ムスリム宿泊客
おもてなしマニュアル

静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合
静岡県

目　次

Ⅰ　ムスリムの訪日旅行　1

Ⅱ　東南アジアからのムスリム旅行者　3

Ⅲ　ムスリム旅行者受入の現状　6

Ⅳ　安全・安心な受け入れに向けて　9

Ⅴ　ムスリム旅行者の受入マニュアル　10

Ⅵ　ムスリム対応施設　25

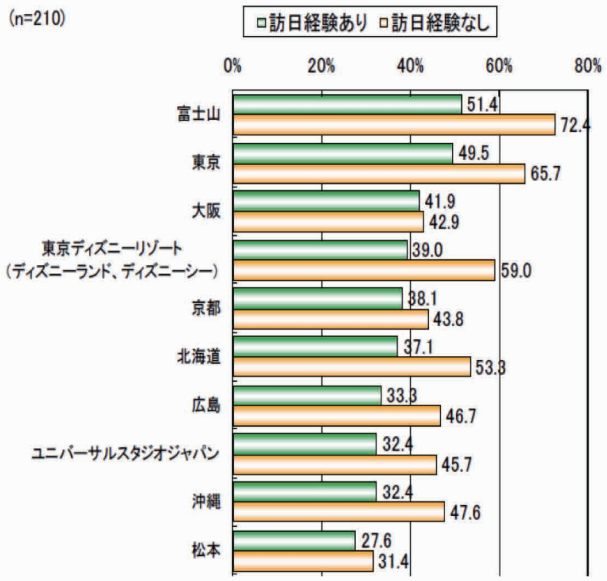
Ⅰ ムスリムの訪日旅行

1 行きたいところ、関心のあるもの

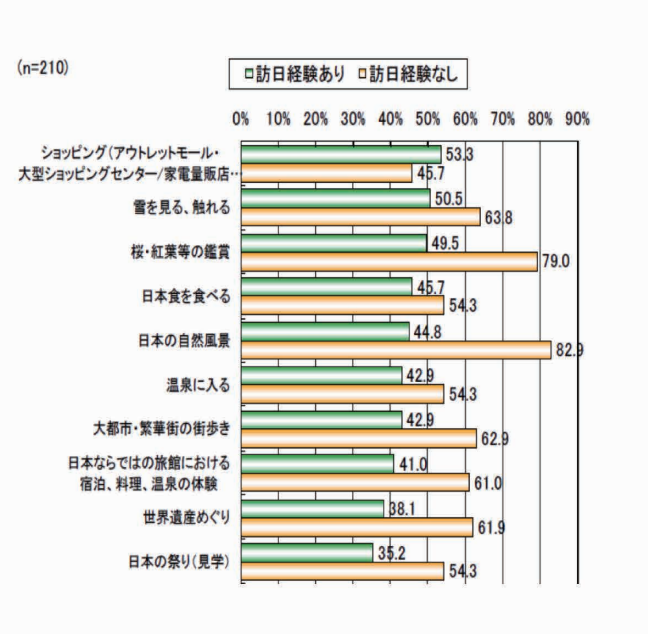
急増しているムスリム訪日客が日本を訪れて行きたいところのＮＯ１は、富士山です。そのほか、東京や大阪に行きたいとなると、静岡県はその途中で立ち寄り先になる可能性が大きい地域と言えます。

しかも、関心のあるもの・ことには「日本の自然景観」「日本食を食べる」「温泉に入る」「日本ならではの旅館における宿泊、料理、温泉の体験」が上げられています。まさしく「静岡県へいらっしゃい」です。

日本の観光地の訪問意向



日本に旅行する場合関心のあるもの・こと



資料：三菱UFJリサーチ＆コンサルティング㈱
「現地ムスリムに対する訪日旅行に関する意向調査」2014年4月、インドネシア分

2 富士山三態

静岡県は、ムスリムの旅行者が、どこから眺めても素晴らしい富士の景観を楽しめる地域です。

写真提供：静岡県観光協会

3 静岡県の食

静岡県は、日本一高い富士山や日本一深い駿河湾をはじめとする多様な風土に恵まれ、多彩で高品質な農林水産物を生産しています。生産される農林水産物の数は1,143品目（県ＨＰ）。全国トップクラスを誇り、農林水産大臣賞の受賞数も常に上位を占めるなど、数・質ともに食材の宝庫、いわば「食材の王国」です。

しかも、そのほとんどがムスリムの禁忌に触れることのない食材です。

4 静岡県の温泉

ムスリムの「温泉に入る」という期待に応えられる豊富な湯量・源泉数は全国でもトップクラスです。

稲取・銀水荘

Ⅱ 東南アジアからのムスリム旅行者

1 東南アジアからの旅行者の増加

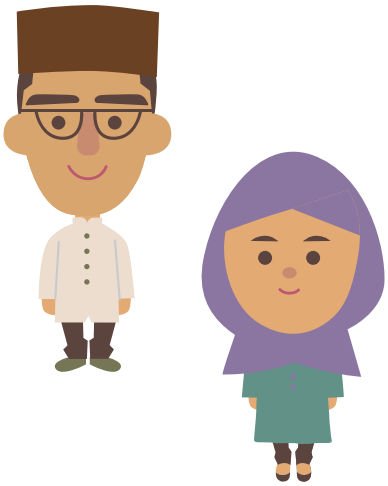
近年、中国人観光客の増加の陰に隠れて目立ちませんが、経済発展に伴って東南アジアからの旅行者、観光客が急増しています。

	2005年		2010年		2014年		伸び
	実数	比率	実数	比率	実数	比率	14/05*100
総数	6,727,926	100	8,611,175	100	13,413,467	100	199
韓国	1,747,171	26	2,439,816	28.3	2,755,313	20.5	158
中国	652,820	9.7	1,412,875	16.4	2,409,158	18	369
台湾	1,274,612	19	1,268,278	14.7	2,829,821	21.1	222
米国	822,033	12.2	727,234	8.5	891,668	6.7	108
タイ	120,238	1.8	214,881	2.5	657,570	4.9	547
シンガポール	94,161	1.4	180,960	2.1	227,962	1.7	242
マレーシア	78,173	1.2	114,519	1.3	249,521	1.9	319
インドネシア	58,974	0.9	80,632	0.9	158,739	1.2	269
フィリピン	139,572	2.1	77,377	0.9	184,204	1.4	132
ベトナム	22,138	0.3	41,862	0.5	124,266	0.9	561

2 東南アジアの国民の多くはムスリム※

※は、27頁の用語解説を参照してください（以下同じ）

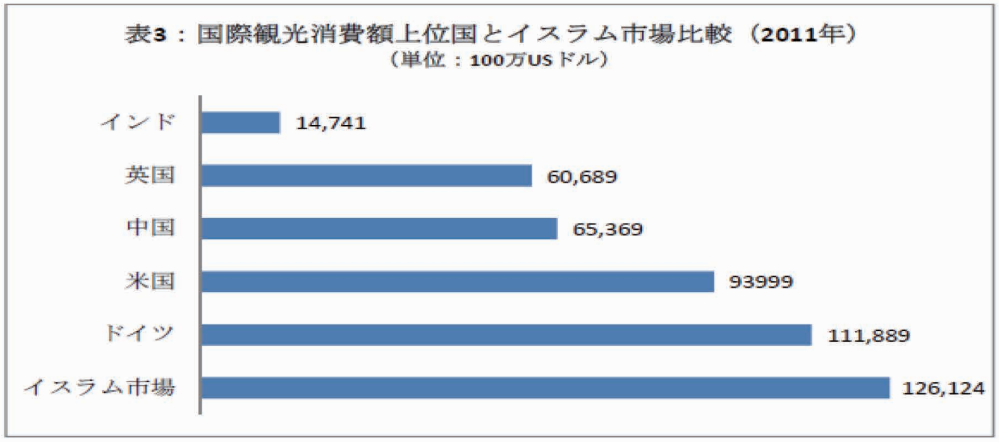
アセアンで最大の人口を持つインドネシアの人口の約9割、マレーシアについても約6割がムスリムです。急速な経済発展を見せているこの地域の人々のかなりがイスラム教を信ずるムスリムです。ムスリムというと中近東を思い浮かべますが、ムスリム人口の６割以上はアジア太平洋地域に暮らしています。



国	人口　（千人）	ムスリム比率（%）	ムスリム人口（千人）
インドネシア	239,870	87.2	212,623
マレーシア	28,400	63.7	18,091
フィリピン	93,260	5.5	5,129
タイ	69,120	5.5	3,802
シンガポール	5,090	14.3	728
ベトナム	87,850	0.2	176

3 ムスリム市場の将来性

今でも、トータルでみればムスリム（イスラム）市場の規模は、国際観光消費額でドイツやアメリカを上回るなど大きなものですが、現時点で３００兆円と見られている市場規模は、イスラム圏の人口増加と経済成長に伴い、「２０３０年には、１,０００兆円に拡大するという予測」もあります（2014年6月17日（火）NHK BS1「国際報道２０１４」）。

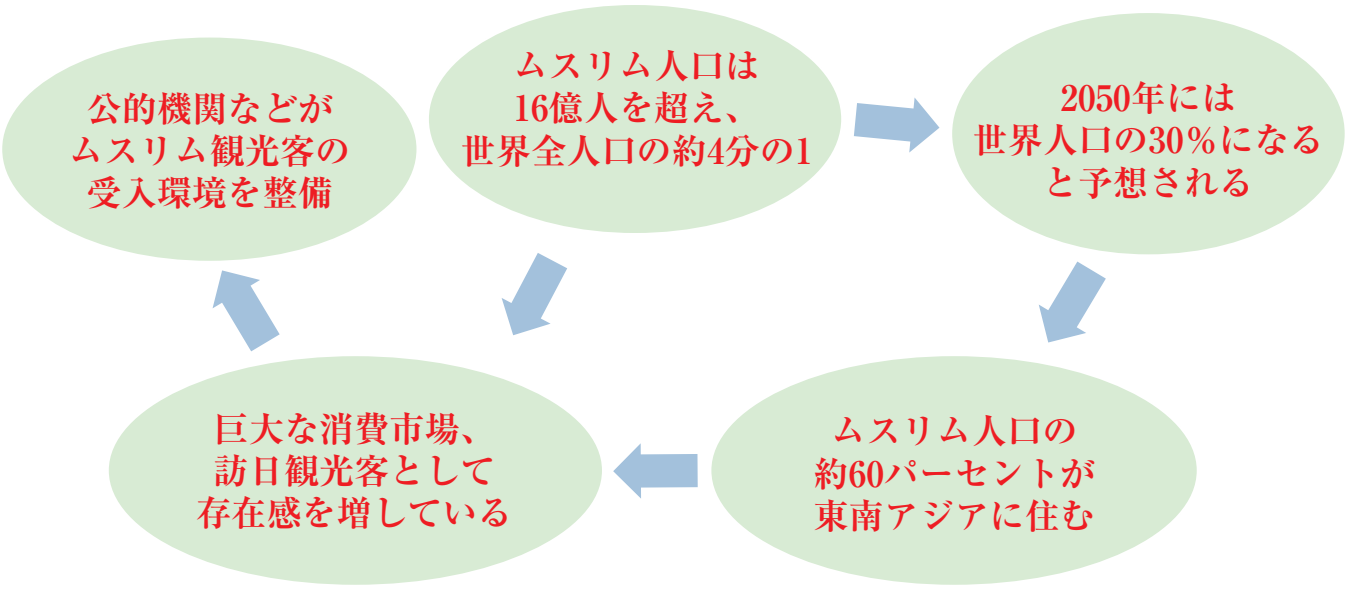


出典：Global Muslim Lifestyle Travel Market 2012: Landscape & Consumer Needs Study Executive Summary(2010 UNWTO data, various national tourism statistic sources)

（データ出所：クレアレポートNO.393、（財）自治体国際化協会シンガポール事務所）

4 東南アジアからのムスリム観光の拡大

急速な人口増加、市場拡大に伴う訪日観光客の増加に伴い、ムスリム観光客の受け入れ環境の整備が、公的な団体の支援を受けて急速に進んでいます。また、各地域間でも競ってその整備を進める形になっています。これらが良い循環となって、今後ますます魅力的なマーケットになっていきそうです。



5 イスラム教とムスリムとは？

将来性豊かなムスリム観光客の受け入れにあたっては、イスラム教とムスリムについて、基本的な知識を持っていることで、スムーズなおもてなしや受入が可能になります。

イスラム教

７世紀、預言者ムハンマドがメッカで神から啓示を受け説いた一神教です。
聖典「コーラン」やムハンマドの言行を記録した「ハディース」などを教義としています。

ムスリム

イスラム教の信者は「ムスリム」と呼ばれます。中東や北アフリカ、アジアなどに数多くの信者がいて、日本にも約10万人いると推定されています。

イスラムの戒律

イスラムは多くのことが禁止事項とされています。

特に、礼拝、断食、喜捨、巡礼、善を勧めて悪を禁ずることは、コーランの義務なので大罪とされています。また、旅行者に係わりが深い禁止事項は、

1　賭け事
2　飲酒
3　豚肉や豚肉製品を食べること
4　血の飲食
5　死肉や神以外の名で屠殺された肉を食べること
6　日々の五回の礼拝を怠ること
7　ラマダーン月の断食を正当な理由がないのに解くこと

などです。

ハラール

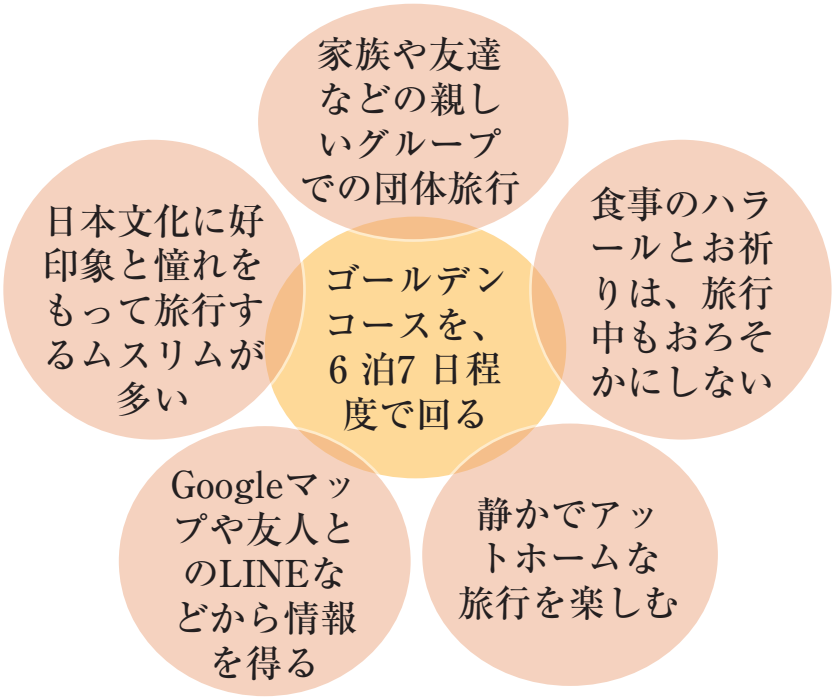
イスラムの教えで「許されている」という意味のアラビア語がハラール（ハラル）※です。反対に「禁じられている」と言う意味の言葉が「ハラーム（ハラム）」※です。
ハラールやハラームはモノや行動が「神に許されている」のか「禁じられている」のかどうかを示す考え方です。

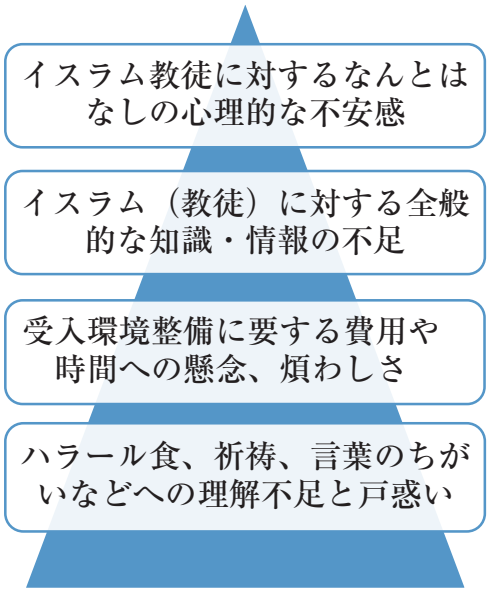
上にみたとおりイスラム法の下では豚肉を食べることは禁じられており、その他の食品でも加工や調理に関して一定の作法が要求されます。この作法が遵守された食品がハラールとされており、その逆はハラームになります。

Ⅲ ムスリム旅行者受入の現状

1 ムスリム旅行者の特徴とムスリム旅行者の受入

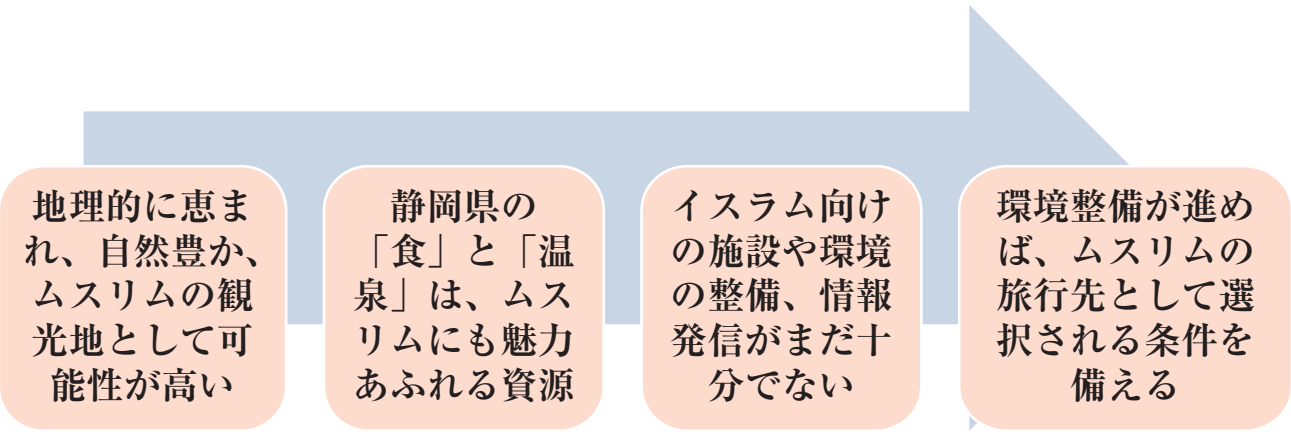
ムスリム観光客は、家族連れなどのグループ旅行者が中心で、宗教心が篤く静かでアットホームな旅の楽しみ方をします。





2 静岡県における可能性

最初に紹介したとおり、静岡県はムスリム訪日客にとって大変魅力ある観光地になる可能性が高い地域ですが、まだそのための施設や環境が十分に整っているとは言えません。態勢を整え、その魅力を情報発信していく必要があります。



3 お互いの不安と懸念

以下、ムスリム宿泊客について、ホテル旅館がどう対応したらいいのか、ムスリムの意見を踏まえなるべく具体的にイメージし実践できるように記載しています。

ただし、イスラムの戒律についての解釈や宗教的な実践方法は、同じムスリムでも年齢、性別、生活する国や地域、宗派などによって個人差があるため、こちらのできることを伝え、押し付けでなくムスリム旅行者自らが選べることが大切になります。

〇ホテル・旅館は、心配しすぎ？

次の施設経営者の意見は、組合が実施したアンケートの中に実際に寄せられたものです。それに対してワーキンググループのムスリムの皆さんの考えを聞いたものです。

旅館経営のAさん：**旅館の施設が、外国の方を受け入れられるつくりではありません**ので、今後も受け入れは考えておりません。

ムスリム留学生のBさん：一部屋に家族４～５人で浴衣を着て、**日本の旅館を体験したい**。和室で布団を並べて寝ること自体が、異文化体験の楽しみであり、安心でもある。日本の文化にふれ、ドラえもんのように押し入れで寝る体験もしたい。

旅館経営のCさん：受け入れる以上、責任を持って対処したいが、**宗教上のことなので現在の設備、営業形態を考慮すると実現は困難**である。

ムスリム旅行客のDさん：基本的に、礼拝をするときは靴を脱いで室内に入ります。その点、**日本旅館の和室は、洗面所があってウドゥ※もできるし、トイレもある。キブラ※さえ分かれば家族全員で、礼拝できる環境**になります。

旅館経営のEさん：ムスリムに関する講習で感じたのは、**完全なムスリム食の提供は、当店のような日本料理では難しい**。

ムスリムのFさん：個人差もあるので、一概にはいえないが、**普段提供している日本食からアルコールや発酵食品、豚肉など、駄目なものを外す形でスタート**し、**食材や調理方法を明示して、その先の判断は旅行者に任せるやり方で対応できる**のではないか。

ホテル経営のGさん：ムスリムのお客様も、日本文化を経験するために旅行しにくるので、**こちらが合わせる必要はないし、特別扱いすることは必要ない**と考える。

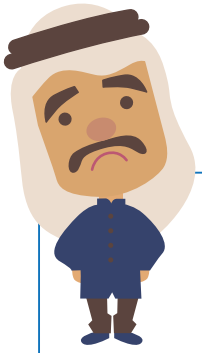
ムスリムのHさん：イスラムの戒律は、生活の隅々にまで及んでいます。**大切にしている信仰や生活習慣が旅先で尊重されることは、心に残るおもてなし**になります。マレー語・インドネシア語の挨拶を口にするだけで、歓迎されていると感じコミュニケーションが円滑になります。

ホテル旅館側の懸念や不安は、経験や情報の不足の場合が多く、少しの準備と配慮で解消されるものと思われます。むずかしいことでなく、できることから始めていただくことが望ましいと考えます。

4 ムスリム旅行者の心配と期待

受け入れ側に心配しすぎの気味があることがわかりました。より自然な中に、相手に合わせたおもてなしができれば最高なんですが・・・

しかし、そうは言っても、一方のムスリムの方にも心配や期待することもあります。心配と期待の中身をあらかじめ知っていると、心の準備やものの用意ができることになります。



ムスリムＡさんは、**食事**について

日本の旅行では、禁忌に触れない食事が食べられるか、日本のレストランがムスリムに宗教的配慮をもってくれているか心配です。

日本人は、ハラールフードへの知識・関心が乏しいので。ムスリムが戒律で許されたものしか食べられないことを知っておいてください。（12頁へ）

ムスリムＢさんは、**お祈り**について

日本にはモスクが少ないので、移動中の車の中や物陰などでお祈りすることもあります。奇異な目で見られたり、駅員に注意されたり、安心して礼拝出来る場所が少ないです。

礼拝マットが無くても畳でいいので、静かで清潔な場所が、仮の礼拝スペースとして提供されるだけで満足度は高まります。（19頁へ）

ムスリムＣさんは、**ウドゥ**※について

礼拝の前に手・口・鼻・顔・腕・髪・足を水で清めます。日本ではそのための設備がありません。そのため、洗面台を使用して床を濡らし、迷惑をかける結果になりがちです。足を洗っているところは、特に偏見を持たれやすいと感じます。

ウドゥに対する理解や支援が必要です。また、トイレの後は水で洗浄しますが、ウォシュレット機能のないトイレでは、ペットボトルのお水などの用意があるととても安心です。（19頁へ）

ムスリムDさんは、**入浴**について

人前で裸になる習慣がなく、水着着用もほとんど認められないので、日本に来ても温泉体験ができません。他の国にない温泉は、一度でいいから経験したい。

ムスリム向けに、家族風呂、時間貸しの貸切風呂を上手に活用できたらいいな。（21頁へ）

ムスリムＥさんは、**言葉**について

日本で困ることの大きな課題の一つは、言葉です。全体として英語の標記が少ないと感じています。

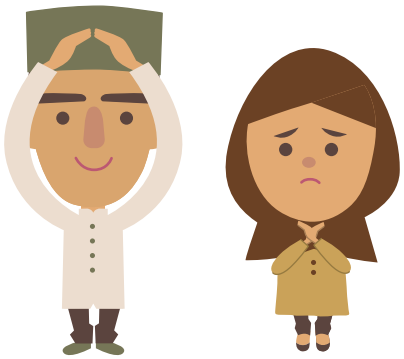
英語での対応が可能な人が多いので、インドネシア語などでなくても、メニューへの英語での原材料表記などがあれば役立ちます。（15頁へ）

Ⅳ 安全・安心な受け入れに向けて

先のムスリム旅行者の期待と心配を裏返しにしたものが、ムスリムに対するおもてなしということになります。

ムスリムおもてなし５か条（日本アセアンセンター）

1 豚肉・豚由来成分はタブーです
2 アルコールには配慮が必要です
3 右手を優先します
4 お祈りの習慣を尊重しましょう
5 ムスリムにも個人差があります



先入観はNG。ムスリム個人の判断が優先

安全安心な受け入れに向け、ムスリム観光客の受け入れにあたって、このおもてなし５か条を実践するためこのマニュアルでは、キーとなる下の６項目にそって、対応を考えています。

① 食事

ムスリムが口にすることのできないものが豚肉とアルコールです。また、スープストックや油、調味料にも豚肉由来のものやアルコール分が含まれていて、注意が必要です。

② 調理器具

調理道具、食器もできれば豚を調理した事のないものを使用する事が好まれます。調理器も、豚肉を切った包丁で調理すれば、料理はハラームになってしまいます。

③ お祈り

ムスリムは1日５回の礼拝が義務づけられており、それはたとえ旅行中であっても変わりません。夜明け前の礼拝、昼の礼拝、午後の礼拝、日の入りの礼拝、夜の礼拝と5回です。旅程によって移動が伴う場合は、若干簡略化されるようですが、一方で行き先によって時間が違うので、事前に確認する必要があります。

④ 入浴

たとえ同性同士でも一緒に風呂に入る習慣はありません。したがって、温泉などの大浴場に他の人と一緒にお風呂へ入ることはできません。

⑤ コミュニケーション

ムスリムのお客様といっても一様でなく、それぞれの方の要望を聞きながら、こちらができる範囲で彼らが一番望むことをしてあげることがいいのですが、そのコミュニケーションを取ること自体に大きな困難を感じているのが現状です。

⑥ 接客・おもてなし

イスラムの戒律は生活の隅々まであります。お祈りや食事だけでなく、生活習慣にも配慮が必要です。

V ムスリム旅行者の受入マニュアル

以下、受け入れのための対応マニュアルをレベルに合わせて記載しています。★は、ムスリム受入のためにとりあえず「これだけはやってみましょう」です。★★は、「もう少しがんばってみましょう」のレベルを示します。★★★は、これだけできれば、「ムスリムフレンドリー」のレベルです。

1 コミュニケーション

（1）言葉

外国に行ったらさまざまな経験をしたいのは万国共通の人情です。ムスリム旅行者も日本料理、「すし」や「天ぷら」などの和食を禁忌に触れず安心して食べたいけど、外国語表示などの言語コミュニケーションの面での壁がそれを難しくしています。

コミュニケーションの第一歩は、あいさつからはじまります。ムスリムも日本の旅を楽しみにきています。あとは、片言の英語やホテル旅館組合が作成した「指さし会話シート」などを活用して、コミュニケーションに努めてください。

取組 ★

①社内ムスリム勉強会などによるスタッフ内の知識の共有と深化をはかりましょう。
②マレー語・インドネシア語の挨拶を覚えて、歓迎の意を示し、円滑なコミュニケーションに努めましょう。

取組 ★★

①食事あるいは、原材料についてのメニューのピクトグラム化や英語表記に努め、コミュニケーションの円滑化について体制を整備しましょう。
②ムスリムだけでなく、訪日外国人にとって非常に大切な情報源であるWi-Fi の通信環境を整備しましょう。

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）
ごゆっくりおくつろぎください	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 トュナン）
さようなら	Good bye.	Sampai jumpa lagi.（サムパイ ジュムパ 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）

（2）接客・おもてなし

お祈りや食事の他にも、おもてなしの際に配慮が必要な生活習慣があります。大切にしている信仰や生活習慣が旅先で尊重されることは、心に残るおもてなしとして喜んでもらえます。

取組 ★

①ムスリムは、家族・親戚以外の異性との接触は望ましくないという教えがあるので、安易に異性に接触しないことが望ましく、異性間で握手を求める事は避けましょう。
②接客も、同性によるものがベストです。男性がムスリム女性への接客をせざる得ない場合は、同じエレベーターに乗らないようにしたり、部屋でふたりきりにならない、あるいはドアを開けておく配慮が望ましいです。
③右手優先を心がけましょう。左手は不浄とされるため、物を受け渡しする時も右手を使いましょう。
④ヌード写真や水着の写真なども、貼っておかないようにしましょう。

取組 ★★

①ホテルの部屋に置くものに注意をする必要があります。なるべく、偶像と考えられるものは置かない方が無難です。
②ミニバーのアルコール飲料や有料ビデオの設置を避けましょう。

取組 ★★★

①可能ならムスリムの従業員、調理師を雇いましょう。

Point

① 異性間の安易な接触を避け、できるだけ同性が接客をする
② 右手を優先する。左手は不浄と考えられている
③ 頭は神聖なものだと考えられており、人の頭（子供の頭も）を触らない
④ 露出の多い服装は、はしたないと思われるので避ける
⑤ 素肌の露出の多いポスターなどは避ける
⑥ 犬は不浄な動物と考えられており、嫌われる
⑦ イスラム教では、偶像崇拝が禁じられているので、お祈りの方向に偶像と思われるものを置かない

２食　事

（１）食材

ムスリムが口にすることのできないものが豚肉とアルコールです。ダシやスープ、油や調味料にも注意が必要です。豚以外の牛や鳥肉なども、イスラム教で定められた手順で屠殺処理されていないものは、厳密にはハラールとは認められません。

メニューに、英語であっても料理の名前しか書いてないため、ムスリムが安心して食べられるものかどうか判断ができないで困っています。

取組　★

①ハラールについて、正しい知識を勉強しましょう。普段提供している野菜や魚介類を中心にした郷土料理や和食は、基本的にハラールなものです。ムスリムが食べられる料理を組み合わせ、駄目なものを外して提供しましょう。

②豚肉を使わないようにし、油脂、調味料等、豚由来成分を含むものを使用することは避けます。豚等を揚げた油も使わないようにしましょう。（ノンポーク）

③近隣のハラールレストランを案内できるようにしましょう。

取組　★★

①和食の調味料である酢、みりん、醤油や味噌などもアルコール成分が含まれる場合があるので注意し、アルコール無添加のものを使用しましょう。（ノンアルコール）

②施設が現在提供している食の内容について、原材料をわかりやすく相手に伝えるために、英語もしくはピクトグラム等で表示するなど、ムスリムが選択できるようにしましょう。

③豚肉以外の動物性食材は、イスラムの屠畜法で処理されたハラール肉を使用するなど、ハラール食材を利用した料理を提供しましょう。

取組　★★★

①ビュッフェスタイルの食事について、取り分ける皿や料理を置く順番、豚を使わない料理のコーナー、豚肉などを分けて配膳するほか、ムスリムと一般の施設利用者の食事会場を分けるなどの配慮を行いましょう。

②ムスリム観光客の安心のために、日本在住のムスリムを施設の従業員として雇用しましょう。

おもてなしの実例

和食はムスリム旅行客にも楽しんでいただける料理が多くあります。
野菜、果物はもちろん魚介類の多くもムスリムの方が安心して食べることができる食材です。
静岡の四季折々の食材を使い、和食を楽しんでもらいましょう。

朝食和食のセット（例）

ホテルセンチュリー静岡ムスリム対応松花堂弁当

ごはん	○	漬　物	○	サラダ	○※4
味噌汁	○※1	納　豆	×	煮　物	○※5
焼き魚	○	の　り	○※3	豆　腐	○
卵焼き	○※2	フルーツ	○	ハ　ム	×

※１　味噌は煮沸をすればアルコール分が蒸発するのでOKというムスリムもおりますが、調味料（醤油、みりん、酢など）は、アルコール由来成分を含まないものを使用しましょう。
調味料は一括成分表示を確認しましょう。
※２　だし巻卵は醤油、みりんに気をつけましょう。
※３　味付け海苔、ふりかけはみりんを使用しているものが多いので注意しましょう。
焼海苔はOK
※４　サラダのドレッシングは豚、豚由来成分、ポークエキスが使用されていることがありますので注意しましょう。
※５　※１、２同様、煮物もみりん、醤油を使用する際は気をつけましょう。

Point　メニューの内容をちょっと変えると食べられるよ！

ソーセージ・ベーコン・ハム ➡ シーフード･マッシュポテト

納豆 ➡ しらす・黒はんぺん

動物性油を使用 ➡ 植物性油を使用

みりん ➡ 砂糖、はちみつ、リンゴジュース

静岡県にある、また日頃ホテルや旅館で調理されている食材の多くは、ハラールなものと考えてよいでしょう。一部のハラームなものを使用しないこと。したがって何がハラームなものかを知る必要があります。
また、ハラールなものとハラームなものを一緒にしないことが大切です。

ハラールな食品の例：　○

①野菜、果物、魚、卵、牛　乳などほとんどの食材

②イスラムの方式にしたがって“と畜”された豚以外の動物の食肉、あるいはその派生物

ハラームな食品の例：　×

①豚とその派生物：豚以外の肉についてもイスラムの教えに則った方法でと畜・加工処理されなかった肉については、ハラームとみなされます。

②アルコール：発酵過程で自然にアルコールが醸造される食品（しょうゆや味噌など）。一方で、問題に感じない人も少なくありません。

③血液など

アルコールを含む食品は、日本酒・洋酒・みりん・料理酒などのほか、一般のしょうゆには２～４％のアルコールが含まれていると言われています。

また、ゼリーは小さな子供にも食べやすいデザートですが、中にはアルコール濃度が高いものもあるので、注意しましょう。デザートにも、洋酒で風味付けしたものが多くあります。

肉類についても、ムスリムは決して食べないわけではなく、コストは増しますが、ハラール食材を利用することで、バラエティに富んだ料理が可能となります。

ハラール食材は、楽天市場やYahooなどのインターネットでも購入がしやすくなっています。

ビュッフェ

Point　料理名や食材の表記が英語でされているとわかりやすい。
文字がなくてもピクトグラムで表記してあるといいね。

ピクトグラム一覧（東京都多言語メニュー作成支援ウェブサイトより）

肉類	鶏肉	牛肉	豚肉	馬肉	羊肉		
魚貝類	魚	貝類	あなご、うなぎ	たこ	いか	海老	蟹
野菜類	やまいも	きのこ	にんにく類	根菜	マツタケ		
果物	オレンジ	キウイフルーツ	りんご	バナナ	もも		
乳製品	乳	卵					
ナッツ類	落花生	カシューナッツ	クルミ				
生もの	なまもの						
その他	小麦	そば	ごま	大豆	酒	ゼラチン	はちみつ

ムスリム受入に便利なピクトグラム

◇ワーキンググループで実際に昼食に提供していただいたメニュー例◇

洋食弁当

～メニュー～

鮭の塩麹焼き
（サーモン・しおこうじ）

鱈のトマトチーズ焼き
（たら・トマトソース・チーズ）

若鶏ロースト バジル風味（ハラルミート使用）
（とりモモ肉・たまねぎ・ニンニク・ケチャップ・オリーブオイル・バジル）

シーザーサラダ
（なまレタス・マヨネーズ・ミルク・サラダオイル）

南瓜のポタージュ（Vo1aille未使用）
（かぼちゃ・ミルク・なまクリーム）

ライス

フルーツ３種

コーヒーOR紅茶

ホテルアソシア静岡

◎ムスリム対応　肉料理、アルコールNG　味醂は、使用しない。

向付　まぐろ重ね
染付蟹絵　鯛重ね
共猪口　鳥賊糸造り
妻、いろいろ
山葵
無添加醤油

煮物　百合根饅頭
子の日　海老、帆立貝
野菜餡かけ
椎茸、えのき、人参
黄パプリカ、三つ葉
山葵

鉢肴　鰤照り焼き
染付菊花小鉢　海老サラダ
卵焼き
狸蒟蒻
蓬麩田楽

汁　味噌汁
金すかし　豆腐、なめこ、三つ葉
口粉山椒

食事　貝柱御飯
菊割　薄揚げ、人参、三つ葉

油物　海老真蒸薄衣揚げ
丸籠　菊の葉
味塩、レモン

香の物　糠漬け
小皿　大根、胡瓜

【食材】

向付け
鮪、鯛、烏賊、大根、紅芯大根、大葉、小菊、

鉢肴
鰤、ボイル海老、卵、魚のすり身、砂糖、塩、蒟蒻、化学調味料、大豆タンパク、小麦粉

油物
海老、烏賊すり身、魚のすり身、砂糖、塩、化学調味料、色粉、大和芋、卵白
菊の葉、レモン、鶏卵、小麦粉、

煮物
百合根、大和芋、塩、砂糖、海老、帆立貝、鰹出汁、椎茸、えのき、人参、黄パプリカ、三つ葉

食事、香の物
干し貝柱、薄揚げ、人参、大根、胡瓜

※ 醤油、味噌は、アルコール無添加の物を、使用し、お米は、国産の無洗米を使用しております。

静岡グランドホテル中島屋

（２）調理器具

食材や調味料をハラールにしても、豚肉を切った包丁で調理すれば、料理はハラームになってしまいます。イスラム法※にのっとった方法で清めない限り、一度ハラームになった調理器具や食器は洗浄をしてもハラールフードの調理には使用できません。

取組　★

①ハラール専用の包丁とまな板などの調理器具を用意できない場合には、豚肉を調理した器具を、熱湯で処理するなどを行う。さらに、それができない場合には、必ずそれをムスリム消費者に情報提供した上で判断させましょう。

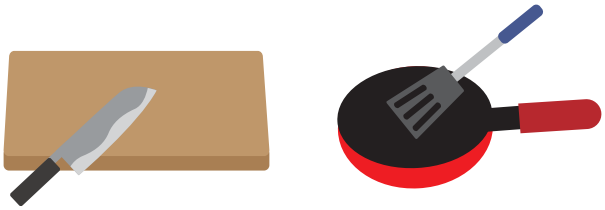
取組　★★

①調理器具や食器も専用のものを使用する。少なくとも包丁とまな板などの小型の調理器具はハラールのもの、特に肉に触れるものは専用のものを用意しましょう。
②ムスリムのために、使い捨て食器を使用しましょう。

取組　★★★

①ハラールフード専用の冷蔵庫・冷凍庫、調理器具、棚、食器、調理場を設置しましょう。
②ハラール認証を取得しましょう。

「包丁やまな板をはじめ、調理器具、食器等については、熱湯処理やアルコール消毒することも考えられます。しかし、ムスリム旅行者を積極的に受け入れようとする施設では、まな板、包丁などの調理器具は別に用意しているというところがあります。



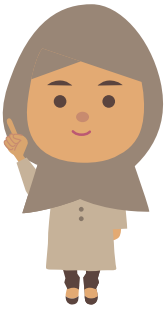
〈NPO法人 日本ハラール協会ＨＰ〉

イスラム法での洗浄法：非ハラール品を扱った調理器具や調理に使うもの全てを、ハラール化する前にイスラム法にのっとり洗浄する必要があります。これは“不浄”なものを“清浄”にする、という行為になります。同協会の方法では、７回の洗浄の内、１回を「地」と一緒に洗います。この「地」とは、土のことを指しますがこの場合は専用の粘土洗剤を使用します（NPO法人 日本ハラール協会ＨＰ）

おもてなしの実例

ハラール調理用に用意された包丁

専用の調理器具を使用。緑のテープを貼り、他の器具と混在しないようにする。



Point　ムスリム専用の食器を用意しておきましょう※
また洗浄用に専用のスポンジも用意しておくといいでしょう。

※紙皿などの使いすて食器は喜ばれないこともあるため
　要望があった時に対応しましょう。

3 お祈り

ムスリムは、一日に５回（夜明け前、昼、午後、日没時、夜）心身を清め、正しくメッカの方角に向かって礼拝しますが、日本旅行中に安心して礼拝出来る場所の確保に困っています。

とくに、礼拝の前には、手・口・鼻・顔・腕・髪・足を流水で清めますが、多くの宿泊施設や観光地ではそのための設備がないため、やむを得ず洗面台を代用した結果、床を濡らすなどして、施設側からも迷惑がられることになります。

また、額を床に着けてお祈りをするため、清潔な場所で礼拝用マットを使って行うことが一般的です。

取組　★

①最寄りのモスク※へのアクセスなどを把握し、紹介できるようにしましょう。

〈Wi-Fiのある施設〉

②礼拝時間について、調査しておき依頼があれば情報提供をすることや礼拝マット等を常備し、貸し出しを行いましょう。

〈Wi-Fiのない施設〉

③客室内にメッカの方向を示す矢印（キブラ※）の紙、もしくはステッカーなどを貼りましょう。さらに、キブラコンパス※や礼拝マット等を常備し、貸し出しを行いましょう。

取組　★★

①お祈りのできる部屋として、和室や会議室などの臨時スペースを用意しましょう。その際、ムスリムの習慣を尊重し、パーテーション等で仕切りを設け男女別に分ける工夫をしましょう。

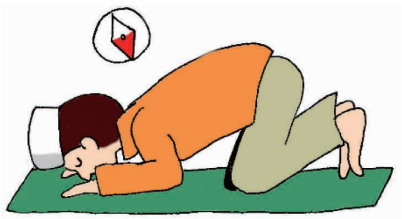
②ウドゥ※のため、客室の洗面所やユニットバス、共同のトイレの洗面台など、流れる水が確保出来る場所を貸し出しましょう。

③ウドゥのため、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いましょう。

取組　★★★

①施設内に礼拝スペースを設けましょう。

②温泉の足湯などを活用するなどして、男女別々に手足が洗えるウドゥ専用の場所、併設して小さい礼拝場を設けましょう。



静岡県からのメッカの方向を示しホテルや旅館の中に簡単な矢印のマークを貼ってあげれば、事前に準備できるおもてなしの一歩です。

静岡県内でのキブラの方向は、西北西の方角。北から西へ67.5°くらいです。

また、インターネットで メッカ(カーバ神殿)の方角を調べる 検　索

（http://www2s.biglobe.ne.jp/~yoss/qibla/qibla.html）でも、自分のいる位置から地図上でメッカの方向を知ることができます。

また、旅館の和室は、畳がお祈り用のマットの代わりを果たしてくれます。

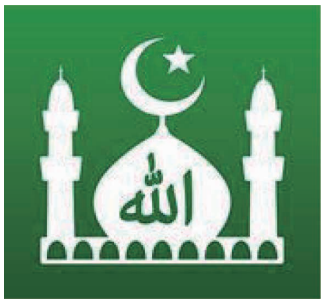
〈参考〉

メッカを示すシール、紙に書いた矢印でも可

キブラコンパス

礼拝用マット

※Muslimpro(無料アプリ)



※メッカの方角を探すアプリ キブラ　アプリ 検　索

静岡県の礼拝施設

静岡ムサッラー	〒420-0838	静岡市葵区相生町14-27　相生スカイビル401
富士マスジド	〒417-0826	富士市中里2561-69
浜松マスジド	〒430-0841	浜松市南区寺脇町161-2　電話053-442-5868

礼拝スペース設備のある施設

掛川花鳥園	〒436-0024	掛川市南西郷1517　電話0537-62-6363
御殿場プレミアム・アウトレット	〒412-0023	静岡県御殿場市深沢1312　電話0550-81-3122
ぐりんぱ	〒410-1231	裾野市須山字藤原2427　電話0559-98-1111

４入　浴

ムスリムは、人前で肌を露出できないため、温泉に入りたい人は多いのですが、温泉体験ができていません。
日本の温泉には憧れていて、「富士山に登るのと同じように一度でいいから温泉を経験したい」という声があります。

ムスリムが、禁忌を侵さず温泉に入ることができるようにする工夫が、お宿の売りになる可能性があります。
次のようなことができたら、ムスリム観光客が殺到する可能性もあります。

① ムスリムの入浴時は水着着用可能とする
② ムスリムのために温泉の貸し切りをする
③ 家族風呂を活用する

取組　★

①静岡の最大の魅力である温泉のムスリム対応として、ムスリム向けに、家族風呂、時間貸しの貸切風呂を用意しましょう。

取組　★★

①湯あみのための浴衣などを用意し、「着物体験」と「温泉体験」が同時にできるサービスを実施しましょう。

5 地域あげての受入

東南アジアからのムスリム旅行者は、Facebook 等に載せるため、有名な観光地やきれいな写真が撮れるところ、自国で経験できない雪などを喜び、花のある風景やフルーツ狩りも大好きです。

家族みんなで浴衣を着て、一緒の部屋に布団を並べて寝る日本の旅館体験を楽しみたい気持ちを持っています。アニメ、ファッションなど、日本のサブカルチャーにも触れたいと考えています。

①静岡県の立地上の優位性とムスリム旅行者

ムスリム旅行者は、お酒も飲まず静かでアットホームな旅を楽しむ人たちです。東京圏から関西圏の中間に位置し、富士山を代表とする優れた景観や、豊富な温泉と食を誇る静岡県は、ムスリム観光者にも魅力ある地域です。

②歓迎の意思表示

「ようこそいらっしゃいませ」の一言がマレー語やインドネシア語で店内に表示されているだけで歓迎されていると感じ、コミュニケーションが円滑になります。積極的に歓迎の意思表示をしましょう。

修善寺･河原湯

③相互の情報交換

懸念や不安は、お互いの情報の不足によるものです。提供できるサービス内容を相手に正しく伝え、できることから始めることが大切です。特に豚肉とアルコールに代表される食の禁忌を解消するためにも十分な情報提供とそのための準備が大切です。

④宗教的な態度への理解と尊重

お祈りの習慣に奇異な目を向けられたりこれを拒んだりされないか不安に思っています。ホテル旅館が、少しでもその気持ちを理解することが、おもてなしのキーとなります。また、イスラムの戒律についての解釈や宗教的な実践方法は個人差があるため、押し付けでなくムスリム旅行者自らが選べることが大切です。

⑤日本文化の発信

ムスリムたちの意見でも、サブカルチャーを含めた日本文化への憧れだけでなく、お祈りやウドゥのやりやすさ、家族一緒に過ごす生活様式の面からも日本旅館の機能が受け入れられる可能性も大きいといえます。

⑥静岡県のホテル旅館

静岡県のホテル旅館生活衛生同業組合では、ムスリム観光客受け入れに前向きな施設をリストアップし、情報発信していき、少しずつ受け入れ可能な施設を増やし、将来的には静岡県全体がムスリム観光客に、とても過ごしやすい滞在先になっていくことを目指します。

浜松フラワーパーク

⑦地域で育てる歓迎の輪

将来的には、宿泊施設だけでなく、飲食店、観光施設等が足並みをそろえ、お祈りの場、ハラールな日本料理の提供等のために連携協力して、モデルルートを作り、ホームページやＳＮＳを使って、海外への情報発信に努めることも実現していきたいと考えています。

取組　★

①先入観や偏見をもたず、正しくイスラムやムスリムの戒律や生活習慣などを理解すると同時に、どこまでできるかを「見える化」して、ムスリム向けに積極的に情報発信していきましょう。
②持っている資源や環境を踏まえ、費用や時間をかけずにできるところから受入環境を整備していきましょう。

取組　★★

①県内のムスリム観光客受入に積極的な宿泊施設、ハラール食が提供できるレストラン、モスクや礼拝のできる施設などを網羅したガイドブックまたはマップを作成しましょう。
②ムスリム観光客の小グループ向けに、礼拝場所・ウドゥの施設や時間を組み込んだ日本文化体験型の食や礼拝に配慮したツアー宿泊商品を提供しましょう。

取組　★★★

①ムスリムを前向きに受け入れる地域づくりのため、宿泊施設、飲食店、観光施設が足並みをそろえ、お祈りの場、ハラールな日本料理の提供等、役割を分担、連携しましょう。
②県内を縦断するモデルルートを作り、ホームページやＳＮＳを使って東南アジアの現地の旅行会社へ売り込むなど海外への情報発信に努めましょう。
③ムスリムは、例えば豚肉を使わないハラールなラーメンに魅力を感じています。ハラールな地域特産的日本食メニューを開発し、施設や地域の食の魅力の発信源にしていきましょう。

〈受入マニュアルのまとめ〉

		★（これだけはやってみましょう）	★★（もう少しがんばってみましょう）	★★★（ムスリムフレンドリー）
1 コミュニケーション	（1）言葉	①社内でのスタッフの知識の共有と深化	①食事や原材料のピクトグラム化や英語表記	
		②マレー語・インドネシア語の挨拶による歓迎	②情報源である Wi-Fi の通信環境の整備	
	（2）接客・おもてなし	①安易に異性に接触しない、異性間で握手を求める事は避ける	①部屋に偶像と考えられるものは置かない	①ムスリムの従業員、調理師を雇う
		②同性による接客を行う。男性が女性を接客する場合は、ドアを開けておくなどする	②ミニバーのアルコール飲料や有料ビデオの設置を避ける	
		③右手優先を心がけ、物を受け渡しする時は右手を使う		
		④ヌード写真や水着の写真などは、貼っておかない		
2 食事	（1）食材	①ハラールについて勉強する。和食は概ねハラールなので、駄目なものを外して提供	①和食の調味料や醤油、味噌なども、アルコール無添加のものを使用	①ビュッフェスタイルの食事は、料理を置く順番、豚肉を分けて配膳する配慮を行う
		②豚肉や豚由来成分を含むものを使用しない。豚等を揚げた油も使わない	②食の原材料を相手に伝えるために、英語もしくはピクトグラム等で表示する	②日本在住のムスリムを施設の従業員として雇用する
		③近隣のハラールレストランを案内する	③豚肉以外の動物性食材は、ハラール肉を使用するなど、ハラール食材を利用する	
	（2）調理器具	①豚肉を調理した器具は熱湯処理等する。できない場合は、それをムスリム消費者に知らせる	①小型の調理器具や食器はムスリム専用のものを使用する	①ハラールフード専用の冷蔵庫･冷凍庫、調理器具、棚、食器、調理場を設置する
			②ムスリムのために、使い捨て食器を使用する	②ハラール認証を取得する
3 お祈り		①最寄りのモスクへのアクセスなどを把握し、紹介できるようにする	①お祈りのできる臨時スペースを用意し、仕切りを設け男女別に分ける工夫をする	①施設内に礼拝スペースを設ける
		② Wi-Fi のある施設は、礼拝マット等を常備し、貸し出しを行う	②ウドゥのため、客室洗面所等、流れる水が確保出来る場所を貸し出す	②男女別々に手足が洗えるウドゥ専用の場所や小さな礼拝場を設ける
		③ Wi-Fi のない施設は、キブラコンパスや礼拝マット等の貸出し等を行う	③ウドゥのため、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	
4 入浴		①ムスリム向けに、家族風呂、時間貸しの貸切風呂を用意する	①湯あみのための浴衣などを用意し温泉体験ができるサービスを実施する	
5 地域あげての受入		①ムスリムの戒律や生活習慣を理解し、できることをムスリム向けに情報発信する	①県内のムスリム対応宿泊施設、レストラン、などを網羅したマップ等を作成する	①ムスリム受入地域づくりのため、祈りの場、ハラールな日本料理の提供等のため、役割分担、連携する
		②資源や環境を踏まえ、費用や時間をかけずできるところから受入環境を整備する	②ムスリム観光客向け日本文化体験型の食や礼拝に配慮した宿泊商品を提供する	②県内を縦断するムスリム向けモデルルートを作り、現地の旅行会社へ売り込む
				③ハラールな地域特産的日本食メニューを開発し、施設や地域の食の魅力を発信する

Ⅵ ムスリム受入対応施設

ムスリム観光客を前向きに受け入れたいと考えている施設や受入を支援している施設等をリストアップします。また、今後ともそのような施設を増やして紹介していきたいと思います。

1 ホテル旅館

名称	住所	受入	ノンポークフード	原材料表示	キッチン・調理器具	ハラール認証	礼拝スペース	部屋へのキブラ設置	スタッフの言語対応	ムスリム従業員の雇用
伊豆高原ホテル五つ星	〒413-0232 伊東市八幡野1269-1	有	△	△	○		○	○	◎	○
落合楼村上	〒410-3206 伊豆市湯ヶ島1887-1	有	△	△			○	△		
ホテル時之栖	〒412-0047 御殿場市山場719	有	△	△			△		○	
ホテルクエスト清水	〒424-0816 静岡市清水区真砂町3-27	有	○	○		○	△		○	
シーグランデ清水 ステーションホテル	〒424-0816 静岡市清水区真砂町3-11	有	△	△			△			
清水ナショナル トレーニングセンター	〒424-0105 静岡市清水区山切1487-1	有	△	△	△		△			
東横イン藤枝駅北口	〒426-0034 藤枝市駅前1-8-4	可		△						
ホテル観世	〒437-0023 袋井市三門町2-10	可	△	△			△		△	
オークラアクトシティ ホテル浜松	〒430-0928 浜松市中区板屋町111-2	有	◎	○					○	

（注１）受入欄の有は、受入実績あり、可は、受入希望あり
（注２）ハラール認証欄の、○は取得の可能性あり
（注３）その他の欄は、◎は対応済、○は対応可能、△は一部対応可

2 ムスリム対応レストラン

◇バリレストラン　海辺のSayang
　住所：伊東市宇佐美11-1　電話：0557-47-4568　インド料理
◇ベンガルキッチン
　住所：静岡市葵区紺屋町4-12 ホワイトホライゾンビル1F　電話：090-6596-2608
　バングラディッシュ料理

◇RAJ　PALACE
住所：静岡市駿河区池田1723-4　電話：054-265-5063　インド料理
◇ホーセンパパ
　住所：焼津市小土239-3　電話：054-629-9958　ペルシャ料理
◇メガ・ケバブ
　住所：浜松市中区鍛冶町100-1 ザザシティ浜松１F　電話：053-450-0650　トルコ料理
◇マタハリ・カフェ
　住所：浜松市東区天王町1275-1　電話：053-443-9212　インドネシア料理

◇kashmir　カシミール
住所：浜松市中区相生町5-12　http://www.kashmir-ali.jp　電話：053-461-1830　インド料理
◇TUBS（チューブス）
住所：浜松市中区神田町414-2　電話：080-2632-3138　インドネシア料理
◇Ani＆Ivan
週末のみ、浜松駅前で屋台営業　電話：053-548-7119　インドネシア料理

3 文化体験+飲食

◇可睡斎
住所：袋井市久能2915-1　電話：0538-42-2121　ムスリム対応精進料理

◇レインボウ・ラフティング
住所：富士市木島185-2　電話：0544-26-5535　オーナーがムスリム　ランチ可

4 ハラール食品を扱う店舗（一例）

◇㈱バスコフーズ
住所：浜松市中区佐鳴台4-14-24　http://www.busco.co.jp/　電話：053-453-6211
ベーグル

◇(有)キムラ加工
住所：島田市牧之原302-2　http://www.teabag.jp/　電話：0547-30-0850
ティーバッグ専門店

5 オンラインハラールショップ（一例）

◇アズハル・ハラールフーズ（国産ハラールチキン製造販売・卸売対応）
http://mall.azhar.jp/oc/

◇サイードショップ（日本人オーナー・ハラールチキン製造販売・卸売対応）
http://halal-food.jp/

◇スマイル・インフィニティ（肉類・各種調味料ハラールフード通販専門店）
http://www.smile-8.jp/

Point　日本には多くのハラール肉が輸入されます。知らずに使っているかもしれません。
パッケージや段ボール箱にハラールマークがついていないか確認しましょう。

6 ムスリム支援公的団体

（1）公益財団法人 静岡県国際交流協会
〒422-8067　静岡市駿河区南町14-1 水の森ビル2F　TEL 054-202-3411

（2）公益社団法人 静岡県観光協会
〒422-8067　静岡市駿河区南町14-1 水の森ビル2F　TEL 054-202-5595

7 ムスリム支援関連団体

（1）i.SOLUTIONS
〒420-0881　静岡市葵区北安東1-30-12　TEL 054-247-9668　FAX 054-247-9668

（2）静岡ムスリム協会
〒420-0838　静岡市葵区相生町14-27 相生スカイビル401

（3）一般社団法人 メイドインジャパン・ハラール支援協議会
〒106-0032　東京都港区六本木5-18-18 プレシャス六本木ビル7F　TEL 050-3736-6677

8 ハラール認証団体

（1）NPO法人 日本ハラール協会
〒547-0035　大阪市平野区西脇1丁目番2号 ミヤコ三愛ビル

（2）宗教法人 日本イスラム文化センター
〒170-0005　東京都豊島区南大塚3-42-7　TEL 03-3971-5631

〈参考〉

〈用語解説〉

ムスリム：イスラームを信仰している人々のこと。イスラームの唯一神のことを、アラビア語で「アッラー」と呼ぶ。

ハラール：「許されたもの」を意味する。食肉であれば、イスラーム法にのっとった屠畜方法で処理されたものを示す。一方、魚介類、野菜、果物はハラールとされている。

ハラーム：「禁じられたもの」を意味する。禁忌とされる食品には、アルコールや豚肉、ハラールに屠畜されなかった肉がある。

イスラム法：コーランと預言者ムハンマドの言行（スンナ）を法源とする法律。1000年以上の運用実績がある。

モスク：イスラームの礼拝堂で、日々の礼拝や金曜礼拝などに多くのムスリムが集まる。ムスリムの心の拠り所となっており、勉強会や交流の場所としても利用される。

キブラ：メッカ（サウジアラビア）にあるカーバ神殿の方角のこと。礼拝はキブラに向かって行う。
キブラコンパス：キブラを示す方位磁針の一種。最近では、スマホにキブラを示すアプリを入れているムスリムも多く、Wi-Fiが使用できる場合、スマホをコンパスとして利用することもある。

ウドゥ：ウドゥまたは小浄とは、イスラム教で礼拝の前に体の一部を水で洗う清めの行為のこと。

聖コーラン：正式には「クルアーン」と発音され、アラビア語で書かれたイスラームの聖典。大天使ジブリールを通じ預言者ムハンマドに啓示された、アッラーの言葉の完全な記録。聖クルアーンは、全てのムスリムの信仰と実践の源となっている。

おもてなしチェックリスト

簡単に取りくめそうなことはありませんか？（✓チェック）

コミュニケーション		
①	ムスリム対応に関する社内勉強会（知識の共有）	
②	同性による接客を行う	
③	右手優先をこころがける	
食　事		
④	豚肉・豚由来成分を含まない料理の提供（ノンポーク）	
⑤	アルコールを含まない料理の提供（ノンアルコール）	
⑥	ハラール食材を使った料理の提供	
お祈り		
⑦	礼拝用のマットやキブラコンパスの貸出をする	
⑧	お清め用の水やタオルを準備する	
入　浴		
⑨	家族風呂・貸切風呂のご案内をする	
その他		
⑩	対応可能な範囲での説明をする（ムスリム向け情報発信）	

Memo

静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合

静岡県静岡市紺屋町11-1 浮月ビル5F
TEL：054-254-6388　FAX：054-254-6390

http://www.shizuokayado.jp

作成：平成28年 編集・デザイン 株式会社マーレプランニング