農林水産省補助事業
滞在型グリーン･ツーリズム振興事業
平成 18 年度農林漁業体験民宿安全管理等
調査検討事業

農家民宿における
安全管理の状況別対応解説集

－農家民宿における安全管理の状況別事例と対応策（屋内･外編）－

平成１９年３月

財団法人都市農山漁村交流活性化機構

はじめに

平成 17 年 12 月の「農山漁村滞在型余暇活動のための基盤整備の促進に関する法律（略称・農山漁村余暇法)」の改正により、登録農林漁業体験民宿の損害保険加入等を通じて、顧客への安全管理等が必須条件となった。これは非常に肝心なことで、滞在型グリーン・ツーリズムの持続可能な普及を図る上で、農林漁業体験民宿をはじめとする受入関係者において、安全管理等がなされていなければ、万が一の事故の際に、被害者及び加害者も多大な被害をひきおこす可能性がある。やはり、受入関係者は、リスクの洗い出し・事故の予防・事故時の対応等いった基本的な安全対策が図られていなければならない。

しかしながら、近年の規制緩和により、農業従事者等が農家民宿を開業しやすくなったが、まさに、サービス業に縁遠かった彼らにとって、宿泊業としての安全管理等のスキルについても研修し、適切な対応が図れる機会と環境を整備しなければならない状況にあるといえる。

今回、農林漁業体験民宿における損害保険と安全・安心な受入対策のあり方について、損害保険会社、旅行業者、野外活動、農林漁業体験民宿等の分野の専門家を交えて協議・検討を行ったと同時に、農林漁業体験民宿の活動における安全・安心な受入対策のあり方について先進的な取組と必要な損害保険の加入を行っている箇所を現地調査し、その取組概要をまとめることができた。これらの結果を一つにまとめ、当冊子であるハンドブックを制作するに至った。

この調査の結果は、広く公開していくことで、今後、農家民宿等における「安全管理等」の普及に向けた一助になり、引いてはグリーン・ツーリズムの顕在化の礎になるものと期待している。

本調査研究にあたり、ご多忙の折、当事業の調査に協力をいただいた農林漁業体験民宿のご担当者、関係団体のご担当者、そして、多くの助言をいただいた委員各位、農林水産省担当官の方々にあらためて深く感謝申し上げます。

平成１９年３月

（財）都市農山漁村交流活性化機構
理 事 長　髙　木　勇　樹

目　次

Ⅰ. 農家民宿で起こりえる事故とその準備と心構え
1. 日常の行為･状態が生み出す重大事故 ･････ 4
2. 農家民宿において想定される事故･災害 ･････ 5
3. 「事故･災害」に対する準備と心構え ･････ 7
Ⅱ. 農家民宿における安全管理の状況別事例と対応策（屋内編）
1. 施設･設備上の欠陥による事故対策 ･････ 8
2. 火災対策 ･････ 13
3. 施設に関連する事故対応のＱ＆Ａ ･････ 16
4. 食品衛生に関する事故対策 ･････ 19
5. 食事に関する事故対応のＱ＆Ａ ･････ 21
6. 労働災害の実際とその対応（従業員等の災害対応） ･････ 24
7. 顧客情報の管理 ･････ 25
Ⅲ. 農家民宿における安全管理の状況別事例と対応策（屋外編）
1. 屋外体験活動中の事故の対応 ･････ 26
2. 事故後の応急処置 ･････ 27
3. 自然災害による被災 ･････ 31
4. 車両の取り扱い ･････ 35

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

平成１８年度農林漁業体験民宿安全管理等調査検討委員会　委員

竹本　田持（委員長）	明治大学　農学部　助教授
岩本　　潤	東京海上日動火災保険（株）公務開発部　課長代理
加藤　　誠	（株）ジェイティビー旅行事業本部 地域観光開発課　課長
神田　昭平	ＮＰＯにいがた奥阿賀ネットワーク　事務局長
桐木　元司	（株）ﾎｽﾋﾟﾀﾘﾃｨ ﾄﾚｰﾆﾝｸﾞﾃｸﾉﾛｼﾞｰ　代表取締役
谷口　誉憲	民宿　甚左衛門 経営者（岐阜県高山市）

※委員長以下の順番は氏名の五十音順。

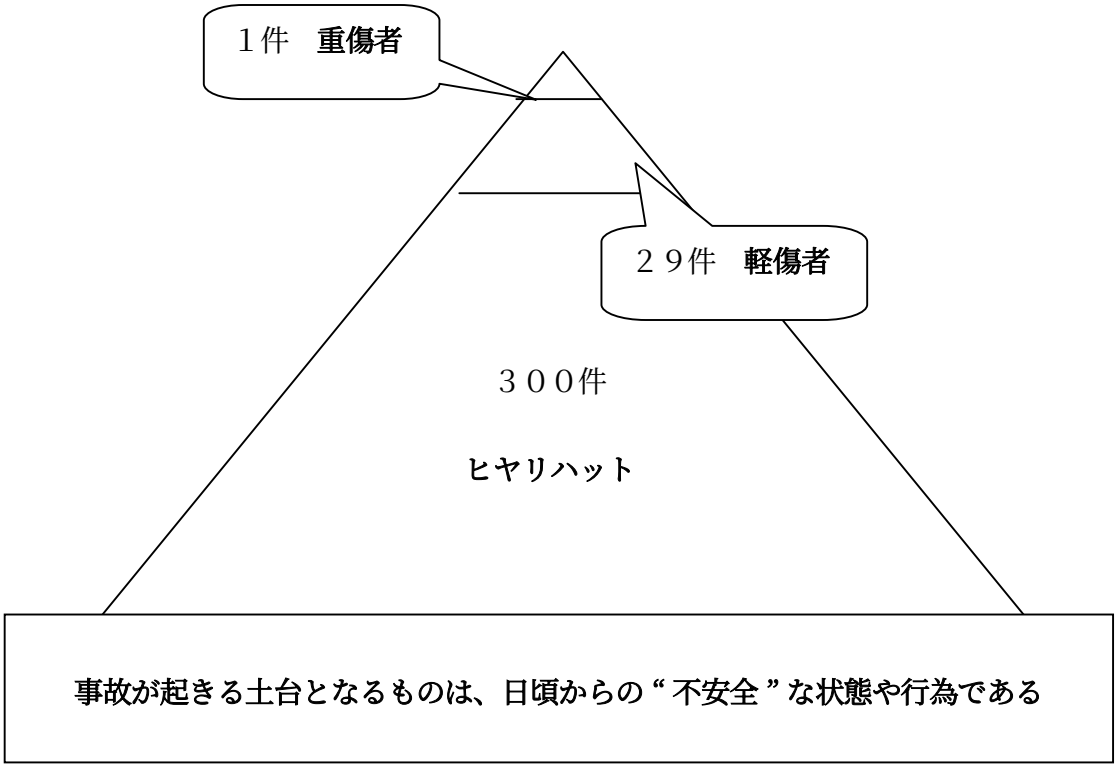
Ⅰ．農家民宿で起こりえる事故とその準備と心構え

１．日常の行為・状態が生み出す重大事故

アメリカ合衆国にある損害保険会社の安全技師 ハーバート・ウィリアム・ハインリッヒ氏は、労働災害の事例の統計を分析し、１件の「重大災害（死亡・重傷）」が発生する背景に、２９件の「軽傷事故」と３００件の「異状」が控えているという「ハインリッヒの法則」を発表した。この法則が示唆していることは、「いつもやっていることだから」、「今までも平気だったので」という日常の不安全な行為や状態を放置していることが、かなり高い割合で重大な事故を招いているということである。

この法則に基づいた“安全衛生活動”の専門用語として、「ヒヤリハット」という言葉がある。これは、作業中や運転中に、“ヒヤリ”する、“ハッと”するような事故が起きそうな状況に遭ったことを見逃さず記録し、その原因を関係者同士で究明することで、事故がおきないようにする活動のことである。

農家民宿においても、こうした日常のヒヤリハットの行為や状態を見逃さず、重大な事故を起こさないように、その準備と心構えが求められる。



「ハインリッヒの法則」のイメージ

２．農家民宿において想定される事故・災害

農家民宿では、宿泊者等に対して、「屋内」及び「屋外」において様々なサービスの提供を行われているが、それぞれに事故や災害が起こる可能性を秘めている。

（１）「屋内」で想定される事故・災害

宿泊者等に対して、客室や入浴設備の使用、食事や屋内での体験の提供を行っているが、これらにも、以下の表の通り、それぞれに事故・災害の可能性がある。

（２）「屋外」で想定される事故・災害

宿泊者等に対して、送迎などの車での移動や屋外での体験等の提供を行う等の行為は、農家民宿自身がその責任の範疇にあり、その間の事故・災害も無責任ではない。

農家民宿における屋内・屋外で想定される事故の種類

場所	対象	想定される事故の種類
屋内	施設 設備	人的被害：傷害、疾病、死亡、障害等 物的被害含む：故障、破壊、盗難、火事、地震、その他天災等
	食事	食中毒、アレルギー等
	体験	人的被害：傷害、疾病、死亡、障害等 物的被害含む：火事、地震、故障、破壊等
屋外	移動	交通事故、車両故障等
	体験	人的被害：傷害、疾病、死亡、障害、行方不明 物的被害含む：故障、破壊、盗難、火事、地震、その他天災等

（３）想定される事故の被害者とは

事故には必ず被害者がいる。それはお客様ばかりでなく、サービスを提供する農家民宿側であったり、あるいは全く関係のない第三者であることもある。

農家民宿に係る事故の被害者の分類

分類１	分類２	分類２の概説
利用者	宿泊者	農家民宿に宿泊している者
	参加者	農林漁業体験等の参加者
受入者	経営者・従業員	農家民宿の経営者、従業員
	指導者	農林漁業体験等の指導者
利用者・受入者以外の者	第三者	農家民宿とは関わりなく事故に巻き込まれた者

要旨：農家民宿で想定される多様な危険とは

明 治 大 学　農 学 部
助教授 竹 本 田 持

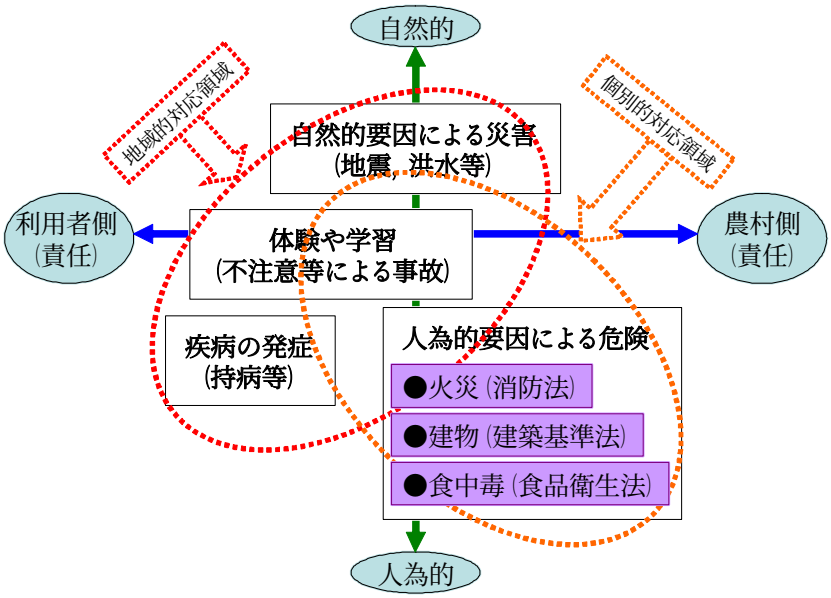
農家民宿ならびに交流体験事業に関わって安全が脅かされる、あるいは危険がある事態は、次頁の図のように大きく 4 つに分けることができるだろう。

第 1 は、地震や洪水、土砂崩れなどのような自然的な現象を原因とする災害であり、それは農家民宿だけに限らずどこでも発生する危険がある。ただし、起きた時への対処、起きてからの対応が重要である。

第 2 は、人為的な原因によって発生するものである。

ここには、①火災、②建物構造、③食中毒が含まれる。これら 3 つの危険に対しては、消防法、建築基準法、食品衛生法があって法整備がなされている。

図　農家民宿における危険, 安全を脅かされる事象



第 3 は、体験や学習など、宿泊の付随部分で発生する事故である。そのため、必ずしも農家民宿が発生場所となるわけではない。そのため、個々の農家民宿ではなく、地域としての対応が求められる部分である。

第 4 が、持病の発症など利用者自身の原因によるものである。これは、民宿側では把握できないことであり、仮に事前の健康診断を義務づけていたとしても発生する可能性がある。この場合も、第 1 の自然的要因による災害と同じく、発生後の対応については考えておく必要があり、やはり地域的な取り組みが必要となる。

３.「事故・災害」に対する準備と心構え

事故や災害がいつ、どこで、どのような形で起こるか予想できない。農家民宿においても、いつヒヤリハットを飛び越え一気に重大災害になるかも知れない。しかし、それらを起こさない、起きたとしても、適切な判断と処置や被害を広げないための心構えを持って日頃から準備をしておくことはできる。

これらの準備・心構えを持つことは、農家民宿の経営者や従業員、体験指導者等にとって最低条件であると捉えるべきである。

（1）「事故・災害」を起こさないための準備・心構え

農家民宿の経営者・従業員や体験指導者等は、事故や災害を起こさないためには、日頃から不安全な状態や行為を認識し、ヒヤリハットの段階で地道に対策を考え、実行し、それを良い習慣として継続していくことが重要である。

また、事故や災害の被害は、宿泊者や参加者の不注意によって起きる場合もある。日頃から、宿泊者や参加者に対して、事前の説明や表示等を通じて、事故・災害の防止に向けた理解と協力を促す工夫をしなければならない。

（2）「事故・災害」が起きた時のための準備・心構え

農家民宿の経営者・従業員や体験指導者等は、万が一、事故・災害が発生した場合に的確な判断がつき、処置ができるように準備と心構えをしておかなければならない。

次の表で、事故・災害を起きた時に対処すべき心得えを紹介するが、要は日頃から事故や災害に対して関心をもち、これらの対策のために万全な準備をしておくことが求められる。

事故・災害を想定した対処すべき心得

日常の準備	何にもまして強い意志と、沈着、敏速な判断と行動が必要である。
状況判断	第一に落ち着いて、事故や災害の状況、現在の自分たちの置かれている位置、状況を冷静に判断する。
意志決定	どうしたら最も安全か、そのためには何をすべきかを決めて行動する。
予　防	次いで起こるかもしれない二次災害を予防し、それに巻き込まれないようにする。
整　備	施設、服装や身の回りを整え、準備をすすめて次の活動がやりやすいように迅速に行動できるようにする。
正確な情報収集と分析	デマや誤った情報に迷わされないようにし、適正な判断をできるようにする。

Ⅱ．農家民宿における安全管理の状況別の対応策（屋内編）

農家民宿では、乳幼児から高齢者、体の不自由なお客様など、幅広い客層に対して、誰しも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あり、それが最大の「商品」である。安全・安心を常に提供していく姿勢を怠ってはならない。

しかしながら、お客様の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ない。では、農家民宿側がそれをどう対処するかが肝心であり、ひいてはお客様等の信頼にもつながってくる。

この章では農家民宿の屋内における安全管理の要点を紹介する。

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殊性

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

農家民宿を含めた宿泊施設の特性（ハンデ）

①お客様には中高年や女性、子供、小児、が不自由な人など弱者が含まれること。
②多くのお客様が一過性の滞在のため、利用者が建物の構造や動線に不案内なこと。
③客室はお客様の滞在時間が長いが、他から監視の目が届かない空間であること。
④お客様が酒気帯びし、就寝しているなど、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、災害や事故等の危険に対し、不利な前提条件があることを認識しておく必要がある。そのためには、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、宿泊施設営業の特殊性に即した緊急時対応の準備と訓練が求められる。

（右の画像は手摺り付きの階段
：旅館みやま（群馬県片品村））

（2）安全とお客様の満足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－

農家民宿をはじめとする宿泊業にとって、施設・施設そのものが「資産」である。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る。
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、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）”という。

農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や対応するのではなく、日頃から継続的に保守・点検を行うことが施設・設備の耐久年数の伸長と、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がる。

ファシリティマネジメント（施設経営）の効果

① 施設・設備の寿命を延ばし、支出を抑えること（経営面）
② 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る。

参考：**宿泊業の施設・設備の主な管理項目**

①年間計画の検討、立案	年間計画の立案、予算化等
②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
③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、貯水糟、排水糟の清掃 水回り施設等の保守 エレベーターの点検 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・点険等
④緊急処置・対応	緊急時、突発事故時の処置と対応等
⑤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」と呼ぶが、それを日頃から意識して対処し、継続することが肝心である。

清掃や日常点検も、まさにメンテナンスであり、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、はずれかかっているネジを留める等の処置が可能である。

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、お客様に不便を掛けないで済む。各宿においても、以下のような点検表を活用して、点検をすると便利である。

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
客室清掃及び備品整備状況	窓･カーテン				用品類	茶道具	湯沸かしポット			
	テーブル･イス						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					書類	貴重品等			
	照明器具･スタンド						館内案内書			
	エアコン･ストーブ						観光案内書			
	テレビ･ラジオ					消耗品類	冷蔵庫内部			
	押入･寝具						グラス･せん抜き			
	灰皿･マッチ						石鹸･化粧セット			
	洗面台･トイレ						タオルセット			
	浴室･脱衣場						ﾄｲﾚｯﾄﾍﾟｰﾊﾟｰ			
予備					予備					

（4）定期点検の実施

農家民宿の施設・設備に関する主な定期点検の時期の目安を以下の通り、掲載した。これらを踏まえて、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算が立てられるので、その資金を計画的に積立ておくことを意識して欲しい。

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
	軒樋、縦樋	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、オイルの交換
	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
	排水桝	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	関係機関との確認	くみ取り、薬剤の交換
	汚水管	１回／１年		管内の清掃
	汚水桝	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	関係機関との確認	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	関係機関との確認	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

参考：**事故防止を図るために、想定できる施設・設備上で注意したい内容や個所**

①階段や大きな段差には手すりを取り付ける。
②できるだけ段差をなくしバリアフリー化にする。特に、目線が遠くに行きがちな場所の段差は極力なくす。
③窓や渡り廊下からの転落防止のため、手すりや柵を設置する。
④屋内風呂、露天風呂ともに湯船の出入りの際に、つかまり棒用の手すりを隅に設ける。特に湯船が比較的深い場合、足腰の弱い人には必要である。
⑤廊下に面した外開け式ドアには、廊下を歩く人にぶつからないような造作上の配慮が欠かせない。
⑥玄関や公共部分の床面は雨や雪、また清掃時に水を使用することが出てくるので、滑りにくい材質のものを採用する。
⑦廊下や通路の照明は危険防止のため、適度の照度のある照明を配置する。
⑧駐車場や車回りの周辺に土砂が崩れていたり、側溝やフェンスが損壊している場合、思わぬ事故や車の破損にもつながるので、早急に原状回復を図る。
⑨施設・設備機具関連の定期点検作業は、施工業者または保守専門会社に年間スケジュールを組み込むよう依頼しておくと、より安心である。

２．火災対策

農家民宿で多いとされる木造家屋は、火災の場合、全焼に至るまでの時間が平均２０分程度といわれている。そして、「初期消火」が可能なのは、“天井に火が廻る”までと言われる。出火からの時間経過として、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、天井に燃え移るまでに２分３０秒程度である。それほど“火の手の回りは早い”ということである。さらに、煙とともに有毒なガスが発生することがある。

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ある。

（１）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」によるものである。日頃からの火の管理はもちろん、お客様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ある。

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%

（２）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、体得しておくことが肝要である。
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。 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が何度かあった。 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る。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る。

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方向への非常口を表示するといい。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）の出入り口の雪かきは行うが、普段使っていない出入り口を非常時用として使用する場合、ドアが凍結し開かなかったり、外が雪で埋まった状態といったケースが考えられる。
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ある。

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に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る。目立たぬところに置いていたり、周りの荷物等が遮っていると、いざという時に役に立たない。 消火器の寿命は設置場所によって大きく変わる。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となる。
設置場所に合った消火器の選択	農家民宿では、調理を行うところも多いので、油火災の発生が想定される。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る。調理場には油火災に有効な消化器も用意すべきである。

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する。 ①安全ピンは所定の位置に付いているか ②消火器本体のキャップの部分は緩んでないか ③容器に錆（さび）がついていたり、変形したりしていないか ④ホースにつまりやひび割れはないか ⑤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）に収っているか

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くる。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等などである。 現状でのお客様への対応・案内が十分かどうかの確認が必要である。

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・指示を行う。
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ある。また、子ども等の宿泊者のいたずらや不燃による一酸化中毒に注意したい。
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ある。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）等である。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るが、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ある。特に、夕食時はお客様が酒を飲みやすいケースなので、注意が必要である。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ある。
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ある。特に、放火は人気のない夜間に行われることが多いので、特に注意する。

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ある。農家民宿側で、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良い。

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”に当たる。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”をしなければならない。 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て廻り、すばやい避難誘導を促す。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ある。

３．施設に関連する事故対応のＱ＆Ａ

宿泊者・利用者による事故・ケガ・急病等が起きた時は、即時対応が原則である。その対応には正確に状況を把握し、必ず病院や１１９番に連絡を取り、指示を仰ぐ。決して素人判断であいまいな対応をしてはならない。

宿泊施設において、実際に発生したり、今後想定される事故事例とその対応策について以下の通り紹介する。

Ｑ１：２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あるが、特に年配者や子どもにとって、つかまるものが無いと恐怖心すら覚える。こうした意味でいえば手すりは不可欠なものとなる。

一般民家を民宿に転用し２階の部屋数が少ない場合、往々にして、ストレートな幅の狭い階段が見受けられるが、手すりの取り付けが確実に求められる。事故が起きた後の医療費や補償の問題の際には、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る。

Ｑ２：祖母が孫と一緒に風呂に入り、先に孫を風呂場に入れ後から自分が入ろうとしてドアを開けた際に起こった事故。孫から声を掛けられ目線が孫に向き、15㎝程の段差のある足元を見ないで踏み出した時につんのめり、その弾みで浴槽の縁にぶつかり、鎖骨を骨折した。

対応例２：

当事者同士の話し合いで、ドアを開けたお客様が、何がしかの弁済をすることで決着する場合もあるが、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る。「廊下を通るお客様に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が必要になる。

Ｑ３：「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：

どこの農家民宿でも起き得る事例と言える。取り違え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。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、間違え防止策を講じている施設もある。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となる。そこで代わりの履物を用意し、前もって保険を掛けておくことにより、お客様にも保険対応で弁済する旨を伝えることが可能となる。

Ｑ４：宿泊客が部屋から出る時、廊下側に開くドアを急に開けて、歩いていた他のお客様にぶつかり、メガネを壊してしまった。

対応例４：

建物の構造的な面からどうしても段差は生じるものだが、この程度ならと安易に考えないことである。咄嗟の場合、人間の反射神経と運動能力は、意外と危ういものである。この事故のお客様の場合、おそらく自宅の風呂場にも段差が４～５cm 低かったためにつんのめってしまい、弾みで思わぬ事故になってしまった例である。ロビーや廊下等でも目線が足元を向かず歩いて行き、段差に気付かない時がある。このような場所ではできるだけ緩やかなスロープにする工夫と配慮が必要となる。

他の例としては、一定の大きな旅館やホテルの場合、客室のドアは、廊下の壁面からドア面を部屋側に下げて設計されるものである。しかし、農家民宿の場合、自宅改造によるものや部屋のスペース確保のため、フラット（水平）に造られている場合が多いのではなかろうか。

Ｑ５：冬季に玄関を出ようとしたお客様が、踏み固められた雪に滑って転び、後頭部を激しくぶつけた。

Ｑ６：別の民宿に宿泊中の友人が、夜間に車で遊びに来た際、所定の駐車場が一杯のため、勝手に建物の脇に駐車し、２時間後に帰ろうとすると、屋根からの落雪で車が損傷した。

対応例５：

屋根からの落雪という経験や知識がないお客様は無用心になりやすいものである。特に踏み固められた玄関先は滑りやすい。従って不用意に踏み出すと転倒の危険が伴う。そのために、口頭で注意したり、表示により事故防止を図る手立ても必要となる。

また、温度が下がる夜間には雪が落ちてこないと勘違いしやすいので宿泊客が駐車する場合は、事前の十分な注意と助言が必要である。このケースの場合は、外来者が勝手に車を留めたことから、施設側の管理責任は問われることはないと思われる。

参考：**ホテルにみる宿泊客への「安全の手引き」（例）**

宿泊施設としてお客様の安全への取り組みと、いざというときの対応上の知識を知っておくために、都市ホテルが客室に配備しているお客様向け「安全の手引き」の事例を参考までに紹介する。

①「お部屋にお着きになりましたら」
- ドアの内側の避難経路図を確認し、あなたのお部屋から方向の異なる非常口を２ヶ所以上、実際に歩いてご確認ください。
- テレビのスイッチを入れ、防災のご案内をご覧ください。
- 懐中電灯を確認してください。
- ベッドでタバコを吸わないでください。
- お部屋に備え付け以外の電気器具のご使用はご遠慮ください。

②「もしも火災を発見したら」
- フロント（ダイヤル○○）にご連絡ください
- 大声で周囲の人にも知らせてください。
- 廊下にある近くの非常ベルを押してください。
- 煙や臭いなどで「火災では？」と思われた場合は、フロント（ダイヤル○○）にご連絡ください。

③「もしも火災が発生したら」
- 非常放送で火災の発生状況、避難の指示などがありますので、よく聞いて落ち着いて行動してください。
- 避難の際には、エレベーターは絶対に使用しないでください。
- 避難が必要な時は、避難口に設置してある音声誘導装置で避難方向をお知らせし、自衛消防隊員が、安全な場所にご誘導いたします。
- お部屋から避難される時はタオル、懐中電灯と鍵をお持ちください。

④「煙につつまれたら」
- タオルを口に当て、煙を吸わないようにしてください。
- 壁にそって姿勢を低くし、音声でお知らせする方向の非常口に進んでください。

⑤「地震が起きたら」
- 非常放送、または係員の指示に従い冷静に行動してください。
- 窓ガラスから離れてください。
- タバコの火を消してください。
- 家具の転倒、落下物に注意し、頭を保護して非難してください。
- むやみに屋外に飛び出さないでください。
- 避難の際には、エレベーターは絶対に使用しないでください。

４．食品衛生に関する事故対策

飲食の提供を業務として行う農家民宿では、お客様の安全と安心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者への食事対応等が肝心である。

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させることが、飲食時の事故防止につながる。

（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、事故防止につなげる。農家民宿では、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つ必要がある。

１）食中毒の症状

原因がウイルスの場合、潜伏期間は１日～２日で、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するが、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る。症状が短期間に治まってもウイルスの排泄は１週間以上、長い人で３ヶ月程度も続くことがある。

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」が占めている。その性質や感染経路の例としては以下の通りである。

食中毒の主な種類

①細菌性食中毒：ノロウイルス等のウイルスやサルモネラ等の細菌が原因
②化学性食中毒：食品に洗剤などの物質が混入して発生するもの
③自然毒性食中毒：毒きのこや自家調理の“ふぐ”などを食べて発生する

細菌性食中毒の性質

①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
②冷凍しても死なない（低温だと増え方が遅くなるだけ）
③熱には弱い（しかし、作られた毒は加熱しても死なない）

食中毒の感染経路（例）

①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。
②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。
③感染者の便や嘔吐物に含まれるウイルスが手、あるいは手で触れたものを介して口に入ることで感染する。

３）具体的な予防策

これらの性質に基づく主たる食中毒の予防策は、細菌等を「付けない、増やさない、消滅する」の食中毒対策３原則を守ることが肝要となる。基本対策としては、手洗い、うがい、特に排便後の手洗いや調理前には、石鹸での丁寧な手洗いと流水での十分な洗い流しが必要であり、また、タオルの共用も避けなければならない。

食中毒対策の３原則

食中毒の原因菌を付けない（食材を流水等でよく洗い、ラップ等で密封する等）
食中毒の原因菌を増やさない（調理後は早めに食べる。温度管理を徹底する等）
食中毒の原因菌を消滅する（完全に加熱する。生板やフキンを殺菌する等）

４）人を介したウイルスの二次感染の予防策

また、近年の食中毒の発生原調査によると、貝類などの生食による発症（平成 17 年度 15%）よりも、人を介したウイルスの伝播による発症（二次感染）が急激に増えており、以下のような徹底的な予防を講じる必要がある。

①調理器具を通じた感染を防ぐ

感染している生貝を調理した器具（例えば、まな板、包丁、ボウル、布巾など）を、そのまま生もの（刺身や冷奴、生野菜）等の調理に混用すると、その他の食材に汚染してしまう。調理した器具はこまめに流水するなど、衛生処理が求められる。

②人の手の接触箇所には衛生処理を施す

多くの人が頻繁に触れる部分、例えばドアのノブ、電灯のスイッチや蛇口などは、使い捨てのウエットティッシュ等で徹底的に拭くか、消毒する必要がある。

③感染者の衣類等の洗濯方法

感染者が嘔吐物を出した器や汚れた衣類等を洗う場合は、次のいずれかの方法である。

・塩素系漂白剤：次亜鉛酸ナトリウム入りの塩素系漂白剤で殺菌する。
・熱湯処理：８５℃以上の熱処理を１分以上熱湯に浸す。
・高温処理：高温の乾燥機やアイロンがけで殺菌処理をする。

④感染者の便や嘔吐物の処理方法

使い捨ての手袋やマスクを着用し、飛沫を吸い込まないように注意する。

⑤手洗いの励行

調理場に入る前、食事前、トイレの後の手洗いは必ず石鹸でよく洗うことを徹底する。手拭きは使い捨てのペーパータオルを使用することが望ましい。

参考：**大手ホテル等で実施している食中毒予防策**

－ＨＡＣＣＰ(Hazard Analysis and Critical control Points 危害分析・重要管理点)－

ここで紹介するＨＡＣＣＰという手法は、ＮＡＳＡ(アメリカ航空宇宙局)で考案された食品の安全性を確保するためのもので、食中毒原因菌を「付けない、増やさない、殺す」の３原則の徹底を図るものである。

大手ホテル等で実施されている具体的な対策例を挙げると、次の通りである。

①搬入口で食材を清潔なプラスチック製の容器に入れる

業者が搬入する食材は搬入口でホテルの清潔なプラスチック容器に入れ替える。理由はダンボール等の業者持込の容器を調理場まで運び入れることにより、付着している細菌や害虫の侵入を阻止するためである。

②下処理室で食材を種類別洗浄後、厨房へ搬入

生鮮食材は下処理室に運ばれ、魚、肉、野菜果物、それぞれの場所で洗浄と素材として整理され、初めて厨房に搬入される。

③徹底した手洗いの実施

調理人が手洗いに入る際、入口で手洗い用の履物に履き替えて用を足す。手洗い場では、消毒液で爪ブラシを使いながら洗い流し、さらに中性洗剤で少し熱めのお湯で十分に洗い流し、使い捨てのペーパータオルで手を拭く。手洗いを出る際には履き替えて調理場に戻り、調理場入口の手洗い場で再度手を洗って入室する。

④食材は記録をとってから冷蔵庫へ収納

食材を冷蔵庫に収納する際には、全てのパッケージに日付を書き入れ、一週間を経過したものは破棄し、生の魚肉のように肉汁が出るものはサランラップなどで包み込み冷蔵庫の下段に入れ、調理済み完成品は蓋付容器またはサランラップで覆いをして上段に入れる。

⑤冷蔵庫の温度チェックは日に３回

冷蔵庫の温度管理は朝昼晩の日に３回チェックし、庫内温度を所定の用紙に記入し、総料理長の確認サインをもらい３ヶ月間保管する。

⑥食材の種類により使い分けるまな板と包丁

下処理場でも主厨房でも同様であるが、まな板と包丁には三色の色シールが目印として貼り付け、火を通さずに供する食材用、魚肉用、野菜用等その都度使い分けする仕組みになっている。

（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「食物アレルギー」の割合は低くくない。以前は乳幼児に多いとされてきたが、成人でも少なく、症状はひどい場合には病院に搬送しなければいけないほどである。

厚生労働省は、アレルギー表示が必要な食品の選定を行い、５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、「特定原材料に準ずる物」として、２０品目の表示を奨励することにした。

農家民宿の対処策としては、宿泊予約の段階で、宿泊者から食物アレルギーの有無について質問する等で把握し、事前準備を図ることが望ましい。その際に、聞きづらい場合は到着時に、宿泊者に確認するか、食事の要望や留意点を表示した記載票を設け、書き込んでもらう方法もある。

食物アレルギーの特定原材料

特定原材料	卵、乳、小麦、そば、ピーナッツ
特定原材料に準じる物	魚介類：アワビ、イカ、イクラ、エビ、カニ、サケ、サバ
	肉類：牛肉、鶏肉、豚肉
	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

５．食事に関する事故対応のＱ＆Ａ

Ｑ１：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、ソバ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る。

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る。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らない。そうしたことから中学生以下の子どもがいる場合は、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る。

ここでは、“そば”アレルギー症の例を取り挙げたが、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、アレルゲンとしての頻度の高い、卵、乳、小麦、さらに症状が重篤なものとして、そば、落花生など５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る。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るので、そこに記載されている表示を見る習慣を持った方がいい。

お客様からアレルゲンは“そば”であると申し出を受けた時、細心の注意をもって“そば粉”を排除しなければならない。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ある。

Q２：食堂で食事中に、幼児が子ども用椅子から滑り落ちた。

対応例２：
　最近作られている子ども椅子には必ず股の間にベルトがつけられ、尻面が滑っても落ちないように作られている。この事例は、古い子ども椅子でベルトが取り付けてなかったから滑り落ちたものと思われる。

Q３：食事の後、嘔吐腹痛を訴えた。

対応例３：
　こうした症状を訴えられた場合、症状を詳しく聞いたことをメモすると共に（必要に応じ体温計で熱を測り）、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対応を決めることになる。大切なことは、安易な判断をしないことである。

Q４：夕食に出した和え物に小石が入っていて、入れたばかりの高価な差し歯が抜けてしまった。

対応例４：
　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になる。初めに誠意を持ってお詫びした後、お客さまの意向を伺う。
　高価な差し歯とのことなので、お客様が帰ってから、治療してもらった歯科医院に行き、手当てを受ける場合が多い。対応としては手当てを受ける歯科医院の名前と連絡先を伺い、電話をして保険対応が出来るのであれば、加入保険会社名等の必要な情報、そして治療費の補償をする旨を伝えることで、より納得してもらえる。あとは、保険会社に任せることになる。
　但し、場合によっては通院費用の補填も請求されることもある。

Q５：幼児連れの母親から、幼児向けの小さなスプーンをといわれたが、用意がなかったので、コーヒースプーンを渡した。母親がそのスプーンを幼児に渡したところ、幼児がスプーンを投げつけ、向かい側に座っていたお客さまの顔に当たった。

対応例５：
　このケースの問題点は、農家民宿側で幼児や子ども用のスプーンやフォーク、箸などの食器類も用意していないことも原因のひとつである。乳幼児用のプラスチック製のものなど、投げてもぶつけても危なくなく、壊れないものを用意しておくとより安心である。

６．労働災害の実際とその対応（従業員等の災害対応）

ここでは、農家民宿で働くスタッフの事故やけがなど、つまり労働災害について触れてみる。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、事業者としての大切な責務である。

実際、作業員がさまざまな宿泊、飲食施設において調理やサービスなどの作業中に、思わぬ事故やけがによる労働災害が起きている。そのために法律で労働安全衛生法や労働基準法などにおいて、働く人の安全と健康を維持するための基準を定めている。

ここでいう「労働災害」とは、施設で働くパート、アルバイト、研修生などのすべての就業者に係る建設物、設備、器具、原材料、ガス等により、また作業行動その他業務に起因して、従業員が負傷したり、疾病にかかったり、時に死亡することをいう。

詳細は割愛するが、これらに対して認識不足や不備な対応により、施設経営にまで影響が及ぶ事例も少なくない。安全に対する社会や人びとの関心が急速に高まる時代背景の中、対外的なことだけにかかわらず、内部的な労働災害事故への予防策が、今後ますます重要となってくる。

（１）宿泊業者における労災事故の傾向

宿泊業者における近年の労働災害事故については、作業別では火傷や切れ、こすれ、ものの落下、踏み外し、転倒など調理作業が最も多く、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る。

（２）労災災害の要因の傾向

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・構造物の順である。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、器具などによるものも多い。

（３）労災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」と呼ぶが、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。

① 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る。
② 作業方法の欠陥：作業前の安全未確認、不適当な作業手順、そして体力的、技術的難易性などによるものである。

（4）不安全な行動とは

労働災害は、もっぱら作業者自身の不安全で、不安定な行動（つまり人為的ミスによる）が引き起こす割合が高い。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」などが主要な事故原因となっている。

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、職場で、また作業において細心の注意を払っていくことが求められる。

（5）従業員の管理

労働現場において行われる安全・衛生活動には様々なものがある。「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ある。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）」などがある。

農家民宿においても、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らない。

７．顧客情報の管理

宿泊者等に関する情報の取り扱いは、近年厳しくなり、消費者の意識も上がっている。そうした情報を悪用するものもいるので、農家民宿でも情報漏れ等がないように適切な配慮が求められる。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が、他の宿泊者等に見られない方式にすべきである。

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

Ⅲ. 農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

自然体験や農林漁業体験等の農家民宿で提供する屋外活動の際、利用者にとって慣れない環境や機具の使用等により、大きな事故や傷病が起きる可能性がある。

事故を予防し、被害を最小に抑えるための事前準備をした上で、事故時の適切な処置と連絡を具体的に対処できなければいけない。

①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る。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すことができる。
②参加者自身の準備	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ある。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る。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る。
③参加者の体調・体力の確認	一般的に慣れない環境にいると、調子を崩しやすいものである。参加者には前もって、年齢を問わず、体調や体力を確認しておくべきである。もし、参加者が、体調が悪い、または体力がない状態の場合、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ならない。
④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るので、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ある。それを習得する機会としては、日本赤十字社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る。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る。
⑤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ある。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たい。
⑥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る。引率中に事故防止を図るためには、引率者が気を抜かず参加者に対して注意を払い、また、参加者に適時、注意を促すことが肝心である。

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する必要である。それは生命に係る行為になる場合もあり、一刻も早い処置が救命率を高められる。農家民宿や体験指導者等も、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たい。

直ちに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、病気やケガや災害から自分自身を守り、急病人やケガ人を正しく救助して医師に渡すまでをいう。事故現場は、危険な状態であることが多いので、救助者は二次被害に合わないように、移動可能ならば安全な場所に移るなど、安全の確保も配慮したい。

応急処置の際の一般的な注意事項

① 救助者自身の安全を確保する。
② 傷病者の生死判定は医師にまかせる。
③ 原則として医薬品の使用は避ける。
④ あくまでも医師に渡すまでの応急処置に留める。
⑤ 必ず医師の診療を受けさせる。

応急処置を学ぶ機会として、救急法の講習会等の受講を勧める。基本的な応急処置の知識と技術を学ぶことができる。

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るので、参考になる。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、短時間ではあるが応急処置の知識と簡易な実技を受講できる。

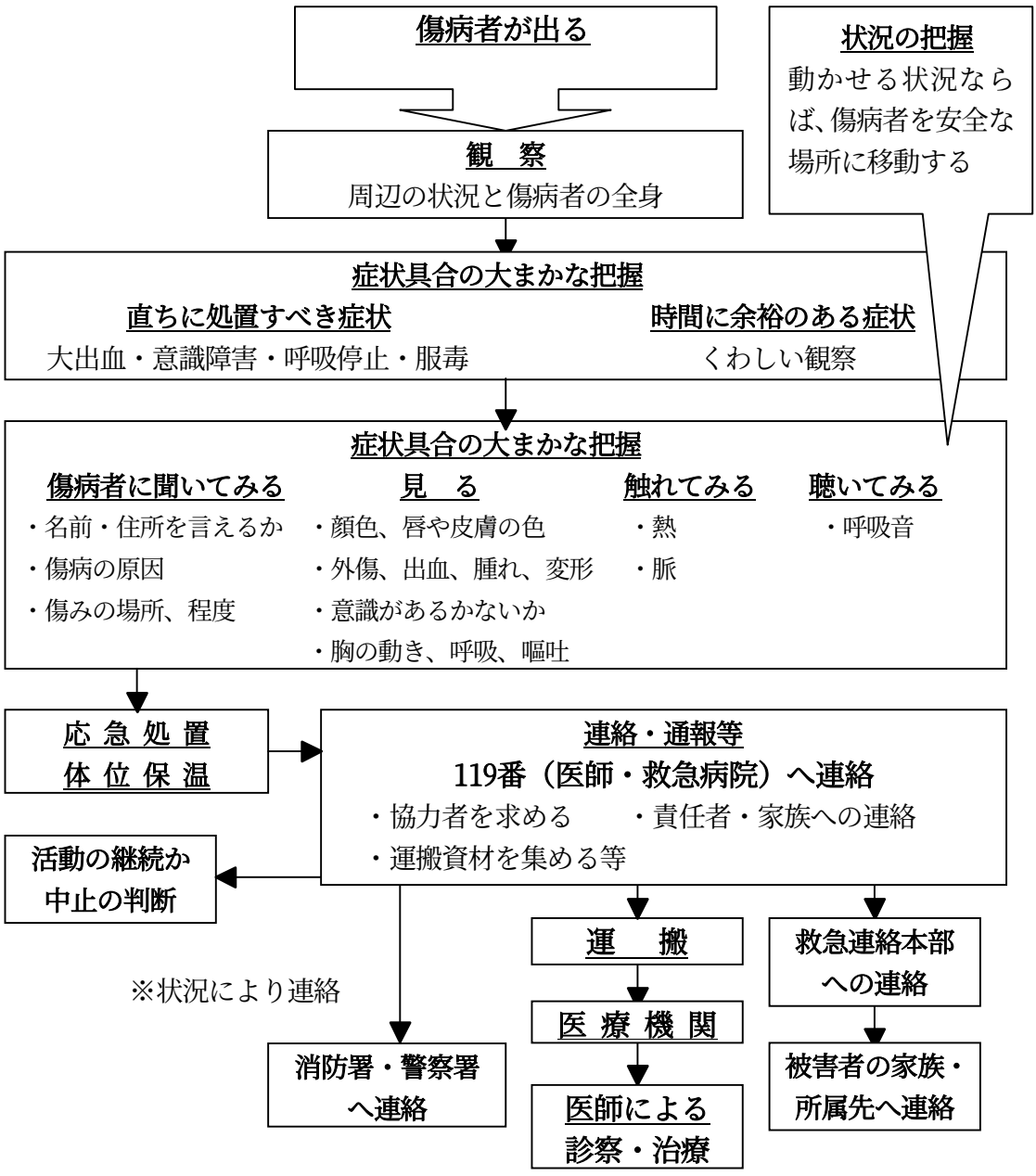
① 日本赤十字社の講習会（全国で開催する講習会の情報を公開している）
http://www.jrc.or.jp/sanka/study/index.html
② 日本赤十字社「とっさの手当と予防」http://www.jrc.or.jp/safety/index.html
③（財）都市農山漁村交流活性化機構「ＧＴインストラクター育成スクール」
http://www.kouryu.or.jp/school/index.html

（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」、「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ある。小さなけがや虫刺され程度であっても、応急処置後、状況によっては病院に連れて行き、医師に診てもらう方が後々安心である。

また、傷病者の処置に限らず、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」を事故報告を通して、指示を受けたり、場合によっては解決を委ねることもある。

救急手当から緊急連絡までの順序



（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、必ず記録を取っておきたい。後々に、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る。

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	①緊急絆創膏、 ②包帯、 ③ガーゼ、 ④消毒綿、 ⑤消毒薬、 ⑥湿布薬、⑦化膿止めクリーム、 ⑧鎮痛剤、 ⑨風邪薬、 ⑩整腸剤、 ⑪三角巾、⑫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）、⑬副木（骨折時の患部固定等）、⑭ポイズンリムーバ（害虫等の毒の吸い出し）等
基礎用品	①水筒、②雨具、③通信機器（携帯電話等）、④軍手、⑤筆記用具、⑥帽子、⑦ナイフ・なた、⑧ティッシュ・トイレットペーパー、⑨油性マジック、⑩レジャーシート、⑪大型ビニール袋、⑫タオル等
記録用品	①カメラ（デジタルカメラ）、②記録用の用紙（事故記録等）等
地域情報	①ルートマップ、②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ある。

参考：**救急手当から緊急連絡までの要点整理**

①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。
②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。
③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。 ①応急処置を続ける。　②体を保温する。 ③周辺から協力を求める。　④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。 ⑤傷病者に意識がある場合は言葉で励ます。 ⑥救急車が来た時は救急隊の誘導をする等。
④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。
⑤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。
⑥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。
⑦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。
⑧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自然界に存在する。これらの生物に「近寄らない、触らない、食さない」ことが原則であるが、それらに遭遇し、その被害に遭う事故は例年発生している。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らない。

●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なければならない。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る。

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よく知る人材から習うという手段がある。特に詳しい人材から屋外で習うのが最も有効である。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ある。また、判断に迷うならば、手を出さないのが一番である。

（国内の主要な有毒生物の種類）

①陸上：スズメバチ、ガ、ムカデ、ダニ、アブ、毒ヘビ、毒キノコなど

②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

①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う。

②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く。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、よく取り除ける。

③毒抜き：登山ショップ等で販売されている吸出し器（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、水道水でよく洗浄する。救助者に被害が渡らないために、口での毒抜きはしてはならない。

④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く。

⑤医師による治療：手当した後は、必ず医師の治療を受ける。

●有毒生物を食した場合の応急処置

①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。

②医師の指示無く、市販薬を飲ませてはならない。

③被害拡大を防ぐため、最寄りの保健所へ連絡を行う。

３．自然災害による被災対応

自然災害においても、宿泊業はあらゆる危険や事故からお客様の生命や財産、安全を守ることが事業使命として求められる。これを軽視したり、重大な対応の不備等により宿泊者や利用者に被害が及んだ場合、その事業の存続そのものが問われてくる。

ここでは、自然災害における安全管理上の対応に関し、重要と思われる事項について取り上げる。

（１）自然災害時の共通対策

農家民宿の運営において、いつ起きるか分からない地震、台風、強風雨等の自然災害時の防災対策についても、日頃からの準備と一定のマニュアルの整備を図ることが求められる。もし、天災が起きた場合には、所轄の消防署、役場等からの情報と指導を仰ぎながら、初期対応や避難誘導等、具体的行動を想定しておくことが欠かせない。

次の枠内には、日頃からできる準備事項を参考までに紹介する。

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たい。
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く。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く。
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く。

（２）地震対策

地震は、自然災害の中で最も被害の大きなものとされている。日本は大地震が割合多い国なので、万一の場合でもお客様と従業員の安全を確保できるかが課題である。

１）地震災害の種類

地震による災害には次の２種類がある。これらの状況に遭遇した時、通報や避難の指示等をどのようにするか検討し、農家民宿でもその緊急時を想定した準備が必要である。

第一次災害	地震そのものによる地すべりや山崩れ、液状化現象などの地盤崩壊・建物等の損壊・倒壊などがある。
第二次災害	火災の発生、津波の襲来、危険物などの流出や爆発、次いでガス・電気・水道・通信・交通・情報等の途絶、デマやパニックの発生等がある。

２）地震発生時の初期行動

地震が発生した際の一般的な初期対応行動は、主に以下の３つである。

①自分の身を守る、②火の始末をする、③避難口を確保すること

その初期行動は農家民宿側だけでなく、宿泊者や利用者にもいえることでもある。日頃から消防署等の関係機関から資料や情報を入手し、従業員に周知すると共に、避難口の位置などの必要な情報は宿泊者や利用者にまで案内しておくべきである。

参考：**農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は常識的なことであるが、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ていたり、大型テレビや重量のある置物等がサイドボードの上に無造作に置かれていることがある。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る。
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！」という行動が取りやすいよう、消し方を周知する必要がある。また、過去の地震火災の発生事例として、石油ストーブのみならず、電気ストーブの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こともある。
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についても考えておく必要があろう。

（3）異常気象の対策

被害が生じる異常な自然現象としては、暴風、暴雨、豪雪、地震、噴火、洪水、高潮、津波等がある、一般的にこれら現象の内、地震、火山現象、津波を除いたものが「異常気象」と呼ばれる。

その被害の発生については、異常気象により直接被害が生じるもの（暴風による建物の損壊等)、他の現象に影響して被害が生じるもの（大雨による地盤がゆるみ、そのため崖崩れが発生し建物を損壊する等）があったり、その被害は多様である。

参考：**異常気象別に見る主な被害内容**

	気象災害名	主な被害内容
強　風	強風害、塩風害	建物損壊、農業被害、水産業被害、交通障害
大　雨	洪水害、浸水害、山崖崩れ害、土石流害、地滑り害	建物流失、建物損壊、浸水、山崖崩れ、交通障害
強　風	強風害、陸・海上視程不良害	交通障害
雪　崩	雪崩害	建物損壊
ひょう	ひょう（あられ）害	農業被害
高　潮	浸水害	浸水、交通障害
波　浪	沿岸波浪害、海上波浪害	船舶被害、水産業被害

1）異常気象の予測

異常気象も事前に予測できれば、対策、避難、中止する等して、被害を最小限に抑えられる可能性がある。

その予測には限界があるが、無い訳ではない。メディアで流れる天気予報の場合、予測可能な範囲で、強風、大雨、雷等の発生予測を紹介しているので、おおまかな予測はできよう。しかし、局地的な異常気象の予測までは難しいといえる。体験指導者らは、日頃から天気予報の情報を取得する意識を持つと共に、屋外体験の実施箇所は異常気象による災害が起きやすいかどうか、市町村に訪ねる等して、事前把握しておくといい。

また、各地域に伝わる気象に関する言い伝えの中にも、過去に起きた災害に基づく言い伝えならば、異常気象の予測につながる可能性がある。

2）異常気象に対する備え

停電時の携帯ラジオの準備も、最大収容人員数に合わせ２~３台は必要となる。部屋に懐中電灯が常備されているのは必須であるが、各客室に分散し滞在しているお客様は、万一停電時の闇になると精神的に不安となり、談話室や食堂などに集まることが予想される。そうした場合、広い場所用の光源の大きい蛍光灯付きの携帯ランプを備えておくと役立つ。

参考：**異常気象の対応事例**

台風	台風の状況については、「雨台風」なのか「風台風」なのかにより、対策が異なるが、台風が接近するまでに、あらかじめその対策を準備しておく必要が出てくる。
集中豪雨	突発的に降ることが多く、予測は比較的困難とされている。従って、山間部の河川や崖でのレジャー活動時には十分な注意が必要となる。
土砂災害	一般的なデータだが、１時間に２０ミリ以上、または降り始めからの雨量が１00 ミリ以上の雨が続く場合には注意と警戒が必要となる。
河川等の増水・氾濫	大雨の場合など、周辺の河川や小川、水路の増水や氾濫にも注意が必要となる。影響が出やすい地域では、日頃から増水や氾濫に備えた防水排水器機や備品等の準備も欠かせない。
異常気象による停電	電化製品に頼る現代生活では様々な支障が出るが、中でもライフラインである水道が断水される恐れがある。飲料水や水洗便器用の水の確保も欠かせない。

3）災害情報の把握

異常気象が起きた際に、念頭に入れておくべきことは、刻一刻と変わる気象状況について正確に把握し、宿泊客等に提供できるようにすることである。これにより、二時災害の防止と宿泊者等の不安解消に役立たせることができる。また、避難や救助等について、一番身近な地方自治体の発する情報確保も併せて行わなければならない。

参考：**異常気象時の主な被害対応**

	対　応
①被害発生前	ａ．異常気象に対する警戒（警報・注意報、それらの伝達、周知） ｂ．避難のための立ち退きの勧告、指示 ｃ．消防機関・水防団の出動準備、障害物件の除去等
②被害発生時	ａ．被災者の避難、救助 ｂ．消防活動・水防活動の実施 ｃ．警戒区域の設定、立ち入り規制等 ｄ．交通の規制等 ｅ．緊急通信体制の確保 ｆ．災害関連情報の収集、伝達
③被害発生後	ａ．罹災者の救助、救護 ｂ．施設・設備の応急復旧 ｃ．清掃 ｄ．防疫 ｅ．災害関連情報の収集、伝達

参考：**最近の地震の事例から　－求められる危機意識－**

今年１月 13 日午後１時過ぎ千島列島東方の深さ 30 キロを震源とするマグニチュード 8.2 の巨大地震が発生した。気象庁はその 12 分後、早速北海道太平洋沿岸東部とオホーツク海沿岸部に津波警報、また北海道から和歌山県にかけての太平洋沿岸地域に、津波注意報を出した。

これを受け北海道では 22 市町村、約 38,000 世帯、人数にして約 98,000 人に避難勧告を発令した。テレビを始めとしたメディアも特番体制を取り、即時での情報提供を行った。

ところが、避難勧告の出た地域の住民が、実際は勧告には従わなかったことが翌日の朝日新聞の「避難所への足、さらに遠のく、前回の“被害なし”で慣れ」、という見出しで明らかになった。避難勧告が出た地域の避難率は、なんと６．６％だったという。市民の津波や土砂災害などに対する危機意識の不足を如実に表わしているといえよう。

こうした意識の不足の考えられるひとつの原因は、「よもや、自分のところでは起こらないだろう」という、「正常化の偏見」という心理によるものである。それは例えどこかで発生しても、「対岸の火事」として捉えやすいからである。

４．車両の取り扱い

農家民宿において、宿泊者の移送に関して車両を使うことはよくある。しかし、その取り扱いや事故時の対応について適切な処置がなされていなければならない。

（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る。それを破った場合には、法的な罰則等を受けねばなりません。

１）自家用車（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）による地域内移送を行う場合、道路運送法で、その“届出”が必要であり、“使用制限”が設けられている。

その制限では、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るが、それ以外の観光地等の周遊などは行うことはできない。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ならない。

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る。

営業許可を取得した自動車のナンバープレートは“緑色”であるが、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、区別している。

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）白バスに生じる損害賠償のリスク

自家用自動車の事故の場合、賠償負担能力等の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る。つまり、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ある。

４）農家民宿等に関する規制緩和

平成１５年３月、国土交通省が農家民宿等における道路運送法の規制緩和が行った。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ある。

参考：**農家民宿等における道路運送法の規制緩和の概要**

① 農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、許可の必要ない。
② 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」である。
③「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ることをいう。
④ 送迎の有無で宿泊料金が異なる等、送迎の対価を得てはならない。

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であるが、荷台は人を載せることを想定したものではなく、また、危険性も高い行為なので、道路交通法では違反になる。万が一その行為で事故が起きた場合、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高い。

（２）交通事故の対処

農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らない。

（３）観光バス等を手配する時の留意点

農家民宿がお客様の移送に、自家用車ではなく、一般旅客自動車運送業として営業許可を取得しているタクシーや観光バスの事業者を手配する場合には、いくつかの留意点がある。その一つが正規の事業者を選ぶことである。その理由は、取り扱う車両に関して十分な点検や整備を行っていること、乗務員が安全対策について指導が行き届いていること、事故の際の補償が整備されていること等が上げられる。

参考：**他の事業者に移送を依頼する際の留意点**

① 正規の自動車運送業者（緑ナンバーの車両を扱っている）を選ぶ。
② 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。
③ 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。
④ 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。
⑤ 不則の事態が発生した時の対応策もよく打ち合わせておく。
⑥ 手配する車両に関して加入している損害保険の契約内容を確認しておく。

参考：**交通事故の対処と連絡の流れ**

農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させる避難処置を取らなければなりません。

①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、エンジンを切る。

②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ぶ。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、安全な場所に移動させる。

③現場に居合わせた人に協力をお願いする

④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する。

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する。

⑤医師の診断を受ける

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るので、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る。

●車両故障時の対処

車両故障時は、二時災害を防ぐために次に上げた処置が必要である。

①他社に停車を知らせる

非常点滅表示灯、停止表示器や発煙筒などで、他車に停止していることを示す。

②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）に車を移動させる。

③事故の当事者は安全な場所へ移動する

事故の当事者は、安全な場所（路肩、空き地）に移動する。なお、自力で事故車の移動ができない場合には、安全な場所で修理業者等の到着を待つ。