

笑顔をはぐくむ 食の安心だより

2013
品質保証レポート
(2012年度報告)



co-op
コープネット

コープみらい コープぐんま
いはらきコープ コープながの
とちぎコープ コープにいがた
コープネット事業連合

** もくじ **

特集1 組合員の声を大切に、商品の品質向上に努めています……………1

特集2 家庭の食事からの放射性物質摂取量調査について
もっともっと知って欲しい……………3

笑顔をはぐくむ食の安心をめざして、
食品安全・品質保証に取り組んでいます……………5

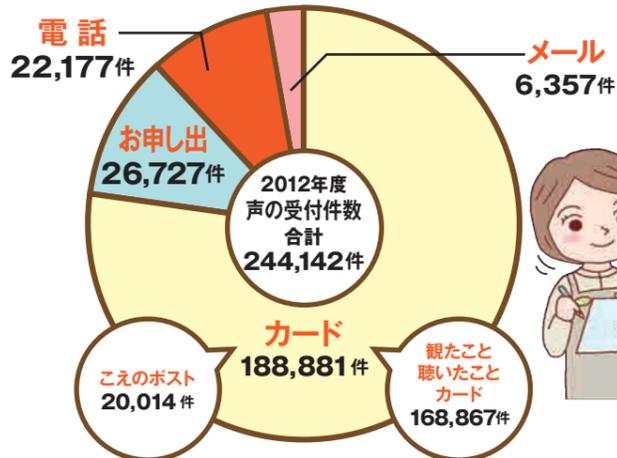
「コープネットの科学の目」
それが、商品検査センターです……………15

コープの商品を安心して使って欲しいから…
組合員サービス管理部「お申し出管理部門」は調査回答します ……17

日本を、食卓から **元気** にしたい。

組合員からよせられる声は、年間約24.4万件！

コープでは、組合員の声を大切に、「電話」「メール」「カード」「お申し出」の4つの方法で承っています。

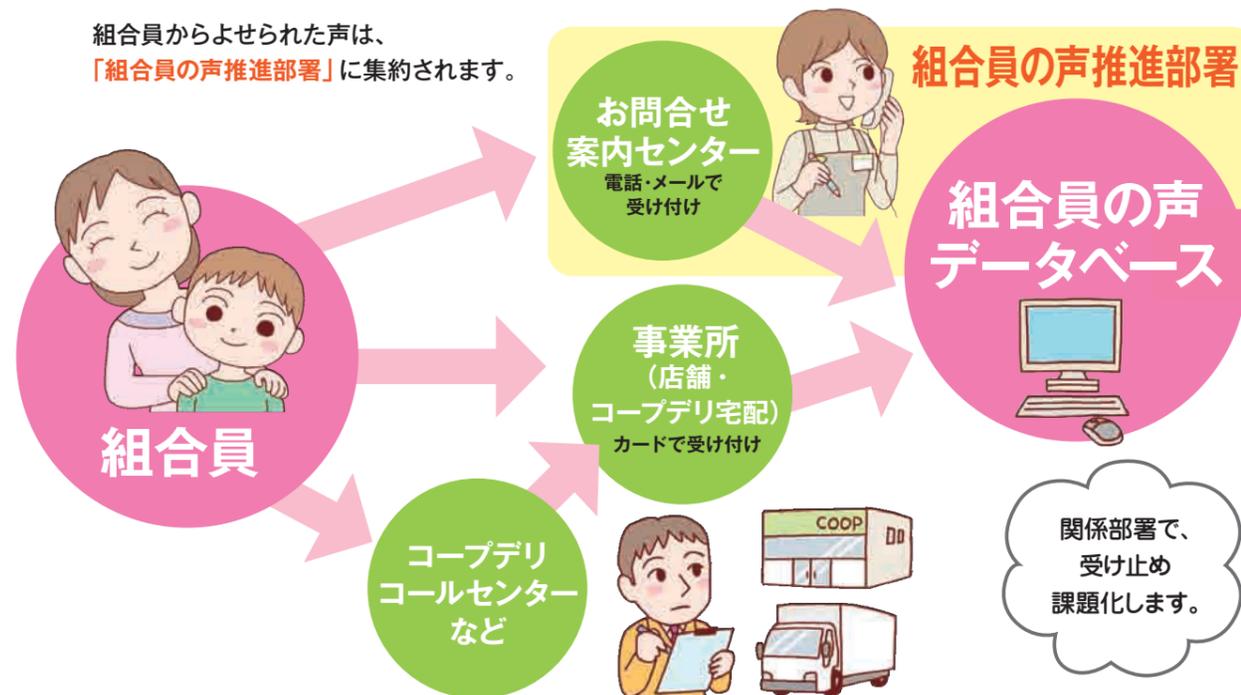


お申し出については⑰⑱ページをご覧ください。

カードは、組合員が直接記入する「こえのポスト」と、あともひとつ、コープの職員が組合員から聴いたり、観たりしたことも実は「観たこと聴いたことカード」として、しっかりと承っています。

さまざまな窓口からよせられた組合員の声は、丁寧に分析し活用します。

組合員からよせられた声は、「組合員の声推進部署」に集約されます。



声がかたちに

よせられた声が実際に品質の向上につながった事例をいくつか紹介します。

国産牛挽肉は、放射性物質検査はしていますか？ 小さな子どもが食べるので心配です。

実現

お店では、国産牛挽肉を含む国産牛肉の放射性物質検査実施のご案内を売り場に掲示しました。また、商品パッケージにご案内のシールを添付しました。



コープデリ宅配の「きらきらBaby&Kids」にアレルギー対応の食品が載っているのはとてもありがたいのですが、どれくらいの月齢から使えるのかを記載してもらえると注文しやすいです。

改善

「きらきらBaby&Kids」掲載商品に目安となる月齢(年齢)を表示しました。



コープのケチャップのフタですが、閉まりが悪いです。

改善

キャップを閉めたときに上ぶたの突起が注ぎ口全体を覆う形に変更しました。注ぎ口がしっかり閉まって、ケチャップがもれない形になりました。



豆乳の500mlパックの商品はないでしょうか？1Lだとなかなか飲みきれず、残ることが多くて、もったいないと思っています。

実現

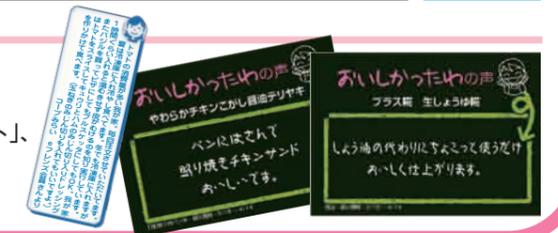
国産大豆の調製豆乳に500mlを新発売しました。



その他の事例は、[コープネット](#) [声がかたちに](#)

他にもさまざまなかたちで声を活用しています

商品への好評の声はコープデリカタログの商品案内の中で「おすすめコメント」、お店では売場に「おいしかったわの声」として、紹介しています



家庭の食事からの放射性物質 もっともっと知って欲しい

質摂取量調査について、

家庭の食事からの放射性物質摂取量調査とは？

一般的に「食品の検査」は、食卓にあがる前の商品…つまり、お店に並べる商品、配達される商品を検査します。これは、組合員に安全な商品を安心して利用していただくために大切な取り組みです。では、その商品を組合員が調理して、『いただきます!』する「料理した食べ物」ではどのような状態なのでしょう？ **実際に口にする食事をそのまま丸ごと検査する。**それが、家庭の食事からの摂取量調査です。その検査を3.11東日本大震災以降、不安に思われている組合員が多い放射性物質について取り組みました。



この調査は、日本生協連をはじめ全国の生協検査担当者の被災地への想いがかたちになった取り組みです。

日本生協連からのメッセージ-----message

「被災地の方々の不安に検査部門として何ができるのか？」議論する中で「生活に密着した、科学的なデータを示すことが助けになる」という意見が多数ありました。

そして、18都県の生協が協力する「摂取量調査」に取り組んだのです。

調査結果をお伝えするため、コープふくしまをはじめ、各地の組合員と交流する機会が生まれました。お話をするなかで、「ここで生活する自信がいった」「実際に食べているものの実態がよくわかった」「生協らしいよい取り組みなのでこれからも継続してほしい」など励ましの言葉を多くいただき、生協の大切な財産になったと感じています。

2012年度調査結果の概要

- 放射性セシウムについて検査し、2011年度と比較して検出率、測定値何れも下がる結果となっています。
- 測定値と摂取量より推計した内部被ばく線量も下がる結果となっています。2012年4月に施行された基準値の根拠である「年間許容線量 1mSv」と比較しても十分に低い値となっています。

年度	2012	2011
調査数(コープネット数)	671(220)	250(80)
検出数(検出率)	12(1.8%)	11(4.4%)
測定値(Bq/Kg)	検出せず~4.2	検出せず~11.7
内部被ばく線量(mSv/年)	0.019~0.053	0.019~0.14

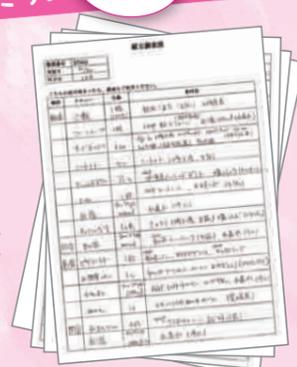
放射性ヨウ素の検出は兩年ともありませんでした。測定値の検出限界はセシウム134・137各1Bq/Kgです。測定値は134・137を合算した値です。

調査の進め方

- 1 料理をご家族分⁺¹作っていただきます。
この⁺¹が調査分となります。
- 2 食べるものと食べないものを選び分けます。
(骨、ようじ、バラなど)
- 3 フリーザーバッグにパサッ、スープをジャー、ジュースをジャー
- 4 空気を抜いてフリーザーバッグをしめます。
冷凍保管し、検査センターに送ります!

調査に参加されたモニターの方たちのちょっとおもしろいお話

とにかくたいへんだった
献立調査表に食べたものを全て詳細に記入しなくちゃいけなくて、これが結構な労力でした。いつもの感覚で、タブレットをシャカシャカして食べた後に、「あー記入しなくちゃいけないのに、うっかり食べちゃったじゃない!私のバカバカ」と思いました。そして、同量をフリーザーバッグに…。



▶ 献立調査票

メモダイエット?

フリーザーバッグに食べた食事と同じものがどんどん入って行って、パンパンになるのを見て「私、こんなにたくさん…」と絶句。これはかなりショックでした。(笑) また、調査票に記入するうちに、「私、こんなに食べてるんだ…」と考え込んでしまい、メモダイエット気分になりました。

私って、やっぱり生協スキ

調査表に並ぶCO-OPマーク。私ってなんだかんだ、コープ商品のお世話になってるんだなあ。と、しみじみ実感しました。

商品の検査も実施しています!

2012年度は、放射性セシウムについて5,247検体の検査を行い、99.2%で検出はありませんでした。また、検出しても全て国が定める規格基準値以下でした。

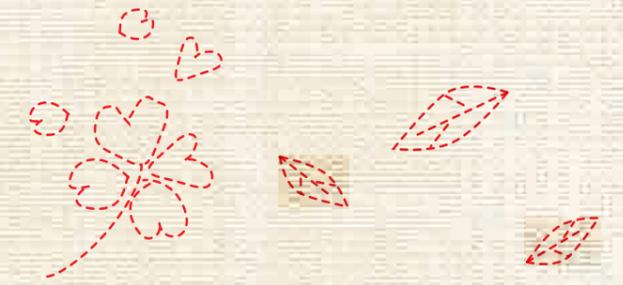


コープデリ宅配では、定期的にお知らせのチラシを配布しています。店舗では掲示してお知らせしています。



笑顔をはぐくむ食の安心 食品安全・品質保証に取

をめざして、 り組んでいます



コープネットグループのビジョン・商品政策のもとに食品

安全・品質保証の方針を定めています

コープネット グループビジョン

食とくらしの
パートナーとして
最も信頼される
存在になります

商品政策 6つの柱

- ① くだんのくらしに必要な商品を提供し、毎日のくらしに貢献します。
- ② 提供するすべての食品の安全性確保に努めます。
- ③ くらしに役立つ「コープ商品」を提供します。
- ④ 組合員・生産者とともに「産直」に取り組めます。
- ⑤ 食料自給力を高める取り組みを推進します。
- ⑥ 環境問題など、社会的・国際的な課題に取り組めます。

食品安全・品質保証 5つの基本方針

- ① 食品の仕入れに関する管理の強化
- ② 食品の仕入れから、提供するまでの全ての工程に関わる管理の強化
- ③ 食品安全・品質保証に関わる法令の順守
- ④ 食品に関する正確かつ適切な情報提供の積極的推進
- ⑤ 食品を取り扱う職員としての主体的力量の向上

次ページから、
5つの基本方針別に、
事例をご紹介します。



「食品安全・品質保証委員会」の運営

食品安全・品質保証委員会は、コープネットグループにおける食品安全・品質保証に関わる全ての部署を対象にした組織横断的な会議です。

専務理事を責任者として、各部署の責任者が「食品安全管理責任者」となります。そのもとに「食品安全チームリーダー」を配置し実務を行う体制になっています。

委員会の主な目的

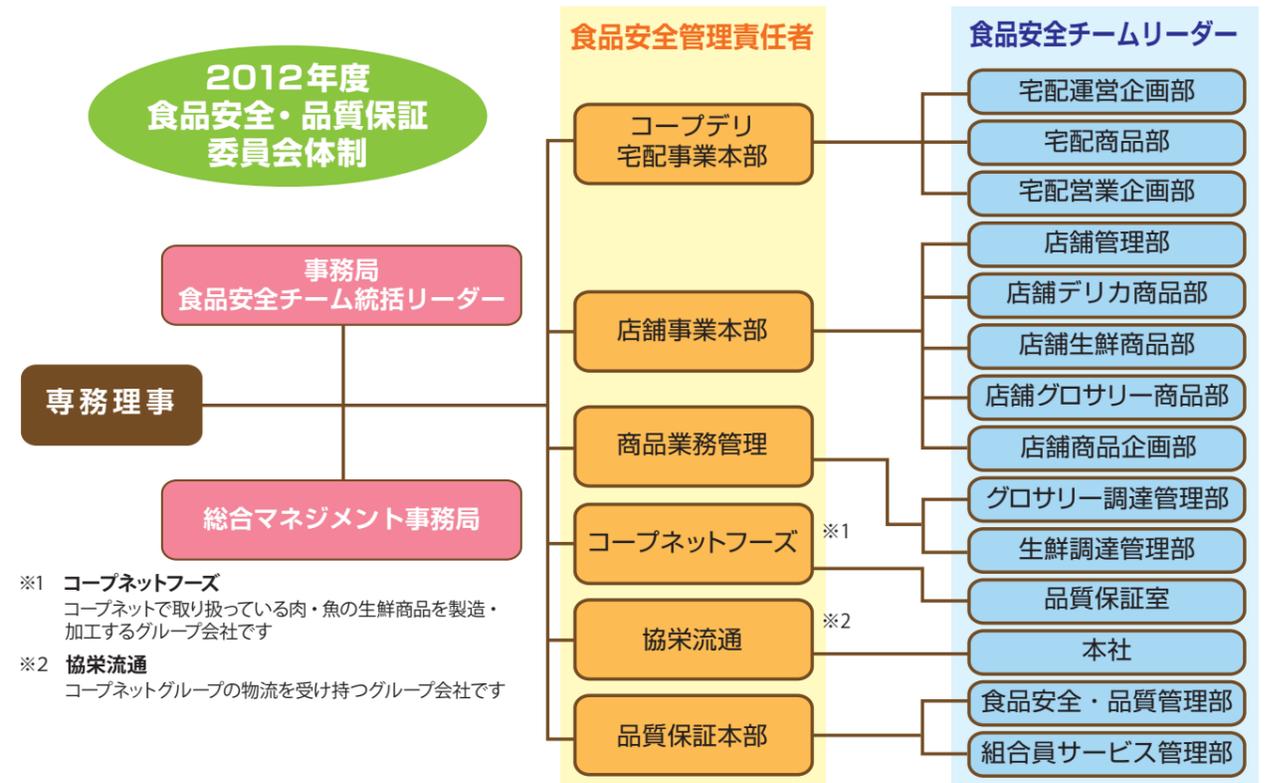
- ① 各部署の食品安全に関わる管理運用状況を確認すること
- ② 食品安全に関する情報（コープネットグループ内外で起こった危惧すべき事例など）を収集・分析して今後想定される問題に対する予防処置を討議すること

委員会で確認された内容は、食品安全チームリーダーからグループ全体に共有されます。

たとえば

2012年度予防処置のために行った学習会のテーマの一例です。

ヒスタミン、食中毒、食品の膨張事故の事例と原因、食品製造におけるカビ汚染防止対策、ノロウイルス、不当景品類及び不当表示防止法、異物混入苦情の現状と防止対策 など





食品の仕入れに関する

コープ商品は日本生協連との協力・協同を強め

管理の強化

取り組み事例 ①

ながら、その品質保証を実現します。



日本生協連とともに。コープ商品の品質保証

コープ商品を開発・生産し、食卓にお届けするまでの チェックシステムとチェックポイントの事例

① 商品の設計

商品の品質を維持するための管理項目を設定します。

たとえば… **CO-OP** 魚沼こしひかりご飯の場合



こんな**管理項目**を設定しています

- 産地・品種・栽培方法は指定の通りになっているか
- 品種は指定の品種を使っているか
- 精米工場や輸送・運搬の過程で他の品種と混ざる可能性はないか
- 農薬の使用基準、残留値はクリアしているか
- 石や金属片のような異物混入はないか
- 適切な加熱・殺菌条件が設定され管理されているか
- 包材や表示に問題はないか
- 輸送・保管条件は指定どおりか

② 原材料の管理

商品の設計書＝仕様書どおりの原材料を安定して調達することはとても大切です。

たとえば… **CO-OP** 九州産しいたけどんこの場合



こんな**確認**をしています

- 原産地の証明書があるか
- 原材料の仕入れ量と生産量があっているか
- 原材料から製品になるまでの記録が確認できるか

③ 試作と初回生産

試作品と初回生産品で、仕様書どおりに商品が生産されるか確認します。

たとえば… **CO-OP** たこ天の場合



改善事例です

- 初回生産品を日本生協連商品検査センターで微生物検査したところ、日本生協連が定める自主基準外となりました。そこで、製造工場において原因調査を行い、次の2点の改善を実施しました。
 - ①清掃しやすい機械に交換して手順書を作成
 - ②作業者に衛生管理教育の実施
 再検査を行ったところ改善が確認されました。

④ 生産とお届け

販売中の商品についても、定期的に検査や点検を行います。

たとえば… **CO-OP** 栗きんとんの場合



改善事例です

- 「カビのような臭いがする」というお申し出が多数寄せられました。そこで、お取引先協力のもと栗の原産国で調査したり、日本生協連で再現テストをしたりして研究を行いました。その結果、長期間水に漬けて保管される原料は、水に臭気原因物質が含まれていた場合、臭いが移ってしまうことがわかりました。そこで、
 - ①原料の仕入先までさかのぼれるか
 - ②原料の保存方法とその期間
 - ③使用水が井戸水か公共水道か
 - ④必要な水処理がなされているか
 などの管理項目を追加しました。

さまざまな分野で共同化を進めています

コープネットは、品質保証の取り組みを進めるために日本生協連をはじめ、他事業連合・生協との共同化を積極的に進めています。仕様書・工場・産地点検以外にも、検査・お申し出などその連携は多岐にわたります。共同化を行うことにより、品質保証に関わる課題の共有が可能になります。

たとえば…こんな取り組みも…「嗅覚トレーニング」

組合員から寄せられるお申し出の中には、「異臭」に関するものが多いです。実は、人間の嗅覚はとても敏感で機器による分析でも測定できないような弱い臭いも感じとることができます。しかも臭いは、時間とともに消失するものも多く、お申し出を受け付ける時点で、人による臭いの確認が重要です。コープネットでは、日本生協連商品検査センターより臭い分析の担当者を招いて、お申し出の調査回答を行う担当者、商品パイヤーを対象に「嗅覚トレーニング」を定期的実施しています。このトレーニングを通じて、臭いに関する知識や臭いについての表現力を向上させ、異臭お申し出の原因究明力を強化しています。





食品の仕入れに関する

一般仕入れ食品の品質保証をお取引先と共同で

管理の強化

取り組み事例 ②

実現します。



産直産地とともに。産地点検のご紹介

コープといえば「産直」と連想する人は多いと思います。これまでコープは産直を通じて生産者と組合員をつないできました。それはこれからも変わりません。

これまで以上に生産者とともに安心な商品を組合員にお届けするために、コープによる点検を通じたお互いのコミュニケーションがとても重要です。

農産部門の「GAP点検」を通じてその取り組みを紹介します。

GAP (Good Agricultural Practice) 点検とは？

農産品産地に向いて、栽培環境・管理の状況確認を行います。コープで用意した点検表に沿って、生産者とコープの担当者で2者点検を行います。現状の到達点を相互確認し、改善を進め生産者とコープネットが協力して取り組む「農業の健康診断」です。

今回は大阪でデラウエアの栽培をしているなかむら農園さんの点検です。



お取引先とともに。工場点検のご紹介

「コープデリタ食宅配」は、栄養バランスの取れたお弁当やおかずを配達するサービスで、高齢者を中心に大変好評で、利用者も急速に拡大しています。

これからもっと利用が増える商品。その品質をお取引先とともに高めるため、コープによる工場点検があります。

点検の姿勢が大事です

お取引先製造工場に向いて、製造環境・管理状況の点検・確認を行います。

点検・確認の目的は「指導」ではありません。お取引先とともに効果的な改善を「一緒に考える」姿勢で進めています。



複数の眼で点検

下の写真は10名あまりの点検者が記録類を確認しているところです。実はなかむら農園さんは全国の様々な生協にデラウエアを供給する一大農園。今回は複数の生協と共同点検なのです。全国から集まった担当者からは、方言も交えて地方色豊かな言葉が行き交います。「以前は、生協さんが別々にきて、違うことをいうこともあったのですが、今はないですね」と仲村さん。

共同化は、生産者側にとって大きなメリットです。



生産者と組合員の気持ちを思えばこそ

その後、畑・作業場・農薬保管庫と点検は続きます。点検後は、生協担当者のみで点検内容を確認しあいます。改善すべき点があるかどうか、その指摘が生産者への負担になり、それが組合員への負担にならないか？慎重に、熱く議論します。

最後に仲村さんに、点検の結果をお伝えし、改善課題を共有します。



作業員とは違う目線で…

現場の点検に入る前に、コープの点検者とお取引先担当者で目的の確認をします。

現場に入ってから、点検者の視線は作業員の目線とは違う所に向いています。通常目に付く場所は、ちゃんとしていて当たり前。「異物混入につながる要因はないか？」「衛生面に課題はないか？」「記録にもれがないか？」など、お取引先担当者と活発に議論しながら点検が進んでいきます。



お互いの視点は組合員の声

最後に、点検の結果をお伝えし、改善点の共有を行います。

コープデリタ食宅配は、毎日組合員にお届けする商品。お届け時に組合員から味や量など様々なご意見を伺うことができます。その貴重なご意見や、今回のような施設の点検を行うことで、よりよい品質の商品を組合員にお届けすることができるのです。



GAPのもっと詳しい内容は、安心は畑から生まれる



コープデリタ食宅配





食品の仕入れから、提供する

製造・加工施設における工程管理と内部点検
食品の入荷から組合員までの物流と販売・

常に改善の繰り返し。コープネットフーズの取り組み

「食品安全品質保証会議」を毎月開催。「食品安全・品質保証委員会」の情報共有化や食品安全に関わる管理の実施状況など様々な課題の検討を行い、品質管理レベルの向上を進めています。

改善事例「いかの加工品の異物」

組合員より「いかの加工品に釣針のような金属が入っていた」とのお申し出をいただきました。「金属検出機による確認を必ず行っているのになぜ？」と調査を進めた結果、金属異物混入位置の高さにより感知レベルが異なり、高さがある場合は感知されづらいことがわかりました。担当者を配置し、包装した商品を平らにならしてから金属検出機を通すように運用を見直し、検出精度のレベルアップを図りました。その後お申し出はいただいていません。



副店長を中心に衛生管理。コープのお店の取り組み

コープのお店で大事なものは、店の中で加工・調理する商品の品質管理です。異物混入や食中毒菌の汚染を未然に防止する目的で、副店長が衛生管理推進者となり、定期的に衛生管理状況を点検しています。

また、取り組みが正しいのかどうか外部の目で評価してもらう目的で、上期にコープネット品質保証本部による点検を行います。

また、下期は副店長を対象に集合研修（ワークショップ）を行い、相互に衛生管理の目線合わせを行い、管理レベルの底上げを図っています。

改善を続ける気風をつくることはもちろん、良い事例を共有することにもつながります。



加工・調理室入室前の点検用紙
点検項目の横にはその目的を明記し、作業者が意識を持って取り組めるように工夫しています。

NO	点検項目	目的（なぜ必要なのか）
1	正しい手順で、手洗いを行ったか。 （爪ブラシ、水分拭き取り、アルコール機使用）	①食中毒を「持ち込まない」。 ②アルコールは、「汚れを落とす」、「水分を完全に拭き取ってから」使用して、初めて効果あり。
2	制服、エプロン、前掛け、三角巾（帽子）、作業靴（長靴）は清潔か。	①汚れていると原料や器具を汚染する。 ②組合員から衛生管理意識を疑われる。
3	ネット、三角巾（帽子）は正しく着用しているか。 髪の色は出ていないか。	①商品への混入防止 ②毛髪には黄色ブドウ球菌が！
4	指輪、イヤリング、胸針その他の装飾品を身につけていないか。	①手を洗っても黄色ブドウ球菌などが残存する。 ②異物混入の原因になる。
5	マスクは正しく着用しているか。 （鼻が出ていないか）	黄色ブドウ球菌に汚染されている恐れがある ①「鼻水、唾液」飛沫防止。 ②「鼻」をしっかりと触ることの防止。
6	手指に傷や手荒れはないか。 （または正しく手荒れしているか）	①傷や手荒れには黄色ブドウ球菌が付着しやすいため。

までの全ての工程に関わる管理の強化

体制を強化します。
お届けまでの品質管理を強化します。

取り組み事例

現場で起こる「なんか変だな？」を見逃さない。危機管理の取り組み

「CO・OP手作り餃子重大中毒事件」の教訓から始まった取り組みです。コープデリ宅配センターや店舗など現場で起こった「なんか変だな？」「大変だ！」と感じた「ことごと」をすぐ伝えるツールとして「事故・事件速報」を運用しています。「ことごと」が起こったら「事故・事件速報」を現場から発信し、その情報は危機管理室（現在は安全推進室に改称）に集約されます。危機管理室はその内容によって関係部署に配信し、必要に応じて対応協議の場を設けます。現場で起こっていることを発信することにより、現場の様子をより正確に、また現場で感じた「温度感」も含めて関係者に伝え、迅速でズレのない対応を進めることにつながっています。



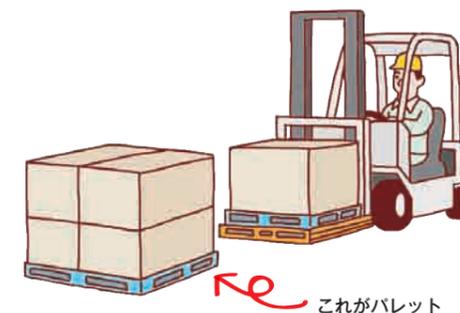
商品事故を防いだ協栄流通の事例「ダンボールから異臭」

冷凍商品の物流施設で作業中のパート社員が、ラインを流れるダンボールに異臭を感じました。すぐにラインからダンボールを降ろし、リーダーに報告。全てのダンボールを点検し、同じ商品のうち3ケースで異臭を確認しました。

ダンボールを開梱したところさらに強い臭いがしたのですぐに報告し、危機管理室にも発信。事故の未然防止につながりました。並行して、他の物流施設でも点検を実施し、組合員に正常品をお届けできました。

その後の改善

ダンボールと中の商品の調査をしたところ、臭気物質が確認されたのはダンボールのみでした。そこで製造工場やダンボールメーカーを点検したところ、製造工場の商品をダンボールに梱包後、保管するときにダンボールの下にしくパレット（台）の洗浄不足でダンボールに臭いが移ったことが判明しました。早速パレットの洗浄方法を改善しました。



食品安全・品質保証に関わる法令の順守

取り組み事例

食品に関する法令の順守を前提とし、偽装や表示のごまかし等の違法行為を予防するために、正直な事業姿勢やコンプライアンス体制の確立を重視します。

商品表示点検の取り組み

コープデリ宅配カタログやお店のプライスカード、商品のパッケージには、その商品に関するいろいろな表示がされています。食品成分、原材料の産地、アレルギー物質などです。

表示にかかわる法令は食品衛生法、JAS法、景品表示法など多岐にわたります。食品安全・品質管理部では、その法令を順守し客観性と科学的裏づけに基づいて正確に行われているか点検を行っています。

たとえば…

美肌効果に×
食品に、化粧品のような効能を表示することは薬事法に抵触する恐れがあります



基本方針 4

食品に関する正確かつ適切な 情報提供の積極的推進 取り組み事例

組織内外（行政、フードチェーン、組合員・消費者、職員、外部専門家）におけるコミュニケーションを積極的に進め、食品安全情報の確実な伝達を図ります。

コープの食品安全を進め安心を得るためには、
さまざまな立場の方々とのコミュニケーションがとても大切です。



① 組合員との コミュニケーション

品質保証に関する学習会や講演の要請に積極的に応えています。2012年度は、親子で楽しめる「ゲーム・実験」の要素を取り入れた体験型の学習会に力を入れました。



幕張メッセで行われた、コープのイベントで食事バランスゲームを行いました。

② お取引先との コミュニケーション

2011年より年に一度「品質保証研修会」を企画・開催し、多くのお取引先に参加していただいています。2012年度は、コープネットより品質保証の取り組み紹介後、お取引先2社の事例紹介、食品安全の専門家にご講演いただきました。また、先進的な取り組みを学ぶ目的でお取引先を訪問し交流しています。



339社618名のお取引先が集まりました。

③ 行政との コミュニケーション

コープネットグループ内の都県の行政の方々にグループの品質保証の取り組みをお知らせすることを目的に、積極的に訪問しています。また、商品検査センターで新しく検査を立ち上げる際には、その検査で先進的な取り組みをされている衛生研究所を訪問し、ご指導、助言をいただいています。

④ 職員との コミュニケーション

組合員の声を直接受ける現場職員から「放射性物質検査を体験し理解を深めたい」という要望に応え「放射性物質検査体験学習会」を行いました。



基本方針 5

食品を取り扱う職員としての 主体的力量の向上 取り組み事例

職員の教育体系を確立し、食品の安全性確保に関わる知識・技術の習得およびそのレベルアップを目指します。

コープの職員が日常的に食品安全志向で業務を行うために教育はとても重要です。コープネットグループは、4つのステージを用意し、確実に学習を進めています。

① 採用時教育

新入職員・中途採用職員を対象に行います。食品安全・品質保証基礎知識として「食品安全や衛生管理のポイント」「食品安全に関わる法令」、実務として「組合員からいただくお申し出と声」について学びます。



食品の安全はささいな部分にまで気を配り、考えないといけないことがよくわかりました。



お申し出の一つ一つが、改善するにあたっての手がかりであることがわかり、丁寧に対応ししっかりお申し出を聞きたいと思いました。



「食の安全」は科学的なもの、しかし「食の安心」は人のつながりが生むものだと知りました。「君が安心だと言っているのだから、本当に安心だ」と言っていたような信頼関係を組合員と築いていきたい。

② 基礎教育

正規・キャリアパート職員を対象に毎年行っています。テキストとして「食品安全・品質保証ハンドブック」を作成し毎年更新して活用します。更新内容はその年に学習してもらいたいトピックを選びます。2012年度は、「CO-OP商品における化学物質のリスク管理政策見直しとコープネット食品添加物基準の改定」「放射性物質の基礎知識と新規格基準への対応」の2つのテーマで教育を進めました。



放射能についてはまだ組合員が気にしているところ。「コープなら安心」と思って頂けている方も多いと思います。そんな組合員さんの信頼を裏切らないよう私たちのしっかりとした意見を身につけてご案内できるようにしていきたい。



受講後に理解度チェックがあることで、ポイントを押さえた学習ができました。1項目でも間違いがあるときは、再点検しました。

③ 専門教育

食品安全・品質保証実務に関わる専門的な内容について、教育を行います。2012年度は、商品バイヤーを対象に「工場点検学習研修」、商品の表示作成に関わる職員を対象に「食品表示専門教育」を行いました。



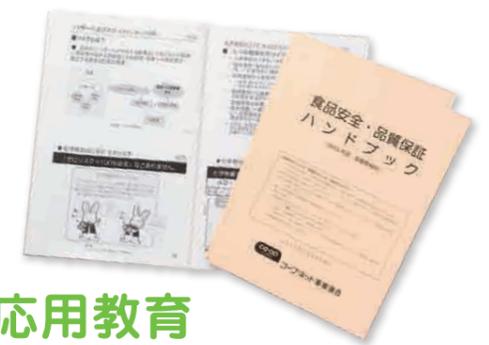
工場点検に行く前の事前準備の大切さ、目的をはっきりもって訪問することが重要であることがわかった。工場担当者と同じ目線で話をすることに注意して進めます。



ケーススタディは具体的でわかりやすく、食品表示を実際のものとして学ぶことができた。実習で実務に近い部分を経験できてよかった。

④ 応用教育

職場で教育を推進する立場の管理者を対象に行います。「食品安全・品質保証ハンドブック」の内容をより深く理解するための「講師養成講座」、新たに管理者になった職員については、別途、食品安全・品質保証の教育を行いました。



「コープネットの科学の目」 それが、商品検査センターです

取り扱い予定の商品の事前検査による
改善例をいくつかご紹介します。



商品検査の目的

商品の品質・安全性の確認と検証です。検査によって、商品の状態を科学的・客観的に把握して、改善の取り組みにつなげていきます。

商品検査センターの役割

- 商品事故を予防します。
- 食品衛生法や関連する法令、コープネット自主基準に適合しているか、確認します。
- 検査データを蓄積・分析し、商品の品質向上のために役立ちます。
- 組合員に検査結果をわかりやすくお知らせします。

安全性を確認するためには、生産からお届けまでの過程の中で、総合的な取り組みが必要です。商品検査はその機能の一つです。



2012年度検査実績(検体数)

		日本生協連	コープネット	合計
微生物や食品中に 残存する化学物質 などの検査	微生物	5,434	22,860	28,294
	残留農薬	1,765	943	2,708
	残留動物用医薬品	512	222	734
	食品添加物	2,172	205	2,377
	ヒスタミン	189	728	917
食品の品質や 規格成分の検査	放射性物質	4,791	5,247	10,038
	成分・品質	1,008	275	1,283
	内容量	3,225	174	3,399
	官能	—	1,191	1,191
食品の表示を 確認する検査	品温(コープデリ宅配)	—	300	300
	特定原材料	1,771	337	2,108
	遺伝子組換え	367	5	372
	品種・肉種判別	261	141	402
施設衛生	産地判別	179	62	241
		—	6,409	6,409
その他(上記以外)		2,131	306	2,437
合計		23,805	39,405	63,210



検査結果で調査が必要と思われる商品があった場合、商品の取り扱いを担当した部門に対して「商品検査調査要請書」を発行します。部門担当は、お取引先に対し調査及び是正処置報告などを求め、商品の改善につなげていきます。

「ヒスタミン検出」の事例

●「糠さんま」という商品からヒスタミンが微量検出されました。追加検査として同じ製造日および別製造日の製品を検査したところ、同じ製造日の商品の一部よりヒスタミンの検出が確認されました。これを受け、供給時と同じ製造日について再検査を行いました。検出は認められませんでした。後日、検査担当者も同行しての工場点検で再発防止につなげるため製造工程の確認・検証を行いました。

●ヒスタミンとは？

ヒスタミンが多量に蓄積された食品を食べると蕁麻疹・頭痛・発熱などのアレルギーに似た症状を起こすことがあります。アレルギー様食中毒と呼んでいます。原因食品の多くは、アミノ酸の一種であるヒスチジンを多く含有する、マグロやサバなどの赤身魚です。魚にいる微生物の中には、ヒスチジンをヒスタミンに変化させる菌がいて、その菌の働きによりヒスタミンが蓄積されます。蓄積されたヒスタミンは、加熱調理しても分解しないため、加熱済みの魚でもアレルギー様食中毒は発生します。

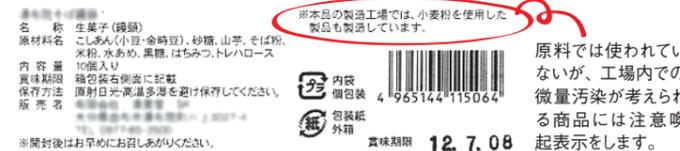
表示がない「食物アレルギー物質検出」の事例

●「そば饅頭」という商品から表示がない「小麦」が微量検出されました。調査の結果、同じ工場内で小麦を使用している商品の製造を行っていることが確認されました。対策として、①小麦粉の保管場所と製造ラインの管理について再度確認する②商品のパッケージに注意喚起表示を行いました。

●特定原材料とは？

食物アレルギー物質の中で、重篤度・症例数の多い7品目は「特定原材料」として、法律で表示が義務づけられています。食物アレルギー患者の健康被害防止のために、正確に表示を行うことは、たいへん重要です。

卵	乳	小麦	そば
落花生	えび	かに	



「残留農薬検出」の事例

●お店の惣菜コーナーで使用する原料の「春菊」から殺虫剤「クロルフェナピル」が基準値を超過して検出されました。調査の結果、春菊の前に生産していた「すいか」での使用実績があり、ハウス栽培であることから隣接する畑からの農薬の飛散ではなく、土壌残留の可能性が高いことが分かりました。産地を変更することで対応しました。

●残留農薬検査について

主に農産物を検査しています。農薬が残留していた場合、食品衛生法の残留基準値以内か、農薬取締法で定められている作物ごとの使用農薬が守られているか、さらに産直品に対しては、使用された農薬が農産商品仕様書に記載されているかを確認しています。

残留農薬が検出された場合は、トリプルチェックで確認します。

- 食品衛生法 (厚生労働省)
- 農薬取締法 (農林水産省)
- コープネット仕様書 (コープネット)



コープの 商品を安心して使って 組合員サービス管理部「お申し出管理部門」

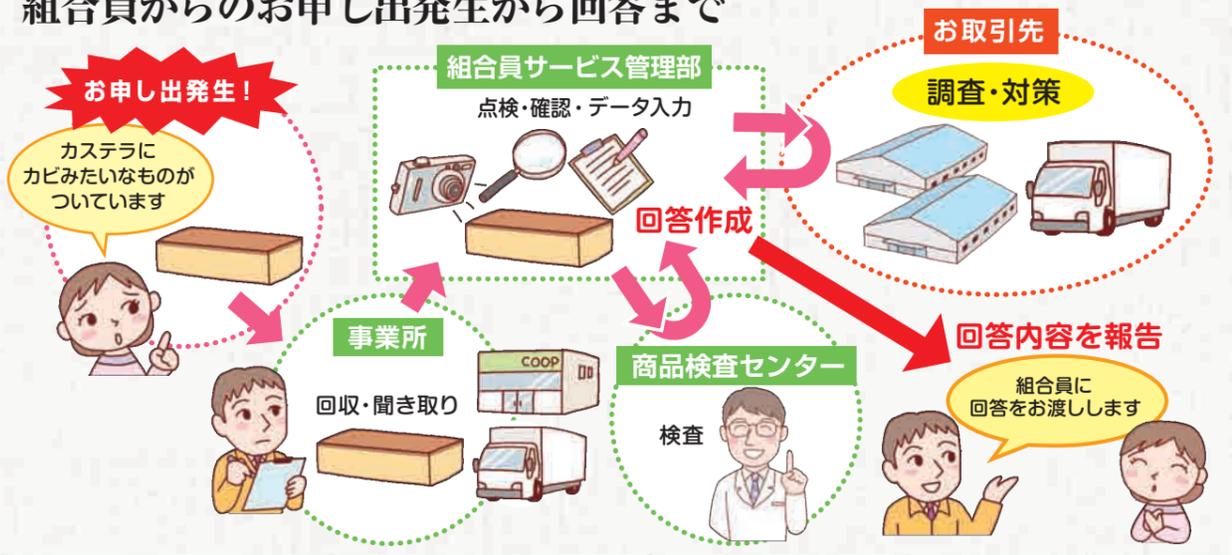
お申し出とは

組合員からいただく商品に関するご指摘をお申し出といたします。商品の改善や商品事故防止につなげます。

お申し出管理部門の役割

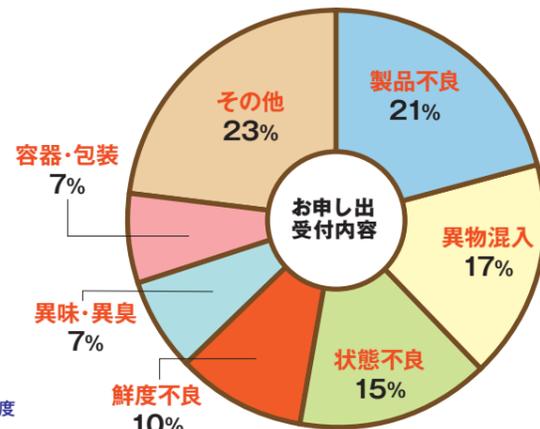
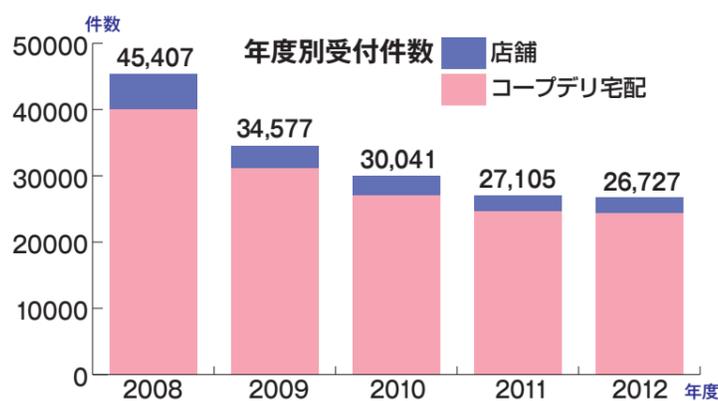
- 組合員からいただいたお申し出を管理します。
- いただいたお申し出に迅速に対応します。調査を行い、組合員へその結果をわかりやすくお知らせします。
- お申し出データを蓄積・分析し、商品の品質向上・事故防止につなげます。

組合員からのお申し出発生から回答まで



お申し出受付概要

2012年度に受け付けたお申し出は26,727件。「CO・OP手作り餃子重大中毒事件」の影響で多くのお申し出をいただいた2008年度以前の水準に戻りました。



■改善につながる内容や多発傾向にあるお申し出に関しては、商品の取り扱いを担当した部門に対して「商品お申し出調査要請書」を発行します。部門担当は、お取引先に対し調査および是正処置報告などを求め、商品の改善につなげていきます。

■「お申し出の対応が組合員にどう評価されているか？」を知ることはたいへん重要です。郵送でお申し出回答を行なう際にアンケートを同封しご意見をいただく「組合員満足度調査」を通して、回答品質を向上させ、ご満足いただける対応を目指しています。

欲しいから… は調査回答します

お申し出より改善に発展した商品の事例や、よくいただくお申し出をいくつかご紹介します。



漬物

包材がパンパンに膨れている！



原因

検査の結果、酵母が検出されました。酵母は増殖過程でガスを発生します。調査の結果、殺菌槽に基準より多くの商品を投入したため、一部商品に殺菌不足があり、酵母が増殖したと考えられました。

対応・対策

温度計の交換と位置の変更で温度の確認を徹底し、投入量の順守と無理のない製造計画をたて、殺菌不足につながらないようにしました。

カステラ

消費期限日前なのにカビが発生している！



原因

お菓子では、微生物が増殖しないよう窒素ガスを封入したり、脱酸素剤といっしょにパッキングします。調査の結果、この窒素ガス充填量が不足していたことがわかりました。

対応・対策

窒素ガスを充填する機械の点検を強化し、脱酸素剤を容量の大きいものへ変更しました。

フライパン

調理中に底に亀裂が入った！



原因

商品の一部に、底面削り出しが不均質なため、ゆがみが発生し、底面の厚さが基準に満たないものが発生していたことがわかりました。

対応・対策

底面加工時の定期的な厚み測定を強化しました。

他にも、このようなお申し出があります

コープで届いたまごは、ゆで卵の殻がとってもむきにくい！他ではこんなことはありません。

新鮮な卵に含まれる炭酸ガスの影響です。コープの卵の温度管理・鮮度管理についてお答えしました。



羽毛の肌掛けを開封したら、生臭いような異臭がした。

羽毛に残っている油脂分による羽毛独特のにおいが残ってしまったものです。開封までに袋の中においがこもってしまうことや、高温多湿の季節にはにおいを強く感じることも原因のひとつです。



化粧品を使用したら、肌が赤くなったり、ヒリヒリしたりします。なにか有害なものが混入しているのではないのでしょうか。

品質検査を行い、問題のないことがわかりました。季節の変わり目や体質、肌の状態により起こるスキントラブルと考えられます。化粧品の品質とスキントラブルについてご説明しました。



豆腐がスカスカして、スが入った状態になっています。

凍結による状態変化でした。お届けまでの温度管理についてお答えしました。

