

HACCPをリテール事業で有効に実践する方法

(株)スーパーストックトーキョー 山森純子 Junko Yamamori

東北大学農学部卒業後、理研食品株式会社で商品開発に従事。
2006年より株式会社スーパーストックトーキョー品質管理スペシャリス
ト。NPO HACCP実践研究会登録講師。複業制度を活用して2018年
度より“リテールHACCP研究所”を主宰。ISO22000審査員補・食品
表示管理士・日本行動分析学会員



リテール事業の「危害分析」のコツ

HACCPをリテール事業で有効に実践する方法、第3回目の今回はHACCPの心臓部とも例えられるほど大切な工程、「危害分析」です。

食品中に含まれる健康に悪い影響をもたらす可能性のある物質や状態を危害要因(ハザード)と言い、この危害要因は、生物学的危害・化学的危険・物理的危険の3つのグループに分類されます。

危害分析は、HACCPで最重要のプロセスですので、ウェブサイトや書籍などにも、この3つのグループの危害の一覧表をまとめたものや、イラストなどを使ってもう少し簡略化したものなど、様々なものが公開されています。

また、「HACCPの考え方を取り入れた衛生管理」では、微生物の視点で、すべてのメニューを3つに分類して管理する方法も紹介されています。

このような情報をもとに、自分たちの商品にはどんな危害が潜んでいるか、危害分析を行っていきます。

どんなに立派であっても、どこからか借りてきたようななものでは、あまり役に立ちません。

「自分たちの危害分析です」と言えるものにすることが、最終的に「HACCPに取り組んで良かった。」と思える活動が出来るかどうかの成否を分ける重要なポイントになると考えています。

ヒューマンビジネスと呼ばれるリテール事業の危害分析のコツを考えてみたいと思います。

“人は、誰もが、いつでも、自分の最善を尽くしている”

株式会社スーパーストックトーキョーは、2018年12月現在、全国に68店舗を展開しているチェーン店で、社員とパートナーと呼んでいるアルバイトスタッフによって運営している飲食店です。

パートナーの中には、料理が好きで得意な方や、主婦の方なども多く、HACCPの実践においても、頼りになるメンバーがいてくれることが財産です。

反対に、スーパーストックトーキョーで初めて料理に挑戦するというメンバーもいます。そのようなメンバーにとって、「料理」とは、「幸せで温かいものの象徴」であり、その中に潜んでいる危害要因は、なかなか見えにくいものです。

「人は誰もが、いつでも、自分が出来る範囲で最善を尽くしている」という考え方があります。全員が、「自分としての良い結果」を得ようと思って精一杯行動しています。

ヒューマンビジネスであるリテール事業では、オペレーションと呼ばれる行動規範だけでなく、ひとりひとりの倫理感といった規範意識も含めてしっかりと教えること、習慣づくりをすることが不可欠であると考えています。



スープストックーキョーでは、食の危害に関する報連相を迅速に行うための、電話とメールによる社内連絡体制を定めています。

本社には全ての情報が集まってきます。「決まりの通りに対応を終えました」という報告や、「こういう時にはどう考えたらいいですか？」というような相談も含めると、1日1、2件は連絡を受けていますので、私は勤務歴12年間の間に約5000件以上の対応を経験しました。

その中で、リテール事業では、こういうことも危害になり得るんだなあという、特徴のある危害要因にいくつも触れましたので、その中から参考にご紹介させていただきます。



～リテールあるある 生物学的危害の例～

●ノロウイルスなどの感染性胃腸炎

一生懸命ノロウイルスの怖さだけを伝えても、無理をして出勤しようとしてしまうケースがあることと、その原因が分かってきました。それは、少人数で運営しているゆえの責任感と、医療機関を受診したときの言葉による影響でした。内科を受診すると、飲食店で働いていることを伝えても、先生が実際に使う言葉は様々です。「ノロウイルスかもしれないですね」、「胃腸炎ですね」、「おなかの風邪ですね」などがあります。このときに「胃腸炎」、「おなかの風邪」と言われた責任感のあるアルバイトさんは、(自分はノロウイルスではない別の病気だと思って)「ノロウイルスではないと言われました。もう具合も大丈夫なので出勤出来ます」となります。このようなことを踏まえて、スープストックーキョーでは、嘔吐や下痢の症状になってしまった時点で、出来るだけ早く社員に知らせて頂き、会社の決まりの検査を受けて頂くということを約束にして、主観的な考えだけでなく、客観的な根拠をもって判断をしています。

～リテールあるある 化学的危害の例～

●食物アレルギーの対応

飲食店で働くことを選んでくれるメンバーは、「お客様のためになることをしてさしあげたい」、「自分の行動によって、お客様が少しでも喜んで下さったらうれしい」という優しい気持ちを強く持っています。けれども、アレルギーの対応のときに、「大丈夫です、と言ってさしあげられるようにしましょう」と、自分の中の結論ありきでご案内をしてしまったら、どうなるでしょうか？店舗では、実際には、「このスープに〇〇は入っていますか・・・？」と話言葉で聞かれることがとても多いものです。スープストックーキョーでは、この人間心理を含めて、お客様の安全のために正しいアレルギーのご案内ができるようにするためのトレーニングを行っています。

～リテールあるある 物理的危害の例～

●食器の破損

リテール事業においては、盛り付けも含めて商品であり、食器や資材の選び方にも強いこだわりを持っている場合が多いものです。食品製造工場では、異物混入の原因になるものを持ち込まないことが大前提ですが、リテール事業では、食器はブランドを構成する大切な要素のひとつになっています。スープストックーキョーでも、陶器のカップをはじめととしてこだわりを持って使用していますので、一定頻度で破損が起きてしまう前提として、食器が割れてしまったときに、危害を拡散させないための方法を決めて管理しています。つまり、混入を前提とした対策という考え方が必要になります。

HACCPでは危害として扱わない毛髪や虫について

HACCP実務者研修を修了された方は、既にご存じだと思いますが、HACCPでは、「毛髪や野菜に由来する虫などは、健康に悪い影響をもたらす可能性は低いので、危害要因としては扱わない」ということを勉強します。

危害分析を進めていくと、このような、3つの危害要因には該当しないけれど、実際にお客様に大変なご不快な思いをおかけしてしまう、毛髪や虫などの存在の大きさを改めて感じるはずですが、このようなときには、「危害要因に該当しない」という言葉だけにとらわれないようにします。HACCPでは、「毛髪」や「野菜に由来する虫」なども、「一般衛生管理」によって、しっかりと管理します。リテール事業でも、一般衛生管理の徹底がとても大切です。

お客様から、「こんなものが入っていたけれど・・・」と突然お申し出を受けたスタッフも、お客様と同じく不安な気持ちでいっぱいです。私たちは、「HACCPでは、毛髪や虫は、一般衛生管理でしっかりと管理するもの」といつも認識し、もしもの時には、お客様のご不安なお気持ちに寄り添って、お身体を気遣ったご報告とお詫びが迅速にできるように備えます。このようなときに迅速に、スタッフからも、お客様からも信頼される対応ができることが、以降のHACCP活動をより良いものにしていくためにも必要です。

リテール事業での危害分析のコツをまとめます。

～リテール事業での危害分析のコツ～

①自分たちの危害分析をしましょう。どこからか借りてきたものではなく、自分たちの危害分析を行ってこそ、「HACCPに取り組んで良かった」と思える活動が出来ます。

②人は、誰もが、いつでも自分の最善を尽くしています。危害分析や予防措置を考えるときには、思い込みを捨てて、なぜ実際にそのようなことが起きるのかを把握しましょう。

③「毛髪」や「虫」のような、危害として扱わないものは、「一般衛生管理」でしっかりと管理します。リテール事業でも「一般衛生管理」の徹底は大切です。

危害分析は、HACCPの心臓部です。この連載が皆様にとって自分たちの危害分析を行うために少しでも助けになりましたら嬉しいです。

今後の連載予定

第4回 コーデックスHACCPのリテールでの読み替え、第5・6回 スープストックトーキョー活動事例