

評価シート記入要領

1. 評価シートについて

宿泊施設の整備に着目した容積率緩和方針 第3(4)④「外国人宿泊者の受入環境が整備された施設であること」の要件として、「受入環境の整備事項」の内、3項目以上に対応すること。

2. 記入方法

(1) 宿泊施設の名称

- 「宿泊施設の名称」欄には、宿泊施設の名称(仮称でも可)を記入すること。

(2) 評価項目

- 「評価項目」の欄に記載された内容について、対応する項目の口欄にチェックを入れること。
- 判断基準は、次ページ以降の評価基準を参考にすること。
- 「受入環境の整備事項」に関連する取組みで、「評価項目」に記載されていない取組みを実施する場合は、その具体的な内容を「その他の取組み」の空欄に記述すること。

＜評価シートの評価基準＞

番号	環境整備事項
1	Web サイトによる情報提供

訪日外国人向け 環境整備内容	- 外国人旅行者が、事前に施設に関する情報を確認することができる必要があります。 - 多くの旅行者が容易にアクセスでき、宿泊施設としても最新の情報を少ない負担で発信できることから、Web サイトによる情報提供が望ましいと考えられます。
評価の基準	① 外国語で、施設の位置、設備の内容や規模、価格帯、部屋のタイプ、サービス内容、支払い方法等を明示した Web サイトを作成する。 (望まれるレベル) - 少なくとも、「自施設の Web サイト」もしくは外国人が多く利用する「宿泊予約サイト」において自社の情報が提供できるサイトを作成する - 以下の情報項目を外国語で掲載する - 施設の位置に関する情報 (住所、地図、公共交通施設からのアクセス方法の説明、主要な観光施設へのアクセス方法と時間・料金、外観のイメージ写真) - 設備の内容に関する情報 (和洋室の区別、広さ、トイレ・シャワー・風呂の施設内容、インターネット利用可否、内装のイメージ写真) - 料金表(一般料金、料金に含まれる具体内容) - 予約方法 - サービスの外国語対応の可否 (更なる受入環境の向上策) 「自施設の Web サイト」、「宿泊予約サイト」の複数の手段を組み合わせ、情報提供をする - 地域の観光情報に関する Web サイトとの相互リンクを掲載する (例)地域観光協会の Web サイト、民間事業者の地域観光情報に関する Web サイト

＜評価シートの評価基準＞

番号	環境整備事項
2	事前予約

訪日外国人向け 環境整備内容	- 外国人旅行者が、事前に海外から予約をできることがより多くのお客様を迎える上で重要です。 - 特に、個人旅行(FIT)が主流となっている国からの旅行者は、自ら宿泊施設の予約を行うことが多いので、個人での予約への対応が求められます。 - 利便性が高いオンラインでの予約が理想的ですが、オンライン予約への対応が難しい場合は、E-mail や電話、FAX などにより外国からの予約に対応できることが望ましいです。
評価の基準	① 施設の Web サイトや宿泊予約サイト等を経由して、外国語でオンライン予約ができるようにする。 (望まれるレベル) 「自施設の Web サイト」や外国人旅行者が多く利用する「宿泊予約サイト」の少なくともいずれか一つにおいて予約が可能とする ② E メール、電話、FAX 等にて外国語で問い合わせることで、予約をすることができるようにする。 (望まれるレベル) - 予約方法を自施設の Web サイトに、外国語で掲載する - 外国語での予約リクエストに対して外国語で返答する - 予約完了時に客室の設備内容、アクセス方法、キャンセルポリシーを外国語で伝える

＜評価シートの評価基準＞

番号	環境整備事項
3	施設名の表示

訪日外国人向け 環境整備内容	- 外国人旅行者が、施設を訪れるときに、日本語の看板や外観だけでは、施設を見つけることに苦勞することがあります。 - 特に、外国人旅行者から見た場合においては、旅館の門構えは民家と区別しにくいいため、看板を掲げてわかりやすくすることが必要です。 - 施設名称に関する表記を、ローマ字などを用いて外国人旅行者が読めるようにしておくことが必要です。
評価の基準	① 施設の名称について、その名称を示した看板等に、ローマ字などを利用して、日本語以外でも表記する。 (望まれるレベル) - 施設名称を外観に表示する - 施設外観の表示は、Web サイトの地図や予約確認に記載表示している施設名称表示と同じとする - 表示する施設名称は、ローマ字などを用い、日本語以外でも表記する (更なる受入環境の向上策) - 地域で配布している案内地図や地域内の案内看板と施設の表示が共通の施設名称にてなされるようにする

＜評価シートの評価基準＞

番号	環境整備事項
4	コミュニケーション

訪日外国人向け 環境整備内容	- チェックインやチェックアウトなどのお客様への対応において、外国語での対応ができることが必要です。 - 外国語対応ができる職員を配置することが望ましいですが、外国語ができない職員でも、指差し会話帳などを使って必要なコミュニケーションをできるようにしておくことで、外国からのお客様に安心感とホスピタリティを伝えることができます。
評価の基準	① 外国語会話の能力を有するなど、外国語に対応可能な職員を配置する。 (望まれるレベル) - フロントや案内係、客室係、コンシェルジュなど、外国語対応ができる人員を1名以上配置する (更なる受入環境の向上策) - 全ての従業員が外国語に対応できるようにする - 英語のみならず、今後増加が見込まれる中国人観光客等東アジアからの観光客への対応ができるようにする ② 指差し会話シート等のコミュニケーションを補助するツールを用意する。 (望まれるレベル) - 必要となる会話文を外国語と日本語で記載して、訪日のお客様と指差しで会話ができる「会話シート」等を用意する - ツールにより以下の会話・内容に対応する ➤ 挨拶 ➤ 施設の利用方法に関する内容 ➤ その他外国人の方からよくある問合せ内容 - 会話シートは、手帳やボードなどの他、携帯型情報端末等の IT を利用したツールでもよい

＜評価シートの評価基準＞

番号	環境整備事項
5	宿泊施設の利用

訪日外国人向け 環境整備内容	- 日本の旅館やホテルの利用方法やマナー、慣習等は外国人の旅行者にとって、必ずしも馴染みがあるものではありません。 - 利用規約等の重要な情報は、外国語で説明ができるようにしておく必要があります。 - また、外国人旅行者や周りの方が気持ちよく施設を利用するために、特に、温泉・共同浴場、和室等の海外では一般的ではない施設におけるマナーや施設の利用方法を、外国人旅行者が理解できるようにしておく必要があります。
評価の基準	① ルームカード等に関して、外国語にて用意する。 (望まれるレベル) - 必要書類(ルームカード等)を外国語対応とする ② 温泉・共同浴場・飲食施設等の利用方法やマナーについて、外国語の説明書を用意する。 (望まれるレベル) - 外国人からの質問や問合せがあった場合や、事前に外国人旅行者に説明できるように、正しい利用方法やマナーを伝えるためのリーフレットやカードを用意する - 以下のような内容に関する利用方法を、必要に応じて記載する ➤ 温泉・共同浴場 ➤ 浴衣の着方や館内での利用方法 ➤ 和室客室の利用方法 ➤ 和室客室における従業員のサービス内容 (更なる受入環境の向上策) - 利用する設備等のわかりやすい場所に、外国語での利用方法に関する内容を掲示する

＜評価シートの評価基準＞

番号	環境整備事項
6	施設内の表示

訪日外国人向け 環境整備内容	- 外国人旅行者の受入れに際しては、施設の案内を多言語で用意し、施設及びサービスの情報を提供することが必要です。 - また、施設の案内は非常時の安全確保のためにも必要です。 - 日本人向けに案内表示が必要な場合は、外国人旅行者にとっても案内表示が必要になりますので、できる限り、外国語やピクトグラムによる表示を行うように努める必要があります。
評価の基準	① 外国語やピクトグラムを利用して、館内の主な施設、客室の室番号、避難経路等の施設内の誘導サイン・位置サイン・案内サインを表示する。 （望まれるレベル） - 館内施設のサービス内容、利用時間を外国語やピクトグラムで表示する - 避難時の誘導表示及び非常口の表記は、ピクトグラムを利用する等十分配慮し安全性の確保に努める - 施設の名称や表示方法に一貫性があるようにする ② 館内の主な施設及び設備の配置に関して、外国語の施設内案内図を用意する。 （望ましいレベル） - 館内案内図は外国語やピクトグラムに対応したものとする - 併記が難しい場合には、リーフレット等で情報を提供する

＜評価シートの評価基準＞

番号	環境整備事項
7	精算

訪日外国人向け 環境整備内容	- 外国人旅行者への対応として、特に、個人旅行者を多く受け入れる場合、クレジットカードや外貨での支払いへの対応が求められます。 - 海外では、クレジットカードの利用が一般的な国が多いため、クレジットカードへの対応は必須です。 - 中国では、中国銀聯カードの利用が一般的であるため、中国人旅行者への対応として、中国銀聯カードでの支払いへの対応が求められます。 - 主要な外貨での支払いができるようにしておくことも外国人旅行者の利便性向上に繋がります。
評価の基準	① 外貨での精算ができるようにする。 （望まれるレベル） - 米ドルやユーロなどの主要な外貨での支払いができるようにする ② 海外発行のクレジットカードが利用できるようにする。 （望まれるレベル） - 世界的に普及しているブランドのクレジットカードに対応する ③ 中国銀聯カードが利用できるようにする。 （望まれるレベル） - 中国銀聯カードによる精算ができるようにする

＜評価シートの評価基準＞

番号	環境整備事項
8	緊急時への対応

訪日外国人向け 環境整備内容	・ 病気や事故・事件などの緊急時の対応をサポートできることも宿泊施設では必要です。 ・ 火災や地震等の緊急時には、外国人旅行者が混乱しないよう、日本語アナウンスだけではなく、外国語での案内や誘導ができることも必要です。 ・ 緊急時の対応方法を外国語併記の「安全の手引き」のようなパンフレットにして、部屋に備え付けておく等の対応が求められます。
評価の基準	① ケガや急病等の緊急時、火災や地震等の非常時に備え、外国語による「安全の手引き」の設置や、滞在中の外国人旅行者に対応することができる従業員向けマニュアル等を用意する。 (望まれるレベル) ・ 緊急時の連絡先リスト(大使館、警察、医療機関)を用意し、外国人旅行者へ情報提供できるようにする ・ ケガや急病等の緊急時に、外国人旅行者の症状を確認したり、緊急機関に連絡が必要な事項を確認できるマニュアルを用意する ・ 緊急時の放送等の情報提供が外国語でできるようにマニュアルを用意する ・ 緊急時の対応方法を外国語併記の「安全の手引き」のようなパンフレットにして、部屋に備え付ける (更なる受入環境の向上策) ・ 外国語を話せる職員等により外国人旅行者の相談や案内に対応できるようにする

＜評価シートの評価基準＞

番号	環境整備事項
9	施設の利便性向上のための取組み等

訪日外国人向け 環境整備内容	- 外国人旅行者の利便性を高めるために、外国人旅行者の主要なニーズに対応したきめの細かい環境整備が求められます。 - 以下に示す内容は、施設の規模、客層などにより必ずしも整備が求められるものではありませんが、より多くの外国人旅行者に、より高い満足を感じていただくために、必要に応じて整備することが推奨される内容です。
評価の基準	① 外貨両替を行う。 (望まれるレベル) - フロントで主要な外貨の日本円への両替を受け付ける - 外貨から日本への両替が可能な両替所・銀行窓口を案内できるようにする ② ATMを設置する。 (望まれるレベル) - 海外発行のクレジットカード等を利用して日本円で引き出せるATMを設置する - 海外発行のクレジットカード等を利用できるATMの場所や営業時間を案内できるようにする ③ 国際電話を利用することができるようにする。 (望まれるレベル) - 客室から国際電話を利用できるようにする - 国際電話の利用方法を外国語で表示する - 国際電話カードを販売する ④ 無料でインターネット接続環境を提供する。 (望まれるレベル) - 客室やロビーなどでインターネットに接続できる無料のサービスを提供する - インターネット接続サービスが利用可能であることやサービス利用方法を外国語で表示する ⑤ 外国語のテレビ放送を導入する。 (望まれるレベル) - 客室で、国際放送が視聴できるサービスを提供する - 利用が多い国・地域の母国語でのテレビ放送が視聴できるサービスを

	提供する	
	⑥	外国語でのコンシェルジュサービスを提供する。
	(望まれるレベル)	
	フロントの従業員やコンシェルジュ専任の従業員が外国語での問合せへの対応や飲食店や観光施設に関する案内等を行えるようにする	
	⑦	海外の電化製品等に対応したコンセントを整備する。
	(望まれるレベル)	
	- 客室に設置されているコンセントは海外仕様のプラグに対応したものとする - 海外プラグとの変換用アダプターを各客室に用意する。もしくは、リクエストに応じて貸出しをする	
	⑧	周辺地図や観光案内などの情報を、自社又は各自治体等が作成した外国語による案内書にて提供する。
	(望まれるレベル)	
	外国語に対応した周辺地図や観光案内のパンフレットやリーフレットを、フロントやロビー、客室等で配布する	

＜評価シートの評価基準＞

番号	環境整備事項
10	従業員教育 等

訪日外国人向け 環境整備内容	- 外国人旅行者の受入環境整備は、一度のみの取組みではなく、外国人旅行者のニーズや満足度を確認しながら、継続的かつ計画的に進める必要があります。 - 宿泊施設の評価は施設等のハード面のみではなく、従業員の皆さんの心とサービスも大きな魅力となりますので、従業員のホスピタリティも同様に向上を図ることが望まれます。
評価の基準	① 外国人旅行者の受入環境の整備に関して、計画や方針を立てて取り組む。 （望まれるレベル） - 当該施設において、外国人旅行者の受入方針を明確にする - 自施設または自社として、外国人旅行者の受入環境について、整備の内容、時期、方法等を具体的に定めた計画を立てる - 外国人旅行者の受入環境整備の推進に関する責任者を定める ② 外国人旅行者に接する従業員に対する研修を行うなど、従業員が外国人旅行者への理解を深める取組みを実施する。 （望まれるレベル） - 従業員の接客研修等において、外国人旅行者への対応をテーマとして取り上げる - 外国人旅行者の理解を深めることや語学、接客方法等に関する研修等を定期的実施する ③ 外国人旅行者のニーズを把握する取組みを行う。 （望まれるレベル） - 外国人旅行者も対象とした顧客満足度調査やニーズ把握のための調査や聞き取り等を実施する - 従業員が気付いた外国人旅行者ニーズや環境整備に関する意見を集約する活動を行う - 把握した外国人旅行者のニーズを、受入環境の整備につなげる取組みを行う