沖縄観光危機管理シンポジウム

安全・安心構築へ連携を

平成27年度沖縄観光危機管理推進事業「沖縄観光危機管理シンポジウム（主催・沖縄県、沖縄観光コンベンションビューロー）が２月26日、沖縄コンベンションセンターで開かれた。突然の災害、危機の際に観光客の安全をどう守るのか、被災した場合、観光産業をどう復興させていくのかを検討した。シンポジウムでは宮城県松島町、石川県和倉温泉の関係者が、震災当時の対応やその後の取組みを紹介。県内の市町村からも観光危機管理計画づくりの報告があり、パネルディスカッションで課題などを話し合った。

登壇者
【事業報告】**屋比久義氏**〈沖縄県文化観光スポーツ部観光政策課副参事〉、**仲宗根寛氏**〈座間味村産業振興課観光船舶班主任〉、**謝花裕作氏**〈本部町商工観光課班長〉
【ワークショップ】**高松正人氏**〈（株）ＪＴＢ総合研究所常務取締役・観光危機管理研究室長〉
【基調講演】**佐藤綾氏**〈宮城県松島町産業観光課観光班班長〉
【トークセッション】**芦本芳朗氏**〈石川県和倉温泉観光協会・和倉温泉旅館協同組合参与〉、**インタビュアー・高松正人氏**
【パネルディスカッション】**パネリスト・佐藤綾氏、芦本芳朗氏、仲宗根寛氏、謝花裕作氏、屋比久義氏、モデレーター・下地芳郎氏**〈琉球大学観光産業科学部観光科学科教授〉

観光地の危機管理についての課題などを話し合う関係者＝２月26日、宜野湾市の沖縄コンベンションセンター

基調講演
東日本大震災～そのとき町役場は何をしたか～

佐藤 綾氏

観光客の帰宅助ける

松島町は宮城県沿岸部の中央部分に位置し、松島湾には260もの島があり、観光地となっている。1978年に宮城県沖地震の被害を受けたことから、発生から30年後の2008年に津波防災シンポジウムと避難訓練を実施した。災害時に遊覧船を輸送に使うための協定も締結した。

11年3月11日に東日本大震災が発生。松島にいた観光客は海岸から瑞厳寺裏山に移動した。夜はお寺やホテルで過ごし、翌日以降、ツアー参加者は旅行会社が手配したタクシーで帰路に就いた。仙台発山形行きのバスが15日から運行したので、町がバス会社を手配して帰宅困難となっている人を仙台市に送った。

私は11日の夜は役場に避難してきた人の対応にあたったり、避難所へ食料を配達したりした。翌日以降は、炊き出しや米国から来た観光客のケア、帰宅困難の観光客の人数把握、ホテルの被災状況確認、保健師の避難所巡回に同行しヒヤリングや情報提供を行った。町は3月17日からインターネットが復旧したので災害対策本部ニュースを毎日発行し、被害状況、生活情報を伝えた。

観光危機管理の計画や訓練が現場で役立つことはあるので取り組んでいて良かった。もちろん想定した上で準備するが、想定外のことも起こることを肝に銘じておく必要がある。普段からコミュニティーの構築ができているかどうかで、いざというときに差が出る。

トークセッション
能登半島地震～そのとき観光事業者と協会は何をしたか～

芦本 芳朗氏

観光ＰＲと経営支援も

高松正人氏　2007年3月、能登半島地震が発生した。和倉温泉の観光への影響は。

芦本芳朗氏　旅館では設備への被害があった。予約のキャンセルは3～6月で8万8千人、新規予約は3万5千人。5、6月ごろには平常時に戻った。

高松氏　七尾市と観光協会や組合の役割分担は。

芦本氏　市には「そちらも大変だろうから、私たちのことは私たちで対応する」と伝えた。

高松氏　市全体が大変な被害に遭っているから、市はほかの地域の対応にあたってもらうということですね。やることが多かったのではないか。

芦本氏　従業員の雇用継続についてハローワークに来ていただいて説明会も開いた。おかみさんがマスコミの取材を受けていたので、取材対応を一本化する必要性を感じ、私の方で引き受けた。

高松氏　風評被害で地域全体の観光が落ち込む可能性がある。それぞれが取材を受けていると、違う答えが出て状況が分からない可能性も出てきますからね。観光回復への取組みは。

芦本氏　組合から「大丈夫ですよ」と言うよりも、お客さまからの声を発信したいという職員からの提案があり、各旅館にアンケート用紙を届け、2日に1度回収した。4～6月で7千件近いコメントを頂いた。「大丈夫だった」「楽しかった」という声を発信できた。おかみさんには全国各地に出向いてアピールしてもらい、官邸にも行った。財政面の支援として金融関係の方々に説明会も開いてもらった。

高松氏　観光回復へのＰＲと、旅館の経営を支えることの両方を組合がやっている。

芦本氏　行政、関係事業者の協力で和倉は早く復興できた。

パネルディスカッション
さあ、はじめよう！　あなたのまちの観光危機管理

住民との連携

下地芳郎氏　住民との連携のあり方、日ごろの住民との関係について。

佐藤綾氏　私たち地元の行政、観光協会はイベントなどを通して常に住民と近しい関係を築いている。イベントのときには観光協会を通して地域の方々に協力してもらっていることが多々ある。

芦本芳朗氏　協会の事務局長をする前は3年間次長をしていた。地元の方々との関係づくりのため、業者から会費をもらうなどの用事があるときは、私は全部自分で出向いていた。そこの人と話をして、自分の顔を覚えてもらうように心掛けた。そうして、いざというときお願いできるようにしていた。スタッフにも、外に出て、地域の方々に自分を知ってもらうようにと話している。

地震のあった年のイベントについては4月のものは取りやめたが、それ以降は計画通り実施した。和倉は大丈夫ですよというアピールができればと思った。また、5月の連休はおかみさんたちが駅でお客さまをお迎えすることになり、市長たちも来て一緒にやってくれた。その協力姿勢に感激した。

謝花裕作氏　人口より多い観光客が来るので、初期行動についても観光協会などの協力が不可欠だ。実際、災害が起きても観光客はどこが安全か把握していないが、地元の方々はどこに行けば安全か分かっている。住民の協力が得られるようになればと思っている。

外国人観光客対応

下地氏　インバウンドへの対応は。

謝花氏　正直、取組みができていない状況だ。観光協会、行政で対応できる人材を確保しないといけないと考えている。

仲宗根氏　座間味村では、国立公園に指定された後、2014年8月から国際交流員が観光協会の窓口で外国人に対応している。

仲宗根寛氏　島の方はほとんど顔見知りだ。地域の行事やイベントもある。災害時には住民の方々に観光客の誘導を手伝ってもらう必要も感じた。

屋比久義氏　県としては、市町村や業界との関係性を充実、強化させていくことが重要だ。その機会をなるべく設けて意見交換していきたい。

さらに、英語が話せる島民を協会が雇用して窓口で英語対応をしている。島には那覇から船で入ってくるので、玄関口となる那覇の方にも派遣会社から英語や中国語のできる方を派遣している。実践的な英会話の勉強会も開いている。

芦本氏　旅館の方で対応しているが、組合ではパンフレットで外国語の情報を掲載している。温泉組合では観光案内所を設け、ｉｐａｄを使って英語や中国語の対応をしている。

佐藤氏　外国人観光客への対応について、震災のとき対応できるのが私1人だけだった。その後の職員採用で外国語ができる人材を採っている。観光の部署で米国人1人を採用し、地元から情報発信している。

駅前に外国語の案内窓口を設けている。災害ボランティアとして県の国際交流協会の登録制度があり、町でも同じようなシステムができないかと考えている。観光案内のボランティアをしている通訳のグループがいて、活用している。

外国人観光客は震災前の6割しか戻っていない。全国的にはインバウンドが多いが、東北は唯一増えていない。苦戦しているが、細かい発信を心がけている。

屋比久氏　外国人観光客が増えている。住民と避難生活を一緒に送る可能性もある。避難所の多言語対応を支援していきたい。

今後の方向性

下地芳郎氏

下地氏　全国的な観光危機管理の取組みについて高松さんにお聞きしたい。

高松正人氏　観光危機管理計画は沖縄が先行して推進している取組みだ。しかし、2020年の前に何としなければという機運は高まっている。沖縄の計画は全国的に注目されると思う。安心はブランドにもなる。

下地氏　離島は人材、財政的に厳しい。県が調整役を果たすのを求める声もある。

屋比久氏　離島の中には行財政規模が小規模で困難も想定されるが、域内の命を守る役場の責任は重い。県は応急対応の一つとして、観光客緊急移送の調整も行う。危機管理は市町村、県だけ、事業者だけでもできない。点から線、そして面にしていく工夫が互いに必要だ。

謝花氏　一市町村でできないこともあるので、県の策定するツールも活用し、観光客の安全を守りたい。地域防災計画の見直し作業を行っている。ぱっと見て動けるマニュアルも必要と感じている。

仲宗根氏　今回の勉強会で民間の役割が明確化できた。役所のある座間味島以外の島には、行政職員がいない。その課題についても話し合っていきたい。

下地氏　地域のネットワークをつくることが大切。その中に大学も加えていただきたい。大学の専門家にも声をかけていただくと何らかのアドバイスもできるのではないかと思う。

離島の課題　議論継続　仲宗根氏
住民、業者の協力必要　謝花氏
対応を「点」から「面」に　屋比久氏

外国人客増へ情報発信　佐藤氏
「頼める関係」づくりを　芦本氏

県観光危機管理実行計画の概要説明

市町村取組みを支援
沖縄県・屋比久 義氏

県観光部門の危機管理における主な役割に①全県的な危機管理体制の整備、②市町村などの減災対策促進、③総合調整機能の発揮、④総括的な情報収集・発信がある。６種類の観光危機を想定し、主体別時系列的に対応などを明示した。危機管理は発災現場からの距離や時間経過により、対応主体が変化する。発災現場に近い住民や事業者の「点」対応から、自治会や市町村による地域内の「線」対応。そして、県・国が市町村や企業と連携した全県的な「面」対応だ。それぞれの状況下で主体的に危機対応を行い互いに連携し被害を最小限に抑え、不自由を余儀なくされる観光客の安全・安心を高めることで、観光産業の復興を円滑に進めることが県計画の目的である。

地域別取組み事例の報告

日ごろから想定を
座間味村・仲宗根 寛氏

観光危機管理計画の勉強会には役場や観光協会、村商工会やダイビング協会などが参加した。台風、地震・津波のケースを検討した。課題としては、通信途絶や港湾機能停止による孤立、住民より多い観光客の避難誘導、外国人観光客への対応、備蓄食料の確保、帰宅困難者への対応などが挙げられた。課題解決に向けては、日常から災害を想定し、災害発生時に県や国と連携して迅速に対応できるようにする必要があることを確認した。今後検討すべきことは沖合にいるダイビング船や無人島への対応や、渡嘉敷村との連携だ。計画策定に向け引き続き議論していきたい。

情報共有が重要
本部町・謝花 裕作氏

本部町の観光危機管理計画の勉強会には、町と観光協会、宿泊施設などの事業者が集まった。台風や大雨、地震・津波について検討した。本部町の課題として、那覇空港から陸路で約１時間半かかり、道路が寸断されれば孤立する可能性がある点、繁忙期、イベント時には町人口を上回る観光客が訪れる点、外国人観光客の増加などが挙げられた。課題解決に向けて、関係者間で入手できた情報の共有化を図ることが重要だと確認した。観光マップに避難経路や避難所情報を掲載するほか、避難所の収容人数不足解消のため、町と宿泊施設で協定を結ぶ予定だ。外国人に対応できる人材配置や、多言語対応の表示や防災のしおりも必要だ。

会場参加型ワークショップ

避難誘導計画、まず想定から
高松正人氏が進行

避難誘導計画づくりのためのワークショップも行われた。登壇した南城市の行政関係者や観光事業者らが想定される危機を挙げ、高松氏はその中から発生頻度が高く発生時の影響も大きいものを優先することを助言した。

企画・制作　琉球新報社営業局