

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

アンケート調査 報 告 書

平成 26 年 3 月

株式会社ノーザンクロス

目 次

第1章 調査の目的と概要

1. 調査目的	1
2. アンケート調査概要	1

第2章 アンケート調査結果

1. 営業の形態	3
(1) 営業許可登録業種	(2) 営業形態
(3) 店頭での販売方法	
2. 表示について	6
(1) アレルギー物質の情報提供状況	(2) 原材料の産地に関する情報提供状況
(3) 札幌市「食の安全・安心表示の店」をPRする手段	
(4) 栄養成分表示やヘルシーメニュー提供の状況について	
3. 販売スタッフの育成について	21
(1) 販売スタッフの育成方法	
(2) 「食品販売アドバイザー」資格制度について	
4. 「安全・安心な食のまち・さっぽろ」を目指す取り組みについて	27
(1) 「札幌市安全・安心な食のまち推進条例」について	
(2) 「札幌市食品衛生管理認定制度」について	
(3) 「さっぽろ食の安全・安心推進協定」について	
5. その他の営業や店舗運営・管理について	29
(1) 禁煙・分煙	(2) 「バリアフリー」の対応状況
(3) 外国人への対応状況	

■資料編 調査対象事業者への送付資料一式

第1章 調査の目的と概要

1. 調査目的

札幌市では「札幌市安全・安心な食のまち推進条例」の推進計画（現「安全・安心な食のまち・さっぽろビジョン」）に基づき、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」（以下「しょくまち事業」という）を展開している。

本調査は、「しょくまち事業」の一環として、「食の安全・安心表示の店推進事業」^{*1}及び「(仮)食品販売アドバイザー育成事業」^{*2}の実施にむけて、現況やニーズを把握するための基礎資料として活用するため、アンケート調査とヒアリング調査を実施した。

^{*1}「食の安全・安心表示の店推進事業」:

アレルギー物質や食材の産地表示等を積極的に行っている事業者・店舗情報を広く市民に発信することで、事業者の表示を推進する事業。

^{*2}「(仮)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。

2. アンケート調査概要

(1) 調査実施方法

①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）

②対象者・抽出方法 :

○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から抽出

③実施期間 :

○平成26年3月14日（木）～3月25日（火）※当日消印有効

④送付資料 :

○送り状

○『「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』^{*3}

○返信用封筒（切手不要）

○「さっぽろ食の安全・安心推進協定」参加事業者募集リーフレット

○同上・協定締結申出書

○「札幌市食品衛生管理認定制度」案内リーフレット

^{*3}「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:

アンケート調査票については、対象者に目的・内容が具体的に伝わることを企図し、業務名とは異なる標題としている。

(2) 配布・回収状況

①配布数

○4,965 件(うち不達数 540 件)

②回収数

○675 件

③回収率

○15.3% [675 ÷ (4,965-540) × 100]

■アンケート調査結果の凡例・注記

【凡例】

○SA : シングルアンサー (单一回答)

○MA : マルチアンサー (複数回答)

○FA : フリーアンサー (自由記述回答)

○N : サンプル数

○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。

○MA (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。

○SA (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。

3.ヒアリング調査概要

アンケートの回答事業者から下記の方針に基づいて、10 事業者を抽出し、電話によるヒアリング調査を実施した。

【抽出方針】

- 「アレルギー物質や原材料産地の表記」について、他事業者や今後の札幌市における施策の参考となりうる取り組みを行っている。
- 「アレルギー物質や原材料産地の表記」やそれらに関する「販売スタッフの育成」について問題意識が高い。
- 札幌市が取り組んでいる「安全・安心な食のまち・さっぽろ」への関心をもっている。

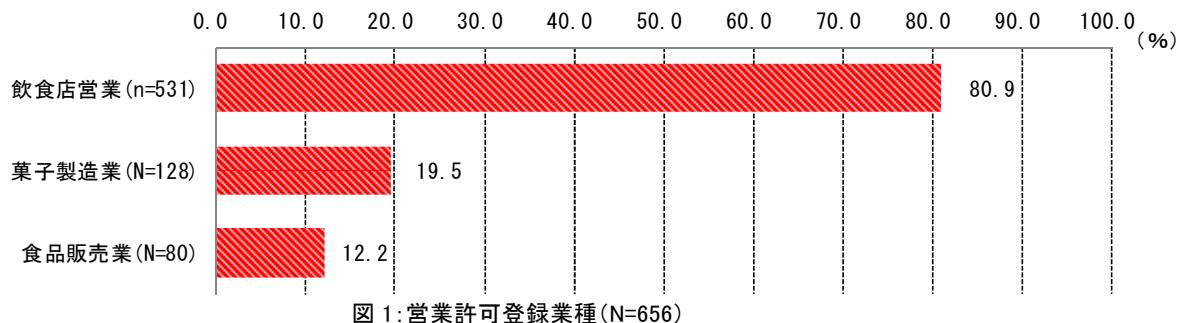
アンケート調査結果

1. 営業の形態

- 回答者における営業許可登録業種・飲食店営業者の店舗営業形態別・販売方法別の割合は下記の通りである。
- なお、以降の主要な設問では、営業許可登録業種別・飲食店営業者の店舗営業形態別にクロス集計を行い、それらの比較を行っている。

(1) 営業許可登録業種

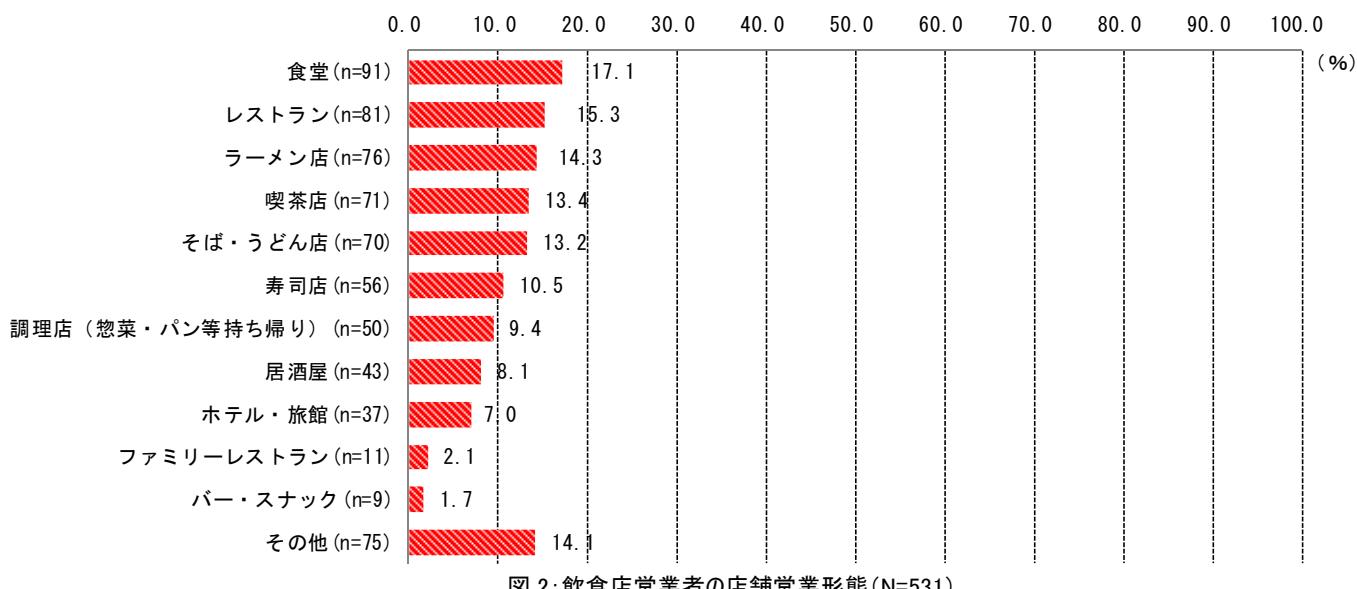
■問1. 営業許可登録業種 (MA:N=656、不明 19件を除く)



(2) 営業形態

■問2. 飲食店営業者の店舗営業形態 (MA : N=531)

「問1.営業許可登録業種」で「1.飲食店営業」回答者限定



【「その他 (N=71、不明 4 件を除く)」の回答】

○給食、施設内食堂 (13 件)	・給食委託施設・集団給食 (4 件)	○日本食・和食 (8 件)	・日本料理店 (3 件)
・高齢者共同住宅給食 (2 件)	・病院給食	・和食店	・ふぐ料理
・学生会館食堂	・葬祭調理 (館内で飲食)	・すし屋酒屋	・寿司懐石料理
・大衆宴会場	・簡易宿所	・そば、ごはんもの	○総菜・弁当 (4 件)
・社員食堂	・下宿	・弁当製造販売 (3 件)	・惣菜・弁当作業場
○カレー専門店 (9 件)	・カレー専門店 (4 件)	○中華料理店 (3 件)	○パブ・ワイナリー (3 件)
・スープカレー専門店 (5 件)	・お好み焼・クレープ等 (8 件)	・アイリッシュパブ	・ワイナリー
・お好み焼・焼そば・たこ焼・たい焼き等 (6 件)	・クレープ店	・ワイン専門ダイニング	○パン製造販売 (3 件)
・ソフトクリーム店	・ジンギスカンなど肉料理 (8 件)	○スパゲティ専門店 (2 件)	○カフェ (2 件)
・ソフテイスト (2 件)	・ジンギスカン (2 件)	○ファーストフード店 (2 件)	○その他 (6 件)
・とんかつ専門店 (2 件)	・すきやき、しゃぶしゃぶ、ステーキ等 (2 件)	・キャンプ場	・コミュニティカフェ
・焼肉店 (2 件)	・とんかつ専門店 (2 件)	・スーパーマーケット	・売店
		・料理教室	・珈琲のみ

(3) 店頭での販売方法

■問3. 商品の店頭販売方法 (MA : N=217、不明 26 件を除く)

「問1. 営業許可登録業種」で「2.菓子製造業」「3.食品販売業」もしくは
 「問2.飲食店営業者の店舗営業形態」で「12.調理店」回答者限定

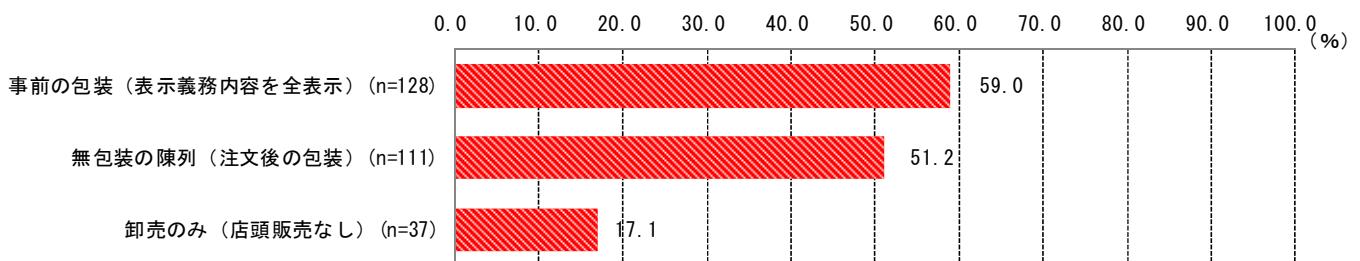


図3:商品の店頭販売方法 (N=217)

問3-1. 商品の店頭販売方法（クロス集計）

- 営業許可登録業種別にみると「食品販売業」の「事前の包装（表示義務内容）」が46.8%と全体と比して低く、またそれに比して「無包装の陳列（注文後の包装）」のほうが65.8%と多くなっている。
- 「菓子製造業」においても同様の傾向を示しており、「事前の包装（表示義務内容）（54.5%）」より「無包装の陳列（注文後の包装）（65.9%）」が多くなっている。
- なお「菓子製造業」の「無包装の陳列（注文後の包装）」65.9%が全体のなかで最も多くなっている。

表3-1:商品の店頭販売方法(クロス集計・営業許可登録業種別)

	回答数 (n)	事前の包装 (表示義務内容)	無包装の陳列 (注文後の包装)	卸売のみ (店頭販売なし)
全体	204	51.0	60.3	17.2
飲食店営業 (店舗営業形態において調理店を含む回答者限定)	82	62.2	61.0	8.5
菓子製造業	123	54.5	→ 65.9	15.4
食品販売業	79	46.8	→ 65.8	20.3

2. 表示について

(1) アレルギー物質の情報提供状況

「問1.営業許可登録業種」で「飲食店営業(調理店を除く)」の回答者と、
「問3.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「1.店頭に無包装で陳列し、客の注文後包装して販売」の回答者に限定

■問4. お客様へのアレルギー物質の情報提供方法 (SA : N=546、不明 46 件を除く)

- 「問合せがあれば口頭で説明」が 74.0%と最も多い。
- 「プライスカード・POP 等に表記 (13.0%)」「メニューに表記 (3.7%)」とあわせた「表記している」は 16.7% となっている。

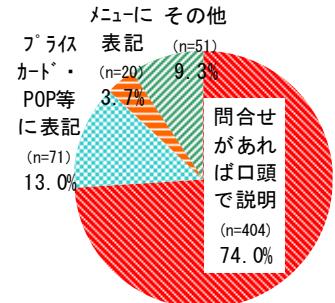


図4:アレルギー物質の情報提供方法(N=546)

【「その他 (N=44、不明 7 件を除く)」の回答】

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ○情報提供方法を組み合わせて実施 (8 件) <ul style="list-style-type: none"> ・百貨店に出店する場合プライスカードに記入。 ・個々に合わせ対応。 ・主なものを表記 (乳・卵等) 後は口頭一部メニュー表記、HP に掲示。 ・プライスカード、口頭 (店頭、フリーダイヤル)。 ・ホームページ、携帯サイトで公開、店舗コンピューターからその都度プリントアウトしご説明する (プリントアウトしたものは廃棄)。 ・二業態ある為、業態により「プライスカードや店頭 POP に表記」、「メニューに表記」でそれぞれ情報提供している。 ・メニューに表記するとともに、アレルギー専用の成分表がある。 ○お客様に確認 (7 件) <ul style="list-style-type: none"> ・来店し着席された時に、食べれない物キレイな物を必ず聞いています。 ・予約時およびオーダー時に確認する。 ・こちらから口頭で聞いている。 ・全てのお客様にアレルギーがないか聞いています。 ・来店の際、直接伺う。 ・こちらからお客様に確認する。 | <ul style="list-style-type: none"> ・一組ごとに確認をする。予約の時と来店時の 2 回。 ○お客様の申告 (3 件) <ul style="list-style-type: none"> ・お客様から申告に応じて対応します。 ・お客様から指示があった時除きます。(たまごとかエビとか) ・お客様の申し出により製品の原材料にアレルギー物質の使用有無を調べ使用しない。例) エビアレルギー、乳製品「禁」バター、牛乳、チーズ他。 ○一覧表を用意 (3 件) <ul style="list-style-type: none"> ・アレルギー一覧表を店舗に設置。 ・お客様へアレルゲン表をお持ちする。 ○そば専門店 (3 件) <ul style="list-style-type: none"> ・蕎麦単品なので事前に告知している。 ・そばアレルギーの方は来ません。 ・そばを扱ってるので、そばのみ入口に看板表示。 ○ホームページに掲載 (3 件) ○問い合わせ時に文章にて回答 (1 件) ○その他 (5 件) <ul style="list-style-type: none"> ・一括表示ラベル、仕入先へ確認等 ○なし (11 件) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

問4-1. お客様へのアレルギー物質の情報提供方法（クロス集計）

- 営業許可登録業種のうち「飲食店営業」では「問い合わせがあれば口頭で説明」が76.8%と他業種と比して多くなっている。
- 飲食店店舗営業形態では「ラーメン店（92.5%）」「居酒屋（91.7%）」で「問い合わせがあれば口頭で説明」が多い。
- 「プライスカード・POP等に表記」と「メニューに表記」をあわせた「表記している」が比較的多い営業形態は「調理店（うち”店頭で無包装で陳列、客の注文後包装して販売する”回答者に限定）（45.0%）」「ホテル・旅館（17.6%）」となっている。

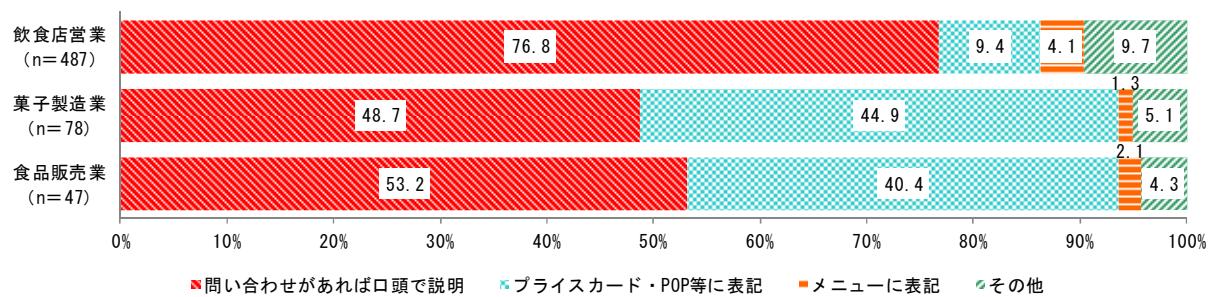


図4-1:お客様へのアレルギー物質の情報提供方法(クロス集計・営業許可登録業種別)

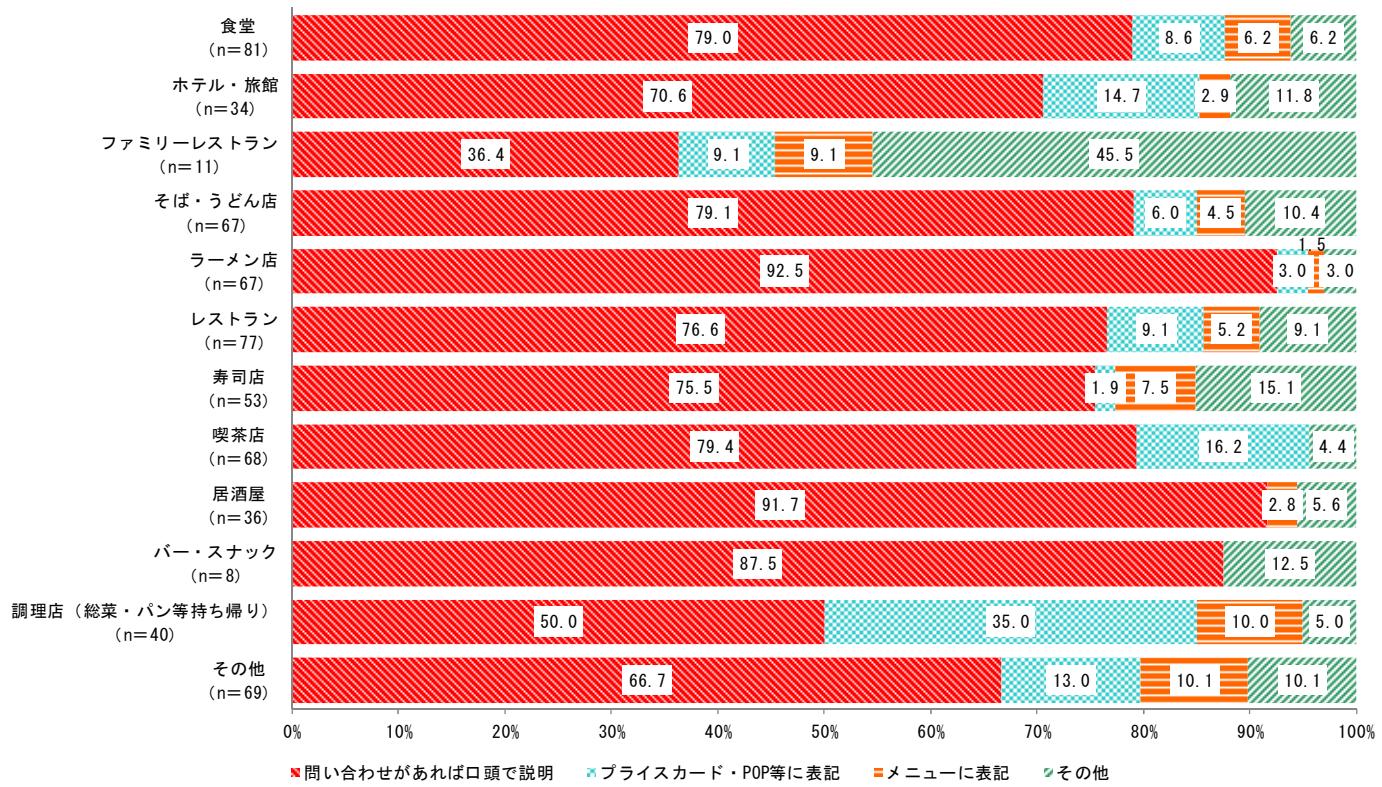


図4-2:お客様へのアレルギー物質の情報提供方法(クロス集計・飲食店店舗営業形態別)

■問5. アレルギー物質情報提供における「口頭説明」のみの理由 (SA : N=401、不明3件を除く)

問4.アレルギー物質の情報提供方法で「1.問い合わせがあれば口頭で説明する」回答者限定

- 「口頭説明で充足している」が最も多く48.4%、次いで
「特に聞かれたことがない(38.9%)」となっている。
- これらをあわせた「現状の方法で充足している」と考え
られる事業者は87.3%となる。
- 「今後は表記を検討したい」事業者は7.0%となっている。

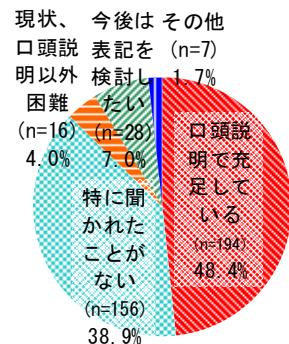


図5:アレルギー物質情報提供における「口頭説明」のみの理由(N=401)

【「その他 (N=7)」の回答】

- 卵、乳、小麦以外の問い合わせは口頭で電話予約や来店される時に必ずきくようにしているため。
- 電話予約や来店される時に必ずきくようにしているため。
- 食べれない物があるかいつも聞いている。
- 出来るだけ表記したいとは思う。
- 事前に、入居者（利用者）に確認している。
- プライスカード、製造シール併用。
- ごく一般的な食材を使用、専門的な加工材料はあまり使用していません。また新製品のために加工材料半製品を採用することもほぼゼロです。

問5-1. アレルギー物質情報提供における「口頭説明」のみの理由（クロス集計）

- 営業許可登録業種別にみると、「菓子製造業」で「口頭説明で充足している」が他業種に比して多い。
- 飲食店店舗営業形態にみると、「口頭説明で充足している」「特に聞かれたことがない」をあわせた「現状の方法で充足している」と考えられる回答が最も多かったのは「食堂（93.6%）」「ラーメン店（93.5%）」「居酒屋（93.9%）」であった。
- また「今後は表記を検討したい」の回答が比較的多い事業者としては「ホテル・旅館（16.7%）」「調理店（15.0%）」が挙げられる。

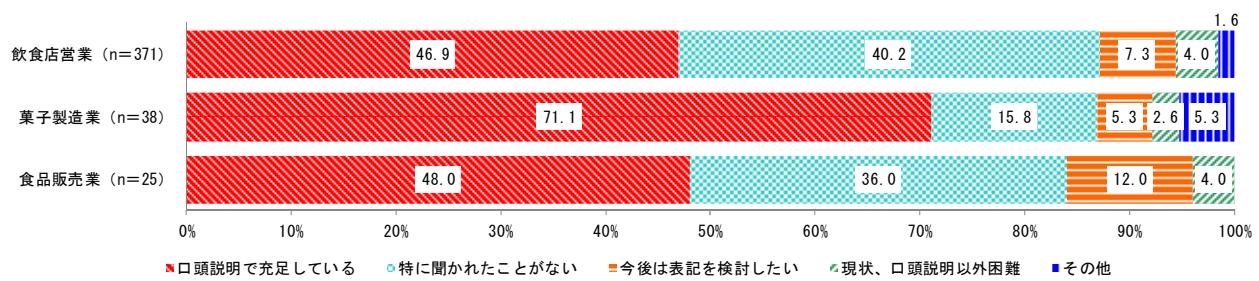


図5-1:アレルギー物質情報提供における「口頭説明」のみの理由(クロス集計・営業許可登録業種別)

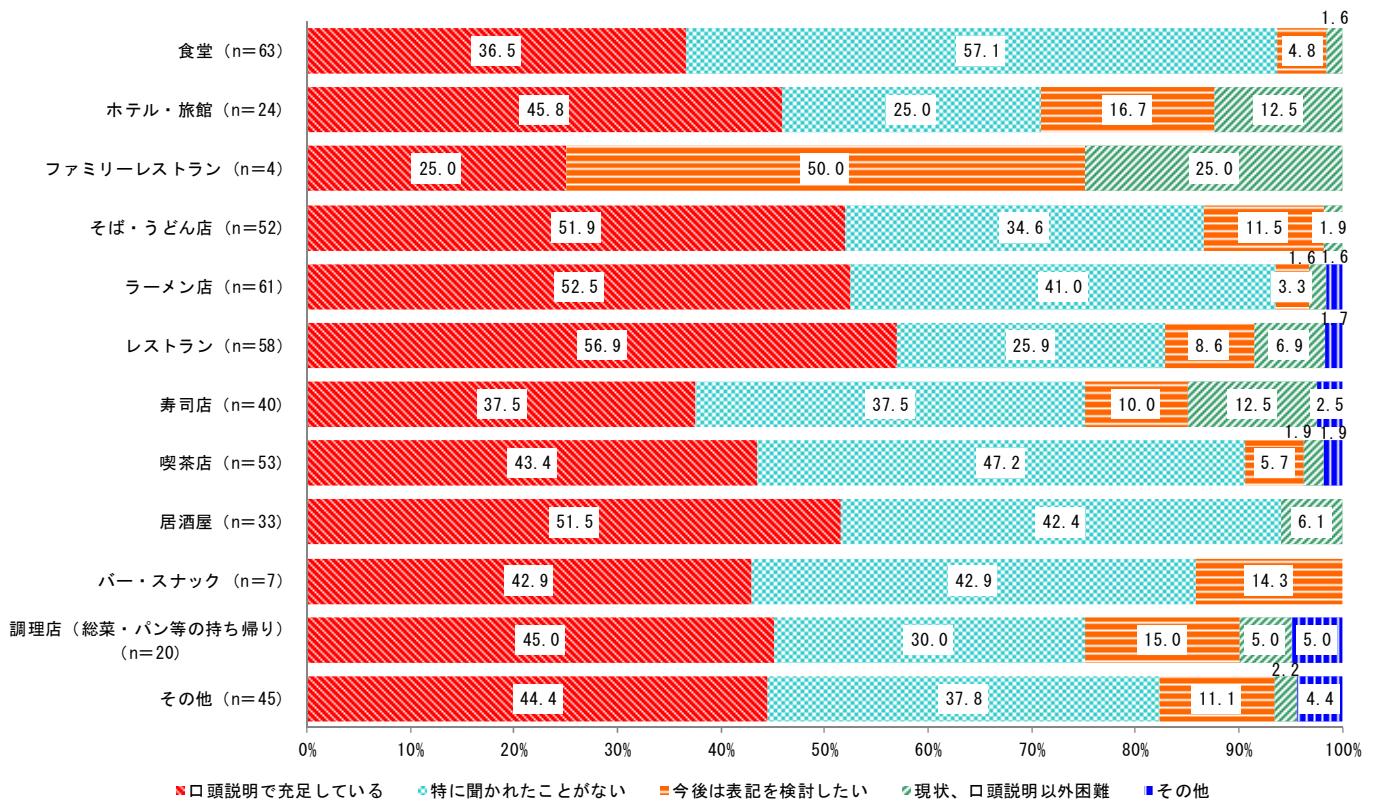


図5-2:アレルギー物質情報提供における「口頭説明」のみの理由(クロス集計・飲食店店舗営業形態別)

■問6. アレルギー物質情報の提供内容 (SA : N=130、不明 14件を除く)

「問4.アレルギー物質の情報提供方法」で「1.問い合わせがあれば口頭で説明する」以外の回答者限定

- 「アレルギー物質情報を表記している」事業者にその内容をたずねた。
- 「特定原材料7品目（卵・乳・小麦・そば・落花生・えび・かに）」が最も多く51.5%、次いで「7品目+それに準じる20品目」が30.8%となっている。

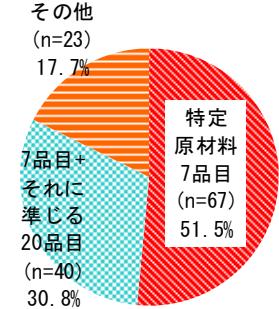


図6:アレルギー物質情報提供の状況(N=130)

【「その他 (N=19、不明 4 件を除く)」の回答】

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ○全てについて (5件) <ul style="list-style-type: none"> ・入居者の申し出があった食材全て。 ・使用材料をすべて表記しています。 ・使用している原材料をメニューに表記 ・原材料全て。 ・アレルギー全般 ○特定の原材料について (4件) <ul style="list-style-type: none"> ・卵に対して重視。 ・卵、乳。 ・卵、えびのみ。 ・たまご、牛乳、大豆は色付丸シールをPOPにつけて説明書きの所にて材料を照会する。 | <ul style="list-style-type: none"> ○取り組んでいない (4件) <ul style="list-style-type: none"> ・していない (3件) ・まだメニューも少なく考えてはいなかった。 ○お客様聞く (3件) <ul style="list-style-type: none"> ・全て伺った上で調理しています。 ・何か食べられない物が有るか聞く。 ・お客様の申し出により対応 ○その他 (3件) <ul style="list-style-type: none"> ・添加物 ・まだ営業していない。 ・食品の提供はしていません。 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

問6-1. アレルギー物質情報の提供内容（クロス集計）

○営業許可登録業種別にみると「食品販売業」で「7品目+それに準じる20品目」の表記率が比較的高い。

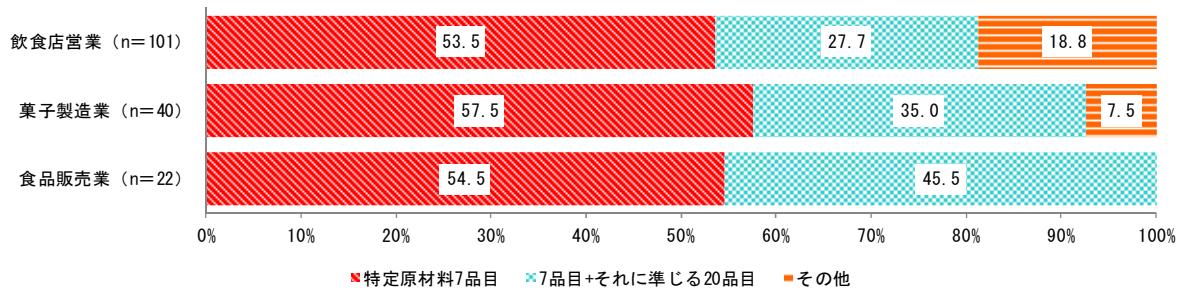


図 6-1:アレルギー物質情報の提供内容(クロス集計・営業許可登録業種別)

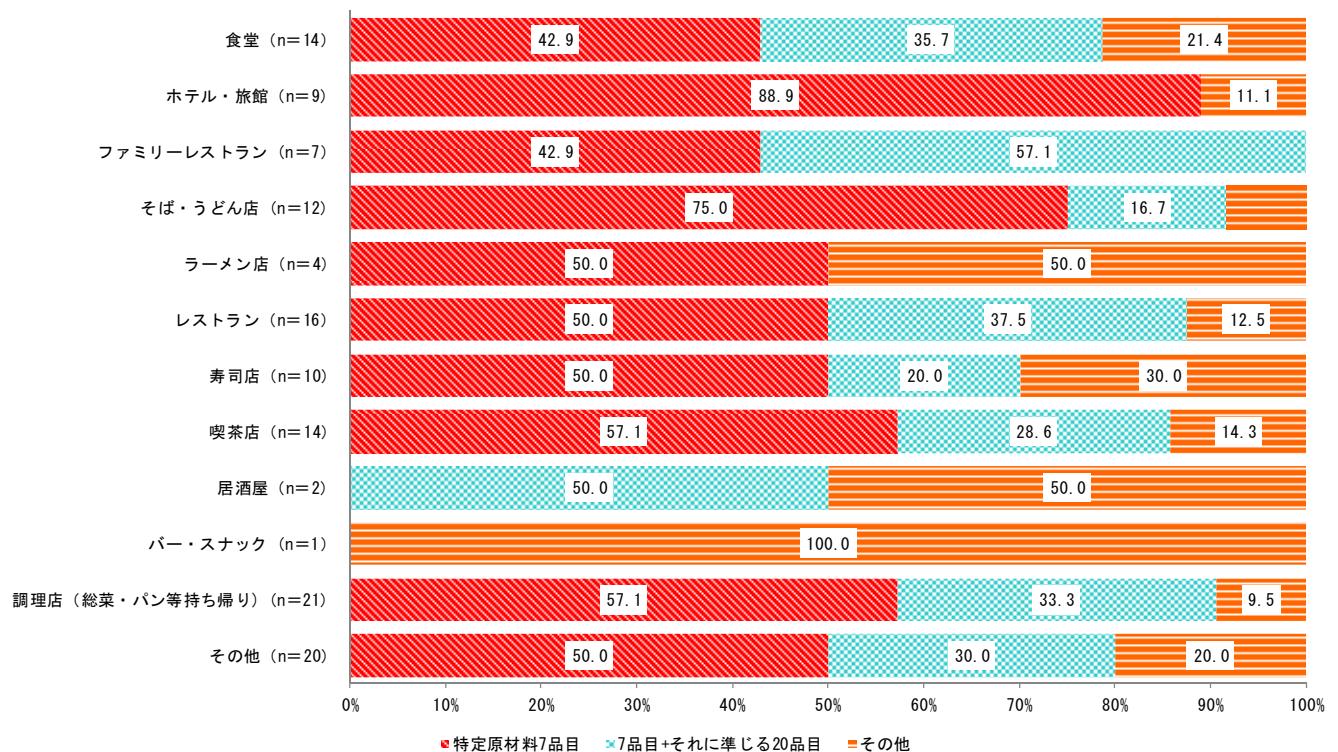


図 6-2:アレルギー物質情報の提供内容(クロス集計・飲食店舗営業形態別)

■問7. アレルギー物質の情報提供に関するトラブル経験の有無 (SA : N=663、不明 12 件を除く)

○トラブルの経験は「ない」が 97.6% を占めた。

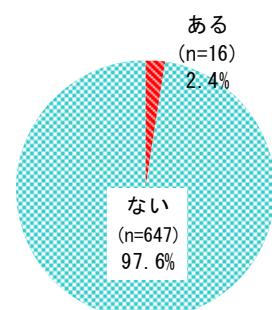


図 7:アレルギー物質の情報提供に関するトラブル経験の有無(N=663)

■問8(1) . トラブルの原因となったアレルギー物質 (MA : N=16)

「問7.アレルギー物質の情報提供」で「1.(トラブル経験がある)ある」の回答者限定

○トラブルの経験が「ある (2.4%)」回答者に原因となった「アレルギー物質」をたずねた。

○最も多かったのが「乳 (50%)」、次いで「卵 (37.5%)」となっている。

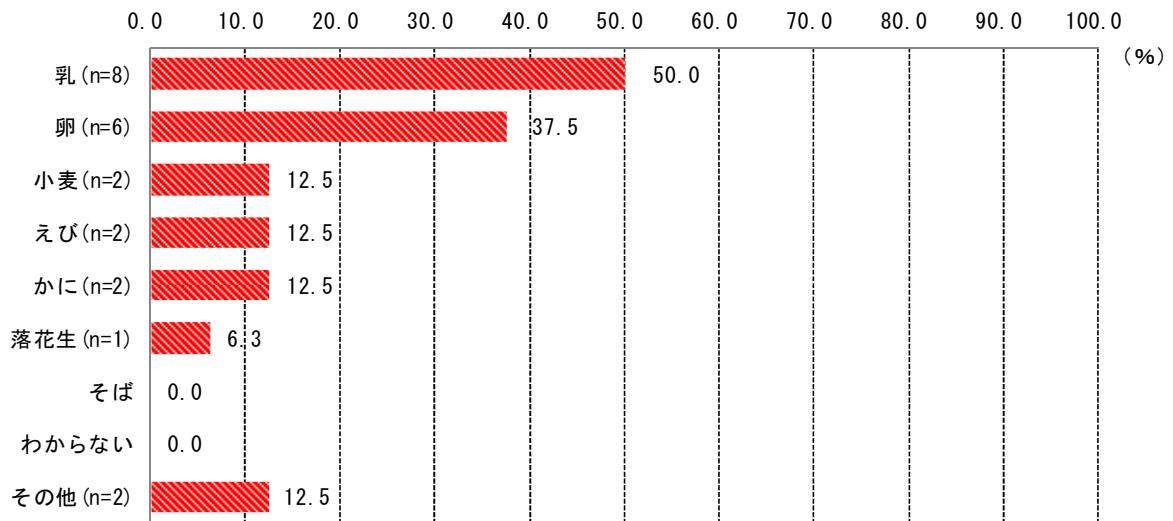


図8(1): トラブルの原因となったアレルギー物質 (N=16)

【「その他 (N=2)」の回答】

○品名誤表示。

○特定原材料に準じる 20 品目。

■問8(2) . トラブルの内容 (FA : N=12、不明4件を除く)

「問7.アレルギー物質の情報提供」で「1.(トラブル経験が)ある」の回答者限定

○表示の記入間違い、記入もれ (5件)

- ・ ○○店において、昨年8月に肉しづうまいをお買い上げされたお客さまより2歳のお子さまが湿疹が出た旨連絡があり、社内調査の結果、商品表示登録上に不備があったことが判明。札幌市保健所広域さまに連絡報告の上、ご指導頂いた。
- ・ プライスカードや包装の表示では特定原材料7品目のみ表示してあり、お客様が特定原材料に準じる20品目が含まれていないと認識され召し上がってしまった。
- ・ メニューに卵の情報の欠落がありお子様にアレルギー症状が起こったケースがある。
- ・ 乳を使っている商品なのに、プライスカードに記入がなかった。
- ・ 惣菜インストアーエビ重を誤ってカツ重と表示、類似案件年数件発生。

○口頭での伝達間違いや、相互の勘違い (3件)

- ・ 店舗での問い合わせに対し、商品の認識違いで誤って伝えてしまう。購入後に表示シールを見て、入っていることを指摘された。幸い口にしていなかったので、防止できた。
- ・ 「魚介類が入っている?」との質問に対しカニを魚介類として説明しなかった。
- ・ お客様の意図を理解せず、料理の一部分のみ聞かれていると思い、その部分については乳を含んでいないと答えたが、質問はもりつけた料理全てに対してであった。

○仕入れ商品の記載もれ・成分未確認 (2件)

- ・ 他社から仕入した商品において一括表示に乳の記載がなされていなかった。
- ・ 市販の菓子をデザートに添えた(チョコ菓子類)の成分。

○その他 (2件)

- ・ アレルギー物質の提供。
- ・ 「乳化剤」(添加物)は乳を使っているのではないか。使っていないのに何故「乳」の文字が入っているのだ。

(2) 原材料の産地に関する情報提供状況

■問9. お客様への原材料の産地の情報提供方法 (SA : N=661、不明14件を除く)

- 「問合せがあれば口頭で説明」が52.0%と最も多く、次いで「特に行っていない(25.9%)」となった。
- 「プライスカード・POP等に表記(10.6%)」「メニューに表記(4.2%)」をあわせた「表記している」は14.8%となっている。

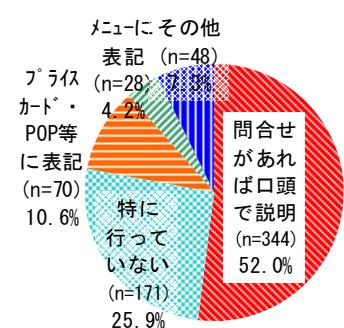


図9:原材料の産地の情報提供方法(N=661)

【「その他」(N=47、不明1件を除く)の回答】

○一部を表示している（10件）

- ・○○産とわかる範囲で紹介しているが、わからないものも多くあり、どの程度をいうのか悩む。例：バター（日本産だが県は不明、輸入バターも使っているはず）、小麦粉（カナダ、ヨーロッパ産としか記載されていない）。
- ・可能な限りメニューに表記。
- ・テイクアウト商品については産地表示しているが提供している食品の全てなのか一部でも可なのかが不明。
- ・ライス米の産地のみ。
- ・米については店頭POPで表記している。
- ・一部表記（そば）「本日の蕎麦は○○産です」の板。
- ・一部表示をしている物もある。
- ・裏表示に一部記載。
- ・旬の果物などは、産地をPOPに表記。
- ・生野菜サラダのみ地産表示しています。

○納品書等に表記（8件）

- ・商品カタログに記載。
- ・規格書・成分表・アレルゲン別紙にても提出（要請があれば）。
- ・証明書持参、提示の用意有り。
- ・ラベル印字に表記又は納品伝票に表記。
- ・見積り段階で明示。
- ・見積書・価格表に表記。
- ・納品伝票及び商品の一括表示にて、提供。
- ・販売時情報提供と納品書等記入。

○商品に記載（7件）

- ・商品そのものに包装に表記してある。
- ・商品に明記。

- ・商品パッケージに記入してある。
- ・商品にシールを貼っている。
- ・商品規格の内で対応。
- ・販売商品に記載。
- ・表示義務内容に表記。

○ホームページに記載（6件）

○常に口頭で説明（4件）

- ・お客様へ産地表をお持ちする。
- ・こちらからお客様へ説明することが多い。
- ・提供する際に説明して、お出しする。
- ・問い合わせがなくても口頭で説明している。

○パッケージに表記（3件）

- ・表記したシールカードを入れている。
- ・表示シールやPOPに表記。
- ・包材表記。

○個体識別番号（2件）

- ・牛肉は個体識別番号を表示。
- ・個体識別番号。

○その他（7件）

- ・食品の提供はしません。
- ・インフォメールで問い合わせがあればメールや電話で説明。
- ・メーカーの商品の販売なので、情報提供はメーカー問い合わせ。
- ・問い合わせは、お客様相談室で伺う。
- ・おもな原材料は道産品で有機栽培という事を当店に来て下さる、ほとんどのお客様が認知済である為、また新しいお客様にもその都度説明してご納得して食して頂けるように日々努力しています。
- ・まだ営業していない。
- ・下関。

問9-1. 原材料の産地の情報提供方法（クロス集計）

○営業許可登録業種別にみると「菓子製造業」で「問い合わせがあれば口頭で説明（57.0%）」が比較的多い。

○飲食店店舗営業形態別にみると「寿司店（75.0%）」「居酒屋（61.9%）」「そば・うどん店（57.4%）」で「問い合わせがあれば口頭で説明」する率が他業種と比して多い。

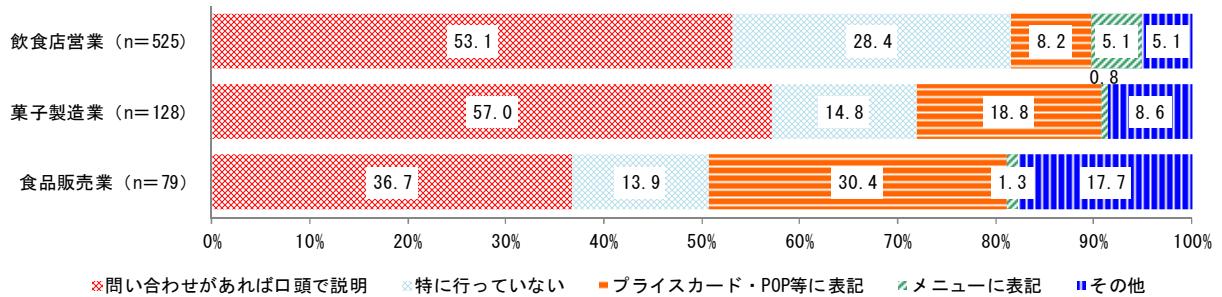


図9-1. 原材料の産地の情報提供方法(クロス集計・飲食店店舗営業形態別)

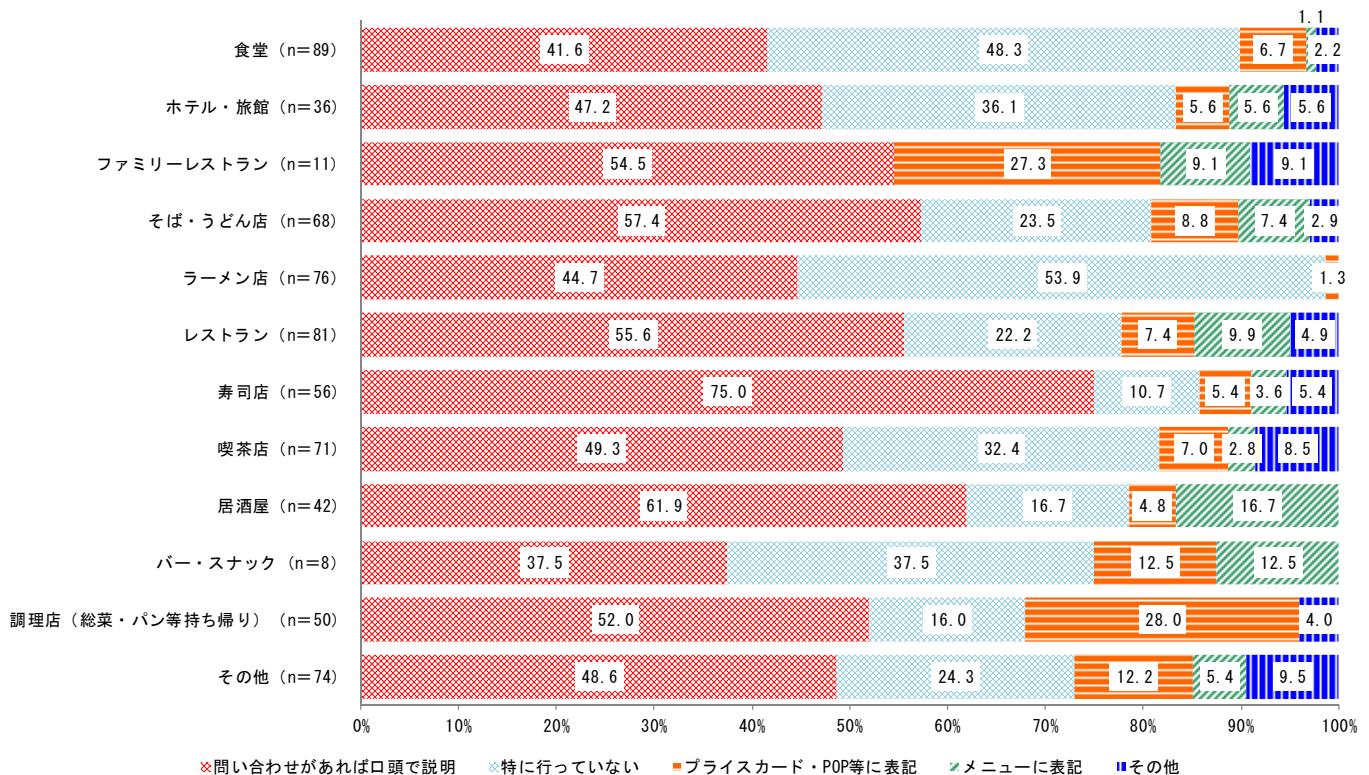


図9-2. 原材料の産地の情報提供方法(クロス集計・飲食店店舗営業形態別)

■問10. 原材料の産地の情報提供を「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)

「問9.原材料の産地の情報提供」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」回答者限定

- 「口頭説明で充足している」が52.4%と最も多く、次いで「特に聞かれたことがない（32.5%）」となった。
- これらを合わせた「現状の方法で充足している」と考えられる事業者は95.3%となっている。
- 「今後は表記を検討したい」は3.0%にとどまった。

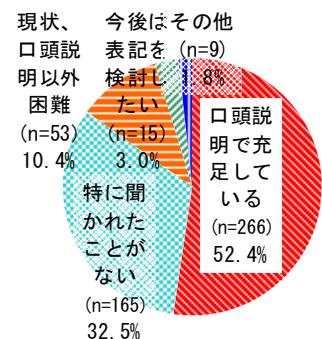


図10:原材料の産地の情報提供の対応理由(N=508)

【「その他（N=9）」の回答】

- 米に関してはPOP表記。
- HPやメニュー表などで米と小麦については表記している。
- 表示が必要なものは、原材料欄に記載。
- 表記するようにしている。
- 当店は店内に日本地図を作成して、産地をはりだしています。
- 店舗で把握できるものはその場で説明、その他は本部に確認。
- 主要原料が基本的に自社産であることは比較的明白なため。
- 原料の数が多い。また複数の産地から入ってくる。変動する。
- ネタの産地は聞かれるたびに答えていた。

問 10-1. 原材料の産地の情報提供を「特に行っていない」「口頭説明（のみ）」の理由（クロス集計）

○営業許可登録業種別にみると、「菓子製造業」で「口頭説明で充足している」割合が他業種と比較して高くなっている。

○飲食店店舗営業形態別にみると、他業種と比較して「そば・うどん店（75.9%）」では「口頭説明で充足している」が多く、「ラーメン店（64.9%）」「食堂（54.4%）」では「特に聞かれたことがない」が多い傾向がみられる。

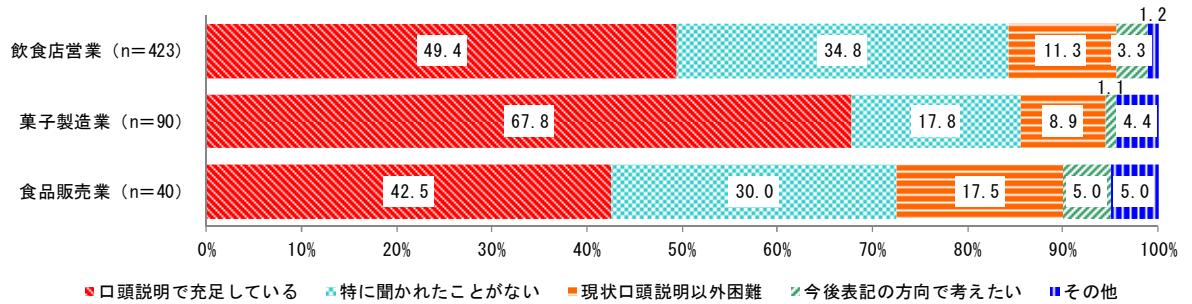


図 10-1:原材料の産地の情報提供を「特に行っていない」「口頭説明（のみ）」の理由(クロス集計・営業許可登録業種別)

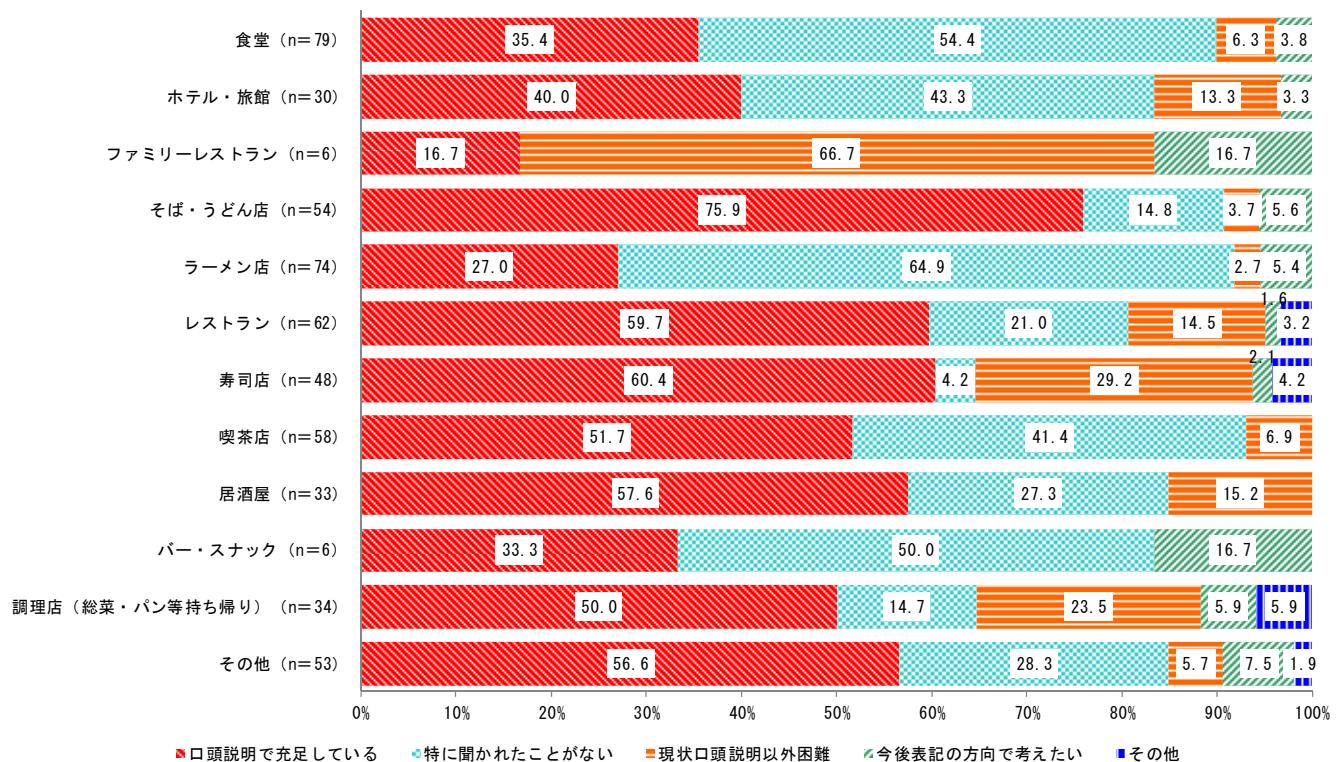


図 10-2:原材料の産地の情報提供を「特に行っていない」「口頭説明（のみ）」の理由(クロス集計・飲食店店舗営業形態別)

(3) 札幌市「食の安全・安心表示の店」*をPRする手段

*「食の安全・安心表示の店」：札幌市で、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について今後広く紹介することを検討している。

■問11. 希望する手段 (MA : N=639、不明 36 件を除く)

- 「市認定を示す”ステッカー”を店に掲示する」が 47.4%と最も多く、次いで「特に紹介・PR しなくてもよい (38.0%)」となっている。

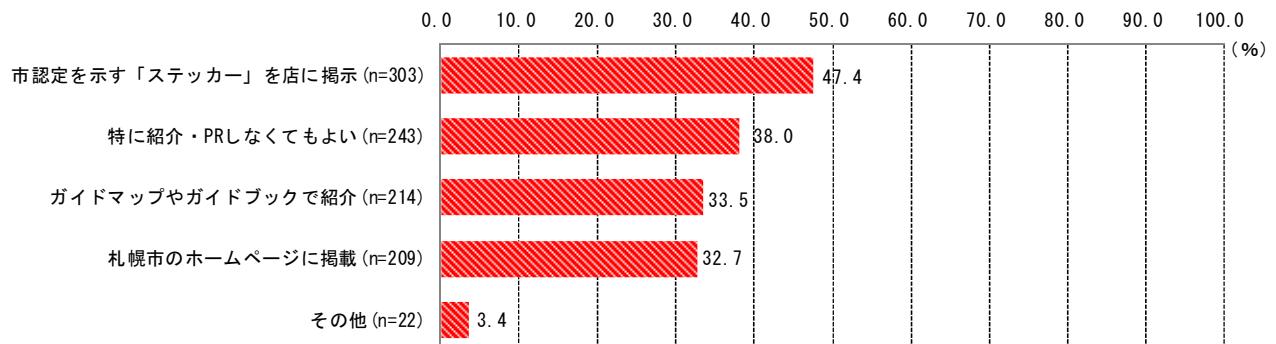


図 11:「食の安全・安心表示の店」として紹介される場合の希望媒体 (N=639)

【「その他 (N=18、不明 4 件を除く)」の回答】

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ○自社で PR したい (6 件) <ul style="list-style-type: none"> ・自社ホームページやインターネット販売サイト内に掲載など (4 件) ・御来店頂いた方々に除々に浸透していくべき良い！ ・「紹介」されることにより、かえって当店の親しみやすさが失われる。 ○札幌市の PR 媒体 (2 件) <ul style="list-style-type: none"> ・市公認の安心食品店の本を出す！ ・ようこそさっぽろ ○その他の方法 (2 件) | <ul style="list-style-type: none"> ・現在日本食品協会よりの「食の安心・安全」ステッカー掲示緑掲示灯・5つ星を掲示。 ・マスメディア対応。 ○あてはまらない (4 件) <ul style="list-style-type: none"> ・アレルギー物質は特定出来るが、産地の表示は難しい。 ・病院、老健内での出店のため、「札幌市のホームページに掲載」「ガイドマップやガイドブックで紹介」は難しい。 ・生産工場のため。 ・食品の提供はしていません。 ○わからない・特になし (4 件) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

(4) 栄養成分表示やヘルシーメニュー提供の状況について

■問12. エネルギー（カロリー）の表示状況（SA：N=648、不明 27 件を除く）

- 「表示する予定はない」が 74.5%を占めている。

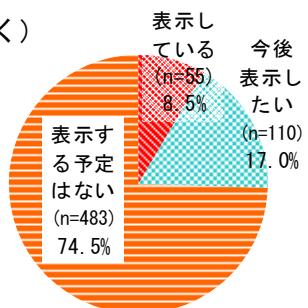


図 12-1: エネルギー（カロリー）の表示状況 (N=648)

問12-1. エネルギー（カロリー）の表示状況（クロス集計）

- 営業許可登録業種別にみると「飲食店営業」で「エネルギー（カロリー）を表示する予定がない」が比較的多い。
- 飲食店舗営業形態別にみると、「表示している」「今後表示したいと思っている」をあわせた「表示への意識」が「ホテル・旅館（30.5%）」「レストラン（30.1%）」で比較的高い傾向がみられる。

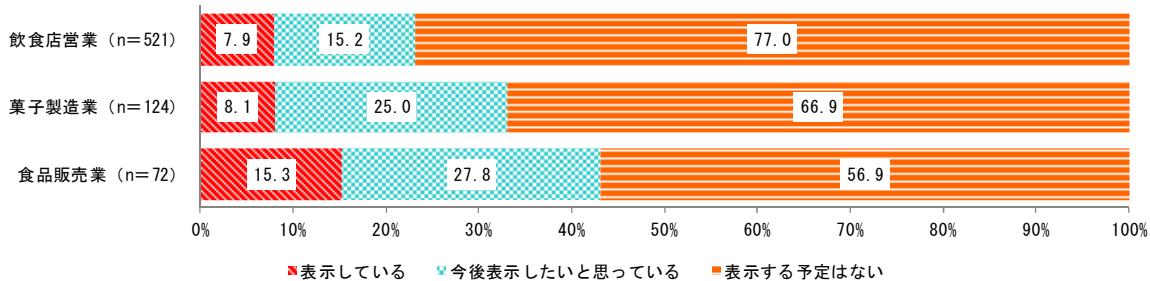


図 12-1: エネルギー（カロリー）の表示状況（クロス集計・営業許可登録業種別）

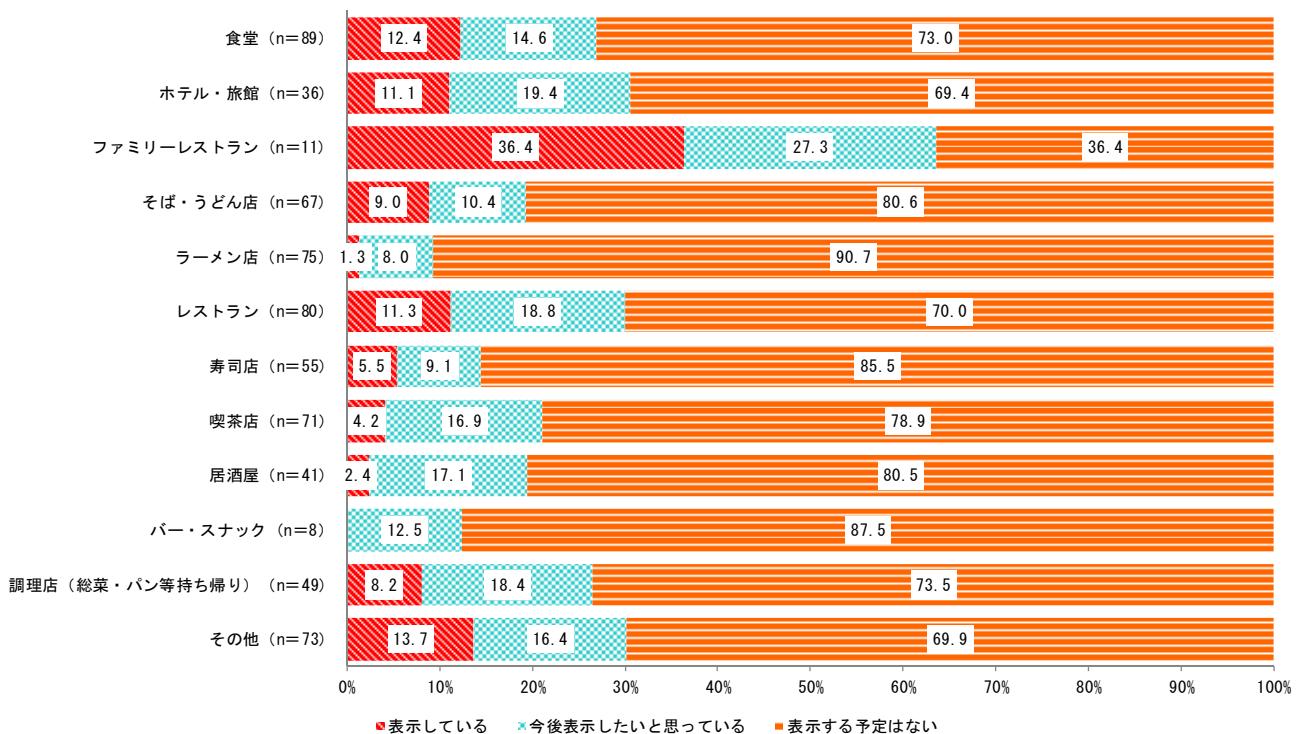


図 12-2: エネルギー（カロリー）の表示状況（クロス集計・飲食店舗営業形態別）

■問13. ヘルシーメニュー※の提供状況 (SA : N=630、不明 45 件を除く)

※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のこと

- 「提供予定はない」が72.1%をしめた。

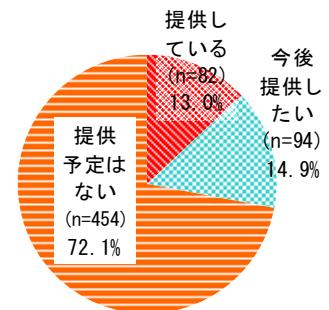


図13:ヘルシーメニューの提供状況
(N=630)

問13-1. ヘルシーメニューの提供状況 (クロス集計)

- 営業許可登録業種別にみると、「食品販売業」のヘルシーメニューを「提供している」「今後提供したい」をあわせた「提供」への意識が42.0%と比較的高い。
- 飲食店営業形態別にみると、「レストラン (35.9%)」「居酒屋 (35.0%)」で「提供」への意識が比較的高くなっている。

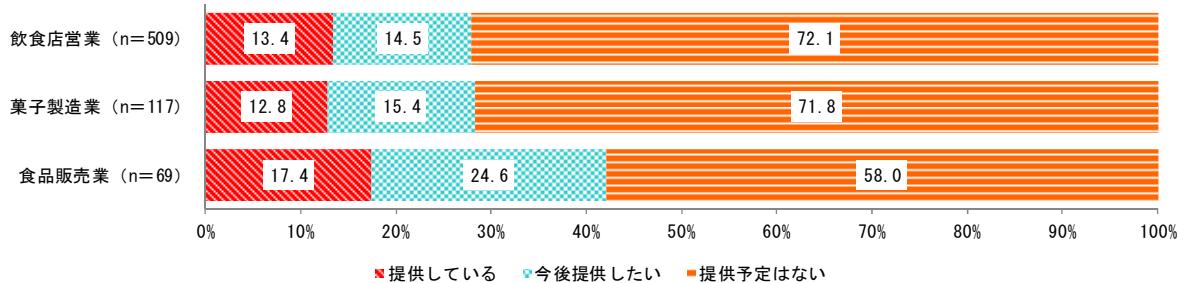


図13-1:ヘルシーメニューの提供状況(クロス集計・営業許可登録業種別)

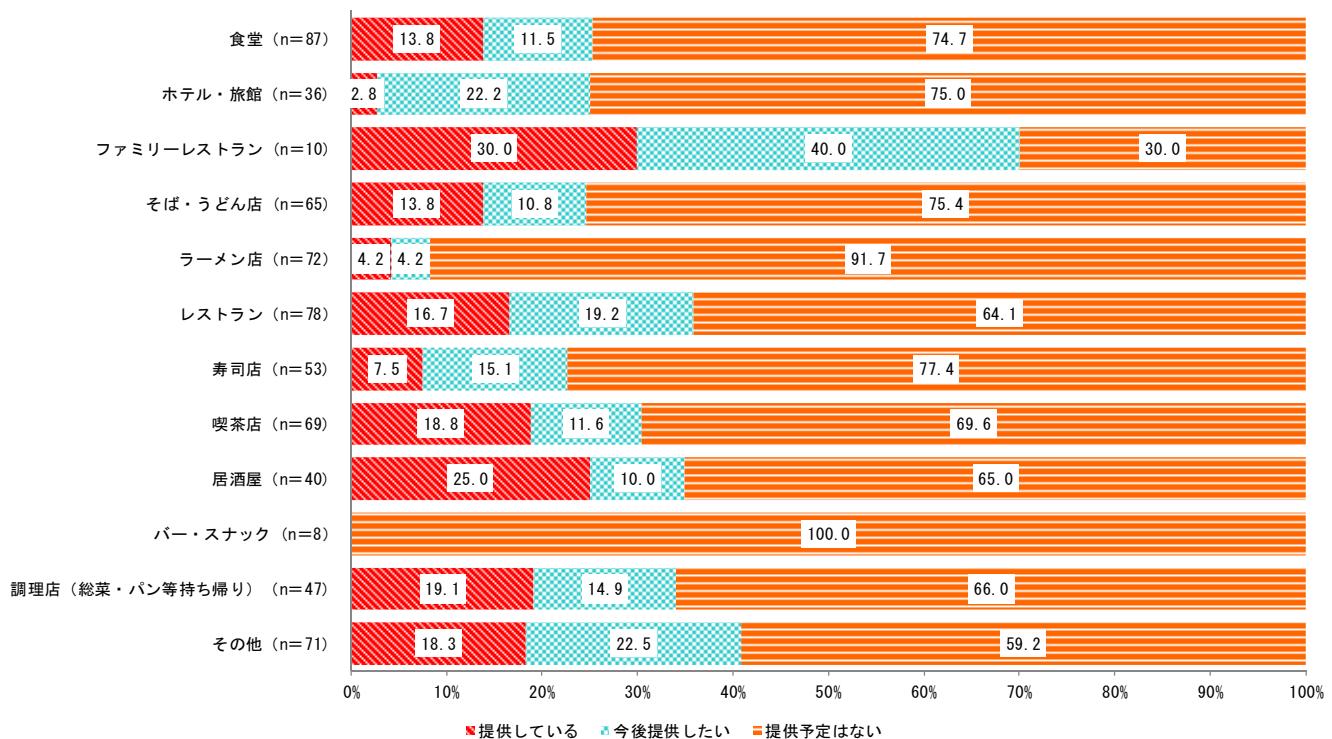


図13-2:ヘルシーメニューの提供状況(クロス集計・飲食店舗営業形態別)

3. 販売スタッフの育成について

「問1.営業許可登録業種」で「2.菓子製造業」「3.食品販売業」もしくは
 「問2.飲食店舗の営業形態」で「12.調理店」回答者に限定

(1) 販売スタッフの育成方法

■問14. 販売スタッフの取得資格で業務に活かされているもの (MA:N=194、不明 20 件を除く)

○「特がない」が最も多く、84.5%を占めた。

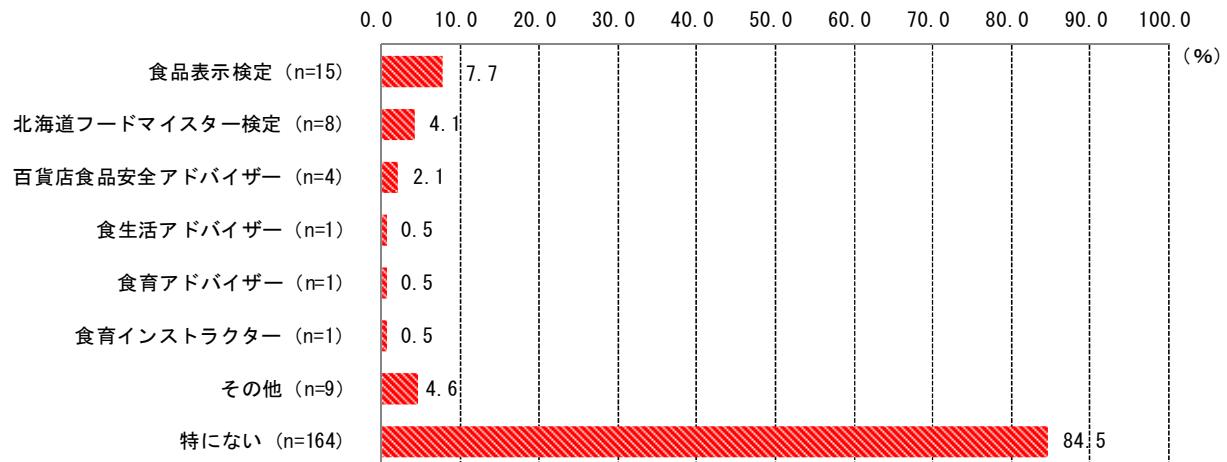


図 14: 販売スタッフの取得資格で業務に活かされているもの(N=194)

【「その他(N=8、不明 1 件を除く)」の回答】

- 製菓衛生士 (3 件)
- 日本オーガニック推進協会
- 調理師免許、販売士
- 食品衛生責任者
- 管理栄養士
- ラッピングコーディネーター、色彩検定

■問15. 販売スタッフに習得させた食品衛生に関する知識・スキル (MA:N=195、不明 19 件を除く)

- 「食中毒予防方法」が 46.2%と最も多く、次いで「クレーム対応 (41.5%)」となつた。
- 一方で「特ない (39.5%)」もほぼ同率の約 4 割を占めている。

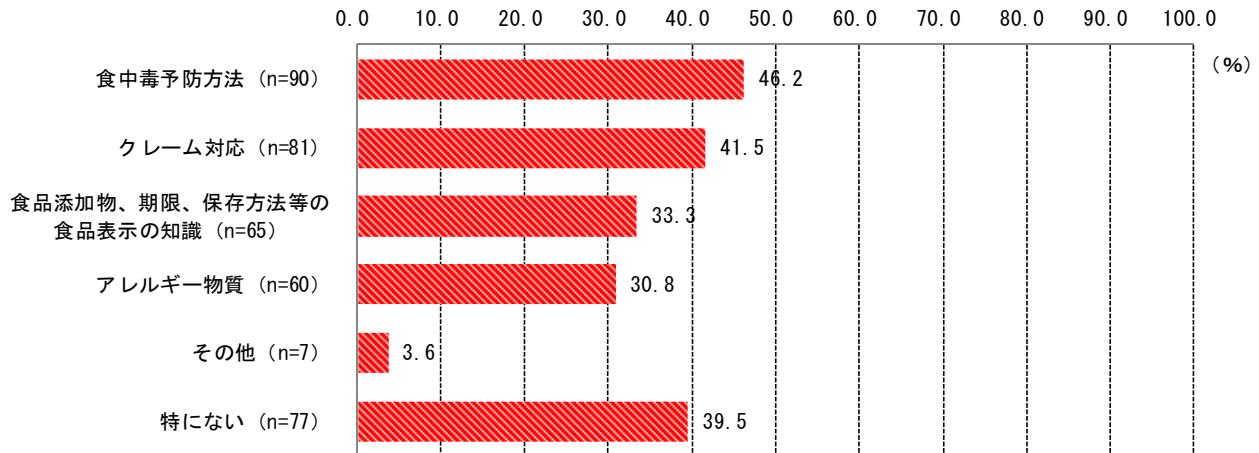


図 15: 販売スタッフに習得させた食品衛生に関する知識・スキル(N=195)

【「その他(N=7)」の回答】

- 店長・調理従事者を対象に教育を実施中。
- 製菓衛生師免許を社員は全員持っています。
- 食品衛生法・JAS 法について等。
- 食品衛生責任者、栄養士
- 酒類販売管理士講習
- 産地表示
- 管理栄養士、食生活アドバイザー

■問16. 販売スタッフに習得させた方法 (MA:N=117、不明 6 件を除く)

問 15「販売スタッフに習得させた食品衛生に関する専門知識やスキルがある」回答者限定

- 「自社指定のマニュアルを読む」「社内の職員や外部講師による内部研修」がともに 43.6%、次いで「社外の講習・研修会等による外部研修 (37.6%)」がほぼ同率となっている。



図 16: 販売スタッフに習得させた方法(N=117)

【「その他(N=4、不明 2 件を除く)」の回答】

- 口頭
- 販売スタッフ、個々人に初期対応方法を説明。
- 菓子製造の他社とか、経験者等に教わる。
- 講習会受講資料、食品衛生協会配付資料等

(2) 「食品販売アドバイザー」*資格制度について

*「食品販売アドバイザー」とは：

新しい資格を想定したもの。「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ない)

■問17. 「食品販売アドバイザー」資格を取得させたいか (SA : N=194、不明 20 件を除く)

- 「無料ならば取得させたい (51.5%)」「有料でも取得させたい (13.4%)」を合わせた「取得させたい」が 64.9% となっている。
- 「無料ならば取得させたい」が回答者の過半数を占めた。

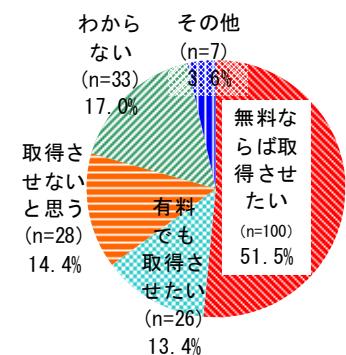


図 17:「食品販売アドバイザー」資格を取得させたいか(N=194)

【「その他(N=4、不明 3 件を除く)」の回答】

- 店長・副店長等対象を絞って取得を検討する。
- 販売スタッフはいません。(2 件)
- 当店後次する者がないため。

問17-1. 「食品販売アドバイザー」資格を取得させたいか（クロス集計）

○大きな差違はみられなかった。

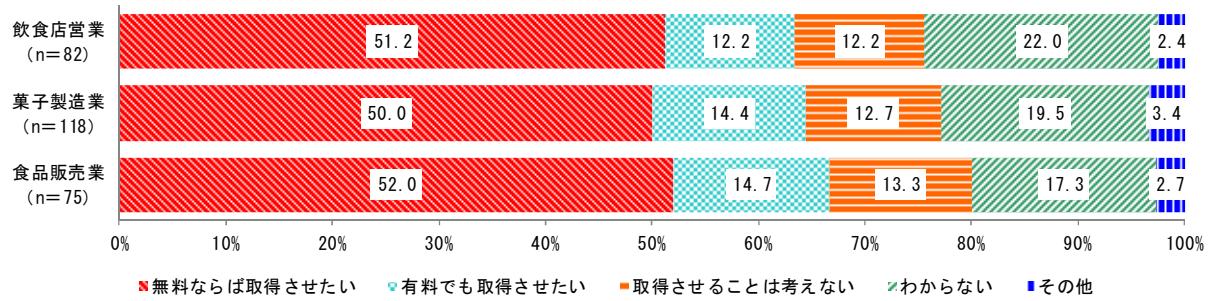


図17-1. 「食品販売アドバイザー」資格を取得させたいか(クロス集計・営業許可登録業種別)

■問18 (1) . 「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)

「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か」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」回答者限定

○「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 62.6%であった。

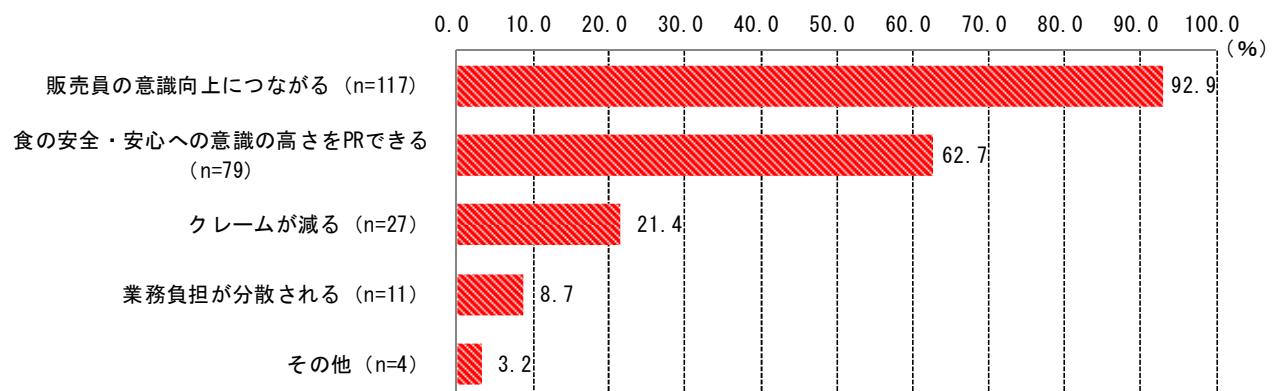


図18(1) :「食品販売アドバイザー」資格をスタッフに取得させたい理由 (N=126)

【「その他(N=4)」の回答】

- 食品企業の従業員としての基礎知識。
- 食品衛生に係る網羅的な入門テキストが書店等で手に入ると好都合。
- 実務に活用できる。
- 顧客に必要な情報を正確に伝えることができる。

■問18(2) 「食品販売アドバイザー」運営組織に適した機関・団体

(SA: N=125、不明1件を除く)

- 「国の機関」が40.0%と最も多く、次いで「札幌市（保健所）[32.8%]」となっている。

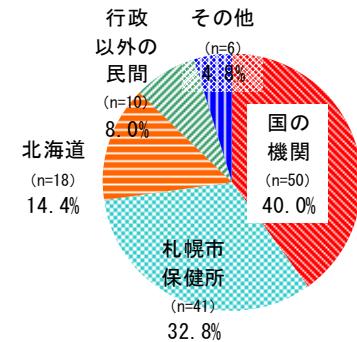


図18(2)：「食品販売アドバイザー」運営組織に適した機関・団体(N=125)

【「その他(N=6)」の回答】

- 統一性があった方がよいと思うが、小回りのきく地域策を考える。
- 的確な情報と知識が得られればどこでも良い。/いずれでも可。(2件)
- わからない / どの機関が適しているのか判断できない(2件)
- 食品衛生協会

■問19. 「食品販売アドバイザー」資格を取得させることを考えない理由

(MA:N=27、不明1件を除く)

「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か」で、「3.取得させることは考えない」回答者限定

- 「必要性を感じない(ニーズが低い)」が55.6%となっている。



図19：「食品販売アドバイザー」を取得させることを考えない理由(N=27)

【「その他(N=4、不明1件を除く)」の回答】

- 人数がいませんので時間がありません。
- 販売員をやとっていないから。
- 消費者への直接販売がない。
- うさんくさい資格制度をふりまわす人が多いので。レベルによると思います。

4. 「安全・安心な食のまち・さっぽろ」を目指す取り組みについて

(1) 「札幌市安全・安心な食のまち推進条例」について

■問20. 「札幌市安全・安心な食のまち推進条例」の認知度 (SA : N=645、不明 30 件を除く)

- 「知っている (14.6%)」と「聞いたことはあるが、内容は不明 (42.5%)」をあわせた、「認知している」が 57.1% となっている。
- 一方で「知らない (42.9%)」と「聞いたことはあるが、内容は不明 (42.5%)」がほぼ同率を占めている。

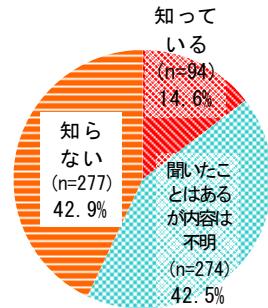


図 20: 「札幌市安全・安心な食のまち推進条例」の認知度 (N=645)

(2) 「札幌市食品衛生管理認定制度」について

■問21(1). 「札幌市食品衛生管理認定制度（以下、しょくまる）」の認知度

(SA : N=647、不明 28 件を除く)

- 「知らなかった」が 75.9%を占めている。

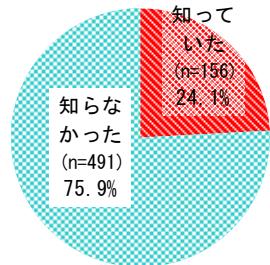


図 21(1): 「しょくまる」の認知度 (N=647)

■問21(2). 「しょくまる」の認定制度の申請・検討状況 (SA : N=639、不明 36 件を除く)

- 「今後検討したい」が 50.2%と最も多く、次いで「予定はない」が 44.3%となった。
- 「認定済み」「現在申請・検討中」をあわせた認定制度に取り組んでいる事業者は 5.4%であった。

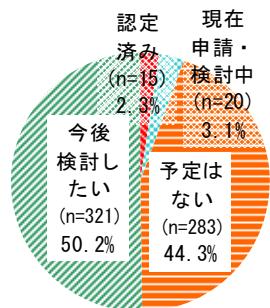


図 21(2): 「しょくまる」の申請・検討状況 (N=639)

(3) 「さっぽろ食の安全・安心推進協定」について

■問22(1) 「さっぽろ食の安全・安心推進協定（以下、協定）」の認知度

(SA : N=645、不明30件を除く)

- 「知らなかつた」が83.4%を占めている。

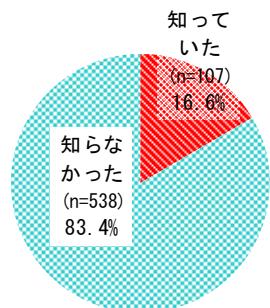


図22(1)：「協定」の認知度(N=645)

■問22(2) 「協定」の締結状況・申請予定 (SA : N=640、不明35件を除く)

- 「予定はない（46.1%）」、「今後検討したい（45.8%）」がほぼ同率であった。
- 「協定済み」「現在申請・検討中」をあわせた協定締結に取り組んでいる事業者は8.2%となっている。

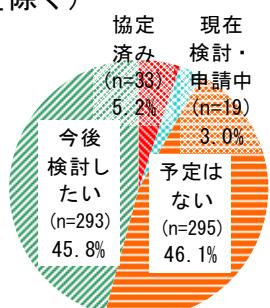


図22(2)：「協定」の締結状況・申請予定(N=640)

■問23. 「協定」締結者であることをPRする手段 (MA:N=52)

「問22.今後[協定]を締結する予定はありますか」で「1.すでに協定を締結している」「2.現在検討・申請している」回答者限定

- 「札幌市のホームページに掲載」が61.5%と最も多く、次いで「広報誌等冊子の作成・配布(51.9%)」となった。

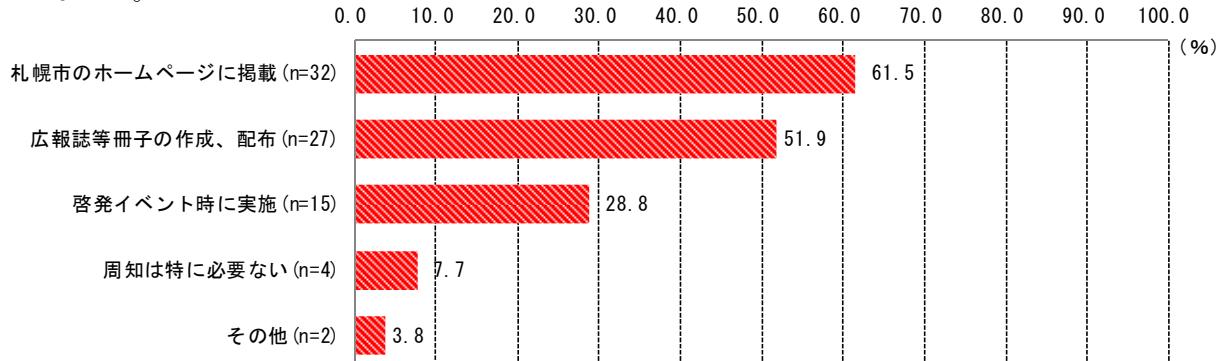


図23：「協定」締結者であることをPRする手段(N=52)

【「その他(N=2)」の回答】

- 保健所さんから御通知頂いた。
- 市や道が手を組み本州へ強くアピールする。北海道＝「食が一級品、安全、おいしい」その一環として紹介、その後世界へ。

5. その他の営業や店舗運営・管理について

(1) 禁煙・分煙

■問 24. 「受動喫煙」対策の状況 (SA : N=612、不明 63 件を除く)

- 「対策済み(禁煙)」39.1%、「対策済み(完全分煙)」18.0%
を合わせた「対策済み」が 57.1%と過半数を超えた。
- 回答項目では「対策はしていない」の 43.0%が最も多かった。

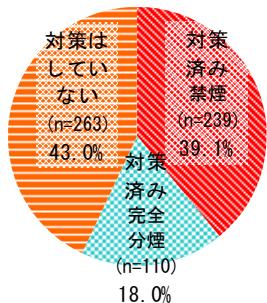


図 24:「受動喫煙」対策の状況 (N=612)

■問 25. 禁煙・分煙施設の紹介サイト「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)

「問 24.[受動喫煙]に関する対策をとっていますか」で「1.対策をしている(禁煙)」「2.対策をしている(完全分煙)」
回答者限定

*「ここから健康づくり応援団」とは：

健康増進法に基づく禁煙または分煙施設を、札幌市が「ここから健康づくり応援団」として認証・登録し、ホームページ等で紹介する仕組み

- 「登録予定なし」が 68.1%を占めた。

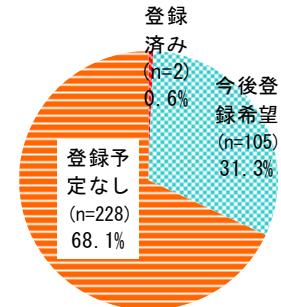


図 25:「ここから健康づくり応援団」の登録希望 (N=335)

問 25-1. 禁煙・分煙施設の紹介サイト「ここから健康づくり応援団」への登録希望（クロス集計）

○飲食店店舗営業形態別にみると「ラーメン店（53.6%）」「レストラン（47.2%）」の登録希望が多いかった。

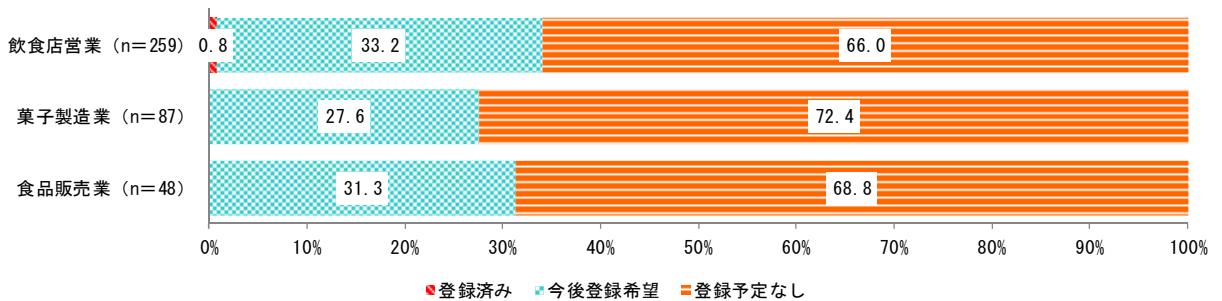


図 25-1: 禁煙・分煙施設の紹介サイト「ここから健康づくり応援団」への登録希望（クロス集計・営業許可登録業種別）

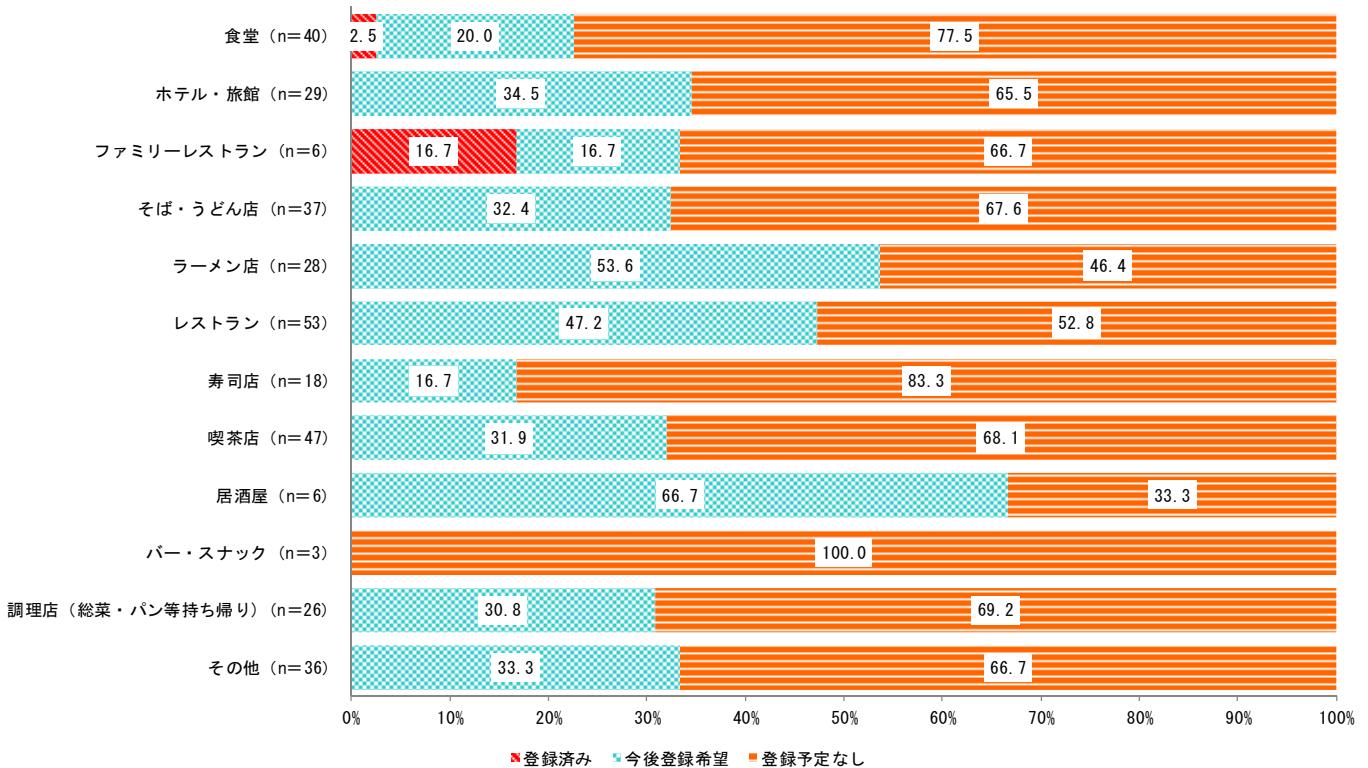


図 25-2: 禁煙・分煙施設の紹介サイト「ここから健康づくり応援団」への登録希望（クロス集計・飲食店店舗営業形態別）

(2) 「バリアフリー」の対応状況

■問 26. 車椅子のお客様の来店有無 (SA : N=629、不明 46 件を除く)

○車椅子のお客様の来店は「ある」が 56.6%と過半数を占めている。

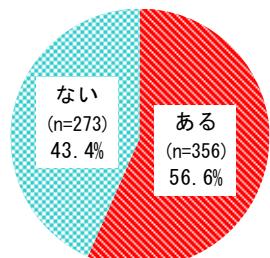


図 26: 車椅子のお客様の来店有無(N=629)

■問27(1) 「バリアフリー」の対応状況 (SA : N=602、不明 73件を除く)

*本設問での「バリアフリー」の対応とは、「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」している場合には上記の①～④全てを準備・設置していることを意味する。以下同様の内容を示している。

- 「対応できていない」が最も多く 62.3%を占め、次いで「一部に対応 (23.6%)」となっている。
- 「全てに対応」「一部に対応」をあわせた「対応している」事業者は 34.7%であった。

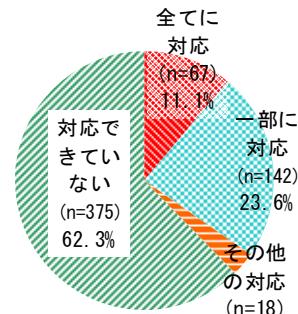


図27(1)：バリアフリーの対応状況 (N=602)

問27(1)-1. 「バリアフリー」の対応状況 (クロス集計)

- 登録業種別にみると「食品販売業」の「対応している（全てに対応・一部に対応）」が 52.8%と比較的高い。
- 飲食店店舗営業形態にみると「ホテル・旅館」の「対応している」が 73.6%と高くなっている。

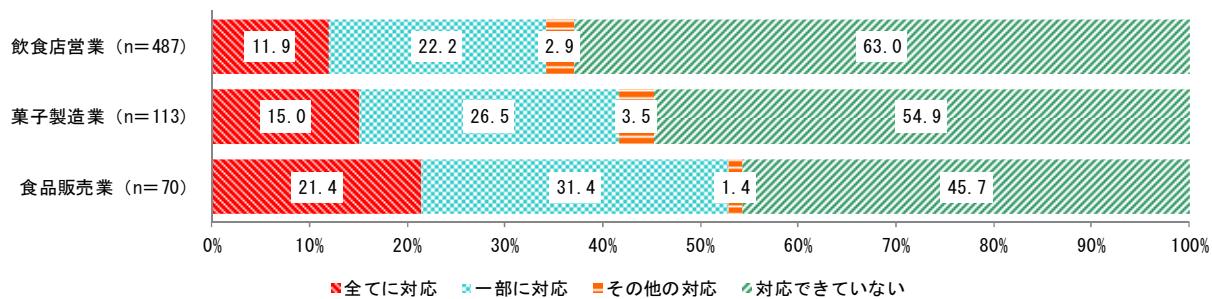


図27(1)-1:「バリアフリー」対応状況(クロス集計・営業許可登録業種別)

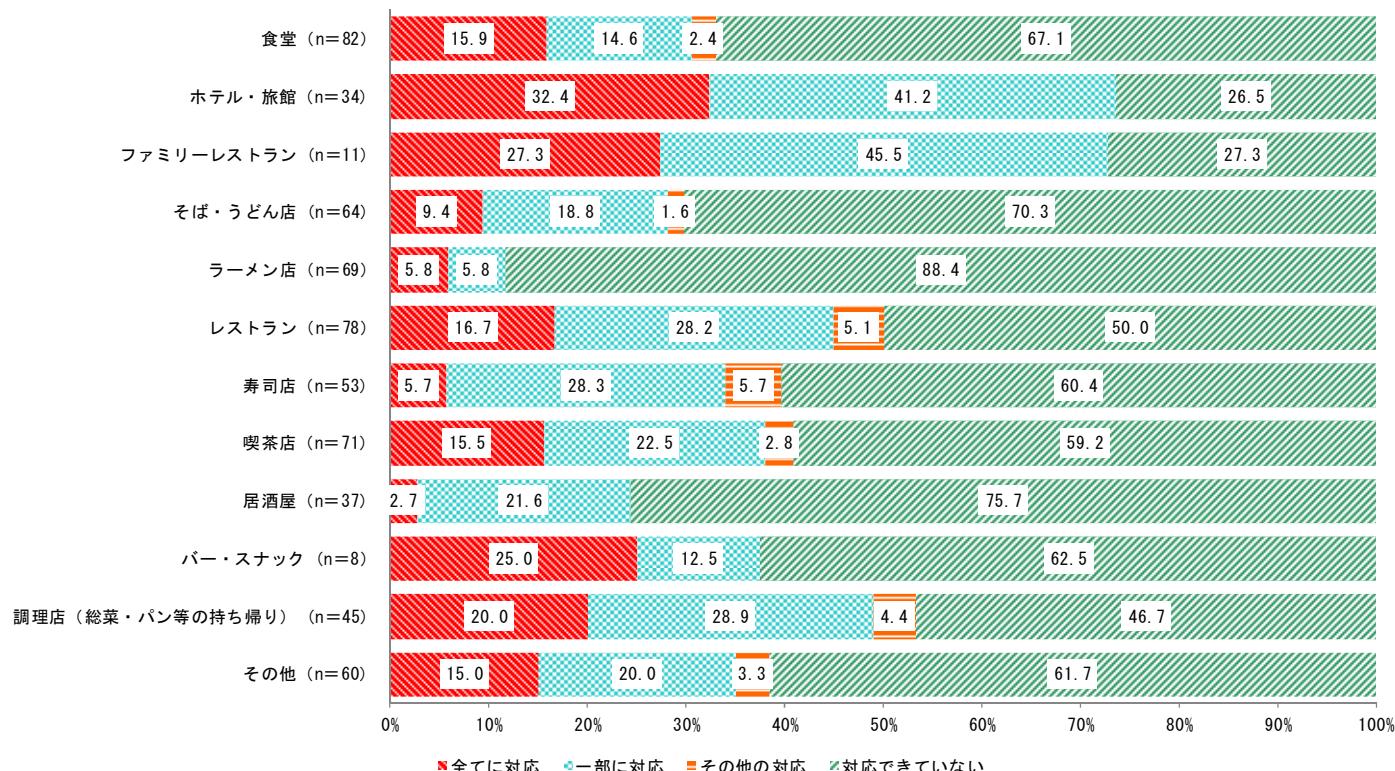


図27(1)-2:「バリアフリー」対応状況(クロス集計・飲食店店舗営業形態別)

■問27(2) 「バリアフリー」の「一部に対応」している内容 (MA : N=117、不明 25件を除く)

「問27(1)、「バリアフリーには対応していますか」で「2.一部に対応している」回答者限定

- 「バリアフリー」の「一部に対応」している事業者に、対応している内容項目をたずねた。
- 「スロープ（段差なし）」が 66.7%と最も多く、次いで「自動ドア（47.0%）」となった。
- 「車いす対応トイレ」は 27.4%の設置率である。

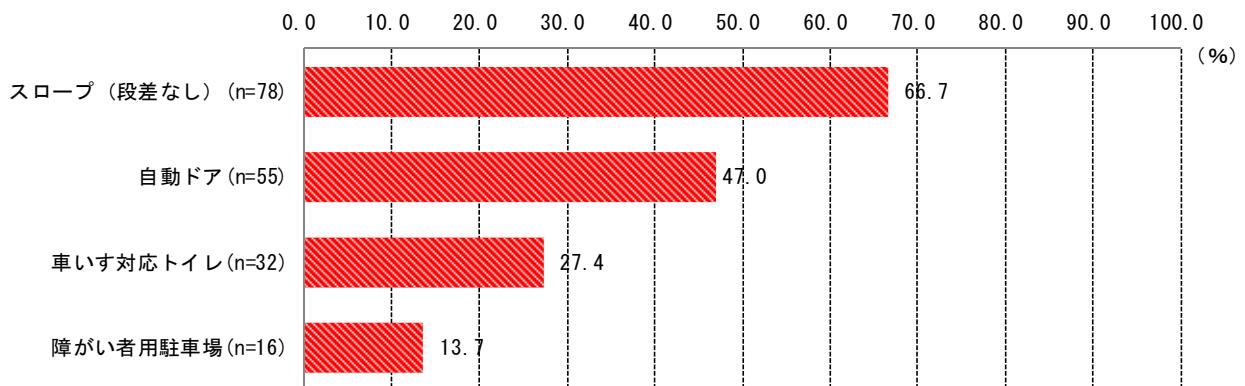


図27(2)：バリアフリーの「一部への対応」状況(N=117)

【「その他(N=11、不明 7件を除く)」の回答】

- 付き添いの方がついて来られる。
- 店舗に入りする時にお手伝い。
- スタッフが1名ついて補助する（車イスや目の不自由な方の品えらび、出入りにおいて）
- 店舗においては床はフラット。他は施設に準ずる。
- 抵抗なく入店出来るようになっています。
- 出入口、スロープ、トイレ出入口段差なし。
- 自動ドア（○○店）。
- 店内はバリアフリーですが、施設内が全て対応しているかは確認できません。
- 玄関、トイレなどの扉を広く設置。
- スロープ（一店舗のみ）
- エレベーター

(3) 外国人への対応状況

■問28. 外国人のお客様の来店有無 (SA : N=627、不明 48件を除く)

- 外国人のお客様の来店について「ある」が 61.6%を占めた。

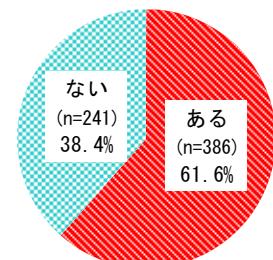


図28:外国人のお客様の有無(N=627)

■問29(1) 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)

「問28.外国人のお客様の来店有無」で「1.(来店がある)ある」回答者限定

- 「英語」が最も多く、44.9%となっている。
- 「中国語（繁体字・簡体字）」「韓国語」はともに約1割であった。

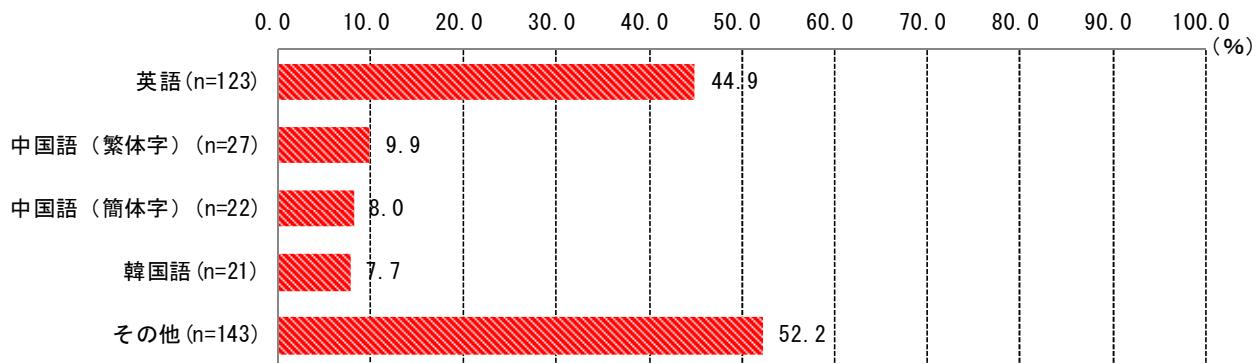


図29(1):外国人のお客様に向けた「メニュー表記」の対応(N=274)

【「その他(N=130、不明 13 件を除く)」の回答】

- | | |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ○日本語で対応、日本語のみ (31 件) | ・朝・夕食をおまかせメニューで提供。
・一部写真、英語。
・一部英語表記。
・一部英語対応 (テイクアウト用のみ)
・一部英語、中国語あり。
・一部店舗のみ。 |
| ○同伴者がいる (7 件) | ・同伴者と一緒。
・御一緒にいっしやるので。
・わかる方がついて来ます。
・母国語のみの方の来店はない。
・添乗員が通訳しますので。
・通訳の方が一緒。 |
| ○その他 (1 件) | ・表記無し、サンプルで対応。 |
| ○特になし (72 件) | ・特になし。 (59 件)
・対応していない・できない、来店が年に
1~2回くらいなので特にない。 (12 件)
・食品の提供はしていません。 |
- 日本語で対応、日本語のみ (31 件)
 - ・日本語のみ。 (24 件)
 - ・日本語が話せる。 / 在日の方ばかりで日本語が通じる。 (3 件)
 - ・完全でないが説明で理解あり。 / 何とか。 (2 件)
 - ・日本語がほとんどです。
 - ・日本語&英語&電卓
 - 他の言語・表記の対応 (10 件)
 - ・フランス語 (2 件)
 - ・ロシア語 (2 件)
 - ・イタリア語 (2 件)
 - ・ローマ字 (2 件)
 - ・タイ語 (1 件)
 - ・ドイツ・ロシア・フランス語 (各 1 件)
 - 一部で表示、別途表示している (9 件)
 - ・別途カタログ。
 - ・写真にて。
 - ・朝食ブュッフェ会場は四ヵ国語にて表示しています。

■問29(2) 外国語の会話が可能なスタッフによる対応 (MA:N=253、不明133件を除く)

「問28.外国人のお客様の来店有無」で「1.(来店がある)」回答者限定

- 「英語」が最も多く 51.8%、次いで「中国語」は 9.5% であった。
- 「韓国語(2.4%)」の会話ができるスタッフは「メニュー表記」と比較すると少なくなっている。

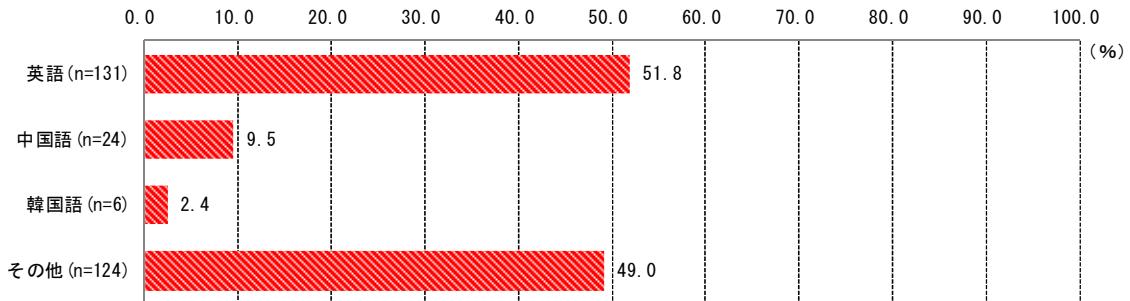


図29(2): 外国語の会話が可能なスタッフによる対応 (N=253)

【「その他(49.0%、108件、不明18件を除く)」の回答】

- | | |
|----------------------------------------|----------------------------|
| ○会話可能なスタッフはない (16件) | ・常連さんのお連れ様の為、問題なし。 |
| ○片言の英語で対応 (12件) | ○日本語で対応 (5件) |
| ・基本的に日本語もしくは簡単な英語 (10件) | ・日本語。(4件) |
| ・片言の会話にて。(2件) | ・在日の方ばかりで、日本語が通じる。 |
| ・従業員が流動的なので、会話は単語の羅列やジェスチャーになる。(1件) | ○ジェスチャーで対応 (4件) |
| ○その他の言語に対応 (8件) | ・ジェスチャー、身振り手振り。(3件) |
| ・イタリア語 (2件) | ・未対応・簡単な会話・ジェスチャー (1件) |
| ・フランス語 (2件) | ○一部の従業員・店舗 (3件) |
| ・ドイツ語、インドネシア語、ヒンディー語・マラティ語、タイ語少々 (各1件) | ・一部従業員のみ。 |
| ○同行者がいる (7件) | ・店舗ごとに異なる。 |
| ・通訳の方が一緒に来店する。 | ・特にいない。時間帯によってはいる。 |
| ・添乗員が通訳しますので。 | ○ツールの活用 (2件) |
| ・ツアー添乗員の方が対応、メニュー表にて指さし。 | ・翻訳電話通話サービス |
| ・わかる方がついて来ます。 | ・スマートフォンで… |
| ・外国人一人ではなく、必ず誰かと来店する。 | ○外国人の来店が少ない (1件) |
| ・外国人一人の来店はまだない。 | ・今はそれほど来店してくださっている方が少ないので。 |
| | ○特になし (50件) |

■問29(3) . 指さし会話集などのツールによる対応 (MA : N=184、不明 202件を除く)

「問28.外国人のお客様の来店有無」で「1.(来店が)ある」回答者限定

- 「英語」が最も多く42.4%、「中国語」「韓国語」はそれぞれ約1割と「メニュー表記」と概ね同傾向を示した。

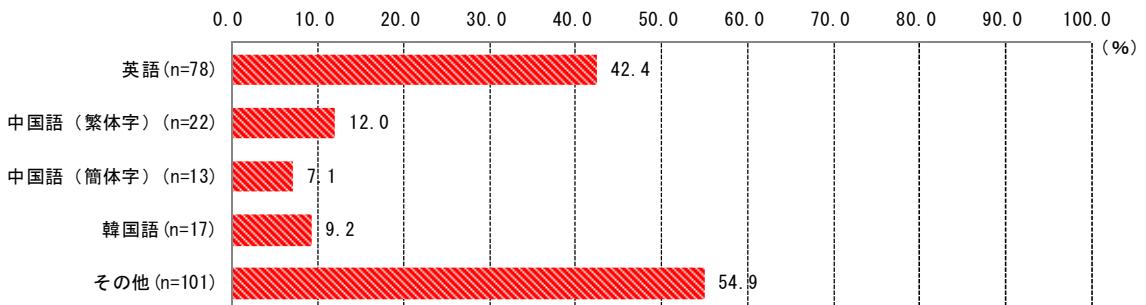


図 29(3) : 指さし会話集などのツールによる、外国人のお客様への対応 (N=184)

【「その他(N=84、不明 17件を除く)」の回答】

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| ○メニュー や写真の指さし (5 件) | ○食品サンプル (1 件) |
| ○アプリなど通信・電化製品 (4 件) | ○なし (72 件) |
| ・電話等の翻訳ソフト。 | ・特になし (65 件) |
| ・iPad で全ての言語対応。 | ・添乗員やご友人など同行者がいるのでなし。 |
| ・ネット翻訳などで何とかなる。 | (5 件) |
| ・電卓。 | ・日本語 (1 件) |
| ○一部の言語に対応 (2 件) | ・ロシア語 (1 件) |
| ・一部英語、中国語あり。 | |

■問30. 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)

- 「積極的に進める予定はない」が78.5%を占めた。

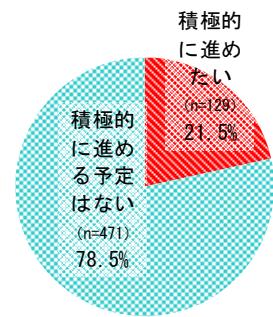


図 30: 外国人のお客様への対応
推進予定の有無(N=600)

■問 31. 外国人のお客様への対応を推進する予定の内容 (MA:N=126、不明 3 件を除く)

「問 30.外国人のお客様への対応を推進する予定の有無」で「1.積極的に進めたい」回答者限定

- 「メニューの外国語表記」が 60.3%と最も多い。
- 「ムスリム対応を進めたい」とする事業者が 11.9%みられた。

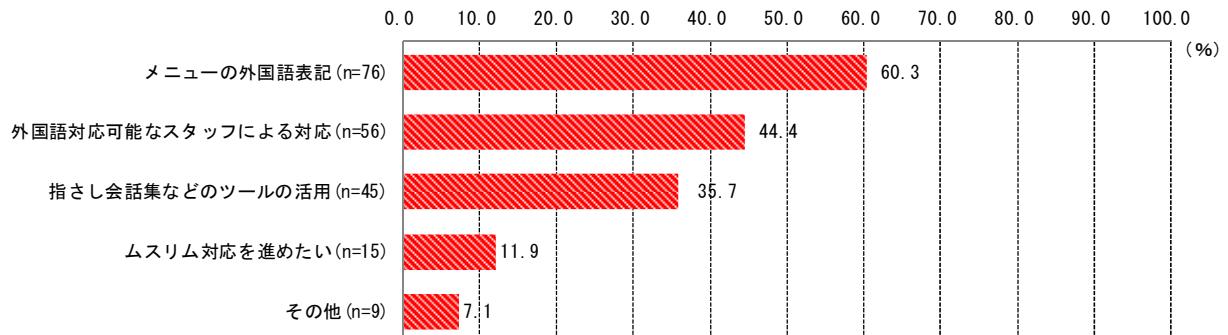


図 31:外国人のお客様への対応を推進する予定の内容(N=126)

【「その他(N=8、不明 1 件を除く)」の回答】

- そば打ち体験・日本酒飲み比べ・コース料理の日本食体験オプショナルツアーの販売。
- 本物の和牛を出す。
- 片言の英語で対応する。
- 各ショップごとに対応。
- 何かで対応したい。
- 英会話講師を週一で招き、スタッフ全員が学習中。
- ロシア語を勉強中。
- スマホにて対応。

■問 32 (1) . ムスリム対応の実施予定内容 (MA:N=13、不明 2 件を除く)

「問 31.外国人のお客様への対応を推進する予定の内容」で「2.ムスリム対応について進めたい」回答者限定

- 「豚やアルコールの有無を表示」が 53.8%と最も多かった。

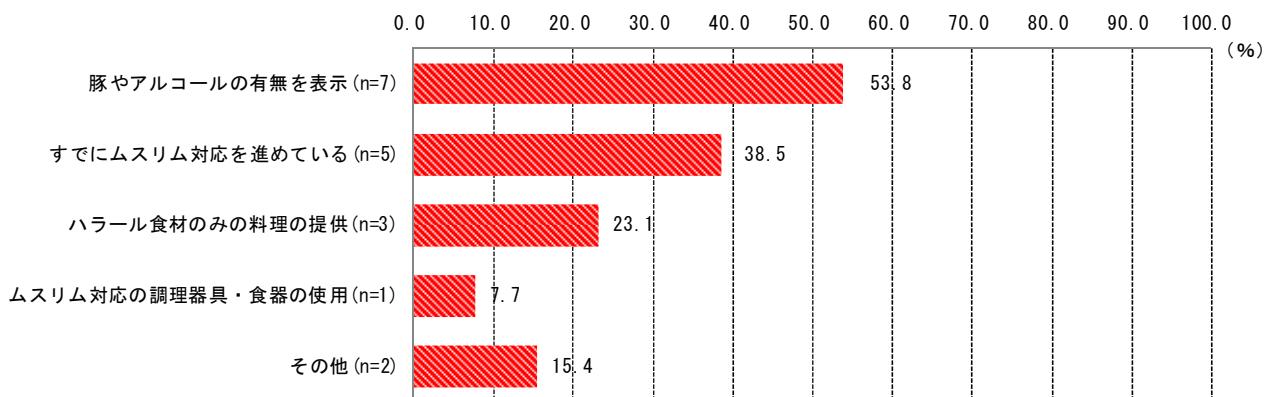


図 32(2):ムスリム対応の実施予定内容(N=13)

【「その他(N=2)」の回答】

- 対応可能か否か本格的に調査したい。
- どの程度含まれると問題なのか知った上で検討したい（情報があいまいで決めかねる）。

■問32(2) ムスリム対応すでに実施している内容(MA:N=2、不明3件を除く)

「問32(1).ムスリム対応の実施予定内容」で「4.すでにムスリム対応を進めている」回答者限定

- 「豚やアルコールの有無を表示」「ハラール食材のみの料理の提供」それぞれ1件の回答があった。

資料編

調査対象事業者への送付資料一式

(1) 送付状

平成 26 年（2014 年）3 月 13 日

食品関係事業者の皆様へ

**「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
アンケート調査へのご協力のお願い**

札幌市保健所長

時下、ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

また、日頃から札幌市の食品保健行政に、ご理解とご協力をいただき厚くお礼申し上げます。

さて、本市ではこれまで市民・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」の実現を目指して、市民と事業者が直接意見交換等を行う市民交流事業や市民参加型のイベントを実施するなど、さまざまな施策を展開してきたところです。

この度、事業者の皆様の「食の安全に対する取組」について、市民により広く理解していただくとともに、今後の本市施策の基礎資料とするため、下記のとおり「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を実施することにいたしました。

食品関係事業者の皆様におかれましては、お忙しいところ大変恐縮ではございますが、趣旨をご理解いただき、ぜひご協力をお願い申し上げます。

記

1. 目的

「アレルギー物質等の表示」や「販売スタッフの育成」をテーマに現在の取組状況を把握し、今後の札幌市施策の基礎資料とするため。

2. 対象者

食品関係事業者（札幌市内における飲食店営業、菓子製造業、食品販売業の営業許可登録事業者）から抽出

3. ご提出期限

平成 26 年 3 月 25 日（火）まで（当日の消印有効）

※同封の返信用封筒にてお近くの郵便ポストにご投函ください。（切手不要）

4. ご回答に際してのお願い

アンケート調査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場合がありますので、ご了承ください。

5. お問合せ先

■調査実施者：札幌市保健所 食の安全推進課 伊藤、中田、東 TEL：622-5170

※なお、アンケートの配布・回収・集計等については、札幌市の委託を受けた株式会社ノーザンクロスが実施いたします。

以上

(2) 調査票

「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ひいたします。

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。
- （かっこ）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 （担当：伊藤、中田、東）

TEL : 011-622-5170

※調査票の回収・集計等は、札幌市の業務受託業者である株式会社ノーザンクロスが実施いたします。

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 |) |
| 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. 店頭に無包装で陳列(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 | |
| 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. 店頭に無包装で陳列(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 |) |
| 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
- 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7へ

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
- 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へ

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
- 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11へ

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 100 g、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せんか。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. 自自分で教本等を用意して学習する
- 5. その他（ ）

■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. 知らなかつた |
|----------|-----------|

(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. 知らなかつた |
|----------|-----------|

(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 |
| 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 () | |

問 24 へ

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】の内容をご覧いただき、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. 韩国語 | 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. ハラール食材（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。)

