

# 食品衛生自治指導員

## 指導員だより 第227号

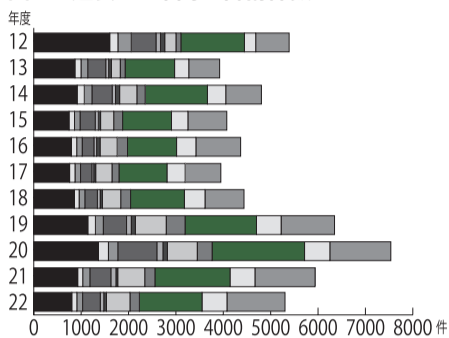
発行：東京都 食品安全情報サイト **食品衛生の窓** www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shokuhin

編集：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(23)97

図1 過去10年間の苦情件数



平成二十二年度、保健所等に寄せられた食品に関する苦情は、五千三百六十七件でした。総件数では、平成二十一年度(五千九百三十七件)と比較して約10%の減少となりました。この十年間では平成二十年度(七千五百三十六件)をピークとして、二年連続して減少しました(図1)。

内訳をみると、喫食者が体調不良を訴えた「有症苦情」が最多で千三百三十八件(二四・九%)、次いで「異物混入」が八百三十三件(一五・一%)、「施設・設備」が五百三十三件(九・九%)となっています(図2)。

平成二十二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、ハエやゴキブリなど「虫」の混入が一番多く二百二十六件(二七・八%)、次いで髪の毛など「動物性異物」が百四十二件(一七・五%)、金属片などの「鉱物性異物」の混入が百二十三件(一五・一%)、プラスチック片など「合成樹脂類」が九十件(一一・一%)となっています。この「異物混入」について同年度に都内で届出のあった二事例を紹介いたします。

### 食品の苦情 平成22年度

# 「異物混入」「有症」に次ぐ要因変わらず

## 起こりにくい環境づくりが必要

図2 平成22年度要因別苦情件数

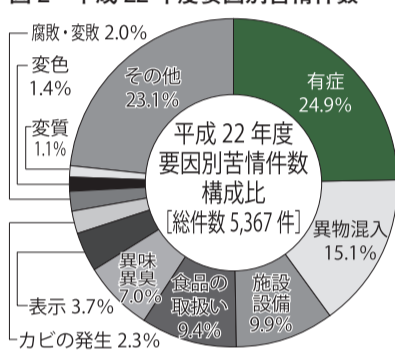
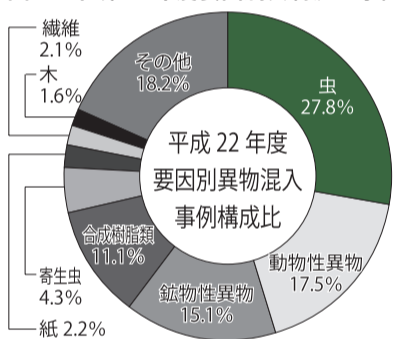


図3 平成22年度要因別異物混入事例



### 事例1 菓子からビニール片

【苦情概要】購入した菓子を自宅で食べようとしたところ、中から二枚程度のテープ状のものが出た。

【調査内容】製造施設を調査したところ、以前にも同様の苦情が数件あり、ビニール袋で包装された業務用の粒餡を使用していた。異物はビニール袋の色も餡のビニール袋と同じであった。当該施設では、餡を袋から金属製容器に移す際に、ナイフで×印に袋を切り開いて行っており、袋の二度切り等により、袋の二次生じが混入したと推測された。



実際、意図的にビニール片を餡に混入させ、再現試験を実施したところ、苦情品と同様の製品が製造された。

【再発防止対策】  
①ナイフは定期的に新品に取り替えて切れ味を保つ。  
②袋の二度切りを行わないなど、ビニール片が生じない開封方法を検討する。  
③金属製容器に餡を移すときに、餡に破片の混入がないことを目視点検する。  
④金属製容器に餡を移した後、切り

### 事例2 ビスケットに繊維様異物

【苦情概要】購入してきたビスケット(一袋二十枚入り)を二、三枚喫食したところ、繊維様の異物が入ったビスケットを見つけた。

【調査内容】苦情品を実体顕微鏡で観察したところ、当該異物はビスケット下部に埋め込まれており、検査の結果、ポリエステル繊維であることがわかった。当該異物はビスケットに埋まっていたことから、焼成までの工程で混入したものと推測された。



混入原因は、ポリエステルが多く使われている作業着の繊維の混入であると推測された。特に、成型工程のコンベアではビスケットの型を打ち付けた後、かすをそぎ落とすため劣化しやすいことから、この工程で混入した可能性が高いと推測された。

【再発防止対策】  
①一日数回、コンベアのほつれチェックを実施し、二人でダブルチェックを行う。  
②コンベアの耐久性を検討し、定期的なメンテナンスを実施する。

的なメンテナンスを実施する。

### ◎異物の混入を防止するためには

異物混入による食品の苦情はなぜ減らないのでしょうか。二つの事例に共通することは、製造施設でのちよっとした不注意により、異物が混入した点です。しかし、そのちよっとした不注意が時に健康被害につながることもあります。異物混入を防止するためには、異物混入が起こりにくい環境づくりが必要と

### ◎平成二十二年度の異物混入要因の

中で一番多かったのがハエやゴキブリなどの「虫」でした。「虫」の混入を防ぐには、まず、施設内に虫を侵入させないこと、虫を発生させないことが重要です。施設の扉や窓は開放状態になっていないでしょうか、防虫網戸や区画の破損等により虫が侵入する箇所はないでしょうか。また、施設内は整理・整頓が徹底されているでしょうか。食品残渣が貯留していませんか。こうした状況は、そ族・昆虫の施設への侵入を招くとともに、それらの生息に適した環境を作っていることにもなります。このような環境を作らないためには、日頃からの衛生管理の徹底が重要です。

●平成二十二年度の異物混入要因の中で二番目に多かったのが髪の毛などの「動物性異物」でした。中でも人毛の混入が最も多いという結果となっています。髪の毛等の混入を防ぐためには、作業場内専用の服、帽子等を着用することが有効ですが、帽子を被っていない、頭髪がみだしてはいると予防の効果がないため、身だしなみは常にしっかりとしたものではなく、いけません。作業場に入る前に、粘着ローラーを掛け、鏡や従業員同士で着衣・身だしなみを確認し、従業員自身が異物混入の要因とならないようにしましょう。

●衛生管理の基本「5S」  
5Sとは「整理・整頓・清掃・清潔・安全」のことです。

習慣」のことを指し、いずれも頭文字にSが付くことから食品衛生5Sと言われています。施設内の整理、整頓、清掃を徹底し、清潔な状態を保ち、これらのことを習慣づけて毎日必ず実行するというものです。

言葉にするは一見簡単なように見えますが、徹底して実践することに意味があり、それはとても難しいことです。従業員一人ひとりが日頃からコツコツと5Sに取り組むことが大切であるということを実感し、みんなで協力して、衛生的な状態を保つことが重要です。

### ◎苦情対応について

お客様から保健所等に苦情が申し立てられる理由は何でしょうか。もちろん、異物混入や食品の腐敗等、食品そのものに原因がありますが、不適切な苦情対応から「店の対応が悪い」、店員の態度が悪い」との内容が、食品に関する苦情に追加されて申し立てられるケースも少なくありません。さらには、もともと苦情原因の本質から離れたところで、お客様の信用を失うことにもなりかねません。

また、お客様から寄せられる苦情は、お店の食品衛生を向上させるための貴重な情報にもなります。寄せられた苦情について、そのお客様への対応のみで片付けるのではなく、店内環境などを改善する良い機会と捉えて取り組みましょう。

ここでは、苦情対応の際のポイントについて御説明します。

①責任者を明確にする：一つ一つの苦情に対して責任を持って対応をすることが必要です。苦情に対して適切に対応して、同じ苦情が二度と発生しないようにするため、苦情対応の責任者を事前に設定しておくようにしましょう。

②謙虚な姿勢で対応する：話の途中で言い訳をしたり、反論したりせず、お客様の立場に立って苦情の原因について考え対応しましょう。

③申し立て内容を正確に把握する：「5S (When)」「誰が (Who)」「どこで (Where)」「何を (What)」「どのように (Why)」「どのように (How)」の5W1H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。

④調査結果、改善策等について必ずお客様に報告する：苦情の原因を究明し、その改善策の検討結果と併せてお客様に説明し、誠意のある対応をとることが重要です。結果が出るまで時間がかかる場合には、中間報告を行うと良いでしょう。

⑤お店の中で情報を共有する：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、従業員全員で共有して、再発を防止することが重要です。

### ◎おわりに

昨年は、東日本大震災に伴う東京電力福島第一原子力発電所事故による食品からの放射性物質の検出、牛生肉による食中毒事故など食の安全性を大きく揺るがす大事件が相次ぎ、消費者の食の安全への意識はますます高まっています。

食品を原因とする苦情は、そもそも食品を取扱うお店では絶対に起こしてはならない問題です。お客様が不快な思いをされるとはいうのはいまでもなく、ときには健康被害を及ぼす可能性もあります。

また、お客様に対する問題だけではなく、お店としても調査や改善等に大きな労力が掛かるとともに、お客様からの信頼を失うことにもつながってまいります。

苦情を発生させないためには、日頃から高い衛生意識を持って食品を取扱うことが重要です。しかし、万が一苦情が発生した場合には、その対応が極めて重要です。有症苦情の場合には、医療機関を受診するよう勧めるとともに、必要に応じて所管の保健所にも御相談ください。

また、食品へのガラスや金属異物の混入が判明した場合などは、口内の怪我などを未然に防止するため、製品の回収やお客様への周知等の対応が必要な場合もありますので、所管の保健所へ御相談ください。



仕入品の身欠きふぐの表示例

| とらふぐ(身欠きふぐ) |                |
|-------------|----------------|
| ふぐの種類       | 標準和名 とらふぐ      |
| 原産地         | 〇〇県            |
| 処理年月日       | 平成24年〇月〇日      |
| 処理業者氏名      | 〇〇株式会社         |
| 処理施設所在地     | 〇〇県〇〇市〇〇町〇-〇-〇 |
| 有毒部位除去済     |                |

「魚介類販売業」  
「有毒部位除去済」の表示がある身欠きふぐ及び精巢(白子)の仕入品をそのまま販売することが

「飲食店営業」  
「有毒部位除去済」の表示がある身欠きふぐ、精巢(白子)、ふぐ刺身、ふぐちり材料、ふぐ唐揚げなどを調理し、提供できるように

認められる取扱い

容器包装に入れられ、ふぐ条例で規定された表示がなされたものに限り、取り扱うことができます。身欠きふぐは、有資格者が貼付した「有毒部位除去済」の表示があるもの以外は取り扱えません。

取り扱えるふぐ加工製品

東京都は、「東京都ふぐの取扱い規制条例(以下「ふぐ条例」といいます。)」により、専門のふぐ調理師以外の方がふぐの取扱いに従事することを禁止するなどの規制を行っています。しかし、食品流通の変化等に伴い、生産地で有毒部位を除去した「身欠きふぐ」などの加工品が流通するようになってきました。このため、東京都は、平成二十四年三月三十日付けでふぐ条例を改正し、本年十月一日から、今までふぐ調理師以外には取り扱えなかったふぐ加工製品について、一定の条件を満たせば、ふぐ調理師以外の人でも取扱うことができることとしました。

東京都

# ふぐの取扱い規制条例が改正されました

## ふぐ加工製品を取扱う場合は届出を 10月1日から

「ふぐ加工製品取扱者講習会」を受講してください

事前に施設の営業者又は食品衛生責任者が「ふぐ加工製品取扱者講習会」を受講してください。

「ふぐ加工製品取扱者講習会」を受講してください

事前に施設の営業者又は食品衛生責任者が「ふぐ加工製品取扱者講習会」を受講してください。

取り扱うための条件

◎保健所に届出なければなりません(手数料が掛かります)。  
◎保健所で交付された「ふぐ加工製品取扱届出済票」を店舗の見や

従事者の衛生教育に活用を

外国人が飲食業に従事するに当たり、刺身などの日本独自の生食文化の存在、高温多湿の気候の特性など、衛生上留意すべき点があることを理解してもらう必要があります。

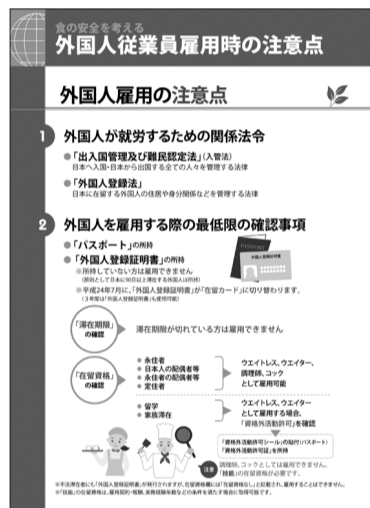
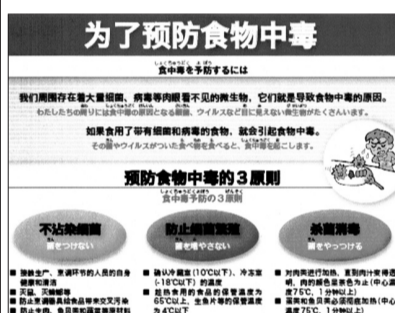
### 従事者の衛生教育に活用を

東京都から制作委託を受けて作成した、外国人従業員に対する食品衛生教育用ビデオとリーフレットが完成しました。

現在、飲食サービス業においては、多数の外国人従業員が雇用されています。

国や民族の違いにより外国人それぞれに独自の風俗、文化、習慣があり、外国人の食品衛生に対する考え方は、必ずしも日本人と共通というわけではありません。

## 食の安全を考える 「外国人従業員雇用時の注意点」



外国人従業員雇用時の注意点リーフレット(抜粋) 外国人従業員教育用リーフレット(中国語版)(抜粋)

### 教育用ビデオ

## 「苦情」

対応の仕方ひとつで信頼に苦情事例をコントで解説

東京都から制作委託を受け、都内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の協力を得て検討してきた食品衛生教育用



食品衛生教育用ビデオ  
「苦情」  
=対応の仕方ひとつで信頼に=

出演  
ナナオ(演説家)  
向後 ぶさえ(アナウンサー)  
宮田 陽・昇(漫才師)  
柳亭 こみち(落語家)

発行 東京都  
企画 社団法人東京都食品衛生協会  
協力 特別区

ビデオが完成しました。今回作成したビデオでは、飲食店などで多発傾向にある「苦情」をテーマに、消費者からの苦情も、初期の対応の仕方によって、お店側にとっては貴重な情報源となり、信頼にもつながっていくという点を、コント形式で三つの事例を取り上げて、分かりやすく解説しています。主な内容としては、日頃から苦情に対する対応・備えができていないか、食品に携わる営業の方が

適切に行われるよう、事業者向けに、外国人従業員を雇用する際の注意点や、文化や習慣の違いを踏まえた衛生指導方法を紹介したビデオと、その内容をコンパクトにまとめたリーフレットを作成しました。

また、外国人従業員向けに、食中毒予防の三原則、手洗いする方法

や食品の衛生的な取扱方法などを分かりやすく記載したリーフレットを、中国語版、韓国語版、英語版の三種類作成しました。

外国人従業員の雇用を考えている方、あるいは、外国人従業員の衛生教育でお悩みの方は、是非御活用下さい。

(DVD収録時間二十五分)

## 東京都食中毒発生状況 速報

### ①病因物質別発生件数

| 病因物質 | 1/1 ~ 5/31     |          |
|------|----------------|----------|
|      | 件数             | 患者数      |
| ウイルス | ノロウイルス         | 32 905   |
|      | カンピロバクター       | 9 55     |
|      | 黄色ブドウ球菌        | 2 48     |
| 細菌   | アニサキス          | 11 12    |
|      | クドア・セプテンブククタータ | 1 3      |
| 寄生虫  | 植物性自然毒         | 1 3      |
| 自然毒  | 合計             | 56 1,026 |

### ②原因施設別発生件数

| 原因施設                 | 1/1 ~ 5/31 |        |
|----------------------|------------|--------|
|                      | 件数         | 患者数    |
| 飲食店営業                | 一般         | 34 367 |
|                      | すし         | 5 54   |
|                      | 仕出し        | 3 343  |
|                      | 弁当         | 1 54   |
| 飲食店(一般)及び飲食店(ホテル・旅館) | 1          | 59     |
| 集団給食(要許可)            | 2          | 85     |
| 集団給食(届出)             | 1          | 24     |
| 魚介類販売業               | 1          | 1      |
| その他                  | 3          | 30     |
| 不明                   | 5          | 9      |
| 合計                   | 56         | 1,026  |

平成24年5月31日現在