

観光品質基準評価調査票

【小規模宿泊施設編 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	・・・ 1
3. 施設内設備等	3-1. 公共エリアの快適性	・・・ 2
	3-2. 食堂・レストラン	・・・ 3
	3-3. 浴室・トイレ	・・・ 3
4. 客室施設等	4-1. 居住性、機能	・・・ 4~5
	4-2. 浴室	・・・ 6
5. 滞在中のサービス	5. 滞在中のサービス	・・・ 7
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	・・・ 7
7. バリアフリー	7-1. 身体が不自由な利用者の利用	・・・ 7
	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）	・・・ 8
	8-2. 衛生管理	・・・ 8
	8-3. 安全管理	・・・ 8
9. 外国人対応	9. 外国人対応／言語対応	・・・ 9
10. 事業運営の状況	10-1. 環境対応	・・・ 9
	10-2. 地域社会への貢献	・・・ 9

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【小規模宿泊施設編 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	<input type="checkbox"/> 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					
0110102	<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		○			
0110103	<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		○			
0110201	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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		○			
0110301	<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）		○			
0110302	<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		○			
0110303	<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		○			
0110304	<input type="checkbox"/> 利用の予約を受け付ける際、申込者の求めに応じて、施設周辺の交通情報・観光情報を利用者に提供することができる（口頭での説明、パンフレット類の電子メール等での発信等）		○			
0110305	<input type="checkbox"/> 利用者は一人での宿泊予約が可能である		○			

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	コメント 調査員
0210101	<input type="checkbox"/> 施設の看板・表示が適切に設置されており、夜間でも認識が可能である					
0210102	<input type="checkbox"/> 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					
0210103	<input type="checkbox"/> 施設に至る道路（最寄りの交通機関駅からの道や車での主要アクセス道路）には、施設への案内標識が設置され、施設を容易に見つけることができる					
0210104	<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					
0210201	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 駐車場には、目立ったゴミが落ちていない					
0210203	<input type="checkbox"/> 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○）					
0210204	<input type="checkbox"/> 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					
0210205	<input type="checkbox"/> 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					
0210301	<input type="checkbox"/> 外観（建物・看板等）はがれ退色が放置されることなく良好な状況である					
0210302	<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					
0210303	<input type="checkbox"/> 玄関内側には、施設の雰囲気を損なわず、装飾の機能も果たす照明がある					
0210304	<input type="checkbox"/> 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)					
0210305	<input type="checkbox"/> 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					
0210401	<input type="checkbox"/> 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	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	<input type="checkbox"/> フロント・受付機能がある					
0210403	<input type="checkbox"/> 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	携帯電話番号掲示のみではなく、適切に連絡が取れる設備を整えていること				
0210404	<input type="checkbox"/> 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					
0210405	<input type="checkbox"/> フロントに現金等貴重品を預けることができる		○			
0210406	<input type="checkbox"/> 履物が下足箱にきちんと納められている	下足がない場合は、玄関口が整理整頓されていること				

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	<input type="checkbox"/> 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					
0310102	<input type="checkbox"/> 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殆ど傷みや汚れはみられない					
0310201	<input type="checkbox"/> 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					
0310202	<input type="checkbox"/> ロビー・廊下・階段を含む公共エリアの随所に、質素ながらも落ち着いた雰囲気や装飾が施されている					
0310203	<input type="checkbox"/> 客室以外の公共エリア全般の調度品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					
0310301	<input type="checkbox"/> 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					
0310302	<input type="checkbox"/> ロビー・廊下・階段を含む全ての公共エリアには、安全と快適性のための十分な照明がある					
0310303	<input type="checkbox"/> 客室以外の公共エリア全般の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					
0310401	<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	それらに代わるものが適切に機能していれば○とする				
0310402	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 公共エリアの窓には、目立った汚れがない					
0310404	<input type="checkbox"/> 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・ホコリはない					
0310405	<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	目視及びヒアリングにより確認	○			
0310406	<input type="checkbox"/> 公共エリアのトイレは、不快な臭いがしない					
0310407	<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	共用部トイレの床、フース、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	○			
0310501	<input type="checkbox"/> 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					
0310502	<input type="checkbox"/> 客室以外の公共エリア全般は禁煙となっているか、喫煙できるスペースが限定されている					
0310503	<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					
0310601	<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					

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	<input type="checkbox"/> 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）					
0320104	<input type="checkbox"/> 食事の提供の際は、おしぼりまたは紙ナプキンが用意される		○			
0320105	<input type="checkbox"/> プレートを含め全陶器類、グラス等は汚れ、水シミ、臭いが無い	目視及びヒアリングにより確認	○			
0320106	<input type="checkbox"/> 食事室には、高級感のある家具・装飾品・調度品が設置されている					
0320107	<input type="checkbox"/> 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、埃が無い）					
0320108	<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					
0320109	<input type="checkbox"/> 厨房の消毒・害虫駆除が適切に実施されている		○			
0320110	<input type="checkbox"/> 食事室内は、不快な臭いが無い					
0320111	<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		○			
0320112	<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		○			
0320201	<input type="checkbox"/> 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		○			
0320202	<input type="checkbox"/> 食事には、地元の食材を用いた料理が出される		○			
0320203	<input type="checkbox"/> 食事の提供に際しては、アレルギーや宗教上の理由による食事制限がある利用者に対して、一定の配慮をすることができる	事前に確認しており、特別の配慮（代替メニューの提案等）ができています	○			
0320204	<input type="checkbox"/> 食事は、冷・温に配慮し適切なタイミングで利用者に提供される		○			
0320205	<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		○			
0320206	<input type="checkbox"/> 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		○			
0320207	<input type="checkbox"/> 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		○			
0320208	<input type="checkbox"/> 給仕スタッフは、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		○			
0320209	<input type="checkbox"/> 料理食材や食べ方等について、利用者からの様々な質問に対応できている		○			

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	コメント 調査員
0330101	<input type="checkbox"/> 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					
0330102	<input type="checkbox"/> 男女とも、トイレの50%以上は洋式である		○			
0330103	<input type="checkbox"/> すべてのトイレは温水シャワー付きの洋式トイレである	公共エリアを対象	○			

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
0410301	<input type="checkbox"/> 清潔な浴衣・タオル等必要に応じて顧客に提供できている（有料・無料を問わない）					
0410302	<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	目視またはヒアリングにより確認	○			
0410303	<input type="checkbox"/> 浴衣またはパジャマが提供されている場合は、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		○			
0410401	<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					
0410402	<input type="checkbox"/> 客室内の照明には、機能上の問題が見られない					
0410403	<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		○			
0410404	<input type="checkbox"/> 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	<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適切に機能している					
0410601	<input type="checkbox"/> 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		○			
0410701	<input type="checkbox"/> 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					
0410702	<input type="checkbox"/> 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					
0410703	<input type="checkbox"/> 扉・障子・換など建具は、スムーズに開閉できる					
0410704	<input type="checkbox"/> ハンガーを掛けるスペースがある					
0410705	<input type="checkbox"/> 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					
0410706	<input type="checkbox"/> 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					
0410707	<input type="checkbox"/> 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					
0410801	<input type="checkbox"/> 受付につながる内線電話がある	携帯電話番号掲示のみではなく、適切に連絡が取れる設備を整えていること				
0410802	<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）	目視またはヒアリングにより確認	○			
0410901	<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		○			

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
0410902	<input type="checkbox"/> 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		○			
0410903	<input type="checkbox"/> 家具（箆笥（たんす）・棚・椅子等）の大きさ・配置は部屋の形や広さにマッチしている					
0410904	<input type="checkbox"/> 浴室付きの客室が一部でも設けられている		○			
0410905	<input type="checkbox"/> 電化製品や設備すべてに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					
0410906	<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、くず入れ、椅子等）が備わっている					
0410907	<input type="checkbox"/> 客室内あるいは共用部には顧客が利用できるテレビが設置されている					
0410908	<input type="checkbox"/> 客室あるいは共用部には、顧客が茶・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					
0410909	<input type="checkbox"/> 客室内に備え置かれている電気器具には、破損や汚れ、臭気等は無い					
0410910	<input type="checkbox"/> 禁煙専用の客室が設けられている	1室でもあれば可	○			
0411001	<input type="checkbox"/> 開閉できる窓は、すべて施錠可能である		○			
0411002	<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					
0411101	<input type="checkbox"/> 備品・装飾品・照明は、清潔に手入れされている					
0411102	<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					
0411103	<input type="checkbox"/> 不快な臭いがしない					
0411104	<input type="checkbox"/> 客室内には、ゴミ・埃は見当たらない					
0411105	<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		○			
0411106	<input type="checkbox"/> 備品・装飾品・照明は、清潔に手入れされている					
0411107	<input type="checkbox"/> 清潔なリネン類（布団カバー・枕・シーツ等）が、宿泊人数分備えつけられている	布団カバー・枕・シーツ等には、シミや汚れや人毛等がなく、清潔感があること				
0411108	<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ている					
0411109	<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					
0411110	<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		○			

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	<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	利用にあたっての不便さが感じられれば○とする				
0420201	<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					
0420202	<input type="checkbox"/> 浴室・脱衣場には換気装置があり、適切に機能している、または、空気の入れ換えができる					
0420203	<input type="checkbox"/> 浴室には、採光箇所があり、快適に利用できる					
0420204	<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	目視及びヒアリングにより確認	○			
0420205	<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		○			
0420206	<input type="checkbox"/> 脱衣室内は、清潔に維持されている					
0420207	<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	目視及びヒアリングにより確認	○			
0420208	<input type="checkbox"/> 浴室、脱衣室内は、不快な臭いがしない					
0420209	<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こと		○			
0420210	<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					
0420301	<input type="checkbox"/> 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					
0420302	<input type="checkbox"/> 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	(20180730) 共用部や廊下に顧客が迷わず、ストレスをほぼ感じず使用できるよう設置されている場合は○とする				
0420303	<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					
0420304	<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					
0420305	<input type="checkbox"/> 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					
0420306	<input type="checkbox"/> タオルの他に、バスタオルが用意されている					
0420307	<input type="checkbox"/> 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	○			

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
0510201	<input type="checkbox"/> 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）		○			
0510202	<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）		○			
0510203	<input type="checkbox"/> 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）		○			
0510301	<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		○			
0510501	<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		○			
0510502	<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	ドアノック、携帯電話サービス等を含む（目視またはヒアリングにより確認）	○			
0510503	<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ている		○			
0510504	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 必要に応じて近傍の公共交通機関等への送迎サービスがある		○			
0510601	<input type="checkbox"/> 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）		○			
0510602	<input type="checkbox"/> 手際良く、チェックイン・チェックアウトが行われる		○			
0510603	<input type="checkbox"/> 利用者は、緊急時に際して施設のスタッフに24時間連絡を取ることができる		○			
0510604	<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、清潔感ある印象を与える		○			
0510605	<input type="checkbox"/> 電話での受け応え、電子メールでの予約確認連絡、接客などは、親切・丁寧に行われる		○			
0510606	<input type="checkbox"/> チェックイン後、利用者に施設・設備・館内規則（喫煙・門限等）について十分に説明している		○			
0510607	<input type="checkbox"/> 利用者に対して、声掛けなど常に気配り、目配りを行っている		○			

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	<input type="checkbox"/> 宿泊料金等の支払いに、クレジットカードが使用できる		○			
0610201	<input type="checkbox"/> これまでに起きた、利用者からの重大なクレームについては、適切に解決されている		○			
0610202	<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		○			
0610203	<input type="checkbox"/> 利用者からのクレームに対しては、迅速かつ適切な対応ができる 申し出のあった利用者には、確実にフィードバックを行う		○			
0610301	<input type="checkbox"/> 利用者からのクレームについて、同種事例の再発防止のための取り組みがなされている		○			

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	<input type="checkbox"/> 施設の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		○			
0710201	<input type="checkbox"/> 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		○			
0710301	<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	(20180730)多目的トイレが設置されている場合は○とする、またバリアフリー対応客室内設備ではなく、共用部を対象とする	○			

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	<input type="checkbox"/> 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	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	○			
0810102	<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		○			
0810103	<input type="checkbox"/> 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		○			
0810104	<input type="checkbox"/> 営業許可証等は、施設内に掲示されている					
0810105	<input type="checkbox"/> 業務運営上のリスクを勘案し、旅館賠償責任保険や施設賠償保険等に加入している		○			
0810201	<input type="checkbox"/> スタッフに対するコンプライアンスのための取組みが行われている		○			

8-2.衛生管理

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	コメント 調査員
0820401	<input type="checkbox"/> 社内で定期的に衛生管理確認を実施している	各室清掃やレストフロア清掃等に関して、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があり、申請自体が不可となる場	○			
0830501	<input type="checkbox"/> 館内の動線はわかりやすく、部屋、浴場、食堂など、目的場所に迷わずに行くことができる					
0830502	<input type="checkbox"/> 出入口および非常口上部には照明・表示がある					
0830503	<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		○			
0830504	<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					
0830505	<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					
0830506	<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		○			
0830507	<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	年2回以上（建物内通報訓練は消防計画に基づく）	○			
0830508	<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		○			
0830509	<input type="checkbox"/> 廊下・階段またはエレベーターホール等の場所に、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					
0830510	<input type="checkbox"/> 安全研修、救命救急講習などを受講している		○			
0830511	<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		○			
0830601	<input type="checkbox"/> すべての出入口は施錠が可能である		○			

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	<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		○			
0910102	<input type="checkbox"/> 施設名を記した外国語表記の看板・表示がある	少なくとも英語表記があること 以下同様				
0910103	<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	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				
0910104	<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					
0910105	<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	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				
0910106	<input type="checkbox"/> 客室内・廊下・階段またはエレベーターホールなどの場所に、非常口や出入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					
0910107	<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					
0910108	<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					
0910109	<input type="checkbox"/> 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	○			
0910110	<input type="checkbox"/> 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				
0910111	<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		○			
0910112	<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		○			
0910113	<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		○			
0910114	<input type="checkbox"/> 日本での生活に馴染みのない利用者に対し、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		○			
0910115	<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					
0910116	<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	病院、警察、役所等	○			
0910117	<input type="checkbox"/> 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事項を定めている		○			
0910118	<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	少なくとも1年に1回以上	○			
0910119	<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（ビュッフェで可）		○			
0910120	<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		○			
0910121	<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		○			

10. 事業運営の状況

10-1.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
1010101	<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		○			
1010102	<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		○			
1010103	<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		○			

10-2.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
1020101	<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	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	○			
1020102	<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		○			

1020103	<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		○			
---------	--------------------------------------------------------------------	--	---	--	--	--