

お客様各位

弊ホテルにおける食物アレルギー対応ポリシーについて

ホテル日航ハウステンボス

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

弊ホテルでは食物アレルギー症状を持つお客様が館内のレストランや宴会場をご利用されるにあたり、以下のとおり対応をいたしております。

1. 弊ホテルの食物アレルギー対応に関する基本的な考え方について

弊ホテルのレストランおよび宴会場の各厨房は、日常の調理作業において、特定原材料である「卵・乳・小麦・落花生・えび・そば・かに・くるみ」等のアレルギー物質を含む食品や食材を取り扱っており、同一の調理器具・食用油を使用して調理を行っております。調理器具類は十分に洗浄を行っておりますが、厨房内の施設環境により微量のアレルギー物質が料理に混入する可能性がございます。

そのため、弊ホテルはアレルギー物質を完全に除去した料理を提供できない施設であることを通知申し上げます。

2. 食物アレルギーを持つお客様に対するご案内について

(1)軽度な食物アレルギー症状を持つお客様の場合

buffet形式での料理を提供するレストラン施設や宴会場のご宴席においては、ご提供のお料理に含まれる特定原材料の情報を店内にて表示いたしております。当日は店内の表示情報をもとに、お客様自身でご選択いただき、料理をお召し上がりいただけるよう準備いたしております。

buffet形式以外の料理を提供するレストラン施設や宴会においても、同様にご提案予定のお料理に含まれる特定原材料の情報を予めお伝えしております。事前のご相談により、ご提供予定の料理にご不都合がございました際には、料理内容についてご相談を承ります。

※ 特定原材料に準ずるもの 20 品目については表示義務がなく、取引先から正確な情報を入手することが困難な場合があるため、弊ホテルでは原則として、表示の義務がある特定原材料 8品目に関する情報を開示しておりますことを予めご了承くださいませ。

(2)重度な食物アレルギー症状を持つお客様の場合

全施設共通のご案内として、お召し上がりいただけるレトルトパウチ食品等をお客様ご自身で予めご購入いただき、お持ち込みいただくことをお願いしております。ご希望により、お持ち込みいただいたレトルトパウチ食品等はお預かりして、弊ホテルの厨房で加熱してご提供いたしております。

※ なお、お持ち込みの対応ができないレストラン店舗もございますので、予めご相談くださいませ。

※ お持ち込みが可能なレトルトパウチ食品等は、熱溶融により密封され、加圧加熱殺菌された未開封のものに限らせていただいております。お客様自身でご調整された食品のお持ち込みは、食品衛生管理上の理由によりご遠慮いただいております。

3. お客様よりホテルにご開示いただく情報について

お客様より食物アレルギーに関するご相談をいただく際には、事前に弊ホテルが必要な情報をご開示いただけるようお願いいたしております。必要な情報の一例として、以下をご参考くださいませ。

- ①食物アレルギー反応のある食材等の情報
- ②日頃の食事メニューや食事方法などの情報
- ③以前に他の施設をご利用された際の食事メニュー例に関する情報
- ④食器類のご使用は使い捨てのもの、もしくは洗浄した食器類をご使用か
- ⑤弊ホテルでお食事をされる際に、お付き添われる方の有無について
- ⑥アナフィラキシーショックを起こした場合の対処方法について
(※エピペンをご持参され、お付き添いの方が使用できるかどうか)
- ⑦万が一の場合の緊急連絡先について
- ⑧その他、個人的にホテル側が把握しておくべき情報など

以上の通り、弊ホテルは、厨房内の施設環境により食物アレルギーへの対応には限りがございます。ご提供が可能な範囲内において、料理のご相談をいたしておりますが、ご利用にあたっては、お客様自身のご体調や主治医とご相談の上、ご判断をいただくようお願い申し上げます。