

4. 宿泊施設での対応の考え方

ここでは、帰宅困難観光客の収容施設としての機能も期待され、観光防災において特に重要となる宿泊施設での対応の考え方について整理します。

4-1 宿泊客が継続宿泊できる機能の確保

① 停電に備えた代替電源の確保

- 大規模災害発生時には、宿泊施設において照明、テレビ、ラジオ、通信機器、揚水ポンプ等のための電源が確保されていることが重要となります。
- 宿泊施設では、非常用発電機や太陽光発電機等の代替電源の確保に努めるとともに、できる限り長時間の稼働が可能となるよう燃料を確保しておくことが望まれます。

② 上水道の断水に備えた代替水源の確保

- 大規模災害が発生した場合、上水道は長期にわたって断水する可能性があります。また水洗トイレ用の水の確保は、衛生上も重要となります。
- 宿泊施設では、大型貯水タンクや井戸等の代替水源を確保しておくことが望まれます。

③ 燃料の確保

- 宿泊客に飲食を提供するためには、一定の燃料が必要となります。宿泊施設では、プロパンガスや携帯ガスコンロを備え、一定期間の利用が可能になるよう、カセットボンベや固形燃料等を備蓄しておくことが望まれます。

4-2 宿泊客への対応

宿泊施設では、宿泊客との契約期間を超えて受け入れを行う義務はありませんが、発災時に宿泊施設が自助・共助の精神を発揮し、発災後も引き続き宿泊客を受け入れる自主的な取り組みを行うことが望まれます。

ここで言う宿泊客とは以下の3タイプが当てはまります。

- ア 発災時に宿泊施設に滞在している「現宿泊客」
- イ 発災時にはチェックインしていないが、当日の宿泊を予約していた「宿泊予約客」
- ウ 発災時には既に宿泊施設をチェックアウトしていたが、周辺地域に滞在中で、発災により帰宅困難になり、元の宿泊施設での受け入れを希望する「元宿泊客」

大規模災害が発生した場合、施設の安全性を確認した上で、被害が軽微な場合には基本的に宿泊客を受け入れることを前提とします（ただし、従業員等が被災し、宿泊客を受け入れることができない場合を除く）。

宿泊料金の設定については、宿泊施設が本来のサービスや環境（食事、照明、空調、洗面・入浴等）を提供できなくなった時点から、宿泊料金を変更することが望まれます。

4-3 宿泊客以外への対応

宿泊施設を利用しない一般の観光客についても、大規模災害時には緊急措置として、可能な範囲でロビー等を開放し、観光客の一時的な受け入れを行うことが望まれます。

なお、このような対応を行うことは、宿泊施設に対する観光客の好感度を高めるとともに、このような対応に関する情報が、メディアや口コミを通じて拡がることで、当該宿泊施設、および観光地としての町のイメージ向上につながることも期待されます。

(参考)

東日本大震災では、首都圏のほとんどの交通機関が安全確認と復旧作業のため運行を見合わせ、多くの帰宅困難者が発生しました。そのような中、東京・池袋のホテルメトロポリタンでは、約1,800人の帰宅困難者を受け入れ、毛布やベッドカバー、タオル、温かいお茶、携帯電話の電源などを提供し、最新の交通機関の運行状況を伝えました。



東日本大震災当日のホテルロビー
© ホテルメトロポリタン