

ホテル旅館の 事業継続計画(BCP) ガイドブック

災害対策編

事業

business

継続

continuity

計画

plan

【ノート編】

ホテル旅館の事業継続計画(BCP) ガイドブック【ノート編】

も く じ

はじめに	1
【1】事業継続のポイント	
ホテル旅館の営業再開へ向けたステップ(全体構成)	3
【2】お客様とスタッフの生命と身体を守る防災・減災対策	
〈1〉災害発生初動期を乗り切るための対応	
危機回避のための事前の備え	5
災害発生初動期にお客様とスタッフを守るための事前の対応	5
速やかな避難のために	12
ケガなどへの対応	13
〈2〉災害発生初動期経過後の対応	
避難施設としての利用へむけて	15
建物が使用でき宿泊客を引き続き滞在させる場合	16
ホテル旅館の社会的役割	18
宿泊客の帰宅へ向けた取組み	19
【3】営業再開へ向けた取組	
ホテル旅館の建物と周辺的安全確認	21
ホテル旅館の建物が使える場合の対応	22
経営資源の影響回避策	25
建替えが必要な場合の事業再開へ向けた取組み	26
超広域災害の影響緩和策	28

はじめに(別冊ノートの使い方)

この別冊ノートは、『事業継続計画ガイドブック』の内容を参考に、それぞれのお宿の事情に合わせてガイドブックの項目に添って記載することで事業継続計画やマニュアル(=To Do List そのものですね)を作成するためのものです。まずはガイドブックの目次の書きぶりを参考に、「気になる」ページを開いてみて下さい。

「気になる」というのは、①出来ている部分のいわば「答え合わせ」、②出来ていない(あるいは未着手である)課題のあらましの理解、どちらの意味でも構いません。後者の場合は、「大規模災害にも耐えて営業を続けられるお宿」を追求する上での、先行投資の必要性を、経営陣に説明・説得してもらうための資料として、活用してもらえたら嬉しく思います。

本編同様、この別冊ノートも前後半の二部構成です。前半は被災直後の「対応マニュアル」として、被災直後の混乱状況であっても、お客さまとスタッフの生命・身体を守るために何をどう備えておくべきか、のTo Doをまとめるためのものです。また後半は、被災後も宿泊業としての事業を継続し、社会の期待に応えるために何をどう備えておくべきかの「事業継続(計画)」に求められるTo Doを確認するためのものです。どちらも、必要と思われる項目については、その体系性も含めて一通りのものは揃えたつもりです。

お宿の立地(特に標高・海からの距離)や構造(特に築年次)、設備や備品、消耗品の状況、従業員数、各種計画や決め事、訓練の状況等々、実情を踏まえつつ、必要部分を書き込んでいって下さい。冊子と共にデジタルファイルも用意してありますので、加筆修正も容易に出来ることと思います。「ノート」の各ページには、参考にすべき本編のページも記してあります。本編に述べた考え方やデータ、例文集などが活かされることを願っています。

本編の冒頭でも引用した『災害初動期指揮心得』にあるように、備えていたことしか出来なかったというのが、巨大災害の現実です。「火事場の馬鹿力」の要素がゼロだとは思いませんが、求められるのは「段取り八分」の具体化ではないでしょうか。

自然現象としての災害の発生は避けられませんが、予防投資を基本とする様々な「事前の備え」により、被害を減らすことは十分可能です。そして、一定水準以下に被害を抑え込めるようにしておかないと、事業継続は厳しいとも言えるでしょう。これが災害の現実です。このノートが、「幸いにも被害はそこまで深刻ではなかった」「おかげで事業継続には大きな支障が無かった」と言ってもらえる状況作りに役立てれば何よりと思っています。

事業継続計画 〈災害対策編〉

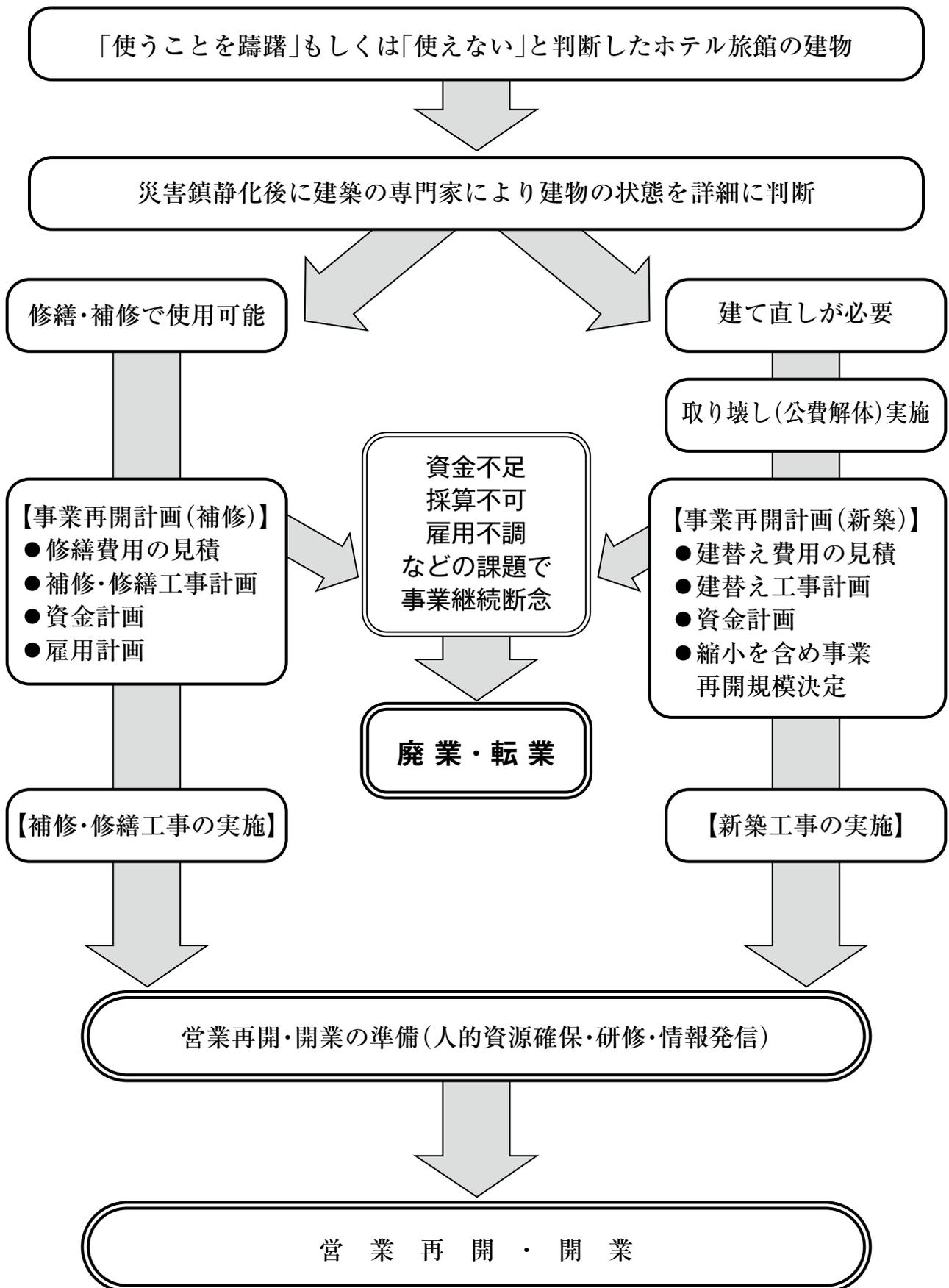
施設名	
作成年月日	年 月 日
最新更新年月日	年 月 日
作成者責任者 所属・氏名	
連絡先TEL：	
Mall：	

【事業継続計画(BCP)ガイドブック(ノート編)】

事業継続計画は、まずは、作成することが大事ですので、短時間で作成できるようにしました。その後、現場に合わせた変更や内容充実が必須なので、容易に書き換えできるようにしました。

- ①ガイドブック(本編)を読んで終わりではなく、個々のホテル旅館の規模やサービス提供の方法などに合わせた計画が作成できるよう、「本篇」を見ながら同じ項目の「ノート編」に記載していただく方式としました。
- ②災害対策の部分と事業再開部分に分かれていて、項目数は多くありますが、本編から必要な表現や対策内容等をコピーできるよう、「本編」と「ノート編」の両方をWord形式で提供することとしました。

静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合



2

お客様とスタッフの生命と身体を守る防災・減災対策

〈1〉 災害発生初動期を乗り切るための対応

危険回避のための事前の備え

1 ホテル旅館の立地場所の危険性の認識で基本的な“ところ”の理解を (本編P6参照)

- 〈地震〉 想定される最大震度
液状化の想定区域ですか
- 〈津波〉 津波想定浸水域ですか、浸水高は？
津波の第一波到達時間は地震発生何分後？
津波からの避難先は
津波からの垂直避難が可能ですか
- 〈洪水〉 河川洪水や内水氾濫の想定区域ですか 浸水高は？
外部避難のタイミングや屋内垂直避難への切替えは？
- 〈土砂災害〉 土砂災害警戒地域ですか
外部避難のタイミングは？
屋内遠隔避難への切替えは？
- 〈情報共有〉 災害の危険性情報の共有状況

2 建物の耐震性など安全性の認識と情報共有で被害を軽減 (本編P7参照)

- ① 建物の建設時期はいつですか？
- ② 耐震診断を実施していますか？
- ③ 耐震補強の必要性はどの程度ありますか
- ④ 耐震補強の必要が有る場合の対応状況
- ⑤ 耐震補強未実施の場合…実施計画を作成していますか
- ⑥ 耐震性に不安がある建物情報をスタッフで共有していますか
- ⑦ 耐震性の有無を避難方法などに反映していますか

3 建物内危険個所の認識と対策(飛散防止・転倒防止等)で被害を軽減

(本編P8参照)

〈飛来物や風による破損危険箇所のチェック〉

- ① 破損危険個所の存在を認識していますか？
- ② 破損防止対応を実施していますか？
- ③ 危険箇所情報をスタッフで共有していますか？

〈強い揺れによる倒壊危険箇所のチェック〉

- ① 倒壊や落下の危険個所を認識していますか？
- ② 倒壊危険個所の固定などの対策を実施していますか？
- ③ 危険箇所の情報をスタッフで共有していますか？

4 防災用設備の整備…電気、ガス、水道などの途絶時の対応

(本編P9参照)

- ① 非常用電源〈どのような電源設備を備え、また、スマホ用の電源は整備していますか〉
- ② LP ガスボンベ等の保管状況〈どのような調理器具を保管していますか〉
- ③ 敷地内に井戸がありますか
- ④ 浄化槽式トイレを整備していますか
- ⑤ 組立て仮設トイレを整備していますか
- ⑥ 簡易トイレセットを備蓄していますか

5 防災備品と食料・飲料水などの消耗品の備蓄

(本編P10参照)

【防災備品の整備】

- ① 客室に懐中電灯、軍手、頭を守るものを備えていますか
- ② スタッフ用にヘルメット、懐中電灯、軍手を備えていますか
- ③ 避難誘導用のハンドマイクや誘導灯を備えていますか

【消耗品の備蓄】

- ① 必要と考えている水と食料の備蓄量
- ② 水と食料の備蓄の実態
- ③ 食材のローリングストックをやっていますか
- ④ 災害の影響がない場所に消耗品を備蓄していますか

災害発生初動期にお客様とスタッフを守るための事前の対応

6 災害発生の初動対応と必要な事前の準備、備え、仕込みなど

(本編P11参照)

- ① 緊急放送ができる設備を持っていますか
- ② スタッフ全員が放送できるよう訓練していますか
- ③ 緊急時の放送例文を作って見える化していますか
- ④ 外部への避難を判断する判断基準をスタッフで共有していますか
- ⑤ 避難誘導訓練をやっていますか
- ⑥ ケガ人への応急手当やAED、緊急蘇生訓練を実施していますか
- ⑦ 緊急連絡先を一覧にして見える化していますか

7 災害時の対応は現存スタッフで(非番スタッフは安全確認後の出勤) (本編P12参照)

① スタッフ最少の曜日・時間帯とスタッフ人数、最高職責者

曜日	時 間 帯	スタッフ総数	最高職責
	時から 時まで	人から 人	

② 災害発生時のスタッフ体制は……？

〈出勤スタッフだけの対応を基本としていますか〉

〈非番スタッフは通勤経路の安全確認後や公共交通機関の運転再開後の出勤としていますか〉

〈正当な理由で家庭から離れられないスタッフは参集しないようにしていますか〉

〈非番スタッフの安否確認のための複数の連絡方法を決めていますか〉

〈台風や大雨など災害の発生が予想される時には事前に体制を強化しますか〉

8 最小のスタッフで対応できるように事前に環境を整備しましょう (本編P13参照)

① 避難情報の提供の有無

② 提供する情報の内容

③ 情報提供の方法

④ 客室内の明りの確保

⑤ 避難誘導サインの確認

⑥ 停電時の館内放送用の電源確保

⑦ 放送資器材の取扱い訓練の実施

⑧ 館内放送機器の取扱い方を表示

⑨ 非常放送用案文準備(災害発生の実況、避難(津波避難)の必要性の有無など)

9 災害対策本部などの緊急連絡先を一覧にしておきましょう

(本編P14参照)

【チェックリスト】

救援や物資支援の要請先、けが人の搬送先や危機事態に対処するための緊急連絡先を一覧にして掲示しましょう。

【緊急時連絡先一覧】

連絡先	名称	連絡先
災害対策本部		
消防本部		
警察署		
救急病院		
救護所(地震時)		

緊急の修繕が必要な場合を想定して、設備点検・修繕業者のほか、建物の補強・修繕事業者についても一覧表を作成しておきましょう。

【設備機器の緊急対応等事業者の一覧】

連絡先	名称	連絡先
建物修繕業者		
エレベーター業者		
ボイラー設備業者		
電気工事業者		
ガス工事事業者		
水道工事事業者		

10 初動期にすべきことをスタッフで情報共有しておきましょう

(本編P15参照)

- ① 災害ごとに初動期にすべきことを整理し、スタッフ間で情報共有していますか
- ② スタッフを対象に、初動対応の訓練をしていますか
- ③ 初動期にすべきことを、スタッフ誰もが理解し、対応できるようにしていますか
〈宿泊客へ災害発生的事实を周知する〉

〈避難が必要かどうか判断し、必要な場合は避難を指示する〉

〈避難場所と避難経路の配布など避難先を周知する〉

〈避難の方法(集合避難か逐次避難か)について周知する〉

〈避難時の注意事項を徹底する〉

11 お客様への情報伝達・注意や避難の呼びかけ

(本編P16参照)

- ① 館内放送設備の定期点検の実施
- ② 停電時でも館内放送ができますか
- ③ 放送機材の操作方法の訓練(停電時の扱い方法を含む)
- ④ 放送例文の掲示
- ⑤ 館内放送の代替方法がありますか

12 「避難が必要かどうか」の判断と「避難先」の判断

(本編P17参照)

【津波避難の必要性の有無と余裕時間】(津波第一波到達時間)

【屋内での垂直避難の可否】

【災害別の避難場所・避難所】

連絡先	施設名	連絡先(TEL)
一時避難場所(地震)		
一時避難場所(津波)		
一時避難場所(洪水)		
避難所	学校	
地震災害時の救護所		

【災害判断情報の共有状況】

- ① 災害の種別ごとに、どのような状況(警報等の発令等)となった時に避難を開始すると決めていますか
- ② 避難開始の判断に関する情報と災害の種別の避難先をスタッフで情報共有していますか
- ③ 外部への避難が困難で、津波の際の垂直避難や建物内での“命を守る行動”避難をする場合、その基準やタイミングを決めて、スタッフで情報共有していますか

13 速やかな避難のための事前の備え

(本編P18参照)

- ① 夜間の速やかな避難のため非常灯や懐中電灯を設置・常備していますか
- ② 避難先と経路を宿泊客へ周知するため、客室ドアや廊下・通路に掲示していますか
- ③ 避難経路にある危険箇所や通行不能箇所の存在を想定し複数の経路を設定して、スタッフで共有していますか
- ④ 要介護者の速やかな避難のため、車いすや車両の活用、同室のお客様や家族の手を借りることをスタッフに徹底し、館内放送でお客様に協力を呼び掛けるようにしていますか
- ⑤ 避難する際の荷物を持たずに身軽な状態での避難と閉じ込め防止のため、避難にエレベーターを使わないよう表示していますか
- ⑥ 余裕がない場合、全員が揃うのを待つことなく逐次避難することを徹底していますか

速やかな避難のために

14 「お客様の手」を借りる発想で災害を乗り越えましょう

(本編P19参照)

【避難に際してお客さまの協力を得るための取組み・工夫】

- ① 館内放送で、お客様の協力をお願いする呼び掛け内容を作成していますか
(「避難時には隣の部屋に声を掛けること」「お客様相互に手を貸し協力すること」)
- ② 館内に「災害発生時の協力」を呼び掛けるポスターなどを掲示していますか

【全員を待つことなく順次避難が必要な場合の取組み】

- ③ 避難経路の案内チラシを客室とフロント・建物出口などに置いていますか
- ④ 「集合せず、避難案内にしたがって避難する」よう館内放送することとしていますか

【避難路を間違えることなく避難先に到達する取組み】

- ⑤ お客様が避難路を間違えることなく避難でき、誘導役を果たすことができるよう、「避難先と避難経路」を客室とフロント、玄関先に置いていますか
- ⑥ 避難時、館内放送で「避難経路図」が有ることを周知するようにしていますか
- ⑦ 途中で経路を間違えないよう、事前に、避難先の表示や進むべき方向の表示を準備していますか

15 避難に際しての安全確認

(本編P20参照)

- ① 津波避難が必要かどうか確認していますか
- ② 津波避難が必要な場合、津波第一波の到達予想時間を知っていますか
- ③ 避難路の安全確保のため、周辺の危険な状況確認をするようしていますか
- ④ 避難経路の中に、津波の想定浸水域が無いか確認していますか
- ⑤ 避難経路の通行不能や危険な場合の代替の避難路を予め決めていますか
- ⑥ 避難で誰もいなくなる場合、通電火災防止のためブレーカー遮断を徹底していますか
- ⑦ 地震発生時に遮断措置できるよう、感震ブレーカー装置を設置していますか

16 安否の確認方法は状況に応じて柔軟に

(本編P21参照)

- ① 宿泊客全員の安否確認ができる方法について検討していますか
- ② 安否確認のため宿泊客一覧表を、毎日、紙で打ち出すようにしていますか
- ③ 避難訓練の折に、宿泊客の安否確認の実施方法をイメージしていますか
- ④ 安否確認時に、不在者の安否確認をフォローするようにしていますか
- ⑤ 時間的な余裕を考慮した安否確認を訓練していますか
- ⑥ 宿泊客の安全な避難を優先するよう訓練していますか
- ⑦ 時間的な余裕がない場合は、全員を待つことなく避難することを優先し、安否確認は、避難先で行うように決めていますか

ケガなどへの対応

17 スタッフとお客様がケガをしないための備えと身を守る行動の訓練

(本編P22参照)

- ① スタッフのヘルメット、軍手、懐中電灯を準備していますか
- ② ケガをしないで安全に避難できるよう、客室に、避難に必要な備品を配備していますか
〈非常時の明かり〉
〈懐中電灯〉
〈軍手〉
〈防災頭巾やヘルメット〉
- ③ 避難する時には、客室内から靴を履くよう呼びかけるようにしていますか
- ④ 緊急地震速報の発動時や災害発生時に、スタッフが危険個所から離れて身を守り、周囲のお客様やスタッフにも同様の行動をするよう呼び掛ける訓練をしていますか

18 ケガ人や地震で下敷きとなった人の救出

(本編P23参照)

- ① ケガ人や重症者が出た場合を想定し応急手当の訓練を実施していますか
〈止血手当訓練〉
〈骨折手当訓練〉
〈AED 取扱い訓練〉
- ② けが人が出た時の搬送方法と緊急搬送先（地震の際には、近隣の救護所）などをフロント内に明示し、スタッフで情報共有していますか
- ③ 倒壊した家屋や家具調度の下敷きとなった人があった場合を想定し、隙間づくりによる救出方法をイメージして、ボールや車ジャッキの取扱いに慣れるようにしていますか
- ④ 死亡者が発生した場合を想定し、人目のつかない場所に仮安置場所を決めていますか

〈2〉 災害発生初動期経過後の対応

避難施設としての利用へむけて

19 災害の後のホテル旅館の建物の安全確認

(本編P24参照)

- ① 災害が発生した場合や災害の影響を受けた場合で、応急危険度判定士による建物の安全確認が必要な場合を理解し、主なスタッフで情報共有していますか
〈地震災害〉〈津波災害〉〈浸水被害〉〈土砂災害〉
- ② 洪水や浸水、津波による直接の影響がなかった場合には、安全確認の必要がないことを理解していますか
- ③ 応急危険度判定士による診断実施の要請先を知っていますか
- ④ ホテル旅館が宿泊者や二次避難者の避難先として利用するために、速やかな安全確認を実施してもらうよう自治体に要請していますか

20 建物の安全確認の次は、建物内外の危険個所をなくす

(本編P25参照)

- ① ホテル旅館の建物の安全確認が終わり、避難先から戻るお客さまやスタッフがケガをしないよう、建物内外の危険個所をチェックする必要性を認識していますか
- ② 壊れて散乱している危険物を、無理のない範囲で取り除き、危険個所については、直ちに修理業者に発注し修繕する必要があることを認識していますか
- ③ 業者の手が不足するなどの理由で、修繕等が間に合わない場合には、可能な範囲で応急措置を行い、その旨、注意喚起する表示を明示して、柵を設けるなどして、誰もその場所に近づかないような対応を図る必要があることを認識していますか

建物が使用でき宿泊客を引き続き滞在させる場合

21 限定的なサービス提供での営業

(本編P26参照)

- ① 電気やガス、水道、下水道が使えない場合、どのような状況になるかイメージしていますか
- ② 電気やガス、水道、下水道が使えない場合に宿泊客に提供できる食事・入浴・宿泊・トイレなどのサービス内容と提案する価格について検討していますか
- ③ プロパンガスとガス調理器具を活用することで、煮炊きが可能となりますので、ガスボンベと調理器具を備蓄していますか
- ④ ライフラインの復旧は、通電が比較的早いことを知っていますか。また、復旧の早いことを前提に、電気調理器具を揃えていますか
- ⑤ 限定的なサービス提供であっても、災害鎮静化後の復興事業者の宿舎としてのニーズが高くなることを想定していますか
- ⑥ 通電により大浴場の稼働が可能となった時に、付近の避難所の避難者への入浴サービスや救助・復興要員への入浴サービスの提供を考えていますか

22 簡素化されたサービス提供でのお客様の滞在

(本編P27参照)

- ① ホテル旅館の建物が引き続き使用できる場合には、電気、ガス、水道が使えない状態で食事を簡素化したサービス提供で、お客様には、引き続き滞在していただくことを基本とするようにしていますか
- ② 災害時の延長滞在費用については、お客様の負担にならないよう、原材料費と調理の燃料代を基本とする程度のリーズナブルな低金額とするよう努め、支払いについても、後日払いを可とするなど、お客様の立場に立って配慮するようにしていますか
- ③ お客様がホテル旅館などに滞在する期間は、お客様の判断によりますが、「安全に自宅まで帰宅できる状況になるまで」であることを認識していますか
- ④ ホテル旅館の建物が使用できる場合には、災害対策本部の要請により、帰宅困難者や住民の避難所としての役割を要請される可能性があります。その際、受入費用について補てんされることがあることを認識していますか
- ⑤ 不足する食材や消耗品等を支援してもらうなど、円滑な調整のため、あらかじめ、ホテル旅館へのお客様の滞在状況を災害対策本部へ知らせておくことが有効であることを認識していますか

23 備蓄食材等の活用は、状況に合わせた判断が必要

(本編P28参照)

〈提供可能な延べ食事数〉

- ① 災害で食材の仕入れができない場合、電気・ガス・上下水道などが使える状況で、冷蔵・冷凍・備蓄食材で簡素な食事を、何人分、どれ位の期間提供できるか検討していますか
- ② 電気、ガス、水道がすべて使えない状態で、備蓄食材等を使って簡素な食事を、何人分、どのくらいの期間提供できるか検討していますか
- ③ 冷蔵庫や冷凍庫への通電が途絶えた場合、貯蔵している食材は、どれくらいの期間、使用可能となるのか、確認していますか
- ④ LP ガスボンベや卓上ガスコンロなどを活用して提供出来るメニューや復旧が比較的早い電気調理器具で提供できるメニューを考えていますか

24 仮設トイレの設置は複数方式の併用を

(本編P29参照)

- ① 共用場所への仮設トイレの設置場所と男女別個数を決めていますか
- ② 躊躇なく仮設トイレが使用でき、使用した人が、その場で簡単な掃除できるような、スタッフに掃除の負担が掛からない方法を検討していますか
- ③ 各客室にも、既存の様式便座に簡易トイレを利用した客室専用の「仮設トイレ」を設けることを検討していますか
- ④ 仮設トイレに必要な簡易トイレセットやビニル袋、便座クリーナー、掃除ペーパーなどの資器材を備蓄していますか

ホテル旅館の社会的役割

25 災害発生時のホテル旅館への期待(その1 役割り)

(本編P30参照)

- ① 災害時にはホテル旅館に対する様々な期待が寄せられていることを認識していますか
〈宿泊客からの期待内容〉
〈県や市町からの期待内容〉
〈周辺住民からの期待内容〉
〈スタッフの家族からの期待内容〉
- ② 災害関連死の防止のためには、ストレスのない避難生活が必要で、ホテル旅館での避難が貢献できることを認識していますか
- ③ 市町からの協力要請に対しては、その時にホテル旅館にいる宿泊者や住民などの現状を踏まえて、可能な範囲で対応することが基本であることを認識して、市町と調整する心づもりをしていますか

26 災害発生時のホテル旅館への期待(その2 避難所に対する支援)

(本編P31参照)

- ① 行政などによる避難所運営が軌道に乗るまでに時間が掛かること、また、避難所計画は、地域住民対象のため、食料や消耗品が不足することがあることを認識していますか
- ② 宿泊者が避難した避難所の「寒さの回避」や「飲食の提供」などの環境改善のための支援がホテル旅館に期待されていることを認識していますか
- ⑤ 可能な範囲で、ホテル旅館の備品や衣類の供出、炊き出しや菓子類の提供などで避難所暮らしを支援することを準備していますか。
また、宿泊客がホテル旅館に戻らないうちに、使用期限を迎える冷蔵庫や冷凍庫の食材については、避難所を支援する食材として有効に使うことを考えていますか
- ③ 避難所の支援は、該当する宿泊者だけではなく、避難者全員を対象とすべきことを理解していますか
- ④ 支援活動時には、スタッフに危険が及ばないように、警報の発令状況やホテル旅館の建物の安全性、途中の経路の安全性などに等に注意することとしていますか

27 災害対策本部への状況報告の必要性

(本編P32参照)

- ① 様々な場面で市町災害対策本部との連携が必要であることを認識していますか
- ② 安全確認が済んだホテル旅館に収容している宿泊者の人数やけが人の有無、備蓄食材の状況などを市町の災害対策本部へ知らせるようにしていますか
- ③ 自前の備蓄食料等がなくなった場合には、市町の災害対策本部へ連絡して食料や食材、必要資器材等の支援を要請することで、補充が期待できることを知っていますか
- ④ ホテル旅館が利用できる場合に、宿泊客が帰宅して空いた客室を、市町の要請で二次避難場所としての活用や災害復旧関係業者の宿舎としての利用が期待されていることを理解していますか

宿泊客の帰宅へ向けた取組み

28 マイカー客の帰宅は、一般車両が通行可となり所要時間の判明後

(本編P33参照)

- ① 帰宅するかどうかはお客様が判断することが大原則であり、ホテル旅館は、お客様が正しく判断できるよう支援する必要があることを認識していますか
- ② マイカー利用者が帰宅の可否を判断する際にお伝えする参考事項を認識していますか
〈一般車両の通行と給油が可能〉〈所要時間の目途〉〈途中の食事とトイレ〉
- ③ 道路管理者の道路情報が判断の最大要素であると認識し提供するようにしていますか
- ④ 停電時にも宿泊者が道路情報を入手できるようスマホ用電源を用意していますか
- ⑤ 広域災害では主要道路が“緊急車両優先”となる場合や給油所での一般車両への給油量が制限されることがあることを認識していますか
- ⑥ 健康上の不安が有るお客さまには、過酷な条件下での帰宅を勧めないようにする必要がありますか
- ⑦ 公共交通機関の運転再開見通しが立たない時に、マイカー利用者と帰宅方向が同じ公共交通機関利用のお客様がいた場合、合意の上で同乗帰宅も提案するようにしていますか

29 公共交通機関利用客の帰宅は、運転再開後で所要時間の判明後

(本編P34参照)

- ① 帰宅するかどうかはお客様が判断することが大原則であり、ホテル旅館は、お客様が正しく判断できるよう支援する必要があることを認識していますか
- ② 公共交通機関の運転再開と運転本数等の情報をテレビ・ラジオなどから入手し、宿泊客に提供できるように設備を整えていますか
- ③ 停電時でも、宿泊客が運転情報や、運転場所までの道路情報と交通手段の有無の情報を入手できるよう、スマホ用電源を用意していますか
- ④ 帰宅の判断をする際には、「公共交通機関の運転再開」のほか、お伝えする参考事項を認識していますか
〈運転再開駅まで行ける〉〈所要時間の目途〉〈途中の食事とトイレ〉
- ⑤ 健康上の不安が有るお客さまには、過酷な条件下での帰宅を勧めないようにする必要がありますか
- ⑥ 公共交通機関の運転再開見通しが立たない時に、マイカー利用者と帰宅方向が同じ公共交通機関利用のお客さまがいた場合、合意の上で同乗帰宅も提案するようにしていますか

30 客室の荷物取り出しは、安全を確保した後に

(本編P35参照)

- ① 客室からの荷物の取り出しは、従業員とお客様の安全を最優先に考え災害鎮静化後、安全が確認された後を基本に考えていますか
- ② 一般の荷物と金庫内への保管物を区別なく取り扱うこととしていますか
- ③ 必要に応じて、専門家による安全性診断結果を実施する方針としていますか
※震度に関わらず地震災害や土砂災害により建築物の構造に大きなひびや土台の傾き、柱のゆがみなどが発生している場合は、応急危険度判定士の判断などによる安全の確認後に荷物を取り出す
※震度6強以上の地震では、外見に関わらず、応急危険度判定士の判断などによる安全の確認後に荷物を取り出す
- ④ 応急危険度判定により「補強が必要」と判定された場合には、安全対策の実施後に建物に立入るようにしていますか
- ⑤ 長期間、客室に荷物を放置する時は、盗難被害に十分注意することを認識していますか

3 営業再開へむけた取組み

ホテル旅館の建物と周辺の安全の確認

31 市町による被災建物の被害認定調査

(本編P36参照)

- ① ホテル旅館であっても、市町による「被害認定調査」を受けることにより支援が受けられることを知っていますか
- ② 過去の災害の例では、行政による被害診断で、「半壊」以上と診断された場合、自治体の費用での公費解体が受けられることを知っていますか
- ③ 公費解体は、指定解体業者の手により行われ、危険度が高いものから実施されることを知っていますか
- ④ 指定業者による公費解体のほか、自ら解体業者等と契約し、解体費用を一時的に建替え、後に費用償還を受ける「自費解体（費用償還）」制度の存在を知っていますか
- ⑤ 自費解体をするときには、事前に公費解体の相談をして、認定を受けておくことが必要で、公費解体費用の範囲内の償還金額となることを知っていますか

32 事業再建へ向けた建築専門家による診断と見積もり

(本編P37参照)

- ① 補修・補強で使用可能か、それとも、建て直す必要があるかの建物被害の判断は、市町の被害認定とは別に、建物構造が分る専門家の詳細な調査が必要であることを認識していますか
- ② 建築の専門家からは、必要な工事内容と必要経費の見積もり、工事スケジュールなどを取る必要があることを認識していますか
- ③ 大規模災害時には、建設需要の増加で、資材や建設単価の極端な高騰の恐れあるため、建設費用の見積もりに当たっては、建設の可否（≡事業継続の可否）を正しく判断できるよう、建設単価の高騰を十分に見込み、無理のないスケジュールとするよう建設業者に要求する必要があることを認識していますか
- ④ ホテル旅館の建物を新築する場合には、せっかくの機会なので、今後のホテル旅館経営について、従来のコンセプトやイメージを踏襲するか、それとも、新たなコンセプトや外観で取組むかについて検討することが好ましいことを認識していますか

33 敷地内と周辺の安全確認と必要経費

(本編P38参照)

- ① 災害事象が鎮静化した後に、ホテル旅館の敷地内と周辺に、地盤の沈下や隆起、土砂の流出・流入、塀や生垣の損傷、樹木等の倒壊、障害物の存在などの被害が発生する可能性があり、事業再開のためには、速やかに、安全な状況に戻す必要があることを認識していますか
- ② 流入した土砂や飛来物で敷地内に危険個所が生じた場合には、流入した土砂や飛来物の施設等の元あった土地の所有者や管理者にその撤去や危険防止を要請することができることを認識していますか
- ③ 津波等の浸水被害により家屋や瓦礫が敷地内に流入した場合には、公的費用による除去で対応するため市町の災対本部と協議する必要があることを認識していますか
- ④ ホテル旅館が受けた被害内容について、市町の災害対策本部とも協議することで、円滑な対応が期待できることを認識していますか

ホテル旅館の建物が使える場合の対応

34 ホテル旅館の建物が使える場合の具体的な対応

(本編P39参照)

- ① 応急危険度判定士により“安全”と診断された場合には、避難所へ避難した宿泊客をホテル旅館に戻すことが可能となることを知っていますか
- ② ホテル旅館へ戻った宿泊客に留まってもらう期間は、安全に帰宅できる目途が立つまでであることを認識していますか
- ③ 災害による被害が鎮静化し、宿泊者を安全に帰すことができるなど、客室に余裕ができた後には、行政からの要請により、ホテル旅館が避難所として、災害時要援護者の受入れ施設や公的救援部隊の宿泊受入れ施設などの役割りを果たすことを期待されていることを理解していますか
- ④ 避難者の受入が終了した後に、自前の食材により、限られたサービスを提供しながら営業を開始することで、復旧・復興事業者の利用が期待できることを理解していますか

35 想定されるライフラインの被害と復旧に要する時間

(本編P40参照)

- ① 広域的な地震による施設の倒壊や津波等による大規模な浸水被害が発生するとライフラインの復旧作業への着手が大きく遅れることを承知していますか。
- ② ライフラインの途絶に備えて、代替設備を整備していますか
〈停電に備えた非常用発電機〉
〈被害を受ける都市ガスに代えてLP ガスのボンベやコンロ台、調理器具など〉
- ③ 津波被害がない場合には、ライフラインのうち電気が使えない期間は、比較的短くなることも想定されますので、都市ガスに対応したコンロ台に代えて、電気調理器具を保持・備蓄していますか

36 ライフライン途絶中にホテル旅館が提供できるサービス内容

(本編P41参照)

- ① ライフラインの途絶でホテル旅館は大きな影響を受けますが、電気、ガス、水道が使えない状況でも、提供できるサービスをイメージしていますか
- ② ライフライン途絶時に食事提供できるよう、代替の設備や機器を備えていますか
- ③ ライフラインの復旧は、一般的に電気の回復が早いことを理解し、通電後の電気機器を活用したサービス提供をイメージしていますか
- ④ 限定的なサービス内容でも、ホテル旅館を利用するニーズが数多くあることを理解していますか

- ① 建物災害の補修・修繕工事のスケジュールは、事業再開時期を決定する重要な要素であることを認識していますか
- ② このため、補修・修繕工事の実現可能なスケジュールとなるよう、複数業者からの見積もりを取る必要性を認識していますか
- ③ 補修費用や工事計画の迅速な見積りを依頼できる建設事業者と普段から連携していますか
- ④ 大規模な広域災害では、建設資材の高騰や施工業者の不足が想定され、工事計画には、これらの事態を反映させる必要があること認識していますか
- ⑤ これらの事態を反映させない場合には、工事計画と比較して、実際の工期が大幅に延びることが想定されることを認識していますか

38 事業を早期復旧させるための事前対策

(本編P43参照)

- ① 耐震補強など、建物の災害対策を実施していますか
- ② 補修や建て直しが必要となった場合を想定し、スムーズに費用の見積もりが依頼できる建設事業者と普段からコンタクトしていますか
- ③ 災害時に活用できる補助金や支援施策の情報を持つ機関を知っていますか
- ④ 災害時にメインバンクから受けられる融資額を確認していますか
- ⑤ 非常時に活用できる自己資金額や内部留保額を認識していますか

39 人的資源の継続確保に対する事前対策

(本編P44参照)

- ① 人的資源の確保のため、災害時であってもできるだけ雇用を維持する必要があることを認識していますか
- ② ホテル旅館の建物が使用出来る場合には、限られたサービス提供であっても宿泊者を受入れる営業を検討するようにしていますか
- ③ ライフラインが全て途絶した状況でも提供できるサービスや停電が回復した時に提供できるサービス内容と単価を検討していますか
- ④ 建物が使用不能で休業せざるを得ない場合の人材確保対応を考えていますか
- ⑤ 休業する場合に人的資源維持確保のため活用できる公的支援制度の情報を有する機関や相談先を知っていますか

建物の建替えが必要な場合の事業再開へ向けた取組み

40 事業継続の可否判断の要素

(本編P45参照)

- ① ホテル旅館が使用できず建替えが必要な場合、様々な条件の制約を受けるため、事業再開規模は、複数を想定することが好ましいことを認識していますか
- ② 再開事業の適正規模の検討には、必要費用と資金計画の比較が必要であることを認識していますか
- ③ 複数案について詳細な費用見積もりを聴取して資金計画と比較するのではなく、まずは、概算で費用を把握し、資金計画と比較して、複数案の中から事業再開規模を決め、その後、詳細に比較する方法が円滑な判断につながるものことを認識していますか
- ④ 実効性のある事業再開規模とするためには、詳細な見積りを徴取して、資金計画等の要素を含めて実現可能性を検討し、計画に無理があれば、事業再開規模を変更する必要があることを認識していますか
- ⑤ 建設計画スケジュールや事業再開時期に、十分な余裕を見込む必要があることを認識していますか

41 建設所要費用と資金計画を比較して事業継続を判断

(本編P46参照)

- ① 費用の見積り要請に対応してくれる複数の建設業者と普段からコンタクトを取っていますか
- ② 大規模災害では、建設単価の高騰が想定され、見積り単価は、相応の高騰を見込んで設定する必要があることを認識していますか
- ③ 建設が実現するよう、将来的な単価の変動を見通す必要性を認識していますか
- ④ 資金計画が許容できない場合のほか、将来的に採算が取れないと判断した場合、人材の確保の見通しが立たない場合など、事業が成立しない場合には、事業再開を断念せざるを得ないことを認識していますか

42 建物を新設する工事計画とスケジュールの確認

(本編P47参照)

- ① 事業再開へ向けた復興工事や新築工事が計画やスケジュールから遅れた場合は、資金計画に大きな影響を及ぼすことを認識していますか
- ② 大規模災害の発生により、資材の調達や工事の進捗が大きく遅れる恐れがあることを認識していますか
- ③ 工事計画は、資器材と人材の調達について余裕をもって立案するよう指示する必要があることを認識していますか
- ④ 工事開始は、解体作業後すぐの着手が好ましいので、早めに建設関係業者と連携を図るよう必要があることを認識していますか

43 資金計画の検討(解体費用・なりわい補償事業、自己資金等)

(本編P48参照)

- ① 使可能な復興資金など補助金等の情報や資金の借入れに関する情報を持つ機関を知っていますか
- ② 営業再開のために活用する自己資金については、想定した対象以外の用途にも必要となる場合があることから、厳しめに見積もっていますか
- ③ 取引銀行からの融資限度額についての見通しを持っていますか
- ④ 資金計画に無理がないか十分に検討する必要性を認識していますか
- ⑤ 超巨大な災害にあっては、コロナ禍の際に政府が実施した「返済5年猶予、無利子期間3年」の融資と同等以上の“長期間の返済猶予と無利子”の資金などの被災地支援が復興のために有効であると認識していますか

超広域災害の影響緩和策

44 建物の安全性判定が速やかに実施できる仕組みづくり

(本編P49参照)

- ① 避難施設としてホテル旅館を利用するためには、明らかに被害がない場合のほかは、建物の“応急危険度判定”が必要であることを認識していますか
- ② 「地震災害」では、震度6強以上と震度6弱以下が判定の要否の境界線であり、それに外見上の被害を加味することを理解していますか
- ③ 津波や浸水被害では、建物の基礎や土台部分が浸水した場合や土砂災害で土砂が建物を直撃した場合には、応急危険度判定士による安全性の確認を受ける必要があることを認識していますか
- ④ 応急危険度判定士の要請先が判明していますか
- ⑤ 災害が広域になった場合であっても、応急危険度判定士による安全性の判定作業がすみやかに実施できるような施策や体制づくりを、平時から関係機関に要請する必要性を認識していますか

45 災害の被害認定が速やかに実施できる体制整備

(本編P50参照)

- ① 行政による被害認定と罹災証明書の発行業務を円滑に進めることが復旧の第一歩であり、専門家の確保が必要であることを理解していますか
- ② 公費解体は、市町の指定業者の手で行われるため、解体作業を円滑に進めるためには、解体業者の確保が必要であることを知っていますか
- ③ 指定業者による公費解体に代えて、市町から公費解体で認められた費用の範囲内で、別業者により解体する「自費解体」の制度があることを知っていますか
- ④ 公費解体業者を確保するためには、被害のない遠隔地から業者を派遣できる仕組みを平時から作っておく必要があることを理解していますか

- ① 災害からの速やかな営業再開の実現には、建物の修繕や建て直しがスムーズに進む必要があることを理解していますか
- ② そのためには、建築業者が再建に注力できる環境整備が必要であることを理解していますか
- ③ スムーズなホテル旅館の再建のためには、建設物価の高騰が障害となるため、建設物価の抑制が必須であることを理解していますか。
- ④ このため、災害発生時ではなく、平時から建設物価を抑制する有効な政策の検討を要請する必要があることを理解していますか
- ⑤ 全国的な被害の発生と膨大なニーズが生じることによる建設諸物価の高騰は、個々のケースへの補助や支援で対応できるものではなく、国として取り組むべき課題であることを認識していますか