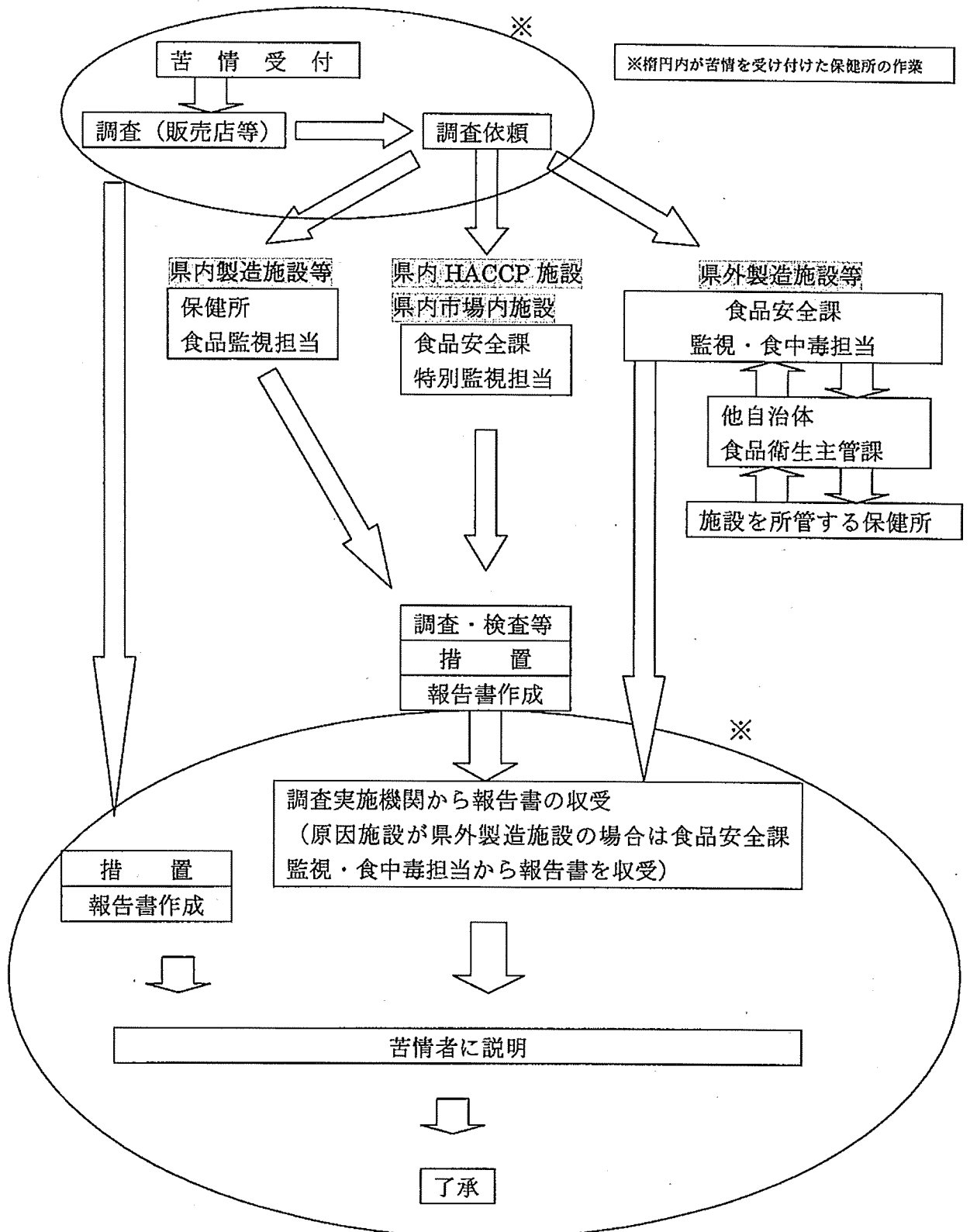


第10 違反・苦情食品調査

1 苦情処理の流れ



2 苦情受理

(1) 苦情受理にあたって

- ①苦情者の視線に立って物事を考える。
- ②苦情は県民の満足度を高めるチャンスととらえる。
- ③対応次第では解決が難しくなる。特に初期対応が重要。
- ④対応は丁寧に行うと共に、相手の不安や要望していることを的確に把握する。
- ⑤相手の話を十分に聴いた上で、必要な情報提供や対応方法を簡潔に伝える。
- ⑥行政が「できること」と「できないことを」整理し説明する。
- ⑦得られた情報は組織で速やかに共有し、重要なものは所長まで報告する。
- ⑧素早い対応を心がける。時間がかかる場合は、中間報告を検討する。
- ⑨対応事例集を資産化する。

(2) 苦情者の住所・氏名・電話番号等の確認

- ①匿名の扱いについて必ず確認する。
- ②苦情者が回答を求めているかどうか確認する。
- ③必要に応じて、本来、申し出るべきの、別の保健所を案内する。

(3) 購入店舗及び日時の確認

- ①購入店舗及び日時の確認
- ②開封日時、喫食日時及び発見日時等を正確に聴取する。可能であれば、レシート等を確認する。

(4) 苦情食品の確認

原則として、現物を確認する。

- ①食品名称
- ②苦情の種類
 - ア 異物 → 色、形、大きさ、臭い、硬さ、触感及び混入部位等
 - イ 異味、異臭、変色、腐敗、変質 → 官能試験（食監複数で行う）等
 - ウ 表示違反
 - エ 有症苦情 → 食中毒（疑）と区別
- ③当該食品又は残品の有無の確認
 - ア 預かることが可能か？不可能な場合は写真を撮る。
 - イ 検査を行う場合は、異物がなくなる可能性があることを説明する。
 - ウ 返却の希望又は所有権の放棄等を確認する。
- ④表示の確認（製造者、表示内容等）
- ⑤苦情品、表示の画像撮影
- ⑥容器包装の形態や、状態（ピンホール、シール不良及び破損の有無）の確認

- (5) 発見時の状況
 - ①購入から喫食までの保管状況
 - ②喫食状況、調理状況（なるべく細かく聞き取る）
 - ③使用した器具（皿、コップ等）の確認

- (6) その他
苦情者の主訴は何であるのか。

3 販売店等の調査

帳票類の確認を行うこと！

- (1) 仕入れ
 - ①仕入先や仕入れ日時
 - ②同一ロットの仕入れ数
 - ③仕入れ時の検品
 - ④輸送形態
 - ⑤輸送時の管理、梱包状態

- (2) 保管状況
保管場所の衛生管理状態及び温度管理等

- (3) 販売状況
 - ①販売数及び在庫数
 - ②同様の苦情の有無
 - ③販売場所の衛生管理状態

4 調査依頼

- (1) 調査対象施設（製造所又は販売所）の所在地の確認
 - ①表示で確認する。
 - ②製造者又は販売者固有記号を使用している場合は次のとおり照会する。
 - ア 県内の製造者・販売者が表示されている場合
照会先：管轄する保健所生活衛生・薬事担当
 - イ 県外の製造者・販売者が表示されている場合
照会先：食品安全 課監視・食中毒担当

- (2) 調査を依頼するに当たって必要なもの
 - ①受付処理票（概要がわかるもの）
 - ②当該品の写真
 - ③表示のコピー又は写真

(3) 調査対象施設が県内の場合
施設を所管する保健所に連絡を入れ、関係書類を送信し、調査を依頼する。

(4) 調査対象施設が県外にある場合

- ① 食品安全課監視・食中毒担当に調査依頼をするとともに関係書類を FAX 又はメールで送信する。
- ② 公文書による調査依頼を行う場合には後日、食品安全課監視・食中毒担当あて文書を送付する。

公文書作成には日数がかかるため、依頼に先立って、FAX 等による、一報を必ず入れること。

(5) 苦情品等の送付について

- ① 県内に調査対象施設がある場合は施設を所管する保健所又は食品安全課特別監視担当あてに送付する。
- ② 県外に調査対象施設がある場合は食品安全課監視・食中毒担当が他自治体と調整した後、必要がある場合は指定した保健所等に送付をする。
- ③ 指定された他自治体の送付先については全国食品衛生行政担当者名簿で住所等を確認する。
- ④ 送付する際、冷蔵又は冷凍が必要な検体についてはクール宅急便使用する。
- ⑤ 到着日が土日になる場合は着日指定（月曜日）を行う。

5 製造施設等の調査

帳票類の確認を行うこと！

(1) 衛生管理

管理運営の基準の「イ 共通基準 (1) 食品取扱施設等における衛生管理」
(10項目)が順守されているか(食品衛生法施行条例)

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

特に違反・苦情に関係する項目は重点的に調べる

(2) 製造工程

立入の際には、施設にフローチャートを準備してもらい、原則として、フローチャートに基づき調査を行うこと。

- ①製造方法
- ②製造ライン周辺の確認
- ③作業動線
- ④製品の検査（自主検査等）

(3) その他

- ①同一ロット品の製造数及び出荷数
- ②同様の苦情の有無
- ③聞き取り調査のみでなく、作業マニュアルや同マニュアルに沿って作業をした記録を確認する。

(4) 措置

必要に応じて、被害の拡大等防止又は再発防止のために必要な措置を講ずる。
（報告書、始末書、自主回収の要請、行政処分、告発等）

(5) 報告書の作成

以上の調査結果及び措置を踏まえ、報告書を作成する。

第11 食中毒調査

1 調査の流れ

(1) 保健所の探知

(2) 初動調査（所内連携）

重大な健康被害の恐れがある場合や感染症として探知した場合は、早いタイミングでの所内連携が重要

例) 腸管出血性大腸菌O157、コレラ、赤痢、E型肝炎等

(3) 調査の進め方

①疫学調査（患者の症状調査、喫食調査及び行動調査）並びに検便検査

ア 共通食の確認

食中毒の原因食品は、味覚、嗅覚及び色沢等に異常がないことが多い。

患者は特定の食品に着目していることが多いので、行動調査等を通じ、慎重に共通食を特定する。

「ヒト-ヒト感染」や「動物-ヒト感染」を示唆する事例の確認が必要。

【忘れがちなチェックポイント】

会食：2次会や持ち帰り

旅行：行程表の確認、土産物店の試食

結婚式：引き出物等

使用水（井戸水）も共通食になる。

イ 症状及び潜伏期間の確認

症状や潜伏期間に関する情報を速やかに収集。原因を推定する。

ウ 検便検査

エ その他

症状及び潜伏期間を踏まえ、いわゆるハイリスク食品をチェックする。家庭の調理であっても、十分な聞き取りが必要。

②施設の調査

ア 施設の衛生状態（使用水、手洗い設備）

イ 食品の取扱（温度管理・相互汚染・受注能力）

ウ 器具の取扱い（2次汚染）

エ 食品の調理工程、調理を行った時間、作業動線）、

オ 食品取扱者の調査（定期検便、従業員検便）、

カ 施設の拭き取り、

キ 検食の確認

ク メニューの確認等

食中毒の3原則（付けない、増やさない、やっつける）を踏まえて。

(4) 原因食品、病因物質の推定（被害の拡大防止）

- ①営業自粛の検討
- ②原因として疑われる食品の提供自粛の検討
- ③疑わしい食品の流通経路の遡り調査

(5) 総合判断（結論）

(6) 行政処分等

①営業停止等

営業停止期間中等に、危害の拡大防止及び再発防止を目的に、施設の消毒及び衛生教育を行う。

②報道提供

自身が食中毒の患者であると自覚していない患者への周知、危害の拡大防止及び同様の事件の再発防止を目的として行う。

2 事件の探知

- (1) 医師からの届出（食品衛生法第58条、感染症法第12条）
- (2) 医師からの連絡
- (3) 県民等（患者、学校、報道機関等）からの情報
- (4) 食品関係事業者等からの情報
- (5) 関係機関からの情報（他自治体、警察及び消防等）

3 調査の組み立て等

(1) 患者の調査

① 症状調査

② 喫食調査

※グループや複数グループの使用があれば、関係者（店舗やグループ代表者）に調査対象者のリスト作成を依頼する。

③ 行動調査

④ 検便検査

(2) 施設の調査

① 施設の衛生状態

② 調理工程の聞き取り等

③ 検便検査等（定期検便・健康チェック）

④ その他の菌検索（拭き取り、検食）

⑤ 食材の遡り調査

- (3) 食品のアレルギーによる有症苦情対応
参考：「アレルギー物質を含む食品に関する表示について」
平成13年3月21日付け食企発第2号・食監発第46号

4 経過（状況）の報告

(1) 第1報

- (2) 中間報告（適宜）
調査結果及び今後の方針

- (3) 結論（患者、営業者及び県民への説明責任）

5 関連調査

(1) 患者の調査

原則として患者の住所地を管轄する保健所が調査にあたる。

① 住所地が管外であって県内（さいたま市・川越市除く）の場合 → 直接依頼

② 住所地が県外（さいたま市・川越市含む）の場合 → 食品安全課経由で依頼

※ 患者の都合等を考慮し、勤務先や学校で一括して調査を行ったり、入院先で調査を行うこともある。

(2) 施設の調査

患者同様に施設所在地を管轄する保健所が調査にあたる。

第12 監視指導と立入検査

1 監視指導と立入検査の違い

(1) 根拠

法第28条（報告徴収、検査及び収去）

法第30条（食品衛生監視員）

(2) 立入検査

以下の「臨検」＝「立入」。

食品の安全性確保、飲食による危害の発生防止及び国民の健康保護等をはかる上で必要であると認められる場合に、関係者の同意を前提とせずに、営業の場所等に、食品衛生監視員が強制的に立ち入って検査をすること。

法第28条第1項

厚生労働大臣又は都道府県知事等は、必要があると認めるときは、営業者その他の関係者から必要な報告を求め、当該職員に営業の場所、事務所、倉庫その他の場所に臨検し、販売の用に供し、若しくは営業上使用する食品、添加物、器具若しくは容器包装、営業の施設、帳簿書類その他の物件を検査させ、又は試験の用に供するのに必要な限度において、販売の用に供し、若しくは営業上使用する食品、添加物、器具若しくは容器包装を無償で収去させることができる。

(3) 監視指導

監視指導計画に基づき、食品衛生監視員が行う、食品衛生に関する指導

法第30条第2項

都道府県知事等は、都道府県等食品衛生監視指導計画の定めるところにより食品衛生監視員に監視指導を行わせなければならない。

(4) 食品衛生監視指導・立入検査票

法第28条による立入検査及び法第30条による監視指導を行ったときには、立入検査票を2部作成し、1部を営業者等に交付しなくてはならない。

ただし、法第30条による監視指導の結果、以下の行政指導を行わなかった場合であって、営業者から立入検査票の交付を求められなかったときは、交付を省略することができる。（食品衛生法等に基づく行政処分等に係る事務処理要領第4条より）

①法若しくは条例又は法若しくは条例に基づく命令（以下「法令」という。）の規定に違反している事実の改善その他の措置を求める行政指導

②法令の規定に違反している蓋然性の高い事実の改善その他の措置を求める行政指導（行政指導の内容が、営業者等に対して、その場において完了する改善行為を求める場合など軽微なものを除く。）

③大量調理施設衛生管理マニュアルその他の行政指導の指針に定める規範基準等に適合していない事実の改善を求める行政指導（行政指導の内容が、営業者等に対し、その場において完了する改善行為を求める場合など軽微なものを除く。）

2 監視指導計画

根拠

法第22条（監視指導指針）

法第23条（輸入食品監視指導計画）

法第24条（都道府県等食品衛生監視指導計画）

監視指導計画の策定は、平成15年度の法改正で新たに定められた。
以前は営業施設の類型毎に年間立入回数が定められていた。

年12回

飲食店営業、菓子製造業、乳処理業、集乳業、魚介類販売業、魚介類せり
営業、魚肉ねり製品製造業、食品の冷凍又は冷蔵業、かん詰又はびん詰食
品製造業

年6回

喫茶店営業等

3 収去検査と規格基準

(1) 収去検査

根拠

法第28条（報告徴収、検査及び収去）

法に基づいて実施する食品等の検査。知事が必要と認めた場合、食品関係営業者に対し、試験に必要な量の食品を無償で提供させることができる。

(2) 規格基準

根拠

法第11条（食品又は添加物の基準・規格の制定）

①基準 食品又は添加物の製造、加工、使用、調理又は保存の方法の標準

②規格 食品又は添加物の純度、成分等について公衆衛生上必要とされる
最低限度標準

③いわゆるポジティブリスト制度（法第11条第3項）

食品中に残留する農薬、動物用医薬品及び飼料添加物（以下「農薬等」という。）は第1項に基づき、食品の成分に係る規格として、食品に残留する農薬等の成分である物質の量の限度が定められている（残留基準・暫定基準）。

平成15年の法改正により、残留基準が定められているものをリストとして示し、それ以外の農薬等が残留する食品の販売等を原則として禁止する制度（いわゆるポジティブリスト制度）が新設され、平成18年5月29日から施行された。

食品衛生検査施設等における 業務管理について

業務管理を
GLP (Good Laboratory Practice: 優良試験所基準)
という場合もある。

業務管理導入の経緯

- ・ 食品の国際的流通に伴う規格の国際化
WTO(世界貿易機関)
SPS協定(衛生植物検疫措置の適用に関する協定)
CODEX(国連食糧農業機関/世界保健機関の合同食品規格委員会)
- ・ 日本における国際標準化推進機構(ISO)の取得
ISO 9000 ISO 14000 ISO/IEC 17025



「安全に関する規制は、その測定結果が信頼されることにより成立する」という視点から、

行政が実施する試験検査に、業務管理を導入している。

業務管理とは

「導き出された測定結果は、技術的に適格であり、かつ、
技術的に妥当な結果を出す能力がある試験検査によるものであること
の客観的証明」であり、

これにより国際的に通用する測定結果とするためのもの。

業務管理に関する法令(1)

- 食品衛生法第29条第3項
都道府県、保健所を設置する市及び特別区の食品衛生検査施設に関し必要な事項は政令(令第8条)でこれを定める。
- 食品衛生法施行令第8条第1項
法第29条第1項又は第2項の規定に基づき都道府県、保健所を設置する市又は特別区が設置する食品衛生検査施設には、検査又は試験のために必要な職員を置き、理化学検査室、微生物検査室、動物飼育室、事務室等を設け、並びに検査又は試験のために必要な機械及び器具であつて厚生労働省令(規則第36条)で定めるものを備えなければならない。
- 食品衛生法施行令第8条第2項
前項の食品衛生検査施設においては、厚生労働省令(規則第37条)の定めるところにより、検査又は試験に関する事務を管理しなければならない。

業務管理に関する法令(2)

- 食品衛生法施行規則第37条
政令第8条第2項の規程による検査または試験(検査等という)に関する事務の管理は、次に掲げるところにより行うものとする。
 - 一 第十一号に規定する標準作業書に基づき、検査等が適切に実施されていることの確認等を行うこと。
 - 二 第十二号の文書に基づき、検査等の業務の管理について内部点検を定期的に行うこと。
 - 三 第十三号の文書に基づき、精度管理(検査に従事する者の技能水準の確保その他の方法により検査の精度を適正に保つことをいう。以下同じ。)を行うこと。
 - 四 第十四号の文書に基づき、外部精度管理調査(国その他の適当と認められる者が行う精度管理に関する調査をいう。以下同じ。)を定期的に行うこと。
(以下省略、第一六号まで)

業務管理に必要なもの

文書とその記録

- ・ どのような手続とルールに従って処理をするのかを、定めた文書(標準作業書)を作成し
- ・ 定めた文書に基づいて処理されていることを記録すること
以上2つ

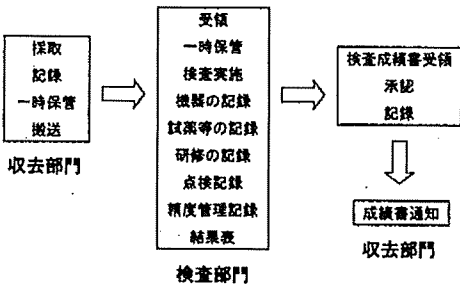
文書(標準作業書)と記録の種類

| | |
|----------------|-------------|
| 機械器具保守管理標準作業書 | 使用開始前点検記録 等 |
| 試薬等管理標準作業書 | 標準品管理簿 等 |
| 動物飼育管理標準作業書 | |
| 試験品取扱標準作業書 | 採取記録 等 |
| 検査実施標準作業書 | 検査実施記録 等 |
| 精度管理の方法を記載した文書 | 精度管理記録 |
| 内部点検の方法を記載した文書 | 内部点検記録 |
| 外部精度管理調査実施計画 | 計画書、改善記録 |
| 採取マニュアル | マニュアルに基づく記録 |
| その他 | |

埼玉県における要綱等

- 埼玉県食品衛生検査施設等の検査業務管理要綱
- 埼玉県食品GLP精度管理実施要領
- 食品衛生検査施設における精度管理事務処理要領
- 精度管理実施マニュアル
- 食品衛生検査施設等の外部精度管理調査実施要領
- 外部精度管理調査実施マニュアル
- 食品衛生検査施設等における内部点検実施要領
- 内部点検実施マニュアル
- 埼玉県標準作業書作成要領

埼玉県における業務管理体制



収去部門・検査部門と別に、信頼性確保部門がある

業務管理(GLP)の対象となるものは

食品衛生法第28条の規定により、収去した食品、添加物、器具又は容器包装の試験(収去証を発行したもの)

- ・食品監視担当が定期的に収去しているもの
- ・食中毒あるいは苦情食品等の調査で収去したもの
通常の食中毒調査は、対象外。
未開封の食品を採取した場合は、収去と同様にする。

試験品取扱いにおける注意事項

収去検査の場合は、以下の文書に従い処理する。
(試験品の温度管理、記録等を完全に実施する。)

- 1 収去部門試験品取扱い標準作業書
- 2 試験品採取マニュアル
- 3 搬送方法及び搬送時の温度管理マニュアル
- 4 機器類(温度計・クーラーボックス等)の保守管理マニュアル
- 5 試験品管理記録票記入要領
- 6 試験検査の進行に関する手引き(個別の採取量等が記載)

食中毒・苦情調査(収去でない)場合は、

- 1 微生物学的検査
 - ・滅菌された器具を用いて検体を採取する。
 - ・検体同士の汚染を避ける(容器からの濡れに注意)。
 - ・保管、輸送は、10℃以下で行い、記録を残す。
 - ・校正及び点検済みの温度計を使用する。
 - ・クーラーボックス、冷媒は、糞便輸送用と区別する。
 - ・冷媒は、使用時にビニール袋に入れる(保管冷凍庫で、糞便用と一緒に冷凍している場合)。

特に、温度管理(記録)と汚染防止に注意

- 2 理化学的検査
 - ・保管、輸送は、直射日光を避ける(要冷蔵品は10℃以下で)。
 - ・検体同士の汚染を避ける。

平成21年度
新任食品衛生監視員研修会
(後期)

平成22年1月21日(木)・22日(金)

埼玉県信連 浦和分館 5B会議室

埼玉県保健医療部食品安全課

目 次

| | ページ |
|--------------------------------|-----|
| 研修内容（日程）・・・・・・・・・・・・・・・・ | 1 |
| 出席者名簿・・・・・・・・・・・・・・・・ | 2 |
| ＜資料＞ | |
| 知事の年頭あいさつから・・・・・・・・ | 3 |
| 食品衛生監視について（食品衛生監視員心得）・・・・・・・・ | 4 |
| GLPについて・・・・・・・・ | 15 |
| 市場監視について・・・・・・・・ | 23 |
| パブリシティについて・・・・・・・・ | 28 |
| 小規模施設に対する監視指導のポイントについて・・・・・・・・ | 36 |

平成21年度新任食品衛生監視員研修会 後期日程

1日目 (1月21日 (木))

| 日 程 | | 内 容 |
|-------------|-------------------|--|
| 9:00～9:05 | オリエンテーション | |
| 9:05～9:15 | あいさつ | 食品安全課長あいさつ |
| 9:15～10:00 | 食品衛生監視について | 食品衛生監視員としての自覚を促すとともに、食品衛生監視員の心構えを身につける |
| 10:00～11:00 | GLPについて | 食品等検査結果の正当性を証明するために欠かせない業務管理について知識を深める |
| 11:00～11:30 | 市場監視について | 日ごろ目にする機会がない市場について紹介し、今後の業務に役立てる |
| 11:30～12:00 | 食品衛生自主管理の推進について | 彩の国ハサップ導入の経緯や利点等を紹介し、今後の推進に役立てる |
| 12:00～13:00 | 昼食 | |
| 13:00～13:30 | パブリシティについて | パブリシティについて必要性を学び、今後の食中毒調査等に役立てる |
| 13:30～17:15 | グループワーク① 食中毒調査 | 食中毒調査について実践的な方法を身につける |

2日目 (1月22日 (金))

| 日 程 | | 内 容 |
|-------------|------------------------|--|
| 9:00～11:00 | 対応に苦慮した事例等の共有・検討 | 今後の業務に活かすため、受講生がこれまでの業務において対応に苦慮した事例について共有・検討する |
| 11:00～12:00 | 小規模施設に対する監視指導のポイントについて | 小規模食品製造施設や、重点的な監視指導が必要である生食用食肉取扱施設に対する監視指導のテクニックを身につける |
| 12:00～13:00 | 昼食 | |
| 13:00～17:15 | グループワーク② 違反又は苦情食品調査 | 違反又は苦情食品調査について実践的な方法を身につける |

知ることは難しくない
実行することが難しいのである
実行することはまだやさしい
最後までやり通すことが難しいのである

中国の古典「書経」から

- ・ 基本を徹底する。
- ・ 何を解決するのか根源的に問い直す。
- ・ 今やっていることを未来への投資と意識する。

- ・ 3 Sチャレンジ（スピード、スマイル、スピリット）。
- ・ 県民を幸せにすることが公務員魂。
- ・ 最小の費用で最大の効果を挙げる。

「脳トレ」で有名な東北大・川島隆太教授

- ・ 読み書きを毎日して
- ・ 仲間とコミュニケーションを取り
- ・ 指先を使って脳を活性化させて

川口済生会病院 原沢会長

- ・ 聞くだけだと 7%しか残らない
- ・ 書けば 30%残る
- ・ 話せば 70%残る
- ・ 繰り返し話し続ければ 100%残る

食品衛生監視員心得



埼玉県坂戸保健所
食品監視担当
松岡

目次

- 1 坂戸保健所食品監視 3 N 精神
- 2 効率を考えた監視とは
- 3 表示等の相談対応について
- 4 確認制度について
- 5 その他