

異物混入防止の徹底を！！

異物混入には特別の配慮をお願いしているところですが、最近も頭髮の混入や昆虫等の異物混入が発生しています。特にこれからは、虫類発生が多くなり、暑さのため従業員の皆さんの注意が緩慢になりがちで、異物混入が増える傾向にあります。異物混入防止の手順に従って混入を防ぐとともに、もし、起こしてしまった場合は、迅速・丁寧な対応をおこない、お客様の理解と了解をいただくとともに、フードサービス事業部へ速やかな報告をお願いします。

異物混入を起こさないための手順



■ 共通事項

- 1 食品（食材）には異物があることを前提に、納品から提供まで、それぞれの工程で立ち会う全員が確認する。
- 2 包装材のダンボール・発泡スチロール・プラスチックトレイを持ち込まない、袋・缶・瓶は再利用しない。
- 3 服装は正しく着用し、頭髮は帽子・三角巾等で被い、出さない。入室前にローラーかけをする。
- 4 絆創膏・カットバン等を付けたときは、衛生手袋を着用し、水が直接触れないようにする。
- 5 容器・器具類で破損個所のあるものは取り替える。ステンレスたわしは使用禁止。
- 6 照明器具を掃除し、調理場を明るくして見やすくする。
- 7 異物混入の原因となるクリップ、ホチキス、画鋏、ボールペンのキャップ、鉛筆、輪ゴムなど、またタバコ、硬貨、カギ等の私物は持ち込まない。マジックインキなどは使用場所・数量を決め、使用後は数を確認する。

■ 野菜類

- 1 汚れた部分を取り除き、洗浄・皮むき等の下処理をきちっと行う。
- 2 保管時に枯れたり、腐敗したり鮮度の低下した野菜は使用しない。
- 3 専用容器に入れ替えダンボール等の包装材のまま冷蔵庫に保管しない。
- 4 虫や泥などを持ち込まないために、切った後の殺菌・水洗いは十分な水量で行い、かき回して沈殿又は浮遊させて取り除く。



■ 加工食品・調理済み食品等

- 1 調理加工時にも異物が混入する恐れがあるので、あることを前提に注意して作業する。
- 2 開封時のビニールの切れ端や袋等は速やかに廃棄する。加工食品・調理済み食品は蓋付の容器で保管する。
- 3 蓋付の専用容器が不足している場合は、ラップで蓋うが、ラップの切れ端が異物混入の原因とならないよう細心の注意を払う。



異物混入があった場合の対処方法

お客様から異物混入の苦情があったら、①初期対応：対処した人がまず謝罪し、食品を確認し、確保する。代替りのメニューを提供するなどお客様の要望を聞く。お客様の名前や勤務部門を記録する。②緊急連絡：直ちに責任者に連絡し、責任者はお客様対応をするとともに、テルウェルへ報告する。また、会社の場合は、本社の担当部門に報告する。③原因究明：責任者はなぜ異物混入が発生したのかを調査し、従業員へ知らせ、再発防止するための指導を行う。④報告：原因調査や検査結果、再発防止対策等の報告は必ず苦情者およびフードサービス事業部に報告すること。また、長びく場合は、中間報告すること。⑤記録：各段階で必ず記録を残すこと。