コープこうべ

品質保証レポート2018

2017年度報告

たべるたいせつ
はかるたいせつ
これまでも これからも

INDEX

品質保証活動の流れ……1
2017年度のトピックス……2
総合品質保証室の取り組み……3
くらしの情報センターの取り組み……5
商品検査センターの取り組み……7

「これまでも、これからも」　安全・安心は、みんなの願い

コープこうべはこれまで、「安全な商品を利用したい」という組合員の声にこたえて
より安全な商品をお届けする取り組みを続け、品質の良い商品の開発や供給を行ってきました。
2000年には全国の生協が「食品衛生法の改正と充実を求める請願署名」に取り組み、
全国の生協の組合員と職員が力を合わせて1,370万筆もの署名を集め、
国の食品安全行政に大きな影響を与え、2003年の食品安全基本法の制定につながっています。

100%安全な食品はありません。だからこそ、フードチェーンと呼ぶ、生産、製造・加工、
流通・供給、消費に至るまでの各段階における食品の安全性を確保するための改善活動の繰り返し
=品質保証活動が重要となります。

2017年度からは新たに、商品だけではなく、一人ひとりの食習慣やカラダのことを
「はかる（計る、測る、量る）」ことで、健康について考える「はかるたいせつプロジェクト」をスタートしました。
これからも、コミュニケーションを大切にしながら、生産から消費までの安全のバトンリレーにより、
安心してご利用いただけるコープこうべを目指して取り組んでまいります。

品質保証活動の流れ

消費段階

品質保証活動は、商品が消費者に届いた後も続きます。各家庭で適切な保管や衛生的な取り扱いを行い、消費するまで商品の品質を保つことが大切です。

生産段階

農畜産物や水産物などの生鮮食品や加工食品の原材料を生産します。
産地では、飼育や栽培、収穫、出荷など、すべての工程に関する管理・記録を生産者自らがしっかりと行います。フードプランやコープの産直などについては、コープこうべの担当者も栽培計画の確認や産地点検を行います。

組合員の声を反映した継続的な改善活動により、より良く向上していきます

流通・供給段階

卸元や物流センターでは、温度管理や梱包など、商品ごとに適切に取り扱い、運搬します。
店舗や宅配では、入荷した商品を適切に取り扱い、組合員のみなさんに供給します。

製造・加工段階

直営の食品工場や関連会社、取引先の工場で製造します。
製造工場や加工工場では、仕入れから出荷までの各工程でのリスク管理を適切に行います。

2017年度のトピックス

商品検査センター開設50周年を機に、「これまでも、これからも」をスローガンに「はかるたいせつプロジェクト」をスタートしました。2017年度は、東京大学大学院や日本生活協同組合連合会（以下：日本生協連）と連携し、栄養疫学（えきがく）をベースに一人ひとりの食生活を見直すきっかけをつくる取り組みをスタートしました。BDHQ（簡易型自記式食事歴法質問票）を使用し、科学的根拠に基づいた情報と客観的なデータをもとにして「はかることの大切さ」を学ぶとともに「食の安全」について組合員と一緒に考える取り組みを進めました。

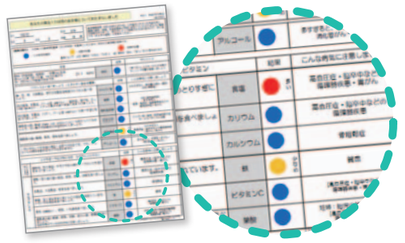
http://hakarutaisetsu.kobe.coop/

はかるたいせつ　検索

BDHQ（簡易型自記式食事歴法質問票）を使用した食習慣を「はかる」取り組み

過去1ヶ月に食べたり飲んだりしたものを思い出して、質問票に回答することで、食習慣を知ることができるものです。

回答者自身の健康維持・増進に役立つ結果が返ってきますので、それをもとに食生活の改善につなげることができます。2018年4月からは、Webでも利用できるようになりました。



各地で読み解き学習会を実施しました

BDHQ体験者のうち希望する方を対象に、各地で『読み解き学習会』を開催しました。食習慣を「はかる」意味を学習し、個々の分析結果から気がついたことを発表。味噌汁の飲み比べを行うなど、実際の体験を通じて減塩についての大切さを学びました。

「はかるたいせつラジオ」がスタートしました

2017年4月より、ラジオ関西『コープ・スコープ はかるたいせつ』（第3・4火曜日8時45分～52分）がスタート。食生活や食の安全など、さまざまな視点から「はかることの大切さ」をお伝えしています。

2018年2月からは動画チャンネルになり、商品検査センターのホームページからもラジオの様子が視聴できるようになりました。

総合品質保証室の取り組み

コープス・コープ商品の製造工場を訪問し管理状況について点検・調査を行っています

コープこうべのプライベートブランド「コープス」や日本生協連と共同開発した「コープ商品」の安全性や品質面を確認するため、コープこうべ及び日本生協連の職員が製造工場を訪問し、商品の仕様書（=生協と取引先との約束ごと）どおりに製造されているか等の確認を定期的に行っています。新規に取り扱う時、パッケージや包装形態を変更する時、季節商品（おせち料理など）の取り扱い前について点検・調査を実施しています。

コープこうべでは、コープスや店舗取り扱い品の製造委託先について、26ヶ所の工場調査を実施しました。

また、日本生協連でもコープ商品の製造委託先について、2,087ヶ所の工場調査を実施しました。

製品特性に応じたリスク評価を行った上で製造時に立ち合うなど、製造委託先と一緒に品質の維持向上を図っています。また、組合員から寄せられる商品お申し出の中で、特に製造工場に原因があると思われる案件については、その原因分析と再発防止策がしっかりと行われているかどうかの確認を行っています。

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？**
  発注量に対し、無理なく製造できるか
- **品質管理体制は？**
  食品安全に特化した担当者が配置され、従業員教育が適切にかつ、定期的に行われているか
- **原料の管理状況は？**
  取り決められた原料が安定的に確保でき、適切な保管がされているか
- **トレーサビリティは？**
  食品の安全を確保するために、製品から原料までさかのぼって、過程を明確にする仕組みがあるか
- **製造工程の管理状況は？**
  製造工程ごとに温度や機器の作動確認といった基準が定められ、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
- **消費期限や賞味期限の設定根拠は？**
  消費期限や賞味期限設定に関して、根拠となるデータが十分に揃っているか
- **商品お申し出の発生状況は？**
  商品お申し出の発生状況とその原因分析、再発防止策が十分に行われているか

コープス一年生かきの養殖いかだ収穫

コープス
冷凍かにの
切り身加工

コープス天津甘栗の選別作業

コープス製造工場の品質管理担当者と食品安全に関する情報交換会を開催しました

コープスを製造する工場（109工場）の品質管理担当者を対象に、食品安全に関する情報交換会（品質保証情報交換会）を開催しました。情報交換会では、日本発の食品安全マネジメント規格であるJFS規格(※)の概要やポイントの解説とともに、食品安全に関する第三者認証取得の普及推進に向けた取り組みを紹介しました。

また、商品検査センター見学会を同時開催し、商品検査の流れや、商品のお申し出の内容、50周年の取り組みについて情報提供を行いました。

※JFS規格
食品業界のグローバル化が進む一方、食品関連規格の大半が国外で策定されていたことや、ある程度のコストがかかってしまうこともあり、これまでは、規格を取得しているのは大手企業がほとんどでした。
そういった現状から、中小企業も含んで、日本の企業文化や食文化になじみやすく、わかりやすい規格としてJFS規格が作られました。フードチェーン全体の食品安全の取り組みの向上、安全管理コストの最適化や海外取引の活発化を目指して、普及されています。

品質保証情報交換会

商品検査
センター見学会

商品の表示や事業所の衛生管理について点検・再教育を行っています

2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催を控え、15年ぶりに食品衛生法が改正される見通しです。すべての食品事業者に対し、HACCP(※)と呼ばれる衛生管理手法を取り入れ、より安全に食品を提供する取り組みが一層進む中、コープこうべでは衛生管理面のさらなる向上に向けた取り組みを進めています。

たとえば、店舗作業場の場合、危害要因分析をもとに、清掃道具や清掃手順の見直しを行い、専門家による評価と改善ポイントを点検しました。職員を対象にした食品安全教育を継続して行うとともに、専任の職員による売り場の表示内容や作業場の品質管理手順の定期点検を行うことで、適正な表示や作業手順の確認を行っています。

店舗の清掃道具は使用用途に合わせて色分け

※HACCP
Hazard Analysis and Critical Control Pointの略称。原材料の受入から製品が完成するまでの各製造工程ごとに、食中毒菌などによる汚染、金属の混入などの潜在的な危害の予測（HA:危害要因分析）に基づいて、危害の発生防止につながる特に重要な工程（CCP:重要管理点）を継続的に監視・記録する「工程管理システム」のこと。

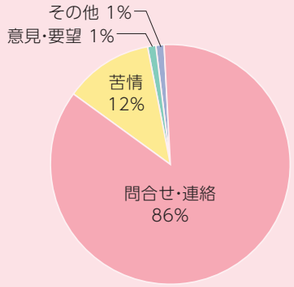
くらしの情報センターの取り組み

「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。
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。

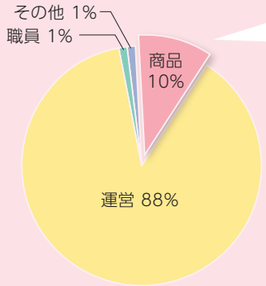
2017年度 くらしの情報センターへのお申し出状況

2017年度は、くらしの情報センターに609,932件のお申し出がありました。
大半は宅配関連の連絡・問合せですが、商品についても約10%(62,758件)のお申し出があり、内訳は、産地や原材料、添加物などに対する「問合せ」が約51%(32,008件)、商品不良などの「苦情」が約44%(27,334件)(苦情全体の約37%)ありました。

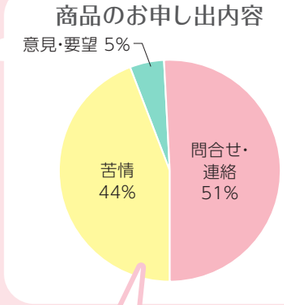
全体お申し出の内容



全体お申し出の分類

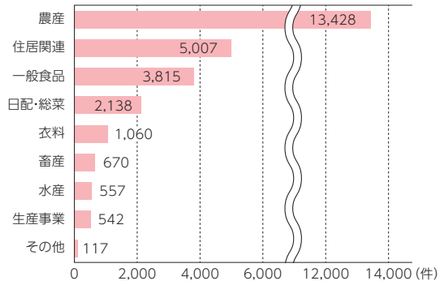


商品のお申し出内容



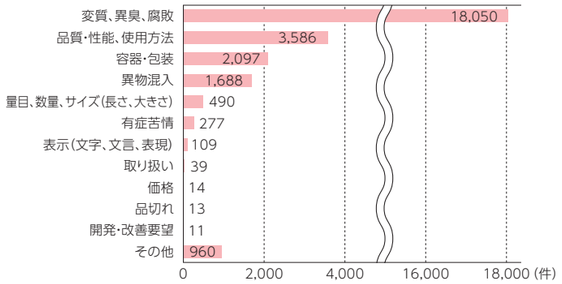
※グラフの%は四捨五入しています。

商品苦情の部門別



最も多いのが農産品約50%(13,428件)、
次に住居関連品約18%(5,007件)となっています。

商品苦情の内容



「変質・異臭・腐敗」が約66%(18,050件)と、
全体のほとんどを占めています。

2017年度 商品に関するお申し出の特徴

2017年度は、年度初めから鳥インフルエンザに関する報道やアニサキス(寄生虫)による食中毒被害の報道が世間を騒がせました。くらしの情報センターにも組合員から関連する商品へのご心配の声をいただきました。店舗や宅配にお問合せがあることも考え、「ウイークリー特報」を活用し、職員に対してこれらに関する情報提供も行いました。

その後も6月はアイスクリーム、11月はカップめんのメーカー自主回収があり、さまざまな声がくらしの情報センターに寄せられましたが、特にくらしの情報センターの業務に影響を及ぼすことはありませんでした。

くらしの情報センター2017年度の取り組みについて

1. 組合員の声による改善活動

VOC (Voice Of Customer) 活用委員会について

くらしの情報センター開設時より、継続して週1回実施しています。多く寄せられる声や何気ない小さな声を、組合員視点で商品や運用ルールの改善提案につなげています。2017年度、この委員会で検討された案件は43件、内13件の改善につなげることが出来ました。

ご意見 めーむ住関品(5月3回新登場の布団収納袋)にサイズ表示がない。

改善内容
めーむ9月2回号からサイズを表記しました。

くらしの情報センター職員の改善提案活動

業務委託先から対応依頼を受けた案件を中心にコープこうべ職員が独自に課題を見つけ、商品や運用ルールの改善提案につなげています。2017年度、くらしの情報センター職員による改善提案は、220件、内80件の改善につなげることが出来ました。

2. 警戒お申し出点検活動

1日に数回、くらしの情報センターに入る商品関連のお申し出を点検し、危害性や拡散性の高いお申し出を感知した際には、関連部署(商品部、総合品質保証室など)に情報提供を行っています。

3. 新・組合員の声「ウイークリー特報」発行

2017年6月、多くの職員に読んでもらえ、店舗や宅配で組合員対応の参考となるように大幅なリニューアルを行いました。問合せがありそうな、その時々の「トピックス」や「商品に関する豆知識」、また「組合員対応のポイント」などを掲載し、できるだけ、職員が読みたくなるような紙面づくりを目指しています。また、実際にあった事例を掲載し、所属での学習資料としても活用されています。

4. 組合員対応出張学習会企画の開催

店舗や宅配などでは、組合員のお申し出に対して、職員の一次対応のちょっとした失敗から大きな苦情につながることもあります。少しでも早い解決、組合員満足のために、組合員対応出張学習会を企画し開催しました。苦情の基本対応手順から商品への異物混入や有症苦情などの対応の考え方、対応例などを紹介しました。

2017年度は店舗や宅配、地区、関連会社などから参加いただき、多くの職員の組合員対応学習の機会となりました。参加者からは、「最初の対応が大事だということが良くわかった」などの感想が寄せられました。

商品検査センターの取り組み

商品検査センターの概要と2017年度実績

●開設／1967年　●職員／20人

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	7,183
残留農薬	一斉分析約440農薬	300
動物用医薬品	抗生物質、合成抗菌剤	30
重金属	カドミウム(米)	47
食品添加物	保存料、着色料、発色剤、漂白剤など	45
栄養成分	食品工場生産品の栄養成分検査、お申し出など	2
アレルゲン	食品工場生産品のアレルゲン(牛乳・小麦など)	49
残留放射能	放射性セシウム134・137	189
品質管理項目	ヒスタミン、油の酸化・過酸化物価など	20
異臭	石油臭、薬品臭など	30
異物	プラスチック、金属、鉱物などの同定	1,360
合　計		9,255

商品お申し出調査	お申し出品の調査・回答	4,170
作業環境調査	フードスタンプを利用した店舗の衛生管理調査	1,189
栄養成分表示作成	食品工場生産品の栄養成分表示作成	134

商品検査センター見学	36件 888人
学習会	13件 229人
子ども実験教室	5回 229人
はかるけんきゅうじょ	1回　20人
合　計	1,366人

コープこうべ商品検査センター
ホームページ
http://kensa.coop-kobe.net/
コープこうべ商品検査センター　検索

さまざまな子ども向け取り組みを行いました

『夏休み子ども実験教室』を開催しました

7・8月の4日間で延べ125人の親子が参加しました。子どもたちは白衣を着て、紫キャベツを使った『ふしぎな色水実験』にチャレンジ。「もっと実験がしたい」「家でもやってみたい」と、大好評でした。

『第22回ラジオ関西まつり』に出展しました

10月8日、ハーバーランドとDUOこうべにて『第22回ラジオ関西まつり』が開催され、商品検査センターは、『ふしぎな色水実験』のブースを出展しました。レモン水に重曹を入れて泡がブクブク出てくると、一斉に歓声が上がり子どもたちは大喜び。10時から16時の終了まで、104人の子どもが参加して大盛況でした。

体験型ゲーム『はかるけんきゅうじょ』を実施しました

3月10日、コープこうべ生活文化センターにて『第12回祭inすみよし』が開催され、商品検査センターオリジナル体験ゲーム『はかるけんきゅうじょ』を出展しました。砂糖水の糖度や食塩水の塩度、スパゲティの太さなどいろいろなものをはかってミッションをクリアしていき、最後には、全チームが暗号を解いてプレゼントをゲット。「はかる」ことの大切さを楽しく学びました。

フードスタンプを使用した店舗衛生管理状態の確認を行いました

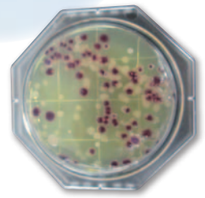
2017年6月、農産・水産・畜産の作業場のある全99店舗で、フードスタンプ(※)を使った作業環境調査を昨年に続き実施しました。

2017年度は230ヶ所を確認。昨年よりも改善傾向にあり、店舗の衛生管理状態は良くなっています。

また、各店舗の代表者1人に手洗い後の親指のスタンプも行いました。「手洗い」は、設備や調理器具の二次汚染を防ぐ最も有効な手段です。フードスタンプを用いて、衛生状態を「見える化」することで、店舗担当者に手洗いの重要性を意識付けています。

※フードスタンプ
食品や調理環境の衛生状態を調べる寒天培地です。

衛生状態に問題がない場合



衛生状態に問題がある場合

おせちの微生物検査を行いました

おせちの市場規模は年々拡大傾向にあります。コープこうべでは、「生協のおせち」として3社に製造委託し、また、一般メーカー品として約30社の商品を取り扱っています。

商品検査センターでは、毎年1月におせちの微生物検査を実施しています。年末におせちが届き、家庭と同じ保存条件で消費期限まで保存して微生物検査を行い、検査結果は次年度の製造計画に活かされています。

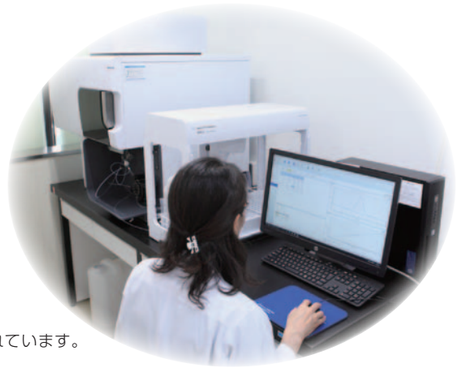
2017年度は756件の検査を行いましたが結果に問題は無く、微生物を原因としたお申し出はありませんでした。

元素測定用機器『ICP-OES』を導入しました

2017年9月に新しい機器「ICP-OES(誘導結合プラズマ発光分光分析装置)」を導入しました。

この機器は、主に食品中のナトリウム(※1)や米に含まれるカドミウム(※2)などの元素測定に使います。

これまで元素測定に使用していた「原子吸光光度計」との大きな違いは、**一度に多くの元素を測定できること**と、**危険な可燃性ガスを使用しないこと**です。このような機能により、迅速かつ安全に検査をすることができるようになりました。



※1　ナトリウムを測定することで、食塩相当量を算出することができます。
※2　カドミウムは土壌や水など環境中に広く存在するため、さまざまな食品に含まれています。
　　日本では米から摂取する割合が最も多く、基準値が設定されています。

全国の生協と取り組んできた放射性物質の摂取量調査が日本食品衛生学会から2016年度の「論文賞」を受賞しました

商品検査センターでは、2011年の東日本大震災以降、全国の生協と共同で「家庭の食事からの放射性物質摂取量調査」に取り組んでいます。東日本を中心に全国の組合員から実際に家庭で調理された食事を送っていただき、検査しています。

このたび、2011年度～2014年度の調査結果をまとめた論文が、日本食品衛生学会から2016年度の「論文賞」を受賞しました。受賞にあたり専門家からは、このような大規模な陰膳方式による放射性物質の摂取量調査は世界的にも例がないと評価をいただきました。

2014年度以降に放射性物質を検出した食事はなく、組合員からは、「ずっと不安だったけど安心して食事ができます」といった感想をいただいています。

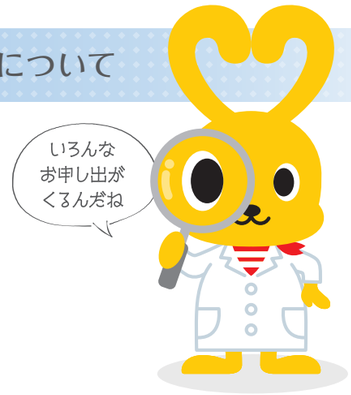
くわしくはwebをご覧ください

商品検査センターに寄せられたお申し出について

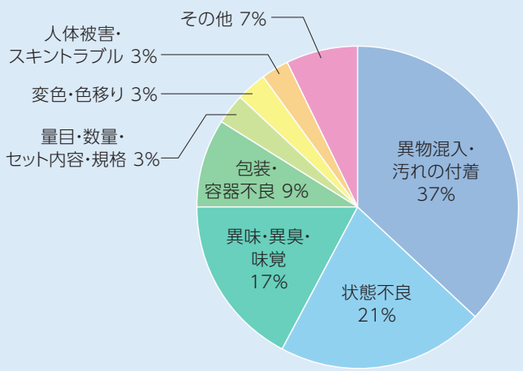
「異物が入っていた」「変なにおいや味がする」など商品に関するお申し出は、2017年度は約4,170件（前年比89%）寄せられました。

お申し出内容の分類では、異物混入や汚れの付着が最も多く、全体の37%でした。

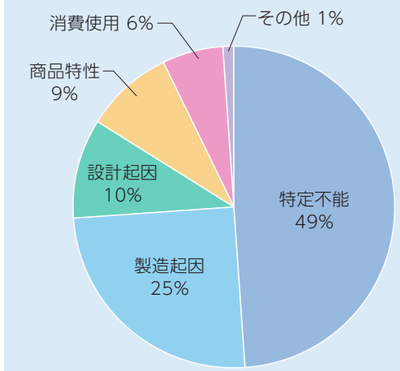
一方、お申し出品を調査したところ、原因が製造や商品設計など製造者に由来するものが35%、原因の特定ができなかったものが49%でした。



お申し出内容の分類



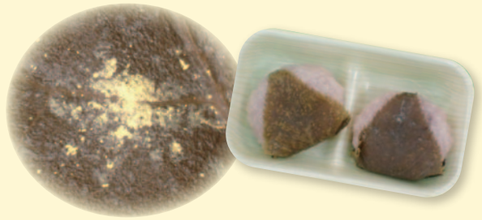
お申し出発生原因の分類



お申し出事例

桜餅の葉っぱにカビのようなものがある

お申し出品を確認したところ、桜葉に異物（白い粉様のもの）が斑点状に付着していました。異物を採取して顕微鏡で拡大観察したところ、カビの胞子や菌糸は確認できませんでした。異物は桜葉に含まれるペクチン等が塩漬け時に使用するナトリウムに反応し、固まったものと考えられました。

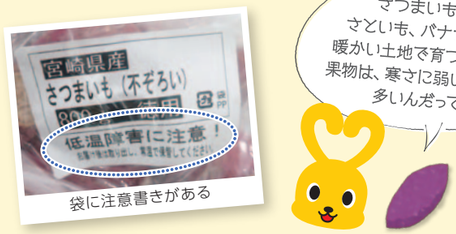


粉末スープにお湯を注いで飲んでいたら金属が出てきた

異物は大きさ14mmほどで、一端はかまぼこのような丸みがあり、もう一端は左右に突起がありました。また、片面にはアルファベットが刻まれており、その刻印と形状から、ポットの注ぎ口のフタであることが判明しました。さらに、異物に付いていた白い付着物を機器で分析したところ、カルシウムを含んでおり、水中のミネラルが固まったものと思われました。製造工程でこのような金属の使用は無いため、組合員のご自宅で入ったものと推測されました。

さつまいもがぐちゃぐちゃ

さつまいもはもともと寒さに弱く、低温で保存すると軟らかくなり腐敗する低温障害をおこします。2017年度は冬季の気温が低かったため、同様のお申し出が多発しました。さつまいもは寒い場所や冷蔵庫に入れず、13℃前後の冷暗所に保管しましょう。



お米を炊いて食べていたらガラスが入っていた

お預かりした異物は、5mm×7mmほどの透明なサイコロ状のものでした。これを機器で分析したところ、ガラス特有の元素は検出されず、ナトリウム、塩素が検出されたことから、食塩の結晶と判明しました。食塩は炊飯の過程で溶けてしまうため、炊いた後に混入したものと思われます。

異物は全体に薄いピンク色をしており、梅干しの食塩の結晶に似ていました。

商品検査センター開設50周年の取り組み

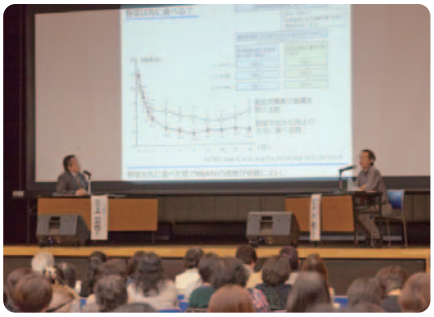
「日本で初めて商品検査室を開設した生協」として日本記念日協会に制定されました

コープこうべ商品検査センターは、1967年10月1日に国内の生活協同組合で最初に商品検査室を開設。
開設50周年を記念し、10月1日を『商品検査の日』として日本記念日協会に制定されました。

『商品検査の日のつどい』を開催しました

開設50周年を記念し、10月1日に『商品検査の日のつどい』を開催。
現役役職員や商品検査センターOB、関係の方々など総勢89人の参加がありました。
木田克也組合長理事のあいさつと認定証授与式、よしもと芸人『ミルクボーイ』による「ながら運動」、神戸発アイドルユニット『KoBerrieS』によるミニライブと盛りだくさんな内容でした。
最後に、参加者と商品検査センター100周年(2067年)に向けてのタイムカプセルを作成し、未来に向けての「安全・安心の想い」を再確認しました。

商品検査センター開設50周年記念シンポジウムを開催しました



11月13日には、生活文化センターで、商品検査センター開設50周年記念シンポジウムを開催し、組合員・職員合わせて210人が参加しました。司会は、ラジオ関西「コープ・スコープ」でおなじみの三上公也さん。講師に東京大学大学院教授、佐々木敏さんを迎え、『「たべる」を「はかる」はすべてのはじまり』をテーマにお話しいただきました。
「糖質ダイエットは本当に効くのか?」「食塩の必要量は1日1.5gで十分」など、目からウロコの楽しい2時間でした。参加者からは、「もっと聞きたかった」「ぜひ、第二弾をやってほしい」などの意見が寄せられました。

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

コープこうべ
キャラクター
コーピー

2018年5月発行