

IV

農林漁家民宿の品質向上は自己チェックから！

農林漁家民宿の品質向上を目指した活動の一環として、農林漁家民宿における安全管理を含めた質の維持・向上を図るために先進的な経営を行うおかあさん100選認定者の皆様のご協力を得ながら農林漁家民宿自己チェックシートによるテスト調査を行いました。

1 農林漁家民宿自己チェックシートの目的

農林漁家民宿自己チェックシートは、農林漁家民宿を差別化するものでなく、自らチェックすることで日頃の受け入れ状況に目を向け、各設問により「気付く」ことの大切さを周知し、その結果、民宿全体の品質向上の「底上げ」を目的としています。

採点方式は、点数付けになり「格付け」と思われることがありますが、あくまでも「手段」であり、その結果の「評価」と「支援」が農林漁家民宿自己チェックシートの目的です。

なお、農林漁家民宿自己チェックシートによる自己採点のほか、宿泊者アンケートなどによる評価も重要です。農林漁家民宿と宿泊者との両者による評価ができることにより、自己研鑽や相互研修機会の確保が期待できます。

なお、本チェックシートは強制するものではありません。皆様が思い立った時や地域での研修会等でご活用ください。

2 農林漁家民宿自己チェックシートの概要

(1) 品質基準大項目（おかあさんの宿品質評価項目）

農林漁家民宿自己チェックシートの大項目は、以下の6項目としました。

- | | |
|--------------|-----------------|
| 1. 事業認識・経営理念 | 4. ホスピタリティー |
| 2. 立地・施設環境 | 5. 体験・情報提供 |
| 3. 安全・衛生管理 | 6. 経営センス・バランス感覚 |

(2) 自己チェック方法（基本・規定領域）

農林漁家民宿として最低限に必要な項目を6つの大項目として掲げ、大項目毎に設問を設け合計130項目として、「7点」から「1点」までの段階で自己チェックします。

設問については、その条件を満たしているか否かをチェックします。

- | | |
|----------------------|-------------------|
| 「満たしている」：7点、 | 「やや満たしていない」：3点、 |
| 「ほぼ満たしている」：6点、 | 「おおよそ満たしていない」：2点、 |
| 「どちらかというのみたしている」：5点、 | 「満たしていない」：1点、 |

(3) 自己チェック方式と外部評価者

農林漁家民宿経営者による自己チェック（自己点検）を行うことで、経営者としての気付きや宿泊者への提供方法などに「気付き」を感じとることができます。また、農林漁家民宿自己チェックシートを外部評価者（例えば、宿泊者や同業者など）の視点で実施することにより、互いの評価結果を比較し、新たな視点の発見へと繋がり、品質向上への糸口となります。



3 農林漁家民宿自己チェックシートの評価

農林漁家民宿自己チェックシートテスト調査は、評価が一目でわかるようにレーダーチャートで表しました。おかあさん100選認定者の平均評価（27頁）を基準として、皆様が自己チェックされた結果を比較し、今後の運営上の参考としていただけるように示したものです。

なお、本評価によって、バランスの良い高得点を目指す、または評価が悪いところを改善するという方法もありますが、独自性を目指す方法として「**良い評価をさらにのばす**」（強みを生かす）ことも大切です。

また、本評価を各地域での研究会や研修会で活用することにより、地域の農林漁家民宿体の品質向上が期待できます。

本評価項目については、今後、必要に応じてチェック項目の見直しもあります。

4 農林漁家民宿自己チェックシートの目指すもの

農林漁家民宿の経営は、経営者だけでは成り立ちません。民宿経営者同志との情報交換、地域関係者との連携により、多くの宿泊者を確保できます。

一経営者だけでは気付かなかった施設管理や宿泊者への対応など、地域全体での農林漁家民宿自己チェックシートの活用によって連携が図られ、宿泊者への安全・安心の提供が徹底されます。さらに地域での勉強会や研修会などにより、安定したホスピタリティーの提供も確保でき、その結果、地域全体のイメージアップにつながっていきます。

農林漁家民宿自己チェックシートの活用により、地域資源の活用、グリーン・ツーリズムの発展および、地域の連携が図れるものと考えています。

5 農林漁家民宿自己チェックシートテスト調査結果

農林漁家民宿おかあさん100選認定者にご協力いただき、農林漁家民宿における安全管理を含めた質の維持・向上を図るための農林漁家民宿自己チェックシートテスト調査を実施した結果、59件の回答をいただきました。集計・分析の結果は次のとおりです。

なお、レーダーチャートの3事例については、以下のような分析が考えられます。

事例1（33頁）：ほぼ全ての項目が満点に近いと判断されているケース

事例2（34頁）：安全・衛生と、体験・情報提供、経営センス・バランスに課題があると思われるケース

事例3（34頁）：経営センス・バランス感覚に少し課題があり、地域や一般民宿との連携が必要と思われるケース

以上のように自己チェックシートのテスト調査結果は様々です。自分の農林漁家民宿としての強みを生かし、弱みをカバー（補う）することで、個性のある運営戦略をたてることが可能となります。



農林漁家民宿自己チェックシート結果

- ・回収結果：100人中59人＜回収率59%＞
- ・年 代：

年代	人数	割合
40代	2	3.4
50代	15	25.4
60代	22	37.3
70代	12	20.3
無回答	8	13.6

- ・自家製率：4割が70%以上の自家製率

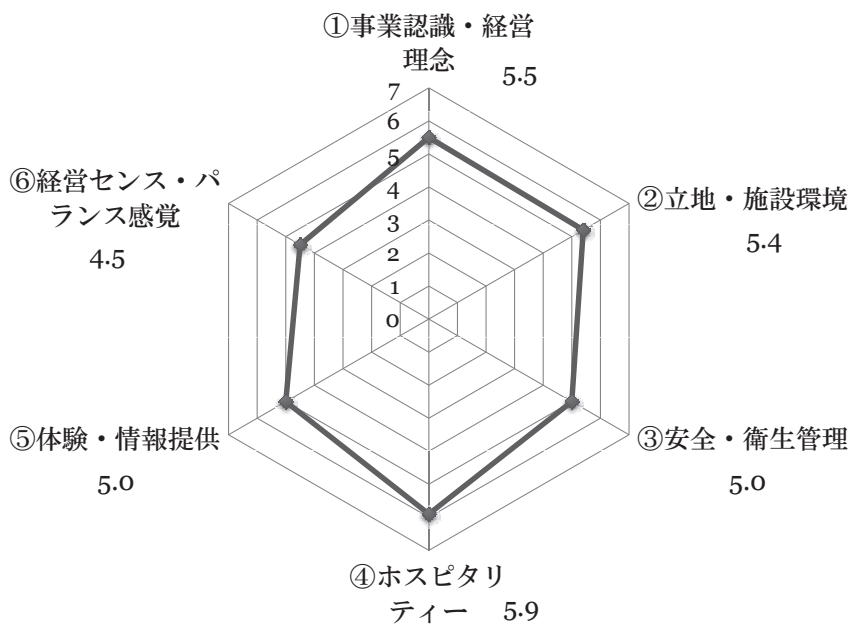
	人数	割合
0-25%	7	11.9
26-50%	9	15.3
51-75%	20	33.9
76-100%	23	39.0

- ・外国人客受入れ：9割が受入れ実績あり

	人数	割合
受入実績なし	3	5.1
受入実績あり	53	89.8
無回答	3	5.1



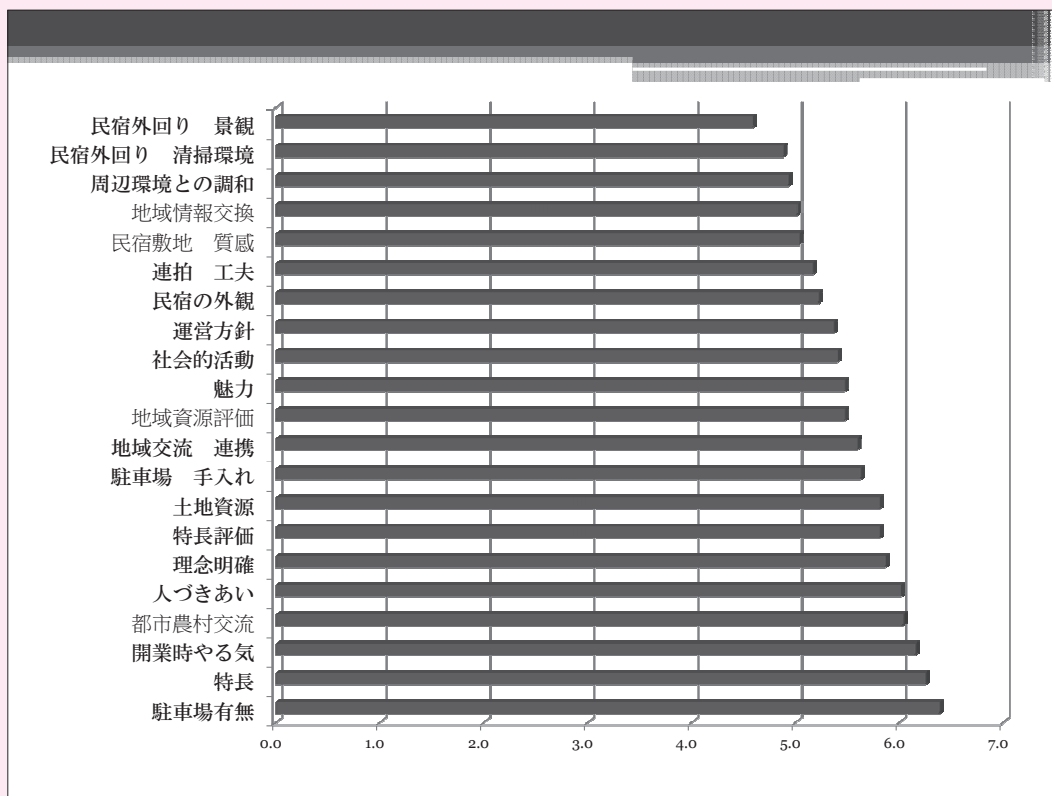
自己チェックシート平均評価<平均5.2>



I 「事業認識・経営理念<平均5.5>」

I 19	駐車場有無	6.4
I 5	特長	6.3
I 1	開業時やる気	6.2
I 4	都市農村交流	6.0
I 11	人づきあい	6.0
I 2	理念明確	5.9
I 6	特長評価	5.8
I 7	土地資源	5.8
I 20	駐車場 手入れ	5.6
I 12	地域交流 連携	5.6
I 8	地域資源評価	5.5
I 9	魅力	5.5
I 13	社会的活動	5.4
I 3	運営方針	5.4
I 15	民宿の外観	5.2
I 10	連拍 工夫	5.2
I 21	民宿敷地 質感	5.0
I 14	地域情報交換	5.0
I 18	周辺環境との調和	4.9
I 16	民宿外回り 清掃環境	4.9
I 17	民宿外回り 景観	4.6

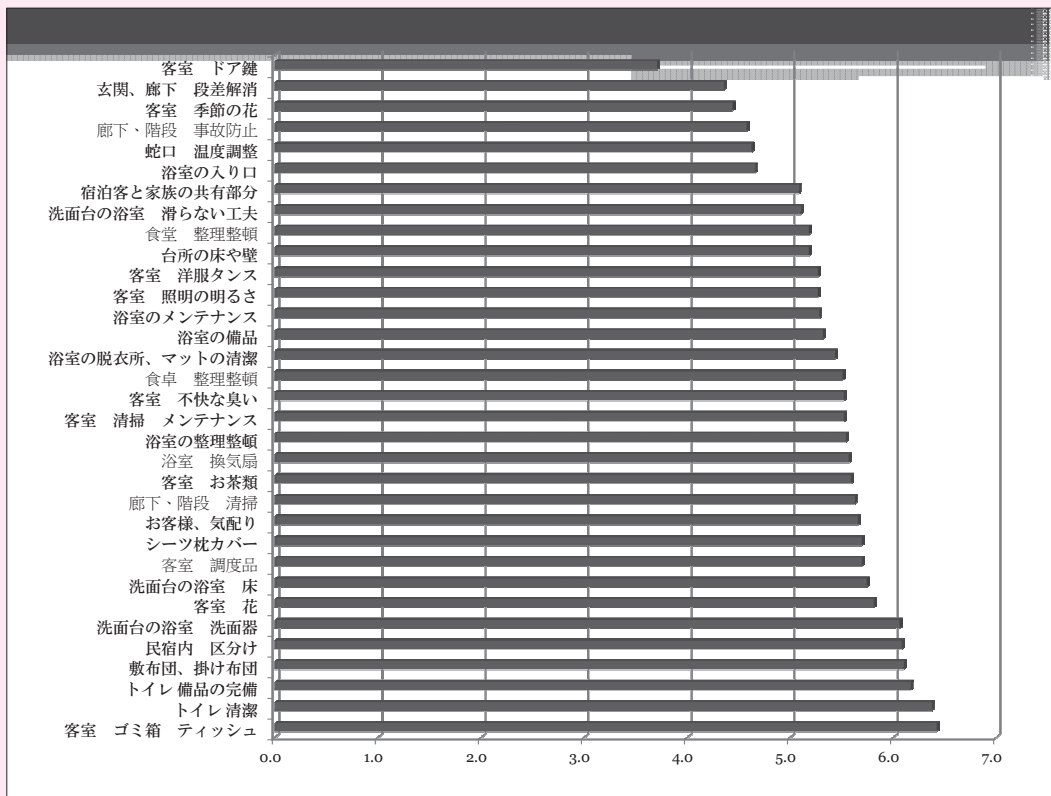
IV 農林漁家民宿の品質向上は自己チェックから！



II 「立地・施設環境<平均5.4>」

II 29	客室 ゴミ箱 ティッシュ	6.4
II 36	トイレ 清潔	6.4
II 37	トイレ 備品の完備	6.2
II 33	敷布団、掛け布団	6.1
II 48	民宿内 区分け	6.1
II 38	洗面台の浴室 洗面器	6.1
II 23	客室 花	5.8
II 39	洗面台の浴室 床	5.7
II 22	客室 調度品	5.7
II 32	シーツ枕カバー	5.7
II 54	お客様、気配り	5.7
II 34	廊下、階段 清掃	5.6
II 28	客室 お茶類	5.6
II 47	浴室 換気扇	5.6
II 46	浴室の整理整頓	5.5
II 24	客室 清掃 メンテナンス	5.5
II 25	客室 不快な臭い	5.5
II 49	食卓 整理整頓	5.5
II 41	浴室の脱衣所、マットの清潔	5.4
II 43	浴室の備品	5.3
II 42	浴室のメンテナンス	5.3
II 26	客室 照明の明るさ	5.3
II 31	客室 洋服タンス	5.3
II 51	台所の床や壁	5.2
II 52	食堂 整理整頓	5.2
II 40	洗面台の浴室 滑らない工夫	5.1
II 50	宿泊客と家族の共有部分	5.1
II 45	浴室の入り口	4.7
II 44	蛇口 温度調整	4.6
II 35	廊下、階段 事故防止	4.6
II 30	客室 季節の花	4.4
II 53	玄関、廊下 段差解消	4.4
II 27	客室 ドア鍵	3.7

※各項目の質問詳細については、自己チェックシート（P35～36）をご参照ください。



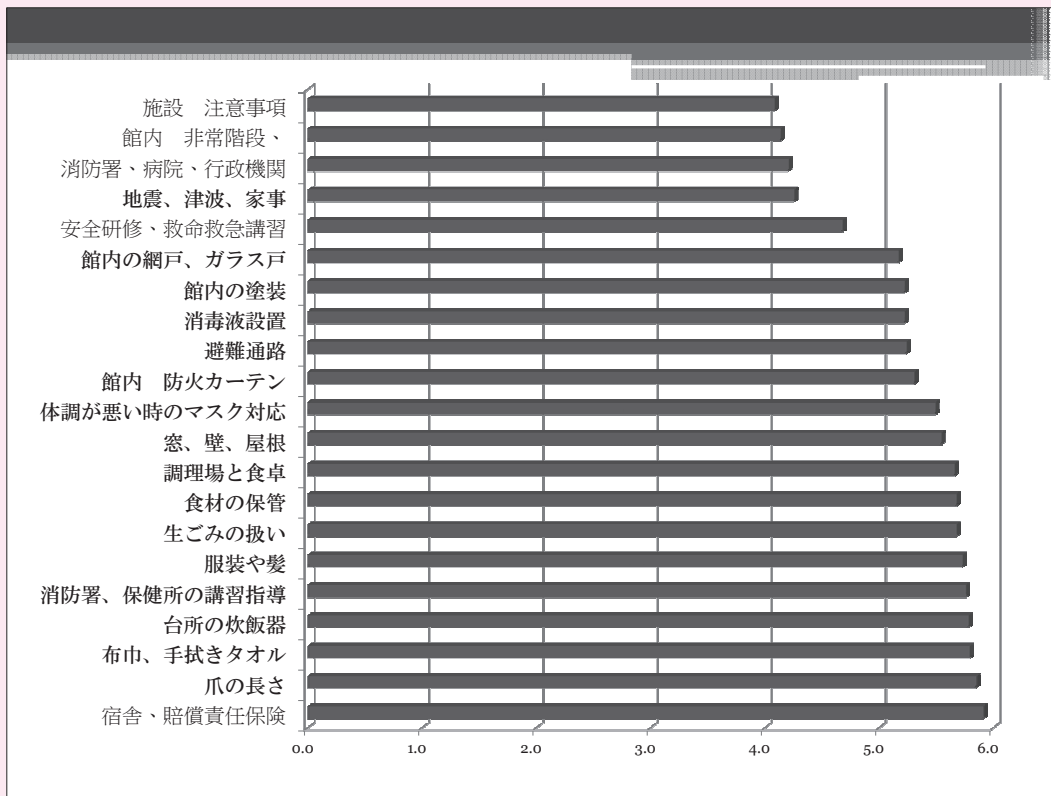
Ⅲ 「安全・衛生管理<平均5.0>」

Ⅲ60	宿舎、賠償責任保険	5.9
Ⅲ74	爪の長さ	5.8
Ⅲ69	布巾、手拭きタオル	5.8
Ⅲ67	台所の炊飯器	5.8
Ⅲ58	消防署、保健所の講習指導	5.8
Ⅲ73	服装や髪	5.7
Ⅲ72	生ごみの扱い	5.7
Ⅲ71	食材の保管	5.7
Ⅲ68	調理場と食卓	5.7
Ⅲ64	窓、壁、屋根	5.5
Ⅲ75	体調が悪い時のマスク対応	5.5
Ⅲ57	館内 防火カーテン	5.3
Ⅲ61	避難通路	5.2
Ⅲ70	消毒液設置	5.2
Ⅲ65	館内の塗装	5.2
Ⅲ66	館内の網戸、ガラス戸	5.2
Ⅲ59	安全研修、救命救急講習	4.7
Ⅲ62	地震、津波、家事	4.3
Ⅲ63	消防署、病院、行政機関	4.2
Ⅲ56	館内 非常階段、	4.1
Ⅲ55	施設 注意事項	4.1

※各項目の質問詳細については、自己チェックシート（P35～36）をご参照ください。

Ⅳ 農林漁家民宿の品質向上は
自己チェックから！

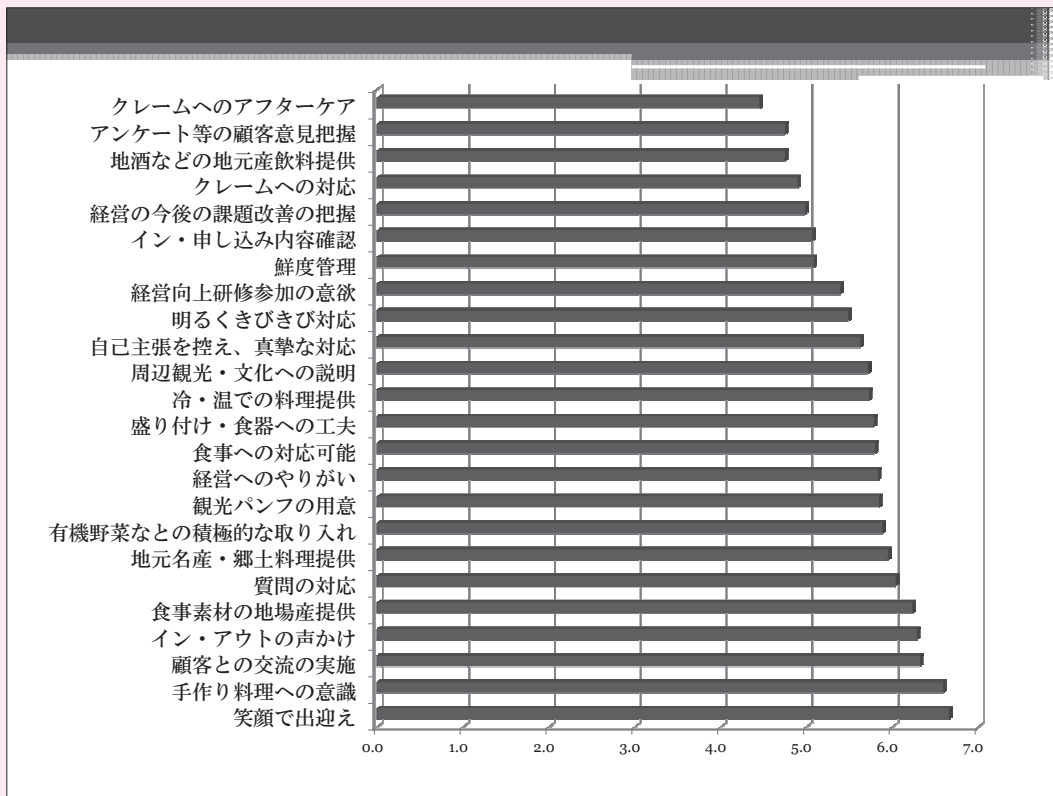
IV 農林漁家民宿の品質向上は自己チェックから！



IV 「ホスピタリティ<平均5.9>」

IV76	笑顔で出迎え	6.7
IV90	手作り料理への意識	6.6
IV83	顧客との交流の実施	6.3
IV77	イン・アウトの声かけ	6.3
IV87	食事素材の地場産提供	6.2
IV78	質問の対応	6.0
IV91	地元名産・郷土料理提供	5.9
IV88	有機野菜などの積極的な取り入れ	5.9
IV82	観光パンフの用意	5.8
IV96	経営へのやりがい	5.8
IV95	食事への対応可能	5.8
IV92	盛り付け・食器への工夫	5.8
IV93	冷・温での料理提供	5.7
IV81	周辺観光・文化への説明	5.7
IV84	自己主張を控え、真摯な対応	5.6
IV79	明るくきびきび対応	5.5
IV97	経営向上研修参加の意欲	5.4
IV94	鮮度管理	5.1
IV80	イン・申し込み内容確認	5.1
IV98	経営の今後の課題改善の把握	5.0
IV85	クレームへの対応	4.9
IV89	地酒などの地元産飲料提供	4.7
IV99	アンケート等の顧客意見把握	4.7
IV86	クレームへのアフターケア	4.5

※各項目の質問詳細については、自己チェックシート（P35～36）をご参照ください。

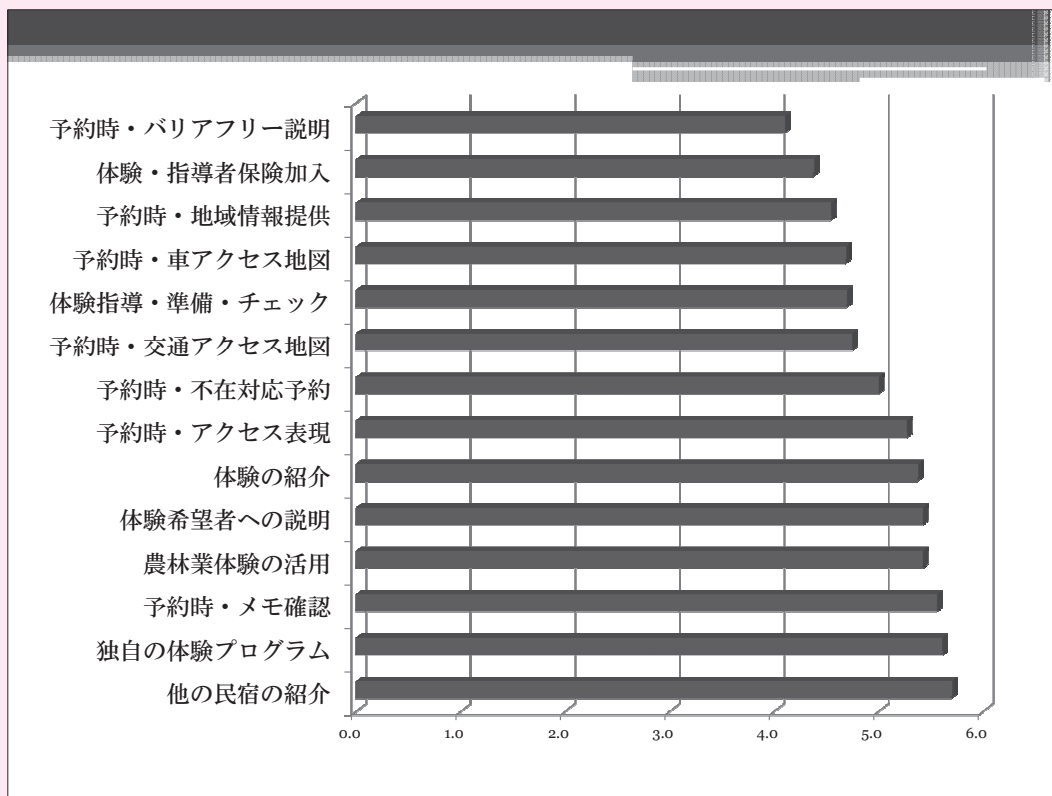


V 「体験・情報提供<平均5.0>」

v 103	他の民宿の紹介	5.7
v 101	独自の体験プログラム	5.6
v 109	予約時・メモ確認	5.6
v 100	農林業体験の活用	5.4
v 102	体験希望者への説明	5.4
v 104	体験の紹介	5.4
v 111	予約時・アクセス表現	5.3
v 108	予約時・不在対応予約	5.0
v 112	予約時・交通アクセス地図	4.7
v 105	体験指導・準備・チェック	4.7
v 113	予約時・車アクセス地図	4.7
v 110	予約時・地域情報提供	4.5
v 106	体験・指導者保険加入	4.4
v 107	予約時・バリアフリー説明	4.1

IV 農林漁家民宿の品質向上は
自己チェックから！

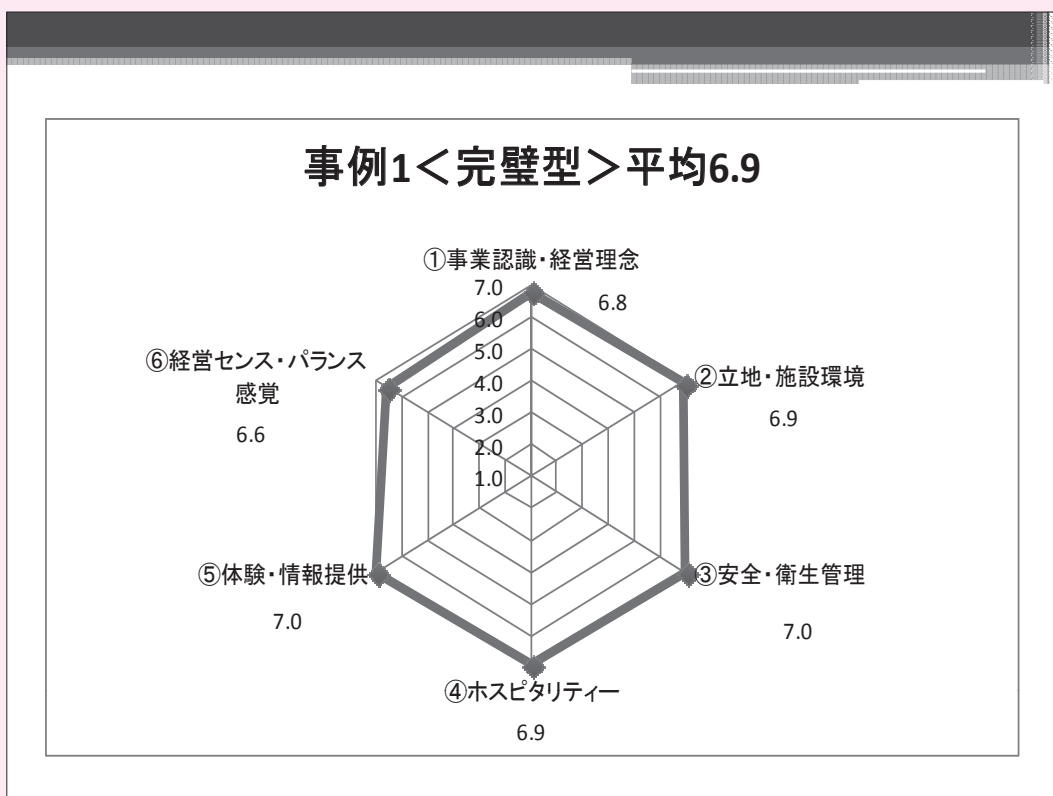
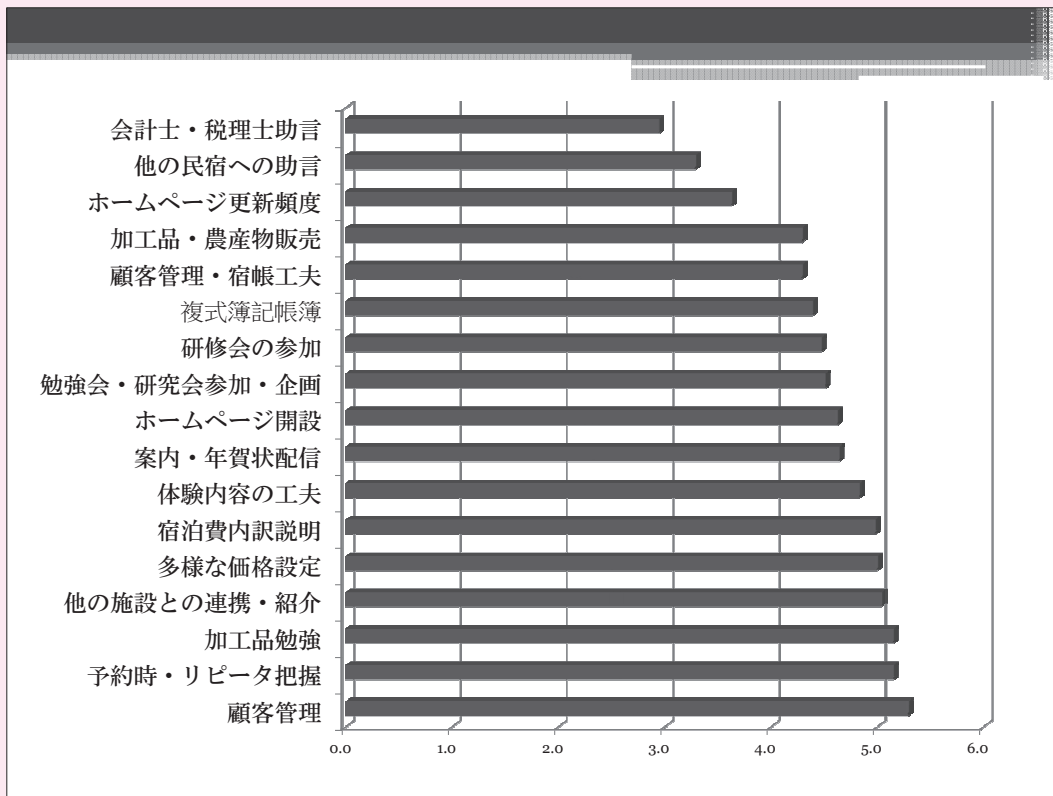
IV 農林漁家民宿の品質向上は自己チェックから！



VI 「経営センス・バランス感覚〈平均4.5〉」

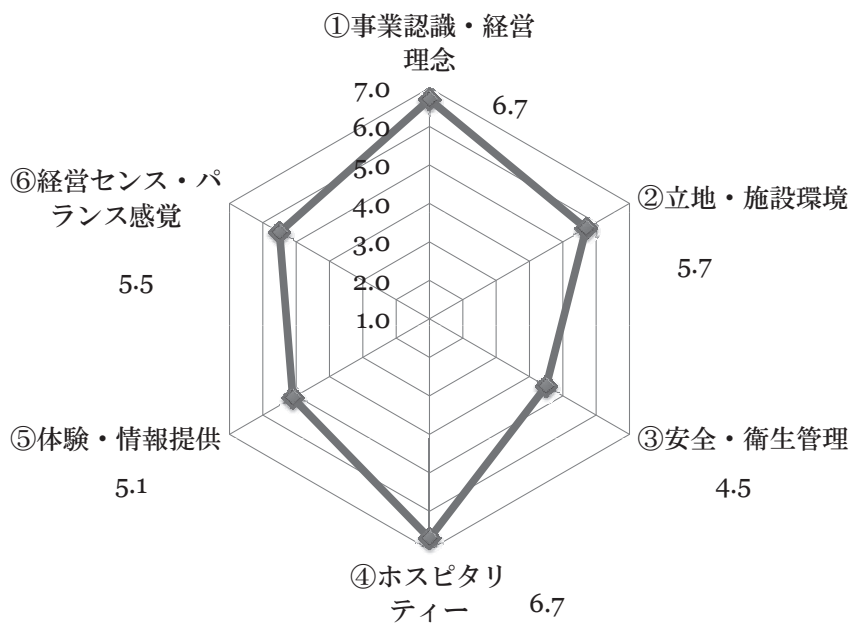
vi114	顧客管理	5.3
vi116	予約時・リピータ把握	5.2
vi126	加工品勉強	5.2
vi124	他の施設との連携・紹介	5.0
vi123	多様な価格設定	5.0
vi122	宿泊費内訳説明	5.0
vi128	体験内容の工夫	4.8
vi117	案内・年賀状配信	4.6
vi118	ホームページ開設	4.6
vi130	勉強会・研究会参加・企画	4.5
vi129	研修会の参加	4.5
vi120	複式簿記帳簿	4.4
vi115	顧客管理・宿帳工夫	4.3
vi127	加工品・農産物販売	4.3
vi119	ホームページ更新頻度	3.6
vi125	他の民宿への助言	3.3
vi121	会計士・税理士助言	2.9

※各項目の質問詳細については、自己チェックシート（P35～36）をご参照ください。

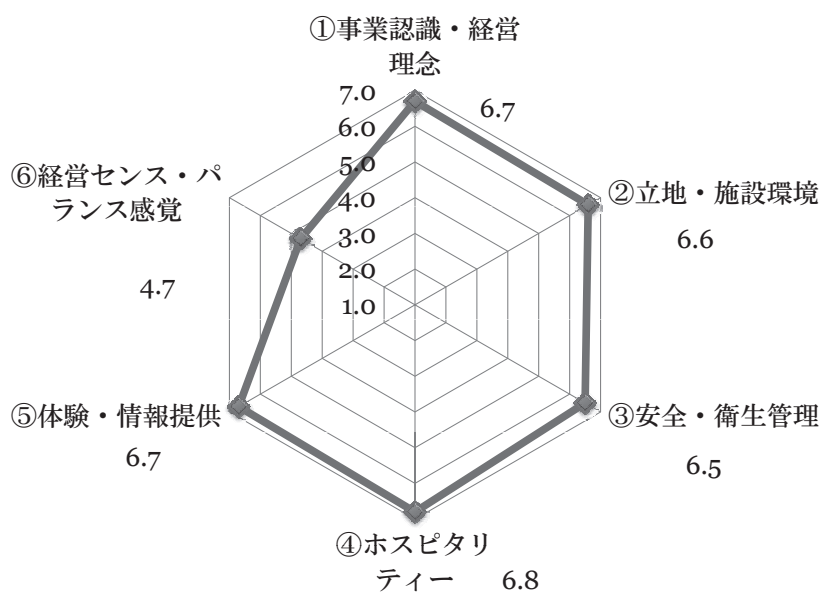


IV 農林漁家民宿の品質向上は
 自己チェックから！

事例2 <平均5.8>



事例3 <平均6.3>

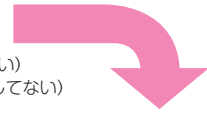


農林漁家民宿チェックシート

氏名： _____ 民宿名： _____ 年 月 日
 ■年代：20代・30代・40代・50代・60代・70代・80代以上 ■農林漁家民宿をはじめた時期： _____ 年 月
 ■宿泊者数：年間 _____ 人 ■稼働率年間： _____ % ■食事に食材の自家製率：50%未満・50%以上
 ■外国人客の受入実績：ある・なし

【チェック方法】※各設問に対して該当すると思う答えの欄の数字に○を囲ってください。

- [7] 全くそのとおり (大いに言える、大いにある、大いにしている)
 [6] ほぼそのとおり (おおよそ言える、おおよそある、おおよそしている)
 [5] どちらかといえばそのとおり (やや言える、ややある、ややしている)
 [3] どちらかといえば、そうではない (やや言えない、やや無い、ややしてない)
 [2] ほぼそのとおりではない (おおよそ言えない、おおよそ無い、おおよそしてない)
 [1] 全くそのとおりではない (全く言えない、全く無い、全くしてない)



		チエック項目	点 数					
I 事業認識・経営理念	1	開業時の思い、やる気が今でも続いていますか。	7	6	5	3	2	1
	2	農林漁家民宿としての理念が明確ですか。	7	6	5	3	2	1
	3	民宿経営の運営方針をもちっていますか。	7	6	5	3	2	1
	4	グリーン・ツーリズム(都市農村交流)に対する思い入れがありますか。	7	6	5	3	2	1
	5	我が民宿「ならでは」「らしさ」の特長がありますか。	7	6	5	3	2	1
	6	その「ならでは」の特長が、お客様に評価されていますか。	7	6	5	3	2	1
	7	その土地独自の資源を活かしていますか。	7	6	5	3	2	1
	8	その独自の地域資源がお客様に気に入られていますか。	7	6	5	3	2	1
	9	リピーター(常連客)になっていただける魅力がありますか。	7	6	5	3	2	1
	10	連泊していただける工夫がありますか。	7	6	5	3	2	1
	11	人づきあいが好きで、それを楽しいと感じていますか。	7	6	5	3	2	1
	12	地域の人々との交流・連携がありますか。	7	6	5	3	2	1
	13	地域に対して様々な貢献をしていますか。 ※ボランティアなどの社会的活動	7	6	5	3	2	1
	14	地域の人たちとくみ細やかな情報交流を図っていますか。 ※定期的な集まり、開歇期を利用したお茶のみなど	7	6	5	3	2	1
	15	民宿の外観は、周辺の風景を活かした、しつらえにしていますか。	7	6	5	3	2	1
	16	民宿の外回りは、ゴミ・雑草など無く、清掃の行き届いた環境になっていますか。	7	6	5	3	2	1
	17	民宿の外回りに古く壊れたビニールハウス、使用しなくなった汚れた農具など、景観を損なう物はありませんか。	7	6	5	3	2	1
	18	民宿の看板や標識などが周辺環境と調和がとれていますか。	7	6	5	3	2	1
	19	駐車場はありますか。	7	6	5	3	2	1
	20	手入れがなされ、安全に駐車できる駐車場にしていますか。	7	6	5	3	2	1
	21	民宿敷地入口から玄関までのアプローチや庭などの外観が、質感の良いものになっていますか。	7	6	5	3	2	1
	計	7点×〔 〕個=〔 〕点、6点×〔 〕個=〔 〕点、5点×〔 〕個=〔 〕点、3点×〔 〕個=〔 〕点、2点×〔 〕個=〔 〕点、1点×〔 〕個=〔 〕点 合計：〔 〕点 (A) ※平均点の算出方法：A÷147点×7点	平均点 _____ 点					
II 立地・施設環境	22	客室に必要な以上の調度品は置いていませんか。	7	6	5	3	2	1
	23	客室に季節の花、野の花などが飾られていますか。	7	6	5	3	2	1
	24	客室の清掃(ホコリ・汚れ・カビ)やメンテナンス(ドアの開閉・タンスの引き出し・備品破損)が行き届いていますか。	7	6	5	3	2	1
	25	客室には不快な臭い(タバコ・カビなど)はありませんか。	7	6	5	3	2	1
	26	客室の照明の明るさは適度ですか。	7	6	5	3	2	1
	27	民宿内の共有部分(パブリックスペース)と個人部分(プライベートスペース)が分かれていますか。	7	6	5	3	2	1
	28	客室のポット、湯飲み、コップ、お茶などは清潔ですか。	7	6	5	3	2	1
	29	客室にティッシュ・ゴミ箱などを用意していますか。	7	6	5	3	2	1
	30	客室に季節の花、折り紙、歓迎のメッセージカードなどで季節感や気持ちを伝えるもてなしを演出していますか。	7	6	5	3	2	1
	31	客室の洋服タンス、押し入れなどの清掃をこまめに行い、カビやホコリ、臭いなど無いように心がけていますか。	7	6	5	3	2	1
	32	シーツ・枕カバー等にほこり、しみ、焦げ跡などがなく、清潔な状態になっていますか。	7	6	5	3	2	1
	33	敷布団、掛け布団、毛布は清潔に保つために布団干しなどをこまめにしていますか。	7	6	5	3	2	1
	34	廊下・階段の清掃が行き届き、不要な物を置かないようにしていますか。	7	6	5	3	2	1
	35	廊下・階段にケガや事故防止のための処置がなされていますか ※手すり・滑り止め、危険マークの設置、注意書など	7	6	5	3	2	1
	36	トイレは常に清潔な状態を保っていますか。	7	6	5	3	2	1
	37	トイレのトイレペーパー・備品(タオル・便座カバーなど)がキッチンと設置されていますか。	7	6	5	3	2	1
	38	洗面台と浴室の洗面器やタオルなどが清潔で、石鹸類は十分な量になっていますか。	7	6	5	3	2	1
	39	洗面台と浴室の床がきれいに掃除されていますか。	7	6	5	3	2	1
	40	洗面台と浴室には、滑らないような工夫がされていますか。	7	6	5	3	2	1
	41	浴室の脱衣所に置いてあるマットは清潔ですか。	7	6	5	3	2	1
	42	浴室の清掃やメンテナンスが行き届いていますか。 ※カビ・汚れ・破損など	7	6	5	3	2	1
	43	浴室に脱衣籠・ドライヤー・鏡・ゴミ箱・ティッシュペーパーなどの備品が用意されていますか。	7	6	5	3	2	1
	44	シャワーなどの水圧および使用方法がわかりやすいように説明または標記されていますか。	7	6	5	3	2	1
	45	浴室の入口扉に鍵があり、使用状況がわかるようになっていますか。	7	6	5	3	2	1
46	浴室の整理・整頓を心がけ、安全で清潔に気を配っていますか。	7	6	5	3	2	1	
47	浴室は空気の入換えができる、または、換気扇がついていますか。	7	6	5	3	2	1	
48	民宿内は、家族との共有部分と個人部分(プライベートスペース)が区分されていますか。	7	6	5	3	2	1	
49	テーブルや囲炉裏が清潔に保たれ、整理整頓されていますか。	7	6	5	3	2	1	
50	宿泊客と家族の共有部分があり、交流の場として上手く活用されていますか。	7	6	5	3	2	1	
51	台所は、清潔であり、整理・整頓されていますか。	7	6	5	3	2	1	
52	食堂は整理整頓されていますか。(ポットや炊飯器、調味料などがきれいですか)	7	6	5	3	2	1	
53	玄関・廊下・客室・食堂・浴室・洗面所・トイレなどで引き戸・手すり等の設置や段差解消がなされていますか。	7	6	5	3	2	1	
54	お客様に対して常に気配り、目配りをしていますか(声掛けなど)	7	6	5	3	2	1	
	計	7点×〔 〕個=〔 〕点、6点×〔 〕個=〔 〕点、5点×〔 〕個=〔 〕点、3点×〔 〕個=〔 〕点、2点×〔 〕個=〔 〕点、1点×〔 〕個=〔 〕点 合計：〔 〕点 (A) ※平均点の算出方法：A÷231点×7点	平均点 _____ 点					
III 安全衛生管理	55	施設の安全な利用についての注意事項(避難経路など)が館内や室内に掲示していますか。	7	6	5	3	2	1
	56	館内に非常階段、梯子、誘導灯などが設置されていますか。	7	6	5	3	2	1
	57	館内に防火カーテン、消火器等が設置され点検をしていますか。	7	6	5	3	2	1
	58	定期的に消防署・保健所などの講習や指導を受けていますか。	7	6	5	3	2	1
	59	安全研修、救命救急講習などをうけていますか。	7	6	5	3	2	1
	60	宿舎(旅館、施設など)賠償責任保険に加入していますか。	7	6	5	3	2	1

IV 農林漁家民宿の品質向上は
自己チェックから!

IV 農林漁家民宿の品質向上は自己チェックから！

III 安全・衛生管理	61	避難通路が確保できていますか。＊避難するときに妨げとなる物（自転車、農具、段ボールなど）が置かれていませんか。	7	6	5	3	2	1
	62	地震、津波、家事などの避難場所を理解し、誘導経路を定期的に確認していますか。＊所要時間も含む	7	6	5	3	2	1
	63	消防署・病院・行政機関・保険会社への連絡名簿、地図などを用意していますか。	7	6	5	3	2	1
	64	窓・壁・屋根などの建物に破損がないか確認していますか	7	6	5	3	2	1
	65	館内の塗装のはげ・ひび、壁紙の剥がれ、障子・唐紙の破損など確認していますか。	7	6	5	3	2	1
	66	館内の網戸、ガラス戸、障子等の汚れや埃をきれいに掃除していますか。	7	6	5	3	2	1
	67	炊飯器、ポット、湯飲み茶碗、茶碗、湯飲み、ガラス類、箸など清潔な物を用意していますか。	7	6	5	3	2	1
	68	調理場と食卓は、整理・整頓されて清潔を保っていますか。	7	6	5	3	2	1
	69	布巾、手ふきタオル等をこまめに洗濯していますか	7	6	5	3	2	1
	70	消毒液を設置し、使用していますか。	7	6	5	3	2	1
	71	食材の保管に十分な注意をはらっていますか。	7	6	5	3	2	1
	72	生ごみはきちんと処理していますか。 ＊臭いが出ないような工夫など	7	6	5	3	2	1
	73	おかあさんやスタッフの身だしなみは、清潔に保たれていますか。 ＊服装や髪など	7	6	5	3	2	1
	74	手足がきれいに保たれていますか。 ＊爪の長さ、指先の清潔さ、ケガしているときの処理など	7	6	5	3	2	1
	75	風邪などで体調が悪い場合、マスクなど着用するようにしていますか。	7	6	5	3	2	1
計	7点×〔 〕個＝〔 〕点、6点×〔 〕個＝〔 〕点、5点×〔 〕個＝〔 〕点、3点×〔 〕個＝〔 〕点、2点×〔 〕個＝〔 〕点、1点×〔 〕個＝〔 〕点 合計：〔 〕点 (A) ＊平均点の算出方法：A÷147点×7点	平均点			点			
IV ホスピタリティ	76	笑顔でお客様の出迎え、お見送りをしていますか。	7	6	5	3	2	1
	77	チェックイン/チェックアウト時に親しみを込めて声掛けをしていますか。	7	6	5	3	2	1
	78	お客様の要望や質問に的確に対応するようにしていますか。	7	6	5	3	2	1
	79	スタッフが明るく、きびきび対応していますか。	7	6	5	3	2	1
	80	チェックイン時に申込み内容に間違い（氏名、人数、宿泊数、希望料理、体験内容等）がないか確認していますか。	7	6	5	3	2	1
	81	周辺の観光地、その土地の歴史・文化、見所、穴場情報などの質問に答えられますか。	7	6	5	3	2	1
	82	館内に地域のパンフレットなどを用意していますか。	7	6	5	3	2	1
	83	食事中や食後などに交流（ふれあい）していますか。 ＊希望に応じて	7	6	5	3	2	1
	84	民宿側（経営者）の過度な自慢話をつつしめ、お客様の話に耳を傾けていますか。	7	6	5	3	2	1
	85	クレームが発生した場合、お客様の不満を最後までしっかり伺い、真摯に対応していますか。	7	6	5	3	2	1
	86	クレームが生じたお客様に対して、アフターケアをしていますか。	7	6	5	3	2	1
	87	食事の食材は、地元の農産物・魚介類、山で採れたキノコ・山菜など、地場産を提供していますか。	7	6	5	3	2	1
	88	減農薬や有機野菜などのこだわり野菜等を積極的に取り入れていますか。	7	6	5	3	2	1
	89	地酒、地ワイン・どぶろく・果実野菜ジュース、地ビールなど、地元産の飲物を置いていますか。	7	6	5	3	2	1
	90	民宿の手作り料理を心掛けていますか。	7	6	5	3	2	1
91	地元の名物・名産・郷土料理を取り入れていますか。	7	6	5	3	2	1	
92	盛り付けに工夫がなされていますか。 ＊昔ながら食器、季節感、食べやすさ、見た目の美しさなど	7	6	5	3	2	1	
93	冷たい物は冷たく、温かい物は温かく、料理の提供をしていますか。	7	6	5	3	2	1	
94	甲殻類や生肉の鮮度の管理に十分気をつけていますか。	7	6	5	3	2	1	
95	要望に応じた食事の対応を行うことができますか。＊嫌いなもの、アレルギー、ベジタリアン、子供用、年配者用など	7	6	5	3	2	1	
96	民宿経営にやりがいを感じていますか。	7	6	5	3	2	1	
97	現在の民宿経営の向上に向けて意欲を持っていますか。 ＊勉強や研修をしていますか。	7	6	5	3	2	1	
98	民宿経営において、今後、努力すべきこと、改善すべきことなど、課題を把握していますか。	7	6	5	3	2	1	
99	アンケートや雑記帳等でお客様の声を聞き、お客様の声を経営に反映させていますか。	7	6	5	3	2	1	
計	7点×〔 〕個＝〔 〕点、6点×〔 〕個＝〔 〕点、5点×〔 〕個＝〔 〕点、3点×〔 〕個＝〔 〕点、2点×〔 〕個＝〔 〕点、1点×〔 〕個＝〔 〕点 合計：〔 〕点 (A) ＊平均点の算出方法：A÷168点×7点	平均点			点			
V 体験・情報提供	100	あなたの地域には自然・文化・歴史を活用した農林漁業等の体験が存在し、利用することができますか。	7	6	5	3	2	1
	101	あなたの民宿ならではの独自の体験プログラムがありますか。	7	6	5	3	2	1
	102	体験希望者に対して、内容、日時、料金、諸注意などを、きちんと説明していますか。	7	6	5	3	2	1
	103	あなたの民宿が満室の場合は、他の民宿への紹介をしていますか。	7	6	5	3	2	1
	104	お客様が希望する体験があなたの民宿でできない場合、可能な団体やグループ、施設を紹介していますか。	7	6	5	3	2	1
	105	体験指導については、事前準備として、現場チェック、備品確認、非常時連絡網など、その都度行っていますか。	7	6	5	3	2	1
	106	体験中の事故のために参加者に対する傷害保険や、指導者のための指導者傷害保険に加入していますか。	7	6	5	3	2	1
	107	予約受付時、年配者やお身体の不自由な方へ館内の段差や車椅子、バリアフリー対応について説明していますか。	7	6	5	3	2	1
	108	お客様からの予約受付に対して、FAXやメールで仮受付することはできますか。＊留守や夜間など	7	6	5	3	2	1
	109	予約内容のメモを確認してから電話を切っていますか。	7	6	5	3	2	1
	110	予約受付時に地域情報等も伝えていますか。 ＊イベント、伝統行事、気候、体験内容など	7	6	5	3	2	1
	111	予約受付時、民宿までの交通案内（アクセス）を的確な表現で説明し、目印などを伝えることができますか。	7	6	5	3	2	1
112	予約されたお客様用に最寄りのバス・鉄道からのアクセスがわかる地図を用意していますか。	7	6	5	3	2	1	
113	予約されたお客様用に車でアクセスがわかる地図を用意していますか。	7	6	5	3	2	1	
計	7点×〔 〕個＝〔 〕点、6点×〔 〕個＝〔 〕点、5点×〔 〕個＝〔 〕点、3点×〔 〕個＝〔 〕点、2点×〔 〕個＝〔 〕点、1点×〔 〕個＝〔 〕点 合計：〔 〕点 (A) ＊平均点の算出方法：A÷98点×7点	平均点			点			
VI 経営センス・パランス感覚	114	宿帳や宿泊者リストなどの顧客管理をしていますか。	7	6	5	3	2	1
	115	顧客管理として、宿帳の書き込み事項の工夫をしていますか。＊家族構成、食事の好み、体験した内容、体調など	7	6	5	3	2	1
	116	予約を受けた時にリピーター（常連客）と新規のお客さんがすぐに判断がつきますか。	7	6	5	3	2	1
	117	宿泊者に対して、季節の案内や年賀状などを送っていますか。	7	6	5	3	2	1
	118	民宿のホームページを開設していますか	7	6	5	3	2	1
	119	民宿のホームページの情報を適宜更新をしていますか。	7	6	5	3	2	1
	120	経営管理として複式簿記等の帳簿を付けていますか。（年間の収支が分かるようになっていきますか）	7	6	5	3	2	1
	121	経営管理として会計士や税理士などの助言を受けていますか。	7	6	5	3	2	1
	122	宿泊費には何が含まれているか明確にして説明ができますか。	7	6	5	3	2	1
	123	B&B・連泊割引などの多様な価格設定がありますか	7	6	5	3	2	1
	124	お客様への情報提供として、地元の農家レストランや農産物直売所、体験施設などとの連携がとれていますか。	7	6	5	3	2	1
	125	他民宿への助言を自らしていますか。＊料理、しつらえ、テーブルコーディネート、体験など	7	6	5	3	2	1
	126	民宿自慢の手作り商品を作るため、勉強をしていますか。すでに商品はありますか。	7	6	5	3	2	1
127	民宿自慢の手作り商品や農産物を販売していますか。	7	6	5	3	2	1	
128	季節毎の体験（暮らし、物作り、自然、伝統行事・イベントなど）ができるように工夫をしていますか。	7	6	5	3	2	1	
129	民宿の経営の参考とするために研修会（国内・海外）等に積極的に参加していますか。	7	6	5	3	2	1	
130	都市農村交流について地域や仲間での勉強会・研修会のリーダーまたはメンバーとして企画し、実施していますか。	7	6	5	3	2	1	
計	7点×〔 〕個＝〔 〕点、6点×〔 〕個＝〔 〕点、5点×〔 〕個＝〔 〕点、3点×〔 〕個＝〔 〕点、2点×〔 〕個＝〔 〕点、1点×〔 〕個＝〔 〕点 合計：〔 〕点 (A) ＊平均点の算出方法：A÷119点×7点	平均点			点			

〈 農林漁業体験民宿の登録制度について 〉



体験民宿（農林漁業体験民宿）には、個人の営む小さな民宿から公設の大きな施設まで、様々な規模のものが含まれますが、グリーン・ツーリズムの推進にとって欠かせないものとなっています。

法律（農山漁村休暇法）では、このような農林漁業体験民宿業の推進を図るための登録制度を設けており、農山漁村休暇法に定める登録基準を満たせば、どなたでも農林漁業体験民宿業者の登録実施機関の登録を受けることができます。

詳しくは…

（財）都市農山漁村交流活性化機構（まちむら交流きこう）

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町 45 神田金子ビル 5 階

TEL : 03-4335-1984 FAX : 03-5256-5211

<http://www.ohrai.jp/gt/inn/index.html>



都市と農山漁村の共生・対流推進会議 (オーライ！ニッポン会議)

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町 45 神田金子ビル 5 階
(財) 都市農山漁村交流活性化機構 (まちむら交流きこう) 内
TEL : 03-4335-1985 FAX : 03-5256-5211
<http://www.ohrai.jp/>

本ハンドブックは、農林水産省「平成 23 年度 食と地域の交流促進対策交付金事業」の助成により作成しました。