

社員食堂作業標準 マニュアル

株式会社都給食

第Ⅰ章 会社の概要

1. 企業理念
2. 経営方針
3. 心掛け基本項目
4. ハウスルール
 - ① タイムカードの入力方法
 - ② 携帯電話について
 - ③ 各種チェックシートの記入
 - ④ 日報・発注の入力方法

第Ⅱ章 調理・盛り付け

1. 食品の取り扱い
 - ① 食品の温度管理
 - ② 鶏肉・豚肉・牛肉・魚の取り扱い
 - ③ コールスロー・生野菜の取り扱い
 - ④ サニーレタスの洗浄方法
 - ⑤ 小鉢の取り扱い
 - ⑥ その他食品の取り扱い
2. 調理・盛り付け
 - ① 揚げ物・焼き物
 - ② 煮物・炒め物
 - ③ 盛り付け

第Ⅲ章 接客・サービス

1. 身だしなみ
 - ① 髪の毛について～プロ意識は前髪に現れる～
 - ② 化粧は女性の身だしなみ？
 - ③ 除毛ローラーによる異物混入防止
2. 接客の姿勢
 - ① 立つ
 - ② 歩く
 - ③ 笑顔
 - ④ お辞儀する

- 3. 接客用語
 - ① 話し方のポイント
 - ② 接客8大用語
- 4. 接客サービス実践
 - ① 喫食前ホール点検
 - ② サンプルは美しく見せる
 - ③ カウンター点検
 - ④ 布巾点検
 - ⑤ カウンターへの商品の出し方
 - ⑥ 出しっぱなしの料理
 - ⑦ 営業時間は何時まで？
 - ⑧ 商品の補充
 - ⑨ 洗い物
 - ⑩ お見送り
- 5. クレーム対応<してはいけないこと>
 - ① 拒否する
 - ② フォローしない
 - ③ 無責任
 - ④ 無礼
 - ⑤ たらいまわし
 - ⑥ 警察風

～クレーム対応自体が顧客サービス～

第Ⅳ章 安全衛生管理

- 1. 主な食中毒菌
 - ① 食中毒予防の3原則
 - ② 食中毒を引き起こす細菌一覧
 - ③ ノロウイルスへの対応
- 2. 衛生管理体制
 - ① 手洗い
 - ② 従事者の衛生管理
 - ③ 施設の衛生管理
 - ④ 器具等の洗浄・殺菌マニュアル
- 3. 調理場の安全対策
 - ① 転倒
 - ② はさまれ・まきこまれ
 - ③ 切れ・こすれ
 - ④ 火傷
 - ⑤ 腰痛予防

4. 7Sについて

- ① 整理
- ② 整頓
- ③ 清掃
- ④ 洗淨
- ⑤ 殺菌
- ⑥ 躰
- ⑦ 清潔

第Ⅴ章 取り扱い注意事項

- 1. 検食の採取・保管の徹底
 - ① 採取のタイミング
 - ② 保存期間
 - ③ 採取するもの
- 2. 開封後の賞味期限について
- 3. 袋の取り扱い
- 4. 予備食
 - ① 予備食のルール
 - ② 予備食の種類
- 5. トングの取り扱いについて

平成27年12月21日	初版
平成29年 1月11日	改訂
平成29年 2月27日	改訂
平成30年 1月 5日	改訂
令和元年 6月13日	改訂
令和2年 10月28日	改訂
令和2年 12月 1日	改訂
令和3年 1月29日	改訂
令和3年 3月 8日	改訂
令和3年 7月 3日	改訂
令和3年 11月27日	改訂
令和5年 11月15日	改訂

第Ⅰ章 会社の概要

I - 1. 2.

【都給食のもの作り】

私たち都給食は、昭和48年3月30日に産声を上げ、創業来無事故であることを誇りとし営業してきました。

皆さんが日々業務をしてゆく中で大切に考えて頂きたいのは、「**安心・安全な商品の供給**」と「**心のこもった温かい商品とサービス**」をお客様に提供して行くという気持ちです。

そこで、このテキストで業務の姿勢を学んで頂き、都給食のもの作り精神をお客様にお届けして行く一翼を担って頂きたいと思います。

1. 《企業理念》

株式会社都給食は、食に関する事業を通じて顧客の喜びを追及し、食文化の向上と人々の健康に貢献する。

このように、平成18年7月に私たち都給食は、お客様の健康と食の喜びを探求し続ける企業を企業理念に掲げ、社会貢献していく誓いを立てました。

2. 《経営方針》

1. 売先よし・買先よし・社員よしの「三方よし」を実践します。
2. 分相応を旨とし、堅実な経営に努めます。
3. チームワークを重視し、活力ある人材を創造します。
4. 安心できるシステムと迅速な対応で、オンリーワンを目指します。

安心・安全な商品の供給

- ・食中毒予防3原則の徹底
- ・手洗いの励行
- ・除毛ローラーの徹底
- ・食品衛生7S活動
- ・賞味期限の厳守
- ・異物混入の防止

心のこもった温かい商品とサービス

- ・喫食時間直前の調理
- ・「温かい食事」が美味しさの源
- ・清潔な身だしなみときちんとした姿勢
- ・笑顔の接客
- ・接客8大用語の活用
- ・おもてなしの心

4. 《ハウスルール》

I -4. ①②

①タイムカードの入力方法

ログインする (都給食勤怠管理)

勤務先ID
社員ID
パスワード

ログインする

出社 退社 食事有 食事無

各事項など

日	曜日	時刻	勤務先ID・社員ID・パスワード
1	木	08:15	(126.253.175.130)
2	金	08:23	(180.36.116.31)
3	土	08:25	(133.106.72.71)
4	日		

■日付 2021年 7月 2日 (金)

■出勤時刻 08:15 : 30

■退社時刻 18:00 : 30

■休憩時間 60分

■実労働時間 09:00 : 00

■勤怠区分

■食事 有 ☒ 無 ☐

■連絡事項など

変更する 削除する 戻る

応援 ☐
早出 ☐
残業 ☐
早出残業有り ☐
休日 ☐
休日出勤 ☐
研修中 ☐

1. ログインする

勤務先ID・社員ID・パスワード(誕生日)
をそれぞれ入力

2. 出社ボタンを押す

3. 退社ボタンを押す

4. 内容を入力する

出勤日をクリックすると入力画面に移行する
休憩時間・実労働時間(休憩時間を引いた時間)
勤怠区分を入力
通常勤務なら入力不要 応援や研修時期、承認を得た
残業などあれば該当する項目にチェックを入れる

5. 連絡事項など

本社に連絡しておく事柄や出勤時の入力忘れなど
変更があった時に記入する

タイムカードは皆様の給料を算定する基礎となる、とても大切なものです。

正確に入力する様にしましょう！

- 注意点: ① 契約時間外の勤務(残業・早出等)は事前に必ず本社に連絡をし、承認を得て下さい。
② 出社時は着替えてから、退社時は着替える前にそれぞれ時間を入力して下さい！

事前承認の無い時間外勤務は認められません。

②携帯電話について

業務時間中に私用電話、私用メールは止めてください。

お子様の学校やご主人の勤務先、親戚の不幸等やむを得ない場合を除き、マナーモードにし、通話・メールは行わないで下さい。



③各種チェックシートの記入

チェックシートの種類

各作業の管理を徹底する為にチェックシートの記入を義務化しています。

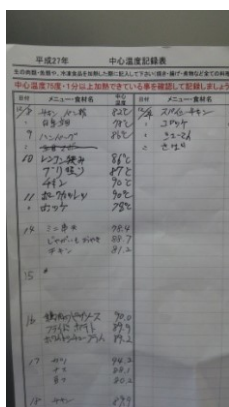
正確に記入する様心掛けましょう！



個人衛生管理



設備衛生管理



中心温度管理



お米の消費量管理

上記の他に、事業所によっては、最終チェック表の様な独自のチェック表も存在します。

全て正確に記入出来る様習慣付けましょう!!



④日報・発注の記入

(1) 天候、記入者を入力

(2) メイン欄の記入

調理数からサンプルと残食を引いた数が喫食数

$$\boxed{\text{調理数}} - \boxed{\text{サンプル
又は検食}} - \boxed{\text{残食}} = \boxed{\text{喫食数}}$$

となるのが正しいです。

予備食を使用したときはフリーの欄に入力。

フライ物等を調理せずにストックした時は、横の備考欄に入力。

(3) ○○うどん・そば、○○ラーメン、カレーライス、カレーうどん等

全て細かく記入してください。大盛り等も必ず入力してください。
 その他アラカルトや単品等、全て入力してください。

発注入力サイクル(基本)

実際の曜日	月	火	水	木	金	土
発注書	使用分 月曜	使用分 火曜	使用分 水曜	使用分 木曜	使用分 金曜	使用分 土曜日

※祝日や平日に休みがある場合は
前日に前倒しで発注して下さい

第Ⅱ章 調理・盛り付け

Ⅱ-1. ①②③

1. ≪食品の取り扱い≫

①食品の温度管理

- (1) 冷蔵で送られて来た物はすぐに冷蔵庫に入れ、安全な温度帯を確保して下さい。
- (2) 冷凍品は調理に支障がある物は確認後、冷凍庫で保存して下さい。
(コロッケ類・フライ類等が対象です。凍菜等翌日に解凍されていても問題の無い物は冷蔵保存で可。)

②鶏肉・豚肉・牛肉・魚の取り扱い

- (1) 調理前には触手、見た目、匂いを確認してください。
少しでもおかしいと感じたら、本社に連絡を入れて指示を仰いで下さい。
- (2) 調理の際に生肉や生魚に触れた場合は必ず手洗いを入念に行い、アルコールを手指に噴霧して殺菌を必ず、行ってください。
- (3) 生肉、生魚を取り扱う時はドリップ液などが跳ねる危険性を考慮し、周りに生食用の食材が無いかを確認してください。
※何も無いシンク内などで作業する様にして下さい。



③コールスロー・生野菜の取り扱い

- (1) コールスローは袋を開封してそのまま盛り付けず、必ず15分程度流水で洗浄して下さい。
コールスローは野菜加工業者から購入していますが、薬品臭などもありますので、洗浄は必ず行って下さい。
- (2) コールスローや生野菜は洗浄、カット作業終了後で、提供や盛り付けに時間が少しでもある場合は必ずラップをかけて、冷蔵庫での保冷を行って下さい。
- (3) 生野菜のカットは洗浄後、アルコールで殺菌したまな板、包丁で行って下さい。



④サニーレタスの洗浄方法

- (1) 芯を取り、水を張ったボールに移す。
- (2) 流水で1枚1枚異物が無いか表裏確認しながら、丁寧に洗う。
- (3) 別にザルを用意しておき、洗浄したサニーレタスを移す。
- (4) 盛り付け前に再度チェックする。



虫が付いている事があるのよねえ...



⑤小鉢の取り扱い

- (1) 小鉢の温かい物(献立の中の「湯」と書いてある物)は湯煎で十分、加熱して冷めてから盛り付けを行って下さい。(流水で粗熱をとるのもあります。)
- (2) 和え物や酢の物は盛り付け前には、必ず手指洗浄、アルコール消毒を施し、使い捨て手袋で盛り付けして下さい。その場合、間に他の作業を挟むことは危険ですのでやめて下さい。
- (3) 小鉢の入った袋や生野菜に、生肉汁や調味液が付着している場合、十分に流水と洗剤で洗浄し、手指洗浄も行う。すぐに本社に連絡して下さい。

⑥その他食品の取り扱い

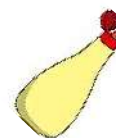
味噌・・・作業台の下などには置かず、扉などのついた保管庫で保管して下さい。
無い場合は水跳ねなどの無い高さで虫の入らない環境で保管して下さい。



醤油、ソース・・・醤油、ソースをカスターに入れたままで継ぎ足し、継ぎ足しで置いたままになって無いでしょうか。



1週間に1度くらいは全ての醤油、ソースなどをボール(水濡れ厳禁)に一度空け、ボトル、注ぎ口などを入念に洗浄して下さい。
(入りそうであれば、開封したボトルは冷蔵保存して下さい。)



マヨネーズ、ドレッシング・・・使用後はすぐに冷蔵庫に入れる様にして下さい。

漬物・・・使用後はすぐに冷蔵庫に入れる様にして下さい。

後、袋内の液体は防腐を目的とした添加物が含まれているので、**保存容器等の中は液体を全く無い状態にはしないで下さい。**

※全ての食品・調味料の**賞味期限**を必ず確認の上、使用して下さい。

2. ≪調理・盛り付け≫

Ⅱ-2. ①②③

①揚げ物・焼き物

- (1) 揚げ物は油温が設定した温度以上になったことを確認しましょう。(170～175℃)
- (2) 調理の途中で適当な時間を見計らい、中心温度計で中心温度を測り、75℃以上あれば、そこから1分間加熱してください。
(二枚貝などのノロウイルス汚染のおそれがある食品は85℃以上)

- (3) 最終の中心温度を記録しましょう。

※焼き物の豚は、オーブンで焼くよりもフライパンの方が
見た目も食感も良い仕上がりになります。

揚げ物・焼き物は喫食時間直前の調理が好ましいので、早くから調理を行い、長時間の保管庫などでの保温は避けて頂くをお願いします。



②煮物・炒め物

- (1) 原則、レシピ通りの決められた味付けを行うようにして下さい。
- (2) レシピに記載のとろみをつける片栗粉の分量は一般的な量になるので、各現場で、とろみの度合いは調整して下さい。
(作る量によって野菜からの水分などもあり、変わります。)

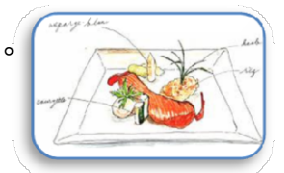
- (3) 丼などの玉子でとじる料理は一度にたくさんの玉子を入れずに、数回に分けて玉子を入れると綺麗に仕上がります。(少し入れ、固まればまた少し入れる。)

シチューや片栗粉を使ったあん料理以外の煮物や炒め物は、早くから調理すると玉葱やもやしなどがクタクタになるので、なるべく、喫食時間前調理をお願いします。
(また、早くから調理を行うとクタクタになり、発注数が取れなくなります。)



③盛り付け

- (1) メインディッシュのコーススローなどを盛る場合は規定量をベターと低く盛らず、山のように高く盛り付けてください。
- (2) 盛り付けはバランス良く、色味を考慮し、早さよりも丁寧さを重視して下さい。
- (3) 頭付きの焼き魚は、頭が左になるように盛り付けましょう。
- (4) 全ての盛り付けるお皿、小鉢にはアルコールを盛り付け前に噴霧し殺菌しましょう。
- (5) 小鉢などで、冷製物は盛り付け完了後、ラップをして必ず提供前まで冷蔵庫で保管して下さい。
- (6) 盛り付け後、各食品ごとに検食を採取して下さい。(第Ⅴ章－1. 参照)



第Ⅲ章 接客・サービス

Ⅲ-1. ①②

1. ≪身だしなみ≫

①髪の毛について～プロ意識は前髪に現れる～

三角巾や帽子の着用を義務付けられている飲食店は数多くありますが、「前髪を全て入れる事」を徹底出来ている店は多くありません。

接客に必要なのは「おしゃれ」ではなく「身だしなみ」。「色気」より「清潔感」です！

※髪の毛を触るのも当然ながらNGです！



長袖の白衣を着用。長靴またはコックシューズを履きます。
作業時はエプロンとバンダナを着用します。



マスク着用後、ネットを被ってから、バンダナを被ります。襟足、もみあげの髪の毛をしっかりとネットに入れましょう。

②化粧は女性の身だしなみ？

誰しも、美しく見られたいという思いはありますが、真っ赤な口紅は如何なものでしょうか・・・
マスクに染みて決して美しい物ではありません。

調理や食事提供時は、あまり華美な化粧は逆効果になりますのでやめましょう！



③除毛ローラーによる異物混入防止

異物混入防止の観点から、都給食では除毛ローラーによる異物の除去を義務化しています。

出社時・用便後・盛り付け前・調理前・セルフで提供する物を取り扱う前・提供直前等、作業が変わるタイミングで、手洗いとセットで実施して下さい。

- ① 白衣の中のTシャツ等
- ② バンダナ下にかぶるメッシュカバー
- ③ バンダナ
- ④ 白衣
- ⑤ エプロン
- ⑥ ズボン



除毛ローラーをかけるとき、

頭(帽子)、肩、首回り、背中(特に襟足部分)が死角となるため、

1人ではせずに、基本的には2人でお互いに掛け合い
髪の毛やほこりの付着がないかを確認しながら、実施をしてください。

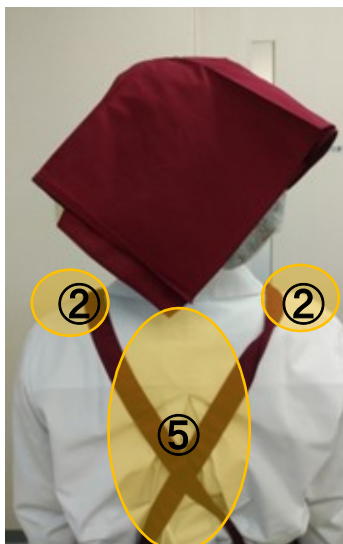
(一人勤務の場合は、《特に注意するポイント》を重点的にかけるようにしてください)

《特に注意するポイント》

死角になる部分は重点的にかけるようにしましょう

- ① 頭(帽子)
 - ・バンダナ下のメッシュカバーもかける
 - ・バンダナ装着後、頭の上部もかける

- ② 肩
- ③ 首回り
- ④ 脇から腕の下側
- ⑤ 背中、腰
- ⑥ 襟足



2. 《接客の姿勢》

カウンター等にもたれかかったり、しゃがみ込んだ姿勢は、その店全体の姿勢を表しているといっても過言ではありません。

きちんとした姿勢が、各事業所の誠実さを象徴していると考えてください。

①立つ

- (1) 相手に正しく向かって正視しましょう。
- (2) 胸を張って、状態をまっすぐ伸ばして立ちましょう。

②歩く

- (1) かかとを引きずらない様に、視線を進む方向に向け、リズムカルに歩きましょう。
- (2) 手を大きく振らず、軽やかに♪
- (3) お客様の直前を横切らないようにしてください！

③笑顔(^v^)

- (1) 接客の基本は**笑顔**です♪
- (2) ムスツとしてお客様の前に立つだけでお客様は不愉快に感じられます・・・
- (3) 自然で上品な笑顔の接客を心掛けましょう。
- (4) 無理やり笑うとかえって下品に見え、逆効果です・・・

④お辞儀する

大きな声でハッキリと元気良く、敬意・感謝の気持ちを添えて、お辞儀しましょう。

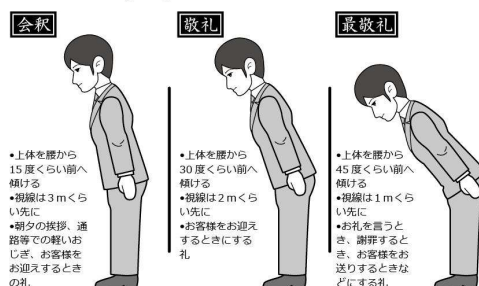
お辞儀の仕方・種類

The method and kind of bow



- 首だけを曲げないように注意。状態は腰から曲げます。
- 頭を下げるときより体を起こす動作をゆっくり行います。
- 礼の始め、終わりに相手は相手の目を見ます。
- 男性は両手をズボンの脇、縫い目に合わせて添えます。
- 女性は両手を体の前で合わせます。

- (1) 会釈・・・いらっしゃいませ
お待たせいたしました等
- (2) 敬礼・・・おはようございます
ありがとうございました等
- (3) 最敬礼・・・申し訳ございません等



3. ≪接客用語≫

言葉使いや話し方が正しくないと、誤解や苦情の原因となります。

マイナスイメージに繋がらない様、お客様への心遣いから発した
表情・姿勢・動作を心掛けて下さい。

① 話し方のポイント

- (1) 距離や相手に合わせてメリハリを付ける等、感情表現の工夫をする。
- (2) 語尾まで一語一句明瞭に話す。
- (3) 専門用語は使わず、分かりやすい言葉を使う。
- (4) 否定的な言葉は避け、肯定的に話す。
(あいにく××は売り切れましたが、少しお時間を頂ければ、※※ならご用意させていただきます・・・etc)

早口にならない様に気を付けて下さい！

②接客8大用語

いらっしゃいませ

かしこまりました

少々お待ち下さい

お待たせいたしました

ありがとうございます(ありがとうございました)

申し訳ございません

恐れ入ります

失礼いたします

ハキハキと言える様に
普段から練習しておきましょう♪



4. ≪接客サービス実践≫

Ⅲ-4. ①②③

①喫食前ホール点検

- (1) テーブル拭きはただ“拭く”という作業ではなく、“綺麗にする”という作業だと認識して下さい。
- (2) セルフで設置している茶碗・汁椀・湯呑等が綺麗な状態であるかチェックして下さい。
- (3) お箸やスプーン等の向きがバラバラだと格好悪いです。ピシッと同じ向きに揃えましょう！
- (4) 卓上調味料やドレッシング・漬物類の容器は綺麗ですか？ベタ付きがあるとお客様は不愉快になられます。綺麗に拭きましょう！

補充も忘れずに！

②サンプルは美しく見せる

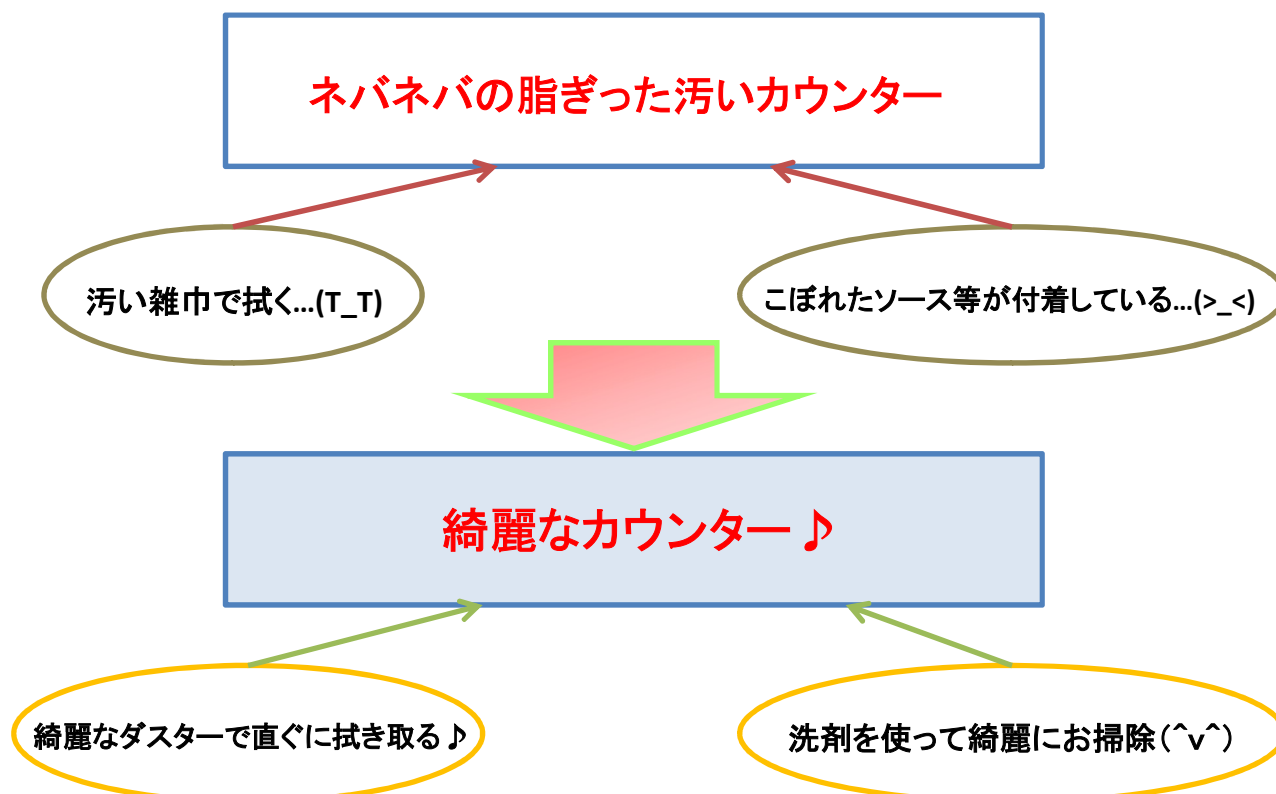
お客様はサンプルを見て、どのメニューにするか決められます。

サンプルを出している店舗は、お客様に「**美味しそう♪**」と思って頂けるよう、綺麗な盛り付けを心掛けましょう！



③カウンター点検

カウンターはお客様が食べられる商品をお渡しする所です。常に清潔にしておいて下さい！



④布巾点検

お客様から「布巾を貸して下さい。」と言われた時、汚い雑巾しかなかったら・・・

- ・お客様は不愉快になり、印象も悪くなる
- ・食べこぼしたテーブルは綺麗にならない



顧客満足の下に繋がります・・・

- (1) 後片付けの際に、全ての布巾を洗淨・漂白しましょう。
- (2) ホールセッティングの際に、各テーブル等に置く布巾が綺麗か確認しましょう。
- (3) 汚れが目立って落ちない布巾は、処分するか、コンロ掃除等に使いましょう。

⑤カウンターへの商品の出し方

- (1) 提供時、商品をカウンターに置く際は、雑に「トン！」と置かず、カウンターに丁寧に乗せる様に置く事が大切です。
- (2) うどんやカレーの商品に指が触れてる事が稀にある様なので、十分に注意が必要です。

⑥出しっぱなしの料理

都給食は「温かい食事」が美味しさの源と考えています！

- (1) 冷めてしまった料理は一度下げて、温め直す等の処置をして下さい。
- (2) 冷めた料理がカウンターに放置されていると、お客様は「残り物を食べさせられた」と思われます。
ピーク時に一気に来られたら、沢山カウンターに乗せがちですが、全てを盛ってしまわずに、お客様の様子を見ながらの対応をお願いします。
- (3) 喫食時間終了間際に飛び込んで来られたお客様は、一生懸命時間延長でお仕事をされた後、それでも私たちの食事が欲しいと思ってお見え頂いた大切なお客様です。
誠心誠意心のこもった、温かい料理を提供して下さい。
- (4) 厨房内に空調機が設置されている店舗は、エアコン等の風が商品に直接当たらない様に配慮して下さい。



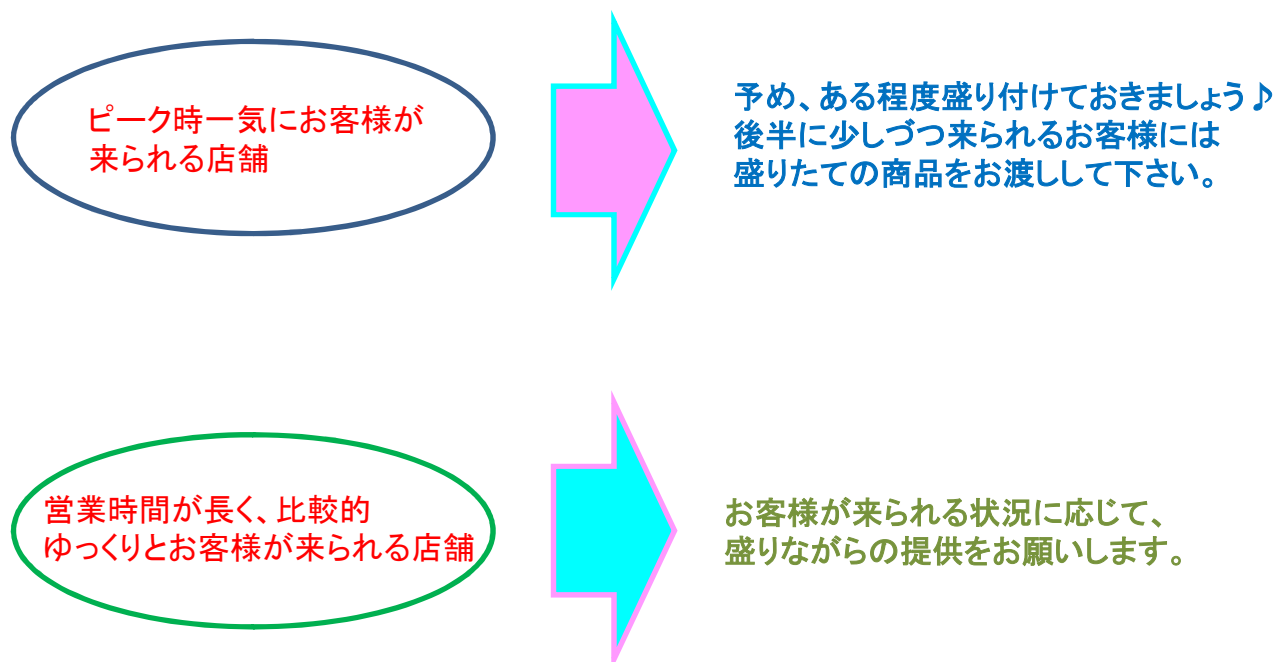
⑦営業時間は何時まで？

例えば13時までの営業時間なのに、12時45分頃からテーブルのカスター等を片付けてしまうのは如何なものでしょうか？

- (1) 営業時間が過ぎた事を確認してから片付ける様にしましょう。
- (2) お客様がお席に座っておられる時に片付けるのは言語道断です！
- (3) お客様の近くのテーブルのカスターを片付ける場合、「失礼します。こちらのカスターを下げさせて頂いても宜しいでしょうか。」等の言葉がけをしましょう。

⑧商品の補充

ピーク時を迎えた時、お客様は一気に来られます。各店舗のスタイルに合った商品の補充を心掛けて下さい。



⑨洗い物

- (1) ピークが引いてきたら、使い終わった調理器具の洗浄作業に入りましょう。
- (2) 返却された食器の洗浄をしましょう。
手洗いの店舗は、しっかりと滑りが取れる様に洗いましょう。
洗浄機が設置されている店舗も、しっかりと予洗いをしてから機械に通して下さい。
- (3) ホールに出されている調理器具などの洗浄は、営業時間が終わってからにして下さい。
- (4) お客様が喫食されている時に、洗い物等の作業音が大きいとお客様は不愉快に感じられますので、十分気を付けて洗いましょう！

綺麗にしっかりと洗いましょう♪



⑩お見送り

お客様が帰られる時、気付かないスタッフが居ます。

作業をされていて気付かない事もあるかとは思いますが、常に意識はお客様の方に
向けておき、感謝の意味も込めてしっかりと「**有難うございました**」とお見送りをして下さい！

- (1) 返却口では、必ず挨拶をして下さい。
- (2) 明るい笑顔と元気な声で挨拶をしましょう！



丁寧なおもてなし♪

無愛想な態度はいけません!!



5. 《クレーム対応》

クレームを受けること自体が奇跡的なこと

クレームをしている自分を思い浮かべるよりは、ちょっとしたカフェやレストランで美味しいものでも飲み食べたほうが気分転換になると思います。そして、二度と不満があったお店や企業に足を運ばなければ良いだけです。

このように考えるとクレームはたどり着くだけ奇跡的なことかもしれません。

企業やスタッフが知らないうちに、お客様が減っていくのです。クレームこそ、気付かないうちに自社の悪評が広がっていくという悪夢を修正する絶好の機会なのです。

顧客満足が第一

そこで、企業がクレーム対応で第一に実現しなければならないことは、「顧客満足」です。クレームを下さるお客様に満足して頂けるクレーム処理、クレーム対応を心掛ける必要があります。

少なくとも「クレームを言ってよかった」と感じてもらえる対応が必要です。

感情的になられているお客様にひとまず、理性的にお話してもらえるようにお客様の話を一心に聞き、それからゆっくりと対話を開始し、何が悪かったのかを理解していくという段階を踏みます。

このプロセスは必ずしも、通用するわけではありませんが、お客様の話を第一に聞くという点は心掛けておく必要があります。

してはいけないこと

その上で、お客様がクレームを言って、「ああ...クレームなんて言わなければ良かった...」というようにがっかりする場面を想定してみましょう。

少なくともお客様が、がっかりするような対応はするべきではありません。

ここでは以下の6つの態度を例に挙げて説明します。

①拒否する

②フォローしない

③無責任

④無礼

⑤たらいまわし

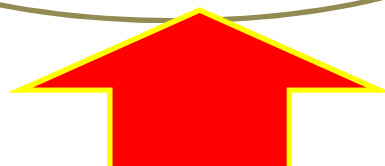
⑥警察風ケース

①拒否する

クレームに対して、企業側が「拒否する」と言うのは、考えられない最悪の対応です。



もっと早く苦情を下さいましたら、
対応出来ましたが...



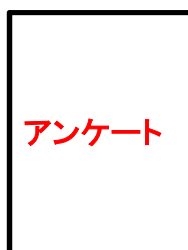
顧客満足という観点を全く無視！

企業の経営姿勢を根本的に問われる致命的な対応！

例え、お客様に問題があったとしても、その状況や理由を説明して、理解してもらうようにしましょう。

②フォローしない

受付の時点でクレーム対応をしっかりしていても、その後お客様をフォローしなければ、何の価値もありません。



フォローしない

無視する

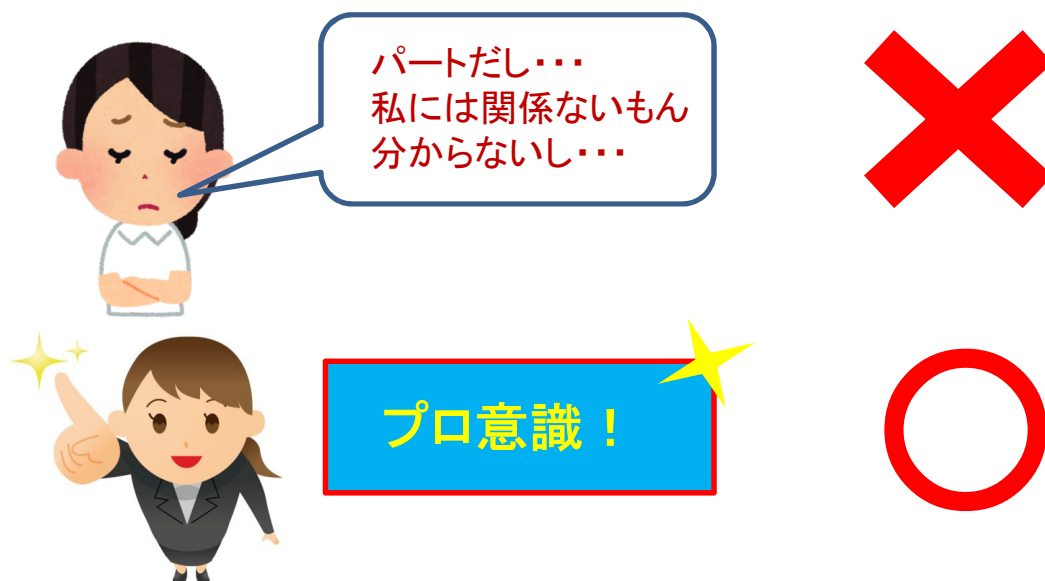


**このような「無視」等のクレーム対応は、
お客様の不満や苦情を更に悪化させ、
他者へ向かう決定打になります！**

③無責任

クレーム対応をする際に、心の中で「どうせ、私がしたわけではない」「パートだし…」といった様に考えているなら、それは改めて下さい！

ましてやお客様に「私はパートなので、わかりません」「私はそのような事はしていませんので…」というような、自分には責任が無い事を主張するだけの対応はやめて下さい。



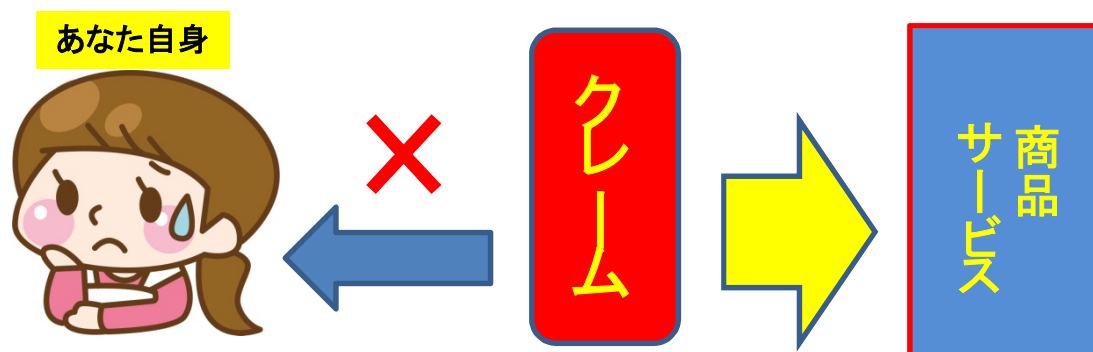
立場はどうであれ、お客様の前にいる限りはプロであり、あなたが会社の顔なのです！

④無礼

お客様への誠実な対応を忘れ、ぶっきらぼうに対応したり、最悪な事ですが、無礼な態度をしたりすることはやめましょう。

確かにあなたにとってクレームを言うお客様は不快な存在かもしれませんが、クレームは会社の商品やサービスに対するものであり、あなたから切り離された物に対して言われているのです。

お客様に敵対的な態度をとるのは間違いです！仕事として**丁寧な対応を徹底**しましょう。



⑤たらいまわし

病院の受け入れ拒否ではありませんが、スタッフや部門間でお客様をたらいまわしにするのは最悪の対応です！

「私は担当ではないので、担当者と呼んできます」といった様に、お客様を待たせたり、あちこち足を運ばせたりするのは、そもそもクレーム対応になっていません。

お客様の不満や苦情を和らげ、問題を解決していくことがクレーム対応の第一の目的なのです。

お客様にそれ以上の不快感を与えてしまうのは最悪です！

⑥警察風

「クレーム内容が妥当かどうか」「間違いはないのか」というお客様への疑念から、対応したスタッフがお客様に「こちらで入った物に間違いはないでしょうか？」といった様に、いわば警察風に尋問してしまう対応は絶対にしてはいけません！

重要な事は、お客様がクレームを言うほどの不満や苦情を感じられたというその原因を究明する事であって、お客様のクレーム内容が妥当かどうか、本当かどうかは問題ではないのです。



本当に入ったの？
間違いない？



～クレーム対応自体が顧客サービス～

クレーム対応は「クレームを経営改善に役立たせるためにする」ばかりではないのです。

クレーム対応自体が顧客サービスなのです。

クレームを企業へ伝える事自体は、お客様にとって大変労力が必要な事です。

勇気を出してクレームを下されたお客様に「クレームをつけて良かった」と感じてもらう事が最低限の企業側の対応と言えるでしょう。

1. ≪主な食中毒菌≫

①食中毒予防の3原則

集団給食施設における食中毒予防のためには、食品を危険に晒(さら)さないことが重要です。

そのひとつには、食中毒菌が活発に活動する温度帯を理解する必要があるし、感染する経路や、感染源となる食品や害虫を知る必要があります。

また、食中毒菌の死滅温度や毒素を生成してしまうと加熱しても駄目だという食中毒菌とはどんなものか。

ここでは、孫子の兵法で言う「敵を知り、己を知れば、百戦して危なからず」の「敵を知る」から食中毒菌について勉強して頂きます。

食中毒予防の3原則

食中毒は、その原因となる細菌やウイルスが食べ物に付着し、体内へ進入することによって発生します。

食中毒を防ぐためには、細菌などを食べ物に「つけない」、食べ物に付着した細菌を「増やさない」、「やっつける(殺菌する)」という3つのことが原則となります。

つけない「**付けない**」



増やさな



やっつけ



「**増やさない**」

調理・加工は迅速に行う。冷却等をして細菌の活動を抑える。

「**やっつける**」

加熱等をして、細菌を死滅させる。



殺菌消毒剤について

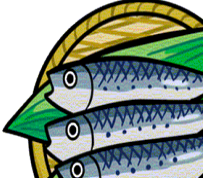
アルコール製剤...「アルコール」「エタノール」「エチルアルコール」

・アルコールの殺菌最適濃度は70～80%です。対象物が水で濡れていると、効果が激減します。

次亜塩素酸ナトリウム...家庭用に販売されている塩素系漂白剤・殺菌剤「ハイター」「ブリーチ」
「カビキラー」

②食中毒を引き起こす細菌一覧

IV-1. ②

菌名	特徴	症状	予防法	注意事項
サルモネラ菌 	自然界に広く分布し、家畜・ペットも菌を保有している 幼児や高齢者は 二次感染 することもある 低温や乾燥に強い	感染から半日から2日後に吐き気や腹痛 38℃前後の発熱と下痢を繰り返す 症状は1～4日で回復	食肉や卵は十分加熱する 調理器具を良く洗い、殺菌する ペットに触れた後は手洗をする	二次汚染とは、不衛生な施設や器具、人体から食品を汚染することである。
腸炎ビブリオ 	海水・海中の泥に潜み、夏に集中発生する 熱に弱く100℃では数分で死滅。5℃以下では増殖しない 塩水を好むが真水には弱い	感染から8～24時間以内に発症 激しい腹痛と下痢が続く、脱水症状を起こす 抗生物質の投与で2～3日で回復	調理の際は真水でよく洗う 調理器具を良く洗い、殺菌する 魚介類はできるだけ加熱して食べる	海水に存在している菌であるが、入荷する魚介類には概ね付着していると思ってよい。であるか、触ったあとの処理は充分注意が必要である。
出血性大腸菌 O-157 	ベロ毒素という強力な毒素をつくる 大腸をただれさせ、血管壁を破壊し、出血をおこす 脳や神経にも作用し、短期間で死亡することもある	感染から2～10日で発症 激しい腹痛・下痢が続く血便が出る 尿毒症になりケイレンや意識障害をひきおこす	食肉を扱った調理器具は熱湯殺菌する 食材は良く洗い、十分加熱する 手洗を十分に行う	集団給食会社に勤務するものとして、肉の生食はしてはいけません。
黄色ブドウ球菌 	自然界に広く分布し、人の皮膚やのどなどにも生息 汚染された食品の中で毒素をつくる時食中毒が発生 熱や乾燥に強い	感染から3時間以内に発症 吐き気や下痢をもよおす ほぼ24時間以内に回復	手に傷や荒れがある人は調理をしない 調理器具を良く洗い、殺菌する 室温で長期保存をしない	フケ、目やに、鼻の中、耳、その他人体の傷にいます。
カンピロバクター菌 	牛や鶏などの腸におり、食品や飲料水を通して感染する 少量で感染し、ペットとの接触感染や人との直接感染でも発症 空気にさらされると死滅するが、10℃以下では生き続ける	感染から発症まで2～7日かかる 発熱・めまい・筋肉痛がおこり、次に吐き気・下痢になる 数時間～2日で回復	食肉は十分加熱する 調理器具を良く洗い、殺菌する 手洗を十分に行う	発症率が多くなっている食中毒

IV-1. ②

菌名	特徴	症状	予防法	注意事項
ボツリヌス菌 	缶詰・真空パックなどの酸素が含まれない食品中で増殖 熱や消毒薬にも強く、致死率も高い 食品だけでなく、8ヶ月以下の乳児の腸でも増殖	感染から8～36時間後に発症 発熱はなく、吐き気・便秘・脱力感・めまいがおこる 呼吸困難などを引き起こし死に至る場合もある	pHや食塩などを添加し菌の増殖を抑える できる限り十分な加熱処理をする 保存中にバター臭のするものは廃棄する	
ウェルシュ菌 	熱に非常に強く1時間煮沸しても菌が死なない 酸素がないところで増殖する 集団食中毒の原因になりやすい	感染から約12時間で発症 下痢をおこすが腹痛はあまり重くない 1～2日で回復	調理済み食品を室温で放置しない 冷凍肉は完全に解凍してから調理する 調理済み食品は冷蔵庫で保存する	加熱調理済み食品を常温で放置しない。
セレウス菌 	症状に応じて、嘔吐型と下痢型の2種類がある 熱に強く、調理過程ではなかなか死滅しない	嘔吐型は1～5時間で激しい吐き気をもよおす 下痢型は8～16時間で吐き気をもよおし、下痢が続く	調理した食品はできる限り保存しない 大量に作った焼飯などを翌日再調理しない	
ノロウイルス 	少量で感染し、発症率が非常に高い 感染力が非常に強く、人の手指などを介して人から人へ感染する 空気が乾燥していると空気感染することがある	感染から1～2日で発症 吐き気・下痢・腹痛を引き起こす 38℃前後の発熱と脱水症状をおこす場合もある	手洗を十分に行う 調理器具を良く洗い、殺菌する 2枚貝の生食を避ける	

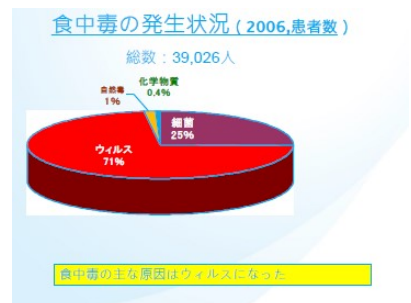
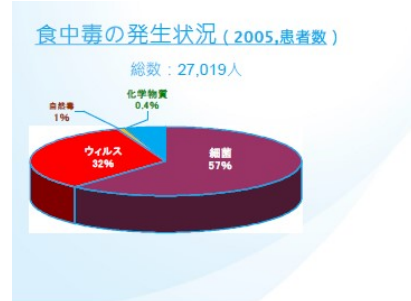
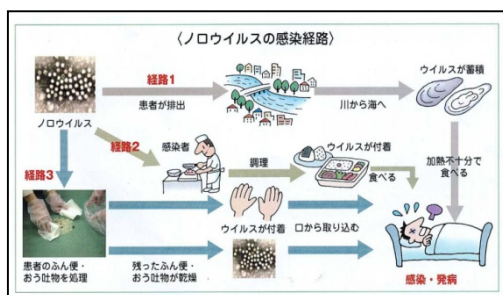
③ノロウイルスへの対応

IV-1. ③

2006年に今までにない新しい遺伝子型のウイルスが大流行しました。
感染力がとても強く、潜伏期間がある為感染しても
症状に気付かず、他人に感染してしまうウイルス。

それが**ノロウイルス**です。

2005年迄は主に二枚貝等からの感染が
主な原因とされていましたが、2006年の
大流行以降、現在は人から人の感染が
主な原因となっています。



【ノロウイルス感染の症状は】

嘔吐、下痢、発熱(微熱)、体のだるさ。

症状は大抵2～3日で治まりますが、症状が始まってから数日～1週間程度は便から
ノロウイルスを排出し続けます。

なので、元気になったからといって治ったと勘違いしない様にして下さい。

しっかり医者に診てもらって、完全に排出したと確認が取れてから出勤して下さい。

【ノロウイルスのやっかいな点は】

- (1) 少量でも発症する。他の細菌が100～1000個の菌数で発症するのに対して、
ノロウイルスはわずか10～100個で発症します。
- (2) 細菌よりも更に小さく軽いので、手や物に付きやすく、空気中に舞い上がると落ちてきません。
- (3) 殺菌剤が効きにくい。アルコールや逆性せっけんは効果が無いとされています。
塩素系の殺菌剤が効果的です。(次亜塩素酸ナトリウム・ハイター等)



【ノロウイルスの空気感染とは】

IV-1. ②

口の中に入る→唾に混じる→唾を飲み込む→腸にたどりつく

※呼吸をしているだけで感染するインフルエンザとは感染の経路が違います。

ノロウイルスの空気感染を避けるには・・・

- (1) 嘔吐物がある周囲に近寄らせない様にする。
- (2) 処理する人に付着・感染しない様に注意する。
マスク・手袋・エプロン着用
触れたものは廃棄か消毒する
- (3) 嘔吐物を取り除く。
嘔吐物に塩素系消毒剤60倍液(1000ppm)をかけてしばらく置く。
ペーパータオルで取り除く。
ビニール袋に入れる。
- (4) 処理後の床などをきちんと消毒する。
塩素系消毒剤で消毒する。
- (5) 取り除いた嘔吐物を生ゴミと一緒に処分する。
- (6) エプロン・手袋等もビニール袋に入れて廃棄する。
- (7) 手を念入りに洗う。
- (8) 1～2日間は嘔吐・下痢がないか注意する。



以上空気感染を避けるための回収方法を記述しましたが、都給食としては、現場に居合わせた際、調理従事者は直接その作業をせずに、直ちに都給食本社・お客様側の食堂担当者に連絡を入れて頂く様お願いしております。

調理従事者自身が、その汚染拡散の原因とならない様に注意して下さい！

ブリーチの希釈方法

200ppm (300倍希釈液) を作るには
水10Lに対してブリーチ約35cc

1,000ppm (60倍希釈液) を作るには
水10Lに対してブリーチ約170cc

ただし、材質に影響が大きいため用途は嘔吐物を覆う場合に
限定

* ブリーチが6%の商品の場合の計算です

300倍希釈液・・・施設や器具等の消毒

60倍希釈液・・・嘔吐物を覆う場合限定

2. ≪衛生管理体制≫

私たちが商品を安心・安全・信頼に足るものを供給しても、皆さん個人が衛生意識を高めないと全てが水の泡となります。

この部分で、出来ない方がいる場合は、私たちの仲間から退場して頂かなくてはなりません。

私たちから「**強くお願い**」する部分です。絶対に守って頂きたいところですので、ご自分が退場を宣告されたときに、私は聞いてないなどと言うことが無いようにしてください。

①手洗い

調理従事者（食品の盛り付け、食品に接触する可能性のある者）は、次に定める場合には下記※手洗いマニュアルに従い、必ず流水・石鹼による手洗いにより、しっかりと2回（その他の時には丁寧に1回）手指の洗浄及び消毒を行って下さい。

なお、使い捨て手袋を使用する場合にも、原則として 次に定める場合、交換を行いましょう。

- （1） 作業開始前及び用便後。
- （2） 食品に直接触れる作業にあたる直前。
- （3） 生の食肉類、魚介類、卵殻等微生物の汚染源となるおそれのある食品等に触れた後、他の食品や器具等に触れる場合。



【手洗いマニュアル】

- 1、石けんをつけ、手のひらをよくこする。
 - 2、手の甲をのばすようにこする。
 - 3、指先、爪の間を念入りにこする。
 - 4、指の間を洗う。
 - 5、親指と手のひらをねじり洗いする。
 - 6、手首も忘れず洗う。
 - 7、その後、十分に水で流す。
 - 8、ペーパータオルで拭く。
（**タオルは使用不可**）
 - 9、消毒用アルコールをかけて、手指によくすりこむ。
- ☆3、4、5の工程で30秒程度

【流水による手洗いの手順】

手洗い前のチェックポイント

- ◎ 爪は短く切っていますか？
- ◎ 時計や指輪をはずしていますか？

汚れが残しやすいところ

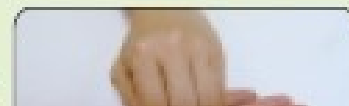
- ◎ 指先や爪の間
- ◎ 指の間
- ◎ 親指の周り
- ◎ 手首
- ◎ 手のしわ

①石けんをつけ、手のひらをよくこする。



②手の甲をのばすようにこする。

③指先・爪の



④指の間を

（1から6までの手順は2回以上実施。）

②従事者の衛生管理

IV-2. ②

【健康面身だしなみ】

- (1) 検便は必ず受けてください。受けない方は何度でも実費で提出頂きます。
- (2) 下痢などの症状がある場合は必ず報告してください。
- (3) 手指や顔面に化膿創はありませんか。ある場合は、直接食品に触れる作業は遠慮してください。
- (4) 作業場の長靴は、調理場内だけの使用としてください。
調理場外に出る場合は、自己の外靴もしくは専用の履物を用意してください。
- (5) イヤリング・ピアス・指輪は必ず外してください。
- (6) 帽子は、毛髪が見えないように全体を覆ってかぶってください。
- (7) 白衣は、毎日洗濯し、綺麗なものを使用してください。
- (8) マスクは、作業時に必ず着用してください。
- (9) 爪は短く切り、マニキュアなどはつけないようにしてください。
- (10) 長靴、作業靴は、毎日汚れを落とし、綺麗な靴で作業してください。

とっても重要！



【衛生作業】

- (1) 容器や、器具は床面のじかに置いてはいけません。床面は、菌などで汚染されているという認識で作業を行ってください。
- (2) 清掃は、水撒きだけでなく、デッキブラシ等で床表面の蛋白質や油分をはがしとって清掃してください。
- (3) 台下には、鍋や色々な厨房器具が置かれていますが、水撒きや床面清掃時は、作業台に全部上げてから実施してください。
- (4) 作業台は、天面だけでなく側面や支柱、棚も清掃してください。
- (5) 使用しない厨房機器も定期的(1週間)に清掃してください。
- (6) 冷蔵庫・冷凍庫も定期的に清掃してください。
- (7) 手洗いは作業工程等の変更時は必ず実施してください。



【 食器・備品の取扱い 】

IV-2. ③

- (1) 使用には、必ず洗浄された食器を使用してください。洗浄してあっても食器保管庫に収納されていないものは、使用前に洗浄して下さい。
- (2) 使用前には、割れ、汚損等の確認をして使用してください。特に、ご飯茶碗、汁椀、湯呑み等はセルフである場合が多いので、カウンターなどに出す時、全て確認する必要があります。
- (3) 食器洗浄時に忘れがちな、茶碗などの底の洗浄も忘れないで下さい。
ヌメリの出る場合があります。
- (4) 床面に落ちた場合、表面上に汚損、濡れなどが無くても必ず再度洗浄してください。
- (5) 給茶機、ポットなどのサービス備品の洗浄も充分行ってください。

③施設の衛生管理

- (1) 施設の出入口及び窓は極力閉めておくとともに、外部に開放される部分には網戸などを設置し、昆虫の侵入を防止すること。
- (2) 器具、容器等は作業動線を考慮し、予め適切な場所に適切な数を配置しておくこと。
- (3) 施設は、衛生的な管理に努め、みだりに部外者を立ち入らせたり、調理作業に不必要な物品等を置いたりしないこと。
(文房具類なども厨房には置かず、事務所などがあれば、そのような場所にまとめて置いて下さい。無ければ、調理を行う所から出来るだけ、遠ざけて置くようにして下さい。)
- (4) 手洗い設備には手洗いに適当な石鹸、ペーパータオル、殺菌液等を定期的に補充し、常に使用できる状態にしておくこと。
- (5) 厨房専用の便所がある所は、定期的に清掃及び殺菌剤による消毒を行って衛生的に保つこと。
- (6) 便所には専用の履物が備えられていること。
- (7) 便所には調理作業時に着用する白衣、帽子、履物のまま入らないこと。
- (8) 廃棄物容器は汚臭、汚液がもれないように管理するとともに、作業終了後は速やかに清掃し、衛生上支障のないように保持すること。
- (9) 廃棄物は適宜集積場に搬出し、作業場に放置しないこと。



④器具等の洗浄・殺菌マニュアル

IV-2. ④

1、調理台

- i 調理台周辺の片付けを行う。
- ii 水で水洗いする。
- iii スポンジタワシに中性洗剤をつけてよく洗浄する。
- iv 水でよく洗剤を洗い流す。
- v よく乾燥させる。
- vi アルコールを噴霧し、殺菌を行う。
- vii 作業開始前も、viと同様の方法で殺菌を行う。
※使用する水は40℃程度の微温水が望ましい。



特記事項

作業中の調理品目を切り替える時は、消毒されたタオル等で汚れを拭き取り、アルコール製剤にて噴霧消毒を行う。

2、まな板、包丁

- i 水で水洗いする。
- ii タワシに中性洗剤をつけてよく洗浄する。
- iii 水でよく洗剤を洗い流す。
- iv 80℃で5分間以上又はこれと同等の効果を有する方法で殺菌を行う。
- v よく乾燥させる。
- vi 清潔な保管庫にて保管する。
※使用する水は40℃程度の微温水が望ましい。



特記事項

作業中に食材の変更等を行う際は、洗浄、水洗いを行い、アルコール消毒を行うなどして、衛生管理に努めること。

3、ふきん、タオル等

- i 水で水洗いする。
- ii ふきん、タオルに中性洗剤をつけてよく洗浄する。
- iii 水でよく洗剤を洗い流す。
- iv 100℃で5分間以上煮沸殺菌を行う。
- v よく乾燥させる。
- vi 清潔な場所で乾燥、保管する。
※使用する水は40℃程度の微温水が望ましい。



特記事項

布巾は作業区分別に判りやすく区別し使用すること。
(マジックなどで明記しておくこと。)

4、床及び溝の洗浄

- i ゴミを取り除き、掃き掃除をする。
- ii 中性洗剤を撒き、デッキブラシで床をこすり、水を流す。
- iii 溝にたまったゴミを取り除く。
- iv 必要に応じて、次亜塩素酸ナトリウムで消毒する。
※使用する水は40℃程度の微温水が望ましい。

特記事項

床や溝は水が溜まり
害虫発生元になる
ことが多く、こまめな
清掃が必要である。

5、冷蔵庫・冷凍庫

- i ドアノブ付近、洗浄、アルコール拭き(毎日)
- ii 庫内整理整頓、賞味期限確認(毎日)
- iii 庫内温度チェック(毎日・始業、終業時)
- iv 庫内清掃(週1回)
- v フィルター清掃(月1回)

特記事項

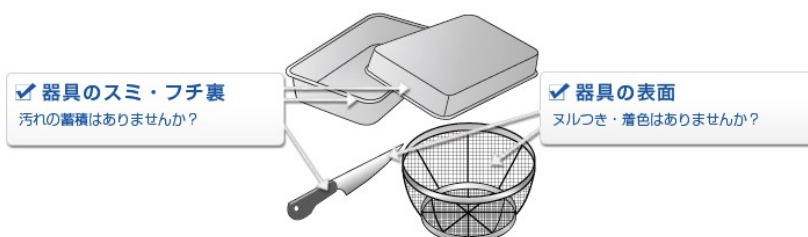
- ・商品保管は上段
に、生鮮物、生食用
食材、下段に肉、魚
などの調理前食材を
置く。
- ・温度が高い場合は
本社に連絡。

6、グリストラップ(週1回)

- i 残渣カゴから残渣を捨てる
- ii 残渣カゴの洗浄。
- iii 浮いている油分を出来るだけ取り除く。
- iv 水を撒いてまわりの汚れを流す。

特記事項

- ・作業時はその場から
離れない事。
離れる際には、必ず蓋を
閉めて、周りに周知する。
(ポールなどを置く)



隅々までしっかりと
洗いましょう！



3. ≪調理場の安全対策≫

調理場での作業には事故がつきものです。
特に、忙しくなればなるほど「急いでやらなければ！」という焦りから、事故のリスクが高まる為、十分気を付けなければなりません。

いつも美味しい食事を提供する調理場は、一歩間違えれば危険な場所に早変わり！

ガス・火・包丁・・・他にも使い方を誤れば、事故に繋がってしまう調理器具も沢山あります。

ここ近年での事故・・・

- 1位・・・**転倒**
- 2位・・・**はさまれ・まきこまれ**
- 3位・・・**切れ・こすれ**
- 4位・・・**火傷**

①転倒

従業員1人1人が整理・整頓・清掃していれば、未然に防げることができるものです。

(1) 事故例

- ・作業中に水で濡れた床や落ちていた食材を踏んで足を滑らせた。
- ・食材を運搬中、段差に気付かずつまづき、転倒した。
- ・戸棚からはみ出していた食器や調理器具に足をぶついたり、側溝の蓋がずれていて、足を取られ転倒した。

(2) 安全対策のポイント

- ・床は水で濡れていたり、油・食材等により汚れている場合があるので、作業中でもこまめに拭きとったり、水切りをして水が溜まらない様、清掃を行う事が大事。
- ・専用の滑りにくい長靴やコックシューズを履き、靴底がすり減ったら速やかに交換する。
- ・床材が剥がれている所は早急に修繕し、段差のある所は注意喚起する。
- ・通路には食器や調理器具・食品等、通行の障害になる様な物は置かない事。
戸棚・食品収納棚等からはみ出さない様に整理し、保管する。
- ・絶対に走らない！



②はさまれ・まきこまれ

IV-3. ②③

店舗によっては、コンベア式の食器洗浄機等を使用する際、特に注意が必要です！

(1) 事故例

- ・コンベア式の食器洗浄機を使用中、流れてくる食器をコンベアまで受け取りに行き、指を挟まれ骨折した。



- ・おにぎりを成型中、具材を機械の中に落としたので、取ろうとして指を挟まれ骨折した。

(2) 安全対策のポイント

- ・コンベア式の食器洗浄機を使用する際は、受け取り側の作業者は必ず食器がコンベアを通り過ぎて、作業台まで届いたことを確認してから食器を受け取る。
- ・作業場での服装は巻き込みを防ぐため、袖口を広げたり、サイズの合わない物を着用しない。
- ・ローラー・ミキサー等に安全ガードや非常スイッチを取りつけ、非常時には必ずスイッチを切る。
また、機械のトラブルが発生した場合には、機械を止めて責任者(担当者)に報告する。

③切れ、こすれ

包丁やナイフ、スライサーの刃、割れたガラスの破片等が原因となり、食器の洗浄や機械の清掃作業中等、常に起こりやすい事故です。

(1) 事故例

- ・包丁で肉や野菜、魚介類をカット中に手を滑らせて指を切った。
- ・スライサーで野菜をカット中に詰まったので、手で押し込んだらスライサーの刃で手を切った。
- ・ガラスの洗浄中、ガラスが割れて破片で手を切った。



(2) 安全対策のポイント

- ・切れにくい包丁を使用するとつい力を入れてしまうので、滑って手を切る事が多い。
定期的に研いでおく。
- ・包丁を洗浄する時は、直接刃の部分を持たない様にして、慎重に洗う。
- ・包丁の落下による怪我を防止する為に、まな板やシンクに包丁を放置しない。
- ・ガラス洗浄時は、ひびや破損の有無を確認し、他の物とは区別して洗浄する。
洗浄中に割れた場合は、シンクの水を全て抜き取ってから、割れた破片を慎重に処理する。

④火傷

IV-3. ④⑤

加熱調理の高温になった表面に接触したり、高温の食品や飲み物を運んだりした時に跳ねた熱湯や高温の油に触れることにより発生します。

(1) 事故例

- ・オーブンから焼き上がった食材を取り出す時、使用後の加熱調理器具に触れ手を火傷した。
- ・天ぷらやフライを揚げている時、油が跳ねて火傷した。
- ・フライヤーの清掃を行う為、油を抜く作業中に高温の油が手にかかった。
- ・食品の運搬中にバランスを崩し、スープが手にかかり火傷した。

(2) 安全対策のポイント

- ・高温の調理器具を持つ時には、鍋つかみや耐熱保護手袋を着用する。
その際、水で濡れていると、熱が手に伝わり、蒸気による火傷を引き起こす危険があるので、乾燥した状態で使用する事。
- ・使い捨て手袋は熱で溶けて手に張り付いてしまう素材で出来ているので、高温の食材を取り扱う時は使用しない事。(揚げ物をするとき等…)
- ・天ぷらやフライを揚げる際には、油が跳ねる危険性を考慮して、腕まくり等せず、決められた正しい服装で作業を行う事。
- ・油の交換作業は、油がある程度冷めた状態で行い、加熱された釜、鍋等は他の作業者が接触しない安全な場所に置く事。



⑤ 腰痛予防

～腰痛を防ぐ正しい持ち方～

勿論慢性的な腰の痛みもつらいのですが、いわゆるぎっくり腰(急性腰痛)の痛みは格別です。

ぎっくり腰になった方々に原因を聞くと「重たい物を持ち上げた時にグキってなった」という答えを聞くことが多いようです。また、何気ない動作でもぎっくり腰になる事もありますので、十分注意が必要です。





上の図は悪い持ち方の過程です。これでは腰を痛めてしまいます・・・(T_T)



それでは正しい物の持ち上げ方をご紹介します。まず膝を曲げて荷物になるべく身体を近づけます。

そうすると自然に腰の角度は垂直に近い状態になるはずです。さらに身体の重心線に荷物が近寄りますので、重さの負担も軽くなります。

次に膝をつかって真上にもちあげます。物の重さを膝と腰を使って持ち上げることで、腰への負担が分散されるのです。腰の角度はなるべく垂直に保ちます。

正しい物の持ち方をするだけで十分ぎっくり腰の予防になります。ちょっとした事ですので、是非チャレンジしてみてください。

食器等を運ぶ際の注意点

- ・カゴ一杯に入れて運ばないで下さい！
- ・腰より上に上げて運ぶ場合は、一度低い目の台等に置いてから持ち上げて下さい！
- ・重たい物を持ち上げなければならない場合は、小分けにするか、2人以上で作業しましょう！

重たい物を運ぶ際には、転倒等の危険性も高まりますので、十分注意して作業しましょう！

作業効率よりも安全を優先にしましょう！

～大量調理に必要な7Sについて～

以上、主な事故例と安全対策のポイントについて記述しましたが、こういうことが起こるのは、大抵忙しくて整理整頓がおろそかになっている時です。

大量調理の際は、「**7S**」といって、「整理・整頓・清掃・洗浄・殺菌・躰・清潔」に注意し、これらを徹底する様呼びかけられています。

次項から、この「**7S**」について説明していきます。

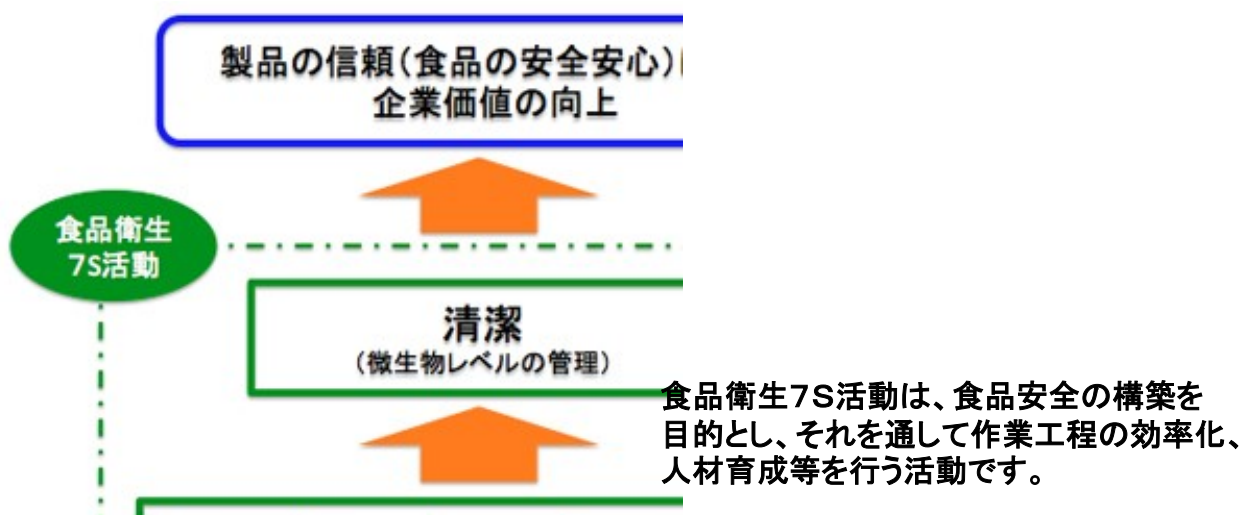
4. ≪食品衛生7S活動について≫

“食品衛生7S”は、食品安全ネットワークが提唱する衛生管理手法です。

工業分野で用いられる5s(整理・整頓・清掃・清潔・躰)を食品分野に適用させたものです。

7Sとは「整理」「整頓」「清掃」「洗浄」「殺菌」「躰」「清潔」の頭文字のSを取ったものです。

整理	必要な物と、不要なものを分け、不要な物を処分する事。
整頓	必要な物がすぐに取り出せるように、置き場所、置き方、置く量を決めて、識別する事。
清掃	ゴミや埃等の異物を取り除き、綺麗に掃除するとともに、細部まで点検する事。
洗浄	水・湯、洗剤等を用いて、機械・設備などの汚れを洗い清める事。
殺菌	微生物を死滅・減少・除去させたり、増殖させない様にする事。
躰	整理・整頓・清掃・洗浄・殺菌を決められた通りに実行出来る様、習慣付ける事。
清潔	「整理・整頓・清掃・洗浄・殺菌」を「躰」で維持させている環境。



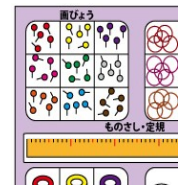
①整理

- (1) 整理とは、必要な物と必要でないものを区別して、必要でないものを捨てるという事です。
- (2) 必要でないものがある為に、掃除が煩雑になったり、害虫やネズミの潜伏場所になることもあります。
よって、必要でないものを放置する事は、作業効率のみでなく、食品衛生上もよくありません。



②整頓

- (1) 整頓とは、必要な時に、必要な物になるべく早く取り出せるようにする事です。
食品加工現場では、作業効率のみでなく、その後の、清掃・洗浄・殺菌が行いやすくなります。
- (2) 整頓のルールとして、場所の定位置化等で、解りやすくする事が重要です。



③清掃

- (1) 清掃とは、ゴミやホコリが無い様に掃除をする事です。
清掃を確実に行為には、“だれが”、“いつ”、“どのように”を定める事が大切です。
- (2) 定期的に、正しく清掃されているかを確認すること、更には、清掃確認を行っている事を確認する事が大切です。



④洗浄

- (1) 洗浄とは、洗剤等を用いて汚れを掃除する事です。
よって、清掃はドライで、洗浄はウェットな状態で掃除をする事になります。
- (2) 洗浄後の機器、部品や道具は、再汚染させないように、適切な場所に保管する事が大切です。
ここでも整頓が大切です。
- (3) 食品衛生7Sで求める清掃・洗浄は見た目の綺麗さだけでなく、微生物レベルまでの綺麗さが求められます。



⑤殺菌

IV-4. ⑤⑥⑦

- (1) 殺菌とは、微生物を可能な限り減少させる事です。
ここでの殺菌は広い範囲で微生物を“殺菌”・“除去”・“増殖させない”を含んでいます。
- (2) 食品の製造過程で微生物汚染が最も多いのは、交差汚染
(人、他の原料・食品、機会等からの汚染)です。
特に注意を要するのは、作業者の手指からの汚染です。
無意識のうちに何かを手で触れている事があり、手指の殺菌を十分に行う必要があります。
- (3) アルコールを用いた殺菌は、作業台のみでなく、手洗い場所や人の手が触れる場所も行う必要があります。
- (4) 次亜塩素酸による浸け置き殺菌をする場合は、残っている有機物で殺菌効果が低下するので、浸け置きをする機器部品・道具と浸け置き容器は、十分に洗浄する事が重要です。

⑥躰

- (1) 躰とは、整理・整頓・清掃・洗浄・殺菌におけるルール(手順)を作業者がきちんと守るようにすることです。
- (2) 躰を徹底する方法として、現場の作業者同士が、適切にルールを守っているかを観察し、“出来ていれば作業者全員が共有”、“出来ていなければ作業者全員が注意”する事が大切です。
出来ていない場合、その人だけを責めるのではなく、出来ていない理由を皆で把握する事が重要です。



⑦清潔

- (1) 清潔とは、整理・整頓・清掃・洗浄・殺菌が躰で維持されている状態です。
これにより、食品の製造現場が見ただけでなく、微生物レベルまで清潔な状態を維持します。
- (2) 清潔な状態を維持しつつ、食品の調理や提供を行う事で、お客様に対して、安全・安心な商品を提供する事ができ、会社の信頼も上がります。



第Ⅴ章 取り扱い注意事項

V-1.

1. ≪検食の採取・保管の徹底≫

～検食は【万が一何かあった時、自分の身を守る為の証拠】です！～

検食を採取・保管する事は勿論大切です。が、日頃の調理が衛生的に行われている事が最も重要です。

衛生面には十分注意を払って作業を行っていきましょう！

①採取のタイミング

- (1) 基本、提供前に採取してください。

サンプルを置いている店舗は、そちらを使って、提供終了後に採取して頂いても良いですが、忘れずにお願いします。

- (2) サンプルを置いている店舗は、採取する食材の衛生を保つ為にも、必ずラップをかけましょう！

②保存期間

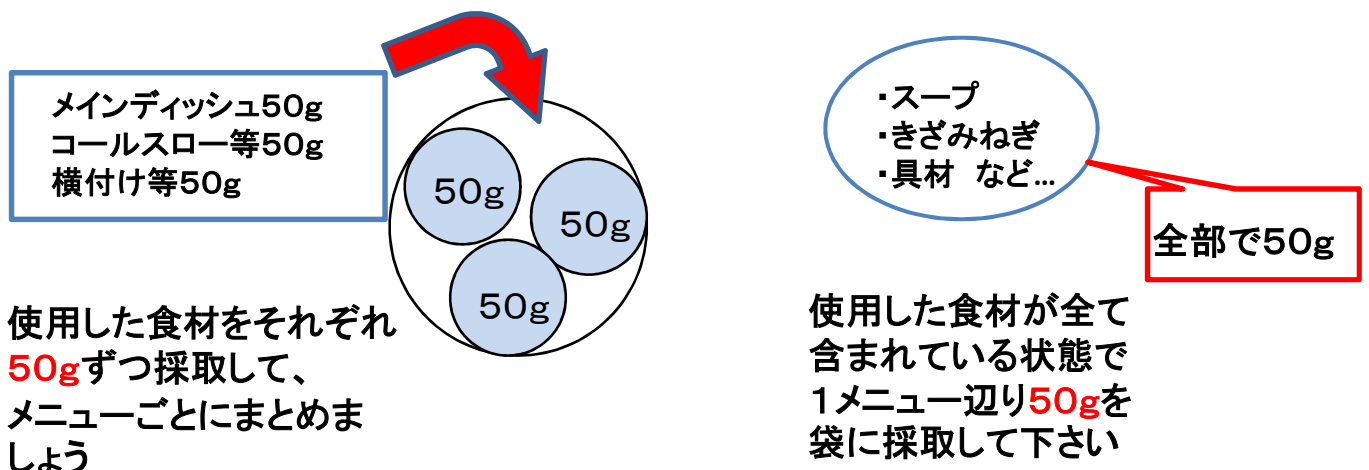
採取した日から2週間保存して下さい！

- (1) 検食を2週間保存するのは、潜伏期間が7日間ほどの菌があり、また10日以上経ってから発症した例もあるからです。
- (2) 50g採取するのは、O-157の検査をする為には、1回に25gが必要になるからです。
そして、-20℃位の温度帯では、食中毒菌の活動が鈍り、採取した時の状態を保てるからです。

③採取するもの

調理済みの食品全てを採取して下さい！

メイン・小鉢・麺類・ご飯・汁物・カレー等その日提供する全ての食品です。



2. ≪開封後の賞味期限について≫

V-2.

～開封後の食材 使用期限の目安一覧表～

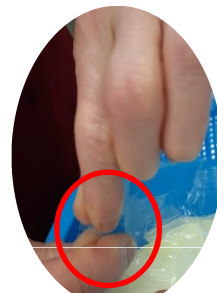
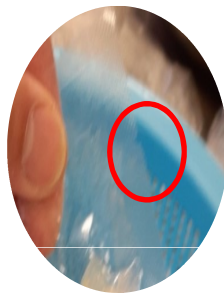
賞味期限・消費期限・使用期限の過ぎたものは絶対に使用しない事！！

食品	使用期限		
カレー	製造日から10日	別紙参照	
きつね	開封後4日	期限内に使いきれない店舗は 開封してすぐ小分け にして、 冷凍(冷凍期限は2カ月) 小分け冷凍し、冷蔵になったあとは その日のうちに使い切り、残ったものはその日に廃棄	
焼豚/チャーシュー	開封後2日		
山菜	日報/食数表にて発注 日報で発注した店舗は今まで通り小分け冷凍する 食数表にてその都度発注した店舗は開封後、その日のうちに使い切り、残ったものはその日に廃棄		
漬物	開封後7日	提供するときはその日のうちに使いきれ る量を出し 残れば翌日までに使い切る 古いものを手前に出して新しいものと 差別化する(つぎ足し厳禁)	
きざみねぎ コールスロー	2日	混ぜ野菜は 当日中に使い切る	コールスロー きざみねぎは 流水で洗って使用
手作りごま・ゆず ドレッシング	ラベルの日付から +14日	清潔なボトルに移し、 つぎ足しをせず 、使用する	
メーカー製 ドレッシング (フレンチ赤・白など)	開封後1か月	常温状態は 極力少なめに	開封後は冷蔵保存

3. ≪袋の取り扱い≫

V-3.

ビニール袋の開封方法について



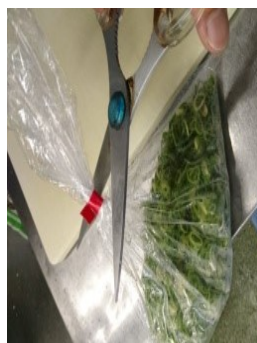
point

1. 切り込みの所に指をかけて矢印の方向に一気に開ける。
2. その際添える方の指は切り込みの下でしっかり支える。
3. 開ける方向によっては袋の下方に避ける可能性があるため**必ず**ザル等で受けて開封する。

※直接入れると水はね等で火傷する可能性が高まりますので徹底してください！

注意

←写真の様な袋は今後も継続しますので、シールの反対側をハサミで切り離さずに開封してください。



シール側では切らない！

4. ≪予備食≫

V-4. ①

①予備食のルール

予備食とは、例えば定食のメインが全て売り切れた際にお客様にお出しする追加のメニューです。

予備食を提供される際はルールに則って提供して頂きます様お願いします。

【基本の約束】

(1) 予備食は、**定食が全て売り切れてから提供**して下さい。

(2) 予備食は、**注文をいただいた数のみ調理**して下さい。

※1種類だけが売り切れて、他のメインが残っている場合は、まずは残っている定食をお勧めして下さい。

「それでも予備食の方がいい！」と言われるお客様には、
「**少々お時間を頂きますがよろしいでしょうか？**」
と一言お声掛けをして調理して頂きます様お願いします。

調理をする際、他にも並んでいるお客様が居られる場合は、まとめて調理出来る様、
「予備食(商品名)ご希望のお客様いらっしゃいませんか？」とお伺いしてみてください。



②予備食の種類

V-4. ②

メイン用

品名	単位	1人分	備考
とんかつ	枚	1枚	横付けはいりません。
唐揚げ	袋	5個付け	1袋約30個です。
エビフライ	尾		
ハンバーグ	個	1個と横付け	
(ソース付き)			

横付け用

コロッケ	個	メインと1個	
ポテトフライ	袋		1袋1kg
ポテトサラダ	袋		1袋1kg20人分です。
粒コーン	袋		1袋500g
ブロッコリー	袋		1袋500g

以上、日報にて発注して下さい。

予備食盛り付け例

- ※ 唐揚げ5個 コールスロー ブロッコリー等
- ※ とんかつ1枚 コールスロー ブロッコリー等
- ※ ハンバーグ1個 ポテトフライ50g コールスロー ブロッコリー等
- ※ エビフライ2尾 コロッケ1個 コールスロー ブロッコリー等

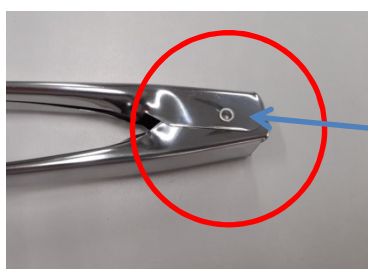
5. ≪トングの取り扱いについての注意事項≫

そのトング本当に安全ですか？

提供時、食品の盛り付け等に使用している
写真の様なタイプのトング。
使い勝手がよく、都給食の様々な店舗で見かけます。

しかしこのトング、経年劣化が進んでいくと
異物混入の原因となってしまいます・・・

特にその原因となっているのは、トングの結合部分！



ここ！



留め具

この結合部分を接着している留め具が外れ、商品の中に混入。
お客様に出てしまいます・・・

異物混入を防ぐ為にトングの種類を変更します！

今までは...



これからは...



結合部分が
無い
一体型のトング
に変更

現在店舗にある旧型のトングは使用禁止。回収します。
一体型のトングを店舗に送ります。それを使用する事によって

異物混入の原因を元から無くします！

マニュアルの内容は以上となります。

このマニュアルの内容をよく理解して頂き、お客様により良い商品の提供と、充実した楽しい職場を目指して頂きたいと思います。

下記の研修者一覧表のサインをして頂き終了となります。

お疲れさまでした。

研修者一覽表

[illegible]