

「ビジネス標準」5.評価システム における CMMI成熟度レベル他の指標による達成度評価

2023.12.21.

観光部会

観光検討会

1. 評価システムの狙い

《国連CEFACT - 持続可能な観光プロジェクトのためのビジネス標準ホワイトペーパー による》

【狙い】

旅行関係組織及び旅行者(実践者)の実施事項および自己評価情報を、ネットワークを通じて公表することにより、購入者がEPsを購入する際、持続可能な観光を識別することが可能となること

“識別することが可能”とは？

－カテゴリー別の実践者(自己評価者)間におけるSDGs取組みの差異が判別できること

【特徴】

- 事業者の実践に対する自己評価システムの導入
- CMMI(能力成熟度モデル統合)を持続可能な観光ための実践に適用

2. 評価指標の要素（例：4.2 宿泊施設）

プロセス(仕組み)の評価：CMMI 活用 レベル別要件の達成

CMMIは 1) 実施の成否自体よりも、それに至るプロセス(仕組み)の整備と実践に重点を置く
2) 成熟度レベルは、各レベルで要求される全ての要件を達成することを求める

(一例) レベル2: 管理されたレベル

- 実行計画が文書化されている
- 主要なマイルストーン、主要なタスクの完了、等が予め定められている
- 実施結果は、手順書、標準および手順を満足している

レベル3: 定義されたレベル

- 成熟度レベル 2 は達成している
- 組織全体の標準プロセス(仕組み)がある
- 実施事項の実行プロセスは、標準プロセスのテーラリング(手直し)によって標準の作成、実行がされている
- 実施事項の実行プロセスは目的、入力、開始基準、活動、役割、尺度、検証ステップ、出力、および終了基準を明確に述べている

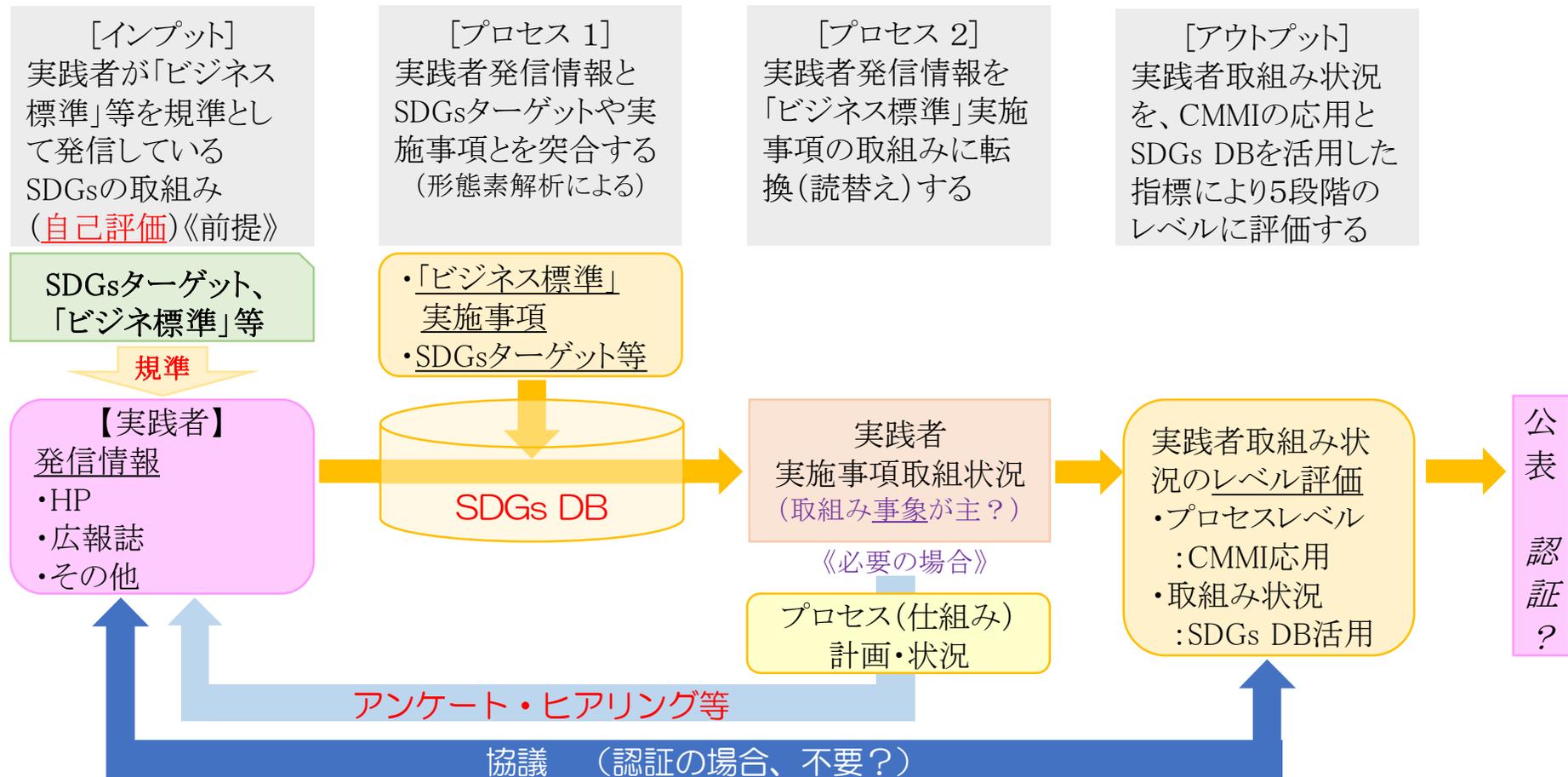
取組み状況の評価：SDGs DB 活用 実践者取組み事項の「標準」実施事項への適合

実践者がHP等に発出するSDGsの取組みは、必ずしも「ビジネス標準」実施事項の表現と一致しない

- (一例) 実践者HP 「豊かな自然に囲まれて、地産地消と自然エネルギーを活用し、真水の使用を最小にすると共に浄化システムにより水のリサイクルに努めています。」
⇒ 実施事項 6.4 「持続可能な真水の供給とリサイクルを確保する」、実施事項 6.4 「水の消費量を最小限に抑えるために節水装置を使用する 例：節水シャワーノズルとトイレの使用」等、「ビジネス標準」実施事項の取組みと見做す

3. 「評価システム」のイメージ(提案)

SDGsに関して実践者が発信している様々な取組みを、「ビジネス標準」実施事項の取組みに対応させ、更にそのレベルをCMMI評価の応用及びその他の指標により5段階に評価する



4. 評価の方法(案) – CMMI応用と実践者取組み評価

実践者発出情報(HP等)から

1) 「ビジネス標準」実施事項の取組み程度を評価する

(例) 4.2 宿泊施設 の場合、設定された実施事項は28項目

① 実践者の取組みにおいて実施事項に該当する項目数を評価する (● / 28(項目) = ■ %)

② 実践者の取組みにおいて、実施事項に該当する語彙数を評価する (● 語 / 実施事項) 【検討中】

2) CMMI達成要件の達成程度を「ビジネス標準」実施事項のターゲット毎に評価する

《必要によりアンケート、ヒアリング等を実施する》

CMMIのレベル評価は、レベル毎に設定した要件を全て満足とするものであるが、本評価では設定した要件(全10カテゴリー共通)の達成程度により、レベルを評価する。また、評価は実施事項のターゲット毎とする

《成熟度レベル決定のイメージ》 【検討中】

[レベル1]	1)-① ~30%	1)-② ?	2) ~20%
[レベル2]	1)-① ~60%	1)-② ?	2) ~50%
[レベル3]	1)-① ~90%	1)-② ?	2) ~80%
[レベル4]	1)-① ~95%	1)-② ?	2) 80% ~
[レベル5]	1)-① 95% ~	1)-② ?	2) 80% ~

レベルの決定は
1)及び2)の両方を
達成したレベルとする

4-2. 評価の方法(例) - CMMI応用と実践者取組み評価

「ビジネス標準」 4.2宿泊施設 実施事項(28項目)	優先項目	A実践者 発信情報 取組み 頻出数	成熟度達成要件(例)												
			①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪		
6.1 水リスク評価の計画がある	B. 自然 環境 保護	<input type="checkbox"/>													
6.3 下水処理を実行する		<input type="checkbox"/>													
6.4 持続可能な真水の供給とリサイクルを確保する		<input type="checkbox"/>													
6.4 水の使用量を監視する 例えば、水源ごとに観光客一泊あたりの使用量		<input type="checkbox"/>													
6.4 水の消費量を最小限に抑えるために節水装置を使用する 例えば、節水シャワーノズルとトイレの使用		<input type="checkbox"/>													
6.4 水の消費量の削減に目標を設定し、定期的なチェック記録を残す		<input type="checkbox"/>													
6.4 従業員と訪問客は、水の使用を最小限に抑えるガイドラインを受講する 例えば、洗淨水の使用量を削減するため、連泊のタオルやシーツの再利用を促進する	<input type="checkbox"/>														
7.2 再生可能資源の利用を促進し、さらに、総エネルギー供給に占める再生可能エネルギーの割合を監視、管理する 例えば、屋上のソーラーパネル	A. 雇用 創出	<input type="checkbox"/>													
7.3 総エネルギー使用量を監視し、管理する		<input type="checkbox"/>													
7.3 空気が過度に換気されず、冷却に過剰なエネルギーが使用されていないことを保証する空気循環装置を使用する		<input type="checkbox"/>													
7.3 エネルギー使用を最小限に抑える機器を使う慣行を実施する 例えば、LEDライトを使用して電力消費を削減し、可能な限り「Energy Star」の電化製品を購入する	<input type="checkbox"/>														
8.5 誰もが同一労働同一賃金を得ることができる	E. その他	<input type="checkbox"/>													
8.5 障害者の働く権利を保護する		<input type="checkbox"/>													
8.8 産業での労働、児童労働、女性の権利を保護し、安全な職場環境を促進する		<input type="checkbox"/>													
12.2 有機物で、公正に取引される、環境に優しい化粧品と室内用品を購入する	B. 自然 環境 保護	<input type="checkbox"/>													
12.4 騒音、光、(訳注:水・液体などの)流出、侵食、オゾン層破壊物質、および空気、水、土壌汚染物質による汚染を最小限に抑えるための慣行を実施する		<input type="checkbox"/>													
12.5 公共の場にごみ箱を用意する 例えば、ロビーとプールサイドに		<input type="checkbox"/>													
12.5 残った訪問客用快適装備、中古家具、電化製品を慈善団体に寄付する		<input type="checkbox"/>													
12.5 可能な限り、以前に使用された、または再生含有製品を購入する		<input type="checkbox"/>													
13.1 気候リスク管理計画を策定し、宿泊施設がある場所での洪水、台風、干ばつなどの気候変動の悪影響を定期的に監視する	B. 自然 環境 保護	<input type="checkbox"/>													
13.3 直接および間接の温室効果ガスの総排出量を監視、管理する		<input type="checkbox"/>													
13.3 観光客一泊あたりのカーボン・フットプリントを監視、管理する		<input type="checkbox"/>													
13.3 宿泊施設によって管理されているすべての排出源から大きな影響を与える年間排出を回避し削減するための措置を講じる		<input type="checkbox"/>													
14.1 廃水と固形廃棄物は、自治体または政府が承認した処理システムに廃棄される 例えば、島嶼のリゾートでは、海洋汚染の削減のため、廃棄物を浜辺に直接投棄することはしない。	B. 自然 環境 保護	<input type="checkbox"/>													
15.2 地域の植栽樹種を保存し栽培して、緑の造園および植物の維持の作業を強化する。		<input type="checkbox"/>													
15.4 山の生態系の保全を確実にし、生態学的多様性を高める		<input type="checkbox"/>													
15.5 野生生物や生息地を乱すおそれのある活動を認識し、軽減する		<input type="checkbox"/>													
15.7 保護動植物の密猟や人身売買の禁止を観光客に教育する		<input type="checkbox"/>													

成熟度達成要件(例)

- ① 実行計画が文書化されている
- ② 主要なマイルストーン、主要なタスクの完了、等が予め定められている
- ③ 予め定めた時点(上記)において、進捗状況が管理者層に見える化されている
- ④ 関係者間の意思疎通が可能で、必要により改訂が図られる
- ⑤ 実施結果は、手順書、標準および手順を満足している
- ⑥ (SDGsに関する)組織全体の標準プロセス(仕組み)がある
- ⑦ 標準プロセスは陳腐化等により適宜改善される
- ⑧ 実行プロセスは、組織全体の標準プロセスから、手順、ツール、および手法の中で記述されている
- ⑨ 実行プロセスは、特性が十分に明確化され理解されている
- ⑩ 実行プロセスは、標準プロセスのテラリングによって確立している
- ⑪ 実行プロセスは目的、入力、開始基準、活動、役割、尺度、検証ステップ、出力、および終了基準を明確に述べている

《課題》

- ・レベル評価の達成要件の緩和(CMMIに逸脱?)
- ・達成要件項目の取組み把握方法(発信情報のみで可? ⇒アンケート、ヒアリング等の要否)
- ・成熟度達成要件の精査と解り易い表現

● / 28 ● / 65 (=2要件+9要件×7ターゲット)

(参考) 第7回検討部会(2023.11.16.)の議論

- ‘実施事項’に関して見直すことは可能
- ST取組み‘自己評価’の認識について、「実践者が提示された実施事項を評価」か、「実践者が認識(評価)した公開情報」か、の整理
 或いは、組合せが考えられるか？
- 公開情報のみからCMMI評価を導出できるか検討が必要
- 地域特情の評価項目は、各国特情に一任が自然
- 形態素解析ツールは、誰のために、何を目指して、使うのかを明確にすべき
- SDGsターゲット毎内容の形態素解析を、評価の第1ステップとしてCEFACTで検討(提案)
- 認証制度について、1.5年から2年程度で検討