

**中部・北陸地方広域連携に関する訪日外国人旅行者の  
受入環境整備事業  
ムスリム対応に関する受入環境整備**

**報告書**

**平成26年3月**

**国土交通省 中部運輸局**

## 目 次

1. 事業概要 .....	1
1-1 事業の背景と目的.....	1
1-2 事業実施フロー.....	1
1-3 事業体制 .....	2
2. プロジェクトの実施運営.....	3
2-1 各種調査・事業内容 .....	3
3. 昇龍道エリアにおける現状把握 .....	4
3-1 昇龍道エリアにおけるムスリム受入環境の実態・現状調査 .....	4
4. ムスリムの訪日旅行実態等の把握 .....	14
4-1 ムスリムの訪日旅行実態等に関する関係者ヒアリング総括 .....	14
4-2 ムスリム関係機関へのヒアリング調査結果.....	17
4-3 有識者ヒアリング調査結果 .....	19
4-4 旅行会社・ランドオペレーターヒアリング調査 .....	22
4-5 在日ムスリム留学生へのグループインタビュー調査結果.....	26
4-6 ムスリム対応先進事例へのヒアリング調査結果 .....	29
4-7 国内先進事例調査.....	31
5. ムスリムモニターツアー調査(整備前)の実施.....	34
5-1 ムスリムモニターツアーの実施概要.....	34
5-2 ムスリムモニターツアーにおける意見総括.....	35
6. ムスリム旅行者に関する受入環境対策セミナーの開催.....	41
6-1 ムスリム旅行者に関する受入環境対策セミナー実施概要.....	41
6-2 セミナー参加者の意見総括 .....	42
7. 「ムスリム旅行者の受入環境基準」の作成.....	43
7-1 「ムスリム受入環境整備基準」の検討.....	43
7-2 「ムスリム受入環境整備」のモデル整備 .....	44
8. 「ムスリム旅行者受入の心得」の作成.....	46
8-1 「ムスリム旅行者受入の心得」の概要 .....	46
8-2 「ムスリム旅行者受入の心得」の誌面内容.....	47
9. 「ムスリム旅行者のための昇龍道トラベルガイド」の作成 .....	55
9-1 「ムスリム旅行者のための昇龍道トラベルガイド」の概要 .....	55
9-2 「ムスリム旅行者のための昇龍道トラベルガイド」の誌面レイアウト .....	57

<b>10. 効果検証</b> .....	62
<b>10-1</b> ムスリムモニターツアー（整備後）の実施 .....	62
<b>10-2</b> ムスリムモニターツアー（整備後）における意見総括 .....	63
<b>10-3</b> 引き続き検討を要する課題および解決の方向性 .....	68
<b>10-4</b> 施設種別ごとの対応の方向性 .....	69
<b>11. 「自立的整備プラン」及び「普及プラン」の策定</b> .....	72
<b>11-1</b> 「自立的整備プラン」および「普及プラン」の策定に向けた体制の構築 .....	72
<b>11-2</b> 「自立的整備プラン」の策定 .....	73
<b>11-3</b> 「普及プラン」の策定 .....	75
<b>《参考資料》 東南アジア部会分科会 議事概要</b> .....	78

# 1. 事業概要

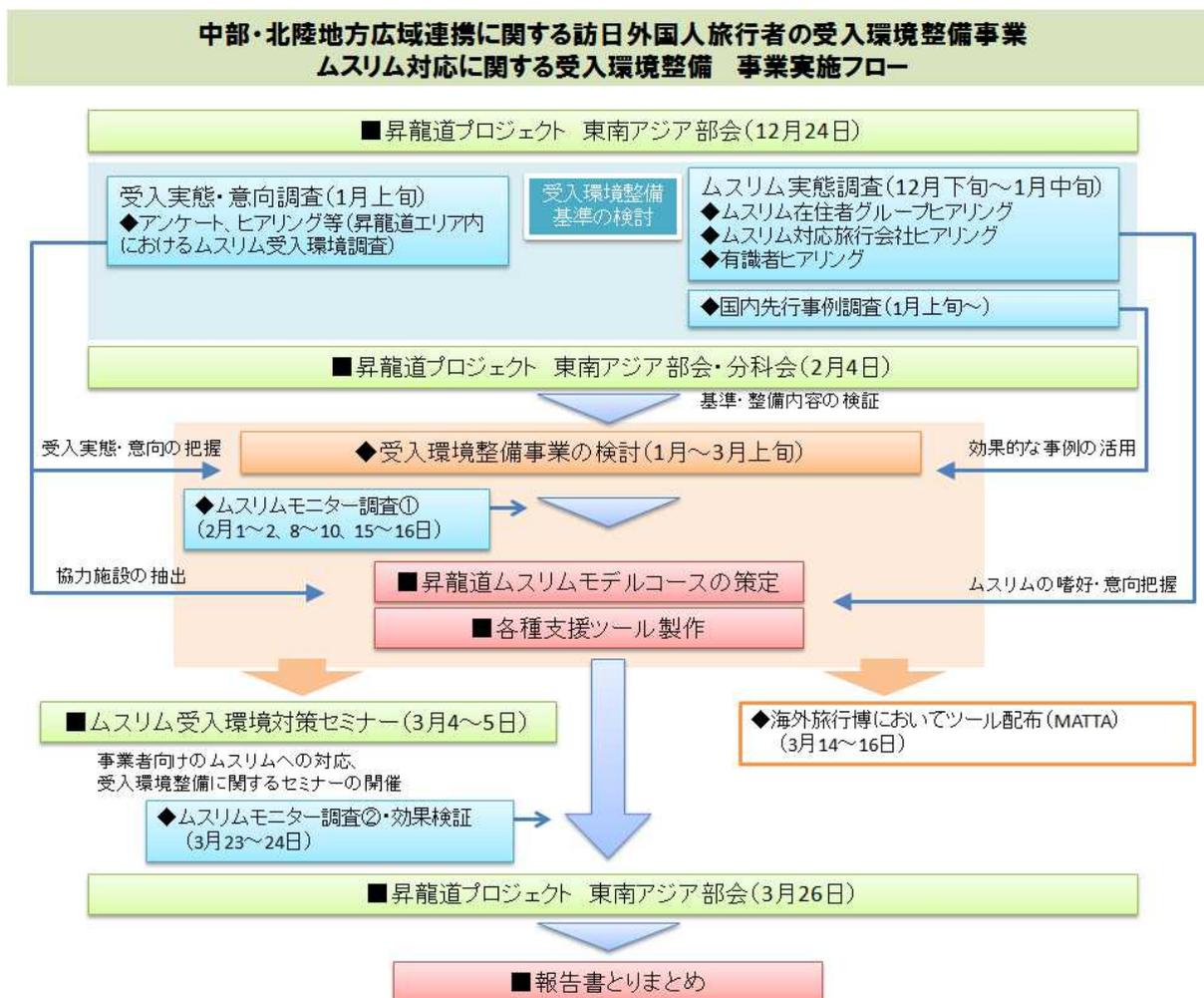
## 1-1 事業の背景と目的

訪日外国人 2,000 万人の高みを目指していくためには、海外市場でのプロモーション事業と並んで、国内における受入環境の整備が重要であるところ、受入側の環境については整備が遅れている部分が多く、対応が喫緊の課題となっている。

このため、国・地方公共団体・民間事業者等が連携し、訪日外国人旅行者の受入環境の整備・充実を総合的に推進することで、全国的に訪日外国人旅行者が安心して快適に、移動・滞在・観光することができる環境を提供し、訪日外国人旅行者の訪問を促進するとともに、満足度を高め、リピーターの増加を図る必要がある。

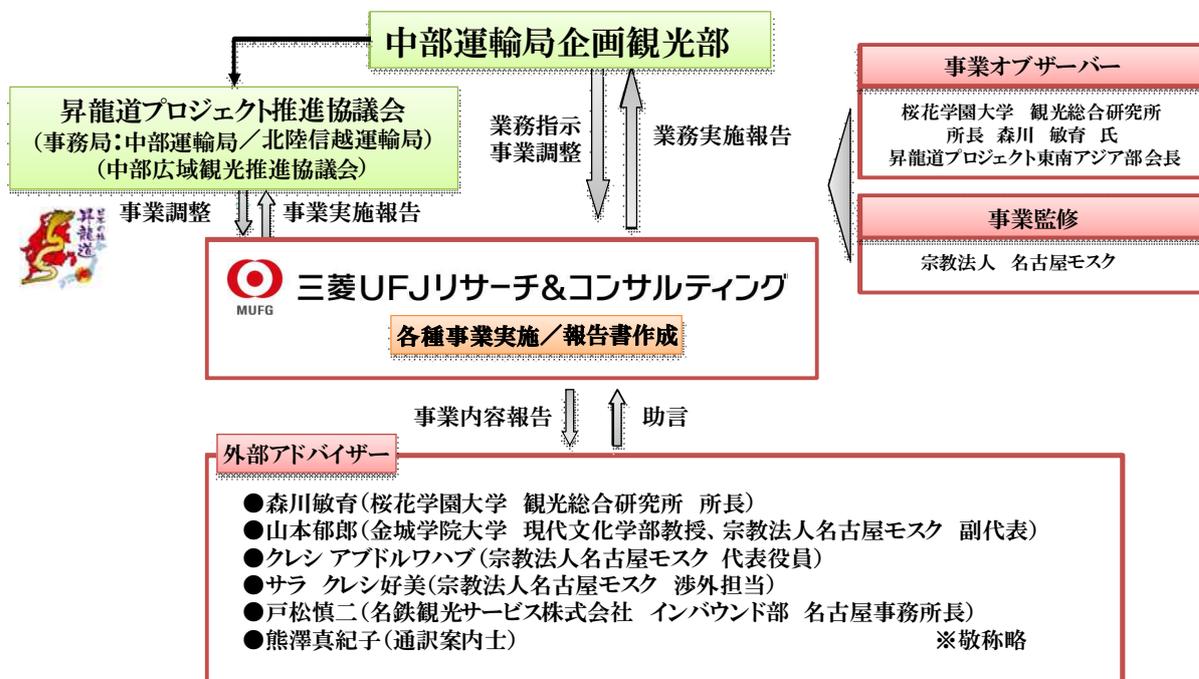
以上のことを踏まえ、本事業は、訪日外国人旅行者の中でも著しく増加している東南アジアのムスリム（イスラームを信仰する人々）向けに、国内を広域的に観光する際に必要な受入環境を整備するため、昇龍道エリアにおいて、訪日外国人旅行者が広域に観光する際の要望・不満の声が多い事項の解消に資するモデル的事業（プロジェクト）を実施し、効果測定を行うとともに、その成果等をもとに地域での自立的・継続的な受入環境の整備及び他地域への活用・普及につなげていくものとする。

## 1-2 事業実施フロー



### 1-3 事業体制

実施体制は、中部運輸局企画観光部が主体となり、昇龍道プロジェクト推進協議会における事業とも連携するとともに、各種専門性を有する外部アドバイザーの助言を踏まえ、各種事業を遂行した。また、事業オブザーバーとして、昇龍道プロジェクト東南アジア部会長である森川氏、事業監修として名古屋モスクの協力を得て、事業を実施している。



## 2. プロジェクトの実施運営

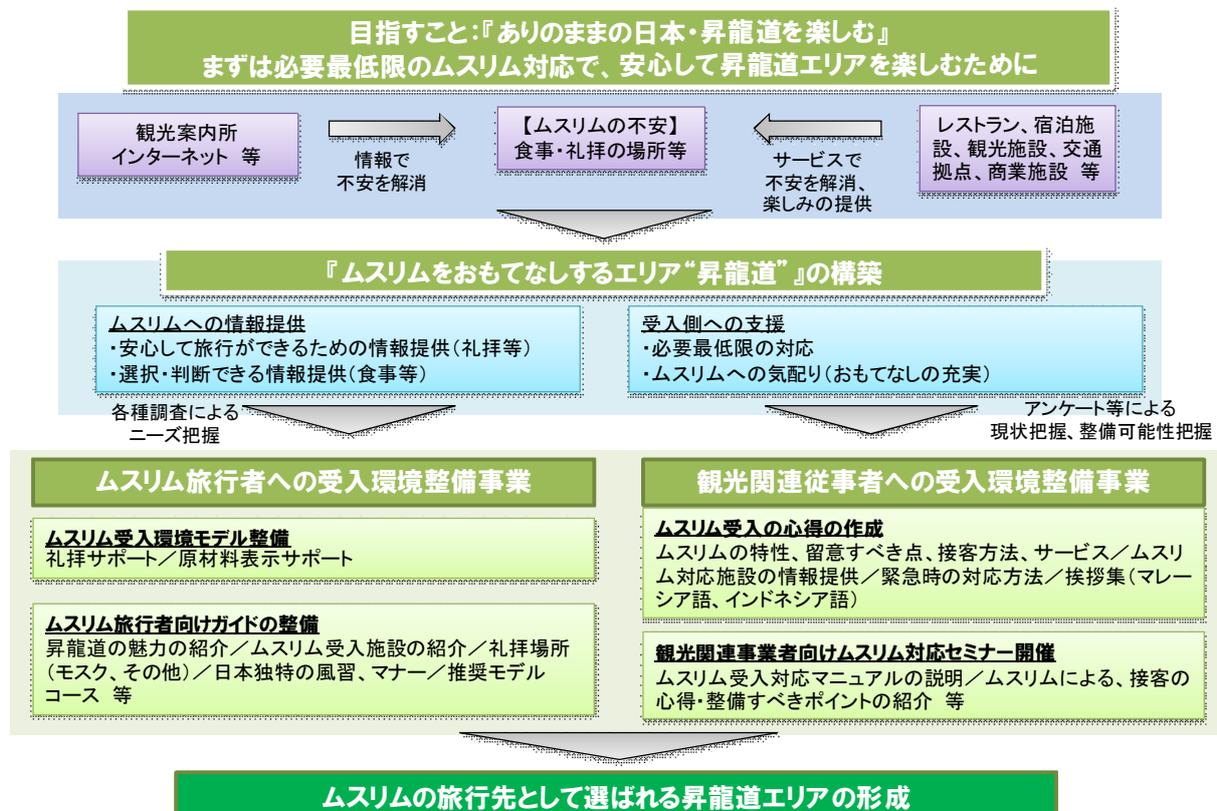
### 2-1 各種調査・事業内容

当プロジェクトでは、ムスリム旅行者が「ありのままの日本・昇龍道」を楽しむことが出来るよう、必要最低限の対応により、安心して昇龍道エリアを楽しむことができるような環境を整備していくことを目指し、以下に示す各種調査・事業を実施した。

- 宿泊施設・観光施設向けムスリム旅行者受入環境の実態・現状調査
- 市町村向け外国人観光客受入実態アンケート調査
- ムスリムの訪日旅行実態等に関する関係者ヒアリング（ムスリム関係機関、有識者、旅行会社・ランドオペレーター、在日ムスリム留学生、ムスリムの受入に先進的な施設）
- ムスリム旅行者に関する受入環境対策セミナー（名古屋・金沢）
- ムスリムによるモニターツアー
- 昇龍道プロジェクト東南アジア部会・分科会

これらの調査・事業で導き出された、ムスリムの受入に関する実態、課題などを踏まえ、各種整備内容への反映を行った。

なお、当事業における受入環境整備は、適切な情報をムスリムに提供する「ムスリム旅行者向けの受入環境整備」と、ムスリムが不安無く旅行を楽しむことができるような受入側の環境を整える「観光関連事業者向けの受入環境整備」、すなわち、旅行者側、受入側の両面へ環境整備を行っている。



### 3. 昇龍道エリアにおける現状把握

#### 3-1 昇龍道エリアにおけるムスリム受入環境の実態・現状調査

##### (1) 外国人観光客受入実態アンケート調査の実施概要

昇龍道エリアにおけるムスリムの受入状況をはじめ、環境整備の進捗状況、現状及び課題、今後の受入意向等について把握し、今後、昇龍道エリアにおける環境整備のあり方について検討する際の基礎資料とすることを目的として、中部5県（福井県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県）の国際観光ホテル整備法登録ホテルをはじめとした各種宿泊施設・観光施設及び中部9県市町村に対し、「外国人観光客受入実態調査アンケート」を実施した。アンケート調査の実施概要は以下に示すとおりである。

##### 【調査対象】

##### ○宿泊施設

- ・中部5県（福井県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県）内の国際観光ホテル整備法登録ホテル、Japanese Inn Group加盟、ウェルカム・イン宿泊予約サービス参加の各宿泊施設、昇龍道ウェルカムカード登録施設、その他外国人宿泊客が顕著なホテル等909施設。

##### ○観光施設

- ・昇龍道ウェルカムカード登録施設及び昇龍道春夏秋冬百選掲載施設460施設。

##### 【調査内容】

- ムスリム旅行者の受入意向
- ムスリム旅行者の受入実績
- ムスリムへの対応方針
  - ・スタッフの言語対応
  - ・礼拝スペースの確保
  - ・キブラの設置、礼拝用マット、方位磁針等の貸出
  - ・豚肉、アルコール等、原材料表示
  - ・ノンポークフード等特別食の提供
  - ・キッチン・調理器具の分類
  - ・ハラール認証の取得
- ムスリム旅行者受入時の課題
- ムスリム旅行者受入にあたり、昇龍道プロジェクト事業に期待すること
- ムスリムにやさしい施設への対応方針
- 昇龍道プロジェクトへの協力意向

##### 【調査方法】

- ・郵送配布、郵送またはFAX、Emailによる回収

##### 【調査時期】

- ・平成26年1月10日（金）～31日（金）

##### 【回収状況】

- ・511票／1,369票（回収率：37.3%）

**【調査対象】**

- ・ 中部9県（富山県、石川県、福井県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県）内の全市町村観光担当課 307 課。

**【調査内容】**

- ムスリム旅行者の受入意向
- ムスリム対応に関する観光施設等からの相談対応実績
- ムスリム対応上の課題
- ムスリム旅行者受入に関する取組
- ムスリム対応可能な施設に関する情報把握の状況
- ムスリム旅行者受入にあたり、昇龍道プロジェクト事業に期待すること

**【調査方法】**

- ・ 郵送配布、郵送またはFAX、Emailによる回収

**【調査時期】**

- ・ 平成26年1月10日（金）～31日（金）

**【回収状況】**

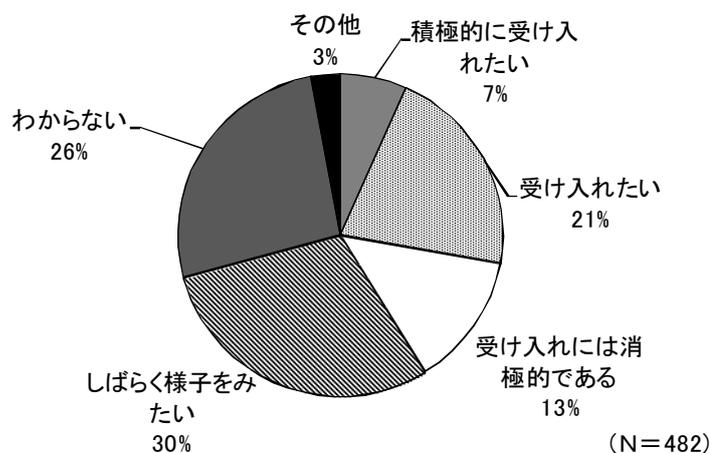
- ・ 228 票／307 票（回収率：74.3%）

## (2) 宿泊施設・観光施設向け外国人観光客受入実態アンケート調査結果

中部9県下の宿泊施設・観光施設を対象として実施した外国人観光客受入実態アンケート調査の結果は以下に示すとおり。

### ①ムスリム旅行者の受入意向

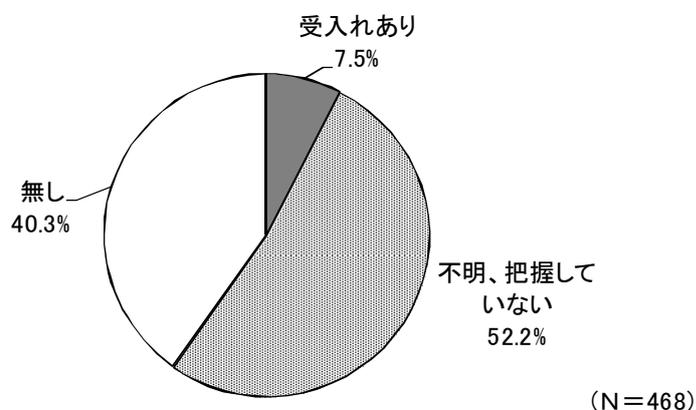
ムスリム旅行者の受入意向についてみると、「しばらく様子をみたい」が3割を占め最も多く、次いで「わからない」(26%)、「受け入れたい」(21%)の順となっており、対応を決めかねている施設が多いことが窺える。内訳をみると、「積極的に受け入れたい」、「受け入れたい」については、宿泊施設とそれ以外が約半数ずつ、「受入に消極的である」と回答した施設は全て宿泊施設であり、宿泊施設の方が消極的な傾向がある。



### ②ムスリム旅行者の受入実績

ムスリム旅行者の受入実績についてみると、「不明、把握していない」が過半を占めた。一方、約1割で「受入実績あり」との回答を得ている。

「受入実績あり」と回答した施設について、国籍別に受入実績についてみると、マレーシア・インドネシアが多い傾向にある。



主な国籍	件数
マレーシア	15
インドネシア	14
イスラエル	5
インド	2
イラク	1
スリランカ	1
サウジアラビア	1
タイ	1
シンガポール	1
東南アジア系	1
ニュージーランド	1
バングラディシュ	1
アフガニスタン	1
東ティモール	1

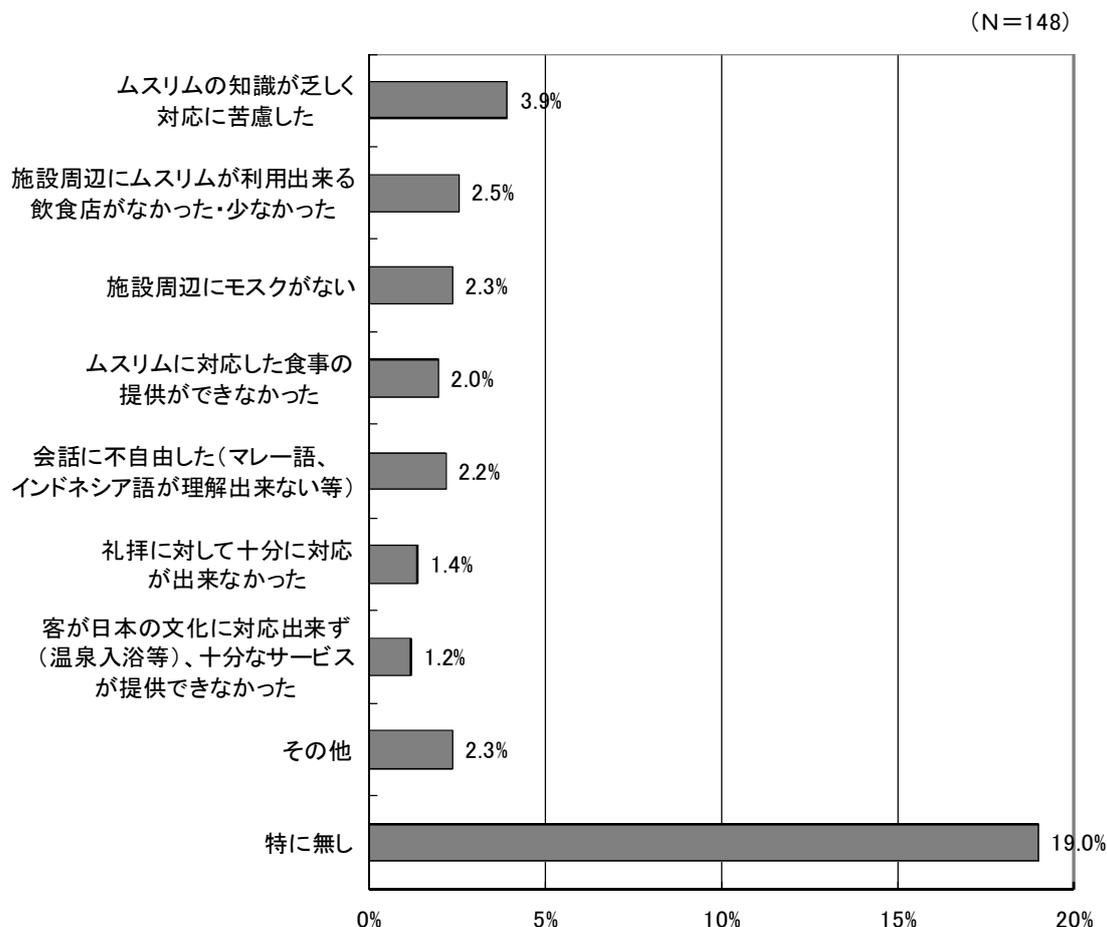
### ③ムスリム受入対応方針

ムスリム受入対応方針について、スタッフの言語対応等をはじめとした8項目別にみると、いずれにおいても「対応不可」の割合が多いが、「豚肉・アルコール等、原材料の表示」で「いずれは対応したい」の割合がやや多くなっており、施設に負担の少ない形での対応を進めていくことが求められる結果となった。

	対応済	対応可	一部対応可	いずれは対応したい	対応不可	該当なし
スタッフの言語対応	1.1%	0.2%	6.3%	12.8%	51.5%	28.0%
礼拝スペースの確保	0.4%	2.4%	2.9%	11.5%	49.6%	31.6%
部屋へのキブラの設置、 礼拝用マット、方位磁針の貸出	0.2%	0.2%	1.3%	13.2%	50.4%	33.0%
豚肉、アルコール等、原材料の表示	4.7%	7.8%	8.2%	16.9%	28.2%	32.7%
ノンポークフード等、特別食の提供	3.3%	10.0%	8.0%	12.3%	31.5%	33.3%
キッチン、調理器具の分類	1.1%	1.4%	2.5%	9.7%	48.0%	35.6%
ハラール認証の取得	0.5%	0.0%	0.7%	10.3%	47.6%	39.4%
ムスリム従業員の雇用	0.9%	0.5%	0.2%	6.3%	55.0%	35.5%

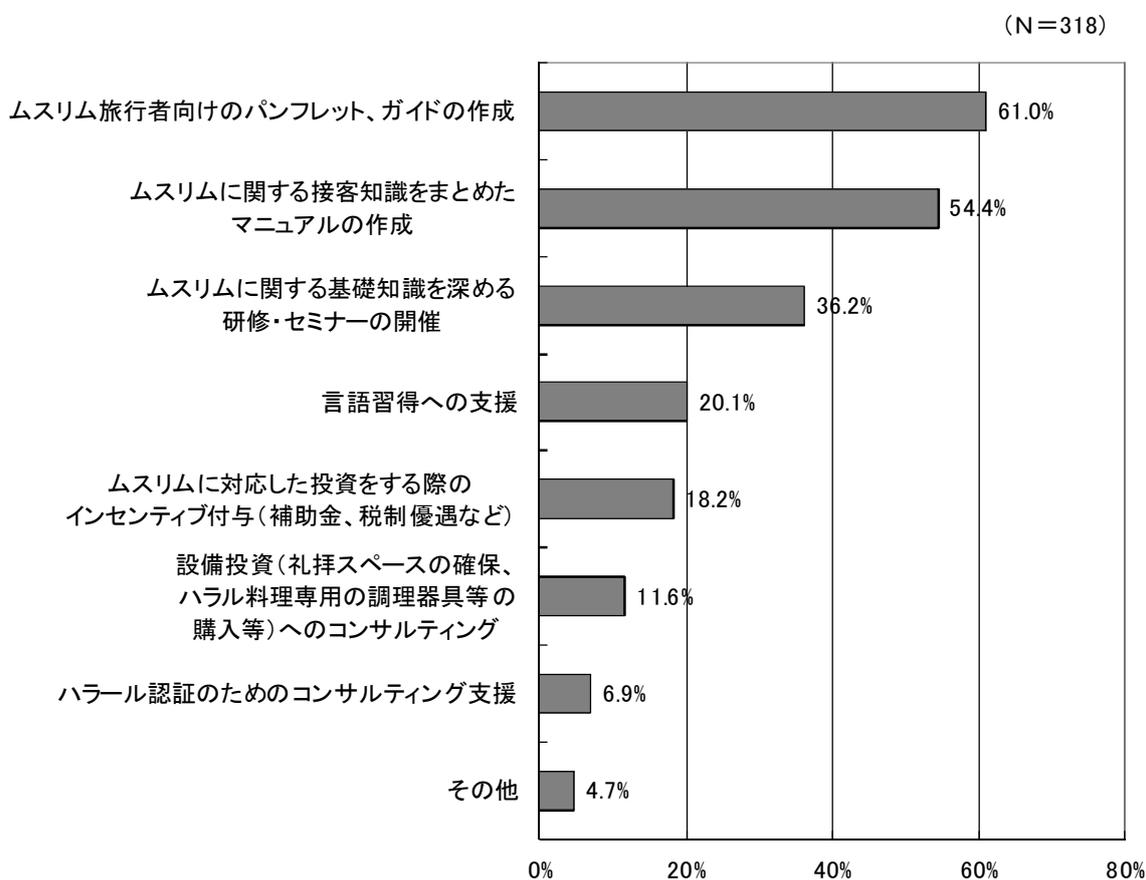
### ④ムスリム対応上苦慮した事項

「②ムスリムの受入実績」において、「受入実績あり」と回答した施設を対象として、ムスリム対応上苦慮した事項について把握したところ、「特に無し」が他を圧倒して多くなっている。他の具体事項についてみると、「ムスリムの知識が乏しく対応に苦慮した」の割合が比較的多くなっている。



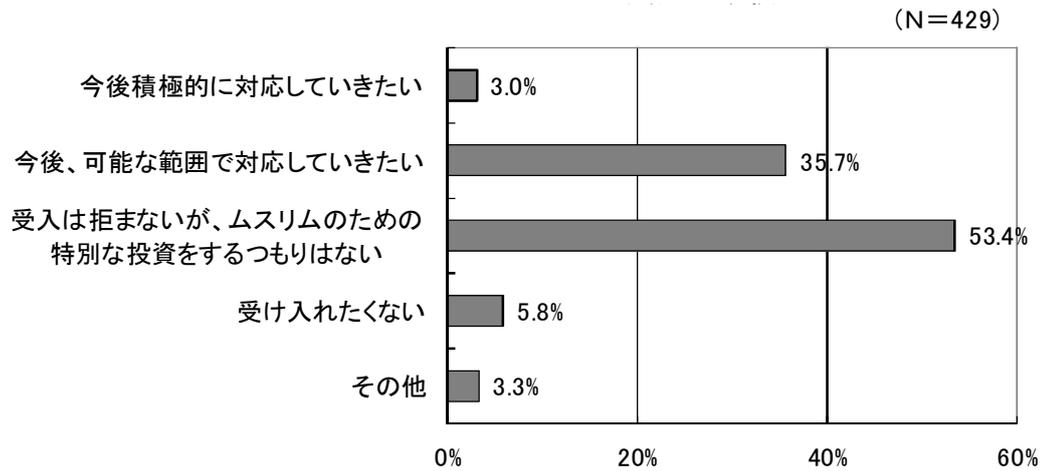
### ⑤ムスリム旅行者受入にあたり、昇龍道プロジェクト事業に期待すること

ムスリム旅行者受入にあたり、昇龍道プロジェクト事業に期待することについて把握したところ、「ムスリム旅行者向けのパンフレット、ガイドの作成」(61.0%)、「ムスリムに関する接客知識をまとめたマニュアルの作成」(54.4%)、「ムスリムに関する基礎知識を深める研修・セミナーの開催」(36.2%)の3項目が他を圧倒して多く、ムスリム旅行者に対する情報の充実と、施設における受入に際しての基礎知識の向上が要望されていることがわかる。



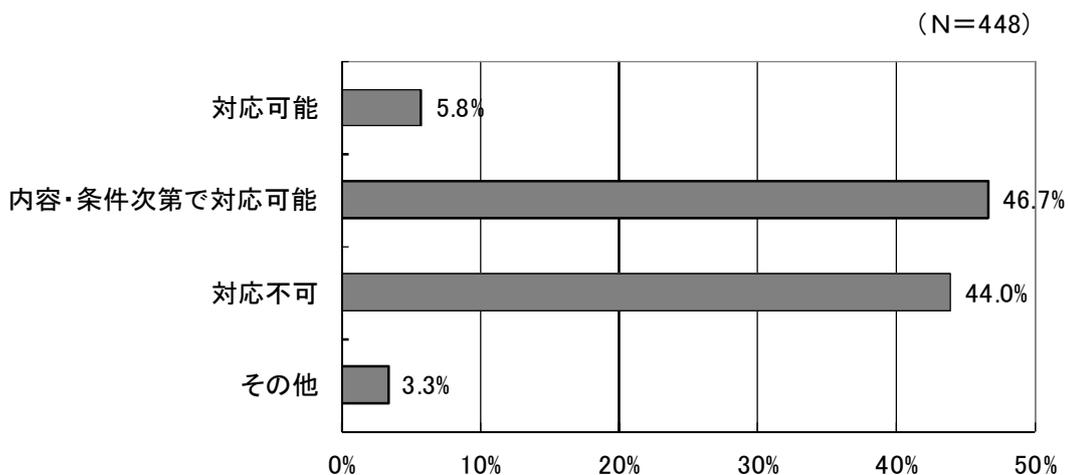
## ⑥ムスリムにやさしい施設への転換意向

ムスリムにやさしい施設への転換意向について把握したところ、「受入は拒まないが、ムスリムのための特別な投資をするつもりはない」が過半を占め、最も多くなっている。また、「今後、可能な範囲で対応していきたい」も35.7%と比較的高いことから、これらの層に対し、少ないコスト・負担により効果的な成果が得られる取組を展開していく事が、ムスリム受入に関する昇龍道エリア全体の水準の向上に寄与するものと考えられる。



## ⑦昇龍道プロジェクト事業への参加意向

昇龍道プロジェクト事業への参加意向についてみると、「内容・条件次第で対応可能」が最も多くなっている。一方で、「対応不可」とした施設も44.0%を占めており、昇龍道エリアのさらなる連携を深めていくためには、各施設に対する啓発も必要となると考えられる。



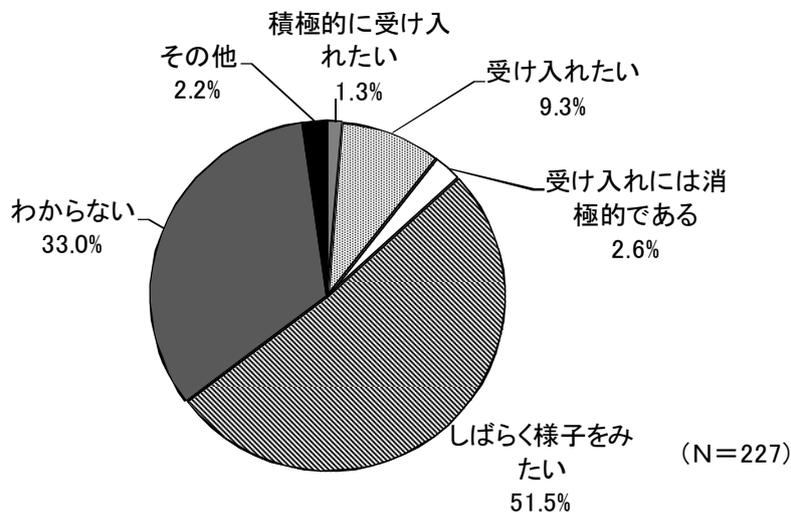
### (3) 市町村向け外国人観光客受入実態アンケート調査結果

中部9県下の市町村を対象として実施した外国人観光客受入実態アンケート調査の結果は以下に示すとおり。

#### ①ムスリム旅行者の受入意向

ムスリム旅行者の受入意向についてみると、「しばらく様子を見たい」が過半を占め最も多く、次いで「わからない」(33.0%)、「受け入れたい」(9.3%)の順となっており、対応を決めかねている市町村が多いことが窺える。

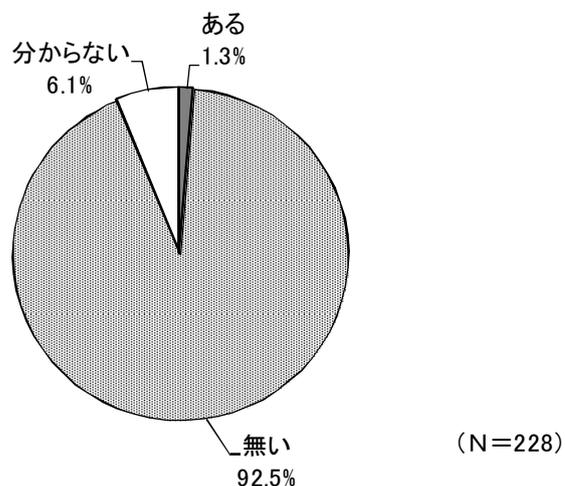
そのような状況の中、「積極的に受け入れたい」、「受け入れたい」と回答した自治体は23件あり、インバウンドを意識した受入環境整備が先進的に行われている自治体や、独自の国際観光客誘致戦略を掲げている自治体、あるいは先進的にムスリム受入を行っている民間施設を有する自治体が多くを占めていることから、今後はムスリム受入に対しての二極化が進む可能性も考えられる。



県	自治体数
富山県	1
石川県	2
福井県	2
長野県	6
岐阜県	6
静岡県	1
愛知県	3
三重県	2
滋賀県	0

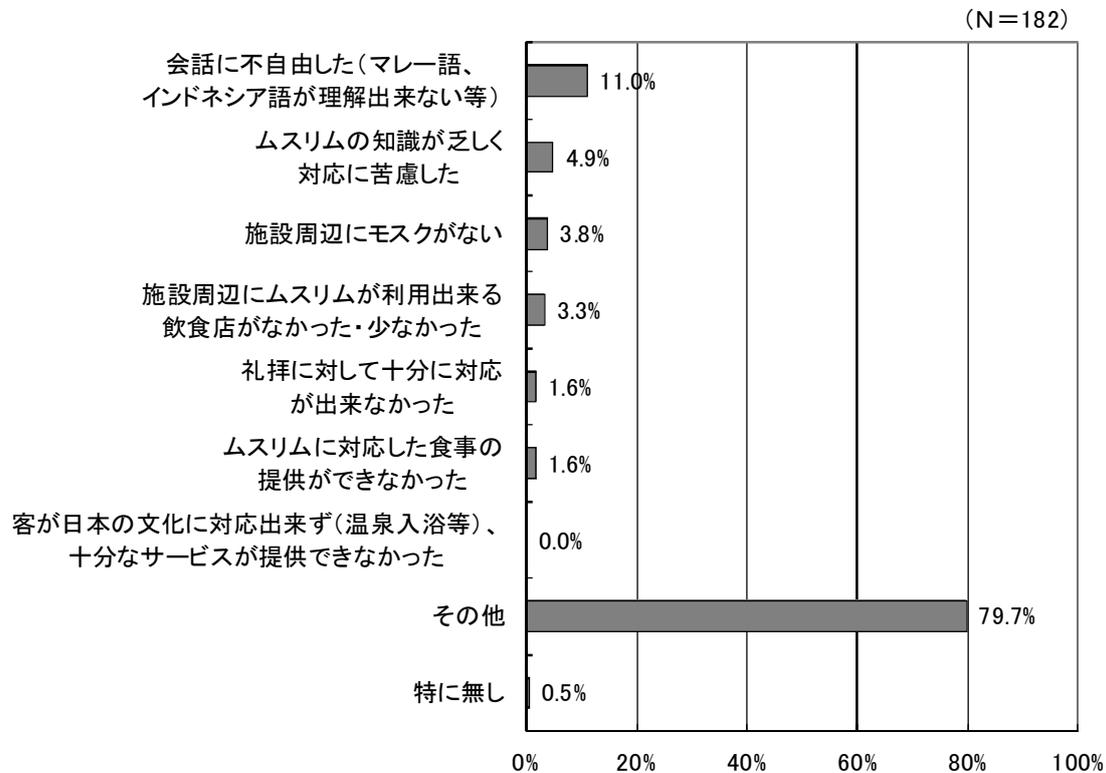
#### ②ムスリム対応に関する相談実績

観光関連施設等からのムスリム対応に関する相談実績についてみると、「ある」と回答したのは長野県の自治体が2件、滋賀県の自治体が1件であり、「無い」が約9割を占めており、ムスリム受入の実績が少なく、相談件数も多くない状況にあると言える。



### ③ムスリム対応上苦慮している事項

ムスリムに対する対応で苦慮している事項について把握したところ、「会話に不自由した」、「ムスリムの対応に苦慮した」等が上位に位置している。「その他」の内訳をみると、「事例が少なく回答できない」「現状を把握できていない」等、ムスリムと接する機会、受入の機会が乏しく、何に苦慮するかについて、全容が把握出来ていない状況にあるといえる。

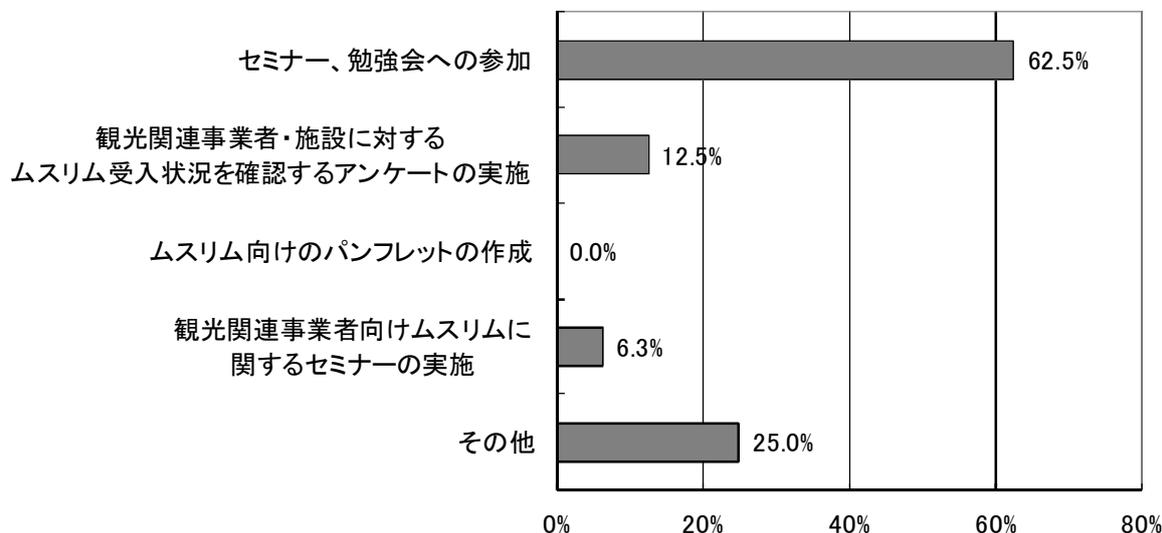


その他意見
ムスリムの知識がない。対策が立てられない。
対応していないのが現状。対応となれば知識も乏しく、食事など苦慮すると思われる。
食物アレルギーの方やベジタリアンの方と同様の対応で問題ない
現状、そういった段階ではない
事例がないので回答できない
ホームステイにご協力をいただいたホストファミリーから、食事の配慮に苦労したとの話があった。
ムスリム旅行者の方への対応や受入をしたことがないので、どのような事柄が課題となってくるか把握できていない。
団体での来訪以外の経験がないため、現在のところ苦慮した経験はないが、上記の全項目で対応が不十分であるため、個別での受け入れは難しいかもしれない。
ユダヤ教徒の旅行者は多く、旅行者に対して食事の提供ができない等、対応に困る事があった。
受け入れたことがないのでわからない。
全てにおいて検討が不十分な段階。
ムスリムに対応できる食材(ハラール認証品)の調達が難しいが、東南アジアの人口が増大しているので、ムスリム対応できると観光収入につながると思われる。
ムスリム旅行者がまだ来ていないので、わからない。
宿泊施設での食事の対応が難しい。
未対応のため、現状では全てに当てはまるものと考えられる。
当市を訪れるムスリムの数がそれほど多くないことから、ムスリム対応の重要性に対する民間事業者の認識が高くない。

#### ④ムスリム旅行者受入に関する取組の実施状況

ムスリム旅行者受入に関する取組を実施している 16 団体を対象として、その実施内容について把握したところ、「セミナー、勉強会への参加」が 62.5%と最も多く、ムスリム受入の第一段階としての基礎知識習得機会を提供することが際立っている。

(N=16)



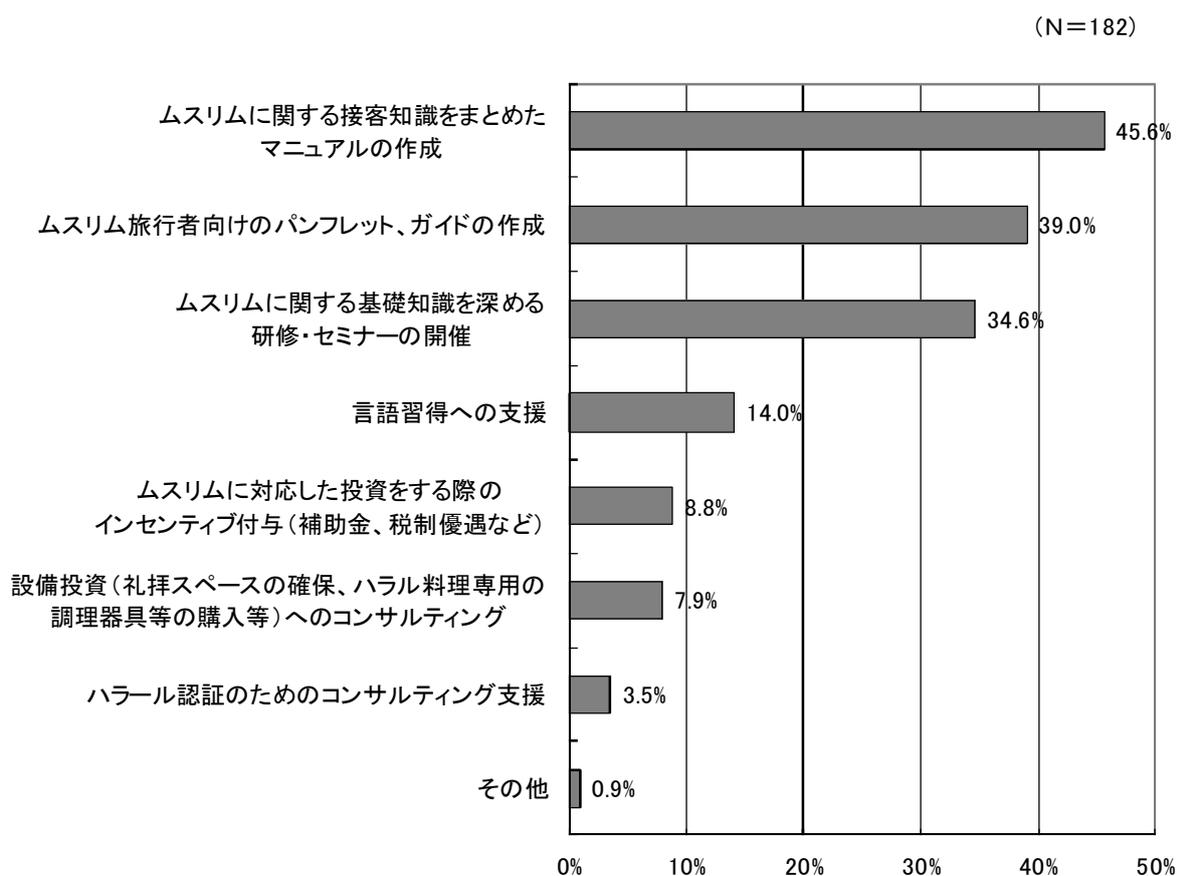
#### ⑤ムスリム旅行者に対応したサービス提供可能施設

ムスリム旅行者に対応したサービス提供可能施設の情報について把握したところ、食材表示やメニュー対応（豚肉を使用しない等）、通訳対応等を実施している。

ムスリム旅行者対応施設
施設によっては対応している
国際交流協会に通訳の対応等
市内で最多の入込客数を誇る観光地において、事前連絡をすれば、豚肉抜きなどの対応ができる飲食店が一部ある。
都市型ホテルでは、イスラーム圏旅行者であることが事前に判る限り、ビュッフェスタイルの料理札に禁忌食材使用を表記するなど対応している
礼拝場所を臨時に提供でき、メニューの原材料表記対応をし、豚肉を使わない料理を提供できる宿泊施設がある。
民宿や旅館では、ムスリムに合わせた料理を提供している。
田楽（豆腐料理）の老舗店では肉類は使っていない。
一部施設にて、事前予約でメニュー対応、礼拝場所の臨時提供可能。

## ⑥ムスリム旅行者の受入にあたり昇龍道プロジェクト事業に期待すること

ムスリム旅行者受入にあたり、昇龍道プロジェクト事業に期待することについて把握したところ、「ムスリムに関する接客知識をまとめたマニュアルの作成」(45.6%)、「ムスリム旅行者向けのパンフレット、ガイドの作成」(39.0%)、「ムスリムに関する基礎知識を深める研修・セミナーの開催」(34.6%)の3項目が他を圧倒して多くなっており、ムスリムを受け入れるための基礎的な知識習得の必要性が高まっていることがわかる。



## 4. ムスリムの訪日旅行実態等の把握

### 4-1 ムスリムの訪日旅行実態等に関する関係者ヒアリング総括

ムスリム関係機関、有識者、旅行会社・ランドオペレーター、在日ムスリム留学生、先進受入施設等へのヒアリング調査結果について、以下のとおり項目別に概要を取りまとめた。

#### (1) 旅行者の傾向

- ・ムスリムの訪日旅行者は増加傾向にあり、イスラーム圏外へ旅行するムスリムは、比較的戒律に寛容なムスリムが多い。
- ・一方、MICE での訪日は、訪問先を選んでいるわけではないため、厳格なムスリムも見受けられる。
- ・インドネシアには比較的厳格なムスリムが多いが、信仰の深さは個人、家族、年代によって異なる。
- ・複数家族が一緒に旅行する形態が多いが、若い世代には個人旅行が広がりつつある。

#### (2) ムスリム旅行者が日本に滞在する上で不安・不自由・不便に感じること

##### 【食事】

- ・食事の問題が最も大きなハードルとなる。厳格なムスリムの場合、アルコール取扱の有無やキッチンの区別を気にするケースもある。ハラールのレストランでしか食事ができないムスリムは、マレー料理店等のイスラーム圏の国籍料理店で食事をするか、レトルト食品等を持参している場合もある。一方で、豚肉・酒を摂取しないということ以外は、寛容な考えのムスリムも比較的多く見受けられる。
- ・日本のレストランについては、特に英語メニューが無い、あるいは原材料表記がなされていないことなどが不安要素となっている。

##### 【礼拝】

- ・礼拝は食事ほど不自由しないものの、全般としてイスラームや礼拝に対する日本人の理解が不足している。特に、ウドゥ（礼拝前に手足顔等を清めること）を洗面所（公衆トイレ等）で行う必要があるが、日本人の奇異な視線にさらされることも多い。
- ・モスクに立ち寄る事が最も良い環境であるが、一時的に静かで清潔な礼拝スペースが提供されるだけでも満足度は高まる。キブラコンパスはスマートフォンのアプリで対応可能であるが、Wi-Fi 環境が整っていない事が課題となる。

##### 【その他】

- ・また、温泉に入りたい人は多いが、人前で裸になることが難しいため、ほとんどの温泉施設で水着着用が認められないことから、体験出来ていない。

#### (3) ムスリムに配慮すべき点

##### 【全般】

- ・全般的なイスラームおよびそれを信仰するムスリムへの理解醸成と、受入側が正しい知識を有することが重要となる。戒律の厳格さには個人差があるが、受入側がそれに基づきサービスの内容を変えるのではなく、正確な情報を提供して、ムスリムがそれを選択することが望ましい。

#### 【食事】

- ・食事面では、原材料を英語表記、ピクトグラム表記する事が重要である。
- ・何が食べられる料理であるのか、説明がなされると安心感が高まる。朝食ビュッフェ等は、ムスリムが食べられる料理を分ける、あるいは場合によってはテーブル・会場を分けるなどの配慮も必要である。魚、野菜を中心とし、ムスリムに好まれる味付けをした料理が提供されるとよい。
- ・また、ムスリムシェフがいるレストランは安心感がある。

#### 【礼拝】

- ・礼拝は、空港や駅にて、清潔で静かなスペースが提供されるとよい。ウドゥのため、男女別々で手足が洗える場所の提供や、タオル、スリッパの提供がなされるとさらに満足度は高まる。礼拝マット、キブラ、礼拝時間の情報提供については、ある程度各自で対応も出来るが、あれば満足度は高くなる。

### (4) ハラルに対する考え方

- ・ハラルに関する正しい知識を持つことが重要である。
- ・認証取得でも即座に誘客につながるものでもなく、維持費がかかることにも留意が必要。
- ・日本で完全なハラル対応をする事は困難である。ローカルハラルで容易に認証を取得できる状況にも留意が必要。

### (5) ムスリムに好まれる観光コンテンツ

- ・日本はフルーツの質が良く人気が高い。また、雪、花（桜）、城・日本庭園等の歴史文化施設、体験型の観光（フルーツ狩、浴衣着付、忍者体験等）が好まれる。温泉は興味があるが、戒律上、人前で入浴（裸を晒すこと）が出来ず苦慮している。
- ・Facebook 等の SNS に掲載するために、知名度が高く見栄えがする写真を撮りたがる傾向がある。
- ・テーマパークとしては、有名な TDR、USJ の人気が高。アウトレットや繁華街での買い物も人気が高いほか、アニメ等のサブカルチャーにも関心が高い。
- ・買い物についても積極的で、土産物やコンビニ等のスイーツも人気が高い。
- ・昇龍道エリアでは、雪と桜を同時期に見られることが、他地域には無い PR ポイントとなる。

### (6) 受入環境整備の考え方・アイデア・PR について

- ・国によって解釈の異なる「ムスリムフレンドリー」という言葉の使用に注意する。
- ・まずはムスリム受入環境が整っていることを PR したうえで、受入側についてはサービス提供可能なレベル別に分け、ムスリムに対して情報提供していくことが望ましい。
- ・PR コンテンツとしては、飲食店（ハラル対応）、モスク、礼拝できる場所、魅力的な観光地の情報に加えて、モデルコースや地図があると良い。
- ・また、前提として Wi-Fi 環境の整備が重要となる。

## (7) 今後の課題・問題点・求められる事項等

- ・ 飲食面でのムスリムに対する受入環境整備が進めば、旅行先として選択されやすくなる。
- ・ このため、ムスリムの受入に積極的な施設に対して、ムスリムに関する知識を高める支援をし、正確な知識と理解・対応を身につけてもらう必要がある。
- ・ その際、在日ムスリムの力を借りて旅行商品企画時のアイデア出し、ムスリムに対する理解を深めることができると良い。
- ・ あわせて、ムスリム受入対応が可能な施設、協力可能な施設情報について、ムスリム向けに情報発信していく必要がある。
- ・ 在日ムスリムの視点を盛り込んだ検討がなされると良い。
- ・ 「ムスリムフレンドリー」等、言葉の使い方は、世界的な視点から誤解を招かないような配慮が必要。「ノーポーク・ノーアルコール」あるいは「ポークフリー・アルコールフリー」等の言葉を使うことで対応していく。

## 4-2 ムスリム関係機関へのヒアリング調査結果

### (1) ムスリム旅行者が日本に滞在する上で不安・不自由・不便に感じること

	ムスリム関係機関
食事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事の問題が最も大きい</li> <li>・豚肉だけでなく、ハラール屠殺されていない牛肉、鶏肉も食べることができない</li> <li>・缶詰やラーメンなどを持参する人がいる</li> <li>・ムスリムシェフのいる飲食店は、ハラールではなくても安心感がある</li> </ul>
礼拝	<ul style="list-style-type: none"> <li>・モスクがあるとよい</li> <li>・日本人には理解が得られにくいため、ウドゥ専用の場所があるとよい</li> </ul>

### (2) ムスリムに配慮すべき点

	ムスリム関係機関
全般	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ムスリム自体について知っておくことが重要</li> <li>・事業者の知識を高めていく事は大変重要</li> <li>・受入のための検討には名古屋モスク等と連携していくことが望ましい</li> <li>・コーランは、ホテルの部屋に置く必要はない</li> <li>・ムスリムには個人差がある</li> <li>・ムスリムの行動に干渉し過ぎないこと、強制をしないことが求められる</li> </ul>
食事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・料理には何が含まれているのか、情報を開示する事が重要</li> <li>・豚のピクトグラムが並んでいると気分を悪くするムスリムもいるため、配慮が必要</li> <li>・豚を使わない料理のコーナーを設けるなど、工夫をするとよい</li> <li>・ハラール対応レストランの店名をガイドブックに載せて紹介する事は、経営者や経営方針が変わることがあり、ハラール対応の考え方も変わることがあるため、配慮が必要となる。</li> <li>・「ムスリムに対応出来ます」という表示が有効</li> <li>・最低限「ビーフ、チキン、ポーク」の表示だけでもよい</li> <li>・レストランリストもハラールレストランの紹介ではなく、ムスリム対応レストランという紹介でよい</li> </ul>
礼拝	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホテルは全室ムスリム対応する必要は無い</li> <li>・清潔な部屋であれば臨時スペースで問題無い</li> <li>・礼拝マット、衣装などの貸出があればよい</li> <li>・キブラと礼拝時間がわかるような配慮があると良い (Islamic Finder から情報収集可能)</li> <li>・周辺のモスクの情報を与えることは有効である。駅や高速道路のサービスエリア、パーキングエリアに礼拝スペースがあることがわかれば立ち寄る</li> <li>・モスクや礼拝出来る施設を旅程に組み入れるとよい</li> <li>・手洗い場が求められる。礼拝場所から近いとよい。また、タオルもしくはペーパータオルを用意するとよい</li> <li>・礼拝場所は屋外でも構わない (人が前を横切らない場所)</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレにて、用を足した後は身体を洗淨するため、ウォシュレットがあれば良いが、無い場合は、水差しやペットボトルに水を入れておく等の配慮があるとよい</li> <li>・温泉は水着で入れると良い。また家族風呂、貸切風呂が使えると良い。</li> </ul>

### (3) ハラルに対する考え方

ムスリム関係機関
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 個々の施設で対応していくのは難しいだろう</li><li>・ マレーシア政府ハラル認証機関（JAKIM）に認められた機関が、世界基準で信頼がおけるとされている</li><li>・ ローカルハラルは、申請が短い期間で出来（一方で JAKIM は半年程度要する）、認証が得られやすく、企業はローカルハラルを求めるケースが多い</li></ul>

### (4) ムスリムに好まれる観光コンテンツ

ムスリム関係機関
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 日本の温泉に入りたいという人は多い。水着で入れる温泉があれば、それは売りになる</li><li>・ 日本のフルーツ狩りは大変人気である</li><li>・ 寺社仏閣への訪問も問題無く、ガイドブックへの写真掲載も問題無い</li></ul>

### (5) 受入環境整備の考え方・アイデア・PRについて

ムスリム関係機関
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 「ムスリムフレンドリー」という言葉の使い方にも注意が必要。国によって解釈が異なることから、拡大解釈をすることで、混乱を招く恐れがある</li></ul>

### (6) 今後の課題・問題点・求められること等

ムスリム関係機関
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 本格的に環境整備を進めたいという施設に対して、何らかの支援をしていくという事が望まれる</li><li>・ 日本食にもムスリムの料理人が増え、ハラルに向かっていくという長期的なビジョンを持つと良い</li><li>・ 昨今の自治体のムスリム対応については、急ぎ過ぎている印象があるため、入念な検討や十分な準備期間が必要であると考え</li><li>・ ハラルに対応した飲食店の情報を載せることは、経営の状況も日々変わる事から、リスクを伴う</li><li>・ 礼拝に関しては、協力してもらえ施設の情報を載せることは有効</li><li>・ 検討にはムスリムの視点を盛り込んでもらいたい</li><li>・ 昇龍道のムスリム環境整備には、1~2箇所程度、集中的に整備していく方法もよい</li></ul>

### 4-3 有識者ヒアリング調査結果

#### (1) 旅行者の動向

有識者	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ムスリム旅行者は増加傾向にある</li> <li>・ムスリム旅行者は複数家族と一緒に旅行する形態が多い</li> <li>・グループ、団体の全員が英語を話せなくても1人が話せれば日本でのコミュニケーションは問題無い</li> <li>・訪日するムスリムは、戒律に寛容な層の人が比較的多いが、一方でMICE等、ビジネスの用途で来るような人は、国を選んで来ている訳では無いので、必然的に要求水準が高い</li> </ul>

#### (2) ムスリム旅行者が日本に滞在する上で不安・不自由・不便に感じること

	有識者
食事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最も不自由に感じるのは食事だろう</li> <li>・食事のメニューに英語表記がない</li> <li>・ハラールフードについての知識が受入側に乏しい</li> </ul>
礼拝	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キブラについては方角を示すアプリ等があるが、日本ではWi-Fi環境が整備されていないこと不満につながることが多い</li> <li>・男女の区分がない、水回りの設備が不足している</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・旅行中くらいはリラックスしたいという考えの人もある</li> </ul>

#### (3) ムスリムに配慮すべき点

	有識者
全般	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マレー語・インドネシア語の挨拶程度は覚えて一言口にするだけで、コミュニケーションが円滑になる</li> <li>・日本滞在中もインターネットで情報収集するため、Wi-Fiの通信環境は非常に重要</li> <li>・イスラームについての基本的かつ正しい知識を持っていることが第一歩</li> <li>・来訪者が自分で判断できるような情報を適切に示すことが重要</li> <li>・女医がいる病院情報は安心して訪日してもらえる要素の一つになる</li> </ul>
食事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事は英語のメニューを準備するというだけで喜ぶ人が多い</li> <li>・「ノンポーク」、「ノンアルコール」のピクト表示があるとわかりやすい</li> <li>・「ハラールメニュー」という言葉は誤解を招く</li> <li>・「ムスリムフレンドリー」という言葉で完全なハラールをイメージすることは無い</li> <li>・日本の特産や地域の食の多様性に関する情報はほとんど無く、情報を伝えることが必要</li> <li>・魚を中心に食事を構成することも一つの手である</li> </ul>
礼拝	<ul style="list-style-type: none"> <li>・礼拝スペースは臨時でも清潔で静かな場所を提供できると良い</li> <li>・パーティション等で仕切りを設けて男女別に分けるといった工夫が重要</li> <li>・空港に礼拝所があることはアピールできる</li> <li>・礼拝のためのまとまった時間確保するというのも必要</li> <li>・足も含めて清めることのできる洗い場があるとよいが、トイレで洗った後に使えるにスリッパとタオルがあるとよい</li> </ul>

	有識者
	・女性のウドゥには特に神経を使う必要があり、ムスリムの女性目線で配慮した方が良い
その他	・ホテル等の接客においては、異性の中で握手を含めた接触はあり得ない。同性同士であれば握手もハグも問題ない。また、本来の日本人らしい「相手に合わせる」おもてなしが非常に良い評価を得られる。

#### (4) ハラールに対する考え方

	有識者
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ハラールについて正しい知識を持つことが重要</li> <li>・厳格にしようとするればそれなりの時間とコストがかかるため、神経質になりすぎない方が良い</li> <li>・認証は必ず取得しなければならないものでもなく、また認証を取得したら人が来るというものでもない。維持にはコストが掛かり、経営判断になるだろう</li> </ul>

#### (5) ムスリムに好まれる観光コンテンツ

	有識者
全般	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴールデンルート、北海道が依然として人気が高い</li> <li>・テーマパークや、買物、特にお土産が好きな傾向がある</li> <li>・日本食もブーム</li> <li>・「東京ばな奈」が非常に人気がある（原材料に乳化剤とゼラチンが含まれており、ハラールではないが、どの程度気にするかは個人差がある）</li> <li>・100円ショップが人気</li> </ul>
昇龍道エリア	・雪は非常に人気が高い。北海道だけでなく、昇龍道エリアにもあるということがPRできると良い

#### (6) 受入環境整備の考え方・アイデア・PRについて

	有識者
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受入環境整備にあたっては、受入側がどこまでできるかを示し、それをムスリム側に選んでもらい、両者のマッチングで整備していくのがよい</li> <li>・困ったときの24時間ヘルプデスクのようなものがあるとより良い</li> <li>・スタンダードを示した上で、店舗や施設、業者がどこまで対応できるかということが課題</li> <li>・神奈川県はレストランにムスリム受入環境が整っていることを示すステッカーを貼るという取り組みを予定している</li> <li>・Wi-Fiの通信環境整備は、ムスリムのみならず、訪日外国人にとっては非常に重要</li> </ul>

## (7) 今後の課題・問題点・求められること等

有識者
<ul style="list-style-type: none"><li>・「ムスリムフレンドリー」という言葉は、人によって受ける印象が異なる可能性はあるため、「ノーポーク・ノーアルコール」あるいは「ポークフリー・アルコールフリー」といった言葉から使っていくのがよいのではないだろうか</li><li>・ハラールレストランをガイドブック等に掲載することについては、掲載基準が非常に厳しい。特に、ムスリムを雇用するといった条件などは店舗にとっても難しいだろう</li><li>・ハラム食材の誤食を防止するためには、食べる前に食事に関する説明の時間が設けられると良い</li><li>・近江牛、松阪牛、飛騨牛、そうした産地のうち1箇所でもハラール牛ビジネスに取り組むといった方向性を検討しても良いのではないか。昇龍道エリアでハラール牛ステーキ、ハラールの名古屋コーチンが実現すれば、ムスリムの富裕層を取り込む非常に強力な魅力的な観光資源になる</li><li>・名古屋には日本国内で最も先進的かつ強固なつながりのイスラームのコミュニティがあるため、ローカルな情報は名古屋のイスラームやコミュニティと連携していくと良い</li><li>・魚介類全般は問題ないので、地元も気づいていない魅力や食産業等を中心に、資源の掘り起こしをしていくことがまずは重要</li></ul>

#### 4-4 旅行会社・ランドオペレーターヒアリング調査

##### (1) 旅行者の動向

旅行会社・ランドオペレーター	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シンガポールで流行ったものが、3年後くらいにマレーシアに浸透し、その後にインドネシアにも波及していく傾向がある</li> <li>・インドネシアが今後伸びる。インセンティブツアーも福利厚生の意味合いが強い</li> <li>・マレーシア人中間層ムスリムも訪日旅行が出来るようになってきた</li> <li>・ビザの発給要件の緩和も、訪日旅行が伸びている要因の一つである</li> <li>・ムスリムの生活レベルが上がリ、またLCCで格安航空券が販売されていることが増加の要因となっている</li> <li>・マレーシアのローコストキャリア、エアアジアXのセントレア〜クアラルンプールの就航により、名古屋地域の外客増加は間違いない</li> <li>・個人、家族、年代によって信仰の深さが異なる点に留意が必要である</li> <li>・マレーシアは比較的厳格なムスリムが多く、ハラールでなければ駄目だという人もいるが、インドネシアは戒律を寛容に解釈する人も多く、国によって傾向が異なる</li> <li>・日本に来ているムスリムは、比較的戒律に寛容な人が多い</li> </ul>

##### (2) ムスリム旅行者が日本に滞在する上で不安・不自由・不便に感じること

旅行会社・ランドオペレーター	
食事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・厳格なムスリムは、ハラールレストランと言われても、例えばキッチンが分けられているか、自ら確認をしたがる人もいる</li> <li>・レストランに酒が置いてあるだけで駄目という人もいる</li> <li>・レトルト食品、インスタント食品を持ち込む人もおり、加熱等、簡単な調理であれば、レストラン側が対応をしてくれている</li> <li>・食の不安が最も大きい。訪日旅行中もマレー料理、トルコ料理、パキスタン料理等を食べたがる</li> <li>・ムスリム、ノンムスリムが混在していると、店の選定に苦慮する</li> <li>・インドネシアは比較的、戒律に柔軟な人が多く、仮に豚肉が皿に乗っていても除いて食べるようなこともある</li> </ul>

##### (3) ムスリムに配慮すべき点

旅行会社・ランドオペレーター	
全般	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人によって、イスラームの戒律への解釈の仕方が異なることには留意が必要であるが、個人差に関わらず、おしなべて対応できるようにしておくことが必要</li> </ul>
食事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最も困るのは食事</li> <li>・精進料理で対応することもある</li> <li>・魚料理については、概ね問題無い。魚料理や野菜を原材料に、味付けを工夫して提供できるようになるとよい。</li> <li>・朝食ビュッフェの際、原材料を明示する等の対応をしてもらっている、英語表記があるとよい、ピクトグラムも効果的。豚料理を合わせて盛らない等の配慮が必要。コーナーを</li> </ul>

旅行会社・ランドオペレーター	
	<p>分ける、部屋を分けることも効果的</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・豚肉だけでなく、牛肉、鶏肉も使わないメニューを提供してもらうようお願いする場合もある</li> <li>・マレー料理店に連日通うこともある</li> <li>・オーナーやシェフがムスリムであると安心</li> <li>・ハラール認証がなくとも、寿司、そば等であれば、食材がシンプルであるため、比較的受け入れられやすい</li> <li>・提供する側が寛容な考え方をもち、様々な食べ方を許容するとよい</li> <li>・飲酒するムスリムもいるが、それは個人の考え方である、敬虔なムスリムはアルコールが置いてあるだけで怒る人もいる</li> <li>・日本食は旅行中に1回程度でよいという旅行者もおり、食べ慣れた自国の料理を食べたがる傾向もある</li> <li>・富裕層は、日本食を好む傾向あり</li> </ul>
礼拝	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の一角でスペースを借りることが出来さえすれば、キブラがわかれば何とか対応が出来る</li> <li>・ウドゥの際に使い捨てのタオルを設置するなど、細やかな配慮があると喜ばれる</li> <li>・受入側の歓迎の意味からも、静かで清潔な場所を提供すると良い</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・温泉のニーズはあるが、結局入らない（入れない）というケースもある。そのため、宿泊施設には、部屋に風呂がある事は大前提となる</li> <li>・旅行の満足度を高めるために、宿泊するホテルのクオリティを維持する、あるいは同国籍のガイドをつける等して対応をしている</li> </ul>

#### (4) ハラールに対する考え方

旅行会社・ランドオペレーター
・ハラール認証は、容易に取得出来てしまうものもあるが、安直な考えを持ってはならない

## (5) ムスリムに好まれる観光コンテンツ

旅行会社・ランドオペレーター	
全般	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北海道は人気が高い</li> <li>・TDR、USJに人気集中しており知名度が高いところが支持される</li> <li>・寺院も写真映えるものであれば、行きたがるが、歴史的背景等には興味が無い。写真映えるもの、価値の高いものを撮影し、それをFacebookに載せたいと思う人が多い。</li> <li>・桜は人気が高く、雪も喜ばれる。花が好き</li> <li>・スキーの雪質は圧倒的</li> <li>・フルーツ狩りは人気がある</li> <li>・忍者体験や、旅館等での浴衣を着る行為も人気がある。日本の大衆文化に触れたい</li> <li>・アニメ、ファッション、ニュースなどに興味を示す</li> <li>・土産品はムスリムでも原材料をあまり気にせず、“東京ばな奈”や、“じゃがぼっくる”（北海道）等を購入</li> <li>・買い物（アウトレット、買い物）</li> <li>・マレーシアは詰め込み型のツアーが好まれる</li> <li>・コンビニスイーツに興味がある</li> <li>・温泉体験したいというニーズは非常に高い。貸し切り風呂、露天風呂付客室があるとよい</li> </ul>
昇龍道エリア	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高山、白川郷、兼六園、立山黒部アルペンルート、名古屋城、松本城等が人気。世界遺産は人気が高い</li> <li>・関西あるいは中部から入った場合は、名古屋～郡上～高山～白川郷～石川～福井、夏は立山黒部アルペンルート、富士山、東京というコースで、6泊7日で回るのが一般的</li> <li>・途中で電車に乗るといったイベントもあるとなお良い（長良川鉄道のお座敷列車などは良いコンテンツ）</li> <li>・ノリタケの森、白川郷についても人気が高い</li> <li>・中部でのスキーと桜のセットなど十分に観光客を呼び込める</li> <li>・奈良井宿、妻籠・馬籠等、宿場町や街道は今後人気が出ると思われる</li> <li>・白馬は比較的ハラルに理解のある民宿が多い</li> </ul>

## (6) 受入環境整備の考え方・アイデア・PRについて

旅行会社・ランドオペレーター
<ul style="list-style-type: none"> <li>・国内のムスリム向けの環境整備が進むことにより、いずれはムスリムの訪日旅行の増加に繋がる</li> <li>・ムスリム専用のガイド（冊子）を昇龍道エリアで作成していくことがスタート地点であると思う</li> <li>・食事、体験、景色、ムスリム受入環境（モスクの場所等）があることをPRすることが重要である</li> <li>・地図とモデルコースの掲載は必要</li> <li>・旅行中、Wi-Fiが使えることが求められる。移動中のバスでも利用可能であるとよい</li> <li>・観光地ごとに、Wi-Fiの整備状況について、情報があるとよい</li> </ul>

## (7) 今後の課題・問題点・求められること等

### 旅行会社・ランドオペレーター

- ・ 飲食面でムスリムに対する環境整備が進むと旅行先として選ばれやすい
- ・ 現状でムスリムへの対応可否の現在の状況について、情報発信をしていく事の方が効果が高い
- ・ ムスリムに対応出来る施設か否か、またはハラール対応レストランのリストがあるとよい
- ・ ムスリムが経営している旅行会社という事で、信頼感を得られており、信頼を持続する
- ・ 観光資源となる原石を拾い集めることが重要である。地域に深く入っている人たちを集めて、地域の魅力になる資源についてブレストすると良い。留学生の活用も効果的
- ・ ランドオペレーターを巻き込んだセールスが効果的
- ・ 昇龍道エリアとしては2回目、3度目のリピーターに訴求する
- ・ ムスリム受入に熱意のある人に啓蒙していく事が重要
- ・ 地方部の食は、魚介類、山菜など、元々ハラール性があるものが多いため、ハラールについて学習し、安心される食を提供できるようになると強みとなるだろう
- ・ 在日ムスリムを活用出来るとよい（ムスリムシェフ、留学生によるアルバイト、親善大使、観光大使、着地型旅行時の受け手、旅行造成時におけるアイデア出し）
- ・ 日本のガイドがマレー語を話すことが出来るようになるるとよい

#### 4-5 在日ムスリム留学生へのグループインタビュー調査結果

実施日：平成26年1月9日

参加者：下表の通り

	国籍	性別	年齢	在日歴
①	インドネシア	29	男性	8年
②	インドネシア	36	女性	8年
③	インドネシア	25	男性	6年
④	マレーシア	23	男性	3年
⑤	マレーシア	23	男性	3年
⑥	マレーシア	23	女性	3年



##### (1) 旅行者の動向

留学生 (I)インドネシア、(M)マレーシア
<ul style="list-style-type: none"> <li>・若い世代は個人旅行が多い(I)</li> <li>・若い世代は移動と宿を安価にし、体験、食事、買い物にお金を使う(I)</li> </ul>

##### (2) ムスリム旅行者が日本に滞在する上で不安・不自由・不便に感じること

	留学生 (I)インドネシア、(M)マレーシア
食事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・肉は食べないようにしているが、代替メニューが無い場合は牛肉、鶏肉も食べることもある(I)</li> <li>・原材料が確認出来る店舗を選んで行く (M)</li> <li>・クッキーなどに含まれるショートニングには気をつける(I)</li> </ul>
礼拝	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安心して礼拝出来る場所が少ない。日本人の注目をされたり、駅員に注意されたりする。理解が欲しい(I)</li> <li>・ベビー休憩室(授乳室)での礼拝は人目に触れないが、気が引ける(I)</li> <li>・ウドウの際、特に足を洗っているところは偏見を持たれる(I, M)</li> <li>・モスクが少ない(M)</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・男女の接触は禁じられているが、満員電車はやむを得ない(I)</li> <li>・温泉、公衆浴場には入りたいが日本人がいないことを確認して利用している(M)</li> <li>・全体として英語表記が少ない。マレーシア人は英語が理解出来る(M)</li> <li>・ウォシュレットがないトイレには、水を入れたペットボトルを持ち込む(M)</li> </ul>

##### (3) ムスリムに配慮すべき点

	留学生 (I)インドネシア、(M)マレーシア
全般	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イスラームの悪口を言われると感情的になり、傷つく(I)</li> </ul>
食事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メニューに原材料表記があるとよい(I)</li> <li>・ラード、ゼラチン、乳化剤、ショートニングにも原材料表記と英語表記があるとよい(I)</li> <li>・原材料表示でピクトグラムを使うのはよい(I)</li> <li>・うなぎ、天丼は安心して食べられる (M)</li> <li>・海産物は概ね問題無く食べられる(I)</li> </ul>

留学生 (I)インドネシア、(M)マレーシア	
礼拝	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホテル等でキブラが設置されていると良い (I,M)</li> <li>・ウドゥは流れる水ですべきで、足湯、ウェットティッシュでは代用できない(I)</li> <li>・礼拝時間は場所、季節で異なる(I)</li> <li>・移動中 (バス車内) の礼拝、ウドゥの省略、進行方向に向かって礼拝する等、旅行中は略式化することも可能(I)</li> <li>・礼拝マットもあると良いが、畳でも問題無い(I)</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(トイレ) 多目的トイレが誰でも使えるということがわかると良い。家族風呂、個室風呂等があるとよい(I)</li> <li>・(温泉) 温泉には入りたい。水着が使えるとよい(I)</li> <li>・(設備) ホテルにコーランが置いてある必要は無い (M)。聖書が置いてあることも気にならない(I)</li> <li>・(接客) 旅館の仲居さんに接客してもらうことは問題はない(I)</li> </ul>

#### (4) ハラルに対する考え方

留学生 (I)インドネシア、(M)マレーシア
<ul style="list-style-type: none"> <li>・牛肉は食べたいが、屠殺方法が気になる(I)</li> <li>・ハラールマークがあれば安心できる(I)</li> </ul>

#### (5) ムスリムに好まれる観光コンテンツ

留学生 (I)インドネシア、(M)マレーシア	
全般	<ul style="list-style-type: none"> <li>・雪、桜</li> <li>・東京、大阪、京都が主流</li> <li>・寺社仏閣は写真を撮ってみたい。宗教上は問題無い (M)</li> <li>・日本の祭</li> <li>・カメラ、浴衣を購入したい(I)</li> <li>・キャラクターグッズ (キティちゃん) (I)</li> </ul>
昇龍道エリア	<ul style="list-style-type: none"> <li>・五箇山 (M)、忍者(I)、富士山(I)、大須 (M)、メーグルバス(I)、名古屋港 (M)、名古屋港水族館 (M)、なばなの里 (イルミネーション) (M)、長島 (M)、地下街(I)</li> <li>・昇龍道の龍に対する拒否感はない。「Dragon Rise Region -Central JAPAN」は良いと思う(I)</li> </ul>

#### (6) 受入環境整備の考え方・アイデア・PRについて

留学生 (I)インドネシア、(M)マレーシア
<ul style="list-style-type: none"> <li>・空港に礼拝所があるのであれば、その空港を優先して使いたいと思う。台湾、香港、韓国など、海外は整備が進んでいる (M)</li> <li>・食べられないものを絵で示す「ムスリムサポートカード」はよいアイデアである(I)</li> </ul>

(7) 今後の課題・問題点・求められること等

留学生 (I)インドネシア、(M)マレーシア
<ul style="list-style-type: none"><li>・ムスリムに対する知識と理解を深めてもらいたい(I)</li><li>・中部国際空港にも礼拝所が出来るとよい(M)</li><li>・土産品店の店員に原材料に関する知識があるとよい(I)</li><li>・名古屋を拠点に、東京や京都に出かけるとよいのではないか(I)</li></ul>

## 4-6 ムスリム対応先進事例へのヒアリング調査結果

### (1) 旅行者の動向

先進事例
<ul style="list-style-type: none"> <li>・1日数人、年間1,000人程度である。特に、マレーシアは対前年比が約360%となる等、急激に増加している</li> <li>・マレーシア・インドネシアが圧倒的に多い。中東便もあるが、中東からの数はかなり少なく1ヶ月で数百程度である</li> </ul>

### (2) ムスリム旅行者が日本に滞在する上で不安・不自由・不便に感じること

	先進事例
礼拝	・礼拝スペースが男女に分かれていないこと、小浄の施設設備がないことに不便を感じる

### (3) ムスリムに配慮すべき点

	先進事例
全般	・フリーWi-Fiを利用可能としている
食事	<p>■空港</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハラール認証を受けた専用キッチンを用いて調理し、料理を提供する。食事メニュー20種類程度</li> <li>・ハラールレストランでは、アルコールを取り扱うが、アルコールを使用するものについては使い捨て食器を使用</li> <li>・「ハラールレストラン」の下位の概念である「ハラールキッチン」という考え方で、既存のメニューからノンアルコール、ノンポークのメニューをムスリム専用メニューとして15店舗で提供。「ハラール」ではないことを明記。原材料表示はしていない。食材の一部をピクトにして表示</li> </ul> <p>■ホテル</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・直営の和食レストランと中国料理店の2店舗でムスリムに対応している</li> <li>・和食はムスリム向けに魚・肉も全く使わないメニュー構成としている</li> <li>・台湾の菜食料理を元にオリジナルメニューをアレンジしている</li> <li>・ハラール対応のコストは、料金に反映されてしまう</li> <li>・日本ハラール協会の監修を受けていれば、安心して食事ができるといった意見があった</li> <li>・朝食はバイキング形式で、主な原材料をピクトグラムで表示している</li> </ul>
礼拝	<p>■空港</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・礼拝所は、キブラを設置、パーティションで仕切り、男女それぞれに小浄施設を室内に設置する等、使い勝手の向上を図る。小浄施設は、足を洗いやすいように椅子と低めの蛇口が設置された洗い場のような形で設置する予定。使いやすさを考え、施錠しない。コーランの配備も検討</li> <li>・アルコール及びポーク等が原材料に入っていないお土産のコーナーを設置している</li> </ul> <p>■ホテル</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日本ハラール協会に依頼し、ホテル内全客室576室にキブラを設置。不浄であるトイレから一番遠いところに設置</li> </ul>

	先進事例
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マット・衣装を貸出可能としているが、コーラン、マットも持参する人が多い</li> <li>・客室以外では、礼拝所を設けていないが、臨時で有料で場所を提供することもある</li> </ul>
その他	<p>■ホテル</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・(接客) 客がムスリムであるかどうかは、予約時に確認可能であれば確認している</li> </ul>

#### (4) 受入環境整備の考え方・アイデア・PRについて

先進事例
<p>■空港</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・PR方法としては空港ウェブサイトにはバナーを貼り、プレスリリースが表示されるようにしているほか、プレスリリースの英語バージョンを作成し観光局等に持ち込むといったことはしているが、FITへのPRはホームページのみとなっている</li> </ul> <p>■ホテル</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・PRについては、ムスリムに関するサービスを実施する直前のタイミングからホテルのウェブサイト等で実施している</li> <li>・チラシを英語表記でも作成し、ウェブに掲載している</li> </ul>

## 4-7 国内先進事例調査

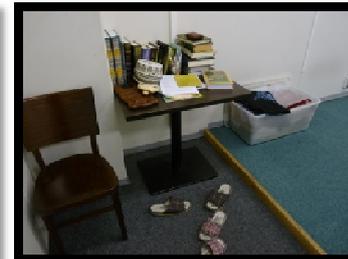
国内先進事例における取組状況は以下のとおり。

### ■関西国際空港における祈禱室の設置及びハラール認証レストラン等の導入

- 平成18年から宗教を限定しない祈禱室を国際線出発フロアに設置。結果、現在は実質的にムスリムの方が祈禱室として使用。
- 旅行者以外の空港周辺地域の在日ムスリムにも口コミで広がり、利用者増（備品はすべて在日ムスリムが持ち込んだもの）。
- 平成26年4月を目処に、祈禱室を出国手続き後のエリアを含め3箇所とし、男女を分けるパーティション、キブラ・コーラン、小浄施設の設置を予定している。
- またハラール認証レストランとして、うどん店、そば店の2店舗が認証を受け、全メニューハラールメニューの提供を行っている（アルコールの提供有）。
- メニューは、英語表記とともに食材ピクトが明示されている。
- また、ムスリム向けのお土産として、ポーク・アルコールフリーのお土産を集めたコーナーを設置している。



(左：関西国際空港フロア案内での祈禱室ピクト、右：祈禱室表示)



(祈禱室内の備品の状況)



(左：ハラール認証レストランの認証表示、右：食事メニュー)



(ムスリム向けお土産コーナーの設置状況)

■ホテル日航関西空港における全客室へのキブラ設置をはじめとしたムスリムへの対応

- 日本ハラール協会監修のもと、ホテル内全客室にキブラを設置。
- あわせて、女性用礼拝衣装、礼拝マットの貸出を実施している。



(左：貸出用に用意された女性用礼拝衣装・礼拝マット)



(客室でのキブラ設置状況 左：引出内部、右：天井)

■ホテルグランヴィア京都におけるハラールメニューの提供をはじめとしたムスリムへの対応

- ホテル内レストランにてローカルハラール認証を取得。平成26年3月現在、ハラール洋食弁当、ハラールキッズプレート、アラカルト3種の5つのメニューを予約不要で提供している。
- メニューについては、グランドメニューとは別に別冊とし、英語表記を実施している。
- このほか、ムスリム客宿泊時に祈祷時に必要となる方位表、礼拝用マット、コーランの貸出を行っている。



(ハラールメニューの状況)



(ハラールメニューの内容)

資料：ホテルグランヴィア京都ウェブサイト

## ■京都市及び京都文化交流コンベンションビューローによるムスリム受入環境の整備

- 京都市と京都文化交流コンベンションビューローが共同で、訪日外客向けに京都の観光情報を発信するためのウェブサイト「Muslim Friendly Kyoto」を設置（英語、アラビア語、トルコ語、マレーシア語の4言語）。
- ウェブサイトでは、ムスリム対応レストラン情報をハラール、ムスリムフレンドリー、ムスリムウェルカム、ポークフリーの4段階のレベルに分け、情報提供。
- このほか、京都市内の観光受入施設を対象に、情報提供・情報交換、土産物の開発等を実施している。



（観光情報発信ウェブサイト「Muslim Friendly Kyoto」）

Category	Short description
Halal	All food is halal. The menus bear halal logos.
Muslim Friendly	Special halal menus are provided.
Muslim Welcome	No pork or pork-related items, and no alcoholic flavoring.
Pork-Free	No pork, and no meat.

（観光情報発信ウェブサイト「Muslim Friendly Kyoto」内でのムスリム対応レストラン情報の提供状況（レベル別に表示））

## 5. ムスリムモニターツアー調査(整備前)の実施

### 5-1 ムスリムモニターツアーの実施概要

ムスリム旅行者が安心して昇龍道エリアを旅行することができ、昇龍道エリアが有する観光スポットを十分に楽しむ事ができるよう、ムスリムのモニターによるモニターツアーを実施し、ムスリム旅行者が必要としている受入環境、現状の問題点・課題、好まれるもの等について意見集約を行った。

#### (1) ムスリムモニターツアーの目的

ムスリムモニターツアーは、以下の内容を目的として実施した。

- ムスリムが旅行をする上で不安となる要素および対応方法・改善策等の確認
- 昇龍道エリアのムスリム向けモデルコースを作成する上で必要となる、ムスリムに好まれる観光地コンテンツの確認

#### (2) ムスリムモニターツアーの概要

第1回	実施日	平成26年2月1日(土)～2日(日)
	参加者	インドネシア人(男性1名、女性1名)、マレーシア人(男性1名、女性1名)
	方面	愛知県、三重県
	訪問先および体験	【1日目】海島遊民くらぶ、ミキモト真珠島、鳥羽水族館、相差・海女小屋体験(相差かまど・おぜごさん)、相差・海女小屋体験(はちまんかまど)、英虞湾 【2日目】伊勢湾フェリー、いちご狩り、恋路ヶ浜散策、伊良湖ビューホテル、名鉄海上船フェリー、中部国際空港
第2回	実施日	平成26年2月8日(土)～10日(月)
	参加者	インドネシア人(男性1名、女性1名)、マレーシア人(男性1名、女性1名)
	方面	福井県、石川県、富山県、岐阜県、長野県
	訪問先および体験	【1日目】東尋坊、カニ料理、金沢ひがし茶屋街、金箔体験、寿司、金沢城 【2日目】兼六園、五箇山、白川郷、高山古い町並み、飛騨高山ワシントンホテル 【3日目】新穂高ロープウェイ、松本城

第3回	実施日	平成26年2月15日(土)～16日(日)
	参加者	インドネシア人(男性1名、女性1名)、マレーシア人(女性1名)
	方面	静岡県、三重県、滋賀県
	訪問先および体験	【1日目】スズキ歴史館、お茶の郷、日本平、名古屋市内(東南アジアレストラン)、名鉄グランドホテル 【2日目】伊賀流忍者博物館、琵琶湖クルージング、比叡山延暦寺

## 5-2 ムスリムモニターツアーにおける意見総括

### (1) ムスリムが旅行をする上で困る点および対応・改善の方向性

#### ◇飲食

・豚肉を使わない料理が必須。

⇒豚肉の使用は一切しない。また、豚肉加工品(ウィンナー、ソーセージ、ハム等)やラード、豚由来成分の含まれた材料を用いた料理は提供しないようにする。

・日本食で使われる「みりん」は使われている事が判った場合は避けるようにしている。アルコール添加醤油も避けたい。

⇒みりんやアルコール添加醤油を使わない調理方法がなされていれば、同じ食材で食べられるようになる。

#### 【モニターツアーでの事例】



そばつゆにみりんが含まれていることがあるが、アルコール無添加醤油をお湯で割るなどの対応で、食べることができた。

【ミキモト真珠島(三重県鳥羽市):事前連絡なしで対応】



牛肉ステーキを野菜中心のメニューに変えて、郷土の食文化である朴葉焼きを体験する事が出来た。

【寿々や(岐阜県高山市):事前連絡し対応を依頼】



そばつゆにみりんを使わない配慮と、動物性ショートニングを使用したデザート代わりに、杏仁豆腐に変更する等、食べられるメニューとなった。

【お茶の郷(静岡県島田市):事前連絡し対応を依頼】

- ・海産物（エビ、カニ等）は基本的には問題無く摂取できる。味付けに「みりん」が使われている事が判っていれば、食べられない。寿司の醤油もアルコール添加醤油は避ける。  
⇒みりんを使わない味付け、あるいはアルコール無添加の醤油があれば問題は無い。  
⇒訪問前の打合せ等により、旅行者のムスリムの調味料に対する考えについて確認をした上で、適切な対応が取れるとよい。

【モニターツアーでの事例】



海産物は原材料としては問題ないが、味付けにみりんが使われていた。事前に使用調味料と、旅行者が摂取可能かについて連絡調整することの重要性が確認出来た。

【海女小屋相まかまど(三重県鳥羽市):事前連絡し対応を依頼、みりんについては事前説明なし】



寿司自体は問題無く食べられる。醤油について、アルコール添加の有無があらかじめ確認できると、店を選びやすい。

※イスラームの戒律とは直接関係は無く、生魚を食べない東南アジア旅行者がいるため、配慮が必要

【寿司店(石川県金沢市):事前連絡なし】



その地域ならではの海産物を食べることも楽しみの一つであり、カニが提供された。海産物中心のメニューであれば、味付けに配慮すれば、提供出来るメニューは拡大すると考えられる。

【カニ料理店(福井県あわら市):事前連絡し対応を依頼】

- ・ビュッフェ形式のレストランでは、原材料に何が使われているかが判らない。原材料が表示されていても、日本語が判らない場合は理解する事が出来ない。豚肉だけではなく、豚肉の加工品、豚由来成分も摂取できないため、原材料を詳細に示されている、あるいは施設側の説明があるとよい。

⇒英語表記、ピクトグラムなどで原材料が表示されていれば理解しやすい。

⇒ムスリムが食べられるものが示される、あるいは集約されていると判りやすい。

【モニターツアーでの事例】



ビュッフェでは、様々な料理が一様に並べられているため、品物ごとにシェフの説明があれば、原材料を理解出来る。旅行者と施設側で言葉が通じない場合、およびシェフが常時対応できるか等の課題を有する。

【伊良湖ビューホテル(愛知県田原市):事前連絡し対応を依頼】



料理名表示プレートに、アレルギー7品目の使用状況を示すと共に、豚肉の使用が明示されている。アルコール等の原材料表示も同様に示されるとより安心感が高まる。

【金沢ニューグランドホテル(石川県金沢市):事前連絡し対応を依頼】



ビュッフェ形式のレストランにおいて、ムスリムが食べられるメニューが集められ、迷う事なく料理を盛りつけることができる。

【金沢ニューグランドホテル(石川県金沢市):事前連絡し対応を依頼】

- ・日本に旅行中は日本食を楽しみたいが、自国の料理も食べたい。  
⇒訪問先周辺の東南アジア料理店（ハラール対応）が把握出来るとよい。

【モニターツアーでの事例】



宿泊施設近辺にハラールに対応したレストラン（イスラム圏の国籍料理店）があれば、利用したいと思うため、あらかじめ情報が入手出来るとよい。

【ブンガラヤ(愛知県名古屋市):事前予約し訪問】

#### ◇礼拝

- ・専用の礼拝室で無くとも、会議室、座敷等、部屋の本来の用途は関係無く、静かで清潔感があれば、どこでも礼拝することは可能。
- ・男女別々で無くとも、男性が前列、女性が後列で礼拝する事により対応は可能。
- ・ウドゥは必要であるため、トイレの手洗場などを提供してもらえるとありがたい。特に女性のムスリムのウドゥは、男性に見られることのない場所である必要がある。  
⇒人が横切る事のない、静かな場所を提供されるとありがたい。  
⇒ウドゥは、男女別々の場所、あるいは目隠しになるものがある事が望ましい。

【モニターツアーでの事例】



普段は貴賓室として利用されている部屋を礼拝スペースとして利用。静かな空間であり、ウドゥをするための手洗い場（トイレの洗面所）が近いので、不自由なく礼拝が可能。

【ミキモト真珠島・貴賓室(三重県鳥羽市)】



公的な施設を礼拝のために使用。公的な施設であるため、利用規約等を事前に確認し、礼拝スペースとして利用可能かどうかの確認をしておけば、安心して利用が可能となる。

【大津市ふれあいプラザ・和室(滋賀県大津市)】



施設のライブラリーを礼拝スペースとして利用。他の客の利用が無い場合は問題無く礼拝が出来る。利用客が周囲にいる場合の代替箇所が用意されるか、目隠しの代わりになる衝立などが置かれるとよい。

【お茶の郷・お茶のライブラリー(静岡県島田市)】

- ・礼拝のためにモスクに立ち寄ったが、インターネットから得た情報が古く、存在していないケースがある。
- ⇒インターネットの情報が古い事があるため、利用前には電話連絡をする等、確認をする事が望ましい。

## (2) ムスリムに好まれる昇龍道エリアの魅力的な観光コンテンツ

- ・東南アジアでは見られない「雪」に触れられることが魅力高い。
- ・日本の「フルーツ」は美味しく、フルーツ狩りは満足出来る。
- ・一面に広がる「花」の景色は、SNS にアップして、友人・知人に伝えたい魅力的な風景である。
- ・金沢の金箔体験は非常に興味深い。
- ・花（桜）と雪が同時に楽しむことが出来る昇龍道の周遊ルートはムスリムのみならず、東南アジア旅行者にとって好まれる。

### 【モニターツアーでの事例】

	<p>東南アジアでは雪を見る機会が少ないため、雪景色や、雪に触れられる体験が非常に喜ばれる。(岐阜県・白川郷・新穂高、富山県・五箇山、長野県・松本、比叡山延暦寺 等)</p>
	<p>イスラームの戒律上、食の楽しみが限定的にならざるを得ない中、ハラール性の高いフルーツを食べられることは満足度が非常に高い。また、日本のフルーツは質が高いことから、フルーツ狩りは魅力的なコンテンツとなる。(愛知県田原市・いちご狩り 等)</p>
	<p>桜への興味が非常に強く、広大な花畑も非常に満足度が高い。非日常的な綺麗な景色が写真映えすることから、特に SNS ユーザーには好まれる。(愛知県田原市・菜の花畑 等)</p>
	<p>産業観光などの体験施設への興味も高く、また当該地域の伝統的文化にも触れられる施設は満足度が高い。(石川県金沢市・金箔体験 等)</p>



伝統的な漁法である海女の文化と、海産物を食べる事もできる体験施設は、グルメと観光、日本人とのコミュニケーションを楽しむ事ができ、人気が高い。(三重県鳥羽市・海女小屋体験 等)



多くの日系ものづくり企業が進出しているインドネシアを始めとして、ものづくり産業の歴史や技術を学ぶことができる施設の人気は高い(静岡県浜松市・スズキ歴史館 等)

## 6. ムスリム旅行者に関する受入環境対策セミナーの開催

### 6-1 ムスリム旅行者に関する受入環境対策セミナー実施概要

昇龍道エリアの観光関連事業者に対し、ムスリム旅行者の受入にあたり、把握しておくべき心得や留意点を示す、ムスリム旅行者に関する受入環境対策セミナー（以下、セミナー）を実施した。

#### （1）セミナー開催の目的

- ムスリムの受入に関心を示す観光関連事業に対し、イスラームの実態や、ムスリムが旅行をする上で不安を感じる点を明確に示す。
- 観光関連事業者が抱く、ムスリム受入に対する障壁、抵抗感を緩和し、昇龍道エリアの受入環境整備の促進を図る。
- 当事業における実証事業の協力依頼およびムスリムウェルカムスポットとしての参画依頼。

※ムスリムウェルカムスポット：ムスリムが旅行をする際に不安を感じる飲食や礼拝に関する事項において、原材料表記、ノンポーク・ノンアルコールの料理の提供、礼拝スペースの提供等、ムスリム向けのサービスを提供により、ムスリムを迎え入れる施設。

#### （2）セミナーの概要

##### ■日程・会場

名古屋会場	日時：平成26年3月4日（火） 14:00～16:00（13:30開場） 場所：ダイテックサカエ 7階 ABC 会議室 参加者数：56名
金沢会場	日時：平成26年3月5日（水） 14:00～16:00（13:30開場） 場所：TKP 金沢ビジネスセンター 8階 カンファレンスルーム 参加者数：45名

##### ■対象（参加者）

- ・事前に行ったアンケート回答にて、「既にムスリム対応している実績のある施設」および「事業協力が可能と回答した施設」（優先的にご案内）
- ・その他、ムスリム対応に積極的な施設
- ・昇龍道推進協議会会員のうち、関心の高い施設・事業者 等

## ■セミナー内容

- ◇事業趣旨説明（中部運輸局）
- ◇ムスリム旅行者受入に関する基礎講座（金城学院大学 山本教授）
  - ・ムスリムに関する基礎知識
  - ・ムスリムの受け入れに際して配慮すべき点
- ◇事業内容の詳細説明（三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社）
  - ・調査結果概要説明（モニターツアー結果等）
  - ・受入環境整備事業の概要説明
  - ・事業協力のお願および事業の進め方に関する説明
- ◇質疑応答

## 6-2 セミナー参加者の意見総括

セミナー開催後の個別ヒアリング、アンケートの結果を踏まえ、セミナー参加者の主な意見を以下に示す。

- ・礼拝など、比較的対応がしやすい点など、出来るところから対応していきたい。
- ・食事面は完全に対応していくことは難しいが、今後試行錯誤をしながら進めていきたい。
- ・海産物を中心とした料理を提供しているため、みりんやアルコール添加の醤油を使わない料理方法で配慮する等、ムスリムが安心して食べられるメニューを創作したい。
- ・ムスリムが食べられないものは除き、食べられるメニューや好まれるフルーツなどを盛り込んだ料理を提供することができるため、対応していきたい。
- ・ノンポーク・ノンアルコールの土産物を開発したい。
- ・旅行中のウドゥについて、動画でその様子を見る事ができ、なぜ水回りが水浸しになるのか、タオルやスリッパを提供することの意義が理解できた。



《名古屋会場》



《金沢会場》

## 7. 「ムスリム旅行者の受入環境基準」の作成

### 7-1 「ムスリム受入環境整備基準」の検討

前述の各種調査・事業を踏まえ、ムスリム旅行者の受入に関する前提となる「心得」を以下に整理する。

#### ■まずはムスリムの事を理解する

先入観や偏見をもたず、正しくイスラームやムスリムへの対応について理解することができれば、ムスリムへの受入はそれほど難しいことではない。

#### ■受入側はできる限りの対応を行い、提供できるサービスを正しく伝える

現在の受入側が持っているリソースや環境を踏まえ、費用や時間をかけず、対応できるところから対応していくことが重要である。また、その取り組みを常に「見える化」しておき、ウェブサイト、ブログ、店内の掲示など、できるだけわかりやすくかつ正しく示すことで、ムスリム旅行者の安心感につながる。

#### ■ムスリムは「日本の旅行を楽しみたい」と思っている。過剰な対応は不要

ムスリムの多くは、日本の現状を知り、体験したいと考えている。そのため、厳密すぎるハラール対応が日本人にとり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、本来のおもてなしや、日本のサービスが損なわれないようにする必要もある。

ムスリム旅行者の受入の心得を踏まえ、昇龍道エリアにおける、ムスリム向けのサービスの水準を以下に示す3段階に分け、受入施設の考え、あるいは経営判断により、受入側が選択出来るような基準を設けた。

1. 重要度が高く、必ず対応すべき事項
2. 対応した方が良い事項
3. 可能であれば対応するもの、経営戦略上必要であれば対応するもの

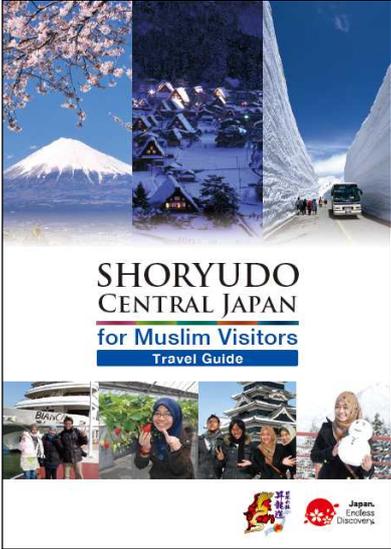
基準選定にあたり留意した点は、「過度な取組」を推奨することにより協力施設の減少を避けることであり、最も重要な事項は抑えつつ、可能限り多くの施設が参画出来る最低限の基準を設定している。

1	重要度が高く、必ず対応すべき事項	<b>【飲食】</b> 豚肉を提供しない／豚由来成分の原材料を使わない／豚等を揚げた油を使わない <b>【接客・おもてなし】</b> 厳格な性倫理に配慮する
2	対応した方が良い事項	<b>【飲食】</b> 酒類を提供しない／アルコールが含まれる調味料（アルコール添加醤油等）、みりんを使わない／料理のメニューに原材料を表記する／ハラール肉を使う／料理のメニュー表はムスリム対応のページを用意する／魚介類、野菜、フルーツを提供する <b>【礼拝】</b> 簡易的な礼拝スペースを用意する／ウドゥのための手洗い場等を提供する／礼拝マットを貸出する／キブラの方向を把握し、マークを付ける、あるいはキブラ・コンパスを貸出する／最寄りのモスクを把握し、案内出来るようにしておく <b>【接客・おもてなし】</b> 異性に接触しない／右手を優先する／接客（異性）に配慮する／化粧室の使用方を説明する／近隣のハラール関連施設の情報提供

		<p>【公衆浴場・温泉】温泉の時間貸しまたは、家族風呂・個人風呂の部屋、設備を設ける</p> <p>【買い物】豚由来成分（皮、コラーゲン、ゼラチン）と動物由来の成分（ショートニング、動物性油脂）を表示する</p> <p>【その他】「ムスリムフレンドリー」という言葉の使い方には注意する／フリーWi-Fiの提供</p>
3	可能であれば対応するもの、経営戦略上必要であれば対応するもの	【飲食】ハラール認証を受ける

## 7-2 「ムスリム受入環境整備」のモデル整備

前述の基準を踏まえ、昇龍道エリアで実施するムスリム受入環境整備のモデルとして、以下に示す項目について実証的に整備、実施し、効果検証をするものとした。

整備項目	概要
	<p>【ムスリム向け旅行ガイド】</p> <p>※英語、インドネシア語で作成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ムスリムサポートカード（飲食等における日本人とのコミュニケーションツール）</li> <li>・日本を旅行する上での注意点</li> <li>・昇龍道で楽しめるノンポーク・ノンアルコールフード、ハラール対応レストラン紹介（レストランの紹介がなされている名古屋モスクのウェブサイト URL を掲載）</li> <li>・昇龍道の観光モデルコース</li> <li>・昇龍道ムスリムウェルカムスポット</li> <li>・昇龍道のモスク紹介</li> <li>・昇龍道アクセスガイド</li> </ul>
	<p>【ムスリム旅行者受入の心得】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・観光事業者向けのムスリムの受入に際し、留意すべき点等をまとめた冊子</li> <li>・ムスリムに関する知識、イスラームの戒律で定められていること、旅行中に困ること、ムスリムへの対応方法、ムスリム向け表示を掲載</li> </ul>

 <p>牛肉 Beef</p> <p>豚肉 Pork</p> <p>鶏肉 chicken</p> <p>羊肉 Mutton and lamb</p> <p>アルコール Alcohol</p> <p>ラード Lard</p> <p>アルコール添加醤油 Soy sauce with alcohol</p> <p>料理酒・みりん Cooking sake/ Sweet cooking rice wine</p> <p>動物性ショートニング Shortening (of animal origin)</p>	<p><b>【原材料表記ピクトグラム】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・原材料を示すピクトグラムシール。飲食店やホテルなどのメニュー表や、料理名のプレート等に使用している原材料を示すために使用。</li> <li>・ムスリムにとって摂取できないとされる原材料、調味料である、豚肉、牛肉、鶏肉、羊肉、アルコール、ラード、アルコール添加醤油、料理酒・みりん、動物性ショートニングの9種類を示している。</li> </ul>
	<p><b>【キブラシール】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・メッカの方向を示すシール（名古屋モスク監修のもとデザインを作成。名古屋モスクの名称の記載）</li> <li>・施設の礼拝スペース等に設置</li> </ul>
	<p><b>【キブラコンパス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・メッカの方角を示すために使用。</li> <li>・キブラの設置のため、あるいはキブラが無い部屋にて礼拝をする際、方向の確認を行う。</li> </ul>
	<p><b>【礼拝マット】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・礼拝時に使用</li> <li>・貸出用として施設に配備</li> </ul>

## 8. 「ムスリム旅行者受入の心得」の作成

### 8-1 「ムスリム旅行者受入の心得」の概要

ムスリム旅行者を受け入れるにあたり、宿泊施設、観光施設をはじめとした全ての観光関連事業者を対象とし、ムスリムの受入に対する抵抗感を無くし、身近な所から対応する事が可能となるため、配慮すべき点や注意すべき点をまとめた「ムスリム旅行者受入の心得」を作成した。

#### ■留意点

- 昇龍道エリアの全ての事業者が取組を進めることが出来るよう、過剰な制約を設けず、導入しやすいような内容としている。
- 前述した基準設定に基づき、「対応方法」には★印を付し、受入側の状況に応じて、対応する内容を適宜選択出来る仕組みとしている。

#### ■掲載項目

- ◇ムスリム受入のための心得  
受入の大前提となる、「ムスリムへの理解」「できる限りの対応と、提供出来るサービスの明示化」、「過剰な対応は不要」について掲載。
- ◇ムスリム（イスラームを信仰する人々）について  
背景、イスラームの戒律・禁忌に関する事項を掲載
- ◇イスラームの戒律で定められていること  
食事、礼拝面での定められている事項を掲載
- ◇ムスリムが旅行中に困ること  
安心して食事が出来る場所が少ない、原材料表示のわかりにくさ、礼拝に対する日本人の理解が乏しい、温泉には関心を示すも公衆面前では利用が出来ない事について掲載。
- ◇ムスリムへの対応方法  
基準を3段階に設定し、「食事」、「礼拝」、「接客・おもてなし」、「公衆浴場・温泉の利用」、「買い物」等について、注意すべき点、配慮すべき点を具体的に掲載。  
※基準は、『7. 「ムスリム旅行者の受入環境基準」の作成』参照
- ◇ムスリムとのコミュニケーション  
受入施設がムスリム向けのメッセージを表記する際に使用。また、簡単なマレー語、インドネシア語の挨拶も掲載。

# ムスリム旅行者 受入の心得

Muslim

ようこそ昇龍道へ!



発行：昇龍道プロジェクト推進協議会

監修：宗教法人名古屋モスク

# 01 ムスリム 受入のための心得

## まずは ムスリムの事を 理解する

先入観や偏見をもたず、正しくイスラームやムスリムへの対応について理解することができれば、ムスリムの受入はそれほど難しいことではありません。

## 「受入側はできる限りの対応を行い、 提供できるサービスを正しく伝える」

受入側が持っている現在の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。また、その取り組みを、ウェブサイト、ブログ、店内の掲示など、できるだけわかりやすく、かつ正しく示すことで、ムスリムの方の安心感につながります。

## 「ムスリムは「日本の旅行を楽しみたい」と思っている。 過剰な対応は不要」

ムスリムの多くは、日本の現状を知り、体験したいと考えています。そのため、厳密すぎるハラール対応が日本人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、本来のおもてなしや、日本のサービスが損なわれないようにする必要があります。

# 02 ムスリムについて (イスラームを信仰する人々)

## 東南アジアからの訪日客が増加

東南アジアの中間層・富裕層の増加と、東南アジアから日本へのビザ申請の規制緩和が実施された等の要因から、東南アジアのムスリムの観光客が増加し、ムスリムに対応したツアー、レストラン、サービスの整備を進める動きが活発化しています。

2020年には東京オリンピック・パラリンピックの開催が決定した今、この動きはさらに加速すると思われます。



人気が高い雪景色

## ハラールとは「許されたもの」

「ハラール」とは、イスラーム法で「許されたもの」を意味します。食肉であれば、イスラーム法に則ったと畜方法で処理されたものを示します。一方、魚介類、野菜、果物はハラールとされています。

またハラールであるかどうかを第三者機関により審査・監査を行うことをハラール認証と呼び、ハラール認証の適用範囲は、現在、食品、飲料のみならず、医薬品、衛生関連製品、外食産業、流通・運送等にも及んでいます。

## イスラームには様々な戒律、禁忌がある ～礼拝、食事、衣装等～



女性はヒジャブと呼ばれる布で頭を覆います

ムスリムは、「全知全能の唯一絶対神（アラビア語でアッラーフ）に絶対的に帰依」するものであり、「六信五行」（六信「唯一全能の神」「天使」「啓典」「預言者」「来世」「天命」、五行「信仰告白」「礼拝」「喜捨」「断食」「巡礼」）の義務があり、1日5回の礼拝や、イスラーム暦第9月（ラマダン）に約30日間の断食、女性は特に肌を露出させないよう衣装に配慮が必要などの習慣があります。そのため日本国内でムスリムを雇用する場合には配慮が必要となります。

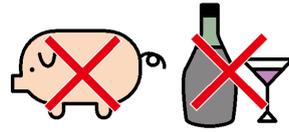
## 03

# イスラームの戒律で定められていること

## 食 事

### 豚肉を食べない、アルコールを摂取しない

ムスリムは、豚肉等の不浄とされるものおよび酩酊するものの摂食が禁じられています。飲酒をしないのは当然ですが、保存料としてアルコールが添加された醤油やみりんについては、摂食により酩酊する事がないことから、個人により解釈が分かります。



豚とアルコールはNG

### イスラーム法に則って認められたと畜をしたものでなければ摂取しない

豚肉以外の食肉、例えば牛肉、鶏肉、羊肉等に関しては、個人により解釈が分かれますが、イスラーム法に則ったと畜がなされていない食肉を避けるムスリムは多い傾向にあります。

## 礼 拝

### 毎日5回決められた時間に、メッカの方向(キブラ)に礼拝をする

ムスリムは、1日5回の礼拝を行います。礼拝の時間は、夜明けの礼拝、昼の礼拝、午後の礼拝、日没時の礼拝、夜の礼拝となっており、定められた時間の間に行います。礼拝時間は季節や滞在地によって異なります。礼拝はイスラームの聖地メッカの方角(キブラ)に向かって行われます。旅行等の移動中では、飛行機、列車、バスの中で座ったまま礼拝することも許容されています。また、昼と午後の礼拝、また日没時の礼拝と夜の礼拝をまとめ、同じタイミングで行うことも許容されています。



メッカの方向を示すキブラ

### 礼拝の前には水で手足を清める

礼拝の前には、手や顔および鼻腔や耳孔をはじめ、頭の前から足の先まで、流れる水で清めます(この事を「ウドゥ」といいます)。

### 男女別々に礼拝を行う



通常モスクや各施設の礼拝室は男女別になっています。ただし、旅館や観光施設等に礼拝施設がない場合も、空き部屋(会議室等でも可能)や座敷の片隅のスペースがあれば、男女別でなくとも礼拝をすることができます。時間を分ける、あるいは男性の後列で女性も同時に礼拝することができます。

# 04 ムスリムが旅行中に困ること

## ムスリムが安心して食事ができる飲食店が少ない(ハラール・レストランの情報が乏しい)

日本ではハラール対応をしているレストランが多くなく、またハラールレストランに関するリストや情報なども不足しています。



## 礼拝前、ウドゥをする際、洗面所で足を洗う事に抵抗がある、あるいは礼拝をする際に日本人の視線が気になる

ムスリムは定められた時間の間に礼拝しなければならないため、外出先においても礼拝できるよう、公共の場で礼拝スペースを確保することが必要となります。また、礼拝の前にウドゥをする場合、公衆トイレなどで手足を洗っていく、ペットボトルの水で代用するムスリムもいます。また、ムスリムへの理解が乏しい日本人が不思議そうに見たり覗いたりするため、礼拝に集中できないといった声も聞かれます。

## 豚由来成分が入っている食品、化粧品の原材料表記がわかりにくい

日本で販売している食品・製品の原材料は日本語でしか記載されておらず、日本語がわからないムスリムにとっては、それらを使用してよいか判断できません。

特に、菓子であればショートニング(乳化剤)は動物由来のもの、化粧品やサプリメントであればコラーゲン等に注意が必要となります。

## 温泉には入りたいが、裸になることが出来ない

ムスリムは裸の姿を公衆にさらすことは禁じられています。そのため、不特定多数の人々が一同に入浴する温泉や大浴場などを利用することは出来ません。

### Muslim DATA

#### 東南アジアに多いムスリム

#### 世界の人口の1/4を占めるムスリム

世界のムスリムの人口は、2010年の時点で16億人、2030年には22億人となることが予測されており、4人に1人がムスリムという時代を迎えようとしています。

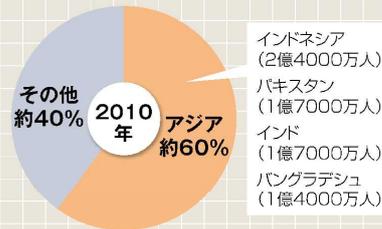
#### ● ムスリム人口の推移



#### 中東地域や南・東南アジア地域に分布

ムスリムの約6割、10億人以上がアジア地域に居住しています。

#### ● ムスリム人口の内訳



これだけは知っておきましょう!

# ムスリムへの対応方法

ムスリムを受け入れるにあたり、重要度ごとに対応項目を示します。

- ★★★ 重要度が高く、必ず対応すべきもの
- ★★ 対応した方がよいもの
- ★ 可能であれば対応するもの、経営戦略上必要であれば対応するもの

## 食事

安心できる食事は  
旅行を楽しくします。

### 豚肉を提供しない ★★★

豚肉およびハム、ベーコン、サラミといった豚肉の加工品を提供しないようにしましょう。

### 豚等を揚げた油を使わない ★★★

豚肉は当然のことながら、ハラールでない肉類のエキスを摂食するのを避けるため、揚げ物の際にはフライヤーを分けて調理する必要があります。魚介類や野菜を揚げた油を使うことは問題ありません。

### 豚由来成分の原材料(豚骨出汁、ラード、ゼラチン、動物性ショートニング等)を使わない ★★★

動物由来のもの(特に豚由来の成分)は敬遠される。同様の効果をもたらす植物性の調味料に切り替え、かつ植物性であることを明示しましょう。

### 酒類を提供しない ★★

ムスリムは飲酒が禁じられているため、酒類の提供を避けましょう。また、客室の冷蔵庫に、パッケージが清涼飲料水と誤認しやすい耐ハイが置いてある場合は、「Alcohol」と表記をする等の配慮があるとよいでしょう。

### アルコールが含まれる調味料(アルコール添加醤油等)、みりんを使わない ★★

アルコール添加の醤油やみりんの使用は避けましょう。アルコール成分を含まない調味料や、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。

### 料理のメニューに原材料を表記する ★★

各飲食店や施設で、使用している原材料や調味料を明記し、ムスリムがそれらを把握出来るようにするとよいでしょう。特に豚肉やアルコールの使用については、明確にすることが求められます。適宜ピクトグラムを用いながら、言語バリエーションにも配慮するとよいでしょう。



### ハラール肉を使う ★★

牛肉、鶏肉、羊肉については、ハラール肉を利用するとよいでしょう。ハラール食材店、ムスリムが経営する卸業者から購入することが出来ます。また、通信販売や業務用スーパーでも購入が可能です。

### 魚介類、野菜、フルーツを提供する ★★

魚介類、野菜、フルーツはハラールとみなされ、安心して食べられることから、食材として使用できます(エビ・カニを食べない宗派もあり、個人で解釈が異なることから、事前に確認するとよいでしょう)。

### 料理のメニュー表はムスリム対応のページがあるとよい ★★

ムスリムのお客様が選びやすいように、メニュー表にはムスリムが安心して食べられる料理をまとめて掲載したページを設ける等、わかりやすく明示するとよいでしょう。

### ハラール認証を受ける ★

ムスリムを積極的に受け入れていくためには、ハラール認証を受けることにより、さらにPR効果が高まります。ハラール食材とハラム(イスラームの戒律で禁止されたもの)の食材で使用する食器・調理器具、あるいはキッチンを分けること等が要件となります。また、ハラール食材の保管も、ハラム食材と別々にすることが求められます。

## 礼 拝

ムスリムに欠かせない礼拝しやすい環境で  
おもてなししましょう。

### 簡易的な礼拝スペースを用意する



ムスリムは1日5回、礼拝を行います（夜明け前の礼拝、昼の礼拝、午後の礼拝、日没時の礼拝、夜の礼拝）。礼拝の時間は太陽の動きにより左右されますが、インターネット等でその時間を調べることができます。

（例：<http://www.islamicfinder.org/cityPrayerNew.php?country=Japan>）

6畳ほどの礼拝専用の部屋（さらに可能であれば、男女別の部屋）があれば申し分ありませんが、専用の部屋でなくとも、清潔で静かな部屋、あるいは様々な用途で使われているスペースでも代用は可能です。清潔で静かな場所であれば、土間でも屋外でも、どのようなスペースでも礼拝は可能です。



様々な場所で礼拝をすることができます

### ウドゥ（手足の洗浄）のための 手洗い場等を提供する



礼拝の前には、手・口・鼻・顔・腕・髪・耳・足を水で清める必要があるため、可能であれば礼拝室や礼拝スペースの近くの洗面台（可能であれば足が洗いやすい水場スペース）を提供するとよいでしょう。周辺が水で濡れる事を理解し、あ

らかじめスリッパ、タオル、ペーパータオルを用意しておく配慮があるとよいでしょう。



ウドゥの様子

### 礼拝マットを貸出する



清潔な場所で礼拝をするため、床に礼拝用マットを敷くことが一般的です。半畳分程度の大きさの貸し出し用のマットを準備しておくとい



礼拝マット

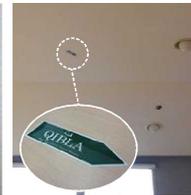
### キブラの方向を把握し、 マークを付ける、あるいは キブラ・コンパスを貸出する



礼拝は、メッカの方向（キブラ）を向いて行います。礼拝所の天井にキブラの方向を示す矢印のステッカーなどを貼るとよいでしょう。天井への貼付が難しい場合は、テーブルの上、あるいは引き出しの中に矢印を貼付することも有効です。方角を調べるためのキブラ・コンパスを貸し出すことも有効です。



キブラコンパス



天井にキブラを貼付

### 最寄りのモスクを把握し、 案内出来るようにしておく



ムスリムが近隣のモスクで礼拝を希望することもあるため、場所を把握し、地図を用意しておくとい

## 接客

### おもてなし

ムスリムの戒律を理解した上で日本ならではのおもてなしをしましょう。

#### 厳格な性倫理に配慮する ★★★

ムスリムは性に対し厳格であるため、客室の有料ビデオ、ポルノ写真等が掲載された雑誌などの設置は避けることが求められます。

#### 異性に接触しない ★★

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。



#### できるだけ右手を優先する ★★

イスラームは左手は不浄とされるため、握手等はできるだけ右手で行うようにします。

#### 接客に配慮する ★★

ホテル・旅館等、ムスリムの女性が、男性スタッフに案内され、客室に二人きりになる場面はできるだけ避けるようにします。どうしても避けられない場合は、ドアを開けておくなどの配慮が必要となります。

#### 化粧室の使用方を説明する ★★

ムスリムは男性でも個室のトイレを使い、用便の後に陰部を洗浄する習慣があります。ウォッシュレット等の自動洗浄機能の使い方がわからないムスリムが多いので、説明書を掲示するとよいでしょう。

#### 近隣のハラール関連施設の情報提供 ★★

近隣のハラールレストランの情報を提供できるとよいでしょう。

## 公衆浴場

### 温泉の利用

#### 温泉の時間貸しまたは、家族風呂・個人風呂の部屋、設備を設ける ★★

ムスリムは温泉に入りたいという希望はあるものの、人前で裸になることができないため、敬遠されています。家族風呂や個人風呂がある施設では、それを有効に活用することが望まれます。

## 買い物

#### 豚由来成分、動物由来成分(ショートニング、ゼラチン、動物性油脂)の使用を明確にする ★★

土産用菓子、化粧品等、原材料がわかるような英語表記あるいはピクトグラム等で明示できるとよいでしょう。例えば菓子であればショートニング(乳化剤)やゼラチンについて、動物由来か植物由来かを示し、また化粧品やサプリメントであればコラーゲンの使用状況に配慮する等、豚由来成分、動物由来成分の使用がわかるようにするとよいでしょう。また、ムスリムが安心して購入出来る物品を集めた特設コーナーを設けると、安心して利用することができるようになります。

## その他

#### 「ムスリムフレンドリー」という言葉の使い方には注意する ★★

ムスリムへの受入を積極的に行うことを「ムスリムフレンドリー施設」と呼ぶ場合がありますが、「ムスリムフレンドリー」という言葉は世界的な統一基準が無く、誤解や混乱を招くことがあることから、むやみに使わない方がよいでしょう。

#### フリーWi-Fiの提供 ★★

ムスリムのお客様は礼拝の際のキブラの方向、礼拝時間、ハラール対応のレストラン等、旅先の重要情報の多くをインターネットで入手しています。そのため、フリーWi-Fiの普及はムスリム向けのサービスの一環として必要不可欠なものとなりつつあります。

# ムスリムとの コミュニケーション

## 挨拶(英語、マレー語、インドネシア語)

日本語	英語	マレー語、インドネシア語 (一部を除き、共通)
おはようございます	Good morning.	Selamat pagi.(スラマッ パギ)
こんにちは	Hello.	※マレー語:Selamat petang.(スラマッ プタン) ※インドネシア語:Selamat siang.(スラマッ シアン)
こんばんは	Good evening.	Selamat malam.(スラマッ マラム)
ようこそ	Welcome.	Selamat datang.(スラマッ ダタン)
ありがとうございます	Thank you very much.	Terima kasih.(テリマ カシ)
ごゆっくりお過ごしください	Please make yourself at home.	Silakan menikmati istirahat anda dengan tenang.(シラカン ムニクマティ イスティラハッ アンダ デンガン トユナン)
さようなら	Good bye.	Sampai jumpa lagi.(サムバイ ジュムバ ラギ)
またお越し下さい	Please come back soon.	Tolong datang lagi.(トロン ダタン ラギ)
よい旅を	Have a nice trip !	Selamat jalan.(スラマッ ジャラン)

## 施設における表示例

日本語	英語
キブラコンパスをご用意しています	Qibla compass is available.
礼拝マットをご用意しています	Prayer mats are available. Prayer mat is available.(1枚の場合)
礼拝するスペースを用意出来ます。	A prayer space can be provided.
(部屋を)ご自由にお使ください	Please use the room freely.
(部屋をご利用の際は) フロント(スタッフ)にお声がけ下さい	Please ask the staff when you wish to use the room.
ハラル対応メニューをご用意しています	Halal menu is available.
ハラル対応醤油をご用意しています	Halal soy sauce is available.
浴槽にタオルを入れないで下さい	Please do not immerse your towel in the bathtub.

## 9. 「ムスリム旅行者のための昇龍道トラベルガイド」の作成

### 9-1 「ムスリム旅行者のための昇龍道トラベルガイド」の概要

ムスリム旅行者が訪日旅行をする際に最も不安に感じる飲食、礼拝面での有用な情報を掲載するとともに、昇龍道の観光地の魅力やモデルコースを掲載した、ムスリム旅行者のための昇龍道トラベルガイドを作成した。

■体裁：A5 カラー16ページ

■言語：英語、インドネシア語

■配布先：中部国際空港、昇龍道エリア主要観光案内所（ビジット案内所）等、  
海外旅行会社等へのプロモーションツールとして活用

頁	項目	内容およびポイント主なポイント
0	表紙	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タイトル、主な観光スポットの写真を掲載</li> <li>・東南アジアの旅行者に訴求性の高い「雪」を前面に打ち出し、富士山、白川郷、立山黒部アルペンルートの写真を掲載。</li> <li>・ムスリムが実際に昇龍道エリアを楽しんでいる姿を写真にて掲載</li> </ul>
1	ようこそ昇龍道へ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名古屋モスク・クレシ アブドルワハブ代表、山本副代表からのメッセージ</li> </ul>
2	旅行のアドバイス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ムスリムが日本を旅行する上で必要な留意点を掲載（礼拝場所、ウドウ、飲食、土産物、トイレ、公衆浴場に関するアドバイスと、日本のWi-Fiの状況等）</li> </ul>
3	昇龍道モデルコース	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ムスリムに好まれる昇龍道の魅力を集約した推奨モデルコースを季節ごとに紹介</li> <li>・モデルコースにムスリムウェルカムスポットが有る場合、p11～12と関連付けをし、紹介。</li> </ul>
		◇冬のモデルコース（雪と日本のふるさと） ⇒琵琶湖、東尋坊、金沢（兼六園、ひがし茶屋街、金箔体験）、五箇山、白川郷、高山（朝市、古い町並み）、新穂高ロープウェイ、松本城、地獄谷（スノーモンキー）、名古屋
4		◇春のモデルコース（雪と桜） ⇒郡上八幡、飛騨高山、白川郷、立山黒部アルペンルート、松本城、妻籠・馬籠、いちご狩り（蒲郡・伊良湖）、名古屋
5		◇～初夏のモデルコース（新緑と大自然） ⇒白川郷、立山黒部アルペンルート、日本アルプス、上高地、長良川鵜飼、富士山、お茶の郷、浜名湖（サンセットクルーズ）、名古屋
6		◇夏のモデルコース（ファミリーで楽しむ） ⇒名古屋（博物館、動物園、水族館、買い物等）、ナガシマリゾート（アミューズメントパーク、アウトレットモール）、鈴鹿サーキット、伊賀流忍者博物館、伊勢安土桃山文化村、海女小屋体験、ミキモト真珠島、鳥羽水族館、伊勢湾フェリークルーズ、メロン狩り（伊良湖）、スズキ歴史館、ちびまるこちゃんランド、大井川鐵道、富士山、ラグーナ蒲郡、名古屋港水族館
7		◇秋のモデルコース（紅葉と世界遺産） ⇒熊野古道、英虞湾、海女小屋体験、伊賀流忍者博物館、比叡山延暦寺、東尋坊、金沢（兼六園、ひがし茶屋街）、五箇山・白川郷、高山、郡上八幡、犬山、香嵐溪

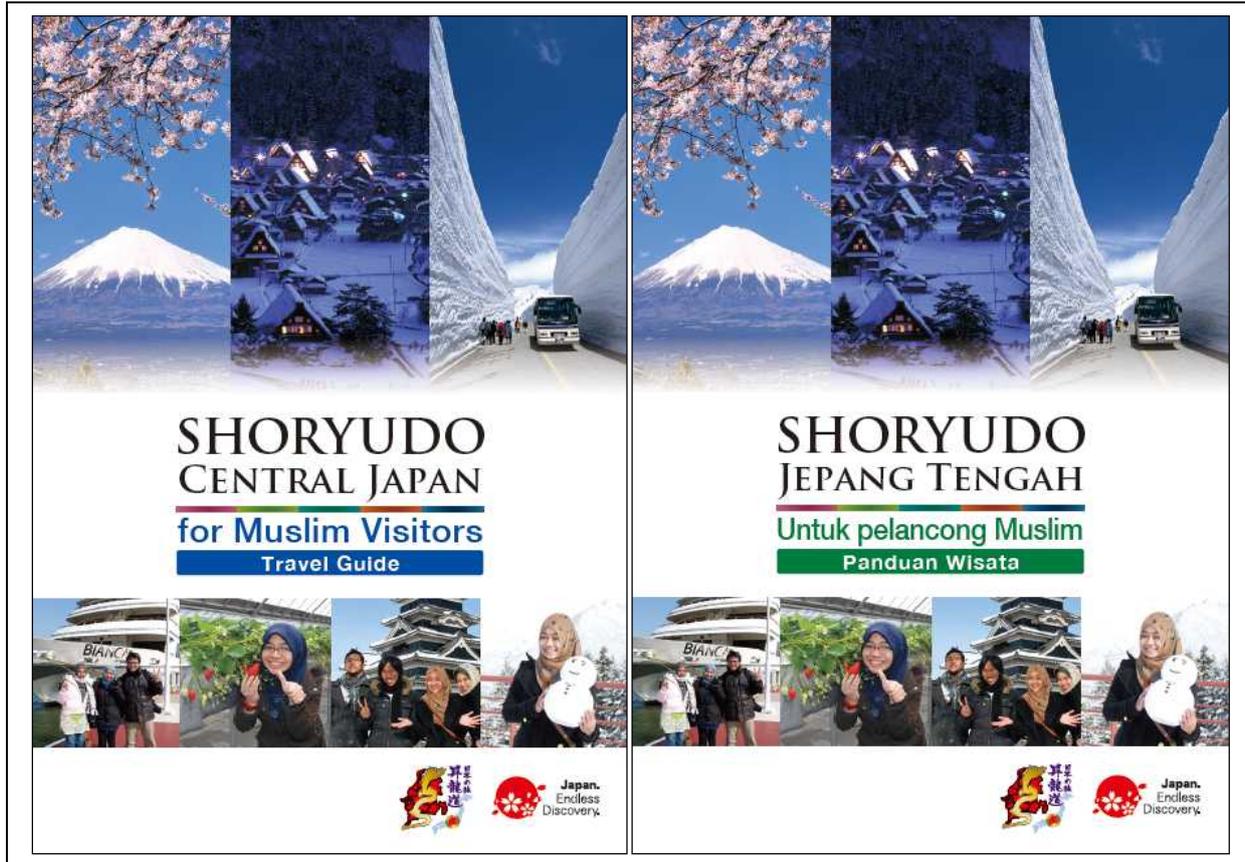
8	昇龍道の食の体験	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昇龍道で味わえるノンポーク、ノンアルコールフードの紹介 (寿司、そば、カニ、旅館の料理等)</li> <li>・ムスリムが実際に食べている状況の写真を掲載</li> <li>・名古屋周辺のハラールレストランの紹介</li> <li>・中部国際空港のハラールフード提供店の紹介</li> </ul>
9	昇龍道アクセスガイド	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昇龍道エリアの交通情報 (鉄道、高速バス)</li> </ul>
10		<ul style="list-style-type: none"> <li>・中部国際空港、名古屋駅の構内図を掲載</li> </ul>
11	昇龍道ムスリムウェルカムスポット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事面、礼拝面でのムスリム向けサポート、サービスが提供される施設を掲載</li> </ul>
12	カムスポット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所在地、電話番号、ムスリム向けのサービス内容を掲載</li> </ul>
13	ムスリムウェルカムスポットマップ・モスクマップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ムスリムウェルカムスポットの表示</li> <li>・昇龍道エリアのモスクの位置の表示</li> </ul>
14	昇龍道モスクリスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昇龍道エリアのモスクの情報を掲載</li> <li>・名古屋モスクの地図および写真の掲載</li> <li>・日本における礼拝時間を把握するための WEB サイトの紹介</li> </ul>
15	ムスリムサポートカード	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事面、礼拝面での不安を緩和するためのツールとして活用</li> <li>・ピクトグラムは、「豚」、「牛」、「鶏」、「羊」、「ラード」、「アルコール」、「料理酒・みりん」、「アルコール添加醤油」、「動物性ショートニング」の、ムスリムが摂取出来ない代表的な9つの種類を掲載</li> <li>・ムスリムが摂取出来ないものはムスリム本人の判断によるところが大きいので、ムスリム自身が、自己の判断により、摂取できない原材料について、「×」を記載し、施設側のスタッフ等に伝え、言葉が伝わらない場合も、間違っってハラームフードを摂取しないようにする</li> </ul>



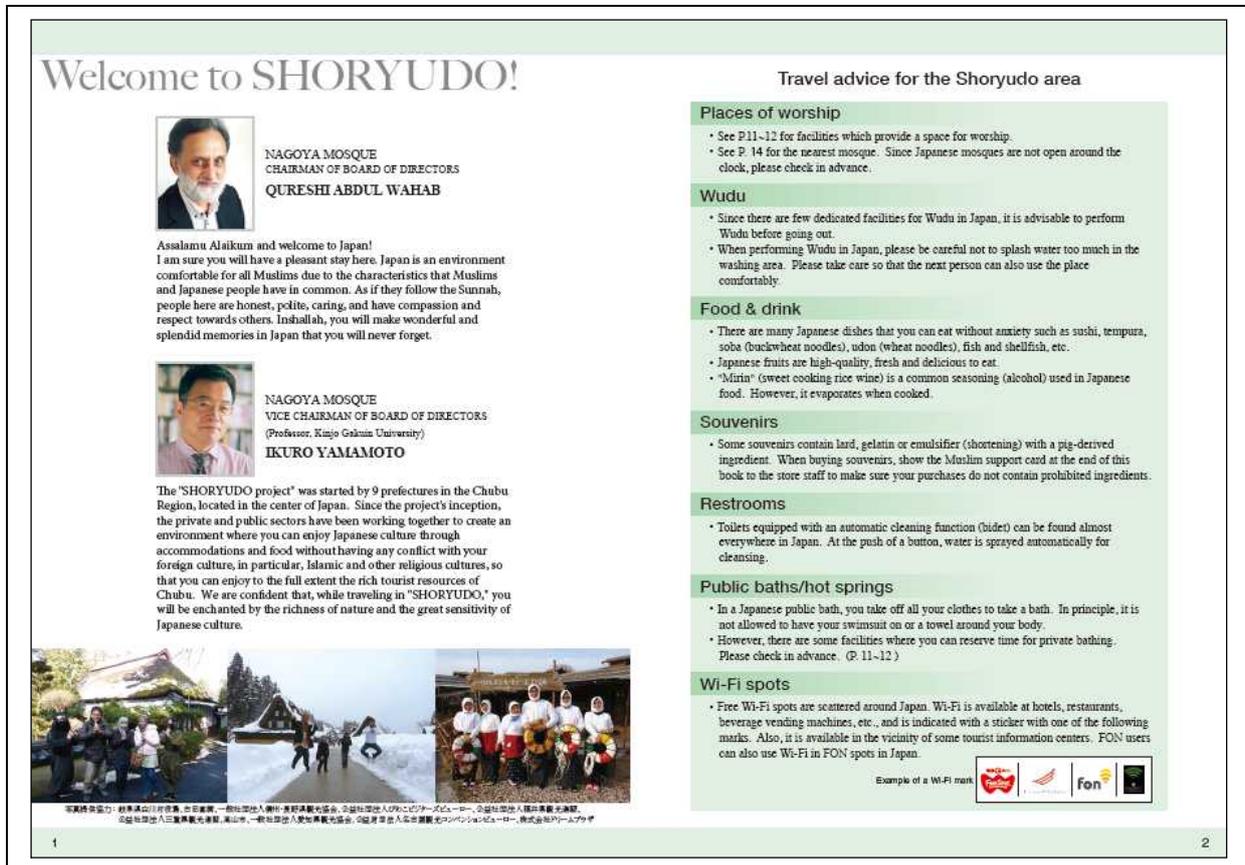
マレーシア・クアラルンプールで 2014 年 3 月 14 日～18 日に開催された「MATTA Fair」会場の JAPAN ムスリムブースにてガイドのうちモデルコース部分を配布。  
また、昇龍道ブースにおいても PR。

9-2 「ムスリム旅行者のための昇龍道トラベルガイド」の誌面レイアウト

■表紙（英語版、インドネシア語版）



■p1~p2



### Sightseeing Tour Sample Itineraries ①

## SHORYYUDO in Winter

(December through March)

### Japan's spiritual home - SHORYYUDO

Shirakawa-go

Hida Takayama

Matsumoto Castle

Iigokudani Snow Monkeys

Lake Biwa cruise

Shinhotaka Ropeway

**Itinerary (Sample Itineraries) / For tour groups: five days and four nights**

**Japan's spiritual home - SHORYYUDO**  
Snow-covered scenery of SHORYYUDO presents not only natural beauty but also scenic scenery filled with an air of history and culture where you can feel the atmosphere of a Japanese hometown. Also, delicious Japanese dishes can be enjoyed in various places during the trip.

- ① Arrive at Chubu Central International Airport
- ② Lake Biwa cruise
- ③ Tojinbo
- ④ Stay in Fukui Pref. or Ishikawa Pref. (omb dishes)
- ⑤ Kanazawa (Kenrokuen Garden, Hachimashi Chaya (gold leaf workshop, sushi dishes, and more))
- ⑥ Gokayama
- ⑦ Shirakawa-go
- ⑧ Stay in Hida Takayama
- ⑨ Takayama (morning market, traditional row houses)
- ⑩ Shinhotaka Ropeway
- ⑪ Stay in Matsumoto or Nagano Pref.
- ⑫ Matsumoto Castle ~ Tsunago/Magome (soba)
- ⑬ Iigokudani Snow Monkeys
- ⑭ Stay in Nagoya
- ⑮ Nagoya (nightseeing and shopping)
- ⑯ Depart from Chubu Central International Airport

① Lake Biwa cruise

② Tojinbo

③ Kanazawa (Kenrokuen Garden, Hachimashi Chaya (gold leaf workshop, sushi dishes, and more))

④ Gokayama

⑤ Shirakawa-go

⑥ Stay in Hida Takayama

⑦ Takayama (morning market, traditional row houses)

⑧ Shinhotaka Ropeway

⑨ Stay in Matsumoto or Nagano Pref.

⑩ Matsumoto Castle ~ Tsunago/Magome (soba)

⑪ Iigokudani Snow Monkeys

⑫ Stay in Nagoya

⑬ Nagoya (nightseeing and shopping)

⑭ Depart from Chubu Central International Airport

### Sightseeing Tour Sample Itineraries ②

## SHORYYUDO in Spring

(Middle to late April)

### SHORYYUDO with snow and cherry blossoms

Tatayama Karube Alpine Route

Hida Takayama

Shirakawa-go

Shirakawa-go

Matsumoto Castle

Strawberry picking

**Itinerary (Sample Itineraries) / For tour groups: five days and four nights**

**SHORYYUDO with snow and cherry blossoms**  
The attraction of "SHORYYUDO in Spring" is to enjoy both snow and cherry blossoms at the same time. Admire the Great Valley of Snow at Tatayama Karube Alpine Route as well as cherry blossoms at the World Heritage site of Shirakawa-go, Hida Takayama, and other scenic sights.

- ① Arrive at Chubu Central International Airport
- ② Gulp Handman (cherry blossoms)
- ③ Stay in Goro hot springs
- ④ Hida Takayama (cherry blossoms)
- ⑤ Shirakawa-go (cherry blossoms)
- ⑥ Stay in Kanazawa
- ⑦ Tatayama Karube Alpine Route (Great Valley of Snow)
- ⑧ Stay in Matsumoto or Nagano Pref.
- ⑨ Matsumoto Castle (cherry blossoms)
- ⑩ Tsunago/Magome (cherry blossoms)
- ⑪ Stay in Nagoya
- ⑫ Strawberry picking (Garonagori or Inago)
- ⑬ Nagoya (nightseeing and shopping)
- ⑭ Depart from Chubu Central International Airport

① Gulp Handman (cherry blossoms)

② Stay in Goro hot springs

③ Hida Takayama (cherry blossoms)

④ Shirakawa-go (cherry blossoms)

⑤ Stay in Kanazawa

⑥ Tatayama Karube Alpine Route (Great Valley of Snow)

⑦ Stay in Matsumoto or Nagano Pref.

⑧ Matsumoto Castle (cherry blossoms)

⑨ Tsunago/Magome (cherry blossoms)

⑩ Stay in Nagoya

⑪ Strawberry picking (Garonagori or Inago)

⑫ Nagoya (nightseeing and shopping)

⑬ Depart from Chubu Central International Airport

### Sightseeing Tour Sample Itineraries ③

## SHORYYUDO in Spring to Early Summer

(May through June)

### Travel with full enjoyment of fresh greenery and majestic nature

Japan Alps

Tatayama Karube Alpine Route

Kamikochi

Gifu Nagara River cormorant fishing

Mt. Fuji

Shirakawa-go

Lake Hamana

**Itinerary (Sample Itineraries) / For tour groups: five days and four nights**

**SHORYYUDO** from May through June offers beautiful natural scenery of fresh-green mountains and highlands. Mt. Fuji, a symbol of Japan, is beautiful all year around. Enjoy cormorant fishing in a river, crossing in a lake and other attractions offered by Mother Nature.

- ① Arrive at Chubu Central International Airport
- ② Shirakawa-go
- ③ Stay in Kanazawa
- ④ Tatayama Karube Alpine Route
- ⑤ Stay in Matsumoto or Nagano Pref.
- ⑥ Japan Alps
- ⑦ Kamikochi
- ⑧ Gifu Nagara River cormorant fishing
- ⑨ Stay in Gifu
- ⑩ Mt. Fuji
- ⑪ Ocho-No-Sato
- ⑫ Lake Hamana sunset cruise
- ⑬ Stay in Karuzumi hot springs
- ⑭ Nagoya (nightseeing and shopping)
- ⑮ Depart from Chubu Central International Airport

① Shirakawa-go

② Stay in Kanazawa

③ Tatayama Karube Alpine Route

④ Stay in Matsumoto or Nagano Pref.

⑤ Japan Alps

⑥ Kamikochi

⑦ Gifu Nagara River cormorant fishing

⑧ Stay in Gifu

⑨ Mt. Fuji

⑩ Ocho-No-Sato

⑪ Lake Hamana sunset cruise

⑫ Stay in Karuzumi hot springs

⑬ Nagoya (nightseeing and shopping)

⑭ Depart from Chubu Central International Airport

### Sightseeing Tour Sample Itineraries ④

## SHORYYUDO in Summer

(July through August)

### Enjoy SHORYYUDO with your family

Ninja Museum of Igaryu

Nagoya City

Mikimoto Pearl Island

Toba Aquarium

Suzuki Plaza

Nagashima Resort

**Itinerary (Sample Itineraries) / For tour groups: five days and four nights**

**ENJOY SHORYYUDO with your family**  
For a family trip in summer, it is recommended to visit amusement facilities and museums in SHORYYUDO. Ranging from a large-scale amusement facility to the Ninja Museum of Igaryu, an aquarium, a museum, and melon picking, there are plenty of situations for families to enjoy.

- ① Arrive at Chubu Central International Airport
- ② Nagoya City (museum, zoo, aquarium, city shopping, and more)
- ③ Stay in Nagoya
- ④ Nagashima Resort (amusement park, outlet mall, or Susuka Onsen)
- ⑤ Stay in Iga or Mie Pref.
- ⑥ Ninja Museum of Igaryu or Ise AzuchiMiyamae Bunkazemura
- ⑦ Tour of temple owners' huts in Toba
- ⑧ Mikimoto Pearl Island
- ⑨ Toba Aquarium
- ⑩ Stay in Iga
- ⑪ Inosona Ferry cruise
- ⑫ Melon picking around Inago
- ⑬ Suzuki Plaza or CHEBI MARUKO CHAN LAND or Ride on steam locomotive
- ⑭ Mt. Fuji
- ⑮ Stay in Ise Peninsula
- ⑯ Laguna (Garonagori or Port of Nagoya Public Aquarium)
- ⑰ Depart from Chubu Central International Airport, or Haneda or Narita (in the case of Haneda or Narita, add Tokyo Disney Resort to the itinerary)

① Nagoya City (museum, zoo, aquarium, city shopping, and more)

② Stay in Nagoya

③ Nagashima Resort (amusement park, outlet mall, or Susuka Onsen)

④ Stay in Iga or Mie Pref.

⑤ Ninja Museum of Igaryu or Ise AzuchiMiyamae Bunkazemura

⑥ Tour of temple owners' huts in Toba

⑦ Mikimoto Pearl Island

⑧ Toba Aquarium

⑨ Stay in Iga

⑩ Inosona Ferry cruise

⑪ Melon picking around Inago

⑫ Suzuki Plaza or CHEBI MARUKO CHAN LAND or Ride on steam locomotive

⑬ Mt. Fuji

⑭ Stay in Ise Peninsula

⑮ Laguna (Garonagori or Port of Nagoya Public Aquarium)

⑯ Depart from Chubu Central International Airport, or Haneda or Narita (in the case of Haneda or Narita, add Tokyo Disney Resort to the itinerary)

## SHORYUDO in Autumn (NOVEMBER)

*Visiting historical sites and autumn leaves*

**November / For tour groups: for days and tour spots**

**Visiting historical sites and autumn leaves**  
World Heritage tour

- Arrive at Chubu Centrair International Airport
- Kamano Kodo Iseji
- Ago Bay
- Tour of female divers' huts in Tobu
- Stay in Shima or Tobu
- Ninja Museum of Igaryu
- Hizen Enryakuji Temple (autumn leaves)
- Stay in Fukuji Post
- Ebisu Temple (autumn leaves)
- Tojiobo
- Karasawa (Koroku-en garden (autumn leaves), Higashi Chaya, and more)
- Stay in Karasawa
- Okayama/Shirasawa-go (autumn leaves)
- Takayama
- Stay in Takayama or Gero hot springs
- Gajo-Hachiman or Inuyama or Kozaneki Valley (autumn leaves)
- Depart from Chubu Centrair International Airport

**World Heritage tour of SHORYUDO:** Kamano Kodo Iseji, Enryakuji Temple, Gokuyama and Shirasawa-go villages with thatched-roofed houses. Surrounded with beautiful autumn leaves, explore world heritage sites, Karasawa, Hida Takayama and other representative historical and natural landscapes of SHORYUDO.

## Japanese Food No Pork & No Alcohol

Delicious Japanese food is provided in various parts of "SHORYUDO." These are typical pork-free and alcohol-free dishes. However, not all of them are halal. When you order dishes at shops/restaurants, please check whether they are free from pork/alcohol.

**Seafood dishes at female divers' huts**

**Halal Miso food grilled with fermented soybean paste and maguro (salmon)**

**Sushi**      **Soba**      **Crab**

**Tsukete**      **Special dishes for Muslims at Ryokan**      **Sashimi (raw sliced fish)**

### Halal restaurants in Nagoya

There are major restaurants in Nagoya where halal food is served. For information on each restaurant, please check the following website:  
<http://nagoyamosque.com/information-for-muslim/halal-achi>

**Chubu Centrair International Airport**  
Some shops/restaurants at Chubu Centrair International Airport also provide pork-free/alcohol-free food.

Hai Shang Lou	[Non-restricted area]	Terminal Building, 4F Sky Town
DELI & CAFE	[International Flight Restricted area]	Terminal Building, 3F Departure Lobby

## Access Guide

**SHORYUDO Access Guide**

**Legend**

- Shinkansen Bullet Train
- JR Limited Express
- Kinokuniya Limited Express
- Private Railway
- Bus etc.

※ This is the approximate time required.

**Map of Nagoya Station**

**Central Japan International Airport Station Area Map**

**Legend**

- Ticket Vending Machines
- Restrooms
- Police Box
- Lost & Found
- Stationmaster's Office
- Train
- Highway Bus
- Waiting Room
- Coin lockers
- Other facilities
- ATM
- Wi-Fi Hotspot
- Elevators
- Newsstand
- Ticket Gate
- Airport Express Train "to-SKY"
- JR Facilities
- Department Store
- Shopping & Restaurants
- Other facilities
- Airport Express Train "to-SKY"
- Higashi-Nagoya Line
- Sakuradori Line

From Nagoya City, 1000 yen exchange can be done at the 2F Information Desk from 10:00 to 19:00. Please see the details at the Ticket Office. (Business 10:00 and 19:00, 400 between 18:00 and 19:00.)

Shuttle buses are operated between the airport and the main hotels in Nagoya City.



## MUSLIM SUPPORT CARD

私は宗教上の理由から以下の × で示した品目は摂取できません。食材、調味料、原材料等に含まれていたら教えてください。

I cannot intake any of the following items marked with × for religious reasons. Please tell me if any of them is included in foodstuffs, seasonings, ingredients or the like.



豚肉  
Pork

ハム、ベーコン、サラミなどの加工品や豚骨出汁、ゼラチン等の豚由来成分も含まれます

Prohibited items also include processed foodstuffs such as ham, bacon, salami, etc., and pig-derived ingredients such as pork bone soup, gelatin, etc.



ラード  
Lard



牛肉  
Beef



鶏肉  
Chicken



羊肉  
Mutton and lamb



アルコール  
Alcohol



料理酒・みりん  
Cooking sake  
Sweet cooking ice wine



アルコール添加醤油  
Soy sauce with alcohol



動物性ショートニング  
Shortening  
(of animal origin)

その他、食べられないもの / Other items that cannot be eaten

Crab(カニ)  Shrimp(エビ)  Shellfish(貝)

Please mark the relevant pictograms or check boxes with ×.

Editorial supervision: Nagoya Mosque  
Issue: SHORYUDO Project Promotion Association

## 10. 効果検証

### 10-1 ムスリムモニターツアー(整備後)の実施

前述の受入環境整備モデルを構築し、再度、整備後の状況について、ムスリムのモニターによる調査を実施した。これに併せて、施設側へのヒアリングを実施するとともに、三重県鳥羽エリアに関しては地域の関係者を集めた意見交換会を実施した。

#### (1) ムスリムモニターツアー(整備後)の目的

ムスリムモニターツアー(整備後)は、以下の内容を確認することを目的として実施した。

- ムスリムが旅行をする上で不安と感じられる事が、受入環境整備によって改善されているか。
- 観光関連事業者がムスリムを受け入れるにあたり、不明点が解消されているか、適切なサービスが提供出来るか。
- ムスリムウェルカムネットワーク先進地(鳥羽エリア)としての可能性の確認

#### (2) ムスリムモニターツアー(整備後)の概要

実施日	平成26年3月23日(日)～24日(月)
参加者	インドネシア人(女性2名)、マレーシア人(男性2名)
方面	愛知県、三重県
訪問先および体験	【1日目】中部国際空港、菜の花まつり、伊良湖ビューホテル、鳥羽ビューホテル花真珠 【2日目】意見交換会、海の博物館、海女小屋・はちまんかまど、ミキモト真珠島、鳥羽一番街・珍海堂、海島遊民くらぶ、鳥羽大庄屋かどや
整備内容	【ムスリム向け】 ・「ムスリム向け旅行ガイド」の配布 【観光関連事業者向け】 ・「ムスリム旅行者受入の心得」の事前配布 ・「キブラ」、「キブラコンパス」、「礼拝マット」の配布 ・「原材料表示ピクトグラム」の配布(※飲食機能を持つ施設が対象)

# 10-2 ムスリムモニターツアー(整備後)における意見総括

## (1) 飲食面

### ■整備内容

ムスリム向け	受入施設向け
 <p>MUSLIM SUPPORT CARD</p> <p>私は宗教上の理由から以下の×で示した品類は摂取できません。食材、調味料、原材料等に含まれているか教えてください。</p> <p>I cannot intake any of the following items marked with X for religious reasons. Please tell me if any of them is included in foodstuffs, seasonings, ingredients or the like.</p> <p>ハム、ベーコン、サラミなどの加工肉や豚骨出汁、ゼラチン等の豚由来成分も含まれます</p> <p>Prohibited items also include processed foodstuffs such as ham, bacon, sausage, etc., and pig-derived ingredients such as pork bone soup, gelatin, etc.</p> <p>豚肉 Pork</p> <p>牛脂 Lard</p> <p>牛肉 Beef</p> <p>鶏肉 Chicken</p> <p>羊肉 Mutton and lamb</p> <p>アルコール Alcohol</p> <p>料理酒、みりん Cooking sake</p> <p>アルコール液類油 Soy sauce with alcohol</p> <p>砂糖(ショートニング) Sweet cooking rice oil</p> <p>その他、食べられないもの Other items that cannot be eaten</p> <p><input type="checkbox"/> Crab(カニ) <input type="checkbox"/> Shellfish(貝類)</p> <p>Please mark the relevant photographs of check books with an X.</p> <p>Editorial supervisor: Nagisa Mizuno Issue: Chiba District Transport Bureau, Ministry of Land, Infrastructure and Transport and Tourism</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ムスリム向け旅行ガイド (ムスリムサポートカード)</li> </ul>	 <p>ムスリム旅行者 受入の心得</p> <p>Muslim</p> <p>ようこそ昇福道へ!</p> <p>牛肉 Beef</p> <p>豚肉 Pork</p> <p>鶏肉 chicken</p> <p>羊肉 Mutton and lamb</p> <p>アルコール Alcohol</p> <p>ラード Lard</p> <p>アルコール液類油 Soy sauce with alcohol</p> <p>料理酒、みりん Cooking sake</p> <p>砂糖(ショートニング) Shortening (of animal origin)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ムスリム旅行者受入の心得</li> <li>・原材料表記ピクトグラム (シール)</li> </ul>

### ■ムスリムの意見

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ピクトグラムにより原材料が表示される事で、摂取可否が明確となった。</li> <li>・ムスリムサポートカードにより、言葉が通じない場合でも意思疎通が可能となるだろう</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メニュー表に、ピクトグラムで原材料が表示され、摂取可能かを判断する事ができる。全てのメニューにおいて、摂取できない原材料が含まれている場合は、1つでも食べられるメニューがあると助かる。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・応急措置として、ムスリムでも食べられるメニューを組み合わせて対応してもらえ、ありがたい。常時対応、あるいは1つでも食べられるメニューがあればありがたい。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>豚料理を盛りつけた食器を使わず、使い捨てのトレイが使用されている事には配慮を感じる。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ムスリムが食べられる特別メニューを用意してもらえ、大変ありがたく、おもてなしを感じることができる。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>(施設の独自対応により) メニューが写真付きで英語表記される事によって内容を把握することができ、安心して食べられる</li> </ul>

### ■ 受入施設側の意見

	<ul style="list-style-type: none"> <li>「ムスリム旅行者受入の心得」を事前に読み、豚肉を使わず、みりんやアルコール入り醤油を使わない調理方法を考え、またハラール肉（牛肉）を調達して提供するなど、対処する事ができた。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>言葉が通じない面は、ムスリムサポートカードを使うことにより、意思疎通ができる。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ムスリムサポートカードにより、相手が摂取出来ないものがわかるため、摂取可能なものを提示することが出来る。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・土産物等の原材料で、乳化剤の動物性・植物性の表記が無いことから、製造会社への確認を要する。今回、乳化剤も必要な情報である事がわかったため、準備しておくことができる。</li> </ul>

## (2) 礼拝面

### ■ 整備内容

ムスリム向け	受入施設向け
<div data-bbox="244 1041 579 1541" data-label="Image">  </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ムスリム向け旅行ガイド (ムスリムサポートカード)</li> </ul>	<div data-bbox="651 1041 1066 1630" data-label="Image">  </div> <div data-bbox="643 1664 1369 1832" data-label="Image">  </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ムスリム旅行者受入の心得</li> <li>・キブラ、キブラコンパス、礼拝マット</li> </ul>

## ■ムスリムの意見

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ウドゥの場所が、礼拝スペースの近くに確保されていて良い。</li> <li>・元々、バリアフリーの風呂であるため、足を洗うのに不自由しない。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ウドゥの場所として貸してもらえる流し台は、礼拝するスペースから近く、また外部の目線も遮ることができるので、申し分ない。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キブラが明確であり自分で調べる必要がない。パーティションが用意され、配慮を感じる。</li> </ul>

## ■受入施設側の意見

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・普段は利用していないスペースであるので、礼拝スペースとして利用してもらうことは問題無い。</li> <li>・キブラを貼っておくことにより、その都度コンパスで方位を確認する必要はなくなる。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キブラを天井に貼付し、礼拝マットがおけるスペースも臨時で確保ができた。ホワイトボードを置くことにより、一般客からの目線も遮る事ができる。</li> </ul>



- ・ウドウの際、タオルやスリッパ等を貸し出す等、サービス水準を高めていくことが出来る。
- ・「ムスリム旅行者受入の心得」に掲載されている表示を用い、礼拝が出来ることを施設入口（チケット売り場）に明示したい。

### (3) その他

#### ■ムスリムの意見



- ・土産物は、ハラールマークがあれば最も安心できる。ハラールマークがなくとも、原材料が正確に把握出来れば（店主が把握していて説明してもらえれば）問題はない。
- ・入浴も、個人風呂、時間貸しの風呂があることで利用出来る

- ・温泉に入りたかったため、露天風呂付きの風呂であったため、気持ちよく利用出来た。
- ・共同浴場を特別対応で貸し切りにしてもらえたことから、普段入れない温泉を利用することができた。

#### ■受入施設側の意見

- ・「ムスリム旅行者受入の心得」により配慮すべき点が明確となった。
- ・個人旅行者向けに常時対応出来る体制が必要となる。

### 10-3 引き続き検討を要する課題および解決の方向性

前述したモニターツアーによるモニターの意見および意見交換会等で示された観光関連事業者の意見、および今回実証的に受入環境整備を実施するにあたっての留意点等を踏まえ、今後の引き続き検討をしていくべき課題について以下に整理する。



#### 【課題点および課題解決の方向性】

- ・今回、特別メニューを提供した。出来ることから対応していきたい。今後も継続的に、かつ常時提供が可能な体制を整える事が必要である。  
⇒同業者間での情報、ノウハウの共有、事例を踏まえたフォローアップ、適宜改善をしながら対応していく
- ・原材料を追求すると、ムスリムが食べられるセットメニューが一つもない。  
⇒負担の無い範囲で、ムスリムに対応したメニューを最低1つ準備しておく（組み合わせにより提供できるようにする）。
- ・今回の調査では、土産物の原材料表記において、乳化剤の成分まで記載されていない場合があるため、店だけでは判断できず、製造元への確認が必要となった。  
⇒提供可能な商品を把握しておく。  
⇒ムスリムが摂取できる土産物をあらかじめ選出する際、原材料で不明な点があれば製造元に確認し、豚由来成分等の含有を把握しておく。
- ・施設により、ムスリムへの対応に関する解釈や、受入環境の基準が曖昧になる可能性がある。  
⇒ムスリム受入対策セミナーなどへの出席や、ムスリムウェルカムスポット間での情報交換が必要。新たな不明点があれば、専門機関（名古屋モスク等）に相談することが望ましい。

## 10-4 施設種別ごとの対応の方向性

モニターツアーや意見交換会およびヒアリング等を踏まえた、施設種別ごとのムスリムを受け入れに関する対応の方向性を以下に整理する。

種別	対応の方向性
宿泊施設	<p><b>■ 飲食</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>豚肉、豚由来成分の原材料を使用しない。豚肉を揚げた油を使わないで調理する。</li> <li>牛肉、鶏肉など、豚肉以外の肉は、ハラール認証されたものを使用すれば、提供出来る料理の範囲が拡大する。</li> <li>アルコールの提供はしない、またアルコールが含まれる調味料、料理酒の使用は避ける。</li> <li>料理のメニュー表、料理名プレートに原材料を明確にする(ピクトグラムも活用)、あるいはムスリムが食べられるメニューをまとめて表示する。</li> <li>魚介類、野菜、フルーツはハラール性が高いため、積極的に活用する。</li> <li>ハラール認証を受けることは、ムスリム旅行者の受入拡大に繋がるが、持続性やコストを検討した上で対応する。</li> <li>近隣にハラールレストランがあれば、場所を把握し、案内できるようにする。</li> </ul> <p><b>■ 礼拝</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>客室で礼拝することが出来るが、団体に礼拝がしたいというニーズがあれば、静かな会議室、宴会場、空き部屋などを提供して対応する。人通りが少ない、あるいは人目にさらされない環境であれば、ロビー等でも礼拝は可能。</li> <li>客室にあらかじめキブラを設置しておくか、臨時の礼拝スペースを設ける時のために、キブラコンパスを常備しておく。</li> <li>ウドゥは、客室に洗面所やユニットバスがあればそれで代用できる。無い場合は、共同のトイレの洗面台など、流れる水が確保出来る場所を貸し出せるようにしておく。タオルやスリッパを貸し出し、周辺が濡れないような配慮を行う。</li> <li>礼拝マットが必要な場合、貸出ができるよう、配備しておく。</li> <li>日本における礼拝時間を把握出来るよう、インターネットサイトで調べられるようにしておく。</li> <li>近隣にモスクがあれば、行き方などを把握し、情報提供できるようにしておく。</li> </ul> <p><b>■ 接客・おもてなし</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ムスリムは性に対して厳格である事から、客室の有料ビデオ等には配慮する。</li> <li>ムスリムの女性が男性スタッフに案内される際は、客室に2人きりにならないような配慮、あるいはドアを開放した接客を行う。</li> </ul> <p><b>■ 温泉の利用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>家族風呂、個人風呂があれば有効活用する、あるいは公衆浴場の時間貸しをして対応する。</li> </ul> <p><b>■ その他</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>男性でも個室トイレを使い、用便後に陰部を洗浄することから、自動洗浄機能付きのトイレでは説明をする。</li> </ul>
観光施設	<p><b>■ 礼拝</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>静かなスペース、礼拝マットがあれば、礼拝することが可能である。人目が気に</li> </ul>

	<p>ならないような衝立等を置く。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ウドゥは、トイレの洗面台等を貸し出して対応する。タオルやスリッパを貸し出し、周辺が濡れないような配慮を行う。</li> <li>・礼拝マットを貸出ができるよう、配備しておく。また、キブラを設置しておくか、キブラコンパスを配備し、方位がわかるようにしておく。</li> <li>・日本における礼拝時間を把握出来るよう、インターネットサイトで調べられるようにしておく。</li> <li>・近隣にモスクがあれば、行き方などを把握し、情報提供できるようにしておく。</li> </ul> <p>※飲食機能を有する場合は、「飲食施設」を参照</p>
<p><b>商業施設</b></p>	<p>■物販</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・豚由来成分、動物由来成分のショートニング、ゼラチン、油脂を使用した菓子類を把握し、ムスリムには提供しないように備える。</li> <li>・みりん、アルコール添加醤油が使用された菓子類も把握し、情報開示できるようにしておく。</li> <li>・菓子類以外の化粧品、日用雑貨においても、豚由来成分が含まれていることがある。ムスリム向けの一品を選定する際、徹底的な原材料の確認を行う。</li> </ul> <p>■礼拝</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・礼拝のための静かなスペースを貸し出せるように備える。会議室や人通りの少ないバックヤードの廊下でも礼拝は可能で有り、人目にさらされる場合は、衝立等を置く。</li> <li>・ウドゥは、最寄りのトイレの洗面台等を貸し出して対応する。ただし、人通りが多いトイレの場合は、ウドゥがしにくいという意見があるため、職員用トイレを貸し出す等の配慮をする。洗面台も配備された多目的トイレも活用出来る。</li> <li>・礼拝マットを貸出ができるよう、配備しておく。また、キブラを設置しておくか、キブラコンパスを配備し、方位がわかるようにしておく。</li> <li>・近隣にモスクがあれば、行き方などを把握し、情報提供できるようにしておく。</li> </ul>
<p><b>飲食施設</b></p>	<p>■飲食</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・豚肉、豚由来成分の原材料を使用しない。豚肉を揚げた油を使わないで調理する。</li> <li>・牛肉、鶏肉など、豚肉以外の肉は、ハラール認証されたものを使用すれば、提供出来る料理の範囲が拡大する。</li> <li>・アルコールの提供はしない、またアルコールが含まれる調味料、料理酒の使用は避ける。</li> <li>・料理のメニューに原材料を明確にする（ピクトグラムも活用）、あるいはムスリムが食べられるメニューをまとめて表示する。</li> <li>・魚介類、野菜、フルーツはハラール性が高いため、積極的に活用する。</li> <li>・ハラール認証を受けることは、ムスリム旅行者の受入拡大に繋がるが、持続性やコストを検討した上で対応する。</li> <li>・ムスリムが食べられる料理を組み合わせ、ムスリム向けのメニューを常時用意できるようにしておく。</li> </ul> <p>■礼拝</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個室の座敷などが使える場合は、静かな環境であれば礼拝は可能である。また、宴会場等や、従業員用のスペース等でも礼拝は可能である。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常時キブラの設置をしておくことが難しいようであれば、キブラコンパスを常備しておく。</li> <li>・ウドゥは、トイレの洗面台など、流れる水が確保出来る場所を提供する。タオルやスリッパを貸し出し、周辺あるいは礼拝スペースまでの通路が濡れないような配慮を行う。</li> <li>・礼拝マットが必要な場合、貸出ができるよう、配備しておく。</li> <li>・日本における礼拝時間を把握出来るよう、インターネットサイトで調べられるようにしておく。</li> <li>・近隣にモスクがあれば、行き方などを把握し、情報提供できるようにしておく。</li> </ul>
<p><b>交通事業者</b></p>	<p><b>■礼拝</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・長時間の移動前には礼拝を済ませるムスリムも多く、礼拝のための静かなスペースを貸し出せるように備える。会議室や人通りの少ない廊下でも礼拝は可能で有り、人目にさらされる場合は、衝立等を置く。</li> <li>・ウドゥは、最寄りのトイレの洗面台等を貸し出して対応する。ただし、人通りが多いトイレの場合は、ウドゥがしにくいという意見があるため、職員用トイレを貸し出す等の配慮をする。洗面台も配備された多目的トイレも活用出来る。</li> <li>・礼拝マットを貸出ができるよう、配備しておく。また、キブラを設置しておくか、キブラコンパスを配備し、方位がわかるようにしておく。</li> </ul> <p>※飲食機能を有する場合は、「飲食施設」を参照</p>

# 11. 「自立的整備プラン」及び「普及プラン」の策定

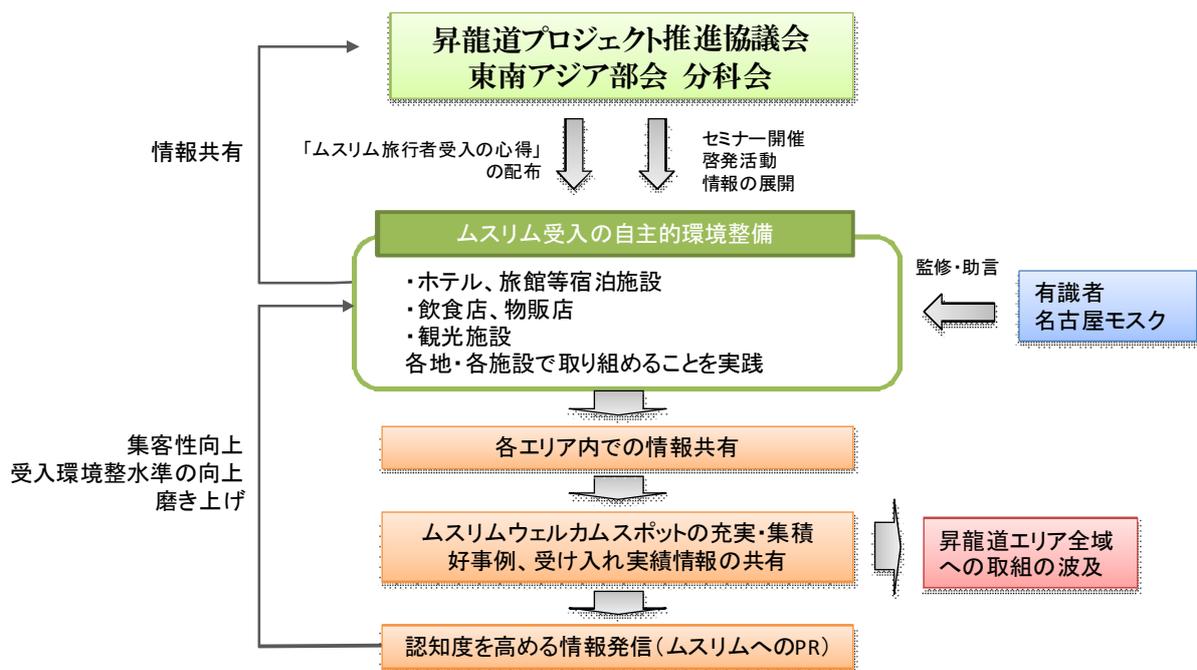
## 11-1 「自立的整備プラン」および「普及プラン」の策定に向けた体制の構築

当地域にて、ムスリム受入の「自立的整備プラン」および「普及プラン」を推進していくためには、「昇龍道プロジェクト東南アジア部会 分科会」（以下、分科会）が中心となり、ムスリム旅行者受入のための環境整備に関する取組に関する検討や、情報を今後も継続的に集約し、展開していくものとする。

本事業では、分科会により、ムスリム受け入れのための取組が検討され、「ムスリム旅行者受け入れの心得」が配布されるとともに、セミナー開催による啓発が行われた。今後は、有識者や名古屋モスクの監修や助言を受け、昇龍道エリアの各事業者が引き続き自主的な環境整備を続け、各エリア内での情報共有をしていくものとする。

また、これらの取組を推進することにより、ムスリムウェルカムスポットの充実・集積により、あるいは各地での好事例や受け入れ実績に関する情報を共有していく事により、昇龍道エリア全体への波及を促していく。また、これらの取組を海外へPRしていくことにより、より認知度、注目度を高めることにより、ムスリムの集客性向上を目指していく。

これらの取組を継続させていき、さらなる実績を積み上げ、ノウハウを共有していくことにより、受け入れの水準のさらなる向上、磨き上げに結びつけていくものとする。



## 1 1 - 2 「自立的整備プラン」の策定

### (1) 「ムスリム旅行者受入の心得」の積極的活用

本事業にて作成した、「ムスリム旅行者受入の心得」を、昇龍道エリアにおけるムスリム受入のための整備基準として今後も引き続き積極的に活用し、昇龍道エリアの観光関連事業者が、ムスリム受入に対する意識、戦略等のそれぞれの状況に応じ、可能な範囲で個々に受入環境整備を推進していく。

### (2) ムスリム受入に関する知見の集積

昇龍道プロジェクト推進協議会に属する会員のうち、ムスリムの受け入れ実績を有する観光関連事業者、ツアーをコーディネートした旅行会社等が、ムスリムの受け入れに際しての課題や、ノウハウ、高い満足度が得られたサービスや、改善すべき点等について、分科会にて知見の蓄積をしていくとともに、それらを開示していく。これにより個々の施設が、知見を活かしつつ創意工夫しながら、さらなる付加価値の高い新たなサービスの提供へと取組を進展させていく。

### (3) サービス内容の情報開示

ムスリム旅行者向けの受入環境を整備した観光事業者においては、その内容を自施設のウェブサイトにて公開、あるいは当該地域の関係団体等のウェブサイト等において複数の施設の情報を集約・公開し、在日のムスリムおよびムスリム向けツアーを取り扱う旅行会社、ランドオペレーター等へ訴求していく。

これにより、口コミ効果にて現地ムスリムへの効果的な情報伝播が可能となることから、施設単独では対応が困難な海外への情報発信のための一方策として取り組んでいく。

さらなる展開としては、海外旅行博への共同出展、海外の旅行会社等への訴求により、情報発信の拡大を図る。

### (4) 関係者間の連携促進～地域連携によるエリアブランドイメージの向上～

ムスリムの受入にあたり、地域の関係者間で情報共有するとともに、施設単独ではなく、複数の施設がそれぞれの強みを活かしながら連携し、パッケージ化し、ブランドイメージを確立していくことを目指す。

例えば、今回の事業を受け、ムスリムの受入に積極的な施設が集中していた鳥羽地域では、同地域の旅館組合の女将で構成される「あこや会」において、日常から情報交換が活発に行われており、今回実証的に行ったモニターツアーの結果も、意見交換会や定期会合などにおいて情報共有がなされている。また、各施設の料理長等で構成される調理技能士会



においても、ムスリム向けメニューの提供実績、ノウハウ等について、食事面における情報共有が図られ、さらに今後もこの取り組みを三重県全体に広められる事が期待されている。

また、鳥羽地域は、今回の事業により、宿泊施設、観光施設、飲食施設、商業施設等の多様な業種でそれぞれムスリムウェルカムスポットとして整備され、「海」をテーマとした食事面の安心感も訴求できるコンテンツを有している。つまり、ムスリム旅行者が安心して旅行が出来るエリアとして、多様な業種がパッケージ化された、エリアブランドイメージの確立が実現された一つの好事例となっている。

このような好事例が今後も各地域で発展していくことを目指していく。

#### **(5) 名古屋モスク・在日ムスリム等との連携体制の構築**

---

本事業にて、ムスリム向け旅行ガイドや、ムスリム旅行者受入の心得の監修を行った名古屋モスクとの継続的に連携し、個々の施設が事業推進していく際に専門的な知見を要するケースにおいて、支援を受けられる体制を構築する。

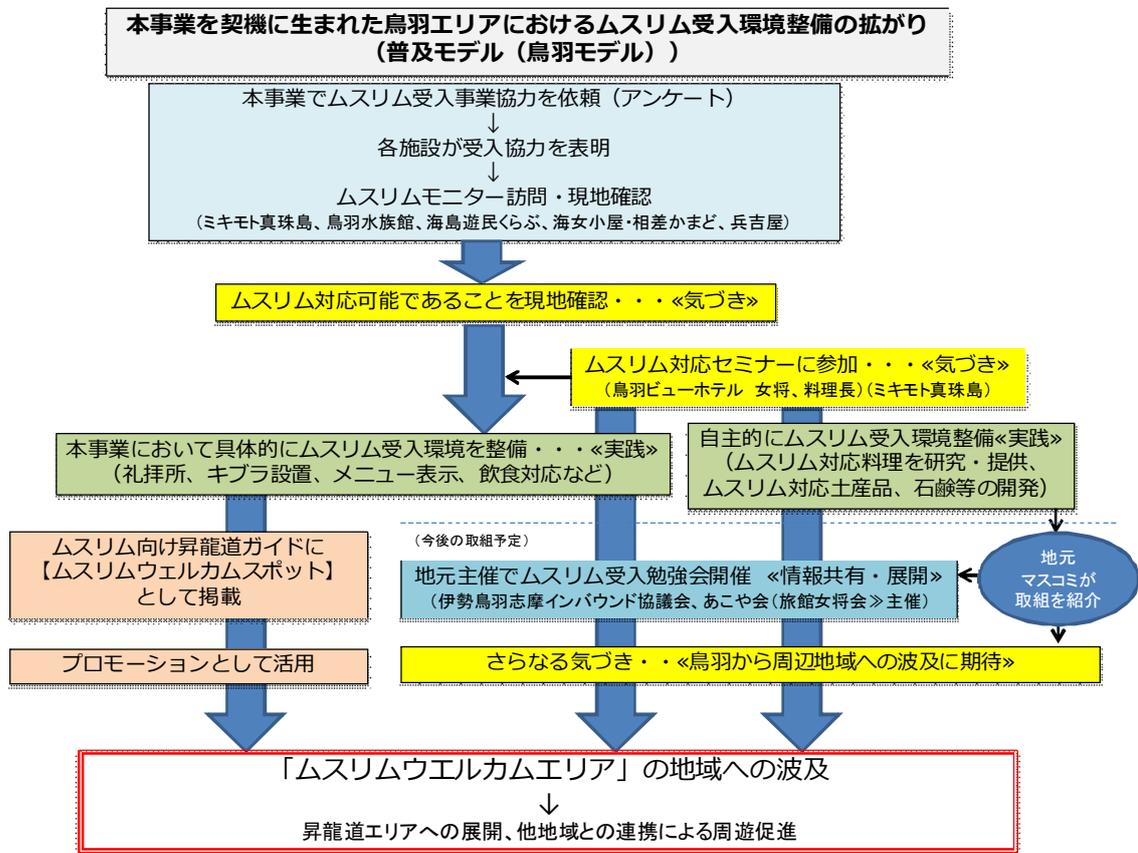
また、昇龍道エリアに存在する数々のムスリムコミュニティを活用し、各地域で進む受け入れ環境整備の状況に対して、意見をもらいながら、環境整備の磨き上げを図るとともに、ハラールレストランの情報など、ムスリム向けの情報を共有し、ムスリム旅行者に対して、より付加価値の高い情報が提供できるように備えていく。

### 1 1 - 3 「普及プラン」の策定

ムスリムの受入環境整備において、好事例や受入実績を元に、他の施設、地域へその取り組みが広く普及していく事を目指す。

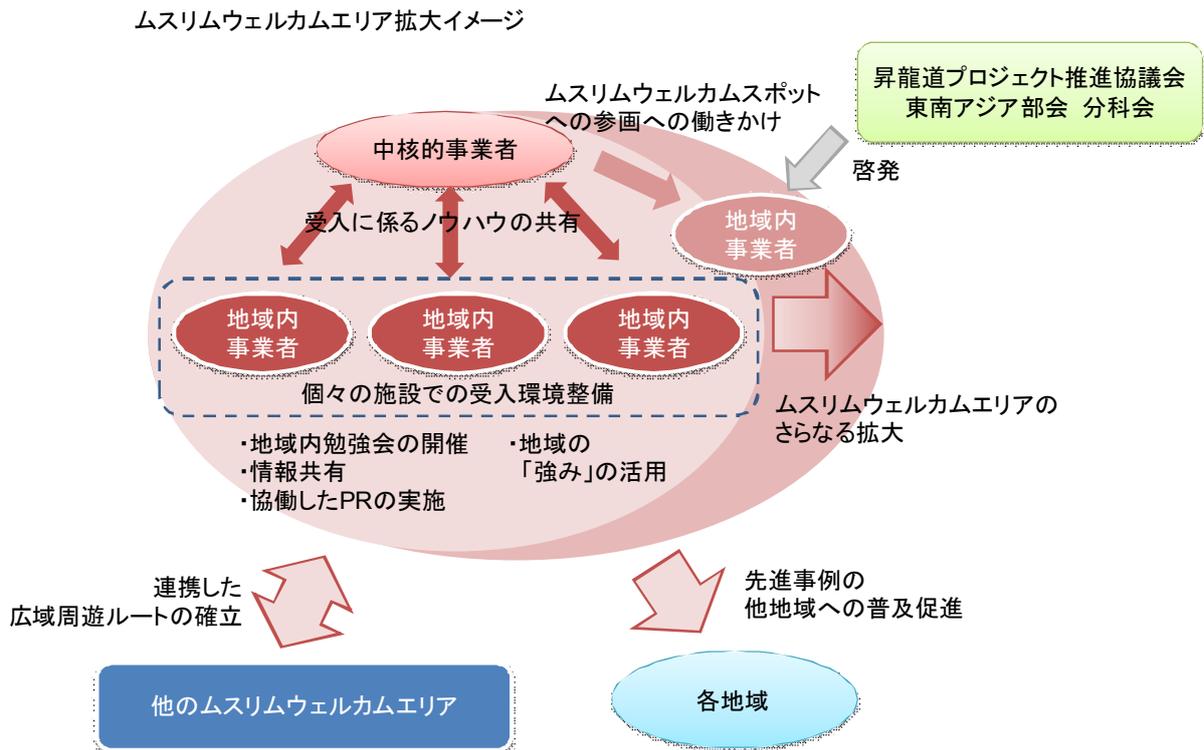
例えば、鳥羽地域では、ムスリム向けの受入環境整備を実施した施設のみならず、そこから地域全体へ普及させようと、地元主催のムスリム受入勉強会を自主的に開催（主催：伊勢鳥羽志摩インバウンド協議会、あこや会）することを決め、ムスリムの理解がさらに広まろうとしている。

今後、他地域においても、受入施設の関係者間の連携を強固なものとし、個々の「ムスリムウェルカムスポット」から、それらが集まり「ムスリムウェルカムエリア」として、ムスリムの受入を拡大していく事が、ムスリムにやさしい地域としてのブランドイメージの向上に繋がる。また、それらの取組が契機となり、地域内さらには周辺地域への普及促進に繋がっていくものと期待される。このように、地域での一体感を醸成し、そこに参画する事業者を拡大させる仕組みを構築する事が、普及促進に必要な要素となる。



※本事業においてムスリムの受入を理解し、ムスリムモニターとの意見交換を踏まえ  
ムスリム対応のお土産が開発された。(ノーポーク・ノーアルコールシール、原材料の英語表示)

以下に、普及促進に向けた方策について取りまとめる。



### (1) 核となる事業者から周辺事業者への波及

前述したように、地域の一体感を醸成していくことが、他の施設の参画を促す事になることから、まずは地域における中核的な事業者（あるいはキーパーソン）を核として、地域内の多様な事業者と、ムスリムの受入に係るノウハウを共有し、個々の施設の受入環境整備を推進していく。

### (2) 地域勉強会の開催・地域内同業者間の情報共有

地域内の事業者が個々で受入環境整備を推進しつつ、地域全体としての受入環境の底上げを目的とし、各地域で自発的な勉強会を開催し、情報共有をしていく。さらには、協働で取組に関するPRを行う事により、地域内外への普及促進を図る。

### (3) 昇龍道プロジェクト東南アジア部会分科会での啓発

今回の事業では、ムスリムウェルカムスポットとして、宿泊施設、飲食施設、商業施設、観光施設の参画は見られたものの、交通事業者の参画は十分とは言い難く、昇龍道エリア全体として、多様な主体が参画したムスリムにやさしいエリアを目指していくためには、未だ発展途上の段階にあると言える。

そのため、分科会において、より多岐に渡る分野の事業者に対する啓発を行い、各地域で様々な分野の事業者がムスリムウェルカムスポットへの参画していく事を促し、ムスリムウェルカムエリアとしてのさらなる拡大を図っていく。

#### (4) 地域の強みを活かした参画の促進

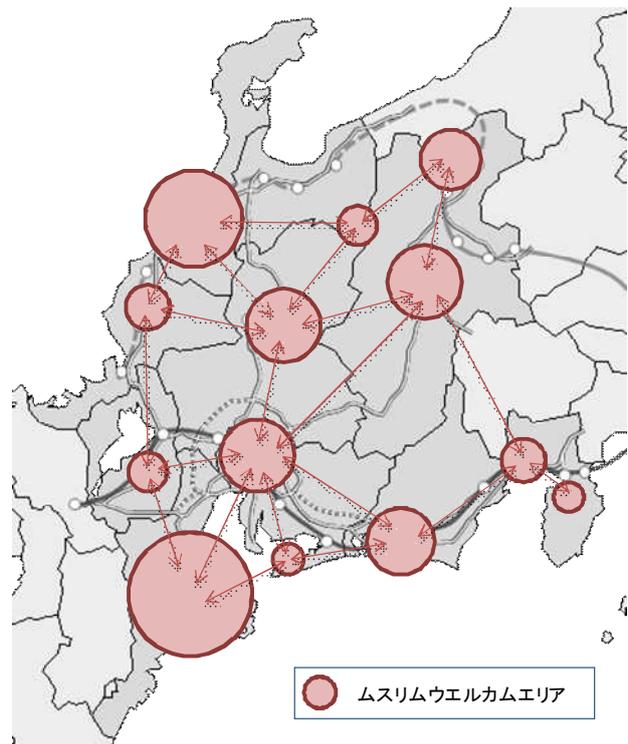
各地域でムスリムウエルカムエリアが形成された後は、それぞれのエリアが当該地域の「強み」を活かし、個性を発揮することにより新たな参画者を生み出すことを目指す。

例えば新鮮な海産物を強みとしている地域であれば、海産物に関する事業者の新たな参画を促し、地域ポテンシャルを徹底的に活用してサービス面の厚みを持たせる等、強みを活かした取組により、多くの事業者への普及促進を図る。

このように、それぞれ強みを持ったエリアをネットワークで結びつけ、昇龍道内の周遊ルートを確認する事により、ムスリムが安心して旅行することが出来る旅行パッケージを提案する事が可能となる。

また、これらの周遊ルートを成熟させ、ムスリムの受入の実績を積み上げていくことにより、ムスリム受入環境整備の更なる普及が実現する好循環が生まれる事が期待される。

将来的なネットワークのイメージ



## 《参考資料》 東南アジア部会分科会 議事概要

日時：平成 26 年 2 月 4 日（火） 15:00～17:00

場所：中部運輸局 11F 大会議室



出席者（敬称略）

有識者：桜花学園大学 観光総合研究所所長 森川敏育

金城学院大学 現代文化部教授 山本郁郎

宗教法人名古屋モスク 代表役員 クレシ アブドルワハブ

渉外担当 サラ クレシ好美

名鉄観光サービス会社 インバウンド部名古屋事務所長 戸松慎二

通訳案内士 熊澤真紀子

オブザーバー：中部広域観光推進協議会 八木、岩坪

中部国際空港株式会社 辻井

事務局：中部運輸局企画観光部 廣瀬、菊川、白木、河合、久保田、宇佐美、西村、岩瀬

三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング 田中・内田・森下

### 背景

- ・平成 26 年 3 月 17 日のエア・アジア X（クアラルンプールとの直行便・週 4 便）就航により、マレーシアを中心に東南アジアのムスリム旅行客の中部地方訪問が増加すると予測される。中部国際空港（セントレア）では先駆けてムスリム顧客の受入環境の整備を目指している。
- ・本事業のアンケート調査やヒアリング調査、ムスリムのモニターツアー等の調査結果の報告から、訪日（在日）ムスリムが特に不安を感じているのは食事と礼拝の場所であり、受入先のムスリムに対する理解が必要不可欠であると判明した。
- ・上記を前提に今後の受け入れ環境整備の対応について、有識者を招き意見交換を行うものとする。

### 公共機関の受入体制

#### 空港の整備状況について

- ・セントレアでは、3 月 17 日のエア・アジア X 就航に備え、ムスリムの訪日者の受け入れ整備が進められている。具体的には礼拝所の整備（専用の部屋を作り、キブラマークの取付等）や、商業施設の飲食店とメニュー表示の対応について検討が進められている。
- ・日本の成田空港や関西空港を含め、海外の国際空港には規模の差はあるものの、必ず「Praying room」がある。ムスリムにとって大切なのは、礼拝所の場所が明確に表示されているかという点である。礼拝所が明記されていれば、「歓迎されている」という意向を感じ取ることができる。
- ・空港以外の場所としては、サービスエリア、パーキングエリア、宿泊施設については、受入環境が整備されることが望ましい。

## 礼拝のための設備について

---

- 礼拝のスペースは 0.5 畳程度で十分である。また、一昔前までは、お祈り用のマットや磁石を日本のアテンド担当者が用意することが多かったが、最近はムスリム訪日者が自前で携帯用マットや磁石を用意している。
- キブラが示す方角について「方位学の専門家を招き測定してもらおう」という話も出たが、コンパスがあれば方角は自分で判断する事は可能である。
- マットやキブラ等について高額なものを用意する必要はない。また、倉庫にお客様を通すことに抵抗がある施設が多いが、お祈りさえ出来れば問題はない。特別に豪華な設備は不要であり、難しく考える必要はない。
- ムスリムを受け入れようとするおもてなしの心があれば十分である。

## ムスリム旅行者のための施設対応

---

### 礼拝について

---

- 壮大な設備や高額なマットは不要である。また、狭いスペースであっても、順番にお祈りすれば大きな問題にならないため、広い部屋が必要となる訳ではない。お祈り時間は1人5分前後である。女性については外出先では礼拝しない人もいる。
- 礼拝をする場所は、目の前に人が横切らない場所であればよい。場所さえあれば、通路でも倉庫や土間でも構わない。ウドゥ（清めの儀式）は必ず行うことから、水回り設備は必要となる。ウドゥには、流水が必要なので、洗面台や給湯室が近くにあるとありがたい。水道がない時はヤカンやペットボトルの水を流し代用することもある。トイレの手洗い場でも、流れる水さえあれば可能。大規模な設備投資をしなくとも、既存の設備を有効に活用して対応してもらうだけでよい。タオルなど拭くものが置かれているとよい。
- 礼拝マットやコンパスは携帯しているムスリムが多いが、貸し出しているという情報があると、それだけで歓迎されている気持ちになる。
- 施設側が周辺のモスクの情報や日の出、日の入りの時間を知っておき、情報提供できるとよい。

### 食事について

---

- ハラル認証を取得した飲食店が有るのが理想であるが、日本では容易ではない。食事のメニュー成分や「ノン・ポーク」等が表記されるだけでも助かると思う。ただし、鶏肉や牛肉を含む肉製品については、ハラル対応されているとよい。ピクトグラムを効果的に使うとよい。
- メニューを全面改定するのは施設側の負荷が大きい。食べられないメニューのうち1~2品を変えるだけでも十分である。例えば、肉料理を豆腐や卵、野菜、魚料理に入れ替えればよく、追加コストもあまりかからず、対応しやすいのではないかと。
- みりん等の調味料もアルコールを含むので基本的には不可。もっとも、揮発性が高く、蒸発すれば問題無いと考える人もいるが個人差があるため、成分表示し利用者に選択させればよいのではないかと。ノン・アルコール調味料があると喜ばれる。調味料の採用は負担も少なく、飲食店や宿泊施設のアピールにも繋がると思う。
- 意外に知られていないのが、フライヤーの油で、他の材料（肉）と油を共有している懸念があるため、ムスリムの多くは日本でフライドポテトを食べることも抵抗がある。天ぷらも同様の心配があるが、通常野菜や水産品が多いので、あまり問題にならない。油を食材によって分けているという情報が伝われば、ムスリムのコミュニティに口コミで広まり、注目されるのでは

ないか。

- ・日本人が好むと思って提供した料理でも、思ったほど喜ばれないこともある。ムスリムが好む料理を、材料を工夫しながら提供できるようになるとよい。

## ホテルの部屋

---

- ・ホテルの部屋については、天井か引き出しにキブラがあれば貼ってあれば十分である。これらは比較的簡単に対応できるのではないか。

## コーラン

---

- ・ホテルでのコーランについて、フロントに数冊あれば良いのではないか。他の宗教の人がコーランの原典を触ることが認められないこともある。最近は自分で小冊子を持参する人、スマホ等の通信機器で読む人、暗記している人も多い。

## その他

---

- ・ムスリムのための環境整備が整えば、在日ムスリムに対しても大きなアピールになる。中部地方の取り組みが広まれば、在日ムスリムにとって国内旅行や生活がしやすくなる。ムスリム社会はネットワークが強いので、日本各地から中部地域に集まってくるのではないか。

## 旅行行程を組む時に配慮すべき点

---

### 旅行者の傾向

---

- ・旅行行程を組むには、ツアーの参加者がムスリムか非ムスリムが多いかを確認し、レストラン手配している。こうした配慮は常に必要である。これはイスラームに限らず、他の宗教や嗜好（ベジタリアンや生魚を食べられないなど）に対する配慮である。
- ・最近インバウンドの照会が多いのはタイ、マレーシア、インドネシアからのツアーであるが、「昇龍道」の認知度はいまひとつのようである。
- ・MICE については、愛知の大手自動車会社の中東市場に力を入れていることもあり、中東からの来訪者は増加している印象がある。また、インドネシアからの来訪者も増えている。

### 旅行行程

---

- ・ムスリムが多いツアーについては、特に食事や旅行行程に配慮が必要となる。礼拝の時間については、出発時間や食事の時間に重複しないよう配慮している。なるべく食事メニューや礼拝において、ムスリム対応した飲食店を選定している。過去に受入実績があるところだとスムーズに話が進む。
- ・日の出と日没以外のお祈りの時間については、回数を減らす、あるいは礼拝時間に幅を持たせる等、ある程度柔軟に対応出来る。

### 礼拝の時間

---

- ・朝と夜の礼拝はホテルの部屋で行うことが多い。

- ・ 礼拝の時刻表があるが、日の出と日没を除き、合間の時間でできる範囲で行えばよいとしている（例：2回まとめてお祈りする等）。女性は旅行中は、昼間の礼拝をしない人もいる。旅行行程を組む際には、比較的柔軟に対応出来る事も念頭に置き、検討するとよい。

## 旅行時の食事

---

- ・ 旅行者であれば、ムスリムの多くは本場の日本料理を食べたいと思う。
- ・ ムスリムの旅行客が食事で困るのは、ツアーに組み込まれない自由行動の時である。自分で判断ができないため、旅行会社やホテルに相談することになるが、レストランを紹介されても、自力で行けるところでなければ意味がない。アクセスしやすい場所をガイドブックに掲載するとよい。

## その他

---

---

### 戒律の考え方

---

- ・ 戒律の捉え方には個人差があるので、敬虔度の度合いムスリムを国籍で区別することは適切ではない。

### ハラール認証について

---

- ・ ムスリム顧客対応のため、ハラール認証を検討しようとしても、多数の認証団体が存在している状況にある。

### ムスリム受入環境整備にあたっての留意事項

---

- ・ 20年ほど前に、名古屋モスクでムスリム向け食品について、リストを作成したことがあるが、情報は常に変動することから、紙媒体に飲食店の情報を掲載することは勧めない。知らないところでコピーが出回っても回収できず、店の運営方針が変わっても、内容を訂正出来ないリスクがある。ウェブサイトであれば、更新が容易である。
- ・ 日本の施設側がムスリム向けの環境整備について、ハードルを上げてしまうと、頓挫してしまうのではないかと懸念している。難しく考えず、ハードルを下げ、広く整備されることが望ましい。施設として、ムスリムに対して何が出来るか、アピールポイント（ノンアルコール醤油を使っている、豚肉を揚げる油は専用のもを使っている等）を示していくという考え方が必要である。
- ・ ムスリムを歓迎しているという気持ちを示していくことが大切である。
- ・ ムスリムを取り込んでいくため、ムスリムに好まれるような、昇龍道エリアの良さが伝わるモデルコースを提案していく必要がある。

以上