グリーンキー基準および解説資料

2026 年 10 月 1 日 ～ 2031 年 12 月 31 日

Green Key Criteria and Explanatory Notes

1 October 2026 – 31 December 2031

Green Key

サステナブルマネジメント

環境戦略および経営陣の参画、企業の社会的責任、従業員の参画

環境戦略および経営陣の参画

番号	基準	解説
1.1	経営層が関与し、かつ、施設の職員の中からグリーンキー施設責任者を任命するものとする。（I） HH, CHP, SA, CC, R, A	**関連性** グリーンキー施設代表者を任命することは、すべてのサステナビリティに関する取組における調整、継続性およびコミュニケーションを確保するうえで重要である。 **実施に関する期待事項** 施設の経営層は、サステナビリティに関する取組の運営に関与し、職員の中からグリーンキー施設代表者を任命するものとする。グリーンキー施設代表者の不在または休暇時における継続性を確保するため、経営層は指名された代替者（代理）も任命するものとする。グリーンキー施設代表者およびその代替者の氏名および連絡先は、申請手続きの際および変更が生じた場合にはその都度、グリーンキーに共有されるものとする。

	ⓘ	グリーンキー施設代表者は、当該施設における常勤職員でなければならない。 グリーンキー施設代表者の主な役割には、以下が含まれる。 • 経営層、職員、供給業者、グリーンキー、審査員および意思決定機関に対する、サステナビリティ事項に関する主たる連絡窓口としての役割。 • サステナビリティ事項に関して、他の職員を指導および支援すること（基準 1.20 参照）。 • サステナビリティに関する職員研修の調整（基準 1.21 参照）。 • グリーンキー申請に必要なすべての実績データおよび業務データ（清掃用化学薬品／清掃スケジュール、廃棄物、エネルギーおよび水の効率的利用を含む）を収集し、提出すること。 • 施設の戦略的サステナビリティ目標（基準 1.2 参照）および年次アクションプラン（基準 1.3 参照）の実施状況を監督すること。 • 職員およびゲストから提案されたサステナビリティ施策を収集し、処理すること。 • グリーンキーの申請または再申請に関するコミュニケーション全般を監督すること。 • グリーンキー施設代表者が経営層の一員でない場合には、サステナビリティの進捗状況を報告するため、定期的に経営会議に参加することを可能にすること。 すべての部門から代表者を選出したグリーン委員会を設置することが強く推奨される。 グリーン委員会は、グリーンキー施設代表者と協力しながら、サステナビリティ施策および戦略の実施を監督し、職員に対して情報提供を行う。 グリーンキー認証に関する最終的な責任は、施設の上級経営層またはリーダーシップに帰属する。 **ⓘ国別適用要件**：デンマーク（DK）では、経営層は施設の職員の中から 2 名のグリーンキー施設代表者を任命する。 **審査証拠**

		審査時の現地確認において、面接により、グリーンキー施設代表者（複数の場合あり）が、一般的なサステナビリティ事項およびグリーンキー基準に関して、当該施設で実施されている取組について説明できることが確認される。
1.2	施設は、戦略的サステナビリティ目標を策定するものとする。（I） HH, CHP, SA, CC, R, A	**関連性** 戦略的サステナビリティ目標を策定することは、施設のサステナビリティ取組に対して、強固で目標指向型の枠組みを提供する。これにより、整合性の確保、継続的改善およびサステナビリティの中核業務への統合が可能となる。 **実施に関する期待事項** 施設の経営層および職員は（例：グリーンキー施設代表者の監督の下で）、法令遵守の水準を上回る意欲を有し、継続的改善へのコミットメントとなる戦略的サステナビリティ目標を策定するものとする。これらの目標は、進捗の把握・モニタリングおよび意思決定を導くためのものであり、具体的な行動内容や実施方法そのものに焦点を当てるものではない（これらは基準 1.3 で扱われる）。 戦略的サステナビリティ目標は、見直しのためのタイムラインを明示し、最大 6 年先までを対象として策定されるものとする。また、各認証期間（2 年）ごとに評価され、継続的な妥当性および意欲が確保されるものとする。これらの目標は、年次アクションプラン（基準 1.3）と直接的に連動しており、アクションプランの成果および施設全体のサステナビリティ実績を評価するために用いられるものとする。 職員数が 50 名を超える施設では、最低 4 つの戦略的サステナビリティ目標を策定するものとし、職員数が 50 名未満の施設では、最低 2 つの戦略的サステナビリティ目標を策定するものとする。 施設は、重点的に取り組む分野を選択することができるが、目標は少なくとも 2 つ以上の異なる分野を網羅しなければならない。分野の例としては、エネルギー、水、廃棄物、社会的サステナビリティ／CSR（例：職員の公平性、インクルージョン、地域社会との関与等）、生物多様性保全、持続可能な調達、リスクおよび危機管理 等が含まれるが、これらに限定されない。

		目標は、明確に定義された基準期間に基づく実績データまたは評価結果に根拠を置き、特定された課題、リスクまたは改善領域に直接対応するものとする。 基礎データの例としては、エネルギー、水、廃棄物または炭素データ、水リスクまたは生物多様性評価、CSR実績に関するゲストおよび職員からのフィードバック（例：基準 3.1、4.1、5.6、7.12）等が含まれる。 利用可能な場合には、地域ベンチマークを考慮し、目標の妥当性および意欲を確保することが推奨される。 初回申請施設で、まだ完全な年次データを保有していない場合には、入手可能な中で最も正確かつ代表性の高いデータ（例：他の基準で提出が求められる最低 3 か月分のデータ）に基づいて目標を設定するものとする。 戦略的サステナビリティ目標の例としては、以下が含まれる。 a) 基準年 20XX と比較して、20XX 年までに温室効果ガス排出量（スコープ 1 および 2）を少なくとも 20%削減すること（パリ協定に整合する年間約 5%削減に相当）。 b) 20XX 年までに、施設敷地の少なくとも 20%（面積ベース）を自然または半自然的生息地へ再生すること（追加例は基準 7.11 参照）、または、地域的・国際的な生物多様性の保全を目的とする他の生物多様性目標。 c) 基準年 20XX と比較して、20XX 年までに暖房および冷房に係るエネルギー消費量を 15%削減すること。 d) 20XX 年末までに、すべての使い捨てプラスチック製品を廃止すること。 e) 基準年 20XX の実績データと比較して、20XX 年までに宿泊者 1 泊当たりの総水使用量を 10%削減すること。 f) 20XX 年までに、管理職におけるジェンダーバランス（女性 40%以上）を達成すること。 g) すべての職員を対象として、年 1 回のハラスメント防止およびセーフガーディング研修を実施し、特に子ども、女性および脆弱な立場にある人々の保護に重点を置くこと。 h) 年間利益または売上の少なくとも 1%を、地域社会プロジェクトまたはパートナーシップに拠出すること。 i) 地域雇用目標を採用し、常勤職員の少なくとも 60%を地域居住者とすること。

		戦略的サステナビリティ目標は、経営層および職員が共同で策定するものとし、両者がサステナビリティの意欲の特定および優先順位付けに貢献することを確保する。 目標の正確性、実施およびフォローアップについては、経営層が責任を負うものとする。 目標が達成されなかった場合には、未達成の理由について批判的な振り返りを行い、正当と判断される場合には、次の期間において同一の目標に引き続き取り組むことができる。 目標は、職員に対して周知されるものとする（例：オンボーディング時）。また、適切な場合には、ゲストにも公開され得る（例：ウェブサイト、ロビー、客室内資料）。 地域との関連性を高めるため、地域住民等の関係するステークホルダーと共同で策定することが推奨される。 戦略的サステナビリティ目標を策定する際には、グリーンキー基準を参考とすることができる。 また、施設がサステナビリティに関するビジョンおよびミッションステートメントを策定することが推奨される。 目標は、これらの長期的方向性を支え、かつ整合している必要がある。 施設がチェーンの一部である場合には、チェーン全体の戦略的目標を参考とすることができるが、これらは個別施設レベルの具体的・地域的目標に落とし込む必要がある。 修正なく採用する場合には、その妥当性（例：期間、重点分野、割合目標）を正当化するものとする。 チェーン全体の文書は、当該施設において実施されており、かつ構造的・地理的・文化的文脈に適合していることが示される場合に限り、証拠として認められる。 **審査証拠** 審査時に、施設は文書化され、日付が付された戦略的サステナビリティ目標を提示する。 これらについて、以下が確認される。 • 職員に内部共有され、利用可能であること。 • 上記に示した異なる分野のうち、少なくとも 2 分野を網羅していること。 • 策定から 2 年未満であること。 • 職員および経営層によって策定されたものであること。 • さらに、グリーンキー施設代表者は、目標の正確性およびフォローアップに関する責任を負う。

1.3	施設は、その戦略的サステナビリティ目標に整合したアクションプランを策定するものとする。（I） HH, CHP, SA, CC, R, A	**関連性** 施設の戦略的サステナビリティ目標（基準 1.2）を、測定可能で目標指向型の行動に落とし込むためには、アクションプランが必要である。 アクションプランは、戦略目標の実務的な実施を確保し、進捗管理および継続的改善のための枠組みを提供する。 **実施に関する期待事項** 施設は、戦略的サステナビリティ目標（基準 1.2）を実施するための具体的な手順を示したアクションプランを策定するものとする。 アクションプランは、施設のサステナビリティ・マネジメント・システムにおける中核的な運用ツールであり、当該施設の具体的な状況に対する妥当性を反映するものとする。 例えば、水不足が地域課題である場合には、アクションプランにおいて節水施策により重点を置く。 アクションプランは、認証期間全体（24 か月）を対象とし、進捗を把握し年次更新を可能とするため、各行動を年ごとに明確に区分するものとする。 職員数が 50 名を超える施設では、認証期間あたり最低 4 つの行動を含めるものとする。 職員数が 50 名未満の施設では、認証期間あたり最低 2 つの行動を含めるものとする。 行動は、少なくとも 2 つのグリーンキー分野（例：エネルギー、水、廃棄物、社会的サステナビリティ／CSR（例：職員の公平性、インクルージョン、地域社会との関与等）、生物多様性保全、持続可能な調達、リスクおよび危機管理 等）を網羅し、各行動は少なくとも 1 つの戦略的サステナビリティ目標に関連付けられるものとする。 基準 1.2 の一環として策定されている場合には、アクションプランは、目標のビジョン、ミッションおよび重点テーマを反映し、一貫性のある目標指向型アプローチを確保するものとする。 年次アクションプランの策定にあたっては、グリーンキー基準を参考とすることが推奨される。 これは、未実施のガイドライン基準への適合や、すでに実施されている必須基準およびガイドライン基準への取組をさらに強化することを目的とする。 すでに達成され

		ている行動は、年次アクションプランに含めないものとし、グリーンキーのガイドライン基準を行動として列挙するだけでは不十分である。 ただし、特定のガイドライン基準の将来的な達成に寄与する補助的行動（例：実現可能性調査の実施）を含めることは認められる。 すべての行動は測定可能でなければならない（例：数値、割合、数量、完了した作業等）。 各行動について、以下を明確に文書化するものとする。 • 行動の内容、タイムラインおよび想定される成果 • 担当部門または担当職員 • 支援する戦略的サステナビリティ目標との関連性 行動は、経営層および職員が共同で策定するものとする（例：グリーンキー施設代表者の監督の下で）。これにより、両者が行動の特定および優先順位付けに貢献することを確保する。 行動の正確性、実施およびフォローアップについては、経営層が責任を負うものとする。 行動が達成されなかった場合には、施設は、未達成の理由（例：財務的制約、構造的制約、状況による制約、タイミングの制約等）を説明する明確かつ文書化された正当化を提示し、 次の認証期間において同一の行動を完了するための具体的な行動計画、または、より実現可能な代替行動に置き換える計画を示すものとする。 施設がチェーンの一部である場合には、チェーン全体の行動を参考とすることができるが、これらは個別施設レベルの具体的・地域的行動に翻訳されなければならない。 修正なく採用する場合には、その妥当性を正当化するものとする。 チェーン全体の行動や文書は、当該施設において実施されており、かつ構造的・地理的・文化的文脈に適合していることが示される場合に限り、証拠として認められる。 **審査証拠** 審査時に、施設は、次の認証期間に向けた文書化された年次アクションプランを提示する。 これについて、以下が確認される。 • 職員数が 50 名を超える施設では最低 4 つ、50 名未満の施設では最低 2 つの行動が、認証期間あたり含まれていること。

		• 1つ以上の戦略的サステナビリティ目標に関連付けられた行動が含まれていること。 • タイムラインおよび担当部門または担当職員が明記されていること。 • 内部で共有され、職員が利用可能であること。 再申請施設の場合には、前回のアクションプランに関する進捗または完了の証拠を提示する。 これには、報告書、写真、契約書、パートナーシップ契約、研修記録、その他検証可能な文書が含まれ得る。 例としては、以下が含まれる。 a) 職員向けサステナビリティ関連イベント（例：ボランティア活動、啓発活動）への招待状または記録 b) NGO またはサステナビリティ関連団体との契約、パートナーシップ契約または覚書 c) サステナビリティ行動に関連する取組への加盟証明 d) 行動に関連する報告書、議事録または活動記録 行動が達成されなかった場合には、再申請施設は、文書化された正当化理由および、当該未達成行動を次の認証期間に実施するか（およびその方法）、または実現不可能と判断した理由を説明する計画を提示するものとする。
企業の社会的責任		
1.4	施設は、書面による雇用契約、同一労働同一賃金、ならびにすべての職員および下請労働	**関連性** 公正な労働慣行を確保することは、職員の福祉を守り、平等を促進し、責任ある事業運営を育むうえで不可欠である。 多様な労働力から成る職場において、透明性があり、かつ合法的な雇用条件は、不平等の是正および安全で尊重に基づく職場環境の形成に寄与する。

	者に対する生活賃金以上の報酬を含む、公正な労働慣行を確保するものとする。（I） HH, CHP, SA, CC, R, A	**実施に関する期待事項** 施設は、すべての職員（下請職員、外部委託職員[13]および施設内で業務を行うサービス提供者を含む）に対して、公正な労働慣行を確保するものとする。 これには、書面による雇用契約、同一労働同一賃金、ならびにすべての職員および下請労働者に対する生活賃金以上の報酬が含まれる。 本基準に適合するため、施設は以下を確保するものとする。 • すべての職員に対し、時間当たりの法定最低賃金以上を支払うこと。 法的な基準が存在しない場合には、国際労働機関（ILO）の生活賃金算定原則に基づいて算出された最低生活賃金以上を支払うこと。 • すべての職員に対して、賃金、労働時間（または該当する場合は年間の労働日数）および職務内容を明記した書面による雇用契約を提供すること。 雇用契約は、職員が理解できる言語または形式で説明され、必要に応じて翻訳または口頭による補足が提供されるものとする。また、職員は、実労働時間または計上日数、支払賃金および時間外労働または代休を明示した給与明細を受領するものとする。 • 性別、民族性または障がいの有無にかかわらず、同一労働に対して同一賃金を保証し、賃金体系が透明であることを確保すること（ただし、国の法令により別段の定めがある場合を除く）。経験年数や勤続年数等を反映した文書化された賃金体系（例：給与マトリクス、賃金表または報酬フレームワーク）を整備することが推奨される。 • 施設が内部的に管理するすべての下請サービス提供者との間で、同一の賃金水準および公正な労働原則が満たされていることを確認する契約を締結すること。施設内の一部が外部事業者によって運営されている場合には、当該事業者に対し、同一の基準に従うよう書面により正式に通知し、奨励するものとする。 **審査証拠** 審査時に、施設は、公正な労働慣行への適合を示す補足文書を提示する。 現地確認において、審査員は、補足文書のサンプリング[14]を実施し、3 件の雇用契約書を給与記録および賃金体系に関する文書[15]（例：給与一覧、給与マトリクス、賃金表または報酬フレームワーク）と照合することにより、すべての職員に対して書面による雇用契約が存在すること、賃金水準が法定最低賃金または生活賃金要件に適合していること、同一労働同一賃金が確保されていることを検証する

		（手法 C）。必要に応じて、文書は匿名化した形式で提示することができる。 下請または外部委託職員が施設内で業務を行っている特定の状況においては、審査員は、3 件の書面契約のサンプリング[16]を確認し、同一の賃金および労働原則が遵守されていることを検証する（手法 C）。 審査員が不整合を認めた場合、または不正の疑いを抱いた場合には、少なくとも 1 名の匿名インタビューを、選定された職員および下請職員に対して実施し、法定最低賃金および生活賃金基準への適合を確認する。
1.5	施設は、児童労働を使用または容認せず、雇用における未成年者の保護を確保するものとする。（I） HH, CHP, SA, CC, R, A	**関連性** 児童労働を防止し、職場における未成年者を保護することは、責任ある事業運営および人権デューデリジェンスの中核的要素である。 児童が雇用されないこと、ならびに若年労働者が適切に保護されることを確保することは、社会的サステナビリティを支え、国際労働基準との整合性を確保し、地域社会における児童の保護および福祉に寄与する。 **実施に関する期待事項** 施設は、14 歳未満の児童を一切雇用しないこと、ならびに 18 歳未満の未成年者が職場に関与する場合には、その関与が厳格に規制され、保護的性質を有し、国内および国際的な児童保護基準に適合していることを保証するものとする。 さらに、施設は、児童労働を使用している供給業者と契約しないことを保証するものとする。 そのため、施設は以下を保証するものとする。 • いかなる状況においても、14 歳未満の児童を雇用しないこと。

		• 国内法令を遵守すること。 ただし、国内法令が存在しない場合、または本基準よりも水準が低い場合には、児童の権利に関する国際連合条約および国際労働機関（ILO）第 138 号条約（最低年齢）および第 182 号条約（最悪の形態の児童労働）を遵守すること。 • 児童の権利を尊重し、性的搾取を含むあらゆる形態の搾取から児童を保護すること。 18 歳未満の者が雇用されている場合（例：インターンシップ、見習い、無償または有償の就業形態を含む）には、施設は以下を保証するものとする。 • 親または法定後見人からの書面による同意を取得していること、または 教育機関との間で、業務内容および労働時間を明記した書面による合意が締結されていること。 • 最大労働時間、最低休憩時間および休憩、休日および年次休暇、報酬および保険（必要な場合）を含む、適用されるすべての労働法令が遵守されていること。 国内法令が存在しない場合には、ILO ガイドラインに従うものとする。 **審査証拠** 審査時に、施設は以下を提示する。 • 14 歳未満の児童を雇用していないことを確認する署名済みの宣誓書。 これについては、現地確認により追加的に確認される。 • 該当する場合には、親または法定後見人による書面同意書、または教育機関との合意書、ならびに、18 歳未満の者が施設で就業している場合における労働法令遵守を示す記録。 これらの文書は匿名化した形式で提示することができるが、コピーは収集されず、確認は目視に限定されるため、匿名化は必須ではない。
1.6	施設は、搾取、差別およびハラスメ	**関連性** 効果的な苦情処理および内部通報制度は、人権、職場の健全性および倫理的行動を保護するために不可欠である。施設は、すべての職

	ントを通報するための、報復のない、かつアクセス可能な苦情処理および内部通報メカニズムを提供するものとする。（l） HH, CHP, CC, R, A	員（下請職員を含む）およびゲストが、報復の恐れなく、搾取、差別およびハラスメントを通報できる、安全かつ機密性の高い仕組みにアクセスできることを保証する。 **実施に関する期待事項** 施設は、懸念事項を通報するための、基本的で、明確かつアクセスしやすい制度を実施するものとする。 最低限、施設は以下を備えるものとする。 • 懸念事項の通報方法、受理者、フォローアップおよび調査の手順、想定される対応期間、ならびに機密性および報復禁止の保証を説明した書面による苦情処理および内部通報手続。 • 少なくとも 1 つの機密または匿名による通報手段（例：独立した外部内部通報ネットワーク〔FEE 内部通報プラットフォーム等〕、または同等の第三者による通報チャネル）。 • すべての職員（下請職員を含む）が、どこに、どのように懸念事項を通報すべきかを認識し、安全かつ機密性の高い通報を行う権利を理解できるようにするための、制度の利用方法に関する職員向け情報。 これらの情報は、すべての職員にとってアクセス可能かつ理解可能でなければならない。 • ゲストが目にした搾取または不正行為を機密に通報できる仕組みを可能とするゲスト向け通報手段。 この情報は、ゲスト向け資料（例：インフォメーションブック、デジタルウェルカムページ、掲示物等）に掲載されるものとする。 本基準は、職員数が 50 名を超える施設に適用される。 50 名未満の施設については、規模に応じた他の通報手段（例：簡易的な内部通報、職員代表による対応、オープンドア方針による報告慣行等）に取り組むことが奨励される。 **審査証拠**

		審査時に、施設は以下を提示する。 • 書面による苦情処理および内部通報手続（通報手順、指定された責任者、機密保持措置および報復禁止規定を含む）。 • 職員に対して当該制度が周知され、利用方法が理解されていることを示す周知の証拠（例：オンボーディング資料、内部通知、研修記録）。 • 匿名または機密通報チャネルの存在を示す証拠（例：外部内部通報プラットフォームへのリンク、または同等の第三者メカニズムに関する文書）。 • ゲストに対して利用可能な通報手段が周知されていることを示すゲスト向け資料（例：スクリーンショット、写真、印刷物） 現地確認において、審査員は、審査時に在席している少なくとも 1 名の職員への面接を実施し、当該職員が制度を認識しており、報復の恐れなく制度を利用できると感じていることを確認する。
1.7	施設は、安全で健康的な労働環境を確保するための手続を整備しているものとする。 （I） HH, CHP, SA, CC, R, A	**関連性** 安全で支援的な労働環境は、職員の健康、満足度および業務遂行能力にとって不可欠であり、責任ある持続可能な事業運営の基盤を成す。 強固な労働安全衛生の実践を確保し、職員のウェルビーイングを促進することにより、施設は労働災害やストレスを予防し、職員およびサービス品質の双方に資する前向きな組織文化を醸成する。 **実施に関する期待事項** 施設は、以下を通じて、すべての職員の労働安全衛生を確保するものとする。 • 書面による安全衛生方針および緊急時対応手順を整備し、すべての職員がアクセスできる形で明確に周知すること。 • 安全衛生対策が、書面上の規定にとどまらず、日常業務の実践において確実に反映・実施されていること。 **審査証拠** 審査時に、施設は以下を提示する。

		• すべての職員がアクセス可能な書面による安全衛生方針および緊急時対応計画。 • 当該手続が日常業務において周知・実施されていることを示す証拠（例：職員エリアにおける掲示物）。
1.8	施設は、環境または社会的な地域社会開発の取組に関して、定義された数の関連する外部ステークホルダーと積極的に協働するものとする。（I） HH, CHP, SA, R, A, CC	**関連性** 施設とその周辺地域社会との意義ある関与を促進するため、本基準は、環境教育、地域の文化遺産および観光地の持続可能な発展を支援することを目的として、外部ステークホルダーとの測定可能かつ長期的な協働を促進するものである。 **実施に関する期待事項** 施設は、環境、社会、文化、教育、経済、品質、人権、健康、リスクおよび危機管理等の持続可能な開発課題に関して、関連する外部ステークホルダーと積極的に協働するものとする。該当する場合には、地域の歴史的、考古学的、文化的または精神的に重要な場所や伝統の保護および向上に関与するステークホルダーとの協働が奨励される。協働パートナーは、地域の背景　、または基準 1.2 において特定された課題、リスクもしくは改善領域に基づいて選定することが強く推奨される。 職員数が 50 名を超える施設では、最低 2 件の関連ステークホルダーとの有効な協働関係を有するものとする。 職員数が 50 名未満の施設では、最低 1 件の関連ステークホルダーとの有効な協働関係を有するものとする。少なくとも 1 件の協働は、施設周辺地域（地域／ローカル）に焦点を当てるものとする。 2 件の協働が求められる場合には、2 件目は他の地理的地域におけるプロジェクト支援を対象とすることができる。 協働は、環境教育または啓発、社会・文化的協働、または持続可能な地域開発に焦点を当てることができる。 関連ステークホルダーには、以下が含まれるが、これらに限定されない。 非政府組織（NGO）、地域コミュニティ団体、地方自治体、地域住民、地域の学校、保護地域の管理機関、文化遺産機関、またはサステナビリティに重点を置く市民社会組織 等。

		本基準において認められる協働とは、施設と関連ステークホルダーとの間の、双方にとって有益な双方向の関係であり、認証期間中に少なくとも 1 回の相互的な関与を含むものとする。有効な協働の例としては、イベントまたは公共イニシアティブの共同企画、教育的または地域社会を基盤とするプロジェクトの共同開発および実施、就業時間内における職員ボランティア活動、共同の資金調達活動または現物支援（単発の寄付を超えるもの）が含まれる。 相互的な関与を伴わない支援（例：寄付のみ、製品の購入のみ、または一方向的な情報発信のみ）は、有効な協働とはみなされない。 施設がチェーンの一部である場合には、チェーン全体の戦略的協働に沿った取組とすることができるが、当該申請施設の具体的状況に適合するよう調整されなければならない。 有効な協働の例としては、以下が含まれる。 a) 自然環境および文化的に配慮が必要な地域の保護 b) 気候変動の影響に対処するプロジェクト c) 公共利用も可能な屋外インフラ（例：環境配慮型の係留施設、自然歩道）の整備 d) 環境または教育的取組に関わる学校や地域社会との活動 e) 追加的ニーズを有する人々（脆弱な立場にある人々、または十分な資源を有しない人々）との活動 f) 社会的正義および平等な権利を促進する活動 g) 地域社会における基本的な食料、水およびエネルギーサービス、ならびに保健・衛生サービスの提供支援 h) 地域の文化遺産を促進するための博物館支援 i) 観光地における持続可能な観光計画および管理、地域インフラおよび社会的地域開発プロジェクト（例：衛生分野）に関して、地域コミュニティ団体／DMO／行政機関との協働 地域産品の購入のみ、または単独の生物多様性保全活動への支援のみに基づく取組は、本基準を満たさない（後者は基準 7.11 により扱われる）。

		審査証拠 審査時に、職員数が 50 名を超える施設は、最低 2 件の有効な協働関係に関する証拠を提示する。 職員数が 50 名未満の施設は、最低 1 件の有効な協働関係に関する証拠を提示する。 証拠には、会議議事録、活動報告書、共同作成された資料等が含まれる。 提出された証拠は、認証期間中に少なくとも 1 回の文書化された相互的関与を含む、双方にとって有益な関係としての協働を示すものでなければならない。 初回申請施設については、特定の状況において、協働契約または合意書および計画された行動を提示する。
1.9	施設は、その運営および表現において、先住民族への敬意を示していること。（I） HH, CHP, SA, CC, R, A	**関連性** 観光およびホスピタリティ事業の運営は、意図せずして、文化的慣習の分断、土地や資源へのアクセス制限、あるいは先住民族の権利や知識体系の軽視を通じて、先住民族に悪影響を及ぼす可能性がある。先住民族が存在する地域においては、敬意ある関与と十分な情報に基づく意思決定が不可欠であり、文化の盗用を防ぎ、文化遺産、伝統的知識、ならびにコミュニティの福祉の保護を支援することが重要である。 **実施に関する期待事項** 事業者は、その運営、開発およびゲスト向け体験が、先住民族を尊重しつつ、その権利および不可欠な資源や文化的に重要な場所へのアクセスを確保していることを保証する。これには、文化的完全性への配慮、公平な利益配分、ならびに社会的・環境的福祉の保護に対するコミットメントが含まれる。 本基準に適合するため、事業者は、施設から半径 100km 以内に先住民族が存在するかどうかを評価する。評価にあたっては、以下を含む、公的に入手可能または地域で認知されている情報を参照してよい。 • 当該地域において認知されている先住民族または先住民族の領域 • 先住民族に関連する文化的、歴史的、考古学的、または精神的に重要な場所、ルート、伝統、慣習

		• 先住民族に関連するユネスコ世界遺産または無形文化遺産の指定 当該半径内に先住民族または先住民族に関連する文化的資産が存在しないことが確認された場合、本基準は 適用外（N/A） とする。 先住民族が確認された場合、事業者は、ゲスト向け活動、敷地管理および開発に関する意思決定が、先住民族の権利、文化および資源へのアクセスを尊重していることを保証する。具体的には、以下を確実にする。 • 先住民族に関するすべての表現（例：ゲスト向け資料、パフォーマンス、工芸品、ストーリーテリング、装飾）は、関係する先住民族との協議のもとで作成されていること。必要に応じて、書面による同意および公正な報酬が確保されていること。 • 該当する場合：　観光客に共有される先住民族の儀式、踊り、または祭祀の真正性および本質が、コミュニティにより承認された慣行に沿って保持および披露されていること（ユネスコ無形文化遺産として認識されているものを含む）。 • 該当する場合：　コミュニティの空間設計や生物多様性関連の取組（例：緑地造成、在来種の植栽、生息地再生、自然体験型観光）が行われる場合、伝統的または先住民族の生態学的知識が統合され、文化的または社会的劣化（例：移住の強制、伝統の喪失）のリスクを特定・軽減するための協議が行われていること。 • 食料、水、医療、衛生、教育、生計手段、自然資源、または文化的に重要な場所など、不可欠なサービスおよび資源へのアクセスが、事業者の運営によって制限または阻害されていないこと。 • 該当する場合、土地や水資源の利用または取得にあたり、自由意思による、事前の、十分な情報に基づく書面同意（FPIC）が取得され、地域のゾーニング、文化遺産保護および環境保護に関する規制を厳格に遵守していること。 • 該当する場合、敷地内の不可欠なサービス（例：医療施設）が、他に利用可能な手段がない場合には周辺コミュニティと共有されていること。

		審査証拠 審査時に、事業者は、先住民族、文化的資産および遺産サイトを特定するために実施した評価の概要、または該当する先住民族等が存在しないことを示す合理的な説明を提示する。 マッピングの結果に応じて、以下の証拠の提示が求められる場合がある。 • ゲスト向け資料（例：パンフレット、ストーリーテリング要素、装飾）で、承認された先住民族の内容を正確に反映し、知識保持者や制作者を適切にクレジットしている例 • 該当する場合、伝統的儀式、踊り、祭祀の本質が保持されていることを示す証拠（例：先住民族との協議記録、議事録、書面合意、同意書） • 該当する場合、敷地図、ゾーニング適合書類、FPIC 合意書等により、事業者の運営が先住民族の不可欠な資源および文化的に重要な場所へのアクセスを妨げていないことを示す資料。審査員が不整合や疑義を認めた場合、少なくとも 1 名の先住民族関係者への匿名インタビューを実施し、アクセスに関する係争、法的苦情、記録された紛争が存在しないことを確認する。 • 該当する場合、コミュニティ空間の再設計や生物多様性関連の取組において、伝統的生態学的知識の統合および包摂的な計画プロセスを示す文書（例：設計図、プロジェクト説明） • 該当する場合、公衆向けサービス（例：医療施設、店舗）が先住民族に対しても利用可能であることの確認資料
1.10	施設は、民族性、性自認、障がい、年齢、性的指向、宗教、または社会経済的背景にかかわらず、公平な採用または公平な能	**関連性** 採用や能力開発の機会への公平なアクセスは、健全な職場文化を支援し、排除や偏見のリスクを低減する。成長のための公正な道筋は、従業員のウェルビーイングと組織のレジリエンス（回復力）をさらに強化するのに役立つ。 **実施に関する期待事項** 施設は、「公平な採用」または「公平な能力開発」のいずれか 1 つの重点分野を選択し、管理職を含め、民族性、性自認、障がい、年齢、性的指向、宗教、または社会経済的背景にかかわらず公平性を確保する手順を、一般的な採用方針または雇用方針に組み込むもの

	力開発のいずれかに焦点を当てた手順を整備しているものとする。（I/G） HH, CHP, CC, A (I) SA, R (G)	とする。さらに施設は、選択した重点分野に関連する文書化された行動を少なくとも 1 つ実施するものとする。実施された行動は文書化され、施設の状況（例：立地、労働力の構成）に関連したものであり、4 年ごとに評価または見直しが行われるものとする。 「公平な採用」を重点分野とする場合、施設は求人広告、書類選考、および面接における偏見を最小限に抑える、公正で差別のない採用プロセスを使用する。「公平な能力開発」を重点分野とする場合、施設は研修、スキル構築、および昇進の機会への公正なアクセスを確保し、昇進や福利厚生に関する決定がスキル、パフォーマンス、および経験のみに基づいて行われるようにする。この基準は、リーダーシップや管理職への昇進を含め、すべての雇用レベルに適用される。選択された重点分野は、差別を一切容認せず、関連プロセスにおける包摂性を確保するためのメカニズムの概要を示す、書面による機会均等方針によって裏付けられる。この方針は、独立した 1 ページの文書であるか、または他の内部文書（例：企業行動規範）の一部であってもよく、関連するスタッフ（例：経営陣、人事担当者）に共有され、経営陣によって正式に承認され、少なくとも 4 年に 1 回見直されるものとする。 受け入れ可能な行動の例： a) 書類選考における偏見を減らすため、氏名、性別、民族性、住所などの識別情報を削除する匿名での初回履歴書スクリーニングなど、ブラインド採用の慣行（公平な採用に適用）。 b) 包摂的な採用目標（法的に許容される場合）や能力開発目標の設定、または個人情報への配慮を行ったモニタリング制度（例：管理職の男女比、地元出身スタッフとそれ以外の比率など）の設定（公平な採用に適用）。 c) すべてのスタッフに対する基礎教育修了の促進と支援（正規の教育を修了していないスタッフにのみ関連）（公平な能力開発に適用）。 d) 昇進や役割の向上など測定可能な成果を伴う、過小評価されているグループを対象とした社内メンター制度やキャリア開発プログラム（公平な能力開発に適用）。 e) グリーンキー施設代表者または関連する人事担当者を対象とした、必須の年次 DEI（多様性、公平性、包摂性）研修。トピックには、無差別と包摂的な採用の原則、偏見の軽減（例：無意識の偏見）、包摂的なリーダーシップ、職場文化などが含まれる（両方の重点分野に適用）。

		性別、地元雇用、障がい、または民族の代表性に関する数値データの収集は、法的に許可され、倫理的に適切であり、かつ自発的に開示された場合にのみ推奨される。データは集計され、匿名化されたままでなければならない。 この基準は、従業員 50 名以上の施設では必須（I）である。従業員 50 名未満の施設では、この基準はガイドライン（G）である。 **審査証拠** 審査時に、施設は採用または専門能力開発のいずれかにおける公平性をどのように確保しているかを示す文書を提示する。文書には以下が含まれる： • 書面による方針（独立した文書、または利用可能な場合は CSR/行動規範内の記載）。 • 少なくとも 1 つの実施された行動の証拠。選択された行動に応じて、この証拠には以下が含まれる： a) DEI 研修の修了および取られた行動の証明。 b) スタッフの間での基礎教育レベル修了の促進および支援の証明。 c) 匿名化されたスクリーニングテンプレートや地元グループとのパートナーシップなど、公正なプロセスメカニズムを示す採用または人事の記録（1 つの行動として選択した場合）。 d) すべての従業員が研修、昇進、フィードバックへの平等なアクセスを有することを示す、研修およびキャリア開発の記録（例：研修カレンダー、参加記録、またはメンタープログラムの報告書）（1 つの行動として選択した場合）。 e) 実施されたキャリア開発プログラムによるスタッフの昇進または役割向上の数。
1.11	施設は、追加的なアクセシビリティ支援を必要とする人々の利用を可能	**関連性** 追加的なアクセシビリティ支援を必要とする人々に包括的なアクセスを提供することは、物理的、感覚的、認知的障壁を取り除き、すべてのゲストがサービスや体験に完全かつ自立して参加できるようにするのに役立つ。これは社会的サステナビリティを支援し、国際的な人権原則と合致する。

	にするため、少なくとも 1 つの定義されたアクセシビリティ区分に重点を置き、その区分に必要とされる最低限の措置を実施するものとする。（I/G） HH, CC, A (I) SA, CHP, R (G)	**実施に関する期待事項** 施設は、追加的なアクセシビリティ支援を必要とする人々へのアクセスを提供するものとする。施設がすべての種類の障がいに対応できない可能性があることを認識し、施設はアクセシビリティ改善の焦点を、少なくとも 1 つの特定のニーズの区分（身体的移動能力、視覚障がい、または認知／聴覚障がい）に絞るものとする。 適合に達するためには、身体的アクセシビリティに重点を置く場合、以下の最低限のアクセシビリティ要素が整備されていなければならない： • 勾配と幅の基準を満たしたスロープまたは段差のないアクセスを備えた、少なくとも 1 つのアクセシブルな入り口。 • 公共／共用エリアにおける、少なくとも 1 つのアクセシブルなトイレ。 • （宿泊施設が提供されている場合）バスルームを含む、少なくとも 1 つのアクセシブルな客室。 • アクセシブルなレストランの座席、または共用のダイニングエリア。 • （該当する場合）1 つのアクセシブルな会議室／多目的室。 さらに、移動が制限されているゲストのために、長距離を歩くエリア全体に休憩ポイント（例：ベンチ）を提供することが推奨される。入り口の勾配と幅、案内表示、および手すりの有無は、国内のアクセシビリティガイドライン、または利用可能な場合は国連／WHO のアクセシビリティ推奨事項に従って検証される。 適合に達するためには、視覚的アクセシビリティに重点を置く場合、以下の最低限のアクセシビリティ要素が整備されていなければな

		らない： • 視覚障がいのニーズに応じた、主要エリア（例：入り口、受付、トイレ、廊下）におけるハイコントラストの案内表示、および／または触覚的な床マーカー、および／または適切な照明とグレア（まぶしさ）軽減。 • 公共／共用エリアにおける、少なくとも 1 つのアクセシブルなトイレ。 • （宿泊施設が提供されている場合）バスルームを含む、少なくとも 1 つのアクセシブルな客室。 • アクセシブルなレストランの座席、受付またはサービスデスク。さらに、音声による合図、口頭での案内、または点字／大文字のメニュー／情報ガイドのいずれか。 • （該当する場合）1 つのアクセシブルな会議室／多目的室。 認知障がいまたは聴覚障がいの場合、適合に達するためには、以下の最低限のアクセシビリティ要素が整備されていなければならない： • 認知的または感覚的ニーズ（聴覚障がい）にどのように対処するかを概説したアクセシビリティ計画。 • 認知障がいおよび／または聴覚障がいに焦点を当てた、少なくとも 2 つの実施された具体的な行動： ○ 認知的アクセシビリティに焦点を当てた行動の例としては、主要エリア（受付、ダイニング、安全情報）での簡素化されたピクトグラムベースの指示。それを必要とするゲストのための静かなチェックインまたは行列のないサービス。認知障がいを持つ人々のニーズの感作（理解促進）に焦点を当てたスタッフ研修。感覚に優しい（センサリーフレンドリーな）マップやシンプルなオリエンテーションガイドの利用。ゲストに明確に伝えられるアクティビティの予測可能なルーティン。

		○ 聴覚障がいに対する行動の例としては、受付や会議室での携帯型ヒアリングループ（磁気ループ）の利用。主要エリアでのキャプション付きビデオと視覚的アラーム（可能な場合）。聴覚障がいを持つ人々のニーズの感作に焦点を当てたスタッフ研修（例：国際手話の訓練を受けたスタッフ）。 行動が承認されるためには、改善が実質的かつ機能的であり、アクセシビリティ計画に明確に文書化されていなければならない。また、施設は自社のウェブサイト上で、実施されている最低限のアクセシビリティ要素に関する情報を提供するものとする。 一般的にペットの同伴が施設で許可されていない場合でも、介助動物（例：盲導犬）は常に許可される。この点はすべてのスタッフによって尊重されるものとする。アクセスのレベルは、施設のウェブサイトで明確かつ正確に伝えられる。説明には、アクセシブルな設備（例：客室のレイアウト、手すり、段差のないアクセス、ハイコントラストの表示、視覚的アラームなど）と、施設が特定の基準（例：地域の建築基準やアクセシビリティ認証）に準拠しているかどうかが明記される。 施設は、アクセシビリティ機能を計画する際、国内または地域の障がい者団体に相談するか、承認を求めることが奨励される。入社時研修において、すべてのスタッフは、施設のアクセシビリティ規定、規制、および障がいを持つゲストの権利について訓練を受け、情報を提供される。経営陣およびその他のゲスト対応スタッフは、施設内で利用可能な機器に関する追加のフォローアップ研修を受ける。 **審査証拠** 審査時に、施設は以下の証拠を提示する： • アクセシビリティ手順に関するスタッフの認識と研修。 • ウェブサイト上のアクセシビリティに関する情報の利用可能性。 特定の状況において、施設が認知障がいのニーズまたは聴覚障がいを持つ人々へのアクセスを提供している場合、これらのニーズにどのように対処しているかを概説したアクセシビリティ計画が提示される。

		現地確認において、審査員は（少なくとも上記のリストされたエリアについて）アクセシブルなインフラの存在と状態を確認する。この目的のため、審査員は用語集に記載されている手法 A に従って、少なくとも 1 つの公共トイレ、1 つの共用エリア／入り口、1 つのレストラン、1 つの会議室、および客室でサンプリングを実施する。
1.12	動植物、ならびに歴史的および考古学的遺物は、国際法に従ってのみ販売、取引、または展示されるものとする。（I） HH, CHP, SA, CC, R, A	**関連性** 絶滅危惧種や認可されていない遺物の取引や展示は、生物多様性の損失、違法な野生生物の取引、および文化の搾取につながる。このような慣行を禁止することで、施設は絶滅危惧種を保護し、文化遺産を守り、責任ある企業および環境の管理を示すことができる。 絶滅危惧種や認可されていない遺物の取引や展示は、生物多様性の損失、違法な野生生物の取引、および文化の搾取につながる。このような慣行を禁止することで、施設は絶滅危惧種を保護し、文化遺産を守り、責任ある企業および環境の管理を示すことができる。 **実施に関する期待事項** 施設は、IUCN（国際自然保護連合）の絶滅危惧種レッドリストにおいて「絶滅危惧種」（すなわち、危急種、絶滅危惧種、絶滅寸前種）に指定されている動植物の種、またはその一部や製品を採取、販売、取引、または展示しないものとする。 これには、規制されている取引と規制されていない取引の両方、および野生の動植物の無認可の収集が含まれる。この禁止事項は、施設内のすべてのエリアで販売または展示されるアイテム（お土産、装飾品、伝統薬、または生きた標本などの製品）に適用される。 絶滅危惧種に関わる商業活動は、その種や製品の販売が国内法の下で合法である場合でも、国際的な保護ガイダンスの下で明示的に許可され、かつ教育的または啓発目的でのみ排他的に使用される場合を除き、許可されない。

		さらに、文化遺産を保護するため、合法的に取得され、かつ教育的または文化的な目的で提示されない限り、歴史的および考古学的遺物を販売、取引、または展示してはならない。そのような場合、敬意と思いやりを持った解釈を確実にするため、関連機関（例：博物館、保護団体、または先住民族のグループ）との協力が奨励される。 **審査証拠** 審査時に、特定の状況（文化遺産、歴史的および考古学的遺物が展示されている場合）において、施設は合法的な出所を示し、その展示がどのように教育または保護の啓発に貢献しているかを説明する文書を提示する。 現地確認において、審査員は用語集に記載されている手法 A に従って、ギフトショップ、受付、装飾エリアなどの少なくとも 1 つの公共エリアでサンプリングを実施する。
1.13	施設は、動物の搾取または苦痛を伴うエンターテインメント、エクスカーション、またはアクティビティを提供、促進、または手配しないものとする。 (l)	**関連性** 観光においてエンターテインメントのために動物を使用することは、動物の福祉を損ない、搾取を助長する慣行を伴う可能性がある。そのような活動を禁止することで、施設は動物の倫理的な扱いを保証し、世界的な福祉基準に合わせ、ゲストの間に自然への敬意を育むことができる。 **実施に関する期待事項**

	HH, CHP, SA, CC, R, A	施設は、動物の搾取または苦痛を伴うエンターテインメント、エクスカーション、またはアクティビティを提供、促進、または手配しないものとする。これは、敷地内でのアクティビティと、施設を通じて推奨、販売／契約、または手配されるサプライヤーや外部のアクティビティの両方に適用される。 エンターテインメント、取り扱い、または密接な交流のために野生動物を使用することは固く禁じられている。これには以下のものが含まれるが、これらに限定されない： • 動物のショーやパフォーマンス。 • 演出された写真撮影の機会。 • 飼育下にある野生動物との直接の接触や餌やり。 • 福祉を損なう動物の戦い、レース、または乗馬（例：象乗り、トナカイのレース、ロデオ）。 • 動物に害を及ぼすことが知られている敷地外のイベントやアトラクション（例：闘牛、野生動物を使うサーカス、狩猟サファリ）。 施設は外部の供給業者およびその活動を評価、またはこのような慣行を伴わない内容で第三者と契約する。 観光目的で使用する家畜 [1] は、敷地内または敷地外で行われる福祉に基づく教育的、または文化に根ざした活動（例：対話型の農場体験、ハスキーサファリ、乗馬）に参加させることができる。観光を目的として敷地内で飼育される動物は常に 1.14 に示す項目を含む動物福祉に関する法規制および基準に従うものとする。 **審査証拠** 審査時に、特定の状況（動物関連のアクティビティが提供、促進、または手配されている場合）において、施設は以下を提示する：

		• 動物の搾取を伴うエンターテインメント、エクスカーション、またはアクティビティが提供、促進、または手配されていないことを確認する書面による声明、標準作業手順書（SOP）、または方針。および／または 、 • 利用可能な場合、ゲスト向けの社内エンターテインメント計画。 適切な場合、現地確認により敷地内の動物の存在を確認し、上記の教育基準に照らして評価する。
1.14	施設が敷地内で動物を飼育する場合、動物福祉ガイドラインに従う。(I) HH, CHP, SA, CC, R, A	**関連性** 観光における動物福祉に関する高度の基準を確実に順守することで、動物の苦しみを防ぎ、生物多様性を保全し、ゲストに倫理的な経験を提供できる。動物福祉の制度や国の法律に従うことで、施設はその敷地内で飼育する動物の身体的および精神的な福祉を保護し、責任と多様性を尊重していることを示すことができる。 **実施に関する期待事項** 施設が敷地内で動物を飼育する場合、動物福祉ガイドラインに従う。国の動物福祉に関する法律を確実に順守し、最低でも ABTA の観光における動物のためのグローバル福祉ガイドラインの 5 つのドメインモデルに従う。 5 つのドメインは動物の身体的および精神的な福祉に対応する。 • 確実に維持すべき肯定的な条件 　○ 良好な給餌：動物には常に清浄な水、ならびにその動物の栄養要求と自然界での摂食行動に合致する十分量の飼料が与えられる。

		○ 快適な生育環境：動物はその種に適した環境で飼育され、スペース、シェルター、適度な気温および充実した機会（例：天然素材、日陰、水浴エリア）が与えられる。 ○ 健全な身体：動物は身体的な健康を維持するために適切なケアを受け、怪我や病気は遅滞なく治療される。 ○ 自然界と同じように行動する自由：動物は自由に行動し、その種にとって正常な行動（例：社会的な行動、地面を掘る、飛翔する、木に登る、遊ぶ）ができる。 ○ 肯定的な経験および精神的な福祉：動物は、安心感や快適さを覚え、適度な刺激と充足感が得られる。 • 避けるべき否定的な条件 ○ 空腹または渇き：餌や水が奪われることがない。 ○ 劣悪な生活条件：不潔、過密、または過酷すぎる環境は認められない。 ○ 病気または怪我：動物の病気や怪我は放置しない。 ○ 行動の制限：鎖に繋ぐ、ケージに閉じ込める、または動物の正常な移動や行動を妨げてはならない。 ○ 苦しみまたはストレス：痛み、恐怖、退屈、欲求不満または精神的な抑圧は避ける。 1 年に 1 回以上、獣医の診察を受け、動物の健康と福祉の状態を確認する。 **審査証拠** 審査時に施設は以下を提示する。 • ABTA の最新ガイドラインを閲覧し理解した上で順守していること、および国の動物福祉法を順守していることを確認する書面（例：施設の動物福祉へのコミットメントまたは 5 つのドメインに基づくチェックリストを含む動物の維持とケアに関する標準操作手順書（SOP）の提示） • 獣医による動物の健康と福祉の状態を確認する年次評価の記録 可能であれば、目視検査を行って、敷地内の動物に 5 つのドメインで述べた否定的な条件にさらされている明確な兆候が認められない

		ことを確認する。
1.15	*施設は、行動規範を策定し、実施するものとする。(G)* *HH, CHP, SA, CC, R, A*	***関連性*** *行動規範は、施設の企業の社会的責任フレームワークの基礎的な要素であり、組織全体で倫理的、合法的、かつ責任ある業務を確保し、ステークホルダーとの信頼を構築し、長期的な社会的サステナビリティを支援するのに役立つ。* ***実施に関する期待事項*** *施設は、行動規範を策定し、実施するものとする。これは日付入りの内部文書であり、以下のすべての重要な側面を網羅している：* • *方針と企業文化：組織が倫理的な事業行動と誠実さ主導の企業文化をどのように育んでいるか。* • *腐敗防止と贈収賄防止：国際的な枠組み（例：国連腐敗防止条約）に整合した方針、および高リスク業務の特定。* • *ビジネス倫理：公平性、透明性、誠実性の価値観の維持。* • *コーポレート・ガバナンス：意思決定、説明責任、および統制を定義する構造。* • *人権と社会的セーフガード：世界人権宣言および児童の権利に関する国連条約へのコミットメント。虐待、搾取、およびハラスメントに対する保護（脆弱なグループへの配慮を含む）を含む。* • *動物福祉：該当する場合、敷地内の動物の福祉に対処する方針。* *行動規範は以下の要件を満たすものとする：*

		• *総支配人（ゼネラルマネジメント）によって正式に承認され、日付が付されていること。* • *少なくとも４年に１回は見直されること。* • *すべてのスタッフと共有され（例：入社時研修、ハンドブック、研修経由）、要請があれば一般に公開されること。* *チェーン全体の行動規範を使用してもよい。ただし、それが申請施設（該当するブランド、国、物件タイプ）に明らかに適用され、施設のスタッフがそれを認識してアクセスでき、施設レベルで実践において行動規範がどのように実施されているかを示せることを条件とする。チェーン全体の文書だけでは不十分であり、施設は審査中に認識と実施状況を依然として実証しなければならない。* ***審査証拠*** *審査時に、施設は必要なすべての側面を網羅した、日付入りで経営陣が承認した行動規範の文書を提示する。関連する場合、審査員は以下も検証する：* • *スタッフの認識と研修の証拠（例：入社時研修資料）。* • *実施または理解について審査員が疑念を持った場合の、経営陣およびスタッフとのインタビュー*
1.16	*施設は、従業員の身体的および精神的なウェルビーイングを積極的に推進するため、毎年少なくとも１つの具体的な取組を実*	***関連性*** *従業員のウェルビーイングは、健全な職場文化の形成、業務パフォーマンスの向上、および長期的な従業員満足度の向上に寄与する。従業員の身体的および精神的健康を支援することは、ストレスの軽減、燃え尽き症候群の予防、および前向きで回復力のある職場環境の醸成につながる。* ***実施に関する期待事項***

	施する、または従業員のウェルビーイングを支援する恒久的な無料もしくは補助付きの施設・サービスを維持している。 *（G）* *HH, CHP, CC, R, A*	*施設は、従業員の身体的または精神的なウェルビーイングを促進するため、毎年少なくとも 1 つの取組を実施する、または継続的な施設やサービスを提供している。* *受け入れ可能なウェルビーイング施策の例として、以下が挙げられる。* *a) チームビルディングイベント、従業員感謝活動、ウェルネスデーの実施* *b) 勤務時間中または勤務後に利用できる運動施設、スポーツ活動、健康増進機器等への無料または補助付きアクセスの提供* *c) メンタルヘルス、ストレス管理、レジリエンス（回復力）、精神的健康、ワーク・ライフ・バランスに関する研修、ワークショップまたは説明会の実施* *d) 物質への依存、栄養管理、労働衛生または健康関連リスクに関する啓発キャンペーンやワークショップの実施* *e) 定期健康診断（実施可能な場合）、インフルエンザ予防接種、人間工学的評価（エルゴノミクス評価）などの予防的健康施策* *f) 授乳室、休憩室（静養室）、礼拝スペースなど、従業員のウェルビーイングを支援する施設の設置* *g) 健康的な生活習慣を促進するチャレンジやコンテストの実施（例：歩数チャレンジ、自転車通勤月間）* *h) 家族に配慮した施策の実施。これには、安全かつ適切な条件下で従業員が子どもを職場に同伴できる制度や、託児スペース、キッズクラブ、または近隣の保育サービス提供者との提携による保育支援の提供が含まれる。* ***審査証拠*** *審査時に、施設は以下のいずれかを提示する。* *a) ウェルビーイング施策が実施されていることを示す文書（例：人事部門からの案内、プログラム概要、施設の写真、イベント実施報告書、参加記録、外部パートナーとの契約書や協定書など）* *b) 該当する場合、現地確認において既存施設の存在を示す証拠（例：授乳室、運動スペース、静養室、託児スペース等）* *現地確認時に、審査員は、従業員が当該ウェルビーイング施策を認識していることを確認するため、従業員へのインタビューを実施する場合がある。*

1.17	*施設は、長期失業者または就業機会が限られている人々に対して、研修機会ならびにパートタイムまたは柔軟な雇用機会を提供している。（G）* *HH, CHP, SA, CC, R, A*	***関連性*** *社会的・経済的に脆弱な立場にある人々、障がいのある人々、または一般的な就業機会へのアクセスに障壁を抱える人々に雇用機会を提供することは、社会的公平性および地域社会の福祉に貢献する。これにより不平等の軽減、技能開発および労働市場への参加促進が図られ、より包摂的（インクルーシブ）で支援的な職場文化の醸成につながる。* ***実施に関する期待事項*** *施設は、前回認証期間中（2 年間）、または初回申請施設の場合は過去 12 か月間において、以下のいずれか 1 つ以上の取組を実施している。* *a) 長期失業者を対象とした、少なくとも 3 か月間の実習生制度または職業訓練制度の実施* *b) 障がいのある従業員の採用、定着および能力開発を積極的に促進する取組* *c) 就業機会が限られている人々に対するパートタイム雇用契約または柔軟な勤務形態の提供（障がい、年齢、健康上の理由などによりフルタイム勤務が困難な場合があり、柔軟な働き方は労働市場への参加を支援する。）* *d) 語学能力が限定的な人々、または社会的・経済的に脆弱な立場にある人々（例：移住者、暴力被害者、ひとり親家庭の保護者、経済的困窮者など）に対する雇用または職業訓練の機会の提供* *e) 学校教育や社会的支援から就労への移行を支援するプログラムやパートナーシップへの積極的な参画*

		さらに施設は、役割、勤務時間または労働条件を個々の能力やニーズに合わせて調整することにより（例：柔軟な勤務時間や業務内容の調整）、職場における包摂性（インクルーシブ）および平等な待遇を支援している。 ***審査証拠*** *審査時に、施設は実施した取組に応じて以下の証拠を提示する。* *a) 長期失業者向け実習・職業訓練制度の場合: 雇用または研修に関する記録（例：雇用契約書、出勤記録、修了証明書、人事報告書（法的に認められる場合））、過去の認証期間中（または初回申請の場合は過去 12 か月以内）に少なくとも 3 か月間実施されたことを示す記録、雇用機関や社会福祉機関との協力に関する文書* *b) 障がい者雇用促進の場合：合理的配慮に関する記録（例：業務環境の調整、柔軟な業務内容の設定）、障がい者の職場包摂を支援する研修資料、障がい者雇用支援団体、就労支援センターまたは NGO との協力を示す資料* *c) パートタイム・柔軟な勤務形態の場合：パートタイム勤務、柔軟な勤務時間または調整された勤務条件を示す雇用契約書、当該制度を利用している従業員数を示す人事資料、柔軟な働き方に関する社内方針、該当する場合、就労支援制度や社会的雇用制度への参加記録* *d) 社会的・経済的に脆弱な立場にある人々への支援の場合：雇用契約書または研修契約書（必要に応じ匿名化したもの）、語学支援または研修プログラムに関する資料、インターンシップ、初級研修またはメンター制度に関する記録、NGO、移住者支援団体または社会福祉サービス提供者との協定書や協力実績を示す資料* *e) 学校や支援機関との連携の場合: 協力協定書、パートナーシップ契約書、参加記録、関連プロジェクトの概要説明資料* *現地確認時に、審査員は、上記の取組のうち少なくとも 1 つが実施されていること、および対象従業員に対する支援措置が提供されていることを確認するため、経営陣へのインタビューを実施する場合がある。*
1.18	*施設は、追加的なアクセシビリティ*	***関連性*** *追加的なアクセシビリティ支援を有する人々が利用しやすい環境を提供することは、身体的、感覚的および認知的な障壁を取り除き、*

	支援を有する人々の利用を可能にするため、少なくとも 2 つのアクセシビリティ区分に重点を置き、それぞれについて定められた最低要件を実施している。 *（G）* *HH, CHP, SA, CC, R, A*	*すべてのゲストがサービスや体験に完全かつ自立して参加できるようにする。これは社会的持続可能性を促進するとともに、国際的な人権原則にも合致する。* ***実施に関する期待事項*** *施設は、追加的なアクセシビリティ支援を有する人々が利用しやすい環境を提供している。* *施設がすべての種類の障がいに対応することが困難な場合があることを考慮し、施設はアクセシビリティ改善の対象として、身体的移動能力、視覚障がい、認知障がいまたは聴覚障がいの支援区分のうち少なくとも 2 つに重点を置いて取り組む。* *身体的アクセシビリティに重点を置く場合の最低要件に適合するためには、以下のアクセシビリティ要素が整備されていなければならない。* • *勾配および幅の基準を満たしたスロープまたは段差のない出入口を少なくとも 1 か所設置していること。* • *共用エリアにアクセシブルなトイレを少なくとも 1 か所設置していること。* • *宿泊サービスを提供している場合、浴室を含むアクセシブルな客室を少なくとも 1 室備えていること。* • *アクセシブルなレストランの座席、または共用の飲食スペースを備えていること。* • *該当する場合、アクセシブルな会議室または多目的ルームを少なくとも 1 室備えていること。* *さらに、移動に制限のあるゲストのために、長い移動経路に沿って休憩ポイント（例：ベンチ）を設置することが推奨される。 また、出入口の勾配および幅、案内表示、手すりの設置状況については、国内のアクセシビリティガイドライン、または利用可能な場合は国*

		連（UN）および世界保健機関（WHO）のアクセシビリティに関する推奨事項に基づき確認される。 *視覚アクセシビリティに重点を置く場合の最低要件に適合するためには、以下のアクセシビリティ要素が整備されていなければならない。* • *ハイコントラストの案内表示、触知式床面表示、適切な照明および眩光防止対策のうち必要なものを主要エリア（入口、フロント、トイレ、廊下等）に設置していること* • *共用エリアにアクセシブルなトイレを少なくとも１か所設置していること* • *宿泊サービスを提供している場合、バスルームを含むアクセシブルな客室を少なくとも１室備えていること* • *利用しやすいレストラン座席および受付・サービスカウンターを設置し、さらに以下のいずれかを提供していること；音声による案内、口頭による案内、点字または大活字によるメニュー・案内資料* • *該当する場合、アクセシブルな会議室または多目的ルームを少なくとも１室備えていること* *認知障がいまたは聴覚障がいに重点を置く場合の最低要件に適合するためには、以下のアクセシビリティ要素が整備されていなければならない。* • *認知障がいまたは感覚障がい（聴覚障がい）への対応方法を示したアクセシビリティ計画を策定していること* • *認知障がいおよび／または聴覚障がいへの対応に関する具体的な取組を少なくとも２つ実施していること* ○ *認知障がいに関する取組例としてはフロント、レストラン、安全情報等の主要エリアにおける簡潔な説明やピクトグ*

		ラムによる案内、必要とするゲストのための静かなチェックイン環境や待ち列のないサービス、認知障がいのある人々のニーズ理解に関するスタッフ研修、感覚特性に配慮した館内マップまたは簡易案内資料の提供、活動スケジュールを予測可能なものとし、明確に周知すること ○ *聴覚障がいに関する取組例としてはフロントまたは会議室で利用可能な携帯型ヒアリングループの設置、字幕付き映像および主要エリアでの視覚警報装置の導入（実施可能な場合）、聴覚障がいのある人々のニーズ理解に関するスタッフ研修　（例：国際手話の研修）* *これらの取組が承認されるためには、改善内容が実質的かつ機能的であり、アクセシビリティ計画に明確に文書化されていなければならない。施設は、自施設のウェブサイトにおいて、実施している最低限のアクセシビリティ対応について情報を提供している。* *一般的にペットの同伴を認めていない施設であっても、介助動物（例：盲導犬）は常に受け入れなければならない。この方針はすべての従業員によって尊重されている。施設は、アクセシビリティの状況をウェブサイト上で明確かつ正確に案内している。案内にはアクセシブルな設備の詳細、客室レイアウト、手すり、段差のない動線、ハイコントラストの表示、視覚警報装置　等そして準拠している基準　（地域の建築基準、アクセシビリティ認証制度　等）のような内容が含まれる。* *該当する場合、施設はアクセシビリティ設備を導入する際に、国または地域の障がい者支援団体へ相談し、助言や承認を得ることが推奨される。すべての従業員は入社時の研修において、施設のアクセシビリティ設備、関連法令および障がいのあるゲストの権利について教育を受けている。経営陣およびゲスト対応を行う関連スタッフは、施設内の利用可能なアクセシビリティ機器に関する追加研修を受講している。* ***審査証拠*** *審査時に、施設は以下の証拠を提示する。*

		• *関連スタッフがアクセシビリティ対応手順を認識し、研修を受講していることを示す証拠* • *ウェブサイト上でアクセシビリティ情報を提供していることを示す証拠* *認知障がいまたは聴覚障がいへの対応を行っている場合は、それらのニーズへの対応方法を示したアクセシビリティ計画を提示する。* *現地確認時に、審査員はアクセシブルな設備（少なくとも上記で定められた設備）の設置および状態を確認する。そのため審査員は以下についてサンプリング（＊３１）を実施する： 共用トイレ 1 か所以上、共用エリアまたは出入口 1 か所以上、レストラン 1 か所以上、会議室 1 室以上、客室（用語集に規定された方法 A に従う）。これらの設備が利用可能であり、適切に維持管理されていることを確認する。*
1.19	*施設は、地域の自然・歴史・文化に基づく持続可能な製品を、地域の個人事業者または小規模事業者が販売できる機会を提供している。（G）* *HH, CHP, SA, CC, R, A*	***関連性*** *地域経済を強化し、文化遺産を保全するとともに、長距離サプライチェーンに伴う環境負荷を低減するため、施設は地域の個人事業者または小規模事業者を支援する。持続可能な方法で生産され、地域との関連性を有する製品の販売機会を提供することにより、施設は地域の社会・文化的および経済的発展を促進するとともに、企業の社会的責任に対する意識向上に貢献する。* ***実施に関する期待事項*** *施設は、地域の自然、歴史および文化に基づく持続可能な製品を、地域の零細事業者または小規模事業者が販売できる機会を提供している。これには、施設内に小規模な店舗や販売ブースを設置する方法が含まれる。または、施設自らがそのような地域産品を購入し、ゲストに提供する形態でもよい。* *本基準が対象とするのは、通常のサービス運営（例：レストランにおける通常の飲食サービス）の一部ではなく、地域文化、伝統的な技術・工芸などの文化遺産を紹介することで付加価値を提供する製品およびサービスである。施設から半径 100km 以内で生産された製品は、地域産品とみなされる。*

		地域の個人事業者および小規模事業者の定義は、各国の基準に従う。そのような基準が存在しない場合は、以下のいずれかを適用する。 *a)　個人事業者: 従業員数 10 名未満* *b)　小規模事業者: 従業員数 50 名未満* *持続可能な製品およびサービスとは、以下の要件を満たすものをいう。* • *環境的、社会的および文化的な持続可能性の原則を尊重した方法で生産されていること。* • *地域の自然、歴史および文化に基づいていること。* • *国際的に絶滅危惧種または保護対象種として認識されている生物種を使用していないこと。* • *使い捨てプラスチックやその他の短寿命で持続可能ではない素材などを使用していないこと。* ***審査証拠*** *審査時に、施設は、施設によって、または施設を通じて製品を販売している地域の個人事業者または小規模事業者との契約書または協定書を提示する。* *現地確認において、審査員は以下の地域の個人事業者または小規模事業者が施設内で製品を販売できる仕組みがあること、それらの事業者が生産した製品が施設内でゲストに提供または販売されていること　のいずれかを確認する。*
従業員の参画		
1.20	施設は、施設のサステナビリティへの取組について、	**関連性** 従業員との定期的なコミュニケーションと参画は重要である。これにより、従業員はサステナビリティにおける自身の役割を理解し、

	従業員に対して少なくとも年 2 回説明を行っている。（I） HH, CHP, SA, CC, R, A	ゲストからの問い合わせに自信を持って対応できるようになるとともに、環境的および社会的な取組に主体的に貢献できるようになる。 **実施に関する期待事項** 経営陣、グリーンキー施設責任者および／またはグリーン委員会は、継続的な情報共有を行い、従業員をサステナビリティ活動へ積極的に参画させている。従業員は、継続中の取組および新たなサステナビリティ施策について定期的な説明を受け、自らの役割および行動がもたらす影響を理解している。説明は以下の方法で実施される：　対面（例：従業員会議）、書面、e ラーニング 取り扱うテーマには通常、以下が含まれる：　水管理、エネルギー管理、廃棄物管理、清掃方法、食品・飲料（F&B）、サーキュラーエコノミーの原則（削減・再使用・再資源化）、地域の生物多様性、地域社会との連携、グリーンキープログラムに関する情報 経営陣は、従業員に対し少なくとも年 2 回説明を実施している。参加者の裾野を広げるため、季節雇用スタッフも含めることが考慮されている。この基準は、施設内で勤務する正規従業員および外部委託スタッフの両者に適用される。 季節営業施設および従業員数が 5 名以下の施設については、年 1 回以上の説明でよい。 初回申請施設については、審査前に少なくとも 1 回の説明を実施している。 **審査証拠** 審査時に、施設は以下を示す文書（書類、プレゼンテーション資料、またはデジタルプラットフォームからの図クリーンショットなど）

		による証拠を提示する。 • 説明した内容（テーマ） • 参加した部門（例：客室清掃部門） • すべての実施日 現地確認において、審査員は、サステナビリティに関する取組に対する従業員の認識状況および定期的な情報共有の実施状況を確認するため、少なくとも 1 名の従業員に対して無作為抽出によるインタビューを実施する。 従員数が 5 名未満の施設については、サステナビリティ活動に関する情報提供を口頭で実施することも可能である。この場合、文書は不要であるが、従業員へのインタビューによって知識の確認を行う。
1.21	従業員に対して、毎年サステナビリティ研修が提供されている。（I） HH, CHP, SA, CC, R, A	**関連性** 環境およびサステナビリティに関する職務に応じた適切な研修を提供することで、従業員は施設のサステナビリティ戦略および日常業務の実施に効果的に貢献できるようになる。 **実施に関する期待事項** ホテル・ホステル（HH）およびキャンプ場・ホリデーパーク（CHP）は以下を実施する：常勤職員に対して年 1 回以上の一般的なサステナビリティ研修、年 1 回以上の部門別または職種別サステナビリティ研修 （例：客室清掃部門、厨房部門等）

		小規模宿泊施設（SA）、レストラン・カフェ（R）、アトラクション（A）、会議施設（CC）、季節営業施設は以下を実施する：年１回以上のサステナビリティ研修 研修テーマ例 a) 廃棄物分別および削減（有害廃棄物を含む） b) 持続可能な食品・飲料（F&B） c) 環境配慮型清掃と化学物質の使用 d) サーキュラーエコノミーの原則（削減・再使用・再資源化） e) 気候変動 f) 生物多様性保全 g) 地域社会への参画 h) ゲストへの啓発とコミュニケーション i) 人権、平等および差別防止

		毎年実施される研修は継続的な発展を示すものであり、従業員の知識が毎年深化・拡大することが求められる。そのため、毎年まったく同一内容の研修を繰り返すだけでは十分ではない。 研修は以下の方法で実施できる：　現地研修、オンライン研修（文書モジュール、e ラーニング）、または、社内講師もしくは外部講師による実施。新規採用者は通常、雇用開始後 4 週間以内に研修を受講する。外部委託スタッフおよび季節雇用スタッフについても、同様の研修へ参加することが強く推奨される。 グリーンキーでは、施設が地域事情や運営形態に合わせて活用できる標準的な研修計画フォーマットを提供している。 **審査証拠** 施設は以下を示す文書を提示する。 • 研修テーマ • 研修対象部門 （部門全体が対象でない場合は対象職種） • すべての実施日 • 研修期間・時間 • 研修形式 （社内研修、外部研修、オンライン研修 等）

		初回申請施設については、研修計画書の案を提示し、初回認証期間（24 か月）内に実施することを確約する。 現地確認時に、審査員は少なくとも 1 名の常勤従業員にインタビューを実施し、研修への参加状況、一般研修の理解度、部門別・職種別研修の理解度を確認する。
1.22	客室清掃担当者は、タオルおよびシーツ交換に関する手順を理解し、実施している。 （I） HH, CHP, SA	**関連性** タオルおよびシーツの交換頻度を減らすことは、水、エネルギーおよび洗剤の使用削減につながる。 客室清掃担当者がゲストによるエコ清掃制度を正しく理解し実践することで、施設の環境負荷を低減できる。 **実施に関する期待事項** 施設は、ゲストにタオルおよびシーツの再利用オプションを提供している（基準 6.21）。これに加えて、客室清掃担当者は関連手順について周知されており、適切に実施している。 施設は担当者に対し、明確で、理解しやすい、利用しやすい手順書および指示を提供している。 客室清掃業務を外部委託している場合は、契約書の中に当該研修を含めている。 **審査証拠**

		現地確認時に、審査員は少なくとも 1 回、客室清掃担当者へインタビューを行い、タオルおよびシーツ交換手順を理解していることを確認する。
1.23	従業員エリアにおいて、責任ある行動を促進するための情報提供および教育資料が掲示されている。 (I) HH, CHP, CC, R, A	**関連性** 従業員エリアでの情報提供や教育資料の掲示は、サステナビリティへの理解と参画を強化する。また、環境面および社会面で責任ある行動を促し、施設の日常的なサステナビリティ活動を支援する。 **実施に関する期待事項** 施設は従業員エリアにおいて、サステナビリティへの理解と参加を促進する資料を掲示している。 内容には以下が含まれる：照明の消灯、節水、紙使用量の削減、設備の効率利用（食器洗浄機、洗濯機、掃除機等）。 必要に応じて以下のテーマも含まれる：地域生物多様性保全、社会的責任、差別の報告方法 コミュニケーション資料は、有益であること、視覚的に分かりやすいこと、最新情報に保たれていることが求められる。 資料の例：　掲示板、ポスター、ステッカー、リーフレット、ニュースレター、デジタルサイネージ、アプリ **審査証拠** 現地確認時に、審査員は従業員エリアに資料が掲示されており、上記要件を満たしていることを確認する。

1.24	*施設は、従業員が毎年施設の環境および社会的パフォーマンスを評価する機会を提供しており、そのフィードバックへ対応するための手順を有している。（G）* *HH, CHP, CC, R, A*	***関連性*** *従業員が施設の環境・社会的パフォーマンスを評価できるようにすることは、積極的な参画と継続的改善を促進する。また、現場レベルにおける強み、課題および改善機会の把握にも役立つ。* ***実施に関する期待事項*** *施設は、従業員が環境・社会的パフォーマンスを評価するための年１回以上の体系的なフィードバックプロセスを実施している。* *フィードバックは収集・分析され、施策の実施や改善に活用される。このプロセスは、提案や意見を収集するだけでなく、サステナビリティおよび経営陣の取組に関する従業員の認識や満足度の傾向を把握することも目的としている。結果は従業員に共有され、フィードバックに対する対応方針は２か月以内に策定され、周知される。* *フィードバックは、定期的なアンケート、フィードバック会議、またはグリーンキー施設責任者もしくはその他の責任者が管理するデジタルまたは物理的な提案箱を通じて収集される。フィードバックは匿名で提出することもでき、包摂性を確保するために複数の提出方法が提供されている。* *グリーンキーは、従業員フィードバックのプロセスに活用または統合できる標準化された従業員アンケート（グリーンキー・ツールボックスで提供）を用意している。* *初回申請施設については、従業員フィードバックプロセスをどのように実施するのか、また、その結果をどのようにレビューし、改善活動の支援に活用するのかを記載した文書化された計画を作成している。*

		審査証拠 *審査時に、施設は以下を提示する。* • *従業員フィードバック制度が導入されていることを示す証拠（フィードバックの収集方法を示す資料）* • *制度が定期的に運用されていることを示す証拠（例：実施日、参加率）* • *直近のフィードバック実施結果を分析し、主要な知見および改善すべき事項を特定した文書* • *従業員からのフィードバックに対応して実施した措置の概要（施設のサステナビリティ行動計画〔基準 1.3〕に関連付けることができる）* *初回申請施設の場合は、従業員フィードバックプロセスをどのように実施するのか、また、その結果をどのようにレビューし、改善活動に活用するのかを記載した計画書を提示する。* *現地確認において、審査員は、審査時に勤務している従業員のうち少なくとも 1 名に対してインタビューを実施し、フィードバックプロセスに関する認識、当該プロセスに対する満足度、および従業員からの意見や提案に対する経営陣の対応についての認識を確認する。*