

## 第 2 章 市町村、観光関連団体・事業者における 危機管理対策の進捗状況調査

## 第2章 市町村、観光関連団体・事業者における危機管理対策の進捗状況調査

### 2-1 調査概要

#### (1) 設問設定の根拠

アンケート設問は、以下の点を明らかにすることを目的として設計した。

- ・ 昨年度に県が策定した「観光危機管理基本計画」の浸透度と、それを踏まえた取り組みの現況
- ・ 各組織における観光危機管理対策の障壁（独自で推進することが困難な事項）
- ・ 危機時における情報収集・発信体制の現況と、対策推進の障壁（独自で推進することが困難な事項）

#### (2) アンケート調査対象者

県内の公的機関、市町村・観光協会 N=61

事業者・団体 N=98 計 159 サンプル

※配布数は 308 件、回収率 51.6%

#### (3) 実施方法・実施時期

実施方法・・・郵送によるアンケート調査

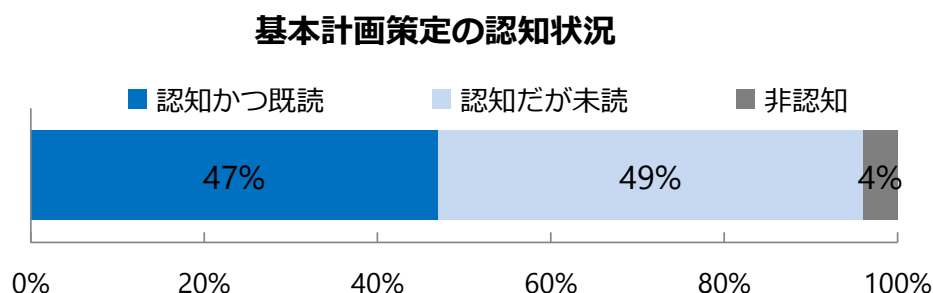
実施時期・・・平成 27 年 11 月 24 日（火）～平成 28 年 1 月 5 日（火）

### 2-2 調査結果

#### (1) 沖縄県観光危機管理基本計画の認知

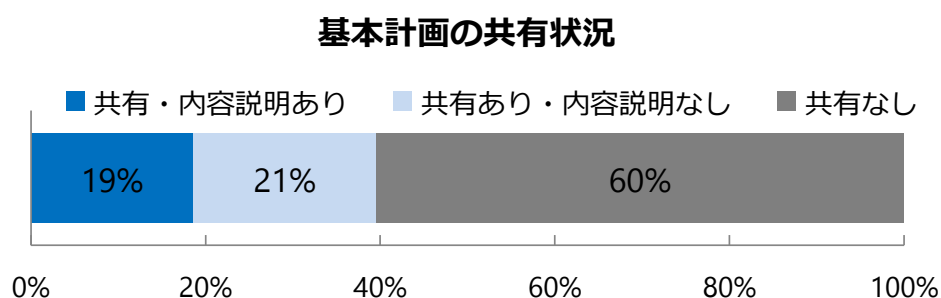
沖縄県観光危機管理基本計画の認知状況について、公的機関・観光協会では「認知かつ既読」が 47%と約半数にのぼり、計画が策定されたことを知らなかった組織が 4%となった（図 1）。とはいえ、計画の存在を知っているものの、内容を把握していない回答者も半数となり、計画内容の周知が図られているとは言い難い。

図 1 沖縄県観光危機管理基本計画の認知＜公的機関・観光協会＞（SA）



事業者・団体においては、計画に関する組織内での周知共有があったか、という質問形式とした。「共有・内容説明あり」が 19%にとどまり、「共有・内容説明なし」21%と合計しても 40%と半数に満たない（図 2）。計画の組織内共有が図られていない組織が 60%と過半数を占める結果となった。

図2 沖縄県観光危機管理基本計画の認知＜事業者・団体＞（SA）

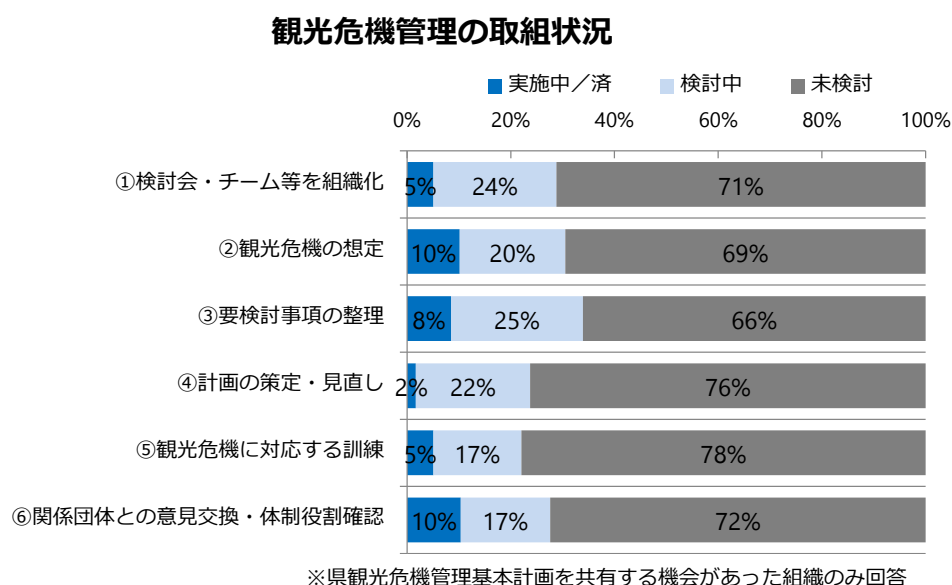


## （2）観光危機管理の取組状況

沖縄県観光危機管理基本計画の策定を受けた観光危機管理の取組状況については、公的機関・観光協会と事業者・団体で進捗に大きな差がみられた。公的機関・観光協会でも取組が進んでいる項目で、「観光危機の想定」「関係団体との意見交換・体制役割の確認」がともに10%（事業者・団体は33%）、次いで「要検討事項の整理」8%（事業者・団体は37%）となっている（図3）。一方、事業者・団体では「観光危機に対応する訓練」43%、「観光危機の想定」39%の順に高い。

「計画の策定・見直し」に関しては、公的機関・観光協会では実施中・実施済が2%（未検討が76%）、事業者・団体で35%（未検討が43%）となり、取組が比較的遅れている項目と言える。

図3 観光危機管理の取組状況＜公的機関・観光協会＞（項目ごと SA）



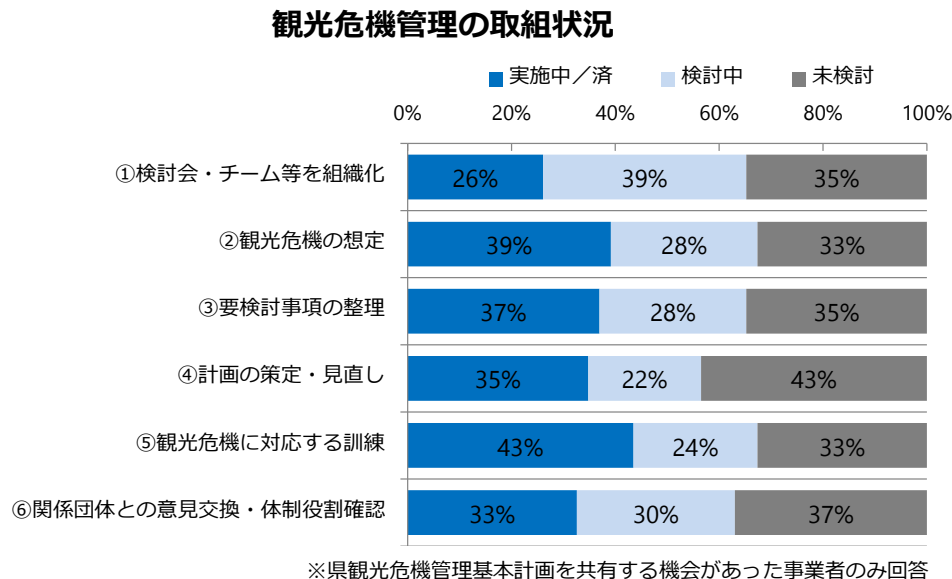
## ⑦その他（抜粋）

沖縄観光危機管理セミナーへの参加

現在講習会(コンベンション)に参加(3～4回目)。モデルケース作成中

OCVB・県・村関係機関と勉強会を実施中

図 4 観光危機管理の取組状況＜事業者・団体＞（項目ごと SA）



#### ⑦その他(抜粋)

従業員、全員に普通救命講習Ⅰを毎年受講させる

読谷村地震津波ハザードマップを入手し、観光客用を数10枚準備した

年一度の訓練、ルート確認、誘導時のスタッフ配置

系列ホテル全体での統一した、ゲスト・従業員等に対するマニュアルが作成されており、毎年体制・連絡網・行動計画等の見直し、訓練等を行っている

作業部会(誘客、観光施設)に参加をしているので、組合としての具体的な行動計画を28年より策定する予定

### (3) 具体的な観光危機管理対策の実施状況

具体的な観光危機管理対策の実施状況については、公的機関・観光協会において「海拔・避難誘導表示設置」が75%と突出して対策が進んでいる。次に高いのが「観光客向け避難場所確保」の23%、「非常用通信手段整備」21%となり、決して実施比率が高いとは言えない。「計画作成・マニュアル見直し」は8%と実施率が低い(図5)。

事業者・団体では、公的機関・観光協会では13%と低かった「組織内の役割明確化」が46%と最も高くなり、組織体の違いによる“取り組みやすさ”の違いが明らかになった(図6)。なお、事業者にとって対応人員が減少する「夜間・オフ期の体制明確化」についても、37%が既に実施しているが、いざという時に実現性の高い対応体制を敷くためには、この比率を高めていく必要がある。また、「非常用通信手段整備」については12%と、公的機関・観光協会と比較し9ポイント低い数値となっている。

公的機関・観光協会、事業者・団体ともに対策の遅れが顕著であったのが「観光客向け備蓄」で、公的機関・観光協会で16%、事業者・団体で18%にとどまった。事業者・団体では、備蓄や通信手段の確保、マップ作成など“直接経費がかかるもの”についての取組が遅れているという特徴が見て取れる。

図5 観光危機管理対策の実施状況＜公的機関・観光協会＞（項目ごと SA）

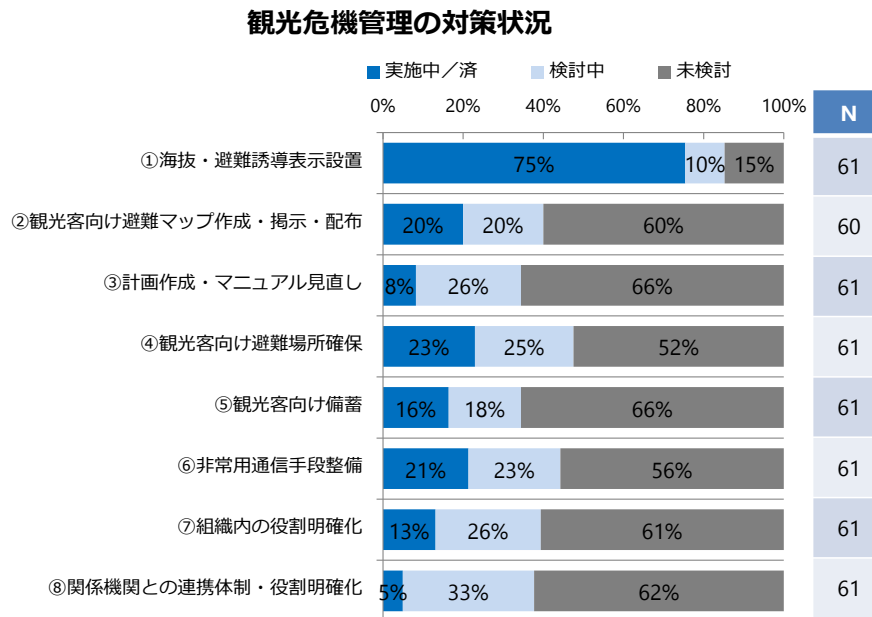
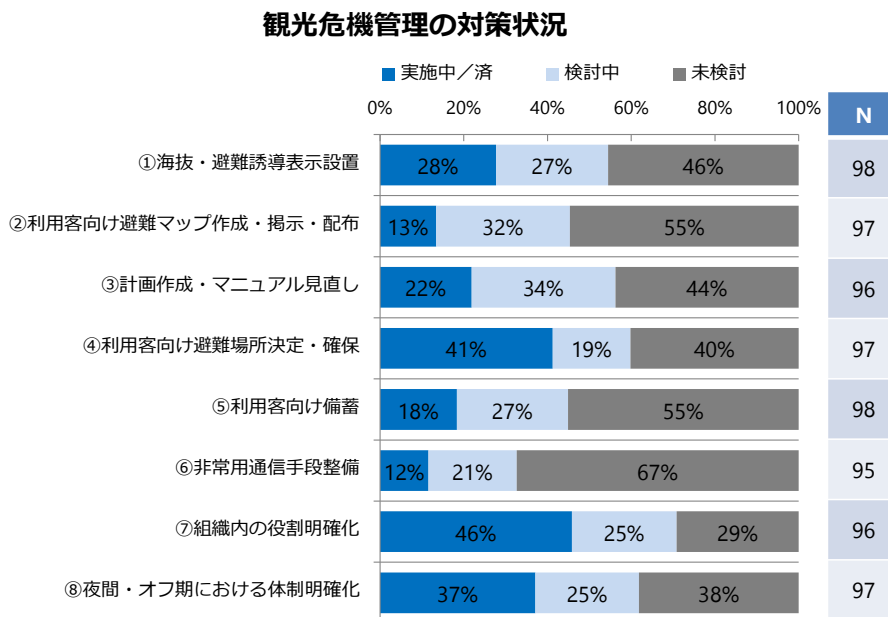


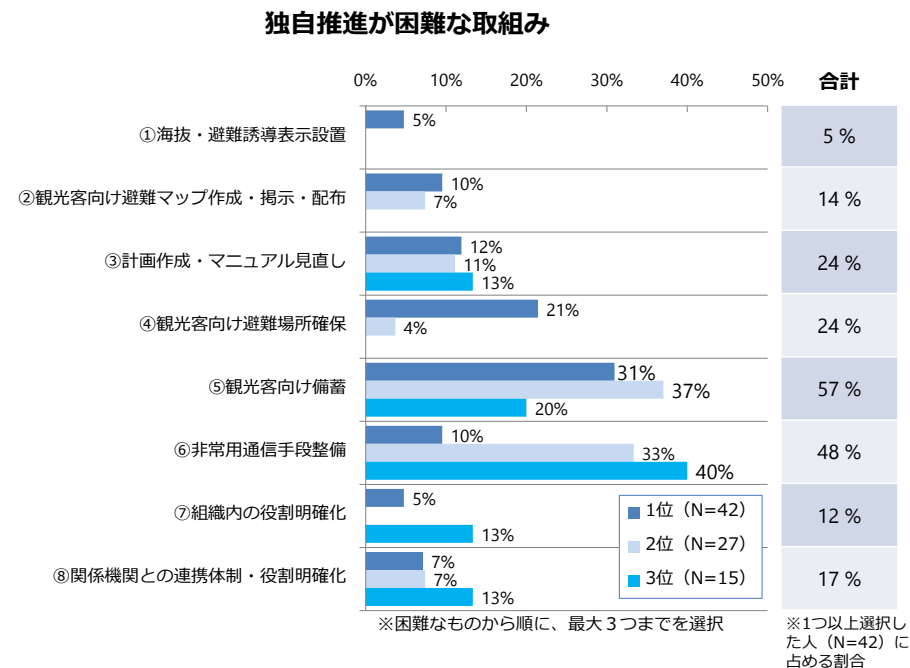
図6 観光危機管理対策の実施状況＜事業者・団体＞（項目ごと SA）



#### （４）組織独自で推進していくことが困難な取組

公的機関・観光協会で最も困難であると回答された項目が「観光客向け備蓄」31%で、1～3位のいずれかで回答された合計でも最も高い比率となり、57%と過半数の組織がこれを回答した（図7）。1位として選択されたのが2番目に多い項目は「観光客向け避難場所確保」の21%。回答数合計でみると、備蓄の次に高かったのが「非常用通信手段整備」48%で、理由として既存の通信網の未整備や、離島という環境要因などが挙げられている。これに次ぐ「計画作成、マニュアル見直し」（24%）については、専門知識を有する外部人材の必要性に言及されている。

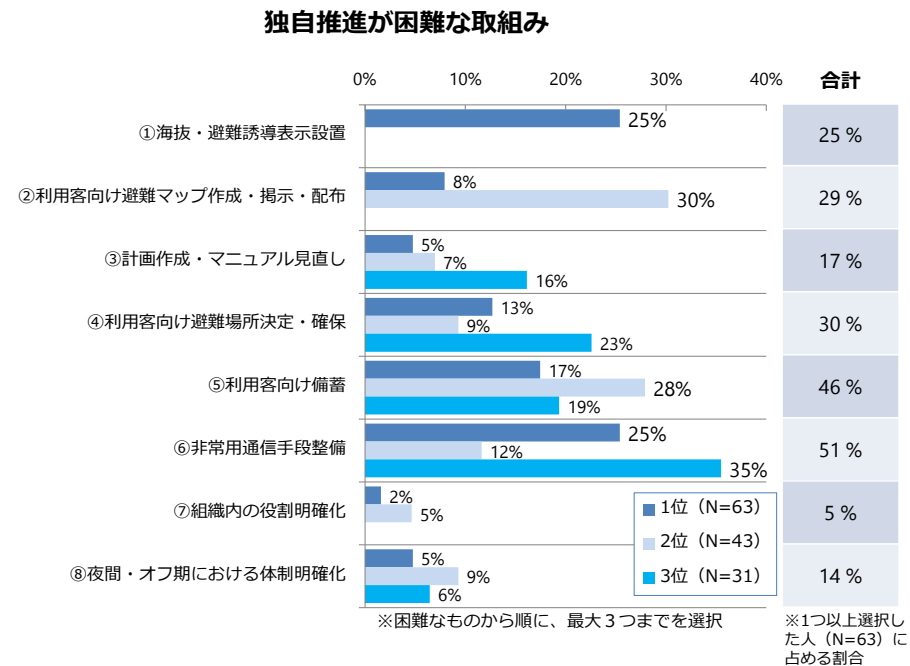
図 7 組織独自で推進していくことが困難な取組＜公的機関・観光協会＞（項目ごと SA）



独自取り組みが困難な理由（抜粋）	
① 海拔・避難誘導表示設置	・財政面と許認可関係
② 観光客向け避難マップ作成・掲示・配布	・予算確保が困難 ・自地域内に滞在する観光客が少ないため、広域での取組みが有効 ・観光客のみに限定して組織内の役割を明確化することが困難。地域防災対応の一環としての対応が必要 ・専門的知識を要するため外部委託が必要となる
③ 計画作成・マニュアル見直し	・計画作成の手法がわからない ・他の関連計画との関係性や防災に関する専門知識の不足 ・専門的知識を要するため外部委託が必要となる ・観光客のみに限定した対応（マニュアル作成、組織内の役割を明確化など）が困難で、住民中心の全員が対象となる ・観光危機は自治体単位でなく県域全体のイメージとして外部に伝わるため県レベルでの対策が必要となる
④ 観光客向け避難場所確保	・多数の人を収容できる施設・高台がない ・観光協会は施設を持たない ・行政や関係機関の協力・連携が必要となる ・不動産に関する地権者との交渉が必要となる
⑤ 観光客向け備蓄	・予算・資金がない ・備蓄用スペースが確保できない ・対応するためのマンパワーがない ・民間企業の協力が必要
⑥ 非常用通信手段整備	・予算・資金がない ・非常用の通信手段に関する知識不足 ・具体的な整備方法が不明 ・離島のため通信事業者との連携が困難 ・ラジオ電波やWiFiも未整備 ・島外や通信事業者との連携が必要
⑦ 組織内の役割明確化	・規模の小さな自治体のため、観光客のみに限定した組織内の責任者や職員の役割を明確化することが困難。地域防災対応の一環としての対応が必要 ・防災無線等、通信手段整備はハード整備にあたり、観光協会では困難
⑧ 関係機関との連携体制・役割明確化	・連携体制の確立に時間を要する ・観光を主管する組織が不在（観光協会もない） ・観光協会の事務局員が1人しかいない。体制の強化が必要 ・観光危機は自治体単位でなく県域全体のイメージとして外部に伝わるため県レベルでの対策が必要となる ・行政は防災計画やマニュアルは策定しているものの、関係団体と具体的に協議したり研修を行う等、詳細については民間レベルまで連携していない

事業者・団体では、1位が最も多かったのが「海拔・避難誘導表示設置」25%であり、その理由として全県的な共通テンプレートの重要性や資金不足が言及されている（図8）。同率の「非常用通信手段整備」は回答数合計で最も多く、回答者の約半数がこれを挙げている。危機時に適した非常用通信手段や導入方法に関する知識の不足や予算不足が主な理由である。回答数合計で次に多いのが「利用客向け備蓄」46%で、「計画作成、マニュアル見直し」は公的機関・観光協会よりも7ポイント低い17%となっている。

図 8 組織独自で推進していくことが困難な取組＜事業者・団体＞（項目ごと SA）



独自取り組みが困難な理由（抜粋）		
① 海拔・避難誘導表示設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人企業では不可能（費用面やノウハウがない等）</li> <li>国や県など行政が行うべき内容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政や周辺事業者の協力が必要となる</li> <li>表記内容など、基準テンプレートには一貫性が必要</li> </ul>
② 利用客向け避難マップ作成・掲示・配布	<ul style="list-style-type: none"> <li>予算・資金がない</li> <li>避難マップを作成できるスタッフがいない</li> <li>外国人向けの案内作成が困難</li> <li>専門家が行った方がよい内容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政や周辺事業者の協力が必要となる</li> <li>リゾート目的の来訪者が多く、大きく掲示できない</li> <li>表記内容など、基準テンプレートには一貫性が必要</li> </ul>
③ 計画作成・マニュアル見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>具体的な取組方法や連絡先が不明</li> <li>予算がない</li> <li>マニュアルを作成できるスタッフがいない</li> <li>独自で内容や対応策を計画するのが困難</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>計画に沿ったマニュアル構築に慣れておらず（実行計画の確定、時系列等の整理が出来ないなど）、負担感が大きい。業種別にモデルを1社選んで、OCVBがマニュアル作りを支援し、他社がそれを参考にする手法等が有効と考える</li> </ul>
④ 利用客向け避難場所決定・確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>県や市町村など行政が対策を考えるべき内容</li> <li>周辺施設や地域、自治体の協力・連携が必要となる</li> <li>予算・資金がない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>避難場所をあらかじめ確保することが難しい</li> <li>アドバイザー等指導してくれる人がいない</li> <li>避難先が施設外である場合どこまでお客様の対応をするのか不明</li> </ul>
⑤ 利用客向け備蓄	<ul style="list-style-type: none"> <li>予算・資金がない</li> <li>備蓄用スペースが確保できない</li> <li>備蓄品の選定・数量の想定が困難</li> <li>関連知識を持つスタッフがいない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>具体的な取組方法や連絡先が不明</li> <li>会社自体、災害に対する意識が低い</li> <li>外部の避難場所を想定している</li> </ul>
⑥ 非常用通信手段整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>予算・資金がない</li> <li>非常用の通信手段に関する知識不足</li> <li>具体的な取組・整備方法が不明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政が行うべき内容</li> <li>専門的</li> </ul>
⑦ 組織内の役割明確化	<ul style="list-style-type: none"> <li>全体の組織を作っている最中であり、組織内の役割に特化したところまで不可能</li> <li>関連知識を持つスタッフがいない</li> </ul>	
⑧ 夜間・オフ期における体制明確化	<ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフが不在となる時間帯がある</li> <li>夜間のスタッフ数が少なく対応できない</li> <li>スタッフがアルバイトやパート中心</li> </ul>	

#### （5）災害・気象情報サービス利用状況

災害や気象に関する情報提供サービスの利用状況について、公的機関・観光協会では「防災メール配信サービス」の利用率が最も高く、「（組織内の）全員が利用」と「何人かが利用」を合計すると60%を超える（図9）。事業者・団体でも同様の傾向が見られ、「防災メール配信サービス」のほか「市町村の災害情報提供サービス」が50%台となる（図10）。沖縄防災 twitter の利用率は高くないが、（インターネット回線が利用できれば）フォロー



するだけで閲覧可能な twitter の汎用性は高く、リツイートや返信という機能を有することから情報拡散の側面においても有効性が高いことが各地の災害対応を通じて明らかになっており、使いやすさの向上と県内への周知が期待される。

図 9 災害・気象情報サービス利用状況＜公的機関・観光協会＞（項目ごと SA）

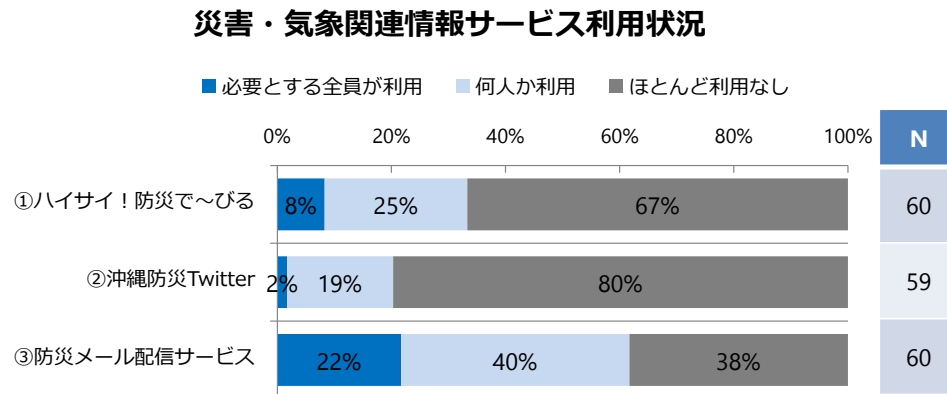
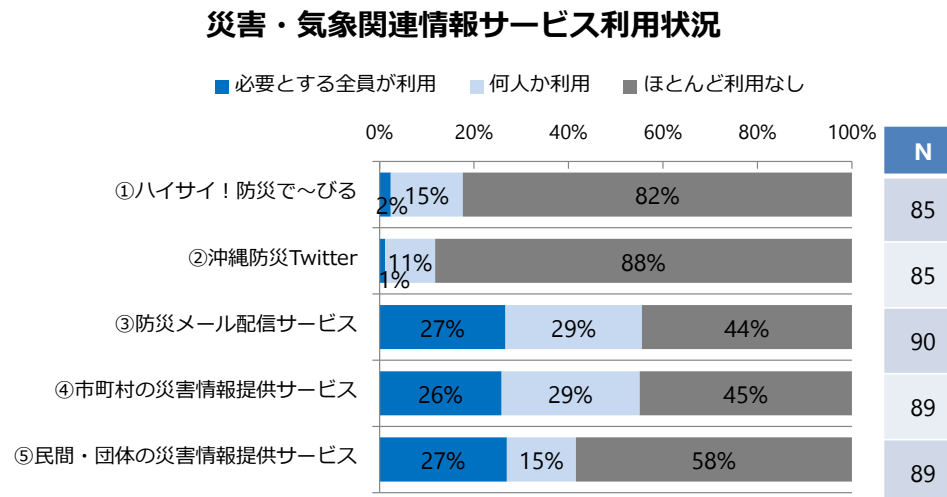


図 10 災害・気象情報サービス利用状況＜事業者・団体＞（項目ごと SA）



#### （6）災害・事故発生時の情報収集・提供体制

民間の事業者・団体にとっては、災害時の迅速かつ正確な情報収集体制が行政組織よりも大きな課題となる。事業者・団体における災害・事故発生時の情報収集体制については、「利用客への影響や被害情報の収集体制」は 53%と約半数が決めている（図 11）。しかし、「安否確認方法」については決めている事業者・団体が 36%と課題は多い。

情報提供体制については、特に公的機関・観光協会で取組の遅れが目立ち、「関係各所との連絡方法」「メディア等への情報提供方法」などいずれも 20%台にとどまり、「観光客への情報提供方法」については 18%と低い（図 12）。事業者・団体においては、「関係各所との連絡方法」は 33%、「お客様への情報提供方法」42%と一定の取組が見られるが、それでも半数に満たないことは課題と言える（図 13）。特に、今後の増加が見込まれる外国人への情報提供方法を決めている事業者・団体は 22%、視覚・聴覚等の情報障がい者への対策は 9%と、情報弱者への対応には遅れが見られる。



図 11 災害・事故発生時の情報収集体制＜事業者・団体＞（項目ごと SA）

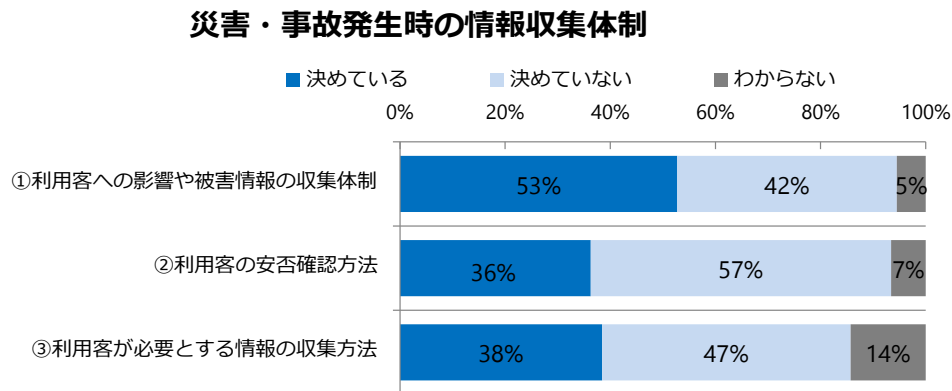


図 12 災害・事故発生時の情報提供体制＜公的機関・観光協会＞（項目ごと SA）

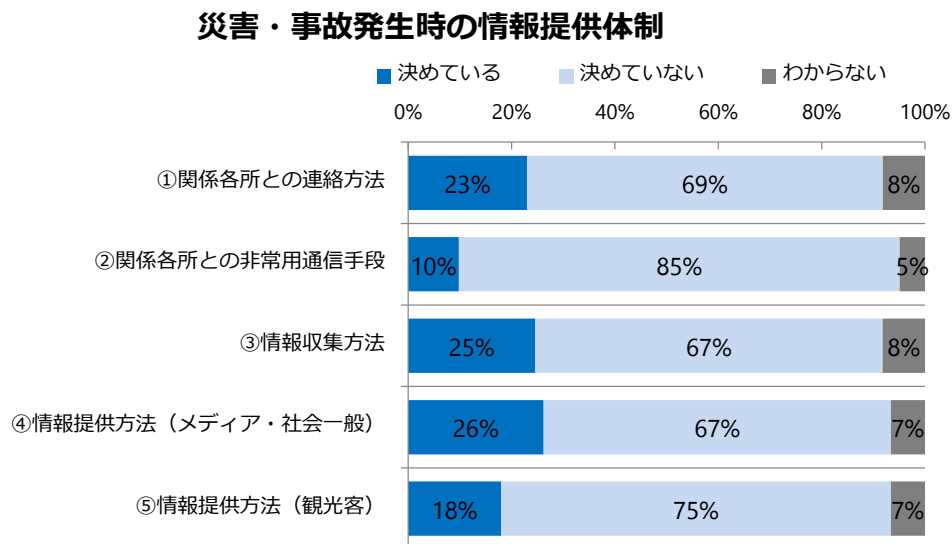
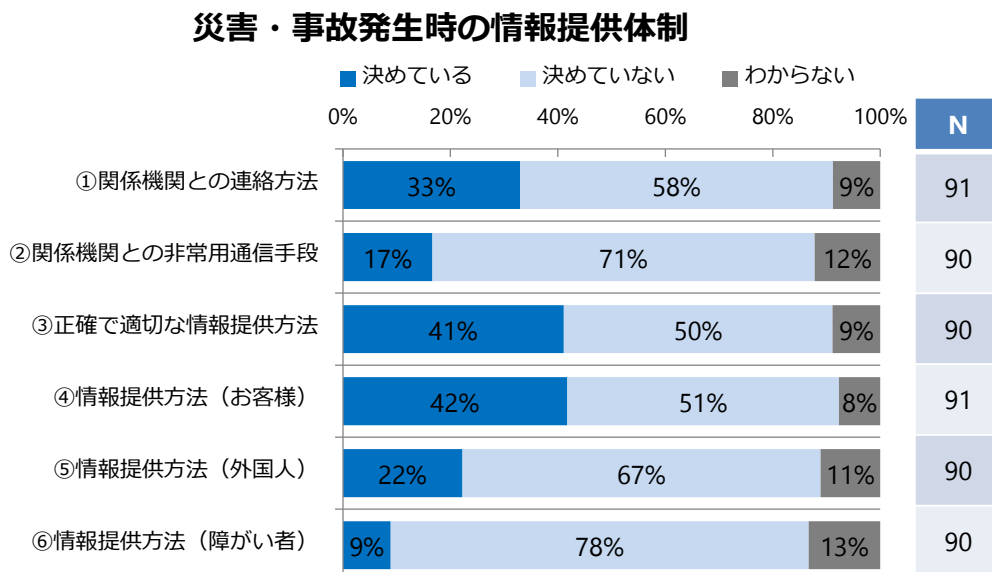
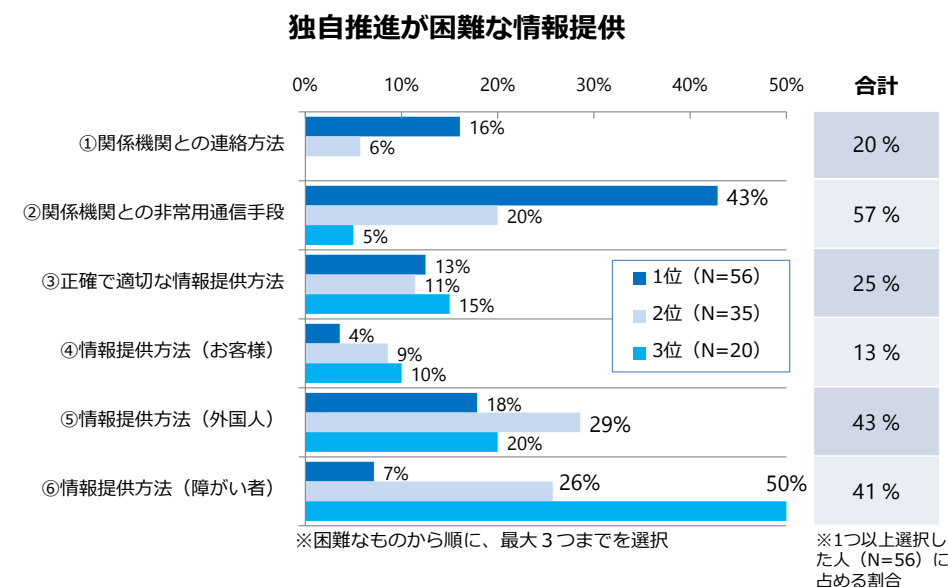


図 13 災害・事故発生時の情報提供体制＜事業者・団体＞（項目ごと SA）



事業者・団体において、組織独自で推進していくことが困難な、情報提供に関する体制整備項目については、1位に上げられたもののトップが「関係機関との非常用通信手段」、次が「外国人への情報提供方法」となった（図14）。回答数合計でみると、「関係機関との非常用通信手段」に続いて「外国人への情報提供方法」「障がい者への情報提供方法」が並ぶ。外国人や障がい者等の情報弱者への情報提供方法決定の障壁として、語学力のあるスタッフの不足や障がい者に対して有効なインフラ設備（点字表示等）の不足、障がい者のニーズ等の専門知識不足などが挙げられており、具体的な取組方策の検討を開始できないという状況が読み取れる。

図14 組織独自で推進していくことが困難な、情報提供に関する取組＜事業者・団体＞（項目ごとSA）



情報提供体制：独自取り組みが困難な理由（抜粋）		
①関係機関との連絡方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>具体的な取組方法・対応窓口が不明</li> <li>情報提供や連絡網の体制が整っていない・不明</li> <li>危機対策に関して話し合ったことがない</li> <li>地域全体での防災ネットワークの構築が必要となる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政や業界団体との情報共有・連携が必要となる。連携方法が不明</li> <li>緊急時の行政の対応が不明確</li> </ul>
②関係機関との非常用通信手段	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話以外の通信手段をもたない</li> <li>予算・資金がない</li> <li>通常の通信手段以外のインフラ整備が困難</li> <li>非常用の通信手段に関する知識不足</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>危機対策に関して話し合ったことがない</li> <li>具体的な取組・整備方法が不明</li> <li>行政が行うべき内容</li> </ul>
③正確で適切な情報提供方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>具体的な取組方法が不明</li> <li>状況に応じて対応する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>危機対策に関して話し合ったことがない</li> <li>イメージができない</li> </ul>
④情報提供方法（お客様）	<ul style="list-style-type: none"> <li>正確な情報を取得できるか不明（台風時の空港運行状況など）</li> <li>県による情報発信が必要</li> <li>全県的に、用語の統一や、危機発生後の対応体制の構築過程（時系列）について認識を合わせることが必要</li> </ul>	
⑤情報提供方法（外国人）	<ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフの語学力</li> <li>伝達できる内容が限定的</li> <li>通訳がいらない</li> <li>多言語スタッフの確保が困難</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>具体的な取組方法・対応方法が不明</li> <li>母国語で瞬時に危険情報や現在地・避難場所等を伝えられる手段（スマホなど）が有効</li> </ul>
⑥情報提供方法（障がい者）	<ul style="list-style-type: none"> <li>専門家がいらない</li> <li>具体的な取組方法が不明</li> <li>必要となる情報・種類などに関する知識不足</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>点字等インフラ環境が整備されていない</li> <li>障害者を想定した訓練を実施したことがない</li> </ul>

(7) 観光危機管理対策を推進するうえで不安に感じる点・課題

観光危機管理対策を推進していくにあたって不安に感じる点や課題について回答者に自由に記述して頂いたが、「資金不足」「マンパワー不足」「防災行政無線が届かない」「知識不足」などのリソース不足に関する不安、「住民・組織内の危機意識の低さ」、緊急時に本当に適切に動けるのかという不安などが挙げられている（図 15、16）。

図 15 観光危機管理対策を推進するうえで不安に感じる点・課題＜公的機関・観光協会＞（自由記述）

不安に感じる点・課題点（抜粋）
対応するためのマンパワーが不足している
緊急時、職員家族の安否確認が取れない中で、安心して業務に従事することができるのか懸念
観光協会の事務所が海沿いに位置するため、津波発生時に早急に対応できるのか不安
外国人観光客対応（コミュニケーション、情報提供、避難誘導手段など）
旅行者への対応が不十分
非常用通信手段の確保、備蓄の確保
観光協会において危機管理体制が未整備である点
交通量も普段から多く災害時には普段以上に渋滞混雑が予想される。
台風時以外の対応は、まだ具体的な取り組みが出来ていない
多くの人がいる場合の緊急時対応（イベント時、修学旅行など）。連絡体制、安全確保、帰路の手配など
予算・体制・権限上、観光協会だけで観光危機の計画立案を行うことは困難。県、市など行政が主導すべきと考える
緊急時に計画通り対応できるか不安
防災無線の届かないエリアへの情報伝達
災害に対する住民の意識が低い
高齢の住民が多いため緊急時の送迎を見据えて所在地の確認、ルートの検討が必要

図 16 観光危機管理対策を推進するうえで不安に感じる点・課題＜事業者・団体＞（自由記述）

不安に感じる点・課題点
電話が使用できなくなった場合の対応・連絡方法
夜間に危機が発生した場合の対応方法
緊急時の外国人対応（案内誘導、保険対応、死亡時の連絡先など）
手助けが必要な方の緊急時対応（障がい者、年配者など）
緊急時の避難場所確保・避難先までの誘導
資金の調達
緊急時のスタッフ確保・配置
これまで危機管理を意識してこなかった、組織内の災害意識が低い
津波が発生した場合に適切な対応ができるか不安（海に近い立地のため）
緊急時の現場との連絡方法
外部の専門家にサポートしてほしい・相談できる相手が欲しい
具体的な取組・対応方法がわからない
海外の旅行代理店からの送客の場合、そちらを通す必要があるため、緊急時に迅速な対応がとれるか不安
緊急時に臨機応変な対応ができるよう、組織内のスタッフ個々の防災意識を共有し高める必要がある
緊急時の組織の責任範囲
緊急時の食料や毛布等の確保、地域住民が避難してきた際のキャパ不足・物資の供給体制
自施設外における利用客への緊急時対応（安否確認など）
どこから取組み始めればよいかわからない、地域や行政との連携方法が不明
自身の組織状況（営業時間、所在地など）に合った具体的なアドバイスが欲しい
地域内で出来ることには限界があるため、国や県など行政のサポートが欲しい

## 2-3 調査結果を踏まえた現状と課題

### (1) 沖縄県観光危機管理基本計画の浸透

- ・ 公的機関、観光協会では、「計画の存在を知っていて、読んでいる」が半数を下回るほか、計画の存在を知らない組織が 4%存在する。事業者・団体でも組織内で計画の内容に関する周知がなされたのは 19%にとどまる。計画の重要性のみならず、本計画に基づき市町村や事業者・団体が観光危機管理に関する取組を推進していくことが求められていることについての周知徹底を図ることが急務である。

### (2) 観光危機管理の取組状況

- ・ 全体的に、民間事業者・団体よりも公的機関・観光協会において取組の遅れが顕著であった。公的機関は事前に事業実施のための予算を確保しておく必要があることや、観光協会など「ソフト整備」に特化した事業体においては、ハード整備の実施が困難であるなど、組織特性により迅速な対策推進ができにくいという課題が浮かび上がる。関係団体との連携や組織内チームの編成等についても、公的機関・観光協会の遅れが目立ち、組織横断的な取組の困難さが読み取れる。
- ・ 事業者・団体においては、公的機関等と比較すれば取組が伸展している状況にあると言えるものの、いずれの取組についても実施できている組織が半数以下であり、対策途上であることは明らかである。「備蓄」「非常用通信手段整備」「マップ等の作成」など、マンパワーではなく金銭的なコストがかかる対策についての遅れが顕著であるという特徴がある。
- ・ 今後、市町村や事業者・団体に求められる「計画、マニュアルの作成（見直しを含む）」については、公的機関・観光協会と事業者・団体とともに、他の対策と比べて遅れが見られる。計画策定や見直しを指導できる専門的な知識を有する人材が組織内に居ないことが最も大きな障壁となっている。
- ・ 組織で独自に推進していくことが困難な取組として、「非常用通信手段整備」「備蓄」「計画作成、マニュアル見直し」が主なものとなった。「非常用通信手段整備」「備蓄」は一定の資金的な公的支援が必要であると考えられるほか、「計画作成、マニュアル見直し」については、組織体の特性（組織の性質、人員数、事業形態等）や立地特性、関連計画との整合性などを含め、個々の組織に応じた計画・マニュアルの策定をサポートするアドバイザーが求められている。とはいえ、アドバイザーの助言や指示に基づき、組織内の人材が“自分たちがそれに基づいて動ける計画・マニュアル”を作成することが肝要であるため、組織員自身の対策推進に向けた意識の高さや知識の収集が必要である。

### (3) 情報収集・提供体制

- ・ 災害・気象関連情報の利用実態について、沖縄防災 twitter やハイサイ！防災で～びるの利用率が低い。情報収集経路は、緊急時に全てが通常通り稼働するとは限らないうえ、収集した情報を迅速に関係各所・従業員等に拡散・提供する必要性も考えられることから、組織および個人が複層的な利用をしていることが望ましい。サービスに登録するだけでなく、組織内、並びに組織間の情報収集～共有～安否確認等の訓練を定期的にも実施することも必要である。
- ・ 「情報収集」よりも「情報提供」に関する取組に遅れが見られ、関係各所との連絡やメディアへ、お客様への情報発信などについて決定している公的機関・観光協会並び

に事業者は半数に満たない。

- ・ 特に、事業者・団体において、外国人や視覚・聴覚障がい者等に対する情報提供方法については、対応できるスタッフや情報ツール等を整備するための専門知識が不足するという理由で、取組が特に遅れている。ピクトグラム、音声、光を活用した危機時の情報発信ツール等に関するガイドラインを定めるなどの取組推進の方策についても検討する必要がある。