



飲食店における食中毒対策

お客様に安心していただくために

Presenter

株式会社FOOD & LIFE COMPANIES
品質管理室 課長 多田幸代 氏



Introduction

本稿は9月16日にキッコーマンバイオケミファ主催で開催した第124回ルミテスターセミナーにおいて、株式会社FOOD & LIFE COMPANIESの多田幸代氏が飲食店における衛生管理のポイントについて解説した特別講演の概要である。

演者略歴

2002年4月に近畿大学農学部を卒業後、同年 株式会社あきんどスシローに入社。同社で勤務するかたわら、17年からは岐阜市立女子短期大学で非常勤講師も務める。18年には東京海洋大学大学院 海洋科学技術研究科で博士後期課程を修了。現在は株式会社FOOD & LIFE COMPANIESで品質管理室課長を務める。

Contents

● Introduction	01
● 衛生管理・品質管理の基本的な考え方	02
● ATPふき取り検査の活用事例	03
● 衛生教育の仕組み	06
● 店舗監査	06
● 新型コロナの影響	07
● 最後に - withコロナの食中毒対策 -	08

衛生管理・品質管理の基本的な考え方

(1) スシローの“5つの約束”

回転寿司チェーン「スシロー」を運営する当社では、「うまいすしを、腹一杯。うまいすしで、心も一杯。」という企業理念の下、「多くのお客様にたくさんお寿司を食べていただき、楽しい気持ちになっていただきたい」という思いで、日々の品質管理や衛生管理に取り組んでいます。しかし、この理念に反して、過去3回、食中毒を起こしてしまいました。この経験を反省して、当社では5項目から成る「スシローの約束」を設けています(表1)。

この約束の中で、「すし屋の基本」として「新鮮、清潔、工夫、スピード」を挙げています。これは、言い換えると「安全・安心な、美味しい食事を提供する」という約束です。この約束を守るために、衛生管理に関する様々なルールを設けています。なお、当社の衛生管理のルールは、食中毒予防の4原則(持ち込まない、つけない、増やさない、やっつける)、5S活動(整理、整頓、清掃(洗浄・殺菌を含む)、清潔、しつけ)を基本に作成しています。

(2) 産地から店舗を一貫する品質管理・衛生管理

お客様に安全・安心で美味しい食事を提供するためには、産地から店舗までの一連の流れ(産地→加工工場→物流→店舗→お客様)で一貫した品質管理に取り組むことが重要です。

例えば、産地の段階では「どこで、どのように食材を採取しているか?」という情報が重要です。そのため、必要に応じて、実際に漁場や養殖場を訪問したり、時には漁師さんと一緒に乗船して、「どのように漁獲しているか?」を確認します。加工工場の段階では、工場監査を通して「衛生的な環境で作っているか?」「当社の受け入れ基準に合致しているか?」などを確認します。物流の段階では、物流監査を通して「適切な温度で輸送されているか?」などを確認します。

そして店舗では、衛生監査を通して「衛生ルールが守られているか?」「衛生環境に問題がないか?」「お客様に正しい情報(産地情報、アレルギー情報など)を伝えているか?」などを確認します。

1. すしを愛し、お客様と仲間に感謝します
2. 新鮮、清潔、工夫、スピード。すし屋の基本を守ります
3. 「挨拶」と「ありがとう」のあふれる店にします
4. 素直に話を聞き、最後まで行動します
5. 地域に喜ばれる店をつくります

表1 スシローの約束

ATPふき取り検査の活用事例

- 科学的根拠に基づくルールの作成・改訂 -

(1) ルールの作成・改訂は検査結果に基づいて実施

品質管理の基本は、PDCAサイクル(Plan-Do-Check-Act)を回して、継続的改善を怠らないことです。図1に示すように、まずルールを作成し(Plan)、衛生教育を実施します(Do)。その後、「店舗でルールが理解、実行されているか?」「ルールに有効性があるのか?」などを、店舗監査、細菌検査、ATPふき取り検査などを通して確認します(Check)。監査や検査の結果はフィードバックし(Act)、改善計画の作成や、ルールの改訂などを行い

(Plan)、その計画や新ルールに沿って改善活動を実施します(Do)。

ルールの作成や改訂は、科学的根拠に基づいて行います。そのため、検査による“検証活動”が不可欠です。例えば、環境面であれば、ふき取り検査や抜き取り検査(細菌検査、ATPふき取り検査)、食材であれば受け入れ検査や日持ち検査(細菌検査、官能検査)などを実施します。

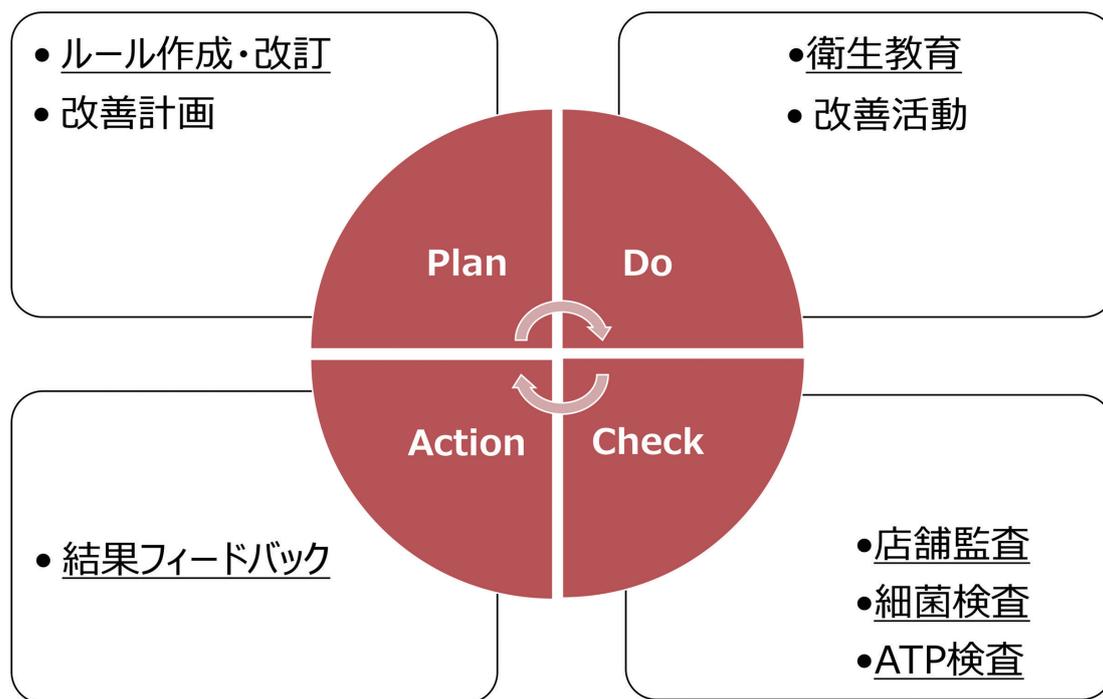


図1 品質管理活動の流れ



(2) ATPふき取り検査を活用した手洗いマニュアルの改定

科学的根拠に基づくルール改訂の一例として、手洗いのルールの変更時にATPふき取り検査を活用しました。

①変更前

変更前は、**図2**に示すようにキッチンに入る前に3回の手洗いを実施していました(手洗いのタイミングは、**図2**のピンクの枠で囲んだ箇所)。また、洗いは**図3**に示すように、こすり合わせる回数を規定していました(「洗いでは10回、すすぎでは5回こする」など)。

しかし、このマニュアルに対して「店舗に入ってから勤務開始までの時間が長い」「マニュアルがわかりにくい」などの課題を指摘する声が上がってきました。特に最近では、現場にアルバイトや外国人が増えるなど、労働環境が変化しています。時代の変化に対応して、マニュアル等の見直しが必要になる場面も増えています。



図2 手洗いのタイミング(変更前)



図3 手洗いマニュアル(変更前)

②ATPふき取り検査による検証結果

そこで、ATPふき取り検査を用いて、手洗いルールの検証を行いました。変更後の手順の候補として、「変更後①」(洗い5回+すすぎ5回)および「変更後②」(洗い10回+すすぎ5回)という2パターンについて検証しました。

手洗い後の手のひらでATPふき取り検査を実施したところ(写真、表2)変更前の平均値は564 RLU(591検体、不合格率3.6%)でしたが、「変更後①」の平均値は798 RLU(470検体、不合格率9.6%)、「変更後②」の平均値は594 RLU(166検体、不合格率3.6%)で、「変更後②」の方が良好な結果が得られました。

また、「変更後①」では、最大値が高く(変更前=4,048 RLU、

変更後①=9,138 RLU、変更後②=2,515 RLU)、標準偏差(バラツキ)も大きい(変更前=488 RLU、変更後①=916 RLU、変更後②=428 RLU)という傾向が見られました。



写真 ATPふき取り検査を用いた手洗いルールの検証の様子



		変更前	変更後①	変更後②
回数		青+ 青+ 茶	青+ 茶	青+ 茶
方法	洗い	10回・5回	5回	10回
	すすぎ	5回・3回	5回	5回
検査数		591	470	166
平均値(RLU)		564	798	594
不合格件数		21	45	6
不合格率		3.6%	9.6%	3.6%
最大値(RLU)		4048	9138	2515
標準偏差(RLU)		488	916	428



表2 ATPふき取り検査を用いた手洗いルールの検証結果(測定試薬「ルシパック Pen」使用)

測定器「ルミテスター Smart」と測定試薬「ルシパック A3」

③変更後

そこで、図4~5のようなマニュアルに改訂し、前出の課題は解消されました。なお、当社では、図5に示すように、茶色のハン

ドウォッシュを使用する際には「手洗い確認者」が立ち会って目視確認する仕組みを設けています。

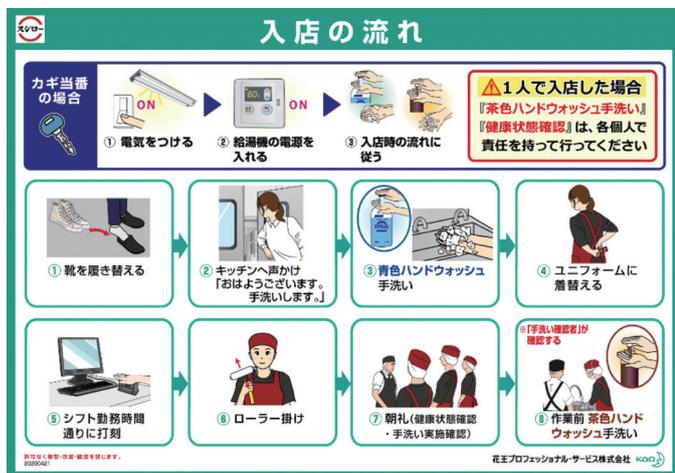


図4 手洗いのタイミング(変更後)



図5 手洗いマニュアル(変更後)

衛生教育の仕組み

当社の衛生教育では、まず各店舗に「衛生だより」を配布します(図6)。各店舗では、「衛生だより」を掲示したり、朝礼で衛生教育を行います。教育の効果については、「衛生だより」の内容や基礎知識などに関するテストを、携帯やタブレットを用いて実施することで確認しています。テスト結果が非常に悪かったり、重要な問題を間違えたりした場合は、各店舗の店長が直接指導(個別フォロー)を行う場合もあります。ちなみに、この仕組みは、すでに10年以上運用していますが、最初の数年間は

「『衛生だより』を朝礼で説明する」というところに時間がかかっていました。

テスト結果を見ると、「現場のルール」に関する設問は正答率が高いのに対し、「なぜこのルールが必要なのか？」を問う設問に対しては、正答率が悪くなる傾向があります。そのため、最近では「一つひとつのルールの根拠」について理解を深められるような教育の充実を図るべく、「衛生だより」の内容の工夫・改良に取り組んでいます。



図6 独自に作成している教育ツール「衛生だより」

店舗監査

教育効果を確認する上で、店舗監査も非常に重要な位置づけとなります。当社では、定期的な店舗監査を通して、「重要な項目(例えば手洗いの実施状況など)に抜け漏れがないか？」などを確認しています。監査結果は、白・黄・赤・黒の4段階で評価します(図7)。評価結果は店舗社員の賞与に反映する仕組みも確立しています。

監査結果を基に、改善計画の作成や、改善活動の実施などに

取り組みます。ちなみに、こうした改善活動は、店舗を管理する部長や課長などの役職の人たちを巻き込む方が、より円滑に進むようです。



図7 店舗監査の結果は4段階で評価

新型コロナの影響

新型コロナウイルスの感染拡大に伴う影響は、大きく①お客様からの問い合わせの増加、②持ち帰り・デリバリーの増加、③集合研修の中止、という3項目に集約されます。

(1) お客様からの問い合わせの増加

お客様からの問い合わせで特に多いのは、「客席でお客様が発するセキに対する不安」「テーブル周りの消毒に対する不安」「店内の混雑に対する不安」などです。そうした不安を少しでも解消していただけるよう、店舗内にポスターを掲示したり、ホームページで説明するなどの取り組みを行っています(図8)。

また、お客様がご利用された後の客席では、タッチパネルや箸入れ、ガリ入れ、醤油ボトルなどを、念入りに消毒しています。ドアノブやレジ、受け付けパネル、土産ロッカーなども消毒を怠らないようにしています。当初はバックヤードでダスターに殺菌液を染み込ませて、ホールに持ち込んでいました。最近は、ホールでダスターに殺菌液をスプレーしています。これは、お客様から「テーブル周りの殺菌を徹底してほしい」「普通のダスターでテーブル周りを拭いている(ように見える)」といったご意見を反映した変更です。こうした変更を通じて、我々も「自分たちの取り組みを『見える化』することは、お客様への安心感の提供につながる」ということを実感しました。

(2) 持ち帰り・デリバリーの増加

持ち帰りやデリバリーは、通常のイートインと比べて、お客様が食べるまでの時間が長くなります。そのため、管理ポイントとしては、①未開封食材を使用する、②お渡しの2時間以内で作成する、③お渡しするまでは冷蔵保管する、④配送温度の管理を徹底する、などが重要です。これらのポイントは、以前から徹底していましたが、持ち帰り・デリバリーが増加したことで、冷蔵庫のスペースが不足する状況に陥りました。そこで、当社では、土産ロッカーやショーケースを導入しました。土産ロッカーの温度は、様々な温度や時間を想定した保存試験を実施した上で設定しています。

デリバリーの温度については、定期的にデータロガーを用いた調査を実施しています。ただし、デリバリーで低温を維持するのは現実問題としてなかなか難しいので、温度に関するルールだけでなく、「30分以内に配送する」という時間に関するルールも設けています。



図8 新型コロナ対策を店舗内のポスターなどで説明



(3) 集合研修の中止： オンライン講習への変更

現在、当社ではすべての研修をオンラインで実施しています。最近、オンライン研修には「視覚的に伝えやすい」というメリットがあると実感しています。

最も重視しているのは「衛生ルールの『なぜ?』を理解する」という点です。店舗内では、様々な種類の食材を扱い、様々な調理を行います。そのため、従業員のすべての行動をルール化するのは現実的には困難です。ですから、「なぜ?」を理解してもらうことで、「自分で考え、自主的に正しい行動がとれる人材の育成」を目指しています。

(4) スタッフで陽性者が発生した際の 対応

当社では、スタッフから新型コロナの陽性者が発生した際の対応マニュアルも作成してあります。一例として、スタッフから陽性者が発生した場合、まずは陽性者の勤怠情報を確認します(最終出勤日、発症日から2日前以降の勤務日など)。また、陽性者と勤務が重なるスタッフの調査も行います(陽性者の発症日の2日前以降の勤務日のシフト、陽性者と勤務が重なる従業員・時間帯など)。周囲への感染の可能性を考慮して、発症してからの勤務の有無、出勤から退勤までのマスク着用の有無なども確認事項として設けてあります。

最後に - withコロナの食中毒対策 -

新型コロナが流行し始めて、すぐに衛生管理に関するすべてを見直しました。その結果、最も重要なのは「従来からの衛生管理の徹底」と再認識しました。

そして、それに加えて、withコロナに対応する対策として、①お客様に安心していただけるような伝え方(自分たちの取り組みの「見える化」など)、②これまでと異なる販売形態に対するハード・ソフトの両面からの対策、③オンラインシステムを活用した衛生教育などが重要であると考えています。


kikkoman

キッコーマンバイオケミファ株式会社

〒105-0003 東京都港区西新橋2-1-1

E-mail : biochemifa@mail.kikkoman.co.jp

URL : <https://biochemifa.kikkoman.co.jp>

©2020 Kikkoman Corp. (PG-075-1R220101)