



## 視点1

「安全・安心な食」を  
お届けするために

### すべてのプロセスを 自分たちの目で確認する

日清医療食品における食品の安全管理をお話するうえで避けては通れない事故があります。2008年秋、当社は「事故米不正転売事件」と「メラミン混入粉ミルク事件」に関連した商品を使用し、社会から大きな批判を浴びました。その根底には、製造物責任を法律どおりに受け止め、責任者であるメーカー様を信頼して最終商品のサンプリング調査のみに留まっていた当社の安全意識の不十分さがありました。体力が低下している患者様や咀嚼・嚥下が困難な方に全国規模で医療・福祉向けの食事を提供する私たちは、食品小売や産業給食を営んで

## 仕入れ商品の安全・安心

# 仕入れ商品の選定からご契約先事業所に届けるまで安全・安心を徹底する 仕組みとルールを強化し続けています。

日清医療食品は、食のなかでも最も安全・安心が求められる医療・福祉向けの食事を全国規模で提供する企業として、その責任の重大さを認識し、食材の仕入れ段階から厳しいチェックの仕組みを構築しています。

いる企業以上の厳しいルール・規程や安全文化を率先して策定・醸成していかなければならない社会的責任があるのです。

こうした反省と自覚のもと、当社は「二度と事故を起こさない」という決意を込め、安全管理の専門部署として「食品管理課」を設置するとともに、仕入れ段階から工場での製造プロセス、厨房での作業まで、すべて自分たちの目で見て安全・安心を確認、徹底する全社的な体制を構築してきました。

### 「製造プロセス」と「仕様」の 両面から安全性をチェック

全社体制のうち、私からは仕入れ段階での主な取り組みを紹介します。

食品の安全を確保するためには、入口で管理することがとても重要であり、当社では商品の調達・購買を担当するバイヤーが食品管理課と連携してチェックする仕組みを設けています。具体的には、バイヤーから申請された新しい商品については、食品管理課が仕様書やラベルなどに記載されている原材料、栄養成分、添加物などの商品情報を確認、試食も行い、候補を絞り込んでいきます。

次に、当部門が実際にメーカー様の工場を訪問する「工場監査」を実施します。これは、新商品の仕入れを検討する際には必ず、また既存商品に対しても3年に一度のペースで実施しているもので、食品安全の国際的な管理手法である「HACCP」の考え方を取り入れて作成した約150項目におよぶ「基準チェック表」に沿って製造プロセス一つひとつを評価しています。また、安全性を担保する適切な製造方法や手順が規程やマニュアルとして文書化されているか、製造記録として残っているかなどの書類監査も行い、工場ごとにAからDまでの4段階で評価しています。

また、製造プロセスをチェックする工場監査と同時に、残留農薬など「商品」としての安全性をチェックする「自主検査」も外部の専門機関に委託して実施しています。最近では東日本大震災の影響を踏まえて米の放射性物質検査を強化しています。

さらに、これらのチェックに加えて、当社では物流拠点での商品保管状況を確認する「物流監査」や、ご契約先事業所からのクレームなどについてメーカー様と改善策を協

議する「品質協議会」などの取り組みを進めています。

ちなみに、これまでお話ししてきたのは、本社での調達「セントラルバイイング」の安全管理の仕組みですが、地域性のある食材や牛乳や豆腐など日配品と呼ばれる商品を支店単位で仕入れる「ローカルバイイング」においても工場監査など同様の仕組みを構築しています。

### 安全を見る「眼」を養い、 社会から信頼される企業に

食品管理課を開設して4年、工場監査を本格化して約3年ほど経過し、年間のクレーム数、発生率は着実に下がっていますが、安全・安心の取り組みは、マニュアルや仕組みをつくってそれで終わるものではありません。重要なことは、私たち社員一人ひとりの安全を見る「眼」を養っていくこと。食品は種類が多く、製造技術の進歩も急速です。こうしたなか、工場監査にしてもメーカー様の品質・安全のご担当者と対等なやり取りができる知識がないと、ただの工場見学で終わってしまいます。そこで当社では、各種の研修に「食品安全教

育」を取り入れることはもちろん、食品管理課に所属する監査員全員がISO22000など食品安全の国際認証規格についての知識を修得することを目指しています。

これからも業界リーダーとしての一層の自覚を深めながら活動のレベルアップに挑戦し、「日清医療食品の食事なら安心」という確固たるブランドを築き、社会から信頼され、また同業者の見本になるような企業を目指していきたいと思ひます。

### Voice 株式会社大冷様

日清医療食品さんとともに「商品開発」「品質管理」のレベルを高め、社会課題の解決を目指していきます。

「工場監査に来られる日清医療食品さんと私どものお付き合いは長く、かれこれ30年になりますが、とくにこの15年ほどは、当社事業の7割を占める「骨なし魚」を中心に緊密なお取引関係を結ばせていただいています。というのも、そもそも「のどに骨が刺さることがなく、お客様に安心して召し上がっていただける骨なし魚をつくってほしい」というご要望をいただいたのがまさに日清医療食品さんからで、以来、基礎研究から商品開発、量産技術の確立まで、時に厳しい評価を頂戴し、時に励ましの言葉をいただきながら今まで歩んできたわけです。おかげさまで、10年前に太刀魚の骨なし魚の開発に成功して以来、骨なし魚のラインアップは現在、4年前に発売した「楽らくクックシリーズ」を含め



て100種類まで増えました。そんな日清医療食品さんの、当社にとっての存在感を端的に申し上げると、医療・福祉向けの食事に特化した会社ならではの具体的なニーズ・ご要望を頂戴できる貴重な、そして唯一無二の存在ということです。日清医療食品さんのニーズ・ご要望に応えることで、商品開発、品質管理、人材育成…さまざまな面でレベルアップを図ることができました。たとえば商品開発面で言うと、「楽らくクックシリーズ」では、医療や介護の現場を知る立場から、「調理後、時間が経つにつれ魚が硬くなる」というテーマを頂戴しました。医療・介護の食事は一般外食と異なり、つくりたてを提供することができません。これは当社では気づかなかったことで、現場を重視する日清医療食品さんならではの指摘でした。こうして実現した商品は、当社の技術力の向上、他社商品との大きな差別化ポイントにつながっています。一方、品質管理面でも、日清医療食品さんの工場監査では数多くの製造現場を見て改善してきた実績をもとに、いつも論理的で具体的・実践的な――「なぜそうしなければならない

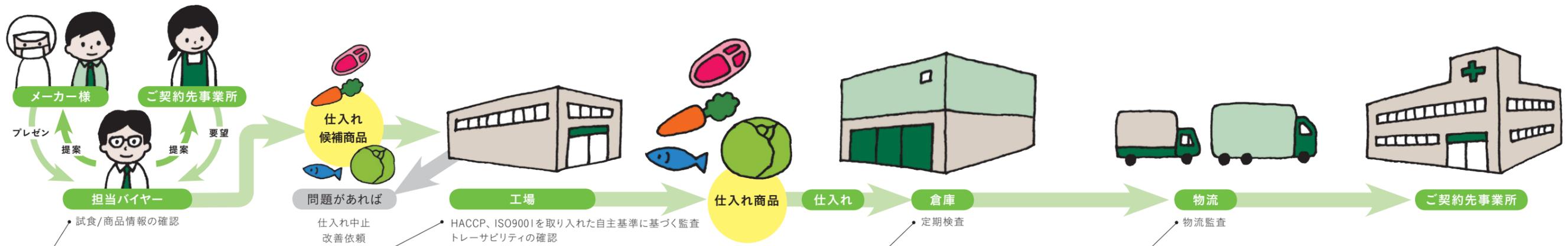


骨なし魚事業本部  
技術開発部  
技術開発課 サブリーダー  
**豊 華子 様**  
ぶんの はなこ

取締役  
骨なし魚事業本部  
本部長  
**神尾 千尋 様**  
かみお ちひろ

執行役員  
広域事業部  
部長  
**高付 広昭 様**  
たかつき ひろあき

か」について、医療や介護の現場の様子とともにお話しされるため、当社の社員の「モノを見る目」や「安全に対する考え方」が鍛えられ、大変感謝しています。また、監査の結果や改善を経営層とともに共有する「マネジメントレビュー」の仕組みを要請いただくなど、レベルの高い監査をしていただいていると実感しています。医療や介護の現場では今後、食に対する安全・安心が一層求められるとともに、人材不足のなかで調理の簡便化・省力化が一層求められるようになります。こうしたなか、「楽らくクックシリーズ」の開発・販売に象徴されるように、日清医療食品さんのニーズ・ご要望に応えることは、ビジネスの枠を超えて、「事業を通じて社会課題を解決していく」CSR活動にも通じています。今後も日清医療食品さんとのWIN-WINの関係を強化していくことはもちろん、当社も幅広く社会の課題に目を向けた新たな価値を創造し、お客様やお取引先、社員とともに成長を分かち合っていくと思ひます。」



**試食/商品情報確認**



メーカー様から提案があった商品やご契約先事業所のニーズに沿った商品を、バイヤーが「当社にふさわしいものかどうか」——飲み込みやすいか、柔らかいか、などを基準に商品を絞り込み、食品管理課に仕入れを申請。食品管理課は、仕様書やラベルなどに記載されている原材料、栄養成分、添加物、生産地などの商品情報を確認し、試食も行います。候補となる商品情報はすべて商品データベースに入力し、万一、原材料由来の問題が発生した場合でも迅速なトレスバックができるようにしています。

**工場監査【工程監査】**



仕入れ候補商品を製造している工場を対象に工場監査を行います。工場監査は大きく「工程監査」と「書類監査」に分かれており、「工程監査」では工場内に立ち入り、荷受けから配送までの全工程を「基準チェック表」を活用してチェックするとともに工程担当者で対話しながらリスクを一つひとつ確認していきます。

**【書類監査】**



「書類監査」では、マニュアルや規程などの文書、製造記録などの書類をチェックします。検査の結果はAからDまでの4段階で評価し、AからCランクの工場については、必要に応じた改善案を1ヵ月以内に頂戴できるよう要請しています。また、Dランクの工場とは取引を行いません。

**定期検査**



安全性の確認のため、外部の検査機関で年間約500検体の定期検査を実施しています。残留農薬検査のほか、米については放射性物質検査も実施しています。

**物流監査**



商品の品質・安全性は、運送や保管段階の温度・湿度推移などによっても大きく変化します。そこで「物流管理課」が、物流委託会社に対して「物流監査」を実施しています。全国の倉庫・中継点を巡回しながら食材の扱いや温度管理体制などをチェックしています。

**品質協議会**



患者様や入所者の皆様、お客様、ご契約先事業所などからのクレームを年度ごとに集計・分析したうえで、「品質協議会」を開催。仕入先の営業・品質管理担当者と直接対話しながら情報を共有。改善への要望をお伝えしています。

**精米プロセスをグループ会社で一元管理**

日清医療食品は、「すべての食材と製造プロセスを自分たちの目で見て安全・安心を確認・徹底する」という方針のもと、日々の食事に欠かせないお米を精米し、ご契約先事業所に届ける精米センターの開設を進めてきました。2012年11月には、グループ会社である(株)アグリックによって、北海道を除くすべての地域への配送が可能になり、ご契約先事業所に配送されるお米の一元的な供給体制が整いました。各センターでは現在、入庫時か

ら精米後まで、統一した基準を用いて品質検査を実施し、基準をクリアした安全・安心でおいしいお米を全国のご契約先事業所に届けています。



入庫時品質検査



精米時抜き取り検査

**検査項目**

- 入庫時 抜き取りによる品質の確認
- 荷受時 機械にて異物・破損の確認
- 精米時 抜き取りによる品質の確認
- 精米後 各分析器<sup>※</sup>で品質の確認

各工程すべての検査項目をクリアしたお米を出荷

※お米自体の水分量や白さ、水に浸した際に割れるかなど総合的な検査を実施。

**(株)アグリックの東北センターで産地指定米を導入**

(株)アグリックの東北センターでは、2012年産玄米の一部を、大手米穀卸である(株)神明様と協力して、「契約栽培」を行っています。生産農場である雁音農産開発(有)様(宮城県大崎市)では栽培時から生育過程を記録しており、より安全で安心な玄米を利用することができます。雁音農産開発(有)様は、栽培記録だけではなく、季節ごとに生き物調査を実施し、カレ



ンダーに記録するなどして田んぼがある環境と生態系の変化を確認するなど、自然とともに生き、育まれる「自然環境共生米」を生産しています。



### 視点1

「安全・安心な食」をお届けするために

### 「安全・安心への思い」を利用者の皆様に

厳しく安全管理された食材を、医療・福祉施設などの患者様や入所者の皆様に「食事サービス」として安心して召し上がっていただく——。私たち衛生管理室のミッションは、ご契約先事業所の衛生管理を通じて、仕入れから始まる当社の「徹底した衛生管理」によって“安全・安心への思い”を皆様に確実にお届けすることです。

このミッションを果たすために、衛生管理室では、ISO9001やHACCPなど国際的な品質・安全規格の要求事項を満たしながらも、調理後すぐに提供するという独特の方法に合わせた「品質マニュアル」を2000年に作成し、日本品質保証機構（JQA）の認証を

### 厨房での安全・安心

## 施設の皆様とともに、衛生管理ノウハウを蓄積しています。

日清医療食品は、食中毒事故を発生させないために、実際に調理を担う厨房の衛生管理活動を、本社や支店が連携してサポートする体制を確立しています。

取得しました。現在は、ISO認証事業所で学んだ品質管理手法を他のご契約先事業所へ水平展開しています。一方、衛生管理については、法令などの遵守に加え、当社のノウハウを盛り込んだ「N's衛生管理マニュアル」を作成。以降、改訂を重ねながらその都度各ご契約先事業所で働く当社社員に配布・指導しています。

### 衛生管理のレベル向上へ、本社、支店、ご契約先事業所が連携

もちろん、マニュアルを配布するだけで衛生を保つことはできません。そこで当社では2002年から、専門教育を受けた本社の衛生インスペクターが各ご契約先事業所を訪ね、衛生状況を実地で調査、聞き取りし

ながら検証する「事業所衛生点検」を実施しています。

新規のご契約先事業所は、この衛生点検を原則実施することにしており、加えて全国に4,915ヵ所（2012年11月末現在）あるご契約先事業所についても、地域的なバランスを踏まえて衛生点検を実施しています。また、衛生点検の際には、食中毒を防ぐために洗浄度を測る「ATP拭き取り検査」や細菌の有無



を確認する「スタンプ検査」など、科学的な視点での検査も同時に実施しています。

こうした本社側からの働きかけとともに、ご契約先事業所においても月1回以上、「N's衛生管理マニュアル」の落とし込み状況を確認する「事業所総点検表」を用いた「セルフチェック」を施設の皆様の協力のもとで実施しています。

さらに、本社が行う衛生点検の評価、ご契約先事業所のセルフチェックの結果は、それぞれ支店に集められ、衛生インストラクターや衛生委員で構成される「衛生管理委

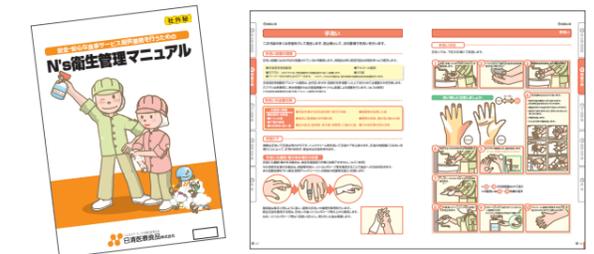
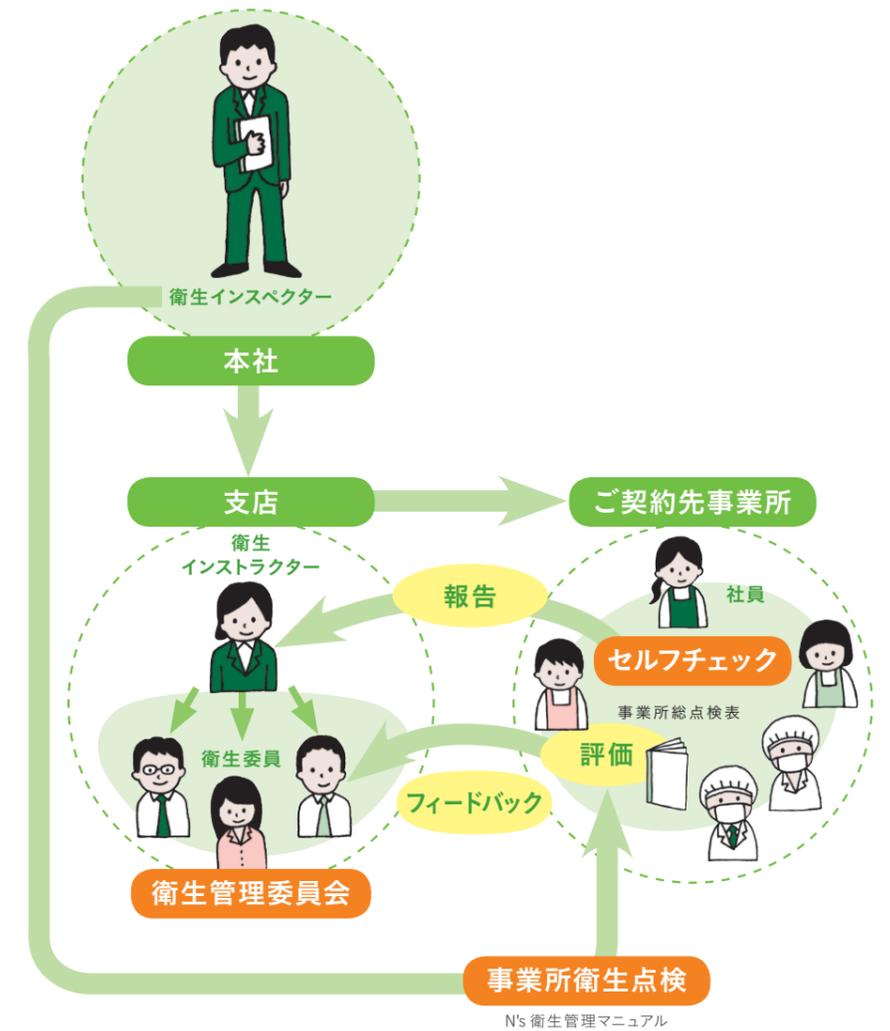
員会」で情報共有しています。また、委員会が出された改善の指針などは、衛生委員が各ご契約先事業所を巡回して直接伝えるようにしています。

### 評価の透明性を高めて社員の意識を向上

本社、支店、ご契約先事業所など組織間の連携の仕組みをつくる一方で、各ご契約先事業所で働く当社社員がお互いに学びながら切磋琢磨していけるような仕組みをつくっています。全国各地の取り組みや評価については、共有財産として、本社・衛生インスペクターが各支店の衛生管理委員会などへ赴き、随時アドバイスを行い、改善意識を確認しています。これによって、いい意味での競争意識が働き、ご契約先事業所で働く当社社員が一体となって評価を高めていこうという雰囲気生まれています。

さらに、2011年6月からは、社内のイントラネット上に「衛生管理室サイト」を立ち上げて、衛生のあれこれについて質問ができる「FAQコーナー」を設けました。医療機関や福祉施設はそれぞれに衛生環境が異なります。社員の意識が高まったことで、衛生管理に関するさまざまな疑問が生じるようになり、それに応えるコンテンツとして整備しています。

食の安全・安心へのニーズは高まる一方で、当社は、これからも組織連携的な仕組みと人が学び合う環境整備を両輪に、さらなる衛生管理のレベル向上に努めていきます。



## ご契約先事業所が保健所長表彰を受けました

さいたま市にある特別養護老人ホーム「けやきホームズ」は保育所を併設しており、幼児から高齢者までの幅広い方々に食事サービスを提供しています。2009年度には、保健所の視察において、検査表100点満点中90点と高い得点を得て「さいたま市食品及び環境衛生関係者保健所長表

彰」を受けました。また、これに関連して施設の理事長から当社に感謝状を頂戴しました。「表彰を受けて以来、高い衛生感度を維持していくために、スタッフ全員が新しい気づきや改善点を日常的に話し合える環境づくりに努めています。

衛生管理室 衛生企画課

大嶽 淳一  
おおだけ じゅんいち

