

が3年以内に収まるかどうかも含めて、総合的な判断がなされなければならない。特に最近は、省エネ電球を採用しているところが多く、ホテルは24時間 365日稼働しているため、照明点灯時間が長ければ長いほど投資対効果が大きくなる。40Wのシャンデリア電球と省エネ電球と比較した場合、次のような利点がある。寿命約4倍、電気代約1/4、発熱量約1/4となっており、消費電力は9Wとなっている。発熱量が低ければ低いほど夏場の冷房効果が上がることになり、間接的には冷房に使用する電力使用量が削減される。ホテル館内全体の日常一般営繕処理件数は、平均すると下記の表である。

■表8-1 参考事例 客室数 450室 都市型大規模ホテル
年間平均客室稼働率 75%

部 署	一日平均件数	%
客 室	12	33.3
厨 房	5	13.9
レストラン・宴会場	3	8.4
電球交換・その他	16	44.4

一日の営繕処理件数は約36件で、客室からの依頼が圧倒的に多い。内容は多岐にわたるが、依頼内容の高い順から電球交換、シャワー設備、洗面器・トイレの不具合交換修理の順になっている。このほかには、テレビ、空調関係、ナイトパネル、金庫ユニット、ドアクローザー開閉スピード調整、建具関係調整修理、カーテン開閉不具合修理、カーペット染み抜き、クロスなどの破れによる応急的張替えがある。

③リスク・マネジメント業務

ホテルの施設管理におけるリスクとは、防災体制の不備による火災や地震による器物倒壊破損、壁のクラック（ひび割れ）、水損、食中毒、突然の設備機器の故障停止などのことである。お客様の生命と財産をお預かりする以上、諦めることは許されず、万が一に備える心構えだけは常に忘れてはならない。リスクの大きさは、一般に事故発生頻度と損失規模で評価される。このため、そうしたリスクをいかに小さく抑えるかが業務の基本となる。リスク・マネジメントとは、そのための管理手法である。

一般に、リスク発見（リスクを発見し、対象リスクを特定する）、リスク算定（損失の頻度と強度を算定する）、リスク評価（リスク受容、対応の優先順位を決定する）、対策の選択（最適ナリスク対策を選択する）、実施（リスク低減・回避・移転・保有対策、事前・緊急時・復旧対策）、統制（監視、測定、監査、是正・改善）の6段階に沿って進められる。

●リスク・マネジメントの3原則

- ア) 損失負担できない（回復できない）ほどのリスクを負うな。
- イ) わずかな費用負担額節約のために、多額の対策費がかかるリスクを負うな。
- ウ) リスク発生の確率を考えよ。

建築や設備のリスクは絶えず変化し、また新たに発生しているので、不断の見直しが必要である。

④ホテルの安全管理

a) セキュリティー管理（安全管理）業務

ホテルは、不特定多数の人々が多い時には1日に数千人が利用する。しかし、そのすべてがホテル関係者またはホテルにとって望ましいお客様であるとは限らない。ここにセキュリティー管理の必要性和重要性が生じる。ホテルの警備業務には、自社社員による警備と委託業者による常駐警備がある。多くの大規模ホテルは専門の警備業者に委託しているが、委託業者はフロントの補助あるいは補完機能として役割に徹すべきで、本来は宿泊部門のフロントがその機能を果たすべきである。

ア) 自社警備のメリット、デメリット

メリット：管理費用が安く抑えられる

デメリット：素人なので安全面に不安がのこる

イ) 委託業務のメリット、デメリット

メリット：プロによる警備のため安心感があり、信頼度が高い。

デメリット：費用が余計にかかる

b) 消防・防災業務

火事の発生は、ホテル経営にとって致命傷にもなりうる。このため、火事の恐ろしさをホテル関係者全員が肝に銘じ、日頃から万全の態勢を整えておかねばならない。その一環として、ホテルは「自衛消防隊」を編成し、定期的に自衛消防訓練を行っている。編成にあたっては消防計画に則して以下のような活動に分かれるが、特に夜間での発生を想定してつくられる。

■表8-2 自衛消防隊組織例

調査手法	概要
自衛消防隊長	昼間（総支配人または社長） 夜間（夜間支配人） 防災センターでの自衛消防隊の総指揮者
指揮班	警備当務長（常駐警備会社責任者） 火災状況に応じた対応決定と初期処置
通報連絡班	119番通報、非常放送設備による非難などの放送火災状況の情報収集、幹部社員への緊急連絡
消火班	消火器および屋内消火栓による初期消火活動、水損防止
避難誘導班	出火階および直上階避難確認・避難誘導宿泊者名簿のチェックおよび残り客の確認
安全防護班	防災設備の正常運転の確保、水損防止、非常用エレベーターの運転、非常用電源の確保ボイラー緊急停止（蒸気送気停止）
救護班	負傷者発生時の搬送、応急手当

●防災センター

自衛消防活動は防災センターが中心となり、すべての情報ならびに指揮命令、報告は防災センターから発信される。防災センターの所在位置は、一般に従業員通入口受付と同一の場所が多い。ホテル従業員は、業務放送などで緊急招集を受けたら、直ちに防災センターに集合して、自衛消防隊長の指揮のもとで自衛消防活動を行う。119番通報後、公設消防隊（消防車、消防署員）が数分後に到着することになるが、防災センターで得たすべての情報ならびに自衛消防隊活動状況報告を公設消防隊へ引継ぎ、自衛消防隊員は館内より速やかに退避しなくてはならない。これは二次災害を防止するとともに公設消防隊の活動を円滑にするためでもある。自衛消防隊の活動は、震災対策でも同様である。地震発生時の活動で最も重要なことは、次の項目である。

ア) 出火防止措置

揺れを感じたら身の安全を図り、直ちに火気の使用を停止し、ガスなどを遮断する。

イ) 初期消火

初期消火活動を優先的に行う。

ウ) 混乱防止の放送

お客様の混乱防止を図るため、地震の規模に応じて館内外の的確な情報を集め、安全であることを防災センターより放送する。

エ) 避難誘導員の配置

地震時の配置計画に基づき、それぞれの場所に配置しお客様の混乱防止に努めるとともに、みだりに屋外に避難させないようにする。

日常の防災設備管理ポイントをまとめると下記の表となる。防災担当者および施設管理担当者だけではなく、各部門の従業員も自部門の防災設備が正常になっているか、ふだんからのチェックが必要である。

■表 8-3 防災設備管理ポイント

重点点検箇所	着 眼 点
消火器	定位置に置かれ、直ちに使用できる状態か。「消火器」の表示があるか。
消火栓	ホースは正しく格納されているか。消火栓の前に荷物などを置いていないか。
防火シャッター	下部に障害物などが置かれて、閉鎖障害になっていないか。
防火戸	荷物などで閉鎖障害になっていないか。
避難口誘導灯	点灯しフリッカー（チラチラ）していないか。
通路誘導灯	点灯しフリッカー（チラチラ）していないか。
避難階段	障害物が置かれて、避難障害になっていないか。【非常口】の表示があるか。
スプリンクラー	荷物などで散水障害になっていないか。
防火基準点検済証	点検は1年に1回とし、その結果を消防長または消防署長に報告する。
防火優良認定証	3年間点検・報告が免除。

e) 厨房換気風量制御

排気ダクト温度は、厨房のガスレンジの使用状態によって変化することから、ダクトセンサーで換気風量を自動的に行うものである。この制御方法は四季を通じて効果があるが、特に夏場は外気のピーク温度が約36℃にも達するため、外気量をコントロールすることで厨房の負荷の削減に大きく寄与する。

(2) 関係法令

法改正により内容が変わるものもあるとの理解で各法律を紹介する。

1) ビル衛生管理法

数ある関係法令の中で、施設管理部門が日常的に最もかかわりがあるのが、「ビル衛生管理法（正式名:建築物の衛生的環境の確保に関する法律）」である。

この法律の内容は、特定建築物の所有者、占有者などの管理責任者に対して、衛生管理基準に従って維持、管理するように義務付けるとともに、管理技術者（ビル管理士）を選任して、その監督にあたらせるものである。特定建築物とは、ホテル、旅館、興行場、百貨店、集会場、図書館、博物館、美術館、遊技場、店舗、事務所、学校などを指し、延床面積3,000㎡以上の建物が対象となっている。ほとんどのホテル、旅館がビル衛生管理法の適用を受けている。

2) 省エネ法

省エネ法（正式には「エネルギーの使用の合理化に関する法律」という）とは、燃料資源の有効な利用を目的として、第2次石油危機後の1979年にエネルギーの効率的利用およびむだの排除を推進するために制定された総合的な法律である。

ホテル、旅館は、一般のオフィスビルと比較して稼働時間が長いことから、エネルギー使用量が膨大であり、省エネの必要性がより高い業種である。それだけに、省エネはホテル全体で取り組まなければ目標を達成することが困難である。

これまでに何度か改正されているが、2009年に施行された改正省エネ法で対象となるのは、「使用エネルギー量が原油換算で 1,500kkl/年」以上の事業者で、ホテルなら 300～400室程度の規模が目安となる。

改正省エネ法で大きく変更された主なポイントは、各種届出書・報告書の提出義務、エネルギー管理者の選任の義務化、これらに従わなかった場合または虚偽の届出した場合の罰則と罰金が科せられる、年1%以上のエネルギー使用効率の改善が達成できなかった場合の罰則は基本的にはないが、行政の立入調査や、企業名の公表など厳しい対応が迫られることになる。

3) 電気事業法

電気は、人々の暮らしの中で生活に完全に密着している。だが、正しく使用すれば安全だが、取り扱いを間違えると火災や感電事故の原因にもなる。

電気事業法はこうしたことを受けて、電気の安全性を確保するために、電気の工事と維持および的確な運用を目的としている。この法律に基づいて、ホテル内のコンセントを増やしたり移設をする時は、電気工事士の資格を持った者のみが行うことになっている。

4) 建築基準法

この法律は、建築物の敷地、構造、設備及び用途に関する最低の基準を定めて、国民の生命、健康および財産の保護を図り、もって公共の福祉の増進に資することを目的としている。

施設管理部門に関連した業務としては、昇降機定期検査報告（昇降機には、エレベーター、エスカレーター、電動ダム・ウェーター、遊戯施設など）、特殊建築物定期調査報告、建築設備定期検査報告などである。

5) 消防法

消防法は、火災の発生を予防、警戒、鎮圧する、いわゆる「予防消防」に重点がおかれている。防火対象物には、防火管理者を定めなければならない。ホテル、旅館は特定防火対象物として規制されており、この基準に沿って防火管理者を選任している。

ホテル、旅館、宿泊所は、特定防火対象物の種類として「防火対象物の区分表（5）項イ」に指定されている。

また、延床面積^{のべゆか}によって防火対象物は甲種、乙種の2種類に分けられ、防火管理者の講習内容もそれぞれに異なる。

■表 8-7 防火管理者の選任基準

防火対象物	収容人員	延床面積	防火管理者
甲種防火対象物	30人以上	300㎡以上	12時間甲種防火管理講習修了者
乙種防火対象物	30人以上	300㎡未満	6時間乙種防火管理講習修了者

●防火管理者の義務

消防計画の作成、消火・通報、避難訓練の実施、消防用設備などの点検整備、火気の使用と取扱いの監督、避難・防火上の構造・設備の維持管理、収容人員の管理、その他防火管理上必要な業務などである。

実際には自衛消防隊の編成を行い、所轄消防署の指導を受けながら活動する。近年における地震の頻発や首都直下型地震発生の可能性さらにはテロなどの脅威などから、事業所での消防防災体制の強化、自衛消防力を確保することが課題となっていた。そうしたことを背景に、2007年に消防法が改正され、2009年に改正消防法が施行された。

これにより、一定の規模の対象物に対して、大規模地震などに対応した自衛消防組織の設置、防災管理者の届出、防災管理者の選任と火災以外の災害に対応した消防計画の作成届出、防災管理点検報告（1年に1回の点検実施と所轄消防署への報告）の4項目が義務付けられた。

なお、自衛消防組織には統括管理者および一定の業務ごとにおおむね2人以上の要員を置か