

あんしん News

柏市食品衛生協会

発行：柏市食品衛生協会
 配布先：柏市食品衛生協会会員
 所在地：柏市柏下 65-1 ウェルネス柏3F (柏保健所内)

●ホームページを開設しました。 <http://www13.plala.or.jp/kasiwa-shokkyou>

目まぐるしく変わる経済状況の中、食の安全志向はますます高まる一方です。しかし平成24年に厚生労働省に報告のあった食中毒事故は1,100件、患者数にすると26,699名にもなりました。そこで、柏市食品衛生協会では、会員である食品等事業者の皆様が安全な食品を提供し続けるお手伝いを、今後も尚一層続けていきたいと思っております。

平成25年度の主な事業

- ◆営業許可の更新手続・証紙の販売・食品営業に必要な消毒液などの物品販売
- ◆春の会員一斉検便
平成24年度の実績 一般会員1127名 組合員2700名の検体を受付ました。
- ◆食品衛生責任者養成講習会の開催：今年度4回実施します。

5月28日	火	マリアチャペルマリベール柏	9:00~17:00
7月23日	火	マリアチャペルマリベール柏	9:00~17:00
11月12日	火	マリアチャペルマリベール柏	9:00~17:00
H26年3月7日	金	マリアチャペルマリベール柏	9:00~17:00

- ◆柏まつり巡回指導
保健所と食品衛生指導員が出店店舗の衛生管理指導を行う
- ◆食中毒予防パレード
保健所と食品衛生協会にて柏市内を広報車で巡回し、食中毒予防を呼びかける
- ◆市場まつり衛生指導
まつり会場で手洗い等のデモンストレーションを行う
- ◆沼南まつり
- ◆食品衛生指導員県外研修の開催
平成24年度は、東北の復興の様子を視察しました。



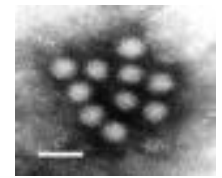
食中毒予防パレード

猛暑の中、食中毒予防のチラシを配布するなど、注意を呼びかけました。

食品衛生指導員県外研修
陸前高田の被害状況をボランティアガイドさんに聞きました。



ノロウイルスの記録的大流行 不気味！異変で新型に？



今年の冬はノロウイルスが猛威を振るいました。感染性胃腸炎の原因となるノロウイルスの遺伝子が変異したタイプが全国で検出され、免疫を持たない人が感染し、流行が拡大したと考えられています。平成24年1月から平成25年3月までに厚生労働省に報告のあった全国のノロウイルスによる食中毒事例は **約486件** にも上りました。

平成24年度の柏市における食中毒発生状況を見てみましょう。
 発生件数 : 5件
 患者数合計 : 36名
 死亡者数 : 0名

発生月	病因物質	原因施設	摂食者数	患者数
9月	アニサキス	南柏の飲食店	2名	1名
11月	ノロウイルス	増尾の飲食店	18名	15名
11月	アニサキス	中原の飲食店	1名	1名
H25. 2月	ノロウイルス	柏の葉の飲食店	18名	11名
H25. 3月	カビ・ロハクター	柏の飲食店	30名	8名

詳細 →

※ノロウイルスによる食中毒事例の特徴は患者数が多いことです。患者数が多ければ当然賠償責任が多大なものとなります。ノロウイルスの予防対策をとることが第一ですが、万が一の時の備えも万全にしておきましょう！！

◎「飲食店」「仕出し・弁当」「給食施設」「旅館業」の皆様へ

ノロウイルス食中毒に幅広く対応する
 「あんしんフード君」(総合食品賠償共済)で備え万全！



あんしんフード君のマーク

このような場合に対応します！ *詳しくはパンフレットをご覧ください

- ◆提供した飲食物により、お客様がノロウイルス等の食中毒にかかってしまった。
- ◆ノロウイルス食中毒が発生し、保健所から厨房内の消毒を命令された。
- ◆ノロウイルスが空調フィルターに付着し、空調を介してお客さまに感染してしまった。
- ◆旅館内でノロウイルス感染症が発生し、宿泊客に感染が広がったため、行政から旅館内全館の消毒命令が出された。
- ◆その他、飲食物に異物(小石など)が混入し、お客様の歯が欠損した場合など。



まだご加入していない会員様は、是非ご加入を！
 現在、食品営業賠償共済に加入されている会員様は、「あんしんフード君」への切り替えをお勧めいたします！！

～ノロウイルス拡散防止のための安全な吐物処理法～

○準備する物
 手袋(使捨てできるものが望ましい)、マスク、ビニール袋、塩素系漂白剤(市販の塩素系漂白剤)、ペットボトル、ビニールエプロン(使捨てできるものが望ましい)、ペーパータオル(不要な紙でもよい)

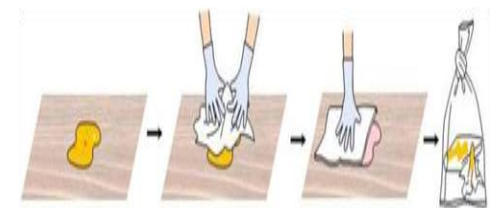


(手順1)
 自分が感染しないように、マスク、手袋、ビニールエプロンをつけます。0.1% (1000ppm) 濃度の消毒薬をつくります。市販の塩素系漂白剤の濃度は、約5%です。水道水1リットルに対して20ml (キャップ1杯弱) を混ぜます。



(手順2)
 窓を開けて、よく換気します。

(手順3)
 嘔吐物が付着していた部分とその周囲を、消毒薬に浸したペーパータオルなどで浸すように拭き取り、ビニール袋に入れます。手袋をはずし、ビニール袋に入れ、必ず口を縛って密閉し、ビニール袋ごと廃棄します。エプロン、マスクの順にはずし、廃棄します。流水と石鹸で、よく手を洗います。嘔吐物を処理したあと48時間程度は、感染の有無に注意してください。カーペット等は変色する場合があります。



万が一、食中毒事故等を起こしてしまった時に備えるための危機管理マニュアルと処理経過の記録を必ず作成しておきましょう。

万が一の危機発生時に備えましょう！！

‘食中毒’事故発生時の連絡があったら・・・

★確認すること★	
①被害者氏名・連絡先	
②クレーム等の分類	・食中毒（疑い） ・異物混入 ・味がおかしい ・その他
③召し上がったメニュー	
④発症日時	
⑤発症人数	
⑥お申し出の内容/症状の確認	
⑦治療施設の名称/住所/電話番号	

まずはお詫び

危機発生時の申出があった場合、最初の対応がたいへん重要です。
まだ自分のお店が原因と決まったわけではありませんが、まずはお詫びをし、原因究明に努めることを約束しましょう。



相手の話をしっかり把握

落ち着いて相手の話を最後まで聞く、途中で話をさえぎらない、あいまいな点や不審点についてその都度確かめる、責任逃れになる言い訳を挟まないで内容をきちんと把握する、隠すことや権力者を使って握りつぶそうという姿勢は絶対にとらないことです。



患者さんの介護

食中毒事故等で患者の発生が認められるような場合は、病院で受診していただく等の対応を優先しましょう。



責任者の対応が第一

最初の対応は、ある程度責任のある方が対応することをおすすめします。最初の対応がうまくいかないと、不信感を持たれたりして解決しにくくなる場合があるので、慎重に行いましょう。



電話対応例



お客様は、食中毒症状を被ったことにより気持ちが高ぶった状態で、場合によっては威圧的な口調で連絡してくることが考えられます。
まずはお客様の話をよく聞き、落ち着いていただいて、冷静に話ができる状況を作り出すことが大切です。

- まずは、お客様のお名前、ご住所、ご連絡先をお聞かせいただけますでしょうか？
- 私どもの食品のうち、何を召し上がっていただいたのでしょうか？
- いつ購入され、いつ召し上がっていただいたのでしょうか？
- 何故、私どもの商品が食中毒の原因だとお考えですか？
- 召し上がっていただいてから、何時間後に、どのような症状がでたのでしょうか？
- 保健所へお届けになりましたか？
- 症状がでてからはどのような処置をされましたか？病院にはいきましたか？
- 〇〇様どのようなお仕事をされていらっしゃいますか？お仕事は休まれましたか？

日本食品衛生協会の

～食品営業賠償共済 及び あんしんフード君にご加入の会員様へ～

食中毒等の事故発生時の連絡を受けた後は、賠償費用・事故対応費用等の請求のために事故報告をお願いいたします。
ご連絡の際は必ず「日本食品衛生協会の食品営業賠償共済に加入している」旨をお伝えください。

事故報告

柏市食品衛生協会 : 04-7167-0488

*事務局員が、月曜日から金曜日の9時から17時の間にお客様の事故連絡をお受けします。
ご連絡後はただちに担当の普及推進員と連絡を取り、事故対応に努めます。

もしくは

24時間、365日事故受付サービス

「安心ステーション」 : 0120-258-189

*専門のスタッフが24時間、365日体制でお客様からの事故連絡をお受けする事故受付センターです。ただし、安心ステーションの機能は「事故受付」のみであり、被害者に対する対応方法や必要書類のご案内は、担当の普及推進員が承ります。

示談交渉は当事者同士で行うことになります

- ◆卑屈にならず、誠意ある謝罪を
- ◆言われるままに要求どおりにするのではなく、損害の内容をはっきりさせて、損害内容にあった損害賠償を行う
- ◆被害者数が多い場合は、グループの代表者と文書で交渉を行う

普及推進員がいるから安心！

示談交渉は必ず引受け保険会社にご相談いただきながら進めてください。示談交渉のサービスは行えませんが、担当の普及推進員が、示談交渉が円滑に進められるよう必要に応じたアドバイスを行います。

示談金額の目安

	医療費等	付き添い費	慰謝料	休業補償
入院治療	実費 (要領収書)	実費 (または4,000円)	10,000円/日	6,000円/日
通院治療		2,000円/日	5,500円/日	6,000円/日
自宅療養		なし	5,000円/日	6,000円/日

対物賠償の場合は、損害を回復させるための費用（クリーニング代、修理代、弁済費用）を支払うこととなりますので、必ず領収書の保存をお願いして下さい。また、三井住友海上火災保険に相談なく示談交渉を進めると、共済金（保険金）を支払えない場合がありますので、必ずご相談の上、交渉にあたるようご注意ください。