

2026 年 8 月 31 日

株式会社西武不動産ビルマネジメント

災害時は国籍も所属会社も関係なく「防災当事者」に ホテル警備 15 年の現場責任者が進める新たな防災の取り組み 日中勤務の客室清掃スタッフにも防災訓練、防災資料を多言語化

先月 7 月 28 日、熊本県熊本地方を震源とする大きな地震が発生し、改めて日頃から災害に備えることの重要性が浮き彫りになりました。そして、9 月は「防災月間」。企業や施設においても、災害が発生した際に「誰が、どう動くのか」を改めて確認しておくことが求められます。

特にホテルは、多くの人が働き、利用する施設で、社員だけではなく、協力企業や外国人スタッフなど、さまざまな立場・国籍の人が同じ空間で働いています。災害が起きれば、所属会社や雇用形態、国籍にかかわらず、その場にいるすべての人が「防災の当事者」になります。

「ザ・プリンス パークタワー東京」の警備を担当する西武不動産ビルマネジメントでは、こうした考えから、従来の消防訓練だけでは参加機会が限られていた、客室清掃などの協力企業スタッフにも対象を広げ、外国人スタッフを含めた防災訓練を独自に企画。さらに、外国人スタッフが災害時の行動を理解できるよう、防災資料を専門用語をできるだけ使わず、図解も交えながら多言語化、「いざというときに実際に動ける」ための工夫を重ねています。

今回は防災月間に合わせ、ホテルで働く“全員”でお客さまの安全を守る、現場発の防災への取り組みを、その現場責任者とともにご紹介します。



<プロフィール>

氏名：牧野 哲志

役職：サブマネジャー（隊長職）

生年月日：1989 年 4 月 10 日

経歴：2010 年 3 月 東京観光専門学校卒業

(株)西武総合企画入社

東京プリンスホテル警備隊に配属

2012 年 10 月 (株)西武 SCCAT 勤務

(会社分割による商号変更)

2016 年 4 月 ザ・プリンス パークタワー東京

警備隊に配属

2017 年 4 月 ザ・プリンス パークタワー東京

警備隊副隊長

2022 年 11 月 ザ・プリンス パークタワー東京警備隊長

2025 年 4 月 (株)西武不動産ビルマネジメント勤務

(会社の商号変更)

保有資格：施設警備業務検定 2 級、自衛消防技術試験、

防災センター要員講習、自衛消防業務講習、上級

救命講習、甲種防火管理者、特別管理産業廃棄

物管理責任者

出身地：千葉県船橋市

私は東京の専門学校を卒業後、新卒で現在の(株)西武不動産ビルマネジメントに入社しました。それから約 15 年間にわたりホテルの警備業務に従事しています。入社当初は「2～3 年で転職するのもいいかな」と考えていたものの、仕事を続ける中で警備の奥深さを知り、特に防災の専門知識や現場経験を生かしてホテル側に安全対策を提案できることに面白さを感じるようになりました。これまで東京プリンスホテルやザ・プリンス パークタワー東京などで経験を重ね、現在はザ・プリンス パークタワー東京の警備隊長として、長年の現場経験を生かし、ホテルスタッフや協力企業を巻き込んだ防災訓練の企画・提案に力を入れています。

「その場にいる人」が動ける体制へ。協力企業スタッフにも訓練を拡大

ホテルでは消防法に基づき、定期的に消防訓練が行われています。一方で、訓練の想定や勤務時間などによっては、客室清掃を担う協力企業のスタッフが参加する機会が限られるケースがあります。例えば夜間を想定した訓練では、主に日中に勤務する客室清掃スタッフは勤務時間が重ならず、参加しにくくなります。

しかし、火災が夜間に起こるとは限りません。日中、客室フロアで火災が発生した場合、その場に居合わせ、異変を最初に発見する可能性があるのは、客室の清掃を行っているスタッフです。連泊中のお客さまが客室にいる可能性もあり、避難誘導など初動時の行動が重要になります。そこで、同施設で警備業務に携わる視点から、「**実際の災害を考えれば、協力企業のスタッフも訓練に参加した方がいいのではないか**」と考え、ホテルの管理部門・宿泊部門などと調整し、客室清掃を担う協力企業のスタッフを中心とした防災訓練を実施しました。

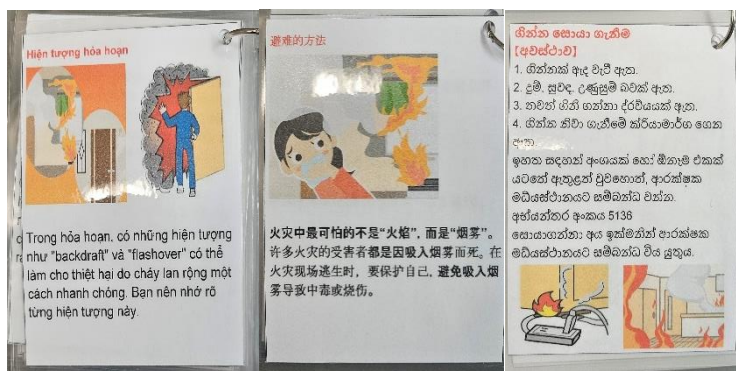
客室清掃の協力企業からは、計 30 名が参加。ホテルスタッフも加わり、客室で火災が発生した場合を想定した初動対応や避難誘導などを確認しました。

中国語・ベトナム語・シンハラ語など、外国人スタッフにも伝わる資料へ

今回、もう一つ重視したのが「言葉の壁」です。客室清掃の現場では外国人スタッフも多く働いています。しかし、従来の防災資料は日本語が中心で、「避難誘導」「初期消火」といった防災・消防特有の専門用語も少なくありません。そこで当社スタッフが中心となり、AI を活用しながら、外国人スタッフにも理解してもらえるよう、資料を多言語化しました。

中国、ベトナム、スリランカなどの出身者が働いていることから、それぞれの母国語に合わせて翻訳。単純に日本語を置き換えるだけではなく、消防の専門用語をできるだけ避け、図を使いながら「実際に何をすればいいのか」が直感的に伝わる内容を意識しました。資料では、消火器の使い方はじめ、火災が発生した部屋の扉を開ける際の注意点、避難誘導時に確認すべきポイントなどを紹介しています。

翻訳した資料については、実際にその言語を母国語とする外国人スタッフにも事前に確認してもらい、「きちんと意味が通じるか」をチェックした上で配布しました。



追加や差し替えがしやすいようリングでまとめたカード形式で配布

「知っている」から「動ける」へ。実践型の訓練で災害時の行動を確認

訓練に参加した外国人スタッフからは、「とても参考になった」「こういう対応をすることを初めて知った」といった声が聞かれました。例えば、避難誘導の際、確認を終えた客室が分かるよう目印を付ける方法について、今回の訓練で初めて認識したスタッフがいました。マニュアルを用意するだけでなく、実際のホテルを舞台に、消火や避難誘導などの一連の動きを体験。さらに、母国語で理解できる資料を組み合わせることで、「知識」と「行動」の両面から防災意識を高めています。

当社が大切にしているのは、警備会社だけでなく安全を守るのではなく、ホテルスタッフや協力企業を含め、施設に関わる人たちと連携することです。災害時には、所属会社や雇用形態によって役割を切り離すことはできません。日頃から同じ施設で働く人たちが、防災について共通認識を持つておくことが、お客さまの安全にもつながると思っています。



外国人スタッフによる消火訓練の様子

法定訓練だけで終わらせない。月 1 回の消防訓練へ

こうした取り組みは、客室だけにとどまりません。当社では、ホテル側とも連携しながら、これまで以上に継続的に防災意識を高めるため、月 1 回の消防訓練を進めることになりました。

8 月には宴会場を対象とした訓練を実施。今後はレストランなど、これまで消防訓練への参加機会が少なかった部署にも対象を広げていく予定です。特に宴会場は、多くのお客さまが同時に利用する場所です。そのため、非常口や避難階段、消火器・消火栓の位置などを事前に把握し、有事の際に迷わず行動できることが重要になります。

当社では、こうした訓練に合わせて新たな防災資料も作成。施設の平面図に消火器や消火栓の位置などを落とし込み、必要なときにすぐ確認できるよう、名刺サイズに加工・ラミネートして携帯できる形にするなど、現場で実際に「使える」工夫を重ねています。

警備の仕事を「守る」から「一緒に安全をつくる」へ

今回の取り組みを主導した現場スタッフは、ホテル警備に約 15 年間携わってきました。長年同じ施設に関わる警備スタッフだからこそ、日々の巡回や訓練を通じて、「どの部署が訓練に参加できていないか」「実際の災害時に誰がその場にいる可能性が高いか」といった課題に気づくことがあります。

そして、課題に気づいたときに、警備業務の契約範囲だけで考えるのではなく、ホテル側に提案し、一緒に改善していく。当社では、こうした姿勢をお客さまやパートナー企業と「連携して前へ しごと（商品）を磨く」取り組みの一つと位置付けています。

今回の防災訓練も、ホテル、協力企業、当社がそれぞれの立場を越えて連携したことで実現しました。今後も外国人スタッフや協力企業を含め、より多くの「その場で働く人」が防災について学べる機会をつくるとともに、レストランや宴会場などにも訓練を広げ、ホテル全体の防災意識向上につなげていきます。

災害時は、その場にいる全員が当事者

「災害が起きたときには、雇用形態や所属会社、国籍は関係ありません。その場にいるすべての人が当事者になります。だからこそ、ホテル社員だけではなく、協力企業や外国人スタッフも含め、全員で防災に取り組むことが重要だと考えています」

西武不動産ビルマネジメントは、日々施設に向き合う警備・ビル管理の専門家として、決められた業務を遂行するだけではなく、現場だからこそ気づける課題を捉え、施設で働くさまざまな人と連携しながら、安全・安心を支える取り組みを進めています。災害は、いつ、どのような状況で発生するか分かりません。だからこそ、ホテルスタッフや協力企業、外国人スタッフなど、所属や立場を問わず、その場にいる一人ひとりが「もしも」のときに迷わず行動できることが重要だと考えています。今後も、日々の警備・施設管理で培った知識や経験を活かしながら、施設ごとの課題や働く人の多様化にも目を向け、施設に関わる皆さまとともに、より安全・安心な環境づくりに取り組んでまいります。

■ 株式会社西武不動産ビルマネジメントについて

当社はホスピタリティを基盤に、施設管理・環境衛生・保安警備業務をワンストップで提供し、施設の安全・安心・快適性を総合的に支えるビルマネジメント会社です。社内には 51 種の専門資格を持つ技術者が居り、高度な設備管理、清掃・警備を含む総合対応、来訪者対応まで含めたフロント機能により、施設価値と利用者満足の向上に寄与しています。西武不動産グループの「不動産事業 4 社体制」の一翼として建物の管理を担い、運営効率化に貢献。老朽化対策、防災・法令遵守、快適性向上ニーズの高まりを背景に、総合ビルマネジメントへの社会的需要が増す中、当社は多様な施設で培ったノウハウと高品質サービスを強みに、今後はグループ外施設へも価値提供を拡大し、新たな価値創造に取り組めます。

会 社 名：株式会社西武不動産ビルマネジメント

住 所：東京都豊島区東池袋 3-1-5 サンシャインシティプリンスホテル 2F

設 立：1983 年 9 月 1 日

資 本 金：3,000 万円

従業員数：565 名（2026 年 4 月 1 日現在）

事業内容：総合ビルマネジメント事業（施設・設備管理事業、環境衛生事業、保安警備事業）

H P：<https://www.seiburealestate-bm.jp/>

株式会社西武不動産ビルマネジメント 広報事務局

担当：奥山

Email：sbm_pract@seibugroup.jp

TEL：03-5924-6399 FAX：03-5924-6377