

# OKINAWA TOURISM CRISIS MANAGEMENT

観光庁／国連世界観光機関（UNWTO）駐日事務所主催  
「知ろう・深めよう！観光危機管理の取組」  
～国内外の取組事例と危機時の  
コミュニケーション～  
パネルディスカッション

**沖縄における観光危機管理の現状**

観光危機管理ラボ  
株式会社サンダーバード  
翁長 由佳



# 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

★平成5年～平成31年3月まで

一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー  
に勤務→コンベンション振興室・イベント推進課・  
コンベンション振興部・沖縄コンベンションセンター  
国内受入推進課・国内プロモーション課・企画・施設事業部

★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

★令和元年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

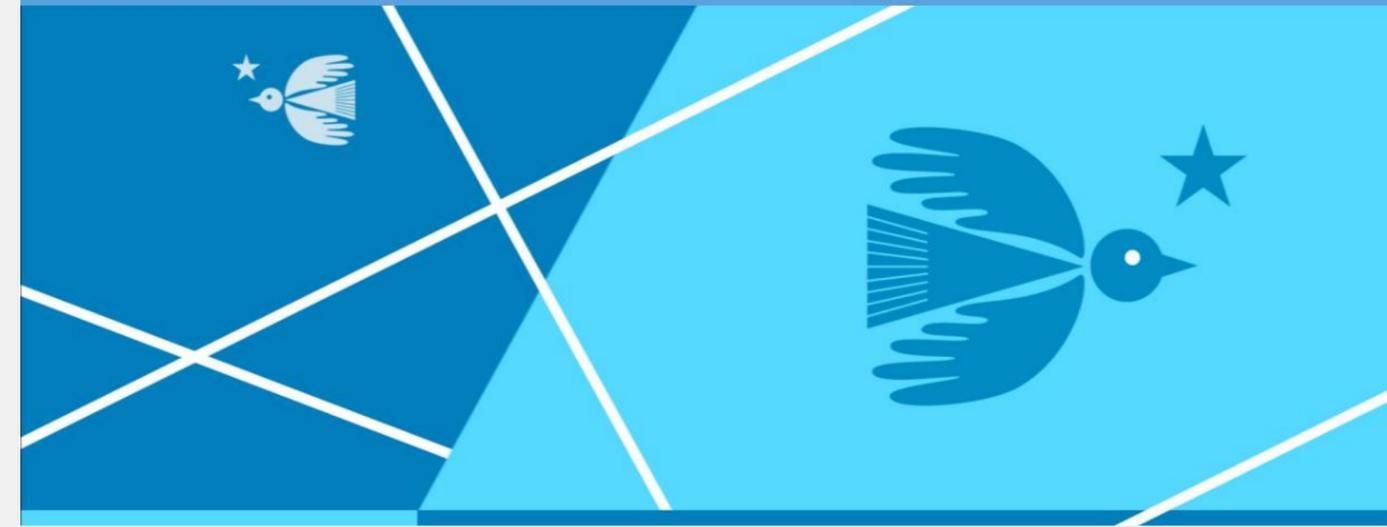
★防災ICT協同体 理事長

★（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



# 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	令和元年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

# 沖縄における観光危機の課題

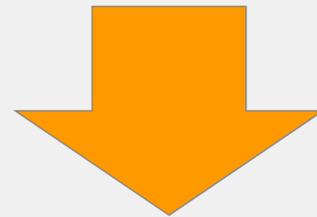
- 四方を海に囲まれた多くの離島を有する島しょ県（160の島々：有人島47島）
- 人の往来や物流が航路や海路で成り立っている
- 台風が常襲（接近・上陸：年間平均約8件）
- 気象などの環境変化に影響を受けやすい
- 過去には地震・津波の歴史がある（1771年：明和の大津波）
- 米軍基地等に由来する事件・事故・風評被害等の発生
- 感染症などによる観光への影響（新型コロナウイルス感染症、麻疹等）
- 団体旅行から個人旅行への旅行形態の変化（国内外観光客が点在）

# 観光危機管理計画策定前～沖縄県における対応～【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。



米軍基地があることから、沖縄も攻撃対象に含まれるとの風評被害が発生

- ・ 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月の間は修学旅行シーズン
  - 保護者の不安が募り、修学旅行がキャンセルされた

# 観光危機管理計画策定前～沖縄県における対応～ 【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



機体へのロゴ「JTA（株）」HPより

★2003年（平成15年）には回復。

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。

# 沖縄県が観光危機管理に取り組むきっかけ

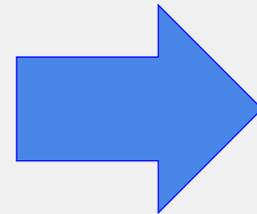


★「観光」は、予期せぬ危機や、状況や環境の変化に、大きな影響をうける可能性がある。

沖縄県令和元年度観光統計実態調査より

# 沖縄県が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。

- ★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、沖縄観光の持続的発展に不可欠
- ★基幹産業である観光産業の一日も早い復興が、沖縄経済全体を支えることになる。

# 沖縄県観光危機管理計画

沖縄県では

「観光危機管理基本計画【2015年(平成27年)3月】」

「観光危機管理実行計画【2016年(平成28年)3月】」

が策定されています。

令和3年度はその見直し年度となり、  
3月には

「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」が公表されます。

**2011年度から観光  
危機管理モデル事業  
として、全国に先駆  
け取り組みが始まり  
ました。**

# 沖縄県におけるこれまでの取組 ※抜粋

## 一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー受託観光危機管理事業

### 【平成27年度】

★観光危機管理計画・マニュアル促進のためのセミナーの開催 全5回

★観光危機管理シンポジウムの開催

★情報ツールの制作

「災害情報通知サービス」周知用ステッカー／「災害時簡単コミュニケーションシート」（多言語）の制作

### 【平成28年度】

★観光危機管理に関する意識醸成を目的とした映像コンテンツの制作

テレビ放映番組／観光従事者向け観光危機管理への取組意識啓発映像／プロモーション映像

★観光危機管理啓発冊子（マンガ）の制作

★市町村対象の取組支援／全5回・観光関連団体・事業者対象の取組支援／全5回

★観光危機管理体制運用図上訓練の実施（参加者：16 機関93 名）

★陸上自衛隊第15旅団主催美ら島レスキュー2016 図上訓練への参加（参加者：78 機関444 名）

# 沖縄県におけるこれまでの取組 ※抜粋

## 一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー受託観光危機管理事業

### 【平成29年度】

- ★県内の観光危機管理対策強化（那覇市・糸満市）各全6回
- ★観光危機管理体制運用図上訓練の実施（参加者：25 機関132 名）
- ★沖縄県・陸上自衛隊第15旅団主催美ら島レスキュー2017 図上訓練への参加（参加者：152 機関833 名）
- ★観光危機管理セミナーの開催／観光危機管理フォーラムの開催

### 【平成30年度】

- ★Webサイト改修
- ★観光危機管理体制運用図上訓練の実施：復旧・復興（参加者：16 機関 105 名）
- ★沖縄県・陸上自衛隊第15旅団主催美ら島レスキュー2018 図上訓練への参加（参加者：94 機関753 名）
- ★観光危機管理セミナーの開催／観光危機管理フォーラムの開催

# 沖縄県におけるこれまでの取組 ※抜粋

## 一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー受託観光危機管理事業

【平成31年度】

- ★観光危機管理体制運用図上訓練の実施：初動・応急対応の課題出し（参加者：34 機関 161 名）
- ★沖縄県・陸上自衛隊第15旅団主催美ら島レスキュー2019 図上訓練への参加（参加者：82 機関約1,091 名）
- ★観光危機管理セミナーの開催／観光危機管理フォーラムの開催
- ★新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け海外向け多言語情報発信

【令和2年度】 ※新型コロナウイルス感染症対応取組も並行して実施

- ★市町村向け勉強会 全2回
- ★事業継続力強化計画策定セミナー 全5回
- ★観光危機管理体制運用ワークショップ／沖縄観光危機管理WEB シンポジウム
- ★県民向けプロモーションの実施（コロナ禍における観光産業への理解促進）

【令和3年度】

- ★市町村向け勉強会の実施
- ★観光危機管理セミナー／図上訓練の実施

[沖縄県観光危機管理公式HP](#)



# 沖縄県におけるこれまでの取組



令和4年2月9日実施の「令和3年度観光危機管理体制運用図上訓練」の様子

# 沖縄県における課題：市町村では・・・

今回の新型コロナ対策で、沖縄県観光危機管理計画や、地域の観光危機管理計画を参考に行動したと回答した市町村は全体の7.3%だった。

## ★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あまり浸透していない。

現在41市町村中13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

※座間味村はマニュアル策定。

※令和4年2月現在。今年度は4市が新たに策定予定。

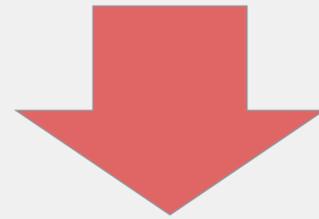
# 観光危機管理における沖縄の課題

## ★継続して取り組むことの難しさ

- 県や市町村、OCVB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。  
⇒定期的な「観光危機管理」人材育成の実施が必要
- 行政では「防災」に係る窓口は「総務」、「観光危機管理」は「商工・観光」と分かれており、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、観光危機管理はその次、の取り組みに位置づけられてしまう  
⇒トップの深い理解が必要  
⇒行政に頼りすぎない、地域における取り組みの強化が必要

# 地域力の強化

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つことが大切。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、危機後に「安全・安心」で選ばれる場所になる。



**観光危機管理計画をベースとした観光地づくり（まちづくり）が重要**



# Thank you!

Please contact me!

