

ガイディングのための

海外顧客対応手引き

外国人を受け入れる際に
アウトドアガイドとして
やるべきこと

はじめに

新型コロナウイルス感染拡大による訪日外国人来道者数の減少は、北海道に多大な影響を与えました。

しかしながら、北海道のアウトドア体験に対する外国人観光客の潜在的ニーズが減少したわけではありません。今だからこそ私達が考え、準備すべきことがあります。外国人を受け入れる側のアウトドアガイドにとって、最も心配なのは緊急時や救急時の対応ではないでしょうか。自然の中で活動する以上、リスクをすべて回避することは不可能です。北海道アウトドアガイドのみなさんは、リスクへの対処方法はしっかりと身につけていますが、言葉の通じない外国人を相手にした場合、普段と同じように対応ができるでしょうか。

この手引きでは、外国人を対象にした対応と、緊急時の対処法について解説します。体調チェックシートについては、そのまま使えるように英語訳も付記しました。

あわせて、主に地震災害を想定した、災害時における外国人対応についての基礎知識についても記載しています。

今後、海外顧客対応をしていく北海道アウトドアガイドは、万一の事故や急病はもちろん、突然の自然災害にも慌てることなく、外国人旅行者に対して適切な対応や情報提供等を行うことができるように備える必要があります。

この手引きの内容を参考に、それぞれのアクティビティや地域の環境等に合わせてカスタマイズした、オリジナルの海外顧客対応向け緊急対応マニュアルを作り、常に見直しを図るよう心がけてください。

外国人観光客をはじめとする旅行者が、安全安心に旅行を楽しむことができるよう、観光庁が旅行業界のためのパンフレットを作成しております。事業所はもちろん個人の方も安全管理責任者には必須の内容です。ぜひ、参考にしてください。

●「旅行業界のための旅行安全マネジメントのすすめ」一般社団法人日本旅行業協会HPより

<https://www.jata-net.or.jp/membership/guide/riskmng/management.html>



CONTENTS

Chapter 1 集客に向けて知っておくべきこと

1 付加価値を「見える化」	04
2 Minimum Information for Customers(MIC)	04
3 手配の流れを知る	05
4 ツアー申込のしやすい環境の整備	06
■申込受付の経路	06
■中間業者（ランドオペレーターなど）への リクエスト事項	07
5 対象者の理解	07

Chapter 2 具体的な事前準備

1 広報・情報発信	08
①対応言語（日本語・英語・中国語など）	08
②ツアー概要	08
③ガイド（事業所）の能力	08
④ツアー現場での言語対応の方法	08
⑤個人情報の取得と取り扱いについて （プライバシーポリシー）の案内	08
2 申し込み	09
①電話連絡	09
②ネット申込み（メールでの連絡）	09
③旅行エージェント	09
3 参加までの連絡	09
①免責同意書について	09
②海外旅行保険の案内	09
③必要な装備	09
④ツアー当日付近の天気について	10
⑤留意点の確認	10
⑥支払い情報	10
⑦参加者の要望の把握	10
4 キャンセル対応	10
①Webとメールにてキャンセルポリシーを案内	10
②クレジット払いの場合	10
5 当日受入れまで	11
①担当スタッフの選定	11
②ツアーギアの確認	11
③ルートの下見	11
④バックアップ（代替案）の確認	11
⑤宿泊施設や食事提供施設への確認	11
⑥通信機器の確認	11
⑦開催可否の決定	11
⑧前日の参加確認	12
6 緊急時の備え	13
①ツアー前の準備	13
②関係各所への情報伝達	13
③参考事例の収集	13
④受け入れ施設の確認	13
⑤保険の加入と更新	14
⑥活動に見合った内容の救急法の受講と練習	14
⑦ルート下見	15
○ツアー安全管理チェックシート	16
○ツアー安全管理チェックログシート	17

Chapter 3 当日にすべきこと

■ツアー当日の流れ（一例）	18
1 ツアー当日	19
①受付	19
②送迎がある場合	19
③ツアー前の確認事項	19
○体調チェックシート	20
○緊急対応チェックシート	21・22
④セーフティトーク	23
⑤ツアー中	23
■お役立ちアプリ	24
⑥ツアー後	24
⑦ツアー終了後の対応	24

Chapter 4 緊急時にすべきこと

1 インシデント・アクシデント発生時の対応 （ガイド）	25
■緊急時対応のフローの一例	25
①緊急計画の始動	26
②傷病者への対応	26
2 インシデント・アクシデント発生時の対応 （会社・組織）	26
①緊急計画の始動 （救急車、警察、保険会社、役場など）	26
②上記の情報の記録と管理	27

Chapter 5 災害時の初動対応の基礎知識

■正確な情報を確実に伝えて、 安心させることが大事です。	28
■外国人旅行者の特徴	28
■日頃からの備え	28
■災害に関する主な情報源	29
①災害を予測する情報源	29
②災害発生時の情報源	29
③被害状況を知る情報源	29

Chapter 1

集客に向けて知っておくべきこと

1 付加価値を「見える化」

海外からの集客に関しては、ネットを介したものと国内外のフェア・商談会等により、申し込みに繋がるコネクションを作ることも期待できます。但し、高単価のツアー商品においては、提供するサービスの付加価値をより「見える化」することが求められます。海外顧客にとって魅力となるポイントを見極め、ビジュアルの工夫や英語での表現方法、動画の活用などで皆さんの付加価値を積極的にアピールしてください。

一方で「マイナス価値」があればしっかり取り除くことも重要です。

■一般論として外国人からの3つの不満点（観光庁調べ）

表示言語数の不足・特に英語

記載量が少ない

誤訳がある

もし該当する部分があれば是正しましょう。

資格で規定された対応アクティビティの明記、並びに対応言語を明確にすることも重要です。

地域の観光協会等にネイティブがいる場合には、チェックをお願いすると良いでしょう。

2 Minimum Information for Customers (MIC)

クライアントや海外バイヤー等がツアー内容を把握し、「このツアーなら参加しても大丈夫だ!」と思えるような、必要最小限の情報をMICと呼びます。この情報は一覧表などで「見える化」する必要があり、映像などを用いてより分かりやすく示すのも有効です。

例) 開催時期とその時期の気候情報と服装、アクティビティの時間/行程(標高差)/内容/運動量/技術レベル、必要装備/レンタルできるもの、期待できる体験、トイレ事情、リスクと危険同意書、アクティビティレベルに応じて求められる保険に関する情報、事前にクライアントが開示すべき自身の個人情報(国籍、文化圏、使用言語、年齢、身長、体重、現病、既往症、コンディションなど)、キャンセルポリシー等。

また、日本国内ではデータ通信SIMを使ったネット電話では110や119番の緊急時の通報ができないため、国際ローミングにしておく必要がある旨なども表記しましょう。

個別のアクティビティに該当する項目などは、アワードなどを受賞している海外のツアー業者のHPなどを参考にするとよいでしょう。

3 手配の流れを知る

ガイドの仕事成立までのルートは多様化していますが、まずは一般的なインバウンドツアー受注の流れを把握しましょう。現状では以下の形態が多いように思われます。英語ガイドを引き受ける際には、どのラインで自分が関わるのかを意識しましょう。

●「海外の旅行会社を顧客とする営業」

グループをガイドする可能性が多いのが「海外の旅行会社を顧客とする営業」です。海外にツアー企画する旅行会社（エージェンツ）があり、パッケージ商品として（状況により自社添乗員を同行させ）、現地ガイド付きの商品として販売しています。国内旅行会社が現地手配を請け負う形でランドオペレーターとして関わり、末端の現地ガイドはこのランドオペレーターに雇われる形で関わります。この変形パターンとして、海外旅行会社が現地法人を一切通さずに全て行っているケースもあります。

●「自社サイトで海外に向けて発信」

日本国内に在住する外国人ガイドに多いパターンで、ガイド事務所のような規模もしくは個人事業主としてガイドをしている方が多くみられます。自社サイトにて海外に向けて発信し、既存のコネクションを最大限に使い集客を行い、また自分自身もガイドとなりツアーを実施しています。中規模以上のガイド会社などでは、日本人ガイドと契約を交わしてツアーを任せているケースも見られます。個人で活動する英語ガイドを目指す場合は、この形態を参考にして自社サイトで集客を行うことも可能です。

●「グローバルOTAに素材提供」

ここ数年、一般のインバウンドツアーで増えているのがこの形態です。これは外資系オンライン旅行会社（国籍は様々で、営業も国を跨いで数カ国で行う）の作るツアーで、日本側では国内の旅行会社がランドオペレーターとしてツアーを請け、またガイドはそのランドオペレーターと契約をする形でツアーを担当しています。OTAは常にユニークな魅力のあるツアーを求めてツアーの造成にも着手し始めているために、今後多くの英語ガイドの需要増加が予想されます。しかしガイド側としては、造成から段取りまでコントロールが最も届きにくい形態となり、難しいツアーとなる可能性があります。

●地元のガイド協会やネット上の共有プラットフォームによる個人ガイドの紹介

上記の形態を分析すると、いくつかの問題が浮き彫りとなってきます。日本人を対象とする既存の国内ツアーや個人ガイド業では、クライアントとガイドの距離は近いので、必要な情報（既往症と現病歴、アクティビティにおける技術と体力、アウトドア装備、特別食のリクエストの有無、行程の確認など）は自由に入手が可能でした。しかし「自社サイトで海外に向けて発信」以外の流れでは、クライアントとガイドの接点は薄くなり、ツアー実施において多くの問題が生じています。それらを解決するためにも、日本国内に良質なランドオペレーターを育て、ガイドがガイドングに専念できる環境を整える必要があります。

4 ツアー申込のしやすい環境の整備

■申込受付の経路

直接ネットでクライアント個人から問い合わせ&申し込み、日本現地ランドオペレーターからの依頼の形、また海外エージェントから直接など多種多様な経路が考えられます。

■クライアント (もしくはエージェントなど) への一次連絡 英文Eメールでの連絡となる。

●基本的にはMICにそった詳細確認

特にクライアントが来日の直前にどのような気候に滞在するのか、確認が必要です。我々の体は新しい環境(気温、湿度など)に順応するまでに約2週間を要します。そのため、冬の北海道来日直前までニュージーランドで過ごしている場合には、クライアントの体は夏の暑さに順応した状態になってることでしょう。そのため道民を対象としたツアー開催時よりも、低体温症や凍傷にかかりやすくなってしまいます。事前対策のためにも、直前滞在所の確認は必須となります。

・ General Information共有のおねがい

氏名(name)、ジェンダー(jendar)、性別(sex)、年齢(age)、パスポートに表記されている帰属する国(nationality)、生活をしている国(country of residence)、海外旅行保険が対象アクティビティをカバーしているか(insurance and range of covered activity)、緊急時の国内での連絡先人(contact person(s) for emergency during your stay in Japan)、自国の連絡先(contact person(s) for emergency in your home country)、該当するアクティビティ歴(experiences in the activities)、どれくらいアクティブに運動ができるか(fitness level)、体重(body weight)。宗教などによる制限やベジタリアンチェックetc.

・ Medical informationシートの重要性の説明と記入案内

既往症(medical history)、病気やケガを含む現在の体の状態(current illness and other conditions)、アレルギーの有無(allergies)、ある場合はどれくらい悪く、普段はどのように対応しているのか(if so, how severe and how do you treat it usually?)。薬の有無(medications)。薬がある場合には当日必ず持参すること、それが緊急時に用いる薬の場合は服用の際にガイドが介助できるように、保管場所と使用方法を、ミート時にガイドに示す必要がある旨を伝えること(In the case of emergency the guide may need to assist you take medications. When you meet your guide, please teach your guide how to do so)。

これらの情報なしには安全管理は難しくなります。報告された情報をもとに、場合によってはテールガイドや三人目のガイドを必要とするかもしれません。対応不可能なコンディションのクライアントであれば事前に断ることも必要となります。

●支払情報(レンタル品含む)の説明

個人参加の場合は事前クレジット決算が必須です。当日現金支払いにはオプションとして提示してはいけません。(トラブルの元)

●ツアーに対して、何かリクエストがないか確認する

■中間業者（ランドオペレーターなど）へのリクエスト事項

●ツアー行程表の入手

ガイドとしては、当日の行程だけでなくパッケージツアー全体の行程やテーマ、クライアントの求めるもの等を知らなければ何も準備が始まりません。不慣れた旅行会社やランドオペレーターから仕事を受ける場合、ガイドに渡される情報はガイドする日程だけの行程表にとどまり、前後の動きの共有すらされていない状況が多く見かけられます。最低でもツアーのテーマ、全体の行程、クライアント情報を必ずリクエストしましょう。

●クライアント情報

中間業者が多ければ多いほど、確認したい情報はガイドの手元には届かなくなります。これらの情報はしつこい位にリクエストをしないと入手できないケースが多くあります。場合によっては最後まで入手できないことも少なくありませんが、特にクライアントの医療情報などは現場での安全管理に直結する部分なので、強くリクエストをしてください。

5 対象者の理解

異宗教、異文化、行動や食事の制限、身体的な特徴による得意不得意、理解力、異なる言語等、偏見なく正しく捉えることから始めましょう。対象者理解は相互理解があって初めて成り立つものであり、そのためにもコミュニケーションは不可欠です。One-wayにならないように、Mutual Understandingをキーワードに心をかけましょう。

※事前に取り寄せたクライアント情報に基づいて、その国の文化、風習、マナー、食事、気候や気象等をリサーチし、またクライアント個人の特徴、ジェンダー、居住地域や家族構成なども整理しておきましょう。それらを踏まえrespectを持ち、接し方、アナウンスやインストラクションの仕方、またインタープリテーションの題材などを調整しましょう。

Chapter 2

具体的な事前準備

外国人を受け入れる際には、事前の準備が特に重要となります。言語や文化、生活習慣が異なる人たちへの対応にあたり、アウトドアガイドとしてやるべきことについて紹介します。

1 広報・情報発信 (Web、パンフレット、旅行会社)

① 対応言語 (日本語・英語・中国語など)

ガイド対応が可能な言語について記載しましょう。ガイド個人のスキルアップや人員の増減などに応じて随時見直しましょう。

② ツアー概要

ツアーの概要についてわかりやすくまとめましょう。イメージ画像があると、外国人にも理解しやすいです。

- 開催時期と時間
- 料金
- 定員
- ツアー内容 (興味、体力レベルなど)
- 持ち物や服装の案内
- ツアーのイメージ画像

③ ガイド (事業所) の能力

どんな資格を有して、どんなサービスを提供できるのかをはっきり明示しておきましょう。

□取得資格

北海道アウトドアガイド資格をはじめ、ウィルダネス・ファーストエイド等取得している資格について記載すると、安心感がアップします。

□できることの案内 (できないことの案内)

提供可能なアクティビティやプログラムに加え、対応できないものについても記載しておくトラブルを避けることができます。

④ ツアー現場での言語対応の方法

たとえば、日本語と英語でのツアー受け入れが可能な場合でも、同時開催は避けましょう。同一のツアーを日本語と英語で対応する場合、緊急時の安全確保が困難になりますし、参加者の満足度も下がります。

⑤ 個人情報の取得と取り扱いについて (プライバシーポリシー) の案内

個人情報の取り扱いについてはWebにしっかりと表示しておきましょう。

2 申し込み

① 電話連絡

申し込み者の携帯電話やスマートフォンなどにSMSやSNSで連絡し、メールアドレスを取得しましょう。後は②と同様の内容をメールでやりとりします。

② ネット申込み（メールでの連絡）

申し込みフォームがある場合は最低限下記のような内容について記入してもらい、ない場合はメールで送付してもらってください。更にChapter 1の4に記載した詳細情報の共有をお願いしましょう。

希望ツアー	メール
希望日時	住所又は前泊場所
氏名（パスポートの氏名）	移動手段（前後の宿泊地域）
人数とおよその年齢構成	持病やアレルギー、負傷など留意点の有無
電話（旅行中の携帯）	国籍など

③ 旅行エージェント

旅行エージェントを介する場合も、最低限下記の内容について確認しておきましょう。

担当者名
電話番号・メールアドレスまたはFax番号
受付日付
上記②で聞く内容
支払い方法（現地、前振り、後振り、請求書の有無）

3 参加までの連絡（連絡手段は「2申し込み」の流れで）

① 免責同意書について

免責同意書は、主に海外におけるハイリスク・アクティビティで運用され、第三者による立会人署名が求められています。なお、万が一の際の法的効力は認められておりません。また、日本国内では違法性を問われる場合もありますので、代わりに危険同意書の使用が推奨されています。

② 海外旅行保険の案内

あらかじめ海外旅行保険への加入を推奨しておきましょう。海外旅行保険については、旅行の際に加入するものや、クレジットカードなどに付帯するものなどがあることを告知し、加入する場合はその補償内容について確認することを案内しましょう。

③ 必要な装備

季節・メニューに合わせた服装や道具について案内しましょう。レンタル品がある場合は、参加料金に含まれるか別料金かも含めて案内しましょう。

④ ツアー当日付近の天気について

[申し込み時] 海外からの申込は、時に数か月後の旅行計画に合わせて連絡が来るので、近隣の都市（例：札幌市など）の平年の最低・最高気温を、ツアーの前後2か月程度について案内しておくが親切です。

[直前の案内] メールにて、当該エリアの週間予報などを案内しましょう。

⑤ 留意点の確認

ツアー実施にあたり、留意すべき点（アレルギー、歩行が困難……など）がないか確認しておきましょう。また、ツアー実施前には必ず「体調チェックシート」（P20）への記入・提出を徹底し、アクティビティーの内容によって留意すべき持病や慢性疾患に該当しないか、確認しましょう。

※各アクティビティーごとに、留意すべき持病などは異なります。医師の意見・判断を参考にしましょう。

⑥ 支払い情報

事前に支払いプロセスを案内します。

※個人参加の場合は事前クレジット決済が必須です。

⑦ 参加者の要望の把握

[ツアー内容] 希望のルート、行きたいところ、やりたいこと、見たい風景など

[送迎] 送迎希望の際の可否と、待ち合わせ場所・時間の確認

4 キャンセル対応

① Webとメールにてキャンセルポリシーを案内

海外からの参加者は申込から実施までの時間が長いことが多く、日本人と比べてキャンセルが多い傾向があるので注意しましょう。

■キャンセル料の例

[日本人] 前日50%、当日100%

[外国人] 1週間前30%、6日～ 2日前50%、前日～当日100%

② クレジット払いの場合

クレジット払いの場合のキャンセル料の扱いについては、クレジット会社に確認しておきましょう。

5 当日受入れまで

① 担当スタッフの選定

外国人ツアーに対応可能なスタッフを選定しましょう。海外のゲストの情報が伝わっているかについても確認しましょう。

② ツアーギアの確認

数量やサイズに加え、破損や緩み、経年劣化などについても確認し、必要があれば修繕しておきましょう。予備を準備しておくことも必要です。

③ ルートの下見

慣れたルートであってもあらかじめ下見をして、危険個所のチェックをしましょう。その時点で持っている情報や要望に合うかどうかとも確認しましょう。

● インタープリテーションの題材の発掘

訪日外国人は、エンターテインメント性を持ち教育的情報を含んだインタープリテーションを好み、特に日本特有の題材を強く好みます。ルート上にどのような素材があるのか改めて見直し、地図に落とし込んでおくことで便利です。これをもとに3分以内のインタープリテーションを事前準備し、そのポイントを、地図に落とし込みましょう。

④ バックアップ (代替案) の確認

天候などの関係でアクティビティメニューが変更となる可能性を、事前に必ず案内しておきましょう。代替メニューについても、ギアの確認やルートの下見は必須です。

⑤ 宿泊施設や食事提供施設への確認

パッケージツアーに食事提供が含まれる場合、もしくはレストランなどを案内する場合、提供される食事内容の確認が重要です。食物アレルギー、ベジタリアン食、宗教的タブー食への対応の可否を確認しましょう。パッケージツアーの場合は、それらの確認をランドオペレーターに行ってもらいましょう。パッケージツアーの場合は、現地ガイドが行う業務ではありませんが、現地でも念のためダブルチェックをすることをお勧めします。

※パッケージツアー等の場合、役割を明確にしておく必要があります。

⑥ 通信機器の確認

通信機器（電話や無線）の準備はできているか確認しましょう。特に充電は要注意です。

⑦ 開催可否の決定

下記で発表される前日夕方の天気予報等をもとに、開催の可否を決定します。

※以下はあくまで一例です

- 最新の天気図（気象庁17:00発表）
- Tenki.jp（山岳など高地の気象予報もある）
- Yahoo天気（雨や雷のレーダーなど）
- Windy（風向、風速の傾向）
- GPV（気象庁発表のデータからの予報）

⑧ 前日の参加確認

もし可能であれば、前日にホテルのロビーなどでクライアントと打ち合わせを行きましょう。当日朝にも最終的な確認としてブリーフィングは行いますが、その前段階として自己紹介も兼ねてFace to Faceでの入念なミーティングが理想的です。顔を合わせてのミーティングが不可能な場合は、最低でも電話でのミーティングを行きましょう。

※ランドオペレーターサイドから同行を依頼されている人物（スルーガイドや日本人添乗員）を介して、下記の確認をしてもよいでしょう。ただし彼らのアウトドア知識はゼロであると仮定し、彼らが客観的にチェックできるように、装備チェック表による確認を促してください。

必要に応じて英語の地図や案内冊子入手しましょう。事前のミーティングで行程説明に使う地図は、可能であれば英語の物を用意しましょう。もし英語地図が存在しない場合、日本語の地図のコピーと英語表記の自作の概念図などを用意しましょう。自治体によっては英語の地図を作製しているの、そのような地図が存在する場合は是非とも活用してください。

ミーティングでは情報共有を確実に行います。事前案内資料を軸にした確認、クライアントがどのような不安を抱えているか、また事前に聴取しきれなかった健康上の問題などを聞き出すことやツアーにおけるリスクの説明なども含まれます。ミーティングは双方の最終的な確認をするチャンスだと思ってください。このプロセスをないがしろにしてしまうと、例えば、クライアントの自己判断で必要装備を持ってこないことや、重要な持病に必要な薬を持ってないままにツアーがスタートしてしまう事態も起こりかねません。このタイミングであれば、仮に装備不備が発覚した場合でもレンタル品の提案やアウトドア用品店へご案内をするなど、対応が可能です。

6 緊急時の備え

① ツアー前の準備

事前に必ずやっておかなければならないのは、救急計画の策定です。下記を参照して策定しておいてください。

A. 救急計画の策定（救急車、警察、保険会社、役場など）

B. 連絡の経路と順番

- 連絡経路の作成
- 救急車（指令車）の所要時間
- 最寄りの病院までの所要時間

C. 病気、負傷やその重篤度などによる受け入れ施設の確認

診療所、脳神経外科、総合病院、救急指定病院（1次、2次、3次）など、ケガや病気のレベルによって搬送先が変わります。通常は救急車が適した搬送先へ連れていきますが、救急車が間に合わないなどの理由により、自車で搬送する際には上記情報を知っている必要があります。また搬送する際には、必ず病院に一報を入れてから搬送を。

D. 上記(A～C)をまとめた緊急連絡経路を表やフローチャートなどにしてまとめる。

E. 印刷、ラミネートなど施し、万一の際にすぐに見える・使える状態にする。

- 車内やザックなどのツアー道具に常に保管
- ※定期的な情報の確認と更新が必要です。

② 関係各所への情報伝達

毎年（春などのシーズン前に）、関係各所にツアー情報及び連絡先を案内してください。
特に役所などは担当が変わることも踏まえ、定期的に情報を確認・更新することも必要です。

関係各所

	所管役場（地域の観光課、防災課など）
	警察（現地駐在と警察署）
	消防（同上）
	観光協会（同上）
	その他緊急搬送に必要なと思われる関係者

記載事項

	車両情報（車種、ナンバー、写真）
	運営会社の連絡先、代表者
	ツアー場所と内容
	利用時期
	想定される負傷について

③ 参考事例の収集

ツアーで想定される負傷や搬送について、参考となる過去の事例やデータを普段から収集し、スタッフで情報を共有しましょう。

④ 受け入れ施設の確認

緊急の際の受け入れ先については、定期的に更新して常に最新の情報にしておき、情報の保存と共有を図りましょう。

[施設情報確認ポイント]

- 大まかな病気別、負傷別
- 休日対応
- 外国人対応の可否

⑤ 保険の加入と更新

各種保険への加入は必須ですが、更新を忘れないように注意しましょう。また、加入・更新の際には下記のポイントを確認しましょう。

また、アクシデント発生から支払いまでの流れを確認すれば、より確実です。

[保険確認ポイント]

- 賠償責任保険
→施設（事業者側）の過失に起因するケガ治療や万一の訴訟に備えて用意すべき保険です。
- 傷害保険
→参加者の過失に起因するケガ治療や入・通院に充てる保険です。
- 限度額と補償内容の確認
→参加同意書などに補償額などを明記したり、申込時に案内することで、参加者本人が自身の保険との確認も取れます。
- 外国人の対応の可否
→請求方法、支払い方法や手順なども念のため確認しておきましょう。

⑥ 活動に見合った内容の救急法の受講と練習

緊急時にスムーズに対応するために、救急法については日頃の繰り返しが不可欠です。必ず講習を受講し、定期的に練習しましょう。練習の際には、ファーストエイドキットの内容や傷病者のケアに関する内容も合わせてチェックしましょう。海外のアウトドアガイドが標準的に身につけている救急法のレベルには、まだ達していないのが日本の現状です。活動内容に合わせて救急法を受講し、継続的なレベルアップを心がけましょう。

[ファーストエイドキット]

- ツアーに見合った内容物か 数量は十分か
- 破損していないか、期限が過ぎていないか

[傷病者のケア]

- 替えの服、タオル、防寒、ツェルトなど必要資材
- 安心させる声掛けの練習

⑦ ルート下見

ツアーを実施するルートの下見は事前に必ず行いましょう。下見の際には、下記のポイントについて確認しましょう。

A. コースのリスクの種類と度合いの把握 (アセスメント)

a) 自然や外部のリスク

- 道路不通
- 降雨、吹雪
- 悪天候
- 積雪・降水量
- 風速・気温
- ルートの遊歩道・湖上や湖岸の状況
- 落ち枝・風倒木
- 危険動植物

b) 参加者など人や内部のリスク

- 担当スタッフの能力とあっているか
- 体験ツアーの趣旨とあっているか
- 想定する参加者のレベルとあっているか

上記を踏まえたうえで、

B. それぞれの危険性の分析

- 実施可能/不可能
- 対応(改善)可能/不可
- いつまでその状況が続くか
- 課題があれば解決、危険性の少ない選択肢を選択

C. コースと参加者のレベルを合わせる

- ルート変更や短縮の検討

D. リスクの排除(倒木をどけるなど)

E. 参加者に伝えながら出来るリスク回避

- 必要ならば追加装備(ストックなど)の案内・準備

F. ギアの確認(実施コースに合わせて)

- 数量
- 劣化の有無
- 予備の用意

ツアー安全管理チェックシート

ツアー安全管理チェックシート		担当	
コース名		確認	
ツアー前	コース下見はしたか		
		危険個所のリストアップ	
		その対応策は	
	ゲストの把握		
		全体、子供の数	
		持病などの申告	
	ギアのチェック		
		数量(予備はあるか)	
		破損していないか	
	ファーストエイド		
		キットの過不足は	
		破損・使用期限	
	天気予報は確認したか		
	雨天・荒天の装備		
ツアー中止の判断基準			
	ゲストに伝えた		
	バックアップのコース(荒天案)		
保険内容(補償額と範囲)の案内			
緊急時のバックアップ体制確認			
	スタッフと共有したか		
当日	車両の運航前点検		
	ギアの数量確認		
	ファーストエイドキット		
	携帯など連絡道具は充電OK?		
	セーフティートーク		
	ゲストの	装備	
		体調	
	コースの状況		
	当日の実況天気		
	今後の予報		
ツアー後	ゲストの体調		
	ギアのチェック	数量	
		破損	

ツアー安全管理チェック ログシート

コース名	日付と担当者チェック					備考				
	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
記入例	✓	○	✓						8/5佐藤 パドル破損2、 8/6修理中	
ツアー前	コース下見はしたか									
	危険個所のリストアップ									
	その対応策は									
	ゲストの把握									
	全体、子供的人数									
	持病などの申告									
	ギアのチェック									
	数量(予備はあるか)									
	破損していないか									
	ファーストエイド									
	キットの過不足は									
	破損・使用期限									
	天気予報は確認したか									
	雨天・荒天の装備									
	ツアー中止の判断基準									
	ゲストに伝えた									
	バックアップのコース(荒天案)									
	保険内容(補償額と範囲)の案内									
緊急時のバックアップ体制確認										
スタッフと共有したか										
当日	車両の運航前点検									
	ギアの数量確認									
	ファーストエイドキット									
	携帯など連絡道具は充電OK?									
	セーフティートーク									
	ゲストの 装備									
	体調									
	コースの状況									
当日の実況天気										
	今後の予報									
ツアー後	ゲストの体調									
	ギアのチェック 数量									
	破損									

Chapter 3

当日にすべきこと

ツアーの実施にあたっては、日本人と外国人への対応は基本的にそれほど変わりませんが、文化や生活習慣によるタブーには注意が必要です。ここでは、現場スタッフがアウトドアガイドとしてやるべきことについて紹介します。

■ ツアー当日の流れ (一例)



1 ツアー当日

① 受付

申込人物との確認・照合を行い、体験ツアー代金（残金）の受け取りを済ませましょう。

② 送迎がある場合

送迎がある場合は、連絡を受けた送迎先へ向かいます。ホテルなどの場合はフロントやベルに用件を伝え、駐車場所を確保しておきましょう。

③ ツアー前の確認事項

A. ツアーの次の移動手段と移動先の確認

[レンタカー] 移動が長距離の場合は、ツアーの体カレベルを軽めに設定し、早めに終了するようにしましょう。

[JR やバス] 時間に余裕を持ち、出発時刻に遅れないように配慮しましょう。

B. 本人装備とレンタル品の確認口材質、サイズ、フィット感など

- 材質、サイズ、フィット感など
- 手荷物や貴重品などの保管（コインロッカー、車内）
- 車内の忘れ物、ドアロックのチェック

C. 体調チェック

体調チェックシート（P20）に記入された申告内容の事実確認を行ないましょう。また、アルコールの摂取や普通に歩けるか、持病や慢性疾患の状態など、直前における参加者の体調を必ずチェックしましょう。

体調チェックシート（P20）や緊急対応チェックシート（P21・22）は、北米で広く普及している「Wilderness First Aid」と呼ばれる分野で活用されています。「Wilderness」に関する詳細は、以下を参考にしてください。



一般社団法人 ウィルダネス メディカル アソシエイツ ジャパン

Physical condition check sheet

体調チェックシート

Please read carefully and check/answer all items below:

必ず読んで、あてはまる方にチェックを入れ、また記入してください。

1. Do you have fever No Yes (Temperature: _____ C)

① 熱はありますか? ない ある

2. Are you feeling dull? No Yes (How? _____)

② 体はだるいですか? だるくない だるい

3. Did you have enough sleep? No Yes

③ 昨夜の睡眠は十分ですか? 十分 不十分

4. Do you have normal appetite? No Yes

④ 食欲はありますか? ある ない

5. Do you have a stomachache? No Yes

⑤ 腹痛はありますか? ない ある

6. Do you have diarrhea? No Yes

⑥ 下痢をしていますか? していない している

7. Do you have a headache? No Yes

⑦ 頭痛はありますか? ない ある

8. Do you feel nausea? No Yes

⑧ 吐き気はありますか? ない ある

9. Do you have any allergies? No Yes (specify _____)

⑨ アレルギーはありますか? ない ある(具体的に _____)

10. Are you hurt or feeling pain? No Yes (specify _____)

⑩ 体に痛む場所がありますか? ない ある(具体的に _____)

11. Do you have a chronic illness? No Yes (specify _____)

⑪ 慢性的な持病はありますか? ない ある(具体的に _____)

Please mention to guide if any of the items above is YES. You may be advised not to participate and rest/consult nearby doctor.

一つでも右の項目にチェックがついた場合は、ガイド及びスタッフに相談してください。

場合によってはアウトドアツアーまたはレッスンの参加を中止してください。

Date entered 記入日

Full name 氏名

Passport number パスポート番号

緊急対応チェックシート

name of the rescuer (記入者)		date (記入日)		年	月	日	時	分
Name of the patient (傷病者氏名)				Sex (性別)	Age (年齢)	Weight (体重) kg		
Date of birth (生年月日)		Emergency contact : name (緊急連絡先: 氏名)						
Phone number (電話番号)			Passport # (パスポート番号)					

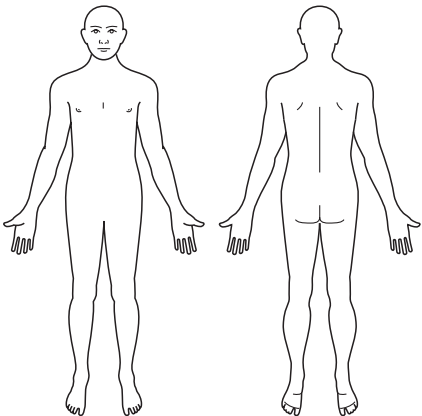
Situation (状況)

Subjective Information (主観的データ)

Symptoms (自覚症状)	Allergy (アレルギー)	Medication (薬)
Pertinent History (関連性のある傷病履歴)	Last Ins and Outs (直前の飲食/排泄)	Event (起こったこと)

Objective Information (客観的データ)

Physical Exam (全身の確認)

Deformity, wounds, swelling, medical alert tags, etc: If yes, please indicate them in the picture below. (全身の確認で異常が見つかった場合は、下の図に記入を) <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>	Trend of Vital sign (バイタルサインの傾向)							
	time (時刻)	pulse rate (脈拍数)	resp rate (呼吸数)	BP (血圧)	skin (皮膚の状態)	core temp (深部体温)	AVPU (意識レベル)	

Assessment and Plan (評価と計画)

Assessment (評価)	Anticipated Problems (その後 to 予期される問題)	Treatment and Evacuation Plan (処置計画)

Memo (補足メモ)

④ セーフティトーク

- A. この体験の行程や終了時間の確認
 - この後の予定や起こることを知っているだけで、参加者は安心する
 - B. 体調が悪くなった際の対応について
 - トイレの再確認
 - 参加者の安全を最優先すること
 - C. 貴重品の管理方法について（再度）
 - ポケットの携帯電話など、落とすと困るもの
 - D. ケガをしないために必要なこと
 - 歩き方や座り方、漕ぎ方などの指導
 - E. ルート上の危険箇所について
 - 危険な動植物
 - その対応
 - F. 安全にツアーを実施するために必要なこと
 - SDGsの理念を使って紹介すると協力を得やすい
 - ガイドの指示に従う
 - グループを離れない
 - 環境保全の協力
- ※上記説明を事前に画像などラミネートで準備しておくこと、理解が早い。

⑤ ツアー中

言語が通じないと、安全と満足度に大きく影響します。コミュニケーションがしっかりと取れているか、体調に変化はないか、随時確認を忘れずに。通じない場合は、翻訳機器などを利用する方法もあります。ただし、あまり頼りすぎず補助的なツールとして活用しましょう。

言語 →通じない場合のツール（翻訳機器やスマートフォンの翻訳アプリ等）を利用する

非言語 →大人／子供、日本人／外国人に関わらず、言語を介さずに伝わるツールを利用する

出身国と日本との比較 →文化的なNGはないか（食品、身体への接触など）

■お役立ちアプリ

便利な機能を持った機器やアプリなど、技術は日々進歩しています。しかし、ゲストとのコミュニケーションは、これらのツールをメインにせず、サポートアイテムとして活用しましょう。



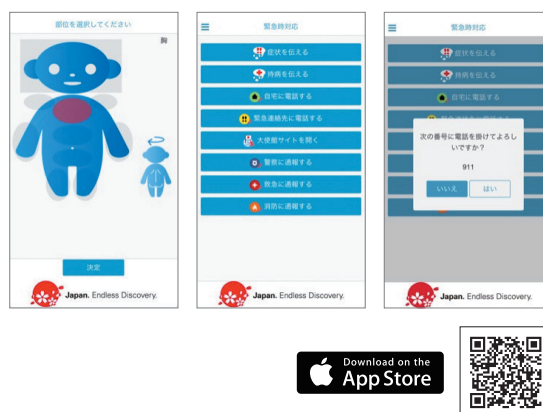
Google翻訳

入力したテキストを翻訳するだけでなく、カメラや音声、手書きにも対応する翻訳アプリです。音声を認識して違う言語に変換する「音声入力」をはじめ、異なる2つの言語を会話のようにリアルタイムで翻訳してくれる「会話モード」、テキストにカメラをかざすと即時に翻訳してくれる「リアルタイム・カメラ翻訳」など7つの機能があり、インターネットに接続できない時でも利用できるオフライン翻訳機能も有しています。



来日、渡航者向け緊急時対応 (iPhone用)

来日外国人が母国語以外の国で病気や怪我等を負った時に、簡易的に身体の状態を示すことで、滞在している国の言語と母国語の両方を表示できるアプリです。滞在時の体調不良時に、ガイドに自分の症状を伝えることができるため、救急車を呼ぶべきかどうかの判断や、応急処置などの対応を的確に行うことをサポートしてくれます。



⑥ ツアー後

無事にツアーが終わった時こそ、しっかりと確認することが大切です。

- 体調の確認** → ツアー前と比べてどうか
- 忘れ物の確認** → 車内やレンタルギアも確認
- 環境の保全** → 現地にごみなどを残していないか

⑦ ツアー終了後の対応

終了後のフォローや、個人情報の管理も非常に大切です。しっかりと対応しましょう。

- お礼のメール** → 撮影したデータのメール送信など
→ クチコミなどの管理・対応
- 個人情報の保管** → 保存期間は（ネットにつながらない環境が望ましい）
→ データの消去

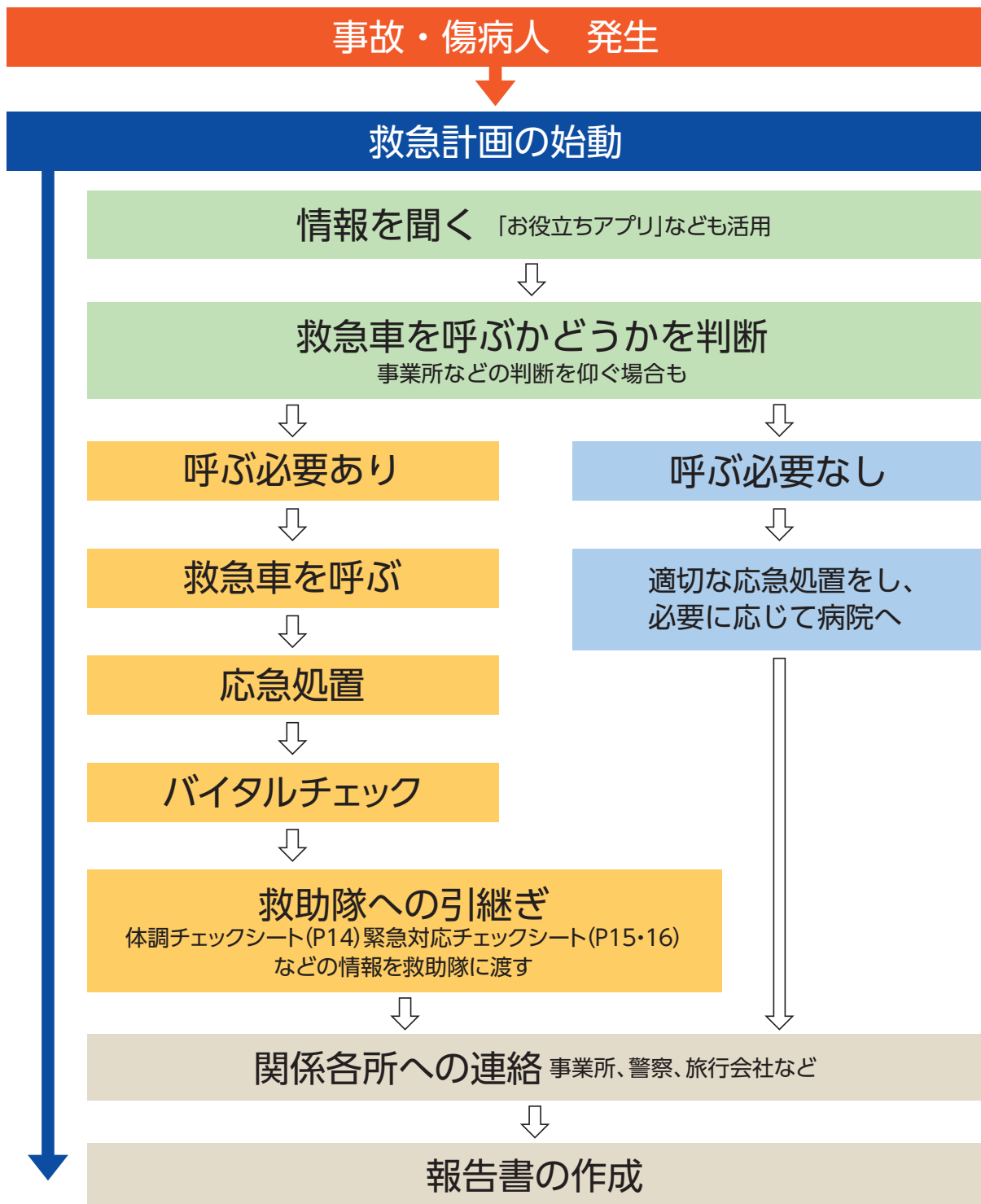
Chapter 4

緊急時にすべきこと

1 インシデント・アクシデント発生時の対応 (ガイド)

■ 緊急時対応のフローの一例

あくまで一例です。事業所の方針等に合わせてカスタマイズしてお使いください。



① 緊急計画の始動

- A. 救急車は呼んだか
→所要時間は
- B. 事務所（組織）への連絡はしたか

② 傷病者への対応

※北海道アウトドアガイド資格や地域の救急法の基準等に応じた対応をお願いします。

- A. 骨折や軽度の負傷
 - ファーストエイドキット利用
 - 動かさない重症の場合は
- B. 持病や急病
 - 救急車までのケア
- C. 重篤な急病
 - 受け入れ施設は
- D. 傷病者の不安のケア
 - 替えの服、タオル、防寒、ツェルトなど
 - 安心させる声掛け
- E. 救助隊への引継ぎ時に、参加前の体調チェックシート、アクシデント後の緊急対応チェックシートなどを一緒に渡せると、言葉が通じなくても症状を伝えることができます。

2 インシデント・アクシデント発生時の対応（会社・組織）

① 緊急計画の始動（救急車、警察、保険会社、役場など）

- A. 現地スタッフより入電
 - 救急車を呼んだか
 - 現地の様子、傷病者氏名の確認（パスポートのフルネームが必要）
- B. 関係各所への連絡
 - 警察（必要であれば）
 - 現地役所への連絡
 - 保険会社へ連絡
 - 可能であれば参加者家族などへの連絡
- C. 傷病者への対応
 - 見舞い
 - 参加者本人が加入しているもの
 - 保険などの確認
 - 家族との連絡、報告
 - 組織で加入しているもの
- D. 報告書の作成
 - 5W1Hでできるだけ詳細に
 - 感情は入れずに、事実のみの記載を心掛ける

E. 対応の検証

- 組織にて、該当するインシデント・アクシデントの情報の共有
- 起きなくするための改善策の検討

F. 記録の保存

- 報告書、改善する項目、その後の改善についての記録を保存する

② 上記の情報の記録と管理

A. 紙

B. データ

C. 保存期間の設定

■外国人救急対応の事例

事例1

FITで冬の北海道を訪れていた外国人Aは、ガイドBに依頼してスノーシュートレッキングツアーに参加した。ツアー中に、BはAの様子がおかしいことに気づいた。ヒアリングしたところ、前日にスノーボードをしていて立木に衝突していたことがわかった。その際にAは胸を強打したものの、それほど痛みがなかったため、自己判断で問題ないと考えて参加したが、途中で痛みが激しくなってしまった。Bはツアーを中止して、自家用車でAを近隣の病院に運んだ。

【注意点】

アクティブに活動する外国人の場合、滞在中にいくつかのアクティビティを体験しようとして無理をすることがあります。必ず事前に体調を確認するとともに、顔色や動作などもチェックしましょう。危険と思われる場合には参加を断ることが必要です。

事例2

ツアーで冬の北海道を訪れていた外国人Cは、ガイドDが主催する自然散歩ツアーに参加した。道中はロープウェイを使って移動するコースで、帰路のロープウェイ駅を前に突然Cの気分が悪くなり、意識を失って倒れてしまった。Dはすぐにスマートフォンで救急車を要請して対応したが、ロープウェイを運行する会社への連絡が遅れたため、搬送に手間取ってしまった。

【注意点】

通常であれば、ロープウェイ運行会社にもすぐに連絡するはずですが、外国人対応で焦ってしまったためのミスでした。とっさの場合こそ、落ち着いて「いつものように」対処することが大事です。関係各所にすぐに連絡して、状況を的確に説明することが、スムーズな救命連鎖につながるのです。

Chapter 5

災害時の初動対応の基礎知識

■正確な情報を確実に伝えて、安心させることが大事です。

災害などの非常時には、外国人旅行者への正確な情報提供が重要です。日中に発災した場合、アウトドアガイドも重要な情報源となります。初めての経験でパニックになる人も少なくありませんが、災害の状況や交通機関の運行状況などが把握できれば安心できます。正しい情報を知ることができれば、外国人旅行者の多くは自分で判断し、行動ができるようになるでしょう。

■外国人旅行者の特徴

- 地震そのものを理解できない人がいる。
- 地震の揺れで感じた疑問をそのままぶつけてくる人がいる。
- 地震や余震の揺れによる恐怖でパニックを起こす人がいる。
- 地震後の停電や断水を理解できない人がいる。
- 地震後もエレベーターを使おうとする人がいる。
- ほとんどの外国人旅行者は自分だけで避難ができない。
- 外国人旅行者の関係者からの問い合わせが殺到する。
- ほとんどの外国人旅行者は被災場所からの移動を希望する。



災害時の外国人旅行者対応に関しては、公益社団法人北海道観光振興機構の「外国人観光客災害時初動対応マニュアル」を参考にしてください。

https://www.visit-hokkaido.jp/assets/file/document/2017/01/data1_file_13.pdf

■日頃からの備え

外国人旅行者のための情報収集先のリスト化

各国大使館・各種交通機関等の連絡先を事前にリスト化しておきます。また、リストをスタッフ全員で共有し、災害発生時の使用を考えて、所定の場所に配備又は、掲示しておきましょう。

外国人対応のできる地域内の施設の確認

災害時に利用できる地域内の施設を一覧表にして、住所や電話番号をリスト化しておくことが大切です。その中でも、英語が話せるなど外国人対応ができる病院などの施設は特にチェックしておきましょう。

■災害に関する主な情報源

① 災害を予測する情報源

間もなく発生する可能性のある災害を事前に知るためのウェブサイトです。

- 気象庁 ▶ <http://www.jma.go.jp/jma/index.html>
- 国土交通省「川の防災情報」 ▶ <https://www.river.go.jp/portal/#80>

② 災害発生時の情報源

災害発生時に各種情報が提供されるウェブサイトです。

- 観光庁災害時情報提供ポータルサイト
 - PC版 ▶ <http://www.jnto.go.jp/safety-tips/pc/index.html>
 - スマートフォン版 ▶ <http://www.jnto.go.jp/safety-tips/mobile/>
- NHKワールド (NHK WORLD) ▶ <http://www.nhk.or.jp/nhkworld/>
- NHKワールドTV英語ニュース (NHK WORLD TV Latest News)
<http://www.nhk.or.jp/nhkworld/english/news/>
- NHKワールドラジオ日本 (NHK WORLD RADIO JAPAN)
<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/ja/radio/> ※Select languageを選択

※NHKは、地震・津波など大規模災害が発生した際、総合テレビ・BS1・BSプレミアム の副音声とラジオ第2で外国人向け放送を行います。

③ 被害状況を知る情報源

発生した被害の全体像や被害状況が提供されるウェブサイトです。

- 北海道防災情報 ▶ <https://www.bousai-hokkaido.jp/>
- 内閣府防災情報のページ ▶ <http://www.bousai.go.jp/index.html>
- 国土交通省「国土地理院防災関連」 ▶ <https://www.gsi.go.jp/bousai.html>

NOTE

この「顧客対応手引き」は
一般財団法人日本規格協会のご理解・ご確認を得て、
以下を参考文献として活用し編集いたしました。

◎参考文献

ISO21101(アドベンチャーリズムにおける安全マネジメントシステム要件)

ISO/TR21102(アドベンチャーリズム・指導者・職員の能力)

◎編集協力・監修

横堀 勇 (一般社団法人 ウィルダネス メディカル アソシエイツ ジャパン代表理事)

◎編集・制作

株式会社 電通北海道

一般社団法人 北海道体験観光推進協議会

ガイディングのための 海外顧客対応手引き

令和4年2月発行

発行 公益社団法人 北海道観光振興機構
〒060-0003 札幌市中央区北3条西7丁目1番1 緑苑ビル1階
TEL 011-231-0941

※本テキストの無断転載・無断使用禁止

ガイディングのための
海外顧客対応手引き