

平成 28 年度健康寿命延伸産業創出推進事業

ヘルスツーリズム品質評価・実証事業

調査報告書

[資料編]

代表団体：一般財団法人 日本規格協会
協力団体：特定非営利活動法人 日本ヘルスツーリズム振興機構
協力団体：一般社団法人 日本スポーツツーリズム推進機構

平成 29 年 3 月

[資料編] 目次

資料 1 要求事項 Level1.....	2
資料 2 文書審査シート Level1	27
資料 3 運営チェックシート	48
資料 4 認証審査申請要領	51
資料 5 認証維持管理遵守事項.....	53
資料 6 要求事項案 Level2.....	60
資料 7 ヘルスツーリズム認証運営規定案	90
資料 8 調査説明資料	92

資料編

ヘルスツーリズム認証基準 (Level1)

ヘルスケアサービスの品質保証

ーヘルスツーリズムプログラム提供事業者に対する要求事項ー

2017 年 3 月 17 日

まえがき

本基準は、ヘルスツーリズムプログラム提供事業者のプログラムの企画及び提供における質の高い専門的業務の実施を支援し、ヘルスツーリズムプログラムのもつ「安全性」、「有効性」、「価値創造性」という価値提供を確実に実施するための枠組みの提供を目的としている。また、本基準は、ヘルスツーリズムプログラムを購入・利用する組織、個人及び利害関係者のニーズや期待に対応できる事業者の合理的な選択を支援する「ヘルスツーリズム認証」に利用されることを意図している。

なお、ヘルスツーリズム認証の活用効果として期待されるものを参考として次に示す。

- 第三者による品質評価結果を踏まえた、信頼性の高い品質訴求
- 消費者または流通事業者へのプレゼンス向上を通じた、競争優位の獲得
- 体制構築を通じた組織強化、品質向上、従業員モチベーションの向上などの実現

本基準で規定する要求事項を満足する枠組みの採用は、ヘルスツーリズムプログラム提供事業者の戦略上の決定によることが望ましい。ヘルスツーリズムプログラム提供事業者における枠組みの設計及び実施は、次の事項によって影響を受ける。

- a) 組織環境、組織環境の変化、及び組織環境に関連するリスク
- b) 多様なニーズ
- c) 固有の目標
- d) 提供するサービス及びその形態
- e) 用いるプロセス、施設、設備及び用具
- f) 規模及び組織構造

本基準は、ヘルスツーリズムプログラム提供事業者が採用する枠組みの画一化又は文書化の画一化を意図していない。

本基準は、経済産業省平成 28 年度健康寿延伸産業創出推進事業における「ヘルスツーリズム品質評価・実証事業」を実施する特定非営利活動法人日本ヘルスツーリズム振興機構、一般財団法人日本規格協会、一般社団法人 日本スポーツツーリズム推進機構により作成された。

ヘルスケアサービスの品質保証 ーヘルスツーリズムプログラム提供事業者に対する要求事項ー

1. 適用範囲

本基準は、ヘルスツーリズムプログラム(2.1 参照)の提供事業者(2.3 参照)に対してヘルスツーリズムプログラムのもつ価値を確実に提供するための枠組みの構築に必要な要求事項を示し、ヘルスツーリズム認証における適合性評価の基準として適用する。

参考 ヘルスツーリズム認証では、次の点を中心にした本基準に対する適合性評価を行う。

- ヘルスツーリズムプログラムの提供に関わる仕組みの評価
- ヘルスツーリズムプログラムの内容についての評価

注記 本基準は、ヘルスツーリズムプログラムの利用により期待される特定の医学的効果・効能を保証することを意図したものではない。また、本基準は、プログラム提供の仕組みの構築状況とプログラムの内容から、ヘルスツーリズムプログラムの品質の特定の側面(「安全性」、「有効性」及び「価値創造性」)を担保するための必要条件が整っているか否かの評価基準を意図したものであって、実際のパフォーマンス評価への適用は意図していない。

趣旨

この要求事項は、①ヘルスツーリズムプログラムの内容と、②どのような運営管理をしてプログラム提供をするのかを、セットで確認するという、第三者認証を行うための評価基準として作成されています。

2.1. ヘルスツーリズムプログラム

主に地域資源を活かした非日常空間における体験を通して、健康への気づきなど、日常生活における健康増進・維持、生活習慣病予防または介護予防のきっかけを与えることを目的とし、「安全性」、「有効性」及び「価値創造性」を担保し、提供するヘルスケアサービス。

趣旨

ヘルスツーリズムプログラムは保険適用外の自主サービスです。健康的な活動のきっかけを与えることを目的としており、そのために「安全性」、「有効性」及び「価値創造性」という3つの品質が重要です。

注記1 ヘルスツーリズムプログラムは、運動・栄養(食事)・休養のうち、いずれか1つ以上の分野により構成される。

ヘルスツーリズムプログラムの各分野の定義は、次による。

- 運動分野：健康づくりのための運動を含んだ活動。例えば、ウォーキング、ハイキング、トレッキング、ランニング、ヨガ、水中運動。
- 栄養（食事）分野：健康的な食事の取り方を含んだ活動。例えば、ヘルシーメニュー、地産地消食、薬膳料理などの提供または料理教室。
- 休養分野：健康的な休養の取り方を含んだ活動。例えばスパ、エステ、温泉浴、森林浴、タラソセラピー、睡眠支援。

参考 想定されるヘルスツーリズムプログラムの一例を、次に示す。

- ウォーキングと温泉を組み合わせた滞在型プログラム
- 地域資源を活用したノルディックウォーキング
- タラソセラピープログラム
- 温泉セラピストの指導のもと、入浴法を学ぶプログラム
- 森林セラピー基地でのウォーキングプログラム
- 美容を目的としたスパ・エステプログラム
- 地元の食材を活用し正しい食生活を学ぶ栄養プログラム
- 地域資源を活用したリハビリプログラム

注記 2 ヘルスツーリズムプログラムは、健康的な活動のきっかけを与えることを目的とした内容に限られ、かつ箇条 4 以降の要求事項に適合して提供されるものでなくてはならない。したがって、ヘルスツーリズムプログラムが組み込まれた旅行商品または宿泊プランの場合は、ヘルスツーリズムプログラムにあたらない部分（例えば、食べ放題・飲み放題の食事など健康的な活動のきっかけを与えることを目的としていない食事の提供、安全管理がされていないフリータイムでのスポーツ実施など）は、ヘルスツーリズムプログラムから除外される。

2.2. ヘルスツーリズムプログラムの分類

ヘルスツーリズムプログラムの分類は、含まれる分野の違いにより、次による。

- a) 運動プログラム
- b) 栄養（食事）プログラム
- c) 休養プログラム
- d) 運動・栄養（食事）プログラム
- e) 運動・休養プログラム
- f) 栄養（食事）・休養プログラム
- g) 運動・栄養（食事）・休養プログラム

参考 ヘルスツーリズム認証の申請時点で、プログラムが運動・栄養（食事）・休養のうち、

いずれか 1 つの分野で構成されている **a)～c)**のプログラムを単一プログラム、2 つ以上の分野で構成されている **d)～g)**のプログラムを複合プログラムと区別する。

趣旨

申請したプログラムに、どの分野の体験が含まれているかにより、a)～g)までの書類に分かれます。

2.3. プログラム提供事業者

ヘルスツーリズムプログラムの提供を事業として行い、その事業運営に責任をもつ法人またはその一部。

注記 1 プログラム提供事業者の要件は、次による。

- 法人格を有する事業体であること。
- 公的良俗に反する事業を行っていないこと。
- 反社会的勢力及び団体と関係を有していないこと。

注記 2 複数の事業拠点(店舗などの事業所)を有する法人では、ヘルスツーリズムプログラムを直接提供する個々の事業拠点が、プログラム提供事業者となる。

注記 3 事業運営に責任をもつ法人とは、ガイドの派遣や飲食物の提供などを実施する外部のパートナーの管理も含め、一貫した事業責任を負う事業体を指す。

2.4. 健康への気づき

ヘルスツーリズムプログラムを通じて参加者が得る、健康に対する新たな認識または意識の変化。具体的には、参加者自身の生活習慣やストレスなどの心身の状態に対する認識、またはセルフケアの重要性の理解など健康的な行動のきっかけとなるものを指す。

参考 健康への気づきは、参加者個人の経験や属性などにより影響を受けるため、その結果は様でなく、認識の程度や範囲についても多様な結果となる。

趣旨

ヘルスツーリズムプログラムの目的である、健康的な行動のきっかけづくりにつながる可能性があることを「有効性」と定義しています(2.9 参照)。この有効性の中心となって作用するものが、健康への気づきです。

2.5. プログラム参加者

例えば、地域外からの観光客等または地域内の居住者など、ヘルスツーリズムプログラムに実際に参加する者。

2.6. プログラム実施者

例えば、健康指導やガイドを行う者など、ヘルスツーリズムプログラムの提供において、顧客と直接的な接点をもつ者。

2.7. プログラム管理者

ヘルスツーリズムプログラムの内容、サービスの品質及びプログラム実施者の教育などを管理する者。

2.8. 安全性

参加者のヘルスツーリズムプログラム購入・利用時に想定される、身体的・心理的・財産的なリスクの発生を抑えるための対応(安全対応)がされ、かつリスクが顕在化した場合でも参加者が許容可能なレベルまで制御するための対応(安心対応)がされ、プログラムの内容及び提供方法に適切に反映されている状態。

参考 リスク発生の抑制の対応(安全対応)としては、例えば運動や休養分野では、参加者の健康状態を踏まえたプログラム内容・参加条件の設定、及び身体的な健康状態の把握・対応などが関係し、栄養（食事）分野では、食物アレルギーへの対応、衛生管理などが関係する。

また、顕在化したリスクを許容可能なレベルまで制御するための対応(安心対応)としては、緊急事態への対応、苦情対応または補償などが関係する。

注記 ヘルスツーリズム認証において、安全性に対する要求事項とその要求水準は、認証の各レベルで共通である。

趣旨

事故等の危害を防ぐ「安全対策」と、事故等が起ころうとしてもきちんと対応できる「安心対策」の両方をあわせて、「安全性」と定義しています。

2.9. 有効性

健康への気づきを意図したプログラム内容及び提供方法を確立することについて客観的な根拠を有しており、健康的な活動のきっかけとなることが期待される状態。

2.10. 価値創造性

プログラムの内容及び提供方法において情緒的価値（2.10.1 参照）と地域活性化（2.10.2 参照）の2つの価値を創出しようとする状態。

2.10.1. 情緒的価値

プログラム参加における経験価値への満足を考慮した、プログラム内容及び提供方法が確立されている状態。

参考 国民の多くは健康行動をすぐに実践したり継続したりすることが難しいと感じていることから、プログラムの開発においては、参加者の興味・関心事項を題材とした健康への気づき以外の魅力的なテーマまたはストーリーを作り上げることが、潜在参加者へのアプローチの可能性を高め、かつ積極的な参加をもたらさう。

趣旨

情緒的価値は、参加者の趣味や関心事にマッチしたプログラム内容があり、嬉しさ、楽しさ、心地よさ、おいしさなどの感情を満たすものを指しています。一般に健康に関心が高くない顧客は、こうした感情が満たされるかどうかをより重視して購入すると言えます。

2.10.2. 地域活性化

地域経済への貢献など、地域の活性化に対する利害関係者の期待を認識した事業運営がなされ、プログラム内容及び提供における地域資源の活用をはじめとして、地域との積極的な連携が図られている状態。

参考 地域活性化に対する利害関係者には、例えば地域の経済活動主体である、事業者、業界団体、住民、地方自治体などが含まれる。

2.11. 行動変容理論

生活習慣病のコントロールだけではなく、ストレスに負けず、気持ちよく生活を楽しむためにはライフスタイルが重要である。このライフスタイルを行動療法によって主体的で望ましい方向に変えるための諸理論を指す。

2.12. メンタルヘルス

精神面における健康状態のこと。ここでは健康増進のための精神的な疲労、ストレス、悩みなどの軽減や緩和とそれへのサポートを指す。

2.13. 科学的根拠

偶然性や人間の作為などをできるだけ排除した条件で実験を繰り返し、それによって得られた一定の法則性をもつ、統計的な事実または科学的な裏付け。

2.14. アクティブレジャー

運動の習慣化を目的とした健康運動サービスであって、参加者の楽しみなど、継続利用につながる価値が盛り込まれ、疾病予防・介護予防及び健康維持・増進効果が期待できる安全な健康運動サービスとして、アクティブレジャー認証を受けたサービス。

2.15. キャンセルポリシー

予約をキャンセルした場合の条件を定めたもの。

2.16. モニタリング

ヘルスツーリズムプログラムの提供中の安全確認のために、顔色や呼びかけに対する反応などから利用者の体調を確認する行為。

3. ヘルスツーリズムプログラムの重要概念

3.1. ヘルスツーリズムプログラム提供における基本的概念

プログラム提供事業者は、ヘルスツーリズムプログラムの事業運営にあたり、基本的概念として、次のことを認識することが重要である。

ヘルスケアサービスとしての機能：

ヘルスツーリズムプログラムは、主として非日常空間での体験を通じて、多くの人々に健康づくりのきっかけをもたらすことを狙いとしたヘルスケアサービスである。こうしたヘルスツーリズムプログラムと、日常生活での健康づくりを継続的に支援することを目的としたヘルスケアサービスとが、ともに市場に供給され、また併用されることにより、国民の健康づくりに一層の支援が図られるものと期待されている。

また、ヘルスツーリズムプログラムには、運動・栄養（食事）・休養といった健康づくりの基本に不可欠な要素が含まれることから、ヘルスケアサービス全体への波及効果も期待されている。

参考 日常生活での健康づくりを継続的に支援することを目的としたヘルスケアサービスの例として、健康運動サービスであるアクティブレジャー(2.14.参照)がある。

プログラムの開発における情緒的価値の重要性：

国民の多くは健康行動をすぐに実践したり継続したりすることが難しいと感じていることから、ヘルスツーリズムプログラムの開発では、例えば参加者の趣味・関心事など、健康以外のテーマまたはストーリーを設定し、情緒的価値を確実に作り込むことが不可欠である。

ヘルスツーリズムプログラム提供事業者への期待：

各地域資源の有効活用は、魅力的で独自性のあるヘルスツーリズムプログラムの開発につながるとともに、観光振興など地域経済の活性化という点でも多くの利害関係者から期待されている。

3.2. ヘルスツーリズムプログラムにおける重要な品質要素

ヘルスツーリズムプログラム提供における基本的概念(3.1 参照)を踏まえ、ヘルスツーリズムプログラム提供事業者が確実なプログラム提供において、満たさなければならない重要な品質要素を次に示す。

- 安全性(2.8 参照)
- 有効性(2.9 参照)
- 価値創造性(2.10 参照)

注記 箇条 4～8 までの規定は、これらの品質要素を担保するために規定された要求事項である。なお、安全性以外の品質要素は、認証レベルによって、要求水準が異なる。

4. ヘルスツーリズムプログラムの企画

4.1. 事業方針と事業計画の策定～事業運営の基盤の構築

ヘルスツーリズムプログラムの事業運営の責任者は、プログラム提供を確実に行うための実施体制を決定し、各担当者に責任・権限を認識させるとともに、運営に必要な情報、設備、人員、資金等の経営資源を確保しなければならない。この活動には、関連する法令・規制要求事項の遵守のための必要な対応を含まなければならない。

参考 関連する法令・規制要求事項の遵守のための必要な対応には、最新の法令・規制動向についての情報収集、または業務担当者への教育・訓練の実施などが関連する。なお、ヘルスツーリズムプログラム提供者に関連する可能性のある法令の参考として、**附属書A**がある。

趣旨

ヘルスツーリズムプログラムの事業の責任者は、組織として、きちんとプログラムが提供できるように、担当者を決めて、必要な金・設備、情報などを与えてください。当然どんな法律が関係してくるかについても、担当者に認識させてください。

4.2. ヘルスツーリズムプログラムの開発

プログラム提供事業者は、プログラムのねらいを表したコンセプトを明確にしたうえで、プログラム内容及び提供方法を決定（4.3～ 4.5参照）しなければならない。

注記 コンセプトとは、プログラムの狙いを示したもので、想定する参加者、プログラムを通じて提供するメリットや機能などの価値、及び価値の提供方法について、簡潔に述べたものを指す。

趣旨

思い付きでプログラムを企画して失敗しないように、どんな人であれば、どんな内容がうけるのか、買ってくれる人がどれくらいいいそうか、プログラムの開発・提供のために利用できる経営資源を考慮し、実現性の高い方法で、企画しましょう。
まずは、ターゲットやメリットなどを考慮してコンセプトを明確にしてから、プログラムの詳細を決めてください。

4.3. ヘルスツーリズムプログラム内容の設計

プログラム提供事業者は、プログラム内容について安全性、有効性及び価値創造性を満たすように設計し、設計の結果として次の事項を明確にしなければならない。

- a) プログラムの分類
- b) プログラム名称
- c) プログラムのコンセプト（4.2 参照）
- d) プログラム構成（時間割、実施内容）
- e) 開催要領
 - 1). 日程、時間帯
 - 2). 提供場所・施設、使用する設備・用具、持ち物など
 - 3). 定員
 - 4). 開催中止となる場合
 - 5). 参加条件
 - 6). 免責事項
- f) 申込要領・料金
 - 1). 料金

- 2). 申込及び支払い方法
- 3). キャンセルポリシー

注記 1 プログラム内容の設計における要求事項は**附属書 B**による。一方、提供方法に対しては、基本的要求事項が **4.5** に規定されており、個別の各提供プロセスに関する要求事項は**簡条 6**による。

注記 2 e)開催要領における、5).参加条件とは、安全にプログラムを提供するために、契約前に確認が不可欠な事項として、プログラム提供事業者が設定するものをいい、参加者の障害の程度、アレルギー、既往歴、年齢、身長など健康状態及び心身の状況、使用可能言語などが含まれる。また、免責事項とは、参加者と事前に合意をとる必要がある事項をいい、当日の健康状態の確認の結果、参加中止となる場合などが含まれる。

趣旨

プログラムは、「どんな内容を、どんな段取りで提供するか」で決まります。まずは、プログラムの内容として、「いつ・どこで・だれが・なに」をやるのかを決めてください。そのあとで、「どんな段取りで提供するとよいのか」を考えます。**4.3 b)**「プログラム名称」から **f)**「申込要領・料金」までの項目は、プログラムの内容を示す項目です。文書審査シートの「プログラム情報シート」に書いてください。なお、プログラムの内容についての基準が、**附属書 B**にありますので、これを踏まえて、内容を決めてください。

4.4. ヘルスツーリズムプログラム提供プロセスの特定

プログラム提供事業者は、ヘルスツーリズムプログラムの提供方法の決定に先立ち、必要な業務プロセスを洗い出し、それらの相互関係を明確にしなければならない。

なお、確実な提供のために、少なくとも次のプロセスを含めて提供を行わなければならない。

- a) 宣伝(プロモーション) (6.1 参照)
- b) 契約前のコミュニケーション (6.2 参照)
- c) 契約 (6.3 参照)
- d) ヘルスツーリズムプログラム参加者への案内 (6.4 参照)
- e) ヘルスツーリズムプログラム提供当日の確認 (6.5 参照)
- f) ヘルスツーリズムプログラムの提供 (6.6 参照)
- g) ヘルスツーリズムプログラム提供中のモニタリング (6.7 参照)
- h) 参加者への働きかけ (6.8 参照)

趣旨

つぎは、「どんな段取りで提供するとよいのか」を考えます。

よい品質のプログラムを提供するために、大事なことはお客さんに確実に伝えたり、確認したりするなど、抑えるべきポイントがいくつかあります。

ここでは、a)～h)として、宣伝(プロモーション)を行う段階から、実際のプログラムを実施するまでの段取りとして、典型的なものをしめしています。これらをすべて盛り込んで、宣伝からプログラム提供当日までの段取りを考えてください。a)～h)の段取りそれぞれの説明は、6.1以降で説明いたします。

4.5. ヘルスツーリズムプログラム提供プロセスの設計

プログラム提供事業者は、プログラム提供に不可欠な業務プロセスについて、その運営に必要な次の事項に対する要件を、結果に及ぼす影響の重要性に応じて定めなければならない。

- a) 担当者の力量基準
- b) 力量を満たした担当者名
- c) 使用する施設、設備及び用具の使用基準
- d) 実施手順
 - 安全性を確保するための方法
 - 有効性を確保するための方法
 - 価値創造性(情緒的価値及び地域活性化)を確保するための方法
- e) 業務の管理基準
- f) 実施手順・管理基準に合致した業務が行われたことの証として作成する記録

注記 力量とは、単に関連する知識、経験または資格保有の有無ではなく、当該業務が実際に遂行できる技量・能力を指し、「a)担当者の力量基準」では、何がどこまでできるのかを明確にしなければならない。

趣旨

各業務が確実に行われるためには、必要な能力を持った人が、決められた手順に従って行うことが必要です。各業務をどの程度の細かさで管理するのかは、組織の考え方や業務の重要性によって異なりますが、一般的に、各業務について a)～f) の条件を決めることが、確実な運営管理に必要です。

4.6. ヘルスツーリズムプログラムのレビュー

プログラム提供事業者は、プログラム提供を確実にするために、プログラムをリリースする前に、設計したヘルスツーリズムプログラムの内容及び提供方法を次の観点から確認し、必要に応じて見直しをしなければならない。

また、レビューした結果を記録しなければならない。

- a) コンセプトとの整合
- b) 想定参加者のニーズ及び期待への適合
- c) 安全性の確保
- d) 有効性の確保
- e) 価値創造性(情緒的価値及び地域活性化)の確保
- f) 担当者の力量の適切性

プログラム提供事業者は、レビュー担当者には、当該プログラムのレビューに必要十分な力量を有する要員を含めなければならない。

参考 レビューの方法には、例えば既存の類似プログラムとの比較、組織内でのデモンストラーションの実施、想定ターゲットを集めた体験テストの実施、専門家による確認がある。

趣旨

プログラムの内容と提供方法が決まったら、リリース前に一度確認(レビュー)をし、不足や修正すべき点があれば見直しをしましょう。確認するときのチェックポイントは、a)～f)です。

4.7 プログラム情報の公開

プログラム提供事業者は、レビューが完了し、提供することを決定したヘルスツーリズムプログラムについて、上記 a)から i)の情報を認証機関に提出しなければならない。

- a) プログラムの分類
- b) プログラムの名称
- c) プログラムのコンセプト
- d) プログラム構成(時間割、実施内容)
- e) 開催要領

- f) 申込要領・料金
- g) プログラムにおける価値創造性の根拠
- h) プログラムにおける有効性の根拠
- i) プログラムにおける安全性の根拠

なお、参加者に開示する情報として、科学的根拠により証明されていないヘルスツーリズムプログラムによる効果・効能を謳ってはならない。

注記 a)から f)までの情報は、認証後、プログラムに関する情報として、認証機関を通じて公開される。

趣旨

レビューが完了したら、a)～i)の情報を文書審査様式「文書審査シート」に記載してください。このうち、a)～f)については、プログラムについての情報として、認証後、認証機関のウェブサイトを通じて公開されます。

5. ヘルスツーリズムプログラム提供の資源管理

5.1. 力量の確保

ヘルスツーリズムプログラムの品質に重大な影響を与える、プログラムの設計担当者は、少なくとも次の事項に関する十分な力量を有していなければならない。

価値創造性を確保したプログラム設計のために必要な

- 想定ターゲットのニーズや期待の把握
- 地域資源の活用のための情報収集

有効性を確保したプログラム設計のために必要な

- 健康増進（行動変容理論、メンタルヘルス等）に関する知識の保有
- 健康的な活動に向けた、適切な情報提供及び働きかけ方法の決定

安全性を確保したプログラム設計のために必要な

- 参加条件の設定及び確認方法の決定
- プログラムの催行中止・中断の決定
- 施設、設備及び用具の点検・保全の方法の決定
- プログラム提供当日、健康状態などの確認方法の決定
- 安全上配慮が必要な参加者の設定及びその対応方法の決定
- 提供中のモニタリング方法の決定

ヘルスツーリズムプログラムの品質に重大な影響を及ぼす業務である、次の業務担当者については、少なくとも次の力量を有していなければならない。

a) プログラム実施者(簡条 2.6.参照) の力量

- プログラム実施手順の理解
- 健康増進（行動変容理論、メンタルヘルス等）に関する知識
- 緊急事態への対応、応急手当（けが、心肺蘇生、AEDの使用法等）の実施
- 参加者の健康状態の確認
- 設備・用具などの点検などの安全管理
- 苦情対応も含む、顧客満足のための接客及びコミュニケーションの実施

趣旨

プログラムの設計者と、当日提供を行うプログラム実施者に、最低限必要と考えられる能力の項目を挙げています。これらの観点で、能力的に十分だというスタッフに、業務を担当させるようにしてください。

5.2. 教育・訓練(省略)

5.3. 外注管理

プログラム提供事業者は、パートナーと連携してプログラムを開発または提供する場合、連携先のパートナーがプログラム提供事業者の要求事項及び本基準の該当する要求事項を満たすよう管理しなければならない。

飲食物を提供するパートナーと連携してプログラムを提供する場合には、飲食業の営業許可の有無などにより、衛生管理状態を確認しなければならない。

趣旨

外部のパートナー企業などと連携して、プログラム提供をするとき、パートナーにも、この要求事項を満たしたやり方で業務を遂行してもらうように、コントロールをしてください。

参考 パートナーとして想定される事業者の例を、次に示す。

- インストラクターを派遣する運動指導者
- 弁当などを提供する飲食店

5.4. 緊急事態への対応

プログラム提供事業者は、想定される緊急事態への対応方法を事前に決定し、かつ定期的な訓練の実施などを通じて実効性を確保するようにしなければならない。

また、プログラム提供事業者は、緊急事態への対応の備えとして、医療機関との適切な連携関係を構築し、維持しなければならない。

参考 緊急事態として想定される例を、次に示す。

- 参加者所有物の盗難などの事件
- 参加者の怪我などの事故
- 参加者の体調の急変を含む発病など
- 火災や停電などの災害
- 地震などの自然災害

5.5. 施設、設備及び用具

プログラム提供事業者は、使用する施設、設備及び用具が、機能面及び構造面での安全性が確保され、かつ、衛生的に使用できるよう管理するため、管理の記録を作成し、確実に実施しなければならない。これらの管理には次の事項を含めなければならない。

- a) 管理対象となる施設、設備及び用具の、重要性及び使用状況を考慮した、計画に基づくそれぞれの点検及び保全
- b) 管理対象となる施設、設備及び用具の、重要性及び使用状況を考慮した、計画に基づくそれぞれの機能の検証

注記 栄養(食事)分野のプログラムの場合、飲食物の提供にかかわる規制当局への届け出や法令順守も含み、適切な衛生管理を行わなければならない。

趣旨

a)については、定期的に行う点検と、当日提供前に実施する点検の両方が、安全のために必要であり、それぞれの点検方法を決めておくことを示しています。b)は、安全管理の目的で、精度が狂うと大きな影響を与えるような特定の機器を使用している場合は、その機器の精度管理を行う必要性を示しています。(例えば血圧計など)

5.6. 知的資源(省略)

5.7. 記録の管理(省略)

5.8. 個人情報の管理

プログラム提供事業者は、個々の参加者に合わせたヘルスツーリズムプログラム提供を可

能とするために必要な参加者データを、参加者の許可を得て収集し、保管し、共有化し、活用しなければならない。また、この参加者データは、個人情報の保護の下で管理しなければならない。

プログラム提供事業者は、個人情報に関する管理方法として、個人情報を取得する時期、頻度及び期間を定めなければならない。また、参加者に関する情報が漏えいしたり、改ざんされたりしないよう物理的・技術的に適切な安全管理措置を講じるとともに、個人情報が流出した際の対応方法をあらかじめ決定しておかなければならない。

6. ヘルスツーリズムプログラムの提供

6.1. 宣伝(プロモーション)

プログラム提供事業者は、自ら提供するヘルスツーリズムプログラムのあらゆる宣伝の機会において、表示に関わる法令の遵守はもとより、科学的な根拠のない効能・効果の発生を想起させる表示をするなど、過大または誇大な宣伝をしてはならない。

また、プログラム提供事業者は宣伝を行う際は、少なくとも次の事項について確実に情報提供しなければならない。

- 参加条件
- 料金
- 日程、開催場所などの開催要領
- 申込及び支払い方法
- キャンセルポリシー

参考 顧客満足度は、事前に期待した品質の水準と参加者が実際に認知した品質の水準とのギャップに対する評価結果である。プログラム提供事業者は、事前期待の形成に重大な影響を及ぼす、宣伝における情報提供の重要性について、十分に認識すべきである。

6.2. 契約前のコミュニケーション

プログラム提供事業者は、申込受付時などの契約前に、確実なプログラム提供のために、申込者が参加条件と合致していることを確認する仕組みを構築しなければならない。

参加者が例えば健康状態など、あらかじめ決定した参加条件に合致せず、提供にふさわしくない状況がある場合は、利用契約をしてはならない。

運動分野のプログラムを提供する場合は、契約完了前に、血圧値が 180/110mmHg を超えない者、または医師から運動が制限されていない者であることを本人に確認し、この条件を満たしていない場合はプログラムの提供をしてはならない。なお、心血管病の既往歴のあ

る者については、参加について医師に事前相談したことを含めて本人に確認しなければならない。

栄養(食事)分野のプログラムを提供する場合において、申込者からのアレルゲンに直接関係する情報の提供依頼があった場合は、対応可能な情報提供のレベルを理解した上で、正しい情報提供しなくてはならない。不正確な情報提供により、誤食が発生し、生命に関わることもあるため、使用する原材料情報の取得など適切な管理措置がとれない場合には、不正確な情報提供を行ってはならない。

温泉を活用したプログラムの場合は、契約完了前に、申込者が温泉利用の禁忌症にあてはまらないことを本人に確認しなければならない。この条件を満たしていない場合はプログラムの提供を行わないか、または安全に提供するための対応を実施しなければならない。

参考 1 温泉利用の禁忌症の目安として、「温泉法第 18 条第 1 項の規定に基づく禁忌症及び入浴又は飲用上の注意の掲示等の基準」(環境省自然環境局長 通知)がある。

趣旨

参加条件を満たしていない人が、当日来られても対応が困難ですので、あらかじめ参加条件を満たしているかどうか、確認できるような仕組みをつくってください。
なお、運動分野、栄養(食事)分野、また温泉を活用するプログラムの場合は、必須の確認事項を設けてありますので、例えば申込書に記載するなど、確実に事前確認できる方法を決めておきましょう。

参考 2 アレルゲンに直接関係する情報提供の例は、次による。

- 特定原材料等の使用についての表示
- 特定原材料のコンタミネーション(混入)についての注意喚起
- 摂食が可能か判断できる情報の提供
- 特定のアレルゲンを使用していないことを示したメニューの提供

6.3. 契約

プログラム提供事業者は、ヘルスツーリズムプログラム及びその利用に関わる諸事項について、申込者に説明したうえで合意しなければならない。

合意する内容には、少なくとも次を含む。

- a) プログラムの内容(4.7 a)～f)参照)
- b) 免責事項(4.3 注記 2 参照)
- c) プログラム提供事業者の責任により事故が生じた場合の補償などの対応内容
- d) 個人情報の収集及び管理方法

- e) 苦情の申し出、相談、問い合わせを行う場合の連絡先

注記 個人情報の収集の説明には、収集する理由及び活用範囲の提示を含めなければならない。

趣旨

b)の免責事項を説明する理由は、「申込時点では、参加条件を満たしていた申込者が、当日の健康状態の確認を行った結果、安全に提供できない状況であった場合は、参加不可となる場合があることを事前に合意してください。」ということです。

6.4. ヘルスツーリズムプログラム提供当日の案内

プログラム提供事業者は、参加者の不安を取り除き、参加へのモチベーションを高めるために、プログラム提供当日の参加者に対して、少なくとも次の事項について、説明、案内、または情報提供などコミュニケーションを実施しなければならない。

- a) スケジュール、コンセプトなどのプログラムの概要
- b) プログラム利用上の諸注意
- c) 緊急事態発生時の対応方法

注記 b) プログラム利用上の諸注意には、プログラムの利用によって起こりうる怪我などのリスク、安全確保のために参加者が順守すべき事項の説明、及び健康状態によって参加中止となる場合があることなどの免責事項の説明を含む。

6.5. ヘルスツーリズムプログラム提供当日の確認

プログラム提供事業者は、ヘルスツーリズムプログラムの提供が可能な状態であることを、次の観点からヘルスツーリズムプログラムの提供当日に確認し、提供することがふさわしくない状況を解決しなければならない。

健康状態の悪化など、事業者がふさわしくない状況を解決できない場合はプログラムを提供してはならない。確認者と、プログラム実施者が異なる場合は、申し送りなどにより必要な情報を確実に共有しなければならない。

- a) 施設、設備及び用具の安全確認
- b) 健康状態の確認を含む、参加者が参加条件へ合致していることの確認

注記 1 運動分野のプログラムの提供の当日、附属書 C による体調確認の方法に準ずる形で、体調確認を行わなければならない。

注記 2 栄養(食事)分野のプログラムを提供する場合は、当日少なくとも次の事項に対する該当の有無を確認し、該当する場合は、安全なプログラム利用が可能かどうかについて、参加者に確認しなければならない。

- 食物アレルギーの発症歴のある参加者
- 医師から食事指導を受けている参加者
- 服薬との相互作用がある参加者

趣旨

b)については運動分野のプログラムの場合、要求事項 6.5 の注記 1 が該当します。栄養(食事)分野のプログラムの場合、要求事項 6.5 の注記 2 が該当します。休養分野のプログラムの場合は、安全管理に必要な事項を任意で確認してください。なお、当日の確認結果、健康状態の悪化など参加条件に合致しない場合は提供してはいけません。

6.6. ヘルスツーリズムプログラムの提供

プログラム提供事業者は、ヘルスツーリズムプログラムの提供において、安全性、有効性、価値創造性を担保し、確実な提供を行わなければならない。

プログラム提供事業者は、参加可能であっても安全上配慮すべき参加者がいた場合は、必要な対応の準備を完了しなければならない。

また、運動分野のプログラムについては、安全性確保のために、ウォーミングアップ及びクーリングダウンを実施しなければならない。

6.7. ヘルスツーリズムプログラム提供中のモニタリング

プログラム提供事業者は、例えば天候、温度、参加者の体調など悪化しても事業者が直接コントロールできない事項で、提供結果に重大な影響がある場合は、状況確認のためモニタリング方法をあらかじめ決定し、実施しなければならない。

ただし、運動分野のプログラムについては、必ず安全性確保のために、参加者の状況確認のためのモニタリング方法を決定し、実施しなければならない。

参考 運動分野のプログラムにおける安全確認のためのモニタリングの例は、次による。

- 顔色や呼びかけに対する反応による体調確認
- 脈拍計による運動強度の確認

6.8. 参加者への働きかけ

プログラム提供事業者は、参加者の身体的または心理的变化に対する認知を支援するためのフィードバックなど、参加者の満足度向上につながる働きかけを適切なタイミングで実施しなければならない。

参考 1 参加者に対する働きかけの方法及び内容は、参加者のニーズや期待を踏まえて、選択することが望ましい。

参加者に対する働きかけの例を次に示す。

- 表情または発言内容など、参加者の前向きな変化を捉えた声掛け
- 参加者の達成感につながる、活動記録や測定データなどの提示
- 参加者の関心事に対する、より専門的な解説の実施

趣旨

参加者が、プログラムに参加した価値をより認識し、満足度向上につなげることができるよう、プログラム実施者は、プログラム中の参加者の変化をとらえた声掛けや情報提供などのコミュニケーションにより、適切かつ積極的な働きかけを行いましょう。

7. ヘルスツーリズムプログラムの評価(省略)

7.1. ヘルスツーリズムプログラム提供結果の評価(省略)

7.2. ヘルスツーリズムプログラム提供プロセスの監視及び評価(省略)

7.3. 参加者満足度の調査・分析及び評価(省略)

7.4. 苦情対応

プログラム提供事業者は、参加者を含む利害関係者からの事業に関わる苦情及び苦情につながる声を収集し、適切に対応する仕組みを構築しなければならない。

プログラム提供事業者は、苦情として取り扱う基準を定め、応急的処置を行った後は、速やかに原因を特定し、是正をしなければならない。

参考 1 苦情に対する迅速かつ適切な対応は、参加者の信頼の獲得につながる。

参考 2 苦情につながる声とは、明確な不平・不満の表れとして顧客から申し出された苦情とは異なり、例えば、利用に関する相談、質問、要望などのように、放置しておく苦情につながる可能性を含んだものである。プログラム提供中に、参加者の受け止め方を把握する仕組みを構築することは、予防的に対応することが可能になり、結果として顧客満足度向上をもたらす。苦情につながる声は、意図して収集しなければ効果的に活用することは難しいため、プログラム提供事業者は、現状のプログラム提供の品質レベルなどを考慮して、ど

のような声をどのように収集すべきかについて検討するとよい。

参考 3 苦情を不具合の一環と捉え、対応する仕組みを構築してもよい。

8. ヘルスツーリズムプログラム及びその提供方法の改善

8.1. 改善

プログラム提供事業者は、不具合として取り扱う基準を定め、応急的処置を行った後は、速やかに原因を特定し、是正をしなければならない。

注記 1 不具合とは、安全性、有効性及び価値創造性に関して、事業者が意図した結果が生じていない状況であって、その原因を取り除くための根本的な解決が求められる。通常、不具合には次の事項が含まれる。

- 参加者数の減少
- 事故、事件、苦情などの発生
- 標準実施時間など、業務手順の管理基準からの逸脱

8.2. マネジメントレビュー(省略)

附属書 A（参考）

ヘルスツーリズムプログラム提供者が関連する可能性のある法令の例

ヘルスツーリズムプログラム提供者が、関係する可能性がある法令の一例を参考として示す。なお、遵守すべき法令・規制要求事項を列挙しているものではない。

1. 健康医療関係法
医師法 あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師 等に関する法律 柔道整復師法 理学療法士及び作業療法士法 保健師助産師看護師法 栄養士法
2. 生活衛生関係法
公衆浴場法
3. 薬務法令関係法
医薬品医療機器法等法 薬剤師法
4. 消費者保護法
消費者契約法 特定商取引に関する法（特定商取引法） 不当景品類及び不当表示防止法 個人情報保護法
5. その他の法律
旅行業法 道路運送法
6. 衛生基準
厚生労働省指針（地方自治法）遊泳用プールの衛生基準

附属書 B(規定)
ヘルスツーリズムプログラムの内容に対する設計基準

ヘルスツーリズムプログラム提供事業者は、ヘルスツーリズムプログラムの安全性、有効性及び価値創造性(情緒的価値及び地域活性化)を確保するために、次に示す全ての要求事項を満たして、プログラム内容の設計をしなければならない。

なお、プログラムの提供方法に対する要求事項は、箇条 5 及び箇条 6 で規定している。

安全性	① プログラム内容一般について プログラムには法令違反または公的良俗に反する内容、及び健康状態を悪化させる内容を含んではならない。 ② 参加条件の設定について 利用者の安全確保上、プログラム参加ができない健康状態及び心身の状況については参加条件として、明確にしなければならない。 ③ 催行中止条件の決定について 天候など提供環境の悪化により、安全なプログラム提供ができない条件がある場合は、あらかじめ催行中止条件として決定しなければならない。なお、屋外など空調コントロールできない提供場所では、暑さ指数(WBGT) 31℃以上など熱中症の危険性が高い状況が回避できない場合は、中止条件にしなければならない。 ④ 提供場所、設備・用具についての安全性の確認調査について プログラム提供場所、設備・用具等については、可能な場合は使用する前に、現地視察の実施、試用を行うなど、安全性の確認調査を実施しなければならない。
有効性	① プログラムには、健康への気づきを意図した健康的な活動の体験を含めなければならない。 ② プログラムには、参加者の運動・栄養・休養の状況など生活習慣、または心身の状況を認識させることを意図した内容を含めなければならない。
価値創造性	① (情緒的価値) プログラムには、例えば参加者に楽しさ、心地よさ、おいしさなど情緒的な価値を与えることを狙いとした、健康への気づき以外のテーマやストーリーなどの要素を含めなければならない。 ② (地域活性化) プログラムには、例えば文化遺産、名跡、名産品、伝統行事など催行場所の地域資源を活用した内容を含めなければならない。

附属書 C（参考）

運動分野のプログラムの提供当日における健康状態のチェックリストの例

運動分野のプログラムの提供当日における、参加者の現在の健康状態を確認するチェックリストの例を、参考として示す。

	チェック項目	回答	
1	足腰の痛みが強い	はい	いいえ
2	熱がある	はい	いいえ
3	体がだるい	はい	いいえ
4	吐き気がある、気分が悪い	はい	いいえ
5	頭痛やめまいがする	はい	いいえ
6	耳鳴りがする	はい	いいえ
7	過労気味で体調が悪い	はい	いいえ
8	睡眠不足で体調が悪い	はい	いいえ
9	食欲がない	はい	いいえ
10	二日酔いで体調が悪い	はい	いいえ
11	下痢や便秘をして腹痛がある	はい	いいえ
12	少し動いただけで息切れや動悸がする	はい	いいえ
13	咳やたんが出て、風邪気味である	はい	いいえ
14	胸が痛い	はい	いいえ
15	（夏季）熱中症警報が出ている	はい	いいえ

出典:健康づくりのための身体活動基準 2013. 「運動開始前のセルフチェックリスト」

ヘルスツーリズム認証 文書審査シート Level1

基準文書:「ヘルスケアサービスの品質保証－ヘルスツーリズムプログラム提供事業者に対する要求事項－(Level1)」(2017年3月17日版)

事業所名称	
事業所住所	
作成者署名	☐ 文書審査に必要な資料として、下記資料を準備しましたので、提出いたします。 また、提出した書類の内容について、虚偽の内容は含まれていないことを誓約いたします。 作成日: _____ 作成者署名: _____ 印

提出資料一覧

文書審査シートを提出する際には、下記に指定された「必須資料」を同封してください。文書審査シートを作成するうえで、添付する必要がある資料は「説明用添付資料」として
もれなく、このリストに資料番号と資料名を記入して、合わせて同封してください。

チェック欄	資料番号	資料名	説明
	※説明用に提出する資料には 番号を付けて下さい	※資料 1～10 までのうち該当資料は必ず提出してください。	
☐	必須資料 No.1	組織概要の説明資料(会社案内、パンフレット等)	事業者の申請要件に合致しているかを確認するために使用 します。
☐	必須資料 No.2	申請事業所の情報(場所、人員等)	
☐	必須資料 No.3	発行後 3ヶ月以内の登記簿謄本	
☐	必須資料 No.4	プログラム内容と料金が記載されているもの(パンフレットなど)	プログラム情報と、宣伝内容について確認するため使用しま す。
☐	必須資料 No.5	プログラム提供場所、使用する設備・機材・用具等の写真	プログラム提供状況に対する参考資料として、デジタルカメラ で撮影したカラー写真 A4 判でお送りください。
☐	必須資料 No.6	実施体制図	【質問 1-2】に対する回答として、作成してください。
☐	必須資料 No.7	施設・設備・機材・用具の点検の実施記録または記録用紙	3.運営チェックシートの「CHECK17.施設、設備及び用 具の安全確認」に対する回答として、作成してください。
☐	必須資料 No.8	レビュー結果の記録	【質問 6-2】に対する回答として、作成してください。
☐	必須資料 No.9	(飲食物を自ら提供する場合)飲食店営業許可証の写し	【質問 10-2】に対する回答として、作成してください。
☐	必須資料 No.10	(業務委託している場合)外注事業者に関する情報	各事業者の概要、委託業務内容、あれば契約書の写し
☐	必須資料 No.11	プログラム提供に関する業務手順書	【質問 17-1】に対する回答として、作成してください。
☐	説明用添付資料 No.1		
☐	説明用添付資料 No.2		
☐	説明用添付資料 No.3		
☐	説明用添付資料 No.4		

3

☐	説明用添付資料 No.5		
☐	説明用添付資料 No.6		
☐	説明用添付資料 No.7		
☐	説明用添付資料 No.8		
☐	説明用添付資料 No.9		
☐	説明用添付資料 No.10		
☐	説明用添付資料 No.11		
☐	説明用添付資料 No.12		
☐	説明用添付資料 No.13		
☐	説明用添付資料 No.14		
☐	説明用添付資料 No.15		
☐	説明用添付資料 No.16		
☐	説明用添付資料 No.17		
☐	説明用添付資料 No.18		
☐	説明用添付資料 No.19		
☐	説明用添付資料 No.20		

4

文書審査シートの記入方法

1. 文書審査シートの目的

文書審査シートは、「ヘルスツーリズムプログラム、及び貴事業所におけるプログラムの提供に関わる仕組み」と、「ヘルスツーリズムプログラム提供事業者に対する要求事項」(以下「要求事項」という。)との適合性を評価(要求事項を満たしているかどうかの判断)するために、必要な情報を提供いただくことを目的としています。「要求事項」には、ヘルスツーリズムプログラム及びプログラム提供のしくみに関する遵守事項が記載されています。まず、「要求事項」を読み、「要求事項」とのギャップを把握してください。そのうえで、ギャップを埋めるための必要な対応(プログラムや提供方法の見直しなど)を行い、対応が完了した後、この文書審査シートに必要事項を記入してください。

2. 文書審査シートの記入方法

文書審査シートは、プログラム情報に対する「プログラム情報シート」と、提供に関わる仕組みに対する「運営管理情報シート」・「運営チェックシート」の3部から構成されています。※複数のプログラムを同時申請する場合は、本シートをプログラム分作成してください。

① 「プログラム情報シート」は、各記述欄に必要事項を記入してください。

② 「運営管理情報シート」・「運営チェックシート」には、プログラムの提供にあたり、運営・管理を行う仕組みを確認するための質問を設けています。各質問には、関連する要求事項を示していますので、該当する要求事項の箇所を確認しながら回答してください。記入の際は、**様式内の記述欄に文章でご回答いただいても結構ですが、業務手順書など具体的な情報が記載された文書があれば、その文書名を示して、別途添付いただく形式で、ご回答いただいても結構です。**

なお、一つの複合プログラムを申請する場合は、以下のような記載がある箇所は、指示に従って記述してください。

【記入欄】※複合プログラムの場合で、体験内容(運動、栄養、休養など)により、回答内容が異なる場合は、体験内容の分野ごとに分けて記述してください。

5

【1.プログラム情報シート】

①事業所管理番号：[]	※記述不要
②プログラム登録番号：[]	※記述不要
③情報更新日：[]	※記述不要
a.プログラムの分類 (関連する要求事項:2.1,2.2)	
申請するヘルスツーリズムプログラムの種類について、下記のうち当てはまるものいずれか一つを選択し、☑をしてください。 (※プログラム種類は、「運動」・「栄養(食事)」・「休養」のうちのどの分野の体験が、プログラムに含まれているかによって決定されます。複数分野の体験が含まれれば、②の複合プログラムの分類になります。)	
【記入欄】記入漏れがないこと ①単一プログラム:☐ 運動プログラム ☐ 栄養(食事)プログラム ☐ 休養プログラム ②複合プログラム:☐ 運動・栄養(食事)プログラム ☐ 運動・休養プログラム ☐ 栄養(食事)・休養プログラム ☐ 運動・栄養(食事)・休養プログラム	
b. プログラム名称	
申請するヘルスツーリズムプログラムの名称を記入してください。	
【記入欄】 記入漏れがないこと	
c. プログラムのコンセプト(関連する要求事項:4.2)	
申請するヘルスツーリズムプログラムのコンセプトについて、以下の①～③に従って、記入してください。	

6

①こんな方におすすめ ※主な対象者層を記入
【記入欄】 記入漏れがないこと
②プログラムの狙い・目的 ※利用者に提供できるメリットや価値を記入
【記入欄】 記入漏れがないこと
③その他 ※任意で追加情報を記入(おすめの理由など)
【記入欄】
d. プログラム構成(時間割、実施内容) (関連する要求事項:4.3)
プログラム構成(時間割、実施内容)について、以下の①・②に従って、記入してください。
① 1 回当たりの提供時間
【記入欄】 記入漏れがないこと
② 実施内容と時間配分
【記入欄】 記入漏れがないこと。 ただし、申請するプログラムの範囲が特定されていること(認証対象外の部分が含まれていないこと)。

7

e. 開催要領(関連する要求事項:4.3)
開催要領を以下の①～⑥に従って記入してください。
①「日程、時間帯」
【記入欄】 記入漏れがないこと
②「提供場所・施設、使用する設備・用具、持ち物など」
【記入欄】 記入漏れがないこと
③定員
【記入欄】 記入漏れがないこと
④開催中止となる場合
【記入欄】 記入漏れがないこと
⑤参加条件 ※
【記入欄】記入漏れがないこと
※参考:要求事項 4.3 注記2 参加条件とは、参加者の障害の程度、アレルギー、既往歴、年齢、身長など健康状態及び心身の状況、使用可能言語などに関して、安全なプログラムの提供

8

	供上、契約前に確認が不可欠な事項として、プログラム提供事業者が判断し、設定するものをいう。
	⑥免責事項など ※当日の健康状態の確認の結果、参加中止となる場合など、参加者にあらかじめ解いただく必要があることを記述する。
	【記入欄】記入漏れがないこと
f. 申込要領・料金(関連する要求事項:4.3)	
	申込要領・料金を以下の①～③に従って記入してください。
	①料金 ※<税込>または<税別>を必ず記述する。
	【記入欄】 記入漏れがないこと
	②申込及び支払い方法 ※お問い合わせ先も含む
	【記入欄】 記入漏れがないこと
	③キャンセルポリシー
	【記入欄】 記入漏れがないこと

9

【2.運営管理情報シート】

質問 1 「4.1. 事業方針と事業計画の策定～事業運営の基盤の構築」について	
4.1 事業方針と事業計画の策定～事業運営の基盤の構築	ヘルスツーリズムプログラムの事業運営の責任者は、プログラム提供を確実に行うための実施体制を決定し、各担当者に責任・権限を認識させるとともに、運営に必要な情報、設備、人員、資金等の経営資源を確保しなければならない。この活動には、関連する法令・規制要求事項の遵守のための必要な対応を含まなければならない。
参考	関連する法令・規制要求事項の遵守のための必要な対応には、最新の法令・規制動向についての情報収集、または業務担当者への教育・訓練の実施などが関連する。なお、ヘルスツーリズムプログラム提供者に関連する可能性のある法令の参考として、 附属書A がある。
以下の質問について回答してください。	
【質問 1-1】 事業責任者の氏名及び役職を記入してください。	
【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒[添付資料 No.]: [該当ページ]:	
記入漏れがないこと	

10

【質問 1-2】「プログラム提供を確実にするための実施体制」について、**実施体制図**を作成して添付してください。
※組織内部の業務名と各担当者名、外注している業務内容と担当するパートナー名が分かるようにしてください。

パートナーも含め、実施体制が確立していることがわかること

実施体制図の記入例：

【質問 1-3】プログラムの今後 3 年間の収支計画について、目標達成に必要と考える人材育成・設備投資などの計画なども含めて説明してください。

【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒[添付資料 No.]： [該当ページ]：

収支計画が明確化されていること。

【質問 1-4】①プログラム提供において、関連すると認識している法令・規制にはどんなものがありますか。
その最新動向についての②情報入手方法と③業務担当者への周知・伝達方法を説明してください。(※関連する法令・規制の参考情報→附属書 A)

【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒[添付資料 No.]： [該当ページ]：

①が認識されていること
②・③について、情報キャッチ・伝達の仕組みが確立されていること。
①関連すると認識している法令・規制：

②情報入手方法(だれが、どうやって)：

③業務担当者への周知・伝達方法(いつ、どうやって)：

質問 2 「4.2. ヘルスツーリズムプログラムの開発」について

4.2. ヘルスツーリズムプログラムの開発

プログラム提供事業者は、プログラムのねらいを表したコンセプトを明確にしたうえで、プログラム内容及び提供方法を決定（4.3～ 4.5参照）しなければならない。

注記 コンセプトとは、プログラムの狙いを示したもので、想定する参加者、プログラムを通じて提供するメリットや機能などの価値、及び価値の提供方法について、簡潔に述べたものを指す。

以下の質問について回答してください。

【質問 2-1】 プログラムのコンセプトを決定する方法を説明してください。

【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒[添付資料 No.]: [該当ページ]:

①～②について記入漏れがないこと

①コンセプトを決めるために、参考にする情報を記載してください:

②コンセプトの最終決定者を記載してください:

13

質問 3 「4.3. ヘルスツーリズムプログラム内容の設計」、「附属書 B(規定) ヘルスツーリズムプログラム内容に対する設計基準」について

4.3. ヘルスツーリズムプログラム内容の設計

プログラム提供事業者は、プログラム内容について安全性、有効性及び価値創造性を満たすように設計し、設計の結果として次の事項を明確にしなければならない。

- a) プログラムの分類
- b) プログラム名称
- c) プログラムのコンセプト(4.2 参照)
- d) プログラム構成(時間割、実施内容)
- e) 開催要領
 - 1). 日程、時間帯
 - 2). 提供場所・施設、使用する設備・用具、持ち物など
 - 3). 定員
 - 4). 開催中止となる場合
 - 5). 参加条件
 - 6). 免責事項
- f) 申込要領・料金
 - 1). 料金
 - 2). 申込及び支払い方法
 - 3). キャンセルポリシー

注記 1 プログラム内容の設計における要求事項は附属書 B による。一方、提供方法に対しては、基本的要求事項が 4.5 に規定されており、個別の各提供プロセスに関する要求事項は箇条 6 による。

注記 2 e)開催要領における、5).参加条件とは、安全にプログラムを提供するために、契約前に確認が不可欠な事項として、プログラム提供事業者

14

が設定するものをいい、参加者の障害の程度、アレルギー、既往歴、年齢、身長など健康状態及び心身の状況、使用可能言語などが含まれる。また、免責事項とは、参加者と事前に合意をとる必要がある事項をいい、当日の健康状態の確認の結果、参加中止となる場合などが含まれる。	
附属書 B(規定) ヘルスツーリズムプログラム内容に対する設計基準	
ヘルスツーリズムプログラム提供事業者は、ヘルスツーリズムプログラムの安全性、有効性及び価値創造性(情緒的価値及び地域活性化)を確保するために、次に示す全ての要求事項を満たして、プログラム内容の設計をしなければならない。 なお、プログラムの提供方法に対する要求事項は、箇条 5 及び箇条 6 で規定している。	
安全性	① プログラム内容一般について プログラムには法令違反または公的良俗に反する内容、及び健康状態を悪化させる内容を含んではならない。 ② 参加条件の設定について 利用者の安全確保上、プログラム参加ができない健康状態及び心身の状況については参加条件として、明確にしなければならない。 ③ 催行中止条件の決定について 天候など提供環境の悪化により、安全なプログラム提供ができない条件がある場合は、あらかじめ催行中止条件として決定しなければならない。なお、屋外など空調コントロールできない提供場所では、暑さ指数(WBGT) 31℃以上など熱中症の危険性が高い状況が回避できない場合は、中止条件にしなければならない。 ④ 提供場所、設備・用具についての安全性の確認調査について プログラム提供場所、設備・用具等については、可能な場合は使用する前に、現地視察の実施、試用を行うなど、安全性の確認調査を実施しなければならない。
有効性	① プログラムには、健康への気づきを意図した健康的な活動の体験を含めなければならない。 ② プログラムには、参加者の運動・栄養・休養の状況など生活習慣、または心身の状況を認識させることを意図した内容を含めなければならない。
価値創造性	①(情緒的価値) プログラムには、例えば参加者に楽しさ、心地よさ、おいしさなど情緒的な価値を与えることを狙いとした、健康へ

15

の気づき以外のテーマやストーリーなどの要素を含めなければならない。	
②(地域活性化) プログラムには、例えば文化遺産、名跡、名産品、伝統行事など催行場所の地域資源を活用した内容を含めなければならない。	
以下の質問について回答してください。	
【質問 3-1】「プログラム運営シート」の CHECK1～9 について、実施していることを確認し、□にチェックをしてください。	
記入欄がある箇所は必要事項を記載してください。	
(ただし、CHECK3 は、運動分野のプログラムの場合のみが該当します。)	

16

質問 4 「4.4. ヘルスツーリズムプログラム提供プロセスの特定」について	
	4.4. ヘルスツーリズムプログラム提供プロセスの特定 プログラム提供事業者は、ヘルスツーリズムプログラムの提供方法の決定に先立ち、必要な業務プロセスを洗い出し、それらの相互関係を明確にしなければならない。 なお、確実な提供のために、少なくとも次のプロセスを含めて提供を行わなければならない。 a) 宣伝(プロモーション) (6.1 参照) b) 契約前のコミュニケーション (6.2 参照) c) 契約 (6.3 参照) d) ヘルスツーリズムプログラム参加者への案内 (6.4 参照) e) ヘルスツーリズムプログラム提供当日の確認 (6.5 参照) f) ヘルスツーリズムプログラムの提供 (6.6 参照) g) ヘルスツーリズムプログラム提供中のモニタリング (6.7 参照) h) 参加者への働きかけ (6.8 参照)
	以下の質問について回答してください。
	【質問 4-1】 プログラムの宣伝段階からプログラム終了(利用後のアフターサービスがあれば含める)までの業務のステップを説明してください。
	【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒[添付資料 No.]: [該当ページ]:

17

質問 5 「4.5. ヘルスツーリズムプログラム提供プロセスの設計」について	
	4.5. ヘルスツーリズムプログラム提供プロセスの設計 プログラム提供事業者は、プログラム提供に不可欠な業務プロセスについて、その運営に必要な次の事項に対する要件を、結果に及ぼす影響の重要性に応じて定めなければならない。 a) 担当者の力量基準 b) 力量を満たした担当者名 c) 使用する施設、設備及び用具の使用基準 d) 実施手順 - 安全性を確保するための方法 - 有効性を確保するための方法 - 価値創造性(情緒的価値及び地域活性化)を確保するための方法 e) 業務の管理基準 f) 実施手順・管理基準に合致した業務が行われたことの証として作成する記録 注記 力量とは、単に関連する知識、経験または資格保有の有無ではなく、当該業務が実際に遂行できる技量・能力を指し、「a)担当者の力量基準」では、何がどこまでできるかを明確にしなければならない。
	以下の質問について回答してください。
	【質問 5-1】 ※d)及び e)に関して
	「プログラム提供当日の業務」について、①～⑤がわかるように業務手順を説明してください。

18

【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒[添付資料 No.]: [該当ページ]: ① 安全性の確保上、必須としている業務とその手順: ② 有効性の確保上、必須としている業務とその手順: ③ 情緒的価値の確保上、必須としている業務とその手順: ④ 地域活性化のために、必須としている業務とその手順: ⑤ その他、顧客満足のための必須の業務とその手順:
【質問 5-2】※f)に関して 「プログラム提供当日の業務結果」は、どのような方法によって組織内部で共有されますか。
【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒[添付資料 No.]: [該当ページ]: ①業務結果を記録する方法 ②共有するタイミング ③共有される人

19

質問 6 「4.6. ヘルスツーリズムプログラムのレビュー」について	
4.6. ヘルスツーリズムプログラムのレビュー プログラム提供事業者は、プログラム提供を確実にするために、プログラムをリリースする前に、設計したヘルスツーリズムプログラムの内容及び提供方法を次の観点から確認し、必要に応じて見直しをしなければならない。 また、レビューした結果を記録しなければならない。 a) コンセプトとの整合 b) 想定参加者のニーズ及び期待への適合 c) 安全性の確保 d) 有効性の確保 e) 価値創造性(情緒的価値及び地域活性化)の確保 f) 担当者の力量の適切性 プログラム提供事業者は、レビュー担当者には、当該プログラムのレビューに必要十分な力量を有する要員を含めなければならない。 参考 レビューの方法には、例えば既存の類似プログラムとの比較、組織内でのデモンストレーションの実施、想定ターゲットを集めた体験テストの実施、専門家による確認がある。 以下の質問について回答してください。	【質問 6-1】プログラムのリリース前に実施する、レビュー(これでよいかの確認)の方法を説明してください。
【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒[添付資料 No.]: [該当ページ]: a～fまでのそれぞれの内容について、だれがどうやって見直しますか ①レビュー実施者:	

20

	②レビューの方法:
	【質問 6-2】 レビューの結果は、どのように記録していますか。「 レビュー結果の記録 」を添付してください。
	【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒[添付資料 No.]: [該当ページ]:

「4.7 プログラム情報の公開」について ※4.7 は、プログラム情報シートの記載によって確認するため、回答いただく内容はありません。	
4.7 プログラム情報の公開	プログラム提供事業者は、レビューが完了し、提供することを決定したヘルスツーリズムプログラムについて、上記 a) から i) の情報を認証機関に提出しなければならない。 a) プログラムの分類 b) プログラムの名称 c) プログラムのコンセプト d) プログラム構成(時間割、実施内容) e) 開催要領 f) 申込要領・料金 g) プログラムにおける価値創造性の根拠 h) プログラムにおける有効性の根拠 i) プログラムにおける安全性の根拠 なお、参加者に開示する情報として、科学的根拠により証明されていないヘルスツーリズムプログラムによる効果・効能を謳ってはならない。 注記 a) から i) までの情報は、認証後、プログラムに関する情報として、認証機関を通じて公開される。

質問 7 「5.1. 力量の確保」について

5.1. 力量の確保

ヘルスツーリズムプログラムの品質に重大な影響を与える、プログラムの設計担当者は、少なくとも次の事項に関する十分な力量を有していなければならない。

価値創造性を確保したプログラム設計のために必要な

- 想定ターゲットのニーズや期待の把握
- 地域資源の活用のための情報収集

有効性を確保したプログラム設計のために必要な

- 健康増進（行動変容理論、メンタルヘルス等）に関する知識の保有
- 健康的な活動に向けた、適切な情報提供及び働きかけ方法の決定

安全性を確保したプログラム設計のために必要な

- 参加条件の設定及び確認方法の決定
- プログラムの進行中止・中断の決定
- 施設、設備及び用具の点検・保全の方法の決定
- プログラム提供当日、健康状態などの確認方法の決定
- 安全上配慮が必要な参加者の設定及びその対応方法の決定
- 提供中のモニタリング方法の決定

ヘルスツーリズムプログラムの品質に重大な影響を及ぼす業務である、次の業務担当者については、少なくとも次の力量を有していなければならない。

a) プログラム実施者(箇条 2.6.参照) の力量

- プログラム実施手順の理解
- 健康増進（行動変容理論、メンタルヘルス等）に関する知識

23

- 緊急事態への対応、応急手当（けが、心肺蘇生、AEDの使用法等）の実施

- 参加者の健康状態の確認

- 設備・用具などの点検などの安全管理

- 苦情対応も含む、顧客満足のための接客及びコミュニケーションの実施

以下の質問について回答してください。

【質問 7-1】（業務委託をしている外部のパートナーも含む）このプログラムの設計担当者の情報を記入してください。

【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料 No.】: 【該当ページ】:

プログラム設計に、必要な知識・技量を保有していることを、経歴などから客観的にわかること。

担当者名 ※プログラムの設計を 外注している場合は、 外注先の組織名または 個人名を記入	担当分野に ☑してください	設計者に必要な知識・技量の項目	左の知識・技量を保有していることを 証明する経歴（業務経験や資格）など ※経歴書等を添付してもよい。 ※事業者名の場合は、組織の業務実績などを記入
	☐ 運動	価値創造性を確保したプログラム設計に必要な	
	☐ 栄養	- 想定ターゲットが持つニーズや期待の把握 - 地域資源の活用のための情報収集	
	☐ 休養	有効性を確保したプログラム設計に必要な - 健康増進（行動変容理論、メンタルヘルス等）に関する知識の保有 - 健康的な活動に向けた、適切な情報提供及び働きかけ方法の決定	
		安全性を確保したプログラム設計のために必要な - 参加条件の設定及び確認方法の決定 - プログラムの進行中止・中断の決定 - 施設、設備及び用具の点検・保全の方法の決定	

24

			-プログラム提供当日、健康状態などの確認方法の決定 -安全上配慮が必要な参加者の設定及びその対応方法の決定 -提供中のモニタリング方法の決定		
		☐ 運動 ☐ 栄養 ☐ 休養	価値創造性を確保したプログラム設計に必要な -想定ターゲットが持つニーズや期待の把握 -地域資源の活用のための情報収集		
			有効性を確保したプログラム設計に必要な -健康増進（行動変容理論、メンタルヘルス等）に関する知識の保有 -健康的な活動に向けた、適切な情報提供及び働きかけ方法の決定		
			安全性を確保したプログラム設計のために必要な -参加条件の設定及び確認方法の決定 -プログラムの進行中止・中断の決定 -施設、設備及び用具の点検・保全の方法の決定 -プログラム提供当日、健康状態などの確認方法の決定 -安全上配慮が必要な参加者の設定及びその対応方法の決定 -提供中のモニタリング方法の決定		

25

【質問 7-2】プログラム提供の担当者(当日プログラムの提供をメインで提供する方)の情報を記入してください。

【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料 No.】: 【該当ページ】:

プログラムに関連する必要な知識・技量をもった担当者であることが、経歴や教育訓練の状況から客観的にわかること。

担当者名	担当分野に ☑してください	必要な知識・技量の項目	左の知識・技量を保有していることを証明する 経歴(業務経験や資格)、または実施した教育 訓練の内容
	☐ 運動 ☐ 栄養 ☐ 休養	プログラム実施手順の理解	
		健康増進（行動変容理論、メンタルヘルス等）の知識	
		緊急事態への対応、応急手当の実施	
		参加者の健康状態の確認	
		設備・用具などの安全管理の実施	
		接客及びコミュニケーション	
	☐ 運動 ☐ 栄養 ☐ 休養	プログラム実施手順の理解	
		健康増進（行動変容理論、メンタルヘルス等）の知識	
		緊急事態への対応、応急手当の実施	
		参加者の健康状態の確認	
		設備・用具などの安全管理の実施	
		接客及びコミュニケーション	
	☐ 運動 ☐ 栄養 ☐ 休養	プログラム実施手順の理解	
		健康増進（行動変容理論、メンタルヘルス等）の知識	
		緊急事態への対応、応急手当の実施	

26

			参加者の健康状態の確認	
			設備・用具などの安全管理の実施	
			接客及びコミュニケーション	

【質問 7-3】プログラム提供の担当者にとって、必須となる知識及び技術について、その範囲・レベルを記述して下さい。

【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料 No.】: 【該当ページ】:

※複合プログラムの場合で、体験内容(運動、栄養、休養など)により、回答内容が異なる場合は、体験内容の分野ごとに分けて記述してください。

※担当者にとって必要な力量の水準が決められていることがわかること。

質問 8 「5.3. 外注管理」について

5.3. 外注管理

プログラム提供事業者は、パートナーと連携してプログラムを開発または提供する場合、連携先のパートナーがプログラム提供事業者の要求事項及び本基準の該当する要求事項を満たすよう管理しなければならない。

飲食物を提供するパートナーと連携してプログラムを提供する場合には、飲食業の営業許可の有無などにより、衛生管理状態を確認しなければならない。

以下の質問について回答してください。

【質問 8-1】 連携するパートナーから、確実な業務を提供してもらえるようにするために、業務上の約束事(契約事項と本基準の該当事項)をどのように伝えていますか？

【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料 No.】: 【該当ページ】:

【質問 8-2】 パートナーの能力を、誰が、いつ、どのような基準で、どのようにして評価していますか？

【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料 No.】: 【該当ページ】:

【質問 8-3】 もしパートナーが提供した製品・サービスに不具合があった場合は、誰が、いつ、どのような処置を行いますか。

【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料 No.】: 【該当ページ】:

【質問 8-4】 (飲食物を提供するパートナーと連携してプログラムを提供する場合について)、パートナーの衛生管理状態をどのように確認していますか。

【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料 No.】: 【該当ページ】:

質問 9 「5.4. 緊急事態への対応」について	
	5.4. 緊急事態への対応 プログラム提供事業者は、想定される緊急事態への対応方法を事前に決定し、かつ定期的な訓練の実施などを通じて実効性を確保するようにしなければならない。 また、プログラム提供事業者は、緊急事態への対応の備えとして、医療機関との適切な連携関係を構築し、維持しなければならない。 参考 緊急事態として想定される例を、次に示す。 - 参加者所有物の盗難などの事件 - 参加者の怪我などの事故 - 参加者の体調の急変を含む発病など - 火災や停電などの災害 - 地震などの自然災害 以下の質問について回答してください。
	【質問 9-1】 想定される緊急事態について、事前に具体的な対応方法を決定していることの説明をしてください。 【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料 No.】: 【該当ページ】:
	【質問 9-2】 定期的な訓練の実施など、緊急事態発生時の対応を確実にするための準備活動として行っていることを説明してください。 【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料 No.】: 【該当ページ】:
	【質問 9-3】 緊急事態発生時に対応可能な医療機関を確保していることの説明をしてください。 【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料 No.】: 【該当ページ】:

29

質問 10 「5.5. 施設、設備及び用具」について	
	5.5. 施設、設備及び用具 プログラム提供事業者は、使用する施設、設備及び用具が、機能面及び構造面での安全性が確保され、かつ、衛生的に使用できるよう管理するため、管理の記録を作成し、確実に実施しなければならない。これらの管理には次の事項を含めなければならない。 a) 管理対象となる施設、設備及び用具の、重要性及び使用状況を考慮した、計画に基づくそれぞれの点検及び保全 b) 管理対象となる施設、設備及び用具の、重要性及び使用状況を考慮した、計画に基づくそれぞれの機能の検証 注記 栄養(食事)分野のプログラムの場合、飲食物の提供にかかわる規制当局への届け出や法令順守も含み、適切な衛生管理を行わなければならない。 以下の質問について回答してください。
	【質問 10-1】 「プログラム運営シート」の CHECK17,施設、設備及び用具の安全確認について、実施していることを確認し、□にチェックをしてください。 記入欄がある箇所は必要事項を記載してください。
	【質問 10-2】(栄養(食事)分野のプログラムを提供する場合、)飲食物の提供にかかわる規制当局への届け出している証拠を添付してください。

30

質問 11 「5.8. 個人情報の管理」について	
	5.8. 個人情報の管理 プログラム提供事業者は、個々の参加者に合わせたヘルスツーリズムプログラム提供を可能とするために必要な参加者データを、参加者の許可を得て収集し、保管し、共有化し、活用しなければならない。また、この参加者データは、個人情報の保護の下で管理しなければならない。 プログラム提供事業者は、個人情報に関する管理方法として、個人情報を取得する時期、頻度及び期間を定めなければならない。また、参加者に関する情報が漏えいしたり、改ざんされたりしないよう物理的・技術的に適切な安全管理措置を講じるとともに、個人情報が流出した際の対応方法をあらかじめ決定しておくなければならない。 以下の質問について回答してください。
	【質問 11-1】プログラム利用者から、取得する個人情報には、どのようなものがありますか。
	【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料 No.】: 【該当ページ】: 取得している個人情報を把握していることが分ればよい。
	【質問 11-2】個人情報の取得にあたって、利用者の同意はいつ、どのように取りますか。(例:申込書に同意事項を記載しているなど。)
	【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料 No.】: 【該当ページ】: 申込書の同意事項部分などから、情報の使用目的・範囲が決められていることが分かるなど、適切な表現にならなければよい。
	【質問 11-3】個人情報の取扱(個人情報の取得、利用、保管、第3者への提供、開示請求への対応、流出時の対応)について説明してください。
	【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料 No.】: 【該当ページ】: 個人情報保護方針（プライバシーポリシー）などにより、個人情報の取得、利用、保管、第3者への提供、開示請求への対応について、決められていることが分かること。

31

質問 12 「6.1. 宣伝(プロモーション)」について	
	6.1. 宣伝(プロモーション) プログラム提供事業者は、自ら提供するヘルスツーリズムプログラムのあらゆる宣伝の機会において、表示に関わる法令の遵守はもとより、科学的な根拠のない効能・効果の発生を想起させる表示をするなど、過大または誇大な宣伝をしてはならない。 また、プログラム提供事業者は宣伝を行う際は、少なくとも次の事項について確実に情報提供しなければならない。 - 参加条件 - 料金 - 日程、開催場所などの開催要領 - 申込及び支払い方法 - キャンセルポリシー - 参考 顧客満足度は、事前に期待した品質の水準と参加者が実際に認知した品質の水準とのギャップに対する評価結果である。プログラム提供事業者は、事前期待の形成に重大な影響を及ぼす、宣伝における情報提供の重要性について、十分に認識すべきである。 以下の質問について回答してください。
	【質問 12】「プログラム運営シート」の CHECK10 について、実施していることを確認し、□にチェックをしてください。
	記入欄には必要事項を記載してください。

32

質問 13 「6.2. 契約前のコミュニケーション」について	
6.2. 契約前のコミュニケーション	プログラム提供事業者は、申込受付時などの契約前に、確実なプログラム提供のために、申込者が参加条件と合致していることを確認する仕組みを構築しなければならない。 参加者が例えば健康状態など、あらかじめ決定した参加条件に合致せず、提供にふさわしくない状況がある場合は、利用契約をしてはならない。 運動分野のプログラムを提供する場合は、契約完了前に、血圧値が 180/110mmHg を超えない者、または医師から運動が制限されていない者であることを本人に確認し、この条件を満たしていない場合はプログラムの提供をしてはならない。なお、心血管病の既往歴のある者については、参加について医師に事前相談したことを含めて本人に確認しなければならない。 栄養(食事)分野のプログラムを提供する場合において、申込者からのアレルギーに直接関係する情報の提供依頼があった場合は、対応可能な情報提供のレベルを理解した上で、正しい情報提供しなくてはならない。不正確な情報提供により、誤食が発生し、生命に関わることもあるため、使用する原材料情報の取得など適切な管理措置がとれない場合には、不正確な情報提供を行ってはならない。 温泉を活用したプログラムの場合は、契約完了前に、申込者が温泉利用の禁忌症にあてはまらないことを本人に確認しなければならない。この条件を満たしていない場合はプログラムの提供を行わないか、または安全に提供するための対応を実施しなければならない。 参考 1 温泉利用の禁忌症の目安として、「温泉法第 18 条第 1 項の規定に基づく禁忌症及び入浴又は飲用上の注意の掲示等の基準」(環境省自然環境局長通知)がある。 参考 2 アレルギーに直接関係する情報提供の例は、次による。 - 特定原材料等の使用についての表示 - 特定原材料のコンタミネーション(混入)についての注意喚起 - 摂食が可能か判断できる情報の提供 - 特定のアレルギーを使用していないことを示したメニューの提供
以下の質問について回答してください。	
【質問 13】「プログラム運営シート」の CHECK11～14 について、実施していることを確認し、□にチェックをしてください。	
記入欄には必要事項を記載してください。	

33

質問 14 「6.3. 契約」について	
6.3. 契約	プログラム提供事業者は、ヘルスツーリズムプログラム及びその利用に関わる諸事項について、申込者に説明したうえで合意しなければならない。 合意する内容には、少なくとも次を含む。 - プログラムの内容(4.7 a)～f)参照) - 免責事項(4.3 注記 2 参照) - プログラム提供事業者の責任により事故が生じた場合の補償などの対応内容 - 個人情報の収集及び管理方法 - 苦情の申し出、相談、問い合わせを行う場合の連絡先 - 注記 個人情報の収集の説明には、収集する理由及び活用範囲の提示を含めなければならない。
以下の質問について回答してください。	
【質問 14】「プログラム運営シート」の CHECK15 について、実施していることを確認し、□にチェックをしてください。	
記入欄には必要事項を記載してください。	

34

質問 15 「6.4. ヘルスツーリズムプログラム提供当日の案内」について	
6.4. ヘルスツーリズムプログラム提供当日の案内	プログラム提供事業者は、参加者の不安を取り除き、参加へのモチベーションを高めるために、プログラム提供当日の参加者に対して、少なくとも次の事項について、説明、案内、または情報提供などコミュニケーションを実施しなければならない。 a) スケジュール、コンセプトなどのプログラムの概要 b) プログラム利用上の諸注意 c) 緊急事態発生時の対応方法 注記 b) プログラム利用上の諸注意には、プログラムの利用によって起こりうる怪我などのリスク、安全確保のために参加者が順守すべき事項の説明、及び健康状態によって参加中止となる場合があることなどの免責事項の説明を含む。 以下の質問について回答してください。
【質問 15】「プログラム運営シート」の CHECK16 について、実施していることを確認し、□にチェックをしてください。 記入欄には必要事項を記載してください。	

35

質問 16 「6.5. ヘルスツーリズムプログラム提供当日の確認」について	
6.5. ヘルスツーリズムプログラム提供当日の確認	プログラム提供事業者は、ヘルスツーリズムプログラムの提供が可能な状態であることを、次の観点からヘルスツーリズムプログラムの提供当日に確認し、提供することがふさわしくない状況を解決しなければならない。 健康状態の悪化など、事業者がふさわしくない状況を解決できない場合はプログラムを提供してはならない。確認者と、プログラム実施者が異なる場合は、申し送りなどにより必要な情報を確実に共有しなければならない。 a) 施設、設備及び用具の安全確認 b) 健康状態の確認を含む、参加者が参加条件へ合致していることの確認 注記 1 運動分野のプログラムの提供の当日、附属書 C による体調確認の方法に準ずる形で、体調確認を行わなければならない。 注記 2 栄養(食事)分野のプログラムを提供する場合は、当日少なくとも次の事項に対する該当の有無を確認し、該当する場合は、安全なプログラム利用が可能かどうかについて、参加者に確認しなければならない。 - 食物アレルギーの発症歴のある参加者 - 医師から食事指導を受けている参加者 - 服薬との相互作用がある参加者 以下の質問について回答してください。
【質問 16】「プログラム運営シート」の CHECK18～20 について、実施していることを確認し、□にチェックをしてください。 記入欄には必要事項を記載してください。	

36

質問 17 「6.6. ヘルスツーリズムプログラムの提供」について	
	6.6. ヘルスツーリズムプログラムの提供 プログラム提供事業者は、ヘルスツーリズムプログラムの提供において、安全性、有効性、価値創造性を担保し、確実な提供を行わなければならない。 プログラム提供事業者は、参加可能であっても安全上配慮すべき参加者がいた場合は、必要な対応の準備を完了しなければならない。 また、運動分野のプログラムについては、安全性確保のために、ウォーミングアップ及びクーリングダウンを実施しなければならない。
	以下の質問について回答してください。
	【質問 17-1】 プログラム提供に関する業務手順書を添付してください。
	【質問 17-2】 「プログラム運営シート」の CHECK21 について、実施していることを確認し、□にチェックをしてください。

質問 18 「6.7. ヘルスツーリズムプログラム提供中のモニタリング」について	
	6.7. ヘルスツーリズムプログラム提供中のモニタリング プログラム提供事業者は、例えば天候、温度、参加者の体調など悪化しても事業者が直接コントロールできない事項で、提供結果に重大な影響がある場合は、状況確認のためモニタリング方法をあらかじめ決定し、実施しなければならない。 ただし、運動分野のプログラムについては、必ず安全性確保のために、参加者の状況確認のためのモニタリング方法を決定し、実施しなければならない。
	参考 運動分野のプログラムにおける安全確認のためのモニタリングの例は、次による。 - 顔色や呼びかけに対する反応による体調確認 - 脈拍計による運動強度の確認
	以下の質問について回答してください。
	【質問 18】 「プログラム運営シート」の CHECK22～23 について、実施していることを確認し、□にチェックをしてください。 運動プログラム以外の場合は CHECK23 の記入欄に、運動プログラムの場合は CHECK23 の記入欄に必要事項を記載してください。

質問 19 「6.8. 参加者への働きかけ」について	
6.8. 参加者への働きかけ	プログラム提供事業者は、参加者の身体的または心理的变化に対する認知を支援するためのフィードバックなど、参加者の満足度向上につながる働きかけを適切なタイミングで実施しなければならない。 参考 1 参加者に対する働きかけの方法及び内容は、参加者のニーズや期待を踏まえて、選択することが望ましい。 参加者に対する働きかけの例を次に示す。 - 表情または発言内容など、参加者の前向きな変化を促した声掛け - 参加者の達成感につながる、活動記録や測定データなどの提示 - 参加者の関心事に対する、より専門的な解説の実施
以下の質問について回答してください。	
【質問 19-1】「プログラム運営シート」の CHECK24 について、実施していることを確認し、□にチェックをしてください。 記入欄に必要事項を記載してください。	

質問 20 「7.4. 苦情対応」について	
7.4. 苦情対応	プログラム提供事業者は、参加者を含む利害関係者からの事業に関わる苦情及び苦情につながる声を収集し、適切に対応する仕組みを構築しなければならない。 プログラム提供事業者は、苦情として取り扱う基準を定め、応急的処置を行った後は、速やかに原因を特定し、是正をしなければならない。 参考 1 苦情に対する迅速かつ適切な対応は、参加者の信頼の獲得につながる。 参考 2 苦情につながる声とは、明確な不平・不満の表れとして顧客から申し出された苦情とは異なり、例えば、利用に関する相談、質問、要望などのように、放置しておく苦情につながる可能性を含んだものである。プログラム提供中に、参加者の受け止め方を把握する仕組みを構築することは、予防的に対応することが可能になり、結果として顧客満足度向上をもたらす。苦情につながる声は、意図して収集しなければ効果的に活用することは難しいため、プログラム提供事業者は、現状のプログラム提供の品質レベルなどを考慮して、どのような声をどのように収集すべきかについて検討するとよい。 参考 3 苦情を不具合の一環と捉え、対応する仕組みを構築してもよい。
以下の質問について回答してください。	
【質問 20-1】利用者、同合せ、相談、要望または苦情などを申し出る方法について、どのように案内していますか。	
【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料 No.】:	【該当ページ】:
【質問 20-2】苦情として対応するかどうかの判断は、だれが、何をみて(どんな報告や連絡方法を通じて把握し)、決定しますか。	
【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料 No.】:	【該当ページ】:
【質問 20-3】苦情あるいは要望に対する処置が迅速に行われていることを、誰が、いつ、どのような方法で確認していますか？	
【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料 No.】:	【該当ページ】:

質問 21 「8.1. 改善」について	
8.1. 改善	プログラム提供事業者は、不具合として取り扱う基準を定め、応急的処置を行った後は、速やかに原因を特定し、是正をしなければならない。
注記 1	不具合とは、安全性、有効性及び価値創造性に関して、事業者が意図した結果が生じていない状況であって、その原因を取り除くための根本的な解決が求められる。通常、不具合には次の事項が含まれる。 - 参加者数の減少 - 事故、事件、苦情などの発生 - 標準実施時間など、業務手順の管理基準からの逸脱
以下の質問について回答してください。	
【質問 21-1】プログラムについて、①どのような結果や顧客からの反応があったときに、②だれが不具合として見直しをすることを決定しますか。	
【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料 No.】:	【該当ページ】:
【質問 21-2】不具合に対する是正処置(再発防止のための原因追及)は、いつ・誰が・どのようにして決定しますか。	
【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料 No.】:	【該当ページ】:
【質問 21-3】実施した是正処置の効果があったかどうかについて、誰が、いつ、どのようにして確認しますか？	
【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料 No.】:	【該当ページ】:
【質問 21-4】再発防止にむけた是正処置を行った記録はどのように行いますか。	
【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料 No.】:	【該当ページ】:

3.運営チェックシート

このシートは、プログラムの設計から提供までの各プロセスについて要求事項への適合を確認するためのシートです。

①実施している項目については、□をいれてください。

②【記入欄】については、具体的な記述をしてください。

③記入欄の内容と、認証申請時の申請資料の内容とあわせて、適合性を評価します。

プロセス	□	プログラム共通	□	運動プログラム	□	食事(栄養)プログラム	□	休養プログラム	
プログラム内容の設計(安全性の担保)	□	CHECK1.プログラム内容一般について プログラムには法令違反または健康状態を悪化させる内容は含んでいません。							
	□	CHECK2.プログラムの参加条件の設定 参加条件は、利用者の安全確保上、必要な条件を考慮して、次のように設定しました。 【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料No.】: ; 【該当ページ】: ●安全面から、参加条件(利用者の健康状態や心身の状況に関するもの)の内容を検討して、設定した人を記載してください。 →【 】 ●安全確保の必要上設定した、参加条件の内容(利用者の健康状態や心身の状況に関するもの)を記載してください。 →【 】 ●その理由や根拠、または参考とした情報(利用者の健康状態や心身の状況に関するもの)を記載してください。 →【 】 ●その他、健康状態や心身の状況以外の理由で設定した参加条件(使用言語・身長・年齢など)を記載してください。 →【 】							
	-	-	□	CHECK3.プログラムの参加条件の設定 運動プログラムの参加条件として、以下を設定しています。 ・血圧値が180/110mmHgを超えない者 ・医師から運動が制限されていない者	-	-	-	-	
	□	CHECK4.催行中止条件の設定 屋外など空調コントロールできない提供場所では、熱中症の危険性が高い状況が回避できないため、暑さ指数(WBGT) 31℃以上で中止とします。 【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料No.】: ; 【該当ページ】: ●設定すべきものが他にない場合)その他の催行中止条件 →【 】							
	□	CHECK5.プログラムの提供場所、使用設備・用具等に関する事前の安全性の確認 このプログラムの設計にあたり、提供場所、使用設備・用具等について、安全性の観点で事前に確認した内容を記入してください。 【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料No.】: ; 【該当ページ】: ●提供場所について安全性の観点で確認した内容 →【 】 ●使用する設備・用具等について安全性の観点で確認した内容 →【 】							
プログラム内容の設計(有効性の担保)	□	CHECK6.プログラムの有効性の担保の要件①「プログラムには、健康への気づきを意図した健康的な活動の体験を含めなければならない。」 ※体験内容について記述する際には、以下のように、プログラム中のどの部分が健康的な活動の体験に該当するかが分かるように明示してください。 - 運動分野のプログラムの場合は、健康づくりのための運動の体験に該当する部分 - 栄養(食事)分野のプログラムの場合は、健康的な食事のとり方の体験に該当する部分 - 休養分野のプログラムの場合は、健康的な休養のとり方の体験に該当する部分 【記入欄】※複合プログラムの場合で、体験内容(運動、栄養、休養など)により、回答内容が異なる場合は、体験内容の分野ごとに分けて記述してください。 ※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料No.】: ; 【該当ページ】: ●健康的な活動の体験となる部分: →【 】 ●健康的な活動のきっかけにつながると考える理由: →【 】							
	□	CHECK7.プログラムの有効性の担保の要件②「プログラムには、参加者の運動・栄養・休養の状況など生活習慣、または心身の状況を認識させることを意図した内容を含めなければならない。」 【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料No.】: ; 【該当ページ】: ●参加者に運動・栄養・休養の状況など生活習慣、または心身の状況を認識させるために実施している内容: →【 】							
プログラム内容の設計(価値創造性の担保)	□	CHECK8.プログラムの価値創造性の担保の要件(情緒的価値) 「プログラムには、例えば参加者に楽しさ、心地よさ、おいしさなど情緒的な価値を与えることを狙いとした、健康への気づき以外のテーマやストーリーなどの要素を含めなければならない。」 【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料No.】: ; 【該当ページ】: ●プログラムについて、「例えば参加者に楽しさ、心地よさ、おいしさなど情緒的な価値を与えることを狙いとした、健康への気づき以外のテーマやストーリーなどの要素」に該当する部分を示してください。 →【 】							
	□	CHECK9.プログラムの価値創造性の担保の要件(地域活性化) 「プログラムには、例えば文化遺産、名跡、名産品、伝統行事など催行場所の地域資源を活用した内容を含めなければならない。」 【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料No.】: ; 【該当ページ】: ●プログラムについて、「例えば文化遺産、名跡、名産品、伝統行事など催行場所の地域資源を活用した内容」に該当する部分を示してください。 →【 】							
宣伝	□	CHECK10.宣伝 法令の遵守はもとより、科学的な根拠のない効能・効果の発生を想起させる表示をするなど、過大または誇大な宣伝はしていません。 また、宣伝を行う際は、少なくとも次の事項について確実に情報提供しています。 - 参加条件 - 料金 - 日程、開催場所などの開催要領 - 申込及び支払い方法 - キャンセルポリシー 【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒【添付資料No.】: ; 【該当ページ】: ●上記を遵守して宣伝活動を行っている(リリース済みの場合)、または行う仕組みがある(リリース前の場合)ことについて、説明をしてください。 →【 】							

3.運営チェックシート

このシートは、プログラムの設計から提供までの各プロセスについて要求事項への適合を確認するためのシートです。

①実施している項目については、□をいれてください。

②[記入欄]については、具体的な記述をしてください。

③記入欄の内容と、認証申請時の申請資料の内容とあわせて、適合性を評価します。

プロセス	□	プログラム共通	□	運動プログラム	□	食事(栄養)プログラム	□	休養プログラム																																			
申込受付時	□	CHECK11.申込受付時の確認 申込受付時には、申込者が設定した参加条件に合致していることを確認します。 [記入欄] ※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒[添付資料No.]; [該当ページ]: ●確認方法(だれが・どうやって)を記述してください。 →[]																																									
	□	CHECK12.運動プログラムの確認事項 以下に該当しないことを、事前に確認します。 ・血圧値が180/110mmHgを超えない ・医師から運動を制限されていない ・心血管病の既往歴がある場合、医師への参加についての事前相談をした [記入欄] ※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。 ⇒[添付資料No.]; [該当ページ]: ●確認方法を記述してください。 →[]	CHECK13.食事・栄養プログラムの対応事項 申込者からアレルギーに直接関係する情報の提供依頼があった場合は、対応可能な情報提供のレベルを理解した上で、正しい情報提供をします。 [記入欄] ※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。 ⇒[添付資料No.]; [該当ページ]: ●当該プログラムにおいてアレルギーに關する、対応可能なレベルでの情報提供内容を記述してください。 →[]	CHECK14.温泉利用プログラムの場合の確認事項 温泉利用の禁忌症にあてはまらないことを事前に確認します。 [記入欄] ※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。 ⇒[添付資料No.]; [該当ページ]: ●確認方法を記述してください。 →[]																																							
契約	□	CHECK15.契約段階における説明事項 申込者に以下を説明したうえで、契約をしていることを説明してください。 ・プログラムの内容(4.7 a)～f)参照) ・免責事項(4.3注記2参照) ・事業者の責任による損害賠償内容の説明 ・個人情報の収集及び管理方法 [記入欄] ※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒[添付資料No.]; [該当ページ]: →[]																																									
当日の説明	□	CHECK16.プログラム提供当日の参加者に対する伝達事項 プログラム提供事業者は、プログラム提供当日の参加者に対して、少なくとも次の事項について、説明、案内、または情報提供などコミュニケーションを実施しなければならない。 a) スケジュール、コンセプトなどのプログラムの概要 b) プログラム利用上の諸注意 c) 緊急事態発生時の対応方法 注記 b) プログラム利用上の諸注意には、プログラムの利用によって起こりうる怪我等のリスク、安全確保のために参加者が順守すべき事項の説明、及び健康状態によって参加中止となる場合があることなどの免責事項の説明を含む。 [記入欄] ※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒[添付資料No.]; [該当ページ]: ●スケジュール、コンセプトなどのプログラムの概要の伝え方を説明してください。 →[] ●プログラム利用上の諸注意(起こりうる怪我等のリスク、安全確保のために参加者が順守すべき事項、健康状態によって参加中止となる場合があることなど)の伝え方を説明してください。 →[] ●緊急事態発生時の対応方法の伝え方を説明してください。 →[]																																									
提供当日の確認事項	□	CHECK17.施設、設備及び用具の安全確認 安全性確保のために、①使用する施設などの開催場所、②設備及び用具について、以下の方法で点検及び保全を行っており、点検の記録を保管しています。 点検方法については以下の欄に記入してください。 実際の点検の記録については、直近1か月分を添付してください。 プログラムがリリース前の場合は、点検実施記録用紙を添付してください。																																									
	□	<table border="1"> <thead> <tr> <th>①対象とする開催場所、施設</th> <th>提供当日のチェック項目とチェック方法</th> <th>定期的なチェック項目とチェック方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>②対象とする設備及び用具</th> <th>提供当日のチェック項目とチェック方法</th> <th>定期的なチェック項目とチェック方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>							①対象とする開催場所、施設	提供当日のチェック項目とチェック方法	定期的なチェック項目とチェック方法																②対象とする設備及び用具	提供当日のチェック項目とチェック方法	定期的なチェック項目とチェック方法														
①対象とする開催場所、施設	提供当日のチェック項目とチェック方法	定期的なチェック項目とチェック方法																																									
②対象とする設備及び用具	提供当日のチェック項目とチェック方法	定期的なチェック項目とチェック方法																																									

3.運営チェックシート

このシートは、プログラムの設計から提供までの各プロセスについて要求事項への適合を確認するためのシートです。

①実施している項目については、☒をいれてください。

②【記入欄】については、具体的な記述をしてください。

③記入欄の内容と、認証申請時の申請資料の内容とあわせて、適合性を評価します。

プロセス	☒	プログラム共通	☒	運動プログラム	☒	食事(栄養)プログラム	☒	休養プログラム
	☒	CHECK18.参加者の体調確認 当日は健康状態の確認を含む、参加者が参加条件へ合致していることを確認をしています。 【記入欄】 ※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。 ⇒[添付資料No.]: ; [該当ページ]: ●体調確認の方法(だれが・どうやって)を記述してください。 →[] ●体調確認者と、プログラム実施者が異なる場合は、申し送りの方法を記述してください →[]	☒	CHECK19.運動プログラムの提供の当日の確認 附属書Cに準ずる形で、体調確認を行っています。 【記入欄】 ※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。 ⇒[添付資料No.]: ; [該当ページ]: ●体調確認の方法(だれが・どうやって)を記述してください。 →[]	☒	CHECK20.食事・栄養プログラムの提供の当日の確認 当日少なくとも次の事項に対する該当の有無を確認し、該当する場合は、安全なプログラム利用が可能かどうかについて、参加者に確認しています。 - 食物アレルギーの発症歴のある参加者 - 医師から食事指導を受けている参加者 - 服薬との相互作用がある参加者 【記入欄】 ※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。 ⇒[添付資料No.]: ; [該当ページ]: ●体調確認の方法(だれが・どうやって)を記述してください。 →[]	☒	-
	-	-	☒	CHECK21.ウォーミングアップ及びクーリングダウンの実施 安全性確保のために、ウォーミングアップ及びクーリングダウンを実施しています。	-	-	-	-
	提供中	CHECK22.(該当する場合)提供中の参加者の体調確認 事業者が直接コントロールできない事項で、提供結果に重大な影響がある場合は、体調確認のためモニタリング方法をあらかじめ決定し、実施しています。 【記入欄】 ※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。 ⇒[添付資料No.]: ; [該当ページ]: ●体調確認の方法(だれが・どうやって)を記述してください。 →[]	☒	CHECK23.提供中の参加者の体調確認 運動分野のプログラムについては、必ず安全性確保のために、参加者の状況確認のためのモニタリング方法を決定し、実施しています。 【記入欄】 ※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。 ⇒[添付資料No.]: ; [該当ページ]: ●体調確認の方法(だれが・どうやって)を記述してください。 →[]	-	-	-	-
	☒	CHECK24.満足度向上につながる働きかけの実施 参加者の満足度向上につながる働きかけを適切なタイミングで実施しています。 【記入欄】※説明に必要な添付資料がある場合は記入してください。⇒[添付資料No.]: ; [該当ページ]: ●体調確認の方法を記述してください。 →[] ●プログラム提供の担当者が、参加者の満足度向上のために実施している働きかけの内容を記述してください。 →[]						

ヘルスツーリズム認証 認証審査 申請要領

ヘルスツーリズム認証を希望される方は、本申請要領の内容をご確認いただき申請ください。

◆申請要件

- 法人格を有する事業体であること。
- 公的良俗に反する事業を行っていないこと。
- 反社会的勢力及び団体と関係を有していないこと。

◆申請～審査～請求までの手続き

1. 「ヘルスツーリズム認証申請書」(本申請要領に添付)で申請の手続きをお願いいたします。
2. 申請受理後、認証審査料金の請求書、契約書を送付いたします。
3. 契約成立後、文書審査用の提出資料様式『文書審査シート』を送付いたしますので、記入いただき必要書類とともにご提出ください。

◆お問い合わせ先◆

ヘルスツーリズム認証申請書『記入要領』

認証機関 行

下記の通り申請いたします。

		申請日	年	月	日
申請 組 織	事業者名 (※) 『認証の対象となるヘルスツーリズムプログラムを提供する事業者の名称を記入してください。』				
	認証対象となる事業拠点名(店舗名):				
	事業拠点の所在地: 〒				
契約 者	所属・役職 (※)		氏名 (※)		
『認証業務契約を締結する方のお名前を記入してください。』					
連 絡 担 当 者	所属・役職 (※)		氏名 (※)		
	電 話:		住所 (上記申請組織と異なる場合にご記入して下さい) 〒		
	E-mail:				
	FAX:				
申請するヘルス ツーリズムプロ グラム名称	『プログラム名を記述して下さい。』				
プログラム類型	単一プログラム ・ 複合プログラム				

※ 処 理 欄	受理日			プロジェクトコード
	年 月 日			

資料 5

ヘルスツーリズム認証維持管理遵守事項

発行：平成●年●月●日

認証機関名

「ヘルスケアサービス ヘルスツーリズム認証 維持管理遵守事項」に係わる受付窓口

T ●●-●● ●●●●●●●●●●●●●●●●

認証機関名

TEL : ●●-●●●●-●●

FAX : ●●-●●●●-●●

目 次

0. 序文	●
1. ヘルスツーリズム認証の維持管理に関する規則	●
1.1 基本事項	●
1.2 初回認証審査、サーベイランス	●
1.3 確認・特別審査	●
1.4 認証範囲変更時の届出	●
1.5 認定機関の組織審査立会等の受入れ	●
1.6 認証の一時停止、取消し、返上及び認証範囲の縮小（ヘルスツーリズムプログラムの削除） 時の対応	●
1.7 苦情、異議申立て	●
1.8 認証に係わる基準文書の改定への対応	●
1.9 認証費用の支払い	●
1.10 認証情報の公表	●
1.11 機密保持	●
1.12 「ヘルスツーリズム認証業務に関する合意書」の適用範囲	●
2. 認証を公表する際の規則	●
2.1 認証の公表に関する基本原則	●
2.2 認証マークの使用規則	●
2.3 認証証、審査結果報告書の使用	●
2.4 文章での公表	●
2.5 認証の不適切な公表への対処	●

0. 序文

本文書は、認証機関名（以下、弊社と記載）によりヘルスツーリズム認証を取得した組織及び認証を申請している組織（以下、認証組織と記載）が認証審査に関する合意書の中で遵守する義務を負うとして明示された事項を規定し、あわせて弊社のヘルスツーリズム認証に関するガイド並びに注意事項を説明したものです。

弊社は、ヘルスツーリズム認証制度の規則の改定時、もしくは弊社の業務運営方法の変更時には、必要に応じて本文書を改定し、ご案内しますので、常に本文書の最新版を参照して下さい。

1. ヘルスツーリズム認証の維持管理に関する規則

1.1 基本事項

1.1.1 弊社は、認証機関として認証の授与、維持、拡大、縮小、一時停止（1.6項、参照）、返上（認証組織の要請による認証の撤回）及び取消し（認証機関の決定による認証の撤回）を含む認証にかかわる決定の責任及び権限、並びにその所有権をもちます。従って、認証組織が、認証を他組織に売却或いは譲渡することはできません。

1.1.2 認証組織は、弊社から連絡を受けたときの適切な変更の実施を含めて、ヘルスツーリズム認証に係わる基準文書及び本遵守事項を遵守し、認証された認証範囲のヘルスツーリズムプログラムの提供を常に維持管理して下さい。

1.1.3 認証組織は、文書類を業務実態と乖離しないように定期的に見直し、最新状態を維持して下さい。

1.1.4 認証組織は、ヘルスツーリズムプログラムの提供において、国及び地方自治体による法令並びにそれらに基づく行政指導、業界団体等の自主規制等を遵守して下さい。

1.1.5 認証組織は、自らが知り得た認証基準への適合性に関する全ての苦情及び不具合に対し、適切な処置を実施して下さい。

1.1.6 認証組織は、「認証証」の原本保管及びその写しの配付管理を確実に行って下さい。

1.1.7 認証組織は、認証の公表（認証マーク及び審査結果報告書の使用を含む）にあたっては「2. 認証を公表する際の規則」を遵守してください。

1.2 初回認証審査、サーベイランス

1.2.1 Level1 認証ではサーベイランスはありません。Level2 の認証においては、認証組織は、弊社が指定する期限までに、サーベイランスを受審して下さい。サーベイランスの受審を前提に、認証の有効期間を初回認証日から●年毎と定めています。

1.2.2 審査にあたっては、弊社の審査員に情報を提供し、審査に協力して下さい。

1.2.3 認証組織は、初回認証審査、サーベイランス及び特別審査（1.3 項、参照）において、審査を実施するために必要となる手配を行って下さい。

1.2.4 認証組織は、審査の都度、審査用資料を弊社へ提供して下さい。

1.2.5 認証組織は、検出された指摘事項に対しては確実な処置を講じて下さい。検出課題の定義及び処置は、表 1.1 を参照して下さい。

1.2.6 認証組織は、認証組織のヘルスツーリズムプログラムに係わる外部からの苦情とその是正処置など、外部関係者とのコミュニケーション及びその対応を記録して下さい。

1.2.7 Level2 認証の場合、サーベイランスは、少なくとも年●回実施します。

1.2.8 認証組織は、該当する場合、訓練中の審査員、オブザーバー（例：弊社随行者）、認定審査員（将来、弊社が認定機関の認定を取得した場合）の立会いを受入れて下さい。

1.3 確認・特別審査

弊社は、必要に応じ、次の確認・特別審査を実施します。認証組織は、この確認・特別審査を受入れ、協力して下さい。

1.3.1 ヘルスツーリズムプログラムの新規登録（認証範囲の拡大）

認証組織がヘルスツーリズムプログラムの新規登録を実施する場合（1.4 項、参照）、弊社は当該ヘルスツーリズムプログラムの商品情報シート等に基づき申請内容の確認を行い、新規登録についての可否を決定します。

組織は、ヘルスツーリズムプログラムの新規登録の申請にあたり、申請する内容について、他者の権利侵害がないことについて、必ず申請前に確認を行ってください。

1.3.2 立入審査

認証組織において、認証に係わる重大な問題が発生した場合には、認証継続の可否を評価す

- るために、短期の事前通知で立入審査を実施します。
- 1.3.3 一時停止後の是正確認審査（一時停止解除審査）
 認証が一時停止となった場合は、一時停止解除、認証取消し又は認証範囲の縮小を決定するための是正確認審査を実施します。
- 1.3.4 認証の一時停止、返上または取消し時の確認
 認証の一時停止、返上または取消しとなった場合は、当該のヘルスツーリズムプログラムが引き続き認証されているという表示がなされないことを確実にするために、公開されている情報、認証マークの使用状況などを確認（必要な場合は修正を要請）します（現地又は書面）。
- 1.4 認証範囲変更時の届出
 認証組織は、認証範囲に変更が生じる次のような場合には、遅滞なく変更内容を弊社へ届出て下さい。
- 1) ヘルスツーリズムプログラムの変更（新規登録、削除）
 - 2) 認証事業所の所在地の変更
 - 3) 倒産、会社更生手続き又は民事再生手続きの開始、産業再生機構の支援開始、等
- 1.5 認定機関の組織審査立会等の受入れ（将来、弊社が認定機関の認定を取得した場合）
- 1.5.1 弊社が認定機関から認証組織の「組織審査立会」又は「組織直接審査」を要求された場合、当該組織は、拒否する正当な理由がない限りこれを受入れなければなりません。
- 1.5.2 弊社は、組織審査立会等の受入れを拒否する認証組織に対しては、拒否する理由が正当であると認定機関が認める場合を除き、認定された「認証証」を発行することはできません。
- 1.6 認証の一時停止、取消し、返上及び認証範囲の縮小（ヘルスツーリズムプログラムの削除）時の対応
- 1.6.1 次の場合には認証の一時停止となります。
- 1) 検出された指摘事項への是正処置が期限までに適切に講じられなかった場合、もしくは次のような場合。
 - ・社会的に影響の大きな健康被害の発生、及びその可能性のある問題の発生
 - ・顧客の生命、身体の健全性に関連する、行政当局からの行政処分・指導の発生
 - ・意図的な法規制順守に対する虚偽
 - ・死亡・重大事故隠し
 - ・死亡・重大事故への適切な対策の未実施
 - ・組織的な虚偽の記録、改ざんした記録の提示、及び記録そのものの隠蔽
 - ・認証の信頼性を損なう不適合
 - ・認証の判定に重大な影響を与える故意の虚偽説明の判明
 - 2) 認証組織において倒産、会社更生手続き又は民事再生手続きの開始、産業再生機構の支援開始の事態が発生した場合
 - 3) 認証組織が、必要とする時期にサーベイランスを受審することを認めない場合
 - 4) 認証組織が自発的に認証一時停止を要請した場合
 - 5) 弊社が定める期限までに、認証に係る費用が支払われない場合
 - 6) 認証組織において不祥事、重大な法令違反が発生したことを知り得た場合
- 1.6.2 認証組織が認証の一時停止となった場合、「認証証」を返却して下さい。また、当該一時停止期間中においては、認証マークの使用を含め認証の引用を含むすべての広告物の使用を停止して下さい。
- 1.6.3 認証組織が、認証の一時停止の原因となった問題を、弊社が設定した期限までに解決できない場合には、認証の取消しとなります。
- 1.6.4 認証組織が認証の取消し又は返上となった場合、「認証証」を返却して下さい。また、認証マークの使用を含め認証の引用を含むすべての広告物は、直ちに使用を取り止めるとともに、弊社が提供した認証マークの清刷を返却して下さい。
- 1.6.5 認証範囲の縮小（ヘルスツーリズムプログラムの削除）が生じた場合、「認証証」を変更しますので、指示に従って下さい。また、すべての広告物を適切な認証範囲の表記に修正して下さい。
- 1.6.6 弊社が認定の一時停止、取消し、返上となった場合、認証組織は、「認証証」及び認証マークの使用に関し、弊社の指示に従わなければなりません（将来、弊社が認定機関の認定を取得した場合）。
- 1.6.7 認証組織の判断で認証を返上される場合には、返上予定日の90日前までに、返上予定日及び

返上理由を添付の上、送付して下さい。

1.7 苦情、異議申し立て

弊社は、弊社の認証活動に関する苦情、異議申し立てを随時お受けします。苦情、異議申し立てには、弊社が定めるプロセスに則って適切に対応します。

1.8 認証に係わる基準文書の改定への対応

弊社は、認証に係わる基準文書が改定される場合、適宜、改定内容情報をご連絡します。認証組織は、連絡に基づき改定の対応に必要な準備を行い、計画的に対応して下さい。

1.9 認証費用の支払い

認証組織は、審査料金等の認証にかかる費用を、弊社から送付する請求書に記載されている期限までに支払って下さい。

1.10 認証情報の公表

弊社は、認証組織の認証に係わる情報（認証の授与、認証範囲、認証の一時停止日・解除日、取消し及び返上）を弊社のホームページを通じて公表します。

1.11 機密保持

弊社は、認証組織の認証活動を通じて得られた情報の機密を守ります。認証の判定時等において、審査結果報告書等の当該組織に関する情報を認証にかかわる要員が取り扱いますが、弊社は、認証に関わる要員すべてに、守秘義務を負わせています。

なお、認証組織によって公開されていない情報を第三者へ開示することを法律、又は規制当局によって要求された場合には、事前に当該組織へ通知します。

1.12 「ヘルスツーリズム認証業務に関する合意書」の適用範囲

「ヘルスツーリズム認証業務に関する合意書」の内容は、認証範囲の変更を含め、認証証に記載された事業所、又は組織すべてに適用されます。

2. 認証を公表する際の規則

2.1 認証の公表に関する基本原則

2.1.1 認証組織は、認証の引用及び認証マークの使用についての権利を有し、また本遵守事項で指示される規則を遵守する義務があります。なお、認証マークの所有権又は使用許諾権は弊社にあります。

2.1.2 認証に関連して誤解を招く公表を自ら行うこと、また他者による公表も許してはいけません。

2.1.3 「認証証」を、誤解を招く方法で自ら使用すること、また他者による使用も許してはいけません。

2.1.4 認証範囲外の活動（製品・サービス、事業、業務、部門、事業所・営業所、関連会社など）にも認証が及んでいると誤解されないようにして下さい。

2.1.5 評価の信頼性を損ない、又は社会的信用を失墜させる方法で認証の表記を用いないで下さい。

2.1.6 認証の対象であるヘルスツーリズムプログラムが、弊社以外の機関によって承認されていると暗示するような方法を用いないで下さい。

2.1.7 認証証及び認証マークの使用・使用方法について、許可されているか否か明確に判断できない場合には、弊社に書面等にて確認して下さい。

2.2 認証マークの使用規則

(略)

2.3 認証証、審査結果報告書の使用

2.3.1 認証証の使用

認証組織は、認証された範囲内、有効期限内において認証証を使用することができます。

認証組織の責任の下で認証証を複製することが可能です。

カタログやウェブサイトへの写真掲載等で認証証を使用する際には、記載内容が判読できる大ききで表示するようにして下さい。

2.3.2 審査結果報告書の使用

審査結果報告書の所有権は、弊社に帰属します。審査結果報告書は送付いたします。

審査結果報告書のコピーを自組織以外の第三者等に提示する場合、当該文書一式を過不足なく提示して下さい。

2.4 文章での公表

認証対象外の部門等でも、認証の事実を文章で公表することができます。この場合にも「2.1 認証の公表に関する基本原則」を遵守し、必ず認証事業所及び認証範囲を明記して認証対象がわかるようにして下さい。該当の文章には「ヘルスツーリズム認証取得」等の表現を用い、その文章に認証範囲外の活動も掲載されている場合には、認証範囲外であることが識別できるようにして下さい。

2.5 認証の不適切な公表への対処

弊社は、認証組織が認証の地位の不適切な引用、又は認証証、認証マークもしくは審査結果報告書の誤解を招く使用を行った場合、修正及び是正処置の要請、認証の一時停止、認証の取消し、違反の公表及び必要に応じて法的手段をとることを含む適切な処置を講じます。

表1.1 検出課題の定義及び処置

1) 指摘事項 (定義) ① 組織が提供するヘルスツーリズムプログラムに関して、審査の対象となる認証基準の要求事項を満たしていないことが、客観的証拠に基づいて判明している事項。 ② 意図したアウトプット（安全性、有効性、価値創造性、利用者のニーズ及び期待、並びに適用される法令・規制要求事項）を達成する組織のヘルスツーリズムプログラム提供能力について、重大な疑いを生じさせる状況。 ③ 組織の提供するヘルスツーリズムプログラムの信頼性に問題を与える事項。 ④ 「ヘルスツーリズム認証維持管理遵守事項」で定めた規定事項を満たしていない事項。 (処置) ・ 是正処置結果報告書を、合意した期限までに提出していただきます。 ・ 指摘事項が検出された場合でも適切に是正処置が講じられれば、“認証継続”となります。 注：是正処置完了の確認のため、現地訪問が必要となるケースもあります。
2) 改善課題 (定義) 提供するヘルスツーリズムプログラムの品質向上に向けての事項。 (より一層のヘルスツーリズムプログラムの品質向上、お客様満足の向上が図れる事項。) (処置) 対応要否及び対応方法は組織に一任します。

ヘルスツーリズム認証基準 (Level2)

※箇条 4 以降のうち、下線部は Level1 の要求事項相当部分であることを示す。なお、箇条 1～3 は Level1・2 共通部分。

ヘルスケアサービスの品質保証

ーヘルスツーリズムプログラム提供事業者に対する要求事項ー

2017 年 3 月 17 日

まえがき

本基準は、ヘルスツーリズムプログラム提供事業者のプログラムの企画及び提供における質の高い専門的業務の実施を支援し、ヘルスツーリズムプログラムのもつ「安全性」、「有効性」、「価値創造性」という価値提供を確実に実施するための枠組みの提供を目的としている。また、本基準は、ヘルスツーリズムプログラムを購入・利用する組織、個人及び利害関係者のニーズや期待に対応できる事業者の合理的な選択を支援する「ヘルスツーリズム認証」に利用されることを意図している。

なお、ヘルスツーリズム認証の活用効果として期待されるものを参考として次に示す。

- 第三者による品質評価結果を踏まえた、信頼性の高い品質訴求
- 消費者または流通事業者へのプレゼンス向上を通じた、競争優位の獲得
- 体制構築を通じた組織強化、品質向上、従業員モチベーションの向上などの実現

本基準で規定する要求事項を満足する枠組みの採用は、ヘルスツーリズムプログラム提供事業者の戦略上の決定によることが望ましい。ヘルスツーリズムプログラム提供事業者における枠組みの設計及び実施は、次の事項によって影響を受ける。

- g)** 組織環境、組織環境の変化、及び組織環境に関連するリスク
- h)** 多様なニーズ
- i)** 固有の目標
- j)** 提供するサービス及びその形態
- k)** 用いるプロセス、施設、設備及び用具
- l)** 規模及び組織構造

本基準は、ヘルスツーリズムプログラム提供事業者が採用する枠組みの画一化又は文書化の画一化を意図していない。

本基準は、経済産業省平成 28 年度健康寿延伸産業創出推進事業における「ヘルスツーリズム品質評価・実証事業」を実施する特定非営利活動法人日本ヘルスツーリズム振興機構、一般財団法人日本規格協会、一般社団法人 日本スポーツツーリズム推進機構により作成された。

ヘルスケアサービスの品質保証 ーヘルスツーリズムプログラム提供事業者に対する要求事項ー

1. 適用範囲

本基準は、ヘルスツーリズムプログラム(2.1 参照)の提供事業者(2.3 参照)に対してヘルスツーリズムプログラムのもつ価値を確実に提供するための枠組みの構築に必要な要求事項を示し、ヘルスツーリズム認証における適合性評価の基準として適用する。

参考 ヘルスツーリズム認証では、次の点を中心にした本基準に対する適合性評価を行う。

- ヘルスツーリズムプログラムの提供に関わる仕組みの評価
- ヘルスツーリズムプログラムの内容についての評価

注記 本基準は、ヘルスツーリズムプログラムの利用により期待される特定の医学的効果・効能を保証することを意図したものではない。また、本基準は、プログラム提供の仕組みの構築状況とプログラムの内容から、ヘルスツーリズムプログラムの品質の特定の側面(「安全性」、「有効性」及び「価値創造性」)を担保するための必要条件が整っているか否かの評価基準を意図したものであって、実際のパフォーマンス評価への適用は意図していない。

趣旨

この要求事項は、①ヘルスツーリズムプログラムの内容と、②どのような運営管理をしてプログラム提供をするのかを、セットで確認するという、第三者認証を行うための評価基準として作成されています。

5.1. ヘルスツーリズムプログラム

主に地域資源を活かした非日常空間における体験を通して、健康への気づきなど、日常生活における健康増進・維持、生活習慣病予防または介護予防のきっかけを与えることを目的とし、「安全性」、「有効性」及び「価値創造性」を担保し、提供するヘルスケアサービス。

趣旨

ヘルスツーリズムプログラムは保険適用外の自主サービスです。健康的な活動のきっかけを与えることを目的としており、そのために「安全性」、「有効性」及び「価値創造性」という3つの品質が重要です。

注記1 ヘルスツーリズムプログラムは、運動・栄養(食事)・休養のうち、いずれか1つ以上の分野により構成される。

ヘルスツーリズムプログラムの各分野の定義は、次による。

- 運動分野：健康づくりのための運動を含んだ活動。例えば、ウォーキング、ハイキング、トレッキング、ランニング、ヨガ、水中運動。
- 栄養（食事）分野：健康的な食事の取り方を含んだ活動。例えば、ヘルシーメニュー、地産地消食、薬膳料理などの提供または料理教室。
- 休養分野：健康的な休養の取り方を含んだ活動。例えばスパ、エステ、温泉浴、森林浴、タラソセラピー、睡眠支援。

参考 想定されるヘルスツーリズムプログラムの一例を、次に示す。

- ウォーキングと温泉を組み合わせた滞在型プログラム
- 地域資源を活用したノルディックウォーキング
- タラソセラピープログラム
- 温泉セラピストの指導のもと、入浴法を学ぶプログラム
- 森林セラピー基地でのウォーキングプログラム
- 美容を目的としたスパ・エステプログラム
- 地元の食材を活用し正しい食生活を学ぶ栄養プログラム
- 地域資源を活用したリハビリプログラム

注記 2 ヘルスツーリズムプログラムは、健康的な活動のきっかけを与えることを目的とした内容に限られ、かつ箇条 4 以降の要求事項に適合して提供されるものでなくてはならない。したがって、ヘルスツーリズムプログラムが組み込まれた旅行商品または宿泊プランの場合は、ヘルスツーリズムプログラムにあたらない部分（例えば、食べ放題・飲み放題の食事など健康的な活動のきっかけを与えることを目的としていない食事の提供、安全管理がされていないフリータイムでのスポーツ実施など）は、ヘルスツーリズムプログラムから除外される。

5.2. ヘルスツーリズムプログラムの分類

ヘルスツーリズムプログラムの分類は、含まれる分野の違いにより、次による。

- h) 運動プログラム
- i) 栄養（食事）プログラム
- j) 休養プログラム
- k) 運動・栄養（食事）プログラム
- l) 運動・休養プログラム
- m) 栄養（食事）・休養プログラム
- n) 運動・栄養（食事）・休養プログラム

参考 ヘルスツーリズム認証の申請時点で、プログラムが運動・栄養（食事）・休養のうち、

いずれか 1 つの分野で構成されている **a)～c)** のプログラムを単一プログラム、2 つ以上の分野で構成されている **d)～g)** のプログラムを複合プログラムと区別する。

趣旨

申請したプログラムに、どの分野の体験が含まれているかにより、a)～g) までの書類に分かれます。

5.3. プログラム提供事業者

ヘルスツーリズムプログラムの提供を事業として行い、その事業運営に責任をもつ法人またはその一部。

注記 1 プログラム提供事業者の要件は、次による。

- 法人格を有する事業体であること。
- 公的良俗に反する事業を行っていないこと。
- 反社会的勢力及び団体と関係を有していないこと。

注記 2 複数の事業拠点(店舗などの事業所)を有する法人では、ヘルスツーリズムプログラムを直接提供する個々の事業拠点が、プログラム提供事業者となる。

注記 3 事業運営に責任をもつ法人とは、ガイドの派遣や飲食物の提供などを実施する外部のパートナーの管理も含め、一貫した事業責任を負う事業体を指す。

5.4. 健康への気づき

ヘルスツーリズムプログラムを通じて参加者が得る、健康に対する新たな認識または意識の変化。具体的には、参加者自身の生活習慣やストレスなどの心身の状態に対する認識、またはセルフケアの重要性の理解など健康的な行動のきっかけとなるものを指す。

参考 健康への気づきは、参加者個人の経験や属性などにより影響を受けるため、その結果は様でなく、認識の程度や範囲についても多様な結果となる。

趣旨

ヘルスツーリズムプログラムの目的である、健康的な行動のきっかけづくりにつながる可能性があることを「有効性」と定義しています(2.9 参照)。この有効性の中心となって作用するものが、健康への気づきです。

5.5. プログラム参加者

例えば、地域外からの観光客等または地域内の居住者など、ヘルスツーリズムプログラムに実際に参加する者。

5.6. プログラム実施者

例えば、健康指導やガイドを行う者など、ヘルスツーリズムプログラムの提供において、顧客と直接的な接点をもつ者。

5.7. プログラム管理者

ヘルスツーリズムプログラムの内容、サービスの品質及びプログラム実施者の教育などを管理する者。

5.8. 安全性

参加者のヘルスツーリズムプログラム購入・利用時に想定される、身体的・心理的・財産的なリスクの発生を抑えるための対応(安全対応)がされ、かつリスクが顕在化した場合でも参加者が許容可能なレベルまで制御するための対応(安心対応)がされ、プログラムの内容及び提供方法に適切に反映されている状態。

参考 リスク発生の抑制の対応(安全対応)としては、例えば運動や休養分野では、参加者の健康状態を踏まえたプログラム内容・参加条件の設定、及び身体的な健康状態の把握・対応などが関係し、栄養（食事）分野では、食物アレルギーへの対応、衛生管理などが関係する。

また、顕在化したリスクを許容可能なレベルまで制御するための対応(安心対応)としては、緊急事態への対応、苦情対応または補償などが関係する。

注記 ヘルスツーリズム認証において、安全性に対する要求事項とその要求水準は、認証の各レベルで共通である。

趣旨

事故等の危害を防ぐ「安全対策」と、事故等が起こってもきちんと対応できる「安心対策」の両方をあわせて、「安全性」と定義しています。

5.9. 有効性

健康への気づきを意図したプログラム内容及び提供方法を確立することについて客観的な根拠を有しており、健康的な活動のきっかけとなることが期待される状態。

5.10. 価値創造性

プログラムの内容及び提供方法において情緒的価値（2.10.1 参照）と地域活性化（2.10.2 参照）の2つの価値を創出しようとする状態。

5.10.1. 情緒的価値

プログラム参加における経験価値への満足を考慮した、プログラム内容及び提供方法が確立されている状態。

参考 国民の多くは健康行動をすぐに実践したり継続したりすることが難しいと感じていることから、プログラムの開発においては、参加者の興味・関心事項を題材とした健康への気づき以外の魅力的なテーマまたはストーリーを作り上げることが、潜在参加者へのアプローチの可能性を高め、かつ積極的な参加をもたらさう。

趣旨

情緒的価値は、参加者の趣味や関心事にマッチしたプログラム内容があり、嬉しさ、楽しさ、心地よさ、おいしさなどの感情を満たすものを指しています。一般に健康に関心が高くない顧客は、こうした感情が満たされるかどうかをより重視して購入すると言えます。

5.10.2. 地域活性化

地域経済への貢献など、地域の活性化に対する利害関係者の期待を認識した事業運営がなされ、プログラム内容及び提供における地域資源の活用をはじめとして、地域との積極的な連携が図られている状態。

参考 地域活性化に対する利害関係者には、例えば地域の経済活動主体である、事業者、業界団体、住民、地方自治体などが含まれる。

5.11. 行動変容理論

生活習慣病のコントロールだけではなく、ストレスに負けず、気持ちよく生活を楽しむためにはライフスタイルが重要である。このライフスタイルを行動療法によって主体的で望ましい方向に変えるための諸理論を指す。

5.12. メンタルヘルス

精神面における健康状態のこと。ここでは健康増進のための精神的な疲労、ストレス、悩みなどの軽減や緩和とそれへのサポートを指す。

5.13. 科学的根拠

偶然性や人間の作為などをできるだけ排除した条件で実験を繰り返し、それによって得られた一定の法則性をもつ、統計的な事実または科学的な裏付け。

2.14. アクティブレジャー

運動の習慣化を目的とした健康運動サービスであって、参加者の楽しみなど、継続利用につながる価値が盛り込まれ、疾病予防・介護予防及び健康維持・増進効果が期待できる安全な健康運動サービスとして、アクティブレジャー認証を受けたサービス。

2.15. キャンセルポリシー

予約を取消した場合の条件を定めたもの。

2.16. モニタリング

ヘルスツーリズムプログラムの提供中の安全確認のために、顔色や呼びかけに対する反応などから利用者の体調を確認する行為。

6. ヘルスツーリズムプログラムの重要概念

6.1. ヘルスツーリズムプログラム提供における基本的概念

プログラム提供事業者は、ヘルスツーリズムプログラムの事業運営にあたり、基本的概念として、次のことを認識することが重要である。

ヘルスケアサービスとしての機能：

ヘルスツーリズムプログラムは、主として非日常空間での体験を通じて、多くの人々に健康づくりのきっかけをもたらすことを狙いとしたヘルスケアサービスである。こうしたヘルスツーリズムプログラムと、日常生活での健康づくりを継続的に支援することを目的としたヘルスケアサービスとが、ともに市場に供給され、また併用されることにより、国民の健康づくりに一層の支援が図られるものと期待されている。

また、ヘルスツーリズムプログラムには、運動・栄養（食事）・休養といった健康づくりの基本に不可欠な要素が含まれることから、ヘルスケアサービス全体への波及効果も期待されている。

参考 日常生活での健康づくりを継続的に支援することを目的としたヘルスケアサービスの例として、健康運動サービスであるアクティブレジャー(2.14.参照)がある。

プログラムの開発における情緒的価値の重要性：

国民の多くは健康行動をすぐに実践したり継続したりすることが難しいと感じていることから、ヘルスツーリズムプログラムの開発では、例えば参加者の趣味・関心事など、健康以外のテーマまたはストーリーを設定し、情緒的価値を確実に作り込むことが不可欠である。

ヘルスツーリズムプログラム提供事業者への期待：

各地域資源の有効活用は、魅力的で独自性のあるヘルスツーリズムプログラムの開発につながるとともに、観光振興など地域経済の活性化という点でも多くの利害関係者から期待されている。

6.2. ヘルスツーリズムプログラムにおける重要な品質要素

ヘルスツーリズムプログラム提供における基本的概念(3.1 参照)を踏まえ、ヘルスツーリズムプログラム提供事業者が確実なプログラム提供において、満たさなければならない重要な品質要素を次に示す。

- 安全性(2.8 参照)
- 有効性(2.9 参照)
- 価値創造性(2.10 参照)

注記 箇条 4～8 までの規定は、これらの品質要素を担保するために規定された要求事項である。なお、安全性以外の品質要素は、認証レベルによって、要求水準が異なる。

7. ヘルスツーリズムプログラムの企画

7.1. 事業方針と事業計画の策定～事業運営の基盤の構築

プログラム提供事業者は、ヘルスツーリズムプログラムを確実に提供するために、事業の方向性を示し、次の事項について組織内部に示し、共有しなければならない。

- a) ヘルスツーリズムプログラム提供の事業目的
- b) 顧客満足の向上にむけた目指すヘルスツーリズムプログラムの品質
 - 安全性の確保についてのあるべき姿
 - 有効性の確保についてのあるべき姿
 - 価値創造性(情緒的価値及び地域活性化)の確保についてのあるべき姿
- c) 従業員満足の向上にむけた実施事項
- d) 法令・規制要求事項の遵守

プログラム提供事業者は、計画的な事業運営を行うために、実施計画を定期的に策定し、適切な時期に見直すことで継続的な改善を行わなければならない。

参考 実施計画は組織の規模、実施体制などを考慮して、運用可能な形式で策定することが望ましい。実施計画の策定及び運用に当たっては、次の手順を参考にとよい。

- a) 事業方針を踏まえ、各部門及び各階層の課題を明らかにする。
- b) 達成目標及び実施結果を評価するための指標を定める。
- c) 各課題を実現するための方策を明確にする。
- d) a)～c)を反映した実施計画を策定し、管理する。

また、ヘルスツーリズムプログラムの事業運営の責任者は、プログラム提供を確実に行うための実施体制を決定し、各担当者に責任・権限を認識させるとともに、運営に必要な情報、設備、人員、資金等の経営資源を確保しなければならない。この活動には、関連する法令・規制要求事項の遵守のための必要な対応を含まなければならない。

参考 関連する法令・規制要求事項の遵守のための必要な対応には、最新の法令・規制動向についての情報収集、または業務担当者への教育・訓練の実施などが想定される。なお、ヘルスツーリズムプログラム提供者に関連する可能性のある法令の参考として、附属書Aがある。

趣旨

ヘルスツーリズムプログラムの事業の責任者は、組織として、きちんとプログラムが提供できるように、担当者を決めて、必要な金・設備、情報などを与えてください。当然どんな法律が関係してくるかについても、担当者に認識させてください。

4.2. ヘルスツーリズムプログラムの開発

プログラム提供事業者は、プログラムのねらいを表したコンセプトを明確にしたうえで、プログラム内容及び提供方法を決定（4.3～ 4.5参照）しなければならない。

コンセプトの検討においては、少なくとも次の点を考慮しなければならない。

- a) 想定する参加者のニーズ及び期待
- b) マーケティング情報
- c) 事業方針・計画(4.1 参照)と開発するプログラムとの整合性
- d) プログラムにおける安全性、有効性及び価値創造性のポイント
- e) 利用可能な経営資源
- f) 連携可能なパートナー

注記 コンセプトとは、プログラムの狙いを示したもので、想定する参加者、プログラムを通じて提供するメリットや機能などの価値、及び価値の提供方法について、簡潔に述べたものを指す。

趣旨

思い付きでプログラムを企画して失敗しないように、どんな人であれば、どんな内容がうけるのか、買ってくれる人がどれくらいいるのか、プログラムの開発・提供のために利用できる経営資源を考慮し、実現性の高い方法で、企画しましょう。
まずは、ターゲットやメリットなどを考慮してコンセプトを明確にしてから、プログラムの詳細を決めてください。

4.3. ヘルスツーリズムプログラム内容の設計

プログラム提供事業者は、プログラム内容について安全性、有効性及び価値創造性を満たすように設計し、設計の結果として次の事項を明確にしなければならない。

- g) プログラムの分類
- h) プログラム名称
- i) プログラムのコンセプト(4.2 参照)
- j) プログラム構成(時間割、実施内容)
- k) 開催要領
 - 1). 日程、時間帯
 - 2). 提供場所・施設、使用する設備・用具、持ち物など
 - 3). 定員
 - 4). 開催中止となる場合
 - 5). 参加条件
 - 6). 免責事項
- l) 申込要領・料金
 - 1). 料金
 - 2). 申込及び支払い方法
 - 3). キャンセルポリシー

注記 1 プログラム内容の設計における要求事項は附属書 B による。一方、提供方法に対しては、基本的要求事項が 4.5 に規定されており、個別の各提供プロセスに関する要求事項は簡条 6 による。

注記 2 e)開催要領における、5).参加条件とは、安全にプログラムを提供するために、契約

前に確認が不可欠な事項として、プログラム提供事業者が設定するものをいい、参加者の障害の程度、アレルギー、既往歴、年齢、身長など健康状態及び心身の状況、使用可能言語などが含まれる。また、免責事項とは、参加者と事前に合意をとる必要がある事項をいい、当日の健康状態の確認の結果、参加中止となる場合などが含まれる。

趣旨

プログラムは、「どんな内容を、どんな段取りで提供するか」で決まります。
まずは、プログラムの内容として、「いつ・どこで・だれが・なに」をやるのかを決めてください。そのあとで、「どんな段取りで提供するとよいのか」を考えます。
4.3 b)「プログラム名称」から f)「申込要領・料金」までの項目は、プログラムの内容を示す項目です。文書審査シートの「プログラム情報シート」に書いてください。
なお、プログラムの内容についての基準が、**附属書 B**にありますので、これを踏まえて、内容を決めてください。

4.4. ヘルスツーリズムプログラム提供プロセスの特定

プログラム提供事業者は、ヘルスツーリズムプログラムの提供方法の決定に先立ち、必要な業務プロセスを洗い出し、それらの相互関係を明確にしなければならない。

なお、確実な提供のために、少なくとも次のプロセスを含めて提供を行わなければならない。

- i) 宣伝(プロモーション)(6.1 参照)
- j) 契約前のコミュニケーション(6.2 参照)
- k) 契約(6.3 参照)
- l) ヘルスツーリズムプログラム参加者への案内(6.4 参照)
- m) ヘルスツーリズムプログラム提供当日の確認(6.5 参照)
- n) ヘルスツーリズムプログラムの提供(6.6 参照)
- o) ヘルスツーリズムプログラム提供中のモニタリング(6.7 参照)
- p) 参加者への働きかけ(6.8 参照)

趣旨

つぎは、「どんな段取りで提供するとよいのか」を考えます。
よい品質のプログラムを提供するために、大事なことはお客さんに確実に伝えたり、確認したりするなど、抑えるべきポイントがいくつかあります。
ここでは、a)～h)として、宣伝(プロモーション)を行う段階から、実際のプログラムを実施するまでの段取りとして、典型的なものをしめしています。これらをすべて盛り込んで、宣伝からプログラム提供当日までの段取りを考えてください。a)～h)の段取りそれぞれの説明は、6.1 以降で説明いたします。

4.5. ヘルスツーリズムプログラム提供プロセスの設計

プログラム提供事業者は、プログラム提供に不可欠な業務プロセスについて、その運営に必要な次の事項に対する要件を、結果に及ぼす影響の重要性に応じて定めなければならない。

- g) 担当者の力量基準
- h) 力量を満たした担当者名
- i) 使用する施設、設備及び用具の使用基準
- j) 実施手順
 - 安全性を確保するための方法
 - 有効性を確保するための方法
 - 価値創造性(情緒的価値及び地域活性化)を確保するための方法
- k) 業務の管理基準
- l) 実施手順・管理基準に合致した業務が行われたことの証として作成する記録

注記 力量とは、単に関連する知識、経験または資格保有の有無ではなく、当該業務が実際に遂行できる技量・能力を指し、「a)担当者の力量基準」では、何がどこまでできるのかを明確にしなければならない。

趣旨

各業務が確実に行われるためには、必要な能力を持った人が、決められた手順に従って行うことが必要です。各業務をどの程度の細かさで管理するのかは、組織の考え方や業務の重要性によって異なりますが、一般的に、各業務について a)～f) の条件を決めることが、確実な運営管理に必要です。

4.6. ヘルスツーリズムプログラムのレビュー

プログラム提供事業者は、プログラム提供を確実にするために、プログラムをリリースする前に、設計したヘルスツーリズムプログラムの内容及び提供方法を次の観点から確認し、必要に応じて見直しをしなければならない。

また、レビューした結果を記録しなければならない。

- g) コンセプトとの整合
- h) 想定参加者のニーズ及び期待への適合
- i) 安全性の確保
- j) 有効性の確保
- k) 価値創造性(情緒的価値及び地域活性化)の確保
- l) 担当者の力量の適切性

プログラム提供事業者は、レビュー担当者には、当該プログラムのレビューに必要十分な力量を有する要員を含めなければならない。

参考 レビューの方法には、例えば既存の類似プログラムとの比較、組織内でのデモンストラーションの実施、想定ターゲットを集めた体験テストの実施、専門家による確認がある。

趣旨

プログラムの内容と提供方法が決まったら、リリース前に一度確認(レビュー)をし、不足や修正すべき点があれば見直しをしましょう。確認するときのチェックポイントは、a)～f)です。

4.7 プログラム情報の公開

プログラム提供事業者は、レビューが完了し、提供することを決定したヘルスツーリズムプログラムについて、上記 a)から i)の情報を認証機関に提出しなければならない。

- j) プログラムの分類
- k) プログラムの名称
- l) プログラムのコンセプト
- m) プログラム構成(時間割、実施内容)
- n) 開催要領
- o) 申込要領・料金
- p) プログラムにおける価値創造性の根拠
- q) プログラムにおける有効性の根拠
- r) プログラムにおける安全性の根拠

なお、参加者に開示する情報として、科学的根拠により証明されていないヘルスツーリズムプログラムによる効果・効能を謳ってはならない。

注記 a)から f)までの情報は、認証後、プログラムに関する情報として、認証機関を通じて公開される。

趣旨

レビューが完了したら、a)～i)の情報を文書審査様式「文書審査シート」に記載してください。このうち、a)～f)については、プログラムについての情報として、認証後、認証機関のウェブサイトを通じて公開されます。

5. ヘルスツーリズムプログラム提供の資源管理

5.1. 力量の確保

プログラム提供事業者は、ヘルスツーリズムプログラムの品質に影響を及ぼす重要性を考慮し、その業務の担当者に必要な力量の内容と水準を明確にしなければならない。

また、品質に影響を及ぼす業務の担当者の選定については、担当予定者が必要な力量水準を満たしていることについて、適切な教育・訓練の実施結果、または保有する技能及び経験などを根拠とした事業者の客観的評価結果に基づいて、当該業務担当者を決定しなければならない。

ヘルスツーリズムプログラムの品質に重大な影響を与える、プログラムの設計担当者は、少なくとも次の事項に関する十分な力量を有していなければならない。

価値創造性を確保したプログラム設計のために必要な

- 想定ターゲットのニーズや期待の把握
- 地域資源の活用のための情報収集

有効性を確保したプログラム設計のために必要な

- 健康増進（行動変容理論、メンタルヘルス等）に関する知識の保有
- 健康的な活動に向けた、適切な情報提供及び働きかけ方法の決定

安全性を確保したプログラム設計のために必要な

- 参加条件の設定及び確認方法の決定
- プログラムの催行中止・中断の決定
- 施設、設備及び用具の点検・保全の方法の決定
- プログラム提供当日、健康状態などの確認方法の決定
- 安全上配慮が必要な参加者の設定及びその対応方法の決定
- 提供中のモニタリング方法の決定

ヘルスツーリズムプログラムの品質に重大な影響を及ぼす業務である、次の業務担当者については、少なくとも次の力量を有していなければならない。

b) プログラム実施者(簡条 2.6.参照) の力量

- プログラム実施手順の理解
- 健康増進（行動変容理論、メンタルヘルス等）に関する知識
- 緊急事態への対応、応急手当（けが、心肺蘇生、AEDの使用法等）の実施
- 参加者の健康状態の確認
- 設備・用具などの点検などの安全管理
- 苦情対応も含む、顧客満足のための接客及びコミュニケーションの実施

- c) プログラム管理者（簡条 2.7.参照）の力量を決定するうえでの必須の考慮事項
- マーケティング能力
 - プログラム提供の管理・運営方法
 - 提供サービスの品質の標準化

注記 1 業務担当予定者が有する現在の力量と必要な力量とを比較評価し、必要な力量を満たしていない場合には、プログラム提供事業者は、必要な教育・訓練を行うか、又は新規採用、中途採用、異動などの人事的処置を行わなければならない。

注記 2 プログラム提供事業者は、ヘルスツーリズムプログラムの提供に必要な担当者の力量が、どのシフトでも確保されるよう、シフト管理を実施しなければならない。

趣旨

プログラムの設計者と、当日提供を行うプログラム実施者に、最低限必要と考えられる能力の項目を挙げています。これらの観点で、能力的に十分だというスタッフに、業務を担当させるようにしてください。

5.2. 教育・訓練

プログラム提供事業者は、品質に影響を及ぼす重要性を考慮し、その業務担当者の力量(5.1.参照)を確保・維持するための教育・訓練計画を確立し、教育・訓練を実施しなければならない。

ヘルスツーリズムプログラムの提供事業者に必要な教育・訓練の内容には、少なくとも次の事項を含めなければならない。

- b) 安全性確保のための；
- 安全確保の観点からのプログラム設計
 - 健康状態の確認及びモニタリング
 - 緊急事態への対応
 - 救急救命
 - 衛生管理
 - 施設、設備及び用具の管理
 - 順守すべき関連法令・規制要求事項
 - 個人情報の保護
- c) 有効性確保のための；
- 有効性確保の観点からのプログラム設計

- 運動、栄養、休養の支援スキル
 - 健康増進（行動変容理論、メンタルヘルス等）に関する知識
 - コミュニケーションスキル
- d) 価値創造性確保のための；
- 価値創造性の確保の観点からのプログラム設計
 - 地域活性化につながる情報収集またはネットワーク構築
- e) 顧客満足のための；
- 苦情対応
 - 接客・接遇

プログラム提供事業者は、実施した教育・訓練を記録するとともに、実施した教育・訓練の有効性を評価しなければならない。

5.3. 外注管理

プログラム提供事業者は、パートナーと連携してプログラムを開発または提供する場合、連携先のパートナーがプログラム提供事業者の要求事項及び本基準の該当する要求事項を満たすよう管理しなければならない。

飲食物を提供するパートナーと連携してプログラムを提供する場合には、飲食業の営業許可の有無などにより、衛生管理状態を確認しなければならない。

この管理には、次の事項を含めなければならない。

- a) パートナーがプログラム提供事業者の要求事項に従って製品・サービスを供給する能力を判断の根拠として、パートナーを評価し選定すること。
- b) パートナーから提供される製品・サービスに関する要求事項を明確にし、パートナーに伝えること。
- c) プログラム提供事業者は、パートナーから提供される製品・サービスが、パートナーへの要求事項を満たしていることを検証するために必要な検査又はその他の活動を実施すること。

趣旨

外部のパートナー企業などと連携して、プログラム提供をするとき、パートナーにも、この要求事項を満たしたやり方で業務を遂行してもらうように、コントロールをしてください。

参考 パートナーとして想定される事業者の例を、次に示す。

- インストラクターを派遣する運動指導者
- 弁当などを提供する飲食店

5.4. 緊急事態への対応

プログラム提供事業者は、想定される緊急事態への対応方法を事前に決定し、かつ定期的な訓練の実施などを通じて実効性を確保するようにしなければならない。

また、プログラム提供事業者は、緊急事態への対応の備えとして、医療機関との適切な連携関係を構築し、維持しなければならない。

参考 緊急事態として想定される例を、次に示す。

- 参加者所有物の盗難などの事件
- 参加者の怪我などの事故
- 参加者の体調の急変を含む発病など
- 火災や停電などの災害
- 地震などの自然災害

5.5. 施設、設備及び用具

プログラム提供事業者は、使用する施設、設備及び用具が、機能面及び構造面での安全性が確保され、かつ、衛生的に使用できるよう管理するため、管理の記録を作成し、確実に実施しなければならない。これらの管理には次の事項を含めなければならない。

- c) 管理対象となる施設、設備及び用具の、重要性及び使用状況を考慮した、計画に基づくそれぞれの点検及び保全
- d) 管理対象となる施設、設備及び用具の、重要性及び使用状況を考慮した、計画に基づくそれぞれの機能の検証

注記 栄養(食事)分野のプログラムの場合、飲食物の提供にかかわる規制当局への届け出や法令順守も含み、適切な衛生管理を行わなければならない。

趣旨

a)については、定期的に行う点検と、当日提供前に実施する点検の両方が、安全のために必要であり、それぞれの点検方法を決めておくことを示しています。b)は、安全管理の目的で、精度が狂うと大きな影響を与えるような特定の機器を使用している場合は、その機器の精度管理を行う必要性を示しています。(例えば血圧計など)

5.6. 知的資源

プログラム提供事業者は、運営管理または継続的な改善のために、必要な実施手順・管理基準などの知的資源を明確にし、策定し、維持管理しなければならない。

5.7. 記録の管理

プログラム提供事業者は、運営管理または継続的な改善の確認のために、必要に応じて作成した、各業務の実施手順・管理基準への適合状況及びプログラム提供の結果を示した記録を、適切に維持管理しなければならない。

5.8. 個人情報の管理

プログラム提供事業者は、個々の参加者に合わせたヘルスツーリズムプログラム提供を可能とするために必要な参加者データを、参加者の許可を得て収集し、保管し、共有化し、活用しなければならない。また、この参加者データは、個人情報の保護の下で管理しなければならない。

プログラム提供事業者は、個人情報に関する管理方法として、個人情報を取得する時期、頻度及び期間を定めなければならない。また、参加者に関する情報が漏えいしたり、改ざんされたりしないよう物理的・技術的に適切な安全管理措置を講じるとともに、個人情報が流出した際の対応方法をあらかじめ決定しておかななければならない。

6. ヘルスツーリズムプログラムの提供

6.1. 宣伝(プロモーション)

プログラム提供事業者は、自ら提供するヘルスツーリズムプログラムのあらゆる宣伝の機会において、表示に関わる法令の遵守はもとより、科学的な根拠のない効能・効果の発生を想起させる表示をするなど、過大または誇大な宣伝をしてはならない。

また、プログラム提供事業者は宣伝を行う際は、少なくとも次の事項について確実に情報提供しなければならない。

- 参加条件
- 料金
- 日程、開催場所などの開催要領
- 申込及び支払い方法
- キャンセルポリシー

参考 顧客満足度は、事前に期待した品質の水準と参加者が実際に認知した品質の水準とのギャップに対する評価結果である。プログラム提供事業者は、事前期待の形成に重大な影響を及ぼす、宣伝における情報提供の重要性について、十分に認識すべきである。

6.2. 契約前のコミュニケーション

プログラム提供事業者は、申込受付時などの契約前に、確実なプログラム提供のために、申込者が参加条件と合致していることを確認する仕組みを構築しなければならない。

参加者が例えば健康状態など、あらかじめ決定した参加条件に合致せず、提供にふさわしくない状況がある場合は、利用契約をしてはならない。

運動分野のプログラムを提供する場合は、契約完了前に、血圧値が 180/110mmHg を超えない者、または医師から運動が制限されていない者であることを本人に確認し、この条件を満たしていない場合はプログラムの提供をしてはならない。なお、心血管病の既往歴のある者については、参加について医師に事前相談したことを含めて本人に確認しなければならない。

栄養(食事)分野のプログラムを提供する場合において、申込者からのアレルギーに直接関係する情報の提供依頼があった場合は、対応可能な情報提供のレベルを理解した上で、正しい情報提供しなくてはならない。不正確な情報提供により、誤食が発生し、生命に関わることもあるため、使用する原材料情報の取得など適切な管理措置がとれない場合には、不正確な情報提供を行ってはならない。

温泉を活用したプログラムの場合は、契約完了前に、申込者が温泉利用の禁忌症にあてはまらないことを本人に確認しなければならない。この条件を満たしていない場合はプログラムの提供を行わないか、または安全に提供するための対応を実施しなければならない。

参考 1 温泉利用の禁忌症の目安として、「温泉法第 18 条第 1 項の規定に基づく禁忌症及び入浴又は飲用上の注意の掲示等の基準」(環境省自然環境局長 通知)がある。

趣旨

参加条件を満たしていない人が、当日来られても対応が困難ですので、あらかじめ参加条件を満たしているかどうか、確認できるような仕組みをつくってください。
なお、運動分野、栄養(食事)分野、また温泉を活用するプログラムの場合は、必須の確認事項を設けてありますので、例えば申込書に記載するなど、確実に事前確認できる方法を決めておきましょう。

参考 2 アレルギーに直接関係する情報提供の例は、次による。

- 特定原材料等の使用についての表示
- 特定原材料のコンタミネーション(混入)についての注意喚起
- 摂食が可能か判断できる情報の提供
- 特定のアレルギーを使用していないことを示したメニューの提供

6.3. 契約

プログラム提供事業者は、ヘルスツーリズムプログラム及びその利用に関わる諸事項について、申込者に説明したうえで合意しなければならない。

合意する内容には、少なくとも次を含む。

- f) プログラムの内容(4.7 a)～f)参照)
- g) 免責事項(4.3 注記 2 参照)
- h) プログラム提供事業者の責任により事故が生じた場合の補償などの対応内容
- i) 個人情報の収集及び管理方法
- j) 苦情の申し出、相談、問い合わせを行う場合の連絡先

注記 個人情報の収集の説明には、収集する理由及び活用範囲の提示を含めなければならない。

趣旨

b)の免責事項を説明する理由は、「申込時点では、参加条件を満たしていた申込者が、当日の健康状態の確認を行った結果、安全に提供できない状況であった場合は、参加不可となる場合があることを事前に合意してください。」ということです。

6.4. ヘルスツーリズムプログラム提供当日の案内

プログラム提供事業者は、参加者の不安を取り除き、参加へのモチベーションを高めるために、プログラム提供当日の参加者に対して、少なくとも次の事項について、説明、案内、または情報提供などコミュニケーションを実施しなければならない。

- d) スケジュール、コンセプトなどのプログラムの概要
- e) プログラム利用上の諸注意
- f) 緊急事態発生時の対応方法

注記 b) プログラム利用上の諸注意には、プログラムの利用によって起こりうる怪我などのリスク、安全確保のために参加者が順守すべき事項の説明、及び健康状態によって参加中止となる場合があることなどの免責事項の説明を含む。

6.5. ヘルスツーリズムプログラム提供当日の確認

プログラム提供事業者は、ヘルスツーリズムプログラムの提供が可能な状態であることを、次の観点からヘルスツーリズムプログラムの提供当日に確認し、提供することがふさわしくない状況を解決しなければならない。

健康状態の悪化など、事業者がふさわしくない状況を解決できない場合はプログラムを提供してはならない。確認者と、プログラム実施者が異なる場合は、申し送りなどにより必要

な情報を確実に共有しなければならない。

- c) 施設、設備及び用具の安全確認
- d) 健康状態の確認を含む、参加者が参加条件へ合致していることの確認

注記 1 運動分野のプログラムの提供の当日、附属書 C による体調確認の方法に準ずる形で、体調確認を行わなければならない。

注記 2 栄養(食事)分野のプログラムを提供する場合は、当日少なくとも次の事項に対する該当の有無を確認し、該当する場合は、安全なプログラム利用が可能かどうかについて、参加者に確認しなければならない。

- 食物アレルギーの発症歴のある参加者
- 医師から食事指導を受けている参加者
- 服薬との相互作用がある参加者

趣旨

b)については運動分野のプログラムの場合、要求事項 6.5 の注記 1 が該当します。栄養(食事)分野のプログラムの場合、要求事項 6.5 の注記 2 が該当します。休養分野のプログラムの場合は、安全管理に必要な事項を任意で確認してください。なお、当日の確認結果、健康状態の悪化など参加条件に合致しない場合は提供してはいけません。

6.6. **ヘルスツーリズムプログラムの提供**

プログラム提供事業者は、ヘルスツーリズムプログラムの提供において、安全性、有効性、価値創造性を担保し、確実な提供を行わなければならない。

プログラム提供事業者は、参加可能であっても安全上配慮すべき参加者がいた場合は、必要な対応の準備を完了しなければならない。

また、運動分野のプログラムについては、安全性確保のために、ウォーミングアップ及びクーリングダウンを実施しなければならない。

6.7. **ヘルスツーリズムプログラム提供中のモニタリング**

プログラム提供事業者は、例えば天候、温度、参加者の体調など悪化しても事業者が直接コントロールできない事項で、提供結果に重大な影響がある場合は、状況確認のためモニタリング方法をあらかじめ決定し、実施しなければならない。

ただし、運動分野のプログラムについては、必ず安全性確保のために、参加者の状況確認のためのモニタリング方法を決定し、実施しなければならない。

参考 運動分野のプログラムにおける安全確認のためのモニタリングの例は、次による。

- 顔色や呼びかけに対する反応による体調確認
- 脈拍計による運動強度の確認

6.8. 参加者への働きかけ

プログラム提供事業者は、参加者の身体的または心理的变化に対する認知を支援するためのフィードバックなど、参加者の満足度向上につながる働きかけを適切なタイミングで実施しなければならない。

また、有効性の確保のために、参加者に対する有益な情報提供など、参加後の健康的な活動実施にむけた働きかけを行わなければならない。

参考 1 参加者に対する働きかけの方法及び内容は、参加者のニーズや期待を踏まえて、選択することが望ましい。

参加者に対する働きかけの例を次に示す。

- 表情または発言内容など、参加者の前向きな変化を捉えた声掛け
- 参加者の達成感につながる、活動記録や測定データなどの提示
- 参加者の関心事に対する、より専門的な解説の実施

趣旨

参加者が、プログラムに参加した価値をより認識し、満足度向上につなげることができるよう、プログラム実施者は、プログラム中の参加者の変化をとらえた声掛けや情報提供などのコミュニケーションにより、適切かつ積極的な働きかけを行いましょう。

参考 2 参加者に対する有益な情報提供など、参加後の健康的な活動実施にむけた働きかけの例は、**附属書 B(規定)**の有効性の項目④に示されている。

7. ヘルスツーリズムプログラムの評価

プログラム提供事業者は、継続的改善の基盤として、プログラムの提供結果、各提供プロセスの実施状況、参加者の満足の状況及び苦情などの声といった各情報源(7.1～7.3 参照)を有効活用し、ヘルスツーリズムを評価しなければならない。

参考 これらの情報を時系列的に処理することで問題の傾向がつかめる場合がある。

7.1. ヘルスツーリズムプログラム提供結果の評価

プログラム提供事業者は、提供結果について定期的に評価するために、提供しているヘル

ストーリーズプログラムごとに、情報を収集する方法(情報の項目、収集方法・頻度及び記録方法)を定め、収集し、分析しなければならない。

収集する情報には少なくとも次の項目を含めなければならない。

- 安全性に関する結果の指標となるもの
- 有効性に関する結果の指標となるもの
- 価値創造性に関する結果の指標となるもの

7.2. ヘルスストーリーズプログラム提供プロセスの監視及び評価

プログラム提供事業者は、事業運営の継続的改善にむけて、プログラム提供プロセスの実施状況について、定期的に評価するために情報を収集する方法(情報の項目、収集方法・頻度及び記録方法)を定め、分析しなければならない。

参考 プログラム提供プロセスの実施状況について評価するためには、例えば各業務の管理基準からの逸脱の状況、改善活動または教育・訓練の実施状況などの記録などを活用することができる。

7.3. 参加者満足度の調査・分析及び評価

プログラム提供事業者は、参加者の安全性、有効性及び価値創造性に対する受け止め方、並びに期待・ニーズに対する満足度の状況について定期的に評価するために、情報を収集する方法(情報の項目、収集方法・頻度及び記録方法)を定め、分析しなければならない。

参考 参加者の受け止め方の調査方法は、プログラム提供から一定期間経過した後で実施するアンケートに限らない。例えば、プログラム利用中の参加者間の会話内容や表情から読み取ることも含まれる。

7.4. 苦情対応

プログラム提供事業者は、参加者を含む利害関係者からの事業に関わる苦情及び苦情につながる声を収集し、適切に対応する仕組みを構築しなければならない。

プログラム提供事業者は、苦情として取り扱う基準を定め、応急的処置を行った後は、速やかに原因を特定し、是正をしなければならない。また、受け付けた苦情内容から真の原因を分析し、確実な是正処置が実施できるように、必要な記録を作成し、維持管理しなければならない。

なお、是正処置を実行した後は、不具合の解決に対する是正処置の有効性を確認するために、適切な時期に評価を実施しなければならない。

参考 1 苦情に対する迅速かつ適切な対応は、参加者の信頼の獲得につながる。

参考 2 苦情につながる声とは、不平・不満の表れとして顧客から申し出された苦情とは異なり、例えば、実施方法に対する疑問や不安の声のように、放置しておくで苦情につながる可能性を含んだものである。プログラム提供中に、参加者の受け止め方を把握する仕組みを構築することは、予防的に対応することが可能になり、結果として顧客満足度向上をもたらす。苦情につながる声は、意図して収集しなければ効果的に活用することは難しいため、プログラム提供事業者は、現状のプログラム提供の品質レベルなどを考慮して、どのような声をどのように収集すべきかについて検討するとよい。

参考 3 苦情を不具合の一環と捉え、対応する仕組みを構築してもよい。

8. ヘルスツーリズムプログラム及びその提供方法の改善

8.1. 改善

プログラム提供事業者は、箇条 7（ヘルスツーリズムプログラムの評価）の結果から不具合又はその予兆が検出された場合、是正処置又は予防処置を実施し、ヘルスツーリズムプログラム、その提供方法及び運営の仕組みを継続的に改善しなければならない。

プログラム提供事業者は、不具合として取り扱う基準を定め、応急的処置を行った後は、速やかに原因を特定し、是正をしなければならない。また、報告のあった不具合の内容から原因を分析し、確実な是正処置が実施できるように、必要な記録を作成し、維持管理しなければならない。

なお、是正処置を実行した後は、不具合の解決に対する処置の有効性を確認するために、適切な時期に評価を実施しなければならない。

注記 1 不具合とは、安全性、有効性及び価値創造性に関して、事業者が意図した結果結果が生じていない状況であって、その原因を取り除くための根本的な解決が求められる。通常、不具合には次の事項が含まれる。

- 参加者数の減少
- 事故、事件、苦情などの発生
- 標準実施時間など、業務手順の管理基準からの逸脱

注記 2 不具合の予兆とは、事業者が意図した結果は生じているが、放置すると不具合につながりかねない事象であって、必要に応じて予防的な処置が採られる。例えば、不具合の予兆としては、次の事項が含まれる。

- 施設・設備、用具等の老朽化

- プログラム実施者のモチベーション低下
- パートナーの経営環境悪化
- 流行性感冒の活発化
- 想定外の属性の参加者増加
- 顧客ニーズの変化

8.2. マネジメントレビュー

ヘルスツーリズムプログラム事業の責任者は、提供しているヘルスツーリズムプログラムがおかれている内部環境状況及び外部環境状況より、ヘルスツーリズム提供に関する事業を定期的にレビューしなければならない。

附属書 A（参考）

ヘルスツーリズムプログラム提供者が関連する可能性のある法令の例

ヘルスツーリズムプログラム提供者が、関係する可能性がある法令の一例を参考として示す。なお、遵守すべき法令・規制要求事項を列挙しているものではない。

1. 健康医療関係法
医師法 あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師 等に関する法律 柔道整復師法 理学療法士及び作業療法士法 保健師助産師看護師法 栄養士法
2. 生活衛生関係法
公衆浴場法
3. 薬務法令関係法
医薬品医療機器法等法 薬剤師法
4. 消費者保護法
消費者契約法 特定商取引に関する法（特定商取引法） 不当景品類及び不当表示防止法 個人情報保護法
5. その他の法律
旅行業法 道路運送法
6. 衛生基準
厚生労働省指針（地方自治法）遊泳用プールの衛生基準

附属書 B(規定)
ヘルスツーリズムプログラムの内容に対する設計基準
※網掛け部分は Level2 の固有の上乗せ部分

ヘルスツーリズムプログラム提供事業者は、ヘルスツーリズムプログラムの安全性、有効性および価値創造性(情緒的価値及び地域活性化)を確保するために、次に示す全ての要求事項を満たして、プログラム内容の設計をしなければならない。

なお、プログラムの提供方法に対する要求事項については、箇条 5 及び箇条 6 で規定している。

安全性	① プログラム内容一般について プログラムには法令違反または公的良俗に反する内容、及び健康状態を悪化させる内容を含んではならない。 ② 参加条件の設定について 健康状態及び心身の状況に関して、例えば絶対的禁忌などプログラムに参加ができない状態については、参加条件として明確にしなければならない。 ③ 催行中止条件の決定について 天候など提供環境の悪化により、安全なプログラム提供ができない条件がある場合は、あらかじめ催行中止条件として決定しなければならない。なお、屋外など空調コントロールできない提供場所では、暑さ指数(WBGT) 31℃以上など熱中症の危険性が高い状況が回避できない場合は、中止条件にしなければならない。 ④ 提供場所、設備・用具の選定について プログラム提供場所の決定や、使用設備・用具等の選定においては、可能な場合は現地視察の実施、試用を行うなど、安全性の確認を踏まえて実施しなければならない。
有効性	① プログラムの内容には、健康への気づきを意図した健康的な活動の体験を含めなければならない。 ② プログラムの内容には、参加者の運動・栄養・休養の状況など生活習慣、または心身の健康状態について現状の認識を支援する機会を含めなければならない。 ③ プログラムの内容には、科学的根拠に基づいた、健康的な活動の基本的知識となる有益な情報提供を含まなければならない。これらの情報には、少なくとも次の事項を含めなければならない。 a) 自身の健康管理、疾病予防または介護予防を行ううえで有益な知識 b) 今後の活動実施の目安となる情報 ※有益な情報の出典として参考となる情報の一例 出典:厚生労働省 「標準的な健診・保健指導に関するプログラム(確定版)」 「食事摂取基準 2015 年版」、「食生活指針」、「食事バランスガイド」

	「健康づくりのための身体活動基準」、「健康づくりのための睡眠指針 2014」 ④プログラム内容には、参加者に対する有益な情報提供など、参加後の健康的な活動実施にむけた働きかけを含めなければならない。 例えば、次のような情報提供が考えられる。 - 運動分野のプログラムに関連する用具、計測機器、ウェアなどの紹介 - 栄養(食事)分野のプログラムで提供された料理のレシピ情報の提供 - 休養分野のプログラムで使用されたリラクゼーション用品 - アクティブレジャーなど、日常生活で利用可能なヘルスケアサービスの紹介
価値創造性	①(情緒的価値)プログラムの内容には、例えば参加者に楽しさ、心地よさ、おいしさなど情緒的な価値を与えることを狙いとした、健康への気づき以外のテーマやストーリーなどの要素を含めなければならない。 ②(地域活性化)プログラムには、例えば文化遺産、名跡、名産品、伝統行事など催行場所の地域資源を活用した内容を含まなければならない。 ③(地域活性化)例えば、地域の季節の変化を感じさせる要素があるなど、参加者のリピート利用に対応するためのプログラムの内容が含まなければならない。

附属書 C（参考）

運動分野のプログラムの提供当日における健康状態のチェックリストの例

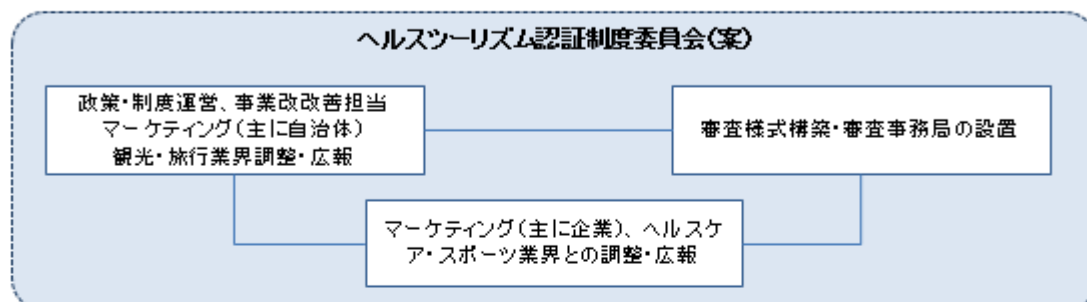
運動分野のプログラムの提供当日における、参加者の現在の健康状態を確認するチェックリストの例を、参考として示す。

	チェック項目	回答	
1	足腰の痛みが強い	はい	いいえ
2	熱がある	はい	いいえ
3	体がだるい	はい	いいえ
4	吐き気がある、気分が悪い	はい	いいえ
5	頭痛やめまいがする	はい	いいえ
6	耳鳴りがする	はい	いいえ
7	過労気味で体調が悪い	はい	いいえ
8	睡眠不足で体調が悪い	はい	いいえ
9	食欲がない	はい	いいえ
10	二日酔いで体調が悪い	はい	いいえ
11	下痢や便秘をして腹痛がある	はい	いいえ
12	少し動いただけで息切れや動悸がする	はい	いいえ
13	咳やたんが出て、風邪気味である	はい	いいえ
14	胸が痛い	はい	いいえ
15	（夏季）熱中症警報が出ている	はい	いいえ

出典：健康づくりのための身体活動基準 2013. 「運動開始前のセルフチェックリスト」

(1)体制について

ヘルスツーリズムに関する知見提供が可能な団体、審査の構築および業務ともに知見を有している団体、ニューツーリズムの分野で既に功績がありヘルスツーリズムと親和性が高い団体らで運営体制委員会方式を採り、各組織が有する機能とネットワークを最大限活用するとともに制度活用を促進することが望まれる。認証の主体は「ヘルスツーリズム認証制度委員会」(案)とし、認定を付与する場合は委員会及び各団体名を併記するものとする。



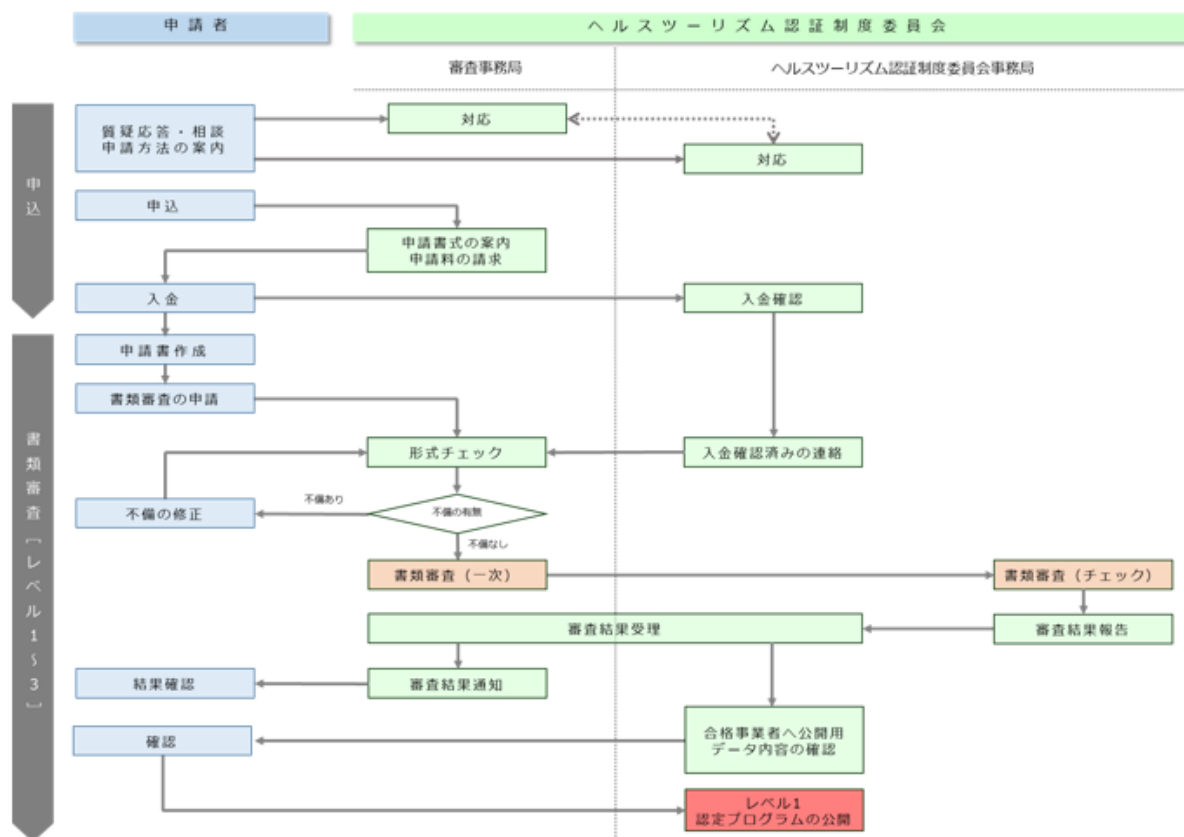
(2)業務の内容と手順について

レベル1については 書面審査のみ、レベル2についても書面・訪問審査までの審査で認証を付与するなど認証母数の拡大とスピード認証を実現できるようにする。

	広報・PR(制度)	受付・相談	書面審査	訪問/アンケート審査	審査会	広報・PR(流通)
業務内容	・認証制度に関する効果的な広報・PR ・認証取得事業者・同プログラムの発表 ・認証を活用した媒体の作成	・各審査内容に関する相談窓口 ・日々、申請を受付 ・申請行為は行わず、申請があった案件は速やかに書面審査に回す	・申請書類を事務職で2名でチェック ・相互でダブルチェックを行い、正確性を確保 ・基準をクリアした案件はレベル1として登録	・認証制度(審査業務)に知見を有する者がベアとなって審査 ・基準をクリアした案件はレベル2として登録	・レベル2の中から推薦を受けた案件について、審査を実施 ・運動、栄養、休養の各分野の有識者による審査を行い、専門性と公平性を確保 ・アンケート審査の結果確認	・認定事業者に関する流通の拡大に向けた効果的な広報・PR ・認証事業者を網羅した効果的な媒体の作成
		(注)窓口は書面審査機関と一体化して運営	(注)書面審査基準とチェックポイントを明確化し、単純な事務作業として推進。判断に必要な部分については別途証拠書類と写真の提示し、確認	(注1)書面審査でチェックした項目を過格者の眼とヒアリングによって、より精緻な審査を推進 (注2)レベル3で申請した事業者のプログラムについては審査委員会への推薦を検討	(注)四半期に一度開催。但し、認証候補プログラムがある場合に限定して開催	
レベル1 ★						
レベル2 ★★						
レベル3 ★★★						

(3)レベル1の運営フローについて

ヘルスツーリズム認証制度の認証手順については、以下のように考えている。



ヘルスツーリズム認証構築に向けた 妥当性検証調査 説明資料

2017年1月〇〇日

一般財団法人日本規格協会、
特定非営利活動法人日本ヘルスツーリズム振興機構、
一般社団法人日本スポーツツーリズム推進機構

1

「ヘルスツーリズム品質評価・実証事業」における 情報の公開範囲について

この度は、「ヘルスツーリズム品質評価・実証事業」における妥当性検証の調査にご協力を賜りまして、誠にありがとうございます。

本調査は、経済産業省の「ヘルスツーリズム品質評価・実証事業」を実施する一般財団法人日本規格協会、特定非営利活動法人日本ヘルスツーリズム振興機構、一般社団法人日本スポーツツーリズム推進機構において、ヘルスツーリズムの認証基準の内容を定めた「要求事項」及び審査方法などについて、その妥当性を検証することを目的として、全国の先進的な取組をされている事業者を対象に試験適用調査を実施するものです。

実施にあたり、下記の点についてご留意下さいますようお願いいたします。

1. 本調査の内容及び結果等については公表を控えて下さい。
2. 本調査の結果を以てヘルスツーリズムに関する認証が得られる訳ではありません。

2

1.ヘルスツーリズム認証の概要

現在検討されている認証の仕組み

現在、経済産業省において検討されている認証の仕組みは、ヘルスツーリズム プログラムの内容と、その提供の仕組み（提供方法）について第三者認証機関が確認し、要求事項を満たしている場合に認証を付与するものです。事業者は、認証マーク等を通じて、消費者や企業・団体、旅行業者などに対してアピールし、プレゼンス向上に活用することができます。



3

2.スコープ(申請者及びプログラム要件、認証単位)

- **認証の対象組織**：プログラム提供事業者（ヘルスツーリズムプログラムの提供を事業として行い、その事業運営に責任をもつ法人またはその一部。）で次を満たす組織。※法人格を有する事業体。公序良俗に反する事業を行っていない。反社会的勢力及び団体と関係を持していないこと。
- **認証範囲**：申請されたヘルスツーリズムプログラムと、認証プログラムとして提供しようとする事業拠点とをセットで認証する。
 - **事業拠点（店舗などの事業所）**：複数の事業拠点を有する法人では、個々の事業拠点が、プログラム提供事業者となる。
 - **ヘルスツーリズムプログラム**：健康的な活動のきっかけとなる、健康的な運動または、健康的な栄養（食事）・休養の取っ方の体験のうち、いずれか1つ以上の分野を含んだもの。※旅行商品そのものではなく、旅行商品を構成する素材を指す。
- **認証の公表**：認証機関のHPで、事業所名及び登録プログラム情報（文書審査シートの記載情報の一部）を公表。認証マークの使用契約締結。
- **認証審査の種類**：
 - **初回認証審査**：申請者に対し、認証の可否を判定するために実施する審査。Level1は文書審査のみ。
 - **サーベイランス審査**：Level2のみ。認証取得後1年ごとに実施する書類審査＋現地審査。
 - **更新審査**：Level2のみ。認証期間の更新可否を判定するための審査で、文書審査と現地審査からなる。
 - **立ち入り審査**：認証制度の信頼性に係る事象（例えば、不正など社会的問題の発覚、重大クレームの発生、その他認証の維持に関し現地審査が必要な場合）に対し、認証維持の可否を判定するために実施する現地審査。
 - **認証範囲の拡大審査**：認証範囲の拡大（プログラム追加）を希望する認証事業者に対し、可否を判定するために実施する審査。
 - **是正確認審査**：各種審査で検出された不適合に対する是正処置の確認で現地審査が必要な場合に実施する審査。

Levelによって異なる部分

	Level1	Level2
認証基準	「ヘルスケアサービスの品質保証－ヘルスツーリズムプログラム提供事業者に対する要求事項－」Level1	「ヘルスケアサービスの品質保証－ヘルスツーリズムプログラム提供事業者に対する要求事項－」Level2
有効期間	1年間	複数年間有効（未定）
審査の種類	初回認証審査（文書審査のみ）/立ち入り審査	初回認証審査（文書審査＋現地審査）/サーベイランス審査/更新審査/立ち入り審査/是正確認審査
審査資料	初回認証審査：申請書＋文書審査シート	初回認証時：申請書＋文書審査シート（Level1の文書審査） サーベイランス審査・更新審査：未定

4

3.ヘルスツーリズムプログラムの品質と品質評価の基本的考え方

- ヘルスツーリズムプログラムの品質を評価するためには、プログラム内容と提供方法(提供体制も含む)を一体として確認することが必要。ヘルスツーリズムプログラムは、「健康的な活動のきっかけづくりの機能を持つヘルスケアサービス」と位置づけられることから、この機能の実現に必要な「安全性・有効性・価値創造性」という3つの品質側面を担保することが必要であるという、昨年度のヘルスツーリズムプロジェクトの検討結果をうけて、品質評価の柱としている。

品質評価(審査)の視点

どんな内容か
(プログラム内容)



どのように提供するか
(体制を含む提供方法)

3つの重要な品質

安全性

購入・利用時に想定される、身体的・心理的・財産的なリスクの発生を抑制する対応(安全対応)と取られていること、顕在化したリスクを許容可能なレベルまで制御するための対応(安心対応)がとられていること。

価値創造性

●情緒的価値

参加における経験価値への満足度を考慮した、内容及び提供方法。

●地域活性化

地域の活性化に対する利害関係者の期待を認識した事業運営がなされ、内容及び提供における地域資源の活用をはじめとして、地域との積極的な連携が図られている状態。

有効性

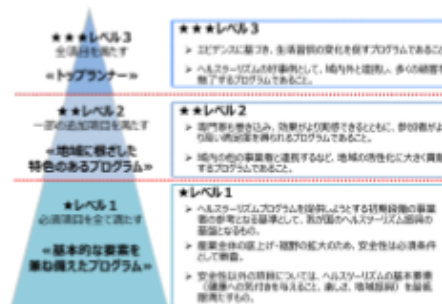
健康への気づきを意図したプログラム内容及び提供方法を確立することについて客観的な根拠を有しており、健康的な活動のきっかけとなることが期待される状態。

5

4.認証のLevel設定のあり方について

- ヘルスツーリズムプログラムの内容や提供事業者の組織状況は多様であるため、認証制度の柔軟性の確保及びビジネスツールとしての活用利便性等を想定して、現在は複数のグレード(Level分け)をもつ、認証スキーム案を想定している。

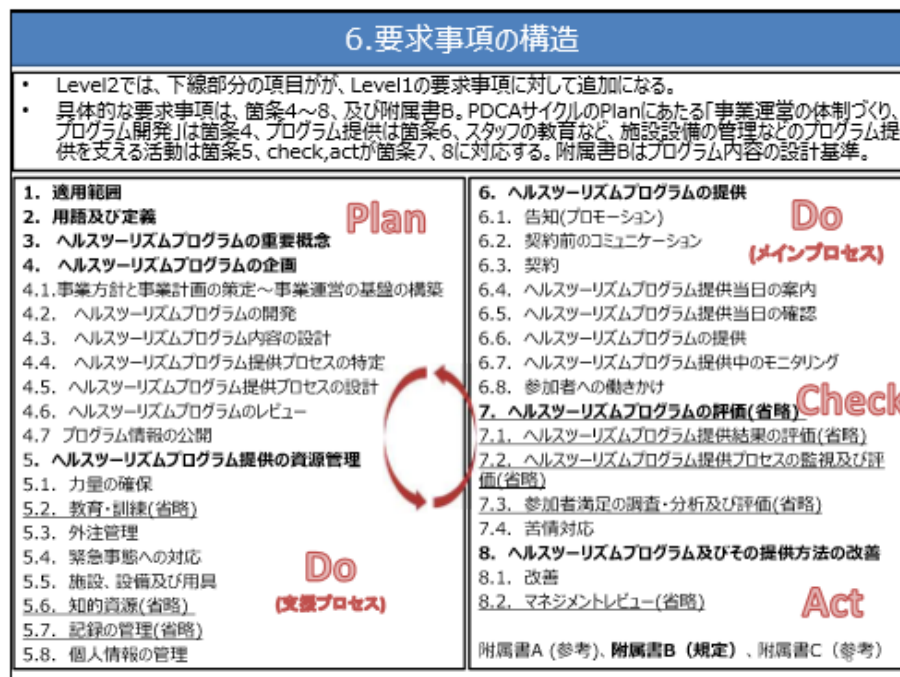
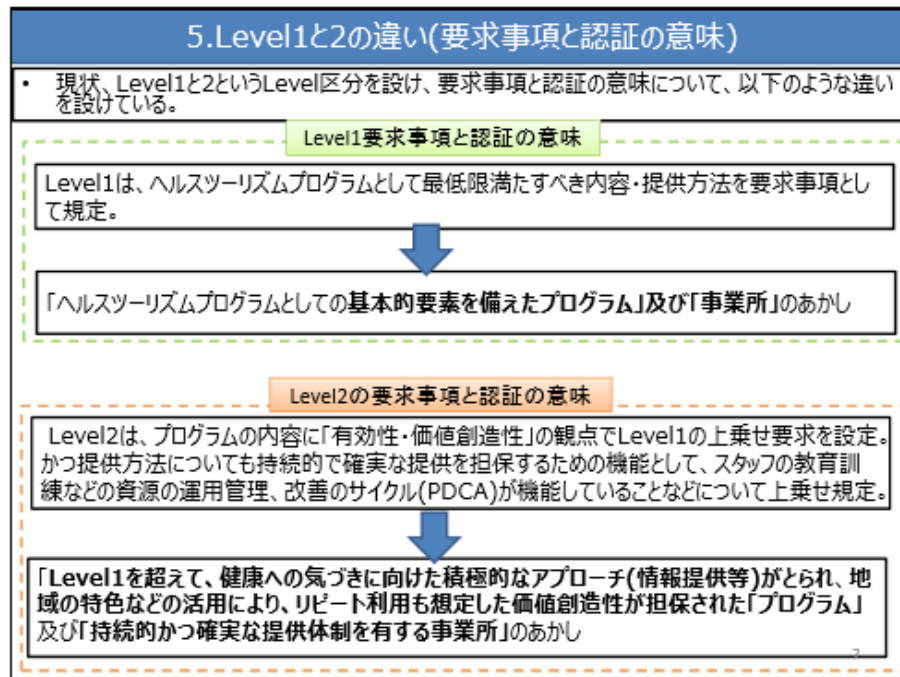
昨年度までのLevel分けの検討



次ページに
Level1とLevel2の区分け
の検討案を記載

※一般的に「認証」とは、第三者による特定の基準に対する適合性の評価であり、玉石混交の状況で、一定のグレード分けを行う(層別する)ことで選択・取引の合理化・効率化を図る目的で活用される。

6



以上