

「観光品質基準(アクティビティ編Ver.1)」評価項目一覧

体験プログラム名	海人ナイトサファリ
----------	-----------

A. 提供されるプログラムの状況

評価分野(中項目)		評価項目	通用		参考情報
評価対象(小項目)			必須項目	推奨項目	
(1) 事前の情報提供					
① 情報提供の方法・内容	1	事業者に関する基本情報(名称、組織形態、所在地、代表者、電話番号)がホームページ(他社が運営する予約サイトでも可、以下同じ)を含む広告媒体により一般に公開されている	○	—	パンフレット等に掲載(旅行業法に規定)
	2	提供されるプログラムに関する基本情報(内容・参加定員・予約方法・アクセス方法(駐車場の有無等含む)・問い合わせ先など)がホームページを含む広報媒体により一般に公開されている。	○	—	パンフレット等に掲載(旅行業法に規定)
	3	プログラムへの参加条件または制約に関わる事項(障害・アレルギー・既往症の有無、年齢、身長制限等)がホームページを含む広報媒体により一般に公開されている。	△	—	パンフレット等に掲載(旅行業法に規定)
	4	最少催行人員に満たないことにより、または気象条件等不可抗力の事由により、催行が中止になるプログラムについては、中止になりことありうる旨ホームページを含む広報媒体により一般に公開されている。	○	—	パンフレット等に掲載(旅行業法に規定)
	5	プログラムの催行に伴い、参加者に対する何らかのリスクが想定される場合は、そのリスクに関する情報が、加入する損害保険の情報と共にホームページを含む広報媒体により一般に公開されている。	—	○	保険情報はパンフレットに記載、リスクも通常は記載
② 問い合わせ対応	1	提供されるプログラムに関する電話での問い合わせが可能であり、スタッフは親切丁寧に対応する。	○	—	通常業務
	2	営業時間内は常時間問い合わせに対応できる体制にある。	○	—	通常業務
	3	複数名のスタッフで、問い合わせに対応できる体制にある。	—	○	通常業務
	4	営業時間外においてもファクス、電子メールまたはホームページ上の質問フォーム等により問い合わせができる。	○	—	通常業務
	5	営業時間外の問い合わせに対しては確実に回答している。	○	—	通常業務
	6	利用者からの問い合わせがあれば、当該地域及び周辺地域の観光情報の提供ができる。	—	○	通常業務
(2) 予約・料金					
① 予約受付	1	電話、ファクス、電子メールまたはホームページ上の申込みフォーム等、複数の方法で予約を受けることができる。	○	—	通常業務
	2	旅行代理店または観光関係機関(例:市町村役場、観光協会、その他社団・NPO等)経由での予約受付が可能である。	—	○	可能な場合もあるが予約の精度の問題あり
	3	予約受付の時点でプログラムへの参加に必要な情報(集合場所、アクセス方法)を確実に参加予定者に周知している。	○	—	パンフレット等に掲載(旅行業法に規定)
	4	プログラム催行直前の予約の場合を除き予約申込みに対する確認書「予約確認書」を、書面(ハガキ、ファクス、電子メール)で申込者に送付している。	—	○	パンフレット等に掲載(旅行業法に規定)
	5	予約受付時に、参加者に説明すべき事項がマニュアルに定められている。	○	—	パンフレット等に掲載(旅行業法に規定)
② 料金・参加条件等の説明	1	提供されるプログラムへの参加料金は簡潔で分かりやすい。	○	—	パンフレット等に掲載(旅行業法に規定)
	2	料金及び料金に含まれる内訳、支払方法、キャンセルポリシーについては口頭または書面(予約確認書で可)で参加予定者に伝えている。	○	—	パンフレット等に掲載(旅行業法に規定)
	3	プログラムへの参加条件・制約事項について口頭または書面で参加予定者に伝えている。	○	—	パンフレット等に掲載(旅行業法に規定)
	4	プログラム参加時の服装や持ち物等の必要事項について口頭または書面で参加予定者に伝えている。	○	—	行程案内書等で記載
	5	プログラム催行中止時の参加者への連絡方法(いつ、どのタイミングで連絡するか)について予め参加予定者に伝えている。	—	○	パンフレット・行程案内書等に記載
③ 予約後の対応	1	事前に予約が無くとも、参加人員枠に余裕がある場合は当日参加希望者を受け入れる。	—	×	プログラムによる
	2	天候等の理由により催行中止が見込まれることとなった場合、遅滞なく参加予定者にその旨を連絡している。	○	—	通常業務代替案の提示
	3	プログラムの催行中止の場合には、参加予定者から料金を徴収していない、あるいは事前に払われた料金を払い戻しを行っている。	○	—	客都合の場合は約款に記載
(3) プログラムの運営					
① アクティビティ実施者の必要数配置	1	提供するプログラムに対して、安全かつ効果的な催行が可能となる人数のアクティビティ実施者を配置している。	○	—	添乗員、ガイドその他
	2	アクティビティ実施者の配置基準(人数、役割等)を明確に定めてある。例:経験年齢〇年以上のアクティビティ実施者を常時△名以上配置、責任者は、経験年数〇年以上の者に限る。	×	—	専門職を配置
② アクティビティ実施者の質確保	1	アクティビティ実施者を新規に採用または委託する場合は基準(知識、技能、資格、経験年数、犯罪歴の有無等)を明確に定めてある。	×	—	各プログラム毎に定める?人材育成?
	2	当該アクティビティにおける実施経験年数1年以上(当該事業者以外での経験も通算)のアクティビティ実施者が1名以上いる。	○	—	各プログラムではガイドの経験?
	3	当該アクティビティにおける実施経験年数3年以上のアクティビティ実施者が全体の半数以上を占める。	—	×	各プログラムではガイドの経験?
	4	アクティビティ実施者を新規に採用または委託した際には現地での実地研修を実施している。	○	—	プログラムの誰を対象に?
	5	全アクティビティ実施者を対象に、定期的な技能向上研修を行っている。又は第三者機関の行う研修に参加させている。	×	—	プログラムの誰を対象に?
	6	顧客満足向上に向けたコミュニケーション向上の研修を定期的に行っている、または第三者機関の行う研修に参加させている。	—	×	ガイド研修には必要
	7	国家資格の保持が必要なアクティビティの場合は、その要件を満たすアクティビティ実施者を配置している。	○	—	添乗員は全て国家資格保持者

③アクティビティ実施者の案内・指導	1	アクティビティ実施者から参加者に対し、プログラム開始時には必ずスケジュール・プログラム内容・安全確保のための注意事項・遵守事項を説明している。	○	—	
	2	プログラム開始時に、参加者に対して説明できる事項がマニュアルに明確に定められている。	△	—	プログラムによりマニュアル作成が必要
	3	プログラムの進行中、アクティビティ実施者の言葉遣いや態度は適正で、参加者に不快感与えない。	○	—	
	4	プログラム進行時におけるアクティビティ実施者の参加者(特に年少者・女性・高齢者)への対応方法につき、身体接近・接触の観点からのガイドラインを定めている。	—	×	ガイドライン作成
④進行保証	1	最少催行人員に満たないこと、または気象条件等不可抗力の事由以外で催行を予定していたプログラムが中止になることはない。	○	—	
	2	催行するプログラムは気象条件の急変等の場合を除き予定されたスケジュールどおりに運営される。	○	—	
⑤障がい者等への対応	1	障がい・アレルギー・既往症(以下「障がい等」)の有無、年齢・身長制限等の係る参加者の受け入れ基準をマニュアルで明確に定めている。	×	—	プログラムによりマニュアル作成
	2	障がい等のためプログラム内容を変更して参加を受け入れる場合は参加者に合わせて変更する内容をマニュアルで明確に定めている。	—	×	プログラムによりマニュアル作成
(4)安全管理・緊急時対応					
①安全の確保及び安全管理	1	当該アクティビティの上部団体(国内または海外)が存在している場合、そのいずれかの団体に加盟している。	—	×	プログラムによりチェック
	2	参加者及びアクティビティ実施者の安全確保及び事業者の安全管理に関する基準を自主的に定めている、または加盟する上部団体が定める基準に準拠した安全基準を適用している。	○	—	プログラム毎に基準を定める(危険を伴うプログラムの場合)
	3	気象条件によりプログラムを中止することがある場合、明確な判断基準(降雨量、風速等)をマニュアルで定めている。	×	—	プログラムによりチェック作成(例:波の高さ2m以上)
	4	アクティビティ実施者は安全基準を定めたマニュアルに従ってプログラムの運営にあたっている。	×	—	要安全基準マニュアル作成
	5	アクティビティ実施者はプログラムに使用する施設、経路に不安全箇所が無いかどうかマニュアルに従って日々目視でのチェックを行っている。	×	—	要安全基準マニュアル作成
	6	プログラムで使用する装備・器具等についてマニュアルに定められた安全面の項目を日々怠りなくチェックしている。	×	—	要安全基準マニュアル作成
	7	事業者またはプログラム催行責任者は、安全管理に関する事項(プログラム運営時の特記事項、施設、経路、装備等のチェック実施状況)について、アクティビティ実施者から報告を受けるとともに確実に文章に残している。	—	×	要安全基準マニュアル作成
②緊急事態への対応	1	プログラム催行中(会場への移動途中を含む、以下同じ)に発生が想定される緊急事態(天候急変、参加者の事故、急病等の不測事態)にアクティビティ実施者は的確な一次対応ができる。	○	—	旅行社は緊急時のマニュアル(連絡先含む)を作成している
	2	プログラム催行中に発生することが想定される緊急事態に備え、マニュアルにアクティビティ実施者の対応方法が明記されている。	×	—	要安全基準マニュアル作成
	3	アクティビティ催行中の緊急事態に備えた対応訓練を年一回以上行っている。	—	×	要対応訓練(プログラムにより)
	4	緊急事態が発生した際、アクティビティ実施者は迅速に消防・警察、または催行責任者に確実に連絡が取れる手段を確保している。	○	—	旅行社は緊急時のマニュアル(連絡先含む)を作成している
	5	事務所には緊急連絡先一覧が見やすく掲示されている。	—	○	
	6	参加者の怪我や急病に対して応急処置が出来る救急用品が常備されている(インドアプログラムは開催場に常備、アウトドアプログラムはアクティビティ実施者が携帯)。	△	—	救命講習受講状況など
③保険	1	プログラムの催行に伴い、参加者及びアクティビティ実施者に重大なリスクが想定される場合、または第三者に対して甚大な損害を与える可能性がある場合、傷害保険・賠償責任保険に加入している。	○	—	旅行社は特別保証に必ず加入実施者も危険を伴う場合は殆ど加入
(5)プログラム会場					
①アクセス	1	プログラム会場となる施設または集合場所には、名称を表示する看板類が設置されている。	○	—	
	2	プログラム会場または集合場所へ至る道路には場所を分かり易く示す案内表示が機能的に設置され、参加予定者の会場へのアクセスが容易である。	—	×	
②機能	1	プログラム会場、または集合場所の周辺には十分な数のトイレが設置されている。	○	—	
	2	プログラムの性格上、参加者が現地に着替えをする必要がある場合は、会場または集合場所に、十分な広さの更衣室が設置されている。	×	—	
	3	参加者が携行品(バック、貴重品等)を身に着けずに行うプログラムの場合、参加者の荷物置き場が用意されている。	×	—	
	4	参加者が携行品(バック、貴重品等)を身に着けずに行うプログラムの場合、施錠できるロッカーがある、あるいはスタッフが適切に預かり保管している。	—	×	ツアーの場合添乗員は預らない場合が多い
	5	会場として使用する建物(事前の説明のため一時的に使用する場合を含む)内に、障がいを持つ参加者にとってバリアが存在する場合、それに関する情報をホームページを含む広報媒体で明示している。	—	×	
③清潔性	1	プログラム催行時は全面禁煙または喫煙可能場所を限定するなど、非喫煙者への十分な配慮がなされている。	×	—	
	2	会議室、オリエンテーション会場、トイレ、更衣室等、日常頻りに使用される場所については掃除が徹底されており目立ったゴミや不愉快な臭いが無い。	—	×	
(6)装備・器具等の貸出し					
	1	プログラム催行に伴い、参加者に必ず貸し出す装備・器具等がある場合、十分な数量・サイズの装備・器具等を用意している。	×	—	
	2	貸出用の装備・器具等の用意がある場合、それらは清潔に保たれ、かつ分かり易く整理・保管されている。	×	—	
合計			47	18	
適用数			33	7	
適用率			70%	39%	

B. 事業運営の状況について

評価分野(中項目)					
評価対象(小項目)	評価項目	適用		参考情報	
		必須項目	推奨項目		
(1)法令遵守					
	1	事業運営に必要な法的手続きを踏むことをはじめ、法令に則った事業運営を行っている。	○	—	関係する法令、条例、業界のルール等
	2	プログラムを提供する施設・フィールド及び管理用の施設等の使用に関し、所有者または管理者からの許諾を得ている。	○	—	
(2)適切な事業運営					
①情報管理	1	プログラム参加予定者の受付簿は、分かりやすく記載・管理されている。	○	—	
	2	プログラムへの参加者、参加予定者および参加申込者の個人情報(紙媒体・電子媒体)が漏えいすることのないよう、適切に管理している。	○	—	
	3	日々のプログラム催行実績(日時・参加者・特記事項)を、確実に記録に残している。	○	—	
	4	プログラムへの参加者、参加予定者および参加申込者の個人情報の取扱いに関するプライバシーポリシーを、ホームページを含む広報媒体で明示している。	○	—	
	5	参加予定者から受けた問合せ・要望等に係る調整事項については、齟齬が生じないように確実に記録を残し、スタッフ相互の情報共有を図っている。	○	—	
②サービス向上への取組み	1	参加者からの要望・クレームに、迅速、適切、かつ丁寧に対応している。	○	—	
	2	参加者から受けた要望・クレームの内容、これに対する対応内容について、スタッフ間で情報共有を図っている。	○	—	
	3	プログラム実施後、参加者にアンケート等の方法により、プログラムへの感想、評価、改善すべき事項等を収集している。	—	×	
	4	参加者からの要望・クレーム等をホームページ上にロコミとして受け付ける場合は、個々の対応内容をホームページ上で公開している。	—	×	
(3)職場環境への配慮					
	1	事業運営に従事するスタッフ、アクティビティ実施者の就業環境(休憩場所、労働時間・シフト体制等)を適切に保持している	○	—	
	2	スタッフおよびアクティビティ実施者が、事業の運営について意見交換するミーティングを定期的に設けている	△	—	
(4)環境への配慮					
	1	自然環境保護、節電・節水等資源の効率的な使用、またはゴミ削減、リサイクル等、環境に配慮した目標または指針を掲げ、取り組んでいる	—	×	環境配慮のための具体的な取組み(例)環境への負荷軽減のため、1催行あたりの参加人員を厳格に制限
(5)地域社会への配慮					
	1	地域の観光関係団体に加わっている、あるいは、地域の事業者らと連携し、地域全体の魅力向上のための取組みを行っている	—	○	
	2	地域の利害関係者との積極的な関係作りを行い、地域の会合・イベント等に積極的に参加している	—	○	
		合計	11	5	
		適用数	11	2	
		適用率	100%	40%	