

訪日外国人等に対する  
体験ダイビング及びスノーケリングの  
提供に関するガイドライン

国土交通省 観光庁  
観光地域振興部 観光資源課

令和2年6月

<目次>

1.	ガイドライン策定の背景・目的	2
2.	本ガイドラインにおける前提	2
2.1.	法令等の遵守	2
2.2.	ガイドラインの適用対象	2
2.3.	ガイドラインの活用方法	2
2.4.	本ガイドラインにおける「指導団体」の定義	3
2.5.	対象とするスクーバダイビング及びスノーケリングの範囲	3
2.6.	参考例の位置付け	3
2.7.	内容の改訂	3
2.8.	本ガイドラインの構成に関する考え方	3
3.	訪日外国人旅行者へのサービス提供に関する項目	3
3.1.	開業準備に関する項目	3
3.1.1.	サービス提供事業者として備えておくべき項目	3
3.1.1.1.	所属インストラクターに必要な資格	3
3.1.1.2.	用意する器材	4
3.1.2.	基準、対策及びプログラムの策定	5
3.1.2.1.	安全・品質の基準	5
3.1.2.2.	環境保全策の策定	6
3.1.2.3.	事故発生時の対応策	6
3.2.	サービス提供に関する項目	7
3.2.1.	申込受付	7
3.2.1.1.	予約管理	7
3.2.1.2.	申込受付	8
3.2.1.3.	決済	8
3.2.2.	サービス提供準備	8
3.2.2.1.	サービス提供可否の判断	8
3.2.2.2.	署名用の書面の準備	9
3.2.2.3.	当日のサービス提供における基本情報の確認	9
3.2.2.4.	スケジュールの作成	9
3.2.2.5.	器材等の準備	9
3.2.3.	サービス提供時	10
3.2.3.1.	事前確認	10
3.2.3.2.	ブリーフィング	11
3.2.3.3.	サービス提供	12

3.2.3.4.	事故発生時の対応.....	14
3.2.4.	サービス提供後.....	14
3.2.4.1.	サービス改善策の立案・実行 .....	14
3.2.4.2.	事故発生後の対応.....	14
4.	人材に関する項目 .....	15
4.1.	求められる人材像 .....	15
4.2.	人材育成の在り方 .....	15
5.	おわりに .....	16

## 1. ガイドライン策定の背景・目的

日本は、世界第6位の長い海岸線を有する国であるが、近年海水浴客数が減少傾向<sup>1</sup>にある。このような状況において、スクーバダイビング及びスノーケリングを含む水中アクティビティは、2016年から2023年にかけて、日本及び全世界において、ともにその市場規模が約3倍に成長するとの予測<sup>2</sup>があり、海岸線の活用において、今後ますます重要な位置を占めることが想定される。また、今後海外旅行で体験したいアクティビティに関するアンケート結果<sup>3</sup>では、「海のアクティビティ（海上・海中）」は、「山のアクティビティ」に次いで高位に位置している。

一方、たとえ満足度や期待が高いアクティビティであっても、安心して体験できる状況を作り上げなければ、中長期的な成長や安定した集客は見込みにくい。また、スクーバダイビング及びスノーケリングについて、現状では、訪日外国人旅行者の積極的な受入れが進んでいる地域は一部地域に留まり、全国的にみると、訪日外国人旅行者の受入体制が整っていない状況にある。今後、水中アクティビティへの期待が高まることにより、各地域への旅行者の広がりが見込まれることから、全国における訪日外国人旅行者の受入れに向けた指針策定が必要だと考えられる。

さらに、平成30年度「最先端観光コンテンツインキュベーター事業」における「地域の自然体験型観光充実に関する協議会」において、有識者から、訪日外国人旅行者の受入れに向け、「安全性確保、品質担保、環境保全の観点に基づいたガイドラインを産業と一緒に作っていくこと」についての意義が提示された。

以上のことから、スクーバダイビング及びスノーケリングについて、訪日外国人旅行者の受入れに向け、安全性確保や品質担保、環境保全を目的とした指針として、本ガイドラインを策定した。

## 2. 本ガイドラインにおける前提

### 2.1. 法令等の遵守

本ガイドラインの内容は、事業運営、サービス提供等において、関連する法令等を遵守することを前提として規定したものである。

### 2.2. ガイドラインの適用対象

本ガイドラインの適用対象は、顧客にスクーバダイビング又はスノーケリングのサービスを提供する事業者（以下「サービス提供事業者」という。）である。

なお、本ガイドラインの策定時においては、指導団体に加盟しているサービス提供事業者を本ガイドラインにおける適用対象とする。

### 2.3. ガイドラインの活用方法

本ガイドラインは、サービス提供事業者自身が参照し、事業運営やサービス提供に際し遵守するために活用するとともに、指導団体がサービス提供事業者との相互理解を図りながら、サービス提供事業者への指導の一環として活用することを想定している。

また、観光関連の業界団体や旅行会社、海岸管理者（地方公共団体等）等が参照し、自らの事業や

---

<sup>1</sup> 出典：公益財団法人日本生産性本部「レジャー白書2018」。

<sup>2</sup> 出典：Allied Market Research「Adventure Tourism Market, 2017-2023」。

水中アクティビティに分類されるものとして、ボートサファリ、キャニオニング、カヤック、スクーバダイビング、スノーケリング、サーフィン、ラフティング等が例示されている。

<sup>3</sup> 出典：観光庁平成30年度最先端観光コンテンツ インキュベーター事業において実施したWEBアンケートの結果、日本政府観光局（JNTO）の訪日グローバルキャンペーン対象である20の国・地域をアンケート実施対象としている。

業務に活用することにより、スクーバダイビング及びスノーケリングの業界全体が健全に発展していくことにつながることを期待している。

#### 2.4. 本ガイドラインにおける「指導団体」の定義

本ガイドラインにおける「指導団体」は、レジャーダイビング認定カード普及協議会（以下「Cカード協議会」という。）及び日本スノーケリング協会の加盟団体とする。

#### 2.5. 対象とするスクーバダイビング及びスノーケリングの範囲

本ガイドラインが対象とするスクーバダイビングのコースは、参加者がCカード<sup>4</sup>を保有していなくてもインストラクターが付き添うことでサービス提供を受けられるコース（体験ダイビング）を対象とし、Cカード取得のためのコースやCカード取得者のみがサービス提供を受けられるコース（ファンダイビング）は対象外とする。

また、本ガイドラインにおけるスノーケリングの範囲は、一般参加者に対して指導団体が定めたプログラムを提供するコースとし、Cカード取得コースや、参加者が器材の貸出を受けガイドを伴わずに遊泳する場合は対象外とする。さらに、「スキンドイビング」（素潜り）も対象外とする。

#### 2.6. 参考例の位置付け

本ガイドラインにおける参考例は、指導団体4団体<sup>5</sup>が定める基準を基にした事例を記載している。なお、当該4団体における体験ダイビングの基準は、いずれもISO 11121:2017 Recreational diving services — Requirements for introductory programmes to scuba diving に準拠している。

また、所属する指導団体に規定がない場合の目安として、サービス提供事業者が最低限守るべき基準を示したものである。

#### 2.7. 内容の改訂

指導団体が定める体験ダイビング及びスノーケリングの基準に変更が生じた場合など、必要に応じて、本ガイドラインの内容は改訂できる。

#### 2.8. 本ガイドラインの構成に関する考え方

本ガイドラインは、サービス提供事業者が遵守主体であることから、サービス提供事業者の業務プロセスに沿って構成している。また、訪日外国人旅行者へのサービス提供について、安全性確保や品質担保、環境保全に関する内容を中心として、体験ダイビング及びスノーケリングを安心・安全に提供するための内容を規定している。

### 3. 訪日外国人旅行者へのサービス提供に関する項目

#### 3.1. 開業準備に関する項目

##### 3.1.1. サービス提供事業者として備えておくべき項目

##### 3.1.1.1. 所属インストラクターに必要な資格

所属するインストラクターは、サービス提供事業者が所属する指導団体によって認められたイン

---

<sup>4</sup> 各指導団体が発行するダイビングスキル等の認定証。

<sup>5</sup> PADI（Professional Association of Diving Instructors）、NAUI（National Association of Underwater Instructors）、BSAC（The British Sub Aqua Club）及びSSI（Scuba Schools International）の4団体。

ストラクター資格（ガイド資格）を有すること。なお、所属する指導団体に規定がない場合は、以下に示す参考例を参照し、サービス提供事業者が個別に規定すること。

**【体験ダイビングにおける参考例】**

インストラクターの認定基準

- 年齢
- ダイブ経験本数
- ダイバーになってからの期間
- 健康状態（ダイビングに適した状態であるか）
- 応急処置等に関するトレーニングの受講歴

**【スノーケリングにおける参考例】**

インストラクターの認定基準

- 指導内容に関しての実演
- 器材の取扱方法の理解
- 未経験者がスノーケリングをできるようになるまでのプロセスの理解
- 応急処置等に関する知識と技術
- 一定の泳力

3.1.1.2. 用意する器材

(ア) サービス提供のために用意する器材

参加者が使用するのために用意する器材については、指導団体の規定に準じる。所属する指導団体に規定がない場合には、以下に示す参考例を参照し、サービス提供事業者が個別に規定すること。

また、訪日外国人が日本人と比べて体格が異なる場合を想定し、参加者のサイズに合わせた器材を用意すること。

**【体験ダイビングにおける参考例】**

参加者が使用する器材

- マスク
- フィン
- スノーケル
- スクーバ用タンク（シリンダー）
- レギュレータ
- 残圧計
- 予備のセカンドステージ
- パワーインフレーターつき BC<sup>6</sup>

**【スノーケリングにおける参考例】**

---

<sup>6</sup> Buoyancy Compensator の略で、浮力を調整する装置のことを指す。

### 参加者が使用する器材

- マスク
- フィン
- スノーケル
- ライフジャケット

### (イ) 応急処置のために用意する器材

サービス提供予定ポイントにおいて、動作点検が定期的に行われている AED 及び酸素吸入器が、利用可能な状態で用意されていること。

## 3.1.2. 基準、対策及びプログラムの策定

### 3.1.2.1. 安全・品質の基準

#### (ア) サービス提供可否判断基準の策定

当日のサービス提供可否に関する判断基準については、指導団体の規定に準じる。所属する指導団体に規定がない場合には、以下に示す参考例を参照し、サービス提供事業者が個別に規定すること。

#### 【参考例】

当日のプログラム提供可否に関する判断基準

- 天候
- 気温
- 海況（潮汐、潮の干満、風力、風向、水温、水の透明度、波の高さ等）

#### (イ) 参加者の最低年齢に関する基準の策定

参加者の最低年齢については、指導団体の規定に準じる。所属する指導団体に規定がない場合には、以下に示す参考例を参照し、サービス提供事業者が個別に規定すること。

#### 【体験ダイビングにおける参考例】

参加者は 10 歳以上が望ましい。

#### 【スノーケリングにおける参考例】

参加者は 6 歳以上が望ましい。また、10 歳未満の参加者には保護者が同伴すること。

#### (ウ) サービスマナーの策定

参加者の接客にあたって、宗教等による文化の違いに配慮し、参加者が満足なサービスを受けられるようにするためのサービスマナーを策定すること。

#### (エ) 安全基準等の策定

サービス提供に関するリスク<sup>7</sup>について把握した上で、安全基準を策定すること。また、インスト

---

<sup>7</sup> 体験ダイビング及びスノーケリングの実施において、一般的に生じうる事故の危険性、及びそのサー

ラクターに、可能な限り年一回以上、応急処置等のトレーニングを受講させること。

#### (オ) サービス提供プログラムの策定

サービス提供プログラムの策定基準については、指導団体の規定に準じる。なお、所属する指導団体に規定がない場合は、以下に示す参考例を参照し、サービス提供事業者が個別に規定すること。

##### 【体験ダイビングにおける参考例】

昼間の時間に、水面に直接垂直に浮上できる場所で実施するものとし、その最大深度は、限定水域（プール又は浅く穏やかな水域）では 6 メートル、オープンウォーター（限定水域以外の水域）では 12 メートルとしたプログラムを策定すること。

##### 【スノーケリングにおける参考例】

マスク、フィン及びライフジャケットを装着の上、スノーケルを使用しながら呼吸を止めずに水面を移動し、水中の様子を観察を行うプログラムを策定すること。

#### 3.1.2.2. 環境保全策の策定

参加者が環境に配慮するよう、サービス提供中の環境保全に関する注意事項及び禁止事項を設定し、訪日外国人が理解できるように外国語化して提示すること。

外国語化にあたっては、観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン（平成 26 年 3 月、観光庁）、多言語表記対訳語集（平成 27 年 8 月、環境省）等を参考にすること。

（以下、参加者に提示する資料の外国語化に関する項目についても同じ。）

#### 3.1.2.3. 事故発生時の対応策

##### (ア) 緊急時連絡網の整備

事故発生時に必要な連絡網（訪日外国人の場合は大使館や総領事館等を含む。）を整備すること。また、近隣の病院で外国語対応可能な病院を事前に確認すること。

##### (イ) 事故報告書・マニュアル作成

事故報告書の様式については、指導団体の規定に準じる。なお、指導団体に規定がない場合には、以下の参考例を参照し、サービス提供事業者が個別に規定すること。

また、事故が起きた際に必要な応急処置について、事故発生時対応マニュアルにまとめ、スタッフ<sup>8</sup>全員で共有すること。

##### 【体験ダイビングにおける参考例】

事故報告書に記載すべき内容

##### ■ 報告者の情報

○ 報告者の氏名、資格、登録番号、事故者との関係

---

ビス提供予定ポイントで実施するがゆえに起こりうる事故の危険性。

<sup>8</sup> インストラクターに加え、受付や陸上対応等を専門的に行い海中でのサービス提供を行わない従業員を含めた総称を指す。



#### ■事故者の情報

- 事故者の氏名、住所、国籍・旅券番号（訪日外国人の場合）、家族等の連絡先、ダイビング経歴、前回のダイビング日時

#### ■事故に関する情報

- 発生日時、発生場所、事故の種類（死亡事故、高気圧障害、傷害事故等）
- 事故者の状況、事故発生場所の深度、残圧
- 詳細記述欄

#### ■保険に関する情報

#### 【スノーケリングにおける参考例】

事故報告書に記載すべき内容

#### ■報告者の情報

- 報告者の氏名、資格、登録番号、事故者との関係

#### ■事故者の情報

- 事故者の氏名、住所、国籍・旅券番号（訪日外国人の場合）、家族等の連絡先

#### ■事故に関する情報

- 発生日時、発生場所、事故の種類（死亡事故、傷害事故等）
- 事故者の状況
- 詳細記述欄

#### ■保険に関する情報

#### (ウ) 保険加入

賠償責任保険への加入及びその更新については、指導団体の規定に準じる。なお、所属する指導団体に規定がない場合であっても、賠償責任保険へ加入すること。また、サービス提供事業者側に法律上の損害賠償責任が生じない事故の場合でも、十分な保険金の支払いを行うことを目的とし、傷害保険についても加入を検討すること。

さらに、加入している賠償責任保険で、訪日外国人の対応（通訳手配、救護者費用、遺体の海外搬送等）が可能かどうかを把握すること。

くわえて、サービス提供事業者自身にて、保険加入状態について把握しておくこと（賠償責任保険が海外の一部の国で対象外となっていることがあるので留意が必要。）。

そのほか、サービス提供事業者自身で保有する船舶を利用する場合は、乗船者のための保険（賠償責任保険）への加入を検討すること。

### 3.2. サービス提供に関する項目

#### 3.2.1. 申込受付

##### 3.2.1.1. 予約管理

#### <体験ダイビング>

現状の予約状況を管理すること。

また、管理している予約状況（参加者の人数、年齢、国籍、これまでの潜水経験・遊泳経験等）に見合うインストラクターの人数を確保すること。

### <スノーケリング>

現状の予約状況を管理すること。

また、管理している予約状況（参加者の人数、年齢、国籍、これまでの遊泳経験等）に見合うインストラクターの人数を確保すること。

#### 3.2.1.2. 申込受付

##### (ア) 事前の情報提供

参加者に対し、サービス提供時における潜在的リスク<sup>9</sup>及び予め設定したサービス提供可否判断基準について、申込受付時に伝達すること。

また、キャンセルポリシーや直前の申込みに関するルールを策定し、申込受付時に伝達しておくこと。

##### (イ) 受付対応

参加者の個人情報や、送迎（集合場所から店舗までの送迎、及び店舗から解散場所までの送迎）の要否等について確認しておくこと。申込内容を確認し、国籍、健康面等の留意事項及び要確認事項について把握すること。不明な点や確認が必要な点については、参加者に連絡し、解決を図ること。

また、健康チェックについては、参加者が虚偽の申告を行わないよう注意喚起を行うこと。

訪日外国人から電話で申込みを受け付ける場合には、参加者の会話可能な言語に対応できるスタッフが対応すること。

##### (ウ) 受付内容確認

当日の無断キャンセルを防止するために、参加者に対して、予約内容のリマインドを実施すること。また、当日の実施事項に変更が生じた場合は、その旨を速やかに参加者に伝達すること。

#### 3.2.1.3. 決済

採りうる決済手段について参加者に説明すること。

訪日外国人に対しては、一部前払いで受領するなどにより、当日キャンセルに関するリスクをヘッジすること。

また、一部前払いで受領することとした場合には、事前に実際に代金が支払われたかを確認し、支払われない場合は参加者に催促する、キャンセル措置を採るなどの方策を講じること。

#### 3.2.2. サービス提供準備

##### 3.2.2.1. サービス提供可否の判断

予め策定したサービス提供可否判断基準に沿って、当日の天候やサービス提供予定ポイントの海況等を観察し、サービス提供が可能であるかを判断すること。特に、参加者に危険が生ずるおそれがある場所については、過去の事故事例、気象条件、潮流の状況、参加者の技能等を踏まえて総合的に判断すること。

また、サービスの提供を取りやめる場合は、その旨を速やかに参加者に伝達すること。

---

<sup>9</sup> 耳抜きが上手くいかないことによる鼓膜の損傷、インストラクターとはぐれてしまうことによる漂流、参加者の呼吸量や器材の不具合により生じるエアークレ、生物に触れることによる外傷や毒性の影響、体験ダイビング終了後の飛行機搭乗や高所移動等による減圧症の危険性等が考えられる。

### 3.2.2.2. 署名用の書面の準備

参加者がプログラムに参加する前に署名する書面の内容については、指導団体の規定に準じる。なお、所属する指導団体に規定がない場合には、以下に示す参考例を参照し、サービス提供事業者が個別に規定すること。

#### 【参考例】

参加者は提供サービスのリスクを認識し予測することを認める適切な書式に署名することに同意しなくてはならない。これらの書式には、免責同意、責任放棄及び解除、免責誓約、責任の制限、リスクの引受け、安全なサービスの実施、安全基準、受講了解事項、その他を含めることができる。参加者が日本国内において未成年者に相当する場合には、適切な書式に親又は法的保護者の署名が義務づけられる。

### 3.2.2.3. 当日のサービス提供における基本情報の確認

当日のサービス提供における基本情報（当日の参加者、各参加者のサービス提供予定ポイント・スケジュール、各参加者の必要器材・サイズ・国籍、遊泳・潜水の経験、各参加者の体調上の留意事項やサービス提供予定ポイント付近のトイレ・更衣室・休憩所等）について、チェックリストを作成し、漏れが無いことを確認すること。

### 3.2.2.4. スケジュールの作成

#### (ア) 送迎等のスケジュール（送迎を行う場合にのみ適用）

送迎の有無（有る場合には、人数も。）について確認し、円滑に送迎ができるよう、スタッフ及び自動車の確保を行うこと。また、参加者が訪日外国人の場合、可能な限り参加者が使用する言語に対応可能なスタッフを割り当てること。

さらに、各参加者の滞在場所を把握した上で、集合場所を選定し、各参加者に、事前にそれぞれの集合場所及び集合時刻を伝達すること。

くわえて、店舗への帰着予定時刻を基に、参加者に、事前に解散場所及び解散時間について伝達すること。

#### (イ) サービス提供のスケジュール

参加者の人数や特性に合わせた形で、担当するインストラクターを割り当てること。また、訪日外国人には、可能な限り参加者が使用する言語に対応可能なインストラクターを割り当てること。

さらに、参加者の人数や特性に応じて、器材合わせやブリーフィングに要する時間を見積もること。それらを踏まえ、乗船予定時刻（船舶を利用する場合）、サービス提供予定ポイントへの到着予定時刻、潜水開始時刻、潜水終了時刻及び店舗への帰着予定時刻を設定すること。

なお、訪日外国人の場合、日本人に比べてブリーフィング等に時間を要する可能性があるため、時間に余裕をもって設定しておくこと。

### 3.2.2.5. 器材等の準備

#### (ア) 当日使用する器材

##### <体験ダイビング>

参加者の体のサイズに合わせた器材であって、メーカーが定める定期点検（オーバーホール）を終えているものを準備すること。また、器材の点検は、老朽化、破損等により参加者に危険が生ずるおそれがないか、及び正常に機能するかどうかについて確認すること。

なお、訪日外国人に関しては、例えば、自国のサイズと日本のサイズとでサイズ感が異なるなど、適切なサイズが不明な場合は、試着等により丁寧に確認すること。

#### <スノーケリング>

参加者の体のサイズに合わせた器材を準備すること。また、器材の点検は、老朽化、破損等により参加者に危険が生ずるおそれがないか、及び正常に機能するかどうかについて確認すること。

なお、訪日外国人に関しては、例えば、自国のサイズと日本のサイズとでサイズ感が異なるなど、適切なサイズが不明な場合は、試着を行うなどにより丁寧に確認すること。

#### (イ) 車両及びボート

参加者の人数に合わせ、必要な数の車両及びボートを準備すること。また、出発前にボートの整備状況について確認しておくこと。

#### (ウ) 専門用語・業界用語

サービス提供事業者と参加者との間で誤解が生じないように、専門用語・業界用語について、その説明や外国語による表現を準備しておくこと。

### 3.2.3. サービス提供時

#### 3.2.3.1. 事前確認

##### (ア) 来店者受付

受付を行う際には、指導団体に定められた申込時に必要な書類に加え、サービス提供事業者ごとに必要な書類を受領した上で、本人確認を徹底すること。また、事前に、ツアーの料金体系について説明を行い、同意を得ておくこと。

さらに、盗難防止及びトラブル回避のため、サービス提供前に、貴重品を預かるなどの対応をしておくこと。

##### (イ) 健康状態の確認

参加者のツアー参加前の健康状態の確認については、指導団体の規定に準じる。なお、所属する指導団体に規定がない場合は、以下に示す参考例を参照し、サービス提供事業者が個別に規定すること。

#### 【参考例】

全ての参加者は、活動を始める前に、病歴診断書を完全に記入しなくてはならない。参加者はその全ての規定に従った上で活動に参加すること。病歴での質問に「はい」と答えた参加者は、いかなる条件又は制限にかかわらず、活動を開始する前に、医師の推薦を得なければならない。

##### (ウ) 親又は法的保護者の署名の確認

参加者が満20歳未満（令和4年4月1日以降は、満18歳未満）の場合には、親又は法的保護者の署名を義務づけている誓約書等に署名があることを確認すること。

##### (エ) 事故報告書に必要な参加者の情報の確認

事故発生時に備え、事故報告書に必要な参加者に関する情報を予め確認しておくこと。

### 3.2.3.2. ブリーフィング

#### (ア) 注意事項の説明

ブリーフィングの内容については、指導団体の規定に準じる。所属する指導団体に規定がない場合には、以下に示す参考例を参照し、サービス提供事業者が個別に規定すること。

また、訪日外国人へのブリーフィングの円滑化のため、外国語化された資料を用意し、活用すること。

さらに、緊急時対応について説明すること。また、緊急時対応については確実な周知が求められるため、訪日外国人が確実に理解できるよう、外国語化された緊急時対応の資料を用意し、活用すること。

#### 【体験ダイビングにおける参考例】

ブリーフィングの内容

- サービス内容
- 器材の目的と正しい使い方
- 呼吸のルール
- 圧平衡のテクニック
- レギュレータークリアとマスククリアのスキル
- 水中動植物への敬意、危険な動植物
- インストラクターをよく見て、常にそばにいることの大切さ
- ハンドシグナル
- プログラム実施中における禁止事項
- インストラクションを受けることの価値
- 緊急時の合図や行動

#### 【スノーケリングにおける参考例】

ブリーフィングの内容

- サービス内容
- 器材の目的と正しい使い方
- スノーケルクリアとマスククリアのスキル
- 水中動植物への敬意、危険な動植物
- インストラクターをよく見て、常にそばにいることの大切さ
- ハンドシグナル
- プログラム実施中における禁止事項
- インストラクションを受けることの価値
- 緊急時の合図や行動

#### (イ) スケジュールの確認

ツアー開始から終了までの一連のスケジュールについて説明し、それぞれの予定時刻について事前に説明することで、参加者にスケジュールを理解させること。

追加でサービスを受ける旨の要望があった際は、サービス提供可否判断基準や参加者の体調等から再度判断した上で、可能な範囲でサービスを追加すること。

#### (ウ) 器材の装着

参加者の特性や経験に応じて、参加者が理解できるまで器材の説明を行うこと。

また、参加者が安全に器材を装着できるよう、支援すること。

### 3.2.3.3. サービス提供

#### (ア) 限定水域でのサービス提供：インストラクターの監督義務

インストラクターの監督義務については、指導団体の規定に準じる。所属する指導団体に規定がない場合には、以下に示す参考例を参照し、サービス提供事業者が個別に規定すること。

##### 【体験ダイビングにおける参考例】

水面及び水中において、常に誰かが参加者に付き添っている状態にすること。具体的には次の通り。

- インストラクターは、すぐに手を伸ばし、浮力を調節し、参加者をアシストできる位置に自分自身を配置すること。
- グループを先導し、個々の参加者をアシストするために短い時間だけ目を離す以外、参加者全員に目を配ること。

##### 【スノーケリングにおける参考例】

参加者が危険な状態に陥っていないかを監視すること。また、参加者が安全でストレスができるだけ少ない状態でサービスを受けることができるように努めること。

#### (イ) 限定水域でのサービス提供：インストラクターと参加者との比率

限定水域におけるインストラクター及び参加者の比率は、指導団体の規定に準じる。なお、所属する指導団体に規定がない場合には、以下に示す参考例を参照し、サービス提供事業者が個別に規定すること。

##### 【体験ダイビングにおける参考例】

プールにおいては、インストラクター1名に対し参加者の最大人数は8名、プール以外の限定水域においては、インストラクター1名に対し参加者の最大人数は4名、又はインストラクター1名と認定アシスタント<sup>10</sup>1名に対し6名とする。

##### 【スノーケリングにおける参考例】

天候・気温・海況のほか、個人の運動能力、水への慣れ、年齢やその日の体調にも鑑み、全ての参加者が手の届く範囲内で講習を行うことが必要になる場合もあることを考慮し、緊急時に即座に対応できるようにインストラクター及び認定アシスタントを配置すること。

#### (ウ) オープンウォーターでのサービス提供：インストラクターの監督義務

---

<sup>10</sup> インストラクターを補助する資格（Cカードの一種）を有する者。

### <体験ダイビング>

オープンウォーターにおけるインストラクターの監督義務については、指導団体の規定に準じる。なお、所属する指導団体に規定がない場合には、以下に示す参考例を参照し、サービス提供事業者が個別に規定すること。

また、水中だけでなく、陸又はボートからも参加者の監視を行うこと。

#### 【体験ダイビングにおける参考例】

水面及び水中において、常に誰かが参加者に付き添っている状態にすべきである。具体的には次の通り。

- インストラクターは、すぐに手を伸ばし、浮力を調節し、参加者をアシストできる位置に自分自身を配置すること。
- グループを先導し、個々の参加者をアシストするために短い時間だけ目を離す以外、参加者全員に目を配ること。

### <スノーケリング>

インストラクターの監督義務については、指導団体の規定に準じる。なお、所属する指導団体に規定がない場合には、以下に示す参考例を参照し、サービス提供事業者が個別に規定すること。

また、水中だけでなく、陸又はボートからも参加者の監視を行うこと。

水中生物等に関する説明について、口頭説明するための定型文が外国語化されていること。

#### 【スノーケリングにおける参考例】

インストラクターには参加者が危険な状態に陥っていないかを常に監視する義務があり、講習やツアーの中では安全のチェックを行うこと。そして、参加者が安全でストレスができるだけ少ない状態でサービスを受けることができるように努めること。

#### (エ) オープンウォーターでのサービス提供：インストラクター及び参加者の比率

オープンウォーターでのサービス提供における、インストラクター及び参加者の比率は、指導団体の規定に準じる。なお、所属する指導団体に規定がない場合、又は指導団体に所属していない場合は、以下に示す参考例を参照し、サービス提供事業者が個別に規定すること。

#### 【体験ダイビングにおける参考例】

体験ダイビングにおける参加者の最大人数は、インストラクター1名に対し4名、又はインストラクター1名と認定アシスタント1名に対し6名とする。

#### 【スノーケリングにおける参考例】

天候・気温・海況のほか、個人の運動能力、水への慣れ、年齢やその日の体調にも鑑み、全ての参加者が手の届く範囲内で講習を行うことが必要になる場合もあることを考慮し、緊急時に即座に対応できるようにインストラクターを配置すること。

#### (オ) 限定水域又はオープンウォーターでのサービス提供：環境保全の重要性に関する啓発

##### <体験ダイビング>

ツアーを通じ、海や海洋生物の美しさ、環境保全の重要性について啓発すること。

また、訪日外国人への説明にあたり、ブリーフィングで使用する資料等が外国語化されていること。

#### 3.2.3.4. 事故発生時の対応

##### (ア) 応急処置

応急処置の方法については、指導団体の規定に準じる。指導団体に規定がない場合であっても、応急処置等が実施可能な状態にしておくこと。

##### (イ) 関係機関等への連絡

予め策定した緊急時連絡網に沿って、然るべき関係機関への連絡を行うこと。また、ツアー実施会社やツアー取扱会社にも連絡を行うこと。なお、訪日外国人の事故発生時には、大使館や総領事館等にも連絡を行うこと。

##### (ウ) 保険会社への連絡

指導団体が提供する保険（損害賠償保険、傷害保険）に加入している場合には、指導団体の規定に準じる。所属する指導団体に規定がない場合には、サービス提供事業者から、加入している保険会社に連絡を取ること。

##### (エ) 家族等への連絡

事前に連絡先を把握している家族等に連絡を行うこと。

なお、訪日外国人の場合、連絡相手も日本語が通じない場合が想定されることから、外国語対応可能なスタッフを配置するなど、訪日外国人特有の課題も踏まえて対応すること。

#### 3.2.4. サービス提供後

##### 3.2.4.1. サービス改善策の立案・実行

##### (ア) 顧客データの登録・管理

参加者の個人情報等については漏洩がないように、適切な措置を講じること。

##### (イ) 顧客アンケートの実施

参加者に対するアンケートの実施を検討すること。アンケートを実施する場合には、サービス提供における評価点や改善点等に関する情報が得られるよう工夫すること。

##### (ウ) サービス改善策の立案及び実行

適切なサービス改善策の検討も視野に、参加者の実際の声から得た情報を吟味すること。

##### 3.2.4.2. 事故発生後の対応

##### (ア) 事故対応

事故が発生した際には、警察、海上保安庁等の調査に真摯に対応すること。

なお、訪日外国人の死亡事故の場合においては、通訳、航空券、宿泊の手配など、遺族の来日に当たり遺族の要望への対応が必要なときは、真摯に対応すること。



#### (イ) 再発防止策等の立案・実行

事故の原因に鑑み、事故の再発防止のために、ハード面、ソフト面の双方から対策を立案し、実行すること。

また、事故には至らなかった場合においても、事故を引き起こしうる要因について検討し、対策を講じること。

#### (ウ) 訴訟対応

刑事・民事それぞれで対応を要する場合が想定されることから、各機関の調査に真摯に対応すること。

#### (エ) 保険の請求手続き

保険の請求手続きの方法については、指導団体の規定に準じる。所属する指導団体に規定がない場合には、サービス提供事業者又は参加者から損害保険会社宛に保険金請求書を提出すること。

### 4. 人材に関する項目

#### 4.1. 求められる人材像

##### (ア) 経営者

インストラクターの育成環境を整備できること。

育成したインストラクターが在籍している旨の広報・宣伝ができること。

参加者の安全を優先したサービスの提供を目指し、サービス提供の判断やコース時間等の検討を行えること。

雇用しているスタッフの健康と参加者の安全のために、スタッフの労働時間管理を徹底すること。

参加者本位の良質なサービス提供を行い、提供しているサービスに見合った正当な対価を受領することに努め、持続的なサービス提供を目指すこと。

##### (イ) インストラクター

スクーバダイビングに関するガイドのスキルに加え、言語・文化・地域固有の観光資源に関する知識を有し、対応できること。なお、所属する指導団体にインストラクターに準ずる資格に関する規定がある場合、その保有者も同等の扱いとする。

#### 4.2. 人材育成の在り方

##### (ア) 人材育成計画の策定

指導団体の助言を得ながら、インストラクターの育成にあたり、段階的に達成可能な育成計画を策定すること。

人材育成計画の改善を視野に、各インストラクターについて、人材育成計画の達成状況を把握すること。

##### (イ) 人材育成

予め策定した人材育成計画の達成に向け、育成機会を提供すること。

参加者の安全を最優先とし、その上で参加者の満足につながるサービス提供を、自らの創意工夫により実現できる人材の育成を目指すこと。

## 5. おわりに

本ガイドラインが、体験ダイビング及びスノーケリングの安全性・品質の向上、及び訪日外国人旅行者の受入拡大や満足度向上の一助となれば幸いである。

また、本ガイドラインの普及促進にあたっては、観光関連の業界団体や旅行会社、地方公共団体など、幅広い方々のご協力が必要になるものと考えていることから、指導団体やスクーバダイビングの業界団体のみならず、幅広い方々に本ガイドラインをご参照いただければ幸いである。