

**訪日外国人旅行者向け
「観光品質基準」に関する調査研究 報告書**

～日本旅館編の改訂およびアクティビティ編の策定について～

2012年5月

公益財団法人 中部圏社会経済研究所

はじめに

当財団（旧 財団法人中部産業・地域活性化センター）は、2008年度から継続して、我が国観光分野における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を選択し、満足度を高めてもらうための仕組み「観光品質認証制度」と、認証制度を運用する上でのベースとなる「観光品質基準」のあり方について、調査研究を進めてきた。

昨年8月には、認証制度の概要を広く知っていただくことを目的としたシンポジウムを開催し、多数の方に聴講いただいた。

2011年度は、これまでの調査研究で蓄積してきた知見を基に、実際に制度を運用する場面での使いやすさなどを考慮して、「観光品質基準（日本旅館編）」の改訂版を作成したほか、観光客が訪問先で体験したり学んだりする様々な観光アクティビティについて、利用者が安心して商品選択しうる基準として、また、アクティビティ催行事業者の品質向上のツールとしても活用が可能な「アクティビティ編」を、新たに策定した。

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。

幸いにして、新潟・群馬・長野の三県に跨る広域観光圏「雪国観光圏」から、観光庁の外客受入地方拠点整備事業の一環として、宿泊施設の評価に基づく外客向けプロモーションを行うにあたり、当財団の観光品質基準（日本旅館編）を活用したいとの申し出があった。雪国観光圏では、50軒の宿泊施設を対象にした品質評価を実施し、プロモーションにつなげていただくとともに、来年度以降についても、制度の運用を継続していく予定とのことである。

今後、中部圏だけでなく日本全国で、観光品質基準（日本旅館編・アクティビティ編）に基づく認証制度を導入し、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。

2011年度の調査研究にあたっては、自治体関係者、旅館経営者、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。この場をお借りして厚く御礼申し上げる。

2012年5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編 「観光品質基準（日本旅館編）」の改訂

第1章 日本旅館編の概要

- (1) 調査研究のこれまでの経緯1
- (2) 観光品質基準（日本旅館編）の策定と実証研究2

第2章 日本旅館編 Ver.1 の改訂

- (1) 今年度調査研究の背景12
- (2) 観光品質基準（日本旅館編）改訂のプロセスと検討課題13
- (3) 主な改訂内容22
- (4) 今後の課題34

〔参考〕 雪国観光圏における評価事業

- (1) 事業概要39
- (2) 施設評価と結果の分析・公表40
- (3) 評価対象施設に対する事後アンケート46
- (4) 情報公開と効果検証47

第2編 「観光品質基準（アクティビティ編）」の策定

第1章 アクティビティ編の概要

- (1) なぜ「アクティビティ」を取りあげるか52
- (2) 調査研究の基本方針と流れ52

第2章 アクティビティの実態調査

- (1) アクティビティの分類55
- (2) 事前調査および現地調査62

第3章 アクティビティ編の検討・策定

- (1) 品質基準策定の基本的考え方、検討方法、位置づけ ……………63
- (2) アクティビティ編の構成 ……………64
- (3) 運用方法—評価および認証の方法、情報開示 ……………73

第3編 観光品質認証制度の導入に向けて

第1章 調査研究の振り返りと今後への展望

- (1) 日本旅館編・アクティビティ編の評価と課題 ……………74

第2章 観光品質認証制度の導入・定着に向けて

- (1) 認証制度の名称、シンボルマーク・ロゴタイプ ……………81
- (2) 中立・公正な制度運用組織（品質認証機関） ……………85

【巻末資料】

- 参考資料1 観光品質基準研究会 構成メンバー表 ……………89
- 参考資料2 「観光品質基準（日本旅館編 Ver.2）」一覧 ……………90
- 参考資料3 アクティビティ編策定に係る事前調査、現地調査 ……………98
- 参考資料4 「観光品質基準（アクティビティ編 Ver.1）」一覧 ……………118

以上

全体概要（サマリー）

全体概要（サマリー）

第1編 「観光品質基準（日本旅館編）」の改訂

（1）これまでの調査研究の概要

「観光品質基準」は、宿泊施設をはじめ様々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格付けを行い、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・納得性を担保する上でも、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、随時必要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

（2）日本旅館編 Ver.1 の改訂（2011年度実施事項）

①改訂の方針

宿泊施設の品質実態を、よりの確に評価に反映できるよう、「観光品質基準（日本旅館編Ver.1）」を改訂するとともに、認証制度の運用方法も一部見直し、より信頼性の高い制度を目指すこととした。改訂にあたっては、実証研究で抽出された以下の課題を検討するとともに、観光庁が公表した「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するガイドライン（宿泊施設）」を参考に、品質基準の充実を図った。

②主な改訂内容

上記方針にしたがい、品質基準の内容を全般的に見直し、全 312 項目から成る「観光品質基準（日本旅館編 Ver.2）」を策定した。また、品質認証制度の運用方法見直しや、評価結果の情報公開方法の変更を行った。

主な変更内容は、次のとおり。

【a 日本旅館編「簡易版」の設定】

雪国観光圏（*（3）参照）の「民宿」を評価するため、「日本旅館編」の品質基準の一部（レベル 3）を除いた「簡易版」を作成した。

【b 評価項目の変更】

大項目	中項目	小項目
I 建物・設備の概況、 手入れの状況	(1)全体的な様子 および外観	①建物、敷地 ②駐車場、アクセシビリティ
	(2)清潔性	①公共エリア全般、トイレ、浴室、食事室等 ②客室、その他
	(3)公共エリア	①フロント、ロビー、廊下、階段等 ②トイレ、浴室、食事室
	(4)客室	①スペース、居住性 ②内装、調度品 ③寝具、用品
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ホームページ、予約 ②フロント（受付）、サービス ③接客、スタッフ ④食事 ⑤喫煙対策 ⑥バリアフリー ⑦外国語対応
	(2)事業運営の状況	①安全管理 ②法令遵守、環境対策 ②品質管理、地域社会対応

Ver.1 にあった中項目「日本的設え」、小項目「売店、エレベータ、その他」を廃止する等の変更を実施した。

【c 評価点算定方法の変更】

日本旅館経営者にとって、自施設の評価項目ごとの水準が容易に判別できるよう、ニュージーランドのクォールマークの方式にならった、簡易な評価点算定方法に変更した。

これに伴い、レベル 1 の品質基準のうち、旅館業を営む上で最低限満たすことが必要な項目を、「標準条件」として設定した。

【d 評価対象分野ごとに評価結果を表示】

施設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、施設の利用に参考になるとと思われる 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。

○居住性

客室の快適性、居住環境の良さに関する項目

○施設環境

公共エリアの設備の充実度、喫煙対策、バリアフリーなどに関する項目

○清潔性

施設や用品の清潔性に関する項目

○おもてなし

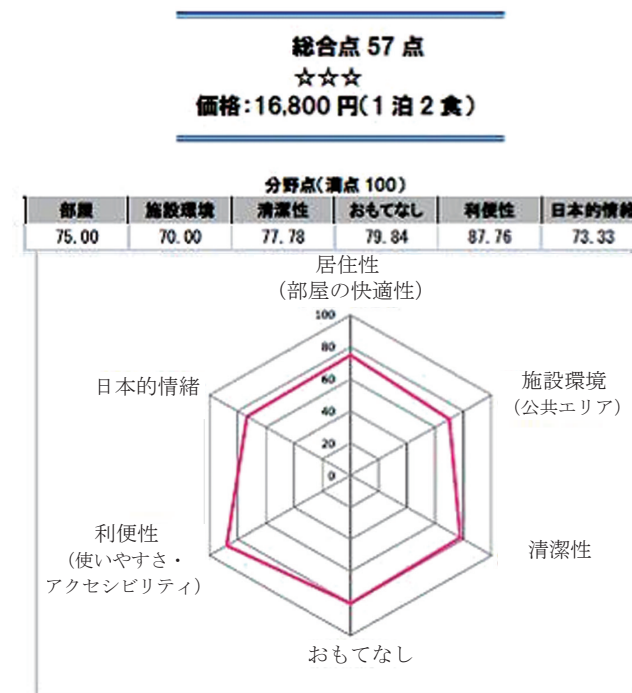
スタッフによる接客・サービス、提供される用品類等に関する項目

○利便性

アクセスの分かりやすさ、予約のしやすさ、通信環境の良さ、柔軟なサービスなどに関する項目

○日本の情緒

日本らしさ、日本の伝統・文化を感じさせる項目



（3）＜参考＞雪国観光圏における評価事業

新潟・群馬・長野の3県の7市町村で構成される雪国観光圏で、宿泊施設選択のミスマッチの改善および満足度の向上を図るとともに、宿泊施設への積極的な誘客を推進するための持続可能な仕組みを構築するため、「観光品質基準（日本旅館編Ver.2）」を活用した宿泊施設の評価事業が行われた。

【事業の概要・特色】

- 本事業の趣旨に賛同する宿泊施設 50 施設（ホテル・民宿を含む）を対象に実施した。
- 旅行業に携わる、地域在住者を調査員として選定し、研修を行った。外国人観光客の目線で評価するため、旅行業に携わる外国人も調査員に加えた。
- 宿泊施設による自己評価、調査員による現地評価（各旅館2名の調査員）、調査員と経営者とのヒアリング等のプロセスを通じて、合意した結果を最終評価として確定した。

評価を通じて見出された課題（品質ランクの表示の仕方など）を、今後の検討に反映していく。

第2編 「観光品質基準（アクティビティ編）」の策定

(1) 「アクティビティ」を取りあげる理由

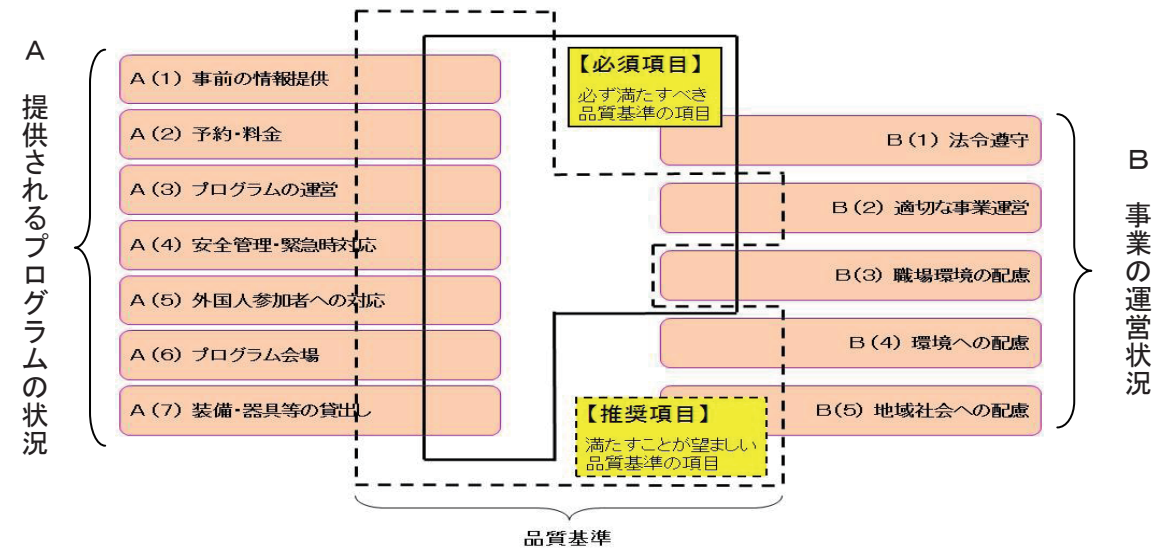
スポーツや文化活動など、旅先で参加・体験するアクティビティに関しても、個々に提供されるプログラムの品質を向上させ、安心して外国人旅行者も参加できる環境を整備していく必要がある。このため、日本旅館編のほかに、「観光品質基準（アクティビティ編）」を策定し、アクティビティの評価や品質認証を行うための実証的な研究につなげていくこととした。

(2) 調査研究方法

旅行代理店などの観光関係者へヒアリング調査を行うほか、群馬県（みなかみ町）および岐阜県（高山市）のアクティビティ事業者のもとで現地調査を行い、外国人旅行者に対して提供されているアクティビティの現状を把握する。併せて、自治体関係者や地域のアクティビティ・コーディネータ等を訪問して、現状の問題点や今後の課題を確認する。

(3) アクティビティ編の検討・策定

評価する分野として、「A 提供されるプログラムの状況」、「B 事業の運営状況」のふたつを想定し、A、Bそれぞれに、より細分化した評価対象を設定。それぞれの評価対象ごとに、必要な品質基準を策定した。



品質基準は、必ず満たすべき「必須項目（実線内）」と、満たすことが望ましい「推奨項目（破線内）」とに区分される。

【品質基準設定の考え方】

評価対象	品質基準設定の考え方（必須項目を中心に）
A(1) 事前の情報提供	事業者やプログラムに関する基本的情報が、適切に提供されている
A(2) 予約・料金	複数の予約方法がある、料金体系・支払方法が明確である、催行中止の場合の連絡方法が明確である
A(3) プログラムの運営	アクティビティ実施者（ガイド等）の配置や質が適切である、参加者への案内・誘導が適切である、マニュアルが遵守されプログラムが予定どおり催行される
A(4) 安全管理・緊急時対応	安全が確実に確保される体制にある、プログラム催行の判断基準が明確である、緊急事態に備えたマニュアルが整備されている、上部団体の安全基準に沿った運営をしている
A(5) 外国人参加者への対応	外国人受入に必要な体制やマニュアルを整えている
A(6) プログラム会場	必要な設備や貴重品管理体制を備えている、会場は清潔である
A(7) 装備・器具等の貸し出し	プログラムに必要な装備・器具が十分に整備されている
B(1) 法令遵守	法令に則った事業運営を行っている
B(2) 適切な事業運営	プログラム催行実績や参加者等の情報が適切に管理されている、サービス向上のための仕組みができています

B(3) 職場環境への配慮	スタッフの就業環境が整っている、スタッフ間の良い交流が図られている
B(4) 環境への配慮	環境に配慮した目標・指針を掲げ、取り組んでいる
B(5) 地域社会への配慮	地域社会と良好な関係を保っている、地域の魅力向上のための取組みを行っている

【品質認証の方法】

アクティビティに関しては、訪日外国人向けのプログラムの整備が未だ十分進んでいないため、一つ星から五つ星の品質ランクを付与する宿泊施設のようなランク付けは行わないこととし、一定以上の水準にあるアクティビティプログラムに対する「品質認証」をすることとする。

品質認証する要件は、次の二つの基準をいずれも満たすこととした。

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

今後、アクティビティ編の実証を行う際に、この水準が妥当かどうかの検証を行う。

第3編 観光品質認証制度の導入に向けて

(1) 認証制度の名称、シンボルマーク・ロゴタイプ

認証制度に基づく情報を効果的に発信するために、分かりやすく日本らしさを表出できる、「桜」にちなんだ名称「SAKURA QUALITY」と、桜をモチーフにしたシンボルマークおよびロゴタイプのデザイン案を作成した。



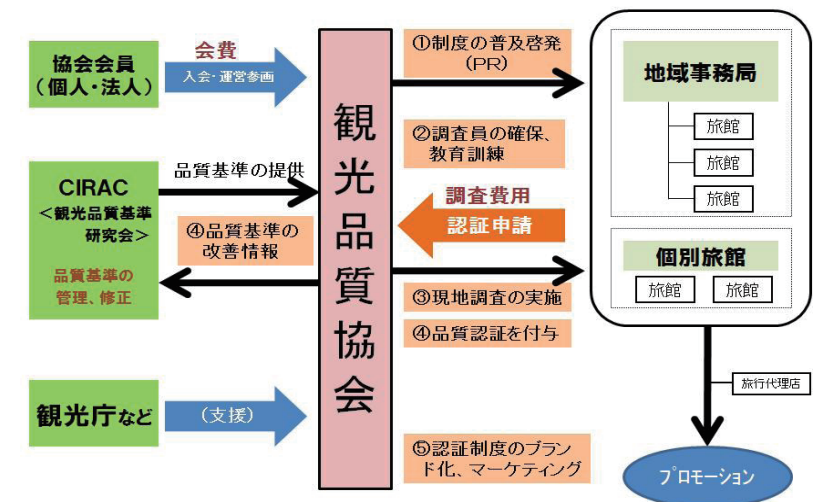
(2) 中立・公正な制度運用組織（品質認証機関）

認証制度を公平な見地から運用し、信頼性の高い仕組みとしていくために、国あるいは公益性の高い団体が、制度の運用を担うのが望ましいが、現状では、その実現の見通しは高くない。雪国観光圏以外に、認証制度を導入する地域が拡大していくためにも、地域ごとに制度運用のバラつきが出ないよう、民間主導でのひとつの品質認証機関が、制度の担い手となる必要がある。

品質認証機関が行う業務としては、品質認証を付与するための必要な業務のほか、制度の認知度や信頼性を向上させるための広報業務も、品質認証制度成否の鍵となる重要な業務である。

【品質認証機関の業務内容】

- 観光品質認証制度の普及啓発、導入地域拡大のPR
- 調査員の確保、教育訓練
- 現地調査の実施（調査員派遣）
- 品質認証を付与
- 品質基準の改善に関する情報提供
- 認証制度のブランド化、マーケティング



(3) 普及啓発活動

中部圏をはじめ観光に携わる多くの地域に、観光品質基準を活用することの重要性について、関心を喚起することが必要である。それにより、雪国観光圏同様、日本旅館編を活用した観光品質認証制度の導入地域が、少しずつではあっても拡大していくことを期待したい。

第1編

「観光品質基準（日本旅館編）」の改訂

第1章 日本旅館編の概要

(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。しかしながら、国内外の社会・経済情勢や、昨年3月の東日本大震災による甚大な影響により、訪日外国人旅行者数1,000万人という足元の目標達成にも至っていないのが現状である。

我が国は今、本格的な人口減少・高齢化社会の到来、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180%にもなる財政状況など、極めて厳しい状況にある。将来にわたって持続可能な国づくりを進めるためには、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、雇用機会の創出に資する取組みが不可欠である。

産業としての裾野が広く、経済に対する波及効果の大きい観光産業は、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位置づけられる。グローバル化が進展し、社会の数多くの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、これまでも増して「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。

当財団（旧 財団法人中部産業・地域活性化センター（以下「CIRAC」）は、2008年度に、我が国観光のさらなる振興のために必要な施策についての調査研究を行い、世界各国で採用されている宿泊施設の品質認証のシステムが存在していないことが、外国人旅行者への情報を限定的なものにしている要因ではないかとの問題意識を持つに至った。そこで、我が国同様、外国人旅行者の誘客を積極的に進めているニュージーランドの観光品質認証制度「クォールマーク（Qualmark）」について、現地調査を実施するとともに、翌2009年度にはクォールマークも参考にしながら検討を重ね、日本ならではの観光品質認証制度の仕組みと、宿泊施設等の評価の指標となる「観光品質基準」のモデルを策定し（*）、2010年度には、その実証研究にも取り組んだ。こうした調査研究の主な流れは、次ページ図1・1のとおりである。

*2009年度調査研究の詳細は、<http://www.criser.jp/research/documents/kankou-2009.pdf> を参照。

本年度の調査研究は、これまでの3年間に及ぶ調査研究の知見がベースになっている。以下に、2010年度までに策定および実証研究を行った「観光品質基準（日本旅館編）」の概要を、認証制度の枠組みとともに紹介する。

【図 1-1 調査研究の主な流れ】

2008年度(平成20年度) 【Phase I】	○観光に関する国内予備調査 ○国内・海外の旅行者に対するアンケート調査 ○ニュージーランドにおける観光品質認証制度「クォールマーク」の調査
2009年度(平成21年度) 【Phase II】	○宿泊施設(日本旅館)を対象に、品質評価の仕組みと観光品質基準のモデルを策定
2010年度(平成22年度) 【Phase III】	○策定した品質基準を、岐阜県(高山)・三重県(伊勢志摩)の7施設で適用する実証研究
2011年度(平成23年度) 【Phase IV】	○実証研究を基に、日本旅館編を改訂 ○アクティビティ編の策定 (○雪国観光圏での旅館・民宿評価)

(*) 2011 年度の内容については、本編第 2 章以降および第 2 編において詳述する。

(2) 観光品質基準(日本旅館編)の策定と実証研究

2009 年度の調査研究を進めるにあたり、観光関係有識者による「観光品質基準研究会」を当財団の非常設の会議体として設立し、以下の研究内容について、4 回にわたる研究会の場で多方面からの意見をいただきつつ、検討を進めた。

巻末の参考資料 1 に、研究会メンバーを掲出する。(なお、P13 に後述するように、2011 年度の調査研究にあたっては、この研究会を開催しており、多くのメンバーが重複しているため、併せて掲載する。)

1) 観光品質基準とは

「観光品質基準」とは、利用者の視点に立って、設備やサービスに期待する『価値』を、客観的な判断基準を示しつつ、極力具体的に細分化して記述し、体系的なチェック項目集として取りまとめたものである。この基準に基づく客観的な評価を実施して、一定以上の品質にあると認められる宿泊施設についての品質保証を行うとともに、品質レベルごとに宿泊施設のランク付けを行うことも可能になる。このように、観光品質基準は、公正で客観的な施設評価の指標であり、品質保証やランク付けに対する信頼の証となるものである。

観光品質基準を策定し、これに基づく評価を行うメリットは、次の 2 項目に集約できる。

- ①旅行者（特に訪日外国人旅行者）は、日本国内の宿泊先を選択する上で参考となる品質ランク等の情報を受けることができる。
- ②評価を受ける宿泊施設にとっても、設備やサービスの品質を向上させるためのツールとして活用することができる。

観光品質基準は、宿泊施設評価に対する信頼性や、評価結果に対する透明性・納得性を担保する上でも、一般に公開することが不可欠である。また、基準そのものを制定した後も、随時弾力的な改訂が行われるべきであるとともに、その運用方法に改善が施されることも、継続して信頼を得るためには重要である。

2) 対象とする宿泊カテゴリー

我が国には、ホテル・ペンション・旅館・民宿等、非常に幅広い分類の宿泊施設が存在し、それぞれの分類についても、立地場所やサービスの提供の仕方などにより、さらに細かく区分することができる（シティホテル、リゾートホテル、温泉旅館、割烹旅館など多岐にわたる）。このような広範にわたる宿泊機関の評価を、一律に行うことのできる観光品質基準を策定することは、非常に困難であることが予想された。

このため、観光品質基準を策定するには、宿泊施設としての形態や特性がある程度類似しているものを仕分けして、それぞれについて基準を設定するのが望ましいとの判断のもと、近年の‘Cool Japan’ブームの中で外国人旅行者の人気の高まっている日本旅館を対象にした観光品質基準を、他のカテゴリーに優先して策定することが望ましいとの結論を得た。そこで、旅館業法に規定される「旅館営業」の許可を得て営業している施設を対象に（実際には旅館営業でも「ホテル」を呼称しているところもあるため、こうした施設を含め）、「観光品質基準（日本旅館編）」を策定することとした。また、日本旅館以外のカテゴリーを対象とする観光品質基準の策定は、今後の課題として残された。

3) 観光品質基準の設計

①評価項目の設定

宿泊施設の評価のベースとして、建物そのものの概況、客室・浴室の快適性、維持管理の状況など、いわゆる「ハード」に関する品質基準を設定することはもちろん必要であるが、日本旅館は「おもてなし」に代表される日本文化を象徴する場所であるだけに、「サービス」「ホスピタリティ」といった「ソフト」の側面や、そうしたサービスを創出する「事業運営の状況」という品質基準も必要と判断した。日本旅館の「おもてなし」は、初めて日本を訪れる外国人にとっては、とまどいを感じるものであろうが、それは日本旅館の「本質的価値」とも言うべき要素であり、品質基準の重要な柱とすべきものである。

以上のような検討を経て、表 1・2 に記載のとおり、品質評価の対象となる評価項目を、

大・中・小の3段階に分けて設定した。

【表 1・2 観光品質基準(日本旅館編 Ver.1) * 評価項目一覧】

大項目	中項目	小項目	ウエイト
I 建物・設備の概況、手入れの状況	(1)全体的な様子および外観	①建物、敷地	2
		②駐車場	2
	(2)清潔性	①公共エリア全般	10
		②客室	10
	(3)公共エリア	①フロント、ロビー、廊下、階段	4
②トイレ、浴室、食事室		4	
③売店、エレベータ、その他		4	
(4)客室	①スペース、居住性	10	
	②内装、調度品 ③寝具、用品	4 4	
(5)日本的設え	①外観、公共エリア、客室、食事	10	
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ホームページ、予約	3
		②フロント(受付)、サービス	3
③食事		3	
④接遇、スタッフ		10	
⑤喫煙対策		3	
⑥バリアフリー		3	
⑦外国語対応		3	
(2)事業運営の状況	①法令遵守、安全管理、環境対策	4	
	②品質管理、地域社会対応	4	

*2009年度の調査研究で策定した観光品質基準(日本旅館編)を初版(Ver.1)とし、以降改訂がある都度、バージョンNo.を変更していくこととした。したがって、2011年度の改訂版はVer.2となる。「ウエイト」については、P7で解説する。

これらの評価項目の下に、個別具体的な品質基準を設定することとした。以下に、各評価項目(中項目)ごとに、品質基準の主な内容を記載する。

I 建物・設備の概況、手入れの状況

(1)全体的な様子および外観

- ・建物の外観が良好な雰囲気にある、周辺環境にマッチしている
- ・施設への案内表示が分かりやすく整備されている
- ・駐車場は使いやすく良好に整備されている

(2)清潔性

- ・清掃が日々行われている、必要な箇所については日に何回か清掃している
- ・清掃の結果として、目立った汚れや染みなどがない
- ・天井や壁、床などに目に見えた損傷などがない
- ・厨房や浴室、客室などは常に清潔に維持されている

(3)公共エリア

- ・ロビーや階段の機能は良好、明確な館内表示や方向指示サインがある
- ・必要な数のトイレが設置されている
- ・浴室や食事室の機能は良好か、エレベータが設置されている
- ・外部との通信環境(電話・インターネット)は整っている

(4)客室

- ・客室の広さや居住性は十分、雑音などの侵入や不快な臭いがない
- ・内装や調度品は、部屋の雰囲気にマッチしたもの
- ・寝具や用品類は清潔で使い勝手がよい

(5)日本的設え(しつらえ)

- ・外観、公共エリア、客室、料理などが、日本の情緒を感じさせる
- ・日本文化を体験することができる

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

- ・ホームページが開設されている
- ・いくつかの方法で、容易に予約をすることができる
- ・利用客に対する基本的なサービスは整備されている
- ・セキュリティは万全
- ・利用客からの要望・申出事項に対して柔軟に対応できる
- ・泊食分離の対応が可能
- ・宗教の違いやアレルギーに対応した食事の提供が可能
- ・喫煙者に対する適切な対策が施されている
- ・施設内のバリアフリーに十分配慮している
- ・館内の案内表示や利用客への説明など、外国語での対応ができています
- ・クレジットカードの使用は可能

(2)事業運営の状況

- ・法令を遵守した事業運営を行っている
- ・安全管理に万全な措置を取っている
- ・ゴミの削減やリサイクルをはじめ、環境への配慮を行っている
- ・サービス品質向上のための手順やルールを定めている
- ・地域社会と連携して、より良い観光地づくりに尽力している

なお、評価項目として、「施設の立地場所」と「料理の品質」については敢えて除外することとした。

立地場所を、「観光地」「温泉地」「繁華街」「リゾート地」など様々に分類し、それぞれに優劣をつけるのは困難であると同時に、どのような立地場所にある旅館を選ぶかは、専ら旅行者の旅行の目的に属する。また、品質評価を行う項目は、旅館経営者自らの努力によりコントロールの及ぶ範囲のものに限定すべきであり、立地場所の評価は行わないこととした。

一方、「料理の品質」については、事業者の改善努力が及ぶものであり、旅行者が宿泊先を選択する上でも、非常に重要な要素である。しかし、料理の内容や味という「料理の品質」は、価格に相当程度影響される上、個人の嗜好によっても評価が大きく左右される性格を持つことから、料理そのものは評価項目から除外した。

ただし、中項目「日本的設え」と「お客さまへのサービス」の中に、「食事」の小項目を設け、食事をする場所の雰囲気、料理内容の説明があるかどうか、料理の冷たさ、温かさに応じて適切なタイミングで提供されるか、食器や盛付が美しいかどうか、外国人向けに泊食分離の取扱いができるか等の観点から、品質基準を設けることとした。

②品質基準のレベル

品質基準は、観光品質基準研究会のメンバーおよび観光関連事業に従事する方々にヒアリングし、そこでランダムに出された項目から、重複するものを整理しつつ「快適 (Comfort)」「清潔 (Cleanliness)」「安心 (Security)」の3つの視点から分類した。

品質基準として考えられるものの中には、およそ宿泊施設である以上、当然に満たすべきと考えられる標準的なものもあれば、すべての日本旅館が一様に満たしている必要はないものの、質の高いサービスを求める旅行者としては、強く要望したい項目もある。

また、日本旅館の品質評価を行い、その結果を分かりやすく情報提供するためには、総合的品質が同程度のものをグルーピングし、それぞれに「ランク」を付与することが望ましい。

そのため、品質基準にも、その品質の程度に応じた「レベル」を設け、品質評価の結果に反映する仕組みが必要である。旅行者が日本旅館に対して期待する品質は、宿泊料金が低い旅館であれば、それに比例して高く、低廉な旅館であればさほど高くないというのが、一般的な傾向と考えられる。そこで、品質基準のレベルを1から3までの3段階で構成することとし、各品質基準を、それぞれのレベルに振り分ける上での目安として、以下の指標を設定した。

レベル1：一般的な訪日外国人旅行者にとって、ほぼ期待どおりと感じる水準

…… 概ね一泊二食10,000円未満の施設水準

レベル2：一般的な訪日外国人旅行者にとって、期待以上の品質と感じられる水準

…… 概ね一泊二食10,000円台の施設水準

レベル3：一般的な訪日外国人旅行者にとって、期待をはるかに越えと感じられる水準

…… 概ね一泊二食20,000円以上の施設水準

なるべくリーズナブルな旅館に泊まりたいと考える旅行者にとっては、レベル1の品質基準が満たされていればよく、少々料金が高くても質の高いサービスを受けたいと考える旅行者にとっては、レベル1から3までの品質基準をほぼ満遍なく満足することが期待される。こうした視点に立って、品質基準を組み立てることとした。

宿泊料金を品質基準のレベルの目安に用いているが、料金が高いことが、直ちに、その施設が高品質であることにつながらないのは当然のことであり、これはあくまでも、個々の品質基準のレベルを想定するための一応の目安である。

③評価および評価結果決定のプロセス

品質基準に基づく評価と、評価した結果を総合評価やランク付けにどのように結びつけていくか、そのプロセスを簡潔に示す。実際の流れは、以下のとおりである。

(i) 品質基準を満たしているかどうか、個々の基準ごとにチェックする。

各品質基準の評価は、それを満たしているかどうかの二者択一での評価とし、一部満たしているという中間的評価（「△」に相当）は行わない。評価する主体およびその方法については、P8～P9に後述する。

(ii) 各小項目単位にポイント（素点）を算定する。

小項目単位に、評価により満たしていると判断された品質基準に対するポイント（素点）を算定する。この時、レベル1は各1ポイント、レベル2は各2ポイント、レベル3は各3ポイントとし、得られたポイントを合計した後、すべての基準を満たした場合を10ポイント

ト満点とするポイントとして算定する。

- (iii) すべてのポイント（素点）に予め小項目毎に定めてある乗率（ウエイト）を乗じて、項目点を算出する。

総合評価を導くために、より重視すべきと考えられる評価項目に傾斜配点するため、ウエイトを設定（P4の表1・2の右側の欄を参照）。「清潔性」「客室（スペース、居住性）」「日本の設え」「サービス（接遇・スタッフ）」の項目を重視したウエイト設定としている。

それぞれのウエイトを、各小項目単位に算定したポイント（素点）に乗じて、それぞれの項目点を算出する。

- (iv) 項目点の合計（総合点）を算出し、これに相当する品質ランク（星の数で表示）を決定する。

項目点を合計して総合点を算出し、表1・3から品質ランクを決定する。

【表1・3 総合点と品質ランクの対応表】

総合点(*)	品質ランク	説明
20.0%以上35.0%未満	★	外国人旅行者にとっても、快適に過ごせ、くつろぐことができる、スタンダードな日本式の宿
35.0%以上50.0%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
50.0%以上65.0%未満	★★★	この日本旅館に泊まることを旅行の目的にしたとしても、その期待感十分達せられる
65.0%以上85.0%未満	★★★★	日本旅館に泊まることの期待を大きく上回り、高いレベルの安らぎやくつろぎを得ることができる
85.0%以上	★★★★★	外国語対応だけでなく、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
85.0%以上で、かつすべての中項目で85.0%以上	★★★★★plus	日本の伝統美を心ゆ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

(*) 総合点の単位が「%」となっているのは、理論上の満点に対して、何パーセントの総合点を獲得できたか、という見方をするため。今後、評価項目の数やウエイトの配点見直しなどがあった場合に、対応しやすくなるよう「%」単位で設定した。日本旅館編 Ver.1 では、総合点の理論上の満点が1,000点であるため、20.0%は200点と容易に読み替えることが可能。

なお、品質ランクを何段階に設定するかについては、観光品質基準研究会の中でも議論が分かれたが、最終的には数多くの国に取り入れられ、外国人旅行者にとって馴染みが深いと考えられる5段階での設定を基本とし、どの評価分野においても極めて高い評価が得られるような最高品質の日本旅館を際立たせるため、五つ星の中でもさらに一段上を示す「五つ星プラス（★★★★★plus）」という品質ランクを付加することとした。

④評価結果の開示方法

訪日外国人旅行者に、宿泊施設を選択する上で参考となる情報を提供するという観光品質基準の目的からすると、総合的な評価結果である「品質ランク」はもちろんのこと、

ランクだけでは分からない施設の「特色やセールスポイント（評価項目からは除外した「立地場所」含め）」、さらには、施設の名称・所在地・電話番号・ホームページ URL・施設規模・宿泊料金（価格帯）・使用可能クレジットカード・提供するアメニティ類等の基本情報などが、パッケージとなって情報提供されることが望ましい。

外国人旅行者は、インターネットを使って情報収集する傾向が非常に強いことから、こうした情報提供は、WEB ページを作成して行うべきである。

3) 観光品質認証制度の運用方法

①制度の運用主体

観光品質認証制度が地域限定のものでなく、国全体に及ぶべきとの前提に立てば、観光庁あるいは経済産業省など国の公的機関が主導して、制度の運用にあたるのが最も望ましいと考えられる。しかし、国レベルでの実施となると、制度の趣旨を浸透させることを始め、準備に相当の時間がかかると考えられることから、趣旨に賛同し、前向きに取り組む意欲のある地域（都道府県単位、または広域観光圏や観光地などの単位）で先行的に導入、拡大していくという選択肢もありうる。そのような場合であっても、この品質認証制度を信頼度の高い仕組みとするためには、公正で中立的な機関が運用することが望ましく、公益性の高い第三者機関が、制度運用主体となるべきであると考えられる。

②制度に参加する宿泊施設

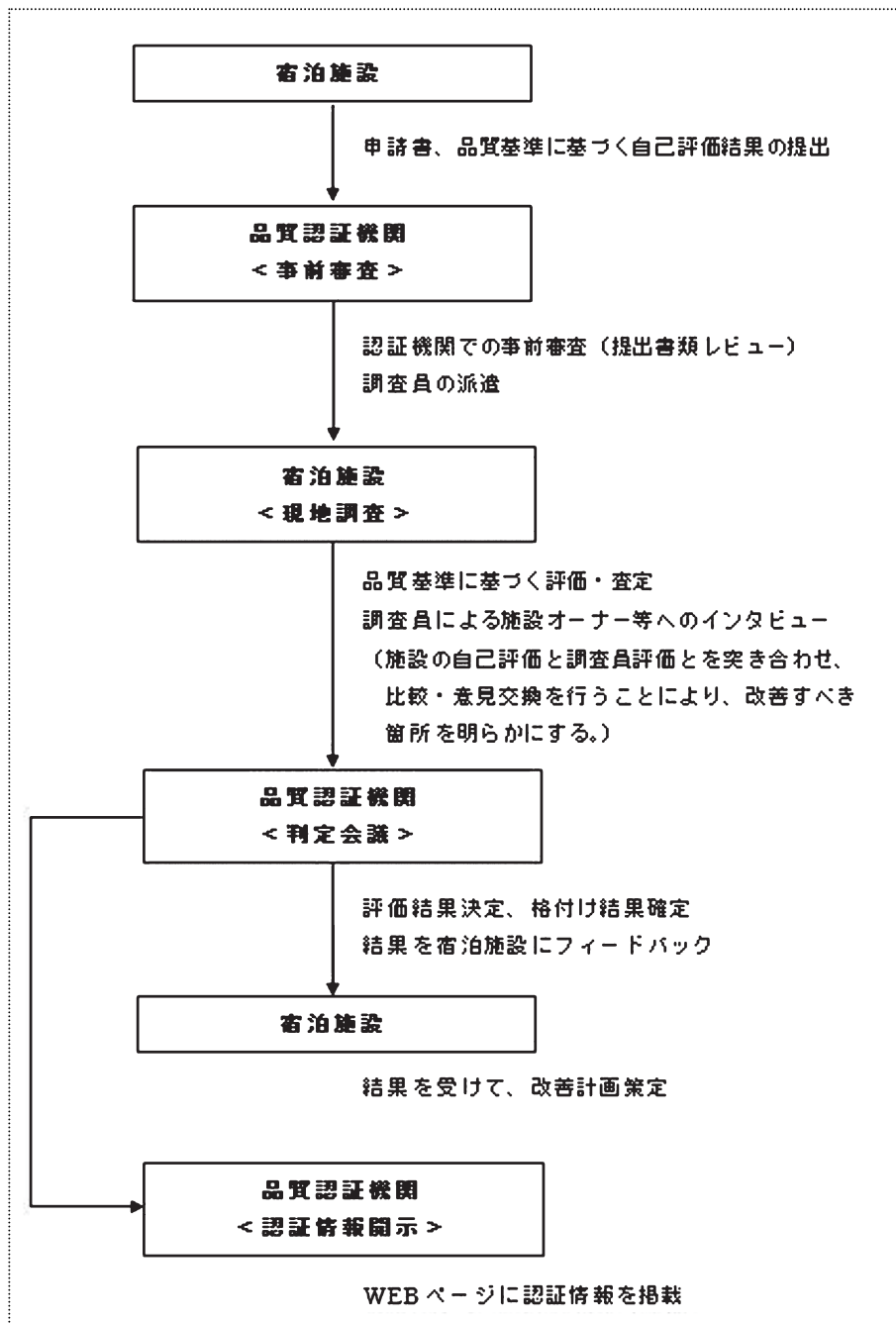
海外における観光品質認証制度の事例をみると、宿泊施設の制度への参加が義務づけられている国（韓国、フランスなど）と任意の国（ニュージーランド、中国、イギリスなど）が存在している。我が国において、認証制度に地域単位で取り組む場合は、それぞれの地域ごとに、制度への参加を義務とするのか、あるいは任意とするのかを決めればよいと考えられるが、現状では、外国人の受入れに慎重な施設がまだ多いことに加え、施設を評価することへの理解が十分浸透していないことなどから、いずれの地域においても、全施設一律の参加を求めることは難しいものと考えられる。

したがって、まずは、制度の趣旨をきちんと説明し、制度への参加に同意する施設を増やしていくことが望ましい。

③評価および品質認証の方法

図 1・4 に、品質認証に至るプロセスの一例を示す。

【図 1・4 制度の運用フロー】



このプロセスで重要なことは、施設の評価を行うのは品質認証機関が派遣する調査員だけでなく、宿泊施設の経営者あるいは現場責任者自らも積極的に評価に参加することである。宿泊施設の設備やサービスの品質向上のための効果的なツールとしての活用を目的とする観光品質基準であればこそその取扱いであり、この点がミシュラン・ガイドなどが採っている覆面調査と大きく一線を画す部分である。

3) 観光品質基準（日本旅館編）の実証研究

2009年度に策定した「観光品質基準（日本旅館編 Ver.1）」を、いくつかの日本旅館で実際に適用した評価・ランク付けを行う実証研究を2010年度に実施した。目的は、評価項目・品質基準の妥当性や仕組みとしての有効性を検証するとともに、品質基準の内容および評価・ランク付けの運用プロセスに係る課題を抽出、改善することにより、完成度の高い観光品質基準と認証制度の枠組みを構築することである。

実施概要は、次のとおり。

①実施時期・場所（対象施設数）

○2010年12月 岐阜県高山市内（5軒）

○2011年1～2月 三重県鳥羽市・志摩市（2軒）

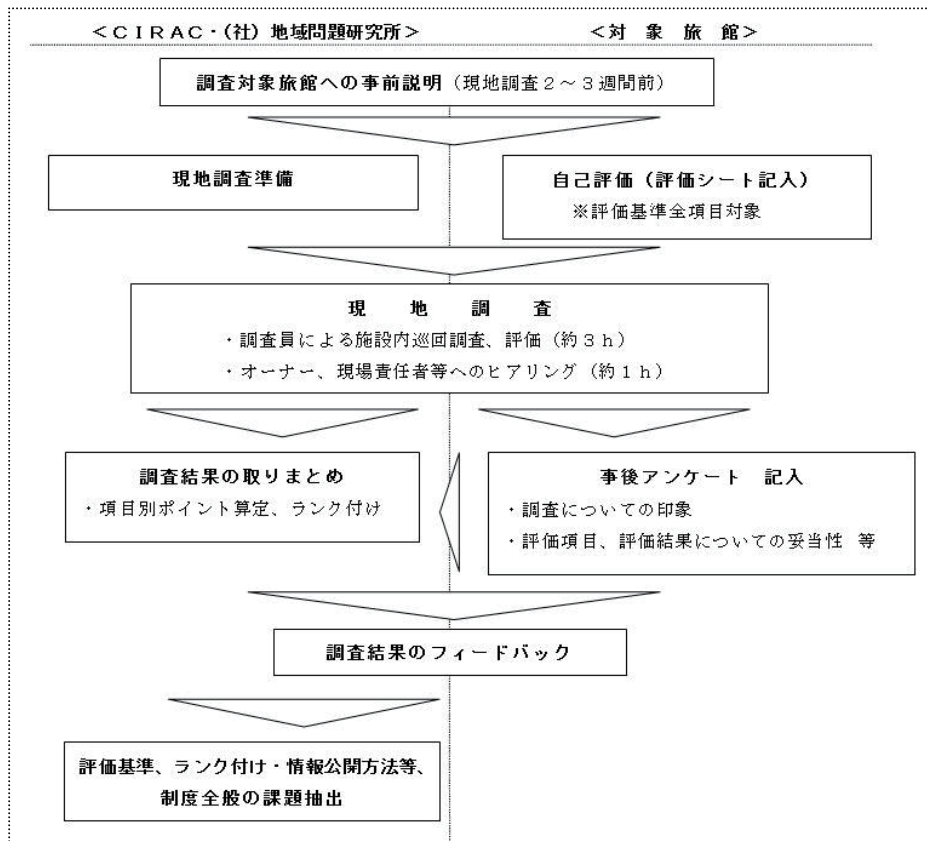
対象とした施設は、飛騨高山旅館ホテル協同組合および鳥羽市温泉振興会より紹介いただいた旅館に、個別に趣旨を説明し、了解を得た上で実施した。

なお、対象とした宿泊施設に対し、匿名性を保証しての調査研究であったため、研究概要と結果について、一般への公表は行っていない。

②実証研究プロセス

図1・5に示すプロセスにしたがって、実施した。なお、共同研究を行った「(社) 地域問題研究所」は、現在は「一般社団法人 地域問題研究所」である。

【図1・5 実証研究プロセス】



「自己評価」は、事前に送付した品質基準全項目のチェックシートに、日本旅館側自身に自己評価していただくことにより実施した。また、「現地調査」は、当財団および(社)地域問題研究所の職員2~3名が調査員となり、日本旅館に1泊し個々の品質基準の項目を評価するとともに、日本旅館オーナーあるいは現場責任者へのインタビューを実施し、調査員が独自に確認・評価できない項目の確認を行うほか、日本旅館側の自己評価と当方の評価とを突き合わせ、評価が異なる項目についての意見交換および調整を行った。

③実証研究の評価

実際に対象施設の総合点を算出し、品質ランクを付けてみたところ、以下のとおりの結果となった。

「★★★★★plus」	……	1施設
「★★★★」	……	1施設
「★★★」	……	3施設
「★★」	……	2施設

これらの評価結果について、評価を受けた一部の旅館から、「調査員の評価と日本旅館側の自己評価とが大きく乖離している項目もあり、納得しにくい結果である」との評価もあったものの、概ね妥当であるという評価が多数を占めた。

また、施設やサービスの品質向上のために観光品質基準を活用するという目的に関しては、対象施設すべてが「改善点の把握ができ、有意義であった」との評価であった。

さらには、施設の持つ特徴を評価に反映し、その結果が利用者に見える形で表示してほしい、との意見もあった。

以上から、観光品質基準（日本旅館編）に基づく評価の枠組みは、十分有効に活用できることが確認できたが、他方で、個々の品質基準の内容や評価結果の情報公開のあり方等について、いくつかの検討課題が見出されたため、これらの課題を解決していきながら日本旅館編の改訂を行うこととした。この詳細について、次章に述べる。

第2章 日本旅館編 Ver. 1 の改訂

2011年度は、前章に記載した2010年度の実証研究の結果を踏まえ、そこで抽出された課題を解決しつつ、より完成度の高い日本旅館編への改訂を図ることとした。

(1) 今年度調査研究の背景

1) 雪国観光圏事業からの協力要請

2011年1月、当財団は、新潟県南魚沼郡湯沢町役場の産業観光課職員の訪問を受け、観光品質基準（日本旅館編）の使用に関して協力要請を受けた。

湯沢町を含む7市町村（魚沼市、南魚沼市、湯沢町、十日町市、津南町、群馬県みなかみ町、長野県栄村）が連携して形成する広域観光圏「雪国観光圏」において、圏内宿泊施設の情報を積極的に発信することを通じ、訪日外国人旅行者の獲得やリピートにつなげていくための事業（観光庁「訪日外国人旅行者の受入環境整備事業」）を計画している。その一環として、共同して海外へのプロモーションを行うことを希望する宿泊施設を対象に評価を実施し、その結果をランク付けするシステムの導入を検討しており、2010年12月には、ニュージーランドの「クォールマーク」の調査のため、現地に視察に行ってきた。こうした経緯を通じ、日本国内でも当財団が独自に、日本旅館を対象にした観光品質基準を策定していることを知り、ぜひとも雪国観光圏での宿泊施設の評価に、日本旅館編を活用したい、というものであった。

当財団としても、全面的に協力させていただきこととし、実際に雪国観光圏での評価に活用していただくためにも、2010年度の実証研究を踏まえた日本旅館編 Ver.1 の改訂を行うこととした。

雪国観光圏での評価事業の実施概要は、P39以下に記載する。

2) 観光品質基準や観光品質認証制度の普及に向けた取組み

2010年度の実証研究では、対象となる日本旅館を匿名とすることを条件として、調査研究にご協力いただいた。このため、2010年度の調査研究については、その成果をまとめた調査研究報告書を一般的に公開することは差し控えた。

雪国観光圏の関係者には、偶然に当財団のホームページを見つけていただくことができたが、地元を中心に、観光に関わるより広範な方々に、本調査研究の概要を知っていただくことを痛感し、2011年8月5日にはシンポジウムを開催（概要をP75に記載する。）

し、調査研究の報告を行った。今後は、雪国観光圏に続いて、評価制度の検討や導入を行う地域が出てくることを期待し、普及活動を継続するとともに、日本旅館編をさらに充実したものにしていくこととした。

（２） 観光品質基準（日本旅館編）改訂のプロセスと検討課題

改訂を検討するにあたっては、2009年度の調査研究同様、観光関係有識者の意見を聴取し、信頼性の高いものとするため、「観光品質基準研究会（以下、単に「研究会」という。）」を、再度、開催することとした。今年度の本研究会の役割は、日本旅館編の改訂に向けた審議を行うことと、第2編に記載する「アクティビティ編」の検討を行うことである。このため、研究会の構成は、観光品質基準を十分理解している2009年度のメンバーに、新たなメンバー4名を加え、より広い視点から観光品質基準に対する意見を聴取することとした（参考資料1参照）。研究会は、年4回の開催とし、前半の2回を主として日本旅館編の検討に、後半の2回をアクティビティ編の検討に費やすこととした。

2010年度の実証研究から抽出された課題を整理して、研究会で検討すべき項目を以下のとおりとした。

1) 検討すべき項目

【A 品質基準の内容・構成、評価点の算出方法に係る項目】

- ①品質基準全体のボリューム
- ②内容が重複する品質基準の整理
- ③品質基準としての必要性の精査
- ④評価点算定の取扱い・ルールの特明確化
- ⑤品質基準のレベル（レベル1～3）の精査
- ⑥評価項目間の品質基準レベル構成比率の格差
- ⑦品質基準の‘曖昧性’への対応
- ⑧「サービス」そのものの品質を評価する基準の設定
- ⑨施設の特色を、評価ポイントに反映する仕組みの設定
- ⑩ハード面・ソフト面の評価の比重

【B ランク付け、情報公開方法に係る項目】

- ①より細分化した品質ランクの設定
- ②「日本旅館」のカテゴリ分類（料金別あるいは規模別）
- ③分野別品質ランクの表示

【C 観光品質認証制度を導入・運用していくための条件・課題に係る項目】

- ①観光品質認証制度の効果的なネーミング・シンボルマーク等
- ②評価結果を効果的に情報発信していくための方法・フォーマット

2) 検討方法

以上のおり整理した検討項目に対し、事務局案を作成し、研究会の場での議論を経て日本旅館編の改訂を行うこととした。これによる検討結果を、3) に記す。

なお、2011年の3月に観光庁が、「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するガイドライン（以下『観光庁ガイドライン』）」を公表した。これは、訪日外国人旅行者の受入れの中心となる主体（地方公共団体や観光協会など）が、各地域内の旅行者受入れに不可欠な施設を対象に、外国語による情報発信等の受入環境整備事項について評価を行うための基準と位置づけており、「宿泊施設」、「商業施設」、「観光・娯楽施設」、「飲食施設」の区分ごとに設定されている。ガイドラインに基づく評価を行うことで、次の3項目が実現されるとしている。
(<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/ukeire.html> を参照)

- ・受入環境を整えるため、必要とされる対応を「見える化」する
- ・受入れを担う各主体が自主的に評価を行うことで、不足している部分を顕在化し、自主的な改善を促す
- ・地域として受入環境の整備が遅れている部分については、受入環境水準向上事業等も活用しつつ、改善を行う

これは、まさに観光品質基準がねらいとするところと軌を一にするものであり、今回の検討にあたり、この「宿泊施設」ガイドラインも参考にした。

3) 具体的検討内容

【A 評価基準のボリューム・内容、評価点の算出方法に係る項目】

〔A-①〕品質基準全体のボリューム

日本旅館編 Ver.1 に定めた品質基準の項目数は、348項目であった。日本旅館編を策定するにあたり参考とした、ニュージーランド・クォールマークの「ホテル」区分の品質基準の項目数は471項目（*当財団が独自にカウント。）であり、これとの比較においては必ずしも多いとは言えない。しかし、昨年度の実証研究の中で、すべての旅館経営者が、自己評価および自己評価のチェックシートへの記載が「負担になった」、「少し大変だった」との意見を相当数表明しており、A-②以下の事項とも関連して、項目数をある程度減らすべきではないか、との課題が抽出された。

しかし、研究会では、品質基準のボリュームについては、必要な基準がきちんと設定されているかどうか重要であって、基準の項目数を減らすことありきという観点から判断

すべきではないとの指摘があり、これにしたがうこととした。

〔A-②〕 内容が重複する品質基準の整理

日本旅館編 Ver.1 は、内容を相当程度精査して策定にあしたが、実際に実証研究で評価してみると、重複感のある品質基準がいくつか見受けられた。例を挙げると、

同じ評価項目である【清潔性（中項目）－客室（小項目）】にある品質基準として、

- 「客室内には、ゴミ・チリは全く見当たらない(レベル 1)」
- 「客室の清掃は、隅々まで細心の丁寧さで行われる(レベル 3)」

また、評価項目を異にする、

- 「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(レベル 2)」【客室－スペース、居住性】
- 「適度の採光が可能な開口部(窓)が、最低 1 か所ある(レベル 1)」【客室－内装、調度品】 や、

- 「玄関に至るまでに、よく整備され目を楽しませてくれる緑豊かな庭園がある(レベル 3)」
【全体的な様子および概観－建物、敷地】
- 「施設規模に見合った広さの敷地内に、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合わせた、四季折々の姿を見せる庭園がある(レベル 3)」 【日本的設え－概観、公共エリア、客室、食事】

などである。

これらについては、個々の品質基準を再度精査し、内容的に重複している品質基準の整理を行うこととした。

また、上記 3 番目の例にみられるように、中項目「日本的設え」の中の品質基準が、それ以外の「外観」「公共エリア」「客室」などの品質基準と重複している例が散見された。これは、品質基準全体の構造として、その宿泊施設に求められる共通の基準に「日本的設え」を付加する形をとったために生じたものであったが、実証研究の結果を踏まえて、「日本的設え」という中項目自体をこのまま残すかどうかという点も課題となった。

〔A-③〕 品質基準としての必要性の精査

個々の品質基準をみると、施設や設備、サービスの「品質」を評価、判断するうえで、その必要性を再考すべきものが散見された。その具体例を以下に示す。

「貸し切りの風呂が設置されており、希望者が利用することができる(レベル 3)」

【公共エリア－トイレ、浴室、食事室】

「土産物を購入できる売店が設置されている(レベル 1)」

【公共エリア－売店、エレベータ、その他】

「ダイエットしている利用者等向けのヘルシーメニューがある(レベル 2)」【お客さまへのサービス－食事】

「貸切風呂」、「売店」、「ヘルシーメニュー」などは、そのサービスを望む利用者にとってはありがたいものであるが、評価の尺度として一律に採用するよりは、施設の「特色・セールスポイント」として、その情報を積極的に公開するというアプローチが望ましいのではないかと考え、品質基準の各項目を見直すこととした。

〔A-④〕 評価点算定の取扱い・ルールの特明確化

品質基準の中には、施設によっては、a) 評価の対象となる「客体」がそもそも存在していない、あるいは、b) 「客体」の存在自体が求められていない というケースがありうる。次のふたつの品質基準に関し、前者が a) の、後者が b) のケースが生じうる例である。

「自動販売機は、設置場所に十分配慮されており、見苦しさを感ぜさせない」

「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」

自動販売機を設置していない旅館であったり、2階建ての旅館であったりするケースについて、これらの品質基準を満たしている（つまり「○」とみなす）、とするのか、「対象外」としてポイント算定の対象外にするのかは、Ver.1の取扱上明確にされていなかった。ここをどう取り扱うかによって、算出される評価点に差異が生じることになるため、明らかにしておく必要がある。

これに関連して、検討課題に上がったのが、評価点算定の方式についてである。日本旅館編 Ver.1では、P6～P7に記載のとおり、各小項目の理論上の満点（すべての品質基準を満足する場合のポイント）に対して、実際に何ポイントを取得したかの割合にもとづき、項目点を算出するという事としていた。

この方式であれば、評価結果を反映した合理的なポイントが、ほぼ機械的に算出できる一方で、施設側にとっては、算出方法がやや複雑で分かりにくいという面があった。このため、観光品質基準策定の際に参考にした、ニュージーランドのクォールマークが採用している方式も念頭に置き、検討することとした。

〔A-⑤〕 品質基準のレベル（レベル1～3）の特精査

品質基準には、3段階のレベルが設定されているが、実証研究で評価してみても、当該基準に求められる水準から乖離していると思われるものが散見された。このため、各品質基準の整理を進めるなかで、品質レベルを再度精査することとした。

やや問題があると思われる品質基準を、以下に列挙する。

「利用者が食事の提供を希望する場合、アレルギーや宗教上の理由で食べることができない食材を確実に確認する(レベル1)」

「接客スタッフは、施設近辺の観光スポットやアクティビティを熟知しており、求めに応じて利用者に説明または情報提供できる(レベル1)」

「公共エリア全般および客室等のすべての壁、ドア、窓枠、床、天井の表面は清潔にされ、ゴミ・ホコリは全くない (レベル2)」

「公共エリアのトイレの床・便器・洗面台は、常にきれいに磨き上げられており、清潔度は極めて優れた水準にある (レベル3)」

「優れたデザインの照明器具、あるいは、布団の中で本を読むための読書灯などがある(レベル3)」

「施設周辺の観光等に利用できる貸出用自転車、数台設置されている(レベル3)」

〔A-⑥〕 評価項目間の品質基準レベル構成比率の格差

実証研究の結果、評価対象となった日本旅館で、項目点に大きく差が生じる項目があった。分析してみると、ポイントの高い、レベル2およびレベル3の品質基準の構成率が高い小項目ほど、ポイント差が大きくなる結果が出やすいことが分かった。該当する項目は、以下のとおりである（数字は、レベル1の数：レベル2の数：レベル3の数）。

【公共エリア - 売店、エレベータ、その他】	1:7:6
【客室 - スペース・居住性】	3:5:2
【日本的設え - 外観、公共エリア、客室、食事】	4:5:8
【サービス - 喫煙対策】	2:4:3
【サービス - バリアフリー】	2:5:8
【事業運営の状況 - 品質管理、地域社会対応】	4:8:4

前記A-④、⑤とも関連する事項であり、品質基準全項目のレベルを再度精査した結果、品質基準全体の構成比率は次のとおりとなった。

(変更前)	レベル1	：	レベル2	：	レベル3	=	130項目	：	129項目	：	89項目	
							(37%)		(37%)		(26%)	
(変更後)	レベル1	：	レベル2	：	レベル3	=	137項目	：	109項目	：	66項目	
							(44%)		(33%)		(21%)	

〔A-⑦〕 品質基準の‘曖昧性’への対応

調査員によって、個々の品質基準に対する判断にくい違いが生じることのないよう、品質基準は、極力、明確かつ具体的な記述とすることをVer.1策定の際の基本方針としていたが、一方で、すべての品質基準について、具体的記述で品質レベルの差を書き分けるこ

とはできず、次のような表現を残さざるをえなかった。

「十分な駐車可能台数」、「十分な採光」、「十分な広さと洗い場数」

「いくつかの照明」、「いくつかのメニュー」

「高品質の装飾」、「高品質の室内装飾」

この点につき、議論した結果、やはりある程度は抽象的な表現を残さざるをえず、判断に迷うような項目に関しては、判断の目安となる文言を挿入したり、写真などを掲載した評価のためのマニュアルを別途用意するなどして、対応すべきではないか、との方向性が確認された。次のような場合に、目安となる文言を挿入した。

変更前) 「近隣の公共交通機関駅への送迎サービスがある(駅から遠距離の場合など必要に応じて)」

変更後) 「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」

また、抽象的な表現でも、それを評価する視点を記述できる品質基準であれば、それを反映した表現に改めることとした。以下のような例である。

変更前) 「ロビーには、施設の雰囲気を損なわない高品質の照明がある」

変更後) 「ロビーには、施設の雰囲気を損なわず、装飾の機能も果たす高品質の照明がある」

〔A-⑧〕「サービス」そのものの品質を評価する基準の設定

これに関しては、「(4) 今後の課題」の中 (P35) で触れる。

〔A-⑨〕施設の「特色・セールスポイント」を、評価ポイントに反映する仕組みの設定

Ver.1 では、「立地場所」や「料理の品質」については、評価の対象外とし、旅館が利用者に積極的にアピールしたい事項は「特色・セールスポイント」として、別途情報提供することとしていた。実証研究を行う中で、立地の良さや家族的なきめ細かいサービスを売り物としている一部の旅館から、こうした項目についても評価の対象とすべきではないか、との指摘があった。「立地場所」や「料理」のほかにも、「特色・セールスポイント」の中に含めることが可能な項目は、いろいろと考えられる。

この点について研究会で議論したが、個々の「特色・セールスポイント」に、一定の価値基準を想定してポイントを設定することは、不可能ではないものの、万人に納得されるような価値基準やポイントを設定することは、相当程度困難であることから、やはり「特色・セールスポイント」を点数評価することは見送るべきとの結論に至った。

ただし、こうした「特色・セールスポイント」は、利用者にとって有益な情報であるこ

とから、評価結果の情報を公開する際には、きめ細かい情報提供を行うべきことを確認した。

【A-⑩】ハード面・ソフト面の評価の比重

品質基準は、「建物・設備の概要、手入れの状況」というハード面と、「サービス・ホスピタリティの品質」というソフト面の、ふたつの大項目から構成されているが、ハード面の品質基準の比重が、ソフト面の品質基準の比重をかなり上回っている（ポイント換算した比率は、ハード：ソフトで 64：36）ため、ハード面の整備が十分できない小規模旅館にとっては、どうしても不利になる傾向が出た。この点の是正を図るべく、ソフト面の比重をもう少し引き上げる観点から検討を行った。

特段の数値目標を設定したわけではなかったが、これまでに述べてきた視点から、品質基準の精査を実施し、中項目の整理や重複する品質基準の統合等を進めた結果、ハード対ソフトの比重は、54：46に改善した。

【B ランク付け、情報公開方法に係る項目】

【B-①】より細分化した品質ランクの設定

日本旅館編 Ver.1 では、評価結果の総合点に応じて、一つ星から五つ星の5段階に加え、五つ星にのみ「plus」ランクを追加し、合計6段階のランク設定としていた（P7表1・3参照）。実証研究を行った結果、要求ポイントを0.5ポイント上回って★★★になった旅館がある一方で、1ポイント足りなかったために★★になった旅館もあった。ある程度の割り切りはせざるを得ないものの、もう少しきめ細かい品質ランクの設定が必要ではないか、ということが課題となった。

ニュージーランドのクォールマークでは、宿泊施設の品質ランクを次ページ表1・6のように設定している。一つ星から四つ星までのランクに、それぞれ「plus」を設け、これによって僅かな点差で品質ランクが下がってしまうことの、いわば緩衝材のような役割を果たしている。

この点について、検討した結果、総合評価としての品質ランク表示だけでなく、観光客の関心が高いいくつかの評価対象分野ごと（例：「客室」、「サービス」などの分野）の品質を「見える化」して表示する（後述 P21、P28 を参照）ことにより、問題は改善されるのではないかと考え、日本旅館編 Ver.1 のランク付けの考え方・方法（★～★★★★★plus の6段階表示）を維持することとなった。

【表 1・6 クォールマークの品質ランク】

総合点 (%)	品質ランク	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、様々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

〔B-②〕「日本旅館」のカテゴリ分類（料金別あるいは規模別）

日本旅館編 Ver.1 では、日本旅館を宿泊料金や規模によってグループ分けせず、一本の基準で評価することとした。このため、低価格帯の旅館、小規模な旅館にとって、評価結果が低く出る傾向は避けられない。このため、評価結果の情報を公開するにあたっては、宿泊料金帯別に、あるいは、客室数等の施設規模別にグルーピングしたうえで、結果を表示すべきではないか、との意見が出された。また、「日本旅館」の中には、規模の面でも料金の面でも、大きな格差が現存しているのであるから、そのような幅のあるカテゴリに属す施設を、「日本旅館編」というひとつの基準で評価すること自体が、そもそも適当でないのではないか、との課題も提起された。

これらについては、日本旅館を含む宿泊施設全体のカテゴリ分けをいかに行うかという問題とも関わるものである。雪国観光圏においても、評価事業に参加する施設の中には、相当数の「民宿」が入っているが、旅館業法所定の客室の数や広さの要件を満たす「旅館営業」には該当しない施設がほとんどであり、こうした数多くの民宿の評価を行ううえで、「旅館営業」の要件を満たす日本旅館を対象とする観光品質基準を適用することが妥当かどうかを検討する必要性が生じた。この点については、雪国観光圏での本格的な事業実施に先立って現地視察を行い、日本旅館編を簡略化した品質基準での評価を行うことが可能との感触を得たため、これに沿った検討をさらに実施した。

なお、雪国観光圏における事業の特記事項として、民宿以外にも、ホテルやペンションの形態をとる施設がいくつかあることが挙げられる。こうした施設についても、今回、日本旅館編を活用した評価をしてみるにより、宿泊施設のカテゴリ分けや、日本旅館編以外への観光品質基準の広がりや、将来的に検討するための知見が得られるものと期待

された。

〔B-③〕 分野別品質ランクの表示

日本旅館編 Ver.1 では、品質評価の結果は、星の数による総合評価としての品質ランク表示に、「施設の特徴・セールスポイント」を加えて公表することとしていたが、総合評価としての品質ランクだけではなく、評価対象分野ごとにも評価結果を反映した品質ランクを付して情報公開する方が、利用者の利便に適うのではないかと、この意見が出された。

日本国内の旅館やホテルを、インターネット上で予約できる「じゃらんネット」を例に挙げると、利用者による「クチコミ評点」として、「クチコミ総合」のほかに、「部屋」「風呂」「料理（朝食）」「料理（夕食）」「接客・サービス」「清潔感」の6つの分野の評価点が5点満点で表示されている。

P11 に記載したとおり、実証研究に協力いただいた旅館の中には、施設の特徴を評価に反映し、利用者にそれが見える形にしてほしいとの意見もあったことから、じゃらんネットほかの事例を参考に、分野別の評価を表示することとした。

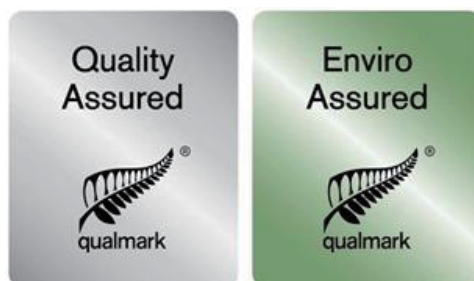
【C 観光品質認証制度を導入・運用していくための条件・課題に係る項目】

〔C-①〕 観光品質認証制度の効果的なネーミング・シンボルマーク等

今後、自治体や旅館経営者などに、認証制度について理解促進を図り、観光品質基準に基づく評価への参加を呼び掛けたり、訪日外国人旅行者に認証制度の効果的なPRを行うために、そのシンボルとなるネーミングやシンボルマークなどが必要になる。ニュージーランドのクォールマークは、観光分野における信頼度の高いブランドとしての地位をすでに確立しており、観光事業者や旅行者からの厚い信頼を得ている。

こうした視点から、我々の調査研究が、中部圏のみならず全国的な実用に供されることを想定し、我が国ならではの制度のネーミングやシンボルマークを検討することとした。

【図 1-7 クォールマークのシンボルマーク】



〔C-②〕 評価した結果を効果的に情報発信していくための方法・フォーマット

これまでに課題として示した諸項目の検討を通じ、改訂した日本旅館編を適用して実施した評価により得られた結果を、どのように情報発信していくのがいいか、その効果的な方法・フォーマットを検討することとした。

(3) 主な改訂内容

(2) で述べた検討項目について、観光品質基準研究会での議論や、追加での文献調査などを通じて、日本旅館編 Ver.1 では 348 項目あった品質基準を、312 項目に整理した。以降、これを「観光品質基準（日本旅館編 Ver.2）」と称する。雪国観光圏での宿泊施設の評価も、この Ver.2 を使って実施した。巻末の「参考資料 2」に、日本旅館編 Ver.2 の一覧を掲げる。主な改訂内容は、以下に記載するが、修正を加えた個々の品質基準ごとの変更内容の説明は省略している。

なお、日本旅館編は、訪日外国人旅行者を念頭においたものであることから、英文の品質基準も付記した。

1) 評価項目の修正

評価項目を、表 1・8 のとおり修正した。

【表 1・8 評価項目の構成】

大項目	中項目	小項目
I 建物・設備の概況、 手入れの状況	(1) 全体的な様子および外観	① 建物、敷地 ② 駐車場、アクセシビリティ
	(2) 清潔性	① 公共エリア全般、トイレ、浴室、 食事室等 ② 客室、その他
	(3) 公共エリア	① フロント、ロビー、廊下、階段等 ② トイレ、浴室、食事室
	(4) 客室	① スペース、居住性 ② 内装、調度品 ③ 寝具、用品
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 ホームページ、予約 ② フロント(受付)、サービス ③ 接遇、スタッフ ④ 食事 ⑤ 喫煙対策 ⑥ バリアフリー ⑦ 外国語対応
	(2) 事業運営の状況	① 安全管理 ② 法令遵守、環境対策 ② 品質管理、地域社会対応

主な変更点は、

- ① 中項目「日本的設え」を廃止
- ② 中項目「公共エリア」の下の小項目「売店、エレベータ、その他」を廃止
- ③ 小項目「駐車場」に、施設へのアクセスの容易さを示す項目を加え、「駐車場、

アクセシビリティ」に

④小項目「安全管理」を、「法令遵守、環境対策」から分離、独立

*観光庁ガイドラインに照らし、利用者の避難誘導やセキュリティ対策に関する品質基準を充実させたことに伴う。

2) 日本旅館編の「本編」に対する「簡易版」の設定

雪国観光圏内の民宿の評価に、日本旅館編 Ver.2 をそのまま用いることも、選択肢としては考えられた。しかし、現地の民宿の実態を事前に確認した結果、日本旅館編のレベル1からレベル3まである品質基準のうち、少なくともレベル3の項目については、ほとんどすべての民宿で満足されない（つまり「○」の評価がつかない）ことが判明した。このため、最終的なランク付けの基礎となる総合点を算出する既存方法のまま、日本旅館編を適用すると、ほとんどの民宿で「一つ星（★）」、せいぜい「二つ星（★★）」という結果になることが想定された。さらには、「一つ星（★）」の下限ポイント（P7 表 1・3 参照）でもある「20%」に達しない民宿が出てくる事態も懸念された。

こうした事態に対応するには、

①総合点と品質ランクの対応表を見直し、「一つ星（★）」の下限ポイントを引き下げるとともに、各品質ランクごとのポイント幅を見直す。

②適用する品質基準そのものを変更する。

という、大きくふたつの手法が考えられる。

①の方法については、品質ランクを付与することが「品質保証」の機能を備えていることを勘案すると、「一つ星（★）」の下限ポイントを検証もなく引き下げるとは、適当ではないと判断した。事前確認の結果では、「レベル3」の品質基準は満たせなくても、「レベル2」であれば、ほとんどの民宿である程度の基準を満たしうるとの感触が得られたため、②の方法を採ることとし、日本旅館編の「本編」からレベル3の品質基準をすべて除いた「簡易版」を設けて、評価を行うこととした。

次ページ表 1・9 に、【全体的な様子および外観－建物、敷地】の品質基準を例にした、本編と簡易版のイメージを示す。

「簡易版」は、あくまでも暫定的な運用のためのものと位置づけており、今後、宿泊施設のより厳密なカテゴリー分けの研究が行われ、「民宿」というカテゴリーが確立して「観光品質基準（民宿編）」が策定されるまでのつなぎとして、この簡易版の活用を図るべきと考えられる。

【表 1・9 本編・簡易版の構成】

本編	簡易版	レベル1	<input type="checkbox"/> 日本旅館であることが外観(建物・看板等)から容易に分かる
			<input type="checkbox"/> 施設の敷地内は、清潔な状態で、手入れが行き届いている
			<input type="checkbox"/> 玄関(入口)に通じる通路は、丁寧に清掃されている
			<input type="checkbox"/> 建物の外観は、周辺環境との違和感がなく、調和している
			<input type="checkbox"/> 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
		レベル2	<input type="checkbox"/> 施設の敷地内だけでなく外周部も含めて、きちんと清掃され、手入れも行き届いている
		<input type="checkbox"/> 建物の外観は、周辺環境や施設の特徴・セールスポイントとよく調和が取れている	
		<input type="checkbox"/> 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	
		<input type="checkbox"/> 庭にある様々な種類の樹木、草花が目を楽しませしてくれる	
		レベル3	<input type="checkbox"/> どっしりとした重厚感のある入口(玄関)、歴史と伝統の重さを感じさせる風格、あるいは静けさと豊かな緑に溶け込んだ落ち着いた雰囲気など、情趣の感じられる印象的な外観である
		<input type="checkbox"/> 施設規模に見合った広さの敷地内に、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	
		<input type="checkbox"/> 夜間には、施設の敷地内に設置された照明の際立った効果により、施設に対する印象や期待感を高める(常時)	
		<input type="checkbox"/> 施設建物は、素晴らしい意匠とそれを活かす材料、施工技術等が用いられている	

3) 評価点(項目ごとの「項目点」および「総合点」)算定方法の変更

P16に述べたとおり、既存の評価点の算出方法は、簡便である半面、やや機械的であって、旅館経営者にとって品質水準の程度が見えにくいという問題が指摘されていた。そこで、ニュージーランドの「クォールマーク」の方式を参考に、検討を試みた。

「クォールマーク」の品質基準の構成は、次ページ表1・10のとおりとなっている。これは、中項目「サービスおよびホスピタリティ」の中の小項目「安全性とセキュリティ」に記載されている品質基準の例である。特徴的なことは、「最低参加条件(Minimum Entry Requirements)」という基準が定められていて、ここに書かれているすべての基準項目を満足することが求められている。これらの項目が、いわば最低限の「品質保証」の役割を果たしていることになる。

その上で、左列から中央、右列へと、段階的に高度な品質基準が設定されている。そして、この項目(ここでは、「安全性とセキュリティ」)に対する評価ポイントは、次の表1・11にしたがって付与される。

【表 1-10 クォールマーク品質基準表の一例(「サービスおよびホスピタリティ」-「安全性とセキュリティ」)(抜粋)

最低参加必要条件 (Minimum Entry Requirements)					
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 現場には 24 時間体制で管理代表者がいる。 ◇ 出入り口の上部に照明があり、エントランスは明確でわかりやすい。 ◇ 煙探知器を含む適切な火災予防装置があり、またゲストのために避難経路が示されている。 ◇ ロケーションに応じて、高性能の総合的な安全と防犯性が保たれている。ゲストは、ゲスト自身とその所有物が常に安全で安心であると感じられる。 ◇ 救急箱あるいは救急用品は、場所の形態と規模に応じてその場で利用可能である。 ◇ 簡単に入れるかもしれない地上階あるいは他の部屋にいるゲストの安全とセキュリティーに対して特別な注意を払っている。 ◇ 夜間の階段や通路を照らす十分な照明を含み、全てのパブリックエリアで安全と快適のための適切なレベルの照明がある。 ◇ ゲストおよびゲストの持ち物の防犯(セキュリティ)に対して十分な手段が提供されている。ドアは部屋の中と外から施錠することができ、鍵が利用できる。 ◇ ゲストは、スタッフを通じて 24 時間連絡を取ることができる。(緊急時用に) 					
品 質 評 価 点 (QUALITY SCORE)					
0	1	2	3	4	5
<ul style="list-style-type: none"> ◇夜間には全ての娯楽施設および通路など目立たないところまで照明がある。 ◇短期間の、安全な荷物保管室が利用できる。 ◇営業時間外でもその場での電話による連絡を含め、ゲストに緊急連絡を明確に確認できるようにしている。 ◇適切な安全策がゲストに伝えられている。(例えば、火災対処法、プールの利用方法、娯楽設備の安全操業) ◇常時、娯楽設備の安全操業や救命措置を熟知しているスタッフが、その場で状況に応じて対処できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇施設内全てのエリアに、ホテルの雰囲気を損なわないような優れた高品質な照明がある。例えば、モーションセンサー、24 時間照明、庭園の照明 ◇客室には 2 つ以上のセキュリティ装置がある。例えば、ウィンドウ・セキュリティ、覗き穴、ドアチェーンなど。 ◇ゲストの要望に沿った方法で貴重品を安全に受け付けることができる。 ◇全ての客室に熱感知器と煙探知器が備え付けられており、定期的にテストをしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇カードキーシステムはホテルの至る所で作用し、チェックイン毎にカードキーの廃棄、あるいはセットがされている。 ◇施設の場所、規模、形式、に応じて、優れた防犯設備がある。例えば防犯警報、センサーライト、防犯カメラ、緊急照明、緊急ボタン、など。 ◇安全な場所にある高品質の個人貸金庫、あるいは客室にある個人用の貸金庫が 24 時間利用できる。 ◇施設の規模、形式、ロケーションに応じて勤務中の保安職員が対応できる。 			

* 原文は英文表記。本表は、桜花学園大学観光総合研究所の協力を得て日本語に翻訳したもの。

【表 1-11 クォールマークの評価ポイントのつけ方】

1 点	2 点	3 点	4 点	5 点
左側の列の基準すべてに適合している	左側の列の基準すべてと中央の列の基準の(すべてではないが)いくつかに適合している	左側の列と中央の列の基準すべてに適合している	左側の列と中央の列の基準すべてと右側の列の基準の(すべてではないが)いくつかの基準に適合している	左側、中央、右側 3 列の基準すべてに適合している

左側の列および中央の列の基準はすべて満たしているが、右側の列の基準は一部しか満たしていないというケースであれば、表にしたがって評価ポイントは 4 点 (5 点満点) となる。この方法によれば、計算式を使うことなく、それぞれの評価項目ごとに、どの程度の品質水準であるかがイメージしやすい。

日本旅館編 Ver.1 も、レベル 1 からレベル 3 までの 3 段階に分かれていることから、それぞれのレベルの品質を段階を追って満たしていくにしたがって点数が伸びていくというクォールマーク方式の算定方法に移行することが、比較的容易に行えるのではないかと考えられた。しかし、クォールマークには設定されている「最低参加条件」に相当する品質基準が、日本旅館編にはなく、この点をどう考慮するかが課題となった。

この点に関し、利用者の立場から品質基準を眺めてみると、各評価項目のレベル 1 の品質基準には、対価を得て宿泊・サービスを提供する以上は、当然に満たしていなければならない（つまり、日本旅館として求められる最低限の品質）と考えられる基準と、必須のものとはいえないが提供するサービスとしてはごく一般的な基準、の大きくふたつに大別されると考えられた。

以下は、評価項目【「全体的な様子および外観」－「建物、敷地」】のレベル 1 の品質基準である。

【表 1-12 「全体的な様子および外観－建物、敷地」品質基準(レベル 1)】

項目 No.	品質基準
11101	日本旅館であることが外観（建物・看板等）から容易に分かる
11102	施設の敷地内は、清潔な状態で、手入れが行き届いている
11103	玄関（入口）に通じる通路は、丁寧に清掃されている
11104	建物の外観は、周辺環境との違和感がなく、調和している
11105	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

このうち、「日本旅館として求められる最低限の品質」にあたる基準としては、11101 から 11103 の 3 項目が該当するものと考えられた。11104 と 11105 も、考え方によっては最低限の品質と言えないことはないものの、立地場所や周囲の環境を考慮したとき、絶対的に必要な項目ではないように思われる。

そこで、11101 から 11103 のように、日本旅館として、最低限満たすべき品質基準を、「標準的な設備・サービスの品質」を示すものとして、「標準条件」とし、それぞれの評価項目において「標準条件」をひとつでも満たせない場合は、当該項目の評価ポイントを 0 点とすることとした。万一そのようなケースに該当する場合は、その旅館は、早急にその標準条件の基準が満たされるような措置を施すべきこととなる。

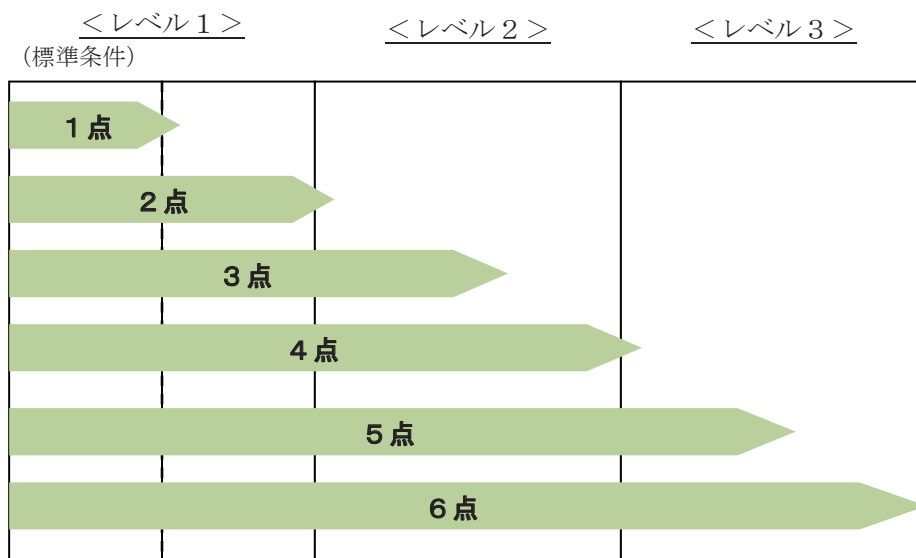
Ver.2 で新たに設定した、この「標準条件」の基準項目は全部で 68 項目である。

「標準条件」を設定したことにより、日本旅館編は、クォールマークとほぼ同じ構成となった。これによって、「標準条件」－「レベル 1」－「レベル 2」－「レベル 3」と、段階を追って品質レベルをより明確に確認することが可能となったため、項目ごとの評価ポイントの算定も、あまりテクニカルな手法ではなく、クォールマークのように単純であっ

ても明快な方法が望ましいと考えられた。

そこで、日本旅館編 Ver.2 では、以下のとおりの算定方法とした。

【図 1・13 ポイント算出概念図】



図から明らかなように、

- ・ 標準条件をすべて満たすと 1 点（標準条件の設定がない項目では 1 点とみなす）
- ・ レベル 1 のすべてに適合していると 2 点
- ・ レベル 1 のすべて、およびレベル 2 の 5 割以上に適合していると 3 点
- ・ レベル 1、およびレベル 2 のすべてに適合していると 4 点
- ・ レベル 1、レベル 2 のすべて、およびレベル 3 の 5 割以上に適合していると 5 点
- ・ レベル 1 からレベル 3 のすべてに適合していると 6 点

なお、民宿を対象にする簡易版については、レベル 3 の品質基準がないことから、次のとおりとする。

- ・ 標準条件をすべて満たすと 1 点
- ・ 標準条件のすべて、およびレベル 1 の 5 割以上に適合していると 2 点
- ・ レベル 1 のすべてに適合していると 3 点
- ・ レベル 1 のすべて、およびレベル 2 の 5 割以上に適合していると 4 点
- ・ レベル 1 およびレベル 2 のすべてに適合していると 5 点

この変更により、項目ごとの評価ポイントの満点は、日本旅館編 Ver.1 では 10 点であったが、Ver.2 では 6 点、簡易版では 5 点となった。

評価項目ごとの評価ポイントに、予め定めてある乗率（ウエイト）を乗じて「項目点」を算出し、項目点の合計である「総合点」に、星の数による品質ランクを当てはめる方法

は変更しない。

なお、細かいことではあるが、評価の客体となるものがない場合の取扱いをどうするかという点については、「その品質基準を満たしているとみなす」とこととした。「公共エリア」－「フロント、ロビー、廊下、階段等」に、「自動販売機は、設置場所に十分配慮されており、見苦しさを感じさせない」という品質基準（レベル2）が設定されている。自動販売機の設置がない施設については、この品質基準が満たされているものとして取り扱うことになる。

総合点（パーセントで表示）と品質ランクの対応、および、各品質ランクの説明は、表1・14 および表1・15 のとおりとしている（本編は従来どおり。簡易版は今回新たに設定。）。

【表1・14 総合点と品質ランクの対応表（本編）】

20%以上35%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
35%以上50%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
50%以上65%未満	★★★	この日本旅館に泊まることを旅行の目的にしたとしても、その期待感是十分達せられる宿
65%以上85%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
85%以上	★★★★★	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
全ての項目で5点以上	★★★★★plus	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

【表1・15 総合点と品質ランクの対応表（簡易版）】

20%以上35%未満	★	標準的な日本式の宿
35%以上50%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
50%以上65%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
65%以上85%未満	★★★★	この日本旅館に泊まることを旅行の目的にしたとしても、その期待感是十分達せられる宿
85%以上	★★★★★	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

4) 分野ごとの品質評価結果の表示

評価した結果、どのような情報を公開するかについては、第1章に記載したように、施設の総合的な評価結果である「品質ランク」と、品質ランクだけでは分からない施設の「特色・セールスポイント」を、料金・電話番号などの基本情報とあわせ、WEB ページ等を使って提供することが望ましい。また、制度への信頼性を高めるため、何を根拠に評価してランク付けを行ったのかの基礎となる、「品質基準」そのものも公開することとしている。

評価の結果としては「品質ランク」のみが示されるが、それだけでは、施設の持つ品質

の特徴が見えにくいいため、もう少し詳しい情報開示ができないか検討を行った。評価項目の小項目単位に、評価ポイントを何ポイント獲得できているかを表示する、という方法も考えられるが、日本旅館編 Ver.2 の小項目は全部で 19 項目に及ぶため、この評価結果すべてを表示することはかえって繁雑で分かりにくくなるのではないかと考えられた。

そこで、利用者の視点から、施設の利用に参考になると思われる分野を、次の 6 つに整理し、この分野ごとに評価の結果を表示することとした。

【居住性】 客室の快適性、居住環境の良さに関する項目

【施設環境】 公共エリアの設備の充実度、喫煙対策、バリアフリーなどに関する項目

【清潔性】 施設や用品の清潔性に関する項目

【おもてなし】 スタッフによる接客・サービス、提供される用品類等に関する項目

【利便性】 アクセスの分かりやすさ、予約のしやすさ、通信環境の良さ、柔軟なサービスなどに関する項目

【日本的情緒】 日本らしさ、日本の伝統・文化を感じさせる項目

各評価項目と上記 6 分野の対応は、表 1・16 のとおりである。

【表 1・16 評価項目と 6 分野対応表】

中項目	小項目	6 分野					
		居住性	施設環境	清潔性	おもてなし	利便性	日本的情緒
全体的な様子および外観	建物、敷地		○	○			○
	駐車場、アクセシビリティ			○		◎	
清潔性	公共エリア全般、トイレ、浴室、食事室等			◎			
	客室、その他			◎			
公共エリア	フロント、ロビー、廊下、階段等		◎				○
	トイレ、浴室、食事室		◎				○
客室	スペース、居住性	◎		○			
	内装、調度品	◎		○		○	○
	寝具、用品	◎		○	○		○
サービス	ホームページ、予約				○	◎	
	フロント（受付）、サービス				○	◎	
	接客、スタッフ				◎	○	

	食事				◎	○	○
	喫煙対策		◎	○			
	バリアフリー		◎		○		
	外国語対応				○	○	
事業運営の状況	安全管理		○		○		
	法令遵守、環境対策						
	品質管理、地域社会対応						

*表中の「◎」は、ほとんどすべての品質基準が、各分野に対応する項目。

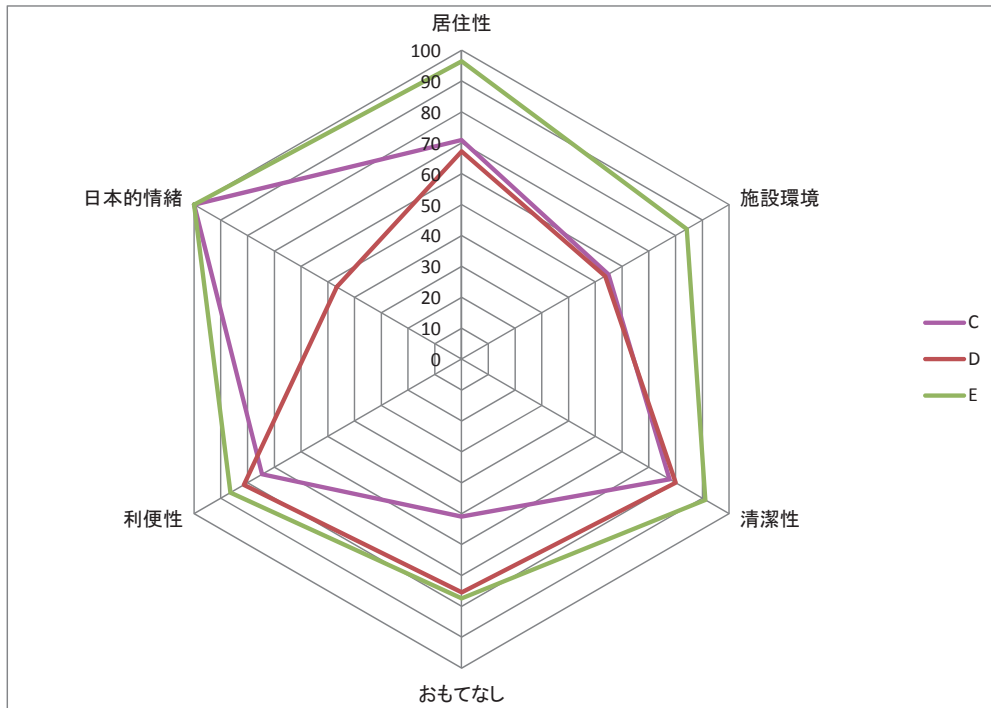
「○」は、一部の品質基準が、各分野に対応する項目。

宿泊施設の特徴を表現するため、6つの分野それぞれの「分野点」を算出し、これをレーダーチャートで表示することとした。

それぞれの分野は、複数の評価項目（小項目）にまたがっているため、分野点の算出に、3)に記載した小項目ごとの評価ポイント算定方法は使うことができない。そこで、レベル1（標準条件を含む）の品質基準を1点、レベル2を2点、レベル3を3点として、各分野の満点に対して何点獲得できているかをパーセントで表示することとした。

参考までに、昨年度の実証研究で評価した旅館の中から、3軒の日本旅館の分野点をシミュレーションし、グラフ化したものを、図1・17に示す。

【図1・17 分野別評価シミュレーション】



ちなみに、グラフのE旅館の総合評価は「四つ星」であるが、CおよびB旅館については、同じ「二つ星」であった。

5) 調査方法の変更

7軒の日本旅館を対象に行った昨年度の実証研究は、いずれの施設でも、実際に調査員が宿泊して調査を行った。チェックイン後、夕食までに主要な箇所の実査・評価を行い、夕食時に「食事」に係る品質基準の調査を、そして夕食後に積み残した箇所の調査を、それぞれ行った。翌日は、午前中に、施設のオーナーや責任者の時間が空いたところで、ヒアリングの時間を設け、旅館側自己評価と調査員の評価が食い違った箇所の確認や、調査員の目視によるチェックだけでは確認できない事項について、聴き取りや意見交換を行った。対象となる施設数が限られていたために、このように、かなり余裕のあるスケジュールで臨むことができた。

しかし、宿泊を伴うこうしたスケジュールは、経費がかさむことに加え、調査のための限られた人員で数多くの施設の評価を行う必要がある場合には、採用しがたいものとなる。今年度は、雪国観光圏で実際に相当数の宿泊施設の調査を行うこともあり、また、将来的に日本各地へ認証制度が導入されることも視野に入れ、より効果的、効率的な仕組みとする必要がある。このため、宿泊を伴わない調査方法を検討し、午前と午後のそれぞれで完結することが可能な、表 1・18 に示すスケジュールとした。

【表 1・18 調査実施の流れ】

時間等 (午前)	時間 (午後)	調査内容等	備考
9:00 ごろ	13:00 ごろ	○訪問あいさつ、調査の流れ説明 ○ヒアリングの時間、調査場所の順序決め ○調査対象の部屋（価格）を確認	* 自己評価シート、パンフレット等入手
9:10～ 10:30	13:10～ 14:30	○調査員チェック 【調査場所】 【セールスポイント・特徴】	
10:30～ 11:00	14:30～ 15:00	○調査員評価記入 マスターシートに自己評価と調査員評価を書き込み、ヒアリングポイントを明らかにしておく	
11:00～ 12:00	15:00～ 16:00	○ヒアリング調査 ・旅館と調査員の評価内容のすり合わせ ・セールスポイント、等	

調査に使う「調査用シート」も、一部変更した。昨年度の実証研究では、予め宿泊施設側に自己評価してもらい、「○」「×」が付けられている自己評価欄の隣に調査員用の評価欄があるシートを用いていたが、調査員が予断を持ってしまい、自己評価の結果に引っ張られる傾向も一部に見受けられたため、施設による自己評価は、調査員の調査用シートから切り離すこととした。

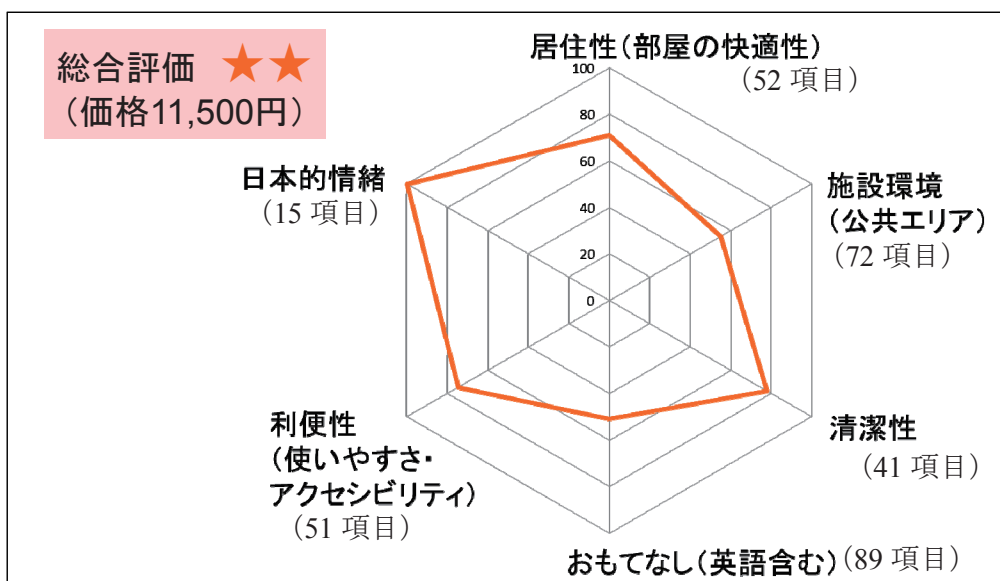
6) 評価結果の公開方法

昨年度の実証研究は、評価結果等の情報公開は行わないという前提で実施していたため、実際にどのようなフォーマットで情報を開示するかは決めていなかった。今回、日本旅館編の改訂を行うのとあわせ、利用者にとって見やすく、活用するうえで利便性も高いと思われる形式を検討し、図 1・19 のようなフォーマットをイメージした。実際に情報公開を行う際には、このフォーマットをベースとしてブラッシュアップするのがよいと思われる。

【図 1・19 情報公開イメージ】



【図 1・20 「評価結果」欄を拡大】



なお、「旅館の特色・セールスポイント」欄は、評価結果（総合評価、分野別評価）だけでは分からない、施設の特徴を分かりやすく示すこととし、代表的な項目を一覧にしたチェックシート（表 1・21 参照）を用意して調査に臨むほか、旅館経営者とのインタビュー時に、表記をする項目を確認することとした。

【表 1・21 セールスポイントチェックシート】

セールスポイントチェックシート		
	チェック欄	No
立地		1 観光名所に隣接
		2 アクティビティ豊富
		3 景勝地に立地
		4 駅近の宿
		5 送迎サービスあり
施設の付加機能		6 部屋タイプに洋室がある
		7 少人数限定の宿
		8 バス付きの部屋がある
		9 レストラン・バーが館内にある
		10 お土産物店、売店がある
		11 談話室がある
		12 インターネット利用可能
		13 ライブラリーがある
受入れ体制		14 著名な料理人、ソムリエがいる（受賞経験がある等）
		15 アーリーチェックイン・レイトチェックアウト
		16 朝食は洋食を選ぶことができる
		17 泊食分離である（夕朝 2 食付、朝食付き、食事なしを選択できる）
		18 ダイエットメニュー、高齢者向けメニュー、宗教上の制約のある方へのメニューなど、多様な対応が可能
		19 ガス入り水を用意している
建物・客室 庭園		20 外貨両替可能
		21 有名デザイナーの設計
		22 著名な作家の展示物
日本的趣き		23 著名な文化人、歌人、芸術家の定宿である
		24 施設建物が文化遺産（重要文化財等）
		25 古民家利用
		26 日本庭園
		27 伝統的な家具、美術品・民芸品の装飾や家具がある
		28 純和風の茶室がある
		29 温泉である、施設敷地内に源泉井戸
		30 貸切（露天）風呂がある
		31 露天風呂付きの客室がある
		32 日本文化（茶道、書道、陶芸、着付け等）体験ができる

(4) 今後の課題

日本旅館編 Ver.1 は、2009 年度に策定して、2010 年度に実証研究を行うという、2 年がかりでの検討・検証作業であった。2011 年度は、これまでの知見を基に、Ver.1 の改訂 (Ver.2 の策定) を行うとともに、雪国観光圏で実際に宿泊施設の評価に活用した。これにより、評価する過程で、評価方法に関する問題点が把握できたほか、50 施設を対象に実施して得られた膨大なデータベースをもとに、評価結果を分析し、新たな課題も抽出することができた。

雪国観光圏での評価事業の概要は、P39 以下の〔参考〕で改めて述べるが、ここでは、同観光圏での検証を踏まえ、今後、「観光品質基準 (日本旅館編)」と、それを活用した認証制度を、一層改善していくためのポイントを述べる。

1) よりの確で厳正な品質基準のレベル設定の必要性

小項目ごとのポイント算定方法を変更したことにより、品質基準一つひとつについて、「標準条件」「レベル 1」「レベル 2」「レベル 3」への振分けを、よりの確、厳正に行う必要性が高まった。

表 1・22 に、「全体的な様子および外観」－「駐車場、アクセシビリティ」の品質基準と、旅館 A・B それぞれの評価結果の実例を示す。

【表 1・22 評価結果の実例】

レベル	品質基準	評価	
		旅館A	旅館B
1	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	○	○
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	○	○
1	駐車場には目立ったゴミが落ちていない	○	○
1	駐車場の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)	○	○
1	駐車場には、照明が設置されている	○	○
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	○	○
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	○	○
2	駐車場は、特段の追加料金なく利用が可能である	○	○
2	駐車場内は舗装され、快適に利用できる	○	○
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		○
3	駐車場には、隅々まで照らすのに十分な照明が設置され、夜間の利用時に不便がない	○	○
3	個々の駐車スペースはゆったりとしている	○	

(*) 小項目「駐車場、アクセシビリティ」には、「標準条件」の品質基準の設定はなく、レベル 1 から

始まっている。

品質基準 12 項目のうち、旅館 A・B ともに、基準 1 項目のみ満たせていない評価結果となっている。

旅館 A について、P27 に記載した新たな算定方式にしたがうと、評価ポイントは「3 点（6 点満点）」となる。一方で、変更前の旧方式にしたがい算出すると「9.0 点（10 点満点）」となり、評価結果に大きな開きが出ることになる。これは、レベル 2 の基準「必要に応じて（最寄駅から 500m 以上を目安とする）近傍の公共交通機関駅への送迎サービスがある」を満たせていなかったために生じた結果であり、それ以外の品質基準をレベル 3 を含めすべて満たしていたとしても、このように厳しい結果が生じる例である。仮にこの品質基準が、レベル 3 であったとしたら、6 点満点中 5 点に相当したはずである。

従来の算定方式では、仮に 1 項目満たせないだけなら、それによるマイナス分が全体の中で薄められて高い評価が維持されるため、品質基準のレベル 1 からレベル 3 への振分けに、さほど気を使う必要もなかったが、新方式ではそうもいなくなり、より厳正なレベル間の振分けが求められることとなった。

旅館 B については、新方式で 5 点（6 点満点）、旧方式で 8.6 点（10 点満点）と、ほぼ同程度の評価ポイントとなっている。

旅館 B が満たすことができなかった「個々の駐車スペースはゆったりとしている」のレベル 3 の項目は、雪国観光圏全体では、82.4%の宿泊施設が満たしていた。8 割を超える施設が満たしている項目であれば、レベル 3 ではなく、レベル 1 に置くのが相当ではないか、という考え方もありうる。しかしそうなると、旅館 B のように、ほかのすべての品質基準は満たしているのにもかかわらず、この 1 点の疵があるだけの場合に、評価は大きく減じられることになってしまう。

このように、品質基準のレベルごとの満足の状況と、それが評価結果にどのように結びつけるのが合理的か、という点に関しては、もう少し突っ込んだ検討や、検証が必要と思われる。

2) 「サービス」そのものの品質を評価する基準の必要性

日本旅館編 Ver.1 を改訂するにあたり検討すべきものとして、P13 に記載した中に、「⑧『サービス』そのものの品質を評価する基準の設定」という項目を挙げていた。

これは、Ver.1 の中にある、「サービス」に関する品質基準の多くは、利用者が求める利便性や効率性を、ある程度外形的に判断・評価できる基準であり、旅館スタッフの「言葉づかい」や「態度」、あるいは、細かく行き届いた「配慮」といった、サービスの「本質」に関わるような品質基準は、ほとんどないといってもよい状況にある。さらには、サ

サービスに関するマニュアルや手順書の有無を確認して評価する品質基準はあるものの、そのマニュアルで定めるサービスの中味がどの程度のレベルにあるのか、というところまで踏み込んで評価するものとはなっていない。そのような品質基準を設けないと、日本旅館の「サービス」を適切に評価することにはならないのではないかと、という議論もあった。

この点を検討するには、日本旅館の経営や運営に携わる数多くの方へのヒアリングなどを行い、意見を集約・整理する必要があると考えられたが、検討に十分な時間を割くことができなかった。そのため、日本旅館編 Ver.2 では、この部分に関しては旧版から大きな変更を加えていない。また、このような視点での品質基準を、仮に設けるにしても、その中味は抽象度の高い、曖昧なものとならざるをえず、前述した「品質基準の曖昧性」をどう改善するかという観点からも、十分な検討が必要と思われる。

3) 総合点と品質ランクの対応表の妥当性検証

雪国観光圏で 50 軒の旅館・民宿を対象に評価を行い、その結果算出された総合点から、対応する品質ランクを求めたところ、関係者の間で次のような問題が認識された（P41 に、評価結果とともに詳細を記載）。

- ・星の数によるランク付けを行っている欧州各国の宿泊施設の品質と比べて、今回の評価結果による品質ランクは、全般にわたり厳しく出る傾向にある。
- ・各ランクが、約 15 ポイントの幅で設定されており、やや大括りであるため、総合点で 10 ポイント以上の大きな差があっても同じ品質ランクに位置づけられる結果になることが多く、差別化を図る上で好ましくない。

こうした問題認識を踏まえ、評価結果の公表を行うにあたり、既存の品質ランク対応表を暫定的に変更し、既存の対応表による総合評価を変更した。ここでは、日本旅館編本編を活用して実施した総合点と品質ランクの対応表を記載する（次ページ表 1・23）。

変更点は、十分に良好な品質であることを確認したうえで、「一つ星」品質ランクが付与される下限点を「20%」から「15%」に引き下げ、順次各ランクごとのきざみを見直したこと、大括りであった品質ランクの差を細かく表現するため「一つ星」から「四つ星」の各ランクの間に、中間的ランクとなる「+」ランクを設けたこと、である（これに伴い、従来あった「五つ星+」のランクは除かれ、「五つ星」のみとした。）。結果として、クォールマークと同様の品質ランクテーブルになった。

ただし、これは、今回の雪国観光圏での検証に伴って実施した暫定的な措置であり、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、さらに検討を深める必要がある。

【表 1・23 品質ランク対応表(暫定)】

20%以上35%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
35%以上50%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
50%以上65%未満	★★★	この日本旅館に泊まることを旅行の目的にしたとしても、その期待感は十分達せられる宿
65%以上85%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
85%以上	★★★★★	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
全ての項目で5点以上	★★★★★plus	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



公表に向けた検討後

15%以上～24%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
24%以上～28%未満	★+	
28%以上～39%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
39%以上～44%未満	★★+	
44%以上～56%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
56%以上～61%未満	★★★+	
61%以上～73%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
73%以上～78%未満	★★★★+	
78%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

4) 調査時間短縮に伴う課題

雪国観光圏の施設評価は、P31 で検討したように、調査員の宿泊を伴わない、日帰りでの調査(約3時間の実査とヒアリング)を基本として実施した。調査時間が実質的に短くなったことから、2009年度の宿泊を伴う実証研究と比べて、調査は相当程度効率的に進めざるをえず、評価結果として宿泊施設側の自己評価をそのまま採用したのも多数あった。

このため、50軒すべての施設評価を終えた後、4軒の旅館を対象に事後調査を実施した。その結果、宿泊施設側の自己評価に相当程度のばらつきがあることが判明した。次のような項目が、その典型例である。

○予約に関して、

「予約の電話が入った場合に、利用者に確認・説明すべき事項が定められている」

○客室に関して、

「不快なおいがない」、「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」

前者については、文書やマニュアルで明確に定めていないからという理由で「満たしていない(×)」と評価する施設がある一方で、文書での取り決めはないものの確認すべき事項がスタッフ間で認識共有されているからという理由で「満たしている(○)」と評価する施設があった。

後者については、文言を厳格に解釈して辛めの評価をする施設がある反面、これまで特段の苦情がないからという理由で「満たしている(○)」と評価する施設もあった。

施設側の自己評価にあたっての判断基準を詳細に示そうとすると、おそらく膨大な内容を伴うものとなり、これを運用することは事実上困難であると思われる。評価業務をより効率的に、かつ経済的に実施するために、日帰りでの調査としたわけであるが、より適正な評価のためにどこまで時間をかけたらいいか、今後さらに検討を必要とする。

5) 中立的な観光品質認証機関の必要性

P8 に記載のとおり、制度を公平な見地から運用し、信頼性の高い仕組みにするためにも、制度の運用主体としては、国の機関あるいはこれに準じた公益性の高い団体が制度の運用を担うことが望ましい。今回は、雪国観光圏という限られた地域で実施された評価と品質認証であり、「雪国観光圏推進協議会」が運用主体となって行った。今後、他の地域で同様の制度を実施することとなったとき、望まれるのは、地域ごとに別々の機関が個別に制度を運用するのではなく、同一の基準で広域的に制度を担うひとつの認証機関が制度の担い手となることである。

この点については、今後我が国で観光品質認証制度が定着するかどうかに関わる重要な観点であることから、第3編でさらに詳しく触れる。

〔参考〕雪国観光圏における評価事業

ここでは、当財団が策定した「観光品質基準（日本旅館編 Ver2）」を使用して、雪国観光圏において実施された、宿泊施設の評価事業の概要と結果について記載する。日本旅館編が活用されることになった経緯については、P12 に述べたとおりである。

雪国観光圏を構成する自治体のひとつ、新潟県南魚沼郡湯沢町は、2011 年度、観光庁の訪日外国人受入環境整備に係る「外客受入地方拠点（*）」に選定された。

（*）「外客受入地方拠点」とは、今後訪日外国人旅行者の増加が見込まれる地域であり、官民連携により受入環境を整備することによって、全国的に受入環境整備の底上げが見込まれる地域をいう。地域の応募に基づき観光庁が選定する。2011 年度は、湯沢町を含め全国で 11 拠点が選定された。

訪日外国人の受入環境整備に資する観点から、湯沢町が中心となって、雪国観光圏内の 50 の宿泊施設を対象とした評価を実施し、宿泊施設選択のミスマッチの改善および満足度の向上を図るとともに、宿泊施設への積極的な誘客を推進するための持続可能な仕組みを構築するために、本事業が実施された。当財団の本事業への関わりとしては、「観光品質基準（日本旅館編 Ver.2）」を無償で提供するにとどまり、実際の評価システムの構築と調査員研修は、当財団と共同して昨年度の実証研究を行った田中智麻氏が代表を務める C' s office が、地方拠点事業の受託先である株式会社 JTB 関東に対し全面的に協力をして実施した。

中立・公正な制度運用主体となる品質認証機関が存在しないため、本事業では、雪国観光圏が対象施設の品質認証をすることとなった。評価結果については、インターネット上で公開するほか、評価結果を用いたプロモーションを雪国観光圏として実施した。

2011 年度評価事業は、国の事業として実施したが、翌年度以降、プロモーションまで含めた自立的な制度運用を行う必要性を見据え、参加施設にはプロモーション費用の負担を求めた。

以下は、「訪日外国人旅行者の受入環境整備に係る外客受入地方拠点整備事業」事業報告書から抜粋、一部修正したものである。

（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・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（50 施設）を対象に実施した。民宿向けの品質基準として、日本旅館編の簡易版を設定したのは前述のとおりである。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が基本であったり、共同浴場（温泉）を備えていたり、日本旅館類似の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」を適用した評価を行った。

事業の流れは、図 1・24 のとおりである。

【図 1・24 評価事業の流れ】

事業内容	月（2011年～2012年）								
	7	8	9	10	11	12	1	2	3
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 事後アンケートの実施		→	→	→	→	→			
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							→	→	→

(2) 以下に、「2. 施設評価の実施」を中心に述べる。

(2) 施設評価と結果の分析・公表

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、フィードバック、事後アンケートの実施 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。調査員は、対象地域に通いやすい地域在住で、旅行業に

携わる者を選定した。外国人観光客の目線で評価するために、旅行業に携わる外国人調査員も加えることとした。

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、評価結果をフィードバックし、同時に、評価結果、評価手法、評価制度の推進等に関するアンケートを実施した。

2) 評価の結果

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 1・25（日本旅館編本編適用施設）、表 1・26（日本旅館編簡易適用施設）に示す。

【表 1・25 評価結果(日本旅館編本編適用 34 施設)】

No	施設名	総合点 (%)	品質ランク (当初)	品質ランク (変更後)	価格帯 (円)
1	HATAGO 井仙	57	★★★★	★★★★+	16,800
2	雪国の宿高半	46	★★	★★★	10,000~16,000
3	音羽屋旅館	40	★★	★★+	12,000~
4	ホテル双葉	64	★★★★	★★★★★	13,000
5	湯沢ニューオータニホテル	52	★★★★	★★★★	10,000~15,000
6	松泉閣花月	60	★★★★	★★★★+	18,000~
7	越後のお宿いなもと	67	★★★★★	★★★★★	16,800
8	ナスパニューオータニ	65	★★★★★	★★★★★	13,000~24,000
25	本陣 さくら亭	54	★★★★	★★★★	14,900
26	御宿 本陣	43	★★	★★+	8,900~
15	ザ・キンタナエバ	36	★★	★★	8,800~11,000

17	ホテル湯沢湯沢	53	★★★	★★★	9,000～13,000
23	ホテルシェラリゾート	44	★★	★★★	10,000～15,000
27	和みのお宿 滝の湯	53	★★★	★★★	16,000～25,000
28	ひなの宿 千歳	53	★★★	★★★	15,000～17,000
30	法師温泉 長寿館	53	★★★	★★★	17,000～23,000
31	上牧温泉 温もりの宿 辰巳館	61	★★★	★★★★	14,800～17,800
32	龍言	59	★★★	★★★★+	25,000～45,000
33	やど莞山 (かんざん)	52	★★★	★★★	14,000～17,000
34	水上ホテル聚楽	47	★★	★★★	12,000～15,000
35	のよさの里 (牧之の宿)	25	★	★+	9,600～12,800
37	木造りの宿 松泉閣	33	★	★★	16,000～28,000
38	和泉屋旅館	29	★	★★	9,600～15,900
40	石打ユングパルナス	26	★	★+	10,500～13,500
41	貝掛温泉	60	★★★	★★★★+	13,800～16,900
42	宝川温泉 汪泉閣	45	★★	★★★	12,750～18,000
43	別邸 仙寿庵	77	★★★★★	★★★★★+	36,000～52,000
44	旅館たにがわ	57	★★★	★★★★+	16,000～20,000
45	しなの荘	41	★★	★★+	9,500～12,500
46	苗場プリンスホテル	58	★★★	★★★★+	14,000～20,000
47	ベルナティオ	73	★★★★★	★★★★★+	13,000～21,000
48	光の館	31	★	★★	20,000+3,500/1名
49	まつだい芝峠温泉 雲海	41	★★	★★+	11,500～14,000
50	湯沢グランドホテル	50	★★★	★★★	11,000～16,000

【表 1-26 評価結果(日本旅館編簡易版適用 16 施設)】

No	施設名	総合点 (%)	品質ランク (当初)	品質ランク (変更後)	価格帯 (円)
9	湯沢スキーハウス	16	—	★	6,350～8,350
10	ロッヂスエヒロ	34	★	★★	6,450～7,500
11	たつもと	21	★	★	7,150～7,650
12	民宿さつき	46	★★	★★★	7,150
13	みつまたロッヂ	39	★★	★★	6,800
14	ホテルエフ	35	★★	★★	7,500～8,500
16	苗場ペンション ハイジ	50	★★★	★★★	7,000～10,500

18	高野屋	56	★★★	★★★★	8,550～9,600
19	あさひ館	57	★★★	★★★★	8,000～9,500
20	ホテルアルパイン	37	★★	★★	8,600～10,500
21	ギンレイホテル	49	★★	★★★	9,000～14,000
22	ロッヂ飯塚	40	★★	★★★	6,800～9,400
24	ホテルアルファスター	33	★	★★	10,000～15,000
29	綿ぼうし	45	★★	★★★	10,500～13,500
36	雄川閣	29	★	★★	9,600～9,900
39	シャレー・ラ・ネージュ	68	★★★★	★★★★★	9,975～10,500

「品質ランク（当初）」欄に記載した品質ランクが、日本旅館編 Ver.2 での品質ランク表をそのまま適用したものである。

雪国観光圏の関係者でないと分かりにくいのが、個々の旅館の品質ランクをヨーロッパやニュージーランドで品質認証されているホテルのランクと比べてみると、多分に感覚的な受け止めではあるが、全体的に厳しい結果となっている。

また、各ランクが、約 15 ポイントの幅で設定されており、やや大括りであるため、総合点で 10 ポイント以上の大きな差があっても同じ品質ランクに位置づけられる（例えば、No.4 と No.50 の施設は、総合点で 14 ポイントの開きがあるが、総合評価は同じ「三つ星ランク（★★★）」となっている。）結果になることが多く、差別化を図る上で好ましくない。

こうした問題をある程度軽減したり、解消するため、評価結果のフィードバックや情報公開を行うにあたり、総合点と品質ランクの対応表を暫定的に変更し、既存の対応表による総合評価を変更した。表 1・27、1・28 に、当初の対応表と変更後の対応表を示す。

変更点は、十分に良好な品質であることを確認したうえで、「一つ星」品質ランクの下限点を「20%」から「15%」に引き下げたこと、大括りの品質ランクを緩和するため、本編については、「一つ星」から「四つ星」のランクに補助的な「+」ランクを設けたこと、である（これに伴い、従来あった「五つ星+」のランクは除かれ、「五つ星」のみとなった。）。

P36 で述べたとおり、総合点と品質ランクをどのように設定するのがいいのか、今後の課題である。

【表 1・27 総合点と品質ランク対応表(本編)】

20%以上35%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
35%以上50%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
50%以上65%未満	★★★	この日本旅館に泊まることを旅行の目的にしたとしても、その期待感是十分達せられる宿
65%以上85%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
85%以上	★★★★★	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
全ての項目で5点以上	★★★★★plus	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

公表に向けた検討後

15%以上～24%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
24%以上～28%未満	★+	
28%以上～39%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
39%以上～44%未満	★★+	
44%以上～56%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
56%以上～61%未満	★★★★	
61%以上～73%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
73%以上～78%未満	★★★★★+	
78%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

【表 1・28 総合点と品質ランク対応表(簡易版)】

当初

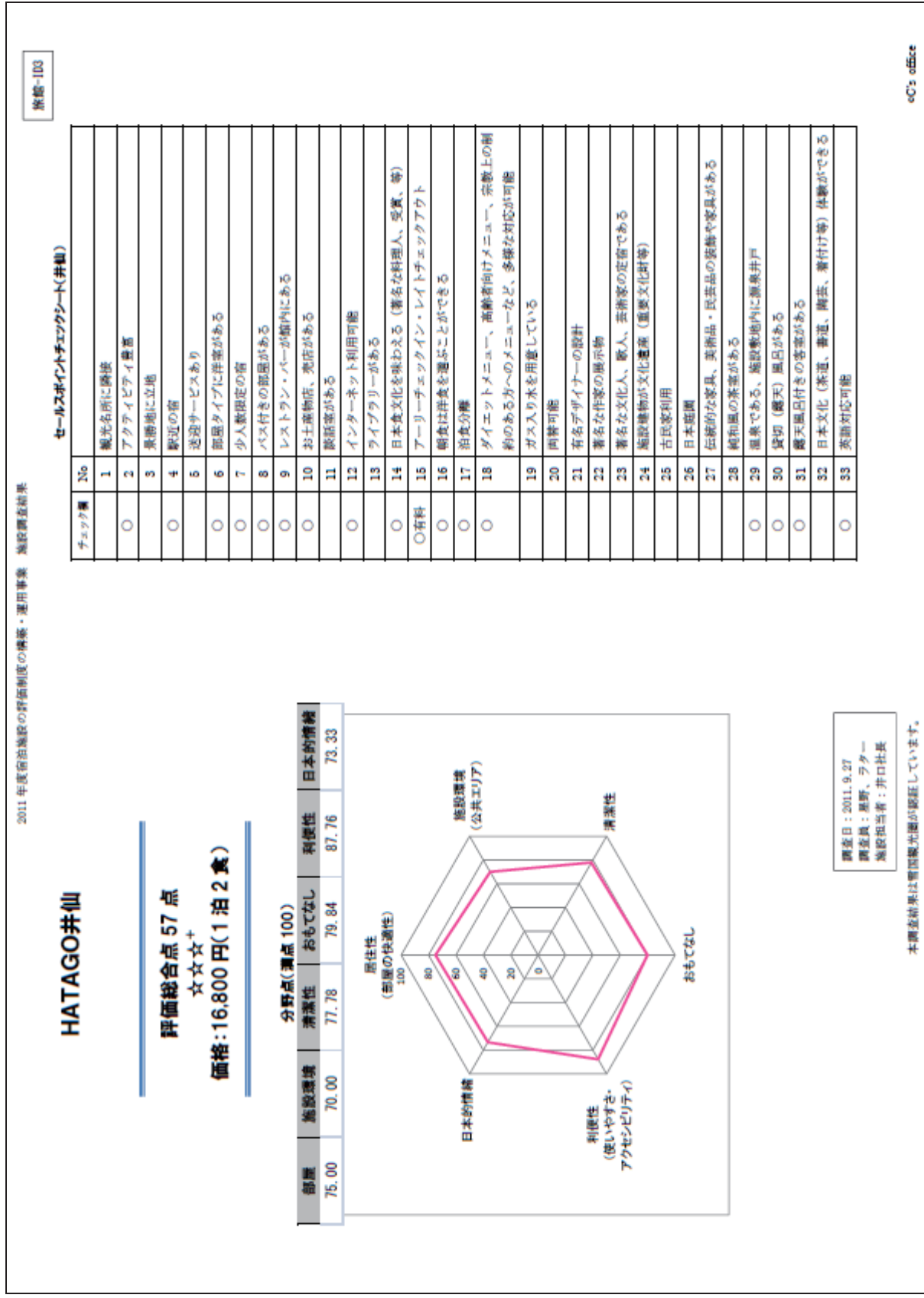
20%以上35%未満	★	標準的な日本式の宿
35%以上50%未満	★★	外国人旅行者にとっても快適に過ごせ、くつろぐことのできる日本的な宿
50%以上65%未満	★★★	日本の伝統的な生活様式や文化を楽しみながら、総じて居心地がよく、安心して泊まれる宿
65%以上85%未満	★★★★	この日本旅館に泊まることを旅行の目的にしたとしても、その期待感是十分達せられる宿
85%以上	★★★★★	日本旅館に泊まることの期待を大きく上回り、高いレベルのサービスやくつろぎを得ることができる宿

公表に向けた検討後

15%以上25%未満	★	標準的な日本式の宿
25%以上40%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
40%以上55%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
55%以上75%未満	★★★★	この日本旅館に泊まることを旅行の目的にしたとしても、その期待感是十分達せられる宿
75%以上	★★★★★	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

また、総合評価に、分野別評価点とセールスポイントをあわせて表示した例を、次ページ図 1・29 に示す。

【図 1・29 評価結果事例】



(3) 評価対象施設に対する事後アンケート

調査対象の宿泊施設に対し、評価結果をフィードバックする際に、観光品質基準（日本旅館編）の内容、評価結果、評価結果の公開、観光品質基準の必要性等に関する事後アンケートを実施したところ、調査対象 50 軒中、29 軒の宿泊施設から回答があった。以下にその結果を記載する。

1) 品質基準の内容について

「経営的な指標としても参考になり、旅館（民宿）を評価するものとしての確かな内容である」12 件（41.4%）、「一部、旅館（民宿）の実態と異なる点があるが、おおむね妥当な内容である」12 件（41.4%）、「旅館（民宿）の実態とは異なる点が多く、評価が妥当かどうか疑問である」2 件（6.9%）、「その他」3 件（10.3%）という結果であった。

以上から、日本旅館編に規定されている品質基準の内容については、おおむね妥当と評価されていると考えられる。

2) 評価の結果について

「旅館（民宿）の良いところ、悪いところを的確に評価できており、納得できる結果である」16 件（57.1%）、「一部で理解に苦しむところもあるが、おおむね納得できる結果である」11 件（39.3%）、「自分達の認識と調査結果がかなりかい離しており、納得しづらい結果である」1 件（3.6%）という回答状況であり、評価結果に対してはおおむね理解されたものと評価できる。

3) 評価結果の公開について

「日本のどの地域よりも先駆けて取り組むことに意義があると思う」15 件（51.7%）、「積極的に賛成しないが、雪国観光圏のインバウンド向けプロモーションのためには必要だと思う」14 件（48.3%）という結果であった。結果について「公開されることには抵抗がある」と回答した旅館は 1 件もなかった。

4) 観光品質基準の必要性について（2 つまで複数回答可）

「旅館・ホテルなどにおいて、施設を評価するものさしとして必要である」15 件、「日本人・外国人問わず、旅館・ホテルを選ぶ際、評判や口コミを補完する参考程度の情報として必要である」19 件、「日本人観光客にはあまり必要ないと思うが、外国人が日本旅館を選ぶ場合の目安としては必要である」9 件、であった。また、複数回答した 1 つに「日本人・外国人問わず、観光品質基準は必要ない」を選択した旅館が 1 件あった。

(4) 情報公開と効果検証

1) 評価結果の情報公開

評価結果の品質ランクなどの情報は、英語版オフィシャル旅行予約・プロモーションサイト「HOP STEP JAPAN.com」の中に、地区ごとに掲載されている。

(<http://www.hopstepjapan.com/Hotel-Guide/>)

また、日本を訪れる外国人旅行者向けに、日本国内のホテル・旅館・ツアーの情報提供や、オンライン予約・販売を行う WEB サイト「JAPANiCAN.com(ジャパニカン・ドットコム)」の中でも試行的に掲載されている。

(<http://www.japanican.com/>)

2) 効果の測定・検証

本事業において構築した評価システムについて、実際に日本への旅行商品を販売している欧米豪等の旅行代理店やランドオペレーターに対してアンケート調査を行い、評価制度の有用性を検証した。以下に、その主な結果を抜粋して紹介する。

【調査対象】

- ・欧米豪等 24 カ国の、日本旅行商品を扱う海外旅行代理店、ランドオペレーター
- ・51 件の有効アンケートを回収

【調査内容】

本評価結果を表示した旅行販売サイトを提示し、以下の項目について、感想や意向などを調査する。

- ①日本旅館の選定に関して、困った事やトラブルは過去にあったか？
- ②日本旅館に宿泊して、クレームや受入れ難い体験は過去にあったか？
- ③日本旅館選定で重視するポイント（次のうち、重要な順に3つ選定）
 - a.アクセスの利便性
 - b.部屋の快適性
 - c.清潔性
 - d.スタッフのサービス
 - e.バー・娯楽施設などの付帯設備
 - f.日本の情緒
 - g.その他
- ④雪国観光圏サイトにある「宿泊施設の格付け」は宿泊施設選定に役立つか？
- ⑤雪国観光圏の「宿泊施設の格付け」の導入は、認知度の向上・外国人訪問客の増加に結び付くか？
- ⑥日本旅館の選定を行う上で、WEB サイト上で不足している情報はるか？

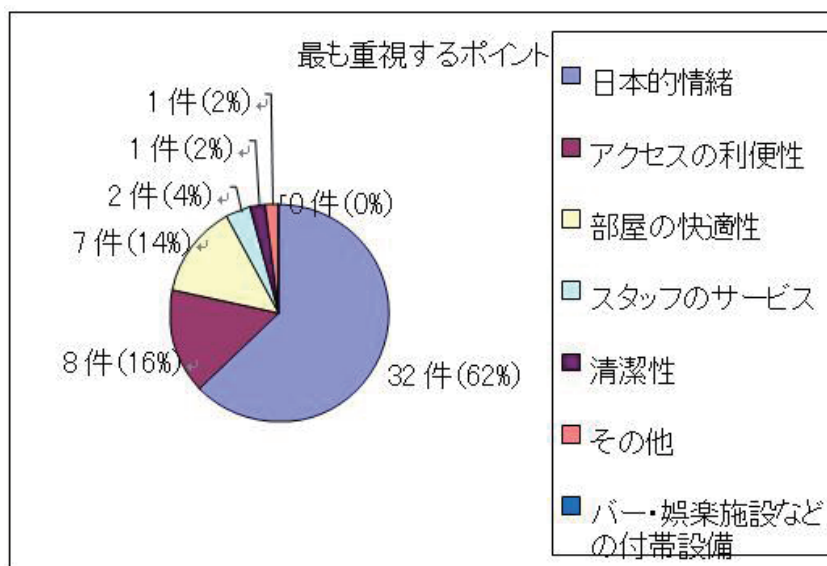
このうち、③、④、⑤、⑥の回答結果を以下に示す。

【調査結果】

③日本旅館選定で重視するポイント

旅館選定で重視するポイントを、選択肢のうちから3項目選択してもらう形で訊いたところ、最も重視する項目としては、日本的情緒（62%）、アクセス（16%）、部屋の快適性（14%）という結果であり、バー・娯楽施設などの付帯設備を選択した回答は無かった。

【図 1-30 日本旅館選定で最も重視するポイント】



なお、二番目、三番目に重視する項目として多かった項目は、「部屋の快適性」「清潔性」「アクセスの利便性」であった。

④雪国観光圏サイトにある「宿泊施設の格付け」は宿泊施設選定に役立つか？

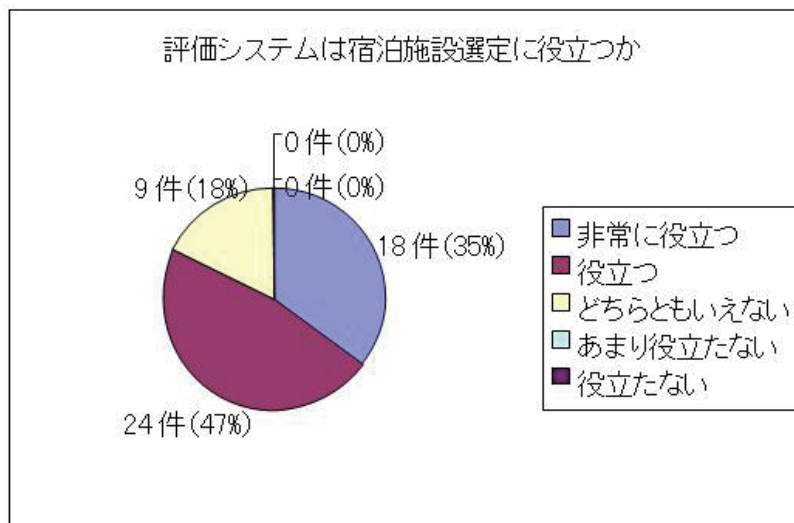
今回の雪国観光圏の宿泊評価システムを導入したホームページを見て、82%が旅館選定に「非常に役立つ」、あるいは「役立つ」と回答し、18%がどちらともいえないとの回答だった。あまり役立たない、役立たないという回答はゼロであった。

「どちらともいえない」と回答した理由として、記述された意見は次のようなものであった。

- ・サイト上の情報が少ない（アメリカ）
- ・格付けの基準をもっと詳細に記載して欲しい（カナダ）
- ・価格幅が大きい宿泊施設は選びにくい。どの部屋の格付けなのか？（カナダ）
- ・1泊2食付き価格は高いイメージで、泊まりにくい印象を与えるだけ。いずれにしろ夕食は必要なので、別料金で記載しておいた方が良い。そうしないと連

泊者も増えないと思う（カナダ）

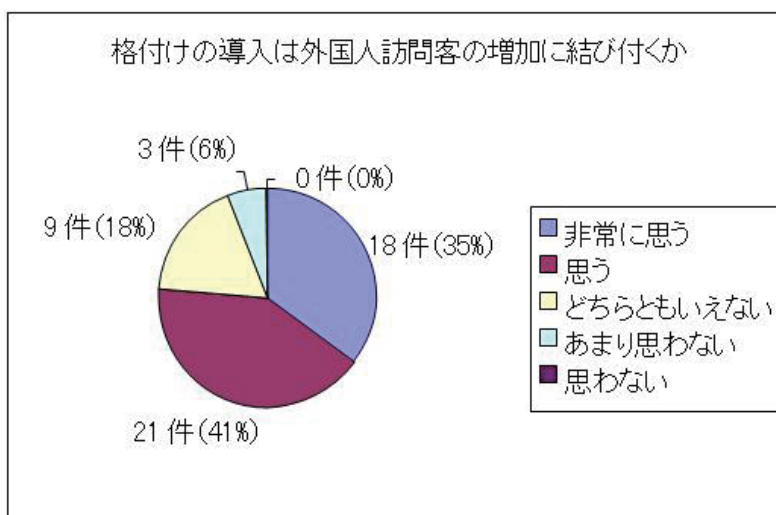
【図 1-31 評価システムは宿泊施設選定に役立つか】



⑤雪国観光圏の「宿泊施設の格付け」の導入は、認知度の向上・外国人訪問客の増加に結び付くか？

76%が「非常に思う」あるいは「思う」と回答し、「どちらともいえない（18%）」「あまり思わない（6%）」という意見は、比較的少数だった。

【図 1-32 格付けの導入は外国人訪問客の増加に結び付くか】



「どちらともいえない」、「あまり思わない」と回答した理由として、記述された意見として、次のようなものがあった。

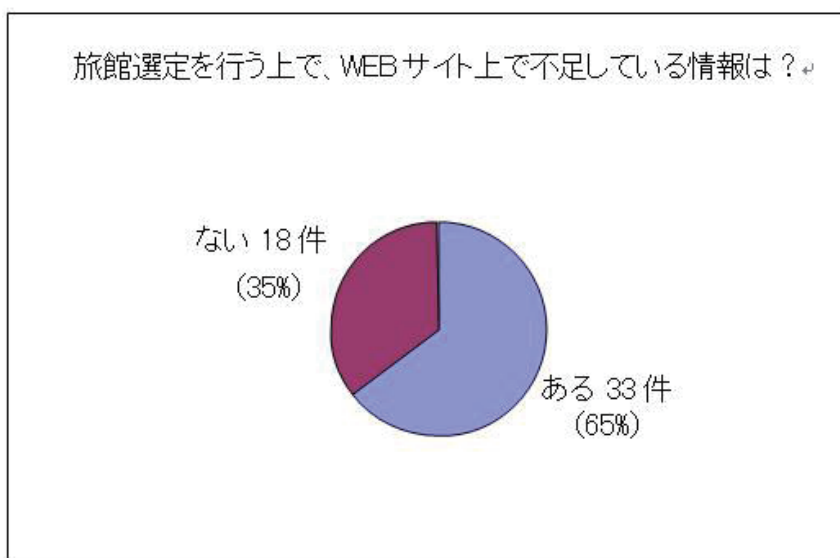
- ・サイト上の写真は非常に参考になるが、もっと詳細なエリアと宿泊施設の情報
が欲しい（アメリカ）
- ・顧客は宿泊施設の格付けがあるからといって、旅行先を選択はしない（カナダ）

- ・何の情報から、どのように雪国観光圏のページへWEB上で入っていけるのかが重要（アメリカ）
- ・雪国観光圏へ最も期待するのはスキーである。スキーコースが面白いなら目的地となりえるし、面白くないなら行かない。宿泊施設の選定のプライオリティは2番目である（オーストラリア）
- ・今までにこのエリアへの旅行の問い合わせを受けたことが無い。今後問合せがあれば、格付けは有効なことだと思う（アメリカ）
- ・日本旅館というマーケットはルーマニア市場では知られていない（ルーマニア）
- ・ポーランド市場では、旅館は箱根か京都に宿泊することが多く、地方都市での旅館に宿泊するという考え自体があまり無い（ポーランド）

⑥日本旅館の選定を行う上で、WEBサイト上で不足している情報はるか？

65%が「不足している情報がある」という回答であった。

【図 1-33 日本旅館選定のため、WEB サイト上で不足している情報】



「不足している情報がある」との回答で、具体的に記述された意見には次のようなものがあつた。

- ・日本語の同地域のサイトより、英語だと情報が少なく感じる（アメリカ）
- ・各旅館の写真（部屋・眺望・温泉・食事）をもっと増やし、ルームレイアウトを載せて欲しい。また、WiFiでのネットアクセスの可否の情報がとても重要（アメリカ）
- ・カテゴリーについての詳細な情報（イギリス、フランス）
- ・食事内容の情報（イギリス）
- ・朝食に洋食対応出来るのか、コーヒーが飲めるのか、という点は非常に気にする市場（ブラジル）

- ・ 部屋の様子、布団を敷いた状態の写真を載せるべき（イギリス）
- ・ 食事の提供場所の情報（フランス、スイス、スウェーデン）
- ・ どのように入浴するかの説明（アメリカ）
- ・ 風呂・温泉・温泉の効能の詳細情報（イタリア、ベルギー、ポルトガル）
- ・ サウナ好きの民族なので、サウナ・温泉の情報を強調してほしい（フィンランド）
- ・ 部屋の眺望の情報（ベルギー）
- ・ 旅館と民宿の区別の詳細情報（オランダ）
- ・ アクセス・部屋情報のほか、近郊のアトラクション情報も英文で出すべき（オーストラリア）
- ・ 自社（旅館）独自の英文サイトへのリンク（オーストラリア）
- ・ 宿泊施設の送迎バス情報（オランダ）
- ・ 日本全体図からのロケーション（オーストリア）
- ・ アクセス、MAP は外国人には分かりにくいいため、もっとクリアな情報がほしい（オーストラリア）
- ・ Google map が出ているが、地元の特別情報・観光地情報が出ていない（アメリカ）
- ・ スペイン語サイトがほしい（メキシコ）
- ・ 難しいことは承知しているが、ロシア語で WEB ページがほしい（ロシア）

第2編

「観光品質基準（アクティビティ編）」の 策定

第1章 アクティビティ編の概要

(1) なぜ「アクティビティ」を取りあげるか

旅行者が、観光の楽しさ、快適さを求める対象は、宿泊施設のサービスに限定されるわけではなく、移動に利用する交通機関であったり、旅先で体験するスポーツや文化活動であったり、買い物や飲食をする土産物店や飲食店であったりと、様々な分野がある。これらの分野についても、一定以上の品質を保証し、その情報を効果的に発信することによって、訪日外国人旅行者の増加に結びつけることができると考えられる。

これらの分野を総体的にカバーする観光品質認証制度が実現すれば、日本旅館編とあわせて地域の観光情報をさらに魅力的に発信することが可能となり、我が国観光振興に大いに資するものと期待できる。認証の仕組みそのものは、日本旅館編と共通の枠組みにすることを一応は想定しても、品質を評価するための基準は、各分野ごとに大きく異なるため、個別に検討して策定する必要がある。各分野におけるカテゴリー分類に始まり、その分類ごとに提供されるサービス品質の基礎となる項目を特定し、それぞれの項目について求められる品質を評価する基準（品質基準）を策定する、という一連の検討プロセスが必要となる。交通機関、スポーツ・文化活動、物販・飲食店という、相当に広い分野についての検討を同時並行して行うのは困難であり、まずは優先度の高いと思われるところから進めていくのが望ましいと考えられた。

このうち、外国人旅行者に対する情報が、現状で最も限られていて、内容も分かりにくく、品質認証制度を導入して必要情報の提供を行うことによる効果が最も高い（つまり、安心して利用するための情報が提供できるようになる）分野は何かという観点から、交通機関や店舗よりも、スポーツ・文化活動など旅先で参加・体験するメニュー（以下「アクティビティ」）への品質認証を、より優先すべきと考えた。

また、サービス提供事業者によるサービス品質向上への取組みを支援するという点からも、「アクティビティ」をまずはじめに取り上げるのが妥当との結論となった。

そこで今年度は、「観光品質基準（アクティビティ編）」のモデルを策定することを目的に、新たな分野への調査研究を行うこととした。

(2) 調査研究の基本方針と流れ

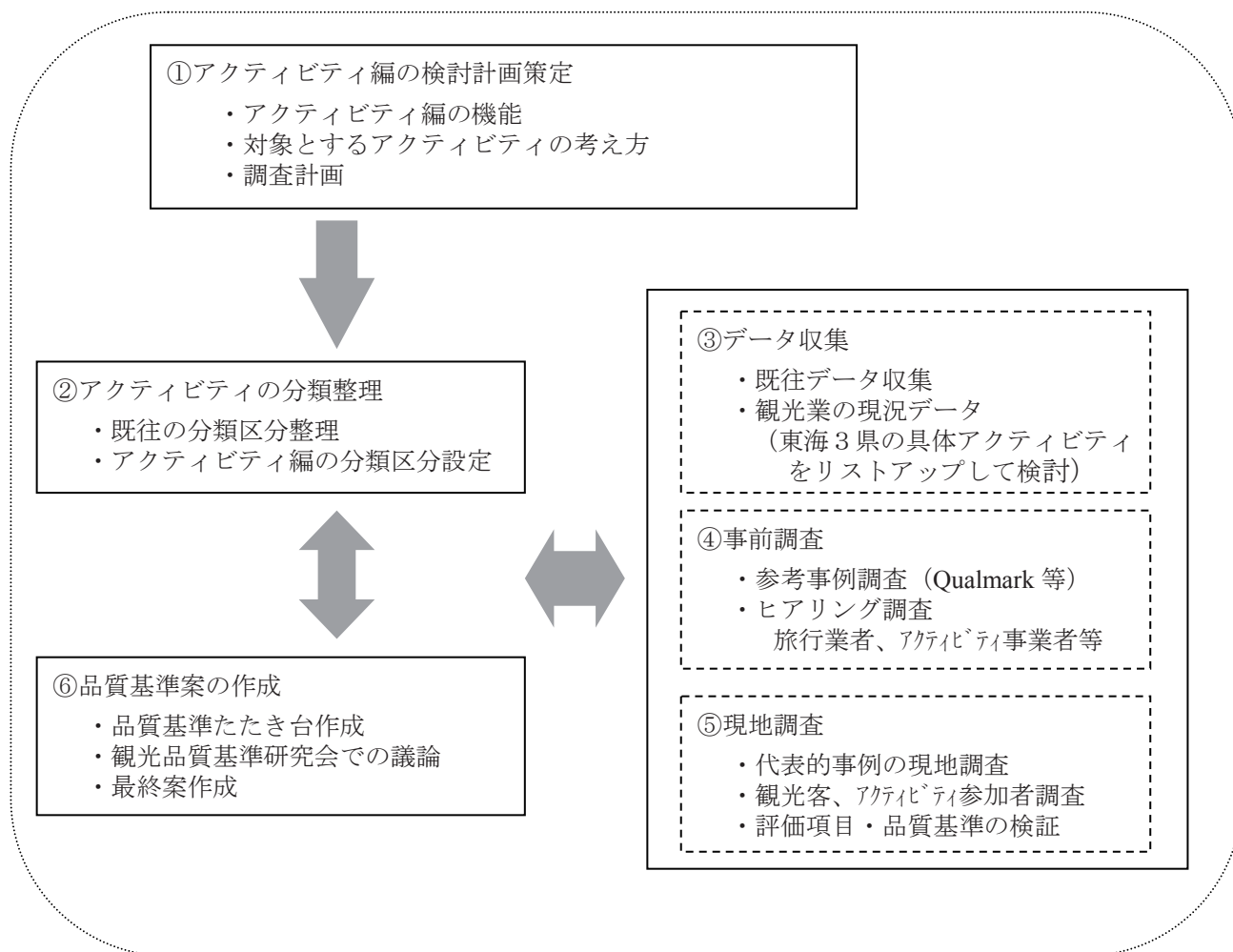
「観光品質基準（アクティビティ編）」は、「観光品質基準（日本旅館編）」と同様、提供されるサービス品質の向上を目標に、品質基準に基づく評価を通じて、当該アクティ

ビティが安心して体験できる品質水準にあることの認証（品質保証）を行うことを目指す。ニュージーランドのクォールマークにも、「Visitor Activity」の категорияが設けられている。

利用者に宿泊場所とおもてなしを提供するという、ほぼ共通した機能を持つ日本旅館とは異なり、ひとくちに「アクティビティ」といっても、形態や内容は、千差万別である。そこで、本調査研究では、我が国において、旅行者向けアクティビティの実態を文献等にあたって把握し、そのうえで、アクティビティの分類とアクティビティの品質評価のための基準や手法について、検討することとした。検討にあたっては、代表的なアクティビティをいくつかピックアップして、サービス提供事業者へのヒアリングやインタビューを行うとともに、アクティビティ実施状況の現地調査を行って、品質評価の対象とすべき項目を抽出する、というプロセスを経ることとした。具体的な品質基準については、観光品質基準研究会での議論を踏まえ、検討を進めていくこととした。

調査研究の流れを、図 2・1 に示す。

【図 2・1 調査研究の流れ】



このうち、「④事前調査」では、外国人向けアクティビティ・プログラムの実態や事業

者の状況、外国人のニーズ等を中心に確認する。また、「⑤現地調査」で、代表的ないくつかのアクティビティを体験し、プログラムの運営や安全管理の状況などを確認するほか、自治体関係者とも面談し、品質基準の活用可能性を探ることとした。「⑥品質基準案の作成」では、これらを踏まえて、品質評価の分野・対象を特定したうえで、品質基準原案を作成し、観光品質基準研究会での議論を経て、最終案を確定することとした。

ここで、本調査および「観光品質基準（アクティビティ編）」において使用する代表的用語について、表 2・2 のとおり定義する。

【表 2・2 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」等のレベル別、「半日コース」「一日コース」等の期間別など、様々な形で設定、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」等、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。

第2章 アクティビティの実態調査

アクティビティの品質基準を策定するにあたり、文献資料、現地調査などから、アクティビティの実態調査を行った。本章の（１）で、アクティビティの分類についての調査の結果を、（２）で、アクティビティの現地調査および事業者に対するヒアリング調査の結果を、それぞれ記す。

（１） アクティビティの分類

まず１）で、既存のアクティビティの分類として、①観光資源の分類を整理し、アクティビティとの関連を考察した。続いて、②レジャー白書と、③各自治体の観光協会等で公表されている分類を紹介した。１）でのこうした分類・整理を踏まえ、２）で観光品質基準の策定のためのカテゴリー分類を検討した。

1) 既存のアクティビティ分類

①観光資源の分類

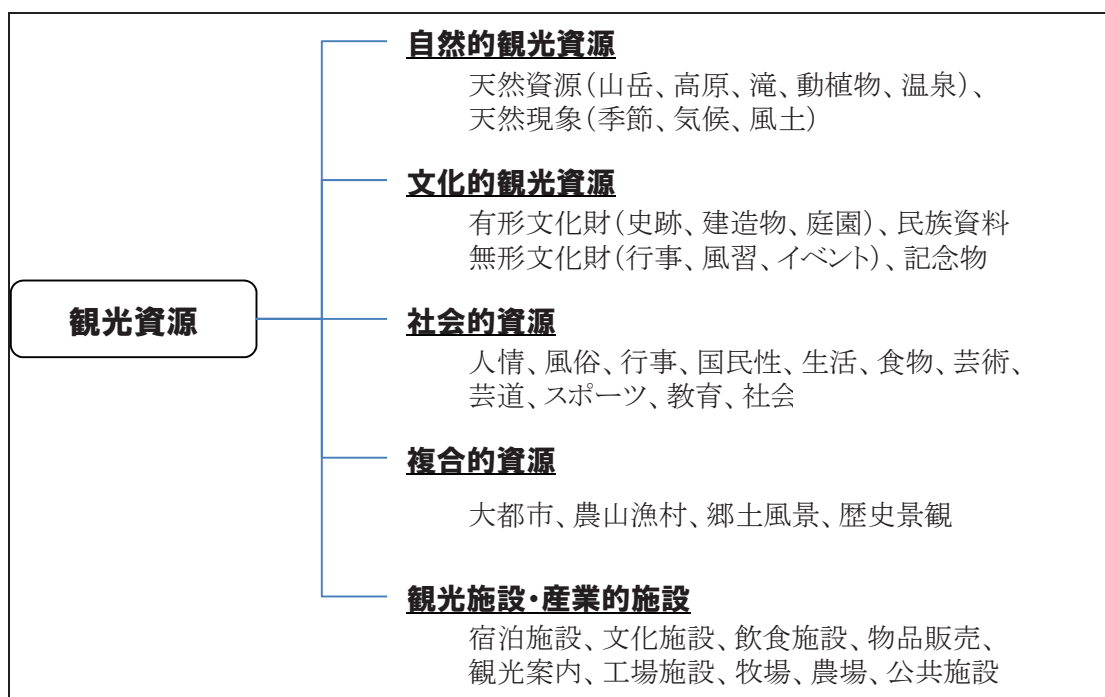
アクティビティ分類にあたり、観光の対象となる観光資源について整理した。

1960年代から観光資源に関する説はいくつか存在し、1990年代以降の主な観光資源論には、足羽洋保「観光資源論」（中央経済社、1997）、須田寛「新・観光資源論」（交通新聞社、2003）、香川眞編・日本国際観光学会監修「観光学大事典」（木楽舎、2007）、溝尾良隆「観光資源論—観光対象と資源分類に関する研究」（2008）などがある。観光資源の捉え方について、それらの分類を参考に整理したものを次ページ図2・3に示す。

近年では、自然的資源、文化的資源に加え、社会的資源、複合的資源を含めて観光資源とする考え方が主流とみられる。観光施設は、観光資源と並列して位置づけられる場合もあるが、「観光資源は観光産業のもととなり、観光客を惹きつける観光産業を支えるもの」であれば観光資源と位置づけることもできる。

「アクティビティ」の多くは、「スポーツ」や「芸術」という「社会的資源」に分類されるものが多いと考えられるが、その地域にある「自然的観光資源」や「文化的観光資源」、「複合資源」、さらには「牧場」「農場」などの「産業的施設」を利用・活用して行うものが豊富にあり、その意味でも、アクティビティは、地域の観光資源の魅力を一層高める機能も持っているといえることができる。

【図 2-3 観光資源の整理】



② 「レジャー白書 2010」(発行：公益財団法人日本生産性本部)による分類

レジャー白書によるアクティビティの分類を、表 2-4 に示す。レジャー白書は、「スポーツ」、「趣味・創作」、「娯楽」、「観光・行楽」の 4 部門に分けられ、日常的な余暇活動も入るため、カバーするアクティビティの幅が広い。旅行時に体験するアクティビティは、主として「観光・行楽部門」に位置づけられているが、他の部門の中にも、旅行者が体験する、その地ならではのアクティビティが分類されている。

【表 2-4 レジャー白書による分類】

(イ) スポーツ部門		(ロ) 趣味・創作部門	
1	ジョギング、マラソン	1	文芸の創作(小説、詩、和歌、俳句など)
2	体操(器具を使わないもの)	2	写真の制作
3	トレーニング	3	ビデオの制作・編集
4	エアロビクス、ジャズダンス	4	ビデオの鑑賞(レンタル含む)
5	卓球	5	コーラス
6	バドミントン	6	洋楽器の演奏
7	キャッチボール、野球	7	邦楽、民謡
8	ソフトボール	8	絵を描く、彫刻する
9	サイクリング、サイクルスポーツ	9	陶芸
10	アイススケート	10	趣味工芸(組みひも、ペーパークラフト、革細工など)
11	ボウリング	11	模型づくり
12	サッカー	12	日曜大工
13	バレーボール	13	園芸、庭いじり
14	バスケットボール	14	編物、織物、手芸
15	水泳(プールでの)	15	洋裁、和裁
16	柔道、剣道、空手などでの武道	16	料理(日常的なものを除く)
17	ゲートボール	17	スポーツ観戦(テレビは除く)
18	ゴルフ(コース)	18	映画(テレビは除く)
19	ゴルフ(練習場)	19	観劇(テレビは除く)
20	テニス	20	演芸観賞(テレビは除く)
21	乗馬	21	音楽界、コンサートなど
22	スキー	22	音楽鑑賞(CD、レコード、テープ、FMなど)
23	スノーボード	23	美術鑑賞(テレビは除く)
24	釣り	24	書道
25	スキndaダイビング、スキューバダイビング	25	お茶
26	サーフィン、ウインドサーフィン	26	お花
27	ヨット、モーターボート	27	おどり(日舞など)
28	ハングライダー、パラグライダーなど	28	洋舞、社交ダンス
		29	パソコン(ゲーム、趣味、通信など)
		30	学習、調べもの
(ハ) 娯楽部門		(ニ) 観光・行楽部門	
1	囲碁	1	遊園地
2	将棋	2	ドライブ
3	トランプ、オセロ、カルタ、花札など	3	ピクニック、ハイキング、野外散歩
4	カラオケ	4	登山
5	テレビゲーム(家庭での)	5	オートキャンプ
6	ゲームセンター、ゲームコーナー	6	フィールドアスレチック
7	麻雀	7	海水浴
8	ビリヤード	8	動物園、植物園、水族館、博物館
9	パチンコ	9	催し物、博覧会、
10	宝くじ	10	帰省旅行
11	サッカーくじ(トト)	11	国内観光旅行(避暑、避寒、温泉など)
12	中央競馬	12	海外旅行
13	地方競馬		
14	競輪		
15	競艇		
16	オートレース		
17	外食(日常的なものを除く)		
18	バー、スナック、パブ、飲み屋		
19	クラブ、キャバレー		
20	ディスコ		
21	サウナ		

③愛知県観光協会・岐阜県観光連盟・三重県観光連盟による分類

三県の観光協会（連盟）は、それぞれ方法は異なるが、いずれも、観光客の動きに合わせて観光資源を分類している。

愛知県観光協会の場合、表 2・5、2・6 に示すとおり、「ジャンルによる分類」と「行動による分類」の 2 通りで示されており、各ジャンルを観光客の行動に合わせて分類し直した情報が「行動による分類」となっている。

【表 2・5 愛知県観光協会(ジャンルによる分類)】

自然	山岳、高原・湿原、渓谷、滝、湖沼、島、海岸・岬、国定公園・県立自然公園、植物、花・紅葉の名所、生物観察、特殊地形・岩石
歴史・文化	史跡、遺跡・古墳、城・城跡、庭園、神社、仏閣、霊場めぐり・巡礼コース、仏像、町並・旧街道、歴史的建造物、文学碑、その他の碑・像・墓所など、博物館・資料館、美術館、劇場・コンサートホール、動物園、植物園、水族館
景観・行楽	夜景の名所・展望施設、街並・景観・建造物、その他の観光名所、公園・レジャーランド・遊園地、動物園、植物園、水族館、海水浴場、観光遊覧船・クルージング、公営ギャンブル場
グルメ・みやげ	伝統工芸、特産品、地酒、観光土産品、グルメ、郷土料理、団体で食べられるお店、飲食店、土産物店・ショッピング、朝市・夕市
交通	鉄道、バス、船・フェリー、空港・航空、道路交通、道の駅、定期観光バス、観光タクシー、レンタカー業者、周遊券・割引きっぷ、定期観光船、モノレール・ゴンドラ、遊覧飛行機、観光遊覧船・クルージング
温泉・宿泊・会議	温泉、ホテル、和風ホテル・旅館、ユースホステル・休暇村、公共の宿泊施設、共同浴場・ヘルスセンター、会議・研修施設、ホテル内会議室・宴会場
まつり	祭り、郷土芸能、朝市・夕市
レジャー・スポーツ	サイクリングコース、ハイキングコース、オリエンテーリングコース、自然歩道・自然研究路、東海自然歩道、フィールドアスレチック、キャンプ場、味覚狩り、潮干狩り、地曳網、釣り場、やな場(鮎)、観光牧場・農園、手作り体験、植物、生物観察、特殊地形・岩石、ゴルフ場、テニスコート、ボウリング場、アイススケート場、プール、ゲートボール場、乗馬場、マリナー・ヨットハーバー、その他のスポーツ施設
産業観光	食品関係、繊維、化学、窯業・土石、金属、機械、輸送、その他製造業、農業、水産業、エネルギー、通信、金融、伝統工芸、歴史・民族、その他の産業、工業・機械、サービス業、公共施設
案内	観光案内所、県・市町村観光担当課、県内主要観光関係団体、各県名古屋事務所(案内所)、ボランティアガイド

【表 2・6 愛知県観光協会(行動による分類)】

見る	山岳、高原・湿原、渓谷、滝、湖沼、島、海岸・岬、国定公園・県立自然公園、植物、花・紅葉の名所、生物観察、特殊地形・岩石、史跡、遺跡・古墳、城・城跡、庭園、神社、仏閣、霊場めぐり・巡礼コース、仏像、町並・旧街道、歴史的建造物、文学碑、その他の碑・像・墓所など、博物館・資料館、美術館、劇場・コンサートホール、食品関係、繊維、化学、窯業・土石、金属、機械、輸送、その他製造業、農業、水産業、エネルギー、通信、金融、伝統工芸、歴史・民族、工業・機械、サービス業、公共施設、その他の産業
食べる	グルメ、郷土料理、飲食店、団体で食べられるお店、味覚狩り、観光土産品
買う	伝統工芸、特産品、地酒、観光土産品、土産物店・ショッピング、朝市・夕市
泊まる	ホテル、和風ホテル・旅館、ユースホステル・休暇村、公共の宿泊施設、温泉、共同浴場・ヘルスセンター
楽しむ	公園・レジャーランド・遊園地、動物園、植物園、水族館、海水浴場、観光遊覧船・クルージング、公営ギャンブル場、祭り、郷土芸能、街並・景観・建造物、夜景の名所・展望施設、その他の観光名所、サイクリングコース、ハイキングコース、オリエンテーリングコース、自然歩道・自然研究路、東海自然歩道、フィールドアスレチック、キャンプ場、味覚狩り、潮干狩り、地曳網、釣り場、やな場(鮎)、観光牧場・農園、手作り体験、ゴルフ場、テニスコート、ボウリング場、アイススケート場、プール、ゲートボール場、乗馬場、マリナー・ヨットハーバー、その他のスポーツ施設
体験する	窯業・土石、機械、その他製造業、農業、水産業、伝統工芸、味覚狩り、潮干狩り、地曳網、釣り場、やな場(鮎)、観光牧場・農園、手作り体験、サイクリングコース、ハイキングコース、オリエンテーリングコース、自然歩道・自然研究路、東海自然歩道、フィールドアスレチック、キャンプ場、霊場めぐり・巡礼コース、植物、生物観察、特殊地形・岩石
乗る	鉄道、バス、船・フェリー、空港・航空、道路交通、道の駅、定期観光バス、観光タクシー、レンタカー業者、定期観光船、モノレール・ゴンドラ・遊覧飛行機、周遊券・割引きっぷ

岐阜県観光連盟は、表 2・7 に示すとおり、観光スポットと体験スポットを、観光テーマに合わせて分類している。

【表 2・7 岐阜県観光連盟】

観光スポット	自然	国立公園、国定公園、県立自然公園、山岳・峠・高原、湖沼・ダム、河川景観、地形・景観、温泉、動物、植物、桜、紅葉、雪・氷結、天然記念物
	歴史文化	合掌造り・古民家、風情ある町並み、旧街道・宿場町、城・城跡、神社・仏閣、庭園、史跡・名勝、歴史的建造物、伝統工芸技術、郷土芸能、鶴飼・やな場
	施設を利用する	公園・アスレチック、花畑・植物園、博物館・郷土館等、牧場・動物園・水族館、テーマパーク・遊園地、アート・ミュージアム、ロープウェー、遊覧船、道の駅。ドライブイン
	スポーツを楽しむ	都市公園、パターゴルフ場、スキー場、スケート場、キャンプ場、アスレチック、オリエンテーリング、サイクリングロード、レジャーランド、東海自然歩道、遊歩道・登山道等、自然休養林・村、青年の家等、野鳥の森、アウトドアスポーツ
	温泉	足湯、日帰り温泉、温泉宿泊施設
体験スポット	体験する	田舎体験、自然体験、食体験、観光農園・果樹園、やな漁・漁業体験、創作体験、川遊び・雪遊び、産業観光見学施設、町並み、歴史文化

三重県観光連盟は、表 2・8 に示すとおり、観光スポットを施設と体験に分け、さらに食・土産、宿泊については別分類で公開している。

【表 2・8 三重県観光連盟】

観光スポット(施設)	自然	山・高原、湖沼・ダム湖、渓谷・滝、海岸・岬、島、名勝、名木・巨木、その他
	歴史・文化	城・城跡、神社、仏閣、庭園、古墳、遺跡、旧街道・町並み、石仏など、文化碑・記念碑、墓・生家、指定文化財、その他
	観光施設	レジャーランド、動植物園、水族館、博物館・資料館、美術館、乗り物、その他
	物産	物産展示施設、生産加工施設
	交通	ドライブイン・道の駅、フェリー・定期便、レンタカー、タクシー、レンタサイクル、バス、文化・研修施設
	文化・研修施設	文化・研修施設
観光スポット(体験)	体験	体験農業、体験漁業、体験牧場、体験工房
	アウトドア	キャンプ場、オートキャンプ場、海の家・山の家、登山コース、ハイキングコース、オリエンテーリングコース、サイクリングコース、海水浴場、潮干狩り、釣り
	スポーツ施設	ゴルフ、パターゴルフ、テニス、プール、スキー・スケート、乗馬、ゲートボール、マリナー、ボウリング、レジャー・スポーツ、ニュースポーツ
	ニュースポーツ	マリンスポーツ、スカイスポーツ、マウンテン・リパースポーツ
	レクリエーションスポット	公園、展望台
	競技場など	競技場、野球場、体育館、武道館、その他
グルメ・お土産	実際に購入できる場所	おみやげ店 朝市・定期市
	飲食店	和食・郷土料理、洋食、中華
	飲食店 郷土料理	松阪肉、伊勢エビ・あわび・サザエ、伊勢うどん、カキ、フグ、てこね寿司、鮎・あまご、はまぐり、伊賀牛、田楽、めはり寿司、こけら寿司
	情報/知識 (購入できない情報)	国指定伝統工芸品、県指定伝統工芸品、郷土料理、その他おみやげ品
宿泊施設・温泉	宿タイプ	和室メイン、洋室メイン、国民宿舎など公共の宿、ペンション、ユースホテル
	その他条件	身障者トイレ付客室、ペット、エレベーター
	お風呂タイプ	温泉、露天風呂、家族風呂、貸切風呂、日帰り入浴可、日帰り入浴のみ

2) 観光品質基準（アクティビティ編）検討のための分類

1) で挙げた分類を参考に、「観光品質基準（アクティビティ編）」の策定対象とするアクティビティの分類を検討した。

はじめに、旅行者が参加すると考えられるアクティビティを網羅的に抽出し、整理した（表 2・9）。日本政府観光局が、訪日外国人旅行者を対象に、日本旅行中最も活動したいことなどをインタビュー調査した「JNTO訪日外客訪問地調査 2010」を参考に、大カテゴリーを設定し、さらにそれを細分化した中カテゴリーを設定した。中カテゴリー一単位に、該当するアクティビティの具体例を挙げ、品質評価として何を評価したらよいかを整理した。

【表 2-9 カテゴリー分類1】

大カテゴリー	中カテゴリー	具体例	評価対象
レジャー	スポーツ	サイクリング、ゴルフ、テニス、釣り、トレッキング、乗馬、ウォータースポーツ（ラフティング、カヌー、スキューバダイビング、スノーケリング、水上スキーなど）、スカイスポーツ（パラグライダー、気球、スカイダイビングなど）、スノースポーツ（スキー、スノーボード、そりなど）	・サービス提供者 ・施設 ・場所
	行楽	ウォーキング、ピクニック、キャンプ、やな場、潮干狩り、観光船遊覧、スポーツ観戦、ロープウェイ、遊覧船、観光農園（いちご狩り、ぶどう狩りなど）、魚市場、朝市	・場所 ・サービス提供者
	テーマパーク・動植物園他	動植物園・水族館（名古屋港水族館、鳥羽水族館、東山動物園、犬山モンキーパーク） テーマパーク（志摩スペイン村、明治村、南知多ビーチランド、愛知こどもの国、長島スパーランド、げんきの里（温泉&野菜・魚・花の苗直売）、道の駅）	・経営者 ・施設
文化体験	伝統文化	紙すき、陶芸、絵付け、ガラス細工、和ろうそく、ちょうちん、竹細工、漆塗り、木彫	・サービス提供者
	生活文化	わらざうり、草木染め、はた織り、着付け、お茶、書道、お寺（座禅、写経など）、蕎麦打ち、味噌・郷土料理づくり、衣装体験（舞妓、十二単、甲冑など）	・サービス提供者
	芸術文化	美術館、博物館、劇場、アートフェスティバル（越後妻有アートトリエンナーレなど）、音楽フェスティバル、演劇フェスティバル、映画祭	・施設 ・主催者 ・運営者
	祭り・イベント	伝統祭り（高山祭り、郡上踊りなど）、花火大会、クラフトフェア、大道芸人祭り、コスプレサミット	・主催者 ・運営者
ニューツーリズム	エコツーリズム	間伐、植樹、炭焼き、きのこ菌打ち、ネイチャーツアー、星空観察	・ツアー主催者 ・サービス提供者
	ヘルスツーリズム	メディカルツーリズム（人間ドック、脳ドック、治療）、森林浴、温泉療養、脱メタボ、禁煙、糖尿病食改善、エステ、マッサージ、タラソテラピー、マクロビ、断食、ヨガ	・ツアー主催者 ・実施者 ・技術提供者
	農業・漁業体験	野菜・果物の収穫、田植え、きのこ採り、地引き網、牧場	・ツアー主催者 ・サービス提供者
	歴史ツアー	史跡・城跡、戦国武将・歴史ドラマゆかりの地、世界遺産、パワースポット巡り	・ツアー主催者
	産業ツアー	工場見学、酒蔵体験、工場夜景クルーズ	・ツアー主催者 ・受入側
まち・建物	歴史的建造物	城郭（名古屋城、犬山城）、寺社・仏閣（熱田神宮、伊勢神宮）、文化財建築物（白川郷）	・施設
	町並み	高山、おかげ横町、常滑、大須、黒壁、ならまち、横浜中華街、秋葉原、街並み保全指定区域、四間道、有松	・運営団体、組合
	複合商業施設	六本木ヒルズ、キャナルシティ博多、アウトレット、テレビ塔	・管理者 ・施設
温泉		温泉旅館、立寄り温泉、露天風呂、クアハウス、湯めぐり	・サービス提供者
食		名物料理、郷土料理、屋台村、有名店、ディナークルーズ	・サービス提供者

アクティビティ編を策定する目的は、外国人旅行者へアクティビティの品質などの正確な情報を提供とともに、アクティビティ事業者に対して品質向上のためのガイドラインを提示することである。そのため、言葉の問題などアクティビティの性格上、外国人の参加を想定していないものや、寺社・仏閣観光のように評価の対象となるものが施設そのものであるようなものについては、品質基準策定の目的に沿うものとはならない。

このようなことから、次の2点を満たすものを、観光品質基準策定の対象とするアクティビティとした。

- 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、まち歩き等は、ガイドが付いての案内や体験などが伴う場合を除き、今回の対象としない。

以上の点から、調査対象とするアクティビティを絞りこみ、表2・10に分類・整理した。

【表2・10 カテゴリー分類2】

カテゴリー	具体例
スポーツ	<ul style="list-style-type: none"> ・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） ・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）
レジャー・行楽	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘリクルーズ（東京、横浜） ・コスプレ体験 ・味覚狩り：みかん狩り、イチゴ狩り、しいたけ狩りなど
文化体験 伝統文化 生活文化	<ul style="list-style-type: none"> ・茶道体験 ・陶芸体験（瀬戸・品野陶磁器センター） ・紙すき体験（小原和紙のふるさと） ・宿坊での説法や座禅体験、写経体験（高野山） ・着物着付け体験、舞妓さん体験（京都） ・忍者体験（伊賀流忍者博物館） ・伊賀くみひも体験（例：伊賀くみひもセンター組匠の里）
食体験	<ul style="list-style-type: none"> ・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、等） ・古民家での日本食体験（伊勢市 NPO 法人五十鈴塾） ・そば打ち体験（岡崎市、千万町茅葺屋敷） ・手づくりおとうふ教室（おとうふ工房いしかわ） ・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） ・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
農業・漁業体験	<ul style="list-style-type: none"> ・日本的ファームステイ体験（ブラウンズ・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） ・海女小屋体験～本物の海女文化にふれる～（伊勢志摩） ・山菜採り、たけのこ堀り、お茶摘み体験

*カッコ内の記載は、具体的な例。

(2) 事前調査および現地調査

外国人旅行者に対して紹介されているアクティビティの現状や、実際のアクティビティの提供状況などを把握するため、以下の調査を実施した。

なお、現地調査時には、観光品質基準の素案を提示してヒアリングを行った。

【表 2-11 調査先】

1. 事前調査（関係者へのヒアリング）：旅行代理店／サービス提供者	
<ul style="list-style-type: none"> ● インサイドジャパン・ツアーズ・リミテッド ● (株) JTBグローバルマーケティング&トラベル ● ツリークライミング®ジャパン 	<p><u>内容</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・海外の旅行者のニーズ ・外国人受入アクティビティの現状
2. 現地調査1（群馬県利根郡みなかみ町）：サービス提供者／行政・関係者	
<ul style="list-style-type: none"> ● みなかみ町関係者 ● ラフティング他：(有) カップクラブ ● キャニオニング：(株) キャニオンズ ● アクティビティ提供事業者に所属するガイド 	<p><u>内容</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・行政・観光関係者らの取組み ・サービス提供上の問題点 ・品質管理の方法 ・外国人観光客のニーズ ・品質基準についての意見 ・調査の際のチェックポイント ・参加者に接していて感じる問題
3. 現地調査2（岐阜県高山市）：サービス提供者／行政・関係者	
<ul style="list-style-type: none"> ● 高山市商工観光部観光課 ● (有) トータルプランニングオフィス飛騨 (飛騨高山民俗村 飛騨の里〔指定管理者〕) ● 一般社団法人ふるさと体験飛騨高山 ● 五色ヶ原の森ツアーセンター（登山ツアー） ● 高山市商工観光部観光課（着付け体験） 	<p><u>内容</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・行政・観光関係者らの取組み ・サービス提供上の問題点 ・品質管理の方法 ・外国人観光客のニーズ ・品質基準についての意見 ・調査の際のチェックポイント ・参加者に接していて感じる問題

内容が多岐にわたり、また、詳細に及ぶため、巻末の参考資料3に、調査の内容を一括して記載する。

第3章 アクティビティ編の検討・策定

第2章に述べたアクティビティの分類や実態調査を踏まえ、「観光品質基準（アクティビティ編）」を策定し、あわせて評価手法の検討を行う。

（1）品質基準策定の基本的考え方、検討方法、位置づけ

1) 基本的考え方

アクティビティの分類や実態調査から、アクティビティには様々な形態・内容のものがある。厳密に品質を測るためには、個々のアクティビティごとに、対応する品質基準を策定することが望ましいが、アクティビティの種類の数だけ品質基準を作ることとなり、それは事実上困難である。

当初は、内容や実施方法に相当の違いがある、アウトドアで行うスポーツ系アクティビティと、インドアで行う文化系アクティビティとの2本立てで品質基準を策定することが望ましいのではないかと考えられたが、アクティビティ関係者から実施状況をヒアリングし、品質基準の素案を示して意見を聴く中から、アクティビティの品質の評価する対象となる項目は、種類は異なっても、ほぼ共通しているのではないかと感触が得られた。アクティビティ編としては、今年度の調査研究が初めてということもあり、まずはすべてのアクティビティに共通する単一の品質基準を策定することとした。

2) 検討方法

第1編でも述べたとおり（P13）、アクティビティ編についても、観光品質基準研究会で議論してまとめていくこととした。

3) 品質基準の位置づけ

宿泊施設を対象とする観光品質基準による評価では、安心して宿泊するに足る施設であるかどうかという品質保証的側面に加え、相対的にどの程度の品質水準にあるかという品質ランクを示すことを、目指す内容としていた。一方、アクティビティについては、それがどの程度の品質水準にあるかというところまでを示すニーズは乏しく、安心して参加・体験できるものかどうか分かれば十分という場合がほとんどであると考えられる。

そこで、今回策定する観光品質基準（アクティビティ編）では、ランク付けを目指した仕組みとはせず、品質認証を行うことに留める。

(2) アクティビティ編の構成

第2章の調査の結果得られた知見に基づき、品質基準を策定していくことになるが、品質を評価する分野、項目を整理した上で、個々の品質基準を設定した。

1) 評価分野と評価対象

アクティビティの品質を測るために、「評価分野」を「A 提供されるプログラムの状況」と「B 事業運営の状況」の2つとし、それぞれの分野の下に、「評価対象」とする中・小の項目を設定し、各評価対象ごとに、求められる品質基準を具体的に記述していくこととした。

【表 2-12 アクティビティ編の評価分野および評価対象】

評価分野	
	評価対象（左欄：中項目－右欄：小項目）
A 提供されるプログラムの状況	
(1) 事前の情報提供	①情報提供の方法・内容
	②問合せ対応
(2) 予約・料金	①予約受付
	②料金・参加条件等の説明
	③予約後の対応
(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
	②アクティビティ実施者の質確保
	③アクティビティ実施者の案内・指導
	④催行保証
	⑤障がい者への対応
(4) 安全管理・緊急時対応	①安全の確保および安全管理
	②緊急事象への対応
	③保険
(5) 外国人参加者への対応	①受入条件・体制
	②外国語対応
(6) プログラム会場	①アクセス
	②機能
	③清潔性
(7) 装備・器具等の貸出し	

B 事業運営の状況	
(1) 法令遵守	
(2) 適切な事業運営	①情報管理
	②サービス向上への取組み
(3) 職場環境への配慮	
(4) 環境への配慮	
(5) 地域社会への配慮	

*A (7)、B (1)・(3)・(4)・(5) には、小項目の設定はない。

一例を挙げると、A (1) ①「情報提供の方法・内容」という評価対象の中に、

「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)を含む広報媒体により一般に公開されている」、
「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
の制限等)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」

という、具体的に記述された「品質基準」が、数項目ずつ設定される。

このような構成は、日本旅館編とほぼ同じであるが、アクティビティ編では、評価の総合結果としての、星の数による「品質ランク」を設けない運用を前提にしていることから、日本旅館編に設けたような品質基準へのレベル設定(レベル1からレベル3)は行う必要がないものと判断し、設定を見送った。

しかし、品質基準の策定作業を進めていく中で、安心して参加・体験してもらえるアクティビティの品質であることが保証されるためには、どのような条件が必要になるのかを考える必要が生じてきた。日本旅館編であれば、各項目の評価ポイントを出すところから始まって、総合点の算定に至り、五段階にランク付けされるうちの「一つ星ランク」に相当する点数であれば、それが取りも直さず「品質保証」されるという意味を持った。品質レベルの設定がないアクティビティ編で、この点をどのように考えるかが課題となった。

すべての評価対象項目について、設定すべき品質基準の洗い出し、その後重複する基準の整理などの作業を進める中で、品質基準は大きく二つの類型に分かれるのではないかと考えられた。上に品質基準の例として挙げた「基本情報の公開」や、「プログラムの参加条件の公開」という項目は、事業者としてプログラムを提供する以上は当然に行わなければならない事項であると考えられる。こうした要件を欠くプログラムであれば、それは「品質保証」の対象とはなりえないものと判断できる。

一方で、次のような内容の項目は、どう考えるべきであろうか。

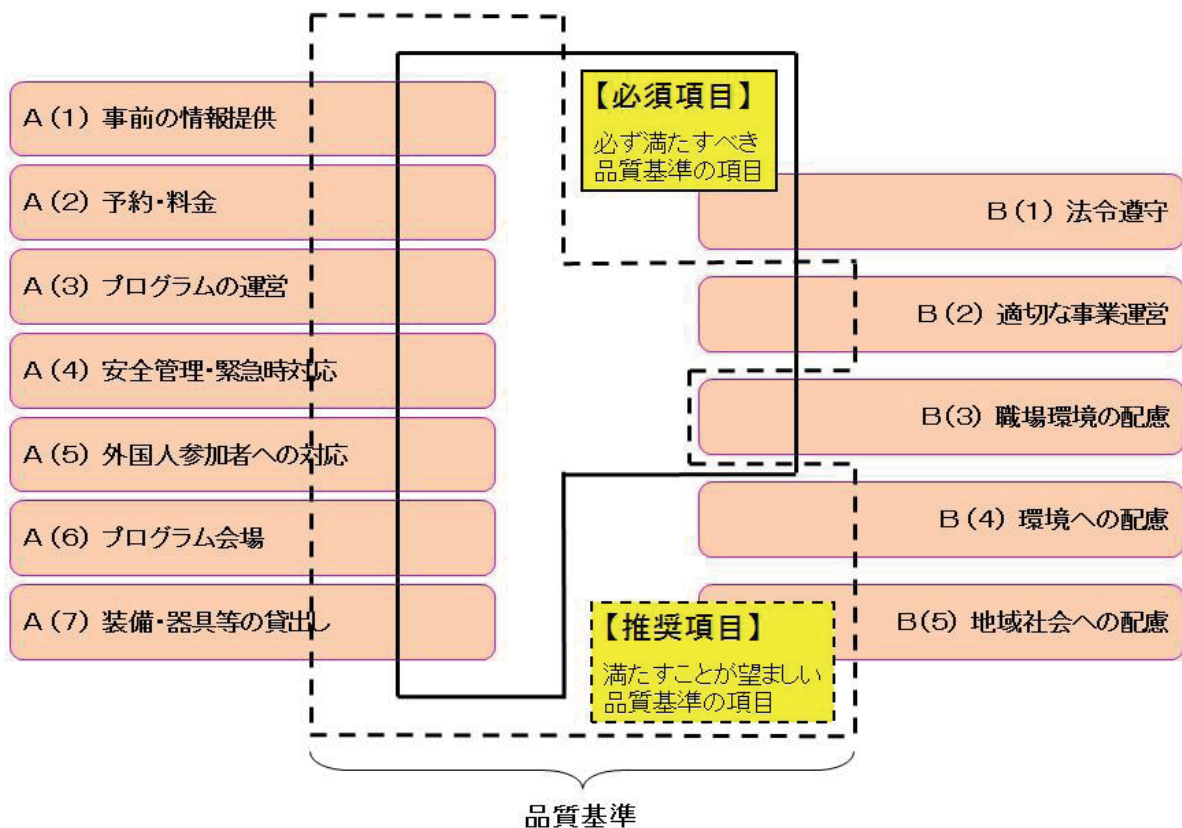
「プログラムの催行に伴い、参加者に対する何らかのリスクが想定される場合は、そのリスクに関する情報が、加入する損害保険の情報とともに、ホームページを含む広報媒体により一般に公開されている」

この品質基準についても、ここまでの情報を公開することは望ましいことには違いないが、前記の 2 基準とは異なり、この基準を満たしていなくても必ずしも品質が保証できないということには当たらないものと考えられる。

このように、事業者としては、プログラムを提供する以上当然に行わなければならない事項であり、プログラム参加者としては、その基準が満たされていないと安心して参加することはできないと感じられる事項を示した品質基準が一方にあり、また、事業者としては努力義務と位置づけられ、参加者としてはそれが満たされていなくとも大きな支障とはならない品質基準がもう一方にあることになる。

すべての品質基準を、この二つの類型に整理し、前者を必ず満たさなければならないという意味で「必須項目」、後者を満たすことが望ましいという意味で「推奨項目」と呼ぶこととした。概念上の整理をすると、図 2・13 のようになる。

【図 2・13 アクティビティ編品質基準の概念図】



「必須項目」と「推奨項目」の位置づけは、以上のとおりであるので、品質保証されるためには、すべての「必須項目」を満たすことが必要である。「推奨項目」については、どの程度まで満たしているべきかをさらに検討することとした。

2) 各評価対象の品質基準の説明

以下、それぞれの評価対象ごとに、設定すべき品質基準の考え方や内容を説明する。特に重要であると考えられるもの（アクティビティ実施者の質、障がい者等への対応、安全管理、外国人参加者等への対応、バリアフリー対応）については、詳細な考え方を示した。

A. 提供されるプログラムの状況

①A（1）事前の情報提供

[必須項目]

- ・ 事業者（アクティビティ提供者）自身に関する情報開示がされている
- ・ プログラム参加に必要な情報が公開されている
- ・ プログラムに関する問合せに対応できる体制にある

[推奨項目]

- ・ 基本情報に加え、リスク、保険に関する情報提供が提供されている
- ・ 問合せ対応には十分な体制が取れている

なお、情報を公開する媒体については特定せず、「ホームページ（他者が運営する予約サイト等でも可）を含む広報媒体」として統一した。

②A（2）予約・料金

[必須項目]

- ・ 複数の方法で予約を受け付ける体制がある
- ・ 料金体系、支払いの方法について明確にされている
- ・ 予約時に参加者に伝えるべき情報が提供されている
- ・ 催行中止になった場合の対応方法が明確である

[推奨項目]

- ・ 旅行代理店または観光関係機関など複数の窓口からの予約が可能
- ・ 参加者に、予約した内容を確認するためのフィードバックを行っている
- ・ 催行中止時の連絡方法を参加者に伝えている

③A (3) プログラムの運営

[必須項目]

- ・ アクティビティ実施者が適切に配置されている
- ・ アクティビティ実施者の質が適切である、実施者の質の向上に取り組んでいる
- ・ アクティビティ実施者による参加者への案内、誘導が適切である
- ・ 決められたマニュアルは正確に実施されている
- ・ 不可抗力の事由を除き、プログラムが予定どおり催行される
- ・ 障がい者等への対応について一定の条件が決められている

[推奨項目]

- ・ アクティビティ実施者の技能が第三者機関によって保証されている
- ・ アクティビティ実施者が参加者に対応する際のガイドラインがある

「アクティビティ実施者（ガイド・インストラクター等）の質」について

アクティビティ実施者の質は、アクティビティの品質を左右する重要な要素であるが、アクティビティの種類や内容によって、要求される経験や能力レベルが相当程度異なるため、資格取得や研修方法、アクティビティ実施者の配置のあり方などに、一律の品質基準を設定することは困難である。そのため、アクティビティ編では、研修、資格、配置等について、事業者が明確なルールやガイドラインを持っているかどうかを品質評価の基礎とすることとし、それらの内容にまで深くは踏み込まないこととした。

一方で、アクティビティ実施者（ガイド・インストラクター等）の質の確保は、参加者に安心して参加してもらおうプログラムを提供するための最重要の課題である。このため、各事業者単位で、質を確保するための適切な管理、アクティビティ実施者の採用、育成、配置が求められる。観光品質基準研究会の委員でもあるジョン・ギャスライト氏から、同氏が代表を務めるツリークライミング®ジャパンの指導者養成講座では「DEAR」と呼ばれる、アクティビティ実施者の管理手法について、研究会の中で情報提供を受けたため、以下に紹介する。この手法は、アクティビティ実施者の質の確保であると同時に、事業を運営するうえでのリスクマネジメントの機能を果たすことに注目すべきである。

■ ツリークライミング®ジャパンのインストラクター管理手法 [DEAR]

これは、個々のインストラクターとの面接時に、この手法に基づきインタビューをし、4つの観点から指標化した到達水準のどのレベルに位置づけられるのかを判定するとともに、当該アクティビティやそれ以外のアウトドアアクティビティに関するこれまでの活動経験、技能レベル等を具体的に記述することにより、分かりやすく管理するものである。

4つの観点は次のとおり。

D : Danger Level (アクティビティの危険レベル)

危険を伴う度合いがどの程度であるかによって、レベル1~5の5段階にアクティビティを区分し、当該アクティビティの危険度がレベルいくつに相当するかを決める。危険レベルによって、赤十字国際委員会が定める First aid ([急病人や怪我に対する] 応急処置・手当) や Rescue (救助、救出、救援) の要求レベルが変わってくる。また、

どのくらいの保険に入っているかによって、どの危険レベルに相当するか設定したり、判断したりすることができる。

E : Experience (アウトドア・アクティビティでの経験)

アウトドア・アクティビティについて、どの程度の経験をもっているかを記載する。アウトドアでの一般的なアクティビティ経験があるレベル 1 から、高度で専門的なアクティビティ経験のレベル 3 までのいずれに該当するのかを決め、これまでの主な活動・取組内容を具体的に記述する。経験を定量的に示すにあたっては、従事した「年数」や「シーズン数」を基準にする方法が一般的だが、アクティビティによっては（ラフティングやケービングなどが考えられる）、「回数」を基準にした方がよいものもある。

A : Activity Specific (アクティビティに求められる特定の技能)

当該アクティビティに求められている技能や経験の、どのレベルにあるかを記述する。アクティビティ業界の中で決められている技能レベル・経験（協会・連盟が公認する技能試験や資格等の保有）や、「選手」あるいは「インストラクター」などの経験を具体的に記述する。

R : Reputation (評価・評判)

ガイドやインストラクターとしての業務上あるいは業務外での評価や評判。ガイドやインストラクターとして、参加者からの好評や推薦が得られているかというプラス面の評価・評判のほかに、過去に事故を起こすなどのマイナス面の履歴の有無、さらには、業務外での犯罪歴の有無や訴訟当事者になったことがあるかどうかという、本人の特性に関わる事項が具体的に記述される。

以上の観点から、インストラクター各人の、それぞれの項目についての内容を容易に把握することができるよう、一覧表にしておくことが望ましく、これをインストラクターの配置や指導・育成等に活用すべきことを提案している。

「障がい者等への対応」について

障がい者の受け入れに関しては、対応すべき障害の内容が、肢体不自由や視覚がい、聴覚障がい、自閉症、重度の糖尿病など多岐にわたる。健常者であっても、アレルギーへの対応や高齢者への配慮などもあり、一律の基準によって提供者の対応を評価することは困難である。

現地調査で、事業者は、障がいの状況を個別に確認しながら参加方法を現場で工夫したり、参加者の了解を得て特別メニューで対応したりするなど、少しでも体験してもらえよう、個別に対応していることが分かった。また、アクティビティの内容によっては、受入条件を緩くして受け入れることが、かえってリスクを高めることも懸念されるため、障がいの内容・程度によって

は受入れできないことを明確に示すことも大切な対応方法といえる。

アクティビティ参加者にとっては、参加の可否を事前に確認できることが重要であると考え、障がい者の受入体制を画一的な基準で評価することはせず、受入れの可否や、受入れ条件が明確に示されているかどうかを評価の基準とした。

④ A (4) 安全管理・緊急時対応

[必須項目]

- ・ 安全が確実に確保される体制となっている
- ・ 催行の判断基準が明確に定められている
- ・ 緊急事態には的確な対応ができる
- ・ 緊急事態に備えて対応方法がマニュアル整備されている
- ・ 緊急時に責任者が状況確認できる体制を取っている
- ・ 必要に応じた保険に加入している

[推奨項目]

- ・ 上部団体に所属している
- ・ 整備されたマニュアルが実施できる訓練を行っている

「安全管理」について

アウトドアスポーツなど危険性を伴うアクティビティでは、安全の確保は、最優先されるべき事項である。そのため、安全基準は、品質基準の一部とするのではなく、プログラムを催行するための前提条件として考えるべき性格のものである。実際に、安全管理面を詳細に評価するのであれば、そのアクティビティに特有の品質基準を設定し、専門家によって評価を行う必要が生じる。アクティビティ編で、それらを網羅した安全のための基準を策定することは、現実的ではない。ニュージーランドのクォールマークでも、安全基準については独自の基準設定を行わずに各専門機関に任せ、該当する専門機関の評価を受けているかどうかを品質基準として、その点の確認を行っている。

以上から、安全基準については、安全管理に関するルールやガイドラインを、事業者が独自に設けているか、または加盟する上部団体の安全基準に準拠した運営を行っているか、という品質基準を設定することとした。

⑤ A (5) 外国人参加者への対応

[必須項目]

- ・ 外国人の参加が現実的に可能である
- ・ 外国人参加者の受入に必要なマニュアルが用意されている
- ・ 外国人参加者に対するプログラム催行の体制が整えられている

[推奨項目]

- ・ 日本語と同レベルの受入水準である

「外国人参加者への対応」について

アクティビティ編は、外国人旅行者向けの情報提供を目的としていることから、外国人旅行者が安全に参加できる条件を整えていることを念頭におき、品質基準を設定している。そのため、外国人の受入対応に慣れていない事業者にとっては、「外国人参加者への対応」の中の品質基準

(必須項目)が、他の分野に比べて厳しいものとなることが予測される。

催行時については、避難や救急対応が必要な場合等、緊急時に外国人対応ができる手段を持っていることを必須項目とし、通常時にはガイドが必ずしも流暢に外国語を話せなくとも、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が配布されるなど、外国人であっても大きな困難を伴わずに参加できる状況が整えられていることを基準とした。また、対応言語については、英語以外の言語に対応するニーズも増えているものの、受入れ側の現状を踏まえて必要最小限として英語で対応できることを基準とした。

緊急時においては、外国人旅行者については病院での治療や帰国手段への対応など、国内旅行者とは異なる対応が必要な場合がある。アクティビティ提供者がそれらに個別対応することは現実的に困難であるため、大使館等の連絡リスト・連絡手段を準備しておくことを推奨項目とした。

⑥A (6) プログラム会場

[必須項目]

- ・ プログラム会場に正確に誘導できている
- ・ 会場は着替え、休憩等、プログラムの必要に応じた設備が整っている
- ・ 参加者の荷物、貴重品管理の体制は整っている
- ・ 会場が清潔に保たれている

[推奨項目]

- ・ プログラム会場におけるバリアフリーや喫煙対策を考慮している

「バリアフリー対応」について

バリアフリーに関しては、ラフティング、登山、室内での文化体験など、アクティビティによってプログラム会場に求められる内容が異なる。寺社や文化財などの伝統的建造物では、保全の観点からあえてバリアフリー改修を行わない場合や、アウトドアのアクティビティではそもそもバリアフリーにすることが不可能である場合も多い。現地調査では、建造物に段差等がある場合、建造物の中に入れなくとも外から見ながら車いすで周遊できるコースを設けるなどの工夫をしている施設もあり、それに関して苦情は出ていないとのことであった。

このため、アクティビティ編では、バリアフリーに関しては、施設環境や利用条件などについて、情報公開が適切になされているかどうかを評価することとした。

⑦A (7) 装備・器具等の貸し出し

[必須項目] (対象となるアクティビティの場合)

- ・ プログラム参加に必要な装備・器具が十分に整備されている

B. 事業運営の状況

⑧B (1) 法令遵守

[必須項目]

- ・ 法令に則った事業運営を行っている

⑨B（２）適切な事業運営

[必須項目]

- ・ プログラム催行実績、参加者等の情報を適切に管理している
- ・ サービス向上のための仕組みができています

⑩B（３）職場環境への配慮

[必須項目]

- ・ 職場内スタッフの関係構築、労働環境が整っている

⑪B（４）環境への配慮、（５）地域社会への配慮

[推奨項目]

- ・ 環境に配慮した目標または指針を掲げ、取り組んでいる
- ・ 地域全体の魅力向上のための取り組みを行っている
- ・ 地域の会合・イベント等に積極的に参加している

「環境への配慮」、「地域社会への配慮」の二つの評価対象項目については、現地調査を行った結果、アクティビティ提供者の本来の事業を離れて様々な活動が行われている実態が確認できた。その多くは、企業の事業方針や経営者の考え方によるところが大きく、いずれも重要な取り組みではあるものの、それらを一律に「必須項目」とするのはやや過大な要求であると判断し、それぞれの取り組み姿勢を「推奨項目」とした。

以上のような考え方に沿って、品質基準の設定、整理の作業を行い、一覧表を作成した（参考資料4参照）。

なお、一覧表の中で、「適用」欄に「*」がついた品質基準が全部で14項目あるが、これはすべてのアクティビティについて対象となるとは限らず、一定の条件がついたり、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である。

たとえば、No.「14103」の品質基準は、

「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)をマニュアルで定めている」

というものであるが、屋内で行われるアクティビティの場合、気象条件を理由に催行中止になることはあまり考えられないため、そのようなアクティビティについては、評価の対象外とする、というものである。

また、一覧表の一番右側の欄にある「参考情報」欄には、品質の評価とは関係なく、あらかじめ一般に周知されることが望ましい情報を記載してある。

(3) 運用方法—評価および認証の方法、情報開示

(2) で設定した「観光品質基準（アクティビティ編）」について、その評価方法と認証方法、および情報開示の考え方は、以下のとおりである。

1) 評価方法

- ・ 品質基準の評価は、日本旅館編と同様のプロセスで実施する。
 - ①事業者（アクティビティ提供者）による自己評価
 - ②調査員による現地調査（実査および事業者（調査責任者）へのヒアリング）の2本立てで評価を行う。
- ・ 各評価項目は、それを満たしているか否かの二者択一での評価とする。

2) 認証方法

アクティビティ編は、旅館編のように品質水準に応じたランク設定は行わず、品質認証のみとする。次の二つの基準を満たすことを品質認証の要件とする。

- 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

「推奨項目」のどの程度を満たしていれば、「品質保証」されるにふさわしい基準であるかは、おおむね 8 割程度を満たしていることが相当ではないかと判断したが、この点は、いずれアクティビティ編の実証を行う際に、この水準が妥当かどうか、十分検証する必要がある。

3) 情報開示

品質基準、および品質基準に基づく評価結果の情報開示についての原則は、次のとおりとする。

- ・ 評価の結果としての品質認証情報に加え、事業者の名称、組織形態、所在地、代表者名、電話番号などの「基本情報」と、プログラムへの参加を決める上で必要かつ有益な「参考情報（事業者にとってはアピールポイント）」を併せて公開し、参加者への便宜を図る。
- ・ 評価のベースとした観光品質基準は公開する。ただし、各評価項目に対する評価結果までは公開しない。
- ・ 情報については、日英両言語で公開する。

第3編

観光品質認証制度の導入に向けて

第1章 調査研究の振り返りと今後への展望

我が国の観光分野に、利用者視点に立った「観光品質基準」を導入し、これをベースとした「観光品質認証制度」を運用することにより、訪日外国人旅行者の拡大だけでなく観光産業全体の品質向上にもつながると考え、当財団は、2008年度以来、調査研究を続けてきた。2011年度には、雪国観光圏において、「日本旅館編」を実際に活用した宿泊施設評価が実施されるなど、一定の成果を挙げる事ができた。

2011年度に開始した「アクティビティ編」の調査研究は、緒に就いたばかりの段階であり、今後実用に供することが可能な仕組みとするためには、実証研究などさらに一段の深みをもった調査研究が必要と思われる。「日本旅館編」にしても、それ以外の宿泊カテゴリーへの展開の必要性や可能性などについて、いまだ十分調査研究が進んでいないこともあるが、日本旅館編を活用して評価を行う地域が雪国観光圏にとどまっており、それ以外の地域への面的な広がりをみていないことも事実である。

本編では、こうした問題意識のもと、今後どのような取組みが求められるかを考察し、この報告書の結びとしたい。

(1) 日本旅館編・アクティビティ編の評価と課題

1) 日本旅館編

2010年度の実証研究の結果を踏まえ、「日本旅館編 Ver.2」を策定する中で、Ver.1の品質基準が抱えていた課題の多くは解決され、全体として有意な改善を図ることができたのではないかと考える。日本旅館編に関する現時点で残された課題は、第1編のP34以下にまとめてあり、今年度雪国観光圏での結果を踏まえて、さらに検討を深めていく必要がある。

品質基準の内容改善以外に、日本旅館編に関連して必要と思われるのは、次の4点である。

- ①日本旅館編に対する認知度の向上
- ②日本旅館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
- ③宿泊施設事業者による観光品質基準活用の促進
- ④日本旅館編以外の宿泊カテゴリーへの展開

以下、それぞれについて述べる。

①日本旅館編に対する認知度の向上

雪国観光圏において実際の評価に使われたものの、評価制度のその他地域への広がりが少ないことから、認知度はまだ限定的なものにとどまっている。

評価制度拡大に向けては、2011年8月に、当財団主催による以下のシンポジウムと説明会を実施した。観光品質認証制度に関する調査研究の成果を報告するとともに、制度や観光品質基準に対する理解促進を目的に開催したものであり、観光関係の方を中心に多数の方に聴講していただいた。

■シンポジウム「観光産業の新しい方向～観光品質を向上させ、さらなるインバウンド拡大を」

【日時】2011年8月5日（金）13:30～16:00

【場所】愛知県産業労働センター「ウイックあいち」5階 小ホール2
〔愛知県名古屋市中村区名駅4丁目4-38（TEL：052-571-6131）〕

【参加者】154名

【内容】

- ・基調講演「訪日中国人観光客の動向と日本のインバウンド政策に望むこと」

講師：王軍氏（中華人民共和国在名古屋総領事館首席領事）

- ・パネルディスカッション「観光品質基準の意義と我が国への導入可能性」

パネリスト：森川敏育氏（桜花学園大学観光総合研究所 所長）

堀 泰則氏（高山商工会議所副会頭／ひだホテルプラザ代表取締役社長）

井口智裕氏（雪国観光圏事務局プランナー／株式会社いせん代表取締役）

コーディネータ：井門隆夫氏（株式会社井門観光研究所代表取締役）

■観光品質事業説明会

【日時・場所】シンポジウム終了後、会場内の別会議室にて

【内容】

観光品質基準の内容および事業の流れについての説明

（評価実施、評価情報公開、プロモーション等）

【参加者】34名（シンポジウム時に呼びかけた有志参加者）

*シンポジウムの概要は、<http://www.criser.jp/report/documents/01kanko.pdf>を参照。

聴講いただいた方にアンケートを実施したところ、

- ・品質基準がなぜ必要なのかよく分かった。
- ・期待値と満足度のバランスを客観的に評価できるので、品質認証制度は必要。
- ・日本には、旅館とホテルというかなり異なった宿泊施設の区別がある。基準作りは難しいことが多いと思うが、今後の観光業の発展のためには、基準・制度の設定は不可欠なものと思う。
- ・仕事上、海外からの問合せを受けるが、経験と主観のみで語っている。完璧な基準ではなくても、ある程度の基準はあるべきである。

などの回答（自由記述）をいただき、基準や制度に対して一定の理解を図ることができた。

また、12月には、高山市内のホテル・旅館関係者を対象にした座談会（勉強会）を開催し、高山におけるこれからの観光のありかた（ターゲット、課題、施策等）を議論しつつ、観光品質基準や観光品質認証制度の意義を考える機会を設けた。

■座談会「観光品質基準とインバウンド」

【日時】2011年12月5日（月）16:00～18:00

【場所】飛騨地域地場産業振興センター会議室〔岐阜県高山市天満町5-1-25〕

【参加者】高山市内ホテル・旅館関係者14名、旅行業関係者3名、行政関係者2名

〔合計22名（事務局を含む）〕

【内容】

（1）話題提供

①「海外の旅行代理店が求める情報とは？」

小林千里氏（JTBグローバルマーケティング&トラベル 主任研究員）

②「観光品質認証制度の取組み」 田中智麻氏（C's Office 代表）

（2）ワークショップ

①高山の観光ターゲット

②高山の魅力とこれからの課題

③観光品質認証制度

また、シンポジウムに聴講者として参加いただいた福井県観光営業部観光振興課の方から、福井県内観光関係者を対象とする意見交換会の席上、CIRACの研究成果について情報提供してほしいとの依頼を受け、会議に出席し、プレゼンテーションを行った。

（非公開の会議であったため、詳細は省略する。）

このように、今後も機会を設けて、観光関連に携わる方を中心として、数多くの人々への情報提供することを通じて、関心を喚起することが必要と考える。それにより、雪国観光圏同様に、日本旅館編を活用した観光品質認証制度の導入地域を、少しずつではあっても拡大させていきたい。

②日本旅館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

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。雪国観光圏においては、P47以下に記載したとおり、海外の旅行代理店やランドオペレーターに対するアンケートは実施されているが、施設を利用した観光客の反応は得られていない。このため、今後は、評価制度に基づく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するなど、利用者を対象にした検証を行って、品質基準や認証制度運用方法の妥当性などを確認し

ていく必要があると思われる。

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、制度の運用を見直したりする上で、非常に有用なものとなる。今後、雪国観光圏以外の地域に、観光品質認証制度が広がるようであれば、こうした観点からの実証までを確実に行えるような仕組みが必要と考える。

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、自己評価と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。

雪国観光圏事業において、評価対象となった宿泊施設への事後アンケート調査でも、「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。認証制度を直ちに導入することは困難でも、品質基準を活用した自己評価を絶えず実施することは、施設やサービスの品質を維持するだけでなく、一層の品質水準向上への動機付けにもつながる。こうした観点から、普及啓発活動を行う際には、単なる情報提供にとどまらず、観光品質基準を有効に活用するメリットなどを、地道にアピールしていくことも必要である。そうしたことが、ひいては、観光品質認証制度の広がりにもつながっていくように思われる。

④日本旅館編以外の宿泊カテゴリーへの展開

宿泊施設を扱った観光品質基準としては、現状では、「日本旅館編」があるのみであり、2011年度は雪国観光圏の民宿でも評価を行うため、「日本旅館編」の「簡易版」を作成し、対応した。また、ホテルについては、評価対象となった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が基本であったり、共同浴場（温泉）を備えていたり、日本旅館類似の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」を適用した評価を行った。同一の品質基準で評価することにより、「日本旅館」と「ホテル」の評価結果の特徴を把握できたことも、ひとつの副次的効果ではあったが、同じ品質ランク表を適用したランク付けをするのは、適当ではないようにも感じられた。

「日本旅館」は、我が国に特有の宿泊形態であり、他の宿泊カテゴリーに優先して観光品質基準を策定する意義も大きかったが、今後、「日本旅館」以外にも、同様に観光品質基準を作り、観光品質認証制度の中で運用する意義や必要性などを十分検討する必要がある。その際には、「日本旅館」、「民宿」、「ホテル」に代表されるようなカテゴリーをもう少し厳密に区分して、対象とすべき宿泊施設が容易に特定されるような仕組みを考える必要がある。

2) アクティビティ編

アクティビティ編に関しては、当面、次の項目についての追加での調査研究が必要と考えられる。

①アクティビティ編の実証研究

②アクティビティの安全管理に関する政策提言

以下、それぞれについて述べる。

①アクティビティ編の実証研究

2011年度策定した「アクティビティ編 Ver.1」を、いくつかのアクティビティに適用し、実際に評価を行う実証研究を実施する必要がある。評価項目・品質基準の妥当性や仕組みとしての有効性を検証するとともに、品質基準の内容および評価・ランク付けの運用プロセスに係る課題を抽出、改善することにより、完成度の高い観光品質基準と認証制度の枠組みを構築することを目的に行うことを想定している。日本旅館編でも同様の実証研究を、2010年度に岐阜県と三重県で実施したことは前述したとおりである。

あまり多くのアクティビティを対象にはできないが、なるべくバリエーションに富んだ複数種類のアクティビティを対象に、場所についても複数の地域で実施できればと考えている。

アクティビティ編を策定するための調査を通じて分かったのは、外国人が安心して参加できるアクティビティのメニューは、極めて限られているのが現状であるということである。着地型メニューであるアクティビティは、まずは日本人に人気が出て、多くの日本人が参加するようになって初めて外国人に門戸を広げていくというパターンと、外国人のために開発されるというパターンがあるが、安定的に供給されるアクティビティの絶対数はまだ多くはなく、外国人の受入れ拡大までに至っていない。また外国人に人気があって、参加ニーズがあるようなアクティビティは、提供する事業者が少なかったり、事業者がいたとしても情報提供が不十分であったりという状況にある。

このように、観光地におけるアクティビティ自体が未成熟である現状からすると、ターゲットを「訪日外国人」と限定的にとらえるのではなく、日本人にとっても安心して参加し、楽しむことができるアクティビティのメニューをまずは増やし、その上で提供されるプログラムの品質も高めていくという手段のひとつとして、品質基準が活用されるという可能性もある。

このような観点から、アクティビティ編の品質基準が果たすべき役割を、実証研究を通じて検討することも必要と考えられる。

また、アクティビティ・プログラムを提供するのは、小規模な事業者であることが多く、熱意や使命感に富む一部の事業者を除いては、品質を維持・向上する体制が整っていないのが実態である。高山市において調査した「一般社団法人 ふるさと体験飛騨高山」は、高山市全体の農業体験、自然体験等のアクティビティを一元管理しており、受入側の農家や事業者に対する啓発・教育を行い、プログラムの品質を向上させ、安定させる役割を担っている。

そこで、個々の事業者を対象としてアクティビティ編を適用するだけでなく、このような地域を取りまとめる団体に対して、アクティビティ編活用の有効性についての理解を促進し、そこを通じて傘下の事業者に活用を促していくというアプローチも考えられる。また、品質基準そのものも、個々の事業者では満たしていなくても、こうした団体が代表して満たすことも可とするような、品質基準の設定の仕方もありうるものと考えられ、この点を実証研究を通じて検討していくことも必要である。

②アクティビティの安全管理に関する政策提言

場合によっては危険を伴う、屋外でのアクティビティについてのヒアリング調査を行う過程で、現在の日本には、アクティビティの安全基準について、公的に規制する機関がはっきりしておらず、その結果として、事業者が守るべき法整備がほとんど進んでいないことが明らかになった。

現在、日本では、危険を伴うアクティビティプログラムの提供者は、それぞれの競技ごとに組織されている協会・連盟などのスポーツ競技団体やアクティビティの同業団体が定めている安全基準に則って催行している。しかし、その安全基準についても各団体が自主的に定めているものであり、国や自治体が定めるような公的な安全基準とはなっていないため、強制力や違反に対する罰則などが無いのが現状である。

このような実態に対して、問題意識を持つアクティビティ事業者は多く、今回調査したみなかみ町では、「アウトドア連合会」を組織し、スポーツごとの部会で安全基準を設定している。しかし、この連合会に加盟せず、安全基準を無視する事業者も出てくるため、自治体で条例を作り、その安全基準に強制力をもたせることも検討されている。また、我が国に安全管理に関する公的な基準がないことから、旅行代理店などは、アクティビティ提供者を独自に調査し、安全を確認できた事業者に限定して旅行者を案内しているという実態にある。

安全を確保することは、サービスの品質を云々する以前に備えられているべき項目であり、それが損なわれることは、一事業者にとっての損失であるにとどまらず、その観光地全体の、ひいては我が国の観光に甚大なダメージを与えることも考えられる。安全管理に関する重要性は十分認識してはいるものの、今回策定した「アクティビティ編 Ver.1」では、安全基準に関しては、アクティビティ事業者が所属する上位組織の基準に

準拠しているかどうかを確認するにとどまっている。我が国のこうした現状を踏まえ、政策当局にアクティビティの安全基準に関する提言を行っていくことも、安心してアクティビティに参加してもらう土壌を作るという意味で、必要ではないかと考える。

3) 観光地の総合的な受入体制整備のための観光品質基準の活用可能性

ここまで調査研究を進めてきた観光品質基準は、「日本旅館」、「アクティビティ」という、観光分野の特定の「カテゴリー」に焦点をあて、提供されるサービスの品質について、旅行者が期待する水準にあるかどうかの観点から評価を行い、認証を与えるという共通の仕組みを作るものであり、これによって、個々のサービス提供事業者の品質向上に向けた取組みを促し、支援する機能を持つものであった。個々の事業者を対象にするという意味で、これまでの調査研究で取り組んできたのは「ミクロ」的な取組みといえる。

訪日外国人旅行者の拡大のために、こうした個々の事業者単位でのミクロ的な取組みの重要性は今さら繰り返すまでもないが、一方で、地域内にさまざまある観光のカテゴリー（要素）を有機的に結びつけ、より効果的に観光客を受け入れる体制を地域全体で整備するという、いわば「マクロ」的な視点から観光品質基準を活用ができないか、という切り口もありうる。宿泊施設やアクティビティ以外の観光カテゴリー（要素）としては、交通機関（ネットワーク、移動のしやすさ）であったり、域内に設置される観光案内所や案内表示、その地域ならではの土産品や食材を扱う物販店や飲食店、バリアフリーを目指した町づくりなど、さまざまのものが想定される。観光地としての地域全体の品質の底上げを促すことをねらいに、主として地域の観光振興を担う自治体（または、より広域の自治体連合）をターゲットとして、こうした切り口からの評価の仕組みを検討する意味があると考えられる。

しかし、これまで研究を進めてきた観光品質基準は、認証制度と結びついた品質評価を行うためのツールである。上に示した、各観光カテゴリー（要素）の中には、評価可能な項目もあるが、それぞれの地域事情や観光地としての特性を勘案すると、「必ずこの品質レベルでなければならない」であるとか、「この品質レベルにあることが望ましい」などの評価基準を設けたり、全国一律に判断・評価することが、適当でないものが多いようにも思われる。その意味で、観光品質基準に基づく評価の仕組みではなく、地域ごとに望ましい観光地を形成するための「ガイドライン」を、各地の好事例を参考にしながら整理、策定するという方向性がありうる。

第2章 観光品質認証制度の導入・定着に向けて

日本旅館編とアクティビティ編の二つの観光品質基準を策定したことから、観光品質認証制度を導入、展開するための最低限の基礎が整ったといえる。しかし、制度を幅広く普及、定着させるためには、制度を公正かつ的確に運用し、誰からも信頼される品質認証を与えることができる運用主体（品質認証機関）が必要である。そして、品質認証に対する信頼度をさらに高め、認証制度に参加を希望する観光事業者や地域を拡大していくためには、制度そのものを分かりやすく情報提供するとともに、評価結果の効果的なプロモーションが不可欠である。その際には、分かりやすい制度の名称やシンボルマークなどが必要である。

観光品質基準研究会で、観光品質認証制度の導入・定着に向けた条件整備についても検討を行ったため、ここでそれを紹介する。

(1) 認証制度の名称、シンボルマーク・ロゴタイプ

1) 名称

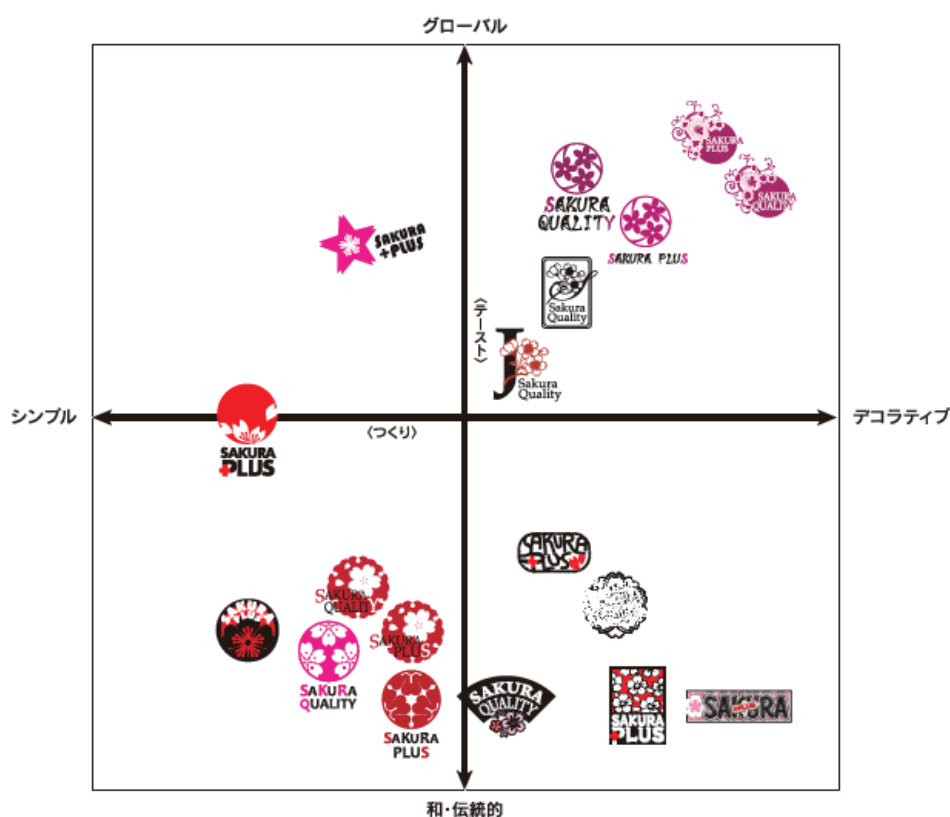
当財団が調査研究の参考としたニュージーランドの観光品質認証制度には、「クォールマーク」という、制度の性格を簡潔かつ的確に捉えた、優れた名称がある。観光品質基準研究会でも、我が国に導入したいと考える認証制度にも、分かりやすく、そして世界から見た日本らしさを表出できるような優れた名称が必要ではないか、という点で意見の一致をみた。

クォールマークが、ニュージーランドに多く自生しているシルバー・ファーン（シダ類）の葉をシンボルマークにしているのにヒントを得て、日本を代表する花である桜にちなんだ名称にするのがよいのではないかということになり、いくつかの案をもとに比較検討した結果、「桜」に「品質」の意味を表す英語の「quality」を加えた「SAKURA QUALITY」という名称に決定した。

この名称をもとに、シンボルマークとロゴタイプを作成することとした。

シンボルマークやロゴタイプを使用するのは、認証制度の広報ツールとしての紙媒体やWEBページのほか、宿泊施設やアクティビティ事業者等に対する認証表示のステッカーなどが考えられる。そのため、シンボルマークに求められるデザイン特性を、日本らしさを感じさせる一方で、世界的にも通用するマークであること、シンプルでありながらもいくらかの装飾を伴って親しみやすいものとなっていること、というものとして、図3・1に示すデザインチャートを用いながら検討を行った。

【図 3・1 デザインチャート】



いくつかの候補の中から、日本らしさが表現されている点、マークとして広く活用することが可能である点の2点を考慮して、次の2案が候補となった。



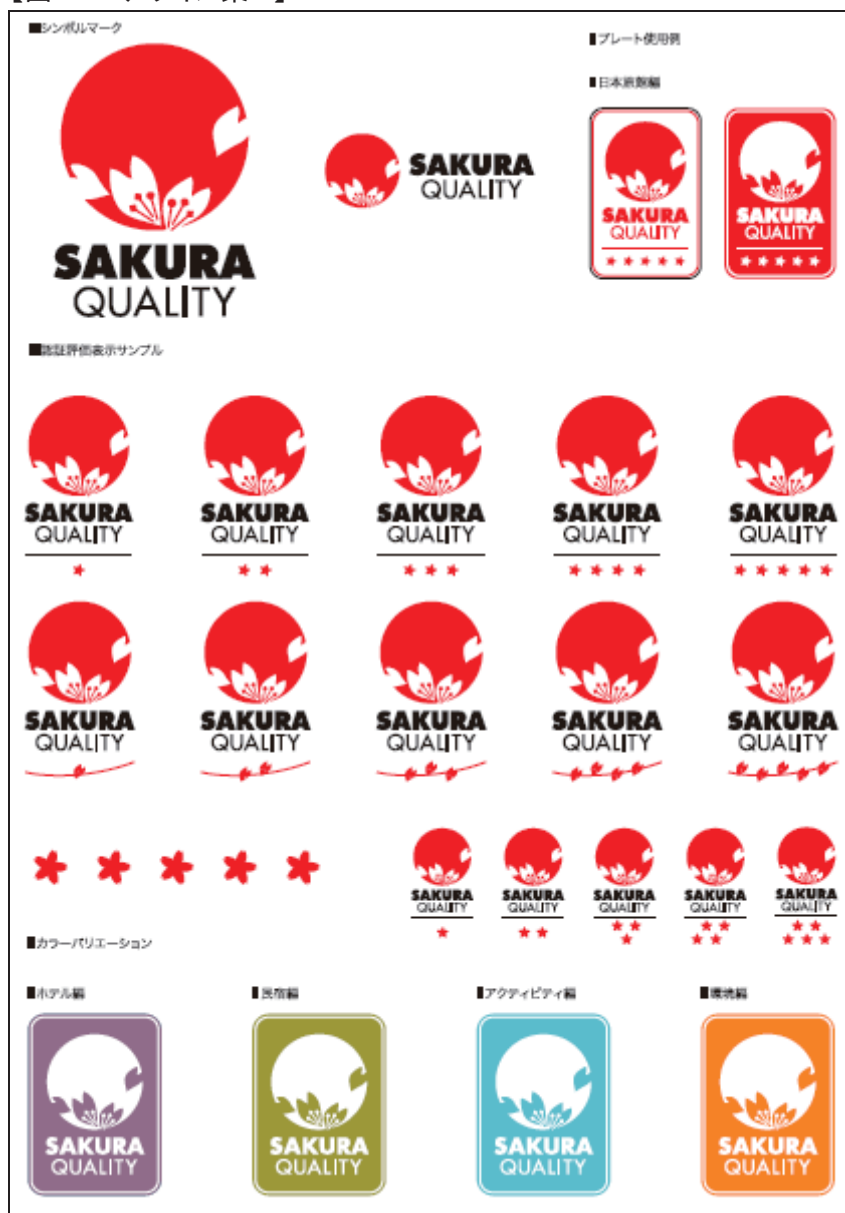
この2案に対する、シンボルマークとしてのバリエーションのデザインを行い、さらに検討することとした（図 3・2、3・3）。

- ・ 認証制度のシンボルマークとしての基本パターン（広報ツールなどに使用）
- ・ 宿泊施設等に認証表示するステッカーのパターン
（基本パターンの下に、品質ランクの「★」を表示。ホームページやパンフレット等への記載も想定。）
- ・ 日本旅館編以外を想定したパターン（カラーバリエーションで対応。）

【図 3-2 デザイン案 A】



【図 3・3 デザイン案 B】



この2案をもとに、観光品質基準研究会で議論したところ、デザイン案Aについては、「外国人から見て日本らしいと感じる」、「花が開いた形になっているため桜であることの理解がしやすい」、という支持する意見がある一方で、「和風の落ち着いた配色のため、認証表示のステッカーなどとして施設館内に設置されたとき、場所によっては背景と混ざりあって何のマークか分からないおそれがある」という懸念の意見も挙げられた。

デザイン案Bは、「メリハリがあり分かりやすい」、「日本らしさが一見してよく分かる」などと、デザイン案Aよりも支持する意見が多かった。

以上から、デザイン案Bをもって、観光品質基準研究会としてのシンボルマーク案として決定した。

(2) 中立・公正な制度運用組織（品質認証機関）

1) 公的機関の必要性と現状

観光品質認証制度を公平な見地から運用し、信頼性の高い仕組みとしていくためには、国の機関あるいはこれに準じた公益性の高い団体が制度の運用を担うのが望ましいことは、これまでも述べたとおりである。2011年度に雪国観光圏で実施した評価には、「雪国観光圏推進協議会」という地元有志による事務局組織が、「観光品質基準（日本旅館編）」を使って、評価、認証を行った。その意味で、信頼性が不十分である、という見方をされる可能性も孕んでいる。現時点では、雪国観光圏以外の地域で、この品質認証制度は導入されていないが、仮に他地域で展開されるようになった場合、地域ごとにバラつきが出ないよう、ひとつの品質認証機関が制度の担い手となる必要がある。

こうした観点から、国（観光振興という点では観光庁、サービス品質向上という点では経済産業省）の主導により、公正な制度運用組織である品質認証機関の設立が望まれるところである。

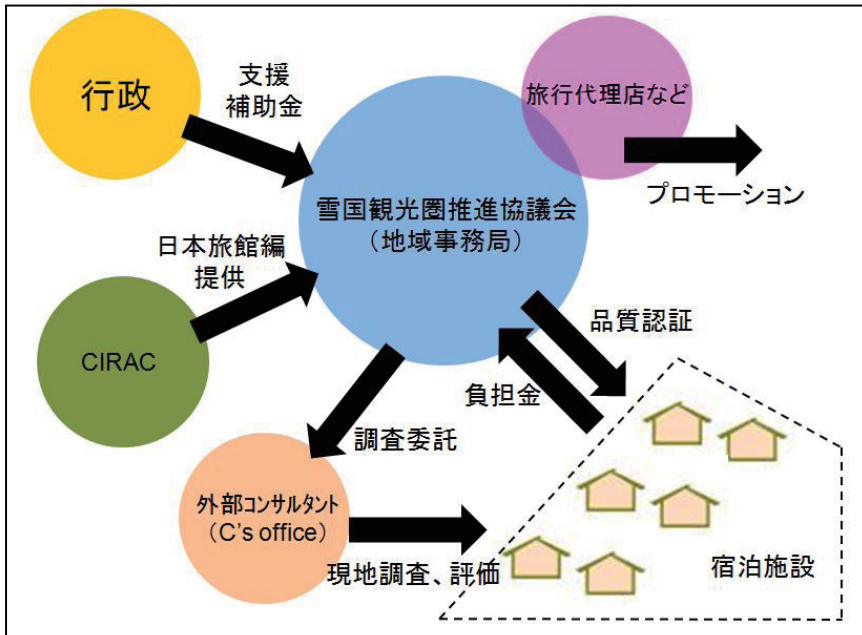
観光品質基準に係る調査研究内容について、これまでに観光庁や経済産業省（およびその地方機関である中部運輸局・中部経済産業局）に情報提供し、公的機関の必要性についても意見交換を行い、行政による支援または連携の可能性を探った。現時点においては、これらいずれの省庁や局においても、品質認証制度運用組織としての認証機関設立には慎重な姿勢をとっている。

2) 民間主導による制度運用組織

行政が関与する形での品質認証機関が存在しない現状で、制度を広く推し進めようとする、民間主導による組織を新たに設立するか、あるいは既存の団体内に別途の組織として編成する方策を模索していくか、いずれかの必要がある。そこで、雪国観光圏における宿泊施設評価の実施体制をもとに、運用組織の姿を検討する。

雪国観光圏での実施体制を簡略化して示すと、次ページ図3・4のとおりである。

【図 3・4 雪国観光圏宿泊施設評価の実施体制】



雪国観光圏では、自治体関係者も参加する雪国観光圏推進協議会（地域事務局）が、域内の宿泊施設に対し、地域一体となつてのインバウンド向けプロモーションを併せて行うこととして、施設評価への参画を呼びかけた。施設の評価は、地域事務局からの委託を受けた外部コンサルによる観光品質基準の研修を受けた地元観光関係スタッフが実施し、地域事務局が評価結果に基づく認証を各施設に付与するとともに、旅行代理店等を通じた海外向けプロモーションを実施する、という構成である。評価事業は、国の事業として実施したが、プロモーションについては、評価を受けた宿泊施設に費用の負担を求めた。

雪国観光圏で実施した評価事業の特徴点を整理すると、次の2点である。

- ①「雪国観光圏推進協議会」という地域事務局が存在し、地域内の取りまとめを行ったため、制度が円滑に運用できたこと。
- ②正規の品質認証機関が存在していないため、雪国観光圏推進協議会が、対象宿泊施設に品質認証を付与する形を取ったこと。

②のような運用方法は、あくまで暫定的な取扱いであり、本来は認証制度の運用組織となる品質認証機関の設立が必要である。雪国観光圏以外の地域でも、円滑に制度を運用していくためには、この推進協議会に類似する地域事務局が存在することが望ましい。しかしながら、地域によっては制度に対する合意形成が進まず、こうした事務局組織がないままに、個々の宿泊施設が独立して制度に参加することも考えられる。むしろ、こうした地域の方が数が多くなる可能性が高いと考えられるため、雪国観光圏のように地域事務局に地域内のコーディネーションを委ねることは難しく、制度運用組織自らが相

当程度地域の中に入って活動することが求められる。

他地域への導入拡大を考えると、制度運用組織として通常必要となる業務内容は、次のとおりである。

- ① 観光品質認証制度の普及啓発、導入地域拡大の PR
- ② 調査員の確保、教育訓練
- ③ 現地調査の実施（調査員を派遣）
- ④ 品質認証を付与
- ⑤ 品質基準の改善に関する情報提供
- ⑥ 認証制度のブランド化、マーケティング

①と⑥は、制度そのものの周知を通じて、認知度や信頼性の向上につなげていくための重要な広報業務であり、品質認証制度普及の成否の鍵を握るといっても過言ではない。海外からの旅行者の我が国観光に対するニーズを的確に把握し、これを品質基準や認証制度による発信情報に確実に反映し、ブランドとしての価値を高めていくというプロセスは、絶えず求められることとなる。

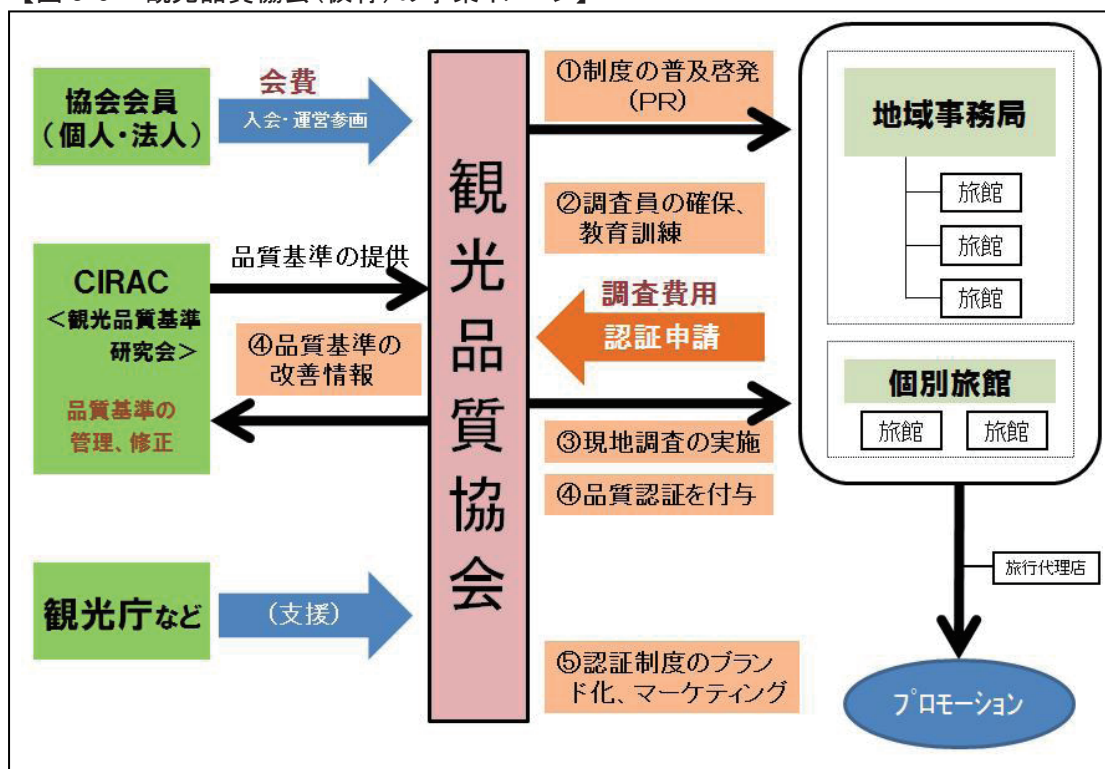
②、③、④は、宿泊施設の調査から品質認証に至る、品質認証機関としては根幹的な業務である。現地調査に派遣する調査員は、品質認証機関が雇用して教育訓練を行い、育成するのが一般的と考えられるが、全国に広く制度が拡大することを想定すると、主要拠点に調査員として活動できる人員を確保、教育しておき、必要に応じて現地調査に派遣するという方法もありうる。

また、⑤に関連する観光品質基準の管理は、当面は CIRAC の観光品質基準研究会が継続して行うことを想定している。品質認証機関による施設評価を通じて、基準の改善に関する情報がある場合には、品質認証機関から CIRAC に情報を提供し、CIRAC は観光品質基準の改訂に活かしていくこととなる。

品質認証機関の形態としては、株式会社とすることも考えられるが、中立で公正な認証制度を運用する上で、営利性の追求は障害になりうる。また、制度の運用上、対象となる宿泊施設による、品質認証に要する費用負担が必要であるが、中小規模の施設を含め広く制度を普及させようとする場合、あまり過大な負担を求めることは適当でなく、この点からも株式会社が制度を運用するのは妥当ではない。そのため、一般社団法人または一般財団法人のような準公的組織として制度運用組織を設立することが、最も目的にかなっていると考えられる。

図 3・5 は、以上に述べた業務を担う制度運用組織を「観光品質協会」という仮の名称をつけて、機能を整理したものである。

【図 3・5 「観光品質協会(仮称)の事業イメージ】



観光品質協会については、制度の趣旨に賛同する、観光関連事業従事者を中心とする個人または法人を会員として、組織の運営を支える形が望ましいと考えられる。将来的には、観光庁などからの受託など、公的資金にも期待したいところである。

今後は、このような大きな役割を担う制度運用組織の設立に向け、関係各所との調整を行っていききたい。

(完)

【巻末資料】

参考資料 1 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（日本旅館編 Ver.2）」一覧

参考資料 3 アクティビティ編策定に係る事前調査、現地調査

参考資料 4 「観光品質基準（アクティビティ編 Ver.1）」一覧

参考資料1 観光品質基準研究会 構成メンバー表

(敬称略)

役 割	氏 名	団 体・役 職	2009 年度	2011 年度
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	三重の観光プロデューサー	○	○
委員	堀 泰則	飛騨高山旅館ホテル協同組合 理事長	○	○
委員	佐藤 久美	英文情報誌「アベニューズ」代表	○	○
委員	柳 済萬	(株) J&K TOUR 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	雪国観光圏事務局プランナー	—	○
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・ギヤスライト	ツリークライミング®ジャパン 代表	—	○
オブザーバー	青山 一郎	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	富本 茂	中部運輸局 企画観光部 地域振興推進室長	○	—
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	成瀬 守	中部運輸局 企画観光部 地域振興推進室長	—	○
事務局	加藤 慈海	桜花学園大学 人文学部 学部長	○	—
事務局	水元 啓二	桜花学園大学観光総合研究所特別研究員 (㈱エスピーオー)	○	—
事務局	岡田 英之	桜花学園大学観光総合研究所特別研究員 (㈱石田大成社)	○	—
事務局	中原 英昭	桜花学園大学観光総合研究所特別研究員 (㈱石田大成社)	○	—
事務局	田中 智麻	C's Office 代表	—	○
事務局	小林 宏之	(財) 中部産業・地域活性化センター 専務理事	○	○
事務局	荒井 浩生	(財) 中部産業・地域活性化センター 産業振興部長	○	○

※「団体・役職」は、就任当時のもの。

参考資料2 「観光品質基準（日本旅館編Ver.2）」一覧

評価項目	小項目CD	No.	居住性	施設環境	清潔性	おもてなし	利便性	日本の情緒	レベル	品 質 基 準
I. 建物・設備の概況、手入れの状況 Condition of building and facilities 1) 全体的な様子および外観 Overall appearance and exterior ①建物、敷地 Building and Grounds	111	11101					○	○	標	<input type="checkbox"/> 日本旅館であることが外観(建物・看板等)から容易に分かる <input type="checkbox"/> The building is easily recognised (via signage or general appearance) as a Japanese ryokan
	111	11102			○				標	<input type="checkbox"/> 施設の敷地内は、清潔な状態で、手入れが行き届いている <input type="checkbox"/> The property is clean and well cared for
	111	11103			○				標	<input type="checkbox"/> 玄関(入口)に通じる通路は、丁寧に清掃されている <input type="checkbox"/> Entrance way is kept clean and tidy
	111	11104							1	<input type="checkbox"/> 建物の外観は、周辺環境との違和感がなく、調和している <input type="checkbox"/> The building exterior harmonizes with the surrounding environment and is not out of place
	111	11105		○					1	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> The grounds and the entrance are equipped with adequate lighting
	111	11106			○				2	<input type="checkbox"/> 施設の敷地内だけでなく外周部も含めて、きちんと清掃され、手入れも行き届いている <input type="checkbox"/> In addition to the grounds themselves, the surrounding area is clean and well cared for
	111	11107							2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> The entrance to the property is appealing and is decorated with such things as plants
	111	11108						○	2	<input type="checkbox"/> 庭にある様々な種類の樹木、草花が目を楽ませしてくれる <input type="checkbox"/> Various trees and flowers are appealing to the guests
	111	11109						○	3	<input type="checkbox"/> どっしりとした重厚感のある入口(玄関)、歴史と伝統の重さを感じさせる風格、あるいは静けさと豊かな緑に溶け込んだ落ち着いた雰囲気など、情趣の感じられる印象的な外観である <input type="checkbox"/> The entrance gives an exotic impression with a massive entrance, stately appearance with a sense of history and tradition, or a tranquil atmosphere blending in with the surrounding lush greenery
	111	11110						○	3	<input type="checkbox"/> 施設規模に見合った広さの敷地内に、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 <input type="checkbox"/> The building matches the scale of the grounds and has a garden which shows the beauty of all four seasons, with plants of character, ponds, or other works, and/or a combination of them
	111	11111							3	<input type="checkbox"/> 夜間には、施設の敷地内に設置された照明の際立った効果により、施設に対する印象や期待感を高める(常時) <input type="checkbox"/> In the evening, lighting effects on the premises create a good impression and high levels of expectation
	111	11112							3	<input type="checkbox"/> 施設建物は、素晴らしい意匠とそれを活かす材料、施工技術等が用いられている <input type="checkbox"/> The building is designed and constructed with materials and technique relevant to the design
②駐車場、アクセシビリティ Parking and Accessibility	112	11201					○		1	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> Signs and displays are appropriately placed and are able to be read in low light
	112	11202					○		1	<input type="checkbox"/> 利用者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 <input type="checkbox"/> Guest parking is located within or nearby the premises, or on leased land nearby
	112	11203			○				1	<input type="checkbox"/> 駐車場には目立ったゴミが落ちていない <input type="checkbox"/> Parking has no issues with trash
	112	11204					○		1	<input type="checkbox"/> 駐車場の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) <input type="checkbox"/> Access to parking is easy (location of signage and parking is appropriate)
	112	11205					○		1	<input type="checkbox"/> 駐車場には、照明が設置されている <input type="checkbox"/> Parking area is well lit
	112	11206					○		2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> There is suitable signage/directions on the main access routes (from nearby station or main road) for guests to find the facility easily
	112	11207					○		2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> There is enough parking for the capacity of the hotel
	112	11208					○		2	<input type="checkbox"/> 駐車場は、特段の追加料金なく利用が可能である <input type="checkbox"/> There is no charge for parking
	112	11209					○		2	<input type="checkbox"/> 駐車場内は舗装され、快適に利用できる <input type="checkbox"/> Parking is paved and easy to use
	112	11210					○		2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> According to demand, (in general where the facility is over 500m from the nearest public transport station), a shuttle service is offered
	112	11211					○		3	<input type="checkbox"/> 駐車場には、隅々まで照らすのに十分な照明が設置され、夜間の利用時に不便がない。 <input type="checkbox"/> Parking is equipped with lights in every corner and night time use is not inconvenient
	112	11212							3	<input type="checkbox"/> 個々の駐車スペースはゆったりとしている <input type="checkbox"/> Each individual car park space is of a suitable size
2) 清潔性 Cleanliness ①公共エリア全般、トイレ、浴室、食事室等 Public areas, Toilet, Bathroom, Dining room	121	12101			○				標	<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 <input type="checkbox"/> Common spaces that guests see and use (such as bathrooms and toilets) are cleaned every day
	121	12102			○				標	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Scratches or damages to walls, ceilings, or floors in the common area are at a level that does not impair either visual appearance or their function
	121	12103			○				標	<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 <input type="checkbox"/> Bathrooms are well cleaned and no trash or hair etc. is seen in the bathtub or on the floor of the bathroom and changing room
	121	12104			○				標	<input type="checkbox"/> 厨房・食事室内は常に清潔に維持されている <input type="checkbox"/> Kitchen and Dining area are always cleanly maintained
	121	12105			○				標	<input type="checkbox"/> 公共エリアの窓には、目立った汚れがない <input type="checkbox"/> Windows in the common area have no notable dirt or smears
	121	12106			○				標	<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 <input type="checkbox"/> Throughout the common area there are no unpleasant odors such as tobacco or plumbing odors
	121	12107			○				標	<input type="checkbox"/> 浴室内は日々清掃が行われるとともに、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 <input type="checkbox"/> In addition to the daily cleaning, the bathroom is regularly sterilized and cleaned in order to avoid the growth of fungus or bacteria
	121	12108			○				標	<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 <input type="checkbox"/> Tableware and glasses for serving food and drink are clean and have no cracks or chips, or if they do, they do not impair usage
	121	12109			○				標	<input type="checkbox"/> 厨房の消毒・害虫駆除が適切に実施されている <input type="checkbox"/> Kitchen is appropriately sterilized and pests are controlled
	121	12110			○				標	<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 <input type="checkbox"/> Public Bathroom used towels and linen are appropriately kept in a well-ventilated, dry and clean storage area
	121	12111			○				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 <input type="checkbox"/> Furniture and light fittings in common areas are cleaned as necessary with no notable dirt or damage
	121	12112			○				2	<input type="checkbox"/> 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・ホコリは全くない。 <input type="checkbox"/> Surfaces of all walls, doors, window sills, floors, and ceilings in the common area are kept clean and no dirt or dust is seen
	121	12113			○				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 <input type="checkbox"/> Toilets in common area are regularly cleaned during the day
	121	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 <input type="checkbox"/> Soap dispensers and toilet paper holders in public toilets are always filled
121	12115			○				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 <input type="checkbox"/> There is an operating manual that specifies the frequency and methods for the complete water change of the bath, sterilization, cleaning of hair collector, reverse cleaning of the filter, pasteurization of bathtub, sterilization of inside bathtub, and cleaning of circulating plumbing, etc.	
121	12116			○				3	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Walls, ceilings, and floors of common areas have almost no damage and are in an excellent condition	

評価項目	小項目CD	No.	居住性	施設環境	清潔性	おもてなし	利便性	日本の情緒	レベル	品質基準	
	121	12117			○				3	<input type="checkbox"/> 公共エリアのトイレの床・便器・洗面台は、常にきれいに磨き上げられており、清潔度は極めて優れた水準にある <input type="checkbox"/> Floor, toilet seats, wash-basins in the common toilet are always kept clean to an extremely high level	
	121	12118			○				3	<input type="checkbox"/> 優れた品質の家具や装飾品には、損傷は見られない <input type="checkbox"/> High quality furnishings and décor have no damage	
②客室、その他 Guest rooms and others	122	12201			○				標	<input type="checkbox"/> 客室は、畳・板間はもとより、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 <input type="checkbox"/> All parts of the guest rooms, including not only the tatami mats and tokonoma alcove, but also those items which the guests directly touch such as chairs, couches and other furniture, as well as all bedding and linen, and including where the room has individual wash-basin, toilet and bathroom, are appropriately cleaned and no trace of previous guests are found	
	122	12202			○				標	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Bedding (futon, pillows, blankets etc) are properly cleaned and have no unpleasant odors	
	122	12203			○				標	<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 <input type="checkbox"/> Floors (tatami mats and tokonoma alcove), furniture, décor and light fittings etc. have some damage or scratches that does not impair their function or image	
	122	12204			○				標	<input type="checkbox"/> 客室内には、ゴミ・チリは全く見当たらない <input type="checkbox"/> No dirt or rubbish are seen in rooms	
	122	12205			○				標	<input type="checkbox"/> 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・ゴミ出し・アメニティの交換が行われる <input type="checkbox"/> Unless specifically requested by the guest, all the guest rooms are swept/vacuumed, garbage removed, and toiletries changed everyday	
	122	12206			○				標	<input type="checkbox"/> 清潔な寝具(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 <input type="checkbox"/> Sufficient quantity of suitable bedding (futon, pillows, blankets etc) is supplied, and linen and pillow cases are changed every time for new guests	
	122	12207			○				標	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Staff are well dressed and their appearance is neat and clean and they constantly give an impression of cleanliness	
	122	12208			○				1	<input type="checkbox"/> 客室内(トイレ・浴室付きの場合は、その部分も含む)のゴミ箱には、内側にビニール袋が掛けられている <input type="checkbox"/> Trash bins in the guest rooms (including those in the individual bathroom and toilet) have plastic liners	
	122	12209			○				1	<input type="checkbox"/> 備品・装飾品・照明は、清潔に手入れされている <input type="checkbox"/> Furniture, décor and light fittings are well maintained	
	122	12210			○				2	<input type="checkbox"/> 床(畳・板間)・備品・装飾品・照明等には、表面に最小限の損傷や摩耗、またはシミ・汚れしか見られない <input type="checkbox"/> Floors (Tatami mats and Tokonoma alcove), furniture, décor and lights have only minor damage, scratches, dirt or stains	
	122	12211			○				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 <input type="checkbox"/> All the shared slippers for the guests are cleaned everyday	
	122	12212			○				2	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> Bedding storage (closet etc.) are located appropriately and kept clean	
	122	12213			○				2	<input type="checkbox"/> 清潔で、一点の不快感も感じさせない快適な寝具類が用意されている <input type="checkbox"/> Clean and pleasant bedding is prepared that ensures no discomfort	
	122	12214			○				3	<input type="checkbox"/> 床(畳・板間)・備品・装飾品・照明等すべてのものの表面には、損傷や摩耗、またはシミ・汚れが全く見られない <input type="checkbox"/> Floors (Tatami mats and Tokonoma alcove), furnishings and light fittings have no damage, scratches, dirt or stains	
	122	12215			○				3	<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 <input type="checkbox"/> Guest rooms are cleaned with meticulous care including those difficult spots such as corners or high ceilings	
3)公共エリアの設備 Common Areas ①フロント、ロビー、廊下、階段他 Reception, Lobby, Corridors, Staircases	131	13101		○					標	<input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> Reception is located in an easily recognizable location (in case of no reception, this requirement is passed if a quick response system is established)	
	131	13102		○					標	<input type="checkbox"/> フロント(受付)の周辺は、常時整理・整頓されており、機能的である <input type="checkbox"/> Around the reception is always well-organized and functional	
	131	13103		○					標	<input type="checkbox"/> フロント(受付)は、施設の雰囲気やマッチした規模と配置である <input type="checkbox"/> Size and staffing of the reception is suitable for the facility	
	131	13104		○					標	<input type="checkbox"/> 出入口および非常口上部には照明・表示がある <input type="checkbox"/> Entranceway and emergency exits are equipped with lights and signage	
	131	13105		○					標	<input type="checkbox"/> ロビーには、椅子・テーブルなどが設置されている <input type="checkbox"/> Couches and tables etc. are available in the lobby	
	131	13106		○					1	<input type="checkbox"/> 館内には、過剰な遊戯施設やゲーム機などの施設がない <input type="checkbox"/> There is not an excessive amount of game or amusement machines in the building	
	131	13107		○					1	<input type="checkbox"/> フロント(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 <input type="checkbox"/> Reception is equipped with a call bell in case staff are absent	
	131	13108		○					1	<input type="checkbox"/> フロント(受付)周辺には、利用者が腰かけたり、荷物を置くためのシートが設置されている <input type="checkbox"/> Seats for guest to sit or put baggage on are placed around the reception	
	131	13109		○					1	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Safe to store cash is present in the reception	
	131	13110		○					1	<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 <input type="checkbox"/> Emergency box or first aid supplies are held in the reception	
	131	13111		○					1	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Floor guides or direction signs indicating building facilities (reception, rooms, dining etc) are located appropriately	
	131	13112		○					1	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Sufficient lighting for safety and comfort are installed in common areas including reception, corridors, and staircases	
	131	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 <input type="checkbox"/> No unnecessary objects which could bar passage are placed in any area	
	131	13114		○					1	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Common areas including lobby, corridors and staircases, are decorated with simple yet tasteful décor	
	131	13115		○					1	<input type="checkbox"/> 施設内の磨き込まれた木質床、清潔な畳、またはセンスのよい絨毯が落ち着いた雰囲気を醸し出している <input type="checkbox"/> Polished wood floors, clean tatami mats, or fine carpets create a tranquil atmosphere	
	131	13116		○					2	<input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> Where the building is 3 floors or higher, there is a guest elevator (where the building is less than three floors, then regardless of elevators, this requirement is passed)	
	131	13117		○					2	<input type="checkbox"/> 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けることができる <input type="checkbox"/> Paths of movement are easy to follow and rooms, bathrooms, dining etc. are easily accessible without getting lost	
	131	13118		○					2	<input type="checkbox"/> ロビーには、施設の雰囲気を損なわず、装飾の機能も果たす高品質の照明がある <input type="checkbox"/> High quality lighting which does not harm the facility's atmosphere and also serves as décor are placed in the lobby	
	131	13119		○					2	<input type="checkbox"/> 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談話したりすることができる <input type="checkbox"/> Couches and tables are placed in the lobby and guests are able to relax and have a chat	
	131	13120		○					2	<input type="checkbox"/> 公共エリアの随所に配置された装飾は、美しく、安らぎを感じさせ、施設の雰囲気に合致する <input type="checkbox"/> Décor in common areas is elegant, creates a peaceful feeling and harmonizes with the facility's atmosphere	
131	13121		○				○	2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Flowers and tasteful furniture are harmonized and improve the atmosphere of facility		
131	13122		○					2	<input type="checkbox"/> 自動販売機は、設置場所に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) <input type="checkbox"/> Location of vending machine(s) is appropriate and is not unsightly (in case of no vending machines, this requirement is passed)		
131	13123		○					3	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Lobby is spacious enough to accommodate many guests		
131	13124		○					3	<input type="checkbox"/> ロビーには、ソファ等他に、利用者が見て楽しめる展示品が設置されている <input type="checkbox"/> In addition to couches etc., guests can enjoy displays or exhibits in the lobby		

評価項目	小項目CD	No.	居住性	施設環境	清潔性	おもてなし	利便性	日本の情緒	レベル	品 質 基 準	
②トイレ、浴室、食事室 Toilets, Bathrooms and Dining Rooms	131	13125		○					3	<input type="checkbox"/> 公共エリアの随所に、利用者が休憩するためのスペースが設けられている <input type="checkbox"/> Throughout common areas, there are relaxation spots for guests	
	132	13201		○					標	<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 <input type="checkbox"/> Toilets are gender segregated and placed appropriately in common areas	
	132	13202		○					標	<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(施設内にシャワーがある) <input type="checkbox"/> Every guest room has shower or bathtub, or a clean common bath or shower room is available (showers are available in the facility)	
	132	13203		○					標	<input type="checkbox"/> 利用者の要求に応じて、利用者が食事をとるための食事室(食堂・レストラン)がある <input type="checkbox"/> At the guests request, there is a facility where guests can order food (dining or restaurant)	
	132	13204		○					標	<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 <input type="checkbox"/> Water pressure from the tap and shower in the bathroom is sufficient	
	132	13205		○					標	<input type="checkbox"/> 脱衣室内は清潔に維持されている <input type="checkbox"/> Dressing room is kept clean	
	132	13206		○					1	<input type="checkbox"/> 浴室・脱衣室には、シャワー、混合栓水道、腰掛け、風呂桶、鏡、石鹸(ポティソープ)、シャンプー・リンス、ティッシュペーパー、ドライヤーが設置されている <input type="checkbox"/> Bathrooms and dressing room are equipped with shower, mixing faucet, bath chair, washbowl, mirror, body-soap, shampoo/conditioner, tissues, hair-dryer	
	132	13207		○					1	<input type="checkbox"/> 浴室および脱衣所に、換気装置がある <input type="checkbox"/> Bathroom and dressing room has ventilation system	
	132	13208		○					1	<input type="checkbox"/> 浴室には、十分な採光がある <input type="checkbox"/> Bathroom has sufficient sun light	
	132	13209		○					2	<input type="checkbox"/> 男女とも、トイレの50%以上は洋式である <input type="checkbox"/> Both for men and women, more than 50% of toilets are Western style	
	132	13210		○					2	<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 <input type="checkbox"/> Western toilets with warm-water spray are provided	
	132	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 <input type="checkbox"/> Bathroom is large enough and has sufficient number of washing spaces for the size and capacity of the facility	
	132	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 <input type="checkbox"/> Slippery spots inside the bathroom are addressed (by signage or handrails etc.)	
	132	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 <input type="checkbox"/> Dressing room has key lockers, or a safety box for valuables	
	132	13214		○				○	2	<input type="checkbox"/> 公共浴場では、快適な入浴環境により、日本の風呂文化の素晴らしさを十分体感できる <input type="checkbox"/> Public bathroom has a pleasant atmosphere which enables the guests to experience the style of Japanese bath culture	
	132	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 <input type="checkbox"/> All Western toilets in common area are those with a warm-water spray	
	132	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 <input type="checkbox"/> In addition to towels provided in the guest rooms, towels and bath towels are available in the dressing room	
	132	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 <input type="checkbox"/> In larger bathrooms, either sauna, Jacuzzi or open-air bath is available	
	132	13218		○				○	3	<input type="checkbox"/> 素晴らしい景観を見渡せる眺望であり、檜や特徴ある岩組みなど趣向を凝らした湯船など、ゆったりとした空間を満喫できる <input type="checkbox"/> Since bathroom has a suprb view and there is a spacious bathtub uniquely made of hinoki (Japanese cypress), natural stones or the like, guests can fully enjoy the ample bathing space and relax	
	132	13219		○					3	<input type="checkbox"/> 脱衣室には、湯上りにくつろぐことができる休憩場所がある <input type="checkbox"/> Dressing room has a relaxation space after taking a bath	
132	13220		○					3	<input type="checkbox"/> 食事室は、優れた品質の家具・装飾品が設置されている <input type="checkbox"/> Dining room is furnished with furniture and décor of excellent quality		
4) 客室 Guest rooms ①スペース、居住性 Layout, ease of use and comfort	141	14101	○						標	<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 <input type="checkbox"/> There are sometimes noises heard from corridor, neighboring rooms, or water pipes, but they are not at a level to be an issue	
	141	14102	○						標	<input type="checkbox"/> 不快なおいがしない <input type="checkbox"/> There are no unpleasant smells	
	141	14103	○						1	<input type="checkbox"/> 利用者が使用する必要な家具(箆笥・棚・椅子 等)・TVが、使いやすいように置かれている <input type="checkbox"/> Furniture (chest of drawers, shelf, chair etc.) and TV are placed for ease of use	
	141	14104	○		○				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 <input type="checkbox"/> For drinking tea or water in the guest room, tea set, hot water bottle, tea pot are provided	
	141	14105	○						2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> For the guests requesting not to sleep on futon, there are rooms with beds available to satisfy the guests' request	
	141	14106	○						2	<input type="checkbox"/> 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、30m2以上;バルコニー・濡れ縁等を含む) <input type="checkbox"/> There is sufficient space to provide free movement and comfort (for two people, room is bigger than 30m2 including balcony and verandah)	
	141	14107	○						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 <input type="checkbox"/> All the guest rooms have sufficient sun light	
	141	14108	○						2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Guest rooms are separated by a solid wall and no noise leaks in from the corridor or neighboring rooms	
	141	14109	○						3	<input type="checkbox"/> 客室内に侵入する雑音は全くない <input type="checkbox"/> There are no disturbing noises entering the guest room	
	141	14110	○						3	<input type="checkbox"/> 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、45m2以上;バルコニー・濡れ縁等を含む) <input type="checkbox"/> Guest rooms have sufficient space for relaxing (for two people, room is bigger than 45m2 including balcony and verandah)	
②内装、調度品 Room Interiors and Furniture	142	14201	○						標	<input type="checkbox"/> 質素であるが、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 <input type="checkbox"/> Simple but functional interior and maintained in good condition	
	142	14202	○						標	<input type="checkbox"/> 扉・障子・襖など建具は、スムーズに開閉できる <input type="checkbox"/> Joinery such as doors, Shoji or Fusuma sliding doors move smoothly	
	142	14203	○						標	<input type="checkbox"/> 客室内には十分な明るさの照明がある <input type="checkbox"/> Guest Rooms have sufficiently bright lights	
	142	14204	○						標	<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 <input type="checkbox"/> Guest rooms have sufficient air-conditioning or ventilation systems	
	142	14205	○						標	<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 <input type="checkbox"/> All guest room facilities (door lock, lights, electrical goods, power sockets, water-related facilities) function correctly	
	142	14206	○						標	<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、ハンガー、ポット・茶器セット、電話、くず入れ)が備わっている <input type="checkbox"/> The basic facilities and furniture (table, chair, floor cushion, clothes hangers, hot water pot, tea set, telephone, trash bin) are available	
	142	14207	○						標	<input type="checkbox"/> ハンガーおよびハンガーを掛けるスペースがある <input type="checkbox"/> Clothes hangers and a suitable space for hanging is available	
	142	14208	○						標	<input type="checkbox"/> 適度の採光が可能な開口部(窓)が、最低1箇所ある <input type="checkbox"/> At least one opening (such as a window) allowing external light to enter is present	
	142	14209	○					○	1	<input type="checkbox"/> 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(例:和室、お茶を飲むことができる) <input type="checkbox"/> Furniture is easy to use and enables the guests to experience Japanese lifestyle (e.g. Japanese style room where guests can experience drinking tea)	
	142	14210	○						1	<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 <input type="checkbox"/> For the purpose of protecting privacy and to block light, windows have blinds, curtains or shoji doors	
	142	14211	○						1	<input type="checkbox"/> フロント(受付)につながる内線電話がある <input type="checkbox"/> House phone to connect to reception is available	

評価項目	小項目CD	No.	居住性	施設環境	清潔性	おもてなし	利便性	日本的情緒	レベル	品 質 基 準	
	142	14212	○						1	<input type="checkbox"/> 開閉できる窓は、すべて施錠可能である <input type="checkbox"/> All the opening windows are lockable	
	142	14213	○						1	<input type="checkbox"/> 客室内には日本の番組が視聴できるテレビが設置されている 常設されていない場合でも、利用者からの要望に応じてテレビが貸し出される <input type="checkbox"/> A TV which shows Japanese programs is available in the guest room, or there are TVs to rent	
	142	14214	○						1	<input type="checkbox"/> 客室に入る扉は施錠が可能である <input type="checkbox"/> The entrance door to the guest room is lockable	
	142	14215	○						1	<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 <input type="checkbox"/> A safe (that is not easily removable) to keep valuables is available in the guest room	
	142	14216	○		○				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、臭気等は無い <input type="checkbox"/> Electric equipment in the guest room has no damage, marks or unpleasant smell	
	142	14217	○					○	2	<input type="checkbox"/> 季節感や地域性があり、コンセプトの感じられる室内装飾である <input type="checkbox"/> Interior décor has a sense of the seasons and regional feel, and has a particular concept	
	142	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見事な内装に仕上がっている <input type="checkbox"/> Guest rooms have excellent quality interior using plenty of wood for alcove post, architraves, or shoji door frame	
	142	14219	○						2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> High quality lights provide necessary illumination as well as providing comfort	
	142	14220	○					○	2	<input type="checkbox"/> 客室内の電話から、直接外部(海外を含む)に通話ができる <input type="checkbox"/> Telephone in guest rooms can connect directly to an outside line, including overseas calls	
	142	14221	○						2	<input type="checkbox"/> 衣服を収納するためのクローゼットがある <input type="checkbox"/> A closet to store clothes is available	
	142	14222	○						2	<input type="checkbox"/> 浴室付きの客室が設けられている <input type="checkbox"/> Guest rooms with private bath are available	
	142	14223							2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Electric sockets suitable for foreign electric devices are available, or adapters are available at the reception	
	142	14224	○					○	3	<input type="checkbox"/> 職人の技を感じさせる細やかで特徴ある意匠、魅力的なデザイン・色使いの襖・壁が、和の美意識を感じさせる魅力ある空間を作り出している <input type="checkbox"/> Overall design shows sophistication and craftsmanship, Fusuma doors and walls have an attractive design, and the use of color creates an attractive space which enables guests to feel a Japanese sense of beauty	
	142	14225	○						3	<input type="checkbox"/> 優れたデザインの照明器具が室内の雰囲気を高めている <input type="checkbox"/> Lighting of excellent design improves the room's atmosphere	
	142	14226	○						3	<input type="checkbox"/> 畳・カーペット、および、備品・装飾品・照明は高品質で、新しく、損傷・消耗がまったくない <input type="checkbox"/> Tatami mats, carpets, furniture, general décor, and lights are all new and of high quality, and there is no damage or scratches	
	142	14227	○					○	3	<input type="checkbox"/> 客室内で、高速インターネット回線が利用できる <input type="checkbox"/> High speed internet connection is available in the guest room	
	142	14228	○						3	<input type="checkbox"/> すべての客室は、浴室付きである <input type="checkbox"/> All the guest rooms have a bathroom	
	142	14229	○						3	<input type="checkbox"/> 露天風呂付きの客室が設けられている <input type="checkbox"/> Guest rooms with a private open-air bath are available	
	③寝具・用品 Beds, linen, towels etc.	143	14301	○						標	<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 <input type="checkbox"/> Clean bedding (Futon mats, blankets and pillows) sufficient for the number of guests is available
		143	14302	○		○				標	<input type="checkbox"/> 清潔なりネン類(浴衣・タオル・シーツ等)が、宿泊人数分準備されている <input type="checkbox"/> Clean linen (Yukata bathrobe, towel, bed linen etc.) sufficient for the number of guest is available
	143	14303	○						標	<input type="checkbox"/> タオルおよびりネン類には、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 <input type="checkbox"/> Towels and linen have minor wear or fraying but no functional issue	
	143	14304	○						標	<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 <input type="checkbox"/> Basic necessary amenity goods are available such as toothbrush and toothpaste (in case of guest room with bathroom, soap and shampoo)	
	143	14305	○			○			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 <input type="checkbox"/> Extra bedding is stored in the closet or available on request	
	143	14306	○					○	1	<input type="checkbox"/> 宿泊人数分の丹前・羽織が用意されている <input type="checkbox"/> Tanzen gowns or Haori coats sufficient for the number of guest are available	
	143	14307	○			○			1	<input type="checkbox"/> タオルの他に、バスタオルが用意されている <input type="checkbox"/> In addition to hand-towels, bath towels are available	
	143	14308	○			○			2	<input type="checkbox"/> 外国人の利用者用に、大きめのサイズの寝具類を用意している <input type="checkbox"/> Large size bedding is available for foreign guests	
	143	14309	○			○			2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Different sizes of Yukata bathrobe are available to fit each guest	
	143	14310	○						2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> High quality bedding such as large and soft pillows are available	
	143	14311	○						3	<input type="checkbox"/> 用意されるアメニティは、豊富でこだわりのある品揃えである <input type="checkbox"/> Ample amenity goods are available and carefully selected	
	143	14312	○			○			3	<input type="checkbox"/> タオル(温泉旅館のハンドタオル)は、外国人の利用者向けに大きめのものが用意されている、または、ハンドタオルの代わりに通常ホテルで提供されるものと同サイズのものを設置している <input type="checkbox"/> Larger towels (hand towel in hot-spring ryokan) are available for foreign guests or towels of the same size as those provided by hotels are available instead of hand towels	
	143	14313	○						3	<input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> Allergy-free bedding is available (e.g. allergies to chemical fibers, feathers, or buckwheat)	

評価項目	小項目CD	No.	居住性	施設環境	清潔性	おもてなし	利便性	日本の情緒	レベル	品質基準
II. サービス・ホスピタリティの品質 Quality of Service and Hospitality 1) お客さまへのサービス Service for guests ① ホームページ・予約 Website and Reservation systems	211	21101					○		標	<input type="checkbox"/> 施設の日本語ホームページが開設されており、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 <input type="checkbox"/> Japanese language website is available and all necessary information (price, facility guide, access etc.) is available
	211	21102					○		標	<input type="checkbox"/> 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、あるいはホームページ掲載の所定フォームを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 <input type="checkbox"/> Individual reservation can be made through telephone, fax, email, or e-reservation via website, in addition to going through a travel agency
	211	21103				○	○		標	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Except when reservation is made by telephone, response is made within 24 hours by email or fax
	211	21104					○		標	<input type="checkbox"/> 電話以外の予約の場合、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 <input type="checkbox"/> Except when reservation is made by telephone, guest names, date, number of guests and meals are confirmed correctly, and price (including tax, service fee, bathing tax), payment method, cancellation policy and facility rules are clearly explained
	211	21105				○	○		標	<input type="checkbox"/> 電話での予約の場合に、利用者氏名・宿泊日・人数・食事の有無等を確認する 電話だけでは正確な確認が困難と感ずる場合、利用者に電子メールあるいはファックスにより確認を求められることができる <input type="checkbox"/> On telephone reservation, in case there is difficulty confirming guest names, dates, number or meals by phone, re-confirmation request by email or fax is available
	211	21106				○			標	<input type="checkbox"/> 必要な予約情報は、施設側にてすべて適切に記録・管理される <input type="checkbox"/> All necessary reservation information is properly recorded and handled by the facility
	211	21107				○	○		標	<input type="checkbox"/> 外国人旅行者も、日本人旅行者と区別することなく受入れる(外国人旅行者の受け入れ方針を明確にしている) <input type="checkbox"/> Foreign guests are accepted in the same manner as Japanese guests without discrimination (foreign visitors admission policy is clear)
	211	21108				○	○		1	<input type="checkbox"/> 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・ダウンロードすることを説明できる <input type="checkbox"/> Detailed access map to the facility can be sent to the guest by email or fax, or otherwise, or location of downloadable map from website is explained
	211	21109				○	○		1	<input type="checkbox"/> 電話での受け応え、電子メールでの予約確認連絡などが、親切・丁寧に行われる <input type="checkbox"/> Telephone manner and reservation confirmation emails are kind and polite
	211	21110				○	○		1	<input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> During reservation, at the guests' request, information on traffic and sightseeing around the facility can be provided (either on the phone, or via e-mail)
	211	21111				○			2	<input type="checkbox"/> 予約の電話が入った場合に、利用者に確認・説明すべき事項が定められている <input type="checkbox"/> Where reservation is made by phone, reservation confirmation and explanation of terms are clearly specified
	211	21112				○	○		2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Access to the facility can be explained verbally clearly and correctly
	211	21113				○	○		2	<input type="checkbox"/> 客室に空きがある場合、利用者は一人での宿泊予約が可能である <input type="checkbox"/> On availability, single guests can be also accepted
	211	21114					○		2	<input type="checkbox"/> 宿泊料金は、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 <input type="checkbox"/> Charges are segmented into meals, service cost and tax and are clearly indicated to the guest
	211	21115				○	○		2	<input type="checkbox"/> 日本語ホームページは、タイムリーに更新される(少なくとも月1回以上の情報更新がある) <input type="checkbox"/> Website in Japanese is renewed on a timely basis (updates at least more than once a month)
	211	21116				○			3	<input type="checkbox"/> 予約を受けた時点で、当該利用者の過去の宿泊履歴を確認できる <input type="checkbox"/> On reservation, guest tracking is implemented
	211	21117				○	○		3	<input type="checkbox"/> 電話での予約および問合せに対して、細かい配慮をもって懇切丁寧に対応する その時のやりとりは、簡潔に記録される <input type="checkbox"/> When managing reservations or inquiries by phone, excellent service is evident and details of the conversation are recorded
	211	21118				○	○		3	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Where the facility is full booked, recommend nearby accommodation or tourist information center
	211	21119					○		3	<input type="checkbox"/> 料金体系はシンプルで、季節別の割増料金等の設定がない <input type="checkbox"/> Price system is simple and there is no additional charge related to seasons
② フロント(受付)、サービス Reception and Service	212	21201					○		1	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Payment can be made through different credit cards or TC
	212	21202					○		1	<input type="checkbox"/> 宿泊料金の支払いにクレジットカード・TC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 <input type="checkbox"/> Credit cards or TC are not accepted, but information on banks where currency exchange or cash withdrawal is available are provided
	212	21203				○	○		1	<input type="checkbox"/> 効率的な業務を行い、チェックイン・チェックアウトにあまり時間がかからない <input type="checkbox"/> Service is efficient and check-in and check-out do not take long
	212	21204					○		1	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Guests can contact the staff 24 hours in case of emergency
	212	21205					○		1	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> On guests' request, valuables can be any time received and secured
	212	21206					○		1	<input type="checkbox"/> 利用者宛での電子メール・ファックス・郵便物等の受信および取次が可能である <input type="checkbox"/> E-mails, faxes, and mail to the guests are received and handled
	212	21207					○		1	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> On request, wake-up call is available
	212	21208					○		2	<input type="checkbox"/> 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、または各部屋に備え付けられている <input type="checkbox"/> Public phone or fax machine to connect to overseas is available, or in the guest rooms
	212	21209					○		2	<input type="checkbox"/> インターネットに接続できるパソコンが、公共エリアに最低1台設置されており、利用者が利用することができる ただし、客室に設置されている場合は除く <input type="checkbox"/> At least one internet connected computer is available in the common area for the guests to use, except for the cases where they are provided in the guest rooms
	212	21210					○		2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Typical everyday goods or sundry goods can be purchased from reception, shop, or vending machine
	212	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 <input type="checkbox"/> There is a facility for tea, coffee etc., or otherwise the guests can take tea or coffee in the common area if they wish so
	212	21212				○	○		2	<input type="checkbox"/> 利用者からの申出・要求事項に対し、施設規模やスタッフ数に応じて、柔軟に対応する <input type="checkbox"/> Responses to guest requests are flexible according to the size of the facility and number of staff
	212	21213					○		3	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Washing machines are available, or a dry-cleaning service is available, or a cleaning service is provided at reception
	212	21214					○		3	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Currency exchange (US dollars or other currency to Japanese yen) service is available
	212	21215					○		3	<input type="checkbox"/> 門限の設定がない <input type="checkbox"/> No curfew
③ 接遇、スタッフ Guest treatment and Staff	213	21301				○			標	<input type="checkbox"/> 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ない <input type="checkbox"/> Attendants do not discriminate against guests by their ethnicity, gender, age, or appearance
	213	21302				○			標	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> After check-in, accompanying guests to their room and sufficient explanations about the facility, equipment and rules (smoking rules or curfew etc.) is given
	213	21303				○	○		標	<input type="checkbox"/> 利用者から申出・要求事項があった場合、利用者が急病その他急を要する事態が発生した場合など、常に迅速かつ適切な対応ができる <input type="checkbox"/> On the request of the guests, or in an emergency situation such as sudden illness, immediate and appropriate service is available
	213	21304				○			1	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> All staffs are wearing either uniform or name tag for the guests to easily recognize as staff
	213	21305				○	○		1	<input type="checkbox"/> 接遇スタッフは、施設近辺の観光スポットやアクティビティについて、求めに応じて利用者に説明または情報提供できる <input type="checkbox"/> Attendants are able to provide information on sightseeing spots or activities around the facility on request
	213	21306				○	○		1	<input type="checkbox"/> 施設内にはスタッフが24時間常駐しているか、または、通常の営業時間外であっても、利用者からの急な用向きや緊急事態に対応できる <input type="checkbox"/> Staff are present 24 hours a day, or urgent requests by guests or emergency situations can be handled after business hours
	213	21307				○			2	<input type="checkbox"/> 各客室の接遇担当スタッフが決められている <input type="checkbox"/> Staff are allocated by the guest room (same staff service same room)

評価項目	小項目CD	No.	居住性	施設環境	清潔性	おもてなし	利便性	日本の情緒	レベル	品 質 基 準	
	213	21308				○			2	<input type="checkbox"/> 客室1部屋あたりのスタッフ人員(臨時雇用のスタッフは0.5人とカウント)は、1人以上である <input type="checkbox"/> There is a ratio of more than 1 staff member per guestroom (temporary staff is counted as 0.5)	
	213	21309				○			2	<input type="checkbox"/> スタッフ、食事の提供等の業務用の動線は、利用者の目につかない、または不快感を与えない <input type="checkbox"/> Back-room commercial work, such as meal preparation etc. are not seen by the guests, and no unpleasant impression is given	
	213	21310				○	○		3	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Guests can use the porter service at any time	
	213	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 <input type="checkbox"/> At least one staff member has a detailed knowledge of regional culture, architecture, garden, history or climate and is able to explain to the guests on request	
④食事 Meals	214	21401				○			標	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> For the guests not able to use chopsticks, fork, knife and spoon are available	
	214	21402				○	○		標	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> When meals (breakfast and dinner or breakfast only) are included in set price, meals and accommdation can be separated on request	
	214	21403				○	○		1	<input type="checkbox"/> 食事(夕食、朝食)の時間は固定的ではなく、利用者の要望を容れることができる(ある程度の幅があれば可) <input type="checkbox"/> Mealtimes (dinner or breakfast) are not fixed and guests' requests can be accommodated (this criteria is met if there is a set time-range when meals are available)	
	214	21404				○			1	<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 <input type="checkbox"/> At the meal table, wet towels or paper napkins are provided	
	214	21405				○		○	1	<input type="checkbox"/> 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、バリエーションに富む食材を用いた調理されている <input type="checkbox"/> Meals are served on clean plates, not necessarily ornate, and a variety of ingredients are cooked in various ways	
	214	21406				○		○	1	<input type="checkbox"/> 施設内で提供される食事には、郷土料理や地元名産の食材を用いた料理がある <input type="checkbox"/> Meals include local dishes or dishes utilizing local ingredients	
	214	21407				○			2	<input type="checkbox"/> 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、万全の配慮をすることができる <input type="checkbox"/> On providing meals, for those guests who have any dietary restrictions due to allergies or religious reasons, every possible consideration is taken	
	214	21408				○	○		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(バイキング可) <input type="checkbox"/> Guests can choose Western or Japanese breakfast (buffet system is sufficient)	
	214	21409				○			2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Dishes are served at an appropriate timing taking into consideration cold or warm dishes	
	214	21410				○			2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Serving staff have a knowledge of ingredients and eating method, and explanations are given while serving	
	214	21411				○			2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> For those guests staying more than one night, the menu changes	
	214	21412				○			2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Ingredients or flavor can be flexibly changed taking into account of the guests' taste and on request	
	214	21413				○			2	<input type="checkbox"/> 夕食は、いくつかのメニューの中から利用者が選択することができる(予約時にプランを選択できる) <input type="checkbox"/> Guests can select dishes from the menu (or select meal plan on reservation)	
	214	21414				○			3	<input type="checkbox"/> 給仕スタッフは、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 <input type="checkbox"/> Serving staff has in-depth knowledge of ingredients and eating methods, and are able to respond to a range of guest queries	
214	21415				○			3	<input type="checkbox"/> 夕食は、利用者の客室に部屋出しで提供される ただし、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場合は、この限りでない <input type="checkbox"/> Dinner is served in the guestroom, except if there are private dining rooms where guests' privacy is protected		
214	21416				○		○	3	<input type="checkbox"/> 料理は美しく盛りつけられ、色・香りあるいは音など、料理を楽しむための優れた演出がなされている <input type="checkbox"/> Meals are served beautifully, with excellent presentation using color, aroma, or sound to supplement the impression		
214	21417				○			3	<input type="checkbox"/> 厨房のスタッフは、食品アレルギーについての深い知識を有し、利用者が初めて食べる食材で体調を崩すことのないよう万全の措置を取ることができる <input type="checkbox"/> Kitchen staff has indepth knowledge on food allergies, and every possible measure is taken to protect guests health when they are trying new foods for the first time		
⑤喫煙対策 Tobacco and smoking	215	21501		○					1	<input type="checkbox"/> 公共エリアは禁煙である あるいは、喫煙できるスペースは限定されている <input type="checkbox"/> Common areas are non-smoking, or smoking area is restricted	
	215	21502		○					1	<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 <input type="checkbox"/> Non-smoking and smoking areas are clearly indicated	
	215	21503		○					2	<input type="checkbox"/> 禁煙専用の客室が設けられている <input type="checkbox"/> Non-smoking guest rooms are available	
	215	21504		○					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 <input type="checkbox"/> Dining is either non-smoking or strictly separated from smoking area, and the layout of the dining area is such that smoke cannot enter the non-smoking area	
	215	21505		○					2	<input type="checkbox"/> 浴室・脱衣室、共用トイレなどは禁煙である <input type="checkbox"/> Bathroom, dressing room, and common toilets are non-smoking	
	215	21506		○					2	<input type="checkbox"/> ロビー、廊下あるいは施設外部に設置される喫煙スペースは、非喫煙者の迷惑にならないよう場所に配慮されている、あるいは適切な喫煙対策(外部と隔離された喫煙室の設置等)が取られている <input type="checkbox"/> The location of smoking area in the lobby, corridor or outside the facility is placed so as not to affect non-smokers, or appropriate smoke control is available such as a closed smoking room	
	215	21507		○	○				3	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Smoking area or smoking room has air purification system, and cleaning of ashtray and checking the system is conducted regularly	
	215	21508		○					3	<input type="checkbox"/> 食事室内は、全席禁煙とされている <input type="checkbox"/> The entire dining room is non-smoking	
	215	21509		○					3	<input type="checkbox"/> 禁煙専用の客室は、全客室の80%以上を占める <input type="checkbox"/> More than 80% of guest rooms are non-smoking	
⑥バリアフリー Accessibility	216	21601				○			1	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Staff are available at any time to support disabled or aged guests in moving or carrying baggage	
	216	21602		○					1	<input type="checkbox"/> エレベータは、車椅子での利用が可能である <input type="checkbox"/> Elevators are accessible for wheelchair users	
	216	21603				○			1	<input type="checkbox"/> 身障者の利用者のために、優先的に専用駐車場を確保する <input type="checkbox"/> Reserved parking lots for disabled users are available	
	216	21604		○					2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Common areas including corridor, staircases, elevator take into account the safety of disabled and aged guests, such as by having handrails or ramps	
	216	21605		○					2	<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 <input type="checkbox"/> Common toilet exclusively for disabled is available, or common toilets are equipped with handrails for the use of disabled or aged	
	216	21606		○					2	<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 <input type="checkbox"/> Common bathroom is equipped with handrails, ramp, shower chairs, and the access from dressing room to bathroom is barrier-free so that disabled or aged have no difficulty in taking a bath	
	216	21607		○					2	<input type="checkbox"/> 浴室付きの客室がある場合、必要に応じて手すりが設置されている <input type="checkbox"/> Guest Rooms with bathroom have handrails as necessary	
	216	21608		○					2	<input type="checkbox"/> トイレ付きの客室がある場合、必要に応じて手すりが設置されている <input type="checkbox"/> Guest Rooms with toilets have handrails as necessary	
	216	21609		○					3	<input type="checkbox"/> 明確に識別できる身障者専用の駐車スペースがある <input type="checkbox"/> Reserved parking lots for disabled users are easily recognized	
	216	21610		○					3	<input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> Guest Rooms for disabled (barrier-free) are available (sufficient space, wheelchair accessible, western toilet)	
	216	21611				○			3	<input type="checkbox"/> 盲導犬や介助犬の宿泊が可能である <input type="checkbox"/> Guide dogs or support dogs are accepted	

評価項目	小項目CD	No.	居住性	施設環境	清潔性	おもてなし	利便性	日本の情緒	レベル	品質基準	
	216	21612		○					3	<input type="checkbox"/> 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)) <input type="checkbox"/> Entrance to guest rooms are completely barrier-free (parking lot, guestroom, wheelchair accessible toilet, common bathroom can be reserved for a certain time, no difference in floor heights (entrance, entrance to reception, reception to guestroom, bathroom entrance, bathroom entrance to dressing room, dining etc))	
	216	21613		○					3	<input type="checkbox"/> 利用者向けに、車椅子の貸出サービスがある <input type="checkbox"/> Wheelchair is available for the guest's use	
⑦外国語対応 Foreign language services	217	21701				○			標	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Attendants are able to serve foreign guests with actions, hand movements, or through writing without any difficulty	
	217	21702				○			1	<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、スタッフが説明できる <input type="checkbox"/> For those guests who are not familiar with Japanese lifestyle, staff can explain how to spend time in a ryokan, or how to use facilities (guestroom, bathroom, Japanese toilet, meals, beddings)	
	217	21703				○			1	<input type="checkbox"/> 施設名を記した看板・表示 <input type="checkbox"/> Sign board or indication of facility name	
	217	21704				○			1	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Signs or directions to facilities inside the building (reception, guestroom number or guestroom name, dining etc)	
	217	21705				○			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) <input type="checkbox"/> Specific items needing to be notified when using facilities (safety guide, directions to emergency exit etc)	
	217	21706				○			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) <input type="checkbox"/> Guestroom guide (telephone, air-con, TV operating manual etc)	
	217	21707				○			1	<input type="checkbox"/> 献立メニュー <input type="checkbox"/> Dinner menu	
	217	21708				○			2	<input type="checkbox"/> 客室内・廊下・階段・またはエレベーター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 <input type="checkbox"/> Guestroom, Corridor, staircases, or elevator hall have English (or other languages as necessary) indication of evacuation routes including emergency exits	
	217	21709	○			○			2	<input type="checkbox"/> テレビは、外国語放送の視聴ができる <input type="checkbox"/> Foreign language programs are available on TV	
	217	21710				○			2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> At the time of inspection, website in a foreign language (English and other languages as necessary) are established and relevant information (price, building guide, access etc) is accessible	
	217	21711				○			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 <input type="checkbox"/> Foreign language media including English newspapers are available at the lobby for the guest's use	
	217	21712				○			2	<input type="checkbox"/> 外国からの利用者を接客する責任者(オーナーまたは女将による兼務も可)が決められている <input type="checkbox"/> Responsible person to attend foreign guests (the owner or host/hostess can be perform this role) is assigned	
	217	21713				○			2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Among attendants, some have basic English communication ability and have no difficulty in serving guests in English (e.g. TOEIC 600 or above)	
	217	21714				○			2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Basic foreign language guide (in English and other language as necessary) is prepared at the reception or lobby, and staff and guests can use	
	217	21715				○			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 <input type="checkbox"/> Reservations can be made through foreign language website or "hotel booking website" which many foreigners use	
	217	21716				○			2	<input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> Directions to the facility (access route from the nearby station, or major access road by car) (publicly-available directions can satisfy this criteria)	
	217	21717				○			2	<input type="checkbox"/> 入浴方法のイラスト入り説明書 <input type="checkbox"/> Descriptions on how to take a bath including illustrations	
	217	21718				○			2	<input type="checkbox"/> 浴室内の注意事項(滑りやすい箇所など) <input type="checkbox"/> Precautions in using the bath (slippery spots etc.)	
	217	21719				○			2	<input type="checkbox"/> 公共エリアに設置される公衆電話・ファックス使用方法およびインターネットの利用方法 <input type="checkbox"/> User's guide for public telephone, fax and Internet	
	217	21720				○			2	<input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> How to stay at a Ryokan and how to use facilities (guestroom, bathroom, dining, toilet, bedding)	
	217	21721				○			2	<input type="checkbox"/> 施設の利用約款、提供されるサービス、避難経路等の詳細事項について <input type="checkbox"/> Terms and conditions of use of the facility, service guide, evacuation route etc.	
	217	21722				○			2	<input type="checkbox"/> 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) <input type="checkbox"/> Information on neighboring sightseeing spots, events, restaurants etc. is sufficient unless necessary information provided by public institutions is available	
	217	21723				○			2	<input type="checkbox"/> 日本またはその地方の文化、歴史・風土についての説明(公共機関等の情報で可) <input type="checkbox"/> Explanations of culture, history, or climate of Japan in general or the local region is sufficient unless necessary information provided by public institutions is available	
	217	21724				○			3	<input type="checkbox"/> 調査時点で、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 <input type="checkbox"/> Foreign language website is updated in a timely fashion	
217	21725				○			3	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Service staff can explain dishes (in English and in other languages as necessary) while serving		
217	21726				○			3	<input type="checkbox"/> 接客スタッフの中には、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730以上)を備えた者がいる <input type="checkbox"/> Some staff have sufficient English ability to attend to guests without difficulty (e.g. TOEIC 730 or above)		
217	21727				○			3	<input type="checkbox"/> 英語圏以外から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 <input type="checkbox"/> Facilities which hosts many non-English speaking guests have staff who can communicate in the guests' first language		
217	21728				○			3	<input type="checkbox"/> 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してわかりやすい <input type="checkbox"/> Facility sign board, guide brochure, foreign language website has a standardized notation system and is easy to understand		
217	21729				○			3	<input type="checkbox"/> メール、電話、FAX等で外国語で問い合わせができ、予約をすることができる <input type="checkbox"/> Reservations can be made through e-mail, telephone, or fax in foreign language		
2)事業運営の状況 Operational condition ①安全管理 Safety	221	22101		○					標	<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 <input type="checkbox"/> Fire extinguishers, fire escape equipment is appropriately located	
	221	22102				○			標	<input type="checkbox"/> スタッフは、緊急時に際し、館内への周知・当分の応急措置・警察消防への通報など、適切な対応をすることができる <input type="checkbox"/> In the case of an emergency, staff are capable of the appropriate response, including notifying guests, emergency first aid, notification of police or fire station etc	
	221	22103		○					標	<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 <input type="checkbox"/> All the guest rooms are equipped with heat and smoke detectors	
	221	22104		○					標	<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 <input type="checkbox"/> Regular training for fire, earthquake and other emergency situations is conducted	
	221	22105				○			標	<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 <input type="checkbox"/> Evacuation routes are clear and staff are all well aware of it	
	221	22106				○			標	<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。 <input type="checkbox"/> Food ingredients for the guests are managed according to regulations	

評価項目	小項目CD	No.	居住性	施設環境	清潔性	おもてなし	利便性	日本の情緒	レベル	品質基準
	221	22107				○			標	<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 <input type="checkbox"/> Regular (weekly or better) internal auditing of hygiene management is conducted
	221	22108		○					2	<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 <input type="checkbox"/> Corridor, staircases, or elevator hall has clear indicators of emergency exits and evacuation routes
	221	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 <input type="checkbox"/> For the guests' safety, visitors' security is carefully considered
	221	22110							2	<input type="checkbox"/> クレジットカード番号で予約を受け付けるギャランティ・リザーベーション制度、カードによる先行決済など確実に予約確認ができる方法をとっている <input type="checkbox"/> Reservations can be confirmed by credit card number, or prior settlement by credit card
	221	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 <input type="checkbox"/> Reception area or surrounding area is equipped with AED (Automated external defibrillator)
	221	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 <input type="checkbox"/> Common toilets and common bathrooms have external communication system in case of emergency
	221	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。 <input type="checkbox"/> High quality disaster prevention equipment (e.g. Alarm, sensor light, security camera, emergency button) corresponding to the size and location of the facility is prepared, or resident security staff are present
	221	22114							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 <input type="checkbox"/> Emergency contact lists are prepared and information is shared with foreign guests
	221	22115							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従業員マニュアルが整備されている <input type="checkbox"/> A staff manual for assisting foreign guests in emergency situations such as injury, illness, fire or earthquake is developed
	221	22116				○			3	<input type="checkbox"/> HACCPを導入し、食品の衛生管理を行っている <input type="checkbox"/> Food hygiene management is conducted introducing HACCP
	221	22117				○			3	<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 <input type="checkbox"/> Where facilities are equipped with AED, staff are all well trained in AED operations
②法令遵守、環境対策 Compliance and environmental policy	222	22201							標	<input type="checkbox"/> 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足している <input type="checkbox"/> The owner of the accommodation has a good understanding of the laws and regulations of facility management, and satisfies completely those requirements
	222	22202							標	<input type="checkbox"/> 営業許可証等は、施設内に掲示されている <input type="checkbox"/> Operating license is displayed in the facility
	222	22203							標	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> No current lawsuits which could influence the evaluation of the facility or damage the viability of the premises
	222	22204							標	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> A holder of Ryokan liability insurance in consideration of operational risk
	222	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 <input type="checkbox"/> Staff are all well aware of the necessity of environment protection and conduct feasible activities including reducing garbage, promoting recycling resources through separating trash, water-saving and energy saving
	222	22206							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みが行われている <input type="checkbox"/> Every effort to ensure staff compliance is taken
	222	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 <input type="checkbox"/> Comply with environmental policies and requirements, and conduct efforts to contribute to environmental protection. According to circumstances, request guests to cooperate in areas which may diminish service quality
	222	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 <input type="checkbox"/> Constructing environment management system, establishing environment guidelines or concrete aims and goals, and improving it through operation, evaluation, and revision
	222	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 <input type="checkbox"/> Environment policy is shared with all the staff, and also published on the website
	222	22210							3	<input type="checkbox"/> 環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001の認証取得を取得している <input type="checkbox"/> Acquiring ISO14001 certification
③品質管理、地域社会対応 Quality management and Community relationships	223	22301							1	<input type="checkbox"/> 業務を行うための手順書が定められている <input type="checkbox"/> Operating manual is developed
	223	22302							1	<input type="checkbox"/> オーナーあるいは責任者は、適切にスタッフの指導・監督を行うとともに、スタッフに対する教育を適宜実施する <input type="checkbox"/> Owner or the responsible person properly instructs and supervises staff and conducts appropriate training
	223	22303							1	<input type="checkbox"/> 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る 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 <input type="checkbox"/> Complaints from guests are promptly and properly responded to and feedback is given to any guest suggestions
	223	22304							1	<input type="checkbox"/> ステークホルダー(地域社会・取引先・従業員・利用者)との信頼を築き、良好な関係にある <input type="checkbox"/> Establish trust among stakeholders (regional community, business clients, employees, users), and maintain good relationships
	223	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 <input type="checkbox"/> On request from the regional community, or at one's own initiative, the facility actively engages in major events of the region
	223	22306							2	<input type="checkbox"/> 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、接客、飲食提供、設備管理、有事対応等)に整備されており、そのマニュアル類に則り業務が適切に遂行されている <input type="checkbox"/> A detailed operating manual for improving customer satisfaction is developed by department (reservationist, attendant, meal service, facility management, emergency response etc.), and daily practices are conducted in accordance with those manuals
	223	22307							2	<input type="checkbox"/> マニュアルに記載されたスタッフの教育計画に基づき、スタッフに対する教育機会を提供する <input type="checkbox"/> In accordance with the operating manual the training program(s) for staff are implemented
	223	22308							2	<input type="checkbox"/> 施設の目指すべきビジョンが明確であり、スタッフ全員に徹底され浸透している <input type="checkbox"/> The organization's vision and mission is clear and it is well shared among the staff
	223	22309							2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Major complaints by guests to date were resolved appropriately
	223	22310							2	<input type="checkbox"/> 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る <input type="checkbox"/> Regarding complaints from guests, measures to prevent recurrence are actioned
	223	22311							2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Guests' opinions and requests through questionnaire or comment sheets are shared and are used to improve service
	223	22312							2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Guests' opinions and requests are collected through questionnaires or comment sheets and efforts to understand the needs of foreign guests are undertaken
	223	22313							2	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Service training and/or language training of staff to support foreign guests are conducted
	223	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 <input type="checkbox"/> With the regional community, activities are undertaken to promote an environment friendly towards foreign visitors
	223	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 <input type="checkbox"/> Efforts to improve local social conditions are coordinated with local government and local accommodation association(s)
	223	22316							3	<input type="checkbox"/> 施設における品質改善のための様々な取り組みを、スタッフ全員が継続的に行っている <input type="checkbox"/> All the staff are constantly working to improve quality of the accommodation
	223	22317							3	<input type="checkbox"/> 利用者からのクレームや要望事項に対しては、マニュアルに定められた処置方法に基づく適切な対応が取られ、利用者および関係者に確実にフィードバックされる <input type="checkbox"/> Complaints and requests from the guests are responded to in accordance with manual and feedback is given to the guests
	223	22318							3	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> Obtaining ISO9001 certificate

参考資料3 アクティビティ編策定に係る事前調査、現地調査

1) 事前調査

①インサイドジャパン・ツアーズ・リミテッド

日時：2011年7月8日 15:00～16:30

面談者：日本支店長 小出彩子氏

インサイドジャパン・ツアーズ・リミテッドは、イギリスに本籍を置く旅行代理店で、イギリス人を中心とした旅行者に対し、日本旅行を企画、手配している。外国人旅行者の視点でニーズのある観光アクティビティおよびその品質基準についてヒアリングした。

外国人向け体験プログラムの情報源について

- ・ 個人客への紹介が多いため、基本的には英語が通じるアクティビティを紹介している。
- ・ 外国人対応できるアクティビティの情報源で、「Outdoor Japan」社発行の雑誌「Outdoor Japan TRAVELER」を参考にする。
- ・ 旅行サービス提供者とバイヤーなど観光事業者のコンベンション「Visit Japan Travel Mart」という商談会が毎年行われている。2011年は、11/22-23に横浜で開催される予定。

アクティビティに対するニーズとプログラム提供者について

- ・ 外国人にとって、体験プログラムでの一番嬉しい体験は、現地の人（地域の日本人）と交流ができること。
- ・ バードウォッチングに関して、北海道などタンチョウヅル観察の要望があり、流水クルーズと組み合わせて紹介したりする。その他に、「ふくろうの観察」ができる専門の宿があったりする。
- ・ 京都での「茶道体験」の人気の高い。京都の有限会社ワックジャパン（WAK Japan）という会社が外国人向けの日本文化体験プログラムを提供している。茶道だけでなく、着付け、舞子さん体験、家庭料理教室、日本舞踊、利き酒体験など様々なプログラムを提供している。
[<http://www.wakjapan.com/jp/>]
- ・ 剣術の殺陣(たて)の体験要望もある。大阪のひまわりカンパニーという会社が提供している。
- ・ 日本食の「料理教室」のニーズも多い。お寿司や天ぷらなど、自国に帰ってから材料が手に入って自分で出来るものが多い。しかし、紹介していた外国人向け料理教室が開催を止めてしまった。紹介する立場としては、独自の質問票で衛生管理や提供品質をチェックしている。
- ・ 「農業体験」については、千葉県に「ブラウズフィールド」というファームステイの宿泊所がある。古民家やツリーハウスに泊って農業体験と田舎暮らし体験ができ、食事もマクロビをとりいれている。経営者が外国人のブラウン氏で、奥様はマクロビ講師もする日本人で、外国人対応ができる。
[<http://www.brownsfield-jp.com/>]
- ・ 徳島県三好市の山間地にある祖谷(いや)という集落で、アレックス・カーという外国人が中心となって茅葺民家の保全再生をするグループがあり、茅葺民家（簾庵(ちいおり)トラスト)での外国人のショートステイと里山暮らし体験プログラムを提供している。

[<http://www.chiiori.org/jp/>]

- ・ベジタリアン用ツアーとして、宿坊での精進料理の提供をすることもある。高野山などで、朝の座禅や説法、写経などの体験と併せて行っている。
- ・以前は、和太鼓の体験もあった。バチがお土産になる。
- ・「居酒屋」での飲食も日本独特の文化体験になって、外国人にはうけている。
- ・東京でのヘリクルーズも人気がある。英語対応できるわけではないが、特にトラブルにはなっていない。
- ・「コスプレ体験」のニーズもありそうである。名古屋はコスプレサミット開催地だし、今後有力な観光資源になる可能性がある。

② (株) JTBグローバルマーケティング&トラベル

日 時：2011年9月11日 13:30~15:00

面談者：GMTツーリズム総合研究所 主任研究員 小林千里氏

JTBグループの海外向け日本旅行誘致・手配部門。海外代理店とのネットワークが強い。外国人旅行者の動向、ニーズのある観光アクティビティの現状についてヒアリングした。

海外代理店のニーズ、アクティビティ選択の判断基準

- ・日本への旅行者は、通常現地のアジアや日本に強い旅行代理店を通すことが多い。JTBが契約している代理店は約4,000社ほどあり、日本での手配をJTBが代行している。シェアで見ると、欧米の大手旅行代理店主催のシリーズツアーや団体旅行が多い。
- ・アクティビティは着地型のオプションであり、催行業者はまずは日本人に人気が出て、その経験を踏まえてから外国人対応へと展開することが多い。
- ・サンライズツアー（JTBグループの訪日外国人向けパッケージツアー）では、数種類の着地型アクティビティを販売しているが、販売できるアクティビティのメニューは少ない。その理由として、JTBが契約するアクティビティの基準は、法律に準じて安全面の確保ができていないか（保険に入っている等）、料金面で見合うか、催行時間が正確か、が重要であり、それに対応できる業者が少ない。
- ・アクティビティの問題点として、日本全国で整備する（地域ごとのアクティビティを作る）必要があるが、受入体制、言語対応の面が課題である。

外国人旅行者のアクティビティ選択傾向・ニーズ

- ・人気メニューは国によって傾向が違う。ドイツは民泊やトレッキングのようなアウトドア型、アメリカ人はバスで巡回する様なツアー型、オーストラリア人はラフティング等、水上レジャーを好む傾向がある。
- ・産業観光は、アジア系の親子連れに人気がある。工場・産業ミュージアムなど通常は見られない業界の内部を見られるという点が、好評。台湾をはじめアジア系観光客は、フルーツ狩りも好き。
- ・個別メニューとして、座禅がのニーズが高く、よく手配を依頼される。
- ・農家民泊については、現在グリーンツーリズムの関係で農水省でも検討しているが、民泊中に何をすることがアクティビティとしての課題である。
- ・流暢な英語で対応することのみが望まれているわけではない。むしろ、あまり流暢過ぎると

なんのために日本の田舎へバケーションに来たか、という感触を持つ人も少数ながらいる。

③ツリークライミング®ジャパン

日時：2011年10月5日（水）11：00～12：30

面談者：代表 ジョン・ギヤスライト氏

ツリークライミング®ジャパンは、ツリークライミングを通して、自然環境と環境教育を提唱する。全国各地の登録団体がツリークライミングを開催しており、世界組織の認定も受けている事業者である。また、ギヤスライト氏は、ツリークライミングが心身の健康に良い効果をもたらすのか生理学的なデータをとり、その研究をもとに名古屋大学で博士号を取得している。アクティビティ提供上の課題、品質管理の現状等についてヒアリングした。

活動概要／組織体制

- ・ ツリークライミング®ジャパン（以下「TCJ」）を中心に、全国各地の資格取得した上級者が管理する TCJ 認定登録団体が、ツリークライミングを開催している。TCJ は、レクリエーションツリークライミングの世界組織 TCI（TREE CLIMBERS INTERNATIONAL）が認めた日本で唯一のツリークライミング組織である。TCI は世界最大のアーボリスト（高木剪定専門家・樹木医）組織 ISA（INTERNATIONAL SOCIETY OF ARBORICULTURE）のレクリエーション部門を担当している。
- ・ 当初、身障者向けのセラピープログラムとして事業を始めた。その後に子どもたちのレクリエーション活動として広まり、さらに環境教育の要素が加わって現在の活動に至っている。単に木登りするだけでなく、木登りする樹木をはじめ周りの自然環境を体感するようなプログラムとすることで、自然環境を大切にすることを高めることを大きな目的にしている。

利用状況、参加者対応

【参加者の特性】

- ・ 子供については、男の子が圧倒的に多い。これは、子どものニーズでなく、男の子に木登りさせたいという親のイメージの結果だろう。しかし、環境意識の高まりなど、参加後の効果は女の子の方が高い。意外なのは、一人での参加は 50 代 60 代の高齢な方の参加が多い。30 代も多く参加するがほとんどが子供の付き添いで、本人のニーズから参加しているわけではない。
- ・ 木登りと同時に体験したいプログラムを聞くと、男性はキャンプやナイトハイク等の希望が多く、女性は自然観察などの希望が多い。ネイチャークラフトは意外と少ない。
- ・ クチコミで知って申し込む人が最も多い。
- ・ ツリークライミングの参加者には体験証明カードを配っている。貯めることが楽しみになる。

【障がい者への対応】

- ・ もともと障がい者向けの体験プログラムとして始めたので、障がい者の参加もずっと受け入れてきた。しかし、最近は障がい者の個人参加は受けておらず、団体のみ受け入れている。（例：盲学校、養護学校、小児病棟の団体、心臓病の会、指のない子供の会）自閉症や重度の糖尿病など、障がいの内容は様々なものがあり、医学などの専門的な知識がないと責任もつ

た対応ができないという認識に至ったためである。団体での受け入れの場合は、専門知識がある人を団体に伴って来てもらい、その専門家に参加可否の最終判断を行ってもらおう。

- ・ 事前の申し込み時に、相手の状態を聞き、受け入れる事が不可能であれば断る。参加可能な場合は、参加同意書を事前に提出してもらおう。

安全管理・リスク管理

【事故等の情報共有とリスク管理について】

- ・ マレーシア、コスタリカ、オーストラリアなどは、国が後押ししてアクティビティの品質基準を作っている。日本においても、アドベンチャー・アクティビティの安全基準、ガイドラインが必要である。
- ・ 全国各地の TCJ 登録団体が行なったアクティビティに関して、事故等の報告の義務制度はない。ただし、毎年 TCJ の全国大会に準じるファシリテーターの集まりがあつて、「ヒヤリ、ハット」の情報交換、意見交換を行なっている。そこで出された様々な課題を反映して、より改善されたルールづくりへとつなげている。次に述べる、ロープの使用年数による取替えのルールなどもそうだ。

【ギア（道具）の安全性について】

- ・ 日本のツリークライミングには道具に関する基準がない。アメリカ TCI では、例えばロープなら 3 年経過したら取り替えるという基準が明確にある。TCJ ではアメリカ TCI の基準を使って道具類の選定や管理を行なっている。
- ・ アクティビティに使う製品自体の品質保証がされていることも重要である。販売競争のコストダウンによってメーカーが品質を落とす恐れもある。最近では、ロープの使用履歴を記録して保管場所が適切であれば、毎日の使用で 3 年、週一回の使用頻度で 5 年、まったく使っていない場合は 10 年まで使用期限を伸ばすなど、より詳細な管理基準を設けて対応するように改善している。

【ガイドの管理】

- ・ TCJ では、一般の方にツリークライミング体験会を開催するためには、「ファシリテーター」の認定資格を必要としている。この資格取得には、TCJ の講習会を受けて安全管理などプログラム実施に必要な知識と経験を習得する事を義務付けている。
- ・ 任意で資格制度を作ることも可能であり、その資格の国際的な（信用に足る）後ろ盾の有無が重要である。TCJ のファシリテーターの場合は、TCI の資格制度に則ったものである。
- ・ 品質保証された専用のロープを使い、認定資格をもつガイドが実施しているといったように、ギアもサービス（ガイド）も保証されている必要がある。
- ・ 最近の傾向として、海外では子供達を対象とするアクティビティでは、インストラクターやボランティアの性犯罪歴の有無を主催者が事前に調べることを義務づけている。オーストラリア・クィーンズランド州の「ブルーカード登録制度」（18 才未満の子供達を対象とする活動に携わる人は事前登録が必要）や、アメリカの「ミーガン法」（性犯罪者情報公開法）などがある。
- ・ 日本には制度がないが、ツリークライミングの際には誤解を招くような行動（例えば、子供を膝の上に座らせる、子供と二人きりになる）を避けるよう注意している。また、言葉使いにも配慮の必要があることを研修では指導している。

2) 現地調査1：群馬県利根郡みなかみ町

みなかみ町は、利根川や谷川岳など自然を活用した観光客対象のアクティビティが盛んな地域である。雪国観光圏で観光品質基準（日本旅館編）を活用した事業実施がきっかけとなり、雪国観光圏の一員であるみなかみ町が、アクティビティの安全基準づくりに向けて意欲的であると聞き、本調査においてアクティビティ実態調査と基準策定に協力を得ることとなった。みなかみ町では、町長のリーダーシップの元で有志関係者が体制を組み、ニュージーランドの「クォールマーク」の視察を行うなど、安全基準整備に取り組んでいる。

①関係者との情報交換会

日時：2011年8月17日（水）13:00～15:00

場所：利根沼田広域観光センター2階

出席者：みなかみ町：町長 岸良昌氏、観光商工課長 真庭敏氏

みなかみ町観光協会：事務局長 山賀晃男氏、事務局 施井真希子氏

有限会社カップクラブ：代表 小橋研二氏（観光協会副理事長）

株式会社キャニオンズ：代表 マイク・ハリス氏

有限会社グランボレ（パラグライダースクール）：根岸志行氏氏

みなかみ町の現状

群馬県議会で、現在ラフティング等のアウトドアスポーツについて、河川使用、漁協との関係、公的機関が認定している安全基準、事業規制などが何もない状況を問題視し、制度面や品質認証の整備の進んだニュージーランド視察を行った。

現在、アウトドアスポーツの活性化、安全・品質基準、自然環境保全などの視点を備えた条例を作ることが決まっているが、震災の影響で少し動きが遅くなっており、まだ制定には至っていない。

条例作りに向け、以下の取り組みを行っている。

- ・ A&E (adventure & ecotourism) プロジェクト
アクティビティ提供事業者、ホテル・旅館、レストラン等 30 人ほどのメンバーで構成。みなかみ町の今後のあり方について自主的に検討している。
- ・ ニュージーランドへの視察 (2010 年 11 月)
町長、町の職員、議員、A&E メンバー、観光協会メンバー等
- ・ 国際観光コンサルタント デーブ・バムフォード氏来訪 (2011 年 3 月)
ニュージーランドから招聘。みなかみ町の現状を踏まえ、今後の観光への展望についての示唆を受けた。
- ・ みなかみ町アウトドア連合会 (2012 年より一般社団法人アウトドア連合会)
アウトドアスポーツ事業者の連合会を作り、スポーツごとの部会で個別の安全基準をすでに設定している。しかし、アウトドア連合会の基準は、業界内で作ったルールであって客観性がない。条例化するにあたって客観性を持たせるような専門機関による認証が必要になる。山岳ガイドなど、アウトドア連合会で網羅できていないアクティビティもある。現在は、より高い水準を目指すための具体的な基準を検討している。

アクティビティ品質基準について

【安全基準について】

- ・ 安全に関して日本には基準がなく、安全をどう確保するかの方法が問題である。今は、所属団体の基準を守っているかどうかを確認する程度であり、地域によって細かいルールの違いも多い。
- ・ まず安全基準を明確にする必要がある。安全基準は、品質基準の一部ではなく別物として考えるべきである。営業する上で必須の基準として、安全基準を満たしていない事業者はその他について評価を受ける資格を与えないなど、品質評価の前提条件とすべきである。
- ・ 品質基準の中の安全基準は、スポーツごとの連盟などが定める基準を満たしているかどうかを確認する内容のものとするればよい。通常、連盟等に加盟している時点でその基準を満たしていると考えてよい。ただし、連盟等に加盟していない事業者もあり、連盟が複数あることもある。
- ・ 安全基準には専門的な知識が必要であり、スポーツごとに基準が大きく異なる。評価基準に安全に関する項目を盛り込もうとすると、アクティビティの内容ごとに膨大な項目を設定し、評価する人も専門家が必要となる。細かい評価項目を作るのであれば連盟等の基準との整合性も必要である。
- ・ ニュージーランドのクォールマークでは、安全基準については専門機関に任せており、専門機関の認証の有無を確認するに留まる。ニュージーランドでは、2011年10月1日からすべてのアドベンチャー・アクティビティについての新しい法律が施行される。スイス、アメリカなどでも同様の取り組みが行われている。
- ・ 外国人対応について、ニュージーランドでは10カ国語ぐらいに訳した説明を用意してそれを読ませるなどをしている。ただ、緊急時の対応は難しいので、対応できない場合は引き受けるべきではない。

【評価項目について】

- ・ 日本旅館の場合と同じようにアクティビティを評価しようとする、内容が多岐にわたるため全てのアクティビティを対象とした同一基準を作ることは不可能ではないか。
- ・ 「フィールドを使うことに関して、地域のルールを守っているか」という項目を入れ、漁協等の他業種との調整、地域住民への配慮などについて確認すべき。また、「ガイドが地域についての情報提供を行っているか」などの項目を入れてほしい。その地域の「らしさ」をお客さんに感じてもらえているかどうか。
- ・ ガイドの品質について判断するには、経験が必要である。

【今後の基準の活用について】

- ・ 業界全体がレベルアップするためにはアクティビティの評価基準を明文化し、チェックしていけるようにする必要がある。みなかみ町としてできることは協力する。今後も相談しつつ進めていきたい。アウトドア連合会にも呼びかけて積極的に取り組んでいきたい。
- ・ サステナブルツーリズムの大きな柱となるものとなるのでとても重要な取り組みである。

②アクティビティ提供者：株式会社キャニオンズ

日時：2011年8月18日（木）13：00～14：30

面談者：代表 マイク・ハリス氏

キャニオンズは、みなかみ町から日本にキャニオニングブームを作った代表的アクティビティ企業である。代表のマイク・ハリス氏は1995年にニュージーランドから来日、2000年にキャニオンズを立ち上げた。アドベンチャー企業としての挑戦と同時に、安全管理の整備の必要性を提唱している。自然保護にも意欲的。

安全管理について

【悪天候時の対応】

- ・ 天気予報は常に細かくチェックしている（最近は予報が外れることが多くなっている）。
- ・ 中止になる可能性が 50/50 の場合は前日の夕方に全員に電話し、中止になる可能性があることを伝える。このときキャンセルしたい人は無料でキャンセルできる。さらに当日の早朝（できるだけお客さんが家を出発する前に）に判断をして再度全員に電話をし、中止か決行かを連絡する。
- ・ 中止の場合は連絡することがあるということは、申込み時にお客さんには伝えていないが、事前に伝えておくとよい。非常に大変だし前日だと連絡がつかないことが多いので、携帯メールで一斉連絡できるようにシステムをいま作っている。
- ・ キャニオニングが中止の場合、ラフティングやカヌーに切り替える、あるいは、次回無料券を渡すなどの対応をしている。ラフティングは水量によって子どもが参加できなくなる場合があるので、あらかじめカヌーの会社などに振り替えがあるかもしれないことを連絡しておく。中止時やクレームにどういう対応をするかは会社ごとの方針もあるし、ケースバイケースなので基準を作るのは難しい。
- ・ 翌日の参加を予定しているが、天気が不安で問合せがあった場合には、キャンセルしたい人は、無料でキャンセルできるようにしている。

【事故の対応、事故防止】

- ・ 緊急時のマニュアルは整備してある。ガイドとオフィスに同じマニュアルを置き、緊急時のガイドやオフィスの動き、連絡方法などを共有している。シナリオトレーニングは年間 2～3 回行っている。マニュアルがあってもトレーニングをしていなければ意味がない。
《調査確認のポイント》シナリオトレーニングをどれぐらいやっているか、最後にやったのはいつかなどを質問するとよい。
- ・ **duty manager**（オペレーション責任者）を事務所に必ず 1～2 人置き、天候のチェック・判断、事故の対応、クレーム対応などを行っている。緊急時に必ず **duty manager** に連絡がつながる専用電話を置いて、緊急時の連絡手段を確保している。ガイド側は必ず携帯を持参、電波のつながらないところへ行くときは衛星電話を持っていく。
《調査確認のポイント》「緊急時に常に事務所へ連絡が取れる手段を確保しているか」を評価項目として入れるとよい。
- ・ キャニオニングは雨による事故の可能性がいちばん多いので、安全管理には特に気をつけていて、ガイドと事務所で常に連絡を取り合っている。洪水の後はコースのチェックを必ず行う。
- ・ ガイドの声が参加者に聞こえているか配慮することも、事故防止には必要である。キャニオニ

ングの場合は参加者の顔が見えて声が届きやすいように、説明する場所も決めている。ツアー前の参加者に伝えるべきことは、世界キャニオニング協会が定めるチェックリストに沿って確認しながら説明している。

【ガイドの管理・教育】

- ・ 朝と業務後にミーティングを行い、その日のスケジュールやお客さんの情報、ツアーであったことやアンケートの結果など、情報共有している。
- ・ アンケートは参加者全員に書いてもらっている。ガイドは必ず目を通して、ツアーレポートにレビューを書いてツアーマネージャーに提出している。ガイドのモチベーション維持のための取り組みである。また、リピーターはガイドを指名できるシステムがあり、指名を受けたガイドは給料アップにつながる。
- ・ キャニオニングはヨーロッパ（世界キャニオニング協会）から、ラフティングはニュージーランドから専門家を呼び、年1回ガイドの試験を行っている。

その他の品質基準について

【外国語対応】

- ・ キャニオンズでは、日本語または英語を話せる人なら対応可能だが、それ以外の場合は断っている。ただし、本人が話せなくても同伴の人が通訳可能ならば受け入れている。

【障がい者対応】

- ・ 原則として、傷がいを持つ参加者にガイドを1人追加で付けるようにしているが、状況に応じて対応している。対応できないと判断したら断ることもある。できない場合は引き受けない判断も大切である。

【事業運営】

- ・ みなかみにはアウトドア連合会によるアクティビティ別の基準がある。連合会に入っていないと営業ができないということにしているが、強制力はない。
《調査確認のポイント》地元の連盟などに入っているかを確認するのもよい。

【環境対応】

- ・ 環境の評価を品質基準に含めたほうがよいと思うが、環境対応を強く打ち出したいなら別にする方がよい。世界の流れは後者に向いている。イギリスに **responsible travel** という旅行会社があり、環境についての評価に合格すれば登録でき、対外的PRとなる。課題点はその会社から提案なども受けられる。
- ・ キャニオンズでは、フィールドとしての川の維持として、シーズンはじめには流木などを拾う、アンカーの確認などを行う。ゴミは常時見つけたら拾うようにしている。環境を守る必要があるコースでは、回数や人数を制限している。また、LED照明の設置、生ごみを畑の肥料にしてハーブを作る、洗剤は環境に配慮したものを採用、といった取り組みのほか、今は灯油を使っているが、今後、地中熱を利用してお湯を作るシステムに変える予定である。

【評価方法】

- ・ サービスの質を判断するためには、受付からツアー終了まで実際に参加し、全体の流れがスムーズか、全体を通してサービスや情報が行き届いているか確認することが望ましい。部分的に見るなら、受付、ツアー前の説明を聞けば大体は分かるだろう。

③アクティビティ提供者：有限会社カッパクラブ

日時：2011年8月18日（木）21：00～22：00

面談者：代表 小橋研二氏

カッパクラブは、みなかみ町のアクティビティ業界を牽引する代表的事業者。ツアーガイドの通年雇用など、職業としての安定化も考慮した事業経営を行い、持続可能なアクティビティ振興に寄与している。小橋氏は、みなかみ町の安全基準整備を推進し、各種関連団体、行政、雪国観光圏との連携など、地域づくりにも意欲的に活動している。

安全管理について

【悪天候時の対応】

- ・ 基本的には、前日の夜、当日の2度の連絡を行う。前日の夜に判断して中止となれば連絡を行う。当日の朝に判断する場合もあるが、連絡しても既に出発している場合もあるので、他のアクティビティを紹介したりしてする。
- ・ 組合の水量基準に基づいて中止を判断するが、同じラフティングでも、提供者によって中止の判断が分かれる場合もある。同じ水量でも催行できる人とできない人（子供など）がいる。四国では台風がよく通るため中止のケースが多く、判断や対応が明確になっているかもしれない。みなかみ町では多くない。
- ・ 天候等による催行中止に関して、いつ連絡するかなどの告知は行っていない。

【緊急時対応・安全管理】

- ・ 事務所が常に緊急時の窓口である。
- ・ ツアーにはカメラマンを兼ねた伴走者を付けている。ガイドとは違って第3者の目で判断や指示ができる。緊急時には連絡係としても役立てられる。
- ・ 水量の変動があった場合、必ずコースの確認を行う。

【ガイドの管理】

- ・ スタッフミーティングは朝礼と終礼の一日2回を必ず行う。
- ・ ガイドの資格は、社団法人ラフティング協会がリバーガイド認定試験、シニア更新を行っている。その他に、International Rafting Federation (IRF) 世界ラフティング連盟の認定ガイド資格もある。
- ・ ガイドの研修は、オフシーズン、およびおシーズン初めにレスキュー講習などを行う。また、プロジェクト・アドベンチャー（チームビルディング）ができるような研修を行っている。

その他の品質基準について

【外国語対応について】

- ・ 英語のホームページは、必要性を感じてはいるものの、現在はない。英語の話せるガイドは数人いるので、外国人の場合は彼らが対応する。

【障がい者対応】

- ・ 障害者の参加は多い。基本的に断らない方針で、できるだけ対応するようにしている。目の見えない人、耳の聞こえない人、車イスの人などを受け入れた。状況をみて通常よりもガイドを増やして対応しているが、料金は通常と同じ。採算にはのらないが、ガイドにとってもモチベーションアップに繋がると考えている。

【事業運営状況について】

- ・ 社団法人ラフティング協会（文科省所管、カヌー連盟傘下）に加盟している。社団法人日本ラフティング協会という団体もあるが、加盟してはいない。協会では最低限の運営基準を決めている。みなかみ町では、ラフティング協会に加入していない業者は半分くらいある。
- ・ カップクラブはガイドの定着率がいい。定着率は、評価できる指標と思う。経験年数は、アルバイトのような片手間のガイドを長年続けている人もいるので単純に判断基準とならない場合がある。

【環境への配慮について】

- ・ 環境への配慮については、必要な視点とは思うが別だでの評価の方が良い気もする。
- ・ カップクラブでは、フィールド河川の清掃活動、節電、リユースカップ使用などを行っている。

【評価方法】

- ・ 日程・人数など条件を設定し、実際にツアーについての問合せをしてみると、評価できるのではないか。

④アクティビティのツアーガイドアンケート調査

対象：みなかみ町のアクティビティ（ラフティング・キャニオニング・シャワークライミング、カヌー、エコツアー等）提供事業者に所属するガイド 30 名

アクティビティガイドに対してアンケート調査を行い、参加者に接していて感じる問題、観光客に直接接していてわかるニーズ、品質基準に対する意識等を把握した。

<ガイドへのアンケート内容>

質問1. ガイドしている体験プログラムの内容

質問2 : 客の要望やガイド経験から、体験プログラムのサービス向上に重要だと思う項目

1. 情報提供（ホームページ、ガイドブック、など）
2. 予約時の対応（問合せ対応、予約時の説明、服装や準備品の説明、など）
3. 天候等によるプログラム中止時の対応
4. 障害者への対応
5. 乳幼児や高齢者など年齢に応じた催行対応
6. グループへの対応（学校、クラブ、ツアー客、など）
7. 外国語対応
8. 安全管理・緊急時対応（保険加入、ガイドの体制、装備品管理など）
9. 環境への配慮（ゴミ削減、リサイクル、自然保護の取り組みなど）
10. 体験場所や施設（トイレ、更衣室、実施場所へのアクセス、など）
11. 体験の楽しさの演出（ガイド研修、顧客の満足度向上への取り組み、など）
12. その他（具体的に、
）

質問3. ガイドをされていて気になる点や困った事（自由記入）

質問2で提示した「体験プログラムのサービス向上に重要な項目」について、すべての項目で57%以上のガイドが重要と選択している。特に選択率が高いものは「8.安全管理・緊急時対応」で、97%とほぼ全員が重要と回答した。ほかに80%以上の回答があったのは、割合の多い順に、「11.体験の楽しさの演出」「2.予約時の対応」「3.天候による中止時の対応」「10.体験場所や施設」「4.障害者への対応」となった。その他重要と考えられる要素として、『ガイドのリスクマネジメントのスキルアップ』『地域とのコミュニケーション』などの自由記述による意見があった。

67% 1. 情報提供（ホームページ、ガイドブック、など）

87% 2. 予約時の対応（問合せ対応、予約時の説明、服装や準備品の説明、など）

87% 3. 天候等によるプログラム中止時の対応

80% 4. 障害者への対応

67% 5. 乳幼児や高齢者など年齢に応じた催行対応

67% 6. グループへの対応（学校、クラブ、ツアー客、など）

57% 7. 外国語対応

97% 8. 安全管理・緊急時対応（保険加入、ガイドの体制、装備品管理など）

77% 9. 環境への配慮（ゴミ削減、リサイクル、自然保護の取り組みなど）

83% 10. 体験場所や施設（トイレ、更衣室、実施場所へのアクセス、など）

93% 11. 体験の楽しさの演出（ガイド研修、顧客の満足度向上への取り組み、など）

質問3について、気になる点や困った点として、『釣り人の理解協力ないこと』『参加者の飲食や体調不良や障害などの自己申告がないこと』『急な天候の変化への対応』『地域全体でのフィールドの管理保全』などの意見があげられた。

3) 現地調査2：岐阜県高山市

高山市は、海外のガイドブック等で数多く取り上げられ、欧米を中心とした外国人旅行者に日本でも有数の観光地として、認知度、人気ともに高い。多言語併記の誘導案内板の整備や4カ国語での案内パンフレット作成など、外国人旅行者の受け入れ整備も先進的に取り組まれており、外国人旅行者に対応するアクティビティも多い。昨年度の宿泊施設実証研究に引き続き高山市の関係者から協力を得て、文化系を中心としたアクティビティの実態調査を実施した。

①ヒアリング：「飛騨高山民俗村・飛騨の里」指定管理者

有限会社トータルプランニングオフィス飛騨

日時：2011年10月18日（火）13：30～15：00

面談者：総務部長 今村玲子氏

運営概況

【施設・運営概況】

- ・ 野外博物館として1971年の開村以来、今年で40周年の節目を迎えている。高山市が整備して観光課が運営してきたが、5年前から指定管理者に運営を委託するようになり、以来、(有)トータルプランニングオフィス飛騨が指定管理者として運営をしている。今年で6年目に入った。
- ・ 民営になり、体験、体感を重視した運営を心掛けてきた。飛騨の里内では、各民家でわら細工やさしこ細工、陶芸などの実演や体験を行っている。里内を見学しながら実演を見たり、その場ですぐ体験をしたりと一人でも十分楽しめる。
- ・ 一方で、トータルプランニングオフィス飛騨は、飛騨の里の向かいに「思い出体験館」という民間施設も経営している。こちらはファミリーなど個人客向けに予約なしで運営しており、飛騨の里内の体験プログラムと違って、民芸・エコ・ガラスの3つのコーナーで15種類以上の体験ができる。
- ・ 飛騨の里は野外博物館でもあり、風致地区に指定されているため、民家など古い施設の維持管理には気を使っているが、大規模な保全修復は高山市が行っている。運営者としては、あまり新しいものを持ちこまず、できるだけ実際に使っていたものや里内にあるものを使って工夫している。看板や花瓶などもみな古道具を活用している。(色々な民具が市民から寄付される。)

【利用状況】

- ・ 入館者は年々減少傾向にある（平成22年度の入館者は年間165,192人）。原因は、団体旅行の減少や、世界遺産の白川郷をはじめ近隣の競合観光施設の増加が考えられる。また、高速道路料金の1,000円施策の時は、高山を通過する観光客が増えたと思われるが、施策も終わり元に戻ってきた感じがする。
- ・ 修学旅行など学校団体の体験利用は年間60～70校、6,000～7,000人程度の需要がある。今年は震災の影響か例年より多く、9月までに10,000人弱になった。体験利用の約半分を修学旅行が占める。
- ・ 外国人の入館者は増えているが、今年は震災等の影響で減少している。
- ・ 平成22年度入館者のうち、外国人は21,606人(13%)あり、英語パンフレットの配布が20,297人、中国語パンフレットの配布が1,309人となっている（言語別パンフレット配布数でカウント）。アジア系よりも欧米系がかなり多く、イタリア語、フランス語などのパンフレットの要望

も多い。

- ・ 外国人の日本観光のゴールデンルートとして高山や金沢などが様々に紹介されている。欧米の個人旅行者の利用が多いのは、ミシュランガイドに飛騨の里が紹介されていることも理由の一つだろう。

外国人観光客のアクティビティに対するニーズについて

- ・ 外国人は古い建築に興味がある。昔の日本の農村風景や暮らしを知りたがっている。外国人は特に本物指向が強く、飛騨の里の建物や展示が実際に使われていたものを展示していること、それらに触れて体験できることを高く評価している。
- ・ 意外なのは、中国人は記念撮影などで気温表示を喜ぶこと。そのため、温度表示用の看板を用意している。
- ・ 園内の建物の見学は靴を脱いで上がるのだが、外国人は靴を脱ぐ習慣がなく、土足で上がりがち、脱ぐのを面倒がって中まで入らないという問題がある。中国人も意外と靴を脱いで上がることを嫌がる。(年配の方は特に伝統的に足の裏を見せることが恥ずかしいといった風習があるらしい。)

アクティビティの提供の現状

【アクティビティ受入体制】

- ・ 民家での実演では、実演者を眺めたり、会話を交わしたり、お土産として購入でき、様々な形で体験できるような運営を心掛けている。また、人数が多い場合は事前に予約をしていただくと、思い出体験から講師が出張して飛騨の里内の古民家を団体様で貸し切りゆっくりと体験ができ、そのあとは里内を散策されご満足いただいている。

【外国語対応】

- ・ パンフレットや案内板は全て日本語、英語、中国語の3カ国語で表記している。
- ・ 英語を話せるスタッフが3人ほどいる。ただ、体験プログラムの講師に関しては、団体客は通訳が付く場合があるのであまり必要はない。また、よくある質問に関しては、英語と中国語でQ&Aを書いたプリントを用意しており、それを見せることでほとんどの用は足りている。

【リスク管理、個別対応】

- ・ バリアフリーに関しては、車いすやベビーカー、電動カーの貸出しを行っている。ただし、各民家は歴史的建造物の保全の観点からバリアフリー改修は行っていない。それに関しては苦情は聞かれないので理解が得られていると思う。車いすの場合、玄関に段差があるので建物の中へは入れないが、外から見ながら周遊できるコースを設けている。体験プログラムの年齢制限などは特にないが、難しい所は保護者に手伝ってもらいながら対応している。

【地域での取組み】

- ・ 地域での取組みとして、今年から「修学旅行パスポート」を始めて、好評を得ている。近辺の5箇所の博物館などを一日フリーパスで入館できるもので、生徒のグループ行動などで使ってもらっている。この事業は、当社の社長が発案し、管理運営の事務局業務も当社が行っている。

提供アクティビティの品質維持の取組みについて

- ・ アクティビティの運営に関しては、最低限のスタッフマニュアルはあるが、ミーティングを重ねて実際の問題点や反省点を共有している。事後の報告書も必ず記入して、全員で回覧している。必要に応じてミーティングも行う。それが一番の品質向上につながると思う。
- ・ 団体客のアクティビティに関しては、事前の打合せがとても重要である。必要に応じて何度も電話などで打合せを重ねる。
- ・ 事前打合せの内容は、予約案件ごとにファイリングして、電話を含めて対応を全て書面で記録し保管している。そのため、問い合わせや変更などは、担当でなくとも誰でも対応が可能になっている。口頭でのやり取りは、現場でのトラブルにつながりやすいため、事前打合せで決めたことは必ずファックスかメールで送って書面で双方が保管し、確認している。
- ・ 利用者アンケートは、利用者の時間がない場合が多く、年に2回繁忙期（オンシーズン）と閑散期（オフシーズン）以外に行っていない。団体利用の場合は、事後の精算時などに窓口の先生や旅行社へ評判や苦情などを確認できるので、それに対応できていると思う。

②ヒアリング：一般社団法人ふるさと体験飛騨高山

日 時：2011年10月19日（水）17：15～18：00

面談者：事務局長 鈴木仁孝氏

提供サービスの概要

【運営概要】

- ・ 高山市全体の山村での農業体験、自然体験すべてのとりまとめをしている。高山でのグリーンツーリズムを推進するための事業を行い、提供者と利用者をコーディネートする立場。2007年から任意団体として始め、2009年に法人化した。申し込みが重なったときに、断ってしまうケースをなくし、地域全体で受け入れできる体制を作ることを目的に発足した。
- ・ 受入れ側の負担を少なくしており、会員組織制で、提供者は会費を納める（月2,000円、年間24,000円）。別途、受け入れをした提供者からは、コーディネート費、企画調整費を徴収する（第三種旅行業として登録しないと手数料を取ることはできない）。

【料金設定】

- ・ 基本は1,575円がベースで、そば打ち、アップルパイなど、原材料が必要なアクティビティは2,100円の設定としている。しかし、材料費もあまりかからないような体験にお金を出すことに抵抗がある人も多い。体験すると納得してもらえるので、事前の情報発信や普及啓発活動が重要になる。人数、予算に応じて交渉する場合もある。
- ・ 学校単位で、ホテルに泊まって体験だけしたいという要望が最近増えており、採算をとるために、体験単体の料金を上げ、宿泊とセットだとお得になるような料金設定を検討中である。しかし、民宿の人と交流しながら体験してもらおうというスタイルは保ちたい。

【受入れ、参加者の現状】

- ・ 基本は、宿泊客へのサービスとして、民宿での宿泊とセット、あるいはまとまった人数での参加を条件として受け入れている。ただし、体験専用の施設では、個人客で宿泊しなくても体験ができる。

- ・パンフレットが普及するにつれて、個人での問合せが増えてくるのが想定されるため、参加条件を整理して明示する必要がある。現在、パンフレットの構成刷新を検討している。
- ・障がい者については、バリアフリー対応の宿やプログラムを紹介できるが、積極的に受入れ可能とは公表しておらず、要望があったらそのつど相談して対応している。
- ・外国人の参加者は増えてきてはいるが、今のところまだ多くはない。料金がネックになる場合が多い。

体制、サービス提供上の課題

- ・サービス料金が低いという意見もあるが、運営に十分な費用にはまったく足りていない。補助金（国、県の交付金）や助成金も受けて、運営にまわしている。スタッフを増やしたいが、財源がないので増やせない。
- ・最近ニーズが増えているので、体制をきちんと整備する必要がある。現在は、ほとんどの業務を1人で行っている状態で、現場へ行くまでの事前の予約受付、情報提供、打合わせなど、事前のことはすべて事務局で対応している。1人では全体のレベルアップもなかなか手が回らない。提供者（民宿、体験指導者など）の地域の代表者は理事になってもらい、方向性や課題などについて事務局と一緒に検討している。

アクティビティ品質の取組み

【提供アクティビティの品質向上・平準化について】

- ・商品としてのプログラムづくりを、今はそれぞれのやり方、個人の感覚でやっている部分が多く、今後は客のニーズや目的に合わせたプログラムを提供するという意識啓発が必要。しかし、あまり固めたプログラムにすると、楽しさが失われてしまうのでバランスが難しい。
- ・安全性については、事故を未然に防ぐ、事故の場合の対応など、リスクマネジメントの視点でプログラムの質を高める必要性は感じているが、まだ課題である。現状では提供者の理解が追い付いていない。教育旅行の受け入れがある場合には、説明を開催する際に、受入れの民宿等への啓発的な内容も入れている。
- ・人材養成講座をオフシーズンに行っている。技術面、教え方（ジャンルごとに）、救急対応、リスクマネジメント（事故を未然に防ぐ、回避する）などを学ぶ。（鈴木氏自身もMFA〔メディック・ファースト・エイド〕のインストラクター資格をもっている。）

【現場からのフィードバック】

- ・利用者の感想など、現場からのフィードバックは、品質を高める上で大変重要と思っている。団体や旅行会社の場合は事後の支払いは事務局を通すので、直接お客さんから感想を聞けるが、個人客の声は今のところ分からない。受入れ終了後に現場とコミュニケーションを取って様子をつかむようにしている。

【緊急時対応】

- ・緊急の連絡網を作り、事故があった場合どこの病院へ運ぶべきか、ルートがすぐに指示できる準備をしている。緊急時は必ず事務局へ連絡が入り、対応するという事になっている。
- ・今のところ大きなトラブルはないが、けが、物損、アレルギー等の問題はあった。

【アクティビティ品質基準について】

- ・品質基準の管理は、専門的な知識を持った人がきちんと指導にあたることは大切。サービスの

品質低下が起こると地域全体のイメージ低下につながる。品質認証を受けたら学校や旅行会社の信用も上がるので、非常にいい取り組みだと思う。地域全体でぜひ話し合っていきたい。

- ・ 北海道では、7～8年前から道で協議会を作って自然体験の指導者の認証制度を作り、講座の受講を義務付けている。

③ヒアリング：五色ヶ原の森ツアーセンター

日時：2011年10月18日（火）16：00～17：00

面談者：事務局長 山下智広氏

提供サービスの概要

【運営概要】

- ・ 五色ヶ原は、日本で初めてのネイチャーガイドと一緒にないと入れない登山道。8年前に高山市（旧丹生川村）が中心となり、国・県・民間企業・共有林や個人の地主で協議して開放を始めた。はじめは高山市が運営、2年前から有限責任事業組合五色ヶ原の森運営共同事業体が指定管理者として運営している。
- ・ 開放期間は5月20日～10月31日（降雪に合わせて早期に閉山する場合あり。）。今年から、水曜日はツアーを原則休みにしている。自然環境への負荷軽減もあるが、案内人の休みの確保や研修、フィールドの手入れなど有効に使っている。また、学校などの団体客の受け入れ、天候による中止時の振替日としても機能している。
- ・ 事業運営では、自然保護を重要な目的としており、横浜国立大学名誉教授宮脇昭氏（植樹の神様と呼ばれる）の監修で登山道を整備している。平成22年「岐阜の宝もの」に認定された。

【参加者の現況】

- ・ 年間利用者7,300人。そのうち外国人の参加者は6～7人と少ない。年齢は、65歳を過ぎた女性が多い。年間4～5回来るリピーターもある。中部圏からの客が多いが、今年は関西圏が増えた。テレビ番組の影響が大きい。高山の観光客とは客層が異なり、観光のついでに来る人はほとんどない。
- ・ 朝7時出発なので、遠方の人ほとんど泊まりとなる。丹生川旅館組合が主催という形で、宿泊（一泊二食・弁当付）とツアーのセットも行っている。ほかのホテルだと朝早い朝食に対応してもらえないので、なるべくこちらを勧めている。
- ・ 参加者アンケートでは、自然のすばらしさ、ガイドの解説、ガイドが付くので1人でも初心者でも安心して参加できることなどから、非常に好評である。
- ・ 一般客が少ない梅雨時や9月には、団体客を多めに受け入れ、年間を通して安定的にお客さまに来ていただくようにしている。

【受入れ状況】

- ・ 1日150人までに受入れを制限している。より多くの参加者を入れることも可能だが、100年後も同じ自然を保つために、現状程度の人数が適正と考えている。
- ・ ツアーガイド1人に対し、参加者は平均で7～8人程度、最大でも10人までに抑えている。
- ・ コースは軽登山レベルとなり、ある程度登山ができる人が対象で、ハードルは少し高い。年齢制限は小学校4年生以上で、上限はなし（個人差が大きく判断が難しい）。

- ・ 障害については特に制限を設けていない。基本的には両手を前に突くことができる状態でないと危険なため、腕を使えない場合は断ることがある。聴覚障害の方は問題なく参加している。
- ・ 外国語対応については、解説しながら歩くため、英語を話せるガイドは 2 人いるが、外国人参加者だけに付きっきりになるのは難しい。今のところ外国人に積極的にアピールしていない。
- ・ 雑誌に滝などの写真が掲載されると、登山への申込みではなく、滝だけを見に行きたいがどうしたら行けるのかという問い合わせが増える。事業の目的は、自然保護が第一であり、そのような観光目的での参加申込みは、受け付けていない。

アクティビティ提供の現状と課題

【天候による中止時の対応】

- ・ 朝の時点で警報が出ている場合や、川が増水して危険と判断した場合は中止となる。現場に責任者を必ず 1 人置き、警報以外で中止の場合は責任者が判断する。
- ・ 台風の場合は、前もって中止の可能性があることが分かるので、事前に連絡して日程変更やキャンセルもキャンセル料なしで受け付ける。
- ・ 登山の途中で警報が出た場合、途中で引き返すこともある。パトロール隊員を必ず 1 名付けているので、パトロール隊員がそこへ合流し、いくつかあるエスケープルートを通って下山する。
- ・ 参加者には、事前に中止の可能性について説明し、緊急連絡先を受付時に必ず聞いている。前泊している人へ特別な対応はしていないが、クレームは今までない。(登山目的の客であるため、天候による中止への理解がある。)

【緊急時の対応】

- ・ 大まかな対処法や緊急の連絡先をまとめたもの（マニュアル）を案内人に渡している。案内人は全員無線を持ち、なにかあればすぐに無線で連絡を取る。ルート上はほとんど無線が通じ、事務所では常に連絡を受ける体制を取っている。
- ・ どうしても途中で歩けない参加者が出た場合、パトロール隊が迎えに行きエスケープルートから下山する。過去に 1 回だけ、急病人をヘリで搬送したことがある(大事には至らなかった。)

【安全対策】

- ・ 危ない箇所は限られているので、そういった箇所にパトロール隊員を配置し、心配な人にはハーネスを付けて降ろすなどの対応をしている。
- ・ 参加者全員に保険をかけている（料金に保険料を含む）が、ツアー中の事故に主催者は責任を持たないことを明示している。
- ・ 脚のねんざなどはよくあるが、それ以上の大きな事故は今のところない。
- ・ 熊が出るため、去年からガイドが熊よけスプレーを持ち歩いている。今のところ被害はない。
- ・ 登山靴でない人のために長靴のみ用意しているが、基本は準備するものは必ず事前に伝えて、各自で用意してもらう。また、天気が変わりやすいので、天候によらずカッパは必ず参加者に持参してもらっている。

【ガイド管理】

- ・ 登録案内人は現在 42 人。ほとんどが旧丹生川村と高山市の人（外部から移り住んできた人も一部いる）。質を落とさないためにも、地元出身者にこだわっている。今の案内人は定年を過ぎた人が多い。70 歳を超えて立派にこなす人もいる。
- ・ 五色ヶ原では、案内人について独自の基準で管理している。案内人登録をするには、5 回程度

の研修の後にガイド登録の可否を判断する。指導研修部長を置いて、定期的にツアーに同行し、案内人育成研修を繰り返し行っているが、ガイドの質に個人差はある。研修の内容は、オリジナルのものである。

- ・ 仕事を持っていて休みの日のみガイドをする人もいれば、専属で働く人もいるが、出勤した日数分のみ給料を支払う形をとっている。通年雇用ができないので、若い案内人を育てられないのがいちばんの悩み。高山市全体で考えていくべき課題。冬はスキー場やロッジなどで働いている人もいる。

【フィールドの現況】

- ・ 女性登山客も増えており、山小屋にウォシュレット付きのトイレを設置している。パトロール隊員が毎日登山終了後に清掃している他、1ヶ月に1度は女性隊員が清掃する。
- ・ 五色ヶ原は当社だけが管理しており、責任の所在がはっきりしているため、フィールドが荒れないのはよい点である。ルートの手入れなどの手入れを2日に1回ほどの頻度で行っている。参加者に見えない部分の手入れにはかなり費用がかかっている。自然保護を重要視していることを参加者に必ず伝え、草花を一切持ち帰らない、入ってはいけないエリアには入らない、ゴミを持ち帰る、などを徹底している。案内人を付けるのは、監視の意味もある。
- ・ 山小屋は4つあり、自家発電をしているが、川が荒れると発電が止まってしまう。

【アクティビティ基準に関して】

- ・ 情報提供する際に、アクティビティの体験レベル（難易度）についての情報提供をもっといねいに伝えるべきである。
- ・ 国として登山に関する一定の基準があったほうがよい。ネイチャーガイドについての法規制は今のところなく、五色ヶ原も独自のものを利用している。民間の団体が定める資格はある。

④ヒアリング：高山市 商工観光部観光課(着付け体験)

日時：2011年10月19日（水）16：00～17：00

面談者：観光課 和仁奈緒子氏

高山市観光課としての取り組みについて

- ・ 外国人のニーズ調査、アンケート調査を行っている。看板、マップ、パンフレット、公共施設の案内印の外国語併記は以前からやっているが、アクティビティの場合、外国人の受け入れ態勢は不十分な状態である。
- ・ 年に1回、2～3時間程度、高山市が主催で、観光業にたずさわる人たちを対象におもてなし研修会を行っている。障害者への対応のポイント、外国人の国ごとの好みや性質など、講師を呼んで勉強する。外国語研修は行っていない。

提供サービスの概要

【運営概要】

- ・ 昭和63年からスタートし、高山のイメージアップや、滞在時間を少しでも長くしてもらう目的で行っている。春（4,5月）と秋（9,10月）の土日祝限定、9:00～15:00が受付時間。着付け料金は1回1,500円、体験時間は2時間で時間の延長も可能（30分増すごとに500円）。

- ・ 飛騨高山観光客誘致推進協議会（高山市、観光コンベンション協会、旅館ホテル協同組合、土産品組合などの観光関連の団体が資金を拠出して組織している団体）が主催、市役所の観光課は、事務局として、問合せ対応や着付けをする人の手配などの業務を行っている。

【実施体制、受入体制】

- ・ 受付・着付けは、高山市政記念館（無料観光施設）で行う。着付けをしてから 2 時間、通行手形を貸し出し、時間内は主要観光施設 16 か所に無料で入場できる。
- ・ 受付業務は地元のシルバー人材センターに委託している（常時 2 名）。観光課職員は、現場対応は行わないが、受入日には担当を決めて、現場からの電話対応や緊急時に備えて待機している。
- ・ 事後のアンケートは取っていないが、受付時に参加者データを取っている（どこから来たか、なにで知ったか、等）。現場の受付担当者と市の担当者との間で、特別なことがあった場合や気づいたことについて、そのつど情報共有している。
- ・ 基本的には予約なしで受け付け可能であるが、10 名以上の団体は事前予約が必要である。着付け場所が混雑している場合は時間をずらして来てもらえるように依頼している。
- ・ 着付けは地元の和装学院の先生に委託し、常時 3~4 人配置している。団体受入の場合は、人数に応じて着付けるスタッフを増員する。
- ・ 特に年齢制限は設けていない。子ども用の着物も用意しているので、サイズが合えば子どもも参加可能である。
- ・ 男性が女性の着物を着たい、女性が袴を着たいという要望が、ごく稀にある。女性に袴の着付けをしたところ、地元から苦情があったこともあった。抵抗のある人もいるが、できるだけ参加者の希望に沿うようにしている。
- ・ バリアフリー対応は特にしていないが、一度だけ車椅子の方が来た際には、会館 1 階で着付け対応した。

【利用現況】

- ・ 参加者は年間 500~600 人（1 日平均 20 人）で、あまり変動していない。（現状では女性の着物は 50 着、男性用の袴は 15 着しか用意していないため、その人数が限度だろうと考えている。）
- ・ チラシを各施設、ホテル、旅館へ配布するほか、ホームページで告知している。チラシは 5~6 年前から外国語も併記している。観光案内所や市政記念館の前にも看板を設置している。20 名以上の団体には対応が難しいので、旅行会社のツアーなどでの利用呼びかけなどには広がっていない。ホームページで情報を見て来る人が多い。
- ・ 参加者の多くは日本人である。外国人は 40~50 人程度だが、関係者が外国人の案内時に利用したり、姉妹都市の使節団や海外から高山に来ている研修生なども含むので、純粋に旅行者だけではない。
- ・ 年々外国人の参加者は増える傾向にあるが、外国人は平日に来る人が多いので、土日限定開催だと外国人の利用増には限界がある。

アクティビティ提供の現状と課題

【雨天の場合の対応】

- ・ 雨の場合は中止にしている。途中で雨が降ってきたら、その時点で着付けを中止にする。小雨の場合は、和傘を使ってもらって続行することもある。すでに着付けて出かけている場合は、参加者の判断で早めに切り上げることもある。

- ・ 中止の場合、駅前の観光案内所と地元のFM、会場へは中止になったことを連絡して問合せに対応してもらう。その他、会場前に中止の看板を表示する。

【外国人への対応】

- ・ 特に外国語が堪能なスタッフは配置していないが、身振りや単語、よくある質問への答えを紙に書いたシートを見せる（英語や中国語の場合）などで対応している。
- ・ 外国人で大柄な人は、着物の幅や帯の長さが足りない場合がある。和装学院の講師である着付けスタッフが、この事業の経験が長いこともあり、緊急に布を縫い足すなどして臨機応変に対応している。下駄のサイズがない場合は、自分の靴で歩いてもらうこともある。

【保険、貴重品の管理】

- ・ あまり高価な着物を使っていないこともあり、着物の破損についての保険はかけていない。参加者が着物を汚したり、たばこの焦げを付けたり、穴をあけてしまうことがあるが、弁償は求めている。その場ではダメージが分からないことも多いので対策が難しい。
- ・ 参加者の保険には入っていない。今のところ、散策中のけがなどの事故はなく、想定していなかったが、今後考える必要はあるかもしれない。
- ・ 貴重品以外の荷物は、着付けの部屋に脱衣カゴに入れて預かる。部屋には常時スタッフがいて、関係者以外は入れないようにしている。貴重品は預からない。（着物に合わせてきんちゃくを用意している。）普段は展示室として使っている場所を借りての開催なので、ロッカーの設置などは難しい。

以 上

参考資料4 「観光品質基準（アクティビティ編 Ver.1）」一覧

A. 提供されるプログラムの状況

評価対象(中項目)						
評価対象(小項目)		適用	品質基準(必須項目)	適用	品質基準(推奨項目)	参考情報
(1) 事前の情報提供						
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	* ◎	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			*	○ 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			
	11203				○ 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	
(2) 予約・料金						
① 予約受付	12101	◎	電話、ファクス、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				○ 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、ファクス、または電子メール)で申込者に送付している	
	12105	◎	予約受付時に、参加予定者に説明すべき事項がマニュアルで定められている			
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				○ 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)		適用	品質基準(必須項目)	適用	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			
	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		◎ 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	
	13204		◎ 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	*	◎ 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、マニュアルに明確に定められている			
	13303		◎ 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			
	13304				○ 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、マニュアルで明確に定めている			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

評価分野(中項目)						
評価対象(小項目)		適用	品質基準(必須項目)	適用	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			*	○ 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	*	◎ 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)をマニュアルで定めている			プログラム催行の判断基準
	14104		◎ アクティビティ実施者は、安全基準を定めたマニュアルに従ってプログラムの運営にあたっている			
	14105		◎ 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、マニュアルに従って日々目視でのチェックを行っている			
	14106		◎ プログラムで使用する装備・器具等について、マニュアルに定められた安全面の項目を日々怠りなくチェックしている			
	14107				○ 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(会場への移動途上を含む;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、マニュアルにアクティビティ実施者の対応方法が明記されている			
	14203				○ 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
	14204		◎ 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			
	14205				○ 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	
	14206		◎ 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	*	◎ 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
(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		◎ 外国人からの参加申込み用に、受付対応チェックリストが用意されている			
	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

評価分野(中項目)						
評価対象(小項目)		適用	品質基準(必須項目)	適用	品質基準(推奨項目)	参考情報
(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				○ 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	
②機能	16201		◎ 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			
	16202	*	◎ 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			更衣室の有無
	16203	*	◎ 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			
	16204		◎ 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			
	16205			*	○ 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
	16206				○ 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			*	○ 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	*	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			*	○ 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

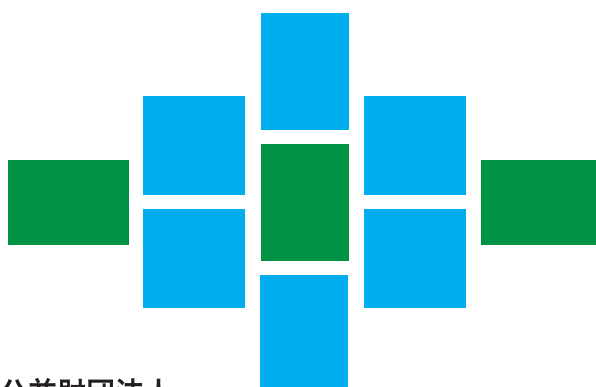
評価分野(中項目)						
評価対象(小項目)		適用	品質基準(必須項目)	適用	品質基準(推奨項目)	参考情報
(1)法令遵守						
	21101		◎ 事業運営に必要な法的手続きを踏むことをはじめ、法令に則った事業運営を行っている			関係する法令、条例、業界のルール 等
	21102		◎ プログラムを提供する施設・フィールドおよび管理用の施設等の使用に関し、所有者または管理者から許諾を得ている			
(2)適切な事業運営						
①情報管理	22101		◎ プログラム参加予定者の受付簿は、分かりやすく記載・管理されている			
	22102		◎ プログラムへの参加者、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、ホームページを含む広報媒体で明示している			
	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			
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			
	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			*	○ 参加者からの要望・クレーム等をホームページ上に口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	
(3)職場環境への配慮						
	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		◎ 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			
(4)環境への配慮						
	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
(5)地域社会への配慮						
	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	

訪日外国人旅行者向け「観光品質基準」に関する
調査研究 報告書
～日本旅館編の改訂およびアクティビティ編の策定について～

2012年5月

制作発行 公益財団法人 中部圏社会経済研究所
(担当:産業振興部 荒井 浩生)
〒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/>

制作協力 C's office
(代表 田中 智麻)
〒460-0008 名古屋市中区栄 1-15-6 サカエミヤシタビル 4 階
TEL:(052)228-0618 FAX:(052)875-9690



公益財団法人

中部圏社会経済研究所

〒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/>