

生衛業のための…

# 生活衛生ハンドブック

公益財団法人

東京都生活衛生営業指導センター

〒150-0012 東京都渋谷区広尾 5-7-1 東京都広尾庁舎内

TEL.(03)3445-8751(代) FAX.(03)3445-8753



公益財団法人

東京都生活衛生営業指導センター



古紙パルプ配合率70%再生紙を使用

企画・制作・印刷/株式会社アイフィス 東京都文京区水道 2-10-13 電話 03-5395-1201

# 生活衛生はお店のすべての基本事項

お店にとって、もっとも大切なことは衛生です。

それは、衛生に関わる事故の防止はもちろん、お客さまへのサービスの基本であるからです。

クリーンであるということは、お客さまにとって安全度と信頼度を確認する第一条件であり、また、私たちにとっては、繁盛店への第一の鍵です。

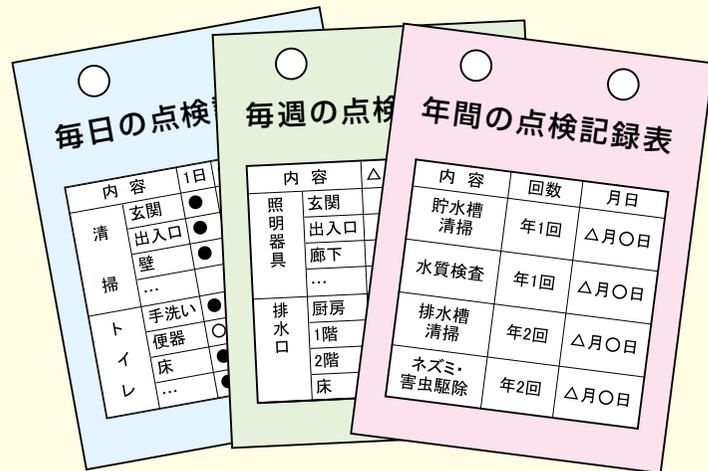
つまり、衛生を維持することは手抜きのできない重要な仕事なのです。

このハンドブックは、衛生を能率的に、効率的に、また、イメージアップの要素としてどう取り組んでいったらよいかをわかりやすくまとめています。

さっそく、実際にもイメージ的にもクリーンなお店作りにご利用ください。

## お店のクリーンカレンダーをつくらう！

衛生を維持するにはあなたのお店にあったチェックポイントを決めて、みんなの習慣にしましょう。



飲食業や理・美容業を始めとする生活衛生関係営業は、国民が日常生活を送るために不可欠の業種です。

多くの人々が利用する業種であり、衛生水準の確保が非常に重要であるため、許可や届け出の義務、構造設備や維持管理など衛生面に係る規制がされています。

このハンドブックは、東京都生活衛生営業指導センターに設置する「生衛業感染症対策検討会」により、生衛業を営む皆様が日頃気を付けなければならない基本的なことがらをわかりやすく取りまとめたものです。

ほとんどのお店で既に行われていることと思いますが、この機会に再確認していただきたいものです。衛生問題では、ちょっとした不注意が大きな事故につながり、経営の根幹を揺るがしかねない事態を招くことがあります。

このハンドブックを活用され、生衛業の皆様の経営に役立てていただければ幸いです。

平成 26 年 3 月

生衛業感染症対策検討会委員長 (前中央区保健所長)

東海林 文夫

## 目次

生活衛生はお店のすべての基本事項	2
お店の生活衛生をチェック！	4
<b>店舗の衛生</b>	
店内の衛生	6
厨房の衛生[1]-施設・器具の管理	8
厨房の衛生[2]-安全な食品管理	10
厨房の衛生[3]-食中毒とは	12

### 顧客にとっての衛生

顧客の目に映る店内の衛生イメージ	16
生衛業の受動喫煙防止対策	18
お客さまの衛生意識はこんなに高い！	20

### 環境の衛生

温度・湿度と水の環境管理	22
害虫・ゴミ処理の対策	24
電気・ガスの安全と騒音対策	26

INFORMATION	28
保健所等一覧、(公財)東京都生活衛生営業指導センターのご案内	

# お店の生活衛生をチェック！

このチェックシートは必ず行っているはずの基本事項です。

もしも首をかしげる項目があったら、さっそく実施しましょう。

また、これを参考にそれぞれのお店の営業内容や設備に合ったオリジナルのチェックシートを作ってみましょう。

**ポイント** 衛生管理は誰がやってもいつも同じようにクリーンであることが大切です。

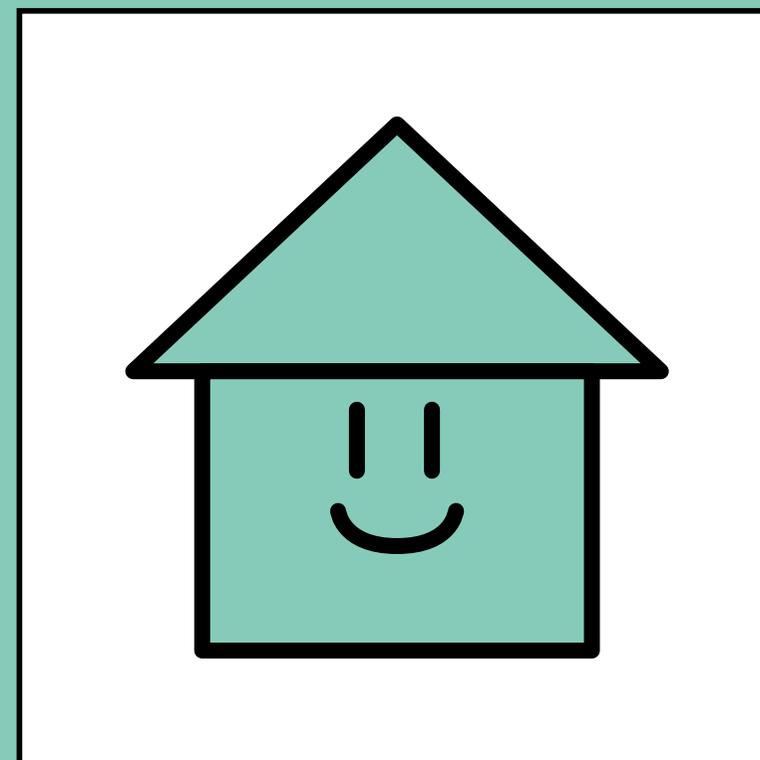
お店の人みんなで定期的に担当者を決めて確認しましょう。



例

	毎日	毎週	毎月	毎年
<b>■清掃</b>				
看板の汚れ取り、乾拭きを毎日している	<input type="radio"/>			
テーブルは裏まで毎日拭いている	<input type="radio"/>			
壁、照明器具を清掃し、破損を調べている		<input type="radio"/>		
トイレは便器の内側、裏側まで1日2回清掃している	<input type="radio"/>			
洗面台や鏡に水滴、指紋がついていない	<input type="radio"/>			
<b>■設備管理</b>				
十分な換気をし、高温多湿にならないようにしている	<input type="radio"/>			
水に色、にごり、においがあるかどうか朝晩調べている	<input type="radio"/>			
調理用と洗浄用のシンクは別になっている	<input type="radio"/>			
調理台、作業台に不必要なものが置かれていない	<input type="radio"/>			
<b>■食品管理</b>				
加熱調理食品は中心を75℃で1分間以上加熱するようにしている	<input type="radio"/>			
食品や調理器具は床から60cm以上の場所に置いている	<input type="radio"/>			
生鮮食品はその日に使い切る量を当日仕入れている	<input type="radio"/>			
冷蔵庫、冷凍庫から出した材料はすぐに調理している	<input type="radio"/>			
調理したものは2時間以内に飲食されている	<input type="radio"/>			
<b>■みだしなみ・清潔度</b>				
手洗いを石けん、爪ブラシ、殺菌液などで常にしている	<input type="radio"/>			
専用の作業着、帽子を毎日清潔なものに交換している	<input type="radio"/>			
作業場専用の履き物を履いている	<input type="radio"/>			
爪を短く切るなど手の衛生をしっかりとっている	<input type="radio"/>			
トイレには作業時の上着、帽子、履き物のままで入らない	<input type="radio"/>			
<b>■年間実施計画</b>				
従事者の検便			<input type="radio"/>	
受水槽の清掃と水質管理				<input type="radio"/>
製品の検査				<input type="radio"/>
ネズミ・昆虫の駆除（年2回）				<input type="radio"/>
衛生教育				<input type="radio"/>

# 店舗の衛生



お店の隅々の衛生に自信がありますか。

施設・設備、厨房、食品などすべてに目が行き届いていますか。

**ポイント** 衛生管理はばくぜんとではなく、ここは毎日、あそこは毎週月曜日、全体は毎月第1金曜日などあらかじめ清掃日を決め、習慣にしてしまうのがクリーン度・能率をアップさせる秘訣です。



# 店内の衛生

●合理的に掃除をする秘訣は、清掃箇所の素材と汚れを考えることです。また、器具などを傷めないよう適切な用具を使いましょう。

## もっと合理的に掃除、整理整頓を。

### 照明器具

#### はずせる部分ははずして洗う

- 1.コードをはずし科学ぞうきん、筆などでホコリを取る。
  - 2.はずせる部分で洗えるものを住宅用洗剤をつけたスポンジで洗い、更に水ですすいで水気を切る。
  - 3.蛍光灯、コードなど洗えない部分は固く絞ったぞうきんに住宅用洗剤をつけてふく。
- ※タバコのヤニはガラス用洗剤で。

### 壁(ビニールクロス)

#### 洗剤がたれないよう下から上にふく

- 1.家具などを新聞などで覆う。
  - 2.科学ぞうきんなどでホコリを取る。
  - 3.床用洗剤をつけたぞうきんをゆるめに絞り壁の全面を下から上へと均一にふく。
  - 4.スイッチまわりなど汚れているところをブラシでこする。
  - 5.ぞうきんで洗剤分をふき取る。
- ※ぞうきんはきれいなもの、きれいな面を使う。

### フロア(化学床材)

#### 移動できるものはすべて移動させる

- 1.掃除機をかける。
  - 2.床用洗剤をつけたモップを固く絞り床をふく。
  - 3.取れない汚れをスポンジで取る。
  - 4.水につけたモップを固く絞り汚れをふき取る。
- ※がんこな汚れは、2のステップでゆるめに絞ったモップで全体をふき10分程度放置してから3のステップへ。

### イス(ビニールレザー)

#### 汚れたらすぐにふき取る習慣を

- 1.乾いた布やタオルですき間のホコリを取る。
- 2.住宅用洗剤をスポンジにつけて全面をふく。
- 3.水で固く絞ったタオルで洗剤分や汚れをふき取る。
- 4.最後にアルコール系除菌剤で吹き上げると衛生的。

### 洗面台

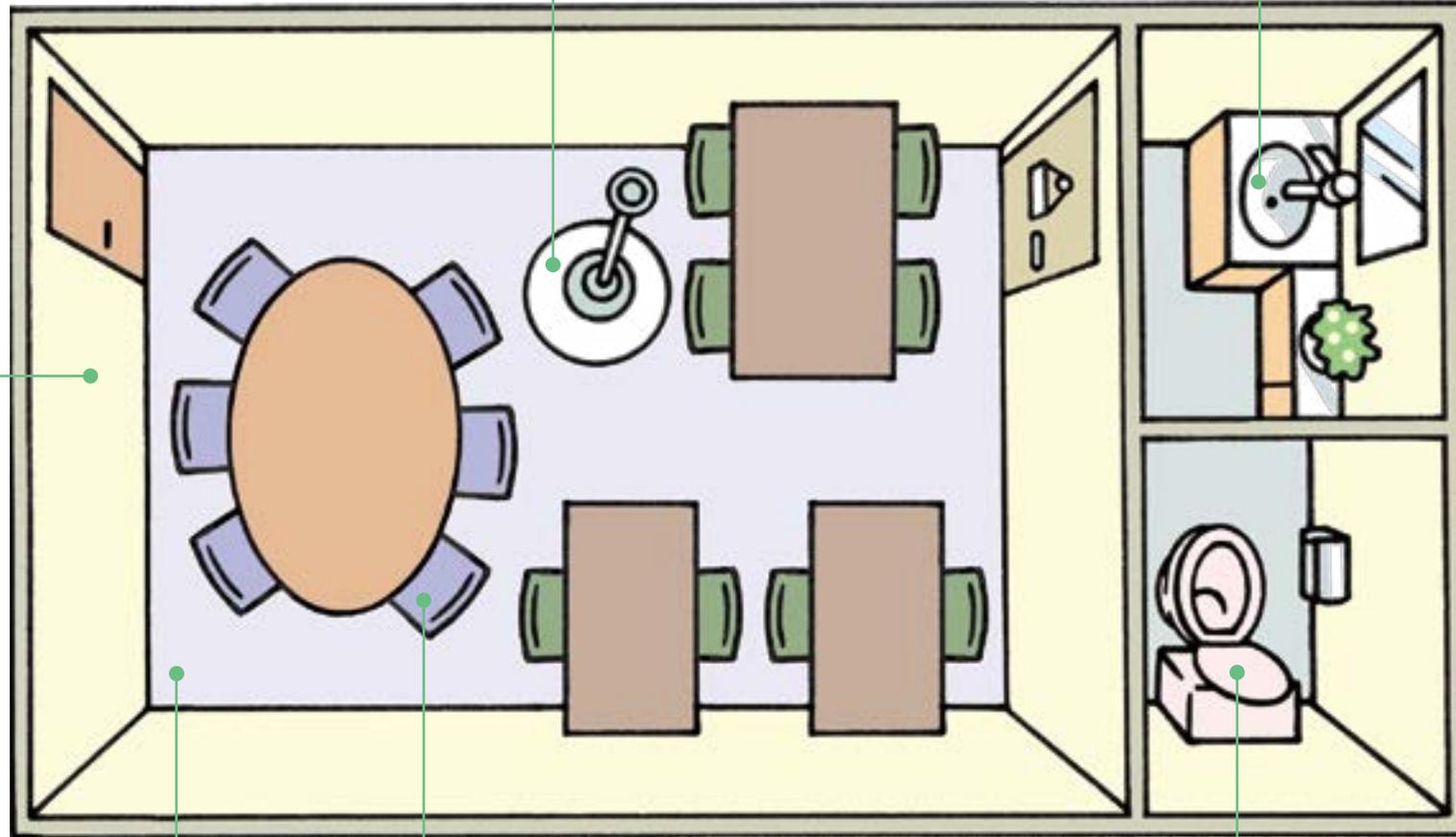
#### こまめに磨いていつも輝きを

- 1.排水口をクリームクレンザーをつけたジーパンの生地など平織りの生地でこする。
- 2.水で洗い流し、乾いたぞうきんで水気をふき取る。
- 3.鏡にガラス用洗剤をスプレーする。
- 4.固く絞ったぞうきんで洗剤をのぼしながらふき取る。
- 5.七分乾き程度の乾いたぞうきんでふき取る。

### トイレ

#### 黄ばみ取りにはトイレットペーパーを貼り付ける

- 1.換気をよくする。
  - 2.ゴム手袋をし、ふちなど汚れが目立つところに酸性のトイレ用洗剤をふりかける。
  - 3.トイレットペーパーを貼り付け10~15分放置する。
  - 4.トイレットペーパーとブラシでこすり、水を流す。
  - 5.ふたと便器を取りはずす
  - 6.住宅用洗剤をスポンジにつけてこする
  - 7.水ぶきした後、トイレットペーパーにエタノールをふくませふく
- ※酸性洗剤と塩素系漂白剤を混ぜると、塩素ガスが発生し大変危険です。絶対に混ぜないように。  
※しつこい汚れは、300~400番の耐水サンドペーパーで軽く削り取る(白い便器のみ)



# 厨房の衛生1- 施設・器具の管理

## こまめな洗浄と油汚れ対策で、いつもクリーンに。

「まあ、いいか」と放って置くと手間のかかる汚れになりがちです。早め早めに手がければカンタンにきれいな厨房が維持できます。

### 冷蔵庫

**こびりついた汚れは消毒用エタノールで**

定期的に庫内を空にして、お湯ぶき、台所用洗剤を薄めた液でふき、水ぶき、からぶきの4回ぶきを。

※こびりついた汚れはエタノールをスプレーして布ぶきを。

### シンク

**カラぶきでいつもピカピカ**

スポンジにクリームクレンザーをつけて、ステンレスの目に沿っていねいにこすり、汚れを洗い流したら、乾いたタオルで水分をふき取る。

※一般的にステンレスの目はシンクに向かって左右に走っている。

### レンジフード

**はずせる部分はすべてはずして**

●はずせる部分=シンクの2/3に熱めの風呂ぐらいのお湯をはり、酸素系漂白剤を溶かし15分~20分浸してから洗う。

※台所用洗剤をスプーン2杯ほど加えると油汚れが分解しやすくなる。

●はずせない部分=ポロ布などでできるだけ汚れをふき取ってから、洗剤をスプレーシラップで湿布し、水ぶきする。

### 調理台

**重層でいつもさっぱり**

食品を置く調理台に洗剤は心配という人は重層を。炊飯ジャーの内ぶたのぬめり取り、ステンレスのくもり取り、吹きこぼれなどは湿らせたスポンジに重層をつけてこするとスッキリ。

## 調理器具の衛生的な管理方法



ふきん

用途別に使い分けひんぱんに交換する

よく洗って、塩素系漂白剤によく浸すか5分以上煮沸する。



包丁

5分以上煮沸する

つけ根が汚れやすいので、煮沸殺菌または80℃以上の熱湯を5分以上かける。



まな板

でこぼこがあったら交換するか表面をけずる

タワシで洗ったあと、熱湯をかけるか塩素系漂白剤に10分以上浸して、よく乾燥させる。

## コラム

### なるほど掃除術



#### ■漂白剤を使い分ける

**酸素系**=油汚れに。

**注意** アルミを酸化させる。

**塩素系**=殺菌消毒能力が高い。カビの漂白にもOK。

**注意** 他の薬品と絶対に混ぜない。

**還元系**=塩素による黄ばみやサビに。

**注意** イオウ臭があり漂白力が弱い。



#### ■用途に合う掃除用具を揃えましょう

きちんと使い分けことがポイント

**ゴミやホコリを取る**=化学ぞうきん、化学モップ、掃除機など。

**汚れを取る**=ブラシ、タワシ、モップ、スプレー、ポロ布など。

#### ■汚れはすぐふけば、すぐ落ちるもの

**汚れのつき方**=付着→吸着→粘着→染着

時間が経つほど、酸素や紫外線の影響を受けて化学変化を起したり、他の汚れと絡み合ったりして落としにくくなる。



たぶん大丈夫は、食中毒の危険信号。

## 食中毒の予防 3原則

### 1 細菌をつけない!

- 洗う/材料・手指・調理器具のこまめな洗浄と殺菌。
- 包む/ラップ・フタつき容器を使って原材料と調理食品の接触を避ける。



### 2 細菌を増やさない!

- 温度管理/  
冷蔵庫の温度管理は冷蔵10℃以下、冷凍-1.5℃以下、保温は65℃以上。
- 長く置かない/  
作り置きは室内放置厳禁。計画的な仕入れと、先入れ先出し。



### 3 細菌をやっつける!

- 中心まで火を通す。
- 煮沸する、焼け具合を確認する。



## 手洗いの6つのタイミング

作業を始めるとき

材料の下準備後

作業の切れ目



トイレ後

休憩後

ゴミなどの処理後

## 正しい方法で手指を洗っていますか?



必要な用品がいつでも使えるように手洗い場にそろっていますか?



石けん・爪ブラシ・消毒剤・ペーパータオル

厨房に入る時のチェックリスト

帽子	髪の毛がちゃんとかかれていますか?
作業着・エプロン	清潔なものですか?
マスク	盛り付けの時にしていますか?
手	必要に応じてビニール手袋をしていますか?
はきもの	作業場専用のものですか?

# 厨房の衛生3-食中毒とは

0157だけではない！こわーい食中毒

## 食中毒はなぜ起こるの？

細菌性食中毒は、味・臭いではわかりません。このため食品の中で大量に増えた細菌を知らずに食べてしまい食中毒が起きるのです(例：腸炎ビブリオ)。また食品の中で大量に増えた細菌が毒素を作り、その毒素を食べることで食中毒が発病します(例：黄色ブドウ球菌)。

温かく栄養分と水分があるところでアッという間に増える

4°C以下だと増え方が遅くなる

熱には弱い

冷凍しても死なない

増えるときに毒をつくるものがあり、その毒は加熱しても壊れない

### コラム

食品事故を起こしてしまうと...

- 社会的責任→被害者救済、食品業界全体への影響など
- 行政上の責任→営業停止、許可の取り消し
- 民事上の責任→損害賠償責任
- 刑事上の責任→刑法による業務上過失の刑事処分



### コラム

調理中に絶対しないで！

- 顔や髪にさわる
- 鼻をこする
- エプロン・作業着で手をふく
- マスクなしでせき、くしゃみ

日常の健康管理

- 日頃、食品を取り扱ったり、お客様に接したりする人は、誰でもそれぞれの立場で責任を自覚し、自主的に定期検診を受けるようにしましょう。
- 食中毒予防のため、検便も定期的に行うようにしましょう。



食中毒の原因となる菌名	潜伏期間と症状	おもな原因食品	予防のポイント
冬に発生が多い ●ノロウイルス	24～48時間 吐き気、おう吐、腹痛、下痢、発熱	二枚貝の生食、加熱不足。 感染した調理従事者が汚染した食品	中心まで十分に加熱。手洗い。下痢、おう吐などの症状のあるときは調理従事しない
食中毒が増加中 ●サポウイルス	12～48時間 おう吐、下痢、発熱	ノロウイルスと同様	ノロウイルスと同様
少量の菌で発生 ●カンピロバクター	2～5日 腹痛/下痢/発熱	動物のふんに汚染された食肉(特に鶏肉)、飲料水、サラダなど	調理器具の洗浄・殺菌 貯水槽の衛生管理 食肉を生食で提供しない
卵に注意 ●サルモネラ	8～72時間腹痛/下痢/発熱(38～40°C) /悪寒	菌に汚染された肉、卵 鶏肉、牛肉、うなぎ、スッポン	75°C以上で1分以上加熱する 卵の割り置きは絶対しない
夏から秋に発生 ●腸炎ビブリオ	8～24時間 おう吐/激しい頭痛/激しい下痢	魚介類のさしみ、すし	魚介類は必ず低温保管 調理器具を介した二次汚染に注意
小児・高齢者は特に危険 ●腸管出血性大腸菌O157(ベロ毒素産生性大腸菌)	1～14日 腹痛/水様性の下痢/血便 ※幼児や高齢者は溶血性尿毒症症候群を引き起こし死に至ることもある。	保菌している人や家畜のふんに汚染された食品や水	食肉を生食で提供しない 手洗い、加熱調整の徹底 中心部まで十分に加熱
熱・酸・乾燥に強い毒素 ●黄色ブドウ球菌	2時間～6時間激しいおう吐/腹痛/下痢	おにぎり、サンドイッチなど 人の手指などを介して汚染された食品	手洗い、手にキズのある人は食品に直接触れたり調理をしない
大量調理時に ●ウェルシュ菌	6～18時間 腹痛/下痢	大量に調理されたカレー、シチュー、煮物など	前日調理はしない、加熱後はすみやかに冷却する 保存する場合は再加熱の徹底
日本はおう吐型中心 ●セレウス菌	おう吐型 30分～3時間 吐き気/おう吐/腹痛	チャーハン、スパゲッティなど 穀類を使った食品	一度に大量のごはんやめん類を作り置きしない
致死率が高い ●ボツリヌス菌	8～36時間 吐き気/おう吐/視力障害・言語障害などの神経症状 ※重症例では呼吸麻痺により死に至ることもある。	殺菌不良の缶詰、瓶詰など いづしなどの自家製保存食	缶詰などが膨張していたら食べない 保存食品を作る時の衛生管理

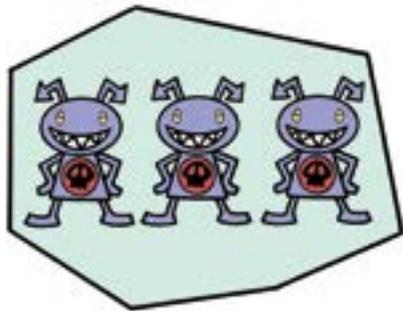
## ノロウイルスによる食中毒

### ノロウイルスの性質

- 1 微小な物質である
  - 直径約30ナノメートル（1ナノメートル＝100万分の1ミリ）
  - 顕微鏡でも見えないくらい小さく、飛散しやすい
- 2 少量で感染が起こる
  - 100個以下で感染
  - 便1g中のノロウイルスで1億人を感染させることができる
- 3 85℃ 1分間の加熱で死滅（失活）する
  - 有効な消毒薬は、次亜塩素酸ナトリウム
  - アルコールは、ノロウイルスに対する消毒効果不十分



### 感染経路



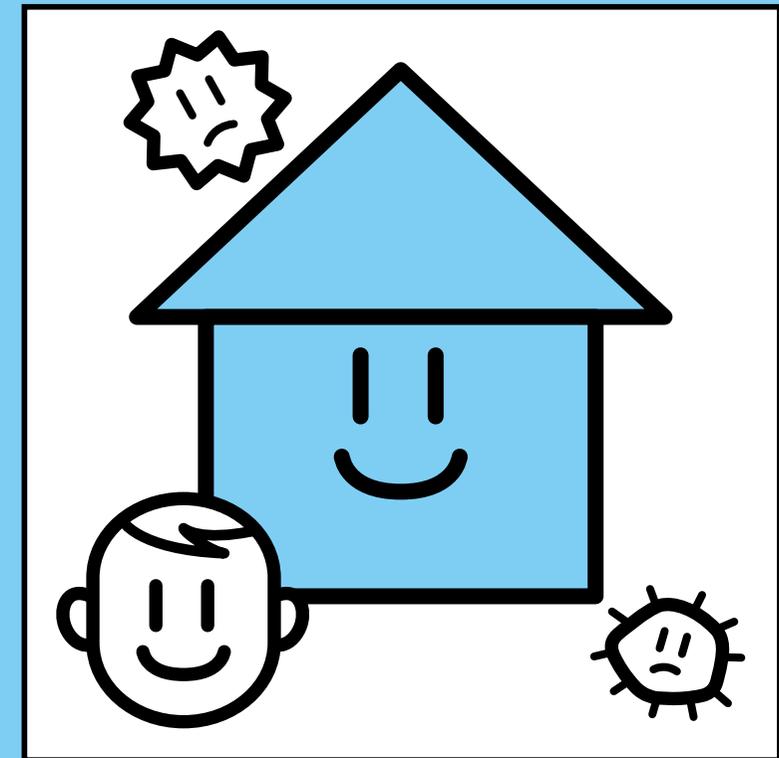
- 1 最近のノロウイルス食中毒は、人が感染源の事故が大半
  - 感染した人が調理などをして汚染された食品
  - 患者のふん便やおう吐物からの二次感染
  - 家庭や施設内などでの飛沫などによる感染
  - 食品を扱う全ての関係者の体調維持が何より大切
- 2 ウイルスの蓄積した、加熱不十分な二枚貝など

### 食中毒予防のポイント

- 1 食品の加熱調理
  - 食品の加熱は、中心部が85～90℃で90秒以上
- 2 衛生管理は全従業員を対象とする
  - 健康管理（おう吐、腹痛、下痢、手指の傷）
  - 症状があるときは、食品を直接扱う作業をしない
  - 症状があるときに、すぐに責任者に報告する仕組みをつくる
- 3 手洗いの徹底
  - 洗うタイミングは、○トイレに行ったあと ○調理施設に入る前
  - 調理の盛付けの前
  - 汚れの残り易いところをていねいに、○指先、指の間、爪の間
  - 親指の周り ○手首
- 4 調理器具の消毒
  - 洗剤などで十分に洗浄し、塩素濃度200PPMの次亜塩素酸ナトリウム液に浸すか、熱湯（85℃以上）で1分間以上加熱する
- 5 トイレの清掃消毒をしっかり行う



# 顧客にとっての衛生



お客さまの衛生度チェックは思っているより厳しいもの。  
お客さまが「いい店」と判断する理由は、何だと思えますか。  
もてなし方、味のよさ、メニューの工夫などが頭に浮かびますが、  
そういった理由は衛生管理がしっかりしていてこそのも。  
まず、キレイな店であることが必須条件です。

# 顧客の目に映る店内の衛生 イメージ

## お客さまはお店のこんなところも見て再来店を決めています。

お客さまがお店を利用する動機のひとつは「居心地のいいこと」です。居心地がいい、とはそこに不安や緊張がないことで、その基本は環境の衛生状態です。意外なところをチェックされているのを知っていますか。

### テーブルの水滴、ふきあと

タオルは十分な枚数を用意して汚れたらすぐ取り替えるような準備をしておけば、気づいた時にすぐ使えます。



### メニューの汚れ

顔を近づけてじっくり目を通すので、汚れも目につくところ。ラミネート加工など汚れがつきにくい工夫を。



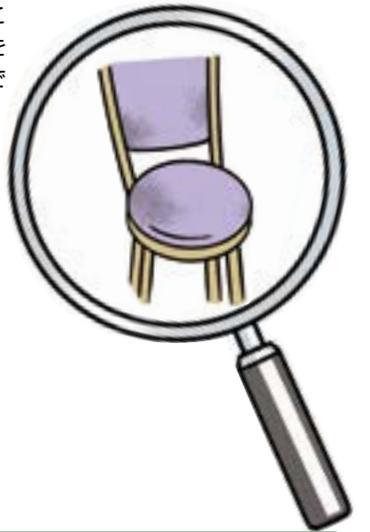
### テーブル脇や裏側の汚れ

見逃しがちなところですが、お客さまの目には目立つところ。チェックする時間を決めて定期的にふき掃除を。



### イスの汚れ

テーブルの上と同じ意識で清潔にしたいところ。お客さまが汚れを運ぶ場所でもあるので時には消毒も。



### レジ周辺の乱雑さ

会計時のお客さまの目のやり場。文房具などお客さまにとっては余計なものはしまい、スッキリした印象を。



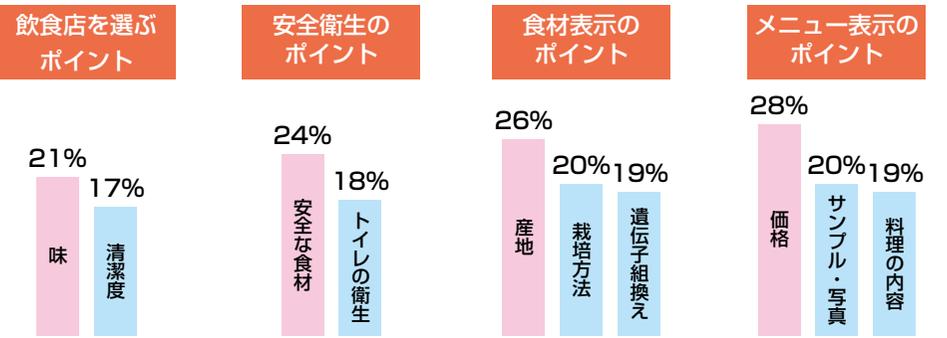
### サンプルケースの汚れ

お客さまがどんな態度の店なのか想像力をかきたてる場所。サンプルケースの汚れはだらしない店という厳しい印象を決定づけます。



## 飲食店を選ぶときの基準

食品情報などをわかりやすく表示し、店内を清潔に保っているお店が支持されています。



(平成14年度日消協飲食店・居酒屋に関する意識調査資料により作成)

## コラム

### いちばん気になるところ

#### トイレの汚れ

他が完ぺきでもトイレが汚れていては、お客さまの評判はガタ落ち。ここだけは神経を使って衛生管理をしましょう。特に女性用化粧室は要注意。





# 生衛業の受動喫煙防止対策

都民の約8割はたばこを吸いません。  
喫煙率は年々減少しています。

男女全体	20.3%
男性	30.3%
女性	11.4%

国民生活基礎調査  
平成22年 東京都分

## 受動喫煙と健康への悪影響

たばこを吸わない人が、いろいろな場所で自分の意思とは関係なく、他人のたばこの煙を吸わされることを「受動喫煙」と言います。

たばこ1本には、7,000種の化学物質があり、そのうち200種類以上に有害物質が含まれています。受動喫煙により、様々な疾患のリスクが高くなるといわれています。

## 受動喫煙に関する法令など

○健康増進法により、多くの人を利用する施設の管理者は、受動喫煙の防止に努めるよう定められています。(第25条)

### 【健康増進法第25条】

学校、体育館、病院、劇場、観覧場、集会場、展示場、百貨店、事務所、官公庁施設、飲食店その他の多数の者が利用する施設を管理する者は、これらを利用する者について、受動喫煙(室内又はこれに準ずる環境において、他人のたばこの煙を吸わされることをいう。)を防止するために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

また、厚生労働省では、全面禁煙が極めて困難である場合でも、喫煙場所から非喫煙場所にたばこの煙が流れ出なくなるなどの適切な受動喫煙防止措置を講ずるよう務めるとともに、屋外に喫煙所を設置する場合は、出入口から極力離すなど、必要な措置を講じることを施設管理者に求めています。

★生衛業など不特定多数のお客様が訪れる営業施設には、たばこを吸わないお客様をたばこの煙から守り、快適な環境を整えることが求められています。

たばこを吸わない人への健康の影響を防ぐため、  
受動喫煙対策に取り組みましょう！

## いろいろな分煙

生衛業における受動喫煙対策として、全面禁煙のほか分煙があります。

分煙とは、店内に喫煙室を設置したり、天井から床までの壁などで禁煙エリアと喫煙エリアを完全に分けることです。分煙されたお店は、たばこを吸うお客さまと吸わないお客さまの双方にとって利用しやすいお店です。

分煙には、様々なやり方がありますので、お店の規模や形態に応じた対策を行うとともに、ステッカー等により店頭表示をしましょう。

### ●完全分煙

客席は禁煙とし、喫煙のための部屋を作る方法です。客席で飲食し、たばこを吸うときに喫煙室を利用します。

### ●エリア分煙

喫煙エリアと禁煙エリアを壁などで完全に分け、それぞれを独立した部屋とする方法です。

### ●フロア分煙

飲食店などで店舗が複数階に分かれている場合、階に応じて「喫煙フロア」「禁煙フロア」を設定する方法です。煙は上昇する性質があるため、上層階を「喫煙フロア」とすることが効果的です。

### ●時間帯分煙(禁煙)

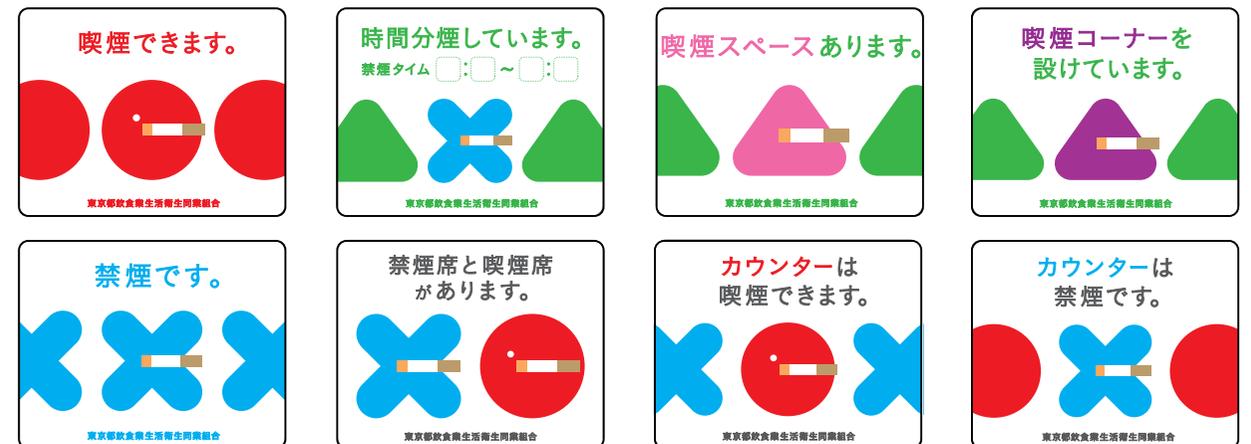
時間帯によって「喫煙可」や「禁煙」を設定する方法です。飲食店の場合、ランチタイムは禁煙、夜間は喫煙可にする、土曜・日曜・祝日は禁煙とするなど、お店の営業形態に応じて柔軟に喫煙ルールを設定することができます。ただし、受動喫煙防止の効果としては不十分といわれています。

### ●店頭表示

お客様が入店する前に、その店舗の対策状況をお知らせすることができます。お客様はニーズに応じた店舗を自由に選択することが可能になります。

## 東京都飲食業生活衛生同業組合の取組

東京都飲食業生活衛生同業組合では、たばこを吸わないお客様、たばこを吸うお客様のために、次の8種類のステッカーを店頭貼るよう組合員に呼びかけています。



# お客さまの衛生意識はこんなに高い!!

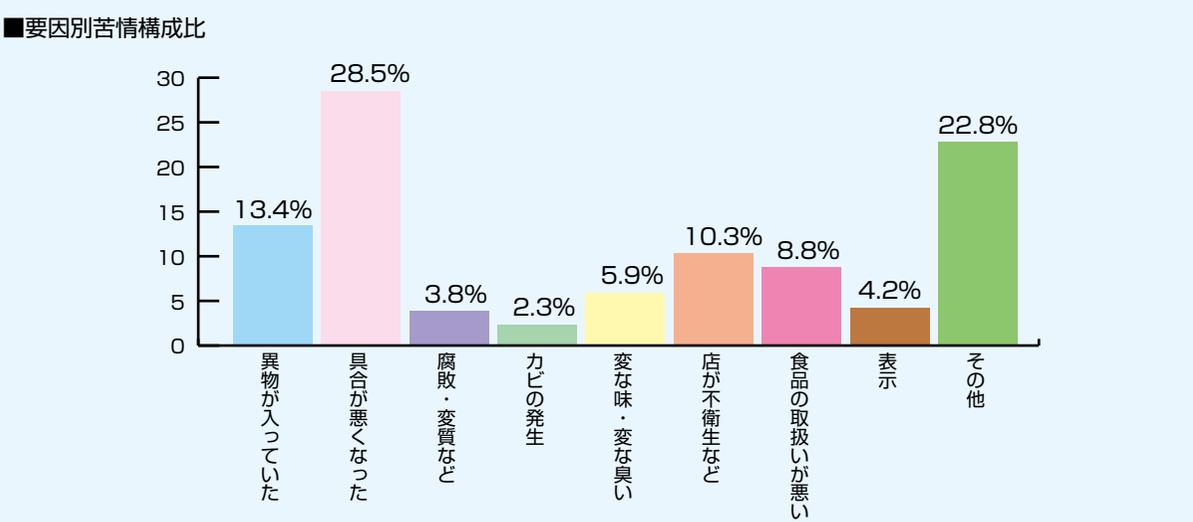
(食品衛生関係苦情処理集計表より)。



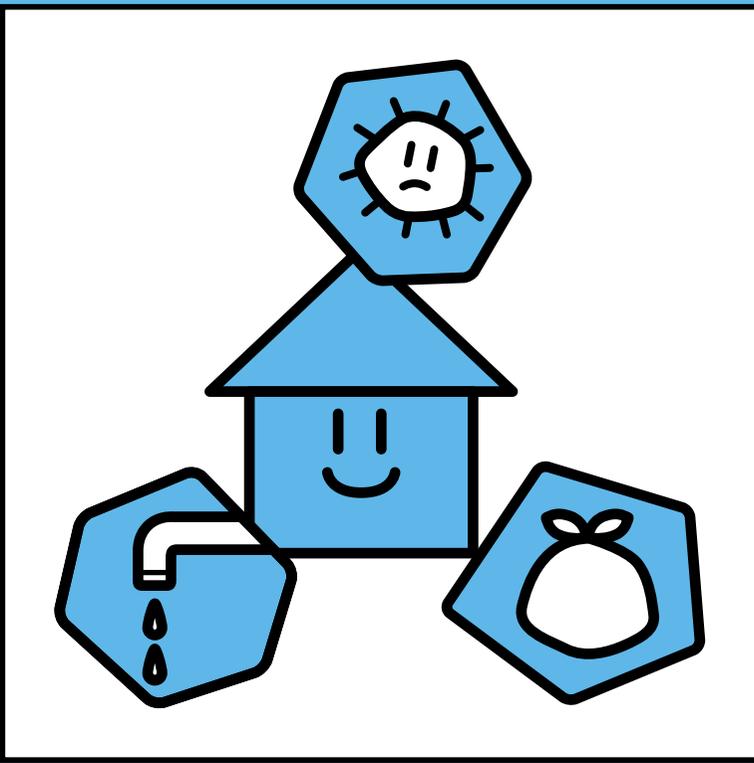
世界一、多種多様のおいしいものが集まっているといわれる東京の食事情。でもその一方、もっとおいしく、もっと楽しくを追い求めることで加工技術が複雑になり、時間に追われうっかりしたミスが起こって、お客さまに不愉快極まりない思いをさせることもあります。充分に注意しましょう。

## 東京都の保健所などに寄せられた苦情

- ◆焼きそばに針金が入っていた！  
金属ザルが破損し、野菜洗浄時に混入した。
  - ◆ハンバーグが臭いわ！  
ハンバーグパテを冷蔵庫で保管せず、常温で7時間以上放置していた。
  - ◆アイスコーヒーにプラスチックのカケラが入っているよ！  
製氷機の一部が老朽化のため欠け、氷に混入した。
  - ◆このサラダ苦いわ、口の中がただれたわ！  
誤ってドレッシングの容器に洗剤を入れてしまい、それを知らない他の従業員がその容器をお客さまに提供した。
  - ◆うどんに絆創膏が入っている！  
従業員が絆創膏をしていたが、使い捨て手袋を着けていなかったため外れて混入した。
  - ◆チキンカレーにゴキブリが入っているぞ！  
ブイヨンを一晩放置していたため、その際にゴキブリが混入した。
- 番外編 お客さまの勘違い
- ◆タンメンにゴキブリの足が入っているぞ！！  
お客さまがモヤシの焦げたものをゴキブリと見間違えた。
  - ◆甘エビのサシミが腐っている！  
甘エビの頭が黒く変色していたが、黒い部分はエビの内蔵だった。



# 環境の衛生



換気、水質など環境管理はすべての生活衛生の基本になるもの。お店の衛生管理とは、つまり快適な空間を作ることです。いままでの項目をクリアすることはもちろんですが、その基本になるのが空気、水、臭気、騒音などの環境の管理です。環境の管理はお客さまの健康を守り、事故発生を防ぐのはもちろん、お店で働く人の健康を守るためにも大切なことです。

## 温度・湿度は適切ですか

1

### 室温は冷房時25~28℃、暖房時17℃~22℃が目安

最近の建物は気密なので冷え過ぎや暖め過ぎになりやすく、体調をくずす原因にもなります。適正温度と換気を心がけましょう。  
エアコンのフィルターを定期的に清掃して効率化をはかりましょう。

#### 冷房

- 冷風を直接受けたり、冷房した部屋で長時間過ごさない。疲労感、けんたい感、悪寒などいわゆる冷房病の原因に。  
外気との差は7℃以内に。
- 植木を置く、換気扇をまわすなど冷房の効率化を。

#### 暖房

- 温度ムラが起きやすいので、扇風機を使ったり窓際を暖房器具で暖めるなどの工夫で天井の方と足元の差を3℃以内に。
- 夜は暖まった熱が窓から逃げるのでカーテンを引くなど暖房の効率化対策を。

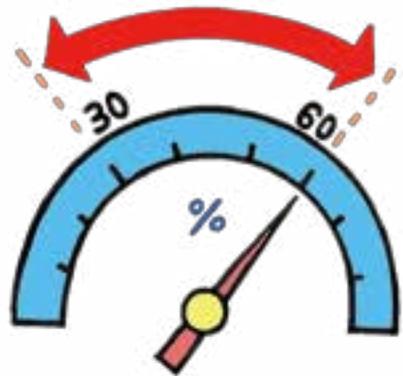


2

### 湿度は30~60%を目安に

梅雨時は除湿器、気温も高い夏にはクーラーによる効果的な除湿を。  
冬場の暖房時には、加湿器などによる加湿を行きましょう。  
調理場は湿度が上昇しがちなので湿度計で定期的なチェックを。

- 湿度 60%以上=カビ・ダニが発生しやすい。結露しやすい
- 湿度 30%以下=のどの粘膜が乾燥し、のどの保護作用が低下するのでかぜを引きやすくなる。静電気が発生しやすくなる。



## 給・排水を点検していますか

1

### コップに水をとって毎日水質チェックを

蛇口から出る水は安全に見えますが、給水施設の構造や管理方法によっては汚染されている場合もあります。毎日飲む水は、いつも衛生的でなければなりません。チェックをしましょう。

- 色、にごり、におい、味を確認し異常があったら保健所に連絡。
- 井戸水は井戸とその周りをいつも清潔に保ち、関係者以外は近づけないようにし、井戸水の水質検査を1年ごとに行う。
- 使用する水は、残留塩素濃度の測定(0.1mg/1ℓ以上の保持)を週1回行い、貯水槽の清掃と水質検査を年1回行う。  
※共同ビルの場合には特に注意する。



2

### 配水管に詰まる原因となるものを流さないように

配水管内には長く使っている間に異物がたまり、排水の流れを悪くします。また、トイレに新聞紙、タバコ、紙おむつなどを流していると、たまり積した汚物が腐敗し悪臭の原因になります。

- 油やゼラチン質を流すと、管内で固まるなど管つまりの原因になる。
- シンクの排水口の排水トラップ(水が溜まる部分)に水が溜まっていなくて下から悪臭が出てくる。



## コラム

### 節水していますか?

水は限られた資源、有効に使いましょう。

- 節水コマ(水道局で配布)を取り付けると、1分間に6ℓも節水できる。
- 配管部分の地面、壁、はめ板がいつもぬれていたり、水道を使用していない深夜などでも、水道メーターのパイロットが動いているときには漏水かもしれない。



## 精神的にも不快な害虫に困っていませんか

1

### ハエは食中毒の原因

ハエは、日本では約3,000種が知られていますが、中でもイエバエやクロバエ、ニクバエ類などが問題となります。  
ハエの被害として糞やゴミ類にたかるため気持ちが悪いか、屋内に侵入し、食品に産卵したり幼虫が発生したりすることがあります。  
また、汚物に飛来するため、病原菌微生物を機械的に運び運搬車でもあります。消化管内には細菌を保有し、過去に腸管出血性大腸菌O-157を保菌しているイエバエが確認され問題となったこともあります。

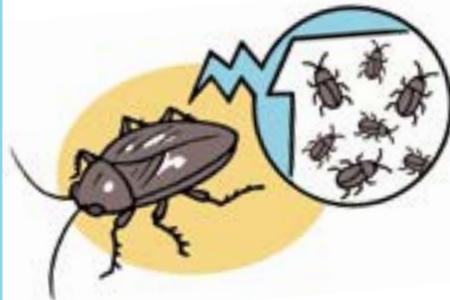


2

### ゴキブリは1匹いたら20~30匹潜んでいる

お客さまの目につきやすく、お店にトラブルを引きおこすいちばんの害虫はゴキブリ。よく見られるのは5月から9月までに多く繁殖する小型で黄褐色のチャバネゴキブリ、黒褐色のクロゴキブリです。

- 夜間、食品や生ゴミは密閉容器に入れる、食べこぼしに注意する、流しの下水道や排水管のすきまなどゴキブリの通路をテープでふさぐ。
- 発生時期の直前に計画的に薬剤などで駆除する。駆除後、死骸の後始末をきちんとする。

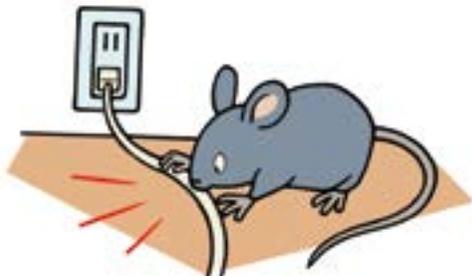


3

### ネズミが住みにくい環境を

ネズミは、食べ物を食べ散らかすだけでなく、食中毒の原因ともなるサルモネラなどを媒介したり、電線をかじるなど深刻な被害をもたらします。見つける前にネズミ対策を。

- 通路となるような道をふさぐ。  
食品、生ゴミは密閉容器に、整理整頓をして巣づくりをさせない。
- 粘着シート、ネズミ捕り器、薬剤などを出入りしそうな場所や通路の物陰に置く。



## ゴミ処理をきちんとしていますか

1

### 分別を徹底し、減量化を

東京のゴミは減少傾向にあり、特に事業系ゴミは事業者の努力によって減っていますが、いぜんとしてゴミ処理は深刻な問題です。  
まず守りたいゴミのマナーは効率的に処理・処分するための分別の徹底と減量化です。

- 出す日、種類、出し方などを住んでいる区市町村の定める方法に従う。
- すぐにゴミになるものは、つぐらない、求めない。



2

### 積極的にリサイクルを

リサイクルはごみの量を減らし、さらに資源を有効利用する地球環境保護にもつながる意義のあることです。

- 古紙、ボロ布、空きカン、空きビン、ペットボトルなどは分別しリサイクル資源として出す。
- 調味料、洗剤など中身を詰め替えられるものは容器を繰り返し利用する。



3

### 生ゴミからの臭気は心身のトラブル原因

室内に悪臭があると、イライラしたり、食欲がなくなったり、ひどい場合にはおう吐や頭痛などを引きおこす原因にもなります。生ゴミなどの管理に注意し不快な臭気の発生を防ぎましょう。

- 生ごみは密閉容器に保管し、ゴミ収集日にすみやかに処理する。
- その他、下水臭(排水口の掃除)、刺激臭(建材や家具が新しいと起こるので換気を)、カビ臭(エアコンのフィルタ掃除)、トイレ臭(換気と芳香剤、脱臭剤の利用)にも注意する。



# 電気・ガスの安全と騒音 対策

## 電気・ガスを正しく使っていますか

1



### ぬれた手で電気製品をさわらない

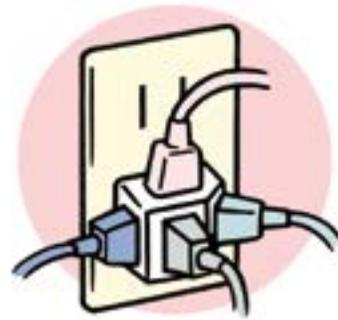
ぬれた手でコンセントを入れてビリッときたことはありませんか。体は水にぬれると電気が通りやすくなるので注意しましょう。

- 水気のあるところで電気器具を使う場合は必ずアースや漏電遮断装置を取りつける。
- 説明書をよく読み、設置場所等の注意書きを守る。

2

### いわゆるタコ足配線は危険

- ひとつのコンセントから使える電気容量は通常1.5キロワット。コンセントにテーブルタップをいくつもつないで同時に何台もの器具を使うタコ足配線は火災の原因となる。

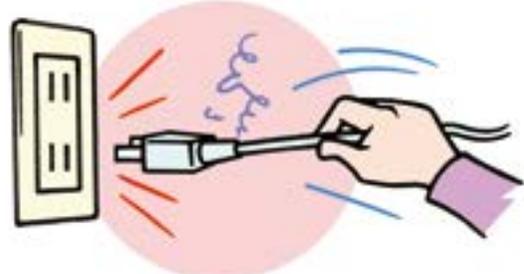


3

### コンセントやスイッチの接触をチェック

プラグとコンセントの接続が不完全だったり、スイッチが接触不良だったりすると、プラグの発熱や感電の原因になるので、しっかりチェックしましょう。

- プラグを抜くときはコードを引っ張らず、プラグを持って抜く。



4

### ガス器具を使うときは必ず換気をしましょう

閉め切った部屋でガス器具を使うと、酸素の濃度が低下し不完全燃焼を起こし、一酸化炭素中毒につながります。換気には充分注意し、一酸化炭素警報機や不完全燃焼防止装置付き器具を設置しましょう。

- ガス漏れ警報機の設置は、都市ガスは天井付近、プロパンガスは床の近くに。

## ご近所に迷惑な騒音を出していませんか

### 道路など外からの騒音対策

外からの騒音は店を出しているものではないのに、お店の悪評につながってしまいます。騒音対策をしっかりしましょう。また、納入業者などの車のアイドリングにも注意してください。

- 二重窓・しゃ音パッキングなどで室内の気密性を高くする
- 換気扇や換気口には空調型換気扇や防音換気口を使う。  
(店内外向方の騒音を防げる)



■生活騒音は、**昼50デシベル、朝・夕45デシベル、夜40デシベル以下**に。  
音の大きさの目安(生活騒音の現状と今後の課題・環境省のまとめより)

音の大きさ(デシベル)		40	50	60	70	80	90	100
日常生活のいろいろ	家庭用設備 エアコン 温風ヒーター 換気扇 給排水音		■	■				
	家庭用機器 掃除機 電話のベル音			■	■			
	音響機器 ステレオ テレビ			■	■	■		
	その他 ドア・窓の開閉音 車のアイドリング ひとの話し声			(日常会話)	■	■		(大声)

## コラム

### エアコン、排気ダクトの音は生活騒音です

設備から出る音が他の人には不快感や迷惑になることがあります。エアコンや排気ダクトなどは、近所の迷惑にならない位置に設置しましょう。

- 音の出る設備は隣家から離れた場所に設置し、音をさえぎる囲いなどを作る。
- 早朝や深夜は音の出る設備の使用をできるだけ避け、大声や給排水もできるだけひかえる。



## ■特別区保健所一覧表

名称	地区	郵便番号	所在地	電話番号
千代田保健所	千代田区	〒102-0073	千代田区九段北1-2-14	03-5211-8161
中央区保健所	中央区	〒104-0044	中央区明石町12-1	03-3541-5936
みなと保健所	港区	〒108-8315	港区三田1-4-10	03-6400-0050
新宿区保健所	新宿区	〒160-0022	新宿区新宿5-18-21	03-3209-1111
文京保健所	文京区	〒112-0003	文京区春日1-16-21	03-3812-7111
台東保健所	台東区	〒110-0015	台東区東上野4-22-8	03-3847-9401
墨田区保健所	墨田区	〒130-8640	墨田区吾妻橋1-23-20	03-5608-1111
江東区保健所	江東区	〒135-0016	江東区東陽2-1-1	03-3647-5855
品川区保健所	品川区	〒140-8715	品川区広町2-1-36	03-5742-9132
目黒区保健所	目黒区	〒153-8573	目黒区上目黒2-19-15	03-3715-1111
大田区保健所	大田区	〒144-8621	大田区蒲田5-13-14	03-5744-1111
世田谷保健所	世田谷区	〒154-8504	世田谷区世田谷4-22-35	03-5432-2432
渋谷区保健所	渋谷区	〒150-0042	渋谷区宇田川町1-1	03-3463-1211
中野区保健所	中野区	〒164-0001	中野区中野2-17-4	03-3382-6661
杉並保健所	杉並区	〒167-0051	杉並区荻窪5-20-1	03-3391-1355
池袋保健所	豊島区	〒170-0013	豊島区東池袋1-20-9	03-3987-4203
北区保健所	北区	〒114-0001	北区東十条2-7-3	03-3919-0376
荒川区保健所	荒川区	〒116-8502	荒川区荒川2-11-1	03-3802-3111
板橋区保健所	板橋区	〒173-0014	板橋区大山東町32-15	03-3579-2332
練馬区保健所	練馬区	〒176-8501	練馬区豊玉北6-12-1	03-3993-1111
足立保健所	足立区	〒120-0011	足立区中央本町1-5-3	03-3880-5351
葛飾区保健所	葛飾区	〒125-0062	葛飾区青戸4-15-14	03-3602-1222
江戸川保健所	江戸川区	〒132-8507	江戸川区中央4-24-19	03-5661-1122

## ■都・市保健所一覧表

名称	地区	郵便番号	所在地	電話番号
西多摩保健所	青梅市、福生市、羽村市、あきる野市、瑞穂町、日の出町、檜原村、奥多摩町、西多摩郡	〒198-0042	青梅市東青梅5-19-6	0428-22-6141
南多摩保健所	日野市・多摩市・稲毛市	〒206-0025	多摩市永山2-1-5	042-371-7661
多摩立川保健所	立川市、昭島市、国分寺市、国立市、東大和市、武蔵村山市	〒190-0023	立川市柴崎町2-21-19	042-524-5171
多摩府中保健所	武蔵野市、三鷹市、府中市、調布市、小金井市、狛江市	〒183-0045	府中市美好町2-51-1	042-362-2334
多摩小平保健所	小平市、東村山市、清瀬市、東久留米市、西東京市	〒187-0002	小平市花小金井1-31-24	042-450-3111
島しょ保健所		〒163-8001	新宿区西新宿2-8-1	03-5320-4342
大島出張所	大島町、利島、新島村、神津島村	〒100-0101	大島町元町字馬の背275-4	04992-2-1436
三宅出張所	三宅村、御蔵島村	〒100-1102	三宅村伊豆1004	04994-2-0181
八丈出張所	八丈町、青ヶ島村	〒100-1511	八丈町三根1950-2	04996-2-1291
小笠原出張所	小笠原村	〒100-2101	小笠原村父島字清瀬	04998-2-2951
八王子市保健所	八王子市	〒192-0083	八王子市旭町13-18	042-645-5111
町田市保健所	町田市	〒194-0021	町田市中町2-13-3	042-722-0621

## 「困ったこと」「知りたいこと」、生活衛生営業指導センターにご相談ください。

こんなこと、あんなこともお気軽に

お店の経営上困っていること、また、お店の発展のために知りたいことなどは「生活衛生営業指導センター」にお気軽にご相談ください。生活衛生専門の経営指導員がお店の明日を共に考えます。

お店の経営、資金繰り、消費者からの苦情相談など

毎週月曜日～金曜日(祝・祭日を除く)受付：午前10時～12時／午後1時～4時

●事前に電話・文書などで予約を受け付けています。

(公財)東京都生活衛生営業指導センター 渋谷区広尾5-7-1 東京都広尾庁舎内 TEL.03-3445-8750 FAX.03-3445-8753

専門家による相談日

●相談は無料 ●相談内容は他にもれません。

弁護士による法律相談  
毎月／第3火曜日

## 生衛業感染症対策検討会委員名簿

委員区分		氏名	所属・役職
学識経験者		東海林 文 夫	前中央区保健所長
行政関係者		松 山 暁 子	東京都福祉保健局 健康安全部 環境保健衛生課 生活環境係 係長
生衛業 関係者	飲食関係	樋 口 昭十四	東京都中華料理生活衛生同業組合 副理事長
		宇都野 知 之	東京都飲食業生活衛生同業組合 常務理事
		磯 田 聖 規	東京都食鳥肉販売業生活衛生同業組合 理事
	サービス 関係	佐々木 泰 明	東京都美容生活衛生同業組合 常務理事
		佐久間 孝 純	東京都ホテル旅館生活衛生同業組合 副理事長
		渡 辺 悟 秀	東京都公衆浴場業生活衛生同業組合 事務局長

事務局		氏名	所属・役職
事務局		中 村 雄	東京都生活衛生営業指導センター 専務理事
		内 藤 信 人	東京都生活衛生営業指導センター
		伊 部 秀 夫	
		杉 崎 浩	



公益財団法人

**東京都生活衛生営業指導センター**

〒150-0012 東京都渋谷区広尾 5-7-1 東京都広尾庁舎内

TEL.(03)3445-8751(代) FAX.(03)3445-8753

E-mail : [tokyocenter@seiei.ro.jp](mailto:tokyocenter@seiei.ro.jp)

URL : <http://www.seiei.or.jp/tokyo/>