

# 訪日外国人旅行者向け 「観光品質基準」に関する調査研究 2013

～ホテル編の策定、宿泊施設編の実証研究  
およびアクティビティ編の改訂について～

## 報告書

2014年4月

公益財団法人 中部圏社会経済研究所

はじめに

当財団は 2008 年度から、我が国観光産業の品質向上を目的として、訪日外国人旅行者が安心して宿泊施設などの観光サービスを選択でき、満足度を高めてもらうための「観光品質認証の仕組み」と、そのベースとなる「観光品質基準」について、調査研究を進めてきた。

2013 年度は、2012 年度までに策定した「観光品質基準」の日本旅館編、民宿・ペンション編およびアクティビティ編の実証研究を行うとともに、アクティビティ編の改訂版を作成した。また、宿泊施設の 3 分類目となる「観光品質基準（ホテル編）」を新たに策定した。これにより日本における主要な 3 分類の宿泊施設についての「観光品質基準」を提供することが可能となった。

本報告書は、これら調査研究の成果をまとめたものである。

「観光品質基準」の活用面では、2011 年度から新潟・群馬・長野の三県に跨る広域観光圏「雪国観光圏」において、宿泊施設の評価結果をもとに、外客向けプロモーションにつなげる取り組みが進められている。また、日本旅行業協会（JATA）は、2013 年 4 月 1 日に「ツアーオペレーター品質認証制度」をスタートさせ、そのマークに当財団が作成した「SAKURA QUALITY」のシンボルマークを取り入れられることとなった。

今後、これらを契機として、日本全国で、「観光品質基準」（日本旅館編、民宿・ペンション編、ホテル編、アクティビティ編）に基づく認証の仕組みを導入し、宿泊施設やサービス、アクティビティ体験メニューなどの品質向上に努める事業者や観光地が数多く現れることを期待したい。

2013 年度の調査研究にあたっては、自治体関係者、宿泊施設経営者、アクティビティ催行事業者はじめ、数多くの方々からご助言・お力添えをいただいた。また、観光品質基準研究会のメンバーには、検討の過程で、示唆に富む数多くの建設的な意見を頂戴した。また、「観光品質基準（ホテル編）」の検討にあたって JTB 総合研究所のご協力をいただいた。この場をお借りして関係者の皆様に厚く御礼申し上げます。

2014 年 4 月

公益財団法人 中部圏社会経済研究所

## 【目 次】

### 全体概要（サマリー）

#### 第 1 章 観光品質基準調査研究の経緯と品質認証の状況

- 1 調査研究のこれまでの経緯 ..... 1
- 2 海外と我が国における宿泊施設品質認証に係る状況 ..... 3

#### 第 2 章 観光品質基準「ホテル編 Ver. 1」の策定

- 1 海外におけるホテルの品質認証の状況 ..... 11
- 2 観光品質基準（ホテル編 Ver.1）の基本的な考え方 ..... 16
- 3 ポイント算出方法およびホテルのランク分けについて ..... 23
- 4 ホテル編と日本旅館編との相違について ..... 32

#### 第 3 章 実証研究：雪国観光圏における宿泊施設評価事業の実施概要 および結果について

- 1 事業概要 ..... 35
  - 2 施設評価と結果の分析・公表 ..... 38
- 参考 第 1 回観光品質基準調査員研修の実施報告 ..... 56

#### 第 4 章 観光品質基準「アクティビティ編 Ver. 1」の改訂

- 1 「アクティビティ編 Ver.1」の改訂 ..... 59
- 2 「アクティビティ編 Ver.2」の概要 ..... 68

## 【巻末資料】

- 参考資料 1 2013 年度 観光品質基準研究会 構成メンバー表
- 参考資料 2 「観光品質基準 (ホテル編 Ver.1)」一覧
- 参考資料 3 「観光品質基準 (アクティビティ編 Ver.2)」一覧
- 参考資料 4 「観光品質基準 (日本旅館編 Ver.3)」一覧
- 参考資料 5 「観光品質基準 (民宿・ペンション編 Ver.1)」一覧

以 上

# 全体概要（サマリー）

# 全体概要（サマリー）

## 1. 観光品質基準調査研究の概要

### (1) これまでの調査研究の概要

「観光品質基準」は、宿泊施設をはじめとするさまざまな観光サービスに対して、利用者から求められる「価値」を極力具体的に記述し、客観的な判断基準となるよう体系化したチェック項目集である。この品質基準に基づく評価を実施して、一定以上の品質にあると認められる宿泊施設やサービスに対して、品質保証や、品質レベルのランク付けを行い、その情報を利用者に分かりやすく提供する仕組みが「観光品質認証制度」である。評価に対する信頼性や、評価結果に対する透明性・納得性を担保するうえでも、観光品質基準は一般に公開することが不可欠であるとともに、制定された品質基準は、随時適切な改訂が行われることも重要である。

#### <これまでの研究内容>

年度	調査研究内容
2008	・国内・海外の旅行者に対するアンケート調査 ・ニュージーランドの観光品質認証制度「クォールマーク」の調査
2009	・「観光品質基準(日本旅館編Ver.1)」を策定し、その運用方法とともに、「観光品質認証制度」の運用モデルを提案
2010	・岐阜県と三重県の7施設で、「観光品質基準(日本旅館編Ver.1)」の実証研究を実施
2011	・前年の実証研究結果を踏まえ、「観光品質基準(日本旅館編Ver.1)」を改訂したVer.2を策定 ・「観光品質基準(アクティビティ編 Ver.1)」を策定
2012	・前年の実証研究結果を踏まえ、「観光品質基準(日本旅館編Ver.2)」を改訂したVer.3を策定 ・「観光品質基準(民宿・ペンション編)」を策定 ・「観光品質基準(アクティビティ編 Ver.1)」の実証研究を実施
2013	・「観光品質基準(ホテル編 Ver.1)」を策定 ・「観光品質基準(日本旅館編)、(民宿・ペンション編)、(アクティビティ編)」の実証研究を実施 ・実証研究結果を踏まえ、「観光品質基準(アクティビティ編Ver.1)」を改訂したVer.2を策定

## 2. 観光品質基準「ホテル編 Ver. 1」の策定

### (1) ホテル編の基本的な考え方

策定にあたっては、観光品質基準(日本旅館編)をベースに、海外のホテルの品質評価制度も参考にした。

#### ①ホテル編の対象とカテゴリ

ホテルは、フルサービスの都市ホテルからリゾートホテル、ビジネスホテルまで、その様子は様々であるが、Ver.1の策定にあたっては、安心・快適に宿泊できるというホテルの基本的な機能に主眼を置き、規模やサービス内容の差によるカテゴリ分けは行わず、単一の基準とした。

#### ②日本旅館編との共通点と変更点

##### <共通点>

- ・利用者の視点に立った具体的・客観的記述に努めているが、利用者からは見えにくい品質の維持向上の仕組みの証左としては、マニュアルの整備状況やスタッフの教育度合などを評価の対象としている。
- ・経営努力によって維持向上可能なものに限定して評価することとし、例えば立地場所(著名な観光地にある、眺望がよい、など)は評価対象外とする。
- ・提供される料理の味そのものは、個人の嗜好に左右されること、調査員による客観的で安定した評価が難しいことから評価の対象外とする。
- ・宿泊施設として必須の機能・品質をレベル1とし、各基準をその段階に応じてレベル1から3に分類して、品質認証の是非、評価点算定の際の重みづけに使用している。

##### <相違点>

・加点型基準を採用している点は共通であるが、ホテルは外国人の宿泊は当然の前提であることから、外国人対応については、日本旅館のように加点型基準とはしていない。また、ジムやプール、宴会場など宿泊機能以外の施設については、加点型基準として評価することとした。

### (2) 品質基準項目の分類

各項目は、基本的に利用者の行動に沿って配置することとし、各項目に共通する環境配慮とバリアフリー、事業運営状況はその後ろに配置した。全項目数は 240 項目から成り、9つの大項目、33の中項目に分類した。

大項目	中項目	小項目	分野	加点
1.事前情報提供・予約等	1-1.情報提供		A	
	1-2.価格等の表示			
	1-3.予約対応			
2.アプローチ、チェックイン	2-1.アクセス		B	
	2-2.駐車場			
	2-3.建物外観、エントランスなど			
	2-4.利用者の到着、チェックイン			
3.施設内設備等	3-1.公共エリアの快適性	1.壁や絨毯などの状態、2.装飾、調度品類、3.照明、空調、4.公共エリアの清掃、5.禁煙、6.ロビー・ラウンジ、7.外国人むけの館内表示等	C	
		3-2.食堂・レストラン	1.食堂・レストラン施設、2.食事・メニュー、3.食事の外国人対応	D
	3-3.付帯施設等(加点型項目)		E	○
	4.客室施設等	4-1.客室	1.部屋の広さ、2.ベッド、3.寝具、ベッドリネン、4.窓、照明、5.空調、6.遮音性、7.収納、調度品類、8.通信環境、9.その他設備、備品、10.客室のセキュリティ、11.客室の清掃	F
4-2.バスルーム		1.バスルーム、2.バスルームの機能、3.カウンターとアメニティなど	G	
5.滞在中のサービス	5-1.滞在中のサービス	1.施設等の利用時間、2.地域情報の提供、3.公共エリアの通信環境、4.売店、ルームサービス等、5.その他サービス 6.接客対応	H	
	5-2.外国人対応		I	
6.チェックアウト、出発	6-1.決済、利用客の見送り		J	
	6-2.顧客からのフィードバック			
	6-3.品質改善の取り組み			
7.環境配慮(加点型項目)	7-1.全般、環境方針		K	○
	7-2.エアコンなど			
	7-3.客室			
	7-4.省エネ機器			
	7-5.移動手段・交通			
	7-6.環境マネジメント			
	7-7.地域の環境について			
8.バリアフリー(加点型項目)	8-1.身体が不自由な利用者の利用		L	○
	8-2.建物のユニバーサルデザイン			
	8-3.身体に障害のある方への対応			
9.事業運営	9-1.法令遵守等		M	
	9-2.ビジョンの明確化・共有			

9-3.業務運営マニュアル、スタッフ研修		N	O	O
9-4.衛生管理				
9-5.安全管理	1.安全性に関するマニュアル、2.緊急時への備え、3.防犯・セキュリティ			
9-6.地域対応(加点型項目)				

### 【b 評価点算定方法】

前表の右側に表示された「分野」ごとに、1から3のレベルに分類された各基準項目をどれくらい満たしているかにより、1ポイントから5ポイントまでのポイントを算出し、加点型項目のポイントを加算して総合ポイントを算定する。

その総合ポイントが、満点である365点を分母として、何%となっているかにより、以下の9段階の品質ランクに位置付ける。

タイプ	ポイント条件	そのほかの条件	レベルの目安
1	★	15%以上～22%未満	ランク1のほとんどの項目の基準を満たしており、★以上を付与するに値する水準にあること
2	★★	22%以上～33%未満	安心かつ快適に宿泊することのできるホテルである
3	★★★	33%以上～41%未満	ランク2のほとんどの項目の基準を満たしており、★★以上を付与するに値する水準にあること
4	★★★★	41%以上～53%未満	外国人があまり不自由なく滞在し、快適に過ごせるホテルである
5	★★★★★	53%以上～66%未満	ランク1および2のほとんどの項目の基準を満たしており、★★★★以上を付与するに値する水準にあること
6	★★★★★	66%以上～77%未満	快適で居心地のよい空間が提供されており、また高いレベルのサービスが提供され、敷地内でゆったりとくつろぐことのできるホテル
7	★★★★★	77%以上～82%未満	ランク1および2のほとんどの項目と、ランク3の多くの項目の基準を満たしており、★★★★★を付与するに値する水準にあること
8	★★★★★	82%以上～88%未満	外国人でも快適でストレスなく過ごすことができ、高いレベルのサービスが提供されるホテルである
9	★★★★★	88%以上	ランク1および2のほとんどの項目と、ランク3の半数以上の項目の基準を満たしており、★★★★★を付与するに値する水準にあること

## 3. 実証研究：宿泊施設評価事業の実施概要および結果について

### (1) 実施概要

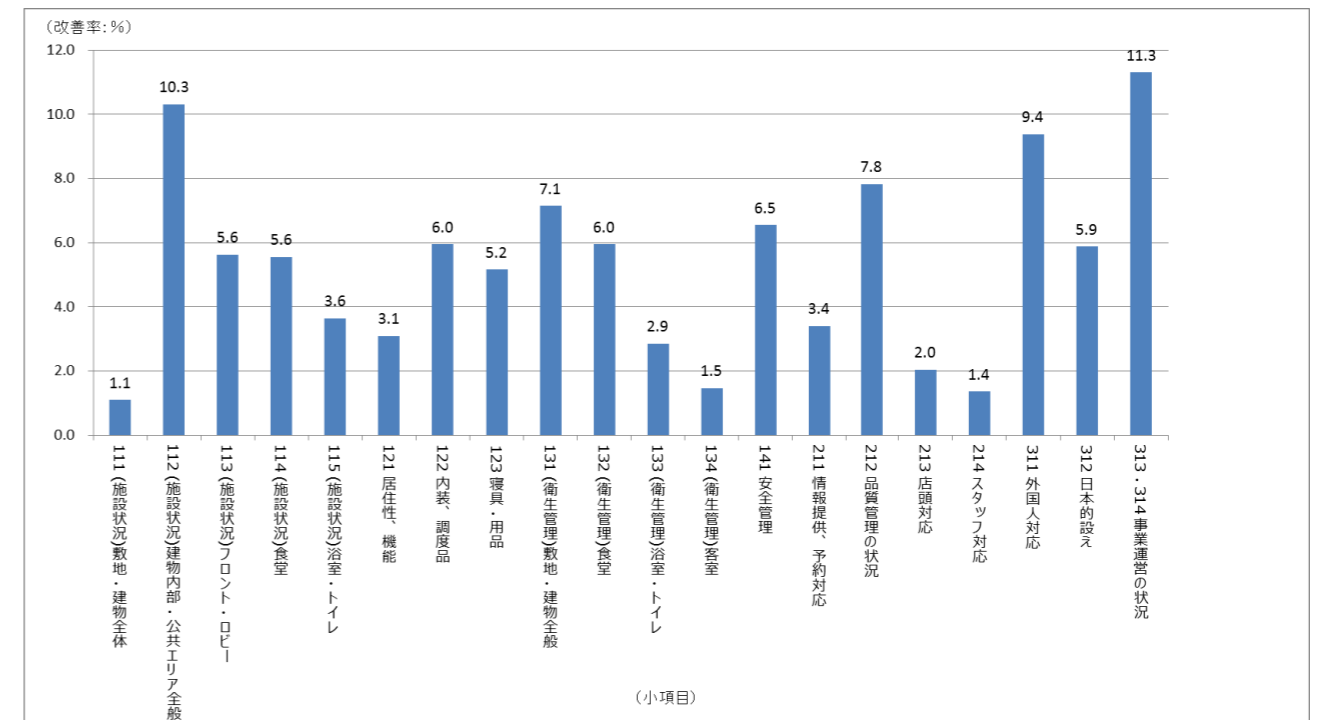
雪国観光圏(新潟・群馬・長野)の3県にまたがる広域観光圏において、2011年度に続き2回目となる宿泊施設の品質評価を行った。今回も改めて趣旨を説明し、賛同を得つつ進めた結果、2014年3月末現在で32件の宿泊施設が参加した。参加施設数は前回(50施設)を下回ったが、各宿泊施設において、前回の評価結果を踏まえ、この2年間に品質向上の取り組みが行われたことをうかがい知ることが出来た。

### (2) 分析・検討

同一宿泊施設において、前回評価で×の項目が今回評価で○になった項目をカウントして分析したのが、以下のグラフである。

横軸は品質基準の分野、右縦軸は各宿泊施設において改善があった項目数の改善率(改善項目数÷項目数合計)、左縦軸は各宿泊施設において○となった項目の得点率(○の項目の得点÷項目の満点)を示している。

改善のあった品質基準の分野では、「事業運営の状況」が11.3%と最も大きく、次いで「建物内部・公共エリア全体」が10.3%、「外国人対応」が9.4%であった。「事業運営の状況」で最も改善された品質基準の項目は、「地域等と連携して、外国人旅行者を受け入れやすい環境を整備するための活動を行っている」であった。



## 4. 「観光品質基準(アクティビティ編 Ver.1)」の改訂

### (1) 改訂の考え方

2011年度に策定した観光品質基準(アクティビティ編 Ver.1)について、2012年度に屋外6件屋内5件の事業者に対して、同基準を実際に適用して品質評価が可能かどうかを検証したところ、現行基準では品質保証可能な事業者は1件も無いという結果になった。

アクティビティ事業者は比較的小規模なものが多く、「一人事業者」もあることから、品質管理の仕組みはまだ全般に未成熟であり、文書化されたマニュアルの整備が進んでいないのが実態であった。一方、品質基準の記述方法も「一人事業者」に対する配慮が不足していたものもあったことから、今年度、下記の考え方により現在のアクティビティ編 Ver.1の一部を見直し、観光品質基準(アクティビティ編 Ver.2)を策定することとした。

- ① マニュアルとして文書化されていないものの、実運用上ルール化され、適切な対応が行われている場合は要求条件を満たしていると評価することとし、マニュアルの存在を問う項目は必須項目から推奨項目に移す。
- ② 必須項目は、安全管理・緊急時対応、法令順守などに限定し、それ以外は推奨項目に変更する。
- ③ 外国人参加者への対応は、必須項目を最小限とし、それ以外は対応することが望ましいとの考え方から、必須項目から推奨項目に変更する。
- ④ 一人事業者にも適用できるように記述を改める。

### (2) アクティビティ編 Ver.2の概要

マニュアルに関する記述の増加などにより、アクティビティ編 Ver.2の基準項目数は、101項目数となり、Ver.1の91項目数から10項目増加した。

品質認証の要件は、①すべての必須項目を満たしていること、②推奨項目のうち80%以上を満たしていること、をいずれも満たすこととしており、Ver.1と変えていない。2012年度に検証を行った11件の事業者に対して、仮にVer.2を適用した結果、2件の事業者は品質認証の対象となった。現在の品質認証の要求レベルが妥当なものかどうかはさらに検証の必要があるが、×となった評価基準の中でも、事業者の努力で比較的容易に改善が可能と思われるものもあり、これ以上要求レベルを引き下げることは慎重であるべきであると考えられる。

# 本 編



# 第1章 観光品質基準調査研究の経緯と品質認証の状況

## 1 調査研究のこれまでの経緯

我が国は、「観光立国」を志向し、2003年（平成15年）以降、官民挙げてのビジット・ジャパン・キャンペーンを展開して訪日外国人旅行者の増加に努めてきた。2011年は、国内外の社会・経済情勢や2011年3月の東日本大震災による影響により大幅に減少したが、2012年は、震災前の水準には回復しなかったもののほぼ震災前の状況にまで回復した。

2013年の訪日外国人旅行者数は、前年比24%増の1036万人となり、2003年のビジット・ジャパン・キャンペーン開始以来の政府目標であった「年間の訪日外国人旅行者数1000万人」を突破することができた。円高の是正により訪日旅行に割安感が広がったことのほか、ビザの緩和、訪日プロモーションなどの諸施策が奏功したことによる成果と考えられている。今後は2020年までに「訪日外国人旅行者2000万人」、さらに2030年までに3000万人の高みを目指している。

我が国は今、本格的な人口減少・高齢社会の到来、国際競争力の低下、国および地方の長期債務残高が対GDP比190%に達する財政状況など、極めて厳しい状況にある。持続可能な国づくりのためには、我が国が持つ優れた資産（人材・技術力・観光資源）を有効に活用し、経済の活性化や雇用機会の創出につながる取組みが求められている。

観光産業は、産業としての裾野が広く、経済に対する波及効果が大きいため、従来にも増して我が国の成長を支える重要な産業として注目されている。グローバル化の進展に伴い、多様な分野で国際交流が行われている今こそ、以上のような視点から、「観光立国」の実現に向けた取組みを強化することが必要である。

政府は観光立国を実現するために、①日本ブランドの形成と発信、②ビザ要件の緩和等による訪日旅行の促進、③外国人旅行者の受入の改善、④国際会議等（MICE）の誘致や投資の促進など、の施策（アクション・プログラム）を実行するとしている。

公益財団法人中部圏社会経済研究所では、2008、2009年度の2年間をかけ、「訪日外国人旅行者向け『観光品質基準（日本旅館編 Ver.1）』の策定に関する調査研究」を行った。これは、今後増加が見込まれる訪日外国人旅行者（主に個人旅行）の受け入れに向けた観光情報基盤、ならびに受け皿となる国内宿泊施設（特に日本旅館）を質・量の両面で整備するためには、利用者の視点に立った評価尺度の提供とそれを活用した品質向上の仕組みづくりが不可欠との認識のもと、海外事例調査なども行いつつ、まずは日本旅館に対する観光品質基準の策定を行ったものである。

2010年度は、策定した観光品質基準の試験的な運用を通し、基準項目および評価・ランク付けなどの問題点を把握するとともに、それらを改善するための検討を行った。

2011年度は、2010年度の実証研究の知見をもとに、日本旅館編 Ver. 1 の改訂を行い、『観光品質基準（日本旅館編 Ver. 2）』を策定した。この日本旅館編 Ver. 2 を使用して、新潟・群馬・長野の三県に跨る広域観光圏「雪国観光圏」で50軒の宿泊施設を対象にした品質評価を実施した。また、新たに観光品質基準の対象カテゴリーを拡充し、『観光品質基準（アクティビティ編）』を策定した。

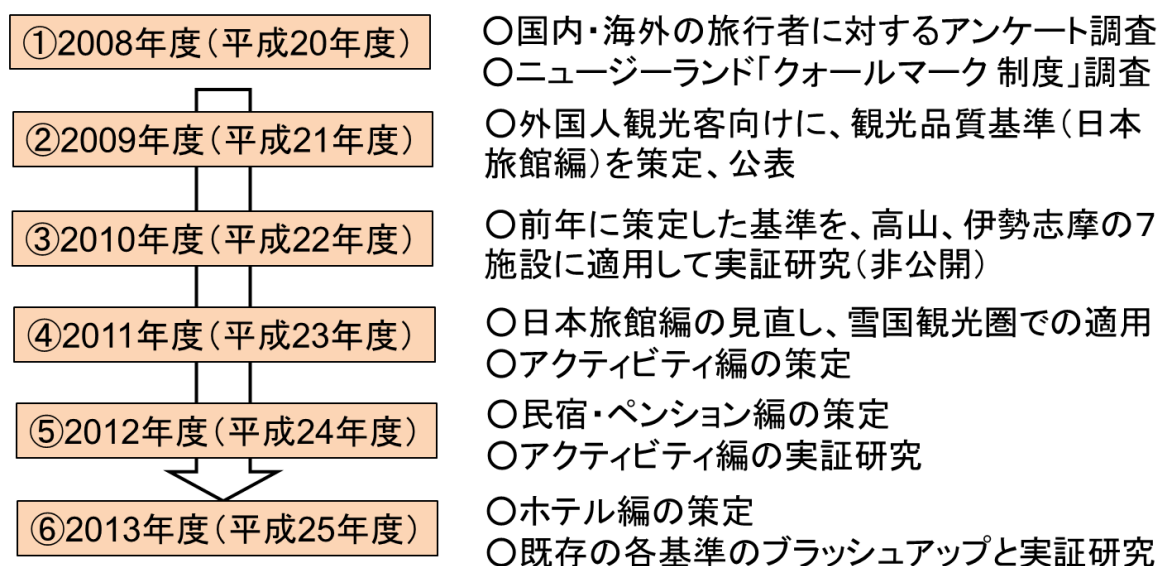
2012年度の調査研究は、日本旅館編 Ver. 2 およびその運用方法について、改訂案を作成するとともに、新たに「観光品質基準（民宿・ペンション編）」を策定した。

また、前年度策定した観光品質基準（アクティビティ編）を実際にいくつかの事業者が提供するアクティビティプログラムに適用して評価を行い、品質基準および運用方法の妥当性や有効性を検証した。

これまでの調査研究の流れは図 1-1 に示す通りである。詳しい研究経緯は、当財団HPおよび報告書を参照されたい。

(\*) 2009年度調査研究詳細は、<http://www.criser.jp/research/documents/kankou-2009.pdf>、  
2011年度調査研究詳細は、<http://www.criser.jp/research/documents/kanko2011PDF.pdf>、  
2012年度調査研究詳細は、[http://www.criser.jp/research/documents/2012\\_kanko.pdf](http://www.criser.jp/research/documents/2012_kanko.pdf) 参照。

【図 1-1 調査研究の主な流れ】



2013年度の調査研究は、新たにホテル編の策定を行うとともに、2012年度までに策定した「観光品質基準」の日本旅館編、民宿・ペンション編およびアクティビティ編の実

証研究を行うとともに、アクティビティ編については改訂版を作成した。

以下では、2013年度の調査研究の報告の前に、海外と我が国における宿泊施設品質認証に係る状況を示す。

## 2 海外と我が国における宿泊施設品質認証に係る状況

### (1) 主要国における宿泊施設品質認証制度の導入状況

世界の90か国以上の国々では、宿泊施設の品質認証制度を導入している。地域別の導入状況は、以下のとおりである。

【表 1-2 世界の地域別宿泊施設品質認証制度導入率】

地 域	導入国数	未導入国数	導入率
ヨーロッパ	35	7	83.3%
アジア	24	7	77.4%
北アメリカ	6	3	66.7%
南アメリカ	6	2	75.0%
アフリカ	22	7	75.9%

<出典:観光庁「訪日外国人旅行者数のさらなる拡大に対応した宿泊施設のあり方に関する検討会」第4回資料>

アジアにおいては、韓国、台湾、中国、フィリピン、タイ、マレーシア、インドネシアなど、いずれも国の制度として宿泊施設の品質認証制度を導入している。ヨーロッパにおいても、英国、フランス、ドイツをはじめ主要国はすべて導入している。

世界の主な国5か国の品質認証制度実施状況は、表 1-3 のとおりである。

これら5か国の制度は、国またはそれに準ずる公的機関が関与することにより、制度の信頼性を高めている。いずれの制度においても、①宿泊施設の品質向上、②正確な情報提供、③国際旅行訪問者数の拡大、を主な目的としている。

【表 1-3 主要5か国の宿泊施設品質認証制度の実施概要】

国	韓国	中国	英国	フランス	ニュージーランド*
格付け表示方法	5段階の星	5段階の星	5段階の星	5段階の星	5段階
認定機関	文化体育観光部	国家観光局 省・市観光局	英国政府観光庁、 スコットランド・ウェールズ観光局	交通住宅省 観光局	クォールマーク・ニュージーランド*・リミテッド*
基準の位置づけ	準公的基準 ※政府による指導	公的基準	公的基準	公的基準 ※法律あり	公的基準
制度への参加	義務	任意	任意	義務 (認定費用は無料)	任意
審査機関	観光ホテル業協会・観光協会中央会	観光ホテルスターランク評価機構	英国政府観光庁	フランス観光開発機構	クォールマーク・ニュージーランド*・リミテッド*
判定方法	・調査員派遣 ・基準項目点数化による評価	・調査書を送付し回答を集計、分析 ・基準項目点数化による評価	・調査員派遣 ・基準項目点数化による評価	・調査員派遣 ・基準項目点数化による評価	・参加施設の自主調査 ・調査員派遣し、基準項目点数化による評価
ロゴマーク	むくげの花	星印	バラの花	大文字のH	大シダの葉
制度の導入時期	1999年	1993年	2006年	1986年	2002年

(注) 制度の導入時期は、現在の品質認証制度が導入された時期。

<出典: 観光庁上記検討会での配布資料に、当研究会独自の調査を踏まえ作成>

(注) 各国の宿泊施設品質認証制度の詳細については、当財団の2009年度調査研究報告書を参照されたい。

<http://www.criser.jp/research/documents/kankou-2009.pdf>

## (2) 我が国における状況

我が国においては、公的な宿泊施設の品質認証制度は存在していない。しかし、旅行業界の実務において、海外の旅行業者や観光旅行者などの問合せに対応する際に、日本の旅行会社やツアーオペレーターなどでは、独自の主観的な判断で、星の数であればいくつ（例えば「三つ星相当」）というように、日本の宿泊施設を説明するケースが日常的にあるようである。このような対応には限界があり、あくまでも暫定的なものにすぎない。

訪日客の一層の受け入れ拡大を目指しているこの時期に、我が国としても本腰を入れて検討すべき時期に来ている。

利用者向けに提供されている宿泊施設情報の現状を見てみると、現在、我が国には公的な宿泊施設の品質認証制度がないため、旅行会社がエリアごとに宿泊施設を独自に調査・ランク分けし、その情報を提供することが広く行われている。旅行会社のパンフレットやインターネットの宿泊予約サイトを見ると、宿泊施設のランクが星の数などで表示されていたりする。調査の基準は、ツアー添乗員によるレポート、旅行者による評価などから各社が独自に定めているが、基準そのものが公開されているケースはほとんど

ないため、どのような観点で評価した結果なのかは、情報の受け手である利用者には分からない。

また、一般的によく知られているミシュランガイドでも、レストランや料理の評価だけでなく、ホテルの評価も行っている。2007年にアジアでは初めてとなるミシュランガイド東京が、2009年にはミシュランガイド京都・大阪が刊行された。ミシュランガイドは、評価の基準が公開されていないことに加え、基準の見直しが行われているかどうかとも公表されていない。また、調査方法も調査員による覆面調査が主体であり、施設としてはいつ調査や評価が行われたかを知ることはできない。

一方、旅行者が参考とする情報としては、インターネット上に利用者（施設宿泊客）の感想や評価などを掲載した、いわゆるクチコミサイトの存在がある。実際に施設を利用した宿泊者の生の声が投稿・記載されているほか、施設の総合評価や分野（価格、客室、立地など）ごとの数値評価が付されているサイトもあり、多くの旅行者に活用されている。7,500万件のクチコミ情報を掲載するという世界最大級のクチコミサイト「TripAdvisor」には、日本の数多くの観光地や宿泊施設について、それも外国人旅行者による英語でのクチコミ情報が数多く掲載されており、外国人旅行者にとって活用度の高いものとなっている。

ある施設に対して複数の利用者によるクチコミが集まれば、他の旅行者にとっても参考となる情報が得られることがあろうし、クチコミが具体的に記載されているのであれば、宿泊施設側としても改善すべき点を認識でき、品質の向上に向けた取組みが可能になるものと思われる。こうした旅行者や宿泊施設双方にとって有益な一面がある半面、クチコミによる感想や評価は、利用者各人の印象や主観的判断をベースに書き込まれていることから、あくまでも参考情報程度に捉えるべきである。

### **(3) ニュージーランドにおけるクォールマーク制度**

当財団は、2008年9月、桜花学園大学森川教授に依頼してニュージーランドの品質認証制度（クォールマーク制度）の調査を行った。以下に、制度概要を紹介する。

(注) ニュージーランドにおけるクォールマーク制度の詳細については、当財団の2009年度調査研究報告書を参照されたい。 <http://www.criser.jp/research/documents/kankou-2009.pdf>

#### **1) 制度の概要**

ニュージーランド観光省は、観光産業の持続的な発展と世界的レベルへの到達をめざして、2001年に「ニュージーランド観光戦略2010」を策定した。これに基づき、観光戦略の推進役となるニュージーランド観光局（TNZ）は、観光産業共通のブランドを使って観光促進を行うために品質認証制度の導入を検討し、従来からニュージーランド自

自動車協会が使用してきたクォールマークを制度の共通ブランドとした。クォールマークという名称は、「品質」の意味の Quality と、「印、記号、評価、格付け、特徴」などの意味の mark との造語である。大シダの葉をデザインしたシンボルマークを使用している。

さらに、観光産業の品質を世界的なレベルに高めなければならないという考え方から、2001年に政府が中心となって、国内旅行のみならず国際旅行分野を包括した半官半民の会社クォールマーク・ニュージーランド・リミテッド（以下「クォールマーク・ニュージーランド Ltd.」）を設立した。出資比率は、国（ニュージーランド観光局）が60%、ニュージーランド自動車協会40%となっており、観光産業界の品質評価を専門に行っている。

特徴的なことは、宿泊施設（Accommodation）（11分類、表1-4）の評価・品質認証を行うだけでなく、表1-5のように、さまざまなアクティビティ（Visitor Activity）、交通機関（Visitor Transport）、観光案内所（Visitor Information Center）、ツアーオペレーター（Inbound Tour Operator）、ガイド・物販店（Visitor Service）、の広範な分野の品質認証を行っている点である。

【表1-4 クォールマークにおける宿泊施設分類カテゴリー】

分 類	説 明
①アパート (Apartment)	ホリデー用、ビジネス用もしくはロングステイ用のアパートなど。
②バックパッカー (Backpacker)	安価な共同部屋の用意があるホステルやロッジ、ホテルなど。
③ベッド&ブレックファスト (Bed and Breakfast)	ベッド&ブレックファスト、ファームステイ、ホームステイなど。通常は朝食付きで、アットホームなサービスを提供する。
④ブティック&ロッジ (Boutique and Lodge)	サービスや設備が整っており、ホストによる優れたもてなしが享受できる。通常、料金には朝食が含まれる。
⑤貸し別荘【ホリデー・ホーム】 (Holiday Home)	一軒貸切できる個人所有の別荘やサービス付きコテージ、高級ロッジなど。
⑥ホリデーパーク (Holiday Park)	キャンプ場、オートキャンプ場など。共同のキッチンやトイレ、シャワー、ランドリーがある。
⑦ホテル (Hotel)	勘定をホテルの部屋代と一緒に清算できる少なくともひとつのバーやレストランが敷地内にあるか隣接している。
⑧モーテル (Motel)	モーテル、モーターロッジ、モーターイン、モーテル・アパートメントなど。ベッドルーム、リビング、バスルーム、調理用具付きのキッチン設備があり、ルームサービス、朝食、レストランの利用も可能。
⑨学生専用の宿泊施設 (Student Accommodation)	大学と専門学校が提供する学生専用の寮など。その他高等教育機関が提供する宿泊施設もカテゴリーに含む。
⑩イベント会場 (Venue)	コンベンション・センターやイベント・センター、スタジアム、劇場、ホール、屋内アリーナなど、会議・宴会・イベント用の施設。
⑪最高級の宿泊施設 (New Zealand Luxury Lodge)	サービス、設備ともに最高級の滞在経験ができる高級宿泊施設。

\*2013年3月に、「ホストがもてなす宿泊施設 (Guest and Hosted)」という名称の категорияが「③ベッド&ブレイクファスト (Bed and Breakfast)」と「④ブティック&ロッジ (Boutique and Lodge)」に分けられた。

既存の「ホストがもてなす宿泊施設 (Guest and Hosted)」カテゴリーは、2014年2月28日をもって廃止となった。

<b>ホストがもてなす宿泊施設</b> <b>(Guest and Hosted)</b>	ベッド&ブレイクファスト、ファームステイ、ホームステイ、ゲストハウス、ロッジ、ブティック・ホテルなど、アットホームなサービスを提供する。
--	--

\*「⑩最高級の宿泊施設」については、「Exclusive」から「New Zealand Luxury Lodge」に名称変更された。

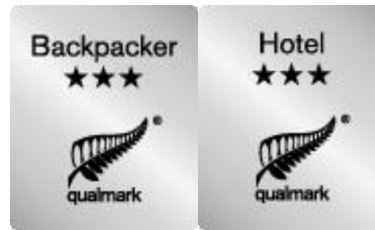
【表 1-5 クォールマークにおける宿泊施設以外の分類カテゴリー】

分 類	説 明
<b>交通機関</b> <b>(Visitor Transport)</b>	レンタカー、リムジン、タクシー、フェリー、空港シャトル、バスなど
<b>アクティビティ</b> <b>(Visitor Activity)</b>	ニュージーランドの素顔に迫る体験、アドベンチャー、ボートのチャーター、シーカヤック、乗馬トレッキング、遊覧飛行、博物館・文化体験、ワイナリー巡りなど
<b>ビジター・サービス</b> <b>(Visitor Service)</b>	全国各地のギフトショップなど
<b>ビジター・インフォメーション・センター</b> <b>(Visitor Information Center)</b>	情報提供や予約代行などのサービスを行う旅行案内所
<b>ツアー・オペレーター</b> <b>(Inbound Tour Operator)</b>	観光案内を行うオペレーター

クォールマークは、ニュージーランド観光産業における公的な品質認証の印として、高品質の設備・サービスを提供してくれる優良な観光事業者であることを旅行者に対し示す仕組みとして機能している。

宿泊施設については、一つ星から五つ星までの格付けを行っている。

### バックパッカーとホテルのクォールマーク表示例



このうち、「最高級の宿泊施設 (New Zealand Luxury Lodge)」は、極めて高い水準の宿泊施設 (The very best available in New Zealand) と認定された施設に対して、その品質が保証されたものであり、星の数による格付けはない。

### 最高級施設のクォールマーク表示



また、宿泊施設以外のアクティビティ、交通機関、観光案内所、ツアーオペレーター、ガイド・物販店の各分野については、星の数による格付けまでは行わず、「Endorsed (品質保証)」という表示のみが与えられる。

### 交通機関(Visitor Transport)の品質保証表示例



クォールマーク・ライセンスを取得する事業者は次のような利点を享受できる。

- ① ニュージーランド観光局が実施するグローバルキャンペーンに参加する資格が与えられる。
- ② ニュージーランド観光局の消費者向け公式ウェブサイトに掲載される。
- ③ 潜在的なビジターを自社サイトへリンクさせることができる。
- ④ 企業のブランドイメージを高める効果がある。
- ⑤ 施設のチラシやパンフレットに、クォールマークを印刷することができる。
- ⑥ 従業員のモラル向上に役立つ。
- ⑦ 企業経営上のコンサルティングを受けることができる。



これにより、それまでの事業が国内旅行市場中心であった小規模観光事業者にとっても、国際旅行市場をターゲットとすることが容易となった。

2002年以降、クォールマーク・ニュージーランド Ltd.では、宿泊施設や宿泊客に対するリサーチから得られた広範囲な情報データに基づき、評価すべき品質基準項目を整理するとともに、それぞれの項目ごとに具体的な評価基準を策定した。

クォールマークによる品質認証を受けるためには、「最低参加必要条件」の基準をすべてにおいて満たしていなければならない。これを満たしたうえで、品質基準は、7つの大項目と23の小項目から構成されており、各基準項目の重要度を評価に反映するための「ウエイト」があらかじめ設定されている。

すべての項目について品質評価点を算定した後、各項目ごとの重要度に応じたウエイトを乗じ、合計点を算出する。そして、その合計点が1,000点満点（全項目で品質評価点が5点の場合）の何パーセントを占めるかによって、格付けランクが決まるシステムとなっている。上位ランクに今一步届かない場合は、「plus」の表示が与えられる。

【表 1-6 品質ランク表】

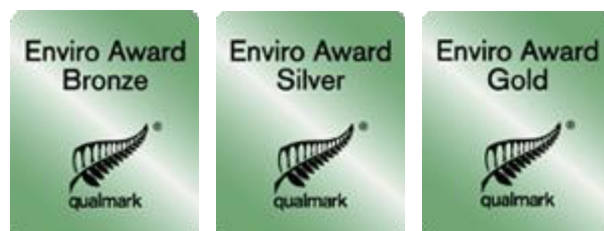
パーセント	ランク	評価	説明
20%~27%	★	Acceptable (普通)	最低限の要求を満たしているベーシック、清潔で快適な宿泊施設
28%~35%	★plus		
36%~43%	★★	Good (良い)	最低限の要求を超え、一部の設備、サービスの提供がある宿泊施設
44%~51%	★★plus		
52%~59%	★★★	Very Good (非常に良い)	品質は良から優で、さまざまな施設のサービスを提供している宿泊施設
60%~67%	★★★plus		
68%~75%	★★★★	Excellent (優秀)	非常に高い品質基準を満たし、幅広い種類の施設、サービスを提供している宿泊施設
76%~83%	★★★★plus		
84%~100%	★★★★★	Exceptional (最優秀)	ニュージーランドで最高品質を誇る宿泊施設

## 2) クォールマーク・グリーン

クォールマークの認証を受けた、ニュージーランドのすべての事業者は、観光サービスの品質評価に加え、環境に対する貢献度や環境負荷の削減についても評価を受けることとなった。2008年8月からスタートした、「クォールマーク・グリーン (Qualmark Green)」という制度がこれであり、ニュージーランド国内において、環境への一層の配慮を促し、持続可能な観光を目指す制度として導入された。

クォールマーク・グリーンでは、エネルギー効率、環境保全、廃棄物管理、地域社会への貢献、水資源の保全の 5 項目が評価対象となっている。クォールマーク・グリーン所定の評価で高得点を記録すると「エンバイロ (Enviro)」ロゴの掲示が認められる。環境負荷や実施基準のレベル (対象項目の種類と貢献度) によって、「エンバイロ・ゴールド (Enviro-Gold)」、「エンバイロ・シルバー (Enviro-Silver)」、「エンバイロ・ブロンズ (Enviro-Bronze)」の 3 段階に分けられた認証が与えられる。

以下にクォールマーク・グリーンのロゴを示す。



## 第2章 観光品質基準「ホテル編 Ver. 1」の策定

### 1 海外におけるホテルの品質認証の状況

第1章で概観したように、世界の多くの国にはすでにホテルの品質認証制度がある。このうち、観光品質基準（ホテル編 Ver. 1）を策定するに当たって、ニュージーランド、イギリス、アメリカの3か国の品質認証制度を概観する。

#### (1) ニュージーランド クォールマーク (Qualmark)

Qualmark では、品質基準における宿泊施設を、予算や宿泊目的に応じて11種類に細かく分類している(6ページ 表1-4参照)。このうち、基準が公開されている「Bed and Breakfast」を例にとると、Qualmark の★を獲得するには、まず必須条件として列挙された項目を全て満たしていなければならないとされている。その条件を満たしていることが確認された場合、「清潔さ」、「サービス・ホスピタリティ」など17の分野ごとに、その難易度によって低レベル、中レベル、高レベルに分けられた基準項目をどれくらい満たしているかにより、以下の表に従って点数が付けられ、その合計点に基づいて★のランクが付与される。

Qualmark は、必須条件をクリアしても、分野ごとに低レベルに属する基準項目をすべて満たさないと、いくら中・高レベルの基準を満たしていてもその分野のポイントはゼロとするところに特徴がある。

【表 2-1 ニュージーランド:ホテル評価制度点数表】

点数	説明
1点	分野内の低レベルの項目をすべて満たしている
2点	分野内の低レベルの項目をすべて満たし、中レベルの項目の半分以上を満たしている
3点	分野内の中レベルの項目をすべて満たしている
4点	分野内の中レベルの項目をすべて満たし、高レベルの項目の半分以上を満たしている
5点	分野内の高レベルの項目をすべて満たしている

分野ごとの点数が決定したら、それらの得点に予め決められたウェイトを乗じたうえで合計得点を計算し、その合計点が満点の何%に達しているかにより、次のようにランク分けする。

【表 2-2 ニュージーランド:ホテル評価制度品質ランク表】

ランク	パーセント
★	20～27%
★plus	28～35%
★★	36～43%
★★plus	44～51%
★★★	52～59%
★★★plus	60～67%
★★★★	68～75%
★★★★plus	76～83%
★★★★★	84～100%

## (2) イギリス Visit England

英国政府観光庁が 2006 年に導入したホテル評価制度。

ホテルが Visit England の★を獲得するには、まず、基準書に規定されたすべての必須項目を満たしている必要がある。必須項目は、たとえば「客室の主要な部分の天井高は、身長 6ft. の人でも屈まずに動き回るのに十分でなければならない」などである。

そのうえで「ベッド」、「客室の広さ・快適性、利用しやすさ」など約 60 の分野に対し、★のランクごとに設定された基準にもとづき 1～5 (★のランクに相当) で評価し、トータルで満点の何%のポイントを獲得できたかを計算する。この獲得ポイントの割合によって、以下のように★ランク分けする。

【表 2-3 イギリス:ホテル評価制度品質ランク表】

ランク	パーセント
★	30～46%
★★	47～54%
★★★	55～69%
★★★★	70～84%
★★★★★	85～100%

トータルポイントが満点の 60%であれば、★★★ホテルの候補となる。

ただし、もうひとつ、品質基準項目を大きく 9 つの分野に分けた大分類のうちの主要 6 分類 (清潔さ、ベッドルーム、バスルーム、サービスと効率性、食事の質、ホスピタ

リティとフレンドネス)のすべてについて、規定された割合を越えていなければならない。たとえば、6分野中5分野が★★★の基準をクリアしていても、残る1分野で★★の条件しかクリアできない場合は、そのホテルは★★となる。

### (3) アメリカ AAA Diamond Rating

AAA(全米自動車協会)による民間のホテル評価システム。ホテルをダイヤモンドの数で1つから5つまで5段階に格付けしている。

ホテルがAAAのダイヤモンドを獲得するためには、まず約30項目設けられている最低条件(Approval Requirements)を満たしていなければならない。たとえば、「各客室には、快適なベッドとマットレス、シーツ2枚、枕2つ、枕カバー、適切なベッドカバーがあること」などである。

最低条件を満たしているホテルについて、AAAでは、ガイドライン(Diamond Rating Guideline)をもとに5段階に格付けしている。ガイドラインには、客室の広さ、ベッドなどの分野ごとに、各ダイヤモンドのレベルのホテルに典型的にみられる水準が示されている。調査員はこのガイドラインをもとに分野ごとにホテルの評価を行う。その一方で、ホテルが立地する地域特性のほか、ホテルの規模、建てられてからの年数や総合的なアピールポイントについても考慮する。AAAでは、個別の項目を満たしているか否かよりも総合的に顧客に与える印象を重視した評価を行っており、したがって、満たしていない項目があってもそれが総合的な評価に影響を及ぼすとは限らないとされる。

調査は以下のような流れで行われる。まず一人の調査員が応募してきたホテルを訪れ、外観、エクステリアなど施設の基本的な状況を確認し、その施設がダイヤモンドを付与するに適したホテルかどうかを確認する。その結果適しているということになれば、ホテル経営者にコンタクトをとり、聞き取り調査を行う。その後、調査員が施設内を回り、ガイドラインに照らしながら分野ごとの評価を行い、終了後はそれをもとにホテル経営者とホテルの強み・弱みについて議論を行う。

ちなみに、AAA Diamond Ratingの◆～◆◆◆◆◆のレベル感について、ガイドラインには以下のとおり記されている。

【表 2-4 アメリカ:ホテル評価制度レベル表】

点数	説明
◆	価格意識の強い旅行者向け。最低限の、無駄な装飾を排した宿を提供している。快適性、清潔さ、ホスピタリティに対する標準的な要求に込えている。
◆◆	よりよい宿を求める旅行者向けで、全体的に物理的な特性、デザイン、素材、設備の快適性が幾分高められており、中庸な価格で利用できる。
◆◆◆	多様なニーズをもった旅行者向け。宿は物理的な特性、快適性の面での質が明らかに高められており、多面的に優れている。
◆◆◆◆	あらゆる面で高い水準にある。施設は洗練されスタイリッシュである。物理的な特性は全般的に明らかに高質である。基本的な基準は、多様なアメニティと高水準のホスピタリティ、サービス、細部に至るまでの目配りがあることである。
◆◆◆◆◆	最高の豪華さと洗練さという特徴を持つ。宿はファーストクラスである。物理的な特性はあらゆる点において非常に優れている。基本的な基準は、細部に至るまで気を配ったサービスを提供していることと、完璧な水準を保ちながら顧客の期待を超えることである。多くのパーソナライズされたサービスとアメニティが他に例を見ない水準の快適性を提供している。

この AAA の評価制度は、客室の清潔さなどといった個別の品質の良し悪しよりもホテルの総合的な品質を重視し、品質が低い個所がいくつかあっても、ほかの部分の品質の高さでそれをカバーしていれば高い評価を与えているところに特徴がある。この点、Qualmark とは考え方に違いがある。

Qualmark のような考え方、AAA のような考え方には、それぞれ一長一短があるが、観光品質基準では Qualmark に近い評価の方法を採用している。

※参考資料：

Qualmark New Zealand “Bed and Breakfast ~Accommodation Assessment and Grading System”

<http://www.tourismnewzealand.com/tourism-news-and-insights/latest-tourism-news/2013/03/new-qualmark-accommodation-categories/>



Visit England “Visit England Quality Standard”

AAA “Approval Requirements & Diamond Rating Guidelines”



**One Diamond**

These establishments typically appeal to the budget-minded traveler. They provide essential, no-frills accommodations. They meet the basic requirements pertaining to comfort, cleanliness, and hospitality.



**Two Diamond**

These establishments appeal to the traveler seeking more than the basic accommodations. There are modest enhancements to the overall physical attributes, design elements, and amenities of the facility typically at a moderate price.



**Three Diamond**

These establishments appeal to the traveler with comprehensive needs. Properties are multifaceted with a distinguished style, including marked upgrades in the quality of physical attributes, amenities, and level of comfort provided.



**Four Diamond**

These establishments are upscale in all areas. Accommodations are progressively more refined and stylish. The physical attributes reflect an obvious enhanced level of quality throughout. The fundamental hallmarks at this level include an extensive array of amenities combined with a high degree of hospitality, service, and attention to detail.



**Five Diamond**

These establishments reflect the characteristics of the ultimate in luxury and sophistication. Accommodations are first class. The physical attributes are extraordinary in every manner. The fundamental hallmarks at this level are to meticulously serve and exceed all guest expectations while maintaining an impeccable standard of excellence. Many personalized services and amenities enhance an unmatched level of comfort.

## 2 観光品質基準（ホテル編 Ver. 1）の基本的な考え方

### （1）対象とするホテルについて

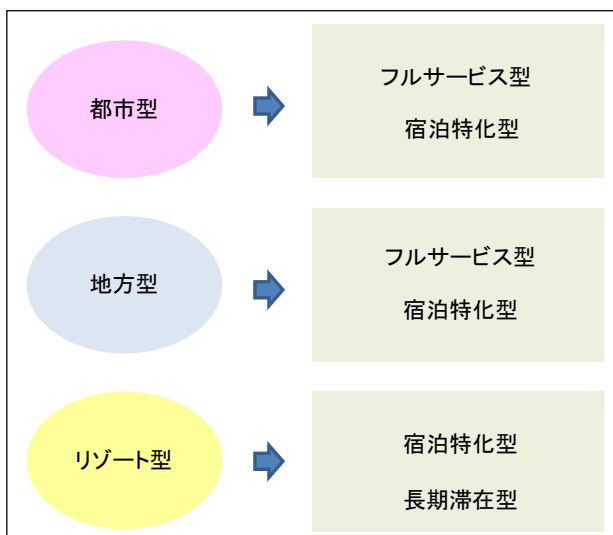
#### 1) 立地・機能面による分類

ホテルの形態・業態は様々であり、ホテルによって、立地（都市、地方郊外の観光地など）や価格帯（ラグジュアリー、スタンダード、バリューなど）が異なるうえ、宿泊機能に特化したホテル、宴会場・レストランを併設しているホテル、結婚式場を併設しそこに経営上の重きをおいているホテルもある。

ここで、立地と機能によりホテルを分類してみると、立地面では、都市型ホテル（大都市の市街地に立地するホテル）、地方型ホテル（大都市の衛星都市や地方の中小都市に立地するホテル）、リゾート型ホテル（海辺、高原、山岳、湖、温泉地などの観光地、行楽地に立地し、観光・レジャー、保養、スポーツなどの目的で利用されるホテル）に分類できる。

機能面では、都市型ホテルと地方型ホテルは、宿泊、宴会、食事、会合、その他のサービスを提供するフルサービス型（シティホテル）と、宿泊のみのサービスを提供する宿泊特化型（ビジネスホテル）に大別できるが、実際にはその間に無数のバリエーションが存在する。一方、リゾート型ホテルは、宿泊特化型のほか、スポーツやアクティビティなどに特色を持たせた長期滞在型に分けることが可能ではあるが、各ホテルはいつそうその個性を競い合っている。

【図 2-5 ホテルの類型】



#### 2) 主なホテルチェーンについて

ホテルの場合は旅館と異なり、特定地域だけの経営ではなく、経営規模を拡大して各地に展開するホテルチェーンが多数あり、国内資本だけでなく海外資本のホテルチェーンも数多く日本に進出している。



【図 2-6 主なホテルチェーン】

国内資本系ホテルチェーン	独立系リゾートホテル
グランピスタ ホテル&リゾート	有馬グランドホテル(中の坊系)
帝国ホテル	奥志賀高原ホテル(長野電鉄系)
ナゴヤキャッスルグループ	ガトーキングダム・サッポロ
パレスホテルチェーン	ザ・ウィンザーホテル洞爺リゾート&スパ
富士屋ホテルチェーン	鳥羽シーサイドホテル
ホテルオークラ	南部屋旅館(海扇閣と南部屋)
ホテルモントレ	ニューハートピア新潟瀬波(元・厚生年金ハートピア新潟瀬波)
ニューオータニ	ハウステンボス
ロイヤルホテル	ホテル立山
ホテルオークラグループ	ホテルニュー岡部(ミドルウッドキャピタルジャパン系)
	ホテルラ・スイート神戸ハーバーランド
	ミリアルリゾートホテルズ(東京ディズニーリゾートのホテル運営会社)
	ヤマハリゾート
鉄道系ホテルグループ	ビジネスホテルチェーン
JR北海道	APAホテル(アパグループ)
JR東日本	グリーンズ
JR東海	チヨイスホテルズジャパン(グリーンズグループ)コンフォートホテル等を展開
JR西日本	コート・ホテルズ・アンド・リゾーツ(旧マルコーイン系)
JR四国	サンルートホテルチェーン(ジェイティービー系)
JR九州	スーパーホテル
小田急ホテルズアンドリゾーツ	ソラレホテルズアンドリゾーツ
紀鉄ホテル	ダイワロイネットホテル ※ダイワロイヤル株式会社が運営
京王プラザホテル	東横イン
東急ステイ(東急不動産系)	ドゥーミーイン
東急ホテルズ(東急電鉄系)	パールホテル
東武ホテルチェーン	法華クラブ(山万系)
京成ホテル	ホテルアベストグループ
奈良ホテル(JR西日本・近鉄系列)	ホテルアルファワン
西鉄シティホテル	スマイルホテル
阪急阪神第一ホテルグループ(阪急阪神電鉄系)	プレミアム
プリンスホテル(西武ホールディングス系)	ホテルルートイン
ホテル京急	リッチホテル
都ホテルズ&リゾーツ(近鉄系)	リッチモンドホテル
名鉄ホテルグループ	ワシントンホテル
	ワシントンホテルプラザ
	旅館屋
不動産系ホテル	外資系ホテルチェーン
ヴィラフォンテーヌ	IHGANA・ANA+IHG(英インターコンチネンタルGrp)
ダイワロイヤルホテルズ	スターウッド・ホテル&リゾート
三井ガーデンホテル	ハイアットホテルアンドリゾーツ
ラフォーレ	ヒルトン
ロイヤルパークホテルズ	フォーシーズンズホテル
	ペニンシュラ
	マリOTT・インターナショナル
	ザ・リッツ・カールトン
	マンダリン・オリエンタルホテルグループ
	フェアモント&ラッフルズ ホテルズ&リゾーツ
	ラマダホテル
	ローズウッドホテルズ&リゾーツ
	シャングリ・ラ・ホテルズ&リゾーツ
	ソラレ ホテルズ アンド リゾーツ
文化財系ホテル	
日光金谷ホテル	
富士屋ホテル	
万平ホテル	
奈良ホテル	
東京ステーションホテル	
宝塚ホテル	
ホテルニューグランド	
蒲郡クラシックホテル	
雲仙観光ホテル	
川奈ホテル	
リゾートホテルチェーン	
ザ・テラスホテルズ - ザ・ブセナテラス、ナハテラス、ジ・アッタテラス	
南西楽園リゾート - シギラ・ベイサイドスイート・アラマンダほか	
星野リゾート - 界、星野リゾートトマム、ニラカナイ西表島ほか	
ホテルニューアワジ	

こうしたチェーンホテルは、対象となる顧客層、立地、ブランド戦略などにより、価格帯やホテルの性能について特色づけを行っている。都市部でのビジネス客需要に特化した宿泊特化型ホテル、宴会、婚礼、食事、コンベンション等の総合的なサービス提供を目指すフルサービス型、総合サービス型、富裕層等向けのラグジャリー型、リゾート型、都市型リゾートホテルなど多様である。

また、明確なマーケティングと独自の品質基準に沿って、施設、性能、機能、サービスレベルや内容、価格設定等を決めている。ツーリストクラス、スタンダードクラス、ラグジャリークラスなどの多様な呼び方があり、必ずしも一般の利用者にとって、利用目的に合致した判り易いものとは限らない。

### 3) 観光品質基準（ホテル編 Ver. 1）の対象ホテルとその機能

以上みてきたように、ホテルの態様は非常に多様であり、これを一律の品質基準で評価することは難しい。また、利用者の利用目的や利用形態によってもホテルに求める価値は当然異なる。たとえば、ビジネスマンの一人客とカップル客、家族連れ客とでは同じホテルに対しても、そこに求める価値は異なり、ある客には必須のことが、別の客にとってはほとんど無意味なことが少なくないと推測される。

このため、ホテルの品質評価には、ホテルをあらかじめいくつかの類型に分けたうえで、異なる品質評価基準で評価する方がより合理的であるとも考えられる。しかしながら、いくつかの類型を設定して、その類型の特徴を反映した品質基準を策定するには相当の時間と労力がかかることが明らかであるだけでなく、一律の基準で評価したほうが、利用客にとってシンプルでわかりやすいというメリットもあるため、当財団としては、まずは、旅館業法に規定される「ホテル営業」の許可を得て営業している施設を対象に、安心に快適に宿泊できるといったホテルの基本的な機能を中心にその品質水準を評価するものとして観光品質基準（ホテル編 Ver. 1）を策定することとした。

ニュージーランドの Qualmark においても、一般的な「ホテル (Hotel)」のほか、「ホストがもてなす宿泊施設 (Guest and Hosted)」「モーテル (Motel)」の 카테고리で五つ星に相当するサービス、設備を備えた高級宿泊施設については、「最高級の宿泊施設 (New Zealand Luxury Lodge)」という別の評価カテゴリーが用意されている。日本においても、日本旅館とホテルに関して、今後、同様の仕組みを検討することが必要となってくるかもしれない。

なお、今回のホテル編 Ver. 1 の策定に当たっては、雪国観光圏の 2 つのホテルに協力いただき、検討段階の基準を実際に適用して内容の修正を行っている。

## (2) 観光品質基準（ホテル編 Ver. 1）の設計

### 1) 評価項目の設定

#### ① 利用者がホテルの施設・サービスと接する場面の順に評価

評価項目は、利用者がホテルの施設・サービスと接する場面の順に配列した。具体的には、ホテルのホームページ等によるホテルの施設等に関する「事前情報提供・予約等」から始まり、「アプローチ、チェックイン」、「施設内設備等」、「客室施設等」、「滞在中のサービス」、「チェックアウト、出発」と続く。

このような並びにすることで、利用者がホテルの施設・サービスと接する各場面において感じるであろうホテルの品質がより確認しやすく、また本基準によって調査員が評価する際も効率的に実施できるものと思われる。

## ②外国人の利用を想定して評価

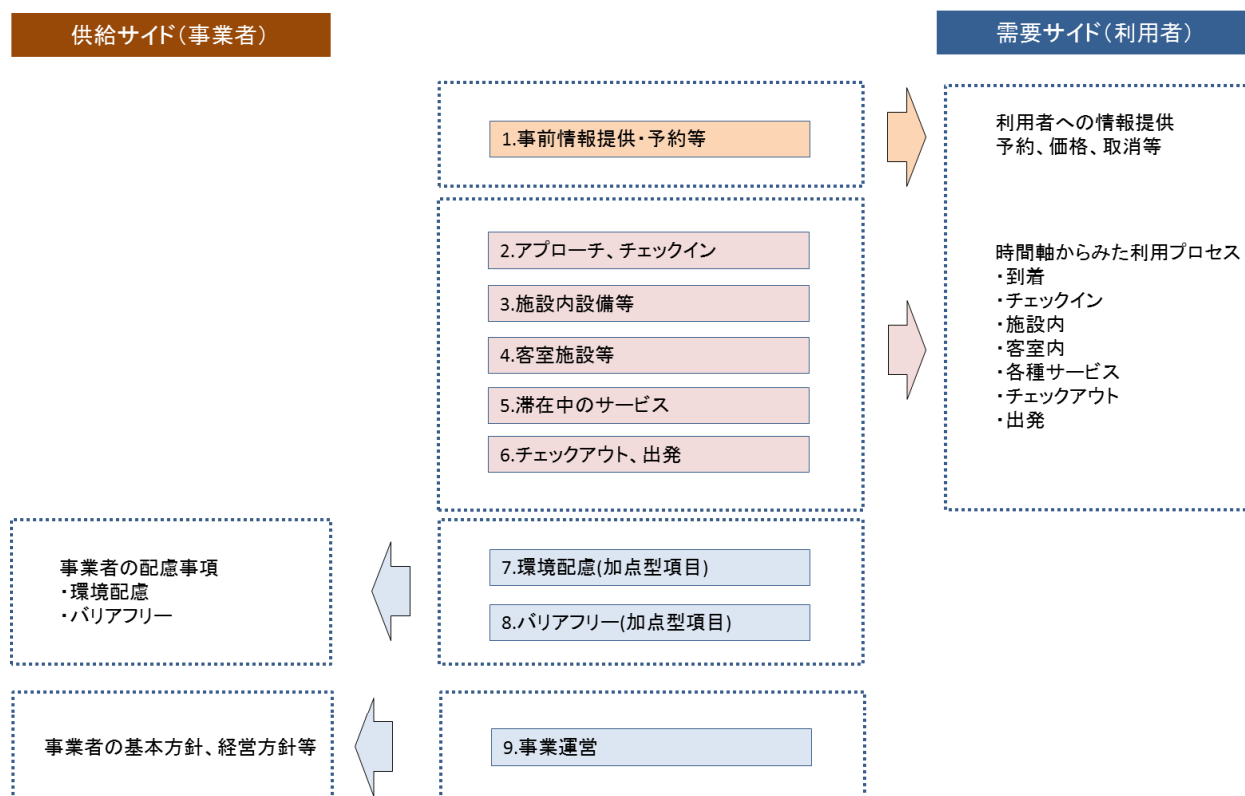
ホテルの★ランク分けは国内外の旅行者に対して情報提供するためのものであるが、観光品質基準ホテル編は、特に外国からの個人旅行者への情報提供を重視している。したがって品質基準項目のなかに外国人への対応を意識した項目を多く入れ込んでいる。

また、外国人への情報提供を考えた場合、海外で用いられている5段階のホテルの格付けにおける、三つ星ホテルならこの程度というレベル感と大きな齟齬がないようにしておくことが望ましいと思われるため、観光品質基準（ホテル編 Ver. 1）も5段階の★ランク分けとし、各ランクのレベルを海外の5段階格付けのレベルに合わせた。

## ③利用者の視点に立って評価

ホテルの品質を評価するにあたり、利用者の視点に立ち、利用者に見える品質を中心に評価することを原則とする。ただし、一部に、そうした品質を維持するためのスタッフの教育やマニュアルの整備やコンプライアンスなど、ホテルの経営に関わる品質評価項目を設けている。

また、企業の社会的な責任が強調されているなか、バリアフリーおよび環境配慮に関する項目も品質評価項目として採用している。



【図 2-7 需要サイド(利用者)および供給サイド(事業者)からの品質評価】

#### ④経営努力で改善可能なものを評価対象とする

ホテル編では立地場所（周辺に著名な観光地がある、眺望がよい、など）は評価対象外とする。立地は経営努力によって変えることが難しいこと、また調査員が立地の良し悪しを評価するのは難しいこと、がその理由である。

また、提供される料理の味（料理がおいしいかどうか）も、個人の嗜好に左右されること、調査員による客観的で安定した評価が難しいことから評価の対象外とする。

以上のような検討を経て、240項目の品質基準項目を設定し、これらを表 2-8 に記載のとおり、大・中・小の3つに分類した。

【表 2-8 観光品質基準(ホテル編 Ver.1)評価項目一覧】

大分類	中分類	小分類
1.事前情報提供・予約等	1-1.情報提供	
	1-2.価格等の表示	
	1-3.予約対応	
2.アプローチ、チェックイン	2-1.アクセス	
	2-2.駐車場	
	2-3.建物外観、エントランスなど	
	2-4.利用者の到着、チェックイン	
3.施設内設備等	3-1.公共エリアの快適性	3-1-1.壁や絨毯などの状態
		3-1-2.装飾、調度品類
		3-1-3.照明、空調
		3-1-4.公共エリアの清掃
		3-1-5.禁煙
		3-1-6.ロビー・ラウンジ
		3-1-7.外国人むけの館内表示 等
	3-2.食堂・レストラン	3-2-1.食堂・レストラン施設
		3-2-2.食事・メニュー
		3-2-3.食事の外国人対応
3-3.付帯施設等(加点型項目)		
4.客室施設等	4-1.客室	4-1-1.部屋の広さ
		4-1-2.ベッド
		4-1-3.寝具、ベッドリネン
		4-1-4.窓、照明
		4-1-5.空調、遮音性
		4-1-6.遮音性
		4-1-7.収納、調度品類
		4-1-8.通信環境
		4-1-9.その他設備、備品
		4-1-10.客室のセキュリティ
		4-1-11.客室の清掃
	4-2.バスルーム	4-2-1.バスルーム
		4-2-2.バスルームの機能
		4-2-3.カウンターとアメニティなど
5.滞在中のサービス	5-1.滞在中のサービス	5-1-1.施設等の利用時間
		5-1-2.地域情報の提供
		5-1-3.通信環境
		5-1-4.ルームサービス等
		5-1-5.その他サービス
		5-1-6.接客対応
	5-2.外国人対応	
6.チェックアウト、出発	6-1.決済、利用客の見送り	
	6-2.顧客からのフィードバック	
	6-3.品質改善の取り組み	
7.環境配慮(加点型項目)	7-1.全般、環境方針	
	7-2.エアコンなど	
	7-3.客室	
	7-4.省エネ機器	
	7-5.移動手段・交通	
	7-6.環境マネジメント	
	7-7.地域の環境について	
8.バリアフリー(加点型項目)	8-1.身体が不自由な利用者の利用	
	8-2.建物のユニバーサルデザイン	
	8-3.身体に障害のある方への対応	
9.事業運営	9-1.法令遵守等	
	9-2.ビジョンの明確化・共有	
	9-3.業務運営マニュアル、スタッフ研修	
	9-4.衛生管理	
	9-5.安全管理	9-5-1.安全性に関するマニュアル
		9-5-2.緊急時への備え
9-5-3.防犯・セキュリティ		
9-6.地域対応(加点型項目)		

表 2-9 に、「各評価項目（中項目）(4)客室、評価項目（小項目）4-1-1 部屋の広さ、4-1-2 ベッド」の品質基準の内容を記載する。

「レベル 1」－「レベル 2」－「レベル 3」と、段階を追って高度な評価項目となる。

【表 2-9 評価項目の具体例(ホテル編「客室」)】

レベル	客室施設等、4-1 客室 4-1-1. 部屋の広さ
2	客室には利用者にとって十分な居住スペースがある（ツインルームの客室面積が 25 m <sup>2</sup> 以上；バルコニーなどを含む）
3	客室はベッド、ソファ、必要に応じてエキストラベッド等が設置可能な広さがある（ツインルームの客室面積が 40 m <sup>2</sup> 以上；バルコニーなどを含む）

レベル	客室施設等、4-1 客室 4-1-2. ベッド
1	ベッドは快適に睡眠できるだけの十分な品質を備えている。
2	シングルルームおよびツインルームのベッドの幅は 120cm 以上である
3	シングルルームおよびツインルームのベッドの幅は 140cm 以上である
3	ツインルームのベッドはセミダブルベッド（幅 154cm）以上である

## 2) 品質基準のレベル

レベル 1～3 の水準の目安は下表 2-10 のとおり。

レベル 1 は、ホテルとして必須の機能・品質。レベル 2 は、外国人への対応など、ホテルとして満たしているのが望ましい品質基準。レベル 3 は、必須ではないかもしれないが、それを満たすことによってホテルの価値の向上につながる、高い質感や装飾性の高さなどをも含む付加的要素に関する評価基準項目である。

【表 2-10 品質基準項目とレベル】

レベル	水準の目安
レベル 1	安心かつ快適に宿泊できるホテルとして最低限満たすべき品質項目。(60 項目)
レベル 2	ランク 1 よりもより高い品質水準だが、ホテルとして満たしていることが望ましい品質基準。特に、外国人対応に関する項目。(87 項目)
レベル 3	ホテルとして必須ではないかもしれないが、それを満たすことで顧客により高い満足度を提供し得る付加的な品質基準。(93 項目)

### 3 ポイント算出方法およびホテルのランク分けについて

#### (1) ポイント算出方法

観光品質基準（ホテル編）は、既に策定済みの観光品質基準（日本旅館編）同様、客室、清潔さなどといったいくつかの分野に分けたうえで、その分野において、まず低レベルの品質基準の項目はすべて満たさないと、いくらレベルの高い品質基準項目を満たしていたとしても高いポイントは得られないという算出方法をとっている。

#### (2) 品質基準項目に盛り込まれた内容

品質基準項目には、ホテルの建物や内装、室内の設備などハード面だけでなく、滞在中のサービスなどソフト面も評価対象として含んでいる。ただし、前述したように、ホテルの立地や料理の味などは評価対象外としている。

表 2-11 の右から二列目に表した「分野」は、ポイントを算出するときの単位であり、この分野ごとにポイントを出し、それを集計して総合ポイントを計算することになる。「分野」は、チェックシートの大分類または中分類単位に、1つの分野のなかにレベル1～3の項目がなるべく複数含まれるように考慮して15（A～O）設定した。

各大項目、中項目に関する基本的な考え方は図 2-12 のとおり。

1. 事前情報提供・予約等では、宿泊に対する基本情報、価格、予約、取消などの明示などを評価する。
2. アプローチ、チェックインでは、予約した施設までのアクセスや情報、現地での施設外観やチェックインまでのアプローチを評価する。
3. 施設内設備等の 3-1. 公共エリアの快適性では、施設内部の印象や設備など、ロビー周辺を評価し、3-2. 食堂・レストランでは、飲食関連の外観、サービスなどや外国人対応を評価する。3-3. 付帯施設等(加点型項目)では、付帯設備に関する事項をまとめている。
4. 客室施設等の 4-1. 客室では、客室へ入室後の設備、備品等や、安全、衛生等を評価し、4-2. バスルームでは、バスルームの施設及びアメニティを評価する。
5. 滞在中のサービスの 5-1. 滞在中のサービスでは、滞在中の基本的項目、施設利用、情報提供、通信などや、ルームサービスなどを評価し、5-2. 外国人対応では、外国人対応を評価する。
6. チェックアウト、出発は、チェックアウト時の対応、利用者のフィードバック、クレーム、改善などを評価する。
7. 環境配慮(加点型項目)では、事業者としての環境方針など、設備、施設、関連サービスにおける環境配慮、環境マネジメントを評価する。

8. バリアフリー(加点型項目)は、バリアフリー、ユニバーサルデザインなどや、設備、対人などを評価する。
9. 事業運営では、事業及び経営に関する方針等の基本的事項、安全、衛生への対応、教育、危機管理などを評価する。

【表 2-11 チェックシートの品質基準項目と分野】

大項目	中項目	分野	加点型分野
1.事前情報提供・予約等	1-1.情報提供	A	
	1-2.価格等の表示		
	1-3.予約対応		
2.アプローチ、チェックイン	2-1.アクセス	B	
	2-2.駐車場		
	2-3.建物外観、エントランスなど		
	2-4.利用者の到着、チェックイン		
3.施設内設備等	3-1.公共エリアの快適性	C	
	3-2.食堂・レストラン	D	
	3-3.付帯施設等(加点型項目)	E	○
4.客室施設等	4-1.客室	F	
	4-2.バスルーム	G	
5.滞在中のサービス	5-1.滞在中のサービス	H	
	5-2.外国人対応	I	
6.チェックアウト、出発	6-1.決済、利用客の見送り	J	
	6-2.顧客からのフィードバック		
	6-3.品質改善の取り組み		
7.環境配慮(加点型項目)	7-1.全般、環境方針	K	○
	7-2.エアコンなど		
	7-3.客室		
	7-4.省エネ機器		
	7-5.移動手段・交通		
	7-6.環境マネジメント		
	7-7.地域の環境について		
8.バリアフリー(加点型項目)	8-1.身体が不自由な利用者の利用	L	○
	8-2.建物のユニバーサルデザイン		
	8-3.身体に障害のある方への対応		
9.事業運営	9-1.法令遵守等	M	
	9-2.ビジョンの明確化・共有		
	9-3.業務運営マニュアル、スタッフ研修		
	9-4.衛生管理	N	
	9-5.安全管理		
	9-6.地域対応(加点型項目)		



【図 2-12 分類ごとの基本的な考え方】

大分類	中分類	小分類	基本的な考え方	
1.事前情報提供・予約等	1-1.情報提供		宿泊に対する基本情報	
	1-2.価格等の表示		価格、予約、取消等の明示等	
	1-3.予約対応			
2.アプローチ、チェックイン	2-1.アクセス		予約した施設までのアクセスや情報	
	2-2.駐車場		現地での施設外観やチェックインまでのアプローチ	
	2-3.建物外観、エントランスなど			
	2-4.利用者の到着、チェックイン			
3.施設内設備等	3-1.公共エリアの快適性	3-1-1.壁や絨毯などの状態	施設内部の印象や設備等	
		3-1-2.装飾、調度品類	ロビー周辺	
		3-1-3.照明、空調		
		3-1-4.公共エリアの清掃		
		3-1-5.禁煙		
		3-1-6.ロビー→ラウンジ		
		3-1-7.外国人むけの館内表示 等		
	3-2.食堂・レストラン	3-2-1.食堂・レストラン施設	飲食関連の外観、サービス等	
		3-2-2.食事・メニュー	外国人対応	
	3-3.付帯施設等(加点型項目)	3-2-3.食事の外国人対応		
		付帯設備に関する事項		
4.客室施設等	4-1.客室	4-1-1.部屋の広さ	客室へ入室後の設備、備品等	
		4-1-2.ベッド	安全、衛生等	
		4-1-3.寝具、ベッドリネン		
		4-1-4.窓、照明		
		4-1-5.空調、遮音性		
		4-1-6.遮音性		
		4-1-7.収納、調度品類		
		4-1-8.通信環境		
		4-1-9.その他設備、備品		
		4-1-10.客室のセキュリティ		
		4-1-11.客室の清掃		
	4-2.バスルーム	4-2-1.バスルーム	バスルームの施設及びアメニティ	
		4-2-2.バスルームの機能		
		4-2-3.カウンターとアメニティなど		
5.滞在中のサービス	5-1.滞在中のサービス	5-1-1.施設等の利用時間	滞在中の基本的項目	
		5-1-2.地域情報の提供	施設利用、情報提供、通信等	
		5-1-3.通信環境	ルームサービス等	
		5-1-4.ルームサービス等		
		5-1-5.その他サービス		
		5-1-6.接客対応		
6.チェックアウト、出発	5-2.外国人対応		外国人対応	
	6-1.決済、利用客の見送り		チェックアウト時の対応	
	6-2.顧客からのフィードバック		利用者のフィードバック	
7.環境配慮(加点型項目)	7-1.全般、環境方針	6-3.品質改善の取り組み	クレーム、改善等	
		7-2.エアコンなど	事業者としての環境方針等	
		7-3.客室	設備、施設、関連サービスにおける環境配慮	
		7-4.省エネ機器	環境マネジメント	
		7-5.移動手段・交通		
		7-6.環境マネジメント		
		7-7.地域の環境について		
8.バリアフリー(加点型項目)	8-1.身体が不自由な利用者の利用		バリアフリー、ユニバーサルデザイン等	
		8-2.建物のユニバーサルデザイン	設備、対人等	
		8-3.身体に障害のある方への対応		
9.事業運営	9-1.法令遵守等		事業及び経営に関する方針等の基本的事項	
		9-2.ビジョンの明確化・共有	安全、衛生への対応	
		9-3.業務運営マニュアル、スタッフ研修	教育、危機管理等	
		9-4.衛生管理		
		9-5.安全管理	9-5-1.安全性に関するマニュアル	
			9-5-2.緊急時への備え	
9-5-3.防犯・セキュリティ				
	9-6.地域対応(加点型項目)			

### (3) 品質基準項目とレベル

評価調査シートには、240 項目の品質基準項目が設けられている。評価調査シートでこれらの項目を満たしているか否かをまずホテルが自己評価し、その後、同じチェックシートで調査員が第三者の目で評価する。

品質基準項目は、その水準の高さによって、あらかじめレベル 1～3 に分類されている。レベル 1～3 の水準の目安は表 2-13 のとおり。

レベル 1 は、ホテルとして必須の機能・品質、レベル 2 は、外国人への対応など、ホテルとして満たしているのが望ましい品質基準、レベル 3 は、必須ではないかもしれないが、それを満たすことによってホテルの価値の向上につながる、高い質感や装飾性の高さなどをも含む付加的な要素に関する評価基準項目である。

【表 2-13 品質基準項目とレベル】

レベル	水準の目安
レベル 1	安心かつ快適に宿泊できるホテルとして最低限満たすべき品質項目。(60 項目)
レベル 2	ランク 1 よりもより高い品質水準だが、ホテルとして満たしていることが望ましい品質基準。特に、外国人対応に関する項目。(87 項目)
レベル 3	ホテルとして必須ではないかもしれないが、それを満たすことで顧客により高い満足度を提供し得る付加的な品質基準。(93 項目)

### (4) 積み上げ型の分野と加点型の分野

評価調査シートでは、ホテルが各品質基準項目を満たしているかをチェックしたうえで、A～Oの「分野」ごとにポイントを算出し、その合計ポイントで総合評価を行う。

ポイントの算出方法は、積み上げ型の分野と、加点型の分野では異なる。積み上げ型と加点型の分け方に関する考え方は下表の通り。また、加点型に設定した分野は(2)の表を参照されたい(一番右の列で「○」印が記してあるものが加点型の分野)。

【表 2-14 積み上げ型・加点型分野】

積み上げ型の分野	ホテルにとって、共通して重要な分野。 たとえば、客室や公共エリアの快適性に関わる分野。
加点型の分野	ホテルの経営方針は一律ではないため、あらゆるホテルにとって等しく重要であるとは必ずしもいえないもの。オプション的な性格が強い分野。 たとえば、環境配慮、バリアフリー、付帯施設。

※評価調査シートの満点 365 ポイントのうち、積み上げ型項目の満点 300 ポイント (82%)  
加点型項目の満点 65 ポイント (18%)

### (5) 積み上げ型の分野のポイント

レベル1～3の基準のうちレベル1はホテルが最低限満たすべき基準であるので、積み上げ型の分野では、レベル1をひとつでも満たしていないとその分野は0点とするというポイント算出方法をとった。

【表 2-15 積み上げ型の分野のポイント算出方法】

分野内のレベル1の項目はすべて満たしている	→ 1ポイント
分野内のレベル1の項目はすべて満たし、ランク2の半分以上を満たしている	→ 2ポイント
分野内のレベル1および2の項目はすべて満たしている	→ 3ポイント
分野内のレベル1および2の項目はすべて満たし、ランク3の半分以上を満たしている	→ 4ポイント
分野内の項目はすべて満たしている	→ 5ポイント

### (6) 加点型の分野のポイント

加点型の分野については、以下の①～③の順でポイントを計算する。なお、加点型分野はレベル2とレベル3の基準のみで構成されている。加点型分野のポイント算出方法は表2-16のとおり。

【表 2-16 加点型の分野のポイント算出方法】

① まず、レベル2の基準を満たしていた場合2点、レベル3を満たしていれば3点として、分野内の合計点数を計算する。
② ①で求めた合計点が、その分野の満点（すべての基準を満たしていたときの点数）に占める割合を計算する。
③ 5ポイントに、②で求めた割合を乗じて、その分野のポイントを算出する。

例えば、分野の満点が30点のところを18点であれば60%の点数であるので、これに5ポイントを乗じ3ポイントとなる。

### (7) 分野とウエイト

各分野のポイントが確定したら、それにその分野のウエイトを乗じ、それらを合計し全体のポイントを算出する。満点は365ポイント。

【表 2-17 分野ごとのウエイト、満点】

分野	大項目	中項目	ポイント	ウエイト	満点	大分類計
A	1. 事前情報提供・予約等	1-1. 情報提供	0～5	×5	25	25
		1-2. 価格等の表示				
		1-3. 予約対応				
B	2. アプローチ、チェックイン	2-1. アクセス	0～5	×5	25	25
		2-2. 駐車場				
		2-3. 建物外観、エントランスなど				
		2-4. 利用者の到着、チェックイン				
C	3. 施設内設備等	3-1. 公共エリアの快適性	0～5	×5	25	75
D		3-2. 食堂・レストラン	0～5	×5	25	
E		3-3. 付帯施設等(加点型項目)	0～5	×5	25	
F	4. 客室施設等	4-1. 客室	0～5	×5	25	50
G		4-2. バスルーム	0～5	×5	25	
H	5. 滞在中のサービス	5-1. 滞在中のサービス	0～5	×5	25	50
I		5-2. 外国人対応	0～5	×5	25	
J	6. チェックアウト、出発	6-1. 決済、利用客の見送り	0～5	×5	25	25
		6-2. 顧客からのフィードバック				
		6-3. 品質改善の取り組み				
K	7. 環境配慮 (加点型項目)	7-1. 全般、環境方針	0～5	×5	25	25
		7-2. エアコンなど				
		7-3. 客室				
		7-4. 省エネ機器				
		7-5. 移動手段・交通				
		7-6. 環境マネジメント				
		7-7. 地域の環境について				
L	8. バリアフリー (加点型項目)	8-1. 身体が不自由な利用者の利用	0～5	×5	25	25
		8-2. 建物のユニバーサルデザイン				
		8-3. 身体に障害のある方への対応				
M	9. 事業運営	9-1. 法令遵守等	0～5	×5	25	65
		9-2. ビジョンの明確化・共有				
		9-3. 業務運営マニュアル、スタッフ研修				
N		9-4. 衛生管理	0～5	×5	25	
		9-5. 安全管理				
O		9-6. 地域対応(加点型項目)				
						365

(注) 網掛けしたものは加点型項目。

## (8) ★ランク分けとポイントの基準

★ランク分けは、ポイント条件（合計ポイントが★ランクに必要な基準に達しているか）と、そのほかの条件によって判定するが、このうちポイント条件の考え方は以下のとおり。

【表 2-18 ランク分けとポイントの基準】

ランク	説明
★	ホテルとして必須度の高い、積み上げ型のレベル1の項目をすべて満たしている程度
★★	
★★★	積み上げ型の分野で、レベル1の項目にくわえ、ホテルとして満たしていることが望ましいレベル2の項目をすべて満たしており、加点型の項目でも多少のポイントが得られている程度
★★★★	
★★★★★	レベル1、2の項目はもちろんのこと、オプションなレベル3の項目についても一定程度満たしている

【表 2-19 ランク分けとポイント基準の考え方】

ランク	積み上げ型項目 (全11分野 満点275ポイント)	加点型項目 (満点90ポイント)	合計ポイント
★	すべての分野が1ポイント → 55ポイント	0	55 (15.1%)
★★	すべての分野が2ポイント → 110ポイント	10	120 (32.9%)
★★★	すべての分野が3ポイント → 165ポイント	30	195 (53.4%)
★★★★	すべての分野が4ポイント → 220ポイント	60	280 (76.7%)
★★★★★	6分野が5ポイント 5分野が4ポイント → 241ポイント	80	321 (87.9%)

※分野により若干ウエイトが違うので、★★★★★については、平均的なウエイトで計算した。

★ランクの、ポイント条件およびそのほかの条件、レベルの目安は表 2-20 のとおり。

【表 2-20 ランク分けのポイント条件・レベルの目安】

タイプ	ポイント条件	その他の条件	レベルの目安
1	★	15%以上～22%未満	安心かつ快適に宿泊することのできるホテルである
2	★+	22%以上～33%未満	
3	★★	33%以上～41%未満	外国人があまり不自由なく滞在し、快適に過ごせるホテルである
4	★★+	41%以上～53%未満	
5	★★★	53%以上～66%未満	快適で居心地のよい空間が提供されており、また高いレベルのサービスが提供され、敷地内でゆったりとくつろぐことのできるホテル
6	★★★+	66%以上～77%未満	
7	★★★★	77%以上～82%未満	外国人でも快適でストレスなく過ごすことができ、高いレベルのサービスが提供されるホテルである
8	★★★★+	82%以上～88%未満	
9	★★★★★	88%以上	最高級の設備と、洗練されたサービスが提供され、利用客を最大級にもてなすホテル

## (9) 情報公開の例

ホテルの総合評価としての品質ランクに加え、利用者の視点から、施設の選択に参考になると思われる 6 つの評価対象分野ごとに、品質レベルが分かるようレーダーチャートで情報を表示することとした (図 2-21 参照)。

### 〈レーダーチャート〉

レーダーチャートはホテルの特徴が見えるようにホテルを 6 つの軸から評価する。チェックシート上の多数の品質基準項目から 6 つの軸に関連するものが抽出され紐付けされており、各軸に紐付けされた項目のうち何%を満たしているかでレーダーチャートを作成する。

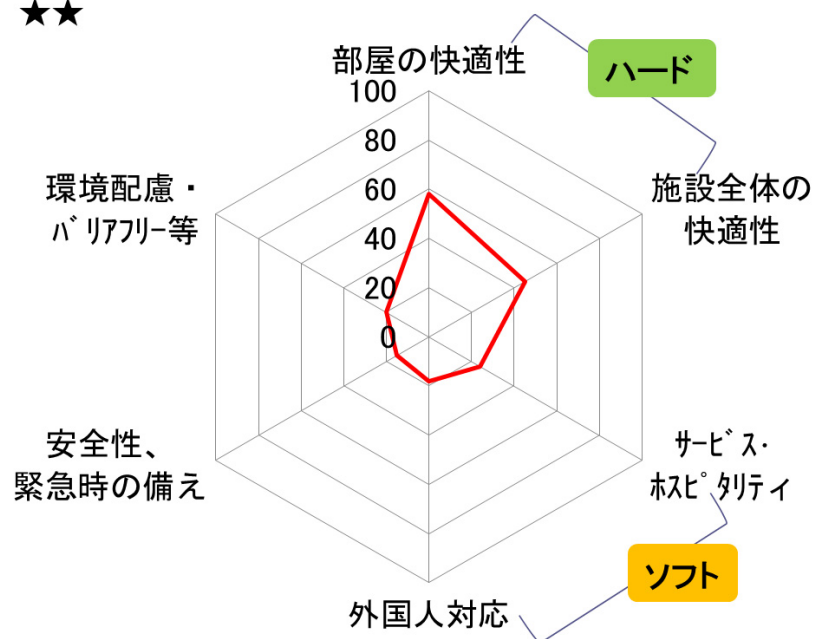
たとえば軸のひとつである外国人対応に関しては、外国人対応という面に関して、そのホテルがどの程度の水準にあるかを表す。

レーダーチャートの 6 つの軸は以下のとおり。このうち、部屋の快適性、施設全体の快適性はハードに関するもの、サービス・ホスピタリティと外国人対応は主にサービスに関するものである。

- ・部屋の快適性 (紐付けされた項目数 : 52 項目)
- ・施設全体の快適性 (23 項目)
- ・サービス、ホスピタリティ (51 項目)
- ・外国人対応 (30 項目)
- ・安全性、緊急時の備え (17 項目)
- ・環境配慮、バリアフリー等 (31 項目) …環境配慮、バリアフリー、地域社会配慮など社会との関わりに関するもの

【表 2-21 レーダーチャートの例】

○×ホテル ★★



具体的な項目は、巻末の参考資料2「観光品質基準（ホテル編 Ver. 1）」一覧を参照のこと。

## 4 ホテル編と日本旅館編との相違について

今回策定したホテル編と日本旅館編の共通点は、以下のことなどが挙げられる。

- ①経営努力によって維持向上可能なものに限定して評価することとし、例えば立地場所（著名な観光地にある、眺望がよい、など）は評価対象外とする。
- ②提供される料理の味そのものは、個人の嗜好に左右されること、調査員による客観的で安定した評価が難しいことから評価の対象外とする。
- ③利用者の視点に立った具体的・客観的記述に努めているが、利用者からは見えにくい品質の維持向上の仕組みの証左としては、マニュアルの整備状況やスタッフの教育度合などを評価の対象としている。
- ④宿泊施設として必須の機能・品質をレベル1とし、各基準をその段階に応じてレベル1から3に分類して、品質認証の是非、評価点算定の際の重みづけに使用している。

以上のように、ホテル編と日本旅館編の基本的な考え方や算定方法は大部分同じであるが、以下の点が異なっている。今後さらに検証を行い、より良いものに改善していくことが必要である。

### （1）付帯施設

ホテル編は、安心して快適に宿泊できるといったホテルの基本的な機能を中心として評価し、宴会場や温浴施設などの付帯施設は加点型項目（付加的な性格が強い分野）としている。

一方、日本旅館編では、例えば温浴施設に関しては、日本的サービスとして独自に発達してきたものであるため、付帯施設としてではなく、重要な評価項目の一つに位置付けている。

### （2）評価項目の配列順

ホテル編では、利用者がホテルの施設・サービスと接する場面の順に配列した。

日本旅館編では、建物・設備の概況のハード面、お客さまへのサービスのソフト面、外国人対応などのその他の評価分野の順で配列しており、配列が異なっている。これに関しては比較検討のうえ、できる限り統一した配列となるよう継続して検討を行う。

### （3）「外国人対応」に関する評価項目

ホテル編では、外国からの個人旅行者の受け入れは当然の前提として考え、別項目は設けず、各品質基準項目のなかに外国人への対応を意識した項目を多く入れ込むようにしている。



日本旅館編では、「外国人対応」は日本旅館そのものの品質とは切り離して評価すべき内容であると考え、「外国人対応」という中項目を別に設定して外国人対応に関係する項目を集めて評価し、ポイントの算定は加点型としている。

#### ④加点型項目

ホテル編では、環境配慮、バリアフリー、事業運営の地域対応を加点型項目としている。

日本旅館編では、日本的設え、事業運営の状況の環境対応や地域社会への貢献はホテル編と同様に加点型項目としているが、環境対応を除いた環境配慮（たとえば節電）、バリアフリーは設備状況などの項目に入れ込み、ポイントは積み上げ型としている。これらの差異についても今後継続して検討を行う。



## 第3章 実証研究：雪国観光圏における宿泊施設評価事業の 実施概要および結果について

新潟県・群馬県・長野県にまたがる広域観光圏のひとつである「雪国観光圏」では、訪日外国人観光客の受け入れ環境整備に早くから取り組み、2011年度には全国で初めて、当財団の策定した「観光品質基準（日本旅館編 Ver.2）」を使用して、趣旨に賛同した宿泊施設 50 軒を対象に施設評価と品質認証を行い、その結果を海外向けのプロモーションに活用してきた。（詳細は 2011 年度報告書参照のこと）

その後、日本旅館編が Ver.2 から Ver.3 に改訂され、新たに「観光品質基準（民宿・ペンション編）」が加わったこと、また、実施から 2 年が経過して品質認証の更新が必要になったことなどの理由により、2013 年度に改めて圏内の宿泊施設に呼びかけ、施設評価と品質認証を行うこととした。

実施に先立ち、一般社団法人雪国観光圏と当財団の共催で「観光品質基準調査員研修」を行い、32 軒の施設評価を行った。評価結果に基づく品質認証は、現時点ではまだ専門の品質認証機関が無いため、当財団の協力のもと一般社団法人雪国観光圏が行い、評価結果をインターネットサイトで公開するとともに、認証を取得した宿泊施設にはシンボルマーク（SAKURA QUALITY）のプレートを配付するなど、品質認証を活用したプロモーション活動を行っている。

### 1 事業概要

本事業は、雪国観光圏の市町村にある旅館・民宿・ペンション・ホテルのうち、趣旨に賛同し、共同して海外向けプロモーションを行うことに同意した宿泊施設を対象に実施した（2014 年 4 月 1 日現在 32 施設。その後も 5 施設増加の予定。ただし、本報告書はこの 32 施設を対象。）。

また、ホテルについては、対象となるホテルがリゾートホテルとしての性格を持ち、1泊 2 食付きのサービス提供を基本とし、共同浴場（温泉）を備えるなど、日本旅館類に似た形態であったことから、「日本旅館編」を適用しても不合理な結果は出ないものと判断し、「日本旅館編」を適用して評価を行った。ただし、「日本的設え」の評価項目は除外した。

## (1) 日本旅館編 Ver. 2 と Ver. 3 の違い

日本旅館編 Ver.2 の品質基準は、ハード面（Ⅰ．建物・設備の概況）とソフト面（Ⅱ．サービス・ホスピタリティの状況）の2つの評価分野で構成されていたが、実際にはソフト面の中にハードの状況と言えるバリアフリー整備や安全管理の状況が入っているなど、双方の要素が混在していた。また、ハード面の清潔性の項目と公共エリア・客室の状態の項目など、異なる評価対象間の項目に重複がみられた。

2012 年度に策定した日本旅館編 Ver.3 では、ハード面とソフト面を明確に区分し、重複をなくすようにした。判断する個々の基準の大半に変更はないが、2011 年度の雪国観光圏での評価事業を通じて得られた知見をもとに、品質基準の記述内容の見直しも行っている。

評価項目の構成を整理すると、レベルをつけて品質評価することが妥当な分野と、レベルを分ける必要性が低い分野があることが見いだされた。そこで、Ver.3 では、「Ver.2 の積み上げ型の算定方法で合計点を出したうえで、一部の評価分野についてはさらに加点を行う方法」を採用した。

「外国人対応」については、Ver.2 では各項目に設定されていたが、Ver.3 は「外国人対応」の小項目として新たに設定し、得点を積み上げ型から加点型に改めた。

「日本的設え」に関しては、日本旅館特有の項目であり、他の宿泊施設のカテゴリーでは該当しない基準と考えられる。「日本的設え」は、日本旅館編 Ver.1 では独立した分野として構成されていたが、項目の重複や評価時の簡易さから Ver.2 では一旦統合した。しかし、Ver.3 では改めて独立させ、得点を積み上げ型から加点型に改めた。

## (2) 評価事業の流れ

評価事業の流れは、図 3-1 のとおりである。

【図 3-1 .評価事業の流れ】

事業内容	月 (2013 年～2014 年)									
	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4
1. 宿泊施設評価制度の構築 ①評価基準の検討 ②評価結果分析手法の検討	→	→								
2. 施設評価の実施 ①宿泊施設への事前説明 ②調査員研修 ③評価(現地調査) ④結果分析、フィードバック			→	→	→	→	→	→	→	→
3. 情報公開と効果検証 ①評価結果の情報公開 ②効果の測定・検証							→	→	→	→

## 1) 調査および評価の流れ

調査は、①宿泊施設への事前説明、②調査員研修、③評価（現地調査）、④結果分析および施設へのフィードバック の4段階で実施した。

### ①宿泊施設への事前説明

雪国観光圏事務局から、本事業の趣旨と計画を宿泊施設に示して参画を呼びかけ、趣旨に賛同する宿泊施設を対象に、調査手法と流れを説明し、調査日程を調整した。

### ②調査員研修

調査員の主観に左右されない客観的な評価を行うため、選定された調査員候補者を対象にした研修を実施した。調査員には、効率性を考慮して、地域在住で旅行業に携わる者を選定した。

### ③評価（現地調査）

観光品質基準（日本旅館編）による評価の運用方法にしたがって、宿泊施設による自己評価を行った上で、調査員が現地に赴き調査・評価した。現地調査は、各旅館2名の調査員で行い、まず調査員が目視により評価可能な箇所を見てまわり、調査員が把握できない箇所や事項については、施設の自己評価結果を踏まえ、ヒアリングにより補完した。ヒアリングでは、調査員が評価した結果と施設側の自己評価の異なる点についてのすり合わせも行い、合意した結果を最終評価とした。

### ④結果分析および施設へのフィードバック

現地調査の結果をもとに、前章で定めた算出方法で評価結果を分析した。調査対象の宿泊施設に対し、評価結果、評価結果の算出方法をフィードバックした。

## 2 施設評価と結果の分析・公表

### (1) 日本旅館編 Ver. 3 の算定方法

日本旅館編 Ver. 3 は、表 3-2 のとおり「Ver. 2 の積み上げ型の算定方法で合計点を出したうえで、外国人対応などの評価分野については加点を行う方法」を採用した。Ver. 2 は積み上げ型の算定方法のみであり、品質レベルをクリアするごとに点数が傾斜的に加算される。逆に、基準項目に×が付くと、そのマイナスの影響も大きくなる。

日本旅館編 Ver.3 では算定方法に加点型を取り入れたことから、総合ポイントが高くなることが予想されたため、2011 年度評価時点以降の品質改善の状況を勘案してもなお品質ランクが一樣に高くなる傾向が表れた場合には、総合ポイントとランク対応表を調整することとした。

【表 3-2 日本旅館編 Ver.3 の算出方法】

				上限	ウェイト	満点	
積み上げ型	I	(1) 施設状況・公共エリア	①敷地・建物全体	111	5	4	20
			②建物内部・公共エリア全体	112	5	4	20
			③フロント・ロビー	113	5	4	20
			④食堂	114	5	4	20
			⑤浴室・トイレ	115	5	4	20
	(2) 施設状況・客室	①居住性・機能	121	5	10	50	
		②内装・調度品	122	5	4	20	
		③寝具・用品	123	5	4	20	
	(3) 衛生管理	①敷地・建物全体	131	5	10	50	
		②食堂	132	5	10	50	
		③浴室・トイレ	133	5	10	50	
		④客室	134	5	10	50	
	(4) 安全管理	①安全管理	141	5	10	50	
	II	(1) お客さまへのサービス	①情報提供、予約対応	211	5	3	15
			②品質管理の状況	212	5	3	15
			③宿泊時の提供サービス	③-1) 店頭対応	213	5	3
③-2) スタッフ対応				214	5	3	15
						500	
加点型	III	(1) 外国人対応	①外国人対応・言語対応	311	5	2	10
		(2) 日本的設え	①日本旅館に特徴的な設備・サービス	312	5	2	10
		(3) 事業運営の状況	①環境対応	313	5	1	5
②地域社会への貢献	314		5	1	5		
						30	
合計						530	

ホテル形態の宿泊施設は、「日本的設え」の項目（20 項目）を除外して評価している。合計点は10点を除いた520点となる。

算定方法の変更が、総合点にどのような影響を及ぼすかを検証するため、2011 年度の雪国観光圏における評価事業での調査宿泊施設 A、B について、2011 年度の雪国観光圏における評価結果を Ver. 3 の基準で試算した例を下記に示す。算定方法は Ver. 2 と同じとした。試算した結果、調査宿泊施設 A、B とも、Ver.3 の方が Ver.2 より数%高い値となった。

調査宿泊施設	Ver. 3 の基準	Ver. 2 の基準	差 (Ver. 3－Ver. 2)
A	54.9%	52%	2.9%増加
B	64.3%	60%	4.3%増加

## (2) 評価結果

本事業に参加した宿泊施設の一覧と、評価を行って総合点を算出し、品質ランク表に当てはめた評価結果を、【表 3-3 評価結果：日本旅館編 Ver. 3 (適用施設 25 軒)】、【表 3-7 評価結果：民宿・ペンション編 Ver. 1 (適用施設 7 軒)】に示す。

### 1) 日本旅館編

【表 3-3 評価結果：日本旅館編 Ver. 3 (適用施設 25 軒)】

No	施設名	総合点 (%)	品質ランク		価格帯 (円)	前回の品質ランク
			(Ver. 2 ランク表)	(変更後)		
1	HATAGO 井仙	73.2	★★★★+	★★★★	16,800	★★★★+
2	雪国の宿高半	59.7	★★★+	★★★	10,000～16,000	★★★
3	音羽屋旅館	58.7	★★★+	★★★	12,000～	★★+
4	ホテル双葉	68.3	★★★★	★★★★	13,000	★★★★
5	湯沢ニューオータニホテル	67.9	★★★★	★★★★+	10,000～15,000	★★★
6	松泉閣花月	64.4	★★★★	★★★★+	18,000～	★★★★+
7	越後のお宿いなもと	68.6	★★★★	★★★★	16,800	★★★★
8	ナスパニューオータニ	77.3	★★★★+	★★★★	13,000～24,000	★★★★
9	ザ・キンタナエバ	55.7	★★★	★★★	8,800～11,000	★★
10	ホテルシェラリゾート	63.5	★★★★	★★★★+	10,000～15,000	★★★
11	和みのお宿 滝の湯	57.1	★★★+	★★★	16,000～25,000	★★★
12	ひなの宿 ちとせ	84.0	★★★★★	★★★★+	15,000～17,000	★★★
13	法師温泉 長寿館	64.7	★★★★	★★★★+	17,000～23,000	★★★
14	上牧温泉 温もりの宿 辰巳館	59.7	★★★+	★★★	14,800～17,800	★★★★
15	龍言	78.5	★★★★★	★★★★	25,000～45,000	★★★★+
16	貝掛温泉	68.3	★★★★	★★★★	13,800～16,900	★★★★+
17	別邸 仙寿庵	89.6	★★★★★	★★★★★	36,000～52,000	★★★★+
18	旅館たにがわ	60.5	★★★+	★★★	16,000～20,000	★★★★+
19	苗場プリンスホテル	80.0	★★★★★	★★★★+	14,000～20,000	★★★★+
20	光の館	16.6	★	★	20,000+3,500/1名	★★

No	施設名	総合点 (%)	品質ランク		価格帯 (円)	前回の品質ランク
			(Ver. 2 ランク表)	(変更後)		
21	湯沢グランドホテル	65.8	★★★★	★★★★+	11,000~16,000	★★★
22	エンゼルグランディア	52.3	★★★	★★★	(未調査)	-
23	中屋	60.2	★★★★+	★★★	〃	-
24	六日町高原ホテル	40.8	★★+	★★	〃	-
25	舞子高原ホテル	63.9	★★★★	★★★★+	〃	-

(注) 宿泊施設 7 軒 (No.8、9、10、19、22、24、25) についてはホテル形態のため、「Ⅲ. (2) 日本的設え」項目 (20 項目) を除外して評価している。

「品質ランク (Ver. 2 ランク表)」欄に記載したランクは、今回の評価結果をもとに算定した総合点を日本旅館編 Ver. 2 のランク対応表にそのまま適用したものである。

Ver. 2 のランク表を適用すると四つ星ランクが最頻値となり、最高評価である五つ星ランクの施設も 4 軒となっている。

このため、日本旅館編 Ver. 3 では、Ver. 2 よりもポイントが数%高くなるという特質を考慮し、品質ランク対応表 Ver. 3 【表 3-4】を新たに設定した。この新たな対応表による品質ランクが、【表 3-3】の「品質ランク (変更後)」欄に記載したランクである。

【表 3-4 日本旅館編 Ver. 2 および Ver. 3 ランク対応表】

当初 Ver. 2			⇒	変更後 Ver. 3		
0%以上	15%未満	-		0%以上	15%未満	-
15%以上	24%未満	★	15%以上	27%未満	★	
24%以上	28%未満	★★+	27%以上	32%未満	★★+	
28%以上	39%未満	★★	32%以上	44%未満	★★	
39%以上	44%未満	★★+	44%以上	49%未満	★★+	
44%以上	56%未満	★★★	49%以上	63%未満	★★★	
56%以上	61%未満	★★★★+	63%以上	68%未満	★★★★+	
61%以上	73%未満	★★★★	68%以上	80%未満	★★★★	
73%以上	78%未満	★★★★+	80%以上	85%未満	★★★★+	
78%以上	100%以下	★★★★★	85%以上	100%以下	★★★★★	

Ver. 3 のランク表では、全体的に各ランクの上限点を数%引き上げている。その結果、ボリュームゾーンは三つ星ランクとなり、評価結果が五つ星ランクまでの間に相応に分散することとなった。

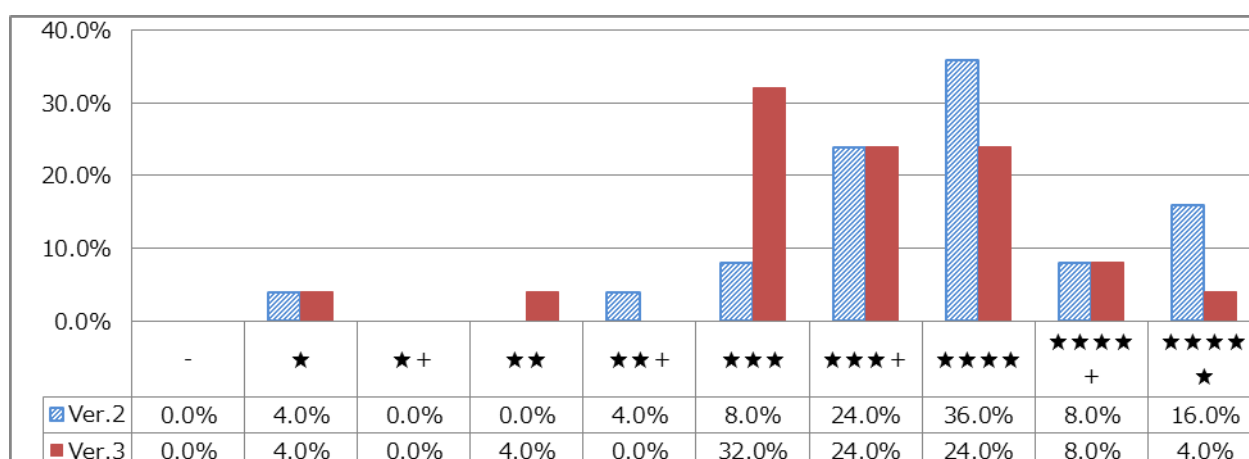


【表 3-5 日本旅館編 Ver.3 の総合ポイントとランク対応表】

15%以上	27%未満	★	外国人旅行者にとっても快適に過ごせ、くつろぐことのできる日本的な宿
27%以上	32%未満	★+	
32%以上	44%未満	★★	日本の伝統的な生活様式や文化を楽しみながら、総じて居心地がよく、安心して泊まれる宿
44%以上	49%未満	★★+	
49%以上	63%未満	★★★	日本旅館に泊まることの期待を大きく上回り、高いレベルのサービスやくつろぎを得ることができる宿
63%以上	68%未満	★★★+	
68%以上	80%未満	★★★★	洗練された質の高いサービスが受けられ、日本文化をより深く体験することができ、日本旅館の素晴らしさを満喫できる
80%以上	85%未満	★★★★+	
85%以上		★★★★★	日本の伝統美を心行くまで堪能できる芸術的な建物や庭園を備え、日本旅館でしか味わえない最上級のもてなしを受けることができる

なお、参考として Ver. 2 と Ver. 3 のランク表を適用させた場合の評価分布状況を表 3-6 に示す。

【表 3-6 日本旅館編 調査施設の評価分布状況（ランク表 Ver. 2 および Ver. 3 適用）】



今回、雪国観光圏での検証をもとにランク表の変更を行ったが、検証を行った宿泊施設の数はまだ多くなく、今後、総合点と品質ランクとをどのように対応させるかについては、さらに多くの事例で検証を進めていく必要がある。

## 2) 民宿・ペンション編

【表 3-7 評価結果：民宿・ペンション編 Ver. 1（適用施設 7 軒）】

No	施設名	総合点 (%)	品質ランク		価格帯 (円)	前回の品質ランク
			(簡易版)	(変更後)		
1	ロッジスエヒロ	68.4	★★★★	★★★	6,450~7,500	★★
2	民宿さつき	75.5	★★★★	★★★★	7,150	★★★★
3	みつまたロッジ	73.3	★★★★	★★★	6,800	★★
4	高野屋	79.8	★★★★	★★★★	8,550~9,600	★★★★
5	ホテルアルパイン	73.1	★★★★	★★★	8,600~10,500	★★
6	ホテルアルファスター	72.5	★★★★	★★★	10,000~15,000	★★
7	シャレー・ラ・ネージュ	89.7	★★★★★	★★★★★	9,975~10,500	★★★★★

「品質ランク（簡易版）」欄に記載したランクは、今回の評価結果をもとに日本旅館編 Ver. 2 の簡易版における品質ランク対応表を適用したものである。

今回の調査では適用施設が少なかったため、これをもって結果分析を行うのは困難である。しかし、いずれの宿泊施設でも総合点が前回の数値を大幅に上回っていることを考慮して、日本旅館編と同様に各ランクの上限点を引き上げた品質ランク対応表 Ver. 1 を新たに設定した（【表 3-8】参照）。【表 3-7】の「品質ランク（変更後）」欄に記載したランクがこれを適用したものである。

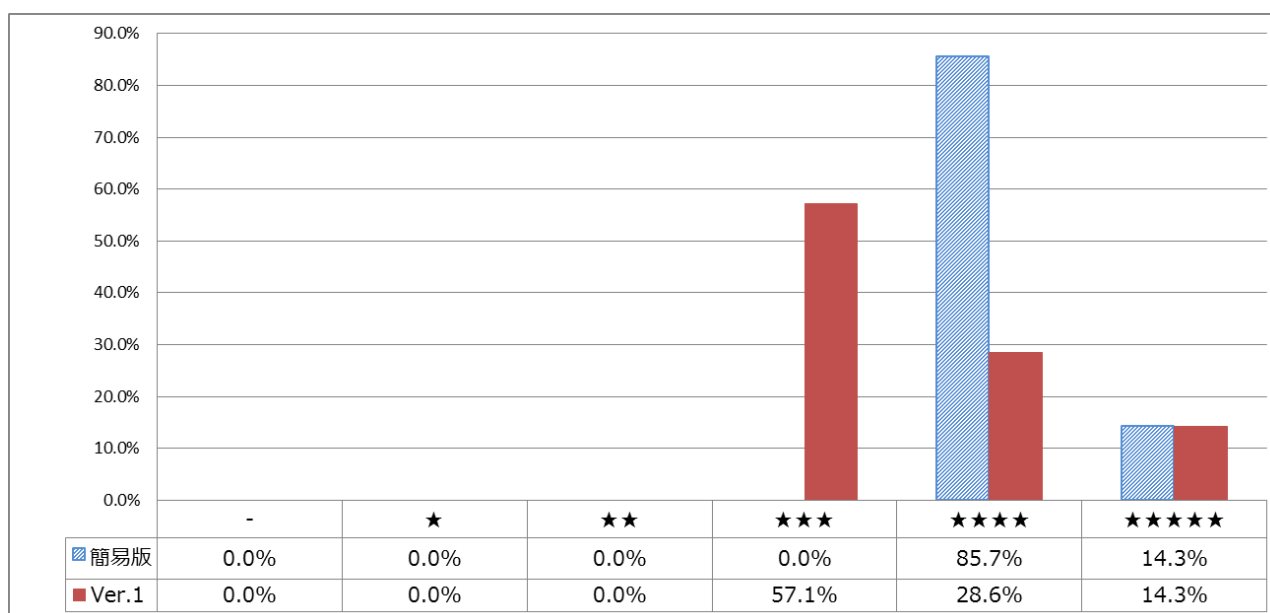
今後、適用対象施設を増やしていくことで、より適切な品質ランク表を設定していく必要がある。

参考までに、簡易版と Ver. 1 のランク表を適用させた場合の評価分布状況を【表 3-9】に示す。

【表 3-8】日本旅館編 Ver. 2 簡易版および民宿・ペンション編 Ver. 1 品質ランク対応表

当初 簡易版			⇒	変更後 Ver. 1		
0%以上	15%未満	-		0%以上	20%未満	-
15%以上	25%未満	★	20%以上	40%未満	★	
25%以上	40%未満	★★	40%以上	50%未満	★★	
40%以上	55%未満	★★★	50%以上	75%未満	★★★	
55%以上	75%未満	★★★★	75%以上	85%未満	★★★★	
75%以上	100%以下	★★★★★	85%以上	100%以下	★★★★★	

【表 3-9】 民宿・ペンション編 調査施設の評価分布状況（ランク表簡易版および Ver. 1 適用）



【表 3-10 民宿・ペンション編 Ver. 1 の総合点と品質ランクの対応表】

20%以上 40%未満	★	宿泊施設としての機能を満たし、相応の満足が得られる宿
40%以上 50%未満	★★	くつろぎを感じながら快適に過ごせる宿
50%以上 75%未満	★★★	家庭的雰囲気を楽しみながら、居心地よく、安心して泊まれる宿
75%以上 85%未満	★★★★	この民宿・ペンションに泊まることを旅行の目的にしたとしても、その期待感は十分に達せられる宿
85%以上	★★★★★	民宿・ペンションに泊まることの期待を大きく上回り、高いレベルのサービスやくつろぎを得ることができる宿

### （3）前今回比較

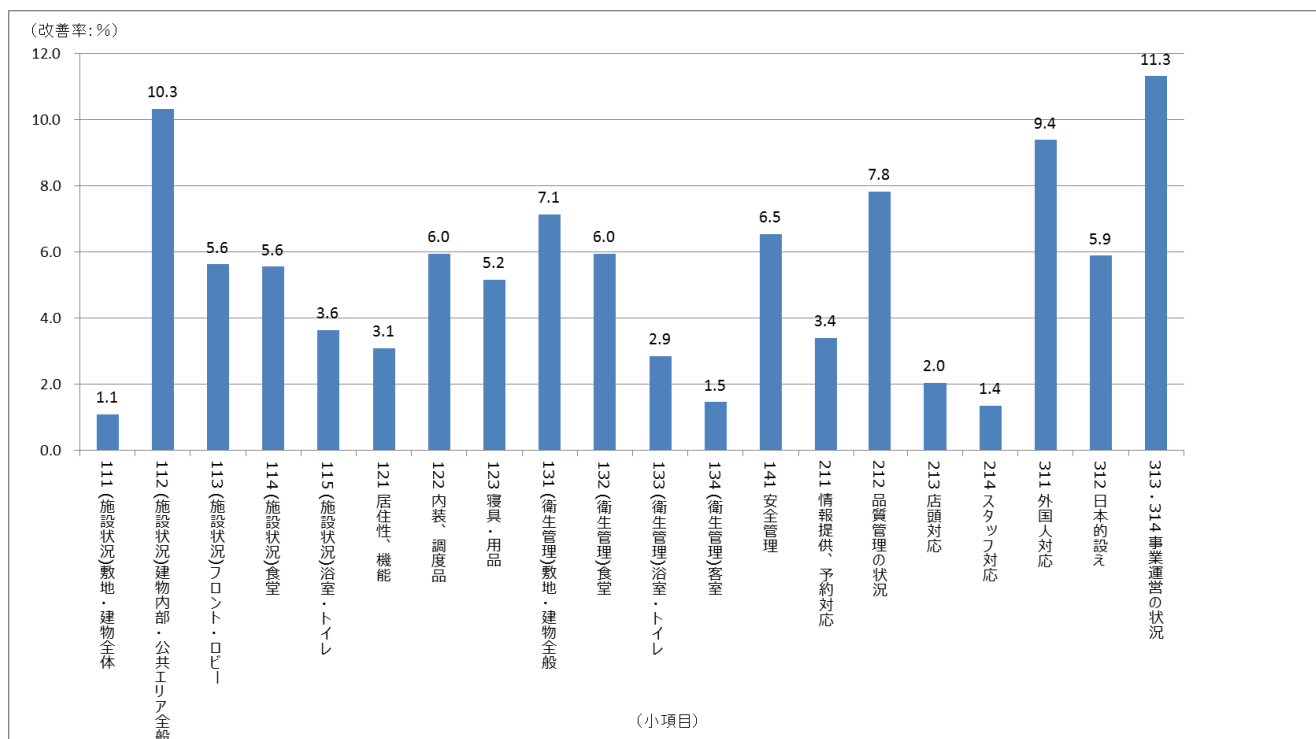
雪国観光圏における評価は今回で2回目となるため、個々の宿泊施設が、前回2011年度に行われた評価から2年の間にどの程度品質改善を進めたかを分析する。

同一宿泊施設において、前回調査（2011年度）の評価で×の項目が今回調査（2013年度）の評価で○になった項目を改善があったものとしてカウントして分析したのが、以下の表3-11である。

横軸は品質基準の小項目、縦軸は各宿泊施設において改善があった項目数の改善率（改善した基準項目数÷小項目に含まれる基準項目数合計）を算出した。

## 1) 日本旅館編

【表 3-11 日本旅館編：小項目別前今回比較改善率】



改善率は、「313、314：事業運営の状況」が11.3%と最も大きく、次いで「112：建物内部・公共エリア全体」が10.3%、「311：外国人対応」が9.4%であった。

あまり変動のない項目は、「111：施設状況・公共エリア 敷地・建物全体」が1.1%、「214：宿泊時の提供サービス スタッフ対応」が1.4%、「134：衛生管理 客室」が1.5%となっている。

・「313、314：事業運営の状況」で最も改善した品質基準の項目は、「地域等と連携して、外国人旅行者を受け入れやすい環境を整備するための活動を行っている」である。

項目 No	レベル	品質基準	純増
31403	2	地域等と連携して、外国人旅行者を受け入れやすい環境を整備するための活動を行っている	7
31302	2	環境関連の法令その他要求事項を遵守し、環境保全に寄与する組織的な取組みを実施している。場合によっては、サービス低下につながる事項について、利用者への協力依頼を行う	4
31304	3	環境方針は、スタッフ全員に周知するとともに、ホームページで外部に公表している	4

・「112：建物内部・公共エリア全体」では、「施設建物には、すぐれたデザインとそれを活かす材料、高度な施工技術等が用いられている」の改善が多かった。

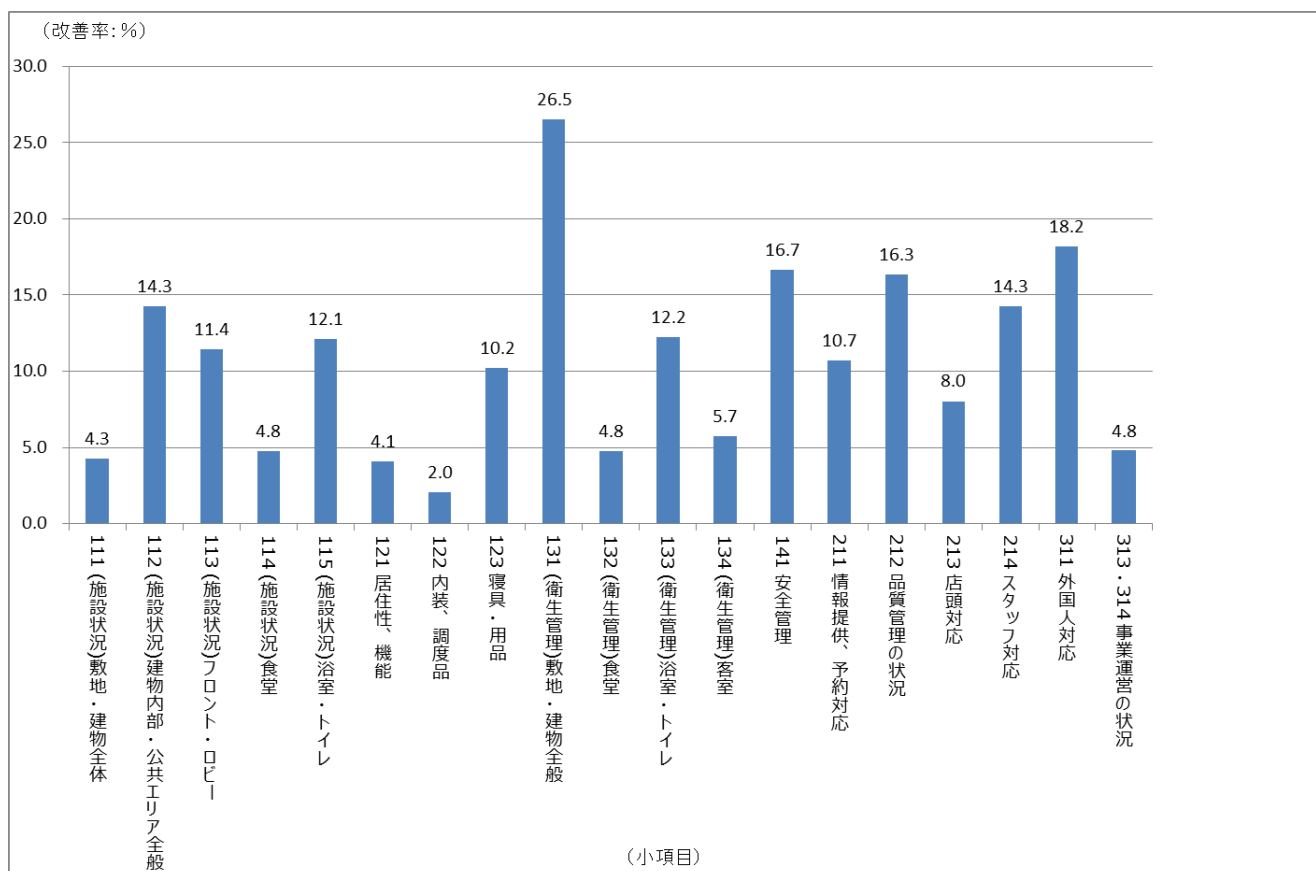
項目 No	レベル	品質基準	純増
11214	3	施設建物には、すぐれたデザインとそれを活かす材料、高度な施工技術等が用いられている	10
11209	2	(エレベーターがある場合、) エレベーターは車椅子での利用が可能である (エレベーターがない場合は○とする)	4
11213	3	公共エリア全般の壁・天井・床には損傷はほとんどなく、優れた状態にある	4

- ・「311：外国人対応」で最も改善した品質基準の項目は、「日本またはその地方の文化、歴史・風土についての説明ができる」である。次いで、「外国語表記で施設に至る道路（最寄りの交通機関駅からの道や車での主要アクセス道路）への案内表示がある」、「施設周辺観光地・イベント・レストラン等の情報が外国語表記で用意されている」が改善されている。

項目 No	レベル	品質基準	純増
31135	3	日本またはその地方の文化、歴史・風土についての説明ができる (公共機関等の情報で可)	12
31108	2	外国語表記で施設に至る道路 (最寄りの交通機関駅からの道や車での主要アクセス道路) への案内表示がある (公共のものがあれば○とする)	8
31110	2	施設周辺観光地・イベント・レストラン等の情報(公共機関等の情報で可) が外国語表記で用意されている	7
31104	1	室内利用の方法 (電話・空調・テレビ・インターネット等の操作方法説明書) が外国語表記で用意されている	5
31107	2	(調査時点で) 施設の外国語ホームページ (英語および必要に応じその他言語) が開設されており、必要な情報 (料金、館内案内、アクセス等) を確認することができる	5
31109	2	旅館での過ごし方や施設利用方法 (客室、風呂、食事、トイレ、就寝等) が外国語表記で用意されている	5
31120	2	接遇スタッフの中には、簡単な英語であれば、ほぼ問題なく利用者の接遇・対応ができるだけの語学力 (TOEIC であれば600以上) を備えた者がいる	5
31129	3	施設の利用方法、提供されるサービス、避難経路等の詳細事項について外国語で説明ができる	5

## 2) 民宿・ペンション編

【表 3-12 民宿・ペンション編：小項目別前今回比較改善率】



改善率は、「131：衛生管理 敷地・建物全般」が 26.5%と最も大きく、「311：外国人対応」が 18.2%、「141：安全管理」が 16.7%、「212：品質管理の状況」が 16.3%、「112：施設状況 建物内部・公共エリア全体」が 14.3%、「214：宿泊時の提供サービス スタッフ対応」が 14.3%、であった。

あまり変動のない項目は、「122：施設状況・客室 内装・調度品」が 2.0%、「121：居住性、機能」が 4.1%、「111：施設状況 敷地・建物全体」が 4.3%となっている。

- ・「131：衛生管理 敷地・建物全体」では、「公共エリアのすべての壁、ドア、窓枠、床、天井の表面は清潔にされ、ゴミ・ホコリは見られない」が大きく改善した。

項目 No	レベル	品質基準	純増
13104	1	公共エリアのすべての壁、ドア、窓枠、床、天井の表面は清潔にされ、ゴミ・ホコリは見られない	5

- ・「311：外国人対応」では、「外国語版ホームページ、または、外国人旅行者が多く利用する「宿泊予約サイト」のいずれかで予約が可能である」が最も改善された。

項目 No	レベル	品質基準	純増
31113	2	外国語版ホームページ、または、外国人旅行者が多く利用する「宿泊予約サイト」のいずれかで予約が可能である	5
31107	2	施設の外国語ホームページ（英語および必要に応じその他言語）が開設されており、必要な情報（料金、館内案内、アクセス等）を確認することができる	4
31109	2	外国語表記による日本またはその地方の文化、歴史・風土についての説明書（公共機関等の情報で可）が用意されている	4
31122	2	外国人旅行者に対しても、外国人ニーズを把握する取組を行っている	4

- ・「141：安全管理」では、「安全研修、救命救急講習などを受講している」が最も改善している。

項目 No	レベル	品質基準	純増
14113	2	安全研修、救命救急講習などを受講している	6
14104	0	玄関内側・廊下・階段には、通行の障害となるような不要な物が置かれていない	3
14108	0	社内で定期的に（週1回以上）衛生管理確認を実施している	3

- ・「212：品質管理の状況」では、「施設のオーナーは、施設運営に関わる法令をよく理解し、その要求事項を満たしている」が最も改善している。

項目 No	レベル	品質基準	純増
21201	0	施設のオーナーは、施設運営に関わる法令をよく理解し、その要求事項を満たしている	3
21205	1	営業許可証等は、施設内に掲示されている	2

- ・「112：建物内部・公共エリア全体」では、「玄関内側には、施設の雰囲気損なわず、装飾の機能も果たす高品質の照明がある」が大きく改善した。

項目 No	レベル	品質基準	純増
11206	2	玄関内側には、施設の雰囲気損なわず、装飾の機能も果たす高品質の照明がある	5

- ・「214：宿泊時の提供サービス スタッフ対応」では、「チェックイン後、利用者に施設・設備・館内規則（喫煙・門限等）について説明している」が最も改善している。

項目 No	レベル	品質基準	純増
21403	1	チェックイン後、利用者に施設・設備・館内規則（喫煙・門限等）について説明している	3
21404	1	利用者に対して、声掛けなど常に気配り、目配りをしている	2
21406	1	料理食材や食べ方等について、利用者に説明しながら料理を提供できる	2

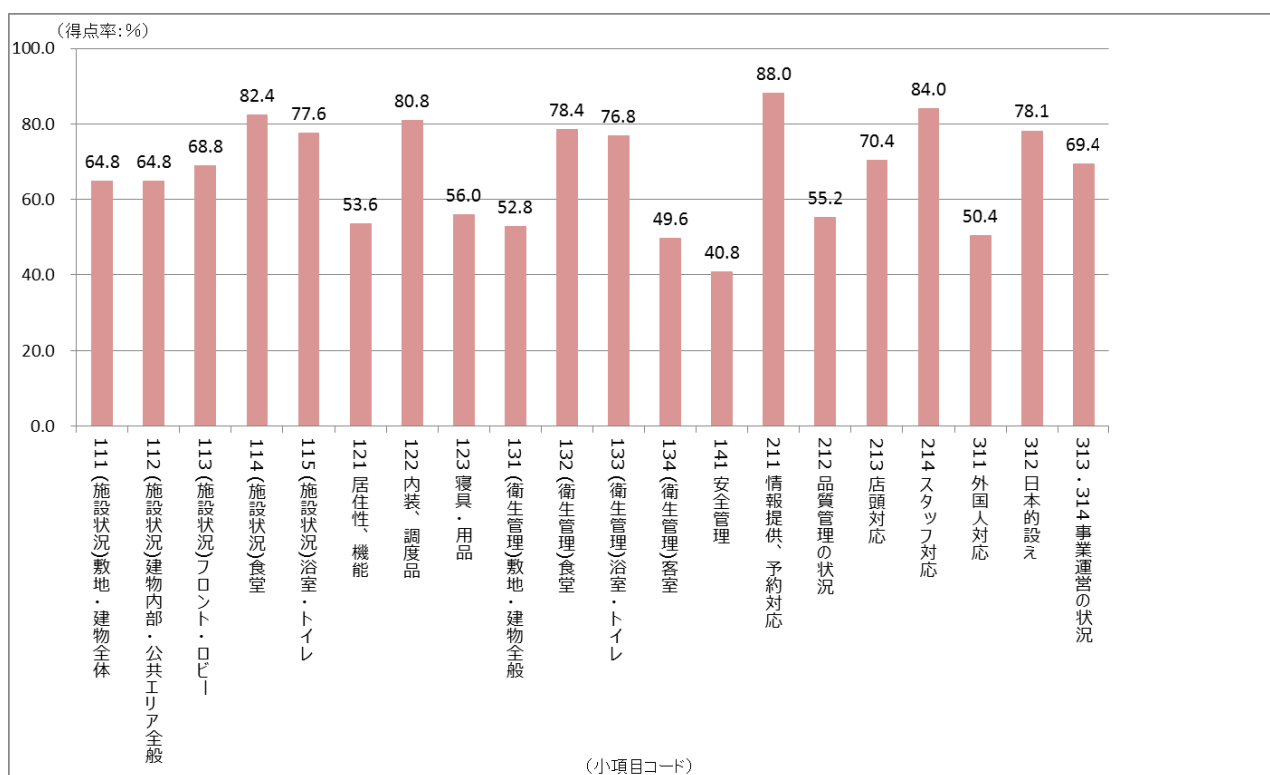
#### (4) 得点率の分析

改善率とは別に、小項目別に平均の得点率（施設が獲得した得点が小項目満点に対して占める比率）がどのようになっているかについても分析した。これにより、品質基準のうち○になっている基準項目の比率が高い小項目、逆に×になっている基準項目の比率が高い小項目が分かる。

##### 1) 日本旅館編

小項目別に平均の得点率（施設が獲得した得点が小項目満点に対して占める比率）がどのようになっているかを算出したのが表 3-13 である。

【表 3-13 日本旅館編 Ver. 3 小項目別得点率】



得点率が高い小項目は、「211：情報提供、予約対応」が 88.0%、「214：宿泊時の提供サービス スタッフ対応」が 84.0%、「114：施設状況・公共エリア 食堂」が 82.4%、「122：宿泊状況・客室 内装・調度品」が 80.8%と 8 割を超えている。

一方、得点率が低い小項目は、「141：安全管理」が最も低く 40.8%、「134：衛生管理 客室」が 49.6%と 5 割を切っている。また、前今回比較で改善された項目数が一番大きかった「311：外国人対応」は 50.4%であり、まだ改善の余地は大きいことがわかった。



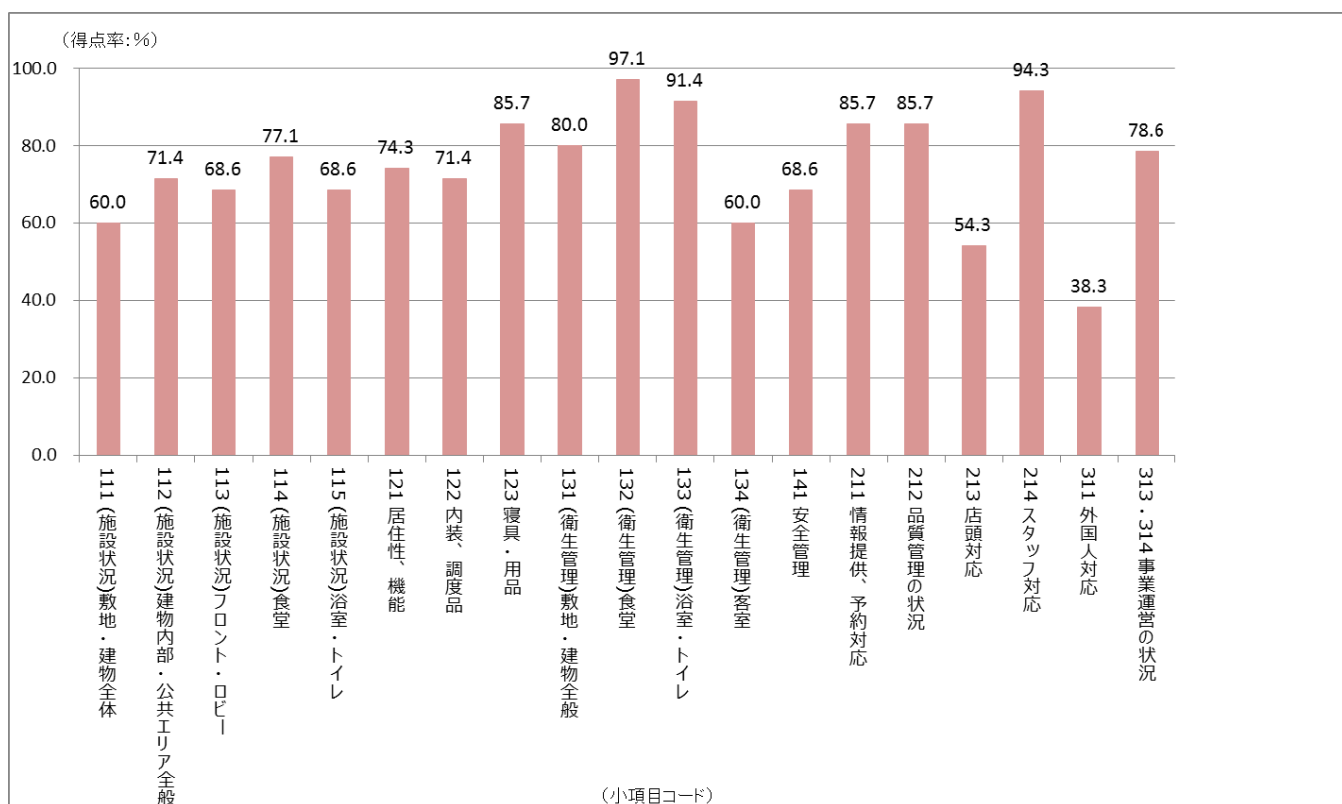
## 2) 民宿・ペンション編

民宿・ペンション編 Ver.1 の小項目別に平均の得点率（施設が獲得した得点が小項目満点に対して占める比率）がどのようになっているかを算出したのが表 3-14 である。

得点率が高い小項目は、「132：衛生管理 食堂」が 97.1%、「214：宿泊時の提供サービス スタッフ対応」が 94.3%、「133：衛生管理 浴室・トイレ」が 91.4%、と 9 割を超えている。

一方、得点率が低い小項目は、「311：外国人対応」が 38.3%と一番低くなっている。次いで「213：宿泊時の提供サービス 店頭対応」が 54.3%となっている。

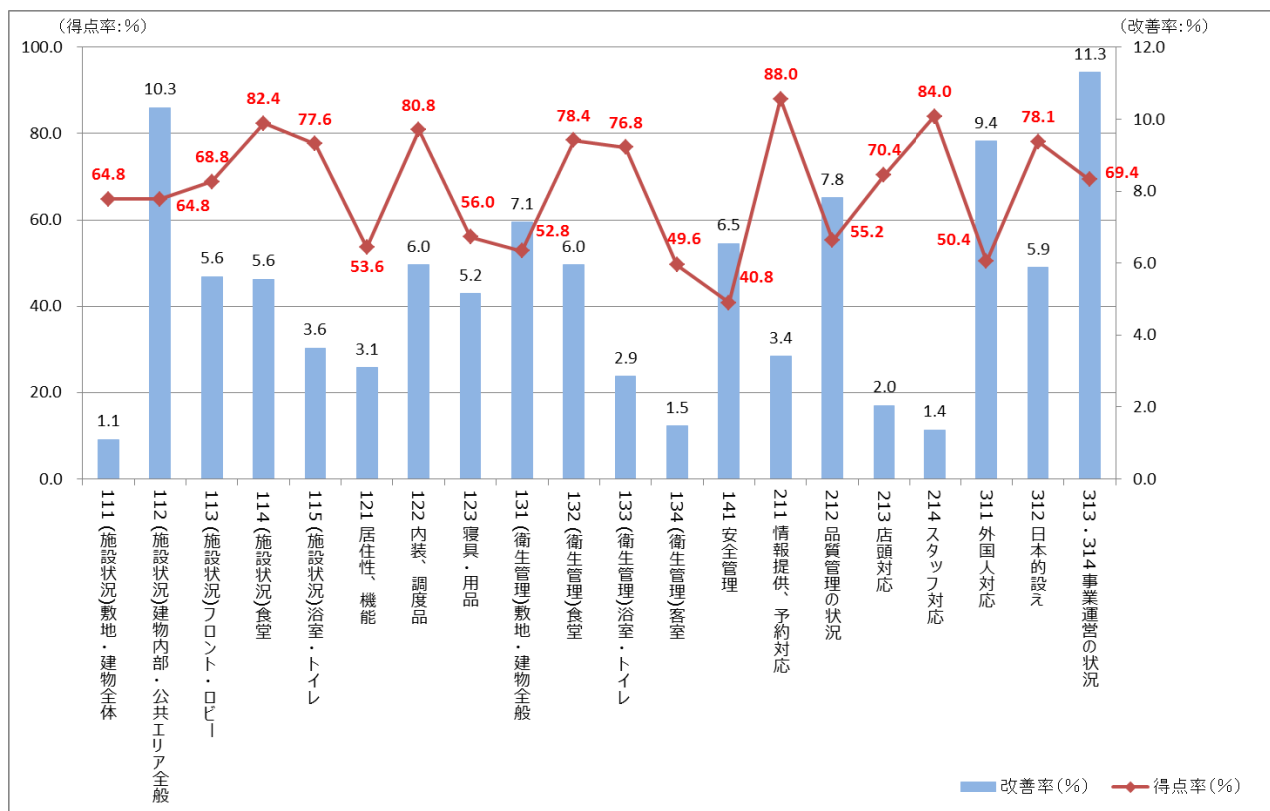
【表 3-14 民宿・ペンション編 Ver.1 小項目別得点率】



## (5) 得点率と改善率の関係について

### 1) 日本旅館編

【表 3-15 日本旅館編 Ver. 3 小項目別得点率と改善率】

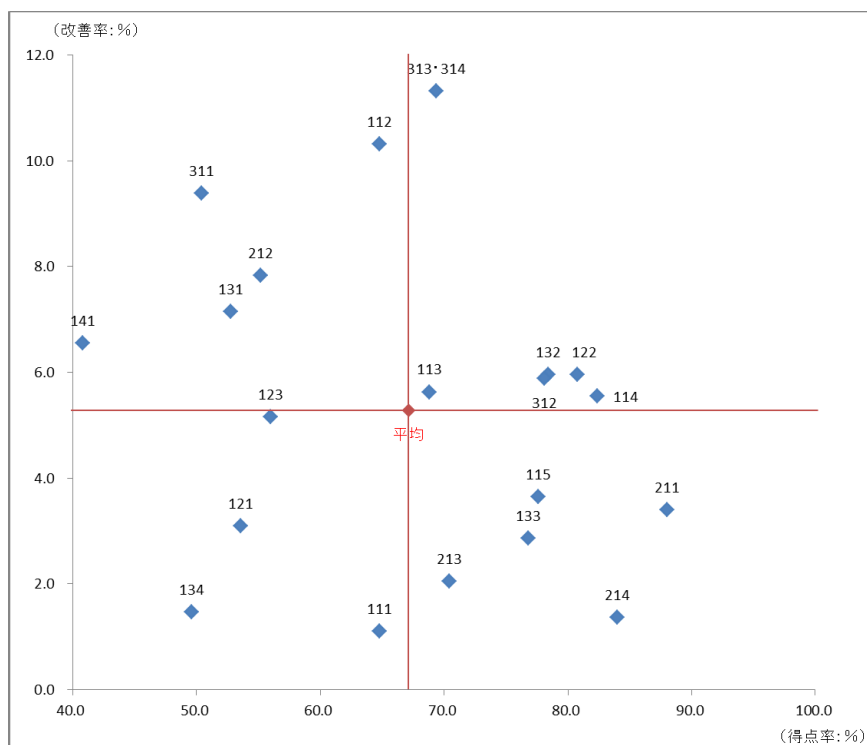


日本旅館編の得点率の平均値は 67.1%、改善率の平均値は 5.3%となっている。平均値を境界として下記の4つのケースに分類する。

		得点率	
		低い	高い
改善率	大	C	A
	小	D	B

- ・ A ケース・・・得点率が平均値よりも高く、改善率も平均値よりも大きい。
- ・ B ケース・・・得点率が平均値よりも高く、改善率が平均値よりも小さい。
- ・ C ケース・・・得点率が平均値よりも低く、改善率が平均値よりも大きい。
- ・ D ケース・・・得点率が平均値よりも低く、改善率も平均値よりも小さい。

【表 3-16 日本旅館編 Ver. 3 小項目別得点率と改善率の分布】



Aケースは、平均よりも大きい改善をして平均よりも高い得点率となった。

該当する小項目は、「113:施設状況 フロント・ロビー」、「114:施設状況 食堂」、「122:内装・調度品」、「132:衛生管理 食堂」、「312:日本的設え」、「313-314:事業運営の状況」、であった。

Bケースは、改善率は平均よりも小さいが平均よりも高い得点率となった。

該当する小項目は、「115:施設状況 浴室・トイレ」、「133:衛生管理 浴室・トイレ」、「211:情報提供、予約対応」、「213:店頭対応」、「214:スタッフ対応」であった。

Cケースは、今回平均よりも大きく改善したが、まだ得点率は低い。引き続き改善し得点率を高める努力が必要である。

該当する小項目は、「112:施設状況 建物内部・公共エリア全般」、「131:衛生管理 敷地・建物全般」、「141:安全管理」、「212:品質管理の状況」、「311:外国人対応」であった。

この中で、「141:安全管理」は今回平均よりも大きく改善したが、得点率は40.8%と最も低かった。今後も更なる改善を期待したい。

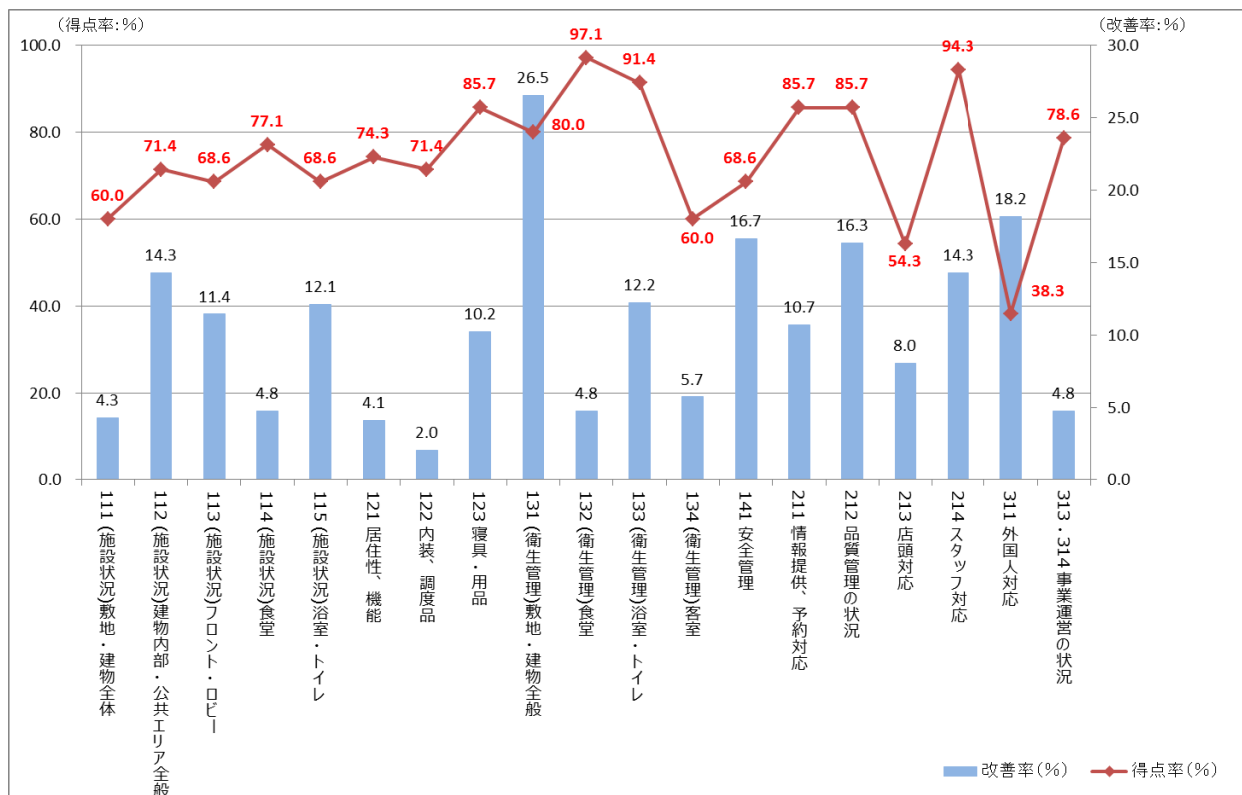
Dケースは、改善率が平均よりも低く、得点率も平均を下回っている。このケースの改善が必要である。

該当する小項目は、「111:施設状況 敷地・建物全体」、「121:居住性、機能」、「123:寝具・用品」、「134:衛生管理 客室」であった。

この中で、改善率と得点率が最も低いのは「134:衛生管理 客室」で、得点率が49.6%、改善率が1.5%となっている。

## 2) 民宿・ペンション編

【表 3-17 民宿・ペンション編 Ver.1 小項目別得点率と改善率】

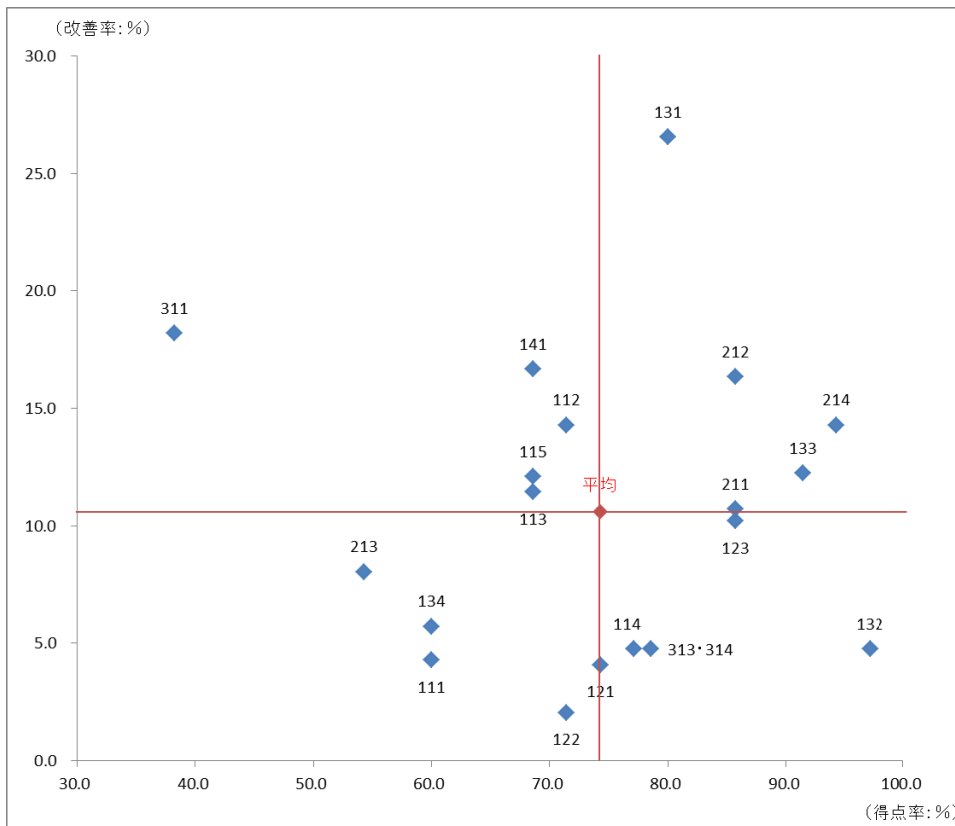


民宿・ペンション編の得点率の平均値は74.3%、改善率の平均値は10.6%となっている。平均値を境界として下記の4つのケースに分類する。

		得点率	
		低い	高い
改善率	大	C	A
	小	D	B

- ・ Aケース・・・得点率が平均値よりも高く、改善率も平均値よりも大きい。
- ・ Bケース・・・得点率が平均値よりも高く、改善率が平均値よりも小さい。
- ・ Cケース・・・得点率が平均値よりも低く、改善率が平均値よりも大きい。
- ・ Dケース・・・得点率が平均値よりも低く、改善率も平均値よりも小さい。

【表 3-18 民宿・ペンション編 Ver. 1 小項目別得点率と改善率の分布】



Aケースは、平均よりも大きい改善をして平均よりも高い得点率となった。

該当する小項目は、「131：衛生管理 敷地・建物全般」、「133：衛生管理 浴室・トイレ」、「211：情報提供、予約対応」、「212：品質管理の状況」、「214：スタッフ対応」であった。

Bケースは、改善率は平均よりも小さいが平均よりも高い得点率となった。

該当する小項目は、「114：施設状況 食堂」、「121：居住性、機能」、「123：寝具・用品」、「132：衛生管理 食堂」、「313-314：事業運営の状況」、であった。

Cケースは、今回平均よりも大きく改善したが、まだ得点率は低い。引き続き改善し得点率を高める努力が必要である。

該当する小項目は、「112：施設状況 建物内部・公共エリア全般」、「113：施設状況 フロント・ロビー」、「115：施設状況 浴室・トイレ」、「141：安全管理」、「311：外国人対応」であった。

この中で、「311：外国人対応」は今回平均よりも大きく改善したが、得点率は 38.3%と最も低かった。今後も更なる改善を期待したい。

Dケースは、改善率が平均よりも低く、得点率も平均を下回っている。このケースの改善が必要である。

該当する小項目は、「111：施設状況 敷地・建物全体」、「122：内装、調度品」、「134：衛生管理 客室」、「213：店頭対応」、であった。

## (6) 今後の課題

2011年度には、雪国観光圏において、「日本旅館編 Ver.2」を実際に活用した宿泊施設評価が実施され、さらに2013年度には、「日本旅館編 Ver.3」、「民宿・ペンション編 Ver.1」による評価が実施され、一定の成果を挙げることができた。しかし、観光品質基準を活用して評価を行う地域は、いまだに雪国観光圏だけにとどまっており、報告会などの広報活動を行っているものの、それ以外の地域への面的な広がりがみられていない。今後、雪国観光圏以外の地域に観光品質認証の仕組みが広がるよう努力を継続していく必要がある。

### 1) 実証研究による品質基準および品質ランクの改善

今後も、品質基準の内容および評価・ランク付けの運用面での課題を抽出、改善することにより、完成度の高い観光品質基準と認証の仕組みを構築していく必要がある。

観光品質認証の運営には、現地調査を行う調査員を増やしていくことが不可欠である。一般社団法人雪国観光圏と当財団の共催で、2013年度に初めて「観光品質基準調査員研修」を実施したが、今後も研修を継続的に開催し、調査員の数を増やすとともに調査員の経験値を高めてレベルアップを目指していくことが求められる。

そのためには、調査員が品質基準に適合するか否かを判断する際に参考となる写真や数値を記載した参考資料を充実させていくことも必要である。

### 2) 宿泊施設編による評価結果を活用したプロモーションの効果確認

観光品質認証の仕組みを広げていくためには、観光品質基準の導入が実際の集客にどの程度効果があるのかについて、宿泊施設などの事業者が認識するためのデータが不可欠である。しかしながら、雪国観光圏においても、評価結果を活用したプロモーションの効果についての検証はまだ行われていない。

今後は、宿泊施設の利用者を対象として、評価結果を反映したプロモーションを拠りどころとして施設を選択した際の期待度と、実際に宿泊した後の満足度とのギャップの把握をするなどの検証を行い、その結果をフィードバックしていく必要がある。

利用者の生の声を確認することは、品質基準のさらなる改訂を行ったり、仕組みの運用を見直したりする上で、非常に有益なものとなる。

### 3) 宿泊施設事業者による観光品質基準活用の促進

観光品質基準を用いた自己評価を行ったり、調査員による第三者評価とを突き合わせたりすることは、事業者自身にとって自施設が抱える課題を認識する手段のひとつとしても有効である。

雪国観光圏において、調査に参加した宿泊施設へのヒアリングでも、「評価を受けたことは有益であり、経営的な指標として参考になった」とする意見が多かった。

また、今回 2 回目となった雪国観光圏での宿泊施設評価でも、1 回目の評価結果を受けて、2 年の間に確実に品質改善が図られていることが明らかになった。こうした結果をもとに、今後、観光品質認証の仕組みを広報していく際に、観光品質基準を活用するメリットとして広く紹介していくことも可能である。

## 参 考 第 1 回観光品質基準調査員研修の実施報告

【開催日】 2013年9月26日（木）～27日（金）〈1泊2日〉

【開催場所】 湯沢東映ホテル

主催： 一般社団法人 雪国観光圏

共催： 公益財団法人 中部圏社会経済研究所

協力： 町ベルエージェンツ株式会社

参加者数： 13人

当財団が提唱する観光品質基準モデル「SAKURA QUALITY」に基づく調査方法や、これを活用したインバウンド観光客向けの情報提供やまちづくりについての紹介を実施。

2日目には宿泊施設において実地研修を行い、それに伴う調査結果報告会および討議を通して参加者の方々に理解を深めていただいた。

### 主な研修スケジュール

○1日目（9月26日）

・講義：「観光品質基準の必要性と現状」

「SAKURA QUALITY 宿泊版の評価基準について」

「SAKURA QUALITY 活用事例 雪国観光圏としての取組事例について」

○2日目（9月27日）

・実地研修（調査実習および経営者へのヒアリング）

・実地研修報告会、グループ討議

### 実地研修報告会・グループ討議について

1日目に実施した観光品質基準の概要および活用事例についての各講義に対しては、参加者の理解度も比較的高くわかりやすいとの声を多くいただいたが、一方で評価基準そのものについては「各設問の内容や採点方式に曖昧な点があり、調査員として判定しづらい」との意見があがった。

なお、2日目には参加者に二人一組になってもらい、雪国観光圏内の宿泊施設にて実地研修を行っている。研修後に実施された報告会およびグループ討議では、評価判定を行ううえで問題となりうる点や改善点があげられるなど、活発な議論がなされた。以下にその中であげられた意見などを示す。なお、調査実習に時間がかかり、時間の制約から施設経営者へのヒアリングの時間は十分に取れなかった。



## 研修参加者による意見

### 【品質基準項目に関して】

- ・設問の表現が曖昧で、評価者の主観によって評価が分かれる項目がある。
  - 数値などで具体的な判断基準を提示して、誰が評価しても結果に差異が出にくい（○と×の判断が明確にできる）項目を作るべき。
  - 調査員研修を定期的に行うなどして、調査員の意識レベルを統一させることも必要なのでは。
- ・調査項目に専門的な知識を必要とする設問が多い。
  - 建材・家具等の品質を見極めるスキルの他、食品衛生面や安全面など、専門的な知識を必要とする設問が多い。調査員にも一定のスキルが求められるのではないか。
- ・マニュアルの有無について判断基準が必要ではないか。
  - 設問で「マニュアルがあるか」と問われている場合、紙ベースのものが整備されていなければ×とするのか、マニュアルはなくても従業員間で個別にルール化されており、適切に業務が行われていれば○にしてよいのかが不明。
- ・個々の宿泊施設の個性はどのように評価すればよいのか。
  - アメニティひとつをとっても、高級ブランドのものがいちばんよいとは限らない。例えば「自然派コスメを使用している」等、その宿泊施設ならではの個性（こだわり）を「独創性」などの別項目として点数化できるとよいのでは。
- ・「おもてなし」についてはどのように評価されるのか。
  - 日本旅館ならではの「おもてなし」について、評価項目のどこに反映されているのか不明。もっと分かりやすくすべきでは。
- ・日本旅館における館内表示等の外国語対応について
  - 「旅館＝日本の伝統文化」という意味では、館内表示等に外国語表記を取り入れた施設の方がより高く評価される仕組みが本当に妥当なのか疑問。程度によっては日本的な雰囲気は損なわれる可能性もあるのではないか。

### 【評価判定に関して】

- ・清掃の頻度など、宿泊施設側に聞き取り調査をしないと分からない項目はどのように判断すればよいのか。
  - 施設側の自己申告を元に評価する場合、内部規定や業務管理表、マニュアルなど裏付けとなるものを提示する方式にする必要があるのでは。また、裏付けがない設問はすべて×とするのか、施設側が○と申告した設問は○にしていいのか、細かいルールを決める必要がある。
- ・調査をする際、日本人と外国人、どちらの視点で評価すればよいのか。
  - 同じ設問に対してでも評価する視点によって結果が異なるため、日本人と外国人のどちらの視点で評価すべきか事前に周知する必要がある。また、外国人とって

- も国やエリアによって見方が異なるが、そのあたりをどのように扱うべきかが疑問。
- ・調査員同士で評価が分かれた場合の取扱いをどのようにするか。
    - 調査員の主観に委ねられる部分が多い設問において、調査員2名の評価が分かれた場合はどのように調整を行えばよいか。

【算出方法・ランクのつけ方に関して】

- ・総合評価（★の数）については、ランキングとカテゴリー、どちらの見方をするのか。
  - イメージ的に「★の数が多いほど高級」と捉えられる可能性があるため、「品質保証のための基準」である旨をアピールしないと、評価結果がそぐわないとみなされるのでは。
  - 宿泊者にとっては「★の数＝カテゴリー」として公表する方が宿泊先を選ぶ際の指標になりやすく、顧客満足度も高くなるのではないか。また施設側にとっても受け入れやすく、結果的にSAKURA QUALITYが浸透しやすいように感じる。
- ・「レベル1が全部○にならないと0点」という点数の付け方が疑問。

今回はじめて観光品質基準調査員研修を実施した。今回の経験を踏まえ、今後の調査員研修の研修スケジュール・内容などを検討していきたい。

## 第4章 観光品質基準「アクティビティ編 Ver.1」の改訂

### 1 「アクティビティ編 Ver.1」の改訂

「観光品質基準（アクティビティ編 Ver.1）」は、その土地ならではの参加体験型プログラムを外国人観光客でも安心して楽しめるようにするため、一定水準以上のサービス品質にあることを認証（品質認証）する際の基準として、2011年度に初めて策定したものである。

本年度は、2011年度に策定した「アクティビティ編 Ver.1」を、実際のアクティビティプログラムに適用して、品質基準の内容および運用方法の妥当性や有効性を検証し、必要な改訂（アクティビティ編 Ver.2）を行うこととした。

#### （1）観光品質基準（アクティビティ編）の概要

本調査および「観光品質基準（アクティビティ編）」において使用している代表的用語の定義は、表 4-1 のとおりである。

【表 4-1 用語の定義】

「アクティビティ」	「ラフティング」、「パラグライダー」、「陶芸」、「酪農体験」などの参加型の観光カテゴリー。
「プログラム」	事業者が提供するアクティビティのメニュー。「初心者コース」、「上級者コース」などのレベル別、「半日コース」、「一日コース」などの期間別など、さまざまな形で設定、あるいは表示される。
「事業者」	参加希望者を募り、アクティビティ・プログラムを提供する事業主体。個人のケースもあれば、団体のケースもある。
「参加者」	事業者が提供するアクティビティ・プログラムの体験を希望し、参加する者。
「アクティビティ実施者」	プログラムの運営主体となって、参加者とともにアクティビティを行う者。「ガイド」、「インストラクター」、「インタープリター」、「ファシリテーター」、「講師」、「支援者」など、名称の如何を問わない。事業者（個人）自身がアクティビティ実施者となることもある。

また、次の2点を満たすものを観光品質基準の対象とするアクティビティとしている。

- 外国人旅行者が体験可能なアクティビティであること。

- 原則として、参加者と事業者との双方向コミュニケーションを伴うインタラクティブなアクティビティであること。（単なる見物、遊覧、まち歩きなどは、ガイドが付いての案内や体験などが伴う場合を除き、対象としない。）

対象アクティビティの例は以下のとおりである。（表 4-2）

【表 4-2 カテゴリー分類】

カテゴリー	具体例
スポーツ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バードウォッチング（タンチョウヅル、フクロウの宿）（日本野鳥の会）</li> <li>・ラフティング、キャニオニング、トレッキング、パラグライダー（みなかみ町）</li> </ul>
レジャー・行楽	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヘリクルーズ（東京、横浜）</li> <li>・コスプレ体験</li> <li>・味覚狩り：みかん狩り、イチゴ狩り、しいたけ狩りなど</li> </ul>
文化体験 伝統文化 生活文化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・茶道体験</li> <li>・陶芸体験（瀬戸・品野陶磁器センター）</li> <li>・紙すき体験（小原和紙のふるさと）</li> <li>・宿坊での説法や座禅体験、写経体験（高野山）</li> <li>・着物着付け体験、舞妓さん体験（京都）</li> <li>・忍者体験（伊賀流忍者博物館）</li> <li>・伊賀くみひも体験（例：伊賀くみひもセンター組匠の里）</li> </ul>
食体験	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本食の料理教室（お寿司、天ぷらなど、海外でも食材が揃うもの、ベジタリアン向け日本料理、など）</li> <li>・古民家での日本食体験（伊勢市 NPO 法人五十鈴塾）</li> <li>・そば打ち体験（岡崎市、千万町茅葺屋敷）</li> <li>・手づくりおとうふ教室（おとうふ工房いしかわ）</li> <li>・さんま寿司づくり（尾鷲市グリーンツーリズム推進協議会）</li> <li>・郷土料理作り（てこね寿司）南伊勢町 五ヶ所湾体験ワールド</li> </ul>
農業・漁業体験	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本的ファームステイ体験（ブラウنز・フィールド（千葉県）） （古民家やツリーハウスに泊り日本の農作業を体験、食事はマクロビ）</li> <li>・海女小屋体験～本物の海女文化にふれる～（伊勢志摩）</li> <li>・山菜採り、たけのこ堀り、お茶摘み体験</li> </ul>

\*カッコ内の記載は、具体的な例。

アクティビティ編は、事業者としてプログラムを提供する以上当然に備えているべき「必須項目」と事業者にとっては努力義務として位置づけられる「推奨項目」から構成される。日本旅館編のように品質水準に応じたランク設定は行わず、品質認証の付与のみとし、次の二つの基準を満たすことを品質認証の要件としている。

- ①すべての必須項目を満たしていること
- ②推奨項目のうち 80%以上 を満たしていること

## (2) 調査結果

雪国観光圏で9プログラム（屋外5、屋内4）、京都で1プログラム（屋内）、四日市で1プログラム（屋外）に対して、同基準を実際に適用して品質評価が可能かどうかを検証したところ、観光品質基準（アクティビティ編 Ver.1）を適用して品質認証を取得するアクティビティプログラムは1件もなかった。

このうち、京都のプログラムは実際に現在も訪日外国人旅行者が多数利用しているが、事業を一人で行っている（以下、一人事業者という）ため、複数のスタッフが存在することを前提にした現在の「観光品質基準（アクティビティ編 Ver.1）」では、該当する項目のすべてを満たすことができなかった。

【表 4-3 実証評価したアクティビティ一覧】

	アクティビティプログラム	カテゴリー	事業者
A	サマースキー	スポーツ	株式会社ガーラ湯沢
B	ジップラインアドベンチャー	スポーツ	ハイランドパーク株式会社（湯沢高原スキー場）
C	体験実習	文化体験	体験工房大源太
D	陶芸体験	文化体験	陶芸工房 旭窯
E	紬体験	文化体験	つむぎの里
F	茶道体験（京都）	文化体験	浄敬庵
G	パラグライダー	スポーツ	有限会社グランボレ
H	体験実習	文化体験	なじょもん（農と縄文の体験実習館）
I	ラフティング	スポーツ	TOP水上カンパニー
J	ラフティング	スポーツ	カップクラブ
K	四日市コンビナート夜景クルーズ	レジャー	株式会社第一観光

## (3) 改訂概要

評価事例の分析に基づき、下記の考え方により現在のアクティビティ編の一部を見直し、観光品質基準（アクティビティ編 Ver.2）を作成する。

実証評価の内容については、2012年度の報告書 P72 以降を参照。

([http://www.criser.jp/research/documents/2012\\_kanko.pdf](http://www.criser.jp/research/documents/2012_kanko.pdf))

### 1) 主な問題点

- ・多くの事業者でマニュアルの整備がされておらず、大規模事業者であってもマニュアルの整備率は100%ではない。
- ・マニュアルの存在を必須項目として設定していた基準が多く、結果として認証の取得に至らなかった。

- ・一人事業者の場合は該当しない必須項目が複数あった。
- ・外国人参加者への対応は、現時点では一部事業者を除き行われていない。

## 2) 改訂内容

2-1) マニュアルとして文書化されていないものの、実運用上ルール化され、適切な対応が行われている場合は要求条件を満たしていると評価することとし、マニュアルの存在は推奨項目に移す。

変更した項目は以下のとおり。

- ・必須項目から推奨項目に変更した。

### A. 提供されるプログラムの状況

#### (2) 予約・料金 ①予約受付

項目 No.	区分	適用	品質基準
12104	推奨		予約受付時に参加予定者に説明すべき事項を明確に定めたマニュアルがある

- ・マニュアルの整備を推奨項目に新設した。

### A. (3) プログラムの運営

#### ③アクティビティ実施者の案内・指導

項目 No.	区分	適用	品質基準
13302	必須		プログラム開始時に参加者に対して説明すべき事項が定められている
13303	推奨		プログラム開始時に参加者に対して説明すべき事項を明確に定めたマニュアルが整備されている

#### ⑤障がい者への対応

項目 No.	区分	適用	品質基準
13501	必須		障がい・アレルギー・既往症(以下「障がい等」)の有無、年齢・身長制限等に係る参加者の受入基準を定めている
13502	推奨		障がい等の有無、年齢・身長制限等に係る参加者の受入基準を明確に定めたマニュアルが整備されている

A. (4) 安全管理・緊急時対応 ①安全の確保および安全管理

項目 No.	区分	適用	品質基準
14103	必須	*1	気象条件によりプログラム催行を中止することがある場合、明確な判断基準(降雨量、風速等)を定めている
14104	推奨	*1	気象条件によりプログラム催行を中止することがある場合、明確な判断基準(降雨量、風速等)をマニュアルに定めている

項目 No.	区分	適用	品質基準
14105	必須		アクティビティ実施者は、事業者が定めた安全基準に従ってプログラムの運営にあっている
14106	推奨		プログラム運営上の安全基準を明確に定めたマニュアルが整備されている

項目 No.	区分	適用	品質基準
14107	必須		アクティビティ実施者は、プログラムに使用する施設、経路等に不安全箇所が無いかどうか、日々目視でのチェックを行っている
14108	推奨		プログラムに使用する施設、経路等の安全性をチェックするためのリスト(マニュアル)が整備されている

項目 No.	区分	適用	品質基準
14109	必須		プログラムで使用する装備・器具等の安全性は、日々怠りなくチェックしている
14110	推奨		プログラムで使用する装備・器具等について、安全性をチェックするためのリスト(マニュアル)が整備されている

②緊急事象への対応

項目 No.	区分	適用	品質基準
14202	必須		プログラム催行中に発生することが想定される緊急事象に備え、アクティビティ実施者の対応方法が定められている
14203	推奨		プログラム催行中の緊急事象に備え、アクティビティ実施者の対応方法を明確に定めたマニュアルが整備されている

2-2) 必須項目は、安全管理・緊急時対応、法令順守などに限定し、それ以外は推奨項目に変更する。

- a. プログラム会場で十分な数のトイレや十分な広さの更衣室を求めるのは推奨項目とし、必須項目は存在すれば良いとする。

A. (6) プログラム会場 ②機能

項目 No.	区分	適用	品質基準
16201	必須		プログラム会場、または集合場所の周辺には、トイレが設置されている
16202	推奨		プログラム会場、または集合場所の周辺には、 <b>十分な</b> 数のトイレが設置されている

項目 No.	区分	適用	品質基準
16203	必須	*1	プログラムの性格上、参加者が現地で着替えをする必要がある場合は、会場または集合場所に更衣室が設置されている
16204	推奨	*1	プログラムの性格上、参加者が現地で着替えをする必要がある場合は、会場または集合場所に、 <b>十分な広さの</b> 更衣室が設置されている

2-3) 外国人参加者への対応は、必須項目を最小限とし、それ以外は対応することが望ましいとの考え方から、項目 No. 15102、15201、15202、15203、15204 は必須項目から推奨項目に変更する。

A. (5) 外国人参加者への対応 ①受入条件・体制

項目 No.	区分	適用	品質基準
15102	推奨		外国人の参加申込みに際して、受付対応方法などを明確に定めたマニュアルがある、または対応する担当者が決められている

②外国語対応

項目 No.	区分	適用	品質基準
15201	推奨		提供されるプログラムに関する基本情報(内容・参加定員・料金・予約方法・アクセス方法[駐車場の有無等含む]・問合せ先など)が、ホームページを含む広報媒体により、英語で一般に公開されている
15202	推奨		プログラム会場となる施設または集合場所には、名称を示す英語表記での看板類がある
15203	推奨		プログラム催行時に、プログラムの内容、参加にあたっての注意事項等を英語で記載したリーフレットを、外国人参加者へ配布している
15204	推奨		プログラム催行中の緊急事象に備え、アクティビティ実施者は外国人参加者に対し、安全確保に係る内容を、言葉、ジェスチャー、またはホイッスル等により確実に伝えることができる



2-4) 一人事業者に適用できるように記述を改める。

a.以下の項目については、一人事業者は対象外とし、適用欄にその旨を表示する(\*2)。

A. (1) 事前の情報提供 ②問合せ対応

項目 No.	区分	適用	品質基準
11203	推奨	*2	複数名のスタッフで、問合せに対応できる体制にある

A. (3) プログラムの運営 ②アクティビティ実施者の質確保

項目 No.	区分	適用	品質基準
13201	必須	*2	アクティビティ実施者を新規に採用または委託する場合の基準(知識・技能、資格、経験年数、犯罪歴の有無等)を明確に定めている
13204	必須	*2	アクティビティ実施者を新規に採用または委託した際には、現地での実地研修を実施している

B. 事業運営の状況について (3) 職場環境への配慮

項目 No.	区分	適用	品質基準
23102	必須	*2	スタッフおよびアクティビティ実施者が、事業の運営について意見交換するミーティングを定期的に設けている

b.以下の項目については、項目内容を一部変更する。

A. (1) 事前の情報提供 ②問合せ対応

項目 No.	区分	適用	品質基準
11201	必須		提供されるプログラムに関する電話または電子メールでの問合せが可能であり、スタッフは親切・丁寧に対応する
11202	必須		営業時間内は、常時、問合せに対応できる体制にある ※一人事業者の場合、営業時間内は電話、ファックス、電子メール、またはホームページ上の質問フォーム等により常時間合せを受け付ける環境を整え、迅速に対応している(プログラム実施時以外は対応できる体制にある)

A. (3) プログラムの運営 ①アクティビティ実施者の必要数配置

項目 No.	区分	適用	品質基準
13101	必須		提供するプログラムに対して、安全かつ効果的な催行が可能となる人数のアクティビティ実施者を配置している ※一人事業者の場合、安全かつ効果的な催行が可能となるよう、プログラムごとの参加者人数を調整している

②アクティビティ実施者の質確保

項目 No.	区分	適用	品 質 基 準
13203	推奨		当該アクティビティにおける実施経験年数3年以上のアクティビティ実施者が、全体の半数以上を占める ※一人事業者の場合は、アクティビティ実施者が上記の条件を満たしている

B. 事業運営の状況について (2) 適切な事業運営 ①情報管理

項目 No.	区分	適用	品 質 基 準
22105	必須		参加予定者から受けた問合せ・要望等に係る調整事項については、齟齬が生じないよう確実に記録を残し、スタッフ相互の情報共有を図っている ※一人事業者の場合は、確実に記録を残していれば○とする

②サービス向上への取組み

項目 No.	区分	適用	品 質 基 準
22202	必須		参加者から受けた要望・クレームの内容、これに対する対応内容について、スタッフ間で情報共有を図っている ※一人事業者の場合は、順次記録に残すなどして確実に把握できていれば○とする

2-5) 項目の表現を変更する。

- a. ホームページの案内図やメールで送付する案内図が分かりやすければ、プログラム会場または集合場所へ到る道路には、場所を分かりやすく示す案内表示は必要ないと思われる。

「自動車でのアクセスを前提にしている場合、」を文頭に挿入し、特定の条件の場合に適用する旨を適用欄に表示（\*1）する。（16102）

A. (6) プログラム会場 ①アクセス

項目 No.	区分	適用	品 質 基 準
16102	推奨	*1	<b>自動車でのアクセスを前提にしている場合、</b> プログラム会場または集合場所へ到る道路には、場所を分かりやすく示す案内表示が機能的に設置され、参加予定者の会場へのアクセスが容易である
16103	推奨		プログラム会場または集合場所の周辺案内図をホームページ上に掲載、またはメールで送付しており、参加予定者の会場へのアクセスが容易である

b.緊急時連絡先一覧の掲示について、施設によっては掲示がふさわしくない場合があるため、必要な時にすぐに提示できればよいとする。

「事務所には、緊急時連絡先一覧が見やすく掲示されている、またはすぐに提示できる一覧表がある」

(4) 安全管理・緊急時対応 ②緊急事象への対応

項目 No.	区分	適用	品質基準
14206	推奨		事務所には、緊急時連絡先一覧が見やすく掲示されている、 <b>またはすぐに提示できる一覧表がある</b>

### 3)「観光品質基準（アクティビティ編 Ver. 2）」による評価結果

今回改訂した観光品質基準（アクティビティ編 Ver.2）により再評価を行った結果、11事業者中2事業者が品質認証可能となった（表4-4）。

なお、今回の再評価では、再度実地調査を行うことまではせず、「マニュアルとして文書化されてはいないものの、実運用上ルール化され、適切な対応が行われている」という基準に関しては、全て満たしていたという前提で行っている点に留意が必要である。

【表4-4 アクティビティ編 Ver. 1、Ver. 2 による結果】

【Ver.1による判定結果】

判定条件 \ 施設名	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
①すべての必須項目を満たすか	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
②推奨項目の基準値を満たすか	×	×	×	×	×	○	○	×	×	○	○
	(77.8%)	(57.7%)	(70.4%)	(61.5%)	(55.6%)	(95.7%)	(81.5%)	(76.9%)	(76.9%)	(88.9%)	(91.7%)
<b>総合判定</b>	<b>×</b>	<b>×</b>	<b>×</b>	<b>×</b>	<b>×</b>	<b>×</b>	<b>×</b>	<b>×</b>	<b>×</b>	<b>×</b>	<b>×</b>

【Ver.2による判定結果】

判定条件 \ 施設名	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
①すべての必須項目を満たすか	×	×	×	×	×	○	○	×	×	○	×
②推奨項目の基準値を満たすか	○	×	×	×	×	○	×	×	○	○	○
	(81.4%)	(61.9%)	(60.5%)	(57.1%)	(58.1%)	(97.2%)	(79.1%)	(71.4%)	(81.0%)	(88.4%)	(82.1%)
<b>総合判定</b>	<b>×</b>	<b>×</b>	<b>×</b>	<b>×</b>	<b>×</b>	<b>○</b>	<b>×</b>	<b>×</b>	<b>×</b>	<b>○</b>	<b>×</b>

## 2 「アクティビティ編 Ver. 2」の概要

【表 4-5 アクティビティ編 Ver. 1 と Ver. 2 の項目数の比較】

	Ver. 2	Ver. 1	差
必須項目数	58	64	▲6
推奨項目数	43	27	16
総項目数	101	91	10

マニュアルに関する記述の増加などにより、観光品質基準（アクティビティ編 Ver. 2）の総項目数は、101 項目数となり、Ver. 1 の 91 項目数から 10 項目増加した。

品質認証の要件は、①すべての必須項目を満たしていること、②推奨項目のうち 80% 以上を満たしていること、をいずれも満たすこととしており、Ver. 1 と変更していない。2012 年度に検証を行った 11 件の事業者に対して、仮に Ver. 2 を適用した結果、2 件の事業者は品質認証の対象となった。現在の品質認証の要求レベルが妥当なものかどうかはさらに検証の必要があるが、×となった評価基準の中でも、事業者の努力で比較的容易に改善が可能と思われるものもあり、これ以上要求レベルを引き下げることには慎重であるべきであると考えている。

具体的な項目は、巻末の参考資料 3 「観光品質基準（アクティビティ編 Ver. 2）」一覧を参照のこと。

## 【巻末資料】

参考資料 1 2013 年度 観光品質基準研究会 構成メンバー表

参考資料 2 「観光品質基準（ホテル編 Ver.1）」一覧

参考資料 3 「観光品質基準（アクティビティ編 Ver.2）」一覧

参考資料 4 「観光品質基準（日本旅館編 Ver.3）」一覧

参考資料 5 「観光品質基準（民宿・ペンション編 Ver.1）」一覧

参考資料 1 2013 年度 観光品質基準研究会 構成メンバー表

(敬称略)

役割	氏名	所属・役職
委員 (座長)	森川 敏育	桜花学園大学観光総合研究所 所長
委員	西川 哲司	前 三重の観光プロデューサー
委員	堀 泰則	高山商工会議所 副会頭
委員	佐藤 久美	金城学院大学 国際情報学部 教授
委員	柳 済萬	株式会社 J&K TOTAL SERVICE 代表取締役
委員	赤崎まき子	株式会社エイ・ワークス 代表取締役
委員	井口 智裕	一般社団法人雪国観光圏 代表理事
委員	小出 彩子	インサイドジャパン・ツアーズ・リミテッド 日本支店長
委員	ジョン・ギャスライト	ツリークライミング®ジャパン 代表
オブザーバー	彦坂 謙二	中部経済産業局 産業部 流通・サービス産業課長
オブザーバー	飯田 順二	中部運輸局 企画観光部 地域振興推進室長*1
オブザーバー	宮地 賢	中部運輸局 企画観光部 地域振興推進室長*2
事務局	小林 宏之	(公財) 中部圏社会経済研究所 代表理事
事務局	鈴木 昭彦	(公財) 中部圏社会経済研究所 企画調査部長

\*1 : 2014 年 3 月まで。 \*2 : 2014 年 4 月から。

参考資料2 「観光品質基準(ホテル編Ver.1)」一覧

大項目	中項目	小項目	No	レベル	品質基準	部屋の 快適性	施設全体	サービス、 ホスピタリティ	外国人 対応	安全性	環境配 慮・バリアフ リー等	
1.事前情報提供・ 予約等	1-1.情報提供		110101	1	ホームページで、施設の利用に必要な情報(アクセス、送迎の有無、料金体系、in/out時間、館内案内、改装中である場合などはその旨等)を提供している			○				
			110102	1	ホームページ、その他、広告媒体などにより消費者に伝えている施設に関する情報は正確かつ公正なものである(誇大な表現、誤解を生む表現をしていない)			○				
			110103	1	ホームページは、適宜更新されている(情報が古くなっていない)			○				
			110104	2	英語あるいは必要に応じてその他の言語のホームページを設けており、利用者が必要な情報(コンタクト先、ロケーション、料金、館内案内、アクセスなど)を提供している					○		
	1-2.価格等の表示		110201	1	キャンセルポリシー、ノーショーポリシーを明確にしている							
			110202	1	宿泊料金または客室料金に含まれているサービスと、別途料金が発生するサービスを明確に分けて表示している							
			110203	1	食事付き(朝夕二食)を原則にする施設でも、利用者からの要求に応じて素泊まり(室料のみ)、一泊朝食付き(B&B)での予約を受け付けている			○				
	1-3.予約対応		110301	1	施設の規則(喫煙に対するポリシー、ペットの持ち込みなど)について必要に応じホームページ等に表示、また利用者に伝えている							
			110302	1	予約は複数の方法で行うことができる(旅行代理店経由、電話・ファックス、電子メール、ホームページの所定のフォームなど)			○				
			110303	1	宿泊料金は、室料、食事、サービス料、税金などを明確に切り分けて表示している			○				
			110304	2	予約希望者に対して、24時間以内に電子メールまたはファックスで、予約受付完了の明確な回答を行っている			○				
			110305	2	予約時の利用者からの要望(食事に関する希望、到着時間など)に対して可能な限り対応している			○				
			110306	2	自社の外国語版ホームページあるいは外国人旅行者が多く利用する宿泊予約サイトでの予約が可能である					○		
			110307	2	予約確認の連絡は、書面または電子メールを通じて行っている					○		
			110308	3	外国語版ホームページには、必要な情報が記載されており、適宜内容が更新される(情報が古くなっていない)					○		
			110309	3	外国人利用客は直接外国語でメールまたは電話などにより問い合わせや予約をすることができる					○		
110310			3	予約時にリピーター客を識別することが可能で、予約者の過去の利用データを接客などに利用することができるシステムがある					○			
110311			3	予約時に利用客から細かな要望(アクセス、食事、宗教上の慣習、ビジネスサービス、観光など)があった場合、それに可能な限り対応し、また、お勤めを提案できる					○			
2.アプローチ、 チェックイン	2-1.アクセス		210101	1	夜間に到着する利用者に対して施設の場所、エントランス、フロントフロアなどが容易にわかるように看板表示等が完備されている							
			210102	1	スタッフは、施設までのアクセス方法を、利用者に分かりやすく正確に、口頭で説明することができる			○				
			210103	1	施設名を記した外国語表記の看板・表示がある				○			
			210104	3	施設が公共交通の駅・バス停などから離れて立地している場合、シャトルバス等の送迎サービスがある			○				
			210105	3	空港や駅からホテルまでのアクセスが判るように、外国語で表記したマップ(時間、アクセス方法、料金等)などを提供している				○			
	2-2.駐車場		210201	1	宿泊者用の駐車場がホテルの敷地内または近くにある							
			210202	2	駐車場内は整備され(舗装や屋根等)、照明などが設置され夜間の出入りも容易である							
			210203	3	駐車場は、客室などの収容人員に見合った駐車可能スペースが敷地内、借上げを問わず確保されている							
	2-3.建物外観、エントランスなど		210301	1	建物の外観には、壁のはがれ、クラック、著しい退色は見られない			○				
			210302	2	施設エントランス周辺には、植栽など利用者を迎えるための意匠や空間演出を施している			○				
			210303	3	敷地内に、特徴ある植栽、池、またはその他造作物を巧みに組み合わせた、四季折々の姿を見せる庭園や空間がある			○				
	2-4.利用者の到着、チェックイン		210401	1	チェックイン時、利用者が滞在内に必要な事項(施設・設備の案内、利用時間、館内規則など)について十分な説明を行っている				○			
			210402	2	施設利用方法(各施設の利用時間や場所、チェックアウト時間など)を外国語で記載したものを用意している				○			
			210403	3	24時間チェックイン可能である				○			
			210404	3	到着した利用者をエントランス周辺で迎えるスタッフ(ドアマン、ベルボーイ、コンシェルジュなど)が配置され、それぞれに必要なサービス提供を行っている				○			
			210405	3	利用者の到着時には、歓迎の意思を伝えるため専用チェックインデスク等で飲物などを提供している				○			

大項目	中項目	小項目	No	レベル	品質基準	部屋の 快適性	施設全体	サービス、 ホスピタリティ	外国人 対応	安全性	環境配 慮・バリアフ リー等	
3.施設内設備等	3-1 公共 エリア の 快 適 性	3-1-1.壁や絨毯などの状態	310101	1	絨毯・壁・床・天井などには、経年による摩耗や損傷が認められるが、見た目や機能的に差支えないレベルのものである		○					
			310102	2	絨毯・壁・床・天井などには損傷や汚れはほとんどなく、清潔で調和のとれた状態にある		○					
			310103	3	壁、床などに用いられている素材は高質なもの(高質な木材、石材など)で、良質な絨毯等が施されている		○					
		3-1-2.装飾、調度品類	310201	1	椅子、テーブル、その他の調度品や照明器具には目立った損傷がなく、経年の什器備品であっても清潔で調和がとれている		○					
			310202	3	ロビー・廊下・階段を含む公共エリアの随所に、くつろぎの雰囲気を出す絵画や工芸品などの装飾等があり、調和のとれた空間となっている		○					
			310203	3	椅子、テーブル、その他の調度品類は良質で調和がとれ、利用者が快適に利用できるものである		○					
		3-1-3.照明、空調	310301	1	安全と快適性のための、空間と利用に見合った照明が設置されている		○					
			310302	1	館内は不快な匂い、音がしない(禁煙エリアでのたばこの匂いも含む)		○					
			310303	2	換気および空調が適切になされている		○					
		3-1-4.公共エリアの清掃	310401	1	公共エリアは適切に清掃を行っており、壁、床、天井などの表面は清潔で、目だつたゴミ・ホコリはない		○					
			310402	1	ロビーなどの公共エリアのトイレは、毎日複数回清掃が行われ清潔に保たれており、利用者への配慮がなされている		○					
			310403	2	ロビーなどの公共エリアの調度品、照明器具、窓ガラス等は日々定期的に清掃しており、目だつた汚れはない		○					
		3-1-5.禁煙	310501	1	喫煙・禁煙エリアが明確に設置され分煙が徹底している		○					
			310502	2	ロビー・ラウンジなどの公共エリアでは禁煙を徹底している		○					
			310503	2	食堂は、禁煙または分煙が徹底している		○					
			310504	2	客室には禁煙フロアがある		○					
			310505	3	全館禁煙である		○					
		3-1-6.ロビー・ラウンジ	310601	2	ロビーにはソファやテーブルなどが備え付けられた空間があり、利用者がくつろいだり歓談したりすることができる		○					
			310602	3	施設周辺の観光地・イベント・レストランや公共交通機関などの情報を外国語で記載したものをフロントあるいはロビー等に用意している					○		
			310603	3	英字新聞・雑誌などをロビー等に設置している					○		
			310604	3	コーヒーラウンジ等が設置され、宿泊客以外の利用が可能な長時間の営業とソフトドリンクなどのサービスが提供されている			○				
	3-1-7.外国人むけの館内表示等	310701	2	外国語で表記した館内マップを用意している					○			
		310702	2	外国語で表記した建物内の主要な施設(フロント、食堂など)の場所を示す館内表示やサインがある(必要最低限のものがあれば可とする)					○			
		310703	3	館内の表示は原則としてすべて日本語および外国語(英語と必要に応じてその他外国語)で表記している					○			
	3-2 食 堂 ・ レ ス ト ラ ン	3-2-1.食堂・レストラン施設	320101	1	食品衛生法などに則り、食堂内の衛生管理を徹底している						○	
			320102	2	朝食時間以外でも利用できるレストランがある、または徒歩圏内のレストランを紹介することができる			○				
			320103	2	テーブルにはテーブルクロスがかけられている(ディナー時のみでも可、レストランが複数ある場合はそのうちひとつでも当てはまっていれば可)			○				
			320104	3	テーブルにリネンの布ナプキンが用意されている(ディナー時のみでも可、レストランが複数ある場合はそのうちひとつでも当てはまっていれば可)			○				
			320105	3	銀製食器が用いられている(ディナー時のみでも可、レストランが複数ある場合はそのうちひとつでも当てはまっていれば可)			○				
			320106	3	食事を提供できる個室などがある			○				
			320107	3	夜間に利用できるバーやレストランがある			○				
		3-2-2.食事・メニュー	320201	1	メニューに記載されている食事メニュー、素材、価格などに関する説明は、誤解を与えるような表現(誤表示)をしていない				○			
			320202	2	食事はそれぞれ適切な温度で提供している				○			
			320203	2	アレルギーなどの食事制限がある利用者に対しては、特別の配慮をしている							
		3-2-3.食事の外国人対応	320204	3	レストランなどのスタッフは宗教の違いによって食事制限等があることを十分理解しており、特に外国人宿泊客がいる場合に、宿泊客に対し適切な情報提供を行っている					○		
			320301	2	洋食のメニュー選択が可能である(バイキングなどの場合は、用意された料理のなかに洋食が十分含まれている)					○		
		3-3.付帯施設等 (加 点 型 項 目)	320302	3	素材などが判る外国語表記のメニューがある					○		
	330101		3	ホテル内に、インターネットに接続可能なパソコン、プリンタ、コピー機を備えたビジネスコーナーがある(以上3つのうち2つ以上を備えていること)								
	330102		3	最大100名収容規模(立食形式、面積150~200㎡程度)の宴会場がある								
	330103		3	50名~100名収容可能(スクール形式)な会議室があり、プロジェクタ、マイクなどの機材が設置されている、もしくは貸し出している								
	330104		3	温浴施設(サウナなども含む)があり、適切な清掃、衛生管理がなされている								
			330105	3	テニスコート、プール、ジムなどの屋内外スポーツ施設があり、利用可能時間中は管理人が常駐している							



大項目	中項目	小項目	No	レベル	品質基準	部屋の快適性	施設全体	サービス、ホスピタリティ	外国人対応	安全性	環境配慮・バリアフリー等	
4.客室施設等	4-1-1.客室	4-1-1.部屋の広さ	410101	2	客室には利用者にとって十分な居住スペースがある(ツインルームの客室面積が25㎡以上;バルコニーなどを含む)	○						
			410102	3	客室はベッド、ソファ、必要に応じてエキストラベッド等が設置可能な広さがある(ツインルームの客室面積が40㎡以上;バルコニーなどを含む)	○						
		4-1-2.ベッド	410201	1	ベッドは快適に睡眠できるだけの十分な品質を備えている。	○						
			410202	2	シングルルームおよびツインルームのベッドの幅は120cm以上である	○						
			410203	3	シングルルームおよびツインルームのベッドの幅は140cm以上である	○						
			410204	3	ツインルームのベッドはセミダブルベッド(幅154cm)以上である	○						
		4-1-3.寝具、ベッドリネン	410301	1	寝具(シーツ・枕カバー)、タオル、バスマットは利用者から不要という意味(環境配慮)を伝えられていない限り毎日交換している	○						
			410302	1	寝具(布団、枕、毛布など)は汚れがなく、不快な臭いもしない	○						
			410303	2	ベッドに枕が2つ用意されているか、1つしかない場合は利用者からの要望に応じて枕を無料でもう1つ提供している	○						
			410304	3	肌触りのよいシーツ・枕カバーなど上質の寝具類を用意している	○						
		4-1-4.窓、照明	410401	1	適度の採光が可能な窓が、1箇所以上ある	○						
			410402	1	プライバシー保護と遮光のため、窓にはブラインドやカーテンなどを設置している	○						
			410403	2	本を読んだり字を書いたりするのに十分な照明(ナイトスタンドなどや、ライティングデスクがある場合はその照明)が用意されている	○						
			410404	3	部屋の明るさを変えることができる照明(フェーダーなど)が設置されている	○						
		4-1-5.空調	410501	1	客室の大きさに合った空調(冷暖房)・換気のための設備を設置している	○						
			410502	1	客室内は不快な匂いがしない、禁煙室はたばこの匂いがしない	○						
			410503	1	冷暖房の温度設定の変更が容易にできる	○						
			410504	3	客室の空調には空気清浄機能がある	○						
			410505	3	客室の空調には加湿機能がある(利用客の求めに応じて加湿器を無料で貸し出している場合も可)	○						
		4-1-6.遮音性	410601	1	通路・隣室・室内の配管などから雑音が聞こえることがあるが、気になるようなレベルではない	○						
			410602	2	客室の遮音性は優れており、隣室の音はほとんど聞こえない	○						
			410603	3	部屋の遮音性は極めてすぐれており、隣室や通路、屋外からの音漏れは無く快適である	○						
		4-1-7.収納、調度品類	410701	1	客室に、テーブルまたはライティングデスク、椅子、電話、ゴミ箱が備わっている(4つすべて必須)	○						
			410702	1	衣服を収納するためのスペースがある	○						
			410703	1	客室およびバスルームのゴミ箱には、前の客室利用者が捨てたゴミのあとや、目立った汚れがない	○						
			410704	2	荷物を置く台などが設置してある	○						
			410705	2	客室内の調度品、装飾品、備品はメンテナンスが行き届いており、損傷などがなく清潔で状態がよい	○						
			410706	3	クローゼット、収納スペースは、衣服や荷物を収納するのに十分な広さと機能を持っている	○						
		4-1-8.通信環境	410801	1	直接外部(海外を含む)およびフロント(受付)につながる電話機がある	○						
			410802	2	客室内で、インターネット回線またはWiFiが利用できる	○						
			410803	3	客室内でWiFiが利用できる	○						
		4-1-9.その他設備、備品	410901	1	室内にはテレビ(無料で視聴できるもの)が設置されている	○						
			410902	2	室内の備品、電気製品など(電話、空調、テレビ、インターネット等)の操作方法・利用方法を外国語で記載したものを用意している(外国人利用客にわかるように客室に用意してあるか、チェックイン時などに手渡している)					○		
			410903	2	客室内で水あるいはお茶等を飲むための、ポット、コップなどが備え付けられている	○						
			410904	2	客室内で紅茶あるいはコーヒーが飲めるようになっている(ティーバッグなどが用意されている)	○						
			410905	3	客室内に、利用者の貴重品を保管するためのセーフティボックスが備え付けられている	○						
			410906	3	テレビで外国語放送の視聴ができる					○		
		4-1-10.客室のセキュリティ	411001	1	開閉できる窓およびドアは、すべて施錠可能である							○
			411002	2	すべての客室のドアはオートロック式である							○
			411003	2	ドアには二重鍵またはドアガードが設置されている							○
		4-1-11.客室の清掃	411101	1	利用者から不要という要望(環境配慮など)がない限り、すべての客室は毎日清掃している	○						
			411102	1	客室は前の利用者による使用の痕跡を一切残さないよう適切に清掃している	○						

大項目	中項目	小項目	No	レベル	品質基準	部屋の快適性	施設全体	サービス、ホスピタリティ	外国人対応	安全性	環境配慮・バリアフリー等	
	4   2 ・ バス ルーム	4-2-1.バスルーム	420101	1	すべての客室には、バスルームまたはシャワールームが設置されている	○						
			420102	2	バスルームの広さは1600mm×2000mm以上である	○						
			420103	3	バスルームの広さは2000mm×2400mm以上である	○						
			420104	3	浴槽の容量は350L以上である	○						
		4-2-2.バスルームの機能	420201	1	換気装置が設置されている	○						
			420202	2	水道、シャワーは、十分な水圧があり、利用時間に関わらず快適に使用できる	○						
			420203	2	客室内またはバスルーム内に外国語でシャワーやトイレなどの使用方法や注意事項が掲示されている					○		
			420204	2	トイレは温水洗浄便座機能(ウォシュレットなど)を有している	○						
			420205	3	利用者の快適性を高めるための機能が備えられている(バスルームのヒーターまたはジャグジーなどを備えていること)	○						
			420206	3	バスルーム内に緊急呼び出し用のボタンまたはヒモがある	○						
		4-2-3.カウンターとアメニティなど	420301	1	バスルームには歯ブラシ、歯磨き粉、剃刀、石鹸が用意されている(以上4つが客室内に用意されているか、利用客の求めに応じて無料で提供している)	○						
			420302	1	ドライヤーが客室に用意されているかフロントで貸し出している	○						
			420303	1	宿泊人数分のタオル・バスタオルを用意している	○						
			420304	2	タオルおよびリネン類は、損傷やほつれがなく状態がよいものである	○						
			420305	2	シャンプー、リンス、シャワーキャップがある(以上3つのうち2つ以上は客室に用意されており、客室にないものは利用客の求めに応じて無料で提供している)	○						
			420306	2	客からの要望がない限り、アメニティは毎日交換・補充している	○						
		5.滞在中のサービス	5   1 ・ 滞 在 中 の サ ー ビ ス	5-1-1.施設等の利用時間	510101	2	利用者の門限の設定はない			○		
510102	2				フロント(受付)スタッフ不在時でも24時間スタッフに連絡がとれる体制がある			○				
510103	3				夜間もスタッフがフロントまたはバックオフィスに待機している			○				
5-1-2.地域情報の提供	510201			2	スタッフは、利用者の求めに応じて近隣の飲食店についての情報を提供している				○			
	510202			2	スタッフは、施設周辺の観光施設・スポット等の情報や交通に関する情報を利用者に提供し、地域のマップなどを提供している				○			
	510203			3	利用者からの求めに応じて、地域文化、歴史、風土について解説できる体制がある				○			
5-1-3.公共エリアの通信環境	510301			3	公共エリアに、海外への通信が可能な公衆電話を設置している				○			
	510302			3	公共エリアでインターネットに接続しているパソコンが無料で利用可能になっている							
	510303			3	公共エリアにWifi対応している場所がある				○			
5-1-4.売店、ルームサービス等	510401			3	館内または同じビル内に、最低限の日用品などを購入できる店がある				○			
	510402			3	ルームサービスを提供している(深夜を除く)				○			
5-1-5.その他サービス	510501			1	利用者宛ての電子メール・ファックス・郵便物などの取次が可能である				○			
	510502			2	利用者の求めに応じて、モーニングコールサービスを提供している				○			
	510503			2	利用者の要望に応じてフロントで貴重品を預かっている				○			
	510504			2	アイロン、爪切り、裁縫キットなどの貸し出しサービスがある(以上3つのうち2つ以上あれば可)				○			
	510505			2	利用者は施設内で発生したレストランなどの代金をチェックアウト時にまとめて支払うことができる				○			
	510506			3	洗濯機、乾燥機などが利用可能な設備がある				○			
	510507			3	クリーニングサービスがある				○			
	510508			3	映画ビデオや娯楽機器(ゲーム機など)の貸し出しサービスをしている				○			
	510509			3	靴磨き、裁縫などのサービスを行っている(以上2つのうちどちらかを行っている可)				○			
	510510			3	ベルボーイ(ガール)などのスタッフが手荷物運搬の手伝いを行っている				○			
5-1-6.接客対応	510601			1	すべてのスタッフは、スタッフであることが容易に判別できる制服または名札(和文・ローマ字)などを着用している				○			
	510602			1	スタッフは、常に親切・丁寧な接客対応ができるような教育を受けている				○			
	510603			1	スタッフは、利用者の人種、宗教、性別、年齢などで扱いに差を設けないよう、教育・指導を受けている				○			
	510604			3	コンシェルジュの配置または機能が有り、滞在中の各種対応が可能な体制をとっている				○			
5-2.外国人対応	520101			2	外国人旅行者を受け入れるためのスタッフ研修(語学、異文化、マナーなど)を実施している、または自己研鑽を奨励している						○	
	520102			2	基本的な外国語会話集、あるいは指差し会話集など(英語または必要に応じ他の言語のもの)をフロント等に用意しており、スタッフおよび利用者が利用できるようなっている						○	
	520103	2	外国語で利用者との基本的な会話ができる語学力(TOEICであれば600以上相当)を持ったスタッフが日中はホテル内に一人はいる						○			
	520104	3	地域(自治会、商店街、自治体など)と連携して、外国人旅行者を受け入れやすい環境を整備するための活動や情報交換を行っている						○			
	520105	3	施設の利用方法などについて簡単な英語(もしくはその他の外国語)で説明ができるよう訓練を受けている						○			
	520106	3	利用客が海外の電化製品などを利用できるように、フロントで変換用アダプターの貸し出しをしている						○			
	520107	3	外貨(米ドルおよび必要に応じて他の通貨)から日本円への両替サービスを行っている						○			

大項目	中項目	小項目	No	レベル	品質基準	部屋の快適性	施設全体	サービス、ホスピタリティ	外国人対応	安全性	環境配慮・バリアフリー等	
6.チェックアウト、出発	6-1.決済、利用客の見送り		610101	2	数種類のクレジットカードおよびTCによる支払いに対応している			○				
			610102	3	タクシー配車、シャトルバス、リムジンバスなどの交通案内や手配を含め、チェックアウト後の対応も積極的に行っている			○				
	6-2.顧客からのフィードバック		610201	1	利用者からのクレームや意見については、集約された情報をスタッフ間で共有する機会や仕組みをもっている							
			610202	2	アンケートあるいはコメントカードなどによって利用者の意見・要望を聞く仕組みがある							
			610203	2	クレーム対応に関するマニュアルがある							
			610204	2	アンケートなどによって得た顧客からの意見等を文書として記録している							
			610205	3	アンケートなどによる利用者調査を外国人旅行者に対しても実施し、外国人のニーズを把握する取り組みを行っている						○	
	6-3.品質改善の取り組み		610301	1	利用者からの意見をもとに具体的に品質改善を行っている							
			610302	2	経営者あるいは部門の責任者は、品質向上のために利用者からの意見や苦情などをスタッフに通知し、改善のための対策等を行っている							
			610303	3	利用者からの意見などをもとに品質改善策を検討・実施する社内的な仕組みがある							
		610304	3	品質マネジメントシステムに係るISO9001の認証を取得している								
7.環境配慮 (加点型項目)	7-1.全般、環境方針		710101	2	環境配慮の重要性をスタッフが十分認識し、実施している(ゴミの削減、ゴミ分別等によるリサイクル推進、節水・省エネなど、身近にある実施可能なことを行っている)						○	
			710102	2	環境関連の法令その他要求事項を遵守し、環境保全に寄与する組織的な取り組みを実施している。サービス低下にみえてしまう事項については、利用者に理解と協力を求めている(アメニティーやシーツなどの取り換え等)						○	
			710103	3	環境方針は、スタッフ全員に周知するとともに、ホームページで外部に公表している							○
	7-2.エアコンなど		710201	2	エネルギー負荷を軽減するため、事務室等の照明やエアコンなどは不要な時は消すよう指導している							○
			710202	2	事務所のエアコンの温度設定は冷房時は27度以上、暖房時は22度以下にしている							○
			710203	2	公共エリアのエアコンの温度設定は冷房時は27度以上、暖房時は22度以下にしている							○
	7-3.客室		710301	2	客室からの退室時には、室内電源オフ機能がある							○
			710302	2	毎日のリネン類の取り替えの必要性の有無について、利用者は意思を伝えることができる(利用者が求めればリネン類は交換されない)							○
	7-4.省エネ機器		710401	3	照明をLEDに変えるなど、省電力の電気製品への交換を順次行い促進している							○
			710402	3	新たに購入する電気機器や消耗品は可能な限りエコラベル(グリーン購入など)のついたものを選んでいく							○
	7-5.移動手段・交通		710501	2	利用者への公共交通機関の利用を促進する取組をしている							○
			710502	3	レンタサイクルサービスを実施している							○
	7-6.環境マネジメント		710601	2	社内には環境配慮の活動を推進する委員会などの取り組みがある							○
			710602	3	各種エネルギー(電力、灯油、都市ガス、ガソリンなど)の年間投入量を把握し、昨年との比較もできるようになっている							○
			710603	3	環境マネジメントシステムを構築、環境方針および環境目的・目標を具体的に設定し、運用・評価・見直しを実践して継続的な改善に努めている							○
			710604	3	環境マネジメントシステムの国際的規格であるISO14001の認証を取得している							○
	7-7.地域の環境について		710701	2	地域の環境に配慮した事業(営業)を行なっている							○
			710702	3	屋上などの緑化に努めている							○
			710703	3	地域の自然環境を保護する活動(地域の植林、間伐など)や、地域が共同で行っている自然環境保護に関する取り組みに参画・協力している							○
	8.バリアフリー (加点型項目)	8-1.身体が不自由な利用者の利用		810101	2	身体が不自由な方に対する受入れの可否や対応方法について決められており、利用者からの問い合わせに対してすみやかに回答することができる						○
			810102	2	エレベーターは車椅子での利用が可能である(出入口の幅80cm以上、奥行135cm以上、車椅子から操作盤の操作が可能)							
8-2.建物のユニバーサルデザイン			810201	2	廊下や、階段、エレベーター内などの公共エリアには、身障者・高齢者の安全のために手すりやスロープを設けている							○
			810202	3	施設のエントランスから客室まで、バリアフリーが徹底されている(段差がない、通路の絨毯は毛足があまり長くないものを使用しているなど、車椅子で通行するのに不自由のないつくりになっている)							○
			810203	3	客室および公共エリアの椅子やテーブルなどは丈夫なつくりになっており、足に障害のある利用者などが体を支えるためにつかまっても安定している							○
			810204	3	身障者の利用者のための専用駐車場を確保している							○
			810205	3	浴室、トイレにバリアフリー対応を施している(手すりの設置など)(該当する客室があり、その部屋を希望する人が利用可能であれば可)							○
8-3.身体に障害のある方への対応			810301	2	目・耳や歩行などに障害のある利用者がいた場合は、その利用者が宿泊する部屋番号をスタッフ間で共有している							○
			810302	3	体に障害をもつ利用者に対して、そのニーズを確認しながら、積極的に移動などの手助けができるよう、スタッフを教育している							○
			810303	3	手話のできるスタッフがいる							○
			810304	3	耳に障害がありノックの音などが聞こえない利用者に対しては、コンタクトの方法を選んでもらっている							○
			810305	3	目に障害のある利用者に対しては、部屋に置かれた備品や私物の位置を変えないよう配慮している							○
		810306	3	レストランがセルフサービスのビュッフェである場合、スタッフが目や足などに障害のある利用者の手助けをしている(セルフサービスでない場合は可とする)							○	

大項目	中項目	小項目	No	レベル	品質基準	部屋の 快適性	施設全体	サービス、 ホスピタリティ	外国人 対応	安全性	環境配 慮・バリアフ リー等	
9.事業運営	9-1.法令遵守等		910101	1	施設の経営者は、施設運営に関わるあらゆる法令をよく理解し、その要求事項を完全に満たしている							
			910102	1	スタッフはそれぞれの業務に関連する法令などをよく理解し、それらの法令に則って業務を行っている							
			910103	1	施設の運営に必要なあらゆる許可・ライセンス類を取得している							
			910104	1	営業許可証などは、施設内に掲示されている							
	9-2.ビジョンの明確化・共有		910201	2	施設の理念やビジョンが文書化され明確になっている							
			910202	3	施設の理念やビジョンをスタッフ全員に浸透・徹底させるための機会を定期的に設けている							
	9-3.業務運営マニュアル、スタッフ研修		910301	2	スタッフに対し、日々の業務に必要な情報を知らせる機会をほぼ毎日設けている							
			910302	2	スタッフに対し、職種ごとに、能力を向上させるための研修を受ける機会を与えている							
			910303	2	マニュアルなどで決められた業務手順・内容に沿った業務を遂行できるよう、スタッフを教育している							
			910304	2	利用者満足度向上のための詳細な業務運営マニュアルがある							
			910305	3	従業員満足度調査を実施するなど、従業員の満足度を知る仕組みがある							
			910306	3	スタッフに対し、外国人宿泊客に適切に対応するために、文化の違いや、外国人への対応方法について教育する機会を設けている					○		
	9-4.衛生管理		920401	2	清掃・衛生管理に関するマニュアル、社内規定等がある							
			920402	2	マニュアル、社内規定などに則って清掃を行っており、建物全体を通して清掃や衛生面の水準は一定以上の水準にある		○					
	9   5 ・ 安全 管理	9-5-1.安全性に関するマニュアル		920501	2	緊急時の対応マニュアルが整備されている					○	
				920502	2	施設全般の安全管理のためのマニュアルが整備されている					○	
		9-5-2.緊急時への備え		920601	1	施設は消防法などを遵守しており、消火器、避難器具等は適切な場所に設置している					○	
				920602	1	火災・地震・その他の有事に備えた訓練を定期的実施している					○	
				920603	2	スタッフは有事の際に適切な避難誘導ができるよう訓練されており、その際、宿泊客のなかに日本語がわからない外国人がいることを想定している				○		
				920604	2	利用者は24時間、緊急時にスタッフにすぐ連絡をとることができ、それに対してスタッフが迅速に対応するような体制がとられている					○	
				920605	2	フロントあるいはその周辺に、AED(自動体外式除細動器)が設置されており、スタッフはその取扱い方法について教育を受けている					○	
				920606	3	外国人宿泊客にもわかるように、スタッフが避難経路、非常口の場所などを説明している、またはそれがわかる資料を宿泊客が見れるようになっている				○		
		9-5-3.防犯・セキュリティ		920607	3	外国人宿泊客に対して、外国語に対応した医療機関を紹介できる				○		
				920608	3	けがや病気などの緊急時や、火災や地震等の非常時に備え、滞在中の外国人旅行者に対応するためのマニュアルが整備されている				○		
		9-5-3.防犯・セキュリティ		920701	1	すべての出入口は施錠が可能である					○	
				920702	1	1階に位置する客室など外部から侵入されやすい部屋については特に安全性・セキュリティに気を配っている					○	
	920703			2	フロント(受付)に、現金などを保管する金庫が設置されている					○		
	920704			3	防犯カメラを設け、モニター画面をチェックしている					○		
	9-6.地域対応 (加点型項目)		930601	2	地域社会からの要請に基づき、あるいは自発的に、地域の主要なイベントに積極的に参加している					○		
			930602	2	自治体や加盟する宿泊関係組合と連携して、より良い地域社会実現のための努力・貢献をしている					○		
930603			3	地域の食文化を意識した料理(地域の伝統料理、その地域ならではの野菜を使った料理など)を提供している					○			

参考資料3 「観光品質基準(アクティビティ編Ver.2)」一覧

A. 提供されるプログラムの状況 区分欄: ◎ …必須項目, ○ …推奨項目 / 適用欄: \*1 …一定の条件がいたり、特定の環境下で行われるアクティビティが対象となる項目, \*2 …一人事業者の場合は対象外とする項目

評価対象(中項目)						
評価対象(小項目)	No.	区分	適用	品質基準(必須項目)	品質基準(推奨項目)	参考情報
<b>(1) 事前の情報提供</b>						
① 情報提供の方法・内容	11101	◎		事業者に関する基本情報(名称、組織形態、所在地、代表者、電話番号)が、ホームページ(他社が運営する予約サイト等でも可;以下同じ)を含む広報媒体により一般に公開されている		
	11102	◎		提供されるプログラムに関する基本情報(内容・参加定員・料金・予約方法・アクセス方法(駐車場の有無等含む)・問合せ先など)が、ホームページを含む広報媒体により一般に公開されている		
	11103	◎		プログラムへの参加条件または制約に関わる事項(障がい・アレルギー・既往症の有無、年齢・身長制限等)が、ホームページを含む広報媒体により一般に公開されている		参加条件または制約事項
	11104	◎	*1	最少催行人員に満たないことにより、または気象条件等不可抗力の事由により、催行が中止になるプログラムについては、中止になることがありうる旨、ホームページを含む広報媒体により一般に公開されている		
	11105	○	*1		プログラムの催行に伴い、参加者に対する何らかのリスクが想定される場合は、そのリスクに関する情報が、加入する損害保険の情報とともに、ホームページを含む広報媒体により一般に公開されている	
② 問合せ対応	11201	◎		提供されるプログラムに関する電話または電子メールでの問合せが可能であり、スタッフは親切・丁寧に対応する		
	11202	◎		営業時間内は、常時、問合せに対応できる体制にある ※一人事業者の場合、営業時間内は電話、ファックス、電子メール、またはホームページ上の質問フォーム等により常時問合せを受け付ける環境を整え、迅速に対応している(プログラム実施時以外に対応できる体制にある)		
	11203	○	*2		複数名のスタッフで、問合せに対応できる体制にある	
	11204	◎		営業時間外においても、ファックス、電子メール、またはホームページ上の質問フォーム等により、問合せができる		プログラムに関する問合せ方法
	11205	◎		営業時間外の問合せに対しては、確実に回答している		
	11206	○			利用者からの問合せがあれば、当該地域および周辺地域の観光情報の提供ができる	
<b>(2) 予約・料金</b>						
① 予約受付	12101	◎		電話、ファックス、電子メール、またはホームページ上の申込フォーム等、複数の方法で予約を受け付けることができる		
	12102	○			旅行代理店または観光関係機関(例:市町村役場、観光協会、その他社団・NPO等)経由での予約受付が可能である	
	12103	◎		予約受付の時点で、プログラムへの参加に必要な情報(集合時刻・場所、アクセス方法)を、確実に参加予定者に周知している		
	12104	○			予約受付時に参加予定者に説明すべき事項を明確に定めたマニュアルがある	
	12105	○			プログラム催行直前の予約の場合を除き、予約申込みに対する確認書[予約確認書]を、書面(ハガキ、ファックス、または電子メール)で申込者に送付している	
② 料金・参加条件等の説明	12201	◎		提供されるプログラムへの参加料金は、簡潔で分かりやすい		料金支払方法:銀行振込、現金、クレジットカード(銀聯カード含め使用可能なカードを明示)
	12202	◎		料金および料金に含まれる内訳、支払方法、キャンセルポリシーについて、口頭または書面(予約確認書で可)で、参加予定者に伝えている		
	12203	◎		プログラムへの参加条件・制約事項について、口頭または書面で、参加予定者に伝えている		
	12204	◎		プログラム参加時の服装や持ち物等の必要事項について、口頭または書面で、参加予定者に伝えている		
	12205	○			プログラム催行中止時の参加者への連絡方法(いつ、どのタイミングで連絡をするか)について、予め参加予定者に伝えている	
③ 予約後の対応	12301	○	*1		事前予約が無くとも、参加人員枠に余裕がある場合は、当日の参加希望者を受け入れる	
	12302	◎		天候等の理由により催行中止が見込まれることとなった場合、遅滞なく参加予定者にその旨を連絡している		催行中止時の対応:連絡方法、代替日への優先的振替、変更可能な他プログラムの推奨
	12303	◎		プログラムの催行中止の場合には、参加予定者から料金を徴収していない、あるいは、事前に支払われた料金の払い戻しを行っている		

評価対象(中項目)						
評価対象(小項目)	No.	区分	適用	品質基準(必須項目)	品質基準(推奨項目)	参考情報
(3)プログラムの運営						
①アクティビティ実施者の必要数配置	13101	◎		提供するプログラムに対して、安全かつ効果的な催行が可能となる人数のアクティビティ実施者を配置している ※一人事業者の場合、安全かつ効果的な催行が可能となるよう、プログラムごとの参加者人数を調整している		
	13102	◎		アクティビティ実施者の配置基準(人数、役割等)を明確に定めている (例)経験年数〇年以上のアクティビティ実施者を常時△名以上配置、責任者は、経験年数〇年以上の者に限る		
②アクティビティ実施者の質確保	13201	◎	*2	アクティビティ実施者を新規に採用または委託する場合の基準(知識・技能、資格、経験年数、犯罪歴の有無等)を明確に定めている		アクティビティ実施者の資質(各人のプロフィール<経験年数、技能レベル>紹介、犯罪歴ある者がいない旨の保証)
	13202	◎		当該アクティビティにおける実施経験年数1年以上(当該事業者以外での経験も通算)のアクティビティ実施者が、1名以上いる		
	13203	○			当該アクティビティにおける実施経験年数3年以上のアクティビティ実施者が、全体の半数以上を占める 一人事業者の場合は、アクティビティ実施者が上記の条件を満たしている	
	13204	◎	*2	アクティビティ実施者を新規に採用または委託した際には、現地での実地研修を実施している		
	13205	◎		全アクティビティ実施者を対象に、定期的に技能向上研修を行っている、または、第三者機関の行う研修に参加させている		アクティビティ実施者を教育するプログラムの内容、実施頻度、第三者機関(実施主体)
	13206	○			顧客満足向上に向けたコミュニケーション力向上の研修を、定期的に行っている、または、第三者機関の行う研修に参加させている	
	13207	◎	*1	国家資格等の保有が必要なアクティビティの場合は、その要件を満たすアクティビティ実施者を配置している		
③アクティビティ実施者の案内・指導	13301	◎		アクティビティ実施者から参加者に対し、プログラム開始時には必ず、スケジュール・プログラム内容・安全確保のための注意事項・遵守事項を説明している		
	13302	◎		プログラム開始時に参加者に対して説明すべき事項が定められている		
	13303	○			プログラム開始時に参加者に対して説明すべき事項を明確に定めたマニュアルが整備されている	
	13304	◎		プログラムの催行中、アクティビティ実施者の言葉遣いや態度は適切で、参加者に不快感を与えない		
	13305	○			プログラム催行時におけるアクティビティ実施者の、参加者(特に、年少者・女性・高齢者)への対応方法につき、身体接近・接触の観点からのガイドラインを定めている	ガイドラインの内容
④催行保証	13401	◎		最少催行人員に満たないこと、または、気象条件等不可抗力の事由以外で、催行を予定していたプログラムが中止になることはない		
	13402	◎		催行するプログラムは、気象条件の急変等の場合を除き、予定されたスケジュールどおりに運営される		
⑤障がい者への対応	13501	◎		障がい・アレルギー・既往症(以下「障がい等」)の有無、年齢・身長制限等に係る参加者の受入基準を定めている		障がい者対応ができるスタッフ(配置状況、資質)の状況、障がい者受入に必要な設備・器具等の配備状況
	13502	○			障がい等の有無、年齢・身長制限等に係る参加者の受入基準を明確に定めたマニュアルが整備されている	
	13503	○	*1		障がい等のため、プログラム内容を変更して参加を受け入れる場合は、参加者に合わせて変更する内容をマニュアルで明確に定めている	制限付きで参加できる場合の変更プログラム内容

評価対象(中項目)						
評価対象(小項目)	No.	区分	適用	品質基準(必須項目)	品質基準(推奨項目)	参考情報
(4)安全管理・緊急時対応						
①安全の確保および安全管理	14101	○	*1		当該アクティビティの上部団体(国内または海外)が存在している場合、そのいずれかの団体に加盟している	加盟する上部団体
	14102	◎		参加者およびアクティビティ実施者の安全の確保、および、事業者の安全管理に関する基準を自主的に定めている、または、加盟する上部団体が定める基準に準拠した安全基準を運用している		加盟する上部団体
	14103	◎	*1	気象条件によりプログラム催行を中止することがある場合、明確な判断基準(降雨量、風速等)を定めている		プログラム催行の判断基準
	14104	○	*1		気象条件によりプログラム催行を中止することがある場合、明確な判断基準(降雨量、風速等)をマニュアルに定めている	
	14105	◎		アクティビティ実施者は、事業者が定めた安全基準に従ってプログラムの運営にあたっている		
	14106	○			プログラム運営上の安全基準を明確に定めたマニュアルが整備されている	
	14107	◎		アクティビティ実施者は、プログラムに使用する施設、経路等に不安全箇所が無いかどうか、日々目視でのチェックを行っている		
	14108	○			プログラムに使用する施設、経路等の安全性をチェックするためのリスト(マニュアル)が整備されている	
	14109	◎		プログラムで使用する装備・器具等の安全性は、日々怠りなくチェックしている		
	14110	○			プログラムで使用する装備・器具等について、安全性をチェックするためのリスト(マニュアル)が整備されている	
	14111	○			事業者またはプログラム催行責任者は、安全管理に関する事項(プログラム運営時の特記事項、施設・経路・装備等のチェック実施状況)について、アクティビティ実施者から報告を受けるとともに、確実に文書に残している	
②緊急事象への対応	14201	◎		プログラム催行中(会場への移動途中を含む;以下同じ)に発生が想定される緊急事象(天候急変、参加者の事故・急病等の不測事態)に、アクティビティ実施者は的確な一次対応ができる		
	14202	◎		プログラム催行中に発生することが想定される緊急事象に備え、アクティビティ実施者の対応方法が定められている		
	14203	○			プログラム催行中の緊急事象に備え、アクティビティ実施者の対応方法を明確に定めたマニュアルが整備されている	
	14204	○			アクティビティ催行中の緊急事象に備えた対応訓練を、年1回以上行っている	訓練の実施頻度、内容
	14205	◎		緊急事象が発生した際、アクティビティ実施者は、迅速に消防・警察、または催行責任者に確実に連絡が取れる手段を確保している		
	14206	○			事務所には、緊急時連絡先一覧が見やすく掲示されている、またはすぐに提示できる一覧表がある	
	14207	◎		参加者の怪我や急病に対して、応急処置ができる救急用品が常備されている:(インドアプログラム)開催会場に常備、(アウトドアプログラム)アクティビティ実施者が携帯		AEDの設置、アクティビティ実施者の救命講習受講状況
③保険	14301	◎	*1	プログラムの催行に伴い、参加者およびアクティビティ実施者に重大なリスクが想定される場合、または、第三者に対して甚大な損害を与える可能性がある場合、傷害保険・賠償責任保険に加入している		損害保険加入状況

評価対象(中項目)						
評価対象(小項目)	No.	区分	適用	品質基準(必須項目)	品質基準(推奨項目)	参考情報
(5)外国人参加者への対応						
①受入条件・体制	15101	◎		プログラムへの外国人の参加は、無条件に、あるいは合理的な条件付きで、可能である※「合理的な条件」とは、安全確保のため、外国人参加者が最低限の日本語あるいは英語を理解していること等		外国人のプログラム参加の可否、参加の条件
	15102	○			外国人の参加申込みに際して、受付対応方法などを明確に定めたマニュアルがある、または応対する担当者が決められている	
	15103	○			不測の事態に備え、外国人参加者の主要出身国の駐日外国公館連絡先リストを用意している	
②外国語対応	15201	○			提供されるプログラムに関する基本情報(内容・参加定員・料金・予約方法・アクセス方法〔駐車場の有無等含む〕・問合せ先など)が、ホームページを含む広報媒体により、英語で一般に公開されている	
	15202	○			プログラム会場となる施設または集合場所には、名称を示す英語表記での看板類がある	
	15203	○			プログラム催行時に、プログラムの内容、参加にあたっての注意事項等を英語で記載したリーフレットを、外国人参加者へ配布している	
	15204	○			プログラム催行中の緊急事象に備え、アクティビティ実施者は外国人参加者に対し、安全確保に係る内容を、言葉、ジェスチャー、またはホイッスル等により確実に伝えることができる	
	15205	○			日本語で行うのと同程度の内容の指導・案内を、英語で行えるアクティビティ実施者を配置している	プログラムにおける英語以外の対応可能言語
(6)プログラム会場						
①アクセス	16101	◎		プログラム会場となる施設または集合場所には、名称を表示する看板類が設置されている		
	16102	○	*1		自動車でのアクセスを前提にしている場合、プログラム会場または集合場所へ到る道路には、場所を分かりやすく示す案内表示が機能的に設置され、参加予定者の会場へのアクセスが容易である	
	16103	○			プログラム会場または集合場所の周辺案内図をホームページ上に掲載、またはメールで送付しており、参加予定者の会場へのアクセスが容易である	
②機能	16201	◎		プログラム会場、または集合場所の周辺には、トイレが設置されている		
	16202	○			プログラム会場、または集合場所の周辺には、十分な数のトイレが設置されている	
	16203	◎	*1	プログラムの性格上、参加者が現地で着替えをする必要がある場合は、会場または集合場所に更衣室が設置されている		更衣室の有無
	16204	○	*1		プログラムの性格上、参加者が現地で着替えをする必要がある場合は、会場または集合場所に、十分な広さの更衣室が設置されている	
	16205	◎	*1	参加者が携行品(バッグ、貴重品等)を身に付けずに行うプログラムの場合、参加者用の荷物置き場が用意されている		
	16206	◎	*1	参加者が携行品(バッグ、貴重品等)を身に付けずに行うプログラムの場合、施錠できるロッカーがある、あるいはスタッフが適切に預かり保管している		
	16207	○	*1		会場として使用する建物(事前の説明のため一時的に使用する場合を含む)内に、障がいを持つ参加者にとってバリアが存在する場合、それに関する情報をホームページを含む広報媒体で明示している	障がい者用設備等の情報 (例)車いす対応トイレ、車いすの貸出等
	16208	○			プログラム催行時は、全面禁煙または喫煙可能場所を限定するなど、非喫煙者への十分な配慮がなされている	喫煙可能場所
③清潔性	16301	◎		会議室、オリエンテーション会場、トイレ、更衣室等、日常頻繁に使用される場所については、清掃が徹底されており、目立ったゴミや不快な臭いがない		
	16302	○	*1		屋外で催行されるプログラムの場合、使用するフィールドについて、定期的に清掃、メンテナンスが行われ、安全で快適な環境を保持している	
(7)装備・器具等の貸出し						
	17101	◎	*1	プログラム催行に伴い、参加者に必ず貸し出す装備・器具等がある場合、十分な数量・サイズの装備・器具等を用意している		貸し出す装備・器具等の内容
	17102	○	*1		貸出用の装備・器具等の用意がある場合、それらは清潔に保たれ、かつ分かりやすく整理・保管されている	



B. 事業運営の状況について

評価対象(中項目)						
評価対象(小項目)	No.	区分	適用	品質基準(必須項目)	品質基準(推奨項目)	参考情報
<b>(1) 法令遵守</b>						
	21101	◎		事業運営に必要な法的手続きを踏むことをはじめ、法令に則った事業運営を行っている		関係する法令、条例、業界のルール等
	21102	◎		プログラムを提供する施設・フィールドおよび管理用の施設等の使用に関し、所有者または管理者から許諾を得ている		
<b>(2) 適切な事業運営</b>						
①情報管理	22101	◎		プログラム参加予定者の受付簿は、分かりやすく記載・管理されている		
	22102	◎		プログラムへの参加者、参加予定者および参加申込者の個人情報(紙媒体・電子媒体)が漏えいすることのないよう、適切に管理している		
	22103	◎		日々のプログラム催行実績(日時・参加者・特記事項)を、確実に記録に残している		
	22104	◎		プログラムへの参加者、参加予定者および参加申込者の個人情報の取扱いに関するプライバシーポリシーを定めている		
	22105	◎		参加予定者から受けた問合せ・要望等に係る調整事項については、齟齬が生じないよう確実に記録を残し、スタッフ相互の情報共有を図っている ※一事業者の場合は、確実に記録を残していれば○とする		
②サービス向上への取組み	22201	◎		参加者からの要望・クレームに、迅速、適切、かつ丁寧に対応している		
	22202	◎		参加者から受けた要望・クレームの内容、これに対する対応内容について、スタッフ間で情報共有を図っている ※一事業者の場合は、順次記録に残すなどして確実に把握できていれば○とする		
	22203	○			プログラム実施後、参加者にアンケート等の方法により、プログラムへの感想、評価、改善すべき事項等を収集している	
	22204	○	*1		参加者からの要望・クレーム等をホームページ上にロコミとして受け付ける場合は、個々の対応内容をホームページ上で公開している	
<b>(3) 職場環境への配慮</b>						
	23101	◎		事業運営に従事するスタッフ、アクティビティ実施者の就業環境(休憩場所、労働時間・シフト体制等)を適切に保持している		
	23102	◎	*2	スタッフおよびアクティビティ実施者が、事業の運営について意見交換するミーティングを定期的に設けている		
<b>(4) 環境への配慮</b>						
	24101	○			自然環境保護、節電・節水等資源の効率的な使用、またはゴミ削減、リサイクル等、環境に配慮した目標または指針を掲げ、取り組んでいる	環境配慮のための具体的な取組み (例) 環境への負荷軽減のため、1催行あたりの参加人員を厳格に制限
<b>(5) 地域社会への配慮</b>						
	25101	○			地域の観光関係団体に加盟している、あるいは、地域の事業者らと連携し、地域全体の魅力向上のための取組みを行っている	
	25102	○			地域の利害関係者との積極的な関係作りを行い、地域の会合・イベント等に積極的に参加している	

参考資料4 「観光品質基準(日本旅館編Ver.3)」一覧

評価項目	小項目CD	Ver.3_No	Ver.2_No	レベル	品質基準
I. 建物・設備の概況、手入れの状況 (1)施設状況・公共エリア ①敷地・建物全体	111	11101	11204	1	□駐車場へのアクセスは容易である(案内看板や駐車場の場所が適切)
	111	11102	11201	1	□施設の看板・表示が適切に取りつけられており、夜間でも容易に認識可能である
	111	11103	11202	1	□利用者用の駐車場が敷地内または近隣に整備されている、あるいは用地を借上げるなどして周辺に設置されている
	111	11104	11105	1	□施設の敷地内および玄関(入口)には、必要な照明が設置されている
	111	11105	11205	1	□駐車場には、照明が設置されている
	111	11106		2	□建物の外観は、壁のはがれや著しい退色が見られず良好な状態である
	111	11107	11104	2	□建物の外観は、周辺環境との違和感がなく、調和している
	111	11108	11206	2	□施設に至る道路(最寄りの交通機関駅からの道や車での主要アクセス道路)には、施設への案内標識が設置され、施設を容易に見つけることができる
	111	11109	11207	2	□駐車場には、施設収容人員に照らし、十分な駐車場可能台数がある
	111	11110	11209	2	□駐車場内は舗装され、快適に利用できる
	111	11111	11107	3	□玄関(入口)への通路付近には、植栽など利用者を迎えるための意匠が施されている
	111	11112	11110	3	□敷地内に、特徴ある植栽、池、またはその他造作物を巧みに組み合わせ、四季折々の姿を見せる庭園がある
	111	11113	11212	3	□個々の駐車スペースはゆったりとしている
	111	11114	21603	3	□身障者の利用者のために、優先的に専用駐車場を確保している、または身障者用の駐車スペースがある
②建物内部・公共エリア全般	112	11201	12102	1	□公共エリア全般の壁・天井・床等には、経年による摩耗や損傷が認められるが、見た目や機能的に差支えないレベルのものである
	112	11202	13112	1	□ロビー・廊下・階段を含む全ての公共エリアには、安全と快適性のための十分な照明がある
	112	11203	13116	1	□3階以上の施設について、利用者が使うためのエレベータ等の昇降機が設置されている(3階未満の場合はエレベータの有無にかかわらず○とする)
	112	11204	13115	2	□施設内の木質床は磨き込まれ、絨毯は目立った汚れがなく清潔に保たれている
	112	11205		2	□ロビー・廊下・階段を含む全ての公共エリアには、適切な空調設備がある
	112	11206		2	□公共エリアは、収容人数に見合った適切な規模であり、利用者は満室時でも快適に過ごすことができる
	112	11207	13117	2	□館内の動線はわかりやすく、部屋、浴場、食堂など、目的場所に迷わずに行くことができる
	112	11208	13111	2	□建物内の各施設(フロント、客室番号または室名、食堂等)の場所を示す館内表示や方向指示サインが、適切な場所に設置されている
	112	11209	21602	2	□(エレベータがある場合、)エレベータは車椅子での利用が可能である(エレベータがない場合は○とする)
	112	11210	21213	2	□利用者のための洗濯機が設置されている、あるいはドライクリーニングサービスが利用できる、あるいはクリーニングサービスをフロントで代行する
	112	11211	21604	2	□廊下・階段・エレベータ内等の公共エリアには、手すりやスロープを設置するなど、身障者・高齢者の安全のために一定の配慮がなされている
	112	11212		3	□建材には高級木材など、高品質な材料を使用している
	112	11213	12116	3	□公共エリア全般の壁・天井・床には損傷はほとんどなく、優れた状態にある
	112	11214	11112	3	□施設建物には、すぐれたデザインとそれを活かす材料、高度な施工技術等が用いられている
112	11215		3	□収容人数に対してゆったりした施設空間である	
112	11216	21612	3	□施設入場から客室まで、バリアフリーが徹底されている(車椅子専用駐車場、車椅子対応可能客室、車椅子専用トイレ、共同浴場の時間貸切、段差なし(玄関、玄関～フロント、フロント～客室、大浴場入口～脱衣所、レストラン等))	
③フロント・ロビー	113	11301		1	□フロント・受付機能がある
	113	11302	13104	1	□出入口および非常口上部には照明・表示がある
	113	11303	13105	1	□ロビー空間があり、椅子・テーブルなどが設置されている
	113	11304	13101	2	□フロント(受付)の場所は、明確で分かりやすい(フロントを設けていない場合、すぐに対応できる環境があれば可とする)
	113	11305	13103	2	□フロント(受付)は、施設の雰囲気にマッチした規模と配置である
	113	11306	13108	2	□フロント(受付)周辺には、荷物を置くための台や椅子が設置されている
	113	11307	13109	2	□フロント(受付)に、現金等を保管する金庫が設置されている
	113	11308	13119	2	□ロビーには、ソファ・テーブルなどが備え付けられ、利用者がくつろいだり歓談したりすることができる
	113	11309	13114	2	□ロビー・廊下・階段を含む公共エリアの随所に、くつろぎの雰囲気を演出する絵画や工芸品などの装飾が施されている
	113	11310	12118	3	□家具や装飾品は、高品質で目立った損傷は見られない
	113	11311		3	□調度品や照明は高品質で目立った損傷がない
	113	11312	13121	3	□館内の随所に草花が飾られ、季節の変化や地域の特色が感じられる展示がされている
	113	11313	13123	3	□多人数がくつろげる、ゆったりしたロビースペースである

評価項目	小項目CD	Ver.3_No	Ver.2_No	レベル	品質基準
④食堂	114	11401	13203	1	<input type="checkbox"/> 利用者の要望に応じて、利用者が食事をとるための食事室がある(食事を提供している)
	114	11402		1	<input type="checkbox"/> 食堂の調度品・食器の状態は、損傷がなく良好である
	114	11403	21404	2	<input type="checkbox"/> 食事の提供の際は、お絞りまたは紙ナプキンが用意される
	114	11404	12108	2	<input type="checkbox"/> 飲食が提供される食器やガラス器は、清潔で、ひび欠けがほとんどないか、あっても機能上問題がない
	114	11405		2	<input type="checkbox"/> 食堂は、食事をする場として快適な装飾、雰囲気を演出する照明が設置されている
	114	11406	21211	2	<input type="checkbox"/> コーヒー・紅茶などを提供する施設がある、あるいは、利用者からの要望に応じて公共エリアで喫茶することが可能である
	114	11407		3	<input type="checkbox"/> 個別に(ブース等で)仕切られた食事室がある
	114	11408	21415	3	<input type="checkbox"/> 施設内に利用者のプライバシー等に配慮して食事を提供できる個室等がある
	114	11409		3	<input type="checkbox"/> 食事室はゆったりと落ちついた空間設計がされている
	114	11410	13220	3	<input type="checkbox"/> 食事室には、高品質の家具・装飾品が設置されている
	114	11411		3	<input type="checkbox"/> 施設内には、(食事時間とは別に)飲談することのできるレストランやバーが設置されている
⑤浴室・トイレ	115	11501	13202	1	<input type="checkbox"/> すべての客室にシャワー・バスが付いているか、付いていない場合は清潔な共同の浴室またはシャワー室がある
	115	11502	13204	1	<input type="checkbox"/> 浴室の水道、シャワーは十分な水圧があり、問題なく使用できる
	115	11503	13207	1	<input type="checkbox"/> 浴室および脱衣所に、換気装置がある
	115	11504	13208	1	<input type="checkbox"/> 浴室には、採光個所がある
	115	11505		1	<input type="checkbox"/> 館内に共用のトイレが設置されている
	115	11506		1	<input type="checkbox"/> 浴室・脱衣場には適切な照明装置がある
	115	11507	13211	2	<input type="checkbox"/> 浴室は、施設規模、収容人数に見合った十分な広さと洗い場数を備えている
	115	11508	13213	2	<input type="checkbox"/> 脱衣室には、施錠できるロッカーがある、あるいは、貴重品を入れるための鍵付きの貴重品ロッカーがある
	115	11509	13206	2	<input type="checkbox"/> 浴室には、シャワー、混合栓蛇口、腰掛け、風呂桶、鏡、ドライヤーが設置されている
	115	11510		2	<input type="checkbox"/> 浴室・脱衣室の備品(石鹸、シャンプー・リンス)は切らすことなく補充されている
	115	11511	13201	2	<input type="checkbox"/> 男女別に区分されたトイレが、公共エリアの適所に設置されている
	115	11512	12114	2	<input type="checkbox"/> 公共エリアのトイレ洗面所に備え付けの手洗い用石鹸やペーパーは、切らすことなく補充されている
	115	11513	13209	2	<input type="checkbox"/> 男女とも、トイレの50%以上は洋式である
	115	11514		3	<input type="checkbox"/> 浴室は、ゆったりしたスペースで他の利用客に気兼ねなく利用できる
	115	11515	13216	3	<input type="checkbox"/> 客室に備え置かれたタオルとは別に、脱衣場にタオルおよびバスタオルが用意されている
	115	11516	13217	3	<input type="checkbox"/> 広々とした浴室の中に、サウナ・ジャグジー・露天風呂のいずれかを備えている
	115	11517		3	<input type="checkbox"/> 浴室は特徴的な造形が施され、こだわりのある材質(檜、岩など)を使用している
	115	11518	13219	3	<input type="checkbox"/> 脱衣室には、湯上りにくつろぐことのできる休憩場所がある
	115	11519	21606	3	<input type="checkbox"/> 共同浴場には、手すり、スロープ、シャワーチェアなどが設置され、脱衣所から浴槽までバリアフリーとなっており、身障者や高齢者の入浴に支障がない
	115	11520	21605	3	<input type="checkbox"/> 身障者専用の共用トイレがある、あるいは、身障者・高齢者が利用しやすいよう手すり付きの共用トイレがある
115	11521	13210	3	<input type="checkbox"/> 温水シャワー付きの洋式トイレが設置されている	
115	11522	13215	3	<input type="checkbox"/> 公共エリアに設置される洋式トイレのすべてが、温水シャワー付きである	

評価項目	小項目CD	Ver.3_No	Ver.2_No	レベル	品質基準
(2)施設状況・客室 ①居住性、機能	121	12101	12203	1	□床(畳・板間)・備品・装飾品・照明などには見た目や機能上の問題はほとんどない
	121	12102	14202	1	□扉・障子・襖など建具は、スムーズに開閉できる
	121	12103	14208	1	□適度の採光が可能な開口部(窓)が、最低1箇所ある
	121	12104	14203	1	□客室内には十分な明るさの照明がある
	121	12105	14204	1	□客室の大きさに見合った空調(冷暖房)・換気のための設備が設置されている
	121	12106	14210	1	□プライバシー保護と遮光のため、窓にはブラインド・カーテンあるいは障子が設置されている
	121	12107	14212	1	□開閉できる窓、客室に入る扉は、すべて施錠可能である
	121	12108	14106	2	□自由な動きと快適性を保つための十分なスペースがある(2名で1室を使用する客室の面積が、30m <sup>2</sup> 以上;バルコニー・濡れ縁等を含む)
	121	12109	14107	2	□すべての客室について、十分な自然光による採光が可能である
	121	12110	14101	2	□通路・隣室・室内の配管等からの雑音が聞こえることがあるが、気になるようなレベルではない
	121	12111	14211	2	□フロント(受付)につながる内線電話がある
	121	12112	14220	2	□客室内の電話から、直接外部(海外を含む)に通話ができる
	121	12113	14215	2	□客室内に、利用者の貴重品を保管するためのセーフティボックス(容易に持ち出せないもの)が備え付けられている
	121	12114	14222	2	□浴室付きの客室が設けられている
	121	12115		2	□浴室、トイレにバリアフリー対応を施した客室がある(手すりの設置など)
	121	12116	14110	3	□ゆったりとくつろげるだけの十分な部屋の広さがある(2名で1室を使用する客室の面積が、45m <sup>2</sup> 以上;バルコニー・濡れ縁等を含む)
	121	12117	14108	3	□客室相互は、堅固な壁で仕切られており、隣室や通路からの音漏れはほとんどない
121	12118	14228	3	□すべての客室は、浴室付きである	
121	12119	14229	3	□露天風呂付きの客室が設けられている	
121	12120	14227	3	□客室内で、高速インターネット回線が利用できる	
121	12121	21610	3	□バリアフリー対応の身障者用客室がある(十分な広さ、車椅子使用が可能、洋式トイレが付設)	
②内装、調度品	122	12201	14207	1	□ハンガーおよびハンガーを掛けるスペースがある
	122	12202	14205	1	□室内設備と電気機器は正常に機能する
	122	12203	14206	1	□宿泊する上で必要な最低限の備品・調度品(テーブル、座椅子、座布団、電話、くず入れ)が備わっている
	122	12204	14104	2	□客室内で茶・水等を飲むための、茶器・水差し・ポットなどが備え付けられている
	122	12205		2	□客室内の調度品、装飾品、備品は適切に維持管理され、損傷なく状態のよいものである
	122	12206	14226	2	□畳・カーペット、および、備品・装飾品・照明は損傷・消耗がなく、状態のよいものである
	122	12207	14221	2	□衣服を収納するためのクローゼットがある
	122	12208		3	□クローゼット、収納スペースは、衣服や荷物の収納に十分なゆとりがある
	122	12209		3	□調度品、備品、照明器具は、高品質で室内の雰囲気を高めている
	122	12210	14217	3	□生け花や掛け軸等により、季節感の感じられる室内装飾がある
	122	12211	14219	3	□質の良い照明器具の灯りが、必要な明るさを提供するほか、安らぎを感じさせてくれる
③寝具・用品	123	12301	14301	1	□清潔な寝具(布団・毛布・枕)が宿泊人数分備え付けられている
	123	12302	14302	1	□清潔なりネン類(布団カバー・枕・シーツ等)が、宿泊人数分備え付けられている
	123	12303	14306	1	□宿泊人数分のタオル・バスタオル・丹前・羽織が用意されている
	123	12304	14303	2	□タオルおよびりネン類には、損傷やほつれがなく状態がよいものである
	123	12305	14304	2	□歯ブラシ・歯磨き(浴室付きの客室であれば石鹸、シャンプー)など必要最小限のアメニティが用意されている
	123	12306	14305	2	□予備の寝具類は、客室内押し入れにあるか、スタッフに申し出ることによって利用可能である
	123	12307	14308	2	□サイズの大きい人向けに、大きめのサイズの寝具類を用意している
	123	12308	14309	2	□浴衣は、利用者の体の大きさにフィットするよう、サイズが何種類か用意されている
	123	12309	14310	3	□高品質で肌触りのよいシーツ・枕カバー、大きくて柔らかい枕など上質の寝具類が用意されている
	123	12310	14311	3	□備え付けられているアメニティは、種類が豊富で高品質である
	123	12311	14312	3	□タオル(温泉旅館のハンドタオル)は、高品質のタオルを用意している
	123	12312	14313	3	□アレルギーフリーの寝具が利用可能である(例:化繊、羽毛、そばがら等のアレルギー対応)

評価項目	小項目CD	Ver.3_No	Ver.2_No	レベル	品質基準
(3)衛生管理 ①敷地・建物全般 (フロント・ロビー含む)	131	13101	12101	1	□公共エリアのうち、利用者が目にする、あるいは利用する場所は、毎日清掃が行われる
	131	13102	12105	1	□公共エリアの窓ガラスには、目立った汚れがない
	131	13103	12112	1	□公共エリア全般のすべての壁、ドア、窓枠、床、天井の表面は清潔にされ、ゴミ・ホコリはない
	131	13104	13102	1	□フロント周辺は常時整理整頓されている
	131	13105		1	□玄関口は、利用者の下足が整理整頓(収納)されており、見苦しくない
	131	13106	12106	2	□公共エリア全般すべてのエリアにおいて、たばこや配管からの不快な臭いがしない
	131	13107	12111	2	□公共エリアの調度品、照明は定期的に清掃されている
	131	13108		2	□公共エリアの床面は清掃がきめ細かく、目に見えない隅々まで清掃が行き届いている
	131	13109	21502	2	□施設内が禁煙である旨の表示、および、喫煙スペースがある場合はその場所の表示が、明確になされている
	131	13110		3	□公共エリアの清掃、消毒等の業務マニュアルがある
	131	13111	21507	3	□喫煙スペースまたは喫煙室がある場合は、その場所に空気清浄機が設置されている他、灰皿の清掃や空気清浄機の点検等が定期的に行われている
	131	13112		3	□全館禁煙である
②食堂	132	13201	12104	1	□厨房・食事室内は常に清潔に維持されている(目立った汚れ、ゴミ、埃がない)
	132	13202		1	□食事室の食器やグラスは清潔に維持されている
	132	13203	12109	1	□厨房の消毒・害虫駆除が適切に実施されている
	132	13204		1	□食事室内は、不快な臭いがしない
	132	13205		2	□食事室内は一日の中でも定期的に清掃が行われている
	132	13206		2	□食器は、適切な維持管理を行い、ひび・かけのない良好な状態を保っている
	132	13207	21504	2	□食事室内は、禁煙か、または、禁煙席と喫煙席が明確に分けられており、喫煙席からの煙が禁煙席に流れることのないよう席の配置等に配慮がなされている
	132	13208		3	□食事室内の清掃、消毒マニュアルがある
	132	13209	21508	3	□食事室内は、全席禁煙である
③浴室・トイレ	133	13301	12103	1	□浴室内は毎日清掃が行われ、浴槽内の湯および浴室・脱衣室の床には、ゴミ・埃・毛髪などが認められない
	133	13302	12107	1	□浴室内は、カビや雑菌等の増殖を防ぐための消毒・定期清掃が実施されている
	133	13303		1	□浴槽の湯は、定期的な入れ替え、適切な清掃により、清潔な状態を保っている
	133	13304		1	□浴室、脱衣室内は、不快なおいがしない
	133	13305		1	□公共エリアのトイレは、毎日清掃が行われ、トイレ内、便器、手洗い等が清潔に維持されている
	133	13306		1	□公共エリアのトイレは、不快な臭いがしない
	133	13307	12115	2	□浴槽水の完全換水・消毒、集毛器の清掃、濾過器の逆洗浄、貯湯槽の殺菌・内部の清掃消毒、循環配管の洗浄等について、頻度や方法を定めた手順書があり、これに従って清掃を行っている
	133	13308		2	□浴室内の清掃は、洗面台、洗濯かご、脱衣かご等の隅々まで行き届いている
	133	13309	12113	2	□公共エリアのトイレは、一日の中でも定期的に清掃が行われている
	133	13310	21505	2	□浴室・脱衣室、共用トイレなどは禁煙である
	133	13311		3	□浴室・脱衣室、共用トイレの清掃・消毒マニュアルがある
	133	13312		3	□公共エリアのトイレのスリッパは毎日消毒している
	④客室	134	13401	12201	1
134		13402	14102	1	□不快なおいがしない
134		13403	12204	1	□客室内には、ゴミ・チリは見当たらない
134		13404	12205	1	□利用者の別段の要望がない限り、すべての客室は毎日清掃が行われる
134		13405	12209	1	□備品・装飾品・照明は、清潔に手入れされている
134		13406	12206	1	□寝具(シーツ・枕カバー)、タオル、バスマット、浴衣は毎日交換される
134		13407		1	□客室内、トイレ・浴室等のくず入れのごみは毎日掃除されている
134		13408		1	□客からの特別な要望がない限り、アメニティは毎日交換される
134		13409	12202	1	□寝具(布団、枕、毛布等)は適宜手入れがされており、不快な臭いがしない
134		13410	12215	2	□客室の清掃は、清掃のしにくい角や高い場所等、隅々まで細心の丁寧さで行われる
134		13411		2	□家具、照明の裏など、目に見えない隅々まで掃除が行き届いている
134		13412		2	□寝具(掛け布団カバー)は毎日交換する
134		13413	12110	2	□客の利用するタオルやリネン類は、清潔な保管場所に集められ、適切に取扱われている
134		13414	12212	2	□寝具の収納場所(押入れ等)は、適切な場所にあり、清潔である
134		13415	21503	2	□禁煙専用の客室が設けられている
134		13416		3	□客室清掃のマニュアルがある
134		13417		3	□寝具の収納場所の中は隅々まで清潔で、すのこや防虫シート等で清潔な状態を維持している
134		13418	12211	3	□利用者用の共用スリッパを使用する施設においては、毎日全数を消毒している
134		13419	21509	3	□禁煙専用の客室は、全客室の80%以上を占める

評価項目	小項目CD	Ver.3_No	Ver.2_No	レベル	品質基準
(4)安全管理	141	14101		1	<input type="checkbox"/> すべての出入口は施錠が可能である
①安全管理	141	14102	22105	1	<input type="checkbox"/> 避難経路が明確で、避難経路をスタッフが熟知している
	141	14103	22101	1	<input type="checkbox"/> 消火器、避難器具等が、適切な場所に設置されている
	141	14104	22108	1	<input type="checkbox"/> 廊下・階段またはエレベータホールなどの場所に、非常口や出入口等への避難経路が、明確に表示されている
	141	14105	13113	1	<input type="checkbox"/> すべてのエリアには、通行の障害となるような不要な物が置かれていない
	141	14106	22102	1	<input type="checkbox"/> スタッフは、緊急時に際し、館内への周知・当面の応急措置・警察消防への通報など、適切な対応をすることができる
	141	14107	22104	1	<input type="checkbox"/> 火災・地震・その他の有事に備えた訓練を定期的実施している
	141	14108	22106	1	<input type="checkbox"/> 利用者に提供する食材は、規則を設けて安全管理している
	141	14109	22107	1	<input type="checkbox"/> 社内で定期的に(週1回以上)衛生管理確認を実施している
	141	14110	22103	1	<input type="checkbox"/> すべての客室に、熱感知器と煙探知機が備え付けられている
	141	14111		1	<input type="checkbox"/> 客室とフロント(事務室)との連絡が常時可能である(内線電話がある)
	141	14112	22109	2	<input type="checkbox"/> 利用者の安全のために、外来者の入場やセキュリティについて十分な注意を払っている
	141	14113		2	<input type="checkbox"/> 施設全般の安全管理のためのマニュアルが整備されている
	141	14114		2	<input type="checkbox"/> 食事の提供に関する安全管理マニュアルが整備されている
	141	14115	22113	2	<input type="checkbox"/> 施設の場所・規模等に応じた優れた防犯設備がある(例:防犯警報、センサーライト、防犯カメラ、緊急ボタン)、または、常駐の警備員を配置している
	141	14116	13110	2	<input type="checkbox"/> フロント(受付)には、救急箱または救急用品が備え付けられている
	141	14117	22111	2	<input type="checkbox"/> フロントあるいはその周辺に、AED(自動体外式除細動器)が設置されている
	141	14118	22117	2	<input type="checkbox"/> AED設置施設においては、スタッフ全員が取扱い方法を熟知している
	141	14119	13212	2	<input type="checkbox"/> 浴室内の滑りやすい場所への対処(注意書き、手すり等)が施されている
	141	14120	22112	2	<input type="checkbox"/> 共同トイレ、共同浴場内に、事故発生時の外部への連絡設備がある
	141	14121		2	<input type="checkbox"/> 客室は、外部からの侵入を防ぐため施錠可能である
	141	14122		3	<input type="checkbox"/> 客室はセキュリティ完備である(オートロック、二重鍵等)

評価項目	小項目CD	Ver.3_No	Ver.2_No	レベル	品質基準	
Ⅱ. サービス・ホスピタリティの品質 (1)お客さまへのサービス ①情報提供、予約対応(事前対応)	211	21101	21101	1	□施設の日本語ホームページ、よく見られるポータルサイト等で、必要な情報(アクセス、地図、送迎の有無、料金体系、in/out時間、館内案内など)を確認することができる	
	211	21102	21104	1	□料金(税・サービス料の扱い、入湯税等の付加項目)、支払い方法、キャンセルポリシー、施設の規則等について利用者に明確に説明している	
	211	21103		1	□施設のバリアフリーに関する情報を確認することができる(問合せに対して、車いすの受入の有無等を伝えられる)	
	211	21104	21112	1	□施設までの来場方法を、利用者に分かりやすく正確に、口頭で説明することができる	
	211	21105	21102	1	□個人利用者からの予約は複数の方法で行うことができる(旅行代理店経由、電話・ファックス、電子メール、インターネット上の所定フォーム経由、インターネットポータルサイト経由、など)	
	211	21106		1	□予約の際、利用者氏名、宿泊日、人数、食事の有無等について正確に確認し、記録している	
	211	21107	21402	1	□食事付き(朝夕二食)を原則にする施設でも、利用者からの要求に応じて素泊まり、一泊朝食付きでの予約を受け付ける	
	211	21108		2	□日本語版ホームページが用意されている	
	211	21109	21115	2	□日本語ホームページは、情報に変更がある場合には、適宜更新される	
	211	21110	21108	2	□施設までの来場方法が分かる詳細なマップを、申込者に電子メールまたはファックスで送ることができる、あるいはHPIに掲載されたアクセスマップの参照、印刷・ダウンロードが可能であることを説明できる	
	211	21111	21110	2	□施設周辺の交通情報・観光情報を利用者に提供することができる(口頭での説明、パンフレット類の電子メール等での発信等)	
	211	21112		2	□近隣の飲食店について利用者の求めに応じて情報提供できる	
	211	21113	21113	2	□利用者は一人での宿泊予約が可能である	
	211	21114	21106	2	□予約情報は、その後の変更も含めすべて適切に記録・管理される	
	211	21115	21103	3	□申込者に対して、24時間以内に電子メールまたはファックスで、予約受付の明確な返答をしている	
	211	21116	21118	3	□満室のため、予約を断らなければならない場合、利用者の意向を確認しつつ近隣の推奨できる他の宿泊施設または観光案内所を紹介する	
	211	21117	21116	3	□予約を受けた時点で、当該利用者の過去の宿泊履歴等を確認できる	
	211	21118	21114	3	□宿泊料金は、宿泊代、食事代、サービス料、税金等が、明確に切り分けて利用者(予約者)に対して表示される	
	②品質管理の状況	212	21201	22201	1	□施設のオーナーは、施設運営に関わるあらゆる法令をよく理解し、その要求事項を完全に満たしている
		212	21202	22202	1	□営業許可証等は、施設内に掲示されている
212		21203	22203	1	□施設の評価に重大な影響を与え、組織の存続を脅かすような訴訟が係争中でない	
212		21204	22204	1	□業務運営上のリスクを勘案し、旅館賠償責任保険に加入している	
212		21205	21611	1	□盲導犬や介助犬の宿泊が可能である(拒否しない)	
212		21206		1	□業務、宿泊客対応には一定の決まりがある(スタッフのよりどころとなる規則がある)	
212		21207		1	□施設オーナー等の居住空間と宿泊客利用部分とは明確に区分されている	
212		21208	21301	1	□接遇スタッフは、利用者の人種、性別、年齢、身なりなどで扱いに差を設けることはしない	
212		21209	22306	2	□利用者満足度向上のための詳細な業務運営マニュアルが分野毎(予約受付、接遇、飲食提供、設備管理、有事対応等)に整備されている	
212		21210		2	□緊急時の対応マニュアルが整備されている	
212		21211		2	□マニュアルに則った業務の遂行ができるよう、スタッフ研修を行っている	
212		21212	22311	2	□アンケートあるいはコメントカードによる利用者からの意見・要望について、情報共有化するとともに、サービス向上のための取組みに活用している	
212		21213	22309	2	□利用者からの意見により具体的に改善を行った事例がある	
212		21214		2	□クレームに対応するマニュアルがある(適切な処置、情報管理)	
212		21215	22310	2	□クレームについて、情報を共有し、同種事例の再発防止のための取組みがなされている	
212		21216	21309	2	□業務動線が適切である(サービススタッフの導線が宿泊客の目障りにならない)	
212		21217	22308	3	□施設の目指すべきビジョンが明確に定められており、スタッフ全員に徹底され浸透している	
212		21218	22302	3	□オーナーあるいは責任者は、品質向上のためにスタッフの指導・監督を行うとともに、スタッフに対する教育を適宜実施している	
212		21219	22318	3	□品質マネジメントシステムに係るISO9001の認証を取得している	

評価項目	小項目CD	Ver.3_No	Ver.2_No	レベル	品質基準
③宿泊時の提供サービス ③-1) 店頭対応	213	21301	21203	1	□効率的な業務により、チェックイン・チェックアウトが手際良く行われる
	213	21302	21202	1	□クレジットカードが使用できない場合、両替または預金引き出し・キャッシングができる銀行の所在地を説明できる(クレジットカードが使用できる場合は○とする)
	213	21303	13107	2	□フロント(受付)スタッフ不在時でも24時間対応できる体制がある
	213	21304	21206	2	□利用者宛ての電子メール・ファックス・郵便物等の受信および取次が可能である
	213	21305	21207	2	□利用者の求めに応じて、モーニングコールのサービスを提供できる
	213	21306	21201	2	□宿泊料金等の支払いに、数種類のクレジットカード・TCが使用できる
	213	21307	21208	2	□海外への通信が可能な公衆電話およびファックスが設置されている
	213	21308	21205	2	□利用者の要望に応じて何時でも貴重品を預かり、これを適切に保管する
	213	21309		2	□インターネット接続が可能である(PC設置、LAN、無線LANの設備)、または公共エリアの一部がWifi対応している
	213	21310	21210	2	□宿泊に必要な日用品・雑貨品は、フロント・売店・あるいは自動販売機で購入が可能である
	213	21311	11210	2	□必要に応じて(最寄駅から500m以上を目安とする)近隣の公共交通機関駅への送迎サービスがある
	213	21312	21601	2	□身障者・高齢者の宿泊客が、館内の移動や荷物の運搬をする際、スタッフが常時サポートする体制を備えている
	213	21313	11208	2	□駐車場は特段の追加料金なく利用できる
	213	21314	21403	2	□食事(夕食、朝食)の時間は、利用者の要望を容れることができる(食堂の利用時間に幅がある)
	213	21315	21407	2	□アレルギーや宗教上の理由による食事制限がある利用者に対して、特別の配慮をすることができる
	213	21316	21411	2	□連泊の利用者に対しては、提供する料理のメニューを変えている
	213	21317	21212	3	□利用者からの申出・要求事項に対し、柔軟に対応する
	213	21318	21310	3	□利用者はいつでも、スタッフに手荷物運搬の手伝いを依頼することができる
	213	21319	21213	3	□ドライクリーニングサービスが利用できる、あるいはクリーニングサービスをフロントで代行する
	213	21320	14227	3	□客室内で、高速インターネット回線が利用できる、もしくはロビー等においてWi-Fi対応している
213	21321	21215	3	□門限の設定がない	
213	21322	21412	3	□提供する食事は、利用者の嗜好を考慮して、利用者の要望を聞いたうえで柔軟にメニューや味付けを変更することができる	
③-2) スタッフ対応	214	21401	21304	1	□すべてのスタッフは、スタッフであることが、容易に判別できる制服または名札などを着用している
	214	21402	12207	1	□スタッフの服装・身だしなみは、こざっぱりとしており、常に清潔感ある印象を与える
	214	21403	21109	1	□電話での受け応え、電子メールでの予約確認連絡、接客などが、親切・丁寧に行われる
	214	21404	21302	1	□チェックイン後、利用者を部屋に案内し、施設・設備・館内規則(喫煙・門限等)について十分に説明している
	214	21405		2	□スタッフは、マニュアルに沿った接客・対応を実行している(問合せ、予約対応、受付、館内説明)
	214	21406	22102	2	□スタッフは、緊急時に際し、館内への周知・当面の応急措置・警察消防への通報など、適切な対応をすることができる
	214	21407	21410	2	□給仕スタッフは、料理食材や食べ方等についての知識を持ち、利用者に説明しながら料理を提供できる
	214	21408	21303	3	□利用者が急病その他急を要する事態が発生した場合、利用者から申出・要求事項があった場合など、業務マニュアルを超えて常に迅速かつ適切な対応ができる
	214	21409		3	□食材、料理、食品アレルギー等に対する高度な知識を持つスタッフがいる



評価項目	小項目CD	Ver.3_No	Ver.2_No	レベル	品質基準
Ⅲ. その他	311	31101	21703	1	□施設名を記した外国語表記の看板・表示がある
(1)外国人対応	311	31102	21704	1	□外国語表記で建物内の各施設(フロント、客室番号または室名、食堂等)の場所を示す館内表示や方向指示サインがある
①外国人対応・言語対応	311	31103	21705	1	□施設利用にあたり最低限周知すべき事項(安全の手引き、非常口の案内等)が外国語表記で用意されている
	311	31104	21706	1	□室内利用の方法(電話・空調・テレビ・インターネット等の操作方法説明書)が外国語表記で用意されている
	311	31105	21701	1	□接客スタッフは、身振り手振りを交え、場合によっては筆談により、ほぼ支障がない程度の接客・対応ができる
	311	31106	21401	1	□箸を使えない利用者のために、フォーク、ナイフ、スプーンが用意される
	311	31107	21710	2	□(調査時点で)施設の外国語ホームページ(英語および必要に応じその他言語)が開設されており、必要な情報(料金、館内案内、アクセス等)を確認することができる
	311	31108	21716	2	□外国語表記で施設に至る道路(最寄りの交通機関駅からの道や車での主要アクセス道路)への案内表示がある(公共のものがあれば○とする)
	311	31109	21720	2	□旅館での過ごし方や施設利用方法(客室、風呂、食事、トイレ、就寝等)が外国語表記で用意されている
	311	31110	21722	2	□施設周辺観光地・イベント・レストラン等の情報(公共機関等の情報で可)が外国語表記で用意されている
	311	31111	21707	2	□外国語表記の献立メニューがある
	311	31112	21717	2	□外国語表記で入浴方法のイラスト入り説明書が用意されている
	311	31113	21718	2	□外国語表記で浴室内の注意事項(滑りやすい個所など)が示されている
	311	31114		2	□外国語表記でシャワートイレの使い方が示されている
	311	31115		2	□外国語表記で和式トイレの使い方が示されている
	311	31116	21715	2	□外国語版ホームページ、または、外国人旅行者が多く利用する「宿泊予約サイト」のいずれかで予約が可能である
	311	31117	21702	2	□日本での生活に馴染みのない利用者に対し、旅館での過ごし方や施設利用方法(客室、風呂、和式トイレ、食事、就寝)の概略を、スタッフが説明できる
	311	31118	21714	2	□基本的な外国語会話集(英語および必要に応じその他言語)が、フロントあるいはロビーに用意されており、スタッフおよび利用者が活用できる
	311	31119	21711	2	□英字新聞など外国語媒体がロビー等に置かれており、利用者はこれを読むことができる
	311	31120	21713	2	□接客スタッフの中には、簡単な英語であれば、ほぼ問題なく利用者の接客・対応ができるだけの語学力(TOEICであれば600以上)を備えた者がいる
	311	31121	22114	2	□緊急時の連絡先リストが整備されており、外国人旅行者へ情報提供ができる
	311	31122	22313	2	□外国人旅行者を受け入れるための従業員の接客研修、語学研修等を実施している
	311	31123	21408	2	□施設で提供する朝食は、利用者による和食・洋食の選択が可能である(バイキングで可)
	311	31124	14105	2	□布団で寝ることを希望しない利用者のために、ベッドのある部屋が用意されており、利用者の要望に応えることができる
	311	31125	21709	2	□テレビは、外国語放送の視聴ができる
	311	31126	22115	3	□けがや病気等の緊急時、火災や地震等の非常時に備え、滞在中の外国人旅行者に対応するための従業員マニュアルが整備されている
	311	31127	21728	3	□施設看板、案内パンフレット、外国語版ホームページなどに掲載する外国語表記の方法は統一されていてわかりやすい
	311	31128	21724	3	□外国語版ホームページは、タイムリーに内容が更新される
	311	31129	21721	3	□施設の利用方法、提供されるサービス、避難経路等の詳細事項について外国語で説明ができる
	311	31130	21727	3	□英語圏以外の国からの利用者が多い施設にあっては、その国(地域)の言語で会話のできる接客スタッフがいる
	311	31131	21729	3	□利用者はメール、電話、FAX等により直接外国語で問い合わせができ、予約をすることができる
	311	31132	14223	3	□海外の電化製品等に対応したコンセントを整備しているか、または、フロントでアダプターの貸し出しをしている
	311	31133	21214	3	□外貨(米ドルおよび必要に応じて他通貨)から日本円への両替ができる
	311	31134	22312	3	□アンケートあるいはコメントカードなどによる利用者調査を外国人旅行者に対しても実施し、外国人ニーズを把握する取組を行っている
	311	31135	21723	3	□日本またはその地方の文化、歴史・風土についての説明ができる(公共機関等の情報で可)
	311	31136	21725	3	□給仕スタッフは、個々の料理の説明(英語および必要に応じその他言語)をしながら、料理を提供することができる

評価項目	小項目CD	Ver.3_No	Ver.2_No	レベル	品質基準
(2) 日本的設え	312	31201	11101	1	<input type="checkbox"/> 日本旅館であることが外観(建物、看板等)から容易にわかる
① 日本旅館に特徴的な設備・サービス	312	31202		1	<input type="checkbox"/> 客室は、障子、襖などによる日本の一般的な和室である
	312	31203	14209	1	<input type="checkbox"/> 客室には、使い勝手が良く日本の暮らしを体感できる調度品が備え付けられている(座卓、座イス、茶器セット、など)
	312	31204		2	<input type="checkbox"/> 施設建物は、和風建材を使用し、それを活かすデザイン、施工技術等が用いられている
	312	31205	11108	2	<input type="checkbox"/> 日本庭園にある様々な種類の樹木、草花が目を楽しませてくれる
	312	31206		2	<input type="checkbox"/> 館内全体に、絵画、掛け軸、陶磁器などにより日本らしい装飾がされている
	312	31207		2	<input type="checkbox"/> 食事は、日本料理をひきたたせる和食器で提供される
	312	31208	13214	2	<input type="checkbox"/> 公共浴場は、檜風呂、岩風呂等の日本風呂らしい設えである
	312	31209	14218	2	<input type="checkbox"/> 客室は、床柱、欄間、障子窓などに木をふんだんに使った日本間らしい内装に仕上げられている
	312	31210	11109	3	<input type="checkbox"/> どっしりとした重厚感のある門構え、玄関であり、日本の歴史と伝統を感じさせる風格を備えた外観である
	312	31211	11110	3	<input type="checkbox"/> 特徴ある植栽、池、またはその他造作物を巧みに組み合わせ、四季折々の姿を見せる日本庭園がある
	312	31212		3	<input type="checkbox"/> 床、天井、窓枠等の和風建材は高品質な材料を用いている
	312	31213		3	<input type="checkbox"/> 館内の公共エリアの装飾は、風格、伝統ある雰囲気に仕上げられている
	312	31214		3	<input type="checkbox"/> 日本文化を体験するための文化的施設(お茶室、舞台など)が併設されている
	312	31215	21311	3	<input type="checkbox"/> 接客スタッフの中には、その地方の文化、建築・庭園、歴史・風土についての造詣が深く、利用者からの求めに応じて解説できる者がいる
	312	31216		3	<input type="checkbox"/> 食事が提供される器は、高品質で日本の器文化を楽しむことができる
	312	31217		3	<input type="checkbox"/> 食事は懐石料理など高級和食を提供し、懐石料理にふさわしいタイミングで提供される
	312	31218	14224	3	<input type="checkbox"/> 客室は、職人の技を感じさせる欄干や床の間の設え、和風のデザイン・色使いの襖・壁が、美意識を感じさせる魅力ある空間を作り出している
	312	31219		3	<input type="checkbox"/> 客室には、季節感のある生け花や掛け軸などによる細やかで特徴ある和の装飾が施されている
	312	31220	21307	3	<input type="checkbox"/> 各客室の接客担当スタッフが決められている
(3) 事業運営の状況	313	31301	22205	1	<input type="checkbox"/> 環境保全の重要性をスタッフ全員が十分認識し、ゴミの削減、ゴミ分別等によるリサイクル推進、節水・省エネなど、身近にある実施可能なことを行っている
① 環境対応	313	31302	22207	2	<input type="checkbox"/> 環境関連の法令その他要求事項を遵守し、環境保全に寄与する組織的な取り組みを実施している。場合によっては、サービス低下につながる事項について、利用者への協力依頼を行う
	313	31303	22208	3	<input type="checkbox"/> 環境マネジメントシステムを構築、環境方針および環境目的・目標を具体的に設定し、運用・評価・見直しを実践して継続的な改善に努めている
	313	31304	22209	3	<input type="checkbox"/> 環境方針は、スタッフ全員に周知するとともに、ホームページで外部に公表している
	313	31305	22210	3	<input type="checkbox"/> 環境マネジメントシステムの国際的規格であるISO14001の認証を取得している
② 地域社会への貢献	314	31401	22305	1	<input type="checkbox"/> 地域社会からの要請に基づき、あるいは自発的に、地域の主要なイベントに積極的に参加する
	314	31402	22315	2	<input type="checkbox"/> 自治体や加盟する旅館関係組合と連携して、より良い地域社会実現のための努力・貢献をしている
	314	31403	22314	2	<input type="checkbox"/> 地域等と連携して、外国人旅行者を受け入れやすい環境を整備するための活動を行っている

参考資料5 「観光品質基準(民宿・ペンション編Ver.1)」一覧

評価項目	小項目CD	No.	レベル	品質基準
I. 建物・設備の概況、手入れの状況 1. 施設状況 ①敷地・建物全体	111	11101	0	□外観(建物・看板等)については、はがれや退色が放置されることなく良好な状況である
	111	11102	0	□施設の看板・表示が適切に設置されており、夜間でも認識が可能である
	111	11103	0	□利用者用の駐車場が敷地内または近隣に整備されている、あるいは用地を借上げるなどして周辺に設置されている
	111	11104	1	□施設の敷地内および玄関(入口)には、必要な照明が設置されている
	111	11105	1	□駐車場には、目立ったゴミが落ちていない
	111	11106	1	□駐車場の案内看板があり、駐車場の位置、入り方が分かりやすい
	111	11107	2	□駐車場には、照明が設置されている
	111	11108	2	□施設の敷地内は、清潔な状態で、手入れが行き届いている
	111	11109	2	□施設に至る道路(最寄りの交通機関駅からの道や車での主要アクセス道路)には、施設への案内標識が設置され、施設を容易に見つけることができる
	111	11110	2	□駐車場には、施設収容人員に照らし、十分な駐車可能スペースがある
	111	11111	2	□駐車場内は、舗装されているか砂利などが敷かれ、くぼみなどが無い
②建物全体・公共エリア全体 (廊下・階段含む)	112	11201	0	□公共エリア全般の壁・天井・床等には、ある程度の摩耗や損傷が認められるが、見た目や機能的に差支えないレベルのものである
	112	11202	1	□ロビー・廊下・階段を含む全ての公共エリアには、安全と快適性のための十分な照明がある
	112	11203	1	□建物内の各施設(客室番号または室名、食堂等)の場所を示す館内表示や方向指示サインが、適切な場所に設置されている
	112	11204	2	□公共エリア全般の壁・天井・床に損傷がほとんどない
	112	11205	2	□館内の動線はわかりやすく、部屋、浴場、食堂など、目的場所に迷わずに行くことができる
	112	11206	2	□玄関内側には、施設の雰囲気や趣を損なわず、装飾の機能も果たす高品質の照明がある
	112	11207	2	□館内の随所に飾られた草花や趣味の良い調度品が調和して、内部の雰囲気を高めている
	112	11208	2	□自動販売機がある場合は、設置場所が十分配慮されており、見苦しさを感じさせない(自動販売機がない場合は○とする)
	112	11209	2	□玄関内側には、利用者が見て楽しめる展示物が設置されている
	112	11210	2	□廊下・階段・エレベータ内等の公共エリアには、手すりやスロープを設置するなど、身障者・高齢者の安全のために一定の配慮がなされている
③フロント、ロビー	113	11301	0	□フロント・受付機能がある
	113	11302	0	□出入口および非常口上部には照明・表示がある
	113	11303	1	□受付スタッフ不在時に、呼び出すためのベル等が設置されている
	113	11304	2	□フロント周辺には、利用者が腰かけたり、荷物を置くための家具が設置されている
	113	11305	2	□フロントに現金等貴重品を預けることができる
	113	11306	2	□ロビー・廊下・階段を含む公共エリアの随所に、質素ながらも落ち着いた雰囲気の装飾が施されている
④食堂	114	11401	0	□利用者が食事をとるための食事室がある
	114	11402	0	□食事室内はある程度の摩耗や損傷が認められるが、見た目や機能的に差支えないレベルのものである
	114	11403	0	□飲食が提供される食器やガラス器は、清潔で、ひび欠けがほとんどないか、あっても機能上問題がない
	114	11404	1	□食事の提供の際は、お絞りまたは紙ナプキンが用意される
	114	11405	1	□提供される料理は、華美ではないものの清潔な食器に盛りつけられている
	114	11406	2	□華美ではないが、デザインの良い家具・装飾品が食事室の雰囲気を高めている
	114	11407	2	□コーヒー・紅茶などを提供する施設がある、あるいは、利用者からの要望に応じて公共エリアで喫茶することが可能である
⑤浴室・トイレ	115	11501	0	□すべての客室にシャワー・バスが付いているか、付いていない場合は清潔な共同の浴室またはシャワー室がある
	115	11502	0	□浴室の水道、シャワーは十分な水圧があり、問題なく使用できる
	115	11503	1	□浴室および脱衣所に、換気装置がある、または、空気の入れ換えができる
	115	11504	1	□浴室には、十分な採光がある
	115	11505	1	□公共エリアのトイレ、洗面所に備え付けの手洗い用石鹸やペーパーは、切らすことなく補充されている
	115	11506	1	□浴室には、シャワー、混合栓蛇口、腰掛け、風呂桶、鏡、石鹸(ボティソープ)、シャンプー・リンスが設置されている
	115	11507	1	□脱衣室には、混合栓蛇口、腰掛け、鏡、ティッシュペーパー、ドライヤーなどが設置されている
	115	11508	2	□男女別に区分されたトイレが、公共エリアの適所に設置されている
	115	11509	2	□浴室は、施設規模、収容人数に見合った十分な広さと洗い場数を備えている
	115	11510	2	□男女とも、トイレの50%以上は洋式である
	115	11511	2	□温水シャワー付きの洋式トイレが設置されている
	115	11512	2	□身障者専用の共用トイレがある、あるいは、身障者・高齢者が利用しやすいよう手すり付きの共用トイレがある
	115	11513	2	□共同浴場には、手すり、スロープ、シャワーチェアなどが設置され、脱衣所から浴槽まで段差がない設備となっており、身障者や高齢者の入浴に支障がない
	115	11514	2	□トイレ付きの客室がある場合、必要に応じ手すりが設置されている

評価項目	小項目CD	No.	レベル	品質基準
2. 客室 ①居住性、機能	121	12101	0	<input type="checkbox"/> 床(畳・板間)・備品・装飾品・照明等の一部には、表面に損傷や摩耗、またはシミ・汚れが見られるものの、見た目や機能上の問題はほとんどない
	121	12102	0	<input type="checkbox"/> 華美ではないが、機能的な室内装飾が施され、良好な状態に維持管理されている
	121	12103	0	<input type="checkbox"/> 扉・障子・襖など建具は、スムーズに開閉できる
	121	12104	0	<input type="checkbox"/> プライバシー保護と遮光のため、窓にはブラインド、カーテンあるいは障子が設置されている
	121	12105	0	<input type="checkbox"/> 開閉できる窓は、すべて施錠可能である
	121	12106	0	<input type="checkbox"/> 客室に入る扉は施錠が可能である
	121	12107	1	<input type="checkbox"/> 家具(箆笥・棚・椅子等)・TVの大きさ・配置は部屋の形や広さにマッチしている
	121	12108	1	<input type="checkbox"/> 客室内には十分な明るさの照明がある
	121	12109	1	<input type="checkbox"/> 客室の大きさに見合った空調(冷暖房)・換気のための設備が設置されている
	121	12110	2	<input type="checkbox"/> すべての客室について、十分な自然光による採光が可能である
	121	12111	2	<input type="checkbox"/> 通路・隣室・室内の配管等からの雑音が聞こえることがあるが、気になるようなレベルではない
	121	12112	2	<input type="checkbox"/> 受付につながる内線電話がある
	121	12113	2	<input type="checkbox"/> 客室内に、利用者の貴重品を保管するためのセーフティボックス(容易に持ち出せないもの)が備え付けられている
	121	12114	2	<input type="checkbox"/> 浴室付きの客室が設けられている
②内装、調度品	122	12201	0	<input type="checkbox"/> 衣服をかけるハンガーおよびハンガーを掛けるスペースがある
	122	12202	0	<input type="checkbox"/> 客室の設備(鍵、照明、電気機器・コンセント、水回り等)は、いずれも正常に機能する
	122	12203	0	<input type="checkbox"/> 宿泊する上で必要な最低限の備品・調度品(テーブル、座椅子、座布団、電話、くず入れ)が備わっている
	122	12204	1	<input type="checkbox"/> 客室内にはテレビが設置されている
	122	12205	1	<input type="checkbox"/> 客室内で茶・水等を飲むための、茶器・水差し・ポットなどが備え付けられている
	122	12206	1	<input type="checkbox"/> 客室内に備え置かれている電気器具には、破損や汚れ、臭気等はない
	122	12207	2	<input type="checkbox"/> 華美ではないがデザインの良い照明器具が室内の雰囲気を高めている
	122	12208	2	<input type="checkbox"/> 畳・カーペットに顕著な損傷、摩耗は見当たらない
	122	12209	2	<input type="checkbox"/> 備品・装飾品は高品質で、損傷・消耗が見当たらない
	122	12210	2	<input type="checkbox"/> 衣服を収納するための扉付きの場所(クローゼット)がある
③寝具・用品	123	12301	0	<input type="checkbox"/> 清潔な寝具(布団・毛布・枕)が宿泊人数分準備されている
	123	12302	0	<input type="checkbox"/> 清潔な浴衣・タオル・シーツ等が、宿泊人数分整えられている
	123	12303	0	<input type="checkbox"/> タオルおよびリネン類は、損傷やほつれなく状態がよいものであるか、ごく僅かな損傷やほつれ等があるものの、機能上問題はない
	123	12304	0	<input type="checkbox"/> 歯ブラシ・歯磨き(浴室付きの客室であれば石鹸、シャンプー)など必要最小限のアメニティが用意されている
	123	12305	1	<input type="checkbox"/> 予備の寝具類は、客室内押し入れにあるか、スタッフに申し出ることによって利用可能である
	123	12306	2	<input type="checkbox"/> タオルの他に、バスタオルが用意されている
	123	12307	2	<input type="checkbox"/> 浴衣またはパジャマは、利用者の体の大きさにフィットするよう、サイズが何種類か用意されている

評価項目	小項目CD	No.	レベル	品質基準
3. 衛生管理 ①敷地・建物全般 (フロントロビー・廊下階段含む)	131	13101	0	<input type="checkbox"/> 公共エリアのうち、利用者が目にする、あるいは利用する場所(浴室・トイレを含む)については、毎日清掃が行われる
	131	13102	0	<input type="checkbox"/> 公共エリアの窓には、目立った汚れがない
	131	13103	0	<input type="checkbox"/> 履物が下足箱にきちんと納められている
	131	13104	1	<input type="checkbox"/> 公共エリアのすべての壁、ドア、窓枠、床、天井の表面は清潔にされ、ゴミ・ホコリは見られない
	131	13105	1	<input type="checkbox"/> 施設の看板は手入れされており、文字が明瞭に認識できる
	131	13106	2	<input type="checkbox"/> 公共エリア全般すべてのエリアにおいて、たばこや配管からの不快な臭いがしない
	131	13107	2	<input type="checkbox"/> 公共エリアの調度品、照明は必要に応じて清掃されており、目立った汚れや損傷などはない
	131	13108	2	<input type="checkbox"/> 公共エリアは禁煙となっているか、喫煙できるスペースは限定されている
	131	13109	2	<input type="checkbox"/> 施設内が禁煙である旨の表示、および、喫煙スペースがある場合はその場所の表示が、明確になされている
	②食堂	132	13201	0
132		13202	0	<input type="checkbox"/> 食事室のテーブルはきれいに拭かれるか、清潔なテーブルクロスが敷かれており、卓上の調味料などは清潔に保たれている
132		13203	0	<input type="checkbox"/> 厨房の消毒・害虫駆除が適切に実施されている
132		13204	0	<input type="checkbox"/> 食事室内は、不快な臭いがしない
132		13205	2	<input type="checkbox"/> 食器は、適切な維持管理が行われ、ひび・かけのない良好な状態が保たれている
132		13206	2	<input type="checkbox"/> 食事室内は、禁煙か、または、禁煙席と喫煙席が明確に分けられており、喫煙席からの煙が禁煙席に流れることのないよう席の配置等に配慮がなされている
③浴室・トイレ	133	13301	0	<input type="checkbox"/> 浴室内は隅々まで清掃が行き届いており、浴槽内の湯および浴室・脱衣室の床には、ゴミ・毛髪などが認められない
	133	13302	0	<input type="checkbox"/> 浴室内は、カビや雑菌等の増殖を防ぐための消毒・定期清掃が実施されている
	133	13303	0	<input type="checkbox"/> 公共浴室の使用済みのタオルやリネン類は、十分に換気され、乾燥した、清潔な保管場所に集められ、適切に取扱われている
	133	13304	0	<input type="checkbox"/> 脱衣室内は、清潔に維持されている
	133	13305	0	<input type="checkbox"/> 公共エリアのトイレは、毎日清掃が行われ、トイレ内、便器、手洗い等が清潔に維持されている
	133	13306	0	<input type="checkbox"/> 公共エリアのトイレは、不快な臭いがしない
	133	13307	1	<input type="checkbox"/> 浴槽の湯は、定期的な入れ替え、適切な清掃により、清潔な状態が保たれている
	133	13308	1	<input type="checkbox"/> 浴室、脱衣室内は、不快なおいがしない
	133	13309	2	<input type="checkbox"/> 浴槽水の完全換水・消毒、集毛器の清掃、濾過器の逆洗浄、貯湯槽の殺菌・内部の清掃消毒、循環配管の洗浄等について、頻度や方法を定めた手順書があり、これに従って清掃を行っている
	133	13310	2	<input type="checkbox"/> 浴室内の清掃は、きめ細かく、洗面台、洗濯かご、脱衣かご等の隅々まで行き届いている
	133	13311	2	<input type="checkbox"/> 公共エリアのトイレは、一日の中でも定期的に清掃が行われている
	133	13312	2	<input type="checkbox"/> 浴室・脱衣室、共用トイレなどは禁煙である
④客室	134	13401	0	<input type="checkbox"/> 客室内は、室内、調度品など適切な清掃がされている
	134	13402	0	<input type="checkbox"/> 客室は、畳・板間のもとより、椅子・ソファ・調度品等の直接触れるもの、寝具・リネン類、部屋付の洗面台・トイレ・風呂がある場合はこれらの設備について、前の利用者による使用の痕跡を残さず適切に清掃がなされている
	134	13403	0	<input type="checkbox"/> 不快なおいがしない
	134	13404	0	<input type="checkbox"/> 客室内には、ゴミ・チリは見当たらない
	134	13405	0	<input type="checkbox"/> 利用者の特別の要望がない限り、すべての客室は毎日清掃・ゴミ出し・アメニティの補充・交換が行われる
	134	13406	0	<input type="checkbox"/> 備品・装飾品・照明の表面にホコリ、チリ等は見当たらない
	134	13407	0	<input type="checkbox"/> 寝具(布団、枕、毛布等)は、必要な数量が確保されており、シーツ・枕カバーは新しい利用者のために取り換えられる
	134	13408	1	<input type="checkbox"/> 寝具(布団、枕、毛布等)は、整理整頓がされており、前の利用者による使用の痕跡が残っていない
	134	13409	2	<input type="checkbox"/> 客室の清掃は、清掃のしにくい角や高い場所等、隅々まで細心の丁寧さで行われる
	134	13410	2	<input type="checkbox"/> 寝具の収納場所(押入れ等)の内部は、隅々まで清潔である
	134	13411	2	<input type="checkbox"/> 禁煙専用の客室が設けられている
	134	13412	2	<input type="checkbox"/> 利用者用の共用スリッパを使用する施設においては、毎日全数を清潔にしている
	4. 安全管理	141	14101	0
141		14102	0	<input type="checkbox"/> 避難経路が明確で、避難経路をスタッフが熟知している
141		14103	0	<input type="checkbox"/> 消火器、避難器具等が、適切な場所に設置されている
141		14104	0	<input type="checkbox"/> 玄関内側・廊下・階段には、通行の障害となるような不要な物が置かれていない
141		14105	0	<input type="checkbox"/> スタッフは、緊急時に際し、館内への周知・当面の応急措置・警察消防への通報など、適切な対応をすることができる
141		14106	0	<input type="checkbox"/> 火災・地震・その他の有事に備えた訓練を定期的に行っている
141		14107	0	<input type="checkbox"/> 利用者に提供する食材は、規則を設けて安全管理している
141		14108	0	<input type="checkbox"/> 社内で定期的に(週1回以上)衛生管理確認を実施している
141		14109	0	<input type="checkbox"/> 客室とスタッフとの連絡が常時可能である(外線電話で連絡可能など)
141		14110	1	<input type="checkbox"/> 廊下・階段またはエレベータホールなどの場所に、非常口や出入り口等への避難経路が、明確に表示されている
141		14111	1	<input type="checkbox"/> すべての客室に、熱感知器と煙探知機が備え付けられている
141		14112	2	<input type="checkbox"/> フロントなどに救急箱または救急用品が備え付けられている
141		14113	2	<input type="checkbox"/> 安全研修、救命救急講習などを受講している
141		14114	2	<input type="checkbox"/> 浴室内の滑りやすい場所への対処(注意書き、手すり等)が施されている

評価項目	小項目CD	No.	レベル	品質基準
Ⅱ. サービス・ホスピタリティの品質 ①情報提供、予約対応	211	21101	0	□インターネットから、必要な情報(価格、館内案内、アクセス等)を確認することができる
	211	21102	0	□予約の内容、利用者氏名、宿泊日、人数、食事の有無等について正確に確認するとともに、料金(税・サービス料の扱い、入湯税等の付加項目)、支払い方法、キャンセルポリシー、施設の規則等について利用者に明確に説明している
	211	21103	0	□食事を提供する施設がない場合、近隣の飲食店の情報を提供できる(食事を提供する施設がある場合は○とする)
	211	21104	0	□施設までの来場方法を、利用者に分かりやすく正確に、口頭で説明することができる
	211	21105	0	□個人利用者からの予約は、旅行代理店経由以外に、電話・ファックス、電子メール、あるいは所定フォームによりインターネット経由にて送信することにより行うことができる
	211	21106	0	□予約は、台帳などにより的確に記録・管理される
	211	21107	1	□電話以外の予約の場合、施設から申込者に対して、24時間以内に電子メールまたはファックスで、予約受付の明確な返答がある
	211	21108	1	□食事付き(朝夕二食あるいは朝食のみ)を原則にする施設でも、利用者からの要求に応じて泊食分離の取扱いをすることができる
	211	21109	1	□施設までの来場方法が分かる詳細なマップを、申込者に電子メールまたはファックスで送ることができる、あるいはHPに掲載されたアクセスマップの参照、印刷・ダウンロードが可能であることを説明できる
	211	21110	1	□利用の予約を受け付ける際、申込者の求めに応じて、施設周辺の交通情報・観光情報を利用者に提供することができる(口頭での説明、パンフレット類の電子メール等での発信等)
	211	21111	1	□施設近辺の観光スポットやアクティビティーについて、求めに応じて利用者に説明または情報提供できる
	211	21112	1	□料金表示は、宿泊代金に食事代、サービス料、税金が、含まれるか否か明確にされている
	211	21113	1	□利用者は一人での宿泊予約が可能である
②品質管理事項	212	21201	0	□施設のオーナーは、施設運営に関わる法令をよく理解し、その要求事項を満たしている
	212	21202	0	□施設の評価に重大な影響を与え、施設の存続を脅かすような訴訟が係争中でない
	212	21203	0	□建物内は、経営者居住部分(プライバシースペース)と宿泊者の利用する部分が明確に区画されている
	212	21204	0	□外国人旅行者も、日本人旅行者と分け隔てなく受入れる(外国人旅行者の受け入れ方針を明確にしている)
	212	21205	1	□営業許可証等は、施設内に掲示されている
	212	21206	1	□業務運営上のリスクを勘案し、旅館賠償責任保険に加入している
	212	21207	2	□これまでに起きた、利用者からの重大なクレームについては、適切に解決されている
	212	21208	2	□利用者からのクレームについて、同種事例の再発防止のための取組みがなされている
	212	21209	2	□利用者の声を運営に反映させた事例がある
③提供サービス (宿泊時に受けられるサービス)	213	21301	1	□手際良く、チェックイン・チェックアウトが行われる
	213	21302	1	□利用者は、緊急時に際して施設のスタッフに24時間連絡を取ることができる
	213	21303	1	□宿泊料金の支払いにクレジットカードは使えないが、両替または預金引き出し・キャッシングができる銀行の所在地を説明できる(クレジットカードが使用できる場合は○とする)
	213	21304	1	□利用者宛ての電子メール・ファックス・郵便物等の受信および取次が可能である
	213	21305	1	□利用者の求めに応じて、モーニングコールのサービスを提供できる
	213	21306	1	□予約受付時、年配者や身体の不自由な方への施設内の段差や車椅子、バリアフリー対応について説明している
	213	21307	1	□食事(夕食、朝食)の時間について、ある程度の幅の中で利用者の要望に応えることができる
	213	21308	1	□箸を使えない利用者のために、フォーク、ナイフ、スプーンが用意される
	213	21309	1	□食事には、地元の食材を用いた料理が出される
	213	21310	2	□宿泊料金等の支払いに、クレジットカードが使用できる
	213	21311	2	□利用者の要望に応じて所持品を預かり、これを適切に保管することができる
	213	21312	2	□インターネット接続が可能である(PC設置、LAN、無線LANの設備)、または公共エリアの一部がWifi対応している
	213	21313	2	□必要に応じて(最寄駅から500m以上を目安とする)、近隣の公共交通機関駅への送迎サービスがある
	213	21314	2	□食事の提供に際しては、アレルギーや宗教上の理由による食事制限がある利用者に対して、一定の配慮をすることができる
	213	21315	2	□食事は、冷・温に配慮し適切なタイミングで利用者に提供される
	213	21316	2	□連泊の利用者に対しては、提供する料理のメニューを変えている
	213	21317	2	□提供する食事は、利用者の嗜好を考慮して、柔軟にメニューや味付けを変更することができる
	213	21318	2	□料理は美しく盛りつけられ、色・香りなど、料理を楽しむための優れた演出がなされている
④スタッフ対応	214	21401	0	□スタッフの服装・身だしなみは、こざっぱりとしており、清潔感ある印象を与える
	214	21402	1	□電話での受け応え、電子メールでの予約確認連絡、接客などは、親切・丁寧に行われる
	214	21403	1	□チェックイン後、利用者に施設・設備・館内規則(喫煙・門限等)について説明している
	214	21404	1	□利用者に対して、声掛けなど常に気配り、目配りをしている
	214	21405	1	□スタッフは、緊急時に際し、館内への周知・当面の応急措置・警察消防への通報など、適切な対応をすることができる
	214	21406	1	□料理食材や食べ方等について、利用者に説明しながら料理を提供できる
	214	21407	2	□利用者からのクレームに対しては、迅速かつ適切な対応ができ、申し出のあった利用者には、確実にフィードバックを行う
	214	21408	2	□料理食材や食べ方等についての高いレベルの知識を持っており、利用者からの様々な質問に対して対応ができる

評価項目	小項目CD	No.	レベル	品質基準
Ⅲ. その他 ①外国人対応	311	31101	0	<input type="checkbox"/> 身振り手振りを交え、場合によっては筆談により、ほぼ支障がない程度の接遇・対応ができる
	311	31102	1	<input type="checkbox"/> 施設名を記した外国語表記の看板・表示がある
	311	31103	1	<input type="checkbox"/> 外国語表記で建物内の各施設(フロント、客室番号または室名、食堂等)の場所を示す館内表示や方向指示サインがある
	311	31104	1	<input type="checkbox"/> 施設利用にあたり最低限周知すべき事項(安全の手引き、非常口の案内等)が外国語表記で用意されている
	311	31105	1	<input type="checkbox"/> 室内利用の方法(電話・空調・テレビ・インターネット等の操作方法説明書)が外国語表記で用意されている
	311	31106	1	<input type="checkbox"/> 客室内・廊下・階段またはエレベータホールなどの場所に、非常口や出入り口等への避難経路が、英語(および必要に応じそれ以外の他言語)で表示されている
	311	31107	2	<input type="checkbox"/> 施設の外国語ホームページ(英語および必要に応じその他言語)が開設されており、必要な情報(料金、館内案内、アクセス等)を確認することができる
	311	31108	2	<input type="checkbox"/> 外国語表記で施設に至る道路(最寄りの交通機関駅からの道や車での主要アクセス道路)への案内表示(公共のものがあれば可とする)がある
	311	31109	2	<input type="checkbox"/> 外国語表記による日本またはその地方の文化、歴史・風土についての説明書(公共機関等の情報で可)が用意されている
	311	31110	2	<input type="checkbox"/> 外国語表記の献立メニューがある
	311	31111	2	<input type="checkbox"/> 外国語表記で入浴方法のイラスト入り説明書が用意されている
	311	31112	2	<input type="checkbox"/> 外国語表記で浴室内の注意事項(滑りやすい箇所など)が示されている
	311	31113	2	<input type="checkbox"/> 外国語版ホームページ、または、外国人旅行者が多く利用する「宿泊予約サイト」のいずれかで予約が可能である
	311	31114	2	<input type="checkbox"/> 外国語表記で公共エリアに設置される公衆電話あるいはインターネットが使える環境が用意されている
	311	31115	2	<input type="checkbox"/> 日本での生活に馴染みのない利用者に対し、旅館での過ごし方や施設利用方法(客室、風呂、和式トイレ、食事、就寝)の概略を説明できる
	311	31116	2	<input type="checkbox"/> 英字新聞など外国語媒体がロビー等に置かれており、利用者はこれを読むことができる
	311	31117	2	<input type="checkbox"/> 緊急時の連絡先リストが整備されており、外国人旅行者へ情報提供ができる
	311	31118	2	<input type="checkbox"/> けがや病気等の緊急時、火災や地震等の非常時に備え、滞在中の外国人旅行者に対応するための事項を定めている
	311	31119	2	<input type="checkbox"/> 外国人旅行者を受け入れるための勉強や研修を受講している
	311	31120	2	<input type="checkbox"/> 施設で提供する朝食は、利用者による和食・洋食の選択が可能である(バイキングで可)
	311	31121	2	<input type="checkbox"/> 海外の電化製品等に対応したアダプターの貸し出しをしている
	311	31122	2	<input type="checkbox"/> 外国人旅行者に対しても、外国人ニーズを把握する取組を行っている
	311	31123	2	<input type="checkbox"/> 外国人旅行者からの声をとり入れて実際に設備・サービスを変更したことがある
2. 事業運営の状況 ①環境対応	313	31301	1	<input type="checkbox"/> 環境保全の重要性をスタッフ全員が十分認識し、ゴミの削減、ゴミ分別等によるリサイクル推進、節水・省エネなど、身近にある実施可能なことを行っている
	313	31302	2	<input type="checkbox"/> スタッフに対するコンプライアンスのための取組が行われている
	313	31303	2	<input type="checkbox"/> 環境関連の法令その他要求事項を遵守し、環境保全に寄与する組織的な取組を実施している、場合によっては、サービス低下につながる事項について、利用者への協力依頼を行う
②地域社会との関係構築	314	31401	1	<input type="checkbox"/> 地域社会からの要請に基づき、あるいは自発的に、地域の主要なイベントに積極的に参加する
	314	31402	2	<input type="checkbox"/> 自治体や加盟する旅館関係組合と連携して、より良い地域社会実現のための努力・貢献をしている
	314	31403	2	<input type="checkbox"/> 地域等と連携して、外国人旅行者を受け入れやすい環境を整備するための活動を行っている

訪日外国人旅行者向け「観光品質基準」に関する調査研究 2013

～ホテル編の策定、宿泊施設編の実証研究  
およびアクティビティ編の改訂について～

報告書

---

---

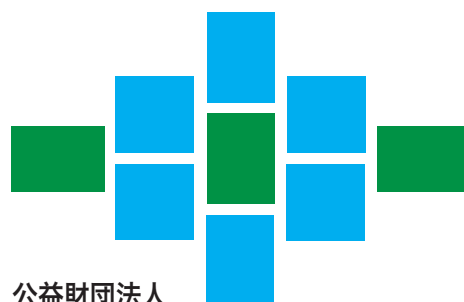
2014年4月

制作発行 公益財団法人 中部圏社会経済研究所  
(担当:企画調査部 鈴木 昭彦)  
〒460-0008 名古屋市中区栄 2-1-1 日土地名古屋ビル 15階  
TEL:(052)221-6421 FAX:(052)231-2370  
URL:<http://www.criser.jp/>

---

---





公益財団法人

**中部圏社会経済研究所**

Chubu Region Institute for Social and Economic Research

〒460-0008

名古屋市中区栄 2-1-1 日土地名古屋ビル15階

TEL:052-221-6421 FAX:052-231-2370

URL:<http://www.criser.jp>