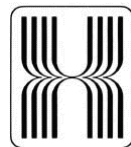




ホテル業界の防災への取り組み



2021年3月12日
一般社団法人日本ホテル協会
中部支部



目 次

- 1． 日本ホテル協会の活動内容
- 2． コロナ禍におけるホテル業界の対応
- 3． ホテルにおける消防計画



1. 日本ホテル協会の活動内容 (日本ホテル協会の概要)

設立：1909年6月（明治42年）

日本を代表する**28**のホテルが、ホテルの質を高め、外客誘致を促進させることを目的に集結し創設した団体

初代会長：大倉喜八郎（株式会社帝国ホテル会長）

1941年（昭和16年）

鉄道大臣より社団法人の認可を得る

2014年1月（平成26年1月）

一般社団法人へ移行し、直近の会員数は247ホテル。



(日本ホテル協会の概要)

会員数：247ホテル（令和3年3月12日現在）

総客室数：60,633室
(1ホテルAve.245室)

収容人員：123,804名
(1ホテルAve.501名)



従業員数：48,784名
(1ホテルAve.198名)

延床面積：9,634,962㎡
(1ホテルAve.39,008㎡)

付帯施設：レストラン、宴会・会議室、結婚式場、チャペル、
理容室・美容室・スパ施設、駐車場など



(日本ホテル協会の組織図)





（日本ホテル協会の主な活動）

- 新型コロナウイルス感染拡大に伴う経営支援に関する要望活動
- 新型コロナウイルス感染症対策マニュアル・ガイドラインの策定
- ホテル業におけるHACCPの考え方を取り入れたマニュアルの策定
- 喫煙専用室等の標識の作成配布
- 一般客室のバリアフリー化モデル事業の推進
- テロ対策の徹底
- 人材育成及び教育研修事業の実施
- 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開始の延期に伴う対応

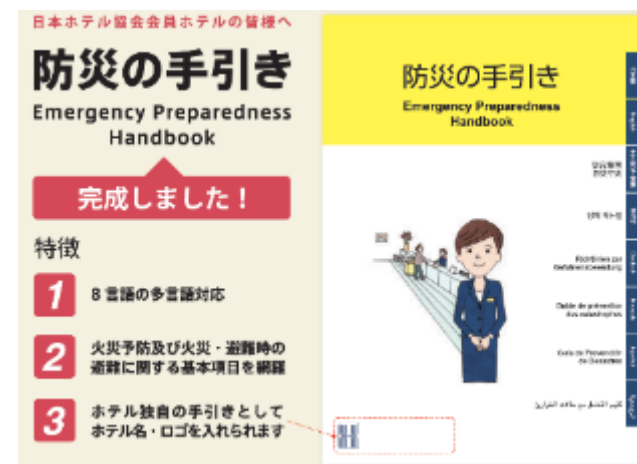


（日本ホテル協会の防災・減災への取り組み）

ホテルにとって「安全・安心の確保」は基本事項であり、変化するあらゆるリスクを想定しつつ、防災対応に努めている。

「防災対策委員会」を設置し、各種マニュアル等を作成・配布

- ホテルの防災設備と初期対応に関するビデオ
- 「大地震時の対応活動マニュアル」
- 「ホテルにおける夜間の防災体制のあり方」
- 「防災の手引き」（客室に設置）8か国版
- Jアラート受信時のホテルの対応例 2か国版



その他、日本ホテル協会主催の各種セミナーにおいて、危機管理、防災対応、BCP策定等について専門家を招いて研修を実施。



2. コロナ禍におけるホテル業界の対応 (新型コロナウイルス感染症拡大の影響)

- ・ 宿泊部門

これまで活況だったインバウンドの消滅

県をまたぐ移動自粛に伴う、国内旅行、企業出張の激減

- ・ 一般宴会部門

人が集まること（各種会合、講演会、イベント）の見合わせ

立食利用が激減

- ・ 婚礼部門

挙式、披露宴開催時期の延期、見合わせ

招待人数を絞った、少人数婚へのシフト

- ・ レストラン

懇親会、歓送迎会、接待等企業利用の減少、個人の外食控え

営業時間短縮要請への対応



（緊急事態宣言下の対応）※愛知県

1 回目（昨年 4 / 16～ 5 / 14）

- ・ 宿泊施設 通常営業

⇒「社会生活を維持する上で必要な施設」との位置づけ。

※適切な感染防止対策の協力要請

- ・ レストラン、一般宴会、婚礼、フィットネス 営業休止

⇒「休止を要請する施設」と位置づけ。

※朝食のみ提供。



2 回目（本年 1 / 13～ 2 / 28）

- ・ 業種別ガイドラインの遵守、

「安全・安心宣言施設」ステッカーを掲出した上で営業。

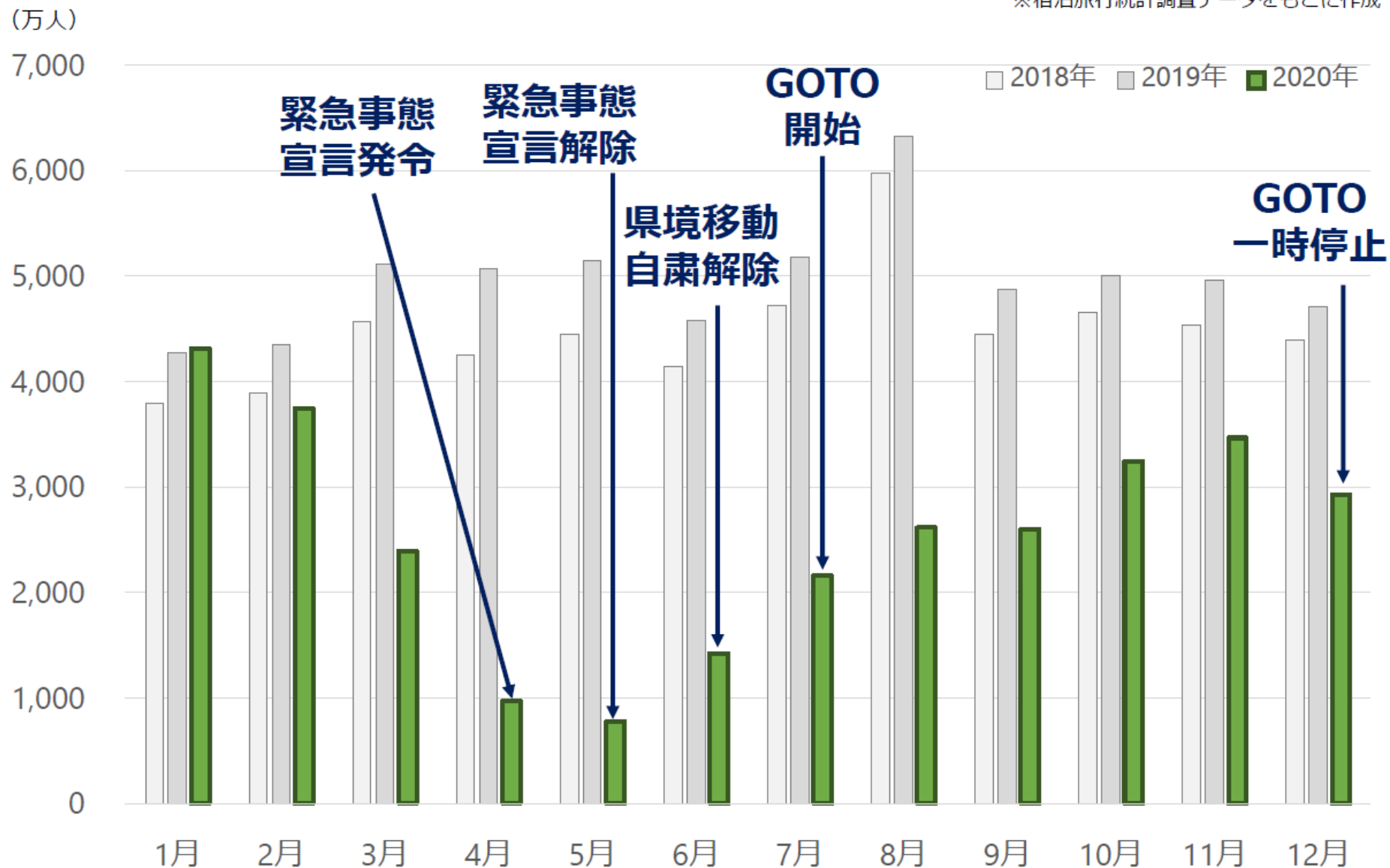
- ・ レストランは時短営業。

（アルコール提供は 19 時まで、営業は 20 時まで。）



(コロナ禍におけるホテル業界)

※宿泊旅行統計調査データをもとに作成





(日本ホテル協会会員ホテルの客室稼働率)

2020年（上期）		2019年（上期）	
全国平均	: 33.4%	79.2%	
京浜地区	: 29.4%	82.9%	
京阪神地区	: 34.2%	86.1%	
地方都市	: 36.9%	75.0%	
リゾート	: 33.9%	67.1%	



(日本ホテル協会会員ホテルの経営状況)

- ・ 売上高／令和元年度決算
(2019年4月～2020年3月)
- ・ 全国平均： 5,442百万円
- ・ 京浜地区： 10,940百万円
- ・ 京阪神地区： 5,423百万円
- ・ 地方都市： 3,468百万円
- ・ リゾート： 2,243百万円

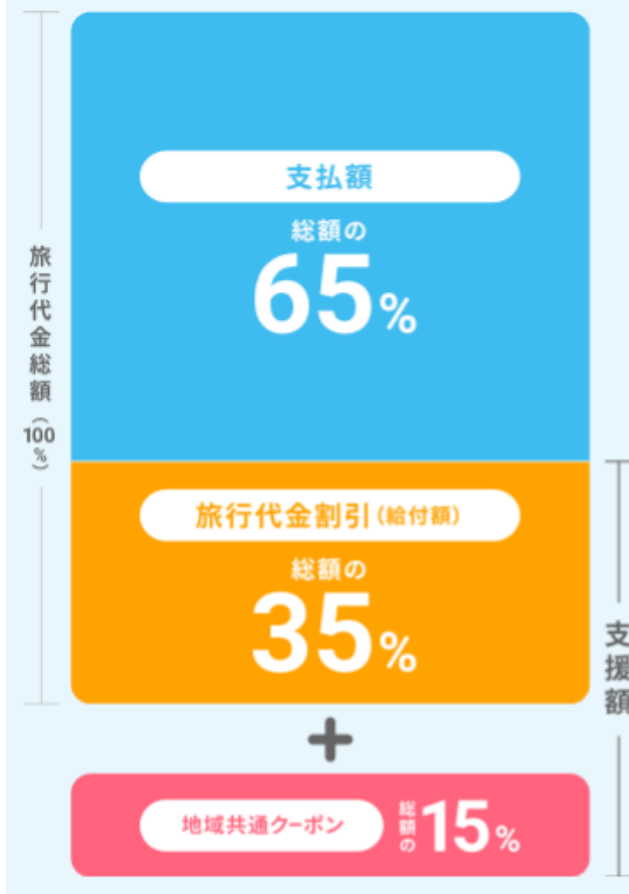
当期純損益ベース
赤字ホテル
56, 7%
↑
(前年度20. 5%)

令和2年度決算は
コロナの影響を受け、
赤字ホテルが急増する
見込み。



(GoToトラベルキャンペーン)

2020年10月1日(木)以降出発～



例：旅行商品及び宿泊

おひとり様40,000円の1泊2日の宿泊付き旅行を申し込んだ場合、支援額は、旅行代金の2分の1相当額の20,000円となります。

そのうち7割の14,000円は旅行代金割引となり、旅行者の支払額は26,000円となります。残りの3割の6,000円が地域共通クーポンとして付与されます。

例：日帰り

おひとり様20,000円の日帰り旅行を申し込んだ場合、支援額は旅行代金の2分の1相当額の10,000円となります。

そのうち7割の7,000円は旅行代金割引となり、旅行者の支払額は13,000円となります。残りの3割の3,000円が地域共通クーポンとして付与されます。



(GoToキャンペーン参加事業者の感染防止対策)

- ・チェックイン時は、直接の対面を避けた上で、旅行者全員に検温と本人確認の実施。
- ・発熱がある場合や風邪症状がみられる場合には、保健所の指示を仰ぎ、適切な対応をとる。
- ・浴場や飲食施設等、共用施設の利用については人数制限や時間制限等を設け、3密対策を徹底。
- ・客室、エレベーターなどの共用スペース等の消毒・換気を徹底。
- ・ビュッフェ方式において、食事の個別提供、従業員による取り分け、もしくは個別のお客様専用 tong や箸等を用意することで共用を避ける等、料理の提供方法に工夫を凝らし、座席の間隔を離す等、食事の際の3密対策を徹底。
- ・「参加条件」を徹底・実施している旨をホームページやフロントでの掲示等で対外的に公表すること。



(感染防止対策) 検温の実施状況



- ・ チェックイン時に、検温と共に体調確認を実施。
- ・ 対応フローをマニュアル化
- ・ 必要に応じ、病院を案内。
保健所と連携し対応。



(感染防止対策) ホテル館内共通



◆館内各所にアルコール消毒液を設置。



◆喫煙所のご利用は人数を制限。



(感染防止対策) ホテル館内共通



◆エスカレーターは間隔を十分に開けてのご利用をお願い。



◆お並び頂く場合の間隔確保。



(感染防止対策) ホテル館内共通



◆定期的にエスカレーターの手すり、宴会場ドア取手の消毒。



(感染防止対策) ホテル館内共通



◆スタッフはマスク、フェイスガードを着用。



◆ご来場のお客様への
アルコール消毒。



(感染防止対策) ホテル館内共通



◆サービススタッフについては会場に入る前に都度消毒を実施。



◆定期的にホワイエの椅子、テーブルも消毒。



(感染防止対策) 宿泊部門



◆客室カードキーの消毒。



(感染防止対策) 一般宴会・婚礼部門

宴会場ごとの収容人数を3～6割減に改定してお客様にご案内

■名古屋マリオットアソシアホテル宴会場収容人数

新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、当面の間、改定後の収容人数に調整させて頂きご案内させていただきます。

会場名		面積		天井高	現行収容人数			
		m ²	坪数	m	正餐	立食	スクール	シアター
タワーズボールルーム	全室	1,200	364	8.0	630	1,200	800	1,200
	2/3	800	242	8.0	420	650	540	900
	1/2	600	182	8.0	300	400	420	700
	1/3	400	121	8.0	170	200	250	400
アイリス	全室	460	139	3.8	240	300	340	500
	1/2	230	69	4.0	100	120	140	220
アゼリア		420	127	3.2	170	250	220	460
サルビア		170	52	4.1	80	80	90	150
アスター		60	18	3.0	20	30	30	40



改定後収容人数			
正餐	立食	スクール	シアター
400	400	500	600
260	200	300	450
180	140	210	350
110	80	150	200
140	100	190	250
55	40	80	110
110	85	140	230
50	30	50	75
14			20



(感染防止対策) 一般宴会・婚礼部門



◆会場セッティング後にテーブルや椅子の消毒を実施。



◆マイクは、ご利用毎に適宜消毒。



(感染防止対策) 一般宴会・婚礼部門

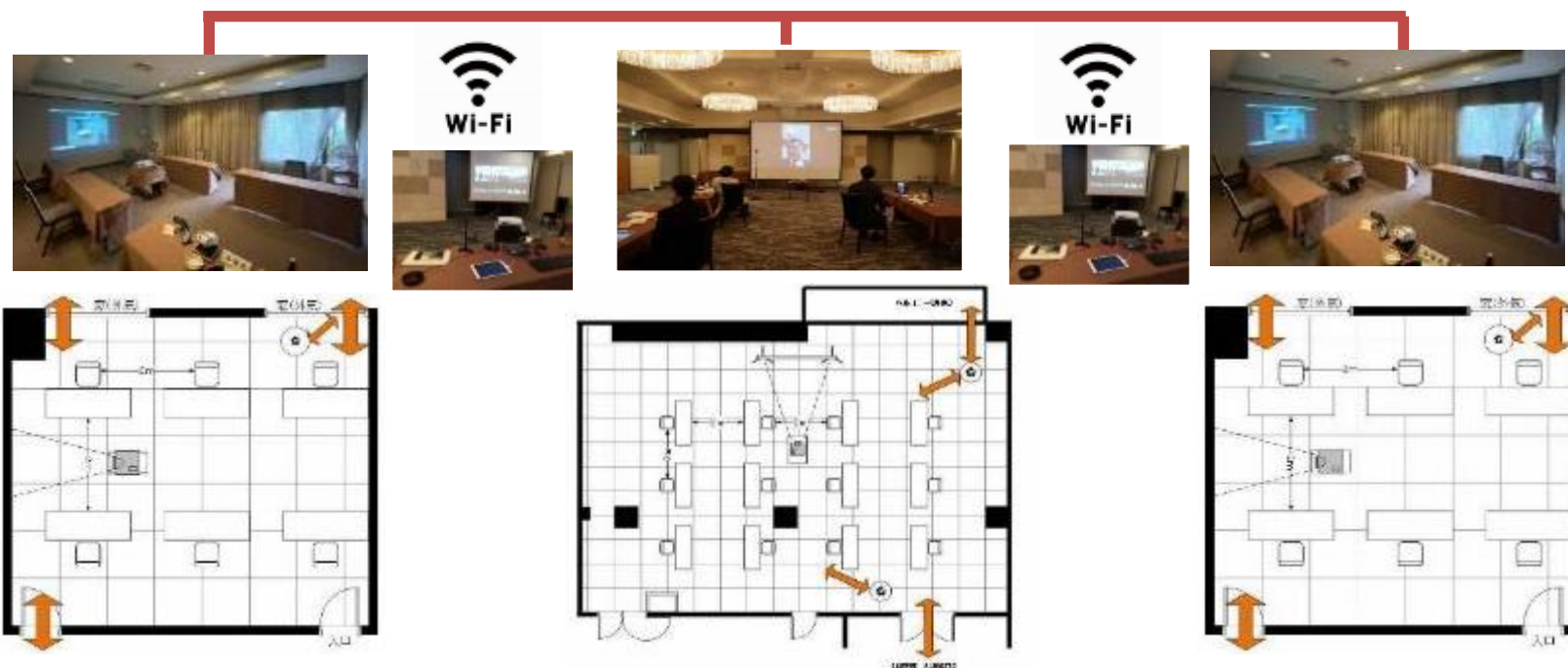


- ◆席間にアクリル間仕切りを設置。
- ◆お客様同士の間隔を確保したレイアウト。



(感染防止対策) 一般宴会部門

- ・ ホテル内の宴会場をWi-Fiでつなぎ、席間隔を最大限に考慮したゆとりある配席でのWEB会議や宴会を提案。
- ・ 事前の打合せもオンラインで。お席でのお食事とワゴンでのドリンクサービス等、安全・安心な形式。





(感染防止対策) ブッフェレストラン

- ・料理を予め小分けにしたり、目の前で盛り付けをして提供。トングを使用することの無いブッフェ形式。
- ・マスクを衛生的にテーブル上に置いていただけるよう、オリジナルマスクケースをデザイン、製作してお客様に配布。





(感染防止対策) ブッフェレストラン

- ・ ビニール製手袋を着用の上、トングを利用するブッフェ形式。
- ・ 一部メニューはスタッフが取り分けて提供。





(感染防止対策) H P での「参加条件」を徹底・実施を公表

お客様の安全安心のために。
新型コロナウイルス感染症対策取組宣言



**新型コロナウイルス感染症の拡大防止のために、
私たちは衛生管理を徹底いたしております。**



Disinfection



Cleaning



Partition



Distance



Ventilation



Mask



Hand wash



Thermometry



3. ホテルにおける消防計画 (自然災害発生時の消防計画)

発災時のホテルの役割

- ・ ホテル利用者の「安全・安心」確保
- ・ 帰宅困難者、地域住民の避難場所
- ・ 復興関係者の宿泊施設

⇒ 特に発災直後の初動対応は極めて重要
各種訓練実施、マニュアル整備

※名古屋マリオットアソシアホテルを事例として紹介



(コロナ禍のホテル・旅館等の避難所活用について)

【愛知県知事⇒各宿泊施設長】

- ・ コロナ禍での避難所開設は、感染症対策にも万全を期すことが重要。
- ・ 「密閉」「密集」「密接」を避けるため、通常の災害発生時よりも多くの避難所開設が求められる。
- ・ 避難所としてホテルの活用を検討する依頼があればご協力いただきたい。

⇒ ホテル協会としても、加盟ホテルに情報展開及び協力要請を行った。

2 災対第 1 4 4-2 号
令和 2 年 4 月 2 4 日

各 宿 泊 施 設 長 殿

愛 知 県 知 事
(公 印 省 略)

新型コロナウイルス感染症に伴うホテル・旅館等の避難所活用について (依頼)

春暖の候、ますます御清栄のこととお喜び申し上げます。
本県の防災行政につきましては、日頃から御理解と御協力をいただき、誠にありがとうございます。

さて、新型コロナウイルス感染症については、感染経路が特定できない症例が多数に上り、かつ、急速な増加が確認されており、本県においても4月10日に愛知県緊急事態宣言を発出したところです。こうした状況において災害が発生し避難所を開設する場合には、感染症対策に万全を期すことが重要となっており、内閣府政策統括官（防災担当）付参事官（避難生活担当）、消防庁国民保護・防災部防災課長、厚生労働省健康局結核感染症課長より、令和2年4月1日付け「避難所における新型コロナウイルス感染症への対応について」及び令和2年4月7日付け「避難所における新型コロナウイルス感染症への更なる対応について」において、避難所としてホテルや旅館等の活用を検討するよう通知がありました。

新型コロナウイルス感染症に伴い、災害や被災者の状況等によっては、「密閉」「密集」「密接」を避けるために、避難所の収容人数を考慮し、あらかじめ指定した指定避難所以外の避難所を開設するなど、通常の災害発生時よりも可能な限り多くの避難所の開設が求められます。そのため、愛知県としても国通知に基づき、県内各市町村に対し、避難所としてホテルや旅館等の活用を検討する通知を行っております。

つきましては、貴宿泊施設におかれましても、今後、市町村から避難所として活用したい旨の依頼があった場合は、可能な範囲で御協力いただきますようお願いいたします。

また、避難所における新型コロナウイルス感染症への対応について、国から通知されました令和2年4月1日付け「避難所における新型コロナウイルス感染症への対応について」及び令和2年4月7日付け「避難所における新型コロナウイルス感染症への更なる対応について」を送付しますので、参考とさせていただきます。

県といたしまして、市町村と連携を図りながら、新型コロナウイルス感染症への対応について取り組んでまいりますので、取組の推進についてよろしく申し上げます。

担 当 災害対策支援グループ（吉田）
電 話 052-954-6149（ダイヤルイン）
F A X 052-954-6912
E メール saigaitaisaku@pref.aichi.lg.jp



(消防計画の全体像) ※地震に関する対策

○地震発生に備えた対策

対策本部設置、転倒・移動防止措置、非常用物品 等

○地震発生時の対応

- ・ 初期対応、発生後の対応（情報発信）
- ・ 被害状況等の確認、E V 停止への対応、
- ・ 救出救護
- ・ ライフライン等の機能不全時の対応
- ・ 避難誘導
- ・ 帰宅困難者対応 等



(消防計画) 地震発生に備えた対策 ※抜粋

【収容物等の転倒・落下・移動防止措置】

建物内の施設、設備、機器等の地震による転倒・落下・移動防止措置を実施する。



(装飾品の固定)





(消防計画) 地震発生に備えた対策 ※抜粋 【収容物等の転倒・落下・移動防止措置】



(各種機器の固定・L字金具)



(消防計画) 地震発生に備えた対策 ※抜粋

【備蓄品、防災備品】

飲料（水）、食糧（缶パン等）は約3日分を保管。
ヘルメット、ストレッチャー、拡声器等防災備品を備蓄。





(消防計画) 地震発生に備えた対策 ※抜粋

【緊急地震速報の活用等】

緊急地震速報が配信された場合、従業員は、在館中のお客様に対し、安全確保を促すとともに、自身の安全を確保する。

例) ホテル入居建物の独自速報

- ①名古屋市域に震度 5 弱以上の揺れが予想された場合
- ②「♪～ ただいま緊急地震速報が発表されましたが、当館は安全です。落ち着いて行動してください。」



(消防計画) 地震発生時の対応 ※抜粋

【地震発生時の初期対応】

(1) 出火防止要領

- ア 火気使用設備器具の直近にいる者は、揺れが収まった後、電源遮断及び燃料バルブ、ガス元栓の閉鎖等の出火防止を行う。
- イ 厨房において火気使用者若しくはガス遮断弁操作器の直近にいるものは、ガス遮断弁を閉鎖する。

(2) 安全確保要領

- ア 什器等収容物が転倒、落下等の恐れのある場所を避け、安全な場所で、揺れに耐ええる安全な姿勢で揺れの収まるのを待ち、慌てて避難行動をとらないようにする。
- イ 厨房等の調理現場においては、調理中の熱湯、熱鍋等の飛散の恐れのある場所を避け、前号の安全行動を行う。
- ウ お客様に対しては、前アの安全行動を明確に指示、落ち着いた行動を呼びかける。



(消防計画) 地震発生時の対応 ※抜粋

【地震発生後の対応】

地震発生後の呼びかけ、館内放送対応は次による。

- (1) ホテル地区防災センターは地震発生後、ホテル部において、速やかに多言語（日本語・英語・韓国語・中国語）による館内放送を行う。

例) ホテルで実際に震度 4 以上の揺れを観測した場合
ホテル館内に 4 か国語の自動アナウンス
(日本語、英語、韓国語、中国語)

- (2) フロントオフィス課は、ホテル地区防災センターに駆け付け、判明した地震の情報等について必要に応じ館内放送を行う。



(消防計画) 地震発生時の対応 ※抜粋

【ライフライン等の機能不全への対応】

(1) 停電への対応

常用電源が供給されず一般照明が点灯しない場合は、お客様に説明（客室にあっては懐中電灯の使用）し、不安を解消させるとともに、使用電力の抑制に努める。

(2) 断水への対応

- ア 供給水道配管の損傷による断水で、一部トイレが使用不能になった場合、お客様への説明並びに使用可能なトイレの案内を行うとともに、フィットネスプールの水の活用の準備を行う。
- イ 冷温水管の破損により一部の空調が停止した場合、寒気を訴えるお客様の申し出が多発することから、毛布などの貸し出しを行う。
- ウ 貯水槽の保有水のみになるため、水道水の使用制限を行うと共に備蓄飲料水の準備を行う。



(消防計画) 地震発生時の対応 ※抜粋

【帰宅困難者対策】

1. ホテル利用者

- (1) 宿泊中のお客様に対しては、安全を確認後、被害状況等を説明し、自室の安全な場所にて待機させ、必要な援助を行う。
- (2) 宴会場、レストラン等のホテル施設を利用中のお客様に対しては、施設の安全を確認後、その場又は他の安全な場所にて待機させ、必要な援助を行う。

2. ホテル利用者以外

- (1) 1階、2階に滞留した帰宅困難者に対しては、一時的な滞在場所の提供、飲食提供等できるだけの援助を行う。
- (2) 滞在が長時間に及ぶ場合は、公的機関の運営する避難場所若しくは避難施設を案内する。



(各種訓練内容)

- ・ビル全体総合訓練 年 2 回
- ・安否確認訓練、新入社員訓練 年 1 回
- ・小隊訓練（防災・防火・避難・救命） 毎月 1 回
- ・消防設備取扱い訓練、心肺蘇生法 年複数回

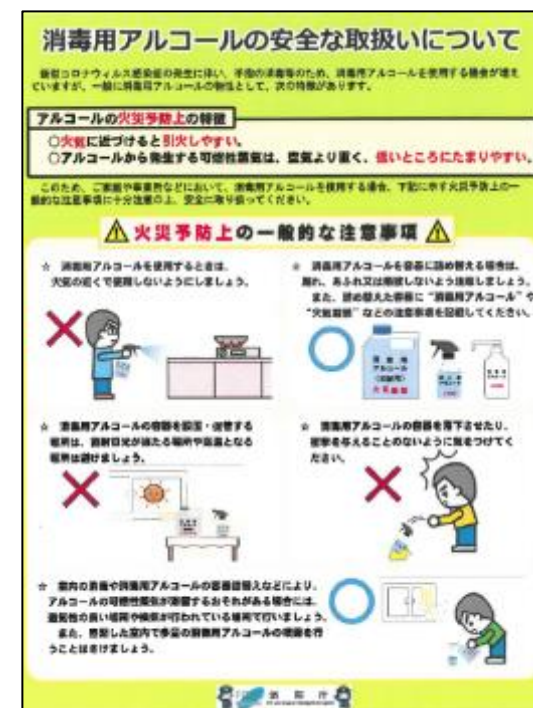




【参考】 訓練トピックス

- ・ ホテル館内の様々な箇所で日々使用される消毒用エチルアルコールの火災予防上の注意事項の啓発実施
- ・ 受付等で使用される飛沫感染防止用ビニールシートに
関しての火災予防上の注意事項の啓発実施
- ・ 2021年4月実施予定の総合消防訓練に
おいては、コロナ感染防止対策に配慮し、
分散避難訓練を実施予定。

※複数箇所の避難階段を同時に使用した
避難訓練を実施。





【参考】 訓練トピックス

- ・ 東日本大震災発生から10年目となる、2021年年頭1月7日、フロント周辺において実践的な防災訓練を実施。
(マスク着用の上での訓練実施)

※緊急地震速報～安心情報等の
館内放送の実施等





(大規模災害が発生した場合の課題)

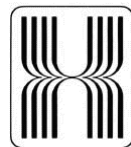
- ケガ人への対応
どこまで事業者のみで対応できるか
- 仮設トイレ、非常用簡易トイレ
設置場所、ご案内、ごみの処理方法
- コロナ禍における退避施設の役割
収容人数、飲食時の配慮方法
- 帰宅困難者対応
退避施設から指定避難所への誘導
どの指定避難所に案内をすべきか
(リアルタイムの開設状況等の把握)



引用)ナゴヤ避難ガイド 中村区



ご清聴ありがとうございました。



一般社団法人日本ホテル協会
中部支部