特定技能１号　外食業技能測定試験

予想問題集

2019 年 7 月 3 日

第 2.0 版

はじめに

本問題集は、廣野沙織が、一般社団法人日本フードサービス協会が作成した学習用テキスト等を参考に、独自に作成した予想問題です。

著作権

本著作物の著作権は、廣野沙織に帰属しています。 お客様は本著作物に対し個人で利用する範囲内においてのみ印刷、複製することが認められております。それ以外において著作権者への事前の承諾を得ること無しに、その全てまたは一部をいかなる形式、いかなる手段によっても、複製・改変・印刷・再配布・再出版・翻訳・ダウンロード・表示・掲示または転送することを禁じます。

免責事項

本著作物の全ての情報の内容について、著作権者および関係者はその正確性または完全性等についていかなる保証も行うものではありません。万一これらの情報に誤りがあった場合において、著作権者および関係者は一切の責任を負いかねます。また、これらの情報をお客様がご利用になった結果、お客様に損害が生じたとしても、著作権者および関係者は一切責任を負いかねます。なお、これらの情報は、予告または通知なしに更新されます。

参考文献

[1]『外食業技能測定試験学習用テキスト【衛生管理】(初版)』,
一般社団法人日本フードサービス協会

[2]『外食業技能測定試験学習用テキスト【飲食物調理】(初版)』,
一般社団法人日本フードサービス協会

[3]『外食業技能測定試験学習用テキスト【接客全般】(初版)』,
一般社団法人日本フードサービス協会

目次

第1章　衛生管理 6

1. 基本的な衛生管理の知識 7

(1) 食中毒に関する基礎知識 7

(2) 食中毒予防3原則 8

(3) 食中毒をひきおこす代表的な細菌やウイルス 9

2. 一般的衛生管理の知識 10

(1) 原材料の受入の確認 10

(2) 冷蔵・冷凍庫の温度の確認 11

(3) 交差汚染・二次汚染の防止 12

(4) 調理器具などの洗浄・消毒・殺菌 13

(5) トイレの洗浄・消毒 14

(6) 従業員の健康管理・衛生的な作業着の着用など 15

(7) 衛生的な手洗いの実施 16

(8) 清掃管理（調理場）及び廃棄物処理について 17

3. HACCP の考え方を取り入れた衛生管理の知識（重要管理のポイント） 18

(1) HACCP の考え方を取り入れた衛生管理とは 18

(2) 重要管理のポイントについて 19

(3) グループ1:「加熱しないもの」の管理方法について 20

(4) グループ2:「加熱するもの」の管理方法について 21

(5) グループ3:「加熱と冷却を繰り返すもの」の管理方法について 22

(6) その他の重要な管理ポイントについて 23

(7) 衛生管理の記録について 24

第2章　飲食物調理 25

1. 食材(原材料)に関する知識 26

(1) 肉類について 26

(2) 魚介類について 27

(3) 野菜・果実類について 28

2. 下処理に関する知識 29

(1) 下処理の目的 29

(2) 野菜の下処理について 30

(3) 魚介類の下処理について 31

3. 各調理方法に関する知識 32

(1) 加熱調理 32

(2) 非加熱調理 33

4. 調理機器、調理器具・備品などに関する知識.....34

(1) 調理機器について.....34

(2) 調理器具・備品について.....35

(3) 計測機器類について.....36

5. 労働安全衛生に関する知識.....37

(1) 調理場における労働安全衛生.....37

(2) 調理機器、調理器具・備品の取扱いについて.....38

(3) その他器具・備品の取り扱いについて.....39

(4) 火災防止対応.....40

第3章　接客全般.....41

1. 接客に関する知識.....42

(1) 接客サービスについて.....42

(2) 接客における基本動作.....43

(3) 食のマナーについて.....44

(4) 配慮が必要なお客様への対応.....45

(5) 適切な配膳（サービング）について.....46

(6) 接客基本用語とその使い方.....47

2. 食に関する知識.....48

(1) 食物アレルギーについて.....48

(2) お酒の取扱いについて.....49

(3) 栄養について.....50

(4) 味覚について.....51

(5) 食の多様化について.....52

3. 店舗管理に関する知識.....53

(1) 営業準備、閉店作業.....53

(2) 清掃作業（調理場以外）.....54

(3) 現金とキャッシュレス決済の知識.....55

4. クレーム対応に関する知識.....56

(1) お客様からのクレームに対する対応.....56

(2) 異物混入発生時の対応.....57

5. 緊急時の対応に関する知識.....58

(1) 体調不良者が発生した場合の対応.....58

(2) 災害が発生した場合の対応.....59

第1章　衛生管理

1. 基本的な衛生管理の知識

(1) 食中毒に関する基礎知識

問

食中毒の分類と主な原因物質の組み合わせとして正しいものはどれか。

A. ウイルス性食中毒 ― O157
B. 化学性食中毒 ― アニサキス
C. 寄生虫食中毒 ― 殺虫剤
D. 細菌性食中毒 ― サルモネラ属菌

正解 D

解説

食中毒を防止するためには、それぞれの原因や特徴に合わせて対応することが大切です。
食中毒は主に 4種類に分類され、原因物質は次の通りです。

- 細菌性食中毒:腸管出血性大腸菌(O157 など)、サルモネラ属菌、ブドウ球菌など
- ウイルス性食中毒:ノロウイルス、E型肝炎ウイルスなど
- 化学性食中毒:洗剤、殺虫剤、農薬など
- 寄生虫食中毒:アニサキス、回虫など

(2) 食中毒予防3原則

問

食中毒の予防に関する内容として、正しい記述はどれか。

A. 細菌の多くは、温度と湿度が低くなるほど増える。
B. 食品を10℃以下で保存してれば期限を過ぎても使用して構わない。
C. 生の肉や魚を切った包丁は生で食べるサラダを切る包丁と区別する。
D. 二枚貝や肉などは中心温度が70℃で1分以上加熱することが大切である。

正解 C

解説

生の肉や魚を切ったまな板や包丁には、人に害をおよぼす細菌がたくさんついています。そのようなものを切るまな板は加熱しないで食べるものと区別して使いましょう。

(3) 食中毒をひきおこす代表的な細菌やウイルス

問

食中毒を引き起こす代表的な細菌やウイルスの説明として正しいものはどれか。

A. ウェルシュ菌はカレーや煮物の中で増えることが多く、食品をゆっくりと冷やすことが食中毒の対策となる。

B. 腸炎ビブリオによる食中毒は魚介類が原因食品となることが多く、特に冬場に発生しやすい。

C. 調理する人の手や指に傷があると、ノロウイルスによって食品を汚染する可能性が高まる。

D. 鶏肉の加熱が不十分だと、カンピロバクターによる食中毒が起こる可能性がある。

正解 D

解説

A. × ウェルシュ菌の食中毒を予防するためには、加熱した食品を急速に冷やすことが大切です。

B. × 腸炎ビブリオは海水の温度が上がる夏場に増えやすくなります。

C. × 人の皮膚や傷口にいる菌は黄色ブドウ球菌です。

D. ○ カンピロバクターがついた生の肉や加熱不十分な肉を食べると食中毒になります。

2. 一般的衛生管理の知識

(1) 原材料の受入の確認

問

原材料の受け入れ時に確認すべきことのうち、当てはまらないものはどれか。

A. 原材料の価格
B. 原材料の消費期限
C. 原材料の数量
D. 原材料のにおい

正解 A

解説

原材料が到着したら商品、数量、外観、におい、包装の状態、表示（消費期限、賞味期限、保存方法）などを確認します。受け入れ時に価格を確認する必要はありません。

(2) 冷蔵・冷凍庫の温度の確認

問

冷蔵・冷凍庫の温度確認方法として正しいものはどれか。

A. 冷蔵・冷凍庫の温度が基準温度を上回っている場合、直ちに営業は中止にする。

B. 冷蔵・冷凍庫の温度の確認とともに原材料や食品の消費期限や賞味期限も確認する。

C. 冷蔵・冷凍庫の温度を確認するタイミングは一日の中でいつでも良い。

D. 冷蔵・冷凍庫の扉を開けて温度を確認できる場所に温度計を設置する。

正解 B

解説

A. × 冷蔵・冷凍庫の温度が基準温度を上回っている場合、責任者に報告するなどの対応を取ります。

B. ○

C. × 温度を確認するタイミングは事前に決めておきます（例えば作業開始前など）。

D. × 毎回扉を開けると中の温度が上がってしまうため、外から温度が見えるものが便利です。

(3) 交差汚染・二次汚染の防止

問

交差汚染・二次汚染の防止方法として正しいものはどれか。

A. 温度が低い冷蔵庫内は交差汚染や二次汚染は起こらないため特に対応は要らない。

B. 生肉や生魚介類などの原材料は冷蔵庫の一番上に保管する。

C. 生肉や生魚介類は納品された状態のまま保管する。

D. まな板や包丁などの調理器具は肉や魚の種類別に分ける。

正解 D

解説

交差汚染・二次汚染とは、生肉や魚介類などに付いている細菌が、他の原材料や食品に付くことをいいます。

A. × 冷蔵庫内でも交差汚染や二次汚染は起こります。

B. × 生肉や生魚介類から出る水分が下にある原材料に移らないようにするため、それらは冷蔵庫の一番下に保管します。

C. × 生肉や生魚介類などの原材料は蓋つきの容器に入れて保管します。適宜移し替えることが必要です。

D. ○ まな板や包丁などの調理器具は肉や魚の種類別に分け、使用後は十分に洗浄して消毒しましょう。

(4) 調理器具などの洗浄・消毒・殺菌

問

調理器具などの洗浄、消毒、殺菌について誤っている記述はどれか。

A. 洗剤や薬剤はそれぞれ専用の容器を使用し、表示ラベルを貼る。
B. 調理器具やふきんの洗浄、消毒は営業終了後にのみ行う。
C. ふきんやタオルは沸騰したお湯で5分以上煮沸する。
D. まな板の洗浄後、消毒後はよく乾燥させる。

正解 B

解説

調理器具などに汚れが残っていると、他の原材料や食品に汚れや細菌が移る場合があります。調理器具やふきんは決められた頻度に従って洗浄を行いましょう。営業終了後だけでは不十分です。

(5) トイレの洗浄・消毒

問

トイレの洗浄手順として正しいものはどれか。

ア．十分に手を洗う
イ．手洗い設備の洗浄を行う
ウ．水洗レバー、ドアノブなど手指がふれる場所を塩素系殺菌剤でふきあげる
エ．専用洗剤を使用して床面をブラシでこすり洗いする
オ．使用した用具を洗浄し、乾燥してから保管する
カ．専用洗剤を使用して便器をブラシでこすり洗いする

A. ア→イ→ウ→カ→エ→オ

B. ア→カ→エ→オ→ウ→イ

C. イ→ウ→エ→カ→オ→ア

D. ウ→イ→カ→エ→オ→ア

正解 D

解説

トイレの洗浄は手指がふれる場所、手洗い設備、便器、床面の順で行います。その後使用した用具を洗浄し、最後に十分に手を洗います。

(6) 従業員の健康管理・衛生的な作業着の着用など

問

従業員に関わる衛生管理について正しいものはどれか。

A. 腕時計は装飾品ではないので、身に着けたままで構わない。
B. 下痢の症状がある従業員は、仕事をしないで病院に行く必要がある。
C. 従業員が要因となる食中毒の事故は少ない。
D. 手指に傷がある従業員は、調理してはいけない。

正解 B

解説

従業員は食中毒などの事故を防ぐため、適切な衛生・健康をする必要があります。

A. × 腕時計も他の装飾品と同様、作業中には外します。
B. ○
C. × 特にノロウイルス食中毒の発生要因の 80%は従業員と言われています。
D. × 手指に傷がある場合には、バンソウコウをつけた上から手袋を付けます。

(7) 衛生的な手洗いの実施

問

手洗いについて正しい説明はどれか。

A. 手洗いは1日1回行う。
B. 手の甲は洗浄する必要はない。
C. 目に見える汚れを落とすのが目的である。
D. 指の付け根や手首も洗う。

正解 D

解説

食中毒などの事故を予防するためには、決められた頻度で衛生的な手洗いを行います。手には目に見えない細菌やウイルスが付いているため、手洗いでそれらを落とさなければなりません。手の平だけでなく、手の甲、指の間、指の付け根、指先、手首をしっかりと洗うことが大切です。

(8) 清掃管理（調理場)及び廃棄物処理について

問

職場の環境維持を目的としたスローガン「5S」の説明として正しいものはどれか。

A. 清潔 ― 整理、整頓の 2S を徹底すると清潔になる。
B. 整頓 ― 必要なものと不必要なものとに分け、不必要なものを捨てる。
C. 整理 ― ものの置き場所を決め、使用後は必ず元の場所に戻す。
D. 習慣 ― 決められたことをいつも正しく行うこと、それを教えることをいう。

正解 D

解説

A. × 整理、整頓、清掃の 3S を徹底すると清潔になります。
B. × 必要なものと不必要なものとに分け、不必要なものを捨てることは整理です。
C. × ものの置き場所を決め、使用後は必ず元の場所に戻すことは整頓です。
D. ○ 決められたことを守る習慣をつけること、それを教えることは職場の環境を維持する上で大切です。

3. HACCP の考え方を取り入れた衛生管理の知識（重要管理のポイント）

(1) HACCP の考え方を取り入れた衛生管理とは

問

HACCP（Hazard Analysis and Critical Control Point）の説明として誤っているものはどれか。

A. 管理しないと人に害をおよぼす細菌が増えてしまうポイントを「重要管理ポイント」という。

B. 食品（料理）は加熱しないもの、加熱するもの、加熱と冷却を繰り返すものの 3 グループに分けて管理する。

C. 重要管理ポイントは食品の温度と残量を基本に管理していく。

D. 日本語では「危害要因分析重要管理点」と訳される。

正解 C

解説

HACCP は、原材料の入荷から製造までの重要な工程において安全性をチェックしていく衛生管理の方法です。食品のグループ（料理）ごとに、管理しないと人に害をおよぼす細菌が増えてしまうポイント（＝重要管理ポイント）を定め、「温度」と「時間」を基本に管理していきます。メニューごとに重要管理ポイントは異なるため、それぞれに対応した温度と時間の管理が必要となります。

(2) 重要管理のポイントについて

問

HACCP の重要管理のポイントについて、正しい説明はどれか。

A. 危険温度帯を通る時間が重要である。
B. 高温で加熱する料理は安全である。
C. 細菌が増えやすい危険温度帯は 0～10℃である。
D. 重要管理ポイントはどの料理も同じである。

正解 A

解説

10～60℃は、食品についた細菌が増えやすい危険温度帯です。しかしこの危険温度帯を通る時間が短ければ、人に害をおよぼすほど細菌は増えません。
反対に、たとえ高温で加熱する料理であっても、危険温度帯が通る時間が長ければ、増殖した細菌によって食中毒を引き起こす可能性があります。
管理しないと細菌が増えてしまうポイントを「重要管理ポイント」(＝危害要因を取り除くために、特に重要に管理する必要がある工程とのこと)といいます。料理によって重要管理ポイントは異なるため、それぞれに対応した管理が必要となります。

(3) グループ１：「加熱しないもの」の管理方法について

問

加熱しない料理の衛生管理方法について、正しい記述はどれか。

A. 加熱しない料理に使う原材料は、野菜や豆腐など植物性食品だけである。
B. 原材料にもともと付いている細菌は仕方がないので気にしなくて良い。
C. 原材料を十分に洗浄することで、細菌を減らすことができる。
D. すぐに提供しない場合は、ラップをかけて室温で保管する。

正解 C

解説

加熱しない料理は、人に害をおよぼす細菌などを殺す加熱調理工程がありません。そのため、原材料を十分に洗浄して細菌を減らすこと、そして、原材料に残っている細菌が増えないように低温（冷蔵庫）で保管することが大切です。

(4) グループ２：「加熱するもの」の管理方法について

問

加熱する料理の衛生管理方法について、正しい記述はどれか。

A. 一度しっかりと加熱していれば、再び菌が付くことはない。
B. 管理方法の一つに、焼き上がりの感触（弾力）がある。
C. 食品の表面温度が十分に上がっていることが大切である。
D. 60℃以上の加熱で細菌を殺すことができる。

正解 B

解説

加熱する料理は、人に害をおよぼす細菌などが殺される温度まで加熱されているかを確認することが大切です。
管理方法の例としては、火の強さ、見た目、焼き上がりの感触、中心温度などが挙げられます。
特に中心温度の管理が重要で、肉類などに付いている細菌は、中心温度を 75℃で 1 分間以上加熱することで殺菌することができます。
また、一度加熱した料理も再び細菌が付着・増殖することがあるので、汚れた手指や調理器具で加熱した食品に汚れを移さないよう注意しなければなりません。

(5) グループ３：「加熱と冷却を繰り返すもの」の管理方法について

問

加熱と冷却を繰り返す料理について、正しい衛生管理方法はどれか。

A. カレーは冷却する時間と温度が重要なので、加熱する際の重要管理ポイントはない。

B. シチューは小さな容器に小分けして冷却する。

C. スープを冷却する場合には、鍋ごと冷蔵庫に入れて温度を下げる。

D. ポテトサラダは空気にふれないようラップをし、常温で冷却する。

正解 B

解説

A. × 加熱と冷却を繰り返す料理は、加熱時・冷却時、それぞれの管理が重要です。加熱時には中心温度などを確認する必要があります。

B. ○ 小分けをすることで冷却の速度が速まり、10～60℃の危険温度帯を極力避けることができます。

C. × 鍋ごと冷蔵庫に入れると、冷却の速度が遅く、10～60℃の危険温度帯を通る時間が長くなり危険です。

D. × 常温での冷却は、10～60℃の危険温度帯を通る時間が長くなるため危険です。冷蔵庫に入れて冷却しましょう。

(6) その他の重要な管理ポイントについて

問

食品の衛生管理方法として誤っているものはどれか。

A. アニサキス食中毒を防止するためには、-20℃以下で24時間以上冷凍する。
B. 異物の混入は自分自身が原因とはならず、原材料の納品時に起こる。
C. 刺身など生で魚介類を食べるときには、原材料を真水で十分に洗浄する。
D. 鶏の卵は中心温度が70℃で1分以上の加熱が必要である。

正解 B

解説

食品に付着した細菌や異物などへの対応は納品から調理、提供まで注意しなければなりません。
自分自身の髪の毛やゴム手袋の破片なども異物となり得ます。

(7) 衛生管理の記録について

問

衛生管理の記録を行うことの効果として、正しいものはどれか。

A. お店の売り上げが上がる。
B. 食中毒の予防につながる。
C. その日勤務した証拠になる。
D. 料理が早く作れるようになる。

正解 B

解説

衛生管理で確認したことを記録に残しておくことで、衛生管理が正しく行われていることが確認できます。また、食中毒の予防につながり、何か問題が発生した場合に衛生管理を適切に行っていたことの証拠になります。

第2章　飲食物調理

1. 食材(原材料)に関する知識

(1) 肉類について

問

牛肉の部位とその特徴の組み合わせとして正しい組み合わせはどれか。

A. かたばら ― きめが細かく、肉そのものを味わう料理に適している。

B. そともも ― 脂肪が少なく硬めの肉。薄切りや細切れにして炒め物に適している。

C. ランプ ― すじが多くてかたい。長時間煮ることでコラーゲンが溶け出しやわらかくなる。

D. リブロース ― きめの細かいやわらかな部分。脂肪分が少ないため揚げ物に適している。

正解 B

解説

A. × かたばらはやや硬く脂肪分が少ない赤身肉です。

B. ○ そともも は炒め物や煮込み料理に使われます。

C. × ランプはやわらかい赤身肉です。味に深みがあり、ステーキやローストビーフなどに使われます。

D. × リブロースはきめの細かい部位ですが、脂肪分があり、ステーキやしゃぶしゃぶに適しています。

(2) 魚介類について

問

魚の種類とその旬について、正しい組み合わせはどれか。

A. アサリ — 春
B. カキ — 秋
C. サワラ — 夏
D. マアジ — 冬

正解 A

解説

旬とは、魚介類や野菜などの食材が、新鮮で一番おいしく食べられる時期のことをいいます。

A. ○ アサリの旬は春です。
B. × カキの旬は冬です。
C. × サワラの旬は春です。
D. × マアジの旬は夏です。

(3) 野菜・果実類について

問

野菜の種類とその例として正しい組み合わせはどれか。

A. 果菜類 ― なす、えだまめ、ピーマン
B. 果実的野菜 ― いちご、メロン、トマト
C. 根菜類 ― だいこん、たまねぎ、にんじん
D. 葉茎菜類 ― はくさい、しゅんぎく、きゅうり

正解 A

解説

野菜は根菜類、葉茎菜類、果菜類、果実的野菜に分けられます。

- 根菜類…だいこん、にんじん、さといも、れんこん、じゃがいもなど。たまねぎは該当しません。
- 葉茎菜類…はくさい、キャベツ、ほうれん草、たまねぎ、しゅんぎくなど。きゅうりは該当しません。
- 果菜類…いちご、メロン、すいかなど。トマトは該当しません。
- 果実的野菜…なす、トマト、ピーマン、えだまめ、さやいんげんなど。

2. 下処理に関する知識

(1) 下処理の目的

問

食材の下処理作業に関して、誤っているものはどれか。

A. 原材料に下味をつけるのも下処理の一環である。
B. 原材料についているドロや汚れ、異物などを取り除くために洗浄する。
C. 下処理は盛り付け作業と同じ場所で行ってはいけない。
D. 冷凍品の解凍方法は室温での自然解凍が望ましい。

正解 D

解説

下処理とは、調理をするための準備作業のことをいいます。原材料の洗浄や、必要な形に切る、下味をつけるなどの作業が下処理に当てはまります。
下処理は決められた作業台や調理器具で行い、作業台や調理器具を介した二次汚染を防ぎます。冷蔵庫、冷凍庫から出した原材料は速やかに下処理を行い、冷凍品は冷蔵庫解凍や流水解凍によって細菌を増やさないよう注意します。

(2) 野菜の下処理について

問

野菜の切り方とその説明について、正しい組み合わせはどれか。

A. いちょう切り ― 輪切りにしたものをさらに半分にすること
B. 小口切り ― 細長い野菜を輪切りにすること
C. 千切り ― 細かく刻むこと
D. 短冊切り ― 大根などの皮をうすくむくこと

正解 B

解説

野菜の代表的な切り方は覚えておきましょう。

A. × 輪切りにしたものをさらに半分にするのは「半月切り」です。
B. ○
C. × 細かく刻むのは「みじん切り」です。
D. × 大根などの皮をうすくむくのは「かつらむき」です。

(3) 魚介類の下処理について

問

加工された魚の名称として正しいものはどれか。

A. セミドレス ― 頭、エラ、内臓、中骨、ヒレ、尾ひれを取り除いた状態

B. ドレス ― 頭、エラ、内臓を取り除いた状態

C. フィーレ ― 加工されていない状態（丸魚ともいう）

D. ラウンド ― 内臓のみ取り除いた状態

正解 B

解説

飲食店ではあらかじめ加工された魚を使用する機会が多くなります。主に水産加工会社で加工されますが、加工された状態によって名称が変わります。

A. × 頭、エラ、内臓、中骨、ヒレ、尾ひれを取り除いた状態はフィーレです。

B. ○

C. × 加工されていない状態（丸魚ともいう）はラウンドです。

D. × 内臓のみ取り除いた状態はセミドレスです。

3. 各調理方法に関する知識

(1) 加熱調理

問

加熱調理について正しいものはどれか。

A. 米を炊くときには、米を洗ったらすぐに加熱をすることで美味しいご飯になる。
B. 材料を茹でるときのお湯の中に塩を入れると、白い食材の色がより鮮明になる。
C. 時間がたって品質が悪くなった油を使って調理すると、食中毒になることがある。
D. 鉄板やフライパンで焼くことを「直火焼き」といい、食材に火をあてて焼くことを「間接焼き」という。

正解 C

解説

加熱調理は、料理の目的に合わせてさまざまな方法があります。

A. × 米を炊くときには、米を洗ったら水を加えてからしばらくおき、米に水を吸わせてから加熱します。
B. × 材料を茹でるときのお湯の中に「酢」を入れると、白い食材の色がより鮮明になります。
C. ○ 油の品質は使用するたびに確認する必要があります。
D. × 食材に火をあてて焼くことを「直火焼き」といい、鉄板やフライパンで焼くことを「間接焼き」といいます。

(2) 非加熱調理

問

非加熱調理について正しい説明はどれか。

A. いくつもの食材を一つに混ぜることは、非加熱調理である。
B. ハンバーグを焼く前に食べやすい形にする作業は非加熱調理ではない。
C. 非加熱調理とは、調理前の下処理と同じことである。
D. 非加熱調理は調理器具を一切使わない。

正解 A

解説

火を使わない調理操作のことを非加熱調理といい、和える、成形、整えなどが非加熱操作に当てはまります。

A. ○ いくつもの食材を一つに混ぜる調理方法は「和える」といい、非加熱調理の一つです。
B. × その後加熱調理をする、しないを問わず、食材を食べやすい形にする調理方法は「成形、整え」といい、非加熱調理の一つです。
C. × 非加熱調理は下処理とは異なります。下処理は調理をするための準備作業のことです。
D. × 非加熱調理では調理器具を使うことがあります。

4. 調理機器、調理器具・備品などに関する知識

(1) 調理機器について

問

この調理機器の名称として、正しいものはどれか。

A. 真空包装機

B. フライヤー

C. 回転窯

D. カッターミキサー

正解 C

解説

調理場で使われる主な調理機器の名称は覚えておく必要があります。写真は大量調理で使用する機器で回転窯といいます。

(2) 調理器具・備品について

問

この調理器具の名称として、正しいものはどれか。

A. シャーレン鍋

B. 寸胴鍋

C. 中華鍋

D. 雪平鍋

正解 B

解説

調理場で使われる主な調理器具の名称は覚えておく必要があります。

写真は寸胴鍋といい、食材を煮るときや茹でるときに使います。

(3) 計測機器類について

問

この計測機器の名称として、正しいものどれか。

A. 温度計（冷蔵・冷凍庫用）

B. 湿度計

C. デジタル中心温度計

D. デジタルはかり

正解 C

解説

先端部分を食品の中心まで差し込み、食品の中心温度を測るのに使う機器です。

5. 労働安全衛生に関する知識

(1) 調理場における労働安全衛生

問

調理場でのけがや事故を防ぐための方法として、誤っているものはどれか。

A. 安全上、ユニフォームは体格より少し大きめのものが好ましい。
B. 台車やワゴンは押して使い、引いて動かさないようにする。
C. ドライキッチンは調理人に安全性が確保できるだけでなく、衛生的でもある。
D. 鍋などの容器に液体を入れて運ぶ場合、液体は容器の 8分目程度までにとどめる。

正解 A

解説

調理場は熱いものや刃物を取り扱い、大きな調理機器や重たいものを持ち上げる可能性もあります。決められたルールや注意事項を守らないとけがや事故につながる危険性があります。

ユニフォームはさまざまな危険から身を守るように作られています。必ず体格に合ったものを正しく着用しましょう。ユニフォームが大きめだと、物に引っかかりけがをする可能性があります。

(2) 調理機器、調理器具・備品の取扱いについて

問

調理機器などの取り扱いについて、正しいものはどれか。

A. 後で使う予定がある場合、包丁は作業台の端の方に置いておく。

B. 家に同じような調理機器があっても、調理場では改めて機器の使い方について教育、訓練を受ける必要がある。

C. スライサーを洗浄するときは、電源が切ってあれば電源プラグは抜かなくて良い。

D. 包丁をもって場所を移動することは許されない。

正解 B

解説

調理機器の取り扱い方を間違えると、大事故につながることがあります。正しい作業方法を徹底し、使用する人への訓練や教育は必須です。

A. × 包丁は使用が終わったら必ず洗浄して、専用保管庫に入れましょう。そのまま放置すると大変危険です。

B. ○

C. × スライサーを洗浄するときは、電源を切り、電源プラグを抜き、刃の回転が完全に停止しているのを確認してから作業します。

D. × 包丁をもって移動することは可能ですが、「包丁が通ります」など包丁をもっていることを周りの人が認識するよう声をかけましょう。

(3) その他器具・備品の取り扱いについて

問

器具や備品の取り扱いについて、正しいものはどれか。

A. 食器はかさばらないように、高く積み上げて置く。
B. 食器は材質ごとに分けて別々で洗う。
C. 洗剤や殺菌剤の濃度はできるだけ濃くする。
D. 水拭きして濡らした状態でアルコールスプレーをかけると効果が上がる。

正解 B

解説

A. × 食器を高く積み上げると不安定になり、ひっくり返りやすくなるため危険です。
B. ○ 陶器やガラスなど、材質によって強度が異なるため一緒に洗うと割れたりひびが入りやすくなります。別々に洗いましょう。
C. × 洗剤や殺菌剤は水を足して適切な濃度にする必要があります。
D. × アルコールスプレーは水がついていると薄まってしまい効果がありません。水分をとってから使用します。

(4) 火災防止対応

問

調理場の火災防止、消化対応として、正しいものはどれか。

A. 火災が発生した場合、火の勢いが強くても消火器での消火活動が最優先である。

B. 可燃性スプレー缶は、ガス漏れしても問題ないよう窓際に置く。

C. 吸い殻やマッチは専用の吸い殻缶に入れ、水をかけて毎日捨てる。

D. 電気機器のコードがすり切れていた場合、中の配線が問題なければ使用できる。

正解 C

解説

調理場の仕事で火の使い方を誤ると火事を起こす可能性があります。火の取り扱いの重要性を認識しましょう。

A. × 火災が発生し、火の勢いが強い場合、すぐに非難します。

B. × 可燃性スプレー缶は直射日光のあたるところ(窓際など)や火の近くに置いてはいけません。

C. ○

D. × コードがすり切れていたら使用してはいけません。

第3章　接客全般

1. 接客に関する知識

(1) 接客サービスについて

問

清潔感について、適切なものはどれか。

A. 外食業では美味しい料理を提供することが大切であり、清潔感を気にするお客様はいない。

B. 従業員の制服が汚れていても、その汚れがソースなどの調味料の場合は気にしなくてよい。

C. 清潔感には、見た目だけではなく、変なにおいがしないということも含まれる。

D. 店内のうち、お客様に見える場所が清掃されていればよい。

正解 C

解説

清潔感とは清掃、整理整頓がしっかりしている状態のことをいいます。外食業では料理の味だけではなく、清潔であることも大切です。お客様に見えないところも含め店内すべてが清掃されていることが大切です。また従業員の身だしなみが整い、異臭がしないことも必要です。

(2) 接客における基本動作

問

接客の基本動作として正しいものはどれか。

A. 異物の混入を避けるため、爪にマニキュアはつけない。
B. お客様からは手を隠すために、手はポケットに入れておく。
C. お客様に良いにおいだと感じてもらうために、香水の量は多めにする。
D. 姿勢よく立つために、背中は壁につける。

正解 A

解説

A. ○ マニキュアは異物混入の恐れがあるため、つけません。
B. × 手は前で組みます。腕組みやポケットに手をいれることはやめましょう。
C. × 強い香水はつけません。
D. × 柱や壁に寄りかからず、まっすぐに立ちます。

(3) 食のマナーについて

問

和食を並べるとき、お客様からみて味噌汁はどこに置くか。

A. 左の奥
B. 左の手前
C. 右の奥
D. 右の手前

正解 D

解説

和食を配膳するときは、左側(手前)に「ごはん」、右側(手前)に「汁」、その中央に「香の物」、右奥に「主菜」、左奥に「副菜」をおき、酢の物や和え物を中央に配置します。

(4) 配慮が必要なお客様への対応

問

ペットを入れることができない飲食店に、サングラスをかけたお客様が犬を連れて入ってこようとしている。どのように対応することが適切か。

A. 犬が補助犬であるかをお客様に確認し、補助犬の場合はお客様と一緒に店内に入っていただく。

B. 犬が補助犬であるかをお客様に確認することは失礼にあたるので、確認することなく犬と一緒にお客様に入っていただく。

C. たとえ補助犬でも動物を店内に入れることはできないことを伝え、帰っていただく。

正解 A

解説

日本の法律では、不特定多数の人が出入りする飲食店においても、補助犬同伴の受入れを義務づけられています。

(5) 適切な配膳（サービング）について

問

お客様が、残った料理を持ち帰りたいとおっしゃっている。正しい対応はどれか。

A. お客様が容器を持ってきている場合は、料理を持って帰っていただいても問題ない。

B. お客様は、残った料理の料金も支払うので持って帰っても問題ない。

C. 食中毒が発生することもあるので、店のルールを確認し、お客様にもルールに従ってもらう。

D. 持って帰ると料理が冷め、おいしくないため店の評判が悪くなるので断る。

正解 C

解説

食品は危険温度帯（10℃～60℃）を長時間経過すると、人に害をおよぼす細菌が増殖します。そして、それを食べた人が食中毒になる場合があります。

そのため、もちかえりたいという希望のあるお客様に対しては、お店できちんと対応方針、ルールを決めます。そして、お客様に、そのルールに従ってもらうことをお願いします。

衛生上の問題がある場合は、もちかえりができないことをきちんと伝えることも大切です。

(6) 接客基本用語とその使い方

問

正しい表現はどれか。

A. 5,000円からお預かりします。

B. お水のほうはいくつおもちしましょうか。

C. お料理は以上でよろしいでしょうか。

D. こちらがレシートになります。

正解 C

解説

A. × 正しくは「5,000円お預かりします」

B. × 正しくは「お水はいくつおもちしましょうか」

C. ○

D. × 正しくは「こちらがレシートでございます」

2. 食に関する知識

(1) 食物アレルギーについて

問

アレルギー反応の表示義務がある特定原材料の組み合わせとして正しいものはどれか。

A. 卵、乳、小麦、うどん、落花生、えび、かに
B. 卵、乳、小麦、そば、落花生、えび、かに
C. 卵、乳、大豆、うどん、落花生、えび、かに
D. 卵、乳、大豆、そば、落花生、えび、かに

正解 B

解説

アレルギー反応の表示義務がある特定原材料は、次の 7 つです。
卵、乳、小麦、そば、落花生、えび、かに

(2) お酒の取扱いについて

問

お酒を提供してもよいお客様はどれか。

A. 18歳以上で、車も自転車も運転する予定がないお客様
B. 18歳以上で、車を運転する予定なのでビールを一杯だけ注文したお客様
C. 20歳以上で、車を運転する予定はないが自転車を運転する予定があるお客様
D. 20歳以上で、代行運転を利用して帰る予定のお客様

正解 D

解説

日本の法律では、未成年(満20歳未満)の人に対するお酒の提供は禁止されています。また車両等(車、自転車など)を運転することがわかっている人へのお酒の提供も禁止されています。代行運転を利用する場合、お客様は自分では運転しないので年齢が 20歳以上であればお酒を提供することができます。

(3) 栄養について

問

ミネラルの説明はどれか。

A. 肉、魚、卵、大豆製品などに多く含まれ、体をつくるはたらきがある。

B. バター、マーガリン、植物油、肉の脂などに多く含まれ、エネルギーになる。

C. 緑黄色野菜、果物、レバーなどに多く含まれ、体の調子を整えるはたらきがある。

D. わかめ、牛乳、乳製品などに多く含まれ、骨や歯などをつくり体の調子を整えるはたらきがある。

正解 D

解説

A. × たんぱく質の説明です。

B. × 脂質の説明です。

C. × ビタミンの説明です。

D. ○

(4) 味覚について

問

一般的に、うま味を感じることができるものはどれか。

A. コーヒー、ビール、パセリ、ピーマンなど

B. こんぶだし、かつおぶしなど

C. 砂糖、チョコレート、ケーキ、まんじゅうなど

D. 塩、しょうゆ、みそなど

正解 B

解説

A. × 苦味が感じられます。

B. ○

C. × 甘味が感じられます。

D. × 塩味が感じられます。

(5) 食の多様化について

問

お客様から「このお店の肉はハラールミートですか」と質問された。ハラールミートとは何か。

A. イスラム教で食べることを許されている肉
B. 遺伝子操作を行っていない肉
C. 食事として化学肥料を与えていない肉
D. 肉のように見えるが、実際には大豆や野菜など肉以外の材料から作られた食材

正解 A

解説

ハラールとは、イスラム法によって「許されている」という意味をもち、イスラム教で許されている食べ物をさします。逆に「許されていない」ことをハラームといいます。

3. 店舗管理に関する知識

(1) 営業準備、閉店作業

問

閉店作業について、正しい説明はどれか

A. 閉店時間になったら、残っているお客様がいても店内の清掃などの閉店作業をはじめる。

B. 閉店時間になり、全てのお客様がお店を出てから清掃などの閉店作業をはじめる。

正解 B

解説

閉店時間になり、お客様が全員お店を出たら、すべての閉店作業を行います。閉店時間がすぎたからといって、お客様の目の前で閉店作業をおこなうと、お客様のお店に対する印象が悪くなりますので、気をつけます。

(2) 清掃作業（調理場以外）

問

清掃作業について、適切なものはどれか。

A. 乾いた汚れには、濡れたダスターは使用しない。

B. 清掃は、床、テーブル、壁、天井の順に行うのがよい。

C. 清掃用具が清潔であれば、食べ物を扱う清潔エリアと汚れたものを扱う汚染エリアを区別することなく同じ清掃用具を使用してよい。

D. 毎月一回大掃除をする店舗では、毎日の清掃を行う必要はない。

正解 A

解説

乾いた汚れをいきなり濡れたダスターで拭くと汚れを取り除くのに時間がかかります。ほこりや汚れは上から下に落ちるので、清掃も上から下に行います。清掃用具は、清潔エリアと汚染エリアで使い分けることが大切です。清掃は継続、徹底、維持が大切です。

(3) 現金とキャッシュレス決済の知識

問

支払いにスマートフォンの QR コードを使用するものはどれか。

A. Line Pay や楽天ペイ

B. Suica や楽天Edy

C. 銀行が発行しているデビットカード

D. クレジットカード

正解 A

解説

A～D は全てキャッシャレス決済の仕組みですが、このうち QR コードを使用するのは Line Pay や楽天ペイ、Origami などです。スマートフォンに QR コードを表示してお店の端末で読み取るか、お店が発行する QR コードをスマートフォンで読み取って支払いを行います。

自分のお店がどのキャッシュレス決済に対応しているか、確認しましょう。

4. クレーム対応に関する知識

(1) お客様からのクレームに対する対応

問

お客様から苦情を受けた場合、「最初に」行うべきことはどれか。

A. お客様の苦情内容をよく聞く。
B. 警察に連絡する。
C. すぐに謝る。
D. 店長など、店の責任者を呼ぶ。

正解 A

解説

クレームとは、お客様の小さな不満、苦情や不快な気分が、お客様にとって受け入れられる容量を超えたときに発生します。適切に対応するためには、まずお客様が不満に思っていることをしっかり把握することが大切です。

(2) 異物混入発生時の対応

問

異物混入の防止措置として、適切なものはどれか。

A. 異物混入と従業員の身だしなみは無関係である。

B. 店内で虫を見つけた場合、お客様が気づいていないのであれば騒ぎにならないように放置しておく。

C. ドアは開けっぱなしにしない。

D. 床に落ちたゴミを拾うと手が汚れてしまうので、そのまま放置しておく。

正解 C

解説

異物混入防止のポイントは次のとおりです。

- ドアを開けっぱなしにしない
- 床に落ちているごみはすぐに拾う
- 店内に虫がいることを確認したら、すぐに捕まえ、虫の発生原因を探す
- 空調機のフィルターなどを定期的に清掃する
- クリップ、ホッチキス、えんぴつなどは、食品のそばで使わない
- 身だしなみをきちんとする

など

5. 緊急時の対応に関する知識

(1) 体調不良者が発生した場合の対応

問

食事中のお客様に、アレルギー反応と思われる「じんましん」が発生した。このときの対応として誤っているものはどれか。

A. 呼吸困難など強いアレルギー反応があれば、すぐに救急車を呼ぶ。
B. 子供の場合は、一人にしない。
C. 背中の肩甲骨付近を強く素早く4～5回たたく。
D. 水を提供し、休める場所に案内する。

正解 C

解説

飲食店では、原因がお店にあっても、なくても、突然食事中にお客様が体調を崩すときがあります。場合によっては、お客様の生命にかかわるときもありますので、落ち着いて適切な対応を心がけましょう。

A. ○ アレルギー反応に対する、適切な対応です。
B. ○ アレルギー反応に対する、適切な対応です。
C. × これは、食べ物を喉に詰まらせた場合の対応です。
D. ○ アレルギー反応に対する、適切な対応です。

(2) 災害が発生した場合の対応

問

地震発生時の対応の順番として適切なものはどれか。

ア．お客様の様子を確認し、テーブルの下などに身をかくすよう大きな声で案内する。

イ．お客様を避難させる。津波被害の可能性がある場合は高台などへを誘導する。

ウ．地震がおさまるのを待つ。

エ．テーブルの下に隠れるなど、自分の身の安全を確保する。

A．ア→エ→イ→ウ

B．ア→エ→ウ→イ

C．エ→ア→イ→ウ

D．エ→ア→ウ→イ

正解 D

解説

災害が発生したときは、まず自分の身の安全を確保します。それができたら、すぐにお客様の身の安全を確保することが大切になります。そして地震がおさまるのを待ち避難します。