

2-9.食の品質管理に関する調査

1)調査方法（調査手法・調査対象）

(1)目的

訪日外国人の多国籍化により、様々な文化を持つ旅行者が北海道を訪れるようになった。また、これまで団体旅行が主流だったアジア圏からの旅行者も FIT の数が急増しており、訪問先や旅の過ごし方も多様化してきている。その結果、おもに団体旅行客が利用する大型の観光ホテルだけでなく、いわゆる観光地ではない地方都市の中小規模の宿泊施設や飲食店などにも外国人旅行者が訪れる機会が増えてきた。それにともない、日本人とは異なる食文化を持つ外国人の対応、たとえば宗教上食べることのできない食材やアレルギーの原因となる食材を明示するなどの対応が望まれるようになっている。

本項では、道内の宿泊施設と飲食店において食の外国人対応に関する取り組みの進捗状況を把握、整理したうえで課題を抽出するための調査を行った。

(2)調査対象と手法(対象・調査項目)

調査は、①宿泊施設と飲食店に対するアンケートと、②食のピクトグラムの利用状況に関する既存資料のまとめを行った。

①宿泊施設と飲食店に対するアンケート

A. 宿泊施設アンケート

宿泊施設に対するアンケート調査は、日本ホテル協会北海道支部と日本旅館業協会北海道支部連合会より推薦のあったホテル 23 件、共通アウトプットの主要都市にあるビジネスホテルチェーン 22 件、1泊3万円超の高級ホテル 12 件、主要都市にあるゲストハウス・ユースホステル 19 件、日本旅館 1 件の、計 77 件（表-71）を対象に実施した。表-72 に示すアンケートを郵送または電子メールにて送付し、ムスリム対応の整備状況、メニューや食材表示の多言語化について回答を依頼した。

表-71 食の品質管理アンケート調査 対象宿泊施設一覧

日本ホテル協会北海道支部と日本旅館業協会北海道支部連合会推薦のホテル	主要都市にあるビジネスホテルチェーン
層雲峡観光ホテル ホテルオークラ 北こぶし 定山溪ビューホテル 洞爺湖畔亭 旭川グランドホテル ロワジール旭川 ホテル大雪 京王プラザ 湯の川プリンスホテル 笹井ホテル 洞爺万世閣 北海道ホテル 第一滝本館 ニュー阿寒ホテル 網走湖荘 知床第一ホテル ホテル鹿の湯・花もみじ 函館国際ホテル まほろば ひらふ亭 十勝川温泉ホテル ANA クラウンプラザホテル釧路	ホテル東横 INN 函館駅前大門 ホテル東横 INN 函館駅前朝市 ルートイングランティア函館五稜郭 ルートイングランティア函館駅前 ホテル東横 INN 札幌すすきの南 ホテル東横 INN 札幌駅西口北大前 ホテル東横 INN 札幌駅南口 ホテル東横 INN 札幌駅北口 ホテル東横 INN 札幌すすきの交差点 ホテルルートイン札幌中央 ホテルルートイン札幌駅前北口 ホテルルートイン札幌北四条 ホテルルートイン札幌白石 ホテル東横 INN 旭川駅前一条通 ホテル東横 INN 旭川駅東口 ホテルルートイン旭川駅前 ホテル東横 INN とかち・帯広駅前 ホテルルートイン帯広駅前 ホテル東横 INN 釧路十字街 ホテルルートイン釧路駅前 ホテル東横 INN オホーツク・網走駅前 ホテルルートイン網走駅前
高級ホテル(1泊3万円以上)	主要都市にあるゲストハウス・ユースホステル
割烹旅館若松 望楼NOGUCHI函館 江差旅庭群来 翠山亭倶楽部定山溪 銀鱗荘 ザ・ウィンザーホテル洞爺リゾート&スパ 滝乃家 望楼NOGUCHI登別 三余庵 鄙の座 森の旅亭びえい フラノ寶亭留	イノーズプレイス 縁家 サッポロイン NADA ジミーズバックパッカーズ 野中 タイムピースアパートメント つむり庵 樹舎 やすべえ カオサン札幌 札幌国際ユースホステル 札幌ハウスユースホステル B&B 函館ペンションはこだて村 ゲストハウス旭川
日本旅館	葵ゲストハウス
中村屋旅館	帯広八千代ユースホステル 民宿 休坂 あばしり原生花園ユースホステル 網走流氷の丘ユースホステル

表-74 飲食店に対する食の品質管理アンケート設問(質問票より抜粋)

2. メニュー・食材表記の多言語化について

外国語によるメニューや食材の表示を行っていますか？

1. 外国語によるメニュー表がある →使用言語：英語 繁体字 簡体字
韓国語 その他（ ）
2. 外国語で食材名が記載されたメニュー表がある
 →使用言語：英語 繁体字 簡体字
韓国語 その他（ ）
3. 両方ともない

3. アレルギー対応について

食物アレルギーの対応状況について、具体的な取り組みを行っていますか？

1. メニューにアレルゲン情報を記載している
2. アレルギーの原因食材を抜いたり他の食材に変更するなど個別のリクエストに応じている
3. 特に対応は行っていない

4. ムスリム対応について

ムスリム対応について、具体的な取り組みを行っていますか？

1. はい → ハラールに対応したメニューを提供している
ハラール対応メニューはないが、要望に応じて対応している
その他（ ）
2. いいえ

5. ピクトグラムの使用状況について

メニューなどにアレルゲンとなる食材などを示す食のピクトグラム（絵文字）を使用していますか？

1. はい 2. いいえ

②食のピクトグラム調査

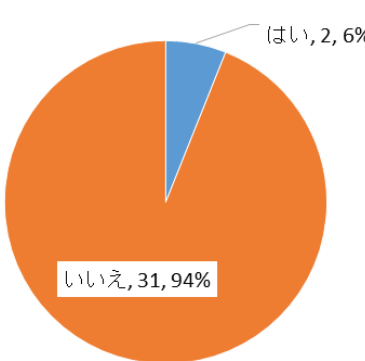
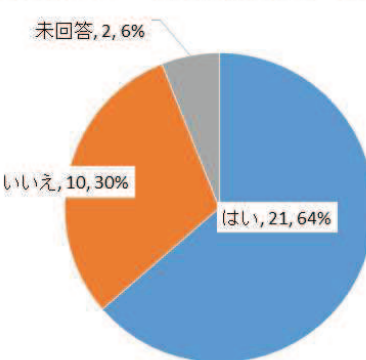
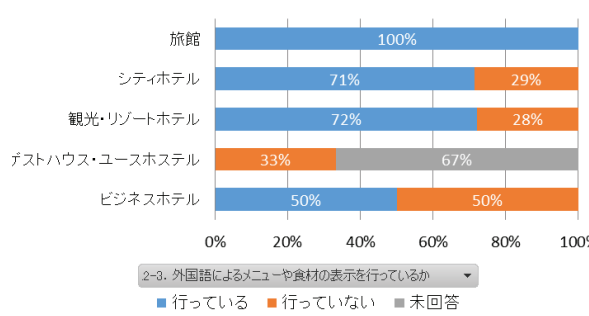
昨年外国人旅行者向けに食のピクトグラムを導入した JTB 協定旅館ホテル連盟北海道支部連合会に対し、導入の経緯や進捗状況についてヒアリングを行った。

2)調査結果

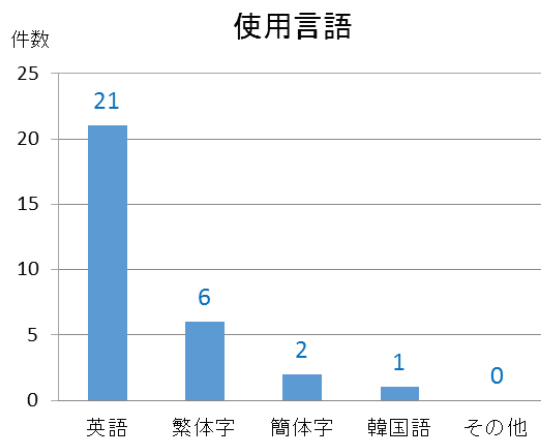
(1)ムスリム対応とメニューの多言語化状況

宿泊施設と飲食店に対して実施したアンケートの回収数は宿泊施設が 33 件、飲食店が 9 件で、回収率はそれぞれ 43%と 53%となった。宿泊施設を表-75 に、飲食店を表-76 にまとめた。

表-75 宿泊施設におけるムスリム対応とメニューの多言語化状況

ムスリム対応	
<p>ムスリム対応を行っていますか(n=33)</p>  <p>はい, 2, 6%</p> <p>いいえ, 31, 94%</p>	<p>ムスリム対応をすでに行っているとした宿泊施設は 33 件のうち 2 件で全体の 6%にとどまった。行っていないとした施設は 31 件(94%)で、まだ整備が進んでいないことが明らかとなった。</p> <p>ムスリム対応を行っているとした宿泊施設は、洞爺湖畔亭(洞爺湖町)と笹井ホテル(音更町)の 2 件で、具体的な取り組み内容としては、洞爺湖畔亭はイスラム教徒向けに食のハラール対応の実施と礼拝室を設けている。笹井ホテルは食のハラール対応を行っている。</p>
メニュー表の多言語化	メニューの多言語化を行っている比率
<p>外国語によるメニューや食材表記を行っていますか(n=33)</p>  <p>未回答, 2, 6%</p> <p>いいえ, 10, 30%</p> <p>はい, 21, 64%</p> <p>メニューや食材表記の多言語化をすすめている施設は 33 件のうち 21 件で全体の 61%だった。まだ行っていない施設は 10 件で 30%。ムスリム対応と比較すると外国語のメニュー表や外国語による食材表記などの取り組みは進んでいることがうかがえる。</p>	<p>宿泊施設の種別メニューの外国語表記の割合</p>  <p>2-3. 外国語によるメニューや食材の表示を行っているか</p> <p>■ 行っている ■ 行っていない ■ 未回答</p> <p>外国語によるメニュー表の作成や食材表記の整備がされているか否かの比率を宿泊施設別にあらわしたグラフである。旅館は調査対象が 1 件で、整備済みだったため 100%となっているが、それ以外の宿泊施設で整備が進んでいたのは観光・リゾートホテルとシティホテルでそれぞれ 72%、71%だった。ビジネスホテルは 50%だった。ゲストハウス・ユースホステルの結果で 67%が未回答となった理由は、ゲストハウスにおいては食事の提供を行わないからであると思われる。</p>

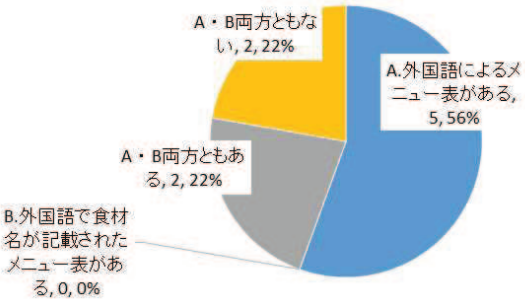
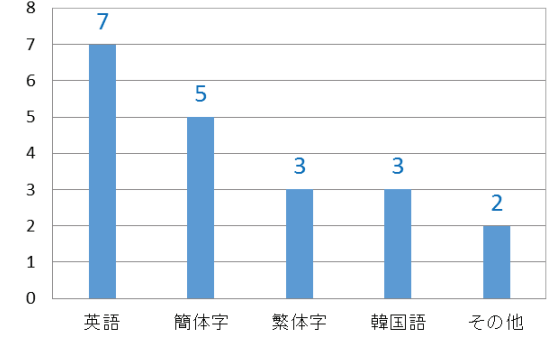
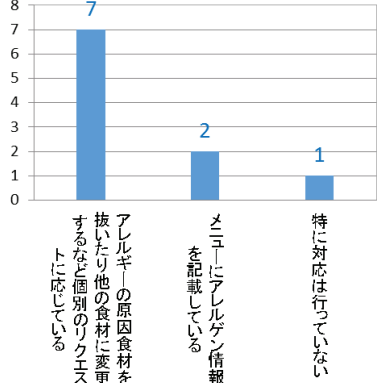
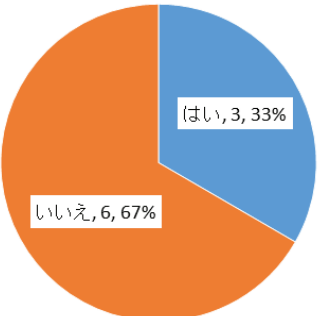
使用言語



外国語によるメニューや食材表記を行っている 21 件の宿泊施設すべてが、英語表記を実施していた。次いで多かった言語が繁体字で 6 件、以下簡体字 2 件、韓国語 1 件という結果だった。

北海道を訪れる外国人旅行者数は年間で、台湾、香港、中国、韓国という順に多いが(北海道経済部観光局「北海道観光入込客数調査報告書」平成 25 年度国別訪日外国人宿泊者数より)、英語に続く 2 か国語めに使用する言語も、繁体字(台湾)、簡体字(中国)、韓国語(韓国)と国別来道者数と相応する結果となった。

表-76 飲食店におけるムスリム対応とメニューの多言語化状況

メニューや食材表示の多言語化	使用言語
<p data-bbox="268 315 799 376">外国語によるメニューや食材表記を行っていますか (n=9)</p>  <p data-bbox="188 748 810 1037">飲食店におけるメニューの外国語対応には、日本語のメニューとは別に外国語によるメニュー表を用意している場合と、1種類のメニューに外国語で食材名が記されている場合とがあり、ここではその両方について聞いた。飲食店9件のうち、その両方を用意しているところが、2件あった。外国語のメニュー表がある飲食店は5件、外国語で食材を記載したメニュー表のみとした飲食店は0件だった。両方とも用意していない店が2件あった。</p>	<p data-bbox="922 331 1337 360">外国語によるメニュー表で使用している言語</p>  <p data-bbox="842 801 1406 1032">外国語によるメニュー表があるとした店7件で使用している言語は、英語が全店の7件、簡体字が5件、繁体字と韓国語が3件ずつ、その他の言語が2件あった。その他の言語のひとつはタイ語(ほか未回答1件)だった。</p>
アレルギー対応	ムスリム対応
<p data-bbox="341 1122 655 1182">食物アレルギーの対応状況について具体的な取り組みを行っていますか</p>  <p data-bbox="181 1608 810 1832">食物アレルギー対応として、アレルギーの原因となる食材を抜く、別の食材に変更するなど個別のリクエストに対応している飲食店が9件のうち7件あった。また、メニューにアレルゲン情報を記載している飲食店が2件、特にアレルギー対応を行っていないところが1件あった。なお、ピクトグラムを使用している飲食店は0件だった。</p>	<p data-bbox="874 1128 1337 1158">ムスリム対応を行っていますか(n=9)</p>  <p data-bbox="842 1597 1406 1821">ムスリム対応を行っている飲食店は9件のうち3件、行っていない店は6件となった。具体的なムスリム対応として、あらかじめハラールに対応したメニューを用意しているわけではないが、アレルギー対応と同様に要望に応じて個別対応を行っている飲食店が3件あった。</p>

(2)食材ピクトグラム取組状況

JTB 協定旅館ホテル連盟北海道支部連合会（以下北海道支部連合会とする）の食材ピクトグラムの推進状況と課題等について、7月10日に事務局を訪問し次のようにヒアリングを行った。

①食材ピクトグラムに取り組む契機について

ブッフスタイルの食事提供が多い北海道では、食材アレルギーをもっている旅行者や一部の食材に対して宗教上の戒律から制限を持っている旅行者に、食材の内容をどのようにお伝えして行くかを当連合会のインバウンド委員会で検討していたところ、北海道運輸局のアドバイスを得ることが出来て、食材ピクトグラムを導入することとなった。

②食材ピクトグラムを導入した狙い

北海道支部連合会は食材ピクトグラムを導入する4つの観点を次のようにまとめている。

- アレルギー表示など食の安全・安心を高めるために、会員施設がお客様へのサービス向上を図ること。
- 道内を周遊される訪日インバウンドの増加を背景に、言語・宗教の違いにかかわらず同じピクトグラムを会員施設が採用することにより、北海道の食に対する旅行者の理解と信頼を向上させることができる。
- 関西空港、成田空港での導入や新千歳空港での検討など軌を一にした取り組みで、当連合会としてこの運動に弾みを付けることが期待できる。
- 2014年度の連合会事業の柱である「インバウンド事業推進」と「着地型商品開発支援事業」に資する運動になる

③取り組みの経緯

2014年度の北海道支部連合会の総会で食材ピクトグラムの推進が決議され本格的な取り組みが推進されることになった。

北海道支部連合会は、特定非営利活動法人インターナショナルが開発したピクトグラムを採用することになり、2014年6月1日から2016年5月31日までの2年間のライセンス契約を連合会として締結した。

2014年の7月8日に食材ピクトグラムの利用者研修会を札幌で開催し、調理部門からの出席者も含めて約60名の参加があった。270会員に食材ピクトグラムのユーザーガイドCD1枚と食材シール(A4版)の希望枚数を配布し活用を推進して1年が経過した。

④定着の状況

1年経過して会員施設の取り組み状況を調査するためにアンケートを実施して回収を図っている。アンケートの回収は半分にも満たないが、北海道支部連合会の推進するピクトグラムと会員がすでに利用していたその他のピクトグラムを合わせれば、回収したアンケート

の半分以上の会員（約 40 会員から 45 会員）が食材ピクトグラムを利用していることが判った。全会員数からみると約 15%～16%度の定着率で、今後とも推進の取り組みが必要と思われた。

来年の 5 月末でライセンス契約が切れた後は、それ以降の取り組みを会員が個々に判断することになるという。また、北海道支部連合会の取り組みは、東北から沖縄までのその他の支部連合会も取り組みを進めている事業ではなく、北海道独自の取り組みであることを伺った。北海道は一步先んじた取り組みを推進していることになり、その取り組みが定着することを期待する。

(3)食の提供における課題や取組事例

飲食店から寄せられた外国人対応に関する課題として、語学力不足により対応が不十分であるとしつつ、多言語化した POP の作成、翻訳アプリの活用により対応を行っている。また、かのにの食べ放題を提供している飲食店から、外国人は温かいかのにの希望が多いが札幌市内で温かいかのにを提供する店はほとんどないという指摘があったが、その一方で、多国籍の旅行者の来店が多い飲食店では、それぞれの国で食に関する習慣が異なるため、刺身などの生ものが食べられない利用者には、焼く、蒸すなど、誰もが北海道の食を楽しめるように調理を工夫する試みをしているという事例もある。

また、ゲストハウスは食事の提供を行わないかわりに利用者に飲食店情報の提供を行うが、ベジタリアンに案内出来る飲食店が少ないとの指摘があった。

3)課題分析

(1)食のピクトグラム

食のピクトグラムは、アンケートによると飲食店では利用は進んでおらず、JTB 協定旅館ホテル連盟北海道支部連合会加盟の宿泊施設においても、利用の定着のためには今後も継続した推進が必要とされるなど、十分な普及には至っていないとはいえない。その理由として、そもそも食のピクトグラム自体の認識が低い、使い方が分からない、アレルギー表示は誤表示のリスクが大きいいため利用が難しいということがあげられる。こうした現状をふまえると、食のピクトグラム普及のためには車椅子や非常口のサインのように、統一したデザインを提示することが必要であると思われる。

実際に、翻訳の必要もなく手軽であるため、全道で統一のものがあれば取り入れたいとする飲食店もある。すでに共通のピクトグラムの開発を行い、2020 年のオリンピックを目的にエリア内の飲食店での掲示の統一化を目指している例もある。それと合わせて使用のガイドラインをつくり、誤表示等のリスクを減らすことも重要であろう。言語の制約がなく、表示内容を直感的に理解できるピクトグラムのさらなる推進が期待される。

(2)ムスリム対応

観光庁は、訪日外国人旅行者が安心して快適に旅行を楽しめるように「訪日外国人旅行者の受入環境整備事業」を推進しており、その一環として、「既存の地域グルメや土産物等のムスリム・フレンドリー化の促進」をテーマとした受入環境整備事業のモデル地区に、札幌市が選定された（平成 25 年度）。

事業では、「食」を重要な観光コンテンツとする札幌市が、ムスリムの「食」に関する情報開示の推進、ムスリム旅行者に対応可能な飲食事業者や土産品メーカーの促進を通して、ムスリム旅行者が「食」の魅力を満喫できる環境づくりに取り組んだ。具体的な取り組み内容を図-5 に示す。

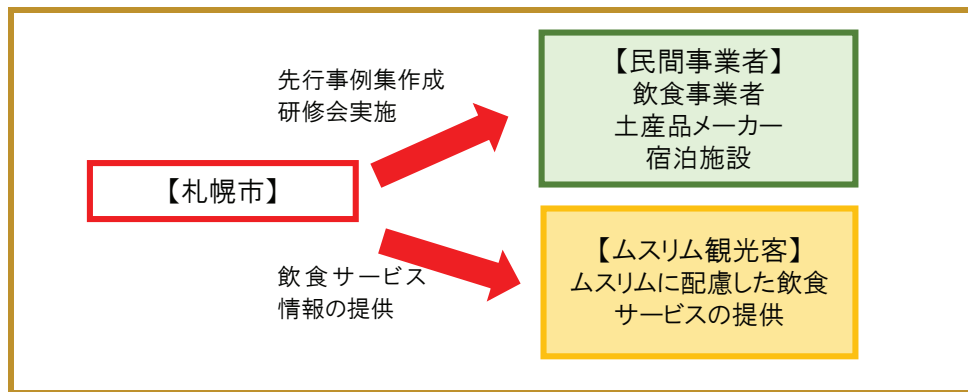


図-5 札幌市のムスリム対応に関する事業内容

研修会には 43 事業者が参加し、窓口には 14 件の相談があった。また、この事業を通じて、飲食店 8 軒、土産品メーカー 3 軒がムスリム対応を開始するなどの成果が得られている。

この事業以外にも、関西国際空港で 2 年前から導入されている事例で、ハラール対応可能なレストランの入口にハラールマークを貼付するといった取り組みがある。

インドネシアをはじめとしたイスラム圏内の観光客を見据えたインバウンド対策の比重は今後さらに大きくなることが予想される。また、オリンピックやワールドカップ等の国際イベントの北海道誘致、開催に向けて、ムスリム旅行者をはじめ様々な国からの観光客が安心して利用できる施設の拡大と充実が必要となるであろう。札幌市の取り組みなどを参考に、国や行政、関連団体が連携した、外国人対応の体制づくりと環境整備の、全道的な拡充が期待される。