

食品衛生自治指導員

指導員だより
第 243 号

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
☎ 03-3404-0121 〒150-0001

東食協ホームページ
www.toshoku.or.jp

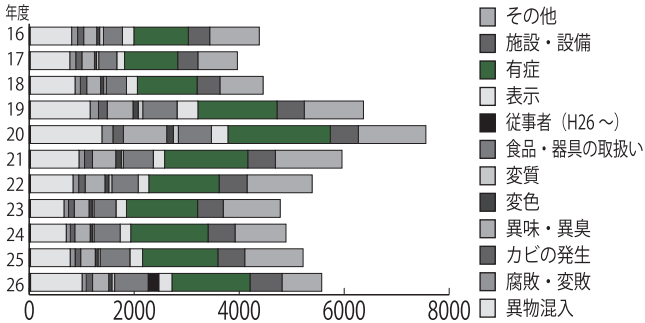
印刷物規格表
第 1 類印刷番号 (27) 80

平成
26 年度

食品に関する苦情 増加傾向に

「有症」が最多、次いで「異物混入」

図 1 過去 10 年間の苦情件数



平成二十六年、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五千五百四十六件でした。総件数では、平成二十五年と比較して約七％の増加となりました。ここ十年間では平成二十年をピークに、減少傾向にありましたが、平成二十三年以降は増加傾向が続いています。(図 1)

内訳で見ると、「有症」が最多で千四百八十七件(二六・八％)、次いで「異物混入」が九百八十一件(一七・七％)、「食品・器具の取扱い」が六百三十八件(一一・五％)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、ゴキブリやハエなど「虫」の混入が一番多く二百三十八件(二四・三％)、次いで髪の毛など「動物性異物」が百四十九件(一五・二％)、ビニール類などの「合成樹脂類」が百四十六件(一四・九％)となっています。近年、メディア等でも多く取り上げられ、消費者の関心

図 2 平成 26 年度要因別苦情件数

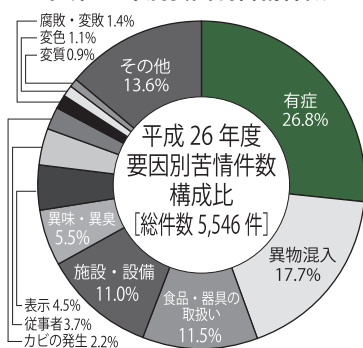
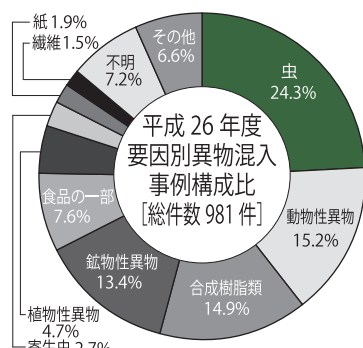


図 3 平成 26 年度要因別異物混入事例

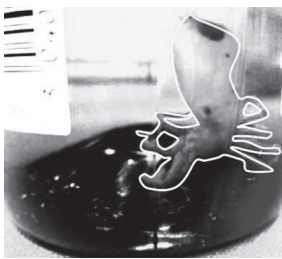


も高まっている「異物混入」。ここでは平成二十六年に都内で届出のあった二事例を紹介しします。

事例 1 白ワインにクモ様異物

【苦情概要】

輸入の白ワイン(瓶)を購入し、自宅で開封する前にワインを見たところ、クモのような異物が混入しているのを発見した。



【調査結果】

異物は、当該ワインの産地である欧州に広く生息しているクモであった。調査の結果、クモは製造所にワインの空瓶が搬入された時点で既に混入しており、その後の洗瓶工程でも除去されないまま製造が進み、出荷されたと考えられた。

【再発防止対策】

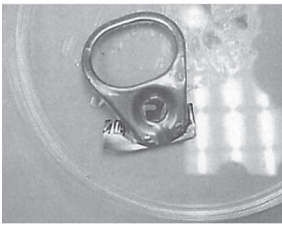
①目視検査を強化し、瓶の洗浄

機の水圧を再調整する。
②瓶を保管している倉庫や運搬に使用するパレットについても清掃を徹底する。

事例 2 ゆであずきの缶詰に金属異物

【苦情概要】

購入したゆであずきの缶詰を開缶したところ、リング状の金属様異物が混入しているのを発見した。



【調査結果】

異物は、当該製品に使用されている缶フタの一部(タブ)と形状、材質、印字が類似していた。再現試験の結果、タブが製造ラインの隙間に引っ掛かることで断片(写真参照)となり、後続の製品内に混入することが判明した。

また、タブが欠けた製品について、発見者がマニュアル通りに対応しなかったこと、異物がアルミ

ニウムであり、エックス線検査機で探知できなかったことも原因と考えられた。

【再発防止対策】

①缶フタの取扱いや作業工程についてマニュアルを見直し、従業員に対して再教育する。
②タブが欠けた製品をセンサーで数え、記録する。
③形状不良の缶を納入しないよう、製缶メーカーに注意喚起する。

異物の混入を防止するための

一言に「異物」と言っても、その内容は図 3 に示すとおり、多岐にわたります。異物とは、消費者が異物だと感じるものであり、食品事業者が判断するものではありません。そのため、食品事業者は消費者の視点から異物混入について考え、その対策を講じることが必要とされます。特にガラスや金属片等の硬質異物の場合は、口内を切ったり、歯が欠けたりするなどの健康被害につながる恐れがあるため注意が必要です。

次に、代表的な異物についての防止対策をそれぞれ考えていきたいと思います。

①「虫」の混入防止対策

ポイントは、外部から虫を侵入させないことと、内部で虫を発生させないことの二点です。

●窓やドアは開けたままにせず、虫が侵入してこないようにきちんと閉めましょう。必要に応じて、網戸やトラップを設置することも効果的です。

●段ボールは虫の生息場所になりやすく、卵が産みつけられていることがあります。作業場には持ち込まないようにし、適切な場所に保管しましょう。

●食品残渣が貯留しないよう、作

業場はもちろんのこと、排水管やグリストラップなども定期的に清掃するようにしましょう。

②「毛髪」の混入防止対策

ポイントは、作業員一人一人の混入防止に対する意識づくりです。

●作業着や帽子などは適切に着用しましょう。正しく着用しなければ混入を防止することはできませんので、着用する目的を再確認しましょう。

●脱落している毛髪をローラー等で除去してから作業場に入りましょう。作業途中で脱落することもありますので、時間を決めて定期的にローラー等で除去することも効果的です。

③「合成樹脂類・鉱物性異物」等の混入防止対策

ポイントは作業場内の整理整頓をすることと、作業場内で異物を作り出さないことの二点です。

●不必要なものは作業場に持ち込まないことが原則です。折れ刃カッターやクリップ等、食品に混入しやすいものは使用を避けましょう。持ち込む道具類は記録管理を行い、作業終了後には欠落等の異常がないか確認するようにしましょう。

●作業場内の器具や機器についても破損や部品の緩みがないか定期的に確認しましょう。

●原材料が入っている容器や袋の取扱いについても注意が必要で、開封したときに生じる断片や空容器は、すぐに廃棄箱に入れるなど、食品に混入する可能性のない位置に確実に移動させましょう。

苦情対応

ほとんどの苦情者は、異物を発

見した旨を食品事業者に伝えます。その際に不適切な対応を行うと、異物の混入に加え、接遇に関する苦情が寄せられることがあります。健康被害を防止し、「安全」を確保することはもちろん、消費者に「安心」を提供できるよう、次に挙げるポイントを押さえて真摯に対応しましょう。

①苦情を受けたら謙虚に対応

「不快な思いをさせたこと」について、消費者の立場に立ち、謙虚な態度で話を聞くことが大切です。

②事実の確認

どのような苦情なのか、内容を正確に把握しましょう。苦情者の氏名や連絡先をはじめ、気づいた時の状況や健康への影響などを聞き取りましょう。苦情品の現物がある場合は、できるだけ見つけた時の状態のまま保管し、必要に応じて検査を行います。

なお、健康被害につながるおそれがない場合には保健所への速やかな情報提供が義務付けられています。

③原因の究明
他に同様の苦情がないか、原材料の仕入れから販売まで問題がなかったかを確認し、異物が混入した原因を可能な限り調査します。

④結果の報告
調査結果と併せて、再発防止策も検討し、苦情者へ報告しましょう。回答までに時間を要する場合にも、途中経過を報告することも必要です。

おわりに

苦情はある日突然やってきます。そうならないために未然に防ぐことが一番ですが、苦情が生じたしまったらきちんと対応できるよう、平常時から備えておくことが重要です。具体的に「誰が」「どのように」対応していくのか、管理体制を構築するとともに、被害の拡大が見込まれる場合に備え、自主回収の手順なども確認しておきましょう。

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及び整理・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ます。記載方法を説明します。(記入例を参照)

①指導員名の記入
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:

「巡回活動記録簿」の活用を

食品衛生自治指導員(以下「指導員」といいます。)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御協力ください。

さらに、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及び整理・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ます。記載方法を説明します。(記入例を参照)

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
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

教育用ビデオが完成
「食中毒探偵ヒトミナオユキの事件簿」
～二次汚染に気をつけよう～



制作協力: 東映株式会社/制作: 株式会社東映
企画: 一般社団法人東京都食品衛生協会/発行: 東京都

第三話のノロウイルス食中毒事件では、調理服や使い捨て手袋の適切な使用方法を解説します。

二次汚染による食中毒予防のポイントについて、再認識をしていただく内容となっていますので、各種講習会等で御活用ください。

(収録時間約十九分)

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、調理器具やシンク、従事者の手指などを介して起きた食中毒事件を扱った

作品で、タイトルは『食中毒探偵ヒトミナオユキの事件簿』(二次汚染に気をつけよう)。

食中毒が起った場合、細菌やウイルスが付着している食品による事故は、汚染源が特定できれば予防することは比較的容易です。しかし、包丁やまな板などの調理器具、従事者の手指を介して食品を汚染する

第二話の食中毒菌はエルシニア・エンテロコリチカ。ここでは、シンクに捨てた豚肉のドリップがサラダを汚染していく過程を説明します。

作品で、タイトルは『食中毒探偵ヒトミナオユキの事件簿』(二次汚染に気をつけよう)。

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

記入しやすく
自主点検表の
項目に連動も

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○をしてください。

⑨殺虫・殺鼠の実施状況の確認
食品営業の方は措置基準により、「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ください。

「巡回活動記録簿」の
回収にご協力を

平成二十七年版「巡回活動記録簿」の回収にご協力ください。

平成二十七年版の「巡回活動記録簿」を平成二十八年度に各地

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 ～ 5/31	
病因物質		件数	患者数
ウイルス	ノロウイルス	29	531
細菌	カンピロバクター	12	527
	黄色ブドウ球菌	1	3
	ウェルシュ菌	2	62
	カンピロバクター 及びサルモネラ	2	20
寄生虫	アニサキス	6	6
化学物質	ヒスタミン	2	12
自然毒	植物性自然毒	2	2
合計		56	1163

②原因施設別発生件数

期間	1/1 ~ 5/31	
原因施設	件数	患者数
飲食店営業	一般	46 856
	仕出し	1 36
集団給食(要許可)	2	204
集団給食(届出)	3	63
魚介類販売業	1	1
家庭	3	3
合計	56	1163

平成 28 年 5 月 31 日現在

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、指導員名を御確認いただき、巡回

活動記録簿欄についても、記載内容をご確認の上、指導員部長又は管轄総合事務所まで御返却ください。