

ホテルでの災害時におけるお客様と従業員の安全確保について

株式会社ロイヤルパークホテルズアンドリゾーツ 仙台総合企画部 佐々木 茂里子

仙台ロイヤルパークホテルは、泉パークタウンの中心地に1995年4月8日に開業し、今年で27年目を迎えるホテルです。110室の客室と3つのレストランがあるほか、大小様々な宴会場もあり、ウェディング会場としても非常に人気です。広々としたガーデンではヨガレッスンが行われたり、冬になるとイルミネーションで彩られ、非日常の空間を演出しています。ホテルをご利用されるお客様は国内外からと様々です。

そのようなホテルという施設で、万が一災害が起こった際には、お客様がパニックにならないように配慮しながら、第一にお客様を守る行動を私たちは取らなければなりません。そのために日々の備えや、災害が起きた時の行動について考えながら繰り返し訓練をする必要があります。

ホテルにおける災害の対処法で最も重要なことは、災害発生時における初動の措置です。災害時は、速やかに自衛消防隊を設置し、本部と班に分かれてそれぞれの役割を行えるよう行動します。安心・安全はホテルの使命でもあり、お客様が快適に滞在できるように、マニュアルの整備や防災活動及び訓練を計画的かつ積極的に推進しております。

また、断水や停電等に備えた代替設備の整備・点検、備蓄品の確保など、想定される二次災害への備えも必要不可欠です。私の所属する管理課では、毎年更新する防災に係る年間スケジュールに則り、マスタープランの作成、消防訓練の実施、防災に係る各種点検・補充等を行っております。

防災・消防訓練は、法令で定められた総合防災訓練1回と消防訓練2回の他に自主消防訓練と夜間想定消防訓練等を行っています。

訓練は、実際に起こりうるシチュエーションを想定したシナリオに沿って実施します。客室やキッチンからの出火、地震によるエレベーターの停止、それらの非常事態を想定して、お客様の安全確保、避難先への誘導を行います。ホテルの正確な避難経路、安全な場所を知っているのはホテル従業員だけです。

従業員同士が協力して効率の高い対応が出来なければ不要な人災が発生しかねません。日頃から部門や職種の枠を超えたコミュニケーションを取ることでも防災対策として必要なことだと思っています。

訓練のシナリオは、参加者には説明のみで渡しません。シナリオに頼らず頭と体を動かして行動することを重んじ実施しています。それは、実際の災害時には何が起こるか想定できないためです。この訓練を通して従業員の意識を高めることも目的としています。

災害が起こると、多くの人は不安や恐怖を感じます。ホテルで災害が起きれば、お客様だけではなく、従業員も同じです。日々の備えや訓練は、従業員が安心して働くためにも重要なものだと捉えております。

今後は、コロナ禍における防災活動、対策も視野に入れながら訓練を行い、更に安心・安全で快適なホテルライフを提供していきたいと思っております。

<総合防災訓練の様子>



総合防災訓練前説明会（全体集合）



火点での消火栓訓練



自衛消防隊内様子（防災センター）

