

# 「ビジネス標準」5. 評価システム の運用方法

2024. 03. 21.

第11回JEC観光部会  
観光検討会

# 1. 「評価システム」について

## 評価の目的

- ・「これらの基準の助けを借りて、持続可能でない観光に対して持続可能な観光を区別することが可能になるはずです。これらの基準は、観光商品やサービスの購入者が、購入するものが持続可能と見なされるという選択をほぼ確かに行うのに役立ちます。」(「ビジネス標準」 2. 目的と範囲)
  - ・「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、購入者はEPsを購入する際、持続可能な観光を識別」できる(「ビジネス標準」 5. 評価システム(5) 自己評価システムの活用)
- ⇒ 購入者が、持続可能な観光を区別(識別)できること



- ・実践者(事業者等)が「ビジネス標準」の取組み状況を購入者に提供することにより、より持続可能な観光の利用を可能とする。
- ・実践者(事業者等)が「ビジネス標準」の達成状況を把握することにより、さらなる取組みの必要性を認識し、「ビジネス標準」の進化に資する。

# 1. 「評価システム」について

## 評価の基本的な考え方 — 「ビジネス標準」の変更(案)

### 1. 自己評価について

購入者の区別(識別)に資する公平性<sup>1)</sup>および実践者の労力対効用<sup>2)</sup>を考慮して、実践者の自己評価方式から、評価データベースによる実践者の取組み情報を解析して評価する方法とする

- 1) 「ビジネス標準」における‘実施事項’及び‘CMMIを持続可能な観光への適用’のレベルを参照して実践者が自己評価することは、それらの解釈の相違や恣意が懸念され、購入者が実践者を識別する情報として公平性に疑義が残る。
- 2) 1) 項を補完するために、‘実施事項’及び‘CMMIを持続可能な観光への適用(例)’に関する補足事項を網羅し、これらを参照して実践者が自己評価することは評価に煩雑さを要求することとなり、かつ最終的に優先事項別の5段階評価に集約すると前提とした場合に、自己評価に対する不満、更に「ビジネス標準」活用に関して懸念が残る。

### 2. 評価方法について

成熟度評価は、CMMI要素に実施事項取組み状況要素を含めて<sup>3)</sup> 5段階評価する方法とする

- 3) ‘組織におけるプロセス改善に焦点を当てその成熟に従って評価を高めること’としたCMMI評価の要素に加えて、取組み自体の実否を評価要素とする。

### 3. 公表について

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を可能とするため、実践者の優先項目別の5段階評価結果を公表する(「ビジネス標準」5.評価システム(5)自己評価システムの活用)

また、実践者の自己評価方式を評価DBの解析による評価方式とすることから、実践者に対して評価結果を通知し、更なる取組みに資することとする。

## 2. 成熟度レベルの各段階（5. 評価システム(3)）

実践者による自己評価からデータベースを活用した解析による評価としたことから、より公平性を確保するため運用解釈を定め、解析による情報を可能な限り定量的に把握して、5段階の成熟度レベルを評価する

段階	「ビジネス標準」 CMMIの主要コンセプトを観光での実践に適用	「ビジネス標準」の運用解釈（案）	記事
レベル1 初期	SDGsに対する認識はなく、持続可能な観光の優先項目に対する認識も欠けている。実施事項の実行の方法等は定式化されていないが、その場に応じた方法で対処している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施事項の取組みは不十分である</li> <li>取組んでいる実施事項においても取組み内容が少ない</li> <li>取組みの仕組みは一貫性がなく反復性がない。基本的に属人の努力と能力に依存している</li> </ul>	<p>←取組み状況</p> <p>←プロセス (CMMI要素)</p>
レベル2 反復 できる	SDGsはそれなりに認識されているが、その中の持続可能な観光の優先項目の対応では限られた事項のみが限定的に取り上げられ実行される。類似の実行プロセスに関しては、以前に成功した事例にならって実施事項を実行する方法がとられている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施事項の取組みは不十分である</li> <li>取組んでいる実施事項においてはある程度の取組み内容がある</li> <li>取組みは初歩的な確立された仕組みに則って遂行され、同種の取組みは前例踏襲型で遂行している</li> </ul>	<p>←取組み状況</p> <p>←プロセス (CMMI要素)</p>

## 2. 成熟度レベルの各段階 (5. 評価システム(3))

段階	「ビジネス標準」 CMMIの主要コンセプトを観光での実践に適用	「ビジネス標準」の運用解釈 (案)	記事
レベル3 定義 された	組織で承認された標準実行プロセスが確立されている。SDGsの認識は十分にあり、その中での持続可能な観光の優先項目に関しては優先順位を付けて配慮され、そのいくつかは実行されている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施事項の取組みは、ある程度遂行している</li> <li>取組んでいる実施事項においても多様な内容が含まれている</li> <li>取組みは、文書化、標準化されて遂行している</li> </ul>	<p>←取組み状況</p> <p>←プロセス (CMMI要素)</p>
レベル4 管理 された	SDGsを良く理解し、持続可能な観光の優先項目に関してはその多くが実施され、改善効果も定量的に把握されている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施事項の取組みは、ほとんど遂行している</li> <li>取組んでいる実施事項においても多様な内容が含まれている</li> <li>取組みは、組織全体で定量的に把握されている</li> </ul>	<p>←取組み状況</p> <p>←プロセス (CMMI要素)</p>
レベル5 最適化 された	SDGsの下に持続可能な観光の優先項目が十分に把握され実施されると共に、絶えることなく改善努力が行われている。持続的なプロセス改善が可能になっている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施事項の取組みは、ほとんど遂行している</li> <li>取組んでいる実施事項においても多様な内容が含まれている</li> <li>取組みは、レベル1～4を達成し、かつ継続的な改善が行なわれている</li> </ul>	<p>←取組み状況</p> <p>←プロセス (CMMI要素)</p>

2024/3/25

## 3. 評価方法

### 1) 基本的な考え方

「ビジネス標準」実施事項及びこれに関する語句により形成される評価データベースに対して、実践者が提供する取組み事象に含まれる語句の合致程度を解析(形態素解析)し、予め定めた一定の基準(評点)により成熟度レベル評価する

語句の解析<sup>1)</sup>により得られる評価要素

実践者の取組み事象に対応する「ビジネス標準」実施事項及びこれに関する単語とその合致数

1)「SDGsビジネス標準施策の評価用のデータベース情報の取得と解析」参照(中村氏資料)

### 2) 評価の指標

①各カテゴリーの、「ビジネス標準」実施事項及びこれに関する語句により形成されるデータベースにおける各語句を、前項の‘「ビジネス標準」の運用解釈(案)’の考え方にに基づき、いくつかに分類した語句群(具体的な実施事項(進度))

②進度に対して設定した5段階の評点

### 3) 評価の方法

実践者が提供する取組み事象に含まれる単語を、上記指標①により適合する単語群における合致数を分類集計し、予め定めた評点により実践者の成熟度レベルを評価する

**【上記について、例題(次ページ)により詳述する】**

## 4. 評価方法（例題）

実施事項「6.1 水リスク評価の計画がある」に対し、有識者の知見及び生成AIの活用等により、具体的な実施事項（進度）（例では6項目）を設定し、前述の「ビジネス標準」運用解釈を基準に、その評点を予め定める

実施事項	具体的実施事項（進度）	評点
6 ・ 1  水 リ ス ク 評 価 の 計 画 が あ る	1) リスク評価の実施: まず、水リスクを特定し、評価します。これには、地域の水供給と需要のバランス、水質、水量、洪水や干ばつなどの災害リスク、水資源の持続可能性などが含まれます。	1
	2) ステークホルダーの関与: 関連するステークホルダーと協力して、水リスクの理解を深めます。これには、地元のコミュニティ、政府機関、企業、NGOなどが含まれます。	1
	3) 優先順位付け: 特定された水リスクに優先順位を付け、対処すべきリスクの重要度を評価します。これには、リスクの深刻度、影響範囲、影響を受けるステークホルダーの重要性などが考慮されます。	2
	4) 施策の策定: 各リスクに対処するための具体的な施策を策定します。これには、水の効率的な利用方法の導入、水資源の保護や再生、洪水や干ばつへの対応策の実施などが含まれます。	2
	5) 予防と対応: リスクの予防と対応の両面を考慮して施策を実施します。予防策には、水資源の管理、持続可能な利用の促進、水の浪費を減らす取り組みなどが含まれます。対応策には、災害時の迅速な対応や復旧プランの準備、リスクを軽減するインフラの整備などが含まれます。	3
	6) モニタリングと評価: 施策の実施後、定期的なモニタリングと評価を行い、その効果を確認し、必要に応じて調整を行います。	4

予め  
定める

【参考】具体的実施事項に関する語句例（DB）	
計画関連 語句例	実施関連 語句例
水リスク,評価,実施計画,リスク評価,水資源,管理,地域,適用範囲,レジリエンス,...	実行,実施,実施計画,評価実施,評価作業,評価プロセス,準備,アクションプラン,...
水リスク評価,ステークホルダー,関与,実施計画,参加,コミュニケーション,協力,...	合意形成,協力関係,協議,ワークショップ,ミーティング,情報共有,フィードバック,...
リスクの深刻度,影響範囲,重要度,リスク分析,評価方法,比較,選択,ランキング,評価指標,クライテリア,重み付け,...	優先度設定,リスクの重要度,影響度,深刻度,重み付け,指標設定,評価体系,評価基準,優先順位,重要な要因,...
...	...
...	...
...	...

## 4. 評価方法（例題）

実践者より、コメント「○○・・・」があった場合

SDGs DBにおける語句に対して、実施事項「6.1 水リスク評価の計画がある」に関して 進捗別に以下の該当(突合)語句があった時、その実践者の要素別(計画/実施)評点から、成熟度レベル評価を算出する(小数点以下切り捨て)。

達成度 評点	1)	2)	3)	4)	5)	6)	実践者 6.1項の評点
該当語句数	6/0	3/3	4/2	3/0	4/0	0/0	2/1
(凡例) 計画/実行							成熟度レベル 1

### 実践者の成熟度レベル

計画要素と実施要素の評点の単純平均値

$$\text{計画要素 (or 実施要素) 評点} = \frac{\sum (\text{達成度評点} \times \text{該当語句数})}{\sum \text{達成度評点}}$$

$$\begin{aligned} \text{計画要素評点} &= \frac{(1 \times 6 + 1 \times 3 + 2 \times 4 + 2 \times 3 + 3 \times 4 + 4 \times 0)}{(1 + 1 + 2 + 2 + 3 + 4)} = 2.69 \Rightarrow 2 \text{ (切り捨て)} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{実施要素評点} &= \frac{(0 \times 6 + 1 \times 3 + 2 \times 2 + 2 \times 0 + 3 \times 0 + 4 \times 0)}{(1 + 1 + 2 + 2 + 3 + 4)} = 0.54 \Rightarrow 1 \text{ (最低点)} \end{aligned}$$

$$\therefore \text{実践者の成熟度レベル} = (2.69 + 0.54) / 2 = 1.62 \Rightarrow 1$$

※優先項目別 (A.~E.) の成熟度レベルは、夫々に含まれる実施事項の成熟度レベルの単純平均値により求める (小数点以下切り捨て)。

(具体的実施事項) (進捗) 【再掲】

- 1) リスク評価の実施: まず、水リスクを特定し、評価します。これには、地域の水供給と需要のバランス、水質、水量、洪水や干ばつなどの災害リスク、水資源の持続可能性などが含まれます。
- 2) ステークホルダーの関与: 関連するステークホルダーと協力して、水リスクの理解を深めます。これには、地元のコミュニティ、政府機関、企業、NGOなどが含まれます。
- 3) 優先順位付け: 特定された水リスクに優先順位を付け、対処すべきリスクの重要度を評価します。これには、リスクの深刻度、影響範囲、影響を受けるステークホルダーの重要性などが考慮されます。
- 4) 施策の策定: 各リスクに対処するための具体的な施策を策定します。これには、水の効率的な利用方法の導入、水資源の保護や再生、洪水や干ばつへの対応策の実施などが含まれます。
- 5) 予防と対応: リスクの予防と対応の両面を考慮して施策を実施します。予防策には、水資源の管理、持続可能な利用の促進、水の浪費を減らす取り組みなどが含まれます。対応策には、災害時の迅速な対応や復旧プランの準備、リスクを軽減するインフラの整備などが含まれます。
- 6) モニタリングと評価: 施策の実施後、定期的なモニタリングと評価を行い、その効果を確認し、必要に応じて調整を行います。



## 5. まとめ

### 1) ご審議いただきたいこと

#### ① 評価の基本的な考え方(「ビジネス標準」の変更)の諾否

- 1) 実践者の自己評価方式から、評価DBによる実践者の取組み情報を解析して評価する方式とすること
- 2) 成熟度レベルは、CMMI要素に実施事項取組み状況要素を含めて5段階評価する方法とすること
- 3) 実践者の自己評価方式を評価DBの解析による評価方式とすることから、実践者に対して評価結果を通知すること

#### ② 解析手法採用の諾否と評価データベース構築の体制

#### ③ 予め定める具体的実施事項(進捗)作成及びそれ毎の評点設定とその策定体制

#### ④ 評点を基にした実践者成熟度レベル算出方法の適否

### 2) 今後の課題

#### ① 修正提案への準備

#### ②