

ニイタカ衛生通信

重要！新人教育で施設の衛生レベルUP！

4月は、多くの店舗・施設で新たに従業員を迎える機会が増えると思われます。新人でも、調理に従事したり、厨房に入ることによって食中毒や異物混入等の発生要因になる恐れは十分にあります。その為、新人に対して少しでも早く衛生管理を習得させ、安全で安心な食品の提供ができるよう教育する必要があります。

新人教育は、店舗・施設全体の衛生水準を向上させるために非常に重要です。今回は新人に教えるべきポイントを3つご紹介します。

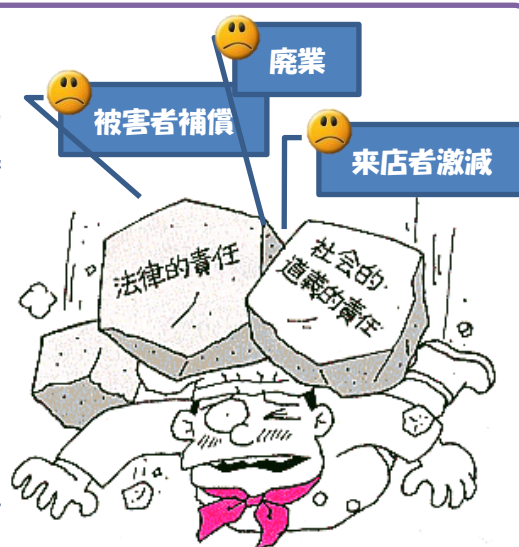
Point 1

なぜ衛生管理が必要なの？

私たちには、安全で美味しい食品を提供する義務があり、その為には衛生管理は欠かせません。衛生管理が不十分で食中毒事故を起こすと、一般的に4つの責任(下記①～④)が問われる恐れがあり、被害者(お客様)だけでなく、店舗・施設にとっても多大な悪影響をもたらします。

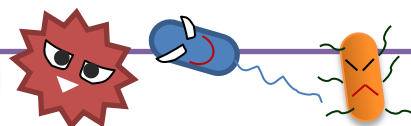
- ①行政上の責任(営業許可の禁止、取り消しなど)
- ②刑事上の責任(業務上過失傷害・致死など)
- ③社会的責任(信用の失墜など)
- ④民事上の責任(患者への補償)

食中毒事故を防ぐ為には、従業員1人ひとりが、食品衛生法やマニュアル等にもとづく衛生管理をきちんと行うことが重要です！



Point 2

「食中毒予防の3原則」の重要性



よく耳にする「食中毒予防の3原則」ですが、新人にとっては全く新しい概念です。基本的に「食中毒予防の3原則」に従って食品を取り扱えば、ノロウイルスなどによる食中毒を防ぐことができます。特に重要な「つけない」を筆頭に、「ふやさない」、「ころす」についてもご確認ください。

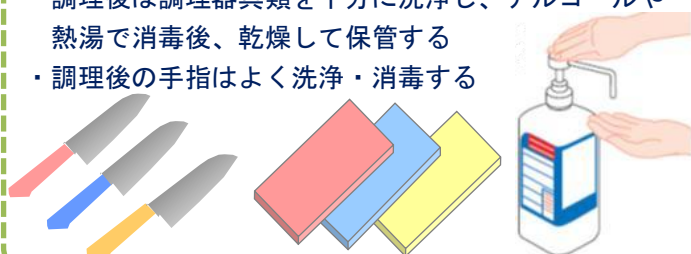
つけない

少量感染菌※による食中毒が食中毒発生件数の大部分を占める今、「つけない」は最も重要な対策です。加熱工程のない原材料やRTE(Ready To Eat)食品※※に食中毒菌等を「つけない」ように、具体的な例を示して新人に伝える必要があります。

なお、食中毒菌等は厨房内に①食材に付着して入ってくる場合と、②調理従事者が持ち込む場合の2つのルートがあります。①②それぞれの主な「つけない」対策は以下のとおりです。

①食材に付着して入ってくる場合

- ・専用のまな板、包丁等で調理する
- ・調理後は調理器具類を十分に洗浄し、アルコールや熱湯で消毒後、乾燥して保管する
- ・調理後の手指はよく洗浄・消毒する



②調理従事者が持ち込む場合

- ・下痢や腹痛、吐き気等の症状のある人は出勤しない
- ・トイレ使用後などは、手指を2回洗う
- ・使い捨て手袋を正しく着用する



※少量感染菌：詳細はニイタカ衛生通信 2011/9 発行分参照
菌等に汚染されると、食中毒に直結する恐れがある。

※※RTE食品：そのまま食べられる状態まで調理加工された食品のこと。調理加工後に食中毒

ふやさない

ポイントは、
温度と時間の管理を徹底！！

- ・調理済み食品は、**10℃以下、65℃以上**の温度で保管する
- ・食品を加熱後、冷ます場合は**40～50℃の間**を出来る限り速やかに通過させるように小分けしたり、流水で冷却するなど工夫する
- ・納品された刺身用の魚は、**ただちに冷蔵庫・冷凍庫内に入れる**
- ・おにぎりは、手指からの黄色ブドウ球菌による食中毒の代表的な原因食品。提供後ただちに食べる場合を除き、**素手で握らない**

ころす

ポイントは、
加熱または薬剤による殺菌！！

- ・食材の**中心部75℃以上・1分間以上**の加熱を行う
- ・二枚貝を使用した食材の場合は、**中心部85℃・1分間以上**の加熱を行う
- ・生食する野菜類は、**次亜塩素酸ナトリウム200ppm溶液に5分間(100ppm溶液で10分間)の浸漬**を行う

Point 3

お客さまへの対応

個人差もありますが、新人にとってハードルが高いのはお客さまへの対応です。そこで、接客マナーと適切なクレーム対応について簡単にお話します。

接客マナー

飲食店に寄せられるクレームの多くは**接客ミス**によるものと言われています。

特に多いトラブル

「いらっしゃいませ」などの挨拶がきちんとできない
注文を取りに来るまでの時間が長い



CHECK

中々実践できない新人に対して、一方的に叱るのは逆効果です。接客の上手な先輩従業員と自分のどこが違うのか、新人自身がその違いに気づくように導いていかれることをお勧めします。

適切なクレーム 対応

様々なクレームがありますが、今回は特に食事に毛髪が入っていたなどの異物混入や、食べて数時間後に下痢をしたなどの有症苦情への対応時の注意点についてご紹介します。

話をよく聞く

毛髪等の異物混入のご指摘をいただいたら、異物を確認後、お客さまの話をよく聞いてから対応する(謝罪はそこそこにしてお皿を引き上げたり、つくり直しやサービス券、値引きなどの話をすると、二次クレームにつながりかねない！)



店内の清掃と清潔な着衣

店内の清掃をきちんと行い、厨房スタッフの清潔な帽子や作業着の着用の徹底など、従業員の身だしなみを清潔にすることもクレームの発生防止につながる

苦情品の保管

苦情品は、原因究明と再発防止のために店舗で保存する(廃棄は全てが解決してから行う)

責任者への報告

クレームを受けた新人は、自分で対応できるか判断し、できない場合はお客様にお断りした後、速やかに店長等の責任者に引き継ぐようにする(責任者が謝罪することで、二次クレームが最小限に抑えられる)

保健所へ相談

どうしてもお客様が納得されない場合は、保健所への相談も検討する(保健所は食品衛生法で営業者を指導することとされているので、食品衛生の問題で困ったときなどは遠慮せずに相談！)