

# 2014年度 品質保証レポート

2013年度報告書

笑顔のたえない団らんを…



## • もくじ •

品質保証システム	1
工場点検レポート	3
組合員の声・お申し出レポート	5
商品検査レポート	7
コープCSネット食品添加物基準	9



生活協同組合連合会コープ中国四国事業連合



理事長 小泉 信司

2013年には国内で冷凍食品に農薬が混入されるという事件が起き、食の安全・安心は、組合員さんます。この冊子は、食の安全・安心のためのコープCSネットの取り組みについてお知らせするものでコープCSネットでは商品の企画、生産・製造、流通の各段階で基準をつくり、それらの効果を裏付けるの検査などを計画的に行い、食の安全確保に努めています。

あわせて、組合員さんからのお申し出や情報などを収集し、予兆管理を行うことで、迅速に危機対応「生協だから大丈夫」「生協ならば安心」という組合員さんの期待に応え、今後もお取引先様の皆さんに、取引商品の安全性確保と品質向上に努めてまいります。

の最大の関心事になってい  
す。  
ために産地・工場点検、製品  
ができるようにしています。  
ま、会員生協の皆さんとともに



**あらたくん**  
あらたくん(アライグマ)は、2008年8月1回から中国地区5会員生協の食品案内チラシに登場しているキャラクターです。愛くるしい表情で、商品の「こだわりどころ」を伝えています。「あらた」という名前は、生協しまねの組合員さんが付けてくれました。組合員さんからの評判も良く、人気者になっています。

## 開発商品

### コープCSネットの品質保証システム 商品の開発・選定から供給までそれぞれの段階で品質の確保に取り組んでいます。



商品仕様書ってなに?

## 商品仕様書の確認内容と状況

1 食品の品質保証に関わる法令遵守のため、またコープCSネットの取扱基準を満たしていることを確認するため、「商品仕様書」の点検・管理を行っています。

「商品仕様書」はコープCSネットで取り扱うすべての食品について取引先から提出をいただきます。

「商品仕様書」とは、商品がどのような設計仕様で、どのように製造されているかが記載されたルールです。

商品仕様書データは、すべて「e-Base（商品仕様書システム）」により電子化されています。この商品仕様書をもとに、商品の取り扱いマスタデータを作成し、商品案内にも反映させています。

**商品仕様書の主な内容**

- 商品の規格や製造者などの基本情報
- 原材料の詳細内容
- 包材の表示内容
- 製造工程や品質規格

2 「商品仕様書」の内容は商品部と品質管理で点検確認し、管理を行っています。



# 工場点検レポート

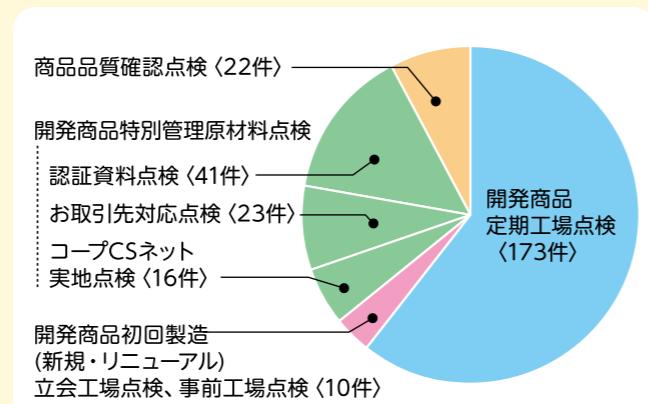


## 工場点検の目的

会員生協開発商品・コープCSネット独自開発商品とコープCSネットで取扱いをする商品の品質の適正化と組合員さんに安全・安心な商品を供給することを目的に工場の製造環境や管理状況の点検を実施しています。工場点検は工場の批評ではありません。問題点があった場合、工場と生協の共通認識として、効果的な改善方法をともに考える姿勢で進めています。

## 工場点検は5つに区分

2013年度は合計285件の点検を行いました。コープCSネットでは、リスク評価の結果や過去の訪問実績などを考慮して工場点検の対象となる工場を年度ごとに決定し、計画的に訪問しています。



### ①開発商品 定期工場点検

原則、年1回製造工場に訪問して商品仕様書や付属書類の通りに製造が行われているか、工場内の環境が衛生的に保たれているか、記録類の整備がされているかなどの点検を行います。なお、継続的に改善指導が必要と判断した工場については複数回訪問して点検を行います。

### ②開発商品 初回製造（新規・リニューアル）立会工場点検

開発商品の新規開発やリニューアルを行い、組合員さんにお届けする商品を初めて製造するときに立ち会いを行い、商品仕様書や付属書類の通りに製造が行われているかの点検を行います。

### ③開発商品 事前工場点検

開発商品の製造を初めて委託する工場については、工場の品質管理体制や衛生管理状況など点検し、製造委託先としてコープCSネットの求める要件に適合しているかの確認を行います。

### ④開発商品 特別管理原材料点検

原材料の産地、品種、等級、サイズ等を取り決めたり、商品包材に強調表示を行っている商品の原材料の仕入先、供給元、中間業者あるいは産地へ、コープCSネット商品部バイヤーもしくはお取引先が訪問し原材料の管理状況を点検しています。

なお、お取引先様が取得されている認証制度（HACCP、各県独自認証制度、ISO、冷凍食品協会等民間認証）資料の確認で実施点検に替える場合もあります。

### ⑤商品品質確認点検

コープCSネットが供給した商品でお申し出の多いメーカーや重大な商品事故が発生しているメーカーに対して、原因究明と改善対策のため、工場へ訪問して点検を行います。

また、年末に取り扱うクリスマスケーキやおせち商品を製造する工場に訪問し、工場の製造環境、製造管理状況の点検も行っています。

## 工場点検で使用する帳票類

工場点検では、「商品仕様書」「製造環境・管理調査票」「QC工程図」などを用いて点検を行います。

### ①商品仕様書

商品仕様書とは、商品がどのようにして製造されているか商品設計のカルテです。仕様書データは、「e-BASE(商品仕様書システム)により電子化されています。工場点検時には、この仕様書データを確認します。

### ②製造環境・管理調査票

工場点検のチェックポイントをまとめたものです。製造環境面と管理面に分かれしており点検項目ごとに確認すべきポイントが記載しております。

(例) 製造環境・管理調査票  
工場点検の前に、メーカーさんが自己点検を行います。

項目名	評価項目(中)	評価項目	評価のポイント	評価
I. 基礎衛生管理	I-1.清掃、洗浄殺菌(衛生性)	◇ライン・器材を毎日洗浄殺菌し、乾燥している	・清掃・洗浄殺菌作業を毎日の実施しており、汚れを目で見て認められない。	○
	I-2.洗浄し易さ	◇場所ごとに、洗浄殺菌方法・頻度を明確に決めて実行して記録している	・洗浄殺菌作業の実施状況の確認・記録している。	△
		◇水洗浄できない工程では、清掃方法対策を決めて実行している(ex.真空排泄機)	・清掃殺菌方法がマニュアル化され、教育指導されている。	○
		◇床・壁・天井は、清掃殺菌可能	・製造場のエアコンやダクトなどが清掃管理されている。	○
		・床・壁・天井は、平滑で防水性の床材であるなど清掃・洗浄が容易に行える構造である。	・設置された製造機械等で床面の清掃が困難であったり、排水溝のカバーがはずせなくなっていない。	○

### ③QC工程図

QC工程図はquality control chartの略です。製品の品質にばらつきが発生しないように、管理ポイントを一枚の紙にまとめた『製造プロセス』そのものです。原材料の入庫から、各工程で製造、検査、梱包、製品出荷にいたる一連の工程フローにそって、だれが、どんな設備を使い、どんな設定でどのような手順で製造するか、詳細に決められたものです。このQC工程図は点検を行う上で工場の管理が見える重要なツールとなります。

QC工程図		CQMK-基準-0014
QC工程図 (HACCPとOOPを対応) 品名 シューキーム (記入例)		2002.2.1 初版作成 (1/1) 作成者 虹山
No.	製造工程名(区分)	予想される危険-潜伏 検定-発注の流れ 検査手段-重要管理者用 検査項目-基準-許容限界 測定-検査-検査方法 検査行動-基準外時の行動 記録-日報 担当者/担当者
1	原 料 入 受 檢 査	仕様上、数量発注時 検定-発注の流れ 数量不足、仕様不合 検査と併合、お問い合わせ、発注者の同意、品入库 検査して商品、または品名 発注書
2	牛乳、卵黄、砂糖、小麦粉、酵母等の貯蔵、保管、運搬の際の確認	数量不足、仕様不合 検査と併合、お問い合わせ、発注者の同意、品入库 検査して商品、または品名 発注書
3	計量化された計量	計量値とOJT下の実測値との比較 お問い合わせして御承認して出し、承認済みの確認
4	実物返却検査	内包装の商品、小分けの商品を確認する際の確認 も出玉、承認済みの確認
5	計量-検査会合	内包装の商品、小分けの商品を確認する際の確認 も出玉、承認済みの確認

## 工場点検講習会

工場点検は主に品質保証部の職員が行っていますが、商品部バイヤーも工場点検を行うケースがあるため、商品部バイヤー向けに、品質管理のスキルアップのひとつとして、工場点検の講習会を実施しました。

講習内容は座学で食品工場の見方と問題点発見方法についての学習を行った後に、実際の工場でOJTを行い、製造環境、管理方法の妥当性、有効性などを確認し問題発見・指摘できるように学習しました。

この工場点検講習会は、今後も定期的に開催し、より一層の点検スキルの習得を目指します。

## 取引先とのパートナーシップ

開発商品の取引先を対象として毎年9月に食品衛生と食品安全の向上を目的に開催しています。



品質保証・品質管理研修会  
取引先148社218名の参加がありました。



## 組合員の声・お申し出レポート

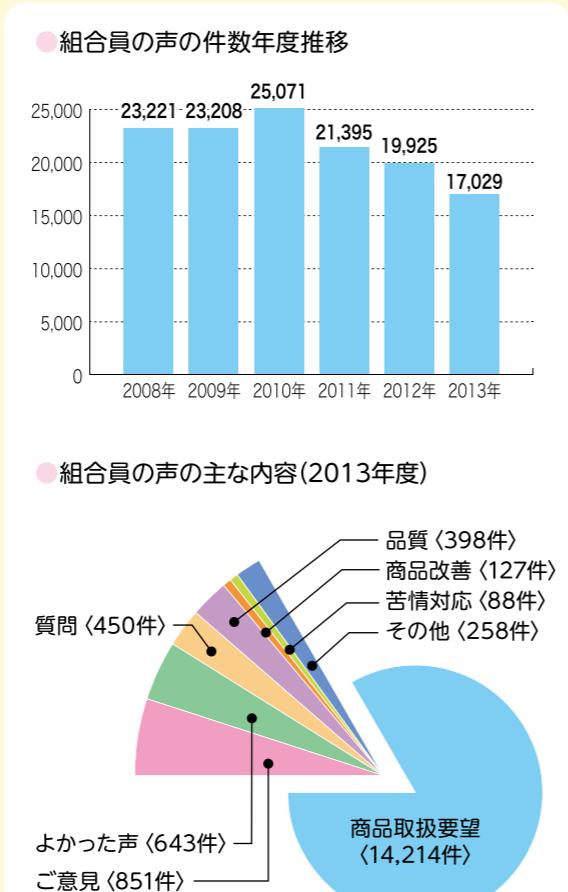
### お問い合わせ対応

2013年度のお問い合わせ（組合員の声の件数）は17,029件（前年比85.5%）でした。2006年度より、コープCSネットで組合員の声を集計していますが、2008年に中国冷凍ギョーザ事件、2011年に東日本大震災でのお問い合わせを多くいただきました。2011年以降受付件数は減少傾向にあります。

### 組合員の声改善委員会の取り組み

組合員の声改善委員会を毎月実施しています。組合員からいただいた声をもとに改善が必要と思われる内容を選定して声の実現に向けて協議を行っています。

●2013年度の実現数  
提案29件 改善数7件 24.1%



### 組合員の声の改善事例

“国産牛おはしでランプステーキ”が上手に調理できない

商品名【国産牛おはしでランプステーキ250g】  
国産牛おはしでランプステーキを自宅で調理すると、フライパンの中で泡がブクブクとなり、なかなかお肉の赤いところがなくなってしまうので、少しふたをして焼いてみました。すると食べた時、ものすごくかたい肉になり、以前セミナーの時食べた柔らかさとは格段の違いがでてしまいました。どうしてこうなってしまったのでしょうか？上手に調理するコツを教えて下さい。（大歳コープ委員会からの声）

共有化の目的  
調理のポイントは、フライパンを十分熱してから調理することで、紙面にも包材にも表示はありませんでした。組合員さんの中には調理経験の少ない人も多くいると思われます。  
この商品に限らず、今後、調理方法や食べ方の問合せは増えてくると思われます。

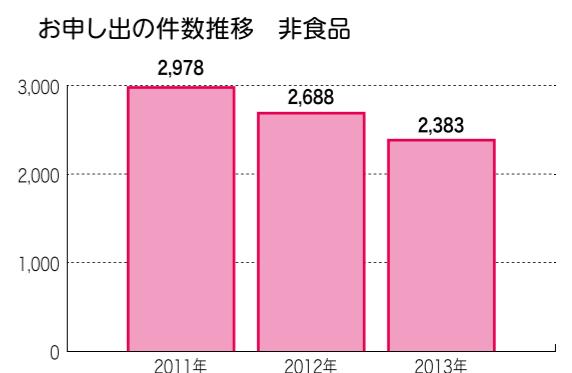
▲十分にフライパンを熱して調理した場合  
▲低温で調理した場合

畜産課では、改善検討をしています！  
現在、畜産課では、対応可能な商品は、包材の切替時に調理方法を記載するように、改善を検討しています。今回指摘を受けた商品の改善は、包材在庫の関係で少し先になると思われますが、既に調理方法を記載することが決まった商品もあります。

今回指摘を受けた商品は包材在庫の関係から、現在時点は調理方法の記載なし。  
次回包材切替時に調理方法の記載をはじめる商品もあります。

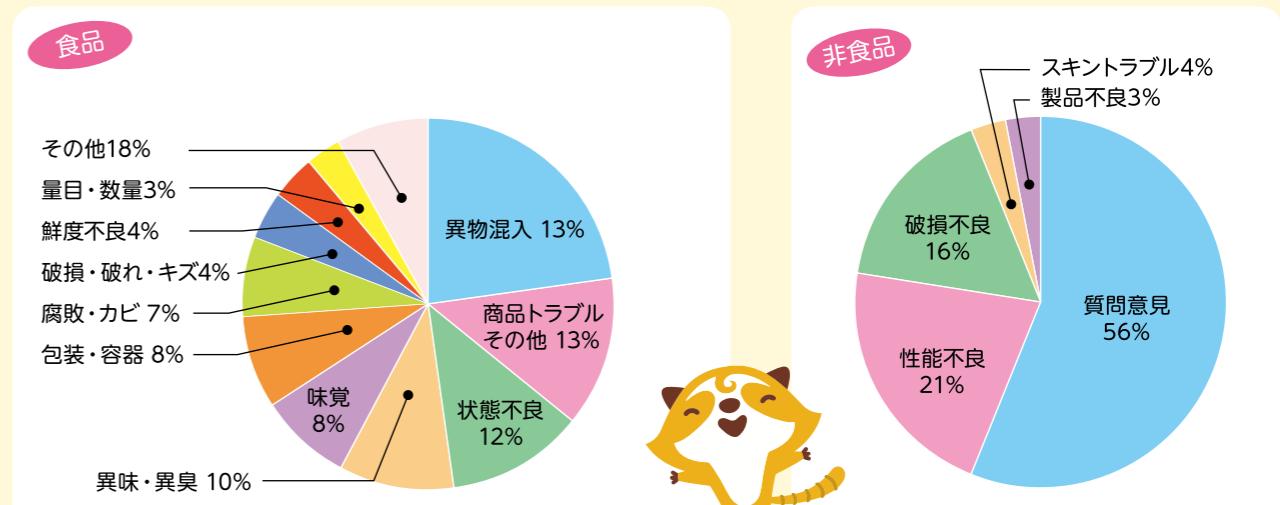
### 商品に関するお申し出対応

組合員から寄せられる商品に関するご指摘（苦情）を「お申し出」と呼んでいます。いただいたお申し出は受付から回答まで迅速に対応し、調査内容を踏まえて誠意をもった回答を作成するよう心掛けています。2013年度のお申し出の件数は6,463件（前年比92.0%）でした。食品分野は4,080件、非食品分野は2,383件といずれもこの3年間減少しています。お申し出削減のために、内容に応じて、商品担当者はお取引先に対して是正処置報告書などを求め、改善につないで再発防止につなげています。また毎年、お取引先を対象とした商品開発品質管理研修会を開催して品質の向上に努めています。



### お申し出の主な現象

食品分野のお申し出の内容は多い順に、異物混入、商品トラブル、状態不良、異味異臭、味覚、包装容器、腐敗・カビです。  
異物混入の件数は冷凍食品の農薬混入事件の影響で前年より増加しています。非食分野のお申し出は届いた商品の性能や効果が仕様書通りのものかどうかについての問合せが最も多くなっています。



# 商品検査課レポート



## 商品検査の目的

組合員の「安全・安心」に対する願いや、法令・規制の動向を踏まえ、コープCSネットの独自基準を策定、科学的検証に裏打ちされた商品の実現のために各種の商品検査を行い、商品の開発・見直し、商品・サービスの改善に貢献しています。

主に、開発商品と中国5県で共通に取扱う商品（開発商品、NB）の内、お申し出品以外の商品について検査を実施しています。

## 検査業務の内容

### ① 微生物検査

新規開発・リニューアル商品を毎月20～25件、CS開発商品を毎月20件、ひろしま・おかやま・やまぐちの開発商品を毎月30～33件、しまね・とっとりの開発商品を毎月10～12件、検査しています。また、新規取扱い一般商品を毎月100件、一般商品（抜取り）を毎月80～90件、検査しています。

検査結果については、コープCSネット微生物基準に照らし合わせ、基準値以内で、衛生的に製造されていることを確認します。また必要に応じて、保存試験を行い、消費期限における商品の安全性、賞味期限以降について安全係数が担保されているかを確認しています。



### ② 理化学検査

食品衛生法で制定されている規格基準のうち、乳脂肪分や固形分などの成分規格、食品添加物の使用基準など、理化学的な項目について検査しています。

### ③ 残留農薬検査

農産の産直品（農産課からの依頼）を毎月14件、加工食品は輸入原料のものを中心に、毎月16～23件、検査しています。

### ④ その他の検査

食肉中の動物用医薬品の検査を20件、国のモニタリング地域で生産された農産品の残留放射能の検査を40件、日本生協連に委託して実施します。

コメの品種偽装事件が相次いでいることから、コメの遺伝子検査による品種確認を15件、エフコープに委託して実施します。



#### 嗅覚トレーニング

中国産冷凍餃子の農薬混入事件があり、異味異臭のお申し出に、より迅速に対応できるよう取り組んでいます。



## 2013年度の検査実績

検査項目	検査項目	件数	主な検査施設
微生物検査(開発商品)	衛生指標菌など	1,488	コープCSネット
微生物検査(事前検査)	衛生指標菌など	1,330	おかやまコープ
微生物検査(抜取検査)	衛生指標菌など	1,001	やまぐち食の安心・安全研究センター
おせち・X'masケーキの検査	衛生指標菌、ヒスタミンなど	100	コープCSネット
食品添加物	保存料・着色料・防腐剤など	231	やまぐち食の安心・安全研究センター
残留農薬検査	一斉分析で220項目程度	428	やまぐち食の安心・安全研究センター
動物用医薬品検査	抗生素質・合成抗菌剤	24	日本生協連
DNA検査	コメの品種	15	エフコープ生協
放射能検査	放射性セシウム134.137	39	日本生協連
アレルギー様食中毒	ヒスタミン	32	コープCSネット
合 計		4,688	

## 組織体制

### ① コープCSネット

#### 品質保証部・商品検査課

新規開発・リニューアル商品、CS独自開発商品、鳥取県生協・生協しまね・生協ひろしまの開発商品、検査した開発商品・一般商品の全体について、微生物基準超過時の再検査を行います。



### ② おかやまコープ

#### 品質管理室

おかやまコープ開発商品、新規取扱いの一般商品（事前検査）の微生物検査を実施しています。



### ③ コープやまぐち

#### やまぐち食の安心・安全研究センター

コープやまぐち開発商品、一般商品（抜取り）の微生物検査、開発商品・一般商品の理化学検査（食品の成分規格）、残留農薬検査を実施しています。







## コープCSネット

- ・鳥取県生活協同組合
- ・生活協同組合しまね
- ・生活協同組合おかやまコープ
- ・生活協同組合ひろしま
- ・生活協同組合コープやまぐち
- ・生活協同組合とくしま生協
- ・生活協同組合コープかがわ
- ・生活協同組合コープえひめ
- ・こうち生活協同組合