

食品衛生自治指導員

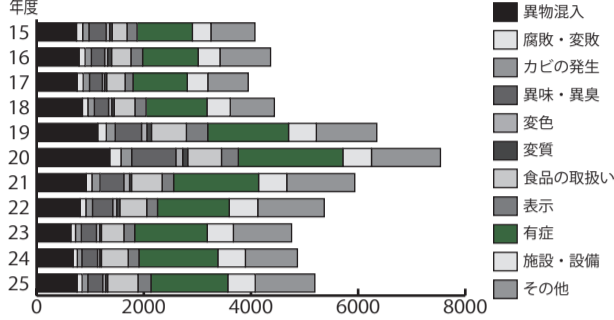
発行：東京都 食品安全情報サイト 食品衛生の窓 www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shokuhin

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 東京協ホームページ www.toshoku.or.jp

指導員だより 第239号

印刷物規格表
第1類印刷番号(26)63

図1 過去10年間の苦情件数



平成二十五年度、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五千九百九十二件でした。総件数では、平成二十四年度と比較して約七%の増加となりました。ここ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、平成二十三年以降再び増加傾向が見られます。(図1)

内訳で見ると、「有症苦情」が最多で千四百三十四件(二七・六%)、次いで「異物混入」が七百五十五件(一四・五%)、「食品の取扱い」が五百六十七件(一〇・九%)となっています。(図2)

有症苦情の次に多い異物混入の苦情について、異物混入要因(図3)を細かく見ると、ハエやゴキブリなど「虫」の混入が一番多く二百二十九件(三〇・三%)、次いで髪の毛など「動物性異物」が百四十五件(一九・二%)、金属片などの「鉱物性異物」が百五十二件(二二・九%)、となっています。次に平成二十五年度に都内で届出のあった苦情二事例を紹介しましょう。

食品に関する苦情 平成25年度

減らない「異物混入」事例

虫や毛髪、金属片など混入防止対策を

図2 平成25年度要因別苦情件数

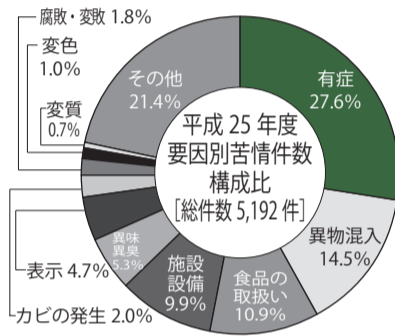
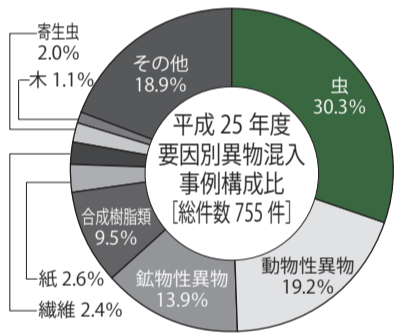


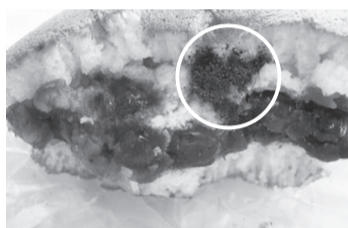
図3 平成25年度要因別異物混入事例



事例1 だら焼きにたばこの灰様異物

【苦情概要】スーパーで購入しただら焼きの中に、タバコの灰状の異物が入っていた。

【調査結果】当該異物の鏡検で、カビの菌糸と胞子が確認された。製造所の調査では、製造室の壁、天井等にカビの発生が見られた。



また、製造ラインの清掃不足など、衛生管理に不備があった。また、脱酸素剤入りであるが、脱酸素の当該品の切替時に、製造室、製造ラインの清掃を徹底する。

【再発防止対策】
①製造室、製造ラインの清掃を徹底する。
②包装状態の確認を徹底し、記録に残す。

事例2 昆布巻に虫の一部が混入

【苦情概要】おせち用に購入した昆布巻を食べたところ、虫の一部のような異物が出てきた。

【調査結果】異物は、同じ製造所で製造しているイナゴの佃煮の一部(脚)であった。当該製造所では、昆布巻を製造した前日にイナゴの佃煮を製造していた。また、昆布巻とイナゴの佃煮に共通して使用しているパットの切替時に、製造品の切替時に、製造室、製造ラインの清掃を徹底する。



また、製造品の切替時に、製造室、製造ラインの清掃を徹底する。

【再発防止対策】
①パットは使用ごとに目視点検し、製造品の切替時には洗浄する。
②作業前後の道具等を確認し、記録に残す。

◎異物の混入を防止するためには

近年、食品への異物混入事例が相次いで報道され、食品事業者には、異物混入防止の徹底が求められています。

異物には、客観的な定義はなく、消費者が不快・不安を感じたものが異物となります。食品事業者は、消費者から見て不快・不安となる異物の混入が無いように、適切な防止対策を講じることが必要です。

◎苦情対応

保健所に寄せられる苦情は、異物混入や食品の取扱い等、食品衛生に関するものです。しかし、この苦情に、店舗での不適切な対応が追加されるケースが少なくありません。

苦情に対して適切に対応しなければ、お客様の信頼を失うこととなります。加えて、食品衛生に関する苦情は、後に重大な事故を引き起こす可能性があるため、一つの苦情に対して特に注意して対応することが重要となります。

そこで、ここでは、苦情対応のポイントについて紹介します。

①作業環境の整備

調理場に入る際は、帽子を正しく着用し、清潔な作業着を着用しましょう。

虫が侵入しないように、窓、ドアを不用意に開放しないようにしましょう。また、必要に応じて、網戸や適切な位置にトラップを設置しましょう。

清掃を徹底し、食品残渣が残らないようにしましょう。また、原材料を適切に保管し、虫が繁殖しない環境を作りましょう。

調理場で、異物になるような物(ホッチキスや輪ゴム、画鋲など)を使用しないようにしましょう。

機械、器具類は破損がないか定期的に点検し、破損があった場合は、補修・買替えを行い、常に適切な状態で使用できるように整備しましょう。

②作業方法の見直し

原材料の検品や製造作業中の目視点検等を行って、異物の除去に努めましょう。

機械、器具の洗浄を適切なタイミングで行い、新たに製品を製造する際には、汚れた食品の残りが付かない状態にしましょう。

③作業の実施記録

異物混入対策を継続して行うために、記録をつけて実施状況を確認しましょう。記録に残すことにより、万が一食品事故や苦情があった場合に、どこに問題があったのかを素早く把握することができそうです。

◎苦情対応

保健所に寄せられる苦情は、異物混入や食品の取扱い等、食品衛生に関するものです。しかし、この苦情に、店舗での不適切な対応が追加されるケースが少なくありません。

苦情に対して適切に対応しなければ、お客様の信頼を失うこととなります。加えて、食品衛生に関する苦情は、後に重大な事故を引き起こす可能性があるため、一つの苦情に対して特に注意して対応することが重要となります。

そこで、ここでは、苦情対応のポイントについて紹介します。

①謙虚な気持ちで対応

苦情の申し出があった場合は、最初の対応が重要です。あなたの店が原因と決まったわけではありませんが、お客様に対して、不快な思いをさせて申し訳ないと思える気持ちで対応しましょう。

②事実の確認

どのような苦情なのか、相手の言い分を十分に聞き、内容を正確に把握しましょう。届出者の氏名、連絡先、商品名、苦情の内容、気付いた時の状況、健康への影響、受診の有無等を聞き取りましょう。苦情食品の現物がある場合は、原因究明のために必要となるので、できるだけ見つけた時の状態のまま保管します。

③原因の究明

他に同様の苦情が無いか、店舗での衛生上の問題が無いかを確認します。原材料や、従業員の状況、作業方法等考えられる危害について慎重に確認することが重要となります。

苦情の原因が、自店舗ではなく製造、流通過程にある可能性がある場合には、必要に応じて仕入先等へ調査を依頼します。

④結果の報告

調査結果と併せて、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。

⑤情報の共有

苦情の原因や改善策の情報を記録しましょう。加えて従業員全員で共有し、再発防止に努めましょう。

◎おわりに

食品事業者が、衛生管理の向上に努める中、苦情件数が減らない理由の一つとして、消費者側の衛生意識が高まっていることが挙げられます。食品事業者は、消費者が満足する、安全で安心できる食品を提供するために、それぞれの店に合った衛生管理体制を作り、確実に実行することが重要です。

また、万が一、苦情が発生してしまった場合は、その後の対応を適切に行うことが求められ、苦情の内容によっては、回収や消費者への周知等が必要となることもあります。

なお、本年四月から、製造食品等に係る異味又は異臭の発生、異物の混入その他の情報であって、健康被害につながるおそれが否定できないものを受けた場合は、保健所への速やかな情報提供が義務化されました。ご協力をお願いします。

健康被害につながる苦情 情報提供義務化に

健康被害につながるおそれが否定できないものを受けた場合は、保健所への速やかな情報提供が義務化されました。ご協力をお願いします。

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ご協力ください。

さて、平成二十五年度から、巡回活動記録簿を新しい様式に改め、より記入しやすいためにしています。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。

巡回指導時に必ず携行し記載

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、次のようになっていきますので、記載方法を説明します。（記入例を

巡回活動記録簿の記入例

巡回活動記録簿				
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
特記事項				
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。

巡回活動記録簿の記入例

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、「食協名と指導員名」を記入してください。

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」を記入してください。

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」を記入してください。

③情報紙の配布から：
担当施設を訪問する際には、情報紙「食品衛生責任者お知らせ版」の配布をお願いします。

④巡回指導月日の記載
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ください。

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、「措置基準」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。

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○をしてください。

⑥整理・整頓・清掃の確認
措置基準により、「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います。

指導員自身の感覚で、良(できている)・未(不十分または未実施)のいずれかに○をしてください。

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

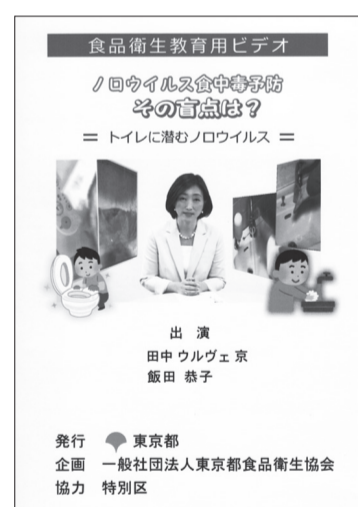
が重要事項となっています。巡回指導時に点検表の活用状況及び記載内容の確認をしていただき、記載状況について、良・未のいずれかに○をしてください。

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

記入しやすく自主点検表の項目に連動も

教育用ビデオが完成 「ノロウイルス食中毒予防 その盲点は？」 =トイレに潜むノロウイルス=



東京都から制作委託を受け、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。

今回制作したビデオは、ノロウイルス食中毒予防を扱った作品で、タイトルは「ノロウイルス食中毒予防 その盲点は？」。トイレに潜むノロウイルスは、ノロウイルスの拡散する原因で、一向に減らないのが現状です。ノロウイルスが拡散する原因では、トイレがノロウイルスの汚染を受け、調理従事者の手指や衣服などを介して食品が汚染されて食中毒を起こす事例も少なくありません。

そこでこのビデオでは、下痢症状の人が排便したとき、便器や床などの周辺に便がどのように飛び散るかを疑似下痢便で実験し、トイレの衛生管理や正しい手

洗いの方法を解説しています。ビデオはキャスト役の元シンクロナイズドスイミング選手・田中ウルヴェ京さんが海外遠征での食中毒対応で経験したエピソードを語るところから始まります。

トイレでの下痢便の飛散実験に続いて、日本医療科学大学の飯田恭子保健医学部長がノロウイルスの特徴やトイレ利用時の注意点、手洗いの重要性などを説明。さらに、ノロウイルスに感染しているも発症しない健康保菌者(不顕性保菌者)の対応についても解説しています。

トイレでの衛生管理や手洗いの重要性等を再認識していただく内容となっていますので、各種講習会等で、是非ご活用ください。(収録時間二十二分)

トイレの衛生管理を解説

指導員名をご確認いただき、巡回活動記録簿についても、記載内容をご確認の上、指導員部長または管轄総合事務所までご返却ください。

「巡回活動記録簿」の回収にご協力ください

平成二十六年版「巡回活動記録簿」の回収にご協力ください

平成二十六年版の「巡回活動記録簿」の回収にご協力ください

東京都食中毒発生状況 速報

①病因物質別発生件数

期間	1/1 ~ 6/15	1/1 ~ 6/15
病因物質	件数	患者数
ウイルス	ノロウイルス 44	1,254
細菌	カンピロバクター	20 155
	黄色ブドウ球菌	1 21
	ウエルシュ菌	1 10
	サルモネラ	2 12
	腸管出血性大腸菌	1 3
寄生虫	アニサキス 7	8
化学物質	ヒスタミン 1	5
自然毒	植物性自然毒 1	2
	不明 1	32
合計	79	1,502

平成27年6月15日現在

②原因施設別発生件数

期間	1/1 ~ 6/15	1/1 ~ 6/15
原因施設	件数	患者数
飲食店営業	一般	57 778
	すし	5 39
	仕出し	2 347
	旅館・ホテル	1 15
	自動車	3 55
集団給食(要許可)	1	42
集団給食(届出)	3	109
魚介類販売業	1	70
家庭	1	2
その他	2	39
不明	3	6
合計	79	1,502