

## 危機管理 としての 食中毒対策



有限会社 ビオトープ  
代表取締役

竹内 賢治

「福井県内の店舗で食中毒が発生した模様です」

いつになく緊張した面持ちの若手社員から、そんな第一報を聞いたのは、1987年7月23日のことでした。当時、私は北陸3県に「〇〇らーめん」など93店舗を展開する株式会社 H社の副社長を務めていました。もともと商社マンだった私ですが、株式公開のお手伝いをするために、事故発生から9ヶ月前の86年11月より、H社に移ったばかりでした。

当初、福井県内の一店舗の問題と思われた事故は、数日のうちに石川県・富山県内の複数店舗でも患者発生に至り、ただならぬ事態に進展しました。ほどなく保健所の調査によって、自社工場で生産していたチャーシュー（煮豚）の製造工程に不相当なところがあり、食中毒の原因となるサルモネラ属Gが検出され、三日間の営業停止処分を受けました。自肅も含めて10日間休業しH社、加盟店ともども安全衛生面の体制建て直しをしました。

こうしたことは、H社創業以来20年間無かったことです。

迅速かつ的確な行動が要求される中、まず第一に考えるべきことは、多大なご迷惑をかけたお客様に対する謝罪と補償でなければなりません。治療費、慰謝料の負担は当然のこと、素早い対応でせめてもの誠意を示すことができました。

一方で事故原因を調査している保健所等関係機関への全面協力も不可欠です。正確な原因究明こそが、次の事故の防止につながります。現場での調査、保管食材の提供などを通じ、企業としての社会的責任を果たすべく努力しました。

報道機関への対応も非常に重要です。彼らの背後

にはお客様がいることを忘れてはいけません。事件・事故の際、記者も興奮して詰問調になるものですが、お客様に迷惑をかけた事実を踏まえた対応が大切となります。

そして、加盟店への補償も大きな問題でした。フランチャイズ方式をとっていたため、各店舗を営んでいるのは独立したオーナーであり、H社は問題の煮豚も含めて彼らに食材を提供していました。加盟店もH社から見れば大切なお客様だったのです。

損害賠償に関して条件闘争をすべきでないとは私は考え、合理的なルールを設けて、加盟店も納得できる補償案を事故発生後、即徹夜で作成しました。紛糾が心配された加盟店との会議は、会社側から十分かつ合理的な金額を提示したことで平穩に終わることができました。

こうした一連のことを迅速に処理できたのは、何より食中毒事故が会社にとって存亡の危機であるという認識があったからです。商社マンとして、取引先の倒産など修羅場を数多く経験してきたことから、危機にあたって何が大切か、本能的に理解していたことが私にとって大きな財産でした。

また、自信を持って対策にあたれたことの背景には、損害保険契約がありました。食中毒事故を予想していたわけではなかったのですが、不測の事故に対する備えが不十分だと直感し、入社直後から損害保険の見直しを精力的に進めていたところだったのです。

これも商社マンとしての経験が生かされたものでした。

お客様、加盟店などへの補償の大半は損害保険金によりまかなわれたため、会社としての財務を大きく傷めることなく、社会的責任を果たすことができたのです。

こうした一連の事故処理とは別に、数年後、工場新設にあたって、食中毒の教訓を生かすことになりました。煮豚そのものは、事故をきっかけに自社生産をやめ、大手食品会社への発注に切り替えましたが、麺や餃子など自社生産するものはいろいろあり、同じ失敗を繰り返してはならないという思いが強くありました。

そこで導入したのが、生産工程における徹底した品質管理手法であるHACCP (hazard analysis and critical control point:ハザード) です。

最終製品の検査だけでなく、製造工程においても品質を管理し、その結果を記録することで、問題の発生を未然に防ぐという考え方に立った手法は、まさに私たちが必要としているものでした。

社長として経営の責任を負う立場になっていた私は、前の事故時にトップ直結の機関として立ち上げた安全衛生室を中心に、近畿大学農学部農芸科学科微生物研究室の米虫節夫教授のアドバイスを頂きながら、HACCPの導入を進めました。製造工程の分析をもとに、温度の定点自動計測と、その結果の自動記録、またこうした計測値をモニター表示できるように設備を整えました。

施設・設備の衛生管理 (ハードサニテーション)、器具・用具の衛生管理 (ソフトサニテーション)、原材料の微生物検査、半製品・製品の微生物検査、さらには従業員の衛生教育も実施し、工場内での問題発生を防止するとともに、輸送段階、店舗段階などでの衛生管理も万全を期すように努めました。

HACCPを導入した新工場は、96年4月にオ

ープンしました。食品製造会社として最先端の仕組みを取り入れることができたと自負するところです。

しかし、仕組みを作ったことで安全衛生への取り組みが終わったわけではありません。

「喉元過ぎれば熱さ忘れる」では、本当の意味でHACCPを導入したことにはならないはずです。製品・サービスに対する小さなクレームにも注意を払うなど、つねに現状の体制で良いのか、見直す姿勢が欠かせません。

食品会社は安全が命であり、万一、お客様から見て安全性に疑問符のつくような事態が発生すれば、それはすなわち会社存亡の危機です。昨今、大手食品会社において危機意識の欠如から、重大な事態を招いています。危機意識は本当の危機に直面したときに感じて手遅れです。

安全軽視は即、危機であるという意識を日頃から持てるかどうか。昨日まで無事故であったことは、明日も無事故であることを約束するものではありません。

H社の食中毒事故は、一企業で起きたことではありますが、その教訓は多くの人々に役立つものであったと改めて思います。

## 食と農の 関係性



ぶった農産  
代表取締役社長  
佛 田 利 弘

食というと、外食や弁当などの中食、そして家庭での料理、素材を連想する。

昨今、産地表示や原材料などの名称の表示も詳しくなり、人々の「食」に対する関心も高まったと言

われている。

【偽装】なる行為をした企業は、こてんぱんにマスコミに叩かれている。責任の取り方が悪いと、さらに追求されて、時には息の根を止められてしまう。

しかし、いくらこんなことをしても、生活者の不安が解消され、満足いく食品を手に入れることが本当に可能になったのだろうか。

様々な制度や仕組みはさることながら、原点として、生活者は何を求めているのか、生産・製造・流通・販売の立場にある者は何をすべきか。私たち生産者には、未来に向けて食のあり方を明確にし、それに向けて行動することが、求められているのではないか。