

飲食店の 食品衛生管理マニュアル

Ⅱ



全国飲食業生活衛生同業組合連合会

飲食店経営と衛生管理



衛生管理の行き届いた店と安全な食品を提供することは、経営の安定や売上の向上に直結します。

安全な食品を提供する（事故の防止）

食中毒の発生は、直ぐにその情報が広がり、お店が長年にわたり築いてきた信頼やブランドイメージを低下させます。

どんな繁盛店であっても、事故を起こせば一夜にしてお客様は来なくなります。特に複数の店舗を経営したりチェーン店では、事故を起こした1店だけでなく全店の信頼やイメージが低下してしまいます。

食中毒の発生



イメージダウン

衛生的な店づくり



集客力のアップ

売上げの増加

衛生的でお客様に安心感を与える店づくりは、お客様の信頼を得ることができ、好印象を与え、大きな集客効果となります。衛生管理を積極的に行っている店は必然的に従業員の衛生意識も高まり、お店の雰囲気自体が衛生的になるのです。来店するお客様は店のそのような姿勢や雰囲気を敏感に感じとります。

衛生的な店づくりは、料理そのものとともに、飲食店の大きな広告宣伝活動でもあるのです。

利益を出す

飲食店の衛生管理や食品リサイクルは、飲食店経営の『ムリ・ムラ・ムダ』の発見を促します。そして、省エネルギーやコストの削減にもつながり、結果的に利益を生み出します。その意味で、衛生管理への取り組みは、経営管理と一体のものであります。

衛生管理

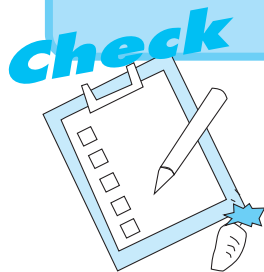


ムリ・ムラ・ムダの減少



利益の向上

飲食店衛生管理のチェックポイント



飲食店の衛生管理や清掃の場所は、①お客様の目に触れる場所、②従業員だけが目に触れる場所、③どちらからも見えない設備や器械の内部、の3カ所に分かります。自分の店で毎日仕事をしていると慣れてしまい、汚れていても汚れを意識しなくなります。飲食店衛生管理や清掃のチェックポイントとしては、次のようなものがあげられます。

お客様の目によく行き届く場所の清掃

自分がお客様の立場に立って自分の店を見てみましょう。

看板、店舗外観、ガラス窓、入口の暖簾、ショーケース、店舗内の通路、天井、棧の上、客席から見える厨房、バックヤードの倉庫、客席テーブルの上・下のゴミ、灰皿、椅子の汚れ、メニューブックの汚れ、従業員の制服の汚れ、ダスターや清掃用具の汚れ、出された水のグラスの汚れ、料理の皿の汚れ、フォーク・ナイフの汚れや曇り等、繊細な目でチェックしてみましょう。

お客様が気にする場所の清掃

厨房や倉庫はお客様が案外気にする場所です。それは見えない部分が多いからです。単に清掃が行き届き綺麗にするだけでなく、洗浄殺菌などの衛生対策がきちんと施されているかが重要です。特に食材が直接触れる調理機器や調理台は汚れたら直ちに清掃殺菌しましょう。また、開店前と閉店後も洗浄殺菌をして乾燥させることが大事です。

冷蔵庫や冷凍庫などの内部、製氷器内部も温度が低いから大丈夫と放置するのではなく、定期的に（1ヶ月に1回）洗浄殺菌することが必要です。

お店で働く人の心得

店内で働く従業員の服装やユニフォームの定期的な交換や、最低30分間に一回の手の洗浄殺菌は欠かしてはなりません。また、装飾品、腕時計、指輪、ピアス、イヤリング、ネックレス等の着装、爪が短く切れていない、爪にマニキュアをしていること等も清潔感を損ねることがあります。

衛生管理に必要な器械の清掃

エアコンや冷蔵庫・冷凍庫の室外機、冷却機器のコンデンサー、その他器械の内部の定期的な清掃は、器械の取扱説明書に従って定期的に汚れの度合いを見て清掃しましょう。

いくら器械の外観が綺麗でも内部が汚れていると正常に作動せず、食品が腐敗、食中毒の原因となることもあるのです。また、器械の不調音などは、お客様の居心地を悪くします。

きれいな空気

▶ 空気のきれいな店舗、禁煙・完全分煙など、お客様の「健康」を守る店づくりが必要です。

check

トイレ

check

▶ 今や飲食店のトイレ衛生管理は、飲食店経営を左右するほどお客様の関心が高くなっています。ある意味飲食店のトイレは「飲食店の衛生管理に関する姿勢が象徴されている」とお客様から認識されているようです。お客様から見えない部分の衛生管理に対する飲食店の姿勢や対応を映す鏡が“トイレ”になっているのです。

衛生管理 11 のポイント

Point 1 飲食業者の責任

消費者が食品の安全性に寄せる関心や要望は、年々高くなっています。マスコミ報道でも、毎日のように食品の安全性に関する問題が取り上げられています。

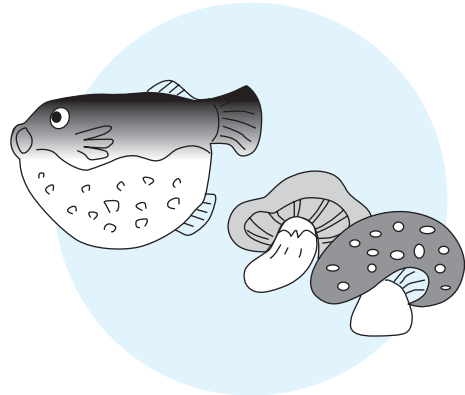
私たち飲食業者は、お客様のニーズにあった「安全で衛生的な料理」を提供する義務があります。飲食のプロとして、責任とプライドをもって食品衛生に取り組みましょう。



Point 2 食中毒を予防する

食物を摂取することで発病する急性の病気を「食中毒」といいます。その原因は、食中毒菌が増えている食品や、細菌がつくった毒素を含む食品を喫食したり、有害有毒物質を含んだ食品を食べたり飲んだりすることで発病します。主な症状は、吐き気、おう吐、腹痛、下痢、発熱などです。

飲食に起因する疾病には、ほかに赤痢、コレラ、腸チフス、パラチフスなどの経口感染症や寄生虫、原虫、ウイルスによるものがあります。



Point 3 食品取扱いの三原則

私たちのまわりは、ほとんどが細菌の住みかともいえます。食品に付着している細菌は肉眼では見えません。また、食中毒細菌が発症菌量まで増殖していても、味・匂い・色などにほとんど変化がないため、人間の五感ではその危険性を判断できません。

清潔・迅速・温度管理（冷却と加熱）



Point 4

清潔

私たちは、不潔な状態を嫌います。これは、不潔な環境のもとでは衛生的な食品を提供することができないことを、本能的に知っているからです。

衛生的な食品は、原材料・調理・器具・人・取り扱いなど、すべてが清潔に行われて、はじめてつくることができます。このうち、どれひとつとして不潔であってはならないのです。清潔は、衛生の基本であり、清潔が守られることにより衛生的な食品を確保することができるのです。

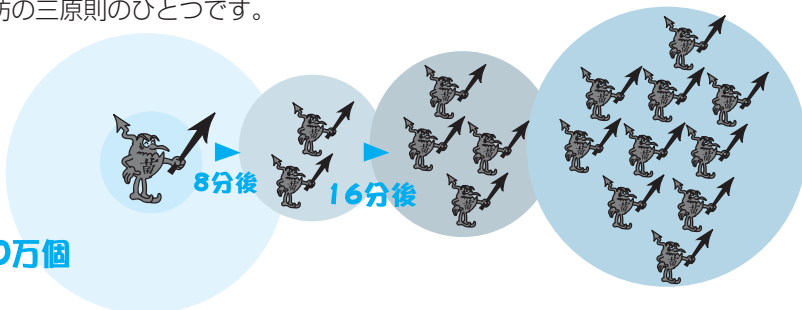


Point 5

迅速

食品中で細菌が増殖しないようにすることも、食中毒予防の上で大切なことの1つです。それは食品の取り扱いに細心の注意をはらっても、絶対に細菌の付着を避けられるものではないからです。食品を迅速に処理して細菌が増殖する時間を与えないことは、食中毒予防の三原則のひとつです。

細菌に時間を与えない

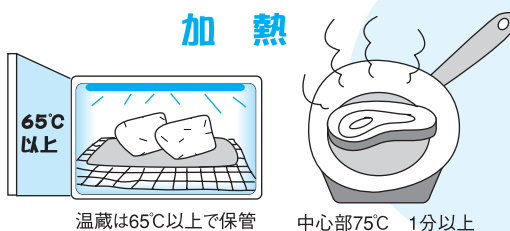
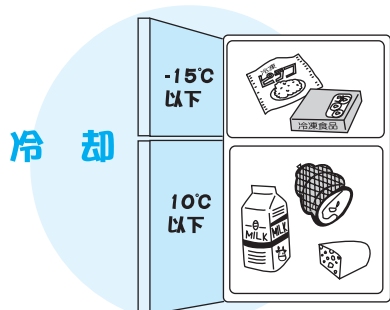


Point 6

温度管理 (冷却と加熱)

細菌の増殖は温度により大きく影響を受けます。一般に細菌の発育にもっとも適した温度は37℃前後ですが、それ以外の温度でも10~60℃では、最適ではないものの増殖が可能です。ですから、食品を保管する場合には、この温度帯を避けることが大切です。冷却して保存する場合には5℃以下に、加熱して保管する場合には65℃以上が望ましいのです。

冷やすなら5℃以下、加熱は65℃以上



Point 7

食品取扱者の衛生

食品を取り扱う人は、取り扱った食品に対して全責任を負わねばなりません。自ら扱った食品によって絶対に他人に迷惑を及ぼしてはならないという心掛けが必要です。

このような心構えをいつも持ち続けることが、結局は、その店の信用につながるのです。料理に精通したプロであるとともに、食品衛生のプロでなくてはなりません。



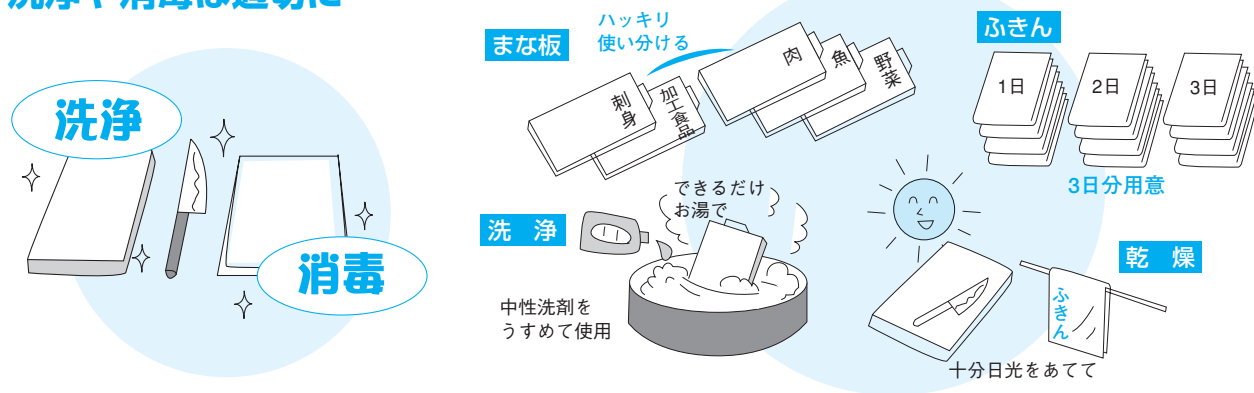
健康な身体で清潔な取り扱いを

Point 8

調理器具の衛生

細菌が、まな板・フキン・包丁などの調理器具を介して、食品に二次汚染することにより食中毒が多発しています。これらの調理器具を衛生的に管理することが、食品衛生の大切なポイントです。まな板・フキン・包丁などの調理器具は、使用目的に応じて使い分けるとともに、使用後は洗浄・消毒・乾燥して清潔に保管しましょう。

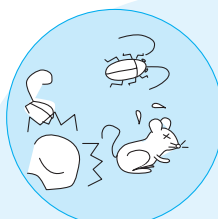
洗浄や消毒は適切に



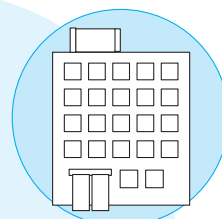
Point 9

食品取扱い場所の衛生

食品は、清潔な環境の中で取り扱うことが大切です。調理場をはじめ客席や施設周辺、倉庫などは常に清潔にしておく必要があります。このため、食品関係の営業施設については、各都道府県知事はその業種ごとに、施設基準や管理運営基準を定めて、一定レベルの衛生確保ができるように規制しています。これらの基準をよく守って清潔な作業環境を保ちましょう。



ネズミやゴキブリが駆除されている



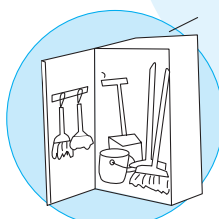
ビルの高架水槽は定期的に清掃して、井戸水やタンク水は定期的に水質検査を実施している



ゴミ容器はよく清掃されており清潔である



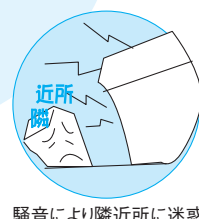
トイレは清掃され手洗い設備が完備



清掃用具はキッチンと保管されている



倉庫内は風通しがよく整理整頓されている

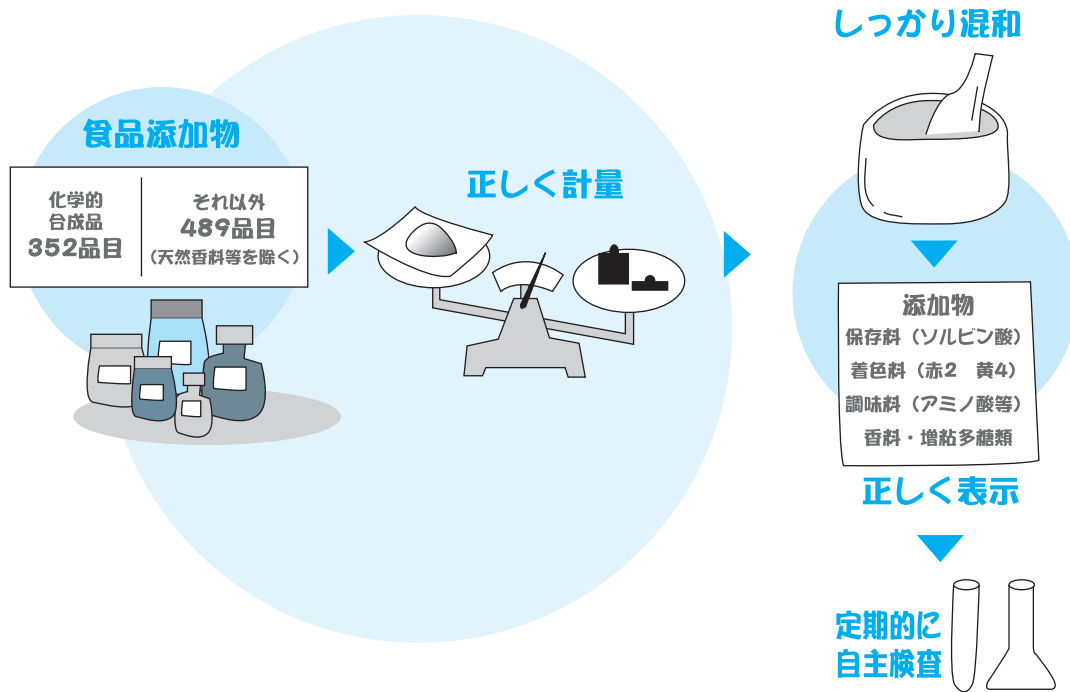


騒音により隣近所に迷惑をかけていない
施設周辺は、毎日清掃、整理整頓

Point 10

食品添加物の使い方

食品添加物は、腐敗や変敗による食品の損失を防いだり、食品に色や香りをつけて食品の付加価値を高めたりするほか、調理加工に必要な不可欠なものもあります。しかし、化学的合成品を無制限に食品添加物として使用することは、人体にとって重要な影響を及ぼすおそれがあるため、食品衛生法により添加物ごとに成分規格や使用方法についての基準が定められ、厳重に規制されています。



Point 11

危機管理 〈いざという時の対応〉

お客様に安全で衛生的な料理を提供するためには、飲食業者自身はその責務を自覚して真剣に取り組むと同時に、食品業界全体としても、組織的な活動を行う必要があります。個々の営業者では対応しにくい自主検査、食品衛生指導員活動、講習会の開催、消費者への啓発などを組織的に実施することにより、業界全体の衛生水準の向上を図り、消費者の信頼を得て、食品業界を発展させることが求められています。



全飲連の食中毒賠償共済制度

食中毒賠償事故、それによる店舗の営業停止による休業補償そして、施設の賠償をセットにした共済制度です。

引受保険会社 日本興亜損害保険株式会社

●お問い合わせ 全国飲食業生活衛生同業組合連合会
 〒105-0004 東京都港区新橋6-8-2 全国生衛会館 TEL.03-5402-8630 FAX.03-5402-8629
 日本興亜損害保険株式会社 公務部 第二課
 〒103-8255 東京都中央区日本橋2-2-10 TEL.03-3231-7530 FAX.03-3231-7780

お客様へ安全と安心を提供 それが飲食業の使命です。

飲食業界では、近年の食品輸入の増加、科学技術の進展等を背景に、狂牛病問題や遺伝子組換え食品の安全性確保への対応が課題となっています。今後、さらに新しい食品の安全性に関する問題が派生することが予想されます。私たち飲食業関係者は、このような時代にこそ、改めて消費者が安心して食生活を楽しめるよう、安全で衛生的な料理を提供していかなければなりません。

また、いざという時の危機管理能力を高めていく努力を怠ってはならないと思います。そして、最近の科学技術に立脚した食品の安全対策を推進するとともに、IT時代に対応し、インターネット等さまざまなメディアを用いて最新の情報を入手し勉強するとともに、自らも幅広い食品安全情報の提供に努めていくことが必要だと思います。

食品の安全性やSARS、O157等の問題は、我々の安全な生活を脅やかす軽視できない問題になっています。今では、さまざまな商品に「抗菌」マークが付くなど、衛生面の対応がしっかりされているかどうかを経営にも直接的に影響します。その中でも人々の日常生活に密着している私たち飲食店は、常に衛生面に関するリスクを抱えています。

飲食店では、食材・料理の取り扱いや、従業員に対しての衛生管理を十分に心掛けていても、調理設備や食器、厨房などの管理に少しでも不備があれば食中毒を引き起こし、これまでに培ってきたお客様の信頼や評判を一気に失ってしまう深刻な問題に陥ります。

これら衛生管理の不徹底により発生する食中毒や有害な細菌が怖いのは、問題が解決した後までお客様の心理的に大きなマイナスイメージを生み出し、長期にわたり信頼を回復することが困難になり、廃業や倒産にまで追い込まれてしまう場合もあるのです。

今回の調査で行なったお客様の「飲食店施設の衛生管理についての調査」結果によると、飲食店の衛生管理が気になると答えた人は86%を占めました。また、飲食店が不衛生と感じた場合、その店へは、「もう行かない」「あまり行かない」と答えた人が82%にも及びました。お客様は飲食店の衛生管理に、かなり関心が高いことを物語っています。

きれいな空気、清潔なトイレが 注目されています。

また、調理設備や食器、厨房、食材、料理の衛生管理のみならず、飲食店施設全体の衛生管理や安全性が問われています。とくにトイレの衛生や清潔さに関するお客様の関心は極めて高くなってきています。

また、受動喫煙の防止対策がなされ、飲食店が「きれいな空気」であることもお店を選択するポイントになっています。このことも広い意味での飲食店の衛生管理だといえます。

私たち飲食業関係者は、何よりも「顔の見える」地域に根ざした飲食店として、「もてなしの心」に立脚した温もりのあるサービスの提供を行なっていかなければなりません。そして、お客様のニーズと、新しい時代に機敏に対応し、つねに衛生管理の基本に立ち返った飲食店経営に取り組まなければなりません。

飲食店の食品衛生管理マニュアル II

全国飲食業生活衛生同業組合連合会

〒105-0004 東京都港区新橋6-8-2 全国生衛会館