

- 1 魚類(生)
- 2 貝類(生)
- 3 魚卵類(生)
- 4 魚貝類盛合せ(生)
- 5 カキ(生)
- 6 カキ(調理)
- 7 魚類(自然毒)
- 8 貝類(自然毒)
- 9 フグ
- 10 魚類(調理)
- 11 貝類(調理)
- 12 魚肉練り製品
- 13 食肉類(生)
- 14 食肉類(調理)
- 15 食肉製品
- 16 鶏肉(生)
- 17 鶏肉(調理)
- 18 卵(生)
- 19 卵(調理)
- 20 山菜類
- 21 さのこ類
- 22 野菜・芋類(生)
- 23 野菜・芋類(調理)
- 24 豆類
- 25 めん・米飯・穀物類
- 26 乳・乳加工品
- 27 洋菓子
- 28 和菓子
- 29 使用水
- 30 複合調理食品
- 31 和え物・サラダ
- 32 おにぎり
- 33 すし類
- 34 弁当
- 35 その他
- 36 基準点

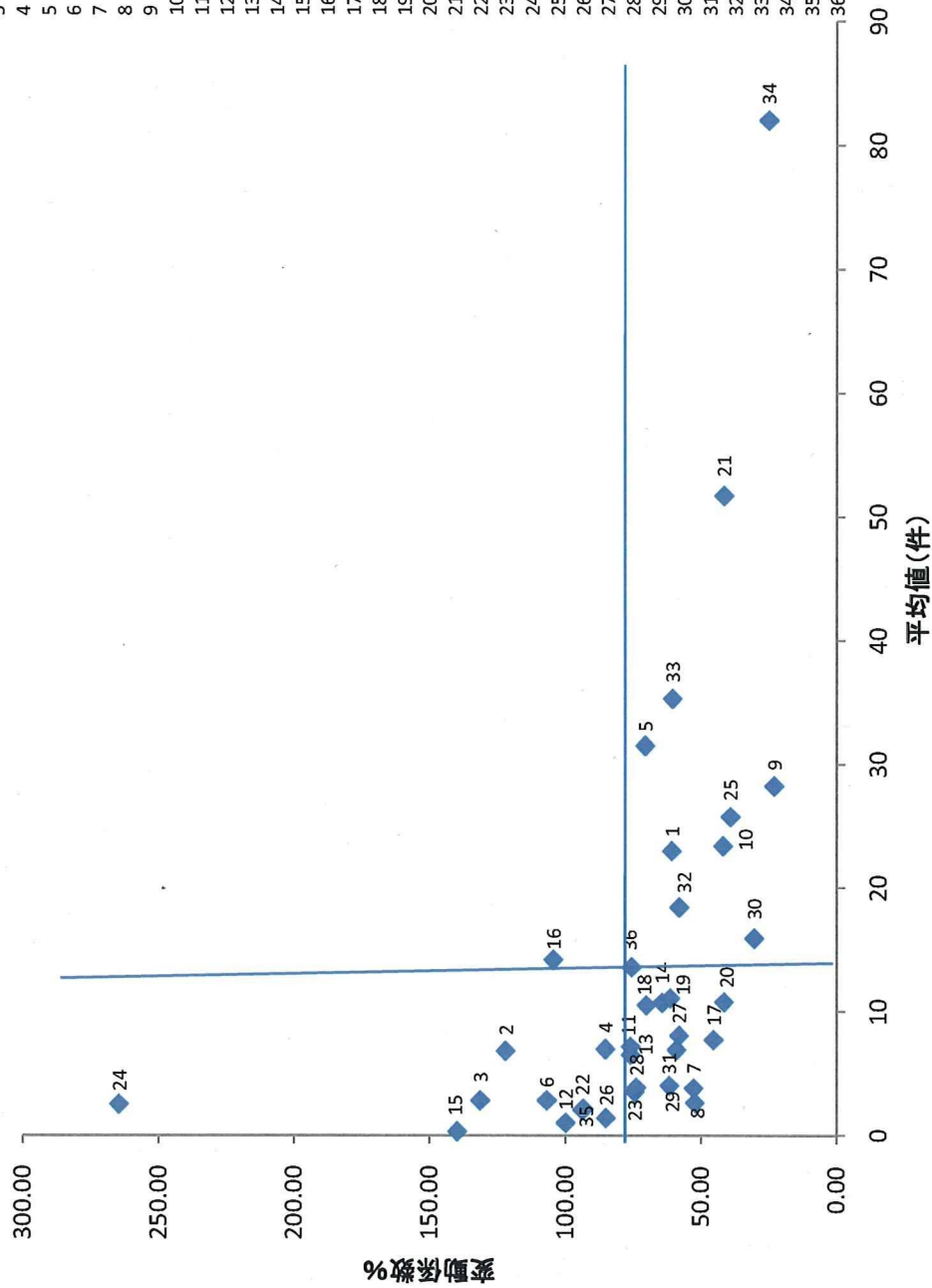


図2 食品カテゴリー別発生件数の平均値と変動係数

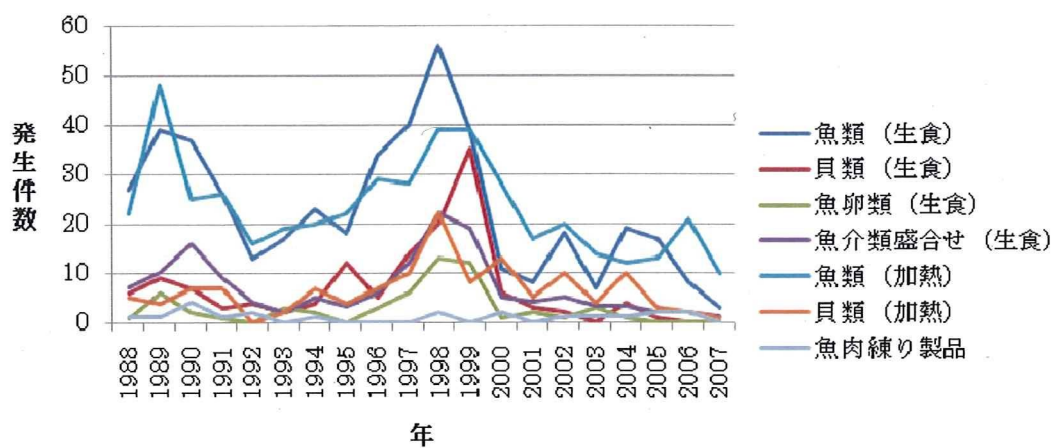


図3 魚貝類発生件数年次推移

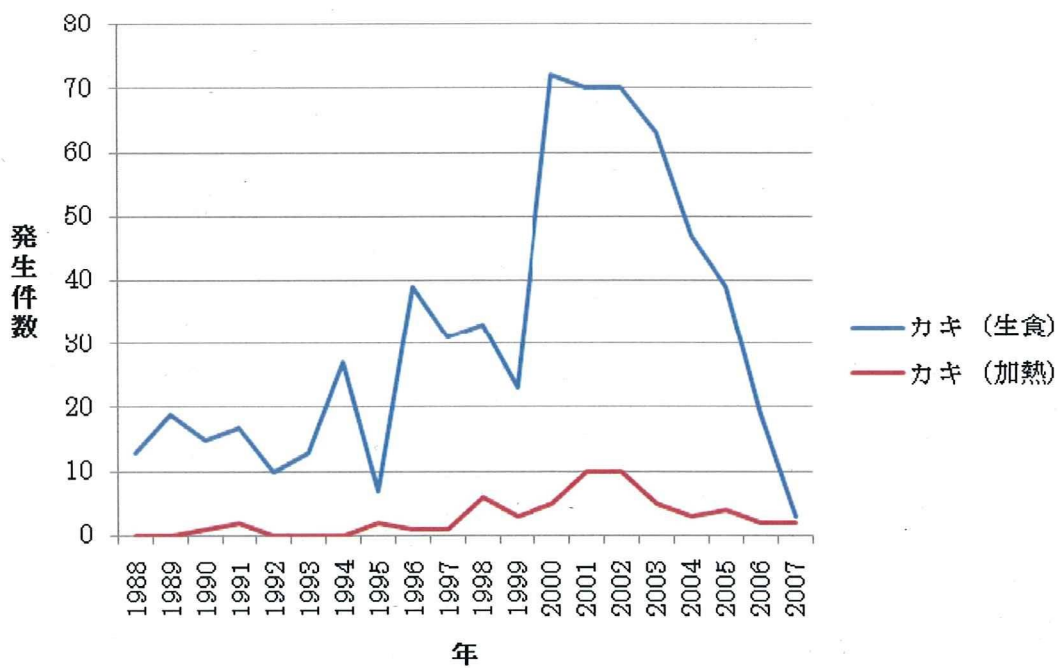


図4 カキ発生件数年次推移

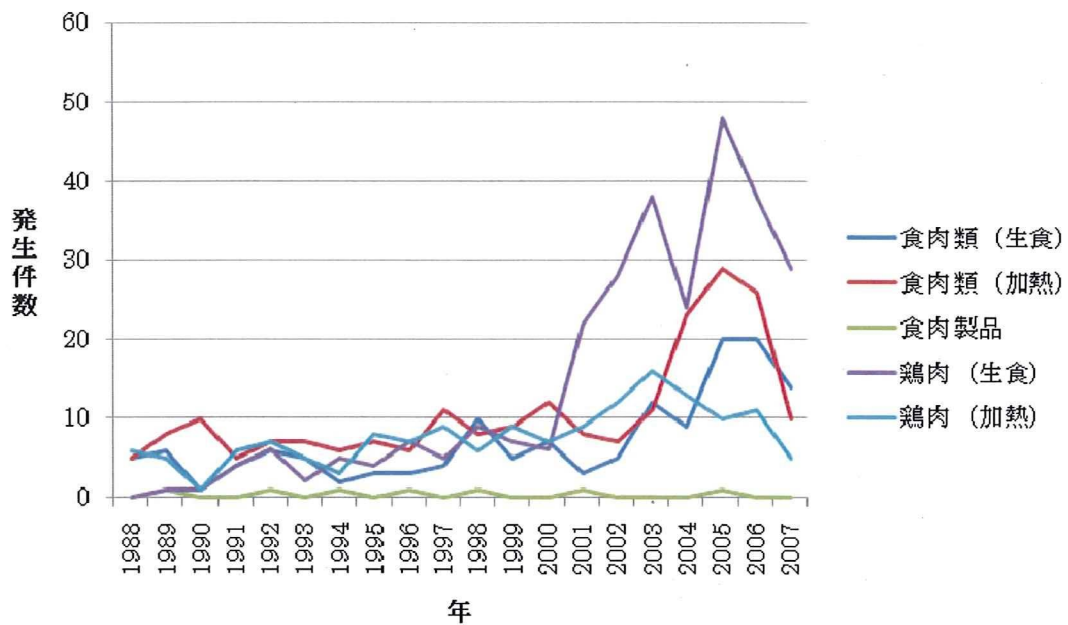


図5 食肉類・鶏肉発生件数年次推移

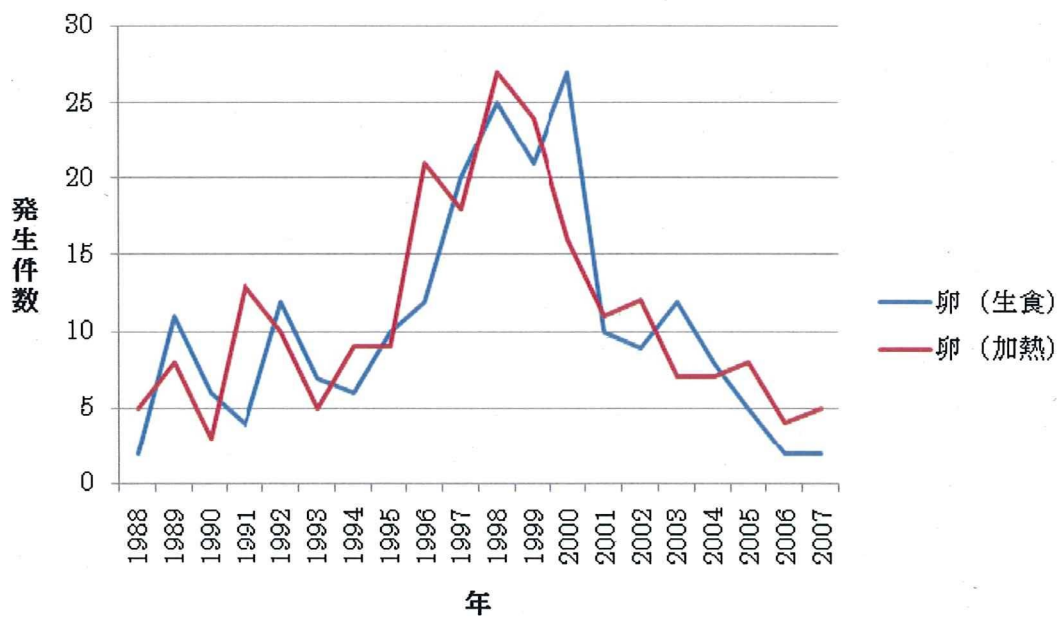


図6 卵類発生件数年次推移

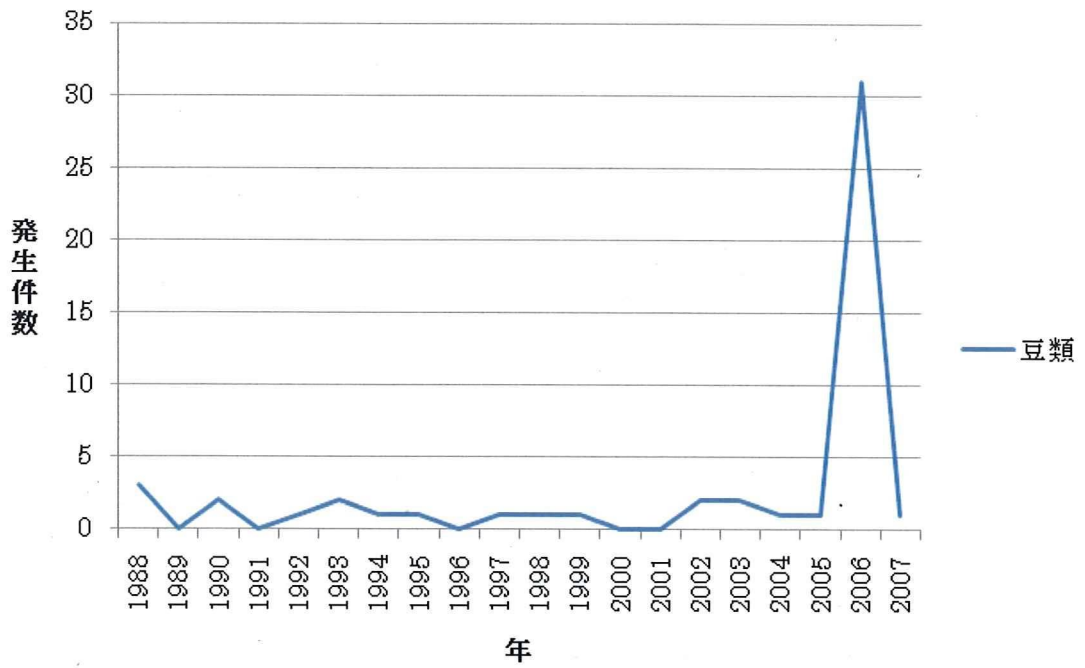


図7 豆类発生件数年次推移

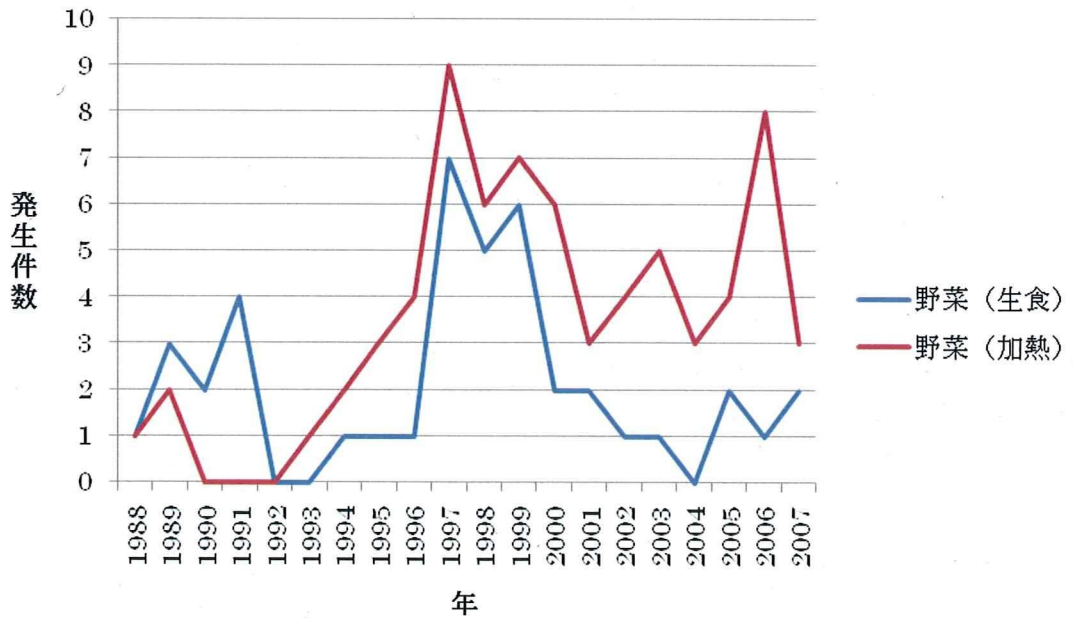


図8 野菜・芋類発生件数年次推移

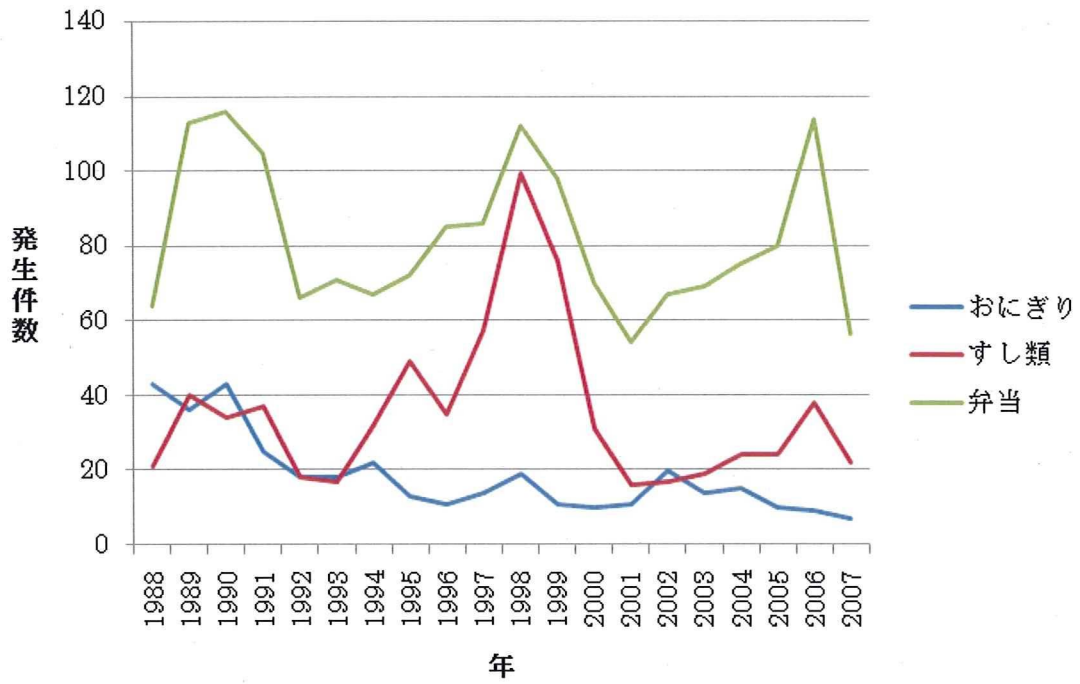


図9 おにぎり・すし類・弁当発生件数年次推移

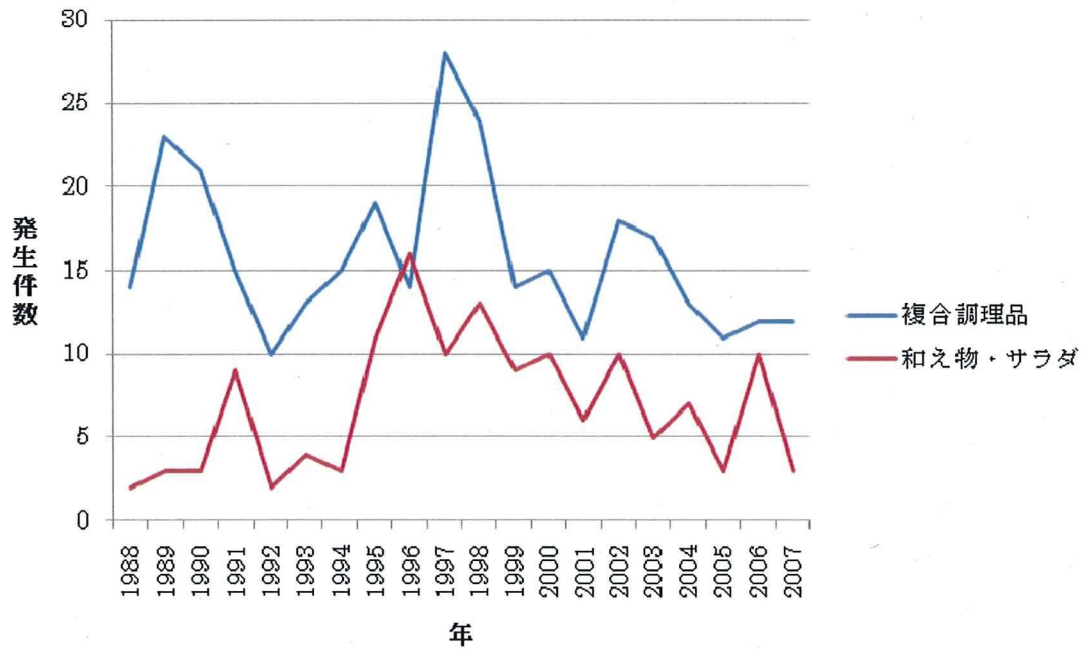


図10 複合調味品・和え物・サラダ発生件数年次推移

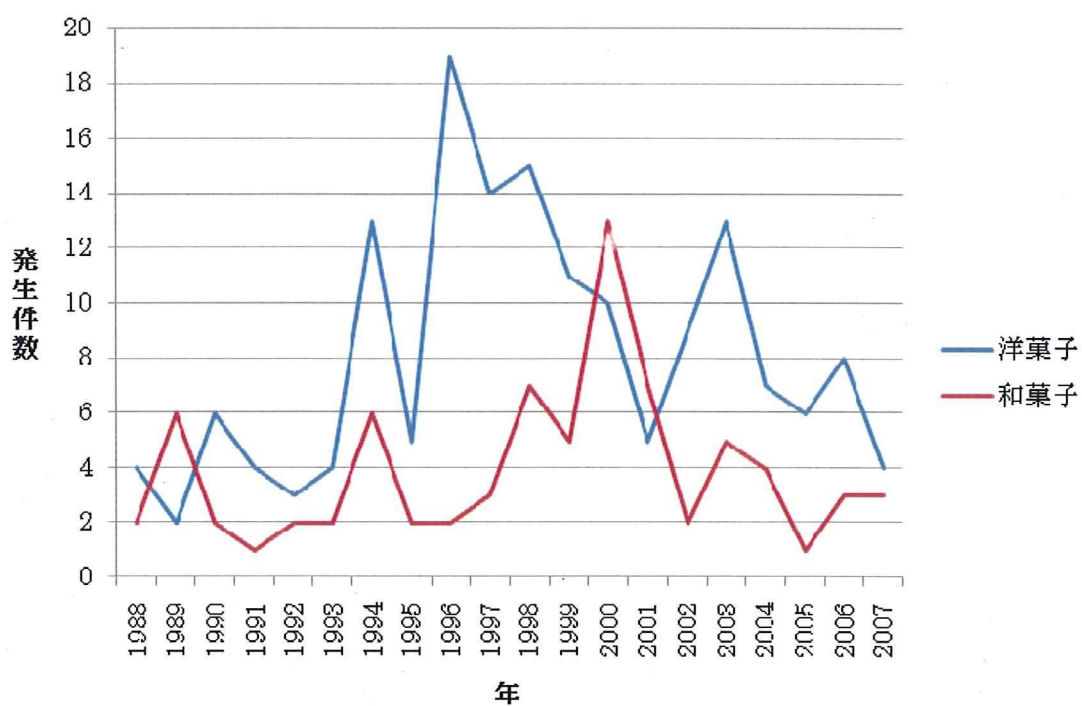


図 11 洋菓子・和菓子発生件数年次推移

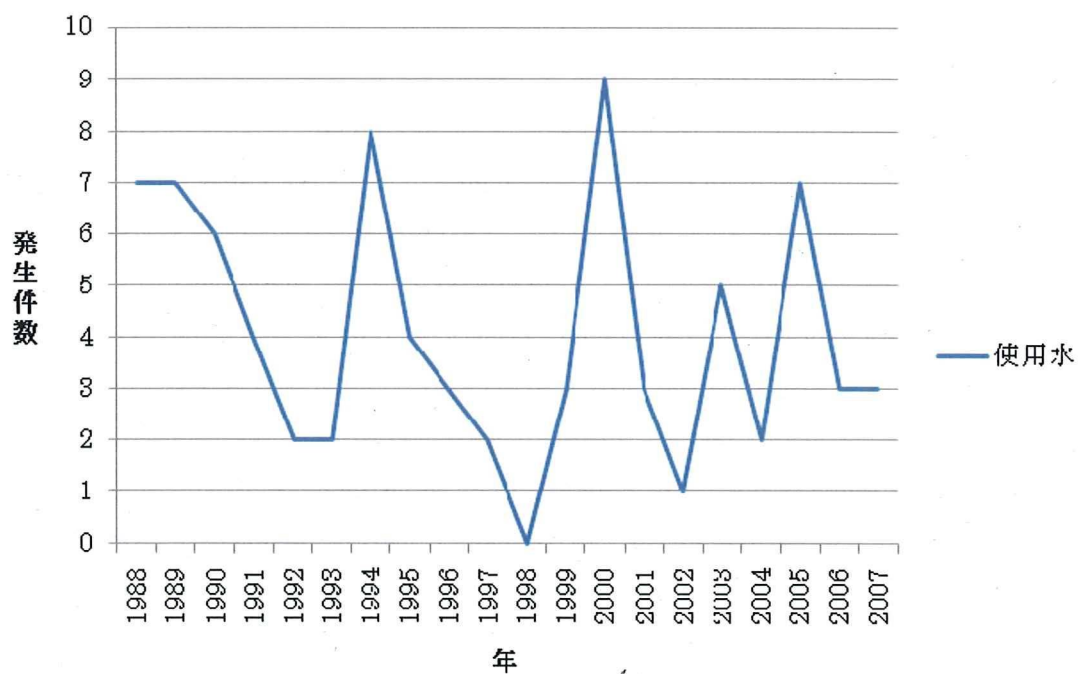


図 12 使用水発生件数年次推移

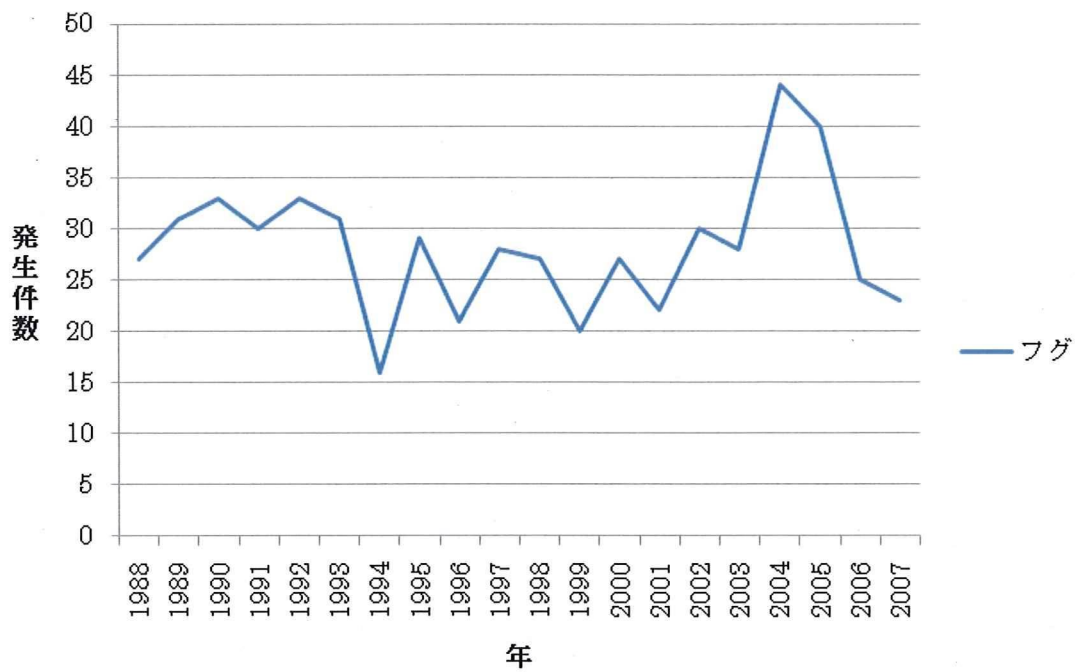


図 13 フグ発生件数年次推移

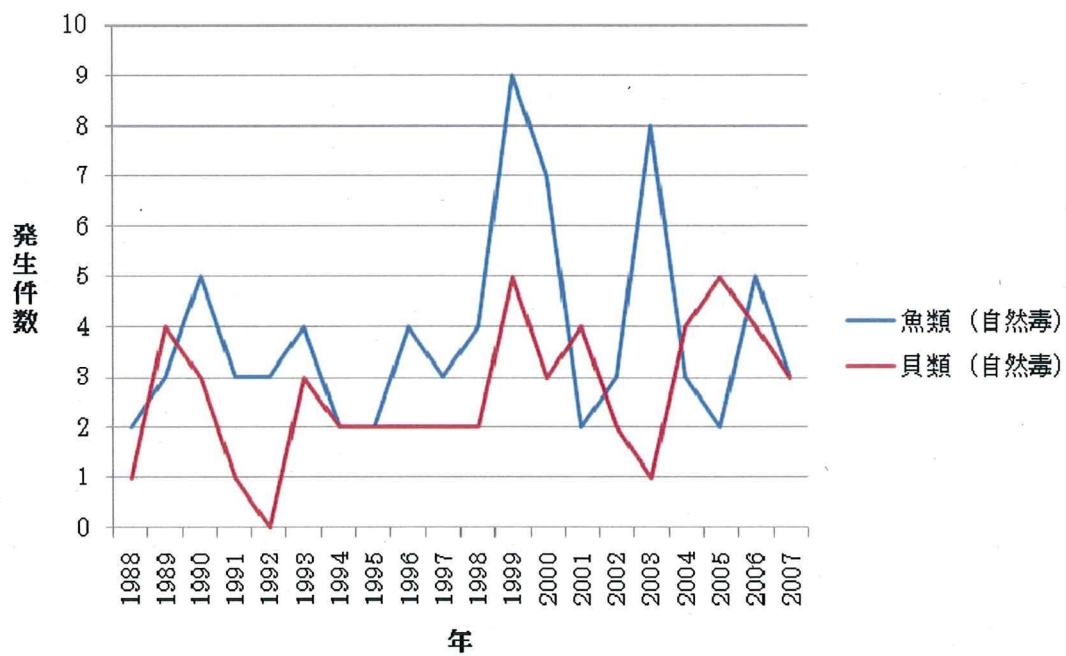


図 14 自然毒含有魚貝類発生件数年次推移

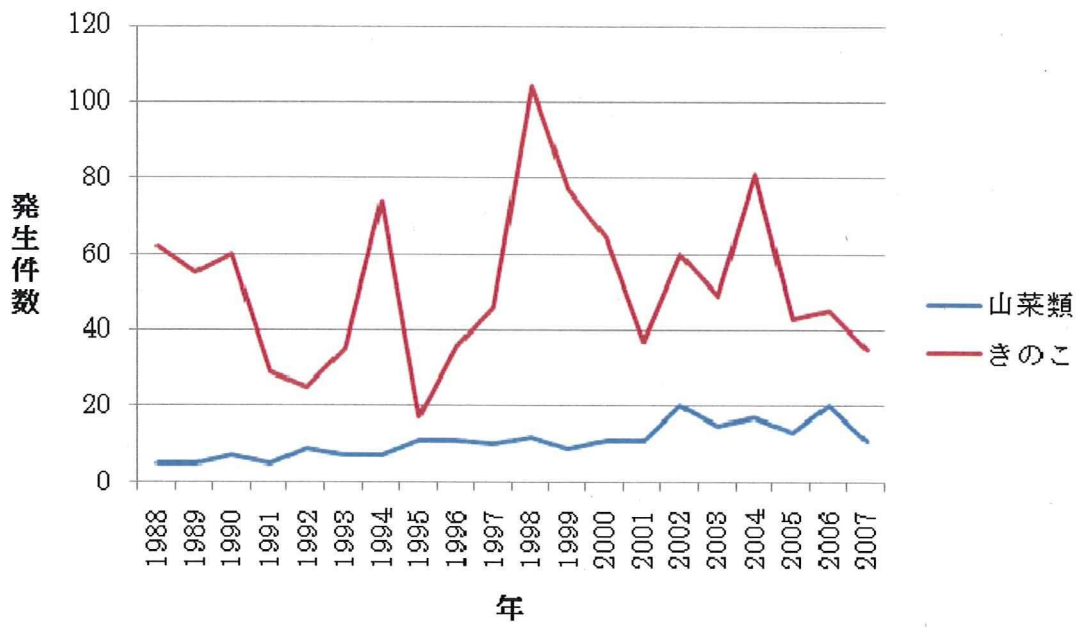


図 15 山菜類・きのこ発生件数年次推移

平成 21 年度厚生労働科学研究費補助金（食品の安心・安全確保推進研究事業）

「食品衛生監視員による食品衛生監視手法の高度化に関する研究」

分担研究報告書

監視計画策定支援のためのデータベースシステムに関する研究

その 2：食中毒調査解析システム構築に関する研究

—入力・出力項目の検討—

研究分担者 高橋正弘 神奈川県立保健福祉大学教授

研究協力者 赤堀正光 神奈川県大和保健福祉事務所専門員

研究要旨：食中毒事件が発生した場合の疫学調査を支援するシステムを構築することは、被害の拡大を抑え、事件の早期終息に寄与することが期待できる。食中毒を探知すると各自治体では独自の食中毒調査解析システムを活用し、疫学調査を実施している。そこで、東京都千代田区および神奈川県のシステムを検討し、ウイルス、腸管出血性大腸菌、カンピロバクター等といった食中毒の増加に対応する新たなシステムの構築が必要であるので、新たなシステムの概要と入力・出力項目の検討が行われた。

キーワード：食中毒、疫学調査、統計解析、情報管理

A. 研究目的

最近の食中毒は、ウイルスやカンピロバクターが引き起こす例が多くなり、10 数年前の病因物質別発生件数順位は様変わりしている¹⁾。特にウイルスの場合は、食品が原因となっているのか、いわゆる感染症なのかをどのように見定めるかという極めて困難な課題にも直面している。

腸管出血性大腸菌などによる食中毒では、同一食品が原因となり各自治体におよぶ広域的な発生が散見しているので、PFGE などの分子疫学的手法の積極的な活用と検査結果情報の迅速な集中・共有の重要性も増してきている。

食中毒疫学調査手法においても症例定義の重要性が指摘され、その基礎となる正確な症状調査、潜伏時間調査等がこれまでの手法で十分であったかを改めて検討する必要性がでてきた²⁾。

一方、公衆衛生に必要な情報を住民に伝え、理解と協力を得ることが必要で、特に、メディアとの連携、すなわち、メディアへの適切な情報提供等が重要な課題となっている³⁾。

これらの課題、すなわち、食中毒か否かの判定、症状・潜伏時間調査、微生物等検

査結果の迅速な集中・共有化、記者発表資料や食中毒事件報告書の迅速な作成などに対処するシステムの構築が必要である。そこで、新たなシステムの概要と入力・出力項目の検討が行われたので報告する。

B. 研究方法

既存の東京都千代田区および神奈川県の調査解析システムを収集し、入力・出力項目を内容的に精査するとともに、新たな課題に対処するシステムの構築に向けたシステムの入力・出力項目を検討する。

C. 研究結果・考察

1. 食品のカテゴリー化

1.1. 既存の食中毒調査解析システムの概要

図 1 はファイルメーカー Pro によって構築さ

れた神奈川県システムの概要である。

食中毒の探知情報は連絡票ファイルへ入力し、連絡票として出力する。

疫学調査結果は症状・喫食状況調査票ファイルへ入力し、症状や喫食状況の集計・解析結果は帳票として出力する。

試験検査内容・結果は試験検査ファイルで入力・出力する。これらの出力情報は食中毒の原因究明に活用される。

また、報告書や記者発表関係資料が出力する。

なお、各種調査票は入力帳票になり、入力画面上に示される入力項目にしたがってデータを入力する。必要とする情報は画面および帳票として出力する。なお、共通項目はリンク化しているので、他のファイルの共通項目にはデータが自動的に入力する。また、データが修正入力された場合、すべてのファイルの共通項目のデータは自動的に更新する。また、入力データは csv 形式で出力し、グラフ化、集計、統計的検定等の処理が行われる。

報告書や記者発表関連資料は各ファイルに入力したデータから自動的に集計され、帳票として出力する。

このように、本システム⁴⁾は食中毒の原因究明と食中毒事件情報の伝達に寄与する。

表1は東京都千代田区のシステムのデータベース一覧である。アクセスによって構築しているが、食品営業台帳や苦情処理ファイルへのリンクや緊急連絡体制などを除き、神奈川県システムの概要とほぼ同様であった。

1.2. 既存システム（神奈川県システム）の入力・出力項目について

既存の神奈川県システム⁴⁾の入力・出力項目は次のとおりである。

1.2.1. 食中毒症状等調査票ファイル

喫食者の発症状況等は1人1レコードとして入力画面に従って入力する。

入力・出力項目は表2のとおりで、ファイルの構成はレコード情報、喫食者情報、発病状況、症

状、検体採取状況および関連ファイル表示である。なお、これら以外の出力項目は、データベースの検索および抽出機能を使うことで容易に出力できる。以下のファイルでもすべて同様である。

1.2.2. 喫食状況調査票ファイル

喫食状況等は1人1レコードとして入力画面に従って入力する。入力・出力項目は表3のとおりで、ファイルの構成はレコード情報、患者情報、喫食状況および関連ファイル表示である。なお、レコード情報および患者情報には食中毒症状等調査票ファイルの共通項目と同じデータが自動的に入力する。

1.2.3. 試験検査ファイル

入力・出力項目は表4のとおりで、ファイルの構成はレコード情報、検体情報、検査依頼・成績情報、分離菌株等情報および関連ファイル情報である。

1.2.4. 解析用ファイル

食中毒症状等調査票ファイル等からエクスポートされた csv 形式のデータは解析用ファイルで処理される。表5は出力項目である。

1.2.5. 食中毒連絡票ファイル

入力・出力項目は表6のとおりで、ファイルの構成はレコード情報、届出情報、発病状況、受診状況、行動情報、原因施設情報、食事内容情報、検査物情報、行政措置等情報、発生要因情報、関連ファイル表示である。なお、食事内容のデータは喫食状況調査結果とリンクし、自動的に入力する。

1.2.6. 報告様式ファイル

国の定める食中毒事件票および県独自で定める食中毒発生報告書等が作成される。

別に入力した食中毒症状等調査票および食中毒連絡票のデータは自動的に集計され、食中毒発生報告書の入力画面上の該当項目に自動的に入力する。それ以外の項目は追加入力するだけで食中毒発生報告書が自動的に作成できる。

食中毒事件票は、指定様式を出力し、食中毒発生報告書をもとに手書きで作成する。

1.3. 新たなシステムの概要と入力・出力項目の提案

既存の東京都千代田区および神奈川県
システムを検討した結果、提案する新たなシステム
の概念図と入力・出力項目は図2のとおりである。
左側が食中毒事件調査の流れで、右側がそれ
に対応するシステムで、その概要は次のとおりで
ある。

1.3.1. 既存システムからの削除項目

食品営業台帳や苦情処理ファイルへのリンク
および緊急連絡体制などは自治体固有のものであ
ることから、入力項目からは削除する。

1.3.2. 関連調査依頼ファイル

各自治体の間で行われる食中毒関連調査など
は正確かつ迅速な調査と情報伝達が特に要求され
る。調査依頼時の帳票は必要事項を入力すること
によって自動的に作成する。これには、旅館・ホ
テル・レストランなどでの喫食者の名簿が含まれ
る。それらは関係自治体での喫食調査の効率化や
該当自治体での原因食品の推定の迅速化に資する
ものである。

1.3.3. 従業員健康・喫食調査票ファイル

ノロウイルスによる食中毒事件の例を
見るまでもないが、従業員の健康状態が重要な発
生要因となり、これらの情報は原因究明に欠くこ
とができないので、新たに加えた。

1.3.4. 過去(1週間)の食事等調査票ファイル

潜伏時間の長い腸管出血性大腸菌などの食中
毒の原因食品を特定するためは、過去1週間程度
まで遡った調査を効率的に行う
ことが必要である。

1.3.5. 個人調査票(症状等調査)ファイル

新たなシステムでの入力項目は表7に示すとおり
である。

症状の下段に示した項目はカンピロバク
ター、ウイルスや他の病因物質による症状に対応
するため、体の痛み(関節痛を含
む)、便の状態(色、形状等)等を新たに加えた。

行動情報は感染症か食中毒かの判定や、
潜伏時間の長い食中毒の原因追究を進めるたには

1週間前からの行動の調査が欠かせないので、新
たに加えたが、場合によっては個人調査票(喫食
状況調査票)ファイルに加える。

1.3.6. 症例定義抽出データ

症例定義によるスクリーニングが行えるシステム
にするための出力項目である。

1.3.7. 報告書

国が定める食中毒事件票および自治体独自で
定める報告書等が自動的に作成され、事務作業の
効率化や情報伝達の正確・迅速化を図る。

1.3.8. 記者発表資料

地域住民に公衆衛生上必要な情報を伝え、理解
と協力を得るには、メディアとの連携、すなわち、
メディアへの適切な情報提供等が必要になるので、
記者発表内容を裏付ける詳細な資料の作成を行う。

1.3.9. 推計計算結果・集計資料

流行状況の把握には、流行曲線、暴露日
の推定、発病率などを自動的に集計、計算
し、出力する。原因食品の推定には、食品
特有のアタック・レート(発病率)、相対リ
スク(RR)、オッズ比(OR)、オッズ比信頼区
間(95%)、 χ^2 検定、Fisherの正確確率検定
などを自動的にを行い、出力する。

食中毒事件は頻繁に起きるものではないので、
日常的な操作で担当者が熟達することはない。し
たがって、システムは操作性に優れ、入出力の操
作が容易であり、操作マニュアルによって誰にで
も簡単に操作できものでなければならない。また、
入力を迅速かつ正確に行うためには、データの自
動入力化、制限化、プルダウンメニューもしくは
ラジオボタンによる選択化、さらには、自動集計・
計算化を図る。なお、共通項目はリンク化し、他
のファイルにデータが自動的に入力する。また、
データが修正入力された場合、すべてのファイル
の共通項目のデータは自動的に更新する。

D. 結論

食中毒調査・解析システムによって入力・出力
した基礎データはデータベースとして集積し、厚
生労働省や研究・医療現場への正確なデータ提供

が可能なものとし、今後の食中毒の事前・事後対策に寄与できるものとする。

このシステムとは別に広域的な発生の探知システムを別途検討する必要がある。同一の施設の食品、原材料によって広域的に発生している食中毒をいち早く探知するため、全国規模の、例えば、PFGEのネットワーク情報などと結んだシステムの構築についての検討も考えられる。

E. 健康危険情報

該当なし

F. 研究発表

1. 論文発表

該当なし

2. 学会発表

該当なし

G. 知的財産権の出願・登録状況

1. 特許取得

該当なし

2. 実用新案登録

該当なし

3. その他

参考・引用文献

- 1) 厚生労働省医薬食品局食品安全部監視安全課編：平成20年食中毒発生状況。食品衛生研究，59：統計資料，2009。
- 2) 山本英二ら：観光船内の仕出し弁当による食中毒事例（前篇）。食品衛生研究，59：29-37，2009。
- 3) 津田敏秀ら：メディアとの連携—食中毒疫学調査と対策は疫学と調査法の理解だけではできない—。食品衛生研究，59：29-39，2009。
- 4) 高橋正弘ら：食中毒事件情報処理システムの再構築。防菌防黴，34：551-559，2006。

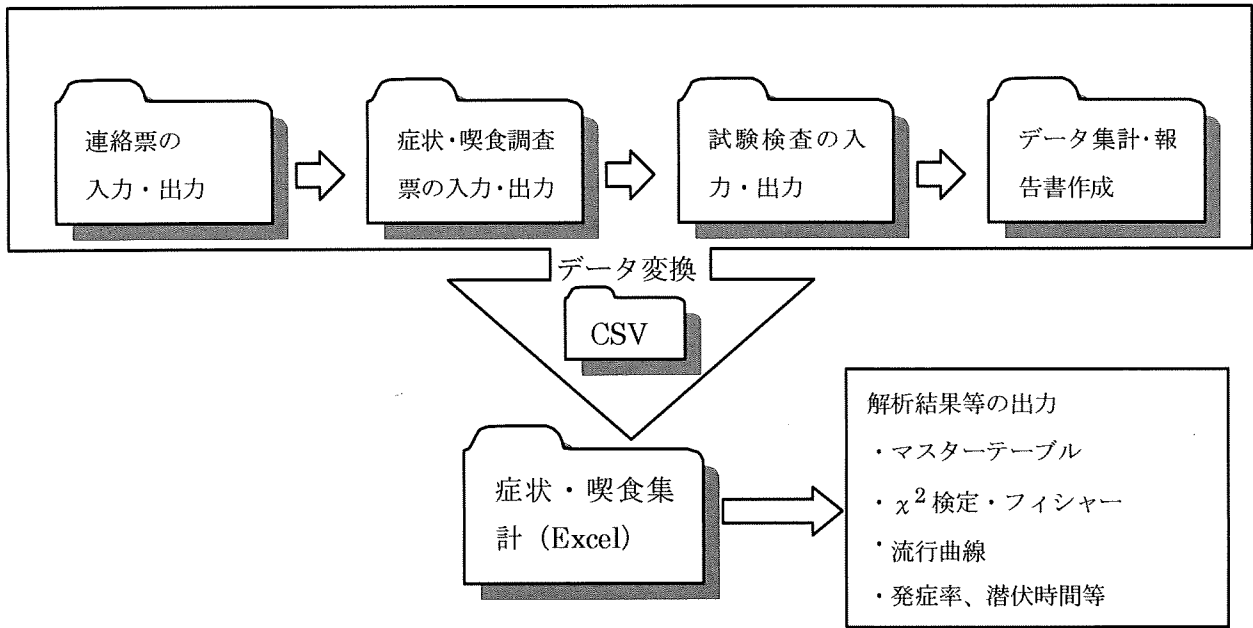


図1 神奈川県の中毒調査解析システムの概念

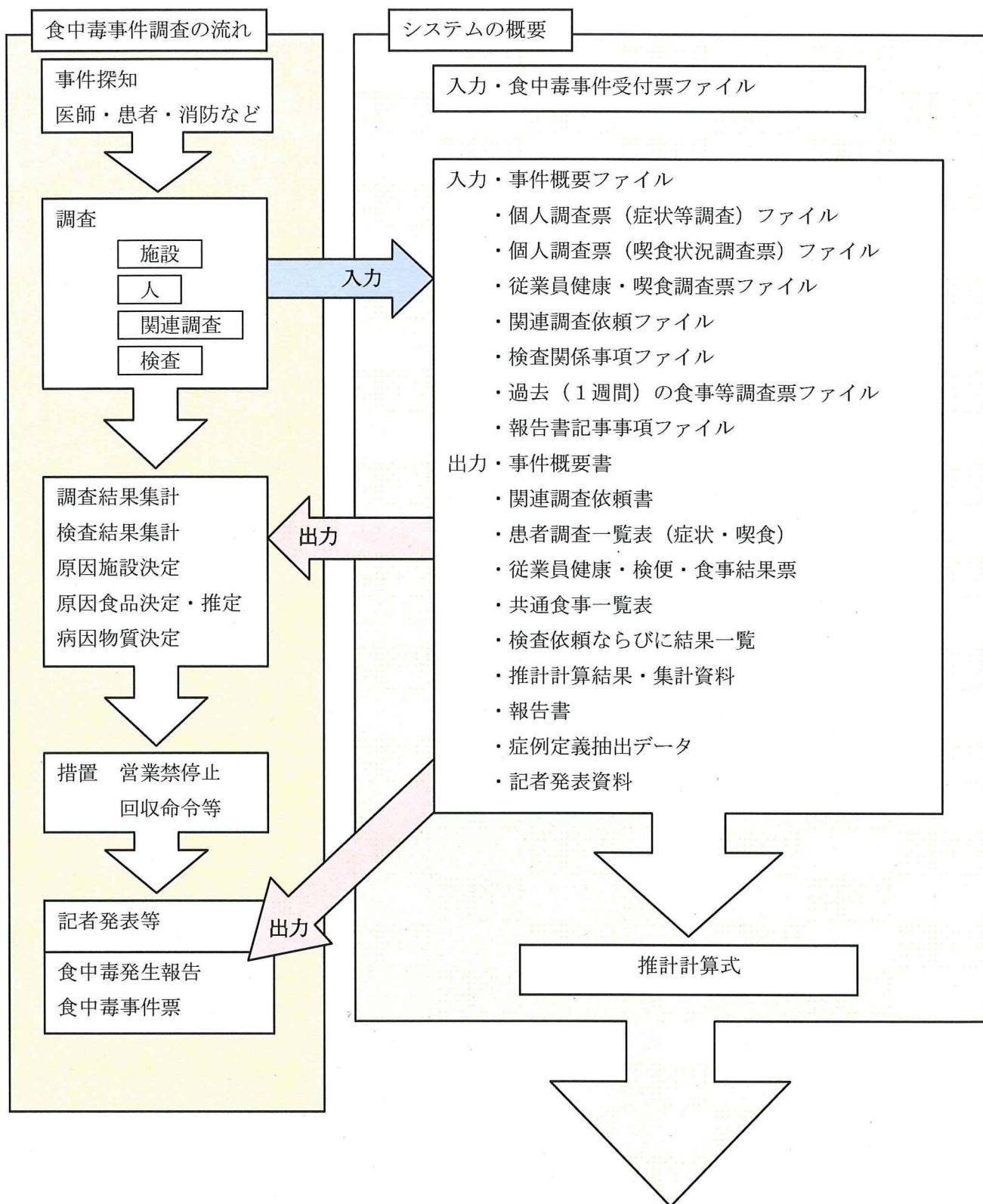


図2 食中毒調査解析システムの概念図

表1 東京都千代田区の食中毒調査解析システムのデータベース一覧

名称	説明
食中毒管理ファイル	ID 保健所の情報および事件番号の管理
食中毒事件マスタ	食中毒事件のメインマスタ。食中毒事件の主要項目が格納される。
個人調査票ファイル	個人調査票に対応した調査票1枚に1件のレコードが作成される。 個人情報と発症状況が格納される。
喫食状況食事ファイル	個人調査票の喫食状況に対応した食事別に喫食の有無を格納したファイル
喫食状況食品ファイル	食事ファイルに対応した献立食品の喫食の有無を格納したファイル
食事テーブル	事件別に食事メニューを設定するテーブル
献立食品テーブル	事件別に食事別献立食品メニューを設定するテーブル
解析用食品分類	事件の献立食品メニューを別の分類(調味料など)でグループ化するためのテーブル
集団特徴テーブル	集団の特徴(グループなど)を事件ごとに設定するためのテーブル
緊急連絡体制ファイル	緊急連絡体制表を作成する。レコード件数に制限なし。
調査依頼ファイル	関連調査を外部機関に依頼するための調査依頼票作成の情報が格納
検体名簿	検体を検査依頼する検査種別ごとに検体情報、検査結果が格納される。
アクセスログファイル	入力、更新処理の記録(監視員コード、コンピュータ名、開始終了時間が記録される。
回帰式法種類テーブル	暴露日の推計
検査項目テーブル	検便結果
検体情報候補	ID
原因施設種別テーブル	コード
原因食品種別テーブル	コード
摂食場所種別テーブル	コード
病因物質種別テーブル	コード
発症者調整条件	分析のために発症者を洗い直しする。
文書番号使用中	
食品営業台帳	食品台帳管理システムとのリンク
台帳履歴ファイル	台帳に行政処分履歴が記録される
苦情処理ファイル	有症苦情のとき苦情処理ファイルにコピー

表2 食中毒症状等調査票ファイルの入力・出力項目

項目		
入力	レコード情報	調査年月日、調査者氏名、事件名、グループ名、番号
	患者情報	氏名・生年月日・年齢・性別・住所・電話番号、職業、海外渡航歴・既往症等参考事項
	発病状況	摂食日時、発病の有無、発病日時、発病場所、潜伏時間、受診の有無、医療機関名、服薬の有無、抗生物質の有無、診定日時、入院月日、退院月日、転帰日時、治癒・死亡
	症状	下痢(有無、発症順位、所見、回数)、発熱(有無、発症順位、体温)、腹痛(有無、発症順位、軽減、部位)、おう吐(有無、発症順位、回数) あい気・はき気・頭痛・悪寒・戦りつ・倦怠感・しぶりばら・が床・脱力感・けいれん・まひ・眼症状(これら症状の有無、発症順位)、その他症状(有無、発症順位、症状詳細)
	採取検体	検便の有無、吐物の有無
	関連ファイル表示	食中毒連絡票ファイル表示ボタン、試験検査ファイル表示ボタン、報告様式ファイル表示ボタン、データのエクスポートボタン
出力	個人(患者)情報一覧表、症状一覧表、患者・症状一覧表、症状集計結果、潜伏時間集計結果	

表3 喫食状況調査票ファイルの入力・出力項目

項目		
入力	レコード情報	調査年月日、調査者氏名、事件名、グループ名、番号
	患者情報	氏名・生年月日・年齢・性別・住所・電話番号、職業、発症の有無、発病日時
	喫食状況	食事内容、喫食量、喫食の有無
出力	喫食状況一覧表、発症者および非発症者の喫食状況集計表	

表4 試験検査ファイルの入力・出力項目

項目		
入力	レコード情報	件名、番号
	検体情報	検体名、氏名、採取月日、採取場所、発症の有無、服薬の有無、抗生物質等の有無、依頼年月日、決定年月日
	検査依頼・成績情報	腸炎ビブリオ、ビブリオ・フルビアリス、ナグビブリオ、ブドウ球菌、セレウス菌、ウェルシュ菌、サルモネラ属菌、腸管出血性大腸菌、その他病原大腸菌、カンピロバクター、エルシニア・エンテロコリチカ、エロモナス、プレシオモナス・シグロイデス、ボツリヌス菌、ノロウイルス、その他のウイルス、赤痢、コレラ、チフス、その他 これら病因物質についての依頼有無および検査結果(陽性・陰性)
	分離菌株等情報	病因物質、菌型または血清型、病因因子(毒素の遺伝子・産生性・生物学的手段等)
	関連ファイル表示	食中毒連絡票ファイル表示ボタン、食中毒症状等調査票ファイル表示ボタン
出力	検査成績一覧表、分離菌株一覧	

表5 解析用ファイルの出力項目

項目	
流行状況	流行曲線、暴露日の推定
症状等集計結果	調査概要、潜伏時間(最短、最長、平均)、年齢別発症人数、症状別発症人数、発熱温度別人数、下痢症状別人数、下痢回数別発症人数、嘔吐回数別人数、腹痛部位別人数、腹痛軽重別人数
原因食品の推定	χ^2 検定、Fisherの直接確率計算

表6 食中毒連絡票ファイルの入力・出力項目

項目		
入力	レコード情報	事件名、保健所名、番号
	届出情報	探知日時、届出者氏名・住所・電話番号、届出概要
	発病状況	発病年月日時、発病場所、喫食者数、患者数、死亡者数、症状、潜伏時間、コメント
	受診状況	受診者数、初診日時、診定者数、診定日時、入院者数、届出・診定施設名、医師名、所在地、電話番号
	行動情報	発症に至るまでの行動
	原因施設情報	施設名称・所在地・電話番号、業種、従事者数、使用水の種類、営業許可番号、営業者氏名・住所・電話番号、当日の利用状況
	食事内容情報	内訳、備考
	検査物情報	検便・検食件数、食品件数、食品内訳件数、飲用水件数、吐物件数、ふきとり件数、ふきとり内訳(手指、器具、設備)件数、排水件数
	行政措置等情報	
	発生要因情報	発生要因、病因物質推定、原因食品推定
関連ファイル表示	食中毒症状等調査票ファイル表示ボタン、検査成績表示ボタン、報告様式ファイル表示ボタン	
出力	食中毒連絡票	

表7 個人調査票(症状等調査)ファイルの入力項目

項目		
入力	レコード情報	調査年月日、調査者氏名、事件名、グループ名、番号
	患者情報	氏名・生年月日・年齢・性別・住所・電話番号、職業、海外渡航歴・既往症等参考事項
	行動情報	発症に至るまでの行動
	発病状況	摂食日時、発病の有無、発病日時、発病場所、潜伏時間、受診の有無、医療機関名、服薬の有無、抗生物質の有無、診定日時、入院月日、退院月日、転帰日時、治癒・死亡
	症状	下痢(有無、発症順位、所見、回数)、発熱(有無、発症順位、体温)、腹痛(有無、発症順位、軽減、部位)、おう吐(有無、発症順位、回数)あいき・はき気・頭痛・悪寒・戦りつ・倦怠感・しぶりばら・が床・脱力感・けいれん・まひ・眼症状(これら症状の有無、発症順位)、その他症状(有無、発症順位、症状詳細)
		体の痛み(関節痛を含む)、便の状態(色、形状等)、蕁麻疹、眼症状(視野狭窄、瞼下垂など)、悪心・食欲不振
	採取検体	検便の有無、吐物の有無

平成21年度厚生労働科学研究費補助金（食品の安心・安全確保推進研究事業）
「食品衛生監視員による食品衛生監視手法の高度化に関する研究」
分担研究報告書

監視計画策定支援のためのデータベースシステムに関する研究

その3：苦情食品等対応の在り方に関する研究

研究分担者 高橋正弘 神奈川県立保健福祉大学教授

研究協力者 中島 勉 横浜市健康福祉局健康安全部食品衛生課

中島孝郎 神奈川県鎌倉保健福祉事務所食品衛生課

要旨：保健所における苦情処理について対応マニュアルを作成している自治体が少なく、自治体の半数以上が食品衛生監視員による食品衛生監視手法の高度化に関する研究班にマニュアルの作成を希望していることから、全国統一的なマニュアルの作成を行った。マニュアルの構成は、消費者等からの苦情受付時の対応、苦情品の確認及び検査、製造所等施設の調査、関係自治体への調査依頼、行政措置、届出者への回答とし、各項目について苦情処理上の留意事項を検討した。

A. 研究目的

食品衛生監視員による食品衛生監視手法の高度化に関する研究班（以下、研究班）が平成21年度に全国107の自治体に行ったアンケート結果では、独自の苦情食品等対応マニュアルを作成しているのは15自治体（14.0%）と低く、56自治体（52.3%）が研究班にマニュアルの作成を希望していた。また、苦情対応は複数の自治体に関連し調査を進める場合があり、全国的な標準化を図り統一的な対応が必要となる。そこで苦情対応の方法について検討を行い、対応マニュアル作成を試みた。

B. 研究方法

研究班が行ったアンケートの結果、苦情食品等対応マニュアルを作成している13自治体のうち、提供を受けた秋田県、兵庫県、福岡県、札幌市、神戸市及び熊本市の6自治体のマニュアルを比較検討するとともに、研究班

の意見を加え、苦情食品等の対応に必要な項目を列挙し、苦情食品等の対応に必要なマニュアルを作成した。

列挙した項目は、消費者等からの苦情受付時の対応、苦情品の確認及び検査、製造所等施設の調査、関係自治体への調査依頼、行政措置、届出者への回答とし、各項目について処理上の留意事項を検討した。併せて苦情受付票及び施設調査票の様式並びに苦情食品（異物混入等）の検索方法についての参考例も加えた。

なお、有症苦情については食中毒処理要領で検討することとし、検討対象から外した。

C. 研究結果

苦情食品等の対応に必要な各項目についての留意事項を次のとおりまとめた。

また、苦情処理対応フローを別添1に示した。

1. 受付時の対応

a. 苦情対応では受付時の初動対応が後の処理にまで影響することが多い。届出者が何を訴え、何を求めているかを正確に把握した上で処理の方向を導き出す。

b. 苦情処理は、まず、第一に届出者から正確な情報を聞きだすことから始まる。苦情食品等受付票(別添2)に基づき、5W1H*の原則に従い相手の苦情内容を十分に聞く。

※ 5W1H: When(いつ)、Where(どこで)、Who(誰が)、What(なにを)、Why(なぜ)、How(どんな方法で)

5W1Hの質問によって、苦情・陳情の内容を正確に把握するとともに、問題点・解決策を発見し、具体的な対策を考慮することができる。

c. 苦情内容により必要な情報は異なるが、表1に示した点は聞き漏らすことのないよう確認する。

表1 苦情受付時の聞き取り内容

- ① 届出者の情報(氏名、住所、連絡先、匿名希望の有無)
- ② 苦情の具体的内容(有症苦情、異物混入、腐敗・変敗等)
- ③ 原因(推定)施設・購入先等の所在地、施設名、購入等日時
- ④ 食品の情報(品名、製造者、消費・賞味期限、ロット、包装形態等)
- ⑤ 発見までの経過(発見日、場所、開封・未開封、喫食前・後)
- ⑥ 健康被害の有無
- ⑦ 現品の有無(ある場合は、返却希望の有無)
- ⑧ 調査結果の回答の必要の有無
- ⑨ 原因施設等への申出の有無

d. 時として、届出者は誤った情報や先入観をもって届け出る場合があるため、最初に届出者と接する受付課はその内容をよく聞き取る。

e. 届出者が感情的になっている場合はよい聞き手になること。このことから問題解決の糸口が見えてくることが多い。

f. 受付時に食品関係業者等への匿名希望の有無を必ず確認する。ただし、匿名希望の場合においても、調査の過程で届出者或いは届出者を含むグループが必然的に特定される可能性があるとは判断した場合には、予めその旨を説明しておく。

g. 内部告発の場合は、届出者が推定されることがないように慎重に調査する必要があるため、職場の状況や届出者のみが知りうる情報なのかどうか等も把握する。

公益通報者保護法の規定等に基づき、通報者の秘密、信用、名誉及びプライバシー等に考慮の上、慎重に調査を進める必要がある。

h. 紛争の仲介はできないこと、あくまで食品衛生法に基づき調査指導等を行う旨伝える。

i. 検査を希望する場合、保健所で可能な検査について説明し、検体の状況やその量等によって検査可能な範囲は限られ、また原則、苦情品は返却できない旨了承を得る。場合によっては製造業者に検査させることもあることも伝えておく。

j. 苦情等の内容によっては、過去の苦情事例集等を参考にして、届出者の疑問に積極的に答える。

k. 届出者が何を求めているのかをよく確認し、苦情の内容によっては、技術的に困難なこと、法令上困難なことがあるため、食品衛生法に基づく保健所の調査方法及び措置について届出者に説明する。

また、JAS法等、他法令に関する内容である場合は、関係機関の相談窓口を紹介する。

l. 届出者への回答の必要の有無を確認し、回答を要する場合は回答までに要する見込みの期間について届出者に説明する。

検査その他の事情により処理が遅れる場合は、適宜届出者に中間報告を行い、進捗状況及び今後の予定を説明して届出者の了解を得る。

- m. 苦情内容を復唱し、内容の誤りがないかを確認する。届出者が何を望んでいるのかも併せて聞き取る。特に電話番号については、間違えると届出者と連絡がとれない場合も発生するため、再度確認する等、正確に聞き取る。

2. 現品（苦情品）の確認

- a. 現品が存在する場合は確保し、現品の状態をよく確認する。（開封か未開封か、表示、包装形態及び状態（ピンホール、脱酸素剤の有無）等の確認）
- b. 届出者が都合により来所できない場合等、苦情内容によっては、速やかに届出者宅へ出向き、苦情内容に基づく事実及び現品確保を行う。

c. 現品については届出の状況を記録するために、確認時点においてデジタルカメラで撮影する。撮影にあたっては当該現品の特定や苦情内容の記録を残すため表2に示す画像を残す。

d. 食品が本来的に有している品質上の特性或いは健康には影響のない単なる食品成分の変化等によるものであると判断される場合には、その旨を届出者にわかりやすく説明する。

- e. 購入後、異常を発見するまでの間の自宅等での保管状況や発見時点での詳しい状況の他、特に異物の混入事例については、自宅等における当該異物の類似物等の有無についても届出者から聴取する。特に開封後の状態で提出された現品については、開封時や保管の状況を詳細に聴取する（表3）。

表2 苦情品の画像記録

- ① 当該現品の全体写真
- ② 表示ラベル（必要に応じ内容が十分に読める程度に拡大したものも撮影する。）
- ③ 現品の異常が認められる部分（変色、カビの発生、毛髪等の付着、虫等の混入、容器包装の破損・ピンホール等）
- ④ 異物等の混入事例では、届出時に当該異物が食品等に付着、混入している状態のまま提出された場合には、そのままの状態での撮影すること。その後、当該異物を詳細に観察するために食品から分離した場合には当該異物の拡大撮影をすること。（異物の撮影に際しては、当該異物のサイズがわかるように定規等と一緒に撮影する。）必要に応じて実体顕微鏡による観察を実施し、その顕微鏡所見についても記録しておくこと。
（写真撮影も含む）

表3 苦情内容別の確認事項

① 異物混入の場合に確認する事項

異物の状態（色、大きさ、形、堅さ、数等）、食品のどの場所に異物があったか（混入部位）、どのように発見したか（喫食中、口の中）、混入の状態（埋め込まれている、表面についている等）、発見された異物は全て持参されたか、異物が害虫類等の時は生きているか、死んでいるか、繁殖や迷入の痕跡（糞や卵の有無等）、毛や歯、爪等は本人（または家族）のものでないか。

② 異味、異臭、腐敗変敗・カビ発生の場合に確認する事項

購入から喫食、届出までの温度管理はどうであったか、原料由来の臭いでないか、有機溶媒系の臭いの場合、臭いが飛んでしまう可能性もあるため密封する。