

## FAQ(よくあるご質問)

R3.9.9現在

No	項目	質問	回答
1	確認書	掲示中の申請中確認書はどうしたらよいのか。	8月2日から酒類(持込みを含む)又はカラオケ設備を提供する飲食店等には、マスク飲食実施店申請中店舗であっても休業を要請しており、マスク飲食実施店認証申請中確認書の「※その期間内は、まん延防止等重点措置区域内においても、酒類の提供を可とします。」の部分については適用外となることから、申請中店舗に送付している「令和3年7月22日から適用」と記載されたものと差し替えていただくか、掲示自体を見合わせてくださいますようお願いいたします。 (電子申請の場合は、申請時に入力されたメールアドレスにダウンロード先を送付しています。)
2	確認書	申請中だが、申請中確認書はどのように入手したらよいのか。【7月31日までに申請した店舗向け】	電子申請の場合、申請時に入力したメールアドレスあてに、県から「マスク飲食実施店申請中」確認書のダウンロードに関する案内が届くので、ご自身でダウンロード(印刷)して店舗に掲示してください。 (郵送・FAX申請の場合は、個別に郵送しています。)
3	確認書	これから申請するので「マスク飲食実施店申請中」確認書を発行してもらいたい。【8月1日以降に申請した店舗向け】	「マスク飲食実施店申請中」確認書の発行は、7月末までに申請した店舗のみとなります。
4	酒類の提供	マスク飲食実施店に認証されていても、酒類の提供はできないのか。	8月2日から、緊急事態宣言が県内全市町村に発令され、酒類(持込みを含む)又はカラオケ設備を提供する飲食店等には、休業を要請しております。
5	協力金	マスク飲食実施店に認証されないと、協力金はもらえなくなるのか。	8月2日から、緊急事態宣言が県内全市町村に発令され、酒類(持込みを含む)又はカラオケ設備を提供する飲食店等には、休業を要請しております。 マスク飲食実施店に認証されていなくても、神奈川県の実情に応じていただければ、協力金の対象となります。
6	協力金	マスク飲食実施店に認証されると協力金をもらいながら時短営業をしなくてもよいのか。	マスク飲食実施店に認証された場合であっても、県知事からの時短要請には応じていただく必要があります。 また、協力金は、時短要請に応じている店舗に対して支給されるものですので、時短営業をしない店舗については協力金の支払い対象となりません。
7	時短要請	マスク飲食実施店に認証されると時短要請に応じなくてもよいのか。	「緊急事態宣言(特措法第45条第1項)」、「まん延防止等重点措置(特措法第31条の6第2項)及び「知事による必要な協力の要請(特措法第24条第9項)」のいずれであっても、県知事からの時短要請に応じていただく必要があります。
8	全般	マスク飲食とは何か。	マスク飲食は、食事中であっても、会話をするときには必ずマスクをつけることを徹底するものです。 短時間の食事の場合、ハンカチ等で口元をふさいで会話する方法もあります。 感染対策の急所とされている飲食の場としての飲食店における飛沫感染防止のためには、マスク飲食の実施が必要です。
9	全般	マスク飲食のやり方に決まりはあるのか。	○ マスク飲食は、飛沫感染を防止するために呼び掛けているもので、基本的には飲食をする際に外したマスクを、おしゃべりを楽しむ際に再び着用することをお願いするものです。 ○ お料理が来るまではマスクを着用していただき、食べ終わるまでは黙食、会話をするときには再びマスク着用というやりかたをとることも可能です。 ○ このほか、会話時にはハンカチ等で口元をふさぐなどして、飛沫の飛散を防ぐことを徹底していただきたいと思っております。

No	項目	質問	回答
10	全般	マスクの代わりに、うちわや扇子、フェースシールドなどでもよいのか。	マスク飲食は飛沫感染を防止することを目的としており、例えば、ハンカチやナプキンなど口元を完全に覆う方法を想定しています。
11	全般	疾患等によりマスクの着用が困難な方の来店や、小さな子どもについてはどのように対応するのか。	会話の際はハンカチを口に当てるなど、それぞれの事情に合わせて飛沫感染を防止する工夫をしていただくよう声掛けしてください。なお、5歳以下の子どもはマスクを適切に使用することが難しいと言われている他、特に2歳未満の子どものマスク着用は呼吸器の発達が未熟であることから推奨されていません。
12	制度	「感染防止対策取組書」の登録店との違いは何か。	「感染防止対策取組書」は、各店舗が自発的に登録し実施するものですが、「マスク飲食実施店認証制度」は、各店舗に申請いただき、県が要件を満たしていることを確認の上認証するものです。
13	制度	「飲食店」の他に「マスク飲食実施店認証制度」の対象となる店舗はあるのか。	ホテルなどの飲食を伴う業態や、飲食可能なスペースの提供事業者なども対象になります。テイクアウトのみのお店や飲食スペースのない店舗は対象となりません。
14	制度	フードコートに出店しており、自前の座席がないが、申請できるのか。	飲食を提供するお店の申請に加え、フードコートの座席を管理する運営会社にもマスク飲食実施店の申請をしていただく必要があります。
15	申請	電子申請ができないので、紙の申請書を送ってほしい。	県機関（県庁、地域県政総合センター）、市町村、商工会議所、商工会、食品衛生協会において紙申請の用紙を配布しています。郵送で申請書を取り寄せる場合は、コールセンター（0570-056774）にご連絡ください。※音声案内が流れたら2「マスク飲食実施店認証制度に関すること」を選択してください。また、県ホームページに紙申請用の申請書（PDF）を掲載しています。
16	申請	どこで申請を受け付けているのか。	神奈川県「マスク飲食」認証制度ホームページをご覧ください。Yahoo!、Google等で、「神奈川県 マスク飲食」で検索できます。神奈川県電子申請システムで受け付けています。また、郵送、FAXでも申請できますが、電子申請が手続きが早くおすすめです。
17	申請	パソコンを持っていないが、スマホでも申請できるのか。	スマホでも申請することができます。
18	申請	パソコンもスマホも持ってないが、電話やFAX、郵送では申請できないのか。	FAXもしくは郵送での申請を受け付けています。郵送の場合、次の住所に申請書をお送りください。 【受託事業者】〒980-0811 宮城県仙台市青葉区一番町2-8-25 NTT東日本仙台青葉通ビル8階(株)NTTネクシア仙台センター内 神奈川県飲食店見回り及びマスク飲食実施店認証制度窓口宛 FAXの場合、045-210-8819に申請書をお送りください。 認証条件を確認していただく必要があることから、電話での申請は受け付けていません。
19	申請	複数の店舗で営業しているが、申請をまとめてできるのか。	申請は店舗ごととなります。

No	項目	質問	回答
20	申請	1か月程度後には要件を満たす予定だが、申請だけ先に行ってもよいのか。	申請時点で要件を満たしていることが必要ですので、要件を満たした後に申請してください。
21	申請	開業前に申請することはできるのか。	店舗の運営状況を確認する必要がありますので、開業後に申請してください。
22	現地確認	現地確認はいつくるのか。	<p>県では、飲食店における感染防止対策として、「アクリル板等の設置(座席の間隔の確保)」、「手指消毒の徹底」、「換気の徹底」に加え、「マスク飲食の実施」に関する項目について、訪問調査を実施しています。</p> <p>既に訪問調査を受けている店舗については、その調査結果を活用し、順次認証していきます。</p> <p>訪問調査を一度も受けていない店舗についても、順次個別に訪問調査を行い、その調査結果に基づき順次認証していきます。</p>
23	現地確認	現在休業中だが、現地確認を受けられるのか。	休業中の場合であっても、営業中の店舗と同じ状態を確認できるのであれば、現地確認をすることは可能です。
24	現地確認	飲食店の訪問調査の結果を知りたい。申請すれば認証されるのか。	飲食店の訪問調査の結果については、個別にお知らせしていません。チェック項目やその他の認証条件がすべてが実施できている場合、認証します。
25	現地確認	現地確認は誰が来るのか。	県が委託したスタッフまたは県職員が訪問します。
26	現地確認	現地確認にかかる時間はどのくらいか。	飲食店における感染防止対策の4項目及びマスク飲食の9項目を確認させていただきますので、10～15分程度のお時間をいただきます。
27	認証	申請から認証にどの程度の時間がかかるのか。	現在、多数の申請があり、1か月程度かかる見込みです。
28	認証	申請済だが、審査の状況を知りたい。	個別の審査状況については、回答はしておりません。できるだけ迅速に対応します。審査の過程で確認が必要となった場合はこちらからご連絡します。
29	認証	認証書はいつ届くのか。	訪問調査がすでに終了している場合は、結果に問題がなければ、申請から1～2週間程度で認証書が郵送されます。訪問調査がまだの場合は、現地確認のうえ、審査を行い、結果に問題がなければ、現地確認から、1～2週間程度で認証書が郵送されます。
30	認証	認証の有効期限はあるのか。有効期限を過ぎると再度申請するのか。	現時点では事業の実施期間を令和3年度中としておりますが、コロナ禍が収束せずに期間を延期する場合は、その時点で判断の上、ご連絡します。
31	認証	認証が取り消されることがあるのか。	随時の確認の結果、要件を満たさないことが判明した場合には取消を行うことがあります。
32	認証	認証されたことを、自社HP等で公開してもよいのか。	問題ありません。ぜひ積極的にPRをお願いします。
33	認証	認証されたことはどこかで公開されるのか。	県が作成するHP上で認証店舗一覧を公開します。なお、公開する項目は、店舗名、住所、電話番号です。

No	項目	質問	回答
34	認証条件	特措法に基づく県からの要請(営業時間短縮等)を守ってなくても認証はされるのか。	マスク飲食実施店は、神奈川県が認証する制度ですので、神奈川県からの要請(酒類提供停止・時短営業・カラオケ設備の停止)に応じていただく必要があります。
35	認証条件	「マスク飲食実施店であることの対外的な発信(宣言)」は、どのように実施したらよいか。	お店のホームページでマスク飲食に取り組んでいることを宣言していただき、お店の入り口にマスク飲食を実施していることがわかるチラシ、ポスター(手書きでも可)を掲示してください。
36	認証条件	「入店時の「マスク飲食の実施」についての丁寧な説明」は、どのように実施したらよいか。	従業員から口頭でマスク飲食に取り組んでいることを説明してください。入店時に接客がないお店の場合は、マスク飲食に実施に取り組んでいることがわかるものを入口に掲示してください。
37	認証条件	「マスク飲食に協力しない方に対する入店遠慮の働きかけ」は、どのように実施したらよいか。	入店時に説明した時にマスク飲食に協力しない意思を示したお客様に対して、入店をご遠慮いただくよう伝えてください。
38	認証条件	「マスク飲食用マスク等の配布」は、どのように実施したらよいか。	お客様の要望に応じ、飲食用に使うマスクをお客様に提供してください。
39	認証条件	「注文用タブレット、店内放送・ディスプレイ等での呼びかけ」について、設備がない場合は、どのように実施したらよいか。	タブレットやディスプレイがない場合は、店内にマスク飲食の実施に取り組んでいることを明示してください。また、メニュー表に明示したり、マスク飲食を促す掲示物を置くことでもよいです。
40	認証条件	「注文時や料理提供時の再度の説明」は、どのように実施したらよいか。	注文時や料理を提供する際に、改めてマスク飲食に取り組むよう促してください。
41	認証条件	「マスク飲食の実施状況のウォッチ(注文した料理を待っている間含む)」は、どのように実施したらよいか。	スタッフが適宜マスク飲食に取り組んでいることを確認してください。
42	認証条件	「マスク等なしで会話をする方に対する着用の呼びかけ」は、どのように実施したらよいか。	マスクなしで会話をしているお客様がいましたら、県からの要請である旨を伝え、個別にお伝えください。
43	認証条件	「マスク飲食に協力しない方に対する早期退店の要請」は、どのように実施したらよいか。	マスクをしないで会話をされている方で、お声がけをしてもマスクを着用していただけない場合は、県からの要請である旨を伝え、早期退店を促してください。
44	認証条件	「マスク飲食実施店」において、マスク飲食に協力しない客がいた場合、店舗はどのように対応するのか。	マスク着用を呼びかけていただき、それでもマスク飲食を実施いただけない場合は、県からの要請である旨を伝え、可能な限り早期退店を要請してください。
45	支援	マスクの配布や鏡付きポップの配布はなくなったのか。	飲食店のニーズ調査を踏まえ、6月24日以降に申請のあった店舗についてはマスクの配布はありません。鏡付きポップについては、4月末頃までに「感染防止対策取組書」に登録していただいた飲食店等に対して、7月に郵送しております。また、アクリル板等の貸出し場所(県政総合センター)や県庁での配布も行っています(在庫限り)。
46	支援	時短営業のインセンティブはどうなるのか。いつから適用されるのか。	マスク飲食実施店に認証された店舗を時短要請の対象から除外することや、措置の緩和などを検討しています。インセンティブの内容や適用時期は、感染状況の改善等に応じて、県で決定します。
47	支援	「マスク飲食実施店」への県の支援は、具体的にどのようなものか。店舗の規模や形態に関わらず、支援内容は同じなのか。	県による様々な広報により店舗のPRを行います。また、特に優れた取組みをしている店舗を表彰します。

No	項目	質問	回答
48	支援	県の広報とはどのようなことをしてくれるのか。	県ホームページに認証店舗一覧を掲載し、様々な広報媒体（県のたより、テレビ、ラジオ、SNS、新聞広告など）により広報を行う予定です。