

竹富町

観光危機管理マニュアル

～地域と来訪者でつくる安全・安心な島のために～

改訂版

令和8年3月

竹富町

目次

はじめに	4
本マニュアルの概要	1
目的	1
本マニュアルの対象者	2
竹富町における観光危機管理の基本方針	3
1. 竹富町の特性（背景）	3
2. 目指す観光危機管理の姿（基本方針）	3
3. 島ごとに想定される危機	4
受け入れ時における危機対応（共通事項）	6
観光客支援のための多言語対応	8
1. 外国人観光客への基本的な対応	8
2. 多言語対応参考資料	8
要配慮者への対応	10
情報伝達	11
通信障害時の対策（アナログ手段）	16
1. 通信障害が発生した場合、デジタル通信手段が使えなくなる	16
風評被害対策	17
1. 風評被害を防ぐために取り組むこと	17
2. 風評被害が発生してしまったら	17
危機ごとの対応策【地震】	18
1. 危機の概要（発生の可能性と影響）	18
2. 対応フロー	18
初動対応	18
応急期	19
復旧・復興期	19
危機ごとの対応策【津波】	20
1. 危機の概要（発生の可能性と影響）	20
2. 対応フロー	22
初動対応	22
【帰宅支援における具体的な対応】	23
危機ごとの対応策【台風】	24
1. 危機の概要（発生の可能性と影響）	24
2. 対応フロー	24
応急期	24
復旧・復興期	24
火災・事故・食中毒・健康危機	25
観光客へ向けた注意喚起	25
危機ごとの対応策【火災】	26
1. 危機の概要（発生の可能性と影響）	26
2. 対応フロー	26
初動対応	26
応急期	27
危機ごとの対応策【交通事故】	28
1. 危機の概要（発生の可能性と影響）	28
2. 対応フロー	28
初動対応	28
復旧・復興期	29

危機ごとの対応策【船舶事故】	29
危機ごとの対応策【食中毒】	30
1. 危機の概要（発生の可能性と影響）	30
2. 対応フロー	30
初動対応	30
応急期	30
復旧・復興期	31
危機ごとの対応策【アレルギー】	32
1. 危機の概要（発生の可能性と影響）	32
2. 対応フロー	32
初期対応	32
応急期	32
危機ごとの対応策【熱中症】	34
1. 危機の概要（発生の可能性と影響）	34
危機ごとの対応策【健康危機】	35
1. 危機の概要（発生の可能性と影響）	35
2. 感染予防策（事前準備）	35
巻末資料	36
1. 防災・危機対応に役立つ情報サイト／アプリ	36
2. 非常用持ち出し品の準備	37
3. 避難所一覧（地震・津波時）～竹富町防災マップより～	38
4. 報告様式（案）	40

はじめに

竹富町は、豊かな自然環境と独自の歴史・文化を有し、多くの来訪者を迎える観光地です。一方で、地震・津波・台風などの自然災害をはじめ、事故、火災、感染症等の危機は、いつ発生するか予測できません。こうした危機は、観光客だけでなく、島に暮らす住民や観光関連事業者の生活、地域の営みにも大きな影響を及ぼします。

本マニュアルは、竹富町で暮らし、働き、来訪者を受け入れる島民・観光関連事業者・関係機関が、災害時等に迷わず行動できるよう、基本的な対応の考え方や行動の目安を整理したものです。

特に、来訪者にとって土地勘のない離島では、情報の受け取り方や避難の判断に差が生じやすく、住民・事業者・行政の間で認識がずれると、現場の混乱につながるおそれがあります。そのため、本マニュアルでは、誰が対応しても判断が大きくぶれないよう、現場で共有すべき基本的な考え方を示しています。

今回の改訂では、今後予定している竹富町観光危機管理計画の策定を見据え、章立てや全体構成は大きく変更せず、今年度を実施したワークショップやアンケートで挙げられた課題のうち、現場での判断や情報共有に直結する部分を中心に見直しました。具体的には、注意報・警報時の判断の観点、役割や情報の入口の整理、情報発信の一元化、多言語での案内に活用できる定型文の充実などを反映しています。

なお、本マニュアルは、あらゆる状況を機械的に当てはめることを目的としたものではなく、判断材料を整理するためのものです。災害時は、気象台や竹富町が発する公式情報を最優先とし、未確認情報や推測に基づいて判断しないことを基本とします。また、状況が変化することを前提に、必要に応じて見直しを重ね、地域の実情に合った、より使いやすいマニュアルへと改善していきます。

本マニュアルの概要

目 的

本マニュアルは、竹富町における観光危機に際し、島民、観光関連事業者、行政及び関係機関が、来訪者と地域住民の安全確保を図るために共有すべき基本的な行動の考え方と、対応の目安を整理し、現場での判断のぶれを減らすことを目的とする。

また、危機発生時において、情報共有、避難誘導、来訪者対応、事業継続に関する最低限の共通認識を持つことで、地域全体として安全・安心な受入環境を維持することを目指す。

1. 観光関連従事者・地域住民・観光客の「命を守る」ための対応

- ◆地震・津波・台風・事故・感染症など、竹富町で想定される観光危機ごとの対応方法を明記する。
- ◆観光客等（観光を目的とした来訪者だけでなく、仕事やその他の目的で日常生活圏を離れ、滞在先の土地勘がない人（沖縄県民、町民を含む）以下「観光客」という。）の安全確保のため、宿泊施設、アクティビティ事業者、飲食店などの役割を整理する。
- ◆多言語対応を含めた、観光客への情報提供・避難誘導の手順を提示する。

2. 観光関連事業者の「事業継続力を高める」ための対応

- ◆災害発生時に、観光関連事業者（観光施設や宿泊施設）が、どのように営業を継続・再開できるかの基準を提示する。
- ◆台風や地震、津波などの観光客の長期滞在リスクに備えた「滞在延長時の対応」や「帰宅支援」の方針を策定する。
- ◆風評被害を防ぐための正しい情報発信の手順を示し、観光客からの信頼を確保する。
- ◆安全基準を明確に、誰もが確認できるよう示し、観光関連事業者や従業員がそれに沿った行動をすることで危機後の事業継続につなげる。
- ◆必要に応じて保険に加入し、適宜見直しを行う。
- ◆時代に沿ったハラスメント対策も考慮する。

3. 竹富町に適した「地域共助の仕組み」づくり

- ◆竹富町は離島地域であり、行政の支援がすぐに届かない可能性があるため、観光関連事業者、地域住民が共助できる体制を明示する。
- ◆役場・観光関連事業者・宿泊施設・自主防災組織の間で、どのように連携を取るか（緊急連絡網や情報共有の仕組み）を明確化する。
- ◆観光客の避難誘導を地域ぐるみで支援するためのポイントを整理する。

4. 観光危機発生後の「早期復旧と風評被害対応」

- ◆観光業の再開基準である短期、中期、長期を明記し、事業者が適切な判断をできるようにする。
- ◆メディアやSNSでの誤報・風評被害に対する対応策をまとめ、観光地の信頼を守る。



本マニュアルの対象者

本マニュアルは、竹富町の観光に関わるすべての者が、安全で持続可能な観光を実現するための指針として作成したものである。以下に示す立場の者が、緊急時に適切に対応できるよう、それぞれの役割と行動指針を明確に示すものである。

1. 観光関連事業者

観光客と直接接する立場として、危機発生時の初動対応や情報提供の役割を担います。

〈宿泊施設・アクティビティ事業者・飲食店・売店等〉

- ・避難経路の案内や店内への掲示
- ・災害時の避難誘導及び安否確認
- ・水や食料等の備蓄の確保及び管理
- ・風評被害対策や営業再開時の対応
- ・安全に避難できるルート、手順の確保
- ・安全基準の設定
(定期的な見直し)
- ・滞在延長時の対応



3. 地域住民

観光客とともに地域に暮らす住民として、観光危機管理の一翼を担う存在です。

〈島内の公民館・自主防災組織・地域コミュニティ〉

- ・防災訓練の参加
- ・観光客を含めた避難誘導のサポート
- ・避難所での観光客支援

2. 竹富町の行政関係者・防災機関

地域全体の危機対応を統括し、観光関連事業者、地域住民と連携して迅速な対応を図ります。

〈竹富町役場〉

- ・危機発生時の指揮、情報発信
(SNSやホームページなど)
- ・避難所運営、観光客支援

〈警察・消防・医療機関〉

- ・緊急時の救助、避難誘導
- ・観光客や事業者向けの防災教育



4. 観光客 (国内外)

観光客自身が適切な避難行動を取れるよう、事前の情報提供が重要です。

観光客とは

観光やレジャーを目的とした一般観光客及びビジネス目的の来訪者(沖縄県民や町民も含まれる)

〈観光客の役割〉※事業者や行政が周知すべきこと

- ・事前に避難場所や緊急時の対応を理解してもらう
- ・多言語情報提供の活用(アプリや案内板など)
- ・避難所運営、観光客支援

どんなに竹富町の島々が好き
なりピーターでも、
沖縄県民も、
危機時に避難する場所まで
は把握していません

本マニュアルは、これらすべての対象者が「自分ごと」として活用し、緊急時に適切な対応をとることができるよう構成している。それぞれの役割を理解し、観光地全体の安全・安心の実現に向けて活用するものである。

竹富町における観光危機管理の基本方針

1. 竹富町の特性（背景）

竹富町は、石垣島を玄関口とし、大小さまざまな島々で構成される離島地域であり、豊かな自然と独自の文化が観光の大きな魅力となっています。観光産業は町の重要な柱であり、地元の人々の生活にも大きな影響を及ぼしている。

その一方で、災害や危機が発生した際には、本土や石垣島と比べて島の孤立化により「支援が遅れやすい」「物流が途絶えやすい」といった課題がある。このような条件下で、観光客、地域住民、観光関連事業者の命を守り、本町における観光産業の事業継続や地域の一日も早い復旧・復興を図るためには、観光関連事業者・行政・地域住民・観光客が連携した取り組みが必要である。

2. 目指す観光危機管理の姿（基本方針）

竹富町では、「観光関連事業者・行政・地域住民・観光客」が一体となり、「危機に強い観光地をつくる」ことを基本方針とする。そのために、以下の3つの視点を重視する。

（1）「命を守る」ための迅速な行動

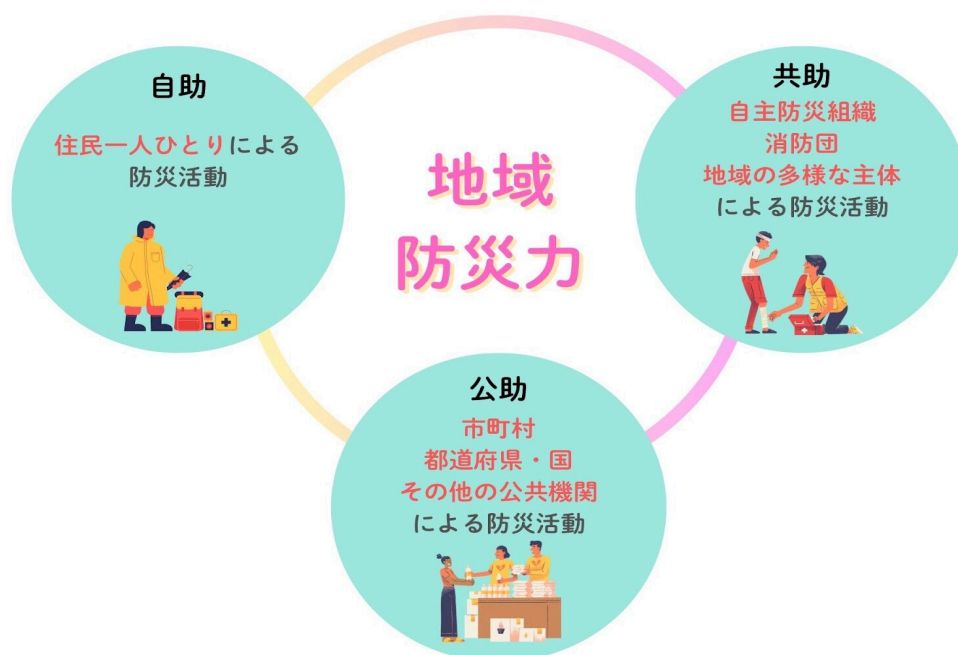
- 観光客と住民の安全を最優先し、災害発生時には速やかに適切な避難行動を取る。
- 観光関連事業者・行政・地域住民が協力し、観光客が安全に避難できる体制を確立する。

（2）「事業継続と復旧」への取り組み

- 危機後も観光業が継続・回復できるよう、施設や従業員の安全確保、正確な情報発信を強化する。
- 風評被害を防ぎ、迅速な観光復興を目指す。

（3）「自助・共助の力を活かす」地域の連携

- 竹富町の各島は、小さなコミュニティのつながりが強い。この強みを存分に活かし、観光関連事業者・行政・地域住民が連携し、観光客の安全を確保する。
- 観光客が「助けられる側」ではなく、「自分自身の命を守る責任」を持ち、「共に安全を守る存在」として行動できるよう、適切な情報提供を行う。



3. 島ごとに想定される危機

竹富町の島々は、移動手段が船便に限定されているため、荒天時に孤立するリスクが高い。また、日帰り観光客など一時的に観光客が集中する時間帯に災害等が発生した場合、避難手段や避難場所に限りがあるため、平時から受け入れ可能な避難所等の整備が必要である。

各島の現状として住民の高齢化や災害時の要配慮者対応も、観光客の避難とあわせて検討する必要がある。島民だけでなく観光客自身が自主的に避難行動を取るよう促す取り組みを進めていくことが重要である。情報伝達手段の途絶や医療機関の不足、多言語対応の促進など、町全体で連携を図る必要があるため、日頃からの連絡体制の強化を図ることが必要である。

(1) 災害時における滞在観光客（要支援者）の想定状況

島名	竹富島	西表島 (東部)	西表島 (西部)	小浜島	黒島	波照間島	鳩間島	合計
人口	315	883	1,476	798	223	482	56	4,233
想定支援者(人)	1,223	447	453	365	60	140	33	2,721

災害発生時、竹富町における各島の観光客等滞在者数の想定は上記のとおり。




※滞在観光客数は令和6年・7年度8月（ピーク月）の1日平均来島者数で算出した。

※各島の人口は令和8年2月現在。

(2) 島ごとの特徴と想定される課題

本町は各島の特性上、津波による浸水被害が予測される地域と、高台にあることにより被害が及ばない地域に分かれる構造になっている。

沿岸部においては、観光客も含めた地域住民の速やかな避難、高台は沿岸部からの避難者受け入れも含めた体制の整備も意識した取り組みが必要である。

津波災害警戒区域	
	10m以上
	5m以上10m未満
	2m以上5m未満
	1m以上2m未満
	0.3m以上1m未満
	0.3m未満

竹富島



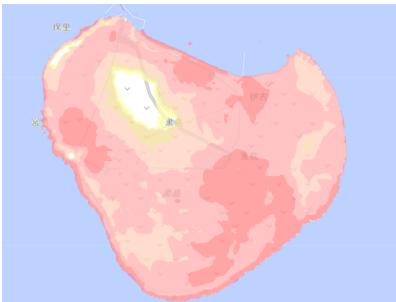
特徴

- ・島全体がやや低地である
- ・日帰り客が多く、島全体に分散している
- ・日帰り外国人観光客が増加傾向にある

想定される危機

- ・低地のため、避難場所に限りがある
- ・避難時の混乱（混雑）し、避難者の数が千人規模になる可能性がある
- ・多言語対応

黒島



特徴

- ・島全体が低地である
- ・医療機関がある
- ・自然体験（主に海のアクティビティ）目的の観光客が多い

想定される危機

- ・低地のため、避難場所に限りがある
- ・宿泊施設が少ないため、滞留観光客の受け入れが厳しい

小浜島



特徴

- ・医療機関がある
- ・自然観光目的（主に集落散策や海のアクティビティ）の観光客が多い

想定される危機

- ・避難時の混乱（混雑）

鳩間島



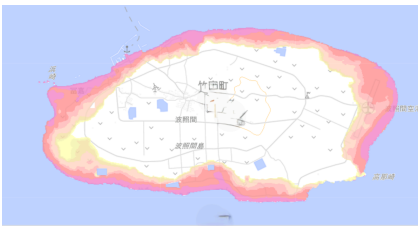
特徴

- ・冬場は天候に影響を受けやすく、船の運航が不安定
- ・日帰り観光客（主に集落散策等）の個人旅行客が多い

想定される危機

- ・電波状況の悪化等による情報伝達の滞り
- ・宿泊施設が少ないため、滞留観光客の受入れが厳しい
- ・医療機関などがない

波照間島



特徴

- ・天候に影響を受けやすいアクセス環境
- ・公的機関、医療機関がある
- ・自然体験（主に海のアクティビティ）目的の観光客が多い
- ・町内唯一の空港がある

想定される危機

- ・電波状況の悪化等による情報伝達の滞り

西表島



特徴

- ・公的機関、医療機関などがある
- ・自然体験（海、山、川のアクティビティ）目的の観光客が多い

【東部】

- ・東部は西部と比較し船の運航が安定している

【西部】

- ・冬場は天候に影響を受けやすく、船の運航が不安定

想定される危機

【東部】

- ・避難時の混乱（混雑）
- ・要支援観光客の集中
- ・観光客が港等一カ所に集中して滞在している可能性がある

【西部】

- ・電波状況の悪化等による情報伝達の滞り
- ・多言語対応

受け入れ時における危機対応（共通事項）

受け入れ時には、自然災害や事件、事故などが発生する可能性があり、どんなに注意をしても巻き込まれてしまうことがある。以下の取り組みを意識し、少しでも被害を減らすよう取り組む必要がある。

1. まず自分の安全を確保

自身の安全確認を最優先にする。その後まわりにいる他の人達の救助を行う。

2. 大きな声で助けを求める

危険な状況では、大きな声で「頭を守って！」や「火事だ！」など、周囲に注意を促す。

3. 避難誘導と多言語対応

観光客には明確な避難指示を出し、多言語対応を強化する。

4. 応急処置

けがや病気を発見した場合、優先順位をつけて対応し、速やかに医療機関と連携する。

【危機対応の流れ】

例：地震の場合

- ①声掛けをして、動ける人、お手伝いをして動ける人を先に避難させる。
- ②大けがをしている人や反応のない人は、無理に動かさずに消防や医療機関に救助を依頼する。気道異物除去や自動体外式除細動器（AED）を使用した心肺蘇生、電氣的除細動などの一次救命処置は、AED感染防護具、包帯などの簡易な器具を使用し、特殊な医療資材は用いずに、できる範囲で行う。



5. 慌てず、落ち着いて行動する

- ・目の前の状況と経過を冷静に把握する。
- ・メモや写真などを活用し、状況や状態を記録する。
- ・急病やケガ、事故、災害時には記録が後の補償や保険、訴訟に役立つ証拠となる。
- ・状況の詳細を所属事業所や関係機関に正確に共有する。
- ・誤った情報の拡散を防ぎ、被害の拡大を防止する。



6. 記録をとる

* 記録する内容のポイントは以下の通り。

なお、報告様式に関しては観光危機管理計画策定時に整備する。

記録内容	具体的なポイント
発生日時・場所	〇月〇日 〇時〇分 / 住所/場所 など
何が起きたか（起こった事実のみ）	事故や被害の状況・初動対応など
証拠（写真・メモ・録音など）	事故や被害の状況・警察や消防などとの通話記録
関係機関への共有・報告	報告様式などへの記載・誤情報を防ぐ

7. 関係機関との連携

緊急時に行政、警察、消防、医療機関、観光関連団体、地域などと連携し、迅速な支援を確保できるよう、平時から体制の構築や連絡網を作成しておく。

8. マスコミへの対応/風評被害対策

どんな状況であれ、観光客や従業員が個別にマスコミの取材に対応しないよう徹底する。

- ・ マスコミ対応は担当者に任せ、個別の取材を避ける。
- ・ マスコミ報道で誤った情報が拡散し、風評被害を引き起こす可能性がある。
- ・ マスコミの質問には、対応窓口に繋がるように指示し、情報発信を一元化する。



例：行政における情報発信「定期的な記者会見の実施」

- ・ マスコミの発信を集中して行うことで、竹富町や地域への問合せの殺到や誤情報の拡散を防ぐことができる。
- ・ いつ「毎日午前9時と午後4時（*集めた情報がある程度まとまる時間帯を設定する）」、誰が「竹富町長が」、どこで「竹富町役場で」、記者会見を行う、など明確に示す。

9. 観光客の帰宅支援

空港や港の再開にあわせ、竹富町や石垣市及び沖縄県と連携し、各所に避難している観光客の速やかな帰宅支援を行う。帰宅支援は優先順位が決められて行われることから、県の方針に基づき、観光客の帰宅のために必要な情報のとりまとめ、輸送手段の確保、速やかな搬送を連携して行う。

観光客の早期帰宅を実施することは、観光関連事業者が地域や自組織の復旧・復興に向けた取り組みに集中することにつながるため、竹富町と連携し、スムーズに観光客の輸送ができるように取り組むことが重要になる。P22参照。

観光客支援のための多言語対応

POINT

- ・観光客の中には言葉や文化も違う外国人も含まれ、孤立しないような支援が必要。
- ・危機対応における多様性を意識し、多言語によるきめ細やかな対応をすることで観光客への被害が軽減される。

1. 外国人観光客への基本的な対応

日本に来る観光客は簡単な日本語を学んで来る、翻訳アプリをダウンロードして来る人も多くいる。
それでも外国人対応が不安な場合は・・・

- ・しっかり目を見る
- ・簡単な日本語で伝える「あぶない」「にげて」「だいじょうぶ」
- ・手を差し伸べて「味方ですよ」「一緒に」の気持ちを伝える
- ・身振り手振り（ジェスチャー）を交える
- ↳日本の「おいでおいで」の手招きは、外国では「シッシツ」と追い払う動作になるので気をつけるようにする
- ・島内や地域で語学対応が可能な人のリストを作成し、万が一の時には対応をお願いする。



2. 多言語対応参考資料

(1) 避難誘導用ピクトグラム ※公的な場所に設置する際は竹富町に相談する。



- * 多言語表記にする
- * 矢印で逃げる方向を示す

(2) 避難所案内用サイン（例）

目で見てわかるイラストやピクトグラムと共に、日本語、やさしい日本語、英語、中国語（対象の外国人がいる場合はできるだけその国の言語で）で、避難所内サインを掲示する。



(3) 危機時に役立つ短文テンプレート

記載例

観光客への避難誘導や安全確認、情報案内を行う際は、短く、やさしい表現で伝えることが重要である。以下は、観光事業者や住民が緊急時に活用できる基本的な短文の例である。

日本語	やさしい日本語	英語	繁体語	韓国語
落ち着いて行動してください。	あわてないで、こうしてください。	Please stay calm and act.	請冷靜行動。	침착하게 행동하십시오.
今すぐ高い場所へ避難してください。	いますぐたかいところへにげてください。	Please evacuate to higher ground now.	請立刻前往高處避難。	지금 바로 높은 곳으로 대피하십시오.
海や川には近づかないでください。	うみやかわにちかづかないでください。	Please stay away from the sea and rivers.	請不要靠近海邊或河邊。	바다나 강에 가까이 가지 마세요.
ここは危険です。移動してください。	ここはあぶないです。べつのはしよへいってください。	This area is dangerous. Please move away.	這裡很危險，請移動到別處。	이곳은 위험합니다. 다른 곳으로 이동하십시오.
こちらに避難してください。	ここへにげてください。	Please evacuate this way.	請往這邊避難。	이쪽으로 대피하십시오.
けがはありますか。	けがをしていますか。	Are you injured?	您有受傷嗎？	다친 곳이 있습니까?
具合の悪い人はいますか。	きぶんがわるいひとはいますか。	Is anyone feeling sick or unwell?	有人身體不舒服嗎？	몸이 아픈 분이 있습니까?
情報は町の案内や公式発表を確認してください。	じょうほうはまちなあんないやこうしきのおしらせをみてください。	Please check official announcements from the town.	請確認町公所的公告與官方資訊。	정보는 마을의 안내와 공식 발표를 확인하십시오.
次の案内があるまで、ここで待ってください。	つぎのあんないまで、ここでまってください。	Please wait here until the next announcement.	請在這裡等候，直到下一次通知。	다음 안내가 있을 때까지 여기서 기다려주세요.
困ったことがあれば、近くのスタッフに声をかけてください。	こまったことがあれば、スタッフにってください。	If you need help, please speak to a nearby staff member.	如果您需要幫助，請告知附近的工作人員。	도움이 필요하면 가까운 직원에게 말씀하십시오.

要配慮者への対応

緊急時には、高齢者、障がいのある方、外国人観光客、乳幼児連れ、妊婦、持病のある方など、配慮が必要な人がいることを前提に対応する。対応に当たっては、**本人の状況を確認し、短く、わかりやすく伝え、無理に動かさず、必要な支援につなぐ**ことを基本とする。

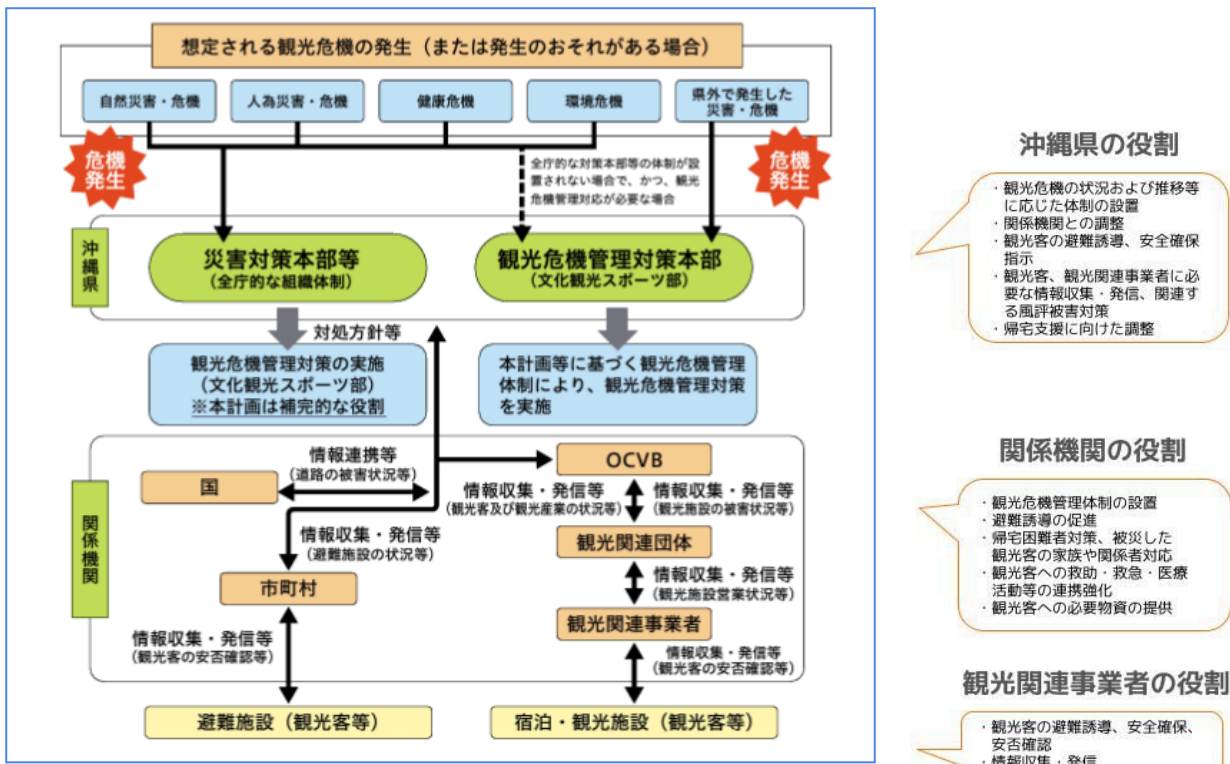
対象	想定される困りごと	対応の基本	声かけ・案内のポイント
高齢者	歩行が遅い、段差や坂道が負担、聞き取りにくい、不安が強い	急がせすぎず、安全な移動速度に合わせる	ゆっくり、はっきり話す。段差・坂道・休める場所を先に伝える
視覚に配慮が必要な方	周囲の状況がわかりにくい、方向がつかみにくい	こちらから声をかけ、進む方向や足元の状況を具体的に伝える	「あちら」ではなく「右・左・前」「段差あり」など具体的に伝える
聴覚に配慮が必要な方	放送や口頭案内が伝わりにくい	文字、表示、身振りを使って伝える	短い文で示す。紙、スマホ画面、案内板などを活用する
車いす・歩行補助が必要な方	階段、段差、悪路、長距離移動が難しい	無理に移動させず、通行可能な経路と支援者を確保する	どこまで自力で動けるか本人に確認し、必要な支援を相談する
知的・発達・精神面で配慮が必要な方	大きな音や混雑で混乱しやすい、説明が一度で伝わりにくい	人を集中させすぎず、落ち着ける場所を確保し、伝える内容を絞る	一度に多くを伝えず、短く区切って、順番に伝える
乳幼児連れ	抱っこ、ベビーカー、授乳、おむつ、泣き声への気兼ね	移動負担を減らし、休める場所や必要物品の有無を確認する	保護者に必要な支援を確認し、待機場所やトイレ等を案内する
妊婦	長距離歩行や急な移動が負担、体調変化への不安	無理な移動を避け、休憩や座れる場所を優先する	急がせず、本人の体調確認を優先する
持病・服薬がある方	薬の不足、医療機器、食事制限、体調悪化	服薬や医療上必要なことを確認し、必要時は医療につなぐ	薬の有無、体調、食事制限の有無を確認する
外国人観光客	日本語がわからない、避難先や危険情報が伝わりにくい	やさしい日本語、多言語、地図、指さしで伝える	短文で案内し、行き先・待機・危険箇所を明確に示す
土地勘のない観光客	避難場所や地名がわからない、移動判断ができない	「どこへ行くか」「なぜそこへ行くか」を具体的に示す	地名だけでなく、「高台」「学校」「集会所」など目印も合わせて伝える

情報伝達

参考：広域的な観光危機管理における情報連携の考え方

この図は『第2次沖縄県観光危機管理計画』における関係機関の考え方を示した参考図で、県・竹富町・観光関連事業者の情報共有の流れが示されている。

出典：第2次沖縄県観光危機管理計画『観光危機発生時の観光危機管理体制フロー図』



1. 情報の入り口を一本化する

- ・緊急時は、現場で把握した情報を、まず定められた集約先へ報告する。例：現場⇒公民館や役場など
- ・現場ごとに別々に情報を広げず、情報の入り口を一本化する。
- ・集約先は、入った情報を整理し、確認したうえで関係者へ共有する。
- ・未確認情報や推測は、そのまま発信しない。

2. 現場からあげる最低項目

現場から報告をあげる際は、次の項目を簡潔に伝える。

- ・場所：どこで起きているか
- ・人数：何人が関係しているか
- ・不足情報：何がまだ分かっていないか
- ・トラブル：現場で起きている問題は何か
- ・至急度：今すぐ対応が必要か、どの程度急ぐか

3. 報告の基本形

- ・どこで／何人いて／何が起きていて／何が足りず／どれくらい急ぐか

【報告例】〇〇港に観光客約20人。高台へ避難済み。けが人なし。外国人観光客が多く、多言語案内が不足。早めの対応が必要。

4. 暫定的な意思決定の流れ

緊急時は、すべての情報がそろわなくても、その時点で確認できた内容をもとに対応を進める。

現場確認 ⇒ 情報集約 ⇒ 判断・調整 ⇒ 発信 ⇒ 現場誘導 ⇒ 問い合わせ対応

5. 役割分担の基本

- ①**決定者**：集約された情報をもとに、その時点での対応方針を決める。
* 決定者は第一決定者が不在の場合に備え、第二、第三まで決めておく。
- ②**調整役**：関係者間の連絡を行い、役割や対応内容をそろえる。
- ③**発信担当**：決定した内容を、観光客、住民、関係者にわかりやすく伝える。
- ④**現場誘導担当**：現場で避難誘導や安全確保にあたる。
- ⑤**問い合わせ対応担当**：家族、旅行会社、関係機関、報道等からの問い合わせに対応する。

【地域における対応】

①情報伝達の流れ

見つけた人
↓
地域のとりまとめ役に伝える
↓
必要に応じて町・関係先へつなく
↓
集まった内容を住民・観光客へ伝える

②情報伝達の基本

- ・異変や被害に気づいた人は、まず地域のとりまとめ役に伝える。
- ・とりまとめ役は、入ってきた情報を簡潔に整理し、必要に応じて町や関係機関へつなく。
- ・住民や観光客への案内は、確認できた内容をもとに、できるだけ一本化して伝える。
- ・未確認情報やうわさは、そのまま広げない。
- ・情報を更新する場合は、次に案内する時期や更新時刻をあわせて伝える。

6. 基本の緊急連絡網の作成

竹富町では、島ごとに地理条件や移動手段が異なり、災害時には船便や航空便の欠航、通信障害等により、情報伝達や関係者間の連携が難しくなることがある。

特に、観光客の避難誘導、滞留者への対応、けが人や体調不良者への対応、港湾・交通機関の状況確認などは、多くの関係機関との連携が必要となる。

このため、平時から関係機関の連絡先と連絡する場面を整理し、緊急時に必要な相手へ速やかにつなげられるよう、緊急連絡網を整備しておくことが重要である。

災害時の連絡先 ～竹富町防災マップより～

1. もしものときの通報先

火事やけが、事件・事故などが起きたときは、落ち着いて次の番号に連絡する。

火事・けが・急病のとき

事件・事故・不審者などのとき

海の事故や海上でのトラブルのとき



2. 津波の前ぶれのような異常に気づいたとき

海の様子がおかしい、急に潮が引いた、いつもと違う音がするなど、津波の前ぶれのような異常に気づいたときは、まず自分の命を守るため、すぐに高い場所へ避難することが重要になる。そのうえで、必要に応じて関係機関へ連絡する行動をする。

連絡先	電話番号	連絡先	電話番号
竹富町役場	0980-82-6191	沖縄県八重山事務所	0980-82-3040
八重山警察署	0980-82-0110	石垣市消防本部	0980-82-4050
石垣海上保安部	0980-82-4841	石垣島地方気象台	0980-82-2157
石垣航空基地	0980-86-8511		

日ごろからの備え

災害は、いつ起こるか分からないことから、日ごろからテレビ、ラジオ、インターネットなどで、防災や気象に関する情報に関心を持つことが大切になる。また、家族や身近な人と、災害のときにどう連絡を取り合うかをあらかじめ話し合っておくことも大事になる。



災害のときの連絡方法を決めておく

大きな災害が起きると、電話がつながりにくくなることもあるため、ふだんから連絡方法を確認しておくことが必要である。

携帯電話会社の災害用伝言板サービス

社団法人電気通信事業協会 《災害時の電話の利用方法》	https://www.tca.or.jp/information/disaster.html	
NTT西日本 《災害用伝言ダイヤル171》	https://www.ntt-west.co.jp/dengon/	
NTTドコモ 《iモード災害用伝言板サービス》	https://www.docomo.ne.jp/info/disaster/index.html	
au 《災害用伝言板サービス》	https://www.au.com/mobile/anti-disaster/saigai-dengon/sp-usage/	
SoftBank 《災害用伝言板サービス》	https://www.softbank.jp/mobile/service/dengon/boards/	

災害用伝言ダイヤル（171）

災害が発生した際、電話がつながりにくい場合に、家族や知人へ安否を伝えるためのサービスである。音声により伝言を残したり、聞いたりすることができる。

伝言の録音	171-1-●●●●-●●●●-●●●●	(自宅の電話番号、または連絡を取りたい方の電話番号)	伝言保存期間	提供終了まで
伝言の再生	171-2-●●●●-●●●●-●●●●		伝言蓄積数	1電話番号あたり1～20伝言まで
伝言内容 (時間)	1伝言あたり30秒以内		利用可能電話	加入電話、ISDN、ひかり電話、公衆電話、携帯電話（一部除く）等

通信障害時の対策（アナログ手段）

1. 通信障害が発生した場合、デジタル通信手段が使えなくなる

（1）代替ツールの準備

- ・トランシーバー（施設内や短距離間）や無線機（離島間や役場などの長距離間）
* 電池や予備機器も準備する。
- ・メガホン、ホイッスル（避難誘導や救助要請）
- ・手書き用メモ用紙、白紙、ホワイトボード（掲示案内）

（2）衛星電話の活用

- ・衛星電話の場所
緊急時に外部と連絡を取るための衛星電話の場所（西表東部・西部出張所、波照間出張所に設置されている）を確認しておく。
衛星電話を使用するために、必要な連絡先（警察、消防、医療機関、観光協会など）を事前にリスト化し、すぐに連絡を取れるようにしておく。

（3）掲示板や音声での伝達

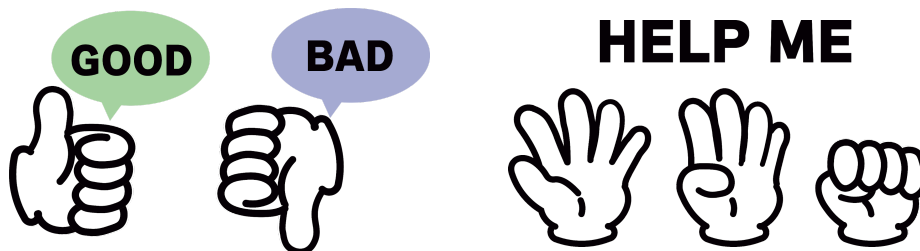
- ・掲示板の設置
施設内外や地域の目立つ場所に掲示板を設置し、災害時の情報や避難指示を掲示する。また、多言語での案内を準備し、状況の変化や避難指示を音声で伝える体制も整備する。

（4）必要資料の印刷

- ・電子デバイスが使用できない場合に備えて、必要資料（避難経路図、連絡先リスト、注意事項など）をあらかじめ印刷して準備しておく。

（5）ハンドサインや合図を決める

- ・声が届かない距離でも伝わる合図を決める。



（6）旗・光・音などを使用した伝達

- ・視覚や聴覚に障害を持った人、遠くにいる人も確認できる方法を考える。

風評被害対策

1. 風評被害を防ぐために取り組むこと

(1) 正確な情報提供

SNSや公式ウェブサイトを活用し、観光地の安全性や復旧状況に関する正確な情報を迅速に提供する。

(2) メディアへの対応

町全体の情報発信は竹富町役場で一元化することが望ましい。

観光関連事業者はメディアに対して、自施設や観光地が安全であることを発信し、誤った情報の拡散を防ぐ。

(3) 情報発信者の固定

メディア対応は事前に決められた担当者が行き、観光客や従業員が個別に取材に対応しないよう徹底する。誤った情報が拡散されないよう関係者に周知する。

(4) 定期的な情報発信 *竹富町との連携

危機時に自治体は毎日記者会見の時間を決めて情報発信を行う。観光関連団体／事業者は、そのタイミングに合わせて正確な情報を竹富町に報告する。情報の集約、情報発信の一元化、定期的な記者会見の実施は、被害を受けた地域の誤情報の拡散を防ぐ手段になる。

(5) 次報（情報更新の時刻）の案内

記者会見、公式HP／SNS等で情報発信をする際は、必ず次の情報更新のタイミングを伝える。必要のない取材や詮索がないように、最新情報の発信は「いつ」「ここ」でと明確に示す。

2. 風評被害が発生してしまったら

(1) 情報入手後

テレビ、ラジオ、WEB、SNS等で竹富町の観光に関する風評被害（誤った内容、印象の悪い内容など）を認知後、竹富町、竹富町観光協会に情報を共有、対応について速やかに協議し、正確な情報を竹富町から発信する。竹富町からの公式な発信後、観光関連団体／事業者で同じ情報を発信する。

(2) 沖縄県やOCVBへの情報共有

正しい情報の発信をさらに拡大させるため、沖縄県（文化観光スポーツ部観光振興課）やOCVBへ共有し、沖縄県・OCVBのウェブサイトへの掲載を依頼する。

危機ごとの対応策【地震】

ポイント

- ・地震は突然発生するため、観光客・従業員が即座に身を守る行動をとる必要がある。
- ・二次災害（火災・倒壊・停電・津波）を防ぐため、初動対応を迅速に行うことが重要。

1. 危機の概要（発生の可能性と影響）

（1）発生時の特徴

- ・突発的な強い揺れにより、建物倒壊、火災、津波発生の可能性がある。
- ・停電、断水、通信障害が発生し、観光客が情報を得られなくなる可能性がある。
- ・宿泊施設、観光施設、アクティビティ中など、場所ごとの対応が異なる。

（2）想定される被害

- ・建物倒壊や火災
- ・観光客や従業員の負傷
- ・情報不足による混乱やデマの拡散

* 通電火災に注意！

「通電火災」とは、地震、台風等の自然災害の影響により、停電から電気が復旧することによって発生する火災のことをいう。

- ・電気機器に可燃物が接触しているときに通電することで着火
- ・電気機器、電源コード、配線が損傷しているときに通電することで発火
- ・水につかったコンセントや電気機器に通電することで発火

⇒避難するときは、可能な限りブレーカーを落とす。ブレーカーを戻すときは、上記のような状態になっていないかを確認し、注意して戻す必要がある

2. 対応フロー

初動対応
(発生直後0～30分)

（1）命を守る行動

- ・観光客や従業員はテーブルの下や落下物のない場所へ避難することが重要。屋外にいる場合は、頭を守り落下物から身を守る。
- ・ガラス、照明、棚、高い扉、看板などがある場所から離れる。
- ・揺れが収まるまで、無理に移動せず、屋外へ飛び出さないようにする。



出典：TOPPAN ホールディングス(株)

（2）身を守る行動

- ・無理な動きをせず、頭と首の後ろを守る体勢をとる。
- ・安全を確保し、周囲に声掛けを行う。



出典：日本シェイクアウト提唱会議

(3) 施設・建物の安全確認

- ・ガス漏れ、火災発生の有無を確認する。
- ・停電、断水、建物被害の状況を把握する。

(4) 負傷者の確認と応急処置

- ・観光客や従業員の安否確認を行う。（避難誘導、負傷者の応急処置）
- ・救急搬送が必要な場合は119番通報する。
- ・避難所の開設準備をする。（宿泊施設、公民館、港周辺など）



応急期

(1) 避難判断と誘導

- ・建物が危険と判断された場合、屋外避難場所へ誘導を行う。
- ・二次災害（火災、ガス漏れ、津波）に注意する。
- ・宿泊施設、観光施設、港ごとに避難場所の割り当てをする。

(2) 情報収集と伝達

- ・役場、警察、消防との連携を行い被害状況の共有をする。
- ・多言語対応を含んだ観光客への情報提供をする。
- ・防災無線やSNS、公式サイトなどで正確な情報を発信する。

(3) 観光客の受け入れ・避難所の整備

- ・長時間滞在に備えて飲食、医療、通信手段を確保する。
- ・観光客の宿泊先や移動手段を手配（船、飛行機、バス、その他）

(4) 復旧・事業継続

- ・施設の安全点検を行う。（倒壊、火災、水道、電気の復旧）
- ・営業再開の判断基準の策定をする。
- ・観光客の家族やツアー会社への連絡と対応を行う。



復旧・復興期

(1) 短期的な復旧

- ・施設やインフラの安全点検（建物、電気、水道、道路の復旧確認）
- ・営業再開の判断基準策定（宿泊施設、飲食、観光施設ごとに基準を設定）
- ・観光客やツアー会社への情報発信（安全なエリアおよび営業再開予定の案内）
- ・観光関連業者や地域住民への支援（各種補助金の活用、雇用維持対策、生活支援対策）
- ・風評被害防止の情報発信（正確な現地状況をSNSや竹富町のHPで発信）

(2) 中長期的な復興

- ・観光施設や宿泊施設の完全復旧、耐震化、防災強化および危機対応力強化
- ・復興キャンペーン、誘客プロモーション（宿泊割引、メディアPR）
- ・「防災×観光」など観光客に観光危機意識を強化してもらう取り組みの導入（防災学習ツアー、避難訓練プログラム）
- ・地域経済との連携（地元産業との復興ツーリズム）
- ・「災害に強い観光地」としてのブランディング（観光危機管理対策を観光資源化）

危機ごとの対応策【津波】



- ・津波は地震の発生後に警報が発表されるため、地震後の迅速な判断と避難行動が必要。
*他国での地震など、大きな揺れを感じない地震もある！
- ・「高台へ避難する」「決して戻らない」ことを徹底し、観光客の安全を最優先する。

1. 危機の概要（発生の可能性と影響）

(1) 発生時の特徴

- ・震源が近い場合、数分～30分で津波が到達する可能性がある。
- ・津波の高さによって避難先が変わるため、ハザードマップを活用する。
- ・観光客は避難経路を知らないため、初動の誘導が重要である。

(2) 想定される被害

- ・港や海岸沿いの施設の浸水や流出
- ・観光客や住民の避難遅れによる被害
- ・津波が引いた後の瓦礫および感染症リスク



竹富町ハザードマップ

津波警報・注意報の種類 出典：気象庁ホームページ

種類	発表基準	発表される津波の高さ		想定される被害と取るべき行動
		数値での発表（予想される津波の高さ区分）	巨大地震の場合の発表	
大津波警報 ※2	予想される津波の最大波の高さが高いところで3mを超える場合。	10m超 (10m < 予想される津波の最大波の高さ)	巨大	巨大な津波が襲い、木造家屋が全壊・流失し、人は津波による流れに巻き込まれます。沿岸部や川沿いにいる人は、ただちに高台や避難ビルなど安全な場所へ避難してください。
		10m (5m < 予想される津波の最大波の高さ ≤ 10m)		
		5m (3m < 予想される津波の最大波の高さ ≤ 5m)		
津波警報	予想される津波の最大波の高さが高いところで1mを超え、3m以下の場合。	3m (1m < 予想される津波の最大波の高さ ≤ 3m)	高い	標高の低いところでは津波が襲い、浸水被害が発生します。人は津波による流れに巻き込まれます。沿岸部や川沿いにいる人は、ただちに高台や避難ビルなど安全な場所へ避難してください。
津波注意報	予想される津波の最大波の高さが高いところで0.2m以上、1m以下の場合であって、津波による災害のおそれがある場合。	1m (0.2m ≤ 予想される津波の最大波の高さ ≤ 1m)	(表記しない)	海の中では人は速い流れに巻き込まれ、また、養殖いかだが流失し小型船舶が転覆します。海の中にいる人はただちに海から上がって、海岸から離れてください。

※2 大津波警報を「特別警報」に位置づけている。「特別警報」とは、警報の発表基準をはるかに超える大雨や、大津波等が予想され、重大な災害の起こるおそれが著しく高まっている場合に発表し、最大級の警戒を呼びかけるものであり、気象庁では、平成25年8月30日から運用している。

- ・震源が陸地に近いと津波警報・注意報が津波の襲来に間に合わないことがあります。**強い揺れや弱くても長い揺れを感じた時は、すぐに避難を開始しましょう。**
- ・津波のたかさを「巨大」と予想する大津波警報が発表された場合は、東日本大震災のような巨大津波が襲うおそれがあります。ただちにできる限りの避難をしましょう。
- ・津波は沿岸の地形等の影響により、局所的に予想よりも高くなる場合があります。ここなら安心と思わず、より高い場所を目指して避難しましょう。
- ・津波は長い時間繰り返し襲ってきます。**津波警報・注意報が解除されるまでは、避難を続けましょう。**
- ・津波予報区の中の第一波の到達予想時刻は、津波予報区の中でも最も早く津波の第一波が到達する時刻です。同じ予報区の中でも、場所によってはこの時刻よりも数十分、場合によっては1時間以上遅れて津波が襲ってくる場合があります。



気象庁「津波防災リーフレット」

津波から命を守るために知ってほしい、気象庁からのメッセージ

ためらわずに避難を！

津波警報・注意報

津波による災害の発生が予想される場合には、地震発生後、約3分で大津波警報、津波警報、津波注意報を発表します。その後、「予想される津波の高さ」、「津波の到達予想時刻」等の情報を発表します。

予想される津波の高さ	想定される被害と取るべき行動	避難のポイント
10m 超 10m 超と予測される津波の最大到達時刻 10m 5m 超と予測される津波の最大到達時刻 5m 3m 超と予測される津波の最大到達時刻	巨大 巨大な津波が襲い、木造家屋が全壊・流失し、人は津波による流れに巻き込まれます。沿岸部や川沿いにいる人は、 ただちに高台や避難ビルなど安全な場所へ避難 してください。	震源が陸地に近いと津波警報・注意報が津波の襲来に間に合わないことがあります。強い揺れや弱くても長い揺れを感じたときは、 すぐに避難を開始しましょう。
3m 1m 超と予測される津波の最大到達時刻	高い 標高の低いところでは津波が襲い、浸水被害が発生します。人は津波による流れに巻き込まれます。沿岸部や川沿いにいる人は、 ただちに高台や避難ビルなど安全な場所へ避難 してください。	津波は沿岸の地形等の影響により、局所的に予想より高くなる場合があります。
1m 20cm 超と予測される津波の最大到達時刻	海の中では人は強い流れに巻き込まれ、また、波砕いかたが流失し小型船舶が転覆します。海の中にいる人は ただちに海から上がって、海岸から離れてください。	津波は長い時間繰り返し襲ってきます。 津波警報・注意報が解除されるまでは、避難を続けましょう。

地震発生後、予想される津波の最大の高さが20cm未満で被害の心配がない場合、または津波注意報の解除後も海面変動が継続する場合には、津波予報(若干の海面変動)を発表します。

マグニチュード8を超えるような巨大地震の場合「巨大」という言葉を使った大津波警報で、非常事態であることを伝えます。



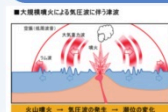
到達予想時刻・予想高さ	
○ ○ 県	津波到達中と推測 巨大
× × 県	10時30分 巨大
△ △ 県	11時00分 高い
□ □ 県	12時00分 高い

マグニチュード8を超えるような巨大地震の場合は、正しい地震の規模をすぐに把握できないため、その海域における最大級の津波を想定して、大津波警報や津波警報を発表します。これにより、津波を小さく予想することを防ぎます。

このとき、最初の津波警報では、予想される津波の高さを「巨大」、「高い」という言葉で発表して非常事態であることを伝えます。

津波警報が出たら一刻も早く避難！「巨大」「高い」は非常事態！東日本大震災のような津波が来るとして！

火山噴火による津波の情報



津波は、地震に伴い発生することが多いですが、火山噴火や山体崩壊等の火山現象が要因で発生することがあります。令和4年1月には、南太平洋トンガ諸島での火山噴火に伴い発生した気圧波により、遠く離れた日本で1m以上の潮位変化を観測しました。火山噴火による津波でも、津波警報等を発表して注意・警戒を呼びかけます。とるべき行動は、地震による津波と変わりません。

津波の観測に関する情報

津波警報等の発表後に沖合や沿岸で津波を観測した場合には、高さや到達時刻を発表します。

津波観測に関する情報

沿岸で観測された津波の第1波の到達時刻と押し引き、その時点までに観測された最大波の観測時刻と高さを発表します。津波は繰り返し襲い、あとから来る波の方が高くなることもあるため、観測された津波が小さいからといって避難を止めずと危険です。そのため、最大波の観測値については、大津波警報または津波警報が発表中の津波予報区において、観測された津波の高さが低い間は、数値ではなく「観測中」の言葉で発表して、津波が到達中であることを伝えます。

沖合の津波観測に関する情報

沖合で観測された津波の第1波の観測時刻と押し引き、その時点までに観測された最大波の観測時刻と高さを発表します。また、その観測値から沿岸での第1波の推定到達時刻、最大波の推定到達時刻と推定される高さを発表します。

津波は、沖合では低くても沿岸に近づくと高くなり、海岸近くでは波が急が高くなります！



何よりも津波から逃げるのが大切。避難してから最新の情報を確認しましょう。

- 海の近くで強い揺れを感じたとき、または弱くても長い時間ゆっくりとした揺れを感じたときは、ただちに「より高いところ」を目指して津波から逃げましょう。
- 揺れを感じていなくても、津波警報を見たり聞いたりしたら、急いで逃げてください。
- 津波は繰り返し襲ってきて、あとから来る津波の方が高くなる場合があります。避難後は最新の情報を確認し、津波警報が出ている間は避難を続けてください。



津波警報が出ている間は絶対に戻ってはいけません！

津波警報が解除されても、避難指示は解除されてないかもしれません。自治体からの避難指示の状況も併せて確認しましょう。

津波ハザードマップは、適切な避難行動のためにあります。

津波ハザードマップには、津波発生時に浸水が想定される区域や避難場所が示されています。浸水する区域の範囲は、被害が最も大きくなるケースや津波の高さによって分けている場合、河川の遡上の可能性等が考慮されている場合もあります。

津波標識の例



お住まいの市町村の津波ハザードマップ等で、浸水が想定される区域を確認しておきましょう！



(大島町提供)

2. 対応フロー

*** まずは自分自身の身の安全を確保する**

初動対応

初動対応
(発生直後0～30分)

(1) すぐに津波警報の有無を確認

- ・地震発生後、防災無線、テレビ、ラジオ、スマホ等で津波情報を確認
- ・「津波警報」が発表された場合、直ちに避難を開始

(2) 高台への避難(時間との勝負)

- ・港や海沿いにいる人たちを迅速に避難誘導する。
- ・観光施設、宿泊施設の従業員は観光客の避難誘導を行う。
- ・渋滞を防ぐため、車を使わずに徒歩で避難する。

必要最小限の持ち出しは、
避難に支障がない範囲で行う。
危険が迫っている場合は、
持ち物より避難を優先する。

(3) 避難先で点呼と情報共有

- ・避難場所に到着後、観光客の取り残しがいないか人数確認する。
- ・竹富町、観光協会、関係機関へ避難完了報告をする。

(4) 避難時の判断の基本

- ・避難時は、まず自分自身と周囲の人の命を守ることを最優先とする。
- ・避難に支障がない範囲で、連絡手段、服薬中の薬、飲料水、貴重品など、必要最小限のものを持ち出す。＊日頃から準備していることが望ましい。
- ・持ち出しに時間を要する場合や、危険が迫っている場合は、持ち物よりも直ちに避難することを優先する。
- ・「津波注意報」が発表された場合は、海の中にいる人は直ちに海から上がり、海岸や港など海に近い場所から離れることを基本とする。
- ・その際は、公式情報、船舶の運航状況、港の安全性、避難経路、要配慮者の有無等を踏まえ、関係機関と情報共有のうえ、より安全な場所への移動が可能と判断される場合には、その時点でより安全な場所への移動を検討する。
- ・ただし、移動そのものが危険を伴う場合や、安全確認ができない場合は、無理に移動せず、その場での安全確保と待機を優先する。

〈判断の観点〉

津波注意報時であっても、海上・海岸部での活動継続は避ける。

一方で、島内にとどまることよりも、関係機関の確認のもとで、より安全な場所へ移動するほうが適切と判断される場合もある。

その際は、公式情報、交通機関の安全確認、避難経路、要配慮者対応等を踏まえ、個別に判断する。

応急期

応急期

(1) 観光客の避難と支援

- ・津波による被害を避けるため、必要に応じて地域(近隣)避難所の開設を支援し、宿泊先に戻れない/日帰り予定で滞留した観光客の避難を促す。
- ・負傷した観光客の応急処置を行い、重傷者は速やかに消防や近隣医療機関に救助を依頼する。
- ・外国人観光客に向けて、避難情報や支援状況を多言語で案内する。
- ・通信手段の途絶時、無線機や衛星電話を活用して関係機関と連絡を取り合う。

【設置場所】

無線機：防災無線を通して竹富町に通信可能

衛星電話：竹富町西表東部／西部出張所、波照間出張所

（２）物資等の供給

- ・観光客や避難者に対して、確保している食料や飲料水を含めた物資の供給を行う。
- ・特に外国人観光客は文化的配慮（ハラール、ベジタリアンなど）をした対応を行う。
- ・地域住民と観光客が限られた物資を分け合うことになるので、互いの理解を深める支援を行う。

（３）竹富町における観光客（来訪者）滞留対応及び移動再開支援（帰宅支援）（案）

- ・災害時は、来訪者の移動や帰宅よりも、まず安全な場所での避難及び待機を優先する。
- ・船便、航空便、港湾等の状況については、確認できた情報をもとに、関係者間で内容をそろえて案内する。
- ・欠航等により直ちに移動できない場合は、島内での一時待機又は宿泊継続を前提に対応する。
- ・滞留が見込まれる場合は、宿泊先、待機場所、食料、飲料水、トイレ、多言語対応等について、関係者と連携し、可能な範囲で対応する。
- ・交通機関の再開後は、混雑や安全面に配慮しながら、段階的な移動案内に努める。
- ・高齢者、障がいのある方、乳幼児連れ、妊婦、持病のある方、外国人来訪者等については、状況に応じて優先的な配慮を行う。

【帰宅支援における具体的な対応】

災害発生直後

- ・来訪者に対し、まず避難行動及び安全確保を呼びかける。
- ・宿泊施設、観光施設、交通拠点等において、滞留者数や困りごとの把握に努める。
- ・港湾、船便、空港等の状況について、確認できた範囲で情報提供を行う。

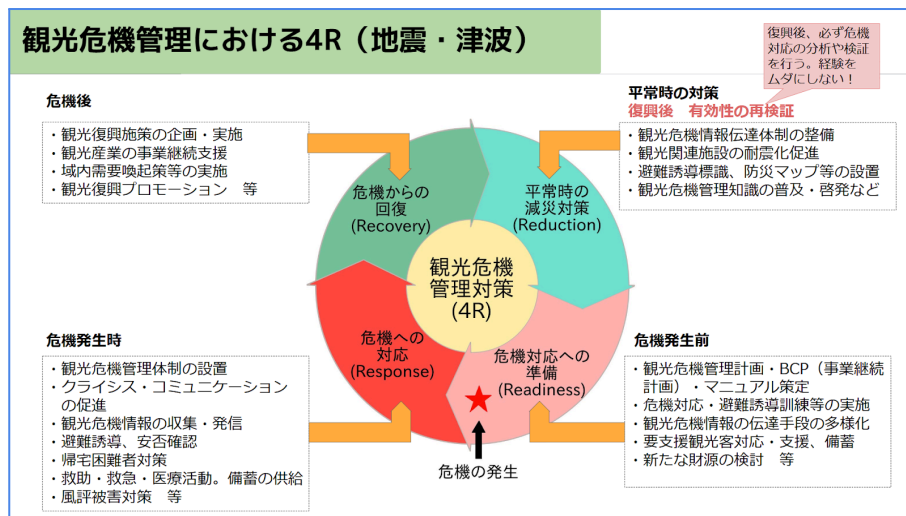
交通機関停止時

- ・交通機関の運休・欠航時には、無理な移動を避け、安全な場所で待機するよう案内する。
- ・来訪者の滞留が見込まれる場合は、宿泊継続、一時待機場所の確保、必要物資の状況確認等を行う。
- ・宿泊先未確保の来訪者がいる場合は、関係者間で受入れ可能な場所の情報共有に努める。

再開見込みが出た段階

- ・交通機関の再開情報を、関係者間で共有し、来訪者へ順次案内する。
- ・一度に移動希望が集中するおそれがあるため、混雑や安全面に配慮した案内を行う。
- ・特に支援が必要な来訪者については、移動手段や順番について配慮する。

「地震・津波」に対する4R例



観光危機管理における4Rの取り組み

沖縄県における「第2次沖縄県観光危機管理計画」や「沖縄県観光危機管理マニュアル」では、観光危機管理における4R「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つのフェーズに分け、それぞれの機関で取り組む事項を示しています。

危機ごとの対応策【台風】

POINT ポイント

- ・台風は進路や強さを事前に確認できることから、早期の情報収集と対策が重要である。
- ・風水害を伴うことから、迅速かつ的確な避難指示が重要となる。

1. 危機の概要（発生の可能性と影響）

（1）発生時の特徴

- ・台風は進行方向や強さが事前に予測可能なため、早期に情報収集が可能である。
- ・強風や豪雨によって広範囲で被害を受ける可能性がある。
- ・船や飛行機が運航停止となり、人やモノの移動ができなくなる。

（2）想定される被害

- ・建物の破損や浸水
- ・交通機関の遮断
- ・観光客の滞留

2. 対応フロー

初動対応

（台風の影響の危険認知後）

（1）安全な場所への避難

- ・観光客や従業員の安全を最優先に考え、屋内の安全な場所を確保し、外出は控える。
- ・宿泊施設等での避難指示を確認し、施設に被害が及ぶ可能性が高い場合など、必要に応じて地域避難所へ避難する。
- ・気象台や沖縄県、竹富町からの台風情報や警報等の確認をする。

応急期

（1）安全確認と情報提供

- ・停電、断水、浸水などの影響を受けた施設の安全確認をする。
- ・水や食料などの手配、提供を行う。

*観光客は台風時に島に物資が届かないことを知らないため、水や食料などの確保をしていない。

復旧・復興期

（1）短期的な復旧

- ・被害の状況を確認し、施設やインフラの復旧状況を把握する。
- ・観光施設や宿泊施設の安全確認後、営業再開の準備をする。
- ・帰宅困難な観光客に対し、交通手段や延泊に関する情報を提供する。

（2）中長期的な復興

- ・観光施設・宿泊施設の完全復旧と防災強化・危機対応力強化
- ・情報発信：営業再開や安全対策強化に向けた取り組みを積極的に発信をする。

⇒台風は毎年シーズンになると何度も来るので、万全な対策をアピールする。

火災・事故・食中毒・健康危機

竹富町では、火災・食中毒・事故といった突発的な危機が発生する可能性がある。特に離島では、救助や医療支援がすぐに届かないため、日頃からの防災・減災対策や、関係機関との連携を明確にしておくことが重要である。

★観光地では、観光客が慣れない環境にいるため、ケガや水難、交通事故などのリスクが高まる。

★事業者側は、どのような事故が起こる可能性があるかを事前に把握し、リスクを最小限に抑えるための対策が求められる。

緊急連絡先 ⇒ P13参照

観光客へ向けた注意喚起

(1) 島の現状を観光客に伝える

- ・医療機関の不足や限られた移動手段など

(2) 危険箇所の確認や危険行動の注意喚起

- ・決められた場所以外での火気（たき火やバーベキューなど）の使用制限

危機ごとの対応策【火災】

POINT ポイント

- ・火災は短時間で拡大し、人命や観光施設に甚大な被害をもたらすリスクがある。
- ・「通報・初期消火・速やかな避難」を徹底し、観光客の安全を最優先する。

1. 危機の概要（発生の可能性と影響）

（1）発生時の特徴

- ・観光施設・宿泊施設・飲食店・自然エリア（山火事）など、発生場所が多岐にわたる。
- ・短時間で燃え広がり、避難が遅れると大規模な被害につながる。
- ・煙や一酸化炭素中毒により、直接の炎よりも早く影響の及ぶ事象が発生することから、避難の遅れが被害を拡大させる。

（2）想定される被害

- ・観光施設や宿泊施設の焼失、営業停止による長期的な観光業への影響が出る。
- ・観光客や従業員の負傷および死亡リスクがある。
- ・特に山火事の場合は、延焼による地域全体の被害が拡大する恐れがある。
- ・火災後の避難所生活、風評被害による観光客が減少する可能性がある。





2. 対応フロー

初動対応
(発生直後0～30分)

（1）初期対応（最優先：人命救助）

- ・どんなに小さな火災でも119番通報する。
- ・安全が確保できる範囲で火元を確認し、消火器や消火栓を使用して初期消火を試みる。
- ・島内防災無線等で情報共有をする。
- ・負傷者の救助および応急処置を行う。（特に煙を吸った人には新鮮な空気を確保する。）
- ・火の回りを確認し、避難経路を確保する。

★消火器の使い方 出典：竹富町防災マップ

消火器の使い方			消火器のかまえ方
粉末・強化液消火剤の場合			<ul style="list-style-type: none">●風上に回り風上から消す。炎にはまともに正対しないように。●やや腰を落して姿勢をなるべく低く。熱や煙を避けるように構える。●燃え上がる炎や煙にまどわされずに燃えているものにノズルを向け、火の根元を掃くように左右に振る。 
 安全ピンに指を かけ上に引き抜く。	 ホースをはずして 火元に向ける。	 レバーを強く握って噴射する。 握れないときは消火器を置いて バーを手で上から押す。	

- ・消火剤を放射するときは、出口に背を向けた状態で、腰を落として、火元を掃くように左右に振る。
- ・消火器の放射時間は15～20秒と短いので、火元から7～8メートルまで近づいてから放射する。
- ・身を守るために、風上から放射し、あらかじめ逃げ道を確認して、出入口を背にしておく安全に消火活動ができる。
- ・炎が自分の背丈を超えたら速やかに避難する。

火災時の行動



(2) 避難誘導

- ・ 観光客や従業員の安全を確保し、避難誘導を開始する。
- ・ 煙が充満する前に低い姿勢で避難する。
- ・ 外国人観光客には多言語での指示を実施する。

(3) 火災の拡大防止

- ・ できる範囲で、ガスや電気の供給を遮断する。
- ・ 島内の消防施設・関係機関との連携を図る。
- ・ 消防支援が必要な場合、海上からの搬送を要請する。(海上保安庁と連携)

応急期

(1) 対応の流れ

- ・ 負傷者を最寄りの医療機関へ搬送する。(島外搬送が必要な場合は迅速に手配する。)
- ・ 被害状況を役場や消防と共有し、避難所開設の判断をする。
- ・ 観光客の安否確認および関係者への情報発信を行う。(宿泊施設、ツアー事業者へ通知する。)

復旧・復興期

(1) 営業再開と再発防止策の対応

- ・ 観光施設や宿泊施設の被害状況を確認し、営業再開の可否を判断する。
- ・ 再発防止のため行政と連携した対策を検討する。
- ・ 関係機関と連携した取り組みを行う。

危機ごとの対応策【交通事故】

POINT ポイント

- ・観光客の交通ルール認識不足や道路環境の違いにより、事故が発生しやすい。
- ・「二次事故防止・負傷者の救護・関係機関への通報」を徹底し、迅速な対応を行う。

1. 危機の概要（発生の可能性と影響）

（1）発生時の特徴

- ・観光客は土地勘がなく、危険なエリアや状況に気付きにくい。
- ・救急車や医療機関が限られているため、救助・搬送まで時間がかかる。
- ・移動手段（船）が制限され、事故発生時に島外搬送が難しい。
- ・レンタカー・レンタバイク・自転車利用者が多く、交通事故のリスクが高い。

（2）想定される被害

- ・事故発生時の賠償責任や補償問題による事業者の経済的負担がある。

2. 対応フロー

初動対応 (発生直後0～30分)

（1）初期対応（最優先：人命救助）

【発生時における対応策】

- ・目的地までの移動の際に交通事故が発生する可能性がある。
- ・観光客だけでなく従業員も負傷する可能性もあるため、最悪の場合に備えた対策をする必要がある。

けが人がいない場合 自身や観光客に怪我がないかをまず確認する！

①渋滞や二重事故を防ぐため事故車を安全な場所に移動する ⇒ ②警察へ連絡 ⇒ ③所属組織へ連絡 ⇒ ④事故の詳細/場所の確認 ⇒ ⑤観光客輸送のための車両確保 ⇒ ⑥レッカー車の手配

相手車両がある場合

①渋滞や二重事故を防ぐため事故車を安全な場所に移動する ⇒ ②警察へ連絡 ⇒ ③相手の連絡先の確認 ⇒ ④所属組織へ連絡 ⇒ ⑤事故の詳細/場所の確認 ⇒ ⑥観光客輸送のための車両確保 ⇒ ⑦レッカー車の手配

けが人がいる場合 負傷者の救護が最優先！

①渋滞や二重事故を防ぐために事故車を安全な場所に移動する ⇒ ②救急車（消防）/警察へ連絡（自分ができない場合は周囲の人へお願いします） ⇒ ③応急処置対応 ⇒ ④所属組織へ連絡 ⇒ ⑤ケガ人輸送のための車両確保 ⇒ ⑥レッカー車の手配

*案内している観光客が負傷した場合は、必ず医療機関まで同行する。

応急期

応急期

（1）事故対応時の注意事項

- ・緊急時や予期せぬ事態に柔軟に対応できるように、予備の移動手段を確保する。
- ・警察に連絡をし、決してその場で当事者間の示談をしないようにする。

車の事故の対応手順



三井住友海上HPより

復旧・復興期

(1) 事故後の対応策

- ・安全運転の徹底を図るためには、プロのドライバーを手配することが重要である。
- ・必要な保険に加入して、万が一の事態に備えることが求められる。
- ・事故の再発を防ぐため、レンタカーやレンタバイク事業者、宿泊事業者などの関係機関で連携強化を図る。

危機ごとの対応策【船舶事故】

ポイント

- ・船舶会社の運航管理ミスや悪天候時の判断ミスなどにより、事故が発生する可能性がある。
- ・「迅速な通報・救助体制の確立・観光客への適切な情報提供」を徹底した対応を行う。

竹富町では定期航路や観光船が多く運航しており、以下のような船舶事故のリスクがある。

船舶事故のリスクと影響（すべての船舶共通）

リスク要因	具体的な影響	主な発生要因
悪天候 (台風・急な高波など)	欠航・転覆・座礁	急な天候悪化、出航判断の誤り
エンジントラブル	漂流・救助が遅れる	メンテナンス不足、長時間運航
衝突事故 (船舶・防波堤・暗礁)	船体破損・乗客負傷・沈没の可能性	視界不良、操船ミス、運航ルール違反
火災・爆発	船内パニック・避難困難・船体損傷	電気システムのトラブル・燃料漏れ
津波・高潮	波に巻き込まれる・転覆・座礁	海底地震、沿岸の急激な潮位変化

危機ごとの対応策【食中毒】

POINT ポイント

- ・食中毒は、観光地の信用を大きく損ない、発生すると長期的な経営ダメージや沖縄観光全体の風評被害につながる。

1. 危機の概要（発生の可能性と影響）

（1）発生時の特徴

- ・ウイルス、細菌、化学物質などによる食品汚染が原因で発生する。
- ・症状が出るまでに時間がかかるため、感染経路や範囲の特定が難しい。
- ・飲食店、宿泊施設、イベントでの集団食中毒は、観光地全体の信頼を損なう。

（2）想定される被害

- ・観光客や従業員の健康被害（腹痛・嘔吐・下痢・発熱・重症化による入院）。
- ・食材や調理器具の汚染による二次感染の拡大。
- ・営業停止や保健所調査、行政処分による経営ダメージ。
- ・SNSやメディア報道による風評被害、観光客の減少。

2. 対応フロー

初動対応 (最優先：人命救助)

（1）初期対応（最優先：体調不良者の対応）

- ・患者の症状を確認し、重症者は速やかに119番通報（救急搬送）する。
- ・軽症者も速やかに医療機関へ相談・受診を促す。
- ・同じ食事を摂取した人へ注意喚起し、追加の発症者を確認する。

（2）関係機関への通報

- ・八重山保健所へ報告する。（食中毒の疑いがある場合は法令に基づく報告義務がある。）

応急期

（1）重症者の輸送

- ・医療機関が限られるため、重症者は石垣島へ緊急搬送する。（海上保安庁・民間船舶の協力要請）

（2）軽症者の対応

- ・宿泊施設などで経過観察を行う。
- ・食事を提供した事業者の説明責任と再発防止策の公表。

（3）適正な清掃

- ・嘔吐物の清掃は、適切に行わないとウイルスや細菌が空気中に拡散し、感染を拡大させる危険がある。

家庭に潜む食のリスク

病原体	主な症状と対策
腸管出血性大腸菌 (豚肉、牛肉、鶏肉)	症状：食後12～60時間で、激しい腹痛、下痢、血が多くまざった下痢。 症状が重くなると、死に至ることも 対策：中心部75℃1分間以上加熱
サルモネラ (豚肉、牛肉、鶏肉、卵)	症状：食後、6～48時間で、嘔気、腹痛、下痢、発熱、頭痛など 対策：中心部75℃1分間以上加熱
カンピロバクター (豚肉、牛肉、鶏肉、羊肉)	症状：食後2～7日で、下痢、発熱、嘔気、腹痛、筋肉痛などの症状 対策：中心部75℃1分間以上加熱
腸炎ビブリオ (魚介類)	症状：食後4～96時間で、激しい下痢や腹痛 対策：中心部65℃5分間以上加熱、 (生食)4℃以下で保存
アニサキス (魚介類)	症状：食後数時間後から十数時間後に、みぞおちの激しい痛み、悪心、嘔吐など 対策：-20℃24時間以上冷凍
ノロウイルス (二枚貝)	症状：食後1～2日で嘔気、ひどい下痢、腹痛などの症状 対策：中心部85～90℃90秒間以上加熱
ウェルシュ菌 (カレーやスープ)	症状：食後8～15時間で、水溶性の下痢・腹痛、まれに嘔気や嘔吐、発熱を伴う 対策：長時間室温放置しない
セレウス菌 (米類、麺類)	症状：嘔吐型は、食後30分～6時間で嘔吐、ときどき、腹痛や下痢。 下痢型は、食後6～15時間で水溶性の下痢、腹痛 対策：長時間室温放置しない

出典：北里大学獣医学部「家庭用HACCAP-食中毒対策ガイドブック」

【適正な清掃の手順】 * 他のお客様を遠ざけてから行う。

①清掃する人は必ず防護具を着用すること！

- ・ 使い捨て手袋（ゴム・ビニール）
- ・ マスク（可能なら二重）
- ・ 使い捨てエプロン or 防水加工のあるエプロン
- ・ 靴カバー or 使い捨ての靴カバー（感染リスクが高い場合）

②嘔吐物の除去（飛散防止の徹底）

- ・ 広がらないようにペーパータオルや新聞紙で覆う
- ・ アルコール消毒はNG！（ノロウイルスには効果なし）
- ・ 次亜塩素酸ナトリウム（塩素系漂白剤を薄めたもの）を使用
消毒液の作り方（濃度 1000ppm）

→水1Lに対して家庭用漂白剤（塩素濃度6%）を25ml（ペットボトルのキャップ2杯分）

❌ NG対応（間違った清掃は感染を広げる！）

- ・ 乾いた布で拭く → ウイルスが飛散！
- ・ 掃除機で吸う → 空気中にウイルス拡散！
- ・ モップで広げる → 床全体に汚染が広がる！

③消毒の徹底

- ・ 嘔吐物を除去した後、さらに広範囲を消毒
- ・ 嘔吐物があった場所 半径1～2m まで拡げて消毒
- ・ 次亜塩素酸ナトリウム（1000ppm）を含ませたペーパータオルで拭き取る
- ・ その後、水拭きで残留塩素を除去（腐食防止のため）

④清掃用具の破棄と洗浄（使い捨てできるものはすべて廃棄）

- ・ 使用したペーパータオル、新聞紙、手袋、エプロン → ビニール袋に密封して廃棄
- ・ 使用した雑巾やバケツ → 次亜塩素酸ナトリウム（1000ppm）に30分浸けて消毒後、水洗い

⑤手洗いと換気の徹底

- ・ 手指洗浄とアルコール消毒
- ・ 清掃した場所は30分以上換気する



復旧・復興期

（1）再発防止策の実施

- ・ 原因特定後、調理や管理体制の見直しと保健所から適正な指導を受ける。
- ・ 組織内での衛生管理研修など対策の強化を図る。

危機ごとの対応策【アレルギー】

POINT ポイント

- ・アレルギーや既往症による健康リスクは、急激な症状悪化を引き起こす可能性がある。
- ・事前に観光客のアレルギーや既往症の情報を確認し、必要な対策を講じる。
- ・「迅速な対応・必要な薬剤の準備・緊急時の対応訓練」を徹底し、観光客の健康と安全を守る。

1. 危機の概要（発生の可能性と影響）

（1）観光客の中には、以下のようなアレルギーを持つ人がいるため、事前の配慮が必要

- ・食物アレルギー（そば・大豆・牛乳・たまご・果物 など）
- ・動物アレルギー（猫・犬 など）
- ・生活環境アレルギー（ハウスダスト・植物・土 など）



（2）各種サービスの提供時に、アレルギー要因となる素材・環境に注意

・飲食店

メニューにアレルギー成分を明記し、注意喚起の表示を行う。ピクトグラムやイラストなどを用いて、わかりやすく表記する。

・宿泊施設

受け入れ前にアレルギー情報を再確認し、対応を事前に調整する。

・観光施設やアクティビティ事業者

ホームページなどでアレルギーに関する注意事項を明記し、事前に告知する。

対応フロー

初期対応

（1）発症者の症状の確認

【発症した観光客や従業員の症状を確認】

- ・**軽症**（軽い発疹・くしゃみ・目のかゆみなど）

→ 水を飲ませて様子を見る / 医療機関へ連絡・受診を促す。

- ・**中等症**（じんましん・腹痛・嘔吐・息苦しさ）→ ただちに医療機関へ搬送準備

- ・**重症**（アナフィラキシーショック）

意識がない / 呼吸困難 / 血圧低下 / ぐったりしている → すぐに119番通報！

→ エピペン（アドレナリン自己注射）を持っていれば使用する。

* 嘔吐、下痢、腹痛、発熱などが見られる場合、食中毒の可能性が高いため食中毒対応に切り替える。

応急期

（1）速やかな通報

- ・重症（アナフィラキシー疑い）の場合は即時通報（119番や近隣医療機関）

* 竹富町内で対応できない場合は石垣島への搬送を検討する場合がある。

- ・発症者が発生した場合、従業員は速やかに管理者に報告し、緊急対応を開始する。

→ 関係機関への連絡：地元の保健所や医療機関に連絡し指示を仰ぐ。

（2）速やかな処置

- ・明らかにアナフィラキシーの疑いがある場合は、本人や同行者に確認しエピペンの使用を確認する。

* 次ページに対応方法記載

★アナフィラキシーへの対応

アナフィラキシーショックは極めて重度のアレルギー反応の一種であり、生命を脅かす可能性があるため、迅速な対応が必要。

- ・発症要因は多岐にわたり、見た目では判別しにくい食材がある。
例：ジーマミー豆腐〈ピーナッツ〉などによる発症リスクを認識する。
- ・食事（弁当など）の提供時には、事前にアレルギーの有無を確認し、対応を徹底する。
- ・発症時には速やかに適切な対応を行うため、医療機関との連携を図り、初期対応の知識を深めて備えておく。
- ・症状を診断し、アナフィラキシーの可能性が高い場合は、本人や家族に確認し、エピペン使用を提案する。



出典：日本小児アレルギー学会（2014年）

★エピペンの使い方

エピペンとは、医師の治療を受けるまでの間、アナフィラキシー症状の進行を一時的に緩和し、ショックを防ぐための補助治療剤（アドレナリン自己注射薬）である。

出典：ヴィアトリス製薬合同会社「エピペンガイドブック」

STEP 1 準備

携帯用ケースのカバーキャップを指で開け、エピペンを取り出します。オレンジ色のニードル(針)カバーを下に向けて、エピペンのまん中を利き手でしっかりと握り、もう片方の手で青色の安全キャップをまっすぐ上に外し、ロックを解除します。

カバーキャップ 安全キャップ

STEP 2 注射

エピペンを太ももの前外側に垂直になるようにし、オレンジ色のニードル(針)カバーの先端を「カチッ」と音がするまで強く押し付けます。太ももに押し付けたまま数秒間待ちます。エピペンを太ももから抜き取ります。

STEP 3 確認

注射後、オレンジ色のニードル(針)カバーが伸びているかどうかを確認します。ニードル(針)カバーが伸びていれば注射は完了です(針はニードルカバー内にあります)。

使用前 使用後

STEP 4 片付け

使用済みのエピペンは、オレンジ色のニードル(針)カバー側から携帯用ケースに戻します。

復旧・復興期

(1) 原因の究明

- ・アレルギーの原因食品や接触源を特定する。
- ・直前に食べたものを確認（レストラン・宿泊施設と情報共有）
- ・パッケージやメニューにアレルギー表示を徹底する。
- ・受入れ時や予約時に「食事制限の有無」を事前確認する体制を強化する。

(2) アレルギー対応への理解を深める

- ・飲食店や宿泊施設、観光関連事業者にアレルギー対応への理解を周知する。
- ・「アレルギー食対応可能か」を各事業者が明確に伝えられるようにする。
- ・エピペンの使用方法について従業員に研修する。



危機ごとの対応策【熱中症】

ポイント

- ・熱中症は高温多湿の環境で発生しやすく、観光客の体調や行動にも影響される。
- ・成人の場合、アルコール摂取後や寝不足、脱水症状などが重なると熱中症が急速に進行することがある。
- ・観光客に対してこまめな休憩と水分補給を促し、体調不良の兆候を見逃さないようにする。

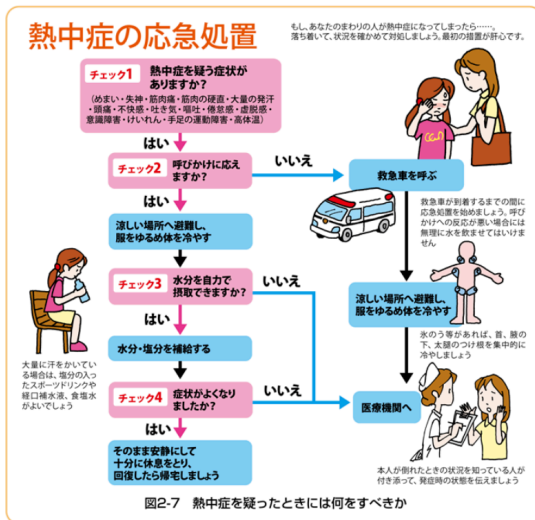
1. 危機の概要（発生の可能性と影響）

(1) 発生時の特徴

- ・高温多湿の環境でのリスク: 夏季や梅雨時期などの高温多湿な環境下で発生しやすい。特に屋外で長時間の活動を行う観光客にとってリスクが高い。
- ・活動中の影響: 直射日光を浴びながらの観光活動、特に屋外の観光地や自然散策、自然体験等アクティビティ中に発症することが多い。発症すると人の体温調整機能が働きにくくなるため、体温が急激に上昇する。

(2) 予兆の発現

- ・初期症状として、めまいや顔のほてり、吐き気、筋肉のけいれん、体のだるさが現れることが多い。これらの兆候に注意し、早期に対応することが求められる。



- 症状 1 めまいや顔のほてり
- 症状 2 筋肉痛や筋肉のけいれん
- 症状 3 体のだるさや吐き気
- 症状 4 汗のかきかたがおかしい
- 症状 5 体温が高い、皮膚の異常
- 症状 6 呼びかけに反応しない、まっすぐ歩けない
- 症状 7 水分補給ができない

出典：環境省「熱中症環境保健マニュアル2014」

(3) 想定される被害・観光客の健康被害

- ・熱中症が発症すると、軽度な場合でも体調不良を引き起こすことから、観光活動を中断せざるを得ないことがある。
- ・熱中症が重症化すると、意識喪失、昏睡、臓器不全など深刻な状態になることがあり、最悪の場合命に関わる事態に至る場合がある。

【観光事業者への影響】

受け入れた観光事業者の処置が遅れた場合、対応の不備を指摘され、経済活動や事業継続に影響が出る可能性もある。

危機ごとの対応策【健康危機】

★レプトスピラ症

POINT ポイント

- ・レプトスピラ症は動物（特にネズミや犬）の尿に含まれる細菌によって感染し、感染者が発症することで観光客に重大な健康リスクをもたらす可能性がある。
- ・沖縄県内でも川や池、滝などの淡水での遊泳、トレッキング、釣り、カヌー体験などで感染の事例がある。

1. 危機の概要（発生の可能性と影響）

（1）発生時の特徴

- ・野生動物やレプトスピラ症に感染したペット（犬など）の尿が感染源となりやすい。自然エリアでの感染リスクが高い。
- ・尿や尿に汚染された水（淡水）、土壌に触れ、目や鼻、口、傷ついた皮膚から体に侵入することで、感染する。
- ・初期症状が風邪やインフルエンザと似ている（発熱・筋肉痛など）ため早期発見が難しく、重症化する前に対処しなければならない。重症化すると死に至る場合もある。

2. 感染予防策（事前準備）

（1）予防対策

- ・自然散策やアクティビティでは、体に傷をつくらないように靴や手袋の着用を推奨する。
- ・擦り傷や切り傷がある場合は、川の遊泳やレジャーを控える。
- ・川の水はそのまま飲まないように気をつける。

（2）観光客への啓発活動

- ・観光地や宿泊施設で、レプトスピラ症のリスクや予防法を伝えるポスターやパンフレットを配布する。
- ・自然体験等の前に観光客に注意喚起を行う。

注意！ 河川でのレジャーが楽しいこれからの季節！

レプトスピラ症にご注意ください。

八重山では、例年6月から11月にかけて、河川での遊泳・レジャー、農作業の際に「レプトスピラ症」に感染する患者さんが報告されています。レプトスピラ症とは、病原性レプトスピラという細菌によって引き起こされる感染症で、治療せずに放置すると、重症化する恐れがあります。

症状は？	寒気を伴う39度以上の発熱、頭痛、筋肉痛、目の充血等があり、重症化すると黄疸、腎不全等の症状を発症します。
感染経路は？	ネズミなど（保菌動物）の尿で汚染された水や土壌と接触することで感染します。
潜伏期間は？	汚染された水や土壌に触れたあと3～14日（平均10日）後に発症します。

予防方法

河川や水田での水との接触後は手洗いをし、手洗剤が効果的です。	ネズミや野生動物との糞尿との接触は避ける。	尿臭に気があるときは河川に入らない。	河川や土壌に入る時は肌を露出しない。	河川の水を直接（飲み）せずに飲まない。
--------------------------------	-----------------------	--------------------	--------------------	---------------------

前述のような症状が出たら、すみやかに医療機関を受診し河川等への接触があったことをお伝えください！

（お問い合わせ）八重山保健所健康推進班 TEL:0980-82-4891

出典：八重山保健所健康推進班「2024年注意喚起チラシ」

巻末資料

1. 防災・危機対応に役立つ情報サイト／アプリ

①竹富町地域防災計画

竹富町の災害対応における竹富町役場の役割、関係機関の役割の全てがわかる。

<https://www.town.taketomi.lg.jp/bousai/1585888439/>



②竹富町防災情報一斉配信メール（すぐメール）

災害時等の防災情報伝達手段の多重化・多様化を目的として導入。

また、平時においては行政情報の発信も行う。

登録サイト（PC/スマートフォン）	https://plus.sugumail.com/usr/taketomi/home
登録サイト（フィーチャーフォン）	https://m.sugumail.com/m/taketomi/home ※SHA-2非対応機種ではWeb画面に係る操作は、ご利用いただけません。
空メールアドレス	t-taketomi@sg-p.jp

③竹富町防災マップ

いつもいる場所、住んでいる地域の災害危機をチェックすることができる。

<https://www.town.taketomi.lg.jp/bousai/bousaimap/>



④沖縄県観光危機管理WEBサイト

災害時コミュニケーションシートなど多言語対応に役立つ資料や、災害時対策資料のダウンロードができる。

<https://tcm.ocvb.or.jp/>



⑤沖縄防災情報ポータル ハイサイ！防災で〜びる（竹富町版）

最新の気象情報や各地の避難情報などがわかる。4カ国語対応。

https://bousai-okinawa.my.salesforce-sites.com/P_PUB_VF_CityInfo?city=47381



⑥ウェルカムんちゅになろう

指さしコミュニケーションシートや国別おもてなし動画など、沖縄を訪れる外国人観光客の受入れに役立つ情報が満載。

<https://welcome.okinawa.jp/>



⑦Japan Safety tips（観光庁）

観光庁が監修する外国人旅行者向けの災害時情報提供アプリ。ダウンロードすると様々な情報をプッシュ通知で提供する。

15カ国語対応。

<https://www.jnto.go.jp/safety-tips/eng/index.html>



⑧沖縄県多言語コンタクトセンター

観光スポットの案内から公共交通の利用方法、医療機関の案内まで、外国人旅行者の安全で快適な滞在を実現する。

<https://www.ocvb.or.jp/topics/4697>



2. 非常用持ち出し品の準備

竹富町では、災害発生時に支援物資の到着が遅れる可能性が高いため、最低でも3日から1週間分の備蓄が必要になる。

個人として必要なもの（薬、メガネ、コンタクトレンズなど）とは別に、周囲と分け合うことができるものは家族や組織、地域で確認し、分散して必要な数を備える。

賞味期限や使用期限に配慮し、ローリングストックを意識した取り組みを進める。

非常時持ち出し品の準備&チェック

いざというときすぐに持ち出せるように、日ごろから準備・点検しておきましょう。
事前に準備出来ているか、チェック☑しましょう。

非常時持ち出し品(例)

携帯ラジオ

- ラジオ
- 電池 (多めに用意)



救急医療品

- 常備薬
- 鎮痛剤
- 傷薬
- 包帯



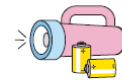
貴重品

- 現金
- 預金通帳
- 印鑑
- 免許証
- マイナンバーカード
- 健康保険証



懐中電灯

- 懐中電灯 (できれば一人にひとつ)
- 電池 (多めに用意)



非常食品等

火を通さずに食べられるもの、食器など

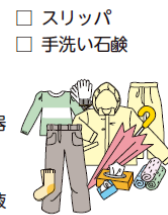
- 非常用食品
- 紙皿
- 缶切り
- 缶詰
- 紙コップ
- ミネラルウォーター



その他

- 衣類 (下着・上着など)
- 生理用品
- 離乳食
- ウェットティッシュ
- ラップフィルム (止血や食器にかぶせて使う)
- 防災マップ (本書)

- タオル
- 乳幼児製品
- カップ
- ライター
- 携帯電話・充電器
- マスク
- 体温計
- アルコール消毒液



非常時用備蓄品(例)

災害復旧までの数日間 (最低7日) を生活できるようにチェック☑しましょう。

飲料水

- 飲料水としてペットボトルや缶入りのミネラルウォーター (1人1日3リットルを目安に)
- 貯水した防災タンクなど



非常食品

- お米 (レトルト・アルファ米も便利)
- 缶詰・レトルト食品
- 梅干し・調味料など
- ドライフーズ・チョコレート・アメ (菓子類など)



燃料

- 卓上コンロ
- ガスボンベ
- 固形燃料



その他

- 生活用水 (風呂・洗濯機などに貯水)
- 毛布・寝袋・洗面用具・ドライシャンプーなど
- 調理器具 (なべ・やかんなど)
- バケツ・各種アウトドア用品など



ローリングストックをはじめよう!

ローリングストックとは、使いながら備蓄する事

普段から少し多めに食材、加工品を買っておき、日常で使った分だけ新しく買い足していくことで、常に一定量の食材を家に備蓄しておく方法を「ローリングストック」と言います。

日常の食事で消費しながら備蓄するのがポイントです。

備蓄品の鮮度を保ち、いざというときにも日常の食事に近い食生活を送ることができます。



3. 避難所一覧（地震・津波時）～竹富町防災マップより～

地震後急速に來襲する津波から町民等の生命を一時的に確保するため緊急避難する場所及び避難者を収容する施設

島名	集落名	名称	所在地	周辺の標高（約m）
竹富島	—	竹富町立竹富小中学校 屋上	竹富545	15m
黒島	—	竹富町立黒島小中学校 屋上	黒島1140	9m
小浜島	本集落	竹富町立小浜小中学校、自宅	小浜2527	35m（学校）
	細崎	竹富町小浜島細崎防災施設（細崎公民館）	小浜 1496-116	13m
波照間島	—	竹富町立波照間小中学校	波照間54	40m
西表島	豊原	竹富町立交流センター	南風見162-3	46m
	大原	サージ原	—	33m
	大富	農業用水タンク周辺広場	—	26m
	古見	古見集落裏林道高台	—	38m
	美原、高那	水タンク周辺高台	—	24m
	船浦	竹富町立船浦中学校	上原870	32m
	上原	中野地区農道1号	—	23m～30m
	上原	上原地区農道1号	—	23m～30m
	中野	ウナリの塔前	—	24m
	住吉	住吉公民館裏手高台（ヘリポート近く）	—	21m
	浦内	第1及び第2避難道	—	39m～46m
	干立	金座山	—	46m
	祖納	祖納岳・上村	—	30m
白浜	白浜神社敷地	—	40m	

島名	集落名	名称	所在地	周辺の標高（約m）
	船浮	集落裏林道高台（トウバツレ山）	—	40m
	網取	東海大学研究施設裏高台	—	27m
由布島	—	西表宅屋上	—	2m
鳩間島	—	鳩間中森高台	—	31m
新城島	上地	竹富町新城島防災施設（新城公民館）	新城上地1-1	3m
	下地	センター	—	16m
嘉弥真島	—	嘉弥真島高台	—	19m

*小浜島の本集落においては、集落の海拔が概ね30mを超えるため、原則として自宅とし、小中学校より低い土地にいる場合は小中学校まで避難するものとする。

*小浜島の細崎集落においての上記の避難場所は、津波到達時間が短時間（5～10分程度）の場合とし、30分以上の時間がある場合は小中学校とする。

*由布島においての上記避難場所は、短時間の場合とし、30分程度時間がある場合は美原集落と同様の避難場所とする。

4. 報告様式（案）

なお、正式な報告様式は観光危機管理計画策定時に整備するが、本マニュアルでは参考として簡易な様式案を掲載する。

観光関連事業者用 災害・事故等報告書（第一報）案	
報告日時	年 月 日 時 分
事業者名	
施設名・店舗名	
所在地(島名)	
報告者氏名	
連絡先	
1 発生したこと	
項目	内容
発生日時	月 日 時 分ごろ
発生場所	
内容	<input type="checkbox"/> 地震 <input type="checkbox"/> 津波 <input type="checkbox"/> 台風・大雨 <input type="checkbox"/> 停電 <input type="checkbox"/> 通信障害 <input type="checkbox"/> 火災 <input type="checkbox"/> 事故 <input type="checkbox"/> 傷病者 <input type="checkbox"/> 行方不明 <input type="checkbox"/> その他()
概要	
2 被害・影響	
項目	内容
けが人・体調不良者	<input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり(人)
行方不明者	<input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり(人)
建物・設備被害	<input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり
営業への影響	<input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> 一部停止 <input type="checkbox"/> 全面停止
宿泊者・来訪者への影響	<input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり
外国人・要配慮者への影響	<input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり

3 現在の対応	
項目	内容
実施した対応	<input type="checkbox"/> 避難誘導 <input type="checkbox"/> 安否確認 <input type="checkbox"/> 応急手当 <input type="checkbox"/> 通報 <input type="checkbox"/> 営業停止 <input type="checkbox"/> 多言語案内 <input type="checkbox"/> その他()
現在の状況	<input type="checkbox"/> 安全確認中 <input type="checkbox"/> 避難継続中 <input type="checkbox"/> 一部対応中 <input type="checkbox"/> 営業再開準備中
来訪者等の状況	<input type="checkbox"/> 施設内待機 <input type="checkbox"/> 避難所へ移動 <input type="checkbox"/> 帰宅・移動調整中 <input type="checkbox"/> その他()
4 必要な支援	
項目	内容
支援の要否	<input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり
必要な支援	<input type="checkbox"/> 情報提供 <input type="checkbox"/> 搬送 <input type="checkbox"/> 医療 <input type="checkbox"/> 物資 <input type="checkbox"/> 多言語対応 <input type="checkbox"/> 帰宅・移動支援 <input type="checkbox"/> その他()
連絡済み機関	<input type="checkbox"/> 竹富町 <input type="checkbox"/> 警察 <input type="checkbox"/> 消防 <input type="checkbox"/> 海上保安部 <input type="checkbox"/> 医療機関 <input type="checkbox"/> その他()
5 補足	
項目	内容
特記事項	
写真添付	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし



竹富町

自然観光課

〒907-8503 沖縄県石垣市美崎町 1 1 番地 1

TEL : 0980 - 83 - 1306 (直通)