

食品衛生自治指導員

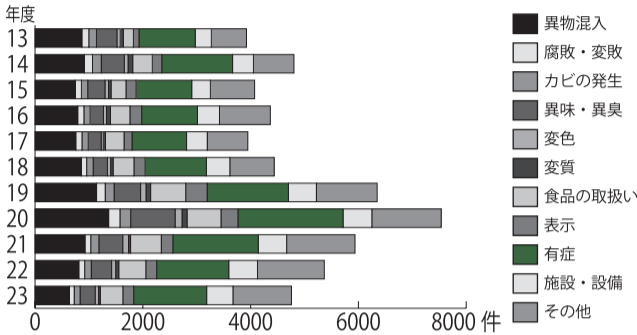
発行：東京都 食品安全情報サイト **食品衛生の窓** www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shokuhin

編集：一般社団法人東京都食品衛生協会 東京都渋谷区神宮前2-6-1 東食協ホームページ
☎03-3404-0121 〒150-0001 www.toshoku.or.jp

指導員だより 第231号

印刷物規格表
第1類印刷番号(24)77

図1 過去10年間の苦情件数



平成二十三年年度、保健所などに寄せられた食品に関する苦情は東京都全体で四千七百五十八件でした。総件数では、平成二十二年(五千三百六十七件)と比較して約10%の減少となりました。

ここ十年間では平成二十年(七千五百三十六件)をピークとして、三年連続して減少しました(図1)。

苦情の内訳は、食事をした方が体調不良を訴えた「有症苦情」が最多で千三百五十四件(二八・五%)、次いで「異物混入」が六百三十九件(一三・四%)、「施設・設備」が四八八件(一〇・三%)となつています(図2)。

さらに異物混入要因(図3)について細かく見ると、ヘアやゴキブリなど「虫」の混入が一番多く二百九十九件(三三・〇%)、次いで髪の毛など「動物性異物」が百四十四件(一八・〇%)、金属片などの「鉱物性異物」の混入が七十八件(一〇・三%)、プラスチック片など「合成樹脂類」が六十三件(九・九%)となつています。

この「異物混入」について、平成二十三年度にあつた二事例を紹介します。

食品に関する苦情 平成23年度

「異物混入」、前年度比では10%減

虫や毛髪、金属片などが混入の上位

図2 平成23年度要因別苦情件数

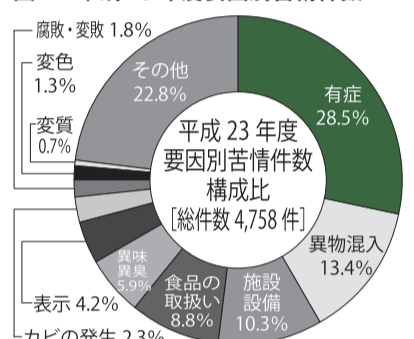
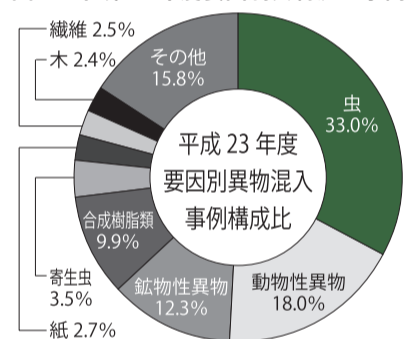


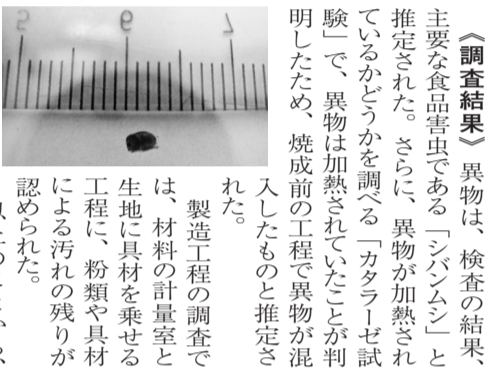
図3 平成23年度要因別異物混入事例



事例1 調理パンに虫

【苦情概要】調理パンを購入し、開封したところ、パンの表面に埋まっている虫を確認した。

【調査結果】異物は、検査の結果、主要な食品害虫である「シバンムシ」と推定された。さらに、異物が加熱されているかどうかを調べる「カタラーゼ試験」で、異物は加熱されていたことが判明したため、焼成前の工程で異物が混入したものと推定された。



製造工程の調査では、材料の計量室と生地器具を乗せる工程に、粉類や具材による汚れの残りが認められた。

以上のことから、施設内の清掃不良箇所が発生したシバンムシが、食品の残渣や、パンの発酵・焼成臭などに誘われて調理パンの表面に付着し、そのまま焼成され、製品として出荷された可能性が高いと考えられた。

【再発防止対策】

- ①施設内(特に機械等の設備の下の床面)の清掃を徹底し、粉類や食品の残渣の除去を徹底する。
- ②製品の検品を徹底し、不良食品の排除に努める。

事例2 菓子に鳥の羽

【苦情概要】購入した駄菓子に、長さ三四センチの鳥の羽が付着しているのを発見した。

【調査結果】鳥の羽が赤く着色されていたことから、製造工程中の「調味・着色」前に混入したものと考えられた。駄菓子の製造者によると、原料のスルメには、月に一二件の頻度で鳥の羽が混入していることがあるとのことであった。



さらに、原料スルメの製造工場によると、イカ漁獲時に海鳥などの羽が混入し、イカに付着する可能性もあるとのことであった。

以上のことから、漁獲時に生イカに付着した鳥の羽が、洗浄不足や目視検査の不備等により見逃され、最終製品に混入したものと考えられた。

【再発防止対策】

- ①スルメ製造工場での生イカの洗浄について、流水に加え、搾り洗いを実施するよう要請した。
- ②原料スルメの目視検査を実施し、異常の無いことを確認した後製造する。
- ③目視検査の精度を上げるため、一

名体制から二名体制とすると共に、二時間毎の交代制とする。

◎異物の混入を防止するためには

異物の判断基準は、形や大きさ、性状、危険性等で決められるものではなく、「異物」とお客様が感じる可能性のあるものすべてと考えなくてはなりません。そのため、異物混入の可能性を予測し、適切な防止対策を講じることが重要です。特に、ガラスや金属片等は健康被害につながるため、注意が必要です。

ここでは、異物混入防止対策についてご紹介しますので、ぜひ参考にしてください。

①作業環境・作業工程を見直し

混入が起りそうな場所(扉や窓の開放、網戸や区画の破損など)や、作業場所の環境を改善しましょう。

調理場に異物になるようなもの(特にクリップ、ホチキス、輪ゴムなどの事務用品)を持ち込んでいないか確認しましょう。

機械・器具類のメンテナンスは定期的に行いましょう。

②お店に合った基準を作りましょう。

異物を作らない(施設内の5S【整理・整頓・清掃・清潔・習慣】の徹底)

異物をつけない(原材料の仕入れから製造・販売まで、どこに注意をしたら良いかを明確にします)。

異物を取り除く(目視等による確認)

③基準を守る仕組みを作り

基準を決めたら、その基準を守る仕組みを作りましょう。具体的には、「記録をつける」ことです。基準の適否を記録に残すことにより、万が一食品

◎苦情対応

苦情は、お客様からの電話やメールなど様々な形で届けられます。保健所に届けられる苦情には、異物混入等食品そのものの相談に加えて、店舗での不適切な対応が本来の苦情に追加されて届けられるケースが少なくありません。

また、一件の苦情の背景には、もっと多くの苦情が潜んでいるといわれています。たかが髪の毛一本が混入した苦情など軽くみていると、後に重大な事故を引き起こすこともあり得ます。どんな小さな苦情でもきちんと対応しましょう。

では、具体的にどのように対応すれば良いのか、苦情対応の流れとポイントを紹介しましょう。

①苦情を受けた時は

苦情の申し出があつた場合は、最初の対応が重要です。あなたのお店が原因と決まったわけではないかもしれませんが、「お客様に対して、不快な思いをさせて申し訳ない」と謙虚な気持ちで、原因究明に努めることを約束しましょう。

②事実の確認

どのような苦情なのか、申し出の趣旨、お客様の要望も含め、苦情の内容を正確に把握することが重要です。届出者の氏名・連絡先、苦情対象の商品名・メニュー名、購入・利用日、苦情の内容、気づいた時の状況、健康被害の有無等を聞き取り、記録します。

苦情品は、原因究明のために必要なので、できるだけ見つけたときの状態で

のままでも預かり保管します。

・店長や食品衛生責任者等が対応できなかった場合は、責任のある立場の人から、折り返し連絡し、お店として確実に対応する旨を伝えることも重要です。

③原因の究明

他に同様の苦情が無いか、また原材料の仕入れ・製造・販売の各工程で問題が無かつたか確認します。必要に応じて、保健所等に相談してください。

④お客様への報告

原因が究明されたら、速やかに調査結果や再発防止策などについてお客様に報告をします。調査が長引く場合には、中間報告を行うことも必要です。

⑤情報共有と再発防止

迅速で適切な対応を行うには、個人だけではなく、お店全体の継続的なレベルアップが必要です。そのため、苦情の原因や改善策を記録・保存すると共に、従業員全員で共有し、再発防止に努めることが重要です。

◎おわりに

苦情は、お客様が不快な思いをされるだけでなく、健康被害が発生するなどの重大な事故につながることもあり得ます。また、お客様への対応や施設の調査・改善、製品の回収等に多大な労力と費用を要するだけでなく、お客様からの信頼を失うことにつながります。

苦情が発生させないためには、それぞれのお店に合った衛生管理体制を作り、全従業員が日頃から高い衛生意識を持ち、確実に実行することが重要です。

しかし、万が一、苦情が発生した場合は、その対応が極めて重要となります。

苦情対応の責任者を事前に決めておき、適切な対応ができるよう努めてください。

なお、ガラスや金属片などの混入やアレルギー物質の表示欠落など、健康被害が想定され、製品の回収を行う場合は、自主回収報告制度に基づき、東京都への届出が必要となります。速やかに最寄りの保健所等へご相談ください。

作業環境見直し、基準を作成。記録に残す

新「巡回活動記録簿」の活用を

食品衛生自治指導員（以下「自治指導員」）による巡回指導活動は、自主管理体制の確立に大きな成果を挙げています。今後もこれらの活動を通じて、更なる自主管理体制の向上に努めていただけたらと思います。今年、巡回活動記録簿を新しい様式に改め、より記入しやすいものにしていきます。自治指導員の皆様には、担当する施設の巡回指導と指導結果の記録を通じて、協会会員の食品衛生の向上のためご尽力頂くようお願いいたします。

新しくなった「巡回活動記録簿」

新しい巡回活動記録簿は、「食品衛生自主管理点検表」と連動させる形式とし、食品衛生の確保に重要な項目として検便の実施、整理・整頓・清掃の実施についての確認事項を設定し、さらに、記載率の向上を図るべく、記録簿の見やすさ、記入のしやすさを考慮し、文字の拡大を図りました。巡回活動記録簿の点検項目は、

次のようになりましたので、記載方法を中心に説明します。（記入例を参照）

●巡回活動記録簿の記入例

①指導員名の記入
まずは巡回活動記録簿の表紙下の部分に、「食協名と指導員名」を記入して下さい。

②担当施設名等の記入
表紙を開いていただくと、十五施設分が記載できるようになっています。自分の担当施設を巡回する前に、巡回活動記録簿欄の上段

部分「屋号・業者氏名」を記入して下さい。

③情報紙の配布から：
担当施設へ入る際には、明るい態度で接し、挨拶をした後、情報誌「食品衛生責任者お知らせ版」を配布しながら、相手が困っているようなことがないかどうか語りかけながら徐々に記録簿の点検内容に入って下さい。

④巡回日の記載

まずは、情報誌「食品衛生責任者お知らせ版」の配布日、すなわち巡回指導を行った月日を記載して下さい。

⑤検便実施の確認

個人の衛生管理を行う上で基本となる検便の実施は、食品衛生法施行条例に基づく「公衆衛生上講ずべき措置の基準」や「大量調理施設衛生管理マニュアル」などにおいても、食中毒発生防止と食品衛生の自主管理確立のために重要な事項となっております。巡回した施設での検便実施状況を確認の上、有・無のいずれかに○をして下さい。

⑥整理・整頓・清掃の確認

食品衛生法施行条例に基づく「公衆衛生上講ずべき措置の基準」により、「施設やその周辺を毎日清掃し、常に整理整頓に努め、衛生上支障のないよう清潔に保つこと」と規定されています。これは、食中毒予防や異物混入防止の観点からも重要な事項となっております。

自分の目で見た感じで、良（できています）・未（不十分または未実施）のいずれかに○をして下さい。

教育用ビデオが完成 「食中毒はこうして起こった」

カンピロバクター、ノロウイルス、アニサキスの食中毒予防を解説

東京都より制作委託を受け、都内の保健所等食品衛生行政の第一



出演
ナナオ（演説家）
向後 ふうさ（アナウンサー）

発行 東京都
企画 一般社団法人東京都食品衛生協会
協力 特別区

健康に駆け込んできたとの設定で、まず鳥刺しによるカンピロバクター食中毒事例を解説。少しの菌量で発症する食中毒

線で働く食品衛生監視員が制作委員を務めた食品衛生教育用ビデオが完成しました。今回作成したビデオは、カンピロバクター、ノロウイルス、アニサキス（寄生虫）による食中毒の予防を扱った作品で、タイトルは「食中毒はこうして起こった」。

その食中毒予防法を探る。常に食中毒発生原因の上位を争い、御三家といわれていた腸炎ビ

次に、ノロウイルスによる事件を紹介。仕出し弁当店が調理された弁当が原因の食中毒を例に、体調不良の従事者が調理に携わったことや、不十分な手洗いで発生する二次汚染の危険性を説明し、調理の際の加熱温度、消毒の大切さなどを解説しています。

また、記載状況の良に○を付けた場合、五つある点検表確認項目の内、特に優れている項目があれば

巡回指導を行うにあたっては、「業者者に対する対応に十分注意し、相手の立場をよく知ることが

また、巡回の際は、自治指導員手帳、情報誌「食品衛生責任者

おわりに
年度が終了しましたら、巡回活動記録簿の返納をお願いします。

記入しやすく 自主点検表の 項目に連動も

⑦点検表記載状況等の確認
食品衛生法では、食品等事業者の責務として「製造、販売などの食品及びその原材料などの情報に関する記録の作成と保存に努めなければならない」と明記されており、衛生状態を日々記録することが重要事項となっております。巡回指導時に点検表の活用状況及び記載内容の確認をしていただき、記載状況について、良・未のいずれかに○をして下さい。

巡回指導時における心得
巡回指導の際には、自治指導員

また、巡回の際は、自治指導員

お知らせ版」その他地域食協で配布するもの等を忘れずに。

ば該当する項目（いくつでも可）に○を記入して下さい。

⑧賠償保険加入状況の確認
食中毒事故をはじめ、製品による欠陥で被害を受けた消費者を救済すると同時に、食品事故の賠償対策としての保険に加入しているか未加入か、いずれかに○をして下さい。

⑨殺虫・殺鼠の実施状況の確認
食品営業の方は「公衆衛生上講ずべき措置の基準」により、「施設内のねずみ族、昆虫等の生息状況を定期的に調査し、その発生を認めたとときは、直ちに駆除作業を実施し、その実施記録を一年間保存すること」と明記されています。殺虫・殺鼠の作業が行われた時は、その実施月を記入して下さい。

⑩特記事項欄について
巡回活動を行った際の記録簿の点検項目において、無・未・未加入等の項目にチェックが付されたときの、指導事項、対応方法等を記入して下さい。

東京都食中毒発生状況 速報			
①病因物質別発生件数		②原因施設別発生件数	
期間	1/1 ~ 5/31	期間	1/1 ~ 5/31
病因物質	件数 患者数	原因施設	件数 患者数
ウイルス	ノロウイルス	15	403
	サボウイルス	2	39
細菌	カンピロバクター	2	11
	腸管出血性大腸菌	1	11
寄生虫	エルシニア・エンテロコリチカ	1	49
	アニサキス	2	2
自然毒	植物性自然毒	1	1
合計		24	516
		一般	10 120
		飲食店	すし 6 205
		営業	仕出し 2 67
			屋形船 1 18
		集団給食（要許可）	1 49
		集団給食（届出）	1 53
		魚介類販売業	1 1
		その他	1 1
		不明	1 2
		合計	24 516

平成25年5月31日現在