

D 施設・拠点別情報提供の留意点

D-5 飲食店

ミニマム
ポイント

- ①「材料」と「調理方法」は簡単に多言語化
- ②メニューは数字や写真で、注文をしやすく・受けやすく
- ③「お通し」「サービス料」などは説明を

★次の web サイトでも、飲食店での対応ポイントが詳しく記載されています。

観光庁 『多様な食文化・食習慣を有する外国人客への対応マニュアル』
http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/sangyou/taiou_manual.html
 日本政府観光局（JNTO） 飲食施設における一般的な留意事項（宿泊施設・飲食店）
http://www.jnto.go.jp/jpn/reference/visitor_support/reception/restaurant/manner.html

1 歓迎、席への案内

- 「ようこそ」という歓迎の言葉が自分の国の言葉で掲げられていると、「この店に入っても大丈夫」という安心につながります。

× 「ようこそ」を多言語化する場合、「自分の国の言葉だけない」というイメージを持たれないよう、来訪する外国人の国籍に応じて多言語化します。（中文の場合、簡体字だけ、もしくは繁体字だけだと、併記がない方から“歓迎されていない”という印象を持たれますので、どちらも記載することとします。）

- 笑顔で迎えられると、「自分に好意的だ」と安心します。ただし、意味のないテレ笑い、うすら笑いは、バカにされたと受け取る人もいるので注意します。
- 多くの国では公共の場での禁煙・分煙が進んでいます。喫煙・禁煙について尋ね、席を案内します。

2 メニュー

- メニューは言葉の説明より写真の方が伝わる場合も多いです。スープなのか、ご飯なのか、炒め物なのかなども一目で分かります。
- 食材や調理方法の説明書きを加えると、誤解を受けにくく、食物アレルギーの方や、宗教や食習慣上「食べられないもの」がある（詳しくは次のページ参照）人も安心して選ぶことができます。
- メニューに番号を付けると、注文もしやすく、注文を受ける側も間違えません。また、数字は発音だけでは聞き間違えるので確認し合います。
- 簡単なやりとりは、「指さし会話集」を利用します。

★指さし会話集がダウンロードできる web サイト

北海道『カンタン3カ国語 指さし会話集』
<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/660-kantan-yubisasi-kaiwasyu/kaiwasyu-top.htm>
 札幌市 指差し接客会話シート
<http://www.city.sapporo.jp/keizai/shotengai/helpo.html>

3 精算

- 海外ではテーブルで支払うことが多いので、レジでの支払いをお願いしたい場合は、「お支払いはレジで」とあらかじめ表記しておきます。
- 海外には「お通し」がないので支払時にクレームになることがあります。飲食にかかる税金、サービス料金とともに説明と金額を示します。

宗教や食習慣上「食べられないもの」について

- 食材は、食物アレルギー以外にも宗教や食習慣による「食べられないもの」への配慮が必要です。

【食べられないもの一覧】

※五葷（ごくん：ニンニク、ニラ、ラッキョウ、玉ねぎ、アサツキ）

宗教・習慣	肉	魚介類	乳製品	卵	野菜	アルコール	調味料、油
イスラム教徒	豚 適切な処理 でない肉	ウナギ、イカ、タコ、貝類				全般	豚由来 漬け物などの 発酵食品
ヒンドゥー教徒	牛、豚	全般		(食べられない人もいる)	五葷※		肉・魚由来
ユダヤ教徒	豚・馬 適切な処理 でない肉	ウナギ、イカ、タコ、エビ、カニ、貝	(肉類と乳製品の組み合わせはNG)				豚由来
ベジタリアン	全般	全般	(食べられない人もいる)	全般	根菜類 五葷※		肉・魚由来

- イスラム教徒やヒンドゥー教徒が多い店では次のようなことも留意します。
 - ・イスラム教徒は、豚の姿を見ることも嫌がるので、イラストや写真を掲載するのは避ける。
 - ・ヒンドゥー教徒は、右手は神聖な手、左手は不浄な手なので、給仕する際には必ず右手を使う。

食べ物、飲み物、喫煙についての好み、考え方

国	食べ物	飲み物	喫煙について
中国 台湾 香港	(中)量も品数也多め。ピュッフエが好まれる。スープ類、食後の果物を好む。 (中)出身地で味の好みが違うので醤油や唐辛子を出しておくとうまい。 (台)小出しより、小皿が並んでいる方が好まれる。 (中・台)酸っぱい料理は苦手。 (台・香)食べられない刺身を鍋に入れて食べることがあり、夏でも鍋は好まれる。 (共通)わさびは良く使う。	(共通)食前・食後に温かいお茶を飲む。 (共通)冷たいものは好まない。	(香)分煙が徹底されている。
韓国	ご飯、汁物、漬け物が基本で汁物が好まれる。キムチやコチュジャン、赤味噌など添えると喜ばれる。※器を持って食べないのでスプーンを添える。ご飯もスプーンを使う。	麦茶、トウモロコシ茶、水	公共の場での禁煙化が進んでいる。
アメリカ	ベジタリアンが増えている。カロリー表示があると良い。		公共の場での喫煙が禁止されている。
ヨーロッパ	(イギリス)動物愛護心が高く、馬肉や鯨肉、活造り、踊り食いなどは好まない。ベジタリアンが増えている。 (フランス)パンはお代わり自由が一般的。追加料金が必要な場合は事前説明を。デザートを好む。 (ドイツ)オーガニック食材が好まれる。	(フランス)お茶は有料の場合が多く、無料である説明を。 (ドイツ)女性はビールもワインも好む。	公的な場所での禁煙は浸透している。
オーストラリア	食後のデザート(甘味)を好む ×捕鯨に否定的な国なので、鯨料理は出さない。		分煙が確立している。