

地震発生！

停電、断水、情報錯綜！

それでも、お客さまにはできる限りのおもてなしを！

女将の 地震初動マニュアル

Ver.1

はじめに ～女将の願い～	2
このマニュアルの使い方	3
1 地震発生！ 非常時女将スイッチON！	4
2 津波警報発令！ 津波の危険はあるか	5
3 3分以内に館内放送！ お客様の安否と施設の確認	6
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」	7
5 安全にお帰りいただくために(1) 状況をつかむ	8
6 安全にお帰りいただくために(2) 状況分析のポイント	9
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？ ..	10
8 お発ちいただく／お引き止めする 二つの「おもてなし」	11
9 緊急事態モード、一応終了 翌日以降の営業に向けて	12
いざ というとき、慌てないために！ こんな準備をお勧めします！	13
お宿における地震防災のポイント	14
あとがきに代えて	15

はじめに ～女将の願い～

この「女将の地震初動マニュアル」は、大きな地震に襲われたとき、お客さまの安全・安心を預かる女将が直面するであろう課題を整理し、「いつ」「何を」「どうすれば」よいか、そして、その「コツ」や「ポイント」は何か、をまとめたものです。

地震は突然襲いかかってきます。建物は耐震化されていても、大きな揺れで、さまざまな支障が出るかもしれません。あなたのお宿は無事でも、周辺のお宿に大きな被害が出たり、道路が寸断され、鉄道が不通になることもあるでしょう。また、情報がなかなか入ってこず、イライラ、ジリジリすることもあるでしょう。

そのような災害直後の混乱の中でも「女将として、お客さまの『いのちの安全』『こころの安心』のため、できる限りのおもてなしをしたい。」ふじのくにの女将のそんな声が、このマニュアル作成のきっかけとなりました。

女将を中心に、防災や建築、土木、観光、まちづくりの専門家が集まり、何度も議論を重ねてきました。その結果、ようやく形になったのが、この「女将の地震初動マニュアル」です。

“災害時であっても、できる限りのおもてなしを”

「ふじのくに」静岡県の女将たちの「しずおか流 おもてなしのこころ」が、こうして形となりました。まだまだ未熟なマニュアルですが、これから改良を重ねていくためにも、世の中に発信してみることにしました。

このマニュアルを介して、「災害時であっても、できる限りのおもてなしを」という「おもてなしのこころ」の輪が広がっていくことを、心から願っています。

2010年8月

ふじのくにのおかみ「あけぼの会」

このマニュアルの使い方

このマニュアルでは、地震の強さは「震度5強～震度6弱（お宿によっては震度6強）」という、大きな揺れに恐怖を感じるものの、お宿には深刻な被害は出ない程度の揺れを想定しました。

震度6強～震度7という、耐震性のないお宿なら全半壊しかねない揺れや、それに伴う深刻な事態までは、このマニュアルでは想定していません。それは次の課題として、まずは数年に一度全国のどこかで起こる、より可能性の高い地震対応へ、先に取り組むことにしました。

耐震性の高いお宿なら、震度6強はもちろん、震度7の揺れにも十分耐えられます。「業界としても、また各々のお宿としても、ハード面での『安全・安心なお宿』の追求は、別途しっかりとお願いしたい。」これは、マニュアル作成に携わった者すべての願いです。

対象とする時期は、発災直後から概ね24時間後までの「初動期」としました。さらに、この時期を9つの段階に分け、課題を検討しました。具体的には、お客さまの安全・安心をお預かりする女将が「まず何をすればよいのか」「どのタイミングですべきなのか」「判断すべきことは何なのか」といったことからです。コツ、ポイント、判断基準なども、可能な限り盛り込みました。

デザインも工夫し、各段階での重要事項なるべく一目で理解できるようにしました。カードと冊子、一体でご活用ください。



カード(1)~(11)

地震発生直後からのポイントを、チェックリスト形式でカード化しました。壁につり下げておくなどして、いつでもすぐに手に取れるようにしましょう。

マニュアル小冊子

対応時の行動や事前準備について、1枚のカードに対し1ページを使って詳しく解説しています。いざというときに慌てないですむよう、事前によく読んでおいてください。

1

地震発生！

非常時女将スイッチON!

「予期せぬ緊急事態に茫然自失」というのは、誰にでも起こる話です。ではありますが、「表方」としての女将たるもの、いつまでもボーっとしている訳にはいきません。緊急事態であればこそ、従業員もお客さまも、女将の顔を見ます。まずは自分を落ち着かせ、非常時女将のスイッチを入れます！



① 自分を落ち着かせる

自分と家族の安否が確認できたなら、「表方」としての女将モードに入りましょう。女将が取るべき最初の行動は、自分を落ち着かせること。ごく短時間でよいので、おへそに手を当てて深呼吸をし、その後、顔を洗い、何か一口、口に含むとよいでしょう。

＜事前準備のポイント＞ 普段の自分を取り戻すための、ちょっとした「儀式」です。考えてみてください。そのために30秒や1分をかけても、「おっとり刀で」飛び出すより、その後の行動がはるかに効率良くなります。

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

立地と構造（建物の種類の意）によりますが、お宿に津波の危険がある場合、残された時間はわずかかも

しれません。津波への対応だけは、別格の緊急度を必要します。次ページの熟読玩味を！

③ ラジオ・テレビをつけて情報収集開始

④ 身支度をする

緊急事態であっても、女将は「表方」です。常に見られる立場にあることを忘れずに。最低限度の身づくろいは不可欠です。内心はともかく、「どっしりと構えている」という雰囲気醸し出すことが重要です。

＜事前準備のポイント＞ 女将はみんなの抛り所。緊急事態であればあるだけ、目立つことが必要です。視認性の高い半被やジャンパーを用意しておくのがよいでしょう。また、動きやすいはきものを用意しておきましょう。

⑤ これから何をするかを確認する

この段階で最も重要なことは、持ち場についたら何をするか、その項目が頭の中で整理されていることです。基本的なことは、マニュアル（カード）に書いてあります。追加の項目を思いついたら、必ずクリップボードに書き出して下さい。それらを終えてから持ち場に出ましょう。

＜事前準備のポイント＞ 女将ご自身のために、「女将用の非常事態セット」を用意しておいてください。そしてその中に、自分用の地震初動マニュアルのカードと冊子を、クリップボードや筆記用具と一緒に、入れておいてください。



持ち場に出る前に、普段通りの声が出るかどうか、発声練習をお忘れなく。

⑥ フロント前の定位置へ

女将は司令塔です。自らが動くのではなく、状況を把握し、お客さまのご要望を受け止め、従業員に対して的確な指示を出すことが求められます。

＜事前準備のポイント＞ 非常時の行動に、クリップボード（と筆記用具）は不可欠です。普段からお使いとは思いますが、フロントの目出つところに、予備も含めて数枚用意しておくとうよいでしょう。

女将が行方不明になってはみんなが困ります。ですから、フロント前を定位置と定め、持ち場に着いたら動かない。しっかりと自分に言い聞かせておいてください。



Point

非常時の女将は定位置から動かない！

津波警報発令！ 津波の危険はあるか

2

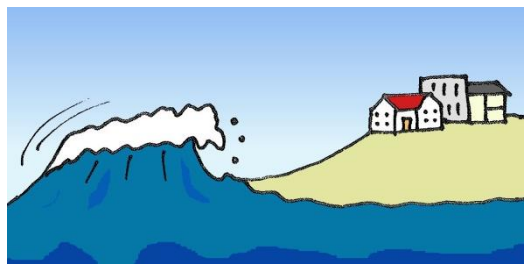
明治三陸、昭和三陸と、大きな津波に立て続けに襲われた三陸地方には、「津波てんでんこ」という言葉があります。津波の時には、親子も夫婦も兄弟も関係なく、とにかく「てんでんこ」に（それぞれ、てんでんばらばらに）逃げなさい、それが結果的には一番多くのいのちを救うことになるのだから、という、津波防災の教えです。

お宿の立地と構造によっては、このような「津波てんでんこ」の対応を覚悟しておかなくてはならない場所もあります。まずは、立地と構造について、しっかりと確認しておいてください。

① 津波危険ありのお宿で大きな揺れ ⇒津波を考えよ！

お宿が海に面していて、そこで大きな揺れがあったら、まず、津波を考えてください。津波警報等は地震から1～2分で発令され、メディアで流れますが、その1～2分を待ってしまったことが生死を分けることとなるようなお宿もあるのです。

津波は、地震に伴う被害の中でも、別格中の別格なのです。



② お宿により、津波からの避難方法は違う！

お宿の立地と構造（この場合建物の種類と階高）で、津波の危険の有無と、津波からの避難方法が決まります。以下を確認し、津波災害時のお客さま対応の基本について、十分イメージを持っておいてください。

- 1 お宿の立地は、津波被害の危険がある場所にあるか？
(自治体による地震被害想定調査の報告書、特に津波の部分、必ず事前に確認してください。)
- 2 お宿の構造は、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、まず耐えられるでしょう。しかし、木造の場合、津波高が2mを超えると2階建ての建物であっても「消える」と言われています。)

	津波被害の危険あり	津波被害の危険なし
木造	とにかくお客さまをお宿の外の高い場所に避難させる。最悪の場合は、「津波てんでんこ」。	津波被害については、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	とにかくお客さまを建物の上層階へと避難させる。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「てんでんこ」を覚悟せよ

このように、お宿の立地と構造によっては、最悪の場合、「津波てんでんこ」を覚悟しておかなくてはなりません。お客さまをお部屋にご案内する際、非常口などの説明をすると思います。その延長で、万万が一の可能性ではありますが、お宿における津波避難のあり方についても、一言のご案内をお願いします。

知識と情報があれば死なずに済みます。そのことをお客さまにもしっかりお伝え下さい。

Point

残された時間は数分かもしれない！

3

3分以内に館内放送！ お客様の安否と施設の確認

この段階で大切なことは、従業員・家族とお客さまに対して、非常事態が発生したことを宣言することです。具体的には、「3分以内に館内放送の第一報を！」が目標になります。その後、お客さまの安否を確認し、さらに、施設被害の有無を確認する、という流れになります。

地震発生時の館内放送は、お宿が対応を開始したことを伝え、非常時の対応もできることを示す安心情報でもあります。だからこそ、語りかけの口調もおもてなし、と考えてください。

① 従業員・家族の呼集／役割の割り振り

女将が呼集せずとも、何かあったら、従業員・家族はフロント前（あるいは別の所定位置）に集まるのが本来の姿です。ただし、夜間・早朝の発災の場合は、全員が集まるとは期待しないこと。まずは、集まった範囲の従業員・家族で、やれることを考えましょう。

《事前準備の要点》 「恐怖を感じるような強さの地震の場合は、身仕度をしてフロント前（あるいは別の所定位置）に集合」というルールを作り、目立つ場所に貼っておきましょう。

② 館内放送(第一報)

館内放送（第一報）の目的は、お宿が緊急事態への対応を開始したことをお伝えし、お客さまに安心してもらうことにあります。停電の場合は、トラメガ（トランジスター・メガフォン）を使い、ともかく3分以内を目標に、第一報を入れましょう。

放送の時には意識してゆっくりと話します。

《事前準備の要点》 館内放送の使い方は、すべての従業員・家族に、周知・徹底させておいてください。どのボタンをどの順で押せばよいのか、写真入りの手順書をカード化しておくとういでしょう。トラメガの準備もお忘れなく。

③ お客様の安否確認：ヘルメット着用、ライト・クリップボード持参

「災害時であっても、できる限りのおもてなしを」の第一歩が、直接お部屋をお訪ねしての安否確認。

口上の基本は、（津波・火災等がなければ）「お部屋にいてくださって構いません」か「集合場所に行くならばこちらです」のどちらかでしょう。選択はお客さまに委ねます。安否は部屋割り表に書き込みます。

断水時、部屋のトイレは原則使用禁止ですので、このことも念押しさせてください。

安否確認後は、必ず報告を受けてくださいね。

《事前準備の要点》 「予約客全員のチェックイン後に宿帳を印刷する」ことをルールとしておいてください。停電でパソコンが使えなくなることは十分考えられます。また、部屋割り表（〇〇号室に何人お泊りか）を作っておくことも、同様にルール化しておいてください。

従業員の緊急時の服装・持ち物を考えておきましょう。また、エレベーターの中に非常用トイレを入れておくこと閉じ込め対策になります。

④ 施設の安全確認

お客さまの確認と並行して（あるいはお客さまの安否確認後）、施設の安全確認をすすめます。ポイントは5つ。①出入口の確保 ②火気使用場所の消火確認 ③ガス漏れ確認 ④水漏れ確認 ⑤エレベーターの閉じ込め確認と使用禁止の掲示 です。

《事前準備の要点》 フロントにはヘルメットを用意しておき、安全確認に従事する人に着用させてください。また、大光量の懐中電灯も用意しておくとういでしょう。



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！

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

「初動の初動」の段階、女将は、ひたすら指示を出し続けることとなります。女将の指示が、混乱の中に秩序を生み、女将の指示ぶりが、お客さまの信頼感、ひいては安心感につながります。この「信頼感」「安心感」が、緊急事態の「おもてなし」の大きな要素です。

「信頼感」「安心感」は、お客さまに「人心地」ついていただくことで、より確実なものになるでしょう。ここで述べる3つのことができれば「人心地」もついていただけると思います。そうすれば女将は、次の課題に取り組むことができるようになるのです。



① お客さまに「人心地」ついていただくために3つのことを！

どのような災害であれ、「初動の初動」段階で女将が取るべき行動は、基本的には同じ（1～3で説明した内容です）。それに加えて、お客様に「人心地」ついていただくための段取りができれば、「初動の初動」の段階は終わりです。

「情報」と「トイレ」そして、気持ちを落ち着かせる「簡単な飲食物」。この3つの提供が、勝負のポイントです。

＜事前準備の要点＞ ライフライン（電気・ガス・水道）の供給停止は当然起こるものと覚悟して、起きなかったらラッキーくらいに考えましょう。そのような状況を織り込んだ上で「情報」「トイレ」、「簡単な飲食物」を提供するために、何をどのくらい準備しておくことが必要か。以下をしっかりと読んで、万端の準備をお願いします。

② 情報の提供 ※詳細は5を参照

停電の可能性を考えると、情報収集はラジオが基本です。NHKラジオ第1放送をつけ、フロント前に置いて流しっぱなしにします。停電でなければ、NHK総合テレビをつけ、インターネットで気象庁のサイトを確認させてください。担当者を指名してメモを取らせ、それを地図の上に貼って「みえる化」することがポイントです。

＜事前準備の要点＞ フロント近くにラジカセを準備しましょう。予備の電池もお忘れなく！カーラジオの活用もありでしょう。

5万円程度で小さな自家発電装置もあります。余裕があればご検討を。ノートPCとデータカードによるモバイル環境まで準備できれば、情報収集の仕組みとしては万全です。電波状態次第ですが、ワンセグテレビも有効でしょう。

③ 非常用トイレの準備

断水＝トイレが使えなくなる！ということをしっかり意識します。客室すべてに非常用トイレをセットするのが理想ですが、客室のトイレは使用禁止にし、フロント近く（1階）の共用トイレに非常用トイレをセットして、そのみを使用可とするのが現実的です。非常用トイレはすぐ汚れます。担当者をできれば複数指名して、清潔なトイレ環境の維持管理を徹底させてください。

＜事前準備の要点＞ 非常用トイレには、多くの種類があります。使い勝手を確認した上で、備蓄をしておきましょう。高齢の方の使い勝手を考えると、洋式の方がよいでしょう。

手洗い水代わりに、アルコールの噴霧器やアルコールタイプのウェット・ティッシュを準備しておくといでしょう。



④ まずは温かい飲み物を、可能なら簡単な食べ物も



紙コップに入れたお茶でよいのです。フロント前に集まったお客さまに、「一息ついて下さい」と渡せることができれば、災害時のおもてなしとしては◎です。

＜事前準備の要点＞ 冬季は暖かさもおもてなしです。ストーブと灯油の確保も忘れずに！温かい飲み物は、宴会用のカセットコンロを活用すれば、準備できるでしょう。

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。

5

安全にお帰りいただくために（1）

状況をつかむ

「初動の初動」という、考える間もなく指示を出し続けなくてはならない段階が終わると、次は、周囲の状況をつかんだ上で、お客さまに安全にお帰りいただくため、必要なお支援をする段階になります。まずは可能な限りの情報を集め、地図上にわかりやすくお示しし、お客さまご自身に対応をお決めいただく。それがこの段階です。



① どんな時もまずラジオ！

停電の可能性を考えるとラジオ（NHK第1放送）が情報源の筆頭になります。フロントにラジカセを置き、流しっぱなしにしてください。事情が許せば複数の従業員を指名し、メモ取りとその整理をさせます。また、テーブルと地図を用意し、得た情報は、時間と情報源を明示の上、地図上に貼っていきましょう。

《事前準備の要点》 ラジカセは必須です。ある程度の人数に聞いてもらうことを考え、大きめがよいでしょう。予備の電池も忘れずに（いざとなれば車のカーラジオも活用可能です）。さらに、得られた情報を図示するための地図（広域用と近隣用）とテーブルも用意します。メモ取り用には付箋紙が便利です。

② 停電でなければテレビとパソコン（インターネット）も！

停電にならなかつたら、テレビとパソコン（インターネット）が使える訳ですから、より詳細な情報を得ることが可能になります（NHK総合テレビとラジオ第1放送、FM放送が同じ内容を放送している可能性もありますが）。地形と電波環境によりますが、携帯のワンセグテレビも、停電と関係なく、情報収集に使えます。

《事前準備の要点》 インターネットでは、気象庁の地震情報のページを「お気に入り」に入れておいてください。

他にも使う見込みがあるならば、手頃な自家発電装置を購入しておくのもよいでしょう。

③ 近隣情報の収集：周辺には従業員を出して確認

ラジオ・テレビ・インターネットによる広域の情報だけでなく、近隣の情報も重要です。可能性は低いとは思いますが、出火や建物倒壊があれば、お客さまも含めた初期消火チームや救出チームの編成・出動も必要になるかもしれません。心しておいてください。

《事前準備の要点》 道路の損傷や落下物などを考え、原則的には徒歩で確認してください。ただし、交通の拠点や幹線道路まで距離がある場合は、原付の利用もやむを得ないでしょう。この場合は、徐行運転のこと。

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・テレビの情報は、時間と情報源を明示したメモを地図上に示すことで、直接放送を見聞きできなかった人にも情報を伝えることができます。そして、目に見える情報にすることで、お客さまからの個別の質問に、一つひとつお答えする必要がなくなります。重要なのは周囲の状況の「みえる化」です。

《事前準備の要点》 地図は、広域のもの（道路・公共交通機関関係の情報書き込み用）と、旅館・ホテル周辺のもの、2種類を用意しておいてください。

また、地図を載せる場所（テーブルなど）についても、考えておきましょう。

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

状況分析のポイント

この段階で女将に求められることは、「お宿の周辺がどうなっているか」「どこまで行けば普段の生活があるか」「そこまでの経路にどのような障害が考えられるか」といった点について、大まかなイメージを持つことであり、そのイメージを地図に落としお客さまや従業員・家族に示すことです。地震防災についての初歩的な知識と土地勘があれば、難しい話ではありません。

① この揺れは、震度6強か、6弱か、5強か

ラジオ、テレビ、インターネットなどで、震度情報を集めます。揺れの強さが違えば、当然、被害も異なります。まずは、お宿周辺の震度を確認すること。震度がわかれば、建物倒壊の危険性、電気・ガス・水道・電話の被害、火災の危険性などがイメージできます。得られたイメージは、地図に落とし共有しましょう。

《事前準備の要点》 震度（揺れの強さ）がどんな被害になるかを事前にイメージしておくことが重要です。全体的な話は県旅館組合が、地域の話は各地の旅館組合や観光協会が、セミナーなどで伝えておいてください。大切なのは、震度を聞いたら被害がイメージできるようになっておくことです。カード「震度情報からイメージする」も参考にしましょう。

② 震度6強と6弱、6弱と震度5強の境界はどこか

まず、最大の揺れを受けた地域を見つけ、その地域（自治体）の震度を確認してください。

次に、お客さまに、安全な場所まで安全なルートで移動していただくことを考え、震度5強の地域（自治体・地名）を見つけてください。

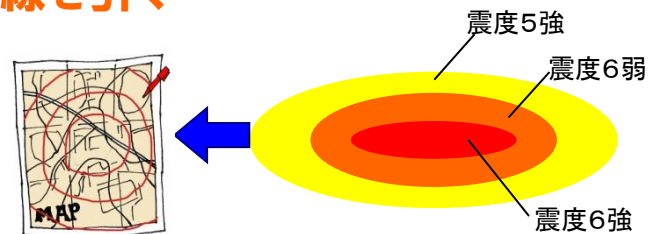
《事前準備の要点》 震度5強の揺れでも、山崩れ、がけ崩れで、道路が寸断される可能性はあります。県や市町が出しているハザードマップを見れば、大まかな危険箇所は理解できるでしょう。幹線道路寸断の場合に備え、う回路の候補となりそうな道とその危険度も、確認しておいてください。

③ 地図に、「エイッ！ヤッ！」で、線を引く

フロント前に会議用テーブルなどを用いた地図台を用意します。その上に用意しておいた地図を置き、①②で把握した震度情報を書き込みます。その際、色のついた丸シールで震度の差を示すとわかりやすいでしょう（例：震度6強は赤、6弱はオレンジ、5強は黄色）。さらに、震度6強と6弱、震度6弱と5強の間に「エイッ！ヤッ！」で、線を引いて下さい（右の図のように）。

発災から数時間の時点では、道路の被害箇所の情報が入って来ることは期待できません。そこで、土砂災害のハザードマップを元に「この辺りで土砂崩れが出ている可能性が大」などの情報を書き込んでおけば全体状況の把握に役立ちます。

ラジオなどで収集したメモも、そのまま地図上に貼ります。時間と情報源の記入をお忘れなく。



《事前準備の要点》 地図は、広域のものとお宿周辺のものとの、少なくとも2種類を用意しておいてください。広域地図は、国土地理院が発行する1/25000地形図があればベスト。大きな書店に行けば取り扱っています。市販の道路地図をコピーしておいたものでも、十分役に立ちます。

お薦めは、地図に透明フィルムをかぶせておくこと。そうすれば、地図に直接書きこむ必要がないので、修正もかんたんです。

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。

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？

状況がある程度把握できたとしても、お発ちいただくのか、お引き止めするのか、判断に迷うところです。ましてや、ほとんど情報がない状況であれば、女将として、どう対応すればよいでしょうか。

一義的にはお客さまにご判断いただく話です。原則はお発ちいただく、ただし、状況によってはお引き止めする、というのが、対応の基本になるでしょう。女将としては、お客様のご判断に必要な材料を「みえる化」して提供するとともに、以下に示す3点について、一言、助言をしてさしあげてください。その際は、お客さまも女将自身も興奮状態の中ですから、誤解のないよう、ゆっくりとした口調でのご説明を心がけましょう。

① 考えておくべきこと(その1)： お客さまの体調

お客さまは予期せぬ大きな揺れを経験した訳で、当然、普段とは異なる精神状態にあります。どこかを打っているかもしれません。心と体のありようについて、一言、注意喚起の言葉をお願いします。

高齢の方、妊産婦、体調不良の方には、少なくとも幹線道路の通行が可能かどうかの確認ができるまで、出発の延期をお勧めするのがよいでしょう。

《事前準備の要点》 特別な準備は必要ありません。普段から、お客さまのご様子を伺いつつ、声をかけていると思います。そのことを、災害時でもおこなっていただければ、それで十分です。

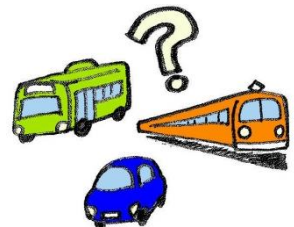


② 考えておくべきこと(その2)： 移動手段

マイカー利用、公共交通機関利用とを問わず、通行止めやバス・列車の運休、渋滞や所要時間の大幅増、車中での夜明かしなど、トラブルはどの移動手段であれ考えられます。トイレ、ガス欠、食事など、覚悟しておくべき事態について、お客さまにご説明してください。どんな手段でも帰るというお客さまをお引き止めすることはできませんが、狭い車中で途中の仮眠を強いられる事態が予見できるなら、少なくとも「少しお待ちになってはいかがですか？」の声かけも、おもてなしではないでしょうか。

《事前準備の要点》 簡易トイレやレスキューシートなどの防災グッズで、多少のカバーはできるかもしれませんが。事前に検討・備蓄しておくことも必要です。

ガソリンスタンドについては、震災対応型のももあります。事前に場所を確認し、それらを書いた地図も用意しておくとうよいでしょう。



③ 考えておくべきこと(その3)： 移動経路

2009年8月11日の駿河湾沖での地震では、震度5強～6弱と推定される揺れであったにもかかわらず、牧之原市内の東名高速で大規模な路面崩壊が発生しました。幹線道路でも、震度5強程度でも、山崩れ、がけ崩れ、土を盛った部分の崩落などで、通行止めになる可能性は否定できません。

さらに重要なことに、**発災から数時間では、道路の詳細情報**（不通箇所の細部、通行再開までの予想所要時間など）は、**まず入手不可能**です。お客さまには「経路情報は入らないもの」と、しっかりお伝えください。

《事前準備の要点》 地震でどこが通行止めになりそうかの情報は、一般の方には入手が難しく、また想定外の箇所でも起こることもままあります。地震後の道路の情報は「フタを開けてみなければわからない」のです。抜け道や裏道を知っていても、一か所不通になるだけでその道は使えません。発災後、実際にオフロードバイクなどで踏破でもしない限り、本当のところは誰にもわからないのです。

地域の観光協会が窓口となり、バイク愛好者と連携して、緊急時に主要道路の踏破情報を協会やお宿が入手できるような仕組みがほしいところですね。

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」。

お発ちいただく／お引き止めする 二つの「おもてなし」

8

お発ちいただくにせよ、お引き止めするにせよ、判断には情報が必要です。しかし、災害時には十分な情報の入手は不可能です。結果が出てから「ああすればよかった」「これは間違っていた」という議論が起こるかもしれませんが、渦中の者にはわかりません。ですからなすべきは、**どういう場合であっても、やれるだけのことはしよう、**です。

災害時、実際にやれることに限度はあります。でも、おもてなしの心は同じです。



①お発ちいただく場合

マイカー利用の方と、公共交通機関利用の方では多少対応が異なりますが、基本的に、①わかっている限りの情報を書き込んだ地図のコピー、②緊急連絡先としての女将仲間の名前と電話番号、③簡易トイレなどを入れた「女将のおもてなし袋」、を、出発時にお渡しすべき3点セットと考えればよいでしょう。

事情が許すならば、ペットボトルなどの飲み物や、小腹に入れられるものも持たせられると良いですね。

《事前準備の要点》 著作権上、地図のコピーには制約がありますが、緊急事態の際ですので違法性を問われることはないでしょう。配布用の観光地図ならまったく問題ありません。

「女将のおもてなし袋」には、簡易トイレやサバイバルシート、ウェットティッシュなど、マイカーやバスに「缶詰」にされた時に役立つと思われるものをまとめます。袋詰めではなくても、簡易トイレキットなどは、ノベルティとしてもある程度用意しておいてはいかが？

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

お引き止めするといっても、お宿とて商売です。「お代は結構です」「いつまでいてくださっても構いません」とはいきません。いくら位を申し受ければよいのか。悩ましいところです。

状況がわかるまで出発を延期した場合、食事や宿泊の提供がなければ、レイト・チェックアウト分はサービスで、というのが現実的なところでしょう。

「無理して帰ることはない＝延泊する」となると、お宿自体や電気・ガス・水道といったライフラインが被害を受けているかもしれない中、いささか話はやっかいです。原則は、お宿とライフラインの被害状況に鑑み、できるサービスとできないサービスを明示した上で、女将の側から額を申し出ることでしょう。

以下に一案を示します。参考にしてみてください。

●延泊1日目：部屋代は無料（ただし清掃、シーツ交換等はなし）、食材や固定費等を考慮した実費を請求。

●2日目以降：額はともかく部屋代も加算し、提供可能なサービスを掲示の上で請求。

お宿が、被害がより深刻な地域からの避難経路上に位置する場合、避難途上のお客さまがおいでの可能性もあります。その場合も、前述の条件をお示しした上で、お客さまに判断していただくのがよいでしょう。

《事前準備の要点》 お引き止めする場合にいくら位を申し受けるか。事前に地域（市町観光協会、旅館組合支部、お宿同士など）で決めておけばよいのですが、なかなか難しい話です。そこで、何かのついでに、それこそ雑談ベースで「このサービスの単価はいくら？」と聞いてみてください。その時の相手の反応が、相場観を示してくれるのではないのでしょうか。

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！

9

緊急事態モード、一応終了

翌日以降の営業に向けて

建物や配管類に甚大な被害がなければ、大きな地震の後もお宿の営業は続きます。お客さまをお見送りし、あるいは出発延期や延泊を決めたお客さまがお部屋に戻られたら、目前の仕事を片づけつつ、気持ちを翌日以降の営業に向けましょう。特に「**風評被害対策**」がポイントです。



① 「お宿は大丈夫です」「受け入れできます」の情報発信

ご予約のお客さまには、先方から聞かれる前に女将から「お宿は大丈夫です」「お待ちしております」の一報を入れてください。ホームページのトップページの書き換え、メルマガの地震後第一号も、その日のうちに出しましょう。

《事前準備の要点》 地震は、物理的な被害だけでなく、「風評被害」という営業上の被害ももたらします。対応策は早め・攻めのPR！ 日ごろからの顧客データ管理は、ここでも重要です。

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

延泊を決められたお客さまは無論、様子見など出発延期を決められたお客さまのため、引き続いて情報収集をします。鉄道の運転再開情報、道路被害の詳細や復旧見込み情報など、お客さまが事後の行動を決める上での参考になるような情報が入ったら、直ちにお客さまにお伝えしましょう。

《事前準備の要点》 「災害時、必要な情報は決して入ってこない」のが現実です。入手できる情報からどのようなことまで想像できるか。半年や1年に1回でよいですから、少しだけ、頭をめぐらせ、地震のなかでの対応についてイメージするよう、こころがけてください。

③ 緊急課題の洗い出しと対応

お宿に甚大な被害がなくても、道路や交通機関、ライフラインなどの支障が解決されるまでは緊急事態です。考える余裕ができはじめたこの段階で、一度、急を要する未着手の課題がないか、洗い出してください。ただし時間は限定で。立って行う

5分程度の緊急ミーティング形式がよいでしょう。ミーティングで出た課題については、真に緊急の課題のみ、担当者を指名して対処させます。翌日以降に延ばせる課題は、メモに残しておけば、対応は後回しでも問題ありません。

④ 「クーリング・ダウン」のミーティングと、しっかりとした休息を！

③が終わって、多少でも余裕ができたなら、できれば甘い物・軽食類と飲み物を用意して、従業員の労をねぎらってあげてください。「今日は大変でしたね」「感じたことがあったら吐き出して」という感じです。

お腹の中にしまいこませないよう、従業員全員に心ゆくまでしゃべってもらいたいところですが、

実際は1時間位の時間限定、というのが現実的なところでしょう。また、早期の帰宅を希望する者は、状況が許す限り早く家に帰しましょう。

そして、目処がついたら、女将は無理にでも寝るようにしてください。眠れなければ、目を閉じて横になるだけでも結構です。しっかりと休息を取って、これからのおもてなしに備えましょう。

⑤ 一段落したら、当日のお客さまに一言のメッセージを！

数日が経ち、日常が戻ってきたと感じられるようになったら、当日のお客さまに、お手紙を出し、お客さまのところにしっかりと、あの日、あの時を記憶してもらってください。

手紙の主旨は「ご無事に着かれたことと思います」「おかげさまで私共も、引き続き営業しております」「またのご来館をお待ちしております」といった感じです。

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！

いざというとき、慌てないために！

こんな準備をお勧めします！



限られた紙幅の範囲内ですが、いざというときのために考えておくべき、いくつかのことがらをまとめてみました。「備えよ、つねに」とは「言うは易く、行うは難し」ですが、こと防災・危機管理に関しては、ちょっとした知識や備えの差が、文字通り生死を分けることもあり得ます。いつも地震のことを考えよとは申しません。たまにでいいですから、これらの項目を読み直し、お宿の備えについて考えてみてください。

① 緊急連絡先

カード(10)が緊急連絡先一覧になっています。書き込んである項目を参考に、お宿オリジナルの緊急連絡先一覧を整理しておきましょう。ただし、固定電話と携帯電話とを問わず、緊急時の電話はまずつながらず、「つながったらラッキー」位に

思ってください。通信施設が無事でも、あまりに多くの電話があれば、システムはパンクします。

その意味で、緊急連絡先は「災害時の対応について、一度はまじめに、話をしておかななくてはならない方々のリスト」としておくのがよいでしょう。

② 非常時の通信手段について：デジタル簡易無線がお勧め

非常時の通信手段としては、誰でも無線機を思い浮かべることでしょう。ですが、無線機は、使用周波数帯や出力、使う場所(地形)等の差で、使い勝手や到達範囲が大きく異なります。用途に応じ、ふさわしい無線機を選ぶには、多少とも無線(機)についての知識が必要です。

もっとも確実で、使い勝手がよいのは、実はアマチュア無線です。ただし免許が必要です。

小学生でも合格していますから、挑戦してみるのもよいかもしれません。周波数帯や出力も選べますし、地震災害時の使い勝手もイメージできます。

現実的な選択肢はデジタル簡易無線でしょう。特定小電力トランシーバの500倍の出力で、山間部でなければ数km圏で通信ができ、免許も不要。ただ、1台6万円前後と多少高めです。また、使いこなすには多少の技が必要かもしれません。

③ その他の「防災グッズ」「非常用備品」について

防災グッズは文字通り「ピンキリ」です。極端な話では百円ショップでもそこそこ揃えられます。ですが、防災先進県静岡のお宿、プロのアドバイスも踏まえ備えてほしいところです。

県内には、関係企業による「防災用品普及促進協議会」があります。一度、相談してみるとよいでしょう。
住所 〒430-0813 静岡県浜松市南区芳川町723
TEL 053-425-0021 FAX 053-426-2020

④ 緊急時の情報入手先について

繰り返しになりますが、緊急事態では必要な情報は決して集まりません(必要な情報が集まるようなら、真の緊急事態ではないのです)。この認識抜きの対応は、確実に誤ります。

このことをお断りした上で、もっとも有効な情報入手手段を考えると、やはり携帯サイトとインターネットのサイトとなるでしょう。

詳細な道路被害情報や復旧見込み情報などはまず入りません。それでも、気象庁のサイトで震度情報を確認⇒全体状況を確認⇒各JR・私鉄等の公共交通機関のサイトで運行状況を確認⇒各高速道路会社・国交省・都道府県のサイトで道路状況を確認、という流れを意識しておくとういでしょう。

⑤ 地域との関係、地域での足並み、もう一度お考えください

「地域とお宿」「お宿と地域」については、大規模地震への対応を考えると、どうしても避けて通れない問題です。「お宿が甚大な被害を受けた時、お客さまを地域の避難所にご案内してよいか」「災害救助法第26条に『都道府県知事は、災害救助のため、特に必要がある場合は旅館を管理・使用できる』とあり、その場合は損失を補償するとある。では、地域が大きな被害を受けたとき、お宿を実費+αで地域

の方に開放し、あるいは福祉避難所として利用し、その分を補償してもらうようなことは可能なのか」「地域の旅館組合・観光協会が音頭をとって、災害時に延泊された場合いくら申し受けるか、指針を出してくれるのか」「地域としての、お客さまに対する災害時のおもてなしは何なのか」等々、まだまだ、土俵にすら上っていない問題も山ほどあるのです。平常時の今なら、落ち着いて考えられます。言うは易く行うは難し！でも「備えよ、常に」です。

Point

言うは易く行うは難し！でも、「備えよ、常に」

お宿における地震防災のポイント

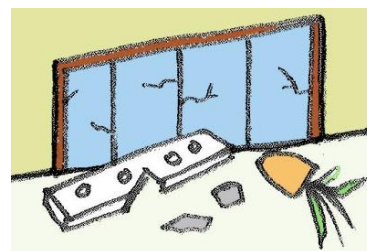
お宿における地震防災のポイントは、つまるところ、以下の3点に集約されます。

- 1 お宿（建物）の耐震性を確認し、必要に応じて補強する
- 2 調度品や什器類による危険性（例えば転倒）を確認し、必要に応じて固定などの処置をとる
- 3 「災害時であっても、できる限りのおもてなしを」のこころを具体化するノウハウをもつ

日本は「地震大国」です。そしてその地震に鍛えられたおかげで、日本の建物の耐震性は、文字通り世界一です。もっとも強い震度7の揺れを受けたとしても、実質的な被害をゼロに抑えられるという建物も増えてきました。また、特別に耐震性を高めた建物でなくても、現在の建築基準（1981年6月以降）のお宿なら、震度6強の揺れでも建物の全半壊のような致命的なダメージはまず考えられません。しかし、1981年5月以前に建てられたお宿、特に木造の場合は、全半壊する可能性もあり、その結果、お客さまや従業員に重傷者が出る可能性もあります。

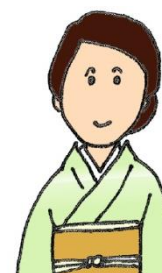
調度品や什器類の転倒や落下、飛散などによる怪我は、もっと弱い揺れでも起こり得ます。震度5強～震度6弱の揺れでは、建物がお客さまや従業員のいのちを脅かすとは、ちょっと考えられません。ですが、固定などが不十分の場合、調度什器が「倒れる」「落ちる」「割れる」「飛ぶ」などしてお客さまや従業員がけがをする事態は、かなりの数が発生することになるでしょう。（震度ごとの揺れのようすについては、カード「震度情報からイメージする」の両面でまとめましたので、日頃からイメージしておいてください。）

まずはお宿の調度什器の対策から充実させていきましょう。お宿（建物）の耐震性確保にはどうしてもお金がかかりますが、それに比べれば、調度什器のチェックと固定などには、経費もあまりかかりません。固定が不十分な調度什器による怪我の危険性は、すべて摘んでおきたいものです。



震度7の揺れはそう起こるものではありませんが、震度6強の揺れは数年に一度、日本のどこかで起きています。ですから、震度6強の揺れなら（建物の意味でも調度什器の意味でも）甚大な被害なし、というレベルまでの安全性の向上が、お宿における地震防災の目標になるでしょう。和風旅館の雰囲気維持しつつの耐震補強は、確かに難しい面もあるでしょうが、挑戦し甲斐のある課題ということもできます。固定と見栄えとについてどう折り合いをつけさせるかなどの難しい問題についても、女将の知恵を集めれば、質の高いノウハウ集を作ることができるのではないのでしょうか。

そして、このマニュアルがあります。「ハードだけでなくソフトも」あるいは「ハードでの対応はできない分、せめてソフトで」と取り組まれるどちらのお宿にとっても、「災害時であっても、できる限りのおもてなしを」のこころを具体的なノウハウにまとめたこのマニュアルは、実行動の面でも事前準備の面でも、ひとつの基準として活かしていただけることでしょう。



あとがきに代えて

地震のことを多少とも知っている方なら、この冊子とカードを読んで疑問に思うはずです。「このマニュアルは、なぜ、震度6強や震度7を想定したものではないのだろうか」と。

その通りです。本当は、震度6強、震度7の揺れを受けた時の女将の対応マニュアルを書きたかった。ですが、書かなかった事情、否、書けなかった事情がありました。

現行の耐震基準、すなわち、昭和56年6月1日以降の建築基準で建てられたお宿であれば、家具・什器類の転倒によるものはさておき、震度7の揺れを受けても、お客さまに致命傷はないはず。しかし、少なからぬお宿は、古い耐震基準の時代に建てられ、十分な補強もできないまま、現在も使われています。地震防災の世界では、「既存・不適格」という、大変露骨な言われ方をされている建物なのです。そして、そのようなお宿（特に木造のもの）は、建物によっては震度6強での全壊も覚悟しておかなくてはなりません。その時、お客さまにどのような被害が出るか。考えたくはありませんが、容易に想像できる話ではあります。

「安全・安心なお宿」という観点からすれば、現行基準までお宿の耐震性を高めることが最優先の課題です。まさに「予防に勝る防災なし」。付け加えるなら、そう遠くない将来、インターネットの予約サイトで、耐震性の有無がお宿を選ぶ基準に加わることでしょう。しかし、社会的にも倫理的にも正しく、かつ実利の上でも早期の基準達成が望まれる耐震性確保であっても、お宿を取り巻く経済状況を考える時、事は簡単な話ではありません。

ハード対策による予防が難しいなら、せめて、ソフト対策としての初動対応の充実を。次善の策であることは百も承知で、私たちは、この分野への最初の取り組みとして、お客さまとお宿に致命傷はない範囲、でも、恐怖を感じるような激しさの地震への、初動対応を整理したマニュアルを作ってみました。一方で初動期に直面するであろう様々な事ごらを意識し、他方で「災害時であっても、できる限りのおもてなしを」との、ふじのくにのおかみの気持ちを形にしたものです。

このマニュアルは、女将に使ってもらうことを考えて作られてはいますが、もちろん、女将以外の人にもしっかりと読んでもらい、「災害時であっても安全で安心なお宿」の具体化を、女将と共に目指してもらえれば、と思っています。

そして、このマニュアルが、「安全・安心なお宿」を目指す、静岡県内外の多くの方々の取り組みに何かしらの貢献ができたならば、携わった者として、これに勝る喜びはありません。

【実行委員会】

稲葉きみ江（ホテル鞠水亭）	宇田倭玖子（白壁荘）	小池憲子（ふるいや旅館）
小村隆史（富士常葉大学）	杉山美喜（マイホテル竜宮）	前田多可子（ホテル昭明館）
松岡妙子（カナダホテル）	山本ゆき子（旅館五輪館）	※五十音順

【マニュアル作成にあたり、以下の方々にご協力いただきました。記して感謝申し上げます】

奥田順子 南部優子（株サイエンスクラフト）
パシフィックコンサルタンツ(株) 首都圏統括本部事業企画部、中部支社事業企画部
情報事業本部地域環境システム部
静岡県防災用品普及促進協議会



女将の地震初動マニュアル

作 成 ふじのくにのおかみ「あけぼの会」
(静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合女性部)
監 修 小村 隆史 (富士常葉大学環境防災学部)
デザイン (株)サイエンスクラフト
協 力 パシフィックコンサルタンツ(株)
お問い合わせ 静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合
〒420-0852 静岡県静岡市葵区紺屋町11-1(浮月ビル5F)
TEL 054-254-6388 FAX 054-254-6390
E-mail: info@s-kenryoren.or.jp