

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235号

印刷物規格表
第1類印刷番号(25)63

食品に関する 苦情 平成24年度

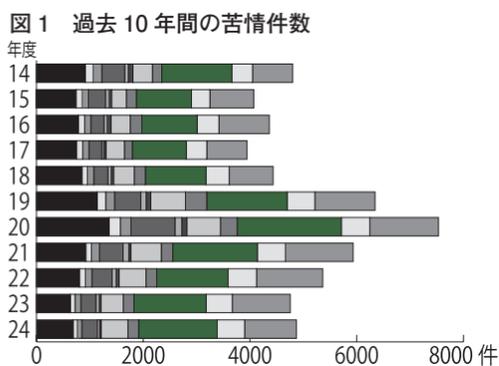
「異物混入」、前年度比2%の増

虫や毛髪、金属片などが苦情要因

平成二十四年度、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四千八百六十七件でした。総件数では、平成二十三年(四千七百五十八件)と比較して約2%の増加となりました。この十年間では平成二十年度をピークに、減少傾向にありましたが四年ぶりに増加しました(図1)。

内訳で見ると、食事をした方が体調不良を訴えた「有症苦情」が最多で千四百七十二件(三〇・二%)、次いで「異物混入」が六百八十一件(一四・〇%)、「施設・設備」が五百十四件(一〇・六%)となっています(図2)。

平成二十四年度の苦情内訳のうち、有症苦情を除くと例年通り異物混入が最も多い要因となっています。さらに異物混入要因(図3)については細かく見ると、ヘアやゴキブリなど「虫」の混入が一番多く百九十四件(二八・五%)、次いで髪の毛など「動物性異物」が百九十九件(一七・五%)、金属片などの「鉱物性異物」の混入が百九十九件(一六・〇%)、プラスチック片など「合成樹脂類」が八十件



からはずれたことに気付かないとは考え難いことであった。また、異物の同定検査の結果、異物は歯科治療に用いる金銀パラジウム合金であった。製造工程では原料は三回ふるいにかけられており、目の大きさは当該異物を除去するのに十分であった。金属探知機は包装完了までに三か所あり、当該異物を通したところ正常に作動したが、当日は作動した記録はなかった。また、工場内に類似物はなく、従業員は全員がマスクを着用し、作業服に



異物は直径一六ミリの奥歯のような形状の異物であった。保健所歯科衛生士の見解では、歯に被せて使用する金属器具であり、大きさはさかると歯からはずれたことに気付かないとは考え難いことであった。また、異物の同定検査の結果、異物は歯科治療に用いる金銀パラジウム合金であった。製造工程では原料は三回ふるいにかけられており、目の大きさは当該異物を除去するのに十分であった。金属探知機は包装完了までに三か所あり、当該異物を通したところ正常に作動したが、当日は作動した記録はなかった。また、工場内に類似物はなく、従業員は全員がマスクを着用し、作業服に

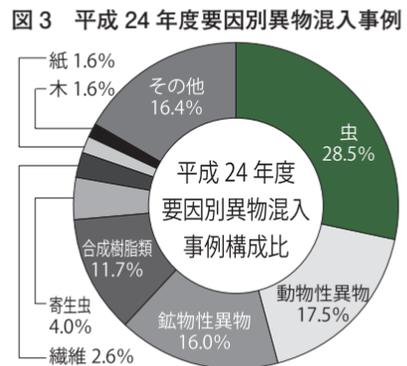
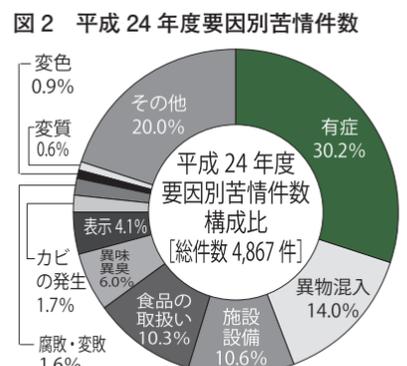
この「異物混入」について平成二十四年度に都内で届出のあった二事例を紹介いたします。

事例1

キャラメルから歯科治療材

《苦情概要》購入したキャラメルを食べたところ、違和感を感じ吐き出していたところ、違和感を感じ吐き出した。異物が出てきたが、自分の歯ではない。

《調査結果》異物は直径一六ミリの奥歯のような形状の異物であった。保健所歯科衛生士の見解では、歯に被せて使用する金属器具であり、大きさはさかると歯からはずれたことに気付かないとは考え難いことであった。また、異物の同定検査の結果、異物は歯科治療に用いる金銀パラジウム合金であった。製造工程では原料は三回ふるいにかけられており、目の大きさは当該異物を除去するのに十分であった。金属探知機は包装完了までに三か所あり、当該異物を通したところ正常に作動したが、当日は作動した記録はなかった。また、工場内に類似物はなく、従業員は全員がマスクを着用し、作業服に



はポケットを設けない等、異物混入防止対策を講じていた。業者の中には歯科治療中の人はおらず、歯科治療材を紛失した人もいなかった。以上のことから、工場内で異物が混入した可能性は低いと考えられた。

事例2

そばつゆにボルトナット様異物

《苦情概要》そばとセットになっていた小袋のそばつゆ(未開封、白食不透明合成樹脂製)の中にボルトナットのような硬いものが入っていた。

《調査結果》保健所にて未開封の袋の外から異物を確認した。異物は幅約一センチ、厚さ約〇・五センチの四角形若しくはホームベースのような変形五角形であった。中央に穴が若干は窪みがあり、金属製のような硬さであった。異物の元素分析を行ったところ金属は検出されず、炭素二六・六八%、ナトリウム二五・一九%、塩素四八・一八%であった。異物はそばつゆ中の塩化ナトリウム(塩)が結晶化したものであった。

と塩の結晶ができることがある。本事例は長期間保存されていたため塩の結晶が生成したと考えられた。

◎異物の混入を防止するためには

異物とは、その食品に本来入っていないけれども、健康を損なうおそれがある食品等の製造販売は禁止されています。

昔前までは、毛髪や虫が混入していたとしても、取り除けば問題ないとの対応でよかったかもしれませんが、しかし、現在ではもちろん通用しません。対応を誤ると、お客様の信用を失うだけでなく、その解決に多大な労力を要することにもなります。また、最近ではスマートフォンやSNSの普及によりインターネット上に情報が簡単に拡散してしまい、お店のイメージダウンにもつながってしまいます。

そこで、ここでは異物混入対策について紹介したいと思います。

①毛髪の混入防止対策

毛髪の混入を防止するには一人ひとりの着衣、身だしなみを整えることが重要です。

・帽子を正しく着用し頭髪がはみ出さないようにしましょう。

・作業着に毛髪が付着することもありますが、着替える前に粘着ローラー等で取り除きましょう。

②虫の混入防止対策

虫の混入を防止するには、外部から虫を侵入させないこと、内部で虫を発生させないことが重要です。

・段ボールは流通段階で虫が付着する可能性があるため調理場内に持ち込まないようにしましょう。

・ドアや窓は不用意に開けないようにしましょう。

清掃を徹底し、食品残渣が貯留しないようにしましょう。

③鉱物類等の混入防止対策

カギ、小銭、タバコ、ヘアピン等の私物は調理場内に持ち込まないようにしましょう。

・折れ刃カッター、クリップ、ホチキス等の事務用品は調理場内での使用を禁止しましょう。

・機械、器具類は破損、脱落がないか定期的に確認しましょう。

◎苦情対応

お客様からの苦情の申し出は、電話やメール、直接店舗に向く等、様々な形であります。また、店舗へはなるべく保健所等の行政機関へ届出をされる方もいます。

保健所へ届出される苦情には、お店の対応が適切であったため異物混入等の本来の内容に、対応の仕方が追加されることしばしば見受けられます。

結果として本来の苦情内容については解決したとしても、対応が悪いとのマイナスイメージから、お店の信用を失うことにもなりかねません。

ここでは、いざ苦情を受けてしまった際の対応のポイントを紹介します。

①責任者の明確化

責任ある立場の人が誠意をもって対応することが大切です。責任者がいない、自分は責任者ではない等、お客様の対応をたらいまわしにすると二次的な苦情に発展しかねません。事前に責任者を設定し従業員に対応方法を含め周知することで責任者を明確化します。

②謙虚な気持ちで対応

お客様に対して、不快な思いをさせてしまい申し訳ないと謙虚な気持ちで対応します。不快な思いをさせてしまったことへの謝罪は全面的に非を認めたとはいえません。

③事実確認

責任者へ引き継いだり、後日報告するために申し出のあった日時お客様の住所、連絡先等を確認します。

お客様の話をよく聞き、対象商品、苦情内容、健康被害の有無等を正確に把握します。

原因究明や再発防止に必要となるので、苦情食品の残品や異物がある場合には回収を申し出て確認します。

④原因究明

速やかに調査を実施し原因を究明します。苦情の原因が店舗ではなく流通過程にある可能性がある場合には、必要に応じて仕入れ先等へ調査を依頼します。

⑤結果の報告

調査結果とあわせて再発防止策も報告します。回答までに時間を要する場合には、途中経過を報告することも必要です。

⑥情報の共有

苦情の原因や改善策の情報を記録することはもちろん必要ですがただ機械的に記録するだけでなく従業員全員で共有し、過去の事例から学ぶことで同じ過ちを繰り返さないことが重要です。

◎おわりに

異物混入等の苦情は、お客様に不快な思いをさせるだけでなく、ときには健康被害をもたらす危険性もあります。また、お客様への対応や施設の調査、改善に多大な労力を要すると共に、製品の回収には経済的な負担も伴います。加えて、お客様からの信頼を失うことにもなります。

苦情を発生させないためには、日々の取組が重要となりますが万が一苦情が発生してしまった際にはその対応が極めて重要です。アレルギー物質の表示欠落やガラスや金属異物の混入が判明して健康被害が想定される場合には、製品の回収、消費者への周知が必要となることもありますので、速やかに最寄りの保健所へご相談ください。

帽子を正しく着用／段ボールの扱い要注意

また、工場内に類似物はなく、従業員は全員がマスクを着用し、作業服に

また、工場内に類似物はなく、従業員は全員がマスクを着用し、作業服に

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」という。）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、更なる自主管理の向上に協力ください。

さて、昨年度より、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なっています。自治指導員の皆様には、担当する施設の巡回指導を通じて、協会会員の食品衛生の向上が図られるようお願いいたします。

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、清掃の実施を確認事項として設定しています。

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

巡回活動記録簿の記入例

巡回活動記録簿					特記事項
屋号	東食飯店				
営業者氏名	東食太郎				
お知らせ版配布 巡回指導月日	6月 6月15日	9月 9月10日	12月 12月5日	3月 3月12日	
検便の実施	有・無	有・無	有・無	有・無	
整理・整頓・清掃	良・未	良・未	良・未	良・未	
点検表の記載状況	良・未	良・未	良・未	良・未	
下記の項目の内、特に優れている項目があれば○を記入して下さい。					
点検表確認項目	①冷蔵庫の温度	○	○	○	
	②手指の洗浄殺菌	○	○	○	
	③仕入時の検品				
	④従事者の健康		○	○	
	⑤表示の確認				
賠償保険	加入・未加入		殺虫（実施 5月）・殺鼠（実施 5月）		

※良・未の記載は、良=できている 未=不十分
※賠償保険欄は加入・未加入のどちらかに○、殺虫・殺鼠欄は実施されている場合は実施月を記入します。

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

巡回活動記録簿は十五施設分が、記載できるようになっています。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・営業者氏名」を記入して下さい。

③情報紙の配布から

担当施設を訪問する際には、明るい態度で接し、挨拶をした後、情報紙「食品衛生責任者お知らせ版」を配布しながら、相手が困らないようにして下さい。

④巡回日の記載

まずは、情報紙「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」(以下「条例」という)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います。

⑥整理・整頓・清掃の確認

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。

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います。巡回指導時に点検表の活用状況及び記載内容を

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ください。

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

食品営業の方は条例により、「施設内のねずみ族、昆虫等の生息状況を定期的に調査し、その発生を認めるときは、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、指導事項、対応方法等を記入して下さい。

検便、整理・整頓・清掃、点検表の記載状況をチェック

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。

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うち、特に優れている項目があれば該当する項目(いくつでも可)に○を記入して下さい。

『巡回活動記録簿』の活用と回収にご協力を

平成二十五年度版「巡回活動記録簿」の回収にご協力を
平成二十五年度の「巡回活動記

教育用ビデオが完成 「清潔が一番 洗浄と殺菌の大切さを学ぼう」

東京都より制作委託を受け、都八王子市・町田市・区の保健所等

食品衛生教育用ビデオ

清潔が一番
= 洗浄と殺菌の大切さを学ぼう =



出演 伊集院 礼子

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

食品衛生行政の第一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、手洗いの洗浄不足から起こった食中毒事例から始まり、シンクの洗浄が不十分だったために起こった食中毒事例、続いて、殺菌・消毒剤の使用法、調理器具類の洗浄・消毒の方法、最後に施設設備・トイレ

の清掃を通じて食中毒の発生予防を扱った作品で、タイトルは「清潔が一番 洗浄と殺菌の大切さを学ぼう」

ビデオは、飲食店の従業員が出勤から帰ってくるころからスタートが始まります。

最初に、手の洗浄不足により起こった仕出し弁当屋での食中毒事例を取り上げ、正しい手洗いの方法を解説。

次に、洗い場のシンクが洗浄不十分だったために起こった二次汚染による食中毒事例を紹介。ある旅館、シンクで魚を水洗いして下処理をした後、シンクの洗浄・消毒を十分に行わないまま野菜

最後に、施設・設備の清掃(殺菌・消毒)方法について解説。和式トイレでの飛沫によるノロウイルス食中毒の危険性を紹介し、殺菌・消毒の大切さを解説しています。

ある飲食店の一日を、従業員の仕事を振り返りながら、「洗浄と殺菌の大切さ」を再確認していただく内容となっていますので、各種の講習会等で、是非ご活用ください。(収録時間十六分)

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	378	飲食店 営業	一般	26	354
	サボウイルス	1	12		すし	2	24
細菌	カンピロバクター	8	67		仕出し	1	86
	ウエルシュ菌	1	12		弁当	1	12
	腸管出血性大腸菌	3	8		不明	3	6
寄生虫	アニサキス	5	5	合計	33	482	
合計		33	482				

平成26年5月31日現在

録簿」を平成二十六年年度に各地域食協で開催される自治指導員会や理事会等で回収させていただきます。返却の際には、表紙の食協名・指導員名を、確認いただき、巡回活動記録簿についても、記載内容をご確認の上、指導員部長(総合事務所)までご返却下さい。