

社団法人 日本弁当サービス協会

「信頼性向上自主行動計画」

社団法人 日本弁当サービス協会

〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町 2-3-2 第二亀田ビル 5F

TEL (03)-5289-7470 FAX (03)-5289-7472

URL <http://homepage3.nifty.com/bentoukyoukai/>

E-mail: [kyw06551@nifty.ne.jp](mailto:kyw06551@nifty.ne.jp)

# 社団法人 日本弁当サービス協会の 「信頼性向上自主行動計画」の策定

協会会員各位

食品業界の現状は、相次いだ不祥事が後を引き、残念ながらお客様の信頼を完全に取り戻すまでに至っておりません。

我が業界ではこのようなことが決して起こらないよう、一丸となったの対応が強く求められております。

この度、農林水産省の御指導の下に、社団法人日本弁当サービス協会としての「信頼性向上自主行動計画」を策定いたしました。

これを機に、給食業界全体のサービスがお客様から絶対的な信頼を得ることが出来るよう、安全対策の徹底、相談・指導対応、情報の提供・発信、行政機関との連携の強化、などにより協会としての役割を果たしてまいりたいと存じます。

会員各位におかれましては、「5つの基本原則」並びに「コンプライアンスに関する方針（企業行動規範）の策定基準について」を参考に、社内行動規範の策定につき、点検・検証を行っていただきますようお願い致します。

社団法人 日本弁当サービス協会

会長 京 極 利 治

総務委員会委員長

寒河江 隆 吉

「会員企業・協会・農林水産省 三社の信頼性向上計画 取り組みの流れ」

会員企業の取り組み	協会の役割	農林水産省の役割
<p>喫食者が必要とする各種情報の提供（原産地表示の励行） 企業行動規範の策定・見直し・遵守 食材の仕入れ・調理に当たり、生産者、加工者、仕入先、仕入れ年月日及び温度管理・時間管理等の記録・保管 内部監査の実施と各種マニュアルの周知徹底・改善 お客様とのコミュニケーションの実施</p>	<p>会員企業に「5つの基本原則」の周知 会員企業が求められている各種取り組みに必要な情報の提供、相談対応 行政機関との連携 会員企業の取り組みの推進</p>	<p>「食品業界の信頼性向上自主行動計画策定の手引き～5つの基本原則～」の策定 食品事業者団体への周知 「食品業界コンプライアンスの企業・団体相談窓口」の設置</p>

(周知推進)

(相談)

(周知推進)

(相談)

## 社団法人 日本弁当サービス協会

### 信頼性向上自主行動計画

お客様から信頼され満足される製品の提供を継続して行くには何をなすべきかを業界全体で十分に認識し、食品の安全や品質の確保、さらに情報の提供・発信、相談対応、行政機関との連携等を行う役割を果たしてまいります。

1. 会員企業に対して「食品事業者5つの基本原則」の周知徹底を図ります。  
又、お客さまからの信頼を得るための諸施策の実施についての相談対応をしてまいります。
2. 経営者から従業員までが一丸となって、コンプライアンスに関する方針に従い行動できるような組織体制の整備と、関係者への理解促進を図ります。
3. お客様に安全で信頼される食品を提供して行くため、商品の開発から材料の仕入れ・調理加工・販売に至るまでの過程において、科学的な取り組みにより継続しての衛生・品質管理を行って参ります。  
又、それらに必要なマニュアル等の整備、周知を図ります。
4. 協会会員のお客様及び消費者に対して、食品の安全や表示、サービス等に関する取り組み情報を、ホームページ等を通じて提供してゆきます。
5. 食事に関する業界の信頼性向上に向けた取り組みの中で明らかになってきた諸課題については、農林水産省等の行政機関と密接に情報を共有し、連携しつつ解決に向けて取り組んで参ります。

## 食品業界の「信頼性向上自主行動計画」

### 5つの基本原則

#### 基本原則 1 . お客様（消費者）基点の明確化

お客様の視点に立って、商品開発から製品として手元に届けるまでを検証し適切に対応、継続しての信頼を確保すること。

- \* 内外に対して宣言
- \* 企業一丸となつての行動
- \* お客様の求める情報の提供
- \* 常に点検・検証し、レベルアップを図る

#### 基本原則 2 . コンプライアンス意識の確立

法令遵守や社会環境の変化に適切に対応。社会倫理に沿った企業活動を進める。

- \* 企業行動規範の策定
- \* 経営者及び責任ある担当者が率先垂範、組織体制を整備し、関係者の理解促進を図る
- \* 担当者を中心に社内浸透を徹底して図り、それに必要な教育訓練や研修を実施
- \* 従業員に対してもオープンな制度、自主ルール遵守、内部通報制度
- \* 常に第三者による検証の実施

#### 基本原則 3 . 適切な衛生管理・品質管理の基本

商品開発から販売にいたるまでの全ての過程において、科学的な取り組みにより衛生・品質管理を行う。お客様の生命と健康、食の楽しみと大きく関わる仕事に携わるという自覚を持つ。

- \* お客様の健康を第一に考える
- \* 取引先（仕入先）の信用度
- \* 原材料の安全性のチェック（検査・書類確認）
- \* 作業手順書の作成・品質基準の設定
- \* 適切な諸表示
- \* 定められた方法での確実な配送
- \* サンプル保存（製造工程～出荷販売後まで調査を可能にする）
- \* 危害要因混入の防止
  - ・ 生物学的な危害要因：微生物の基礎的な知識を学び、衛生的に取

り扱う

- ・ 有害化学物質の使用方法を定め、取り扱いを厳重にする
  - ・ 物理的危険要因：原材料や製造工程のチェック、金属検出器等
- \* ルール・マニュアル作成、H A C C P手法導入  
~ 常に見直し改善を図る

#### 基本原則 4 . 適切な衛生管理、品質管理のための体制整備

食品衛生法などの関係法令を正確に理解し、管理上の課題を特定した上で、適切な衛生・品質、表示管理体制を構築、それに必要な人材を育成、確保する。

- \* 常に内外部の監査を実施する。~ 仕組みが形骸化しないよう改善を図る。
- \* 各プロセスごとに調査・分析・評価
- \* 安全性確認の手法の整備
- \* 独立した品質保証部門（担当者）を設置、管理水準向上を目指す
- \* あらゆる手法により内外への伝達

#### 基本原則 5 . 情報の収集・伝達・開示等の取り組み

お客様・取引先

企業

誠実で透明性の高い、双方向のコミュニケーション

- \* 周りの声に誠実に耳を傾け、必要とされる情報を性格に提供・公開
- \* 関連法令や社会通念を遵守し、誤認・誤解の恐れのない表現を使用
- \* お客様対応窓口を設置、「声」をタイムリーに反映できる組織作り、万一の事故発生時には、必要に応じ利害関係者・行政等と連携をとり、事実確認・原因究明・再発防止対策等、お客様の健康と安全・信頼を確保する観点から判断し、適切な対応をとる
- \* 事故対応マニュアル・必要な基準や体制の整備