

# 沖縄市における 観光バリアフリーの取組



令和6年10月10日  
沖縄市 経済文化部 観光スポーツ振興課

# 令和6年度の主な取組

1. **セミナーの開催**
2. **観光庁の「心のバリアフリー認定制度」取得支援**
3. **観光危機管理の推進に向けた支援**

# 1. セミナーの開催

沖縄市の観光振興に関する方向性や観光危機管理・観光バリアフリーに関する普及啓発に向け、観光事業者向けのセミナーを開催する。

## ユニバーサルツーリズム 障がい者接遇・観光危機管理セミナー

参加無料  
事前申込

昨年度に続き今年度も、沖縄市では、観光客受入強化のため市内の観光事業者（観光施設、ホテル、飲食店等）の職員の方を対象に高齢者・障がい者の接遇、および観光危機管理に関するノウハウを習得するためのセミナーを開催します。



2024年10月18日（金）

13:30～16:30

会場：REF沖縄アリーナ 1階会議室  
沖縄県沖縄市字諸見里1766番地  
（沖縄市コザ運動公園向かい）



参加対象

市内観光関連事業者・団体  
観光施設、ホテル、飲食店等

定員

30名程度

開催方法

講習・接遇実技

**本セミナーは観光庁「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の教育訓練に対応した研修となっています。**

受付方法

FAX・メール・googleフォームにて

【FAX】裏面送信用紙をご利用ください

【メール】参加者氏名、所属、連絡先（当日連絡が取れる番号）

【googleフォーム】右のQRコードより申し込みください



## 2. 観光庁の「心のバリアフリー認定制度」取得支援

観光施設における心のバリアフリー認定制度について、観光関連事業者への普及啓発を行うとともに、アドバイザーを派遣し、制度の説明や申請に向けた支援を行ない、多くの施設に認定を取得していただけるよう取り組む。

### 【心のバリアフリー認定に必要な要件】

- ①施設のバリアフリー性能を補完する措置を3つ以上行う  
Ex) 車いすや杖の貸出し、スタッフによる車いすの段差サポート  
点字案内物の用意、筆談器具の用意 など
- ②バリアフリーに関する教育訓練を年1回以上実施
- ③自社以外のウェブサイトではバリアフリー情報を発信する



### ■観光施設における心のバリアフリー認定制度とは

バリアフリー対応や情報発信に積極的に取り組む姿勢のある観光施設（宿泊施設、飲食店、観光案内所、博物館）を対象とした、観光庁による認定制度。

# 3. 観光危機管理の推進に向けた支援

台風や津波などの観光危機に対し、事前の減災対策や危機発生時の避難誘導・安全確保、危機後の観光産業の早期復興を迅速かつ確実に実施できるよう、観光施設においてマニュアルを作成してもらうための支援を行なう。

## 沖縄市観光危機管理 対応マニュアル雛形(宿泊事業者用)

沖縄市宿泊事業者の皆様へ

災害はいつ起こるかわかりません。一瞬の判断が皆様自身やお客様の生死を分けることもあります。災害時に慌てず、落ち着いて行動するために、以下の初動対応を平常時から確認しておきましょう。この事業所の最寄りの避難場所は【 】です。

(この事業所の場所と、最寄りの避難場所を地図中に書き込んでください。)

### ①最寄りの避難所

沖縄市防災マップ等から、事業所周辺の地図を貼り付けてください。

※沖縄市防災マップ(PDF)のURL

<https://www.city.okinawa.okinawa.jp/documents/19/r3okinawacityhazardmap3.pdf>

旅行で沖縄県を訪れている観光客は、大規模な災害が起こった時に「帰宅困難者」となります。沖縄市や沖縄県が「帰宅困難者」となった観光客を帰すためには、

### 避難時持ち出しリスト ※平常時から準備しておきましょう！

- |                                 |                                      |                                |                                |
|---------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 宿泊者リスト | <input type="checkbox"/> 携帯ラジオ       | <input type="checkbox"/> 予備の電池 | <input type="checkbox"/> 懐中電灯  |
| <input type="checkbox"/> 携帯電話   | <input type="checkbox"/> 救急セット       | <input type="checkbox"/> 筆記用具  | <input type="checkbox"/> マニュアル |
| <input type="checkbox"/> 様式     | <input type="checkbox"/> その他業務上重要なもの |                                |                                |

平常時から避難経路を確認する

#### 避難経路のチェックポイント

- 最短時間で避難場所に到達できる。
- 複数の迂回路が確保されている。
- 海岸沿いを通っていない。(地震・津波時)
- 道路は十分な広さがある。
- 崩れやすいブロック塀等が無い。
- 急傾斜地の崩壊、建物の倒壊等による危険が少ない。
- 近くに火気や爆発の危険性がある建物が無い。



地震・津波	台風、風水害
<p>①安全確保。 ・身の安全の確保及び危険回避の呼びかけ。</p> <p>②避難行動。 ・安全な場所への避難。</p> <p>③危機管理体制の設置。 ・危機管理体制の構築。</p> <p>④災害情報の収集・提供。 ・情報収集・観光客へ提供。</p> <p>⑤施設内の被害状況の確認。 ・施設の被害状況・破損箇所・設備環境の確認。</p> <p>⑥安否確認。 ・観光客の安否確認・負傷状況の確認。</p> <p>⑦救護。 ・応急処置・医療機関への案内。</p> <p>⑧営業方針の決定。 ・営業方針の検討・確定。</p> <p>⑨沖縄市へ報告。 ・状況報告(⑤～⑦の状況報告)。</p>	<p>①災害情報の収集・提供。 ・情報の収集・観光客へ提供。</p> <p>②観光客への安全行動の周知。 ・安全な場所への避難。</p> <p>③早期帰宅の勧奨。 ・観光客への帰宅支援。</p> <p>④危機管理体制の設置。 ・危機管理体制の構築。</p> <p>⑤安全確保。 ・身の安全の確保及び危険回避の呼びかけ。</p> <p>⑥避難行動。 ・安全な場所への避難。</p> <p>⑦施設内の被害状況の確認。 ・施設の被害状況・破損箇所・設備環境の確認。</p> <p>⑧安否確認。 ・観光客の安否確認・負傷状況の確認。</p> <p>⑨救護。 ・応急処置・医療機関への案内。</p> <p>⑩営業方針の決定。 ・営業方針の検討・確定。</p> <p>⑪沖縄市へ報告。 ・状況報告(⑦～⑩の状況報告)。</p>

### ②緊急時の持ち出しリスト

### ③避難経路のチェックリスト

### ④災害発生前～発生後までの流れを確認

# 令和6年度の主な取組（再掲）

1. セミナーの開催
2. 観光庁の「心のバリアフリー認定制度」取得支援
3. 観光危機管理の推進に向けた支援

ご清聴ありがとうございました。

