地震発生！
非常時女将スイッチ ON！ 1

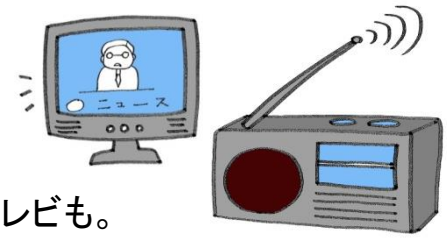
1 自分を落ち着かせる

- □ 自分と家族の安否確認
- □ 目を閉じて「おへそに両手を置いて」深呼吸
- □ ゆっくりと呼吸しながら30秒数えて
- □ 顔を洗い、口に何かを含む

2 お宿には津波の危険があるか⇒あれば直ちに2のカードへ

※ お宿に津波の危険がなければ、そのまま下へ

3 ラジオ・テレビをつけて情報収集開始



- □ まずはNHKラジオの第1放送。停電でなければテレビも。

4 身支度する

- □ 着替える
- □ 動きやすく安全な履物を履く

5 これから何をするかを確認する

- □ カードを取り出し、カード1～4の内容を声に出して読む
- □ メモ帳代わりにクリップボードを用意。
- □ 追加の指示を思いついたら、ボードに書き込む
- □ フロントに出る前に発声練習

6 フロント前の定位置へ

- □ 1～5をすべて終えてから、定位置につく
- □ 持ち場についたら動かない

Point

非常時の女将は定位置から動かない！

1 地震発生！
非常時女将スイッチON！

ここに組織図など
をお貼りください。

津波警報発令！
津波の危険はあるか　2

1 津波危険ありのお宿で大きな揺れ⇒津波を考えよ！

□ 「残された時間は数分かもしれない」ということを意識せよ！
□ 揺れがおさまったら、ただちにラジオ・テレビをつける。
　津波の危険があるかないかは、地震から1～2分で判明する。
□ ただしその1～2分が生死を分けることになるお宿もある！

2 お宿により、津波からの避難の方法は異なる！

事前チェックのポイント！

□ お宿の立地　：　津波被害の危険があるか？
□ お宿の構造（＝建物の種類）　：　お宿は津波に耐えられるか？
　・鉄筋造、鉄骨造、鉄筋鉄骨造の5階建て以上なら、まず大丈夫

	津波被害の危険あり	津波被害の危険なし
木　造	ともかくお客さまを**お宿の外の高い場所に避難**させる。その時間の余裕がないと、**最悪の場合「津波てんでんこ」**。	津波被害は考えなくてよい。地震（揺れ）による被害への対応に専念できる。
非木造かつ相応の階高あり	ともかくお客さまを**建物の上層階へ避難**させる。時間の余裕があれば、お宿の外の高い場所に避難させるのも可。	同　上

3 お宿の立地・構造によっては「津波てんでんこ」の覚悟を！

「てんでんこ」＝「それぞれ・てんでばらばらに」逃げなさい！

「津波てんでんこ」 は「津波の時には、親子も夫婦も兄弟も関係なく、ともかくわれ先に逃げなさい。それが結果的に、一番多くの命を救うことになるのだから」という、三陸地方に伝わる津波防災の教え。

Point

残された時間は数分かもしれない！

2 3分以内に館内放送！ 館内放送読み上げ原稿（案）

【第一報】

可能な限り女将自身が、女将が来なければ最初にフロントに来た者が、女将を待たずに速やかに！（目標は3分以内！）

「ただいま、大きな地震が発生しました。現在、（従業員を呼び集め）、情報の収集とお客様の安否確認、施設の安全確認を行っております。確認出来次第、お伝えいたします。」
「こちらから、状況確認のため、順次お電話をおかけします。恐れ入りますが、お部屋の電話はお使いにならないよう、お願いいたします。」
「繰り返し、お知らせいたします。・・・（以下繰り返しを1～2回）」

※すぐに第二報を出すことになるので、繰り返しは少なくて良い。
放送途中で女将が来たら、繰り返し以降を女将に代わる。
「女将の〇〇でございます」との名乗りを忘れずに。

【第二報】

気象庁のサイトなどで地震情報を確認してから（5分程度）

「さきほど、午前（午後）〇〇時〇〇分、XXXを震源とする大きな地震が発生しました。当旅館（ホテル）のあるXXX市（町）での震度は、震度XXとのことです。」
「現在、情報の収集とお客さまの安否確認、施設の安全確認を行っております。確認出来次第、お伝えいたします。」
「お客さまにお願いいたします。お部屋の電話、エレベーターはご使用にならないでください。また、異常にお気づきの方は、従業員かフロントまで、ただちにお知らせください。この場合であっても、お部屋の電話はお使いにならぬよう、お願いいたします。
「繰り返し、お知らせいたします・・・（以下、第二報を繰り返し）」

【火災（避難指示）報】

（火災による）避難が必要になった場合の連絡

「先ほどの地震で、館内に火災が発生した模様です。お客さまはただちに、館外の〇〇〇〇（所定場所）まで避難してください。従業員はお客さまの避難誘導に当たると共に、避難が完了したかどうかの確認を行ってください。」

３分以内に館内放送！
お客様の安否と施設の確認

3

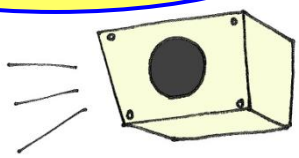
1 従業員・家族の呼集／役割の割り振り

- □ 女将 → 従業員（家族） へ 「カード」を使って指示
  「カード」：作業内容とコツ・ポイントを書いたもの（別示）
- □ お客様の安否確認と施設の安全確認を行わせる

**館内放送原稿は
カード2の裏を見て！**

2 館内放送（第一報）

- □ **3分以内に、女将自身で第一報！** 【目標に！】
- □ 読み上げ原稿は、カード2　裏参照
- □ 女将が来ない場合は、役割分担表に基づき、フロントに来た従業員（家族）が館内放送で原稿を読み上げる



**安否が「否」の場合は
裏面を見て！**

3 お客さまの安否確認

- □ 従業員（家族）の身支度・持ちものをチェック
- □ 従業員に1室1室訪問させ、お客さまの安否を確認
- □ **内風呂とトイレのチェックも忘れずに！** （人がいるかどうか確認）
- □ まず「〇〇号室のXXさんの安否が確認できません」情報のリストを作ること
  （行方不明者の捜索は次の段階）
- □ **エレベーターの閉じ込めに注意！**

**安全が「否」の場合は
裏面を見て！**

4 施設の安全確認

- □ 役割分担表に基づき、施設の安全確認を従業員（家族）に指示
  その際、**五感（特に耳と鼻）を働かせる**よう、特に指示
  ＜特に注意＞
  ①出入り口の安全確保（ドアは開放のこと）
  ②火気を扱う場所での消火確認
  ③ガス漏れ（ガスの臭い）の確認
  ④漏水の確認
  ⑤エレベーターの閉じ込めの確認と「使用禁止の張り紙」の掲示

Point

第一報は3分以内に！お客様に、お宿が対応を開始したことをお伝えし、少しでも安心していただけるように！

3　3分以内に館内放送！　お客様の安否と施設の確認

1　お客さまの安否に別状があった場合

（１）行方不明のお客さまがいた場合

施設全体の安否確認が終了するまで待った上で（エレベーター、大浴場などで発見される可能性あり）、従業員による捜索班を編成し、再度施設内を捜索する。

近所に立ち回り先がある可能性もあるので、心当たりについて同宿の方に聞いておく。

ただし、施設外に捜索班を出す余裕は当面はない。状況が落ち着いてから取り組むべき課題であり、同宿の方には、「初動の初動で行うべきことが終わったら捜索班を出しますから」として、しばらくお待ちいただく。

（２）けがをされたお客さまがいた場合

従業員に応急手当の心得のある者がいれば、ただちに応急手当を実施。

手に余ると思われた場合は躊躇せず、館内放送で医師・看護師・救急救命士・救急隊員などの呼び出し（「ドクター・コール」）を行い、彼らの支援を受ける。

医療や消防の関係者がいない場合、首や背骨の受傷でなければ、従業員が付き添った上で、一般車両で救急病院に搬送する。首や背骨（頸椎や脊椎）の受傷が考えられる場合（具体的には手足が動かない場合）は、無理に動かそうとせず、119番通報して救急隊員の到着を待つ。

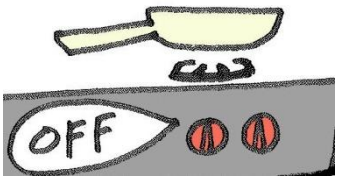
2　施設に支障があった場合

（１）火事を発見した場合

直ちに初期消火を行うと共に、館内放送でお客さまに館外退避を伝え、避難誘導を行う。その後、部屋割り表にもとづいてお客さまの人数確認を行う。

炎が天井につくまでなら、素人でも器具さえあれば消火できる！　消火器を置いてある場所はわかっていますよね？

（２）水漏れを発見した場合



直ちに元栓を閉め、館内放送で水道の使用禁止を伝える。

（３）ガスの臭いに気付いた場合

直ちにその場の換気を行い、その付近に火気厳禁と大書した張り紙をする。並行して元栓を閉め、厨房等での火気使用を禁止する。

（４）エレベーターに閉じ込められたお客さまがいた場合

直ちに、エレベーターの管理会社に連絡する。しかし、担当者の巡回には相当の時間（少なくとも数時間）を要すると思われる。停電時・地震時のエレベーターの行動について、事前に管理会社から説明を受け、最寄階に停止・ドア開放ができない古いタイプのものについては、①とびらの開閉方法（エレベーターはどこに止まっているかの確認）、②安全なカゴへの降り方、③カゴの天井部にある脱出口の開け方、④乗客の脱出方法、について、理解しておく。

一に情報、二にトイレ、三四がなくて、五に「熱いお茶が一杯」

4

1 お客様に「人心地」ついていただくために3つのことを！

- □ 女将の初動 ＝ お客様に「人心地」ついていただくまでの段取り
- □ 「初動の初動」段階での3つの「おもてなし」

情報の提供
トイレの確保
軽い飲食物で人心地

2 情報の提供

- □ 停電の場合は、NHKラジオ第1放送
  電気が無事なら、NHK総合テレビとインターネットも
- □ お客様と施設の安否確認を終えた従業員（家族）1名以上に、
  ラジオ（テレビ）担当としてメモ取りをさせる
- □ 得られた情報（メモ）は地図に落として「みえる化」を！

3 非常用トイレの準備

- □ **断水＝トイレが使えなくなる！** をまず意識する！
- □ **断水時、客室のトイレは原則として使用禁止！**
  フロント近くの共用トイレは使用可とする
  「非常用トイレキット」をセット
  （簡易トイレ、ウェット・ティッシュ、小さなゴミ箱など）
- □ 担当者（できれば複数）を指名して管理

4 まずは温かい飲み物を、可能なら簡単な食べ物も

- □ まずはお茶・コーヒーなどのサービスを！ 紙コップで可。
- □ さらに余裕が出たならば、小ぶりのおにぎりやサンドイッチ
  など、つまめて小腹に入れられるものの準備を。

Point

お客様に「人心地」ついていただくための
段取りが終われば、初動の初動は終わり

4 一に情報、二にトイレ、三四がなくて、五に「熱いお茶が一杯」

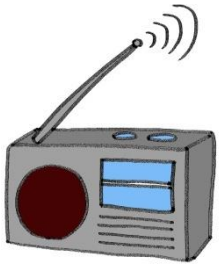
＜この面は、留意事項やチェックポイントなど、女将自身で記入しご利用ください＞

安全にお帰りいただくために（１）

状況をつかむ

5

1 どんな時もまずラジオ！



- □ 情報収集のために、まずラジオ（NHK第1）をつける！
- □ メモ取り用の従業員（できれば複数）を必ず配置
- □ 可能なら館内放送に接続して情報提供

2 停電でなければテレビとパソコン（インターネット）も！

- □ 停電でなければテレビも （まずはNHK総合テレビ！）
- □ 同じくインターネットも （まずは気象庁！）
- □ ラジオ同様、メモ取り係の従業員を確保

3 近隣情報の収集：周辺には従業員を出して確認

- □ 旅館・ホテルの周辺には従業員を出して確認 【原則は徒歩で】
  （原付での徐行運転も可）
  ＜チェックポイント＞
  ①火事はないか
  ②建物倒壊はないか
  ③幹線道路や公共交通手段（駅・バスターミナル等）までの道路に支障はないか
- □ **火事や建物倒壊を発見 → 初期消火や救助チームが必要！**
  直ちにお宿に戻って女将に報告を！必要な場合（お客さまも含めて）チーム編成！

4 つかんだ状況はメモにまとめ、地図に貼って「みえる化」

- □ ラジオ・テレビ・インターネット、周辺を歩いて得た情報をメモ書きし、
  地図に貼って「みえる化」 ＝ 共有する
- □ 道路・交通機関の広域情報と、お宿周辺の状況は、分けて表示
- □ **「〇〇時現在、情報はありません」も貴重な情報！**
- □ メモには必ず情報源と入手時間を明示
- □ 状況を「みえる化」できれば、緊急事態では立派な「おもてなし」！

Point

広域＋周辺 状況をつかんで「みえる化」！
状況を示してお客様に考えていただけるように

5

安全にお帰りいただくために（１）

状況をつかむ

＜この面は、留意事項やチェックポイントなど、女将自身で記入しご利用ください＞

安全にお帰りいただくために（２）

状況分析のポイント 6

1 ここの揺れは、震度6強か、6弱か、5強か

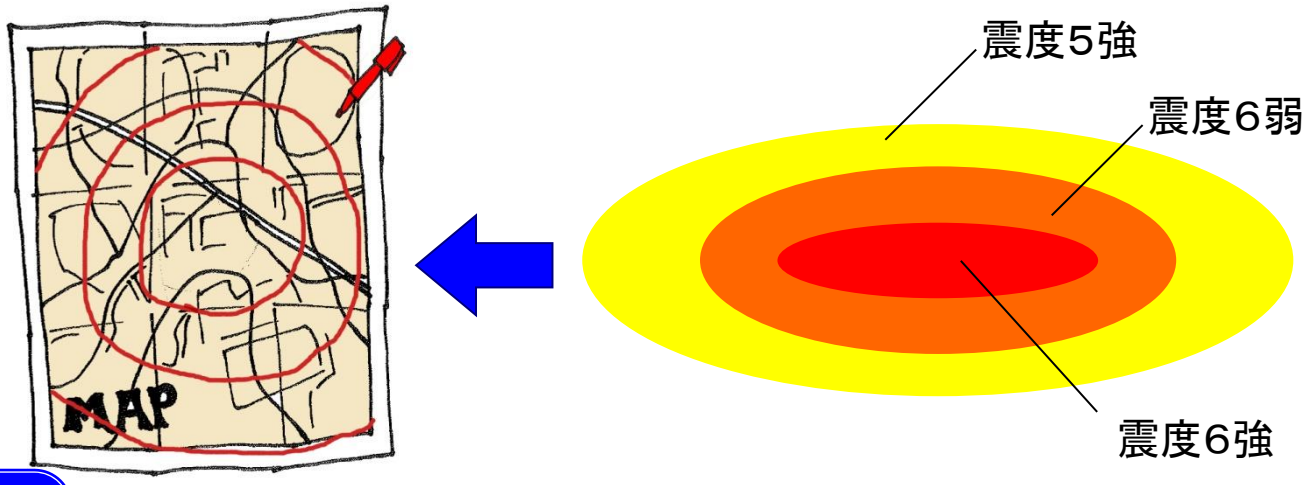
- □ ラジオ・テレビ・インターネット情報で、お宿のある場所の震度を確認
- □ **震度5強 → 揺れは大きいが社会機能にはほぼ影響なし！**
  このイメージを、お客さまと従業員に伝えること！

2 震度6強と6弱、6弱と5強の境界はどこか

- □ 頭の中に、お宿の場所が下のイラストのどこに当たるかイメージする
- □ どこまで行けば、震度5強の場所（≒普段の生活のある場所）にたどりつけるのか、地名を思い浮かべること
- □ お宿の場所より強い揺れを受けた場所があるかどうかも確認すること！
  ⇒ この場所が避難経路になる可能性も考えよ！

3 地図に、「エイ！ヤッ！」で、線を引く

- □ 予め用意した広域地図に、下のイメージを「エイ！ヤッ！」で書きこむ
- □ お客さま・従業員に、この地図（＝全体状況）を見せる



Point

震度5強の揺れでも、今の日本なら社会機能にほぼ影響なし。そこまで行けば、普段の生活がある。ただし、鉄道は安全確認のためしばらく動かない。

6 安全にお帰りいただくために（２）
状況分析のポイント

＜この面は、留意事項やチェックポイントなど、女将自身で記入しご利用ください＞

安全にお帰りいただくために（３）

お発ちいただく？お引き止めする？

7

1　考えておくべきこと（その１）　お客さまの体調

□ 普段の精神状態とは違うということを、ご理解いただく
（予期せぬ事態＝大きな揺れを体験）。

□ **ケガをされている場合 → 少しお待ちいただくことをお勧めする**
打ち身・ねんざの場合、少し時間が経ってから痛みが出ることもある。
一言の声かけを。

□ **高齢の方や妊産婦、体調が優れない方**
→ 出発の延期をお勧めする
通行止めや運休、渋滞や所要時間増の可能性が
大きいことをご説明 した上で、出発の延期をお勧めする

2　考えておくべきこと（その２）　移動手段

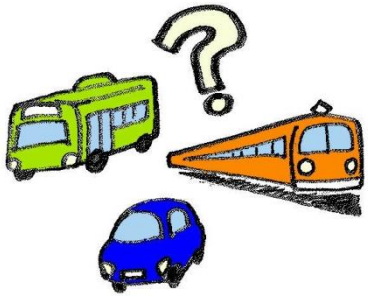
□ 通行止めがなくても、**車やバスに「カンヅメ」**になる
道路渋滞のため、十分覚悟すべきこと

□ **バスの場合、運休** の可能性がある
少なくとも、ダイヤ通りの運行はまったく期待できない

□ 途中で **給油ができない** 可能性もある

□ 長距離のハイウェイバスでもない限り、**トイレはついていない**

□ **鉄道は、運行再開まで時間がかかる**
線路や施設に被害がなくても、安全確認のため数時間～半日程度



3　考えておくべきこと（その３）　移動経路

□ 幹線道路でも、**山崩れ、がけ崩れで通行止め**になる可能性あり
震度５強～６弱の揺れであっても、十分覚悟してもらう

□ **道路の詳細情報は、発災数時間ではまず入手できない**

Point

原則はお発ちいただくように。ただし、状況によっては、お引き止めすることが「おもてなし」。

7

安全にお帰りいただくために（３）

お発ちいただく？お引き止めする？

＜この面は、留意事項やチェックポイントなど、女将自身で記入しご利用ください＞

お発ちいただく／お引き止めする

二つの「おもてなし」

8

1 お発ちいただく場合

＜マイカーでおいでの方へ＞

□ 停電でなければ、ロードマップをコピーし、最新の情報を書き込んでお渡しする

□ 「簡易トイレキット」「サバイバルシート」、可能な範囲で飲食物をお渡しする（ペットボトルの飲料など）

□ 緊急事態発生時の「かけこみ先」として、行き先方面にある女将仲間のお宿の連絡先と女将の名前をメモに書いて渡す

＜公共交通機関でおいでの方に対して＞

□ 「簡易トイレキット」「サバイバルシート」、飲食物、女将仲間の連絡先メモをお渡しする（地図を希望すれば地図も）

Point

お見送りに「女将のおもてなし袋」を添えて

2 お引き止めする場合

□ 「状況に鑑みて十分なおもてなしはできない」ということを、女将自身がお客さまにご説明する

□ 食事、トイレ、風呂、冷暖房その他について、できることとできないことを具体的に説明する

□ 上記を説明した上で、お宿の側から料金を提示し、お客さまの判断を求める（「後払い」も認める。食事のつかない単純な延発なら無料でよいのでは？）

□ お宿が避難経路上にある場合、新たにお客さまが来られる可能性も。その場合も、上と同じ条件でお泊りいただけることを説明する（ 同様に、「後払い」も認める）

Point

十分なおもてなしはできないことをご説明し、その上で、お宿側から料金の提示を！

8

お発ちいただく／お引き止めする

二つの「おもてなし」

＜この面は、留意事項やチェックポイントなど、女将自身で記入しご利用ください＞

緊急事態モード、一応終了

翌日以降の営業に向けて

9

1 「お宿は大丈夫です」「受け入れできます」の情報発信

- □ 予約のお客さまには、聞かれる前に情報発信を！
  余裕ができたら、常連のお客さまにもご挨拶を
- □ その日のうちにホームページのトップページを修正
  「ご心配をおかけしましたが、お宿は大丈夫です」のスタンスで
- □ メルマガがあるなら、その日のうちに同主旨の第一報を！

2 引き続いての情報収集：特にお引き止めしたお客さまへ

- □ ラジオ・テレビ・インターネットでの情報収集は継続する
  地図への情報（メモ）貼りつけも同様に
- □ 交通機関の運転再開情報が入れば、お引き止めしたお客さまに
  お伝えし、出立をお考えいただく

3 緊急課題の洗い出しと対応／「クーリングダウン」のミーティング

- □ 緊急課題の洗い出しミーティングをする （ただし時間限定で）
  課題がなければ5分で終了／出た課題はその場で指示して対応
- □ ある程度落ち着いたら、甘い物・軽食類と飲み物を用意し、従業員の
  労をねぎらう「今日は大変でしたね」「感じたことがあれば吐き出して」
  ただし最長1時間の時間限定。また、帰宅希望者は帰す。

4 翌日以降に備え、しっかりと休息を！

- □ メドがついたら、無理にでも寝る！
  眠れなければ、目を閉じて横になるだけでもOK
- □ 今日だけでなく、翌日も元気な女将でおもてなしを！

5 一段落したら、当日のお客さまに一言のメッセージを！

Point

翌日以降に備え、少しでも長く休息を！
一段落したら、当日のお客さまにお手紙を！

9

緊急事態モード、一応終了

翌日以降の営業に向けて

＜この面は、留意事項やチェックポイントなど、女将自身で記入しご利用ください＞

いざというとき、慌てないために！

連絡先一覧

災害時では、電話連絡をしても「つながらない」「先方が手いっぱいで対応できない」可能性が大きい。「つながって対応してくれるなんて、超ラッキー」くらいに思おう。

もっとも確実な手段は、**人を出して連れて来る／連れて行く**こと。

行　政		**ライフライン**	
役場		電気	
最寄消防		ガス	
最寄警察		水道	
最寄公民館		温泉配管	
		電気施設	
医　療		ガス配管	
外科		水道配管	
内科		エレベーター管理	
救急			
		組　合	
交通機関		旅館組合	
JR		観光協会	
私鉄			
バス		**その他**	
タクシー			

いざというとき、慌てないために！

連絡先一覧

＜この面は、留意事項やチェックポイントなど、女将自身で記入しご利用ください＞

地震はかならず襲ってくる！

震度情報からイメージする

気象庁が発表する震度は、地震による揺れの強さを総合的に表す指標。
震度によってどのような現象や被害が発生するかの目安を示した「気象庁震度階級関連解説表」で地震被害をイメージし、いざというときに慌てないよう心がけよう。

0

［震度0］
人は揺れを感じない.

1

［震度1］
屋内で静かにしている人の中には、揺れをわずかに感じる人がいる.

2

［震度2］
屋内で静かにしている人の大半が、揺れを感じる.

3

［震度3］
屋内にいる人のほとんどが、揺れを感じる.

4

［震度4］
- ほとんどの人が驚く.
- 電灯などのつり下げ物は大きく揺れる.
- 座りの悪い置物が、倒れることがある.

5弱

［震度5弱］
- 大半の人が、恐怖を覚え、物につかまりたいと感じる.
- 棚にある食器類や本が落ちることがある.
- 固定していない家具が移動することがあり、不安定なものは倒れることがある.

5強

［震度5強］
- 物につかまらないと歩くことが難しい.
- 棚にある食器類や本で落ちるものが多くなる.
- 固定していない家具が倒れることがある.
- 補強されていないブロック塀が崩れることがある.

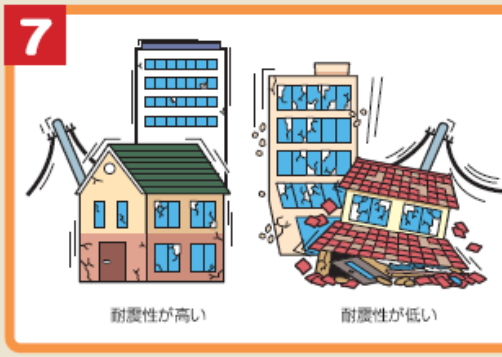
6弱

［震度6弱］
- 立っていることが困難になる.
- 固定していない家具の大半が移動し、倒れるものもある. ドアが開かなくなることがある.
- 壁のタイルや窓ガラスが破損、落下することがある.
- 耐震性の低い木造建物は、瓦が落下したり、建物が傾いたりすることがある. 倒れるものもある.

6強

［震度6強］
- はわないと動くことができない. 飛ばされることもある.
- 固定していない家具のほとんどが移動し、倒れるものが多くなる.
- 耐震性の低い木造建物は、傾くものや、倒れるものが多くなる.
- 大きな地割れが生じたり、大規模な地すべりや山体の崩壊が発生することがある.

7



［震度7］
- 耐震性の低い木造建物は、傾くものや、倒れるものがさらに多くなる.
- 耐震性の高い木造建物でも、まれに傾くことがある.
- 耐震性の低い鉄筋コンクリート造の建物では、倒れるものが多くなる.

出典：気象庁震度階級関連解説表（平成21年3月31日改定）

地震は必ず襲ってくる！ 震度情報からイメージする

地震直後から、気象庁は、震度速報、震源に関する情報、震源・震度に関する情報、各地の震度に関する情報と、情報を出し続ける。この情報は、ラジオ・テレビ・インターネット・民間の情報会社のサイトなど、多くの経路を使って流されるので、入手が容易である。

これらの情報、特に震度情報から具体的な被害イメージをイメージしてお客さまにお伝えすることは、重要だがなかなか難しい課題。震度ですべてがわかる訳ではないが、「ざっくりとした相場観」を、以下に示す。女将の想像力で被害イメージを描き出して、お客さまにお伝えしてください。

震度５弱以下

・社会的にもお宿にも、被害はほとんど考えられない。
・ただし、ガス（都市ガス、LPガスとも）は、マイコンメーターにより自動的に停止する。
この場合、配管に問題がなければ、ボタン一つで復旧は可能。
・お宿において、棚から物が落ちる、程度の被害は考えられる。
・小さな岩が道路に落ちて通行の障害になる、程度の被害は考えられる。

震度５強

・社会機能に大きな障害が出るとは考えにくい。
・ただし、鉄道は安全確認のため、被害がなくてもしばらく（数時間～半日程度）運休をする。
・建物に大きな被害は出ない。だが、一部の家では瓦が落ちることは考えられる。
（注：瓦が落ちるのは、上部の重量物を無くすという意味で、建物の耐震性の健全さの表れ）
・がけから岩が落ちて道路がふさがれる被害が出始める。（震度5強では多くはないと思われる。）

震度６弱

・旧耐震基準の建物に被害が出はじめる。
ただ、二階が一階になるような潰れ方は、ゼロではないが例外的であろう。
・テレビなどの重量物で固定していないものが転倒し、けが人が発生する場合もある。
・特殊地形という要因はあったものの、09年8月11日の駿河湾の地震では、東名高速の盛り土部分が大きく崩れ、数日間通行ができなかった。

震度６強

・古い木造家屋の中には、二階が一階になるような潰れ方が出てくる。
・工業化住宅（軽量鉄骨造、重量鉄骨造、ツーバイフォーなど）には、外見上の被害はない。
・鉄筋コンクリート造、鉄骨造の建物であればほとんど被害はない。あっても壁にひびが入る程度。
・停電の可能性は高い。水道もかなりの確率で断水する。
・倒壊した建物につぶされ、死者・重傷者が出る可能性もある。
・大規模な地滑りなどにより、道路が数日間、通行不能になる可能性もある。
（たとえば07年7月の新潟県中越沖地震における国道8号の事例）