

035

おもてなしの心が反映された「女将の地震初動マニュアル」

取組主体

静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合女性部
「あけぼの会」

従業員数

67人

想定災害

地震

実施地域

静岡県

・ホテル旅館が地震発生時に宿泊客の安全を守るためには、女将が中心となり対応する必要があるとの考えから「女将の地震初動マニュアル」を作成し周知した。

1 取組の概要

「女将の地震初動マニュアル」の作成および周知

・あけぼの会は、宿泊施設の衛生改善普及等に取り組む静岡県生活衛生同業組合の女性部である。同会は、2010年8月、災害後に宿泊客を安心・安全に帰宅させるためには、おもてなしの核である女将の対応が重要であるという想いから、女将がいつ、どこで、何をすべきかを具体的にまとめた「女将の地震初動マニュアル」を作成し、その周知に取り組んでいる。

「女将の安心こころ包み」の作成

・「女将の地震初動マニュアル」作成後、三角巾や携帯トイレ、防寒・防暑サバイバルシート、ライト付きの笛などの防災キットが詰まった「女将の安心こころ包み」を作成した。さらに同マニュアルの研修をおこなう際、「女将の安心こころ包み」の使い方講習も実施した。

南海トラフ大地震に対応する防災研修を実施

・2019年11月、東日本大震災発生時に東北の被災地支援を担当した元静岡県危機管理幹部職員を講師に招き、防災研修を実施した。



防災研修の様子

2 取組の特徴（取組の狙い、工夫した点、差別化した点等）

女将が有事に直面した際の対応を取りまとめ

・「女将の地震初動マニュアル」は強い地震に襲われた場合に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」よいかをまとめた全国でも例のないものである。

・マニュアルについては、解説書としての役割を持つ「冊子版」とフロントなどに設置できる「カード版」の2種類を作成した。特に「カード版」は「女将の地震初動マニュアル」を簡易化し、イラストを使用してわかりやすくまとめたもので、いつでも目の届く場所に設置できるため、いざという時にすぐに行動に移せるような工夫がされている。

3 3分以内に館内放送！
お客様の安否と施設の確認

このマニュアルには、従業員・家族の呼聲・役割の割り振り、館内放送（第一報）の目的、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）、施設の安全確認が記載されています。

Point 第一報は3分以内に！お客様にお客が対応を開始したことを伝え、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、
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の3つのことを！

- お客様の人数 ⇒ お客様「人心地」についていただくまでの段取り
- 「地震の初動」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、ラジオやテレビを通して確認できる
- 得られた情報（メモ）は地図に集めてみえる化！

3 非常用トイレの準備

- 非常用トイレが使える！をまず目指す！
- 断水時、非常用トイレは原則として使用禁止！
- フロント迄の非常用トイレは使用可否を
- 「非常用トイレキット」をセッティング
- （簡易トイレ、ウェットティッシュ、小さなゴミ箱など）
- 担当者ができれば複数）を指名して管理

4 まずは温かい飲み物を、可能な限り簡単な食べ物も

- まずはお茶・コーヒーなどのサービス！ 熱くコンプレ
- さらに食料が出たならば、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

女将の地震初動マニュアル（一部）

女将の地震初動カード版

3 取組の効果

- ・取組の意義を評価され、県内外で「女将の地震初動マニュアル」や「女将の安心こころ包み」に関する説明会を行い、各地での災害への意識向上につながった。

4 取組への想い

- ・2009年に発生した駿河湾沖での地震（最大震度6弱）により、ホテル旅館にとって、地震発生時の宿泊客の安全を確保する体制が喫緊の課題であるとの意識が高まるとともに、宿泊客が安全安心に過ごせる環境を整えることは重要なおもてなしの一つだと再確認した。
- ・今までは宿泊客を避難させる実動訓練の実施や情報収集、公的機関への通報にとどまっていたが、おもてなしの中心人物であり、宿泊客からの信頼度が最も高い女将を中心として、災害に備える必要があるとの意識が高まり「女将の地震初動マニュアル」の作成が開始された。
- ・こうした想いからホテル・旅館の女将代表者によりホテル旅館における地震防災対策が話し合われ、女将ならではの「おもてなし精神」からなる「女将の地震初動マニュアル」の作成が開始された。この「女将の地震初動マニュアル」の作成のために検討委員会が結成され、専門家の意見も取り入れながら10回以上の検討を重ねた結果、マニュアルの完成に至った。

5 防災・減災以外の効果

- ・女将たちにいざという時の心構えができたことにより、平常時に宿泊客の急病やハプニングが起きた際でも、心に余裕を持ちながら対応できるようになった。
- ・2017年「女将の安心こころ包み」が全旅連主催の第20回人に優しい地域の宿づくり賞にて「リクルートライフスタイルじゃらん賞」を受賞。

6 現状の課題・今後の展開等

- ・「女将の地震初動マニュアル」の作成後に発生した東日本大震災では、静岡県には大きな影響が出なかったものの、より深刻な大地震を想定した内容に改定する必要がある。また、マニュアル作成当時よりも、情報収集や通信環境に劇的な変化があるため、それらを反映させる必要もある。
- ・そのような課題を受け2022年3月に、「宿泊施設の大規模地震災害対応ガイドライン」を組合で作成した。こちらの周知徹底も図っていききたい。

7 周囲の声

- ・「このような取組は全国初であり、女将の強い「心意気」が感じられる。『女将の地震初動マニュアル』を県内の宿泊施設に広く普及するとともに、全国にも積極的に情報発信するべきであろう。」（静岡県知事）

担当者の声

- ・災害対策の最大の要点は、「対策の中心者である女将が“でん”と構えて、状況を判断して的確な指示を出す」ことだと考えています。それは災害の種類や規模が変わろうとも同じです。
- ・ホテル旅館は、お客様の安全・安心が大前提です。そのため、実務中心者である女将の災害発生時の心構えを明示したマニュアルは、平時のハプニング対応においても有効だと思われます。

問合せ先	動画	サイト URL
静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合女性部「あけぼの会」 法人番号：1080005001489（静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合） 電話番号：054-254-6388 E-Mail：info@s-kenryoren.co.jp URL：http://www.shizuokayado.jp	—	