



品質保証 レポート 2019

2018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

食の安全のバトンリレー	1
2018年度のトピックス	2
総合品質保証室の取り組み	3
商品検査センターの取り組み	5
くらしの情報センターの取り組み	7
はかるたいせつの取り組み	9

食の安全のバトンリレー

食品は、たくさんの工程を経て私たちの食卓にのびります。

生産から加工、流通、そして消費するまでのつながりは

「**フードチェーン**」と呼ばれ、食の安全はフードチェーンにたずさわる、すべての人々による「**食の安全のバトンリレー**」によって実現します。

たとえばコープス フードプラン
熊本阿蘇すこやか牛乳なら…



1

酪農家の牧場で
品質の良い生乳が
生産されます。



生産者

集乳業者

2

生乳は集乳業者により、
保冷設備を備えた
タンクローリー車で
衛生的に集められます。



原料加工者

3

工場に着いた生乳は、
均質化・殺菌・充填などの
工程を経て製品と
なります。

卸業者

4

製品となった牛乳は
保冷車により速やかに
工場からコープこうべの
要冷蔵配センターに
出荷されます。

5

保冷車で運ばれた
牛乳は、店舗や
協同購入センターで
適切に品温管理をされて
供給されます。

コープこうべ

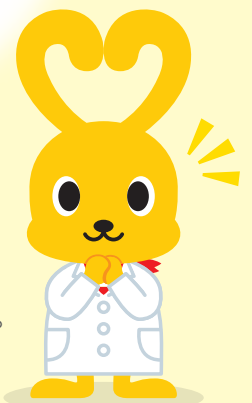
組合員

6

組合員が購入し、
家庭で
消費されます。



一人ひとりが
食の安全の担い手
なんだね



また、フードチェーンは、「食べるをつなぐ=いのちをつなぐ」バトンリレーでもあります。

これまででも、これからも、コープこうべは地域とともに、生産者や組合員との

コミュニケーションを大切にしながら、「**食の安全のバトンリレー**」をつないでまいります。

2018年度のトピックス



■ 第2回『商品検査の日のつどい』記念シンポジウムを開催しました

10月1日(月)、東灘区民センター大ホールで、『商品検査の日のつどい』記念シンポジウムを開催し、昨年を上回る248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。講師に科学ジャーナリスト松永和紀さんを迎え、『食の安全・健康情報をどう読み解くか』をテーマに、「量で考えること」「マスコミや週刊誌情報に惑わされない」などをお話いただきました。また、「生協の果たした社会的功績」や、「はかるたいせつ」の取り組みに対し心強いエールをいただきました。



■ 各地で「正しい手洗い方法」を紹介しました

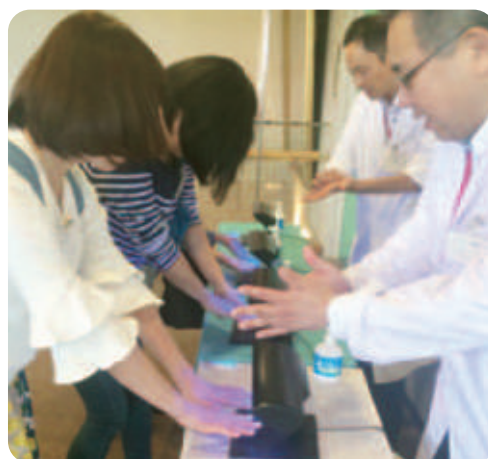
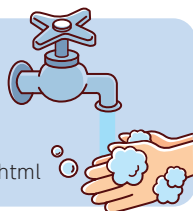
手洗いは、食品衛生の基本の「キ」。食中毒だけでなく、感染症の予防にも、大変重要です。

さまざまなイベントで正しい手洗い方法を紹介しました。紫外線ライトをあてることで洗い残し部分が見える専用のローションや、ふき取ることによって汚染度がわかる測定器を使い、親指や爪など洗い残しの多い部分を知っていただきました。手洗いは30秒以上実施すること、2回洗いが効果的であることなどを体験を通じて学習しました。

商品検査センターホームページで正しい手洗い手順を紹介しています。

<https://kensa.coop-kobe.net>

関連サイト：サラヤ <https://family.saraya.com/tearai/index.html>



ひょうごまるごと健康チャレンジ2018
キックオフイベント[2018年9月22日]

■ ラジオ関西『コープ・スコープ』が動画に!!

2018年2月より、『コープ・スコープはかるたいせつ』(第3、第4火曜日8時45分～52分)が動画チャンネルになり、2019年3月までに29本の動画がインターネットに掲載されました。

毎回、さまざまなゲストをお招きし、ちょっとした商品知識や、食習慣を「はかる」取り組みなどをお伝えしています。

商品検査センターホームページまたはラジオ関西のYouTubeチャンネルでご覧になれます。

<https://youtu.be/ANQ5WMO7LBg>

<https://youtu.be/DE1IGktZ4wU>



2019年3月19日放送のゲストは「くろまと」のイラストでおなじみの“WAKKUN”

総合品質保証室の取り組み

商品の製造工場を訪問し、
管理状況について点検・調査を行いました



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し、日本生協連が開発した「CO・OP商品」です。

コープスの製造工場点検

コープスの安全性や品質面を確認するため、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点検・調査を行っています。点検・調査は、新規取り扱い時や、仕様変更、製造ライン変更、お申し出が発生した時などについて実施しています。

2018年度は、コープスや冷蔵おせちなど計35件の工場点検を実施しました。



コープス和鰻うなぎ蒲焼き製造工場



コープス健康熟成鶏ロースト骨付モモ製造工場

CO・OP商品の製造工場点検

CO・OP商品の品質保証の重要な取り組みの一つとして、日本生協連では製造委託をしている工場の点検を行っています。目的に応じて品質保証部門と商品部門が協力、分担して実施します。

点検で見つかった問題点は期限を決めて工場で改善に取り組んでいただき、その実施状況を確認しています。工場点検では、重大事故・多発事故を防ぐために、衛生管理や防虫管理などの面で確認すべき点を洗い出し、工場の稼働中に確認しています。

2018年度は1,969件の工場点検を実施しました。



CO・OP商品の製造工場



店舗の衛生調査を行いました

衛生管理強化月間(6～9月)と11月に、フードスタンプ※を使用した生鮮作業場の衛生調査を全コープ店100店舗(1,611か所)で実施。改善が必要な店舗(上期12店舗、下期14店舗)を訪問・指導し、改善を行いました。

また、2019年1月～3月には、新清掃手順に基づく清掃用薬剤の管理状況確認のため、巡回点検を実施しました。

※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。



2018年6月 食品衛生法が改正されました

食をとりまく環境変化や国際化等に対応し、食品の安全を確保するため、「食品衛生法」が15年ぶりに大きく改正されました。食中毒による被害拡大防止や、食品衛生全体のレベルアップにつながる内容となっています。

改正の内容は、大きくは次の7項目で、特に「食中毒への対策強化」が求められています。

1. 広域におよぶ**食中毒**への対策を強化
2. 原則すべての食品事業者には**HACCP(ハサップ)※**に沿った**衛生管理**を制度化
3. 特定の食品による**健康被害情報の届出**を義務化
4. **食品用器具・容器包装**にポジティブリスト制導入
5. **営業届出制度**の創設と**営業許可制度**の見直し
6. 食品の**リコール情報**は行政への報告を義務化
7. **輸出入**食品の安全証明の充実

※HACCPとは

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。

2019年3月 全国の生協とともに 「生協店舗の衛生管理ガイドライン」を作成しました

食品衛生法の改正にともなうHACCP制度化などに対応するため、全国の生協と共同で「生協店舗の衛生管理ガイドライン」を作成しました。衛生管理の概要や個別の衛生管理項目、具体的な実践ポイントなどを掲載し、店舗の衛生管理レベルの向上に取り組みます。

第3回 品質管理交流会を開催



2018年8月21日、コープス取引先工場を対象に「品質管理交流会」を開催し、74工場の関係者に参加いただきました。交流会では、日本発の食品安全マネジメントシステムである「JFS規格※」の概要説明と認証取得の進め方について共有しました。

※JFS規格とは

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、普及を推進しています。

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2018年度実績

●開設／1967年 ●職員／18人

検査分野	検査項目	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	4,128
残留農薬	一斉分析約440農薬	326
動物用医薬品	抗生物質、合成抗菌剤	42
重金属	米のカドミウム	44
食品添加物	保存料、着色料、発色剤、漂白剤など	33
栄養成分	食品工場生産品の栄養成分検査	4
アレルゲン	食品工場生産品のアレルゲン(乳成分・小麦など)	53
放射性物質	セシウム134、セシウム137	131
品質管理項目	ヒスタミン、油脂の酸価、過酸化物質価など	17
異臭	お申し出品の石油臭、薬品臭などの原因物質	110
異物	お申し出品のプラスチック、金属、鉱物など	1,161
合 計		6,049

商品お申し出調査	お申し出品の調査・回答書作成	3,813
作業環境調査	フードスタンプによる店舗・製造委託先の衛生調査	1,684
栄養成分表示作成	コープスの栄養成分表示作成	189

商品検査センター見学	23件 319人
学習会 尼崎大学、 兵庫まるごと健康チャレンジ、 職員学習会など	33件 1,296人
はかる けんきゅうじょ	7件 117人
合 計	1,732人

コープこうべ商品検査センター
ホームページ

<https://kensa.coop-kobe.net>

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

全国の生協の商品検査センターと協力して、2011年以降「家庭の食事からの放射性物質摂取量調査」を実施しています。2018年度は232サンプル(うちコープこうべ13サンプル)の検査を実施し、2014年度以降、5年連続で放射性セシウムは不検出となりました。

2019年3月 商品検査センターの ホームページがリニューアル

食の安全をまもるための基礎知識(消費者庁ホームページ)やキッズボックス(食品安全委員会ホームページ)、食品のQ&A(日本生協連ホームページ)などとリンクし、食の安全のまとめサイトとしての機能を充実させました。また、500を超える商品Q&Aを掲載しています。

「異物検査の学習会」を実施しました

日本生協連商品検査センターと共同で異物検査学習会を開催しました。商品お申し出の中で最も多い内容は「異物」。外観観察、機器での測定等、検査技術に関する情報交流を深めています。

今後も、日本生協連、他生協との連携を強化し、検査技術の向上に取り組んでいきます。

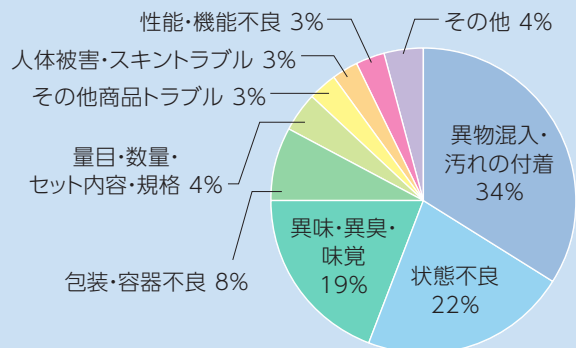


商品検査センターに寄せられたお申し出について

「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、2018年度は3,813件(前年比91%)と、3年連続で減少しています。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34%を占めています。

2018年夏は記録的な猛暑だったこともあり、常温保存の調味料やお菓子が「高温により溶けた」などのお申し出がありました。

お申し出内容の分類



商品検査センターに寄せられたお申し出事例

『冷凍あさり』を加熱しても開かない。古いんじゃないの？

この商品は、生のあさりを軽く湯通して殻と貝柱を分離することで、ご家庭で加熱した際に口が開くように製造しています。

お申し出品は、製造時の加熱不足により貝柱が殻に強く結着した状態になり口が開かなかったことが原因で、鮮度不良によるものではありませんでした。湯通し工程は手作業で行うため、

- ①処理を行うかごに入れるあさりの量が多かった
- ②加熱時間または加熱温度が不足した
- ③あさりの攪拌が不十分で加熱ムラが生じた

などの原因で加熱不足になり、長期冷凍保存の結果、殻と貝柱が分離しにくくなり殻が開きにくくなったと考えられました。

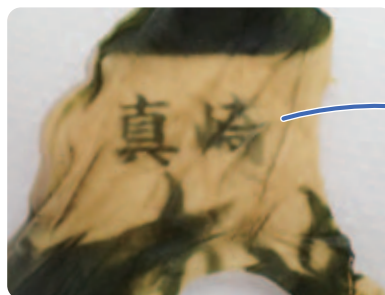


わかめに文字が！

わかめに文字が書いてあるというお申し出が寄せられました。確認すると、「真崎」という文字がわかめの表面にくっきりと読めました。

調査をしてみると、店舗での陳列時に蛍光灯のそばに置いたため、包材の色の薄い部分から光があたったことにより、わかめが変色したと考えられました。

今後の対策として、製造者には変色を防止できるよう包材の見直しを、店舗には陳列の際に蛍光灯の近くに置かないよう要請しました。



くらしの情報センターの取り組み

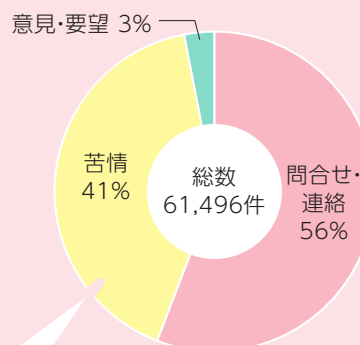
「コープこうべ くらしの情報センター」では、365日年中無休で組合員の声を直接お聞きしています。いただいたお申し出は、コープこうべの運営や商品、業務などの改善に活かしています。

くらしの情報センターへのお申し出状況

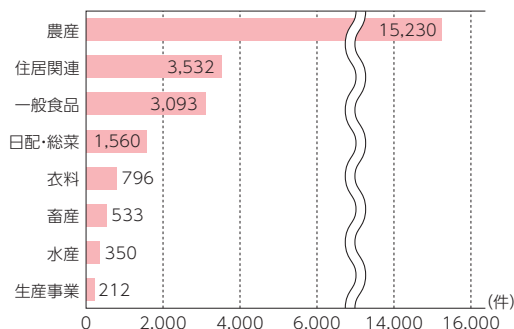
2018年度の1年間に、くらしの情報センターには、644,522件のお申し出が寄せられました。そのうち、商品に関するお申し出は61,496件(全体の約10%)で、内容は、産地や原材料、食品添加物などに対する「問合せ」が約34,000件、商品不良などの「苦情」が、約25,000件でした。

商品苦情で最も多いのは、「野菜が傷んでいた」など農産品に関するもの(全体の約60%)で、次に多いのが住居関連品(約14%)となっています。

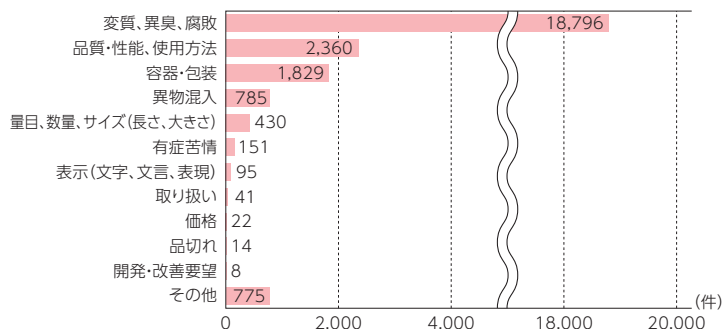
商品のお申し出内容



商品苦情の部門別



商品苦情の内容



商品に関するお申し出の特徴

2018年度は、6月の大阪府北部地震、6月末の西日本豪雨と災害が続き、9月の台風21号では商品の欠品などが多く発生したことにより、多くの問合せがありました。また北海道胆振東部地震では、乳製品の品揃えに関する問合せがありました。

2019年2月、豚コレラ拡大の報道を受けて組合員から豚肉の安全性について数件、問合せがありました。



くらしの情報センターの取り組みについて

1. 組合員の声による改善活動

「VOC※活用委員会」について

※VOCとは
Voice Of Customer(「顧客の声」)の頭文字です。

くらしの情報センター開設時より、継続して週一回実施しています。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。2018年度、この委員会で検討された37件の案件のうち17件の改善につなげることが出来ました。

〈賞味〉15日
 ご意見 とあったが、実際は10日しかない商品が届いた。

改善事例

北海道からの配送5日を考慮して「お届け日」を含めた表現に改善しました。



●〈賞味〉お届け日含め7日

▲「VOC活用委員会」によるめーむ紙面の改善例

2. 商品の苦情をチェック

警戒お申し出点検

くらしの情報センターには、日々100～150件程度の商品に関する苦情が入ります。毎日、時間を決めて、商品苦情のお申し出内容を全て確認し、健康被害の発生や拡散性があると思われる警戒すべきお申し出の早期発見に努めています。

3. 「組合員の声ウィークリー特報」発行

職員への情報提供として、「組合員の声ウィークリー特報」を毎週金曜日に発行しています。商品に関する簡単な情報提供「商品豆知識」や、2018年4月からは「接客ワンポイントアドバイス」を加え、店舗や宅配所属の職員ミーティングで活用し、組合員対応力の向上に努めています。

4. 職員の組合員対応力向上の取り組み

組合員対応学習会の開催

店舗や宅配などでは、組合員のお申し出に対して、誤った一次対応により大きな苦情につながる事が

あります。適切な対応を身に着けることを目的とし、2018年度も職員を対象とした学習会を開催しました。

お申し出や苦情に対する基本的な対応手順を学習したうえで、商品の異物混入や有症苦情案件が発生した時の対応方法を過去の事例をもとに学び、理解を深めました。

さらに、2018年度から職員研修のひとつとして「くらしの情報センター見学会」「苦情対応のすすめ方」の2つのプログラムを追加しました。

5. コープこうべホームページの「よくあるご質問」をリニューアル

2018年4月より、コープこうべホームページの「よくあるご質問」をリニューアルしました。

コープこうべについて、知りたいこと、調べたいことが簡単にキーワード検索でき、組合員の自己解決をサポートしています。



◀よくあるご質問画面イメージ

2018年度は6月総代会後にお届けしている「出資のお知らせ」のはがきに「よくあるご質問」のQRコード®を掲載したところ、出資の問合せが集中する7月末までに628件のアクセスがありました。今後も随時、問合せの多い質問を掲載していきます。



◀「出資のお知らせ」のはがき

コープこうべ よくあるご質問 検索

はかるたいせつの取り組み

商品検査センター開設50周年(2017年)を機にスタートした「はかるたいせつプロジェクト」が2年目となりました。BDHQ(簡易型自記式食事歴法質問票)を使用した食習慣を見直す取り組みや、子ども向け体験型ゲーム「はかるけんきゅうじょ」などを通じて、「はかる(=計る、測る、量る)」ことや、「量で考える」ことの大切さを考えるきっかけづくりを行っています。

はかるたいせつプロジェクト
<https://hakarutaisetsu.kobe.coop>

はかるたいせつ

検索



一人ひとりの食習慣をはかる

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

BDHQは過去1カ月に食べたり飲んだりしたものを思い出して、約80の質問に回答する質問票です。この質問票を解析することで、一人ひとりの食習慣をはかり、正しい改善点を知ることができます。

2018年4月よりWebでも利用できるようになり、タブレットを活用して、地元神戸のアカースティックデュオ「にこいち」や岡本商店街の男性アイドルグループ「石だたみボーイズ」、プロバスケットボールクラブ西宮ストークスの選手などにも体験いただきながら学習をすすめました。



はかることで「量」を考える

体験型ゲーム

「はかるけんきゅうじょ」を開催しました

「はかるけんきゅうじょ」は、子どもたちに「はかること(=測定すること)の大切さ」を身近に感じてもらう目的で開発した体験型ゲームです。道具を使ってさまざまなものを測り、楽しみながら「はかる」こと、そして「量で考える」ことを学んでいきます。

グループの仲間と協力してミッションをクリアしていくのもこのゲームの特長です。子どもたちは、初対面のグループメンバーとも協力し合って真剣に取り組んでいました。



7月28日 Terakoyaキッズ

＼ひろがる取り組み／



たのしそうな
取り組みが
いっぱいだね！

2018年4月7日・8月4日

みんなの尼崎大学

コープ園田の2階に開設された「みなくる☆そのだ〜コープさんところ〜」では、「ゼロ表示について」や「食塩をはかる」をテーマに学習会を開催。BDHQを使った「たべるをはかる」を実施しました。



2018年8月4日

みんなのサマーセミナー

尼崎双星高等学校では、「調べてびっくり！ジュースの糖分」をテーマに学習会を開催。

一般的に「ジュース」と呼んでいるものにも、果汁の含まれる量によっていろいろな種類があることなどを勉強しました。

2018年9月22日

ひょうごまるごと健康チャレンジ2018

協同学苑で開催したキックオフイベントには、コープこうべだけでなく医療生協関係者などたくさんのみなさんが参加しました。

午後からはBDHQでおなじみの東京大学大学院佐々木敏教授による講演「健康と食生活 栄養健康リテラシーを身に着けよう！」を開催。会場は270人を超える来場者で満杯となり、大いに盛り上がりました。



2019年1月14日

はたちの献血キャンペーンイベントに参加しました

ミント神戸で行われた、第44回はたちの献血キャンペーンイベントに昨年に引き続き参加しました。当日は「成人の日」。新成人に献血のお願いと、「献血には健康が大切」ということで、コーピーと一緒に食習慣をはかることのたいせつさをPRしました。



2019年3月22日

灘中のみなさんが商品検査センターの見学に！

灘中学校の生徒24人が社会見学の一環として商品検査センターに来られました。はかることの大切さ、食べる量に注目することを学習したあと、施設見学、正しい手洗い体験、BDHQ食習慣調査などを体験いただきました。



企業コラボ第一弾！

マルヤナギ小倉屋さまにBDHQ食習慣調査を実施いただきました！

健康経営をスローガンにされている総菜メーカーのマルヤナギ小倉屋さまの従業員を対象に、BDHQ食習慣調査を実施しました。全従業員450人のみなさんは、定期健診に向け、一人ひとりの食習慣見直しのきっかけづくりにチャレンジしました。



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

