

1. 事故発生及び発見した時

運航の安全確保と的確な救助救護

- ✓ **迅速な通報・通信可能地点への移動**
 - ・ 遊船本部・消防（119番通報）・警察（110番通報）・関係機関等との連絡
- ✓ **現場からの通信維持**
 - ・ 船頭の中から通信係を決める
- ✓ **現場から航行中の全ての船に事故現場の状況を伝える**
 - ・ 通信手段は無線機及び携帯電話
 - ・ 二次災害の防止

2. 事故現場での適切な措置

- ✓ **適切な通信報告**
 - ・ 傷病者の有無・人数・負傷の程度・場所・状況
 - ・ 傷病者の性別・年齢・住所等連絡先（できるだけ詳しく報告）
 - ・ その他乗客の状況
- ✓ **乗客名簿を活用した乗員の安否 確認**
 - ・ 事故が発生した際には、乗客名簿を活用した点呼により、乗員乗客の安否確認を行う
- ✓ **現場での応急手当**
 - ・ 傷病者の容態に応じた応急手当を行う
打撲の場合は患部を冷やし、骨折の疑いがある場合は、必要に応じ副木等によって固定をする
 - ・ 船内常備の救急箱を使用し手当する（応急手当の方法は講習で学んでおく）
 - ・ 乗客に医療関係者がおられないか確認し、応急手当の協力を求める

2. 事故現場での適切な措置

- ✓ **落水や濡れておられる場合の応急手当**
 - 搭載しているタオルで水分をふき取り、サバイバルシートを貸し出す
 - 枯葉や枝木で火を起こし、暖を取る（ライター、ファイアスターター等を携帯）

- ✓ **容態が急を要する場合（傷病者の状態が悪い時）**
 - 通信係は救急隊が現場に到着するまでの手当について救助機関に連絡し指示を仰ぐ
 - 安全な救護場所へ移動し、指示された応急手当を施し、救急隊の到着を待つ

- ✓ **消防救急隊の到着後の対応**
 - 消防救急隊の到着後は、同隊の指示に従い救護に協力する
 - 待機中の船やお客様の安全確認と救助作業についての説明をする

- ✓ **救護場所の確保情報と搬送先の確認**
 - 嵐山の救護場所と傷病者の搬送先の手配を遊船本部に確認する
 - 消防救急隊が救急搬送される場合（保津峡から）搬送先を確認し遊船本部に報告する

- ✓ **乗船客の氏名・住所等連絡先の記録**
 - 事故船に乗船されたすべての乗客の氏名・住所・連絡先（携帯電話）・性別・年齢を聞き、記録する

保津川下り 事故対応マニュアル

遊船本部マニュアル

1. 事故現場から通報を受けた時

運航管理者

迅速且つ正確な消防署・警察等への通報

- 事故現場からの情報はできるかぎり詳細に報告してもらおう
いつ・どこで・何が起こったのか・傷病者の状態・年齢・性別など
但し、詳細情報が聞き取れなくても、事故の一報は迅速に救護機関へ連絡する
- 事故救護体制役割分担図の「事故発生の迅速な通報・連絡」欄に明記されている所管消防署及び所管警察署へ通報・連絡をする
- 対象となる遊船の乗客名簿を消防指令室へFAX送信またはデータ送信する

理事長

事故報告を受け、救助救護対策本部を設置

- 運航管理者から事故情報の報告を受け、理事長は救助救護対策本部を設置する
※但し、事故が軽微な場合は運航管理者によって措置することができる
- 同対策本部は理事長を「本部長」とし、専務理事・運航管理者・営業統括理事を「副本部長」に定める
- 副本部長から「お客様・傷病者対応責任者」「現場対応責任者」「渉外担当責任者」を定め、他の理事及び職員をそれぞれ配下に付け、対応に当たる
※各対応責任者の役割は別紙「事故救護体制役割分担図」を参照
- 現場責任者（現地連絡責任者）を指名し、現場に向かわせる

運航管理者

現場からの通信維持、航行中の船への連絡

- 配下の職員（営業職員）に事故現場との通信係（以後、職員通信係）を指名し、事故現場からの通信を維持し、現状情報の報告を受ける
- 事故現場の状況の報告を受け、航行中のすべての船への連絡、事故傷病者への対応（応急手当や救護場所等）を指示する
- 事故現場に最も近い無線（携帯）通信可能スポットを確認し、事故現場の船頭へ正確に伝え安定的な通信体制を確保するため指示をする

1. 事故現場から通報を受けた時

運航管理者

遊船救助隊の組織編成と出動準備の指令

- ・ 作事理事・川作理事と協力し、迅速に救助隊の人員確保に当たる
- ・ (救助隊は)遊船本部で待機中の船頭で編成し、指令に基づき出動準備を行う
- ・ (救助隊は)搬送物資の積み込みを行う遊船保管場所からタオル・毛布・着替え等を救助船もしくは救助車に積み込むまた必要に応じラフィティングボートも積み込む
- ・ 職員から記録係を指名し、救助隊の名簿・出動時間・作業内容を把握し記録させる
- ・ (運航管理者また職員通信係は)救助隊との通信体制も確保し維持しておく
- ・ 職員通信係に事故現場の正確な情報並びに現地への救助ルートを指示する

現地連絡責任者

現場での指示と調整

- ※ 関係機関が現場で現地連絡責任者を把握できる措置（明示）を行う
- ・ 現地連絡責任者が現場に出向し、消防・警察等の関係機関との調整を行う
- ・ 事故現場到着後、消防の現場指揮本部で迅速な救助活動を目的に対処にあたる

2. 事故傷病者及びフロアのお客様の対応

事故乗客対応責任者

傷病者とフロア客の対応を指示する

- ・ 事故乗客対応責任者は専務に定める
- ・ 経理理事・監事と協力し、経理職員に事故傷病者係とフロア客係を担当するよう指示する
- ・ フロア係は、客に事故の説明をし、払い戻し手続きを開始する
- ・ フロア係は、フロア客にバスの回送、タクシーが手配できることを説明し、順次案内をするフロア客の帰路に対し、丁寧に要望を聞き、交通機関への通報や手配を行う待機船頭にバス回送等の協力を要請する
- ・ 事故傷病係は、嵐山の救護場所へ急行し、現地対応に当たる
- ・ 事故傷病係は、救護場所や治療費、払い戻しなど経費を算出し、対応にあたる

3. 渉外対応について

渉外担当責任者

✓ 医療機関の手配

- 渉外担当責任者は営業統括理事と定める
- 売店理事と協力し、予約職員に渉外連絡係を指名する
- 事故救護体制役割分担図の「医療機関の手配」に明記してある医療機関へ傷病者の情報を伝え、治療の依頼をする
- 確定すれば運航管理者へ医療機関名を伝え、事故現場へ連絡してもらう
- 運航管理者から傷病者の搬送状況を聞き、医療機関へ再度報告する
- ※但し、消防救助隊の救急車両で搬送された場合は、運航管理者より搬送先の医療機関を知らせて貰い連絡を取る

✓ 救護場所の手配

- 傷病者情報に応じ、嵐山での救護場所の手配に当たる
- 嵐山の救護場所は「事故救護体制役割分担図」の「救護場所の手配」に明記してある施設へ連絡し、施設使用をお願いする
- 救護場所が決まれば、運航管理者へ報告する

✓ 事故概要を時系列にて記録する

- 渉外担当責任者は事故概要を記録する担当者を予約職員から指名する
- 指名された予約職員は書記記録係として職務に当たる
- 書記記録係は事故記録書を作成し、渉外担当責任者に提出する

1. 事故後に「事故再発防止対策本部」を設置

✓ 事故再発防止対策本部の体制と役割

- ・ 事故再発防止対策本部は理事長を本部長に定め、理事8名で構成する
- ・ 本部は下部に「安全運航対策部会」「船舶管理対策部会」「労務管理対策部会」を置き、各部会に担当係を編成し、事故原因の検証と具体的な対策案を作成する
- ・ 同本部は事故救護体制に関する規則（附則2.第18条）に基づき、必要に応じ、安全運航対策部会内に事故調査特別委員会を編成し、事故当事者からの聞き取りを行い記録を取ることができる
- ・ 同本部は関係機関と連携し、事故調査・捜査の協力をする
- ・ 同本部は改善策をまとめる過程で、アドバイザリーボードを設置し、専門家や関係官庁に指導・助言を依頼する

2. 事故被害者へのケア体制の構築

✓ お客様対応チームを編成し、誠意ある対応を行う

- ・ 同本部に事故被害者のケアを担当するお客様対応チームを編成し、事故被害者本人及び親族への謝罪と補償問題を担当する
- ・ 営業統括理事をチーム長に定め、各理事と協力して誠意ある対応と適切な交渉に当たる
- ・ チーム長の配下に営業職員を置き、事故被害者の通院記録や補償交渉の内容を記録する
- ・ チーム長は事故被害者のケアの中で、必要があれば医療機関を紹介し、完治するまで治療に専念しやすい環境をつくる
- ・ チーム長は被害者の治療が終了した時点で、保険会社や弁護士に報告する
- ・ 理事長は同本部を代表し、チーム長から示談報告を受け、対応に当たる

事故救援体制役割分担図



対策本部 総括責任者

理事長

現場責任者(現地連絡責任者)/副本部長

運航管理理事

事故乗客対応責任者/副本部長

専務理事/監事

営業対応/渉外担当者

営業統括理事

現場通信係/救助隊編成係

お客様対応係/事故負傷者対応係/経理業務係

渉外連絡係/書記記録係

船大工

船頭

協議員

船長

支部長

川作理事

作事理事

営業職員

経理理事

経理職員

売店理事

予約職員

- ・事故発生迅速な通報
- ・後続船への事故現状の通報
- ・事故現場との通信維持と報告
- ・人身事故に対する迅速な誘導

- ・救助隊の編成と出動準備
- ・救助隊の搬送物資の指示と積み込み
- ・救助隊の出動時間と部隊の把握
- ・救助隊との通信維持

- ・待合所のお客様対応
- ・事故報告を説明し返金
- ・帰路への手配バス・タクシー

- ・待機船頭の把握
- ・救護場所での現地対応
- ・救助場所に必要な経費算出

- ・事故内容の把握
- ・医療機関の手配
- ・救護場所の手配
- ・職員に病院と救護場所の連絡

- ・マスコミ報道対応

事故発生迅速な通報・連絡

消防 119
警察 110

交通機関への連絡・手配

嵯峨野観光鉄道 075-861-7450	京阪京都交通 0771-23-8000
	JR亀岡駅 0771-58-0471
	京都タクシー 0771-25-1000

医療機関の手配

亀岡市	京都市
亀岡市民病院 0771-25-7313	シミズ病院(千代原口) 075-381-5161
亀岡シミズ病院 0771-23-0013	うずまさ診療所(平日) 075-861-1131
救急消防 0771-22-9582	河端病院 075-861-1131
	桂病院 075-391-5811

救護場所の手配

花筏
075-861-0228
渡月亭
075-871-1310
花伝抄
075-863-0489
風風の湯
075-863-1126
天山の湯
075-882-4126

保津峡無線地点番号地図

消防署・警察署管轄区域

