

宿泊施設向け

国際基準に対応した持続可能な観光にかかる 取組事例集

令和7年3月
観光庁観光産業課



○ はじめに	2
○ 持続可能な観光とGSTC基準について	3
● 持続可能な観光	4
● GSTCについて	5
○ 国際基準に対応した持続可能な観光にかかる取組事例集	6
● 日本における取組方針	7
● 取組事例集の見方	8
● 取組事例集の目次	9
● 取組事例集	10
○ 持続可能な観光に係る研修・試験・認証	41
● GSTCサステナブルツーリズム研修について	42
● GSTCサステナブルツーリズム試験について	43
● 認証制度申請手続き（サクラクオリティAn ESG Practice）	44
● 認証制度申請手続き（グリーンキー）	45
● 認証制度申請手続き（コントロールユニオン）	46
○ 参考資料	47

この度、2024年（令和6年）度観光庁事業を通じてサステナブルラベル取得に挑戦した10施設に特化した事例集を作りました（※2023年度事例集Ver.1がございますので、そちらも併せてご参照ください。）この10施設は、これまでは持続可能な観光というものを意識的に取り組んできてはいなかったが、観光庁事業を通じてはじめて持続可能な観光というものを意識し、サステナブルラベルという存在を初めて認識した、いわば持続可能な観光業界にとっては初心者です。この持続可能な観光への取組初心者であっても優れた事例は本当に沢山あります。そして、10施設ともが意識的な取組開始からほんの短期間でサステナブルラベル（サクラクオリティ）を取得しました。これは、本書をご覧の皆さん各施設にも通ずることで、**「日本のホテル・旅館は持続可能な観光というものを食わず嫌いしているだけで、実は遙か昔から世界が求める持続可能な観光というものを無意識のうちに体現していることが沢山ある」ということを示しています。**この先に紹介している全31の事例はどれも素晴らしいですが、どれも突拍子もなく誰も真似の出来ない雲の上の取組ではありません。きっと、「こんなことも世界が求めるサステナブルなのか」「こんなことならうちでもやっているな」と思うようなことが少なくないはずです。ですので、是非この事例集をご一読いただき、「自分たちもやればできる」と感じていただき、自信を持ってできることから持続可能な観光の取組を意識的に進めていただければと思います。

持続可能な観光とGSTC基準について

持続可能な観光とは

訪問客、業界、環境および訪問客を受け入れるコミュニティのニーズに対応しつつ、
現在および将来の経済、社会、環境への影響を十分に考慮する観光（UNWTOより）



環境保護のためだけでなく、**ビジネス成長の機会**であり、**地域社会の持続可能な発展**を促進する



ビジネスとしての重要性

持続可能な観光はビジネスの面からも非常に重要です。ラベル取得施設の優先販売や、Google検索結果におけるラベル取得状況の明示など、持続可能な施設への需要は高まっています。

また、金融面においても持続可能な取り組みは重要な位置を占めています。サステナビリティ・リンク・ローンは、持続可能な実践を経済的インセンティブと結びつけることで、企業や施設が環境や社会に配慮した活動を続ける動機付けを提供しています。（例：サステナブルな取組をしている事業者は融資が受けられやすくなる。）



地域コミュニティとの結びつき

持続可能な観光の取組は、訪問者と地域コミュニティ間の関係構築にも寄与します。地域の文化や価値を旅行者に共有し、地域コミュニティの豊かさを高めることが、持続可能な観光の核心です。

データで見る

- ✓ 24年調査では**75%***（あるいは4人に3人など）は今後**1年間でサステナブルに旅行したい**と言っている。
- ✓ 保護者の71.1%、生徒の65.0%、学校関係者の80.7%*²が**SDGsに関連したスタディツアーへの参加意向を示す**→ 教育分野においても持続可能な観光への関心が上昇

*1 Booking.com 「Sustainable Travel Report 2024」

*2 東京観光財団調査

グローバル・サステナブル・ツーリズム協議会（GSTC®）



持続可能な観光の実現のため、2007年、国連世界観光機関（現 UN Tourism）や国連環境計画（UNEP）等の国連機関や国際NGOによりグローバルサステナブルツーリズム協議会（GSTC® : Global Sustainable Tourism Council）が設立され、GSTCにより持続可能な観光の実現に寄与するための国際観光標準及び指標が開発され管理されている。

持続可能な観光についての知識、理解、受け入れ、需要を増やすことを目標に、下記のプログラムを行っている。

- 国際標準の設定・管理 ⇒ **GSTCスタンダード**
- トレーニングや教育の機会を通して認知度の向上 ⇒ **GSTCサステナブルツーリズム研修プログラム(ST Training)**
- 持続可能な地域（デスティネーション）の支援
- 持続可能な観光に関わる地域や事業者のマーケットアクセス機会を推進

GSTCスタンダード



GSTCスタンダードは、持続可能な観光についての共通理解を提供するもの。持続可能なマネジメント、社会経済的影響、文化的影響、環境への影響の主要4分野から構成されている。

- GSTC-D（地域向け）
- GSTC-I（観光産業向け 旅行者・宿泊施設）
- GSTC-MICE

GSTC-Attraction

観光業界における F&Bサービス提供者向けのスタンダードも開発中（2025年2月現在）

GSTCスタンダードは先進国から途上国まで広く適用され、**日本では当たり前とされる事項も多く含まれています。このスタンダードに沿っていることを明示することは、日本の施設の良さを国際的に伝える上で重要**です。特に、インバウンド需要増加の中で、日本独自の対応を超え、持続可能な観光に関わる取組を可視化し、エビデンスをもって示すことが求められます。

国際基準に対応した持続可能な観光にかかる取組事例集

日本における取組方針

GSTC基準は42項目にわたる広範なガイドラインであり、各項目は相互に関連し合っている。持続可能な観光への取組は、新たに始めるものだけでなく、既に無意識のうちに行っている活動が持続可能な観光に貢献していることも多い。そのため、既存の取組を見直し、サステナビリティの観点を取り入れることが重要である。他施設のノウハウを参考に、施設の特성에応じた柔軟な応用が推奨される。本書で紹介する事例はあくまで一例に過ぎないが、世界基準に対応する取組のイメージとして、是非参考にさせていただきたい。

GSTC 観光産業向け基準	指標 (宿泊施設)
セクション A: 効果的で持続可能な経営管理の明示	
A1. 持続可能な経営管理 実際の規模や活動範囲に合わせ、環境、社会、文化、経済、品質管理、人権、衛生管理、安全問題、危機管理に配慮した、長期的かつ持続的な経営の管理制度を見直しつつ維持する。	a. 持続可能な管理システムが明確に文書化されている。 b. そのシステムは、社会、文化、経済、品質管理、人権、衛生管理、安全問題を取り入れている。 c. そのシステムには、リスクや危機管理についての配慮がある。 d. そのシステムが導入されている事が証明できる文書がある。 e. そのシステムには、持続可能性に関する実績の継続的改善をモニタリングするための手順が含まれている。
A2. 法の順守 衛生管理、安全、労働、環境などを含むすべての適用可能な国際法、国内法および地域の条例を順守する。	a. 最新の法的要件リストを備えている。 b. 証書、またはその他文書の証明書については、すべての該当する法的要件に遵守しているものであること。
A3. 報告と伝達 事業者は、持続可能性に関する方針、行動計画と実施内容などについて、顧客を含む関係者に伝え、支援を得るようにする。	a. 持続可能性に関する実績について、定期的なレポートが提供されている。 b. 持続可能性に関する方針や行動計画は、内外のコミュニケーション資料の中で報告されている。 c. コミュニケーションにおいては、顧客や関係者による支援を促すメッセージを含める。
A4. 従業員の参画 従業員は、持続可能な運営体制について策定段階から実践まで関わり、実施上の役割と責任について定期的に指導と研修を受けている。	a. 持続可能な管理システムの中に従業員の関与を証明できるものがある。 b. 従業員の出席記録のあるコースや実地研修の記録がある。 c. 従業員の研修や指導資料は、アクセス可能な形式であること（必要に応じて少数言語の使用も含む）。 d. 従業員は、関連する訓練/技術に関する証明書や資格を保持している。
A5. 顧客の体験	a. 顧客からの意見を取り入れるシステムがあり、その意見を分析している。 b. 顧客からの否定的な意見や反響などを記録している。 c. 顧客からの意見に対してとられた是正措置の証拠がある。

GSTCの基準ごとに、具体的な取組事例を紹介

A1

持続可能な経営管理

○ A1 実際の規模や活動範囲に合わせ、環境、社会、文化、経済、品質管理、人権、衛生管理、安全問題、危機管理に配慮した、長期的かつ持続的な経営の管理制度を見直しつつ維持する。

CASE 継続的な取り組み実施と意識付けの工夫 旅館くらしき (岡山県倉敷市)

旅館くらしきでは、2008年から2019年まで「エコアクション21」認証を取得。コロナ禍に認証登録を中断したが、現在も年々での環境目標、活動計画の設定と実績のとりまとめなどの取組を自主的に継続している。
また、取組は館内バックヤードに掲示し、従業員への意識付けも行っている。

※エコアクション21：環境省が策定した日本独自の職場マネジメントシステム（EMS）。一般に、「PDCAサイクル」と呼ばれるパフォーマンスを継続的に改善する手法を基礎として、組織や事業者等が環境への取り組みを自主的に進めようとするための方法を定めており、あらゆる事業者が効果的、効率的、継続的に環境に取り組んでいただけるよう工夫されている。

POINT 包括的な取組姿勢と取組記録の重要性

GSTC基準に示されるあらゆる項目を総括した全体のサステナブルな方針を示し、A1に掲げられている項目のみから3.6までに掲げられている内容を、[フランスよる総合的に最適な取り組み姿勢を示すことが重要である。また、旅行者や旅行会社からの、この施設で持続可能な観光に係る取組を管理しているか、という問いに答えられるように、自社の取組を記録することが求められている。

その他の取組事例

- 施設内で自然環境、地域文化への貢献、安全・危機管理などそれぞれの担当者を定め、その管理のあり方を定期的に見直ししている。
- PDCA*サイクルを取組の骨子に据えて実践を進めている。
*Plan (計画)、Do (実行)、Check (評価)、Action (改善) の4つのプロセスを繰り返し、業務効率改善するフレームワーク
- KPI指標 (エネルギーコストや電気等エネルギー消費量、廃棄物量等) を定期的に見直ししている。

🔍 旅館くらしきHP <https://www.nyokan-kurashiki.jp/>

事例集の見方

GSTC-I項目
GSTC-I基準の項目名を記載しています

A1 持続可能な経営管理



GSTC-I項目の内容
各項目の内容を記載しています

事例紹介
全国の宿泊施設で取り組まれている事例を紹介しています

CASE 継続的な取り組み実施と意識付けの工夫 旅館くらしき（岡山県倉敷市）

旅館くらしきでは、2008年から2019年まで「エコアクション21」認証を取得。コロナ禍に認証登録を中断したが、現在も年間の環境目標、活動計画の設定と実績のとりまとめなどの取組を自主的に継続している。

また、取組は館内バックヤードに掲示し、従業員への意識付けも行っている。

※エコアクション21：
環境省が策定した日本独自の環境マネジメントシステム（EMS）。一般に、「PDCAサイクル」と呼ばれるパフォーマンスを継続的に改善する手法を基礎として、組織や事業者等が環境への取り組みを自主的に行うための方法を定めており、あらゆる事業者が効果的、効率的、継続的に環境に取り組んでいただけるよう工夫されている。

注目ポイント
取組の効果や重要なポイントについて説明しています

POINT 包括的な取組姿勢と取組記録の重要性

GSTC基準に示されるあらゆる項目を総括した全体のサステナブルな方針を示し、**A1に掲げられている項目とA2からD3.6までに掲げられている内容を、バランスよく総合的に意識的に取り組む姿勢を示すことが重要である。**また、旅行者や旅行会社からの、この施設で持続可能な観光に係る取組を管理しているか、という問いに答えられるように、**自社の取組を記録すること**が求められている。

その他の取組事例

- n 施設内で自然環境、地域文化への貢献、安全・危機管理などそれぞれの担当者を定め、その管理のあり方を定期的に見直している。
- n PDCA*サイクルを取組の骨子に据えて実践を進めている。
*Plan（計画）、Do（実行）、Check（評価）、Action（改善）の4つのプロセスを繰り返し、業務効率を改善するフレームワーク
- n KPI指標（エネルギーコストや電気等エネルギー消費量、廃棄物量等）を定期的に見直している。



イメージ写真、図

その他の取組事例
本項目に関連する他の施設を含む取組事例を紹介しています

🔍 旅館くらしきHP <https://www.ryokan-kurashiki.jp/>

参考URL

目次

ページ	GSTC-I 項目	取組事例	取り組む宿泊施設
10	A1 持続可能な経営管理	継続的な取り組み実施と意識付けの工夫	旅館くらしき（岡山県倉敷市）
11	A2 法の遵守	法令遵守と透明性で築く信頼	但馬屋（兵庫県豊岡市）
12	A3 報告と伝達	持続可能性に関する活動報告の掲示工夫	都和旅館（京都府京都市）
13	A4 従業員の参画	従業員の主体性と連携で築く職場環境	但馬屋（兵庫県豊岡市）
14	A5 顧客の体験	全従業員で共有するお客様の声	お花坊（京都府京都市）
15	A6 正確な広告宣伝	地域の魅力を伝える徹底教育と情報提供	本陣平野屋別館（岐阜県高山市）
	A9 情報および解説		
16	A7.1 法の遵守	歴史的建築の保全と風情・景観維持	お花坊（京都府京都市）
	A7.2 影響および保全		
17	A7.3 持続可能な施工および資材	古材と地元素材で演出する地域の魅力	但馬屋（兵庫県豊岡市）
18	A7.4 全ての人のためのアクセス	施設内のバリアフリー化と情報提示	ろ霞（香川県香川郡）
19	A8 土地・水の権利および所有権	支援を通じて地域から愛される施設	季さら（三重県鳥羽市）
	B1 地域支援		
20	A10 地域への参画	町内会員としての地域活動への参画	旅館くらしき（岡山県倉敷市）
21	B2 地域雇用	地元学生のインターン受入	綿善旅館（京都府京都市）
22	B3 地元での購入	地元食材へのこだわり	然林房（京都府京都市）
23	B4 地元事業者	地元事業者と連携し地域の魅力を発信するサービスを提供	UNOHOTEL（岡山県玉野市）
24	B5 搾取およびハラスメント	従業員の給与UPによる持続的な旅館経営	都和旅館（京都府京都市）
25	B6 機会均等	多様性を尊重した職場づくりとキャリアアップサポート	UNOHOTEL（岡山県玉野市）
26	B7 ディーセント・ワーク	従業員を大切に作る職場づくり	季さら（三重県鳥羽市）
27	B8 地域サービス	地域配慮と学生指導による良好な関係構築	綿善旅館（京都府京都市）
	B9 地域住民の生活		
28	C1 文化間の相互関係	地域配慮を重視した情報提供	ろ霞（香川県香川郡）
29	C2 文化遺産の保護	地域文化を守り伝える役割	本陣平野屋別館（岐阜県高山市）
30	C3 地域文化や遺産の提示	伝統文化を守り地域とつながる取り組み	然林房（京都府京都市）
	C4 考古学的な工芸品		
31	D1.1 環境に配慮した購入	自然環境配慮のための仕入れ方針と社員研修	ろ霞（香川県香川郡）
	D1.2 効果的購入		
32	D1.3 省エネルギー	全員参加で進める環境配慮への取り組み	都和旅館（京都府京都市）
33	D1.4 節水	地域配慮と学生指導による良好な関係構築	UNOHOTEL（岡山県玉野市）
	D2.3 廃水		
34	D2.1 温室効果ガスの排出	多角的な活動による環境配慮意識の定着	季さら（三重県鳥羽市）
35	D2.2 交通・輸送手段	地元事業者と連携し地域の魅力を発信するサービスを提供	綿善旅館（京都府京都市）
36	D2.4 廃棄物	廃棄物最小化とアップサイクル推進の取り組み	旅館くらしき（岡山県倉敷市）
37	D2.5 有害物質	有害・汚染物質の削減で築く地域との信頼関係	然林房（京都府京都市）
	D2.6 汚染の最小化		
38	D3.1 生物多様性の保全	自然保全活動と景観維持への取り組み	本陣平野屋別館（岐阜県高山市）
	D3.2 外来種		
39	D3.3 自然地域への訪問	宿泊客への適切な案内と地域連携による課題解決の取り組み	季さら（三重県鳥羽市）
40	D3.4 野生生物との接触	野生生物との不要な接触を回避する対策	お花坊（京都府京都市）
	D3.5 動物福祉		
	D3.6 野生生物種の採集および交易		



実際の規模や活動範囲に合わせ、**環境、社会、文化、経済、品質管理、人権、衛生管理、安全問題、危機管理に配慮した**、長期的かつ持続的な経営の管理制度を見直しつつ維持する。

CASE

継続的な取り組み実施と意識付けの工夫

旅館くらしき（岡山県倉敷市）

旅館くらしきでは、2008年から2019年まで「エコアクション21」認証を取得。コロナ禍に認証登録を中断したが、現在も**年間での環境目標、活動計画の設定と実績のとりまとめなどの同取組**を自主的に継続している。

また、取組は館内バックヤードに掲示し、従業員への意識付けも行っている。

※エコアクション21：

環境省が策定した日本独自の環境マネジメントシステム（EMS）。一般に、「PDCAサイクル」と呼ばれるパフォーマンスを継続的に改善する手法を基礎として、組織や事業者等が環境への取り組みを自主的に行うための方法を定めており、あらゆる事業者が効果的、効率的、継続的に環境に取り組んでいただけるよう工夫されている。



POINT

包括的な取組姿勢と取組記録の重要性

GSTC基準に示されるあらゆる項目を総括した全体のサステナブルな方針を示し、**A1に掲げられている項目とA2からD3.6までに掲げられている内容を、バランスよく総合的に意識的に取り組む姿勢**を示すことが重要である。また、旅行者や旅行会社からの、この施設で持続可能な観光に係る取組を管理しているか、という問いに答えられるように、**自社の取組を記録すること**が求められている。

その他の取組事例

- 施設内で自然環境、地域文化への貢献、安全・危機管理などそれぞれの主担当者を定め、その管理のあり方を定期的に見直している。
- PDCA*サイクルを取組の骨子に据えて実践を進めている。
*Plan（計画）、Do（実行）、Check（評価）、Action（改善）の4つのプロセスを繰り返し、業務効率を改善するフレームワーク
- KPI指標（エネルギーコストや電気等エネルギー消費量、廃棄物量等）を定期的に見直している。



衛生管理、安全、労働、環境などを含むすべての適用可能な国際法、国内法および地域の条例を順守する。

CASE

法令遵守と透明性で築く信頼

但馬屋（兵庫県豊岡市）

国内の他施設同様に個人情報保護法や労働基準法などの関係法令を遵守していることはもちろん、温泉管理においては地元自治体の豊岡市長宛に誓約書を作成するなどにより、対外的にも取り組むべきことをしっかりと取り組んでいる施設としてクリーンなイメージへとつなげている。



POINT

法律名のリストを運営方針と共に公表

A1と一緒に取り組んでいる事を示すためにも、遵守している法律名をリストアップ（旅館業法、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律、プラスチックに係る資源循環の促進等に関する法律 等）し、クリーンで堅実な施設であることを対外的にアピールすることが重要。

その他の取組事例

- 法令を遵守する旨を就業規則に明記している。
- 法令の遵守状況について、定期的に本社とダブルチェックをしている。
- 法点検リストを整備している。



申請年月日		令和6年5月1日
申請者	住所	兵庫県豊岡市城崎町湯島500
	氏名	株式会社 但馬屋 代表取締役 幸田 昌房
供給の目的	用途	温泉浴場
温泉供給の場所	所在地	兵庫県豊岡市城崎町湯島500
の湯の名称	供給施設 の名称	但馬屋
総湯の状況	湯室	3 室
	3 階	西表
	4階	西表



事業者は、**持続可能性に関する方針、行動計画と実施内容**などについて、**顧客を含む関係者に伝え、支援を得るようにする。**

CASE

持続可能性に関する活動報告の掲示工夫

都和旅館（京都府京都市）

宿泊客からの口コミや電気・水道の使用量など、持続可能性に関する活動報告をバックオフィスやエレベーター内に掲示している。このような情報公開にあたっては、**堅苦しさを避け、従業員や宿泊客がふと目にした際に自然と気づき、認識できるよう工夫しており、伝えたいメッセージを無理なく届けることができている。**



POINT

配慮ある情報共有

取組を伝えること自体が大きな目的となり、**宿泊客に押しつけがましくなったり、従業員の負担を増すような過度な教育、指導とならないよう、報告する場面、方法に配慮することが重要でもある。**

その他の取組事例

- 施設のHP上にSDGsの取組方針・実績に関するページを設けている。
- ステークホルダーにもその内容を伝える機会を設けている（株主総会、商工会議所の定例会など）



従業員は、持続可能な運営体制について策定段階から実践まで関わり、**実施上の役割と責任について定期的に指導と研修**を受けている。

CASE

従業員の主体性と連携で築く職場環境

但馬屋（兵庫県豊岡市）

但馬屋では、従業員に主体的に活動してほしいとの思いから、従業員が自ら考えてそれを経営に反映できる機会を設けている。例えば**LINEなどのツールを活用して従業員からの意見をいつでも聞けるようにしたり**、経営者が宿泊客からの意見を従業員間で共有して今後の対応について意見をもらったりしている。また、消防訓練をはじめとする各種訓練や研修には、積極的に参加を希望する従業員の意見を尊重して参加してもらっており、これらの取り組みは人事記録にて管理している。



POINT

職場の関係性強化で従業員のやりがいを向上

従業員の意思を反映できる場を作り増やすことで、経営層と従業員、また従業員同士の関係性を強化し、やりがいの向上や離職率の低下につなげることができる。従業員が満足し充実しているからこそ、宿泊客にも心から満たされる体験を提供することができる。

その他の取組事例

- 従業員には、自治体やDMO主催の勉強会や研修に積極的に参加させている。
- 各種研修に参加した従業員から他の従業員への資料の共有、得られた教訓から経営者層への提案の機会を設けている。





持続可能性の観点を含めて利用客の満足度を継続的に調査し、必要に応じて是正措置をとる。

CASE

全従業員で共有するお客様の声

お花坊（京都府京都市）

お花坊では、各宿泊予約サイトの口コミをこまめにチェックしており、その窓口担当は施設への指摘内容などを記録し、速やかに経営層を含む全従業員に共有、改善策の話し合いを行っている。その結果、施設の良いところも改善すべきところも全従業員が共通認識を持つことができている。従業員としても、情報が全員に共有されること、**宿泊客の思いを漏れなく把握できることにより、より良いパフォーマンスにつなげることができている。**



POINT

顧客と従業員双方へのメリット

顧客の関心などを把握してマーケティングに繋げている。この事例では、A5の顧客満足度向上、アンケート実施、というだけでなく、B5（搾取及びハラスメント）、B6（機会均等）といった**従業員の働き方に対する効果**も出ていることから、一つの取組が複数の項目に貢献すること、それぞれの項目はバラバラのようにつながっていることがよく分かる。

その他の取組事例

- 宿泊客へのアンケートによる満足度調査を実施している。
- アンケートには、持続可能性についての質問も含んでいる。
- 苦情やご意見に対しては、回答者への返信対応を行っている。
- 館内の混雑状況可視化システムを導入している。



お花坊HP

<https://www.ohanabo.com/>



A6

組織、および持続可能性を主張するものを含むその組織の商品やサービスに関するあらゆる広告宣伝は、**正確かつ透明性のあるもの**でなければならない。ビジネスとして実際に提供できること以上のものを約束しない。



A9

事業者は顧客に対し、周囲の自然環境、地域文化、文化遺産について**情報提供および解説**を行い、自然や生活文化、文化遺産を**訪れる際の適切な行動についての説明**も行う。

CASE

地域の魅力を伝える徹底教育と情報提供

本陣平野屋別館（岐阜県高山市）

本陣平野屋では、宿泊客に高山をより知ってもらいたい、より好きになってもらいたいという思いから、従業員に対して高山についての教養を徹底している。例えば、高山訛りや方言（飛騨弁）について知ったり、**周辺の観光施設や近隣の飲食店や病院等の交通基盤まで、丁寧に語れるようにしている**。入社数か月後にテストがあり、「お客様に案内がしっかり出来る」と判断されない限りは、お客様の前には出られないようにしている。また館内には、地域との共存のために、近隣の観光施設の資料や飛騨高山を訪れたら絶対に行きたい観光圏の紹介など厳選された資料を設置している。



POINT

正確な表現で守る地域の資産価値

宿泊施設やサービスを紹介する際、実際の体験と異なる印象を与えるような表現には注意が必要である。例えば「部屋の窓から地域の珍しい鳥が見える」と記載し、実際には10泊中1日見られる程度のレアケースである場合や、「この温泉に入ると必ず病気が治る」といった誤解を招く表現は避けるべきである。また、美しい写真が掲載されていても、画角外にゴミが多く汚いといったようなことがないか十分な確認が求められる。この項目を大切にすることにより、**宿泊客の期待を裏切らない、満足度を下げない、地域の資産価値を下げるようなことをしない**ことにつながる。



その他の取組事例

- 公開している情報によって宿泊客に誤解を与えることが無いよう、公開情報の表現、写真などは必ず二重チェックをしている。
- 近隣に新規店舗やコンテンツがオープンする度に、その内容を把握するための情報共有、体験研修を実施している。
- 社内で、月に1回の周辺町歩き研修を実施し、全従業員が自信と臨場感をもって最新情報を宿泊客にお知らせしている。
- 宣伝、広報の素材は自社で撮影した自社素材のものを使用している。
- webサイト、館内表示ともに多言語で案内をしている。
- 温泉街の情報をタブレットに入れて、客室で提供している。



本陣平野屋HP

<https://ssl.honjinhiranoya.co.jp/>

A7.1 持続可能な施工および資材 建築物およびインフラ整備の計画、立地、設計デザイン、建設、修復、運用、取り壊しなどについて、**区画要件、保護地域、影響を受けやすい地域、遺産地域の法律や規則を順守**する。

A7.2 持続可能な施工および資材 建築物およびインフラ整備の計画、立地、設計デザイン、建設、修復、運用、取り壊しなどについて、**周囲の自然や歴史文化遺産について、許容量と保全に配慮**する。

CASE

歴史的建築の保全と風情・景観維持

お花坊（京都府京都市）

お花坊は、国の重要文化財である東本願寺の向かいに位置し、築100年以上の歴史ある建築物である。そのため、宿泊施設の**建築物自体に歴史的価値があり、そのものを保全**することや京都らしさのある外観の維持などを通じて、京都の風情と景観の維持に貢献している。



POINT

周辺環境への調和による満足度向上と文化遺産の保護

このような取組の成果として、**宿泊客からの満足度も高まっている**。また、文化財としての側面もある旅館では特に、C2（文化遺産の保護）やC3（地域文化や遺産の提示）にも寄与している。

その他の取組事例

- 地域内の歴史的建築物の保存及び活用に関する条例に準拠している。
- 登録行政庁等からは正指導や不適格という通達を受理していない。
- 自治体による累積的影響調査の上、建設を開始した。
- 国立公園内に所在しており、国立公園法、風致地区など土地利用に関わるルールを遵守している。



持続可能な施工および資材 建築物およびインフラ整備の計画、立地、設計デザイン、建設、修復、運用、取り壊しなどについて、**その地域に適した持続可能な建設方法および資材を使用**する。

CASE

古材と地元の素材で演出する地域の魅力

但馬屋（兵庫県豊岡市）

但馬屋では、館内においても宿泊客に城崎らしさを感じてもらいたいという思いから、館内の内装には地元の古材を活用し、地元の石材屋から譲ってもらった地域で採れた岩をフロントのカウンターにシンボリックに設置、装飾として地元の和紙を多く活用している。これにより、宿泊客からは「旅館の内外で観光地気分を堪能できて良い」、「こだわりを感じられて楽しい」などといった意見をいただいている。



POINT

若者の環境意識の高まりと地域調和の促進

近年若者の環境への貢献という意識が高まっており、**環境に配慮した施設で働くことへの誇りの醸成にもつながる**取り組みとなっている。また、地域の景観やニーズに調和した建物は、**他施設との差別化や地域との良好な関係構築にも寄与**している。

その他の取組事例

- リノベーションの際に、地元の木材を活用している。
- 地元宮大工により建てられた。
- 耐震証明を有している。



持続可能な施工および資材 建築物およびインフラ整備の計画、立地、設計デザイン、建設、修復、運用、取り壊しなどについて、**適切な範囲で、特別なニーズを持つ人が必要とするアクセスと情報を提供する。**

CASE

施設内のバリアフリー化と情報提示

ろ霞（香川県香川郡）

ろ霞では、身体が不自由な方へは、従業員が介助することとしている。また、ウェブサイトにて3D案内図を表示し、視覚的なハンディキャップを持つ方に対しても伝わりやすい情報提供を心がけている。その他、多言語対応、アレルギー、*ヴィーガン、**ベスカタリアンなどといった食事の対応など、**出来ることから多様性への対応を進めている**。そのようなことから、何らかのハンディを持つ方も多く訪れて楽しめる宿となっている。

*ヴィーガン（完全菜食主義者・菜食生活）：肉、魚、乳製品、卵などの動物性食品を一切食わず、動物由来の製品も消費しない人、またはそのライフスタイルのこと。

**ベスカタリアン：植物性食品、卵、乳製品、魚介類を食べ、肉を食べない食生活を送る人のこと。



POINT

アクセシビリティへの配慮と適切な情報提供

海外では「公平性」もBtoB、BtoC双方で重視する柱のひとつと捉えられており、健常者であっても**ユニバーサルツーリズムに取り組む施設を積極的に利用したいと考える**事業者、旅行者も少なくない。例えば5人家族のうち1人が利用できない施設がある場合その施設は1人分の客を失うのではなく、5人全員の機会損失につながるため、アクセシビリティに配慮した対応策の検討が必要である。また、地域の祭り開催時に宿泊客に対して当日の交通の不便さをあらかじめ伝えるなど、**できないことはできないと事前にしっかりと情報提供することも必要**である。

その他の取組事例

- 「心のバリアフリー認定*」を受けている。
- 館内の通路幅を広く設定している。
- *心のバリアフリー認定制度（観光庁HP）
- 全ての客室内で段差0としている。
- https://www.mlit.go.jp/kankoch/shisaku/sangyou/innovation_00001.html
- 身体的に不自由な方に対して、宿泊施設への出入り及び館内の移動の際には、常に従業員の援助が受けられるように案内している。
- 取組内容を近隣のバリアフリーセンターのwebサイトに掲載している。
- 館内の案内表示は、文字だけでなくピクトグラムを加えたものになっている。

館内3D案内



ろ霞HP

<https://roka.voyage/>

A8

事業者による土地・水の利用権、資産の取得に際しては、地域の自治体および先住民を含む**地域住民の権利を守り、**事前に情報を共有した上で**地元住民の自由意思による同意を得、移住を強要しない。**

B1

事業者は、**インフラ整備と地域社会開発の構想を積極的に支援**している。たとえば、教育、訓練、保健・衛生、気候変動に関する事業など。

CASE

支援を通じて地域から愛される施設

季さら（三重県鳥羽市）

季さらでは、地域あつての旅館との考えから常に地域支援のあり方を検討している。その中で、地元観光協会の事業を通して、地元小中学生を対象としたお化け屋敷やe-Sports大会、DMOの事業として神社の夜間参拝イベントの開催などに金銭面での協賛、運営に関わることで、**地域から愛される宿泊施設として定着**している。なお、改築中の新館の食堂などは、宿泊客以外にも地元住民への開放を予定している。

POINT

地域との共存・共生の重要性

地域あつての施設であることの再確認、共存・共生の重要性を再認識する項目であり、B2、B3、B4とも強く関係している。

その他の取組事例

- 地元住民とのコミュニケーションを通じて、宿泊施設の駐車場でのアイドリングを禁止している。
- 近隣の小学校の登下校時には、バス誘導員を増員し安全確保を徹底している。
- 近隣の小学校に対する職業紹介、中学校生徒の職業体験受入、高校生のインターンシップ受入を実施している。



季さらHP

<https://www.toba-kisara.com/kisara/>

事業者は、参加の機会があるごとに、**地域**における**持続可能な観光の計画と運営**に関わる。

CASE

町内会員としての地域活動への参画

旅館くらしき（岡山県倉敷市）

旅館くらしきは、**町内会員**であると共に、【倉敷美観地区をまもり育てる会・会員】【くらしき美観地区事業者振興会・会員】【倉敷商工会議所・議員】として、**地域の取組に参画**している。例えば、地元の阿智神社の春秋例大祭では、地元有志による千歳楽（おみこし）の休憩場所のひとつとしてお世話（休憩時におしぼりや飲物を出し、みこし衆を労うもの）をしている。そのことは、**地域の方にとっては当たり前の光景**と言うほどに浸透している。また、消防団へは職員1名が団員として所属するなど、地域活動へ積極的に参画している。



POINT

「地域会員」として継続的な良好関係を構築

地域の組合、会合等に参加し、また集会や祭り、町内会のごみ拾い、打ち水イベント等、地域のイベントへ参画することで**地域へのリスペクトが示され、結果的に良好な関係**を築くことに繋がっている。**地域が潤えば宿も潤う**という考え方のもと、過度にコミュニティ側への負担を強要せず、自然に関係構築ができています。

その他の取組事例

- 地域の国際誘客協議会の会員として活動している。
- 地域の観光基本計画を策定するメンバーとして会議に参加している。





B2

地域住民に対し、**雇用の機会と管理職も含めた昇進の機会**を均等に与える。

CASE

地元学生のインターン受入

綿善旅館（京都府京都市）

地域の就職イベントへ継続的に参加していたこときっかけに、地元の大学や高校において宿泊業の現状と魅力について伝える講演活動を行うようになった。そこから**学生に対して就業に対する機会を創出**したり、年間10～20人程度の**インターン生を積極的に受け入れ**、キャリアについて学びの機会を提供したりしている。インターン生から、スタッフの良いところや疑問に感じたことなどをフィードバックしてもらうことで、**既存のスタッフのモチベーション向上**や業務について初心に戻り改めて考えるきっかけにも繋がっている。



POINT

就労意欲の向上

成果としては、採用応募者数が増加した上、その中でも**宿の想いに共感する応募者が増加**した。インターン生受入の取組は、採用候補者の**地域愛、就労意欲を高め、離職率の低下**や**人材の質の向上**に寄与する。

その他の取組事例

- 地域在住の離職者、シルバー人材のパートタイムでの受入を行っている。
- 地元出身の従業員や管理職の割合を管理している。
- 地元の高校生を対象に職業体験を実施している。



綿善旅館HP

<https://www.watazen.com/>

事業者がサービスの利用や物資の購入をする際は、品質を満たし提供が可能なかぎり、**地域内やフェア・トレードのサプライヤーを優先**する。

CASE

地元食材へのこだわり

然林房（京都府京都市）

然林房では「地域あつての旅館」という考えのもと、宿泊客に提供する食材は可能な限り地元地域から仕入れるよう努めている。特に、味噌、お米、煎茶、季節ごとの京野菜といった食材については地元産にこだわり、「**京都で採れた食材です**」とご案内することで多くの宿泊客に喜んでいただいている。



POINT

質を重視した地元仕入れの重要性

地元からの仕入れは重要であるが、宿泊客の満足度を高めるには、質の良さ（美味しさ、使いやすさ、見た目の良さなど）を兼ね備えたバランスの良い目利きを意識する必要がある。また、当該仕入れを地元事業者から行っていたとしても、その事業者による仕入れが海外の輸入品ばかりでは意味を成さないため注意が必要。

その他の取組事例

- 魚介類は、地元の漁協から仕入れている。
- 館内、室内の調度品は、地域のメーカーから購入している／地元の伝統工芸品を取り入れている。
- 食料の輸送量（t）と輸送距離（km）を掛け合わせた指標である、フードマイレージの最小化を目指している。



然林房HP

<https://nenrinbo.com/>



B4

事業者は、地元の中規模の事業者がその**土地の自然、歴史や文化に根ざした持続可能な商品やサービス**を開発し、提供できるよう支援する。

CASE

地元事業者と連携し地域の魅力を発信するサービスを提供

UNOHOTEL (岡山県玉野市)

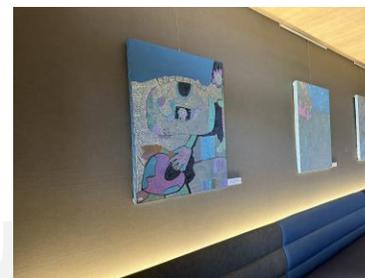
UNOHOTELでは、**館内でも地域の良さを宿泊客に感じていただくことができる**様々な試みを行っている。例えば、地元漁師「邦美丸」と連携し、地域では食用としてあまり馴染みのなかったクロダイを美味しく調理して提供するというプロジェクトに参画している。他にも、地元のコーヒー店「暮らしと珈琲」から仕入れたオリジナルコーヒーの提供やハンディキャップを支援する「株式会社ありがとうファーム」と連携し、館内にオリジナル作品を展示するなどの取り組みにより、地域とのさらなる友好な関係を構築している。



POINT

ビジョンの共有と取り組みの最大化

地域観光の拠点となる宿泊施設として、自身が目指すビジョンを共有することで地域間で良好な関係を築く取り組みを行っている。また、その取り組みを拡大して効果を最大化することで、**地域の魅力を高め、宿泊客の増加や単価の向上につなげている。**



その他の取組事例

- 地域のお土産を館内売店で販売している。
- 地域のお菓子を客室内で茶菓子として提供している。
- オリジナルワインや箸置きなど、宿としてのプライベートブランドを地域事業者と開発している。
- 地元工芸品を館内に展示しており、購入希望者へは製造・販売店を案内している。





商業的、性的、その他あらゆる形態の**搾取またはハラスメントを防ぐ方針**がある。とくに児童、青少年、女性、少数派、その他の社会的弱者に対しては留意する。

CASE

従業員の給与UPによる持続的な旅館経営 都和旅館（京都府京都市）

コロナ禍、経営基盤を強固にするためあえて従業員の給与をUP。旅館経営のためには各業務を担当する人材は不可欠であるものの、自分の所得に反映されない業務を継続できる人は少ない。そのため苦しいときだからこそ給与カットではなく、**従業員の給与を上げることが旅館経営を持続可能にさせる鍵**であると思いついた。これを実現するため、シーズンリティを細かく設定するなどの工夫を凝らして収益の確保に取り組みつつ給与UP。結果、**従業員からの会社に対する信頼を獲得**し、従業員がこれまで以上に細かい部分に気をつけて業務に従事するようになることでサービスの質が向上。口コミの高評価にも繋がり、**宿泊料金のUPによる収益性向上へと好循環を生むこととなった。**



POINT

従業員を大切に思う気持ちを表面化

増収分を経営者層の収入増にだけ回し、パートの時給に反映しないなどといったことをしていると、離職率が高まってしまう。しっかりと反映・従業員に還元できていれば、**就労の満足度向上や離職率の低下**にもつながる。また、ハラスメント対策、ジェンダー平等への取組を明示することで、**求職者に対して安心して働ける職場であることのアピール**にもつながる。（施設や地域内では当然の行為でも、地域の常識が外部からはハラスメントに見られないよう要注意）

その他の取組事例

- 防犯協会に加盟している。
- 車椅子カフェ、手話ツアーなど、障がい者向けの活動を実施している。
- ファミリー層向けに、「子供ファースト」という子供向けのサービスを実施している。
- 幹部がハラスメント研修を受講している。
- 多目的トイレを設置している。





B6 事業者は、**性別、人種、宗教、障がい等で差別することなく**、管理職を含めた雇用機会を均等に与える。

CASE

多様性を尊重した職場づくりとキャリアアップサポート

UNOHOTEL (岡山県玉野市)

UNOHOTELでは、多様性への対応を時代に応じて女性従業員が活躍できるために女性従業員のキャリアアップ推進といった職場づくりをしている。現在、女性チームリーダー・マネージャーがグループ事業者内で数名在籍中。また、ジェンダーフリーな環境整備としてジェンダーレスな制服の採用、LGBTQ研修への参加を積極的に進めることなどを行っている。その成果として、**従業員から職場への愛着、経営者層との良好な関係**にもつながっている。



POINT

従業員の満足度の維持と向上

離職率の低下、求職者にとって魅力的な就職先として認識されるなど、従業員の就労にかかる満足度の維持、向上に寄与する取組である。

2022年の世界SDGsランキングで、日本は19位と横ばいであった中、達成状況が悪いと指摘された項目は、「化石燃料への依存度の高い環境」に加え、男女の賃金格差や職階の格差などの「ジェンダー平等」であった。日本ではまだまだ馴染みのない項目かも知れないが、ジェンダー平等に高い意識を持つ国からのインバウンド客をとりこぼさないためにも重要な項目と言える。

その他の取組事例

- 評価基準、昇任プロセスを明確化している。
- 自治体や大学等で開講されているリカレント教育の受講機会を従業員に対して平等に与えている。





B7

労働の権利は尊重され、安全かつ安定した雇用環境が提供され、被雇用者に最低でも生活賃金分を支払う。被雇用者には、定期的な研修、向上のための経験と機会が与えられている。

CASE

従業員を大切にする職場づくり

季さら（三重県鳥羽市）

季さらでは、宿泊客の満足度はもとより、従業員の生活も大事にしたいという思いから給与は周辺他企業（異業種を含む）と比べて高水準なものとしている。また、職場の徒歩圏内に休憩所を設け、従業員が疲れたときやリフレッシュしたいときに活用できる場を設けている。その成果として、「**職場が従業員のことを大事に思っていることが伝わって頑張ろうと思える**」などといった好意的な意見が寄せられている。



POINT

サステナブルな取組が従業員の働きがいに

宿泊業における離職の理由として、給与や労働時間などの待遇面が良くないことに加え「働きがいを感ぜられない」ということが上位にある。**サステナブルな取組を施設全体で促進することを通じて、働きがいを感ぜられる職場とし、離職率の低下**につなげていきたい。また、サステナビリティを浸透させるために従業員の負担を過度員増やすことは本末転倒であるため、可能な限り簡素なフローで取り組めるようにすることが重要である。

その他の取組事例

- 定期的に、経営者層と従業員との面談を実施し、意見を聞き取り、反映させる機会を設けている。
- 従業員からの苦情を受け付ける窓口を設けている。
- 従業員に人間ドックを受診させている。



季さらHP

<https://www.toba-kisara.com/kisara/>

B8 事業体の活動は、近隣のコミュニティーが必要とする食糧、水、エネルギー、保健・衛生環境などの**基本的なサービスを脅かさない。**

B9 事業体の活動に際し、土地、水資源、通行権、運輸、住居などの**地域住民が生計に必要な要素に支障をきたさない。**

CASE

地域配慮と学生指導による良好な関係構築

綿善旅館（京都府京都市）

綿善旅館では、修学旅行の受入に伴う近隣への騒音の発生や地域住民の通行に支障をきたすことがないように、受入れる学生に対して信号のない十字路に交通整理に入るなどといった地元住民の交通事情と、修学旅行生の安全に関する配慮を行っている。学生への指導では、頭ごなしのアプローチを避け、**地域の特性を十分に理解してもらうよう努めること**で、しっかりと対応してもらうことができている。結果として、**地域からの理解が得られ、良好な関係を継続**できている。



POINT

苦情の精査、対応、及び改善

地域からの苦情がないことが理想ではあるが、仮に苦情がない場合でも、**本当に一切の苦情が存在しないのかを確認**すること、また、苦情が発生した際にはどのように対応するのか、**さらに問題を減らし、解消するために具体的にどのような取り組みを行っているのか**が重要である。

その他の取組事例

- 駐車場で車のアイドリングを禁止している。
- チェックイン・アウトの時間帯は、屋外に従業員を配置している。
- ごみは、専用のごみ置き場で管理し、ごみ置き場は清掃の上衛生が保たれている。
- 温泉は地区で一括管理しており、他施設と水質・量を平等に使用している。





C1

事業者は、先住民コミュニティや文化的歴史的に外部からの影響を受けやすい場所への訪問に際し、国内外の優良事例を参考にしながら、**地元で合意された手引きに従った運営と振興を行い、訪問による悪影響を最小限に抑え、地域への恩恵と来訪者の満足度を最大限に引き出す。**

CASE

地域配慮を重視した情報提供

ろ霞（香川県香川郡）

ろ霞では、宿泊客が直島内でのアート展示を効果的に巡れるようにするため、島内のエリアマップ（多言語対応）、豊島のエリアマップなどといった情報提供を行っている。その際の移動に関しては地域で運行されている循環バスまたは自転車**のみの案内**としており、アート展示されているエリアや地域住民に配慮した形にしている。



POINT

地域と観光客をつなぐ役割

宿泊施設として、地域が大切にしているものや住民の暮らし、思いを尊重しながら、観光客に対して行ってほしいことや控えてほしいことを伝える重要な役割があることを認識することが大切。

その他の取組事例

- 京都観光モラル推進宣言事業者である。
- 地域が求める観光客の行動について、地域の会合等を通じて理解している。
- ガイドブックに載っていない、地域住民だからこそ知るオススメスポットを案内できるように、日頃から、担当自らが地域を周遊して気付きを得るようにしている。



ろ霞HP

<https://roka.voyage/>



C2

事業者は、歴史的、考古学的、文化的、精神的に**重要な地域の財産、遺跡、伝統の保護、保存およびさらなる活用に尽力する**。地域住民に対しては、それらの利用権を侵害しない。

CASE

地域文化を守り伝える役割

本陣平野屋別館（岐阜県高山市）

本陣平野屋は、ユネスコ無形文化遺産に登録され日本三大美祭でもある「高山祭」の屋台のひとつである「琴高台」の所持地域にあり、毎年4月の祭りの実行計画や保全について話し合いに参加し、祭りの運営に関しては献酒も行っている。さらに館内では、祭りの屋台を紹介する写真や代紋の展示も行い、地域として大切にしている文化を宿泊客にも伝えることで持続的な開催に寄与している。



POINT

地域文化の保全に寄与

施設への**宿泊客が増えれば増えるほど、地域文化の保全にも寄与**する取組。

その他の取組事例

- 館内に地域の伝統工芸品を装飾、アメニティとして活用し、館内でも地域らしさを感じられる工夫をしている。さらに、それらを気に入った宿泊客にはお土産品として販売をしたり、販売店を案内したりしている。
- 地元の観光協会や商工会議所等を通じて寄付を行っている。





C3

事業者は、地域コミュニティの知的財産権を尊重しつつ、**地域独自の伝統的かつ現代的な文化の本質に価値を見出し、それをデザイン、装飾、食、店舗などに取り入れる。**



C4

国内法および国際法上許可された場合を除き、**歴史的、考古学的な遺物の販売、交易や展示を行わない。**

CASE

伝統文化を守り地域とつながる取り組み

然林房（京都府京都市）

然林房では、京都のお茶文化を後世にも継いでいきたいという思いから、施設内で折に触れてお茶会を開催している。このお茶会は、地元の煎茶道方円流の指導の下で行っており、**地元の先生に師事を仰ぐことにより、煎茶道を通して地域とのつながりが生まれている。**また、茶道具など、伝統的かつ使い捨てではないものが選択される文化体験をとおして、宿泊客にもその精神を伝えることができている。地域の文化を大切に守り、育てることに一役買うことで、**地域内からは「旅館がこういった取組をしてくれてありがたい」、宿泊客からも「宿の中でも京都らしさを体験できてうれしい」**などといった好意的な意見が寄せられている。



POINT

地域理解とリスペクトの重要性

地域ならではの祭りや方言、儀式など、**当たり前とされているものごとを正しく把握することが重要。**地域をリスペクトする姿勢を持つことが、良好な関係を築くための取り組みにつながっている。

その他の取組事例

- 宿泊客に対して、地域で開催される祭りの紹介、参加の斡旋を行っている。
- 地元の作家が手掛けた民芸品、工芸品を展示している。
- 地域の神話に基づくしめ縄を設置している。
- 郷土料理を絶やさなため、夕食の提供に際しては郷土料理を含むようにしている。
- 文化財保護法にかかる物品の展示は行っていない。



然林房HP

<https://nenrinbo.com/>

 **D1.1** 購買方針は、**環境面で持続可能なサプライヤーおよび、資材、食品、飲料、建材、消耗品などの製品**を優先する。

 **D1.2** 事業者は、廃棄物を最小限にするために、**食品を含めた使い捨て商品や消耗品の購入と使用を慎重に管理する**。

CASE

自然環境配慮のための仕入れ方針と社員研修

ろ霞（香川県香川郡）

ろ霞では、宿泊施設として自然環境を大切に守っていくため、仕入れから配慮をしている。例えば、館内で提供する備品について、ストローをガラス製に、シャンプー類は使い捨てのものを廃止などと極力プラスチック製ではないものを仕入れることとしている。また、紙についても再生紙を活用し、ペットボトルや自動販売機の設置も行っておらず、そのような取組を浸透・促進させるため、**環境に配慮した仕入れ方針について社員研修を実施**している。



POINT

取組の見える化で選ばれる施設へ

宿泊に伴う負の影響の最小化を宿泊客に対して見える化することで、宿泊先を検討している者に対して、**選ばれるための選択肢を与えることにつながる**取組である。衛生面への配慮も重要であるため、包装ゼロが必ずしも最適な選択肢とは限らない点も考慮が必要。

その他の取組事例

- 環境面への配慮がなされた環境ラベル（FSC、MSCなど）取得事業者からの購入を優先している。
- 仕入れる商品は、過剰包装されていないものとしている。
- 仕入れる商品は、再生品を多く選択している。
- アメニティとして、歯ブラシを竹製、シャンプーは詰め替えボトルのものに変更している。



ろ霞HP

<https://roka.voyage/>



D1.3

エネルギー消費量は種類別に測定され、**全体的なエネルギー消費を最小限に抑えるための措置**がとられている。事業者は、**再生可能エネルギーの使用を増やす努力**をしている。

CASE

全員参加で進める環境配慮への取り組み

都和旅館（京都府京都市）

都和旅館では、**環境への配慮とコストカット**の目的から、照明の全館LED化、連泊される方にシーツ交換の要不要を確認などの各種省エネ化に取り組んでいる。さらに、従業員に向けてバックオフィス内に省エネを促す掲示を行い、**経営者も従業員も全員で取組**を進めている。



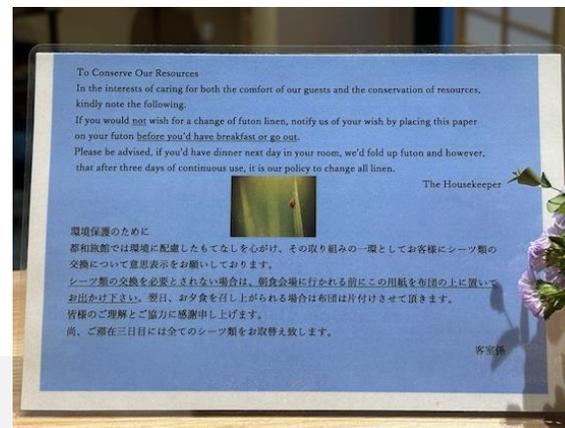
POINT

適切な取り組みの重要性

取組の推進により、環境への良好な影響を与えるだけでなく、電気料金などの**節約（コスト削減）**にもつながっている。一方で、取り組み自体が目的化してしまい、例えば「エコな取組を行う」と表明した結果、ソーラーパネル設置のために敷地内の森林を過度に伐採し景観が損なわれるような事態は避けなければならない。取り組みを進める際は慎重に判断を行うことが重要。

その他の取組事例

- 太陽光パネルを導入している。
- 水、電気、ガス、軽油、重油、ガソリンの消費量を毎月記録している。また、宿泊客一人当たりにも算出してモニタリングしている。
- 省エネ効果の高い電力会社に切り替えている。
- 廊下やトイレ等で自動消灯システムを導入している。





D1.4

水のリスク評価がなされ、消費水量は種類別に測定されている。全体的な消費水量を最小限に抑えるための措置がとられている。供給水源は持続的で環境流量(自然流量)に悪影響を与えない。水消費による影響が高い地域においては、状況別の対応と責任を明確にし、実行している。



D2.3

ちゅうすい

中水を含む廃水が適正に扱われ、地域住民や環境に悪影響をおよぼさないよう再利用するか、安全に放流する。

CASE

地域配慮と学生指導による良好な関係構築

UNOHOTEL (岡山県玉野市)

UNOHOTELでは、環境への配慮の一環で、客室のシャワーヘッドを節水のものにする、節水トイレを導入するなどの節水にも力を入れている。節水仕様のシャワーヘッドは、ものによっては水圧が低下し宿泊客の満足度低下にもつながりかねないため、節水しつつも水圧は保たれるタイプのものを導入することで、利用者の満足度を下げないように配慮している。



POINT

意識が希薄な節水活動の必要性

日本は、島国で雨も多いため節水意識が希薄だが、食料の多くを輸入に依存していることから、**バーチャルウォーター*の領域で多くの水を使用**（野菜も肉も海外の水で育てたものが多い。例、牛肉200gあたりの肉を採るための牛を育てるために水4,120gが必要と言われている。）しており、海外の水に依存しているとも言える。

*バーチャルウォーターの計算は、環境省サイトで自動計算できる。
https://www.env.go.jp/water/virtual_water/kyouzai.html

その他の取組事例

- 蛇口に節水コマを取り付けている。
- 食洗機を導入している。
- 館内共有スペースに地域の名水（湧水）を汲み取ったサーバーを設置している。
- 浴場のお湯は循環型にしている。





D2.1

事業体の管理下にあるすべての活動において、**影響の大きい温室効果ガスの排出量を把握し、可能な限り測定し、排出しない、または最小限に抑える手立てが実施**されている。最終的には、すべての排出量を相殺するようにする。

CASE

多角的な活動による環境配慮意識の定着

季さら（三重県鳥羽市）

季さらは、国立公園内に位置することもあり、自然環境への配慮、温室効果ガスの削減に力を入れている。例えば、館内の冷蔵庫は最新型のもを導入し、フロンの排出を抑え、ボイラーも大型のものは設置しないようにしている。また、鳥羽旅館事業協同組合で実施している鳥羽湾毎夜連続花火などでは、*ブルークレジットを購入し、カーボンオフセットを実現している。食材の仕入れに関しては、地元の生産者を大切に、との思いから地域の小規模農家からの買い付けなどを行っているが、結果として遠方からの仕入れと異なり輸送に伴う排気ガスの抑制にもつながっている。このように**様々な活動を行うことで、従業員にもエコな意識が根付き、さらなる取組につなげる**ことが出来ている。

*ブルークレジット：カーボンクレジットのひとつで、ブルーカーボン生態系が吸収したCO2を定量化しクレジットとして取引できる制度のこと。



POINT

できることから始める温暖化対策

地球温暖化がこのまま進行すれば、2049年には国産の鮭、イクラが、2073年にはウニが食べられなくなると言われている。これは、地域の食文化を提供する宿泊施設にとっては、大きな魅力・観光資源＝売れ筋商品を失うことにつながるため、こういった事態を防ぐためにも、**今できることを少しでも行っておくことが重要**。（<https://sdgsmagazine.jp/2023/02/20/9230/>）

リネン交換不要の取組も効果的であり、**これは従業員の負担軽減**という働き方改革にもつながる取組でもある。

その他の取組事例

- 補助金を活用し、客室のエアコンを省エネ機材に入れ替えた。
- 送迎車をガソリン車からハイブリッド車へと変更した。



季さらHP

<https://www.toba-kisara.com/kisara/>



D2.2

事業者は、**交通、輸送手段の使用をひかえ、よりクリーンで効率のよい手段をとる**よう、利用者、従業員、サプライヤー、自らの事業に積極的に推奨する。

CASE

地元事業者と連携し地域の魅力を発信するサービスを提供

綿善旅館（京都府京都市）

綿善旅館では、従業員と旅行者それぞれに向けて、交通の面で環境配慮を行っている。従業員に対しては**自転車置き場を設け、自転車通勤を推奨**している。旅行者に対しては、手荷物の数を減らすことや、現地から持ち帰ることができなくなり**廃棄を余儀なくされる荷物を減らすことを目的**として、航空機等での長距離移動を要する遠方からの旅行者はもちろん、全ての客室に圧縮袋を1枚用意している。これらの取り組みにより、**交通・輸送による燃料排気の削減**にも貢献している。



POINT

サステナブル志向のお客様への効果的なアプローチ

このように環境に配慮した交通・輸送手段を取り入れることで、**SDGs志向のある宿泊客へのアプローチができ、宿泊客からも高い満足度を得られている。**

また、食材の仕入先を地元でこだわることで、地域経済の活性化のみならず、**輸送にかかる温室効果ガスの削減**にもつながる。

その他の取組事例

- 宿泊客に対し、事前に公共交通機関を活用しての来訪を推奨している。
- 施設の駐車場に電気自動車用の電源を設置している。
- 従業員寮を職場（宿泊施設）まで徒歩圏内に確保している。
- 宿泊客の送迎は、地域内の他の施設と共同で送迎を実施している。



食品廃棄物を含む**廃棄物の量を測定し、削減する仕組みを設ける**。削減できない廃棄物については、**再利用またはリサイクルする仕組みを確立**する。最終廃棄処理は、地域住民や環境に悪影響を与えないよう行う。

CASE

廃棄物最小化とアップサイクル推進の取り組み 旅館くらしき（岡山県倉敷市）

旅館くらしきでは、従業員に対して廃棄物の最小化とアップサイクルする工夫を継続して呼び掛けている。廃棄物の最小化に関しては、**包装紙の端紙や機密文書以外の裏紙をメモなどとして再使用したり、リネン納品時のナイロン袋をゴミ袋として活用するなど、各従業員が自然と出来ることからコツコツと、というマインドを持ち自発的に取り組みを進めている**。食品廃棄物の最小化では料理長が率先して、**野菜くずから出汁をとる、たれ・ドレッシングへ転用する、漬物に加工する等を日常的に行っている**。アップサイクル化の例としては、**欠けたりヒビの入った器は可能な限り金継ぎで補修し長く大切に使用している**。

その他、宿泊客に向けてもチェックイン時等に個別に案内するとともにアメニティや室内着の個包装の削減を行うことや、地元の印刷会社とコラボレーションし、印刷会社で発生した端紙をお客さま用メモとして再生するプロジェクトなどの取組を啓蒙する企画もすすめている。



POINT

分別徹底・使い捨て削減による負担軽減

分別を徹底することにより、ごみの廃棄にかかる**費用の削減に繋がっている**。
加えて、使い捨てアメニティの削減によりアメニティの**仕入れコストや客室整備にかかる従業員の負担軽減にも繋がっている**。

その他の取組事例

- 廃棄物管理計画を自治体に提出している。
- ごみの排出量を計測しており、宿泊客一人当たりの排出量としても計測、モニタリングしている。
- 食品の余りは、従業員のまかないなどとして無駄なく消費している。
- 客室トイレでトイレットペーパーの使い切りについて案内している。
- デジタル化推進により、事務書類をペーパーレス化している。



D2.5 農業、塗料、プール殺菌剤、洗浄剤を含む**有害物質の利用を最小限に抑え、可能なかぎり無害なもので代用**する。すべての化学製品は、保管、使用、取り扱い、処分を適切に管理する。

D2.6 **騒音、照明、流出水、地表侵食、オゾン層破壊混合物による環境汚染、大気と水と土壌を汚染する物質を最小限に抑える。**

CASE

有害・汚染物質の削減で築く地域との信頼関係

然林房（京都府京都市）

然林房では、地域あつての旅館との思いから、京都らしい環境を守っていきたいと考え取組を行っている。例えば、宿泊客にリネンの交換頻度を減らすオプションを提供することで洗剤の使用量を削減、**宿泊客にシェアサイクルを提供**することで自動車移動に伴う排気ガスを削減、客室内のシャンプーやボディソープは個包装ではなく据え置き型のものとし、ごみそのものを削減、などといった有害・汚染物質を生まない、生みにくくする工夫を進めている。これらにより、**地域からも安全・安心な施設としての信頼を高めている。**

POINT

宿泊客と従業員への幅広い選択肢

環境に配慮した取組をアピールすることで、**意識の高い客層へ選択肢を与える**ことにつながると共に、地域のために行う取り組みに賛同する宿泊客や従業員にも選ばれる旅館になる。

その他の取組事例

- 建物のライトアップをしているが、地元の意見を取り入れて、照明時間を制限している。
- ボイラーを地下室に設置することで、周辺への騒音の影響を考慮している。
- MSDS（Material Safety Data Sheetの略：化学物質等安全データシート）を用いて、製品に含まれている指定化学物質やそれを含む製品の危険有害性や取り扱い上の注意等を把握している。
- 浴場に設置しているシャンプーは、環境に優しいものになっている。
- 館内で使用している化学物質として、大浴場のお湯の消毒薬があるが、担当者を定め、在庫管理を徹底している。



然林房HP

<https://nenrinbo.com/>



D3.1

事業者は、自らの敷地と施設の適正な管理を含め生物多様性の保全を支援し、貢献している。特に、自然保護地域、生物多様性価値の高い地域などでは、注意をはらう。自然生態系へのいかなる影響も最小限にし再生させる、または保全管理に資する補償を行う。



D3.2

本来の生態系にはない生物種の侵入防止措置をとる。在来種に関しては、とくに自然景観において、なるべく風景の美化や復元のために利用する。

CASE

自然保全活動と景観維持への取り組み

本陣平野屋別館（岐阜県高山市）

本陣平野屋は、高山の町並み・景観・自然を後世まで守り抜きたいとの思いから、高山らしい自然保全活動にも参加している。毎年、年に4回行われている「宮川を美しくする会」の活動の宮川一斉清掃がある。高山市内では、特定外来生物に指定されている「オオハンゴンソウ」という繁殖力の強い植物の生育範囲が拡大し、市内に元々生育していた植物が減少し本来の自然環境が失われつつあるという課題がある。清流宮川には外来種がまだ少ないものの、これからも高山らしい景観を守るために防除活動に協力している。



POINT

従業員の教養と地域との関係維持

在来種と外来種の違いについて従業員が教養を持つことで、地域の保全活動に参加するようになり、地域と良い関係性を保つことにも繋がっている。

その他の取組事例

- 庭園内の木の実を駆除することにより、イノシシやシカなどの野生動物が宿泊・住居エリアに侵入することを予防している。
- 裏山の樹木の間引きや畑の開墾などの手入れを行っている。
- 先代から受け継がれてきた庭をそのままの状態を保っている。



事業者は、**自然地域への訪問による悪影響を最小限に抑え**、来訪者の満足度を最大化するための**管理と集客に関する適切なガイドラインに従っている**。

CASE

宿泊客への適切な案内と地域連携による課題解決の取組み

季さら（三重県鳥羽市）

季さらは、国立公園内に位置することもあり、**施設のHP等を通じて伊勢志摩国立公園の案内を行い、宿泊客に適切な行動を示唆**している。特に荒天時には鳥羽水族館へのアクセスが増加し、**周辺道路が渋滞してしまうといった課題も地域として抱えているため、その対策について自治体やDMO、青年部などと協議**を始めている。それらの取り組みによって鳥羽の自然環境を守り、訪問客の満足度にも寄与している。



POINT

地域としての魅力度向上にもつながる

地域の意見を汲み取った取組を実施することで、地域と良好な関係を築ける。また宿泊施設に加えて地域としても宿泊客の満足度を向上させ、地域としての魅力度を高めることで、継続的な集客につながる。**課題が存在すること自体は悪いことではなく、それを認識し、改善に向けて努力しようとする姿勢が重要**である。

その他の取組事例

- 自治体が定める観光客に求める行動について、客室に資料を設置している。
- 樹齢数百年の県指定天然記念物である樹木がある神社も自然地域として認識し、宿泊客にその貴重性を個別に案内している。



D3.4 野生生物と関わる際は、負の影響をおよぼさないように干渉せず、責任をもって対応し、野生生物に対する累積的な影響を考慮に入れた上で、**野生生物の生存能力や個体群の行動に悪影響を与えない。**

D3.5 国内法および国際法に基づき認可され正しい知識を備えた人物によって、適切に規制された活動を除いて、**野生生物の捕獲、繁殖、飼育を行わない。**すべての野生生物および家畜の施設、世話、取り扱い、**最も高い動物福祉の基準に従う。**

D3.6 国内法および国際法に基づき運用が持続可能であると保証され、規制された一部の活動を除き、**野生生物種を採集、消費的活用、展示、販売、または交易の対象としない。**

CASE

野生生物との不要な接触を回避する対策

お花坊（京都府京都市）

お花坊は京都の市街地に位置するため、クマやイノシシなどといった害獣が出没することはないが、野生のカラスやハト、ネコなどの姿は見られる。そのため、周辺の景観保全及び宿泊客の安全性のため館内から出るごみ処理を丁寧に行い、カラス等に近づかれないよう、荒らされないようにしている。こうした取組により、**周辺にごみが散乱することなく、宿泊客がカラスやネコ等に襲われる等の被害も発生していない。**



POINT

対象野生生物と持続可能な食材選び

野生生物と言っても、クマやイノシシ、シカなどに限らず、**市街地で見られる小動物なども対象**となる。なお、食材の仕入れ・料理の提供に際しては、希少種（ウナギやマグロなど）の取り扱いに当たっては***MSC認証取得のものや、養殖のものを利用すると**
いった配慮も行うと良い。

*MSC認証：水産資源や環境に配慮し適切に管理された持続可能な漁業に関する認証。

その他の取組事例

- 宿泊施設の周辺で、イノシシ等の害獣と遭遇する可能性があること、注意点について、宿泊客に館内の貼紙、チェックイン時等の口頭案内を通じて周知している。
- 害獣であるイノシシの駆除は、正当な資格保持者に依頼し、適切な頭数を罠にて捕獲の上、従業員のまかないとして消費している。
- 野生生物の剥製を館内に展示しない方針を有している。



お花坊HP

<https://www.ohanabo.com/>

持続可能な観光に係る研修・試験・認証

GSTCサステナブルツーリズム研修（ST Training）

研修のねらい

- ・ 持続可能な観光についての基礎を理解しGSTCスタンダードの各指標を学習することで、自社がなぜ取り組む必要があるのか示せるようになること
- ・ サステナブルな組織に向けて、自らの現在地を確認できるようになること
- ・ ビジネスに繋がる考え方を理解し、何を誰に売るのが戦略を立てられるようになること
- ・ 持続可能な観光に関心を持つ人々との横の繋がりを持つこと

研修の内容

GSTC公認トレーナーによる全3日間の対面研修。うち2日間は座学でGSTC基準の各4分野について座学とグループワークで学び、最終日にフィールドワークを通じて座学の内容への理解を深める、という構成。

受講のメリット

自社が持続可能な観光に取り組む上で、「研修のねらい」で示したことが実践できる人材が先導・参画することにより、効果的に取組を前進させることができる。

連絡窓口	研修実施を希望する場合は、まずGSTCに問い合わせること GSTC日本トレーニング担当（日本語可） jp.training@gstc.org GSTC研修詳細HP： https://www.gstccouncil.org/sustainable-tourism-training/?lang=ja
開催条件	研修時間21時間確保（フィールドワーク含む）、最大約25名（要相談） 開催者は、全日（3日間）参加者を最低10名確保 参加者はGSTC指定のオンライン参加申込にて、参加同意書に署名及び申し込み必須
費用	GSTC研修費用：約60万円～80万円（基準は米ドルの為、為替変動により変化する可能性あり） ※施設費用、講師やゲストスピーカーの旅費は含まれない 支払方法：GSTCへは米ドルで支払い（海外送金/クレカ/PayPal）、講師及びコーディネーターへの支払いは日本円で講師へ直接支払 ※費用は受講者人数の多寡によらない
必要準備	研修会場手配、会場サポート1名の手配、講師とフィールドワーク先との視察内容調整、GSTC経由で講師の日程調整、等

GSTCサステナブルツーリズム試験

GSTC研修の全課程を修了した受講者は、GSTC公認試験の受験資格を得られる。試験に合格した者には「GSTC Professional Certificate in Sustainable Tourism」の個人向け証書が発行され、持続可能な観光人材として付加価値が高まる。



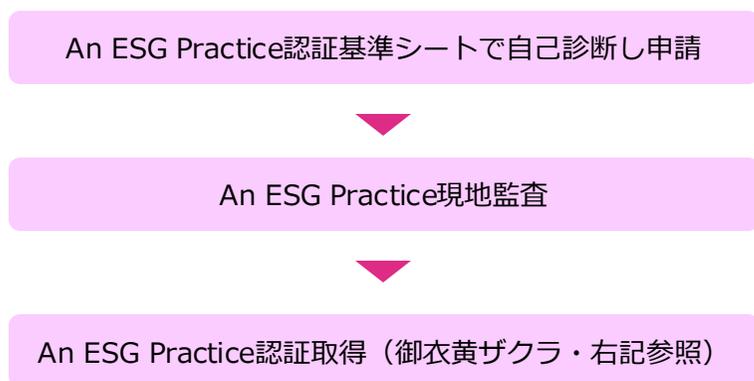
言語	日本語（研修の受講言語による）
費用	75米ドル ※オンラインでのクレジットカード/ Paypal米ドル支払い
試験期間	研修修了後試験に関する情報を受け取ってから 1 週間以内に試験料を支払い、試験を受け提出
試験形式	オンライン（選択問題と記述問題） ※研修中に使用した資料その他資料の使用が可能
合格スコア	80%以上

※GSTC研修受講・GSTC試験受験はあくまで理解を深めるためであり、次ページ以降の認証制度申請手続きにおける必須項目ではない。

認証団体	株式会社日本ホテルアプレイザル GSTC基準に準拠した基準を保持する日本の認証	
認証基準	サクラクオリティ An ESG Practice認証基準	
連絡窓口	株式会社サクラクオリティマネジメント https://www.sakuraquality.com/contact 担当者：北村剛史 メールアドレス： Takeshi.Kitamura@j-h-a.co.jp	
審査費用	基本審査料 40万円（3年毎） ※ 審査員の宿泊費交通費は実費 GSTC登録料 10万円（毎年） ※ 「5 御衣黄ザクラ」取得の場合 ※現在認定団体申請中のため、審査費用は変更になる場合がある。	
更新費用	更新審査 5万円（1年毎）※現在認定団体申請中のため、更新費用は変更になる場合がある。	
所要期間目安	約1ヶ月～2ヶ月 ※申込から認証取得までの目安。	
有効期間	サクラクオリティ An ESG Practice認証（3年）※本認証の有効期間は3年となり、有効期間中も取組みが継続され、期間終了後は基本審査から再認証が必要となる。	

認証結果は、花言葉で「永遠の愛」を意味する御衣黄ザクラをモチーフとして使用し、「1 御衣黄ザクラ」から最高ランクの「5 御衣黄ザクラ」の5段階評価を採用している。

サクラクオリティ An ESG Practice認証取得プロセス



基本マーク	評価カテゴリー	Sakura Quality An ESG Practice	評価カテゴリーの表示意味
	5 御衣黄ザクラ		Leaders
	4 御衣黄ザクラ		Regenerative
	3 御衣黄ザクラ		Restorative
	2 御衣黄ザクラ		Excellent
	1 御衣黄ザクラ		Practicing

認証団体	FEE（Foundation for Environmental Education：国際環境教育基金）	
認証基準	グリーンキー	
連絡窓口	一般社団法人JARTA https://jarta.org/greenkey/ 担当者：月江 メールアドレス： secretariat@jarta.org	
審査費用	一施設、一部門あたり一律77,000円(税込、現地審査および書類審査) 別途 審査員の旅費負担あり	
有効期間	1年間 毎年更新手続きあり	

グリーンキー認証の取得プロセス

1 申請

GKシステムに登録し、レポートを完成させて書類審査を申し込む。レポートには、施設が行っているサステナビリティに対する取り組み状況や今後の改善案を記載。

2 現地調査

書類審査の後、初年度と二年目に実施、その後は3年ごとに現地審査を実施。

3 判定

評価の結果、基準を満たしていると判断された場合、施設からの申請書と現地調査のレポートをグリーンキーの本部に提出し、施設には「GK証明書」を発行する

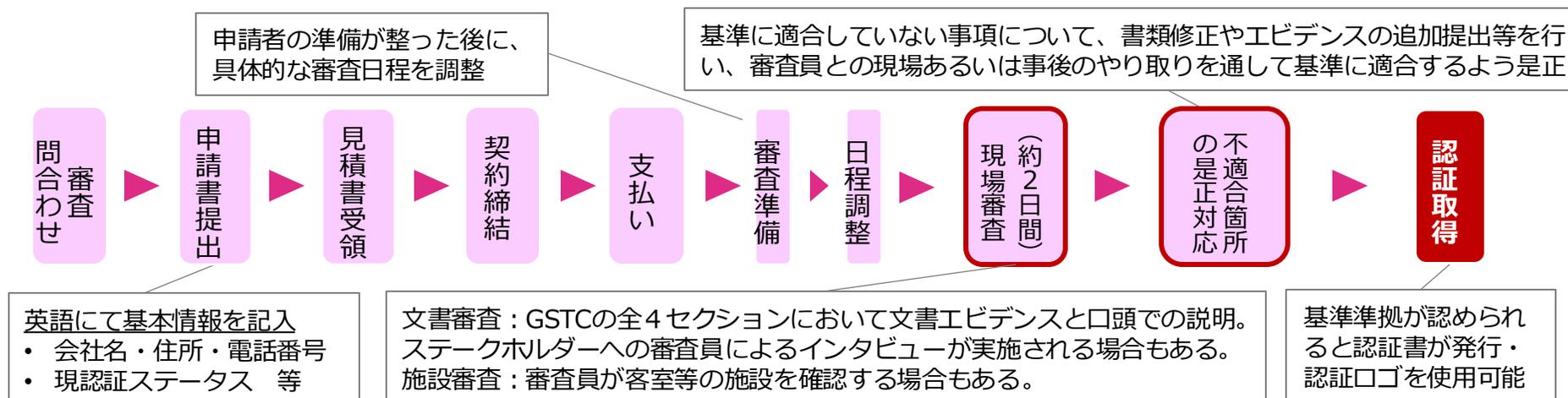
グリーンキーは、対象となる6種類の施設（ホテルやホステル、小規模な宿泊施設、キャンプ場、ホリデーパーク、カンファレンスルーム、レストラン）それぞれに評価項目を記載した文書を公開している。全ての施設に共通している評価項目は13項目ある。

- | | |
|--------------|---------------------|
| 1. 環境マネジメント | 2. 従業員の参加 |
| 3. 宿泊客への情報提供 | 4. 水 |
| 5. 洗濯・クリーニング | 6. 廃棄物(処理) |
| 7. エネルギー | 8. 食品・飲料 |
| 9. 施設内の環境 | 10. 緑地管理 |
| 11. 企業の社会的責任 | 12. グリーン
アクティビティ |
| 13. 組織の運営管理 | |

フェーズ	対象施設	年会費（税込）
グリーンキー取得前	「GKシステム登録料(登録会員)」	55,000円
グリーンキー取得後	ホテル・旅館 1 (100部屋未満)	143,000円
	ホテル・旅館 2 (100部屋以上)	220,000円
	小規模宿泊施設(15部屋以下)	88,000円
	キャンプ場(オートキャンプ場、グランピングなど仮設やテントでの宿泊施設)	110,000円

認証団体	コントロールユニオン オランダに本部を置く第三者認証機関。様々な分野の認証プログラムを多く提供しており、旅行会社及び宿泊施設向けの認証プログラムは、日本人審査員によつての審査が可能。	
認証基準	GSTC認証（対象：旅行会社、宿泊施設）	
連絡窓口	株式会社Control Union Japan https://certifications.controlunion.com/ja 担当者：大村、佐田 メールアドレス： infojp@controlunion.com	
審査費用	50万円～（税抜）※海外審査員招聘の場合の渡航費用（日本人審査員の場合は東京駅起算）及び宿泊が発生する場合の宿泊費用は別途	
GSTC管理費用	100USD/年 ※年間管理費用はコントロールユニオンが代行して申請者へ請求し、GSTCへ支払われる。	
審査言語	日本語	
所要期間目安	約6ヶ月～ ※申込から認証取得までの目安。会社や事業規模によって異なる。	
有効期間	36ヶ月 ※認証を維持するためには12ヶ月毎に審査を受審。審査費用は年次審査前に別途見積り。	

GSTC認証の取得プロセス



持続可能な観光にかかる旅行商品の造成に向けたラベルインデックスのとりまとめ（第4版）

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001878744.pdf>

持続可能な観光に係る取組のノウハウ集（旅行業者向け）

https://www.mlit.go.jp/kankocho/page12_000001_00015.html

宿泊施設向け国際基準に対応した持続可能な観光にかかる取組事例集（Ver. 1）

https://www.mlit.go.jp/kankocho/page06_000380.html