

テーマ「案内する際、知ってくべき知識」

ケース1 「もしも〇〇さんが案内中、大谷地で参加者（高齢者）が突然倒れた」

その際の行動	案内者に必要な技術
1 ( ) → ( )	
2 ( ) → ( )	
3 ( ) → ( )	

「あなたは対処できますか？」

ケース2 「もしも〇〇さんが案内中、参加者が水なし谷地でクマに襲われた」

その際の行動	案内者に必要な技術
1 ( ) → ( )	
2 ( ) → ( )	
3 ( ) → ( )	

「あなたはこの自体を防げますか？」（予想・対応）

ケース3 「もしも〇〇さんが針生小を案内中、林道で熱中症で倒れてしまった」

その際の行動	案内者に必要な技術
1 ( ) → ( )	
2 ( ) → ( )	
3 ( ) → ( )	

「あなたは大丈夫ですか？」

<記入> 想定されるケース・過去に困った事・現在不安な事

( )  
( )  
( )  
( )  
( )

◎もっとも多い例（ガイドの責任で重い物）

- 準備運動をしないで出発した
- 悪天候を予測出来なかった
- 参加者の健康状態を把握できなかった



## 資料1 ガイドの安全管理の必要性

### <解説>

いくら楽しいガイドツアーでも怪我や事故が発生したら、台無しである。すべての野外活動は、「安全である」ということが大前提なのだ。特に危険率が高いガイド活動においては、リスクマネージメントの知識が必要不可欠である。

### <ポイント>

- ① 野外において、地震、豪雨、落石、増水、崩落、雪崩、雷などの自然災害や転倒、凍傷、熱中症、バテル（疲れ）などのリスクが大きくなる。
- ② 事故やアクシデントに対しリーダーやガイドに責任があるという社会の風潮が根強い
- ③ 日本は諸外国に比べ、自己責任という意識が低く、法的にも徹底されていない。
- ④ 法的に、主催者やガイドに責任を追及するケースが多い

### <知識>

#### ガイドとしての義務

- |          |                         |
|----------|-------------------------|
| ① 注意義務   | 危険なことに対して、注意し、保護する義務    |
| ② 予見義務   | 危険を予見し事故の発生を防止する措置をとる義務 |
| ③ 安全配慮義務 | 安全に対し配慮しなければいけない義務      |
| ④ 救助義務   | 負傷者を救助しなければならない義務       |

\* 上記以外の義務もたくさんあることを知っておくこと。

#### ・ガイド中に事故があった場合のケース

- ① あきらかな義務違反があった場合  
業務上過失致死罪（刑事責任）が適用され、損害賠償（民事責任）が発生する可能性が多くなる。
- ② 単純な過失の場合  
損害賠償（民事責任）が減少するケースが多い
- ③ 複雑な過失の場合  
いろいろなケースが生じるが、過失相殺がおこなわれるケースが多い

### <アドバイス>

ガイドという仕事はリスクが高い仕事であるだろう。ボランティアガイド活動、仲間同士のハイキングなど関係なく、リーダー的な立場や引率者は、同じ義務責任がある。ガイドにおけるリスクマネージメントは、保険加入することと過失とならない知識、技術を身につけることが重要であり、リスクを分散するためにルールや責任者をたくさんつくることになるが、現状では、この方法で活動していくしかない。

**最も怖いのは、「私だけは、事故をおこさない」と思いこんでいるガイドである。**

## 資料2 「なぜ、日本ではボランティアガイドの方を選ぶのか？」

(プロガイドではなくボランティアやアマチュアを選択するのか)

### ●理由

ズバリ「気が楽だからです」

「責任をとりたくないからです」

「責任」とは許してもらいたいと思うことです

### ◎7つの責任

「解説が下手でも許してくれる」

「安全管理やリスクマネジメントが不足しても許してくれる」

「サービスやホスピタリティがなくても許してくれる」

「コミュニケーションがなくても許してくれる」

「人間的な魅力がなくても許してくれる」

「何か失敗しても許してくれる」

「知識が少なくても許してくれる」

という「逃げ道を確保している」という事です

「それはお金は少ししかもらっていない」という事実を前提にしているからです

### ☆結論

そこで「責任を撮りたくない人はボランティアガイドやアマチュアガイドを選択します

・・・ところが・・・

「ガイド活動ではプロもボランティアも責任範囲はそれほど変わらない」

それを認知していないまま活動していることが問題である

### 資料3 「なぜガイド資格は必要なのか？」

法的にも「資格なしで営利的なガイド活動は出来ます」

それなのになぜガイド資格が必要なのか？

その理由

**「ガイド資格はガイドの責任リスクを分散するためです」**

**又、参加者の保護をするためです**

例えばガイド活動する場合日常生活よりは明らかにリスクが大きいです

アウトドア活動である

自然環境や条件のリスクが大きい

病院や診察を受ける場所が遠い、車搬送が困難な場所である

危急時連絡が不可能

などです

このような条件下ではガイドは自分自身の身を守り、参加者の安全を管理する必要性があります。ところがいくら努力しても防げないのが「アクシデント」です。

ガイドの職能として（怠った場合は業務上過失致死罪や民事訴訟の対象になります）

そのリスクを分散する必要があるのです。

自称ガイドで活動する場合（もしガイドに過失があった場合）

一般的にはガイドであることが認められるかが重要になります

例えば「自称ガイド」よりは「ガイド資格がある」方が認められるのです

さらにそのガイド資格は「誰が認めたのか？」どのような認定システムで認定されたのか、どの程度のカリキュラムや日数を必要とされたのかが問いただされます

ですから「資格」が必要なのです

認定者の地位が大きければ大きほど「責任は減ります」さらに要した時間や学習したカリキュラムが多いほど「責任は減ります」

結果的に「お客様の安全を管理する技術は習得していたはず」という社会的認識や評価が得られるのです。

又、何よりも「資格を提示」することで、お客様はしっかりとした安全管理技術を習得しているという「認識」や「信頼」が得られるのです。

END