

うるま市観光危機管理計画

概要版

令和4年3月 うるま市



目次

総則（目的・位置付け・必要性・観光危機とは）.....	p1
本市における観光危機の想定	p3
本市における観光危機管理上の課題.....	p3
基本方針と取り組むべき対応	p4
観光危機管理体制(考え方・体制・行動手順).....	p6
計画の効果的な実現	p8

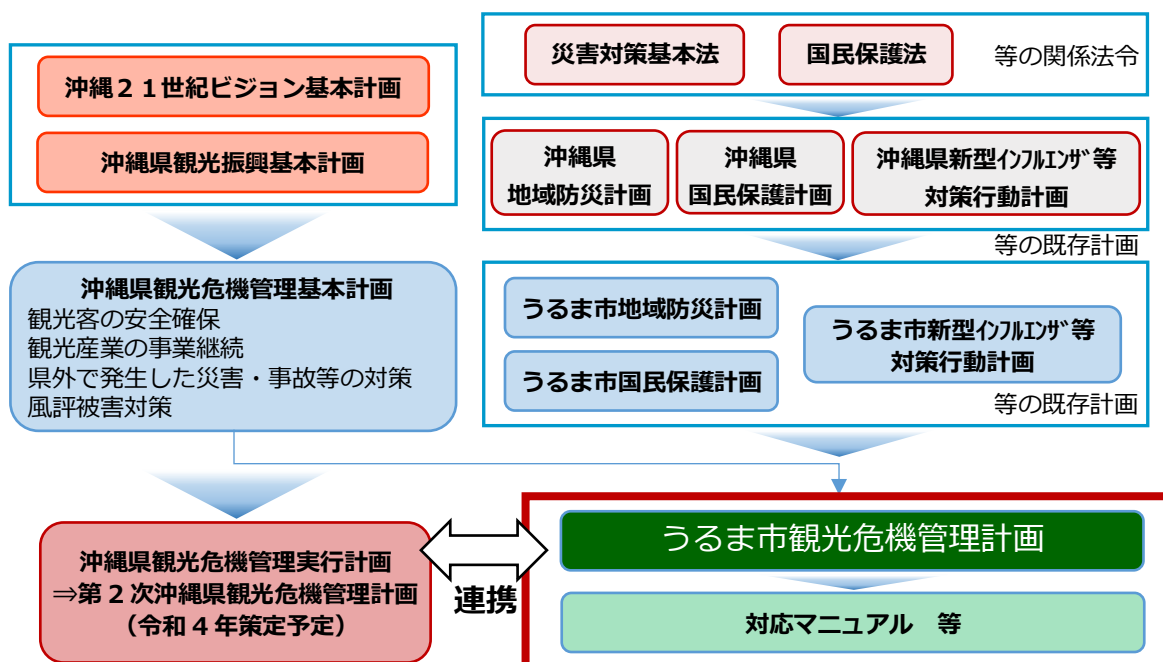
総則（目的・位置付け・必要性・観光危機とは）

【計画策定の目的】

観光産業に負の影響を与える災害や事故等の発生時において、土地に馴染みがなく、避難方法等も分からない観光客への対応や情報収集を迅速かつ適切に行うため、観光危機管理体制を構築するとともに災害後における観光産業への早期回復支援等を検討しておくことにより、観光客や観光関連事業所の被害を最小限に抑え、快適かつ安全に安心して過ごせる観光地の形成を図り、ひいては観光産業の持続的発展へ繋げることを目的とします。

【うるま市観光危機管理計画の位置付け】

本計画では既存計画で定められている防災対策等を踏まえて、本市の観光分野に係る役割を明確化します。



【うるま市観光危機管理計画の必要性】

本市では、「うるま市地域防災計画」及び「うるま市新型インフルエンザ等対策行動計画」等を策定しており、有事の際は当該計画に合わせた行動が実行されます。

しかし、既存の各計画の主な対象は地域住民であるため、次に示す観点から観光客の特性に合わせた計画を策定する必要があります。

1. 観光客は地域情報を十分に認知していない可能性があり、災害発生時にどの方向に逃げるべきかわかりません。市内にいる多数の観光客の避難誘導が必要となります。
2. 災害発生時、観光客の安全を守るための連絡体制を構築する必要があります。
3. 道路や港湾周辺が被災した場合、市内(島内)に観光客が滞留することも予想されます。観光客を安全に早期帰宅させる必要があります。
4. 観光に与える危機は自然災害ではありません。
5. 観光危機が発生した際、観光復興への対応が早期から必要です。
6. 風評被害への対応が必要です。
7. 観光危機発生時における観光客対応がうるま市観光、沖縄観光のイメージとなります。

【「観光危機」と「観光危機管理」とは】

「観光危機」とは

台風、地震、津波、航空機・船舶事故、石油コンビナート災害、感染症等の災害・事故等の発生により、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、その発生から対応まで限られた時間と不確実な状況下で意思決定をしなければならない危機や風評被害等をいいます。

風評被害については、被害の実態が無い、又は被害が小さく市内への影響が無かったにも関わらず、本市又は沖縄県全体が甚大な被害を受けているような情報が錯綜し、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」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。

本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	想定される被害状況
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、 自然災害による大規模停電 等	津波による行方不明者が多数発生し、 海中道路が寸断されます。
人為災害・危機	大規模火災、石油コンビナート災害、 大規模交通事故、広範囲な通信障害、 風評被害、原子力災害、不発弾事故、 武力攻撃やテロ 等	ガスタンクの爆発・火災により、周辺にいた 観光客も爆風圧の影響を受けます。
健康危機	大規模食中毒、新型インフルエンザ等感染症（新 型コロナウイルス感染症含む）、 有毒生物等の異常発生、豚コレラ 等	市内で新型インフルエンザ等感染症の 患者が確認され、うるま市への旅行自 粛が相次ぎます。
環境危機	大気汚染、海洋汚染、 海底火山噴火による軽石大量漂着・漂流 等	海洋事故による重油流出により、重油 が漂着し、マリンレジャーが長期休業し ます。
市外・県外で 発生した災害・危機	市外・県外で発生した自然災害、 主要拠点発着航空便の長期運航休止・減便 等	主要拠点発着航空便が長期運航休止 し、うるま市を訪れるインバウンドがゼロに なります。

本市における観光危機管理上の課題

- 本市の観光資源・集客施設は、市内全域に点在するとともに、各地域での集客を伴うイベントも数多くあることや中城湾港へのクルーズ船の寄港も想定され、また、修学旅行の受入も多いことから大規模災害発生時には観光関連事業者が中心となり、観光客の所在把握・情報収集を円滑に実施することが必要です。
- 本市の主要な観光資源・施設である世界遺産勝連城跡や海中道路あやはし館等では、大規模地震の発生により施設自体が損壊する可能性があり、観光客の安全確保が求められます。また、指定緊急避難場所等から離れている観光施設は、避難先や避難方法等の事前設定が望まれます。
- 離島を含む沿岸部は、津波の浸水により建物倒壊、道路不通、火災、大規模停電、孤立等が発生することが予想されることから、避難先、医薬品を含む備蓄物資等の確保が必要です。
- 観光客が帰宅困難者となる可能性は非常に高く、離島から本島、本市から那覇空港等への移送手段の確保が必要です。
- 指定避難所では、市民と観光客の利用スペースを区分する等、指定避難所のキャパシティを考慮した円滑な避難所運営が求められます。また、外国人観光客とのコミュニケーションが困難となることが予想されるため、多言語対応が必要です。

基本方針と取り組むべき対応

観光危機管理は危機発生後の対応だけではなく、平常時から行う「平常時の減災対策(Reduction)」、
「危機対応への準備(Readiness)」、危機が発生した際の「危機への対応(Response)」、危機が収束
した後の「危機からの回復(Recovery)」の4段階(4R)があり、時間の経過と共にとるべき対応が
異なります。各段階における基本方針は、以下の通りです。

【4つの基本方針と取り組むべき対応】

基本方針1 平常時の減災対策 (Reduction)	1-(1) 情報伝達体制の整備や安全・安心快適な観光地づくり
	1-(2) 避難誘導標識、海拔表示、安全マップの設置促進等による安全対策の充実・強化
	1-(3) 観光危機管理対策に関する知識等の普及・啓発
基本方針2 危機対応への準備 (Readiness)	2-(1) 計画・対応マニュアル等の策定、危機対応・避難誘導訓練の継続的な実施
	2-(2) 観光客や観光関連事業者に観光危機情報を提供する体制強化
	2-(3) 要支援観光客への情報発信
	2-(4) 観光客にも配慮した避難施設、資機材、食料・飲料水等の備蓄の充実・強化
基本方針3 危機への対応 (Response)	3-(1) 避難情報の伝達及び避難誘導
	3-(2) 観光客等の避難収容
	3-(3) 帰宅困難者対策
	3-(4) 被災した観光客の家族や関係者への対応
	3-(5) 観光危機対応に関する関係機関や市民の合成形成、クライシス・コミュニケーションの推進
基本方針4 危機からの回復 (Recovery)	4-(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
	4-(2) 観光産業の早期復興を図る施策等の企画・実施、国内外の関係機関との連携強化
	4-(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-(4) 観光危機後の国内外への戦略的な情報発信等による風評被害対策
	4-(5) 観光産業の早期復興・事業継続を図る緊急融資支援等の実施
	4-(6) 観光危機により大きな影響を受けた観光産業の雇用継続支援の実施
	4-(7) 観光産業の復興に向けた域内需要喚起策等の実施



観光危機管理対策(4R)のイメージ

【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、避難誘導標識等による安全対策の充実・強化、観光危機管理知識等の普及・啓発等の施策を推進します。

- (1)情報伝達体制の整備や安全・安心快適な観光地づくり
 - 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
 - ②避難場所・避難経路や避難誘導標識等の整備
 - ③観光施設等の耐震化促進
- (2)避難誘導標識、海拔表示、安全マップの設置促進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等の普及・啓発

【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、観光産業への影響の低減を図る計画・対応マニュアル等の策定、危機対応・避難誘導訓練の実施、観光客や観光関連事業者に観光危機情報等を提供する体制強化、要支援観光客への情報発信、観光客にも配慮した避難施設、資機材、食料・飲料水等の備蓄の充実・強化等の施策を推進します。

- (1)計画・対応マニュアル 等の策定、危機対応・避難誘導訓練の継続的な実施
 - ①観光危機管理計画の継続的な見直し
 - ②対応マニュアル、業務継続計画の策定促進
 - ③観光施設等における危機対応・避難誘導訓練の継続的な実施
- (2)観光客や観光関連事業者に観光危機情報等を提供する体制強化
 - ①伝達体制の充実・強化
 - ②要支援観光客にも配慮した効果的な伝達内容の整備
 - ③伝達手段の多様化・多重化
 - ④非常用通信手段の活用
- (3)要支援観光客への情報発信
 - ①要支援観光客への情報発信ツール等の整備
 - ②外国人観光客への情報発信
- (4)観光客にも配慮した避難施設、資機材、食料・飲料水等の備蓄の充実・強化
 - ①観光客が安全に避難できる避難施設の充実・強化
 - ②資機材の備蓄
 - ③食料・飲料水等の備蓄

【危機への対応 (Response)】

観光危機発生時、観光客及び観光施設への避難情報の伝達及び避難誘導、避難収容、帰宅困難者対策、被災した観光客の家族や関係者への対応等の施策を推進します。

- (1)避難情報の伝達及び避難誘導
- (2)観光客等の避難収容
 - ①収容場所の確保
 - ②安否確認
 - ③飲料水・食料等の供給
- (3)帰宅困難者対策
 - ①情報の提供
 - ②帰宅困難者対策
- (4)被災した観光客の家族や関係者への対応
- (5)観光危機対応に関する関係機関や市民の合成形成、クライシス・コミュニケーションの推進

【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、施策等の企画・実施、プロモーション活動等の実施、風評被害対策、緊急融資支援や雇用継続支援の実施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施策等の企画・実施
- (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

観光危機管理体制

【観光危機管理体制の考え方】

観光危機が発生した又は観光危機が発生すると考えられる場合、観光危機管理に係る体制を市内に設置する必要があります。危機の種類や段階により体制は変化するため、以下の考え方により各関係者による観光危機管理体制を設置します。

(1) 本市の体制

災害等の発生に対し、本市の体制として、「うるま市地域防災計画」や「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関連部署の役割として、観光危機管理に関する対応を経済対策部が行うものとします。

一方、市外・県外で発生した観光危機や風評被害等、既存計画による対策本部等が設置されていない場合は、本計画で定める観光危機管理体制を経済産業部に設置します。

同様に自然災害等への対応が収束し、既存計画による体制が解除され、観光産業にとって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を設置し、対応にあたるものとします。

(2) 観光関連団体及び観光関連事業者の体制

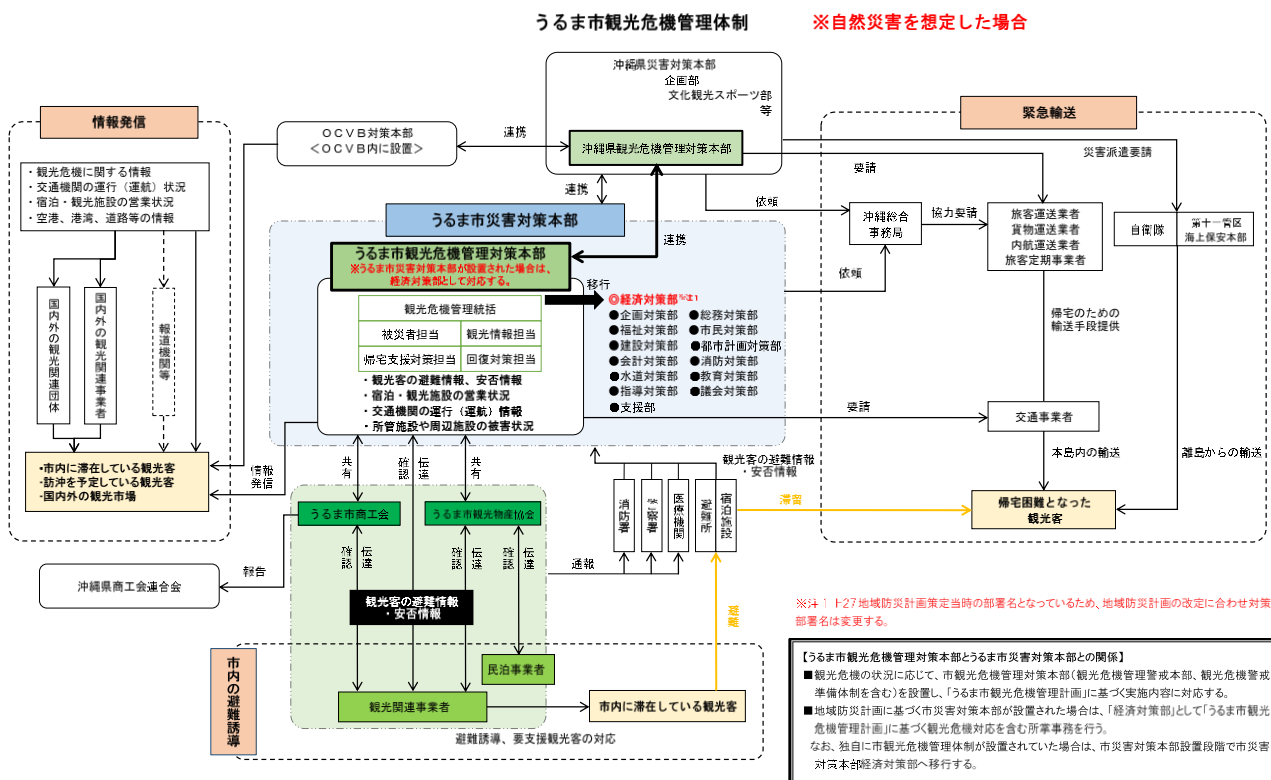
市内の観光関連団体（うるま市商工会、うるま市観光物産協会）、観光関連事業者は、津波浸水想定区域の確認や避難場所、避難経路の把握等、日頃から観光危機への意識を持ち、観光危機に対応できる体制を構築します。

(3) 県・国及び近隣市町村との連携

観光危機管理において、各種情報の収集や帰宅困難者への対応等、国・県及び近隣市町村との連携が必要となります。

沖縄県観光危機管理基本計画には、県、市町村、沖縄観光コンベンションビューロー（OCVB）、観光関連団体、観光関連事業者の役割が示されており、平常時より関連する機関との連絡体制を確保し、観光危機発生時に円滑な連携が取れるよう準備します。

【うるま市観光危機管理体制】



【フェーズごとの行動手順】

危機への対応時/地震・津波を想定した場合



計画の効果的な実現

計画の効果的な実現に向けては、平常時からの定期的な訓練、勉強会の実施による実際の観光危機対応等を踏まえて、観光危機管理に係る対応の実効性を検証し、迅速かつ的確な対応ができるように継続的な取組の実施、その都度計画の見直しを行う必要があります。

又、庁内関係各課、県、OCVB、観光関連団体等の計画との整合性を図る必要がある場合にも本計画の見直しを行い、観光振興課を主体として防災担当課（危機管理課）と協議を図りながら、うるま市観光危機管理体制の充実・強化を図っていきます。

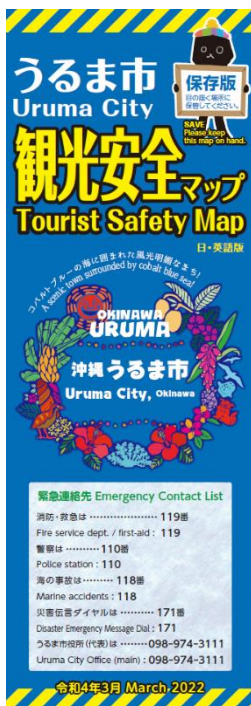
対応目標

観光部局と防災部局の連携を密にして観光危機管理対策を推進！

- 観光関連団体及び事業者等を対象とした勉強会：毎年1回以上開催
- 観光関連団体及び事業者等を対象とした訓練：毎年1回以上開催
- 防災担当課（危機管理課）と観光客等に配慮した備蓄内容の協議及び防災備蓄倉庫の定期的な見直し
- 市内漁業協同組合等との災害時における海上輸送協力について協議
- 宿泊施設及び事業所等との災害時における施設提供について協議
- 多言語対応避難誘導標識や安全マップの充実
- 各避難所への翻訳機器類の設置

★安全マップ、対応マニュアルの作成について

「うるま市観光危機管理計画」の策定とあわせて、多言語対応の安全マップと市内観光関連事業者向けの対応マニュアル雛形を作成しました。



うるま市観光危機管理 対応マニュアル雛形案(宿泊事業者用)

うるま市宿泊事業者の皆様へ
災害はいつ起こるかわかりません。一瞬の判断が皆様自身やお客様の生死を分けることもあります。災害時に慌てず、落ち着いて行動するために、以下の初動対応を平常時から確認しておきましょう。この事業所の避難場所は【 】です。

事業所の災害リスクを確認しておきましょう
⇒「うるま市防災避災マップ」「沖縄県地回情報システム」で確認できます

津波災害警戒区域	区域内・区域外
土砂災害警戒区域	区域内・区域外
天願川浸水想定区域	区域内・区域外
建物全壊率	() % 未済・以上

避難所持ち出しリスト ※平常時から準備しておきましょう！

☐常備薬リスト ☐携帯ラジオ ☐予備の電池 ☐懐中電灯 ☐携帯充電器
☐緊急セット ☐筆記用具 ☐マニュアル ☐様式 ☐その他業務上必要なもの

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
☐避難時間や避難場所を確認できる。
☐複数の経路が確保されている。
☐海岸沿いを避けている。（地震・津波時）
☐道路は十分な広さがある。
☐扉れやすいブロック塀がない。
☐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少ない。

外国人観光客への対応について
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まね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 日 語：0570-077202 独 語：0570-077203 タイ 語：0570-077207

うるま市観光振興課への観光客等安否報告の内容

第1報	①事業所名、連絡先、報告者名 ②避難場所、避難人数、責任者の有無
第2報	①事業所名、連絡先、報告者名 ②避難者の氏名、年齢、住所、連絡先

避難した際の観光客等の安否報告

観光危機管理 緊急連絡先	TEL：098-923-7612(うるま市観光振興課)
防災・災害対策	TEL：098-979-6760(うるま市危機管理課)
うるま市観光物産協会	TEL：098-989-1148
うるま市商工会	TEL：098-978-3168(本所)
消防・救急	119番
警察	110番
海の事故	118番

地震発生 台風発生 土砂災害発生

安全確保 情報収集 (台風通過前) 安全確保 ①

情報収集・伝達 情報収集 (台風通過中) 情報収集・伝達 ②

避難誘導 営業継続判断・広報活動 避難誘導 ③

安否確認・伝達 施設被害状況確認 安否確認・伝達 ④

①まずは自分と観光客の安全確保。
(+机の下に潜る・近くにある物で頭を守る・窓ガラスから離れる・古い建物の1階にいる場合は外の安全なところへ逃げ等)

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)「津波が来ると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)「津波が来ると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！」
※責任者が不在の場合、一人で何とかしようとせず、周知している観光客へ声をかけて手伝ってもらおう。

④避難場所にて観光客や従業員の安否確認。その後、うるま市観光振興課に安否情報を伝達する。

旅行で沖縄県を訪れている観光客は、大規模な災害が起こった時に「帰宅困難者」となります。うるま市や沖縄県が「帰宅困難者」となった観光客を助すためには、まず「どこに」「どれくらい」観光客が滞りしているのか、そして「どのような」観光客を帰宅支援するのかという情報が必要です。

【令和4年3月作成】

うるま市 経済部 観光振興課

〒904-2292 沖縄県うるま市みどり町一丁目1番1号
電話：098-923-7612 FAX：098-923-7623