

高 知 県

体験プログラム安全管理ガイドライン(ver. 3)



高知県観光振興スポーツ部 地域観光課

・目次

はじめに	1
1. リスクの把握・評価	3
1-1. プログラムの実施の可否判断	3
1-2. 参加者レベル	3
1-3. 装備	4
1-4. 天候	4
2. 従前の予防対策・補償の検討	5
2-1. 申込書（同意書）及び重要事項説明	5
2-2. 体調管理	5
2-3. 安全説明	6
2-4. 予見・回避	6
2-5. 衛生管理	7
2-6. 保険内容の確認	7
2-7. 免責事項の留意点	8
3. 体験プログラムの受付から当日の対応	8
3-1. 申し込みの受付	8
3-2. 体験プログラムの実施前	8
3-3. 体験プログラムの実施中	9
4. 事故対応	9
4-1. 事故対応（実施中）	9
4-2. 事故対応（実施後）	10
4-3. 事故後のフォロー	10
4-4. 事故報告書の作成	10

はじめに

その土地ならではの体験ができる様々な体験プログラムの人気は、全国的に高まっています。高知県においても自然等を生かした体験プログラムの開発や内容の充実が進んでおり、今後もさらなる利用者の増加が見込まれます。

こうした中、利用者の満足度を高め、より多くの集客につなげていくためには、プログラムの内容のみならず、ガイド・インストラクターによる、おもてなしの心やサービスレベルの向上と合わせ、「安心・安全の準備・対策」を行ったうえで利用者を受け入れることが非常に重要であります。

そこで、体験プログラムの実施において、最低限必要となる安全対策やリスク対策など「安心・安全の準備・対策」について項目ごとに注意すべき内容を示した「高知県体験プログラム安全管理ガイドライン（以下、「本ガイドライン」）を策定しました。

本ガイドラインでは、県内の体験プログラム提供事業者がガイドラインの内容を理解するとともに、各事業者が個々に作成するマニュアル等に本ガイドラインの内容を反映していただくことで、利用者、事業者の双方にとって、より安心・安全な体験プログラムを提供していくことを目指しています。

本ガイドラインをもとに、各事業者でマニュアルや規約、各種チェックリストを作成していただくほか、適正な損害保険メニューの契約を行うなど、想定される様々なリスクを回避した安心・安全な体験プログラムの提供に役立ていただければ幸いです。

*** ガイドラインとは……業務などを具体的に運用する際に守られるべき指針や手引き**

@国立国語研究所

https://www2.ninjal.ac.jp/gairaigo/Teian1_4/Words/guideline.gen.html

1) 本ガイドラインが対象とする体験プログラムは、高知県の自然や産業、歴史文化、暮らしなどの資源を生かしてつくられた体験プログラムで、アウトドアでの体験だけではなく、屋内で行う体験プログラムも含まれます。

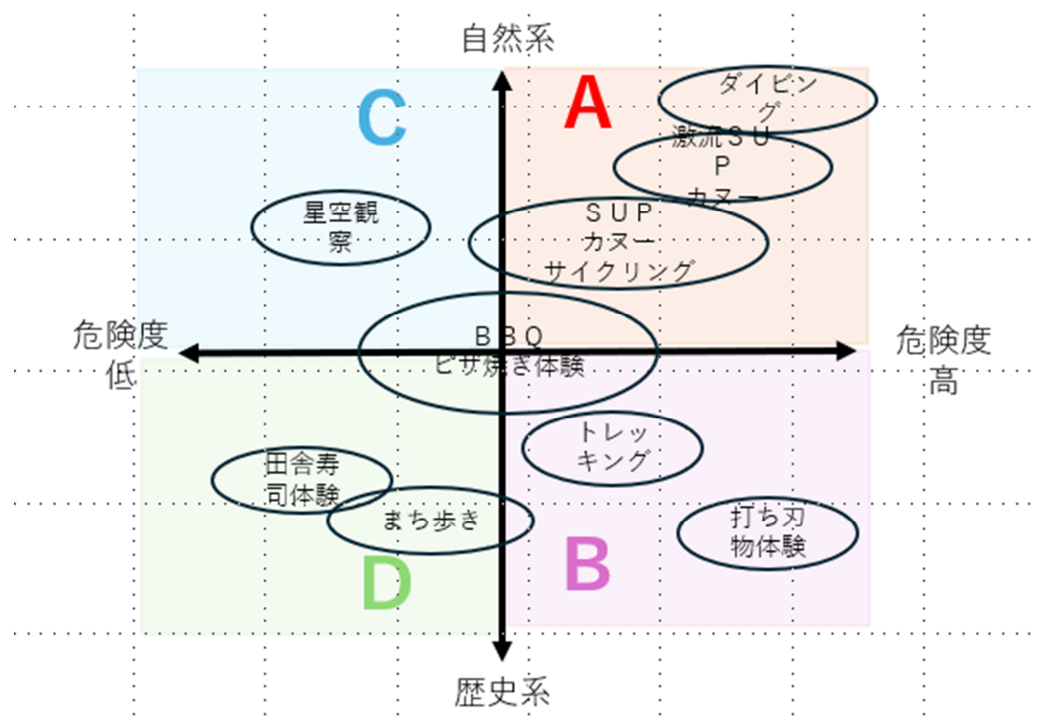
2) 各体験プログラムについては、リスクの大きさによって下記の通りにジャンル分けを行い、各ジャンルに応じたマニュアルや規約、各種チェックリストなどを作成していただくようにいたしました。詳細は「高知県体験プログラム安全管理マニュアル作成手引き」をご参照ください。

※各ジャンル分けはあくまでも参考ですので、各事業者体験プログラムの内容によってはジャンルが変わる事がありますので、ご注意ください。

【ジャンル分例】

- ・ A) 自然を生かした体験プログラムで危険度が高い
ラフティング、カヌー、サップ、トレッキング（登山）、サイクリング、漁業、海上アクティビティ体験など
- ・ B) 歴史文化や暮らしを活かしたプログラムで危険度が比較的高い
トレッキング、打ち刃物体験、など
- ・ C) 自然を生かした体験プログラムで危険度がそれほど高くない
星空観察、農業、漁業（定置網）体験など
- ・ D) 歴史文化や暮らしを活かしたプログラムで比較的危险度が低い
田舎寿司作り、料理体験、まち歩き、アロマ体験、新聞バック作りなど

【ジャンル分けイメージ】



※本文中の「参考」は、各項目に関する具体的な例や注意点について参考として記載しています。

1. リスクの把握・評価

体験プログラムを実施するにあたり、参加者のレベルに合わないメニューを提供したり、装備の不備があった場合にはケガや事故のリスクが高まります。また近年発生するであろう南海トラフ地震をはじめとした自然災害発生時のリスクも考えられます。合わせて、必要な許可申請や資格取得を確認する必要があります。

そのようなリスクを少しでも低減するために、あらかじめ危険箇所や事故の発生、天候悪化等を想定して準備をしておくことや、参加者に、加入した保険の補償内容を明示しておくことで、トラブル防止策を取っておくなどのリスクマネジメントを行うことが重要です。

行われる体験プログラムの内容について、様々なリスクを把握することにより、より安全なアクティビティの提供を行う事が可能となります。

1-1. プログラム実施の可否判断

体験プログラムとして、対象地域の自治体や住民等との合意や各種許可申請、保険メニュー、法令・条例に基づく資格取得の有無等を確認した上で、実施の可否について判断します。

●参考

- ・マラソンなど、公道を使用したイベントの場合は道路使用許可申請が必要。
- ・イベント等で特定の地点を時間制限付きで通過させる場合などはレース扱いとなる場合があるため、保険契約や道路の使用許可等について関連先への確認が必要。
- ・プログラムによっては専用の保険メニューが無い場合があるため、予め保険会社に確認するなど注意が必要。
- ・地権者の許可が必要である場合があるので確認を行う。

1-2. 参加者レベル

体験プログラムを実施するにあたっては、参加者のレベルに応じたメニュー構成が必要です。特に、生命のリスクが高いメニューについては、参加者のレベルを制限することでリスク回避を図ります。

●参考

- ・対象年齢や身長、保護者同伴などの条件の設定の有無の確認を行う。
- ・まち歩きなどは、コースによっては階段や坂道などが多い場合があるのでコースの確認を

行う。(事前周知を行う)

- ・長距離のサイクルツアーの場合、「過去に〇〇km以上のサイクリング経験あり」を参加条件にする。
- ・妊娠している場合などの参加の可否についても確認を行う。
- ・外国人の参加が想定される場合、言語や宗教、文化の違いに対応したメニューを準備する。食事の提供がある場合ハラールなどについても確認を行う。

1-3. 装備

当該体験プログラムの安全対策上、必要な装備が準備されているか確認しましょう。また、参加者の私物を使用する場合も、その品質やレベルを確認しておきます。

●参 考

- ・装備品の動作確認や劣化状況などについて確認漏れがないよう、日常点検の項目をマニュアルなどで定める。
- ・参加者の身長等に適合したプロテクター等の装備品をプログラムに応じて揃え、正しい装着方法を定める。
- ・参加者の私物を使う場合は、品質や劣化状況等を確認する項目を定め、プログラム実施前に確認する。

1-4. 天候

天候（豪雨・強風・雷など）による中止やコース変更の判断基準を明確にしておきましょう。また、体験プログラム実施中の急な天候悪化を想定し、対応した複数のルートを準備しておくことも必要です。

また南海トラフ地震発生時における避難ルートや避難先なども準備しておくことも必要です。

●参 考

- ・「降水量〇〇mm以上」「〇〇警報・注意報発表時」といった具体的な中止やコース変更の条件を明示する。
- ・天候悪化を想定して短縮ルートや迂回ルートを複数準備する。
- ・地震発生時の避難場所への誘導や対応についてもマニュアルを作成する。

2. 従前の予防対策・補償の検討

体験プログラム実施時には、申込やキャンセル時におけるトラブルや、急な天候不良や体調の悪化など、不測の事態が起きることを前提として事故防止に向けた対策を取ることが必要です。参加者の体調管理や、プログラム実施時の各種説明・確認の実施、環境変化がおきた場合のコース変更など、事前に確認・準備を行い、安全対策を徹底することが、事故防止や各種リスクの低減に有効です。

2-1. 申込書(同意書)及び重要事項説明

申込書(同意書)には、ルール説明、中止・変更の条件(キャンセルポリシー)や事故発生時の保険加入要件(補償内容等)について明示し、参加者が理解・納得した上で作成・提出してもらうようにしましょう。

●参 考

- ・申込書(同意書)に記載する内容の例としては以下の通り。
 - ☑ 体験型プログラムに関するルール(例:左側通行、ハンドサイン、地域住民への配慮等)を明示する。
 - ☑ 中止と変更の条件、その場合の権限について明示する。
 - ☑ 事故が発生した際の補償内容・金額について明示する。
 - ☑ 参加条件として参加者各自での保険加入が必要な場合は明示する。
 - ☑ 未成年(18歳未満)の場合は保護者の同意が必要。
 - ☑ キャンセル料や天候等により中止になった場合の返金について明示する。中止の場合、支出済みの経費を除いた残金については返金が必要な場合があるため注意が必要。

2-2. 体調管理

当日だけではなく、前日の体調にも留意して、参加の可否を事業者側で判断することが必要です。また、参加後についても、参加者とコミュニケーションを取る中で異変を感じた場合は、その時点で、改めて事業者側で判断することも大切です。

事業者(ガイド)についても、ガイドを行う事が可能であるかを事前確認する事が必要です。

●参 考

- ・体調のチェックシートや申込書への記入など、本人による体調確認の方法を定める。
- ・前日の飲酒に配慮するほか、顔色など目視での体調管理の確認事項を予め定める。

2-3. 安全説明

体験プログラムを始める際には、ルール及び中止・変更条件の確認、参加の可否の最終判断を行う場として、安全説明を実施しましょう。安全説明を行うことで、安全行動の喚起にも繋がります。

●参 考

- ・安全説明で確認・説明すべき事項についてチェックリストを作成する。
- ・安全説明の説明事項の例は以下の通り。
 - ☑ 当日の流れ・ルール ☑ 天候などによる中止・変更の判断 ☑ 装備 ☑ 体調確認
 - ☑ 補償内容の確認と説明 ☑ 禁止事項 ☑ リスク ☑ 参加の可否の最終判断
- ・説明時に体調不良等により参加を認められない参加者が出た際には、十分に理由を説明し、理解が得られない場合などは、毅然とした態度で対応する。

2-4. 予見・回避

あらかじめ想定される危険箇所を想定したコースづくり、プログラム実施前の事前の現場下見、事故など最悪の場合を想定したシミュレーションを実施し、それに対応した専門家のアドバイスやトレーニングなどを受けるほか、リスクを回避するための手段について、事前に検討しておくことが重要です。

また、事故が起きた場合を想定し、自治体、警察、消防、病院、保健所（該当する場合）との連携について事前に協議し、有事の際の情報共有の方法や対応体制を定めておきます。

●参 考

- ・危険箇所を想定したコースづくりを行う。
- ・危険箇所を示したマップを作成したり、現場での注意喚起の方法について、予め定めたマニュアルを作成する。
- ・注意喚起するシーンや場所を予め定めた、マニュアルやマップを作成する。
- ・参加者レベルに応じた進行ができるよう、適正な時間設定や休憩箇所等を予め定める。
- ・参加者の体調に配慮し、予め定めた休憩箇所を確認を行う。

- ・「こうち医療ネット」などを活用した当日の医療情報の確認や、事前に参加者へサイトを紹介するなどにより、地域の医療情報を共有する。
- ・心肺蘇生法やAEDの取り扱い等の救命講習を受講する。
- ・ガイドやインストラクターは、事故発生時の連絡体制と連絡先を記載したものを常に携帯し、必ず連絡が取れる体制を作っておく。(屋外の場合は携帯電話の電波が届かない場所があるため、その際の連絡方法を設定しておく)

2-5.衛生管理

飲食の提供を伴うプログラムの場合などは、食品に関する衛生管理はもちろんのこと、食中毒や感染症などを発生させないように、参加者にも必要に応じて手洗いやアルコール消毒を促すなど、衛生管理を徹底しましょう。また、所轄の保健所などとも連携を取り不測の事態に備えておきましょう。

●参 考

- ・清掃や消毒、食材管理といった基本的な確認事項が抜かりなく励行されるよう、衛生管理に関する手順を定める。
- ・飲食の提供まで衛生管理が徹底されていても、参加者が不衛生な状態で飲食すれば、食中毒や感染症の発生が起こりうるので、参加者へ手洗いやアルコール消毒の励行といった声かけが重要。

2-6. 保険内容の確認

事故が発生して被害者が出た場合は、事業者として法律上の賠償責任が発生する場合があります。事故の発生した状況や原因にもよりますが、体験プログラムを実施する場合には、事故が発生し、賠償を負う可能性があることを前提として適正な保険に加入することが求められます。

近年、「事業者側が全く責任を負わない」という主旨の同意書を参加者と交わすことについては、無効になる場合があるとの見解が有力であり、訴訟や補償に対応できる保険加入や参加者へ保険の補償範囲（金額等）の内容について、事前に説明しておくことが重要です。

保険の補償範囲（金額等）やプログラムのリスクについて、参加者、事業者ともに理解・納得することが必要です。また、保険の補償範囲（金額等）については、事前に参加者に明示することでトラブル防止にもつながる可能性があります。

●参考

- ・プログラムの内容によっては専用の保険メニューが無い場合があるため、あらかじめ保険会社に確認するなど注意が必要。
- ・どのような状況で起きた事象であるか、誰がどこまで責任を負うか、その場合の補償範囲（金額、サービス）等について保険会社に詳細を確認する。
- ・保険証書のコピーや保険内容を分かりやすく整理した資料を準備する。
- ・レンタル機材の不備による事故については、体験プログラム用の保険では補填されない可能性があるため、別途、施設賠償保険への加入を検討する。

2-7. 免責事項の留意点

申込書（同意書）に「事業者側が全く責任を負わない」という主旨の記載をすることは違法ではないものの、無効となる可能性があります。無効となった場合の対処については準備が必要となるため、注意が必要です。

●参考

- ・「事故は自己責任」との免責条項は無効となる場合がある。ただし、参加者の責任を一定明示するため「危機管理は自己責任であることを十分認識し、同意する。ただし法的権利を何ら放棄するものではない」といった記載の事例はある。

3. 体験プログラムの受付から当日の対応

体験プログラムの受付から実施時に実行、確認しなければいけない項目についてリスト化しチェックを行う事により、事故やトラブルを未然に防ぐことができます。

3-1. 申し込みの受付

申し込みがあった場合には、申込内容についての確認を行い体験プログラムを実施可能または受入れ可能であるか確認を行いましょう。また、同意書やキャンセルポリシーの内容に関しても同意を得られているか確認を行います。

3-2. 体験プログラムの実施前

各使用装備の確認を行うと共に、急な天候の変化や不測の事態が生じた際には、緊急連絡等に対応できるようにそれぞれ確認を行います。

また、参加者やガイドインストラクターがプログラムに参加可能な状態であるのか、体調

チェックシートなどに基づき確認を行います。

●参 考

- ・天候や周辺環境を確認し、プログラムが実行可能であるかの確認を行う。天候が良くても水位や道路状況が悪いことがあるため注意が必要。
- ・申込内容に間違いがないか再度確認を行う。
- ・プログラムに必要な装備や備品等の安全性も含めて確認を行う。緊急連絡や事故対応に関するマニュアルについても携帯を行う。
- ・参加者の体調についての確認を行い参加可能であるか確認を行う。体調不良等により参加を認められない参加者が出た際には、十分に理由を説明し、理解が得られない場合などは、毅然とした態度で対応する。

3-3. 体験プログラムの実施中

体験プログラム事前の安全説明（セーフティーク）を行い参加者に周知を行います。実行中は危険箇所や危険と思われる場面については、都度注意を行い事故や怪我が起きないように注意をしながら実行します。

また、事故や怪我が発生した際には、事前に作成した対応マニュアルに沿った行動を行います。

4. 事故対応

体験プログラム実施中の事故に関しては、まずは防止策を取ることが重要ですが、事故が発生してしまった場合には、できるだけその被害を最小にするため、事故後の対応についてあらかじめ定めておき、警察や消防、病院、保険会社等の専門機関との連携を迅速且つ的確に行い、被害者に寄り添って適切に対応することが重要です。

4-1. 事故対応(実施中)

事故が起きてしまった場合は、事前に取り決めた対応手順に沿って、警察や消防、病院、保険会社等と連携を取りながら対応を行いましょう。

事故処理後は、今後の対応・対策のため、必要な情報（現場写真、発生原因の確認等）を記録し、整理しておきます。

●参考

- ・事故発生時の警察や消防、病院への報告や救命処置、応急手当等についてのマニュアルを作成し、ガイドやインストラクターは常に携帯する。
- ・事故処理後に必要な記録項目(現場写真、スタッフ・参加者聞き取り等)を定めた、記録シートを作成する。

4-2. 事故対応(実施後)

事故対応は、まずは被害者に寄り添って、本人や関係者の心情にも配慮した対応が必要です。

事故後は、警察や消防、病院、保健所や保険会社等への報告に抜けがないよう、緊急連絡網と合わせて連絡体制を整えておく必要があります。

●参考

- ・被害者の心情を優先した言葉使いや配慮を心掛ける。
- ・加入している保険内容を確認のうえ、保険会社に今後の対応を相談する。

4-3. 事故後のフォロー

死亡事故など重大な事故が起きた場合は、保険会社をはじめ弁護士による支援が必要になる場合もあるため、事前に弁護士への相談窓口を確認しておくことも必要です。

事故の被害者に対する謝罪や補償等については、保険会社、弁護士といった専門機関と連携を取りながら対応を行います。

●参考

- ・場合によっては訴訟に発展することもあるため、自身の判断だけではなく、保険会社や弁護士といった専門機関と相談しながら適正に対処する。
- ・体験プログラムの事案に詳しい弁護士や相談窓口の情報を集める。

4-4. 事故報告書の作成

事故が発生した原因について調査し、その結果や今後の対策について検討・協議したものを事故調査報告書として取りまとめることが大切です。

報告書の内容については、被害者や、関係者にも共有・公開し、今後の事故防止対策に対する知識や知見の共有を行うことが望ましいと考えます。

●参 考

- ・予め調査項目を設定して事故調査報告書を定めておき、万一事故が発生した場合には、できるだけ迅速且つ正確に報告書を作成する。
- ・調査結果については、被害者やその関係者の確認や同意を得たのち、適正に共有、公開することで再発防止につなげる。
- ・今後の事故防止対策に生かせるよう、調査結果については、同業者間で共有することが望ましい。

令和 2 年 3 月 策定

令和 2 年 7 月 改訂

令和 7 年 1 月 改訂