

宿泊施設のラストリゾート実現に向けて超えるべき課題とは

1月1日に発生した令和6年能登半島地震では、多くの方の暮らしに影響が出ました。その中で災害後の避難先を宿泊施設が担う、いわゆる宿泊施設のラストリゾートがあらためて注目されています。そこで今回は、2018年の西日本豪雨を経験した下電ホテル代表取締役社長であり、当協会（一般社団法人宿泊施設関連協会/JARC）理事の永山久徳氏をお招きし、当協会理事長の林悦男と宿泊施設のラストリゾートについて語っていただきました。



鳴り止まない電話で
災害直後は混乱状態

林 今年は何頭から令和6年能登半島地震が発生し、被災者の方は大変な思いをされています。そうした中で、今こそラストリゾートとしての宿泊施設というテーマの議論を避けてはいけないと考えています。

永山 私もそう思います。課題もたくさんありますが、そもそも日本は災害時の検証スキームが圧倒的に足りていません。本来であれば、平時にこういった課題があったのか、その対策をどうするのかという検証をもっとするべきだと思います。

林 そこで、まずは検証も含めてになるかもしれませんが、宿泊業界に対する二次避難場所としての問い合

わせは、相変わらず電話とFAXらしいですね。でも、タツプのようなPMSを扱うメーカーが集まって協力数というのは数時間もあればわかります。宿泊業界と我々の間で災害時のネットワークを作っておくことが重要だと思いますが、いかがですか？

永山 それは間違いなく必要だと思います。私の西日本豪雨の経験を基にお話すると、災害直後の宿泊施設というのは絵に描いたようなパニック状態です。その中で私が何をしていたかという、朝から晩までとにかく電話対応でした。

林 それはどこからの問い合わせですか？

永山 半分ぐらいは旅行会社からで

す。これも「下電ホテルは営業して

ますか」「うちは被害がなかったので営業していますよ」程度の簡単な内容であれば1分2分ぐらいで終わりますよ。しかし、大抵の場合はお見舞いの挨拶をいただき、地域状況の説明が求められるので、5分10分はかかってしまいます。そんな電話がひっきりなしにかかってくたら、他の業務は何もできません。それで、これは何とかできないかと観光庁にもお願いしたのが、今から数年前の話です。

林 それが情報を1カ所に集めてそこに問い合わせしようというJATAの観光産業共通プラットフォームの話に繋がっていくんですね。

永山 電話対応に取られる時間を短縮したかったです。例えばJTBの誰か1人に報告したら、それはJTBの中で各支店に共有して欲しいし、他の旅行会社にもJTBから共有してもらいたい。それを旅行業界全体で取り組んでいた形が始まったのが、観光産業共通プラットフォームになります。

日々変化していく
不安定な予約状況

林 お客様対応というところではないかがですか？

永山 そこにも課題があつて、災害時に入ってくるお客様はたくさんいます。今だったら、例えば復興支援のために全国の水道局やガス会社の方や全国の役所の災害担当課の方が応援に来ます。その方たちはとりあえず1カ月みたいな形で宿泊予約をされるのですが、もしかしたら2カ月いるかもしれない。逆に、早く状況が落ち着いたら1週間で帰ってしまうかもしれないのです。

林 それはだと安定感がないですね。

永山 そうです。しかも、一つの行政でも「1カ月100人泊まりたい」「3週間にしてほしい」「100人を50人にして」「やっぱり120人にしてほしい」といったやりとりが何十回と続きます。その度に、部屋の在庫

が変わってしまうのも問題です。二次避難は仮設住宅ができるまでなので、場合によっては2、3カ月かかります。その期間住める部屋を用意してと言われても、今言ったように在庫が流動的ですから、提供可能な部屋がどこにあるのかを私たちもよくわかっていないのです。

林 受け入れとしては最優先しなければいけないけど、計画的じゃないから把握しきれないということですね。それは大変だ。でも、例えば水道局は災害時に宿泊施設を確保するプロセスがすでに確立していると聞きます。

永山 はい。例えば全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会は全国の水道局協会との間で、非常時にはいちいち宿に聞かなくても組合が振り分け機能を行うという協定があります。ただ、電気やガス、通信などインフラごとに仕組みが違いますし、ボランティア団体だつてたくさんあります。現状では、その人たちを束ねる仕組

みがありません。

林 でも、ボランティアの方は市役所かどこかの窓口に集まりますよね？

永山 ですが、市役所の職員がボランティアの方に、「あなたはどここのホテルに泊まってください」と振り分けているわけではありません。要はその機能が無いわけです。

林 では、なおさら災害時のネットワーク作りが重要ですね。

永山 そうです。これは各旅行会社、OTAがそれぞれ対応するレベルでは無理です。タツプのようにPMSを介してデータを持っているところに手を挙げていただかないと。宿泊施設もいちいちブックイングカードを作つて、ここでガス会社に帰ってもらい、ボランティア団体を受け入れようなどと計画できる場所はありません。例えば「あなたのホテルは今50室空いているから、水道局の方を送り込みたいけど、今後の二次避難のために空

けておくのとどっちがいい？ぐらいの選択肢を第三者から説明してあげる必要があると思います。

宿泊施設を悩ませる

施策とのギャップ

林 そうなつた時に問題になるのが、じゃあいくらで部屋を提供するのかということですか。今はこの価格はどうなつていますか？

永山 災害時の宿泊料金は、被災者受け入れはいくら、ボランティアはいくらと二応は決まっています。

林 それは宿泊施設が決めているのですか？

永山 いえ、国や県が決めています。

林 ADRが違うのに、固定で勝手に決められてしまうということですか？

永山 もちろん相談はありますよ。

永山 やつぱり家族が別れてしまったら避難所のブースが空きません。空かないということはいつまでも片付かないということですから、だったら行くなど判断する行政もあるわけです。逆に優先順位もあって、妊婦や障がい者は最優先で二次避難をしないといけないんだけど、家族は一緒にいけないケースもあります。

林 それは本人という前提だからですか？

永山 そうです。対象が家族までと明記されていないために起つているのだと思われませんが、これも行政の裁量ですよ。ちょっと考えてみても、シングルルームが空いているからって妊婦が1人で行くかと言ったら行きませんよね。それでニーズが無いとなつて、その人へのアプローチが終わつてしまうこともあります。でも、その人には家族もいて、他にも小さなお子さんがいるかもしれません。その子を置いて行くことはできないじゃないですか。そういった融通をもう



一般社団法人 宿泊施設関連協会 (JAIC) 理事長 林 悦男

ただ、そうでもしないと皆さん部屋を提供しにくいんですよ。

林 確かにボランティアの方には2万円円で販売できるのに、県からは1万円しか出ないとなつたら、県の依頼を断り続けるところが出てくるかもしれませんね。

永山 でも、当然そんなことも言つていられないから助け合ひましようという思いは宿泊事業者も持っているし、国や県もわかっています。それで基本はいくらと決まっていますが、国から

少し利かせて欲しいなと思います。

林 結局、物事を決める時にそこまでの想定ができていないのですよね。

永山 ここは正直、行政が苦手とするところだと思います。被災者が目の前に100人いたら、一番困っている人は誰かを探すところから始めるのが行政の考える平等だからです。でも、優先順位は100番目だけれど家から離れてもいいから避難生活をした方がいいのなら、とにかくホテルに入ってもらいたいというのが我々受け入れ側の思いです。このギャップを

県に復興予算が下りてきたタイミングで物価などを加味して最終的にいくらと誰も損はしない価格を県が決めていきます。

林 助け合いの精神があるということが前提の話ですね。

永山 あとゾーニングも問題です。そうは言つても、被災者の方は避難で遠くに離れたくないという思いがあります。今回も能登の住宅地にホテルがたくさんあつたかと言えばそうではなく、どこかのホテルに避難す

理める仕組みと組織は必要だろうと思います。

避難時の生活を守るために働く場所もセットで提供

林 避難といつても、場合によっては1年など長期間に及ぶこともありす。その間の生活をどうするかという問題もありますね。職場が機能不全になつている場合は、避難先で働く場所も一緒に提供するのはどうでしょうか。宿泊施設は人手不足だと言っているわけですから、二次避難先で働きながら1年間生活してもらつて、

るとなれば遠くに行かないといけません。でも、被災者だつて朝になったら職場にも行くし、学校にも行きます。おじいちゃんやおばあちゃんも瓦礫になつた家をそのままにしておいたら泥棒が入るかもしれないから、基本的には朝から晩まで自分の家に行つて片付けをしたり、盗難対策をしたりします。要は避難所から自宅に毎日通うわけです。それなのに、二次避難で遠くのホテルに行くと言うのは、難しい話だと思つて方が大半です。

林 ニュースでも部屋は用意したけど、利用率は1割ほどという話をしています。

永山 これも実はマッチングがおかしくて、例えば4人家族で父親は仕事があるから残りたいと言つても、許すかどうかは行政次第です。

林 いつも不思議に思うのですが、それつて何故なんでしょうね。

落ち着いたら元に戻るという方法も考えられると思います。

永山 おつしやる通りで、そこが本場に大きな問題です。職場が生きていく人でも、もしかしたら1年ぐらいはホテル暮らしをしないとけないかもしれません。だから「その間は休職させてください。状況が落ち着いたら戻してください」ということを、その時だけでも認めてもらえればその人は避難できます。

林 学校も不利にならないようにその間は二次避難場所の近くの学校に転校させる。できたらお友達も一緒に10人ぐらいが同じホテルに来てくれたら、子供たちのコミュニティも維持できるから不安じゃないですよ。

永山 本来はそういう工夫をしないと二次避難つて進まないはずですが、今はそんなことを誰も考えていないように見えます。でも、「お父さんやお母さんの職場の面倒も見ます、今の職場にも不利にならないようにし



株式会社下電ホテル 代表取締役社長 永山久徳

ます。子供の学校も全部面倒見から、家族全員で避難してください」というのが本来進む姿だと思います。

林 1年間とか期間を区切ってもいいと思います。コロナの時にキャビンアテンダントが旅行会社など他の会社で働いて、落ち着いたら戻るということはすでに経験しています。会社が復旧するまでの期間限定であっても、例えばリゾートエリアなら今はスキーシーズンで人が足りないから来て欲しいということもあるはずですよ。

永山 当然そういう可能性はあるし、できると思います。ただし、それも突然今日で支援は終わりと言われてしまつと困るので、やるのであれば半年間の二次避難を保証しますとか、1年間は出て行かなくていいとか、あらかじめ期間をある程度決めて欲しいですね。

宿泊施設がラストリゾートに責任を持つために必要なこと

源として使えます。そういう理由から、宿泊施設が安く購入できてもいいですよ。

林 電源として電気自動車を捉える考え方はありますよね。仮に電気自動車が600万円だとしたら、そのうち電源機能として300万円だから300万円補助しますでもいいわけです。

永山 冷蔵庫だって今の倍のサイズにして半分は備蓄倉庫として使うのであれば補助金が出るとなれば、皆が助かります。

林 ラストリゾートの役割を宿泊施設が担う代わりに、いざという時に必要な機能や設備を行政にも負担してもらおう。これはある意味で、宿泊施設がラストリゾートとしての責任を持つということと同義ですね。

宿泊施設はラストリゾートに積極的に関与していく段階へ

永山 コストの面から言っても、宿泊

林 宿泊施設には災害対策としても役立つという側面がありますから、非常時の食料備蓄などを国や県、市

がもつとバックアップをしても良いのではないかとというテーマがあります。そのためには、ただの民間企業としてだけではない、別の役割が宿泊施設にはあるということを認識してもらわなければいけません。それにはラストリゾートであることを互いに認め合つて、その上で非常時に必要な物資を定期的に交換しながらちゃんと備蓄しておくといった関係をきちつと作つていくべきだと思います。

永山 今も災害避難場所指定というのはルールとしてはありますが、要件がめっちゃ高いです。津波があつても地震があつても絶対に壊れなくて、備蓄倉庫があつて、巨大な炊き出し施設があるとか、そんなところまで要求されます。それよりはロースペックであつても、基本的に宿泊施設には部屋も保管場所も寝る場所もあります。それが災害避難場所指定を取ら

施設がラストリゾートを担うメリットは大きいはずですよ。東日本大震災の時には、仮設住宅を1軒立てるのに600万円ほどと言われました。でも、その時の二次避難で宿泊施設に支払われたのは1人7000円でした。ということ、1000泊しても700万円ですよ。

林 1000泊と言うとだいたい3年ですか。

永山 だからホテルに3年住んでもらうのと、仮設住宅を建てるのとどちらがいいって話です。

林 仮設住宅は後で壊す際にもコストがかかりすぎますし、再利用するにしても保管しておく倉庫代まで含めて考えたら相当なお金がかかっていましてね。

永山 そこまで含めたコストの話ってあまりされませんが、本当にそうです。今回だって倉庫で保管をして、時々ちゃんと思えるか費用をかけ

うと思うと、急にハードルが上がってしまいます。

林 災害直後の避難状況のことを思えば、宿泊施設を活用する方が断然条件はいいはずですよ。

永山 ですから、その間のレギュレーションが欲しいとは思っています。避難の時にこの部屋にあるものは自由に使つてもいいけど、ここから奥はダメといった取り決めを作つて、仮に従業員が施設の鍵を開けて避難しても行政やボランティアだけでも宿泊施設が使えるというようなルールが欲しいです。

林 その中で、例えば非常電源装置は全て国が補助を出してもいいと思います。宿泊施設の非常電源装置を無料で提供するのにはラストリゾートのため、災害時の備えというロジックです。そうなれば、宿泊施設も非常電源装置はラストリゾートのための設備だから、いざとなつたら使えます。

てチェックをしたプレハブのほうです。倉庫代、メンテナンス費用、運搬費など諸々のコストを踏まえたなら、宿泊施設を活用した方がよっぽど安上がりじゃないかなと思いますけど。

林 だからこそ、やっぱり日常の宿泊施設と非常時の宿泊施設の在り方をもう一度きちんと議論して、非常時のために宿泊施設を維持しないといけないんだという論理を作つていかないといけない。先ほども言いましたが、結局最後には宿泊施設はラストリゾートに組み込まれるのですから、それだったら最初からしっかりと議論をしていくべきでしょう。

永山 そうすると、行政との関係性も変わってきますよね。お願いベースだったものが、行政が費用を負担することで宿泊施設との関係がイーブンになります。イーブンになると、互いに責任を持ったパートナーだということですよ。

林 JARCは活動目標の1つにラ

永山 通信設備なども最初から国のお金で用意してもらえれば、災害時に使ってもらいやすいですね。

林 こういう話を論理的に構築していくと、宿泊施設にはラストリゾートという側面があるわけですから、それをちゃんと認めた上で、やはり大事な設備は国が補助するべきだと私は思っています。

永山 今のお話って一時避難になると思いますが、一時避難先として体育館と宿泊施設だったらどちらがいいですかと聞いたら、おそらくほとんどの人は宿泊施設じゃないかなと思います。

林 もちろん、通常サービスの提供は無理ですよ。それでも、宿泊施設はどのみちラストリゾートをお願いされてしまいますから、主張するところは堂々と主張するべきです。

永山 例えば、電気自動車だって宿泊施設に繋いだら、何日かは非常電源ストリートを掲げていますが、そろそろラストリゾートに対して宿泊施設も受け身ではなく、積極的に関与していくフェーズに入ってきたのかもしれないですね。今後、より大きなうねりを作れるように、これからもぜひ永山さんのお力をお貸しください。今回はありがとうございました。



株式会社下電ホテル
代表取締役社長
永山久徳
〒711-0924
岡山県倉敷市大島1666-2
<http://shimoden.bonvoyage.co.jp/>