

1 なぜ衛生・品質管理が重要なのか

私たちがお客様に提供する食品は、「安全だから安心できること」「おいしくて満足できること」そして「適切な価格であること」が求められます。この中でも特に「安全・安心」は大変重要な要件となります。なぜなら「食の安全性」は、お客様の健康に直接影響を及ぼすことであり、万一食中毒事故を起こしてしまうとお客様の生命にかかわる大事故になってしまう可能性があること、さらには企業の存続そのものが危ぶまれる事態になる可能性さえあります。このため健康危害を防ぐことは、食品にとって何よりも優先されなければならないわけです。

また、お客様には、私たちが提供する食品を食べて「おいしい」と満足していただく必要があります。

なぜならば、「おいしい」と満足していただくことによって、お客様は私たちの作った商品を再び購入していただくことになるからです。

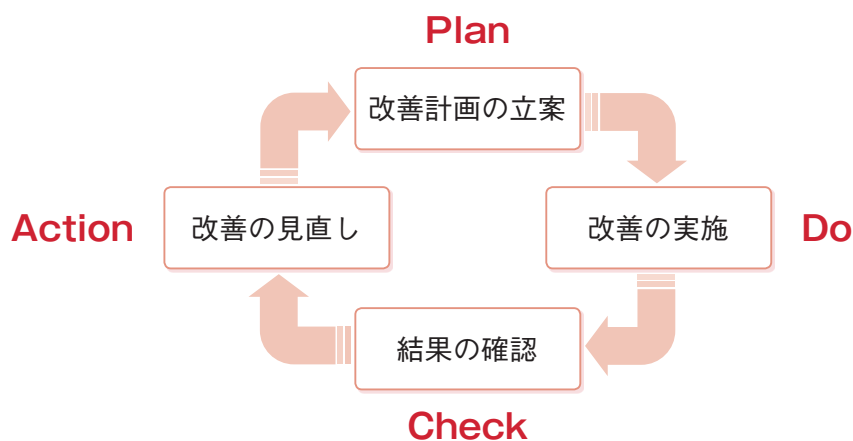
2 効果的な衛生・品質管理を行うために

効果的な品質管理を行うために重要なことは、品質管理の大原則である「PDCA サイクル」を円滑に回すことです。PDCA サイクルとは、図に示すように「Plan：改善計画の立案」➡「Do：改善の実施」➡「Check：結果の確認」➡「Action：見直し修正」と品質管理の活動を継続的に行うことを示したものです。

品質管理の「管理」とは、食品の製造にあたって常に適切な状態に保ち、もし問題が発見されれば速やかに改善措置を行い適切な状態に戻すことです。よく見かけるケースに問題点の原因究明を行い、とりあえず改善を実施したものの、その結果を確認しないまま放置したため同様の問題が再発してしまうことがあります。改善を実施したはずなのに、なぜか問題が再発する場合は、このPDCA サイクルが適切に回っていないことに起因していると言えます。

PDCA サイクルを適切に回すためには、次のようなことが重要なポイントとなります。

●品質管理の大原則



改善のサイクルを回すためのポイント

- ①現状把握をしっかり行い、何が問題であることを明確にします。
- ②改善策を立案する時には品質管理部門だけで検討するのではなく、製造現場や関係部署の皆さんの意見を聞きとり同意を得ることが重要です。
- ③改善を実施したら、期待通りの成果が出ているかその結果について必ず確認します。
- ④確認した結果、まだ問題が解決されていない場合は、再度原因究明を行い「真の原因」を掴んで、改善策の修正を行います。

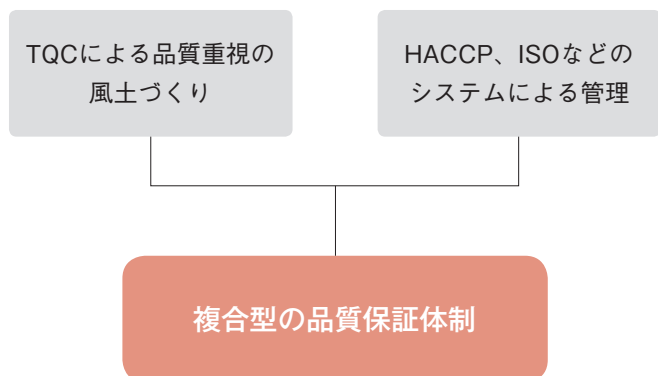
3 社会環境の変化に対応した品質保証体制の構築

食品工場の従業員の構成は、社会環境の変化によりいろいろな雇用体系となってきました。このため、品質保証体制を構築するために、従業員の品質を重視する意識や個々のスキルを主体とした従来の小集団活動などによる取り組みには限界が見えてきました。

そこで、HACCP や ISO22000（食品安全マネジメント）等により体系的に管理することが必要となりましたが、この管理システムだけで管理することもなかなか難しいのが実態です。

これらの問題を解決するためには、図に示すような両方の良いところを取り入れた品質保証体制の構築が望めます。具体的には、小集団活動（TQC 活動）により品質重視の風土づくりに取り組み、HACCP や ISO22000 などの管理システムで効果的な管理体制を構築することになります。この品質保証体制は、TQC 活動と体系的な管理システムを上手に調和させた形で運営されるもので、社会環境の変化に柔軟に対応できる体制だと言えます。

社会環境の変化に対応した品質保証体制



4 経営者と食品衛生責任者の役割

企業が品質重視の経営を行うために、ISO22000 では経営者のコミットメント（果たすべき役割）として次のことを求めています。

経営者が果たす役割

- ①食品安全方針と目標を明確にして文書化し、全従業員に周知徹底すること
- ②食品安全方針は、お客様が求める品質を満足し、かつ法令に反することが起こることがない品質保証体制を経営責任として構築すること
- ③管理状況を定期的な見直し（マネジメントレビュー）により、常に継続的な改善を指示する
- ④品質保証体制を機能させるために必要とされる経営資源（人材、モノ、資金、情報）を適切に投入する

この中でも特に「方針と目標」を明確にすることは重要な事項と言えますが、まず方針を明確にするためには、自社における品質保証体制のあるべき姿をイメージすることから始まります。

要は、自社で数年後にどのような品質保証の体制が整備されるべきか、言い換えれば組織としての方向付けを明確にすることになります。

目標の設定は、一挙にあるべき姿に向かうのは難しいため、到達可能な目標を段階的に設定して取り組むことにより、従業員は目標の達成感を感じることができるよう、モチベーションの維持向上が図られることになります。

また、経営者が示した方針と目標は、実際に品質を作りこむ製造現場の従業員に分かりやすい形に

翻訳して伝達されることが必要です。経営者が示した方針と目標を工場全体の方針と目標として工場長が明確にし、さらには各職場の状況にあった目標にそれぞれ展開して行くこと（目標の棚卸し）が重要です。

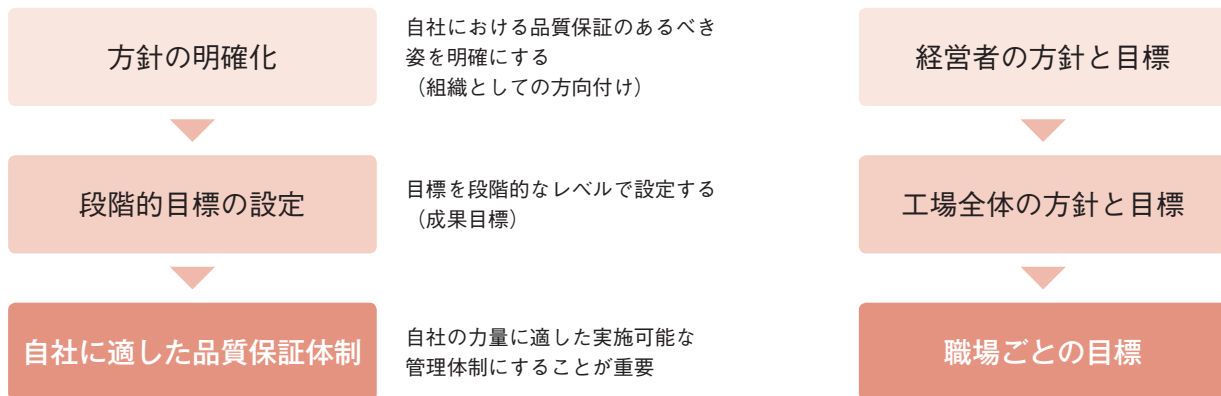
これらの取り組みにより、「自社の力量に適した品質保証体制」を構築することが可能となります。力量不足にもかかわらず見かけの良い管理システムを構築し、結局管理システムが形骸化してしまうことを防ぎ、効果的な品質保証体制にするためにもこのような手順が重要となります。



食品衛生責任者もしくは食品衛生管理者は、製造現場で実際に「食の安全」を作りこむ活動のリーダーとして大変重要な責任を負っています。経営者が示した方針と目標を関係部署に周知し推進する役割を持つことになりますので、食品安全や品質管理に必要とされる知識と経験が求められます。このため、常日頃から知識の習得や食品業界の情報の収集に努めるとともに、製造現場の問題点をいち早く見つけ出すスキルを身に付けるようにしましょう。

方針や目標を明確にする

●品質方針と目標の展開（棚卸し）



5 コンプライアンスの遵守

近年、国内外を問わず食品の産地偽装などのコンプライアンスに関わる事件が散発しております。

従来コンプライアンスは、「法令遵守」と呼ばれ、狭義の意味で「関係する法律を遵守すること」と解釈されてきましたが、最近は「法令遵守」に加え、「企業の社会的責任」と幅広い意味に解釈されています。

食品に関わるコンプライアンスの問題は、「原材料の産地偽装」や「異なる原材料名での表記」など原材料

に関わる問題が主体となっています。コンプライアンスに関わる事件を起こした企業では、一部の担当者が行ったことではなく、経営者を含めた組織ぐるみで行ったケースが多いと言えます。それだけに、経営者は企業の社会的責任を果たすために自らが率先してコンプライアンスの遵守に取り組まなければなりません。

