

農泊品質評価支援制度について

令和4年7月

JPCSA 一般社団法人
日本ファームステイ協会
事業事務局

VOL.2

東京都千代田区外神田2-17-2
郵便番号：101-0021
電話：03-3526-2493
FAX：03-3526-2494
URL：https://jpcsa.org
Mail：info@jpcsa.org

■「農泊品質評価支援制度 概要」

農泊品質評価支援制度 目的

国際基準を踏まえた、日本独自の「農泊品質評価支援制度」による、農泊地域における各種施設の品質向上に向けた多面的支援

農泊品質評価支援制度 基本的な考え方

- ①「格付け」や「選別」ではなく品質の底上げをめざし、個々の実践者の品質を改善し、**農泊地域全体の品質向上を支援**します
- ②「客観的基準」に基づく「品質」を「評価」し「認証」することにより、**利用者**に「安心・安全」の判断基準を提供します
- ③ 改善提案や苦情対応等、**協会の支援策を整備・公開**し、評価や審査に消極的な実践者の参加を促します
- ④ 宿泊施設のみ偏ることなく「**農泊地域**」の多様な施設（体験・レストラン等）を網羅する支援制度としますが、当面は宿泊施設を対象として開始します

農泊施設・地域の期待効果

- ① 達成すべき水準が明確となり、**業務改善ツール**として活用できます
- ② 質の高い施設情報をアピールして、**集客力の向上と適正な価格設定による収益力の向上**に貢献できます
- ③ 品質認証により、旅行者に安心・安全を提供し、**旅行者ニーズとの円滑なマッチング**に貢献します
- ④ 実践者及び地域全体の品質の底上げにより、地域に国内外の多様な旅行者を呼び込み地域の活性化につなげ、**訪れる人々には農山漁村の価値の再発見**を促すとともに、**実践者には地域へのプライドの醸成**を促進します

■「農泊品質評価支援制度 イメージ図」



■ 品質評価支援の手順

1) 施設・地域（協議会・DMO）の申込に基づき調査開始

↓
※ コロナ禍により変更する場合あり

- ※ 4半期単位で実施（①1月～3月 ②4月～6月 ③7月～9月 ④10月～12月）
- ※ 申込書と品質評価支援料の入金を確認して調査開始

2) 施設運営実践者による独自の評価（主観的評価）

- ↓
- ※ 調査事前確認項目の記入、品質に関する意識の醸成（「自分ごと」化）

3) 「農泊品質評価員」による訪問調査（客観的評価）

- ↓
- ※ 2021年度より、「農泊品質評価員」育成研修を開始
 - ※ 農泊品質評価員規程に基づく

4) 主観的評価・客観的評価の相違に関する指導・助言

- ↓
- ※ 足りない部分の指摘や押しつけではなく品質に関する共感、理解醸成
 - ※ 評価ポイントの明確化により「納得性」のある品質理解と向上心の醸成

5) 品質評価 ⇒ 「認証書」 & 「JPCSA 品質認証マーク」の交付

↓

- ※ 「評価支援委員会」の承認を経て、「認証書」と「品質認証マーク」を交付

【評価支援委員会】

- ① 4半期単位に実施（①1月～3月調査分5月実施、以降②8月、③11月、④2月）
- ② 各開催月の10日を目途に委員会開催
- ※ 評価委員会規程に基づく

6) 委員会開催月の月末までに JPCSA「認証書」「品質認証マーク」を発送

- ↓
- ※ 同時に、協会 HP 上にて発表
 - ※ 認証番号／西暦・都道府県（北海道01～沖縄47）—4ケタ／例：2101-1111

7) 協会主催「農泊アワード（表彰制度）」を創設（第1回：令和5年2月予定）

- ↓
- ※ 認証施設のさらなる品質改善意欲の醸成

8) 「農泊品質評価員」育成研修と継続的な助言・指導・支援との実施

実践者の向上心に訴え、施設単位ならびに地域の各種施設全体の品質向上を促す取組みであることが伝わるプロセスとする

■ 評価項目の概要（宿泊施設／評価項目 全9分類150項目）

- ・先行して国内観光施設の品質の認証を行っている「一般社団法人観光品質認証協会（サクラクオリティ）」と提携し、また、ホスピタリティ（あたたかいおもてなし）において世界最高基準で実践されている、日本航空株式会社協力のもと、農泊施設の項目を改めて整理
- ・「客観的評価」による品質評価制度として開始
- ・本協会作成「農泊施設における新型コロナウイルス対応ガイドライン」への対応も加味

1) 農泊宿泊施設9分類150項目

① 調査事前確認

- ・調査事前項目、地域連携・研修（改善活動） 15項目

② コンプライアンス関連

- ・施設の安心・安全に関わるコンプライアンス関連 13項目

③ 事前情報提供・予約・価格・フロント

- ・事前の情報発信と予約・価格関連、チェックイン・アウト 18項目

④ 施設（共有部分、客室）

- ・共用部分・客室 18項目

⑤ 施設（浴室、洗面所・トイレ）・設備

- ・浴室・洗面所・トイレ、設備、バリアフリー 26項目

⑥ 料理・食事（※食事提供のある施設の場合）

- ・地域食材へのこだわり等 15項目

⑦ ホスピタリティ（あたたかいおもてなし）

- ・接客関連 17項目

⑧ 外国人のお客さま（インバウンド）対応

- ・外国人のお客さまの受入関連 22項目

⑨ 環境・風景・立地

- ・環境関連 9項目



2) 体験教育施設1分類24項目

- 教育旅行受入の施設は、「旅館業法簡易宿所営業」の許可や「住宅宿泊事業法」の届出に限らず、地方自治体の条例等による「教育旅行など生活体験等を行い、無償で宿泊させる民泊施設」（体験料として収受）も含まれるため、農泊宿泊施設と分けて「体験教育施設」として設定
- 「農泊施設における新型コロナウイルス対応ガイドライン」対策含む

① 体験教育旅行を受け入れる農林漁家民宿関連 24項目



■ 評価の方法・基準

・評価の方法

- ① 各分類の項目は○または×にて評価
- ② 得点結果を9分類のレーダーチャートにて提示し、施設の強み・弱みが見える化（「体験教育旅行」は別枠にて評価）
- ③ 項目単位および総合的な評価についてコメントを提示
- ④ 特に改善を要するポイントについては、必要に応じて改善に向けたアドバイスと支援策を提供

・評価の基準

- ① 「総合評価点」において○の数が全体の6割（3.0点以上）の施設を評価
- ② ただし①の場合でも「分類2.コンプライアンス関連13項目」および「分類7.ホスピタリティ17項目」が、それぞれ○の数が6割未満（3.0点未満）は不合格
- ③ ただし②基準をクリア（分類2、分類7 3.0点以上）しており、総合評価点が2.5点以上の施設については「再審査対象」として改善指導（期限1か月間）を行い、改善状況のヒアリング結果により確定する

■ 評価項目シート (例)

一般社団法人日本ファームステイ協会 農泊品質評価支援制度 施設調査 評価項目シート			調査実施日	西暦	年	月	日			
施設名			調査実施者	評価員番号	氏名					
施設の種別	1 棟貸し宿泊施設orホームステイ型宿泊施設or体験施設		施設所在地	都道府県		市町村				
分類	新項番	摘要(緑字は研修での配布評価表から表現を修正した箇所・項目、赤字は事務局加筆)	評価者の確認方法/着重点				〇の場合	項目別得点	項目別評定	
1 調査事前確認	1	・施設経営者は、施設運営に関わる法令(旅館業法簡易宿所営業・住宅宿泊事業法)をよく理解し、その要求事項を満たしている	申込時に(事務局が準備する)「事前確認項目シート」の記入をしていただくのを回収する							
	2	・業務運営上のリスクを勘案し、賠償責任保険や施設賠償保険等に加入している								
	3	・定期的な講習会への出席や定期的な自己検証等、コンプライアンスのための取組みが行われている								
	4	・定期的に衛生管理確認を実施している								
	5	・安全研修、救命救急講習などを受講している								
	6	・安全管理マニュアルがある								
	7	・外国人のお客さま・LGBT・アレルギー対応についての勉強や研修を受講している								
	8	・火災・地震・その他の有事に備えた訓練を定期的の実施している								
	地域連携・ 研修【改善活動】	9					・SDGsの取り組みを行っている(例)循環型の資源利用をしている(残飯の肥料化)など			
		10					・農家レストラン・農産物直売所などの連携がとれている			
		11					・GT協議会やGT関係のNPOなどの任意団体に加入している			
		12					・国内・海外研修に積極的に出ている			
		13					・お客さまを紹介したり、紹介されたりの関係がある			
		14					・市町村や都道府県などの委員や役員として活動している			
		15					・地域での勉強会・研修会を行っている			
2 コンプライアンス関連	16	・営業許可証等は、施設内に掲示されている	目視確認							
	17	・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	スタッフに口頭での説明を求める							
	18	・緊急時に際し、お客さまが連絡する窓口を明確に表示している	目視確認(一棟貸しの文言を削除)							
	19	・避難経路が明確で、避難経路をスタッフが熟知している	スタッフに口頭での説明を求める							
	20	・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	目視確認							
	21	・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けることができる	状況確認							
	22	・屋外から建物へのすべての出入口は施錠が可能であり、お客さまが貴重品管理に不安が無い状態である	目視確認 複数のお客さまを受け入れる施設は貴重品保管の手段があるかを確認							
	23	・危険箇所等への対処(注意書き、手すり等)が施されている	浴室内の滑りやすい場所などに注意喚起がされているかなどの目視確認							
	24	・建物内は、経営者居住部分(プライベートスペース)とお客さまの利用する部分が明確に区画されている(トイレ・浴室・洗面所がお客さま専用となっている)	目視確認							
	25	・(食事を提供する場合)お客さまに提供する食材は、一定の仕入先やトレーサビリティなどを確認したうえで提供している	安全管理し スタッフに口頭での説明を求める							
	新型コロナ ウイルス対応	26	・日本ファームステイ協会作成の「農泊施設における新型コロナウイルス対応ガイドライン」などを参考にチェックリストを作成し、施設内の対策を講じている	チェックリストの有無を確認し、実践状況を確認						
		27	・予約時とチェックイン時、および滞在時において、お客さまの健康状態について書面や口頭などで確認を行っている	書面を 目視確認 or スタッフに口頭での説明を求める						
		28	・従業員や施設に関わる関係者にも健康状態についてチェックリストなどを作成し、対策を講じている	チェックリストの有無を確認し、実践状況を確認						
						0	0.0			

*MAFF「農泊」は農林水産省の許諾を得て使用しています。
参考: <http://www.maff.go.jp/j/nousin/kouryu/nouhaku/syohyouyou.html>

※本資料の著作権は、原則として一般社団法人日本ファームステイ協会に帰属します。
無断利用、転載はご遠慮いただきますようお願い致します。

■ 農泊品質評価支援料金 (令和5年度より変更となります)

- 宿泊施設実践者 単独にて実施「品質評価支援料」
 - ① 150項目フルバージョン …… 1軒当たり 33,000円
 - ② 24項目教育旅行バージョン …… 1軒当たり 22,000円
 - ③ 更新期間 …… 2年更新

- DMO等が一括して実施 「地域包括品質評価支援料」
 - ① フルバージョン10軒まで …… 275,000円 (以降1軒当たり27,500円)
 - ② 教育旅行バージョン10軒まで …… 165,000円 (以降1軒当たり6,500円)
 - ③ 更新期間 …… 2年更新

※施設評価後「再審査対象」となった場合の施設について、改善指導（期限1か月間）を希望し、再評価を受ける場合は別途料金がかかります（金額については現状未定）

■ 品質評価支援委員会

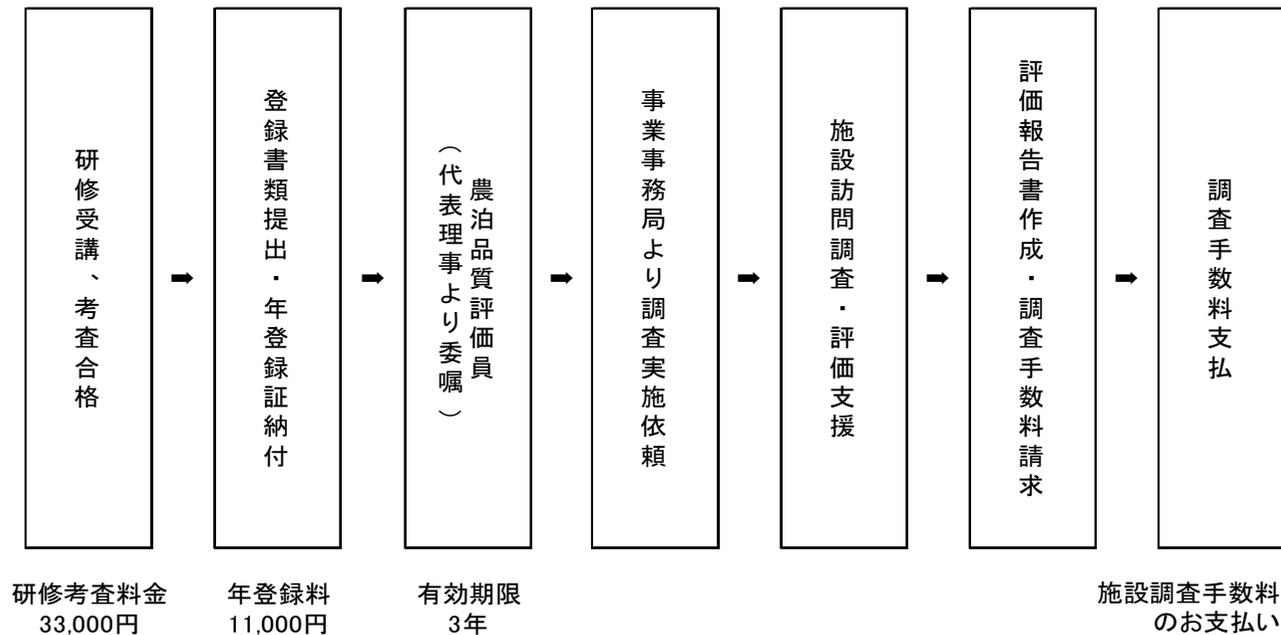
- ・4半期ごとに開催、農泊品質評価支援制度における審議、認証、広報に関する活動を行う
- ・令和4年度運営体制(案)
外部有識者を含む「評価支援委員会」より制度の公正化を図ることを目的として、委員は10名程度を構成



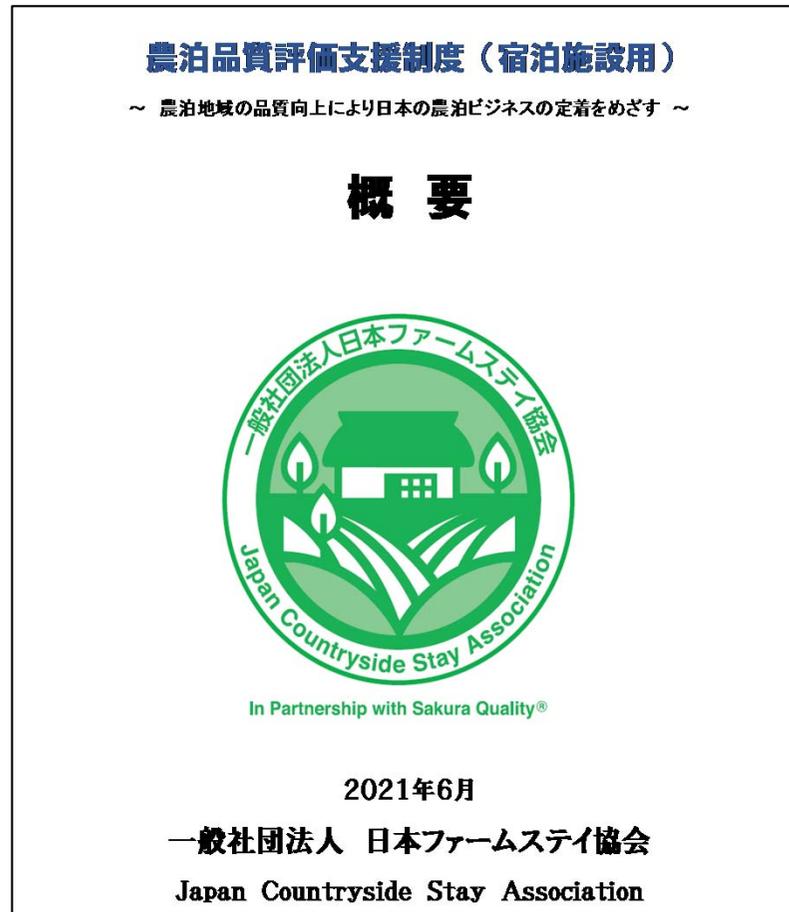
施設認証書（案）（左）、農泊品質評価マーク（右）

■ 農泊品質評価員

- ・当協会主催の研修を受講、受講後の考査で合格し、登録書類の提出、年登録料の納入後、代表理事より委嘱
- ・登録番号制とし、有効期限は3か年として必要に応じて期間中、所定の研修受講を義務付け
- ・JETプログラムにより来日した外国人の組織化もはかり、外国人目線も加えた日本人評価員との同行による調査も検討
- ・業務フロー



■ 令和3年度の取り組み 1 農泊品質評価支援制度実施の承認



当協会第4回定時社員
総会において承認
各種規程を制定
(令和4年6月4日)

■ 令和3年度の取り組み 2 農泊品質評価員20名の設置

< JPCSA 最新情報 >

～ JPCSA News ～

◆世界最高レベルのホスピタリティを持つ「農泊品質評価員」が、農泊地域のご支援を開始します！

本協会賛助会員である日本航空株式会社様の客室乗務員 20 名が、昨年 12 月熊本県人吉球磨地域での研修受講、その後の考査に合格し、第 1 期「農泊品質評価員」として委嘱され、2 月 24 日（木）日本航空本社で任命式がありました。

任命式は、上山康博代表理事より登録証が手渡されたほか、青木辰司農泊品質評価支援研究所長による研修の振り返りや次年度以降の「農泊品質評価支援制度」展開についての講話などが行われました。

当協会メールマガジン
VOL.42
(令和4年3月8日発行号)



登録証授与の様子



農泊品質評価員



青木所長講話の様子

■ 令和3年度の取り組み 3 本制度を活用によるAD/OD磨き上げ

・地域DMOより事業を受託し、開業前のペンションや1棟貸し別荘に対して制度を活用した施設評価調査の実施や、調査結果を基に関係者によるアルベルゴ・ディフーズ (AD)、オスピタリタ・ディフーズ認証制度との連携、認証に向けた地域への提言等を協議する検討会を実施

施設写真

【農産品評価支援制度】を活用した評価表

おまかせ

No	項目	評価項目	結果	評価基準	評価結果
A	施設	1	施設は、清潔で、快適な滞在環境を提供している。	○	施設は、清潔で、快適な滞在環境を提供している。
		2	施設は、安全で、安心な滞在環境を提供している。	○	施設は、安全で、安心な滞在環境を提供している。
		3	施設は、快適な滞在環境を提供している。	○	施設は、快適な滞在環境を提供している。
		4	施設は、清潔で、快適な滞在環境を提供している。	○	施設は、清潔で、快適な滞在環境を提供している。
		5	施設は、安全で、安心な滞在環境を提供している。	○	施設は、安全で、安心な滞在環境を提供している。
		6	施設は、快適な滞在環境を提供している。	○	施設は、快適な滞在環境を提供している。
		7	施設は、清潔で、快適な滞在環境を提供している。	○	施設は、清潔で、快適な滞在環境を提供している。
		8	施設は、安全で、安心な滞在環境を提供している。	○	施設は、安全で、安心な滞在環境を提供している。
		9	施設は、快適な滞在環境を提供している。	○	施設は、快適な滞在環境を提供している。
		10	施設は、清潔で、快適な滞在環境を提供している。	○	施設は、清潔で、快適な滞在環境を提供している。
B	サービス	1	施設は、清潔で、快適な滞在環境を提供している。	○	施設は、清潔で、快適な滞在環境を提供している。
		2	施設は、安全で、安心な滞在環境を提供している。	○	施設は、安全で、安心な滞在環境を提供している。
		3	施設は、快適な滞在環境を提供している。	○	施設は、快適な滞在環境を提供している。
		4	施設は、清潔で、快適な滞在環境を提供している。	○	施設は、清潔で、快適な滞在環境を提供している。
		5	施設は、安全で、安心な滞在環境を提供している。	○	施設は、安全で、安心な滞在環境を提供している。
		6	施設は、快適な滞在環境を提供している。	○	施設は、快適な滞在環境を提供している。
		7	施設は、清潔で、快適な滞在環境を提供している。	○	施設は、清潔で、快適な滞在環境を提供している。
		8	施設は、安全で、安心な滞在環境を提供している。	○	施設は、安全で、安心な滞在環境を提供している。
		9	施設は、快適な滞在環境を提供している。	○	施設は、快適な滞在環境を提供している。
		10	施設は、清潔で、快適な滞在環境を提供している。	○	施設は、清潔で、快適な滞在環境を提供している。

【八幡平温泉郷が世界初の「オスピタリタ・ディフーズ」認証に向けた提言等】
これからの八幡平温泉郷が世界初の「オスピタリタ・ディフーズ」認証に向けた提言等として以下の内容をまとめた。

八幡平温泉郷地域は、ノーザングランデ八幡平を中核施設として認証に向けた展開を考えていくことは、正しい方向性であると言える。なぜなら、本場イタリアではレストランを中心とした「アルベルゴ・ディフーズ」の成功が多く見受けられるからである。

ノーザングランデ八幡平を中心とした1キロ圏内に多くの空き別荘やペンションがあることから、今後三つ星ホテル相当の設備、サービスのある宿泊施設を1か所でもリニューアルしていくことが必要となる。また今後地域では、二次交通について引き続き検討を行っていくこと、体験プログラムの共有や、地域単位での安全管理における連携が必要であることが課題と言える。

ノーザングランデ八幡平を中核施設として、現在の八幡平温泉郷各施設との連携・リニューアル、新たな施設開発に向けた展開を同時並行で実施していく事が、5年かかると言われている「アルベルゴ・ディフーズ」、「オスピタリタ・ディフーズ」の理想形に近づくこととなる。

赤枠内：ノーザングランデ八幡平を中心とした1km圏

■ 令和4年度の事業計画

・今年度も引き続きコロナ禍における事業展開となるが、農泊地域における農泊品質評価支援を開始していくとともに、並行して農泊品質評価員の育成を進めていく

・農泊品質評価支援の実施

6月より熊本県人吉球磨地域における施設調査の開始をはじめ、山形県・岩手県・山形県・宮城県・福島県・新潟県・香川県・島根県などの全国100以上の農泊関連宿泊施設に対して、農泊品質評価員を派遣し、施設調査及び品質向上に向けた支援を実施する

・農泊品質評価員の育成

昨年度延期となった旅行会社等社員20名を対象とした第2回研修を岩手県遠野市において9月実施予定であり、今年度中に100名程度の評価員を育成する

農泊品質評価支援制度に関する各種ご相談、お申込みは
一般社団法人日本ファームステイ協会事業事務局
メール: info@jpcsa.org