

お知らせ版 第192号 印刷物規格表 第1類 印刷番号(3)82

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 <https://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」「やっつける」「加熱」
細菌性食中毒予防三原則

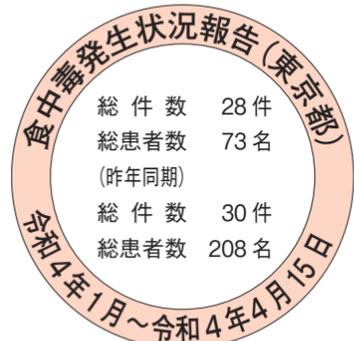
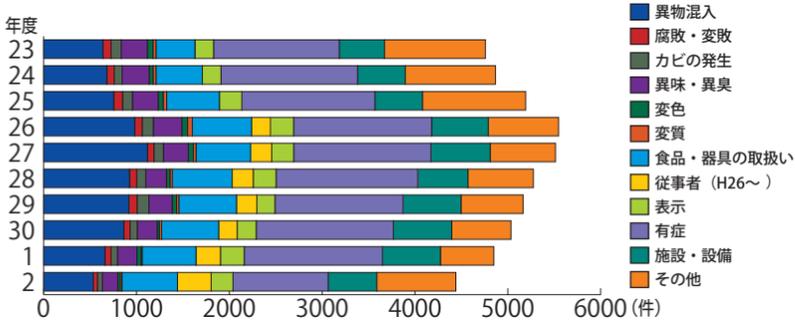


図1 過去10年間の苦情件数(要因別)



令和2年度、保健所などに寄せられた食品に関する要因別苦情件数は東京都全体で4440件でした。総件数では、令和元年度と比べて約8%の減少となりました。過去10年間で、平成26年度をピークに減少傾向にあります。(図1)

1) 内訳は「有症」が最多で1026件(23.1%)、次いで「食品・器具の取扱い」が596件(13.4%)、「異物混入」が535件(12.0%)となり、令和元年度に引き続き、異物混入より食品・器具の取扱いに関する苦情が多い結果となりました。(図2)

食品・器具の取扱いの苦情について、その要因(図3)を細かく

都内の食品苦情 4440件

「有症」が最多、食品等の取扱いが次ぐ

令和2年度

図2 令和2年度要因別苦情件数割合

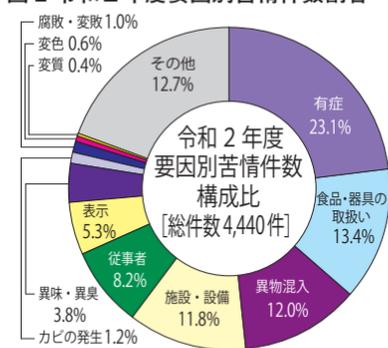
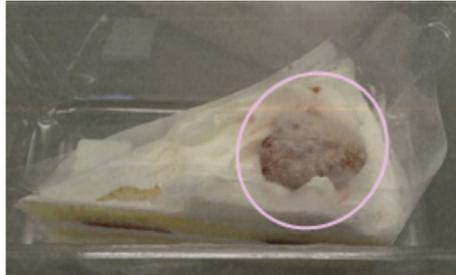
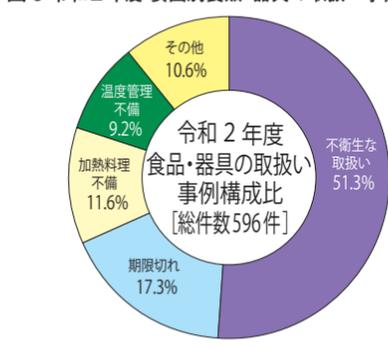


図3 令和2年度 要因別食品・器具の取扱い事例割合



苺にカビが生えたショートケーキ

事例1 苺ショートケーキにカビ

《苦情概要》
苺ショートケーキを購入し、冷

見ると、食品や食器等の「不衛生な取扱い」が大半を占め306件(51.3%)、次いで食品の賞味期限や消費期限の「期限切れ」が103件(17.3%)、「加熱調理不備」が69件(11.6%)となっています。

次に令和2年度に都内で届出のあった2つの事例を紹介します。

《再発防止対策》

- ① 苺の処理工程における選別作業の際、苺の熟度及び果肉の状態に不備がないかを確認し、熟度が進んだ苺や果肉に傷みがあるものは確実に排除するとともに、苺を確実に殺菌
- ② 苺の処理工程を経た苺をカット、トッピングする際は、過熱な苺や果肉に傷みがある苺でないことを確認し、適合しない苺は確実に処分
- ③ 製品にトッピングされている苺を目視確認し、苺の状態が不良の製品は除去
- ④ 苺の納入業者に対し、苺の熟



豆腐に混入した虫様異物

事例2 豆腐に虫が混入

《苦情概要》
ネット通販で購入した豆腐を喫

食するために、パッケージを開封したところ、虫様の異物が乗っていることに気が付いた。

《調査結果》
鑑別の結果、異物は「チョウバエ科の成虫」であった。

当該品の製造工程で、豆腐の表面付近に虫体が混入する可能性があるのは、「成型」から「包装」までの間である可能性が高いと考えられた。

防虫業者が実施している工場内の昆虫モニタリング調査の記録を確認したところ、施設内にてチョウバエが捕獲されていた。また、当該品の製造ラインである豆腐ブ

レス成型機の足回り及び付近の壁下部にて、チョウバエの発生が確認されていた。苦情品の虫が豆腐表面近くに混入していたことから、成型箱中の布に虫が付着し、除去されないまま、成型時に豆腐に混入した可能性が考えられた。

《再発防止対策》
① 虫の内部発生を防止するため、機械の足回り及び壁下部についても毎日洗浄し、残渣の除去を徹底

② 事例を全従業員に周知し、目視検品について再教育

③ 成型箱へ布をセットするタイミングを変更し、使用までの待機時間を短縮

●苦情対応も丁寧に
苦情に繋がる事故等は無いに越したことはありませんが、絶対に起こらない保証はありません。

お客様は苦情を申し出た時点で、不快・不安な思いをしていますが、対応を誤ると、更に不快感・不信感を与えてしまうでしょう。特に、近年は、SNS等の普及により、苦情の情報が急速に拡散してしまう危険性もあります。

一方で、お客様と向き合っていくこと、理解を得ることが出来れば、信頼の回復に繋がります。万一苦情が発生してしまった場合は、落ち着いて、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・不安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きましょう。

② 事実の確認
苦情者の氏名や連絡先をはじめ、詳しい内容(誰が、いつ、どこで、どんな状況で、何があったか、健康に影響があるか等)聞き取り、正確に把握しましょう。

また、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、必要に応じて検査しましょう。

なお、健康被害が生じている場合や、健康被害に繋がるおそれが否定できない場合は、速やかに保健所へ報告してください。

③ 調査・原因究明
他に同様の苦情が無いのか、原材料の仕入れから販売までの過程に問題が無かったか等を確認し、原因を可能な限り調査しましょう。

④ 結果の報告
調査結果とあわせて、再発防止策も検討して、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は、途中経過を報告することも必要です。

●衛生管理計画や手順書を見直していますか
「HACCPに沿った衛生管理」の義務付けについて、令和3年6月に完全施行されてから、早くも1年が経過しました。皆様のお店や事業所でも、衛生管理計画や手順書を作成・実践し、衛生管理の実施状況の記録・保存に取り組んでいることと存じます。

しかし、衛生管理計画や手順書は、作って終わりではありません。実際に衛生管理計画や手順書に従って実施した上で、その効果を検証(上手く行っているか確認)し、必要に応じて見直しましょう。

また、お客様からの苦情や、日頃の「ヒヤリハット」等も、改善の機会です。日頃からよく目を配り、事故に繋がらぬような点を見つけたら対策を考えてみましょう。

●内容は確実に共有しましょう
今般、衛生管理計画や手順書の作成以降に、新しく従業員を迎えたお店や事業所もあるのではないのでしょうか。衛生管理計画や手順書の内容は、作業に関わる全ての従業員に正しく、確実に共有する必要があります。新たに加わった従業員にも漏れなく周知し、内容もよく理解してもらい、万全の体制で日々の衛生管理に取り組みしましょう。

活用してください

「2022 食品衛生管理ファイル」

HACCPの考え方に沿った衛生管理の実践を

当協会では、本年度も昨年度に引き続き、多くの会員の皆様を対象となる、小規模な一般飲食店事業者向けHACCPの考え方を取り入れた「2022 食品衛生管理ファイル（以下、「ファイル」）」を作成し、配布させていただいております。

昨年6月から、原則全ての食品等事業者に対し、HACCPに沿った衛生管理が義務づけられています。是非、「ファイル」を活用して対応をしてください。

また、衛生管理の徹底で、食中毒等の健康危害から大切なお店とお客様を守っていただくようお願いいたします。

ファイルは昨年度のものと同じく、引き続き「オレンジ色」を基調としたデザインですが、内容は大きく変更はありません。初めて使う方も、継続して使う方も、この「表紙」を参考にしてください。

大きな変更はありません。初めて使う方も、継続して使う方も、この「表紙」を参考にしてください。

で、その概要を御紹介いたします。「表紙」(図1) 施設情報欄にご自分のお店の情報



図1 表紙

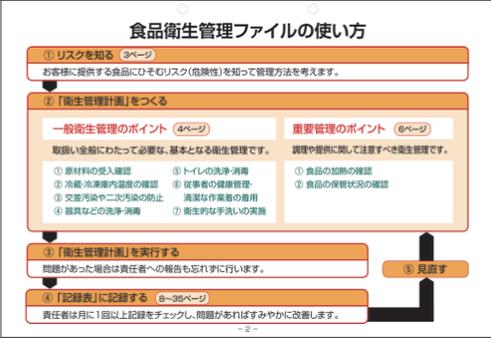


図2 使い方

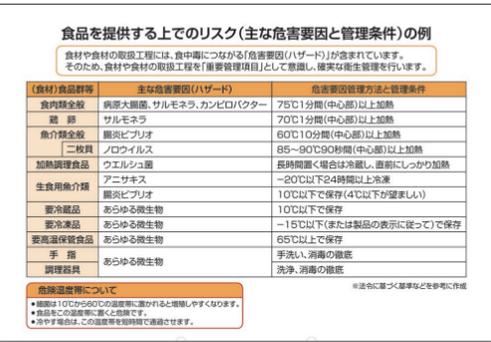


図3 食品提供のリスク例

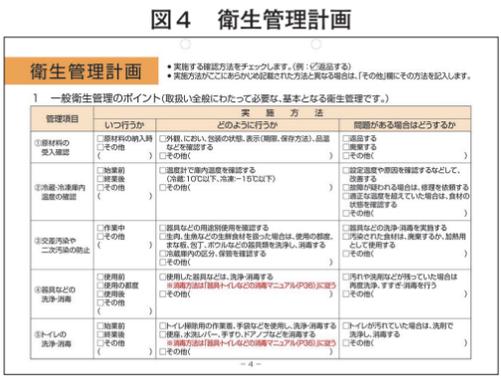


図4 衛生管理計画



図5 記録表



図6 衛生管理マニュアル

報を記入することで、「HACCPの考え方を取り入れた衛生管理を行います。」というあなたのお店宣言となります。

●「使い方」(図2)
HACCPの考え方による衛生管理（提供する食品のリスクに応じて衛生管理を計画、実行、記録、見直しする。）を図式化し、ファイルの該当ページを示しております。

●「食品提供のリスク例」(図3)
食材や取扱工程に伴う、食中毒のリスクと、それに対する管理方法等を一覧表に示してあります。これを確認していただくことで、提供する食品のリスクを把握し、リスクに応じた管理を行うという、HACCPの第一原則を踏まえたこととなります。

●「記録表」(図5)
日付や曜日の記載不要のカレンダー方式になっており、記録も○×の記入で可能です。また、年度の変わり目にも途切れることなく記録できるように、2022年4月分から2023年5月分まで14か月分の記録が可能となっております。

●「衛生管理マニュアル」(図6)
HACCPの考え方による衛生管理では、必要に応じて衛生管理の手順書（マニュアル）を作成することと定められています。ファイルでは、手洗い、従事者の個人衛生、施設設備等の消毒の3つのマニュアルを示しました。自前のマニュアルがある方は、どちらのマニュアルに従うか決めて、衛生管理計画と合わせて従事者に周知徹底してください。

夏の食品衛生一斉監視を 実施します

6月1日～8月31日

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。

なお、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ、実施にあたっては、各保健所等の状況に応じた取組とします。

実施時期
令和4年6月1日（水）から8月31日（水）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）
特別区・八王子市・町田市（保健所、各検査機関）

重点的に監視指導を行う項目

(1) 大量調理施設等の監視指導
食中毒が起きた際に大規模な患者発生につながる集団給食施設や、需要増が推測される弁当を調

理する施設等に対し、食品の取扱等について監視指導を行います。

(2) 食肉等の取扱い（生食での提供中止等）に関する監視指導

食肉の生食等による食中毒を防止するため、飲食店等に対し、食肉の適切な取扱いについて監視指導を行います。特に、法律で禁止されている生レバー刺し及び豚肉の生食での提供中止や、鶏肉の生又は加熱不十分な調理での提供の自粛について指導を徹底します。

(3) HACCPの取組支援

食品衛生法改正により制度化された、HACCPに沿った衛生管理が、令和3年6月から本格施行

得ダネ情報
HACCPに沿った衛生管理導入のための訪問アドバイス事業（食品衛生管理ファイル使用）
～先着 360 店舗を無料でお手伝い～

対象は、都内（23区、八王子市、町田市を除く）の小規模な一般飲食店向けの手引書を使用する飲食店の施設で、食品衛生管理ファイルを使いアドバイスします。

HACCPがよくわからない、始めてはみたけれどこれでよいのか自信がないといった方におすすめて、先着順です。お早目に申し込みにください。

東京都の案内 HP はこちら
(URL) https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shokuhin/houmon_advice.html

結果の公表
上記の一斉監視の実施結果については、8月下旬に速報としてお知らせする予定です。

された。HACCPに沿った衛生管理の着実な導入と定着に向けて、事業者の規模や衛生管理の取組状況等に応じた指導・助言など支援を行います。

●その他
●食品表示法に基づく表示の適正化の徹底を図るため、製造業、販売業、流通業等を対象として、期限表示やアレルギー等の表示事項について監視指導を行います。

●テイクアウトや宅配等を実施する飲食店事業者に対し、調理済食品の速やかな放冷、冷却等の適切な温度管理、施設の規模に応じた取扱量とすること等について監視指導を行います。