

プライバシーに配慮したホテルの安全管理

東京都は、近年、ホテルや多くの産業に経済的波及効果をもたらし、飛躍的な成長が見込まれる「観光」を重要な産業として位置づけている。観光産業の活性化により、ホテルの予約が取れなくなるほど世界から観光客が殺到する。このような利用者の増加に伴い、ホテルは防犯などの安全管理を強く意識して施設を管理している。また、ホテルの安全管理を確保すると同時に、顧客へのプライバシーの侵害にならないことも重大な課題となる。ホテルが顧客のプライバシーの権利に配慮しながら、どのようにホテルの安全を確保しようとしているか探ってみた。

編集部

ホテルの安全管理は、「モノ」だけではなく、「ヒト」の管理も行っているため、十分に配慮しなければならぬことがある。最も難しいことは、「何かするとすぐ咎められてしまう可能性がある」ということだ。非常にデリケートな部分であり、顧客へのプライバシーの侵害にならないよう、ホテルが細心の注意を持って安全管理を行わなければならないことを意味する。

ホテルは、安全管理を行う際、顧客と直に接触するため、個人の安全を確保する上で、お客様が監視されている

というイメージを抱かないような工夫が必要だということである。また、ホテルによっては顧客の利用層や地域が異なるため、それぞれが持つ、ホテルの安全面においての問題も異なってくる。したがって、分析・検討を慎重に行いながら、有効な安全管理の計画を立てなければならない。ホテルの安全管理計画は、運営上、必ず達成しなければならない重要な目標である。

そのため、ホテルは安全管理部門の設置や保安要員の教育訓練においても他の産業と違って、安全管理部門以外の従業員が各々、安全面に対する責任を持つ全社一丸、共同一体の安全管理システムになる。

ホテルの安全管理状況

ホテルに滞在する個人の安全管理に関してはもちろんだが、宿泊客の友人や訪れてくるお客様を把握・管理することは容易ではない。特に、ホテルの客室を狙う強盗など犯罪者が存在し、ホテル内に進入する恐れがある。ホテルは不特定多数の人が常に出入りする場所であるため、通常、電子ロックや防犯カ

メラの設置など安全管理には配慮している。万が一、客室の盗難が起きた時、防犯カメラの録画や電子ロックの記録から誰が出入りしたかを調べ、客室に出入りする人員の状況を把握することができる。大多数のホテルはベランダや屋上など目の届かない場所、防犯上気になる場所だけに防犯装置を設置する。

ホテルの屋上には、赤外線カメラを設置しており、不審者の侵入を監視している。ただ、実際の多くのホテルの防犯装置としては、防犯設備というよりは、監視設備を使用している。

ホテルの監視設備

あるホテルの安全部門を担当した経験のある部長の話だが、ホテルに設置される監視カメラの数は非常に多く、カメラのほとんどが目立たないように設置されているということである。そのため、ホテルの室内装飾だけを見て、監視設備の状況を十分に把握することは難しい。実際にホテルに設置されるCTTV（監視カメラ）の数は、顧客が考えているよりもずっと多いのである。ホテルの防犯対策に最も使用されているのが監視カメラなのである。

あるホテルでは、4～16階に287の客室があり、客室通路、レストラン、ホテルの周辺に合計147台の監視カメラが設置されているということだ。

またホテルの中には、客室を改装した管理室があり、スタッフメンバーの職務遂行状況を把握するため、管理室にも監視カメラが設置されているという。

ホテルの安全管理の理念としては、不測の事態発生の場合、即時に事情を把握して、迅速な管理マニュアルの実行ができることである。そのため、ホテルや管理室にいるスタッフメンバーは、24時間監視で対応する。実際に犯罪が起きたとき、事後で監視カメラの状況証拠を調べるのではなく、即時に対応できるように配置している。

ただ、監視に必要な場所が多いので、時間帯や目的により監視に必要な要素のポイントも変わってくる。例えば、

ホテルにおけるCCTV購買の10大ポイント

1. 画像品質の選択（高画質）
2. 操作が簡単・便利
3. 24時間録画が可能
4. 即時の編集処理が可能（新人の教育訓練の材料としても使える）
5. 優れたデザイン性
6. 設置場所により、カメラの外観の色彩を変えることが可能
7. 暗い場所でも対応可能
8. 目立たない配線
9. 多分割画面表示が可能
10. 既存監視システムとの統合が可能

ホテルの出入口やエレベータに設置された監視カメラは、相手の顔をくっきり映し出せるように設置しており、ホテル周辺の公衆電話にも設置される。また、宴会場やレストランの監視カメラは万引きなどの監視や顧客の状況を把握するために設置される。ホテルのシステム管理部門は、たくさんの設備をもっているため、多くの監視カメラを設置する必要がある。また、不特定多数の人が常に出入りするホテルの出入口、駐車場やカウンターなど、また、社員や出入り業者など多くの人が出入りする

ホール、倉庫にも監視が必要となる。

しかしながら、ホテルの主となる安全対策は、警備の常駐であり、監視カメラなどの防犯設備はあくまでも安全対策の補助機能として使用される。

ホテルの常駐警備

ホテルの安全管理は極めて重要であるため、ホテルの常駐警備は外部に委託するのではなく、自らが雇用するケースも多いという。ホテルの警備員は、滞在客に意識させないように顧客の安全を確保しようとする。広く、不特定多数の人が常に出入りするため、安全管理をするうえで注意すべき範囲も広い。警備が常駐するとともに、防災・防犯の機器も設置しなければならない。

防災センターや派遣などによる安全管理を行う際には、防災・防犯の設備の設置がより一層効率的なものになる。ホテルのスタッフは、顧客のニーズに即応できるように努力しているが、常に現場にいたることができない。そのため、監視機器を設置することで、サービスを向上させ、また、入退出管理や通路の管理に効果に対応している。

防災センターや派遣などによる安全管理を行う際には、防災・防犯の設備の設置がより一層効率的なものになる。



観光産業の活性化により、ホテルは防犯などの安全意識が強くなっている。

ホテルニーズに特化した安全と防犯

ホテルでは、滞在客の利用層も異なり、海外からの観光客が多いのか、日本の観光客が中心なのか、サラリーマン向けになるのか、ホテルによってさまざまな傾向に分類される。安全管理対策を考えたときの方向性が明確になる。

例えば、観光型のホテルの安全管理では、子供の安全面や施設の安全管理を中心に考えなければならない。ビジネスホテルの安全管理では、顧客のプラバシーを確保することが最も重要である。そのため、それぞれのホテルの特性によって専用の防災・防犯設備が開発されることが望ましい。将来的には、それぞれの環境やニーズに特化された防災・防犯製品が開発されるだろう。

ホテルの安全管理強化の必要性

現在、ホテル産業の安全管理の課題としては、監視システムの品質や効果が向上することである。防犯用に設置される監視カメラの場合、実際に犯罪が起きたときの状況証拠とすするためにも利用されるが、そのほか、カメラがあることにより犯罪を抑止する効果や、また監視カメラがあることにより、人々に安心感を与えるという効果もある。しかし、これらの効果を確保するためには、監視カメラで記録さえすればいいというのではなく、ホテルの支配人が常に監視カメラの品質や記録を確認することも重要である。



▲監視カメラによって防犯できる上に、人々に安心感も与えられる。

ホテルセキュリティのリプレース需要

安全なホテルを維持するためには、経営上の観点からも監視設備を常に更新しなければならない。ホテルは毎年、次年度の予算についてもあらかじめ監視設備の見積もりを計上している。

多くのホテルでは、監視設備が長い間使用され続けているので、性能が低下したり、耐用年数が過ぎてしまうことによるリプレースの需要が発生している。配線まで取り替えなければならないホテルもある。通常、ホテルはロビーなど景観を大切にしている場所を持っている。これらの空間の変化に伴い、監視設備も変更していかなければならない。セキュリティ産業にとっては、良いビジネスチャンスかもしれない。

また、監視と記録のチェックを別作業として扱うことにより、システム施設管理、宿泊部門、安全管理部門がそれぞれの役割を有効に遂行することができる。

ホテルは防犯設備の目的や配置の概念を明確にして、安全システムの統合性を更に強化する必要がある。防犯や連絡手段の付帯設備を加えることで、ホテルの安全管理はいつそう堅固なものになる。

安全管理システムおよびその他のシステムを更に統合することにより、ホテルもインテリジェントな建築物になる。新しくホテルの建築を行う時には、安全をよく考慮し、設計者の理念やハイテクな技術を安全管理の中に統合しなければならない。

これは、ホテルの安全管理の質とホテルの経営が密接な関係であり、安全管理は業績向上へ結びつける大きな要素となる。良好なホテルの安全管理とは、監視カメラ設備の活用のみならず、同時に、訓練された警備を常駐させることにより、ホテルの安全を確保することである。

AS