

[付録 2]

ムスリム対応
事例集

(2018年3月増補)

ムスリム対応事例紹介 目次

飲食店における対応事例

飲食店における対応事例については、食材の面と、調理環境の面から様々な方法で工夫して対応している事例を紹介します。

※ 対応内容については、各店舗の状況に応じて各事業者で可能な範囲でご対応ください。全面的に対応することがどの店舗に対しても望ましいということではございません。

		調理環境の対応			
		対応無し	専用の食器・カトラリー等の使用	(左記に加え) 専用の調理器具の使用・保管場所の用意	(左記に加え) 専用の調理場所の用意
食材の対応	一部メニューで対応	①岩手・そば		②京都・湯豆腐	
	ハラール認証付食材を使用したメニュー有		③兵庫・レストラン ④岐阜・日本料理	⑤東京・日本料理 ⑥東京・日本料理	⑦岩手・日本料理 ⑧沖縄・buffet
	全メニュー共通対応		⑨東京・寿司 ⑩大阪・そば ⑪奈良・ラーメン ⑫東京・ラーメン		

その他の対応事例

その他のムスリム旅行者に向けた対応事例を紹介します。

#	施設タイプ	所在地	取組内容
⑬	鉄道駅	東京都	・ 施設内に礼拝スペースを整備
⑭	観光案内所	京都府	・ 施設内に男女別の礼拝スペースを整備
⑮	商業施設	富山県	・ 施設内に礼拝スペースを整備
⑯	宿泊施設	沖縄県	・ ムスリム旅行者の宿泊時に礼拝道具を貸出 ・ 食事メニューにムスリム対応メニューを準備 (⑧)
⑰	観光施設	兵庫県	・ ムスリム旅行者向けに礼拝スペースを整備 ・ レストランではムスリム向けの食事を提供 (③)
⑱	小売店 (売店)	岐阜県	・ 旅行者が安心して食品を購入できるよう食品の成分をピクトグラム表示
⑲	地域の取組	岐阜県	・ 地域の民間事業者が中心となって団体を発足し、訪日ムスリム旅行者の受入活動を実施

事例
①

ムスリムのお客様来訪時にアルコールが含まれないよう配慮 (岩手県・そば)

	調理環境
食材	

- ◆ 食のバリアフリーの一貫としてムスリムのお客様向け対応も行っています。
- ◆ ムスリムのお客様の数は多数ではないため、特別な食材や調味料をムスリム向けに用意することはしていませんが、そばつゆから酒を抜くなどして、既存の材料の中で配慮して提供しています。


事例
②



店舗独自で確認した材料を用い、ノンポーク・ノンアルコールメニューを提供 (京都府・湯豆腐)

	調理環境
食材	

- ◆ 完全ノンポーク・ノンアルコールのメニュー2種類を常時提供出来るように準備しています。
- ◆ 使用している調味料はハラール認証が付いたものではありませんが、アルコールが全く含まれていないことを店舗で確認して使用しています。
- ◆ 厳格なムスリムにとっては完全な対応ではないため、事前に予約を行う旅行会社等に対応内容を伝え、問題が無いかを確認しています。

Halal menu



<p>ゆどうふ 「藤」 Yudofu "FUJI" 2160yen</p>  <p>ゆどうふ Tofu 生麩焼き Tofu 絹豆腐 Goma-dofu とうふ田舎 Tofu-Domoko 野菜の天ぷら Vegetable Tempura ご飯 Gohan 香の物 Kam-no-mono</p>	<p>Tofu hot pot Five kinds Wheat gluten grilled Sesame Tofu Miso on skewered Tofu Deep-fried vegetables (Skinds) Rice Japanese pickles</p>
<p>ゆどうふ 「桜」 Yudofu "SAKURA" 3240yen</p>  <p>ゆどうふ Tofu 生麩焼き Tofu 絹豆腐 Goma-dofu とうふ田舎 Tofu-Domoko 野菜の天ぷら Vegetable Tempura ゆば巻 Yuba-Tsikuri ゆばから揚げ Yuba-Karasage ご飯 Gohan 香の物 Kam-no-mono</p>	<p>Tofu hot pot Five kinds Wheat gluten grilled Sesame Tofu Miso on skewered Tofu Deep-fried vegetables (Skinds) Fresh Tofu deep fried yuba Rice Japanese pickles</p>

提供している
ムスリム対応メニュー

事例
③

ピクトグラムによる情報提供と、ハラール認証取得メニューの併用によりレベル別の対応を実施（兵庫県・レストラン）

	調理環境	
食材		



メニュー版にノンポーク・ノンアルコールであることをピクトグラムで表示

ハラール認証を取得したカレーライスを使い捨て食器で提供

- ◆ この飲食店はスキー場に併設されているレストランで、周囲にムスリム対応可能な飲食店がなかったことから、対応の必要性を認識し、取組を開始しました。
- ◆ 取組当初は、ムスリムのお客様の来訪はほとんどありませんでしたが、現在では1日数十名程度のムスリムのお客様による利用があります。
- ◆ ムスリムのお客様それぞれに戒律の厳格さに差があることを踏まえ、一般メニューにノンポーク・ノンアルコールの表示を行っているほか、戒律の厳しいお客様向けに、ハラール認証を取得した料理を使い捨ての食器を使用して提供しています。

事例
④

少ない投資で対応可能な範囲ながらも、情報提供によりムスリム旅行者が安心できる対応を実施（岐阜県・日本料理）

	調理環境	
食材		



ムスリムのお客様向けメニュー



ムスリムのお客様の食事風景

- ◆ この飲食店は外国人旅行者に人気の観光地周辺に位置しており、数年前から周辺でムスリムの旅行者を度々見かけるようになってきていたため、今後の増加を見据えてムスリム対応を始めることにしました。
- ◆ ムスリム対応を開始する際には、インターネットでの情報収集に加え、地域のムスリム受入活動と連携し、国内先進地域を視察し、近隣のモスクからの指導も受けました。
- ◆ ムスリムのお客様向けに、ノンポーク・ノンアルコールのメニューを準備しています。
- ◆ 現時点ではムスリムのお客様はまだ少ないため、投資を要する調理方法の区別までは行っておらず、その旨情報提供をして安心して食事してもらえるようにしています。
- ◆ 礼拝を希望するお客様には、施設内の個室を開放して、マットやキブラを貸し出すほか、清浄のために桶とペットボトルを貸し出して対応しています。

ムスリム旅行者向けのコース料理を用意し、ムスリム・非ムスリム両方が楽しめるよう工夫（東京都・日本料理）

	調理環境



ムスリム客の食事風景



ムスリム対応メニューを示したチラシを英語で作成



食器や調理器具が混在しないよう、専用棚で管理

- ◆ 非ムスリムのお客様からムスリムを接待する機会が増えそうなので対応して欲しいと要望を受け、開始しました。
- ◆ 現在では、接待利用に加えて、Webメディアや口コミにより訪日ムスリム旅行者の利用もあり、**顧客全体の約2割がムスリムのお客様**です。
- ◆ 接待利用の場合、戒律の厳しいムスリムのお客様にも対応できるようにしておく必要があることから、提供している**肉や調味料はハラール認証付き**のものを仕入れており、**調理器具・食器についても、ムスリム専用のものを区別**して使用しています。
- ◆ 海外での認知度も高い日本のブランド牛が食べられるとあって、ムスリムのお客様には大変好評だといいます。
- ◆ 礼拝マットや礼拝着、キブラ等礼拝道具の準備もあります。

和食を初体験するムスリム旅行者に合わせて、臨機応変な対応をすることで多くのムスリム旅行者を受入（東京都・創作和食）

	調理環境
食材	



SNS を活用して訪日旅行者への情報発信を実施



食器や調理器具が混在しないよう、専用棚で管理

ムスリム向けメニューとしてコースとアラカルトを用意

- ◆ この飲食店は、あるムスリムのお客様からの要望によりハラール認証のついた牛肉を取り扱うこととなり、ムスリム対応を開始しました。
- ◆ しばらくムスリムのお客様は増加しませんでしたでしたが、2016年以降急増し、2017年には、ムスリムのお客様が年間約8,000名弱、来訪しています。
- ◆ 主な**宣伝媒体としてSNSを利用**していますが、最近では、リピーターや知り合いからの口コミで来訪するムスリムのお客様が増えてきているといいます。
- ◆ ムスリムのお客様の受入を経験する中で、**顧客ごとに求める水準の差**があることや、**国別に味付けの好み**が異なることを踏まえて、食事を提供しています。
- ◆ 日本人好みの味付けではない場合もありますが、日本食を食べたことのないムスリムのお客様が日本食に興味を持つきっかけづくりを企図しているといいます。

東南アジアからの訪日旅行者増加を目指し、ムスリムが快適に過ごすことの出来る環境を整備（岩手県・日本料理）

	調理環境
食材	



朝食・昼食・夕食の全ての時間帯でムスリム対応メニューを準備



食材・調理器具等については、赤色で他と明示的に区分

- ◆ この飲食店はホテル内のレストランで、東南アジアからのお客様を増加させるために、ムスリム向け対応の必要性を感じ、対応を開始しました。
- ◆ 現在、年間 100 名ほどのムスリムのお客様が訪れています。
- ◆ ムスリムのお客様が安心して食事できるよう、**ハラール認証付きの食材**を仕入れているほか、**食材の保管場所や食器・洗い場等の区別**など、厳格に対応しています。
- ◆ **研修を受けた社員数名が管理者として従事**することで、対応水準を担保しています。
- ◆ ムスリムのお客様を優先的に個室に案内したり、ホール席であっても他のテーブルから離して案内するなど、**他のテーブルの食事が気にならないよう、配慮**しています。

buffetの一部にムスリム客も楽しめるメニューを準備し、ムスリム対応マークを使ってわかりやすく掲示(沖縄県・buffet)

	調理環境
食材	



ムスリム客が召し上がれるメニューを豊富に準備



ムスリム対応マークでわかりやすく掲出



夕食では、ムスリム対応の和食(和琉)御膳を提供

- ◆ この飲食店は、宿泊施設内のレストランです。当初はムスリム向けのケータリングの依頼をきっかけに対応を開始しましたが、現在では団体旅行を中心に、ムスリムのお客様が来訪する機会も増えてきたといいます。
- ◆ 対応開始当初は講師を招聘し、社内研修を実施することで従業員の理解を深めました。
- ◆ 現在、全buffetメニューの最大約3割をムスリム対応メニューとして準備しており、**食材・調味料**に気を配るだけでなく、**調理場所や器具・機材も区別**して調理しています。
- ◆ **大部分を占める非ムスリムの日本人のお客様などもムスリムのお客様が食べられるメニューを美味しく召し上がっています。**また、非ムスリムのお客様のために豚肉を使った料理もありますが、ムスリムのお客様が召し上がれる料理から離して配置するなどし、非ムスリムのお客様とムスリムのお客様がいずれも食事を楽しめるように工夫しています。
- ◆ 夕食のメニューでは、ムスリムのお客様向けのセットメニューを準備しており、宿泊客にも対応しています。

当初はムスリムのお客様を断っていたが、料理人の意地でチャレンジし、全てのお客様が楽しめる料理に（東京都・寿司）

	調理環境		
食材			



ムスリムでも食べられる調味料



店内に礼拝スペースも用意

- ◆ この飲食店では、当初はムスリムのお客様は対応できないので一律に断っていましたが、「食のバリアフリー」の観点から取組むべきと考えるようになり、対応を始めました。
- ◆ 現在多くの訪日ムスリム旅行者が来訪しています。地域別には、東南アジアからが多く、稀に中東からの旅行者も最近みられるようになりました。
- ◆ 現在、**全メニューをムスリムのお客様も召し上がれる**ようにしていますが、**非ムスリムの日本人のお客様なども美味しく召し上がっています**。
- ◆ 当店舗では、来訪したお客様の写真を **SNS を使って掲載**したり、ムスリム向けの **WEBメディア**にも掲載してもらったりすることでお客様からの認知を高めています。
- ◆ ムスリム対応のために、以前使っていた調味料（醤油・みりん・酒等）を変えねばなりませんでしたが、そこは料理人の腕の見せどころと考え**美味しく召し上がって頂けるよう味を工夫**しました。
- ◆ 当初は調味料の仕入れに苦労したといいますが、最近では取扱う業者も多くなり、**仕入は難しくないと**いいます。
- ◆ 店内には礼拝スペースも用意しているので、ムスリムのお客様が食事前後に礼拝することもできます。

非ムスリムのお客さまにも美味しく召し上がっていただけるよう工夫して全メニューのムスリム対応を実現（大阪・そば）

食材	調理環境			



店内で提供する全食事メニューがムスリム対応



非ムスリムのお客さまも違和感なく召し上がれるよう味が工夫されている

- ◆ 2015年ごろから将来の旅行者増を見据えてムスリム対応を開始しました。当初、ムスリムのお客さまは殆どいませんでしたが、現在では、1日600-700名のお客さまのうち、数十名程度がムスリムのお客さまです。
- ◆ ムスリム対応を始めるにあたって、アルコール飲料は提供しつつ、それ以外の**全メニューをムスリム対応メニュー**としました。対応開始前とは異なる食材や調味料（醤油・みりん・酒等）を使う必要があり、**味の調整**や既製品を仕入れていたメニューの**手作りへの変更**などの工夫により、ムスリムのお客さまが安心して召し上がれるようにしつつ、**非ムスリムの日本人のお客さまなどにも同じものを美味しく召し上がっていただいています。**
- ◆ 対応前とは仕入ルートを変更しましたが**仕入に関する苦労はそれほどない**といえます。
- ◆ 仕入コストや味の再現性といった理由から、メニューから削除せざるを得ないメニューもあったといえます。
- ◆ 食事メニューは全メニュームスリム対応ですが、アルコールの提供もあるため、ムスリムのお客さまをアルコールを飲んでいるお客さまから離して案内したり、アルコールとその他のメニューを一緒に運んだりしないよう**食事環境にも気を配っています。**

建物の有効活用方法として、ムスリム向け飲食店を立上げること を決意し、一日数十名のムスリム客が来訪（奈良県・ラーメン）

食材	調理環境			



ラーメンを中心に全6種のメニューがムスリム対応



店内には多数のムスリム客の写真



施設内には男女別の礼拝室を整備

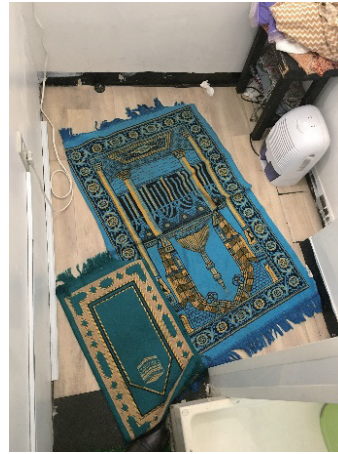
- ◆ この飲食店は、奈良の中心部から少し外れたエリアに位置し、建物の活用方法を考えていた際にムスリムのお客様向けの店舗を思いついたといいます。
- ◆ ムスリム対応を開始するにあたっては、**講師を直接店舗に招いて**指導を仰ぎました。
- ◆ 現在は、東南アジアからの旅行者を中心に1日30-40名程度の利用があります。
- ◆ ラーメンを中心とする創作和食メニューを提供しており、味付けは**東南アジアのムスリムの方が馴染みのある味付け**としています。
- ◆ 敷地内には、男女別の礼拝室と清浄施設を設けています。

ムスリム旅行者向け店舗として立ち上げ、現在では1日に300名ものムスリム客が来訪する人気店に（東京都・ラーメン）

	調理環境
食材	



原材料は全て
ムスリム対応のものを使用



店内には礼拝
スペースを完備

- ◆ **1日あたり約300名**ものムスリムのお客様が来訪し、待ち時間が2時間以上に上ることもある人気店です。大部分が海外からの旅行者です。
- ◆ 東南アジアからの旅行者は同店のラーメンを食べている姿を **SNSに掲載**することが多く、**口コミで人気**が広がっているとのこと。
- ◆ **食材や調理環境など全てムスリム対応**しており、通常のラーメンの製法と少し異なるため、**味の作り込みに工夫**があるといいます。また、東南アジアからの旅行者の口に合うように味付けしたメニューも準備しています。
- ◆ 店内には礼拝スペースも完備しています。

事例
13

ターミナル駅構内に礼拝室を整備（東京都・鉄道駅）

- ◆ 東南アジアをはじめとしてムスリム旅行者が増える中、東京駅構内の訪日旅行センター内に整備されました。
- ◆ 広さは2名程度が入ることができ、年中無休・8:30-19:00（平日）まで利用できます。
- ◆ 清浄設備も完備されています。



礼拝室の様子

事例
14

観光案内所内に礼拝室を整備（京都府・観光案内所）

- ◆ 観光案内所に併設する形で礼拝室が整備されています。
- ◆ 男女別の礼拝室には、礼拝用のマットに加え、清浄設備が設置されています。

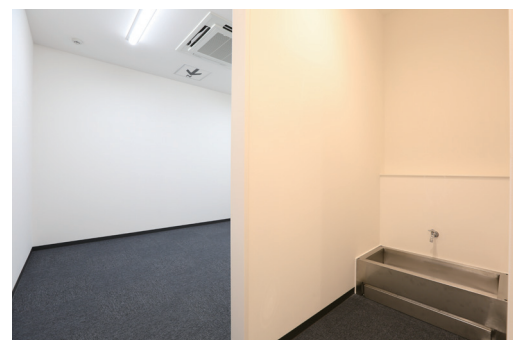


礼拝室の様子

事例
15

商業施設内に礼拝室を整備（富山県・商業施設）

- ◆ 訪日外国人対応の一環として当商業施設の新設時に整備されました。
- ◆ キブラや清浄設備を完備しています。



礼拝室の様子

事例
16

ムスリム旅行者の宿泊時に礼拝道具を貸出するのに加え、外来団体客の 来訪時には会議室を礼拝施設として提供（沖縄県・宿泊施設）



ムスリム客宿泊時には、
客室に礼拝用マットやキブラ、
沖縄県での礼拝時刻表を準備



外来団体客には会議室を開放してマットやキブラを設置し、
タオルや洗面器など清浄道具を貸出して礼拝環境を提供



- ◆ ムスリム旅行者の宿泊時には、礼拝用マットやキブラを客室に設置しています。
- ◆ ムスリム対応飲食店を館内に完備しており、安心して食事できます。（事例⑧）
- ◆ 食事だけに立ち寄る団体客もありますが、その場合には会議室を開放して、**礼拝マットやキブラ、簡単な清浄道具を準備**することで、礼拝環境を提供しています。

事例
17

ムスリム旅行者誘客のために礼拝施設を整備（兵庫県・観光施設）



礼拝室の案内表示



シャワールームと仕切りを設置し、
男女別の礼拝室を整備



- ◆ 多種多様なお客様のニーズに応えるために、ムスリム対応を開始しました。現在では、礼拝室は毎日利用があります。
- ◆ 既存の空き部屋を改装し、**仕切りと清浄設備を設置**することで、礼拝施設を整備し、営業時間内は自由に使えるようにしています。
- ◆ また、館内のレストランではムスリム対応メニューを提供しています。（事例③）

事例
18

旅行者が安心して食品を購入できるよう、成分をピクトグラムで表示 (岐阜県・小売店)



約 30 種類のピクトグラムを用いて成分表示

- ◆ 当店舗は、バスターミナルの売店であり、軽食などの食品を販売しています。
- ◆ 安心して購入できるよう、約 30 種類のピクトグラムを用いて、成分表示をしています。

事例
19

地元の民間事業者が中心となって団体を発足させ、訪日ムスリム旅行者の受入活動を推進 (岐阜県・地域の取組)



地元のムスリム対応施設マップを作成し、配布

SNS での情報発信とメッセージ対応を実施

- ◆ 2014 年に地元の複数の民間事業者が中心となって、訪日ムスリム旅行者の受入活動を行う団体を発足させました。
- ◆ 地域として取組むにあたり、**近隣のモスクの指導**を仰いだり、**国内先進地域の視察**を行ったりして対応方法を学んだといいます。
- ◆ 活動内容は、地域の飲食店や宿泊施設での**ムスリム対応促進**や、**受入可能な施設の地図作成・配布**、**SNS での情報発信**や**メッセージ対応**です。**地元行政とも連携**しています。
- ◆ 今後は、更にムスリム旅行者を増やしていくことと、ムスリム旅行者からの要望の多い地元ブランド牛への対応を進めていきたいといいます。



Japan. Endless Discovery.

