

2015年度報告

安心を支えるたしかな目

コープこうべでは、

店舗や協同購入センターで供給する商品を 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。

2015年度の主な取り組みをご紹介します。

INDEX

品質保証の流れ1	
2015年度のトピックス2	
点検・調査3	
くらしの情報センター	
商品検査センター7	

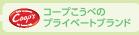


品質保証の流れ

開発する

コープスとしてのこだわりや開発計画、組合員の声をもとに、具体的な商品コンセプトを作成。設計段階では原料の産地点検、新規取引先の工場選定に重点を置いています。また、試作を重ね商品仕様書を確定します。

コープス の場合



製 造 す る

●コープこうべでつくる

直営の食品工場をはじめ、コープフーズなど関連会社があり、品質保証の維持・発展に向けて、一丸となって取り組んでいます。



メーカーに製造を委託する場合でも、すべてをメーカー任せにせず、リスクの事前分析、製造工場の訪問点検を実施して製造工程を確認し合うなど、協力体制をつくっています。



お申し出対応

組合員や現場からのお申し出にすみやかに対応し、データ化して体系的に分析評価し、商品の開発や改善につなげています。

一般商品 の場合

仕入れる

自主基準(微生物、残留農薬、食品添加物等)に適合しているか、 包材に不適切な表現はないか等 を確認しています。



組合員へお届けする

商品の品質を保持しながら組合員に お届けするため、物流から店舗・協同 購入センターまで、一貫して品質保 証に取り組んでいます。



2015年7月、食品工場生産品の納豆への虫混入事例が発生しました。 このため、食品工場のすべての納豆の生産をいったん休止して作業場や 工程の不備の洗い出しを徹底的に行い、以下のような改善策を実施いたしました。

- 1 製造エリア内の殺虫、燻蒸処理
- 2 害虫の侵入経路の遮断 (隙間をなくすための補修、シャッターの変更、増設など)
- 3 入退室管理システムの導入 (部外者の立ち入りを制限する取り組み)
- 4 検品体制の確立 (異物混入を検知するカメラの設置、検品作業者の増員)

総合品質保証室による改善箇所の確認及び神戸市保健所の点検を経て、 2016年1月に供給を再開いたしました。この間、組合員の皆さまには ご不便をおかけしましたことをあらためてお詫び申し上げます。



【2015年度の [39973]



1「警戒お申し出ポスター」を作成・配布しました

お申し出の中でも、特に 身体危害を伴うものや多 発しているものは、できる だけ早く発見し、迅速に対 応しなければいけません。 店舗や協同購入センター に注意喚起し、早期発見 につながることを目的と して、赤色で目立つ「警 戒お申し出ポスター」を 配布・掲示しました。



2 「組合員対応のための ガイドライン」を作成しました

日本生協連が中心となって、全国の生協で検討し、 商品お申し出受付時の聞き取り力や対応力向上を目 的に、「組合員対応のためのガイドライン」を作成し、店 舗や協同購入センター、各関連部署等を対象に共有

化を図りました。また、地域担当が携行できる「組合員お申し出対応ハンドブック」を作成し、初期対応の手順を確認しています。



地域担当用 「組合員お申し出対応ハンドブック」

3 「商品お申し出検査 ガイドライン」を作成しました

日本生協連が中心となって、全国の生協で検討し、 商品のお申し出検査を実施する際のガイドラインを作成しました。このガイドラインでは、様々な事例(異物 混入や有症苦情など)ごとの検査項目を設定しており、検査の際の判断基準として役立っています。

4 バイヤー研修を実施しました

総合品質保証室及び商品検査センターの職員が講師を務め、新任バイヤー27名を対象に、仕入時の品質管理、仕様書管理、商品検査、お申し出、工場点検に関する研修を5回シリーズで実施しました。

また、日本生協連から講師を招き、工場点検の学習会を開催しました。バイヤーやコープこうべ関連会社の品質管理担当者などを含む76名が参加し、工場点検の目的、点検時の注意事項、確認するポイントなど基本的なことを学習しました。



食品表示法が施行されました

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、 生鮮食品は2016年9月末までに表示内容を変更する必要があり、コープの店内でパックしている商品 やコープスについても、順次変更作業を行っているところです(加工食品は2020年3月末まで)。 なお、2015年度は総合品質保証室や商品検査センターで新規開発商品など161品目の表示案をチェックした他、「めーむ」の紙面や売り場の表現などについても適宜チェックを行いました。

点検•調査

主にコープ商品の製造工場を訪問し、 管理状況を点検、調査しています

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、工場選定前に訪問し、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。コ ープスの製造工場は約300箇所。2015年度はコー プス以外の製造工場も含め118件の工場点検を行 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。

また、コープこうべでは現在、コープスと日生協 CO·OP商品それぞれの強みを生かして既存のCO·OP 商品の改善や新たなCO·OP商品の開発を行うといっ た取り組み(共同開発)を進めており、CO·OP商品の 取り扱いが増えてきています。CO·OP商品の製造工 場は約1,400箇所あり、2015年度は日本生協連が 360件の工場点検を実施。点検結果の共有化など、今 後も連携を強化していきます。

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?

製品から原料のトレースができるしくみに 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、 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



2015年度の訪問工場数

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	5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	66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	14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)	19件
合 計	118件



コープス旨塩若さけの加工工程(鳥取県・境港)



コープスフードプラン北の恵み粒より大豆の圃場(北海道・十勝)



コープス数の子の選別工程(中国)

さまざまな事業所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について点検しています

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項目は?

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?

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 されているか



2015年度の訪問事業所数

101店舗 全店
60店舗全店
2センター
67店舗
28店舗
17店舗
22店舗

衛生点検を中心に、商品の表示や売場のPOP表示 に関する点検も実施し、管理状況に問題が見られた場 合は関連部署と連携して個別に改善指導しました。

くらしの 情報センター

組合員の声を聞き、改善につなげる

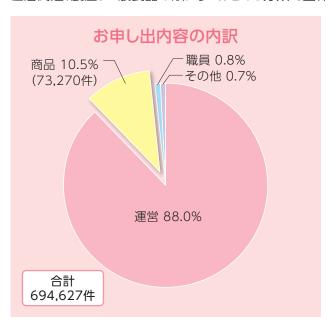
「コープこうべくらしの情報センター」では、365日年中 無休で組合員の声を直接お聞きしています。2015年4月 からは、「コープこうベネット」の電話対応窓口も統合し、よ り幅広い内容のお申し出をいただくようになりました。

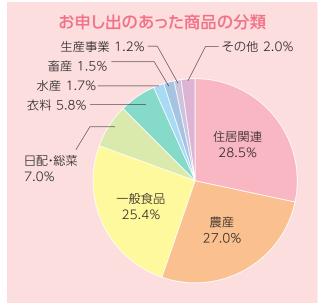
いただいたお申し出は、コープこうべの運営や商品、業 務などの改善に活かしています。



2015年度お申し出の概要

くらしの情報センターへのお申し出件数は、年間694,627件でした。内容別では、「宅配の配達時間はいつか?」 など、運営に関するお申し出が約88%、商品に関するお申し出は約10%でした。お申し出のあった商品の分類は、 住居関連、農産、一般食品の順に多く、この3分類で全体の約8割を占めています。





2015年度お申し出の特徴

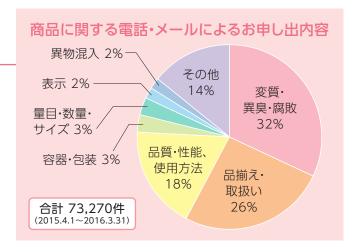
2015年7月に、食品工場製造の納豆に虫が混入しているというお申し出がく らしの情報センターに寄せられました。このお申し出に端を発し、食品工場では 調査を行い、その結果製造を一旦休止し、抜本的な施設改修を行うことになりま した。2016年1月に生産が再開されるまでの間、関連のお申し出は300件を超 えました。

また、10月には「神戸市中学校給食異物混入」、2016年1月は「冷凍カツ転売 問題|の報道による影響で、そのたびにお申し出が多く寄せられましたが、関連 部署と連携し、丁寧な説明を行うことで大きな混乱は避けることができました。



商品に関する電話・メールによる お申し出内容

商品に関するお申し出内容で最も多いのは、「変質・異臭・腐敗などの品質不良」、2番目は、「商品の品揃えやカタログ掲載状況など、取扱いに関すること」、3番目は、「品質・性能や使用方法に関する問い合わせ」でした。3つの原因で全体の7割以上を占めています。



くらしの情報センターの業務

1. 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、お申し出の中から「改善すべき内容が含まれていないか」の確認を行い、関連部署へ改善提案を行っています。コープこうベネットの画面表示に関する要望など、小さな要望も聞き洩らさないことを心がけ、改善に結びつけています。

改善例

めーむの「CO・OP いろいろミニおでんセット」 の賞味期限について、紙面に、製造日からの賞味 期限ではなく、手元に届いてからの賞味期限を 記載してほしい。



2. くらしの情報センター見学会の開催

2015年度は職員を対象に合計6回、52名の見学を実施しました。



3. 「組合員の声ウィークリー特報」の発行

コープベル時代から毎週発行を続ける「組合員の声ウィークリー特報」は、2015年9月で1,000号を迎えました。組合員に気持ち良くご利用いただくために、留意しておかなければならないポイントを週単位でとりまとめ、「苦情」「感謝・称賛」の事例や、お申し出の傾向を記事にして職員教育に活用しています。



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)

雷0120-44-3100 自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)

商品検査センター

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2015年度実績

●開設/1967年

●体制/19名(うち正職員は10名)

●経費/1億3,936万円(供給高比0.06%)

検査項目	検査内容	検査件数
微生物	一般生菌数、大腸菌(群)、黄色ブドウ球菌など	6,889
放射性物質	放射性セシウム134・137	475
残留農薬	一斉分析約440農薬(有機リン系農薬など)	415
異物同定	蛍光X線分析、フーリエ変換赤外光光度計分析	274
栄養成分	食品工場生産品の栄養成分検査や表示作成	160
重金属	カドミウム(米・貝類)、鉛(貝類)	66
アレルゲン	食品工場生産品のアレルゲン(牛乳・小麦など)	60
食品添加物	保存料、着色料、発色剤、漂白剤など	55
動物用医薬品	抗生物質、合成抗菌剤	31
臭気物質	石油臭、薬品臭など	26
品質管理項目	ヒスタミン、油の酸化・過酸化物価など	17
衣住関	お申し出検査、品質性能試験など	4
	合 計	8,472
お申し出調査	お申し出調査、報告書作成	5,432
表示確認	食品や衣住関商品の包材表示の確認	113

- 見学案内 -

2015年度は、組合員を中心に484 名(30件)の見学がありました。

組合員	143名
職員	37名
生産者	26名
他生協	87名
その他・一般	191名
合 計	484名

講師活動 -

職員や組合員対象に、お申し出対応 や食品衛生についての学習会など、 298名(6件)に実施しました。

放射性物質検査の結果

福島第一原子力発電所の事故があった翌月の2011年4月から、外部検査機関に依頼して検査を開始し、2011年9月にはゲルマニウム半導体検出器を導入し、自前での検査を開始しました。これまで、5,200件を超える検査を実施し、その結果をコープこうべのホームページなどでお知らせしています。事故から5年が経過し、お問い合わせの件数は2011年には1,000件余りありましたが、2015年には50件程度に減少しています。これからも安心して商品をご利用いただけるように、計画的な検査を継続してまいります。

コープこうべ商品検査センター

検索



家庭の食事からの放射性物質摂取量調査

コープこうべでは、日本生協連などと共同で、2011年以降、『家庭の食事からの放射性物質摂取量調査』を行ってきました。日本各地の生協の組合員にご協力いただき、2011~15年度の5年間で1,875サンプルの検査を実施してきました。放射性セシウムを検出したサンプル数は年々減少し、2014、15年度は0となりました(検出限界:18q/Kg)。これらの結果を、日本生協連が学術雑誌へ論文として投稿しました。本調査は、全国の生協の検査室が協力して検査を進めてきたものであり、こうした協同組合の絆の強さも、今回の論文投稿をきっかけに知っていただければと思います。

食品衛生学雑誌 vol.57 (2016) NO.1 P.7∼12

https://www.jstage.jst.go.jp/article/shokueishi/57/1/57_7/_article/-char/ja/

家庭の食事からの放射性物質摂取量調査について(日本生協連HP) http://jccu.coop/products/safety/radiation/method.html



残留農薬検査に使用している 「LC-MSMS」が新しくなりました

残留農薬検査に使用するLC-MSMS(液体クロマトグラフ質量分析計)が、使用開始後10年以上経過したため、更新しました。機器を新しくしたことにより、分析時間を半減することができました。

これを機に、検査する農薬の見直しを行い、近年使われなくなった種類はやめ、よく使われるようになってきた約80種類を新たに追加しました。

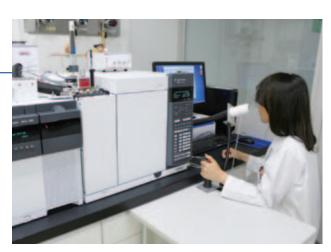


においの検査に使用している 「におい嗅ぎGC-MS」が 新しくなりました

「いつもと違うにおいがする」「薬品臭がする」というようなお申し出が寄せられたとき、その原因を調べるために、においの検査を行っています。

においの検査は、ヒトによる官能検査を基本に、機器を用いた分析により原因物質を絞り込みます。

におい嗅ぎ専用のGC-MS(ガスクロマトグラフ質量 分析計)に更新したことにより、におい物質の同定がより正確にできるようになりました。



見学会・講師活動

- ●8/17(月) 職員の子どもたちが親の働く姿を見学する『子ども参観』を実施しました。
- ●3/12(土) 『祭 in すみよし』と同時開催し、約40名の親子連れでにぎわいました。 その他、『食品衛生』や『食の安全・安心』などをテーマに講師活動を実施しました。



糖度実習風景



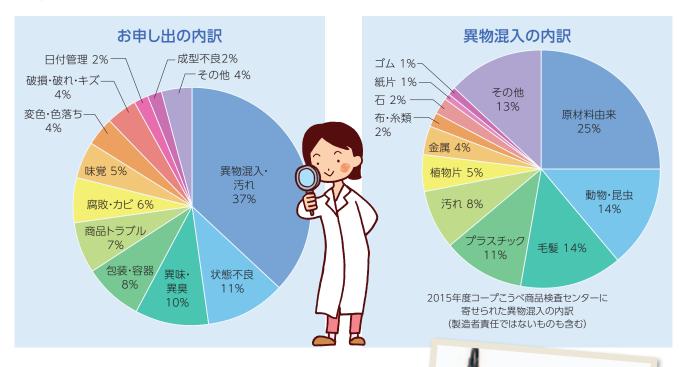
『祭 in すみよし』色のふしぎ実験風景





商品検査センターに寄せられたお申し出について

2015年度に商品検査センターで受け付けたお申し出は、5432件でした。異物混入に関する報道等の影響を受 け、前年度に比べて約2割増加しました。お申し出の内訳は、「異物混入や汚れ」が最も多く、全体の約4割を占めま した。



マイクロスコープを使ったお申し出検査

2015年5月にマイクロスコープ(顕微鏡)を導入しました。この機 器の特徴は、ミクロな世界を立体的に精度良く観察できることです。 これにより、お申し出品に付着した小さな異物やカビ、包材の傷など の観察がより明瞭にできるようになりました。



黒い部分を取り出して拡大すると、カビの菌糸などは見られず、 原料黒鯛の皮と判明しました。



立体的に観察できるため、 傷が外側か内側の どちらからついたかなどを 推測できます。



商品検査センターに寄せられたお申し出事例

「冷凍ヤリイカ」に トゲのようなものが刺さっている

お申し出のイカには、6~7mmほどの褐色の トゲのようなものが刺さっていました。

異物を拡大してみると、先端に小さ な突起物が複数見られ、この形状から 海洋生物の1種であるウロコムシ類の 脚と判断しました。ヤリイカの漁獲時に 一緒に混獲されたウロコムシの剛毛が 刺さったものと思われます。

このような事例はタコなどでもたま に見られます。



6mm

拡大すると、特徴的な形状が見られた

イカに刺さっていた

フキの佃煮に 毛髪のようなものが入っていた!

異物を拡大してみると、植物に特有の細胞 (管状要素)が見られ、フキの繊維と推定されま した。

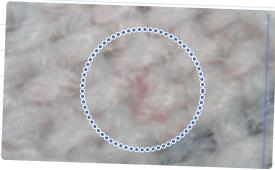
シャツがピンク色になった

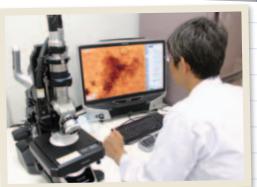
お申し出のシャツは、襟やそで口がピンク色 になっていました。

その部分を拡大してみると、繊維のすき間に ピンク色の異物が詰まっていました。これは、長 年着用したことによる、皮脂や汚れなどの蓄積 物だと思われます。



真ん中に髄質が通り、表面に鱗状のキュ ーティクルが見えるのが特徴です。





組合員の声で改善した商品

コープス 便利ななめらか絹とうふ

「使い切りが欲しい」という声に応えて、これまで1個あたり300gだったのを150gに変更し、使い勝手のよい3個セットにしています。

賞味期間が16日間と長いので買い置きに便利。



CO・OP 無漂白大きめコットンパフ

CO・OP商品になかったのでコープスをベースに開発。保管に便利、衛生的なチャックシール仕様に変更しました。吸収性が高く、素肌にやさしいコットン100%。





CO・OP スライスもち

コープスから CO・OPへ

「少量パックが欲しい」という声に応えて、「コープスもっちり杵つきしゃぶしゃぶ餅180g」の美味しさをそのままに、半分ずつの個包装(90g×2パック)にしました。新潟県産こがねもちを100%使用しています。



|CO・OP |ドライパックシリーズ

「ふたを開けやすくしてほしい」という声に応えて、 缶の材質を一新して、開けやすく改善しました。 また、「そのまま食べられますか?」の問い合わせが 多いことから、「そのままでも召し上がれます」の文 言を入れて、よりわかりやすい表示に改善しました。





2016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