

# 旅館ホテル業事業継続計画 モデル版

平成 29 年 3 月

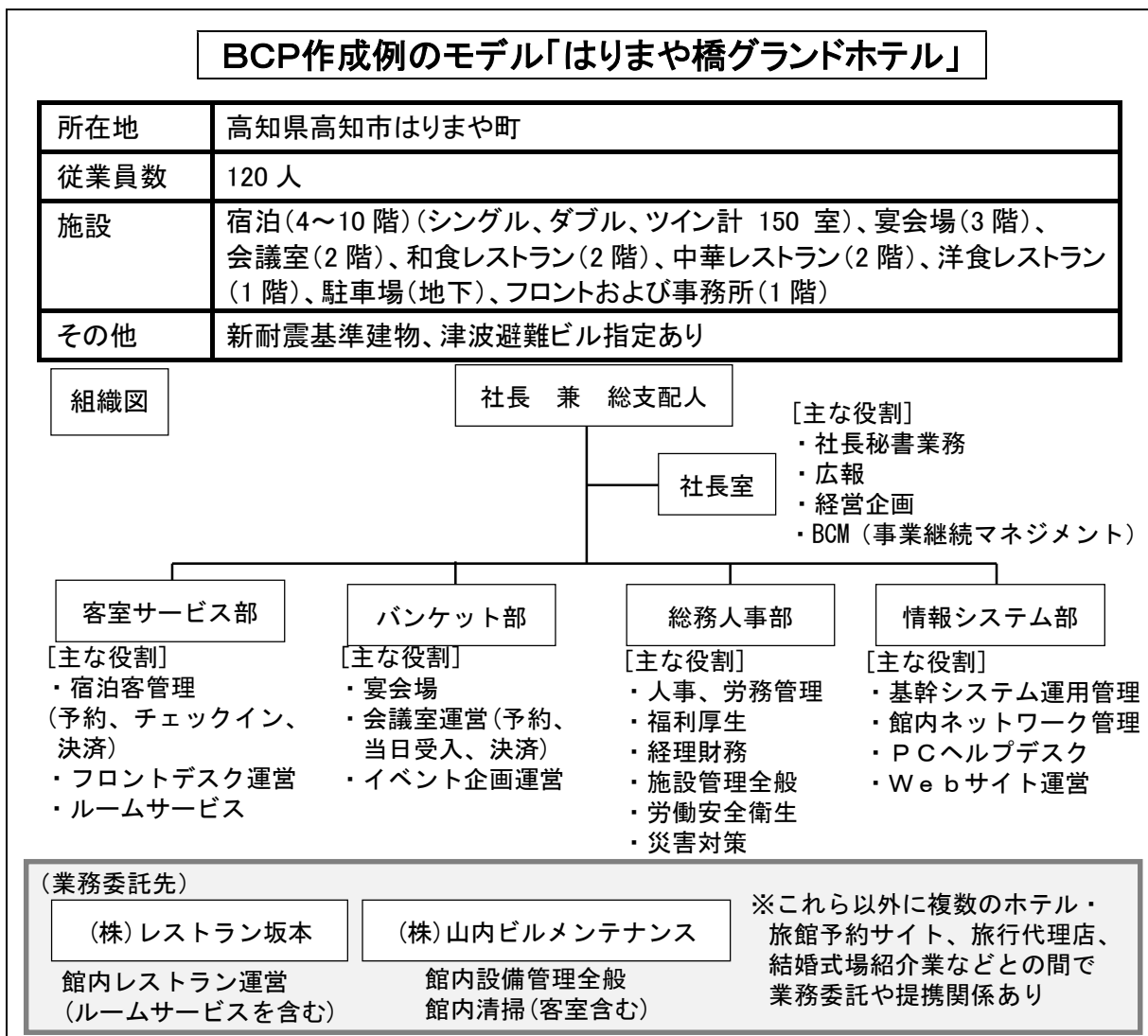
高 知 県

この資料は、中小企業庁の「中小企業 BCP 策定運用指針」を参考に、高知県が作成しました。

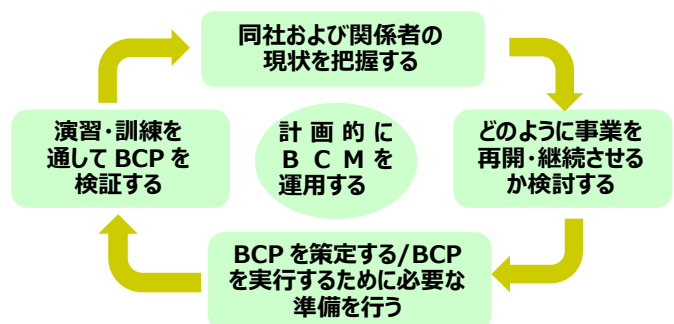
## はじめに

このBCP作成例は、中小企業庁の「中小企業BCP策定運用指針」を参考に、下記の「はりまや橋グランドホテル」という仮想ホテルのBCPとして作成したものです。各旅館・ホテル業の皆様は、これを参考に自社の状況を反映させてBCPを作成してください。

各ページの上端にある「P△△参照」という記述は、高知県が作成した『東日本大震災に学ぶ 南海トラフ地震に備える企業のBCP策定のための手引 [改訂版]』の該当ページを示しています。合わせてご確認ください。( <http://www.pref.kochi.lg.jp/soshiki/151401/bcp-tebiki.html> )



BCPは作成して終わりではなく、教育・訓練を通して見直し・改善を図る継続的な取り組みとすることが重要です。



ホテル名を入れてください。

はりまや橋グランドホテル

# 旅館ホテル業事業継続計画 (BCP)

作成年月日を入れてください。

令和〇年〇月〇日

# 目次

1	BCPの基本方針.....	1
2	BCPの策定・運用体制.....	2
3	中核事業に係る情報.....	3
4	重要業務.....	4
5	重要業務に必要な資源とその代替策.....	5
	(1) BCP発動時のチェックリスト.....	8
	(2) 対策本部メンバー連絡先リスト.....	10
	(3) 重要業務責任者連絡先リスト.....	11
	(4) 主要供給者／業務委託先リスト.....	12

# 1 BCPの基本方針

当ホテルにおいてBCP（事業継続計画）を策定・運用する目的とともに、当ホテルの特性を踏まえ、緊急時に事業継続を図るうえで必要な事項は以下のとおりとする。

## 1 BCP 策定・運用の目的

以下の文章は一例です。  
必ず自社で検討し、記入してください。

### ① 顧客にとって

災害や事故などが発生した状況においても、宿泊客をはじめとして当ホテルを利用されているお客様の安全を確保するため、宿泊施設として最低限必要な機能を維持する。

### ② 従業員にとって

災害や事故などによる損害や、その後に想定される事業中断による収入減少から立ち直り企業経営を存続させ、従業員の雇用を確保する。

### ③ 地域にとって

地域の観光産業を支える宿泊施設の一員として、災害や事故などに起因する観光客の減少を食い止め、観光産業の復興に継続的に寄与する。

## 2 緊急時に事業継続を図るうえでの要点

### ① 安全を最優先とする。

BCP 記載事項や上長からの指示事項を実行する際に、お客様や従業員などの安全を脅かす可能性がある場合は、実施内容・方法の変更や中止など、安全の確保を最優先に現場で判断する。また、上長は安全の確保のために行われた現場での判断を尊重する。

### ② 同業者を含め、地域の皆様と協力する。

宿泊業は、地域の観光産業を前提に成り立っており、当社だけが単独で復旧しても事業継続は実現できない。したがって、災害発生後の状況においては、他社に対して、可能な範囲で、資材の提供や人材面での協力など、必要に応じた支援を行う。

### ③ 公的支援制度を活用する。

必要に応じて、国や県、市等で実施される各種公的支援制度を確認し、活用する。

## 3 BCP 及び災害計画の更新時期

毎年 \_\_\_\_\_ 月（年 \_\_\_\_\_ 回更新）

必ず毎年計画の見直しを行ってください。

## 2 BCP の策定・運用体制

当ホテルにおいて、BCP（事業継続計画）を策定する、平常時に BCP の運用を推進する、緊急時に BCP を発動し継続対策を推進する体制は以下のとおりとする。

各責任者は、経営者自らがあたるべきである。なお、サブリーダー、緊急時における BCP の発動体制のそれぞれの代行者について、以下のように定めることとする。

BCPは、誰が中心になって作るかを記入してください。

### 1 BCP の策定体制

役割	担当者
① 責任者	社長 ○○ ○○
② サブリーダー（必要に応じて複数名）	総支配人 ○○ ○○ 社長室長 ○○ ○○

### 2 平常時における BCP の運用推進体制

役割	担当者
① 責任者	総支配人 ○○ ○○
② サブリーダー（必要に応じて複数名）	社長室長 ○○ ○○
③ 連携する取引先企業や協力会社	●●会社 ○○ ○○
④ 一緒に取組む組合等の組織	●●組合 ○○ ○○
⑤ BCP 運用の対象者	全従業員

### 3 緊急時における BCP の発動体制

災害などが発生した際に、どのような体制で緊急事態に対処するかを記入してください。

役割	担当者	代行者
① 責任者	総支配人 ○○ ○○	社長 ○○ ○○
② 顧客・協力会社担当サブリーダー	客室サービス部長 ○○ ○○	バンケット部長 ○○ ○○
③ 事業資源担当サブリーダー	バンケット部長 ○○ ○○	客室サービス部長 ○○ ○○
④ 財務担当サブリーダー	財務課長 ○○ ○○	総務人事部長 ○○ ○○
⑤ 従業員支援担当サブリーダー	人事課長 ○○ ○○	総務人事部長 ○○ ○○

### 3 中核事業に係る情報

当ホテルにおける中核事業及びそれに係る情報は以下のとおりとする。

中核事業	宿泊事業
中核事業の社内責任者	客室サービス部長 ○○ ○○
中核事業中断の場合の損失額 (含む違約金等)	中断期間 1 週間の場合：逸失売上高 約 1 千万円 (粗利ベースで 150 万円) 違約金：旅行代理店などからツアーキャンセルなどに伴う賠償を請求させる可能性あり
ポイント！  中核事業として選定された理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 災害発生時に宿泊されていたお客様に、当面の間安全に滞在していただくためには、部分的にでも客室業務が機能することが望ましい。</li> <li>● 当社の利益における寄与度が高い。</li> <li>● 当ホテルにお客様が宿泊可能にすることで、地域の観光産業の復興に寄与する。</li> <li>● 災害復旧・復興などの支援業務のために県外から来られる方々に、宿泊場所を提供することで、地域の復旧・復興に寄与する。</li> </ul>
目標復旧時間 (括弧内の適当な時間単位に○を付ける)	14 (時間・日・週間 程度)
備考	素泊まりでの宿泊を提供することを最低限維持することとし、食事の提供については必須でないとする。

別紙 **様式1**「事業・業務の整理ワークシート」および別紙 **様式3**「中核事業分析ワークシート」を活用して中核事業を選定してください。

#### <目標復旧時間の考え方>

- 事業再開を目指す目標期間のことです。
- 決まっていないと統制がとれず混乱し、事業再開が遅れます。
- 短くするほど、実現するために必要な人員やコストが大きくなるため、バランスを考えることが必要です。

前提条件や例外事項などを記入してください。

別紙 **様式2**「財務分析ワークシート」を用いて発災後の自社の財務状況を把握することも重要です。

## 4 重要業務

中核事業【宿泊事業】の継続に必要な重要業務は以下のとおりとする。

<「事業」と「業務」について>

- お客様に対して提供するサービスの大きなまとまりを「事業」とします。
- 事業を運営するために必要な仕事を「業務」とします。

【宿泊事業】

重要業務	重要業務の 責任者	責任者 連絡先		備考
客室清掃	〇〇 〇〇	内線	****	(株)山内ビルメンテナンスに委託
		携帯	***-***-****	
リネン交換	〇〇 〇〇	内線	****	洗濯は複数のクリーニング業者に委託
		携帯	***-***-****	
予約受付・管理	〇〇 〇〇	内線	****	電話やメールの他、ホテル・旅館予約サイト や旅行代理店などを通じた予約あり
		携帯	***-***-****	
フロントデスク 運営	〇〇 〇〇	内線	****	火災発生時など緊急時の警報や避難誘導業 務を含む
		携帯	***-***-****	
宿泊費精算	〇〇 〇〇	内線	****	現金、クレジットカードに対応
		携帯	***-***-****	

<別紙 様式1 「事業・業務の整理ワークシート」を用いた重要業務の選定  
について>

- 「事業・業務の整理ワークシート」を使用し、自ホテル（旅館）の事業をぬかりなく洗い出します。
- 洗い出した中で、最も早く再開させたい事業を運営するために必要な業務を書き出します。
- 書き出した業務の中で、「災害発生後の事業再開時にも必要な業務」を重要業務とします。



## 5 重要業務に必要な資源とその代替策

「4 重要業務」に記載された業務を実施するために必要な資源と、それが災害や事故などによって使用できなくなった場合の代替策は以下のとおりとする。

別紙 様式4 「業務別資源分析ワークシート」を活用し、各資源が使用できない場合の代替策を検討して記入してください。

### (1) 客室清掃

資源（業務を行うのに必要なもの）		代替策
人員・スキル	（該当なし）	（業務を全て（株）山内ビルメンテナンスに委託している）
建物	当ホテルの客室	（客室が使用不能の場合は、清掃業務は発生しない）
道具や 情報システム	清掃用具	他ホテルや旅館などから借用するか、新規調達する
	マスターキー	フロントデスクで保管しているルームキーを代用する
情報	宿泊状況のリスト	ノックして入室するなど個別に状況を確認して、清掃作業を行う
設備	清掃用具室内の洗い場	トイレ内の洗面所などを使う
外部要因	（株）山内ビルメンテナンスの作業員	（案1）他の清掃業者に委託する （案2）自社従業員にて実施する
	電力 （照明、掃除機の電源）	電力の復旧を待つ（停電中は客室の営業ができないため清掃業務も発生しないと考えられる）
	上水道 （清掃用具の洗浄）	生活用水の汲み置きがあれば使う

### (2) リネン交換

資源（業務を行うのに必要なもの）		代替策
人員・スキル	リネン交換作業員	自社従業員で実施する
建物	当ホテルの客室	（客室が使用不能の場合は、リネン交換業務は発生しない）
道具や 情報システム	リネン袋	クリーニング業者から借用する
情報	宿泊状況のリスト	ノックして入室することで個別に状況を確認して、リネン交換作業を行う
設備	リネン倉庫	ロビーや廊下の一部などをパーティションで仕切り、一時的にリネン置き場とする
外部要因	クリーニング業者	稼働しているクリーニング業者に委託する
	電力（照明）	昼間の明るいうちに外光で行う

(3) 予約受付・管理

資源（業務を行うのに必要なもの）		代替策
人員・スキル	受付担当者	自社従業員（経験者 16 名）が実施する
建物	当ホテルの事務室	当ホテル内で場所を設ける（一時的に客室を転用するなど）
道具や情報システム	電話	その時点で使用可能な携帯電話など（私物を含む）で代用する
	PC	事務室内の PC が全て使用不能になったら手書きで予約管理を行う
情報	予約状況の情報（予約データベース）	予約データベースで管理されている予約状況が確認できない間は新規予約を受けない（重複を避けるため）
設備	（該当なし）	
外部要因	ホテル・旅館予約サイト	サイトが稼働していないときはサイトからの予約を受けない
	旅行代理店	旅行代理店が稼働していない時は、旅行代理店経由での予約を受けない
	電力（照明および PC 電源）	電力の復旧を待つ（停電中は客室の営業ができないため予約受付業務も発生しないと考えられる）

(4) フロントデスク運営

資源（業務を行うのに必要なもの）		代替策
人員・スキル	フロントデスク担当者	自社従業員（経験者 10 名）が実施する
建物	当ホテルのフロントデスク	当ホテル内ロビーに机を置くなどで場所を設ける
道具や情報システム	外線電話	その時点で使用可能な携帯電話など（私物を含む）で代用する
	内線電話	フロントデスクの外線電話にかけていただくよう外線電話番号を宿泊客に案内する
情報	宿泊者リスト	予約データベースで管理されている宿泊者リストが使用できない場合は、チェックイン時に記入していただいた宿泊者カードで代用する
設備	電話交換機	内線電話機能については上記「内線電話」のとおり モーニングコール機能については代替策なし
外部要因	電力	電力の復旧を待つ（停電中は客室の営業ができないためフロントデスク運營業務も発生しないと考えられる）

(5) 宿泊費精算

資源（業務を行うのに必要なもの）		代替策
人員・スキル	フロントデスク担当者	自社従業員（経験者 10 名）が実施する
	経理財務担当者	自社従業員（業務知識を有する者 4 名）が実施する
建物	当ホテルのフロントデスク	ロビーに机を置くなどの方法で場所を設ける
	当ホテルの事務室	ホテル内で場所を設ける（客室を転用するなど）
道具や情報システム	基幹情報システム	清算内容を手書きで記録し、復旧後にまとめて入力する
	レジおよびプリンタ	清算内容を手書きで記録し、領収書発行時には帳票に手書きと捺印で対応する
	クレジットカード決済端末	クレジットカード会社から借りるか、クレジットカード決済の受付を中止し、現金支払いをお願いする
	現金（釣り銭用）	近隣の店舗やホテル・旅館などに両替をお願いする
	領収書帳票	白紙に手書きで領収書を作成し、捺印する
	社印（領収書押印用）	必要に応じて総支配人がサインする
情報	宿泊者リスト	予約データベースで管理されている宿泊者リストが使用できない場合は、宿帳等で代用する
設備	決裁ネットワーク用接続機器	クレジットカード決済の受付を中止し、現金支払いをお願いする
外部要因	クレジットカード会社の決済システム	クレジットカード決済の受付を中止し、現金支払いをお願いする
	決済ネットワーク（インターネット VPN）	
	電力	電力の復旧を待つ（停電中は客室の営業ができないため宿泊費清算業務も発生しないと考えられるが、チェックイン後に停電が発生した場合には清算業務が発生する可能性がある）

(6) 中長期的な課題の整理

現時点で対策が講じられていない事項については、中長期的な課題として整理する。

課題項目	内容	対応部署	完了時期
自家発電機の増設	客室照明をまかなうための自家発電機の増設を検討する	施設部	2018 年6月

## (1) BCP 発動時のチェックリスト

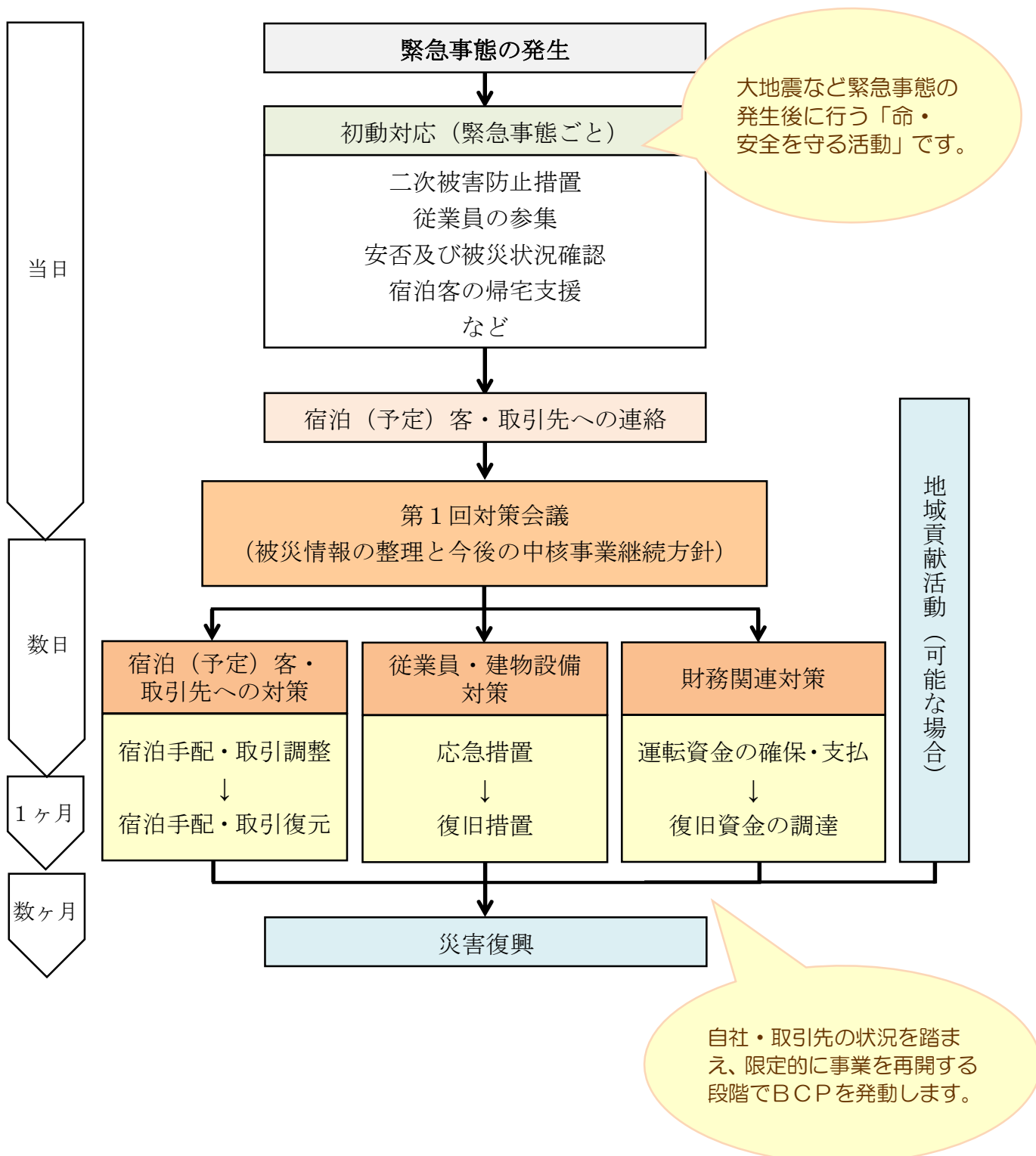
- ① 災害や事故などの緊急事態が発生した場合は、まず初動対応（避難、初期消火、安全確保、救命救護など）を実施する。
- ② 次に、BCP 発動前に下記チェックリストに記載されている各項を実施する。

### 【チェックリストの使い方】

- BCP 作成時は「担当者」、「着手日時」、「完了日時」の欄は空欄で用意しておく。
- 緊急事態発生後、各項を実施するときには「担当者」にその作業を実施する人の名前、「着手日時」にその時の日付と時刻を記入する。
- 作業完了後、「完了日時」にその時の日付と時刻を記入する。

実施すること	担当者	着手日時	完了日時
従業員の安否確認を行い、業務に従事できる人員を特定する			
建物・設備の被害状況を確認し、記録する (必要に応じて写真を撮る)			
建物・設備に安全上の問題がないか確認し、 あれば安全を確保するための処置を行う			
当ホテルに滞在中のお客様のリストを作成し、 帰宅等の希望を確認する			
当ホテルおよび滞在中のお客様の状況を行政 の災害対策本部に報告する			
業務委託先が業務遂行可能かどうか確認する			
状況を勘案して目標復旧時間の修正を行い、 業務再開・復旧の日程（目標）を決める			
ホテル・旅館予約サイトや旅行代理店などの 提携先と連絡をとり、当ホテルの現状および 業務再開の目途を報告する			

参考 BCP発動フロー



「南海トラフ地震に備える企業のBCP（事業継続計画）策定のための手引き【改訂版】」の「(別冊) BCP策定参考資料」(<http://www.pref.kochi.lg.jp/soshiki/151401/bcp-tebiki.html>) P11 を参照し、旅館ホテル用に修正

## (2) 対策本部メンバー連絡先リスト

緊急事態発生時に参照しやすい場所に、最新版のコピーを保管しておくこと。

(最終更新日：\*\*\*\*年\*\*月\*\*日)

役割	氏名	連絡先			
責任者	総支配人 〇〇 〇〇	自宅電話	***-***-****	携帯電話	***-***-****
		自宅メールアドレス	*****@*****		
		携帯メールアドレス	*****@*****		
	(代行者)社長 〇〇 〇〇	自宅電話	***-***-****	携帯電話	***-***-****
		自宅メールアドレス	*****@*****		
		携帯メールアドレス	*****@*****		
顧客・協力 会社担当サ ブリーダー	客室サービス部長 〇〇 〇〇	自宅電話	***-***-****	携帯電話	***-***-****
		自宅メールアドレス	*****@*****		
		携帯メールアドレス	*****@*****		
	(代行者) 〇〇 〇〇	自宅電話	***-***-****	携帯電話	***-***-****
		自宅メールアドレス	*****@*****		
		携帯メールアドレス	*****@*****		
事業資源担 当サブリー ダー	バンケット部長 〇〇 〇〇	自宅電話	***-***-****	携帯電話	***-***-****
		自宅メールアドレス	*****@*****		
		携帯メールアドレス	*****@*****		
	(代行者) 〇〇 〇〇	自宅電話	***-***-****	携帯電話	***-***-****
		自宅メールアドレス	*****@*****		
		携帯メールアドレス	*****@*****		
財務担当サ ブリーダー	財務課長 〇〇 〇〇	自宅電話	***-***-****	携帯電話	***-***-****
		自宅メールアドレス	*****@*****		
		携帯メールアドレス	*****@*****		
	(代行者) 〇〇 〇〇	自宅電話	***-***-****	携帯電話	***-***-****
		自宅メールアドレス	*****@*****		
		携帯メールアドレス	*****@*****		
従業員支援 担当サブリー ダー	人事課長 〇〇 〇〇	自宅電話	***-***-****	携帯電話	***-***-****
		自宅メールアドレス	*****@*****		
		携帯メールアドレス	*****@*****		
	(代行者) 〇〇 〇〇	自宅電話	***-***-****	携帯電話	***-***-****
		自宅メールアドレス	*****@*****		
		携帯メールアドレス	*****@*****		

### (3) 重要業務責任者連絡先リスト

緊急事態発生時に参照しやすい場所に、最新版のコピーを保管しておくこと。

(最終更新日：\*\*\*\*年\*\*月\*\*日)

重要業務	責任者氏名	連絡先			
		自宅電話	****-****-****	携帯電話	***-****-****
客室清掃	〇〇 〇〇	自宅電話	****-****-****	携帯電話	***-****-****
		自宅メールアドレス	*****@*****		
		携帯メールアドレス	****@*****		
リネン交換	〇〇 〇〇	自宅電話	****-****-****	携帯電話	***-****-****
		自宅メールアドレス	*****@*****		
		携帯メールアドレス	****@*****		
予約受付・管理	〇〇 〇〇	自宅電話	****-****-****	携帯電話	***-****-****
		自宅メールアドレス	*****@*****		
		携帯メールアドレス	****@*****		
フロントデスク運営	〇〇 〇〇	自宅電話	****-****-****	携帯電話	***-****-****
		自宅メールアドレス	*****@*****		
		携帯メールアドレス	****@*****		
宿泊費清算	〇〇 〇〇	自宅電話	****-****-****	携帯電話	***-****-****
		自宅メールアドレス	*****@*****		
		携帯メールアドレス	****@*****		

## (4) 主要供給者／業務委託先リスト

供給品目 または サービス	会社名 (担当者氏名)	連絡先		備考
客室清掃	(株)山内ビルメンテナ ンス (〇〇 〇〇氏)	電話	***-***-****	
		メールアドレス	*****@*****	
		担当者携帯電話	***-***-****	
		担当者携帯メール	****@*****	
客室清掃	(株)讃岐ファシ リティ管理 (〇〇 〇〇氏)	電話	***-***-****	香川県〇〇市
		メールアドレス	*****@*****	
		担当者携帯電話	***-***-****	
		担当者携帯メール	****@*****	
リネンクリ ーニング	(有)一豊クリ ーニング (〇〇 〇〇氏)	電話	***-***-****	
		メールアドレス	*****@*****	
		担当者携帯電話	***-***-****	
		担当者携帯メール	****@*****	
リネンクリ ーニング	(株)伊予リネン サプライ	電話	***-***-****	愛媛県〇〇市 (現状取引なし)
		メールアドレス	*****@*****	
クレジットカ ード決済	(株)南海フィナ ンシャルサービ ス (〇〇 〇〇氏)	電話	***-***-****	
		メールアドレス	*****@*****	
		担当者携帯電話	***-***-****	
		担当者携帯メール	****@*****	









