サイクリングツアーにおける トラブルの事例と対処法

知床サイクリングサポート

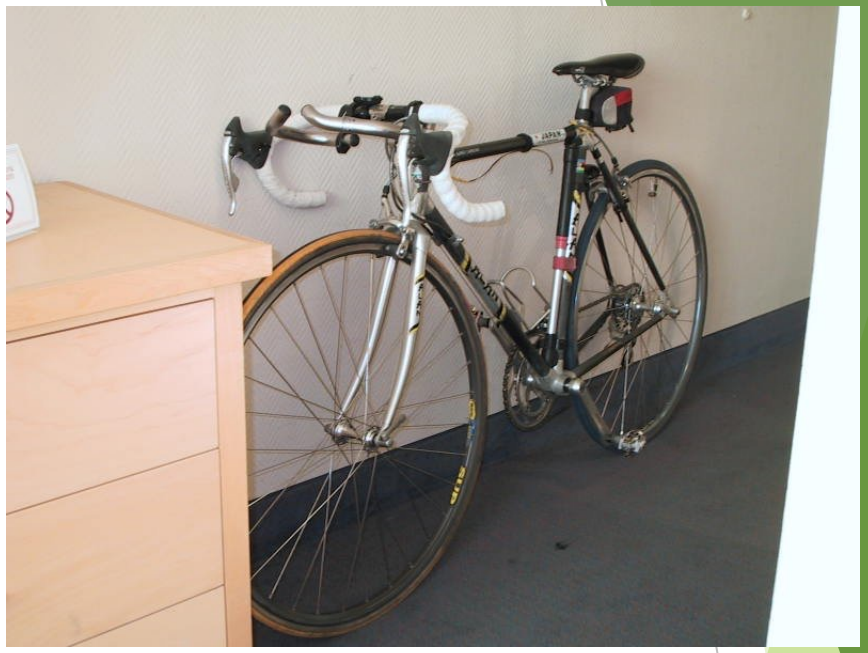
西原　重雄

経歴

- 1972年　北海道室蘭市生まれ
- 1974年　札幌移住、札幌育ち
- 1990年　慶應義塾大学進学、ロードバイク購入
- 1995年　北海道大学大学院進学
- 2000年　アメリカ留学、MTB購入
- 2005年　知床移住、ネイチャーガイド会社に就職
- 2009年　知床サイクリングサポート開業

知床サイクリングサポートの特徴

<u>ネイチャーガイド＋サイクリング</u>



知床サイクリングサポートについて

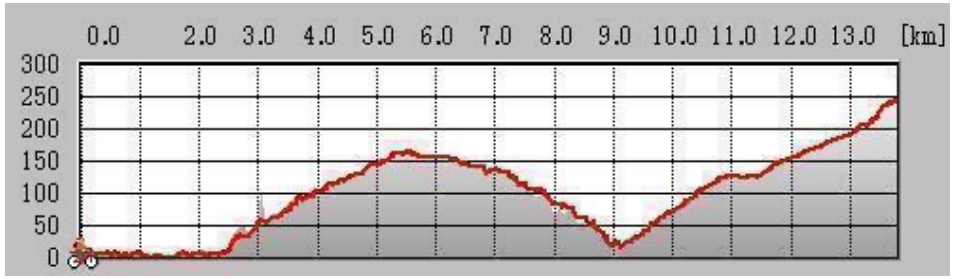
- 2009年創業
- 8台のレンタルMTBから開始
- 現在、所有するレンタサイクルは60台以上

車種	台数
ロードバイク	20
クロスバイク	20
キッズ	3
MTB	7
ファットバイク	10
E-BIKE	7

- サポートカー：10人乗りハイエース、7人乗りRV
- テント、テーブル、ベンチ、食器など
- スタッフ：自分と家内の２人。時々、知人にサポートを依頼

知床のサイクリング環境

- 道路のバリエーションが少ない
- カムイワッカの滝林道は唯一の砂利道
- 知床半島一周は160km
- 知床峠は740m、根北峠は490m
- ウトロ～斜里間はほぼ平地
- ウトロ～知床五湖はかなりアップダウンがある
- コンビニ、トイレがほとんどない
- 山間部では携帯電話圏外
- ヒグマ目撃件数は年間1000件以上



知床峠ダウンヒルツアー

- 車で知床峠まで行き、自転車で下るだけのツアー
- オンロード
- 標高差740m、距離15km
- 所要時間：約2時間
- 料金：大人6,000円、子ども3,000円

カムイワッカの滝MTBツアー

- 知床五湖からカムイワッカの滝を往復するツアー
- 砂利道
- 距離22km
- 所要時間：約3時間
- 料金：大人10,000円、子ども5,000円

トラブル事例と対応

- メカニックトラブル編：4例
- 自然環境・天候編：3例
- 参加者の問題編：5例
- 事故編：4例
- ガイドのうっかり編：2例

メカニックトラブル編

トラブル事例①　［知床峠DH］
定番のパンク

- 側溝のグレーチングがずれているところに後輪を落としてパンク。
  - ちょうど絶景ポイントだったので、お客様には景色を見ていてもらっている間にパンク修理。
  - グレーチングの注意を怠っていた。
  - 【Point】お客様にとって、パンク修理は「無駄な時間」。なるべく別のことをしてもらう。
- 知床峠に着いたら、タイヤの空気がゆるゆるになっていた。
  - スローパンクだったので、空気をめいっぱい入れてツアー開始。その自転車は自分が使用。
  - 【Point】スローパンクは原因特定が難しく、チューブ交換してもまたパンクする可能性がある。
- 【参考】タイヤの空気圧
  - クロスバイク　700×32C→4気圧
  - ロードバイク　700×26C→6気圧
  - マウンテンバイク　29×2.3→1.8気圧
  - 乗り心地とグリップ（安全性）優先

トラブル事例②　［知床峠DH］リアディレーラー破損

- 知床峠に到着して練習走行中に、自分の自転車のリアディレーラーがホイールに巻き込まれ、破損。
  - ディレーラーハンガーが大きく曲がったが、折れてはいなかったので、手である程度戻し、リアディレーラーは固定して走行。フロントは3速使用可能。
  - 変速の調子が悪いことは認識していて、自分が使用。「あとで直そう」と思っていた。
  - 事前に修理しておくべきだった。
  - 【Point】
    - ディレーラーのゆがみは、自転車の運搬中やツアー中にも起こり得る。
    - ある程度のゆがみは曲げ戻しが可能
    - リアディレーラーを取り外してチェーン直結
    - ディレーラーハンガーを持ち歩く
    - 自転車交換

トラブル事例③　［ファットバイク］チェーン切れ

- 雪上ファットバイクツアーで、スタートしてから1分くらいで参加者の一人がチェーン切れ発生。
  - 車に工具箱があったので、故障車を押して車に戻り修理。
  - クイックリンクを持っていなかったので、チェーン切りで1コマ詰めて接続。
  - 他の参加者には、ある程度先に行って、待っていてもらった。
  - 修理した自転車は自分が乗り、自分の自転車を参加者に乗ってもらった。
  - 【Point】
    - チェーン切りは、使い方が分かるのであれば持っていると安心。
    - クイックリンクを使うとしても、チェーン切りは必要。
    - 上級テクニックではあるが、クイックリンクやアンプルピンなしでも再接続可能。
    - 1コマ詰めるとローギアに入らなくなる可能性がある。

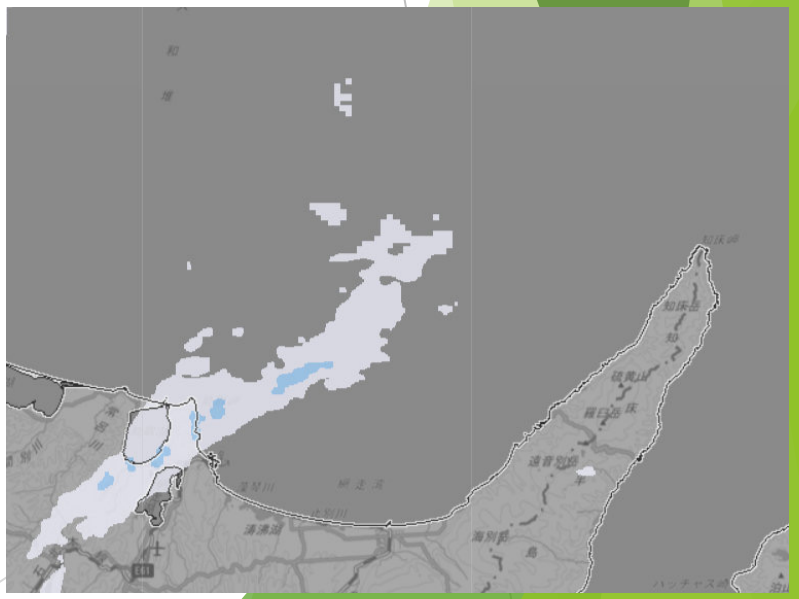
トラブル事例④　［団体ツアー］Di2のバッテリーケーブル接触不良

- 台湾旅行会社の団体ツアーで、ツアー中にコンビニに立ち寄ったときに、参加者のマイバイクが変速しなくなったので修理したいという申告があった。その自転車はSHIMANO Di2（電動シフター）装備。
  - お客様が「自分で直せる」というので、工具をレンタル。
  - シートポストを抜き、シートチューブ内に入っているバッテリーを引き出して、抜けていた接続ケーブルを再接続。
  - その後、数十分後に同じ現象が再発したので、バッテリーケーブルをガムテープで固定。
  - 【Point】
    - お客様の高価な自転車のトラブルについては、安易に手を出さず、修理の手伝いくらいにとどめた方がいい。
    - 電動コンポはツーリングにはおすすめしないが、利用者が増加傾向。

自然環境・天候編

トラブル事例⑤　［知床峠DH］
ツアー中に大雨

- 小雨が降る中でツアーを催行中に、急に激しい土砂降りとなった。
  - 午前中に激しい雨が降っていたが、昼頃に雨が止み、雲の合間から太陽が出ていた。雨雲レーダーを見ると16時くらいから次の雨雲がかかる予報。14時スタートのツアー催行を決定した。
  - 知床峠に到着したらパラパラと小雨が降っていたが、お客様が「これくらいの雨なら大丈夫」と言うのでツアー開始。15時くらいに雲行きが怪しくなり、にわかに激しい雨が降り始めた。
  - お客様は簡単なカッパやウインドブレーカーを着ていたが、雨宿りする場所もなく、全身ずぶ濡れになった。雨の中15分ほど走り続けて、自然センターに到着したところでツアー中断。迎えの車を呼んで、車で帰った。
  - 【Point】
    - 天気は重要なリスクマネジメントの一つ。必ず天気予報を確認する。
    - 山間部では天気予報が当たらないことがある。
    - ツアー中断する場所、その後の交通手段を考えておく。



トラブル事例⑥　［知床峠DH］
強風で乗れない

- 店舗で集合したときにはいい天気で、ツアーは問題なく催行できそうであったが、知床峠に近づくにつれて風が強くなり、知床峠に到着したら、まっすぐ立っていられないくらいの強風かつ霧雨。
  - 知床峠でしばしば起こる現象なので、お客様には事前に「知床峠は強風かもしれない」と伝えてあった。
  - 知床峠から約2km下ったところにある駐車帯からサイクリングスタート。そこから先は風が弱い。
  - 【Point】
    - 一度知床峠に行き、無理であることを納得してもらってから駐車帯に移動する。
    - 可能な限りツアーを催行する。部分的に危険箇所がある場合は回避方法を考える。
    - 同じ強風でも、追い風の時にはツアーを催行する場合がある。（知床峠のおろし風）

トラブル事例⑦　［カムイワッカの滝］ヒグマに遭遇、転倒

- カムイワッカの滝MTBツアー中に、参加者がすぐ横にいるヒグマに気付いて急ブレーキをかけてスリップ、転倒した。ヒグマは走って逃げた。
  - 自分の後ろのお客様がヒグマに遭遇。自分とお客様の間は10～15mくらいあいていたので、自分が通過したあとでヒグマが出てきたと思われる。
  - 知床では年間20回前後ヒグマと遭遇する。基本的にヒグマは人を襲わないので、慌てる必要はない。ヒグマの行動を見ながら回避する方法を考える。
  - 自分がヒグマを発見した場合は、なるべく事前に止まるが、真横で気付いた場合にはある程度通り過ぎてから止まる。万が一に備えて、熊スプレーを準備する。
  - 【Point】
    - ツアーする地域特有のリスクを確認し、対応を考えておく。
    - そのリスクと対応法をツアー開始前にお客様に伝えておく。

参加者の問題編

トラブル事例⑧　［知床峠DH］
お客様が待ち合わせに来ない

- 3組8名様の知床峠ダウンヒルツアー開始時刻になっても、1組3名様のお客様が来ない。電話をかけてもつながらない。
  - お待ちいただいているお客様には「5分待っても来なければスタートします」と伝えた。
  - 5分後にもう一度電話をかけたら電話がつながり、「子どもが怪我をしたので旅行をキャンセルしたのですが、ツアーの予約をキャンセルするのを忘れていました」と謝罪。
  - そのまま、2組5名様でツアー開始。お待ちいただいたことに感謝。
  - キャンセルポリシーを策定していないので、キャンセル料はいただいていない。
  - 【Point】
    - 来ないお客様を待つのは何分までというのを決めておきましょう。
    - 事務所機能がしっかりしているのであれば、前日に予約確認をするのが望ましい。
    - 待ち合わせ場所や時刻を間違っているという場合もある。

トラブル事例⑨　［知床峠DH］スカート、厚底サンダルで来店

- 予約なしの3人家族が来店し、「知床峠ダウンヒルに参加したい」とのこと。娘がスカート＆厚底サンダルという服装。
  - 「このような自転車しかないので、スカートでは難しいですよ」とクロスバイクを見せて説明したのですが、「高校の時、こんな自転車にスカートで乗っていたから」と言うので参加することに。厚底サンダルはスニーカーに履き替えてもらった。
  - スカートでの自転車の乗り降りは大変なので、いつもより休憩カ所を減らし、なるべく自転車の乗り降りを減らした。
  - 【Point】
    - スカートはチェーンやホイールに裾を巻き込むと危険。短いスカートであれば特に問題ない。
    - 長いスカートは、膝くらいまでまくって安全ピンで留めれば大丈夫かもしれない。
    - サンダルは、ペダリング中に脱げる可能性があるのと、タイヤではねた石が爪先に当たって怪我をする可能性があるので避けたい。
    - ツアーの内容によってはスカートでの参加は断わるべき。
    - 事前予約のお客様には服装のアドバイスをすることができる。

トラブル事例⑩　［知床峠DH］
自転車に乗れない人が参加

- 小学3年生の子ども連れの家族が知床峠ダウンヒルに参加。「子どもは普段あまり自転車には乗らないが、乗ることはできる」という話だったので、知床峠に行って自転車に乗らせてみたら、乗れないことが判明。
  - いつもレンタサイクルに慣れてもらうために、知床峠駐車場でスタート前に2～3分程度自由に乗ってもらっているが、5分に延長して練習してもらった。
  - お母さんが「○○ちゃん、この前は乗れていたでしょ。今日はどうしたの？」と熱心に練習させていたが、上手にならず。もしここで乗れるようになったとしても峠を下らせるのは危険なので参加を諦めていただき、送迎車で下山。
  - 【Point】
    - 子どもや高齢者は、慣れないレンタサイクルには乗れない可能性もある。
    - 送迎車は、全員が問題なく自転車に乗れることを確認してから下山するようにしている。
    - サイクリングツアーは自転車教室ではないので、乗れない人を乗れるようにレッスンする必要はない。

トラブル事例⑪　［知床峠DH］子どもが遅い

- 知床峠ダウンヒルツアーに参加した小学3年生が、スピードを出すのが怖くて、お母さんと一緒に時速10km前後でゆっくり走行。想定しているスピードが20～30km/hなので、10km/hでは大幅に時間がオーバーする可能性がある。
  - 「もっとスピードを出せ」とは言えないので、初めのうちは親子が遅れないようにゆっくり走行しながら休憩を減らして時間オーバーを最小限にするようにした。
  - 他のお客様をゆっくり走行させ続けるのはかわいそうなので、作戦を変更し、遅い親子にはマイペースで走ってもらい、自分は他のお客様と一緒に先に行き、ある程度走ったところで親子を待つというのを繰り返した。
  - 子どもは徐々にスピードアップしてきて、待ち時間が少なくなり、最終的に約15分オーバーでツアーを終了した。
  - 【Point】
    - レベルの違うお客様が参加した場合、全員を満足させるのは難しい。
    - 他のお客様をスローペースに付き合わせることは親子にとっても心苦しかったみたいなので、切り離したことで少し気が楽になったようだ。
    - ツアー終了時刻が予定よりもオーバーしそうな場合は、分かった時点でお客様に伝えましょう。

トラブル事例⑫　［団体ツアー］お客様のスピードが速すぎ

- 台湾の旅行会社主催の3泊4日団体ツアーにおいて、自分がメインガイドで先頭を走っていた。美幌峠の登りでスピードが上がらず、お客様がしびれを切らして、「先に行きたい」と言い出した。
  - サポートカーが2台同伴していたので、1台は先に行ってもらい、美幌峠で待機。元気なお客様には先に行ってもらった。自分は息も絶え絶え、最後尾のお客様と一緒に美幌峠に到着。
  - 繁忙期の団体ツアーで色々と準備する暇がなく、前日はほぼ徹夜。スタッフとの打ち合わせも十分にできず、先頭を任せられる（体力と土地勘がある）スタッフを手配できなかったので、仕方なく自分が先頭を走ることになった。
  - 【Point】
    - メインガイドは全体を見渡せる中央や最後尾、サポートカーを務めるのが基本。先頭は、体力と土地勘があるライダーを配置し、しっかりと事前打ち合わせをしたり、無線で指示するようにする。
    - ガイドが体調不良などの理由で自転車に乗り続けられない場合は、車でのサポートに切り替える。
    - ツアーコースを余裕で走りきれるガイドを手配する。（ガイドがeBikeを利用するのもあり）

事故編

トラブル事例⑬　［知床峠DH］
子どもが転倒、やる気喪失

- 小学1年生の家族連れが参加するツアーで、子どもがスピードを出せず、ゆっくりと走っていたが、子どもが急ブレーキをかけて転倒し、泣き出した。
  - 子どもは少し擦りむいたくらいで特に大きなケガもなく、自転車も無傷。ツアー継続可能であったが、子どもは「もう自転車に乗りたくない」とごね始めた。
  - 転倒場所は携帯圏外で自然センターまで5kmくらい。車を呼びに行っても30分以上かかる。
  - 走行中に「お父さんに近づき過ぎなのでもうちょっと離れて走ってね」と自分から２回、お母さんからも１回注意していたが、結局お父さんに追突しそうになって急ブレーキをかけたらしい。
  - 擦りむいたところには絆創膏を貼り、両親が子どもをなんとかなだめてツアー再開。約10分遅れでツアー終了。
  - 【Point】
    - 子どものコントロールは難しい。なるべく親に任せた方がいい。
    - 注意事項を守らなかったことを責めるというのは、ツアー中には避けた方がいい。

トラブル事例⑭　［知床峠DH］
薄暮のツアーで転倒、骨折

- 日没時刻直前にスタートし、薄暗い中で行ったなった知床峠ダウンヒルツアーで参加者が転倒し、骨折。サポートカーを呼んで病院へ。
  - 通常は日没時刻までに終わるツアーしか受けないが、お客様が「どうしてもこの時間でなければできない。夜のサイクリングは慣れている。」というので、特別に受けることにした。
  - 道路には街灯が一切なく、自転車の前後にライトを付けてスタート。前照灯はあまり明るいものではなく、うっすらと道路が見える程度。
  - 自分は先頭を20～25km/hで走行。転倒の原因は不明。
  - 【Point】
    - ナイトツアーは実践例もあるし、自分も夜間に峠越えをした経験もあるが、リスクマネジメントはしっかりとやらなければならない。
    - どれくらい強力なライトが必要か、どれくらいのスピードまでなら安全か、実験する必要があるだろう。

トラブル事例⑮　［カムイワッカの滝］初めてのMTBで転倒骨折

- ある会社のインセンティブツアーで、中国人の団体サイクリングツアーを開催。約20名のお客様を3グループにレベル分けして走行開始。初心者グループで数人が転倒し、1名が骨折。サポートカーで病院へ。
  - 旅行会社からの連絡では「全員アウトドア好きで、登山やカヌーを体験するツアー」とのことで、大丈夫かと思っていたが、実際に待ち合わせてみたら、大半がMTB初めてという人。しかも、前日の登山でかなり疲れ切っていた。
  - 自分は先頭の上級者を連れてスタート。中級者グループのガイドはサイクリング協会の人を手配、初級者グループのガイドは山岳ガイドを手配した。初心者グループの数人がスタートして約1kmの下りカーブで次々と転倒したらしく、一人が骨折。
  - 【Point】
    - 自分はツアー終了まで事故のことを知らなかったが、事前の打ち合わせをかなりしっかりとしていたし、山岳ガイドが救命救急法に精通していたので、事故処理はとてもスムーズだった。
    - エージェントからお客様の情報が正確に伝わっていない、前日の疲労、MTB初めての参加者、ガイド慣れしていないスタッフなど、悪条件が重なっていた。

トラブル事例⑯　［知床峠DH］
駐車場入口で路外転落、骨折

- 男女カップルだけが参加している知床峠ダウンヒルツアーで、自然センターの3kmほど手前でお客様の走行写真を撮影するときに、「カメラの前を通り過ぎたらそのまま先に行って、自然センターで待ってて下さい。」と伝えた。追いかけていくと、女性客が駐車場入口の道路外に転落し、男性客が助けている場面だった。
  - 女性は骨折しており、サポートカーを呼んで病院へ。男性に聞いた話では、女性には暴走癖があり、一緒にスキーしたときも骨折しているとのこと。今回も暴走が原因で、駐車場入口の右折で曲がりきれなかったらしい。
  - 【Point】
    - お客様を先に行かせるのは、よほど注意しなければならない。
    - どのような性質のお客様か、なるべく把握しておいた方がいい。

ガイドのうっかり編

トラブル事例⑰［知床峠DH］ヘルメットとグローブ忘れ

- いつもは店舗で集合し、受付時にヘルメットとグローブをお渡ししてから車に乗って知床峠に向かうが、この時は、ヘルメットとグローブをお渡しするのを忘れて車に乗り、知床峠に到着してから気付いた。1家族3名様。
  - ヘルメットを取りに戻ると40分以上時間をロスするので、ヘルメットを忘れたことを陳謝し、自分のヘルメットを子どもにかぶせて、それ以外の大人は自分も含めてヘルメットをかぶらずにツアー実施。
  - 【Point】
    - 今のところ、ヘルメット着用は義務化されていないので、法律違反ではない。
    - 万が一、事故が発生して頭部をケガした場合にガイドの責任が問われる可能性がある。
    - ガイドの過失によって死亡事故が発生した場合には賠償額が数億円に達する場合がある。賠償責任保険には必ず加入すべき。

トラブル事例⑱［知床峠DH］熊スプレー忘れ

- 知床峠に到着してスタート準備をしているときに、バックパックに熊スプレーが付いていないことに気付いた。昨日使った、別のバックパックに付けていたのを戻し忘れていた。
  - 熊スプレーを忘れたことは特にお客様に伝えず、ヒグマ遭遇時の一般的な対処法についてのみ伝えてツアースタート。
  - 【Point】
    - 熊スプレーを携行するのは義務ではないし、熊スプレーの有効性についてもかなり限定的なものであり、お客様に安心感を与えるための道具でしかない。
    - 「熊スプレーを忘れた」と伝えることで、むしろお客様に不安感を与えてしまう可能性がある。
    - そもそも年間何百人ものサイクリストが知床峠を越えているが、熊スプレーを携行している人なんてほとんどいない。それでも、ヒグマに襲われたサイクリストは聞いたことがない。
    - ガイドが不安がっているとお客様はその何倍も不安を感じるので、常に堂々とすべき。

ネガティブな話ばかりで、申し訳ございませんでした。

質問やアドバイスがございましたら、何なりとご質問、コメントください！