

# いずみ品質保証レポート

## 2017

[2016年度報告]



### いずみ品質保証レポート

発行 2017年5月  
発行者 大阪いずみ市民生活協同組合 品質管理部  
〒594-1144 大阪府和泉市テクノステージ2-1-10  
TEL 0120-031-001



I N D E X	
・食品安全プログラム	1-2
・商品検査	3-4
・商品事故お申し出	5-6
・点検・調査	
・製造工場点検	7
・夕食宅配	7
・和泉食品工場点検	7
・福祉施設点検	7
・店舗点検	8
・取引先管理	9
・情報公開 組合員コミュニケーション	9
・たべる*たいせつミュージアム	10

くらしに笑顔お届けします  
大阪いずみ市民生活協同組合

# 食品安全プログラム

## いずみ市民生協では「食品安全プログラム

生協ではコープの商品だけでなく、提供するすべての商品を対象にその核となるのが食品安全プログラムです。管理・基準・監視を柱に

ム」という独自の「リスク」管理のしくみを持っています。

生産から販売、その後の対応までの工程で「安全」のための努力を行っています。取扱い商品やサービスの安全管理及び品質管理の内容、ルール、手順を規定しています。



### 管理 食品安全プログラム



### 食品安全管理プログラム

### 組合員とのコミュニケーション

### 2016年度報告

(2016年4月～2017年3月)

### 食品安全プログラム 重点管理項目不適合

商品の調達からお届け、その後の対応など、すべての工程で品質管理や安全管理に必要な項目を明確にし、事故が起こる前の防止対策として重点管理項目を監視しています。2016年度の不適合は327件でした。不適合に関しては、管理基準の逸脱があった場合は処置を行い、必要に応じて同様の基準外が発生しないための本質的改善としての是正処置を行います。

重点管理項目		不適合件数
商品事故管理	金属・プラスチック片の商品混入発生申告	92
検査管理	食品衛生法違反(微生物)	22
	微生物管理基準(不合格ライン)違反	37
共同購入センター管理	担当者由来対応クレーム	157
店舗管理	賞味期限・消費期限切れ商品の販売	3
	店内加工品への毛髪混入	1
	店内加工品への加工備品の混入(輪ゴムなど)	9
物流センター管理	薬物・毒物・有害性異物混入商品の入荷	0
	ピックミスの発生	3
	保冷剤投入漏れによる品温上昇	3
合計		327

※上記の「金属・プラスチック片の商品混入発生申告」は、申告数であり、調査の結果で問題なしとなる数を含みます。

### 前進点

#### ●食品安全管理プログラムの見直し改訂をすすめました。

##### 「商品事故管理プログラム」の見直し

- ①商品事故の情報発信について整理しました。いずみ市民生協が商品回収判断をした場合ではなく、取引先からの要請に基づく場合であっても、基本的にはすべての商品回収や法律違反などをホームページで情報発信することとしました。
- ②「同様の商品事故が継続している場合や健康影響の可能性のある検査結果が出た場合などは、品質管理部門が工場点検を実施する」など工場点検実施ルールを整理しました。

##### 「商品検査管理プログラム」の改訂

2016年度に発生した「あじ開き」の食味異常(食べたらずりずりした)のお申し出を受けて、ヒスタミンによる食中毒を防止するため、水産品のヒスタミン検査を開始することにしました。検査対象水産品は、アジ、サバ、イワシ等の一次加工品(開き、塩干品)、カジキマグロとします。



### 今後の課題

#### ●食品安全プログラムは、今後も継続して見直し改訂が必要です。

社会情勢や関連法規の改訂などにとめない、必要に応じて見直し・改訂をすすめます。

#### ●より有効な事故予防活動を強化していく必要があります。

食品安全プログラムが適切に運用されていても、食品の安全を担保するためには一定の限界があります。今後もより有効な事故予防活動の強化をすすめます。

食品品質管理基準  
食品表示管理基準

基準を設ける

食品を安全に保つための基準を決め基準をもとに安全かどうか判断します

管理する  
「食品安全管理プログラム」

商品を企画し提供するすべての工程でリスク管理を行います

監視する

プログラムが正しく機能しているかチェックします

プログラムの運用  
不適合の再発防止  
プログラムの適正

### プログラムでの対応の限界(例)

- 組織ぐるみの偽装工作などの事象
- 意図的な異物混入(事件)など、サンプリング検査だけでは発見できない単発の事故
- プログラムの点検対象外となっている偽装などの事象

### 「クライシス管理」プログラムってなに？

※クライシスとは…いずみ市民生協では

- ①人命に関わるような重大な人体危害やその可能性があるもの
- ②生協の社会的喪失の可能性のあるものをクライシスと規定し、人命に関わるようなクライシスが発生した場合は、マスコミや行政へも協力要請を行い、迅速に組合員にお知らせすることとしています。その他「クライシス管理」プログラムでは、配送中止、店頭撤去、商品回収などの対応を規定しています。

食品の安全を確かなものにするためには、メーカーや産地との書面が必要であり、そのことが仕様書等の約束事をより有効なものにする。コープ・ラボは、コープきんぎ事業連合と共同運用している『いずみ

だけの約束(仕様書等の確認)では、不十分だと考えます。科学的に検査・検証することと考えます。市民生協の商品検査センター』です。



### コープ・ラボの検査機能



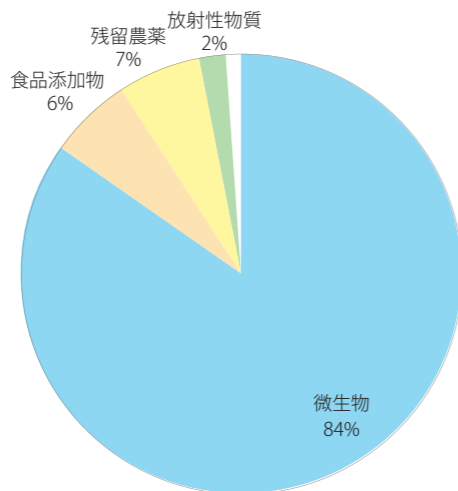
①微生物検査	微生物による食品の腐敗や変敗、食中毒を未然に防止するため、新規取り扱い時や抜き取り検査を行っています。検査結果は取引先にフィードバックし、品質向上に役立てています。
②食品添加物検査	一般的に使用量が多い保存量、発色剤、着色料などの検査を中心に実施しています。商品が仕様書どおりか、また添加物が使われている場合、使用基準に適合しているかを検査しています。
③残留農薬検査	野菜、米、冷凍野菜、果物、農産物を主原料とした加工品の農薬検査を実施しています。
④動物用医薬品検査	牛肉、豚肉、鶏肉、牛乳、たまご、うなぎなどを対象に抗生物質、合成抗菌剤やホルモン剤などの検査をしています。
⑤PCR(遺伝子増幅)検査	1)遺伝子組換え原料の使用の有無を検査しています。 2)米の品種特定の検査をしています。 3)食肉原料の畜種判別の検査をしています。
⑥特定原材料検査	食品に含まれる特定原材料(小麦、乳、たまご、そば、落花生、えび、かに)の検査を行い、表示内容に問題がないか検証しています。
⑦重金属検査	食品中(近海魚やお米など)のカドミウムや鉛、水銀などの重金属検査を実施しています。
⑧微量元素検査(産地判別)	1)微量元素検査とは、栽培地の土壌条件の違いなどから産地を判別する検査です。 2)現在、14種類を検査しています。玉ねぎ、乾しいたけ、梅加工品、白ねぎ、ごぼう、しょうが、にんにく、黒豆、落花生、南瓜、里芋、塩蔵わかめ、昆布、うなぎ
⑨放射性物質検査	食品に含まれる放射性物質を検査しています。

検査結果は品質管理基準に沿って判断し、結果によっては改善要請、改善指導、供給中止、商品回収などの対応をとります。検査(科学的検証)は、水際での抜き取りであり、商品のすべてを検査することはできません。そのため、工場点検や仕様書確認(社会的検証)を行い、商品の品質を確認しています。

### 2016年度報告

2016年度 コープ・ラボ検査数 年間25,000件以上の検査を実施しました。

検査項目	件数	検査割合
微生物	21,350	84.2
食品添加物	1,448	5.7
残留農薬	1,673	6.6
放射性物質	378	1.5
特定原材料	128	0.5
微量元素	68	0.3
PCR	110	0.4
総水銀	108	0.4
カドミウム	66	0.3
動物用医薬品	20	0.1
合計	25,349	



#### 微生物検査

食品をお届けする上で、最も怖いのは、

### 食中毒

死亡や重大な健康被害につながります。

コープ・ラボの検査も8割以上は食中毒をふせぐための微生物検査です。



### 前進点

- 臭気(ニオイ)検査を開始しました。同時に、臭気検査の方向性を決める関係各部署職員の官能検査訓練を開始しました。

人の臭覚は敏感で、機器分析では判断できないニオイも感じとります。また「ニオイの質」は機器では分析することができないため、機器でニオイの物質を分析特定するには、人による官能評価で判定する必要があります。

食品への農薬混入事件などでは、商品包材の薬品臭などが確認され、その後生協でも商品入荷時の臭気を官能的に感じ取り、異常の有無を判定してきました。

今年度より、様々なニオイ物質を嗅ぎ分ける能力を向上させ、より正確な臭気物質検査につなげられるように、お申し出や商品入荷に関わる本部部署の職員を対象に官能訓練を開始しました。この訓練をつみ重ね、今年度導入した臭気検査機器を事故予兆管理などより有効に活用していきます。



- 微量元素検査(産地判別)で新たに「うなぎ」の産地判別ができるようになりました。

これまでの13種類(玉ねぎ、乾しいたけ、梅加工品、白ねぎ、ごぼう、しょうが、にんにく、黒豆、落花生、南瓜、里芋、塩蔵わかめ、昆布)に「うなぎ」を加えて、14種類の産地判別が可能になりました。



- お米の多品種米混入検査を強化しました。

2016年度に市場で発生した米の偽装報道を受けて、これまでのコシヒカリへの多品種米混入の検査だけでなく、ブランド価値の高い米への多品種米混入の検査を追加することとしました。

### 今後の課題

- 昨年導入した検査機器シーケンサーを活用し、製造工場の工程管理の実用化をすすめます。

菌種特定検査から工程の汚染源特定を行う手法を商品検査センター職員と品質管理グループ職員の産地や工場での実践的経験を積み重ね、検査結果を製造工場の改善に生かすプロセスを強化します。

- 臭気検査の運用方法を構築します。

どのような場合に、職員による官能検査だけでなく、機器による検査を実施するのか、運用を構築する必要があります。

# 商品事故のお申し出

商品事故のお申し出は、メーカー指導や工

生協の活動において、組合員からのお申し出におこたえて、より人命および被害拡大防止を大前提として、お申し出の受付から、調

場の品質レベルの向上、商品改善に生かされています。

よい品質の商品作りに生かす活動は生協の生命線であると考えています。査、回答まで、組合員に満足していただけることを最大の目的として対応をすすめます。



## お申し出対応の流れ

組合員さんのお申し出はすべてこの手順で調査されています。



### お申し出

生協の担当者がお申し出内容を正確に聞き取ります。内容は受付カードに詳しく記入します。お預かりしたお申し出品とカードを本部(品質管理部)に送ります。



### 受付

品質管理部では、お申し出現品を確認して、調査依頼先を確定します。確定した取引先などへ送付します。



### 調査・原因究明

基本は、品質管理部よりその商品を製造した取引先に現品を送付して原因調査と改善案の報告を受けます。場合によっては、生協内の物流センター、店舗や商品検査センターにも調査・検査を依頼します。



### 対応・改善

品質管理部では、取引先より原因調査報告と改善案報告を受けて、再発防止策が有効かなどその適切性を判断します。場合により、その商品の製造工場点検を行います。



### ご報告

取引先より受けた調査報告書(回答)を配達時や店舗で組合員にお届けします。宅配利用者で希望される方には郵送にて回答をお届けしています。(配達時にお届けする場合と比較して、回答のお届けを平均3日短縮できています。)

## 2016年度報告

お申し出で最も多いのは「異物混入」のお申し出で、全体の約34%を占めています。昨年マスコミ報道等の影響で前年比111%と増加していましたが、今年度は前年比85%と減少しています。

### 2016年度 商品事故調査依頼 お申し出状況

事由	件数	発生率(ppm)	2015年比(%)
異物混入	1,291	6.4	85.3
におい異常	479	2.4	114.3
容器・包装	310	1.5	86.4
変色	187	0.9	93.5
味異常	179	0.9	96.8
汚破損	125	0.6	85.6
人体被害	102	0.5	75.0
性能・機能	124	0.6	103.3
量目	109	0.5	99.1
腐敗・劣	89	0.4	89.0
スキントラブル	69	0.3	89.6
合計	3,781	18.9	91.5

※1ppm=1/100万 (2016年4月~2017年3月)

※集約件数は、商品事故件数ではなく、お申し出をいただいた件数です。異物混入のお申し出についても、混入箇所は食品工場以外にご家庭での混入なども含んでいます。

### 重要事故報告

【発生内容】………  
2016年9月2回(9月12日~16日)にお届けしました「あじの開き」の一部で、「食べたらびりびりした」等の食味異常のお申し出がありました。調査の結果、青魚でまれに発生する「ヒスタミン」によるものであることがわかりました。



【発生原因】………  
サバ類、イワシ類、アジ類、カツオ類等のいわゆる青身魚には、遊離ヒスタミンが多く含まれています。これらの魚が常温に長くさらされると、細菌(ヒスタミン生成菌)が増殖し、この細菌によって遊離ヒスタミンからヒスタミンが生成されます。ヒスタミンを多く含む魚やその加工品を食べることにより、アレルギー様のヒスタミン食中毒を発症することがあります。今回は、一部に温度管理の不十分な原料があり、ヒスタミンを産生したものと考えられます。

【対応】………  
ご利用いただいた362名の組合員へ電話とダイレクトメールで、商品回収の案内を連絡しました。また行政にも届け出を行いました。

【今後の対策】………  
製造メーカーに対して、原料の品温管理を徹底するよう要請しました。また、いずみ市民生協商品検査センターで、水産品のヒスタミン検査を開始することとしました。検査対象品目はサバ・イワシ・アジ等の一次加工品(開き、塩干品)とカジキマグロとします。

## 前進点

### ●全国共通のお申し出管理システム「クイックプロII」を導入しました。

これまではコープきんきお申し出管理システム「K-リンク」を使用していたが、「クイックプロII」を2017年2月より導入しました。

全国の会員生協が取り扱うナショナルブランド商品の事故も一元化されるため、事故の予兆把握機能が強化されます。



「クイックプロII」の画面

### ●お申し出内容のデータから必要な商品や事象等を簡単に検索・抽出でき、事故防止等に活用できるような仕組みとして、コープきんきと連携し、システムの開発に取り組みました。2017年度中には稼働予定です。



## 今後の課題

- より効率的・効果的に活用できるよう「クイックプロII」の改善をすすめる必要があります。
- 引き続き事故予防活動を強化していきます。
- 品質管理部門では、日々のお申し出についてミーティングを開催して、緊急商品事故案件の迅速な対応を継続してすすめ、事故予防活動をすすめます。
- 商品事故および発生状況から事前情報を各部署と共有し事故予防活動をすすめます。



## 製造工場点検

スマイルコープ商品(いずみ市民生協のPB商品)の製造を委託しているすべての工場を、年に1回点検・調査しています。また初回製造時にも訪問して点検することになっています

### 2016年度報告

2016年度はすべてのPB商品製造工場を点検・調査して、指定している原料が適切に使用されて商品が製造されていることが確認できました。しかし、一部の商品で紙面での原料内容に案内間違いがありました。(スマイルコープ「白だし」の原料案内ミス)



スマイルコープ商品 製造工場点検のようす

## 夕食宅配

夕食宅配の弁当製造工場の工場点検と品質協議を毎年実施し、品質管理・衛生管理状況の確認を行っています。

### 2016年度報告

工場点検の結果、製造作業手順の順守状況の監視、商品検査での品質の検証、原料仕入取引先の管理など必要な仕組みが構築されており、衛生管理・品質管理の取り組みが前進していることが確認できました。



シノブフーズ工場点検のようす

## 和泉食品工場点検

和泉食品工場の点検を実施しました。

### 2016年度報告

- コンシェルジュ和泉食品工場、農産加工センターそれぞれに管理手順に基づく月1回の衛生点検を実施しました。
- 各施設の指摘に対する是正内容を品質向上委員会でも報告・確認しています。



和泉食品工場衛生点検のようす

## 福祉施設点検

アイメゾン・アイケアセンター・笑顔の里松原・ふせの調理施設の点検を実施しました。

### 2016年度報告

- 一般衛生管理、品質管理基準を基にした点検基準で定期的に品質管理部による調理施設の点検に取り組みました。
- 集団感染予防として施設責任者を対象として品質管理部による感染予防処理手順(嘔吐物処理)の実地訓練を実施しました。



福祉施設点検のようす

## 店舗点検

いずみ市民生協の店舗について、売場・加工場の衛生管理を実施しています。

- 毎月全店の店長または業務チームが参加して店舗衛生委員会を開催して店舗衛生に関する協議と是正対応を行っています。
- 品質管理部門では、定期的に店舗衛生点検・ふき取り検査(器具・備品の微生物検査)、表示点検を実施し、加工場の清掃や整理整頓などの基本ルール評価と改善に取り組んでいます。
- 店舗従業員の衛生管理教育として、新規採用従業員全員を対象に衛生管理学習会を実施しています。また全店の新任部門チームを対象に衛生管理学習会および試験を実施しています。



店舗衛生点検のようす

### 2016年度報告

- 2016年度の店舗点検の結果



店舗衛生委員会のようす

点検項目(不適合数)		2016年度上半期	2016年度下半期
加工場衛生点検結果	不適合部門数	5店舗7部門	3店舗5部門
器具備品のふきとり点検結果	不適合箇所数	4店舗6箇所	1店舗14箇所
表示点検結果	不適合件数	8店舗23件	なし
重点管理事項の不適合結果	不適合件数	4店舗5件	5店舗7件

※上記の項目は、指摘件数であり、調査の結果で問題なしとなった件数も含んでいます。

重点管理項目(異物混入・賞味期限切れ)の件数を大幅に削減できました。  
<推移> (件)

	2014年	2015年	2016年
異物混入	33	34	10
期限切れ	14	19	2

店舗衛生委員会で、加工時の作業ルールの点検、売り場の期限切れ商品の点検に重点的にとりくみ大きく削減することができました。

- コープ大野芝の新規採用従業員全員を対象に衛生管理学習会を実施しました。



コープ大野芝 衛生管理初級学習会のようす

# 取引先管理

毎年、「取引先委員会」を開催し、対応が必要な取引先に対して改善要請を行っています。



「通常商品事故件数」「組織対応商品事故(回収・告知)件数」「物流入荷点検時および商品ピック時発見の物流事故件数」についての評価を行い、具体的な対応が必要な取引先に対しては改善要請を行います。



## 製造メーカー評価基準

通常商品事故	発生率10ppmで1点減点
組織対応事故(回収・告知など)	1件発生で50点減点
物流事故(入荷時の商品異常など)	1件発生で30点減点

## 評価結果での対応

評価ランク	点数	対応
Aランク	<-20	現状で問題ないレベル
Bランク	<-40	事故時の改善要請で対応できると判断するレベル
Cランク	<-60	生協商品担当による指導を強化し進捗管理の中で改善できるレベル
Dランク	<-100	具体的改善が必要とするレベル
Eランク	-100以上	取引休止を含む対応を協議するレベル

## 2016年度報告

NB商品(一般市販商品)とコープ商品(日本生協連・コープきんぎ事業連合商品)、スマイルコープ商品を区分して、それぞれの販売責任に応じた評価を実施しました。取引先評価委員会として具体的な対応が必要な取引先はありませんでした(昨年は2社)。

### スマイルコープ商品



取引先評価委員会のようす

# 情報公開・組合員コミュニケーション

## 組合員と情報交換

1年間のいずみ市民生協の「食の安全確保の取り組み」に対して組合員へ意見を聞く場として、毎年『組合員コミュニケーション企画』を実施しています。

この企画は専務理事を責任者として開催し、必要な内容は「食品安全プログラム」に反映します。

2017年5月に実施予定です。



組合員コミュニケーション企画のようす

## 広報誌

品質管理だよりを発行し、商品検査の実績を掲載し、不適合情報についてもありのままに公開します。また、いずみ市民生協の基準やルール、商品への不安の声に対しても情報発信を行います。



品質管理だより

## ホームページ

いずみ市民生協の基準やルールはもとより、商品に関する緊急事態、商品回収、商品事故が発生した場合など、組合員の不安材料に対して積極的に情報発信を行います。2016年度は、より見やすくわかりやすいホームページに改善しました。



いずみ市民生協ホームページ

コープ・ラボ co-op lab  
taberu taisetsu museum

# たべる\*たいせつミュージアム

年間約25,000件の検査実績のある「商品検査センター」と「食育と食べることの大切さ」を学べる施設がコラボしたミュージアムです。



館内ガイドつきの団体見学以外で来館されるフリーの来館者への対応を強化するため、新しいコンテンツを導入しました。

### Pepper がお出迎え!!

人型ロボット「Pepper」がみんなをお出迎えしてくれるよ。どんなお出迎えかな? お楽しみに。



※ソフトバンクロボティクスのPepperを活用し、いずみ市民生協が独自に実施しているものです。

### スマホで順路をご案内!!

受付でスマホアプリをダウンロードしたら…。スマホが案内してくれるよ。



### VR スコープでバーチャル体内体験!!

からだにはどんな役割があるんだろう。スマホとVRスコープで体内を探検してみよう。



### マルチスクリーンで体感「食事バランスゲーム」!!

マルチスクリーンに映った自分を見ながら体感ゲームに挑戦してみよう。



コープ・ラボ  
たべる\*たいせつミュージアム  
来館者数  
3万人を突破!



「たべる\*たいせつミュージアム」の来館者数が、2016年10月に3万人を超えました。今年度は18,117人の来館があり、2015年4月開設からの累計来館者数は38,320人となりました。



1年間で55校の小学校の利用がありました。  
・社会見学などでの来館27校  
・小学校への出張体験授業28校