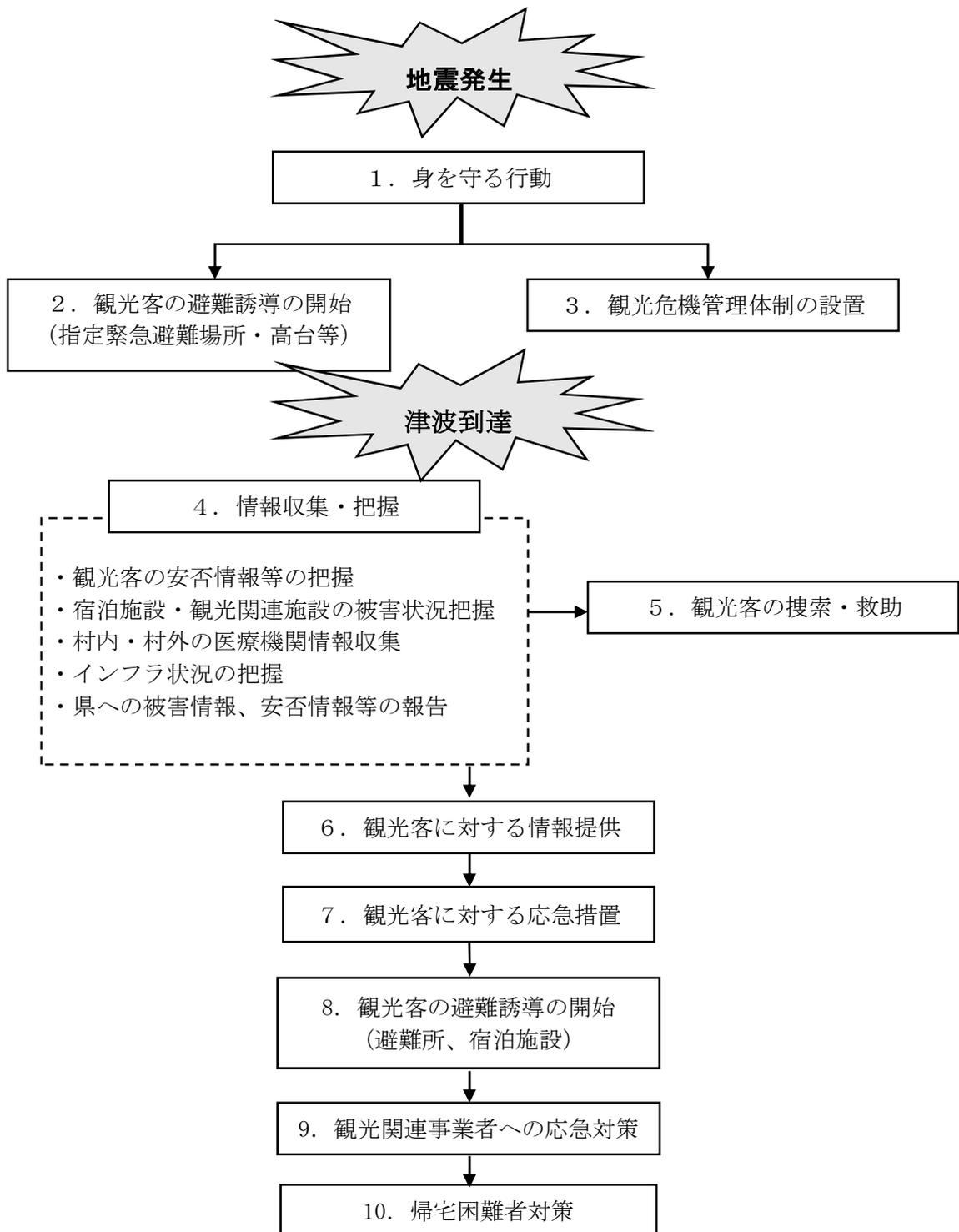
1. 自然災害・危機（台風の場合）

台風発生時の職員の行動手順（例）を以下に示す。



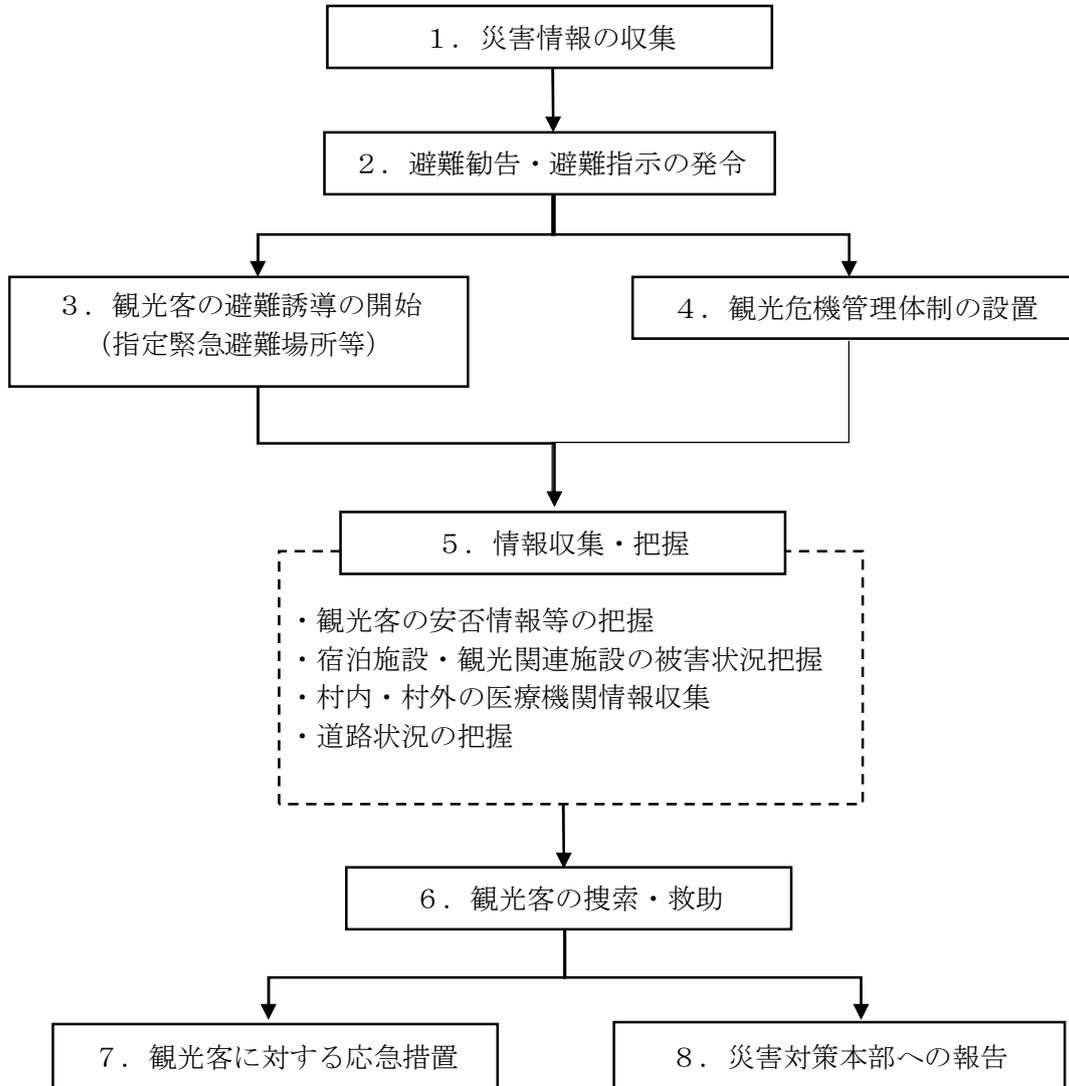
2. 自然災害・危機（地震・津波の場合）

地震・津波発生時の職員の行動手順（例）を以下に示す。



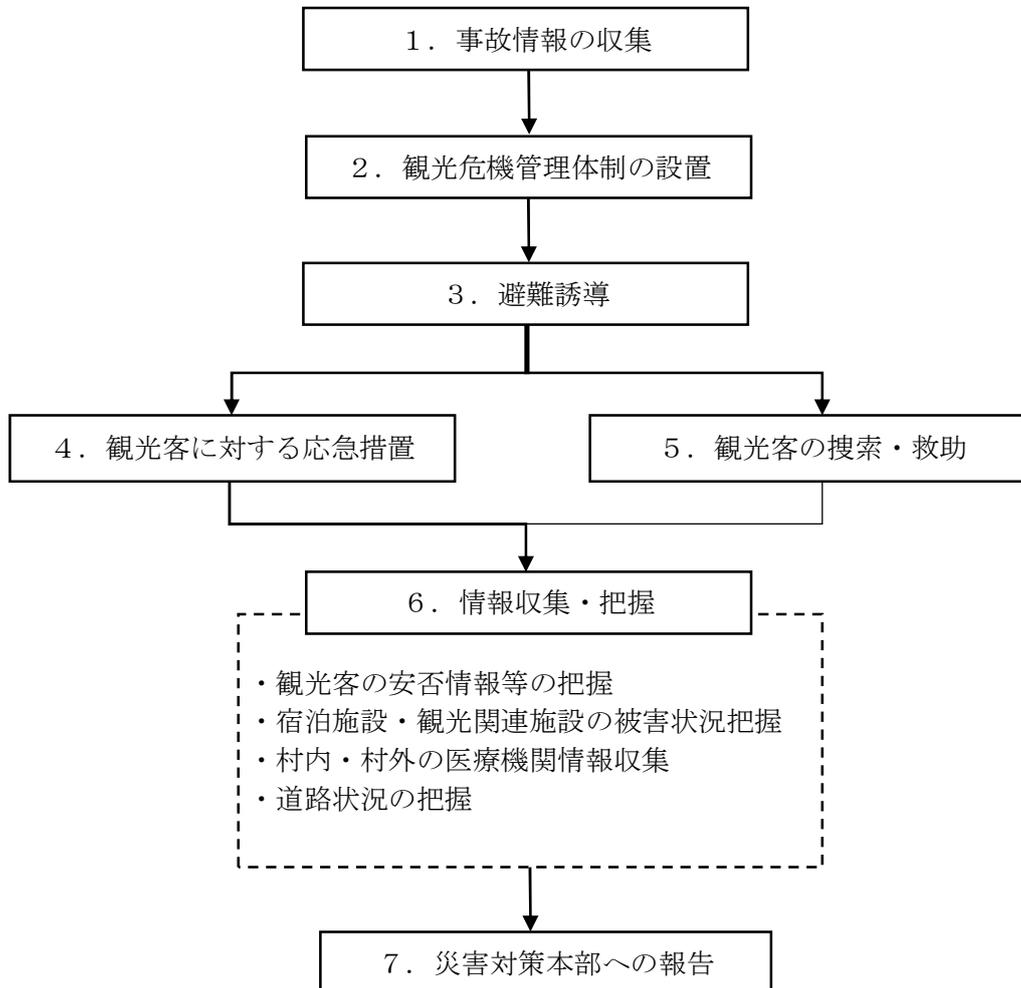
3. 自然災害・危機（土砂災害の場合）

土砂災害発生時の職員の行動手順（例）を以下に示す。



4. 人的災害・危機（爆発事故・不発弾）への対応

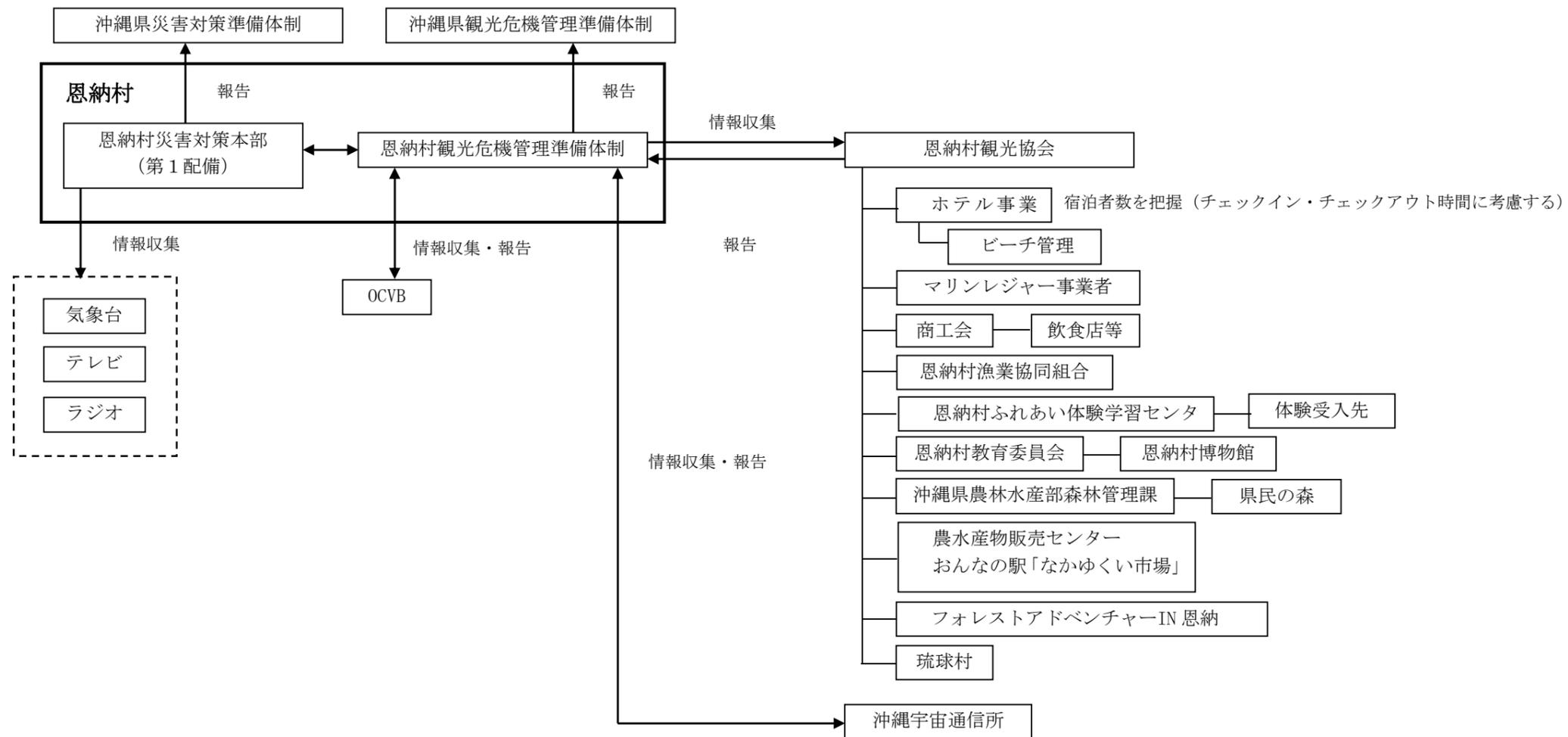
爆発事故・不発弾発見時の職員の行動手順（例）を以下に示す。



資料－2) 恩納村 関係機関連携図 (例示)

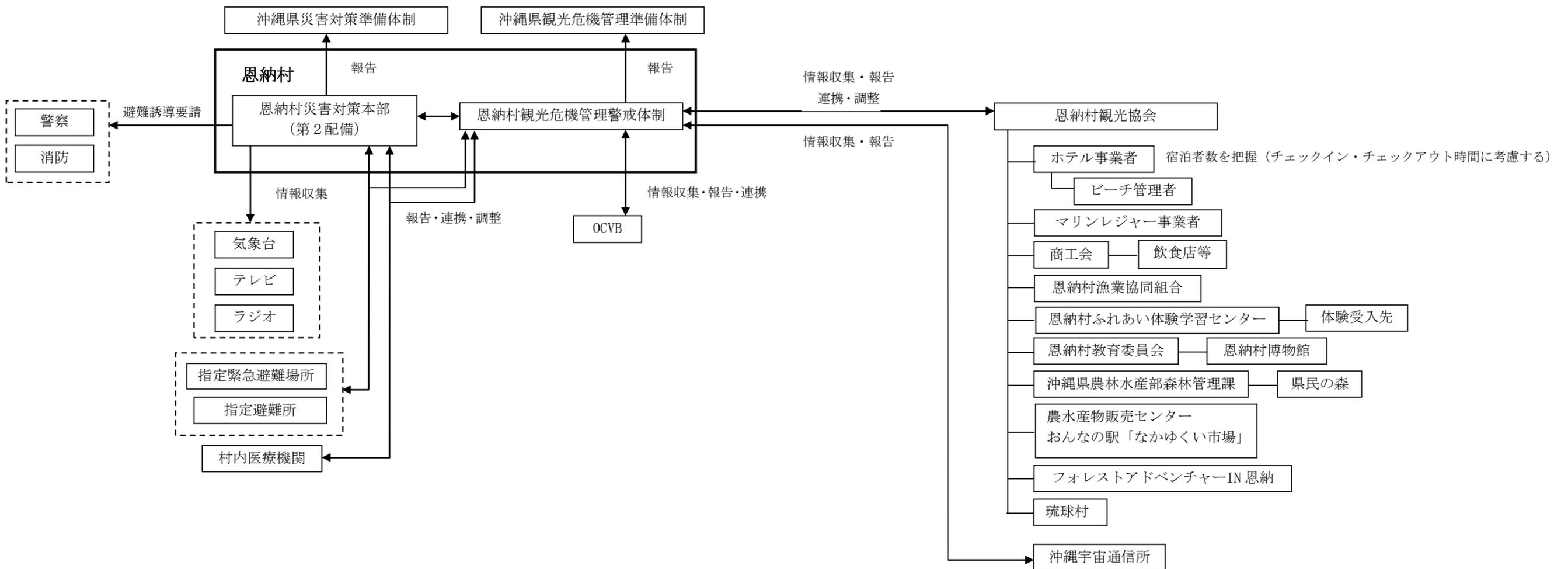
1. 観光危機管理準備体制 (地震・津波の場合)

観光危機区分	自然災害・危機	種別	地震津波	観光危機管理段階	危機への対応	観光危機管理体制	観光危機管理準備体制
想定される状況	①沖縄気象台より沖縄県内で震度4が観測された旨の発表があった場合 ②沖縄気象台より本島中南部に津波注意報が発表された場合			主な行動	①情報の収集 ②情報の分析 ③沿岸部観光施設への対応		



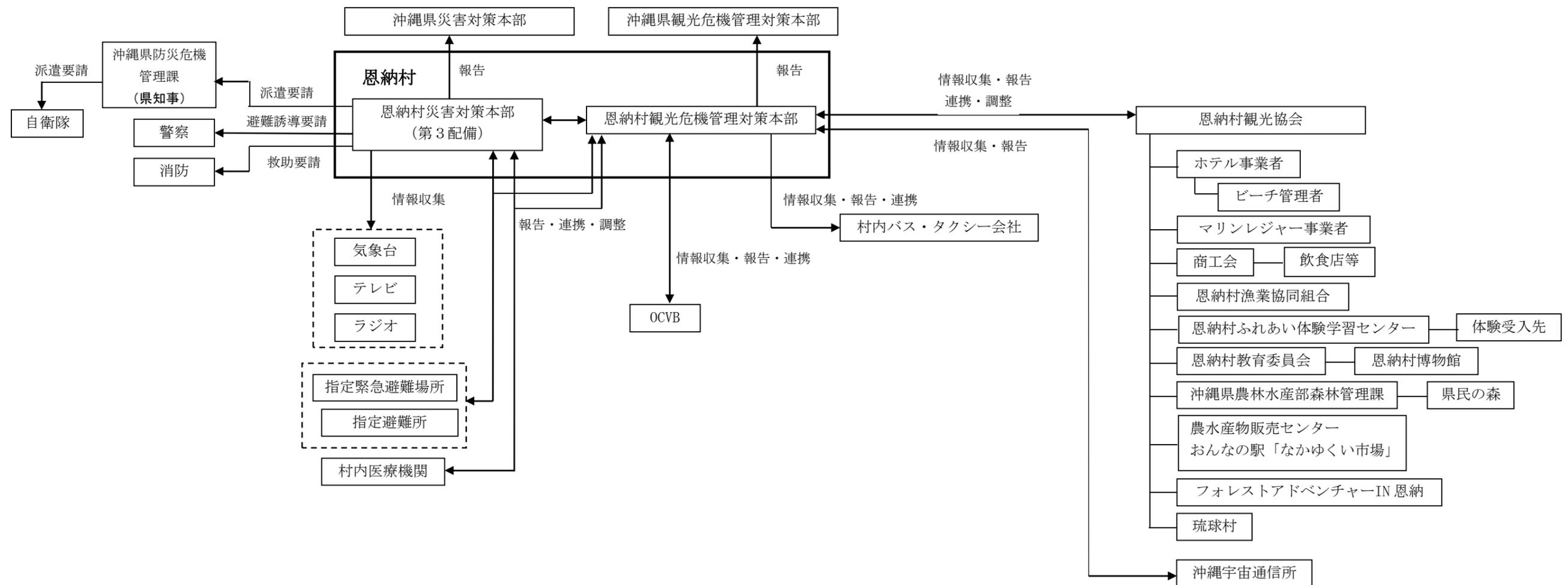
2. 観光危機管理警戒体制（地震・津波の場合）

観光危機区分	自然災害・危機	種別	地震津波	観光危機管理段階	危機への対応	観光危機管理体制	観光危機管理警戒体制
想定される状況	①沖縄気象台より沖縄県内で震度5弱が観測された旨発表があった場合 ②沖縄気象台より本島中南部で津波警報が発表された場合（1m<予想高さ≤3m） ③観光客に相当数の被害が発生またはその可能性がある ④村内の複数の観光施設に被害が発生またはその可能性がある場合			主な行動	①情報の収集 ・災害情報 ・観光施設、事業者情報 ②情報の伝達 ③沿岸部の避難誘導		



3. 観光危機管理対策本部（地震・津波の場合）

観光危機区分	自然災害・危機	種別	地震津波	観光危機管理段階	危機への対応	観光危機管理体制	観光危機管理対策本部
想定される状況	①沖縄気象台より沖縄県内で震度6弱以上が観測された ②沖縄気象台より本島中南部で大津波警報が発表され、最大級の津波が到達 ③観光客または観光関連事業者に甚大な被害が発生 ④村内の多数の観光施設に被害が発生、回復の強化体制が必要			主な行動	①情報の収集 ・災害情報 ・観光施設、観光関連事業者情報 ・観光客の被災状況 ②情報の伝達 ③観光客の誘導 ④帰宅困難者対策の計画・実行		



資料－ 3) 関係機関連絡先

1. 指定地方行政機関

機関名	防災担当	所在地	電話番号
沖縄総合事務局	総務部総務課	〒900-0006 那覇市おもろまち 2-1-1 那覇第 2 地方合同 庁舎 2 号館	098-866-0059
沖縄防衛局	地方調整課	〒904-0203 嘉手納町字嘉手納 290-9	098-921-8212
第十一管区海上保安 本部	環境防災課	〒900-8530 那覇市港町 2-11-1	098-867-0118
沖縄気象台	業務課	〒900-8517 那覇市樋川 1-15-15	098-833-4283
沖縄総合通信事務所	総務課	〒900-8795 那覇市東町 26-29 4F	098-865-2301
大阪航空局 那覇空港事務所	空港保安防災課	〒900-0143 那覇市安次嶺 531-3	098-859-5110

2. 自衛隊

機関名	防災担当	所在地	電話番号
陸上自衛隊第 15 旅 団	司令部第 3 部	〒901-0142 那覇市鏡水 679	098-857-1155

3. 沖縄県

機関名	防災担当	所在地	電話番号
知事公室	秘書課	〒900-8570 那覇市泉崎 1-2-2	098-866-2080
文化観光スポーツ部	観光政策課	同上	098-866-2763
北部合同庁舎	北部土木事務所	〒905-0015 名護市大南 1-13-11	0980-53-1255

4. 沖縄県警察

機関名	所在地	電話番号
名護警察署	〒905-0021 沖縄県名護市東江 5-21-9	0980-52-0110
石川警察署	〒904-1101 うるま市石川東山本町 1-1-1	098-964-4110
石川警察署 仲泊駐在所	〒904-0415 恩納村字仲泊 756	098-964-3265
石川警察署 恩納交番	〒904-0411 恩納村字恩納 2448	098-966-8121
石川警察署 名嘉真駐在所	〒904-0401 恩納村字名嘉真 178	098-967-8838
うるま警察署	〒904-2224 うるま市大田 100	098-973-0110

5. 市町村

機関名	防災担当	所在地	電話番号
那覇市	市民防災室	〒900-0004 那覇市泉崎 1-1-1	098-861-1102
宜野湾市	市民防災室	〒901-2203 宜野湾市字野嵩 1-1-1	098-892-3151
浦添市	防災危機管理室	〒901-2114 浦添市字安波茶 1-1-1	098-876-1190
名護市	総務課	〒905-0014 名護市字港 1-1-1	0980-53-1213
糸満市	市民生活課	〒901-0361 糸満市字潮崎町 1-1	098-840-8245
沖縄市	総務課	〒904-0014 沖縄市仲宗根町 26-1	098-939-7773
豊見城市	総務課	〒901-0292 豊見城市字翁長 854-1	098-850-0024
うるま市	総務課	〒904-2215 うるま市みどり町 1-1-1	098-973-0606

機関名	防災担当	所在地	電話番号
北中城村	総務課	〒901-2311 北中城村字喜舎場 426-2	098-935-2233
中城村	総務課	〒901-2406 中城村字当間 176	098-895-2131
沖縄市	総務課	〒904-0014 沖縄市仲宗根町 26-1	098-939-7773
南城市	総務課	〒901-1206 南城市玉城字富里 143	098-948-7111
西原町	総務課	〒903-0220 西原町字与那城 140-1	098-945-5011
国頭村	総務課	〒905-1411 国頭村字辺土名 121	0980-41-2101
大宜味村	総務課	〒905-1305 大宜味村字大兼久 157	0980-44-3001
東村	総務財政課	〒905-1292 東村字平良 804	0980-43-2201
今帰仁村	総務課	〒905-0401 今帰仁村字仲宗根 219	0980-56-2101
本部町	総務課	〒905-0292 本部町字東 5	0980-47-2101
宜野座村	総務課	〒904-1302 宜野座村字宜野座 296	098-968-5111
金武町	総務課	〒904-1201 金武町字金武 1	098-968-2111
読谷村	総務課	〒904-0301 読谷村字座喜味 2901	098-982-9201
嘉手納町	総務課	〒904-0203 嘉手納町字嘉手納 588	098-956-1111
北谷町	総務課	〒904-0105 北谷町字桑江 226	098-936-1234
西原町	総務課	〒903-0220 西原町字与那城 140-1	098-945-5011
与那原町	総務課	〒901-1302 与那原町字上与那原 16	098-945-2201
南風原町	総務課	〒901-1111 南風原町字兼城 686	098-889-4415
八重瀬町	総務課	〒901-0492 八重瀬町字東風平 1188	098-998-2200

6. 消防本部

消防本部名（構成）	所在地	電話番号
金武地区消防衛生組合消防本部 （金武町、恩納村、宜野座村）	〒904-1201 金武町字金武 7745	098-968-2020
金武地区消防衛生組合 恩納村 分遣所	〒904-0411 恩納村字恩納 7604-9	098-966-8118
比謝川行政事務組合ニライ消防本部 （読谷村、嘉手納町、北谷町）	〒904-0202 嘉手納町字屋良 1220	098-956-9914
名護市	〒905-0021 名護市字東江 5-2-29	0980-52-2121
うるま市	〒904-2224 うるま市字大田 44-1	098-973-4838
沖縄市	〒904-2153 沖縄市美里 5-29-1	098-929-1192

7. 指定公共機関

機関名	防災担当	所在地	電話番号
N T T 西日本(株) 沖縄支店	設備部 災害対策室	〒901-2133 浦添市城間 4-35-2	098-871-2820
(株) N T T ドコモ九州 沖縄支店	MMビジネス 営業担当部	〒900-0015 那覇市久茂地 1-12-12	098-833-7615
K D D I 沖縄株式会社	総務部	〒900-0034 那覇市東町 4-1	098-865-3365
日本銀行 那覇支店	総務課	〒900-0006 那覇市おもろまち 1- 2-1	098-869-0136
日本赤十字社 沖縄県支部	事業推進課	〒902-0076 那覇市与儀 1-3-1 複合管理棟 5F	098-835-1180
日本放送協会 沖縄放送局	企画総務	〒900-8535 那覇市おもろまち 2- 6-21	098-865-2222
西日本高速道路(株) 九州支社沖縄管理事務所	工務課	〒901-2101 浦添市字西原 4-41-1	098-870-5952
沖縄電力(株)	総務部	〒901-2602 浦添市牧港 5-2-1	098-877-2341

8. 指定地方公共機関

機関名	防災担当	所在地	電話番号
(一社)沖縄県北部地区医師会	事務局	〒905-0009 名護市宇茂佐の森五丁目 2 番地 7 (北部会館 4 階)	0980-52-6733
(公社)沖縄県看護協会	事務局	〒901-1103 南風原町与那覇 460	098-888-3155
(一社)沖縄県バス協会	事務局	〒900-0021 那覇市泉崎 1-20-1	098-867-2316
琉球海運(株)	事務局	〒900-0036 那覇市西 1-24-11	098-868-8161
日本トランスオーシャン航空(株)	企画部	〒900-0027 那覇市山下町 3-24	098-857-2112
沖縄都市モノレール(株)		〒901-0143 那覇市字安次嶺 377-2	098-859-2630
(一社)沖縄県婦人連合会		〒902-0066 那覇市大道 172	098-884-5333
沖縄セルラー電話(株)		〒900-8540 那覇市松山 1-2-1	098-869-1001
(一社)沖縄県薬剤師会		〒901-1105 南風原町新川 218-10	098-963-8930
(社福)沖縄県社会福祉協議会		〒903-8603 那覇市首里石嶺町 4-373-1	098-887-2000
(一財)沖縄観光コンベンションビューロー		〒901-0152 那覇市字小禄 1831-1 沖縄産業支援センター2F	098-859-6123
(公社)沖縄県トラック協会		〒900-0001 那覇市港町 2-5-23	098-863-0280

9. テレビ・ラジオ局

機関名	所在地	電話番号
琉球放送	〒900-8711 那覇市久茂地 2丁目 3番 1号	098-867-2151
沖縄テレビ放送	〒900-8588 那覇市久茂地 1丁目 2番 20号	098-869-4418
琉球朝日放送	〒900-8510 那覇市久茂地 2-3-1	098-860-1199
ラジオ沖縄	〒900-8604 那覇市西町 1-4-8	098-869-2211
F M沖縄	〒901-2525 浦添市小湾 40番地	098-877-2361
F Mうるま	〒904-1103 うるま市石川赤碕 2丁目 20番 1号 うるま市 I T事業支援センター 2号館 F Mスタジオ	098-965-6868
F Mよみたん	〒904-0301 読谷村喜名 2346-11 読谷村地域振興センター	098-958-7860

10. 村内交通機関

会社名	所在地	電話番号
沖縄中央観光	〒904-0412 恩納村字谷茶 158-2	098-966-1297
朝日観光	〒904-0415 恩納村字仲泊 1217-1	098-989-7845
沖東交通 万座営業所	〒904-0404 恩納村字瀬良垣 1730	098-966-2861

11. 村内医療機関

医療機関名	所在地	電話番号	診療科目	外国語対応
恩納クリニック	恩納村字恩納 6329番地	098-966-8115	内科 循環器科 胃腸科 呼吸器科 小児科	英語 フィリピン語
大久保歯科	恩納村瀬良垣 469番地	098-982-3151	歯科	
和歯科	恩納村富着 576-1-2F	098-979-7177	歯科	英語

12. 近隣市町村医療機関

医療機関名	所在地	電話番号	外国語対応
北部保健所	名護市大中 2-13-1	0980-52-2714	保健所
中部保健所	沖縄市美原 1-6-28	098-938-9886	保健所
県立北部病院	名護市大中 2-12-3	0980-52-2719	災害拠点病院 DMAT 指定医療機関
県立中部病院	うるま市字宮里 281	098-973-4111	災害拠点病院 DMAT 指定医療機関 救命救急センター
中頭病院	沖縄市字登川 610	098-939-1300	災害拠点病院 DMAT 指定医療機関 ヘリポート
中部徳洲会病院	北中城村アワセ土地 地区画整理事業内 2 街区 1	098-932-1110	災害拠点病院 DMAT 指定医療機関 ヘリポート 外国語対応（英語 中国語 韓国語 タイ 語 ロシア語）
北部地区医師会病院	名護市字宇茂佐 1712-3	0980-54-1111	救急告示病院 外国語対応（英語）
北部地区医師会附属病院	名護市字宇茂佐 1710-9	0980-54-0810	救急告示病院
きんクリニック	金武町金武 94 番地	098-968-2145	内科 小児科 皮膚科
おくまクリニック	金武町金武 4790 番 地の 1	098-968-5017	内科 小児科 外科 整形外科 リハビリテーショ ン科
いわした内科クリニック	うるま市安慶名 1 丁目 2 番 11 号	098-982-6666	内科 他 外国語対 応（英語）
まつしまクリニック	読谷村瀬名波 894-2	098-958-6888	内科 消化器科 循環 器科 小児科 他 外 国語対応（英語）
ライフケアクリニック 長浜	読谷村長浜 1530-1	098-982-9000	内科 他 外国語対 応（英語）

13. 金融機関

金融機関名	所在地	電話番号
沖縄振興開発金融公庫	本店 那覇市おもろまち 1-2-26 北部支店 名護市宮里 1-28-15	本店 098-941-1785 北部支店 0980-52-2338
商工組合中央金庫	那覇支店 那覇市久茂地 2-22-10	098-866-0196
沖縄県信用保証協会	那覇市前島 3-1-20	098-863-5300
沖縄銀行	本店 那覇市久茂地 3-10-1 恩納支店 恩納 2491-1	本店 098-867-2141 恩納支店 098-966-8438
琉球銀行	本店 那覇市久茂地 1-11-1 石川支店 うるま市石川 2-23-6	本店 098-866-1212 石川支店 098-965-1212
海邦銀行	本店 那覇市久茂地 2-9-12 石川支店 うるま市石川白浜 1-3-10	本店 098-867-2318 石川支店 098-964-2030

14. 指定緊急避難場所

名称	所在地	連絡先	洪水	集中豪雨	土砂災害	高潮	地震	津波	大規模な火事	指定避難所との重複
名嘉真公民館	名嘉真60	967-8609		○	○				○	
喜瀬武原公民館	喜瀬武原458-1	967-8200	○	○	○	○	○	○	○	○
安富祖公民館	安富祖120	967-8620			○		○		○	
瀬良垣公民館	瀬良垣299	966-2752	○	○			○		○	
太田公民館	瀬良垣2517	966-2720	○	○	○		○		○	
恩納公民館	恩納2524	966-8120	○	○	○	○	○	○	○	○
南恩納公民館	恩納6325	966-8117	○	○	○	○	○	○	○	
谷茶公民館	谷茶1141-1	966-8326	○	○		○	○	○	○	
富着公民館	富着164-1	964-3598	○	○	○				○	
前兼久公民館	前兼久116-1	964-2820	○		○				○	
仲泊公民館	仲泊40	964-2711	○		○				○	
山田公民館	山田2698	964-3217	○	○	○	○	○	○	○	○
真栄田公民館	真栄田47	964-3594	○	○	○	○	○	○	○	
塩屋公民館	真栄田1510	965-0314	○	○	○				○	
宇加地公民館	真栄田3056-1	965-2764	○	○	○		○		○	

15. 指定避難所

名称	所在地	連絡先	洪水	集中豪雨	土砂災害	高潮	地震	津波	大規模な火事	指定避難所との重複
恩納村役場	恩納2451	966-1200	○	○	○	○	○	○	○	○
総合保健福祉センター	恩納6302	982-3500	○	○	○	○	○	○	○	○
赤間総合運動公園	恩納7441	966-2656	○	○	○	○	○	○	○	○
安富祖小中学校	安富祖1868-1	967-8923	○	○	○		○		○	○
喜瀬武原小中学校	喜瀬武原458-6	967-8725	○	○	○	○	○	○	○	○
恩納小中学校	恩納6069-1	966-2122	○	○	○		○		○	○
仲泊小中学校	仲泊433	964-2231	○	○	○		○		○	○
山田小中学校	山田997	964-2054	○	○	○	○	○	○	○	○
沖縄県民の森	安富祖1770	967-8092	○	○	○	○	○	○	○	○
沖縄科学技術大学院大学	谷茶1919-1	966-8861	○	○	○	○	○	○	○	○
喜瀬武原公民館	喜瀬武原458-1	967-8200	○	○	○	○	○	○	○	○
恩納公民館	恩納2524	966-8120	○	○	○	○	○	○	○	○
山田公民館	山田2698	964-3217	○	○	○	○	○	○	○	○

資料－４）用語集

【あ】

安全確保

観光危機発生時に観光客等の人的被害を防ぐために、危険な場所からより安全な場所に避難、又はその場にとどまり、落下物や火災、浸水等から身体を防護するなど、安全を確保すること。

安否確認

観光危機発生時に、宿泊、観光及び交通施設や避難施設等に避難している観光客、又は行方不明・負傷等をした観光客の情報を収集・把握し、県内に滞在する観光客の所在及び安否を確認すること。

【い】

医療通訳者

負傷又は疾病に罹患した外国人の医療行為や看護、医療機関等での手続きなどの過程に携わり、医療専門知識、患者の文化的背景や価値観などの知識を有し、医療者などの専門家と外国人両者のコミュニケーションを繋ぐ者をいう。

【か】

海洋汚染

悪天候や人為的ミスによる船舶等の事故により流出した、積み荷の原油、有害物質、燃料用重油などや、土砂、漂着ごみなどが、海の自然環境やビーチの景観、野生生物の生態に大きな影響を与えること。

観光関連事業者

本計画では、観光客の移動・滞在・観光活動等に関わるサービスを提供する旅行業者、旅客船事業者、マリナクティビティ事業者、テーマパーク、バス事業者、宿泊事業者、レンタカー事業者、ハイヤー・タクシー事業者、飲食店、土産品店、歴史・文化施設等をいう。

観光関連団体

本計画では、観光客の移動・滞在・観光活動等に関わるサービスを提供する恩納村観光協会、恩納村商工会、恩納村漁業共同組合、沖縄観光コンベンションビューロー、沖縄県バス協会、沖縄県レンタカー協会、沖縄県ホテル旅館生活衛生協同組合、沖縄県ホテル協会、沖縄県ハイヤー・タクシー協会、沖縄県旅客船協会、飲食店等の関係団体等をいう。

観光客

沖縄県に入域する者（沖縄県在住者を除く）で、世界観光機関（UNWTO）が定める観光客の定義「非日常圏への12カ月以内の外出で、行き先での報酬を伴わないもの」、「宿泊客と日帰り客（通過客を含む）」、「日常的に国境を越える労働者を除く」、「入国しないトランジット客を除く」、「移民、遊牧民、難民を除く」、「軍人、外交官等の公用旅行を除く」に該当する者とする。

観光危機

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す、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県内又は県外で発生する危機や風評被害等であり、「自然災害・危機」、「人的災害・危機」、「健康危機」、「環境危機」、「県外で発生した災害・危機」の5つの危機を想定している。

観光危機管理

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。

観光危機管理対策

観光危機の経過とともに、「平常時の減災対策（Reduction）」：観光関連施設の耐震化、避難誘導標識等の安全対策、観光危機管理知識の普及・啓発等、「危機対応への準備（Readiness）」：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等、「危機への対応（Response）」：観光危機管理体制の設置、観光客の避難誘導、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、「危機からの回復（Recovery）」：風評被害対策、融資・雇用継続支援等、の4段階（4R）で、それぞれの段階に応じた対策を行うことをいう。

観光危機管理体制

観光危機発生時に国、県、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等が連携して観光客の安全を守り、観光産業の被害を低減し、危機後の観光産業の早期復興・事業継続を図るため、観光危機管理対策を迅速かつ的確に行うことを目的に設置される体制をいう。

観光危機管理体制の運用訓練やシミュレーション

観光危機発生時に迅速かつ円滑に観光危機管理体制を設置し、必要な対応を行うことができるよう、観光危機の事案・状況を想定したシナリオを用いて、訓練参加者が行うべき意思決定・役割等をロールプレイすることにより進行させる図上訓練をいう。

観光産業

宿泊、飲食、旅客輸送、レンタカー、旅行業その他の予約、文化及びスポーツ・娯楽サービス、小売事業者等、観光客が滞在時に利用するサービス等を行う産業をいう。

外国人観光客

沖縄県に入域する者（沖縄県在住者を除く）で、世界観光機関（UNWTO）が定める観光客の定義に該当し、日本以外の国に居住する者及び業務・個人的事由等で沖縄県を訪れた者をいう。

感染症

感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成十年十月二日法律第百十四号）第6条で定める、一類感染症、二類感染症、三類感染症、四類感染症、五類感染症、新型インフルエンザ等感染症、指定感染症及び新感染症をいう。

【き】

危機対応・避難誘導訓練

観光危機発生時に迅速かつ円滑に観光危機管理体制を設置し、必要な対応を行うことができるよう、想定する観光危機の事案・状況や要支援観光客への対応等を想定した観光施設や交通機関、観光地等における避難誘導訓練等をいう。

帰宅困難者対策

観光危機により帰宅困難となっている観光客に対し、観光危機や交通機関の運行情報等を、ウェブサイト、ソーシャルメディア等で情報発信するとともに、観光危機により運休・欠航している交通機関の早期の回復が見込めず、多くの観光客が県内に滞留している場合に、帰宅困難となっている観光客への対策を行うこと。

凶悪犯罪

「炭疽菌等生物剤の航空機等による大量散布」、「市街地等におけるサリン等化学剤の大量散布」、「水源地に対する毒物等の混入」など、多数の人を殺傷する特性を有する物質等による攻撃が行われる事態及び殺人、強盗、放火、強姦など、事件そのものの被害は限定的であっても、その地域全体が危険であるという印象を観光客に与え、風評被害が発生する恐れが大きい犯罪をいう。

緊急速報メール機能

気象庁から配信される緊急地震速報や津波警報、地方公共団体から配信される災害・避難情報を携帯電話事業者（NTT ドコモ、ソフトバンク、KDDI（au））が携帯電話メール機能を活用し、警報音とバイブレーション、画面上の表示で特定地域の携帯電話に一斉配信する緊急用メールサービスのこと。

【く】

国

県、市町村、OCVBOCVB、観光関連団体・事業者と連携して観光危機管理対策等を行う国の関係機関をいう。

【け】

県

国、市町村、OCVBOCVB、観光関連団体・事業者等と連携して観光危機管理体制及び対策を行う沖縄県の観光担当部及び関係部局等をいう。

【こ】

広範囲な通信障害

地震や津波、暴風、大雨等の自然災害による通信設備の損壊や、電気通信事業者、インターネットサービスプロバイダや回線事業者等の通信設備の障害により、複数の市町村や全県にわたって一時的に通信が不可能または著しく困難になること。

コミュニティ FM

市町村単位の限られた地域に対して放送する FM ラジオ局。災害時にその地域の被害状況等をいち早く情報収集・発信する放送事業者をいう。

【し】

市町村

県、OCVBOCVB、観光関連団体・事業者等と連携して観光危機管理対策等に努める沖縄県内の市町村の担当部等をいう。

主要市場における急激な経済変動

観光客が多く訪れる国内の地域や、直行便が運航している近隣アジア諸国等における急激な景気後退や物価の高騰、為替レートの変動等のこと。

主要市場発着航空便の長期にわたる運航休止・減便

政治的又は経済的な要因、並びに国内・海外の航空会社の運航計画の変更等により、沖縄県への定期航空便が長期にわたり運航休止又は減便となり、早期の回復が見込めない状況にあること。

新型インフルエンザ等

新型インフルエンザ等対策特別措置法（平成二十四年五月十一日法律第三十一号）第2条第1項で定める「感染症法第六条第七項に規定する新型インフルエンザ等感染症及び同条第九項に規定する新感染症（全国かつ急速なまん延のおそれのあるものに限る。）をいう。」とする。

事業継続計画

災害や事故など不測の事態を想定して、事業継続の視点から対応策をまとめ、危機発生の際、重要業務への影響を最小限に抑え、仮に中断しても可及的速やかに復旧・再開できるようにあらかじめ策定しておく行動計画のこと。（「BCP: Business Continuity Plan」ともいう）

【そ】

早期の注意喚起

台風など、事前に観光危機が発生することが高い確率で予想され、観光客や観光産業へ影響を及ぼす可能性がある場合に、観光危機による被害に遭うリスクを軽減するため、観光客等に対して交通機関の運行情報、宿泊・観光施設の営業情報等の発信を行うこと。

【た】

大気汚染

人間の経済的・社会的な活動が主な原因として、大気中の微粒子や気体成分が増加して、人の健康や環境に悪影響をもたらす、観光産業に甚大な被害を与える状況をいう。

大規模食中毒

修学旅行などの団体客や宿泊施設等で集団発生した食中毒で、多くの観光客が発症している状況をいう。

大規模停電

台風や竜巻等の風害、地震、津波などの災害に伴う停電や送電鉄塔の倒壊、送電線の切断等、及び発電所・変電所等の送電システムの事故により発生する大規模な停電で、照明や空調の停止、交通機関の混乱、観光事業者等の業務システムの停止などを引き起こし、観光産業に甚大な被害を与えるものをいう。

他国との外交摩擦

日本と他国との外交上の関係悪化により、当該国から日本への渡航が禁止されたり、制限されたりすること。

【て】

テロ

航空機等による多数の死傷者を伴う自爆テロや、多数の人が集合する施設、大量輸送機関等に対する爆破、銃器による無差別な殺傷等の攻撃が行われる事態をいう。

【と】

渡航情報

自国民の海外への渡航や滞在にあたって、特に注意や渡航の自粛・延期が必要な場合に各国政府が発出する情報で、現地の最新の治安情勢や安全性の目安を示す。

【は】

ハラール

イスラム法で合法的なものを指す。食におけるハラールは自然な状態で飼育された鶏、牛等が含まれる。また、イスラム法において非合法的なものをハラームといい、豚、農薬を使用して栽培された野菜等、アルコール等が含まれる。

【ひ】

非常用通信手段

危機発生に伴う通信設備等の障害等により電気通信事業用設備（電話、携帯電話等）の利用ができなくなった場合に使用する通信手段をいう。

【ふ】

風害（竜巻を含む）

台風・低気圧による強風・暴風、竜巻やダウンバースト、つむじ風など、強風による風圧で発生する災害をいう。

風評被害

県内・県外で発生する観光危機が大々的に又は誇張されて報道され、或いは根拠のない情報が広まることによって、本来『安全』である観光地等を人々が危険視し、観光客が沖縄旅行をキャンセルしたり、沖縄への旅行を敬遠することにより、観光産業に負の影響が及ぶ状況をいう。

風評被害対策

観光産業に負の影響を与える不適切な報道や根拠のない情報など、風評被害に繋がる可能性のある情報を監視し、風評の発生を可能な限り未然に防ぐとともに、発生した風評による被害を最小限に留めるための正確な情報を発信する対策をいう。

【よ】

要配慮者

観光危機発生時に、自ら避難することが困難な者であって、その円滑かつ迅速な避難を行うにあたり配慮を必要とする高齢者・障がい者・外国人・乳幼児連れ・妊婦などの観光客をいう。

【A～Z】

OCVB

一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー（OCVB:Okinawa Convention & Visitors Bureau）をいう。

