

特集 2

外食産業の 信頼性向上自主行動計画 の策定

我々外食産業は食の提供者として、もとよりその安全・安心の確保がいかに重要かを認識しているつもりであった。そして当協会およびその会員は過去幾度となくその学習を重ねてきた。しかし、2006年4月から始まった「公益通報者保護法」の施行もあってか、内部告発の数が増え、食の不祥事を巡るニュースはいまだに後を絶たない。また食材流通のグローバル化により、食の安全・安心の問題は国内問題であると同時に国際問題の要素も呈してきた。

こうした状況下で消費者の信頼を取り戻すには、我々事業者が自らの行動を自主的に律して、そのことを社会に知らせていかなければならないところまで来ている。農林水産省がJFをはじめ食品産業諸団体に「信頼性向上自主行動計画」の策定を求め、それを基にして各事業者（会員）に各種マニュアルの作成や見直しを求めているのもそのためであると我々は理解している。

本誌08年3月号（第12頁）でも触れたが、食の信頼を回復し向上させていくために、農林水産省、協会（JF）、および会員社が互いに連携して行動しなければならない。役割はそれぞれおのずと異なる。まず会員社が最終的に何をするべきかに焦点を当てて、それぞれ三者の連携の流れを見ると次のようになる。

会員社の取り組み

- 企業（店舗）の倫理行動規範の見直し又は策定
- 内部通報体制の見直し又は構築
- 衛生管理・品質管理等のマニュアルの見直し又は作成
- 「原産地表示ガイドライン」の実施
- 事故対応マニュアルの見直し又は作成

JFの役割

～会員社への提案～

会員社に求められている取り組みを会員社が実施しやすいように、農水省のガイドラインに沿って、5つの基本原則を念頭に、会員社への手引きとして「外食産業の信頼性向上自主行動計画」を策定する（近々に発表の予定）。

農水省の役割

～ガイドラインの策定～

JFが策定する「外食産業の信頼性向上自主行動計画」の手引きとして、「『食品業界の信頼性向上自主行動計画』策定の手引き～5つの基本原則～」というガイドラインを策定した。

農水省は、ガイドラインに記した5つの基本原則が会員各社の取り組みに浸透するように、JFが「外食産業の信頼性向上自主行動計画」を策定し、会員社の各種マニュアルの見直し又は作成のヒントとして提示することを促している。

つまり、多くの会員社はすでに企業行動規範や各種管理マニュアルを作成し実行しているが、以下に述べる基本5原則に照らして、もう一度見直して欲しいということである。また、こうした行動規範や管理マニュアルを未だ作成していない会員社は、この5原則に沿って作成し実行して欲しいということでもある。



基本原則 1 消費者基点の明確化

お客様を基点として（お客様の視点に立って）、安全で信頼されるフードサービスを提供することを基本方針とする。

そのためには次のような取り組みが望まれる。

- ◎お客様を基点とした経営を行い、お客様に対して信頼されるフードサービスを提供することを明確にする。
- ◎産地から食卓まで続くフードチェーン（食品の一連の流れ）の一翼を担っているという自覚を持ち、役員および従業員が一丸となって行動する。
- ◎お客様が安心して外食できるよう、お客様が必要とする各種情報を提供する。
- ◎お客様に安全で信頼されるフードサービスを提供するために、メニューの企画から調理、提供に至る全てのプロセスにおいて、安全と品質を確保する必要があることを社内に浸透させる。

◎ここに述べられた5つの基本原則に基づいて、社内の取り組みの点検・検証を行い、必要に応じて改め、レベルアップを図る。

を実施する。
◎常日頃から従業員が意見を表明しやすい環境づくりに努め、内部通報体制を整備して、その周知徹底を図る。

基本原則 2 コンプライアンス意識の確立

社会環境の変化に適切に対応し、法令や条例、公正なルールや社会規範を遵守し、社会倫理に沿った企業活動を進める。

そのためには次のような取り組みが望まれる。

基本原則 3 適切な衛生管理・品質管理の実施と確認

人の生命と健康の維持ならびに楽しみに大きく関わる仕事に携わっているという自覚を持ち、安全で信頼されるフードサービスを提供するために、適切な衛生管理・品質管理を行う。

そのためには次のような取り組みが望まれる。

- ◎法令遵守を含め、社会環境の変化に的確に対応していくために、コンプライアンス（法令遵守および社会倫理に適合した行動）に関する方針（企業行動規範）を策定する。
- ◎全ての役員・従業員（パート・アルバイトを含む）やフランチャイジーが、上記コンプライアンスに関する方針に従い行動できるように、経営者および責任のある立場の者が先頭に立って組織体制を整備する。
- ◎経営者および責任ある担当者は、コンプライアンスの周知徹底が自らの役割であることを認識し、あらゆる機会をとらえて強い意思を内外に表明していくことにより、関係者への理解促進を図る。
- ◎コンプライアンスの担当者（企業規模等により専任または兼任）を設置し、その担当者を中心にコンプライアンスの徹底を社内に浸透させ、必要に応じて教育訓練や研修を行う。
- ◎コンプライアンスに関する方針等、自らが策定したルールを遵守する。
- ◎企業内でコンプライアンスの徹底が図られているかどうかを検証し、改善すべき点があれば改善するために、可能な限り定期的な内部監査および外部監査（第三者による監査）

特集

い、問題が明らかになった場合にはメニューを提供しない。また、メニューを提供する場合には、盛りつけ等の提供方法の確認もしっかりと行う。キッチンを常に清潔に保ち、また、食器や調理器具などの整理・整頓・清掃をしっかりと行う。

◎食事（飲食品）の提供に際しては、メニュー等の表示が適切かをチェックし、調理方法が衛生・品質上問題ないかを検査し、問題が明らかになった場合には提供しない。また、提供時には盛りつけ等の提供方法の確認もしっかりと行う。

◎厨房（キッチン）は常に清潔に保ち、食器や調理器具等の整理・整頓・清掃をきちんと行う。

◎食品の安全を脅かすような危害要因が混入しないように、以下の取り組みを行う。

- ・生物学的危険要因（微生物の増殖など）：微生物の基礎的な知識を学び、食品を衛生的に取り扱う。
- ・化学的危険要因（原材料に含まれる農薬、カビ毒等の天然毒素、および重金属、洗浄剤、殺虫剤等）：有害化学物質の使用方法を定め、使用や保管の際の取り扱いに十分な注意を払う。
- ・物理的危険要因（金属やガラス等の異物）：異物が混入していないか、原材料や調理工程を点検する。

HACCP（ハサップ）とは…

1960年代に米国で宇宙食の安全性を確保するために開発された衛生管理の手法。

原材料から最終製品に至るすべての工程で発生する恐れのある危害について調査・分析し（Hazard Analysis）、工程の各段階で安全性を確保するために、特に重点的に管理すべきポイント（Critical Control Point）を設定し、実施管理こと。

ハサップ方式は国連農業機関（FAO）および世界保健機構（WHO）の合同機関である食品規格（CODEX）委員会で認められている国際的な衛生管理基準。

◎以上の取り組みを実行するためのルールやマニュアル等を作成し、それが着実に実施されるように教育訓練・研修等を実施する。例えば、HACCP（危害分析重要管理点）方針等の手法を導入する。

◎ルールやマニュアル等が守られていない、形骸化しているなどの問題が発生した場合には、それを放置せず、きちんと見直しを行い、状況を改善する。

基本原則 4 適切な衛生管理・品質管理のための体制整備

お客様に安全で信頼されるフードサービスを提供するために、適切な衛生管理・品質管理を行う体制を整備し、それが形骸化しないよう改善を図っていく。

そのためには次のような取り組みが望まれる。

◎加工品を含めた原材料の納入、保管、調理、提供等の各プロセスごとに、衛生上の問題や異物混入等の危険性がないかどうかを調査、分析、評価し、必要な対応をとる。

◎メニューを開発する際には、科学的・合理的な根拠に基づいて原材料の賞味期限（使用期限）を設定するなど、フードサービスについての安全性を確認する手法を整備する。

◎衛生・品質を全般的に統括し、出荷の継続・停止を判断できる能力と権限を有する独立した品質保証部門（担当者）を設置し、品質管理水準の向上を目指す。

◎教育訓練や研修により、セントラルキッチンや調理等の業務に携わる従業員の能力を向上させる。

◎法令や社内基準が遵守されているか、施設・設備が適切に維持され

ているか、品質管理の手順・記録が適切か等を確認するため、可能な限り自社の品質管理部門、セントラルキッチンおよび厨房への内部監査や外部監査（第三者による監査）を実施する。

◎加工品を含めた原材料の細菌検査、調理工程拭き取り検査等を実施するなど、調理方法や衛生管理が適切に行われているかを検証するための手段を、可能な限り品質保証部門の強化などにより整備する。

◎加工品を含めた原材料の生産・加工・調達等の情報管理の体制を整備する。すなわち、原材料の由来や履歴、製造工程における管理データ、食品の検査データ、仕入・売上伝票、商品に添付する表示ラベル等を管理するシステムおよびクロスチェック（照合確認）する仕組みを整備する。

◎経営者は、適切な衛生管理・品質管理の体制の整備、検証、継続的な改善について、責任をもって必要なマネジメントを行うことを、適切な方法で社内に宣言する。

基本原則 5 情報の収集・伝達・開示等への取り組み

消費者の信頼や満足感を確保するため、常に誠実で透明性の高い双方向のコミュニケーションを行う。そのためには必要な情報の収集・管理を行う。

そのためには次のような取り組みが望まれる。

◎お客様や取引先などの声に誠実に耳を傾け、その意見や不満を把握し、的確なコミュニケーションを行っていく。また、食材・メニュー情報やサービス、企業活動など、お客様が必要とする情報を正確でわかりやすく

く提供する。なお、食材の原産地について、『外食における原産地表示ガイドライン』に基づき表示するよう努める。

◎表示および広報・宣伝活動は関連法令や社会通念を遵守し、誤認や誤解のおそれがない表現を用い、幅広いお客様がその情報を知ることができるように、さまざまな媒体を活用し、積極的な情報公開を行う。

◎お客様対応窓口を設け、お客様の声をプラス、マイナスの内容に関わらず、経営者等の社内関係者にタイムリーに伝え、食品の事故防止やメニューの企画、調理プロセス等の改

善に反映させる。

◎万一、食品事故が発生した場合には、必要に応じ利害関係者、行政等と連絡をとり、事実確認と原因究明、再発防止対策を行う等の適切な対応をとる。また、被害の拡大防止のために、お客様の健康と安全・安心を確保する観点から、事故の内容、規模、拡大の可能性等をお客様やマスコミに告知し、当該商品を回収するなど、迅速に必要な措置をとる。そうした措置が迅速かつ適切に行われるよう、平時より、事故対応マニュアルを整備するほか、必要な基準や体制を整備しておく。



基本5原則に沿って J F が策定する

『外食産業の信頼性向上自主行動計画』目次案概要

I. 外食業界の現状と信頼性向上自主行動計画の目的

II. 外食事業者の5つの基本原則

III. J F の役割

業界全体として、食品の安全や品質を確保し、消費者から信頼され続けるようになるために、次のような情報の提供・発信、相談対応、行政機関との連携等を行う。

○会員企業に対して上述の「外食事業者の5つの基本原則」の周知徹底を図り、この原則に基づいて会員企業が信頼の確保・向上を図るために取り組みについて、相談対応する。

(例) 食品表示、提供メニューの表示等に関する相談、食品事故が発生した場合の対応のアドバイスなど。

○外食の原産地表示に関する自主ガイドラインの理解を促進するため、会員企業を対象に、専門家によるセミナー、講習会等を開催し、会員社の表示の適正化に向けて支援を行う。また必要に応じて適宜ガイドラインの見直しを図る。

○コンプライアンス体制の構築の必要性について継続して周知徹底を図るために、会員企業を対象にセミナー、講習会等を開催する。

○消費者等に対しては、業界としての取り組みや食品およびフードサービスに関する適切な情報を媒体を通じて提供する。
(例) JFのホームページ、JFマスター、新聞・雑誌、店頭ポスター・ステッカー等のPOP、冊子など。

○業界としての信頼性向上に向けた取り組みの中で明らかになってきた諸課題については、農林水産省

等の行政機関と緊密に連絡を共有し、連携を図りながら、問題解決に向けて取り組む。

IV. 会員社の行動規範・各種マニュアル等の作成手順および細目に関するチェックリスト

- (1)企業行動規範策定（コンプライアンス体制の構築）の手順および細目に関するチェックリスト
- (2)内部通報体制の構築手順および細目に関するチェックリスト
- (3)衛生管理・品質管理マニュアルの作成手順および細目に関するチェックリスト
- (4)メニュー表示等の情報開示への取り組みに関するチェックリスト
- (5)食品事故対応マニュアルの作成手順および細目のチェックリスト

V. 問い合わせ先リスト