飲食店の

多文化対応マニュアル

言語や食文化の異なる外国人観光客をもてなすための基本

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

観光庁の「宿泊旅行統計調査」によると2015年の外国人述べ宿泊者数は前年より46%増え6,561万人泊となりました。また、外国人観光客の定番コースである東京都、大阪府、京都の「ゴールデンルート」は4年ぶりに5割を切り、大都市からの日帰りではなく、宿泊して地域の魅力を味わう外国人観光客が増えています。

国籍別の宿泊者数は中国からは1,629万人泊で前年比倍増、台湾1,049万人泊（32%増加）、韓国674万人泊（55%増加）となりました。

また、外国人宿泊者数は国内の地域で異なりますが、中部では中国の割合が46%と圧倒的に高くなっています。これは静岡空港と中国の地方都市を結ぶ格安航空会社「LCC」の直行便が増加したことによります。静岡県だけでは中国人は外国人全体の70%を占めています。

静岡県の観光資源により、多様な文化的背景を持った外国人観光客の増加が見込まれています。外国人観光客にとって、歴史、自然と併せて、旅行の楽しみの一大要素となっているのが「食」であります。

多くの外国人観光客は、「日本食を食べたい」「飲食を楽しみたい」など日本食に期待して訪日しています。

外国人観光客が一般の飲食店にも訪れ、静岡県ならではの食文化を楽しんでいただくことは、国際交流だけでなく地域振興の上でも重要な意味を持ちます。

外国人観光客の国には、国ごとに生活習慣や食のルールがあります。宗教上の理由で牛肉を食べない、豚肉を食べないなど厳しく食材や調理方法を禁止している等、国･宗教により異なるので各国の食と生活習慣など基本的な事柄を覚えておくことでトラブルの防止になります。

飲食店は外国人観光客の受け入れにあたり、衛生水準や食品の取扱において安心できる店であることと食のプロとして味やおもてなしで、外国人観光客の満足度を高めることができれば幸いです。

目　　次

Ⅰ　訪日外国人観光客の飲食店利用促進について
1. 訪日外国人観光客の増加 …… 1
2. 訪日外国人観光客の消費 …… 1
3. 訪日外国人観光客の日本に対する印象 …… 1
4. 訪日外国人観光客の特徴 …… 2
（1）共通点
（2）差異点（相互に異なる部分）
（3）地域の特徴

Ⅱ　和食と観光
1. 和食 …… 3
2. 訪日の目的 …… 3
3. 人気メニュー…… 4
4. 日本のおもてなしに対する不満…… 4

Ⅲ　中国の食文化と特徴
1. 食文化 …… 5
2. 中国人の食事スタイル …… 5
3. 食の特徴 …… 5･6

Ⅳ　宗教と食文化…… 7･8

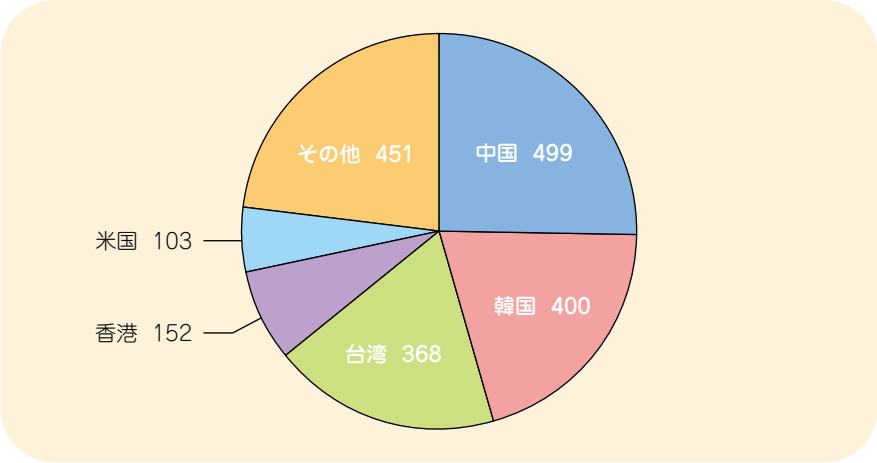
Ⅴ　外国人観光客の受け入れ態勢づくり …… 9
1. アイコンやピクトグラムによる表示
2. 店舗外の案内、表示のポイント
3. 店頭、入り口での受入れ
4. 入店後の掲示方法
5. 店内の掲示方法
6. お客様の目線で考える掲示方法
7. 席に着いてからのポイント
（1）外国語メニュー　（2）食習慣の確認　（3）チャージの説明
（4）コミュニケーションシートの活用　（5）その他の対応
8. 注文を受ける
（1）外国語を併記した商品･サービスの案内
（2）チャージ（席料･お通し･サービス料など）の説明
9. メニュー表示…… 15
10. トラブルが起きたら …… 15･16
11.「喫煙ルールステッカー」…… 16

Ⅵ　衛生管理 …… 17･18

Ⅰ訪日外国人観光客の飲食店利用促進について

1. 訪日外国人観光客の増加

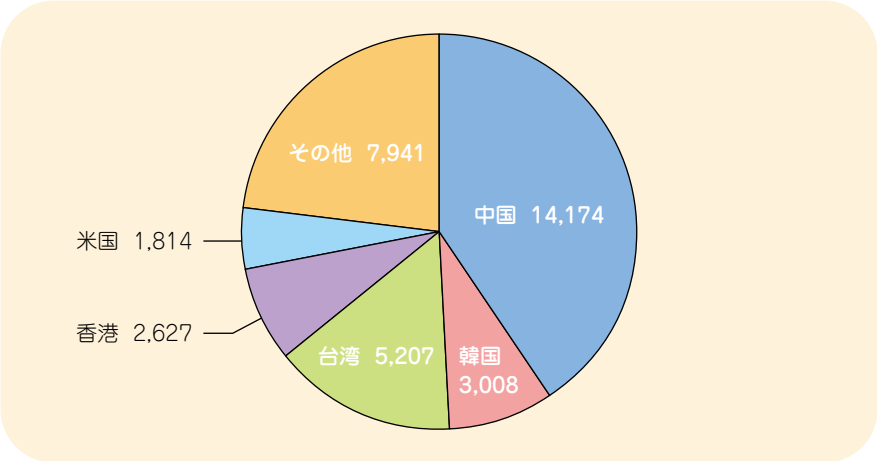
（2015年）単位：万人



出典：日本政府観光局（JNTO）

2. 訪日外国人観光客の消費

（2015年）単位：億円



出典：日本政府観光局（JNTO）

・総額：３兆 4,771 億円（前年比 71.5％）
・中国人の消費額：１兆 4,174 億円　　構成比 40.8％
☆中国、台湾、香港が全体の半分以上占めた。

3. 訪日外国人観光客の日本に対する印象

- まじめでやさしい人が多い
- 清潔で礼儀正しい人が多い
- サービスのレベルが高い

4. 訪日外国人観光客の特徴

1. 共通点

- メリハリのある味を好む傾向がある
- 日本を連想する食材・飲み物を好む
- サービスへの要求が単純明快
- アルコール消費量が多い
- 店舗の滞在時間が長い
- 消費意欲が高い、特に中国人を中心としたアジア人富裕層

2. 差異点（相互に異なる部分）

- 宗教上の理由で食べられない：イスラム教徒
- 信仰心の理由：台湾人が多い
- アレルギーを持っている：とくにアメリカ人に多い
- 思想信条・健康上の理由で食べられない
  - ・ベジタリアン：肉類
  - ・ビーガン：卵、乳、蜂蜜、動物性の出し汁
  - ・グルテン：小麦、大麦等の麦類に含まれる蛋白質
  - ・ラクトース：乳糖を含まない食品　・・・等

3. 地域の特徴

- アジア人の特徴
  - ・英語を話せる人が多い
  - ・和食になれている人が多い
  - ・アジア諸国の富裕層は生活様式が西洋化
- 西洋人の特徴
  - ・魚介類料理は歯ごたえがあるものを好む
  - ・ジュンサイのようなヌルヌルとした食材を嫌う
  - ・馬肉はイギリス人がダメ
  - ・鯨は多くの外国人で問題視される食材（北欧人を除く）

Ⅱ 和食と観光

1. 和　食

1. 海外での和食ブーム

年	海外の和食レストラン数（店）
2006	約24,000
2013	約55,000
2015	約89,000

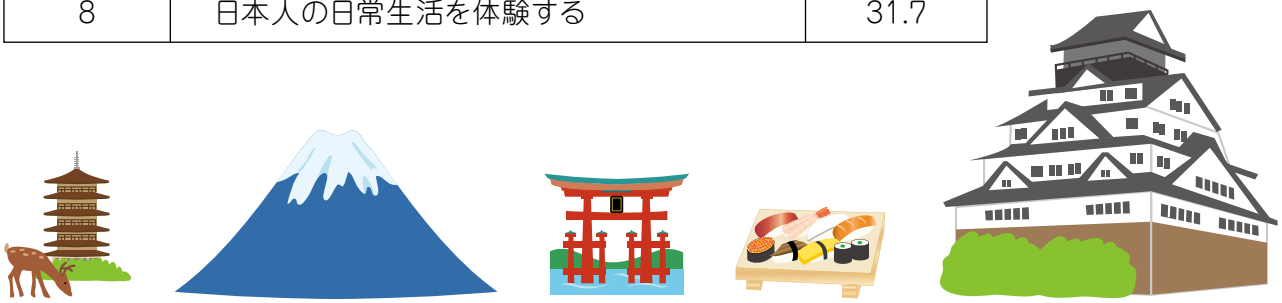
出典：外務省調べ、農林水産省推計

2. ユネスコ無形文化遺産に登録（2013年）

- 和食：日本人の伝統的な食文化
- 「和食」とは、料理そのものだけでなく、「自然を尊ぶ」と言う日本人の気質に基づいた［食］に関する「習わし」を示すもの

2. 訪日の目的

順　位	目　　的	回答%
1	日本食を楽しむ	79.2
2	都市で買い物を楽しむ	62.8
3	自然や風景を見て楽しむ	62.3
4	温泉に入る	50.7
5	テーマパークに行く	38.8
6	寺社など歴史的な建物や街並みを楽しむ	36.2
7	桜を見る	32.0
8	日本人の日常生活を体験する	31.7



3. 人気メニュー

● 実際に食べたメニューでおいしかったものは何ですか

順　位	メニュー	総 計	中 国	台 湾	香 港	韓 国	タ イ	米 国
1	ラーメン	32.0	20.0	39.0	46.0	29.0	38.0	20.0
2	刺身	21.8	29.0	18.0	27.0	19.0	19.0	19.0
3	とんかつ	20.2	13.0	19.0	25.0	31.0	21.0	12.0
4	巻き寿し	17.3	23.0	10.0	16.0	25.0	10.0	20.0
5	天ぷら	16.0	11.0	19.0	29.0	16.0	8.0	13.0
5	焼き魚	16.0	22.0	8.0	13.0	8.0	27.0	18.0
7	カレーライス	15.8	19.0	18.0	18.0	18.0	8.0	14.0
7	焼肉	15.8	21.0	12.0	23.0	17.0	14.0	8.0

出典：HOT PEPPER

4. 日本のおもてなしに対する不満

順　位	目　　的
1	外国語のサービスが少ない
2	無料Wi-Fiの設備が遅れている
3	飲食店の食券システムがわからない
4	飲食店で食べ方を教えてくれない
5	現金しか使えない（クレジットカードが使えない）
6	飲食店は値段の割に量が少ない
7	禁煙スペースがない店がある
8	過剰包装の店が多い
9	円の両替や引き出しがしづらい
10	対応に柔軟性がない

出典：日経MJ（2014年）

Ⅲ中国の食文化と特徴

1. 食文化

1. 中国の食文化は黄河、揚子江（長江）、珠江によるもの

2. 気候、風土によって地域ごとに独自の料理が発達

- 北方地域：小麦、麺の文化
- 南方地域：米中心の主食、米文化

2. 中国人の食事スタイル

1. 核家族で庶民向けの飲食店が多く、品数も豊富で値段も安く、外食の比率が高い

2. 朝食：自宅か屋台で、餃子や包子、ラーメン、おかゆなど

3. 昼食：学校や会社の食堂、自宅で食べる

4. 夕食：自宅で食べることが多い

3. 食の特徴

1. 中国人はお冷やが嫌い

- 医食同源：冷たいものは健康に良くない
- 食品の安全問題に起因
- 苦手なもの：生卵、納豆、梅干など

おもてなしポイント

・温かい食事を提供：季節に関係なく
・生ものを少なく出す

2. 中国人はお茶が大好き

お茶は国民的飲み物 …… 緑茶、花茶、ウーロン茶など

- 北京人はジャスミン茶
- 上海人は緑茶
- 福建人はウーロン茶
- 広東人はプーアル茶 …… を好む

おもてなしポイント

・お茶や白湯を多めに準備
・飲む量がすごく多く、移動でも水筒でたくさん飲む
・ウーロン茶よりも緑茶が喜ぶ

3. 中国人は胃袋が大きい

- 食料品の支出が多い
- 料理の品数が多い ……「一汁三菜」や「一汁四菜」
- 中国人は豚肉が大好き
- 海鮮類 …… 魚の臭みや骨を嫌う内陸地域の人が多い
- 野菜の消費量世界一位

おもてなしポイント

・質より量にこだわるメニュー：B級食材
・ダイエット食材：大豆類の豆腐

4. 中国人は故郷の味しか知らない

- 味付けの地域特性が強い …… 寒い地域では濃く、暑い地域なら薄味
- 地域ごとの味付け（例えば中国の４大料理）

おもてなしポイント

・薄味と感じさせないように
・多種類の調味料を用意（醤油、胡椒、黒酢、ラー油など）

5. 中国人は食べ残す

- 食べ残す文化、麺をすすらない
- 食料品の浪費大国
- 食べ放題の課題

おもてなしポイント

・皿のサイズを変更する
・食べ残しをしない人に商品と交換できるご褒美作戦
・食べ残しを分析

Ⅳ宗教と食文化

世界には多種多様な宗教があり、それらのほとんどが生活や食文化と密接なかかわりがあります。
食の提供や販売を行う業種では、宗教と食に関しての基本的な事柄を理解することが大事です。さらに、個人の信仰や宗派、地域の違いなどを考慮した、一人ひとりに合った対応が求められます。

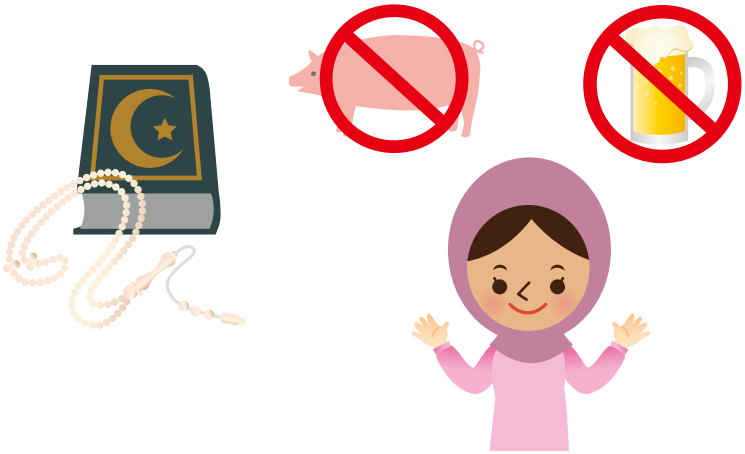
1. 主な宗教と食習慣・食のタブー

1. イスラム教

２７年度配布の「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」にイスラム教のおもてなしを詳細に解説してありますので参照しましょう。

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。

ムスリムにとっては、宗教が生活の土台となっていることから、食生活を含め個人の宗教や信条を遵守する傾向があります。



食材選びや調理などに注意しましょう。

（１）「豚肉」「豚を成分とする加工品、豚脂」は口にすることができません。
（２）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。
（３）アルコール飲料と調味料に含まれるアルコールも禁忌です。
（注）アルコールが添加されている調味料、料理に使うアルコールも禁じています
（４）その他、気を付けなければならないもの。
A．血・血液
血液は不浄（ナジス）であり、害になるものとして避けられています。
血液を連想させる肉料理の断面や肉汁が見えるものは好ましくありません。
B．料理方法
・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。
・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。
・ムスリム専用調理器具の使用と専用の食器、カトラリー等の使用。
（５）お茶、魚、野菜、果物はハラール食材です。

2. ユダヤ教

ユダヤ教の食事戒律をコーシャといいます。「コーシャ」とは旧約聖書に起源を持つ、ユダヤ教徒の食事規定であり、豚、エビ、イカ等を食べることが禁じられている他、肉と乳、肉と魚の同時摂取の禁止等の規定があります。

地上の動物のうち、食べてよいものは、ひづめが分かれ、完全に割れてており、しかも反芻するものである。水中の魚類のうち、ひれ、うろこ、のあるものは、海のものでも、川のものでも食べてよい。

鳥類は、禿鷲、等のワシ類、鳶、カラス、等は禁じられています。鶏は食べてよい。

血を飲むなとは食用動物や鳥を捕獲したならば血を注ぎ出す。

コーシャに対応した食事は、国際会議や国際線の機内食等で広く提供されており、外国人のおもてなしには、非常に重要です。

また、コーシャ認証を受けた加工食品は、安心して食べられる食品として、ユダヤ教徒以外にも人気があり、特に米国への加工食品の輸出する企業の中には、コーシャ認証を取得する事例が増えています。

V外国人観光客の受け入れ態勢づくり

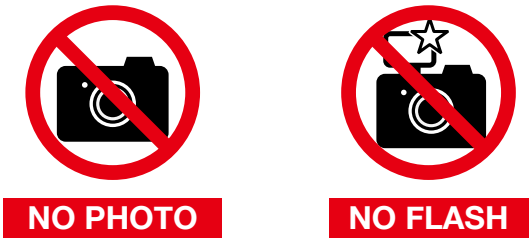
1. アイコンやピクトグラムによる表示

言葉が通じない外国人観光客に「ここが何であるか」や「どんなサービスを提供しているのか」「禁止されていることは何か」などの情報を伝えたいときに用いるのが「アイコン」や「ピクトグラム」と呼ばれるイラスト化された記号や図案です。

「アイコン」や「ピクトグラム」には世界中で使われているものもありますので、上手に使って外国人観光客に戸惑わずに入店していただけるように心がけましょう。

実例紹介

誤解を避けるための表示方法

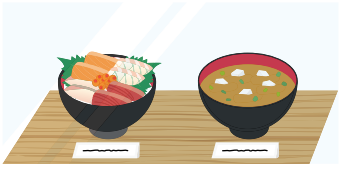


禁止されている事項が限定されているケースや、積極的に訴求したいことなどは簡易な言葉と組み合わせることで、より伝わるようになります。

2. 店舗外の案内・表示のポイント

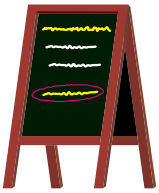
来店客が最初に目にするのが、看板やのれん、サインスタンドといったアイテムなど店舗の外にある情報です。他にも、ドア回りやショーケース、外壁などを使った案内や表示によって、さまざまな情報を伝えることができます。

ショーケース



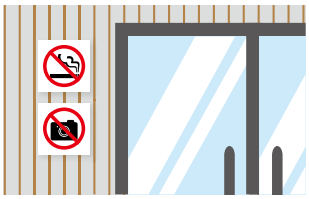
何があるのか、それがいくらなのかを伝えるだけでなく、美味しさを見た目で演出する重要な役割があり、ディスプレイの善し悪しで印象が大きくかわります。

立て看板



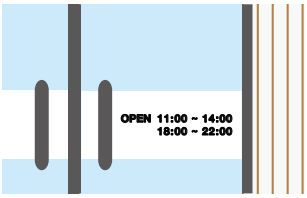
限られたスペースを有効に使うには、伝えたい情報・内容を精査し、一目でわかるようにレイアウトする必要があります。

外壁



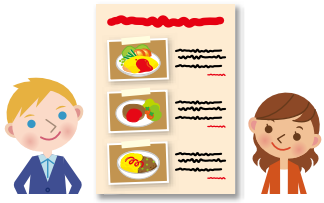
無料の無線LAN や禁煙席、喫煙所など店舗内の付帯設備を外からでもわかるようにお知らせすることも、入店のきっかけになることがあります。

ドア周り



禁煙・喫煙などの環境や営業時間など、目につくところに積極的に伝えたい情報を掲示することで、入店後のトラブルを避けることができます。

店頭メニュー



アレルギーや宗教による食習慣など多様なニーズにも対応できるよう、他言語＆食材ピクトグラムを用いたメニューは、外国で標準化されつつあります。

3. 店頭・入口での受入れ

知らない土地の飲食店に入る場合、私たち日本人でも緊張し、敷居が高く感じられるものです。「いらっしゃいませ」という歓迎のあいさつ一言と笑顔で迎えることで、そうした不安は取り除かれます。そうして、簡単な単語だけでも一生懸命にコミュニケーションを図ろうとする気持ちは伝わります。

簡単な挨拶

いらっしゃいませ。

Welcome.

欢迎光临。

歡迎光臨。

어서 오세요.

何名様ですか?

How many people in your party?

请问几位?

請問幾位?

몇 분이십니까?

少々お待ちください。

Please wait for just a moment.

请稍等片刻。

請稍待片刻。

잠시만 기다려 주십시오.

こちらへどうぞ。

Come this way please.

这边请。

這邊請。

이쪽으로 오십시오.

ありがとうございます。

Thank you very much.

感谢光临。

謝謝光臨

고맙습니다.

何になさいますか?

What can I get you?

您点什么菜?

請問您要點什麼?

주문은 무엇으로 하시겠습니까?

約～分ほどかかります。

It will take about ~ minutes.

需要大约～分钟。

大約需～分鐘。

약 ~분 정도 걸립니다.

それはできません。

That is not possible.

这个无法做到。

恕本店未能提供。

불가능합니다.

4. 入店後の掲示方法

会話で説明するのが難しい場合は、文字やサインなどを使って伝える方法が効果的です。
入り口近くに外国語のチラシを置いたり、各テーブルに説明書を置いたり、使い方やアイテムも様々です。その商品のこだわりや歴史など興味深く読んでいただける内容を盛り込めば、商品提供まで待ち時間も楽しいひとときに変えることができます。

お客様目線で考える店内の掲示方法

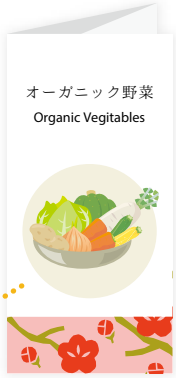
POP・チラシ

英語も併せて表記するなら、横書きのレイアウトで考えるとよいです。

ランキングは他者からの客観的な評価です。上位であるほど関心を集めるというのは、心理学的にも正攻法です。

写真を使うなど、見やすいデザインで、宣伝効果を最大限に引き出しましょう。

特徴を伝えることも大切ですが、わかりやすくシンプルに表現するのがポイントです。



しっかり読んでもらいたい情報は、持ち帰ることができるフライヤーなどにするとよいです。

5. 店内の掲示方法

壁面デザイン

禁煙のサインや写真撮影の禁止など、全てのお客様が快適に過ごせるよう、守っていただきたいことや注意点などをピクトグラムにして掲出します。

携帯電話
使用禁止

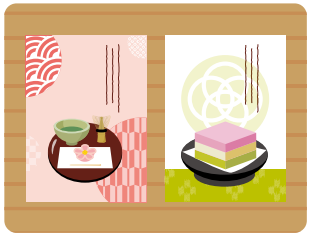
撮影禁止

フラッシュ
撮影禁止

禁煙

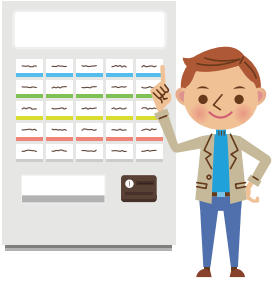
ポスター

おすすめメニューやキャンペーン情報など、特に注目をしてほしいことを視覚的に訴求します。ポスターは写真やイラストで視覚的に訴えるツールですので、見やすさや色彩などデザイン的な要素も重要になります。



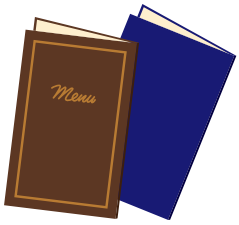
6. お客様の目線で考える店内の掲示方法

券売機利用案内



券売機を設置している店舗では、利用方法などを券売機の近くに掲出するだけでなく、店舗入り口などに「券売機で先に食券を購入する必要があること」「購入した食券を提示又は提出して待つ必要があること」などの案内もお知らせする必要があります。

7. 席に着いてからのポイント



注文を受けたり料理を配膳する基本的な業務と同じくらい大切なのが、笑顔で対応することです。「言葉が解らないから」とこわばってしまいがちですが、怖がらずにおもてなしの気持ちを持って対応しましょう。こうした状況で手助けとなるのが、外国語表記のある会話集やメニューです。

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訪日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、訪日旅行者にとって飲食できるか判断する材料となります。

訪日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。

（ご参考）　都内で営業するお店なら、東京都が運営する多言語メニュー作成支援ウェブサイト「ＥＡＴ東京」で、手軽に１２言語のメニュー作成ができます。
神奈川県も同様、無料で作成できるサイト「South of Tokyo, KANAGAWA food」

2. 食習慣などを確認しましょう

食習慣、アレルギー、宗教などにより、個別に対応が必要な場合があります。ピクトグラムやアイコンを使用した案内を作っておくと便利です。

3. チャージ（席料・お通し・サービス料など）の説明をしましょう

会計時にトラブルになるケースがあるので、先に説明しておくとよいでしょう。

4. 多言語に対応したコミュニケーションシートを使う

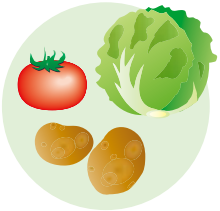
健康や宗教上の理由により口にできない食品がある場合があります。そうしたものがあるかないかと尋ねる必要があります。

また、食事のオーダーだけでなく、ほかに必要なものがあるのかなども確認しておくとよいでしょう。

5. その他の対応

①ベジタリアン

一般的には菜食主義者を指しますが、一切の動物性食品を摂らない人、植物性食品に加えて乳、乳製品などは食す人、植物性食品と乳・卵までＯＫという人など、いくつかのタイプがあります。事前に確認しておくとよいでしょう。

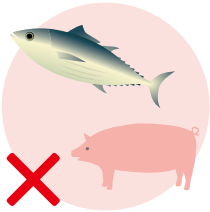


②アレルギー

小麦、卵、クルミなど２５品目が「特定原材料等」として指定されています。そのうち、７品目は法令上表示を義務付けられており、その他の１８品目についても「可能な限り表示を奨励」としています。また、お客様が知らずに口にしてしまった場合は、医療機関を紹介するなど事後対策をとることが大切です。

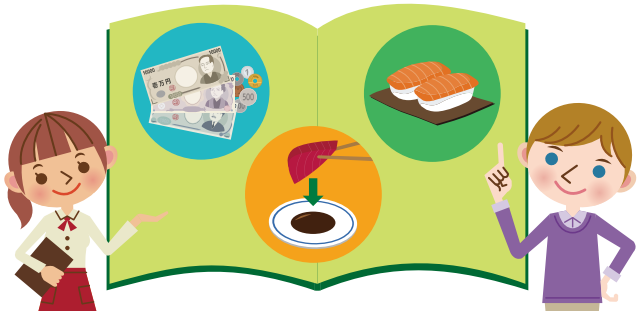
③食習慣

生で魚を食べる習慣がない人や動物性食品が主たる栄養源となっている人など、居住エリアや育った環境、体質などにより人によって食べるもの、好んで食べないもの、食べられないものなどがあります。調理法も併せて伝えるなど、美味しくいただける気遣いが求められます。



8. 注文を受ける

会話集や口頭による注文で発生しがちなのがオーダーミス。それを避ける最大の方法は確実なコミュニケーションです。商品の内容をしっかりと理解してもらうためには、外国語に対応したメニューや案内、会話集を使った丁寧な接客が大切です。



1. 外国語を併記した商品・サービスの案内

食事を楽しんでもらうのは味だけではありません。日本の食文化や食材、調理方法などを知ってもらうことで、一層満足していただけるはずです。とくに外国人観光客に人気の和食は、各種のガイドブックにも掲載されています。お店独自のこだわりなどを紹介するのもいいでしょう。

2. チャージ（席料・お通し・サービス料など）の説明

突き出し・お通しの代金やサービス料に、「注文していない」「事前に了解していない」「自国の制度にはない」などの理由でトラブルになることがあります。あらかじめメニューに明示するか、店内に掲示して外国人観光客に周知しておくことが必要です。

9. メニュー表示について

メニュー表を作成する際に、お店のおすすめメニューには多言語、食材、料理内容、アレルギーなどを記載するとよいでしょう。

また、食べ方を迷うと思われるような料理の場合、メニュー表だけに記載するのではなく、食べ方を記載したカードを作っておいて、商品を提供する際に同時に手渡ししても喜ばれるかもしれません。

（1）メニューには英語表記が重要です
（2）メニュー表記方法（英語表示とピクトグラムの表示）

牛すじの煮込み
（Gyuusuji no nikomi）
Simmered Beef Tendons
¥500
当店自慢 / 熱い
Specialty of the House / Hot

ざる豆腐
（Zaru toufu）
Tofu in a Basket
¥454
ビールやお酒にピッタリ / すぐにご用意できます
A perfect match for beer or sake. / Ready immediately.

ぬか漬け
（Nukazuke）
Vegetables Pickled in Rice Bran
¥352
ビールやお酒にピッタリ / しょっぱい
A perfect match for beer or sake. / Salty

1. 商品、料理に合わせて、メニューに掲載する項目を選びましょう。

① 商品・料理名を日本語と各言語で併記します。対応する言葉がない場合、ローマ字で商品名を記載してもよいでしょう。
② 値段は「円」ではなく、「￥」で表記しましょう。消費税の記載も必要です
③ 商品・料理の内容を各言語で表記します。料理の場合、使っている食材なども記載するとよりわかりやすいでしょう。
④ 料理の食材をピクトグラムで掲載します。ベジタリアンやアレルギーがある方、宗教的な規律がある方にもわかりやすいメニュー表となります。
⑤ 食べ方の説明を記載します。おすすめの食べ方や調味料の使用などについても紹介してもよいでしょう

10. トラブルが起きたら

異国で災害や事故など不測の事態に遭遇すれば、だれしも不安を感じるものです。特に飲食店で注意が必要なのが、来店されたお客様の体調が悪くなってしまうケースです。食べたものに原因があるのか、もともと体調不良がありそれが悪化したのか、様子を見ているだけでは判断できないこともあります。慌てず、状況を確認し、適切な案内ができるよう準備を整えておきましょう。

外国語での医療機関相談先一例

● 静岡県の英語対応可能な病院

ホームページ『医療ネットしずおか』を検索してください。
https://www.qq.pref.sizuoka.jp/qq22/qqport/kenmintop/

● 外国語の通じる病院をお探しの方は、

在日外国人に母国語による医療情報を電話にて提供している施設
TNPO法人　AMDA国際医療情報センター
電話：03-5285-8088

11.「喫煙ルールステッカー」を店頭に貼りましょう

タバコを吸う人、吸わない人のために、お店の状況に応じた４種類のステッカーがあります。是非ご活用ください。

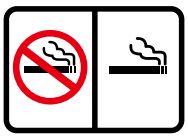
２０２０年開催の東京オリンピックに対し、政府は「飲食店等の施設を全面禁煙や厳格な分煙基準の法律等の制定」を薦めております。

法律が制定すると静岡県内の飲食店は来店客の減少など経営に大きな影響を受けます。飲食店への影響をなくすには、本年度中に組合員の店舗には喫煙環境ルールステッカーが１００％貼付していることを示して、政府の法律に飲食店舗を除外させることが重要です。

喫煙ルールステッカーを店頭に貼付しましょう

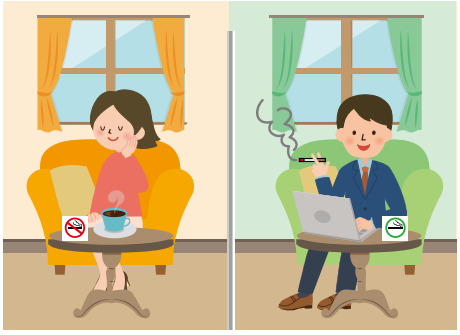
喫煙できます

禁煙です



分煙
しています

時間分煙
しています



喫煙席と禁煙席があります

Ⅵ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配布した「安全・安心な食の提供マニュアル」の活用
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をご活用ください。

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、国民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に日頃からの注意をしていますが、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。

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・販売した飲食物が起因で、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　**補償の範囲**

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。さらに、被害者対応費用、事故対応特別費用、第三者医療費用、飲食物自体の損害なども対象となります。**

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

（参考資料）東京都飲食業生活衛生同業組合「外国人観光客対応マニュアル」

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	055－979－7677	田方郡函南町大土肥184－3
	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)
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)
	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	0537－35－2032	菊川市堀之内120
	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

〒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28年