



ムスリムの生活習慣

1. ムスリムの礼拝について知ろう

礼拝は清潔な場所で、身体を清めてからキブラ(メッカの方角)に向かって行うことが決められています。

(お祈り時間)

イスラームの教えでは毎日礼拝を行うことが決められています。

○お祈り時間

1日5回決められた時間に礼拝を行います。

①夜明け前 ②昼 ③午後 ④日没時 ⑤夜

旅行中は、②と③、④と⑤をまとめて礼拝することが可能な場合があります。

○体を清める

礼拝前には、手・口・鼻・顔・腕・髪・耳・足を水で清めます。

○お祈り用マット

・礼拝は、清潔で静かな人目につかない場所で行われます。

・礼拝の際はマット(絨毯)を敷き、その上で礼拝を行うのが一般的です。

貸出用マットがあれば親切ですが、きれいな畳やカーペットの上でも大丈夫です。



○メッカの方角

・キブラ(メッカの方角)に向けて行いますが、旅行中のため方角がわからないこともありますので、方角を調べるためのキブラコンパスもしくは、キブラアプリが使えるようにフリーwifiの設備があれば親切になります。

2. 偶像崇拝の禁止

イスラーム教の教えでは偶像崇拝が禁止されています。礼拝する部屋には人形や人・動物のポストカード、ポスター等は取り除きましょう。

3. ムスリムは右手を優先します

イスラームの教えでは、右手を使い食べ物を口に運びます。左手は用便をする時に用いられるもので不浄な手と考えられています。握手等も右手で行うのがマナーです。

4. 異性への接客

ムスリムは家族・親戚以外の異性とは接触ができないことから握手も含め配慮が必要となりますので、同性による接客を希望される場合もあります。男性がムスリム女性への接客を行わざるを得ない場合は、部屋で2人きりにならない、あるいはドアを開けておくなどの配慮が必要です。

5. 断食月(ラマダーン)には特別な配慮が必要です

イスラームではイスラム歴の9か月目が断食月(ラマダーン)にあたり、その期間は夜明けから日の入りまでの時間に断食(一切の飲食を断ち行動を慎むこと)を行います。断食は約30日間続きます。



訪日観光客をお迎えする心がまえ

① おもてなしの心は万国共通

おもてなしの心は、お客様が日本人か外国人かを問わず、同じです。外国人の方だからといって、特別なことは考える必要はありません。

② 相手も不安である

外国からいらっしゃるお客様は日本の旅は不安が一杯なので、できる限り不安を軽減する工夫が大事です。

- 自国語で書かれた説明書や掲示物
- 自国の放送が受信できるテレビ
- 少しでも言葉が通じる従業員

③ 「はじまり」は良いコミュニケーションを生む

スムーズで心のこもったおもてなしは、言葉の壁をこえて、温かいコミュニケーションを生み出します。

④ 「会話」と「コミュニケーション」は違う

不安が一杯である旅行で助けになるのは、お互いに通じ合おうとする心です。身振り手振りでもコミュニケーションは成り立ちます。何とか通じ合おうという勇気と、相手を思いやる想像力を養えばよいのです。



⑤ 「礼にはじまり礼におわる」最良のおもてなし

一期一会の締めくくりは、別れのとき。それまでの失礼も、欠礼も、美味しいも不味いも、安いも高いも、全て別れの時間で解消したり、印象がかわったりするものです。「終わりよければ全てよし」も万国共通のおもてなしの心得です。

静岡県の訪日観光客の受入態勢

静岡県では、外国人観光客を受入する場合の「静岡県へようこそ、おもてなし日本一パーフェクトガイド」を作成してホームページに掲載しています。

①国旗 ②静岡名産品 ③一般的な日本料理 ④旅行単語集 ⑤観光連絡先 ⑥緊急連絡先 ⑦可変部分POP集の6項目は英語、韓国語、中国語簡体字、中国語繁体字で「おもてなし」「飲み物」等の会話を記載しています。

また、外国人観光客が快適に滞在していただくために、観光施設や宿泊施設に、外国人客への対応の手助けとなる館内対応事例を盛り込んだDVDの作成と全国に先駆けて静岡県地域限定通訳案内士制度を取り入れる等外国人観光客の受け入れ態勢を整えています。