

# 観光ガイド サンプルマニュアル

※あくまでもサンプル（参考）となっております。

各コースや条件をご確認いただき、  
それに沿った内容で作成いただきますよう、  
お願いいたします。

## 1. 目的と事業

### 1) 目的

各団体での目的をご記入ください。不要な場合削除で可

### 2) 事業

各団体での事業内容ををご記入ください。不要な場合削除で可

## 2. ガイドの基本方針

各団体での基本方針があればご記入ください

ガイドを行うための心構えなど

例) 気持ちを込めて対応する。

自分自身の体調管理を行い、体調が悪い時は無理をしてガイドを実施しない。

言葉遣いに留意し、必要に応じてマイクを使用する。

史実ならび協会資料を基にガイドする。

## 3. 事業について

### 1) 参加者レベル

#### ①参加者レベルの設定

・まち歩き「△△」は、受付スタッフが大人、中高生、小学生の分類を行い、小学生以下は保護者同伴での参加とする。

・〇〇探検コースの申込みがあった際は、コース内にきつい登り階段があることを事前に説明し、了承を得ることとする。

・申し込み時に歩きやすい靴及び服装での参加を伝えておくこと

#### ②外国人対応（該当ない場合は削除で可）

△△観光案内所には簡易翻訳機を配置、他の案内所では簡単な内容はスマートフォンアプリで対応

→アプリの使用方法は勉強会で実施

## 2) 事業の中止、変更の判断基準

### ①事前判断

- ・当日の〇時まで「大雨」「洪水」「暴雨」「津波」の警報が発令された場合及び午前〇時以降に発令された場合は、休業とする。
- ・「大雪」「波浪」「高潮」の警報発令の場合は、休業をすぐに判断せず、〇〇が状況を見て休業かどうかを判断する。

### ②実施中判断

- ・ガイド中に周辺に危険が惹起されるような気象の変化があった場合は、安全な場所に退避し〇〇に連絡し、指示を仰ぐこととする。
- ・当日、緊急に警報が発令された場合は人命第一に考えて速やかに避難する。
- ・台風通過後等の観光ガイドあるいは観光案内所については状況によっては再開する場合もある。やむなく再開の場合は〇〇の承認を受ける事とする。

### ③地震発生時の対策 資料1

- ・揺れが発生時は、頭を守り瓦やガラスなどの落下物から身を守るように指示（ブロック塀なども崩れてくることがあるので近づかない）
  - ・揺れが収まったら、一番近い指定避難所へ周辺の安全を確認しながら誘導を行う。余震の発生の可能性もあることなどから、注意を行う。
  - ・地震や津波発生時の避難場所については、「津波避難ビル」を作成し事務所に備え付けているので平素から目を通し避難ビルの場所を確認しておくこととする。
- または「高知県防災アプリ」をスマートフォンにインストールしておき確認を行うこと。

<https://kochiap.dmacs.jp/data/html/install/index.html>

## 3) 申込書（同意書） 資料2

別紙申込書の記載内容の確認を行う

- ①18歳未満の申し込みの場合は、保護者の同意署名
- ②ガイドの中止・変更要件

## 4) 危険個所の想定と対策（安全説明） 各業務案内に依拠して作成 資料3

### ① 共通事項・

ア ガイド開始前には参加者に必ず下記事項を説明する。

- ①交通ルール等決められた事を遵守すること。
- ②ガイドの指示には従う事。従わない場合はガイドを途中で中止する事がある事
- ③やむを得ない事情（天候等）でガイドを途中で中止する事がある事

イ 当日、体調の悪そうな参加者にはガイド参加を見合わせていただくこと

② □□町ルート…ルートマップに危険個所を記載しておく事

ルートマップに示されたガイドポイントを中心にガイドを行うが、危険個所を発見した場合は参加者に注意を促すと共に、〇〇に報告を行う。

③ 〇〇探検コース……ルートマップに危険個所を記載しておく事

ルートマップ上の階段の箇所では転落に注意し、途中適宜休憩を取り水分補給の時間を取りながら進行する。

5) 救命講習の受講 この項目は絶対ではありませんが、あれば望ましいです

希望者または選抜されたガイドについては、救命講習の受講と更新を行う。

6) 緊急時の対応 資料4

事故発生時の連絡体制を記載されたものを作成し、常に携帯しておく。

→必ず責任者までに連絡が届くようにしておく事

→状況により警察や消防

7) 保険メニューの確認

①旅行会社経由の団体での申し込み場合は、旅行会社での加入対応となる事を確認する事。

②□□町のルートガイド及び〇〇探検コースの場合は、××保険へ加入する。

→補償内容 イベント傷害保険 円

※保険の証券のコピーについて、ガイドが確認できる場所に保管しておくこと

8) 事故対応

①事故発生時の対応 資料4

ア 軽微な怪我の場合でガイドでの対応が可能な場合はガイドで対応、または近隣の病院を紹介する

イ 救急を呼ぶか病院への対応か不明の場合は #7119（救急医療電話）へ連絡を行う

ウ 明らかに状況がひどい場合は 119 番（または 110 番）への連絡を行う

※その際、被害者の心情を優先した言葉使いや配慮を心掛ける

②事故処理対応

ア 必ず、緊急連絡網を通じて〇〇（団体責任者）まですみやかに連絡を行うこと

イ 事故対応窓口は、保険会社や関係機関に連絡を行う事

ウ 事故後の対応時も被害者の心情を優先した言葉使いや配慮を心掛ける事

エ 場合によってはトラブルに発展することもあるため、自身の判断だけではなく、保険会社と相談しながら適正に対処すること

令和 8 年〇月〇日 制定



指定緊急避難場所 洪水・地震などの災害種別ごとに、災害時に開放される安全な空間

資料1



各自治体のHP等でご確認ください

# 〇〇町観光ガイド申込書（個人申込）

資料2

申込日 年 月 日

|                           |                              |    |   |
|---------------------------|------------------------------|----|---|
| 参加希望日時                    | 年 月 日                        |    |   |
| 希望ガイドコース                  | ・〇〇町コース ・△△探検コース<br>・□□周遊コース |    |   |
| 参加人数                      | 人                            |    |   |
| 代表者氏名                     |                              | 年齢 | 歳 |
| 代表者住所                     |                              |    |   |
| 代表者電話番号                   |                              |    |   |
| 代表者携帯電話番号<br>(当日連絡の取れる番号) |                              |    |   |
| 保護者氏名                     |                              |    |   |

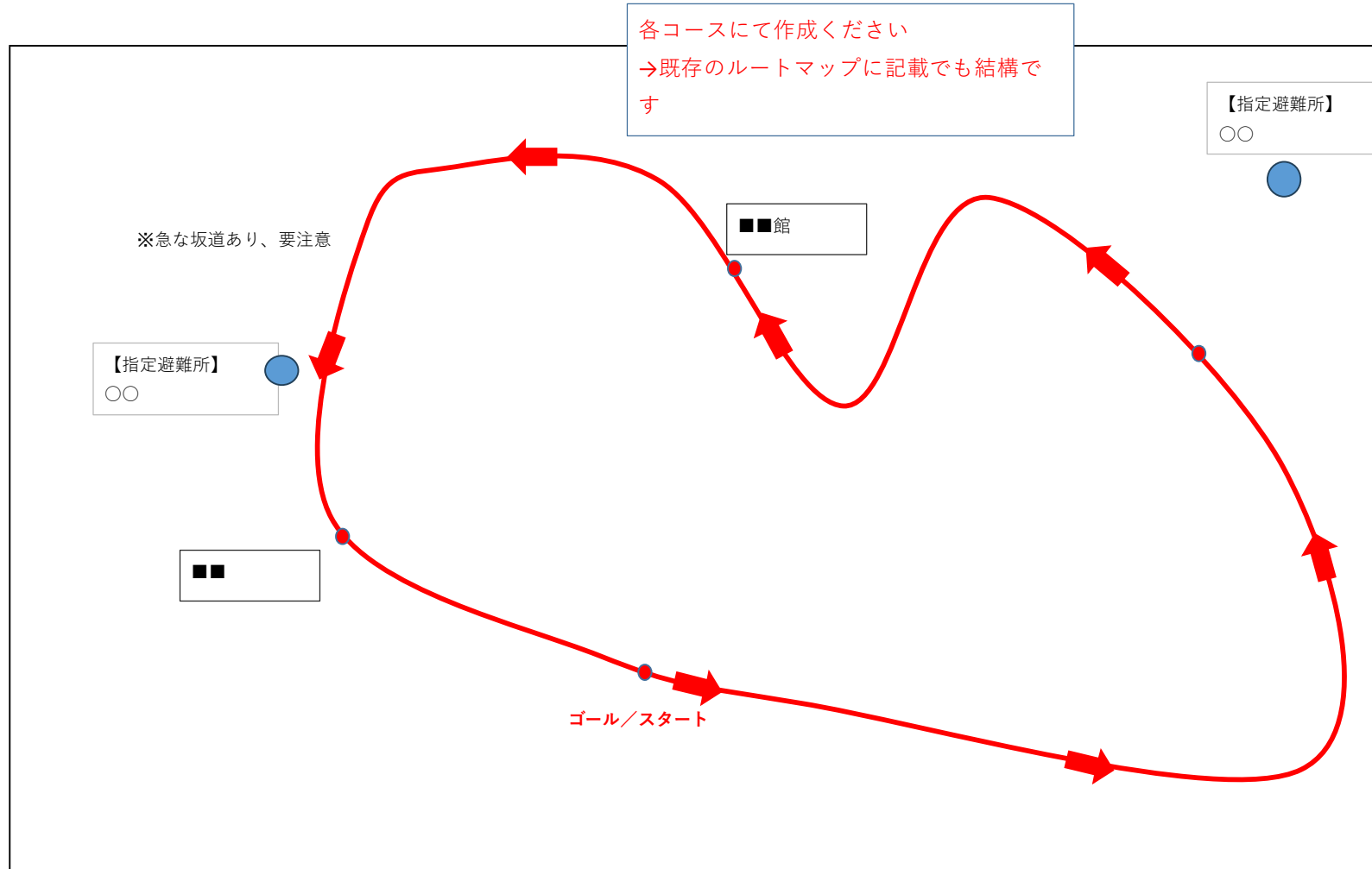
(参加者が未成年の場合は保護者の署名をお願いします)

## 【注意事項】申し込みをもって、下記注意事項に同意したものとします

- ・当日は歩きやすい靴、服装での参加をお願いします。
- ・危機管理は自己責任であることを十分認識し、それに同意してください。  
ただし法的権利を何ら放棄するものではありません。
- ・道路交通法、交通マナーを守り、参加者自身で安全を確保してください。
- ・ガイド、スタッフの指示に従ってください。
- ・体調などに異変が生じた場合は速やかに参加中止することを誓います。
- ・案内地域に警報（暴風・大雨・洪水・津波）が発令されている場合は、ガイドを中止します。  
→夏場など暑さ指数や気温が人体に影響を与える状況になった場合も中止することがあります。
- ・ガイド中に、急な天候変化等に伴いやむを得ずガイドを中止する事があります。  
→ガイドが始まった場合は、途中でガイドを中止することになっても参加費はご返金致しかねます。

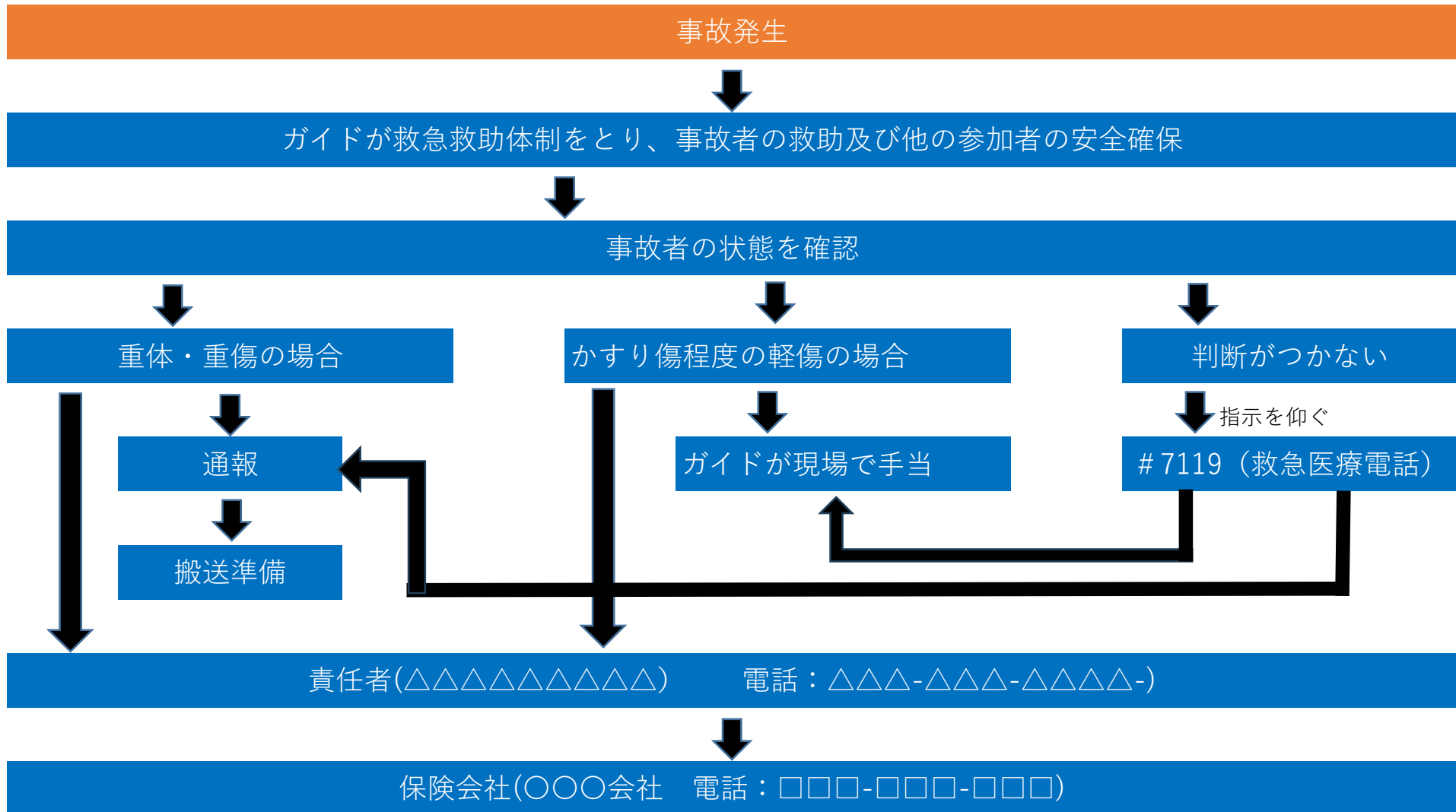
## 【事務局確認欄】

|        |   |
|--------|---|
| 料金     | 円 |
| 担当ガイド名 |   |
| 担当ガイド名 |   |



## 緊急時対応マニュアル

資料4



## 事故処理後記録項目

## 参考資料

事故発生時、まずは被害者の心情を優先した言葉遣いや配慮を心掛ける事

| 記録事項      | 内 容                  | 備 考                                                       |
|-----------|----------------------|-----------------------------------------------------------|
| 事故発生からの動き | 時刻と内容                | ・ガイド、事故者、ほかの参加者の動きまでできるだけ細かく記録<br>・当日だけではなく、後日の事故者への対応も記録 |
| 事故現場の写真   | 現場及び事故車輛の写真          | ・当日の撮影が困難な場合は、後日でも可                                       |
| 事故相手の連絡先  | 相手がいる場合は氏名、住所、連絡先を記録 | ・相手側の保険会社の連絡先も確認                                          |

作成は必須ではないですが、参考にしていたければ