

東日本大震災からのあゆみ ～人々の架け橋として～



講師 阿部 憲子 氏 (アベ ノリコ)

南三陸ホテル観洋 女将

日時：10月23日（水）18：00～19：30 開催形式：Zoom ウェビナー

講演会出席者：92名（オンライン参加23名、対面参加者69名）

講師略歴

1962年宮城県気仙沼市生まれ。1983年東洋大学短期大学ホテル観光学科卒業、同年株式会社阿部長商店ホテル観洋入社。1988年女将就任。2017年みやぎおかみ会 会長就任。家業の水産業と観光業を営む「株式会社 阿部長商店」入社。文部科学省主催「青少年の体験活動推進企業表彰」において、平成27年度に「審査委員会奨励賞」、令和3年度に「優秀企業賞」を受賞。又、南三陸キラキラ井を町おこしのために2009年に発案、商品化しその取り組みは2014年度フード・アクション・ニッポンアワードにて審査委員特別賞を受賞。2013年に「南三陸でん店まっぷ」を発案し、地域の活性化をはかり、第一回みやぎおもてなし大賞受賞。「震災を風化させないための語り部バス」の取り組みは2017年に第三回ジャパン・ツーリズム・アワード大賞受賞。「第20回企業フィランソロビー大賞」で企業フィランソロビー賞《つなぐ被災地、語り部文化賞》を受賞。「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」と「人気温泉旅館ホテル250選＝五つ星の宿」に連続で選出されている。

講演要旨

はじめに

震災から13年、100人いれば100通りのドラマがあるとも言われるが、私どもの震災から今日に至るまでの歩みを皆様にご紹介したいと思う。

私どものホテルは、仙台から1時間半ほど北上した南三陸町の海沿いにある。震災前、町は17,666名の人口だったが、残念ながら大震災に遭遇して変わり果ててしまった。

南三陸ホテル観洋の被災状況と防災・減災意識

地震発生時、私自身は眺めのいい地上階5階のロビーでお客様と打ち合わせをしていたが、今までにない大きな揺れが発生。避難場所である外の駐車場にお客様を誘導し、すぐに対策本部を立ち上げた。ホテルの道路を隔てた向こう側に託児所を併設した女子寮があり、より高台で安全性が高いことから、そちらに避難誘導を進めた。私どもは公の避難場所ではなかったが、住民の方も私どもを頼って次々と避難してくる状況で、「この皆さんを守らなくては、支えなくては」との思いだった。負の連鎖は広がりやすいので、リーダーとしてメッセージを発することも重要な役目だと思い、「我々も精一杯努めさせていただきますので、ご理解ご協力をお願いします」とお客様や住民の方に申し上げた。

泣き崩れる若い女性スタッフも出てきたため、ミーティングを開き「心を強く持って」と何度も言い聞かせた。また、厨房の責任者には、「まずは1週間分の献立を立ててほしい」と指示を出した。「すぐに帰れないわよ」との意味を込めた言葉でもあった。

電気も止まっていたので、日のあるうちに託児所の方に毛布や布団を運び上げ、館内中のろうそくを集め、託児所の園庭で焚き火の準備も始めた。今振り返っても、やはり初期対応は大事だと思う。災害時に初期対応を誤ると、後々問題が悪化したり、関係性が難しくなったりということがご家庭でも組織でも起こり得ると思う。

すぐに問題も発生した。薬がないという人が出てきたが、町は医療施設はもちろん、駅やスーパー、警察署、役場も失っており、どうやって皆さんを守り抜けるだろうと凍りつくよう

な思いだった。

日が暮れた頃になって、警察官の方々が泥だらけになって我々のところにたどりついた。玄関に入って第一声が「ここは最強の施設だ」と。実は当ホテルは硬い岩盤の上に建っており、地震には非常に強かった。震度6弱、マグニチュード9の大きな長い揺れだったが、ラウンジはグラス1個割れず、売店の商品も棚から1つも落ちなかったというほど強い固い岩盤の上だった。残念ながら1～2階は津波の波をかぶってしまったが、地震に耐えたのには理由がある。当ホテルは1972年に開業したが、創業者である父はもともと南三陸町で魚の行商をしており、商売がうまくいきつつあった昭和35年、チリ地震津波に襲われてすべてを失った。その後、昭和36年に気仙沼市に進出して阿部長商店という水産業を手がけることになり、やがて「仕入れた魚を提供できる宿泊業がおもしろそうだ」と考えた。父は若い頃に被災経験があったため、「宿泊業は安全第一」と考え、眺めのよさだけではなく、高台の固い岩盤の上だからということでこの地にホテルを建設した。それが、今回の震災で活かされたというわけだ。

地震の翌日、当ホテルには600名もの人が避難してきていたため、安全が確認された地上階5階のロビーを開放した。大切な人がどこにいるかわからないという人が多く、皆さん落ち着かない様子で過ごされていた。携帯電話は通じず、警察の方が持っていた無線を使って避難所に連絡を取りながら、薬が必要な方は対応できるところにご移動いただいた。

3日目、4日目になると、足腰の丈夫な人から移動しようという話になった。旅行者の方の帰宅の区切りがついたのは1週間目の朝だった。ただ、家を失った方々はあの日からずっと、当ホテルが生活の場になった。

震災を通じて身に染みたのは、現場の判断が大事だということ。現場力をもっともっと強化しないと、ということをお願い知らされた。マニュアルがいないということを言いたいわけではないが、マニュアルだけでは十分ではなかったというのが事実だ。

民間である難しさを感じながらの挑戦

震災後は、ライフラインがなかなか戻らないというのが深刻な問題だった。私たちの場所は、水が4ヶ月止まり、電気と電話は2ヶ月使えなくなり、まるで発展途上国のような生活に陥ってしまった。給水車が来るようになってからは、近所の方々にお風呂を無料開放し、大変喜んでいただけた。また、海水を水に変える淡水化处理システムの導入も検討し、メーカーに連絡を取ったが、当初は民間会社には支援ができないと言われてしまった。「取れる責任は何でも取ります」とお話ししたところ、我々のホテルが避難所だからということで2社から支援をいただくことができ、ようやく館内のトイレが使えるようになったり、大浴場での入浴回数を増やせるようになり、生活レベルを上げることができた。

衣食住、とりわけ食と住に強みのある我々のような仕事は、災害時に役目があるなと気づかされる思いだった。

また、町から金融機関がなくなってしまったため、ATMの設置にも奔走した。当初はそんなに難しいことではないと思っていたが、それは甘い考えだった。銀行の方々も、我々の地域が未曾有の災害に遭遇したことは知っているはずなのに、聞かれるのは「何軒の家があり、何人の人が住み、どれくらいの利用回数が見込めるのか」といったことばかり。それでも次々と銀行を当たり、6行目でようやくATMの設置に漕ぎつけることができた。民間ではあるが、自力でできることがあればなんでもチャレンジしようという精神で取り組んできた。

新しいコミュニティの始まり

環境を整えながら、一次避難所から二次避難所という段階に進んでいった。この時、できるだけ子どものいる家庭、そして経営者の方たちも積極的にお世話をしたいということを願ってみた。なぜなら、子どもたちがいなくなると復興の担い手を失ってしまうし、経営者の方々が会社や工場を再開させないと、仕事を求めて人々がこの町からいなくなってしまうと思ったからだ。

新しい方々が来られてからは自治会を作り、フロアごとに班長を決めて毎週夜にミーティングを重ね、少ない水をやりくりするためのルールなどを設けた。

また、親御さんたちから「子どもの教育が心配だ」との声が多く挙がったため、教えることが得意な大学生に関わってもらいながら寺子屋をスタート。優秀なそろばんの先生にお願いしてそろばん教室も開くようになった。そろばん教室は今も続けており、現在までに450人の子どもたちが通っている。がんばる子どもたちの姿は希望の光である。

被災者のひきこもり防止のために、さまざまなイベントも開催した。音楽コンサート、お芝居、絵本の読み聞かせ、落語の会、編み物教室など、2年間で600回ものイベントを行った。仲間作りや引きこもり防止に役立ったと思うし、住民の方がどんどん笑顔になる様子に我々も元気づけられた。ある高齢の男性が「ここはひとつの家族なんだ」と言ってくれた言葉は大変ありがたく、忘れられない。このように、新しいコミュニティの始まりを意識して避難所運営を進めてきた。

地元の人々や経済のサポートに向けて

やがて仮設住宅が完成すると、また新たな問題が出てきた。私どもの町では、仮設住宅が60ヶ所設けられ、抽選で入居するという形だったため、ここでせっかく仲間になった住民の方がまたバラバラになってしまう。そこで考えたのが、避難所を巡回するバスを出すこと。また、ご高齢の方の楽しみを作りたくて、60歳以上の方にお風呂を無料開放する日も設けた。

中心部を8割も失った我々の町では、廃業する取引先も多く、地元の経済も心配だった。当ホテルも水の目途はまったく立っていなかったが、レストランを開けることにした。お冷やの代わりにジュースを出したり、紙皿を使ったりと工夫しながら営業したところ、酒屋さんや八百屋さんが「店はないけれども商品を届けます」と言ってくれた。1つのホテルに過ぎないが、我々が動くことが、周りの人々の応援にもなると気づいた。レストランでは、当初はおにぎりや豚汁とカレーしか出せなかったが、その後、震災前から町おこしの一環として発案し、取り組んできた「南三陸キラキラ井」も復活させた。

次に考えたのは、「南三陸^{てん}店まっぷ」の作成。震災後、あちこちに散らばってしまった商店を地図に落とし込み、スタンプラリー式のマップにした。これは旅の方に渡すつもりで考えたことだったが、住民の方とお店の方の再会にも役立ったようだ。

語り部活動などを通じて震災の教訓を未来へ

我々は、語り部活動にも力を入れてきた。最初は道案内から始まり、「この場所ではこんなことがありました」とお話しするうちに「これが語り部の取り組みだな」と自覚するようになった。「学び」をキーワードにして旅行客が集まるようになれば、地元の商人の方たちを救うきっかけになるのではとの期待もあった。震災を風化させないための語り部バスを運行し、これまで47万人以上に利用いただいた。当初、被災した者たちは涙ぐみながらガイドしていたが、「あなたの話を聞いてよかった」「次は息子とくるから」などと言われ、話す人にも聞く

人にもいい影響があった。

このほか、小中学生など次世代に自分の命を自分で守る大切さを伝える「震災学習・自然体験学習」、住民のお散歩や体験学習の場づくりを目的とした「海の見える命の森づくりプロジェクト」、民間ながら挑戦した「震災遺構の保存・維持」、2016年から毎年続けている「全国被災地語り部シンポジウム・東北被災地語り部フォーラム」の開催など、さまざまな取り組みを行っている。

2020年～新型コロナウイルス禍での取り組み

コロナ禍では、「南三陸てん店まっぷ」を活かしながら、地元で買い物や消費をしてもらうための「^{じ もりけん}地盛券」を制作した。これは、宿泊者に当館が500円分の利用券を配布するという取り組みで、ネーミングには「地元を盛り上げたい」という気持ちを込めた。地元の商人の皆さんからは「2,000～3,000円のご利用の人が多くて助かりました」というお話をいただき、やってよかったと感じられた。

また、私は「みやぎおかみ会」の会長も務めており、学校が休みになっていた子どもたち、県内の女将を元気づけたいとの思いから「こども作文絵画コンクール」を開催した。また、コロナ収束後に利用できる「みやぎお宿エール券（お宿利用券）」を作り、10,000円で13,000円分の利用ができるようにした。すると、お客様から「応援してます」「お風呂が大好きだからまた入りたい」などのエールも一緒に届き、女将の皆に喜ばれた。

その他、通販をやってみたり、SNSやYouTubeを活用した周辺観光地紹介や地場製品の紹介をしたりもした。

おわりに

震災を通じて、諦めないことは大事だと感じた。「今だからできること」「私達だからできることを」とチャレンジしてきた。失ったものも大きいですが、その後のご縁、あたたかい想いが勉強・支えになって進んできた。まだ十分な復興が見えていない地域もあり、格差は課題。なんとか旅で活性化ができれば、と思いながら日々取り組んでいる。