

# 食の安全・安心表示の店推進事業及び販売アドバイザー育成事業に係る アンケート調査業務 報告書【概要版】

## 調査目的

本調査は市民・事業者・札幌市の連携・協働による「安全・安心な食のまち・さっぽろ」を目指す「安全・安心な食のまち・さっぽろ推進事業」の一環として実施を検討している「食の安全・安心表示の店推進事業」※1 及び「食品販売アドバイザー育成事業」※2 等に関する事業者の現況・ニーズ把握のための基礎調査を目的として実施した。

※1「食の安全・安心表示の店推進事業」: アレルギー物質や原材料の産地の表記等を積極的に実施している事業者の情報を広く市民に発信することで、表記推進するための事業。

※2「食品販売アドバイザー育成事業」: 食品販売店等において表示内容の情報提供ができ、クレーム対応等の接客業務に精通した販売員を育成する資格制度の設立を目指すもの。

## 調査概要

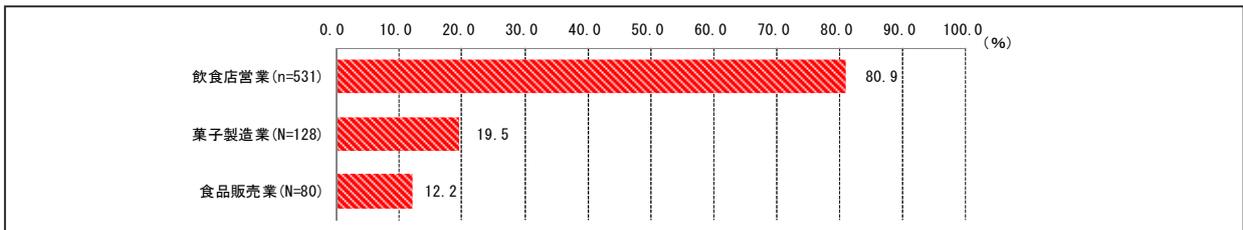
調査 実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>●調査対象：市内飲食店営業、菓子製造業、食品販売業の許可登録事業者に対して層化無作為抽出を実施</li> <li>●調査方法：郵送アンケート調査（郵送による調査票の配布および回収）・記名式</li> <li>●実施期間：平成26年3月14日（金）～3月25日（火）※当日消印有効</li> </ul>
配布 回収状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>●配布数：4,965件（うち不達数540件）</li> <li>●回収数：675件 ●回収率：15.3% <math>[675 \div (4,965 - 540) \times 100]</math></li> </ul>
調査項目	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 営業の形態</li> <li>2. 表示（アレルギー物質・原材料の産地等）</li> <li>3. 販売スタッフの育成</li> <li>4. 「安全・安心な食のまち・さっぽろ」を目指す取組</li> <li>5. その他の営業や店舗運営・施設管理等</li> </ol>

※凡例：【N】サンプル数 【SA】シングルアンサー（単一回答） 【MA】マルチアンサー（複数回答）  
【非該当】その設問に回答する必要のないことをあらわす。 【不明】未回答・未記入などで回答内容が不明であることをあらわす。

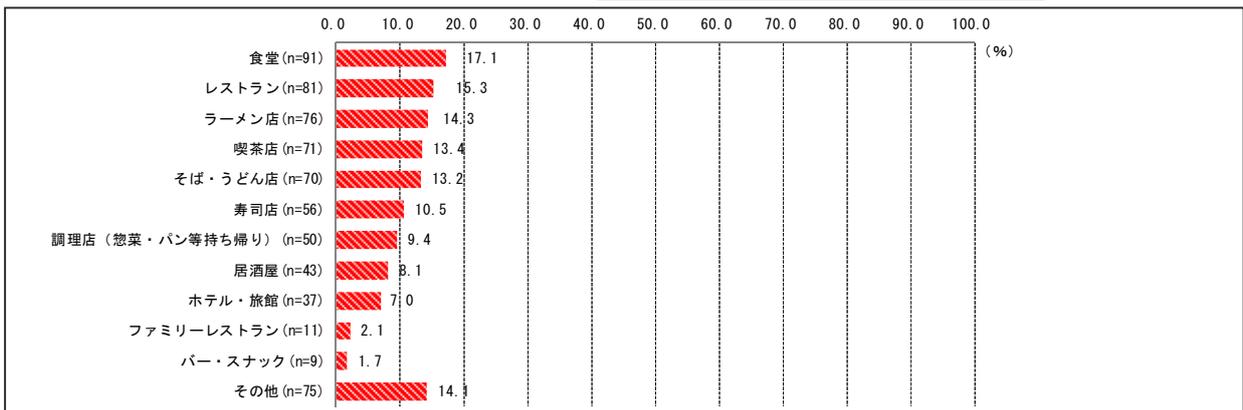
※注記：○非該当の件数は集計から除いている。  
OMA（マルチアンサー）設問では表記される割合の合計は100%を超える。  
OSA（シングルアンサー）設問でも選択肢ごとに小数点第二位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある。

## 1. 営業形態

### ■営業許可登録業種（MA:N=656、不明19件を除く）

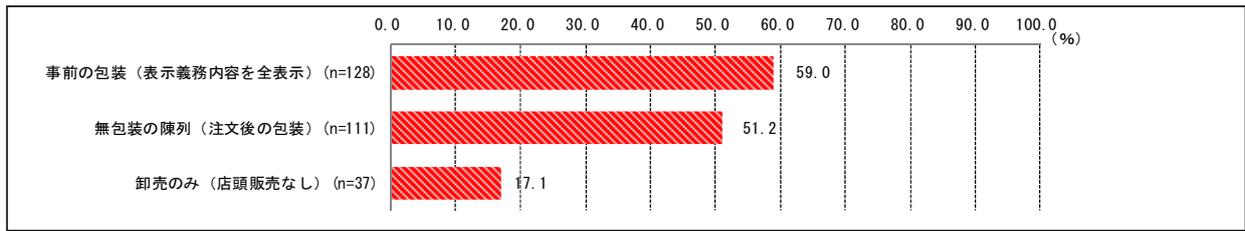


### ■飲食店営業者の店舗営業形態（MA:N=531）「営業許可登録業種」で「飲食店営業」回答者限定



■商品の店頭販売方法（MA：N=217、不明 27 件を除く）

「営業許可登録業種」で「菓子製造業・食品販売業」が「飲食店営業者の店舗営業形態」で「調理店」の回答者限定



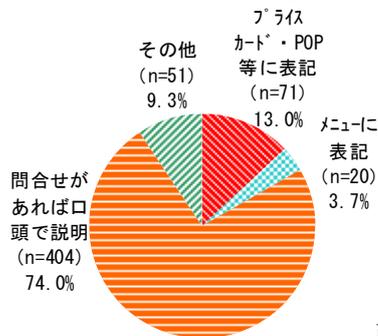
2. 表示

■アレルギー物質の情報提供状況

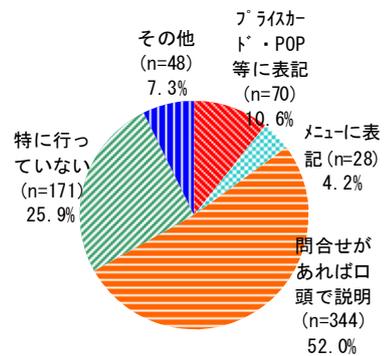
■原材料の産地の情報提供状況

「営業許可登録業種」で「飲食店営業 (調理店を除く)」が「商品の店頭販売方法 (菓子製造業・食品販売業・飲食店営業 (調理店)のみ対象)」で「店頭は無包装で陳列し、客の注文後包装して販売」の回答者に限定

●アレルギー物質の情報提供方法 (SA：N=546、不明 46 件を除く)

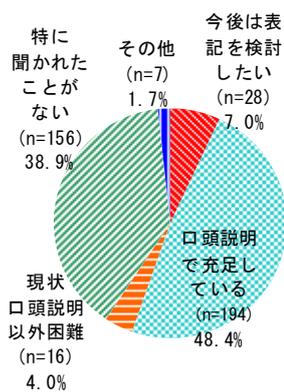


●原材料の産地の情報提供方法 (SA：N=546、不明 46 件を除く)

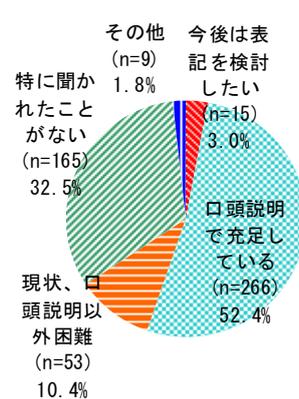


「プライスカード・POP等」もしくは「メニューに」表記している事業者は「アレルギー物質」・「原材料の産地」の設問の双方ともに 15%前後にとどまっている。

●アレルギー物質の情報提供方法が「口頭説明」のみの理由 (SA：N=546、不明 46 件を除く)



●原材料の産地の情報提供が「特に行っていない」「口頭説明 (のみ)」の理由 (SA：N=508、不明 7 件を除く)



「アレルギー物質」「原材料の産地」の情報提供方法のなかで「口頭説明のみの理由 (もしくは「特に行っていない」)」について比較すると「原材料の産地」のほうが「口頭説明で充足している」「現状口頭説明以外困難」がやや多くなっている。

「今後は表記を検討したい」については「アレルギー物質」のほうがやや多くなっている。

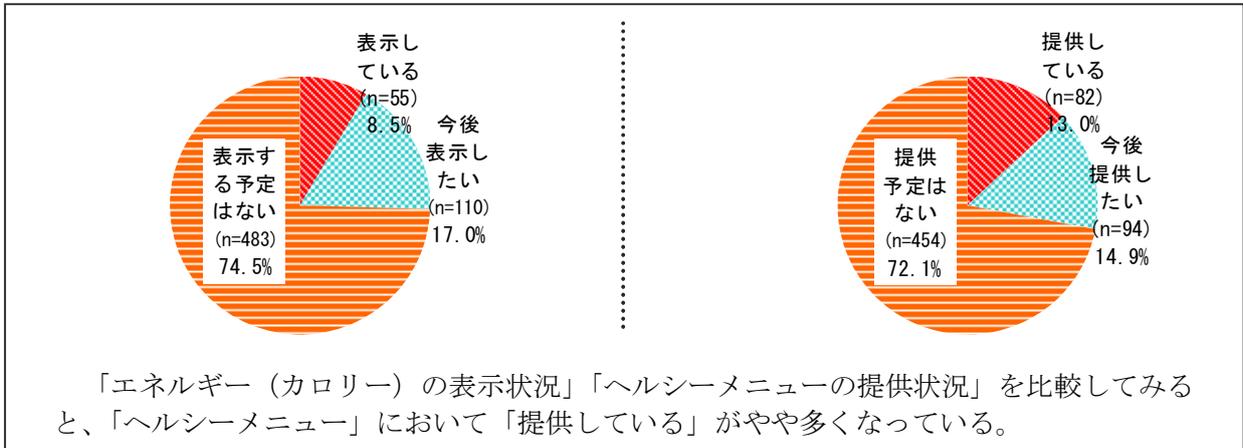
●原材料の産地の情報提供方法×アレルギー物質の情報提供方法

	件数	原材料の産地の情報提供方法					
		プライスカード・POP等に表記	メニューに表記	問い合わせがあれば口頭で説明	特に行っていない	その他	
全体	543	9.4	4.8	54.3	26.7	4.8	
アレルギー物質の情報提供方法	プライスカード・POP等に表記	71	31.0	1.4	46.5	14.1	7.0
	メニューに表記	20	5.0	10.0	50.0	35.0	-
	問い合わせがあれば口頭で説明	402	6.2	5.2	57.7	28.1	2.7
	その他	50	6.0	4.0	40.0	30.0	20.0

「アレルギー物質」と「原材料の産地」の情報提供方法についてクロス集計で比較してみると「アレルギー物質」に関する「表記」を行っている事業者は「原材料の産地」についても表記している傾向がみられた。

■エネルギー（カロリー）の表示状況  
(SA : N=546、不明 46 件を除く)

■ヘルシーメニューの提供状況  
(SA : N=630、不明 45 件を除く)

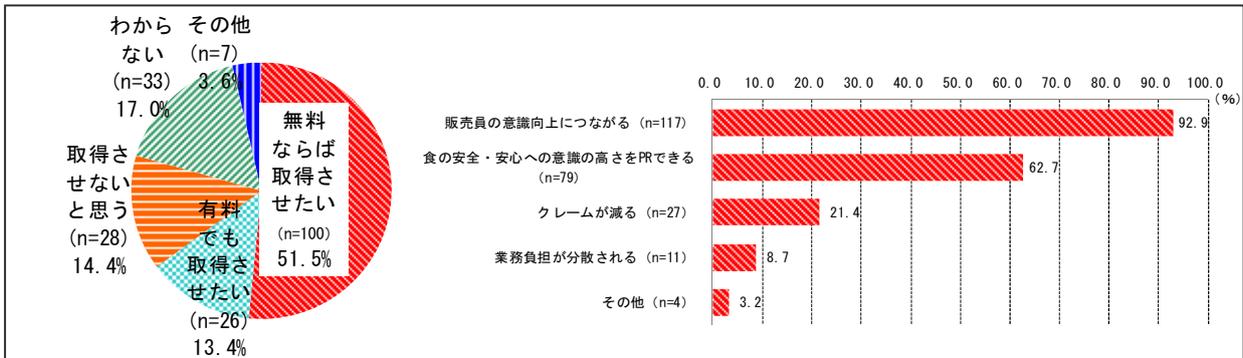


3. 販売スタッフの育成

「営業許可登録業種」で「菓子製造業・食品販売業」か「飲食店店舗の営業形態」で「調理店」の回答者限定

■食品販売アドバイザー資格の取得希望  
(SA : N=194、不明 20 件を除く)

■「食品販売アドバイザー」をスタッフに取得させたい理由 (MA:N=126)



「無料ならば取得させたい」「有料でも取得させたい」をあわせた「資格を取得させたい」が 64.9%となっている。

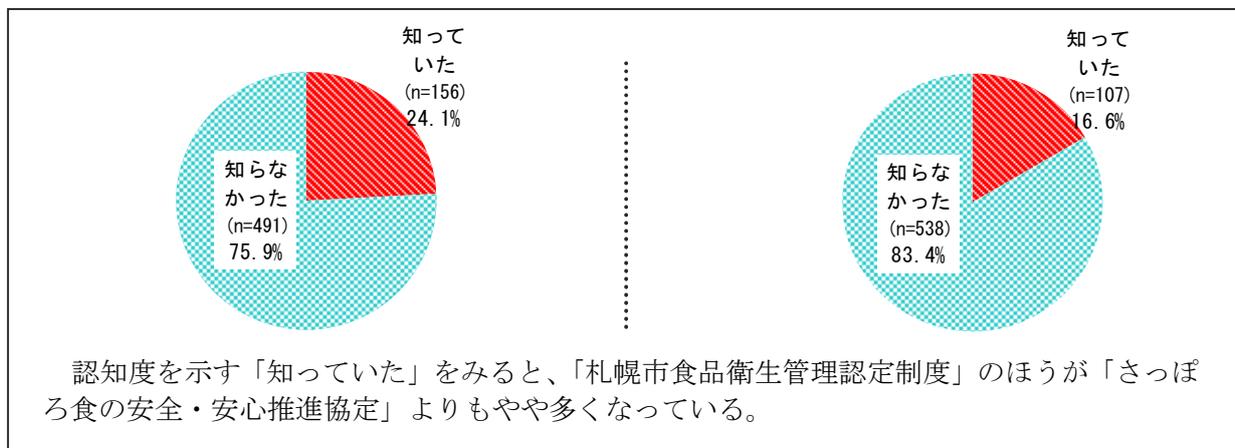
選択肢のなかでは「無料ならば取得させたい」が 51.5%と最も多い。

「販売員の意識向上につながる」が 92.9%と最も多く、次いで「食の安全・安心への意識の高さをPRできる」が 62.7%となっている。

#### 4. 「安全・安心な食のまち・さっぽろ」を目指す取組

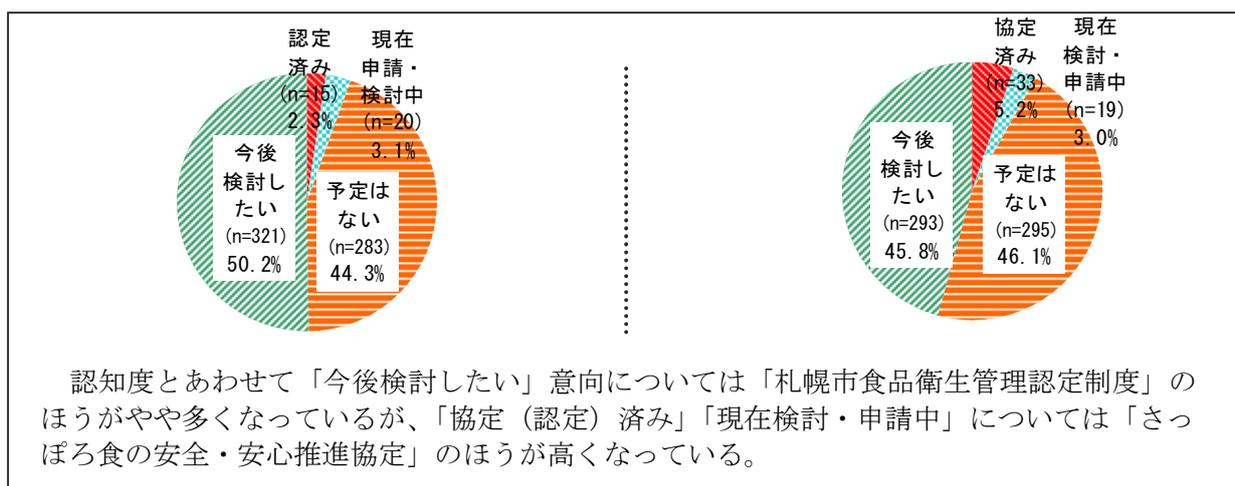
##### ■ 「札幌市食品衛生管理認定制度」の認知度 (SA : N=647、不明 28 件を除く)

##### ■ 「さっぽろ食の安全・安心推進協定」の認知度 (SA : N=645、不明 30 件を除く)



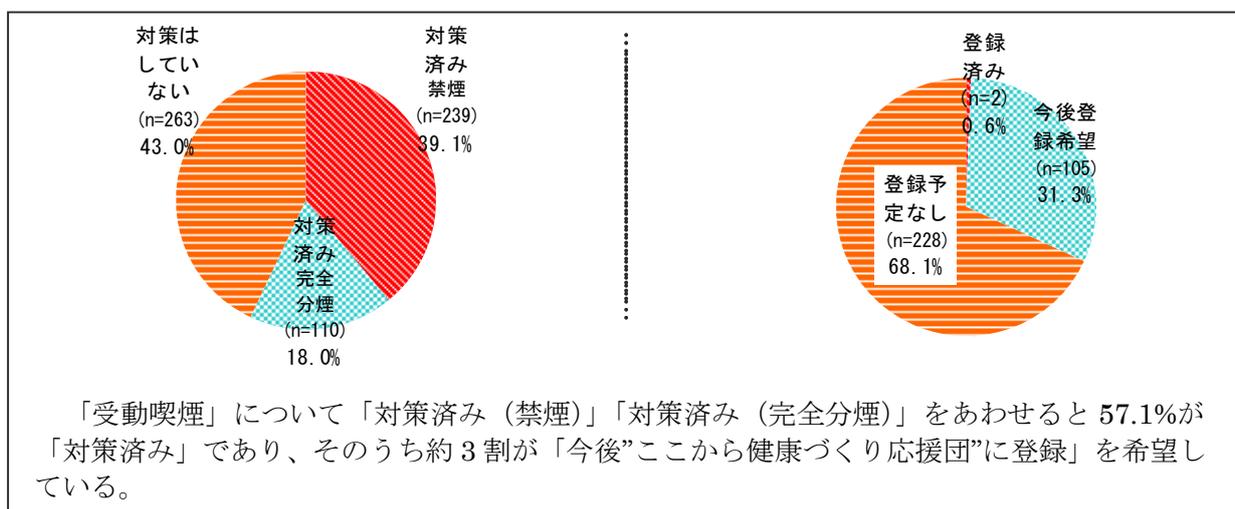
##### ■ 「札幌市食品衛生管理認定制度」の申請・申請検討状況 (SA : N=639、不明 36 件を除く)

##### ■ 「さっぽろ食の安全・安心推進協定」の申請・申請検討状況 (SA : N=640、不明 35 件を除く)

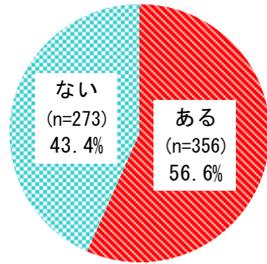


##### ■ 「受動喫煙」対策の状況 (SA : N=612、不明 63 件を除く)

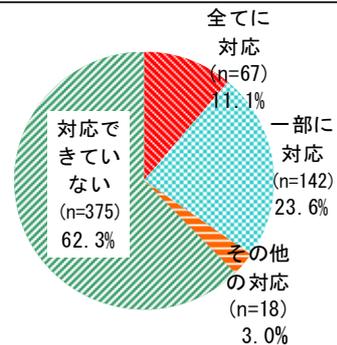
##### ■ 「受動喫煙対策」をとっている施設の札幌市のPRサイト「ここから健康づくり応援団」への登録希望 (SA : N=335、不明 14 件を除く)



■車椅子のお客様の来店有無  
(SA : N=629、不明 46 件を除く)



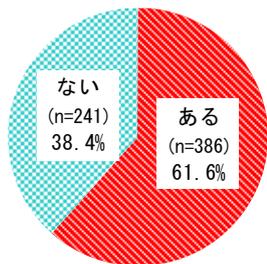
■「バリアフリー」の対応状況  
(SA : N=602、不明 73 件を除く)



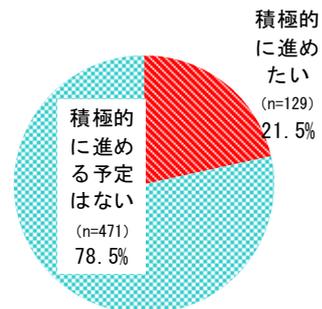
※ここでの「バリアフリー」の対応とは主に車いす対応を中心とし、「①障がい者用駐車場、②自動ドア、③スロープ(段差なし)、④車いす対応トイレ」を準備・設置していることとした。よって「全てに対応」している場合には前述の①～④全てを準備・設置していることを意味する。

車椅子のお客様の来店は「ある」が 56.6%となっており、「バリアフリー」については何らかの形で「対応」している事業者が 37.7%となっている。

■外国人のお客様の来店有無  
(SA : N=627、不明 48 件を除く)



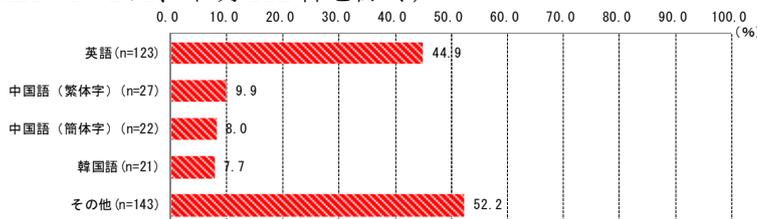
■外国人のお客様への対応を積極的に推進する予定の有無 (SA : N=600、不明 75 件を除く)



外国人のお客様の来店は「ある」が 61.6%となっているが、今後より「外国人へのお客様への対応を積極的に推進する予定の有無」については、約 8 割が「積極的に進める予定はない」としている。しかし自由回答等をみると、「外国人が一人で訪れる事例がない」「iPad や日本語でなんとかなる」とする意見が多く、自然に受け入れたいとする傾向がみられた。

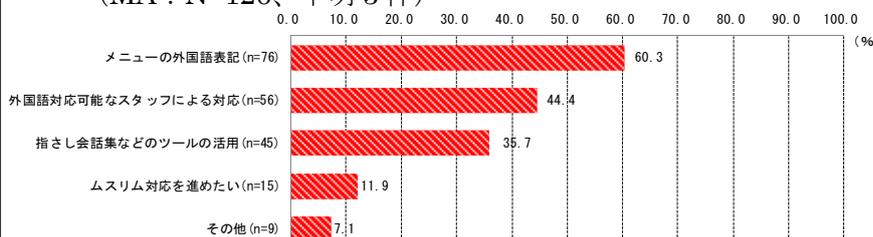
■外国人のお客様に向けた対応 「外国人のお客様の来店有無」で「ある」の回答者限定

●外国人のお客様に向けた「メニュー表記」の対応  
(MA : N=274、不明 112 件を除く)



外国人のお客様に向けた「メニュー表記」対応では「英語」が約半数を占め、中国語・韓国語については約 1 割にとどまっている。

●今後、外国人のお客様への積極的な対応を進める予定内容  
(MA : N=126、不明 3 件)



今後対応を検討する内容としては「メニューの外国語表記」が最も多く約 6 割を占めた。

「ムスリム対応」については約 1 割にとどまった。