

第2次沖縄県観光危機管理計画

令和4年3月
沖縄県

目次

第1章 総則	1
1. 計画の目的	1
2. 計画の性格	1
3. 沖縄観光の危機管理上の課題.....	2
(1) 地理的条件における課題	2
(2) 社会的条件における課題	3
(3) 新型コロナウイルス感染症について	5
4. 「観光危機」及び「観光危機管理」の定義	7
(1) 観光危機の定義	7
(2) 観光危機管理の定義.....	7
(3) 観光危機管理の対象と概況.....	7
5. 想定する観光危機	8
(1) 自然災害・危機	8
(2) 人為災害・危機	8
(3) 健康危機	8
(4) 環境危機	9
(5) 県外で発生した災害・危機.....	9
6. 基本方針.....	10
7. 基本計画.....	11
(1) 平常時の減災対策 (Reduction).....	11
(2) 危機対応への準備 (Readiness).....	11
(3) 危機への対応 (Response).....	11
(4) 危機からの回復 (Recovery)	12
第2章 観光危機管理体制	13
1. 観光危機管理体制の整備	13
2. 観光危機管理の配置体制	14

3. 配備職員の参集基準等	15
4. 基本的配備要員計画	16
5. 観光危機対応のための基本組織	17
(1) 観光危機管理対策本部	17
(2) 観光危機管理対策本部員	19
(3) 観光危機管理警戒本部	21
(4) 観光危機管理警戒本部員	23
6. 平常時の体制	24
(1) 沖縄県観光危機管理連絡会議	24
(2) 沖縄県観光危機管理連絡会議の役割	24
(3) 会議開催手順	24
7. 既存計画等における体制との関係性	26
(1) 既存計画等における体制が設置された場合	26
(2) 既存計画等における体制が廃止された場合	26
第3章 関係機関における4Rの対策	27
1. 各主体に期待する主な役割(表11、表12、表13、表14)	27
2. 沖縄県の基本的対策計画	33
(1) 平常時の減災対策	33
(2) 危機対応への準備	34
(3) 危機への対応	35
(4) 危機からの回復	38
第4章 計画の効果的な実現	40
資料編	
沖縄県観光危機管理対策本部設置要綱	資_1
沖縄県観光危機管理警戒本部設置要綱	資_6

第1章 総則

1. 計画の目的

沖縄観光は、国内有数の広大な海域から構成される海洋島しょ圏として温暖な亜熱帯海洋性気候のもと、豊かな自然環境や周辺諸国、地域との交流を重ね形成された独自の歴史文化を有効に活用し、平成30年度（2018年度）には観光客数が1,000万人を超えるなど順調に発展してきた。

本県のリーディング産業である観光産業は、観光客の県内消費・滞在による観光収入及び関連産業への経済波及効果により、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しており、観光産業の持続的発展を図ることは沖縄県の振興・発展にとって重要な施策のひとつとなっている。

しかし、本県には毎年のように台風が襲来し自然災害のリスクを抱えていることや、2019年末以降全世界に影響を及ぼしている新型コロナウイルス感染症など、人々の交流を通して成長・発展する観光産業は、自然災害のみならず様々な事象の影響を受ける特徴を有している。

本計画は、以下の観光危機管理体制を整備することにより安全・安心で快適な観光地としての沖縄観光ブランドを構築し、「世界から選ばれる持続可能な観光地の形成」を図ることを目的とする。

- ・観光産業に負の影響を与える観光危機に対し、県、市町村、一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー（以下「OCVB」という。）、観光関連団体・事業者、県民等の各主体が、観光危機管理の役割と行動を認識し、各主体が連携して対応できる体制
- ・危機への減災対策、危機に備えた定期的な訓練等の実施、危機発生時の観光客への的確な情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策、危機発生後の風評被害対策、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
- ・観光産業に影響を及ぼす様々な危機の被害を最小化するため、
 - ① 平常時の減災対策（Reduction）
 - ② 危機対応への準備（Readiness）
 - ③ 危機への対応（Response）
 - ④ 危機からの回復（Recovery）の4段階（4R）において、県、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者及び県民が一体となって、最善の対策を取ることができる体制

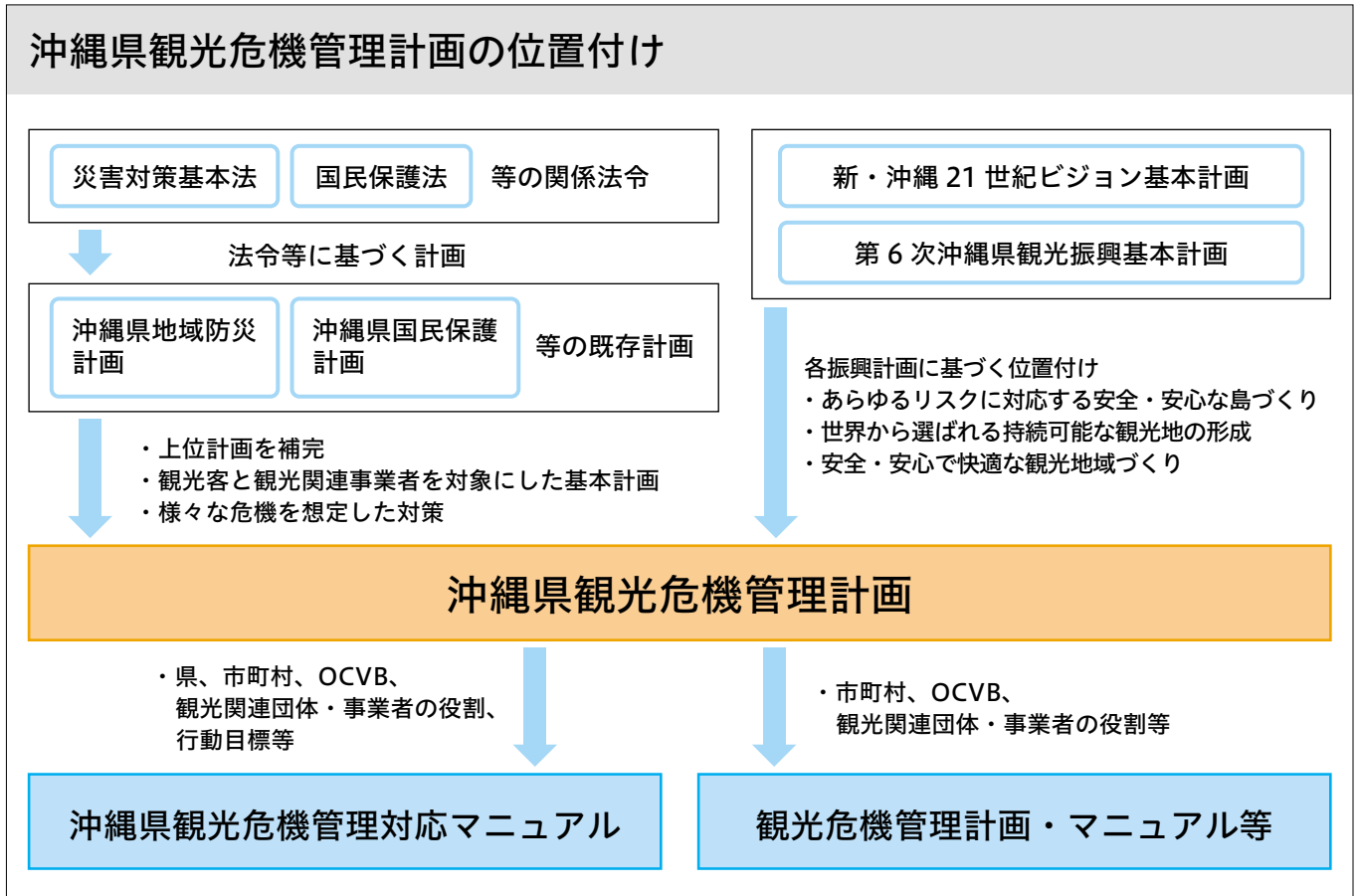
2. 計画の性格

本計画は、沖縄観光の危機管理に関する総合的な計画であり、「新・沖縄21世紀ビジョン基本計画」及び「第6次沖縄県観光振興基本計画」に基づき、観光危機管理対策の「基本方針」や「基本施策」を明確にし、県民をはじめ、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等の各主体の自発的な活動の指針となるものである。

また、「沖縄県地域防災計画」「沖縄県国民保護計画」「沖縄県感染症予防計画」などの危機管理関係計画（以下「既存計画等」という。）で定める防災対策等の中で、観光分野に係る役割等を明確にし、観光危機発生時の観光客の安全確保や、観光産業の早期復興・事業継続支援等について、既存計画等に対策が示されている場合は、既存計画等に基づいて観光分野に係る対応を行うものとする。しかし、具体的な対策が示されていない部分についてはそれを補完し、本計画に基づいてきめ細やかな対応を行うものとする（図1）。

第1章 総則

図1 沖縄県観光危機管理計画の位置付け



3. 沖縄観光の危機管理上の課題

(1) 地理的条件における課題

沖縄県は、日本本土から離れた島しょ県として広大な海域に160の島々を有し、沖縄本島と橋等で連結されている11の島を除く148の島を「離島」と位置づけている。そのうち有人島は47島、無人島は113島となっている。

島々の多様な魅力を楽しめる地理的環境は、観光産業の発展を図る上で有利に働くが、防災上、不利な側面を有している。

具体的には、人や物の往来は空路と海路に頼らざるを得ない状況であることから、台風の襲来時には人流・物流ともに停止することとなり、小規模離島においては物資が不足する事態が起こるとともに、航空機や船舶の運航停止により、県内各島々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測される。

また、沖縄本島中南部に密集する人口と那覇空港及び那覇港を起点に活動始める観光客が、大規模災害等の危機発生時には混在することから、交通対策や避難誘導、避難所等における食料の備蓄など、防災上特別な配慮が必要となっている。

沖縄県地震被害想定調査(平成27年3月)では、沖縄観光の主要交通施設である空港や港湾、沿岸部に位置する主な観光関連施設等が、沖縄県域で発生する地震・津波によって受ける被害が想定されている(図2)。そのため、平常時から、観光関連施設の耐震化等の減災対策、観光危機発生時の観光客への速やかで正確な情報発信、那覇空港などの施設等が使用不能となった場合の対応等の検討が必要である。

(2) 社会的条件における課題

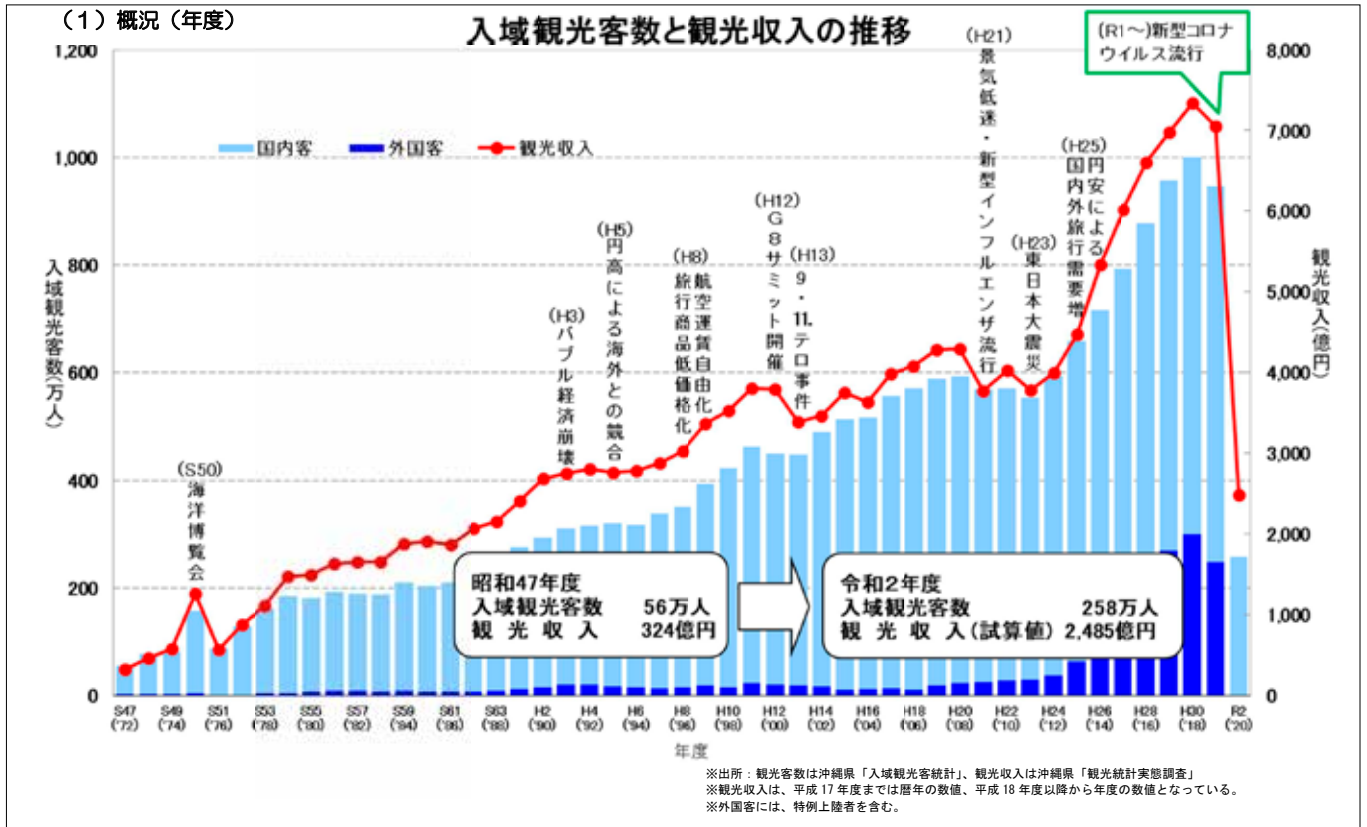
新型コロナウイルス感染症拡大前の平成30年度沖縄県入域観光客数は、1,000万4,300人（うち外国人観光客300万800人）と過去最高を記録し（図3）、「沖縄県観光振興基本計画」等で定めた目標数値を前倒しで達成するなど好調な伸びを示していた。この人数を基準に算出（年間入域観光客数÷365日×平均滞在日数3.59日）すると、本県に滞在する観光客は1日平均約10万人、うち外国人観光客は約3万人となる。そのため、観光危機発生時の避難誘導體制、避難施設、食料・飲料水などの備蓄の確保、救助・救急・医療活動等については、県民のみならず観光客の言語や宗教、風習等に配慮した対応が必要である。

また、平成31年（令和元年）の旅行形態の推移をみると、本県を訪れる観光客は個人旅行者の割合が約6割と（図4）なっており、レンタカーや公共交通機関等を利用して自由に活動しているものと考えられる。

このように、国内・海外からの観光客の多様な行動特性に応じて、多言語での観光危機管理情報の発信、観光危機発生時の所在・安否の確認、安全な場所への避難誘導體制等の強化を図るとともに、迅速な避難行動が困難と思われる高齢者・障がい者・外国人・乳幼児連れ・妊婦などの観光客（以下、「要支援観光客」という。）に十分配慮した対応が必要である。そのためには、行政と民間が連携した地域間、市町村間、県全体での広域的な危機管理体制を構築しなければならない。

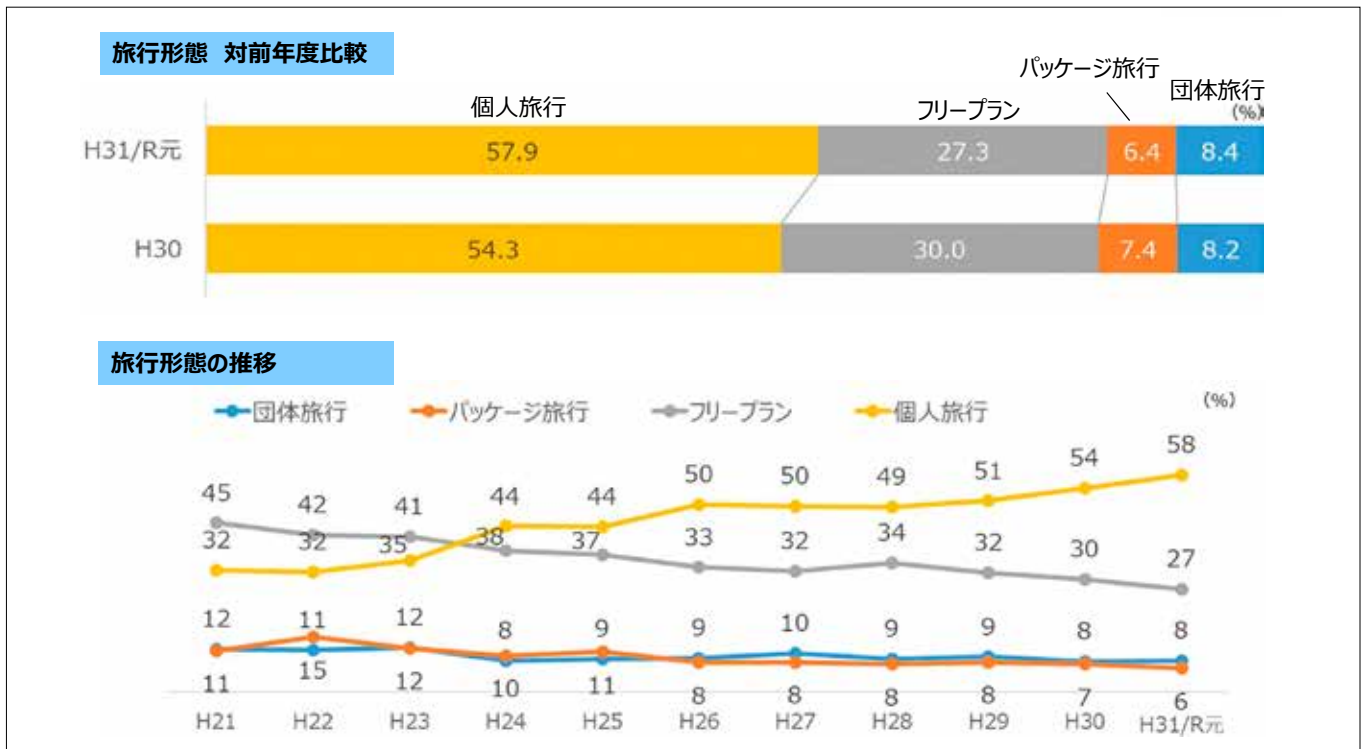
第1章 総則

図3 入域観光客数と観光収入の推移 (1972～2020)



出典：沖縄県観光要覧（令和2年版）

図4 旅行形態の推移 (H21～R1)



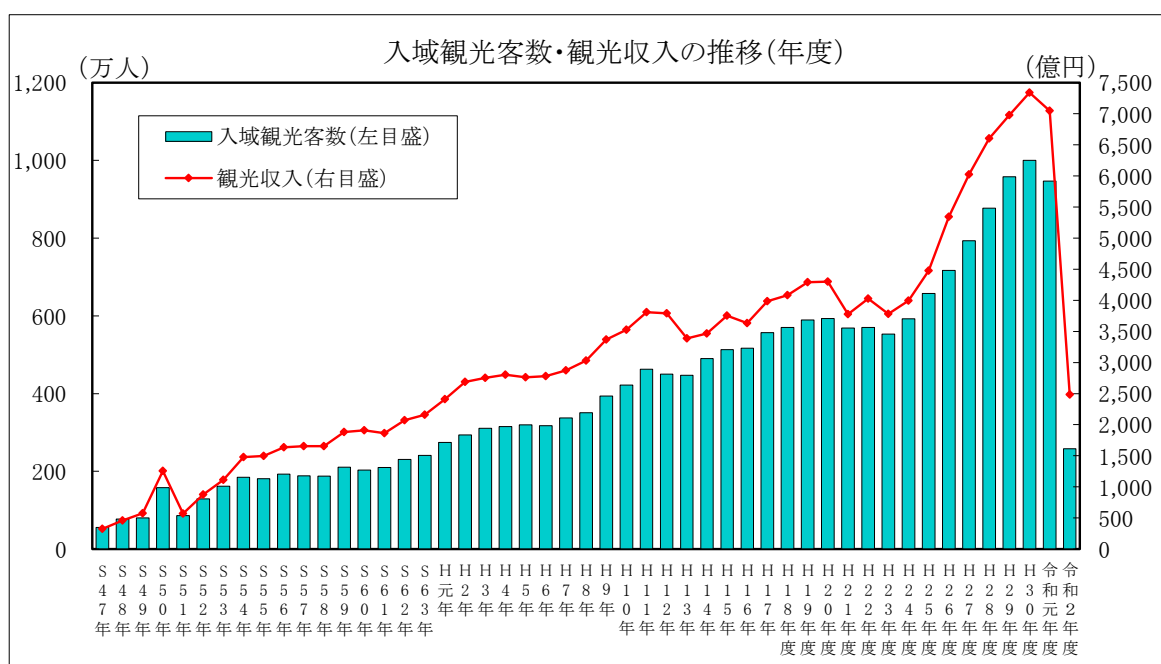
出典：令和元年度観光統計実態調査（沖縄県）

(3) 新型コロナウイルス感染症について

世界的な新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けて実施された諸外国から日本への入国制限措置や、全国的な緊急事態宣言などにより、令和2年度の入域観光客数は、258万3,600人と前年度比で688万5,600人の減、率にして72.7%の減少。令和2年度の観光収入は、試算で2,485億円となり、前年度比で4,562億4,500万円の減、率にして64.7%の大幅な減少となった(図5)。

これまで観光立県として順調に観光収入や雇用を増やしてきた観光産業にとって非常に深刻な影響が及んでいることから、県や市町村では、空港における水際対策、域内需要喚起策、雇用維持や事業継続のための様々な支援策を行ってきた。

図5 入域観光客数・観光収入の推移(S47年～R2年度)



※令和2年度の観光収入は、令和元年度4-6月期、7-9月期の消費単価を用いて算出した試算値
 ※観光収入は、平成17年までは暦年の数値、平成18年度以降から年度の数値となっている。

出典：令和2年度の観光収入【試算値】(沖縄県)

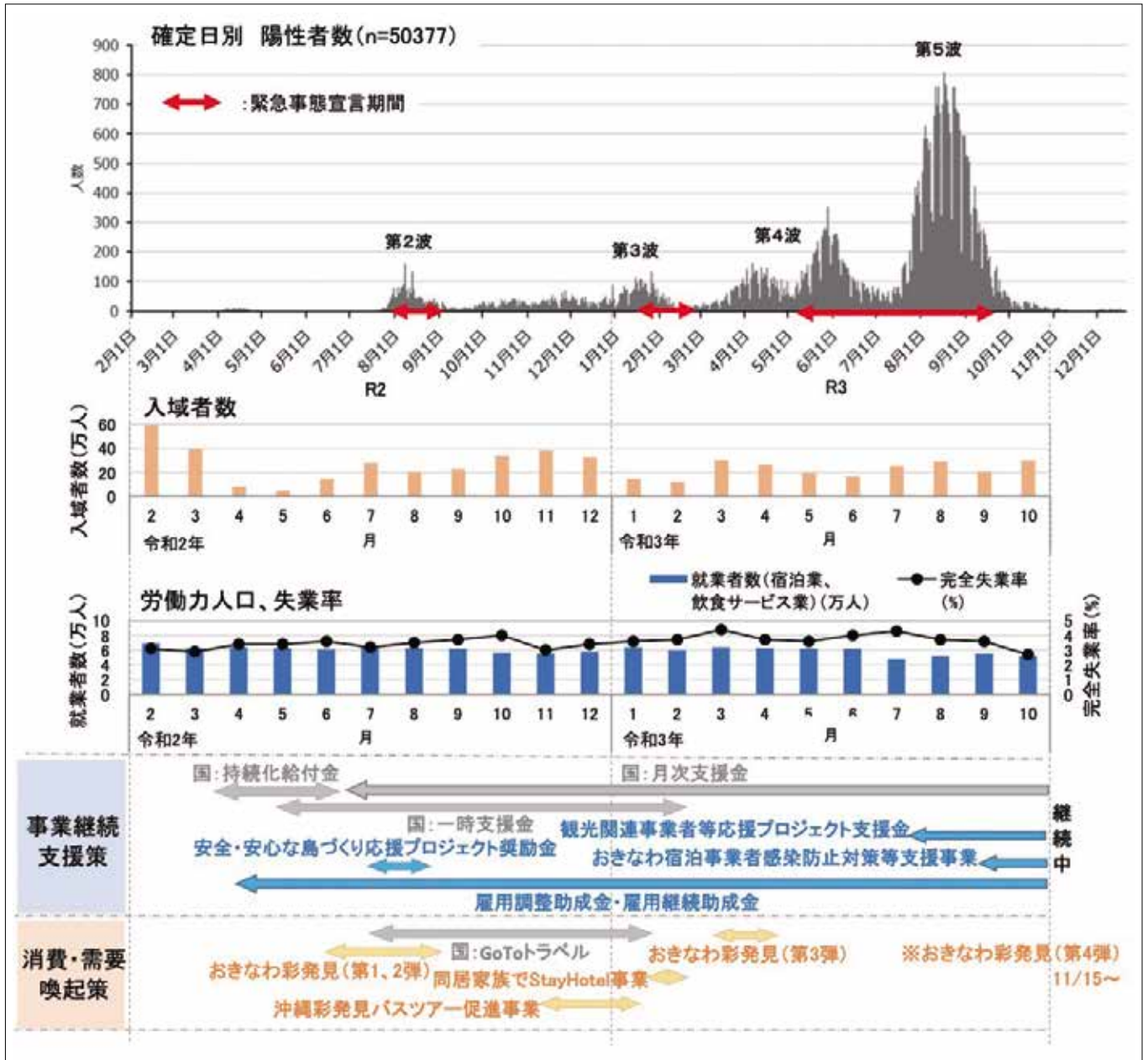
新型コロナウイルス感染症の影響(図6)により落ち込んだ本県経済への対策を講じるため、県では、令和2年5月に「新型コロナウイルス対策に係る沖縄県の経済対策基本方針」を策定した。令和2年11月の改訂では、感染症の再拡大の波が繰り返し発生することを想定し、それぞれのフェーズに応じて必要な対策を重層的に進めることを盛り込み、感染症の動向を見据えつつ、経済的損失を最小化し、経済回復を図るための対策を切れ目なく進めることとした。

新型コロナウイルス感染状況に対応した出口戦略ロードマップでは、全ての産業の基盤となる事業継続と雇用維持を図るため、資金繰り支援や県独自の雇用継続助成金事業を実施することに加え、繰り返し発生する感染拡大の波に応じた経済対策について、それぞれのフェーズを組み合わせる重層的に講じることとしている。

また、令和3年12月には、感染対策の徹底やワクチン接種の推進を前提とし、感染防止対策と経済活動の回復に向けた取組の両立を図ることや感染症の収束を見据えつつ、本県経済の回復に向けた出口戦略の取組を着実に進めることを目的に、同方針を改訂している。

第1章 総則

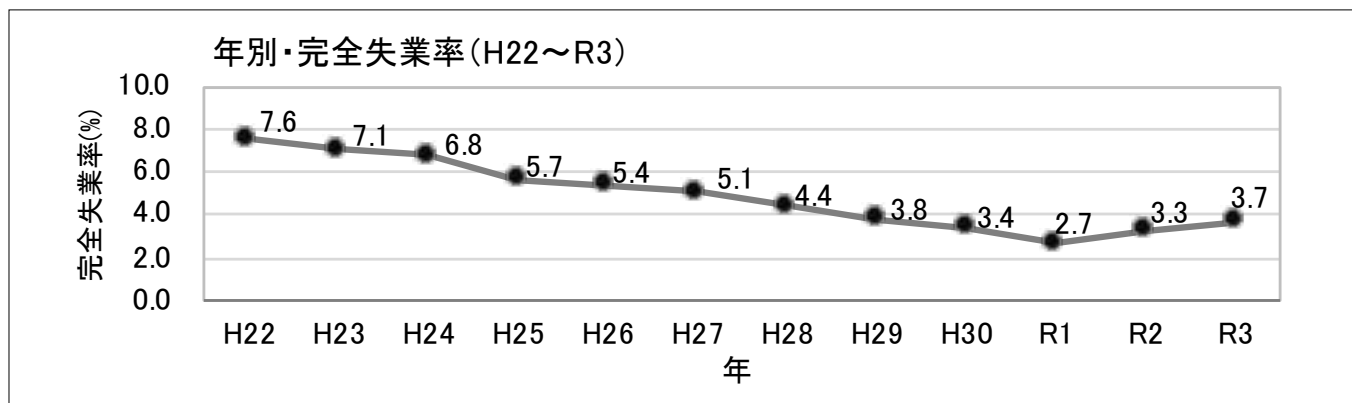
図6 新型コロナウイルス感染症の経過



出典：陽性者数：沖縄県保健医療部感染症対策課 確定日別陽性者数
 入域者数：沖縄県文化観光スポーツ部、令和3年度上半期入域観光客統計概況
 労働力人口、失業率等：沖縄県企画部統計課、労働力調査

新型コロナウイルス感染症が県経済に深刻な影響を及ぼしている中、令和3年の完全失業率は、3.7%で前年比0.4ポイント上昇となったものの、平成29年並の水準に留まっている(図7)。また、東京商工リサーチの県下企業整理倒産状況によると、令和2年度の沖縄県内における負債総額1,000万円以上の倒産件数は40件(うち、コロナ倒産は11件)と過去最少となっていることから、県の域内需要喚起策や資金繰り支援、雇用調整助成金の上乗せ助成等の経済対策については一定の効果が見られる。

図7 年別・完全失業率の推移（H22～R3）



出典：沖縄県企画部統計課、労働力調査

新型コロナウイルス感染症への対応等の検証の結果、観光危機管理上の課題として以下の点が挙げられる。

- ・ 防疫対策と経済対策のバランスの確保や、県民及び観光客に対する正確な情報発信と周知活動
- ・ 裾野の広い観光関連産業に対する支援
- ・ 県と市町村の経済対策（需要喚起策など）に関する連携した施策展開

これらの課題を踏まえ、今後、発生し得る新たな感染症等健康危機に備え、情報共有や経済対策の効果的な連動などを目的とした県と市町村との密な連携、近接する市町村間での連携強化、医療機関や観光関連団体・事業者との連携、財源の確保などが必要である。また、それらの取組を県民や観光客に十分に理解してもらえよう各種メディアを活用した情報発信と周知活動など、様々な想定の下で多岐にわたる危機対応に備える必要がある。

4. 「観光危機」及び「観光危機管理」の定義

(1) 観光危機の定義

観光危機とは、沖縄県内又は外国を含む県外で発生した自然災害や感染症、航空機・船舶事故などの回避することのできない災害・事故・事件等により、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危機や風評被害等をいう。

(2) 観光危機管理の定義

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、危機に備えた計画やマニュアルの策定、定期的な訓練を実施し、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、観光危機発生後の風評被害対策、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) 観光危機管理の対象と概況

本計画における対象は以下のとおり。

- ① 観光客
- ② 観光関連事業者

第1章 総則

「観光客」及び「観光関連事業者」の本計画における定義は以下のとおりとする。

「観光客」

観光を目的とした来訪者だけでなく、ビジネス、その他の目的のため、日常生活圏を離れて滞在する土地勘がない人々（県民を含む）をいう。

「観光関連事業者」

宿泊事業者（教育旅行民泊事業者を含む）、旅行業者、航空会社、旅客船事業者、貸切バス事業者、レンタカー事業者、ハイヤー・タクシー事業者、観光施設、文化施設、テーマパーク、アクティビティ事業者、MICE 関連事業者、リゾートウェディング事業者、飲食店、土産品店等をいう。

また、本計画は、以下に定める各主体の自発的な活動指針となるものである。

- ① 県
- ② 市町村
- ③ OCVB
- ④ 観光関連団体・事業者
- ⑤ 県民

災害等の危機発生時に、土地勘がなく避難場所や避難方法が分からない観光客や、言葉が通じない外国人観光客など、支援が必要な観光客の生命、身体を守り、無事に帰宅するまで安全を確保することは、「世界から選ばれる持続可能な観光地の形成」を目指す上で重要な要素となっている。

また、沖縄県のリーディング産業である観光産業を守ることは、一日も早い沖縄経済の復興につながることから、事前に十分備えておくことが必要である。

沖縄観光の強靱性を高めるために、平常時の連携を含め官民一体となり、4Rに沿った取組を進めるとともに、様々な観光危機を想定した定期的な訓練の実施、訓練に則した計画やマニュアルの見直しなど、県民も含め地域全体で観光危機管理の促進を図ることが重要である。

5. 想定する観光危機

本計画において想定する観光危機は、沖縄観光に直接的・間接的（風評被害を含む）に影響を与えらる次に掲げる災害・危機をいう。

（1）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

（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、人為的な要因で起こる災害・危機、また、SNS・報道などによる風評被害等

（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、ヒアリ等の強毒性の外来種）の異常発生等

なお、一般に「健康危機」とは、生命及び健康に広範かつ重大な危害が生じ、又は生じる恐れがある緊急の事態を想定し、上記のほか、薬物劇物中毒や薬害、化学剤によるテロ、核物質による災害を含む。ただし、本計画では、テロは（2）人為災害・危機に含め、化学物質の流出事故による中毒等は、次の（4）環境危機に含むものとし、薬害、核物質による災害は対象としない。

(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

想定される観光危機は、関連する主な既存計画等との関係で次のとおり整理される（表1）。

想定される観光危機発生時の観光危機管理対策は、既存計画等で対応が定められている場合は、当該既存計画等に基づき観光分野に係る対応を行うものとし、既存計画等で定められていない場合には、本計画により対応を行うものとする。

表1 想定する観光危機と関連する主な既存計画

想定する観光危機	詳細	関連する主な既存計画等
① 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	沖縄県地域防災計画、沖縄県危機管理指針等
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、人為的な要因で起こる災害・危機、また、SNS・報道などによる風評被害等	沖縄県地域防災計画、沖縄県国民保護計画、沖縄県危機管理指針等
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、ヒアリ等の強毒性の外来種）の異常発生等	沖縄県感染症予防計画、沖縄県結核予防計画、沖縄県新型インフルエンザ等対策行動計画、沖縄県健康危機管理対策要綱等
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	大気汚染に係る環境基準（PM2.5を含む微小粒子状物質、光化学オキシダント等）注意喚起対応マニュアル、水質汚濁に係る環境基準対応マニュアル等
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行休止・減便、他国との外交摩擦、紛争等	沖縄県観光危機管理計画等

第1章 総則

6. 基本方針

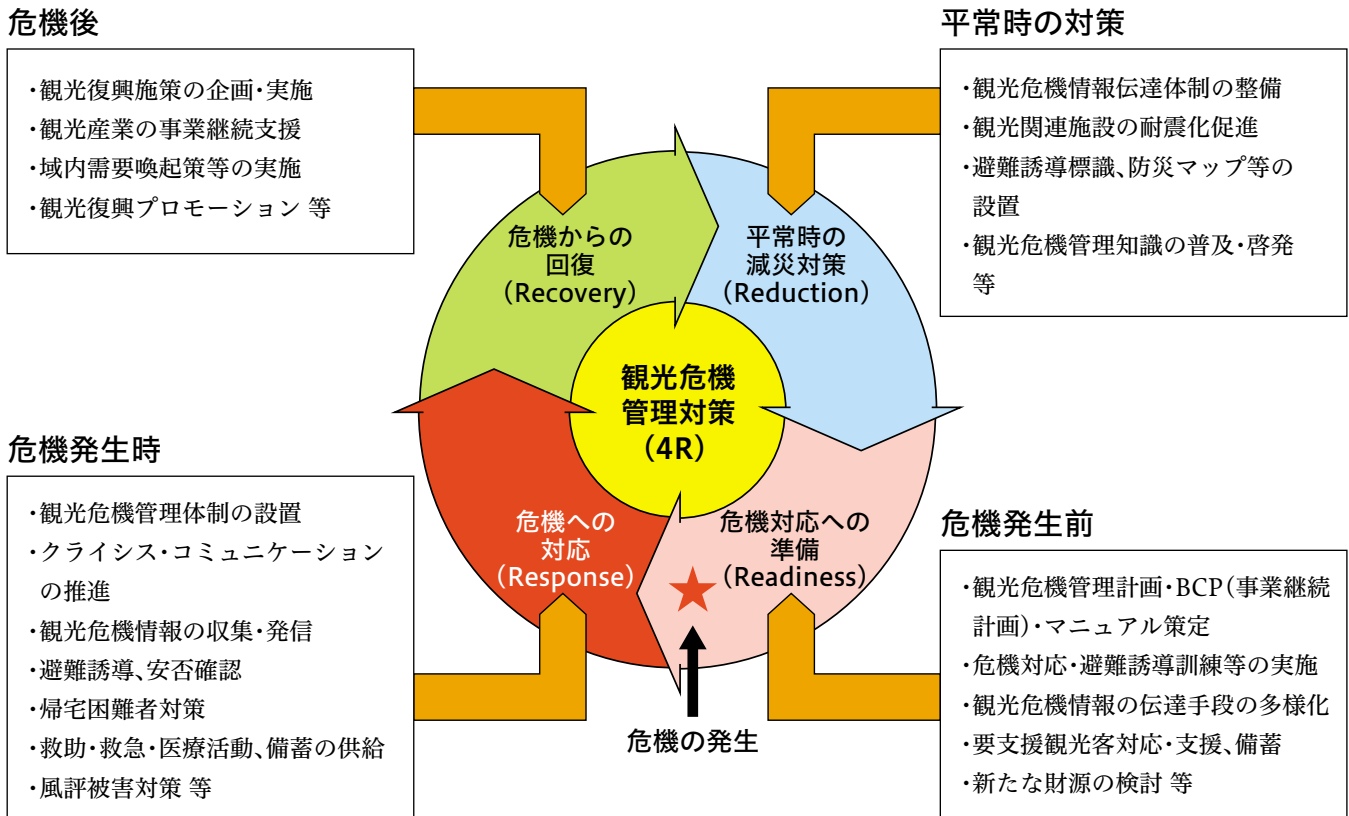
観光産業は本県のリーディング産業であり、県内・県外で発生する観光危機による観光客の急激な減少は、観光関連事業者の事業継続や、従業員の雇用環境に影響を与えるとともに、県内各地域の活性化や県経済にも直接的、間接的なダメージを及ぼす。このため、観光危機管理においては、これまでの観光危機の経験と教訓を踏まえ、行政と民間が一体となり、観光危機発生時に迅速かつ確実に対応できる実行力のある観光危機管理体制を強化する。取り組みにあたっては、危機による被害を最小化する「減災」の考え方にに基づき、観光関連事業者や観光客等の人命を守り、観光産業への被害ができるだけ少なくなるよう、様々な対策を組み合わせることが重要である。

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、県をはじめ、国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者及び県民が一体となり、最善の対策をとることが被害の軽減につながる (図8)。

各段階における基本方針は、以下のとおりである。

図8 観光危機管理における4R

観光危機管理における4R



7. 基本計画

(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、危機に強く世界から選ばれる魅力ある安全・安心で快適な観光地づくりを目指し、多言語対応の避難誘導標識等の設置、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。

〈主な取組〉

- 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 観光関連施設の耐震化促進等の安全・安心で快適な観光地づくり
- ③ 多言語対応の避難誘導標識、海拔表示、防災マップの設置促進による安全対策の充実・強化
- ④ 地域住民や観光関連団体・事業者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、観光危機管理担当者の配置 等

(2) 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及びマニュアルの策定促進、地域全体で取り組む危機対応・避難誘導訓練の定期的な実施、要支援観光客への支援体制の強化等の施策を推進する。

〈主な取組〉

- ① 市町村やOCVB、観光関連団体・事業者における観光危機管理計画・マニュアル・BCP(事業継続計画)等の策定・見直し等の促進
- ② 観光関連事業者等における定期的な危機対応・避難誘導訓練等の実施
- ③ 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
- ④ 要支援観光客への対応・支援体制の強化
- ⑤ 観光客に配慮した避難施設、資機材、食料・飲料水、衛生用品などの備蓄の充実・強化
- ⑥ 観光危機管理を含めた持続可能な観光地づくりと新たな財源の検討 等

(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。

〈主な取組〉

- 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 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
- ③ 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
- ④ 観光客の安全かつ確実な避難誘導・安否確認
- ⑤ 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
- ⑥ 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
- ⑦ 避難した観光客への食料・飲料水、衛生用品及び生活必需品等の備蓄の調達と供給
- ⑧ 観光危機や観光産業への影響に関する迅速かつ正確な情報収集・発信等による風評被害対策 等

第1章 総則

(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、域内需要喚起策等の施策を推進する。

〈主な取組〉

- 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 等

第2章 観光危機管理体制

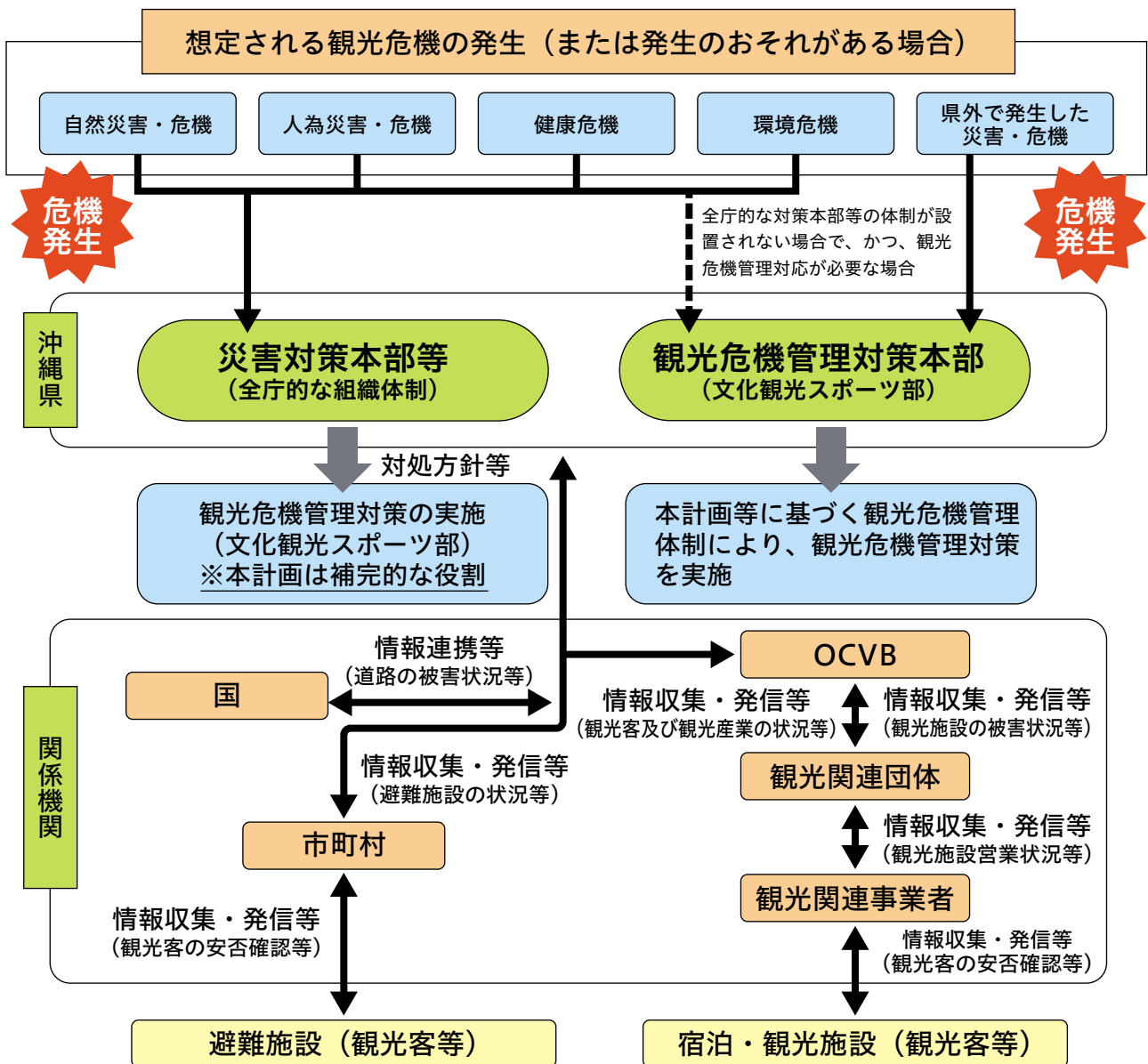
1. 観光危機管理体制の整備

観光危機管理の組織体制は、「沖縄県地域防災計画」などの既存計画で組織体制が定められている場合、又は、危機対応に当たって全庁的な組織体制が設置される場合には、「災害対策本部」などの当該組織体制のもと、観光所管部局として対応を行う。

なお、その場合における観光危機管理は、当該組織体制のもと示される対処方針に基づき対応するが、当該対処方針に対策が示されていない項目については、本計画や対応マニュアルが対処方針等を補完して対応を行う。

通常、自然災害、人為災害、健康危機、環境危機の場合は、法令や計画等に基づき、災害対策本部などの全庁的な組織体制が構築されるが、県外や海外で発生した災害などの場合は、全庁的な組織体制が構築されないことが想定されることから、文化観光スポーツ部を主体とした観光危機管理体制（表2）を必要に応じて設置し、本計画や対応マニュアルに則った対応を行う（図9）。

図9 観光危機発生時の観光危機管理体制フロー図



第2章 観光危機管理体制


2. 観光危機管理の配置体制

全庁的な対策本部等の組織体制が設置されていない場合で、かつ、観光危機管理対応が必要な場合に、観光危機の状況及び推移等によって次の管理体制を設置する（表2）。

また、観光危機管理体制の設置にあたっては、OCVBとの役割及び連携を密にし、国、市町村、観光関連団体・事業者と連携して、官民一体となった観光危機管理対策を行う。

観光客や観光産業への影響が長期化する観光危機については、本計画で定める観光危機管理体制に関わらず、観光産業への支援を所管する新たな課やプロジェクトチームを設置するなど、刻一刻と変化する観光危機の状況に応じて柔軟な対応を行う。

表2 観光危機発生時の観光危機管理体制

区分	観光危機管理体制	主な取組
観光危機発生時 危機の度合い 強  弱	対策本部 観光客の生命、身体に重大な被害が生じ、若しくは生じる恐れのある場合、又は、観光産業の事業継続に重大な支障が生じ、若しくは生じる恐れのある場合に設置する。	◆危機対応方針の策定及び共有 ◆状況に応じて国への協力・支援依頼の実施 ◆観光客及び観光産業の被害情報の収集・分析・共有の実施 ◆観光客への情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策の実施 ◆マスコミなどメディアを活用した正確な情報発信 ◆観光産業の早期復興・事業継続支援等の実施 等 ⇒【連携先】国・市町村・OCVB・観光関連団体・観光関連事業者・マスコミ等メディア
	警戒本部 観光客の生命、身体に相当程度の被害が生じ、若しくは生じる恐れのある場合、又は、観光産業の事業継続に相当程度の支障が生じ、若しくは生じる恐れがあり、その危機の程度が対策本部を設置するに至らない場合に設置する。	◆観光客及び観光産業の被害情報の収集・分析・共有の実施 ◆状況に応じた観光客への情報発信、避難誘導・安全対策、帰宅困難者対策の実施 ◆マスコミなどメディアを活用した正確な情報発信 ◆観光産業の早期復興・事業継続支援の実施 等 ⇒【連携先】国・市町村・OCVB・観光関連団体・観光関連事業者・マスコミ等メディア
	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す可能性がある場合に設置する。	◆観光危機の状況及び推移等の監視 ◆観光危機情報の収集、分析および共有 等 ⇒【連携先】危機に応じた関係機関・OCVB

★体制設置後は速やかに関係機関に周知、今後の見通しを共有する。

★情報収集体制の構築、情報発信の一元化を図り、マスコミ等メディアを介し正確な情報発信を行う。

3. 配備職員の参集基準等

- (1) 県は、観光危機が発生し、又は発生する恐れがある場合の初期対応に万全を期し、観光危機に対応するために必要な職員を迅速に確保できる体制を整備する(表3)。
- (2) 県は、観光危機が発生した場合において、当該危機の状況及び推移等に応じて速やかに対応するため、必要に応じて、職員による当直体制を整備するなど24時間対応可能な体制の確保に努める。
なお、職員の生命等安全の確保をした上で対応に当たる。
- (3) 観光危機管理体制の構成員等は、常時、参集時の連絡手段として携帯電話等を携行し、電話・メール等による連絡手段を確保する。また、危機時における通信障害等を想定した連絡手段についても、事前に取り決めておく。
- (4) 観光危機管理体制の構成員等が、交通の途絶、被災などにより参集が困難な場合も想定し、参集予定職員の次席の職員をあらかじめ代替職員として定める(表4、表5)。また、安全に配慮した移動手段の確保など事態の状況に応じた職員の参集手段を確保する。

表3 観光危機管理の配備体制

観光危機管理体制	配備体制
対策本部	対策本部構成員、観光政策課及び観光担当課の指定された職員が参集 ※構成員は、発生する観光危機に応じて参集する。
警戒本部	警戒本部構成員、観光政策課及び観光担当課の指定された職員が参集 ※構成員は、発生する観光危機に応じて参集する。
初動・準備体制	観光政策課及び観光振興課の指定された職員が参集

表4 対策本部構成員及び代替職員

構成員名		代替職員(第1順位)	代替職員(第2順位)
本部長	文化観光スポーツ部長	観光政策統括監	観光政策課長
副本部長	観光政策統括監	観光政策課長	観光振興課長
本部員	観光政策課長	観光政策課副参事等	観光政策課総務班長
	観光振興課長	観光振興課副参事等	観光振興課受入推進班長
	関係課長等	関係課副参事等	関係課班長

※「関係課」とは、「沖縄県観光危機管理対策本部設置要綱」で定める構成員(課)をいう。

第2章 観光危機管理体制

表5 警戒本部構成員及び代替職員

構成員名		代替職員（第1順位）	代替職員（第2順位）
本部長	観光政策統括監	観光政策課長	観光振興課長
副本部長	観光政策課長 観光振興課長	観光政策課副参事等 観光振興課副参事等	観光政策課総務班長 観光振興課受入推進班長
本部員	観光担当課長	観光担当課班長	観光担当課職員等
	関係課副参事等	関係課班長等	関係課職員等

※「関係課」とは、「沖縄県観光危機管理警戒本部設置要綱」で定める構成員（課）をいう。

4. 基本的配備要員計画

初動・準備体制、観光危機管理警戒本部体制及び同対策本部体制の配備に必要な要員の基本的な数は、次表のとおりとする（表6）。観光危機及び状況に応じて、初動・準備体制が設置された場合は担当課等担当者、観光危機管理警戒本部体制又は同対策本部体制が設置された場合には、各本部長の判断により増員等することができる。

表6 準備、警戒本部及び対策本部体制における配備に必要な要員数

役割	担当課等	初動・ 準備体制	警戒 本部体制	対策 本部体制
総括	観光政策課 総務班	1	2	2
情報収集・伝達	観光振興課 受入推進班	1	2	2
帰宅対策	観光振興課 観光資源班	－	1	2
	MICE 推進課 施設整備班	－	1	2
復興企画	観光政策課 観光文化企画班	－	1	2
復興推進	観光振興課 誘致企画班	－	1	2
	MICE 推進課 MICE リポート班	－	1	2
	観光事業者等支援課 事業継続支援班	－	1	2
要員数合計		2	10	16

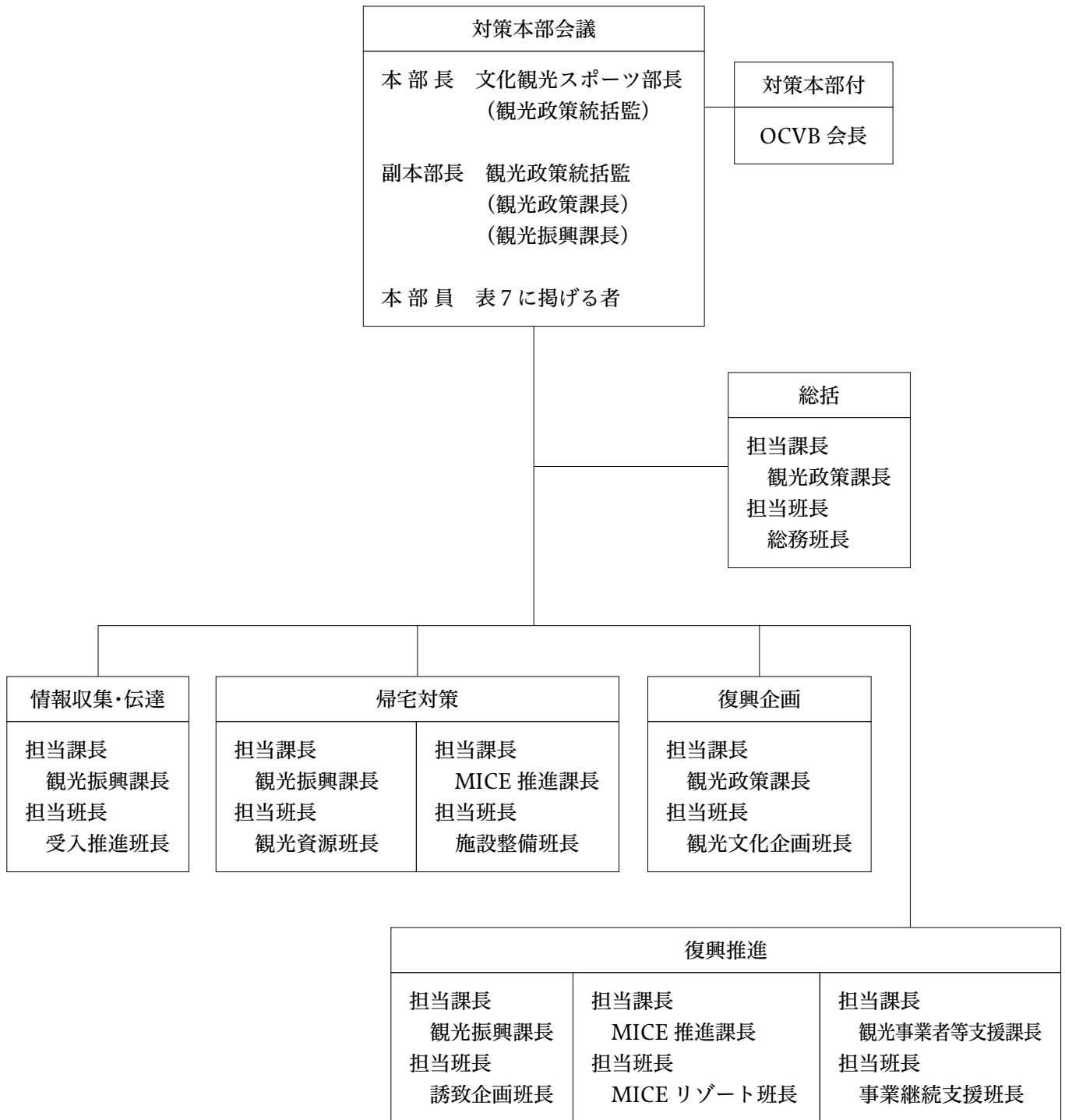
5. 観光危機対応のための基本組織

(1) 観光危機管理対策本部

- ① 観光危機管理対策本部の基本的な組織編成は、図10のとおりとする。
- ② 対策本部に対策本部会議を置く。対策本部会議は、対策本部長（文化観光スポーツ部長）、対策副本部長（観光政策統括監）及び表7に掲げる対策本部員をもって構成し、観光危機管理対策の基本的事項について協議決定する。
- ③ 対策本部に係る各課、各班の役割及び事務分掌は表8のとおりとする。
- ④ 対策本部は、原則として、全庁的な組織体制が設置されない場合で、かつ、観光客の生命、身体に重大な被害が生じ、若しくは生じる恐れのある場合、又は、観光産業の事業継続に重大な支障が生じ、若しくは生じる恐れのある場合に設置する。
- ⑤ 対策本部は、原則として、文化観光スポーツ部内に設置する。
- ⑥ 観光危機による被害の程度が対策本部を設置するに至らないときは、必要に応じて警戒本部を設置する。
- ⑦ 対策本部長は、観光危機管理対策を的確かつ迅速に実施するために必要があると認めるときは、観光関連団体・事業者及びその他の関係者に対し、資料又は情報の提供、意見の表明その他必要な協力を求めることができる。
- ⑧ 対策本部長が不在又は連絡不能で、特に緊急の決定を行う必要がある場合においては、次の順位により所定の決定権者に代わって決定を行うこととし、代理者は速やかに所定の決定権者にこれを報告するものとする。
1 文化観光スポーツ部長→2 観光政策統括監→3 観光政策課長→4 観光振興課長
- ⑨ 観光危機に対する諸対策について方針を決定しその実施を推進するため、対策本部長は副本部長及び本部員を招集し、対策本部会議を開催する。
- ⑩ 対策本部は、観光危機の種類、規模及び状況等によって、「4 基本的配備要員計画」の配備体制をとる。
- ⑪ 対策本部を設置したときは、観光政策課総務班長は、国、市町村、OCVBに対し、電話、FAX又は電子メール等で通知するとともに、本部構成員に対して庁内電話、庁内LAN等迅速な方法で通知するものとする。併せて、適宜、報道機関を通じて公表するとともに、ウェブサイトに対策本部設置の通知文等を掲示し広く周知する。
- ⑫ 観光危機が解消したと認められるとき、観光危機への対策が概ね完了したと認められるときは、対策本部を廃止する。なお、対策本部を廃止したときは⑪の要領により通知等を行う。

第2章 観光危機管理体制

図10 観光危機管理対策本部



※対策本部会議の（ ）内は、本部長又は副本部長代理

(2) 観光危機管理対策本部員

表7 観光危機管理対策本部員

本部員	<p>【文化観光スポーツ部】 観光政策課長、観光振興課長、MICE 推進課長、観光事業者等支援課長</p> <p>【知事公室】 広報課長、基地対策課長、防災危機管理課長</p> <p>【企画部】 交通政策課長、地域・離島課長</p> <p>【環境部】 環境保全課長</p> <p>【子ども生活福祉部】 消費・くらし安全課長</p> <p>【保健医療部】 医療政策課長、感染症総務課長、衛生薬務課長</p> <p>【商工労働部】 産業政策課長、中小企業支援課長、雇用政策課長</p> <p>【土木建築部】 道路管理課長、海岸防災課長、港湾課長、空港課長、都市計画・モノレール課長、建築指導課長</p> <p>※ 対策本部長は、観光危機の状況に応じて、必要な範囲の本部員を招集する。 ※ 対策本部長は、必要に応じて対策本部会議に本部員以外の者の出席を求めることができる。</p>
-----	--

第2章 観光危機管理体制

表8 観光危機管理対策本部 各課の事務分掌

担当課長	担当班長	事務	分掌事務
観光政策課長	観光政策課 総務班長	総括	<ol style="list-style-type: none"> 1 対策本部の設置及び廃止に関すること。 2 対策本部、他の災害本部及び行政関係機関との連絡調整に関すること。 3 各班の分掌事務の調整に関すること。 4 被害状況の総括に関すること。 5 対策本部の庶務に関すること。
	観光政策課 観光文化企画班長	復興企画	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光復興施策等の企画・実施に関すること。 2 観光産業の早期復興・事業継続支援策に関すること。 3 観光産業の復興に向けた関係機関との連絡・調整に関すること。
観光振興課長	観光振興課 受入推進班長	情報収集・伝達	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光客及び観光産業の被害状況等の情報収集・共有に関すること。 2 観光客への情報提供等に関すること。 3 観光施設の災害応急対策及び被害調査に関すること。 4 観光関連団体・事業者との連携調整に関すること。
	観光振興課 誘致企画班長	復興推進	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光復興プロモーション活動等の企画・実施に関すること。 2 関係部局、国、市町村、観光団体・事業者と連携した各種誘客施策の実施に関すること。 3 観光産業の復興に向けた域内需要喚起策の実施に関すること。
	観光振興課 観光資源班長	帰宅対策	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光客の所在及び安否確認に関すること。 2 帰宅困難となり滞留した観光客の情報集約及び帰宅困難者対策に関すること。 3 帰宅困難者対策に関わる運輸をはじめとする関係機関との連絡・調整に関すること。 4 外国人観光客の帰宅困難者対策に関わる関係機関との連絡・調整に関すること。
MICE推進課長	MICE推進課 MICEリゾート班長	復興推進	<ol style="list-style-type: none"> 1 MICE復興プロモーション活動等の企画・実施に関すること。 2 関係部局、国、市町村、観光団体・事業者と連携した各種MICE施策の実施に関すること。
	MICE推進課 施設整備班長	帰宅対策	<ol style="list-style-type: none"> 1 帰宅困難者の避難場所等の確保に関すること。 2 帰宅困難者の県外・国外への輸送のための待機場所等の確保に関すること。 3 各課の所掌する事務の技術的なサポートに関すること。
観光事業者等支援課長	事業継続支援班長	復興推進	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光関連事業者の事業継続支援の企画・実施に関すること。 2 観光関連事業者の事業継続支援に関すること。

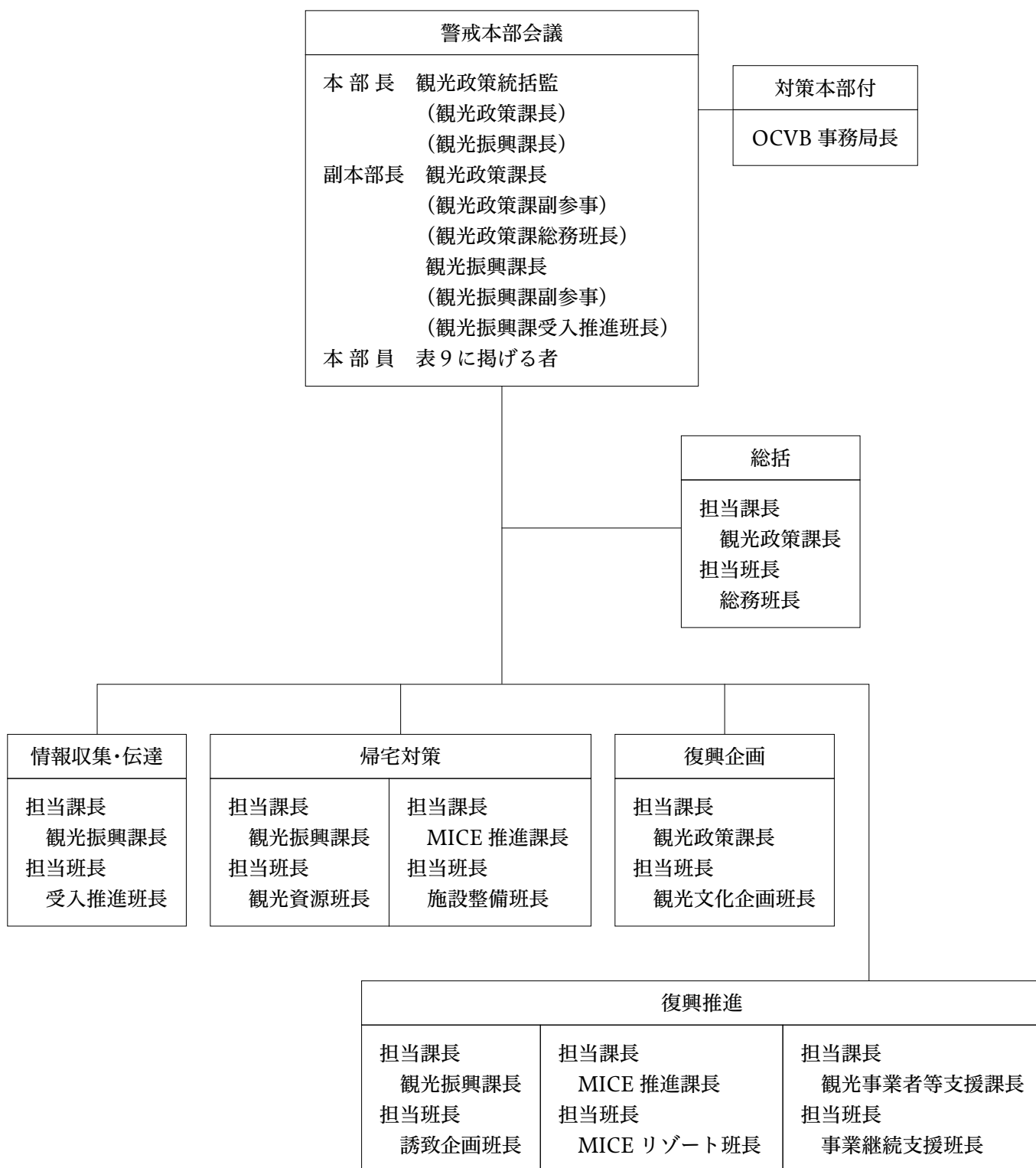
(3) 観光危機管理警戒本部

- ① 観光危機管理警戒本部の基本的な組織編成は、図11のとおりとする。
- ② 次を除く警戒本部に関する事項は、対策本部の例によるものとする。
- ③ 警戒本部に警戒本部会議を置く。警戒本部会議は、警戒本部長（観光政策統括監）、警戒副本部長（観光政策課長及び観光振興課長）及び表9に掲げる警戒本部員をもって構成し、観光危機管理対策の基本的事項について協議決定する。
- ④ 警戒本部は、対策本部を設置するに至らない場合において、原則として、全庁的な組織体制が設置されない場合で、かつ、観光客の生命、身体に相当程度の被害が生じ、若しくは生じる恐れのある場合、又は、観光産業の事業継続に相当程度の支障が生じ、若しくは生じる恐れのある場合に設置するものとする。
- ⑤ 警戒本部長が不在又は連絡不能で、特に緊急の決定を行う必要がある場合においては、次の順位により所定の決定権者に代わって決定を行うこととし、代理者は速やかに所定の決定権者にこれを報告するものとする。

1 観光政策統括監 → 2 観光政策課長 → 3 観光振興課長

第2章 観光危機管理体制

図11 観光危機管理警戒本部



※警戒本部会議の()内は、本部長又は副本部長代理

(4) 観光危機管理警戒本部員

表9 観光危機管理警戒本部員

本部員	<p>【文化観光スポーツ部】 観光政策課長、観光振興課長、MICE 推進課長、観光事業者等支援課長</p> <p>【知事公室】 広報課担当班長、基地対策課副参事又は主幹、防災危機管理課副参事又は担当班長</p> <p>【企画部】 交通政策課担当班長、地域・離島課副参事又は担当班長</p> <p>【環境部】 環境保全課担当班長</p> <p>【子ども生活福祉部】 消費・くらし安全課副参事又は担当班長</p> <p>【保健医療部】 医療政策課担当班長、感染症総務課担当班長、衛生薬務課担当班長</p> <p>【商工労働部】 産業政策課副参事又は担当班長、中小企業支援課担当班長、雇用政策課副参事又は担当班長</p> <p>【土木建築部】 道路管理課副参事又は担当班長、海岸防災課担当班長、港湾課副参事又は担当班長、空港課担当班長、都市計画・モノレール課室長又は担当班長、建築指導課担当班長</p> <p>※ 警戒本部長は、観光危機の状況に応じて、必要な範囲の本部員を招集する。 ※ 警戒本部長は、必要に応じて警戒本部会議に本部員以外の者の出席を求めることができる。</p>
-----	--

第2章 観光危機管理体制

6. 平常時の体制

情報収集、分析、各種対策等を検討し、沖縄県及びOCVBが観光危機管理を適切に実行するため、文化観光スポーツ部観光政策統括監は、必要に応じて次に定める沖縄県観光危機管理連絡会議（以下、「連絡会議」という。）を開催する。

文化観光スポーツ部観光政策課、観光振興課及びOCVBの職員等は、日常職務を通じて得られる観光危機関連情報等に留意し、適宜、その状況を直属の上司等へ報告する。併せて、関係者との情報共有に努めるものとする。

観光政策課長又は観光振興課長は、観光危機の状況及び推移等によって県による組織的な危機対応が必要になると思慮するときは、観光客及び観光産業への影響に関する情報を収集、分析及び共有する取組を強化するとともに、必要に応じて連絡会議の開催を求め、警戒本部等の組織体制の設置等について調整・確認を行うものとする。

(1) 沖縄県観光危機管理連絡会議

連絡会議は、観光政策統括監、観光政策課長、観光振興課長、OCVB事務局長及び観光政策統括監が必要と認める者をもって組織する。

平常時は、連絡会議を必要に応じて開催し、観光危機管理に関する情報交換等を行う。

非常時は、連絡会議を臨機応変に開催し、観光危機管理対応を行う。

連絡会議の庶務事務は、観光政策課総務班が行う。

観光政策課総務班長は、連絡会議の内容等を記録・整理し、必要に応じて関係者への共有を図る。

(2) 沖縄県観光危機管理連絡会議の役割

- a 観光危機に関する情報の共有、分析
- b 観光危機管理対策の検討、立案、準備、指導
- c 観光危機発生時の組織体制、活動内容、意思決定の方針づくり
- d 職員等への教育・訓練の実施
- e 観光危機管理対応マニュアル等の作成、見直し、関係機関等への周知
- f 観光危機発生時の情報伝達及び関係機関との連携等の方法確認、整備
- g 沖縄県観光危機管理計画に基づく取組等の進捗管理

(3) 会議開催手順

- ① 観光政策統括監は、観光振興課長又は観光振興課受入推進班長から報告された観光危機情報等を踏まえ、県（文化観光スポーツ部）及びOCVBを中心とした観光危機対策を実施する必要があると認める場合は、連絡会議の招集を観光政策課長又は観光政策課総務班長（班長不在の場合は班員）に指示する。
- ② 観光政策課長又は観光振興課長は、観光危機の状況及び推移等を踏まえ、観光危機関連情報の共有・分析、対策の検討等を行うため、又は、対応等をあらかじめ準備するなど、必要があると判断した場合は、観光政策統括監に連絡会議の開催を要請することができる。
- ③ 観光政策課長又は観光政策課総務班長は、①により連絡会議の招集を指示された場合は、直ちに観光政策統括監に当該会議の目的・役割（議題）を確認の上、指定された構成員に対し口頭等によ

り連絡会議開催（目的・日時・場所等）を通知する。

- ④ 観光政策課総務班長は、③の通知と同時に、指定された構成員以外に出席を求める必要の有無について観光政策課長及び観光振興課長と相談する。出席を求める必要があると判断した場合は、直ちに観光政策統括監にその旨報告し、招集の可否を求める。招集を決定した場合は、速やかに文書等により連絡会議への出席（目的・日時・場所・出席を求める者の組織に対する要望事項等）を依頼する。
- ⑤ 観光政策課総務班長は、観光振興課受入推進班長に連絡会議に必要な情報・資料等の作成・提供を依頼する。
- ⑥ 観光政策課総務班長は、構成員に対し、③により確認した当該会議目的・役割（議題）に応じた情報・資料等の提供を依頼する。
- ⑦ ⑤及び⑥の場合においては、必要な情報が得られない、又は、一部不明な項目等が発生することを前提とし、当該時点で知り得た情報の範囲内で作成・提供する。
- ⑧ 観光政策課総務班長は、連絡会議の結果（情報・分析、対策方針等）をとりまとめの上、各構成員及び部内各課長等へ共有を図る。
- ⑨ 観光政策課長、観光振興課長、OCVB 事務局長及び当該連絡会議に出席した者（説明員等除く）は、連絡会議の結果を踏まえ、それぞれ必要な対応を行う。
- ⑩ 連絡会議構成員等は、次回の連絡会議開催時にそれぞれの対応の結果（成果・効果、観光危機状況の改善等）を報告する。ただし、連絡会議に替えて観光危機管理対策本部等が開催される場合は、観光危機管理対策本部等において報告する。

第2章 観光危機管理体制

7. 既存計画等における体制との関係性

(1) 既存計画等における体制が設置された場合

観光危機管理対策本部又は警戒本部が設置されているときに、沖縄県災害対策本部（沖縄県地域防災計画）、沖縄県国民保護対策本部・沖縄県危機管理対策本部（沖縄県危機管理指針）、沖縄県新型インフルエンザ等対策本部・沖縄県新型コロナウイルス感染症対策本部（沖縄県新型インフルエンザ等対策行動計画）等の法令等に基づく体制（表10）が設置された場合は、当該体制のもと決定された対処方針等に従い、観光危機管理対策を行う。

(2) 既存計画等における体制が廃止された場合

沖縄県災害対策本部（沖縄県地域防災計画）などの法令等に基づく体制が廃止された場合においても、観光危機による風評被害や、観光産業の早期復興・事業継続支援などの対策を関係部局と連携して取り組む必要がある場合は、本計画に基づく観光危機管理対策本部又は警戒本部を設置し、観光危機管理対策を引き続き行う。

表10 法令等に基づく既存計画等に係る体制

危機の種別	法令等	計画名	対策本部名	構成員
自然災害	災害対策基本法	沖縄県地域防災計画	沖縄県災害対策本部	本部長:知事 副本部長:副知事、 県警察本部長 本部員:部局長等
人為災害	武力攻撃事態等における国民の保護のための措置に関する法律	沖縄県国民保護計画	沖縄県対策本部	本部長:知事 副本部長:副知事、 県警察本部長 本部員:部局長等
自然災害 人為災害	・災害対策基本法 ・石油コンビナート等 災害防止法 ・武力攻撃事態対処法	沖縄県危機管理指針	沖縄県危機管理 対策本部	本部長:知事 副本部長:副知事、 知事公室長 本部員:部局長等
健康危機	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	沖縄県感染症予防計画	規定なし	規定なし
健康危機	新型インフルエンザ等 対策特別措置法	沖縄県新型インフルエ ンザ等対策行動計画	沖縄県新型コロ ナウイルス感染 症対策本部 ※1	本部長:知事 本部員:部局長等

※感染症の種類によって設置する本部名は異なる。

第3章 関係機関における4Rの対策

1. 各主体に期待する主な役割（表11、表12、表13、表14）

表11 平常時の減災対策：Reduction

4R	各主体	観光客の安全・安心の取組	地域・事業者の事業継続
平常時の減災対策	県	<ul style="list-style-type: none"> 観光危機情報を観光客に迅速かつ確実に発信する伝達体制の整備 多言語対応の避難誘導標識、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 	-
		<ul style="list-style-type: none"> 観光関連施設の耐震化促進等の安全・安心で快適な観光地づくり 地域住民や観光関連団体・事業者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、観光危機管理担当者の配置 	
	市町村	<ul style="list-style-type: none"> 観光危機情報を地域に滞在する観光客に迅速かつ確実に発信する伝達体制の整備。 多言語対応の避難誘導標識、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 	-
		<ul style="list-style-type: none"> 観光関連施設の耐震化促進等の安全・安心で快適な観光地づくり 地域住民や観光関連団体・事業者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、観光危機管理担当者の配置 	
	OCVB	<ul style="list-style-type: none"> 観光危機情報を観光客に迅速かつ確実に発信する伝達体制の整備 多言語対応の避難誘導標識、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 	-
		<ul style="list-style-type: none"> 観光関連施設の耐震化促進等の安全・安心で快適な観光地づくり 地域住民や観光関連団体・事業者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 	
	観光関連団体	<ul style="list-style-type: none"> 観光危機情報を観光客等に迅速かつ確実に発信する伝達体制の整備促進 多言語対応の避難誘導標識、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 	-
		<ul style="list-style-type: none"> 観光関連施設の耐震化促進等の安全・安心で快適な観光地づくり 加盟事業者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 	
	観光関連事業者	<ul style="list-style-type: none"> 観光危機情報を観光客等に迅速かつ確実に発信する伝達体制の整備 多言語対応の避難誘導標識、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 	-
		<ul style="list-style-type: none"> 観光関連施設の耐震化促進等の安全・安心で快適な観光地づくり 従業員等への観光危機管理対策に関する知識及び役割等の周知、指導者等の育成 	

第3章 関係機関における4Rの対策

表12 危機対応への準備：Readiness

4R	各主体	観光客の安全・安心の取組	地域・事業者の事業継続
危機対応への準備	県	<ul style="list-style-type: none"> 市町村やOCVB、観光関連団体・事業者における観光危機管理計画・マニュアル・BCP（事業継続計画）等の策定・見直しの促進 観光関連事業者等における定期的な危機対応・避難誘導訓練等の実施 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 観光危機管理を含めた持続可能な観光地づくりと新たな財源の検討 	
		<ul style="list-style-type: none"> 要支援観光客への対応・支援体制の強化 観光客に配慮した避難施設、資機材、食料・飲料水、衛生用品などの備蓄の充実・強化 	-
	市町村	<ul style="list-style-type: none"> 観光危機管理計画・マニュアルの策定・見直し、観光関連団体・事業者におけるBCP（事業継続計画）等の策定・見直しの促進 観光関連事業者等における定期的な危機対応・避難誘導訓練等の実施 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 観光危機管理を含めた持続可能な観光地づくり 	
		<ul style="list-style-type: none"> 要支援観光客への対応・支援体制の強化 観光客に配慮した避難施設、資機材、食料・飲料水、衛生用品などの備蓄の充実・強化 	
	OCVB	<ul style="list-style-type: none"> 市町村や観光関連団体・事業者における観光危機管理計画・マニュアル・BCP（事業継続計画）等の策定・見直しの促進 観光関連事業者等における定期的な危機対応・避難誘導訓練等の実施 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 観光危機管理を含めた持続可能な観光地づくり 	
		<ul style="list-style-type: none"> 要支援観光客への対応・支援体制の強化 観光客に配慮した避難施設、資機材、食料・飲料水、衛生用品などの備蓄の充実・強化 	
	観光関連団体	<ul style="list-style-type: none"> 観光危機管理マニュアル・BCP（事業継続計画）等の策定・見直し 観光関連事業者等における定期的な危機対応・避難誘導訓練等の実施 観光客や加盟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 	
		<ul style="list-style-type: none"> 要支援観光客への対応・支援体制の強化 観光客に配慮した避難施設、資機材、食料・飲料水・衛生用品などの備蓄の充実・強化 	-
	観光関連事業者	<ul style="list-style-type: none"> 観光危機管理マニュアル・BCP（事業継続計画）等の策定・見直し 定期的な危機対応・避難誘導訓練等の実施 観光客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 	
		<ul style="list-style-type: none"> 要支援観光客への対応・支援体制の強化 観光客に配慮した避難施設、資機材、食料・飲料水・衛生用品などの備蓄の充実・強化 	-

第3章 関係機関における4Rの対策

表 13 危機への対応：Response

4R	各主体	観光客の安全・安心の取組	地域・事業者の事業継続
危機への対応	県	<ul style="list-style-type: none"> 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、市町村等への設置の通知等 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 迅速かつ確実な観光危機管理情報の収集・共有・発信、通信手段の確保等の活動体制の強化 	
		<ul style="list-style-type: none"> 観光客の安全かつ確実な避難誘導の促進・安否確認 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 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 避難した観光客への食料・飲料水、衛生用品及び生活必需品等の備蓄状況の把握・整理と周知・供給 	<ul style="list-style-type: none"> 観光危機や観光産業への影響に関する迅速かつ正確な情報収集・発信等による風評被害対策
	市町村	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 迅速かつ確実な観光危機管理情報の収集・共有・発信、通信手段の確保等の活動体制の強化 	
		<ul style="list-style-type: none"> 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、被災した観光客の家族や関係者への対応 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 避難した観光客への食料・飲料水、衛生用品及び生活必需品等の備蓄状況の把握・整理と供給 	<ul style="list-style-type: none"> 観光危機や観光産業への影響に関する迅速かつ正確な情報収集・発信等による風評被害対策
	OCVB	<ul style="list-style-type: none"> 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、観光関連団体・事業者への設置の通知 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 迅速かつ確実な観光危機管理情報の収集・共有・発信、通信手段の確保等の活動体制の強化 	
		<ul style="list-style-type: none"> 観光客の安全かつ確実な避難誘導の促進・安否確認 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 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 	<ul style="list-style-type: none"> 観光危機や観光産業への影響に関する迅速かつ正確な情報収集・発信等による風評被害対策

第3章 関係機関における4Rの対策

危機への対応	観光関連 団体	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 ・迅速かつ確実な観光危機管理情報の収集・共有・発信、通信手段の確保等の活動体制の強化 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・観光客の安全かつ確実な避難誘導の促進・安否確認 ・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 ・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 ・避難した観光客への食料・飲料水、衛生用品及び生活必需品等の加盟事業者における備蓄状況の把握・整理と周知 	<ul style="list-style-type: none"> ・観光危機や観光産業への影響に関する迅速かつ正確な情報収集・発信等による風評被害対策
	観光関連 事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 ・迅速かつ確実な観光危機管理情報の収集・共有・発信、通信手段の確保等の活動体制の強化 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・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、被災した観光客の家族や関係者への対応 ・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 ・避難した観光客への食料・飲料水、衛生用品及び生活必需品等の備蓄の調達と供給 	<ul style="list-style-type: none"> ・観光危機や観光産業への影響に関する迅速かつ正確な情報収集・発信等による風評被害対策

第3章 関係機関における4Rの対策

表 14 危機からの回復：Recovery

4R	各主体	観光客の安全・安心の取組	地域・事業者の事業継続
危機からの回復	県	—	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 ・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 ・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 ・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 ・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 ・観光産業の復興に向けた域内需要喚起策等の実施
	市町村	—	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・観光産業の早期復興を図るための施策等の企画・実施 ・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 ・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 ・観光産業の早期復興・事業継続支援等の実施 ・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 ・観光産業の復興に向けた域内需要喚起策等の実施
	OCVB	—	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・観光産業の早期復興を図るための施策等の企画・実施 ・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 ・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 ・観光産業の早期復興・事業継続支援等の実施 ・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 ・観光産業の復興に向けた域内需要喚起策等の広報や相談支援

第3章 関係機関における4Rの対策

危機からの回復	観光関連団体	—	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 ・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 ・観光関連事業者等の早期復興・事業継続に必要な取組の推進 ・従業員の雇用継続 ・観光産業の復興に向けた域内需要喚起策等の広報や相談支援
	観光関連事業者	—	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 ・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 ・観光関連事業者等の早期復興・事業継続に必要な取組の推進 ・従業員の雇用継続

2. 沖縄県の基本的対策計画

(1) 平常時の減災対策

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・安心で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・啓発など以下の施策を推進する。

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

- ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光危機に関する情報を観光客に迅速かつ確実に伝達する体制を整備する。
- ・平常時から観光危機管理や観光振興施策等に関する情報を市町村等と共有し、観光危機時に連携した帰宅支援や復興施策等を展開していくため、コミュニケーションツールを導入し、市町村との連携を強化する。

② 観光関連施設の耐震化促進等の安全・安心で快適な観光地づくり

- ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、多くの観光客等が利用する宿泊、観光及び交通施設等の観光関連施設の耐震化を促進するため、耐震診断及び改修に係る広報及び相談、支援策等の実施に努める。
- ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光危機発生時に観光客等が安全かつ迅速に避難できる避難場所・避難経路の確保や避難誘導標識等の設置を促進する。
- ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、安全・安心で快適な観光地づくりを図るため、観光危機管理に係る取組に対する評価制度や認証制度化に向けた検討を進める。

③ 多言語対応の避難誘導標識、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

- ・観光客の安全対策として、市町村、宿泊、観光及び交通施設等の管理者における避難誘導標識の設置、管理施設への海拔表示及び防災マップの掲示等を促進するとともに、市町村、OCVB、観光協会、交通機関（航空機、フェリー、バス、モノレール、タクシー等）、レンタカー会社及びガソリンスタンド等と連携して、観光危機発生時の避難行動や避難場所・避難経路等の情報を、ウェブサイトやソーシャルメディア、観光マップなどを利用して観光客等に周知する体制の充実・強化を図る。
- ・国内・海外の観光客が容易に判別できるピクトグラム、JIS規格等の統一的な図記号等について、市町村、観光関連団体・事業者に普及する。
- ・観光危機発生時の外国人観光客の安全確保を図るため、防災マップや避難誘導標識等への外国語併記の促進、外国語による防災パンフレットを作成し、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して外国人観光客に配布し、観光危機管理知識の普及・啓発を図る。

④ 地域住民や観光関連団体・事業者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、観光危機管理担当者の配置

- ・OCVBと連携して、県民、市町村、観光関連団体・事業者等に対して、本計画等や台風、地震、津波、航空機・船舶事故、感染症等の観光危機管理対策に関する知識及び役割等について普及・啓発を図るための説明会等を実施する。

第3章 関係機関における4Rの対策

- ・市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等の観光危機管理体制の強化を図るため、観光危機管理に関する指導者等を育成する。また、市町村等における観光危機管理担当者の配置を促進する。
- ・観光危機管理対策に関する知識等の普及・啓発を図るため、報道機関などの協力を得るほか、事例紹介やビデオ、疑似体験装置等の訴求効果の高いものを活用し、普及宣伝を推進する。

(2) 危機対応への準備

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、要支援観光客への支援体制の強化等の以下の施策を推進する。

① 市町村やOCVB、観光関連団体・事業者における観光危機管理計画・マニュアル・BCP（事業継続計画）等の策定・見直しの促進

- ・市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光危機発生時に迅速かつ円滑に観光危機管理体制を確立するため、市町村や、OCVB、観光関連団体・事業者の観光危機管理計画等やマニュアルの策定・見直しに向けた説明会等を実施する。
- ・市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光危機管理に係る情報収集・連絡体制、避難誘導、帰宅支援、備蓄等に関する取組状況や課題等の整理を行う。さらに、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と課題を共有し、課題解決に向けた活動を促進する。
- ・市町村、OCVB、観光関連団体と連携して、観光危機後の観光関連事業者の早期復興・事業継続を図るため、必要に応じて、観光危機に関する事業継続計画の策定・見直し促進に向けた説明会等への支援を行う。

② 観光関連事業者等における定期的な危機対応・避難誘導訓練等の実施

- ・市町村、OCVB、観光関連団体・事業者と連携して、観光危機発生時における要支援観光客への対応等も踏まえ、観光関連施設等における危機対応・避難誘導訓練を定期的の実施し、観光危機管理体制の充実・強化を図る。
- ・市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、県外で発生した観光危機や、感染症、テロ等の様々なケースを想定した観光危機管理体制の運用訓練やシミュレーション等を定期的の実施し、観光危機管理体制の充実・強化を図る。

③ 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

- ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光危機発生時における交通機関の運行（運航）情報、宿泊・観光施設の営業情報、空港、港湾、道路等の被害情報、医療機関等の正確な情報を迅速かつ確実に観光客に伝達する体制や、観光危機の影響によるリスクの低減に向けた早期の注意喚起を発信する体制の充実・強化を図る。
- ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光危機発生時における観光危機に関する情報等が観光客等の迅速な避難行動に結びつくよう、要支援観光客に配慮した効果的な伝達内容の整備を行う。
- ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、レンタカー、モノレール、タクシー、バス、船舶等を利用している観光客に迅速かつ確実に観光危機情報等を伝達する体制の充実・強

第3章 関係機関における4Rの対策

化を図るとともに、ウェブサイト、テレビ、ラジオ（コミュニティFMを含む。）、携帯電話（緊急速報メール機能を含む。）などを用いた伝達手段の多様化・多重化を推進する。

- ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者と連携して、通常の通信回線が危機発生に伴う発信規制や回線障害等で使用できなくなった場合にも利用できる非常用通信手段を活用した通信体制の整備に努める。

④ 要支援観光客への対応・支援体制の強化

- ・市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光危機発生時における要支援観光客の安全確保、迅速な避難誘導・救助・救急・医療活動等の支援体制を充実・強化するため、外国語などによる防災マップやパンフレット等を作成・配布し、県民や観光関連団体・事業者への観光危機管理知識の普及・啓発を図るとともに、ウェブサイトやソーシャルメディア、アプリケーションなどを用いた情報発信ツール等の整備を推進する。
- ・市町村、OCVB等と連携して、観光危機発生時における外国人観光客への避難誘導體制等の充実・強化を図るため、外国語通訳ボランティアの事前登録、活用体制の整備等や、専門的な資格や技能を有する者の把握に努めるとともに、音声翻訳機等の導入を促進する。

⑤ 観光客に配慮した避難施設、資機材、食料・飲料水、衛生用品などの備蓄の充実・強化

- ・市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光危機発生時に観光客等が安全に避難できる地域の避難施設や観光施設等の把握、充実・強化を図る。
- ・市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光危機発生時に観光客等の安全や、観光産業の事業継続に必要な燃料、発電機などの資機材の備蓄状況を把握し、必要な量の備蓄又は観光危機時に迅速に調達できる体制等の整備を促進する。
- ・市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光危機発生時に県民や観光客などの被災者に供給する食料・飲料水、被服寝具、衛生用品などの生活必需品の備蓄状況等を把握し、観光客等に配慮した必要な量の備蓄又は観光危機時に迅速に調達できる体制等の整備を促進する。

⑥ 観光危機管理を含めた持続可能な観光地づくりと新たな財源の検討

- ・国際競争力の高い魅力ある観光地の形成を図ることを目的として、沖縄県観光振興基金を設置し、災害時等の観光危機管理を含めた持続可能な観光地づくりを推進する。
- ・沖縄県観光振興基金の積立財源として、観光目的税の導入等を含めた検討を進める。

(3) 危機への対応

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、風評被害対策等の以下の施策を推進する。

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、市町村等への設置の通知等

- ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光客の安全確保、観光産業への被害を低減するため、観光危機の状況及び推移等に応じた組織体制のもと、迅速かつ的確な観光危機管理対策を行う。

第3章 関係機関における4Rの対策

- ・OCVBと連携して、観光危機の状況及び推移等に応じた観光危機管理体制を設置するときは、市町村等に設置の通知等を行う。
 - ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光客や観光産業の被害状況を収集・把握、共有する初動体制を構築し、観光客への迅速かつ確実な情報発信、避難誘導・安全確保、帰宅困難者対策等を実施する。
- ② 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
- ・感染症による健康危機等に代表される観光危機においては、感染拡大を防ぐ観点から人流を抑制せざるを得ない状況になる場合があり、観光に対する負のイメージを抱かれてしまう可能性がある。このため、正確な情報発信に努めるとともに、復興に向けた施策等についてメディア等を通じて県民等の理解を醸成する取組を推進する。
 - ・観光危機発生後に、当面の対応方針や復興に向けた施策等への理解を促進するため、関係者間で危機に関する情報や認識を共有するクライシス・コミュニケーションを推進する。
- ③ 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
- ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光危機発生時に観光客等が必要とする交通機関の運行（運航）情報、宿泊・観光施設の営業情報、空港、港湾、道路、医療機関等の情報を収集・共有、総合的に発信する体制を整備し、県内に滞在する観光客等に対して迅速かつ確実な情報発信を行う。
 - ・観光危機の影響によるリスクの低減に向けた早期の注意喚起や、観光客等の迅速な避難行動を促すため、要支援観光客に配慮した効果的な情報発信を行うとともに、レンタカー、モノレール、タクシー、バス、船舶等を利用している観光客に迅速かつ確実に観光危機情報等を伝達するため、ウェブサイト、ソーシャルメディア、テレビ、ラジオ（コミュニティFMを含む。）、携帯電話（緊急速報メール機能を含む。）などを用いた伝達手段による情報発信を行う。
 - ・観光危機に伴う通信設備等の障害などにより電気通信事業用設備（電話、携帯電話）の利用ができなくなった場合は、非常用通信手段による情報発信に努める。
 - ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、県内に滞在する観光客や国内・海外の観光関連事業者及び観光市場に対して観光危機に関する正確な情報を発信するとともに、必要に応じて、観光関連施設、空港、港湾、道路等の被害情報や観光客の避難情報、交通機関の運行（運航）情報等について、報道機関などを活用した発信を行う。また、情報発信にあたっては、観光客は土地勘がなく、必ずしも日本語に対応できないことを踏まえ、危機回避に向けた行動を促せるよう配慮する。
- ④ 観光客の安全かつ確実な避難誘導の促進・安否確認
- ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、要支援観光客に配慮した観光客の安全かつ確実な避難誘導等を促進するとともに、観光客の避難情報及び安否情報や警察、消防、医療機関等からの情報を集約・管理し、個人情報の取り扱いに配慮しつつ、観光客の迅速な安否確認を行う。

第3章 関係機関における4Rの対策

- ⑤ 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
- ・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は、帰宅困難者対策として、バス、航空機及び船舶等での輸送について、国、市町村、OCVB、沖縄県バス協会及び航空会社等と連携して被災状況を踏まえた帰宅優先順位付けなどの対応方針を策定する。
 - ・臨時便の発着が開始される等、航空輸送機能が回復した場合は、国、市町村、OCVB、沖縄県バス協会および航空会社、港湾管理者等と調整を図り、県指定の待機場所から県外・国外への緊急輸送などの帰宅困難者対策を計画する。
 - ・帰宅困難者対策の実施にあたり、必要に応じて、観光客の輸送等に関する業務について専門性と実施能力を有する観光関連団体・事業者への協力依頼を行う。
 - ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者と連携して、交通機関や道路等の状況、緊急時の輸送手段などに関する情報を収集・整理し、帰宅困難となっている観光客に対して、ウェブサイトやソーシャルメディアなどを活用して情報を発信する。
 - ・国、外国公館等と連携して、外国人観光客の帰宅困難者対策として必要な情報収集等を行い、ウェブサイトやソーシャルメディアなどを活用して情報を発信する。
 - ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者と連携して、被災した観光客の家族や関係者への正確な情報提供や滞在中の必要な対応を行うとともに、外国人観光客等の要支援観光客に配慮した情報発信・提供に努める。
- ⑥ 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
- ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者、医療機関等と連携して、観光危機により負傷・り患等した観光客への情報発信の充実・強化を図るとともに、外国人観光客等の要支援観光客に配慮した救助・救急・医療活動等に活用するための情報提供を行う。
 - ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、県内に滞在する観光客の情報収集体制の充実・強化を図るとともに、行方不明観光客の捜索、救助・救急・医療活動等に活用するための情報提供を行う。
 - ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者、医療機関等と連携して、観光危機により負傷・り患等した外国人観光客への対応に必要な外国語通訳ボランティアなどの活用を図るとともに、必要に応じて、県外からの医療通訳者の派遣等に努める。
 - ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者、医療機関等と連携して、負傷・り患等した観光客に関する情報収集の充実・強化を図るとともに、医療活動を行う関係機関への情報提供を行う。
- ⑦ 避難した観光客への食料・飲料水、衛生用品及び生活必需品等の備蓄状況の把握・整理と周知・供給
- ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、市町村や観光関連事業者における食料・飲料水、衛生用品、被服寝具などの生活必需品の備蓄状況等を把握・整理し、観光客等への周知・供給に努める。
- ⑧ 観光危機や観光産業への影響に関する迅速かつ正確な情報収集・発信等による風評被害対策
- ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光危機発生時において、テレビ、

第3章 関係機関における4Rの対策

ラジオ、ウェブサイト、ソーシャルメディアなどを通じて発信される観光危機及び観光産業に関する情報を収集・整理する。

- ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光危機及び観光産業に関する不正確な情報等、風評被害に発展する可能性のある情報の流布を把握した場合は、正確な情報を報道機関やウェブサイトなどを活用して公式発表を行うとともに、国や外国公館等の関係機関を通じて、国内・海外に対し情報を発信し、風評被害の発生防止に努める。

(4) 危機からの回復

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、域内需要喚起策等の以下の施策を推進する。

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

- ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光客の誘致促進や、宿泊、観光及び交通施設等の観光産業の早期復興・事業継続に向けた体制の充実・強化を図る。

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

- ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光危機の影響・被害から観光産業の早期復興を図るための観光誘客プロモーション活動や、事業継続支援等を迅速かつ効果的に推進するための施策等を企画・実施する。
- ・観光産業の早期復興に向けた施策等の企画にあたっては、観光振興施策との整合性を図るものとし、国内・海外市場に対して積極的かつ効果的な観光誘客プロモーション活動を展開するため、国内・海外の観光業界や航空会社等との連携強化を図る。
- ・観光危機により国際線が停止されている場合においては、国、OCVB、航空会社、空港機能施設事業者等と連携して、検疫への協力や医療等を含めた受入体制の整備を図るなど、国際線の再開に向けて必要な施策等を企画・実施する。
- ・観光産業の復興に向けた施策等の企画・実施にあたっては、市町村と情報共有を図るとともに、連携した施策の実施を推進する。
- ・観光産業の早期復興に向けた施策等の実施時期については、国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等からの意見を踏まえて、既存計画等に基づく対策本部や観光危機管理対策本部等において決定し、足並みを揃えるものとする。

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

- ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光危機により被害を受けた宿泊、観光及び交通施設等の被害状況や復旧状況などを収集・分析し、正確な情報を国内・海外の観光業界等に発信するとともに、観光客の誘致に向けたプロモーション活動を積極的に実施する。
- ・観光客の誘致に向けたプロモーション活動等の実施にあたっては、国内・海外の市場の状況を踏まえた航空路線別プロモーション、テレビ・ラジオ、ウェブサイト、ソーシャルメディアなどを活用した情報発信、修学旅行・MICEの誘致対策、集客イベント等の様々な施策を行うものとする。

第3章 関係機関における4Rの対策

- 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
- ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等と連携して、観光危機により影響を受けた宿泊、観光及び交通施設等の営業状況や復旧情報を収集、整理し、ウェブサイトやソーシャルメディア、報道機関などを活用して国内・海外の旅行市場に積極的に発信し、観光産業の回復を広く周知するなど、風評被害対策を推進する。
 - ・観光危機後、観光産業に負の影響を与える情報等の流布が懸念される時は、これらの風評被害を防止するため、国内・海外の旅行市場に向けて正確な情報をウェブサイトや報道機関などを活用して発信するものとする。
 - ・国、市町村、OCVB等と連携して、沖縄観光に対して高いレベルの注意喚起や渡航の延期勧告等の情報が発信されている国の政府や国際機関等に、県内の観光地や観光産業の回復状況に関する情報を積極的に提供するなどの働きかけを継続的に実施し、渡航情報レベルの引き下げに努める。
- 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
- ・国、市町村、政府系金融機関、民間金融機関、信用保証協会等と連携して、観光危機で被害を受けた観光関連事業者に対する復興資金の緊急融資等の支援を推進する。
 - ・市町村と連携して、観光産業の事業継続を図るため、関係商工会議所、商工会、商工会連合会、中小企業団体中央会、信用保証協会等の協力を求めて、金融相談を行い、観光危機で被害を受けた観光関連事業者に対する融資の指導、あっせんを行う。
 - ・政府系金融機関、民間金融機関、信用保証協会等と連携して、観光危機で被害を受けた観光関連事業者に対し、既存融資の返済条件の変更等に柔軟に対応できるよう取り組む。
- 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
- ・国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者、政府系金融機関、民間金融機関等と連携して、観光危機により甚大な被害を受けた観光関連事業者の雇用継続及び観光人材育成等の支援を推進する。
 - ・従業員の雇用を維持するため、甚大な影響を受けた観光関連事業者と人手不足となっている業界等の人材マッチングを支援する。
- ⑦ 観光産業の復興に向けた域内需要喚起策等の実施
- ・観光危機の状況によっては、観光客の誘致に向けたプロモーション活動が難しい場合があることから、段階的な需要回復に向けて、マイクロツーリズムの取組や商品券発行などの消費・需要喚起策を実施する。なお、実施に当たっては、施策の効果を最大限に高めるため、市町村が実施する域内需要喚起策と同時期に実施するなど、連携した施策展開を推進する。
 - ・経済活動自体が制限される状況の場合は、被害状況に応じて、観光関連事業者の経営継続のための支援に取り組む。

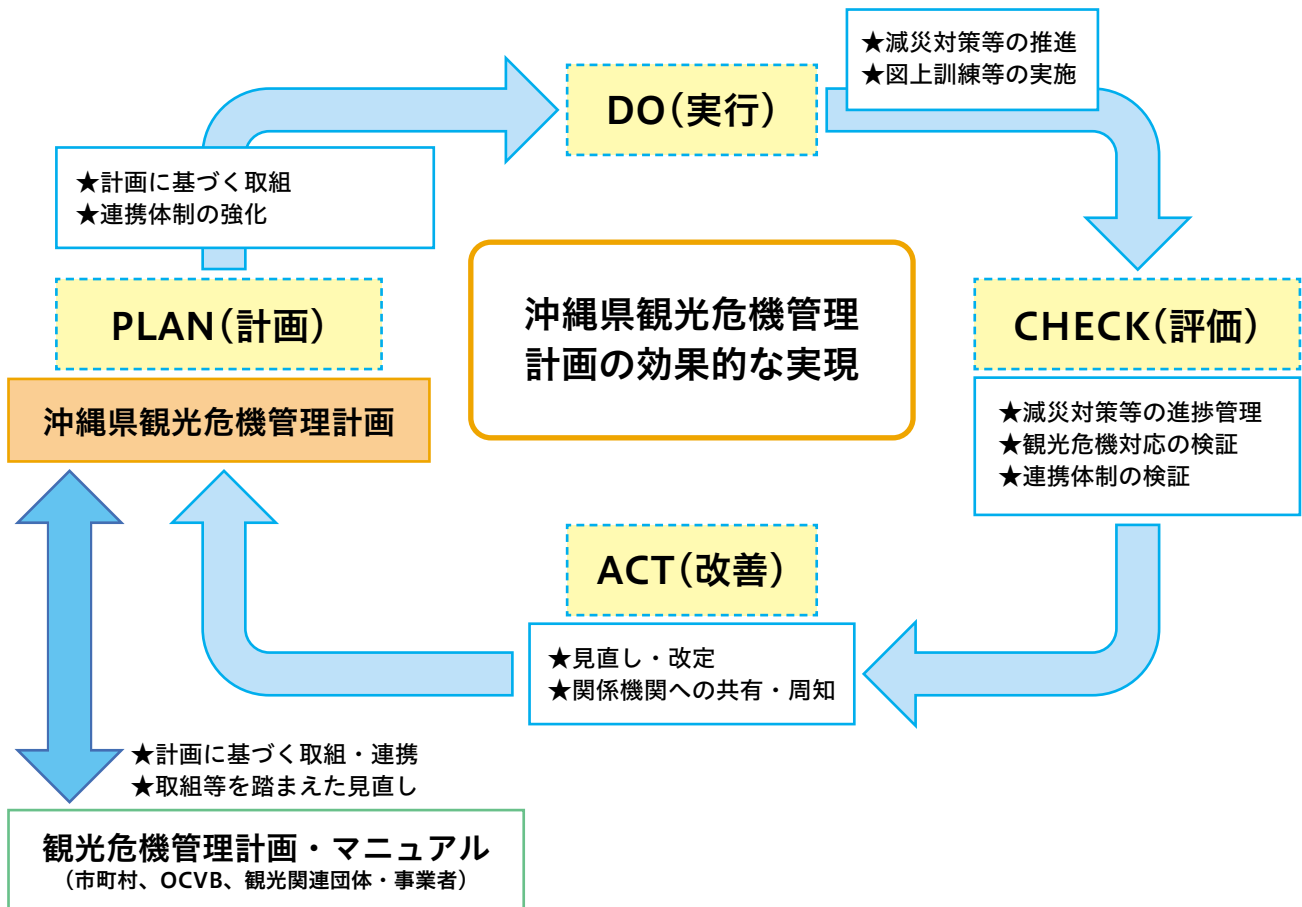
第4章 計画の効果的な実現

第4章 計画の効果的な実現

観光危機から観光客の安全を守り、危機後の観光産業の早期復興・事業継続を図るため、平常時から県や国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等が連携し、本計画に基づき以下の取組を進める。

- ・ それぞれに期待される具体的な役割を認識し、迅速かつ的確な観光危機管理対策が実施できるよう、平常時から、国、市町村、OCVB、観光関連団体・事業者等との連携体制を構築するとともに、県とOCVBで構成する観光危機管理連絡会議等を適宜開催し、本計画に基づく取組等の推進、情報の共有等を行う。
- ・ 本計画については、PDCAの観点で(図12)、原則5年ごとに見直しを実施する。ただし、観光危機からの回復後、危機対応への振り返りを行うとともに、その有効性の検証を行い、計画改定の必要があれば見直しを行う。
- ・ 本計画に基づくマニュアルは、観光危機発生時の迅速かつ的確な対応ができるよう、県民を含めた観光危機対応訓練等を定期的実施し、内容の検証、継続的な見直しを行い、全県規模で観光危機管理体制の充実・強化を図る。

図12 計画の効果的な実現の流れ



資料編

沖縄県観光危機管理対策本部設置要綱

(目的)

第1条 この要綱は、第2次沖縄県観光危機管理計画（以下「本計画」という。）に基づき、沖縄県観光危機管理対策本部（以下「対策本部」という。）の組織及び運営に関し必要な事項を定め、観光危機管理対策の迅速、かつ的確な実施を図ることを目的とする。

(対策本部の位置)

第2条 対策本部は、沖縄県文化観光スポーツ部内に置く。

(組織)

第3条 対策本部は、本部長、副本部長及び本部員をもって組織する。

- 2 本部長は、文化観光スポーツ部長の職にある者をもって充てる。本部長は本部の事務を総括し、職員を指揮監督する。
- 3 副本部長は、観光政策統括監の職にある者をもって充てる。副本部長は、本部長を補佐するとともに本部長に事故があるときはその職務を代理する。
- 4 本部員は、別表1に掲げる職にある者をもって充てる。
- 5 本部長は、対策本部の事務を実施するため、必要な班を置くことができる。

(本部会議)

第4条 対策本部に本部会議を置く。

- 2 本部会議は、観光危機管理対策の基本的事項について協議決定する。
- 3 本部会議は、本部長、副本部長及び本部員をもって構成する。本部員は観光危機に応じて、必要な範囲の本部員を招集する。
- 4 本部長は、必要に応じて本部会議に本部員以外の者の出席を求めることができる。
- 5 本部会議は、必要のつど本部長が招集する。

(対策本部の事務)

第5条 対策本部は、別表第2に掲げる事務を分掌する。

- 2 別表第2の第1欄に掲げる職にある者は、同表第2の第4欄に掲げる事務を分掌する。
- 3 担当班長は、同表第2の第2欄に掲げる職にある者をもって充て、班員は担当課長の属する課の職員をもって充てる。
- 4 担当班長は、担当課長の命を受けて別表第2に定める事務を処理し、班員は、上司の命を受けて現務に従事する。
- 5 本部長は、必要があると認めるときは、前項に規定する分掌事務を臨時に変更し、又は新たな事務を所掌させることができる。
- 6 担当課長は、第3項の規定により分掌する事務のほか、本部長の指示により、他の担当課長の応援を行い本部の事務の迅速かつ効果的な処理に努めるものとする。

(配備)

第6条 本部長は、対策本部を設置したときは、本計画、観光危機の状況及び推移等により、本部の配備体制の規模を指定する。また、指定した後に配備体制の規模を変更する必要があるときも同様とする。

第7条 担当課長は、前条の配備体制の規模に応じて、班員を配備するものとする。

- 2 担当課長は、必要に応じ、配備した職員を他の事務に従事させることができる。

(災害状況等の報告)

第8条 総括担当者は、観光危機による観光客及び観光産業等の被害状況及びこれに対してとった措置の概要等について、観光危機状況等報告書(第1号様式)により、遅滞なく、本部長に報告するものとする。

(その他の事項)

第9条 この要綱に定める事務を処理するに当たっては、原則として、他のすべての事務に優先して迅速的確に処理するとともに、関係機関と連絡を密にし、事務の協調及び調整を図らなければならない。

第10条 この要綱に定める以外の対策本部に関する活動事項については、本計画の定めるところによる。

第11条 この要綱に定めるもののほか、対策本部の運営については、本部長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年4月28日から施行する。

附 則

この要綱は、令和4年4月1日から施行する。

資料編

別表第1（第3条関係）

（知事公室）

広報課長

防災危機管理課長

基地対策課長

（企画部）

交通政策課長

地域・離島課長

（環境部）

環境保全課長

（子ども生活福祉部）

消費・くらし安全課長

（保健医療部）

医療政策課長

感染症総務課長

衛生薬務課長

（商工労働部）

産業政策課長

中小企業支援課長

雇用政策課長

（文化観光スポーツ部）

観光政策課長

観光振興課長

MICE 推進課長

観光事業者等支援課長

（土木建築部）

道路管理課長

海岸防災課長

港湾課長

空港課長

都市計画・モノレール課長

建築指導課長

別表第2（第5条関係）

担当課長	担当班長	事務	分掌事務
観光政策課長	観光政策課 総務班長	総括	<ol style="list-style-type: none"> 1 対策本部の設置及び廃止に関すること。 2 対策本部、他の災害本部及び行政関係機関との連絡調整に関すること。 3 各班の分掌事務の調整に関すること。 4 被害状況の総括に関すること。 5 対策本部の庶務に関すること。
	観光政策課 観光文化企画 班長	復興企画	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光復興施策等の企画・実施に関すること。 2 観光産業の早期復興・事業継続支援策に関すること。 3 観光産業の復興に向けた関係機関との連絡・調整に関すること。
観光振興課長	観光振興課 受入推進班長	情報収集・ 伝達	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光客及び観光産業の被害状況等の情報収集・共有に関すること。 2 観光客への情報提供等に関すること。 3 観光施設の災害応急対策及び被害調査に関すること。 4 観光関連団体・事業者との連携調整に関すること。
	観光振興課 誘致企画班長	復興推進	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光復興プロモーション活動等の企画・実施に関すること。 2 関係部局、国、市町村、観光団体・事業者と連携した各種誘客施策の実施に関すること。 3 観光産業の復興に向けた域内需要喚起策の実施に関すること。
	観光振興課 観光資源班長	帰宅対策	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光客の所在及び安否確認に関すること。 2 帰宅困難となり滞留した観光客の情報集約及び帰宅困難者対策に関すること。 3 帰宅困難者対策に関わる運輸関係機関との連絡・調整に関すること。 4 外国人観光客の帰宅困難者対策に関わる関係機関との連絡・調整に関すること。
MICE 推進課長	MICE 推進課 MICE リゾー ト班長	復興推進	<ol style="list-style-type: none"> 1 MICE 復興プロモーション活動等の企画・実施に関すること。 2 関係部局、国、市町村、観光団体・事業者と連携した各種 MICE 施策の実施に関すること。
	MICE 推進課 施設整備班長	帰宅支援	<ol style="list-style-type: none"> 1 帰宅困難者の避難場所等の確保に関すること。 2 帰宅困難者の県外・国外への輸送のための待機場所等の確保に関すること。 3 各課の所掌する事務の技術的なサポートに関すること。
観光事業者等 支援課長	事業継続支援 班長	復興推進	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光関連事業者の事業継続支援の企画・実施に関すること。 2 観光関連事業者の事業継続支援に関すること。

資料編

第1号様式（第8条関係）

第 号
令和 年 月 日

観光危機管理対策本部長 殿

班名 担当課長名

観光危機状況等報告書

沖縄県観光危機管理対策本部設置要綱第8条の規定に基づき、下記のとおり報告します。

記

1 被害発生	自 月 日 時 分 至 月 日 時 分
2 被害原因	
3 被害場所	
4 被害程度 (被害状況、被害金額等)	
5 被害に対する措置の概要	
6 今後の対応	
7 その他	

備考 この様式によることができないときは、これに準じて作成すること。

沖縄県観光危機管理警戒本部設置要綱

(目的)

第1条 この要綱は、第2次沖縄県観光危機管理計画（以下「本計画」という。）に基づき、沖縄県観光危機管理警戒本部（以下「警戒本部」という。）の組織及び運営に関し必要な事項を定め、観光危機管理対策の迅速かつ的確な実施を図ることを目的とする。

(警戒本部の位置)

第2条 警戒本部は、沖縄県文化観光スポーツ部内に置く。

(組織)

第3条 警戒本部は、本部長、副本部長及び本部員をもって組織する。

- 2 本部長は、観光政策統括監の職にある者をもって充てる。本部長は本部の事務を総括し、職員を指揮監督する。
- 3 副本部長は、観光政策課長及び観光振興課長の職にある者をもって充てる。副本部長は、本部長を補佐するとともに本部長に事故があるときはその職務を代理する。
- 4 本部員は、別表1に掲げる職にある者をもって充てる。
- 5 本部長は、対策本部の事務を実施するため、必要な班を置くことができる。

(本部会議)

第4条 警戒本部に本部会議を置く。

- 2 本部会議は、観光危機管理対策の基本的事項について協議決定する。
- 3 本部会議は、本部長、副本部長及び本部員をもって構成する。本部員は観光危機に応じて、必要な範囲の本部員を招集する。
- 4 本部長は、必要に応じて本部会議に本部員以外の者の出席を求めることができる。
- 5 本部会議は、必要のつど本部長が招集する。

(警戒本部の組織)

第5条 警戒本部は、別表第2に掲げる事務を分掌する。

- 2 別表第2の第1欄に掲げる職にある者は、同表第2の第4欄に掲げる事務を分掌する。
- 3 担当班長は、同表第2の第2欄に掲げる職にある者をもって充て、班員は担当課長の属する課の職員をもって充てる。
- 4 担当班長は、担当課長の命を受けて別表第2に定める事務を処理し、班員は、上司の命を受けて現務に従事する。
- 5 本部長は、必要があると認めるときは、前項に規定する分掌事務を臨時に変更し、又は新たな事務を所掌させることができる。
- 6 担当課長は、第3項の規定により分掌する事務のほか、本部長の指示により、他の担当課長の応援を行い本部の事務の迅速かつ効果的な処理に努めるものとする。

(配備)

第6条 本部長は、警戒本部を設置したときは、本計画、観光危機の状況及び推移等により、警戒本部の配備体制の規模を指定する。また、指定した後に配備体制の規模を変更する必要があるときも同様とする。

第7条 担当課長は、前条の配備体制の規模に応じて、班員を配備するものとする。

- 2 担当課長は、必要に応じ、配備した職員を他の事務に従事させることができる。

資料編

(災害状況等の報告)

第8条 担当課長は、観光危機による観光客及び観光産業等の被害状況及びこれに対してとった措置の概要等について、観光危機状況等報告書(第1号様式)により、遅滞なく、本部長に報告するものとする。

(その他の事項)

第9条 この要綱に定める事務を処理するに当たっては、原則として、他のすべての事務に優先して迅速的確に処理するとともに、関係機関と連絡を密にし、事務の協調及び調整を図らなければならない。

第10条 この要綱に定める以外の警戒本部に関する活動事項については、本計画の定めるところによる。

第11条 この要綱に定めるもののほか、警戒本部の運営に必要なことについては、本部長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年4月28日から施行する。

附 則

この要綱は、令和4年4月1日から施行する。

別表第1（第3条関係）

（知事公室）

広報課担当班長

防災危機管理課副参事又は担当班長

基地対策課副参事又は主幹

（企画部）

交通政策課担当班長

地域・離島課副参事又は担当班長

（環境部）

環境保全課担当班長

（子ども生活福祉部）

消費・くらし安全課副参事又は担当班長

（保健医療部）

医療政策課担当班長

感染症総務課担当班長

衛生業務課担当班長

（商工労働部）

産業政策課副参事又は担当班長

中小企業支援課担当班長

雇用政策課副参事又は担当班長

（文化観光スポーツ部）

観光政策課長

観光振興課長

MICE 推進課長

観光事業者等支援課長

（土木建築部）

道路管理課副参事又は担当班長

海岸防災課担当班長

港湾課副参事又は担当班長

空港課担当班長

都市計画・モノレール課室長又は担当班長

建築指導課担当班長

資料編

別表第2（第5条関係）

担当課長	担当班長	事務	分掌事務
観光政策課長	観光政策課 総務班長	総括	<ol style="list-style-type: none"> 1 対策本部の設置及び廃止に関すること。 2 対策本部、他の災害本部及び行政関係機関との連絡調整に関すること。 3 各班の分掌事務の調整に関すること。 4 被害状況の総括に関すること。 5 対策本部の庶務に関すること。
	観光政策課 観光文化企画 班長	復興企画	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光復興施策等の企画・実施に関すること。 2 観光産業の早期復興・事業継続支援策に関すること。 3 観光産業の復興に向けた関係機関との連絡・調整に関すること。
観光振興課長	観光振興課 受入推進班長	情報収集・ 伝達	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光客及び観光産業の被害状況等の情報収集・共有に関すること。 2 観光客への情報提供等に関すること。 3 観光施設の災害応急対策及び被害調査に関すること。 4 観光関連団体・事業者との連携調整に関すること。
	観光振興課 誘致企画班長	復興推進	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光復興プロモーション活動等の企画・実施に関すること。 2 関係部局、国、市町村、観光団体・事業者と連携した各種誘客施策の実施に関すること。 3 観光産業の復興に向けた域内需要喚起策の実施に関すること。
	観光振興課 観光資源班長	帰宅対策	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光客の所在及び安否確認に関すること。 2 帰宅困難となり滞留した観光客の情報集約及び帰宅困難者対策に関すること。 3 帰宅困難者対策に関わる運輸関係機関との連絡・調整に関すること。 4 外国人観光客の帰宅困難者対策に関わる関係機関との連絡・調整に関すること。
MICE 推進課長	MICE 推進課 MICE リゾー ト班長	復興推進	<ol style="list-style-type: none"> 1 MICE 復興プロモーション活動等の企画・実施に関すること 2 関係部局、国、市町村、観光団体・事業者と連携した各種 MICE 施策の実施に関すること
	MICE 推進課 施設整備班長	帰宅支援	<ol style="list-style-type: none"> 1 帰宅困難者の避難場所等の確保に関すること 2 帰宅困難者の県外・国外への輸送のための待機場所等の確保に関すること 3 各課の所掌する事務の技術的なサポートに関すること
観光事業者等 支援課長	事業継続支援 班長	復興推進	<ol style="list-style-type: none"> 1 観光関連事業者の事業継続支援の企画・実施に関すること 2 観光関連事業者の事業継続支援に関すること。

第1号様式（第8条関係）

第 号
令和 年 月 日

観光危機管理警戒本部長 殿

担当課長名

観光危機状況等報告書

沖縄県観光危機管理警戒本部設置要綱第8条の規定に基づき、下記のとおり報告します。

記

1 被害発生	自 月 日 時 分 至 月 日 時 分
2 被害原因	
3 被害場所	
4 被害程度 (被害状況、被害金額等)	
5 被害に対する措置の概要	
6 今後の対応	
7 その他	

備考 この様式によることができないときは、これに準じて作成すること。