

那覇市観光危機管理計画

平成31年3月

那 覇 市

目 次

第1章 総則	1
1. はじめに	1
2. 本計画の位置づけ	2
3. 那覇市の観光の現状	3
(1) 入域観光客数の推移	3
(2) 那覇市の主な観光イベント一覧	4
(3) 那覇市の主な観光施設一覧	6
4. 那覇市観光の危機管理上の課題と必要性	7
(1) 観光危機管理上の課題	7
(2) 本市における観光危機管理の必要性	7
5. 用語の定義	8
(1) 「観光危機」の定義（沖縄県観光危機管理基本計画より）	8
(2) 「観光危機管理」の定義（沖縄県観光危機管理基本計画より）	8
(3) 「要支援観光客」の定義（沖縄県観光危機管理計画基本計画より）	8
6. 本計画において想定する観光危機	9
7. 優先して対策する観光危機の項目	15
8. 那覇市内の災害の想定と観光施設	16
(1) 津波浸水想定図	16
(2) 土砂災害警戒区域・土砂災害危険箇所	16
(3) 液状化危険度分布図	17
9. 各段階での主な取り組み	18
第2章 観光危機管理体制	20
1. 観光危機管理体制及び既存計画等に基づく体制と関係機関の位置づけ	20
2. 観光危機の状況及び移行等に応じた観光危機管理体制の設置について	21
(1) 観光危機管理体制について	21
ア 平常時	21
イ 危機発生時	21
(2) 観光危機管理体制の参集基準	23
3. 民間と連携した観光危機対策の検討	24
(1) 那覇市観光危機対策検討会の開催	24
(2) 構成	24
第3章 平常時の減災対策	27
1. 安全・安心・快適な観光地づくりおよび迅速かつ確実に観光危機情報を発信する伝達体制の整備	27
(1) 観光施設等の耐震化促進	27

(2) 避難場所・避難経路の確保.....	28
(3) 避難誘導標識等の整備	28
(4) 情報伝達体制の整備	29
2. 要支援観光客の安全確保	29
(1) 外国人観光客.....	29
(2) その他の要支援観光客	29
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.....	29
第4章 危機対応への準備	30
1. 観光危機管理計画・危機対応マニュアル・事業継続計画の策定	30
(1) 市の組織内部における観光危機管理に関する連携の強化	30
(2) 観光関連団体、観光関連事業者による事業継続計画等の作成の促進	30
2. 危機の発生に備えた観光危機管理体制の運用訓練・避難誘導訓練の実施.....	30
3. 迅速かつ確実な観光危機情報等の提供および非常用通信手段の確保.....	31
(1) 観光客の特性・旅行形態に応じた効果的な伝達方法の整備.....	31
(2) 非常用通信手段・体制の整備.....	31
4. 要支援観光客にも配慮した対応・支援体制の強化.....	31
(1) 外国人観光客への対応・支援体制の強化	31
(2) その他の要支援観光客への対応・支援体制の強化.....	32
5. 観光客にも配慮した収容施設、資機材、食糧・飲料水などの備蓄の充実・強化	32
第5章 危機への対応	33
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	33
2. 初動対応	34
(1) 覚知	34
(2) 情報収集・共有	34
(3) 情報の分析・報告	34
(4) 観光危機管理体制の設置	34
(5) 初動対策の決定.....	35
(6) 初動対策の実施（注意喚起・避難誘導）	35
3. 応急対応	36
(1) 情報の収集および共有	36
(2) 応急対策の決定.....	36
(3) 応急対策の実施.....	36
第6章 危機からの回復	38
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	38
2. 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	39
3. 観光危機後の観光産業の早期復興を図るための正確な情報の収集および発信	39
4. 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.....	39
5. 観光危機後の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.....	39

第7章	計画の効果的な実現.....	40
（1）	観光危機管理体制の維持および見直し	41
（2）	計画の見直しおよび進捗管理.....	41
用語集		42

第1章 総則

1. はじめに

本市は、那覇空港と那覇港を抱えていることから沖縄県の玄関口とも称され、沖縄県における9割近くの観光客を迎え入れている。また、本市における観光関連産業は、地域経済の活性化、市民の雇用創出、観光客の市内消費・滞在による観光収入の獲得及び関連産業への波及効果など、本市経済に大きく貢献する極めて重要な産業であり、本市のリーディング産業に位置づけられている。

本計画は、観光産業に負の影響を与える津波・地震等の自然災害やテロ等の人的災害などの観光危機に関し、危機管理の基本的な対応等を定め、観光危機が発生する、又は発生するおそれがある場合において、危機の減災対策、観光客の安全を守るための対応、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、第5次那覇市総合計画がめざすまちの姿「ヒト・モノ・コトが集い、育ち、広がる万国津梁のまち NAHA」の実現および沖縄21世紀ビジョンが謳う「世界水準の観光リゾート地の形成」に寄与することを目的とするものである。

<主な目的>

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 観光危機管理体制の整備による観光産業の持続的発展② 平常時の減災対策による観光危機に強い観光地づくり③ 観光危機発生時の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体制整備④ 観光危機後の風評被害対策、観光産業の早期復興・事業継続支援等の体制整備⑤ 安全・安心・快適な観光ブランドの構築による世界水準のリゾート地の形成 |
|--|

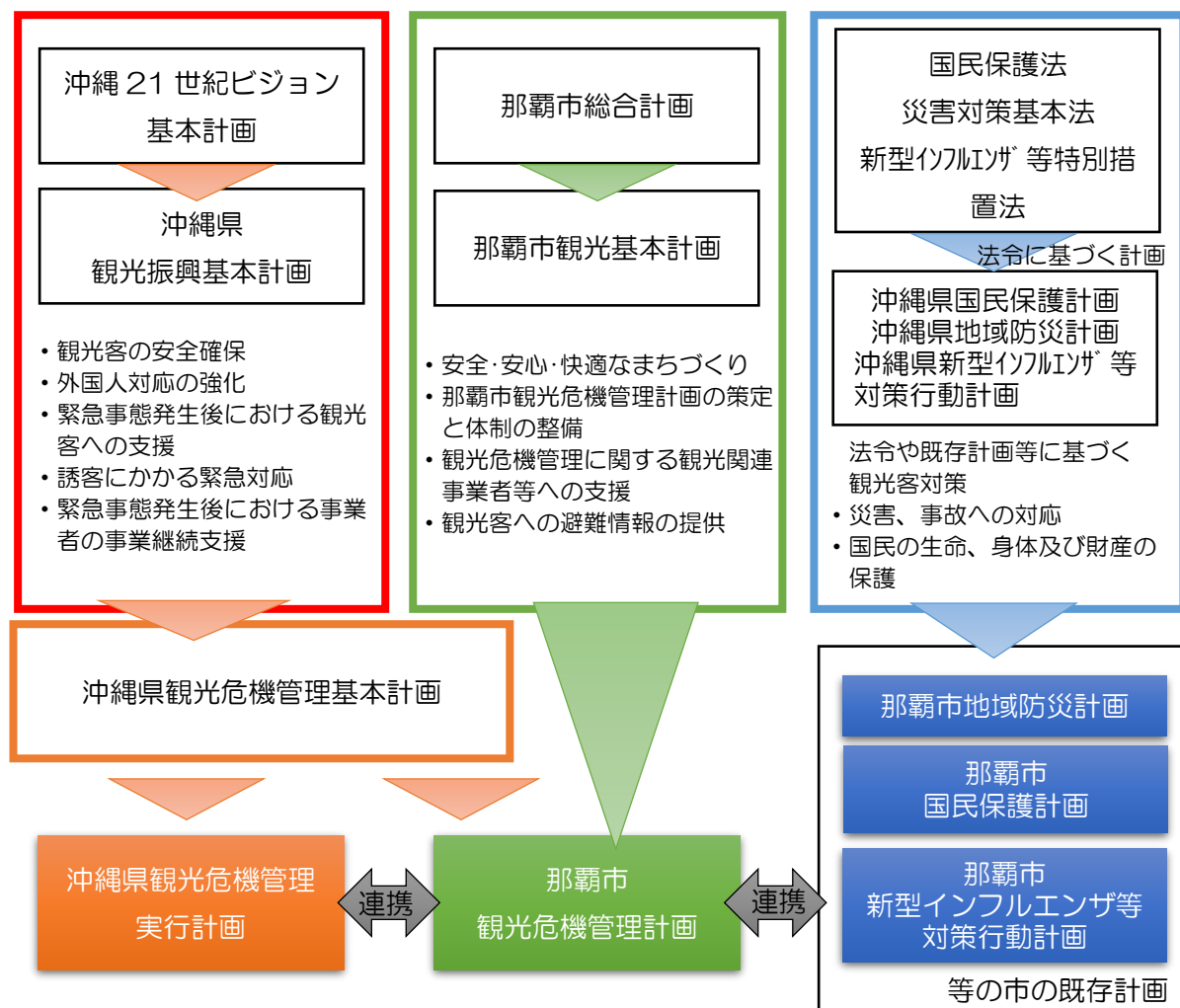
<観光危機の主な特徴>

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 観光客は、土地に馴染みがない。土地勘がない。② 観光客は、観光危機が発生したときの避難方法等がわからない。③ 外国人などの観光客は、コミュニケーションを取ることが難しい。④ 観光客は、できるだけ早く家族等に連絡したい、交通情報を確認して帰宅したい。⑤ 観光危機発生時の観光客への対応が沖縄観光のイメージとなる。⑥ 現在の地域防災計画は住民対応を主としており、観光客への対応方針を示す必要がある。⑦ 自然災害のみならず、感染症や風評の発生なども観光危機となり得る。⑧ 観光危機が発生した際には、危機への対応と並行した早期の観光復興対策が必要となる。 |
|--|

2. 本計画の位置づけ

本計画は、沖縄観光の危機管理に関する総合的な基本計画となる「沖縄県観光危機管理基本計画」で各市町村に求められる役割に留意し、本市における観光危機管理対策の基本的事項を定めたものである。また、「沖縄県観光危機管理実行計画」や「那覇市地域防災計画」等の既存計画で定める各種対策等との整合および連携を図り、本計画との相乗効果による効果的な観光危機管理対策を実施するものとする。

本計画の位置づけ



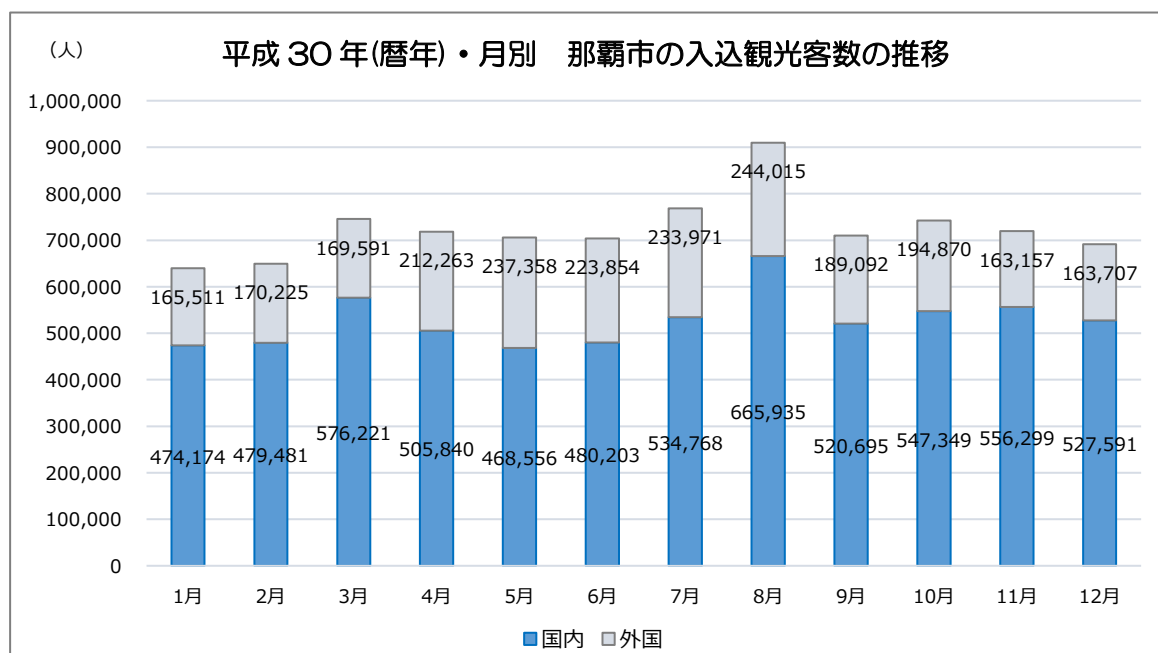
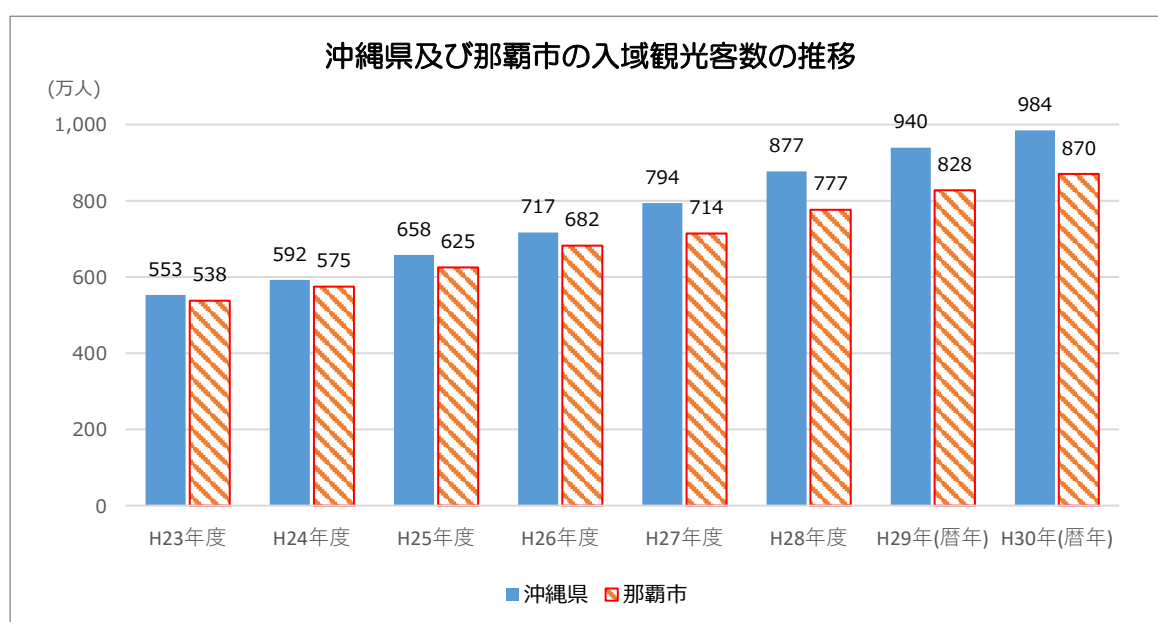
3. 那覇市の観光の現状

(1) 入域観光客数の推移

沖縄県の入域観光客数は年々増加傾向にあり、平成 30 年(暦年)における沖縄県への入域観光客数は 984 万 2,400 人、那覇市への入域観光客数は 870 万 4,727 人を記録し、沖縄県を訪れた観光客の 88%が本市を訪れている。

また、平成 30 年(暦年)の沖縄県への入域観光客数は 984 万 2,400 人で過去最高となり、本市への入域観光客数も県と同様に過去最高を記録した。

外国人観光客については、沖縄発着航空路線の拡大や大型クルーズ船の寄港数の増加に伴い、入域観光客全体に占める割合が大きくなっている。平成 30 年(暦年)に那覇市を訪れた外国人観光客は、過去最高の 236 万 7,614 人となった。



出典：平成 30 年度版 那覇市の観光統計

(2) 那覇市の主な観光イベント一覧

開催 時期	イベント名	開催場所	参加者数 (平成30年)	備考
1月	首里城公園・新春の宴	首里城公園	—	
2月	おきなわ花と食のフェスティバル	奥武山公園	130,355人	
	読売巨人軍春季キャンプ	沖縄セルラースタジアム那覇	120,061人	23日間
	なはさくらまつり	与儀公園	60,000人	
	那覇美らさくらまつり	漫湖公園	—	
3月	わったー那覇めしグランプリ決定戦	奥武山公園	70,000人	
4月	波の上ビーチ海開き	波の上ビーチ	—	
	壺屋でシーサーの日!	壺屋やちむん通り	2,010人	
	島ぜんぶおーきな祭 沖縄国際映画祭	那覇市、他県内各地	250,000人	・国際通りレッドカーペット 63,000人
5月	那覇ハーリー	那覇港新港ふ頭	164,000人	1日目 41,000人、 2日目 48,000人、 3日目 75,000人
	なんみん祭	波上宮	300人	
6月	泊いゆまち父の日お魚フェア	泊いゆまち	18,299人	
	奥武山大琉球神楽	県立武道館	2,000人	
7月	なはの日	那覇市内各地	—	特にイベントなし
8月	一万人のエイサー踊り隊	国際通り	95,000人	
9月	とまりんフェスタ	とまりん(泊埠頭旅客ターミナルビル)	10,000人	
	首里城公園・中秋の宴	首里城公園	—	

開催時期	イベント名	開催場所	参加者数 (平成 30 年)	備考
10 月	那覇大綱挽まつり	国際通り、国道 58 号線・久茂 地交差点、奥武 山総合運動公園	318,000 人	・大綱挽 270,000 人 ・市民・民族パレード 48,000 人 ・H29 市民フェス ティバル 350,000 人 ※H30 は台風で中止
	沖縄の産業まつり	奥武山公園、沖 縄県立武道館	260,200 人	
11 月	首里城祭	首里城公園、国 際通り	56,161 人	首里城公園+琉球王朝 絵巻行列+古式行列の 人数
	琉球王朝祭り首里	龍潭通り(県道 29 号線：那覇 市首里山川交叉 点～那覇市首里 鳥堀交叉点)	48,300 人	H29 の来場者数 ※H30 は雨天で中止
	壺屋やちむん通り祭り	壺屋やちむん通 り	4,585 人	
	壺屋陶器まつり	那覇市立壺屋小 学校	10,000 人	
	離島フェア	沖縄セルラーパ ーク那覇	153,980 人	
	なは青年祭	沖縄セルラース タジアム那覇	3,000 人	
	沖縄県芸術文化祭	沖縄県立博物 館・美術館	5,932 人	
	ひやみかち なはウォー ク	沖縄セルラーパ ーク那覇、那覇 市全域	4,428 人	
12 月	NAHA マラソン	那覇市、南風原 町、八重瀬町、 糸満市、豊見城 市	25,045 人	県内 15,254 人 県外 9,064 人 海外 727 人 その他沿道に観客あり

(3) 那覇市の主な観光施設一覧

観光施設	所在地	入園・入館者数 (平成 28 年度)	備考
首里城公園	那覇市首里金城町 1-2	2,727,677 人	世界文化遺産
沖縄県立博物館・美術館	那覇市おもろまち 3-1-1	435,239 人	
波の上うみそら公園	那覇市辻 3-3-1	404,367 人	
福州園	那覇市久米 2-29	67,113 人	
識名園	那覇市真地 421-7	75,601 人	世界文化遺産
玉陵	那覇市首里金城町 1-3	32,233 人	世界文化遺産
那覇市立壺屋焼物博物館	那覇市壺屋 1-9-32	25,637 人	
那覇市伝統工芸館	那覇市牧志 3-2-10 (てんぷす那覇 2 階)	17,330 人	
那覇市ぶんかテンブス館	那覇市牧志 3-2-10 (てんぷす那覇 3~4 階)	—	
那覇市歴史博物館	那覇市久茂地 1-1-1 (パレットくもじ 4 階)	—	
奥武山公園・奥武山総合運動場	那覇市奥武山町 52	—	
沖縄セルラースタジアム 那覇・沖縄セルラーパーク那覇	那覇市奥武山町 42-1	—	
那覇市民体育館	那覇市字識名 1227	—	
対馬丸記念館	那覇市若狭 1-25-37	—	
泊いゆまち	那覇市港町 1-1-18	—	
第一牧志公設市場	那覇市松尾 2-10-1	—	
漫湖水鳥・湿地センター	豊見城市字豊見城 982	—	
国際通り	那覇市牧志 3-2-10 (那覇市国際通り商店街振興組合連合会事務局)	—	
平和通り	那覇市牧志 3-3-7 (那覇市平和通り商店街振興組合事務局)	—	
壺屋やちむん通り	那覇市壺屋 1-7-9 (壺屋やちむん通り会事務局)	—	
T ギャラリー 沖縄 by DFS	那覇市おもろまち 4-1	—	商業施設
那覇メインプレイス	那覇市おもろまち 4-4-9	—	商業施設
パレットくもじ	那覇市久茂地 1-1-1	—	商業施設

4. 那覇市観光の危機管理上の課題と必要性

(1) 観光危機管理上の課題

本市は、沖縄本島の南部西海岸に位置し、1,500kmの円周域に東京、香港、ソウル、北京、マニラなどの国内外主要都市がある地理的に好条件な場所に位置している。

那覇空港、那覇港を抱えることから「沖縄県の玄関口」とも称され、沖縄本島への観光のみならず、離島への中継地、アジア周辺国との商業貿易拠点としても近隣の各都市を結ぶ要衝の地点となっている一方で、沖縄県域で発生する地震・津波によっては、空港、港湾に被害を受ける可能性が高く、航空機や船舶の運航が停止した場合には、県内各地域の宿泊施設・観光関連施設に滞在している多くの観光客が帰宅困難になることが予想される。

観光地として見た時には、首里城公園や国際通りなど数多くの観光名所が市内各地に点在している一方で、津波浸水想定区域や土砂災害危険区域等に指定されている区域内に立地する観光関連施設も数多く存在し、中心市街地やその周辺には大規模な宿泊施設が立ち並んでいる。

また、年間を通して、那覇三大祭り(那覇ハーリー、那覇大綱挽まつり、琉球王朝祭り首里)、沖縄国際映画祭、NAHA マラソン、読売巨人軍春季キャンプなど数多くの大型観光イベントが開催されていることから、危機発生時における避難誘導や応急対応はもちろんのこと、多面的な配慮が必要な条件を多く併せ持っている。

観光危機管理対策の実施にあたっては、近年の観光客の旅行形態が、従来の観光バス等を利用した団体旅行から、レンタカー、モノレール、タクシー、バス等を利用して個人や家族単位で自由に活動する旅行へと変化していることや、高齢者・障がいのある方・外国人・乳幼児連れ・妊婦などの要支援観光客への配慮にも留意し、観光客の行動特性にも応じた対応にあたるために関係行政機関や民間事業者等との連携を強化した危機管理体制の構築にも望む必要がある。

(2) 本市における観光危機管理の必要性

本市は、宿泊施設数および収容人数が県内で最も多く、年間を通して数多くの観光客が市内を回遊・滞在していることが想定されるため、大規模災害等の発生時には、多言語での観光危機情報の発信、観光客の避難誘導、観光客にも配慮した避難場所の確保、食糧・飲料水などの備蓄の強化、救助・救急・医療活動体制、観光危機発生時の所在・安否の確認、帰宅困難者の早期帰宅支援等、観光客にも配慮した対策を実施する必要がある。

また、本市に直接の影響がなくとも、観光客の減少等により観光産業へ重大な影響を及ぼす恐れのある観光危機の発生に備え、風評被害対策等の実施により、本市における産業別従業員数の約4割を占める「宿泊業、飲食サービス業」、「卸売業、小売業」等を始めとする観光産業への影響を最小限化するための対策も必要となる。

5. 用語の定義

(1) 「観光危機」の定義（沖縄県観光危機管理基本計画より）

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市内又は市外、県外で発生する危機や風評被害等をいう。

また、観光危機の範囲は以下の5つとする。

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. 市外（県外）で発生した災害・危機

(2) 「観光危機管理」の定義（沖縄県観光危機管理基本計画より）

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。

(3) 「要支援観光客」の定義（沖縄県観光危機管理計画基本計画より）

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支援を必要とする高齢者・障がいのある方・外国人・乳幼児連れ・妊婦などの観光客をいう。

参考：那覇市地域防災計画における「要配慮者」

要配慮者とは、身体障がいのある方、知的障がいのある方、高齢者、乳幼児、病人、**観光客**、日本語を解さない外国人、その他要介助者をいう。

6. 本計画において想定する観光危機

本計画では、那覇市に直接的・間接的に影響を与えられる観光危機について、前項で示した5つの種別に応じて、以下の通り想定 of 具体例を示す。

【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）等をさす。

特に代表される危機は以下の通りである。

分類	例示事象の内容
地震・津波	・ 那覇市やその周辺で震度6弱を観測 ・ 沖縄県が属する津波予報区内に「大津波」の津波警報が発表され、各地で3m以上10m未満の津波を観測 ・ 多くの観光関連施設が被災、観光客に多くの犠牲者が発生、発災時に市内に滞在していた多くの観光客が帰宅困難、観光客数の大幅な減少が長期間継続
風水害等	・ 沖縄気象台が、5日（120時間）後に県の一部の地域が予報円（台風の中心位置）内に入る台風5日進路予報を発表 ・ 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 ・ 日降水量が300mmを超える状況 ・ 台風が那覇市に最接近し、2日以上にわたり暴風域内に入る ・ 早期帰宅を望む多数の観光客が空港に押しかけ、空港内に長時間滞留、ホテル等宿泊場所の確保で混乱

大規模災害の発生に伴う大規模停電について

地震・津波・台風等の発生時においては、市内、さらには県内全域で大規模停電が発生することにも留意する必要がある。

【発生事例】

平成30年6月～7月 「平成30年7月豪雨」：西日本を中心に最大約7.5万戸が停電。

平成30年9月 「平成30年台風第21号」：関西・中部地方で最大約240万戸が停電。

平成30年9月 「平成30年北海道胆振東部地震」：道内全域で最大約295万戸が停電。

■自然災害発生時に想定される市内の状況（例）

分類	危機発生区域	市内の状況
地震・津波	那覇空港	・ 地震の発生により航空機の発着が全て中止になる。「大津波」の警報により、多くの滞在者が上階に押し寄せ空港内が混乱状態になる。
	沖縄セルラー スタジアム那覇	・ イベント開催中に地震が発生。「大津波」の警報の発表により、球場等で混乱が発生。
	那覇クルーズターミナル／那覇国際コンテナターミナル	・ 大型クルーズ船の寄港中に地震が発生。「大津波」の警報が発表。
	那覇新港ふ頭/ 泊いゆまち	・ イベント開催中に「大津波」の津波警報が発表。
	首里城公園	・ 地震・津波の発生により、入園中の多くの観光客がホテルに戻れなくなる。また、施設や石垣等の倒壊により観光客が負傷。
	首里金城町の石畳	・ 石垣が地震により倒壊。観光客が負傷。
	おもろまち新都心周辺	・ 大型商業施設やホテル等の観光関連施設、公園などにおいて、多くの負傷者や避難者が発生する。
	国際通り	・ 低層階部分が津波により浸水。観光客を含む多くの避難者が発生。
	中心商店街 （マチグーワ周辺）	・ 地震によりアーケード及びアーケード内の建物が倒壊。建物倒壊に伴う火災の発生。
	久米・若狭・松山（その他津波浸水予想区域）	・ 津波により 1 階部分が浸水し、各所で長期間の営業が困難となる。
風水害等	奥武山公園	・ イベント中に竜巻が発生し、テントやイス等が飛び、来場者が負傷。
	国際通り	・ イベント中に短時間で大量の雨が降り、大雨洪水警報が発令され、イベントが中止となる。
	市内各地	・ 大規模停電が発生し、多くの観光客がホテルに滞留する。 ・ 大型台風の発生により、多くの観光客が避難所へ避難する状況となる。
土砂災害	那覇市立体育館	・ 地震による地滑りが発生し、建物内に土砂が流れ込み施設が利用できなくなる。
	識名園	・ 台風による地滑りや倒木等が発生し、営業が長期間困難となる。
	首里城公園	・ 土砂災害が発生し、施設の一部が崩落。

【人的災害・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、凶悪犯罪等をさす。特に代表される事象は以下の通りである。

分類	例示事象の内容
航空機事故	・ 那覇空港で航空機事故が発生し、長期間にわたり滑走路が使用不可となった状況。
船舶事故	・ 離島を結ぶフェリーや高速艇の事故が発生。
テロ、凶悪犯罪	・ 中心市街地や、市内で開催される大型イベントにおける凶悪犯罪の発生。 ・ 航空機、船舶等のハイジャック。
大規模火災	・ 国際通りや平和通りのアーケードにて火災が発生し、広域に広がる。
大規模停電	・ 市内全域で長時間電気が供給されない状態となる。
風評	・ 観光に関する不適切な情報が SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）等で拡散され、観光客減少などの損害が発生。

■人的災害・危機発生時に想定される市内の状況（例）

分類	危機発生区域	市内の状況
航空機事故	那覇空港	・ 那覇空港へ着陸した航空機が炎上し、長時間滑走路が閉鎖され多くの便が遅延または欠航となる。
船舶事故	那覇クルーズターミナル 那覇新港	・ 大型クルーズ船がふ頭岸壁に衝突、大勢の乗員乗客が負傷するとともに、岸壁が使用不可となる。
テロ、凶悪犯罪	市内各地	・ 市内の観光地で事件が発生。外国人を含む大勢の観光客が怪我をする。
	県内	・ 米軍基地関係の大規模な事件が発生し、国内および海外からの観光客が減少する。
大規模火災	中心市街地	・ アーケード内の飲食店で火災が発生。周囲を巻き込み延焼を続ける。
風評	市内全域	・ 市内の観光に関する不適切な情報が SNS で拡散され、市内の観光全般への風評被害につながる。

【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をさす。

特に代表される危機は以下の通りである。

分類	例示事象の内容
大規模食中毒による健康被害	・ 県内で食中毒が発生し、大勢の感染者が発生する。
感染症	・ 国外で新型インフルエンザ・麻しん患者が確認され、沖縄便（航路・空路）により、県内に持ち込まれる可能性がある。 ・ 県内で渡航歴のない高校生 1 人に新型インフルエンザ・麻しん感染を確認。 ・ 全国的に旅行自粛ムードが出始め、沖縄旅行の中止・延期が増え始める。修学旅行のキャンセルが相次ぐ。 ・ 沖縄観光客及び観光関連事業従事者にも多くの罹患を確認。
有毒生物等による健康被害	・ 有毒生物が確認され、多くの人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。

■健康危機発生時に想定される市内の状況（例）

分類	危機発生区域	市内の状況
大規模食中毒による健康被害	市内の観光施設や飲食店	・ 観光客が集団食中毒になり、営業が困難になる。
感染症	県内各所	・ 県内・市内で新型インフルエンザ、麻しん等の感染者が確認され、市内への旅行客のキャンセルが相次ぐ。
有毒生物等による健康被害	市内各所	・ 市内でヒアリやセアカゴケグモによる被害が確認され、地元住民だけでなく観光客も被害にあう。
	沖縄県全域	・ オニヒトデ等の影響によりサンゴが大幅に減り、沖縄県全域で観光客数が減少する。

【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通りである。

分類	例示事象の内容
海洋汚染	・ 台風等の影響により、沖縄西海岸沿岸でタンカー等が事故により、重油の流出が発生。 ・ 船体沈没から数日後に、沖縄本島に重油が漂着する可能性がある。あるいは重油が漂着し、マリネジャーが長期にわたり閉鎖。（フィッシングや近海でのダイビング等） ・ マリネジャー等に関する不正確な情報が拡大し、観光客の予約キャンセルや旅行延期が多く発生。
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。 ・ 黄砂の飛来により煙霧が発生。

■環境危機発生時に想定される市内の状況（例）

分類	危機発生区域	市内の状況
海洋汚染	市内沿岸部	・ 船舶燃料を海上給油するための船が泊港湾内で座礁し、市内の沿岸部に重油が流れ着き、マリネジャーが長期にわたり不可能となる。
大気汚染	市内全域	・ 市内で基準値を超えた PM2.5 が長期にわたり観測され、市内への観光、修学旅行等のキャンセルが相次ぐ。

【市外（県外）で発生した災害・危機】

市外・県外で発生した災害・危機で那覇市に影響を与える事象、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通りである。

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し、沖縄旅行への旅行自粛ムードが広がる。 - 在沖米軍基地の警備・警戒等の状況がことさら大きく報道されたことなどから、沖縄での旅行中の安全に対する不正確な情報が拡大し、観光客の予約キャンセルや旅行延期が多く発生。
市外・県外で発生した災害・危機	市外や県外で大規模な災害や危機が発生。
経済変動	円高の進行や国際的な金融危機。
社会変動	ビザ緩和要件の変更。
他国との外交摩擦	外交の不安定要因により、アジア主要都市からの航空便の運行休止・減便。
紛争等の発生	近隣国において紛争が発生し、日本への被害・影響に関する風評被害の発生。

■市外で発生した災害・危機発生時に想定される市内の状況（例）

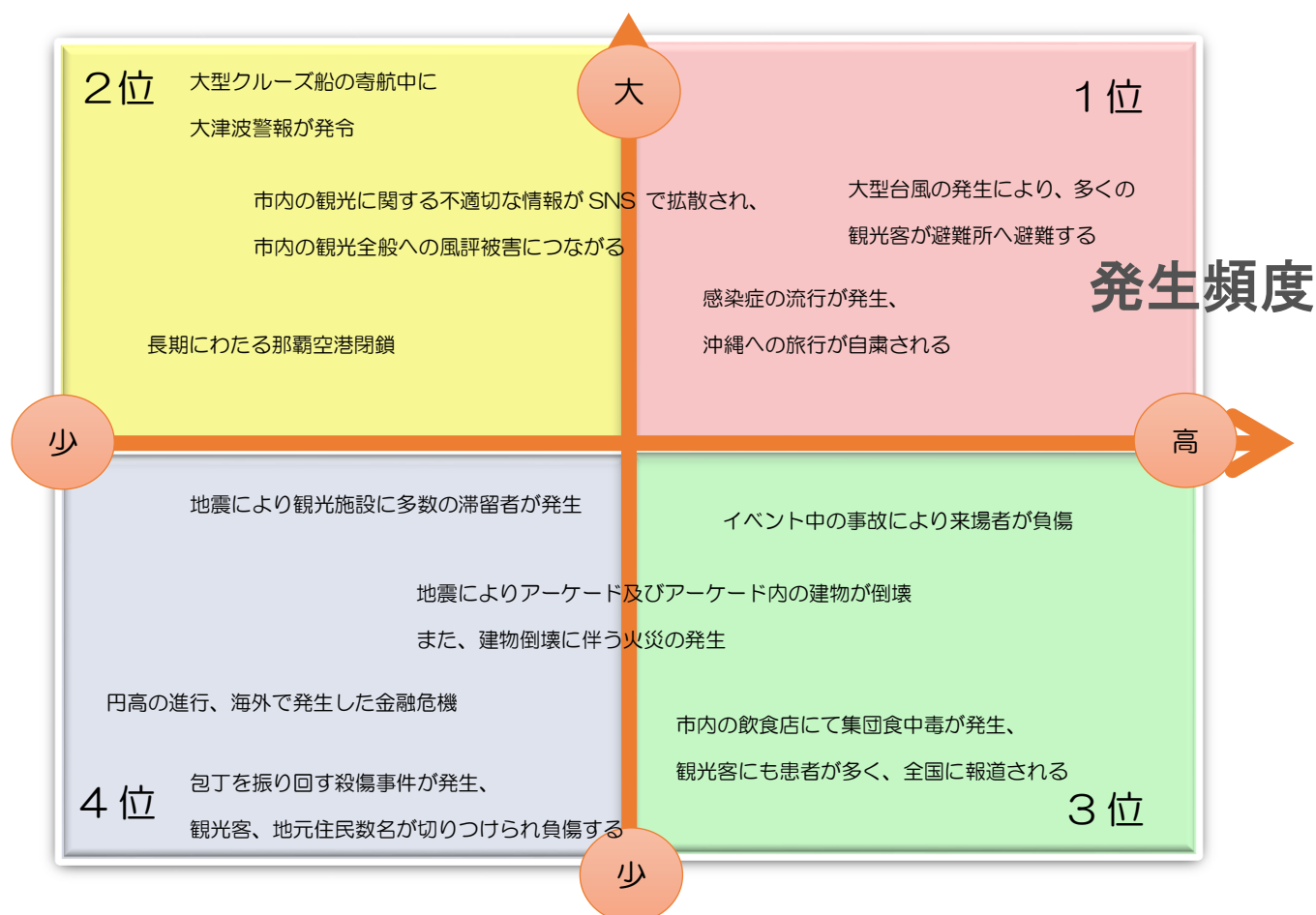
分類	危機発生区域	市内の状況
海外で発生したテロ	国外	大規模なテロが世界各地で発生し、市内観光施設等においても観光客数が減少する。
市外・県外で発生した災害・危機	市外、県外	- 県外で大規模な災害が発生し、沖縄県への被害はないものの、日本全体への旅行が自粛され、本市各地の観光客が減少する。 - 県外主要空港が数日間封鎖され、市内各地でホテル、レジャー等のキャンセルが相次ぐ。
経済変動	国外	円高等の経済的要因により、海外からの観光客が減少する。
他国との外交摩擦	国内外	アジア主要都市からの航空便の運行休止・減便が続き、海外観光客が減少する。
紛争等の発生	国外	近隣国で衝突が発生し、沖縄県への観光客が減少する。

7. 優先して対策する観光危機の項目

危機の対応については、観光に影響する危機を発生頻度と被害規模を掛け合わせて優先順位を決め、発生頻度と被害規模が大きくなる危機より早期に対策を立てるため優先事項として定める。

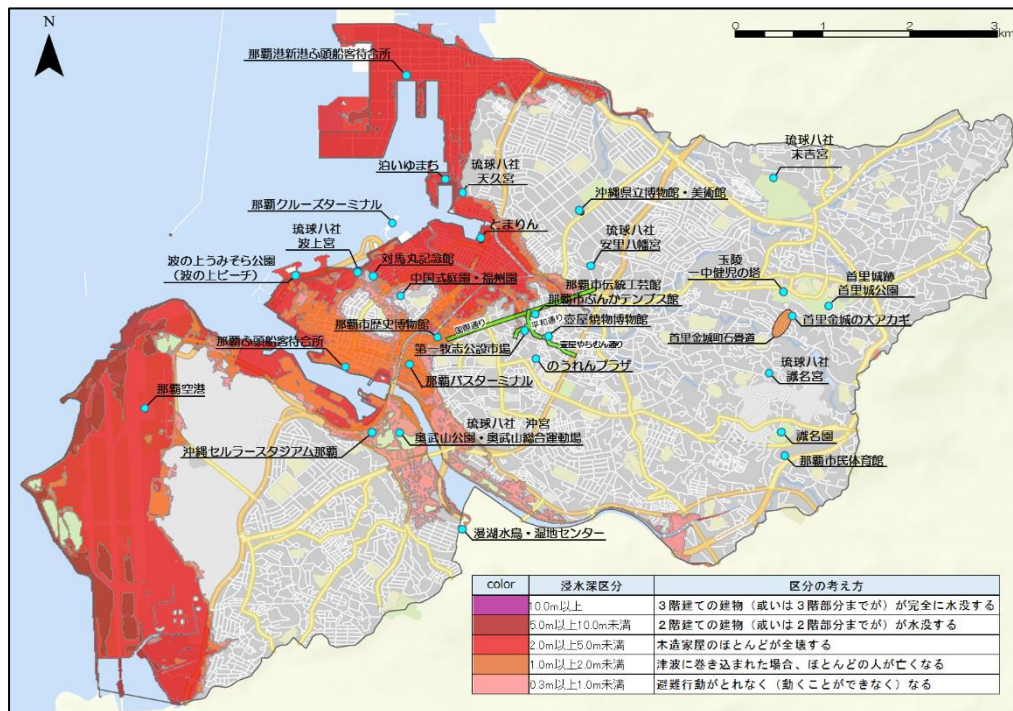
危機発生時に回復の対策を立てるべき 優先項目	被害規模×発生頻度
1位	大きい×高い
2位	大きい×少ない
3位	小さい×高い
4位	小さい×少ない

被害規模



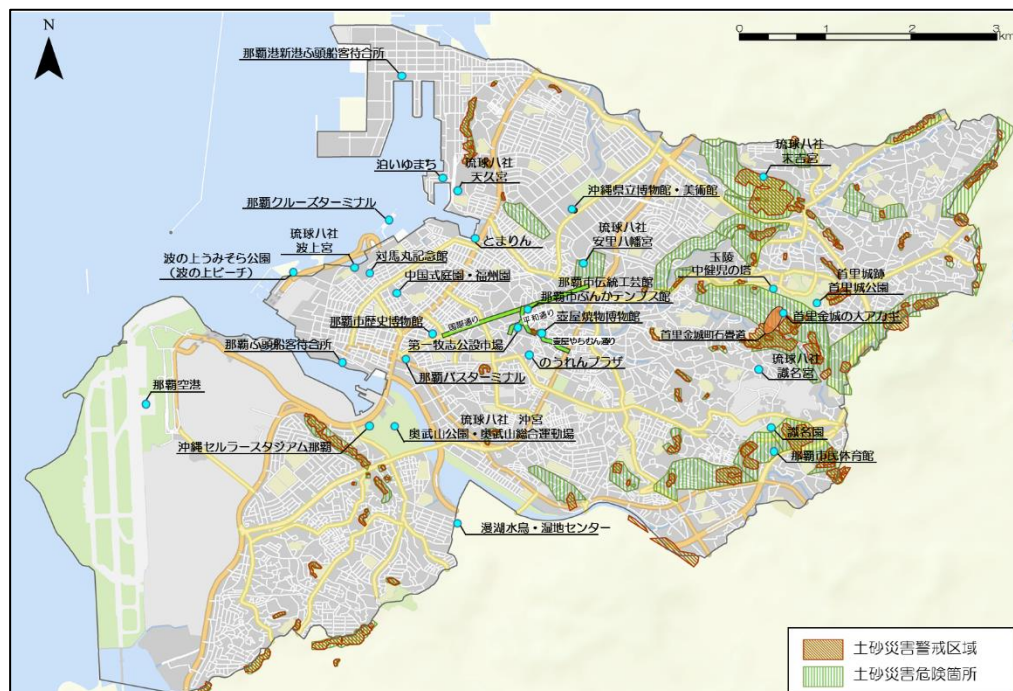
8. 那覇市内の災害の想定と観光施設

(1) 津波浸水想定図



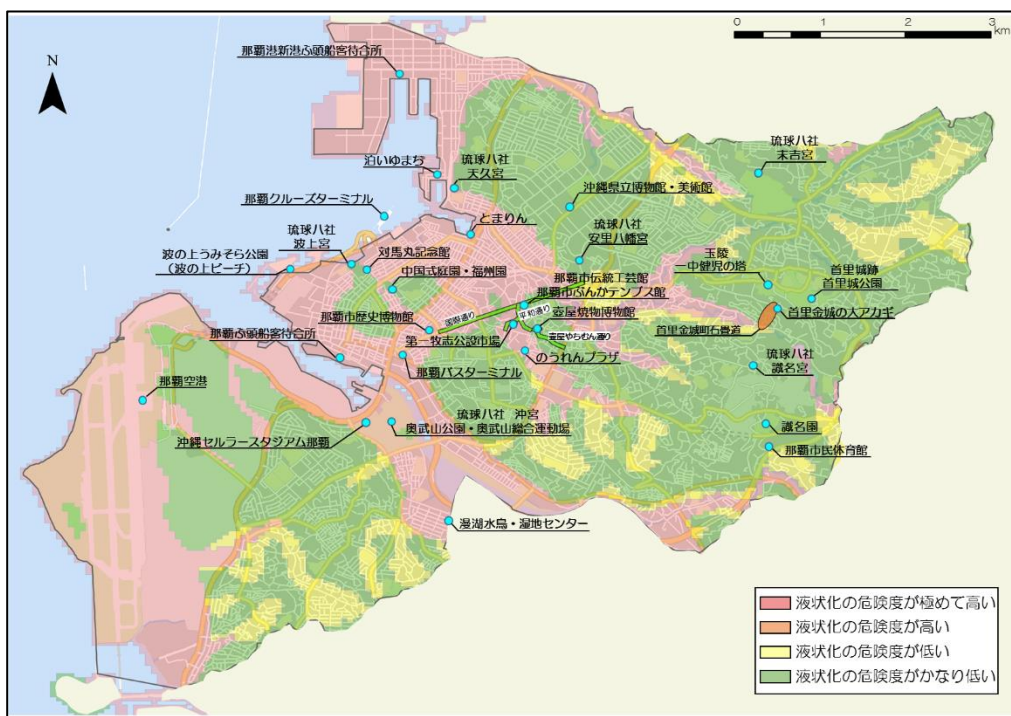
出典：沖縄県地図情報システム オープンデータ
津波浸水想定図

(2) 土砂災害警戒区域・土砂災害危険箇所



出典：国土数値情報 ダウンロードサービス
(H22年度土砂災害危険箇所データ)
(H29年度土砂災害警戒区域データ)

(3) 液状化危険度分布図



出典：沖縄県地図情報システム オープンデータ
(液化化危険度分布図 沖縄本島南東沖地震3連動)

9. 各段階での主な取り組み

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、それぞれの段階において、那覇市や観光関連団体、観光関連事業者及び市民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る。

各段階における基本方針は、以下のとおりである。

（1）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する。

（2）危機対応への準備（Readiness）

観光危機発生時における対応等を予め検討し、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、要支援観光客への支援体制の強化等の施策を推進する。

（3）危機への対応（Response）

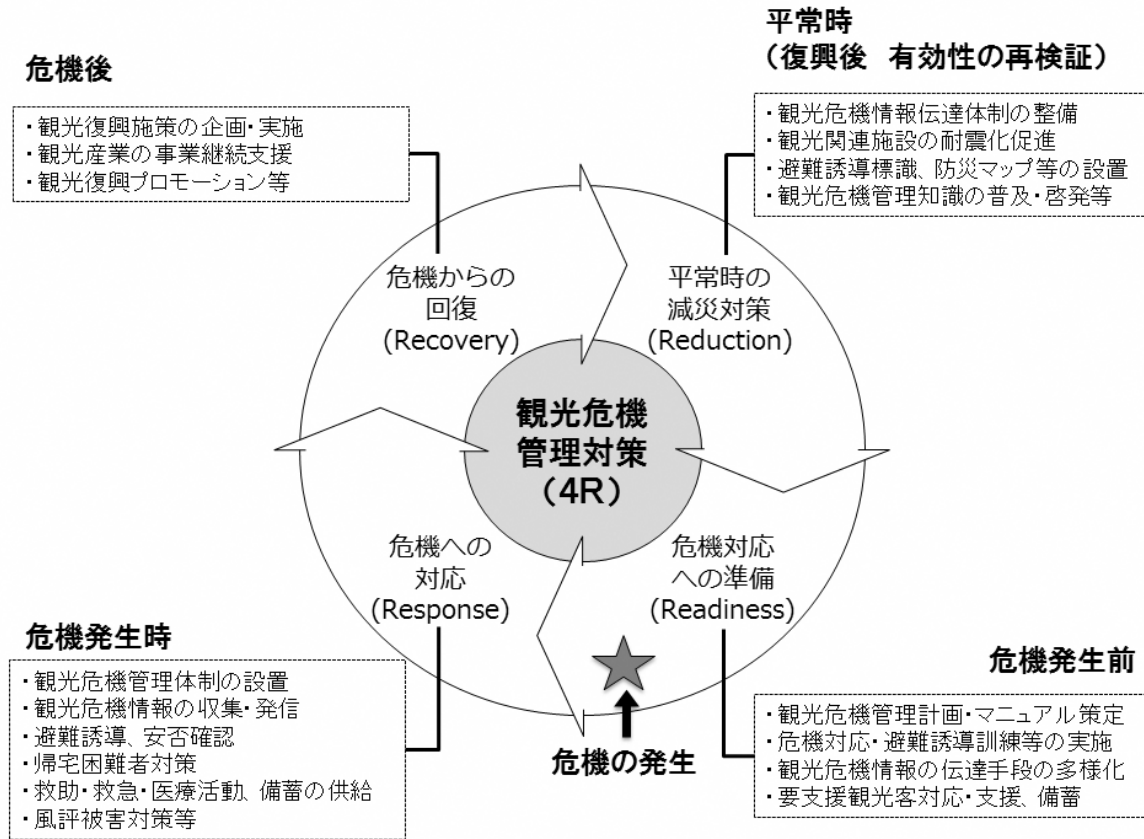
観光危機発生時に、観光客や観光産業への被害や影響を低減するための観光危機管理体制の設置、関係機関と連携した情報収集・発信体制の強化、観光客の安全かつ確実な避難誘導・安否確認、帰宅困難者対策、救助・救急・医療活動、備蓄、風評被害対策等の施策を推進する。

（4）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する。

各段階での主な取り組み

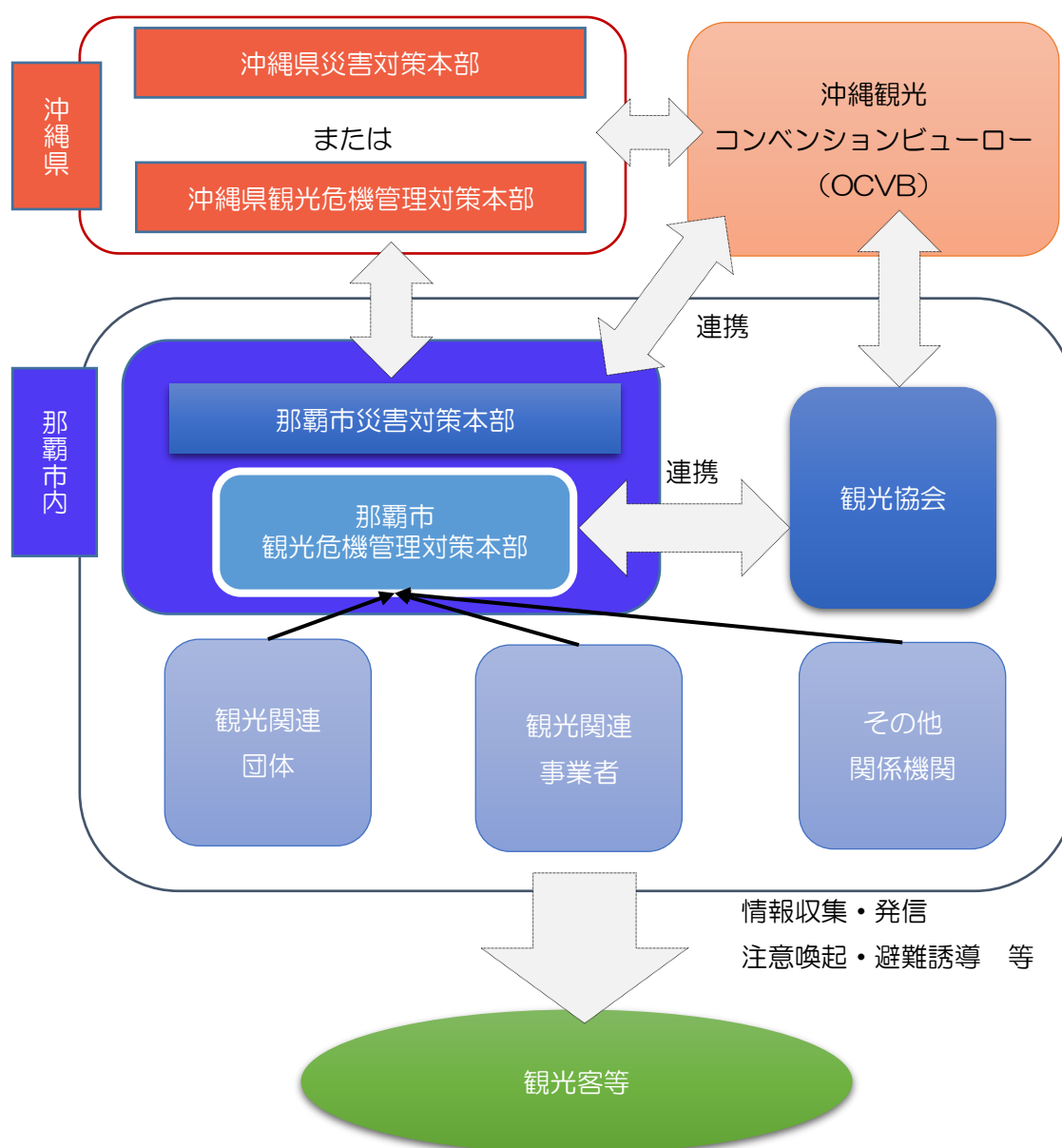
(沖縄県観光危機管理基本計画より)



第2章 観光危機管理体制

1. 観光危機管理体制及び既存計画等に基づく体制と関係機関の位置づけ

関係機関の位置づけ



2. 観光危機の状況及び移行等に応じた観光危機管理体制の設置について

(1) 観光危機管理体制について

本市における観光危機管理の組織体制は、「那覇市地域防災計画」「那覇市新型インフルエンザ等対策行動計画」などの既存計画等で組織体制が定められている場合は、当該既存計画等に基づく観光担当部局の役割に基づき、観光危機管理に係る対応を行う。

既存計画等による対策本部が設置されない場合、または具体的な役割の定めがない場合は、本計画の定めるところにより、観光危機管理に係る対応を行う。

観光危機管理体制の設置にあたっては、那覇市観光協会、OCVB、観光関連団体や観光関連事業者等と連携し、観光危機対応を行うものとする。

ア 平常時

市は、観光危機の減災対策及び観光危機発生時の観光危機管理対策等の充実・強化を図るため、平時から観光危機管理対策の検証等を行うとともに、官民一体となった観光危機管理対策を迅速かつ的確に実施するため、平時より連携強化に努め、観光協会・観光関連事業者等との情報収集・発信体制の強化、観光危機管理対策の検証、観光危機管理知識の普及・啓発、危機対応・避難誘導訓練等の実施を行う。

イ 危機発生時

(ア) 既存計画等による体制が設置される場合（自然災害・危機、健康危機 等）

本市に重大な影響を及ぼす規模の観光危機が発生または発生するおそれがあり、地域防災計画等の既存の体制の設置がされる場合には、当該体制における観光担当部の役割に基づいた対応を行う。災害終息後も帰宅支援等引き続き支援が必要にも関わらず、既存の体制が解消された場合などは、本計画に定める観光危機管理体制により対応する。

(イ) 既存計画等による体制が設置されない場合（環境危機、市外で発生した危機 等）

観光危機が発生または発生するおそれがある場合は、観光危機管理対策を迅速かつ的確に行うため、観光危機の状況及び推移等に応じて、「初動・準備体制」、「観光危機管理対策本部」の観光危機管理体制をとって対応する。

本計画で定める観光危機管理体制

観光危機管理体制	区分	主な取り組み
初動・準備体制	状況及び推移等に応じて設置	●観光危機情報の収集、分析及び共有
対策本部	観光危機発生時	●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

【初動・準備体制】

観光危機の状況及び推移等によっては、観光客及び観光産業に甚大な被害をもたらし、対策本部を設置した対応が必要となる可能性がある場合は、迅速かつ的確に観光危機管理対策を実施するため準備体制をとる。

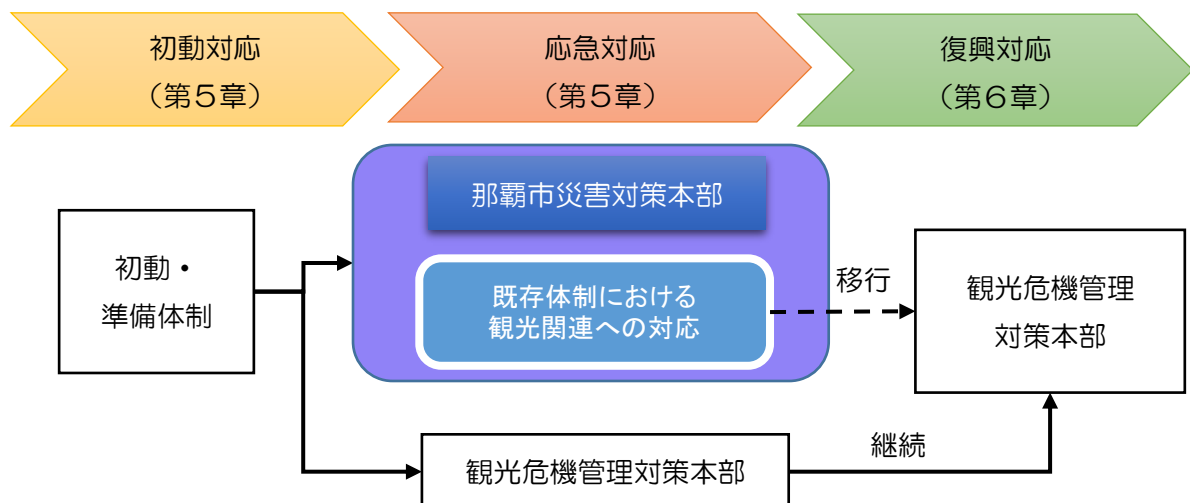
初動・準備体制においては、観光危機の状況及び推移等を監視し、県、OCVB、観光関連団体、観光関連事業者等と連携して、観光客及び観光産業への影響に関する情報を収集、分析及び共有する。

【対策本部】

観光危機により観光客の生命、身体に重大な被害が生じ、若しくは生じるおそれのある場合、又は、観光産業の事業継続に重大な支障が生じ、若しくは生じるおそれのある場合に、迅速かつ的確に観光危機管理対策を実施するため、対策本部を設置する。

対策本部においては、観光危機の状況及び推移等に応じて、県、OCVB、観光協会・観光関連事業者等と連携して、観光危機による観光客及び観光産業への被害情報の収集・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・事業継続支援等の対策を実施する。

既存計画や本計画における体制の移行について



(2) 観光危機管理体制の参集基準

既存計画による対策本部が設置されない県外で発生した観光危機や風評被害などの対応については、本計画の定めるところによるものとする。

既存計画による体制設置がない場合

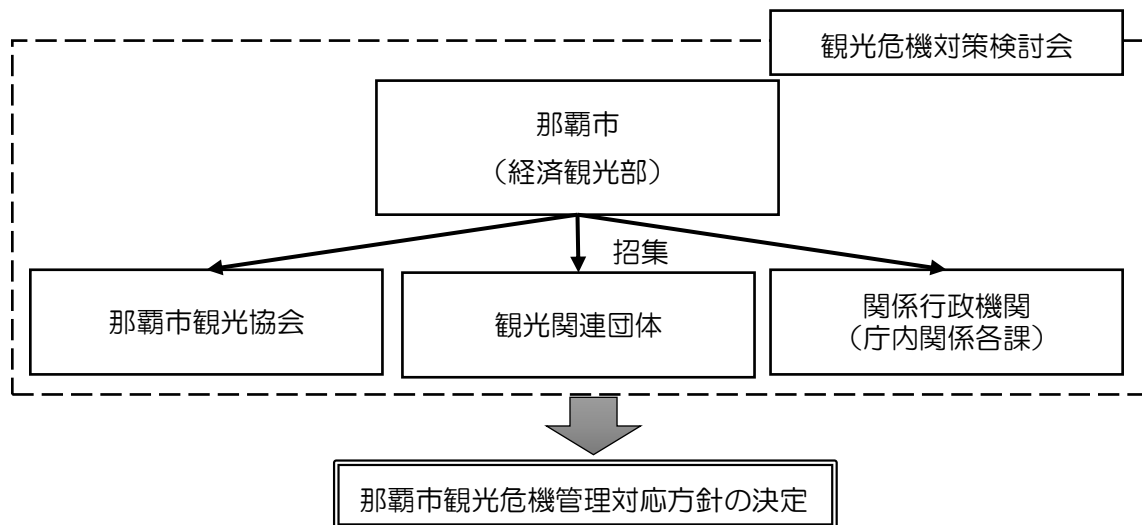
危機管理 配備体制	警戒、被害のめやす	主な活動	配備要員
初動・準備 体制	観光危機の状況および推移等によっては、観光客および観光産業に甚大な被害をもたらし、対策本部を設置した対応が必要となる可能性がある場合	①観光危機情報の収集、分析及び共有	観光課（必要に応じて配置する）
対策本部	- 観光危機により観光客の生命、身体に重大な被害が生じ、若しくは生じるおそれのある場合 - 観光産業の事業継続に重大な支障が生じ、または生じるおそれのある場合	①観光客及び観光産業の被害情報の収集・分析・共有 ②観光客への情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策 ③観光産業の早期復興・事業継続支援等	経済観光部長が命じる職員（観光課内に事務局を設置する）

3. 民間と連携した観光危機対策の検討

観光危機の発生時における情報の共有、分析および危機管理対策の検討・立案のため、市は、那覇市観光協会、観光関連団体、観光関連事業者と連携した危機管理対策を実施する。

(1) 那覇市観光危機対策検討会の開催

庁内外からの観光危機管理情報を集約するため、那覇市観光危機管理対策検討会において観光危機に関する情報や対策方針について検討し、効果的に対策を推進する。



(2) 構成

ア 会長 那覇市経済観光部長

イ 副会長 那覇市観光協会事務局長

ウ 構成員 会長、副会長、その他会長が必要と認める者

※その他会長が認める者：庁内関係各課、観光関連団体、観光関連事業者の代表者

エ 事務局 観光課

オ 場所：原則として経済観光部観光課内とする

(参考) 那覇市地域防災計画における職員の参集規準

風水害編

本部名	配備体制	自動配備基準		主な活動	配備要員
		予想情報	警戒、被害のめやす		
警戒本部	警戒配備	警報（大雨、洪水、暴風、高潮）が発表	（１）降雨、暴風、河川の水位の状況により、河川・崖地・海岸部の警戒が必要になったとき。 （２）局所的に軽微な被害が発生したとき。	①情報連絡 ②巡視 ③河川・崖地・海岸部の警戒 ④水防活動	警戒配備要員
災害対策本部	第１配備	上記と同じ。	（１）全庁的な警戒体制が必要になったとき。 （２）局所的な災害（家屋浸水、崖崩れ等）が発生したとき。	①情報連絡 ②被害状況の把握 ③災害の警戒 ④応急復旧	第１配備職員〔課（室）長〕
	第２配備	広範囲にわたる災害が発生すると予想	（１）ガスの漏出等により警戒、避難を要するとき。 （２）市民生活に影響のある（ライフライン等）施設に被害が発生したとき。 （３）避難勧告・避難指示（緊急）が発令されたとき。 （４）人的被害が発生したとき。	①情報連絡 ②被害状況の把握 ③救出、救護 ④被災者、避難者支援 ⑤応急復旧	第２配備職員〔職員の半数〕
	第３配備	市全域に災害が発生すると予想	（１）土砂災害等によって重大な災害が発生したとき。 （２）航空機事故、油流出、海難事故など重大な事故が発生したとき。 （３）広範囲に大規模な災害が発生したとき。	災害応急対策の全活動	第３配備職員〔全職員〕

(参考) 那覇市地域防災計画における職員の参集基準

地震災害編

本部 設置	配備 体制	自動配備基準		主な活動	配備要員
		震度	警戒、被害のめやす		
なし	警戒 配備	震度4	(1) 情報収集が必要になったとき。 (2) 局所的に軽微な被害が発生したとき。	①情報連絡 ②被害状況の把握 ③県への報告	総務部、消防部、建設管理部、都市計画部から必要な職員
あり	第1 配備	震度5弱	(1) 津波浸水や土砂崩れの警戒が必要になったとき。 (2) 局所的に物的被害が発生したとき。	①情報連絡 ②被害状況の把握 ③災害の警戒 ④応急復旧	第1 配備職員〔課(室)長〕
	第2 配備	震度5強	(1) 各所で物的被害が発生したとき。 (2) 避難所開設が必要になったとき。 (3) 人的被害が発生したとき。	①情報連絡 ②被害状況の把握 ③県・消防庁への報告 ④被災者・避難者の救出、救護、救援 ⑤応急復旧	第2 配備職員〔職員の半数〕
	第3 配備	震度6弱以上	広範囲に激甚な災害が発生したとき。	全活動	第3 配備職員〔全職員〕

津波災害編

本部 設置	配備 体制	自動配備基準		主な活動	配備要員
		警報等	警戒、被害のめやす		
なし	注意 配備	津波注意報が発表された。	警報切替に備え、警戒が必要になったとき。	①情報連絡 ②水辺からの退避呼びかけ	総務部、消防部から必要な職員
	警戒 配備	津波警報が発表された。	警戒及び避難誘導が必要になったとき。	①情報連絡 ②水辺からの退避呼びかけ ③海岸部の避難誘導	総務部、消防部、建設管理部、都市計画部から必要な職員
〔地震災害〕の第1～3配備へ順次移行					

第3章 平常時の減災対策

1. 安全・安心・快適な観光地づくりおよび迅速かつ確実に観光危機情報を発信する伝達体制の整備

(1) 観光施設等の耐震化促進

市は、大規模災害等の観光危機の発生に備え、地域住民や観光客の避難場所となるような観光関連施設や、緊急輸送道路および避難路の沿道にある観光関連施設等について、市が保有する施設の耐震化に取り組むとともに、観光関連団体、観光関連事業者等が施設の耐震化に取り組みやすい環境の整備に取り組む。

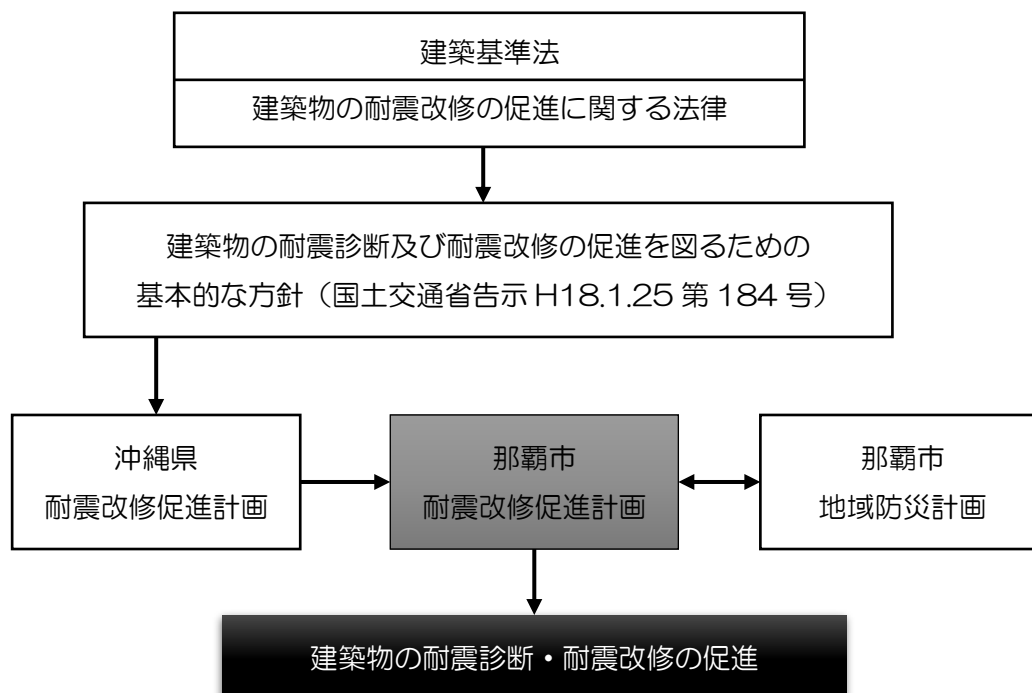
【取組の具体例】

- ・市の観光関連施設および避難場所となる建築物の耐火、耐震化
- ・観光関連団体、観光関連事業者が所有する建築物の耐火、耐震化の促進及び支援
- ・一定の防火基準に適合した宿泊施設に与えられる表示制度の普及促進

(参考) 那覇市耐震改修促進計画について

本市では、「那覇市耐震改修促進計画」に基づき、建築物の耐震診断・耐震改修の促進を図っている。

那覇市耐震改修促進計画と他の法令等との体系図



（２）避難場所・避難経路の確保

市内の主要な観光地や観光イベント会場等においては、局所的に多くの観光客が滞在することが想定される。市は、観光客数や繁忙期、旅行行動形態等の状況を踏まえ、地域に滞在する観光客が安全かつ迅速に避難できる避難場所・避難経路を確保するとともに、その誘導方法・移送方法について日頃から検討・周知を行う。

【取組の具体例】

- ・主要な観光地、イベント会場等周辺等における一時避難場所の確保
- ・主要な観光地および観光関連施設からの避難経路の確保
- ・各運輸団体、事業者との連携の強化
- ・観光イベント会場周辺における津波浸水想定区域、土砂災害危険箇所等の確認

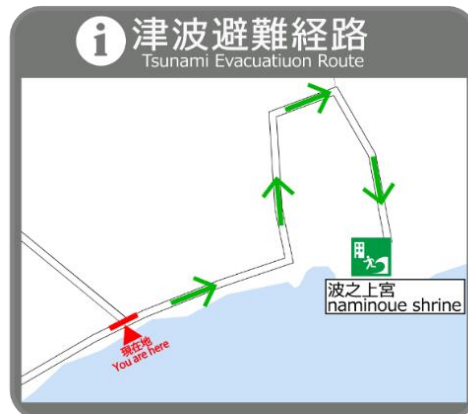
（３）避難誘導標識等の整備

市は、主な観光関連施設等からの避難誘導にあたっては、避難経路について事前に検討を行い、外国人観光客にも容易に判別できる海拔表示、避難誘導標識、防災マップ等を整備する。

【取組の具体例】

- ・ウォーターフロントゾーン、クニダ歴史交流ゾーン、中心市街地賑わいゾーン等の津波による浸水被害が想定される地域については、特に重点的に対策を行う。
- ・夜間や停電時にも対応可能な避難誘導標識等の設置を検討する。
- ・外国人観光客を含む、要支援観光客にも識別可能な避難誘導標識等の設置を検討する。

多言語にも対応した避難誘導標識の例（波の上ビーチからの避難）



（４）情報伝達体制の整備

市は、県、近隣市町村、観光関連団体、観光関連事業所と連携し、市内に滞在する観光客に対し、危機管理に関する情報を迅速かつ確実に伝達する体制の整備を行う。

【取組の具体例】

- ・迅速な観光危機管理体制の設置
- ・市が管理する観光関連施設との連絡体制の強化
- ・関係行政機関、観光協会、観光関連団体、観光関連事業者との連絡体制の強化
- ・HP や SNS 等を活用した避難行動・避難場所・避難経路等の情報の周知
- ・既存の観光マップなどを活用した観光客への避難場所等の周知
- ・要支援観光客にも配慮した伝達体制の検討

2. 要支援観光客の安全確保

（１）外国人観光客

観光危機発生時における外国人観光客の安全確保を図るため、市内に滞在する外国人観光客の安全確保に努める。

【取組の具体例】

- ・市内の観光地や観光施設等の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の作成、配布

（２）その他の要支援観光客

観光危機発生時における高齢者・障がいのある方・乳幼児連れ・妊婦などの迅速な避難行動が困難な観光客の安全確保を図るための対策を行う。

【取組の具体例】

- ・福祉避難所の確保および周知方法の検討

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

本市の地域特性や観光客の滞在状況等を踏まえ、市職員のみならず、観光関連団体、観光関連事業者、市民による自主的な観光客の適切な避難誘導等の気運の醸成ができるよう、研修・教育・啓発に取り組む。

【取組の具体例】

- ・観光関連事業者等による観光客の避難誘導や、防災活動に資するマップおよび行動マニュアル等の作成支援
- ・市民に対する観光危機管理に関する知識および役割の啓発ならびに説明会の実施

第4章 危機対応への準備

1. 観光危機管理計画・危機対応マニュアル・事業継続計画の策定

(1) 市の組織内部における観光危機管理に関する連携の強化

市は、観光危機の発生に備え、危機対応への準備を計画的に推進し、本計画が効果的・継続的に実践されるよう関係部署間における連携体制の強化を実施する。

【取組の具体例】

- ・庁内関係部署への観光危機管理計画の周知および共有
- ・関係部署間における定期的な意見交換の実施
- ・本計画と他の関連する計画の整合化
- ・市が所有する観光関連施設における事業継続計画の作成

(2) 観光関連団体、観光関連事業者による事業継続計画等の作成の促進

観光危機の発生時においては、観光産業の早期復興、事業継続が重要となるため、市は、市内の観光関連団体、観光関連事業者による事業継続計画の作成等を促進・支援する。

【取組の具体例】

- ・観光関連団体、観光関連事業者による事業継続計画等の作成状況の把握
- ・観光関連団体、観光関連事業者に向けた説明会等の開催および専門家の派遣

2. 危機の発生に備えた観光危機管理体制の運用訓練・避難誘導訓練の実施

大規模な自然災害、感染症、テロ、市外で発生した観光危機等の発生など、様々なケースを想定した訓練・シミュレーションを定期的の実施するなど、観光危機管理体制の充実・強化に取り組む。また、観光関連施設等による避難誘導訓練等が実施しやすい環境づくりに取り組む。

【取組の具体例】

- ・那覇市総合防災訓練等における観光危機管理体制の運用訓練の実施
- ・観光関連施設等における危機対応、避難誘導訓練の実施呼びかけ

3. 迅速かつ確実な観光危機情報等の提供および非常用通信手段の確保

(1) 観光客の特性・旅行形態に応じた効果的な伝達方法の整備

市内に滞在している観光客が迅速な避難行動に結びつくよう、市は、観光危機に関する情報が迅速かつ確実に伝達される方法の整備を行う。

観光関連施設に滞在している観光客のみならず、移動中の観光客に対しても迅速かつ確実に情報を伝達するため、伝達手段の多様化・多重化を図る。

【取組の具体例】

- ・観光危機の種別に応じた伝達文例等の作成
- ・要支援観光客にも配慮した伝達内容の整備
- ・HP、SNS、テレビ、ラジオ（コミュニティ FM 含む）、スマートフォン、携帯電話等を用いた伝達手段の整備
- ・市から観光関連団体、観光関連事業者への正確な情報の発信および情報提供手法の検討

(2) 非常用通信手段・体制の整備

大規模な自然災害の発生や停電等により、通常の通信回線が使用できなくなった場合に備え、市は、非常用通信手段を活用した通信体制を整備する。

【取組の具体例】

- ・非常用通信手段および電源供給機器の確保
- ・非常用通信手段および電源供給機器の使用を想定した訓練の実施

4. 要支援観光客にも配慮した対応・支援体制の強化

(1) 外国人観光客への対応・支援体制の強化

観光危機の発生時においては、多数の外国人観光客にも影響が及ぶことが想定されるため、市は、外国語対応人材の派遣要請、外国語通訳ボランティア、専門的資格や技能を有する者の把握および登録制度等の推進により、外国人観光客への対応・支援体制を強化する。

【取組の具体例】

- ・那覇市観光協会、沖縄県国際交流・人材育成財団への外国語スタッフ派遣の要請
- ・外国語通訳ボランティア登録制度の促進
- ・対応言語別での外国人対応可能な医療機関の把握
- ・OCVB 多言語コンタクトセンターの活用
- ・多言語拡声器等の導入検討

(2) その他の要支援観光客への対応・支援体制の強化

観光危機の発生時においては、高齢者・障がいのある方・乳幼児連れ・妊婦などの迅速な避難行動が困難な観光客にも影響が及ぶことが想定されるため、庁内福祉部局や福祉関係団体と連携し、十分に配慮した支援体制の強化に取り組む。

【取組の具体例】

- ・ 庁内福祉部局や福祉関係団体との連携による要支援観光客への支援体制強化
- ・ 観光関連事業者等における要支援観光客にも配慮した避難誘導等の取組に対する支援

5. 観光客にも配慮した収容施設、資機材、食糧・飲料水などの備蓄の充実・強化

観光客等や、地域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）の確保に努めるとともに、危機発生時には迅速に調達できる体制を整備する。

【取組の具体例】

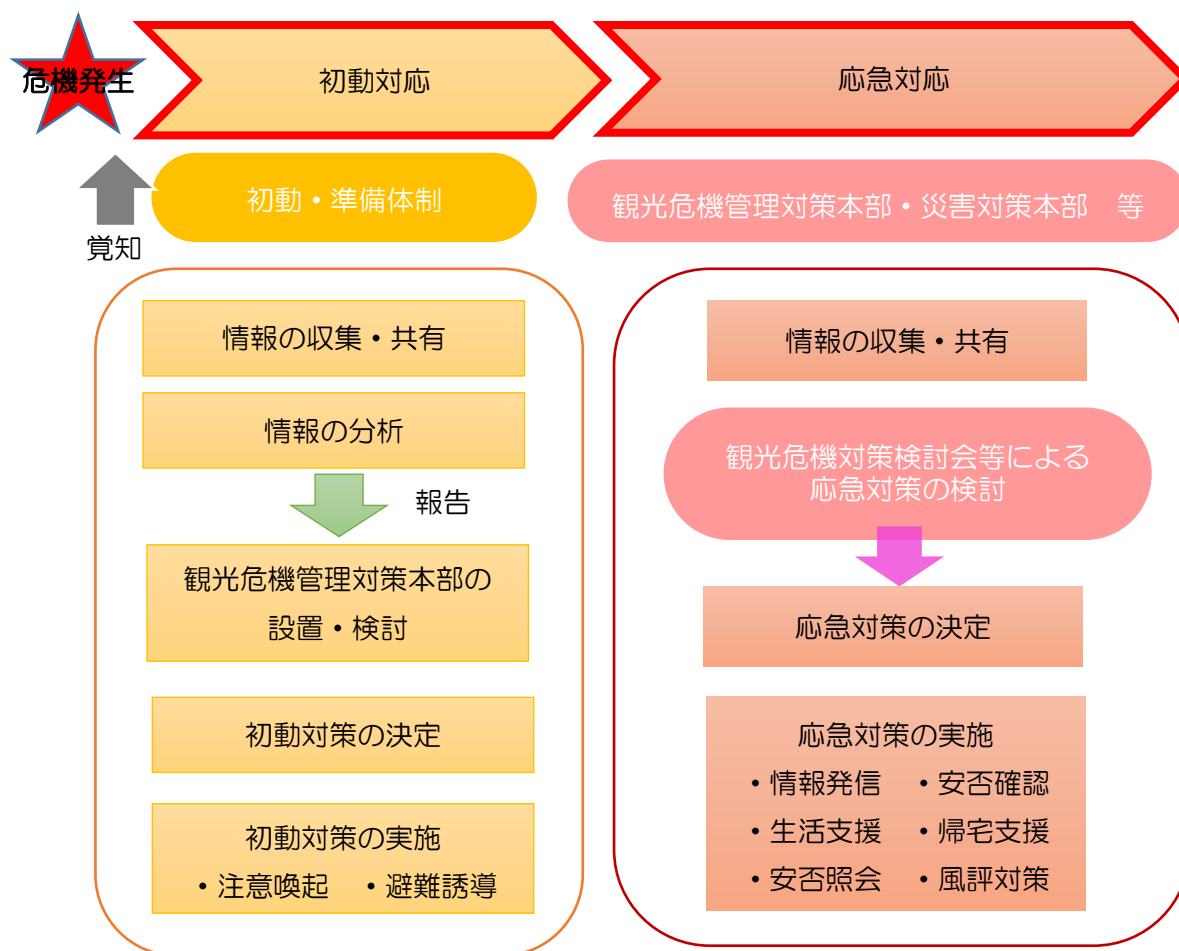
- ・ 沖縄県、近隣市町村等との連携による収容所（県・他市町村所有施設等）の確保
- ・ 宿泊団体および事業者等と連携した緊急収容場所（ホテルロビー・宴会場等）の確保
- ・ 燃料、発電機等の資機材を確保するための民間企業等との協定の締結
- ・ 燃料、発電機等の資機材を配給する避難所等の優先順位の検討
- ・ 食糧、飲料水、生活必需品等の必要備蓄数の算出
- ・ 宗教やアレルギーなどにも配慮した物資備蓄の強化および充実
- ・ 食糧、飲料水、生活必需品等の物資備蓄を確保するための民間企業等との協定の締結
- ・ 観光関連事業者等における資機材および物資備蓄促進の啓発

第5章 危機への対応

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

市は、市内に滞在する観光客の安全確保および観光産業への被害を軽減するため、状況および推移等に応じた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実施する。

対応フロー図



【初動対応着手時期のめやす】

- ・エリアメール等により、本市に影響を及ぼす恐れのある災害・避難情報が送信されたとき
- ・メディア等により、本市に影響を及ぼす恐れのある観光危機に関する報道がされたとき
- ・その他、経済観光部長により必要と判断されたとき

【応急対応着手時期のめやす】

- ・観光客の避難誘導の完了、津波警報の解除等により、事態が収拾され始めたとき
- ・その他、観光危機対策検討会において必要と判断されたとき

2. 初動対応

(1) 覚知

経済観光部職員は、本市に影響を及ぼす恐れのある観光危機に関する情報を入手した場合は、直ちに、口頭、電話、文書、電子メール等の方法により観光課長へ報告する（第1報）。観光課長が不在の場合は、経済観光部副部長、経済観光部長の順位で報告する。

観光課長は、当該観光危機に関する情報の収集について、観光課職員へ指示する。

(2) 情報収集・共有

観光課職員は、観光危機に関する具体的な内容および状況の把握のため、インターネット等のメディアを活用した情報収集を行うとともに、可能な限り関係部署、沖縄県、OCVB、那覇市観光協会等に対して事実を確認し、観光課長へ報告する。観光課長が不在の場合は、経済観光部副部長、経済観光部長の順位で報告する（第2報、以下、第3報、第4報と続く）。なお、知り得た情報については、文書等にまとめて観光課内で共有できる状態にしておき、一部不明な情報等がある場合においては、知り得た範囲内で随時、更新するものとする。

【情報収集事項】

- ア 事実関係の整理（何が、いつ、どこで起こったか）
- イ 被害状況および被害拡大状況の把握（観光客や観光関連施設などがどのような状態か）
- ウ 緊急性・重大性の程度の把握（本市への影響はどの程度か）
- エ 確認事項と未確認事項の区別（何がわかっていて、何がわかっていないか）

(3) 情報の分析・報告

観光課長は、観光課職員が収集した情報について速やかに分析・判断するとともに、経済観光部長へ報告する。経済観光部長が不在の場合は、経済観光部副部長へ報告する。また、必要に応じ、沖縄県が開催する「沖縄県観光危機管理連絡会議（事務局：観光政策課総務班）」へ連絡を取り、沖縄県の対応状況にも留意するものとする。

(4) 観光危機管理体制の設置

経済観光部長は、観光課長から報告された情報について速やかに分析・判断し、複数の観光客の生命が脅かされるおそれがある場合、または観光産業に物理的、経済的に被害が発生するおそれがある場合等においては、観光危機の状況および移行等に応じた観光危機管理対策本部または初動・準備体制を設置する。

なお、大規模災害の発生等により、那覇市災害対策本部等の既存計画による体制が設置される場合は、当該体制の役割に基づき行動するものとし、既に観光危機管理対策本部等を設置していた場合は、速やかに体制を移行させるものとする。

（５）初動対策の決定

観光危機管理体制における初動対策としての対応事項を検討し、決定する。人命等に影響を及ぼす危機が迫っているなど、時間的猶予のない場合は、初動対策の決定を待たずとも、早期の注意喚起・避難誘導についても並行して実施するものとする。

【対策の具体例】

- ・職員の参集および配置に関すること
- ・迅速かつ確実な情報収集および発信手法に関すること
- ・各種問い合わせに対する対応方法に関すること
- ・県、OCVB、那覇市観光協会、観光関連団体、観光関連事業者との連携手法に関すること

（６）初動対策の実施（注意喚起・避難誘導）

初動対策の決定に基づいた対応を実施する。緊急対応は、主に津波の到達が予想されている状況を想定しており、津波浸水想定区域内にある観光地、観光関連施設、宿泊施設等に対する対応を実施する。

【対策の具体例】

- ・市災害対策本部等より、危機の状況に関する情報の収集
- ・津波浸水想定区域等における一時避難場所の案内
- ・観光客、観光関連団体、観光関連事業者等からの電話による問い合わせ等への対応
- ・空港、港湾、ビーチ、公園管理者、観光関連・宿泊施設等に対し、電話、FAX、HP、SNS等を活用した迅速かつ確実な情報の発信

（参考）津波からの避難方法に関する回答例

- ・津波浸水想定区域内にいる場合等は、自身や周囲の人物の安全確保を最優先とする。
- ・津波到達予想時刻を伝え、可能な限り遠くの高台へ避難する。
- ・時間的猶予のない状況においては、鉄筋コンクリート造などの丈夫な建物の３階以上、低くても海拔５m以上の高さへ避難する。
- ・ブロック塀や老朽化した建物など、崩壊による二次災害の恐れのある経路を避ける。
- ・車両事故や交通渋滞の発生も想定されるため、車両は使用せずに徒歩により避難する。
- ・土地勘のない観光客に対しては、可能な限り同行して避難する。
- ・言葉の通じない観光客に対しては、身振り手振りを交えて避難を促す。
- ・高齢者、障害のある方、妊婦等の避難については、車椅子等を使用するなどした緊急避難を行う。
- ・海上にいる船舶については、陸上への避難勧告と同時に、水深５０m以深の一時避難海域についても案内する。

3. 応急対応

(1) 情報の収集および共有

- ・市内の観光施設、宿泊施設、公共交通機関、医療機関の被害状況に関する情報を収集する。
- ・市の設置する避難所における観光客の避難状況に関する情報を収集する。
- ・観光関連事業者へ宿泊者名簿や参加者名簿と避難者の照合等を依頼し、自施設に滞在している観光客の避難状況や安否に関する情報を集約する。
- ・市災害対策本部（防災危機管理課）より、食糧、飲料水、被服寝具等の生活必需品の備蓄状況に関する情報を収集する。
- ・道路、空港、港湾等のインフラ施設および電気、ガス、水道等のライフラインに関する被害状況および復旧状況に関する情報を収集する。
- ・県、OCVB、那覇市観光協会と相互間の情報を共有し、必要に応じて支援を求める。
- ・警察、消防、医療機関等より、把握できる限りの観光客の安否に関する情報を集約する。
- ・庁内関係機関（健康部）と連携し、感染症に関する方針の確認および観光客への影響を確認する。

(2) 緊急対策の決定

- ア 観光客に対する迅速かつ確実な情報発信に関すること
- イ 被災した観光客の生活支援に関すること
- ウ 帰宅困難となった観光客の早期帰宅支援に関すること
- エ 観光客の関係者からの安否情報照会対応に関すること
- オ 沖縄観光への風評に関すること

(3) 緊急対策の実施

ア 観光客に対する迅速かつ確実な情報発信に関すること

- ・市が設置する避難所の開設状況、食糧・飲料水の供給状況、市内の観光施設および宿泊施設の営業状況、飛行機・船舶の運航状況、公共交通機関の運行状況、外国語対応可能な医療機関一覧など、観光客が必要とする情報を広く発信する。
- ・HP、SNS、テレビ、ラジオ、新聞、エリアメール等の多様な広報手段を活用し、移動中の観光客や要支援観光客に対しても効果的に情報を発信する。
- ・通常の通信手段や電気の使用が困難な場合においては、非常用通信手段、掲示板、広報車、広報誌、防災無線等を活用し、観光客が必要とする情報を発信する。
- ・負傷、罹患した観光客に対し、医療機関に関する情報を伝達するとともに医療機関へ情報を提供する。
- ・緊急道路の確保のための自動車の使用自粛、避難所生活における注意事項などを呼びかける。

イ 被災した観光客の生活支援に関すること

- ・避難所に滞在する観光客に対する食糧、飲料水、被服寝具等の生活必需品や非常用電源等の配給については、市災害対策本部（防災危機管理課）と連携して対応する。
- ・観光客の避難所となっている宿泊施設等より、食糧、飲料水、被服寝具等の生活必需品や非常用電源の不足について情報を入手した場合は、市災害対策本部（防災危機管理課）や県と連携し、要支援観光客にも配慮した物資を配給する。
- ・那覇市観光協会、沖縄県国際交流・人材育成財団へ外国語人材の派遣要請、外国語ボランティアへの協力呼びかけにより、外国人に関する問い合わせや翻訳依頼等に対応する。
- ・食事、礼拝、遺体の取扱など、宗教の違いによるトラブルの発生に注意する。

ウ 帰宅困難となった観光客の早期帰宅支援に関すること

- ・国や県による臨時便の発着が開始されるなど、航空輸送機能が回復した場合は、県が策定する帰宅支援計画等に基づき、県と連携した帰宅支援を実施する。
- ・臨時便に関する情報等を入手し次第、各避難所等において利用を希望する便について調査し、輸送計画等を策定するなど、県が指定する中継地点等への効率的な輸送を実施する。
- ・高齢者・障がいのある方、妊婦等を優先した帰宅支援ができるように配慮する。
- ・外国人観光客については、県と連携し、領事館等からの情報に留意して対応する。
- ・観光客を短時間で大量に輸送できるよう、専門性と実施能力を有する観光関連団体、観光関連事業者へ協力を要請する。

エ 観光客の関係者からの安否情報照会対応に関すること

- ・市への安否情報に関する照会に対しては、個人情報の取扱に注意し、個別の対応は行わず、市の広報担当部署から一括して情報を発信する。
- ・市が把握している帰宅困難者については、氏名・年齢・出身地等の個人情報を公開することについて事前の承諾を得る。
- ・県の推奨する「安否情報システム」等の活用による情報も並行して案内する。
- ・外国人観光客については、領事館へ情報を提供できるよう定期的に県へ報告する。
- ・修学旅行に関する内容については、沖縄県に対して照会をかける。

オ 沖縄観光への風評被害に関すること

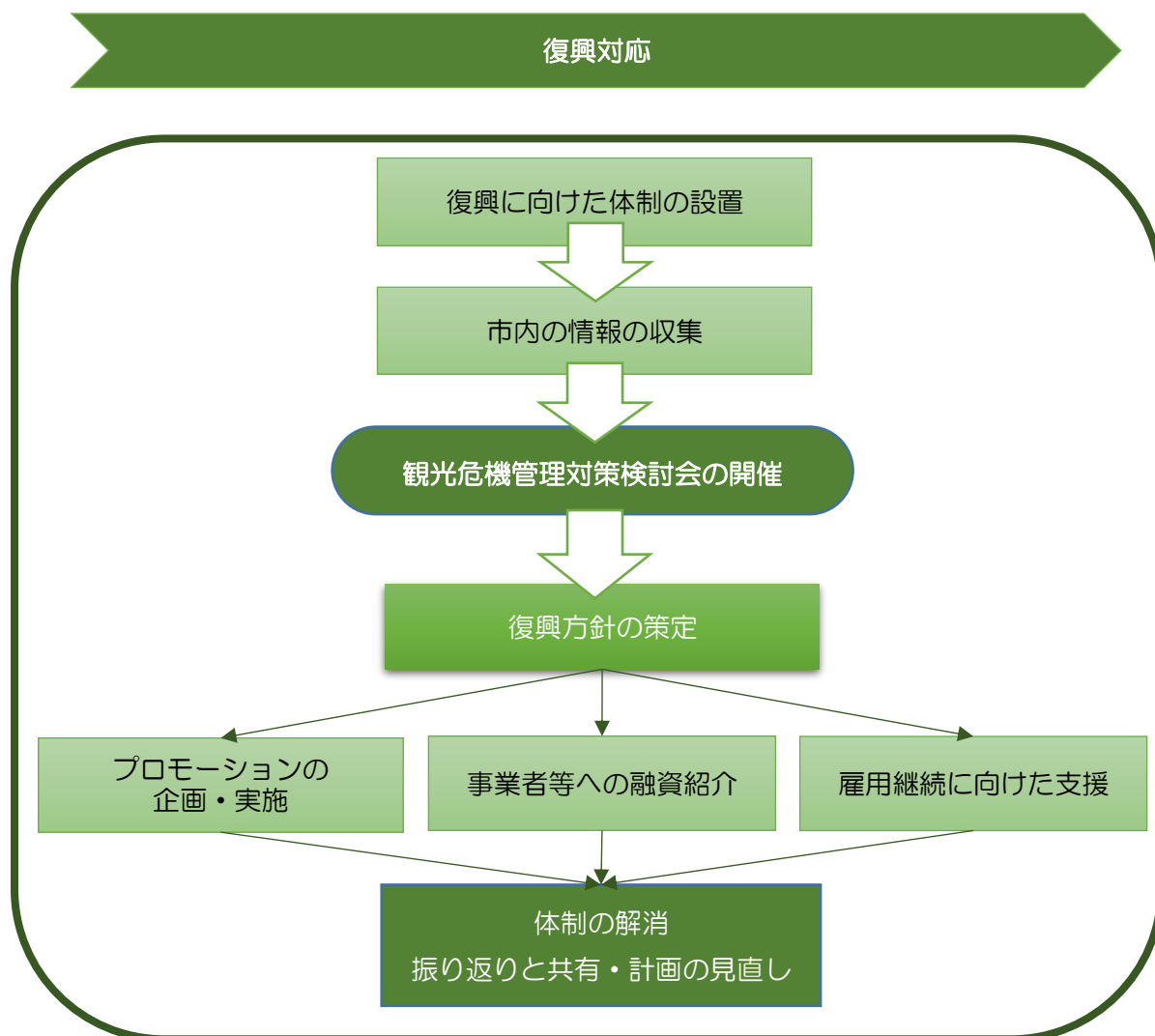
- ・報道や SNS 等における沖縄観光に影響を与える恐れのある情報について注視し、必要に応じ、県と連携して HP や SNS 等を活用して正確な情報を公表する。

第6章 危機からの回復

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

市は、観光産業の早期回復に向けた体制の設置を行い、県、OCVB、市内観光関連団体、観光関連事業者等と連携して復興対応に取り掛かる。

対応フロー図



復興対応への着手時期のめやす

- ・ 帰宅困難者を輸送するための航空・船舶輸送機能の回復が発表されたとき
- ・ 自然災害の場合、各種警報が解除されたとき
- ・ その他、観光危機対策検討会において必要と判断されたとき

2. 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

市は、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、観光客の誘致促進や、市内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。

【取組の具体例】

- ・復興対応を実施する体制を設置する。または1名以上の担当者を配置する。
- ・那覇市における復興プロモーションの方針を検討・決定する。

3. 観光危機後の観光産業の早期復興を図るための正確な情報の収集および発信

市は、県、OCVB、観光関連団体、観光関連事業者等と連携し、観光危機後においても営業が困難な観光関連施設、宿泊施設等の被害状況や復旧状況などを収集すると同時に、被害の少ない施設や影響ない施設等については、観光客の受け入れが可能である旨の情報を発信する。

【取組の具体例】

- ・現地調査や聞き取り調査による市内の主要観光関連施設、宿泊施設の状況を確認する。
- ・県が実施した国内外市場調査や観光関連産業の現状調査等に関する情報を収集する。
- ・HPやSNS等を活用し、市内観光産業の回復情報等を発信することによりイメージの回復を図る。

4. 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

市は、市内の観光産業の早期復興を図るための誘客プロモーション活動等を実施する。観光事業者の事業継続支援等を実施する。

【取組の具体例】

- ・県やOCVBと連携した国内、海外における観光誘客プロモーション活動の実施
- ・観光商品造成に向けた旅行業界との連携協力体制の確立

5. 観光危機後の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

市は、観光関連団体、観光関連事業者等と連携し、観光危機で被害を受けた地域の観光産業の早期復興・事業継続支援等を実施すると共に、従業員の雇用継続および観光人材育成等の支援を実施する。

【取組の具体例】

- ・国や県の実施する融資や補助金制度等が設立された際の窓口業務を担当する。
- ・観光産業に重大な損失が生じる状況にあると判断された場合には、国や県、民間団体等に協力を求め、融資や補助金制度等の設立を検討する。
- ・観光危機により観光施設等が損傷し、または各種の事情により休業等に至った場合において、従業員の雇用を可能な限り継続させるための支援を実施する。

第7章 計画の効果的な実現

観光危機管理への対応は、市、観光協会、観光関連団体、観光関連事業者、市民がそれぞれの役割を踏まえた上で連携、協働して取り組むことが重要となる。

各主体がそれぞれの役割について理解・行動し、本計画をより効果的な計画とするため、市は、観光危機管理に関する取り組みの進捗状況、計画内容の有効性かつ実効性等を随時検証するとともに、国内・海外の旅行市場や、観光客の旅行形態等の変化なども的確に反映する。

市、観光協会、観光関連団体、観光関連事業者、市民に求められる役割

名称	役割
那覇市	・ 庁内関係部署との横断的連携による総合的な計画の推進 ・ 県や OCVB 等との連携および調整の実施 ・ 市内観光関連団体、観光関連事業者による取組に対する支援 ・ 計画の進行役としての役割
那覇市観光協会	・ 市と連携した観光危機管理に関する対応の実施 ・ 市と民間が連携を図るためのコーディネーターとしての役割 ・ 観光産業の早期復興に向けた観光業界に対する支援の実施
観光関連団体	・ 観光危機管理に関する理解 ・ 団体に加盟する観光関連事業者に関する情報のとりまとめ ・ 市、観光協会との情報共有 ・ 団体に加盟する観光関連事業者の復旧・復興に対する支援
観光関連事業者	・ 観光危機管理に関する理解 ・ 観光危機の発生に備えた日頃からの準備 ・ 市、那覇市観光協会、加盟する観光関連団体との情報共有 ・ 自施設周辺にいる観光客の避難誘導および情報の伝達 ・ 帰宅困難となった観光客に対する支援 ・ 事業継続計画の策定および自社の復興に対する努力
市民	・ 観光危機管理に関する理解 ・ 観光危機の発生に備えた日頃からの準備 ・ 近くにいる観光客の避難誘導

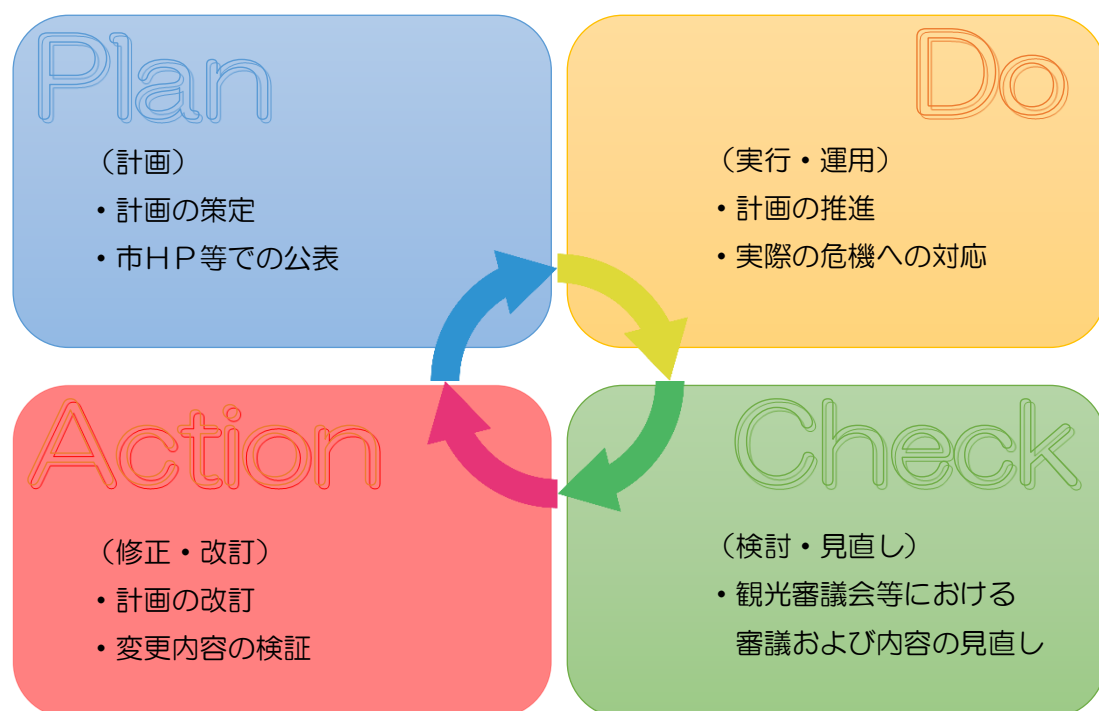
(1) 観光危機管理体制の維持および見直し

市は、本計画に基づき、県、OCVB、那覇市観光協会、観光関連団体、観光関連事業者と連携した迅速かつ的確な観光危機への対応が出来るよう体制の維持および対策の強化を実施する。

(2) 計画の見直しおよび進捗管理

市は、関連する既存計画の改訂等や内外の情勢・環境が変化した際には、必要に応じて観光審議会等において検証・評価を行い、下図のPDCA サイクルに基づいて適宜本計画の更新を行うこととする。

PDCA サイクルの図



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。

【え】

エリアメール等

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。

【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、航空会社、旅客船事業者、マリンアクティビティ事業者、バス事業者、レンタカー事業者、宿泊事業者、ハイヤー・タクシー事業者、沖縄都市モノレール(株)、那覇空港ビルディング(株)、飲食店、土産品店、文化施設等、テーマパーク等をいう。

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那覇市観光協会、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同業組合、沖縄県ホテル協会、沖縄県ハイヤー・タクシー協会、沖縄県ダイビング安全対策協議会、沖縄マリンレジャーセーフティービューロー、沖縄県リゾートダイビング事業連合会、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

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

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。

【く】

国

県、市町村、OCVB、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、OCVB、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、OCVB、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。

【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。

【ゆ】 有毒生物等の異常発生

ハブ（サキシマハブ、ヒメハブ、タイワンハブ等）や海洋危険性物（ハブクラゲ、オコゼ、オニヒトデ等）等の急激な個体数増加をいう。

【よ】 要支援観光客

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。