

農林水産省交付金事業
平成19年度都市農村交流技術的支援事業

農林漁家民宿における子ども長期宿泊体験活動 受入対応の手引きパート2

- 農林漁家民宿における安全管理対応編 -



平成20年3月

財団法人都市農山漁村交流活性化機構

目 次

I . 農林漁家民宿における安全管理の状況別の対応策（屋内編）	3
. 農林漁家民宿における安全管理の状況別の対応策（屋外編）	17
. 農林漁家民宿等による地域ぐるみの受入体制	

執 筆 者

（株）ホスピタリティートレーニングテクノロジー 代表取締役 桐木 元司
（財）都市農山漁村交流活性化機構 花垣 紀之

・農林漁家民宿における安全管理の状況別の対応策（屋内編）

農林漁家民宿では、子どもたちが安心して滞在ができ、食事が楽しめるように、「安全」の確保を最優先すべきです。安全・安心を常に提供していく姿勢を怠ってはなりません。

しかしながら、子どもたちに予期せぬ不測の事故が起きることは、時として避けることはできません。その場合にも、農林漁家民宿側が事故に対する適切な対処が肝心です。

この章では、農林漁家民宿の屋内における安全管理の要点を紹介します。

1．施設・設備上の欠陥による事故対策

（1）災害危険度からの宿泊施設の特異性

災害や事故等の危険性の視点から、農林漁家民宿を含めた宿泊施設の特異性（ハンデ）として、以下のようなことが指摘できます。

農林漁家民宿を含めた宿泊施設の特異性（ハンデ）

宿泊者の中には、傷病者、身体の不自由な人などが含まれる可能性があること。
宿泊者は一過性の滞在であるため、建物の構造や動線に不案内なこと。
客室は、監視の目が届かない空間であること。
宿泊者は、危機や非常時に対し無防備な状態に置かれることが多いこと。

このように、宿泊施設には、安全管理面で不利な条件があることを認識しておく必要があります。単に、建築基準法や消防法など防災法規の基準を満たすだけでなく、宿泊施設営業の特異性に即した緊急時対応の準備と訓練が求められます。

（2）安全と子どもの満身に配慮した施設経営の考え方

- ファシリティマネジメント（施設経営）の実践を -

農林漁家民宿にとって、施設・設備そのものが「資産」です。しかしながら経年による各所の傷みや老朽化により、商品上の価値がなくなるという宿命があります。

これらの資産を、経営的見地から、施設の効率的な維持管理により商品価値を恒久的に高めることで、安全性と顧客満足度を高める考え方を“ファシリティマネジメント（施設経営）”といいます。

この考え方の通り、農林漁家民宿の経営者は施設経営について進んで関心を持ち、施設が不良になったり、痛みが激しくなってから処置をするのではなく、日頃から継続的に保守・点検を行うことで、施設・設備の耐久年数は伸長し、引いては管理費の経費削減と安全・安心な受入状態を保つことにつなげることができます。

ファシリティマネジメント（施設経営）の効果

施設・設備の寿命を延ばし、支出を抑えること（経営面）
 施設・設備を安全・安心な受入状態を保つこと（安全面）

この考え方では、管理の視点を“個々の施設・設備のみ”に向けるのではなく、“宿泊施設の全体”で捉えて、長期的観点に基づき計画を立てることが求められます。

宿泊業の施設・設備の主な管理項目

年間計画の検討、立案	年間計画の立案 予算化等
運転・監視・制御	各種機器の運転、操作、障害監視、計測、 室内環境条件の調査等
維持管理・日常点検	設備機器の点検整備・修理 電気照明の交換 貯水槽、排水槽の清掃 水回り施設等の保守 厨房機器の点検保守 調理場の給排水点検 客室及び公共部分の空調設備の保守・点検等
緊急処置・対応	緊急時、突発事故時の処置と対応等
改修・補修工事	工事の発注、検査、立会い等

（３）清掃や日常点検

施設・設備の維持管理に当たる作業のことを「メンテナンス」と呼びますが、それを日頃から意識して対処し、継続することが肝心です。

清掃や日常点検も、まさにメンテナンスの一環の業務であり、ドライバーなどの小道具を持参して作業に当たれば、その場で、はずれかかっていますネジを留める等の処置が可能です。

また、テレビや冷房などの機器のリモコンや客室中の懐中電灯等は、電池で操作されるものが多いため、電池の買い置きをしておけば、あわてて、子どもに不便を掛けずに済みます。

各宿においても、次表のような点検表を活用すれば、点検をすると便利です。

参考：宿泊施設の客室清掃・用品補充点検表の様式例

					点検者氏名 _____					
年 月 日 時					室名 _____ 責任者氏名 _____					
項目	場所及び品名	適	不 適	備考	項目	場所及び品名	適	不 適	備考	
										項目
客室 清掃 及び 備品 整備 状況	窓・カーテン				用 品 類	湯沸かしポット				
	テーブル・イス					茶 道 具	急須・茶かん			
	座布団・座イス					湯のみ・茶卓				
	鏡台・タンス					菓子・つまみ				
	畳・絨毯・床									
	照明器具・スタンド					書 類	貴重品等			
	エアコン・ストーブ					館内案内書				
	テレビ・ラジオ					観光案内書				
	押入・寝具					消 耗 品 類	冷蔵庫内部			
	灰皿・マッチ					グラス・せん抜き				
	洗面台・トイレ					石鹸・化粧セット				
	浴室・脱衣場					タオルセット				
					トイレトペーパー					
予備					予備					

(4) 定期点検の実施

次表には、農林漁家民宿の施設・設備に関する主な定期点検の時期の目安を掲載しました。これらを踏まえておけば、施設・設備のメンテナンスが、どの時期にどの程度の額がかかるのか目安が立てられるので、その資金を計画的に積立ておくことを意識して下さい。

参考：主な施設・設備における定期点検時期の目安表

施設・設備の管理項目		検査の時期	更新の時期	管理の内容
1. 建物	屋根	1回/5年	約10年	塗り替え、葺き替え
	軒桶、縦桶	1回/5年	約10年	交換、補修
	外壁	1回/5年	約10年	塗り替え、補修
	ベランダ	1回/5年	約10年	塗り替え、補修
	階段(避難)	1回/3年	約10年	補修
	客室等内装	1回/1年	約10年	補修
	共有部分内装	1回/1年	約10年	補修
	トイレ	1回/1年	約10年	補修、器具の点検
	浴室	1回/1年	約10年	補修、器具の点検
	洗面所	1回/1年	約10年	補修、器具の点検
2. 電気設備	照明器具	1回/1月	約1年	蛍光管、白熱灯の交換
	外灯	1回/1月	約1年	蛍光管、白熱灯の交換
3. 給水給湯設備	水質検査	1回/1年	-	保健所等に委託
	滅菌設備	1回/1年	約15年	補修、交換
	ボイラー	1回/1年	約15年	バーナーの点検
	給油タンク	1回/1年	約15年	オイル漏れの点検
	給油管	1回/1年	約15年	オイル漏れの点検
	井戸ポンプ	1回/1年	約15年	地下水位の点検
4. 厨房設備	流し台	1回/1月	約15年	配管廻りの点検、清掃
	調理台	1回/1月	約15年	清掃
	ガス台	1回/1月	約10年	配管廻りの点検、清掃
	フライヤー	1回/1月	約10年	配管廻りの点検、清掃
	冷蔵庫	1回/1月	約10年	ポンプ廻りの点検、清掃
	冷凍庫	1回/1月	約10年	製氷器廻りの点検、清掃
	炊飯器	1回/1月	約10年	炊き上がり具合
	食器	1回/1月	約10年	買い足し
5. 排水設備	排水管	1回/1年	約20年	管内の清掃
	グリーストラップ	1回/1週	約15年	ネット廻りの油分の清掃
	排水枳	1回/1月	約20年	トラップ廻りの清掃

維持管理の項目		検査の時期	更新の時期	管理の内容
6．汚水設備	浄化槽	1回 / 1年	関係機関 に確認	くみ取り、薬剤の交換
	汚水管	1回 / 1年		管内の清掃
	汚水枳	1回 / 1月		トラップ廻りの清掃
7．消防用設備	誘導灯	1回 / 1月	関係機関 に確認	蓄電池の交換
	火災報知器	1回 / 1月		動作確認
	非常ベル	1回 / 1月		動作確認
	消火器	1回 / 1月		詰め替え
	非常用照明	1回 / 1月		動作確認
	非常用進入口	1回 / 1年		進入口付近の点検
8．避難設備	非常口	1回 / 1日	関係機関 に確認	開閉、鍵の点検
	非常用階段	1回 / 1月		階段の点検
	避難梯子	1回 / 1月		機能確認
	非常用ハッチ	1回 / 1月		機能確認
9．庭先	庭木	2回 / 1年	適時	剪定
	花壇	2回 / 1年	適時	植え込み
	看板	1回 / 1年	約7年	塗り替え
10．その他	防災訓練	2回 / 1年	-	訓練等で対処

2. 火災対策

生命の危機や財産の損失等、大きな被害を起こす可能性のある火災の対策は、重要な安全対策の一つです。

(1) 早い火の回りと怖い煙

農林漁家民宿で多いとされる木造家屋の場合で、「初期消火」が可能なのは“天井に火が廻る”までと言われます。出火時から2分で壁板やふすま、障子などの立ち上がり面に燃え移り、天井に燃え移るのは2分30秒程度です。全焼に至るまでの時間が平均20分程度といわれています。それほどに“火の回りは早い”ということです。

また、煙とともに有毒なガスが発生することがあります。

(2) 人災を防ぐための未然防止策の必要性

火災事故の原因の上位は「人災」によるものです。日頃からの火の管理はもちろん、子どもを含めて日頃からの火の取り扱いに対する注意等も合わせて重要です。

参考：平成17年における火災の概要・概数（総務省消防庁）

火災原因	火災発生件数	割合	火災原因	火災発生件数	割合
放火	7,214件	12.5%	ストーブ	2,027件	3.5%
コンロ	6,023件	10.5%	火遊び	1,915件	3.3%
たばこ	5,913件	10.2%	電灯・電話等の配線	1,512件	2.6%
放火の疑い	5,049件	8.8%	火入れ	1,271件	2.2%
たき火	3,391件	5.9%	配線器具	1,123件	2.0%

(3) 火災事故の未然防止のための基本的なポイント

1) 訓練・講習会への参加

人的な消防訓練	農林漁家民宿の経営者や従業員は、市町村や消防署等で開催される消防訓練や講習会に積極的に参加し、施設運営に携わる全員が消火設備の操作について日頃から理解し、体得しておきましょう。
年2回程度の設備使った訓練	各種消火設備がある場合も、最低でも年に2回程度は実際に設備を使った訓練を行い、万全を期しておくことが望ましいです。 かつて消火栓が設置されていた集合住宅で火災が発生した際、起動ボタンの操作を忘れ、放水ができなかった事例も複数ありました。 また、誤ってスプリンクラーのヘッド（散水口）を壊して散水が始まったケースもあります。逆に、散水の元栓での止め方が分からず、結果として水による損害を引き起こす場合もあります。

2) 日頃からの非常口の状況確認

2方向への非常口の確保(原則)	2方向の非常口を確保が原則ですが、それが使用できるのか確認しておきましょう。特に冬季や積雪量が多い地域では、玄関など通常(客動線上)の出入口の雪かきを行います。普段使っていない出入口を非常時用として使用する場合、ドアが凍結し開かない、外が雪で埋まった状態といったケースが考えられます。
通路上の整理	家具や荷物などが通路を遮っていないよう、日頃から整理しておくことが大切です。

3) 消火器の適切な設置と種類の用意

消火器の設置場所	消火器は、玄関や階段近くや踊り場周辺、居間や寝室等といった人目につきやすいところに定位置に設置し、誰もが消火器の位置を認識できるようにしておく必要があります。 目立たぬところに置いている、または、周りの荷物等が遮っていると、いざという時に役に立ちません。 消火器の寿命は設置場所によって大きく変わります。湿気の多い場所や陽の当たるところは避け、また転倒しないような配慮も必要です。
設置場所に合った消火器の選択	農林漁家民宿では、調理を行うところも多いので、油火災の発生が想定されます。油で燃えている火に対して水をかけると、その火がより大きくなり、被害を大きくする恐れがあります。調理場には油火災に有効な消化器も用意すべきです。

4) 消火器の定期的な点検

消火器の定期点検のポイント	消火器は以下の通り定期点検をし、不備を発見した場合は直ぐに専門業者に連絡をしましょう。 安全ピンは所定の位置に付いていますか 消火器本体のキャップの部分は緩んでないですか 容器に錆(さび)がついていたり、変形したりしてないですか ホースにつまりやひび割れはないですか 圧力ゲージ付きのものは、圧力を示す針が規定値内(緑色の範囲)に収っていますか
----------------------	---

5) 宿泊者の理解と協力

宿泊者への対応・案内状況の確認	修学旅行や合宿等を収容する農林漁家民宿にとって、宿泊者にも安全管理上の防火について理解と協力を請うことが出てきます。 例えば、ふとんやベッドでの喫煙の断りの表示、到着の際、非常口の案内や説明などです。 現状での子どもへの対応・案内が十分かどうかの確認が必要です。
------------------------	---

6) 火元を断つ!

たばこ	寝たばこ禁止、吸殻処理、山野での吸殻ポイ捨てなどについての具体的な注意・指示を行います。
石油・ガスストーブ	基本的な対策としては、転倒防止と就寝時のスイッチオフです。また、宿泊者のいたずらや不燃による一酸化中毒に注意しましょう。
電化製品	火を扱う以外の場合で留意すべきは電気火災です。 主な原因は漏電や過熱、トラッキング現象（コードが湿度と溜まったホコリでショートし、発火原因となる）等です。部屋を離れる時や地震の際のスイッチオフ、アイロン等の発熱電化製品は速やかにコンセントを抜く等、小まめに行いましょう。
固形燃料、コンロ	夕食等の提供の際、各宿泊者の元で火を掛ける料理メニューがありますが、使用するものはガスコンロよりも、ある程度の時間になると火が消える固形燃料を使用した方が無難です。 特に、夕食時は子どもが酒を飲みやすいケースなので、注意が必要です。どうしてもコンロを使う場合は、料理の進み具合等の確認を通して、火の取り扱いを適度に管理すべきです。
ゴミ等の燃えやすいもの	火災の発生件数が最も多い「放火」を防止のために、農林漁家民宿の周辺には燃えやすいゴミ等を放置しないように気をくばるべきです。特に、放火は人気のない夜間に行われることが多いので、特に注意しましょう。

7) 火災発生時の役割分担

3つの役割分担	火災発生時には「初期消火」・「避難誘導」・「通報」の3つの役割分担が必要です。 農林漁家民宿側で、普段より様々なケースを想定し、“いざ”という時に戸惑わないために、大まかな役割分担を決めておくといいでしょう。
----------------	---

8) 火災を発見した場合の対処

臨機応変な役割の実践	まず、「火事だー!」と大声で周辺の者に知らせ、手近な消火器を持ち“初期消火”に当たります。 すでに、天井に火が廻りはじめて、初期消火ができない場合には、“避難誘導”と消防署への“通報”をしなければなりません。 他の人手を借り、他の部屋のドアをたたきながら火災を知らせ、次いで直上・直下階も同じように大きな声で知らせる廻り、すばやい避難誘導を促します。その際、煙に巻かれない対処や自身の避難も併せてすべきです。 ただし、火の回りが早く、煙がたくさん出ている状況では、まず自分の身を安全な場所に移動させることを優先させた方がいい場合もあります。
-------------------	---

参考 施設に関連する事故対応のQ & A

参考として、宿泊施設において、発生が想定される事故事例とその対応策を、以下の通り紹介します。

Q 1 : 2階から階段を降りる際に、足を滑らせて6～7段落ちる際に頭部を角にぶつけて裂傷を負い、相当な出血事故となった。

対応例 1 :

知らない階段の上り下りは誰しもが緊張するものですが、特につかまるものが無いと恐怖心すら覚えます。こうした心理的な意味でいっても手すりは不可欠なものとなります。

一般民家を民宿に転用し2階を宿泊部屋に使う場合、往々にして、ストレートな幅の狭い階段が見受けられますが、手すりの取り付けが確実に求められます。事故が起きた後の医療費の補償問題の際には、滑落予防の手すりのあるなしにより結果は大きく左右されることがあります。

Q 2 : 子どもが部屋から出る時、廊下側に開くドアを急に開けて、歩いていた他の子どもにぶつかり、その子のメガネを壊してしまった。

対応例 2 :

当事者同士の話し合いにより、ドアを開けた子どもが、何かしらの弁済をすることで決着する場合もありますが、施設側としてドアを開ける際は、急に開けないように注意喚起する責任を問われることも考えられます。

配慮としては「ぶつからないようドアの開閉はゆっくりと！」等といった注意メモや説明が必要になります。

また、前もって被害にあった子どもが国内旅行傷害保険を掛けてあれば、壊れたメガネの修理等の経費を保険で弁済できる旨を伝えることができます。

Q 3 : 「下駄箱に入れておいた履物が無くなった」との申し出を受ける。

対応例 3 :

取り違い防止のために靴箱の脇に、番号札と引き換え札をセットにしたものを箱に用意して置く方法もあります。それをお客さま自身で自分の履物に番号札をはさみ、控えの札を持ち取り出す際に番号札と、手持ちの札を照合し確認するという、間違い防止策を講じている施設もあります。

単に履物と思いがちだが、現物を弁済したりする手間はなかなか面倒です。そこで代替りの履物を用意し、前もって保険を掛けておくことにより、お客様に保険で弁済する旨を伝えることが可能になります。

4 . 食品衛生に関する事故対策

飲食の提供を行う農林漁家民宿では、子どもたちに安全・安心な滞在を提供する観点から、食中毒の防止と食物性アレルギー疾患への対応をしなければなりません。

調理を担当する者は、食品衛生関係の講習会などで専門知識を習得し、時々手伝う人でも保健所等で発行している食品衛生に関する小冊子などを通じ、食品衛生やアレルギーに関する基本的知識を持って対処することが飲食時の事故防止につながります。

(1) 食中毒の防止対策

食中毒防止については、年に一回は地域の食品衛生指導員による現場チェックと指導を受け、危険要因を取り除くと共に衛生意識の喚起を図り、事故防止につなげます。農林漁家民宿では、家族や従業員が自由に出入りし手伝うケースも多いので、全員が食品衛生に関する以下で紹介した等の基本的な知識を持って対処する必要があります。

1) 食中毒の症状

突然の吐き気、嘔吐、腹痛、下痢、発熱などの症状を呈し、年齢にかかわらず発症しますが、健康な人にはあまり重い症状にはならず、抵抗力のない高齢者や小児、体が弱っている人は要注意であります。症状が短期間に治まっても、ウイルスの場合、その排泄は1週間以上、長い人で3ヶ月程度も続くことがあります。

2) 主な食中毒の性質と感染経路

全食中毒の原因の内、9割が「細菌性食中毒」が占めています。その主立った性質や感染経路は以下の通りです。

食中毒の主な種類

細菌性食中毒：原因はノロウイルス等のウイルスやサルモネラ等の細菌
化学性食中毒：原因は食品に洗剤などの物質の混入等
自然毒性食中毒：原因は毒きのこや自家調理の“ふぐ”などの飲食等

細菌性食中毒の性質

温かくて水分と栄養分がある環境だと猛スピードで増殖する
冷凍しても死なない(低温だと増え方が遅くなるだけ)
加熱に弱い(しかし、作られた毒は加熱しても毒性を消せないものがある)

食中毒の感染経路の具体例

ウイルスに汚染された食材を生あるいは加熱不十分な状態で食べる。
感染者が調理の際に素手で調理し、汚染した食品を食べる。
感染者の便や嘔吐物に含まれるウイルスが手に触り、あるいは手で触れたものを介して口に入ることによって感染する。

3) 具体的な予防策

食中毒の原因として最も多い微生物による食中毒を予防するためには、次の説明の通り、微生物を「付けない、増やさない、殺す」の3原則を守ることが大切です。

微生物以外の食中毒の原因もあるので、詳細については、地域の保健所から説明や講習（食品衛生責任者）を受け、適切な対処ができるようにしておきましょう。

微生物を付けない（清潔にすること、自身が健康でいること）

：調理者は、石鹸での丁寧な手洗いやうがいを行い、清潔な衣服やタオルを使用するとともに、検便等による自身の健康管理を行わなければなりません。

：食材は流水で良く洗い、すぐに使用しない場合はラップ等で覆い、食中毒の原因となる微生物を付けないように工夫しましょう。タオルの共用も避けなければなりません。

微生物を増やさない（食材を迅速に使用すること、冷却すること）

：対策としては、食中毒を引き起こすまでに微生物を増殖する時間を与えないことと、食材を冷却することで増殖できない温度環境（10℃以下、できれば5℃以下（生食用生鮮魚介類は4℃以下））におくことです。調理は衛生的に手早く、喫食はできるだけ早くし、それができない時は短時間でも冷却保存をおこなしましょう。

：但し、ウイルスは、人体に入ってから増殖するので、この対策は通用しません。

微生物を殺す（食材を加熱すること）

：微生物を殺すためには、菌では食材の中心温度が75℃以上、ウイルスではその温度が85℃以上に加熱することが求められます。つまり、食材を完全に加熱し、調理の際に使用するフキン等も加熱することで、その処置を行いましょう。

(2) 食物アレルギー

アレルギーの有病率は国民の3割を超え、中でも子どもによる「食物アレルギー」は多くなっています。今では成人でも少なくありません。症状はじんま疹、ショック、下痢、腹痛等と多様で、ひどい場合には病院に搬送しなければいけないほどです。

厚生労働省では、アレルギーの原因となる原材料7品目を「特定原材料」としてすべての流通段階での表示の義務化をすると共に、18品目を「特定原材料に準ずる物」として、その表示を奨励しています。

農林漁家民宿では、宿泊予約の段階から、学校から宿泊者の食物アレルギーの有無についてから情報を得ることで、食材の選択から確認して提供しなければなりません。

流通段階の表示対象になる食物アレルギーの特定原材料（25品目）

特定原材料	卵、乳、小麦、そば、ピーナッツ、エビ、カニ
特定原材料	魚介類：アワビ、イカ、イクラ、サケ、サバ
に準じる物	肉類：牛肉、鶏肉、豚肉
（奨励）	果実類：オレンジ、キウイフルーツ、クルミ、モモ、リンゴ、バナナ
	その他：大豆、マツタケ、ヤマイモ、ゼラチン

参考：食事に関する事故対応のQ & A

Q 1：そば粉アレルギーの子どもに、そば粉入りのクッキーをおやつに食べさせたところ、そばのアレルギーの症状が現れた。

対応例 1：

乳幼児の10人に1人は食物アレルギー症といわれるほど、小さい子どもに多く、年齢を経るにつれ少なくなる傾向があります。

アレルギー症状が現れた場合、当人は大変辛い思いをすることになります。ひどい時にはショック症状を起こす場合もあり、速やかに病院に運ばなければなりません。そうしたことから中学生以下の子どもをお受けする場合は、前もって食物アレルギー症について申し出てもらえるようにする必要があります。

ここでは、“そば”アレルギー症の例を取り挙げましたが、食品衛生法上でも原材料が分かり難い加工食品などのパッケージへの掲載義務として、アレルゲンの頻度の高い卵、乳、小麦の3品目と、症状が重篤なものとしてそば、落花生の2品目が選定され、これらが含まれる場合は、必ず品名を表示するように定めています。流通されている食品にも、食物アレルギーの原因となる原料が含まれている場合もありますので、そこに記載されている表示を見る習慣を持って下さい。

“そば”のアレルゲンを持つ子が来る情報を受けた時は、細心の注意をもって宿から“そば粉”を排除しなければなりません。また、寝具の枕にそば殻を入れたものがあれば、それも部屋から撤去しておいた方が無難です。

Q 2：食事の後、嘔吐腹痛を訴えた。

対応例 2：

子どもがこれらの症状を訴えた場合、症状について聞いたことをメモすると共に（必要に応じて体温計で熱を測り）、病院または状況によっては119番に連絡し、本人が電話口で話せるようであれば、直接話をさせて、医師等の専門家の指示を受けて下さい。大切なことは、安易な判断をしないことです。

Q 3：提供した料理に小石が入っていて、入れたばかりの差し歯が抜けてしまった。

対応例 3：

食事に小石が混入していたことが確かであれば民宿側の責任を問われることとなります。初めに誠意を持ってお詫びした後、被害者だけでなく、学校や保護者の意向を伺いましょう。

治療は、被害に遭った子どもが帰ってから、治療した歯科医院に行き、手当てを受けることが想定されますが、その対処として手当てを受ける歯科医院の連絡先を伺い、電話をして保険対応ができるのであれば、加入している損害保険で治療費を補償する旨を伝えましょう。補償の件は実質的に保険会社に任せることとなります。被害状況によっては、通院費用の補填も請求されることもあります。

6. 労働災害の実際とその対応（従業員等の災害対応）

農林漁家民宿で働く従業員が、業務上の理由で事故に遭い、負傷し、疾病にかかり、障害が残り、死亡することを「労働災害」といいます。実際、宿泊業では、従業員が業務中に思わぬ事故による労働災害が起きています。

労働災害に対して、労働安全衛生法や労働基準法などの法律で、従業員の安全と健康に配慮する基準等を定めています。事業者は宿泊施設で働くすべての人の安全と健康を確保することも大切な責務です。

（1）宿泊業者における労働災害の傾向

宿泊業者における近年の労働災害としては、火傷や切れ、こすれ、ものの落下、踏み外し、転倒などの被害が多く、作業別では調理作業時に最も多く、次いで客室の整備作業、宴会の準備並びに接客中の事故などが続いています。

（2）労働災害の要因の傾向

労働災害をもたらす元になる機械設備や作業環境などのことを「起因物」というが、起因物別では、作業床、階段、通路等の作業面が最も多く、次いで什器、家具類、建物・構造物の順です。また、包丁やナイフ、食器、グラス等調理器具の調理作業に使用する機械、器具などによる労働災害も多いです。

（3）労働災害が起こりやすい状態とは

労働災害を起こしそうな状態や、事故の原因を作り出している状況を「不安全な状態」と呼びますが、中でも、「物の置き場所の欠陥」と、「作業方法の欠陥」によるものが多いのです。

物置場所の欠陥

：雨や水で濡れた床面、通路、床や通路の凸凹によるもの、物の置き場所そのものが不適切等の原因があります。

作業方法の欠陥

：作業前の安全未確認、不適當な作業手順、そして体力的、技術的難易性などによるものです。

（4）不安全な行動とは

労働災害は、もっぱら作業員自身の不安全で、不安定な行動（つまり人為的ミスによる）が引き起こすことが多いものです。その原因となった人の「不安全な行動」とは、「確認せずに次の動作に入る」、「無理な姿勢・動作で行う」、「不必要に作業を急ぐ」、そして「誤った動作を行う」などであり、主要な事故原因につながっています。

日頃からこうした作業上の事故や災害を避けるために、その原因となる状況や条件を念頭に入れながら、業務において細心の注意を払っていくことが求められます。

(5) 従業員の管理

労働現場における安全・衛生活動には様々なものがあります。「ゼロ災運動(ゼロ災害全員参加運動)」は人間尊重の理念に基づいて、働く人々の安全と健康をみんなで先取りしようという運動です。この理念を実現するために危険予知訓練(KYT)をベースにした「危険予知活動」、「指差し呼称」、「H・H・K(ヒヤリ・ハット・キガカリ)活動」、「ゼロ災4S(整理・整頓・清掃・清潔)」などがあります。

農林漁家民宿においても、労働現場として、従業員に係る事故防止はもちろん、日頃から適切な安全と健康に対する配慮と工夫に努めなければなりません。

7. 顧客情報の管理と肖像権の対応

宿泊者等に関する情報の取り扱い、近年厳しくなり、消費者の意識も上がっています。そうした情報を悪用する者もいるので、農林漁家民宿でも情報漏れ等がないように適切な対応が求められます。特に、宿帳は、誰でも閲覧できるようにしているところが多いですが、他の宿泊者等に見られない方式にすべきです。

また、子どもたちが体験しているシーンを撮影し、それをパンフレット等で使用しているところが多いですが、気をつけなければ、肖像権の違反となります。

肖像権とは、画像を公開する際に、画像に写った者の了解が必要というものです。体験中の子どもを写した画像を公開するためには、写った子ども、ひいては子どもを管理する学校、保護者のそれぞれの了解をとらなければいけません。

個人情報と肖像権、それぞれ本人等の承諾を得なければ使用できないことを覚えておきましょう。

参考：「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」等に関するQ&A(経済産業省)から抜粋

Q ホテルや旅館では、宿泊者の氏名・連絡先等を記帳してもらいますが、どのように取り扱えばよいですか。

A 宿泊者の氏名・連絡先等の情報は、特定の個人を識別することが可能な「個人情報」に該当しますが、宿泊者名簿の備置きは旅館業法第6条に基づく旅館営業者の義務であるため、当該個人情報を旅館業の通常の業務に必要な範囲で利用する限り、その取得に際しては、その利用目的を本人に明示する必要はありません。

また、記帳された宿泊者の個人データについては、個人データの漏えい等を防ぐ観点から、他の宿泊者等の外部者が閲覧できないように安全に管理する必要があります。(2005.7.28)

掲載サイト：http://www.meti.go.jp/policy/it_policy/privacy/q&a.htm

・農林漁家民宿における安全管理の状況別の対応策（屋外編）

1．屋外体験活動中の事故の対応

（1）事故予防のための事前準備

屋外で行われる自然体験や農林漁業体験等の屋外活動では、利用者にとって慣れない環境や機具の使用等が要因となって、大きな事故や傷病が起きる可能性があります。

事故の発生を予防し、被害を最小限に抑えるためには、事前準備をした上で、事故時の適切な処置と連絡をするなど、具体的に対処をしなければなりません。

事前説明	屋外体験では、小さな切り傷等の軽傷から骨折等の重傷につながる事故が起きる可能性があります。参加者には、前もってこうした点を説明し、理解を促すことで、事故に遭わないように注意する心の準備を促しましょう。 万が一、事故が起きた場合でも、適正な事前説明をしていれば、指導者の責任の一端を果たしたことになります。
参加者自身の準備	参加者には参加する体験プログラムに応じた備品等を各自準備するように促すべきです。主なものとして、服装、運動靴、健康保険証（複写可）、筆記用具、常備薬、雨具（雨天時用）、タオル等が上げられます。健康保険証の写しは傷病時にかかる医療機関で使用することができます。
参加者の体調・体力の確認	一般的に旅行中など慣れない環境にいますと、調子を崩しやすいものです。参加者から前もって、年齢を問わず、体調や体力を確認しておくべきです。もし、参加者が、体調が悪い、または体力がない状態にある場合には、体験への参加が困難であると認められるならば、説明を通してお断りしなければいけません。
応急処置の習得と準備	引率者は、参加者が体験参加中に負傷事故に遭う恐れがありますので、応急処置に関する基本的知識の取得とある程度の備品等の準備が必要です。それを習得する機会としては、日本赤十字社等で実施されている救急法の講習会等に受講することを勧めます。これらの講習会で、基本的な応急処置の技術を学ぶことができます。
緊急連絡先の確認	体験の実施前に、緊急連絡先の確認と携帯電話等の連絡を取れる手段の確保が必要です。 携帯電話が入りづらい地域ならば、どこならば入りやすいか把握しておきましょう。
引率中の事故防止に対する配慮	思わぬ事故が起きるのは、移動時や休憩時など、引率側の目が離れた時などに起きることが多いといわれます。引率中に事故を防止するためには、引率者が気を抜かず参加者に対して注意を払うとともに、適時、必要な注意を促すことが肝心です。

2. 事故後の応急処置

宿泊者や参加者が直ちに処置すべき傷病になった場合は、その場にいる者が適切な応急処置をしなければなりません。命に関わる症状の場合には、一刻も早い処置を行うことが救命率を高めることにつながります。

農林漁家民宿の方も、何かしら危険を提供する立場として、応急処置に関する基本的知識と技術を取得しておき、適切な応急処置ができるようにしましょう。

処置すべき傷病者を放置した場合の死亡率

多量出血の人を放置	30分で死亡率が約50%
呼吸の止まった人を放置	10分で死亡率が約50%
心臓が止まってしまった人を放置	3分で死亡率が約50%

(1) 応急処置の範囲

応急処置とは、急病人やケガ人を正しく救助して医師に渡すまでをいいます。医師行為は認められていません。事故現場は、危険な状態にあることが多いので、救助者が二次被害に合わないよう、移動可能ならば安全な場所に移るなど、自らの安全の確保も配慮しなければいけません(ただし、傷病者を動かしていい状況かどうかの確認も必要です)。

応急処置の際の一般的な注意事項

救助者自身の安全を確保する。 傷病者の生死判定は医師にまかせる。 原則として医薬品の使用は避ける。 あくまでも医師に渡すまでの応急処置に留める。 必ず医師の診療を受けさせる。

基本的な応急処置の知識と技術を学ぶ機会として、救急法の講習会等の受講を勧めます。

日本赤十字社では、救急法の講習会の情報や応急処置の概要をインターネットで公開しています。また、(財)都市農山漁村交流活性化機構が開講するグリーン・ツーリズムインストラクター育成スクール「インストラクター(体験指導者)コース」でも、短時間ではありますが応急処置の知識と簡易な実技を受講することができます。

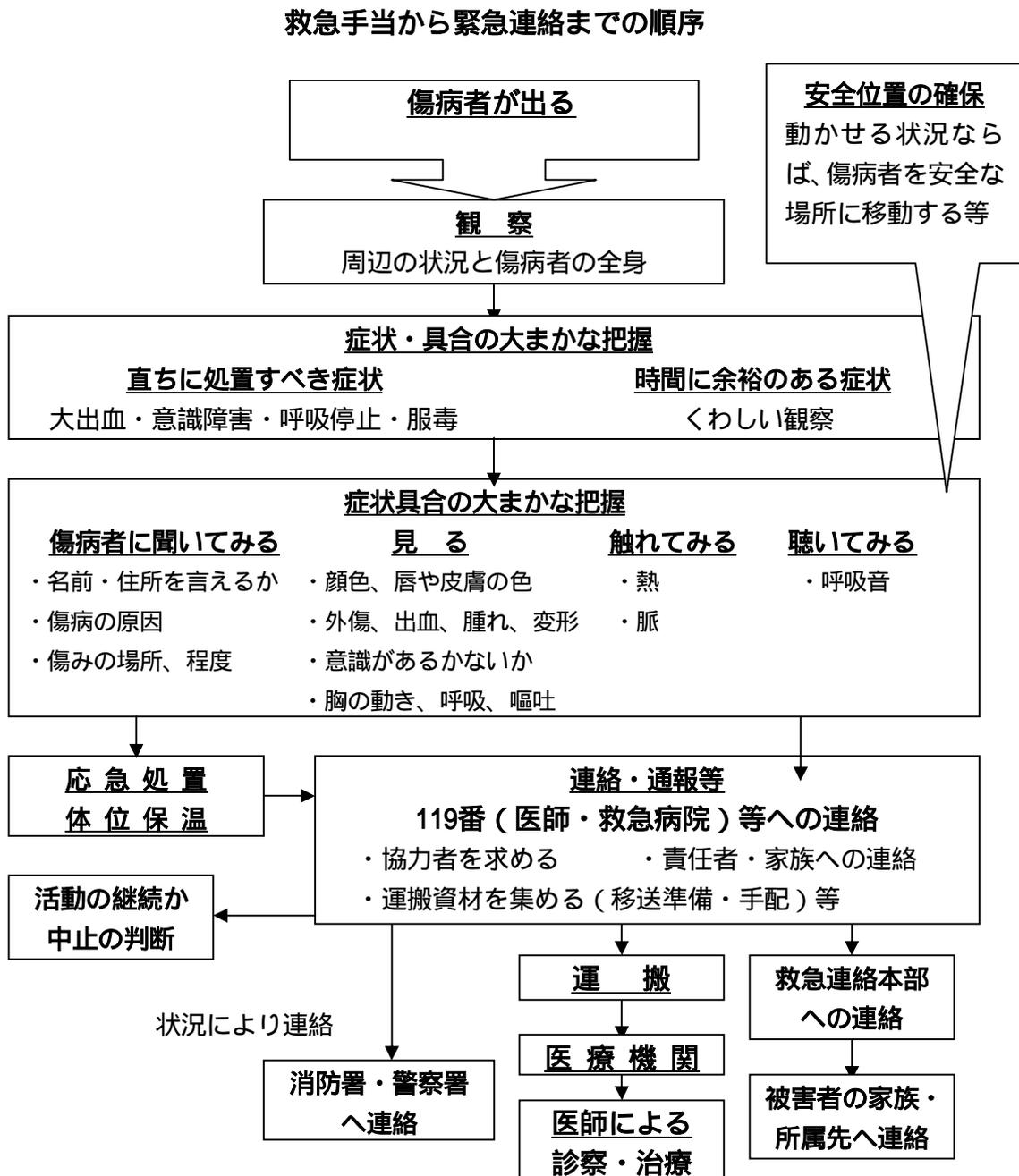


日本赤十字社の講習会 http://www.jrc.or.jp/sanka/study/index.html 日本赤十字社「とっさの手当と予防」 http://www.jrc.or.jp/safety/index.html (財)都市農山漁村交流活性化機構「G Tインストラクター育成スクール」 http://www.kouryu.or.jp/school/index.html

(2) 救急手当から緊急連絡までの順序

傷病者の処置に係る「傷病者の正しい救助」から、「関係機関への連絡」、「医療機関や医師に渡す」までの一連の手順は次の図の通りです。小さなけがや虫刺され程度であっても、応急処置をし、症状によっては病院に連れて行き、医師に診てもらう方が安心です。

また、事故内容やトラブル等の深刻度が高く、処理が著しく困難であると想定される場合は、最寄りの消防署、警察署、保健所等といった監督機関・関係機関と連絡を取り、「いつ・どこで・だれが・どうしたか」の事故報告を通して、指示を受け、場合によっては判断を委ねることもあります。



(3) 事故後の記録

救急備品には記録用の「事故メモ」(前もって記入項目を設定)も一緒に入れておき、小さな事故であっても救急箱を開けて対応した場合は、必ず記録を取ってください。後々に、治療をする医師や損害賠償を訴求する関係者からその被害状況、対処の状況等を求められた時に適切に報告できます。

参考：屋外活動時に必要と思われる主な持ち出し備品リスト

野外用の救急箱	緊急絆創膏、包帯、ガーゼ、消毒綿、消毒薬、湿布薬、化膿止めクリーム、鎮痛剤、風邪薬、整腸剤、三角巾、抗ヒスタミン剤含有副腎皮質ホルモン軟膏(蜂指され時に患部に塗る)、副木(骨折時の患部固定等)、ポイズンリムーバ(害虫等の毒の吸い出し)等
基礎用品	水筒、雨具、通信機器(携帯電話等)、軍手、筆記用具、帽子、ナイフ・なた、ティッシュ・トイレットペーパー、油性マジック、レジャーシート、大型ビニール袋、タオル等
記録用品	カメラ(デジタルカメラ)、記録用の用紙(事故記録等)等
地域情報	ルートマップ、緊急時の主な連絡先の記録等

実務的には、実施する屋外プログラムの内容により必要になる備品は異なるので、当事者は適時判断が必要です。

参考：救急手当から緊急連絡までの要点整理

周辺と傷病者の観察	事故の際、周辺の状況と傷病者の全身を観察し、状況を把握する。
救急車の手配と応急処置	119便あるいは医療機関に場所、状況を伝え、応急処置の指示を仰ぎ、応急処置を行う。素人判断で勝手な処置はしない。
救急車の到着までの対応	傷病者へのできる限りの対処・配慮を行う。 応急処置を続ける。 体を保温する。 周辺から協力を求める。 傷病者を安全な場所へ移動する 但し、傷病の状態によっては動かさない方が良い場合もある。 傷病者に意識がある場合は言葉で励ます。 救急車が来た時は救急隊の誘導をする等。
重大事故時の連絡	警察、状況に応じて保健所や消防署等に連絡を入れる。
事故の記録	事故発生時の日時、場所、負傷の程度、証拠品の確保。対応の状況等、必要最低限の事項を記録する。
関係者への連絡	宿泊先や同行者、家族などへ一報を入れる。
保険会社への連絡	傷病者の名前と住所、連絡先および状況について報告する。 病気の場合は、損害保険の補償対象外になることがある。
報告書の作成	事故記録メモを元に正式な報告書を作成する。

参考：有毒生物による被害処置

国内にも有毒生物は存在します。

これらの生物に「近寄らない、触らない、食さない」ことが原則ですが、それらに遭遇し、その被害に遭う事故は例年発生しています。被害が出た場合、被害に応じた適切な処置を行わなければなりません。

有毒生物のことを知る

これらの被害を抑えるためには、まず、有毒生物を知るところから始めましょう。これらの名前、身体の特徴、生態、毒、手当の方法などを承知しておけば、被害の回避、被害時の適切な処置につながります。

これらの生物の学習方法としては、有毒生物に関する書籍での学習や地元でこれらをよく知る人材から習うという手段があります。特に詳しい人材から屋外で習うのが最も有効です。

毒キノコの判別は図鑑を読んだぐらいで習得するのは困難なので、専門家に判断してもらう方が確実です。判断に迷うならば、手を出さないのが一番です。

(国内の主要な有毒生物の種類)

陸上：スズメバチ、ガ、ムカデ、ダニ、アブ、毒ヘビ、毒キノコなど

水中：クラゲ、オニヒトデ、ウニ、ウツボなど

有毒生物による外傷の応急手当

手当のポイント：きれいな水で虫や魚が触れた部位をよく洗いましょう。

毒針や毒毛を抜く：皮膚に押し込まないようにそっと毛抜きなどを使って取り除きましょう。細かい毒毛が付いた場合は、粘着テープをその部分に貼ってからはがすと、よく取り除けます。

毒抜き：登山ショップ等で販売されています吸出し器 (Poison Remover) による吸飲や刺されたところの周りを押すなどして毒を抜き、水道水でよく洗浄します。救助者に被害が渡らないために、口での毒抜きはしてはいけません。

薬剤の塗布と冷却：洗った後は、抗ヒスタミン剤か副腎皮質ホルモンを含む軟膏を塗って、濡れたタオルなどで患部を冷やしておきます。

医師による治療：手当した後は、必ず医師の治療を受けます。

有毒生物を食した場合の応急処置

有毒生物による症状 (いわゆる食中毒の一種) があらわれたら、直ちに大量の水を飲ませて、吐かせて、大至急病院に運ばなければなりません。

医師の指示無く、市販薬を飲ませてはならない。

被害拡大を防ぐため、最寄りの保健所へ連絡を行う。

3 . 自然災害による防災対策

農林漁家民宿の運営の中で、いつ起きるか分からない地震、台風、強風雨等の自然災害の防災対策について、日頃から意識しておきましょう。

所轄の消防署、役場等からの情報と指導を仰ぎながら、災害時の初期対応や避難誘導等、具体的行動を想定して、必要な準備をしておきましょう。

参考：日頃からできる防災対策の準備事項

防災グッズの用意	一般的な防災グッズを用意するだけでなく、常備の懐中電灯や携帯ラジオの電池残量の日頃からの確認し、予備用の電池や携帯電話の電気を供給できるグッズも用意しましょう。これらグッズは進化しているものもあるので、メンテナンスを兼ねて、日頃から気にするようにしましょう。
災害時の電話の準備	災害用伝言ダイヤルの使い方をマスターしておきましょう。 念のため、電話機の近くに緊急時の連絡先と共に書き出し張り出しておきましょう。
燃料元の管理	熱源としてのプロパンガスや暖房用の石油タンク等の利用がある場合は、即刻確認し、状況に応じ元栓を締める操作ができるようにしておきましょう。

参考：農林漁家民宿の施設運営における具体的な防災事例

設備の落下	地震を想定した対処としては、家具類の転倒防止金具の取り付けことは常識的なことですが、よく客室で目につく例として、布団を敷く傍らの壁や枕を置く位置側の壁に大きな額縁に入った絵を掛けたり、大型テレビや重量のある置物等がサイドボードの上は無造作に置かれていることがあります。これらは強い揺れの地震がきた時など、就寝中などに宿泊客の身体上の被害が及ぶ可能性があるため、設備の設置のしかたや置物自体の見直しが必要となります。
客室のストーブ	自動消火装置がセットされた石油ストーブであっても、利用客自身の身を守るための「火元を断つ！」という行動が取られるように、火の消し方を周知する必要があります。また、過去の地震火災の発生事例としては、石油ストーブのみならず、電気ストーブでも、転倒により床のじゅうたんに火がついて火災が発生した事例もあります。
災害時の宿泊者分の備蓄	山間部に位置するところであれば、道路が寸断されて孤立しライフラインが断たれる場合も想定し、少なくとも3～4日の間、家族や宿泊客が持ちこたえられる水や食料の備蓄をしておきましょう。

4. 車両の取り扱い

農林漁家民宿において、宿泊者の移送に車両を使うことがよくあります。しかし、その取扱や事故発生時には適切な対処がなされなければいけません。

(1) 地域内移送に関する法令等

自家用自動車を用いた地域内移送に関して、使用内容によっては法的な規制があります。それを破った場合には、道路運送法などの法的な罰則等を受けねばなりません。

1) 自家用車両(白ナンバー)の届出と使用制限

宿泊業者が、自家用車両(白ナンバーの車両)による宿泊者等の地域内移送を行う場合、道路運送法の“届出”が必要で、“使用制限”が設けられています。

この制限によると、宿泊施設から最寄りの駅等から宿泊施設までの宿泊者の送迎は認めています。それ以外の観光地等への周遊等を行うことはできません。また、認められる送迎であっても、それに係る運賃は一切受け取ってははいけません。

参考：道路運送法による自家用バスの使用制限

自家用バスは、届出により、社員、従業員などの通勤輸送や宿泊客の送迎輸送で自己の用務に使用されるが、運賃料金などの収受は一切行ってはなりません。

・国土交通大臣の許可を受けずに共同で使用することを禁止している。

(道路運送法第100条)

・有償で運送の用に供することを罰則をもって禁止している。

(道路運送法第101条)

2) 営業許可をもったタクシーやバスとの区別

道路運送法において、“一般旅客自動車運送業”として営業許可を取得したタクシーや観光バスの事業者は、運賃料金の収受や観光地等への移送を行うことができます。

営業許可を取得した自動車のナンバープレートは“緑色”ですが、白ナンバーである自家用車両による使用制限を超えた移送や運賃の取得をする者を俗称「白バス」と呼び、区別しています。

参考：白バス行為の罰則

道路運送法第4条の定めにより、国土交通大臣の免許を受ける。違反した場合は、道路運送法第128条により、1年以下の懲役若しくは30万円以下の罰金あるいは、両方の併科に処せられる。

3) 自家用自動車に生じる損害賠償のリスク

自家用自動車による事故の場合、賠償負担能力等に関して事故対策体制が整っているものが少なく、損害賠償関係が複雑になる恐れがあります。つまり、自家用車に通常加入している損害保険では、事故時の補償を賄いきれない可能性があるということです。

4) 農林漁家民宿等に関する規制緩和

平成15年3月、国土交通省が農林漁家民宿における道路運送法の規制緩和が行いました。この規制緩和の内容を概していえば、最寄りの駅等まで宿泊者の輸送に関して、許可がいらなくなったということです。

参考：農林漁家民宿等における道路運送法の規制緩和の概要

農林漁家民宿等の宿泊施設の「宿泊サービスの一環」であり、「宿泊者の送迎のための輸送」ならば、許可の必要はありません。
輸送できる範囲は「最寄りの駅」または「社会通念上、認められる範囲」です。「宿泊サービスの一環」とは、本来の宿泊サービスと輸送が密接であり、業務の中に含まれています。
送迎の有無で宿泊料金が異なる等、送迎の対価を得てはいけません。

5) 軽トラックの荷台への搭乗禁止

軽トラックの荷台に宿泊者や参加者を載せて移動する行為は、農家等で行いやすいこととありますが、その荷台は人を載せることを想定したものではない上に、危険性の高い行為なので、道路交通法では違反になります。

万が一、その搭乗行為で事故が起きた場合、それは不法行為であるため、損害保険に加入していても保険金が支払われない可能性が非常に高くなります。

6) 他の事業者に移送を依頼する際の留意点

バス会社などに地域内移動を依頼する際の留意点を以下の通りです。これらを守ることが事故の予防と事故時の対処をする上で有効です。

参考：他の事業者に移送を依頼する際の留意点

正規の自動車運送業者（緑ナンバーの車両を扱っています）を選ぶ。
契約の段階で、自動車運送業者の担当者と納得いくまで入念に打ち合わせする。
時間的に余裕のあるプランをたて、無理な走行日程を強要しない。
乗客の人数・年齢層・目的などもできるだけ正確に担当者に知らせる。
不測の事態が発生した時の対応策もよく打ち合わせておく。
手配する車両に関して加入しています損害保険の契約内容を確認しておく。

(2) 交通事故の対処

農林漁家民宿の車両あるいは宿泊者の車両などが、交通事故や車両事故に遭遇した場合、最小の被害に抑えるために適切な対処を施さなければなりません。そのための対処と連絡の流れについては、次のページに掲載したので、参考にして下さい。

参考：交通事故の対処と連絡の流れ

農林漁家民宿あるいは宿泊者等の車両が、交通事故に遭遇した場合、その被害を最小に抑えるために適切な対処を施さなければならない。

交通事故発生時の運転者等の義務

交通事故が発生した場合には、その事故に対する処置と同時に、二次災害を起こさないようにする避難処置を取らなければなりません。

安全な場所への移動

事故の続発を防ぐために、他の交通の妨げにならないように安全な場所（路肩、空き地）に車を移動させ、エンジンを切りましょう。

負傷者の応急処置と119番への連絡

負傷者がいる場合は、適切な応急処置を施し、119番に連絡して救急車を呼びましょう。ただし、後続事故の恐れがある場合には、早く負傷者を救出し、安全な場所に移動しましょう。

現場に居合わせた人に協力をお願い

警察への連絡

事故が発生した場所、負傷者数、負傷の程度、物損の程度、事故車の搭載物などを警察に報告して、指示を受けるようにしましょう。

また、自動車保険を使うならば、警察による事故証明が必要なので、必ず警察に事故現場の立ち会いをお願いしましょう。

医師の診断

負傷者の外傷の有無を問わず、事故の際に頭部等に強く衝撃を受けている可能性がありますので、必ず医師の診断を受けさせましょう。

この場合、しばらく時間が経過してから症状が現れる可能性があります。

車両故障時の対処

車両故障時は、二次災害を防ぐために次に上げた処置が必要です。

他車に停車を知らせる

非常点滅表示灯、停止表示器や発煙筒などで、他車に停車していることを示します。

事故車を安全な場所へ移動する

修理業者や周辺の人等の協力を得て、安全な場所（路肩、空き地）に車を移動させます。

事故車は安全な場所へ避難する

事故の当事者は、修理業者等の到着を待つ間、安全な場所（路肩、空き地）へ避難します。なお、自力で避難ができない場合には、周辺の人等の協力を得て避難します。

・農林漁家民宿等による地域ぐるみの受入体制

学校教育旅行の団体やイベント等の大人数を受け入れるケースの場合、1軒の農林漁家民宿だけでなく、分宿先や体験指導者等の手配の他、安全対策に関する連絡体制と関係機関の協力等が必要で、地域ぐるみによる確かな受入体制が整備されていなければいけません。ここでは、地域ぐるみの受入体制に係る必要な事柄を簡潔に紹介します。

1. 地域ぐるみの受入体制の要点

学校子どもたちを受け入れる場合、農林漁家民宿1軒のみならず、地域内で関係者や関係団体等と連携し、地域ぐるみの受入体制を確立するためには、押さえておくべき重要な要点を以下の通り列挙します。

これらは、地域ぐるみの受入に実績のある地域の共通事項であり、今後地域ぐるみで受入体制を整備する者はこれらすべてがかなえられるように調整をしなければなりません。

地域ぐるみの受入体制で整えるべき要点

項目	概要
人材の確保	地域ぐるみによる受入に関する手配調整やマネジメント等を行う主要な人材（コーディネーター）と体験を指導する人材（インストラクター）等の確保。
施設等の確保	宿泊、食事等を提供する複数の農林漁家民宿等の施設や農地等の確保。
役割分担	確保した人材や施設等の役割を明確にし、適時業務を担わすことができる。
受入体制の組織化	地域単位による受入に関して実質的な責任を持って対処する組織がある。
窓口（本部）の設置	受入全般に関する問い合わせ先は、複数にならず、一箇所の窓口で対応し、随時対応できる体制がある。
安全対策の普及	受入関係者を対象にして、講習会等の必要な安全対策の普及を行っている。
雨天対策	屋外体験が雨天中止になった場合は、代換えプログラムを提供できる。
地域内移送の手配	集合先から各農林漁家民宿等への移送を行う際の車両等の手配ができる。
関係機関等の連絡体制の整備	消防署、警察署、保健所等といった関係機関との連絡調整できる体制にある。
募集・PR・営業活動の実施	地域単位で作成した受入企画の募集とPRや営業活動を行える体制がある。
損害保険への加入	受入関係者を対象にした損害保険の加入を普及している。

2. 事故発生時の処置

(1) 迅速・的確な処置

発見者は直ちに責任者に連絡しなければなりません。一般的に事故が発生した場合、第1に被害者に対する措置を最優先し、程度に応じて人命救助、健康保全のため必要・適切な処置をしましょう。

次に、医療処置が必要な場合、医師へ連絡、状況により「いつ・どこで・だれが・どうした」を消防署、警察署、時には保健所等へ報告すると共に被害者の家族に知らせるようにしなければなりません。

(2) 緊急の連絡体制

事故が発生した際、現場の担当者は、直ちに受入責任者に連絡し、事故状況を的確に報告しなければなりません。これより、関係機関等への連絡を速やかにでき、事故状況に応じた対処の手配・協力を得ることができます。

また、現場にいない責任者も、いかなる場合においても冷静沈着で、迅速・的確な処置を判断する必要があります。

参考：救急手当から緊急連絡までの要点整理

周辺と傷病者の観察	事故の際、周辺の状況と傷病者の全身を観察し、状況を把握する。
救急車の手配と 応急処置	119番への連絡あるいは医療機関に場所、状況を伝え、応急処置の指示を仰ぎ、応急処置を行う。素人判断で勝手な処置はしない。
救急車の到着まで の対応	傷病者へのできる限りの対処・配慮を行う。 応急処置を続ける。 体を保温する。 周辺から協力を求める。 傷病者を安全な場所へ移動する。 但し、傷病の状態によっては動かさない方が良い場合もある。 傷病者に意識がある場合は言葉で励ます。 救急車が来た時は救急隊の誘導をする等。
重大事故時の連絡	警察、場合によっては保健所(食中毒等)や消防署等へ連絡を入れる。
事故の記録	事故発生時の日時、場所、負傷の程度、証拠品の確保。対応の状況等、必要最低限の事項の記録をする。
関係者への連絡	宿泊先や同行者、家族などへ一報を入れる。
保険会社への連絡	傷病者の名前と住所、連絡先および状況について報告する。 病気の場合は損害保険の補償対象外になることがある。
報告書の作成	事故記録メモを元に正式な報告書を作成する。

執筆者

(株)ホスピタリティートレーニングテクノロジー 代表取締役 桐木 元司

(財)都市農山漁村交流活性化機構 花垣 紀之

第1回改訂：平成21年1月

平成20年3月

編集・発行

(財)都市農山漁村交流活性化機構

〒103-0028 東京都中央区八重洲1-5-3不二ビル8F

TEL 03-3548-2711

FAX 03-3276-6771

URL <http://www.kouryu.or.jp>

無断転用を禁じます。