

観光品質基準（ホテル編）一覧

■ 出典：

訪日外国人旅行者向け「観光品質基準」に関する調査研究 2013～ホテル編の策定、宿泊施設編の実証研究およびアクティビティ編の改訂について～ 報告書
 (2014年4月 公益財団法人 中部圏社会経済研究所) 参考資料2 「観光品質基準（ホテル編ver.1）」一覧 より抜粋

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

観光品質基準（ホテル編）一覧

大項目	中項目	小項目	No	レベル	品質基準	部屋の快適性	施設全体	サービス、ホスピタリティ	外国人対応	安全性	環境配慮・ハリアフリー等	
3.施設内設備等	3-1-1.公共エリアの快適性	3-1-1.壁や絨毯などの状態	310101	1	絨毯・壁・床・天井などには、経年による摩耗や損傷が認められるが、見た目や機能的に差支えないレベルのものである		○					
			310102	2	絨毯・壁・床・天井などには損傷や汚れはほとんどなく、清潔で調和のとれた状態にある		○					
			310103	3	壁、床などに用いられている素材は高質なもの(高質な木材、石材など)で、良質な絨毯等が施されている		○					
		3-1-2.装飾、調度品類	310201	1	椅子、テーブル、その他の調度品や照明器具には目立った損傷がなく、経年の什器備品であっても清潔で調和がとれている		○					
			310202	3	ロビー・廊下・階段を含む公共エリアの随所に、くつろぎの雰囲気を出す絵画や工芸品などの装飾等があり、調和のとれた空間となっている		○					
			310203	3	椅子、テーブル、その他の調度品類は良質で調和がとれ、利用者が快適に利用できるものである		○					
		3-1-3.照明、空調	310301	1	安全と快適性のための、空間と利用に見合った照明が設置されている		○					
			310302	1	館内は不快な匂い、音がしない(禁煙エリアでのたばこの匂いも含む)		○					
			310303	2	換気および空調が適切になされている		○					
		3-1-4.公共エリアの清掃	310401	1	公共エリアは適切に清掃を行っており、壁、床、天井などの表面は清潔で、目立ったゴミ・ホコリはない		○					
			310402	1	ロビーなどの公共エリアのトイレは、毎日複数回清掃が行われ清潔に保たれており、利用者への配慮がなされている		○					
			310403	2	ロビーなどの公共エリアの調度品、照明器具、窓ガラス等は日々定期的に清掃しており、目立った汚れはない		○					
		3-1-5.禁煙	310501	1	喫煙・禁煙エリアが明確に設置され分煙が徹底している		○					
			310502	2	ロビー・ラウンジなどの公共エリアでは禁煙を徹底している		○					
			310503	2	食堂は、禁煙または分煙が徹底している		○					
	310504		2	客室には禁煙フロアがある		○						
	310505		3	全館禁煙である		○						
	3-1-6.ロビー・ラウンジ	310601	2	ロビーにはソファやテーブルなどが備え付けられた空間があり、利用者がくつろいだり相談したりすることができる		○						
		310602	3	施設周辺の観光地・イベント・レストランや公共交通機関などの情報を外国語で記載したものをフロントあるいはロビー等に用意している					○			
		310603	3	英字新聞・雑誌などをロビー等に設置している					○			
		310604	3	コーヒーラウンジ等が設置され、宿泊客以外の利用が可能な長時間の営業とソフトドリンクなどのサービスが提供されている			○					
	3-1-7.外国人むけの館内表示等	310701	2	外国語で表記した館内マップを用意している						○		
		310702	2	外国語で表記した建物内の主要な施設(フロント、食堂など)の場所を示す館内表示やサインがある(必要最低限のものがあれば可とする)						○		
		310703	3	館内の表示は原則としてすべて日本語および外国語(英語と必要に応じてその他外国語)で表記している						○		
	3-2	3-2-1.食堂・レストラン施設	320101	1	食品衛生法などに則り、食堂内の衛生管理を徹底している							○
			320102	2	朝食時間以外でも利用できるレストランがある、または徒歩圏内のレストランを紹介することができる			○				
			320103	2	テーブルにはテーブルクロスがかけられている(ディナー時のみでも可、レストランが複数ある場合はそのうちひとつも当てはまっていれば可)			○				
			320104	3	テーブルにリネンの布ナプキンが用意されている(ディナー時のみでも可、レストランが複数ある場合はそのうちひとつも当てはまっていれば可)			○				
			320105	3	銀製食器が用いられている(ディナー時のみでも可、レストランが複数ある場合はそのうちひとつも当てはまっていれば可)			○				
			320106	3	食事を提供できる個室などがある			○				
			320107	3	夜間に利用できるバーやレストランがある			○				
			320108	3	夜間に利用できるバーやレストランがある			○				
		3-2-2.食事・メニュー	320201	1	メニューに記載されている食事メニュー、素材、価格などに関する説明は、誤解を与えるような表現(誤表示)をしていない					○		
320202			2	食事はそれぞれ適切な温度で提供している					○			
320203			2	アレルギーなどの食事制限がある利用者に対しては、特別の配慮をしている								
320204			3	レストランなどのスタッフは宗教の違いによって食事制限等があることを十分理解しており、特に外国人宿泊客がいる場合に、宿泊客に対し適切な情報提供を行っている						○		
3-2-3.食事の外国人対応		320301	2	洋食のメニュー選択が可能である(バイキングなどの場合は、用意された料理のなかに洋食が十分含まれている)						○		
		320302	3	素材などが判る外国語表記のメニューがある						○		
3-3.付帯施設等 (加定型項目)		330101	3	ホテル内に、インターネットに接続可能なパソコン、プリンタ、コピー機を備えたビジネスコーナーがある(以上3つのうち2つ以上を備えていること)								
	330102	3	最大100名収容規模(立食形式、面積150～200㎡程度)の宴会場がある									
	330103	3	50名～100名収容可能(スクール形式)な会議室があり、プロジェクタ、マイクなどの機材が設置されている、もしくは貸し出している									
	330104	3	温浴施設(サウナなども含む)があり、適切な清掃、衛生管理がなされている									
	330105	3	テニスコート、プール、ジムなどの屋内外スポーツ施設があり、利用可能時間中は管理人が常駐している									

観光品質基準（ホテル編）一覧

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

観光品質基準（ホテル編）一覧

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

観光品質基準（ホテル編）一覧

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

観光品質基準（ホテル編）一覧

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