

観光品質基準評価調査票

【日本旅館編 Ver.4】

< 目 次 >

1. 事前情報提供・予約等	1. 情報提供、価格等の表示、予約対応	・・・ 1
2. アプローチ、チェックイン	2. アクセス、駐車場、建物外観、 エントランスなど、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	・・・ 5
	3-3. 浴室・トイレ	・・・ 6
4. 客室施設等	4-1. 居住性、機能	・・・ 7～8
	4-2. 浴室	・・・ 9
5. 滞在中のサービス	5. 滞在中のサービス	・・・ 9～10
6. チェックアウト、出発	6. 決済、利用客の見送り、 顧客からのフィードバック、 品質改善の取り組み	・・・ 10
7. バリアフリー	7-1. 身体が不自由な利用者の利用	・・・ 11
	7-2. 建物のユニバーサルデザイン	
	7-3. 身体に障害のある方への対応	
8. 品質・安全管理	8-1. 品質管理（法令遵守等、 ビジョンの明確化・共有、 業務運営マニュアル、スタッフ研修）	・・・ 12
	8-2. 衛生管理	・・・ 12
	8-3. 安全管理	・・・ 13
9. 外国人対応	9. 外国人対応／言語対応	・・・ 14～15
10. 日本的設え	10. 日本旅館に特徴な設備・サービス	・・・ 15～16
11. 事業運営の状況	11-1. 環境対応	・・・ 16
	11-2. 地域社会への貢献	・・・ 16

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【日本旅館編 Ver.3】

1. 事前情報提供・予約等

1.情報提供、価格等の表示、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	コメント 調査員
0110101	1 施設の日本語ホームページ、よく見られるポータルサイト等で、必要な情報（アクセス、地図、送迎の有無、料金体系、in/out時間、館内案内など）を確認することができる	⇒250番、258番、268番と同時調査				
0110102	2 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		○			
0110103	3 日本語版ホームページが用意されている	ネット予約方法も分かりやすく、予約ページ、その他ホームページ全体を通じて写真等ビジュアルも多用され、イメージしやすく分かりやすい内容であること				
0110104	4 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		○			
0110105	5 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		○			
0110201	6 問われた場合、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	施設の規則の例：料理の提供時間やチェックイン、チェックアウト時間、浴室の利用時間など	○			
0110202	7 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）に対して表示し、または表示することができる		○			
0110301	8 予約は複数の方法で行うことができる（旅行代理店、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）		○			
0110302	9 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		○			
0110303	10 利用者は一人での宿泊予約が可能である		○			
0110304	11 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		○			
0110305	12 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		○			
0110306	13 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		○			
0110307	14 予約を受けた時点で、当該利用者の過去の宿泊履歴を確認できる	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 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	○			

2. アプローチ、チェックイン

2.アクセス、駐車場、建物外観、エントランスなど、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
0210101	15 施設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である）	市街地に所在する場合は○とする				
0210102	16 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	⇒244番と同時調査				
0210103	17 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	市街地に所在する場合は○とし、○○温泉等の看板だけではなく、対象施設へのアクセスが確認できること				
0210201	18 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					
0210202	19 駐車場には、照明が設置されている（照明が設置されてなくても十分な明るさがあれば○）					
0210203	20 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	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	○			
0210204	21 駐車場内は舗装され、快適に利用できる	飛び地も含み全ての駐車場が対象、舗装されていなくとも意匠性が施された内容であれば○とする ※日視で現地での確認				
0210205	22 個々の駐車スペースはゆったりとしている	幅2.5m×6m相当以上であること 車の出し入れがスムーズにできること				
0210301	23 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	⇒277番と同時調査				
0210302	24 玄関（入口）への通路付近には、豊富な植栽が用意されており、利用者を迎えるための意匠が施されている	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⇒286番と同時調査				
0210303	25 敷地内に、植栽や池、またはその他造作物が組み合わされた庭園や空間がある	⇒287番と同時調査				
0210304	26 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	下足がない場合は、玄関口が整理整頓されていること				
0210401	27 建物内の各施設（候場、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	なくてもスタッフによる丁寧なサービスでサポートされていれば○とする（客室番号または室名は必須）				
0210402	28 候場・受付機能がある	候場機能があつて、客室チェックイン機能が別途提供されている場合には○とする				
0210403	29 候場（受付）の場所は、明確で分かりやすい	候場機能があつて、客室チェックイン機能が別途提供されている場合には○とする				
0210404	30 候場（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	畳等清潔感があり、快適な空間で荷物を置いてもまったく問題がないと思われる場合は○とする				
0210405	31 候場周辺は常時整理整頓されている					

3. 施設内設備等

3-1.公共エリアの快適性

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
0310101	32 客室以外の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、定期的な修繕は行われており機能的に差支えないレベルのものである	⇒245番と同時調査				
0310102	33 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	畳の場合には清潔感があること				
0310103	34 客室以外の公共エリア全般の壁・天井・床には細部を含めて汚れは見られず、傷みも修繕可能なものについては適切に修繕管理がなされている					
0310201	35 高級感のある建材や木材を使用している	例：無垢材や琉球畳が多用されている、壁は塗り壁で和風伝統建築を踏襲している等				
0310203	36 家具・装飾・調度品類は適切な管理がなされており、目立った傷みや汚れはみられない					
0310204	37 館内の随所に草花が飾られ、季節の変化が感じられる展示がされている	⇒282番、288番、289番と同時調査				
0310301	38 施設の敷地内の顧客動線および玄関（入口）には、必要な照明が設置されている	敷地内及び玄関入り口である点に留意				
0310302	39 客室以外の公共エリア全般には、安全と快適性のための十分な照明がある	足元が照らされていること⇒227番、230番、231番と同時調査				
0310303	40 ロビー・廊下・階段を含む客室以外の公共エリア全般では、適切な空調が機能している					
0310304	41 照明は適切な管理がなされており、目立った傷みや汚れはみられない					
0310401	42 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ハンドソープ、消毒用アルコール及び手拭き用のペーパーは、切らすことなく補充されている	それらに代わるものが適切に機能していれば○とする				
0310402	43 客室以外の公共エリア全般のうち、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		○			
0310403	44 公共エリアの窓ガラスには、目立った汚れがない					
0310404	45 客室以外の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、目立ったゴミや埃はない					
0310405	46 客室以外の公共エリア全般において、たばこや排水口等からの不快な臭いがしない					
0310406	47 客室以外の公共エリア全般の調度品は定期的に清掃されている	ほぼ毎日清掃されていること	○			
0310407	48 客室以外の公共エリア全般の床は適切な管理がなされており、細部も含めて殆ど汚れはみられない					
0310408	49 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	目視及びヒアリングにより確認⇒95番～103番、107番～111番、239番、240番、254番※客室内に露天風呂及びそれに準ずる快適性を確保した設備が用意されている場合には、当該客室⇒95番～103番、107番～111番と同時調査※	○			
0310409	50 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	客室内に露天風呂及びそれに準ずる快適性を確保した設備が用意されている場合には、当該客室内設備を対象とする	○			
0310410	51 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	目視及びヒアリングにより確認⇒95番～103番、107番～111番と同時調査※客室内に露天風呂及びそれに準ずる快適性を確保した設備が用意されている場合には、当該客室内設備を対象とする	○			
0310411	52 浴室、脱衣室内は、不快な臭いがしない	客室内に露天風呂及びそれに準ずる快適性を確保した設備が用意されている場合には、当該客室内設備を対象とする				
0310412	53 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	目視及びヒアリングにより確認⇒104番～106番、112番、240番、256番、257番と同時調査	○			
0310413	54 公共エリアのトイレは、不快な臭いがしない	⇒104番～106番、112番と同時調査				
0310414	55 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	設備に応じて衛生管理の徹底がなされていること⇒95番～103番、107番～111番と同時調査※客室内に露天風呂及びそれに準ずる快適性を確保した設備が用意されている場合には、当該客室内設備を対象とする	○			
0310415	56 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	概ね埃や汚れは見られないこと⇒95番～103番、107番～111番と同時調査※客室内に露天風呂及びそれに準ずる快適性を確保した設備が用意されている場合には、当該客室内設備を対象とする				
0310416	57 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	共用部トイレの床、ブース、壁、天井、換気口に目立つ傷みや汚れ、埃が見られない 温水シャワー付きトイレ、その他便器内に汚れはなく清潔に保たれていること 清掃リストをベースに判断 1日2回以上⇒104番～106番、112番と同時調査	○			
0310417	58 客室以外の公共エリア全般の照明は定期的に清掃されている		○			
0310418	59 公共エリアのトイレのスリッパは毎日消毒している	⇒104番～106番、112番と同時調査	○			

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
0310501	60 施設内では完全に禁煙化が図られている 喫煙所がある場合には、完全に分煙できている	客室は含まない 敷地内を含め全館禁煙で喫煙所が設けられていない場合は○とする	○			
0310502	61 喫煙スペースまたは喫煙室がある場合の分煙室内は、適切に空調管理が提供されている 殆ど臭いはなく換気され概ね清潔感があること	敷地内を含め全館禁煙で喫煙所が設けられていない場合は○とする				
0310503	62 敷地内を含め全館・全室禁煙である	客室も含む	○			
0310504	63 禁煙専用の客室が設けられている	1室でもあれば可	○			
0310505	64 禁煙専用の客室は、全客室の80%以上を占める		○			
0310601	65 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)	エレベーターに代わるスロープ階段がある、あるいはスタッフによる丁寧なサポートが徹底されていけば○とする	○			
0310602	66 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					
0310603	67 ロビー空間があり、椅子・テーブルなどが設置されている	⇒261番と同時調査				
0310604	68 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	ソファ、テーブル等の備品は清潔感があること				
0310605	69 ロビー・廊下・階段を含む客室以外の公共エリア全般の随所に絵画や工芸品などの装飾が施されている					
0310606	70 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	リクライニングチェア等家具類等が設けられていること				
0310607	71 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					

3-2.食堂・レストラン

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
0320101	72 利用者の要望に応じて、利用者が食事をとるための食事室がある（食事を提供している）	食事会場がなく、全ての食事が客室で提供されている場合は○とする⇒292番と同時調査 以下食堂・レストランについて、全て食事が客室提供されている場合は、客室内での設えやサービス内容を調査対象とする				
0320103	73 食事の提供の際は、おしぼりまたは清潔感のあるナプキンが用意される	ビニールに入った簡易なお手拭等は含まず、布製等同等クラスであること	○			
0320105	74 食堂は、食事をする場として快適な、装飾や照明が設置されている	明るい雰囲気であること				
0320106	75 個別に（ブース等で）仕切られた食事室がある	完全個室の場合も○とする				
0320107	76 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	個室がなくとも、客室内で食事をとることができれば○とする				
0320108	77 食事室はゆったりと落ちついた空間設計がされている					
0320109	78 食事室に、高級感のある家具・装飾品・調度品が設置されている	使用資材に拘りが感じられる、あるいは意匠が施された家具類がある、あるいはその他装飾品、調度品がある				
0320110	79 施設内に、（食事時間とは別に）利用することのできるレストランやバーが設置されている	その他湯上り所などで軽食・ラーメンが食べれる場所が併設されている等の場合は○とする				
0320111	80 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）					
0320112	81 プレートを含め全陶器類、グラス等は汚れ、ホシミ、臭いがない	目視及びヒアリングにより確認⇒283番、291番と同時調査	○			
0320113	82 厨房の消毒・害虫駆除が適切に実施されており、清掃、消毒マニュアルがある	マニュアルが存在し、スタッフが適切に認識し、定期的に手順に沿って正確に実施できる工夫がなされていること	○			
0320114	83 食事室内は、不快な臭いがない					
0320115	84 食事室内は、一日の中でも定期的に清掃が行われている	1日2回以上	○			
0320116	85 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	目視及びヒアリングにより確認	○			
0320117	86 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		○			
0320118	87 食事室内は、全席禁煙である		○			
0320201	88 食事（夕食及び朝食）の時間は、利用者の要望を受け容れることができる（食堂の利用時間に幅がある）	2つ以上の時間帯に対応していること	○			
0320202	89 アレルギー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	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）ができています	○			
0320203	90 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	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）ができています	○			
0320204	91 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		○			
0320205	92 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		○			
0320206	93 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		○			
0320207	94 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	様々な顧客ニーズに対して柔軟な対応ができるスタッフがいること	○			

3-3.浴室・トイレ

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
0330101	95 浴室の水道、シャワーは十分な水圧があり、温度調整を含め問題なく使用できる	比較的頻繁に顧客からのクレームがないか確認 ※客室内に露天風呂及びそれに準ずる快適性を確保した設備が用意されている場合には、当該客室内設備を対象とする	○			
0330102	96 浴室および脱衣所に、換気装置があり適切に機能している	⇒296番～300番と同時調査※客室内に露天風呂及びそれに準ずる快適性を確保した設備が用意されている場合には、当該客室内設備を対象とする				
0330103	97 浴室には、採光が箇所があり、快適に利用できる	※客室内に露天風呂及びそれに準ずる快適性を確保した設備が用意されている場合には、当該客室内設備を対象とする				
0330104	98 館内に共用のトイレが設置されている	※客室内に露天風呂及びそれに準ずる快適性を確保した設備が用意されている場合には、当該客室内設備を対象とする				
0330105	99 浴室・脱衣場には照明装置があり、適切に機能している	※客室内に露天風呂及びそれに準ずる快適性を確保した設備が用意されている場合には、当該客室内設備を対象とする				
0330106	100 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	洗い場が少ない等のクレームがないか確認、その他利用にあたっての不具合が感じられなければ○とする※以下は共用大浴場のみを対象とする	○			
0330107	101 脱衣所には、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					
0330108	102 浴室には、シャワー、混合栓蛇口、腰掛け、風呂桶、鏡、脱衣所にはドライヤーが設置されている	客室にそれらがあっても考慮外とし、浴室にあること				
0330109	103 浴室・脱衣場の備品（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					
0330110	104 男女別に区分されたトイレが、客室以外の公共エリアに設置されている					
0330111	105 男女とも、トイレの50%以上は洋式である		○			
0330117	106 温水シャワー付きの洋式トイレが設置されている	公共エリアを対象	○			
0330112	107 浴室は、ゆったりとしたスペースで他の利用客に気兼ねなく利用できる	利用に不便を感じないこと				
0330113	108 客室に備え置かれたタオルとは別に、脱衣場にタオルが用意されている					
0330114	109 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	客室に温泉風呂等が設置されている場合は○とする				
0330115	110 檜等の天然木や岩等の自然素材か意匠性ある浴室であること	⇒284番と同時調査				
0330116	111 湯上りにくつろぐことができる休憩場所がある	客室に温泉風呂等が設置されている場合は○とする				
0330118	112 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	和式トイレがなく全て洋式トイレであること	○			

4. 客室施設等

4-1. 居住性、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	コメント 調査員
0410101	113 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（客室の面積が、30㎡以上；バルコニー・濡れ縁等を含む）	客室タイプとして最も多い標準客室を対象とする	○			
0410102	114 ゆったりとくつろげるだけの十分な部屋の広さがある（客室の面積が、45㎡以上；バルコニー・濡れ縁等を含む）	客室タイプとして最も多い標準客室を対象とする	○			
0410301	115 清潔なリネン類（布団カバー・枕・シーツ等）が、宿泊人数分備えつけられている	布団カバー・枕・シーツ等には、シミや汚れ、人毛がなく、清潔感があること				
0410302	116 宿泊人数分のタオル・バスタオル・丹前・羽織等が用意されている					
0410303	117 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					
0410304	118 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	目視またはヒアリングにより確認	○			
0410305	119 浴衣は、利用者の体の大きさにフィットするよう、数種類のサイズが用意されている	もしくは、客室係の見立てにより浴衣のサイズ交換を行っていれば○とする	○			
0410306	120 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	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	○			
0410307	121 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）	特段の要望があれば種類が異なるものに交換することができる	○			
0410308	122 寝具（シーツ・掛布団カバー・枕カバー）、タオル、バスマット、浴衣は不快感臭いがせず清潔感がある	カビ臭い、湿気臭等がないこと				
0410309	123 寝具（布団、枕、毛布等）は清潔感があり、不快な臭いがしない					
0410310	124 利用者の使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	目視またはヒアリングにより確認	○			
0410401	125 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		○			
0410402	126 客室内の照明には、機能上の問題が見られない					
0410403	127 ブ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					
0410404	128 照明は間接照明やその他意匠性のある照明が使用されている	装飾細部に拘りが感じられる内容であること				
0410501	129 客室の大きさに合った空調（冷暖房）・換気のための設備が適切に機能している	比較的頻繁に顧客からのクレームがないか確認	○			
0410502	130 不快な臭いがしない					
0410601	131 通路・隣室・室内の配管等からの雑音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	○			
0410602	132 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	殆ど顧客からのクレームがないか確認	○			
0410701	133 扉・障子・換など建具は、スムーズに開閉できる					
0410702	134 ハンガーを掛けるスペースがある					
0410703	135 宿泊する上で必要な最低限の設備・備品・調度品（冷蔵庫、テーブル、座椅子、座布団、電話、くず入れ）が備わっている	すべてが揃っていること 座椅子と座布団の代わりにリクライニングセットがあれば○とする				

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
0410704	136 客室内の調度品、装飾品、備品は適切な管理がなされており、概ね傷みや汚れはみられない					
0410705	137 衣服を収納するためのクローゼットがある					
0410706	138 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	手荷物（スーツケースを除く）を収納することができればよい				
0410707	139 調度品は丁寧に設置され、備品類にも施設の拘りが感じられる					
0410708	140 生け花、或いは、掛け軸等により、季節感の感じられる室内装飾がある	⇒278番、279番、285番、293番、294番と同時調査				
0410709	141 寝具の収納場所（押入れ等）は清潔に管理されている	⇒162番と同時調査				
0410801	142 候場（受付）につながる内線電話がある	目視またはヒアリングにより確認	○			
0410802	143 客室内の電話から、直接外部に通話ができる	目視またはヒアリングにより確認	○			
0410803	144 客室内でインターネット回線またはWiFi接続が利用可能である	目視またはヒアリングにより確認	○			
0410901	145 床（畳・カーペット・板間）、壁、天井には適切な管理がなされており、目立った傷みや汚れはみられない					
0410902	146 湯沸かしポットや目覚まし時計等電化製品や設備すべてが新鮮な状態でリセットされており、故障なく正確に機能している	⇒テレビについて、267番と同時調査				
0410903	147 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	客室係により適切なサービスが提供されている場合は○とする				
0410904	148 畳・カーペット、壁、天井は、適切な管理がなされており、概ね傷みや汚れはみられない					
0410905	149 備えつけられているアメニティは、種類が豊富で高品質である	バスルームアメニティでは、シャンプー、リンス・コンディショナー、ボディソープの3点がそれぞれ別に設置されており、銘柄に拘りが感じられる または、シャンプー等ではミニボトルが提供されている				
0410906	150 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		○			
0410907	151 照明は適切な管理がなされており、概ね傷みや汚れはみられない					
0411001	152 開閉できる窓、客室に入る扉は、すべて施錠可能である		○			
0411002	153 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					
0411003	154 客室はセキュリティ完備である（オートロック及び二重鍵等）					
0411101	155 客室は、畳・板間ほもとより、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					
0411102	156 客室内には、ゴミや埃は見当たらない					
0411103	157 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		○			
0411104	158 備品・装飾品・照明は、清潔に手入れされている					
0411105	159 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		○			
0411106	160 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					
0411107	161 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					
0411108	162 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	すのこや防虫シート等がなくとも、清掃状況の確認を行い、隅に埃がない等細部まで丁寧な清掃をその都度行っている等は○とする				
0411109	163 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		○			

4-2.浴室

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
0420101	164 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		○			
0420102	165 浴室付きの客室が一部でも設けられている		○			
0420103	166 すべての客室は、浴室付きである	通常顧客提供をしている客室を対象とする	○			
0420104	167 意匠を施した風呂付きの客室が設けられている	自然素材を使用した風呂あるいはそれと同程度にデザイン性、機能が感じられる内容であること 1室でもあれば可とする	○			
0420105	168 歯ブラシ・歯磨き粉（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提供可能である		○			

5. 滞在中のサービス

5.滞在中のサービス

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	調査員コメント
0510101	169 門限の設定がない	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	○			
0510201	170 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）		○			
0510202	171 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	目視またはヒアリングにより確認	○			
0510203	172 クレジットカードが使用できる		○			
0510301	173 公衆電話およびファックスが設置されている	帳場等にて機能的に対応できていれば○とする	○			
0510302	174 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		○			
0510303	175 ロビー等において、無線LAN（WiFi）などの高速インターネット接続サービスが利用できる		○			
0510401	176 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	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				
0510501	177 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	⇒183番と同時調査	○			
0510502	178 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		○			
0510503	179 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	設定方法が分かりやすく説明された電話機での対応も○とする 目視またはヒアリングにより確認	○			
0510504	180 利用者の要望に応じて貴重品を預かり、これを適切に保管する		○			
0510505	181 必要に応じて近隣の公共交通機関等への送迎サービスがある		○			
0510506	182 スタッフは手荷物運搬の手伝いを常に提供する姿勢をみせている		○			
0510507	183 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		○			
0510601	184 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いますが」と確認（概ね年1回以上）	○			

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
0510602	185 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	長く顧客を待たすことがないか確認	○			
0510603	186 会場は24時間対応している		○			
0510604	187 利用者からの申出・要求事項に対し、柔軟に対応する		○			
0510605	188 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					
0510606	189 スタッフの服装・身だしなみは、こざっぱりとしており、清潔感ある印象を与える					
0510607	190 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		○			
0510608	191 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	あるいはチェックイン時に会場にて同様の内容について丁寧な説明があること	○			
0510609	192 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）	マニュアルがなくとも、指導や研修を実施し丁寧な接遇が実現されていれば○とする	○			

6. チェックアウト、出発

6.決済、利用客の見送り、顧客からのフィードバック、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
0610101	193 宿泊料金等の支払いに、数種類のクレジットカードが使用できる		○			
0610201	194 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		○			
0610202	195 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		○			
0610301	196 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		○			
0610302	197 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		○			
0610303	198 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	ISO9001：高品質サービスを持続可能に実施する仕組みの導入証左となる	○			

7. バリアフリー

7-1.身体が不自由な利用者の利用

7-2.建物のユニバーサルデザイン

7-3.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	調査員コメント
0710101	199 エレベーターがある場合、エレベーターは車椅子での利用が可能である（1階建の構造であれば○とする）	出入口の幅80cm以上、奥行135cm以上、車椅子から操作盤の操作が可能				
0710102	200 施設のバリアフリーに関する問い合わせがあった場合、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		○			
0710201	201 廊下・階段・エレベーター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					
0710202	202 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～帳場、帳場～客室、大浴場入口～脱衣所、レストラン等））	もし段差がある場合、スタッフによる徹底したサポートの申し出があれば○とする	○			
0710203	203 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					
0710204	204 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	多目的トイレが設置されている場合は○とする	○			
0710205	205 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）		○			
0710206	206 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	○			
0710301	207 身障者の利用のために、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		○			
0710302	208 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		○			

8. 品質・安全管理

8-1.品質管理（法令遵守等、ビジョンの明確化・共有、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	コメント 調査員
0810101	209 施設のオーナーあるいは責任者は、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	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、ビューフェレストラエントランス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ましい。	○			
0810102	210 営業許可証等は、施設内に掲示されている					
0810103	211 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		○			
0810104	212 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		○			
0810201	213 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		○			
0810301	214 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）		○			
0810302	215 利用者満足度向上のための詳細な業務運営マニュアルあるいは手順書等が分野毎（予約受付、接遇、飲食提供、設備管理、有事対応等）に整備され運用されている		○			
0810303	216 緊急時の対応マニュアルが整備されている		○			
0810304	217 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		○			
0810305	218 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		○			
0810306	219 けがや病気の緊急時、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や手順書等が整備されている		○			

8-2.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	コメント 調査員
0820401	220 社内です定期的に（週1回以上）衛生管理確認を実施している		○			
0820402	221 公共エリアの清掃、消毒等の業務マニュアルや手順書、注意書き等があり適切に運営されている		○			
0820403	222 浴室・脱衣室、共用トイレの清掃・消毒マニュアルや手順書、注意書き等があり適切に運営されている		○			
0820404	223 食事室内の清掃、消毒マニュアルや手順書、注意書き等があり適切に運営されている	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があり、申請自体が不可となる場合がある。	○			
0820405	224 客室清掃のマニュアルや手順書、注意書き等があり適切に運営されている	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があり、申請自体が不可となる場合がある。	○			

8-3.安全管理

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
0830501	225 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いること。	○			
0830502	226 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		○			
0830601	227 出入口および非常口上部には照明・表示がある	⇒39番と同時調査				
0830602	228 すべての出入口は施錠が可能である		○			
0830603	229 避難経路が明確で、避難経路をスタッフが熟知している		○			
0830604	230 消火器、避難器具等が、適切な場所に設置されている	⇒39番と同時調査				
0830605	231 廊下・階段またはエレベータホール等の場所に、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	⇒39番と同時調査				
0830606	232 避難経路には、通行の障害となるような不要物が置かれていない		○			
0830607	233 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		○			
0830608	234 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	年2回以上（建物内通報訓練は消防計画に基づく）	○			
0830609	235 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		○			
0830610	236 客室と候場（事務室）との連絡が常時可能である（内線電話がある）	⇒142番と同時調査				
0830612	237 候場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					
0830613	238 AED設置施設においては、取扱方法を熟知している		○			
0830614	239 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	⇒49番と同時調査	○			
0830615	240 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	両方ある場合はそれぞれに必要⇒49番53番と同時調査	○			
0830701	241 候場（受付）で貴重品預かりを対応している		○			
0830702	242 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	外来者の出入りに関し、スタッフの目が十分行き届いている等				
0830703	243 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		○			

9. 外国人対応

9.外国人対応/言語対応

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
0910101	244 施設名を記した外国語表記の看板や表示がある	少なくとも英語表記があること 以下同様⇒16番と同時調査				
0910102	245 外国語表記で建物内の各施設（振場、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	もしくは、スタッフにより適切なサポートが提供されていること⇒22番と同時調査				
0910103	246 施設利用にあたり最低限周知すべき事項（安全の手引きや非常口の案内等）が外国語表記で用意されている		○			
0910104	247 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	もしくは、スタッフにより適切なサポートが提供されていること	○			
0910105	248 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		○			
0910106	249 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ている		○			
0910107	250 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	⇒1番と同時調査				
0910108	251 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	もしくは、スタッフにより適切なサポートが提供されていること	○			
0910109	252 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		○			
0910110	253 外国語表記の献立メニューがある	もしくは、スタッフにより適切なサポートが提供されていること	○			
0910111	254 外国語表記で入浴方法の説明書が用意されている	イラスト入り説明書も可⇒49番と同時調査	○			
0910112	255 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	特段危険場所がない状況であれば○とする⇒53番と同時調査				
0910113	256 外国語表記でシャワートイレの使い方が示されている	⇒53番と同時調査				
0910114	257 外国語表記で和式トイレの使い方が示されている	洋式トイレがあれば○とする⇒53番と同時調査	○			
0910115	258 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	⇒1番と同時調査	○			
0910116	259 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		○			
0910117	260 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	タブレット等で用意されていれば○とする	○			
0910118	261 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	1種類でもあれば○とする⇒67番と同時調査				
0910119	262 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を備えたものがある		○			
0910120	263 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	病院、警察、役所等	○			
0910121	264 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	少なくとも1年に1回以上	○			
0910122	265 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（ビュッフェでも可）		○			
0910123	266 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	簡易ベッドでもよい（1室でもあれば可）	○			
0910124	267 テレビは、外国語放送の視聴ができる	BS等の多言語放送が契約に基づき適法に提供されていれば○とする⇒146番と同時調査	○			

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
0910125	268 外国語版ホームページは、正確な情報であり、適宜内容が更新されている	⇒1番と同時調査	○			
0910126	269 スタッフは、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		○			
0910127	270 英語圏以外の国からの利用者が多い施設にあつては、その国（地域）の言語で会話のできる接客スタッフがいる		○			
0910128	271 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		○			
0910129	272 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		○			
0910130	273 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		○			
0910131	274 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	施設内で顧客アンケートを実施していること	○			
0910132	275 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）		○			
0910133	276 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	積極的な接客を心がけ、説明できていれば○とする	○			

10. 日本的設え

10.日本旅館に特徴な設備・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
1010101	277 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	⇒23番と同時調査				
1010102	278 客室は、障子、襖などによる日本の一般的な和室である	⇒140番と同時調査				
1010103	279 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）	それに代わる設備があればよい⇒140番と同時調査				
1010104	280 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					
1010105	281 日本庭園にあるような様々な種類の樹木、草花を鑑賞できる					
1010106	282 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	⇒37番と同時調査				
1010107	283 食事は、日本料理を引き立たせる和食器で提供される	⇒81番と同時調査	○			
1010108	284 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	一部でもあればよい⇒110番と同時調査				
1010109	285 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	⇒140番と同時調査				
1010110	286 門構え、玄関を有し、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	⇒24番と同時調査				
1010111	287 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	眺望は考慮外とし、施設内に設けられていること⇒25番と同時調査				
1010113	288 客室以外の公共エリア全般の装飾は、風格、伝統ある雰囲気仕上げられている	無垢材を多用する、壁は塗り壁、本畳（琉球畳を含む）を使用する、欄間がある等和風装飾がほどこされていること⇒37番と同時調査				
1010114	289 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	⇒37番と同時調査				
1010115	290 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、利用者からの求めに応じて解説できる者がいる		○			

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
1010116	291 食事が提供される器は、日本の器文化を楽しむことができるものである	⇒81番と同時調査	○			
1010117	292 食事は懐石料理など和食を提供し、各品適切なタイミングで提供することができる	例) 先付、八寸、御椀、向附(刺身)、焚合、鉢肴、強肴(煮魚)、揚げ物、蓋物、台の物、止め肴、ご飯(食事)、甘味等⇒72番と同時調査	○			
1010118	293 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	⇒140番と同時調査				
1010119	294 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	⇒140番と同時調査				
1010120	295 各客室の接客担当スタッフが決められている		○			
1010121	296 大浴場は天然温泉を使用している	更衣室等での掲示案内に従う(客室内に温泉風呂が設置されている場合も対象とする) ⇒96番と同時調査				
1010122	297 大浴場の天然温泉は塩素殺菌がされたものではない	更衣室等での掲示案内に従う(客室内に温泉風呂が設置されている場合も対象とする) ⇒96番と同時調査				
1010123	298 大浴場の天然温泉は循環ではない	更衣室等での掲示案内に従う(客室内に温泉風呂が設置されている場合も対象とする) ⇒96番と同時調査				
1010124	299 大浴場の天然温泉は過熱されていない	更衣室等での掲示案内に従う(客室内に温泉風呂が設置されている場合も対象とする) ⇒96番と同時調査				
1010125	300 大浴場の天然温泉は加水されていない	更衣室等での掲示案内に従う(客室内に温泉風呂が設置されている場合も対象とする) ⇒96番と同時調査				
1010126	301 地産品や郷土料理あるいは握り料理の提供ができている 地産品利用率が季節を通じて概ね30%以上あること	一部の季節でどうしても地産品が不足する場合等、できるだけ近隣県等仕入れに工夫がなされている場合はそれも考慮する	○			
1010127	302 地産品や郷土料理あるいは握り料理の提供ができている 地産品利用率が季節を通じて概ね50%以上あること	一部の季節でどうしても地産品が不足する場合等、できるだけ近隣県等仕入れに工夫がなされている場合はそれも考慮する	○			
1010128	303 地産品や郷土料理あるいは握り料理の提供ができている 地産品利用率が季節を通じて概ね70%以上あること	一部の季節でどうしても地産品が不足する場合等、できるだけ近隣県等仕入れに工夫がなされている場合はそれも考慮する	○			

11. 事業運営の状況

11-1.環境対応

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
1110101	304 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		○			
1110102	305 環境関連の法令その他要求事項を遵守し、環境保全に寄与する組織的な取組みを実施している		○			
1110103	306 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・見直しを實踐して継続的な改善に努めている	ISO14001を取得していれば○とする	○			
1110104	307 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		○			

11-2.地域社会への貢献

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
1120201	308 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	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。	○			
1120202	309 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		○			
1120203	310 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		○			