

那霸市観光危機管理計画（概要版）



那覇市

（１）本計画の目的

那覇市は、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、沖縄県全体の観光客の９割近くの観光客を迎え入れています。

沖縄県では、観光産業を地域経済の活性化や県民の雇用創出など、直接的・間接的に県経済に大きく貢献する重要な産業として位置づけており、観光産業に負の影響を与えるさまざまな危機への対応として「沖縄県観光危機管理基本計画（平成 27 年 3 月）」を策定しました。

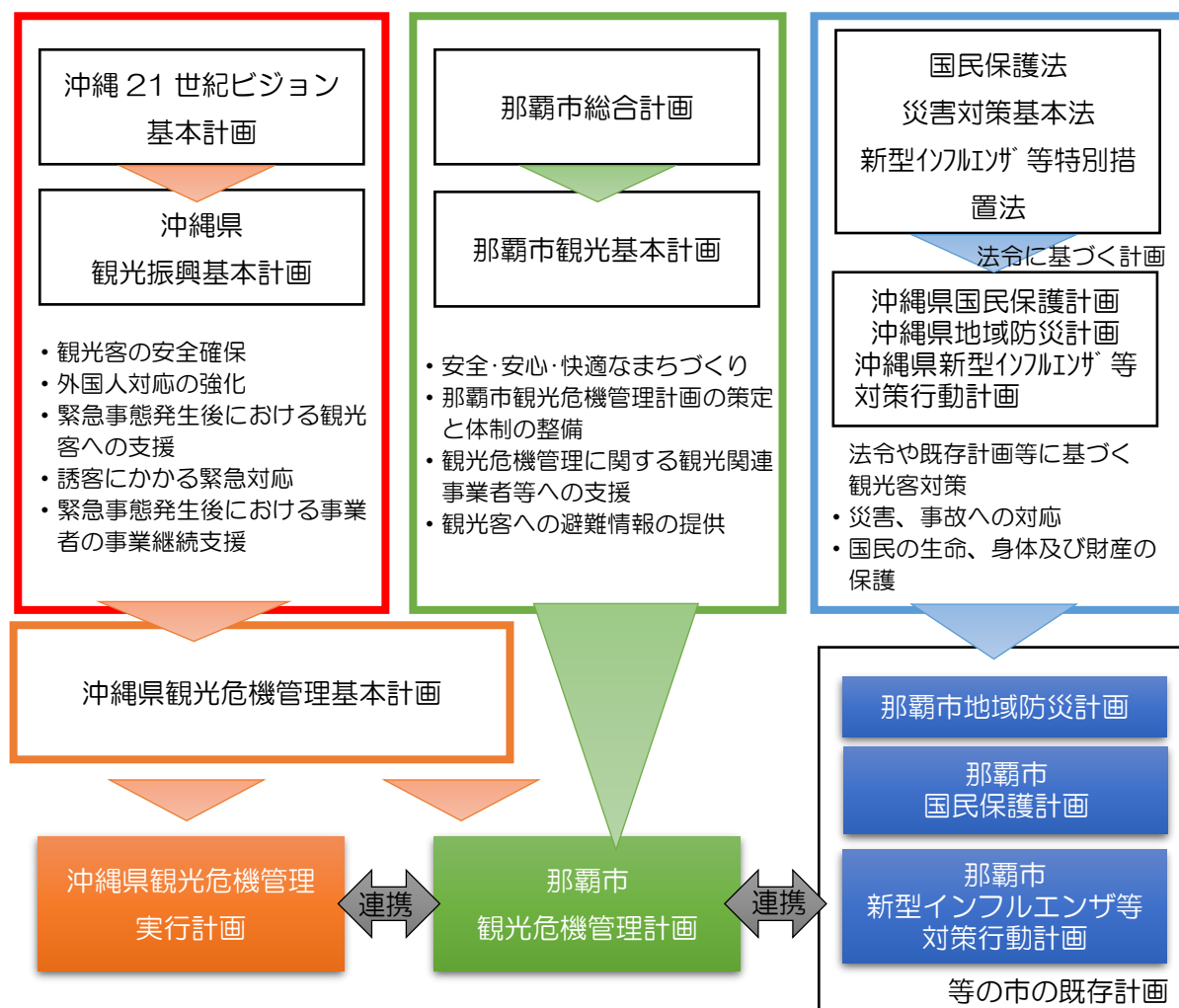
本計画は、観光産業に負の影響を与える津波・地震等の自然災害やテロ等の人的災害などの観光危機に関し、危機管理の基本的な対応等を定め、観光危機が発生する、又は発生するおそれがある場合において、危機の減災対策、観光客の安全を守るための対応、危機後の風評被害対策、観光産業の早期復興・事業継続支援等を迅速かつ確実に実施できる体制を整備することにより、安全・安心・快適な観光地として、第 5 次那覇市総合計画がめざすまちの姿「ヒト・モノ・コトが集い、育ち、広がる万国津梁のまち NAHA」の実現及び沖縄 21 世紀ビジョンが謳う「世界水準の観光リゾート地の形成」に寄与することを目的とするものです。

＜主な目的＞

- 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

（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す。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及び連携を図り、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します。



(3)「観光危機」及び「観光危機管理」の定義

観光危機（沖縄県観光危機管理計画基本計画より）

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。

観光危機管理（沖縄県観光危機管理計画基本計画より）

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います。

(4) 那覇市観光危機管理の必要性

本市は、宿泊施設数及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、食料・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ります。

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ります。

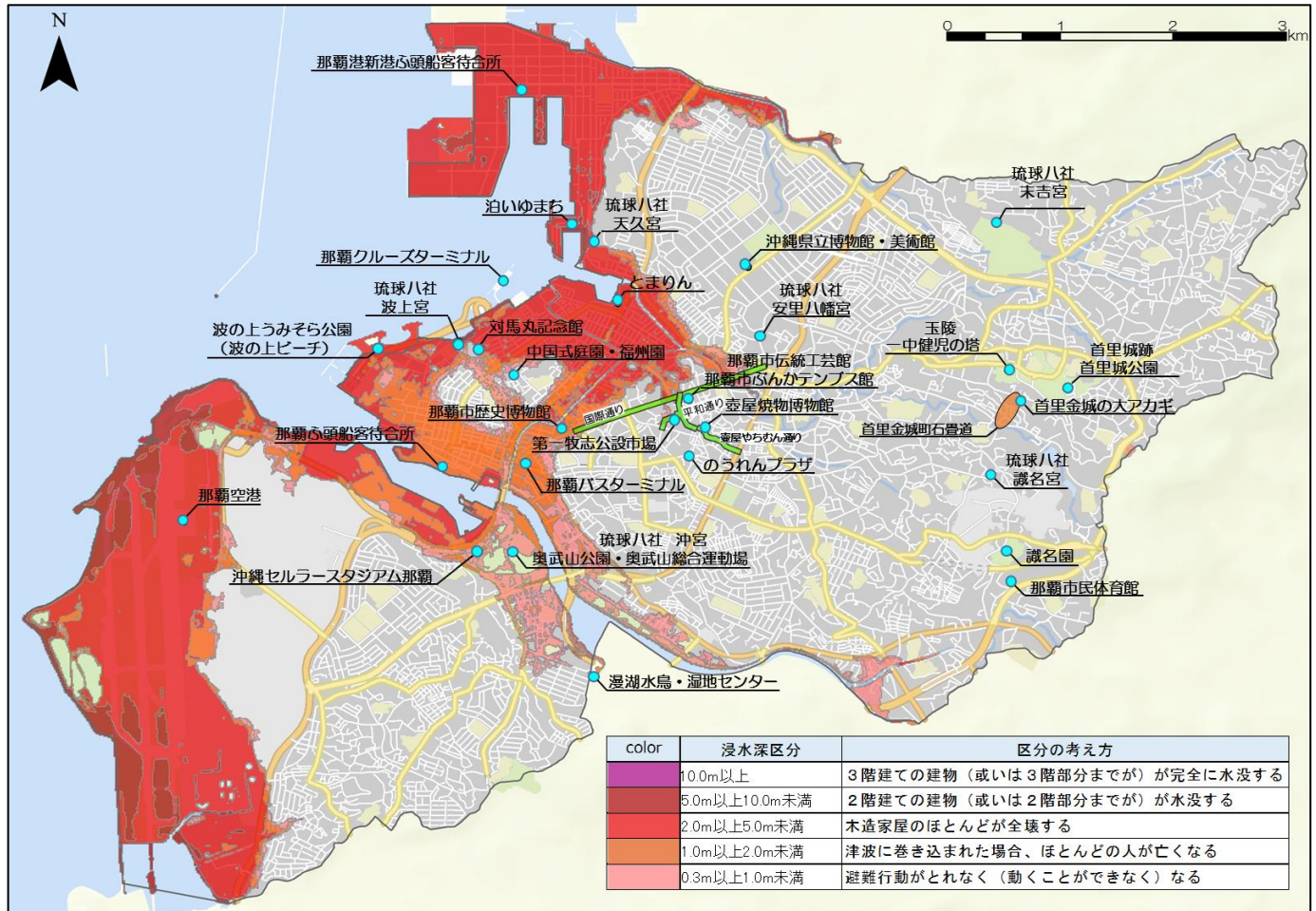
- ① 観光客は、土地に馴染みがない。土地勘がない。
- ② 観光客は、観光危機が発生したときの避難方法等がわからない。
- ③ 外国人などの観光客は、コミュニケーションが難しい。
- ④ 観光客は、できるだけ早く家族等に連絡したい、交通情報を確認して帰宅したい。
- ⑤ 観光危機発生時の観光客への対応が沖縄観光のイメージとなる。
- ⑥ 現在の地域防災計画は住民対応を主としており、観光客への対応を示す必要がある。
- ⑦ 観光に与える危機は自然災害だけではない。
- ⑧ 観光客は、迅速かつ的確な情報を必要とする。
- ⑨ 観光危機が発生した際には、早期の観光復興対策が必要となる。

(5) 那覇市における災害の危険性

津波による浸水想定では、沿岸部一帯が浸水し、那覇空港や那覇港にも大きな被害があると想定されています。

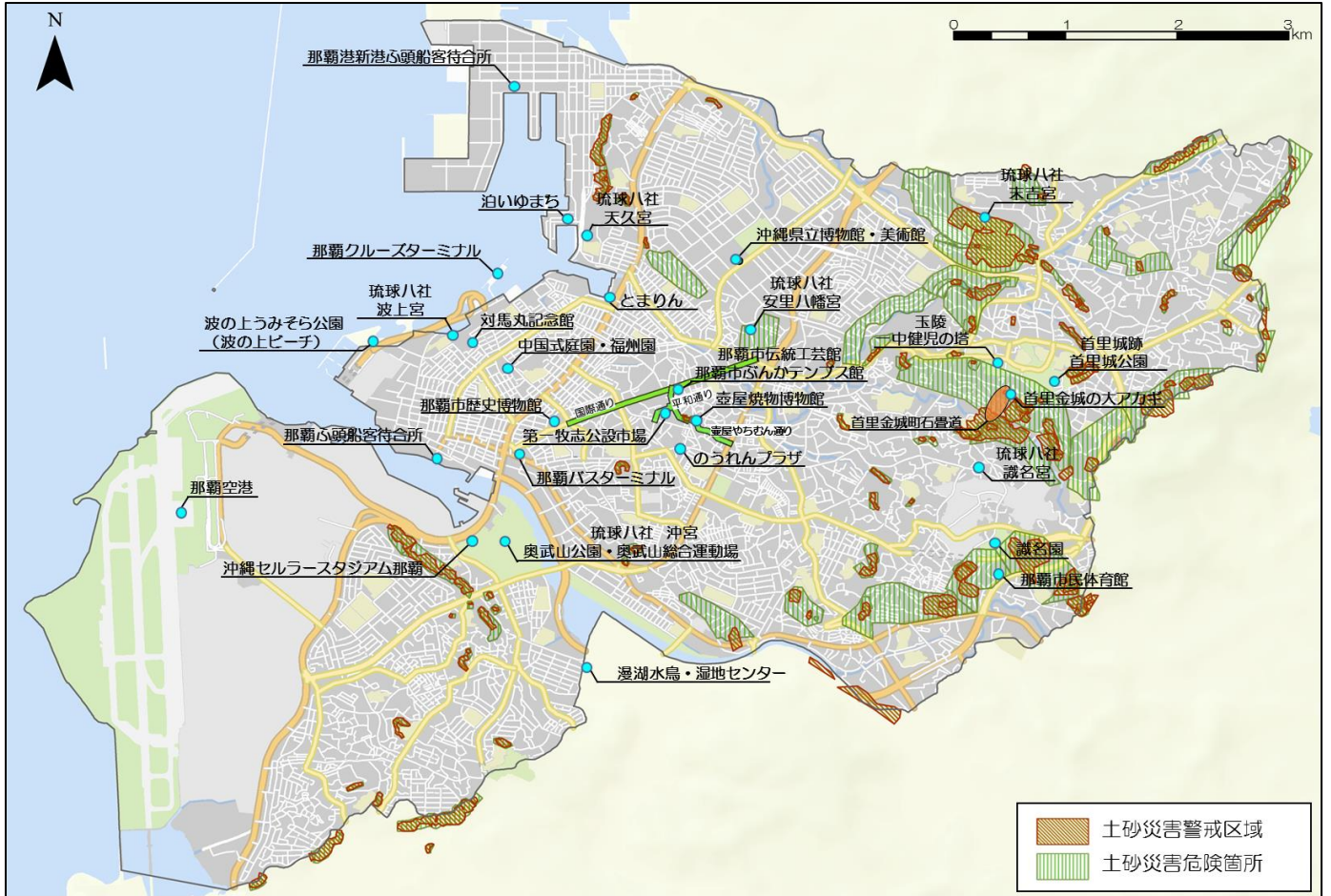
市内には土砂災害警戒区域および土砂災害危険箇所が点在し、液状化については、空港・港湾及び中心市街地の大半で「液状化の危険度が極めて高い」となっています。

■津波浸水想定図



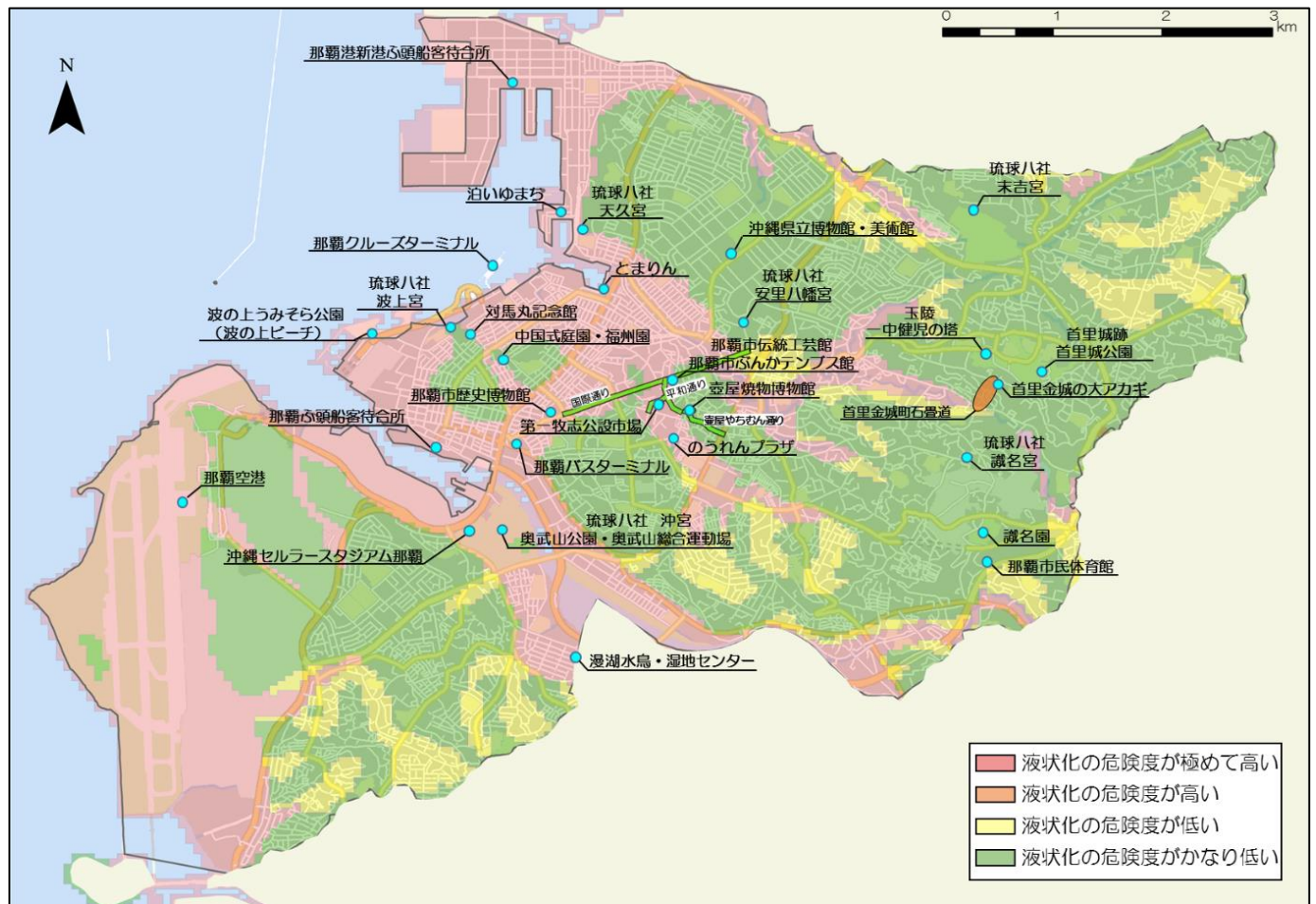
出典：沖縄県地図情報システム オープンデータ
津波浸水想定図

■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)

■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
(液状化危険度分布図 沖縄本島南東沖地震 3 連動)

(6) 那覇市における危機の想定

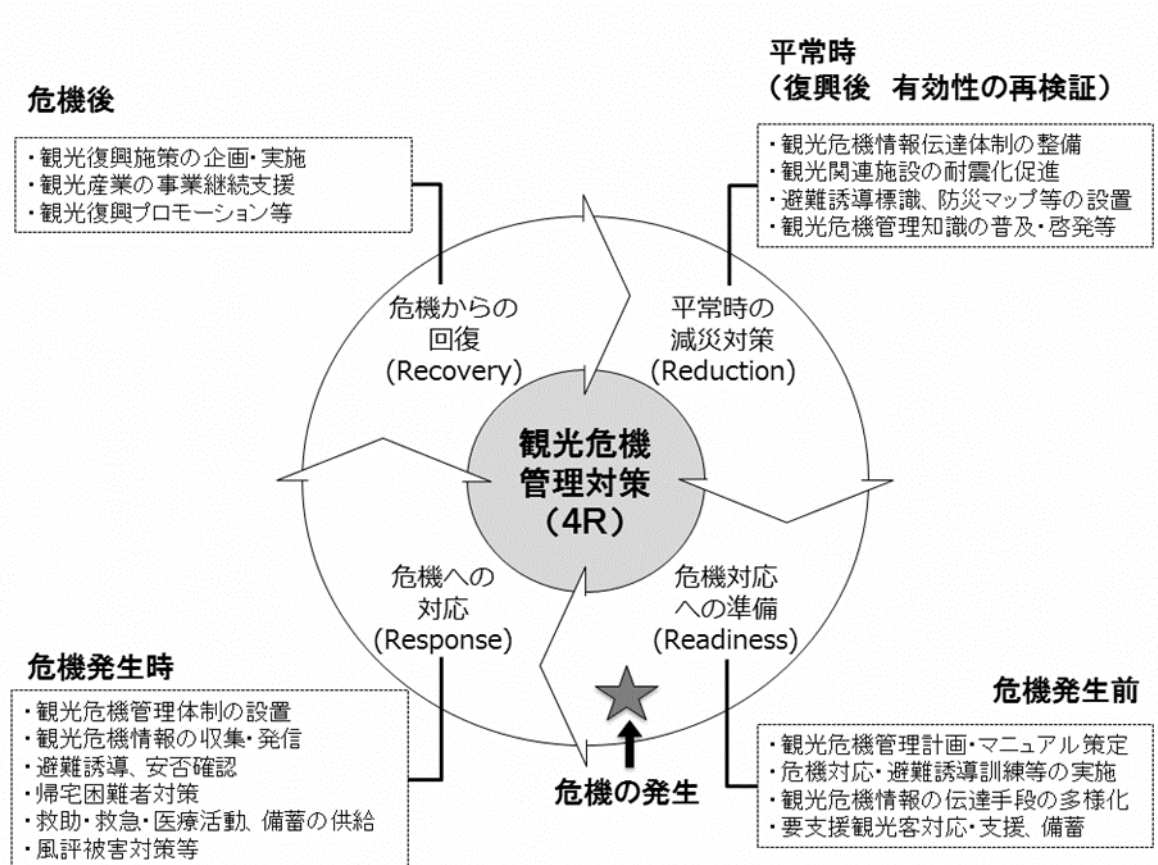
本計画において観光危機とは、本市の観光に直接的・間接的（風評被害を含む）に負の影響を与え、と考えられる災害・危機を想定しています。

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、市外で発生した災害・危機）とその想定する危機について例示します。

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 異常気象	- 地震の発生により航空機の発着が全て中止になる。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。 - 大規模停電が発生し、多くの観光客がホテルに滞留する。 - 発災時に市内に滞在していた多くの観光客が帰宅困難になる。
人的災害・危機	航空機事故 船舶事故 テロ、凶悪犯罪 大規模火災 風評	- 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。 - 平和通り内の飲食店で火災が発生。周囲を巻き込み延焼を続ける。
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	- 県内及び市内ではしか、新型インフルエンザ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。 - 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。
環境危機	大気汚染 海洋汚染	- 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、マリンレジャーが長期にわたり不可能となる。 - 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。那覇市への観光も減少する。 - 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する。

(7) 那覇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、市や観光協会・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ります。



(沖縄県観光危機管理基本計画より)

2 那覇市観光危機管理体制

(1) 那覇市の体制と取り組み

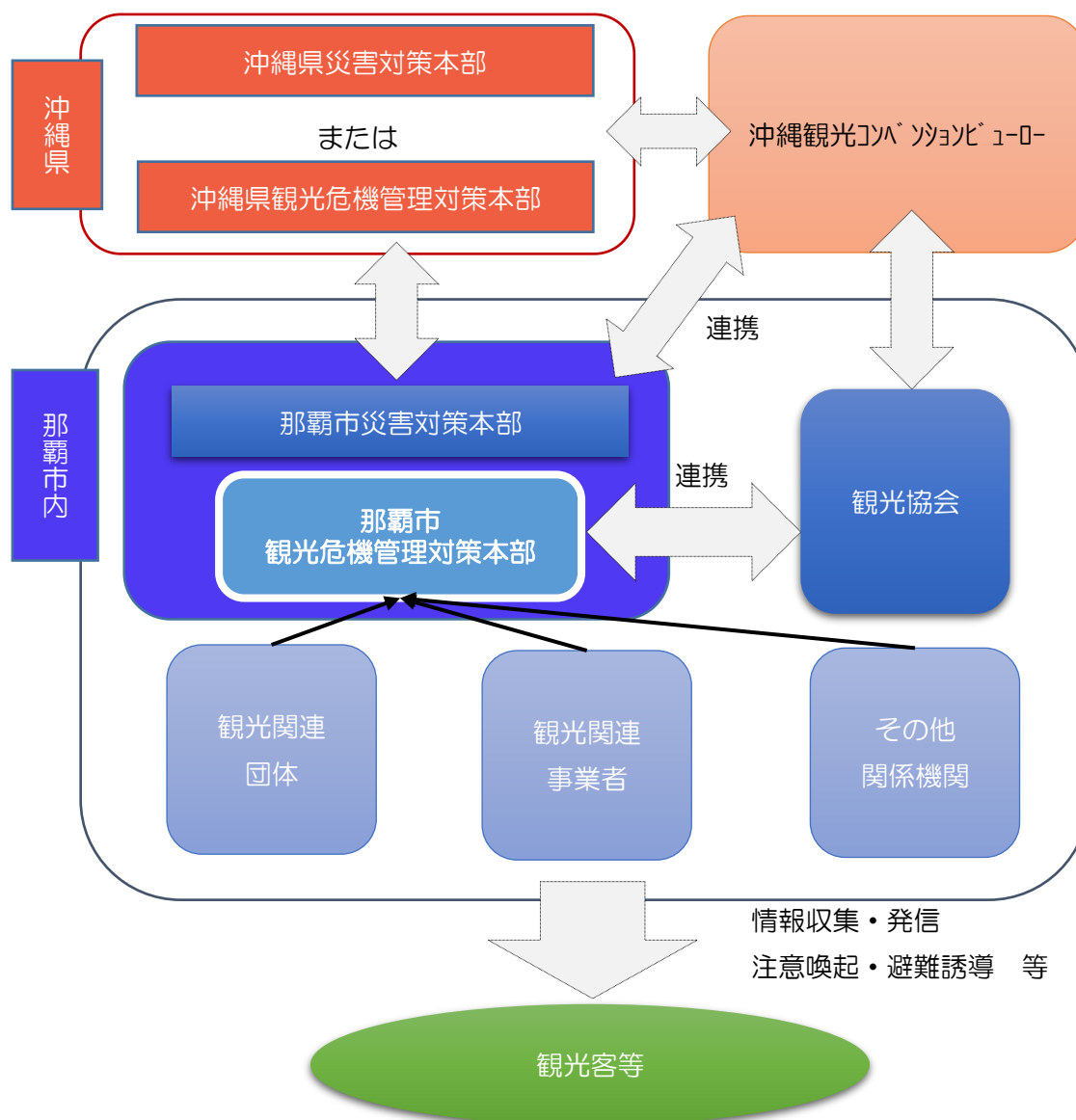


本市における観光危機管理の組織体制は、「那覇市地域防災計画」「那覇市新型インフルエンザ等対策行動計画」などの既存計画等で組織体制が定められている場合は、当該既存計画等に基づく観光担当部局の役割に基づき、観光危機管理に係る対応を行います。

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います。

観光危機管理体制の設置にあたっては、那覇市観光協会、沖縄観光コンベンションビューロー、観光関連団体、観光関連事業者等と連携し、観光危機対応を行うものとします。

■関係機関の位置付け



■本計画で定める観光危機管理体制

＜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初動・準備体制をとります。

観光危機の状況及び推移等を監視し、県、沖縄観光コンベンションビューロー、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、分析及び共有します。

＜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、対策本部を設置します。

観光危機の状況及び推移等に応じて、県、沖縄観光コンベンションビューロー、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します。

観光危機管理体制	区分	主な取り組み
初動・準備体制	観光危機の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

3 平常時の減災対策（Reduction）

観光客や観光産業に甚大な被害をもたらす観光危機を予め想定し、観光危機による影響を低減するため、危機に強い魅力ある安全・安心・快適な観光地づくりや、要支援観光客の安全確保、観光危機管理対策に関する知識等の普及・啓発などの施策を推進します。

- 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
- ② 要支援観光客の安全確保
- ③ 観光危機管理対策に関する知識及び役割等の普及・啓発、指導者等の育成

4 危機対応への準備（Readiness）

観光危機発生時における対策等を予め検討し、観光客の安全確保や、観光産業への影響の低減を図る観光危機管理計画やマニュアルの策定、観光危機管理体制の運用訓練・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します。

- ① 観光危機管理計画・マニュアル・事業継続計画の策定
- 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
- 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
- ④ 要支援観光客にも配慮した対応・支援体制の強化
- ⑤ 観光客にも配慮した収容施設、資機材、食料・飲料水などの備蓄の充実・強化

5 危機への対応（Response）

観光危機発生時に、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 初動対応（情報の収集・共有、情報の分析、観光危機管理対策本部の設置・検討、初動対策の決定、初動対策の実施）
- ③ 応急対応（情報の収集・共有、応急対策の決定、応急対策の実施）

◎観光危機管理計画には、島しょ部である沖縄県にとって重要な「帰宅支援」も含まれています。



- ・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します。
- ・高齢者や障がいのある方、妊婦等を優先した帰宅支援ができるように配慮します。
- ・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します。

6 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
- 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

7 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ります。

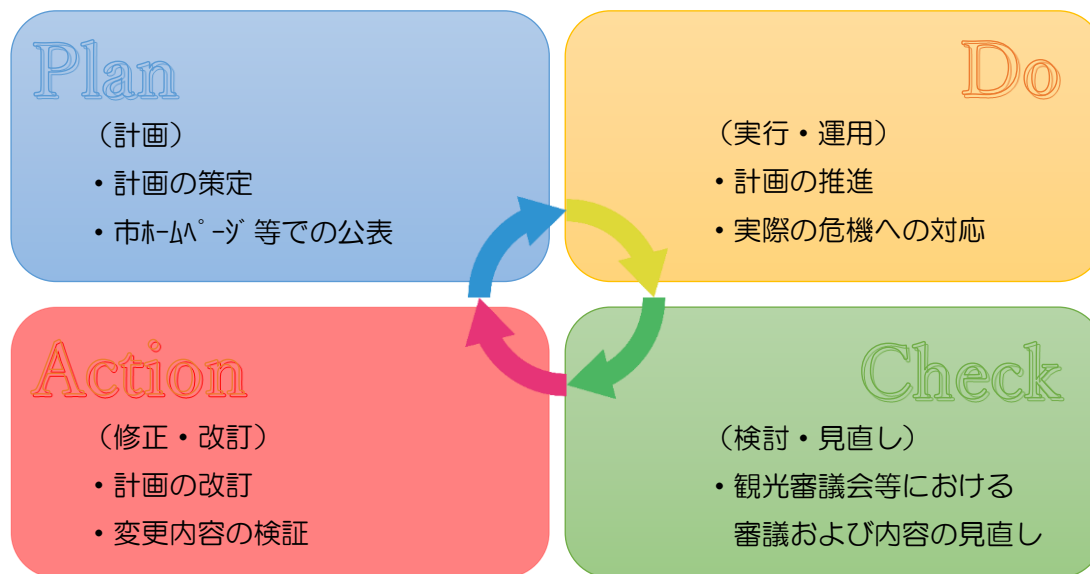
各主体がそれぞれの役割について理解・行動し、本計画をより効果的な計画とするため、市は、観光危機管理に関する取り組みの進捗状況、計画内容の有効性かつ実効性等を随時検証するとともに、国内・海外の旅行市場や、観光客の旅行形態等の変化なども的確に反映します。

- ① 観光危機管理体制の維持及び見直し
- ② 計画の見直し及び進捗管理

■各主体に求められる役割

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

■PDCA サイクル



那覇市観光危機管理計画【概要版】

2019 年 3 月（発行）

那覇市