

ナイトマネージャー奮闘する

株式会社神戸ポートピアホテル

1 地震発生時の対応

ホテルの本館、南館には前日から約250名が宿泊していた。当日の宿直者は、ナイトマネージャーの宿泊部次長をはじめとして約30名で、フロント勤務者数名以外は本館6階で仮眠をとっていた。午前5時46分、激しい揺れでホテル内のほとんどの客室のテレビ、家具等が落下転倒したが、宿泊客の大多数がベットで就寝していたために家具等の転倒による負傷はなかった。

ナイトマネージャーは「大きな地震だ!」と直感した。揺れがおさまってから最も気になったのは「火災」であった。宿泊客の安全を確保するためにも火災の確認の必要があり、防災監視盤で確認するために屋内避難階段を利用して、本館1階フロントの防災センターに向かった。他の従業員も本館1階ロビーに自発的に参集した。

地震と同時に停電したが、自家発電設備の起動により非常照明が点灯し、スムーズに移動が行えた。また、誘導灯も自動火災報知設備も予備電源に切り替わっていたので、有効に機能した。

2 避難誘導の状況

幸いにも防災監視盤には「火災」の表示はなく、ナイトマネージャーは直ちに「地震による火災は発生しておりません。あとは係員の誘導に従って下さい。」と非常放送を繰り返した。社長からも自宅から「宿泊客の避難誘導を最優先で行うように…」との電話連絡が入った。また「1階ロビーのシャンデリアの下は危険なので注意するように…」との指示もあった。

地震の影響でコンピューターが作動しなかったため、客室の使用状況がつかめず、全客室に声をかけて誘導するほかに手がないと、ナイトマネージャーは判断した。そして、従業員全員に本館と南館とに分担し避難誘導を行うように指示し、上層階から順次、各客室のドアを叩き避難するように声をかけて回った。

館内放送により、火災が発生していないと知らされていたためか、宿泊客は比較的冷静であったので避難に伴う混乱は生じなかった。全員を本館1階ロビーに集合させて、ホテルの毛布などを配って待機してもらった。食料はレストラン等で備蓄のパンや牛乳等を配給し、その日の夜を過ごした。翌日海上アクセスに依頼し、海上ルートにより約200名の宿泊客を大阪まで輸送した。

3 教訓

- (1) 「火災は発生していない。」と機敏に館内放送したために、宿泊客に対して心理的に安心感を与えたという点で効果があった。ナイトマネージャーの初期の判断が良かったためである。

- (2) 「緊急時のとっさの判断の是非は、火災を意識した日頃の消防訓練の積み重ねだと思う。」とナイトマネージャーは述懐していた。
- (3) 各部屋のテレビ等の什器類や厨房器具等の固定（特に高層階）が重要である。また、地震発生の時間が厨房等の火気使用時間からずれていたために、幸いにも火災の発生は無かった。
- (4) 宿泊客リストのコンピューター出力が不可能になったため、客室使用状況の確認に支障をきたした。非常時におけるコンピューターのバックアップシステムの確立が必要である。