

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、民宿・ペンション編の策定
およびアクティビティ編の実証研究について～

2013年4月

公益財団法人 中部圏社会経済研究所

はじめに

当財団は 2008 年度から、我が国観光産業の品質向上を目的として、訪日外国人旅行者が安心して宿泊施設を選択でき、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、認証のベースとなる「観光品質基準」について、調査研究を進めてきた。

2012 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、「観光品質基準（民宿・ペンション編）」を新たに策定した。また、昨年度策定した「観光品質基準（アクティビティ編）」については実際にいくつかの事業者が提供するアクティビティプログラムに適用して評価を行う実践研究を行った。

本報告書は、これら調査研究の成果をまとめたものである。

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、国内宿泊施設に対する観光品質基準（日本旅館編）の適用に続いて、当財団の観光品質基準（アクティビティ編）を活用し、外客向けプロモーションを行いたいとの申し出があり、実践研究を行っていく予定である。また、日本旅行業協会（JATA）は、2013 年 4 月 1 日に「ツアーオペレーター品質認証制度」をスタートさせ、そのマークに当財団が作成した「SAKURA QUALITY」のシンボルマークを取り入れていただくこととなった。

今後、これらを契機として、日本全国で、観光品質基準（日本旅館編、民宿・ペンション編、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。

2012 年度の調査研究にあたっては、自治体関係者、宿泊施設経営者、アクティビティ催行事業者はじめ、数多くの方々からご助言・お力添えをいただいた。また、観光品質基準研究会のメンバーには、検討の過程で、示唆に富む数多くの建設的な意見を頂戴した。この場をお借りして厚く御礼申し上げます。

2013 年 4 月

公益財団法人 中部圏社会経済研究所

【目次】

全体概要（サマリー）

第1章 観光品質基準調査研究の概要

- 1 調査研究のこれまでの経緯 ……………1
- 2 海外と我が国における宿泊施設品質認証に係る状況 ……………3
- 3 観光品質基準（日本旅館編）の基本的な考え方 ……………10

第2章 観光品質基準「日本旅館編 Ver. 2」の改訂

- 1 改訂概要 ……………19
 - 2 今後の課題 ……………37
- 参考 評価制度などに関する宿泊施設の意見 ……………40

第3章 観光品質基準「民宿・ペンション編」の策定

- 1 なぜ「民宿・ペンション編」を作成するのか ……………45
- 2 調査研究の基本方針と流れ ……………45
- 3 民宿・ペンションの実態調査 ……………47
- 4 民宿・ペンション編の検討・策定 ……………58

第4章 観光品質基準「アクティビティ編 Ver. 1」の実証研究

- 1 「アクティビティ編 Ver.1」の概要 ……………67
- 2 アクティビティ編の実証評価 ……………72

第5章 観光品質認証制度の導入に向けて

- 1 情報提供の手法について ……………81
- 2 今後の展開と課題 ……………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
- 参考資料 2 「観光品質基準（日本旅館編 Ver.3）」一覧
- 参考資料 3 SAKURA QUALITY マーク使用基本規定
- 参考資料 4 「観光品質基準（民宿・ペンション編 Ver.1）」一覧

以 上

全体概要（サマリー）

全体概要（サマリー）

第1章 観光品質基準調査研究の概要

(1) これまでの調査研究の概要

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

<これまでの研究内容>

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

第2章 「観光品質基準（日本旅館編 Ver.2）」の改訂

(1) 日本旅館編 Ver.2 の改訂

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.2）」を改訂するとともに、評価結果の運用方法も一部見直し、より信頼性の高い仕組み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課題について検討するとともに、評価項目の分類構成を見直し、品質基準の充実を図った。

②主な改訂内容

品質基準の配列を全般的に見直し、全 326 項目から成る「観光品質基準（日本旅館編Ver.3）」を策定した。また、評価点算定方法の見直しや、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 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)施設状況・公共エリア	①敷地・建物全体 ②建物内部・公共エリア全般 ③フロント・ロビー ④食堂 ⑤浴室・トイレ
	(2)施設状況・客室	①居住性・機能 ②内装・調度品 ③寝具・用品
	(3)衛生管理	①敷地・建物全般（フロント・ロビー含む） ②食堂 ③浴室・トイレ ④客室
	(4)安全管理	①安全管理

II サービス・ホスピタリティの品質	(1)お客さまへのサービス	①情報提供、予約対応（事前対応） ②品質管理の状況 ③宿泊時の提供サービス
III その他	(1)外国人対応	①外国人対応・言語対応
	(2)日本的設え	①日本旅館に特徴的な設備・サービス
	(3)事業運営の状況	①環境対応 ②地域社会への貢献

Ver.2 にあった中項目「清潔性」などを廃止して、新たな中項目の中に配分するとともに、中項目「日本的設え」などを新設するなどの変更を実施した。

【b 評価点算定方法の変更】

日本旅館経営者が評価の結果をもとに品質向上を進めるに当たり、自施設の評価項目ごとの達成度合と評価結果との関係が容易に把握できるよう、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。

また、旅館業を営むうえで最低限満たすことが必要な項目を「レベル1」として設定した。

【c 評価対象分野ごとに評価結果を表示】

施設の総合評価だけでなく、全 326 項目の中から利用者が施設の選択に参考になるとと思われる項目を 6 つの評価対象分野に整理し、分野ごとの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。

○施設環境（項目数・・・76）

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

○客室（項目数・・・44）

客室の快適性、居住環境の良さに関する項目

○清潔性（項目数・・・54）

施設や用品の清潔性に関する項目

○サービス（項目数・・・52）

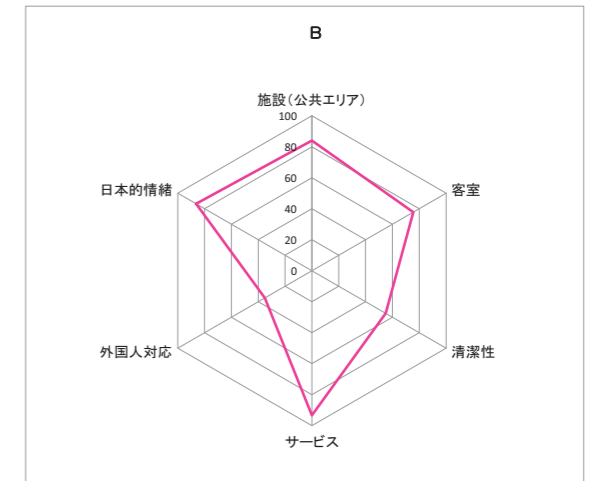
スタッフによる接遇・サービス、提供される用品類などに関する項目

○外国人対応（項目数・・・36）

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（項目数・・・20）

日本らしさ、日本の伝統・文化を感じさせる項目



第3章 「観光品質基準（民宿・ペンション編）」の策定

(1) 「民宿・ペンション」を取り上げる理由

民宿やペンションは 1970 年代に大幅に増加したものの、その後長らく停滞と減少を続けているが、今後、FIT (Foreign Independent Tour: 海外個人旅行)が増加すれば、海外におけるB&B(Bed&Breakfast)に相当する民宿やペンションを、日本各地における地域独自の魅力を低価格で楽しむ手段として選択するようになる可能性も十分考えられる。

しかしながら、ホテルなどに比べて民宿やペンションは、日本旅館以上にFITに対する情報発信力も受け入れ体制

も整っていないのが現状である。このため、民宿やペンションのインバウンド旅行者受け入れ意欲を喚起し、品質向上の契機とするよう、日本旅館に続く宿泊施設の品質基準として「民宿・ペンション編」を策定することとした。

(2) 調査研究方法

民宿・ペンションの現地調査を行い、日本旅館編との整合性をとりつつ、品質評価の分野・対象を特定し、品質基準を策定する。

(3) 民宿・ペンション編の検討・策定

評価項目の分野構成については今回策定した日本旅館編 Ver.3 の構成と基本的に同一とした。なお全項目数は209項目から成り、日本旅館編に比べれば117項目少ない。

大項目	中項目	小項目
I 建物・設備の概況	(1)施設状況・公共エリア	①敷地・建物全体
		②建物内部・公共エリア全般 ③フロント・ロビー ④食堂 ⑤浴室・トイレ
	(2)施設状況・客室	①居住性・機能 ②内装・調度品 ③寝具・用品
	(3)衛生管理	①敷地・建物全般(フロント・ロビー含む) ②食堂 ③浴室・トイレ ④客室
	(4)安全管理	①安全管理
II サービス・ホスピタリティの品質	(1)お客さまへのサービス	①情報提供、予約対応(事前対応) ②品質管理の状況 ③宿泊時の提供サービス
III その他	(1)外国人対応	①外国人対応・言語対応
	(2)事業運営の状況	①環境対応 ②地域社会への貢献

第4章 「観光品質基準(アクティビティ編 Ver.1)」の実証研究

(1) 調査研究方法

昨年度策定した「観光品質基準(アクティビティ編 Ver.1)」を、実際にいくつかの事業者が提供するアクティビティプログラムに適用して評価を行うことを通じ、品質基準および運用方法の妥当性や有効性を検証し、改善案を整理する。

(2) アクティビティ編の検討・策定

今年度は6件のアクティビティプログラムに適用して Ver.1 の検証を実施したが、検証数が6件と少ないため、問題点と課題の把握にとどめ Ver.2 の策定は今後さらに検証数を増やしてから行うこととした。

第5章 観光品質認証制度の導入に向けて

(1) 「SAKURA QUALITY」の普及に向けて

観光品質認証制度のシンボルマーク(SAKURA QUALITY)については、2012年度に設定を行ったが、今後、宿泊施設以外にも適用が進むことを想定し、カラーバリエーションの設定と商標登録を実施した。

シンボルマークのカラーは、宿泊施設部門とその他の2部門に分けて設定した。宿泊部門は、カテゴリ表記箇所に「日本旅館」、「ホテル」、「民宿」などのカテゴリ分類を表記する。宿泊施設部門のシンボルマークは、SAKURA QUALITYの基本色である赤色を使用した。

その他部門は、アクティビティを始め、ツアーオペータ、物販店、観光案内所などを想定した。シンボルマークの色は、桜の色に模したピンク色とし、カテゴリ名を表記して区別する。

これらのシンボルマークが使用される際の形状や色などを統一するため、使用細則を規定した。

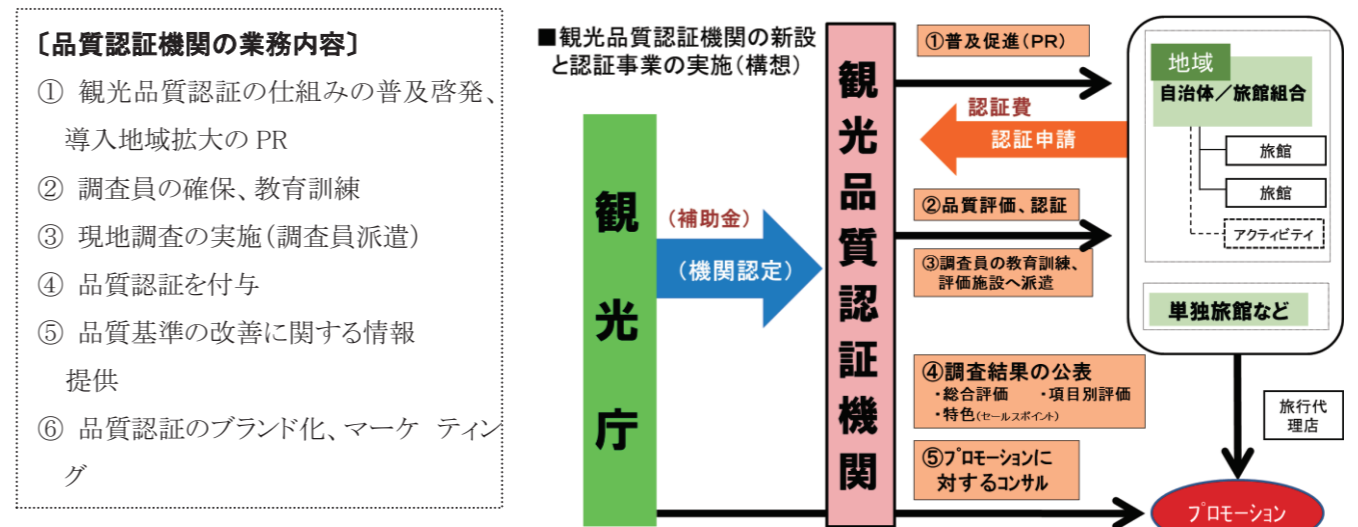
また、観光品質基準および基準を用いた認証制度の仕組みについて、幅広く情報発信するために、Webサイト(sakuraquality.com)を作成した。



(2) 今後の展開と課題

観光品質認証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、国あるいは公共性の高い団体が制度の運用を担うのが望ましい。今後仕組みを導入する地域が拡大していった場合、地域ごとに運用のバラつきが出ないよう、ひとつの品質認証機関が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の仕組みが普及する鍵となる重要な業務である。



以上

本 編

第1章 観光品質基準調査研究の概要

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。2011年は、国内外の社会・経済情勢や2011年3月の東日本大震災による影響により大幅に減少したが、2012年は、震災前の水準には回復しなかったもののほぼ震災前の状況まで回復した。しかし、訪日外国人旅行者数1,000万人という足元の目標達成には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190%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。

公益財団法人中部圏社会経済研究所では、2008、2009年度の2年間をかけ、「訪日外国人旅行者向け『観光品質基準（日本旅館編 Ver.1）』の策定に関する調査研究」を行った。これは、今後増加が見込まれる訪日外国人旅行者（主に個人旅行）の受け入れに向けた観光情報基盤、ならびに受け皿となる国内宿泊施設（特に日本旅館）を質・量の両面で整備するため、海外事例調査なども行いつつ検討を重ね、日本旅館に対する観光品質基準の策定を行ったものである。

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

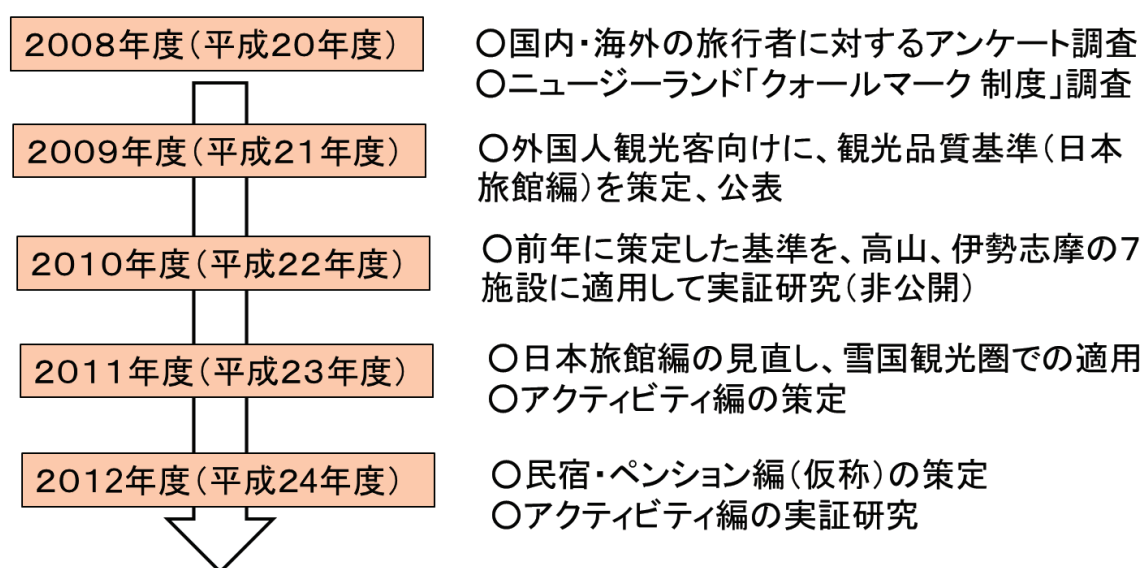
2011年度は、2010年度の実証研究の知見をもとに、日本旅館編 Ver.1の改訂を行い、『観光品質基準（日本旅館編 Ver.2）』を策定した。この日本旅館編 Ver.2を使用して、新潟・群馬・長野の三県に跨る広域観光圏「雪国観光圏」で50軒の宿泊施設を対象にした品質評価を実施した。また、新たに観光品質基準の研究対象カテゴリーを拡充し、『観

光品質基準（アクティビティ編）』を策定した。

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

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

【図 1-1 調査研究の主な流れ】



2012年度の調査研究は、2011年度に、雪国観光圏で実施した評価事業のプロセスおよび結果を検証し、品質基準の内容や評価の運用方法、評価結果を含む情報公開のあり方等について、課題を抽出、整理した。上記課題への対応を図りつつ、日本旅館編 Ver.2および運用方法について、改訂案を作成するとともに、宿泊施設の品質基準の次のカテゴリーとして想定している民宿・ペンションについて、「観光品質基準（民宿・ペンション編）」を策定した。

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

以下では、2012年度の調査研究の報告の前に、これまでの観光品質基準の調査研究から基本的な事項と考え方の概要を示す。

2 海外と我が国における宿泊施設品質認証に係る状況

(1) 主要国における宿泊施設品質認証制度の導入状況

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

【表 1-2 世界の地域別宿泊施設品質認証制度導入率】

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

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

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

世界の主な国5カ国の品質認証制度実施状況は、表 1-3 のとおりである。

【表 1-3 主要5か国の宿泊施設品質認証制度の実施概要】

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

(注) 制度の導入時期は、現在の品質認証制度が導入された時期。

<出典:観光庁上記検討会での配布資料に、当研究会独自の調査を踏まえ作成>

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

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

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

(2) 我が国における状況

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

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

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

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

一方、旅行客が参考とする情報としては、インターネット上に利用者（施設宿泊客）の感想や評価などを掲載した、いわゆるクチコミサイトの存在がある。実際に施設を利用した宿泊者の生の声が投稿・記載されているほか、施設の総合評価や分野（価格、客

室、立地など) ごとの数値評価が付されているサイトもあり、多くの旅行者に活用されている。7,500 万件のクチコミ情報を掲載するという世界最大級のクチコミサイト「TripAdvisor」には、日本の数多くの観光地や宿泊施設について、それも外国人旅行者による英語でのクチコミ情報が数多く掲載されており、外国人旅行者にとって活用度の高いものとなっている。

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

(3) ニュージーランドにおけるクォールマーク制度

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

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

1) 制度の概要

ニュージーランド観光省は、観光産業の持続的な発展と世界的レベルへの到達をめざして、2001年に「ニュージーランド観光戦略2010」を策定した。これに基づき、観光戦略の推進役となるニュージーランド観光局(TNZ)は、観光産業共通のブランドを使って観光促進を行うために品質認証制度の導入を検討し、従来からニュージーランド自動車協会が使用してきたクォールマークを制度の共通ブランドとした。クォールマークという名称は、「品質」の意味の Quality と、「印、記号、評価、格付け、特徴」などの意味の mark との造語である。大シダの葉をデザインしたシンボルマークを使用している。

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

特徴的なことは、宿泊施設（10 分類、表 1-4）（Accommodation）の評価・品質認証を行うだけでなく、表 1-5 のように、さまざまなアクティビティ（Visitor Activity）、交通機関（Visitor Transport）、観光案内所（Visitor Information Center）、ツアーオペレーター（Inbound Tour Operator）、ガイド・物販店（Visitor Service）、の広範な分野の品質認証を行っている点である。

【表 1-4 クォールマークにおける宿泊施設分類カテゴリー】

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

*以前「キッチン付き及びサービス付き (Self Contained and Serviced)」という名称のカテゴリーが、①アパートと⑦モーテルに分けられた。

【表 1-5 クォールマークにおける宿泊施設以外の分類カテゴリー】

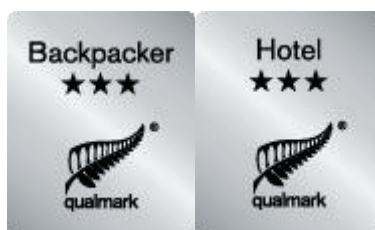
分 類	説 明
交通機関 (Visitor Transport)	レンタカー、リムジン、タクシー、フェリー、空港シャトル、バスなど、移動に利用できる交通機関。
アクティビティ (Visitor Activity)	ニュージーランドの素顔に迫る体験、アドベンチャー、マイペースな観光など。ボートのチャーター、シーカヤック、乗馬トレッキング、遊覧飛行、有名アトラクション、博物館、文化体験、ワイナリー巡り・・・幅広いアクティビティが揃っている。

ビジター・サービス (Visitor Service)	クォールマークは信頼できるプロの証で、利用者の滞在がすばらしいものになるよう、全国各地のギフトショップもお手伝いする。
ビジター・インフォメーション・センター (Visitor Information Center)	クォールマークを掲示している案内所は厳しい審査に合格している。利用者の希望と予算に合わせて、情報提供や予約代行などのサービスを行っている。
ツアー・オペレーター (Inbound Tour Operator)	ニュージーランドの観光業界が定めた公的基準に合致したオペレーターは、クォールマークのロゴを表示している。

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

宿泊施設については、一つ星から五つ星までの格付けを行っている。

バックパッカーとホテルのクォールマーク表示例



このうち、「最高級の宿泊施設 (Exclusive)」は、「ホストがもてなす宿泊施設」「ホテル」「モーテル (キッチン・サービス付きの宿泊施設)」のうち、極めて高い水準の宿泊施設 (The very best available in New Zealand) と認定された施設に対して、その品質が保証されたものである。

最高級施設のクォールマーク表示



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

交通機関(Visitor Transport)の品質保証表示例



クォールマーク・ライセンスを取得する事業者は次のような利点を享受できる。

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

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

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

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

そのうえで、星の数による格付けをするために、各基準を満たしているかどうかの評価され、品質評価点をつけられることとなる。

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

【表 1-6 品質ランク表】

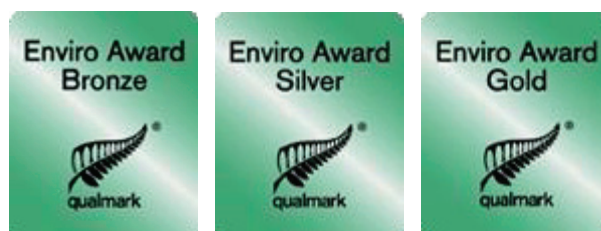
パーセント	ランク	評価	説明
20%~27%	★	Acceptable	最低限の要求を満たしているベーシック、清潔で快適な宿泊施設
28%~35%	★plus	(普通)	
36%~43%	★★	Good	最低限の要求を超え、一部の設備、サービスの提供がある宿泊施設
44%~51%	★★plus		
52%~59%	★★★	Very Good	品質は良から優で、さまざまな施設のサービスを提供している宿泊施設
60%~67%	★★★plus		
68%~75%	★★★★	Excellent	非常に高い品質基準を満たし、幅広い種類の施設、サービスを提供している宿泊施設
76%~83%	★★★★plus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

2) クォールマーク・グリーン

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

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

以下にクォールマーク・グリーンのロゴを示す。



3 観光品質基準（日本旅館編）の基本的な考え方

現在、宿泊施設の品質に関わる基準や、その基準を適用して品質評価を行う仕組みは、我が国には存在していない。製造業や他のサービス業においては、すでに多くの企業で品質向上の取組みが進められているが、観光分野にあっては未だ十分な議論は行われていない。

しかしながら、今後我が国として、2,000万人、さらには3,000万人という外国人旅行者を海外から受け入れていくためには、宿泊可能施設数の確保とともに、宿泊施設に求められる多様なニーズに対応した各宿泊施設の特色に見合う品質を向上させていく視点が不可欠である。世界の主要各国においては、国あるいは公的機関が主体となつての宿泊施設の評価・品質認証の仕組みが広く存在している。こうした制度に‘慣れている’外国人旅行者に、日本においても宿泊先選択について同様の利便性を確保することが重要である。

以下では、当財団が調査研究として取り組んでいる観光品質基準（日本旅館編）の基本的な考え方をまとめる。

観光品質基準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、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。

1) 宿泊施設の品質認証の方法の違い

当財団では、ニュージーランドのクォールマーク制度を参考に観光品質基準（日本旅館編）を設計したが、世界にはさまざまな品質認証のシステムがあり、大別すると英米系と大陸系の2つの品質認証の考え方があるように思われる。

イギリス、オーストラリア、ニュージーランドなどの英米系の品質認証の考え方では、事業者の自主的な品質向上の仕組み（公平な競争条件の設定）をベースに、公的機関が品質を保証し、提供される宿泊サービスの「質」の差に注目して、ホテル、B&Bなどにカテゴリーを細分化して品質評価を行っている。

一方、フランス、イタリア、中国、韓国などの大陸系の品質認証の考え方では、国が主導して、すべての宿泊施設を対象とした一律の基準を適用して品質認証・格付けをしている。基準は主として部屋数、施設の充実度など外形的項目が中心であり、結果として、部屋数が多く、施設規模の大きなホテルが高い格付けを得る傾向にある。

2) 観光品質基準とは

当財団の考える「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うえで参考となる品質ランクなど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。

旅行者への情報提供という機能のみに特化するならば、いわゆる「大陸系」の一律の基準に基づく格付けという方法もありうるが、当財団としては、品質向上の仕組みとしての検証も併せて重視する立場をとり、「英米系」として策定した。ニュージーランドのクォールマークの考え方を基本に基準を構成することにした。

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・納得性を担保するうえでも、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。

3) 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・民宿など、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。

4) 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 1-7 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 1-7 観光品質基準(日本旅館編 Ver.2) * 評価項目一覧】

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、 食事室など ② 客室、その他
	(3) 公共エリア	① フロント、ロビー、廊下、階段など 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 ③ 品質管理、地域社会対応

* 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。このため、2011 年度の改訂版は Ver.2、2012 年度の改訂版は Ver.3 となる。

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）(4)客室、評価項目（小項目）①スペース、居住性」の品質基準の内容を表 1-8 に記載する。

「標準条件」は、日本旅館として、最低限満たすべき品質基準「標準的な設備・サービスの品質」を示すものである。「標準条件」はすべて満たさなければならない必須項目である。「標準条件」－「レベル 1」－「レベル 2」－「レベル 3」と、段階を追って高度な評価項目となる。

表 1-8 評価項目の具体例（日本旅館編 「客室」）

	建物・設備の概況、手入れの状況 (4)客室①スペース・居住性
標準条件	<input type="checkbox"/> 不快なおいがない
標準条件	<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
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
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
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
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、30m ² 以上；バルコニー・濡れ縁等を含む）
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
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
3	<input type="checkbox"/> 客室内に侵入する雑音は全くない
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、45m ² 以上；バルコニー・濡れ縁等を含む）

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」などさまざまに分類し、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、もっぱ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うえでも、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うえ、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、食器や盛り付けが美しいかどうか、外国人向けに泊食分離の取扱いができるかなどの観点から、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うえでの目安として、表1-9の指標を設定した。

【表1-9 日本旅館編 Ver.1のレベルの考え方】

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らる水準 …… 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まんべん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。

【表 1-10 総合点と品質ランクの対応表】

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

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うえ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「特色やアピールポイント（評価項目からは除外した「立地場所」を含め）」、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などの基本情報などが、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極めて強いことから、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。

5) 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

ことをはじ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）で先行的に導入し、その後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

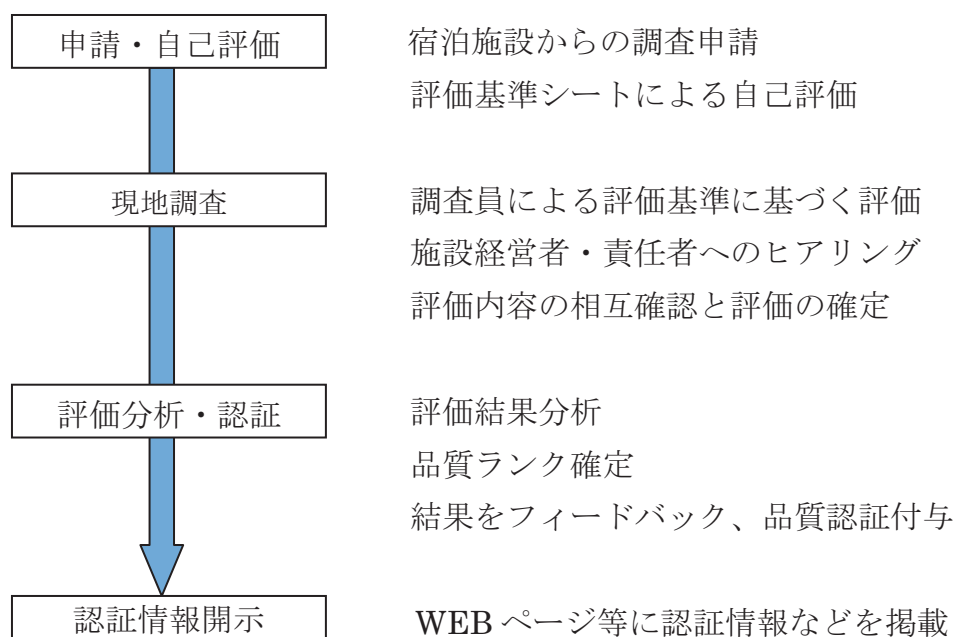
海外における観光品質認証制度の事例をみると、宿泊施設の制度への参加が義務づけられている国（韓国、フランスなど）と任意の国（ニュージーランド、中国、イギリスなど）とが存在している。我が国において、地域単位で認証制度に取り組む場合は、それぞれの地域ごとに、制度への参加を義務とするのか、あるいは任意とするのかを決めればよいと考えられるが、現状では、外国人の受け入れに慎重な施設がまだ多いことに加え、施設を評価することへの理解が十分浸透していないことなどから、いずれの地域においても、全施設一律の参加を求めることは難しいものと考えられる。

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 1-11 に、品質認証に至る調査から認証までのプロセスを示す。

【図 1-11 調査から認証までのプロセス】



このプロセスで重要なことは、施設の評価を行うのは調査員だけでなく、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。

④情報公開の例

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、施設の選択に参考になると思われる6つの評価対象分野ごとに、品質レベルが分かるようレーダーチャートで情報を表示することとした（図1-12参照）。

○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

スタッフによる接遇・サービス、提供される用品類などに関する項目

○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

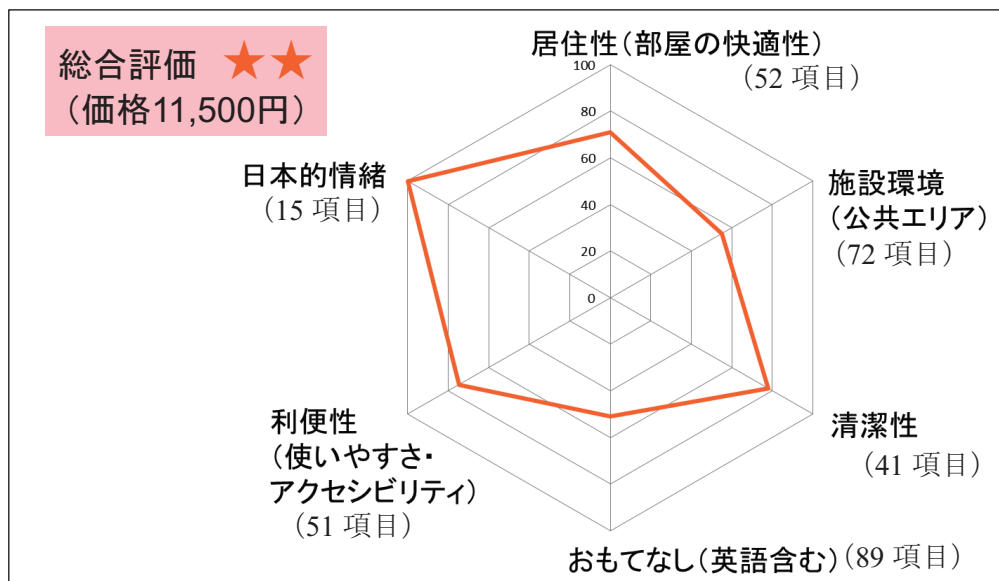
○日本的情緒

日本らしさ、日本の伝統・文化を感じさせる項目

【図 1-12 情報公開イメージ】



【図 1-12 「評価結果」欄を拡大】



以上、観光品質基準（日本旅館編）の基本的な考え方を記載した。

観光品質基準や品質認証制度は、格付けや施設の序列化を狙いとするものではなく、あくまでも利用者視点に立った情報提供と、国内の宿泊施設にとって一層の品質向上に向けてのツールとすることが目的である。そのためには、基準を公開することと、基準の内容についても必要に応じて絶えず更新していくことが、客観的で適正な制度運用を行ううえでの前提となる。

第2章 観光品質基準「日本旅館編 Ver. 2」の改訂

2012年度は、2011年度の雪国観光圏における評価事業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 改訂概要

(1) 雪国観光圏における評価事業

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」）を計画していた。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、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、現地視察を行った。

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くこととし、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の改訂を行って、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、「観光品質基準（日本旅館編 Ver.2）」を策定した。雪国観光圏での宿泊施設の評価はこの Ver.2を使用し、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。

(2) 評価項目の分類構成の見直し

雪国観光圏における評価事業を通じて得られた知見をもとに、品質基準の記述内容の見直しに加え、評価基準の大・中・小項目を再整理した結果、日本旅館編 Ver.2では312項目であった品質基準が、326項目に増加することとなった。以降、これを「観光品質基準（日本旅館編 Ver.3）」と称する。

1) 評価基準の構成と分野の考え方

日本旅館編 Ver.2 の品質基準は、ハード面（Ⅰ．建物・設備の概況）とソフト面（Ⅱ．サービス・ホスピタリティの状況）の2つの評価分野で構成されていたが、実際にはソフト面の中にハードの状況と言えるバリアフリー整備や安全管理の状況が入っているなど、双方の要素が混在していた。

また、ハード面の清潔性の項目と公共エリア・客室の状態の項目など、異なる評価対象間の項目に重複がみられた。

そこで、本調査研究では、評価項目の分類構成を見直した。日本旅館編 Ver.2 と改訂案 Ver.3 の基準構成を表 2-1、表 2-2 に示す。

日本旅館編 Ver.3 では、「Ⅰ．建物・設備の概況（ハード面）」を、「(1)施設状況・公共エリア、(2)施設状況・客室、(3)衛生管理、(4)安全管理」で構成した。

「(1)施設状況・公共エリア」、「(2)施設状況・客室」は施設の状態、「(3) 衛生管理」はメンテナンスの状況を示す。

バリアフリーの項目は、Ver.2 では、「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 ⑥バリアフリー」項に入っていたが、バリアフリーは基本的に設備面での状態を聞いているものが多いことから、Ver.3 では「Ⅰ 建物・設備の概況」の中に含めた。

また、喫煙対策は、設備対策と運用対策の両面から考えられるが、便宜上、衛生管理に含めることとした。

「Ⅱ サービス・ホスピタリティの品質」状況は、Ver.2 では「お客さまへのサービス」として一括でサービス面をまとめていたが、Ver.3 では、よりお客さま目線での品質評価の視点に立って、

「宿泊前に必要なサービス【①情報提供、予約対応（事前対応）】」

「宿泊の際に必要なサービス【②品質管理の状況】」

「サービス品質管理の状態【③宿泊時の提供サービス】」

に分類した。

また、Ver.3 では、「Ⅲ その他」として、「(1) 外国人対応」、「(2) 日本的設え」、「(3) 事業運営の状況 ①環境対応、②地域社会への貢献」の分野を含む項目を新たに設定した。

「外国人対応」に関する評価項目は、主に英語対応を中心に項目を設定しているものの、必ずしも英語圏からの訪問者ばかりではなく、本来、日本旅館の品質とは切り離して評価すべき内容であると言える。

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

【表 2-1 Ver. 2 の評価項目の構成】

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、 食事室など ②客室、その他
	(3)公共エリア	①フロント、ロビー、廊下、階段など 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 ③品質管理、地域社会対応

このように構成し直すことにより、情報提供の際に利用者が知りたい情報とされる、「施設環境」「客室」「清潔性」「サービス」「外国人対応」「日本の情緒」について、評価基準の中項目の評価結果で示すことができる。

【表 2-2 評価項目の構成 : Ver. 3】

大項目	中項目	小項目
I 建物・設備の概況	(1)施設状況・公共エリア	①敷地・建物全体
		②建物内部・公共エリア全般 ③フロント・ロビー ④食堂 ⑤浴室・トイレ
	(2)施設状況・客室	①居住性・機能 ②内装・調度品 ③寝具・用品
		(3)衛生管理
(4)安全管理	①安全管理	
II サービス・ホスピタリティの品質	(1)お客さまへのサービス	①情報提供、予約対応(事前対応)
		②品質管理の状況
		③宿泊時の提供サービス
III その他	(1)外国人対応	①外国人対応・言語対応
	(2)日本的設え	①日本旅館に特徴な設備・サービス
	(3)事業運営の状況	①環境対応 ②地域社会への貢献

2) レベル設定と項目の見直し

①全体のレベル設定の考え方

日本旅館編 Ver.1 のレベルは、表 2-3 に示すような水準を目安とした。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「レベル 3」までの品質基準をほぼまんべん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。

Ver.2 では、「レベル1」の中に包括する形で「標準条件（宿泊施設として最小限必要と考えられる項目）」を設定した。

【表 2-3 日本旅館編 Ver. 1 のレベルの考え方】

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

表 2-4 に品質基準が要求するレベル設定の改訂案を記す。「レベル1」は、必須条件として位置づける。なお、価格帯の目安は、2010 年度の実証研究や 2011 年度の雪国観光圏の実施から把握された価格実態を踏まえあくまで参考レベルとして示した。

【表 2-4 Ver. 3 のレベルの考え方】

レベル1 (必須条件) : 宿泊施設として必要最小限の機能・サービスレベルにある …… 概ね一泊二食 8,000 円未満の施設水準
レベル2 : 必要最小限の機能・サービスに加えだけでなく快適に過ごせる設備、付加的サービスを備える …… 概ね一泊二食 8,000~25,000 円程度の施設水準
レベル3 : 高品質で高級感のある設備を備え、サービス品質の管理も行き届いている …… 概ね一泊二食 25,000 円以上の施設水準

②分野別のレベル設定の考え方

①に述べた品質基準の全体のレベル設定の考え方に沿って、評価項目の構成の評価対象ごとのレベル設定を検討した。

i. 施設面

レベル1	必要最小限の機能があること（エリアの機能、照明、空調など）を評価する。Ver. 2の基準でエリア別に「適切な機能がある」設問がない場合は評価項目を追加した。 例）フロント・受付の機能がある
レベル2	適切な広さ、メンテナンスの状態が適切であること（調度品や備品の交換や損傷の補修など）を評価する。
レベル3	調度品や照明の高品質感、季節感など、装飾的要素も評価する。

ii. 衛生管理

衛生管理は、宿泊客にとって重視されている部分であるため、他の中項目に比べてレベル1の条件を厳しく設定した。

レベル1	清掃が適切に行われていること（毎日の清掃）、汚れ・ゴミ・埃などが無い、臭いが無いことに加え、エリアによっては消毒や害虫駆除も含めて評価する。
レベル2	清掃の頻度や清掃の仕方がきめ細かいことを評価する。
レベル3	清掃のマニュアルがあり、それに則って清掃していることを評価する。

iii. 運用面（情報提供・予約対応）

レベル1	宿泊施設に関する最低限の情報提供、確実に予約ができるかどうかを評価する。
レベル2～3	付加的な情報提供、予約の情報管理の文書管理など、情報管理面でのシステム化を評価する。また、スタッフ間での情報共有についても評価する。

iv. 運用面（品質管理）

サービス面を評価するために、サービス品質管理の手法を評価する。日本旅館編 Ver. 2には、「問合せや予約対応などに適切に対応しているかどうか」とスタッフの対応状況を

問う評価項目があるが、人を評価対象にした場合、結果がスタッフ次第となってしまう、評価結果にぶれが生じる原因になる。そこで、「問合せや予約対応のためのマニュアル（決まり）があるかどうか」「マニュアル（決まり）が使われるように適切なスタッフ教育ができているか」という品質管理の形に置き換えた。

レベル1	法律に則った経営条件を充足すること、一定のサービスを保つための決まりがあることを評価する。また、民宿と共有の視点として、「オーナーの居住空間と宿泊者の利用部分が明確に区分される」ことを追加した。
レベル2	サービス品質を保つための業務マニュアルがあるかどうか、それらを実施できるようにスタッフ教育ができているかどうかを評価する。
レベル3	サービス品質の維持管理の方法、付加価値を高める経営方針などを評価する。

v. 運用面（利用時の対応・サービス）

食事に関しては、評価基準の曖昧な項目を削減し、事実確認ができる項目を中心に構成し直した。

レベル1	宿泊に際して必要な最低限のフロント対応機能があるかどうかを評価する。
レベル2～3	快適に過ごすためのサービスやサポート提供の有無について評価する。

vi. その他（日本的設え）

評価対象一覧で整理したところ、他の宿泊施設との共通項目と日本旅館特有の評価項目が明確に分類されることから、「日本的設え」を中項目として設定した。（日本旅館編 Ver.1 の考え方を踏襲している）

vii. その他（環境対応、地域社会への貢献）

当初の検討案では、「環境対応」、「地域社会への貢献」に関する多くの項目は経営方針に関わり評価内容の重複や判断基準に曖昧さがみられたことから、数点を除き評価からは省く案を検討した。しかし、観光品質基準研究会での議論の結果、「環境対応」、「地域社会への貢献」は社会的な側面からみても今後ますます重要性が高まることから評価基準の中にも含めるべきであるとする意見が多数あった。

そこで、「環境対応」、「地域社会への貢献」に関する項目については、施設のハード面、ソフト面として扱うのではなく、その他の評価項目の小項目「(3)事業運営の状況 ①環境対応、②地域社会への貢献」として取り出すこととした。

次ページに、整理した基準の評価対象・項目一覧（表 2-5）を示す。

【表 2-5 評価対象・項目一覧】

I. 施設面① 設備・メンテナンス

			全体（外）	全体（中）	公共エリア				客室			
			施設・敷地	建物全般	フロント・ロビー	食堂（ダイニング）	浴室	トイレ	階段・廊下他	全体	内装・備品	寝具・アメニティ
施設 の 状況	設備・ メン テナ ンス	レベル 1… 必要 条件	<input type="checkbox"/> アクセスできる （看板や外観） <input type="checkbox"/> 夜間でも認識可能 <input type="checkbox"/> 駐車場がある （施設内か近隣） <input type="checkbox"/> 照明がある	<input type="checkbox"/> 壁、天井、床の機能 や見た目に問題がない <input type="checkbox"/> 適切な館内照明 <input type="checkbox"/> 適切な空調設備があ る	<input type="checkbox"/> フロントの機能が ある <input type="checkbox"/> ロビーがある （イスや机がある） ・適切な照明	<input type="checkbox"/> 食事を提供する 機能がある <input type="checkbox"/> 家具・食器の状態 が良好	<input type="checkbox"/> 館内にシャワ ーがある <input type="checkbox"/> 水道・シャワー は十分な水圧があ る <input type="checkbox"/> 換気装置があ る <input type="checkbox"/> 採光箇所があ る <input type="checkbox"/> 適切な照明	<input type="checkbox"/> 館内に公共 トイレがある <input type="checkbox"/> 備品の適切 な補充（石鹸、 ペーパー）	<input type="checkbox"/> 3階以上に はエレベータ ー（車いす利 用可）	<input type="checkbox"/> 機能的な部屋 <input type="checkbox"/> 扉、襖、障子などの 建具の状態は良好 <input type="checkbox"/> 施錠可能 <input type="checkbox"/> 適切な採光がある <input type="checkbox"/> 適切な照明 <input type="checkbox"/> 適切な空調（冷暖 房）	<input type="checkbox"/> ハンガー/ハン ガーフックがある <input type="checkbox"/> 室内設備と電気 機器は正常に機能 する <input type="checkbox"/> 最小限の備品・ 調度品の設置 （机・座椅子・座 布団・TV・電話・ 屑入れ）	<input type="checkbox"/> 寝具の設置 （布団、敷布団、 布団カバー、枕） <input type="checkbox"/> 備品の設置 （タオル、バスタ オル、浴衣、羽織）
		レベル 2	<input type="checkbox"/> 外観の状態は良好 （退色、はがれなど） <input type="checkbox"/> 周辺と調和している <input type="checkbox"/> 道中に案内看板があ る <input type="checkbox"/> 駐車場 十分なスペース <input type="checkbox"/> 駐車場の舗装状態が 優良（使いやすい）	<input type="checkbox"/> 木質の建具の使用 <input type="checkbox"/> 適切な広さ <input type="checkbox"/> 動線が明確 <input type="checkbox"/> 適切な館内表示 <input type="checkbox"/> バリアフリー対応 （手すり、スロープ設 置） <input type="checkbox"/> 車いすの貸し出し	<input type="checkbox"/> フロントの位置が 適切 <input type="checkbox"/> 適切な規模 <input type="checkbox"/> 荷物置台 <input type="checkbox"/> 貴重品管理 （金庫機能） <input type="checkbox"/> 快適なソファ・テー ブル・休憩コーナーが ある <input type="checkbox"/> 適切に装飾されて いる	<input type="checkbox"/> 食事に快適な装 飾、照明がされてい る <input type="checkbox"/> おしぼり、紙ナフ キンの常備 <input type="checkbox"/> カフェの機能が ある（お茶を飲むこ とができる）	<input type="checkbox"/> 浴室規模は適 切である <input type="checkbox"/> 備品の設置 （イス、桶、ドラ イヤー） <input type="checkbox"/> 備品の適切な 補充 （石鹸、シャンプ ー・リンス） <input type="checkbox"/> 施錠できる貴 重品ロッカー	<input type="checkbox"/> 男女別トイ レ <input type="checkbox"/> 洋式トイレ （50%以上） <input type="checkbox"/> 手すりつき トイレ	<input type="checkbox"/> 洗濯機/コ インランドリ ーがある	<input type="checkbox"/> 適切な広さ <input type="checkbox"/> 雑音が気にならな い <input type="checkbox"/> 自然光による十分 な採光がある <input type="checkbox"/> カーテンがある （遮光） <input type="checkbox"/> 外部から遮断可能 <input type="checkbox"/> 内線電話（フロント 一部屋間） <input type="checkbox"/> 海外通話可能な外 線電話 <input type="checkbox"/> 貴重品ボックス <input type="checkbox"/> バリアフリー対応 の客室がある（浴室、 トイレの手すり） <input type="checkbox"/> バス付客室がある	<input type="checkbox"/> クローゼットが ある <input type="checkbox"/> 備品の設置 （湯沸し、茶器セ ット、ティッシュ） <input type="checkbox"/> 調度品が快適に 配置されている <input type="checkbox"/> 適切なメンテナ ンス（家具や備品 は損傷なく良好な 状態）	<input type="checkbox"/> 予備の寝具 <input type="checkbox"/> 寝具サイズの用 意（子ども、大き い人向け） <input type="checkbox"/> 備品サイズの用 意（浴衣・羽織） <input type="checkbox"/> 寝具・タオルな どの状態は良好で 快適である
		レベル 3	<input type="checkbox"/> 季節感のある庭園 <input type="checkbox"/> 高級感 池、植栽などの造作 物、照明 <input type="checkbox"/> 駐車場スペースはゆ ったりしている <input type="checkbox"/> 身障者用駐車場	<input type="checkbox"/> 全体の建具には損傷 がなく良好な状態 <input type="checkbox"/> 高品質感 建物の装飾、玄関 <input type="checkbox"/> 高度な施工技術 <input type="checkbox"/> 高級木材の建具 <input type="checkbox"/> ゆとりある空間 <input type="checkbox"/> 全館バリアフリー	<input type="checkbox"/> ゆとりある空間 <input type="checkbox"/> 高品質感 調度品、照明 <input type="checkbox"/> 調度品に高品質で 目立った損傷がない <input type="checkbox"/> 季節感、草花	<input type="checkbox"/> ブースに仕切ら れた食事室がある <input type="checkbox"/> プライバシーを 守るための個室食 事室がある <input type="checkbox"/> 高品質の家具、調 度品が設置されて いる <input type="checkbox"/> ゆったりと落ち ついた空間設計 <input type="checkbox"/> レストラン、バー が館内にある	<input type="checkbox"/> ゆとりある空 間利用ができる <input type="checkbox"/> 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"/> 湯上りの休憩 場所がある <input type="checkbox"/> 客室とは別の タオル・バスタオ ルがある <input type="checkbox"/> バリアフリー 対応（手すり、ス ロープ、床面のバ リアフリー）	<input type="checkbox"/> 100%シャ ワー付トイレ がある <input type="checkbox"/> 身障者用ト イレがある		<input type="checkbox"/> ゆとりある広さ <input type="checkbox"/> 客室間相互や廊下 からの雑音、音漏れは ほとんどない <input type="checkbox"/> 全客室バス付き <input type="checkbox"/> 100%ウォシュレッ トトイレ <input type="checkbox"/> バリアフリー客室 （浴室あり） <input type="checkbox"/> 露天風呂付き客室 <input type="checkbox"/> インターネット利 用可	<input type="checkbox"/> クローゼット、 収納スペースが十 分に広い <input type="checkbox"/> 季節感がある 草花、掛け軸、 <input type="checkbox"/> 高品質感 調度品、照明	<input type="checkbox"/> アレルギーフ リー寝具 <input type="checkbox"/> 高品質感 寝具、枕、タオ ル・バスタオル <input type="checkbox"/> 高品質のアメニ ティ（ブランド）

I. 施設面② 衛生管理・手入れ

施設 の 状況	衛生 管理	全体 (外)						全体 (中)			公共エリア				客室				
		施設・敷地		建物全般		フロント・ロビー		食堂 (ダイニング)		浴室		トイレ		階段・廊下他		全体	内装・備品	寝具・アメニティ	
施設 の 状況	衛生 管理	レベル1 … 必要条件	<input type="checkbox"/> 清掃が適切 (敷地内、外周部) <input type="checkbox"/> 汚れない <input type="checkbox"/> ゴミや埃がない <input type="checkbox"/> 看板が手入れされている (文字が認識できる)		<input type="checkbox"/> 毎日清掃を実施 <input type="checkbox"/> 清掃が適切 (床、壁、天井、窓ガラス) <input type="checkbox"/> 汚れない <input type="checkbox"/> ゴミや埃がない		<input type="checkbox"/> 常時整理整頓されている <input type="checkbox"/> ゴミや埃がない <input type="checkbox"/> 汚れない <input type="checkbox"/> 利用者の下足が整理整頓 (収納) されている		<input type="checkbox"/> 清掃が適切 (食堂全体、食器) <input type="checkbox"/> 汚れない <input type="checkbox"/> ゴミや埃がない <input type="checkbox"/> 害虫駆除 <input type="checkbox"/> 臭いがいい		<input type="checkbox"/> 清掃が適切 (全体、浴槽、脱衣室、洗面台) <input type="checkbox"/> 汚れない <input type="checkbox"/> ゴミや埃がない <input type="checkbox"/> 臭いがいい <input type="checkbox"/> 消毒・殺菌 <input type="checkbox"/> 湯の清潔性		<input type="checkbox"/> 清掃が適切 (全体、便器) 汚れない <input type="checkbox"/> ゴミや埃がない <input type="checkbox"/> 臭いがいい		<input type="checkbox"/> 清掃が適切 <input type="checkbox"/> 汚れない <input type="checkbox"/> ゴミや埃がない		<input type="checkbox"/> 清掃が適切 (部屋全体、建具) <input type="checkbox"/> 毎日清掃を行う <input type="checkbox"/> 汚れない <input type="checkbox"/> ゴミや埃がない <input type="checkbox"/> 前の利用者の痕跡がない状態 <input type="checkbox"/> 臭いがいい	<input type="checkbox"/> 清掃が適切 (調度品、備品) <input type="checkbox"/> くず入れの清掃 <input type="checkbox"/> ゴミや埃がない	<input type="checkbox"/> 寝具・備品のクリーニングが適切 布団カバー、 シーツ、 タオル類 浴衣 バスマット
		レベル2	<input type="checkbox"/> 喫煙場所が明確		<input type="checkbox"/> 適切な手入れ (調度品、照明) <input type="checkbox"/> 清掃の頻度、状態がきめ細かい <input type="checkbox"/> 全般的に不快なおいがない <input type="checkbox"/> 分煙対策されている		<input type="checkbox"/> 清掃の頻度、状態がきめ細かい <input type="checkbox"/> 分煙対策		<input type="checkbox"/> 清掃の頻度、状態がきめ細かい <input type="checkbox"/> 食器の維持管理 (良好な状態を保つための交換) <input type="checkbox"/> 分煙対策		<input type="checkbox"/> 清掃の頻度、状態がきめ細かい <input type="checkbox"/> 禁煙		<input type="checkbox"/> 清掃の頻度、状態がきめ細かい <input type="checkbox"/> 禁煙		<input type="checkbox"/> 清掃の頻度、状態がきめ細かい <input type="checkbox"/> 分煙対策		<input type="checkbox"/> 清掃の頻度、状態がきめ細かい <input type="checkbox"/> 禁煙客室の設置	<input type="checkbox"/> 清掃の頻度、状態がきめ細かい (家具の上、照明、隅など目に見えない場所の掃除も行き届いている)	<input type="checkbox"/> 寝具の収納場所が適切 <input type="checkbox"/> タオル、リネン等の保管状態が適切 (クリーニングの保管状態) <input type="checkbox"/> 寝具・備品のクリーニングが適切 掛け布団カバー
		レベル3			<input type="checkbox"/> 清掃・消毒のマニュアルがある <input type="checkbox"/> 全館禁煙 <input type="checkbox"/> 喫煙室のメンテナンスや空気清浄				<input type="checkbox"/> 清掃・消毒のマニュアルがある <input type="checkbox"/> 禁煙		<input type="checkbox"/> 清掃・消毒のマニュアルがある <input type="checkbox"/> 禁煙		<input type="checkbox"/> 清掃・消毒のマニュアルがある <input type="checkbox"/> スリッパの消毒 (毎日)		<input type="checkbox"/> 禁煙		<input type="checkbox"/> 清掃・消毒のマニュアルがある <input type="checkbox"/> スリッパの消毒 (毎日) <input type="checkbox"/> 全室禁煙		<input type="checkbox"/> 寝具入れの清潔性 (押入れの布団の収納が隅々まで清潔、簀子の上など良好な状態)

I. 施設面③ 安全管理

施設 の 状況	安全 管理	全体 (外)						全体 (中)			公共エリア				客室		
		施設・敷地		建物全般		フロント・ロビー		食堂 (ダイニング)		浴室		トイレ		階段・廊下他		全体	内装・備品
施設 の 状況	安全 管理	1 … 必要条件	<input type="checkbox"/> 外部から利用者の安全性が確保されている <input type="checkbox"/> 避難経路が確保されている <input type="checkbox"/> 避難経路の表示 <input type="checkbox"/> スタッフが避難経路を熟知している <input type="checkbox"/> 消火器、避難器具の適切な設置 <input type="checkbox"/> 避難訓練、緊急対応訓練の実施		<input type="checkbox"/> 非常口が明確 <input type="checkbox"/> 非常口の照明 <input type="checkbox"/> 緊急時に適切な対応がとれる		<input type="checkbox"/> 調理場の衛生管理確認 <input type="checkbox"/> 食材の安全管理						<input type="checkbox"/> 通行の邪魔になる障害物がない		<input type="checkbox"/> 熱感知器、煙探知機の設置 <input type="checkbox"/> 事務所 (フロント) との連絡が可能 (内線電話など)		
		レベル2	<input type="checkbox"/> 安全管理マニュアルがある <input type="checkbox"/> 障害物がない <input type="checkbox"/> 防犯設備または警備員の配置		<input type="checkbox"/> 救急ボックス <input type="checkbox"/> AED 設置 <input type="checkbox"/> スタッフが AED を使える <input type="checkbox"/> 外来者の入館管理		<input type="checkbox"/> 安全管理マニュアルの整備		<input type="checkbox"/> 風呂場の注意書 <input type="checkbox"/> 緊急時の外部連絡設備がある <input type="checkbox"/> 注意喚起の表示 (滑りやすい場所など)		<input type="checkbox"/> 緊急時の外部連絡設備がある				<input type="checkbox"/> 施錠可能		
		レベル3													<input type="checkbox"/> セキュリティ完備 カードロック <input type="checkbox"/> 個人用金庫がある		

II. 運用面

		①情報提供・予約対応（事前サービス）		②品質管理事項	③宿泊時の対応・サービス		
		情報提供	予約対応	品質管理事項	フロントサービス	スタッフ対応	食堂（ダイニング）
運用面 （品質・サービス）	レベル1 …必要条件	<input type="checkbox"/> 必要情報の提供（HP、よく見られるポータルサイト、旅行代理店から） <input type="checkbox"/> アクセス、地図、送迎の有無 <input type="checkbox"/> 料金体系、in/out 時間、館内案内など <input type="checkbox"/> キャンセルポリシーの明示 <input type="checkbox"/> 施設までの道順を口頭で説明できる <input type="checkbox"/> バリアフリーに関する情報提供 <input type="checkbox"/> 食事を提供する機能がなければ、近隣の飲食店を紹介する	<input type="checkbox"/> 予約を複数の方法で受付 電話、ネット、旅行代理店、FAX など <input type="checkbox"/> 予約内容確認などの確実な予約対応 <input type="checkbox"/> 素泊まり、一泊朝食の対応可能	<input type="checkbox"/> 営業許可証提示 <input type="checkbox"/> 法令遵守 <input type="checkbox"/> 訴訟中でない <input type="checkbox"/> 旅館賠償保険加入 <input type="checkbox"/> 業務・宿泊客対応は、一定の決まりがある <input type="checkbox"/> 施設オーナー等の居住空間と宿泊客利用部分とは明確に区分されている <input type="checkbox"/> 盲導犬、介助犬を拒否しない	<input type="checkbox"/> 緊急時に対応可能な体制がある <input type="checkbox"/> チェックイン、アウトの対応がスムーズである <input type="checkbox"/> クレジットカード、T C が使えない場合、近隣の銀行を紹介	<input type="checkbox"/> 人種などで差別をしない <input type="checkbox"/> スタッフであることがわかる <input type="checkbox"/> 身だしなみが整っている （名札、制服着用） <input type="checkbox"/> 親切・丁寧な対応をする （問合せ・予約時、チェックイン・アウトの受付、館内利用中） <input type="checkbox"/> 各種説明ができる （来場方法、館内規則）	
	レベル2	<input type="checkbox"/> HP がある <input type="checkbox"/> 適切な情報の更新 <input type="checkbox"/> 施設マップ提供（HP か FAX で） <input type="checkbox"/> 近隣の観光施設の情報提供 <input type="checkbox"/> 近隣の飲食店の情報提供	<input type="checkbox"/> 予約情報確認 <input type="checkbox"/> 文書での管理（記録） <input type="checkbox"/> 1名での宿泊が可能	<input type="checkbox"/> 業務マニュアルがある （予約受付、接遇、設備管理、有事対応、等） <input type="checkbox"/> 緊急時の対応マニュアルがある <input type="checkbox"/> 利用者からの意見徴収・反映の取組み <input type="checkbox"/> クレームに適切に対応している <input type="checkbox"/> クレーム対応マニュアルがある （適切な処置、情報管理） <input type="checkbox"/> クレーム情報の共有 <input type="checkbox"/> 適切な人員配置（客室に対するスタッフ数〇人以上） <input type="checkbox"/> マニュアルに沿った対応が取れるようスタッフ教育を行っている <input type="checkbox"/> 業務動線が適切である（サービススタッフの導線が宿泊客の邪魔にならない）	<input type="checkbox"/> スタッフ不在時にも対応できる （24h） <input type="checkbox"/> モーニングコールサービスを提供する <input type="checkbox"/> コーヒー等をロビーで提供する <input type="checkbox"/> 貴重品を預かり管理する <input type="checkbox"/> クレジット、T C が使える <input type="checkbox"/> 郵便物、FAX 取扱い <input type="checkbox"/> 海外通信可能な電話、FAX <input type="checkbox"/> インターネット接続可能 （PC がある、LAN、無線 LAN の接続可能） <input type="checkbox"/> 必要品の販売 <input type="checkbox"/> 駐車場料金は無料 <input type="checkbox"/> 徒歩圏外の場合、送迎サービスがある <input type="checkbox"/> 身障者、高齢者の移動や荷物運搬など、サポート体制がある	<input type="checkbox"/> 業務手順書通りに業務を遂行する <input type="checkbox"/> マニュアルに沿った対応ができる （問合せ、予約対応、受付、館内説明） <input type="checkbox"/> 施設利用情報の口頭による提供ができる <input type="checkbox"/> クレームに適切に対応している <input type="checkbox"/> 緊急時に迅速な対応ができる	<input type="checkbox"/> 食堂の利用時間帯に幅がある <input type="checkbox"/> メニューの選択が可能 <input type="checkbox"/> 食事制限に対する配慮が可能である <input type="checkbox"/> サービススタッフは料理の説明ができる
	レベル3	<input type="checkbox"/> 満室の場合は、近隣の宿泊施設を紹介するなど適切な情報提供を行う	<input type="checkbox"/> 宿泊履歴管理 <input type="checkbox"/> 宿泊申込者への予約確認連絡 （24時間以内） <input type="checkbox"/> 料金一律（割増（季節）料金がない） <input type="checkbox"/> 料金の明細を提示している （宿泊代、食事代、入湯税他）	<input type="checkbox"/> 経営ビジョンの明確化とスタッフ間の共有 <input type="checkbox"/> 品質管理のためのスタッフ教育を行っている <input type="checkbox"/> ISO9001 の取得（品質改善の取組み実施）	<input type="checkbox"/> 門限なし <input type="checkbox"/> 利用者の特別要求への対応 <input type="checkbox"/> 常時荷物運搬をする <input type="checkbox"/> フリースポット対応 （Wi-Fi、端末があれば利用可能） <input type="checkbox"/> クリーニングサービスがある	<input type="checkbox"/> 緊急事態、通常でない事象の際に、業務マニュアル外の迅速で適切な対応ができる <input type="checkbox"/> 満室時に適切な対応ができる	<input type="checkbox"/> アレルギー対応（アレルギーに関する高度な知識を持つスタッフがいる） <input type="checkbox"/> 個人嗜好へ対応（メニューや味付け） <input type="checkbox"/> 食材、料理に対する高度な知識を持つスタッフがいる

III. その他 (3) 事業運営の状況 ①環境対応、②地域社会への貢献

その他	経営方針	【環境対応】 <input type="checkbox"/> ゴミの削減・分別などのリサイクル推進、節水・省エネなどの身近な実施 <input type="checkbox"/> 環境法令の順守 <input type="checkbox"/> 利用者に対する環境保全の取組みの促進 <input type="checkbox"/> 環境対策に意欲的に取り組み、環境方針を公表している <input type="checkbox"/> ISO14001 の取得	【地域社会への貢献】 <input type="checkbox"/> ステークホルダーとの信頼関係の構築、良好な関係の維持 <input type="checkbox"/> 積極的な地域イベント、地域活動への参加 <input type="checkbox"/> 旅館組合など地域団体・自治体と連携をとり、より良い地域社会の実現に貢献 <input type="checkbox"/> 地域で旅行者を受入やすい環境整備の取組みを実施
-----	------	---	--

Ⅲ. その他 (1)外国人対応

			全体（外）	全体（中）	公共エリア				客室			
			施設・敷地	建物全般	フロント・ロビー	食堂（ダイニング）	浴室	トイレ	階段・廊下他	全体	内装・備品	寝具・アメニティ
外国人対応	語学・サービス提供	1…必要条件	<input type="checkbox"/> 施設名看板 <input type="checkbox"/> 建物内表示・サイン <input type="checkbox"/> 安全の手引き（避難経路の分かるもの）		<input type="checkbox"/> 身振り、手振りによる支障のない対応 <input type="checkbox"/> 接客責任者の配置	<input type="checkbox"/> フォーク、ナイフの提供				<input type="checkbox"/> 室内利用案内 <input type="checkbox"/> 避難経路（イラストで可）		
		レベル2	<input type="checkbox"/> 外国語HPで情報を出している <input type="checkbox"/> 道中の案内標識 <input type="checkbox"/> 施設利用案内書 <input type="checkbox"/> 外国人対応のための従業員研修の実施 <input type="checkbox"/> 外国語HPかポータルサイトで予約可能 <input type="checkbox"/> 緊急時の連絡先リスト（大使館など） <input type="checkbox"/> 周辺の観光案内（公共のもので可）	<input type="checkbox"/> インターネット経由で英語での予約可能 <input type="checkbox"/> 旅館の利用方法が口頭で伝えられる <input type="checkbox"/> 外国語会話集を常備 <input type="checkbox"/> 外国語新聞、雑誌 <input type="checkbox"/> 外国語対応（英語：TOEIC600点以上のスタッフが在る）	<input type="checkbox"/> メニュー表示 <input type="checkbox"/> 朝食は洋食の選択が可能である	<input type="checkbox"/> 外国語表記で外国語表記の入浴方法の説明書を用意（イラスト可） <input type="checkbox"/> 外国語表記で浴室内注意事項が示される	<input type="checkbox"/> 外国語表記で和式トイレの使い方が示されている <input type="checkbox"/> 外国語表記でシャワートイレの使い方が示されている	<input type="checkbox"/> ベッドを設置した客室がある				
		レベル3	<input type="checkbox"/> 外国語表記は統一されている <input type="checkbox"/> 適宜外国語HPを更新 <input type="checkbox"/> アンケートなどによる外国人旅行者ニーズの把握 <input type="checkbox"/> 緊急時・非常時の対応マニュアル整備 <input type="checkbox"/> 日本、地方の文化説明・案内ができる	<input type="checkbox"/> 口頭で問合せと予約の対応可能 <input type="checkbox"/> 外国語対応（英語以外の言語） <input type="checkbox"/> 施設利用約款 <input type="checkbox"/> 外貨両替ができる	<input type="checkbox"/> 料理内容の説明ができる			<input type="checkbox"/> 外国語放送番組（BBC, CNN など） <input type="checkbox"/> コンセントアダプターの貸し出し <input type="checkbox"/> 避難経路、緊急時の注意事項の詳細説明				

Ⅲ. その他 (2)日本的設え

			全体（外）	全体（中）	公共エリア				客室			
			施設・敷地	建物全般	フロント・ロビー	食堂（ダイニング）	浴室	トイレ	階段・廊下他	全体	内装・備品	寝具・アメニティ
日本旅館に特徴的な評価項目	設備・サービス	1…必要条件	<input type="checkbox"/> 日本旅館の外観（和風建築、看板）							<input type="checkbox"/> 障子、襖のある和室	<input type="checkbox"/> 日本的調度品 座卓、イス、お茶道具等	
		レベル2	<input type="checkbox"/> 建具に和風建材を使用 <input type="checkbox"/> 和の意匠 <input type="checkbox"/> 四季の草花	<input type="checkbox"/> 和の装飾（絵画、掛け軸、陶磁器など）		<input type="checkbox"/> 多彩な和食の食材を利用 <input type="checkbox"/> 和の器での食事提供	<input type="checkbox"/> 岩風呂、檜風呂など日本風呂らしい設え			<input type="checkbox"/> 床柱、障子窓など和の設え		
		レベル3	<input type="checkbox"/> 重厚な門構え、玄関 <input type="checkbox"/> 伝統的家屋 <input type="checkbox"/> 日本庭園（池、砂庭、植栽がある）	<input type="checkbox"/> 高品質感 床、天井、窓等の建具の材質がよい <input type="checkbox"/> 風格、伝統ある装飾 <input type="checkbox"/> 季節感のある生け花 <input type="checkbox"/> 日本の文化的施設（お茶室、舞台など）	<input type="checkbox"/> 日本、地方文化の説明や案内可能 <input type="checkbox"/> 日本文化体験の紹介	<input type="checkbox"/> 高品質感家具、器 <input type="checkbox"/> 日本の器文化を楽しむ <input type="checkbox"/> 懐石料理など高級和食の提供（料理提供のタイミング含む）	<input type="checkbox"/> ゆったりとした日本的風呂の空間設計			<input type="checkbox"/> 高品質感欄干、床の間の設え 建具 <input type="checkbox"/> 客室担当が決まっている	<input type="checkbox"/> 日本的装飾 生け花、掛け軸	

(3) 評価結果の算定方法

日本旅館編 Ver.1 と Ver.2 では評価結果の算定方法は、同じ足し算型であるものの、考え方が根本的な異なる。Ver.1 の場合は、○を取得した項目すべてを足し算して評価結果を行うことから、取得できた項目の割合がすなわち評価結果となった。Ver.2 の積み上げ型の算定方法の場合は、品質レベルをクリアすることに点数が傾斜的に加算されていく方式であり、当観光品質基準が求める品質に対して対象宿泊施設の品質がどの段階にあるのかが経営者にも示されることを意図したものであった。

2010 年度の実証研究と 2011 年度の雪国観光圏における評価事業のみではサンプル数が少ないうえ、利用者の実感との整合が検証されていないことから、Ver.1 と Ver.2 の算定方法のどちらが観光品質評価制度に相応しいとするのか、現段階で判断することは難しいが、本調査研究では、Ver.1、および Ver.2 の試行を踏まえ、より客観的な品質評価を導く算定方法を検討した。

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

「環境対応」や「地域社会への貢献」のような取組みは、宿泊施設の経営方針に基づくものであり、取組みの内容は施設の方針により異なり、第三者がその優劣をつける対象にはなじみにくい。

また、「日本的設え」の分野は、日本旅館ならではの評価項目である一方、日本の情緒に関する評価は判断の目安が示しにくく、Ver.2 では評価基準から外してアピールポイントに回した項目もある。Ver.3 では、「日本的設え」の評価項目は、レベルをつけて段階評価する対象とはせず、日本旅館という宿泊施設固有の付加価値として加点評価する項目とした。

「外国人対応」についても、宿泊施設としての本来の機能に加えて外国人対応ができるという加点評価項目とした。

以上の項目を加点型で評価項目として「Ⅲ. その他」に分類した

- (1) 外国人対応
- (2) 日本的設え
- (3) 事業運営の状況
 - ① 環境対策
 - ② 地域社会への貢献

総合点算出例

2011年度の雪国観光圏における評価事業での調査宿泊施設A（ホテルタイプ）、B（旅館）について、Ver.3の基準で試算した例を下記に示す。

- ・ 積み上げ型の満点は500点、各分野の計算方法はVer.2と同じとした。
- ・ 重みづけ（ウェイト）はVer.2に準じた。
- ・ 加点型による点数は、加点型の分野を除く総合点がランクの境目にある場合、付加価値が高ければ上位ランクにあがることが可能な割合を考慮し、満点は合計の5.7%に当たる30点とした。

【表 2-6 Ver. 3 の算出方法シミュレーション】

				上限	ウェイト	満点	A	B		
積み上げ型	I	(1) 施設状況・公共エリア	①敷地・建物全体	111	5	4	20	8	16	
			②建物内部・公共エリア全体	112	5	4	20	12	12	
			③フロント・ロビー	113	5	4	20	12	20	
			④食堂	114	5	4	20	16	20	
			⑤浴室・トイレ	115	5	4	20	16	16	
	(2) 施設状況・客室	①居住性・機能	121	5	10	50	30	40		
		②内装・調度品	122	5	4	20	12	20		
		③寝具・用品	123	5	4	20	8	8		
	(3) 衛生管理	①敷地・建物全体	131	5	10	50	30	30		
		②食堂	132	5	10	50	30	20		
		③浴室・トイレ	133	5	10	50	20	40		
		④客室	134	5	10	50	20	20		
	(4) 安全管理	①安全管理	141	5	10	50	20	10		
	II	(1) お客さまへのサービス	①情報提供、予約対応		211	5	3	15	9	15
			②品質管理の状況		212	5	3	15	6	6
			③宿泊時の提供サービス	③-1) 店頭対応	213	5	3	15	12	12
③-2) スタッフ対応				214	5	3	15	15	15	
						500	276	320		
加点型	III	(1) 外国人対応	①外国人対応・言語対応	311	5	2	10	6	4	
		(2) 日本的設え	①日本旅館に特徴的な設備・サービス	312	5	2	10	2	10	
	(3) 事業運営の状況	①環境対応	313	5	1	5	2	2		
		②地域社会への貢献	314	5	1	5	5	5		
						30	15	21		
合計						530	291	341		

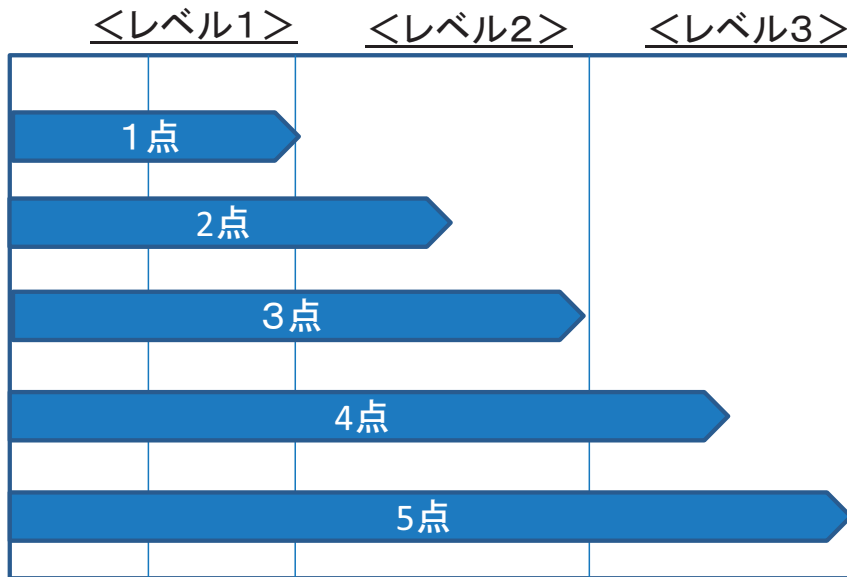
54.9% 64.3%

Ver.3 ★★★ ★★★★★

Ver.2 ★★★ ★★★★★+

日本旅館編 Ver.3 では、図 2-7 のとおりの算定方法とした。

【図 2-7 ポイント算出概念図】



図に示したように、

- ・「レベル 1」のすべてに適合していると 1 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 2 点
- ・「レベル 1」、および「レベル 2」のすべてに適合していると 3 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 4 点
- ・「レベル 1」から「レベル 3」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、Ver.3 では 5 点となった。

評価項目ごとの評価ポイントに、あらかじめ定めてある乗率（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ていない。

【表 2-8 Ver. 3 の総合ポイントとランク対応表】

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) 分野点

利用者の視点から、施設の選択に参考になるとと思われる分野を、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。

【施設環境】（項目数・・・76）

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

【客室】（項目数・・・44）

客室の快適性、居住環境の良さに関する項目

【清潔性】（項目数・・・54）

施設や用品の清潔性に関する項目

【サービス】（項目数・・・52）

スタッフによる接遇・サービス、提供される用品類等に関する項目

【外国人対応】（項目数・・・36）

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】（項目数・・・20）

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2-9のとおりである。

【表 2-9 評価項目と6分野対応表】

中項目	小項目	6 分野					
		施設環境	客室	清潔性	サービス	外国人対応	日本の情緒
施設状況・公共エリア	①敷地・建物全体	◎					
	②建物内部・公共エリア全般	◎					
	③フロント・ロビー	◎					
	④食堂	◎					
	⑤浴室・トイレ	◎					
施設状況・客室	①居住性・機能		◎				
	②内装・調度品		◎				
	③寝具・用品		◎				

衛生管理	①敷地・建物全般（フロント・ロビー含む）			◎			
	②食堂			◎			
	③浴室・トイレ			◎			
	④客室			◎			
お客さまへのサービス	①情報提供、予約対応（事前対応）				◎		
	③宿泊時の提供サービス				◎		
外国人対応	①外国人対応・言語対応					◎	
日本的設え	①日本旅館に特徴な設備・サービス						◎

*表中の「◎」は、すべての品質基準が、各分野に対応する項目。

Ver.2 で用いた「おもてなし」の分野は、情報提供や店頭でのスタッフ対応に該当する項目などさまざまな内容が含まれ、具体的に何を評価しているのか分かりにくかった。また、「おもてなし」とは、清潔性や環境整備、対応面などさまざまな要素を表現する言葉であり、分野として漠然としすぎる感も否めない。

Ver.3 では、Ver.2 の「おもてなし」に対応する分野として、「Ⅱ サービス・ホスピタリティの品質」の「お客さまへのサービス」の小項目うち、直接お客さまと係る「①情報提供、予約対応（事前対応）」と「③宿泊時の提供サービス」をあて、お客さまと直接には接しない「②品質管理の状況」は除いた。

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。

Ver.2 での 6 つの分野は、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、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かった。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した。

Ver.3 では、各評価項目と 6 分野が対応しており、分野点の算出に、小項目ごとの評価ポイント算定方法を使うことができる。

参考までに、昨年度の実証研究で評価した旅館の中から、2 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、表 2-10 に示す。

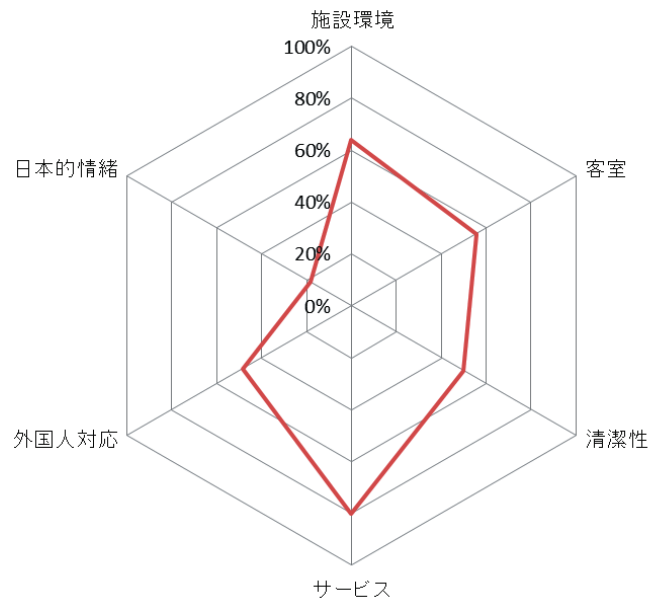
分野点の算出例

2011 年度の雪国観光圏での調査施設 A（ホテルタイプ）、B（旅館）の分野点試算例を示す。

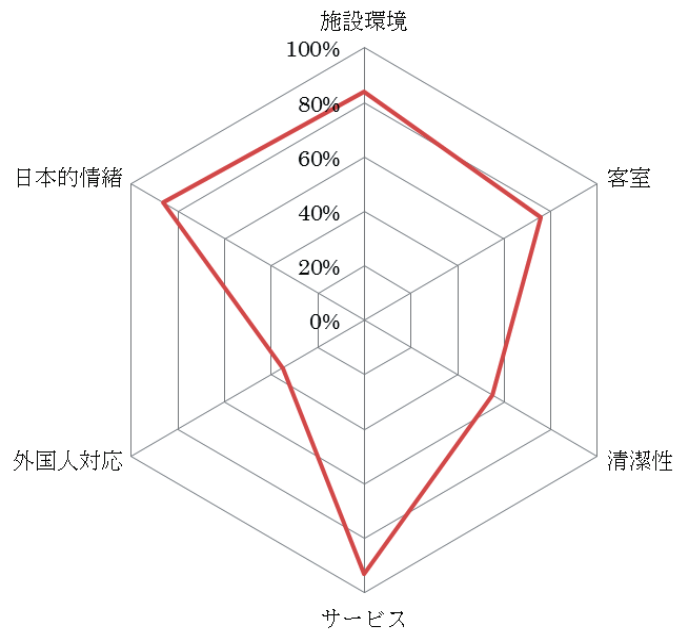
【表 2-10 分野点試算例】

	A	B
施設環境	64.0	84.0
客室	55.6	75.6
清潔性	50.0	55.0
サービス	80.0	93.3
外国人対応	48.6	35.1
日本の情緒	18.2	86.4

A (ホテルタイプ)



B (旅館)



2 今後の課題

2012年度は、2011年度に実施した雪国観光圏の50施設に対する評価結果をもとに、日本旅館編 Ver.2 を改訂して Ver.3 の策定を行ったが、これらの調査研究を通じて、今後より一層観光品質基準と認証の仕組みを改善していくためのポイントを述べる。

(1) 「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 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を、ある程度外形的に判断・評価できる基準としたため、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、サービスの内容そのもの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つたため、日本旅館編 Ver.2 では、この部分に関しては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。

Ver.3 では、お客さまへのサービス（ソフト面）の評価項目についても外形的に判断できる評価項目をあげ、「運用面（情報提供・予約対応）」、「運用面（利用時の対応・サービス）」、「運用面（品質管理）」の3分野で基準を構成した。

しかし、本来、日本旅館ならではの「サービス」を適切に評価しようとするならば、外形的に測りきれないサービスの中味がどのようなレベルなのか、依然としてそのサービス品質の評価方法は課題として残されている。

たとえば、食事の内容に関する評価項目は、①設備面、⑤運用面では、食材の多様性や提供時の演出など曖昧な要素を削減した。ただし、1泊2食を基本としていることが日本旅館の特徴的要素であり、食事は宿泊客の大きな関心事と言えるため、利用者のニーズを満たす評価基準として、食事の品質やサービスレベルの客観的評価の方法をいかにすべきかについては課題が残っている。

宿泊施設からは、日本旅館ならではの評価基準として、「日本的趣向」、「日本旅館ならではのおもてなし」の評価が示されてこそ集客につながるのではないかと、といった意見

もあげられた。

サービスに関して評価すべき点を把握するために、宿泊施設がサービス向上にどのように取り組んでいるのか、サービス品質の維持や管理方法に関して、宿泊施設にヒアリングした。サービスの品質評価に関する宿泊施設の意見を、参考として40ページ以降にまとめて記載する。

(2) 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により、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。

- ・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2-11）。

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。

今回の Ver.3 では、総合点と品質ランクの対応表については検討していない。今後の雪国観光圏での実証研究などを通じて検討していく必要がある。

【表 2-11 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

(3) 中立的な観光品質認証機関の必要性

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。

雪国観光圏における評価事業では、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5章でさらに詳しく触れる。

参 考 評価制度などに関する宿泊施設の意見

品質基準の改訂にあたり、宿泊施設にヒアリング調査を行った。

外国人観光客への対応状況、サービス面での工夫、評価制度や評価結果など基準全般に関する意見などについて、代表的な意見を整理して下記に記す。ヒアリング調査は、2011年度に雪国観光圏での実施対象とした旅館から4軒を抽出して実施した。

(1) 外国人旅行者の現状および対応

1) 外国人旅行者の現状

- ・ 震災の影響で昨年度は減少したが、この2～3年で外国人旅行者はコンスタントに増え、特に今年度は増加した。台湾、韓国、香港をはじめ、タイ、シンガポール、インドネシアなどのアジア、欧米など、国籍も多様化した傾向がある。
- ・ インターネット経由（じゃらん、楽天、自社HP）の申込みが大半を占める。長期滞在中の小旅行目的で、都心のホテルコンシェルジュからの情報で来訪される旅行者もいる。
- ・ 湯沢地域全体では、FIT（個人旅行者）をターゲットにする旅館、団体客をターゲットにする宿泊施設とのすみわけができてきているようである。
- ・ 日本旅館に対する情報が十分でなく、都心のコンシェルジュから単に宿泊施設を紹介されて来訪した旅行者が、ホテルと同様の機能を求めていたために不満足で帰ってしまうことがある。世界的には知られていない日本旅館、温泉宿の形態をどうやって伝えていくかが課題である。

2) 外国人旅行者への対応、および旅行者の動向

- ・ 英語圏外の旅行者にも身振り手振りでの対応が慣れてきた。以前は言葉が通じないことからお断りすることもあったが、現在は何とか対応している。英語の場合は、メールや対面でのコミュニケーションは問題なくなってきたが、電話やトラブル時などに流暢に対応できるスタッフの常駐という点ではまだ課題がある。英語以外に対応できる専門スタッフを常駐させるのは、需要、コストの面から難しい。
- ・ アレルギー対応やベジタリアン対応のニーズは多くなってきており、予約の時点で確認が取れるようになってきた。一方で、アレルギーではなく単なる好き嫌いの要望を言うお客さんが増えてきたようである。
- ・ 外国人旅行者は食事を中で取る場合も外で取る場合も、自分自身で調べて情報をうまく活用している。最近では飲食店の情報などはフェイスブックの利用が多いようである。
- ・ 1泊朝食、または素泊まりの客も（日本人客に比べると）多い。とはいえ全体の1

割程度である。食事時間の制約は、外国人旅行者でも説明をして理解を求められるようになってきた。

- ・お風呂の入り方、部屋での過ごし方など、文化的違いに起因するトラブルはほとんどなくなってきた。3～4年前から、外国人旅行者の方で、日本を理解して来る傾向がみられる。

(2) 品質基準に関する意見

1) 評価制度について

- ・過去 30 年以上にわたって旅行代理店から評価され、点数による商品化の可否という形で成績をつけられてきたため、業界的に評価に対して恐れを持っている。しかし、この 10 年ほどで、楽天やじゃらんなどの口コミ評価が出てきたおかげで業界の考え方も若干変わってきた。
- ・一方、楽天やじゃらんなどインターネット上の口コミは、あくまでお客さんの主観であり、その時の感覚が直接的に書き込まれることがあるため、理不尽なことも起こりがちである。この評価制度が、口コミ評価と違うことや評価者（誰が評価するのか）に説得力を持たせることができれば意義がある。分かりやすい情報提供としての評価制度は外国人にとってありがたいものである。
- ・品質基準を考えるにあたり、旅館をベースとするのではなく、海外でも普遍的なシティホテルの評価基準をベースにしてはどうか。ホテルをベースに、日本旅館の特徴や違いを示すことができれば、外国人旅行者には理解しやすいのではないか。例えば、日本旅館編の星を示す横にホテル基準だとこのような評価となるという星を参考情報として表示するなど。

2) 評価結果、公表について

- ・普段気づかない点や実態はこの程度かといった気づきがあり、自己認識に役立った。評価基準を満たすためには設備投資が必要な面もあるが、ハード面もソフト対策もある程度頑張れば対策可能な点が多いことにも気付く。例えば、トイレをバリアフリーすることなど、少ない投資でも対応できることがあるかもしれない。
- ・既存の代理店、インターネット上の口コミ評価は、あくまでお客さんの主観で点数をつけるため、結果に違和感があることもある。それに対し、今回の評価基準は目に見える部分の評価することが長所である。外国人の場合は、曖昧な評価というより部屋が何平米あるのか、トイレがいくつあるのか、お風呂の広さがどれくらいあるのか、といった誰が見ても同じ結果しか出ない評価の方が必要とされているのではないか。そのため、この基準は、ハード面など目に見えて分かる部分の評価することに特化してはどうか。
- ・総合点の最終結果でどのような旅館なのか説明できるような評価が望ましい。ここ

までの条件が整っているという品質を示す目的であるならば、基準はもっと簡潔でもいいのではないか。感覚的な項目まで入り込むことにより、客に分かりにくくなってしまう。

- 同じ星3つでも色々な形態の旅館があることが現状では伝わりにくい。結果を出す際にはカテゴリ一点を示した方が望ましい。インターネット代理店の口コミ評価は、総合点だけでなく、部屋、お風呂、食事などに分けられている。既存の旅行代理店が旅行商品で示していた分類も同様なもので、お客さんはそのような分類になじんでいると思われる。
- 料理の評価は、旅館の評価とは別で設けてもいいのではないか。例えば、料理を売りにしている旅館では、旅館の評価結果は星3だが、料理は星4という結果が出る。お客さんの嗜好に合わせて選べるような評価が役に立つのではないか。
- 評価は現時点での状態を反映するものであるから、更新の頻度が重要である。楽天やじゃらんなどのネット評価は、利用者によるその都度の状態が反映されることから、見る側にとっては、その時点での状態を把握できる。

(3) サービス面の評価について

1) サービスに対する需要、課題

- 外国人に対する日本旅館のサービスは、日本人向けのサービスとは異なり、旅行者が快適に、不便をしないように対応できること、何かあった時に対処できる能力があるかどうかなど、必要最低限のサービスが求められている段階だと思う。
- シーズンや相手によって、求められるサービスが異なる。例えば、食事提供のタイミングについては、スキーシーズンとグリーンシーズンでは、日本人でも食事（ご飯）を先に出してほしいという要望が多く、一度出しの方がいい場合がある。

2) サービス品質維持の取組みについて

- 大手ホテルの系列施設は、家族経営的な旅館に比べると企業として体制が整っているのは実態として感じる。安全面、衛生面などに関しても、非常時に備えた訓練、管理ができています。

例えば、2008年の中越大地震の時に、越後湯沢で自家発電の対応ができた施設は湯沢ニューオータニとNASPA（ナスパニューオータニ）だけであった。現在も当時と変わらない状況である。見えない部分ではあるが、このような安全面の実態を評価するのは必要かもしれない。

- サービススタッフ間でのサービスの維持の方法として、マニュアルよりも日常のやりとりの中で実践していることが多い。それぞれのお客様に合うような説明の仕方、サービスができるようにスタッフの勉強会やOJTで取り組んでいることが多い。

- ・お客様アンケートで重視していることは、「楽しかったかどうか」であり、何が楽しめたのか、どの点がよかったのかを把握して、次のお客様へのサービスに活かすようにしている。

3) サービス評価について

- ・価格帯の異なる旅館のサービスを比べることは非常に難しい。8000 円の旅館と30000 円の旅館と価格帯が違えば、1名のスタッフが1部屋にできるサービスは異なる。また、食事の部屋出しとレストランでの食事形式の場合とのサービスも異なる。かといって、価格によってサービスのレベルが比例するわけではなく、サービスのレベルを設定することが難しい。

- ・サービスレベルを判断するのはお客様の価値判断による。基準で、ここまでできるから「サービスレベル2」と決めた場合、お客様が感じるサービスレベルとのギャップが生じることが懸念される。

例えば、「サービススタッフは料理の説明ができる」という項目がレベル2にあるが、説明や対応の仕方、説明の内容などで、実際のサービスの中味には差が出る。また、コスト面から見ても、同じレベル2でも1万円の宿、3万円、4万円の宿でできるサービスの内容が変わってくる。

- ・サービスについてはノウハウがあるかどうかについては、一定の基準を設けて評価が可能であるが、人間の主観や感覚的な視点が必要になることについては評価できない。

例えば、食事の部屋出しに関して言えば、部屋出しにすると食事の質が落ちるのは事実である。一方、赤ちゃんがいる家族などは、質が落ちても他者に遠慮なくのんびりできる方を選ぶこともある。

- ・小規模旅館の場合、庭の狭さ、施設のスペースなどの設備面や英語が流暢にできるスタッフの配置など人的な面で大型旅館に劣る部分がある。その代わりに、女将手作りの漬物やデザート、ちょっとした会話、お客さんに合わせた臨機応変な部屋替えや備品の補充など、個々のお客さんへの対応を行うことで補っている面がある。この基準では、そのようなきめ細かなサービスはあまり評価されていない。

第3章 観光品質基準「民宿・ペンション編」の策定

1 なぜ「民宿・ペンション編」を作成するのか

観光品質基準の策定に当たっては、インバウンド旅行者向けに、滞在すること自体が日本文化の体験につながる観点から、日本旅館編から策定した。日本各地の観光地には、いわゆる日本旅館だけでなく、民宿やペンション、リゾートホテルなどさまざまな形態の宿泊施設が存在し、現時点では主に国内観光客を対象に営業している。今後、地域内の宿泊施設に幅広く観光品質向上の仕組みを取り入れ、インバウンド旅行者の受け入れを拡大していくためには、日本旅館編だけではなく、宿泊形態（提供されるサービスの内容）の違いに応じて基準の種類も増やし、適用範囲を拡大していく必要がある。

民宿やペンションは1970年代に大幅に増加したものの、その後長らく停滞と減少を続けているが、今後、FIT（Foreign Independent Tour：海外個人旅行）が増加すれば、海外におけるB&B(Bed&Breakfast)に相当する民宿やペンションを、日本各地における地域独自の魅力を低価格で楽しむ手段として選択するようになる可能性も十分考えられる。

しかしながら、ホテルなどに比べて民宿やペンションは、日本旅館以上にFITに対する情報発信力も受け入れ体制も整っていないのが現状である。このため、民宿やペンションのインバウンド旅行者受け入れ意欲を喚起し、品質向上の契機とするよう、日本旅館に続く宿泊施設の品質基準として「民宿・ペンション編」を策定することとした。

2 調査研究の基本方針と流れ

「観光品質基準（民宿・ペンション編）」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、当該民宿・ペンションが安心して宿泊できる品質水準にあることの認証（品質保証）と情報発信を行うことを目的とする。ニュージーランドのクォールマークにも、B&Bに相当する「Guest and Hosted」のカテゴリーが設けられている。

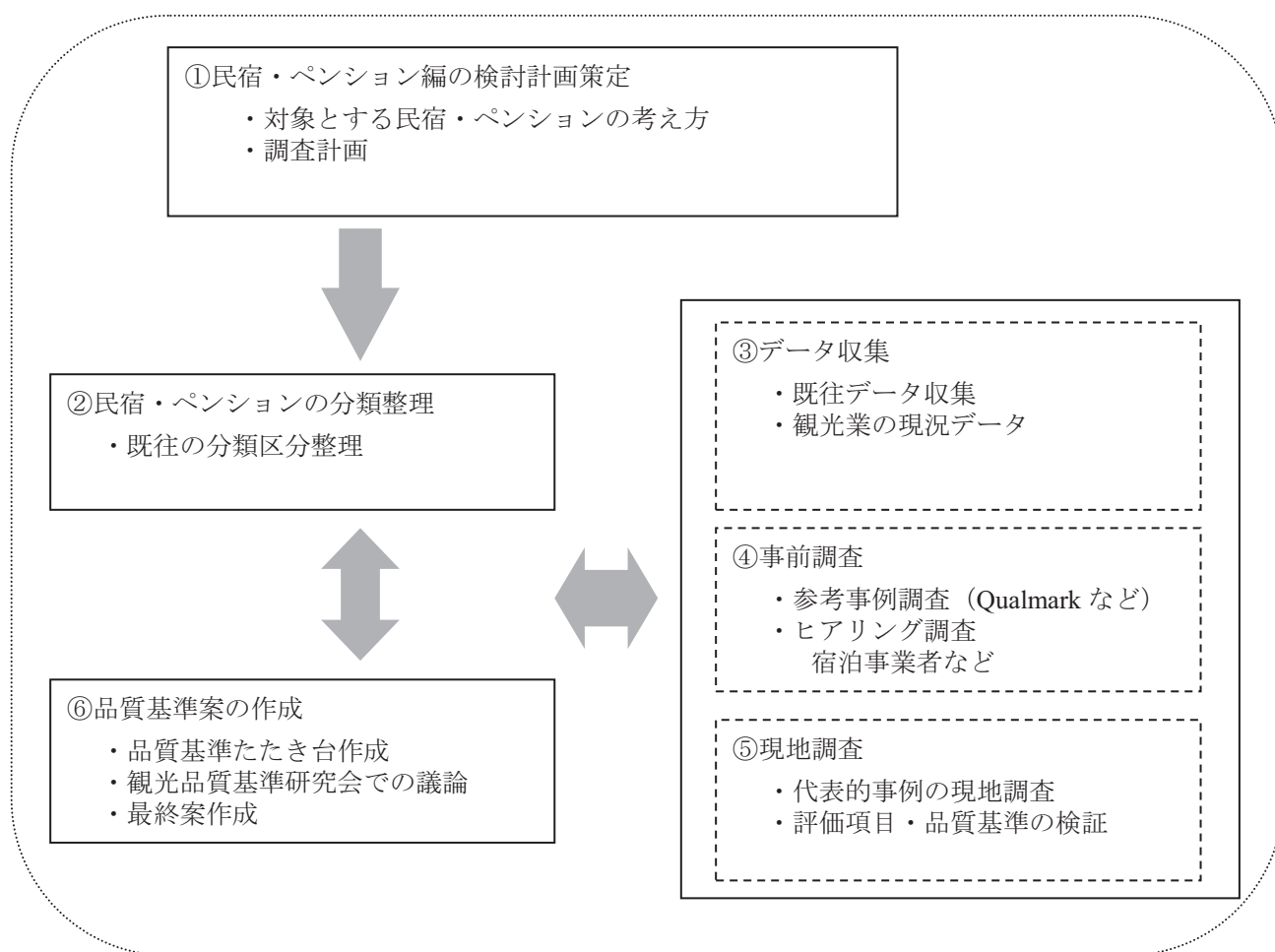
民宿やペンションは、人手が足りない時にはパートを雇用するものの、基本的に家族のみで経営され、家庭的な雰囲気が保たれている。民宿とペンションは、民宿は和室が基本、ペンションは主に洋食洋室という形態の違いはあるものの、サービス程度の内容では品質基準は共通する部分が多いと考え、民宿・ペンションを区別せず「民宿・ペンション編」として作成することとした。

しかしながら、ひとくちに「民宿・ペンション」といっても、施設名に「民宿」「ペンション」を使用して家族は別に居室を構えて営業している場合もあり、その形態や内容

は、千差万別である。そこで、本調査研究では、まず我が国における民宿・ペンションの実態を文献などで中心に把握し、「観光品質基準（民宿・ペンション編）」の策定を行うこととした。

調査研究の流れを、図 3-1 に示す。

【図 3-1 調査研究の流れ】



このうち、「④事前調査」では、民宿・ペンションの実態や事業者の状況、外国人のニーズなどを中心に確認する。また、「⑤現地調査」で、実際にいくつかの民宿に宿泊し、その運営や安全管理の状況などを確認するほか、民宿経営者とも面談し、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日本旅館編との整合性をとり、品質基準の原案を作成し、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。

3 民宿・ペンションの実態調査

民宿・ペンション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、民宿・ペンションの実態を把握することとした。

(1) 民宿・ペンションについて

日本における宿泊施設は、一般的に法的な分類と慣習的な分類の категорияで示される。

1) 法的な分類

「法的」な分類としては、旅館業法第2条に定める「ホテル営業」、「旅館営業」、「簡易宿所営業」、「下宿営業」の4区分のみである。日本国内で、反復的に宿泊料金を受取るためには、いずれかの許可を都道府県知事から得ねばならない。

各区分の定義は表3-2のとおりであり、民宿・ペンションは「旅館営業」、「簡易宿所営業」に該当する。

表3-2 旅館業法第2条に定める定義

ホテル営業	洋式の構造及び設備を主とする施設を設け、宿泊料を受けて、人を宿泊させる営業で、簡易宿所営業及び下宿営業以外のもの
旅館営業	和式の構造及び設備を主とする施設を設け、宿泊料を受けて、人を宿泊させる営業で、簡易宿所営業及び下宿営業以外のもの
簡易宿所営業	宿泊する場所を多数人で共用する構造及び設備を主とする施設を設け、宿泊料を受けて、人を宿泊させる営業で、下宿営業以外のもの
下宿営業	施設を設け、一月以上の期間を単位とする宿泊料を受けて、人を宿泊させる営業

「ホテル営業」、「旅館営業」、「簡易宿所営業」の構造設備の基準が旅館業法施行令第1条に定められており、まとめたものを表3-3に示す。

民宿・ペンションに該当する「旅館営業」、「簡易宿所営業」の設備構造基準を見てみると、

「適当な換気・採光・防湿・排水の設備」、

「適当な規模の洗面設備」、「適当な数の便所」、

「近接して公衆浴場がある等入浴に支障をきたさないと認められる場合を除き、適当な規模の入浴設備」

に関しては共通している。

「客室延床面積」については、「旅館営業」と「簡易宿所営業」では異なる。
「旅館営業」は、「和式客室は床面積7平方メートル以上、5室以上」であり、
「簡易宿所営業」は「客室延床面積33平方メートル以上」と定めている。

表 3-3 旅館業法 3 営業区分（ホテル・旅館・簡易宿所）の設備構造基準

	ホテル営業	旅館営業	簡易宿所営業
法 2 条の 規定	洋式の構造・設備を主とする	和式の構造・設備を主とする	宿泊場所を多人数で共用する構造・設備を主とする
法 3 条 2 項および 4 条 3 項 に基づく 施行令 1 条の規定	洋式客室は床面積9平方メートル以上、10室以上	和式客室は床面積7平方メートル以上、5室以上	客室延床面積33平方メートル以上
	和式客室の場合は旅館営業と同様	洋式客室の場合はホテル営業と同様	階層式寝台は上下段間隔1メートル以上
	適当な換気・採光・防湿・排水の設備		
	適当な規模の洗面設備		
	水洗座便式および共同用は男女別の便所	適当な数の便所	
	適当な数の洋式浴室かシャワー室	近接して公衆浴場がある等入浴に支障をきたさないと認められる場合を除き、適当な規模の入浴設備	
	その他都道府県が条例で定める構造設備の基準に適合すること		
	玄関帳場その他これに類する設備		
洋式寝具・出入口と窓の錠・他客室や廊下等との壁・適当な暖房設備			

一番の相違は、「玄関帳場その他これに類する設備」の有無である。「旅館営業」には必要であるが、「簡易宿所営業」には求められていない。

しかし、「旅館業における衛生等管理要領」（平成 12 年 12 月 15 日生衛発第 1811 号厚生省生活衛生局長通知、平成 15 年 2 月 14 日健発 0214004 号一部改正）において、「簡易宿所営業」についても、「適当な規模の玄関、玄関帳場又はフロント及びこれに類する設備を設けること」と定めている。同要領は通知であり、これを基に各地方自治体が地域の実情に合わせて条例を定めている。

「ロビー」については「玄関帳場又はフロントに付属する場所で、待合わせ又は談話ができるよういす、テーブル等を有する室又は場所をいう」が、「旅館営業」と「簡易宿所営業」には必要条件にはなっていない。

「旅館業における衛生等管理要領」には、玄関帳簿又はフロントの構造設備として満たすべき要件が定められている（表 3-4 参照）。その中で、「旅館営業においては、玄関帳場に類する設備として従業員が常時待機し、来客の都度、玄関に出て客に対応する構

造の部屋を玄関に付設することができること。」としている。

玄関帳場に関する規定が制定された際の施行通知において、運用上留意すべき事項が示されており、(表 3-5 参照)、「旅館営業及び簡易宿所営業においては、構造設備として玄関帳場が設けられていなくても、来客の都度、玄関に附設されている部屋から出て、客に対応できる体制であれば差し支えない。」とされている。

旅館営業と簡易宿所営業に関する施設設備の基準は法令や「旅館業における衛生等管理要領」(通知)に詳細に定められている。その中で主な基準を表 3-6 に一覧で示した。

表 3-4 旅館業における衛生等管理要領による施設設備の基準

II 施設設備

第 1 ホテル営業及び旅館営業の施設設備の基準

(玄関帳場又はフロント) 11	(1) 玄関帳場又はフロントは、玄関から容易に見えるよう宿泊者が通過する場所に位置し、囲い等により宿泊者の出入りを容易に見ることができない構造設備ではないこと。
	(2) 玄関帳場又はフロントは、受付台の長さが 1.8m 以上を有するなど事務をとるのに適した広さを有し、相対する宿泊者と従事者が直接面接できる構造であること。
	(3) 玄関帳場又はフロントの内側にあつて、受付台から適当な距離を隔てて客室のカギを保管する設備を有すること。
	(4) 玄関帳場又はフロントの受付台の前の場所は、収容定員に応じて十分な広さを有し、1.6m 以内には、植木、カーテン等宿泊事務に支障となる物品を備え付けてはならないこと。
	(5) <u>旅館営業においては、玄関帳場に類する設備として従業員が常時待機し、来客の都度、玄関に出て客に対応する構造の部屋を玄関に付設することができること。</u>
	(6) モーター等特定の用途を有する施設においては、玄関帳場又はフロントとして、施設への入口、又は宿泊しようとする者が当該施設を利用しようとするときに必ず通過する通路に面して、その者との面接に適する規模と構造を有する設備(例えば管理棟)を設けることができること。

第 2 簡易宿所営業の施設設備の基準

3	<u>適当な規模の玄関、玄関帳場又はフロント及びこれに類する設備を設けること。その他「第 1 ホテル営業及び旅館営業の施設設備の基準」の 11 (玄関帳場又はフロント) に準じて設けること。</u>
---	---

表 3-5 旅館業法施行令の一部を改正する政令等の施行について（昭和 45 年 7 月 16 日環衛第 101 号
厚生省環境衛生局長通知）【抜粋】

第 2 運用上留意すべき事項	
1 「玄関帳場その他これに類する設備」について	
	(1) 「玄関帳場」とは、旅館の玄関に附設された会計帳簿、宿泊者名簿等を記載するための帳場をいう。
	(2) 「宿泊しようとする者との面接に適する」の要件は次のとおりであること。 ア 施設を利用しようとする者が、当該施設を利用しようとする場合に、必ず通過する場所に面して設けられていること。 イ 従業員が待機し、客と面接し、事務をとるのに適した広さと構造のものであること。従って、社会通念上適当な規模の広間であることを要し、また、客と従業員とが対面できる構造でなければならないこと。
	(3) 一戸建の宿泊施設が多数あるようなモーテル等については、個々の棟に「玄関帳場」の設置を義務づけることは実際的ではないので、このような場合には、施設への入口、又は宿泊しようとする者が当該施設を利用しようとするときに必ず通過する通路に面して、その者との面接に適する規模と構造の設備（例えば管理棟）を設けることが必要である。
	(4) 従業員が常時待機し、来客の都度、玄関に出て客に応接する構造の部屋が玄関に附設されている場合には、これを「玄関帳場に類する設備」に当たるものと解して差し支えないこと。

表 3-6 営業種別の主な基準一覧

	ホテル営業	旅館営業	簡易宿所営業
玄関帳場	(政令) 宿泊者との面接に適する玄関帳場その他これに類する設備を有する。	(政令) 宿泊者との面接に適する玄関帳場その他これに類する設備を有する。	(通知) 宿泊者との面接に適する玄関帳場その他これに類する設備を有する。
面積	(政令) 洋室: 9㎡以上 和室: 7㎡以上	(政令) 洋室: 9㎡以上 和室: 7㎡以上	(政令) 33㎡以上
客室数	(政令) 10室以上	(政令) 5室以上	なし
トイレ	(政令) 水洗式であり、座便式のものがある。 共用は、男女の区分がある。	(政令) 適当な数の便所を有する。	(政令) 適当な数の便所を有する。
洗面所	(政令) 適当な規模の洗面設備を有する。	(政令) 適当な規模の洗面設備を有する。	(政令) 適当な規模の洗面設備を有する。

浴室	(政令) 適当な数の洋式浴室又はシャワー室を有する。	(政令) 適当な規模の入浴設備を有する。 (近接して公衆浴場等の入浴施設がない場合)	(政令) 適当な規模の入浴設備を有する。 (近接して公衆浴場等の入浴施設がない場合)
施錠	(政令) 洋室は、出入口及び窓は鍵をかけることができる。	(政令) 洋室は、出入口及び窓は鍵をかけることができる。	なし

(出所)厚生労働省生活衛生関係営業等衛生問題検討会(平成23年度7月8日)配布資料より作成

旅館業法以外の法令（建築基準法、消防法、食品衛生法）では、旅館業法に類似の宿泊区分により条文が規定されている。

表 3-7 旅館業法以外の法令の定義

建築基準法	別表第1(2): ホテル、旅館、下宿、共同住宅、寄宿舍その他これらに類するもの
消防法	施行令別表第1(5): イ 旅館、ホテル、宿泊所その他これらに類するもの ロ 寄宿舍、下宿又は共同住宅
食品衛生法	施行令35条: 飲食店営業(一般食堂、料理店、・・・、旅館、・・・その他食品を調理し、又は設備を設けて客に飲食させる営業)

平成7年4月施行の「農山漁村滞在型余暇活動のための基盤整備の促進に関する法律」において、「農林漁業体験民宿業」という「民宿」の業態が初めて法令上に規定された。

同法第2条第5項: この法律において「**農林漁業体験民宿業**」とは、施設を設けて人を宿泊させ、農林水産省令で定める農村滞在型余暇活動又は山村・漁村滞在型余暇活動(以下「農山漁村滞在型余暇活動」という。)に必要な役務を提供する営業をいう。

2) 慣用的な分類

「ホテル観光用語辞典」ホテルガイドでは、民宿とペンションを表3-8のように説明している。ペンションの説明にあるように、**ペンションは洋風の民宿**とあり、民宿とペンションを一体として捉えることを示している。

表 3-8 「ホテル観光用語辞典」による民宿とペンションの定義

民 宿	兼業、生業的な宿泊施設で、專業宿泊施設の補助的な役割を担う。元々観光地で季節的に増える宿泊客を農家、漁家が受け入れたことが始まりで、低価格とふるさとの雰囲気好まれて急速に発展した。現在では、季節的営業ではなく一年を通じて営業し、大規模、專業化した施設も見受けられる。また宿泊客の宿泊ニーズの高度化や、素朴な雰囲気を失うなど問題も多い。
-----	---

ペンション	元々はフランス語で、年金を意味する。フランス語ではパンションという。一般的には、 <u>洋風民宿あるいは家庭的なサービスを低価格で提供する洋風の民宿</u> を指す。1970年に群馬県の草津に開業されたのが最初といわれている。バブル経済崩壊以降は、経営状態が厳しくなり、廃業するペンションも増加している。しかし一方で、従来の低価格路線を捨て、高級志向を打ち出し成功している例もある。
-------	---

3) 海外の事例

民宿・ペンションの説明について海外の事例を調査すると、「ホストがもてなす」、「家族経営」「サービスが限られた」という共通的なキーワードが見られる。

○ニュージーランドのクオールマークにおける宿泊施設分類は、表のとおり 10 カテゴリーに分けられ、それぞれに評価基準が定められている。

民宿・ペンションは、ホストがもてなす宿泊施設（Guest and Hosted）に該当し、ベッド&ブレックファスト、ファームステイ、ホームステイ、ゲストハウス、ロッジ、ブティック・ホテルなど、アットホームなサービスを提供する。

表 3-9 NZクオールマークにおける宿泊施設分類

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

*⑦は、以前は「キッチン付き及びサービス付き (Self Contained and Serviced)」との名称だった。

○オーストラリアは、ベッド・アンド・ブレイクファースト（B&B）が該当し、小さな家族経営の施設。歴史ある建物、鋤夫小屋から田舎の開拓農家、市内のタウンハウスを利用したものまでさまざまなタイプがある。

○オーストリアは、プライベートルーム（Privatzimmer）が該当し、家族で経営する5~20ベッドぐらいの宿泊施設。バス・シャワー・トイレは共同の場合が多い。

○イギリスは、来客用宿泊設備（Guest Accommodation）のカテゴリーに該当する。来客用宿泊設備（Guest Accommodation）は、サービスが限られた非公式の宿泊施設（たとえば、B&B、ゲストハウス、インなど）である。B&Bは「個人経営で、民家による宿泊施設」のことであり、ゲストハウスとは「来客が6組以上宿泊する施設。B&Bよりもより営利的で、スタッフもおり、より多くのサービスを提供する」宿泊施設である。

宿泊施設はタイプ別に10カテゴリーに分けられ、それぞれに評価基準が定められている。

（2）事前調査および現地調査

2011年度の雪国観光圏における評価事業では、50件の評価対象中に民宿16件が含まれていた。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たされない（つまり「○」の評価がつかない）ことが判明した。

【表 3-10 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、その期待感は十分達せられる
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。

このため、最終的なランク付けの基礎となる総合点について、既存の算出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（表 3-10 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ためには、

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た。

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」の機能も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。

表 3-11 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、簡易版のイメージを示す。

【表 3-11 日本旅館編 Ver.2・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	

「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活用した。

民宿の品質基準を検討する材料として、雪国観光圏における評価事業で行った民宿の品質評価にあたっての課題を提示する。

1) 2011 年度の民宿調査の課題

上述のように雪国観光圏では、2011 年度に日本旅館編 Ver.2 の簡易版を用いて 16 件の民宿を評価した。旅館の評価結果と比較における民宿の特徴を下記に記す。なお、簡易版の評価項目のうち、家族以外のスタッフがいることを前提にした評価項目など、民宿の実態にそぐわない 11 項目については評価対象外とした。

- ・日本旅館編 Ver.2 の評価基準のうち、「標準条件」は旅館のサービスとして必須と考えられるものを設定してある。標準条件の大部分の基準は、民宿でも満たしている (○) と評価された。
しかし、「予約確認」「利用者への説明」は満たしていない (×) 割合が高い。
- ・「Ⅰ. 建物・設備の概況、手入れの状況」は、施設整備が必要な項目について、日本旅館に比べて民宿の評価が低かった。公共エリアのロビーの環境、浴室環境、客室のスペース、内装・調度品、補足する寝具の充実度合、などの項目で基準を満たしていないことが多かった。
- ・バリアフリー対策は旅館でも対策ができていると言い難い結果であったが、民宿は、さらに対策されていない割合が高かった。
- ・「Ⅱ. サービス・ホスピタリティの品質」に関しては、事業運営の「安全管理」「品質管理」について、旅館に比べて整備されていなかった。
- ・「外国語対応」も、一部、外国語対応に力を入れている民宿を除き、全体的には対応できていない状況であった。

2) 2012 年度の現地調査

2012 年度には、新たに海に面した立地条件にある三重県の 2 つの民宿 (A、B) の現地調査を行った。民宿 (A、B) とも、旅館業法の旅館営業で許可を取得している。

建物内は、経営者居住部分 (プライバシースペース) と宿泊者の利用する部分が明確に区画されており、家族経営で営まれていた。

民宿 A は、受付は各部屋で行い、設備的には充実していない。民宿 B は設備的には旅館並みであり、両民宿とも売りは料理である。また、家族経営が基本ではあるが、繁忙時にパートを雇う形態であるため、人手不足感があった。

調査の結果、以下の項目について基準を設定する場合に検討を要することがわかった。

- ・ロビー（玄関帳場又はフロントに付属する場所で、待合わせ又は談話ができるよういす、テーブルなどを有する室又は場所）が設けられていないところもある。
- ・男女別に区別されたトイレが設置されていないところもある。
- ・インターネットは無線も有線も利用できない。
- ・喫煙対策が不十分である。
- ・バリアフリーの対応は不十分である。
- ・特段の外国人対応、外国語対応は実施されていない。
- ・家族経営が基本で繁忙時にパートを雇う形態であり、系統だてたスタッフ教育はされていない。
- ・バスタオルは用意されていない。
- ・クレジットカードは利用できない。
- ・夜間は宿泊者の利用する部分は無人になるが、外線電話での連絡手段により経営者と連絡をとることは可能である。
- ・清掃の頻度は1回である。
- ・緊急時の連絡先リストは用意されていない。
- ・マニュアルは作成されていない。
- ・品質向上を目的とした外部研修の受講は行われていない。

以上の実態調査から、改善できる評価項目、設備的・システムの的に改善が難しい評価項目に分類し、レベルの設定を検討した。

(参考) 民宿に関する有識者の意見 井門隆夫氏へのヒアリング

民宿の実態

民宿の形態は、大きくは通年型（従業員を雇用できる）か季節民宿（必要時期に応じた季節パートを雇用する）に分類される。実態として、トイレ・風呂などは共用であり、食事は食堂で、客室は「寝るため」という民宿（バックパッカー施設と同等レベル）が過半数を占めるという実感である（統計なし）。民宿の傾向には地域性が強い。

品質面で差がでる要因

客の人数に対して何人のスタッフで対応しているかにより品質に差が生じる。

例えば、100人の客に対し経営者夫婦2人で対応している民宿がある。このような場合、掃除、布団カバー替えなどは実質的に不可能である。このような事態を招く原因は、客単価が安く損益分岐点の低い民宿にもかかわらず、シーズンの最大需要を見込んで設備投資をしたことによる。設備投資したものの、料金設定は大幅に上げられず、安い民宿では実質2000円台程度のところもある。故に、設備自体（ハード面の見た目）は同じでも、サービス面（衛生管理、食事など）で差が出る結果となっている。

民宿編を設定する上で考慮すべき点

- ・ 民宿編基準を設定するならば、対象とする民宿はどのようなものかを明らかにして、それに照準を合わせたに基準設定が必要である。
 - ・ 法的な分類や慣習的に分類されている「民宿」を対象とした場合、日本旅館編で評価すべき宿泊施設からバックパッカー施設的なものまでを扱う事になる。部屋数が少なければ日本旅館編で対応できる品質を満たす民宿が多いだろう。
 - ・ 実用化を念頭に考えれば、費用負担を誰が行うかによって評価対象が異なる。
 - ①認証：民宿が費用を負担する場合、日本旅館以上に集客に繋がる効果が求められる。
 - ②格付け：観光協会や組合など地域団体が負担する場合は、優良民宿の選別という使い方が想定される。この場合は、バックパッカー施設ではない質の高い民宿が対象となる。民宿編の場合、②格付けの方がニーズがあり、実用の可能性も高いのではないかと。しかし、日本旅館編で対応し得る民宿を対象にすることになり、日本旅館編との違いをどう打ち出すのかが課題だろう。
- ※島根県の隠岐のように、隠岐観光協会が優良民宿を明確にするために基準を作り、「島宿」と称してエリアの中でよい民宿だけを広報している例もある。

【井門隆夫氏】

(株)井門観光研究所代表取締役、関西国際大学人間科学部経営学科准教授。旅館の営業数値を分析したり、新しい業態・制度を提案する旅館アナリスト。

4 民宿・ペンション編の検討・策定

「3 民宿・ペンションの実態調査」に述べた観光品質基準の宿泊施設対象領域についての分類や実態調査を踏まえ、「観光品質基準（民宿・ペンション編）」を策定し、あわせて評価手法の検討を行う。

（1）対象とする民宿・ペンションの考え方

1）基本的考え方

宿泊施設対象領域の分類や実態調査から、宿泊施設にはさまざまな形態・内容のものがある。厳密に品質を測るためには、形態・内容の異なる宿泊施設群ごとに、対応する品質基準を策定することが望ましいが、それは事実上困難である。

このため、「民宿・ペンション編」の策定にあたっては、下記の6項目を満たす宿泊施設を想定した。

- ①建物あるいは敷地内に経営者家族も居住し、家族的なおもてなしを行うこと
- ②家族経営が基本で、繁忙時などには補完的にパートを雇う運営形態であること
- ③海浜・山村または観光地（都市部を含む）にあって、比較的少人数単位の旅行者を宿泊させる施設であること
- ④旅館業法によって、旅館営業または簡易宿所営業の許可を受けていること
- ⑤宿泊料金は一泊二食付を基本として、サービスの一部を利用客のセルフサービスに委ねつつ、比較的廉価な価格設定であること
- ⑥利用客に対し、地場の産物・自家製の料理を主として提供し、家庭的雰囲気の接待を行うなど、郷土色豊かなサービスを行っていること

これらの項目設定であれば、和と洋の違いはあっても、「ペンション」と「民宿」は、同一の品質基準を活用しての評価が可能と思われることから、ひとつの基準で評価を行うことを前提として基準の策定を行うこととした。

ただし、民宿という名称を冠していても、宿泊料金（1泊2食付きで1万5千円以上）や施設規模（客室数、収容人数）、事業形態（専業で数多くの従業員を雇用）などの点で、むしろ「日本旅館」と呼ぶ方が適当と思われる施設もある。この場合、単に施設の名称で「民宿・ペンション編」の適用の可否を決めるのではなく、品質認証制度の運用にあたっては、宿泊施設の経営者の判断により、「日本旅館編」「民宿・ペンション編」など、経営方針に適合すると思われる基準で第三者評価を求められるという「任意性」を確保すべきである。

2) 民宿・ペンション編の品質基準の考え方

民宿・ペンション編の策定にあたっては、宿泊施設に求められる機能・品質は、日本旅館と共通点が多いとの観点から、日本旅館編 Ver.2 の改訂案 Ver.3 をベースにしながら、民宿の実態に合わせた評価項目、レベルの設定を行った。

民宿の実態に合わせた視点は、

- ・家族経営を基準とするため、雇用スタッフが常時存在することを前提にした項目は変更・削除する。
- ・ロビーの設定は必要ではないが、ロビーを設けている民宿・ペンションの方が品質レベルが高いと判断し、レベル 2 として評価する。
- ・防犯・施錠の項目を加える。
- ・喫煙対策、バリアフリー対応などについて、民宿・ペンションの実態に合わせ、必要最低限の機能に絞るなどの配慮を行う。
- ・サービス内容やルールの徹底に関して、文書化されたマニュアルまで求めない。

以上の点を踏まえ基準の設定とレベル設定を行い、参考資料 4 の「観光品質基準（民宿・ペンション編 Ver.1）」を作成した。なお全項目数は 209 項目から成り、日本旅館編に比べれば 117 項目少ない。

(2) 民宿・ペンション編の構成

「3 民宿・ペンションの実態調査」の結果得られた知見に基づき、品質を評価する分野、項目を整理したうえで、個々の品質基準を設定した。

1) 評価分野と評価対象

評価項目の構成について日本旅館編 Ver.3 の構成を踏襲し、基本的に整合性を保っている（表 3-12 参照）。

ただし、「民宿・ペンション編」では、「Ⅲその他 (2)日本の設え ①日本旅館に特徴的な設備・サービス」は採用していない。

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。

- | |
|--|
| <p>レベル 0 (必須条件)：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</p> <p>レベル 1：一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</p> <p>レベル 2：一般的な訪日外国人旅行者にとって、期待をはるかに越えると感じられる水準</p> |
|--|

表 3-12 評価項目の構成

大項目	中項目	小項目
I 建物・設備の概況	(1)施設状況・公共エリア	①敷地・建物全体
		②建物内部・公共エリア全般 ③フロント・ロビー
		④食堂 ⑤浴室・トイレ
	(2)施設状況・客室	①居住性・機能 ②内装・調度品 ③寝具・用品
	(3)衛生管理	①敷地・建物全般(フロント・ロビー含む) ②食堂 ③浴室・トイレ ④客室
(4)安全管理	①安全管理	
II サービス・ホスピタリティの品質	(1)お客さまへのサービス	①情報提供、予約対応(事前対応)
		②品質管理の状況
		③宿泊時の提供サービス
III その他	(1)外国人対応	①外国人対応・言語対応
	(2)事業運営の状況	①環境対応 ②地域社会への貢献

(1) に述べた品質基準の全体のレベル設定の考え方に沿って、基準構成案の評価対象ごとのレベル設定を検討した。

i. 施設面

【レベル0】必要最小限の機能があること（エリアの機能、照明、食事室の有無など）を評価する。

【レベル1】適切な広さ、メンテナンスの状態が適切であること（調度品や備品の交換や損傷の補修など）を評価する。

【レベル2】男女別トイレの設置など設備面、調度品や照明の高品質感、季節感など、装飾的要素も評価する。

ii. 衛生管理面

衛生管理は、宿泊客にとって重視されている部分であるため、他の分野に比べてレベル0（必須条件）の中身を厳しく設定した。

【レベル0～1】清掃が適切に行われていること（毎日の清掃）、汚れ・ゴミ・埃などがない、不快な臭いがないことに加え、エリアによっては消毒や害虫駆除も含めて評価する。

【レベル2】清掃の頻度や清掃の仕方がきめ細かいことを評価する。

iii. 運用面（情報提供・予約対応）

【レベル0】宿泊施設に関する最低限の情報提供、確実に予約ができるかどうかを評価する。

【レベル1～2】付加的な情報提供、予約の情報管理の文書管理など、情報管理面を評価する。

民宿・ペンションの評価対象と項目を表 3-13 に示す。

（3）運用方法—評価および認証の方法、情報開示

「観光品質基準（民宿・ペンション編）」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宿泊施設からの調査申請、評価基準シートによる自己評価
 - ②調査員による評価基準に基づく評価、施設経営者・責任者へのヒアリング
評価内容の相互確認と評価の確定
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

評価結果の表示方法については、民宿・ペンション編も、外国人旅行者にとって、ランク設定が宿泊施設のカテゴリによって変わるのは利用しづらいと考え、日本旅館編と同様に、一つ星（★）から五つ星（★★★★★）までの5段階での設定とした。宿泊施設をカテゴリ別に分けて品質を評価しているニュージーランド、オーストラリア、イギリスなどでは、B&B などについても5段階でのランク設定としている。

民宿・ペンションの品質の各ランクは表 3-14 のとおりとした。

表 3-14 総合点と品質ランクの対応表

20%以上 35%未満	★	宿泊施設としての機能を満たし、相応の満足が得られる宿
35%以上 50%未満	★★	くつろぎを感じながら快適に過ごせる宿
50%以上 65%未満	★★★	家庭的雰囲気を楽しみながら、居心地よく、安心して泊まれる宿
65%以上 85%未満	★★★★	この民宿・ペンションに泊まることを旅行の目的にしたとしても、その期待感は十分に達せられる宿
85%以上	★★★★★	民宿・ペンションに泊まることの期待を大きく上回り、高いレベルのサービスやくつろぎを得ることができる宿

3) 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。

- 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、評価の結果としての品質認証情報に加え、宿泊を決めるうえで必要かつ参考となる「宿泊施設の特徴・アピールポイント」を併せて公開し、利用者への便宜を図る。
- 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。
- 情報発信については、英語でも行う。

【表 3-13 評価対象・項目一覧（民宿・ペンション）】

I. 施設面① 設備・メンテナンス

		全体（外）	全体（中）	公共エリア				客室			
		施設・敷地	建物全般	フロント・ロビー	食堂（ダイニング）	浴室	トイレ	階段・廊下他	全体	内装・備品	寝具・アメニティ
施設 の 状況	0… 必要 条件	<ul style="list-style-type: none"> ・外観（建物・看板等）の状態良好 ・夜間でも認識可能 ・駐車場がある 	<ul style="list-style-type: none"> ・床、天井、壁が機能的に問題ない 	<ul style="list-style-type: none"> ・出入口および非常口の証明・表示 	<ul style="list-style-type: none"> ・食事室がある ・機能的に問題ない ・食器、コップ類は機能上問題ない 	<ul style="list-style-type: none"> ・館内に共同浴室、シャワー室がある、または全室シャワーバス付 ・十分な水圧 			<ul style="list-style-type: none"> ・扉、襖、障子などの建具の状態は良好 ・雑音が気にならない ・適切な照明 ・適切な空調設備 ・扉の施錠可能 ・窓の施錠可能 	<ul style="list-style-type: none"> ・適切なメンテナンス（家具や備品は良好な状態） ・室内設備と電気機器は正常に機能する ・最小限の備品（テーブル・座椅子・座布団・電話・くず入れ） ・ハンガー 	<ul style="list-style-type: none"> ・寝具の設置（布団、毛布、枕） ・備品の設置（浴衣、タオル、シーツ） ・タオル、リネンの状態は良好で快適である ・備品の設置（歯ブラシ、歯磨き、石鹸、シャンプー）
	レベル 1	<ul style="list-style-type: none"> ・照明の設置がある ・駐車場の位置が明確 ・十分な駐車場 	<ul style="list-style-type: none"> ・照明の設置がある ・調度品、照明に目立った損傷がない ・適切な館内表示 ・適切な館内照明 		<ul style="list-style-type: none"> ・食器の状態が良好 ・おしぼり、紙ナフキンの常備 	<ul style="list-style-type: none"> ・備品の設置（椅子、鏡、ティッシュ、ドライヤー） ・換気装置がある ・採光箇所がある 	<ul style="list-style-type: none"> ・備品の補充（石鹸、ペーパー） 		<ul style="list-style-type: none"> ・カーテンがある（遮光） ・外部から遮断可能 	<ul style="list-style-type: none"> ・調度品が適切に配置されている ・備品の設置（茶器、水差し、ポット） ・テレビ 	<ul style="list-style-type: none"> ・寝具の収納場所が清潔 ・予備の寝具
	レベル 2	<ul style="list-style-type: none"> ・植栽がされている ・駐車場に照明がある ・駐車場の舗装状態良好 	<ul style="list-style-type: none"> ・床、天井、壁に損傷がない ・動線が明確 ・バリアフリー対応（手すり、スロープ設置） 	<ul style="list-style-type: none"> ・荷物置台 ・貴重品管理（金庫機能） ・高品質な照明 ・趣味のよい調度品 ・季節感（草花） ・利用者が楽しめる展示物 	<ul style="list-style-type: none"> ・カフェ（喫茶）の機能がある 	<ul style="list-style-type: none"> ・浴室規模が適切である ・バリアフリー対応（手すり、スロープ、床面のバリアフリー） 	<ul style="list-style-type: none"> ・男女別トイレ ・洋式トイレ（50%以上） ・シャワー付トイレ ・身障者用トイレ 	<ul style="list-style-type: none"> ・自販機は見苦しい場所にならない 	<ul style="list-style-type: none"> ・床（畳・板間）はほとんど損傷や汚れがない ・自然光による十分な採光がある ・内線電話 ・浴室付きの客室がある 	<ul style="list-style-type: none"> ・家具・装飾品にはほとんど損傷や汚れがない ・クローゼットがある ・デザインのよい照明器具 	<ul style="list-style-type: none"> ・備品の設置（バスタオル、浴衣、羽織） ・備品サイズの補完

I. 施設面② 衛生管理

施設 の 状況	全体（外）		全体（中）		公共エリア			客室		
	施設・敷地	建物全般	フロント・ロビー	食堂（ダイニング）	浴室	トイレ	階段・廊下他	全体	内装・備品	寝具・アメニティ
0… 必要条件	・敷地内は清潔	・敷地内は清潔 ・毎日清掃 ・窓に汚れがない ・臭いがない	・利用者の下足が整理 整頓（収納）されてい る	・テーブルが清潔 ・テーブル上の調味 料の管理が適切 ・臭いがない ・適切な消毒、害虫 駆除	・清掃が適切 （浴室、脱衣室、 浴槽内） ・髪の毛・ゴミが ない ・消毒・定期清掃 ・臭いがない	・臭いがない ・清掃が適切		・清掃が適切 （部屋全体、建具） ・ゴミ、埃がない ・毎日清掃を行う ・前の利用者の痕跡が ない状態 ・臭いがない	・くず入れの清 掃	・寝具の整理整頓 ・寝具のクリーニン グ・取替えが適切（シ ーツ、枕カバー） ・タオル、リネン類の 保管が適切 ・毎日のアメニティの 交換
レ ベル 1	・建物周辺が清掃されて いる ・駐車場にごみがない	・調度品、照明の清掃 が適切 ・建具の表面が清潔 ・ゴミ、埃がない							・清掃が適切 （調度品・照明）	
レ ベル 2		・分煙対策されている （喫煙場所の表示）	・救急ボックス	・禁煙または明確な 分煙	・清掃マニュアル がある（換水、消 毒など） ・禁煙	・清掃頻度が多 い（1日のうち 何回か） ・禁煙		・共用スリッパの消毒 （毎日） ・禁煙客室の設置		

I. 施設面③ 安全管理

施設 の 状況	全体（外）		全体（中）		公共エリア			客室		
	施設・敷地	建物全般	フロント・ロビー	食堂（ダイニング）	浴室	トイレ	階段・廊下他	全体	内装・備品	寝具・アメニティ
0… 必要条件	・夜間出入口の確実な施錠 ・消火器、避難器具の適切な設置 ・避難訓練、緊急対応訓練の実施		・緊急時に適切な対応 がとれる	・調理場の衛生管理 確認 ・食材の安全管理				・熱感知器、煙探知 機の設置		
レ ベル 1							・通行の障害物 が置かれてい ない	・開口扉・窓が全て施 錠可能		
レ ベル 2	・安全研修、救命救急講習の受講		・救急箱または救急用 品の用意		・注意喚起の表示 （滑りやすい場 所など）			・貴重品ボックス		

Ⅱ. 運用面

		①情報提供・予約対応（事前サービス）		②品質管理事項	③宿泊時の提供サービス		
		情報提供	予約対応	品質管理事項・事業運営	宿泊時に受けられるサービス	スタッフ対応	食堂（ダイニング）
運用面 （品質・サービス）	0…必要条件	<ul style="list-style-type: none"> 必要情報の提供（HP から） アクセス、地図、送迎の有無 料金体系、IN/OUT 時間、キャンセルポリシー 施設までの道順を口頭で説明できる 	<ul style="list-style-type: none"> 予約を複数の方法で受け付け 電話、ネット、旅行代理店、FAX 申込者への予約確認連絡（24 時間以内） 予約内容確認 文書での予約管理（記録） 外国人旅行者の受け入れ姿勢がある 	<ul style="list-style-type: none"> 営業許可証提示 法令遵守 訴訟中でない 旅館賠償保険加入 <p>・経営者居住空間と宿泊者利用部分が明確に区分されている</p>		<ul style="list-style-type: none"> 身だしなみが整っている 	<ul style="list-style-type: none"> 食堂の利用時間帯に幅がある
	レベル1	<ul style="list-style-type: none"> 施設マップ提供（HP か FAX） 交通情報の提供 近隣の観光施設情報提供 観光スポット、アクティビティの情報提供 バリアフリーに関する情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> 1名での宿泊が可能 料金表示（食事代、サービス・税別） 泊食分離の対応 		<ul style="list-style-type: none"> フロントは常時対応できる体制（ベルがあるなど） モーニングコールサービスを提供する クレジットが使用できない場合、近隣の銀行を紹介 チェックイン、アウトの対応がスムーズである スタッフ不在にも対応できる（24H） 貴重品を預かり管理する 郵便物、FAX の取扱い 	<ul style="list-style-type: none"> 施設、館内規則について説明している 常に客に目配りしている 	<ul style="list-style-type: none"> 郷土料理、地元名産を用いた食事の提供
	レベル2	<ul style="list-style-type: none"> 道中に案内表示がある 		<ul style="list-style-type: none"> クレームに適切に対応している クレーム再発防止の取組みをしている 利用者の声を運営に反映させている 	<ul style="list-style-type: none"> 送迎サービス（500m 以上） クレジットが使用できる インターネットのできる PC 設置 		<ul style="list-style-type: none"> メニューの選択が可能 サービススタッフは料理の説明ができる サービススタッフは料理や食べ方について様々な説明ができる アレルギー対応（アレルギーに関する高度な知識を持つスタッフがいる） 個人嗜好への対応（メニューや味付け） 料理の盛り付けは美しく、優れた演出がなされている 食事は冷温に配慮した適切なタイミングで提供される

Ⅲ. その他 (1)外国人対応

			全体（外）	全体（中）	公共エリア				客室			
			施設・敷地	建物全般	フロント・ロビー	食堂（ダイニング）	浴室	トイレ	階段・廊下他	全体	内装・備品	寝具・アメニティ
外国人対応	語学・サービス提供	0 必要条件	・避難経路（イラストで可）		・身振り、手振りによる支障のない対応	・フォーク、ナイフの提供				・避難経路（イラストで可）		
		レベル1	・施設名看板 ・建物内表示・サイン									
		レベル2	<ul style="list-style-type: none"> ・道中の案内標識 ・外国語 HP で情報を出している ・周辺の観光案内（公共のもので可） ・安全の手引き（避難経路の分かるもの） ・緊急時の連絡先リスト（大使館等） ・緊急時・非常時の対応マニュアル整備 ・外国人対応のための従業員研修の実施 ・アンケートなどによる外国人旅行者ニーズの把握 ・外国人利用者の意見を取り入れ反映したことがある 		<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット経由で英語での予約可能 ・旅館の利用方法が口頭で伝えられる ・外国語新聞、雑誌 ・公衆電話の利用方法 	・メニュー表示	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴方法（イラスト可） ・浴室内注意事項 			<ul style="list-style-type: none"> ・室内利用案内 ・避難経路（イラストで可） ・コンセントアダプターの貸し出し 		

Ⅲ. その他 (2)事業運営の状況 ①環境対応、②地域社会への貢献

その他	<p>【環境対応】</p> <p><input type="checkbox"/> ゴミの削減・分別などのリサイクル推進、節水・省エネなどの身近な実施</p> <p><input type="checkbox"/> 環境法令の順守</p> <p><input type="checkbox"/> 利用者に対する環境保全の取組みの促進</p>	<p>【地域社会への貢献】</p> <p><input type="checkbox"/> 積極的な地域イベント、地域活動への参加</p> <p><input type="checkbox"/> 旅館組合など地域団体・自治体と連携をとり、より良い地域社会の実現に貢献</p> <p><input type="checkbox"/> 地域で旅行者を受入やすい環境整備の取組みを実施</p>
-----	---	--

第4章 観光品質基準「アクティビティ編 Ver. 1」の実証研究

1 「アクティビティ編 Ver. 1」の概要

「観光品質基準（アクティビティ編 Ver.1）」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）を行うことを目指し、昨年度策定した。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。

本年度は、昨年度策定した「アクティビティ編 Ver.1」を、実際にいくつかの事業者が提供するアクティビティプログラムに適用して評価を行うことを通じ、品質基準および運用方法の妥当性や有効性を検証し、改善案を検討する。

ここで、本調査および「観光品質基準（アクティビティ編 Ver.1）」において使用する代表的用語について、表 4-1 のとおり定義する。

【表 4-1 用語の定義】

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

次に昨年度策定した「観光品質基準（アクティビティ編 Ver. 1）」の概要を示す。

(1) 対象となるアクティビティ

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、まち歩きなどは、ガイドが付いての案内や体験などが伴う場合を除き、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4-2に分類・整理した。

【表 4-2 カテゴリー分類】

カテゴリー	具体例
スポーツ	<ul style="list-style-type: none"> ・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、など） ・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) アクティビティ編の構成

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た。

【表 4-3 アクティビティ編の評価分野および評価対象】

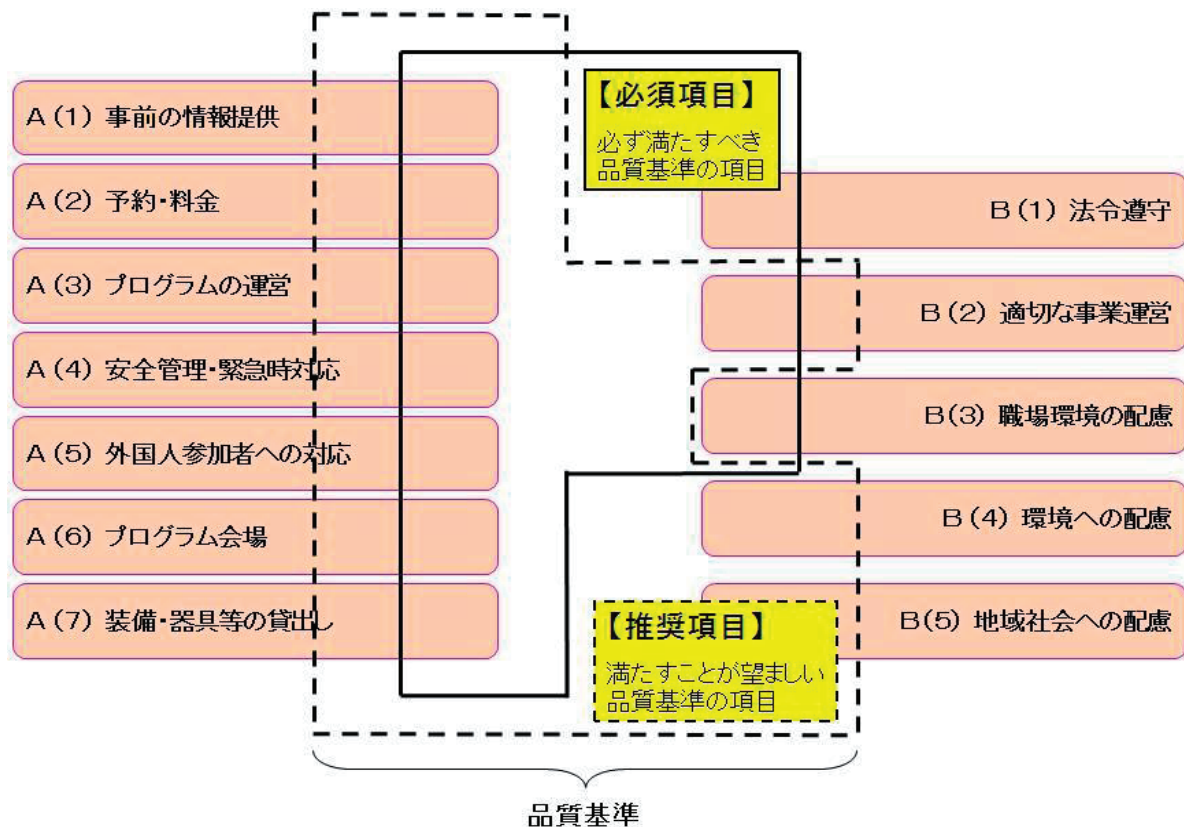
評価分野	
	評価対象（左欄：中項目－右欄：小項目）
A 提供されるプログラムの状況	
(1) 事前の情報提供	①情報提供の方法・内容
	②問合せ対応
(2) 予約・料金	①予約受付
	②料金・参加条件等の説明
	③予約後の対応
(3) プログラムの運営	①アクティビティ実施者の必要数配置
	②アクティビティ実施者の質確保
	③アクティビティ実施者の案内・指導
	④催行保証
	⑤障がい者への対応
(4) 安全管理・緊急時対応	①安全の確保および安全管理
	②緊急事象への対応
	③保険
(5) 外国人参加者への対応	①受け入れ条件・体制
	②外国語対応
(6) プログラム会場	①アクセス
	②機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

アクティビティの品質基準について、必ず満たさなければならないという意味での「必須項目」と満たすことが望ましいという意味での「推奨項目」の類型に整理をすると、図4-4 のようになる。

「必須項目」は、事業者としては、プログラムを提供する以上当然に備えてい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思われる事項を示した品質基準である。また、「推奨項目」は、事業者にとっ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である。

【図 4-4 アクティビティ編品質基準の概念図】



(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 Ver.1)」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、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。

- ・ 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、評価の結果としての品質認証情報に加え、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。
- ・ 情報発信については、英語でも行う。

2 アクティビティ編の実証評価

昨年度策定した「アクティビティ編 Ver.1」を、実際にいくつかの事業者提供するアクティビティプログラムに適用して評価を行うことを通じ、品質基準および運用方法の妥当性や有効性を検証し、改善案を整理する。

今年度適用したアクティビティプログラムは、雪国観光圏で5プログラム（屋外2、屋内3）、京都で1プログラム（屋内）の合計6プログラムである。これらについて昨年度策定した「アクティビティ編」を適用して、検証した結果、品質認証を得られる評価を得たところはひとつもなかった。

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

今年度は6プログラムでの評価のため、さらにプログラムの評価数を増やしたうえで、品質基準および運用方法の妥当性や有効性を検証し、アクティビティ編 Ver.2 を策定することとする。

（1）満たすことができなかった品質基準項目の状況

今回の検証で満たすことができなかった品質基準について、以下それぞれの評価対象ごとに示す。

なお、一覧表の中で、「項目 No.」欄に「*」がついた品質基準があるが、これは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。

①A（1）事前の情報提供

[必須項目]

必須項目8項目中、基準を満たせなかった事業者があったのは次の2項目である。なお、11202は一人事業者のため満たせなかった項目である。

項目 No.	品 質 基 準
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
11202	営業時間内は、常時、問合せに対応できる体制にある

[推奨項目]

推奨項目 3 項目中、基準を満たせなかった事業者があったのは次の 2 項目である。なお、11203 は一人事業者のため満たせなかった項目である。

項目 No.	品 質 基 準
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
11203	複数名のスタッフで、問合せに対応できる体制にある

②A (2) 予約・料金

[推奨項目]

推奨項目 4 項目中、基準を満たせなかった事業者があったのは次の 2 項目である。なお、予約申込みに対する確認書を申込者に送付するところは少なかった。

項目 No.	品 質 基 準
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
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

③A (3) プログラムの運営

[必須項目]

必須項目 13 項目中、基準を満たせなかった事業者があったのは次の 5 項目である。

なお、13201 の基準を定めていないところが多い項目である。

13204 は一人事業者のため満たせなかった項目である。

13501 は受け入れ基準をマニュアルで定めているところはなかった項目である。

項目 No.	品 質 基 準
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
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
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
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

[推奨項目]

推奨項目 4 項目中、基準を満たせなかった事業者があったのは 4 項目すべてである。
なお、13304 のガイドラインを定めているところは少ない。

項目 No.	品質基準
13203	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
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
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
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

④A (4) 安全管理・緊急時対応

[必須項目]

必須項目 10 項目中、基準を満たせなかった事業者があったのは次の 6 項目である。
なお、14104、14105、14106、14202 について、小規模事業者はマニュアルを作成していない項目である。

項目 No.	品質基準
14102	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
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
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
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

〔推奨項目〕

推奨項目 4 項目中、基準を満たせなかった事業者があったのは次の 3 項目である。

項目 No.	品 質 基 準
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
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
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

⑤ A (5) 外国人参加者への対応

〔必須項目〕

必須項目 6 項目中、基準を満たせなかった事業者があったのは次の 4 項目である。

項目 No.	品 質 基 準
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
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

〔推奨項目〕

推奨項目 2 項目中、基準を満たせなかった事業者があったのは 2 項目すべてである。

項目 No.	品 質 基 準
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
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

⑥ A (6) プログラム会場

〔必須項目〕

必須項目 6 項目中、基準を満たせなかった事業者があったのは次の 2 項目である。

項目 No.	品 質 基 準
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
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

[推奨項目]

推奨項目 4 項目中、基準を満たせなかった事業者があったのは次の 2 項目である。

なお、16102 はアウトドア系のプログラムをイメージしており、インドア系のプログラムの場合は、案内表示までは不要あるいは市街地のような場合困難なケースもある。

項目 No.	品 質 基 準
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
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

B. 事業運営の状況

⑦B (2) 適切な事業運営

[必須項目]

必須項目 7 項目中、基準を満たせなかった事業者があったのは次の 2 項目である。

項目 No.	品 質 基 準
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
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

[推奨項目]

推奨項目 2 項目中、基準を満たせなかった事業者があったのは 2 項目すべてである。

項目 No.	品 質 基 準
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ロコミとして受け付ける場合は、個々の対応内容をホームページ上で公開している

⑧B（3）職場環境への配慮

[必須項目]

必須項目2項目中、基準を満たせなかった事業者があったのは次の1項目である。

なお、23102は一人事業者のため満たせなかった項目である。

項目 No.	品質基準
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行っている

（2）品質基準および適用方法の妥当性や有効性の検討

品質認証の要件は、次の二つの基準を満たすことを要件としている。

- ① すべての必須項目を満たしていること
- ② 推奨項目のうち80%以上を満たしていること
 - ・ 必須項目・・・必ず満たすべき品質基準の項目
 - ・ 推奨項目・・・満たすことが望ましい品質基準の項目

1) 「①すべての必須項目を満たしていること」の結果

以下の必須項目について基準を満たすことができなかった。

- A（1）事前の情報提供・・・3項目
- A（3）プログラム運営・・・5項目
- A（4）安全管理・緊急時対応・・・6項目（内1件は*）
- A（5）外国人参加者への対応・・・4項目
- A（6）プログラム会場・・・2項目（内1件は*）
- B（2）適切な事業運営・・・2項目
- B（3）職場環境への配慮・・・1項目

2) 「②推奨項目のうち80%以上を満たしていること」の結果

以下の推奨項目について基準を満たすことができなかった。

- A（1）事前の情報提供・・・2項目（内1件は*）
- A（2）予約・料金・・・2項目
- A（3）プログラム運営・・・4項目（内1件は*）
- A（4）安全管理・緊急時対応・・・3項目
- A（5）外国人参加者への対応・・・2項目
- A（6）プログラム会場・・・2項目（内1件は*）
- B（2）適切な事業運営・・・2項目（内1件は*）

- ・推奨項目を満たしている比率は、84%、68%、72%、75%、62.5%、80.0%となった。

(3) 検証を通じた課題の整理

- ・今回調査では、多くの事業者でマニュアルの整備が不十分であることがわかった。大規模事業者の方がマニュアルの整備率は高いが、それでも100%ではない。品質レベルを示すエビデンスとして、文書の存在は望ましいが、それを必須項目として設定するのは厳しすぎるものと思われる。

●見直しの方向性

1) 項目の表現を変更する。

- ①マニュアルがなくても、個別にルール化され実態上適切な対応が行われていることが確認できる場合は「基準を満たす」こととする。マニュアルの作成は推奨項目にする。

「受け入れ基準をマニュアルで明確に定めている」⇒「受け入れのルールを定めている」

- ②インドアとアウトドア、あるいはスポーツ体験と文化体験といったプログラム内容の違いによって評価項目を区分するかどうかは結論が出なかったため、もう少しプログラムの評価数を増やして継続して検討する。

- ③推奨項目を満たすべき比率として記述した「80%以上」の水準の是非についても、もう少しプログラムの評価数を増やして継続して検討する。

- ④16102 項目の表現を変更する。

「会場アクセス 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」

プログラム会場への案内表示は一律に求めるのではなく、特定の条件*とする。インターネットの案内図やメールで送付する案内図が分かりやすければ必要ないと思われる。

「自動車でのアクセスを前提にしている場合は、」を文頭に挿入する。

⑤14205 項目の表現を変更する。

「緊急事象への対応 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」

緊急時連絡先一覧の掲示についても、掲示がふさわしくない文化施設があるため、必要な時にすぐに示すことが可能な状態であればよいとする。

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

2) 一人事業者に適用できるように変更する。

- ・一人事業者の場合は該当しない必須項目が複数あり、基準の記述の修正あるいは一人事業者の場合の項目設定が必要である。

①以下の項目については、摘要欄に☹マークをつけ、一人事業者は対象外とする。

「職場環境への配慮 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」

「問合せ対応 11203：複数名のスタッフで、問合せに対応できる体制にある」

②以下の項目については、項目内容を一部変更する。

「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」

「電話」⇒「電話または電子メール」

第5章 観光品質認証制度の導入に向けて

本研究は、日本から海外に向けた情報発信と同時に観光産業の品質向上の一助とすることをめざしており、品質基準を活用して評価を行う地域が雪国観光圏に留まらず、広く全国に普及することが望まれる。

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、分かりやすい名称やシンボルマークなどが必要である。

本章では、1 情報提供の手法について（(1)SAKURA QUALITY シンボルマーク・ロゴタイプについて、(2)広報ツールの作成）と 2 今後の展開と課題 の順に記載する。

1 情報提供の手法について

(1) SAKURA QUALITY シンボルマーク・ロゴタイプについて

2011 年度、観光品質基準を用いた認証制度の普及を促進していくため、評価制度に【SAKURA QUALITY】の名称をつけ、日本らしさを象徴するシンボルマークを作成した。シンボルマークは、評価制度の普及ツールとしてはもとより、宿泊施設をはじめとする観光事業者や地域が評価を実施し、パンフレットや Web サイトなどの広報媒体に掲載され、活用されることを期待している。

2012 年度は、宿泊施設、アクティビティ、ツアーオペレータなど、今後の展開を考慮してシンボルマークの展開案を作成し、用途に合わせたシンボルマークの使用方法を検討した。

まず、第1案として、宿泊施設部門（日本旅館・民宿・ホテル）、アクティビティ、観光案内所、交通機関、ツアーオペレータ、ガイド・物販店など、飲食店の7部門を想定し、各部門を識別するためにシンボルマークを色分けして展開する方法を考案した（図5-1）。色展開を検討する際は、分ける数に応じて配色のバランスをとるため、対象となる分野も最終的に拡充する範囲まで見据えておく必要がある。観光品質基準研究会でも展開範囲についての討議の結果、ここに提示する7部門となった。

配色は、それぞれ日本らしさを表現する日本伝統カラーから表現したものである。

【図 5-1 部門別カラーバリエーション案1】



しかし、第 1 案の「アクティビティ」には緑色を使用したがる、例えば将来的にクォールマークで設けているような「環境対応」という分野を設置しようとした場合、多くの人がイメージするであろう環境＝グリーン、に相応しい色が使えない事態が生じる可能性がある。また、他の分野に関しても、分野とその整合については様々な意見が出てくることが考えられる。

そこで、第 2 案として、カラーバリエーションを増やさず、本研究の主たる評価対象として設定した宿泊施設部門とその他の 2 部門のみとすることを考えた。

宿泊施設部門のシンボルマークは、SAKURA QUALITY の基本色である赤色で表し、カテゴリー表記箇所に「日本旅館」、「ホテル」、「民宿」などのカテゴリー分類を表記することとし、品質認証格付けの結果を表す 1～5 の星を表示する。ただし、使用目的に応じ、星を表示する場合と星を表示しない場合の 2 種類を設けた。

その他部門は、アクティビティを始め、ツアーオペータ、物販店、観光案内所など、宿泊部門以外のすべてを対象とする。シンボルマークの色は、桜色に準じたピンク色とし、カテゴリー名を表記して区別する。その他部門では、当面、品質認証のみを想定しており、宿泊施設のように品質レベルを示す星表示はない。

また、シンボルマークが使用される際、形状や色等を統一するため、あらかじめ使用細則を規定した。SAKURA QUALITY マーク使用基本規定は、参考資料 3 に掲載する。

【図 5-2 部門カラーバリエーション案 2】



※赤（紅色）：DIC:197 C:16 M:100 Y:91 K:0

※ピンク（紅梅色）：DIC:2007 C:0 M:66 Y:29 K:0

※ピンク色の SAKURA QUALITY は宿泊施設部門以外すべてに使う。

なお、当財団は、SAKURA QUALITY とシンボルマークについて商標登録の出願を行い、特許庁により承認をうけている。

（2）観光品質基準広報ツールの作成

1) パンフレット

観光品質基準の概要について、宿泊施設事業者や観光関係事業者などへの説明ツールとして、観光品質認証制度の紹介パンフレットを作成した。

2) Web サイトの作成

観光品質基準および基準を用いた認証制度の仕組みについて、幅広く情報発信するために、当財団のホームページ（HP）とは別に Web サイトを作成した。

サイトの主目的は、宿泊施設や観光関連の事業者に向けて、品質基準について周知するだけでなく、旅行者や旅行代理店などが情報収集に活用されることも念頭においた。サイト構成を図 5-3、HP のイメージを図 5-4 に示す。

【図 5-3 HP構成】

SAKURA QUALITY (HP)

- ・ 観光品質認証制度の説明
- ・ お知らせ (NEWS)
- ・ 評価対象／宿泊施設／その他
- ・ 評価項目 (観光品質基準)
 - ・ これまでの取組み
 - ・ 評価シートサンプル⇒ (リンク) サンプル PDF

- ・ 評価スキーム
- ・ 名称・シンボルマークと利用規定
- ・ お問い合わせ（管理団体）

HPアドレス：<http://sakuraquality.com>

【図 5-4 HPイメージ】



2 今後の展開と課題

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ことができた。

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。また、現時点では「観光品質基準」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) 観光品質基準における課題

1) 観光品質基準に対する認知度の向上

観光品質基準は、雪国観光圏において実際の評価に使われたものの、認知度はまだ限定的なものにとどまっている。

このため、「観光品質基準」および「観光品質認証制度」の認知度向上に向けて、2012年10月に、当財団主催による以下の研究報告会を開催した。観光品質認証に関する調査研究の成果を報告し、その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。

■研究報告会「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】2012年10月11日(木) 15:00～17:00

【場所】愛知県産業労働センター「ウイंकあいち」11階 1102会議室
〔愛知県名古屋市中村区名駅4丁目4-38 (TEL: 052-571-6131)〕

【参加者】73名

【プログラム】

- ・研究報告Ⅰ「観光品質基準の基本的考え方とその評価方法」

講師：公益財団法人中部圏社会経済研究所代表理事 小林 宏之 氏

- ・研究報告Ⅱ「雪国観光圏での実践例」

講師：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 井口 智裕 氏

* 研究報告会の概要は、http://www.criser.jp/research/documents/182_05kanko_hokoku.pdf を参照。

今後も、こうした報告会等に加え、「SAKURA QUALITY」のロゴマークやホームページも活用しながら、観光品質基準および観光品質認証の仕組みに関する認知度を向上する活動を継続していく必要がある。

2013年度には、JATA（一般社団法人日本旅行業協会）が実施する「ツアーオペレーター品質認証制度」も本格的展開が図られることから、観光品質向上への関心も高まることが期待され、さらなる認知度向上に向け、観光に関する諸団体等との連携も模索していく必要がある。

2) 観光品質基準による評価結果を活用したプロモーションの効果確認

雪国観光圏では観光品質基準による宿泊施設の評価結果を掲載した英文パンフレットを作成するなど、誘客プロモーションへの活用を図っているが、その効果を定量的に検証するまでには至っていない。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うえで、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っていく場合には、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ヒアリング調査でも、「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。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。

また、第三者評価に基づく品質向上の仕組みは、従業員に対しても、明示的な品質向上の目標として機能させていくことが可能であり、旅館やホテルの経営をより洗練させる効果も期待できる。地域においては、観光産業は雇用の重要な担い手であり、若い人たちが希望をもって就職できる職場とするためにも、目指すべき経営品質の「見える化」への取り組みは不可欠である。

4) 日本旅館編、民宿・ペンション編以外の宿泊カテゴリーへの展開

「日本旅館」は我が国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。2012年度は、「民宿・ペンション」の観光品質基準を策定したが、2013年度は「ホテル」の宿泊カテゴリーに展開する計画であり、これら3つのカテゴリーがあれば、地域に存在する宿泊施設のかなりの部分をカバーできるようになる。雪国観光圏での評価事業においては、「日本旅館編」を柔軟に運用することにより民宿やホテルにまで適用範囲を広げたが、本来はそれぞれのカテゴリーに対応する基準を適用することが望ましいのは当然である。今後、雪国観光圏以外の地域に拡大していくにあたって、カテゴリーの充実は必要不可欠である。

5) アクティビティの安全管理に関して

アクティビティに関しては、次々と新たな形態のものが生まれてきていることもあり、現在の日本には、アクティビティの安全基準、とくに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、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。

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安全基準のような強制力や違反に対する罰則などが無いのが現状である。

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。

当財団が策定した「アクティビティ編 Ver.1」においても、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が、今後、アクティビティ分野のさらなる発展を促すうえでも、法的規制のあり方について、議論が進むことを期待したい。

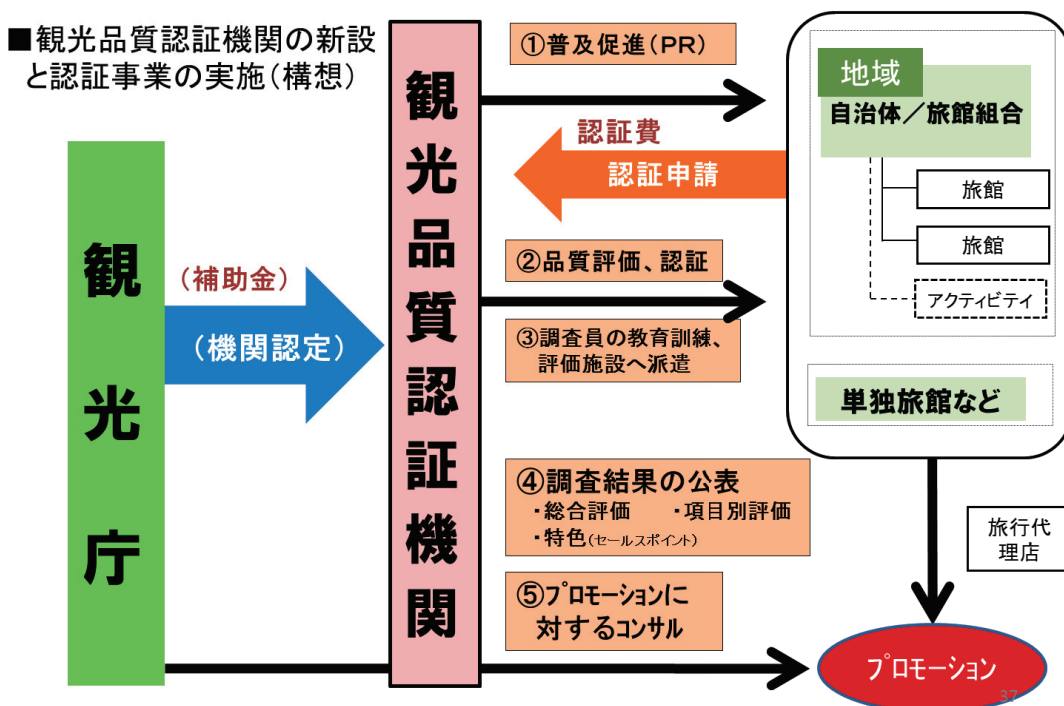
(2) 中立・公正な制度運用組織（品質認証機関）

観光品質認証の仕組みを公平な見地から運用し、信頼性を高めていくためには、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。

ニュージーランドのクォールマークは、国によって一律に参加義務を課す形ではなく、あくまで事業者の任意の参加（有料）により運営されているが、ニュージーランド政府観光局のプロモーション活動と一体的な運用がなされることにより、事業者のメリットが明確になっていることが事業者の参加意欲向上に大きく貢献している。

我が国においても、外貨を獲得し新たな雇用を生む観光産業に対して、国がその活性化を後押しし、観光産業もこれに応じて新たなビジネスモデル作りと産業のイノベーションを図っていくことが求められており、観光品質基準と観光認証の仕組みはその有力な手段の一つと考える。

【図 5-5 「観光品質認証機関の事業イメージ」】



【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.3）」一覧

参考資料 3 SAKURA QUALITY マーク使用基本規定

参考資料 4 「観光品質基準（民宿・ペンション編 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	所属・役職
委員 (座長)	森川 敏育	桜花学園大学観光総合研究所 所長
委員	西川 哲司	前 三重の観光プロデューサー
委員	堀 泰則	高山商工会議所 副会頭
委員	佐藤 久美	金城学院大学 国際情報学部 教授
委員	柳 済萬	株式会社 J&K TOTAL SERVICE 代表取締役
委員	赤崎まき子	株式会社エイ・ワークス 代表取締役
委員	井口 智裕	一般社団法人雪国観光圏 代表理事
委員	小出 彩子	インサイドジャパン・ツアーズ・リミテッド 日本支店長
委員	ジョン・ギヤスライト	ツリークライミング®ジャパン 代表
オブザーバー	彦坂 謙二	中部経済産業局 産業部 流通・サービス産業課長
オブザーバー	飯田 順二	中部運輸局 企画観光部 地域振興推進室長
事務局	小林 宏之	(公財) 中部圏社会経済研究所 代表理事
事務局	鈴木 昭彦	(公財) 中部圏社会経済研究所 産業振興部長

※構成メンバー、「所属・役職」は、2013年4月1日現在のもの

参考資料2 「観光品質基準(日本旅館編Ver.3)」一覧

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

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

評価項目	小項目CD	Ver.3_No	Ver.2_No	レベル	品質基準
(2)施設状況・客室 ①居住性、機能	121	12101	12203	1	<input type="checkbox"/> 床(畳・板間)・備品・装飾品・照明などには見た目や機能上の問題はほとんどない
	121	12102	14202	1	<input type="checkbox"/> 扉・障子・襖など建具は、スムーズに開閉できる
	121	12103	14208	1	<input type="checkbox"/> 適度の採光が可能な開口部(窓)が、最低1箇所ある
	121	12104	14203	1	<input type="checkbox"/> 客室内には十分な明るさの照明がある
	121	12105	14204	1	<input type="checkbox"/> 客室の大きさに見合った空調(冷暖房)・換気のための設備が設置されている
	121	12106	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
	121	12107	14212	1	<input type="checkbox"/> 開閉できる窓、客室に入る扉は、すべて施錠可能である
	121	12108	14106	2	<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)
	121	12109	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
	121	12110	14101	2	<input type="checkbox"/> 通路・隣室・室内の配管等からの雑音が聞こえることがあるが、気になるようなレベルではない
	121	12111	14211	2	<input type="checkbox"/> フロント(受付)につながる内線電話がある
	121	12112	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
	121	12113	14215	2	<input type="checkbox"/> 客室内に、利用者の貴重品を保管するためのセーフティボックス(容易に持ち出せないもの)が備え付けられている
	121	12114	14222	2	<input type="checkbox"/> 浴室付きの客室が設けられている
	121	12115		2	<input type="checkbox"/> 浴室、トイレにバリアフリー対応を施した客室がある(手すりの設置など)
	121	12116	14110	3	<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)
	121	12117	14108	3	<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
	121	12118	14228	3	<input type="checkbox"/> すべての客室は、浴室付きである
	121	12119	14229	3	<input type="checkbox"/> 露天風呂付きの客室が設けられている
	121	12120	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
121	12121	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)	
②内装、調度品	122	12201	14207	1	<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
	122	12202	14205	1	<input type="checkbox"/> 室内設備と電気機器は正常に機能する
	122	12203	14206	1	<input type="checkbox"/> 宿泊する上で必要な最低限の備品・調度品(テーブル、座椅子、座布団、電話、くず入れ)が備わっている
	122	12204	14104	2	<input type="checkbox"/> 客室内で茶・水等を飲むための、茶器・水差し・ポットなどが備え付けられている
	122	12205		2	<input type="checkbox"/> 客室内の調度品、装飾品、備品は適切に維持管理され、損傷なく状態のよいものである
	122	12206	14226	2	<input type="checkbox"/> 畳・カーペット、および、備品・装飾品・照明は損傷・消耗がなく、状態のよいものである
	122	12207	14221	2	<input type="checkbox"/> 衣服を収納するためのクローゼットがある
	122	12208		3	<input type="checkbox"/> クローゼット、収納スペースは、衣服や荷物の収納に十分なゆとりがある
	122	12209		3	<input type="checkbox"/> 調度品、備品、照明器具は、高品質で室内の雰囲気を高めている
	122	12210	14217	3	<input type="checkbox"/> 生け花や掛け軸等により、季節感の感じられる室内装飾がある
	122	12211	14219	3	<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
③寝具・用品	123	12301	14301	1	<input type="checkbox"/> 清潔な寝具(布団・毛布・枕)が宿泊人数分備え付けられている
	123	12302	14302	1	<input type="checkbox"/> 清潔なリネン類(布団カバー・枕・シーツ等)が、宿泊人数分備え付けられている
	123	12303	14306	1	<input type="checkbox"/> 宿泊人数分のタオル・バスタオル・丹前・羽織が用意されている
	123	12304	14303	2	<input type="checkbox"/> タオルおよびリネン類には、損傷やほつれがなく状態がよいものである
	123	12305	14304	2	<input type="checkbox"/> 歯ブラシ・歯磨き(浴室付きの客室であれば石鹸、シャンプー)など必要最小限のアメニティが用意されている
	123	12306	14305	2	<input type="checkbox"/> 予備の寝具類は、客室内押入れにあるか、スタッフに申し出ることによって利用可能である
	123	12307	14308	2	<input type="checkbox"/> サイズの大きい人向けに、大きめのサイズの寝具類を用意している
	123	12308	14309	2	<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
	123	12309	14310	3	<input type="checkbox"/> 高品質で肌触りのよいシーツ・枕カバー、大きくて柔らかい枕など上質の寝具類が用意されている
	123	12310	14311	3	<input type="checkbox"/> 備え付けられているアメニティは、種類が豊富で高品質である
	123	12311	14312	3	<input type="checkbox"/> タオル(温泉旅館のハンドタオル)は、高品質のタオルを用意している
	123	12312	14313	3	<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)

評価項目	小項目CD	Ver.3_No	Ver.2_No	レベル	品質基準
(3)衛生管理 ①敷地・建物全般 (フロント・ロビー含む)	131	13101	12101	1	<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は、毎日清掃が行われる
	131	13102	12105	1	<input type="checkbox"/> 公共エリアの窓ガラスには、目立った汚れがない
	131	13103	12112	1	<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・ホコリはない
	131	13104	13102	1	<input type="checkbox"/> フロント周辺は常時整理整頓されている
	131	13105		1	<input type="checkbox"/> 玄関口は、利用者の下足が整理整頓(収納)されており、見苦しくない
	131	13106	12106	2	<input type="checkbox"/> 公共エリア全般すべてのエリアにおいて、たばこや配管からの不快な臭いがしない
	131	13107	12111	2	<input type="checkbox"/> 公共エリアの調度品、照明は定期的に清掃されている
	131	13108		2	<input type="checkbox"/> 公共エリアの床面は清掃がきめ細かく、目に見えない隅々まで清掃が行き届いている
	131	13109	21502	2	<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
	131	13110		3	<input type="checkbox"/> 公共エリアの清掃、消毒等の業務マニュアルがある
	131	13111	21507	3	<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
	131	13112		3	<input type="checkbox"/> 全館禁煙である
②食堂	132	13201	12104	1	<input type="checkbox"/> 厨房・食事室内は常に清潔に維持されている(目立った汚れ、ゴミ、埃がない)
	132	13202		1	<input type="checkbox"/> 食事室の食器やグラスは清潔に維持されている
	132	13203	12109	1	<input type="checkbox"/> 厨房の消毒・害虫駆除が適切に実施されている
	132	13204		1	<input type="checkbox"/> 食事室内は、不快な臭いがしない
	132	13205		2	<input type="checkbox"/> 食事室内は一日の中でも定期的に清掃が行われている
	132	13206		2	<input type="checkbox"/> 食器は、適切な維持管理を行い、ひび・かけのない良好な状態を保っている
	132	13207	21504	2	<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
	132	13208		3	<input type="checkbox"/> 食事室内の清掃、消毒マニュアルがある
	132	13209	21508	3	<input type="checkbox"/> 食事室内は、全席禁煙である
③浴室・トイレ	133	13301	12103	1	<input type="checkbox"/> 浴室内は毎日清掃が行われ、浴槽内の湯および浴室・脱衣室の床には、ゴミ・埃・毛髪などが認められない
	133	13302	12107	1	<input type="checkbox"/> 浴室内は、カビや雑菌等の増殖を防ぐための消毒・定期清掃が実施されている
	133	13303		1	<input type="checkbox"/> 浴槽の湯は、定期的な入れ替え、適切な清掃により、清潔な状態を保っている
	133	13304		1	<input type="checkbox"/> 浴室、脱衣室内は、不快なおいがしない
	133	13305		1	<input type="checkbox"/> 公共エリアのトイレは、毎日清掃が行われ、トイレ内、便器、手洗い等が清潔に維持されている
	133	13306		1	<input type="checkbox"/> 公共エリアのトイレは、不快な臭いがしない
	133	13307	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
	133	13308		2	<input type="checkbox"/> 浴室内の清掃は、洗面台、洗濯かご、脱衣かご等の隅々まで行き届いている
	133	13309	12113	2	<input type="checkbox"/> 公共エリアのトイレは、一日の中でも定期的に清掃が行われている
	133	13310	21505	2	<input type="checkbox"/> 浴室・脱衣室、共用トイレなどは禁煙である
	133	13311		3	<input type="checkbox"/> 浴室・脱衣室、共用トイレの清掃・消毒マニュアルがある
	133	13312		3	<input type="checkbox"/> 公共エリアのトイレのスリッパは毎日消毒している
④客室	134	13401	12201	1	<input type="checkbox"/> 客室は、畳・板間のもとより、椅子・ソファ・調度品等の直接触れるもの、寝具・リネン類、部屋付の洗面台・トイレ・風呂がある場合はこれらの設備について、前の利用者による使用の痕跡を残さず適切に清掃がなされている
	134	13402	14102	1	<input type="checkbox"/> 不快なおいがしない
	134	13403	12204	1	<input type="checkbox"/> 客室内には、ゴミ・チリは見当たらない
	134	13404	12205	1	<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が行われる
	134	13405	12209	1	<input type="checkbox"/> 備品・装飾品・照明は、清潔に手入れされている
	134	13406	12206	1	<input type="checkbox"/> 寝具(シーツ・枕カバー)、タオル、バスマット、浴衣は毎日交換される
	134	13407		1	<input type="checkbox"/> 客室内、トイレ・浴室等のくず入れのごみは毎日掃除されている
	134	13408		1	<input type="checkbox"/> 客からの特別な要望がない限り、アメニティは毎日交換される
	134	13409	12202	1	<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
	134	13410	12215	2	<input type="checkbox"/> 客室の清掃は、清掃のしにくい角や高い場所等、隅々まで細心の丁寧さで行われる
	134	13411		2	<input type="checkbox"/> 家具、照明の裏など、目に見えない隅々まで掃除が行き届いている
	134	13412		2	<input type="checkbox"/> 寝具(掛け布団カバー)は毎日交換する
	134	13413	12110	2	<input type="checkbox"/> 客の利用するタオルやリネン類は、清潔な保管場所に集められ、適切に取扱われている
	134	13414	12212	2	<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
	134	13415	21503	2	<input type="checkbox"/> 禁煙専用の客室が設けられている
	134	13416		3	<input type="checkbox"/> 客室清掃のマニュアルがある
	134	13417		3	<input type="checkbox"/> 寝具の収納場所の中は隅々まで清潔で、すのこや防虫シート等で清潔な状態を維持している
	134	13418	12211	3	<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、毎日全数を消毒している
	134	13419	21509	3	<input type="checkbox"/> 禁煙専用の客室は、全客室の80%以上を占める

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

評価項目	小項目CD	Ver.3_No	Ver.2_No	レベル	品質基準
Ⅱ. サービス・ホスピタリティの品質 (1) お客さまへのサービス ① 情報提供、予約対応(事前対応)	211	21101	21101	1	<input type="checkbox"/> 施設の日本語ホームページ、よく見られるポータルサイト等で、必要な情報(アクセス、地図、送迎の有無、料金体系、in/out時間、館内案内など)を確認することができる
	211	21102	21104	1	<input type="checkbox"/> 料金(税・サービス料の扱い、入湯税等の付加項目)、支払い方法、キャンセルポリシー、施設の規則等について利用者に明確に説明している
	211	21103		1	<input type="checkbox"/> 施設のバリアフリーに関する情報を確認することができる(問合せに対して、車いすの受入の有無等を伝えられる)
	211	21104	21112	1	<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
	211	21105	21102	1	<input type="checkbox"/> 個人利用者からの予約は複数の方法で行うことができる(旅行代理店経由、電話・ファックス、電子メール、インターネット上の所定フォーム経由、インターネットポータルサイト経由、など)
	211	21106		1	<input type="checkbox"/> 予約の際、利用者氏名、宿泊日、人数、食事の有無等について正確に確認し、記録している
	211	21107	21402	1	<input type="checkbox"/> 食事付き(朝夕二食)を原則にする施設でも、利用者からの要求に応じて素泊まり、一泊朝食付きでの予約を受け付ける
	211	21108		2	<input type="checkbox"/> 日本語版ホームページが用意されている
	211	21109	21115	2	<input type="checkbox"/> 日本語ホームページは、情報に変更がある場合には、適宜更新される
	211	21110	21108	2	<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・ダウンロードが可能であることを説明できる
	211	21111	21110	2	<input type="checkbox"/> 施設周辺の交通情報・観光情報を利用者に提供することができる(口頭での説明、パンフレット類の電子メール等での発信等)
	211	21112		2	<input type="checkbox"/> 近隣の飲食店について利用者の求めに応じて情報提供できる
	211	21113	21113	2	<input type="checkbox"/> 利用者は一人での宿泊予約が可能である
	211	21114	21106	2	<input type="checkbox"/> 予約情報は、その後の変更も含めすべて適切に記録・管理される
	211	21115	21103	3	<input type="checkbox"/> 申込者に対して、24時間以内に電子メールまたはファックスで、予約受付の明確な返答をしている
	211	21116	21118	3	<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
	211	21117	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等を確認できる
	211	21118	21114	3	<input type="checkbox"/> 宿泊料金は、宿泊代、食事代、サービス料、税金等が、明確に切り分けて利用者(予約者)に対して表示される
② 品質管理の状況	212	21201	22201	1	<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たしている
	212	21202	22202	1	<input type="checkbox"/> 営業許可証等は、施設内に掲示されている
	212	21203	22203	1	<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
	212	21204	22204	1	<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
	212	21205	21611	1	<input type="checkbox"/> 盲導犬や介助犬の宿泊が可能である(拒否しない)
	212	21206		1	<input type="checkbox"/> 業務、宿泊客対応には一定の決まりがある(スタッフのよりどころとなる規則がある)
	212	21207		1	<input type="checkbox"/> 施設オーナー等の居住空間と宿泊客利用部分とは明確に区分されている
	212	21208	21301	1	<input type="checkbox"/> 接客スタッフは、利用者の人種、性別、年齢、身なりなどで扱いに差を設けることはしない
	212	21209	22306	2	<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)に整備されている
	212	21210		2	<input type="checkbox"/> 緊急時の対応マニュアルが整備されている
	212	21211		2	<input type="checkbox"/> マニュアルに則った業務の遂行ができるよう、スタッフ研修を行っている
	212	21212	22311	2	<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、情報共有するとともに、サービス向上のための取組みに活用している
	212	21213	22309	2	<input type="checkbox"/> 利用者からの意見により具体的に改善を行った事例がある
	212	21214		2	<input type="checkbox"/> クレームに対応するマニュアルがある(適切な処置、情報管理)
	212	21215	22310	2	<input type="checkbox"/> クレームについて、情報を共有し、同種事例の再発防止のための取組みがなされている
	212	21216	21309	2	<input type="checkbox"/> 業務動線が適切である(サービススタッフの導線が宿泊客の目障りにならない)
	212	21217	22308	3	<input type="checkbox"/> 施設の目指すべきビジョンが明確に定められており、スタッフ全員に徹底され浸透している
	212	21218	22302	3	<input type="checkbox"/> オーナーあるいは責任者は、品質向上のためにスタッフの指導・監督を行うとともに、スタッフに対する教育を適宜実施している
212	21219	22318	3	<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	

評価項目	小項目CD	Ver.3_No	Ver.2_No	レベル	品質基準
③宿泊時の提供サービス ③-1) 店頭対応	213	21301	21203	1	<input type="checkbox"/> 効率的な業務により、チェックイン・チェックアウトが手際良く行われる
	213	21302	21202	1	<input type="checkbox"/> クレジットカードが使用できない場合、両替または預金引き出し・キャッシングができる銀行の所在地を説明できる(クレジットカードが使用できる場合は○とする)
	213	21303	13107	2	<input type="checkbox"/> フロント(受付)スタッフ不在時でも24時間対応できる体制がある
	213	21304	21206	2	<input type="checkbox"/> 利用者宛ての電子メール・ファックス・郵便物等の受信および取次が可能である
	213	21305	21207	2	<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
	213	21306	21201	2	<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
	213	21307	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
	213	21308	21205	2	<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
	213	21309		2	<input type="checkbox"/> インターネット接続が可能である(PC設置、LAN、無線LANの設備)、または公共エリアの一部がWifi対応している
	213	21310	21210	2	<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
	213	21311	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)近傍の公共交通機関駅への送迎サービスがある
	213	21312	21601	2	<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
	213	21313	11208	2	<input type="checkbox"/> 駐車場は特段の追加料金なく利用できる
	213	21314	21403	2	<input type="checkbox"/> 食事(夕食、朝食)の時間は、利用者の要望を容れることができる(食堂の利用時間に幅がある)
	213	21315	21407	2	<input type="checkbox"/> アレルギーや宗教上の理由による食事制限がある利用者に対して、特別の配慮をすることができる
	213	21316	21411	2	<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
	213	21317	21212	3	<input type="checkbox"/> 利用者からの申出・要求事項に対し、柔軟に対応する
	213	21318	21310	3	<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
	213	21319	21213	3	<input type="checkbox"/> ドライクリーニングサービスが利用できる、あるいはクリーニングサービスをフロントで代行する
	213	21320	14227	3	<input type="checkbox"/> 客室内で、高速インターネット回線が利用できる、もしくはロビー等においてWi-Fi対応している
	213	21321	21215	3	<input type="checkbox"/> 門限の設定がない
	213	21322	21412	3	<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
③-2) スタッフ対応	214	21401	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
	214	21402	12207	1	<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
	214	21403	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、接客などが、親切・丁寧に行われる
	214	21404	21302	1	<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
	214	21405		2	<input type="checkbox"/> スタッフは、マニュアルに沿った接客・応対を実行している(問合せ、予約対応、受付、館内説明)
	214	21406	22102	2	<input type="checkbox"/> スタッフは、緊急時に際し、館内への周知・当面の応急措置・警察消防への通報など、適切な対応をすることができる
	214	21407	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
	214	21408	21303	3	<input type="checkbox"/> 利用者が急病その他急を要する事態が発生した場合、利用者から申出・要求事項があった場合など、業務マニュアルを超えて常に迅速かつ適切な対応ができる
	214	21409		3	<input type="checkbox"/> 食材、料理、食品アレルギー等に対する高度な知識を持つスタッフがいる

評価項目	小項目CD	Ver.3_No	Ver.2_No	レベル	品質基準
Ⅲ. その他	311	31101	21703	1	<input type="checkbox"/> 施設名を記した外国語表記の看板・表示がある
(1)外国人対応	311	31102	21704	1	<input type="checkbox"/> 外国語表記で建物内の各施設(フロント、客室番号または室名、食堂等)の場所を示す館内表示や方向指示サインがある
①外国人対応・言語対応	311	31103	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)が外国語表記で用意されている
	311	31104	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)が外国語表記で用意されている
	311	31105	21701	1	<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
	311	31106	21401	1	<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
	311	31107	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
	311	31108	21716	2	<input type="checkbox"/> 外国語表記で施設に至る道路(最寄りの交通機関駅からの道や車での主要アクセス道路)への案内表示がある(公共のものがあれば○とする)
	311	31109	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)が外国語表記で用意されている
	311	31110	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)が外国語表記で用意されている
	311	31111	21707	2	<input type="checkbox"/> 外国語表記の献立メニューがある
	311	31112	21717	2	<input type="checkbox"/> 外国語表記で入浴方法のイラスト入り説明書が用意されている
	311	31113	21718	2	<input type="checkbox"/> 外国語表記で浴室内の注意事項(滑りやすい箇所など)が示されている
	311	31114		2	<input type="checkbox"/> 外国語表記でシャワートイレの使い方が示されている
	311	31115		2	<input type="checkbox"/> 外国語表記で和式トイレの使い方が示されている
	311	31116	21715	2	<input type="checkbox"/> 外国語版ホームページ、または、外国人旅行者が多く利用する「宿泊予約サイト」のいずれかで予約が可能である
	311	31117	21702	2	<input type="checkbox"/> 日本での生活に馴染みのない利用者に対し、旅館での過ごし方や施設利用方法(客室、風呂、和式トイレ、食事、就寝)の概略を、スタッフが説明できる
	311	31118	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
	311	31119	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
	311	31120	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
	311	31121	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
	311	31122	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
	311	31123	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(バイキングで可)
	311	31124	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
	311	31125	21709	2	<input type="checkbox"/> テレビは、外国語放送の視聴ができる
	311	31126	22115	3	<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
	311	31127	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されていてわかりやすい
	311	31128	21724	3	<input type="checkbox"/> 外国語版ホームページは、タイムリーに内容が更新される
	311	31129	21721	3	<input type="checkbox"/> 施設の利用方法、提供されるサービス、避難経路等の詳細事項について外国語で説明ができる
	311	31130	21727	3	<input type="checkbox"/> 英語圏以外の国からの利用者が多い施設にあっては、その国(地域)の言語で会話のできる接客スタッフがいる
	311	31131	21729	3	<input type="checkbox"/> 利用者はメール、電話、FAX等により直接外国語で問い合わせができ、予約をすることができる
	311	31132	14223	3	<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
	311	31133	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
	311	31134	22312	3	<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
	311	31135	21723	3	<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ができる(公共機関等の情報で可)
	311	31136	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

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

観光品質認証制度
SAKURA QUALITY
マーク使用基本規定



SAKURA
QUALITY

SAKURA QUALITY

目的・デザイン趣旨



SAKURA
QUALITY

■ 目的

観光品質認証制度による宿泊施設の設備やサービスの品質の評価を表示することによって、観光客への情報提供および観光産業の品質の向上を目指します。

■ デザイン趣旨

日本を象徴する日の丸を背景に、そよ風に舞うサクラの花びらを配し、日本特有の文化やこころを表します。

■ 問い合わせ先

公益財団法人中部圏社会経済研究所

所在地:〒460-0008 愛知県名古屋市中区栄2-1-1 日土地名古屋ビル15F TEL 052-221-6421 FAX 052-231-2370 mail:criser@criser.jp

■ マークについて

「SAKURA QUALITY」マークは、厳正な審査を経たサービスにのみ与えられます。マークには、【宿泊施設(赤)】と【その他(ピンク)】の2種類があります。

■ 基本表示

「SAKURA QUALITY」マークの基本表示は下記のものであります。



個々の事業者が使用する場合は、認証を受けたカテゴリー表示とセットで使用してください。ただし、ポスター、名刺等で特定のカテゴリーの認証を示さない場合などは、「SAKURA QUALITY」のみのマークをご利用いただけます。

【「SAKURA QUALITY」のみのマーク】



また、使用用途に応じて、フレーム付きのマークを使用してください。フレーム付きの使用用途例：屋外プレート、屋内掲示、等

【フレーム付きのマーク】



【宿泊施設(赤)】マークについて

宿泊施設の品質認証マークは、赤色のSAKURA QUALITYマークです。宿泊施設のカテゴリー(日本旅館、民宿・ペンション、ホテル、等)を表示し、品質ランクを示す★(1~5)を使います。

【「日本旅館」の場合】



【★なしのタイプ】



なお、宿泊施設のマーク表示は、認証制度参加を表すマークとして、★なしのタイプを使用することもできます。

★なしの使用用途例：屋外プレート、宿泊施設のホームページ、名刺、等

【その他(ピンク)】マークについて

宿泊施設以外(アクティビティ、ツアーオペレータ、飲食店、物販店、交通、等)の部門の品質認証マークは、ピンク色のSAKURA QUALITYマークです。カテゴリーを表記したマークを使用してください。

【「アクティビティ」の場合】



【「ツアーオペレータ」の場合】

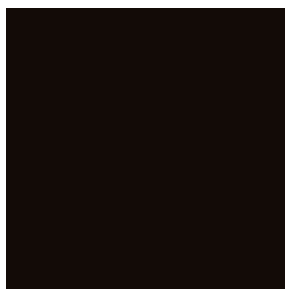


※色・寸法は、次ページ以降の規定を参照してください。

■ 色指定【宿泊】



名称 「紅色」
 特色 DIC:197
 プロセス C:16/M:100/Y:91/K:0



特色 DIC:582
 プロセス C:0/M:0/Y:0/K:100

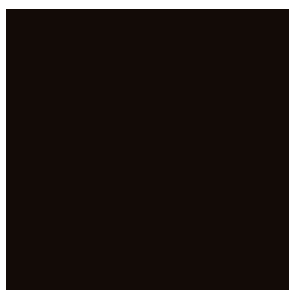
■ 色指定 [その他]



**SAKURA
QUALITY**
INBOUND TOUR
OPERATOR



名 称 「紅梅色」
特 色 DIC:2007
プロセス C:0/M:66/Y:29/K:0



特 色 DIC:582
プロセス C:0/M:0/Y:0/K:100

■ 色指定 [宿泊] /1Cの場合 すべて100%



**SAKURA
QUALITY**

HOTEL



**SAKURA
QUALITY**

HOTEL



■ 色指定 [その他] / 1Cの場合 すべて100%



**SAKURA
QUALITY**

**INBOUND TOUR
OPERATOR**



**SAKURA
QUALITY**

**INBOUND TOUR
OPERATOR**

■ 割り出し図 □ 1unit:4mm四方

■ 特 色 DIC:197
プロセス C:16/M:100/Y:91/K:0

■ 特 色 DIC:582
プロセス C:0/M:0/Y:0/K:100



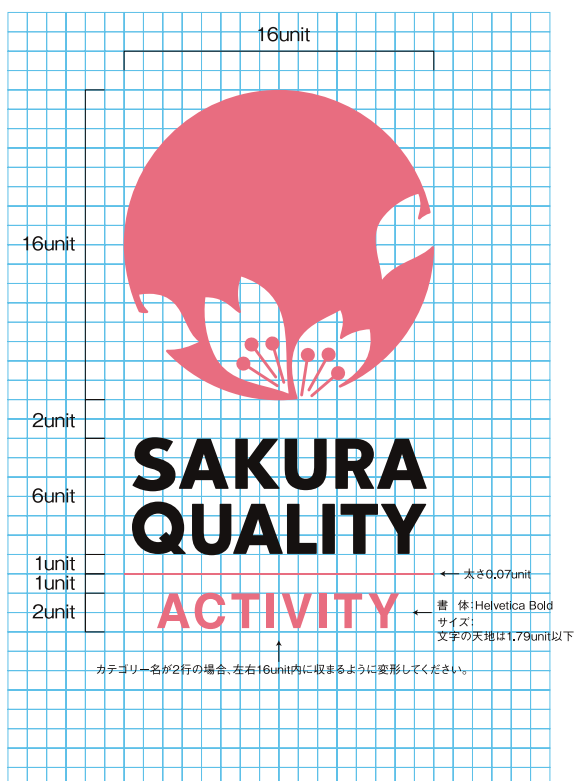
■ 割り出し図 □ 1unit:4mm四方

■ 特色 DIC:197 プロセス C:16/M:100/Y:91/K:0 ■ 特色 DIC:582 プロセス C:0/M:0/Y:0/K:100



■ 割り出し図 □ 1unit:4mm四方

■ 特色 DIC:2007 プロセス C:0/M:66/Y:29/K:100 ■ 特色 DIC:582 プロセス C:0/M:0/Y:0/K:100



■ 割り出し図 □ 1unit:4mm四方

特 色 DIC:197
プロセス C:16/M:100/Y:91/K:0

特 色 DIC:582
プロセス C:0/M:0/Y:0/K:100



■ 割り出し図 □ 1unit:4mm四方

特 色 DIC:197
プロセス C:16/M:100/Y:91/K:0

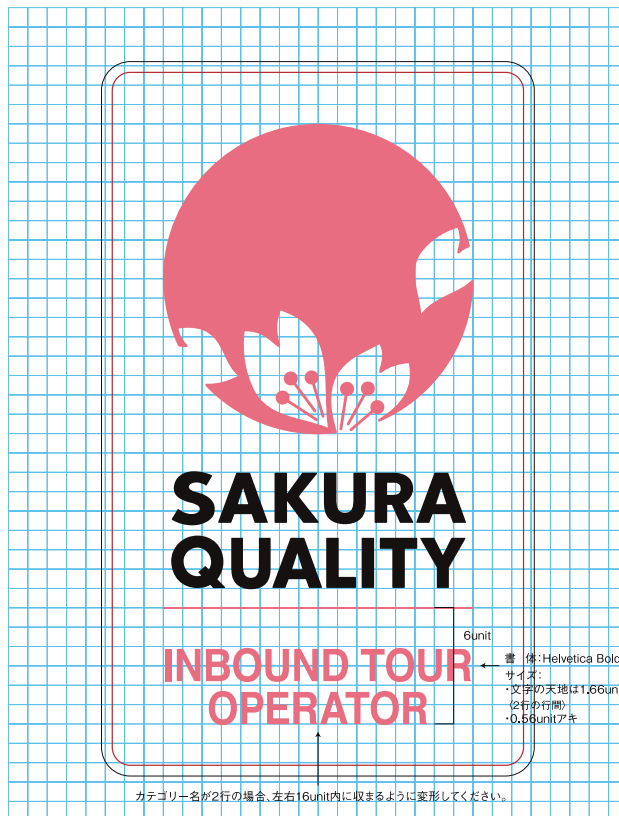
特 色 DIC:582
プロセス C:0/M:0/Y:0/K:100



■ 割り出し図 □ 1unit:4mm四方

■ 特 色 DIC:2007
プロセス C:0/M:66/Y:29/K:100

■ 特 色 DIC:582
プロセス C:0/M:0/Y:0/K:100



■ 見本

[宿泊]



[その他]



■ 見本

- 宿泊
- ホテル



■ 宿泊（★付き）



■ 旅館



■ 民宿



■ 見本

- その他
- アクティビティ

■ 交通機関

■ 観光案内所

■ ツアーオペレーター

■ ガイド、物販店

■ 飲食店



■ 見本

■ 宿泊

■ ホテル



■ 宿泊(★付き)

■ ホテル



■ その他

■ アクティビティ



■ ツアーオペレーター



■ 見本

■ 宿泊

■ ホテル



■ 宿泊(★付き)



■ 旅館



■ 民宿



■見本

- その他
- アクティビティ



- 交通機関



- 観光案内所



- ツアーオペレーター



- ガイド、物販店



- 飲食店



■見本（天地3cm以下の場合）



- 宿泊
- ホテル



- 宿泊（★付き）



- 旅館



- 民宿



■見本(天地3cm以下の場合)



■ その他
■ アクティビティ



■ 交通機関



■ 観光案内所



■ ツアーオペレーター



■ ガイド、物販店



■ 飲食店

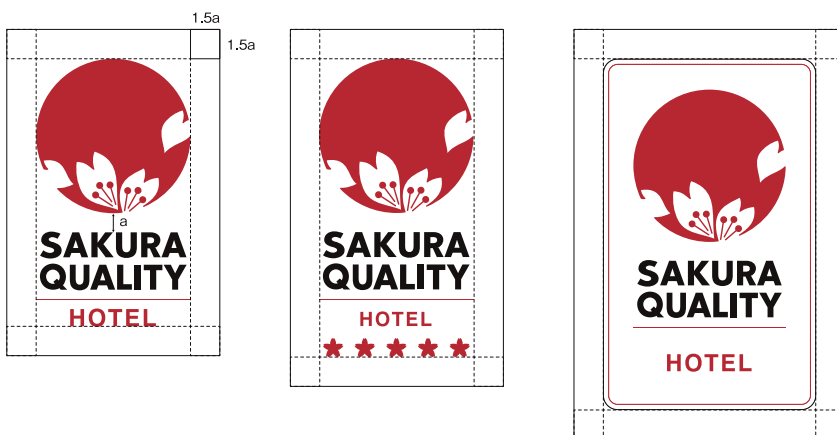


■ アイソレーション

マークの周囲に一定のスペースを確保し、そのスペース内に他の要素が入らないように規定します。

■ 最少使用サイズ

下記のとおり、最小使用サイズを規定します。



参考資料4 「観光品質基準(民宿・ペンション編Ver.1)」一覧

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

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

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

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

評価項目	小項目CD	No.	レベル	品質基準
Ⅲ. その他 ①外国人対応	221	22101	0	<input type="checkbox"/> 身振り手振りを交え、場合によっては筆談により、ほぼ支障がない程度の接遇・対応ができる
	221	22102	1	<input type="checkbox"/> 施設名を記した外国語表記の看板・表示がある
	221	22103	1	<input type="checkbox"/> 外国語表記で建物内の各施設(フロント、客室番号または室名、食堂等)の場所を示す館内表示や方向指示サインがある
	221	22104	1	<input type="checkbox"/> 施設利用にあたり最低限周知すべき事項(安全の手引き、非常口の案内等)が外国語表記で用意されている
	221	22105	1	<input type="checkbox"/> 室内利用の方法(電話・空調・テレビ・インターネット等の操作方法説明書)が外国語表記で用意されている
	221	22106	1	<input type="checkbox"/> 客室内・廊下・階段またはエレベータホールなどの場所に、非常口や出入り口等への避難経路が、英語(および必要に応じそれ以外の他言語)で表示されている
	221	22107	2	<input type="checkbox"/> 施設の外国語ホームページ(英語および必要に応じその他言語)が開設されており、必要な情報(料金、館内案内、アクセス等)を確認することができる
	221	22108	2	<input type="checkbox"/> 外国語表記で施設に至る道路(最寄りの交通機関駅からの道や車での主要アクセス道路)への案内表示(公共のものがあれば可とする)がある
	221	22109	2	<input type="checkbox"/> 外国語表記による日本またはその地方の文化、歴史・風土についての説明書(公共機関等の情報で可)が用意されている
	221	22110	2	<input type="checkbox"/> 外国語表記の献立メニューがある
	221	22111	2	<input type="checkbox"/> 外国語表記で入浴方法のイラスト入り説明書が用意されている
	221	22112	2	<input type="checkbox"/> 外国語表記で浴室内の注意事項(滑りやすい個所など)が示されている
	221	22113	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
	221	22114	2	<input type="checkbox"/> 外国語表記で公共エリアに設置される公衆電話あるいはインターネットが使える環境が用意されている
	221	22115	2	<input type="checkbox"/> 日本での生活に馴染みのない利用者に対し、旅館での過ごし方や施設利用方法(客室、風呂、和式トイレ、食事、就寝)の概略を説明できる
	221	22116	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
	221	22117	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
	221	22118	2	<input type="checkbox"/> けがや病気等の緊急時、火災や地震等の非常時に備え、滞在中の外国人旅行者に対応するための事項を定めている
	221	22119	2	<input type="checkbox"/> 外国人旅行者を受け入れるための勉強や研修を受講している
	221	22120	2	<input type="checkbox"/> 施設で提供する朝食は、利用者による和食・洋食の選択が可能である(バイキングで可)
	221	22121	2	<input type="checkbox"/> 海外の電化製品等に対応したアダプターの貸し出しをしている
	221	22122	2	<input type="checkbox"/> 外国人旅行者に対しても、外国人ニーズを把握する取組を行っている
	221	22123	2	<input type="checkbox"/> 外国人旅行者からの声をとり入れて実際に設備・サービスを変更したことがある
2. 事業運営の状況 ①環境対応	313	31301	1	<input type="checkbox"/> 環境保全の重要性をスタッフ全員が十分認識し、ゴミの削減、ゴミ分別等によるリサイクル推進、節水・省エネなど、身近にある実施可能なことを行っている
	313	31302	2	<input type="checkbox"/> スタッフに対するコンプライアンスのための取組が行われている
	313	31303	2	<input type="checkbox"/> 環境関連の法令その他要求事項を遵守し、環境保全に寄与する組織的な取組を実施している、場合によっては、サービス低下につながる事項について、利用者への協力依頼を行う
②地域社会との関係構築	314	31401	1	<input type="checkbox"/> 地域社会からの要請に基づき、あるいは自発的に、地域の主要なイベントに積極的に参加する
	314	31402	2	<input type="checkbox"/> 自治体や加盟する旅館関係組合と連携して、より良い地域社会実現のための努力・貢献をしている
	314	31403	2	<input type="checkbox"/> 地域等と連携して、外国人旅行者を受け入れやすい環境を整備するための活動を行っている

訪日外国人旅行者向け「観光品質基準」に関する
調査研究 報告書
～日本旅館編の改訂、民宿・ペンション編の策定
およびアクティビティ編の実証研究について～

2013 年 4 月

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