

 第38回全国健康福祉祭埼玉大会

ねんりんピック 彩の国さいたま2026

咲き誇れ! 長寿と笑顔 彩の国

令和8年11月7日(土)~10日(火)

宿泊業務の手引き



ねんりんピック彩の国さいたま 2026 宿泊・輸送センター

<ねんりんピック彩の国さいたま2026 宿泊業務の手引>

－ も く じ －

・ねんりんピック彩の国さいたま2026 宿泊・輸送センターからのお願い	1
・ねんりんピック彩の国さいたま2026 宿泊等基準	2
・宿泊者受入に関する留意事項	4
・宿泊者との確認事項	9
・宿泊申込から配宿決定・入宿・退宿（精算）までの流れ	12
・配宿業務の実施方法及び精算方法	13
【宿泊苦情処理等関係資料】	
・宿泊者側からのご意見・問い合わせ事例	16
・宿泊施設側からのご意見・問い合わせ事例	19

ねんりんピック彩の国さいたま2026 宿泊・輸送センターからのお願い

このたびは、「ねんりんピック彩の国さいたま2026」の開催にあたり、大会参加者の宿泊受入にご協力をいただき誠にありがとうございます。

全国健康福祉祭(愛称：ねんりんピック)は、スポーツや文化種目の交流大会をはじめ、健康や福祉に関する多彩なイベントを通じ、高齢期の方々を中心とする国民の健康保持・増進、社会参加、生きがいの高揚等を図り、ふれあいと活力ある長寿社会の形成に寄与するため、昭和63年(1988年)から毎年開催されています。《厚生労働省ホームページより》

令和8年(2026年)の第38回全国健康福祉祭埼玉大会は、大会に参加されるすべての方がスポーツや文化・芸術活動を楽しむとともに、埼玉県の魅力やおもてなしがいつまでも心に残る大会となるよう、次の目標を掲げて開催します。

1. 豊かな「人生100年時代」を目指す大会
2. 地域や世代を超えた交流の素晴らしさを確かめ合い、誰一人取り残さない社会を実感できる大会
3. ラグビーワールドカップ、オリンピック・パラリンピックのレガシーを次世代に引き継ぐ大会
4. 埼玉の魅力とおもてなしの心をワンチームで届ける大会

全国各地から埼玉県に集う選手・役員等をはじめとする大会参加者の皆様が、たくさんの感動と思い出を持ち帰っていただけることを期待しております。

参加される皆様が最良のコンディションでスポーツや文化種目の交流大会に取り組み、思う存分力を発揮していただくには、快適で安心できる宿泊環境が大変重要な役割を担うものと考えています。

宿泊施設関係者の皆様には、様々な依頼をさせていただき大変恐れ入れますが、ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

ねんりんピック彩の国さいたま 2026 宿泊等基準

(埼玉県作成「実施要綱」より)

1 目的

この基準は、ねんりんピック彩の国さいたま2026宿泊等基本方針に基づき、ねんりんピック彩の国さいたま2026に参加する選手・監督・役員及びその他大会関係者（以下「大会参加者」という。）が、各分野で十分に力を発揮できるよう、安全かつ快適な指定宿泊施設や食事を提供するため、必要な事項を定めることを目的とする。

2 指定宿泊施設の選定及び配宿

- (1) 宿泊施設は、旅館業法（昭和23年7月12日法律第138号）第3条第1項の許可を受けており、関係法令を遵守する等、防災上、風紀上及び衛生上支障がないと認められる施設とする。
- (2) 病気及び事故などの緊急時の対応を整えるとともに、宿泊施設内での事故に備え、十分な保険に加入している施設とする。
- (3) 宿泊に加え食事を提供する施設については、食品衛生法（昭和22年12月24日法律第233号）の飲食店営業の営業許可も取得しており、同法に基づいて適切な衛生管理をしていることとする。
- (4) 総合開会式会場及び各交流大会会場までの移動時間が、概ね1時間30分以内の施設とする。
なお、交流大会期間中の宿泊施設は、各交流大会等会場市町内の施設を最大限利用できるよう配慮する。ただし、当該市町村内での宿泊が困難な場合は、近隣市町村の施設を利用する。
- (5) 配宿は、都道府県・政令指定都市別、参加種目別、男女別等に配慮して、宿泊施設が表示する定員内で行うものとする。
- (6) できる限り大会参加者の希望に応じて配宿するものとし、配宿後の宿泊施設や客室の変更は、原則として認めないものとする。

3 旅行（宿泊）代金

- (1) 旅行（宿泊）代金は、次の段階別代金のとおりとする。

ア 1泊2食付き（夕・朝食付）

区分	S	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
宿泊料金	25,000円	23,000円	21,000円	19,000円	18,000円	17,000円	16,000円	15,000円	14,000円	13,000円	12,000円

イ 1泊朝食付

区分	ア	イ	ウ	エ	オ	カ	キ	ク	ケ	コ	サ
宿泊料金	23,000円	21,000円	19,000円	18,000円	17,000円	16,000円	15,000円	14,000円	13,000円	12,000円	11,000円

- (2) 旅行（宿泊）代金の適用期間は、令和8年11月6日（金）～9日（月）とする。

4 昼食弁当

- (1) 昼食弁当は、衛生的で栄養的にも調和がとれ、かつ地元の食材を取り入れた郷土色豊かな日替わりメニューとする。
- (2) 昼食弁当の提供期間は令和8年11月7日(土)～9日(月)とする。

5 宿泊金・昼食弁当の申込み及び支払い

ねんりんピック彩の国さいたま2026 宿泊・輸送センターが発行する「宿泊・弁当・交通のご案内」によるものとする。

6 その他

この基準に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

宿泊者受入に関する留意事項

来県される大会参加者にとって、宿泊施設でのおもてなしが何よりも心に残るものとなり、埼玉県全体のイメージアップにつながります。下記の留意事項に加え、明るいきざみや丁寧な言葉遣いなど、心温まる思いやりを持った対応を心がけていただきますよう、よろしくお願いいたします。

1 高齢期の方々への配慮について

本大会の参加者は60歳以上のお客様です。

普段のご配慮に加え、下記のようにご対応いただきますようお願いいたします。

- 客室・トイレ・浴場等の案内サインについて、大きい表示、高さの調整等を実施していただく
- 浴室内は、滑りにくい床材活用や清掃の徹底により転倒防止に努めていただく
- 老眼鏡や拡大鏡をロビーやフロントに準備していただく
- 高椅子などをロビーやエレベーター内に準備していただく
- 食事について、ねりんピックではスポーツ選手として参加される方がほとんどのため、質だけでなく、量的に不足することがないように準備していただく
- ロビーや通路等の照明を明るく調整し、危険を回避していただく
- 玄関やロビー等の段差があるところに、簡易スロープ等を準備していただく
- エレベーターがない場合には、荷物運搬などのお手伝いを行っていただく

出典：「日本の宿 おもてなし検定〈初級〉公式テキスト 監修：日本の宿 おもてなし検定委員会を参考

2 事前確認について

(1) 自主管理の徹底

「清潔・快適で安全な宿泊施設」さらに「安全・安心で衛生的な食品」のご提供をいただくことが、大会成功に向けて重要になってまいります。施設の管理や食品の取扱いにつきましては、自主管理の徹底をお願いいたします。

(2) 駐車場の確認

9ページの「宿泊者との確認事項(1) 入宿前の確認」中で記載しているように、宿泊施設様への持込車両がある場合は、対応できる駐車場の確保をお願いいたします。

なお、宿泊施設様に専用駐車場が無いケースも多いことが想定され、その場合には有料・無料を問わず近隣駐車場の状況などの情報提供にご協力くださいますようお願いいたします。

3 宿泊施設様へのお願い

(1) 歓迎グッズ・観光パンフレット等の設置

宿泊する大会参加者を歓迎するため、観光パンフレットや周辺飲食店マップなどの案内パンフレットを見えやすい場所へ設置をお願いいたします。

(2) 各種案内の掲示

宿泊当日の予定(夕食時間等)及び翌日の予定(朝食時間・出発時間等)など、適宜情報の掲示をお願いする場合がございます。

また、選手団バスの運行に伴う案内表示(運行計画書等)をお願いする場合がございますのでご協力ください。

(3) 室内の清掃

普段使用していないお部屋や、消臭対応が必要なお部屋がありましたら、掃除と早めの換気をお願いいたします。

競技日程等により、日中に大会参加者が宿泊施設で待機する場合がありますので、よく相談していただき対応をお願いいたします。また、選手等の外出中に客室を掃除する際は、所持品等
はなるべく元のままにしておいてください。

(4) 洗濯

選手・監督についてはユニホーム等の洗濯を希望する場合がありますので、各宿泊施設で利用できる洗濯機、洗剤及び物干し場等がございましたら、ご提供をお願いいたします。洗濯機がない場合には、最寄りのコインランドリーまたはクリーニング店をご案内ください。

(5) ご出発時の「氷」の手配について

交流大会において、出発時に飲料を冷やしておく氷を依頼される場合がございます。施設により事情が異なると思われませんが、可能な限りご対応をお願いいたします。

(6) 派遣団体責任者・宿泊責任者との事前確認

宿泊される派遣団体責任者(11月6日)・宿泊責任者(11月7日以降)と事前に連絡を取っていただき、スムーズな受け入れができるようにご準備をお願いいたします。

(7) 部屋割りについて

男女別のお部屋割りが基本となります。大会近くになってからも、変更や取消が発生する可能性があります。その際には、部屋割りの変更を行うこととなりますので、ご対応くださいますようよろしくお願い申し上げます。

(8)手荷物配送(事前申込)について

①手荷物配送とは

11月6日(金)および7日(土)に宿泊・輸送センター(以下、当センターとする)を通じて指定宿泊施設に宿泊される選手団について、総合開会式 11月7日(土)の朝、前泊指定宿泊施設(11月6日(金)の宿泊をお願いする宿泊施設)から、交流大会種目別指定宿泊施設(11月7日(土)以降の宿泊をお願いする宿泊施設)までの手荷物配送(有料)を当センターより大会参加者へご案内しております。

このサービスをご利用いただくためには事前の申込が必須となっております。また、このサービスは前泊指定宿泊施設、交流大会種目別指定宿泊施設ともに埼玉県内の宿泊施設のみ対象となります。

前泊指定宿泊施設ご利用参加者の荷物は、11月7日(土)「開会式当日」の朝にヤマト運輸株式会社が集荷し、同日午後から夜までに、その日お泊りになる交流大会種目別指定宿泊施設へ配送します。

各宿泊施設様には、朝の荷物置き場の確保をお願いいたします。

前泊指定宿泊施設にご宿泊の方で、申込のないお客様から滞在中に相談があった場合は、事前申込に限ったサービスであることをご説明のうえ、お断りくださいますようお願いいたします。

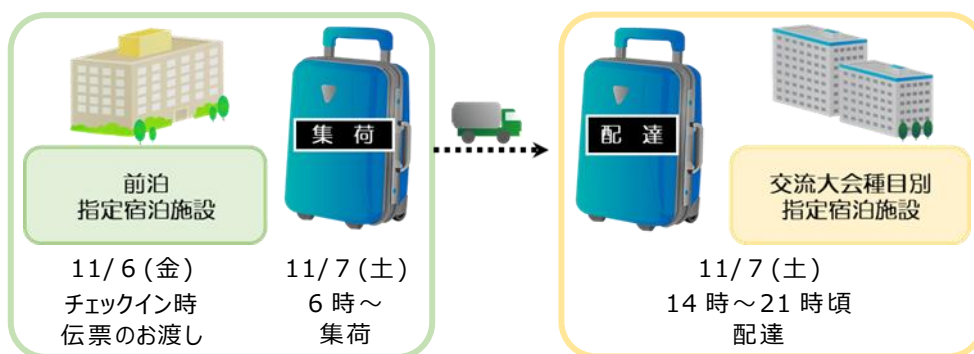
○専用伝票について

宿泊日(11月6日)の前日までに、当センターより専用伝票を各宿泊施設様へお届けします。チェックイン時に派遣団体責任者または宿泊責任者へお渡しいただくなど、ご協力をお願いいたします。

○集荷・配送について

ご利用者の荷物集荷および配送時間は宿泊施設毎に異なりますが、11月7日(土)の朝6時から8時頃に順次行います。お客様へのご案内や、ヤマト運輸株式会社への荷物引渡しなどにご協力ください。

なお、当日の悪天候や道路事情等により、荷物の受渡しやお届け時間が前後する場合がございますので、予めご了承ください。



②宅配便の利用(事前申込以外の通常荷物)

上記とは異なり、お客様ご自身で競技用具等を発送する場合があります。通常の宿泊の場合と同様にご対応をお願いいたします。

なお、宅配便の取り扱いをされていない宿泊施設様がございましたら、事前に近隣の取扱店をご確認の上、ご案内ください。

4 食事・弁当について

(1)朝・夕の食事(夕食は1泊2食付きの施設様のみ)

朝・夕の食事は、心こもった食事の提供をお願いいたします。

また、ねんりんピックの参加者につきましては、例年食事に関するトラブルが発生しております。

参加者は60歳以上の方々ではありますが、大半の方がスポーツ種目の選手ですので、おかわりなどの食事量につきましてもご配慮をお願いいたします。また、アレルギーをお持ちのお客様へのご配慮もお願いいたします。

団体のご利用となりますので、夕食開始時間の調整や1会場2回転等の対応をお願いいたします。

(2)朝食時間について

大会スケジュールの都合により、宿泊施設の出発時間が早いケース(7時出発等)が多く発生します。その場合は、朝食開始時刻の特別なご配慮をお願いいたします。

当センターより事前に大会参加者の宿泊施設様へ種目名・競技会場・バス出発時間をお知らせしますので、出発時間に間に合うようご用意をお願いいたします。 ※本件は、個別にご相談させていただきます。

(3)検食の保存

万一、食中毒が発生した場合、原因究明のために、提供した料理等を検査する場合がありますので、必ず検食の保存をお願いいたします。なお、検食の保存方法については、管轄保健所に相談いただきますようお願いいたします。

(4)昼食弁当について

当センターにおいて、大会参加者用の昼食弁当の事前受付を行っております。弁当については、各会場にて対応しますのでご準備いただく必要はございません。

5 衛生管理・火災・盗難防止等について

(1)宿泊施設衛生

宿泊施設の衛生管理については、快適な環境が提供できるように十分ご留意いただくとともに、食中毒や感染症の発生防止に万全を期してください。

(2)火災予防等

地震対策や火災予防に十分ご配慮ください。特に就寝時には火気の点検を必ず実施してくださいようお願いいたします。また、宿泊者が到着した際には、必ず非常時の避難経路及び避難方法等をご説明ください。

(3) 盗難防止

宿泊者に対し、ご要望に応じ貴重品はフロントに預けるようにお知らせ願います。宿泊者・大会参加者とそれ以外のお客様の確認を心がけていただくなど、防犯対策には万全を期していただきますようお願いいたします。

(4) 事故発生時の対応

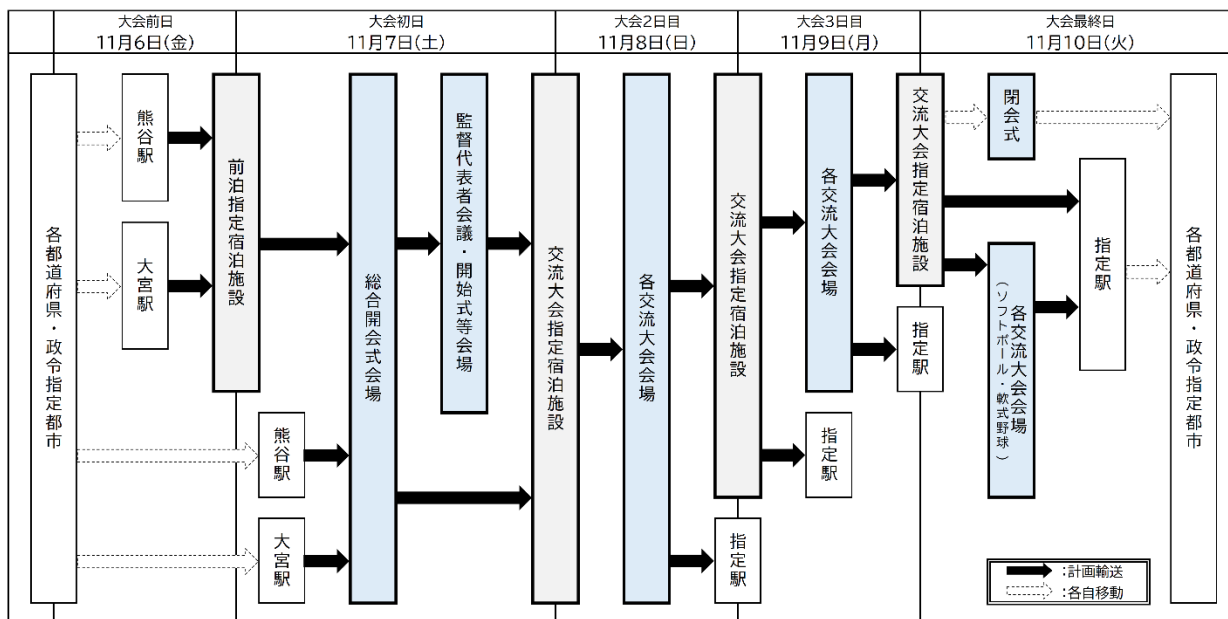
万一、事故等が発生した場合は、速やかに最寄りの保健所、警察署等並びに会場地市町実行委員会までご連絡ください。

(5) 感染症対策

施設内の定期的な換気、従業員の皆様によるこまめな手洗いやマスク着用等、基本的な感染症対策をお願いいたします。

6 参考

〈選手団の行動予定〉



宿泊者との確認事項

日々、快適な宿泊環境・円滑なサービスを提供できるようにするため、11月6日(金)の宿泊に関しては各派遣団体の責任者、11月7日(土)からの宿泊に関しては各チームの宿泊責任者に対して、次の事項の確認をお願いいたします。

※ほとんどの場合、前泊(11月6日)と交流大会(11月7日～11月10日)で宿泊者が異なります。

1 入宿前の確認

派遣団体責任者(11月6日入宿)・宿泊責任者(11月7日以降入宿)に電話連絡をいただき、宿泊内容の詳細について入宿日の1週間前までに打ち合わせをお願いいたします。

【確認事項】 到着時間、到着場所、宿泊人数、部屋割、持込車両、アレルギー有無、欠食の有無(お客様お申し出の場合)等

※宿泊責任者の情報は「宿舎決定通知書(宿泊施設用)」に記載されています。

2 入宿時の確認

① 宿泊責任者、宿泊人数、性別、氏名等

※当センターよりメールまたはFAXでお知らせするリストと必ず照合をお願いいたします。

※特に派遣団体責任者(11月6日入宿)・宿泊責任者(11月7日以降入宿)とは、入宿後に綿密な連絡調整が必要となりますので、電話番号等を必ず確認するようお願いいたします。

※決まった書式をお持ちでない宿泊施設様は、次ページの宿泊連絡票をご活用ください。当センターへの送付は不要です。

② 宿泊日程、試合日程、翌日の出発時間

③ 夕食の人数、食事時間、食事場所、入浴時間、部屋割り等

④ 翌日の朝食の人数、食事時間、食事場所

⑤ 施設内有料サービスの利用(部屋の冷蔵庫、駐車場料金等)に関する説明

⑥ 翌日の氷の手配について

⑦ 非常口の案内

2 朝の確認

① 当日の宿泊の要否、宿泊人数

② 宿泊施設への帰着時間

③ 忘れ物の送付先(基本的にはお客様の着払い)

※忘れ物がございましたら、派遣団体責任者・宿泊責任者へ直接連絡をお願いいたします。

ねんりんピック彩の国さいたま2026

宿泊連絡票 (11月6日前泊用)

(宿泊責任者と宿泊施設で交わすもの 宿泊・輸送センターへの送付不要)

※この連絡票は、宿泊責任者と宿泊施設担当者の双方で内容を確認のうえ、チェックイン時に宿泊責任者がフロントに提出してください。

1 宿泊団体

都道府県・政令指定都市名			
参加区分	男性	女性	合計
選手・監督	人	人	人
種目専属引率者	人	人	人
団体本部役職員	人	人	人
視察員	人	人	人
その他(応援・家族等)	人	人	人
合計	人	人	人
連絡事項(アレルギー等の情報があれば記入してください。)			

2 宿泊責任者 (事前の打ち合わせ、緊急時、忘れ物があった場合等にご連絡します。)

派遣団体名: _____

氏 名: _____

電話番号: _____

ねんりんピック彩の国さいたま2026

宿泊連絡票

(11月7日～ 交流大会用)

(宿泊責任者と宿泊施設で交わすもの 宿泊・輸送センターへの送付不要)

※この連絡票は、宿泊責任者と宿泊施設担当者の双方で内容を確認のうえ、チェックイン時に宿泊責任者がフロントに提出してください。

1 宿泊団体

都道府県・政令指定都市名							
種目名							
チーム名							
参加区分 (該当に○)	選手・監督	宿泊人数					
	種目専属引率者	宿泊日	11/7 (土)	11/8 (日)	11/9 (月)	11/10 (火)	
	団体本部役職員	男性	人	人	人	人	
	視察員	女性	人	人	人	人	
	その他(応援・家族等)	合計	人	人	人	人	
連絡事項(アレルギー等の情報があれば記入してください。)							

2 宿泊責任者 (緊急時、忘れ物があった場合等にご連絡します。)

氏 名 : _____

電話番号 : _____

宿泊申込から配宿決定・入宿・退宿（精算）までの流れ

予定日程	宿泊・輸送センター ⇔	宿泊施設
6月1日(月) 大会参加者 ～6月30日(火) 申込受付期間		
7月1日(水) ～8月2日(日)	受付・配宿作業及び調整	
7月末	『配宿集計表』 送信 → 受取・確認	
8月3日(月)正午 申込者へ 「宿泊回答書」開示		
8月下旬 ～9月上旬	変更・取消 受付	※本決定※ 『配宿集計表』 『宿舍決定通知書（宿泊施設用）』 送信 → 受取・確認
9月下旬以降	入宿までの変更・取消受付	送信 → 受取・確認
11月6日(金) 選手団 来県・入宿 (都道府県・政令指定都市別)		入宿後の変更・取消受付
11月7日(土) 選手団 入宿 (交流大会種目別)	受取・確認／送信 ⇔	送信／受取・確認
∩	<退宿日の精算について> 宿泊者との精算はありません。 但し、飲料代・駐車料・部屋タイプ変更等は現地精算となります。	
～ 11月20日(金)	受取・確認 ←	送信 (メールまたはFAX)
～ 11月27日(金)	受取・確認 ←	請求書（本通）の郵送 メール送信（カラーPDF） または郵送 ※メール送信の場合、郵送不要
11月下旬以降順次	振込手続き →	宿泊料金のお振込み 入金・確認

配宿業務の実施方法及び精算方法

選手・監督をはじめとする大会参加者の宿泊を受け入れるにあたり、当センターにおける配宿業務の流れは以下のとおりです。

1 宿泊の適用期間

令和8年11月6日(金)～11月10日(火)

2 宿泊申込から宿泊施設決定までの手順

(1) 宿泊申込の受付

大会参加者からの宿泊申込は、当センターが窓口となります。

※申込期間：6月1日(月)～6月30日(火)

(2) 配宿結果、お申込み内容変更の通知

① 宿泊施設様宛「配宿集計表」の送信

7月末に当センターが配宿を行った結果を記載した「配宿集計表」をメールまたはFAXで送信します。「配宿集計表」には団体名、種目、チーム名のほか性別ごとの人数を記載します。

※宿泊申込者への宿泊施設名開示は8月3日(月)の予定です。

② 「配宿集計表」(2回目)、「宿舎決定通知書(宿泊施設用)」の送信

8月下旬から9月上旬頃に当センターより「配宿集計表」(2回目)及び「宿舎決定通知書(宿泊施設用)」をメール又はFAXでお送りします。「配宿集計表」(2回目)は1回目発信以降の調整を経て確定した人数お知らせ、「宿舎決定通知書(宿泊施設用)」には宿泊者様の個人名、宿泊責任者様の氏名や連絡先が掲載されます。

(3) 宿泊者との連絡

① 宿泊者に宿泊施設名を開示すると責任者様等から施設に関する問い合わせが来ることがあります。従業員様への決定通知内容のご周知とご対応をお願いします。

② 他のグループ・団体のお客様と同様、宿泊施設様ごとに必要な打ち合わせは事前に団体の担当者様と行ってください。連絡先は「宿舎決定通知書(宿泊施設用)」の「連絡先 担当者氏名」欄でご確認ください。

(4) 留意事項

配宿については、各宿泊施設様からご回答いただいた「ねりんピック彩の国さいたま 2026 客室提供票」の情報を基に計画を立てております。「配宿集計表」に記載された日ごとの部屋タイプ・提供部屋数・その他内容を、再度ご確認ください。

3 宿泊の変更・取消の手順

(1) 入宿前の変更・取消

- ① 全て当センターが窓口となって対応します。
例年、宿泊申込者への宿泊施設開示後から入宿前日までお客様からの変更・取消等の連絡がたいへん多く、宿泊施設様と当センターとの認識に相違がないよう、「配宿集計表」と「宿舍決定通知書(宿泊施設用)」をメールまたは FAX で送らせていただきます。
1 回目：7 月末(宿泊者仮決定)配宿集計表
2 回目：8 月下旬から9 月上旬(本決定)配宿集計表・宿舍決定通知書(宿泊施設用)
また、8 月下旬から9 月上旬(本決定)の「配宿集計表」「宿舍決定通知書(宿泊施設用)」送付以降から入宿前までの変更・取消につきましては、その都度お知らせします。
- ② 当センターが申込者から当該連絡を受理した日時から、変更・取消の効力が発生することとなりますのであらかじめご了承ください。
- ③ 入宿前に、大会参加者からの直接の宿泊申込や変更・取消の申し出があった場合には必ず、当センターにお申し出いただくようにご案内ください。
また、大会参加者からの直接の宿泊申込や変更・取消を受けたことによって生じたトラブル等については、当センターは一切関与できません。

(2) 入宿後の変更・取消

入宿後の変更・取消につきましては、宿泊責任者が当センター及び宿泊施設様の双方に連絡いただくこととなっておりますので、ご対応くださいますようお願いいたします。

4 退宿後の手順

入宿後にお客様から直接変更・取消のお申し出を受けている場合は、お手元の一番新しい「配宿集計表」の該当箇所に加筆修正の上、宿泊実績を当センターまでメール又は FAX してください。

当センターで把握している内容と照合させていただきます。

宿泊実績は、大会実行委員会事務局への実績報告用データとして必要となりますので、ご協力をお願いいたします。(メールのない宿泊施設様は FAX または郵送で結構です)

宿泊実績連絡締切日：11 月 20 日(金)

5 「宿泊・輸送センター」との精算方法について

- (1) 入宿後に変更等が生じた場合は、最終の「配宿集計表」を加筆修正して下さい。宿泊終了後、宿泊施設様からメールまたは FAX 送信された「配宿集計表」に基づき、当センター、宿泊施設様、派遣団体(大会参加者)で実宿泊人員を確認します。
- (2) 「配宿集計表」に基づいて、宿泊代金の請求書を作成し、当センターまでカラー PDF ファイルでメール送信(推奨)、または郵送してください。※メール送信の場合、本通の郵送は不要です。

請求書本通到着締切日：11 月 27 日(金)

- (3) 請求書到着から支払いまで 3 週間～ 1 か月を要します。あらかじめご了承ください。

6 退宿日のご宿泊者との精算

ご宿泊者と宿泊料金の精算は原則ございません。

ただし、宿泊者の食事時の飲料代、駐車料金、その他個人的にご利用になられたサービス等につきましては、必ず退宿日にご本人様と精算をお願いいたします。

また、入宿後、宿泊者からの急な申し出により、追加室料が発生する場合のお部屋の変更(例：シングル→ツインのシングルユース)に伴う代金につきましては、退宿日にご本人様と精算していただきませうお願いいたします。延泊希望の際の精算は当センターよりお客様へのご請求となります。

7 取消料について

各宿泊施設様の取消料規定に基づき、当センターまでご請求ください。

8 宿泊施設における苦情・紛議処理

宿泊者とトラブルが生じた場合は、速やかに宿泊責任者とお話しいただき、早期解決に努めるようお願いいたします。万一、当事者間で解決できない場合は、当センターにご相談ください。

また、当センターを通していない宿泊に関する苦情等につきましては、当センターでは対応できかねますのであらかじめご了承ください。

9 請求書送付先

ねりんピック彩の国さいたま 2026 宿泊・輸送センター

〒330-0061

埼玉県さいたま市浦和区常盤 7-1-1 大黒屋オフィスビル 1階

TEL : 048-832-1151 / FAX : 048-832-1160

MAIL : nenrin-saitama2026-stay@bsec.jp

受付時間 : 10:00~17:00(土・日・祝除く)

(過去大会の事例) 宿泊者側からのご意見・問い合わせ

1 配宿・部屋に関するもの

	宿泊者区分	問い合わせ内容	過去大会の対応内容	対応方針
1	選手監督	他のチームはシングルなのに自分のチームはシングルではない。不公平だ。	申込人数や男女別等を総合的に踏まえて行った配宿であることを説明し、ご理解いただいた。	配宿や部屋割は申込み順でなく各団体の条件を考慮し、個別事情だけでなく全体適正も重視して行います。定員が2人以上の部屋は原則チーム内での相部屋になります。
2	選手監督	宿舍の依頼で客室を毎日移動させられた。	同宿した修学旅行との調整上部屋移動が必要になってしまったと確認。お客様に事情をお伝えし、受け入れていただいた。	宿泊者からの申し出がない限り、原則として退宿まで部屋を替えないうよう、ご配慮願います。
3	選手監督	部屋が狭い(8畳に3名)と苦情。フロントスタッフが空室があることを伝えると部屋の変更を要求された。	同じ8畳部屋を4名で利用しているお客様もいることを伝えて了承を得た。	和室は1人あたり2畳以上のスペース、ベッドは広さに関わらず1台に1人が原則です。
4	選手監督	宿はSランクを希望して申込み。トリプルを希望したが、部屋が狭いうえベッド2台に加えて床にマットを敷いた寝床が用意されていた。高いランクなのに納得がいかない。	施設から3名定員と言われていた部屋だが、ベッド数を把握していなかった。お客様へ謝罪し、翌日から2名部屋と1名部屋の2室に変更した。	洋室3名定員の場合は、正ベッド3台または正ベッド2台とエキストラベッドにてお願いします。
5	選手監督	男性5名、女性2名のチームで、男性2室、女性1室と聞いていたが、実際は男性が5名1室だった。翌日から1室増やしてもらったが、従業員の態度が悪く不快であった。	事情を確認したところ、施設側の手違いで男女1室で部屋割をしていた。ご指摘をいただいたので、翌日から男性2室に変更した。	予め、宿泊・輸送センターからご連絡する部屋割の確認をお願いします。

2 宿泊料金に関するもの

	宿泊者区分	問い合わせ内容	過去大会の対応内容	対応方針
1	選手監督	明日入宿予定だが、「選手1名が目に大けがをして行けなくなった」と宿舍に取消料免除の相談があった。	事情が事情なので宿舍の好意でキャンセル料は不要と案内した。	基本的には規定通りの取消料を請求します。
2	選手監督	体調を崩している選手があり、競技会場から遠いので、翌日から近くの宿泊施設に変更してほしい。	状況を考慮して他の宿舍に移動することになったが、宿泊者には規定通りの50%の手数料を案内した。	基本的には規定通りの取消料をご案内ください。判断に困る内容の場合は宿泊・輸送センターにご相談ください。
3	選手監督	入宿の数日前に取り消して取消料がかかるのは納得できない。さらに取消料の報告がないのも納得できない。	出場チームは派遣団体事務局に取消連絡をしたようだが、宿泊・輸送センターには取消連絡が来ていないことを説明。「事務局に確認する」として終話。	既定の通り取消料がかかります。派遣団体の連絡漏れに起因するケースですので、対応については宿泊・輸送センターにご相談ください。

	宿泊者区分	問い合わせ内容	過去大会の対応内容	対応方針
4	選手監督	宿舎での駐車料金が有料など聞いたことがない。駐車料金を徴収されない宿舎もあり不公平である。	宿泊料金には駐車料金は含まれていないことを説明。	他のお客様と同様です。駐車場が有料の場合はお客様にご請求ください。

3 宿泊施設の設備に関するもの

	宿泊者区分	問い合わせ内容	過去大会の対応内容	対応方針
1	選手監督	ある旅館に複数のチームで合計45名が宿泊する配宿であったが、宿には小さいお風呂が1つしかなく、選手たちから困るという声があった。	開催市の事務局より、近隣の入浴施設で使えるクーポン付きガイドブックを提供し、館外の温泉施設を利用していただくこととした。	事前に宿泊代表者様にヒヤリングのうえ浴場の時間入替制をご検討ください。このようなトラブルを少なくするためにも事前に施設情報のご提出をお願いしていますので協力をお願いします。
2	選手監督	ホテルで地元のお土産について質問したところ、不親切な対応をされた。地元の人からアドバイスをもらいたかったが気分を害した。	宿泊幹旋員が近くのお土産屋さんを紹介した。	土産品を楽しみにしている方は少なくありません。館内にお土産コーナーを所有されていない場合は近隣のお土産屋さんを紹介するなど丁寧にご対応ください。
3	選手監督	選手が部屋の襖を壊してしまった。どうしたら良いか？	業者に修理してもらい、後日チームに請求書を送付して選手が支払いして解決した。	修繕費用は正当な（個人的）費用の請求です。他のお客様同様、ご本人と直接ご相談ください。
4	団体本部役員	冷蔵庫がない部屋のため付いている部屋に変更してほしい。	冷蔵庫の配置は規定にないが、宿舎に冷蔵庫付きの部屋に空きが出た場合の部屋替えを依頼。	可能な範囲でかまいませんのでご要望に応えることができるかご検討ください。
5	選手監督	風呂のお湯が出ず、入浴できない。	ボイラーを修理し、解決した。	事前に設備の点検・整備を実施してください。
6	選手監督	簡易ベッドが使用されており、スプリングの強さが体に合わない。体調が悪くなるので、何とかして欲しい。	宿泊施設は既に満室で客室のやベッドの交換ができない旨を説明し、ご理解いただいた。	簡易ベッドの使用は問題ありません。部屋替え等の対応ができる場合はご案内ください。
7	不明	宿泊施設に洗濯機がない。	コインランドリーを紹介し解決。	近隣のコインランドリーなどの情報提供をお願いします。

4 食事に関するもの

	宿泊者区分	問い合わせ内容	過去大会の対応内容	対応方針
1	選手監督	客室と夕食会場が非常に離れていた。	事前のご案内が十分でなかったことをお詫びした。	食事の時間や場所についても十分な打ち合わせをお願いします。
2	選手監督	食事内容がひどかった。	ご意見のヒヤリングを行い、最終的に食事会場を変更した。	宿泊代金に見合う食事提供をお願いします。
3	選手監督	夕食がバイキング形式で、18時頃夕食会場へ行ったが、食べ物がなくなっておりトマトしかなかった。料理がなくなったあといつまで待っても補充されなかった。	料理の入れ替えのタイミングに時間がかかったのが要因。また、事前にバイキング対応の際、量不足等の説明を行っていたが、実際には不足が発生し、追加補充（調理）に時間がかかってしまった。	バイキング方式の料理補充については苦情が少なくありません。すべての方が十分な食事をとれるようご配慮をお願いします。

	宿泊者区分	問い合わせ内容	過去大会の対応内容	対応方針
4	選手監督	7時50分出発で朝食が7時からであった。マラソン出場はウォームアップに時間を要するため、もっと早い時間に朝食を採りたかった。	事情を説明し、お詫びした。	競技によっては試合時間が早く、早い時間の朝食提供を求められます。できるだけ早い時間に提供できるようにご協力ください。
5	選手監督	食事が冷めていた。また油っぽい料理が出た。	選手団が予定時刻より遅れて到着していたことが判明。	食事の設定時間も十分な打ち合わせをお願いします。
6	不明	夕食は18時30分であるが、食事の大部分が15時には並べてあった。食べる側として気持ちの良いものではない。	宿泊施設に時間調整をお願いした。	適切な時間調整と衛生管理をお願いします。
7	選手監督	夕食は弁当をひとつ渡されただけ。量も足りず、結局外に追加で食べに行った。	箱膳形式で提供。ご飯と汁ものはおかわり自由にしていた。	弁当形式はシンプルに見えることがあります。おかわりが用意されている場合はご案内を強化してください。
8	団体本部役員	懇親会で飲み物の提供が遅く、また食事の量も少なかった。飲み物の提供がないまま乾杯もできず、30分ほどで食事を終えて退出する選手もいた。	団長および担当者にお詫びを申し上げ、ご了承いただいた。施設に確認したところ、「人数が多く、(116名)飲み物の当日注文受けでは時間を要するため、事前に注文してほしい」と派遣元に2度相談したものの、結果的に当日の受付と精算のご希望となった。	事前に適切な相談をしていただいていたうえでの結果ですが、同様のケースでは事前注文を強くお勧めください。
9	選手監督	2日続けてメニューが同じで、量も少なかった。	献立内容について、食事量の不足のないように再度お願いした。	連泊のお客様が大半です。特にセットメニューでは料理の工夫をお願いします。また、量についてもご配慮をお願いします。

5 環境・衛生に関するもの

	宿泊者区分	問い合わせ内容	過去大会の対応内容	対応方針
1	選手監督	部屋の掃除をしてもらえない。湯呑も自分で洗ったりしている(お湯のサービスはあり)	チェックイン時に部屋の掃除をしてよいかどうかを宿舎側が宿泊責任者に尋ねたが不要といわれていた。	客室の清掃は出来る限り毎日お願いします。選手側には掃除しやすい環境にして外出するようにお願いしてみてください。
2	選手監督	夕食会場で一般客がたばこを吸うので、注意したら口論になった。健康管理もあるので何とか禁煙にならないか。	レストランはねりんピック選手で貸し切りにするか、一般客に食事中はタバコを吸わないようレストランからお願いすることとした。	全面禁煙が困難であれば、他のお客様とねりんピック選手の食事の時間帯やスペースを分割するなど分煙へのご配慮をお願いします。
3	選手監督	浴室のお湯がぬるい。また、お湯の出が悪い。	現地幹旋員が調査したところ、実際に湯がぬるいうえ出が悪かったため通常の風呂としての利用が難しい状態であった。宿泊施設の変更も検討したが確保できなかった。	日頃から同様の状態であれば、あらかじめ宿泊・輸送センターや選手団にご説明ください。
4	選手監督	部屋に虫の死骸がありカビ臭い。また、ポットの水に赤さびがある。	ポットを交換し、責任者に謝罪した。	衛生管理の徹底をお願いします。
5	選手監督	部屋内で下水やトイレの臭いがするため部屋替えをして欲しい。	部屋を調査したが臭いの原因は不明だったので、部屋替えにより解決した。	事前の設備確認をお願い致します。

(過去大会の事例) 宿泊施設側からのご意見・問い合わせ

1 配宿・部屋割に関するもの

	問い合わせ内容	過去大会の対応内容	対応方針
1	宿泊変更・取消に対する窓口はどこか。	宿泊・輸送センターを案内した。	入宿前は宿泊・輸送センター、入宿後は宿泊施設での対応となります。なお、入宿後に宿泊施設で変更・取消があった場合は、選手団宿泊責任者から宿泊・輸送センターにもご連絡いただくようお願いください。宿泊施設では、退宿後に宿泊・輸送センターにご連絡をお願いします。
2	宿泊責任者と全く連絡がとれない。	責任者の方の携帯電話番号を案内した。	入宿時に宿泊責任者の携帯電話番号を必ず確認し、連絡が取れるようにしておいてください。どうしても連絡が取れない場合は宿泊・輸送センターにご連絡ください。
3	役員の宿泊を引き受けたが、宿泊責任者が徹底されていないため、「自分ではない」「知らない」「聞いてない」といったコメントが多く入宿の対応に苦慮した。	宿泊・輸送センターへ問い合わせてもらえれば対応する旨連絡した。	宿泊・輸送センターにお問い合わせいただければ回答しますので、ご連絡ください。
4	あるチームにおいて、キャンセル数が多かった場合、宿泊施設側の判断で部屋割りの変更ができるか。	宿泊責任者と打ち合わせの上、了承が得られれば、変更して差しつかえない旨を説明した。	チーム内での部屋割りの変更については、必ず宿泊責任者と打ち合わせの上、了解を得たうえで変更をお願いします。
5	通常シーツ等の交換は宿泊者自身にやっていただいている。いつもと同様の取り扱いでよいか。	入宿時に宿泊責任者にその旨、説明した。	入宿前に宿泊責任者連絡を取られた際、または入宿時にご説明いただき、ご理解を 부탁드립니다。

2 宿泊料金に関するもの

	問い合わせ内容	過去大会の対応内容	対応方針
1	ツインへの配宿であったが、シングルを強く希望された。再三の要請によりホテルがシングルを用意した。翌朝、連泊予定を取り消して退宿した。	宿泊施設からご報告を受け、宿泊・輸送センターから取消料を請求するとお伝えした。	宿泊・輸送センターから宿泊者へ請求しますので、このような取消があった場合は宿泊・輸送センターへご連絡ください。
2	ある団体から40～50人程度のミーティング用の部屋を貸して欲しいと言われた。別料金をいただいてもよいか。	宿泊用の客室のみ、ねんりんピック用に提供いただいているので、会議室等については別途請求した。	現地で利用料を案内し現地清算をしてください。ご配慮により無料で提供いただける部屋がありましたら、ご協力をお願いします。

3 食事に関するもの

	問い合わせ内容	過去大会の対応内容	対応方針
1	選手・監督にコンビニエンスストアを紹介し、そこで購入した食物による食中毒が発生した場合の責任の所在を明確にしたい。	このケースに限らず、あくまで食物等の提供者に責任がある旨、説明した。	食物等の提供者の責任となります。この場合はコンビニエンスストアに責任が生じます。
2	夕食に特別料理を依頼された場合は出してもよいものか？ その場合の精算はどうすればよいのか？	追加料金として収受いただいて結構です。その分は、直接精算してください。	宿泊責任者と内容・料金等を十分にご相談いただき、直接精算してください。宿泊・輸送センターでは特別注文の料金精算等の責任は負いません。

4 その他

	問い合わせ内容	過去大会の対応内容	対応方針
1	宿泊連絡票の記入を拒否された。 今後はこのような宿泊者への対応はどうすればよいか。	宿泊連絡票は宿舎と宿泊客のトラブルを避けるために利用するものであり、他の方へも説明するなどして対応した。	宿泊料金の精算を円滑にすることや宿泊責任者との連絡を確実にする手段として必要であることを説明し、宿泊連絡票の記入を依頼してください。
2	洗濯物について、宿泊施設はどこまでの世話をすればよいか。	クリーニング店、コインランドリーを紹介をした。	施設内ランドリーサービス等の対応、または近隣のクリーニング店、コインランドリーをご案内ください。
3	ある県の視察員グループの内、1名の取り消しがあったが、その人が宿泊責任者だった。代わりになる宿泊責任者は誰なのか。	事務局に問い合わせたが、留守番の人以外は役員として大会に出発済み。その旨を宿泊施設に連絡して、宿泊者到着時に宿泊責任者を確認していただくことにした。	宿泊者側に、代わりの宿泊責任者を定めてもらうようお願いしてください。
4	別の宿泊施設に泊まっている方を無断で泊まらせているので、困っている。	当該宿泊者本人に注意した。	宿泊施設からの注意でも応じない場合は、宿泊・輸送センターから嚴重注意します。
5	選手から「足が悪く天候も悪いため、競技会場(徒歩7分)まで送ってほしい」と頼まれたが、従業員の自家用車しかない。	送迎用の車両がないのであれば、断っていただいて問題ないことを伝えた。	事情をご説明いただき、丁重にお断りください。