

「アレルギー物質等の表示」や「販売スタッフの育成」に関する アンケート調査票

■このアンケートは記名方式で行います■

後日、回答していただいた内容について、不明な点を確認させていただくことがありますので、ご了承ください。

下記に事業者名、ご担当者様の連絡先等の記入をぜひお願いいたします。

| | |
|-------------|--|
| 事業者名（法人・個人） | |
| 事業者住所 | |
| ご担当者様の連絡先 | |
| ご担当者名 | |
| 所属・部署 | |
| TEL | |
| Mail | |

■調査票のご回答にあたって

- 番号で回答する設問は、当てはまるものを○で囲んでください。
- （カッコ）内、または四角の枠の中には具体的な内容をご記入ください。
- 調査票は両面印刷となっています。忘れずに両面にご記入をお願いいたします。
- 一部、回答の選択により、次にすすむ設問が異なる場合があります。設問中の指示にあわせて回答し、指示のないものには全てお答えください。

■調査票のご返信について

- ご記入いただいたアンケート調査票は、**平成26年3月25日（火）**までに、返信用封筒に入れて投函願います。（封筒は調査票に同封しており、切手は不要です。）

■お問い合わせ先

札幌市保健所 食の安全推進課

TEL : 011-622-5170

※調査票の回収・集計等は、札幌市の業務受託業者が実施いたします。

営業の形態について

■店舗の営業形態などについてうかがいます。

問1 営業許可登録業種に○をつけてください。(○はいくつでも)

1. 飲食店営業 → 問2へ 2. 菓子製造業 → 問3へ 3. 食品販売業 → 問3へ

問2 問1で「1. 飲食店営業」と回答した方にうかがいます。
店舗の営業形態にあてはまるものを全てお答えください。(○はいくつでも)

- | | | | | |
|---------------------------------|-----------|---------------|-------|-------|
| 1. 食堂 | 2. ホテル・旅館 | 3. ファミリーレストラン | } 問4へ | |
| 4. そば・うどん店 | 5. ラーメン店 | 6. レストラン(3以外) | | |
| 7. 寿司店 | 8. 喫茶店 | 9. 居酒屋 | | |
| 10. バー・スナック | | | | |
| 11. その他() | | | | |
| 12. 調理店(持ち帰り用のそうざい、おにぎり、調理パンなど) | | | | → 問3へ |

問3 問1で「2. 菓子製造業」「3. 食品販売業」、問2で「12. 調理店」と回答した方にうかがいます。
商品の店頭販売方法についてあてはまるものを全てお答えください。
(○はいくつでも)

1. 店頭は無包装で陳列(裸売り)し、客の注文後包装して販売 → 問4へ
2. 食品はあらかじめ包装し、表示義務内容を全て表示して販売 } 問7へ
3. 卸売のみで、自店での店頭販売はない

表示について

■「アレルギー物質」に関するお客様への情報提供の状況についてうかがいます。

問4 問2で「1~11」と回答した方、または問3で「1. 店頭は無包装で陳列(裸売り)し、客の注文後包装して販売」と回答した方にうかがいます。
お客様へのアレルギー物質に関する情報提供方法について最も近いものをお答えください。(○は1つだけ)

1. 問い合わせがあれば口頭で説明する → 問5へ
2. プライスカードや店頭POPに表記 } 問6へ
3. メニューに表記
4. その他()

問5 問4で「1. 問い合わせがあれば口頭で説明する」と回答した方にうかがいます。その理由について最も近いものをお答えください。(○は1つだけ)

| | |
|-----------------------------------|-------|
| 1. これまでアレルギー物質について、特に聞かれたことがない | } 問7へ |
| 2. これまで特に不都合はなく、口頭説明で足りている | |
| 3. 商品や原材料の入れ代わりが激しく、口頭説明以外の対応が難しい | |
| 4. 現状は口頭で説明しているが、今後は表記する方向で検討したい | |
| 5. その他 () | |

問6 問4で「2～4」(「1. 口頭で説明」以外)と回答した方にうかがいます。情報提供の状況について、最も近いものをお答えください。(○は1つだけ)

| | |
|--|-------|
| 1. 特定原材料7品目(卵、乳、小麦、そば、落花生、えび、かに)のみ | } 問7へ |
| 2. 上記7品目+特定原材料に準じるもの20品目(あわび、いか、いくら、オレンジ、キウイフルーツ、牛肉、くるみ、さけ、さば、大豆、鶏肉、豚肉、まつたけ、もも、やまいも、りんご、ゼラチン、バナナ、カシューナッツ、ごま) | |
| 3. その他 () | |

問7 アレルギー物質の情報提供において、これまでお客様とトラブルになったことはありますか。(○は1つだけ)

| | |
|-------------|-------------|
| 1. ある → 問8へ | 2. ない → 問9へ |
|-------------|-------------|

問8 問7で「1. ある」と回答した方にうかがいます。

(1) トラブルとなったアレルギー物質についてお答えください。(○はいくつでも)

| | | | |
|------------|-------|-------|-------|
| 1. 卵 | 2. 乳 | 3. 小麦 | 4. そば |
| 5. 落花生 | 6. えび | 7. かに | 8. 不明 |
| 9. その他 () | | | |

(2) そのトラブルの内容について回答可能な範囲でご記入ください。(自由回答)

| |
|--|
| |
|--|

■原材料の産地に関するお客様への情報提供についてうかがいます。

問9 原材料の産地の情報提供について最も近いものをお答えください。(○は1つだけ)

| | | |
|---------------------|----------------------------|--------|
| 1. 特に行っていない | 2. 問い合わせがあれば口頭で説明する → 問10へ | } 問11へ |
| 3. プライスカードや店頭POPに表記 | | |
| 4. メニューに表記 | | |
| 5. その他 () | | |
| | | |

問 10 問9で「1. 特に行っていない」「2. 問い合わせがあれば口頭で説明する」と回答した方にうかがいます。

その理由について最も近いものをお答えください。(○は1つだけ)

1. これまで産地について、特に聞かれたことがない
2. これまで特に不都合はなく、口頭説明で足りている
3. 商品や原材料の入れ代わりが激しく、口頭説明以外の対応が難しい
4. 現状は口頭で説明しているが、今後は表記する方向で検討したい
5. その他 ()

問 11 へ

■札幌市では、アレルギー物質や原材料の産地について、積極的に表示している店舗を「食の安全・安心表示の店」として紹介することを検討しています。

問 11 貴店が「食の安全・安心表示の店」として紹介されることになった場合、どのような紹介・PR方法を希望しますか。(○はいくつでも)

1. 札幌市のホームページに掲載
2. ガイドマップやガイドブックで紹介
3. 札幌市等が認定したことを示す「ステッカー」を店に掲示
4. 特に紹介・PRしなくてもよい
5. その他 ()

■栄養成分表示についてうかがいます。

問 12 お店のメニューや商品にエネルギー（カロリー）を表示していますか。(○は1つだけ)

1. 表示している
2. 今後したいと思っている
3. 表示する予定はない

問 13 お店でヘルシーメニュー※を提供していますか。(○は1つだけ)
※ヘルシーメニューとは：1食あたりのエネルギーが500~650kcal、脂肪控えめ、野菜100g、減塩に配慮した食事

1. 提供している
2. 今後したいと思っている
3. 提供する予定はない

【お知らせ】

札幌市では料理などに栄養量を表示する「栄養成分表示の店」の登録制度があります。

※問 12、問 13 で「1」・「2」に○をつけた方で未登録の方には、札幌市保健所健康企画課から登録についてご案内させていただきます。

詳しくは「札幌市食育情報」 <http://www.city.sapporo.jp/hokenjo/syokuiku/> をご覧ください。

販売スタッフの育成について

問1で「2. 菓子製造業」「3. 食品販売業」、問2で「12. 調理店」と回答した方にうかがいます。※それ以外の方は問20から回答してください。

■店頭で接客や販売を行うスタッフ（以下「販売スタッフ」といいます。）の育成方法についてうかがいます。

問14 販売スタッフが取得している資格等のうち、業務に活かされているものはありますか。あてはまるものを全てお答えください。（○はいくつでも）

1. 食品表示検定（食品表示検定協会）
2. 食生活アドバイザー（一般社団法人FLAネットワーク協会）
3. 百貨店食品安全アドバイザー（日本百貨店協会）
4. 食育アドバイザー（一般社団法人日本能力開発推進協会(JADP)）
5. 食育インストラクター（NPO法人日本食育インストラクター協会）
6. 北海道フードマイスター検定（札幌商工会議所）
7. その他（認定団体・資格名： _____）
8. 特にない

問15 これまで販売スタッフに習得させた食品衛生に関する専門知識、スキルはありますか。あてはまるものを全てお答えください。（○はいくつでも）

1. クレーム対応（例：異物混入、健康被害発生時の初期対応）
 2. アレルギー物質（例：含まれる食品と主な症状）
 3. 食中毒予防方法（例：食中毒菌・ウイルスの特徴と消毒方法）
 4. 食品添加物、期限、保存方法等の食品表示の知識
 5. その他（ _____ ）
 6. 特にない
- } 問16へ
- 問17へ

問16 問15で「1～5」と回答した方にうかがいます。
その習得方法について、あてはまるものを全てお答えください。（○はいくつでも）

1. 自社指定のマニュアルを読む
 2. 社内の職員や外部講師による内部研修
 3. 社外の講習・研修会等を受講させる外部研修
 4. 自分で教本等を用意して学習する
 5. その他（ _____ ）
- } 問17へ

■問 17~19 については「食品販売アドバイザー」という新しい資格制度があると想定してご回答ください。

※「食品販売アドバイザー」:

問 15にある「アレルギー物質」+「食中毒予防法」+「食品表示」などの食品衛生に関する専門知識や「クレーム対応」などのスキルを総合的に認定する資格（現状ではこうした資格はありません。）

問 17 「食品販売アドバイザー」の資格を販売スタッフに取得させたいですか。（○は1つだけ）

- | | | |
|--------------------|------------------|----------|
| 1. 無料であれば取得させたい | 2. 有料であっても取得させたい | →問 18 へ |
| 3. 取得させることは考えないと思う | →問 19 へ | |
| 4. わからない | 5. その他（ | ）→問 20 へ |

問 18 問 17で「1. 無料であれば取得させたい」「2. 有料であっても取得させたい」と回答した方にうかがいます。

(1) その理由にあてはまるものを全てお答えください。（○はいくつでも）

- | | |
|----------------------------|------------|
| 1. 販売員の意識向上につながる | 2. クレームが減る |
| 3. 業務負担が分散される | |
| 4. 食の安全・安心への意識の高さを顧客にPRできる | |
| 5. その他（ | ） |

(2) 「食品販売アドバイザー」の資格を認定するのは、どのような機関・団体が適していると思いますか。（○は1つだけ）

- | | |
|------------------------------------|----------|
| 1. 行政以外の組織（民間の認定団体や企業など） | } 問 20 へ |
| 2. 国の機関（厚生労働省、農林水産省、経済産業省、消費者庁 など） | |
| 3. 北海道 | |
| 4. 札幌市（保健所） | |
| 5. その他（ | |

問 19 問 17で「3. 取得させることは考えないと思う」と回答した方にうかがいます。その理由にあてはまるものを全てお答えください。（○はいくつでも）

- | | |
|---------------------|----------|
| 1. 会社（事業者）で教育・研修が可能 | } 問 20 へ |
| 2. 必要性を感じない（ニーズが低い） | |
| 3. 講習や試験を受けさせる時間がない | |
| 4. 売り上げに直結しない | |
| 5. その他（ | |

「安全・安心な食のまち・さっぽろ」を目指す取組に関すること

以下の質問は特定の指示があるもの以外、全ての方にうかがいます。

問 20 平成 25 年 4 月 1 日に施行された「札幌市安全・安心な食のまち推進条例」をご存じですか。(○は1つだけ)

- | | |
|----------|--------------------------|
| 1. 知っている | 2. 聞いたことはあるが、詳しい内容はわからない |
| 3. 知らない | |

問 21 「札幌市食品衛生管理認定制度」(通称：しょくまる)についてうかがいます。※制度については同封したリーフレットをご覧ください。



(1) 「しょくまる」の制度についてご存じですか。(○は1つだけ)

- | | |
|----------|-----------|
| 1. 知っていた | 2. 知らなかった |
|----------|-----------|

(2) 今後「しょくまる」の認定制度に取り組む予定はありますか。(○は1つだけ)

- | | |
|------------------|----------------|
| 1. すでに「認定」を受けている | 2. 現在検討・申請している |
| 3. 予定はない | 4. 今後検討したい |

問 22 「さっぽろ食の安全・安心推進協定」(以下「協定」といいます。)についてうかがいます。



※制度については、同封したリーフレットをご覧ください。

(1) この「協定」についてご存じですか。(○は1つだけ)

- | | |
|----------|-----------|
| 1. 知っていた | 2. 知らなかった |
|----------|-----------|

(2) 今後「協定」を締結する予定はありますか。(○は1つだけ)

- | | |
|-------------------|-------------------------|
| 1. すでに「協定」を締結している | 2. 現在検討・申請している → 問 23 へ |
| 3. 予定はない | 4. 今後検討したい → 問 24 へ |

問 23 問 22 (2) 「1. すでに協定を締結している」「2. 現在検討・申請している」と回答した方にうかがいます。

「協定」締結者として、どのような PR を市に希望しますか。(○はいくつでも)

- | | | |
|-----------------|-----------------|----------|
| 1. 札幌市ホームページへ掲載 | 2. 広報誌等冊子の作成、配布 | } 問 24 へ |
| 3. 啓発イベント時に実施 | 4. 周知は特に必要ない | |
| 5. その他 () | | |

その他の営業や店舗運営・管理について

■禁煙・分煙についてうかがいます。

問 24 貴店では「受動喫煙」に関する対策をとっていますか。下記の【参考】の内容をご覧ください。回答欄のなかで最も近いものをお答えください。

(○は1つだけ)

1. 対策をしている（禁煙） 2. 対策をしている（完全分煙） → 問 25 へ
3. 対策はしていない → 問 26 へ

【参考】受動喫煙防止対策基準

- 「禁煙」とは建物内または敷地内の喫煙を禁止すること
- 「完全分煙」とは次の全ての条件を満たし、受動喫煙を防止すること
 - (1) 適切な喫煙場所を設ける
 - (2) 喫煙場所から非喫煙場所に、たばこの煙やにおいが漏れないようにする
 - (3) 喫煙場所のたばこの煙を屋外に排気する

問 25 問 24 で「1. 対策をしている（禁煙）」「2. 対策をしている（完全分煙）」と回答した方にうかがいます。

札幌市では、健康増進法に基づく禁煙または完全分煙施設を「ここから健康づくり応援団」として認証しています。登録を希望しますか。(○は1つだけ)

※ここから健康づくり応援団：<http://www.city.sapporo.jp/eisei/tabako/touroku.html>

1. 既に登録している 2. 今後登録したい 3. 登録は予定していない → 問 26 へ

■バリアフリー対策についてうかがいます。

問 26 車椅子のお客様の来店はありますか。(○は1つだけ)

1. ある 2. ない

問 27 貴店では「バリアフリー：①障がい者用駐車場、②自動ドア、③スロープ（段差なし）、④車いす対応トイレ」には対応していますか。(○は1つだけ：() 内に該当番号や対応設備を記入してください。)

1. 「バリアフリー（①～④）」の全てに対応している
2. 一部に対応している（該当番号： ）
3. その他の対応をしている（対応設備： ）
4. 対応できていない

■外国人のお客様への対応についてうかがいます。

問 28 外国人のお客様の来店はありますか。(○は1つだけ)

1. ある → 問 29 へ 2. ない → 問 30 へ

問 29 問 28 で「1. ある」と回答した方にうかがいます。
外国人のお客様への言語対応可能なものを教えてください。(○はいくつでも)

(1) メニューの表記

| | | |
|--------|--------------|--------------|
| 1. 英語 | 2. 中国語 (繁体字) | 3. 中国語 (簡体字) |
| 4. 韓国語 | 5. その他 (|) |

(2) 会話が可能なスタッフによる対応

| | | |
|----------|--------|--------|
| 1. 英語 | 2. 中国語 | 3. 韓国語 |
| 4. その他 (| |) |

(3) 指さし会話集などのツールで対応

| | | |
|--------|--------------|--------------|
| 1. 英語 | 2. 中国語 (繁体字) | 3. 中国語 (簡体字) |
| 4. 韓国語 | 5. その他 (|) |

問 30 外国人のお客様への対応を積極的に進める予定はありますか。(○は1つだけ)

| | | |
|-----------------|--------|--------|
| 1. 積極的に進めたい | —————→ | 問 31 へ |
| 2. 積極的に進める予定はない | —————→ | 問 33 へ |

問 31 問 30 で「1. 積極的に進めたい」と回答した方にうかがいます。
どのような対応を行う予定ですか。(○はいくつでも)

| | | | |
|----------------------|----------|--------|--------|
| 1. メニューの外国語表記 | } 問 33 へ | | |
| 2. 外国語対応可能なスタッフによる対応 | | | |
| 3. 指さし会話集などのツールの活用 | | | |
| 4. ムスリム対応※について進めたい | —————→ | 問 32 へ | |
| 5. その他 (| |) ———→ | 問 33 へ |

※ムスリム対応：

イスラームの教えに配慮した対応。ムスリムが避けるべき食べ物や飲み物として、代表的なものに豚とアルコールが挙げられる。

問 32 問 31 で「2. ムスリム対応について進めたい」と回答した方にうかがいます。
どのような対応を行う予定ですか。(○はいくつでも)

| | |
|-------------------------------------|----------|
| 1. 豚やアルコールの有無を表示 | } 問 33 へ |
| 2. ハラル食材 (イスラームで許された食材) のみを使った料理の提供 | |
| 3. ムスリム対応した調理器具・食器の使用 | |
| 4. すでにムスリム対応を進めている | |
| →(上記1~3のうち該当する番号をご記入ください：) | |
| 5. その他 (|) |

アレルギー物質等の表示や販売スタッフの育成に関する自由意見

問 33 アレルギー物質等の食の安全・安心に関する表示についての意見や要望等について自由にご記入ください。

問 34 販売スタッフの育成等について解決したい課題等について自由にご記入ください。

「安全・安心な食のまち・さっぽろ」を目指す取組に関する自由意見

問 35 「安全・安心な食のまち」づくりに、事業者として関わりたいこと、本市に実施してほしいこと等、意見や要望等を自由にご記入ください。

設問は以上です。お忙しい中のご協力、誠にありがとうございました。

ご回答いただいた内容については、今後の本市の施策に反映するため、基礎資料として活用させていただきます。これからも本市の「食の安全・安心」に関する取組にご協力やご提案等をお願いします。

アンケート調査票は平成 26 年 3 月 25 日 (火) までに、返信用封筒に入れて投函願います。
(封筒は調査票に同封しており、切手は不要です。)