

ホップ・ステップ
HACCP
導入の手引き

自主衛生管理マニュアル

目 次

第 1 章	施設の衛生管理	1
	1 施設周囲	
	2 作業場等の床	
	3 作業場等の排水溝	
	4 作業場等の換気扇	
	5 作業場等の手洗い設備	
	6 便所	
第 2 章	食品取扱設備の衛生管理	4
	1 調理台・作業台	
	2 洗浄設備（シンク）	
	3 まな板、包丁等	
	4 冷蔵庫、冷凍庫	
	5 機械類	
	6 その他	
第 3 章	ねずみ及び昆虫対策	8
	1 施設の侵入防止対策	
	2 内部発生対策	
	3 駆除	
	4 原材料等の汚染防止対策	
第 4 章	廃棄物及び排水の取扱い	10
	1 廃棄物の衛生管理	
	2 排水の衛生管理	
第 5 章	食品の取扱い	11
	1 原材料の管理	
	2 調理・製造工程の衛生管理	
	3 製品取扱いの衛生管理	
	4 検食の保存	
	5 製品の自主検査、その他	
第 6 章	使用水の管理	13
	1 基本的な衛生管理	
	2 水道水以外の水を使用する場合の衛生管理	
	3 貯水槽の衛生管理	
第 7 章	食品取扱者等に係る衛生管理	14
	1 従事者の健康管理	
	2 従事者の衛生管理	
第 8 章	食品取扱者等の衛生教育	15
	1 従事者の衛生教育	
第 9 章	食品の配送時の衛生管理	16
	1 配送車の衛生管理	
	2 配送経路・時間の管理	
第 10 章	事故対応・自主回収	17
	1 平常時の訓練	
	2 クレーム・事故処理	

第1章 施設の衛生管理

(目的) 適切かつ確実な保守管理と洗浄

食品製造施設での保守管理や清掃が不十分だと、食品残渣などの汚れが細菌や昆虫、ねずみにとって必要な栄養源となり、細菌の増殖やハエなど衛生害虫の侵入や繁殖を助長し、食品汚染や異物混入の原因となる可能性があります。このため、定期的な施設の清掃・保守点検が重要になります

清掃は、1日の作業の終了後、すべての食品が作業場内から搬出された後に次により行う。

1 施設周囲

毎日の作業終了後、次の手順で清掃を行う。

- (1) 原料の受け入れ場所、施設周囲が清潔か確認し、必要に応じて清掃・消毒を実施する。
- (2) 不要物は置かないよう作業場内は整理整頓する。



整理整頓された作業場

2 作業場等の床

洗浄は、排水溝から遠い場所より排水溝に向かって行うとともに、移動できる機器類はすべて動かし、1箇所に集めて露出床面積を大きくして、機器類の設置場所まで行うようにする。

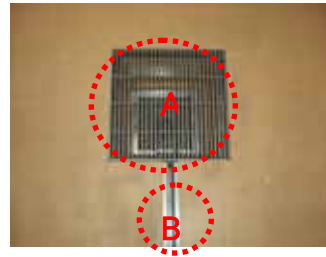
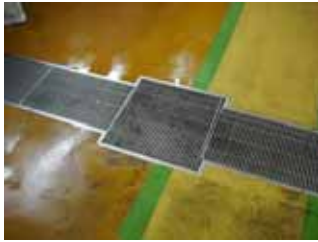
	ドライ方式	ウェット方式
毎日	床のゴミを取り除く モップ等で水拭きした後、乾いたモップで乾拭きする。	床のゴミを取り除く 床に水と洗剤をまき、デッキブラシでこすり洗いをを行う。 流水で洗い流す 水切りワイパーで十分に水を切る
週1回程度 又は 特に床が汚れたとき	床のゴミを取り除く 床に水と洗剤をまき、デッキブラシでこすり洗いをを行う。 流水で洗い流す 水切りワイパーで十分に水を切る。 適正な濃度の殺菌消毒剤を散布し、10分間置いた後流水ですすぐ。 水切りワイパーで十分に水を切る。	

3 作業場等の排水溝

毎日作業終了後、次の手順で洗浄を行う。

- (1) 溝カバーを取り外し、排水溝に設置した集じんカゴの残渣を取り除く。
- (2) 洗浄剤を撒き、デッキブラシでこすり洗いをする。

- (3) 流水で洗い流した後、集じんカゴ及び溝カバーを元にもどす。
- (4) 清掃時に排水溝の破損箇所を発見した場合には、速やかに補修を行う。

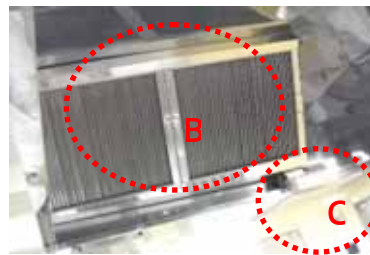


【洗浄のポイント】
 A グレーチング及び集じんカゴの網目
 B 排水溝の角

4 作業場等の換気扇

1月に1回、次の手順で洗浄を行う。

	洗浄方法
羽根等取り外し可能部品	油汚れのひどい場合はヘラ等で落とす。 温かい洗剤液を作り、その中に水に浸せる部品を漬けておく。 スポンジでこすり洗いする。 流水で洗い流す 乾燥させもとの場所に設置する
フード部分	換気扇の下が水で濡れても良いように、ゴミ袋等で覆いをする。 スプレータイプのアルカリ洗浄剤を吹き付ける。 しばらく放置し、スポンジでこすり洗う。(手袋着用) 軽くしぼった布きんで拭きあげる。



【洗浄のポイント】
 A 羽根
 B フィルター
 C オイルカップ

5 作業場等の手洗い設備

毎日作業終了後、次の手順で洗浄を行う。

- (1) シンク及び給水栓について、中性洗剤を含ませたスポンジでこすり洗いする。
- (2) 流水ですすぐ。
- (3) 温風乾燥機を使用している場合は同様に清掃する。
- (4) 石けん液、消毒液、ペーパータオルを補充する。



適正な手洗い設備



温風乾燥機を使用する場合は毎日清掃を行うこと

6 便所

毎日作業終了後、次の手順で洗浄を行う。

洗浄・消毒の順番は、汚染度が低い箇所から順に実施する。

- (1) ドアノブ、給水レバーなどの手指が直接触れる箇所は、次亜塩素酸ナトリウム 200ppm 溶液を含ませて軽く絞った布で浸すように拭き上げ、5～10分後に、水を含ませて軽く絞った布で浸すように拭き上げる。
- (2) 手洗い設備の洗浄を行う。
- (3) 便器は、便所用洗浄剤を用い、ブラシでこすり洗いした後、流水ですすぐ。
- (4) 床面は中性洗剤を撒き、ブラシでこすり洗いをする。
- (5) 流水で洗い流し、水切りワイパーで十分に水切りを行う。
- (6) 次亜塩素酸ナトリウム 200ppm 溶液を含ませて軽く絞った便所専用モップで拭き上げる。
- (7) 水を含ませ、軽く絞ったモップで拭き上げたのち、乾燥させる。

第2章 食品取扱設備の衛生管理

(目的) 機械器具類の洗浄不良を原因とした食中毒菌による汚染を防止する。

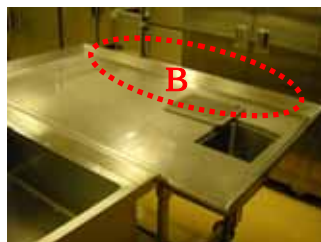
機械器具類の洗浄・消毒が不十分で、汚れが付着していると細菌が繁殖しやすくなります。汚染された器具の使用は、二次汚染の原因となります。二次汚染を防ぐためには、使用後の機械器具類をきちんと洗浄・消毒することが大切です。

1 調理台・作業台

作業の開始前に、70%アルコールをまんべんなく噴霧する。

1日の作業終了後、次により洗浄・消毒を行う。

- (1) 食品残渣を取り除き、適度に希釈した中性洗剤を含ませたスポンジでこすり洗う。
- (2) 清潔な布きんで水拭きし、洗浄剤を拭き取る。
- (3) 表面の水分を拭き取り、70%アルコールをスプレーする。



【洗浄のポイント】

- A 継ぎ目部
- B 水返し部

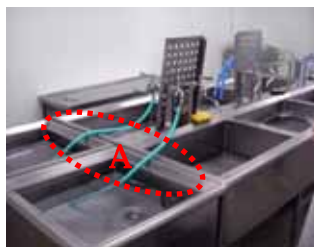
2 洗浄設備（シンク）

食品及び器具を洗浄するシンクは、一連の作業が終わるたびに次により洗浄・消毒を行う。

- (1) 排水口のゴミ受けを取り外す。
- (2) 中性洗剤を含ませたスポンジでまんべんなくこすり洗う。
- (3) 流水ですすぐ。
- (4) 衛生的な水切りワイパーで水気をかきとり、清潔な布きんで拭きあげる。
- (5) 次亜塩素酸ナトリウム 200ppm 溶液を含ませて軽く絞った布きんで拭き上げ、5～10分後に流水で洗い流す。
(または、70%アルコールをスプレーする)

【洗浄のポイント】

- A 継ぎ目部
- B 水返し部
- C オーバーフロー部



3 まな板、包丁等

1日の作業終了後、次により洗浄・消毒を行う。

まな板	<p>中性洗剤を含ませたスポンジでまんべんなく洗浄する。 流水で洗い流す。 熱湯（80℃、5分以上）または次亜塩素酸ナトリウム 200ppm 溶液（5分間）に漬け置きする。 次亜塩素酸ナトリウム溶液を使用した場合は、流水で十分洗い流し、ペーパータオルで水分を拭き取る。 衛生的なまな板保管庫に収納する。</p>
包丁	<p>中性洗剤を含ませたスポンジでまんべんなく洗浄する。 流水で洗い流す。 熱湯（80℃、5分以上）に漬け置きする。 ペーパータオルで水分を拭き取る。 衛生的な包丁保管庫に収納する。</p>
布きん	<p>中性洗剤で手もみ洗いする。 流水で十分すすぐ。 沸騰したお湯で10分間煮沸消毒を行い、清潔な場所で乾燥する。 衛生的な容器で保管する。</p>

紫外線殺菌保管庫での保管



確実に水気を拭き取り、間隔をあけて収納する
殺菌灯の交換予定日を明示する

布きんの管理



使用する布きんは衛生的な容器で保管



使用後は別の容器に入れ区別



包丁の衛生的な保管例



衛生的な保管例

専用容器に入れ、布きんを下から引き出せるように容器を工夫した例

4 冷蔵庫・冷凍庫

次により洗浄・消毒を行う。

冷蔵庫及び冷凍庫	毎日	毎日2回（作業開始前・終了後）庫内温度を確認する。 外側、特に取っ手部分を中心に、中性洗剤を含ませたスポンジでよくこする。 清潔な布きんで水拭きし、洗剤を完全に拭き取る。 表面の水分を拭き取り、70%アルコールをスプレーする。
冷蔵庫	1回/週 （汚れた時はその都度）	洗浄前に電源を切り、庫内の食品は整理し、不要なものは捨て、他は一時的な冷蔵庫に保管する。 庫内のゴミを取り除き、中性洗剤を含ませ固く絞った布きんで庫内をよくこする。
冷凍庫	1回/月 （汚れた時はその都度）	清潔な布きんで水拭きし、洗剤を完全に拭き取る。 70%アルコールをスプレーする。 棚網は取り外して洗剤で洗浄する。



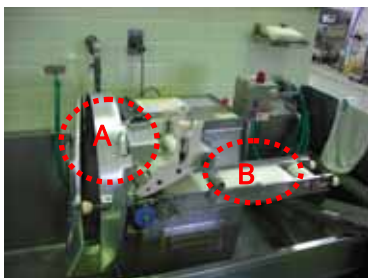
【洗浄のポイント】

- A 網棚
- B 扉の取っ手
- C パッキン部

5 機械類

フードスライサー、ミキサーなどの分解できる機械類の洗浄・消毒は次により行う。なお、事故防止のため通電時や作動中に回転部分に手を入れないように注意する。

- (1) 分解できる部品を取り外し、食品残渣を取り除く。
- (2) 部品、本体ともに中性洗剤を含ませたスポンジで洗浄する。
- (3) 流水で洗剤を洗い流す。
- (4) 分解した部品は、材質に応じて次のいずれかの方法で消毒する。
 - ア アルコールを浸したペーパータオル等で拭きのばす。
 - イ 次亜塩素酸ナトリウム 200ppm 溶液に5分程度浸漬し、流水で十分にすすぐ。
 - ウ 沸騰したお湯で30秒間以上煮沸消毒を行う。
 - エ 熱風消毒保管庫に入れる。
- (5) 水分を拭き取り乾燥させ、衛生的な保管庫に保管する。



【洗浄のポイント】

- A 刃・軸
- B ベルト
- C やすり盤
- D 蓋
- E 出口

6 その他

- (1) 計器類（温度計・圧力計・流量計）および秤量機器は、年1回の点検整備と校正を行う。
なお、点検結果（点検の年月日・点検者・点検事項・点検結果の処置）は必ず記録し、その結果を保存する。
- (2) 殺虫剤、洗剤などの化学薬品には必ず名称を記載し、食品庫とは別の保管倉庫へ保管する。
- (3) 清掃用器材は、必要に応じて洗浄・乾燥を行い、専用の場所に保管する。

計器類の点検



小分けした薬品



専用容器で保管



清掃道具の保管



第3章 ねずみ及び昆虫対策

(目的) ねずみ、ゴキブリなどの衛生害虫による有害微生物汚染防止、異物混入防止。

ねずみやゴキブリなどの衛生害虫は、不快感を与えるばかりでなく、様々な病原菌を保有しており、施設内を動き回ることによって、食品を直接汚染し、さらには施設全体を不潔にします。また、製品への虫等の混入は、異物苦情の原因となりますので、その侵入防止や駆除はきわめて重要です。

1 施設の侵入防止対策

- (1) 作業の開始前に、次の侵入防止対策の実施状況を確認する。
 - ・ 出入口、網戸がない窓の開放がないこと。
 - ・ 排水口に鉄格子、開口部（換気扇・窓）には金網などが設置してあり、破損がないこと。
- (2) 1ヶ月に1回、作業場等におけるねずみ・こん虫の生息状況を巡回点検する（または、業者に委託して実施し、作業報告書をもらう）。
- (3) 頻繁に開閉される原料搬入口等は、2重ドア（インターロック機能が望ましい）、防虫カーテン、エアーカーテンなどを設置する。

家庭用網戸の16メッシュではチョウバエなどの微小昆虫が通過しますので、20メッシュ以上の網目にします。

捕虫灯の利用



エアーカーテンの設置



防虫カーテンの利用



2 内部発生対策

- (1) 粉類に発生するメイガ類等の対策は、吸引式掃除機等を用いて粉溜りを除去します。
- (2) 排水溝から発生するチョウバエ等の対策は、排水溝のふたを開け、デッキブラシ等を用いて隅々まで汚れを洗い流します。
- (3) 壁面の隙間はゴキブリ類の生息場所になることから、隙間をふさぎます。

3 駆除（専門業者に委託することが望ましい）

- (1) 年2回以上、作業場等の駆除作業を実施し、駆除の作業結果記録は1年間保存する。
- (2) ネズミなどの発生を認めた場合は、その都度駆除作業を実施する。
- (3) 薬剤を使用する場合は、食品・器具等が薬剤から汚染されない措置を講じたうえで、実施する。駆除終了後、昆虫などの死骸を発見した場合は、食品に混入しないように除去する。

4 原材料等の汚染防止対策

- (1) 一度開封した原材料、包装資材等は、ネズミ等の汚染防止のため、蓋付の容器等に入れて衛生的に保管する。

開封済み食品の保管例



第4章 廃棄物及び排水の取扱い

(目的) 廃棄物・排水による有害微生物汚染防止、周辺環境への配慮

廃棄物や排水の処理が適正にされていないと、ハエやゴキブリなどの害虫の繁殖を助長し、また、調理場内で細菌が増殖し、食品汚染や異物混入の原因となる可能性があります。さらに、施設外への排水や排煙の臭気は、周辺住民からの苦情の原因となりますので、汚液や悪臭を発生させないような速やかな処理と、処理後の清掃を徹底することが大切です。

1 廃棄物の衛生管理

- (1) 1日の作業の開始前に、生ゴミなどを入れる廃棄物容器の破損の有無や蓋の有無を確認する。
- (2) 生ゴミや油の流出防止措置が適正に行われていることを確認する。
- (3) 作業中、廃棄物容器からの悪臭・汚液漏れの有無や廃棄物が素材ごとに適正に分別されているかを確認する。
- (4) 1日の作業終了後、廃棄物は廃棄物集積場へ搬出し、廃棄物容器を洗浄する。
- (5) 廃棄物集積場は毎日清掃を行い、周囲の環境に悪影響を及ぼさないように管理する。



足踏み式のゴミ箱

2 排水の衛生管理

- (1) 排水処理施設を有する施設は、維持管理（法的管理基準の遵守）を適正に行う。

第5章 食品の取扱い

(目的) 原材料から製品まで、各製造工程における衛生的な食品の取扱い

原材料の受け入れから製品にいたるまでの食品を清潔に取り扱わなければ、食品を食中毒菌で汚染したり異物混入の原因となる可能性があります。このため、食品の衛生的な取扱い方法を定めておくことが重要になります。

1 原材料の管理

- (1) 缶詰などの常温で保存可能な食品は、保管量や製造量に応じて計画的に購入する。
- (2) 食肉類、魚介類、野菜類などの生鮮食品は1度で使い切る量を調理・製造日の当日に仕入れる。
- (3) 原材料の納入時には、検収担当者が次の事項を点検し、その結果を記録した帳簿を作成する。
 - ・ 仕入先の名称・所在地
 - ・ 食品の品名・数量・ロット番号
 - ・ 品質・鮮度
 - ・ 包装状態（破損による異物混入がないか確認）
 - ・ 期限表示、添加物などの表示事項
 - ・ 食肉、魚介類及び冷凍食品など保存基準がある食品は、放射温度計による温度の測定新たな帳簿を作成せず、納品書などに記載することで記録を残しても良い
- (4) 原材料の保管時には、原材料ごとに区別して整理整頓し、保存基準のある食品は、基準に合う方法で保存する。検収日を記録し、記録に基づく「先入れ・先出し」を励行する。
- (5) 原材料庫内では、直接床に置かないで、スノコ、棚などの上に置く。また、原材料庫内は週に1回清掃を行う。



スノコの利用による床への直置きを防止

2 調理・製造工程の衛生管理

- (1) 作業場の汚染作業区域（下処理室）、準清浄作業区域（加熱室）、清浄作業区域（包装室）の区分けを行い、各区域で使用する器具・容器等は専用とする。
- (2) 食品の取扱いは、床から60cm以上の場所で行い、床の跳ね水等による汚染を防止する。
- (3) 凍結原材料の解凍は、冷蔵庫や流水を利用して速やかに行う。
- (4) まな板、包丁等の使用器具は食品群ごとに使い分けをする。
- (5) 加熱調理食品の加熱は、適正な製造管理（製品の中心温度 以上）を行う。特に、製造基準がある食品は基準を遵守する。

- (6) 加熱調理後の冷却は速やかに行い、衛生的な容器に保管する。
- (7) 加熱工程を有しない野菜類、果物の調理は、次により行う。
 - ・ 飲用適の流水で3回以上洗浄し、傷んだ部分は除去する。
 - ・ 次亜塩素酸ナトリウム 200ppm 溶液に5～10分間浸漬した後、流水で十分に洗い流す。
 - ・ 専用の清潔な容器に入れ、二次汚染を防止し、使用時まで10 以下で保管する。
- (8) 作業工程ごとに異物混入がないことを確認する。
- (9) アレルギー物質のコンタミネーションを防止する措置を講じる。
- (10) 食品添加物は、専用の保管場所に種類別、用途別に保管し、使用する場合は、正確に秤量して添加する。



専用トレーを用いて作業台への直置き防止



専用容器を用い、アレルギー物質のコンタミネーション防止

3 製品取扱いの衛生管理

- (1) 製品を包装する際は、適切な手洗いを行うとともに、使い捨て手袋を装着する。
- (2) 製品の表示は、使用添加物やアレルギー物質の漏れがないように適正に行うとともに、期限表示などの確認を徹底する。
- (3) 製品の保管は、温度管理を適正に行うこと。

使い捨て手袋の利用



4 検食の保存（弁当・仕出し）

- (1) 大量に調理する場合（同一の献立を1回300食以上又は1日750食以上調理する場合をいう。）にあつては、摂氏零下20度以下で2週間以上保存すること。
- (2) 上記以外は、摂氏10度以下で72時間以上保存すること。

5 製品の自主検査、その他

- (1) 製造し、又は加工した製品について定期的に衛生検査を行い、その結果の記録を1年間保存すること。

第6章 使用水の管理

(目的) 使用水の細菌等の汚染に起因する事故を防止する。

過去に、県内の学校で赤痢菌による大規模な集団食中毒事件が発生しました。これは、地下の汚水管の破損により漏れ出した汚水により地下水が汚染され、十分に殺菌されないまま食堂で使用されたために起こった事故です。特に、水道水をいったん貯水槽に溜めてから使用する場合や井戸水など水道水以外の水を使用する場合は、日々の点検だけでなく、年1回以上水質検査を実施する必要があります。また、水道水を使用する場合でも、供給されている水の状況を自分で確認することが大切です。

1 基本的な衛生管理

(1) 毎日作業の開始前に、水質(色、濁り、臭い、異物)を確認する。

2 水道水以外の水を使用する場合の衛生管理

(1) 滅菌装置を設置している施設では、毎日次の管理を行う。

- ・ 作業開始前に作動状況(薬液注入ノズルの目詰まり、薬液切れ、ポンプの故障)を確認する。
- ・ 作業開始前に残留塩素濃度を測定し、0.1ppm以上であることを確認する。

(2) 井戸水・地下水を使用している施設では、年1回以上水質検査を行う。ただし、災害などにより、水源の汚染のおそれがある場合には、その都度水質検査を行い、その成績書は1年間保存する。

(3) (2)の水質検査の結果、水質基準に適合しない場合は、直ちに水の使用を停止するとともに、管轄の保健所の指示を受け、適切な措置を講じる。



塩素滅菌装置



貯水槽

3 貯水槽の衛生管理

(1) 業者に委託して貯水槽の清掃を年1回行い、その記録を1年間保存する。

(2) 月1回、貯水槽に破損がないか、適性に施設されているかを点検する。

(3) 貯水槽の水を長期間使用しなかった場合は、水を適度に流出させた後に使用するか、塩素濃度を確認してから使用する。

第7章 食品取扱者等に係る衛生管理

(目的) 従事者を原因とする食品汚染及び異物混入を防止する

食中毒を起こす病原物質の中には、従事者の便等から手指を介して食品を汚染し、食中毒を起こすものがあります。従事者が食中毒菌等に感染し、作業従事中に食品を汚染することにならないよう定期的な健康診断や検便などを実施し、健康管理を徹底することが大切です。

1 従事者の健康管理

- (1) 年1回、従事者に健康診断を受けさせる。
- (2) 保健所長から検便の指示があった場合は、必ず従事者に検便を受けさせる。(できれば、月1回程度の実施に向けて努力する。)
- (3) 毎日作業開始前に健康・衛生チェック(下痢・発熱などの症状、手指の化膿薬の有無)を行う。
- (4) 従事者が次のような場合には、食品の取扱作業に従事させない。
 - ・ 飲食物を介して感染するおそれのある疾病が疑われる症状(下痢、嘔吐など)がある場合
 - ・ 感染症患者(その疑いを含む)であることが判明した場合

2 従事者の衛生管理

- (1) 作業場では専用の作業衣及び帽子を着用し、必要に応じてマスクを使用する。
- (2) 作業場および便所では、それぞれ専用の履物を使用する。
- (3) 常に爪を短く切り、作業場には腕時計、指輪等の装飾品を持ちこまない。
- (4) 休憩室・更衣室以外の場所では、着替え、喫煙、放たんおよび食事等は行わない。
- (5) 作業場には原則として従事者以外は入れないこととし、立ち入る場合には、更衣室で衛生的な専用衣に着替えさせ、従事者と同様の衛生管理を講じさせること。
- (6) 従事者は、次の場合には必ず手指の洗浄及び消毒を行う。
 - ・ 作業開始前、用便後、休憩後
 - ・ 生鮮の原材料、汚染された原材料等を取り扱った後
 - ・ 汚染作業区域から非汚染作業区域に移動した場合
 - ・ 廃棄物の処理後
- (7) 製品の包装作業前には、必ず手洗いを実施し、使い捨て手袋を装着して作業に従事する。

専用の作業衣、帽子、マスクを着用



交差汚染を防止した専用履物の保管



適正な手洗い方法を掲示し従事者に周知している



第8章 食品取扱者等の衛生教育

(目的) 全ての従事者(パート・アルバイトも含む)に衛生管理の必要性及び方法を伝える

施設・設備やマニュアルをいくら整備しても、それを運用する従事者全員が衛生管理の重要性を理解していなければ、効果的な衛生管理を行うことはできません。衛生管理は「教育に始まり、教育に終わる」と言われています。衛生に対する意識と方法を身につけることが必要です。

1 従事者の衛生教育

- (1) 作業開始前に、日々の衛生管理に関する注意事項を伝達し、禁止行為等の復唱及びその確認を行う。
- (2) 毎月1回、日常の衛生管理における問題点に関してテーマを設定し衛生教育を行う。
- (3) 食品衛生責任者は、保健所が行う衛生講習会を必ず受講し、最新の情報を衛生教育に反映させる。
- (4) 法律改正や作業手順の変更などを行ったときは、その都度研修を実施する。

第9章 食品の配送時の衛生管理

(目的) 製品の配送時の管理不備による事故を防止する

安全な食品を製造したにもかかわらず、配送途中での製品の温度管理や衛生的な取扱いがなされていないため、異物混入や食中毒事故の原因となる可能性があります。このため、配送時の食品の衛生的な取扱い方法を定めておくことが重要になります。

1 配送車の衛生管理

- (1) 食品の配送に使用する自動車の荷台・コンテナの内部は、1日の作業終了後に清掃を行う。
なお、配送車の荷台・コンテナは、ほこりの侵入を防止でき、清掃が容易な構造のものを使用し、必要に応じて冷蔵または冷凍設備を設ける。
- (2) 配送車の荷台・コンテナの内部に温度湿度計を設け、出発時・配送時における温度・湿度を確認する。
なお、食肉類・鮮魚介類(保存温度10以下(鮮魚介類は4以下が望ましい))などの食品は、食中毒の原因となる細菌が付着している可能性が高いため、特に温度管理に注意する。
- (3) 食品を直接入れる容器は、衛生的なプラスチックケースやパレットを使用する。

2 配送経路・時間の管理

- (1) 配送に要する時間が長時間に及ばないように配送経路の設定を行う。
- (2) 弁当・仕出し料理などの喫食時間が予定されている食品を配送する場合は、その時間を考慮した時間に出荷する。

第10章 事故対応・自主回収

(目的) 消費者からのクレーム等に速やかに対応し、健康被害等の拡大防止を図る

消費者からのクレームや製品に重大な欠陥を見つけた時、緊急に対処をする必要があります。ことが起こってから対応を考えたのでは、事態を収拾できなくなる可能性があります。日頃から対応できる体制を準備しておくことが大切です。

1 平常時の訓練

- (1) 苦情や食品による事故に対応できるように役割分担（誰が、何を、何時、どのように行うか）を決め、従事者全員に周知する。なお、不具合や人事異動などがあった場合はその都度改める。
- (2) 製品への異物混入等があった場合を想定し、回収するための責任者、手順などを記載した回収プログラムを作成するとともに、年1回、模擬訓練を行う。
(回収プログラムの必要要件)
 - 事故内容の特定
 - 喫食者における健康被害状況の確認
 - 回収する食品の名称・ロットの特定
 - 回収する食品の製造日、製造量、出荷先、出荷量、在庫量などの確認
 - 消費者への連絡方法（チラシ、ポスターの作成、配布等）
 - 苦情者、所轄保健所への連絡方法
 - 回収状況（各出荷先での回収量）の把握

2 クレーム・事故処理

- (1) クレームの申し出があった場合は責任者が対応し、消費者の立場に立って次の事項を確認する。
 - ・ 申立者の住所、氏名、連絡先
 - ・ 発見（発症）日、発見（発症）状況
 - ・ 申立内容（腐敗、異物、症状等）
 - ・ 苦情品（名称、製造日、購入日、購入場所、保管状況、残品の確保）
- (2) 食中毒が疑われる場合は、規模、被害者の症状の重篤度などの情報を分析し、重大な健康被害が発生またはそのおそれがある場合には、社長などの最高責任者を中心に対策本部を設置し、迅速に対応を行う。（事前に対策本部の組織図を作成しておく）
- (3) 保健所の調査への協力は積極的に行うとともに、保健所から指示があった場合は、その指示に従い、執った措置について必ず記録すること。
- (4) 食中毒発生後、保健所の指示に基づく資料を作成・提出するとともに、食中毒が再び起こらないよう、原因の究明、再発防止対策の検討、従事者の再教育・訓練、作業手順書などの見直しを行う。