第26回都市政策研究交流会

沖縄県における観光危機管理の取り組み

～地域連携の課題と期待されること～

株式会社サンダーバード
翁長 由佳

OKINAWA
TOURISM
CRISIS
MANAGEMENT

HELLO!　翁長由佳です

株式会社サンダーバード代表取締役

那覇市出身
首里高校／玉川大学卒
★1993年～2019年3月まで（26年間）
一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー
最終役職：企画・施設事業部 部長
★沖縄県国際会議事務局（福祉サミット・IDB）・JNTO（日本政府観光局）に出向経験有
★2019年6月に観光危機管理ラボ 株式会社サンダーバード設立
★フロリダ大学TCMI(Tourism Crisis Management Institute）観光危機管理指導者
★防災士
★（一社）沖縄リゾートウェディング協会 代表理事
★沖縄バイオリスク管理協同組合 代表理事
★災害プラットフォームおきなわ　会員

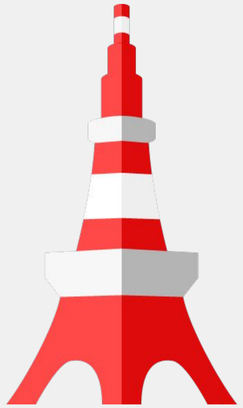
HELLO!　THUNDERBIRDです

観光危機管理をわかりやすく伝える
観光危機管理を理解してもらうことで危機に備え、
備えることで自分と自分の隣にいる人たちの命を守りたくなる
そんな素敵な世界をつくりたい

会社設立	2019年6月
代表取締役	翁長由佳
主な業務	観光危機管理についての研究を続け蓄積していく 観光危機管理・防災についての勉強会等の実施 観光危機管理・防災に関する訓練、イベント等の実施 観光危機管理計画づくりや観光危機管理マニュアルの作成
実績	市町村における総合防災訓練の運営・実施／各種セミナー・講演会 企業などにおける危機対応マニュアル・BCPの作成・各種訓練

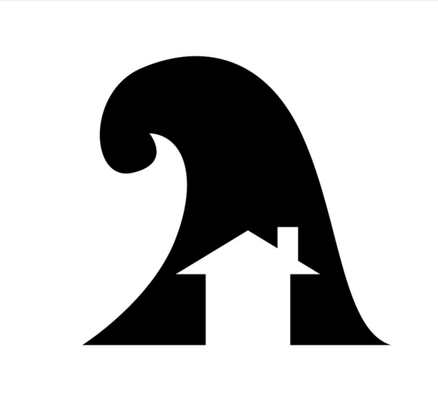
Just imagine…想像してください

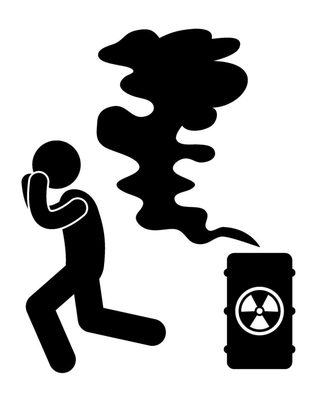
みなさんは旅行に行きます



Just imagine…想像してください

旅行中に危機に巻き込まれました





その時、どうなる？

Just imagine…想像してください

みなさんが観光客として訪れた沖縄で、こんな「もしも」があったらどうしますか？

・四方を海に囲まれた観光地でもし地震や津波にあったら

・台風で空港が閉鎖し、家に帰れなくなったら

・滞在時に米軍基地に由来する事故に巻き込まれたら

・災害時に避難する場所がわからず、助けてくれる人もいなかったら

・訪れた観光地で感染症対策が十分にとられていなかったら

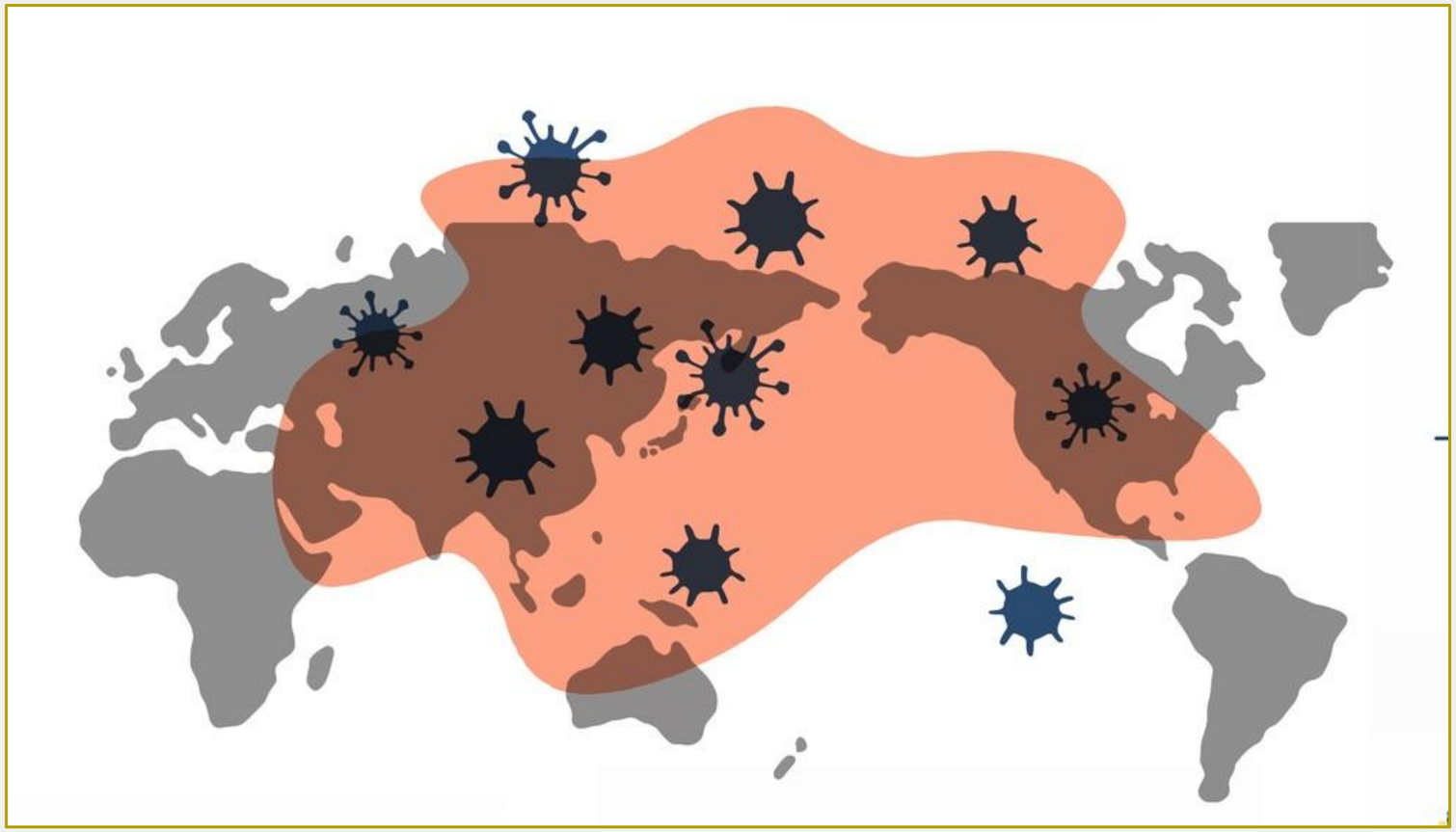
・地域の人達が危機対策についても、災害対策についても知識がなかったら

そもそも旅行をする時、そんな「もしも」を考えますか？

観光危機管理とは

新型コロナウイルス感染症の世界的感染拡大

私たちの身近にある「観光」は、予期せぬ危機や、状況や環境の変化に大きな影響を受ける可能性があります。



観光危機管理とは

どうして観光危機管理が必要？

★観光は危機に対して脆弱である

危機が発生するとヒトやモノの交流がストップする

観光危機管理とは

どうして観光危機管理が必要？

★観光危機の影響は、旅行のキャンセル等物理的な被害から、災害や、事故などに巻き込まれた来訪者の死亡事故まで非常に幅広い。
様々な対応を想定する必要がある。

・減災対策など危機の被害を最小限に抑える対策から危機への備え、迅速な危機対応、迅速な復旧・復興など、危機ごとに一連の対策に取り組む必要がある。

観光危機管理とは

どうして観光危機管理が必要？

★観光客は土地勘がなく、外国人の場合は文化も違い、言葉もわからないため、危機時には要配慮者になる。

・どんなに沖縄が好きでリピーターとして訪れても、災害時/危機時における安全な場所まではわからない。

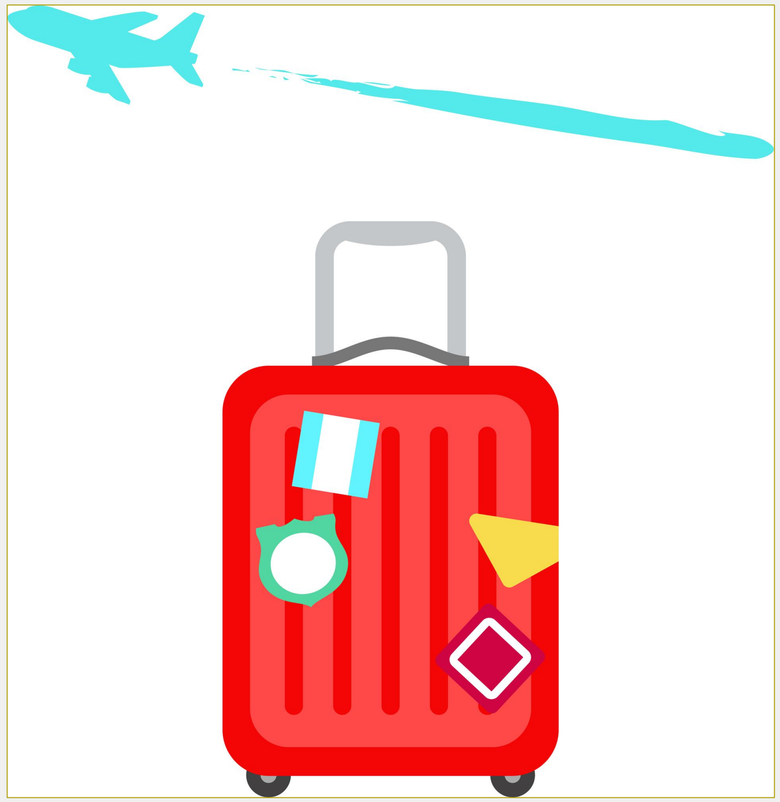
・観光客はどこから情報を得たら良いのかわからない

・それぞれの国や地域で災害や危機に対する理解や経験値が異なるため、日本人の認識で対応するとトラブルにつながる。

観光危機管理とは

どうして観光危機管理が必要？

★観光客の一日も早い安全な帰宅を支援する必要がある。



・危機が発生したところに長く留めるのではなく、観光客への迅速な帰宅支援を行うことで、観光地としての危機対応評価が高くなる。
└観光客は早く家に帰りたい。その要望にできるだけ早く応えることのできる観光地であるかどうか。

・ダメージを受けている地域から、細やかな対応が必要な観光客を帰宅させることにより、行政や民間事業者、住民は、地域の早期復興に集中できる。

沖縄県における観光危機管理の取り組み

沖縄県における観光危機管理

沖縄県では
「観光危機管理基本計画【2015年3月】」
「観光危機管理実行計画【2016年3月】」
が策定された。

2022年3月には上記計画の改定版
「第２次沖縄県観光危機管理計画」
「沖縄県観光危機管理対応マニュアル」
が策定された。

2011年度から観光危機管理モデル事業として、全国に先駆けて取り組みがスタートした。

観光危機管理とは

観光地「沖縄」の現状

沖縄観光は、手頃な団体旅行ツアー観光客やひとつの目的を持って本県を訪れる修学旅行
・MICE等の観光客はもとより、近年ではレンタカーを利用した個人観光客が国内外ともに大幅に増加している。

↓

・1日あたりの滞在観光客数約10万人
　うち約3万人は外国人観光客（H30年度統計に基づく）
・観光客の点在
・観光施設よりも地域に滞在、地域を周遊
・観光関連従事者よりも、地域住民の近くにいる可能性が高い

取り組み事例

沖縄地方に台風が接近する可能性は年間平均7.8件

年	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	年間
2022							2	2	4				6
2021				1		1	1	3	1				7
2020								4	2	1			6
2019							1	1	3	2	1		7
2018						2	3	4	2	1	1		13
2017							3	1	1	2			7
2016							1	1	4	1			7
2015					1		2	2	1				6
2014						2	3	2	2	2			10
2013						1	1	2	1	4			9

※2013年～2022年の10年間での平均　　出展：沖縄気象台HPより

沖縄県における観光危機への対応
【台風】

★危機への対応「台風時観光客対策協議会（1985年～）」

・台風の影響により足止めされた観光客の混乱を防ぎ、利便を図ることを目的に設置。
・沖縄県、沖縄観光コンベンションビューロー、航空会社、宿泊施設等49機関の観光関連事業者等で構成。
・航空便の運航状況やホテル空室等の情報発信、那覇空港滞留観光客への物資支援などを実施。

沖縄観光に影響が出ると予測された時点で協議会を立ち上げ、関連事業者からの情報収集、観光客への情報発信などを実施。
これまで空港滞留観光客を安全な場所に移動する一時避難所の確保や、避難誘導訓練等の取り組みを行う。
＊一時待機所は現在対応無し。

※画像はインターネットより引用

R5　台風6号（7月31日～8月7日）
観光の現場で起こっていたこと

沖縄観光コンベンションビューローの発表によると、国内線だけで2,183便が欠航し、影響人数は33万4,703人に上った。

引用：沖縄タイムスプラス　8月17日掲載記事より

沖縄観光コンベンションビューローの独自調査（観光関連事業者・団体約2,500件中461件回答）によると、インフラ被害額は約2億7,800万円、キャンセル等の機会喪失額は約16億3,400万円。

引用：OCVB　台風6号に係る影響調査アンケート（令和5年9月22日時点）

★ホテルなどの宿泊施設も停電や断水、浸水被害などを受けていた。

★台風時の安全対策のため、スタッフも最小限の人数で対応していた。

★避難難民となる観光客も発生し、地域避難所に避難する観光客も多数いた。

★南西諸島の海路による物流が長期に渡りストップ。生鮮食品等の欠品が続いた。

R5　台風6号（7月31日～8月7日）
観光の現場で起こっていたこと

8月1日に那覇市役所に設置された避難所（定員100人）は、同日夕方までには満員になり、約6～7割が観光客だった。

引用：災害プラットフォームおきなわ　理事　稲垣暁氏の独自調査

台風6号の再接近を受け、那覇空港ビルディングは5日、那覇空港旅客ターミナルビル国内線、国際線ともに全館閉館とする。（8月）1～2日の終日閉館に続く措置となる。

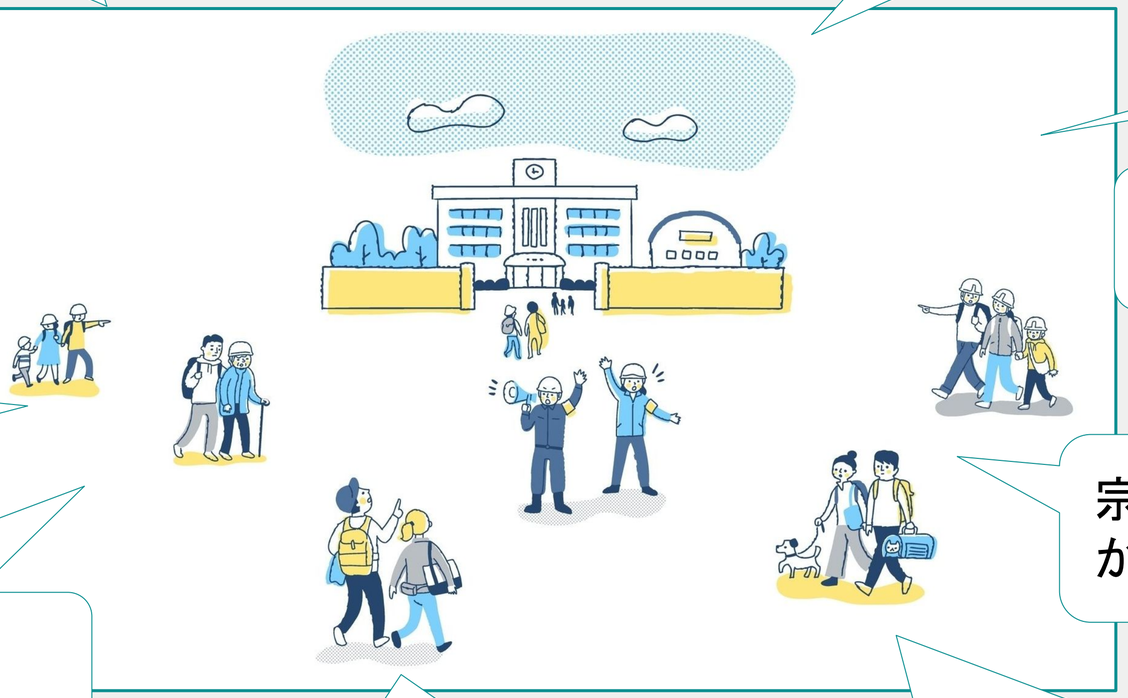
引用：沖縄タイムス　8月4日掲載記事

★観光客対応についてのノウハウがない避難所対応職員（福祉部局/総務部局）が観光客の対応をした。

★那覇空港閉館の情報を知らなかった観光客が空港を訪れた。

求められる対策：観光客／外国人受入も想定した避難所対応

避難所運営



要配慮者の対応は？

避難所の開設・受付業務

物資の管理・提供

子どもにアレルギーがあるのですが、食べられるものはありますか？

外国語対応はできますか？

家族に安否を伝えたい

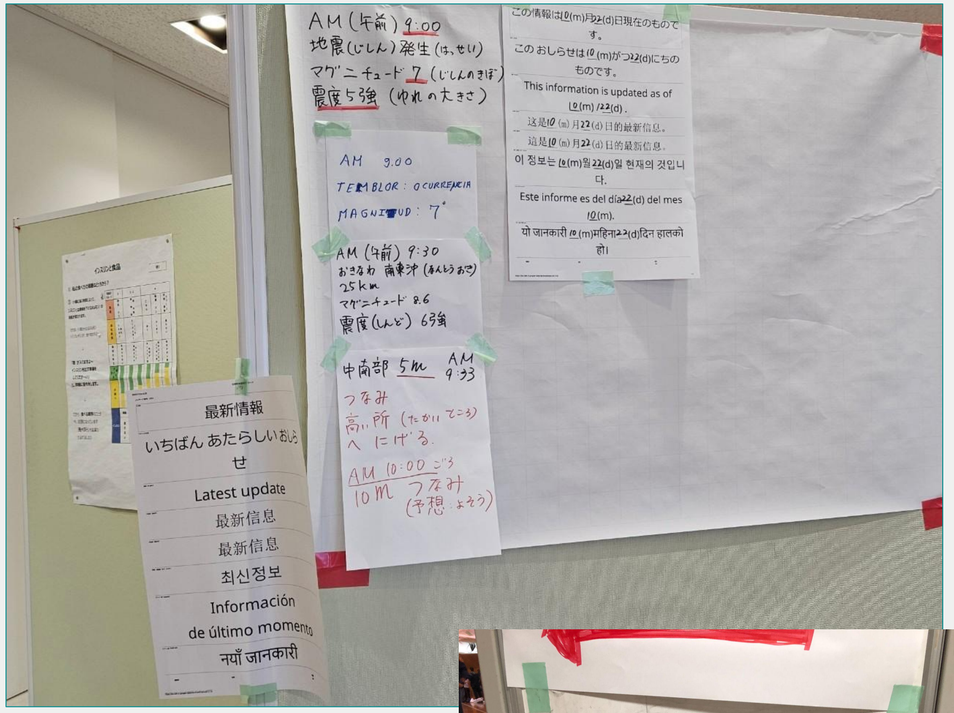
宗教上食べられないものがあります・・・

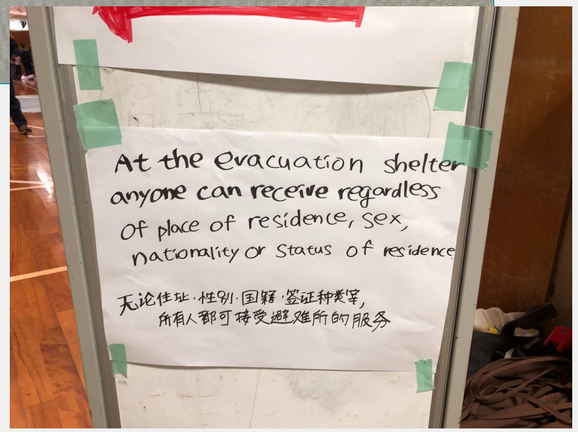
体調の悪い家族がいます。

早く帰りたいです。飛行機はいつ飛びますか？

ペットも一緒に避難したいのですが・・・

求められる対策：観光客／外国人受入も想定した避難所対応





★地域避難所で求められること

本来であれば地域防災計画などにおいて行政が対応する下記事項も、災害混乱時は各避難所における現場対応に委ねることになるため遅れが生じる。

- 観光危機関連情報の発信
- 観光客の安否確認情報の収集
  ⇒自治体ごとで対応が異なる
- 観光客避難生活対策
- 観光客の県内移送
（地域避難所・安全が確保された宿泊施設など）
- 観光客の帰宅支援に係る個人情報のとりまとめ

観光関連団体/事業者だけでなく、地域住民へも観光客対応への理解が必要。

R5　台風6号
観光の現場で起こっていたこと

台風6号の暴風雨の中、那覇市内のホテルでは2日、延泊や新規チェックイン・アウト対応に追われた。手続きを待つ宿泊客らでロビーが混雑したため宴会場を開放したホテルや、子連れ客がくつろげるキッズスペースを設けるホテルも。ホテルに缶詰になった宿泊客に向け、各ホテルは工夫を凝らしている。

出典：琉球新報デジタル　8月3日掲載記事より

★外に出られない宿泊客に、輪投げや魚釣りなどの縁日をイメージしたブースを宴会場に設けた。
★宿泊客へ無料でカップ麺を配布
★食事のテイクアウトサービス
★ゴルフ場やキャンプ施設などで大浴場を無料で開放

沖縄県における観光危機への対応
【風評被害】

アメリカ同時多発テロ

平成13年（2001年）9月11日
アメリカ合衆国で同時多発的に実行された、イスラム過激派テロ組織アルカイダによる4つのテロ攻撃。沖縄から遠く離れたアメリカ本土における事象が、沖縄観光に多大な影響を与える結果となった。

・沖縄県への旅行予約のキャンセル人数が25万人超え
・そのうち修学旅行のキャンセル数が全体の約8割（約20万人）
　→例年9月～12月の間は修学旅行のトップシーズン
　→米軍基地があることにより、沖縄も攻撃対象に含まれるとの風評被害により保護者の不安が募る

沖縄県における観光危機への対応
【風評被害】

【沖縄県の取り組み】

アメリカ同時多発テロ事件の影響による風評被害対策として
2001年（平成13年）11月から「だいじょうぶさ～沖縄」キャンペーンを実施

県内観光事業者が一致団結し、全国キャンペーンを展開

キャンペーンロゴ「OCVB」より

画像引用：機体へのロゴ「JTA（株）」HPより

**★国も一体となった取り組みが進み、2003年には市場も回復。
沖縄における業界一丸となった観光危機管理体制の基盤になる。**

沖縄県における観光危機管理

観光危機管理に取り組むきっかけ

2001　米国同時多発テロ
2003　SARS
2009　リーマンショック
2011　東日本大震災

県外や海外で発生した事象によって、沖縄観光が大きなマイナスの影響を受けてきた経緯がある。

地域防災計画など既存の計画ではどうしてもカバーできない取り組みが求められる。

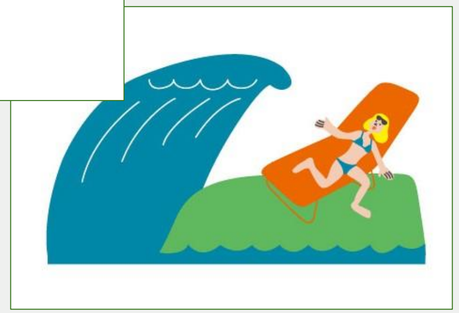
さまざまな危機に対して「安全・安心で快適な観光地」であることが、観光産業における雇用を守り、沖縄観光経済の持続的発展に不可欠。

沖縄県における観光危機管理

観光危機の定義

①自然災害

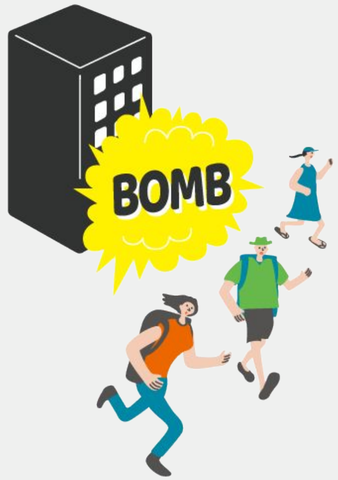
地震、津波、台風、台風や大雨による洪水・高潮・土砂災害・風害（竜巻を含む）　等

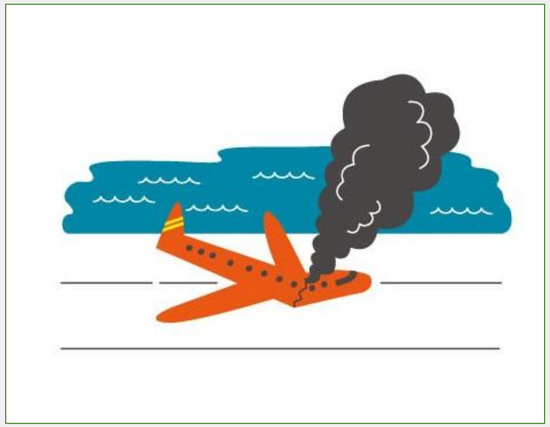


②人為災害・危機

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、凶悪犯罪など、人為的な要因で起る災害・危機　等

Terrorism
テロ



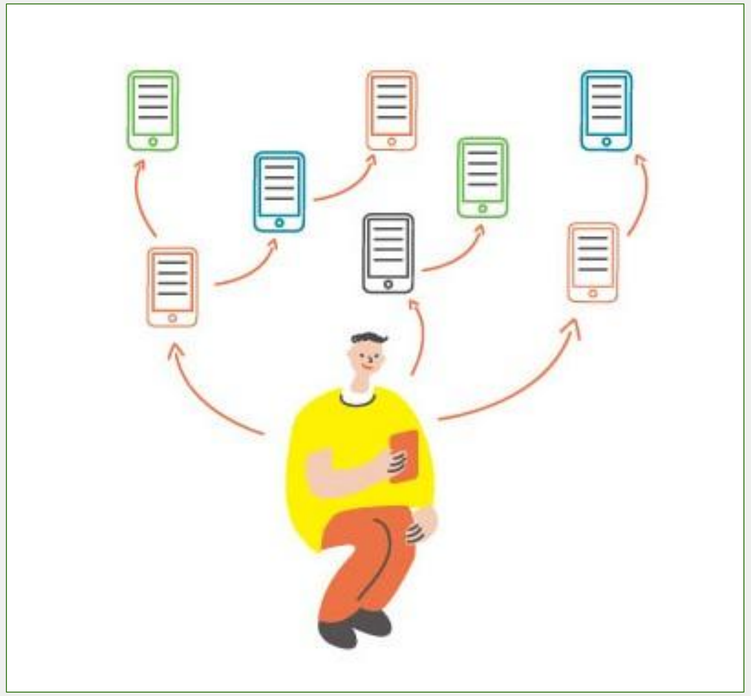


沖縄県における観光危機管理

観光危機の定義

②人為災害・危機（つづき）

風評被害（SNS、フェイクニュース、デマ、嫌がらせなど）



③健康危機

新型コロナウイルスや新型インフルエンザ等の感染症、大規模食中毒、有毒生物（感染症を媒介する蚊、ヒアリ等の有毒性の外来種）の異常発生　等

沖縄県における観光危機管理

観光危機の定義

④環境危機

大気汚染、海洋汚染（タンカー油流出事故）、大量の海岸漂着物、化学物質等を含む環境汚染物質の流出　等

⑤県外で発生した災害・危機

県外で発生した①から④の災害・危機で、沖縄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

観光危機管理における4R: 自然災害

復興後、必ず危機対応の分析や検証を行う。経験をムダにしない！

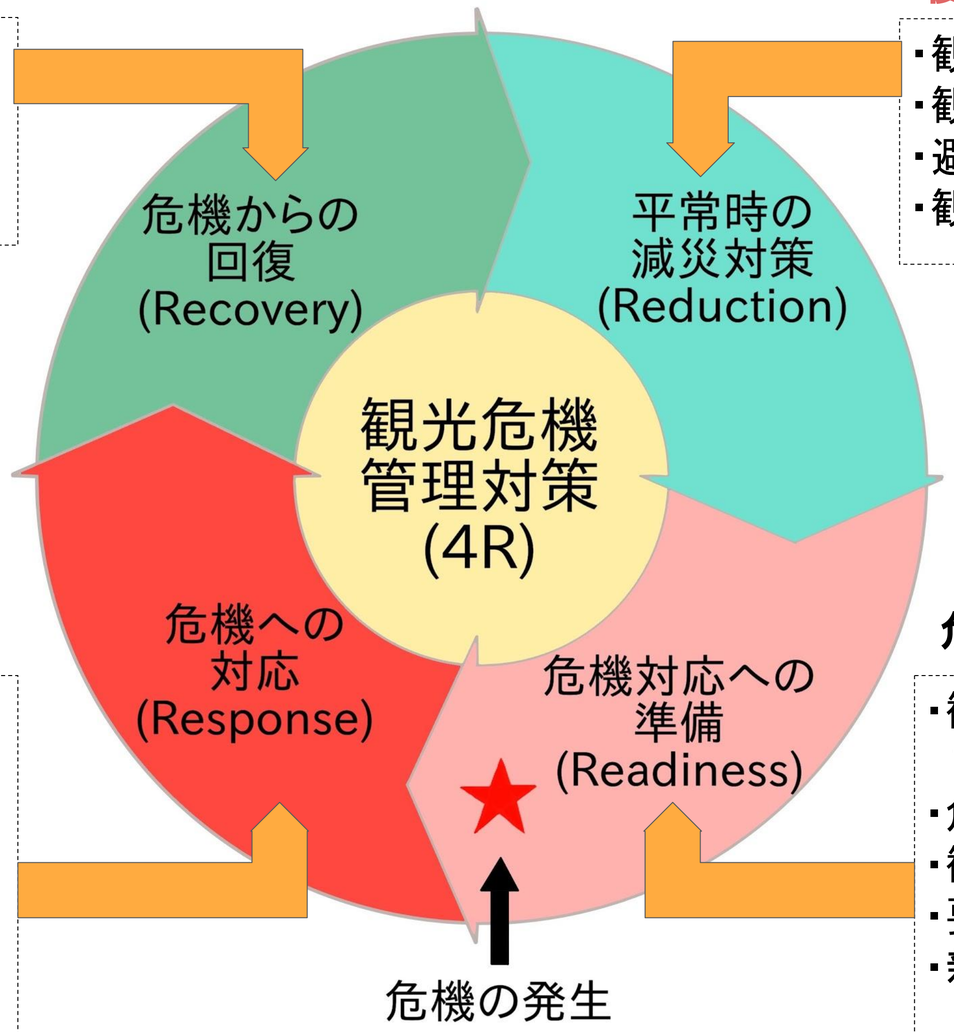
危機後

・観光復興施策の企画・実施
・観光産業の事業継続支援
・域内需要喚起策等の実施
・観光復興プロモーション　等

平常時の対策

復興後　有効性の再検証

・観光危機情報伝達体制の整備
・観光関連施設の耐震化促進
・避難誘導標識、防災マップ等の設置
・観光危機管理知識の普及・啓発など



危機発生時

・観光危機管理体制の設置
・クライシス・コミュニケーションの促進
・観光危機情報の収集・発信
・避難誘導、安否確認
・帰宅困難者対策
・救助・救急・医療活動。備蓄の供給
・風評被害対策　等

危機発生前

・観光危機管理計画・BCP（事業継続計画）・マニュアル策定
・危機対応・避難誘導訓練等の実施
・観光危機情報の伝達手段の多様化
・要支援観光客対応・支援、備蓄
・新たな財源の検討　等

観光危機管理における沖縄県の課題

全国に先駆けた沖縄県の取り組みにも関わらず、県内市町村では計画の策定がまだまだ進んでいない。

★認知度・浸透度の低さ（自治体）

2011年より沖縄県が観光危機管理に取り組むも、自治体も含め観光関連事業者に取り組むべき必要性が十分に浸透していない。
現在41市町村中18の市町村で「観光危機管理計画」または「マニュアル」を策定している。

南城市・恩納村・那覇市・久米島町・金武町・国頭村・北中城村・伊江村・粟国村・多良間村・渡嘉敷村・座間味村・与那国町・石垣市・沖縄市・糸満市・うるま市・北大東村

※座間味村はマニュアル策定。

※令和5年9月現在。

沖縄県における観光危機管理
行政における課題

【取り組めない理由】

・予算確保が難しい

・対応できる人がいない（業務過多）　参考資料:「令和2年度沖縄県観光危機管理事業報告書」より

【継続して取り組むことの難しさ】

・県や市町村では定期的な人事異動があり、事業として観光危機管理の取り組みが継承されたとしても「人」や「地域」への蓄積が難しい。
⇒担当が替わると「ゼロもしくはイチから」のスタート。

・「防災」に係る窓口は「総務/危機管理」、「観光危機管理」は「商工・観光」などに分かれており、連携して取り組むためには部署間連携も必要。
⇒実際にはなかなかうまくいかない
⇒どうしても防災対策が最優先、その次、の取り組みに位置づけられてしまう
⇒行政トップの深い理解が必要

民間事業者や地域が行政をカバーする仕組み作りが必要

沖縄県における観光危機管理

地域連携による取り組みの強化

【観光危機管理計画の策定がゴールではない】

・地域住民が観光地として認識していないエリアにも観光客は訪れる。近隣市町　村と広域エリアで観光危機対応に取り組み、役割分担をしながら受け入れ対応　強化にあたる。

・人材や備蓄、輸送対応機材などを広域エリアで共有し、互いの不足を補う体制　構築が求められる。

＊沖縄県における「令和5年度観光危機管理体制構築支援事業帰宅支援対策運用図上訓練」では、これまでの事業者ごとのグループ分けではなく、エリアごとのグループ分けで訓練に臨んだ。顔の見える関係性の構築、互いのエリアの特徴や利点・欠点などを共有し、観光客帰宅支援対策について考えた。

市町村における観光危機管理

石垣市における観光危機管理の取り組み
他の観光危機管理計画との違い

★地域の実情に沿った観光危機を明記

・沖縄県観光危機管理計画の観光危機の定義にはない石垣独自の危機の事象
「観光の質の著しい低下に伴う危機」を設定している。

〇観光客が巻き込まれる事件・事故の増加傾向
〇反社会的勢力関係者や悪質な事業者等の営業行為を原因とする、観光の質の低下や安全対策の軽視による事故の発生
〇反レスポンシブル・ツーリストの入域による市民等への悪影響や事業者とのトラブル発生
〇自然及び文化財等への落書きや破損、破壊滅失行為
〇SNS等によるネガティブキャンペーンが展開されること

観光危機はそれぞれの観光地の立地・環境・状況などによって異なる。
より実情に沿った観光危機対応を想定することで、各主体が具体的な対策を練ることができる。

石垣市における観光危機管理の取り組み
他の観光危機管理計画との違い

★石垣市独自の体制構築

【石垣市観光危機対策ユニット】石垣市の体制

・「石垣市災害対策本部」や「石垣市国民保護対策本部」等の体制の下に、官民連携による観光危機対応体制

・市外・県外等で観光危機が発生し、観光客の帰宅支援や観光産業の維持が必要となる場合は単独で設置

【石垣市観光危機管理プラットフォーム】観光事業者・観光関連団体の体制

・石垣市観光文化課、石垣市観光交流協会を核とし、観光事業者や関係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を図る

・構成員：石垣市観光文化課、石垣市観光交流協会、観光関連団体、観光事業者、公共機関等から選任

↓

行政主体ではなく、関係機関も積極的な役割を担うことにより地域における継続的な取り組みの強化

組織的な取り組みによる迅速かつ的確な判断・対応が多くの命を救い、地域の早期復興につながる

地域力の強化

観光危機管理のRecoveryの基本は「Build Back Better（より良い復興）」であり、災害の前の状態に戻すのではなく、この経験を機に、業界や地域と連携し、今までよりもより良い形に復興することです。

危機後、地域全体の被害が大きいと人はなかなかそこに戻ってこない。
日頃から地域全体で危機管理に努め、地域全体がそれぞれの事象に沿った危機対応の知識を持ち「ひとりでも多くの命を守る」取組を進めることが大切です。
危機時に互いを助け合うとともに、そこに居合わせた観光客や言葉の通じない外国人も助けることのできる地域は、住民にも優しく、危機後に「安全・安心」で選ばれる場所になります。

観光危機管理関連参考資料

★沖縄県観光危機管理公式HP
https://tcm.ocvb.or.jp/

★沖縄防災情報ポータル　ハイサイ！防災で～びる
https://bousai-okinawa.my.salesforce-sites.com/

★ウェルカムんちゅになろう
https://welcome.okinawa.jp/

Thank you!

Please contact me!