

ツアー安全マニュアル

2018年2月10日改訂

株式会社 シー・タック

目次

1. 総論・方針
 - 1-1. 組織
 - 1-2. 安全管理方針
 - 1-3. リスクマネジメントの基本的な考え方
 - 1-4. 責任範囲

2. 安全マニュアル
 - 2-1. 目的
 - 2-2. 作成
 - 2-3. 実施

3. 事業運行規定
 - 3-1. ツアーの計画
 - 3-2. 予測される危険例
 - 3-3. フィールドの特性
 - 3-4. 安全催行基準
 - 3-5. ツアープログラム変更
 - 3-6. 器材
 - 3-7. 装備
 - 3-8. レスキューグッズ
 - 3-9. 参加者
 - 3-10. 服装・持ちもの
 - 3-11. 健康
 - 3-12. スタッフの配置
 - 3-13. 下見
 - 3-14. セイフティトーク
 - 3-15. スノーケリング
 - 3-16. 事故発生時の対応
 - 3-17. 緊急連絡網

4. 記録
 - 4-1. 事故報告書
 - 4-2. ヒヤリハットレポート
 - 4-3. ツアーログ

5. 研修
 - 5-1. 資質
 - 5-2. 研修
 - 5-3. トレーニング

6. 保険

6-1. 保険の種類

6-2. 保険の扱い

7. その他

7-1. 個人情報の取扱

7-2. 貴重品の管理

7-3. 参加の拒否

1. 総論・方針

1-1. 組織

社名 株式会社シー・タック

所在地 100-2101 東京都小笠原村父島字宮之浜道

電話番号 04998-2-2277

安全管理責任者 高橋 誠

主な活動事業 小笠原諸島海域におけるツアー

ホエール&ドルフィンツアー・スノーケリングツアーなど

1-2. 安全管理方針

(1) 安全に催行するために、以下を基本原則とする。

① 先取優位の原則 安全は常に先取りされており、全てに優先する。

② 自守の原則 自分の安全は自分で守る。

③ 規範・道徳の原則 ルールを守る。

*年齢や能力に応じた一定の配慮は必要。

(2) 活動現場における安全管理

① 現場説明（セーフティトーク） 活動内容の再確認と参加者らの状況の確認。

② 天候判断 最新の気象情報と活動エリアの気象環境の把握。

③ 事前視察 活動計画に従った、同じ時間帯での視察。

できればスタッフ全員で、視察結果に応じた計画変更も考慮する。

(3) 組織における安全管理

① 安全管理マニュアルの整備

② 安全管理者の設置

③ 定期的なスタッフトレーニング

④ 保険の加入

⑤ ヒヤリハット報告及び事故事例報告の分析

⑥ スタッフ及び安全管理者との情報の共有

1-3. リスクマネジメントの基本的な考え方

(1) リスクマネジメントとは、リスクの存在・大きさなどを事前に把握し、合理的な方法とコストで適切な対処策を講じておくことにより、リスクによるダメージを小さくすることである。

(2) 「予測とのぶれ」を最小限にすること、「予測とのぶれ」があることを認識して対策することによって、事故が起こらないように、また万が一事故が起こった場合の被害を最小限にする。

(3) リスクマネジメントは、目的達成のために必要不可欠である「事業の継続性」を担保するものである。

翻って言えば、事業を通じて目的を達成するためには、リスクマネジメントが大切になる。

(4) 事業の目的設定によって、リスクマネジメントの中身も変わる。

- ① リスクの軽減
- ② リスクの転嫁
- ③ リスク保有
- ④ リスクの回避

*リスクマネジメントには、コスト（お金・人手）が必要。

1-4. 責任範囲

(1) スタッフは、契約に基づいて、参加者をツアーにご案内すること、器材や服装、行動について指示すること、危険を回避するための措置をとることなど、安全を確保すべき注意義務を負う。

また、参加者にトラブルが起きた場合に援助補助する義務、必要な応急処置を施す義務も負う。

(2) 事業者は、ツアーがもつ危険性を説明する義務がある。行程を管理する義務、事故が発生した場合には救助要請の連絡等を行う義務も負う。

スタッフと事業者は、連帯責任を持つ。

(3) 事業者は、事業者もしくはスタッフの故意または過失により参加者に損害を与えたとき、参加者が被られた損害を賠償する。

事業者は、事業者の直接の管理範囲を超えた原因により生じたツアーの遅延・キャンセル・重複予約等に対する責任を負わないものとする。また、悪天候やその他のやむを得ない理由によるツアー内容の変更、キャンセル、中止、遅延、追加費用の発生等についても免責とする。ツアー中における貴重品の紛失や盗難、参加者ご自身の不注意やスタッフの指示を守らないことによる事故、第三者の過失による損害、疾病や心神喪失などを起因として発生した怪我、喧嘩や犯罪行為などによる怪我、飲酒や麻薬等による怪我、津波や地震など自然災害による怪我についても責任を負わない。

(4) 参加者は、事業者から提供される情報を活用し、ツアー内容や参加に当たっての注意事項を理解するように努めなければならない。不明の点は、必ず前もって質問する。

参加者は、ツアーを安全に催行するために事業者が求めるご自身についての情報を虚偽なく開示しなければならない。

参加者の故意、過失、法令や公序良俗に反する行為、もしくは参加者がスタッフの指示に従わないことにより事業者が損害を受けた場合は、事業者は参加者から損害の賠償を申し受ける場合がある。

2. 安全マニュアル

2-1. 目的

- (1) 計画になかったリスクが高い状況になった場合、そのときに考えるのではなく、事業者としての方針をマニュアルにまとめておくことで、担当者のストレスを軽減し、安全でスムーズな活動運営に繋げる。
- (2) 現場で状況に応じて独自の判断をしなければならないのは、ストレスになる。マニュアルは、蓋然性の高い判断をする助けになると共に、ストレスを軽減し、判断ミスによるリスクも低減する。

2-2. 作成

- (1) 事業前のマニュアル
 - ① 企画の立て方について 下見・募集要項・広報の仕方・参加申込書書式
 - ② 準備 人材確保・器材のチェックリスト
- (2) 事業実施中のマニュアル
進行表の確認・天候判断と実施判断・行動のチェックリスト・人数確認・人員配置
- (3) 事業後のマニュアル
実施報告・記録方法・事故報告・ヒヤリハット報告
- (4) 事故発生時の対応マニュアル
対応策・記録方法・事故報告
- (5) 自然災害によるアクシデント発生時の対応マニュアル
台風・津波・地震・雷
- (6) 二次災害への対応マニュアル

2-3. 実施

- (1) マニュアルはしまっておくものではなく、常に手元に置き、内容を確認する。
- (2) マニュアル運用には、その場でよく考えずに行動するというリスクを生む可能性もあることを知っておく。
- (3) それを避けると共に、実地に即したより適切なマニュアルにするために、定期的な見直しとトレーニングが必要である。
それらのミーティングやトレーニングは、スタッフ及び安全管理者の全員で行う。
また、短期研修生にも同様にマニュアルを学習させる。

3. 事業運行規定

3-1. ツアーの計画

- (1) ホエール&ドルフィンツアー
 - ① 心身共に健康なかたを対象とする。年齢・性別等の制限は設けない。

- ② 原則として、16歳未満は保護者同伴とする。20歳未満で保護者同伴でない場合は、保護者による同意書への署名が必要となる。
- ③ 特別の疾患や障害を持つかた及び妊娠中のかたが参加を希望されるとき、事前の申し出を求める。可能な範囲内で応じるが、介助者や同伴者の同行を条件とする場合やチャーターでのみ応じる場合がある。
- ④ 海でのスノーケリングを前提とするが、見学のみの参加も受け入れる。
- ⑤ 参加人数と参加者の状況に応じて、スタッフは2～5名以上の体制で臨む。

(2) スノーケリングレッスンツアー

- ① 心身共に健康なスノーケリング初心者を対象とするが、熟練者の参加を拒否するものではない。
- ② 幼少者や極端に体が小さくて器材が合わない参加者は、他の参加者と同様にはレッスンできない場合もある。
- ③ 原則として、16歳未満は保護者同伴とする。20歳未満は、保護者による同意書への署名が必要となる。
- ④ 特別の疾患や障害を持つかた及び妊娠中のかたが参加を希望されるとき、事前の申し出を求める。可能な範囲内で応じるが、介助者や同伴者の同行を条件とする場合や個人レッスンでのみ応じる場合がある。
- ⑤ 参加人数と参加者の状況に応じて、スタッフは1～5名以上の体制で臨む。

(3) チャーターツアー

- ① 対象の制限はない。
- ② 参加者の希望内容と状況に応じて、スタッフは2名以上の体制で臨む。

3-2. 予測される危険例

(1) ホエール&ドルフィンツアー

- ① 波
天気予報で波高が高くなくても、風向きや潮汐によっては思いがけない波が起きる場合もある。ツアー直前に必ず実際の海況を目視し、場合によっては催行の内容変更や中止を検討する。
- ② 揺れ
船上では、波がなくても引き波や局所的潮波のために急に揺れることがある。海水で濡れて滑りやすくもある。手すりに掴まりながら、注意深く移動しなければならない。思いがけずバランスを崩し、転んだ拍子に怪我をしたり落水したり危険性があるので、スタッフは常に客の動向を見守っていなくてはならない。
- ③ 海中
利用する頻度が少ない停泊地では、長い間に海中の様相が変わったり、生物相が変化していたりする可能性がある。常に情報を得ておくと共に、念のためにツアー前に海中を下見しておくべきである。

④ 日焼け

小笠原では、夏に限らず、どの季節でも紫外線が強い。冬から春にかけても、気温が低くても日焼けの危険性は常にあるので、ことあるごとにお客様への注意を促す必要がある。

⑤ 防寒

いっぽう、小笠原は常夏の島と思われがちだが、冬から春にかけては気温水温とも低く、船上では風を受けるのでなおさら冷え込む。夏から秋でも、天候によっては肌寒く感じることもある。念のために長袖の上着も用意していきたい。

⑥ 人数確認

ツアー中、スノーケリングの機会が複数回あるので、頻繁に人数を確認することが必要である。参加者の泳力が異なるため、海上でまとまらずに広がってしまう可能性もある。それぞれの動きを注視し、確実に全員が船に戻ったことをスタッフ全員が確認してから船を動かさなくてはならない。スタッフは、安易に「全員戻ったはず」と決めつけたり、他のスタッフの言い分を鵜呑みにしたりはせず、それぞれが確実に人数を確かめなくてはならない。

⑦ 溺れ

参加者がスノーケリング中に溺れる危険性は常にある。初心者には、必要な助言や補助を行い、希望や状況に応じてライフジャケット・ビート板・サーフボードなど貸し出す。熟練者でも、思いがけず海水を飲んでパニックになる可能性はある。スタッフは、常に参加者の動向を注視し、必要とあればいつでもすぐレスキューに向かわなくてはならない。安易に「たぶん大丈夫だろう」と考えず、少しでも兆候があるとみてとったら、念のために早めにレスキューに向かう。

このときのスタッフは、必ず浮き具を持ち、他のスタッフに伝えてから海に入らなくてはならない。

⑧ 転落・滑落

南島へ上陸の際、自然観察路では急斜面の路肩や浮石に注意する。ビーチロックも滑りやすく、歩くときには油断しないよう気をつける。

険しい岩場では手を使って登る箇所もあるため、一人では歩けない幼少者や高齢者や身体が不自由な者には上陸を諦めるよう助言すべきである。

⑨ アルコール

一部には乗船に際してアルコール飲料を持参する習慣のある人が見受けられる。持参や飲酒に気付いた場合は、飲酒後は決して泳がないことを約束していただく。その約束を守るよう、スタッフによる見守りも必要となる。

また、集合の段階で飲酒しているとわかり、安全性に問題があると判断された場合には参加を断るという対応も考慮する。

(2) スノーケリングレッスンツアー

① 波

天気予報で波高が高くなくても、ビーチによってはその地形の関係で思いがけない波が起きる場合もある。ツアー直前に必ず催行予定のビーチを確認し、場合によっては催行場所の変更や中止を検討する。

② 海中

利用する頻度が少ないビーチでは、長い間に海中の様相が変わったり、生物相が変化していたりする可能性がある。必ず、ツアー直前にビーチと海中を下見しておく必要がある。

③ 浜

宮之浜・製氷海岸などのビーチでは、サンゴや砂利があり、足もとが不安定なことがある。予想外の穴や漂流物にも注意が必要である。海水で濡れていたり斜面があったりで滑りやすい場合もある。一步一步確実に足もとを確かめながら歩かなければならない。特に波打ち際には、寄せ引きする波で、思いがけずバランスを崩す可能性もある。滑って転んだ拍子に、石やサンゴで怪我をする危険性があるので、くれぐれも注意する。

④ 人数確認

スノーケリングツアーでは、海中を見ているうちに方向を見失って離れてしまうことがある。スタッフは頻繁に人数を確認することが必要である。参加者の泳力が異なるため、海上でまとまらずに広がってしまう可能性もある。それぞれの動きを注視し、少しでも離れていきそうなら、すぐに注意を促さなくてはならない。

⑤ 溺れ

常に、参加者が溺れる危険性がある。初心者には、必要な助言や補助を行い、要望や状況に応じてライフジャケットなど貸し出す。熟練者でも、思いがけず海水を飲んでパニックになる可能性はある。レッスンツアーにおいて、スタッフは常に参加者の動向を注視し、溺れそうになる前にその兆候に気付くべきである。気付いた段階で、適切な助言や対処が必要となる。

⑥ 体調

スノーケリングレッスンツアーは、おがさわら丸入港後に催行することが多く、参加者が船酔いから回復していない場合がある。本人の様子に充分気を配り、安全性に問題があると判断される場合には参加を断るといった対応も考慮する。

3-3. フィールドの特性

ツアーの催行場所は、小笠原諸島父島列島沿岸域である。

潮や流れがあり、日射しや風を受ける、海という自然環境の中で、クジラやイルカなど野生生物との遭遇を楽しむものである。通常的生活環境とは大きく異なり、常に変化を伴う。野生生物の状況も全く予測できない。

不慣れな環境で、人によっては船に乗っているだけでもかなり体力を使う。スノーケリングをすれば、なおさらである。

事業者としては、それらを充分承知した上で、ツアー催行にあたっては、諸条件が整っているときだけとし、少しでも安全確保が疑われる場合は催行を諦めるべきである。また、参加者の体調等にも十分な配慮が要求される。

3-4. 安全催行基準

(1) 強風警報や波浪警報、津波警報発令時、台風接近時は不催行とする。
必ず、参加者の要望よりも安全第一を旨とする。
なお、警報解除後や台風通過後は、海況を確認した上で催行再開について判断する。

(2) ツアー前に複数の天気予報を確認する。

参考サイト <http://www.imocwx.com/cwm.php>
<http://www.jma.go.jp/jp/jikei/319.html>
<http://www.usno.navy.mil/NOOC/nmfc-ph/RSS/jtwc/>
<https://www.windytv.com/>

(3) 実際の海況を目視した上で、天気予報の情報と併せて、船長が催行可否を判断する。

(4) 判断基準とするのは、風向き・風力・波高・雨量・ツアー内容・参加者の人数・年齢・習熟度などである。

(5) ビーチツアーにおいては波高50cmを越えたとき、ボートツアーにおいては二見湾内の波高2mを越えたとき、ツアー不催行とする。

(6) 催行中でも、天候急変や今後の悪化が予想される場合は、催行を中止、またはツアー内容やコースを変更する。

(7) 自己の判断や都合による不適切な催行は大事故に至る可能性もあり、くれぐれも控えるものとする。

3-5. ツアープログラム変更

諸条件により予定していたツアープログラムをそのままでは催行できないと判断したとき、別のプログラムに変更する場合がある。

例えば、海況悪化によってボートツアーを安全に催行できないが、ビーチでのスノーケリングツアーならできるということがありうる。また、一日ツアーの予定だったのを半日ツアーに短縮する場合もある。

内容が変わったことにより、時間設定やツアー料金を変更する可能性があり、それらについて参加予定者に知らせる。参加予定者は、変更したツアーへの参加を断ることはでき、そのときキャンセルチャージは発生しない。

3-6. 器材

(1) 参加者が安全快適に泳げるように、器材を用意しておく。

- ① 三点セット（水中マスク・スノーケル・足ヒレ）
- ② ウエットスーツ
- ③ ウェイト
- ④ ライフジャケット
- ⑤ サーフボード
- ⑥ ビート板

(2) 全ての器材は、使いやすさを検証し、不具合がないか定期的に点検し、必要に応じて修理・改善・補充する。

3-7. 装備

(1) 船上には、以下を装備する。

- ① 救急キット 南島へも持ち運びができるようにしておく。
- ② 飲料水（スポーツ飲料）
- ③ AED
- ④ 非常用食料
- ⑤ 携帯電話・船舶電話
- ⑥ 無線機
- ⑦ レインウェア
- ⑧ 船舶用法定装備品

(2) 全ての器材は、不具合がないか定期的に点検し、必要に応じて修理・改善・補充する。

3-8. レスキューグッズ

(1) 救急キットには、以下が含まれる。

- ① 大型三角巾
- ② 弾性包帯
- ③ 伸縮ネット
- ④ 保護ガーゼ
- ⑤ 絆創膏
- ⑥ テーピングテープ
- ⑦ 消毒薬
- ⑧ 鎮痛剤
- ⑨ レスキューシート 等

(2) AEDには、体の水分を拭うバスタオル数枚を共に用意する。

(3) レスキュー用には、以下を装備する。

- ① 浮環
- ② サーフボード
- ③ ライフジャケット
- ④ ビート板

(4) 全ての器材は定期的に点検し、必要に応じて修理・改善・補充する。

3-9. 参加者

ツアーを安全かつ円滑に催行するため、規定のシートへの書き込みによって申告していただき、以下についての情報を把握しておく。

- (1) 氏名
- (2) 生年月日
- (3) 性別
- (4) 住所
- (5) 連絡先電話番号
- (6) 緊急時の連絡先
- (7) 遊泳力
- (8) スノーケリング経験の有無
未経験者には、スノーケリングレッスンツアーへの参加を強く勧める。
ツアー内容によっては、スノーケリング未経験者の参加を制限する場合もある。
- (9) ドルフィンスイム経験の有無
- (10) ホエールウォッチ経験の有無
- (11) 健康状態
過労・睡眠不足・飲酒の状態では泳がないと了解していただく。
- (12) スタッフの指示に従うこと、わからないことは必ず尋ねること、自身の体調に注意すること、自信がないときは泳がないこと、他に多大な迷惑をかけるとスタッフが判断した参加者には下船していただく場合もあること、等を了解していただく。

3-10. 服装・持ちもの

ツアーでは泳ぐことが予想されるので、脱ぎ着しやすい服装での参加が望ましい。泳がないつもり参加者でも、船酔いを避けて、締めつけない服装が適切である。強い日射しを浴びることがままあるので、熱射病にならないよう、体の熱を逃がすために衣類を着こみすぎないこと、日除けの帽子をかぶること、日焼け対策をとることも必要である。

いっぽう、船上で風を受けて肌寒く感じることもある。それなりの長袖の上着も用意したい。

また、ツアー中に一時的な降雨に見舞われることがある。風を防ぐ効果も期待できるので、雨具（レインウェア）の持参が推奨される。

ハイヒールや革靴など滑りやすい履き物は避けて、波しぶきで濡れても構わない、滑りにくい履き物を強く薦める。

- (1) 水着
- (2) タオル
- (3) 三点セット・ウエットスーツ（持っていたら）
- (4) 日焼け止め
- (5) 日除け帽
- (6) 上着
- (7) 雨具
- (8) 飲み物
- (9) お弁当（一日ツアーのみ）

3-11. 健康

- (1) ツアー参加には、参加者・スタッフとも心身共に健康であることが求められる。
- (2) 参加者は、ツアー開始前に、健康状態の確認項目がある参加申込書に署名していただく。
- (3) スタッフは自身の体調に気を配り、もし業務を遂行できる状態にないときは、無理をせず率直に申告する。
- (4) スタッフは、参加者及び他のスタッフの様子に目を配り、懸念があるときは確認、必要に応じて対処する。

3-12. スタッフの配置

- (1) ホエール&ドルフィンツアー
参加人数と参加者の状況に応じて、スタッフは2名以上の体制で臨む。多客時には、それに応じてスタッフ人数を増やす。
船長以外のスタッフは、スノーケリング要員とワッチ要員とに分かれるが、必要に応じてワッチ要員もスノーケリングアシストを行う。また、役割分担や配置場所は、ツアー中において状況次第で随時変化する。
- (2) スノーケリングレッスンツアー
参加人数と参加者の状況に応じて、スタッフは1～5名以上で臨む。
リーダー1名の指示のもと、他スタッフは随時アシストとワッチを行う。
- (3) ツアー中は、常に他のスタッフとアイコンタクトをとり、声が届かないときでも互いの意志を通じ合わせる努力をする。状況に応じて配置場所や従事内容を変化させ、そのときベストと思われる役割分担をする。

3-13. 下見

下見は、必ず実施すべきである。現場についての最新の情報を入手すると共に、参加者の目線を意識して、できればスタッフ全員で下見をしたい。下見に行けなかったスタッフには、写真やビデオを撮影してミーティングで伝達する方法もある。その上で、全員で危険箇所の把握を行い、起こりうる危険について共通認識を持ち、対処法を検討する。

必要であれば、活動計画を修正する。

3-14. セイフティトーク

セイフティトークは、参加者に、自分の命は自分で守るという大前提のもと、その守りかたをプロであるスタッフが伝えるものである。セイフティトークの実施は、書面の交付だけや簡単な話で終わらせるのではなく、質問を入れたりフリップを使ったりして参加者の理解度を高める工夫が必要である。

- (1) 予約の段階で、ツアー内容やスケジュール、料金等を説明、海況が悪い場合についての了解を得る
- (2) スタッフは、ツアー内容に応じて、以下などの必要なセイフティトークを行う。
 - ① 天候と海況の説明
 - ② 予定されるコースの説明
 - ③ 船上での注意点
 - ④ マリントイレの使い方
 - ⑤ ライフジャケットの着方
 - ⑥ エントリーエキジットの仕方
 - ⑦ 泳ぐときの注意点
 - ⑧ スノーケリングの仕方
 - ⑨ スノーケリングにおいて予想されるトラブル回避の方法
 - ⑩ バディシステム
 - ⑪ イルカとの泳ぎかた
 - ⑫ クジラの見かた
 - ⑬ ウォッチやスイムにおける自主ルールの説明
 - ⑭ 停泊場所で泳ぐ範囲と潮の流れの説明
 - ⑮ 流されたときの対処方法
 - ⑯ 海の生物の行動を妨げないこと
 - ⑰ 危険性のある海の生物についての注意
 - ⑱ 南島への上陸方法
 - ⑲ 南島自然観察路の歩き方
 - ⑳ 参加者が説明を理解しているかどうかを確認
 - ㉑ 不測の事態や不明の点があったら、スタッフに申し出ることを確認

3-15. スノーケリング

- (1) 海でスノーケリングをする際には、以下の手順を遵守する。
 - ① 泳ぐ前に準備運動を行う。
 - ② バディシステムを取る。
 - ③ スノーケリング初心者は、浮力確保のために、ウエットスーツ、またはライフジャケットを着用する。
 - ④ なお不安な場合は、サーフボードやビート板を使う。
 - ⑤ 初心者は、器材の使い方を覚え、水面での呼吸の練習を充分にしてから、泳ぎ始める。
 - ⑥ スノーケリングに際しては、必要に応じてスタッフが海に入り、補助する。

- ⑦ ドルフィンスイムでは、先頭にスタッフが入り、海中で参加者を案内、補助する。
- ⑧ 参加者が6名以上の場合、最後尾にもスタッフが入り、参加者をワッチ、補助する。なお、この人数は、参加者の泳力や経験度、海況やイルカの状況などによって変わる。
- ⑨ 別のスタッフが船上からワッチする。このとき、不測の事態にはすぐ救助に向かえるよう、準備しておく。
- ⑩ 海面で集まっているとき、船にエキジットしたときなど、頻繁に人数を確認する。
- ⑪ 泳いだあとの体調の変化や緊張度などを注意深く観察し、必要に応じて対処する。

(2) 手順に不備がないか、改善点はないか、定期的にスタッフ同士で検討し合う。

3-16. 事故発生時の対応

事故が発生したとき、救助者が最も気をつけなければならないことは、以下の3つのポイントである。

- (1) 冷静になる。
適正な判断ができなくなると、場合によっては被害を拡大してしまう恐れがある。
- (2) 自分自身の安全管理をする。
2次災害を防ぐ為にも、十分に注意が必要である。
- (3) 被害者以外の人たちの安全管理をする。
どうしても被害者に目を奪われがちであるが、まずは、それ以外の人たちの安全管理を十分に徹底したうえで救助に向かう必要がある。
- (4) 以下の要領で救護活動を行う。

- ① 怪我人の救護
 - ↓ 救護者及び負傷者以外の参加者の安全確保
 - ↓ 負傷者の確認・救急車等の手配
- ② 危険防止
 - ↓ ↓ 安全な場所への移動
 - ↓ ③ 警察への連絡（重大事故の場合）
 - ↓ ↓
- ④ 事故の記録をとる
 - ↓ 事故発生の日・場所/処理の内容
 - ↓ 怪我人の名前・住所/事故の状況と程度
- ⑤ 保険会社への連絡
 - ↓
- ⑥ 負傷者への誠意を持った対応
 - 負傷者へのお見舞い・お詫びなど

※事故の状況に応じて、①～⑥へと順次対応を進める。

3-17. 緊急連絡網

- (1) 軽易かつ手当が救急用品で可能な場合、宿に戻った状況により診療所の受診を判断する。
- (2) 医師による手当てが必要な場合、
 - ① 自力歩行できる、または参加者で搬送できる場合、119番にて連絡後、受診する。
 - ② 自力歩行できず、かつ搬送に人手が必要な場合、119番にて救助要請をする。また、発生場所等により臨機に救助を求める。
- (3) 船舶と陸上基地の双方が事故報告と緊急連絡を行う。
 - ① 社名「シー・タック」
 - ② 船名「ダンシング・ホエール」
 - ③ 状況「いつ・どこで・何が起きて・誰が・どうした・今どうしてるか・これからどうするか・どんな助けがいるか」
 - ④ 乗客名簿（必要に応じて）

船舶

Dancing Whale 090-3024-6633・090-8587-0151

陸上基地

Sea-Tac事務所 04998-2-2277

連絡先一覧

- ① 小笠原保安庁 04998-2-7118
 - ② 小笠原村診療所 04998-2-3800
 - ③ 小笠原警察署 04998-2-2110
 - ④ 小笠原村観光協会 04998-2-2587
 - ⑤ 小笠原島漁業協同組合 04998-2-2411
 - ⑥ 小笠原村役場（消防団） 04998-2-3111
 - ⑦ 小笠原ホエールウォッチング協会 04998-2-3215
 - ⑧ 小笠原母島漁業協同組合 04998-3-2311
 - ⑨ 小笠原母島観光協会 04998-3-2300
 - ⑩ 国土交通省関東運輸局 045-211-7213
 - ⑪ 国土交通省関東運輸局東京海運支局 03-3458-9202
- *必要に応じて、乗客の緊急連絡先へも知らせる。

4. 記録

4-1. 事故報告書

事故が起きた場合、後にガイドの責任が追求されることが想定されるので、早急に事故原因の調査をしておく必要がある。

記憶は忘れていくばかりでなく、変容し他の記憶とすりかえられる場合がある。色、音、時間については記憶が曖昧であることが実験により確かめられているので、ガイドや参加者等関係者のヒアリング内容を早い段階でメモなどに残しておくことが大切である。

- (1) 報告日
- (2) 報告団体
- (3) 報告者氏名
- (4) 報告者の事故発生時の役割
- (5) 事故発生日時
- (6) 事故発生場所 住所・状況
- (7) 被災者の所属
- (8) 被災者氏名・性別・生年月日
- (9) 被災者の連絡先
- (10) 発生状況と対応（時系列で）
- (11) 考えられる事故の原因
- (12) 具体的な防止策

4-2. ヒヤリハットレポート

事故発生寸前で回避したか、より大きな事故に繋がる可能性があったが軽傷病ですんだ出来事について報告することで、事故防止のための対策を協議し、安全の向上に役立てる。ツアーごとに点検し、スタッフ全員で検討、共有化する。

- (1) 報告者氏名
- (2) 発生日時
- (3) 発生場所
- (4) 対象者氏名・性別・生年月日
- (5) 発生状況と対応（時系列で）
- (6) 起こりうる出来事
- (7) 考えられる原因
- (8) 具体的な防止策

4-3. ツアーログ

ツアーごとに、記録を取っておく。

- (1) 日時
- (2) 天候・風力・風向き等
- (3) 海況・波高・うねり等
- (4) 潮汐・水温・透明度
- (5) おがさわら丸来島中かどうか
- (6) 参加者数
- (7) スタッフ名
- (8) 航路
- (9) 遭遇した野生生物とその状況

- (10) 停泊場所とその状況
- (11) 参加者スノーケリング状況
- (12) その他

5. 研修

5-1. 資質

スタッフには以下の適性が求められる。

- (1) 心身共に健康で、体力があり、スノーケリングに堪能であること。
- (2) 起こりうる出来事や参加者の感情などへの想像力と、より良いツアーを提供するための創造力があること。
- (3) 向上心を忘れず、知識を増やすための学習意欲をもっていること。
- (4) プロ意識を持ち、常に参加者に注目されていることを意識すべきである。言葉遣いや態度、身だしなみにも注意深くあること。
- (5) 文字通りの広い視野を持ち、ツアー中も特定の参加者だけを見ていてはならない。ひとりと話していても、他の参加者の状況をも把握できること。
- (6) とっさの判断力と素早い行動力で対応できること。

5-2. 研修

正規スタッフ以外にも、希望者の短期研修を受け入れる。

- (1) 研修生は、スタッフの作業を手伝いながら、ガイドとして必要な知識・能力・技術・適性等を知る。
- (2) 研修生は、ツアー同乗に必要なレスキュートレーニングを受ける。
- (3) スタッフは、研修生にさまざまなトレーニングや作業、座学を教えながら、自らの知識や能力、伝えるテクニック等を確認し、向上させる。

5-3. トレーニング

- (1) ツアー前後には、必ずスタッフ全員でミーティングを行う。
- (2) スタッフは、レスキュー技術を学ぶ。各シーズン初めに（3カ月に一度）、船上と海において実践トレーニングを行う。
短期スタッフや研修生が参加したときは、最初にレスキュートレーニングを行う。
この場合は座学から始め、理解できたところで船上と海において実践のトレーニングを行う。

- (3) 3ヵ月に一度、危険予知トレーニング等を活用したスタッフトレーニングを行う。
- (4) スタッフは、上級救命技能かそれに類する資格の取得を求められる。3年に一度の更新講習も必ず受講する。
- (5) スタッフは、2年に一度の安全管理講習会を受講する。受講できない場合は、全員で代替となるトレーニングの場を持つ。

6. 保険

6-1. 保険の種類

ツアー中に参加者が事故に遭い怪我をしたときの補償として、保険を備えておくべきである。

(1) 傷害保険

「傷害」、つまり「怪我」をすれば、保険金の支払い対象になる。
但し、「急激」かつ「偶然」な「外来」の事故という、3つの条件に該当する要因によって傷害を被り、その直接的な結果として死亡または入院通院した場合に限る。

(2) 賠償責任保険

被保険者（事業者）が「偶然」の事故により「他人に損害を与えた」場合、「法律上の賠償責任を負担する」ことによって「被る損害を補償する」保険である。
うちひとつが欠けても、この保険の対象とはならない。

6-2. 保険の扱い

- (1) 取扱保険会社名 有限会社オフィステラ
所在地 152-0004 東京都目黒区鷹番2-9-3-202
電話番号 03-3792-2216

(2) 傷害保険特約

「熱中症」や「日焼けによる炎症」といった、通常は適用外となる症状を補償する場合の特約、行方不明になり捜索する、家族が駆けつける費用を持つ「救済者費用」の特約がある。これらは活動内容や団体種別によって加入できる場合とできない場合があるので、事前に保険会社（代理店）へ相談するのが望ましい。

- (3) 賠償責任保険で対象とするのは、あくまでも他人に怪我を負わせた、死亡させた場合（対人賠償）や、他人の物を壊した場合（対物賠償）に限られる。
従って、名誉毀損に基づく賠償責任は適用されない。

賠償保険の支払われる項目

① 損害賠償金

被保険者（主催者、指導者）が被害者に対して賠償債務のために支払うことを義務づけられた金額。治療費、入院費、通院費、慰謝料、休業損、葬儀料、死亡による逸失利益や物の修理代等の費用

② 訴訟費用

保険会社の承認を得て失出した訴訟、仲裁、和解または調停のための費用。訴訟の結果被保険者の勝訴に終わっても補償される。

③ 損害防止軽減費用

この費用のうち、応急手当、護送、その他の緊急措置に要した費用については、被保険者に賠償責任がないことがあとで判明された場合でも補償される。

7. その他

7-1. 個人情報の取扱

- (1) 個人に関する情報を取り扱うにあたり、個人情報保護に関する関係法令、社内規定を遵守する。
- (2) ツアーを安全に催行するために得た個人情報は、その他の利用目的には使用しない。
- (3) 本人の許可なく、個人情報を第三者へ開示・提供はしない。
- (4) 個人情報の保管にあたって、外部からの不正アクセスを防ぐ対策を講じる。

7-2. 貴重品の管理

- (1) ツアーにおける貴重品の管理は、参加者自身の責任とする。
- (2) 要望に応じて事務所内や車内、船内で預かることはできるが、万一の紛失・破損・盗難の場合、責任は負わない。

7-3. 参加の拒否

参加者が以下の項目に該当していたとき、参加を拒否する場合がある。

- (1) 保護者同伴を伴わない16歳未満の未成年者
- (2) 幼年や高齢、健康上の理由でツアー参加に耐えられないと判断される場合
- (3) 法令により隔離が必要とされる伝染病に感染している場合
- (4) 公序良俗に反する行為を行おそれや、円滑なツアー実施に支障があると判断される場合