

旅館・ホテル向け 災害対応マニュアル

宿泊施設提供事業マニュアル



旅館・ホテルの
これからを考える

平成30年度厚生労働省生活衛生関係営業対策事業費補助金
全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

目次

はじめに	1
想定される災害への対応	2
災害対応チェックリスト	3
平時の対応	4
災害発生時の対応	8
災害発生後の対応	10
全体業務フロー	11
組合提出書類(都道府県向け)	12
参考例	13



全旅連全国大会(2018.6.6)にて、「人に優しい地域の宿づくり賞」厚生労働大臣賞の表彰式



都道府県組合事務担当者研修会(2018.10.5)にて講演

はじめに

このたび「宿泊事業者の災害対応マニュアル」を作成し、全国の組合員の皆様に配布させて戴く事となりました。2001年以降におきましても、東日本大震災をはじめ、全国至る所で様々な災害に見舞われ、その度に被災地域の宿と組合が協力し、試行錯誤しながら地域貢献をしてきました。大地震のみならず、近年は経験したことのない異常気象が頻発するなど、改めて災害列島に暮らすことを認識させられる状況が続いております。

そのような中で、熊本県と熊本県旅館ホテル生活衛生同業組合は熊本地震の経験と反省を基に、「宿泊施設提供事業マニュアル」を作成し、顔の見える関係を構築しながら、大災害に被災した際に、宿と組合が速やかに行動できるよう活動を始めています。(同取組みは第21回「人に優しい地域の宿づくり賞」にて厚生労働大臣賞を受賞。平成30年度都道府県組合事務担当者研修会にて「教訓と総括」と題し講演された。)

大災害に被災する事を想定し、宿泊事業者と組合は何をすべきか、熊本の取組を参考にし、被災時の対応のみならず、平時の災害対応である組織の構築から、被災後の風評被害対策や集客活動まで、国、都道府県及び市区町村と連携しながら、地域貢献で信頼される宿の深化を目指す手引書であります。

「読んで終わり」ではなく、問題点や何をするかを明らかにし地域の仲間と共有し、非常時に速やかな行動を可能とする信頼される宿の座右の書として活用戴きたく編集いたしました。災害時におきましても、地域に貢献する宿が増える事を祈念し本誌をお届けいたします。

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会
会長 多田 計介



想定される災害への対応

豪雨、暴風雨、地震、噴火等の火山現象、津波などによる自然災害の他、今後は想像を絶する経験したことのない自然災害や原発事故等、従来では起きなかったような大事故なども想定する必要があります。

被災現場では消防、警察、自衛隊などが救援救助活動を主導し、災害派遣医療チーム (DMAT) が編成されますが、混乱する被災地では公助だけでは足りません。住民や一般の事業者が一丸となり協力しあう共助も不可欠です。

一度、大きな災害に被災すると、電気、ガス、水道、通信、交通、治安などが崩壊する事で、大勢の被災者が避難所や被害を受けた自宅などで生活することになりますが、食事、住居、衣服はもとより、トイレ、入浴、睡眠、休息等、日々の平穏な生活が失われます。

平時とは比較にならないほど不自由な生活が余儀なくされますが、そのような状況が長期化する事で新たな問題が顕在化します。病気の方や介護が必要な方はもとより、高齢者、障がい者、乳幼児、妊産婦等、特別な配慮が必要な方 (要配慮者) におきましても、心身の不調や衰弱が鮮明になることも少なくありません。そのような方々に対する対応も急がねばなりません。

災害時には宿泊機能のみならず、衛生的な食事や入浴の提供機能を持ち、ホスピタリティに富んだ事業を展開する宿泊事業者への地域や社会からの期待は計り知れません。社会の付託に応えるべく、安心して生活できる地域の拠り所として、日頃から大災害への備えを主体的・組織的に行う必要があります。(宿泊施設提供事業)

被災すると被災地及びその周辺地域には観光客や宿泊客の足が遠のきます。それが長期化する事も想定されますが、宿泊施設提供事業に参加する事は、要配慮者の保護という視点だけでなく、速やかな復興を後押しし宿泊事業者の事業の継続を可能とします。

災害対応チェックリスト

宿泊事業者は「災害時における宿泊施設等の提供に関する協定」に基づき、下記の状況下にて必要となる書類(雛形1~4を参考)を組合(支部組合及び生活衛生組合)と行政(都道府県及び市区町村)と共に事前に作成します。

また、下記項目に関しましては、4ページ以降の説明をご参考ください。

平時

1. 「災害時における宿泊施設等の提供に関する協定」の締結
2. 宿泊事業者・組合・市区町村・都道府県間の災害対応組織の構築・強化
3. 被災時対応事項・手順の明確化

災害発生時

4. 宿泊事業者の要配慮者受入可能数の報告
5. 要配慮者の受入
6. 医療機関、介護施設との連携(宿泊者の安全確保)
7. 避難者への行政情報等提供

災害発生後

8. 利用料金の請求・回収
9. 行政、関連機関との連携(通常営業に向けた取組み)

受入事業終了

10. 事業終了通知(都道府県): 通常業務開始



災害対応 【平時】

1 「災害時における宿泊施設等の提供に関する協定」の締結

この協定は災害救助法の適用を受ける大規模災害時に、要配慮者（高齢者・障がい者、妊産婦等）に宿泊施設等を提供することを目的とし、宿泊事業者や旅館・ホテル営業生活衛生組合等が都道府県等と締結する協定です。

災害救助法の適用は市区町村単位で知事又は、救助実施市長が行いますが、被災者受入に関する要請が行われた際は、予め締結してある協定に沿って宿泊施設等の提供事業が開始されます。

被災時は対象宿泊施設も被災している可能性があることから、要配慮者の受入が可能かどうか判りません。受入れの可否や宿泊施設の受入状況を都道府県に速やかに連絡しますが、混乱の中での連絡業務になりますので、宿泊事業者、支部組合、組合（都道府県）から都道府県へと組織的対応が求められます。

※ 主協定に追加して「協定細目」（実施について必要な手続や、様々な条件などその他の事項）の取り決めをしておくことも必要です。（13ページ参考例）

市区町村は、被災者の状況を把握したうえで、要配慮者の割振りを行います。日々の受入業務（チェックイン・チェックアウト等状況把握）は市区町村と宿泊事業者が協力し要配慮者に対応します。法制度に基づく事業ですので、適用されると速やかに行政からお金が支払われます。

平成30年9月25日現在、9府県の宿泊事業者においてはこの協定が締結されていません。また、部分的な協定参加よりも、宿泊事業者、支部組合、生活衛生組合が三位一体となり都道府県、市区町村と顔の見える関係を構築しながら協定に参加する事が、円滑で実効性のある事業遂行を可能とします。

さらに、著しい被害を伴う大規模な災害では、激甚災害法に基づいて国が地方公共団体（都道府県・市区町村）や被災者に対して、復興支援の助成や財政援助で上積みが支払われ被災地の早期復旧が支援されます。激甚災害の指定は、復旧費用がその自治体の財政

力の一定割合を超えるかどうかで機械的に決まります。

激甚災害指定は2種あり、災害復旧事業の補助金地域を特定せず災害そのものを指定する「本激」：激甚災害指定基準による指定と、市町村単位での指定を行う「局激」：局地激甚災害指定基準による指定です。共に内閣府に置かれる中央防災会議により、指定・適用措置の決定が行われます。

「災害救助法」は指定を受けると自治体の被災者の生活や救出などに関連する費用負担（避難所、応急仮設住宅の設置、食品、飲料水、医療など）がなくなります。

「激甚災害制度」は、公共土木施設や農地等の復旧費用の自治体の財政負担を軽減するための国庫補助の嵩上げ措置です。地域の速やかな復興を考えますと、被災状況を適確に内閣府（中央防災会議）に伝える事も重要で、宿泊事業者、支部組合、都道府県の生活衛生組合が三位一体となる組織的な協定参加が望まれます。

過去10年（平成21年以降）では、本激で18件（内、地殻変動に関わるもの4件）、局激で19件（内、地殻変動に関わるもの2件）の指定がされています。毎年、それも複数回、日本列島のどこかで大きな災害が起きるといっても過言ではありません。

【災害救助法】

災害に際し、国が地方公共団体や日本赤十字社その他の団体および国民の協力のもとに、被災者を保護し、社会の秩序を維持することを目的とする法律。救助義務者（知事又は、救助実施市長）、救助の種類、程度、方法、費用負担者（国と都道府県又は、救助実施市長）等について具体的に定める。（注1）

【要配慮者】

高齢者、障がい者、乳幼児、その他防災施策において特に配慮を要する妊産婦、疾患を持った人、外国人など。（注2）

【激甚災害法】

激甚災害に対処するための特別の財政援助等に関する法律。



発生した災害のうち、その規模が特に甚大であり国民生活に著しい影響を与えたものに対して、地方公共団体（都道府県・市区町村）及び被災者に対する復興支援のために、国が通常を超える特別の財政援助または助成を行う事を目的とした法律。

【中央防災会議】

内閣府の重要政策会議の一つ。災害対策基本法に基づいて内閣府に設置され、内閣総理大臣、防災担当大臣をはじめとする全閣僚、指定公共機関の代表者、学識経験者により構成される。防災基本計画の作成・実施推進、防災に関する重要事項の審議などを行う。特定地域の地震などの専門事項を調査するため、学識経験者からなる専門調査会も設置されている。

2 宿泊事業者・組合・市区町村・都道府県間の災害対応組織の構築・強化 （雛形1）

「災害時における宿泊施設等の提供に関する協定」を締結して終わりではありません。地域特性を考慮し具体的に何をするかを取決め、関係者全員が共有する事が求められています。また、被災時は多くの関係者が混乱の渦中にあることが想定されます。そのような状況におきましても、速やかな遂行が求められますので連絡事項や様式は簡潔にします。

3 被災時対応事項・手順の明確化 （雛形2）

災害時における宿泊施設等の提供に際して、平時におきましては次の2点（①連絡責任者名簿、②宿泊施設名簿）を作成し関係者で共有します。（以降、熊本地震の被災経験を基に作成された、様式の雛形を付記致しますので、ご参考ください。）

（注1）災害救助法等関係業務の内閣府への移管について

災害対策基本法等の一部を改正する法律（平成25年法律第54号）の施行に伴い、これまで厚生労働省で所管していた災害救助法、災害弔慰金、災害障害見舞金及び災害援護資金等の関係業務については平成25年10月より内閣府に移管。

（注2）要配慮者とは

災害対策基本法では「高齢者、障害者、乳幼児その他の特に配慮を要する者」と定義。（第8条2項15号）

① 連絡責任者名簿(宿泊事業者、組合、市区町村、都道府県)【雛形1】

協力(可能)宿泊施設名簿

組合員名	施設名	施設所在地	連絡先 電話番号	担当者 氏名	年 月 日現在		
					空 室 数	人 数 受 入 可 能	回 数 /日 食 事 提 供
計	施設				室	人	

② 宿泊施設名簿(宿泊事業者)【雛形2】

旅館・ホテルにおけるバリアフリー等の対応状況報告書

旅館・ホテルの名称：
所在市町村名：

定員数	部屋数	車いす対応			ベッド の有無	トイレのタイプ			部屋風呂 の有無	エレベーター の有無	ランドリー の有無	ペット同伴 の可否	備 考
		手動	電動	不可		和式	洋式	身障者用					
1人													
2人													
3人													
4人													
5人													
6人													
7人													
その他 (人)													
その他 (人)													
その他 (人)													

※車いす対応、ベッドの有無、トイレのタイプ、部屋風呂の有無については、定員ごとの部屋のうち対応可能である部屋の数を記入してください。

(記入例)

2人	5	3	1	1	2	0	4	1	3	有	無	可	大浴場あり、共用の身障者用トイレあり、近くにコインランドリーあり
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------------------------------

合計5 (部屋数と一致)
 合計5 (部屋数と一致)



災害対応 【災害発生時】

4 宿泊事業者の要配慮者受入可能数の報告

被災後、宿泊事業者と組合が主体的に行うことは次の通りです。被災後の施設の状況を前頁掲載の宿泊施設名簿【雛形2】の内容に沿って把握し組合宛てに連絡します。(宿泊事業者→組合→都道府県→市区町村)

5 要配慮者の受入 雛形3

法制度に基づく要配慮者の受入要請は市区町村より宿泊事業者へ通知されます。要請書には要配慮者の情報の他、一緒に宿泊される方の情報から宿泊に関する希望に至るまで具体的に記載されています。(市区町村→宿泊事業者)

要請後の受入業務は要請書に沿って宿泊者、宿泊事業者、市区町村の3者で行われます。受入れた宿泊者のチェックイン、チェックアウトなどの実績は市区町村に適宜フィードバックし、要配慮者の宿泊者名簿を作成します。(宿泊者、宿泊事業者、市区町村)

6 医療機関、介護施設との連携(宿泊者の安全確保)

平時では医療や介護サービスを利用していない要配慮者であっても、生活環境が大きく変わり長引くことで、医療や介護が必要になることも少なくありません。そのような際には近隣の医療機関や介護施設と自治体との連携が必要です。大事に至らぬよう、宿泊されている要配慮者とのコミュニケーションも密にする事が求められます。

7 避難者への行政情報等提供

通信等が混乱している中で行政情報を要配慮者に確実に届ける事も必要です。自治体と組合との密なるコミュニケーションが求められます。

災害対応 【災害発生後】

8 利用料金の請求・回収 雛形4

要配慮者を受入れた際の利用料金は請求書に要配慮者の宿泊者名簿【雛形3】を添えて、組合がまとめて都道府県等に請求致します。請求・支払いは事前の取決めに沿って行われますが、東日本大震災の際は1泊5,000円(税込3食付)、熊本地震の際は1泊7,000円(消費税及び入湯税別3食付)でした。(宿泊事業者→組合→都道府県)

9 行政、関連機関との連携(通常営業に向けた取組み)

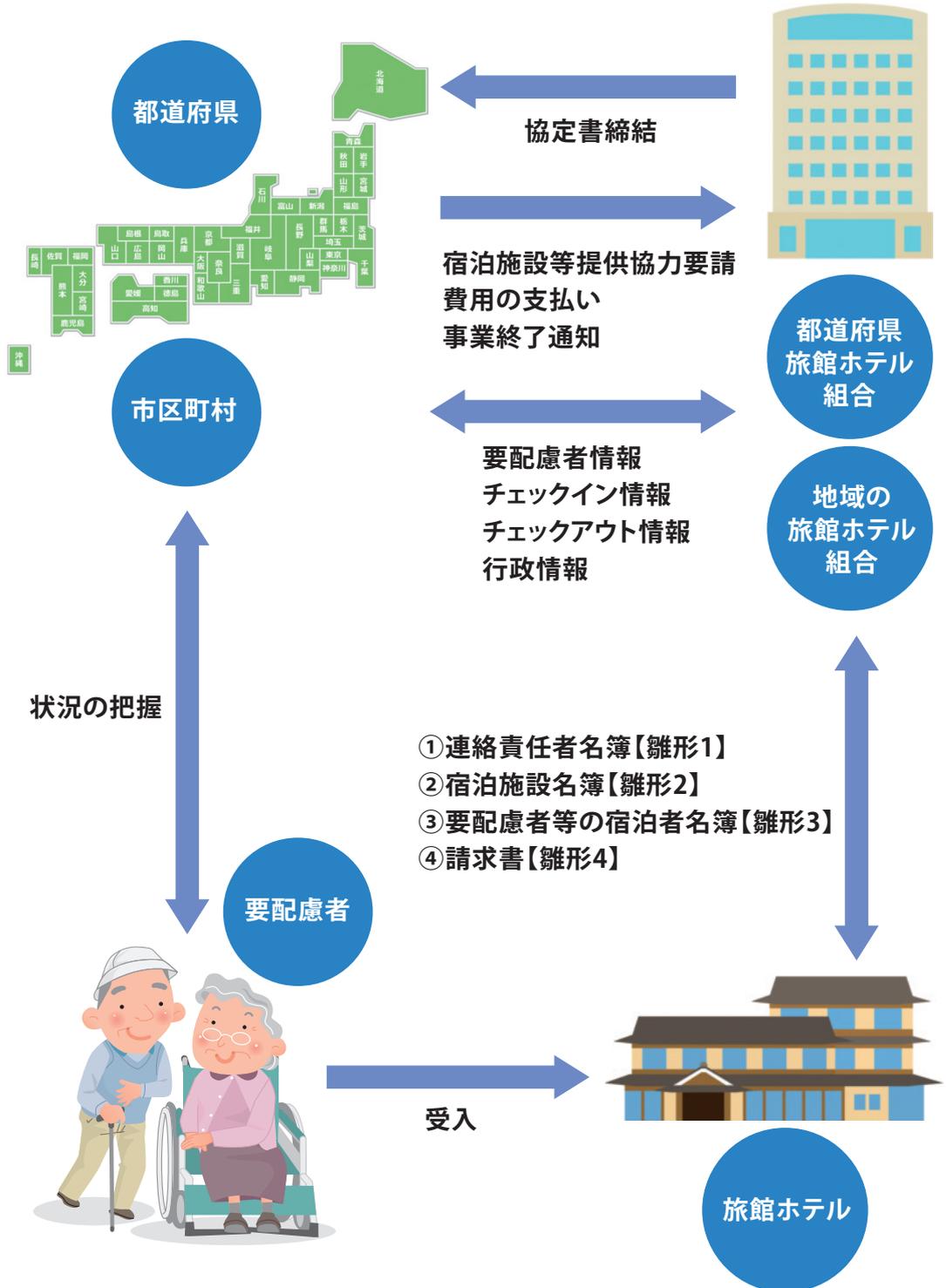
要配慮者を受入れる宿泊施設等提供事業の終了は都道府県より組合経由で通知されますが、要配慮者の生活にも関わる事ですので、関係者間で情報を共有する事が重要です。

また、風評被害により客足が遠のく事のないよう、積極的に情報を発信しましょう。(宿泊者、宿泊事業者、都道府県、市区町村)

④ 請求書(宿泊事業者用)【雛形4】

年 月 日
〇〇県旅館ホテル生活衛生同業組合 理事長 様
宿泊施設名 住 所 氏 名 <small>(法人の場合は代表者職氏名)</small> 印
請 求 書
(災 害 の 名 称) により被災した要配慮者等に対する宿泊施設等の提供に関する協定の実施細目を定める協定第5条第1号に基づき、要配慮者等の宿泊施設等の利用に係る費用等を下記のとおり請求します。
記
1 請求金額 _____ 円
2 請求内容の内訳
(1) 利用等期間 _____ 年 月 日から _____ 年 月 日
(2) 利用費用 _____ 円 (詳細は別添1のとおり)

全体業務フロー



参考例

「協定細目」参考例

〇〇〇〇年〇〇地震の避難者に対する宿泊施設等の提供に関する協定実施細目

(趣旨等)

第1条 この実施細目は、災害時における宿泊施設等の提供に関する協定(以下「協定」という。)の実施について必要な手続その他の事項を定めるものとする。

(協力宿泊施設への利用申込方法)

第2条 協定第3条第1項の規定による協力宿泊施設への利用申込みは、宿泊希望者が行うものとする。

(利用費用)

第3条 協定第5条第2項の規定により〇〇県(以下「甲」という。)が負担する費用の額(消費税及び地方消費税を除く。)は、避難者1人1泊につき次のとおりとする。

- (1) 大人(中学生以上) 7,000円
- (2) 3歳以上から小学6年生まで 3,500円
- (3) 3歳未満の乳幼児 無料

2 協定第2条第1号の規定にかかわらず、食事を提供しない場合は、甲が負担する費用の額(消費税及び地方消費税を除く。)は、避難者1人1泊につき次のとおりとする。

- (1) 大人(中学生以上) 5,500円
- (2) 3歳以上から小学6年生まで 2,750円
- (3) 3歳未満の乳幼児 無料

(移送費用)

第4条 各避難所等から協力宿泊施設への要配慮者の移送に係る費用は、次のとおりとする。

- (1) 人件費 15,900円/日(半日以内の勤務の場合は7,950円とする。)
- (2) 燃料費 〇〇県職員等の旅費に関する条例に基づく車賃の額とする。
- (3) 有料道路利用料 実費とする。

(手数料)

第5条 乙が協力宿泊施設に費用を支払う場合の振込手数料等は甲が負担するものとする。(費用の支払方法)

第6条 協定第5条第2項の規定による支払方法は、次のとおりとする。

- (1) 協力宿泊施設は、別紙様式第1により乙に請求するものとする。
- (2) 乙は、当該請求があったときは、別紙様式第2により、毎月又は半月ごとに甲に請求するものとする。
- (3) 甲は、請求があったときは、請求書を受領した日から14日以内に支払うものとする。

(有効期間)

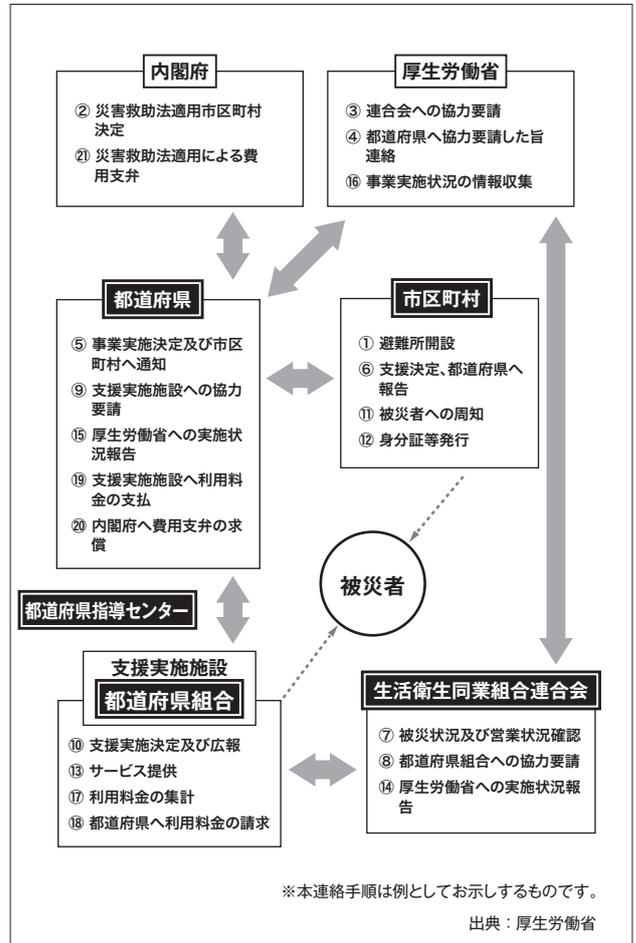
第7条 この実施細目の有効期間は、〇〇〇〇年〇〇地震による被害救済に必要な期間とする。

年 月 日

甲 〇〇県
代表者 〇〇県知事 〇 〇 〇 〇

乙 〇〇県〇〇市〇〇町〇〇〇
〇〇県旅館ホテル生活衛生同業組合
理事長 〇 〇 〇 〇

参考：災害発生時における支援連絡体制例について



※ 本誌で取り上げた雛形や協定細目(参考例)は全旅連公式HP「宿ネット」の組合員専用ページからダウンロードできます。
全旅連公式HP「宿ネット」組合員専用ページ
URL: <http://www.yadonet.ne.jp/info/member/index.html>



自助共助が
大切な時…

発行日 ● 平成31年3月

編集・発行 ● 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

制作協力 ● 平塚良成

(「人に優しい地域の宿づくり賞」選考委員)

(特定非営利活動法人 医療事業再生機構 理事長)

取材協力 ● 熊本県

● 熊本県旅館ホテル生活衛生同業組合