

糸満市観光危機管理計画(概要版)



第1章 総則

(1) 本計画の目的

糸満市は、沖縄本島の南端に位置し、史跡・戦跡・自然・歴史・文化・伝統に基づく多彩で優れた観光資源を多く有しており、市内の主要観光施設入館者数は年間 130 万人に上ります。令和4年(2022)には「糸満市文化・平和・観光振興センター「くる糸満」(MICE)」、がオープンする予定であり、観光客の大幅増加が見込まれます。

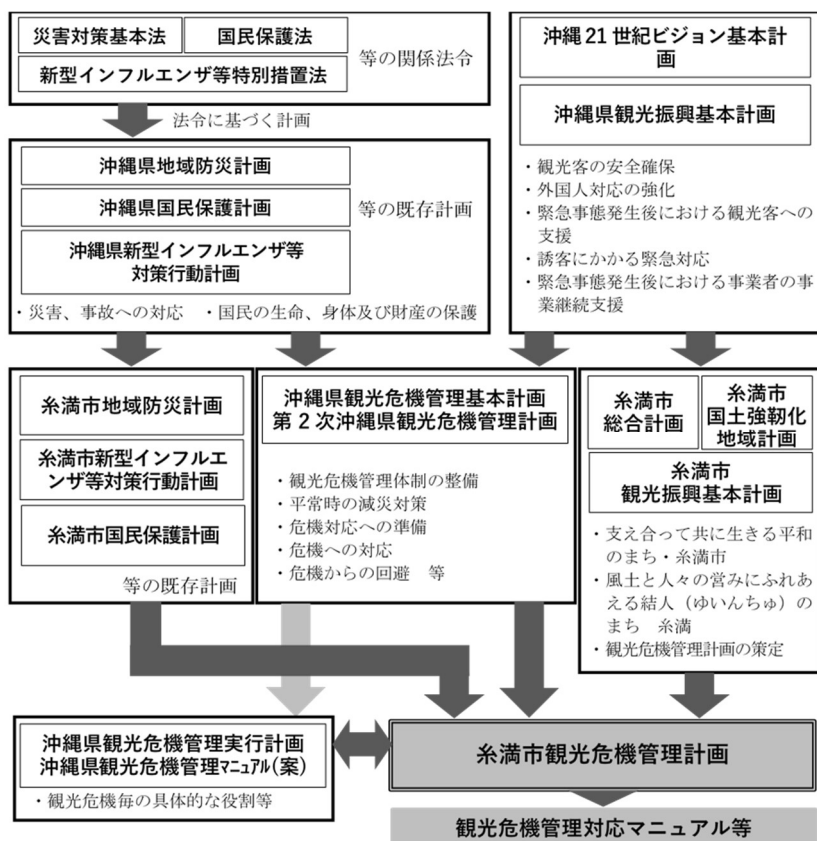
「糸満市観光振興基本計画」では、糸満市観光の将来像を「風土と人々の営みにふれあえる結人(ゆいんちゅ)のまち 糸満」とし、人と人とのつながり、農林水産業や商工業などの地域産業とのつながりをつくることで、市民生活の魅力づくりと観光振興を両立させる持続可能な観光まちづくりを推進している。観光客の安全対策については、「観光危機管理計画」を策定し、安全安心に観光を楽しめる環境づくりを進めることとしています。

市内の観光施設には、地震・津波等発生時に津波浸水想定区域や液状化危険度が極めて高いエリアに立地するものがあり、迅速な対応が求められます。また、「糸満ハーレー」、「糸満大綱引」等の大型観光イベント開催時には、一時的に多くの観光客が訪れることが想定され、避難誘導や応急対応をはじめ、帰宅困難者対策等の検討が課題です。

このような状況を踏まえ、本計画は、本市の観光産業に負の影響を与えるさまざまな危機(自然災害、人為的災害、健康危機、環境危機等)に関して、観光危機管理の基本的な対応等を定め、当該危機の減災対策や、危機発生時の情報発信、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、本市における安全・安心・快適な観光地ブランドの形成を促進することを目的としています。

(2) 本計画の位置づけ

観光分野における危機管理対策となる本計画と既存計画の関係は、上位となる諸計画(地域防災計画、新型インフルエンザ等対策行動計画、国民保護計画等)や関連計画との整合・連携を図りながら実行可能な計画とします。



(2)「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市内又は市外・県外で発生する危機や風評被害等をいいます。

風評被害については、実態が無い、又は非常に小さく、市内への影響は無いにも関わらず、本市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、観光客の減少等が考えられる場合も含まれます。

観光危機管理

観光危機管理とは、本市に訪れている観光客や、市内の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。

(3)糸満市観光危機管理の必要性

本市には、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ます。

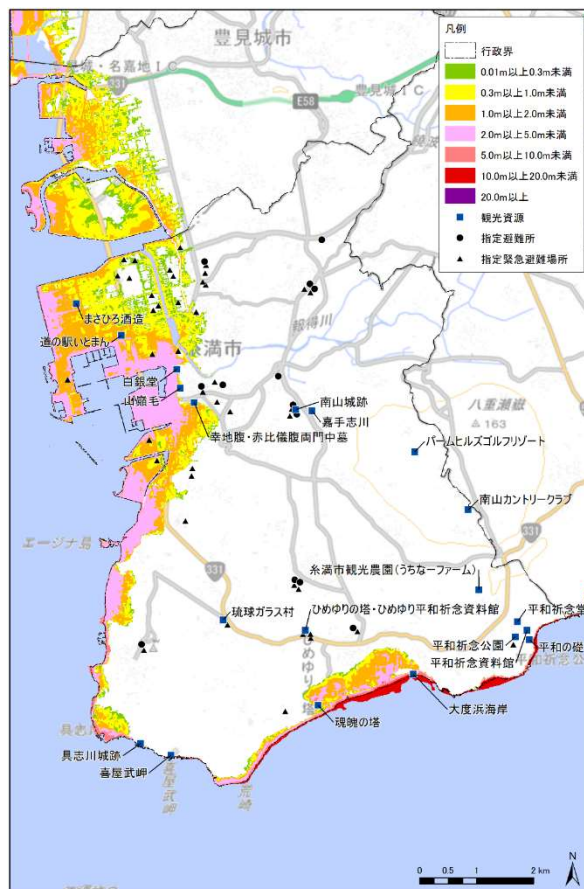
しかしながら、観光のブランド化を目指す本市にとって、以下に示すような点から観光客の特性に合わせた観光危機管理計画の策定が必要です。

【計画の策定で検討を行う注意点】

- ① 観光客は土地勘が無く、危機発生時にどう行動すべきかわかりません
- ② 地域防災計画では住民が対象であり、観光客対応が不十分です
- ③ 観光客を早期に安全に帰宅させる必要があります
- ④ 観光産業に影響を与える危機は、自然災害ではありません
- ⑤ 早期から観光復興への対応が必要です
- ⑥ 風評は観光復興の最大の敵であり、迅速な対応が必要です

(3)糸満市における災害の危険性

市内の沿岸部は観光施設が多く、地震による津波浸水域内に立地しています。また、山巔毛公園や兼城周辺が土砂災害危険箇所及び土砂災害警戒区域に指定され、避難場所・経路への配慮が必要です。



出典：沖縄県地図情報システム（津波浸水想定図（H26 年度））



出典：沖縄県地図情報システム（土砂災害危険箇所）

沿岸部で人が集中するイベント例や、防災無線が届かない可能性を想定する難聴地域



糸満大綱引 ※毎年旧暦 8 月 15 日に行われる



具志川城跡

写真 糸満市観光協会より

(4) 糸満市における観光危機の想定

本計画において観光危機とは、本市の観光に直接的・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・危機とし、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。ビーチ周辺や道の駅いとまは津波の恐れや液状化 ・超大型で猛烈な台風が糸満市を直撃
人為災害・危機	船舶事故 爆発やテロ、凶悪な犯罪 風評	・イベント会場や集客施設を狙ったテロにより来場者が被害を受ける ・観光施設やイベント会場で爆発事故の発生 ・糸満市の観光に関する不適切な情報が SNS など拡散
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	・感染症拡大により、長期的な観光自粛 ・市内観光施設で感染症クラスターが発生 ・修学旅行生が食中毒の被害を訴える ・市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	・市の近海で、タンカーが事故に遭い、重油が流出 ・海底火山噴出物(軽石・ごみ)等が海岸域に漂着し、マリンレジャーが長期にわたり不可能となる
糸満市外で発生した災害・危機	海外で発生したテロ 市外・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。市内への観光客も減少 ・沖縄県西海岸沿岸で海洋汚染が発生し、県全体に観光できないイメージとなる

特に糸満市では、危機発生時に以下の課題が生じています。

- ・戦跡学習など、修学旅行が多い。また不発弾も観光危機となる
- ・イベント時における避難場所が急傾斜地に位置し、直線的経路は狭く古いブロック塀等があり危険
- ・西崎地区は、埋立地に立地する観光エリアであり、津波からの避難に課題がある
- ・観光客が存在する箇所に難聴地区が多く、危険情報の伝達方法が避難の課題となる



(5) 糸満市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・事業者及び市民と糸満市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。

第2章 糸満市観光危機管理体制

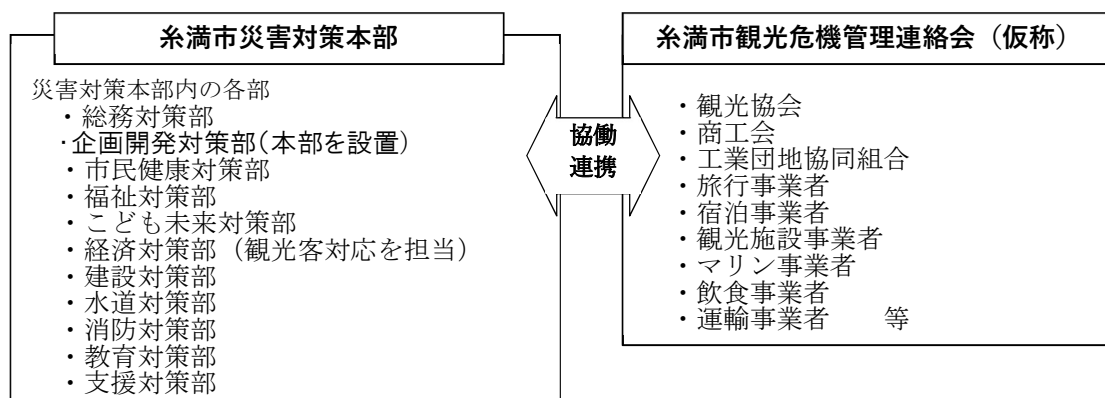
(1) 糸満市の体制

観光危機管理における市の体制は、「糸満市地域防災計画」や「糸満市新型インフルエンザ等対策行動計画」等の上位計画、既存計画で組織体制が定められている場合は、当該計画等に基づいた体制での観光危機対応部署として対応します。

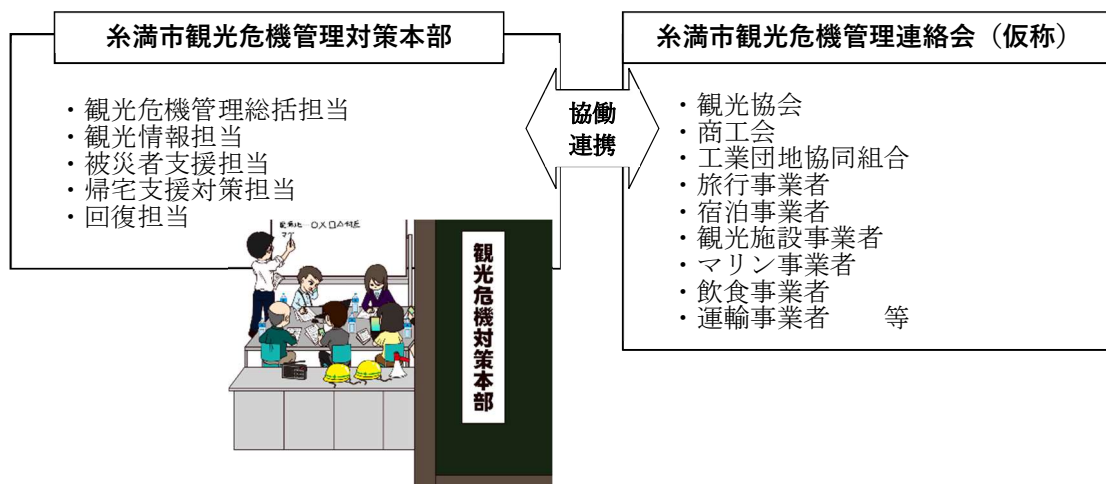
既存計画等による体制の設置がない場合や、自然災害等の対応が収束し本部が解散された等の場合は、本計画で定める体制を設置し、対応を行います。

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
	警戒体制	・観光客及び観光産業の被害情報の収集・分析・共有・提供 ・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及び事業継続支援等提供 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及び事業継続支援 等

① 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



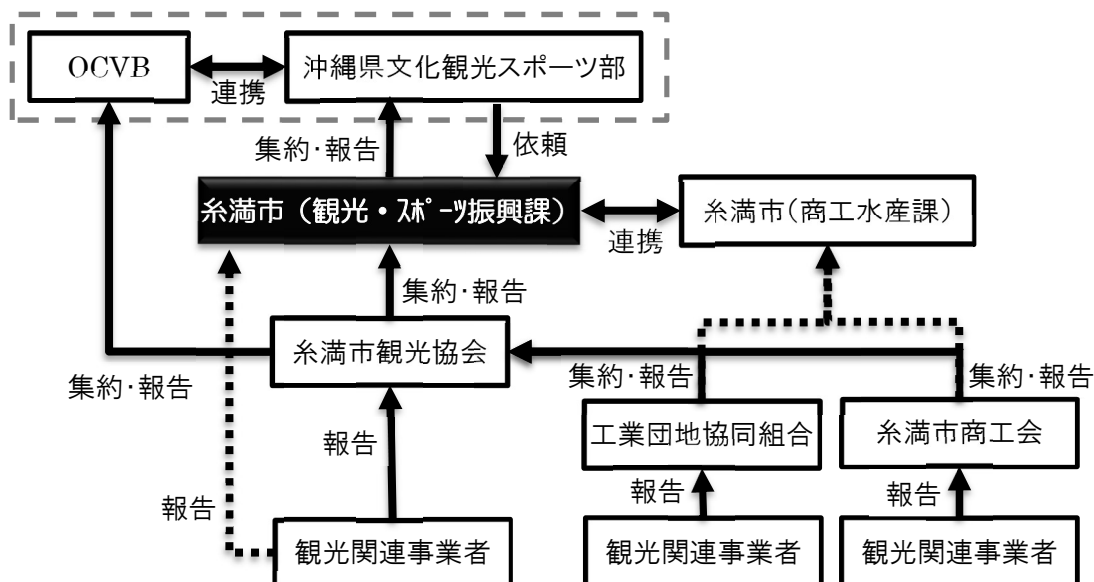
② 災害対策本部等が設置されない場合



(2) 危機発生時の観光危機管理関連情報の連絡体制

市及び関係組織は、観光危機発生時には、計画された行動を的確に行うために、迅速かつ正確に観光危機関連情報の収集・集約・報告を行う必要がある。

本市における観光危機発生時の連絡体制は以下に示す通りとする。



※ 建物被災や参集状況等で糸満市観光協会と連絡がとれない場合は、観光協会加盟事業者は糸満市に直接報告する。

※ 工業団地協同組合及び糸満市商工会は、加盟する団体の状況を把握・集約したうえで、観光協会会員として、観光協会に報告する。ただし、観光協会が取れない場合は、糸満市商工水産課に報告する。

※ 県及び OCVB は糸満市に係る観光危機関連情報について多重性をもって入手し、観光危機管理に対応する。

観光危機管理は4つのRで回していきます



第3章 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 観光危機情報を迅速かつ確実に発信する伝達体制の整備や、観光関連施設の耐震化促進等の安全・安心・快適な観光地づくり
- ② 避難誘導標識、海拔表示、防災マップの設置促進等による安全対策の充実・強化
- ③ 観光関連団体・事業者や地域住民等への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

※糸満市観光まちづくり協議会等で随時議論していく

第4章 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、要支援観光客(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促進、観光施設等における危機対応・避難誘導訓練の実施
- ② 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
- ③ 要支援観光客への対応・支援体制の強化
- ④ 観光客にも配慮した避難施設、資機材、食料・飲料水・衛生用品などの備蓄の充実・強化
- ⑤ 観光危機時に活用できる新たな財源の確保



第5章 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、多言語による対応の強化
- 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・飲料水等の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
- ⑧ 観光危機対応に関する関係機関や県民との合意形成、クライシス・コミュニケーションの推進

避難誘導にあたっては、次の点に十分配慮してください。

- まずは自分の身の安全を確保する。
- 自分ひとりで全てをやろうとせず、住民や観光関連事業者と協働する。
- 観光客は土地勘が無いいため、地名や施設名等による案内は極力避ける。
- 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。
- 地震等の際は、ブロック塀や壕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。特に糸満漁港周辺の道路は狭くブロック塀で囲まれているため避難経路として望ましくない)
- 外国人等の要支援観光客へは、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。
- ビーチ滞留中の観光客へは、拡声器を用いての避難誘導を心がける。(防災行政無線が聞き取りにくい)
- 津波の恐れがある場合は、沖に出ている船の対応。(岸に戻って下船・高台避難の時間が無い場合は速やかに沖への避難とする)
- 危険物(箇所)には近づかない。



※いざというときに行動できるよう、当該要点は普段より認識してください。



どこに逃げて良いかわからない



地震時に危険な箇所が多い

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」という気持ちになります。また、被災した観光客の家族は、「早く帰ってきてほしい」という思いを抱きます。
- ・市では帰宅用の飛行機を手配することはできません。しかし、確実な状況を皆様に伝え、より早く帰宅できる方法を検討していきます。



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。



第6章 危機からの回復(Recovery)

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

- 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、国内・海外の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 観光産業の復興に向けた域内需要喚起策等の実施



写真：糸満市観光協会提供

いざという時の行動

(1) 対応マニュアル雛形版を作成しています。

観光事業に携わる皆様が、観光危機発生時、初動対応としてどのような行動をとると良いかの参考にしていただくため、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とチェックリストにて確認可能としています。各事業者でアレンジして活用してください。なお、マニュアル雛形版は、地震のような突発的な事象と、台風のような事前に状況が想定できる事象に分けて作成しています。

作成したマニュアル(雛形版)

1. 自然災害 地震・津波編
2. 自然災害 地震編【津波を伴わない】
3. 自然災害 台風編
4. 人為災害 不発弾

(2) フロー図

行動のフロー図は事業所の接客担当者、災害対策担当者が連携して行動できるよう記載しています。

糸満市観光危機管理計画 対応マニュアル雛形案		突発的な災害による観光危機 (市観光関連団体)	
事業所の災害リスクを確認しておきましょう ⇒「糸満市津波減災マップ」「沖縄県地図情報システム」で確認できます		地震発生! 家族の安否確認、自分の安否報告(災害対策担当者へ) まずは自分の身の安全を守る ★家族の安否確認ができてからお客様対応をする!	
土砂災害警戒区域 区域内 ・ 区域外 過去に浸水・冠水したことがある ○ ・ × 避難場所 / 避難所 / 平常時から避難経路を確認する ※避難経路のチェックポイント	☐ 最短時間で避難場所に到達できる。 ☐ 飛散物の危険性が少ない。(老朽化した設備、ガラス、タイル、建物等) ☐ 道路は十分な広さがある。 ☐ 急傾斜地の崩壊による危険が少ない。 ☐ 崩れやすいブロック塀等がない。 ☐ 複数の迂回路が確保されている。	☐ 接客担当者用のフロー ☐ 付近のお客様を安全な場所へ誘導 →負傷者がいるかどうか確認 (必要に応じてAED等で対応)	☐ 災害対策担当者用のフロー ☐ 集合し、役割に従って対応開始。 集合場所① () ② ()
避難時持ち出しリスト ※平常時から準備しておきましょう! ☐ 携帯ラジオ ☐ 予備の電池 ☐ 懐中電灯 ☐ 携帯電話 ☐ 救急セット ☐ 筆記用具 ☐ マニュアル ☐ 様式 ☐ その他業務上重要なもの	災害・津波の有無について情報収集 (インターネット[スマートフォン、タブレット、携帯電話]、防災行政無線、お客様が調べた情報)	☐ 災害・津波の有無に関する情報収集 (テレビ、ラジオ、インターネット、防災行政無線、電話[南城市への確認])	☐ 可能な場合は館内放送等で情報伝達。
非常・緊急時の対応 落ち着いて、身の安全を守る!! その後、お客様対応をする	外国人観光客の対応について 外国人観光客への通訳が必要な場合、沖縄県の提供する「おきなわ多言語コンタクトセンター」が利用できます。 ※無料通話 対応時間 9時～17時 連絡先 英語: 0570-077201 中国語: 0570-077202 韓国語: 0570-077203 タイ語: 0570-077207	☐ 付近にいるお客様に地震に関する情報、津波の有無を口頭で伝達。 ★情報伝達は子どもでも分かる言葉を使うこと!	☐ 津波注意報・警報が発表されたら避難する 避難するかどうか迷ったら避難誘導・指示を行う!
1 まずは自分とお客様の安全確保 2 テレビ、ラジオ、インターネット、防災行政無線等で情報収集。可能な方法で情報伝達する。 3 避難誘導はわかりやすく、はっきり伝える。 4 避難場所にて安否確認、情報をまとめる。	外国人観光客やアレルギーを持つ観光客については、常備する備蓄での十分な対応ができないことが想定されます。 ハラル対応の食材やアレルギー対応の食材を保有する店舗や飲食店との連携が必要です。	☐ 避難する場合は口頭でお客様に伝達 避難誘導 (原則は徒歩) 負傷者や高齢者など避難行動に時間を要するお客様については、車での避難もあり。 洗滞等のリスクもあるので臨機応変に対応する。	☐ 可能な場合は館内放送等で避難を促す。 ・避難する ・近くにお客様がいた場合は誘導する ※館内放送等は最小限に留めて避難開始すること
緊急時・災害時の連絡先	糸満市観光・スポーツ振興課 TEL: 098-840-8135 糸満市 総務課 TEL: 098-840-8245 糸満市観光協会 TEL: 098-840-3100 消防・救急 119番 警察 110番 海の事故 118番	★高台に避難したら、絶対に戻らない! 津波は繰り返し襲ってくる	☐ 第一報: 避難人数、負傷者有無の確認 ☐ 第二報: 避難者氏名等 安否情報の収集 報告 ↑ 報告 ↓
糸満市観光・スポーツ振興課へ報告 ※繋がらない場合は、OCVBIに報告して下さい。裏面に体制図あり。			

(3) 非常・緊急時の対応

発災時にどう行動するか、を示しています。

落ち着いて、身の安全を守る！！ 家族の安否確認ができてからお客様対応をする

① まずは自分とお客様の安全確保

・机の下に潜る ・火の始末は素早く行う ・窓ガラスや柵から離れる等

② テレビ、ラジオ、インターネット、防災行政無線等で情報収集。可能な方法で情報伝達する。

伝達(例)「沖縄本島地方で大津波警報が発表されました。これから安全な場所へ避難します！」

③ 避難誘導はわかりやすく、はっきり伝える

伝達(例)「津波が来る！逃げて！」

※負傷者が出た場合、一人で何とかしようとせず、周りにお客様へ声をかけて手伝ってもらう。

④ 避難場所にて安否確認、情報をまとめる。

→その後、糸満市観光協会に報告する。

(4) 避難経路に関する留意点

平常時から避難経路を確認する

避難経路のチェックポイント

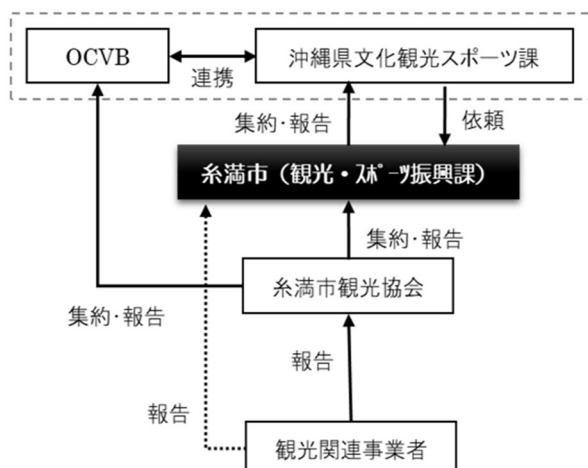
- ☐ 最短時間で避難場所に到達できる。
- ☐ 複数の迂回路が確保されている。
- ☐ 海岸沿いを通っていない。(地震・津波時)
- ☐ 道路は十分な広さがある。
- ☐ 崩れやすいブロック塀等が無い。
- ☐ 急傾斜地の崩壊、建物の倒壊等による危険が少ない。
- ☐ 近くに火気や爆発の危険性がある建物が無い。



(5) 危機発生時の連絡体制

危機発生時には、行政と観光関連団体や事業者が連携して危機対応をこなすことが必要になります。

事業者は糸満市観光協会に報告し、市は状況を集約しながら対応を進めていきます。



糸満市観光危機管理計画【概要版】

2022 年 3 月(発行)