

# 「食べきり協力店」 に関するアンケート結果

資源循環局では、平成25年度より、横浜市全域の飲食店や宿泊施設を営業されている店舗を対象に、「食べきり協力店」の募集を行っています。

登録店舗では、食べ残しの削減につながる取組(①小盛りメニュー等の導入②持ち帰り希望者への対応③食べ残しを減らすための呼びかけ実践④ポスター等の掲示による食べ残し削減に向けた啓発活動の実施⑤上記以外の食べ残しを減らすための工夫)を実践していただいております。

そこで、この取組による効果を検証するとともに、今後の取組の参考とさせていただくため、アンケート調査を実施し、その結果を、次のとおり取りまとめました。

## 実施概要

◇調査対象：「食べきり協力店」登録店舗（710店舗）

◇調査時期：平成28年9月～平成28年10月

◇調査方法：登録店舗に対し、アンケート用紙を送付

◇回答状況：対象店舗710店舗中122店舗（17.2%）  
（内訳：飲食店 703店舗・宿泊施設 7店舗）

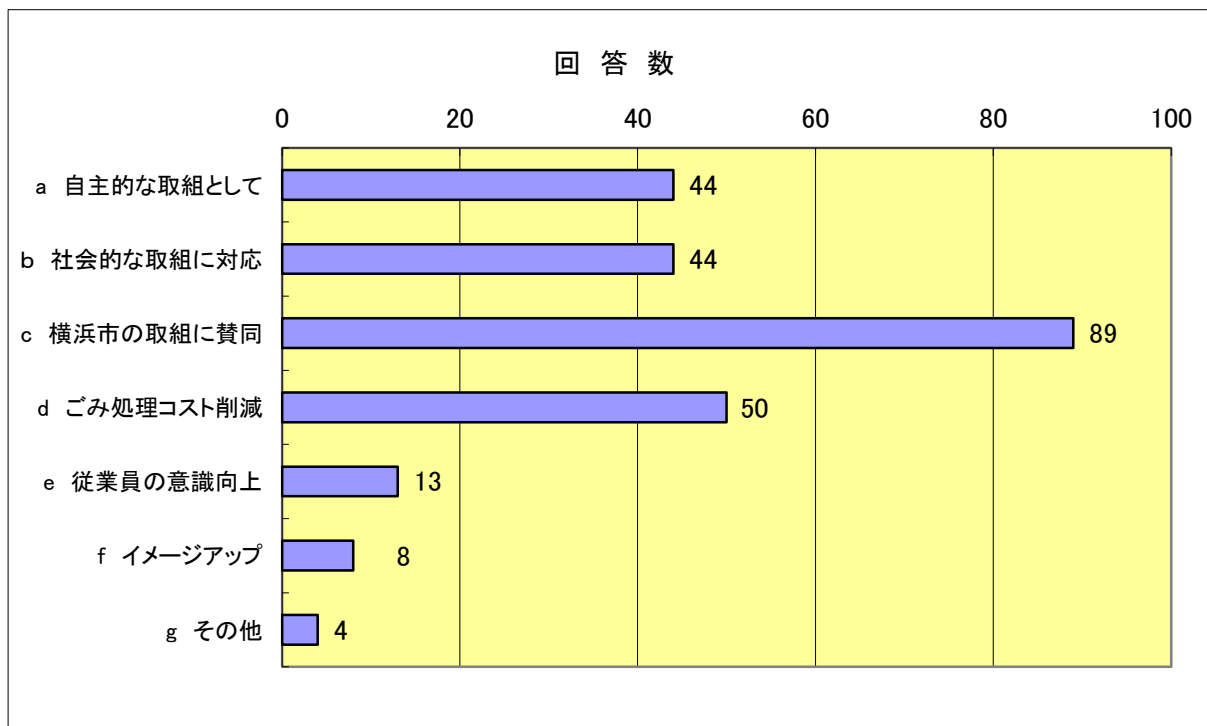
◇調査項目

1. 協力店に登録した目的として、特にあてはまるものはどれですか。【複数回答可】
2. 協力店に登録したことにより、食べ残しの削減効果はありましたか。
3. 協力店に登録したことにより、実感された効果がありましたら教えてください。【複数回答可】
4. 協力店に登録する前と比較して、小盛りメニュー等利用者の数はどのように変化しましたか。  
（小盛りメニュー・ハーフメニューを導入しているお店）
5. 協力店に登録する前と比較して、持ち帰り希望者の数はどのように変化しましたか。  
（持ち帰り希望者への対応をされているお店）
6. 協力店以外に、食品廃棄物の発生抑制や食品リサイクルに向けた取組を実施していますか。
7. 食べ残しの発生が特に多いと感じるのは、どのような状況でしょうか？
8. 協力店効果検証のため、食品廃棄物の具体的な増減量を計測することは出来ますか。？
9. その他、食べ残しを減らすための課題やご意見等がありましたらお願いします。

## B 食べきり協力店としての取組についてお伺いします。

1. 食べきり協力店に登録した目的として、特にあてはまるものはどれですか。【複数回答可】

a 自主的な取組として	36.1%
b 社会的な取組に対応	36.1%
c 横浜市の取組に賛同	73.0%
d ごみ処理コスト削減	41.0%
e 従業員の意識向上	10.7%
f イメージアップ	6.6%
g その他	3.3%

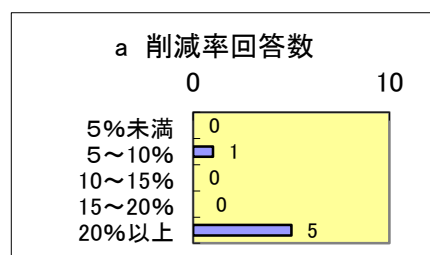
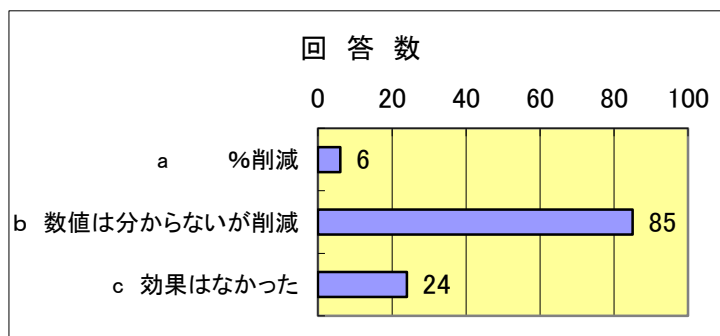


○「c 横浜市の取組に賛同」という回答が73%と最も多かった。

○その他の回答には  
「会社での取組」や「ISO10440の取組の一環として」といったものがあった。

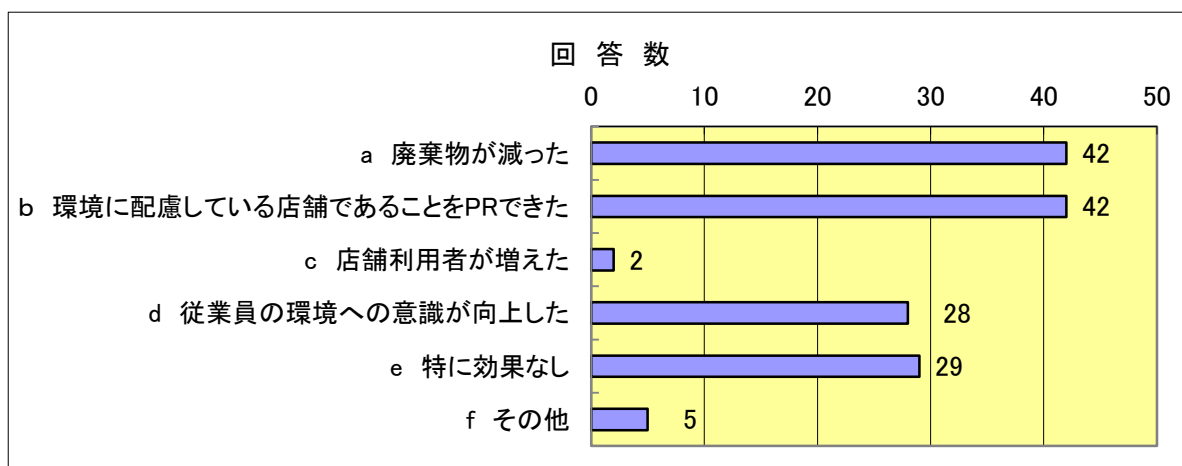
2 食べきり協力店に登録したことにより、食べ残しの削減効果はありましたか。

a 〃%削減した	5.2%
b 数値は分からないが削減した	73.9%
c 効果はなかった	20.9%



3 食べきり協力店に登録したことにより、実感された効果がありましたら教えてください。【複数回答可】

a 廃棄物が減った	34.4%
b 環境に配慮している店舗であることをPRできた	34.4%
c 店舗利用者が増えた	1.6%
d 従業員の環境への意識が向上した	23.0%
e 特に効果なし	23.8%
f その他	4.1%



○食べ残しの削減効果があったという回答が74.6%に上った。

○実感された効果は特になしという回答が29%となった。

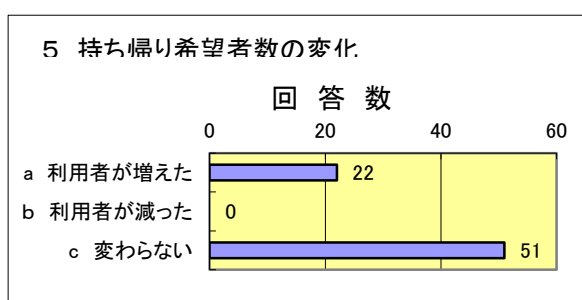
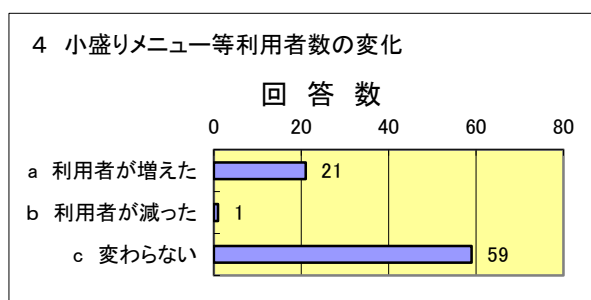
○その他の回答には「ポスターを見てお客様が残さないように意識している気がする」「まだまだ認知度が低い」等の回答があった。

- 4 小盛りメニュー・ハーフサイズメニューを導入しているお店にお聞きします。  
食べきり協力店に登録する前と比較して、小盛りメニュー等利用者の数はどのように変化しましたか。

a 利用者が増えた	30.1%
b 利用者が減った	0.0%
c 変わらない	69.9%

- 5 持ち帰り希望者への対応をされているお店にお聞きします。  
食べきり協力店に登録する前と比較して、持ち帰り希望者の数はどのように変化しましたか。

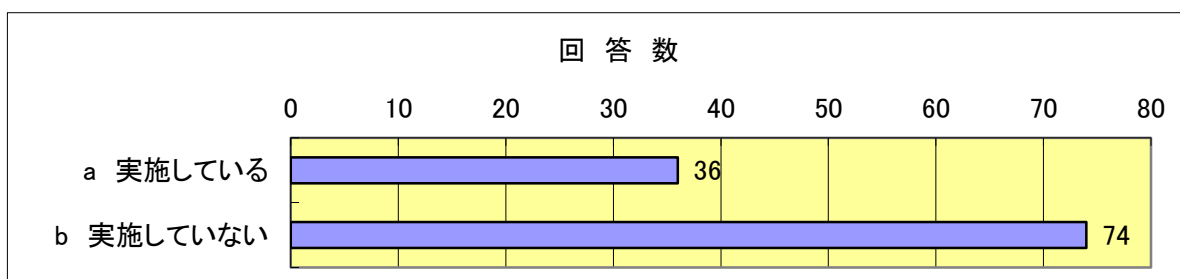
a 利用者が増えた	25.9%
b 利用者が減った	1.2%
c 変わらない	72.8%



C その他の項目についてお伺いします。

- 1 食べきり協力店以外に、食品廃棄物の発生抑制や食品リサイクルに向けた取組を実施していますか。

a 実施している	32.7%
b 実施していない	67.3%

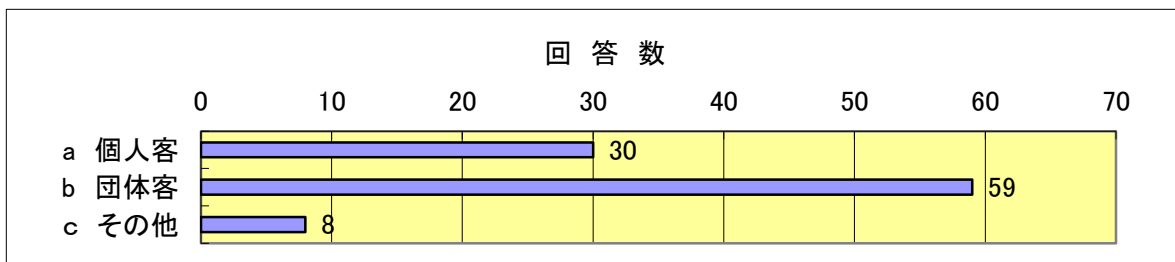


○実施しているとの回答には

- ・無駄なく食材を利用。余った物はまかないで再利用。
- ・在庫管理や発注数の徹底などの基本的なこと。従業員への意識指導

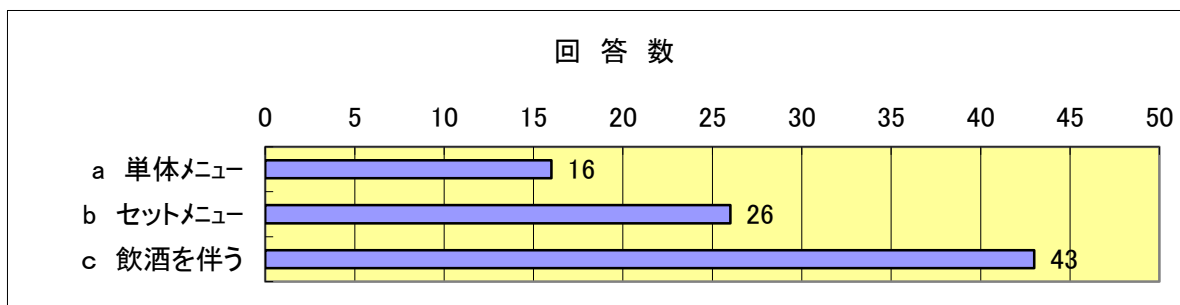
2 食べ残しが特に多いと感じるのはどのような状況でしょうか。

客 層	a 個人客	30.9%
	b 団体客	60.8%
	c その他	8.2%



- その他の回答には
- ・家族でのお客様(特に小さなお子様連れの場合)
  - ・宴会
  - ・女性客
  - ・高齢者
  - ・食べ残しはないとの回答もありました

食事形態	a 単体メニュー	18.8%
	b セットメニュー	30.6%
	c 飲酒を伴う	50.6%

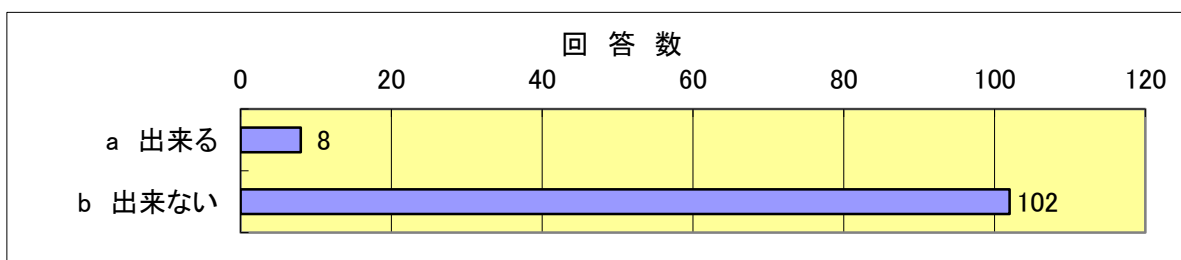


その他にこういった場面で食べ残しが多いと思うものがあれば、記入してください。

- ・バイキングスタイルの宴会
- ・飲酒の伴う宴会
- ・米飯の食べ残し
- ・付け合せの野菜の食べ残し
- ・年配の方
- ・話や飲酒に夢中になって最後の料理が残されるなど酒席の料理

3 食べきり協力店効果検証のため、食品廃棄物の具体的な増減量を計測することは出来ますか？

a 出来る	7.3%
b 出来ない	92.7%



対応できないとした方は、その理由を教えてください。

協力店に登録する前の数量が不明なので増減量が計測できない	33.3%
食品廃棄物の発生量は、利用者の増減によるところが大きい	41.9%
食品廃棄物を排出ごとに計測するのは、従業員の負担が大きい	12.4%
その他	12.4%

その他の回答には

- ・売上そのものが季節により変動が著しいため把握しづらい。
- ・食べ残しは食品残さにならず一般ごみとして廃棄するため、食べ残しだけの計量は困難。
- ・お客様から出た食べ残しは計測不能。
- ・重さではなく、70リットル袋の回収で1日1袋でしか出さない。
- ・アバウト的には出来るかもしれないが計測となると正直負担。
- ・食べ残しではなく、生鮮食品が相手なのでお客様に提供しないで棄てるのは店側の都合だから。
- ・食品だけでなく、箸、パック、ビニール袋等が混在している。
- ・食品廃棄物のみの数量が不明なため。
- ・あまり変わっていないから。

#### 4. その他、食べ残しを減らすための課題やご意見等がありましたらお願いします。

- ・お客様の要望にお応えし、量の調整を行います。
- ・個人の意識の向上と地道なPR活動は今後とも必要かと思えます。
- ・メニューを常に検討しています。
- ・オーダー時に単品メニューの量のご説明等を行うことで無理のないご注文を頂く。
- ・お弁当にしてお客様にお渡ししてしまうためわかりませんが、ご飯の部分を減らしてもおかず部分は同じなので半盛りのお客様が増えていると思います。
- ・他店の話ですが中華街のお店に行くと食べきれない量の料理が出てくるのに持ち帰りたくても食中毒を心配してお店が料理を持ち帰らせてくれない。お客様がお金を支払っているのに自己責任で持ち帰れるようになりませんか。
- ・忙しい時でもなるべくご飯の量を聞いて対応するようにしています。
- ・外食利用者は自分の食べる量を自覚すること、貧困で三度の食事もとれない人が大勢いることを考えれば、答えは出ると思います。
- ・女性客、高齢者のお客様には料理の量を幾分か減らして出すようにしています。最近ではお客様の方から量を減らしてくださいと申告されることが増えました。
- ・コースメニューで大皿盛りにすると残ることが多い。遠慮だと思えますが下げるときに「お下げしてもよろしいですか」と聞くようにアルバイトにも教育していきたいと思っているのが課題です。
- ・店舗だけの食べ残しアピールではまだ足りない気がします。「ヨコハマ3R夢」が一般家庭にまだ意識不足でアピールが少ない気がします。
- ・飲食店や行政の都合ばかりでなく生産者への気持ちも必要ではないか。例えば、農家とかの文書を書くとか。
- ・食べ残しの取扱は大いに賛同致します。しかし弊社のブランド《コミュニケーションなど》の縛りでなかなかロゴを自由に使えたりできないので、難しく感じています。
- ・宴会料理の場合、大盛りになると食べ残しが多い。料理の量を考えるように気をつけています。
- ・美味しい料理を提供することにより完食してもらうことが出来る。お客様の様子を見て量を見極める。
- ・食べ残しが当たり前の風潮がある。半分以上皿に残っているので別料金がかかると伝えるとびっくりされる。ちなみに食べ放題開始前にその旨は伝えてあります。
- ・様々な年代の方々に広くよりアピールしていかないと認知度の向上が難しく思います。中高年の方で白米を少々残される方が多いと感じております。少量メニュー(小盛り)できますと言っても普通盛りを注文されるという悪循環です。  
「もったいない」精神をもっている方々だと思っておりますがなぜ行わないのか疑問に感じています。
- ・お客様が食べる以上に注文しないよう言葉をかけていますが、ペナルティも良いと思っています。
- ・いらない、嫌いなものをお客様がはっきり明示し店側もそれにこたえる努力ですかね。  
あとはこちらが知りたいです。

- ・小食の方には少し減らして出しています。
- ・ご年配や女性の方には、まめにご飯等の量を声かけするように従業員一同心掛けています。
- ・夏は聞きませんが涼しくなってきたら残しているお客様には「パックをあげましょうか」とちょっと聞いてみる！
- ・年配の人は御飯の量は少なくていいとか注文しにくいと思いました。他店での良い例等参考になるようなことがあったら教えてほしいです。
- ・好き嫌いを確認する。セットメニューを出す際にはお腹のすき具合や好き嫌いを聞いてからお出しています。
- ・お子さんがいる家族が圧倒的に残したり汚いので、親への食べ残しを減らそうと呼びかけてほしい。
- ・小さいころからの教育が大事だと思います。
- ・量や質を来店されるお客様に合わせ、献立表を作成(常連客も多いことから)。味はおいしく作る。
- ・通年、ご飯の量を調整できるように告知又はお伺いしておりますが、よりお客様が気軽に発言できるような環境づくり。
- ・食べ残しを減らそう！食べきり協力店だけを大きくアピールするのではなく、お客様自ら「少量を減らしてください」「半分くらいでよい」等言ってもらえることをもっとアピールしていった方が良いと思います。
- ・そばの量を減らす。
- ・高級店ならではの食べ残しはあります。
- ・残ったものを持ち帰ることは保健所の指導と矛盾しますが、市の考え方を統一していただきたいと思います。
- ・食事提供に際し、増減を伺い加減して出しています。
- ・ご飯だけは少しにしてくださいと言ってくれます。それだけでもごみは減っていると思います。
- ・当店では家庭での食べ残し、不使用材処分、ごみを減らしてもらうため店頭での野菜カット販売、お惣菜の量り売りなどを実践しています。その時に必要な量を買う、長期保存の方法など家庭でも簡単に出来る方法をお客様にアドバイスしています。また調味料などの空瓶、古新聞などの包装材を販売時の包装などに利用し、店内のごみ削減に心掛けています。
- ・メニューの一つ一つに「■名様用」やグラムを明記すると食べ残しは減ると思います。頼んでみないとどのくらいの量が来るのかわからない店が多いです。
- ・団体客対応でサービススタッフがさりげない気配りでお料理を完食していただけるよう接客スキルアップをしていく必要がある。



## 7. 食べきり協力店事業について御自由に記入してください。

- ・もともとランチは食べ残しが少ない店です。宴会メニューになると少々食べ残しが出来ます。主婦のお客が多いので、お持ち帰りを希望されるお客様やこちらからお声掛けすると喜んでお持ち帰りいただけます。タッパー持参のリピーター宴会のご利用者様もいらっしゃいます。持ち帰り禁止の店やまだお客様から持ち帰りたいと言出しにくい雰囲気もあると思うのでこれからの取組で違ってくると思います。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
- ・市の広報誌の目立つ場所に「食べきり協力店」をもっとPRする。協力店はメニューにも、シールやコメントをし、お客様に知っていただくようにする。
- ・資源を大切に無駄を省く取組は賛同できますが、店にとっては食べきれないものはご注文をいただかないこととなり売り上げが減ることにもつながります。当店に限らないことですが、そのところの辻褄を合わせながら長い目で考察しながら取り組んでいくことが我々の使命だと考えております。
- ・これからもごみ削減に頑張ります。
- ・食べきりをお願いしているのでお客様の意見を聞き、ボリュームを調整したりしています。それによってお客様に提供した料理を、最後まで美味しいと感じて食べていただけているのかな？と感じています。これからも意識して続けていきたいところです。
- ・食べる人の方のポスターがありますが、量を減らすとか、ご飯はいらないとか、店に伝えることを皆にPRしてくれると店としても助かります。
- ・食べきり協力店のおかげで、ご飯の量を調整してくれるお客様が増えました。
- ・食べ残しについては寿司屋としては元来問題があるという商売ではないと思います。食品の廃棄という点では食材の鮮度を大切に（しなければならぬ）という点で捨てるを得ないということが多くあります。でも、その点は我々の商売についてはやむを得ない範囲で努力することしかありません。
- ・開店してから食べ残しはほとんど無に等しい。お客様の御協力と一食一食を心を籠めてお造りしています。ポスターを貼ってからは一段とごみ（生ごみ）が少ない日々です。ありがとうございました。
- ・事業全体の認知度が低いと思う。
- ・すし店のため、しゃりを小さくにぎりますとメニューに書いたらよく出るようになった。
- ・テーブルポップのすわりが悪いので常にたおれてしまう。
- ・飲食店である以上、お客様のご要望には可能な限り応えなければいけません。このためどうしても食材や料理のロスゼロにすることはできません。やはり、個人の意識が向上しなければロスを減らすことは困難だと思います。小学校・中学校の教育、家庭の教育が大切だと思います。店舗としては不必要な量は作らない、日々食料を管理、活用する等、出来ることは実施しています。
- ・ハマハグや完全禁煙店のステッカーと比べると、食べきり協力店のステッカーが小さく目立ちにくい様に思います。
- ・ごみの分別や資源のリサイクルは必要な事だと思います。店だけではなく、個人的にもやる必要があると思います。
- ・食べ残しというより売れ残りの処理に困る。近隣の親しい関係者に買い上げてもらったり、スタッフが購入している。
- ・横浜市の考え方に賛成です。スタッフが少なく障害者の活動支援を重視していますので、出来る範囲の協力です。

- ・食べきり事業はとても良いことだと思うので横浜に限らず全国で日本中の方々が意識できる(する)事業になって欲しいです。アンケートは封書ではなく返信はがきの方がコスト削減になるのでは？このページの裏とかももったいない感じがしました。
- ・努力致します。
- ・資源循環局の皆さま是非ご来店をお待ちしています。
- ・他店の取組内容をもっと知りたい！！
- ・お客様からお代をもらっている以上、少なすぎる量だと提供しづらいので、お客様自ら「量を減らしてください」等言ってもらえるのがベストです。しかし、初めて来店されるお客様はどれくらいの量かわからないので、店の従業員から「当店は量が多いので少し減らしますか？」等の接客対応が出来るように教育していきたいと思えます。
- ・とても良い取り組みだと思います。今後も出来る限りPR及びイベント等がありましたら参加していきたいと思えます。
- ・当店では、常連さん以外のお客さんへは普通盛りと小盛りとをよそって見て頂いて、選んでもらっています。食べ足らなければよそい直せば良いわけですが、そこを面倒がらずに行えるかどうかをスタッフ一同で認識しなければなりません。
- ・着ぐるみで、営業中にPR活動を年一回位でもあったら、もっとお客様の意識が変わると思えます。
- ・呼びかけることが大切だと思いますので、これからもささやかながら続けたいと思っています。
- ・あまり街中でこの取り組みを見ないので、もっとアピールしてほしいです。
- ・当店は基本お持ち帰りですので食べ残しは出ません。イートインのお客様も持ち帰ります。売れ残りが少ないよう努力をしているところです。
- ・今回頂いたPOPやポスターを増やし、来店されたお客様にもっともっとアピールしたい。正直なところ、お客様にはあまり知られていないと思えます。まず、店舗ごとにもっとアピールをするべきだと考えます。その為にも今回のようなPOP、ポスターなどのアイテムを使用したいです。
- ・「食べきる」ことは当たり前のことということをおもんなの食場を通して、子供たちに伝えていきたいと考えています。全ての食べ物に作り手がついて、その人達の努力の元に自分たちの食卓が成り立っていること。食べきるだけの量であれば、ごみもほとんど出ません。包装を簡単にするのも一つの取組です。従業員やお客様に不要な紙袋をお持ち頂くことで、持ち帰りの包装は済みます。不要な空びんにソースや調味料をお持ち帰り頂くことも出来ます。「それが当たり前」であればごみはもっと減らせます。まずは大人たちが実践、それを子供に伝えることが大切だと感じます。
- ・食品廃棄物ということで仕入れをこまめにし、食材をダメにすることがないようにもしています。
- ・食べきり協力店のポスターやステッカーを店内に掲示しており、お客様の意識が高まっております。
- ・今後とも協力させていただきます！
- ・まだ、PRがうまくできていないので、目に見える成果はない。若い人、子ども、お年寄り、男性、女性等色々な人向けのメニューや量を変えていく必要があると思う。
- ・10月だけではなく、常にアピールしていきたいし、アピールして頂きたい。