店舗衛生監査の目指すところ

店舗衛生監査の目指すところ

- 1. 目的
- 2. 監査内容
- 3. 予算・条件
- 4. 必要な知識
- 5. 使用器具
- 6. 指導・説明
- 7. 注意事項
- 8. 報告書作成・提出

1.目的

1. 目的

- ①食品事故の防止
- ②安全で衛生的な食事
- ③安心して食事できる清潔な空間
- ④施設内の衛生状態向上
- ⑤従業員の意識向上
- ⑥厨房内労災事故防止
- ⑦顧客に対してのアピール、証明
- ®HACCP、ISO等取得のため

◆厨房の衛生状態の確認・評価



危害要因(生物学的、化学的、物理的)の洗い出し 生物学的:微生物学動(付着、持込、増殖、生残) に基づき確認・評価を行う

危害要因とは

【定義】

適切な管理を怠った場合、あるいは管理システムそのものが不適切であった場合、人に疾病やケガを引き起こす(ことが(普通に考えて)起こり得ると予想される)、生物学的、化学的、物理的な要因のことをいう。

食品中にあって人に疾病やケガを引き起こす 可能性のある要因とその状態

食中毒とは

【定義】

なんらかの有毒・有害物質が食品(飲食物)の中に入っていて(またはくっついて)、それを飲食し胃腸炎などの急性障害をひきおこす疾患

1)化学的危害要因

●天然に存在する化学物質 微生物による産生物質(カビ毒、ヒスタミンなど) 自然毒(魚貝毒、植物毒) 食物アレルゲン



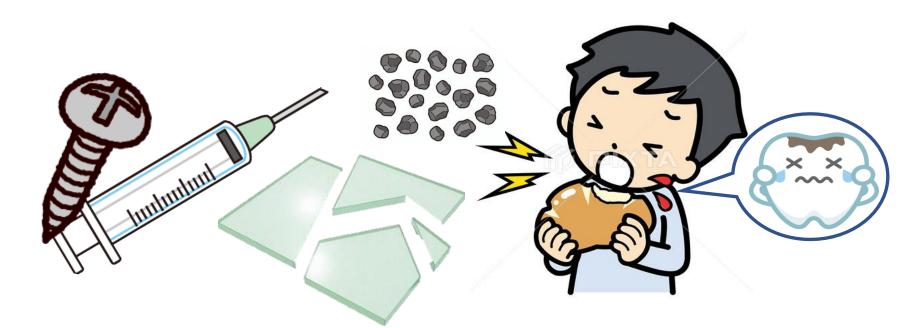
1)化学的危害要因

- ●意図しないで加えられた化学物質
- ●農林水産業用の化学物質(農薬、防カビ剤、 除草剤、動物用医薬品など)
- ●工場内で使用する化学物質(洗剤、潤滑油、 消毒剤、ペンキなど)



2)物理的危害要因(通常硬質または鋭利)

- ●金属片 装置の部品の脱落、動物に使用された注射針、散弾の破片、 ワイヤーの切れ端、クリップなど
- ●ガラス片 ガラス容器、照明や温度計由来のガラス破片



2)物理的危害要因(軟質異物:ビジネスリスク)

昆虫、毛髪、フィルム片(包材など)、 糸くずなど健康被害はないが、クレーム



3) 生物学的危害要因

細菌:病原細菌(ボツリヌス菌、サルモネラ属菌、 病原性大腸菌、腸炎ビブリオなど)

ウイルス:ノロウイルスなど

寄生虫:クリプトスポリジウム、アニサキスなど



細菌が増殖する3要素(ウイルスではない)

温度

低温(冷蔵・冷凍) では 死滅しない

栄養

微生物の 増殖

水分

糖類、タンパク質など、 埃などの汚れも 食品中の水分、ラインの水、湿気、結露など

食品そのものや 工程、製造環境中では全てが揃うことが多い

3) 生物学的危害要因 主な食中毒菌

種類	主な汚染源	主な食品	潜伏期	症状	特徴
腸炎ビブリオ	海産魚介類 海水、海泥	刺身、魚の調理品 浅漬け	6~32 時間	激しい腹痛 下痢、血便 嘔吐、発熱	塩水を好む 真水、加熱に弱い
サルモネラ	ヒト・動物糞便、 食肉、卵	卵製品、肉調理品 魚介類	6~72 時間	発熱、下痢 腹痛、嘔吐	乾燥や低温に強い 加熱に弱い
カンピロバクター	ヒト・動物糞便、 乳、食肉	肉調理品(特に鶏肉) 生牛乳、飲料水	1~7日	発熱、下痢 血便、腹痛	少量でも発症 乾燥に弱い
病原性大腸菌	ヒト・動物の腸 内、乳、食肉	肉調理品 生カキ、飲料水	6~72 時間	下痢、腹痛 発熱	熱・消毒剤に弱い 糞便を介して二次汚染
黄色ブドウ球菌	ヒト・動物の腸 内、化膿	おにぎり 弁当、菓子	30分~ 6時間	嘔吐、下痢 腹痛	食品中で毒素生産 100℃・60分で分解せず
リステリア	動物の腸内 土壌	乳製品、肉調理品	2~32 時間	発熱、腹痛 嘔吐	低温でも生育可能 妊婦が感染すると流産 の危険性あり
セレウス菌	土壌	焼飯、ピラフ 水産練り製品	30分~ 6時間	嘔吐、下痢	熱に強い芽胞を形成
ウエルシュ菌	動物の腸内 土壌	肉の加熱調理食品、スープ、カレー	8~22 時間	軽症(下痢、 腹痛)	大気中では生育しない 熱に強い芽胞を形成 1度の罹患者が多い
ボツリヌス菌	土壌	真空包装食品 いずし	12~24 時間	神経麻痺	まれな食中毒であるが、 死亡率が高い、毒素型

食品と微生物との関係

人間生活に 有用

納豆・・・バチルス菌 ヨーグルト・・・乳酸菌

味噌・・・酵母

発酵

人間生活に 有害

腐敗

微生物の作用

人間生活に 有害

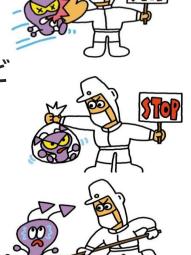
食中毒

ネト発生、膨張、異臭等 品質への影響 食中毒菌・・・腹痛、嘔吐、

下痢など人体への影響

生物学的危害要因抑制の4原則 =微生物学的挙動=食中毒予防4原則

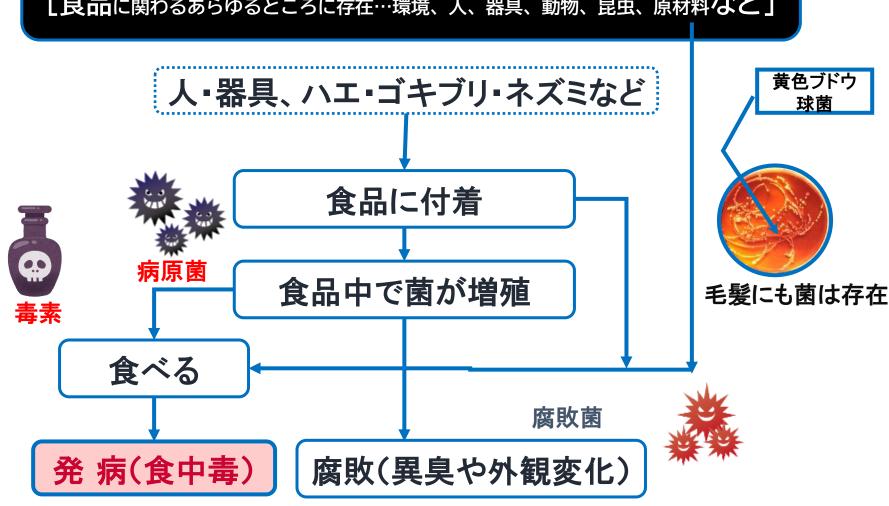
- 持ち込まない
 安全な原料を使用する。動線の管理など。
- 2. くっつけない (汚染防止) 食品を衛生的な環境で取り扱う 作業員、製造ラインなどの衛生管理 手洗い・アルコール消毒・洗浄、除菌、殺菌など
- 3. 増やさない(増殖防止) ゥィルスは除外 食虫毒菌など危害要因の増殖防止 低温保管・保存、高温保管、添加物の使用など
- 4. やっつける (汚染除去) 加熱、除菌・殺菌処理、器具の洗浄・除菌・殺菌



食中毒の発生機序



[食品に関わるあらゆるところに存在…環境、人、器具、動物、昆虫、原材料など]



生物学的危害要因を抑制するために

項目	内 容				
危害要因(の挙動・特性)をよ く知ること	食中毒原因細菌・ウイルス・寄生虫の 知識を得て、その特性を知ること				
危害要因を見つける	微生物検査体制の構築と実施				
危害要因を混入させない取組み (食中毒予防4原則:つけない)	「一般的衛生管理プログラム」 (汚染防止) 例えば手洗い、5Sの取組みなどの衛生 管理				
危害要因を増やさない仕組み (食中毒予防4原則:増やさない)	温度や時間、処方設計(水分活性や pH)などを検討する				
危害要因を取り除く仕組み (食中毒予防4原則:やっつける)	殺菌や洗浄といった積極的方法を用い て微生物危害を取り除く取組みを検討 する				

衛生状態を示す指標菌

一般細菌数: 汚染の程度を示す最も代表的な指標

(生菌数) 食品中に生存している細菌数を検査



菌数が多い・・・

食品を腐敗させる細菌が多い・・・となれば病原性細菌 も潜んでいる可能性がある

大腸菌群

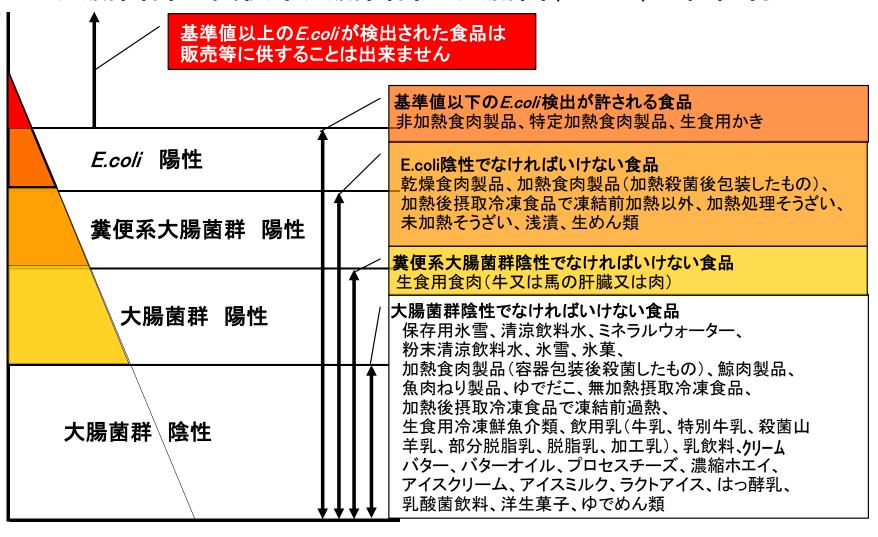
ホ八陽圏研 の腸管内に生息している微生物が原因 大腸菌

菌が検出されたら・・・

食品の糞便(由来)による汚染・・・食品の衛生管 理状態に決定的な問題がある

①食品事故の防止 規格基準等における

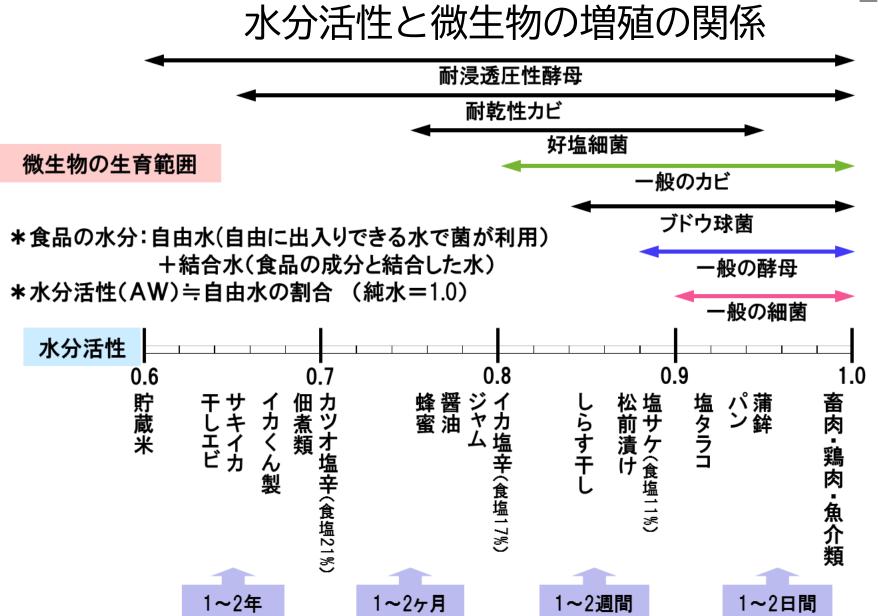
大腸菌群・糞便系大腸菌群・大腸菌(E.coli)の位置付け



図中の基準値は『食品、添加物等の規格基準』、『乳及び乳製品の成分規格等に関する省令』、『弁当及びそうざいの衛生規範』、『洋生菓子の衛生規範』、『生めん類の衛生規範』から抜粋したものです(WafooネットHP)

①食品事故の防止 微生物の最適増殖温度 50°C -10°C 30°C 90°C 0° C 中温菌(20~45°C) 低温菌 高温菌(50~ (25~30°C) 70°C) -5~5℃でも生育 好冷菌···Psychrobacter、Moritella marina など 好冷菌 低温菌・・・Pseudomonas、Lactobacillusの一部 (12~ など 15°C) 中温菌・・・大部分の食中毒菌、腐敗菌、カビ、酵母 -10~5°Cでも など 生育 高温菌・・・フラットサワー菌など





Nickerson, J.T., Sinskey, A.J.: Microbiology of Food and Food Processing, Elsevier (1972)

微生物の制御(除菌成分の効果の概要)

	分 類	除菌剤			芽胞菌	乳酸菌	酵母	カビ	備考
1	食添	エタノール		0	×	0	0	0	酵母・カビに有効
		塩素系 (次亜塩素酸Na、次亜塩 素酸水など)		0	×	0	\triangle	\triangle	有機物で効果が激減
	合成除菌剤	第四級 アンモニウム塩	塩化ヘンサルコニワム (逆性石鹸、BAC) シ゛デシルシ゛メチルアンモニウ ムクロライト゛(DDAC)	0	Δ	0	Δ	Δ	幅広い菌に有効 芽胞菌には効果低い
		ごグアナイト	系 (PHMB)	0	0	0	Δ	Δ	芽胞菌に優れた効果
L		両性界面活性	上剤	0	Δ	Δ	Δ	Δ	結核菌にも有効

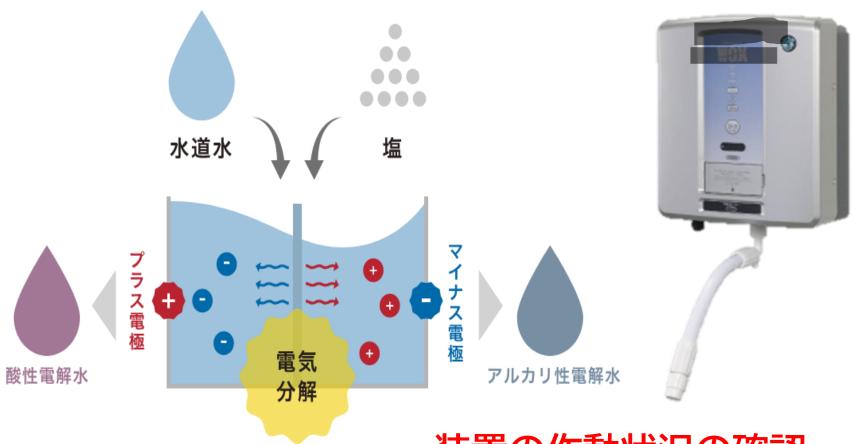
○:有効 △:あまり有効ではない ×:無効(下線:条件により異なる)

*芽胞菌は芽胞(殻)を形成するため、高温、乾燥、除菌剤に耐性あり

厨房で使用する 主な除菌剤

電解水とは?

飲用のアルカリイオン水と、洗浄・殺菌消 毒用の電解水の2つに大別できる。



装置の作動状況の確認

- ②安全で衛生的な食事
- ③安心して食事できる清潔な空間
 - 1)前述の活動の結果として得られるもの
 - 2)見かけの衛生
 - 見た目の美しさ、清潔感をアピール いかに清潔であってもそれが表現できて いないと客は入らない。
 - ・美味しそうな見た目、インテリア
 - ・初見の客は見た目で判断







Broken windows theory

常に不潔な作業場は 衛生意識の衰微を招く





壁面にカビ発生

- ・アレルギー等従業員健康被害の可能性
- ・立てかけによる まな板汚染

常に不潔な作業場は 衛生意識の衰微を招く





グリストラップの清掃不良

- ・ふた、本体週1回以上の清掃が望まれる
- ・夏場は特にコバエ等飛翔昆虫の発生
- ・清掃をしない(汚れをためる)ますます清掃が嫌になる

 常に不潔な作業場は 衛生意識の衰微を招く

なぜ専用の手洗い 場が必要か?



手洗いの前にモノが置かれ洗いにくい。ハンドソープ他手洗い用品なし (別途シンクにて手洗い) ハンドソープ、消毒薬、 ペーパータオル等常設)



常に不潔な作業場は 衛生意識の衰微を招く



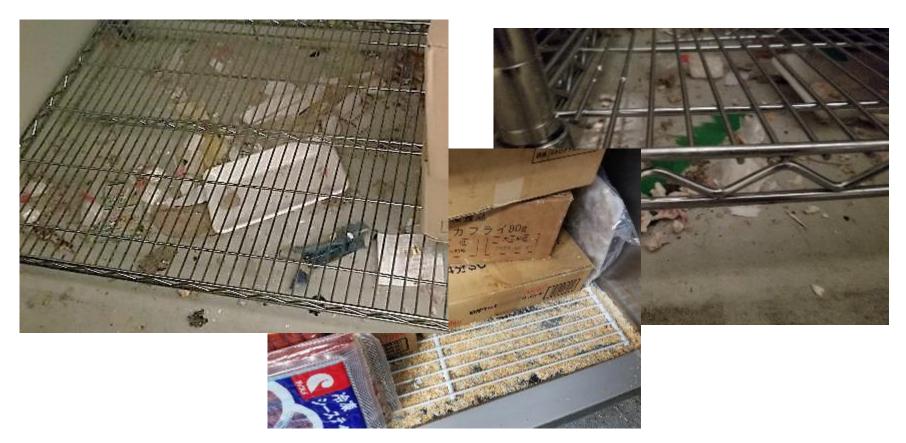
・清掃不良、段ボール多用

常に不潔な作業場は 衛生意識の衰微を招く



・段ボール・新聞紙多用

常に不潔な作業場は 衛生意識の衰微を招く



・設備下ゴミ散乱

常に不潔な作業場は 衛生意識の衰微を招く







窓辺にコバエ死骸堆積 グリストラップよりコバエ飛翔 むき出しの容器の上に落下しそうな異物

常に不潔な作業場は 衛生意識の衰微を招く



・包丁洗浄不良包丁の柄に食品残渣

- ・まな板洗浄不良
- ・もはや洗浄しても無駄なので更新を進めている。
 - 10万円ほどするらしい



- ▶これ (ルール)を守らなかったらどん なリスクがあるか
 - 見えないところにあるリスク

因果関係を理解してもらう



▶現場においてのヒヤリング、指導



→季節ごとあるいは、朝礼等での衛生講習、または軽いレクチャーの勧め

(いわゆる衛生監査の枠組みを超えて)



- A) 床面転倒(特にフライヤーの前)
- B) グリストラップのフタのふみぬき

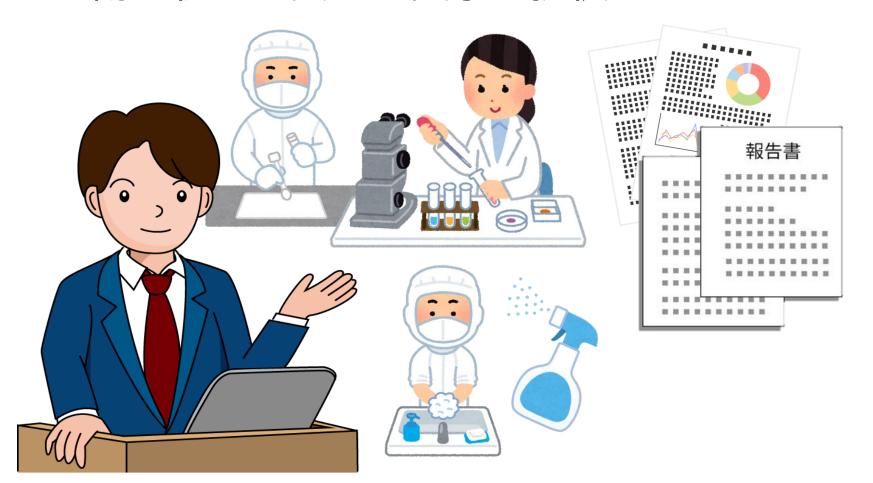


グリストラップのフタの腐食



グリストラップのフタの腐食を まな板で補強

- ⑦顧客に対するアピール、証明、プレゼンテーション
 - ・衛生状態、安全な食事の提供のアピール





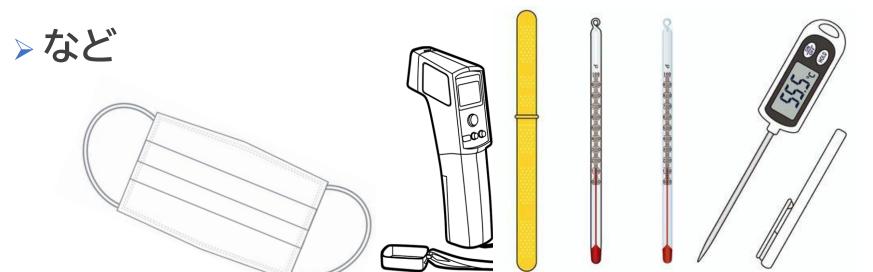
2. 監查内容

2. 監查内容

- ①使用する機材
- ②前回の指摘事項:改善状況
- ③厨房内、ホール、売り場衛生チェック
- ④ふき取り検査
- ⑤食品サンプル採取
- ⑥厨房内労災事故防止
- ⑦衛生管理マニュアル、チェック表の確認

①使用する機材

- > ふき取り検査機材
- ▶温度計
- ▶油酸化度チェック (AVチェッカー)
- ▶カメラ(説得力が増す)
- ▶マスク、ネット帽、手袋、白衣、厨房靴





②前回の指摘事項:改善状況

- > 完璧な改善がでなくとも 一歩ずつ の前進でもよい。毎回 いつまでに どのように改善するつもりか聞いて おく
- ▶容易であって 前回改善を確約した のに できていなければ減点対象
- > 改善を志向することによって責任者 の衛生意識が図れる

1)各危害要因に沿ったチェック項目

- >生物学的、化学的、物理学的危害要因の 洗い出し
- ト各施設衛生マニュアル (チェック表)に沿った項目

③衛生チェック

食品の期限管理



同

時

に記

記入例(加熱調理済み品)

消費期限・賞味期限・仕入日 月 日

開封日・解東日・加工日 8月 15日

使用期限 8月 18日

使用期限

- ・加索調理済み食品:調理後3日
- デザート: 調理後3日
- •冷凍食品開封後、冷凍保管 1 ヵ月
- ・厨房調理食品の冷凍保管 1ヵ月

④ふき取り検査

a. ATPルミテスター(キッコーマン)

長所

- 1. 高感度
- 2. 測定時間は約10秒、迅速に結果が出る
- 3. 難しい操作がない
- 4. 結果が数値で得られる

欠点

▶ 高価

本体:約10万円~ 80~400円/1本(1検体)ルシパック

- ▶ 保管温度(ルシパック)2~8℃
- ▶ 数字が一人あるきしがち(監査員側、被監査側ともに)





④ふき取り検査

b)フードスタンプ(ここではぺたんチェック)

長所

- 菌密度・菌種が概ね正確にわかる
- 2. 採取作業が容易

欠点

- ▶ 高価 100円~/1枚(1検体)
- ▶ 保管温度 2~10°C
- 結果が出るまで2~3日
- ▶ 表層にいる菌しか拾えない



セレウス寒天培地

サブロー寒天培地 CP加ポテトデキストロース

④ふき取り検査

c)サンコリ

長所

▶ 安価50円~70円/1枚(1検体)



欠点

- ▶ 保管温度 2~10℃
- ▶ 結果が出るまで2~3日
- ▶ 店舗監査の場で実施するには 手間が多い

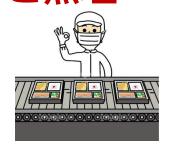
⑤食品サンプル採取

・検食(保存食:2週間保存後廃棄予定のもの)



・実際に販売、保管中のもの

・店舗衛生監査では 目的に応じて 適した場面 を選択、それに合わせて訪問。店舗側に 採取作業を依頼するには ある程度習熟 したのちでないと無理





3. 予算·条件

先方、営業、監査担当部署との折衝



自社内監査であれば ⇒ 資材と割り振られる労務費のみ

4.必要な知識

	一般衛生管理					
1	立地環境	10	在庫の管理			
2	敷地管理	11)	整理整頓、清掃、衛生			
3	施設・設備の設計、施工及び配置	12	水や氷の管理			
4	ユーティリティの管理	13	廃棄物の管理			
5	装置•器具	14	輸送			
6	保守	15)	従業員等の衛生及び健康管理			
7	従業員用の施設	16	教育•訓練			
8	物理的、化学的、生物学危害要因	17)	製品の包装と保管			
9	隔離と交差汚染					

一般衛生管理プログラムはなぜ重要か

<u>~ 原材料に危害要因が存在すると ~</u>

- 原材料により、作業環境が汚染される
- 製造加工処理で原材料由来の危害要因が入り込む
- 入ったものを減少、除去できないことがある

~ 作業環境が衛生的でないと ~

- ・ 環境から食品に危害要因が混入しやすい
- 危害要因が食品に入り込むことを防止、入ったものを減少、除去できても、その後 再び汚染される危険性が高くなる
- ・ (冷蔵庫等の温度管理がうまくいっていないと)食中毒 細菌の増殖を許してしまう



安全な原材料

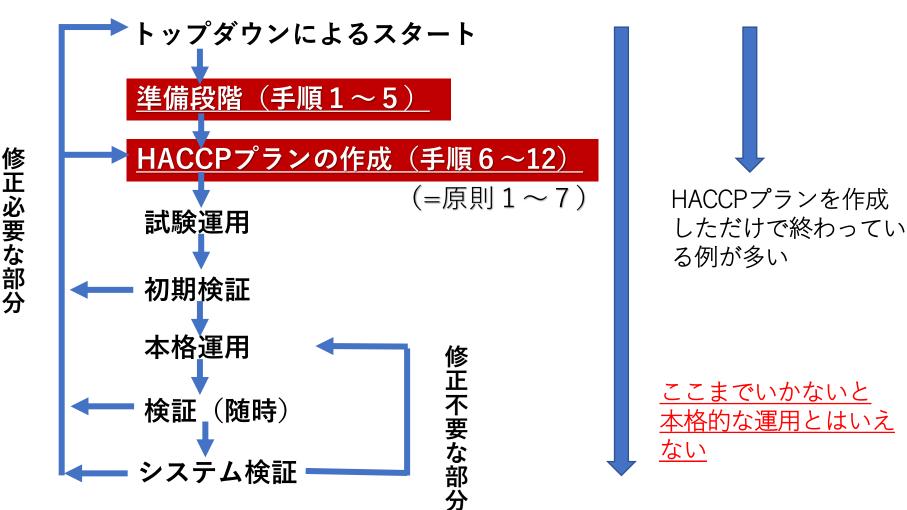
HACCP構築には一般的衛生管理の整備が重要となる

- ○一般衛生管理が整備されないと、危害要因分析する際に ハザードが多すぎて的を絞れない
- ○CCP(重要管理点)の負担を軽くし、危害要因を増やさない、 低減・除去しやすくする

HACCP導入のための7原則12手順

HACCP導入のための 7原則12手順				
手順 1		HACCPチームの編成	製品を作るための情報がすべて集まるように、各部門の担当者が必要です。例)調達、工務、製造等	
手順 2		製品仕様書の作成	製品の安全管理上の特徴を示すものです。	
手順 3		意図する用途及び対象となる消費者の確認	危害要因に対して感受性が高いグループが消費することが予想される場合には、より高い衛生管理が求められるようになるからです	
手順 4		フローダイアグラムの作成	工程について危害要因を分析するため	
手順 5		フローダイアグラムの現場確認	工程が勝手に変更されていないか、配準備段階	
手順 6	原則 1	危害要因分析	原材料や製造工程で問題になる危害の要因を挙げます。	
手順 7	原則 2	重点管理点(CCP)の決定	製品の安全を管理するための重要な工程(管理点)を決定します。	
手順 8	原則 3	許容限界(CL)の設定	重要管理点で管理すべき測定値の限界(パラメーターの許容限 界。例えば、中心温度)を設定します。	
手順 9	原則 4	モニタリング方法の設定	パラメーターの測定方法(例えば、中心温度計での測定方法)を設定します。	
手順 10	原則 5	是正措置の設定	あらかじめ許容限界が守られなかった場合の製品の取扱いや機械のトラブルを元に戻す方法を設定しておきます。(例えば、廃棄、再加熱など)。	
手順 11	原則 6	検証方法の設定	設定したことが守った。	
手順 12	原則 7	記録と保存方法の設定	検証するために 記録する用紙と	

HACCPシステムの概要



HACCPに沿った衛生管理の制度化

全ての食品等事業者(食品の製造・加工、調理、販売等)が衛生管理計画を作成

食品衛生上の危害の発生を防止するために 特に重要な工程を管理するための取組 (HACCPに基づく衛生管理)

コーデックスのHACCP7原則に基づき、食品等事業者自らが、使用する原材料や製造方法等に応じ、計画を作成し、管理を行う。

【対象事業者】

- ◆ 事業者の規模等を考慮
- ◆ と畜場 [と畜場設置者、と畜場管理者、と畜業 者]
- ◆ 食鳥処理場 [食鳥処理業者(認定小規模食鳥処理 業者を除く。)]

取り扱う食品の特性等に応じた取組 (HACCPの考え方を取り入れた衛生管理)

各業界団体が作成する手引書を参考に、簡略化されたアプローチによる<mark>衛生管理</mark>を行う。

【対象事業者】

- ◆ 小規模事業者(*事業所の従業員数を基準に、関係者の 意見を聴き、今後、検討)
- ◆ 当該店舗での小売販売のみを目的とした製造・加工・調理事業者(例:菓子の製造販売、食肉の販売、魚介類の販売、豆腐の製造販売 等)
- ◆ 提供する食品の種類が多く、変更頻度が頻繁な業種 (例:飲食店、給食施設、そうざいの製造、弁当の製造 等)
- ◆ 一般衛生管理の対応で管理が可能な業種 等(例: 包装食品の販売、食品の保管、食品の運搬 等)

【パック包装品】牛肉表示例



①原産地 ②食肉の種類・部位、用途など ③牛の個体識別番号(国産牛のみ) ④100g当たりの単価 ⑤ 冷凍の表示 ⑥消費期限 保存方法 ⑦販売価格 ⑧内容量 ⑨加工者の名称・所在地

米表示について(飲食店)

- 1) 伝票を受領
- 2)3年間保存**
- 3) 産地を伝達





記録の保存期間**

Q&A

(問) レストラン等外食店がスーパーで袋詰精米を購入し、当該外食店等で料理として提供した場合、レ シートには産地が記載されていませんが、購入した際、自ら米穀の産地を記録する必要がありますか。

(答)スーパーで袋詰め精米を購入した場合であっても、購入した精米を炊飯等を行い一般消費者へ提供する場合は、入荷の記録・ 保存が必要です。その際、レシートに精米の原料米産地が記載されていなければ、記録事項の一つである産地の記録漏れとなるた め、例えば、袋詰め精米にある産地表示をレシートに記載する、仕入れ台帳に記載する等、何らかの形で産地についてを記録してお く必要があります。

この法律に そして このQ&Aにどこまで実効性があるのか まで監査員は考慮する必要があるだろう。食品安全とは遠い話であることも

米加工食品: もち、だんご、米菓、清酒、単式蒸留しょうちゅう

惣菜、弁当販売の表示について

①お弁当

名称 幕の内弁当

原材料名 ご飯 (米 (国産))、野菜かき揚げ

(小麦・卵を含む)、鶏唐揚げ(小麦を含む)、焼鮭、スパゲッティ (小麦を含む)、エビフライ(小麦・卵を含む)、煮物(里芋、人参、ごぼう、その他)(大豆・小麦を含む)、ポテトサラダ(卵・大豆

を含む)、メンチカツ(小麦・卵・ 牛肉を含む)、付け合わせ(小麦・

卵・大豆を含む)

添加物 調味料(アミノ酸等)、PH調整剤、

着色料(カラメル、カロチノイド、

赤102、赤106、紅花黄)、香料、膨 張剤、甘味料(甘草)、保存料(ソ

ルビン酸K)

消費期限 2020.4.16 10時

保存方法 直射日光及び高温多湿を避けてくだ

さい

製造者 丸信食品株式会社

福岡県○○市山川市ノ上町3-20

4 惣菜

名称 マカロニサラダ

原材料名 マカロニ (小麦・乳成分を含む、イ

タリア製造)、マヨネーズ(卵・大豆を含む)、きゅうり、人参、たまれず、ハル(豚肉を含む) 香辛

ねぎ、ハム(豚肉を含む)、香辛

料、食塩、砂糖、食酢

添加物 調味料(アミノ酸等)、酸化防止剤

(V.C)、コチニール色素、カゼインNa(乳由来)、増粘多糖類、発色

剤(亜硝酸Na)、リン酸塩(Na)

消費期限 2020.4.16 10時

保存方法 直射日光及び高温多湿を避けてくだ

さい

製造者 丸信食品株式会社

福岡県○○市山川市ノ上町3-20

店舗内調理施設(同一敷地内、バックヤード等)で調理・製造したお弁当やお惣菜を小分けして陳列し販売する場合は、「原材料名」「内容量」「栄養成分表示」「原産国名」

「原料原産地」「食品関連事業者」等の項目は省略可能 ただし、「名称」「添加物」「アレルゲン」「保存方法」「期限表示」「製造者」等の安

全上必要な項目の表示は必要

5.注意事項

5.注意事項

◎適切なツールを使用する・使いこなす



機材であれ。コミュニケーションツールであれ 的外れな(場違いな)ツールの使用には 害しかない。的があったツールでも 使いこなす力量がなければ 役に立たない

5. 注意事項

もらう

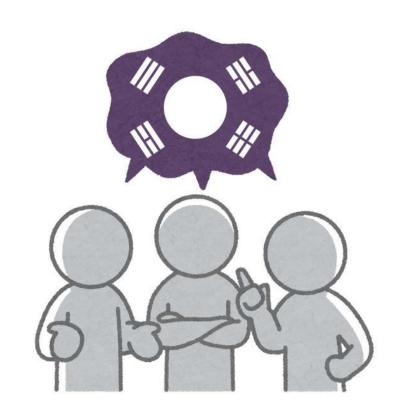
①相手が納得できる指導・説明を行う

因果関係の紐づけはとても大事



自分の意見・見解を押し付けない 現場に合った衛生管理をともに考える どんな危険が潜んでいるのか、顕在化してい るのか、優先すべき事項はなにか 理解して ②一緒に考える

どのようにすれば危害要因そのものを削減できるのか。または危害要因が顕在化するのを防止できるのか



③他監査員との意見統一





店舗側の混乱を招くので監査員間を事前 に校正、事後も事例を参照して校正

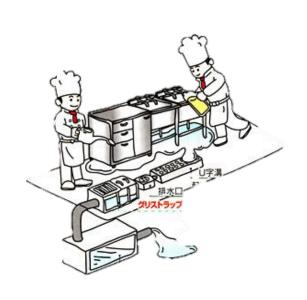
④訪問時間帯

- ▶ヒアリングには アイドルタイム
- ▶観察にはピークタイム
- ▶ 所要時間:せいぜい1時間(定期監査の場合)



⑤汚染を起こさない

営業中にグリストラップを開けない



グリストラップを開けると汚染物質(細菌等)がエアロゾルにより周囲に拡散・付着。汚染原



⑤汚染を起こさない

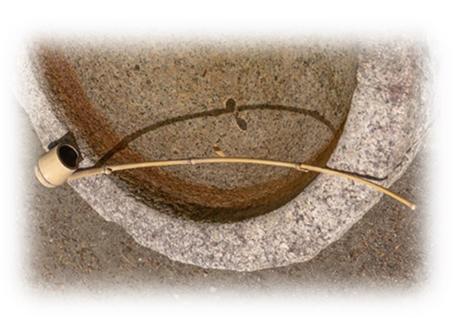
監査員自身の健康管理・衛生管理

監査員は検便を行うことが望ましい



6解釈には 適切な柔軟性を

- ✓チェックリストに書いてあるから
- ✓条文に書かれているから
- ✓Q&Aで そう説明されているから



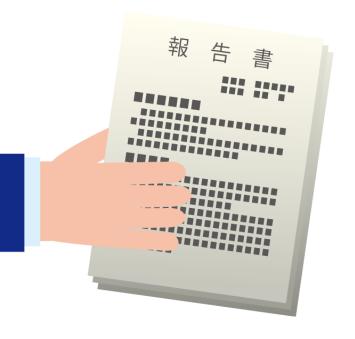


では 腑に落ちないことが多い

6. 報告書作成·提出

> 通常はテンプレートに記入

・衛生レベル評価通常はシステム化されておりチェック していけば自動的に評価される



・監査員記入欄:
5W1Hを意識してわかり
やすく表現
(先方が読むことを意識して)

被監査側の応答に怪しいものを感じたら

・報告書には「・・・といった説明を受けた」 といった書き方で 監査員が疑問を持っている ことを表明する



6. 報告書作成・提出

責任の所在を明確に

責任は店舗側にあるのか 経営側か





・できるだけ早急に!!



★特に危害要因の顕在化が今にも 疑われるものは 特急で