

# 認証施設の取組例 (抜粋)

## ～ 9 事故発生時の対応

## 事故発生時マニュアル

流れ	管理ポイント	措置 対策
食中毒等事故発生の探知	<p>食中毒又はその疑いの連絡があった場合には、所轄の保健所に連絡済かどうか確認し、保健所等に連絡がなされていない場合には、速やかに次の内容を保健所に連絡する。</p> <p>探知日時・方法、発生日時・場所、発症者住所・氏名・連絡先・症状、飲食したもの、残品の確保の状況、</p>	保健所等に対する連絡は責任者が行う。
保健所等の調査に対する協力と事故拡大の防止	<p>保健所等の指示に従い、関係帳簿類の提出や検査等に対する協力を行う。</p> <p>被害の拡大防止対策として保健所等より指導又は命令があった場合は忠実に従う。</p>	<p>調査のために提出できるように関係帳簿類を準備する。</p> <p>記録の改ざん、隠蔽等は事故原因特定の遅れや被害拡大につながるため絶対に行わない。</p>
再発防止対策	<p>保健所等から衛生管理方法や構造設備等の変更について指導又は命令があった場合は保健所等とよく相談しながら改善を行う。</p> <p>施設管理者は、食品衛生責任者等を中心として、事故の分析を行い、自主的に再発防止に取り組む。</p>	

## 苦情・事故発生時の対応

以下の手順に基づき処理する。処理経過はクレーム処理表に記録する。

クレームの探知

…店長が対応 (不在時はNo.2が対応)

< 確認事項の例 >

- ・受付日・受付者、発見日・発見者、発症日時・発症者・苦情者 (氏名、住所、連絡先等)
- ・苦情内容 (異物混入、有症、異味・異臭、腐敗変敗等)
- ・苦情品 (名称、購入日、製造日、期限表示等)



事態の収拾に努める。

< 有症事例、食品衛生法違反、自主回収を要する場合 >

保健所へ連絡

< 相談事項の例 >

- ・原因究明の協力 (残品の検査、調理場の衛生確認等)
- ・自主回収の相談 (販売先、出荷先への情報伝達等)
- ・苦情者対応の相談



被害拡大の防止

- ・製品回収、社告、販売先への連絡・在庫返品廃棄依頼、張り紙 等
- ・回収等の判断は代表取締役 (不在時は品質管理責任者) が行う
- ・必要に応じて営業自粛



苦情者への説明

再発防止・改善策の提示