

# 宿泊業労働者の健康安全 への懸念と課題

岡本 賢治

(帝国ホテル労働組合 中央執行委員長)

## はじめに

観光・宿泊業では、「2020東京オリンピック・パラリンピック」を前に、観戦者並びに関係者など多くの来日外国人が予想される中で、受け入れ施設として期待と不安が高まっている。どのような職場環境が予想されるのか、1964年東京五輪とどう違うのか、急速に増えている外国人観光客の受け入れ実態や、顕在化する人手不足問題から、予測されるホテル労働者の健康安全上の課題は何か、どのような対策を講じるべきか、宿泊業で働く者の視点で論じる。

## ホテル産業が迎えた初めてのオリンピック 「1964東京五輪」

日本のホテル業界発展の礎となった国家的イベントとして、「1964年東京五輪」は今もホテル業界では語り草になっている。

先の戦争で東京が灰燼に帰して20年足らずでの「東京五輪」。観光客受け入れのため

の新規開業が進む一方、選手に提供する食事の準備すら手探りで、政府からホテル業界に対して全面協力要請があり、業界を挙げて五輪狂騒曲が鳴り響いた。

帝国ホテル労組30年史によると、帝国ホテルの料理長が選手村の料理長を任されたものの、ホテル業界のコックだけでは手が足りず、全国からかき集められた150名もの洋食店のコックたちとの共同作業であったという。

## 前回の東京オリンピックが残した働く人の健康安全課題

選手たちは選手村に泊まり込みだが、彼らの世話をするスタッフも施設に缶詰め状態であった。期間中に何かあってはいけないと選手村給食業務準備委員会委員長である帝国ホテルの社長からは、スタッフには期間中の禁酒禁足命令が出されていた。

家を離れ、故郷を離れて慣れない仕事に



1964東京五輪富士食堂

忙殺される地方のコックたちは、我慢の限界を越え、総引き揚げ寸前であった。現場責任者は社長に詰め寄り禁酒令を解かせ、そして墨字で「オリンピックは日本の面目」と大書きし、コックたちにこう言った。「飲んでもいいから外には出るな」と、翌朝見ると「空瓶が並んでいるわいるわ」責任者は思わず笑いだしたという。東京五輪の裏話であるが、笑い話では済まされない。

選手村での労働を「精神主義」で切りぬけようとした業界体質の表れであり、慣れない作業の中で軽微な労働災害があったとしても精神論で済ませたのではと思わされる環境だ。

### 半世紀で日本のホテルは何が変わったのか

あれから半世紀がたち、日本のホテル産業とホテル労働者が置かれる状況はどう変化したのか。日本のホテル数は1964年当時239軒(22,083室)だったのが2016年には10,101軒(869,810室)と、半世紀で40倍の客室数となり、東京だけでも10万室を超える。それでも2020オリパラでは客室数が足りないと言われ、ホテル開業は4割増しの勢いで現在増殖中である。

一方、働く側の状況は、1964年の帝国ホテルの平均賃金(28歳)は大手の大卒初任給よりも低い実態だった。その後、他産業と同様に高度成長を経て名目賃金は上昇するものの、現在も他産業と比較して、宿泊料飲サービス業の賃金水準は最低クラスを脱していない。

また、所定労働時間についても他産業から後れを取り、2016年サービス連合ホテル労働組合の平均集計でも所定休日数は105日程度である。

### 人手不足で迎える2020年

このようにホテル数が増えるなかで、目下、産業の課題は人手不足である。

ホテル産業は昔から離職率は高かったが、それでも毎年の新卒採用で十分補えてきた。しかし団塊世代の卒業によって大量の補充が求められ、募集をしても必要人員数を採用出来ない事態が発生し、改善がされない若年層の離職率が問題となっている。

また新規開業のホテルでは省力化をすすめているものの、客室清掃の労働者を既存のホテルと奪い合う事態である。

若年層にホテル産業に魅力を感じてもらうためには、やりがいでだけでなく、労働

条件面の整備を進めなければならない。少子社会で労働力を確保することは、産業として2020年も含めた将来課題である。

### そもそもホテル産業にとって2020東京オリパラは忙しいのか

オリンピックの招致が決まった瞬間からホテル不足を心配する声があちらこちらで上がった。やれ民泊だ、豪華客船を係留して洋上ホテルだのと今もにぎやかである。そもそもオリンピック・パラリンピックの開催期間に限った場合、本当にホテルは足りないのだろうか。

前述したように、確かに1964オリンピックではベッド数は圧倒的に不足していた。そこで、日本旅館にベッドを入れた改造旅館や大学の学生寮、教会、お寺の宿坊などの施設が、海外からのオリンピック観覧者のために用意された。また、都内の個人宅に外国人が泊まれるよう「民泊」という制度を導入した。596家庭、1500ベッドが登録され約25パーセントが利用されたという。その他、東京港に停泊させた船に宿泊する船中泊も用意された。

今回民泊や洋上ホテルといった声が上がっているのもこうした前例があるからだが、東京と同じ大都市ロンドンオリンピックのケースでは、混雑を嫌った観光客やビジネス客が減ってホテルの稼働率が下がるという現象が起こっている。ちなみにリオデジャネイロオリンピックでは、ホテルの絶対数が少なかったため94%の稼働率だった。

少し考えてみればわかることだが、オリンピックに伴う観光客がチケットも持たずに、金をかけて遠い国まで雰囲気を楽しむには観戦客は来ない。

321種目の観戦チケットは780万枚ともいわれている。そのうち6割が国内向けと思わ



れ、残りが諸外国向けとしてもせっかく来るのだから2～3競技は観るとすれば、宿泊が必要な外国人観戦客は一日当たり多くても8万人程度と試算される。東京都だけで10万室のホテルがあることを思うとホテル不足どころか十分な部屋数を持っていると思われ、各種シンクタンクでもここへ来てホテル不足はないだろうと試算を修正している。

### 24時間対応の必要性

ホテルは装置産業なので、それぞれ持っている客室数や宴会場数以上には販売をひろげることは出来ない。したがってホテル業における忙しさは通常は客室稼働率と比例し、上限は100%である。

しかしオリンピック・パラリンピックの場合少し違った要素が加わると思われる。

現代オリンピックはテレビをはじめとしたメディア対応を抜きには語れない。開催国が深夜であろうが早朝であろうが、世界中に対して競技の内容が配信される。

ましてやインターネットを利用したソーシャルネットワークワーキングサービス（SNS）を使って、個人で世界とつながっている時代である。開催国のビジネスタイムで関係者や観光客が行動するより、自国とのつながりで行動することも予想される。

従って必然的に24時間対応が求められるのである。

従前よりホテルは365日24時間体制で営業しているが、通常はビジネスタイムでの対応が主で、深夜や早朝は限られたリクエストに対して職場は動いている。

オリンピックでは、宿泊客のニーズによっては、昼夜が逆転することもありうる。

### 長期開催期間による弊害

現状でも国際会議などが開催されれば24時間対応が求められるが、準備を入れてもせいぜい一週間弱、本番は2～3日だから、火事場の馬鹿ちからで乗り越えている。

しかしオリンピックは17日間、さらにパラリンピック13日間を加えると、約一か月間にわたって24時間対応を求められ、時間外労働で対応を求められることになりかねない。36協定の月間上限時間を守れるだろうか。

### 夏季休暇取得期間での開催（年間総労働時間の増加）

東京オリンピックの開催日程は7月24日～8月9日。東京パラリンピックの開催日程は8月25日～9月6日。所謂旧盆は中休みのように見えるが、おそらく関係者に対して様々な対応があると思われる。

日本の多くの職場では旧盆前後に集中して夏休みを設定するケースが多いのだが、ホテル産業では職場を稼働し続けるために6月から9月にかけて各人ばらばらに夏休みを取得するケースが多いが、東京のホテルでは比較的8月に集中して夏休みを取得する傾向がある。

2020年のオリンピック・パラリンピックの開催期間中は、前述の24時間対応もあって、各人の公休以外は休まずに、フル稼働を求められる可能性が高いため、年間の休日取得計画に影響が出ることが予測される。

上手に年間で計画を落とし込まないと年間総実労働時間の増加という事態になりかねない。

### 猛暑が予想される開催時期

東京は今年2018年6月29日に梅雨明けし、平均よりも22日早く「夏」がやってきた。体感としては年を経るごとに夏の暑さが厳しくなっている気がする。

熱帯夜の日数がこのところ40日を超えてきているのが原因かもしれない。

ホテル労働者の多くは建物の中で仕事をしているので、空調の効いた環境で労働しているから、屋外で労働を強いられる人たちに比べては猛暑の影響は少ないと思われる。屋外で活動するボランティアの体調が心配だ。

とはいえ24時間対応のことや、夏季に長期間繁忙状態が続くことなどから、ホテル産業に限らないが、夏バテなどが起こるのではないだろうか。

夜勤を経験したことがある人にはご理解いただけたと思うが、一週間の中で昼夜逆転した生活を送ると睡眠の質が悪くなる。「入眠困難」「途中覚醒」「早期覚醒」「熟睡困難」などの睡眠障害が起こりやすい。勤務明けで緊張と興奮から解放され、夏の朝に帰宅し、部屋中のカーテンを閉め切って真昼に仮眠をとる日々が続くのだ。寝苦しい熱帯夜どころではない。

## プロ選手（バスケット、野球、テニスなど） 対応

オリンピック委員会の発表によると、今回オリンピック選手数の上限は10,616人とのこと。その多くが晴海で準備されている選手村に寝泊まりするものと思われる。

しかし近年のオリンピックではプロ選手の参加も認められ、世界のトッププロ選手がオリンピックに参加するケースがある。その場合にプロ選手によっては選手村に入らず、高級ホテルに宿泊するケースが多いと言われている。

ホテルではこれまでもワールドカップなどのイベントでプロの競技者の宿泊所として対応してきた経験があるが、選手には役員関係者や観戦客とは比較にならない対応をしなければならない。

簡単な練習場の希望や、ベッド等に関する要望、食事の希望や、果てはドーピング食材への対応なども求められる。

時にはぎりぎりの状態で競技へのコンディションをつくりあげる選手から、精神的に厳しい言動を投げかけられるケースもある。

4年に一度のオリンピックだから選手にはベストのコンディションで競技に臨んで欲しいが、ホテル労働者のメンタルも健常に維持したい。

## 選手村との客室清掃戦争？

一万人の選手と役員が寝泊まりする選手村が、晴海ふ頭に17,000床規模で準備されている。17,000床というと4人部屋としても4,000戸もの宿泊施設が出現する。

前述したように、現在ホテル業界では慢性的な人手不足が問題になっていて、特に厳しいのが客室清掃の部門だ。既存の多くのホテルでは客室清掃は、専門の会社に業務委託し、そこで働いているのは主婦層を中心としたパートタイム労働者だ。ここでも団塊の世代の卒業問題があり、各社労働力の確保に苦勞している。そこへ4,000戸の宿泊施設の出現である。選手村の管理運営に関することはまだ公表されていないが、少なくともある程度の清掃作業は発生する。ボランティアでの対応も考えられるが、東京都や国から協力要請が出されれば選手村を優先せざるを得ないだろう。

その場合には既存のホテルは、自分たちで客室清掃をまかなう必要も出てくる。

ホテル従業員が客室を清掃するのは当たり前だと思われるが、日常の仕事に加えて、日頃携わっていない業務に就くことは、軽微な労働災害を起こす可能性もあり、注意が必要だ。

## パラリンピック対策は？

かつて東京のホテル産業が経験したことが無いのがパラリンピックだ。

競技の場を通じて様々な障がいのあるアスリートたちが限界に挑むパラリンピックは、多様性を認め、共生社会を具現化するための重要なヒントが詰まっている大会で、私たちに社会の中にあるバリアを減らしていくことの必要性に気づかせてくれる。

ホテルにはハンディキャップルームがあり、障がい者への対応を進めてきている。今回多くの障がい者が応援や観戦を目的に来日し、宿泊されると思われるが、これだけのビッグイベントにどれだけ多くのハンディキャッパーが泊りに来られるのか想定できていない。おそらくホテルが準備しているハード面の設備での対応を超える人数になるだろう。設備の不備は人力でカバーすることになる。お客様の安全を第一に考えるとともに、自分たちの労働安全にも配慮しなければならない。

## 精神論による業務指示の可能性

ホテル業界では「おもてなし」という労働者の精神に期待する表現を売りに、経営層が労働者の業務の質と量を求めてくる傾向がある。

ましてや2020東京オリンピック・パラリンピックの招致活動では「オ・モ・テ・ナ・シ」が一世を風靡した。50年前には「精神主義」でオリンピックを乗り切ろうとした。ホテル業界の経営者にはびこる体質は、50年間で払しょくできたのか。

## ブラックオリパラ？

国家的イベント「オリンピックは日本の面目」とまでは言わないが、厳しい対応のほころびを精神論で埋めることを求められないようにしなければならない。

まさに、「正しい働き方改革」の実行によって決して「ブラックオリパラ」だったと言われず、閉会式後にも多くの若者がさらにホテル産業で働き続けられるようにしなければならない。

## 介助を必要とするお客様のサポート

### 基本

1. 過剰な態度、言葉遣いにならないよう、他のお客様と同じように接します。
2. お客様のご意志・ご希望を伺い尊重します。

### 1. 車いすをご利用のお客様

**お迎えの時**  
 (やや腰を落とし同じ高さの目線で)何かお手伝いできることはありますか?

**車いすを押す時**  
 段差があるので少し傾けます  
 スピードはいかがですか?  
 ⚠️ 突然押し始める←無言で動き出すと不安です。

**エレベーター**  
 ① 車いすを後ろ向きにし、扉の横で待つ  
 ② 扉が開いたら、他の方に先に乗ってもらう  
 ③ 続いて後ろ向きのまま乗り込む  
 ⚠️ 扉が開いて乗っている方の視線が集まらない配慮をします。

### 2. 目の不自由なお客様

**お声をかける**  
 (体を相手に向け、軽く肩に触れる) いらっしゃいませ。何かお手伝いできることはありますか?  
 ⚠️ 声の向きで自分への声かけと分かります。

**誘導する時**  
 お好きな所におつかまり下さい  
 では、行きましょう。歩く速さはいかがですか?  
 まもなく右に曲がります  
 「道が狭くなるので後ろへ回ってください」ではなく「私が前にいきますね」など表現を工夫してみましょう。『指示』ではなく『支援』の言葉を意識すると、与える印象が変わります。

**椅子に案内する時**  
 (ひと声かけて、手を導きながら) 背もたれと座面を触っていただけますか?  
 ⚠️ どのような椅子が確認してもらうことでご本人のタイミングで着席できます。

**方向を示す時**  
 6時の方向にお着があります  
 ⚠️ 時計の針の向き(クロックポジション)で方向を伝えます。

### 3. 耳の不自由なお客様

**話を聴く時**  
 (一度話を聴いた後に) 恐れ入りますが、もう一度話していただけますか?  
 ⚠️ すぐ筆談を要求する←ショックと感ずる方もいます。自分の声が届くか試していることがあり、聞き返しは失礼ではありません。

**口話**  
 (意味のまとまりごとに「間」を入れて) ○「いらっしゃいませ(間)お客様」  
 ×「いらっしやいませ・お・きや・くさ・ま」  
 相手の顔が見える位置に立ち、「大きく」「はっきり」と唇を動かします。

**筆談**  
 (「短く」「分りやすい」言葉を選んで) ○「できます」「なんとか間に合います」  
 ×「できないことはない」「間に合わない事もない」  
 ⚠️ 二重否定や曖昧な表現は避け、簡潔に充分な情報を伝えます。

### 4. ご高齢のお客様

**コミュニケーション**  
 (最後まで話を聴いた後に) ○「～ですね(要約する)」  
 ×途中で話をささげる  
 ⚠️ 高齢者は、説明したり物事を決めるのに時間がかかることがあり、「待つ」姿勢が大切です。手取り足取りのサポートではなく、あくまでも「さり気なく」ご意向を伺います。  
 過度に丁寧な話し方や態度(「おじいちゃん」「おばあちゃん」等)は、「お年寄り扱いされている」と感ずる方もいます。

## 長時間労働対策のきめでは勤務間インターバル?

現時点で、2020東京オリンピック・パラリンピックを迎える宿泊業労働者として、歴史も踏まえて想定してきたが、やはり懸念される一番の問題は長時間労働の助長である。

ホテル業は不規則なシフトで働くことが多く、時間管理上様々なシフトの前後で時間外労働が発生していることが多い。不規則なシフトで総労働時間を管理するためには、シフト間のインターバルをきちんと確保することが求められる。

働き方改革関連法でもインターバル規制の導入を努力することが求められている。

2020年に向けて、多様なシフトを持つホテル業界では、一律的でない「きめ細かな勤務間インターバル制度」を創設して、総実労働時間を管理することが有効であると考える。

## まとめ

「オリパラを支える人々の健康安全対策」ということで、宿泊業に従事する立場で色々想定してきた。結果はオリパラだから特別に健康安全に懸念が出るというよりも、現在業界が抱えている課題がオリパラによって更に顕在化するのでは、というものば

かりであった。本当に「オリパラを支える」ためにも日々の改善を進めなければならないことをあらためて確認した寄稿となった。

## 【参考文献】

- 1976年 帝国ホテル労働組合30年のあゆみ 窓 大谷石一  
その光と影と— 帝国ホテル労働組合
- 1996年 帝国ホテル労働組合50年のあゆみ 高田佳利
- 2000年 帝国ホテル百年史 株式会社帝国ホテル
- 2016年 帝国ホテルに働くということ 奥井禮喜 ミネルヴァ書房  
国土交通省観光白書
- 2016年 リオオリンピック・パラリンピックを終えて 笹川スポーツ財団
- 2017年 観光産業新聞
- 2017年 みずほレポート2020年のホテル客室不足の試算  
みずほ総合研究所