

お知らせ版 第176号 印刷物規格表 第1類 印刷番号(29)86

# 食品衛生責任者

発行：東京都 編集：一般社団法人東京都食品衛生協会  
東京都・食品監視課のホームページ <http://www.toshoku.or.jp> で検索

細菌を「つけない」「清潔」「ふやさない」「迅速または冷却」「加熱」  
細菌性食中毒予防三原則

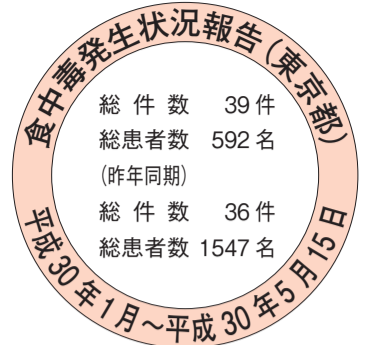
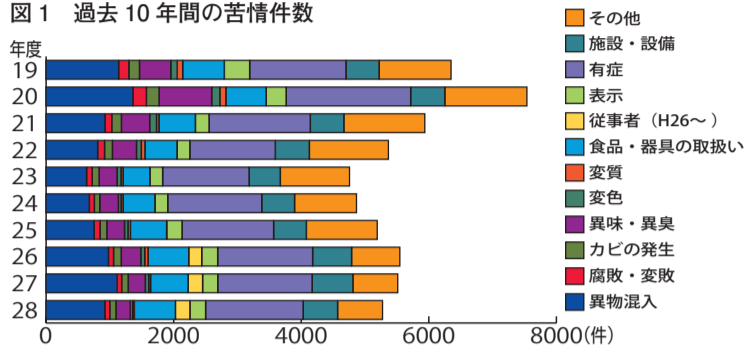


図1 過去10年間の苦情件数



平成二十八年度、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四千九百四十九件でした。ここ十年間では平成二十年度をピークに減少し、ここ数年は五千件前後で推移しています。図1

内訳は「有症」が最多で千五百二十七件(二八・九%)、次いで「異物混入」が九百二十五件(一七・五%)、「食品・器具の取扱い」が六百四十四件(一二・二%)でした。(図2)

有症苦情の次に多い異物混入の苦情について、その要因(図3)を細かく見ると、ゴキブリやハエなど「虫」の混入が一番多く二百三十七件(二五・六%)、次いで髪の毛など「動物性異物」が百五十八件(一七・一%)、ビニール片など「合成樹脂類」が百五十一件(一六・三%)となっています。

## 平成28年度 食品の苦情 「有症」が最多 異物混入はゴキブリ、ハエ、毛髪など



恵方巻に直接貼られた表示シール

**事例1 恵方巻きにシール**

**【苦情概要】**  
スーパーで購入した恵方巻を自宅で喫食しようとしたところ、恵方巻の海苔に表示シールが直接貼り付いていることを発見した。

**【調査結果】**  
恵方巻を入れる容器の底面には事前に表示シールを貼り、五十個単位で重ねて保管していた。容器の底面には滑り止め用の凹凸があるため、表示シールの粘着面全体を貼り付けることが難しく、一部剥がれやすい状況であった。容器を重ねたことにより、剥がれた底面の表示シールがその直下の容器面に貼り付くことがあった。容器を重ねたことにより、剥がれた底面の表示シールがその直下の容器面に貼り付くことがあった。



パンシメジの中から出てきた針金様異物

**事例2 針金様異物**

**【苦情概要】**  
スーパーで購入したパンシメジを調理のため半分に分けたところ、黒く細い針金様の異物が刺さっていた。

**【調査結果】**  
パンシメジの菌床培地を混合するミキサーの清掃に使用していた

図2 平成28年度要因別苦情件数

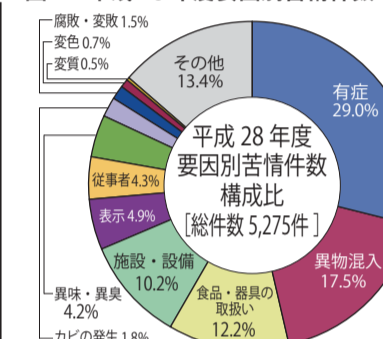
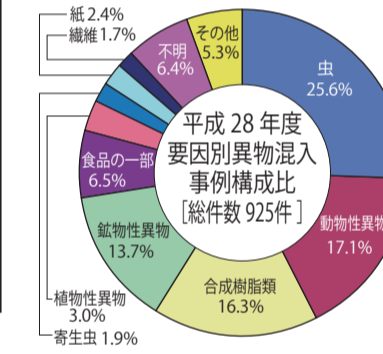


図3 平成28年度要因別異物混入事例



**【再発防止対策】**

- 凹凸のない容器へ変更
- 粘着力の強いシールへ変更
- 従業員全員へ周知するとともに、目視点検を徹底

**【再発防止対策】**

- 凹凸のない容器へ変更
- 粘着力の強いシールへ変更
- 従業員全員へ周知するとともに、目視点検を徹底

2つの事例に共通することは、製造現場でのわずかな不注意が原因で、異物が混入した点です。このような苦情が発生すると、お客様への対応や施設の調査及び改善措置などに大きな労力を要します。

**苦情発生防止のための5S**

2つの事例に共通することは、製造現場でのわずかな不注意が原因で、異物が混入した点です。このような苦情が発生すると、お客様への対応や施設の調査及び改善措置などに大きな労力を要します。

**【再発防止対策】**

- ミキサーの清掃をほうきから、エアコンプレッサーに変更
- 生育農家を対象に衛生教育を行い、株元周辺についても目視点検するように指導

**【再発防止対策】**

- ミキサーの清掃をほうきから、エアコンプレッサーに変更
- 生育農家を対象に衛生教育を行い、株元周辺についても目視点検するように指導

「整理」とは必要なものを選んで、 unnecessaryなものを処分することです。必要かどうかの判断は難しいと思いますが、思い切って「一年を通して使わなかったものは捨てる」など明確な基準を設けましょう。

「整頓」とは、ものの個数や状態が一目でわかるよう、保管場所を工夫することです。例えばペ

**【再発防止対策】**

- ミキサーの清掃をほうきから、エアコンプレッサーに変更
- 生育農家を対象に衛生教育を行い、株元周辺についても目視点検するように指導

**【再発防止対策】**

- ミキサーの清掃をほうきから、エアコンプレッサーに変更
- 生育農家を対象に衛生教育を行い、株元周辺についても目視点検するように指導

「整理」とは必要なものを選んで、 unnecessaryなものを処分することです。必要かどうかの判断は難しいと思いますが、思い切って「一年を通して使わなかったものは捨てる」など明確な基準を設けましょう。

「整頓」とは、ものの個数や状態が一目でわかるよう、保管場所を工夫することです。例えばペ

ほうきの繊維が当該異物と類似していた。

当該異物とほうきの繊維の赤外吸収スペクトルを比較したところ、ほぼ同一のスペクトルが認められた。

以上のことから、培地を混合するミキサーの清掃に使用していたほうきの繊維の一部がミキサーに残ったまま培地を作成したため、内部に練りこまれた可能性が高いと考えられた。

**【再発防止対策】**

- ミキサーの清掃をほうきから、エアコンプレッサーに変更
- 生育農家を対象に衛生教育を行い、株元周辺についても目視点検するように指導

「清掃」とは、虫の発生原因となる食品残渣や、異物混入の原因となるほこりなどを取り除き、きれいな状態にすることです。製造所内すべてを毎日清掃することが現実的ではない場合は、汚れやすい場所を中心に場所ごとに頻度を決めて、着実に清掃できるようにしましょう。

**【実践したら、効果を検証する】**

製造所内を清潔に保つためには、前述のとおりあらかじめルールを決めて実践することが大切ですが、それが無理のあるルールである場合には長続きせず、結局元の木阿弥になってしまうか心配です。そうならないためには、責任者は定期的に清潔が保たれているか点検を行い、実際に作業する人の意見を聞きましょう。作業負担が大きすぎる場合は、清掃方法や頻度の見直しを行うことで、より現場に即した衛生管理へと向上させることができます。作業する人がその意味や目的を理解していない場合には、教育訓練(しつけ)を行い、意義付けを行うことで、質の担保につながるでしょう。

**苦情を受けてしまったら...**

どんなに5Sを徹底していても、上記の事例のように、予期せぬ苦情を受けてしまうことはあります。その際、苦情を申し立てるお客様は、不愉快な思いをしたと感情的になっている場合がほとんどです。

そのような場合は、まず「不愉快な思いをさせたこと」に対して謝ってみましょう。申し出のあ

た苦情が本当にお店側に原因があるかどうかは、詳しく調べてみるとわからないため、その場での言及は控えるべきです。申し出られたお客様から冷静に話を聞き入れ、調査結果を速やかに報告するなど、誠意のある対応をすることを心がけましょう。苦情の内容によっては、お客様への回答に時間を要する場合もありますが、その際は中間報告を行っておくとういでしょう。

お店側に非がないような状況であっても、申し出たお客様への最初の対応の仕方によって、苦情がこじれてしまう事例も多数見受けられます。責任者が不在の場合の対応など、従業員に対して、苦情のあったときの対応について教育を行うことも大切です。

**苦情は貴重なサイン**

上に示した苦情件数はあくまで保健所などの行政機関に寄せられたものであり、実際は行政に届けていない苦情も、相当数存在すると考えられます。

リスク管理の考え方の一つに「ハイインリッヒの法則」というものがあります。一件の重大な事故の背景には、二十九件の軽微な事故、三百件のヒヤリ・ハットがあると法則です。食品の営業にあてはめると、一件の食中毒の背景には、二十九件の苦情があり、三百件の不適切な食品の取扱いが背景にあるということでしょう。

お客様から寄せられる苦情について、原因を究明し、衛生管理を振り返り、再発防止策を講じていくことを続けていけば、食中毒などの重大な事故のリスクを大幅に下げられると同時にお客様の信頼を得ることができるようになります。

しかし、たかが苦情と軽視し問題を放置してしまうと、その先には、信用を失墜させるような重大な食中毒などの事故が待っているかもしれません。

お客様からのサインを真摯に受け止め、お店の衛生管理を見直してみませんか?



# ドライエイジングビーフの衛生管理

## 十分な加熱調理が必要です

最近流行しているドライエイジングビーフは、真菌等の微生物のはたらきを利用し熟成庫で温度、湿度、風等をコントロールしながら長期熟成することで肉の旨味を引き出すといわれています。

都内でドライエイジングビーフを取り扱う施設は増加傾向にありますが、その製法に明確な衛生規範等の基準はなく、製造者が独自に製造しているのが現状です。微生物を利用するため腐敗等が起る場合もあり、食中毒を引き起こす恐れも想定されます。そこで、都は衛生学的調査を行い、衛生管理ポイントを取りまとめました。

### 調査方法

#### 〔調査期間〕

平成二十八年四月から平成二十九年三月まで

〔製品等検査（細菌・真菌検査）〕  
自家熟成を行う都内の五施設

表1 製品等の細菌数検査結果 (n=60)

	部位	細菌数 (/g)									
		<10	10 <sup>1</sup>	10 <sup>2</sup>	10 <sup>3</sup>	10 <sup>4</sup>	10 <sup>5</sup>	10 <sup>6</sup>	10 <sup>7</sup>	10 <sup>8</sup>	10 <sup>9</sup>
熟成前	表面			2	4	2	1	1			
	中心部	6	1		1	2					
熟成後	トリミング部位				2	1	6	1	2		
	トリミング後表面	1		4	1	3	3				
	トリミング後中心	6	3	1	2						
	製品						1				
	その他						1	1		1	

表2 製品等の食中毒起因菌等数検査結果 (n=59)

	部位	細菌数				
		リステリア・モノサイトゲネス	黄色ブドウ球菌	クロストリジウム属菌	大腸菌群	大腸菌
熟成前	表面				6	2
	中心部					
熟成後	トリミング部位		4		2	2
	トリミング後表面		3	1		2
	トリミング後中心					
	製品					
	その他					

※表1、表2について ・熟成後の製品は、表面と中心部を分けずに全体を検査した  
・熟成後のその他の内訳は、塗り付け用肉、変質部及び食肉内部の空洞

（製造業二施設、販売店一施設、飲食店二施設）で、ドライエイジングビーフの原料肉、製品等を採用しました。熟成前の原料肉は表面と中心部、熟成後はトリミング（切り取り）部位とトリミングした後のものを、さらに表面部と中心部に分けて、検査しました。その他に、変質部等を三検体検査しました。検査内容としては、細菌検査は、細菌数、大腸菌群、大腸菌、黄色ブドウ球菌、クロストリジウム属菌、リステリア・モノサイトゲネスを実施しました。真菌検査は、低温（四℃二週間）及び常温（二十五℃一週間）の二条件での増殖試験を実施しました。

### 〔聞き取り調査・温湿度計測〕

自家熟成を行う十一施設への聞き取り調査を行いました。また、製品

等検査を行った五施設中、四施設の熟成庫に温湿度計を設置し、熟成期間中の熟成庫の湿度を計測しました。

### 調査結果

#### 〔製品等検査（細菌・真菌検査）〕

細菌数の検査（表1）は、六十検体実施し、一グラムあたりの細菌数が百万以上の検体は六検体でした。食肉外側部分（熟成前表面と熟成後トリミング部位）との比較は、熟成後におおむね細菌数が増加しました。さらに、熟成後の検体ではトリミング部位、トリミング後表面、中心部の順に、検体の部位が食肉の中心に近づくにつれて、細菌数は減少する傾向にありました。

食中毒起因菌等については（表2）、五十九検体中、リステリア・モノサイトゲネスが熟成後のトリミング部位四検体、熟成後のトリミング後表面三検体から検出されました。黄色ブドウ球菌は、六十検体中、熟成後のトリミング後表面一検体から検出されました。熟成後中心部は全て陰性でした。熟成後の食肉外側部には細菌汚染があるため、汚染除去には適切なトリミングが重要です。またトリミング後の喫食部で食中毒起因菌が検出されたため、トリミング時の二次汚染対策が必要です。

#### 〔聞き取り調査〕

自家熟成を行う十一施設への聞き取り調査結果は、以下のとおりです。

①熟成条件は事業者で異なり、熟成期間は十四日から百日程度（大半は二十八日前後）でした。

②熟成後のトリミング作業は、全事業者がカビや変質部の除去を目視で確認していました。

③熟成には専任の従業員を設けている施設が六施設あり、ベテラン従業員が担当していました。

④事業者の中には、熟成した食肉は生食できると誤った認識を持つ人もいました。また、熟成庫の温度管理記録を行っていない状況が散見されました。

#### 〔温湿度計測〕

計測を実施した四施設の熟成庫のうち、設定した湿度が維持されていたのは、倉庫型の二施設でした。逸脱や変動が多かった二施設は、ショーケース型でした。ショーケース型は、扉の開閉が多くなること等により湿度変化が起りやすいと推測されました。

#### 〔衛生管理ポイント〕

調査結果を踏まえ、ドライエイジングビーフの衛生管理ポイントを以下の三点に取りまとめました。

#### ① 熟成後の肉は外側部位が汚染されている可能性が高いことから適切にトリミングをすること

② 熟成温度が高くなると目的外のカビの発生や変質が起る可能性が高いことから、熟成にあたっては低温管理を徹底すること。特に、ショーケース型の熟成庫は扉の開閉を可能な限り少なくするなど注意すること

#### ③ ドライエイジングビーフの販売、調理提供にあたっては、十分な加熱が必要であるため、「加熱

用食肉」として取り扱うこと  
なお、調査結果を東京都食品安全情報評価委員会で検討した結果、ドライエイジングビーフについては、生鮮食肉と同様に、生食できないこと、十分な加熱や二次汚染対策が必要であること

# 夏の食品衛生一斉監視を実施します

## 都内全域で17万件の監視

夏を迎えるにあたり、食品の安全性を確保し、食中毒の発生を未然に防止するため、都及び特別区、八王子市・町田市が協力して、食品関係事業者等に対する夏の食品衛生一斉監視を実施します。

### 実施時期

平成三十年六月一日から同年八月三十一日まで

### 実施機関

東京都保健所、健康安全研究センター、市場衛生検査所及び芝浦食肉衛生検査所

イ特別区・八王子市・町田市保健所及び各区市検査機関

### 重点的に監視指導を行う項目

- (1) 食肉等の監視指導
- 鶏肉等の生食での提供中止
- 平成二十九年に都内で発生した食中毒のうち、カンピロバクター食中毒が最多
- その原因食品の大半が生又は加熱不十分な鶏肉に関連

### 結果の公表

一斉監視の実施結果については、八月下旬に速報としてお知らせする予定です。

を、都民及び事業者等に周知、指導していくこととされ、都はホームページ食品衛生の窓での周知を図っています。(http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shokuhin/)

各種お問合せはこちらまで

「食品衛生相談コーナー」開設  
東京食品技術研究所  
食品衛生コンサルタント部  
☎ 03・3934・5826

一般社団法人東京都食品衛生協会 (島しょ本部)  
☎ 03・3404・0121  
☎ 03・3934・5821 (技研)

▽東京食品総合事務所  
カッコ内は管轄の支部

▽銀座総合事務所  
(千代田・中央区・台東・文京・墨田区・江東区・葛飾区・江戸川区)  
☎ 03・3542・0161

▽恵比寿総合事務所  
(みなと・渋谷・目黒区・品川・大田区)  
☎ 03・5458・1631

▽新宿総合事務所  
(新宿区・中野区・世田谷区・杉並区)  
☎ 03・3363・3791

▽池袋総合事務所  
(豊島区池袋・板橋区・練馬区・北区・荒川・足立区)  
☎ 03・3984・6701

▽立川総合事務所  
(立川・八王子・町田・西多摩・南多摩・北多摩北部・北多摩南部)  
☎ 042・524・7020