

品質保証 レポート 2015

2014年度報告

確かな安心を 支えています。

コープこうべでは、
店舗や協同購入センターで販売する商品を
安心してご利用いただくために、
さまざまな「品質保証」の取り組みを
行っています。

2014年度の主な取り組みをご紹介します。

INDEX

2014年度のトピックス	1
点検・調査	3
くらしの情報センターレポート	5
商品検査センターレポート	7

2014年度のトピックス

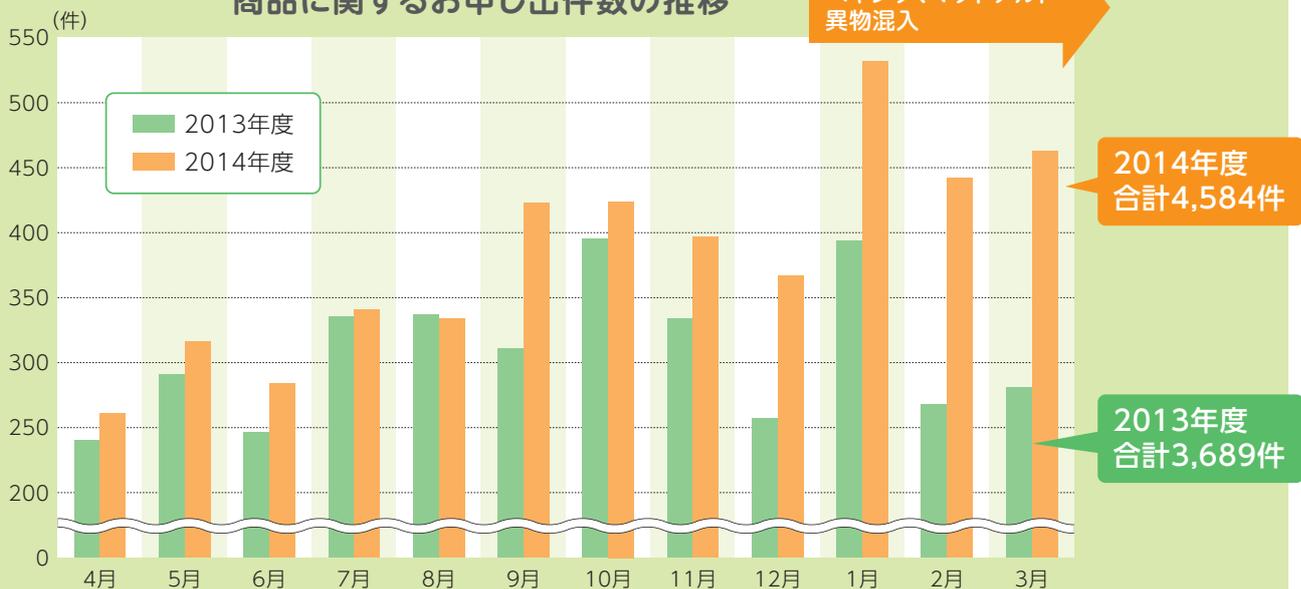
商品に関するお申し出は前年比124%と増加

→くわしくは9ページに

組合員から寄せられるお申し出は、2015年1月から急増しました。これは、食品への異物混入がインターネットで情報拡散したことや報道で大きく取り上げられたことにより、組合員の関心が高まったためと考えられます。



商品に関するお申し出件数の推移



お申し出データを管理するシステムを変更しました

2014年11月より、全国の生協と商品に関するお申し出情報を共有できる情報管理システムに加入しました。これにより、同様のお申し出が全国で発生していないかなどの情報が簡単に検索できるようになり、商品事故の予兆感知や早期発見などにつながっています。



くらしの情報センターを開設しました →くわしくは5ページに

2014年11月、コープベルとめーむ問合せセンターが一つになり「コープこうべ くらしの情報センター」として新たなスタートを切りました。

いただいた声をその場でシステムに入力し、一元管理を行うことで、より早い情報の共有が可能となりました。

組合員の声を元に業務改善を図り、組合員満足の向上に結びつけるための情報発信や問題提起を行っています。





コープスと日生協CO・OP商品の共同開発をすすめています

コープこうべでは、2種類のコープ商品を取り扱っています。一つはコープこうべの組合員の声により独自に開発した「コープス」、もう一つは全国の生協組合員の声を反映させて日本生協連が開発した「CO・OP商品」です。コープスには、コープこうべとしてこだわりをもって大切に育ててきた商品としての魅力がある一方、CO・OP商品には、利用結集による価格メリットなどを全国の組合員と分かち合えるという強みがあります。

現在、コープスとCO・OP商品それぞれの強みを生かして既存のCO・OP商品を改善したり、新たなCO・OP商品を開発するといった取り組み（共同開発）を進めています。CO・OP商品の工場点検は日本生協連が行うのが基本ですが、共同開発商品の工場には一部コープこうべとしても同行するなど、品質保証面においても共同で取り組んでいます。



食品表示のルールが変更になりました

2015年4月に「食品表示法」が施行され、食品表示のルールが一部変更になりました。これに伴いコープスについても、加工食品は5年以内、生鮮食品は1年6ヶ月以内に表示内容を変更する必要があります。2014年度から2015年度にかけて、ルール変更に関わる情報を収集、整理しているところです。

なお、2014年度は総合品質保証室や商品検査センターの職員が新規商品100品目の表示案をチェックした他、「めーむ」の紙面、POPの表現などについても適宜チェックを行いました。

ルール変更で表示はどう変わる？ 変更となるルールの一例

現行の表示

名称	洋菓子
原材料名	卵、砂糖、小麦粉、生クリーム、コーンスターチ、植物油脂、ソルビトール、乳化剤、膨張剤、香料、(原材料の一部に大豆を含む)
内容量	8個
賞味期限	枠外下部に記載
保存方法	直射日光、高温多湿の所を避け、常温で保存してください。
製造者	●●食品株式会社 A3 大阪府●●市◆◆町1-1

栄養成分表示(1個あたり)	
エネルギー	136kcal
たんぱく質	2.0g
脂質	6.1g
炭水化物	18.1g
ナトリウム	58mg

賞味期限 2015.8.31

新ルールに則った表示

名称	洋菓子
原材料名	卵、砂糖、小麦粉、生クリーム、コーンスターチ、植物油脂／ソルビトール、乳化剤、膨張剤、香料、(一部に小麦・卵・乳成分・大豆を含む)
内容量	8個
賞味期限	枠外下部に記載
保存方法	直射日光、高温多湿の所を避け、常温で保存してください。
製造者	●●食品株式会社 ▲▲工場 兵庫県▲▲市■町3-10

栄養成分表示(1個あたり)	
エネルギー	136kcal
たんぱく質	2.0g
脂質	6.1g
炭水化物	18.1g
食塩相当量	0.1g

賞味期限 2015.8.31

原材料と添加物を明確に区分します。(記入欄を分ける、改行する、間に「/」を入れる、といった方法が認められています。)

アレルギー物質を末尾にまとめて表示する場合は、原材料名として既に表示されているものも含め、すべて列記します。

製造工場を表す「製造所固有記号」(この商品の場合「A3」)の表示は、同一商品を複数の工場で製造している場合を除き、認められません。本社ではなく工場の住所を表示します。

加工食品には「栄養成分表示」が義務づけられます。また、これまで「ナトリウム」として表示されていた項目は「食塩相当量」として表示します。

点検・調査



コープこうべ独自で取り扱う商品の製造工場を訪問し、管理状況の点検・調査をしています

コープスなどコープこうべ独自で取り扱う商品の製造工場には、初回製造前に訪問し、製造委託先として問題ないことを確認したうえで製造をお願いする他、製造委託してからも計画的に訪問しています。

2014年度は147件の点検を行い、管理状況に問題が見られた工場には改善をお願いしました。



コープスみんなの白たまごの選別包装工程

工場でチェックする内容は？ チェック項目の一例

■製造能力は？

必要量が無理なく製造できるか

■品質管理体制は？

担当者が配置され、検査結果によっては出荷止めなどの対応ができるか

■原料の管理状況は？

定められた原料が無理なく調達でき、間違いなく使用されているか

■トレーサビリティは？

製品から原料へのトレース(追跡)ができるしくみになっているか

■工程管理状況は？

温度管理や機器の作動確認などが、工場のルール通りに実施、記録されているか

■作業場や器具の衛生管理は？

清掃や洗浄が行き届き、不要物の持ち込みや放置はないか

■作業者の衛生管理は？

手洗いや服装、体調管理のルールが徹底されているか



2014年度の工場点検件数

新規で製造をお願いする工場の事前点検	14件
お申し出や商品事故の発生原因や再発防止策などに関する点検	2件
原材料に関する取り決めや工程管理状況、製造環境などの点検	96件
食中毒発生リスクの高い工場に関する衛生管理状況の点検	13件
その他 (特定の時期のみ大量に製造する「おせち」の点検など)	22件
合計	147件



コープスサーモントラウトの原料加工工程



店舗や協同購入センターにおいて商品の品質を保証するため、表示や衛生管理などの点検をしています

コープこうべには店舗や協同購入センターなど、さまざまな供給形態があります。いずれの事業所でも商品の品質を保証し安全な商品をお届けするため、店舗事業部や宅配事業部などと連携し、売場の表示内容や作業場の衛生管理状況などについて点検を行っています。

事業所でチェックする内容は？ チェック項目の一例

■作業場や器具の衛生管理は？

清掃や洗浄が行き届き、不要物の持ち込みや放置はないか

■売場の表示管理は？

商品の名称や原産地名など必要項目が正しく表示されているか

■冷蔵庫や売場の温度管理は？

定められた時間帯に温度を確認、記録しているか

2014年度の訪問点検事業所数

■コープ店…**99店舗**(全店)

■コープミニ…**61店舗**(全店)

■協同購入センター **25センター**(全センター)

夕食宅配事業「まいくる」の拠点については、お届けする弁当の温度管理状況などについても確認。(25センター中15センター)

■移動店舗…**5店舗**

移動店舗の車両7台中5台について、積み込みや陳列などの作業、温度管理状況などを確認。

■テナント…**66店舗**

株式会社コープフーズが展開する「愛菜」「シェフクック」を合わせて30店舗、株式会社コープベーカリーが展開する「小麦の森」9店舗、その他のテナント27店舗を訪問。従来は衛生点検が中心でしたが、商品の表示や売場のPOP表示に関する点検を強化し、表示違反が見られた店舗については関連部署と連携して個別に改善要請しました。



こんな表示を見つけたら、改善をお願いしています!

問題

どこがダメなのか、わかりますか?

▶▶▶ 答えは下部に



1



2

ヒント ここには原材料名が書かれています。



3

ヒント この商品にはラベルが貼付されていません。

くらしの 情報センター レポート

組合員の声を聞き、
改善につなげる



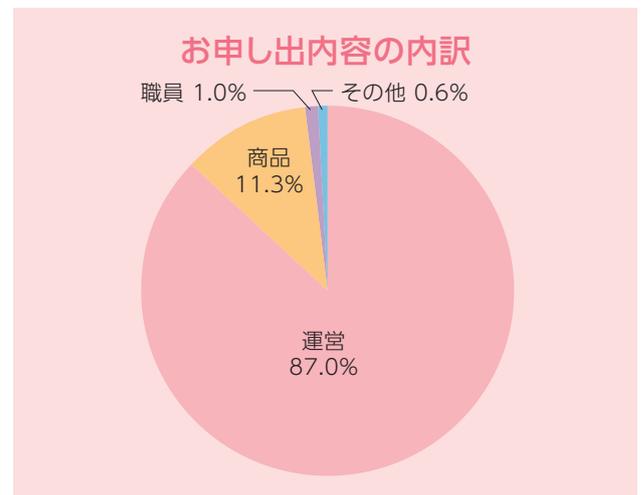
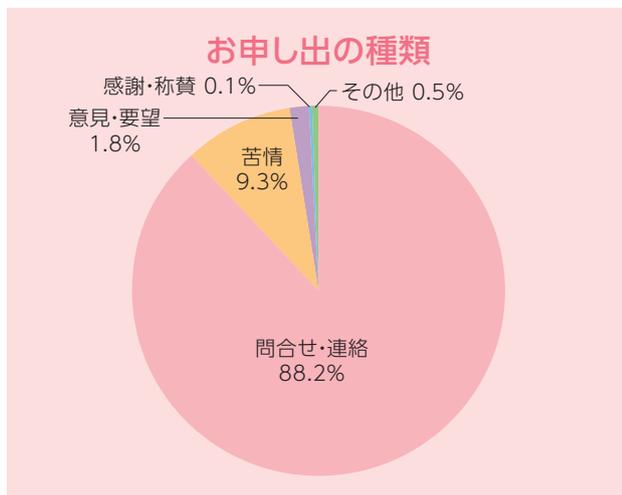
2014年11月に新たに開設された「コープこうべ くらしの情報センター」は、組合員の声を直接お聞きする窓口として、365日年中無休で対応しています。

お寄せいただいた声は、コープこうべの運営や商品、業務などの改善に生かされています。

2014年度お申し出状況

くらしの情報センターへのお申し出は、年間668,105件でした。お申し出の種類で最も多いのが「問合せ・連絡」で全体の9割近くを占め、次いで「苦情」、「意見・要望」となっています。

また、お申し出の内容は、「運営」に関する内容が最も多く、全体の9割近くを占めています。具体的には、宅配の配達時間や配達商品の問合せ・連絡などです。次いで「商品」に関するお申し出が多くなっています。



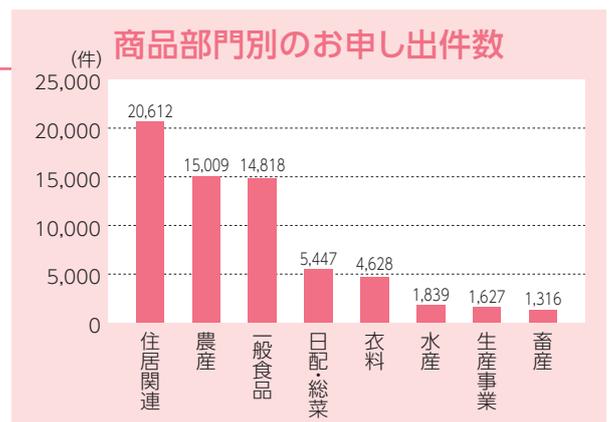
2014年度お申し出の特徴

2014年7月に他社が中国から仕入れた鶏肉製品に保存期限切れがあったとの報道があり、「コープスチキンナゲットは大丈夫か」「鶏肉の産地はどこか」等のお申し出が多数寄せられました。店舗、宅配とも該当工場で製造された商品の取り扱い・取引はないことを確認し、対応しました。2015年1月以降は、異物混入の報道が大きく取り上げられたため、異物混入のお申し出が多く寄せられました。

商品に関するお申し出状況【部門別】

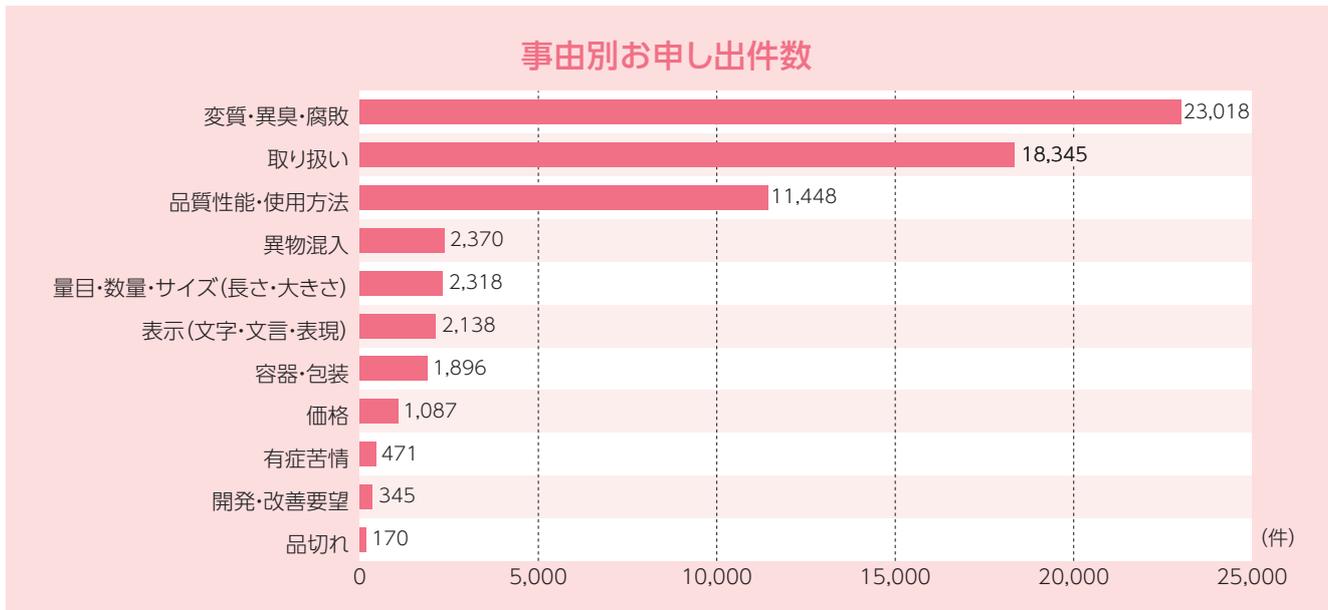
商品に関するお申し出は、1年間で75,370件寄せられました。部門別では、多い順に、住居関連、農産、一般食品となっており、この部門で全体の7割近くを占めています。

内容を見ると、住居関連、一般食品では宅配の商品カタログ「めーむ」への取り扱い要望や、掲載予定、品質・性能についてのお申し出が多くなっています。また、住居関連では使用方法についてのお申し出も多くなっています。農産では、7割以上が「傷み」についてのお申し出です。



商品に関するお申し出状況【内訳】

商品に関するお申し出の原因で最も多いのは、「変質・異臭・腐敗などの品質不良」、2番目は「商品の品揃、カタログ掲載情報など、取り扱いに関すること」、3番目は「品質性能や使用方法に関する問い合わせ」で、これらで全体の約7割を占めています。



声による改善活動

くらしの情報センターでは、「VOC (Voice Of Customer) 活用委員会」を設置し、毎週、その週に寄せられたお申し出の中から「改善すべき声」を抽出し、改善提案を行っています。商品カタログ「めーむ」掲載商品の表示に関する要望など、小さなことも聞き漏らさず、改善につなげています。

寄せられたご意見例

紙面ではツナの原材料が「まぐろ」なのか「かつお」なのか、缶の写真の字が小さくて判別できない。

紙面に「まぐろ使用」または「かつお使用」と記載するようになりました。



コープこうべへのお問合せやご意見・ご要望はこちら

コープこうべ くらしの情報センター

■お問合せ (無料)

■携帯電話・IP電話 (有料)

☎ 0120-44-3100 ☎ 06-7636-2000

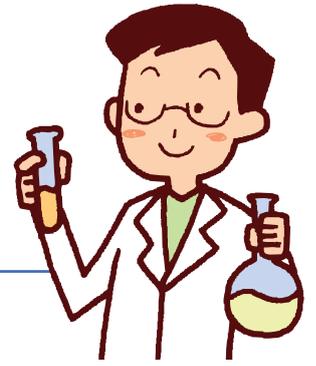
年中無休 火～金曜日 8:30～19:30、土～月曜日 8:30～18:00 (※12月31日～1月3日 8:30～18:00)

ボクも
聞いてみよっと!



商品検査 センター レポート

検査を通じて科学の目で
品質や安全を支えます



商品検査センターの概要と2014年度実績

- 開設／1967年
- 体制／21人(うち正職員は12人)
- 経費／1億4,058万円(供給高比0.06%)

検査項目	検査内容	検査件数
残留農薬検査	一斉分析約440農薬	435
食品添加物検査	保存料、着色料、発色剤、漂白剤、防かび剤など	82
品質管理項目	ヒスタミン、油の酸化・過酸化物質など	27
臭気物質	石油臭、ナフタレン臭など	45
動物用医薬品検査	抗生物質、合成抗菌剤	32
重金属検査	カドミウム(米・貝類)、鉛(貝類)	105
放射性物質検査	セシウム134、セシウム137	909
栄養成分検査	食品工場生産品(パン・豆腐など)のたんぱく質、脂質など	92
微生物検査	一般生菌数、大腸菌(群)、黄色ブドウ球菌など	8,287
アレルゲン検査	食品工場生産品のアレルゲン(牛乳・卵・小麦など)	69
衣住関検査	包材表示などの確認、品質性能試験など	112
官能検査	組合員モニターによる評価(人の五感を使った評価)	55
お申し出検査	異味・異臭、異物混入、簡易毒物検査など	4,584
合計		14,834

見学案内

2014年度は、653人(27件)の見学がありました。組合員を中心に、さまざまな団体がセンターを訪れました。

組合員	450人
職員	34人
生産者	43人
行政関係	5人
他生協	53人
その他・一般	68人
合計	653人

講師活動

食品添加物についての学習会や食の安全・安心を考える学習会など、15件のべ546人に実施。

店舗抜き取り微生物検査

店内加工の刺身や焼き魚、焼き豚、ローストチキン、カットフルーツなどは

- ①人の手で加工するので微生物汚染を受けやすい
- ②家庭で加熱調理せずそのまま食べられるという理由から、食中毒リスクの高い商品です。これらの商品が衛生的に作られているかを確認するために、毎年、コープの店舗から商品を抜き取って微生物検査を実施しています。

2014年度は6月から8月の夏場の2ヶ月間に100店舗から436品を抜き取り、検査を行いました。その結果、問題のあった数店舗については衛生指導後に再検査を行い、改善できたことを確認しました。



夏場は店舗から抜き取った商品が毎日のようにセンターに届きます



抜き取った刺身の微生物検査

放射性物質検査の結果

	件数	結果
2011年度	946件	945件 検出せず／1件 検出*
2012年度	1,637件	検出せず
2013年度	1,316件	検出せず
2014年度	909件	検出せず

※静岡県産茶葉から放射性セシウムが当時の暫定規制値500ベクレル/kgを下回る178ベクレル/kg検出。お湯で抽出し、飲むお茶にして検査し、検出しないことを確認しました。



家庭の食事からの放射性物質摂取量調査、初の不検出

コープこうべを含む、7生協が共同で2011年から実施している、東日本を中心とした18都県の組合員を対象にした食事調査で、放射性セシウムが初めて不検出となりました。

今回の調査は2014年7月～2015年2月に実施。参加各世帯に2日間の食事計6食と間食を1人分多く作ってもらい分析しました。検出レベル(1ベクレル/kg)を超えた割合は、2011年度4.4%、2012年度1.8%、2013年度1.6%と徐々に減少し、2014年度にすべて「検出せず」という結果になりました。

放射性物質の検出割合は年度を追うごとに減少してきています。今後も引き続き摂取量調査を続け、科学的な視点で東北の組合員の心の復興の一助になればと考えています。

結果について	サンプル数	不検出件数・割合	検出件数・割合	検出最大値
2011年度	250件	239件(95.6%)	11件(4.4%)	11.7ベクレル/kg
2012年度	671件	659件(98.2%)	12件(1.8%)	4.2ベクレル/kg
2013年度	435件	428件(98.4%)	7件(1.6%)	3.7ベクレル/kg
2014年度	256件	256件(100%)	0件(0%)	検出せず

検出限界:セシウム134、137各々1ベクレル/kg

見学会・講師活動

3月14日(土)に生活文化センターで開催された『祭inすみよし』に合わせて見学会を実施しました。クイズラリーを行ったり、体験コーナーを設け、約50名の親子連れでにぎわいました。

その他、親子連れの組合員を対象にした『手洗い&糖度測定実習』や、『食の安全・安心』などをテーマにした講師活動などを実施しました。



商品検査センター見学会

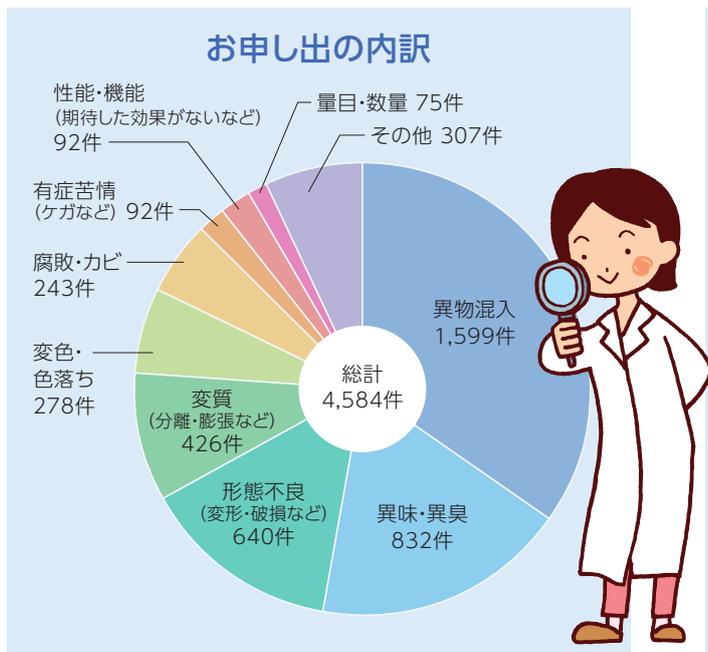


糖度測定



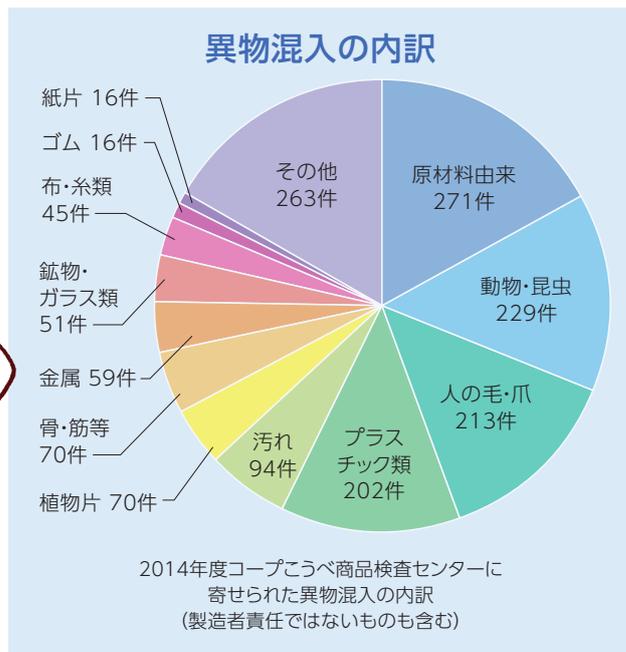
商品検査センターに寄せられたお申し出の内訳

2014年度は、計4,584件(前年比124%)のお申し出が寄せられました。異物混入が最も多く、全体の35%、次いで異味・異臭(18%)、形態不良(14%)の順でした。



異物混入のお申し出が前年度より4割増えました

2014年末から2015年1月にかけて異物混入事例の報道が増えたことにより、商品検査センターに寄せられる異物混入のお申し出も増加しました。



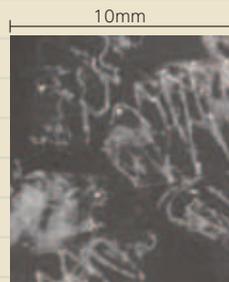
商品検査センターに寄せられたお申し出事例 異物混入

「生新子」から半透明の浮遊物が出てきた

生新子を洗うと、半透明の浮遊物が出てくるのお申し出がありました。浮遊物は大きさ10mm×5mmくらいでやわらかくぬるぬるしており、かなりの量が新子に混じていました。顕微鏡で観察したところ、横縞の白い筋状の様子が数本認められ、ややまるくまるまっており、生物のようです。

兵庫県の水産試験場に確認したところ、これはサルパといわれる動物性プランクトンで、ちょうど播磨沖に大量繁殖しているとのことでした。サルパは時々大量発生して漁網を目詰まりさせるので、漁師さんにとってはやっかい者ですが、私たちの食卓に上がるサバやカワハギなどにとっては大切な餌であり、海の生態系を支える生き物です。

取り除くことは実質難しく、召し上がられても健康を害することはないと思われます。



生新子に混じていたサルパ

調理したうどんから針金のようなものが出てきた

異物は定期的に波打った針金のようなもので、外観や形状から金属製のアミやザルの一部と思われました。製造工程を確認したところ、同様のものは見当たらず、ステンレスタワシの使用もありませんでした。

また商品は、包装工程で必ずエックス線異物検査器を通りますが、お申し出の異物は確実に検出することができ、これらのことから、製造工程で混入した可能性は低いと思われました。

このように、調査した結果異物そのものの特定はできても、混入経路が特定できない(製造工程での混入の可能性が低い)事例は多く、検査員を悩ませています。



お申し出の針金のようなもの

針金はどこから入ったんだろうアミ?ザル?うーん...



「におい」のお申し出に対応するために 物流センターや食品工場で 「におい」のトレーニングを実施しました

商品検査センターでは、2008年に起きた中国製冷凍餃子中毒事件以降、「においがおかしい」というお申し出に的確・迅速に対応するため、「においの検査体制」を強化してきました。

においの検査には、『機器による分析』と、ヒトが実際ににおいを嗅ぎ分ける『官能(かんのう)検査』の2種類があります。この『官能検査』の能力を高めることで、いち早く商品の異常を見つけ、お申し出の拡大防止につながるよう、製造や物流の最前線で働く職員に対し、「におい」のトレーニングを実施。約60名の職員が参加し、においの知識を学び、嗅ぎ分けなどを体験しました。



六甲アイランド食品工場でのトレーニング風景



魚崎浜ドライ集配センターでのトレーニング風景

商品検査センターに寄せられたお申し出事例

異臭

「もちり蒸しパンよもぎ」が防虫剤のにおいがする

検査員による官能検査の結果、よもぎのにおいの中に、ほのかにカビ臭を感じました。原料よもぎを取り寄せて検査をしたところ、「ボルネオール」という物質が検出されました。

ボルネオールは、よもぎにもともと含まれる物質ですが、量が多いと人によっては防虫剤に使用される樟脳(しょうのう)や、カビ臭のように感じられます。よもぎ本来の成分ですので、食べても問題ありません。

よもぎを使用した商品の異臭事例は過去に何度かありましたが、全てよもぎ由来のにおいであり、問題ありませんでした。



「フードプラン洋にんじん」が薬くさい

2014年春に収穫された「フードプラン洋にんじん」が薬くさいというお申し出が多発しました。検査員による官能検査を行ったところ、「にんじん臭」を強く感じ、機器分析の結果、にんじん本来の香り成分(特に土臭いと感じる成分)が多く含まれていることがわかりました。

産地に確認したところ、天候の影響により生育が早くなり、人参の栄養分が高くなり肥大化した傾向にあったため、においが強くなったと思われました。にんじん由来の成分ですので、食べても問題はありません。



組合員の声で改善した商品

CO・OP はちみつレモン、 はちみつブルーベリー

コープスから
CO・OPへ

「容器が重く、かたくて絞りにくい」という声を受け、量目を減らし、持ちやすい容器にしました。レモンの果汁と果皮は瀬戸内産のレモンを使用。ブルーベリーはまるごとの果実を砕いており、果実の食感や風味が味わえます。



CO・OP たまご豆腐

コープスから
CO・OPへ

「個包装にも賞味期限の印字をしてほしい」という声を受け、外袋だけでなくカップ1つ1つに賞味期限の印字を入れました。とうふ、添付のタレとともに、だしの風味を向上させ、よりおいしくなりました。



CO・OP 直火焙煎 カシューナッツ

コープスから
CO・OPへ

コープスの直火焙煎の良さを生かし、CO・OP商品が採用していた保存に便利なチャックシール付きパッケージと組み合わせました。



コープス 熟成ロイヤル

小麦粉をより上質なものに変更し、素材の甘みをひき出し、より風味のある味わいにしました。また、パッケージをリニューアルし、栄養成分表示やアレルギー表示など、組合員の関心の高い情報を前面に大きめに記載しました。



エネルギー	たんぱく質	脂質	炭水化物	ナトリウム	本商品に含まれるアレルギー物質
190kcal	6.1g	3.2g	34.7g	380mg	小麦・乳
栄養表示:1枚あたり			食塩相当量 1.0g		



コープこうべ
キャラクター
こーぴー



2015年7月発行

生活協同組合コープこうべ

総合品質保証室
くらしの情報センター
商品検査センター