東南アジア諸国の訪日旅行者に

食のおもてなしガイドブック

事業者マニュアル

静岡県飲食業生活衛生同業組合
静　　岡　　県

はじめに

観光は、日本の力強い経済を取り戻すために極めて重要な成長分野であり、今後の人口減少・少子高齢化が見込まれる中、急速に成長するアジアをはじめとする世界の観光需要を取り込み、外国人旅行者数を2020年までに3,000万人の目標を掲げております。

2014年、日本を訪れた外国人旅行者は1,341万3,467人と過去最高を記録しました。このうち東アジア、東南アジア地域からの旅行者は1,082万人と全体の80.7%を占めています。

最近、急速な伸びを見せている東南アジア諸国の訪日旅行者数をみると2014年は過去最高の記録となりました。増加要因はビザの発行条件緩和や経済発展、格安航空会社の就航などによるものといわれています。

富士山観光、日本人の伝統的な和食やおもてなし、2020年の東京オリンピック開催などの観光資源により、東南アジアからの訪日客増加が見込まれるため、静岡県は受け入れ環境整備に取り組み始めています。

旅行における大きな楽しみの一つは食事です。しかし東南アジアは**ムスリム（イスラーム教徒）**が多く、ムスリムの生活は、戒律で細かく定められています。**豚肉**や**アルコール**を禁忌とすることはよく知られておりますが、その他に様々な決まりが存在します。

ムスリムの訪日観光客受け入れにあたり、最低限理解しておくべき知識や事前準備を行い、飲食に携わる食のプロとして食の提供とおもてなしを通じて、訪日旅行者の満足度を高めることができれば幸いです。

本マニュアルは、観光庁「ムスリムおもてなしガイドブック」等を参考にして、これからムスリムを受け入れする際に「知っておきたいこと」「準備しておきたいこと」など基本的な情報を記載しましたので手引きとして活用してください。

目　次

Ⅰ．東南アジアの訪日旅行者 …… 1

Ⅱ．東南アジアのムスリムについて …… 1

Ⅲ．ムスリム受け入れのための心得 …… 2
1．ムスリムのことを理解しましょう …… 2
2．イスラーム法の教えと食生活習慣 …… 2
「ハラール」と「ハラーム」という言葉を理解しましょう

Ⅳ．ムスリムを「食」でおもてなし しましょう。…… 3
1．食材選びや調理などに注意しましょう …… 3
具体的な対応方法
⑴「豚肉」「豚を成分とする加工品、豚脂」を含まない料理の提供
⑵ アルコールを含まない料理の提供
⑶「豚」以外の動物性食肉を使用する場合
⑷ お茶、魚、野菜、果物はハラール食材です
⑸ 静岡県の食材を使った料理でおもてなしをしましょう
⑹ ハラール食材を使った料理の提供
⑺ ハラール食肉・食材の仕入れ方法 …… 6

2．調理環境・食事場所 …… 10
⑴ ムスリム専用調理器具の使用
⑵ 専用の調理場所・保管場所の用意
⑶ 専用の食器・カトラリー等の使用
⑷ ムスリム用の食事場所の用意
（対応が可能な場合においてのみで大丈夫です）

3．WGのムスリム対応メニュー13品 …… 12

目　次

4．訪日者向けのメニュー表記 …… 26
⑴ メニューには英語表記が重要です
⑵ メニュー表記方法
（英語表示とピクトグラム（英語表記よりわかりやすい表記）の表示）
⑶ 調味料の原材料表示

Ⅴ．ムスリムの生活習慣 …… 27
1．ムスリムの礼拝について知ろう
〇お祈り時間 〇体を清める 〇お祈り用マット 〇メッカの方角
2．偶像崇拝の禁止
3．ムスリムは右手を優先します
4．異性への接客
5．断食月（ラマダーン）には特別な配慮が必要です

Ⅵ．訪日観光客をお迎えする心がまえ …… 28

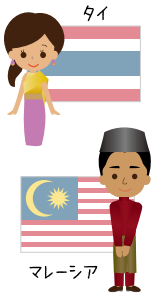
Ⅶ．衛生管理 …… 29
1．自主衛生管理のすすめ方
2．自主衛生管理点検表の保存
3．衛生管理点検表と衛生管理マニュアルの活用
4．食中毒予防の三原則
5．万が一に備えて食中毒賠償共済に加入しましょう
6．苦情発生時の心構え
7．HACCPの基本的な考え方

I. 東南アジアの訪日旅行者

JNTO(日本政府観光局)によると2014年の東南アジアからの訪日旅行者は141万800人となり2013年と比較すると36.3%(増加37万7,500人)増加して過去最高を記録しました。

主な要因は2013年6月にタイ、9月にマレーシアの一般旅行券所持者に対する短期滞在型数次ビサの発行が開始された効果があげられます。また経済発展に伴う中間層の可処分所得の増加と旅行市場の拡大や格安航空などの新規就航と増便、円安による旅行費の格安感などがあげられます。

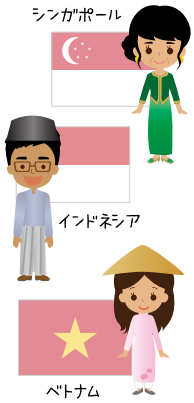
2014年外国人旅行者向け消費税免税制度の拡充によりアジアからの観光客は増加が見込まれています。



東南アジア国別訪日旅行者数

	2013年(人)	2014年(人)	伸び率（%)
タイ	453,600	657,600	45.0
シンガポール	189,200	227,900	20.5
マレーシア	176,500	249,500	41.4
インドネシア	136,800	158,700	16.0
ベトナム	84,400	124,300	47.3

出典：JNTO(日本政府観光局)



II. 東南アジアのムスリムについて

東南アジアの国別ムスリム人口

世界三大宗教の一つである**イスラームを信仰する人々(ムスリム)**人口は16億人を超え、世界の4人に1人はムスリムと言われています。世界最大のムスリム人口を抱えているのはインドネシアで、2億人で人口の88.1%がムスリムとなります。その他の東南アジアの国ではマレーシア、フィリピン、タイ、ミャンマーの順になっています。

	ムスリム人口(千人)	人口比（%)
インドネシア	221,621	88.1
マレーシア	17,672	61.4
フィリピン	4,852	5.1
タイ	4,021	5.8
ミャンマー	1,841	3.8
シンガポール	760	14.9
カンボジア	230	1.6
ブルネイ	210	51.9
ベトナム	176	0.2
ラオス	1	0.1以下

出典：ハラール市場年鑑2013「国別ムスリム人口」

Ⅲ. ムスリム受け入れのための心得

1．ムスリムのことを理解しましょう

世界三大宗教の一つであるイスラーム(イスラム教)を信仰している人々のことをムスリムといいます。イスラームには生活習慣に関する様々な教えがあり、ムスリムはその教えに基づいて生活しています。そのため、ムスリム旅行者を受け入れる際にはムスリムの生活習慣への配慮が必要となります。

イスラームの教えの解釈やその実践方法は宗派や国・地域、文化、個人により異なります。そのため、食事や礼拝について、自分(自社)が対応できることを伝え、ムスリム旅行者自らが選べるようにすることが重要です。

また、ニーズを聞いて柔軟に対応することも望まれますが、行き過ぎたサービスや押しつけはしないよう注意しましょう。

例えば、食べるものと食べないもの、礼拝をするかどうか等はムスリム個人の判断にゆだねましょう。

難しい対応でなくても受入れを必要とするニーズがあります。まずはムスリム旅行者を理解し、できることから始めましょう。

2．イスラーム法の教えと食生活習慣

「ハラール」と「ハラーム」という言葉を理解しましょう

◎「ハラール」（ＨＡＬＡＬ＝許可された）とは。

イスラームで「許されたもの」「合法的」という意味であり、生活全般に係る言葉です。

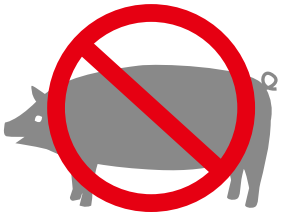
「食」においては、イスラームに則って食べることが許されたものを示します。野菜や果物、魚介類のほとんどはハラールとされております。

◎ ハラーム（ＨＡＲＡＭ＝禁じられた）とは。

ハラームは、ハラールとは逆に、「禁じられた」「違法な」という意味です。

例えば、豚肉を使った料理を食することは、ムスリムにとってハラームということになります。

ムスリムが信仰上の理由で口にすることができない代表的なものは豚肉とアルコールです。



豚

アルコール

ハラールとハラームは、日本語表記にすると一字違いとなり、混同される恐れがあります。
メニュー表記や対応情報の開示などの際には、十分に気を付ける必要があります。

Ⅳ. ムスリムを「食」でおもてなししましょう。

訪日観光客の楽しみは、富士山、京都などの観光地を訪問することや、ショッピングがあります。しかし「和食」が世界遺産に認定されたことで日本の食文化を知るための訪日観光客が増加しています。ムスリム訪日者の受入れにあたり、受入れのための心得を説明します。

訪日観光者より「安心して食事のできるレストランが見つからない」などの不満の声があります。

このニーズに飲食店はムスリム受入れの基本的対応方法を学び、「食」でおもてなしをしましょう。

(1) お店は提供できるサービスを正しく伝えましょう。

現在、お店が持っている設備や環境を踏まえ、費用や時間をかけず、できるところから対応していくことが重要です。提供できるサービスは、ウェブサイト、ブログ、店内掲示など、できるだけわかりやすく、かつ正しく示すことが必要です。

(2) お店本来のおもてなしをしましょう。

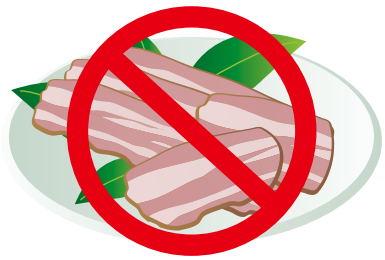
訪日観光客の多くは、日本の現状を知り、体験したいと考えています。特にムスリムの受入で、厳密すぎるハラール対応がお店にとって負担となり、継続できなくなることや、ムスリムのお客様を過剰に特別扱いすることにより、お店の本来のおもてなしやサービスが損なわれないようにする必要があります。

ムスリム旅行者のニーズに沿った食の提供に心掛けましょう。

1．食材選びや調理などに注意しましょう。

具体的な対応方法

(1)「豚肉」「豚を成分とする加工品、豚脂」を含まない料理の提供



イスラームの教えでは、豚肉・豚由来成分を口にしてはいけないという決まりがあります。豚肉はもちろん、ハム、ソーセージ、ベーコンなどの加工品を口にすることができません。豚脂(ラード)、豚の身や骨から抽出したスープ(粉末を含む)、豚皮から採ったゼラチンやコラーゲン、乳化剤等の豚由来成分は、ダシ、油や調味料、市販のパン、お菓子、冷凍食品などに意外と多く使われています。

⑵ アルコールを含まない料理の提供

イスラームの教えでは、アルコールの摂取を避けるべきとされています。調味料に含まれるアルコールを気にするムスリムもいます。

A．アルコールの摂取は禁じられています

アルコール摂取は、酩酊し自制心を狂わせるものであり摂取を禁じられています。

B．酒やアルコール成分が添加されている調味料を避け、みりん（混成酒類）にも注意します。

日本料理は、みりんや日本酒などを調理に活用します。また、お菓子等でワイン、ブランデーなどの洋酒が使われるケースも多くあります。防腐剤としてアルコールを添加した味噌・醤油や、アルコールから製造された酢にも注意が必要です。調理の過程で、原材料表記にアルコール（酒類）と記載されている製品を使用するのは避けましょう。料理ではアルコールを使用しない料理方法に変えたり、アルコール成分が含まれない調味料で代替するようにしましょう。

洋菓子等の原材料はアルコールが添加されている製品があります。原材料表記を確認して使用しましょう。

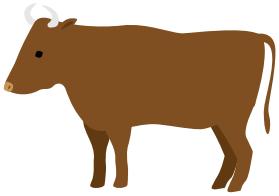
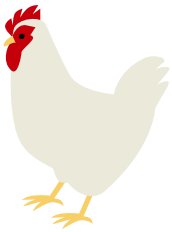
⑶ 「豚」以外の動物性食肉を使用する場合

ムスリムは、基本的にハラール食肉※以外の肉を食べることは禁じられていますので、豚以外の動物性食肉（牛・鶏・羊等）であっても、口にできない場合があります。お肉を使った料理の場合、ハラール食肉を利用した方が安心して食べることができます。

※ハラール食肉とは、神に感謝をささげ、イスラーム法に則り処理された肉のこと。

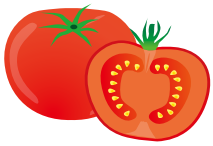
A．ハラール食肉でない肉(牛・鶏・羊等)を使用する場合

来日するムスリムの中には、豚肉以外の肉（一般の牛肉・鶏肉等）であれば、食べても構わないと考える人もいます。この場合、豚やアルコールを含まない肉料理での対応も可能です。ただし、多くのムスリムはハラール食肉を重視しているため、この対応ではなく、ハラール食肉を使用した料理の提供が求められています。

⑷ お茶、魚、野菜、果物はハラール食材です。

野菜や果物はもちろん、魚介類のほとんどはハラールです。ハラールの基本を理解したうえで、静岡県の豊かな食材、四季折々の食材を使った料理を楽しんでいただくことも「おもてなし」です。



⑸ 静岡県の食材を使った料理でおもてなしをしましょう。

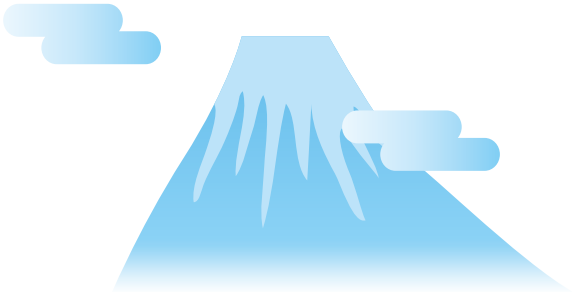
静岡県は多様な風土に恵まれて、農林水産物は豊富で、その品質も極めて高く「食の王国」です。

この多彩で高品質な、食の都を代表する商品は県独自の認定基準に基づいて「しずおか食セレクション」に認定されておりますので、来店者には全国や海外に誇りうる価値や特徴を備えた商品を使った料理であることを伝えましょう。

静岡県は「地産地消」と「飲食の安全・安心　発信事業」を展開しています。また、各地域で実施している「飲食の安全・安心・おもてなし実践」「食事のバランスについて」「おもてなしについて」講座があります。

地産地消に取り組みましょう。

（情報提供：静岡県経済産業部振興局マーケティング推進課第６次産業推進班）



(6) ハラール食材を使った料理の提供

① イスラームでは、動物性食材を使う場合は、ハラール食肉、ハラール表示のある食肉加工品や調味料など、ハラールであることが確認されている食材を使います。

② ブラジル産、オーストラリア産の食肉はハラール食肉であることが多いので、既に使用している場合は、ハラール表示の例（参照P.7のC）を参考にしながら、ハラールマークの有無を確認しましょう。

③ ハラール食肉以外の動物性食材を揚げた油で調理することは避けましょう。

④ ハラール食肉を使用した料理の場合、「Halal Chicken / Halal Beef」等の記載をメニューなどにわかり易く提示すると、安心感が広がります。

⑤ 料理ではアルコールを使用しない料理方法や、調味料を使用する場合はアルコール成分が含まれていない調味料を使用しましょう。
洋菓子等の原材料はアルコールが添加されている製品があります。原材料表記を確認して使用しましょう。

⑥ 和食に使う醤油は、防腐材としてアルコール使用している醤油がありますので、アルコール無添加の醤油もしくは、ハラールマークのついた醤油を使用しましょう。

(7) ハラール食肉・食材の仕入れ方法

ハラール食材をスーパー等で購入できない場合は、ハラール食材を取り扱っている食料品店、卸売等はWeb検索で見つけることができます。

A. ハラール認証を取得した国内企業の一覧

検索ワード‥ハラール認証企業一覧 http://halaljapan.jp/whatishalal/certified

◎ハラール認証を取得した国内企業と食材の一例

調味料

井村屋シーズニング㈱(鰹・昆布・チキンのエキスパウダー)、ひかり味噌㈱、味の素㈱、㈱ギャバン(香辛料、ナツメグ・シナモン)、ちば醤油㈱、原田醤油店、㈱福岡醤油店、森田㈱(醤油)、㈱ヤマヒサ(醤油)、キング醸造㈱(日の出味醂)、宮坂醸造㈱、マルコメ㈱、キューピー㈱、㈱室次(醤油)、㈱丸十大屋(醤油・ポン酢)、井上スパイス工業㈱(カレールウ)、㈲節辰商店、タマノイ酢㈱、ダイヤソルト㈱(塩)、㈱日本海水(塩)、上野製薬㈱(甘味料)、㈱グルメストーリー(ドレッシング)

生鮮食品

倉持産業㈱、天草大王生産販売組合、㈱エヌチキン、㈱グローバルフィールド、ゼンカイミート㈱、共同船舶㈱、㈱ヤマサ脇口水産、協同組合本庄肉食センター、(株)きたやま南山、㈱オーエスミート、㈱三田食肉公社、(有)寄居食肉

B. 在日ムスリムが利用するオンライン・ハラールショップ（一例）※日本語対応可

● チキンブイヨン（動物性原料を含まない）及びベジタブルブイヨン
http://kaldi-online.com/item/93450294.html

● ハラールミートやハラール食品

① アズハル・ハラールフーズ（国産ハラールチキン製造販売・卸売り対応）
http://mall.azhar.jp/oc/

② サイードショップ（日本人オーナー・ハラールチキン製造販売・卸売り対応）
http://halal-food.jp/

③ 神戸ハラールフード（ＫＯＢＥ　ＨＡＬＡＬ　ＦＯＯＤ）
http://halal.shop-pro.jp/

④ スマイル・インフィニティ（ＳＭＩＬＥ　ＩＮＦＩＮＩＴＹ）
http://www.smile-8.jp/

C. ハラール認証・ハラールマークの例

ASEAN諸国に見られるハラル認証マーク

これ以外にも **「ＨＡＬＡＬ」もしくは「حلال」** と書かれたマークを目印にしてください。

D. 業務スーパー

「業務スーパー」は静岡県内30店舗でハラール食肉や調味料等(輸入製品)の販売あり

食材選びガイドライン

	ハラール（許される） ハラーム（禁じられる） 注意すること	○ × 注	説　　明	対　応　例
肉類	豚肉 豚骨 豚関連油脂 ゼラチン ポークエキス コラーゲン	×	イスラームの教えでは豚肉は口にすることは許されていません。 豚由来成分にも注意が必要です。	間違って提供しないように注意すること。
	牛肉、鶏肉、羊肉	注	ハラール食肉でなければ食べられないムスリムもいます。	ハラールマークのついた牛肉、鶏肉、羊肉を使用しましょう。 …… p6～7を参照
アルコール	ビール、 ウイスキー、 日本酒等	×	イスラームの教えではアルコール飲料を口にすることは禁忌とされています。	アルコール飲料を勧めないようにしましょう。
調理に含まれるアルコール	日本酒 みりん ワイン ブランデー 酢	注		①ハラール認証を受けた「みりん風調味料」を使用することで対応できます。 ②みりんは砂糖や蜂蜜などで代用できることがあります。 ③アルコール成分を含まない調理や、みりんを使わない味付けで工夫ができるとよいでしょう。
	ポン酢	注	使用する場合は英語で原材料表示をしましょう。	
酒精	市販の麺（ラーメン、焼きそば等） 市販のシュウマイの皮や餃子の皮	注	保存を保つために流通している多くの麺は酒精等のアルコールが添加されているので注意しましょう。	参照P19.シューマイの皮自家製のもの（ハラール食材のみ使用）で対応可能。
野菜、魚介類		○	野菜や魚介類は基本的にはハラール食材です。	一部の魚介類を好まないムスリムもいるので、事前に確認すると安心です。

食材選びガイドライン

漬け魚		注	漬け魚は、料理酒やみりん等のお酒を使用しているものがほとんどです。注意しましょう。	
卵、乳製品	たまご、卵黄、牛乳、チーズ	○		
調味料	みりん、味噌、醤油	注	保存のためのアルコール、酒精を使用した調味料があります。 使用する場合は原材料表示を確認しましょう。	ハラール認証を受けたみりん風調味料、味噌、醤油、酢等の使用もしくは、アルコール添加の記載がされていない一般の製品でも対応可。
	オリーブオイル、胡椒、塩、アルコールを添加していない味噌、醤油	○	使用する場合は原材料表示を確認しましょう。	
穀物、乾物	米、お茶、キノコ(椎茸等)、鰹節、昆布、海苔、砂糖	○	穀物、乾物は基本的にはハラール食材です。	
パン	食パン	注	油脂・ショートニング等動物性由来の成分が入っているものは注意が必要です。	
揚げ油	天ぷら油 胡麻油	○	植物性油脂はハラール食材です。動物性油脂(特に豚脂・ラード)は厳禁です。 ハラールでない牛脂の使用は注意。	その他トンカツや豚肉を調理した油を共用することは厳禁なので、ハラール用の揚げ油や鍋を用意します。魚介、野菜類のフライヤーの供用使用は問題ありません。
乳化剤		注	大豆由来と表記されているものは問題ありません。	動物由来のものは使用しない方が安心です。メーカーに原料を確認しましょう。
ドレッシング		注	材料に「豚・豚由来成分、ポークエキス」が使用されていることがありますので注意しましょう。	成分について英語で明記しましょう。ドレッシングは、先に料理にかけずに別添えで出すと安心です。

2．調理環境・食事場所

(1) ムスリム専用調理器具の使用

ムスリム向けではない料理に使った調理器具であって、きちんと洗っていれば問題ないという声が多いですが、共用を不快に感じるムスリムもいます。
特に豚肉や、豚肉由来成分、豚関係の調理器具は禁忌です。
ムスリム向け料理を専用の調理器具(鍋・まな板・包丁等)を使って料理しましょう。
豚肉の調理にかかわったすべての食材、調理器具、食器類もハラームの対象となります。

● 周知方法

ムスリム旅行者や旅行会社等から問い合わせがあった時に説明することで十分です。

● 説明例

1．メニューに〇印の表示のある料理の調理には、専用の調理器具を使用しています。
2．当調理場では、ムスリム向けの料理を調理する際には専用の調理器具を使っています。混在しないよう専用の調理器具には緑色のテープで印をつけています。

(2) 専用の調理場所・保管場所の用意

調理の過程でムスリム向けでない食材が混入してしまうことを懸念するムスリムもいます、調理器具だけでなく調理環境前提を気にします。
ムスリム向け料理を専用の調理場所で調理します。また、ムスリム向けの食材とムスリム向けでない食材を分けて保管します。

● 周知方法

ムスリム旅行者や旅行会社等から問い合わせがあった時に説明することで十分です。

● 説明例

1．メニューに〇印の表示のある料理は専用の調理場で調理しています。
2．また、〇印の表示のある料理に使用する食材は、その他の食材とは分けて保管しています。

⑶ 専用の食器・カトラリー等の使用

ムスリム向けではない料理に使った食器であっても、きちんと洗っていれば問題ないという声が多いですが、共用を不快に感じるムスリムもいます。
ムスリム専用の食器・カトラリーを用意します。
紙皿など使い捨ての食器での提供は喜ばれないこともあるため、求められる場合に対応しましょう。

● 周知方法

ムスリム旅行者や旅行会社等から問い合わせがあった時に説明することで十分です。

● 説明例

1．メニューに〇印の表示のある料理に使う食器・カトラリー等は専用の物を用意しています。
2．当店では、ムスリム向けの料理には専用の食器を用意しています。ムスリム向けの食器は一般向けとは異なるデザインの食器を使って混雑を防ぎます。

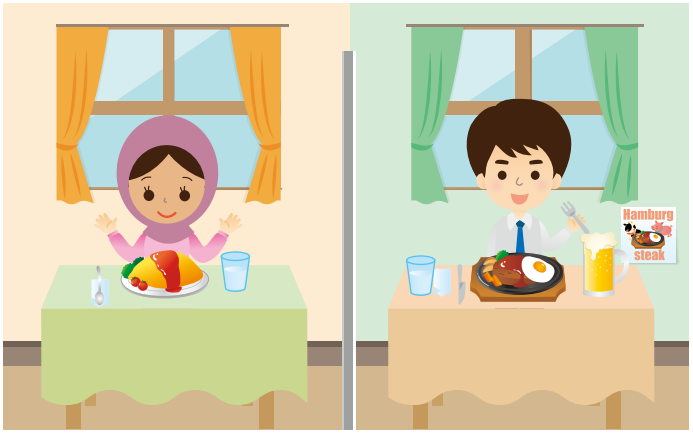
⑷ ムスリム用の食事場所の用意（対応が可能な場合においてのみで大丈夫です。）

ムスリム向けでない料理や宴会の席が目に入らないように配慮しましょう。

1．店内の一部をパーテーション等で区分けし、ムスリムが食事をするスペースを分けます。ムスリム旅行者が個室を利用できるようにするとよいでしょう。
2．豚肉料理やアルコールを飲食する席と離れた席を用意できるとよいでしょう。

● 説明例

1．ムスリムが食べられない料理席とムスリム食事席とはできるだけ離した席にしましょう。
2．酒瓶、素肌の露出の多いポスター、人間・動物の人形等ディスプレイにも配慮しましょう。



ムスリム受け入れの基本的対応方法から
食材選びや調理などに注意して作った
ＷＧ作成メニューです。

3.
WGの
ムスリム対応メニュー
13品

食材はハラール食肉、野菜、魚介類、乾物等ハラール食材を使用しています。
飲食に携わる皆さまは、イスラームの食生活習慣を学習して、訪日観光者には
お店が提供できるメニューを正確に伝えましょう。

1 ジンジャーライスと静岡かき揚げ

作成者／山本光祐 ● 天竜膳　三好 ● 浜松市天竜区二俣町二俣932　TEL.053-926-0344

材料／(2人前)

(ジンジャーライス)

- 白米　2合
- 水　400cc
- 生姜　30g

Ⓐ

※醤油	20cc
出し昆布	一片
砂糖	5g
塩	2g

(静岡かき揚げ)

- 桜海老　30g
- 釜揚げシラス　30g
- にら　1本
- 天ぷら粉　50g
- 水　60cc
- サラダ油　適量

作り方

(ジンジャーライス)

白米を3回研ぎ、水を400cc入れる。出し昆布と醤油、砂糖、塩を各分量入れて15分後に炊く。炊き上がり後約15分蒸らし、その後にみじん切りにした生姜を混ぜ込む。

(静岡かき揚げ)

❶ 天ぷら粉を規定量の水で溶き、桜海老とシラスを入れ、約1㎝の長さに切ったにらを入れかき混ぜる。

❷ 天ぷら鍋に油を入れて約170℃の温度でかき揚げを作る。

注意事項

天ぷら粉は植物性の油を使用しましょう。
※醤油はハラール認証を受けたもの、もしくはアルコール添加のないものを使用します。

2 そばペペロン

作成者／川崎浩司 ● 清寿し ● 菊川市堀之内1203　TEL.0537-35-2032

材料／（1人前）

- そば（乾麺）　100g
- しめじ　1/2 パック
- グリーンアスパラ　2 本
- のり　1/2 枚
- にんにく　1 片
- 赤唐辛子　1本
- アンチョビ　1 本
- オリーブオイル　大さじ 2 杯
- かつおだし汁　1/2 カップ

作り方

❶ にんにくはみじん切り、赤唐辛子は輪切りにする。フライパンにオリーブオイルを入れていためる。色づいて、香りが出たら、アンチョビを細かくつぶし、だし汁を入れ、火を止め、よく混ぜる。

❷ しめじは適当の大きさに割り、アスパラは皮をむき3㎝ぐらいに切る。

❸ そばを規定の時間ゆでる。ゆであがる1分前にしめじとアスパラを投入する。

❹ ❸がゆで上がったら、ざるに取り、良く水分を切って、❶のソースが入っているフライパンに入れ、良く混ぜる。

❺ のりを細かくきざんで上にかけて出来上がり。

3 甘鯛唐揚げ　彩野菜あんかけ

作成者／浅井雅広 ● 三三九 ● 島田市本通6-6031　TEL.0547-36-9928

材料／（1人前）

- 甘鯛　180g
- パプリカ　35g
- ズッキーニ　20g
- ピーマン　10g
- しめじ　20g
- 玉ねぎ　25g
- 白葱　10g
- 生姜　5g
- だし汁　180cc

塩	小さじ1/2
砂糖	小さじ1
片栗粉	小さじ1
コショウ	少々

- レモン汁　30g

作り方

❶ 甘鯛を開き中骨を取り去り、なたね油でカリカリに素揚げ。

❷ 各野菜を1㎝角に切りそろえる。

❸ 味付けした、だし汁に各野菜を入れ、片栗粉でとろみをつける。

❹ 唐揚げした甘鯛の上にかける。

4 鶏づくし御膳

作成者／浅井雅広 ● 三三九 ● 島田市本通6-6031　TEL.0547-36-9928

材料／(1人前)

(主菜)

※鶏もも	100g
●パプリカ	25g
●ベビーリーフ	3枚
●なたね油（揚げ物用）	
●オレンジ	30g
●玉ねぎ	20g
●砂糖	小さじ1
●レモン汁	少々
●オリーブオイル	大さじ3

(小鉢)

●じゃがいも	30g
●ミニトマト	15g
●コーン	10g
●海老	15g
●砂糖	少々
●塩	少々

(椀物)

※鶏挽肉	65g
●玉ねぎ	20g
●生姜	10g
●だし汁	180 cc
●コショウ	少々
●人参	10g
●ズッキーニ	10g
●白葱	6g
●塩	少々
●砂糖	小さじ1/2

(ご飯)

●米(島田産ミルキークイン)	200g
●卵黄	1/2
●塩	少々

(水菓子)

●粉末天草	小さじ 1/3
●みかん	30g

作り方

(主菜)

❶ 鶏ももを食べやすい大きさに切り小麦粉をつけ唐揚げに、ベビーリーフは1枚づつ、パプリカは種と棉を取り1㎝幅に切り素揚げし、唐揚げの上に乗せる。

❷ 玉ねぎをみじん切りしオリーブオイルで炒めしんなりしたら、オレンジのしぼり汁を入れ、煮立たせ、砂糖とレモン汁で味を整えたオレンジソースを❶にかける。

(椀物)

❶ 鶏挽肉、玉ねぎと生姜のみじん切り、塩コショウをボールに入れ、よく練り2㎝の鶏肉団子を作り、ゆでる。

❷ 人参は飾り切り、ズッキーニと白葱は食べやすい大きさに切り、ゆでる。

❸ だし汁は塩、砂糖で味を調え❶に入れ、❷を彩りよく盛る。

(小鉢) 各材料を湯通し、じゃがいもはつぶし、他と合わせ味付けする。

(ご飯) 焼き飯を形良く盛り、裏漉しした卵黄をかける。

(水菓子)

❶ みかんをミキサーにかける。

❷ ❶のジュースと粉末天草を入れ、火をつけ2分間中火で混ぜ続け、火からおろし残りを混ぜ、粗熱がとれたら冷蔵庫で冷やす。

注意事項

※食材の鶏肉はハラール鶏肉を使用する。

5 トロロステーキ

作成者／北川剛志 ● 居酒屋　Go-Bow　ごぼう。● 藤枝市駅前2-7-25　TEL.054-645-1539

材料／（1人前）

- ●大和イモ　100g
- ●だし汁（鰹）　50cc
- ●油　少々
- ※かまぼこ　20g

Ⓐ

鰹節	適量
きざみ海苔	適量
きざみネギ	適量

※ウスターソース　適量

作り方

❶ すった大和イモとだし汁をボールに入れて混ぜる。
❷ かまぼこをサイコロ状に切る。
❸ 熱したステーキ皿（温めた耐熱容器）に油をひき、かまぼこをいれ、❶をかける。
❹ オーブンに入れ、300℃で10分焼く。
❺ 焼きあがったらAをお好みでのせる。

注意事項

かまぼこはアルコール、動物油脂成分を含まないものを使用する。
ウスターソースも原材料にアルコール、動物性成分等を含まないかを確認すること、テーブルに置く時は英語表示をするとより親切。

6 エビとキノコのアヒージョ

作成者／北川剛志 ● 居酒屋　Go-Bow　ごぼう。● 藤枝市駅前2-7-25　TEL.054-645-1539

材料／（1人前）

- ムキエビ　大４切
- マッシュルーム　中２個
- エノキ　20g
- 椎茸　１個
- ニンニク　１片

- フランスパン　適量

Ⓐ

オリーブオイル	100cc
ごま油	100cc
ラー油	適量
塩	少々
コショウ	少々
イタリアンハーブミックス	少々

作り方

❶ マッシュルームは半分、椎茸は1/4、エノキは食べやすい大きさに切る。

❷ ニンニクは丸のまま。

❸ グラタン皿にエビと❶❷を入れ、混ぜておいたⒶをかける。

❹ オーブンに入れ、300℃で10分焼く。

7 駿河湾のしらすシューマイ

作成者／朝比奈　潔 ● 小杉苑 ● 藤枝市青木2-35-30　TEL.054-641-3321

材料／(約60個)

(具)

- 魚のすり身　500g
- 釜揚げしらす　300g
- 白菜　1/4（500g）
- 玉ねぎ　1.5個（400g）
- ごま油　大さじ1
- 塩　5g
- 砂糖　8g
- 卵黄　1個
- サラダ油　200cc

(シューマイの皮60枚)

- 強力粉　120g
- 薄力粉　120g
- 水　120cc
- 塩　ひとつかみ
- 片栗粉　適量

作り方

(具)

❶ ボールに卵黄と塩少々を入れ、少しずつサラダ油を入れて泡立器で分離しないように攪拌してマヨネーズ状に作る(卵の素)。

❷ 白菜と玉ねぎはみじん切りにして茹で、柔らかくなったら熱いまま、ザルにサラシ布を敷いた中へ空け、冷たくなったら固く絞っておく。

❸ 魚のすり身をすり鉢に入れ、なめらかにし、少しずつ❶で作った卵の素を入れてのばしていき、全ての卵の素を入れる。

❹ ❸のすり身の中へ絞った白菜、玉葱、そして釜揚げしらすを100g入れてよくかき混ぜ、残りの塩と砂糖、ごま油を入れ混ぜあわせシューマイの具の出来上がり。

❺ ❹のシューマイの具をシューマイの皮に包み、形を整え、残りのしらすを上に乗せて、蒸し器で中火位で15分蒸して出来上がり。

(シューマイの皮)

❶ ボールに粉を入れ、塩と水を入れ、よく混ぜひとかたまりになったら手の平で押し、耳たぶ位の固さになるまで煉りこみます。

❷ かわかないようにラップに包んで30分位置きます。

❸ 生地を薄く伸ばして四角に切って出来上がり(片栗粉で、打ち粉をする)。

注意事項

市販のシューマイの皮には酒精が含まれているので使用しない。
自家製で（シューマイの皮）を作りましょう。

8 カルビクッパ

作成者／平野偉政 ● 焼肉HOUSE　力 ● 富士宮市貴船町2-2　TEL.0544-24-1362

材料／(4人前)

●ご飯	茶碗3杯
※骨付きカルビ	120g
●スープ	800cc
水	20ℓ
※牛げんこつ骨	3kg
※鶏ガラ	2羽
※鶏バラ骨	4本
根深ネギ	4束
生姜かたまり	50g
●ネギ	1本
●大根	20g
●人参	20g
●ほうれん草	半束
●卵	4個
※濃口醤油	大さじ1
●おろしにんにく	小さじ1
●塩	少々
●タテギ	大さじ1
※牛バラの油身	10kg
粉唐辛子	500g
ニンニク	200g
※濃口醤油	100g
ごま油	50g

作り方

❶ 食べやすく切った骨付きカルビを湯で下ゆでして、アクを取り、ザルに空け、良く洗う。（※)骨から肉がボロボロはがれる位までよく煮込む。

❷ スープは食材を3～4時間弱火から中火で煮込み、沸騰したらアクを取る。

❸ ❶の骨付きカルビに❷のスープを入れる。そぎ切りした大根、人参、ほうれん草と調味料を使い味付けし溶き卵を入れる。

注意事項

※使用する肉（牛、鶏）はハラール食肉を使用しましょう。
※醤油はハラール認証を受けたもの、もしくはアルコール添加のないものを使用します。

9 い り 鶏

作成者／大嶽伊織 ● マルシェ ● 沼津市大岡笠田1961-1　TEL.055-923-8607

材料／(4人前)

※鶏もも肉	200g
●人参	100g
●ごぼう	100g
●レンコン	100g
●こんにゃく	120g
●干し椎茸	4枚
●たかのつめ	1/3
●だし汁	350cc
※醤油	50cc
●砂糖	大さじ1
●ごま油	大さじ1
※ウスターソース	小さじ1

作り方

❶ 鶏肉は1口大に切り、干し椎茸はぬるま湯に入れ戻す。こんにゃくは切れ目を入れ1口大に切り、野菜は全て一口大に切り下ゆでしておく。

❷ 鍋にごま油を入れ、たかのつめと鶏肉を入れ炒め、下ゆでした野菜を加え炒める。煮汁を入れて落とし蓋をして中火で10分煮る。

❸ 最後にいんげんを加える。

注意事項

※使用する肉（鶏）はハラール食肉を使用しましょう。
※醤油はハラール認証を受けたもの、もしくはアルコール添加のないものを使用します。
※ウスターソースも原材料にアルコール、動物性成分等を含まないかを確認すること。

10 うなぎ茶蒸しセット

作成者／名古屋浩之 ● 沼津うなよし ● 沼津市下香貫樋ノ口1712-3　TEL.055-931-2131

材料／(15人前)

(スタミナぞうすいサムゲタン風)

- もち米　500g
- ※丸鶏2羽（1kg×2）
- 1片ニンニク　2個
- 葉ねぎ　少々
- 塩　少々

材料／(1人前)

(うなぎ茶蒸し) 1/2（約80g)

- うなぎ
- 茶

(ピーマンと椎茸のエビづめ)

- ピーマン　1個
- しいたけ　1個
- 生小エビ　100g
- 玉ねぎ　30g
- 塩　少々
- コショウ　少々
- ※醤油　少々
- 卵白　1個
- 小麦粉　適量
- パン粉　適量

作り方

(スタミナぞうすいサムゲタン風)

❶ 鍋で３～４時間アクを取りながら丸鶏、ニンニクを煮込む。
❷ 肉がくずれる様に煮たら、もち米を入れ、中火で30分程煮込む。
(※)水分量に注意、途中で水が少なくなったら足すこと。
❸ もち米がぞうすい状になったら出来上がり、食べる直前に塩で味付けし出来上がり。
器に盛り付けたら葉ねぎを散らし召しがります。

(ピーマンと椎茸のエビづめ)

❶ エビ、玉ねぎをミンチ状にして、卵白を加える。
❷ 塩、コショウで味付け、椎茸、ピーマンに詰めパン粉をつけ揚げる。

(うなぎ茶蒸し)

❶ うなぎは白焼きにし、30分蒸して器に盛り、茶葉とお茶を入れ更に５分ほど蒸す。
ワサビ醤油またはワサビ塩で召し上がります。

注意事項

※使用する肉（鶏）はハラール食肉を使用しましょう。
※醤油はハラール認証を受けたもの、もしくはアルコール添加のないものを使用します。

11 シーフード ドリア

作成者／名波　健 ● ハーク ● 牧之原市相良252-2　TEL.0548-52-1127

材料／(1人前)

●ご飯	200g
●玉ねぎ	50g
●ムキエビ	50g
●イカ	50g
●ケチャップ	40g
●マーガリン	30g
※ホワイトソース	200g
●チーズ	100g
●塩	少々
●コショウ	少々
●油	少々

作り方

❶ 玉ねぎはみじん切り、むきえびは背ワタを取り、イカは薄皮を取って開き、両面に軽く切り込みを入れ、食べやすい大きさに切る。

❷ フライパンに油、マーガリンを入れ熱し、❶を炒める。

❸ ❷に火が通ったら、ご飯、ケチャップを入れてケチャップライスを作る。

❹ 耐熱皿に ❸のケチャップライスを入れ、その上にホワイトソース、チーズをのせ、オーブンで10分焼く。

注意事項

※ホワイトソースの原材料を確認する(植物性油脂は可、動物油脂の場合は使用しないようにしましょう)。

12 チキンオムライス

作成者／名波　健 ● ハーク ● 牧之原市相良252-2　TEL.0548-52-1127

材料／(1人前)

●ご飯	200g
●玉ねぎ	50g
※鶏もも肉	50g
●卵	(中)2個
●ケチャップ	50g
●マーガリン	30g
●塩	少々
●コショウ	少々
●油	少々
●キャベツ千切り	50g
●レタス	50g
●トマト	1/8

作り方

❶ 玉ねぎはみじん切り、鶏もも肉は食べやすい大きさに切る。

❷ フライパンを熱し、油、マーガリンで❶を炒める。

❸ ❷に火が通ったらご飯を入れてチキンライスを作る。

❹ 別のフライパンにマーガリン、油を入れ薄焼き卵を作り❸を入れて丸め、皿に取り、ケチャップをかけ、野菜を盛り付ける。

注意事項

※使用する肉（鶏）はハラール食肉を使用しましょう。

13 石釜ビビンバ

作成者／南　芳弥 ● 南海苑 ● 熱海市渚町12-7　TEL.0557-83-2972

材料／(4人前)

(ナムル)共通調味料

Ⓐ 白煎り胡麻	大さじ1
胡麻油	大さじ1

1 ほうれん草 1把

Ⓑ 塩	小スプーン1
ブラックペッパー	7～8降り
すりニンニク(隠し味)	耳かき1杯程度

2 豆もやし 200g

Ⓒ 塩	小さじ1
砂糖	大さじ1
ホワイトペッパー	7～8降り

3 水煮ぜんまい 100g

Ⓓ 塩	小さじ1/4
砂糖	大さじ1
ブラックペッパー	7～8降り
※醤油	大さじ1
すりニンニク(隠し味)	耳かき1杯程度
※牛すじスープ	大さじ3
(ビーフコンソメ小さじ1を大さじ3の水で溶く)	

4 人参 100g

Ⓔ 塩	小さじ1/4
砂糖	大さじ1
ブラックペッパー	7～8降り
※醤油	大さじ1
すりニンニク(隠し味)	耳かき1杯程度
粉唐辛子	小さじ1
水	大さじ3

5 牛肉の線切り焼肉　※牛肉　80g

Ⓕ 砂糖	大さじ1
ブラックペッパー	7～8降り
※醤油	大さじ1
すりニンニク(隠し味)	耳かき1杯程度
水	大さじ3

6 牛肉そぼろ煮 ※牛の挽肉 100g

Ⓖ 砂糖	大さじ1
ブラックペッパー	7～8降り
※醤油	大さじ1
すりニンニク(隠し味)	耳かき1杯程度
水	大さじ3

7 錦糸卵

卵	2個
昆布鰹だし	大さじ4～5杯

8 ご飯　800g～1000g

刻み海苔	適量
刻み三つ葉	適量
貝割れ	適量

作り方

❶沸騰したお湯に塩一つまみを入れ、7～8センチに切ったほうれん草（小松菜でも良い）を入れ湯がく。
火は直ぐに止め2～3回菜箸で攪拌したらざるに空け湯きりし、冷水で冷ます。次に、布巾などで絞り、水気を取る。
ボールに空け、ⒶとⒷの調味料を入れ良く混ぜ合わせて出来上がり。

❷豆殻やひげを取り除き、水からもやしを入れ柔らかくなるまで約15～16分茹でる。ざるに空け湯切りし、冷水で冷ます。
ボールに空け、ⒶとⒸの調味料を入れ良く混ぜ合わせて出来上がり。

❸水煮ぜんまいをよく洗い5～6㎝の長さに切り、胡麻油とⒹの調味料を入れ15分程煮、火を止め、白煎り胡麻を振り掛け良く混ぜ合わせて出来上がり。

❹人参は長さ5～6㎝幅3㎜に細切り、良く熱した鍋に胡麻油とすりニンニクを入れ、香りが出たら人参と残りの調味料Ⓔを入れ、落とし蓋をし、10分程煮る。火を止め、白煎り胡麻を入れて混ぜ合わせます。

❺牛肉長さ5～6㎝幅5㎜に切り、よく熱したフライパンに胡麻油をひき、ニンニクを入れ炒め、肉の色が白くなったら、残りの調味料Ⓕで味を付ける。火を止め、白煎り胡麻を入れて混ぜ合わせます。

❻牛の挽肉をよく熱したフライパンに胡麻油をひき、ニンニクを入れ炒め、肉の色が白くなったら、残りの調味料Ⓖで味を付け、水分を飛ばして白煎り胡麻を入れて混ぜ合わせます。

❼卵をボールに割り、昆布鰹だしで良くかき混ぜ、2回ぐらいに分けフライパンで薄焼き玉子を焼き、細かい千切りにして錦糸卵を作る。

❽石釜に胡麻油を全体に良く塗り、ご飯を入れ、上記の具材を彩りよく乗せて、5～6分火に掛け、パチパチ音がしてきたら、火を止めⒺで作ったタレを大スプーン2杯上から回し掛け、最後に刻み海苔、刻み三つ葉、貝割れを一つまみ乗せて完成。

注意事項

※使用する肉(牛、鶏)はハラール食肉を使用しましょう。
※醤油はハラール認証を受けたもの、もしくはアルコール添加のないものを使用します。
※ハラール牛肉が手に入らない場合はハラール鶏肉で代用して下さい。

4．訪日者向けのメニュー表記

(1) メニューには英語表記が重要です

食に対するニーズには日本語メニューしかないことが多く、理解できない、また英語のメニューがあっても料理の名前しか書いていないことが多いため食べられるものかどうかの判断ができないとの意見があります。

飲食店において特段ムスリム旅行者向けの対応を行わなくても、料理名や食材の表記に英語を併記するだけで、ムスリムにとって飲食できるか判断する材料となります。

ムスリム旅行者を対象とした英語表記とピクトグラムを掲載したメニューを用意しましょう。

(2) メニュー表記方法

（英語表示とピクトグラム（英語表記よりわかりやすい表記）の表示）

◎豚肉・豚由来成分が含まれていない料理を集めたメニューを別で用意する方法と、それぞれの料理名に豚肉・豚由来成分を使っていないことを表記する方法があります。

◎豚肉・豚由来成分を使っていないことの記載は、文字による表記とピクトグラムによる表記があります。

鶏肉
(chicken)

魚
(fish)

Non-alcohol
（ノンアルコール）

Non-pork
（ノンポーク）

(3) 調味料の原材料表示

テーブルの上にある調味料の原材料が気になるムスリムもいます。

英語で原材料が表示されている調味料を置くか、ノンポーク・ノンアルコール等原材料についての表示をしましょう。

ピクトグラムの使用例やメニュー・案内の英文表記は、観光庁のおもてなしガイドに例文が載っていますので、ご参考ください。

【観光庁おもてなしガイドブック】
http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000137.html

V. 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。

〇お祈り時間

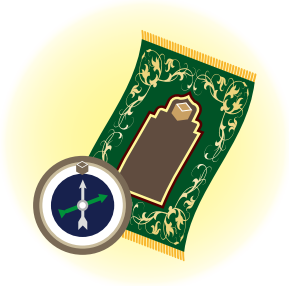
１日５回決められた時間に礼拝を行います。

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。

〇体を清める

礼拝前には、手・口・鼻・顔・腕・髪・耳・足を水で清めます。



〇お祈り用マット

・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。

〇メッカの方角

・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。

Ⅵ. 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。

Ⅶ. 衛生管理

飲食に携わる人は「安全で衛生的な料理を提供する義務」があります。
責任とプライドを持って食品衛生に取り組みましょう。

1．自主衛生管理のすすめ方

自主衛生管理は、自分の施設で取り扱う食品の調理、加工、製造、販売、提供が、より衛生的に行われるよう衛生管理の具体的な方法を自主的に定めて自らが実行することです。

食品衛生責任者は、衛生管理のポイントを適格に理解して自主管理衛生管理点検表を作成し、活用しなければなりません。

2．自主衛生管理点検表の保存

点検表は事故や苦情が発生したときに、衛生管理を適正に行っていたという重要な証拠書類。決められた場所に保管して下さい。

3．衛生管理点検表と衛生管理マニュアルの活用

平成26年度静岡県委託事業にて作成、配布した「安全・安心な食の提供マニュアル」は
①調理作業工程における衛生管理マニュアル　②衛生管理点検表をコピーして毎日の作業管理に活用するための一覧表　③苦情受付と対応　④外国人観光客の受け入れ　⑤飲食店サービスの重要性など、食に携わる皆さまが安全で衛生的な料理を提供するための食品管理の基本を重点にしたマニュアルです。ご活用下さい。

4．食中毒予防の三原則

1．菌をつけない
（1）手洗いを徹底する
（2）手指の切り傷、手荒れは黄色ブドウ球菌に注意を
（3）調理器具を清潔に
（4）冷蔵庫内での汚染も注意を

2．菌を増やさない
（1）迅速に処理をする

3．菌を殺す
（1）中心部まで加熱
（2）沸騰や薬剤による殺菌
（3）冷蔵・冷凍により細菌の増殖は抑えられますが、
死滅するわけではありません、油断禁物

5．万が一に備えて食中毒賠償共済に加入しましょう

訪日観光者などに食事を提供する時、安心・安全に心がけ、食中毒など食品事故を出さないよう日頃から注意されていると思いますが、しかし、相手は眼に見えません。経営の安泰《生活の安定》のため**万が一の場合は損害賠償金が多額になることもあります**ので対策を考えておきましょう。
「うちに限っては大丈夫」「うちだけは大丈夫」は交通事故と同じで大変危険です。
万が一の場合の被害者への補償ができるように、食中毒賠償共済に入っておくことも必要だと考えられます。

全飲連新総合賠償共済制度

エコノミープラン　**食中毒賠償事故の補償**

お店が製造・販売した飲食物が原因で、お客様等第三者に食中毒などの身体障害を与えてしまい、法律上の損害賠償責任を負担される場合に対して保険金をお支払いします。

ワイドプラン

① **食中毒賠償事故の補償** … 上記のエコノミープラン

② **施設賠償事故の補償**……お店で営業中にお客様等第三者にケガをさせたり、お客様の財物を壊したりしたため法律上の損害賠償責任を負担される場合に被る損害に対して、保険金をお支払いします。

③ **店舗内でお預かりしたお客様等の財物を壊したり、盗まれたことにより、法律上の損害賠償責任を負担される場合に被る損害に対して、保険金をお支払いします。**

④ **プライバシーの侵害などに起因する慰謝料などに対して保険金をお支払いします。**

⑤ **その他、被害者対応費用、事故対応特別費用などの補償もセットされます。**

6．苦情発生時の心構え

1．苦情者の気持ちになり、話の内容を正しく把握
2．苦情者に共感し、明らかに落度があった場合には心を込めてお詫びをする
3．直ちに原因究明に取り込む意思を明確に伝える
4．原因究明に時間を要する場合、途中経過を報告
5．不信感や不安感を持たれないように必要な情報は積極的に公開する
6．再発防止のための方策を明確にする

７．ＨＡＣＣＰの基本的な考え方

安全な食品の提供を消費者に保証するには、
食中毒予防三原則を確実に実行していくことが重要です。
そのためには、従来の衛生管理にＨＡＣＣＰの考え方を組み込んだ
衛生管理が必要です。

⑴ 食品の安全性を確保するための衛生管理の考え方です。

ＨＡＣＣＰは特に食中毒菌の制御に有効であるといわれていますが、農薬や抗菌性物質などの化学物質、あるいは異物混入防止にも適用できます。

⑵ 科学根拠に基づいて危害の発生を予防します。

科学的根拠に基づいて作成されたＨＡＣＣＰプランと言われるマニュアルによる衛生管理を行うため、危害発生の予防や万が一発生した場合の対応が容易になるなど、食品衛生上の危機管理に極めて有効です。

⑶ 安全性確保のために必須の工程を重点的に管理します。

衛生管理は、最終製品の監視とランダム検査に重点を置かれましたが、ＨＡＣＣＰは、原材料から最終製品に至る一連の工程が管理対象となり、特に最終製品の安全確保必須の工程《ＣＣＰ》を重点的に管理します。

⑷ マニュアル化と記録が基本です。

誰でもわかるマニュアルとそれに基づいた管理を記録しておくことが基本です、この記録は危機管理にもきわめて有効であることを証明する証拠やＰＬ（製造物責任）法の対抗手段にもなります。

⑸ 自主衛生管理のためのシステムです。

食品生産者自身が衛生管理計画のＨＡＣＣＰプランを作成し、そのプランが適切かどうかを定期的に検証します、プランの見直しを繰り返すことによって、食品の安全性は一段と向上します。

参考資料：
観光庁発刊：「ムスリムおもてなしガイドブック」
（公社）日本観光振興協会：「ASEANムスリム観光客おもてなしハンドブック」

本ハンドブックは、個々のビジネスや宗教的な奨励を目的としたものではありません。また、ムスリムの生活スタイルも個人差があるため、あくまで基本的な情報として内容をご理解の上、ご活用くださいますようよろしくお願い申し上げます。

MEMO

組合支部紹介

支部名		電話番号	住所
東部支部	熱海支部	0557−82−1658	熱海市渚町8−2(熱海商工会議所2F)
	伊東支部	0557−37−6988	伊東市湯川2−14−4
	稲取支部	0557−95−0631	賀茂郡東伊豆町稲取1511
	河津支部	0558−34−0821	賀茂郡河津町浜159−1(河津町商工会内)
	下田支部	0558−22−1181	下田市二丁目12−17(下田商工会議所内)
	松崎支部	0558−42−1495	賀茂郡松崎町江奈273−1
	戸田支部	0558−94−4405	沼津市戸田312
	修善寺支部	0558−72−6788	伊豆市修善寺915−4
	大仁支部	0558−76−1544	伊豆の国市大仁800−11
	伊豆長岡支部	055−947−2955	伊豆の国市長岡337−1
	韮山支部	055−949−5668	伊豆の国市南條722−2
	函南支部	055−978−9220	田方郡函南町仁田47−1
	三島支部	055−987−6388	三島市萩253−4　レストランよし乃2F
	沼津支部	055−923−1631	沼津市高島町16−7
	裾野支部	055−992−0057	裾野市深良451(裾野市商工会内)
	御殿場支部	0550−83−6897	御殿場市萩原515(御殿場市商工会内)
	小山支部	0550−76−1764	駿東郡小山町小山107−8
	富士吉原支部	0545−52−2018	富士市吉原4−5−16　塚田ビル3F
	富士宮支部	0544−26−2439	富士宮市大宮町2−11(五業組合内)
	富士支部	0545−61−1966	富士市松富町58
中部支部	蒲原支部	054−388−2339	静岡市清水区蒲原3−3−10
	清水支部	054−351−2051	静岡市清水区春日1−5−16　清水有線ビル2F
	静岡支部	054−251−3838	静岡市葵区人宿町2−6−15
	焼津支部	054−627−9151	焼津市焼津4−15−24(焼津商工会議所会館1F)
	藤枝支部	054−644−2325	藤枝市青木3−15−1　松浦ビル206号
	初倉支部	0547−38−0009	島田市阪本1449−1(島田市商工会初倉支所内)
	吉田支部	0548−32−3366	榛原郡吉田町片岡1669−1(吉田町商工会内)
	榛原支部	0548−22−1166	牧之原市静波1437−1(牧之原市商工会榛原事務所内)
	相良支部	0548−52−0640	牧之原市波津691−2(牧之原市商工会相良事務所内)
	島田支部	0547−36−9928	島田市本通6−6031
西部支部	菊川支部	0537−35−2070	菊川市半済1184−6
	小笠支部	0537−73−2061	菊川市川上1312
	御前崎支部	0537−86−2146	御前崎市池新田5484−1(御前崎市商工会浜岡事務所内)
	大東支部	0537−72−2701	掛川市大坂2828(大東町商工会内)
	大須賀支部	0537−48−2262	掛川市西大渕63(大須賀町商工会内)
	掛川支部	0537−22−3608	掛川市領家1495−2
	袋井支部	0538−42−6151	袋井市新屋1−2−1(袋井商工会議所内)
	天竜支部	053−925−5151	浜松市天竜区二俣町二俣425−5(天竜商工会内)
	磐田支部	0538−32−2261	磐田市中泉281−1(磐田商工会議所内)
	浜松支部	053−462−7778	浜松市中区助信町52−21
	浜松中央支部	053−472−4368	浜松市中区元浜町167−10

S.I.S

〒420-0034　静岡県静岡市葵区常磐町3-3-9 静岡生衛会館4F
TEL 054-252-5296　FAX 054-252-5279
ホームページ　http://shizuin-honbu.jp

作成　平成２７年