

# 旅館ホテルにおける 食物アレルギーの お客様対応マニュアル



平成26年度厚生労働省生活衛生営業対策事業補助金事業

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

## 発刊にあたって

近年、食物アレルギーを持つ人の数が増える傾向にあります。食物アレルギーのなかには、緊急の対応を要するアナフィラキシーショックを起こす場合もあり、生命の危機にまで及びます。

食物アレルギーといっても、その原因となる食物は異なります。また、症状や程度も人によって様々です。適切な対応を行うためには、まず、アレルギーを知ることが大切です。

このため、正しい食物アレルギーに対する知識を習得するとともに、それぞれの旅館・ホテルにおいて、適切な対応方法を検討していただくことを目的として本冊子を作成いたしました。

組合員の皆様には、本冊子にて食物アレルギーの基礎知識をご理解いただき、お客様への対応に当たっていただければ幸いです。

平成 27 年 2 月

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会  
会 長 佐藤 信幸  
マニュアル作成委員長 野澤 幸司

## 目 次

<b>その 1</b>	<b>食物アレルギーに関する基礎知識</b>	<b>2</b>
	● 食物アレルギーとは？ ● 食物アレルギー患者数	2
	● 食物アレルギーの原因食物 ● 加工食品におけるアレルギー表示対象品目	3
	● 加工食品での原材料表示例	4
<b>その 2</b>	<b>食物アレルギーの事例集</b>	<b>5</b>
<b>その 3</b>	<b>事故を防止するために</b>	<b>9</b>
	● ご予約時の対応	9
	● 対応可能かどうかの判断は慎重に！	10
	● アレルギーに関する情報提供の取り組み例	11
	● 館内での情報伝達例	12
<b>その 4</b>	<b>もしも事故が起こったら</b>	<b>13</b>
<b>様式見本</b>	<b>食物アレルギー事前お伺いシート</b>	<b>14</b>

## その1 食物アレルギーに関する基礎知識

### 食物アレルギーとは？

特定の食品を食べたとき、「かゆみ・じんましん・腹痛」、「唇の腫れ」、「まぶたの腫れ」、「嘔吐」、「頭痛」、「咳・ぜん鳴（ゼイゼイ・ヒューヒュー）」などの症状が出ることです。



### アナフィラキシーを疑う場合

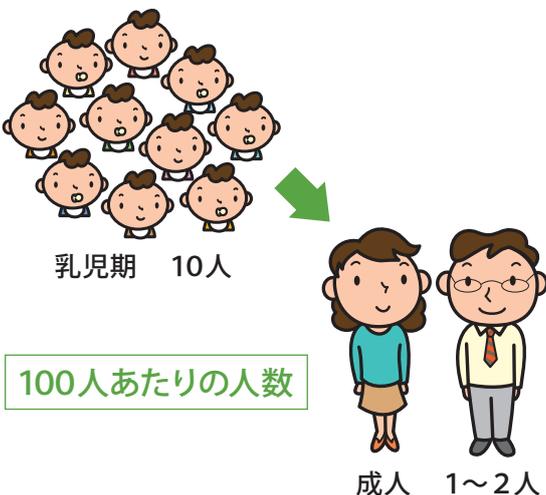
アナフィラキシーとは、アレルギーの原因物質（アレルゲン）に接触したり、体内に摂取したりした後、数分から数十分以内の短い時間に全身にあらわれる激しい急性のアレルギー反応のことをいいます。

このアナフィラキシーのうち、血圧が低下し意識障害を起こす、などの状態に陥ったものを「アナフィラキシーショック」といい、生命を脅かす危険な状態になることもあります。



### 食物アレルギー患者数

我が国における食物アレルギー患者の正確な人数は把握できていませんが、全人口の1～2%（乳児に限定すると約10%）の方々が、何らかの食物アレルギーを持っていると考えられています。



文部科学省が全国の公立小学校、中学校及び高等学校、計10,153,188人に対して行った調査（「学校生活における健康管理に関する調査」中間報告（平成25年12月16日））〔表1〕によると、食物アレルギー患者は4.5%、アナフィラキシーを起こしたことがある者は、0.5%。

平成19年に同じ手法で行われた調査では、食物アレルギー患者2.6%、アナフィラキシーが0.14%でした。

〔表1〕アレルギー患者の罹患者（有症者）数と割合（平成25年8月現在）

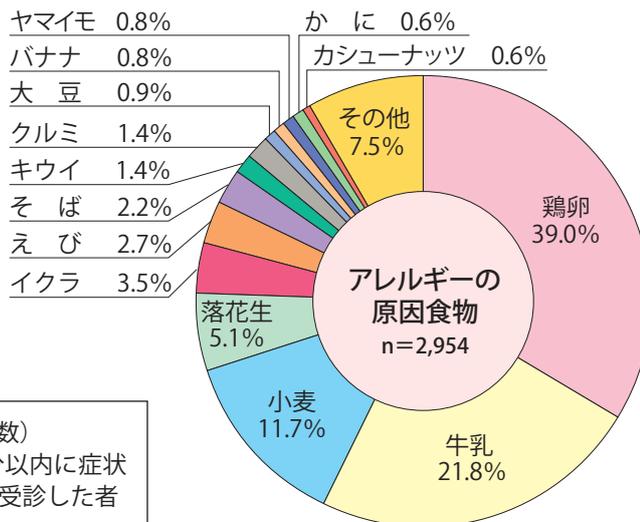
	食物アレルギー	アナフィラキシー	エピペン保持者
小学校	210,461 (4.5%)	28,280 (0.6%)	16,718 (0.4%)
中学校・中等教育学校	114,404 (4.8%)	10,254 (0.4%)	5,092 (0.2%)
高等学校	67,519 (4.0%)	4,245 (0.3%)	1,112 (0.1%)
合計	453,962 (4.5%)	49,855 (0.5%)	27,312 (0.3%)

※エピペン（13頁参照）

## 食物アレルギーの原因食物

食物アレルギーの原因食物としては、右図のように、卵、乳、小麦が全体の約70%を占めています。

次いで落花生となります。そばは、それほど多くはないのですが、落花生と同様に重篤な症状を示すことが多く、えび、かには成人期での新規発症や誤食による発症が多くみられます。



右図 n=2,954 (調査対象数)  
何らかの食物を摂取後60分以内に症状  
が出現し、かつ医療機関を受診した者

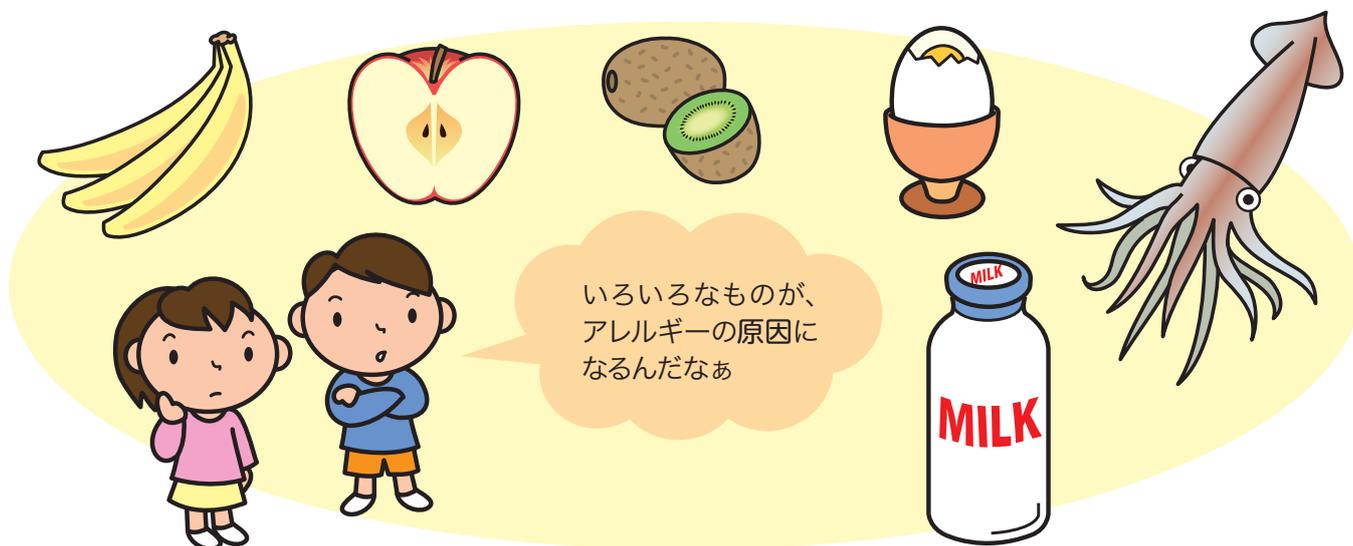
[平成23-24年度 消費者庁調査]

## 加工食品におけるアレルギー表示対象品目

容器包装された加工食品への表示を義務化する**特定原材料**(重篤度が高い・症例数の多い7品目)と、表示を推奨する**特定原材料に準ずるもの**があります。

表示	用語	対象品目
表示義務化	特定原材料(7品目)	卵、乳、小麦、落花生、えび、そば、かに
表示を推奨 (任意表示)	特定原材料に準ずるもの (20品目)	いくら、キウイフルーツ、くるみ、大豆、バナナ、やまいも、カシューナッツ、もも、ごま、さば、さけ、いか、鶏肉、りんご、まつたけ、あわび、オレンジ、牛肉、ゼラチン、豚肉

※上記以外の食物でもアレルギーの原因物質となります。また、アレルギー反応を起こす量も人によって異なります。同一人であっても、体調によってその反応も変わります。



## 加工食品での原材料表示例

容器包装された加工食品には原材料の表示が義務付けられています。



### 参考：アレルギー表示制度

アレルギー物質を含む食品の表示は、全ての流通過程にある食品や添加物に必要であることが食品衛生法に規定されています。アレルギー物質は、重篤度が高い・症例数の多い7品目(特定原材料)については、内閣府例で表示を義務付けし、過去に一定の頻度で健康被害が見られた20品目(特定原材料に準ずるもの)については、通知により表示が推奨されています。

なお、外食(レストラン、ホテル・旅館等)については、

- ① 提供される商品の種類が多岐にわたり、その原材料が頻繁に変わること
- ② 営業形態が対面販売であり、消費者が店員にメニューの内容等の確認が容易にできること
- ③ 注文等に応じて、様々なメニューを手早く調理することも求められ、調理器具等からのアレルギー物質の意図せぬ混入防止対策を、十分に取ることが難しいことから、現在のところ表示は義務付けられていません。

しかし、消費者に対して十分な情報提供がなされないままアレルゲン<sup>※</sup>を含む成型肉を使用した料理が提供されていた事例がみられたことから、アレルゲン情報の提供の重要性が指摘されています。

※「アレルゲン」とは、アレルギー症状を引き起こす原因となる物質を言います。

## その2 食物アレルギーの事例集

### 事例1 バイキング料理で重篤な症状をきたした例

3歳の女兒(乳、卵、小麦にアレルギーあり)が、食物アレルギーへの対応はできますというホテルに家族で宿泊。事前の打合せでホテル側からバイキング料理の「成分表」を受け取っており、アレルギー物質の入っていない料理を選んで食事をしたにもかかわらず、途中から舌がピリピリしだし、20分後には意識不明のアナフィラキシーショック状態。救急搬送され入院。  
(食物アレルギーを持つ親の会に寄せられた事例)

#### 【解説】

バイキングでの食事の場合、いろいろな食材を使った料理が隣り合わせに並んでいます。それぞれの料理に各トングが用意されていても、ついつい他の料理と一緒に取ってしまうお客様もいらっしゃいます。このようにちょっとしたことで、アレルギー物質が混入(コンタミネーション)する危険性があります。

11頁・12頁のような成分表示をすることで、アレルギーをお持ちのお客様に情報提供をするとともに、アレルギーの程度の高いお客様には、最初からアレルギーを含まないメニューだけを取り分けてバイキングとは別に提供するなどの工夫も大切です。

また、同じ調理器具を使うことによるコンタミネーションの危険性は避けて通れません。HPやバイキング会場などで食物アレルギーに関する留意事項を掲載し、お客様への注意喚起を行いましょ。

こんなところにもコンタミネーションの危険があります。



#### 食物アレルギー対応のご留意事項

当館では、他のメニューと同一の厨房で、共通の調理器具等を使用し調理をしております。そのため、十分な洗浄はしておりますが、微量のアレルギー物質が混入する可能性があります。提供する料理は完全なアレルギー対応メニューではありませんので、予めご留意くださいますようお願い申し上げます。

※このような表示も有効です。

### 事例2 原材料への知識がなかったことから起こった事例

沖縄旅行の夕食で、ジーマミ豆腐を食べました。初めて食べる食感でしたが、四角い形は普通の豆腐と同じようだったので、大豆でできたものだと思い食べてしまいました。食べた直後から全身が真っ赤になり、咳だけでなく喘鳴も出現し、救急車で病院に搬送されました。アドレナリンの筋肉注射とステロイドの点滴で症状は軽快しましたが、経過観察のため翌日の朝まで1泊入院となりました。  
(「食物アレルギーひやりはっと事例集」より)

#### 【解説】

お客様がジーマミ豆腐の原材料を知らずに食べたことから起きた事例です。落花生は重篤な症状を示すことの多い食材です。同様に「ゴマ豆腐」も大豆製品ではなく、ゴマと葛等が原材料になります。郷土食など他の地域ではあまり知られていない食べ物で、名前から誤解を招く恐れがある場合などは、特にきちんと説明することが必要です。

### 事例3 そばアレルギーの事例

当館は、そば産地にあり、「そば粉」を使った料理を提供しています。宿泊客の一人が夜中に呼吸障害を引き起こし、病院で手当を受けました。医師の話では、「そばアレルギー」によるものであると言われました。当館には、損害賠償責任があるのでしょうか？

(箱根温泉旅館協同組合発行「旅館ホテルとのトラブル法律相談」より)

#### 【解説】

予約の際にお客様から「そばアレルギー」があることを知らされていたのであれば、「そば粉」を材料にした料理を提供したことは、旅館側の過失です。旅館は、宿泊契約上、安全な料理を提供する注意義務がありますので、そのようなお客様に対し、「そば粉」を使った料理を出したことは、安全配慮義務違反として、契約不履行(民法第415条債務不履行)であり、また、安全の配慮について過失がありますので、不法行為(民法第709条)となります。この場合は、お客様から診断書をもらった上で、治療費、飲食代金の返還、慰謝料を支払う義務があります。

「そばアレルギー」であることを知らされていなかった場合には、旅館側が過失責任を問われることはありませんが、そばや落花生は重いアレルギー症状を引き起こす可能性の高い食物です。そばの産地でそば粉を使った料理を提供することが多い場合には、予約の際にそばアレルギーの有無を必ず確認をしましょう。そば粉を使っていなくても、同じ鍋や箸を使って調理した場合、微量のそばの成分が混入(コンタミネーション)し、発症する可能性があります。安心してお泊りいただくために、十分な注意が必要です。

### 事例4 原材料の確認不足から起こった事例

お茶受けとしてそば煎餅を提供しています。お客様にはそばアレルギーの有無を確認したうえでお出ししましたが、具合が悪くなり病院へ。そば煎餅に入っていた少量のくるみがアレルギー食材でしたが、くるみが入っていることには気付かず、お客様にも確認しませんでした。また、お客様からはくるみアレルギーの申し出は特にありませんでした。

(旅館の方からの情報提供)

#### 【解説】

アレルギーの程度や症状は、人によって様々です。ほんのわずかの量でも発症する場合があります。お客様にアレルギーの有無を確認し、原材料の情報を提供する、など工夫をしましょう。

### 事例5 食物アレルギー保持者が誰なのか、確認が足りなかった例

親子での宿泊。お子様はまだ小さい(2歳)ので食事は不要とのことでした。提供するお料理については、食物アレルギーがあるので、乳製品は除いてほしいとの依頼があり、除去食を提供。

朝食の際に、大人の料理を取り分けてもらって食べている子供を見て、ウェイターが気を利かせてサービスでヨーグルトをお出ししたところ、お母様が驚いてヨーグルトを取り上げました。実は乳製品のアレルギー保持者はそのお子さんだったということがその時にわかりました。

(旅館の方からの情報提供)

#### 【解説】

誰がアレルギー保持者なのか確認が不足した事例です。思い込みで判断するのではなく、予約の際にきちんと把握し、その情報が従業員全体にきちんと行き渡るようにしましょう。館内連絡表(12頁参照)や食物アレルギー事前お伺いシート(14頁参照)などを準備し、情報の把握と正確な伝達に努めましょう。

## 事例6 これまで食物アレルギー経験のなかった方の事例

今までに食物アレルギーの経験は一度も無いという60代の女性が、昼食後に食物アレルギー反応が出て呼吸困難になり、ドクターヘリで搬送されました。あと15分病院に着くのが遅くていたら助からなかったと言われ、背筋の寒くなる思いでした。

(旅館の方からの情報提供)

## 事例7 修学旅行生がアレルギー症状を発症した事例

修学旅行で宿泊される生徒に申し出のあったとおりに除去食を提供。ところが、アレルギー症状を起こしてしまいました。きちんと対応しているはずなのに、症状が出てしまったので平謝り。ところが、あとで生徒の話聞いたところ、他の生徒の食事(アレルギーを除去していないもの)が美味しそうだったのでつまみ食いをしたとのこと。当館の責任ではなくほっとしたのですが、冷や汗ものでした。

(旅館の方からの情報提供)

### 【解説】

どんなに注意をしても、事故が起こってしまうことがあります。もし、アレルギー症状が出た場合は、必要に応じて病院へお連れしてください(13頁参照)。急病だけでなく、地震や火災など、万が一の緊急事態に対する日頃の訓練が大変重要です。

## 事例8 いつもとは違う製品が納入されていたために起こった事例

朝食バイキングに出している食材の成分表はリストとして従業員に渡してあり、従業員はアレルギーを持つお子様の両親とともにその表を確認。問題はないとの判断でウインナーを食べた後、重篤な状況になりました。救急搬送したため、命には別状ありませんでしたが、後で調べたところ、通常使っていたウインナーが欠品していたため、仕入れ先の業者が同等の別の製品を納入しており、そのウインナーの結着材にアレルゲンが使用されていることがわかりました。しかし、別の製品が納入されていることは、業者から知らされていませんでした。

(旅館の方からの情報提供)

### 【解説】

お客様に成分表を提示していても、その内容が異なっていたのでは意味がありません。常に最新の情報にするように努める必要があります。特に、別の製品が納入される場合には、業者から詳細な原材料の情報を提供してもらう必要があります。業者にも、その旨を伝えておきましょう。また、重篤な症状を起こす可能性のあるお客様の場合、食事の提供は控える(10頁参照)という判断もあります。いずれにしても、お客様との正確な情報交換が大変重要です。

## 事例9 旅館側の連携ミスによる事例

事前にアレルギーの申し出のあったお客様にアレルギー除去食ではなく、間違って通常の料理を提供してしまいました。昼食のみの利用で、帰宅後具合が悪くなり病院へ行かれたのですが、症状が軽く入院することなく帰宅されたそうです。旅館側のミスであることは明らかなので、丁重にお詫びに伺ったのですが、多額の慰謝料を請求されてしまいました。

(旅館の方からの情報提供)

### 【解説】

このようなことのないよう、館内での情報伝達には十分注意しましょう。館内連絡票(12頁参照)などにより、食事提供に関わるすべての担当者がきちんとチェックできるような体制作りが大切です。

この事例では、お客様と何度も手紙のやり取りをしたのですが、ご納得いただけず、裁判所での調停にまで至りました。弁護士費用が38万円、慰謝料50万円をお支払いすることになりました。

## 事例 10 うどんを食べて、そばアレルギーを発症した事例

家族旅行で旅館に予約を入れる際に、息子がそばアレルギーであることを伝えました。宿泊当日の夜には、旅館の好意でメニューの茶そばを息子の分だけうどんに替えてくれましたが、食事が終る頃に息子が呼吸困難になり、救急車で病院に運ばれ手当を受けました。

旅館の責任者に苦情を申し入れましたが、「うどんにそば粉は入れていない。因果関係もない。」と賠償に応じてくれません。

(「旅館業の苦情対応の手引き」平成16年3月発行より)

### 【解説】

お客様が確認されたにもかかわらず、うどんでそばアレルギーが発症したのであれば、旅館側には安全配慮の注意義務が発生します。

注意義務を果たす具体的な内容としては、①製麺事業者の表示を確認し、直接電話でも詳細確認する。②旅館での食事に「そば」を扱っている場合には、調理器具やゆで釜を別にして「そば」と接触させないように調理する、などが考えられます。

また、旅館側が注意義務を果たしていたのに、流通過程で「そば」と接触したような場合には、仕入れ会社には債務不履行による損害賠償を、麺の製造過程で「そば」成分がうどんに混入したような場合には、製麺業者に製造物責任が発生します。この場合は、お客様から仕入れ会社や製麺業者への損害賠償の請求が可能です。

このようなことが起きないように、原材料をきちんと確認し、コンタミネーションに十分な配慮をしたうえでお客様に食事を提供することが肝心です。

## 旅館賠償責任保険

旅館賠償責任保険は、旅館・ホテルが、その営業に関して、次の事故によって負う法律上の損害賠償責任を補償する保険です。

- ① 施設のかし(欠陥)や施設の内外で行われる仕事の遂行に起因して生じた対人・対物事故
- ② 販売または提供した商品や食事等による食中毒などの対人・対物事故
- ③ 施設内で管理する客の荷物を壊したり、紛失したり、盗まれたりした事故

「事例9」の事故は、旅館側の業務遂行において明確な「過失」があり、法律上の損害賠償責任が認められることから、お支払いの対象となります。

対人事故の場合、支払われる保険金は大きく分ると以下の3種類となります。

1. 直接損害  
お客様が負担した治療費や通院にかかった交通費など。
2. 間接損害  
事故が原因で働けなくなり、その間得られたであろう収入などの休業損害など。
3. 精神的損害  
慰謝料など。

よって、「事例9」の事故においては、病院へ行かれた際の交通費や治療費、慰謝料がお支払の対象となりました。ただし、お客様からの賠償請求額(治療費・慰謝料等)の妥当性は個別の判断となり、不当な要求な場合は保険金でお支払できない場合もあります。お客様からの請求に対しては安易に「全額補償する」などお約束はされないようご注意ください。

### その3 事故を防止するために

宿泊されるお客様は、滞在中は少なくとも夕食・朝食と2回の食事をされることになります。最近では、予約時にお客様の方から食物アレルギーについて申し出て、それにあつた食事の用意をリクエストするケースも増えています。快適にお過ごしいただくためにも、できる範囲で的確に対応していく必要があります。

#### ご予約時の対応

予約の際に、食物アレルギーがあるのかを確認しましょう。

食物アレルギーのあるお客様には、メニューの変更など自館で対応できる範囲を説明し、対応できない場合には、きちんとお客様に伝えることが大切です。

- 所定のフォーマット(14頁参照)にアレルギー情報の詳細について記入していただくなど、情報収集に努めることが大切です。



食物アレルギーなどは  
ございませんでしょうか？



#### 確認事項

##### ▶アレルギー食材の確認

- 複数の食材にアレルギーを持っている場合もあります。



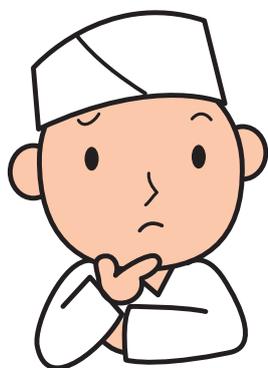
##### ▶アレルギーの程度

- 実際に口に入るとアレルギー症状を起こすのか？
- ごく少量のアレルゲンでも反応するのか？
- 過去に重篤な症状を起こしたことがあるのか？

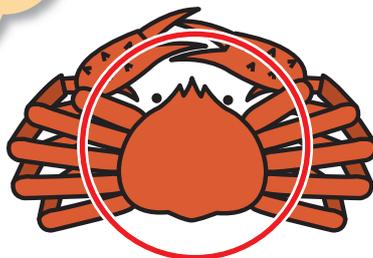


## 対応可能かどうかの判断は慎重に！

複数の食材にアレルギーを持っている場合、提供できる料理が限られます。また、ほんの少量でも重篤な症状を引き起こす場合もあります。対応できる範囲をあらかじめ決めておきましょう。



カニだけ除くのなら出来るけど…



小麦と大豆も使っている…



対応可能

対応不可能

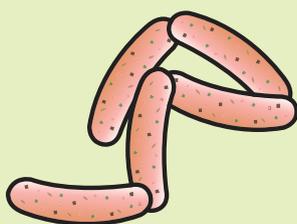
お客様との情報交換が重要です。  
食物アレルギー事前調査票などで詳細な情報を把握しましょう。

ハムやウインナーなどの加工食品では、結着材等で使われている成分がアレルギーとなる場合があります。

特製ウインナー

●原材料

豚肉、豚脂肪、結着材料(大豆たん白、卵たん白、乳たん白、…)、カゼインNa、…(原材料の一部に牛肉を含む)



加工食品には、成分表の表示義務(4頁参照)があります。お客様からご要望のあった場合には、提示できるように準備しておきましょう。

**重要!!**

- ▶ アレルギー対応の責任者の決定!
- ▶ お客様情報をきちんと把握し、管理するシステムの構築!

自館での対応が難しいと判断した場合、食事の提供はできないことをお客様にお伝えしましょう。

対策

- 食事(お弁当)を持参していただく。
- レトルト食品や冷凍したものを送っていただき、それを過熱して提供する。  
★冷凍保管や過熱する際にも、コンタミネーション※には十分な注意が必要です。
- 市販のアレルギー除去食を使う方法もあります。

※コンタミネーションとは…

食品を製造する際に、原材料として使用していないにもかかわらず、微量のアレルギー物質が意図せずに混入してしまうこと。

- 例1 そばを製造している工場、同じ麺製造機を使ってうどんを製造した場合に、原材料ではないそば粉が微妙に混入。
- 例2 そばをゆでた後、洗った釜でうどんをゆでたが、微量のそばの成分が混入。

従業員間の伝達ミスや勘違いはお客様にとっても、旅館にとっても命取りです。

【HP掲載例①】

アレルギー対応に関して



アレルギーをお持ちのお客様に関しましては、事前に（3日前）お申出のあった場合、出来る限りの対応をさせていただいております。

ただし、「エビがダメ」などの単品のアレルギーについては対応可能ですが、小麦、大豆など成分のアレルゲンは調味料に含まれていることもあり、全てに対応することが出来かねる場合がございます。事前に（3日前）メールもしくはお電話にてご相談ください。

また、アレルギーの感受性には個人差があります。

ご希望の食材を使わないことは可能ですが、たとえばお鍋など調理器具に付着したごくわずかな成分まで完全に除くことはできません。

旅館という業務の制約上、完全にご要望にお応えすることが難しいので、安全のためにも、重度の場合は、必ずかかりつけのお医者様にご相談ください。

※朝食バイキングメニューにつきましては、アレルギー表記をしております。

現在は、「小麦、卵、乳、えび、かに、そば、落花生」の7品目のみの表記ですが、その他の推奨されるアレルゲンについても少しずつ取り組んで参ります。

調理長 ○○○○

▶▶▶ お食事やアレルギー対応のお問い合わせはこちらから

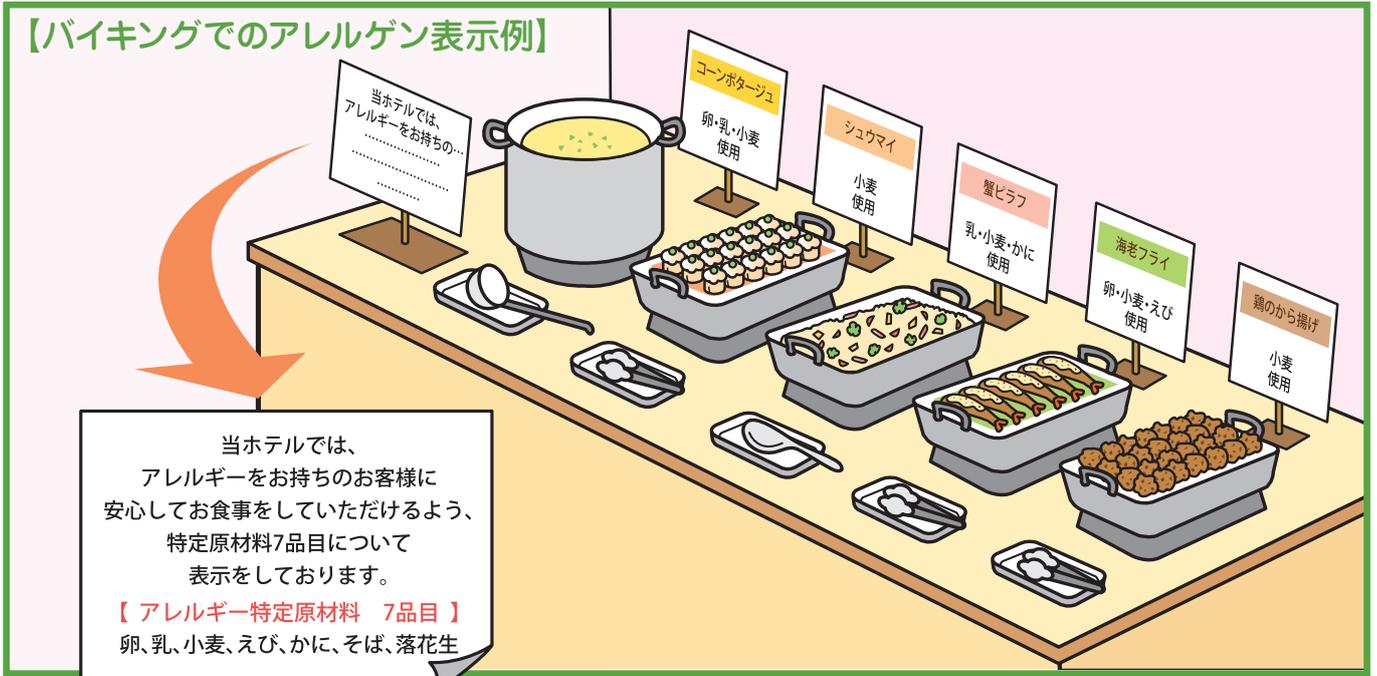
【HP掲載例②】

アレルギー物質一覧表

	卵	乳	小麦	落花生	えび	そば	かに	その他	備考
マカロニサラダ	○		○						
ポテトサラダ	○	○	○						
海藻サラダ									
野菜スープ	○		○						
コーンチャウダー	○	○	○						
さつま揚げ	○		○						
ひじきの煮物			○					○	醤油(小麦、大豆)
昆布巻き	○		○						
和風餃子			○		○				
小梅			○						酢に小麦を使用
湯豆腐									大豆



## 【バイキングでのアレルギー表示例】



当ホテルでは、アレルギーをお持ちのお客様に安心してお食事をしていただけるよう、特定原材料7品目について表示をしております。

**【アレルギー特定原材料 7品目】**  
卵、乳、小麦、えび、かに、そば、落花生

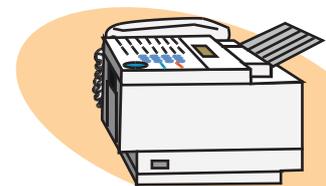
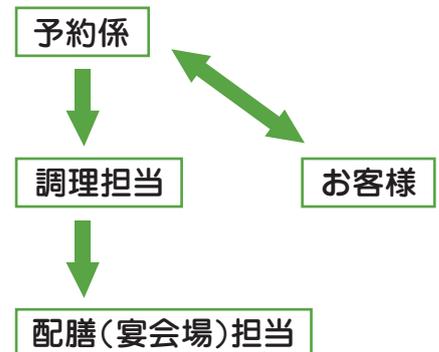
## 館内での情報伝達例

### 食物アレルギー館内連絡表

お客様名			
利用日	日付	月	日( )
	※食事の必要な箇所に○印をしてください。		
	日帰り	昼	夜
	宿泊	昼	夜 朝
料理			
アレルギー内容	※対象食品・食材名 等		
アレルギーの程度	どちらか○印を付けてください。		
	つなぎ	可	否
	エキス	可	否
	生で提供の場合	可	否
	火が通ってる場合	可	否
その他、連絡事項	※特に心配な方は詳しく記入してください		
受付日/受付者	/		
Fax 受取日/受取者	/		
予約日前日 Fax 送信者			
回覧印			
当日食事場所	彩あい亭	宴会場(部屋)の階	
	※0泊2食は、どちらも確認必要		
お食事場所 Fax 受取者			
回覧印			
フロント Fax 受取者			

ご予約いただいたお客様の食物アレルギーに関する情報は、予約からお食事提供に至るまで、それぞれの担当者にきちんと伝えることが必要です。

左記の例では、館内用の「食物アレルギー連絡表」を作成し、それぞれの担当部署にファックスで送信し、常に確認をする体制を取っています。



[参考：大阪府 不死王閣]

## その4 もしも事故が起こったら (東京都食物アレルギー緊急対応マニュアルより抜粋)

万一事故が起こったら、すぐに救急車を呼ぶなどの対応をとりましょう。  
重篤な食物アレルギーは命に関わることがあります。

### ◆ 以下のアレルギー症状があったら5分以内に判断

#### 緊急性が高いアレルギー症状

##### ▼全身の症状

- ぐったり
- 意識もうろう
- 尿や便を漏らす
- 脈が触れにくいまたは不規則
- 唇や爪が青白い

##### ▼呼吸器の症状

- のどや胸が締め付けられる
- 声がかすれる
- 犬が吠えるような咳
- 息がしにくい
- 持続する強い咳き込み
- ゼーゼーする呼吸  
(ぜん息発作と区別できない場合を含む)

##### ▼消化器の症状

- 持続する強いお腹の痛み  
(がまんできない)
- 繰り返し吐き続ける

#### 1つでもあてはまる場合 ▶▶▶ 緊急性が高いアレルギー症状への対応

- 医薬品(エピペン<sup>※</sup>・内服薬など)を持っていたら、使用していただく
- 救急車を要請
- その場で安静にする

#### ※エピペンとは…

エピペンは、アナフィラキシーがあらわれたときに使用し、医師の治療を受けるまでの間、症状の進行を一時的に緩和し、ショックを防ぐための補助治療剤(アドレナリン自己注射)です。

エピペンを打つことは医療行為(医師法第17条)となります。ただし、本人に意識がなく、注射ができない時には、周りの人が緊急的に注射に手を貸すことは、人命救助の観点からも「緊急避難行為」として違法性は問われないと考えられます。

《厚生省「保育所におけるアレルギー対応ガイドライン Q&A」より》

※エピペンを使用した場合は、必ず病院へ搬送しましょう。





## ● 参考・引用文献

- 消費者庁HP 「食品表示 <http://www.caa.go.jp/foods/index8.html>」
- 消費者庁 「アレルギー物質を含む加工食品の表示ハンドブック」(平成26年3月改訂)
- 消費者庁 「外食等におけるアレルゲン情報の提供の在り方検討会中間報告」(平成26年12月3日)
- 文部科学省 「学校生活における健康管理に関する調査中間報告」(平成25年12月16日)
- 認定NPO法人アレルギー支援ネットワーク 「食物アレルギーひやりはっと事例集」
- ファイザー株式会社 「エピペンの使い方 かんたんガイドブック」
- 厚生労働省 「保育所におけるアレルギー対応ガイドラインQ&A」
- 東京都 「食物アレルギー緊急時対応マニュアル」
- 箱根温泉旅館協同組合 「旅館・ホテルと客のトラブル法律相談」(平成23年6月)
- (財)全国生活衛生営業指導センター 「旅館業の苦情対応の手引き」(平成16年3月)

発行日：平成 27 年 2 月

編集・発行者：全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会

製作協力：林 典子 国立病院機構相模原病院臨床研究センターアレルギー疾患研究部・研究栄養士  
本多藤男 弁護士  
東京海上日動火災保険株式会社