

[実践編]

ムスリム旅行者受入に
取り組んでみよう

1 ムスリムへのおもてなしについての基本的な考え方

- 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、個人によって異なります。
- そのため、食や礼拝について、ムスリム旅行者へ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めますが、行き過ぎたサービスやお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ニーズはあります。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。



！メニュー等の英語併記は重要です

- 日本語のみの表記では外国人旅行者のムスリムは理解できません。
- 例えば、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。



！対応できることについて簡潔に伝えましょう

- 豚やアルコールの使用の有無等、必ず伝える情報と、問い合わせがあった際に伝えることで十分な情報があります。簡潔にわかりやすく、ムスリム向けに対応できることを伝えましょう。

！ハラール(許された行為・物)という言葉には注意が必要です

- 何が「ハラール」であるかの判断はムスリム旅行者に任せましょう。
「ハラール」という言葉を安易に使わないよう注意が必要です。

2

食のムスリム対応 (1)ムスリム旅行者のニーズに沿った対応

食材

まずは、「ノンポーク」「ノンアルコール」の対応からはじめてみましょう。

豚・アルコール

豚肉・豚由来成分・アルコールを含まない料理であれば食べられるというムスリムも多くいます。

対応方法

ムスリム旅行者のニーズ

① 豚肉・豚由来成分を含まない料理の提供
(ノンポーク)

●豚肉・豚由来成分を含まない料理が食べたい
・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。

② アルコールを含まない料理の提供
(ノンアルコール)

●アルコールにも配慮した料理が食べたい
・イスラームの教えでは、アルコール飲料を避ける
べきとされています。
・みりんは混成酒類であるため注意が必要です。

「ノンポーク」「ノンアルコール」の対応に加えて、食材の対応の幅を広げるとより多くのムスリムに対応できます。

ハラール食材

ハラール食材を使った料理でなければ食べられないムスリムもいます。

対応方法

ムスリム旅行者のニーズ

③ ハラール食材を使った料理の提供

●食肉や調味料等がハラール食材かどうかにも
配慮した料理が食べたい
・豚肉・豚由来成分やアルコールそのものの以外にも、
イスラームのと畜方法によらない食肉、その他動物
性の食材や調味料等に添加物として含まれる微量
のアルコールを気にするムスリムもいます。



全ての料理で対応されていると安心します

●一部の料理だけでなく、店舗の全ての料理がムスリムに対応できるものであれば、より多くのムスリムが安心して利用できます。

調理環境・食事場所等

「ノンポーク」「ノンアルコール」の対応などに加えて、調理器具や調理・保管の場所、食器、食事の場所等に対応することで、より多くのムスリムに対応できます。

対応方法	ムスリム旅行者のニーズ
① 専用の調理器具の使用	<p>●ムスリム向けではない料理とは別の調理器具を使ってほしい</p> <p>・ムスリム向けではない料理に使った調理器具であつ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。</p>
② 専用の調理場所・保管場所の用意	<p>●ムスリム向けではない食材とは別の調理・保管場所を用意してほしい</p> <p>・調理の過程でムスリム向けではない食材が混入してしまうことを懸念するムスリムもあり、調理器具だけでなく調理環境全体を気にします。</p>
③ 専用の食器・カトラリー等の使用	<p>●ムスリム向けではない料理とは別の食器・カトラリー等*があると嬉しい</p> <p>・ムスリム向けではない料理に使った食器であつ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。</p> <p><small>*箸、スプーン、フォーク等</small></p>
④ ムスリム用の食事場所の用意	<p>●ムスリム向けではない料理や宴会の席が目に入らないと嬉しい</p> <p>・ムスリム向けではない料理や飲酒の様子が見えないう、貸切・個室利用、店舗の一部をパーティションで区画するなどの対応を望む声があります。特に、豚料理を扱う店舗やビュッフェなどでニーズがあります。</p>

既に行っていること・取り組みそうなことをチェックしてみましょう。
(⇒P20 食のムスリム対応チェックシート)

食のムスリム対応チェックシート

既に行っていること、簡単に取り組みそうなことはありませんか？
確認してみましょう。

食材

まずは基本！

- ☐ ① 豚肉・豚由来成分を含まない料理の提供（ノンポーク）
- ☐ ② アルコールを含まない料理の提供（ノンアルコール）

より多くのムスリム旅行者に沿った対応！

- ☐ ③ ハラル食材を使った料理の提供

調理環境・食事場所等

「ノンポーク」・「ノンアルコール」の対応などに加えて、こんな配慮を求められるケースも！

- ☐ ① 専用の調理器具の使用
- ☐ ② 専用の調理場所・保管場所の用意
- ☐ ③ 専用の食器・カトラリー等の使用
- ☐ ④ ムスリム用の食事場所の用意

問合せがあった際に備えて、対応していることを取りまとめて用意しておきましょう。
(⇒P51 [付録] 問い合わせ対応用文例集)

2

食のムスリム対応

(2) 具体的な対応方法 食材

① 豚肉・豚由来成分を含まない料理の提供(ノンポーク)

対応方法

- 豚肉、ラード、豚骨等の豚そのものや、原材料表示に「豚」や「豚由来」の記載がある加工食品・調味料等を使わない料理を用意します。
- 豚肉・豚由来成分を含む食材を揚げた油での調理を避けます。
- 乳化剤等の添加物や、ショートニング、ゼラチン、コラーゲン等は豚から作られていることがあるため、原材料に乳化剤等の記載がある際は由来成分を製造者に確認しましょう。



- 洋菓子にも、豚由来の乳化剤等の添加物や、ショートニング、ゼラチン、コラーゲン等が使われていることがあります。洋菓子を提供する場合は、豚由来成分が入っていないか原材料の表示等を確認しましょう。

周知方法(店頭やWebサイト等)

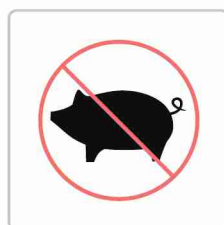
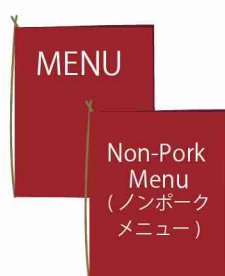
- 店頭やWebサイトトップページ等の目につきやすい場所に、豚肉・豚由来成分を含まない料理があることを明記します。



Non-pork dishes are available.
(ノンポークの料理があります。)

メニュー表記

- 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併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示があります。



Non-pork
(ノンポーク)



- ノンアルコールの対応も行っている場合は、併せて表記しましょう。
- ピクトグラムでの表示が便利という声が多くみられる一方で、豚の絵の表示を不快に感じるムスリムもいます。

説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくといでしょう。

"The non-pork dishes" do not contain any pork or pork-related ingredients.

(ノンポークの料理には豚肉そのものや、原材料表記に「豚」や「豚由来」の記載のある材料を使っていません。)

事例

動物由来の食材を使わない「ノンポーク・メニュー」のラーメンを提供(観光施設)

- ◆ 当該施設では、9店舗中6店舗のラーメン店でムスリムに配慮したラーメンを提供しています。
- ◆ 植物性のスープを使い、トッピングにも動物由来の食材を使わないラーメンを提供しています。
- ◆ 食券販売機では、料理名の英語表記とピクトグラム表示をしています。

【参考】全ての料理で対応している場合

店舗で提供する全ての料理が豚肉・豚由来成分を含まない料理であることを、ムスリム旅行者に伝えましょう。

周知方法(店頭やWebサイト等)

- 店頭やWebサイトのトップページ、メニューの冒頭等の目につきやすい場所に対応を明記します。

"All the dishes" are non-pork.
(ノンポーク料理の店舗です)



説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくとい良いでしょう。

"All the dishes" are non-pork, and do not contain any pork or pork-related ingredients.
(店舗の全ての料理において、豚肉そのものや、原材料に「豚」や「豚由来」の記載のある食材を使っていません。)

2

食のムスリム対応

(2)具体的な対応方法 食材

②アルコールを含まない料理の提供 (ノンアルコール)

対応方法

- アルコールを含まない料理を用意します。
 - ✓ 発泡性酒類(ビール、発泡酒等)、醸造酒類(清酒、果実酒等)、蒸留酒類(ウイスキー、ブランデー等)、混成酒類(リキュール、みりん等)のいずれのアルコール(酒類)も使わずに調理をします。
 - ✓ みりんが混成酒類であることに注意しましょう。



- ノンポーク等の対応も行っている場合は併せて表記しましょう。
- 醤油は酒類ではありませんが、添加されるアルコールを気にする人もいます。

周知方法(店頭やWebサイト等)

- 店頭やWebサイトトップページ等の目につきやすい場所に、アルコールを含まない料理があることを明記します。

Non-alcohol dishes are available.
(ノンアルコールメニューがあります。)



メニュー表記

- それぞれの料理名にアルコールを使っていないことを文字、あるいはピクトグラムで併記します。



Non-alcohol
(ノンアルコール)



説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくとい良いでしょう。

"The non-alcohol dishes" do not contain or use any cooking sake (alcohol) or sweet cooking rice wine.

(ノンアルコールの料理には料理酒やみりんなどのアルコールを使っていません。)

！ みりんの代用品

- 砂糖やはちみつ、リンゴジュースなどをみりんの代用として使ったメニューを提供している店舗もあります。

事例 ビュッフェでピクトグラム表示を実施(宿泊施設)

- ◆当該施設では、ビュッフェレストランでのメニューの英語表記及び原材料のピクトグラム表示を行っています。アルコールを含む約20種類のピクトグラムがあり、絵と素材の英語名が書かれています。
- ◆同宿泊施設の運営会社は訪日外国人旅行者の増加に対応するため、ムスリムも含めた外国人一般向けの取り組みとして全国の系列ホテルでこうしたピクトグラム表示を行っています。



原材料のピクトグラム表示

【参考】全ての料理で対応している場合

店舗で提供する全ての料理がアルコールを使わない料理であることを、ムスリム旅行者に伝えましょう。

周知方法(店頭やWebサイト等)

- 店頭やWebサイトのトップページ、メニューの冒頭等の目につきやすい場所に対応を明記します。



All the dishes are non-alcohol.
(料理にアルコールを使っていません。)

説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくといでしょう。

"All the dishes" are non-alcohol, and are prepared without using any cooking sake (alcohol) or sweet cooking rice wine.
(店舗の全ての料理に、料理酒やみりんなどのアルコールを使っていません。)

2

食のムスリム対応

(2)具体的な対応方法 食材

③ハラール食材を使った料理の提供

対応方法

- 料理に豚肉・豚由来成分を使いません。また、豚以外の動物性の食材を使う場合は、ハラール肉、ハラール表示のある加工品・調味料等、ハラール食材であることが確認されている食材を使います。
 - ✓ハラール食材を取り扱っている食料品店、卸売等はWeb検索等で見つけることができます。
 - ✓ブラジル産、オーストラリア産の食肉はハラール肉であることが多いので、既に使用している場合は、ハラール表示の有無を確認してみましょう。
 - ✓動物性の原材料、添加物等が含まれている可能性がある材料については、使用原材料を製造者に確認し、動物性の場合は使わないようにしましょう。
 - ✓ハラール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。
- 料理にアルコールやアルコールが添加された調味料・加工食品を使いません。
 - ✓醤油等の調味料にはアルコールが添加されている製品があります。原材料表記にアルコール(酒類)と記載されている調味料を使用するのは避けましょう。
 - ✓洋菓子等の原材料に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。



- 加工されていない生の魚や野菜はハラール食材とされています。
 - ✓エビや貝等を避けるムスリムも一部にいます。
- 鶏肉はハラール肉を使用している等、対応方法を具体的に記載します。

周知方法(店頭やWebサイト等)

- 店頭やWebサイトトップページ等の目につきやすい場所に、ハラール食材のみで作った料理があることを明記します。



Dishes with halal ingredients are available.
(ハラール食材を使ったメニューがあります。)

メニュー表記

- ハラル食材のみを使った料理を集めたメニューを別で用意する方法と、それぞれの料理名の横にハラル食材を使用していることを記載する方法があります。



- 「ハラル料理」、「ハラル店舗」等の表現は、食材のみでなく、調理・保管の環境や食器、食事を提供する場所等について、厳格な対応がなされていると認識されることがあります。あくまで「使用している食材がハラルである」ことが正確に伝わるように表記を行いましょう。
- ハラルメニューと記載すると、食材だけではなく、調理環境等まで含むようにとらえられるため、食材についての言及にとどめます。



説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくといでしょう。

"The dishes" with halal ingredients only use halal certified ingredients and do not contain any uncertified meats or alcohol. Alcohol added seasonings are also not used in any of these dishes.

(ハラル食材を使った料理には、ハラル表示のない動物性の食材及びアルコールを使っていません。また、アルコールが添加された調味料も使っていません。)

事例

地元の素材と東南アジア風の味付けでハラル食材のみを使った料理を提供(宿泊施設)

- ◆ 当該施設では、東南アジアのムスリムツアー客を受け入れています。
- ◆ ムスリムツアー客の受入時には、貸切会場で地元の食材を東南アジア風に味付けしたハラル食材のみを使った料理を提供する等の対応をしています。
- ◆ 県内にハラル食材を扱う食料品店があり、食材の入手は難しいことではないといいます。



ビュッフェでの提供例
ハラル食材のみを使った料理を提供

【参考】全ての料理で対応している場合

店舗で提供する全ての料理がハラール食材を使った料理であることを、ムスリム旅行者に伝えましょう。

周知方法(店頭やWebサイト等)

- 店頭やWebサイトのトップページ、メニューの冒頭等の目につきやすい場所に対応を明記します。



This restaurant serves dishes prepared only with Halal ingredients.
(ハラール食材を使った料理の店舗です。)

説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくといでしょう。

"All the dishes" are with halal ingredients and do not contain any non-labelled ingredients with animal origins or alcohol. Alcohol added seasoning are not used in all dishes either. Alcoholic beverages may be served; please note that these beverages are stored in a separate area from food ingredients.

(店舗の全ての料理において、ハラール表示のない動物性の食材及びアルコールを使っていません。また、アルコールが添加された調味料も使っていません。アルコール飲料は提供しておりますが、食品とは別に管理しています。)

2

食のムスリム対応

(2)具体的な対応方法 食材以外

①専用の調理器具の使用

対応方法

- ムスリム向け料理を専用の調理器具（鍋・まな板・包丁等）を使って調理します。

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際に説明することで十分です。

説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくといでしょう。

Seperate cookware is used exclusively for the preparation of XX* .

（××*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。）

*対応内容に合った名前を使います。（「non-pork dishes（ノンポーク）」「dishes with halal ingredients only（ハラール食材使用）」等）

事例

ムスリム向けの料理には専用の調理器具を使用(宿泊施設)

- ◆当該施設では、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。



緑のテープを貼り、他の調理器具と混在しないようにしている

2

食のムスリム対応

(2)具体的な対応方法 食材以外

②専用の調理場所・保管場所の用意

対応方法

- ムスリム向け料理を専用の調理場所で調理します。
- 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際に説明することで十分です。

説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくといでしょう。

XX* are prepared in a separate kitchen exclusively.

(××*の表示のある料理は専用の調理場所で調理しています。)

*対応内容に合った名前を使います。(「non-pork dishes(ノンポーク)」 「dishes with halal ingredients only (ハラール食材使用)」等)

Ingredients used for XX* are stored in a separate area.

(××*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。)

*対応内容に合った名前を使います。(「non-pork dishes(ノンポーク)」 「dishes with halal ingredients only (ハラール食材使用)」等)

2

食のムスリム対応

(2)具体的な対応方法 食材以外

③専用の食器・カトラリー等の使用

対応方法

- ムスリム専用の食器・カトラリー等*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。

*箸、スプーン、フォーク等

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際に説明することで十分です。

説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくといでしょう。

Separate tableware for XX* is provided for diners.

(××*の表示のある料理に使う食器・カトラリー等は専用のものを用意しています。)

*対応内容に合った名前を使います。(「non-pork dishes (ノンポーク)」 「dishes with halal ingredients only (ハラル食材使用)」等)

事例

ムスリム向けの料理には専用の食器を用意(宿泊施設)

- ◆当該施設では、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在を防ぎます。
- ◆ムスリム向けのセットメニューには専用の食器を使い、ビュッフェでは、ムスリムの旅行者から希望があれば、専用の食器を渡しています。

事例

ツアーでの訪問先に、使い捨ての食器の対応を依頼(旅行会社)

- ◆当該旅行会社では、ツアーでの訪問先の各施設に、ムスリム旅行者受入の際は、
 - ①箸、スプーン、フォークを使い捨てのものにすること
 - ②要望があった場合、使い捨ての食器を用意することを依頼しています。
- ◆一部のムスリムからは使い捨て食器の要望があります。

2

食のムスリム対応

(2)具体的な対応方法 食材以外

④ムスリム用の食事場所の用意

対応方法

- 店内の一部をパーテーション等で区画し、ムスリムが食事するスペースを分けます。ムスリム向けでない料理も並ぶビュッフェでは、ムスリム向けの料理を集めたコーナーを作るとよいでしょう。
- また、ムスリム旅行者が個室を利用できるようにする、あるいは人数次第で貸切での利用を提案するとよいでしょう。
- 希望があれば、豚肉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。



- ビュッフェでムスリム向けの対応を行う場合は、料理の配置にも配慮しましょう。
 - ✓ ムスリムが食べられる料理と食べられない料理はできるだけ離して配置しましょう。
 - ✓ 同じ保温容器に入れない、隣に置かない等、豚肉料理の配置は特に注意が必要です。
- ムスリムは以下のようなディスプレイを気にすることがあります。受入の際は、必要に応じて撤去するなどの配慮ができるとよいでしょう。
 - ✓ 酒瓶
 - ✓ 素肌の露出の多いポスター
 - ✓ 人間・動物の人形 等

周知方法(Webサイト等)

- Webサイト等で周知します。

Muslim guests may
reserve a dining area.
(ムスリムのお客様は貸切で
ご利用いただけます。)



説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくといでしょう。

A private dining space can be prepared for guests ordering the XX*.
(××*の表示のある料理を利用されるお客様向けの食事場所は、一般向けとは別にご用意
することができます。)

*対応内容に合った名前を使います。(「*non-pork dishes (ノンポーク)」 「dishes with halal ingredients only
(ハラール食材使用)」等)

Private dining areas for Muslim guests are available upon request.
(ムスリムのお客様は個室をご利用いただけます。)

Muslim guests may reserve a dining area.
(ムスリムのお客様は貸切でご利用いただけます。)

事例

ムスリム客向けに貸切の対応を実施(民宿・ペンション)

- ◆ ある地域の複数の民宿やペンションでは、ムスリムのツアー客を受け入れる際、人数に応じて貸切対応を行っています。貸切であれば、野菜や魚介類のみを使ったメニューを準備しやすいため、比較的容易に対応することができます。

【参 考】その他の工夫

使用する食肉や調味料についての特別な対応を行わなくても、現状を伝えることにより安心して利用できるムスリムもいます。

アルコール飲料を取り扱っていない店舗の表示

- アルコール飲料を取り扱っていない店舗で食事をしたいムスリムもいます。
- アルコール飲料を取り扱っていない場合は、その旨Webサイトや店頭等で周知するとよいでしょう。



Alcoholic beverages are not served.
(アルコール飲料は取り扱っていません。)

食肉の産地の表示

- ハラル肉でなくとも、食肉の産地によっては、食べることができるムスリムもいますので、産地をメニューに表示するとよいでしょう。



調味料の原材料表示

- 卓上にある調味料の原材料が気になるムスリムもいます。英語で原材料が記載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するとよいでしょう。

ムスリムの調理人がいる場合の情報提供

- ムスリムの調理人がいると、ムスリム客に安心感を与えます。ムスリムの調理人がいる場合は、その旨をWebサイトや店頭等で周知するとよいでしょう。

A Muslim chef is on staff.
(ムスリムの調理人がいます。)



肉料理/豚肉料理を提供しない店種であることを表示(シーフード料理店等)

- 魚料理等、肉を使わない飲食店や、豚肉料理のない飲食店の場合は店頭やWebサイトで飲食店のカテゴリ(シーフード料理店等)を記載することで安心されます。

3

礼拝のムスリム対応

(1)ムスリム旅行者のニーズに沿った対応

礼拝に対するニーズ・求められる対応は、施設の種類によって異なります。
取り組めることから始めましょう。

実施主体	対応方法	ムスリム旅行者のニーズ
① 常設礼拝室の設置が困難な施設(個別の飲食店、小売店等)	●一時的な礼拝場所の提供 <ul style="list-style-type: none"> ・店舗の一角、空いている個室等、施設の状況に合わせて一時的に開放できる空間を提供します。 ・礼拝場所を男女別にする工夫や、礼拝前の洗浄(ウドゥ)を行うための工夫、キブラや礼拝時間の表示等もあるとより喜ばれます。 	●礼拝できる場所がほしい <ul style="list-style-type: none"> ・多くのムスリムが途中で立ち寄る飲食店や小売店等で礼拝を行いたいと考えています。 ・例えば、店舗の空きスペースや個室を一時的に提供してほしいという声が挙げられています。
② 多くの人が長時間滞在する施設(空港、大規模観光施設、商業施設等)	●常設礼拝室の設置 <ul style="list-style-type: none"> ・施設の中で、ムスリムが礼拝のために利用できる部屋を提供します。 ・礼拝場所を男女別にする工夫や、礼拝前の洗浄を行うための工夫、キブラや礼拝時間の表示等もあるとより喜ばれます。 	●礼拝専用の部屋があると嬉しい <ul style="list-style-type: none"> ・空港、テーマパーク等の大規模観光施設、大規模商業施設等、多くの人が集まり、長時間滞在するような施設には、専用の礼拝室を設けてほしいという声の一部のムスリムから挙げられています。
③ プライベートな空間が確保されている施設(宿泊施設等)	●礼拝用の情報・道具の提供 <ul style="list-style-type: none"> ・ムスリム旅行者がホテルの自室等で礼拝を行いやすいよう、礼拝のために必要な情報や道具を提供します。 ・客室にキブラを表示したり、フロントで礼拝用マットを貸し出す等の対応が考えられます。 	●キブラの表示や道具の貸し出しがあると歓迎の気持ちを感じる <ul style="list-style-type: none"> ・宿泊施設の客室はプライベートな空間であり、また多くのムスリム旅行者は礼拝に必要な情報や道具を持参していたり、スマートフォン等で調べたりしているため、宿泊施設における礼拝対応のニーズは高くはありません。 ・しかし、キブラの表示や道具の貸出等を行うことで、歓迎の姿勢が伝わってうれしいという意見も見られます。

3

礼拝のムスリム対応 (2)具体的な対応方法

①常設礼拝室の設置が困難な施設の対応

対応方法

- 常設礼拝室の設置が困難な飲食店、小売店等の施設においては、店舗の一角、空いている個室等を礼拝用に一時的に提供します。
- 空きスペースを提供する場合は、周囲の目が気にならないようにパーテーション等で区画する必要があります。

【男女別の工夫】

- ✓ 男女別の対応を求められた際には、パーテーション等により区画にしたり、時間をずらすとよいでしょう。

【洗淨設備の工夫】

- ✓ 礼拝前には手・口・鼻・顔・腕・髪・足を水で清めるための洗淨設備を求められることがあります。
- ✓ 洗淨設備を求められた場合は、トイレの洗面所等を利用してもらえるとよいでしょう。その場合、足を洗いやすいようにする台や洗面器等があると便利です。低い位置の洗い場がある場合はそちらを案内するとよいでしょう。
- ✓ 洗面所には、周囲に水が飛び散る場合に備えて、モップ等を置いてふきとれるようにしておくとういでしょう。
- ✓ トイレの洗面所の利用が難しい場合は、ペットボトルの水等を提供し、店舗外の排水溝付近等で利用してもらう方法もあります。



椅子、マット、洗面器、スリッパを置いて
足まで洗いやすいように配慮

【方角表示】

- ✓ 礼拝用に貸し出すスペース・部屋にイスラームの聖地であるマッカの方角を表示しておくことができます。
- ✓ マッカの方角のことを「キブラ(Kiblat)」といいます。各地からのマッカの方角は、インターネット検索やキブラコンパス等で調べることができます。



キブラ表示の例



キブラコンパス

【礼拝時間情報の提供】

- ✓ ムスリムの礼拝時間は場所及び日の出と日の入りの時間で決まり、毎日変わります。希望があった場合に礼拝時刻表をプリントアウトして提供できるとよいでしょう。
- ✓ 礼拝時刻表はインターネット等で調べることができます。地域によって礼拝時間が異なるので、情報提供の際は注意しましょう。

代表的な礼拝時間検索Webサイト

Islamic Finder

<http://www.islamicfinder.org/>

NamazVakti

<http://www.namazvakti.com/Main.php>

【道具の貸し出し】

- ✓ 礼拝は額を付けて行うため、マットを使うことが一般的です。礼拝用にマットの貸し出しを行うと喜ばれます。
- ✓ 礼拝用マットは専用のものを購入することができますが、タオルやビニールシート（人・動物の絵柄のないもの）等で代用することもできます。

周知方法(店頭やWebサイト等)

- 店頭やWebサイトトップページ等の目につきやすい場所に、一時的な礼拝対応が可能であることを明記します。

A spare space can be used for prayer purposes.
(空きスペースを、礼拝用にご利用いただくことができます。)



- 事前に希望があった場合など、可能な範囲で礼拝室(又は礼拝スペース)の前に表示(P.41の「周知方法(礼拝室の案内表示)」を参照)をすると、ムスリム旅行者に喜ばれます。

説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくといでしょう。

Available spare rooms can be used for prayer purposes.
(個室が空いている場合、礼拝用にご利用いただくことができます。)

Nearby water taps can be used for Wudu purposes.
(洗浄用に近くの水場をご利用いただけます。)

Prayer scheduling may be placed on information boards.
(礼拝時刻表を掲示しています。)

事例

ムスリム向けメニューの予約時に礼拝の予定を確認(飲食店)

- ◆ 当該施設では、ムスリム向けメニューの予約を受ける際、店舗滞在中に礼拝を行うかどうか、礼拝を行う場合は礼拝用に空き個室を利用するかどうかについて確認しています。
- ◆ 予約時に個室の利用を希望したムスリム客に対して、当日個室の貸し出しを行っています。

3

礼拝のムスリム対応

(2)具体的な対応方法

②多くの人が長時間滞在する施設の対応

対応方法

- 空港、大規模観光施設、商業施設等の多くの人が長期間滞在する施設においては、礼拝専用の部屋を設置します。

【男女別の工夫】

- ✓ 男女別の対応を求められた際に備えて、パーテーションで区画できるように用意しておくといでしょう。

【洗淨設備の工夫】

- ✓ 礼拝前には手・口・鼻・顔・腕・髪・足を水で清めるため、洗淨設備を求められることがあります。
- ✓ 礼拝室の内部に足まで洗うための、低い位置の洗面台を設置します。
- ✓ 礼拝室の内部に洗淨設備を設置できない場合には、P.37の対応を参照してください。

【方角表示】

- ✓ ムスリム旅行者がイスラームの聖地であるマッカの方角を把握できるように方角表示を行います。
- ✓ マッカの方角のことを「キブラ(Kiblat)」といいます。各地からのマッカの方角は、インターネット検索やキブラコンパス等で調べることができます。

【礼拝時間情報の提供】

- ✓ ムスリムの礼拝時間は日の出と日の入りの時間で決まり、毎日変わります。
礼拝室に礼拝時刻表を掲示するとよいでしょう。
- ✓ 礼拝時刻表はインターネット等で調べることができます。地域によって礼拝時間が異なるので、情報提供の際は注意しましょう。代表的なWebサイトについてはP38に記載しています。



【道具の貸し出し】

- ✓ 礼拝は額を付けて行うため、マットを使うことが一般的です。
礼拝用にマットの貸出を行うと喜ばれます。
- ✓ 礼拝用マットは専用のものを購入することができますが、タオルやビニールシート（人・動物の絵柄のないもの）等で代用することもできます。

周知方法(館内地図やWebサイト等)

- 施設入口や案内版、館内地図、Webサイトトップページ等の目につきやすい場所に、礼拝室があることを明記します。



Prayer rooms
are available.
(礼拝室のご用意
があります。)

周知方法(礼拝室の案内表示)

- 礼拝室前に目につきやすいように表示を行います。



礼拝室
Prayer Room

説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくとい良いでしょう。

Prayer rooms are available. (礼拝室のご用意があります。)

Prayer rooms can be separated by gender. (礼拝室は男女別です。)

Wudu equipment is available. (礼拝室内には専用の洗浄設備があります。)

事例

どの位置から見やすいキブラ表示の工夫(商業施設)

- ◆ 当該施設では、常設の礼拝室を設置しています。男女同室ですが、必要に応じてパーティションで空間を仕切ることができるようになっています。
- ◆ どの位置からも見えるように、室内の3か所にキブラを設置しています。



折り畳み式のパーティションを設置
どこからでも確認しやすいよう、キブラ表示を室内3か所に設置



座って利用できる洗浄設備を2口設置

3

礼拝のムスリム対応 (2)具体的な対応方法

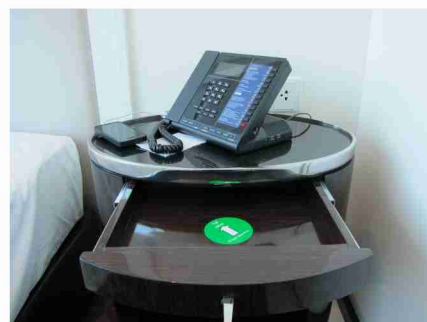
③プライベートな空間が確保されている施設の対応

対応方法

- 宿泊施設の客室等、プライベートな空間が確保されている施設では、礼拝に対する特別な対応を求められるケースは多くありません。
- 礼拝情報の提供、道具の貸出等を行うことで、ムスリム旅行者を歓迎する姿勢が伝わってうれしいという声も聞かれます。

【方角表示】

- ✓ ムスリム旅行者がイスラームの聖地であるマッカの方角を把握できるよう方角表示を行うと喜ばれます。
- ✓ マッカの方角のことを「キブラ(Kiblat)」といいます。各地からのマッカの方角は、インターネット検索やキブラコンパス等で調べることができます。



引き出しの中にキブラを表示

【礼拝時間情報の提供】

- ✓ ムスリムの礼拝時間は日の出と日の入りの時間で決まり、毎日変わります。希望があった場合に礼拝時刻表をプリントアウトして提供できるとよいでしょう。
- ✓ 礼拝時刻表はインターネット等で調べることができます。代表的なWebサイトについてはP38に記載しています。

【道具の貸し出し】

- ✓ 礼拝は額を付けて行うため、マットを使うことが一般的です。礼拝用にマットの貸出を行うと喜ばれます。
- ✓ 礼拝用マットは専用のものを購入することができますが、タオルやビニールシート(人・動物の絵柄のないもの)等で代用することもできます。

周知方法(施設入口やWebサイト等)

- フロントや客室、Webサイトトップページ等の目につきやすい場所に、対応内容を明記します。

Prayer scheduling is available upon request.
(礼拝時刻表をプリントアウトして提供いたします。)



説明例

- 下記のように具体的に対応方法を説明できるようにしておくとい良いでしょう。

Prayer mats are available upon request. (礼拝マットの貸し出しをしています。)

Kiblat signs may be placed in guest rooms. (客室内にキブラの表示をしています。)

事例

フロントでマットの貸し出しとツアー受入時のキブラ表示(宿泊施設)

- ◆ 当該施設では、フロントで礼拝用マット貸し出しの対応を行っています。複数からの要望に応えられるよう5セット用意があります。
- ◆ また、ツアー会社等からの希望があれば、客室で一時的にキブラ表示をする対応も行っています。

【参 考】 その他の工夫

礼拝に関するその他の工夫として、モスク（イスラームの礼拝堂）の案内や、ツアーでの日中の礼拝への配慮が挙げられます。

近隣のモスクや礼拝対応のある施設の案内

- 近くのモスクや礼拝対応のある施設の場所を案内できるとよいでしょう。



日中の礼拝への配慮(旅行会社での対応)

- 朝や夜の礼拝は宿泊施設の客室でできることが多いですが、日中の礼拝には配慮が必要です。
- ツアー参加者にムスリムがいる場合は、昼食前後から夕方までにかけての時間の中に礼拝もできるような休憩時間を作るとよいでしょう。
- ムスリムが多いツアーでは、モスク訪問を組み込むのもよいでしょう。



無料公衆無線LAN環境の整備

- 礼拝の方角や時間はスマートフォンのアプリケーション等で確認することができます。スマートフォンを持っているムスリム旅行者も多いため、無料公衆無線LAN環境を整備することができれば旅行者自ら確認しやすくなります。



Free Wireless LAN is available.
(無料公衆無線LAN環境があります。)

4 情報の集約と発信

(1)ムスリム旅行者のニーズに沿った対応

多くのテナントが入る大規模施設では、施設内のムスリム対応施設をムスリム旅行者にわかりやすく伝えることが重要です。

また自治体・観光協会等において、地域のムスリム対応施設の情報を収集し、地域の観光事業者及びムスリム旅行者に伝えることが重要です。

情報発信主体	対応方法	ムスリム旅行者のニーズ
① 大規模施設 (空港、観光施設、 商業施設等)	● 案内サインの掲載 <ul style="list-style-type: none"> ・常設の礼拝室がある場合は、館内の案内板や礼拝室付近に、礼拝室のサインを掲載します。 	● 礼拝室の場所を示す案内サインがほしい <ul style="list-style-type: none"> ・ムスリム旅行者にも伝わるよう、ピクトグラムや英語等による案内サインの整備が求められています。
	● 館内地図への施設表示 <ul style="list-style-type: none"> ・館内マップにムスリム対応を行っている飲食店や礼拝室の場所を記載します。 	● ムスリム向けサービスがある施設を示す館内地図がほしい <ul style="list-style-type: none"> ・ムスリムが安心して食事ができる飲食店や礼拝堂の場所に関する情報が不足しているというムスリム旅行者の意見が多く聞かれます。
② 自治体・ 観光協会等	● ムスリム旅行者への情報発信 <ul style="list-style-type: none"> ・地域でムスリム受入に取り組んでいる施設の情報を収集し、Webサイト、ガイドブック、観光案内所等でムスリム旅行者に対して伝えます。 	● ムスリム向けサービスのある施設の情報がほしい <ul style="list-style-type: none"> ・地域のムスリム受入に関する情報を探す際には、自治体・観光協会等のWebサイトやガイドブックの情報を頼りにするという意見が多くのムスリム旅行者から聞かれます。

4

情報の集約と発信 (2)具体的な対応方法

①大規模施設(空港、観光施設、商業施設等)による対応

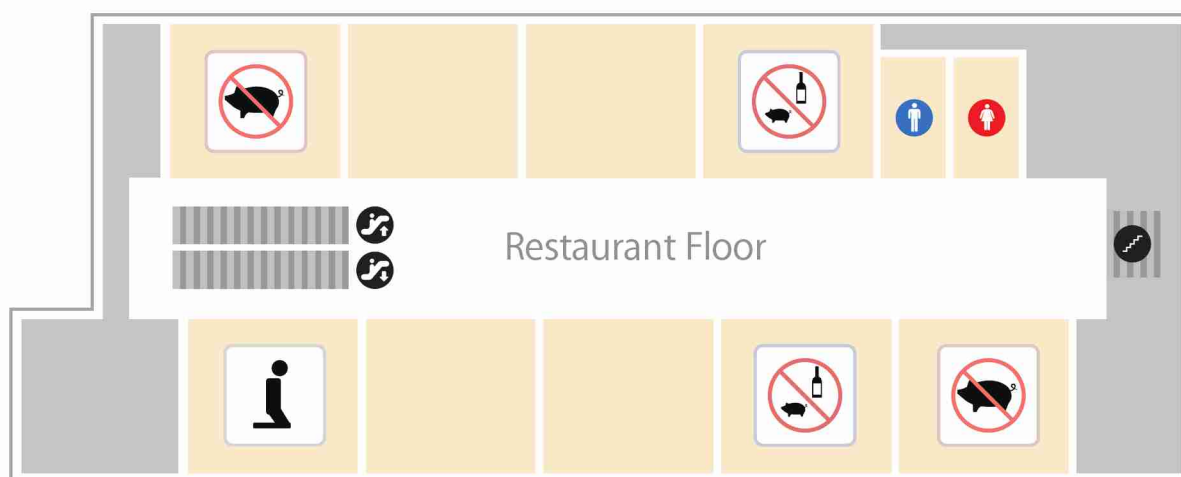
案内サインの掲示

- 常設の礼拝室がある場合は、案内板に礼拝室のサインを明記します。



館内地図への施設表示

- 館内地図にムスリム対応を行っている飲食店や礼拝室の場所を明記します。



Restaurant with
non-pork dishes



Restaurant with
non-pork/non-alcohol dishes



Prayer Room

ムスリム旅行者向けのパンフレットを作成(空港)

- ◆当該施設では、ムスリム旅行者向けの取り組みとして、多様なニーズに応えるため食の対応を行っています。空港内の食の対応には①ハラール食のケータリング、②ハラール認証を取得した飲食店の設置、③飲食店や土産物店でのノンポーク・ノンアルコールメニュー/商品の周知、④飲食店で食材ピクトグラム表示の4つがあります。
- ◆また、男女別・洗浄設備付の礼拝室を3か所に設置しています。
- ◆併設宿泊施設でも食や礼拝の対応を行っています。
- ◆これらの多種類の対応をわかりやすく伝えるため、ムスリム旅行者向けのパンフレットを用意しています。



ムスリム旅行者向けパンフレット

4

情報の集約と発信

(2)具体的な対応方法

②自治体・観光協会等による対応

ムスリム受入施設の情報収集・発信

- 地域でムスリム向けサービスを提供している施設やサービスの内容について情報収集を行い、ムスリム旅行者に向けて発信します。
- 情報発信の方法として、Webサイト、ガイドブック、観光案内所での情報提供等が考えられます。
- いずれの場合も、英語で施設の所在地や具体的なサービス内容を示しましょう。

【Webサイト】

- ✓ Webサイトで、ムスリム向けのサービスを行っている施設とサービス内容を紹介します。

【ガイドブック】

- ✓ 地域でムスリム向けのサービスを行っている施設を紹介するガイドブックを作成します。観光案内所・観光 関連施設で配布したり、Webサイト等でダウンロードできるようにします。また、プロモーションやイベント等で配布し、周知することで、地域への誘客にもつながります。

【観光案内所】

- ✓ 観光案内所職員が地域でムスリム旅行者向けのサービスを行う施設やサービスの内容を把握し、ムスリム旅行者からの質問に答えられるようにします。

事例

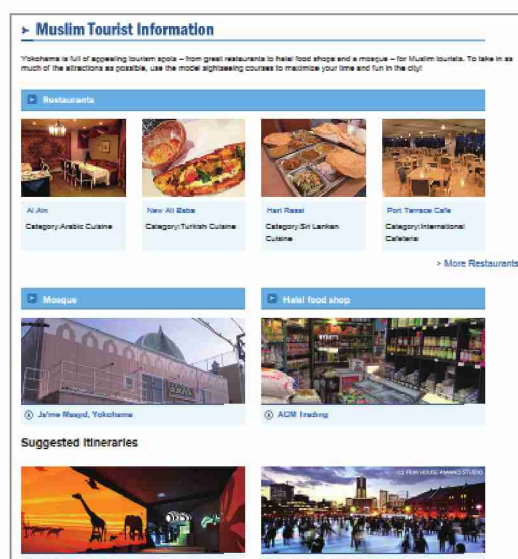
ムスリム旅行者向けのメニュー開発とQRコードでの情報発信 (札幌市)

- ◆札幌市では、ムスリム旅行者向けの食のメニュー開発事業を実施しました。ムスリム向けに原材料に配慮した札幌の地域グルメのレシピを作成し、地域の事業者向けに情報提供を行っています。
- ◆ムスリム向けのメニューを提供する飲食店において、メニュー表にQRコードを表示し、ムスリム旅行者がスマートフォン等でメニューに含まれる原材料を確認できるようにする表示方法も促進していく予定です。

事例

ムスリム旅行者向けのWebサイトの作成(横浜市)

- ◆横浜市では、平成25年からムスリム旅行者向けのWebサイト「Muslim Tourist Information」を横浜市観光情報公式サイト内に開設しています。
- ◆Webサイトでは、食や礼拝の対応がある飲食店、ハラール食品を扱う食品販売店、モスクについての案内を行うほか、ムスリム旅行者向け観光ルートを紹介もしています。
- ◆平均約2,000/月の閲覧数があります。

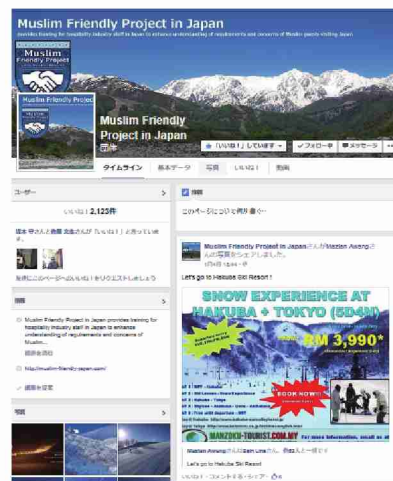


飲食店については、店舗の対応内容を詳細に掲載している

事例

SNSでムスリム旅行者向けの情報を発信(白馬五竜観光協会)

- ◆ 白馬五竜では、平成24年からムスリム旅行者を積極的に受け入れています。欧米や中華圏からの旅行者を受け入れる周辺地域との差別化を図るため、あまりターゲット化されていないムスリム旅行者に注目しました。白馬五竜観光協会がムスリム旅行者向けの受入対応に関する情報収集を行い、地域の事業者向けにセミナーを実施することで、地域の民宿やペンション等の事業者の取組が進みました。
- ◆ 白馬五竜観光協会はSNS上に、ムスリム旅行者向けに地域のPRを行うページ「Muslim Friendly Project in Japan」を設けています。白馬を訪れたムスリム旅行者やその知人を中心に、現在2,000人以上がページの「ファン」になっています。ムスリム旅行者はページに地域での滞在の様子を投稿し、それが旅行者の知人に対するPRにつながっています。また、ページ上でムスリム旅行者自らが白馬向けツアーへの参加を呼びかけることもあります。こうしたケースでは、観光協会がページ上でムスリム旅行者とやり取りし、具体的な行程の手配を行っています。



SNSの「Muslim Friendly Project in Japan」のページ

事例

外国人向け観光案内のWebサイトにムスリム向けの情報を掲載(伊勢鳥羽志摩インバウンド協議会)

- ◆ 鳥羽市では地域の複数の観光関連団体が連携してムスリム旅行者の受入環境整備を進めています。昇龍道プロジェクト「ムスリム対応に関する受入環境整備」事業に地域の事業者が参加し、関心を持ったことがきっかけです。
- ◆ 平成26年度は旅館の女将の会、旅館の調理師の組合と、伊勢鳥羽志摩インバウンド協議会が連携し、事業者向けセミナー等を行うことで受入環境整備を促進しています。これまでの取組の結果、地域の複数の宿泊施設、観光施設でのムスリム旅行者への受入対応が可能となりました。
- ◆ 伊勢鳥羽志摩インバウンド協議会の訪日外国人向け観光案内Webサイトでは、ムスリム旅行者向けのページを設けています。ムスリム旅行者向けに食や礼拝の対応が可能な施設の情報を英語で紹介しています。



伊勢鳥羽志摩インバウンド協議会の観光案内Webサイトムスリム旅行者向けページ