

高知県 体験プログラム

安全管理マニュアル作成手引き



高知県

観光振興部地域観光課

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、全国的に高まってきています。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「ガイドライン」という。）」を令和2年3月に策定したところです。

このガイドラインに沿った取組を各体験観光事業者の皆様がしっかりと実施いただくことが重要であり、それらの取組を可視化することで、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の提供につながるものと考えます。

このため、各事業者の業務手順に沿ったマニュアル化が図れるよう、「高知県安全管理マニュアル作成手引き」を策定しました。

各種規約やチェックリストの作成のほか、想定される様々なリスク回避に向け、業務手順に沿ったマニュアル化による万全の安全管理に役立てていただければ幸いです。

※本手引き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。

<例>

・**自然を生かした体験プログラム**

ラフティング、カヌー、サップ、トレッキング、サイクリング、星空観察など

・**産業を生かした体験プログラム**

紙すき、陶芸、農業、漁業、林業、天日塩作り、木工など

・**歴史文化を生かしたプログラム**

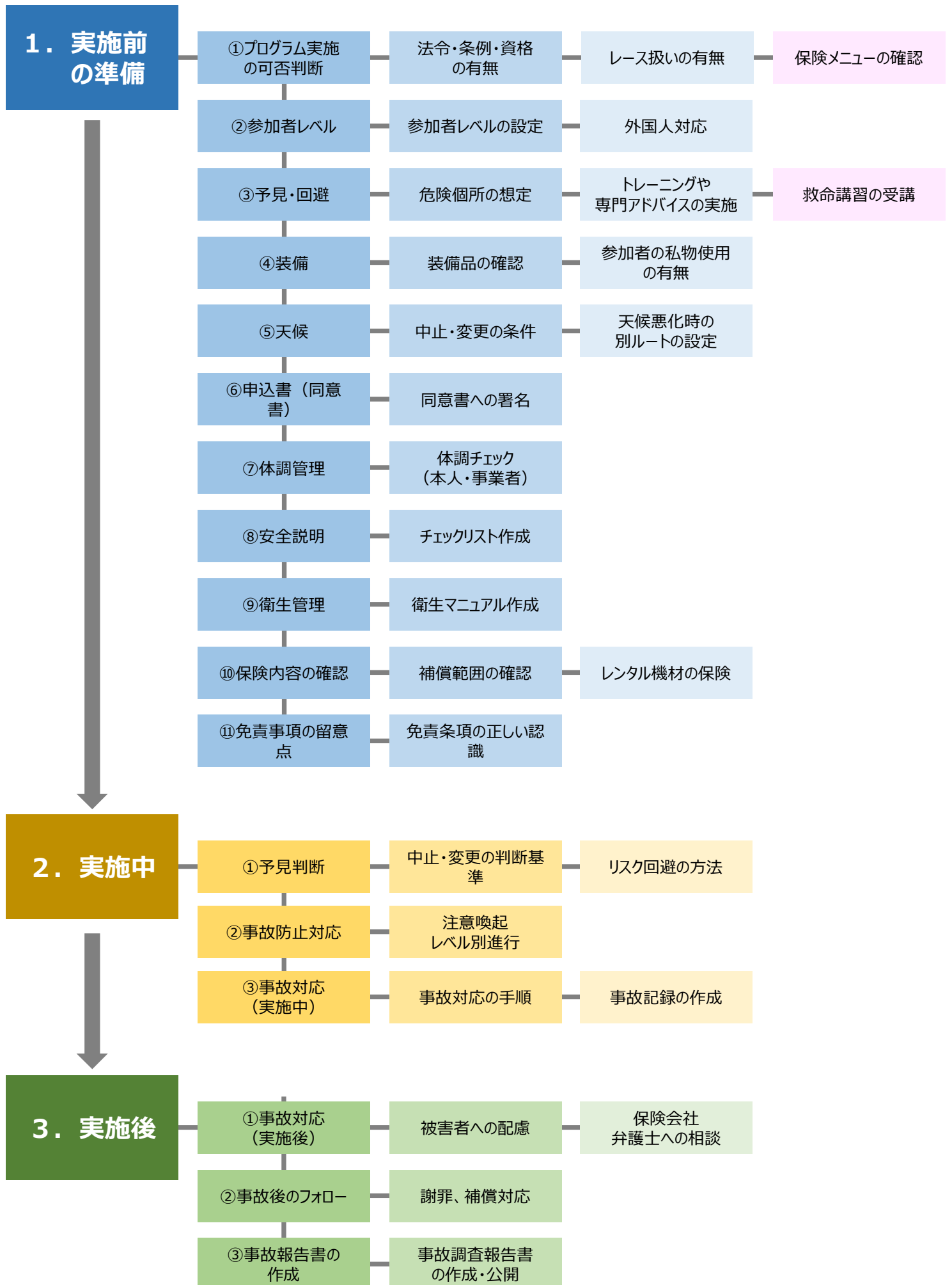
まち歩き、史跡巡り、カツオのタタキ作りなど

・**暮らしを生かした体験プログラム**

田舎寿司作り、そば打ち、こんにゃく作りなど

※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。

安全管理マニュアルの構成



手引きの使い方

本手引きと別紙の安全管理マニュアル作成チェックリスト（以下「チェックリスト」という。）は各項目がリンクしています。

チェックリストで個々の作成状況を確認しながら、未作成のものについては本手引きを参考にして必要事項や資料の作成に取り組みましょう。

また、チェックリストの各項目に合わせて、参考となるサンプル集がありますので、イメージが湧かない場合や、様式の参考にしたい場合に参照してください。

サンプル集にあるとおり、チェックリストを活用し、必要事項や資料を一式整えると、それがそのまま安全管理マニュアルとしても活用できますので、是非、作成してみましょう。



※注：サンプル集はあくまで参考として活用ください。

体験プログラムの業態・規模・レベルに応じて各自で必要な資料を作成下さい。
サンプル使用によるトラブル等に関して、高知県は一切の責任を負いません。

安全管理マニュアルは明確な目的のもとに作成・運用することが大切です。本手引きを活用してあなた（貴社、貴団体）が安全管理マニュアルを作成することの目的を、最初にきちんと設定した上で作成に取りかかりましょう。

私は、以下の目的のために安全管理マニュアルを作成します。

1. 実施前の準備

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、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しょう。

●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係機関への確認が必要。
- ・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、あらかじめ保険会社に確認するなど注意が必要。
- ・体験メニューによっては地権者の使用許可が必要な場合がある。

MEMO

サンプル 01

サンプル 02

サンプル 01

サンプル 04

サンプル 01

1. 実施前の準備

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

- ・まち歩きガイドで階段や坂道が多い場合、事前に参加者へ周知する。
- ・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。
- ・障がい者の受け入れの可否について説明する。
- ・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。

MEMO

サンプル 02

サンプル 08

サンプル 02

サンプル 05

サンプル 02

1. 実施前の準備

③ 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や怪我を防止するための手順を定めるなど、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しょう。

● 参考

- ・危険箇所を想定したコースや怪我を防止するための手順を定める。
- ・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をあらかじめ定めた上で、マニュアルを作成する。
- ・危険箇所にはPOP等で注意喚起を掲示する。
- ・「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のURL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の取扱い等の救命講習を受講する。
- ・ガイドに対する安全管理に関する講習会や勉強会を開催する。
- ・ガイドが自立するまでの基準を設け、それをクリアした者のみ一人でのガイドを認める。
- ・運行規定を設け、ガイドを外注する場合の指示書として活用する。
- ・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する。

MEMO

サンプル 02 03 04 05 06 07

サンプル 03 04 05

サンプル 03 04 05 06 07

サンプル 06 07 08 09

サンプル 02 03 04 12

1. 実施前の準備

④ 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ましょう。

● 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。
- ・参加者の私物使用は保険適用の関係上、禁止する場合もある。
- ・装備カルテを作成し、数量や状態を管理する。

MEMO

サンプル 05

サンプル 06

サンプル 05

サンプル -

サンプル 02 05 08

1. 実施前の準備

⑤天候

天候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。

●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。
- ・中止・変更の判断及び参加者への通知のタイミングを予め決めておく。

MEMO

サンプル 08

サンプル 03

サンプル -

サンプル -

サンプル 06

1. 実施前の準備

⑥ 申込書（同意書）

申込書（同意書）には、ルール説明、中止・変更の条件、事故発生時の補償内容等について明示し、参加者が理解して納得した上で申込み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）

☑ 中止と変更の条件、その場合の手続き

☑ 事故が発生した際の補償内容・金額

☑ 参加条件として参加者各自での保険加入が必要な場合

☑ キャンセル料や天候等により中止になった場合の参加費の取扱い

（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）

・申込書（同意書）は外国人対応の場合は、英語など外国語対応のものも準備しておく。

MEMO

サンプル 09

サンプル 11

サンプル 09

サンプル 01

サンプル 10 11

1. 実施前の準備

⑦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。

●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。
- ・妊娠の有無や持病についても確認する。
- ・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あらかじめ定める。

MEMO

サンプル 10

サンプル 12 13

サンプル 10

サンプル 02

サンプル 07 08

1. 実施前の準備

⑧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とおり。

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。

・受付時に説明することと、現場で説明することを分けておくとガイド運営がスムーズに進むことがある。

MEMO

サンプル 11

サンプル 07

サンプル 11

サンプル 03

サンプル 08

1. 実施前の準備

⑨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、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。

●参考

- ・飲食の提供を伴うプログラムの場合、その内容や場所について、食品衛生法に基づく許可手続が必要であるか、保健所に確認する。
- ・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。
- ・コロナ対策としての手洗い、マスク、消毒などについても対策が必要。

MEMO

サンプル 12

サンプル -

サンプル -

サンプル -

サンプル 07

1. 実施前の準備

⑩ 保険内容の確認

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、事業者ともに理解し、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

- どのような状況で起きた事象で、誰がどこまで責任を負うのか、また、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償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。

MEMO

サンプル 01

サンプル 02

サンプル 01

サンプル 01 03

サンプル 01

1. 実施前の準備

⑪免責上の留意点

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。

（「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が、これは参加者の責任を一定明示するために行われていることが多い。）

MEMO

サンプル 09

サンプル -

サンプル 09

サンプル 01

サンプル 10 11

2. 実施中

① 予見判断

天候不良や周辺の環境変化等に対応し、中止やコース変更等の判断を的確に行いましょう。その際は、事前に定めた天候不良時のコース変更やリスク回避の取り決めに沿って対応します。

事前に定めていないコースへの変更など、安全確認が取れていない対応は新たなリスクを生む可能性が高いため、事前の取り決めに沿った対応をしましょう。

● 参考

- ・天候不良や参加者の急な体調不良に対応した短縮コースを設定する。
- ・危険箇所（水路、崖、段差、道路等）については、見れば分かるではなく、「そこにある」ことを全員に認知させる。
- ・対処困難な事象が発生した場合の緊急連絡先を事前に確認する。
（例：警察や消防、病院、保険会社等の専門部署）

MEMO

サンプル 08 11

サンプル 03

サンプル 11

サンプル 03

サンプル -

②事故防止対応

事故が起きる可能性が高い箇所での注意喚起や参加者レベルに応じた進行を行うことで、事故を未然に防止することができます。また、参加者の体調の変化や装備の状況にも気を配り、常に変化がないか注意しましょう。

●参考

- ・注意喚起するシーンや場所をあらかじめ確認できる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あらかじめ定める。
- ・参加者の体調に常に配慮し、あらかじめ定めた休憩箇所でも異変がないか確認を行う。
- ・給水のポイントやタイミングを予め決めておく。

MEMO

サンプル 03

サンプル 03

サンプル 03

サンプル 06

サンプル 08

2. 実施中

③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しましょう。

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

●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。

MEMO

サンプル 06 13

サンプル 05 09

サンプル 06 13

サンプル 09

サンプル 03 04 13

3. 実施後

①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、病院や保険会社等への報告に抜けがないよう、情報共有ができる体制を確認しておきましょう。

また、死亡事故など重大な事故が起きた場合は、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。

●参考

- ・被害者の心情を配慮した言葉使いや対応を心掛ける。
- ・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。
- ・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。

MEMO

サンプル 06

サンプル -

サンプル 06

サンプル 09

サンプル -

3. 実施後

②事故後のフォロー

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処しましょう。

●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。

MEMO

サンプル -

サンプル -

サンプル -

サンプル -

サンプル -

3. 実施後

③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のうえ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、関係者にも確認のうえ公開し、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

- ・あらかじ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。

MEMO

サンプル 14

サンプル 10

サンプル 14

サンプル -

サンプル 14