

令和6年能登半島地震における 旅館の取り組み

和倉温泉 多田屋
若女将 多田弥生

1月1日

16:06 震度 5 強

16:10 震度 7 大津波警報発令

16:18 震度 5 強

16:23 震度 3

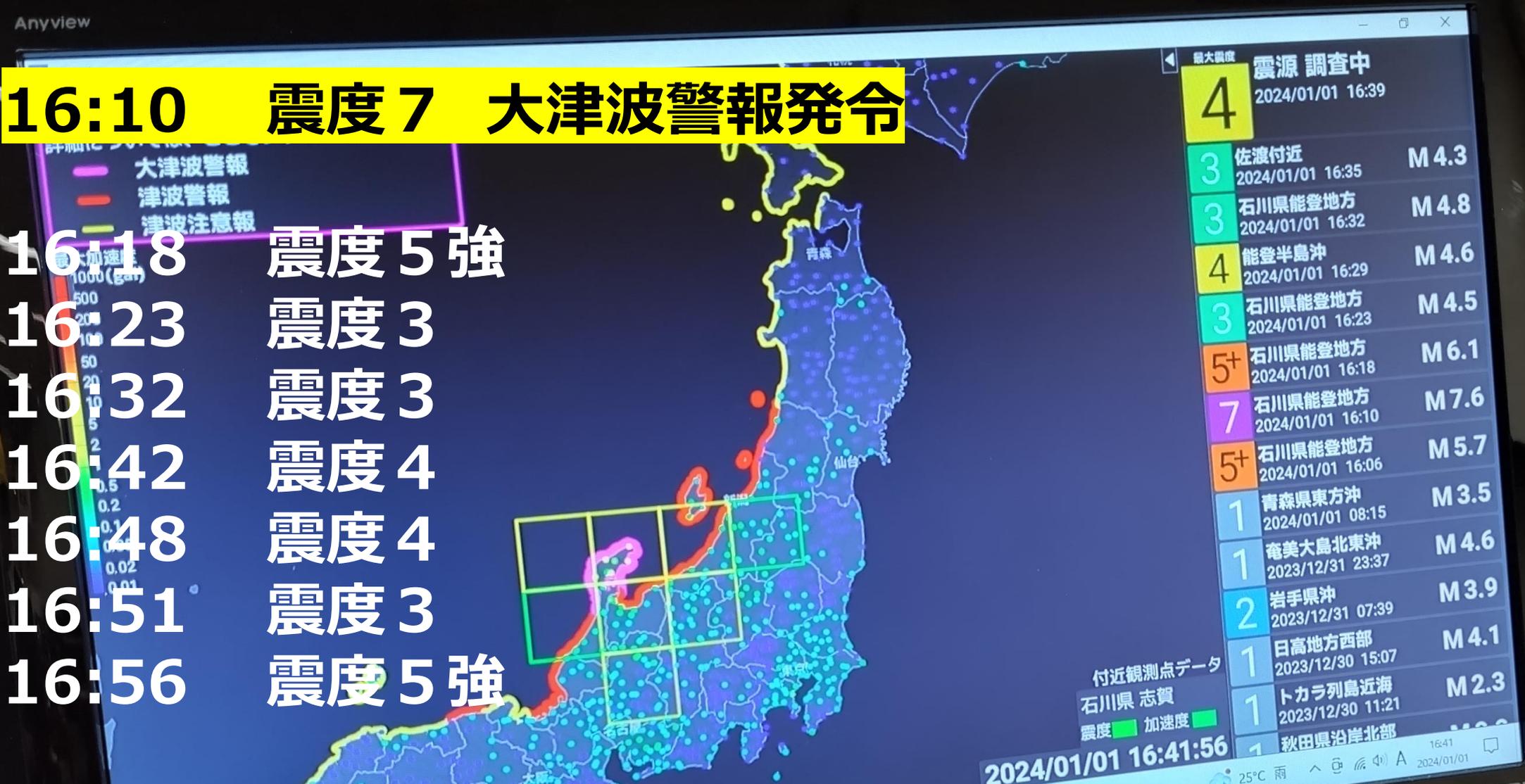
16:32 震度 3

16:42 震度 4

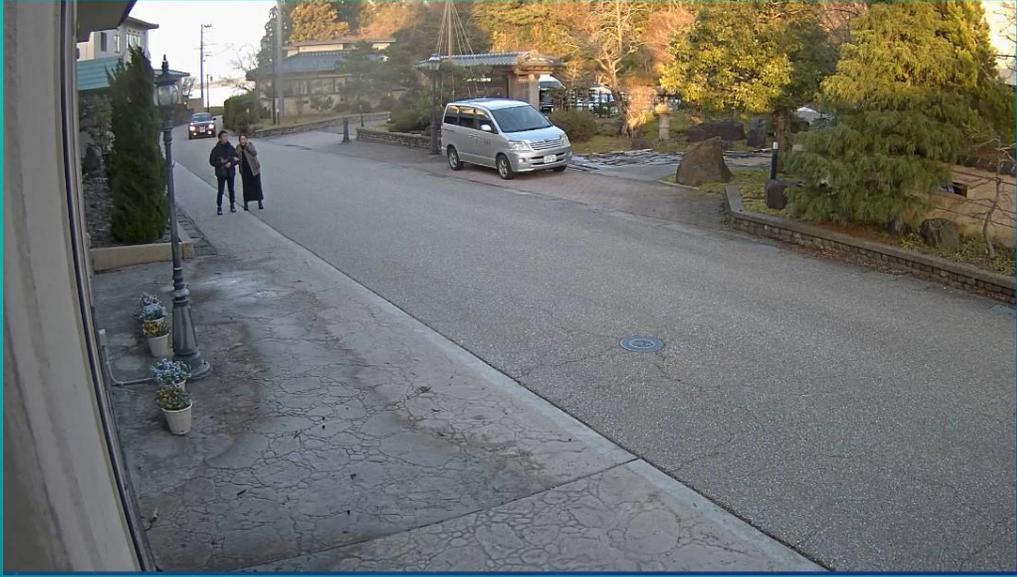
16:48 震度 4

16:51 震度 3

16:56 震度 5 強











新年の大地震 旅館で1月1日とは

- ①1年でトップシーズン 高単価 繁忙期
- ②リピーターさんが8割（外国からのお客様が少ない）
- ③連泊のお客様及び、チェックインが早い
- ④スタッフがほぼ全員出社している日
- ⑤食材や備品を一番仕入れている期間（市場や業者が休み）
- ⑥AGTや行政機関が長期休みに入っている

新年で大変でしたね...

果たして本当に新年で最悪だったのか...

- ①客層が非常に良かった。皆さん状況を理解しスタッフの指示に的確にしたがって下さった。むしろ若いスタッフにアドバイスをくれる方もいた。
- ②③スタッフとお客様の信頼関係が構築されていた。お客様の館内での過ごし方をスタッフが把握できていた。多田屋に想いを寄せてくれるお客様だった。
- ④スタッフの安否の確認、スタッフ全員で避難誘導ができた。役割分担する事ができた。
- ⑤備品や食材の備蓄が豊富にあった。お客様だけでなく、スタッフ家族や地域の方々にお渡しする事ができた。





17:20 緊急対策本部設置

統括部長
料飲課長

経営者は外す

⇒最終決定者

入社3ヶ月未満(東日本大震災経験者)

3名で立ち上げ

避難場所 多田屋駐車場→和倉小学校へ

社長&若女将:和倉小学校PTA役員
小学校解放の情報が入る

避難所である小学校の間取りや先生方
キーパーソンとなる親御さんや地域の方の
顔や連絡先が分かっていた

日頃から地域と密着していた

18:37 多田屋宿泊者(未着も含む)従業員
全員の安否確認が出来る

経営者（社長）の心構え

- ・最終責任者として、現場で難しい判断をして責任を取る
- ・スタッフがパニックになり、勝手に動き出さないようにする
- ・お客様から、責任者を出せ！と言われた時の混乱拡大防止をする
- ・災害本部が立ち上がっているので、皆の動きを本部管轄に誘導する
- ・現場で必要な情報共有、必要ない情報は拡散しないようにする
- ・特定のスタッフに負荷がかかり、潰れてしまわないように気を配る

緊急対策本部との連携・情報共有



- 私物の携帯を持ち合わせていない
- 携帯の充電が無い
(緊急地震速報アラーム・安否確認のLINEや電話)

インカムを活用 リアルタイムで全員と情報を共有

- 多田屋に宿泊予定だったお客様やスタッフ達を絶対に孤立させてはいけない
- 個人で判断してはいけない どんな小さな事も緊急対策本部に報告・統括部長の指示を仰ぐこと

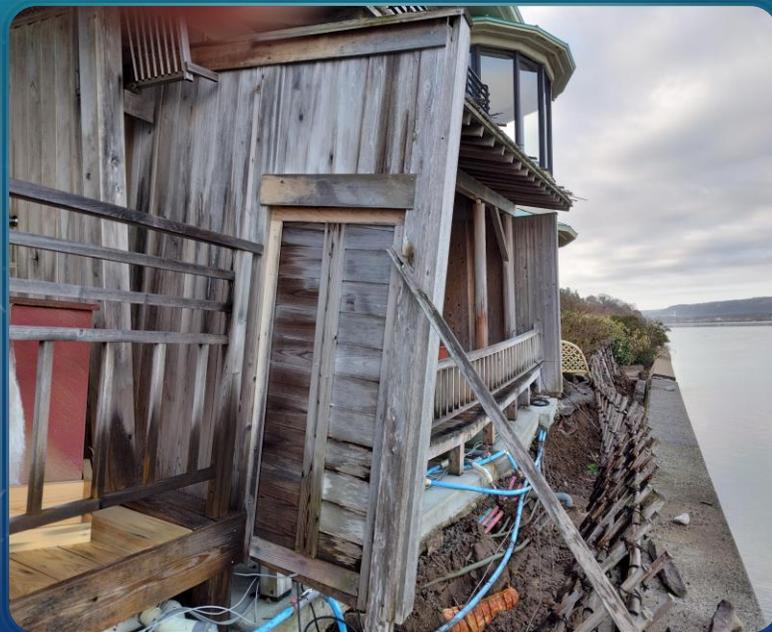
**有事の為個人の采配に任せない
すべての責任は経営者が負う**

避難所の様子

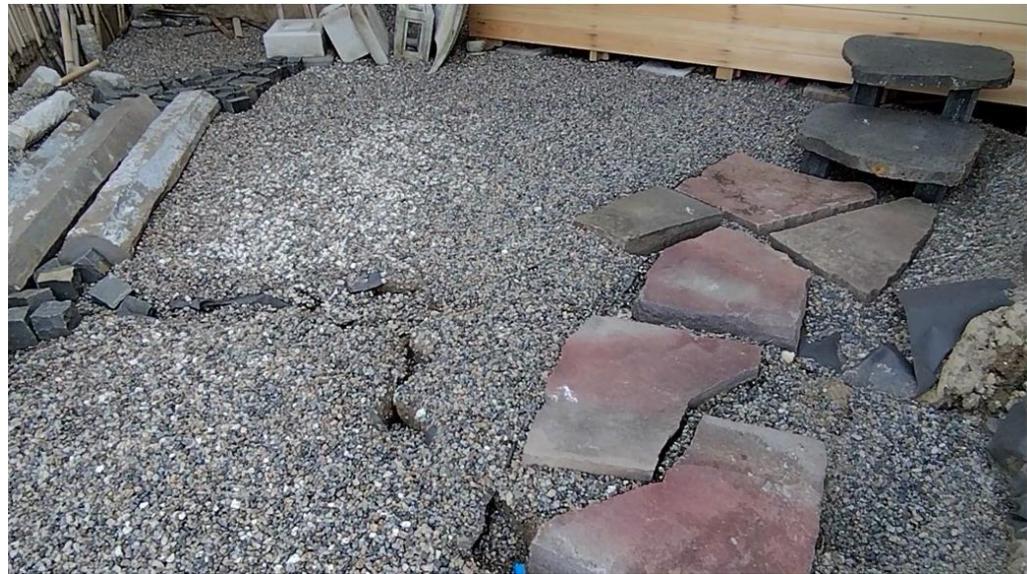
- ・ 1500人ほどの避難者
- ・ 地元の人達と旅行者の混在
- ・ 多田屋のお客様は全員避難所にいるのか？
- ・ 多田屋スタッフもお客様に同行 **(旅館はお客様の安全と時間と財産を守る)**
- ・ 各旅館から布団や座布団、飲料水や食べ物が持ち込まれる

21:30 過ぎ、もう眠ろうとしている避難者もいる中で点呼を取るのには気が引ける状況だったが、他のスタッフが全教室で「お休みのところ失礼いたします。多いに田んぼ、と書いて多田屋に宿泊の方はこの中にいらっしゃいますか？」と声をかけていたので、自分は巡回した教室の把握と、教室にいた場合、滞在教室を記入、お客様それぞれの様子の記録を担当した。

避難所のお客様の様子を記録！



多田屋被害状況



1月2日 金沢までの送迎

9:14 震度4 10:17震度5弱

お客様はとにかく震源地から離れたい
何とかして自宅に戻りたい⇒自家用車の方は帰宅

金沢までの主要道路は使えないとの情報
タイヤがパンクして動けない車がある

緊急車両がひっきりなしに走っている

金沢から先の公共交通機関の情報がない
金沢での宿泊施設があるのか

お家に着くまでが遠足

多田屋従業員にも家族があり、被災者の一人





2月15日運転再開

避難所にて各旅館が金沢までバスを出す情報が入る

自分の宿のお客様だけの避難が正しいのか...
旅館によっては送迎バスの大きさも違う
運転手の手配も出来るのか...
温泉地としてもっと協力は出来ないのか...

12:14 北陸新幹線

午後3時運転再開の発表あり

社長 & 若女将 & 統括部長で最終決定
金沢駅までの送迎を決断

14:15 和倉小学校出発

17:30 金沢駅到着



地震発生⇒避難⇒帰宅までの お客様個人の記録

- ・お客様名
- ・客室番号
- ・宿泊人数(家族構成)
- ・宿泊手配先
- ・交通手段
- ・お客様の荷物の管理状況
- ・地震発生からのお客様の言動
(旅館ではお客様に対して担当者がつく)

1月4日 10:00 すべてのお客様にお電話する
あの時一緒にあの恐怖を味わったからこそ
少しでも寄り添う声掛けを



503	フリガナ	A:0 B:0 C:0 D:0	県宅者		カードケース・携帯 → 自分で持ってた 12:20 遊樂所で待機 13:45 和倉小遊樂維持 → 14:55 後ほど富山から送迎予定 → 16:35 お迎え完了	東京都	お電話番号	現払いの為、特に対応なし。無事に御帰宅されたとの事。
401	お客様名	大 3 A:0 B:0 C:0 D:1	県宅者	歯ブラシ 矯正 お子様シャボン玉セット等 1/17着払いにて郵送		直子約	お電話番号 自宅) お電話番号 (携帯)	※1泊目のお支払いはして頂ける。荷物の件も含め、手続きが済み次第ご連絡させていただきますと伝え済。小さい子供にジャンパー等貸して下さった方がいた。多田屋に送って下さるとの事。
	フリガナ	C:0 D:1				石川県		
402	お客様名	大 3 A:0 B:0 C:0 D:0	県宅者		8:30頃 歩いて多田屋に向かう 12:20 自力帰宅	直子約		210と同グループ
	フリガナ	A:0 B:0 C:0 D:0				石川県		
403	お客様名	大 2(2) A:0 B:0 C:0 D:0	県宅者		9:50 金沢友人迎えに来る帰宅 10:40 より洗面にある私物の確認依頼 11:00 荷物届ける	楽天トラベル	お電話番号	返金対応予定。無事に御帰宅されたとの事。友達と落ち着いたらまた絶対に行こうねと話していますとの事。
	フリガナ	A:0 B:0 C:0 D:0				大阪府		
405	お客様名	大 1 A:0 B:0 C:0 D:0	県宅者			一休	お電話番号	現払いの為、特に対応なし。無事に御帰宅されたとの事。
	フリガナ	A:0 B:0 C:0 D:0				宮城県		
821	お客様名	大 2 A:0 B:0 C:0 D:0	県宅者		8:15ごろ:和倉小学校体育館より 土屋さんからしう 821・822 お客様様)さま 代表2名が戻る 荷物と車をとって戻る 二十分後(8:35ごろ)に多田屋に来る 12:20 自力帰宅に	直子約	お電話番号	1泊目のお支払いはして頂けるとの事。手続きが済み次第ご連絡させていただきますと伝え済。快諾して頂けました。無事に皆様御帰宅されました。
	フリガナ	A:0 B:0 C:0 D:0				東京都		
822	↓	大 3 A:1 B:0 C:0 D:0				↓		
		A:0 B:0 C:0 D:0				↓		
823	お客様名	大 5(2) A:0 B:0 C:0 D:0	金沢送迎	荷物保管中 (C/I前の預かり荷物有り) 荷物預かりなし	C/I前で荷物を持っているため荷物対応は不要 12:20 できれば金沢まで行きたい	日本旅行	お電話番号	返金についてはAGTに確認中伝え済。無事に御帰宅されたとの事。ご本人疲れがでたのかインフルエンザになってしまったようです。お荷物の件はこちらの手配が出来次第、ご連絡させて頂く伝え済。
	フリガナ	A:0 B:0 C:0 D:0				愛知県		
817	お客様名	大 2(1) A:0 B:0 C:0 D:0	県宅者			直子約	お電話番号 お電話番号	現払いの為、特に対応なし。忘れ物の件は手配出来次第ご連絡すると伝え済。
フリガナ	A:0 B:0 C:0 D:0	石川県						
↓	大 3(1) A:0 B:0 C:0 D:1	↓						
↓	大 2(1) A:0 B:0 C:0 D:1	↓						
↓	大 2(1) A:0 B:0 C:0 D:1	↓						
↓	大 2(1) A:0 B:0 C:0 D:0	↓						
↓	大 2(1) A:0 B:0 C:0 D:0	↓						
818	↓	大 3(1) A:0 B:0 C:0 D:1	県宅者		1/1 21:00頃 遊樂所 → 多田屋 → マイカー帰宅	↓	お電話番号 お電話番号	現払いの為、特に対応なし。忘れ物の件は手配出来次第ご連絡すると伝え済。
↓	大 2(1) A:0 B:0 C:0 D:1	↓						
826	↓	大 2(1) A:0 B:0 C:0 D:1	県宅者		1/2 9:30 予約課に818) さま補聴器の充電器がないとしうあり。 ……さま他に忘れ物があり、まとめで郵送予定	↓	お電話番号 お電話番号	現払いの為、特に対応なし。忘れ物の件は手配出来次第ご連絡すると伝え済。
↓	大 2(1) A:0 B:0 C:0 D:1	↓						
827	↓	大 2(1) A:0 B:0 C:0 D:0	県宅者		1/17荷物着払いにて郵送済み	↓	お電話番号 お電話番号	現払いの為、特に対応なし。本当にスタッフの皆様によくして頂いたと感謝されていました。
↓	大 2(1) A:0 B:0 C:0 D:0	↓						
828	↓	大 2(1) A:0 B:0 C:0 D:0	金沢送迎		9:05頃 荷物を遊樂所まで運搬	直子約	お電話番号 お電話番号	現払いの為、特に対応なし。本当にスタッフの皆様によくして頂いたと感謝されていました。
↓	大 2(1) A:0 B:0 C:0 D:0	東京都						
712	お客様名	大 2(1) A:0 B:0 C:0 D:0	金沢送迎		9:05頃 荷物を遊樂所まで運搬	直子約	お電話番号 お電話番号	現払いの為、特に対応なし。本当にスタッフの皆様によくして頂いたと感謝されていました。
フリガナ	A:0 B:0 C:0 D:0	東京都						

避難誘導を振り返って

- ・全員での年2回の和倉消防との総合避難訓練は有効だったか

もちろん有効 避難訓練は訓練の訓練 足りないぐらい
季節毎の地域の環境や客層を考え訓練内容を考える

- ・防災セットを旅館の各場所(客室に近い場所)に設置 活用できたか

直後はほとんど取り出せなかった(物の下敷きなど)
避難をとにかく最優先 設置場所については要検討

- ・従業員の声掛けや誘導に問題はなかったか(訓練時はお客様がいない)

非常ベルは5分程鳴らす その後は統括部長の声掛けに切り替え
誘導するスタッフの声がお客様に届く

・お客様の貴重品の管理は的確であったか

お客様にとっての貴重品とは...

従業員3人1組になって動く 誰と誰がどの部屋に入ったか記録する

・余震が続く中、館内に貴重品を取りに行きたいお客様の対応は的確であったのか

多田屋スタッフと一緒に行動してもらう

スタッフも恐怖との戦い 何かあってはいけない NO! と言っていいのか...

・緊急対策本部3人以外のスタッフの誘導配置は的確であったか

的確であったと思う 普段からのスタッフとのコミュニケーション
チーム多田屋として動く

避難後の地域としての課題

- ・避難所の片付けはだれの管轄？
- ・各旅館から運んだ物資や備品がそのまま
 - ⇒誰が責任もって片付けをするのか？
- ・宿泊者だけの避難誘導が正解だったのか
 - 金沢への移動も地元の人も希望されていたら？
- ・子供達の学校再開に向けて教室から体育館への移動
 - ⇒宿泊業関係者にも出来る事があったのでは
(スタッフ達も被災者・避難すべき状況)
- ・旅館同士の連携が全くなかった
 - ⇒温泉地全体としてのレジリエンスを高めていく





ご清聴ありがとうございました！
多田屋スタッフ頑張ります！
次は能登でお会いしましょう！

**NOTO,
NOT
ALONE**

能登は、ひとりじゃない