

# 観光品質基準評価調査票

## 【ホテル編 Ver.4】

### <目次>

1. 事前情報提供・予約等	1-1. 情報提供	・・・ 1
	1-2. 価格等の表示	・・・ 1
	1-3. 予約対応	・・・ 1
2. アプローチ、チェックイン	2-1. アクセス	・・・ 2
	2-2. 駐車場	・・・ 2
	2-3. 建物外観、エントランスなど	・・・ 2
	2-4. 利用者の到着、チェックイン	・・・ 2
3. 施設内設備等	3-1. 公共エリアの快適性	・・・ 3～4
	3-2. 食堂・レストラン（注）	・・・ 4～5
	3-3. 付帯施設等	・・・ 5
4. 客室施設等	4-1. 客室	・・・ 5～7
	4-2. バスルーム	・・・ 7～8
5. 滞在中のサービス	5-1. 滞在中のサービス	・・・ 8～9
	5-2. 外国人対応	・・・ 9
6. チェックアウト、出発	6-1. 決済、利用客の見送り	・・・ 10
	6-2. 顧客からのフィードバック	・・・ 10
	6-3. 品質改善の取り組み	・・・ 10
7. 環境配慮	7-1. 全般、環境方針	・・・ 10
	7-2. エアコンなど	・・・ 10
	7-3. 客室	・・・ 11
	7-4. 省エネ機器	・・・ 11
	7-5. 環境マネジメント	・・・ 11
8. バリアフリー	8-1. 身体が不自由な利用者の利用	・・・ 11
	8-2. 建物のユニバーサルデザイン	・・・ 12
	8-3. 身体に障害のある方への対応	・・・ 12
9. 事業運営	9-1. 法令遵守等	・・・ 12
	9-2. ビジョンの明確化・共有	・・・ 12
	9-3. 業務運営マニュアル、スタッフ研修	・・・ 13
	9-4. 衛生管理	・・・ 13
	9-5. 安全管理	・・・ 13～14
	9-6. 地域対応	・・・ 14

施設名	認証に使用する「正式名称」をご記載ください
先方担当者	部署及びお名前
先方ご連絡先	お電話番号
所在地	〇〇県〇〇市〇〇-〇〇
担当者名	調査担当者2名を併記してご提出ください。
調査日	平成30年12月1日
保健所・建築基準法・消防法等定期検査	全て問題がないことを確認。

地域と一体となった取り組みを重視し且つ実践しているか否か	内容をご記載ください。（例：地産品利用の状況、地域住民雇用の状況、消防や警察との定期的連携状況、地域活動への参加、ボランティア活動への参加等）
対 象 客 室	調査対象客室名称、タイプ等詳細情報をご記載ください。

観光品質基準評価シート【ホテル編 Ver.3】

1. 事前情報提供・予約等

1-1.情報提供

No.	品質基準	補足	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
110101	<input type="checkbox"/> ホームページで、施設の選択に必要な情報（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	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
110201	<input type="checkbox"/> 問われた場合、キャンセルポリシー、ノーショーポリシーを明確に説明している		○			
110202	<input type="checkbox"/> 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、または表示することができる					

1-3.予約対応

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
110301	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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、あるいは説明している	問われた場合でも良い	○			
110304	<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することができる		○			
110305	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 自社の外国語版ホームページでの予約が可能である		○			
110307	<input type="checkbox"/> 書面または電子メールを通じて予約確認の連絡を行うことができる		○			
110308	<input type="checkbox"/> 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ている（情報が古くなっていない）		○			
110309	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	3年以上保管され、顧客情報（食事の嗜好等）が併せて管理されていること 新築施設の場合、同様の機能提供が可能なシステムを用意していること	○			
110311	<input type="checkbox"/> 予約時に利用者から細かな要望（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

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
210101	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 施設名を記した外国語表記の看板・表示がある					
210104	<input type="checkbox"/> 空港や駅からホテルまでのアクセスが分かるように、外国語で表記したマップ（時間、アクセス方法、料金等）などを提供している	メール、HP等で提供していれば○とする	○			

2-2. 駐車場

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
210201	<input type="checkbox"/> 宿泊用の駐車場がホテルの敷地内または近くにある	目視にて確認⇒8-2 (810204) と同時調査				
210202	<input type="checkbox"/> 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	目視にて確認				
210203	<input type="checkbox"/> 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	年間を通じて駐車場が不足し迷惑をかけるということがないこと	○			

2-3. 建物外観、エントランスなど

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
210301	<input type="checkbox"/> 建物の外観には、壁のはがれ、クラック、著しい退色は見られない					
210302	<input type="checkbox"/> 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	清潔感が保たれた上で、植栽の管理が丁寧に施されていること				
210303	<input type="checkbox"/> 敷地内に、植栽や池、またはその他造作物が組み合わせられた庭園や空間がある					

2-4. 利用者の到着、チェックイン

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
210401	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 施設利用方法（各施設の利用時間や場所、チェックアウト時間など）を外国語で記載したものを用意している	アテンド等にて口頭でも丁寧に分かりやすく説明できていればよい	○			
210403	<input type="checkbox"/> 24時間チェックイン可能である		○			
210404	<input type="checkbox"/> 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	チェックインの時間帯を中心に対応できていればよい、また他のスタッフが兼務し対応しているも○とする	○			
210405	<input type="checkbox"/> 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					

3. 施設内設備等

3-1.公共エリアの快適性

3-1-1.壁や絨毯などの状態

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
310101	<input type="checkbox"/> 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、定期的な修繕等が行われており、機能的に差支えないレベルのものである					
310102	<input type="checkbox"/> 絨毯・壁・床・天井などには損傷や汚れはほとんどなく、清潔で快適な状態を維持している					
310103	<input type="checkbox"/> 壁、床などに用いられている素材は天然木や石材、拘りが感じられる絨毯等グレードを感じさせる内容である	施設側の拘りが感じられる内容であること				

3-1-2.装飾、調度品類

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
310201	<input type="checkbox"/> 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に維持管理されている	異質な種類が混じっていない⇒8-2 (810203) と同時調査				
310202	<input type="checkbox"/> ロビー・廊下・階段を含む公共エリアの随所に、くつろぎの雰囲気演出する絵画や工芸品などの装飾等がある					
310203	<input type="checkbox"/> 椅子、テーブル、その他の調度品類は素材に拘りが見られる、あるいは意匠が施されたものであり、利用者が快適に利用できる					

3-1-3.照明、空調

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
310301	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 館内は不快な臭い、音がしない（禁煙エリアでのたばこの臭いも含む）					
310303	<input type="checkbox"/> 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

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
310401	<input type="checkbox"/> 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、目立ったゴミや埃はない	⇒3-1-6、5-1-3、8-2 (810201) と同時調査				
310402	<input type="checkbox"/> 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	目視及びヒアリングにより確認	○			
310403	<input type="checkbox"/> 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

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
310501	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 食堂は、禁煙または分煙が徹底している		○			

310504	<input type="checkbox"/> 客室には禁煙フロアがある		○			
310505	<input type="checkbox"/> 全館禁煙である		○			

3-1-6.ロビー・ラウンジ

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
310601	<input type="checkbox"/> 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敏談したりすることができる	⇒3-1-4と同時調査				
310602	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 英字新聞・雑誌などをロビー等に設置している					
310604	<input type="checkbox"/> コーヒーラウンジ等が設置され、ソフトドリンクなどのサービスが提供されており、宿泊客以外の利用が可能である					

3-1-7.外国人向けの館内表示等

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
310701	<input type="checkbox"/> 外国語で表記した館内マップを用意している	⇒3-1-4と同時調査	○			
310702	<input type="checkbox"/> 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）					
310703	<input type="checkbox"/> 館内の表示は原則としてすべて日本語および外国語（英語と必要に応じてその他外国語）で表記している					

3-2.食堂・レストラン

3-2-1.食堂・レストラン施設

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
320101	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> テーブルにはテーブルクロスがかけられている（ディナー時のみでも可、レストランが複数ある場合はそのうちひとつでも当てはまっていれば可）	日本食の場合は、清潔感あるお盆等が使用されていること（目視またはヒアリングにより確認）	○			
320104	<input type="checkbox"/> テーブルにリネンの布ナプキンが用意されている（ディナー時のみでも可、レストランが複数ある場合はそのうちひとつでも当てはまっていれば可）	清潔感があるおしぼりが受け皿と丁寧提供されていればよい	○			
320105	<input type="checkbox"/> 目立つ傷みが見られない清潔感ある銀製食器等が用いられている（ディナー時のみでも可、レストランが複数ある場合はそのうちひとつでも当てはまっていれば可）、また和食の場合は、丁寧に箸置きが設置されている	目視またはヒアリングにより確認	○			
320106	<input type="checkbox"/> 食事を提供できる個室などがある	目視またはヒアリングにより確認	○			
320107	<input type="checkbox"/> 夜間に利用できるバーやレストランがある	ラストオーダー21時半まで利用可能であるか、それ以降もルームサービスにて対応できているか	○			

3-2-2.食事・メニュー

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
320201	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 食事はそれぞれ適切な温度で提供している		○			
320203	<input type="checkbox"/> 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	事前に確認しており、顧客の要望があった場合に特別の配慮（代替メニューの提案等）ができている	○			

320204	<input type="checkbox"/> 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

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
320301	<input type="checkbox"/> 洋食のメニュー選択が可能である（ビュッフェなどの場合は、用意された料理のなかに洋食が十分含まれている）		○			
320302	<input type="checkbox"/> 素材や料理法等も伝わる外国語表記のメニューがある	メニュー名称のみであれば、素材や料理法について、聞かれば概ね説明できればよい	○			

3-3.付帯施設等

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
330101	<input type="checkbox"/> 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)	⇒3-1-4と同時調査、なお、客室貸出等その他サービスで十部に対応できる場合はよい	○			
330102	<input type="checkbox"/> 100名収容規模(立食形式、面積150～200㎡程度)の宴会場がある	目視またはヒアリングにより確認	○			
330103	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	目視またはヒアリングにより確認	○			
330105	<input type="checkbox"/> 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	目視またはヒアリングにより確認、なお近く（徒歩圏か送迎サービスがある）にサービスとして一体感ある運営施設（例えばグループ企業	○			

4. 客室施設等

4-1.客室

4-1-1.部屋の広さ

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
410101	<input type="checkbox"/> 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）	客室タイプとして最も多い標準客室を対象とする	○			
410102	<input type="checkbox"/> 客室はベッド、ソファ、必要に応じてエキストラベッド等が設置可能な広さがある（ツインルームの客室面積が40㎡以上；バルコニーなどを含む）	客室タイプとして最も多い標準客室を対象とする	○			

4-1-2.ベッド

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
410201	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	全館の左記客室カテゴリについてヒアリングにより確認	○			
410203	<input type="checkbox"/> 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	全館の左記客室カテゴリについてヒアリングにより確認	○			
410204	<input type="checkbox"/> ツインルームのベッドはセミダブルベッド（幅150cm）以上である	全館の左記客室カテゴリについてヒアリングにより確認	○			

4-1-3.寝具、ベッドリネン

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
410301	<input type="checkbox"/> 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思（環境配慮）を伝えられていない限り毎日交換している		○			
410302	<input type="checkbox"/> 寝具（布団、枕、毛布など）は汚れがなく、不快な臭いもしない					

410303	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	シーツは、高品質な素材やオーガニック製品等 拘りをもって提供されている場合は○とする	○			

4-1-4.窓、照明

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
410401	<input type="checkbox"/> プライバシー保護と遮光のため、窓にはブラインドやカーテンなどを設置している					
410402	<input type="checkbox"/> 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					
410403	<input type="checkbox"/> 部屋の明るさを変えることができる照明（フェーダーなど）が設置されている	居室内部の大半の照度が調整できること				

4-1-5.空調

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
410501	<input type="checkbox"/> 客室の大きさに見合った空調（冷暖房）・換気のための設備を設置している					
410502	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 冷暖房の温度設定の変更が容易にできる	風量調整のみではなく、温度調整が可能である 目視またはヒアリングにより確認	○			
410504	<input type="checkbox"/> 客室の空調には空気清浄機能がある	目視またはヒアリングにより確認	○			
410505	<input type="checkbox"/> 客室の空調には加湿等湿度管理機能がある（利用客の求めに応じて加湿器を無料で貸し出している場合も可）	目視またはヒアリングにより確認	○			

4-1-6.遮音性

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
410601	<input type="checkbox"/> 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	比較的頻繁に顧客からのクレームがないか確認	○			
410602	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
410701	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 衣服を収納するためのスペースがある					
410703	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 荷物を置く台などが設置してある	折り畳み式でもよい				
410705	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
410801	<input type="checkbox"/> 直接外部およびフロント（受付）につながる電話機がある	目視またはヒアリングにより確認	○			
410802	<input type="checkbox"/> 客室内で、インターネット回線またはWiFiが利用できる	目視またはヒアリングにより確認	○			

410803	<input type="checkbox"/> 客室内でWiFiが利用できる	目視またはヒアリングにより確認	○			
--------	---	-----------------	---	--	--	--

4-1-9.その他設備、備品

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
410901	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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)	目視またはヒアリングにより確認、またはアテンド等による丁寧な説明が実施されていればよい	○			
410903	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	<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が備え付けられている					
410906	<input type="checkbox"/> 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

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
411001	<input type="checkbox"/> 開閉できる窓およびドアは、すべて施錠可能である	開閉不可であれば○とする	○			
411002	<input type="checkbox"/> すべての客室のドアはオートロック式である		○			
411003	<input type="checkbox"/> 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

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
411101	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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					

4-2.バスルーム

4-2-1.バスルーム

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
420101	<input type="checkbox"/> 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	⇒8-1(810205)と同時調査	○			
420102	<input type="checkbox"/> バスルームの広さは1600mm×2000mm以上である	目視またはヒアリングにより確認3点分離の場合は面積に関係なく○とする	○			
420103	<input type="checkbox"/> バスルームの広さは2000mm×2400mm以上である	目視またはヒアリングにより確認3点分離の場合は面積に関係なく○とする	○			
420104	<input type="checkbox"/> 3点分離になっている	空間が仕切られ、ユニットバスではないこと				

4-2-2.バスルームの機能

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
420201	<input type="checkbox"/> 換気装置が設置されている					
420202	<input type="checkbox"/> 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	比較的頻繁に顧客からのクレームがないか確認 目視またはヒアリングにより確認	○			
420203	<input type="checkbox"/> 客室内またはバスルーム内に外国語でトイレ、また必要に応じてシャワー等の使用方法や注意事項が掲示されている					

420204	<input type="checkbox"/> トイレは温水洗浄便座機能を有している					
420205	<input type="checkbox"/> 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）					
420206	<input type="checkbox"/> バスルーム内に電話や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

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
420301	<input type="checkbox"/> 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)	目視またはヒアリングにより確認	○			
420302	<input type="checkbox"/> 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	目視またはヒアリングにより確認	○			
420303	<input type="checkbox"/> 宿泊人数分のタオル・バスタオルを用意している					
420304	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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)	目視またはヒアリングにより確認	○			
420306	<input type="checkbox"/> 客からの要望がない限り、アメニティは毎日交換・補充している		○			

5. 滞在中のサービス

5-1.滞在中のサービス

5-1-1.施設等の利用時間

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
510101	<input type="checkbox"/> 利用者の門限の設定はない	フロント対応が24時間対応であっても、門限アナウンスがある場合は×とする	○			
510102	<input type="checkbox"/> 夜間もフロントにて24時間顧客対応している	夜間においても積極的に対応ができていること	○			

5-1-2.地域情報の提供

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
510201	<input type="checkbox"/> 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	目視またはヒアリングにより確認	○			
510202	<input type="checkbox"/> スタッフは、施設周辺の観光施設・スポット等の情報や交通に関する情報を利用者に提供し、地域のマップなどを提供している	目視またはヒアリングにより確認	○			
510203	<input type="checkbox"/> 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	説明用のマニュアル等が共有されている	○			

5-1-3.公共エリアの通信環境

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
510301	<input type="checkbox"/> 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	⇒3-1-4と同時調査				
510302	<input type="checkbox"/> 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	⇒3-1-4と同時調査				
510303	<input type="checkbox"/> 公共エリアにWiFi対応している場所がある	目視またはヒアリングにより確認⇒3-1-4と同時調査	○			

5-1-4.売店、ルームサービス等

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
510401	<input type="checkbox"/> 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	顔と頭と体ケアが可能な品が用意されていれば○とする 部屋に提供されていれば○とする				
510402	<input type="checkbox"/> ルームサービスを提供している(深夜を除く)	目視またはヒアリングにより確認	○			

## 5-1-5.その他サービス

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	コメント 調査員
510501	<input type="checkbox"/> 利用者宛での電子メール・ファックス・郵便物などの取次が可能である		○			
510502	<input type="checkbox"/> 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	目視またはヒアリングにより確認	○			
510503	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> クリーニングサービスがある	目視またはヒアリングにより確認	○			
510507	<input type="checkbox"/> 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	目視またはヒアリングにより確認、室内VODがあればよい	○			
510508	<input type="checkbox"/> 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)		○			
510509	<input type="checkbox"/> 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	専門スタッフがいない場合でも、他のスタッフが積極的に対応している場合には○とする 目視またはヒアリングにより確認	○			

## 5-1-6.接客対応

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	コメント 調査員
510601	<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（和文・ローマ字）などを着用している					
510602	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 接遇スタッフは、利用者の人種、性別、年齢、身なりなどで扱いに差を設けないよう、教育や指導を受けている その他意識の徹底を行う何らかの取り組みを行っている。	「そのようなことがないとは思われますが」と確認（概ね年1回以上）	○			
510604	<input type="checkbox"/> コンシェルジュが配置され、滞在中の各種対応が可能な体制をとっている	専門スタッフがいない場合でも、適切なサービス対応が可能なゲストリレーション、その他十分なスタッフ対応を備えていれば○とする 目視またはヒアリングにより確認	○			

## 5-2.外国人対応

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	コメント 調査員
520101	<input type="checkbox"/> 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	少なくとも1年に1回以上	○			
520102	<input type="checkbox"/> 基本的な外国語会話集、あるいは指さし会話集など（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になっている	コールセンターサービス等外国人旅行者に不便をかけないような取り組みがあれば○とする	○			
520103	<input type="checkbox"/> 外国語で利用者の要望確認ができる語学力を持ったスタッフが日中はホテル内に一人はいる		○			
520104	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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		○			

6. チェックアウト、出発

6-1. 決済、利用客の見送り

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
610101	<input type="checkbox"/> 数種類（2種類以上）のクレジットカードによる支払いに対応している		○			
610102	<input type="checkbox"/> 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、チェックアウト後も要望に応じて対応できる		○			

6-2. 顧客からのフィードバック

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
610201	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> クレームに対するマニュアルがある、あるいはその都度適切な処置、情報管理が日常的に実施できている		○			
610204	<input type="checkbox"/> アンケートなどによって得た顧客からの意見等を文書等として記録している		○			
610205	<input type="checkbox"/> 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	施設内で顧客アンケートを実施していること	○			

6-3. 品質改善の取り組み

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
610301	<input type="checkbox"/> 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		○			
610302	<input type="checkbox"/> 利用者からの意見などをもとに品質改善策を検討・実施する社内的な仕組みがある		○			
610303	<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		○			

7. 環境配慮

7-1. 全般、環境方針

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
710101	<input type="checkbox"/> 環境配慮の重要性をスタッフが十分認識し、実施している（ゴミの削減、ゴミ分別等によるリサイクル推進、節水・省エネなど、身近にある実施可能なことを行っている）		○			
710102	<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		○			

7-2. エアコンなど

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
710201	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 公共エリアのエアコンの温度設定は冷房時は23度以上、暖房時は26度以下にしている		○			

7-3.客室

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
710301	<input type="checkbox"/> 客室からの退室時には、室内電源オフ機能がある	1つのボタンで客室照明すべての消灯が可能である（カードキーを抜くと自動で消灯も含む）				
710302	<input type="checkbox"/> 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

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
710401	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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.環境マネジメント

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
710501	<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		○			
710502	<input type="checkbox"/> 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		○			
710503	<input type="checkbox"/> 各種エネルギー（電力、灯油、都市ガス、ガソリンなど）の年間投入量を把握し、昨年との比較もできるようになっている		○			
710504	<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		○			

8. バリアフリー

8-1.身体が不自由な利用者の利用

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
810101	<input type="checkbox"/> バリアフリーに関する問い合わせがあった場合の正確な回答が用意されている、あるいは正確な情報提供を心がけている		○			
810102	<input type="checkbox"/> 車椅子対応エレベーターが設けられている（車いす用のボタンが設置されたエレベーター等）		○			

8-2.建物のユニバーサルデザイン

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	コメント 調査員
810201	<input type="checkbox"/> 廊下や、階段、エレベーター内などの公共エリアには、身障者・高齢者の安全のために手すりやスロープを設けている	⇒3-1-4と同時調査				
810202	<input type="checkbox"/> 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）	毛足の長い絨毯の場合には、スタッフにより適切にサポートされていれば○とする⇒3-1-4と同時調査	○			
810203	<input type="checkbox"/> 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	⇒3-1-2と同時調査				
810204	<input type="checkbox"/> 身障者の利用のための専用駐車場を確保している	⇒2-2と同時調査	○			
810205	<input type="checkbox"/> 浴室、トイレに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）	身障者専用ではなくとも、適切な設備があり丁寧な対応ができる客室があること⇒4-2と同時調査	○			

8-3.身体に障害のある方への対応

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	コメント 調査員
810301	<input type="checkbox"/> 目・耳や歩行などに障害のある利用者がいた場合は、その利用者が宿泊する部屋番号をスタッフ間で共有している		○			
810302	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 手話のできるスタッフがいる	1名いれば可とする	○			
810304	<input type="checkbox"/> 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、希望するコンタクト方法を確認している		○			
810305	<input type="checkbox"/> 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	特段の配慮が意識されているかを確認	○			
810306	<input type="checkbox"/> 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)		○			

9. 事業運営

9-1.法令遵守等

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	コメント 調査員
910101	<input type="checkbox"/> 施設のオーナーあるいは経営者は、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	当該項目が×の場合、申請書に関連する表明保証違反であり、サクラクオリティ申請自体が不可。※条例次第では、ビュッフェレストラン付近に手洗いが必要等がある。また、衛生上の観点からレストランスペースからなるべく近い場所に手洗い場、トイレがあるのが望	○			
910102	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	コメント 調査員
910201	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
910301	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	必要に応じて実施できていれば○とする	○			
910303	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 利用者満足度向上のための業務運営マニュアルがある	電話対応マニュアル、その他レストラン接客マニュアル等	○			
910305	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	必要に応じて実施できていれば○とする	○			

9-4.衛生管理

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
920401	<input type="checkbox"/> 清掃・衛生管理に関するマニュアル、社内規定等がある	客室清掃やレストラン清掃等に関して、外部委託の場合も含め、仕様書管理の他、適切な手順で実施されていることを確認できていること。また管理がなされていない場合は、サクラクオリティ申請書に関連する表明保証違反の可能性	○			
920402	<input type="checkbox"/> 清掃や衛生面の水準は建物全体を通じて快適さを感じられる水準にある					

9-5.安全管理

9-5-1.安全性に関するマニュアル

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
920501	<input type="checkbox"/> 緊急時の対応マニュアルが整備されている		○			
920502	<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	また誤入室事故が起こらないよう、清掃会社のマスターキー等の使用規程、その他フロントスタッフに対するレギュレーションが徹底されて	○			

9-5-2.緊急時への備え

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
920601	<input type="checkbox"/> 施設は消防法などを遵守しており、消火器、避難器具等は客室通路等に適切に設置している		○			
920602	<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	年2回以上（建物内通報訓練は消防計画に基づく）	○			
920603	<input type="checkbox"/> 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分からない外国人がいることを想定している	館内英語放送等	○			
920604	<input type="checkbox"/> 利用者は24時間、緊急時にスタッフにすぐ連絡をとることができ、それに対してスタッフが迅速に対応するような体制がとられている		○			
920605	<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	<input type="checkbox"/> 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、またはそれが分かる資料を宿泊客が見られるようになっている		○			
920607	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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や手順書等が整備されている	マニュアルや手順書等が整備されている	○			

9-5-3.防犯・セキュリティ

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
920701	<input type="checkbox"/> すべての出入口は施錠が可能である		○			
920702	<input type="checkbox"/> 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	1階に客室がなくば○とする	○			
920703	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 防犯カメラを設け、モニター画面をチェックしている	目視またはヒアリングにより確認	○			

9-6.地域対応

No.	品質基準	備考欄	ヒアリング	施設自己評価欄	調査員記入欄	調査員コメント
930601	<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している	サクラクオリティが「地域と一体となった取り組みを重視し且つ実践している施設」に対する品質認証・品質改善プログラムであることから、本基準がクリアされていない場合は、第三者委員会で否決される可能性があります。	○			
930602	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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		○			