

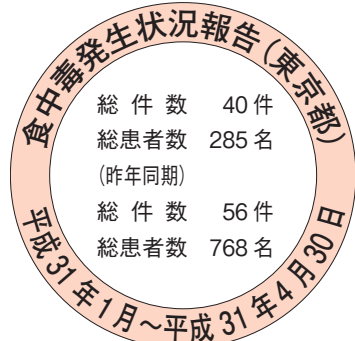
お知らせ版 第180号

印刷物規格表 第 1 類 印刷番号 (30) 91

食品衛生責任者

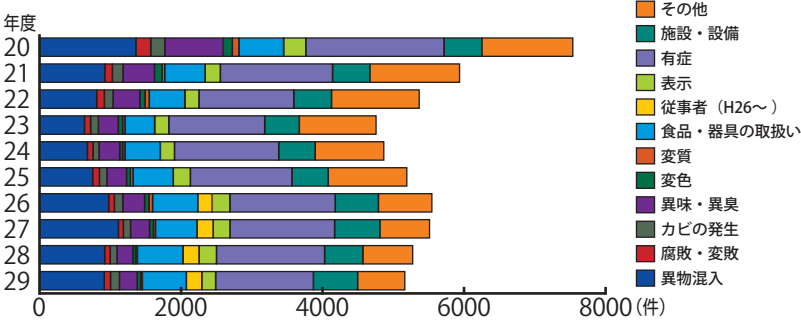
発行：東京都 編集：一般社団法人東京都食品衛生協会
東京都・食品監視課のホームページ 食品衛生の窓 で検索

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



東食協ホームページ <http://www.toshoku.or.jp>

図 1 過去 10 年間の苦情件数



平成二十九年年度、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五千六百四十四件でした。

過去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」が最多で千三百八十件 (二六・六%)、次いで「異物混入」が九百十八件 (一七・七%)、「施設・設備」が六百二十五件 (一一・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」の混入が最も多く二百六十六件 (二九・〇%)、次いで髪の毛など「動物性異物」が百二十七件 (一三・八%)、金属片など「鉱物性異物」が百十七件 (二・二%) でした。

都内の食品苦情 5164 件

「有症」が最多。「異物混入」はゴキブリ、ハエ、毛髪など

図 2 平成 29 年度要因別苦情件数

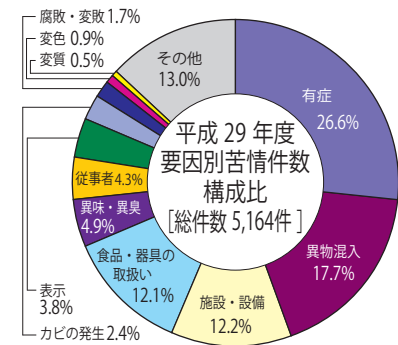
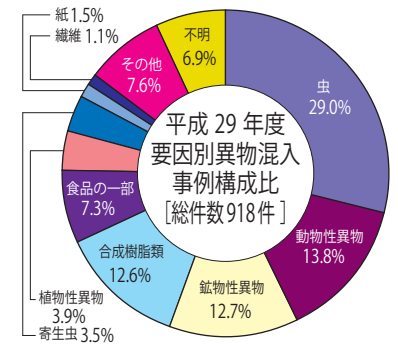


図 3 平成 29 年度要因別異物混入事例



平成 29 年度

「苦情概要」

スーパードで購入したお好み焼きを喫食したところ、米粒の半分くらいの黒色硬質異物が複数個入っているのを見つけた。

「調査結果」

当該異物は、加熱焼成工程で使用する鉄板に付着していた焦げ様物と類似することが判明した。鉄板の清掃不良もしくは、清掃時に鉄板上に落下した焦げの排除不良により製品中に混入し、その後の目視検品で発見されないうまま出荷されたと推察された。

「再発防止対策」

- ① 全ての鉄板及びその周囲に付着した焦げの除去
- ② 日々の鉄板及び周囲における清掃の再徹底
- ③ 清掃記録表に鉄板の管理項目を追加し、劣化した鉄板は随時交換した

「異物混入を防止するためには」

異物とは、形や大きさ、性状、危険性等で決められ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。異物の中でも金属片やガラス等の硬質異物は、口を切るなど健康被害を生じさせる可能性があることから、特に注意が必要です。

異物混入防止対策として、5S (整理・整頓・清掃・清潔・しつけ) が基本となります。

① 整理

いるものといらないものを区別

し、 unnecessary なものを処分することです。異物の原因となるものを場内から取り除くことができます。

② 整頓

必要なものの個数や置き方、置く場所を決めて、必要な時に使えるようにすることです。ものがなくなったら、ひと目で気づけるように工夫しましょう。

③ 清掃

ごみや汚れがない状態にすれば、有害生物やカビなどの微生物の発生源がなくなります。

また、機器を清掃する際に部品の脱落や破損についても点検を行うことで、硬質異物の混入を防ぐことができます。

④ 清潔

整理・整頓・清掃された状態を維持することです。そうすることで従業員が異常な状態に気がつきやすい環境になります。

⑤ しつけ

整理・整頓・清掃・清潔を習慣づけることです。手順やルールに従業員へ教え、一緒に実施・確認していきましょう。

教える際にはマニュアルをただ見せて終わりではなく、食品衛生のルールに関して気軽に聞ける、伝えられる、そんな雰囲気づくりが大切です。普段からコミュニケーションを密にして、いつでも相談できる体制を整えておきましょう。

「苦情対応で心がけること」

苦情は、お客様からの電話やメール、直接店舗へ出向く等、様々な形で寄せられます。また、店舗ではな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、店舗での不適切な対応が本来の苦情内容に追加されて届けられるケースが少な

くありません。

ここでは、苦情対応の際のポイントについてご説明します。

① 謙虚な気持ちで誠意ある対応

苦情の申し出があった場合は、最初の対応が重要です。話の途中で言い訳等をせず、お客様の立場に立って苦情について考え対応しましょう。

② 事実の確認

「いつ」「誰が」「どこで」「何を」「どうして」「どのように」の 5W 1H を冷静に聞き取り、お客様の要望等を正確に把握しましょう。苦情品は、原因究明のために必要ですので、可能な限り見つけた時の状態で預かり保管します。

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、可能な限り原因を特定します。必要に応じて保健所等に相談してください。

④ 結果の報告

調査結果と改善策の検討結果を合わせてお客様に説明し、誠意ある対応を取ることが重要です。結果が出るまでに時間がかかる場合には、中間報告を行うとよいでしょう。

⑤ 店舗内での情報共有

調査の結果判明した原因や改善策は、きちんと記録・保存することはもちろん、従業員で情報共有し、再発を防止することが重要です。

「ジョン・グッドマンの法則」によると、不満を持ったお客様の苦情を迅速に解決することができれば、八十二%の高確率でリピーターになってもらえるという結果が出ています。一方、苦情を申し出ないお客様の再購入率は十%です。苦情が寄せられない結果、知らないところでお客様がどんどん離れ、売り上げの減少につながっている可能性もあります。

お客様からの苦情は嬉しいものではありませんが、貴重なサインと前向きにとらえることが大切です。食中毒などの大きな食品事故を未然に防ぐためにも、5S の見直しと徹底を行いましょう。

「食品衛生管理ファイル」を作成しました

HACCP の考え方に沿った衛生管理の実践を

昨年六月の食品衛生法改正に伴い、食品関係事業者（以下「事業者」と記す。）は遅くとも2021年前半までにHACCP（ハサップ）に沿った衛生管理を行うことが義務化されました。現在、多くの事業者がこれらの手引きを参考に衛生管理を行うことが、義務化されました。

日本食品衛生協会が作成した「小規模な飲食店事業者向け HACCP の考え方を取り入れた衛生管理のための手引書」に基づいた「食品衛生管理ファイル（以下「ファイル」と記す。）を作成し、会員に配付しています。ここでその概要についてご紹介しましょう。

1 ファイルの使い方

HACCP による衛生管理は、取扱う食品等に潜む、例えば食中毒細菌などの危害要因（ハザード、

リスク）を知るところから始まります。

ここでは①リスクを知る⑤見直す、というHACCPによる衛生管理方法を説明し、ファイル

2 食品を提供する上でのリスク

取扱う食品群等毎に、危害要因とその管理方法についてしつかり

確認する必要があります。例えば鶏卵は、危害要因がサルモネラであり、その管理方法としては、中心部を七十五℃一分以上加熱することが必要です。

4 記録表

衛生管理を行った結果を記録します。記録は衛生管理が適切に行われたか、あるいは衛生管理の方法自体が正しいのか、などを検証するために役立ちます。点検項目は衛生管理計画に沿って設定されています。責任者は定期的に「記録表」を

確認し、問題点があれば改善します。

5 衛生管理マニュアル

従事者の健康管理や手洗いのなど、一般衛生管理の具体的な方法をマニュアルとして纏めました。事業者はこの方法に従って実施するほか、事業者独自の方法を採用することもできます。

＊ ＊

ファイルは、会員の皆様に配布されますが、東京都食品衛生サイト「食品衛生の窓」からダウンロードすることもできます。HACCP義務化は避けて通れない課題です。ファイルを活用して安全な食品の提供に努めましょう。

また昨年、微生物による食中毒で最多（四十一件）となったカンピロバクター食中毒は、全ての事例で鶏肉との関連が推定されることから、鶏肉の取扱いについて重点的な監視指導を行います。

夏の食品衛生一斉監視を実施します

都内全域で16万件の監視

重点的に監視指導を行う項目

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。

期間中、飲食店営業、食品の製造業、販売業等の施設を対象に、都・区・市合わせて延べ十六万件の監視指導を予定しています。

実施時期

令和元年六月一日（土）から八月三十一日（土）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）
伊豆特別区、八王子市・町田市（保健所、各検査機関）

平成二十八年にきゅうりのあえ物を原因としたO157食中毒が都内老人ホームで発生し、複数名が死亡しました。このため、高齢者施設等に対して生野菜の殺菌等について指導を徹底します。

平成二十八年にきゅうりのあえ物を原因としたO157食中毒が都内老人ホームで発生し、複数名が死亡しました。このため、高齢者施設等に対して生野菜の殺菌等について指導を徹底します。

結果の公表

上記の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。

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

（技研）
☎ 03・3934・5821

▽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