

自主衛生管理ガイド本 ～旅人を安全に～



別府市旅館ホテル組合連合会
べっぴん旅館女将の会
別府食品衛生協会
大分県東部保健所

はじめに

別府観光の先駆者－油屋熊八翁

熊八氏は明治44年に、婦人がいた別府に落ち着き、婦人が経営していた亀の井旅館（現：別府亀の井ホテル）を手伝うことから別府生活をスタートしたのですが、宿泊客に対する熊八氏のサービスは徹底していたそうです。

ロビーに投書箱を置き、「お食事はいかがでございましたか」「女中やボーイに不行き届きはございませんでしたか」など4項目について記入してもらい、宿泊客へのサービス改善を怠らなかったそうです。

また、熊八氏は**宿泊客の安全**にも気を配り、宿泊客が盲腸炎にかかったのを契機に、ホテルに看護婦も常駐させるようにしたそうです。このようなきめ細かいサービスでホテルの名声は高まり、有名人など上客の宿泊もふえていきました。これらの人々が口コミだけでなく、文芸作品になどでも別府をとりあげるようになり、別府のイメージアップにつながっていったようです。

今回、旅館・ホテル関係者が中心となって、お客様を安全・安心におもてなしするための、「自主衛生管理ガイド本」を作りました。

旅館・ホテルの皆様方、是非、この機会に自主的衛生管理にトライしてみてください。

そして、別府温泉郷が、「おんせん県おおいた」の旗頭になりましょう！

熊八氏の言葉「旅人をねんごろに」にあやかり、「旅人を安全に」の精神で…



MENU		
	1 この冊子の使い方 ……	P 3
	2 健康編 ……	P 4
	3 厨房編 ……	P 8
	4 施設編 ……	P12
	5 フロント編 ……	P18
	6 年間編 ……	P22
		

この冊子の使い方

この冊子は、旅館・ホテルに勤務されている方向けの冊子です。

●点検表記入者がそれぞれ異なることを想定し、「健康編」、「厨房編」、「施設編」、「フロント編」、「年間編」の5部構成になっています。

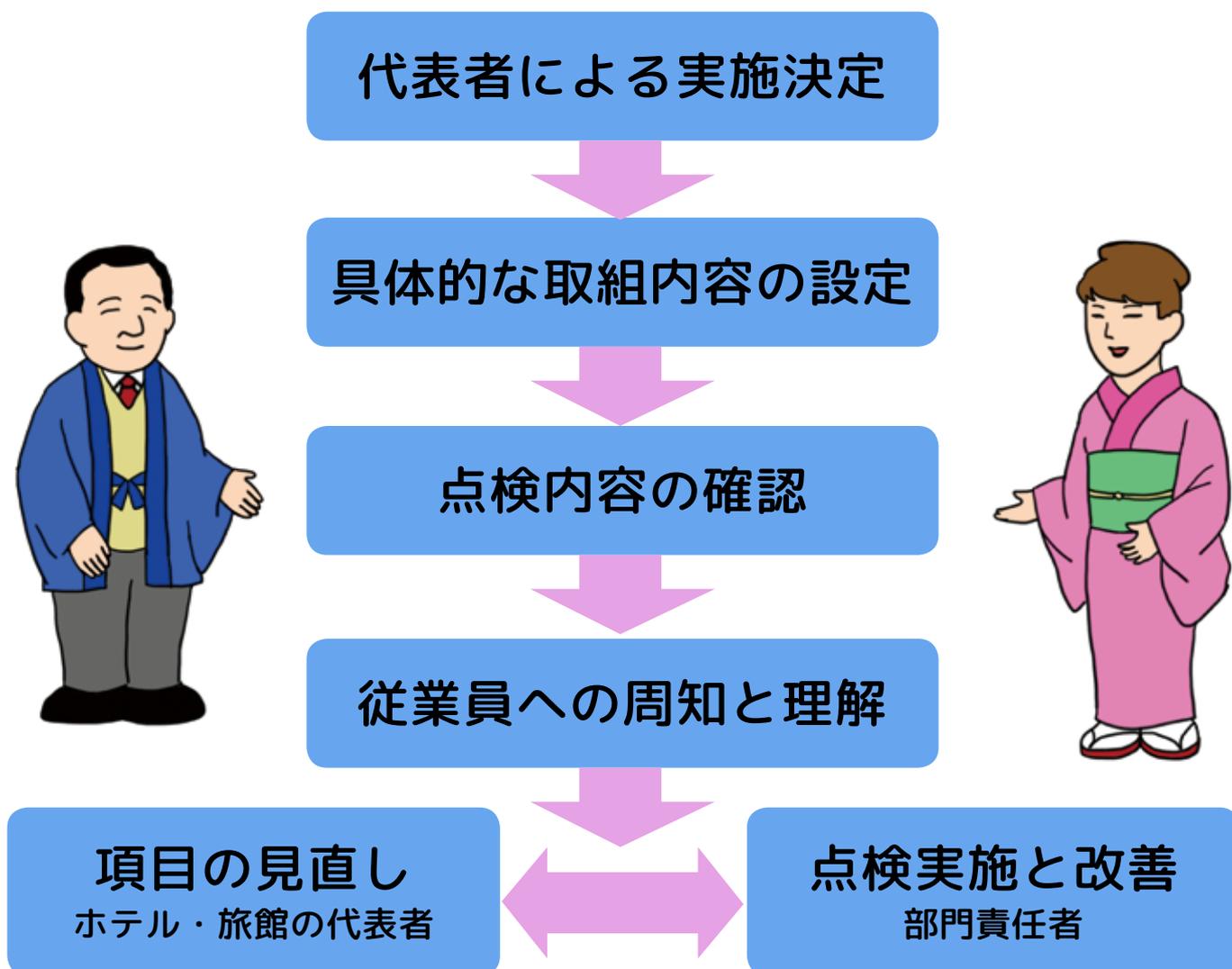
●「健康編」、「厨房編」、「施設編」、「フロント編」は日々または月に数回行う取組、「年間編」は年1～数回行う取組です。

●部門ごとに、各点検項目の解説と衛生管理のポイントをまとめていますので、取組を始める前にご覧下さい。

●点検表について

- ・見開き A3 サイズでコピーしてお使い下さい。
- ・点検表の空欄項目は、使用される方の創意工夫により必要項目を追加してお使い下さい。

【自主点検の進め方概略図】



1

健康編

旅館・ホテルに勤務する従業員のみなさんは、食中毒や感染症予防のため、ご自身の健康に注意を払う必要があります。

特に食品を取扱う調理従事者や配膳担当者は、健康状況が食品の安全や衛生に大きく影響しますので注意が必要です。

【体調に関すること】

毎日健康状態をチェックし、吐き気や嘔吐、腹痛、下痢、発熱、咳などの症状があった場合は、調理作業に従事せず、直ちに医療機関を受診し、感染性疾患の有無を確認しましょう。

また、胃のむかつき、食事がのどを通らない、微熱が続くなど、症状が明確でない場合や、体調不良の家族がいる場合も必ず責任者に報告しましょう。



食中毒発生第1位「ノロウイルス」の特徴と症状

飲食物を介してウイルスが入ると、食中毒を起こします。また、嘔吐物の飛沫などから多量のウイルスを吸い込むことで感染が起こります。

症状は、嘔吐・下痢・吐き気・腹痛・微熱ですが、はっきりした症状がなくても、感染している状態（不顕性感染）で、手指などを介して他人に感染させる場合があるので気をつけましょう。

感染してから1～2日程度で症状が現れます。症状がある間は休養し、症状が治まった後もしばらくは便からウイルスを排出するため、自宅や職場のトイレ周りの塩素消毒や手洗いなどを行い、感染が拡がらないように努めましょう。

【手指に関すること】

ケガや手荒れなどにより手指に傷がある場合、食中毒菌の黄色ブドウ球菌が大量に増えている可能性があります。そのようなときは、調理関係者は食品に菌を「つけない」ために使い捨て手袋を着用しましょう。

手指に傷が無い場合でも、盛りつけ時や生野菜などの非加熱食品を取り扱う場合は、使い捨て手袋やトングなどを使用し、直接手が触れないようにしましょう。

【手洗いに関すること】

正しい手洗いの仕方を身につけて、手に付着した菌やウイルスを洗い流しましょう。手洗いのタイミングは、「仕事を始める前」や「トイレの後」など、調理関係者は更に、「生の肉や魚を扱った後」や「盛りつけ作業を行う前」など、調理作業の変わる大事な場面で行いましょう。

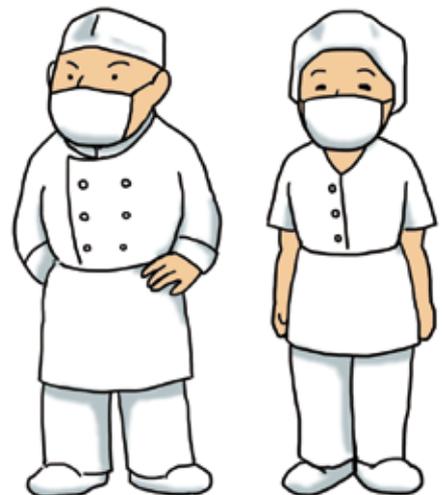


～日本食品衛生協会が推奨する手洗い方法～

【服装に関すること】

調理関係者は、服装について以下の点に気をつけましょう。

- ① 帽子を着用し、髪がはみ出していない。
- ② マスクをしている。
- ③ 化粧や香水のニオイが強すぎない。
- ④ 服装は清潔である。
- ⑤ 袖や裾などのサイズが合っている。
- ⑥ 専用の内履きを履いている。



やってみよう！プラス1

調理関係者が体調不良になった時の準備をしてみましょう。

- 1人体制時や人数不足時などの交替体制の整備
- 職員の体調不良時の指定病院リスト／検便依頼先リスト

衛生管理自主点検表 ★健康編★

※見開きA3サイズでコピーしてお使い下さい。なお、別府市旅館ホテル組合連合会または大分県東部保健所のホームページからもダウンロード出来ます。

年 月

目標：

記録は、○=良好、△=不十分、×=不良で記入。△と×の項目は、すぐに責任者に報告し、改善しましょう！

氏名 日付	1			2			3			4			5			6			7			8			責任者の確認
	体調は悪くない	手指に傷がない	手洗いに行った																						
1																									
2																									
3																									
4																									
5																									
6																									
7																									
8																									
9																									
10																									
11																									

2

厨房編(厨房・器具・食品)

食品の安全性を確保するためには、次の3本柱が重要です。

1. 施設が衛生的に管理されていること
2. 従事者が衛生に関して常に意識を持っていること
3. 原材料が衛生的であること

特に食品を取扱う厨房は、日常の衛生管理で、いつも清潔にしましょう。

【厨房施設に関すること】

床や排水溝は毎日モップなどで掃除し、定期的に洗剤でこすり洗いをすれば、ベタベタ感はなくなります。水たまりが翌日まで残るようであれば、床の補修が必要です。

不要な物品は、異物混入の原因となるため、厨房内に持ち込まないようにします。また、ダンボールの外箱などは汚れたものとして、厨房内に入れないで下さい。

冷蔵庫や冷凍庫は温度を確認し、内部や取っ手の清掃消毒をこまめに行うと特有の臭いもなくなり、清潔に使用できます。

ゴキブリや小バエなどの虫やネズミについては、捕獲器の設置などで点検し、発生があった場合は専門業者等に依頼して防除しましょう。



★ 5S に取り組みましょう

Seiri、Seiton、Seisou、Seiketsu、Syuukan の頭文字「S」

整理： いらないものをすてること

整頓： 置く場所をきめて、いつでも取り出せるようにしておくこと

掃除： ゴミやホコリのないように掃除すること

清潔： 「整理」、「整頓」、「清掃」を維持していること

習慣： 約束事やルールをみんなでする習慣をつけること

【器具に関すること】

まな板、包丁は肉、魚、野菜などそれぞれ専用のものを用意すると二次汚染の防止になります。

調理器具は洗浄し、乾燥後、再汚染防止のため扉付きの保管庫に収納しましょう。

冷蔵庫内は詰めすぎず、一時的に保管する場合はラップをかけ、使用期限などの日付を記載し、食品を管理しましょう。

スポンジ、たわし、ふきんは使用後に殺菌し、頻繁に清潔なものに交換しましょう。



【食品に関すること】

原材料は、衛生管理のよい業者から鮮度や品質を確認して仕入れ、清潔に収納し、適正な温度で保管することが大切です。

調理の際は、能力オーバーにならないような取扱量とし、冷蔵庫から取り出した食品は迅速に処理しましょう。

調理済食品の保管は、10℃以下で冷蔵または65℃以上で温蔵し、時間を決めて早めに使い切りましょう。

食品の加熱調理は、中心部の温度が75℃以上で1分以上となるように加熱します。ノロウイルス対策の際は中心温度85℃以上で90秒以上加熱して下さい。確認には中心温度計を使用します。

【検食に関すること】

「検食」とは、宿泊客に提供した食事と同じものを検査のために、保存しておくことです。万一、食中毒がおこった時の原因究明に役立ちます。

同一料理を50食以上（目安）に提供する場合に、原材料と調理済み食品各50g以上を2週間、冷凍で保管しましょう。



①ビニール袋(小)にマジックで調理年月日を記載。



②袋に原材料及び調理済み食品一食分を品目ごとにとる。



③冷凍庫に入れる。



④記録をつける。



やってみよう! プラス1

詳しい作業手順を作ってみましょう。

- 清掃、消毒マニュアル
- 異物混入や食品苦情への対応マニュアル

予め考えられる苦情や実際に起こった困った出来事と、そのときの対応は記録し、後で読み返し意思統一をしていくと、いざというときに慌てずに対応出来ます。

3 施設編(施設・客室・浴室・トイレ)

施設を安心して利用してもらうためには、安全で衛生的な施設管理の徹底が欠かせません。自分の施設をしっかり把握することで、自分の施設にあった衛生管理の方法が見つかるはず。ポイントをしっかり押さえた衛生管理を積み重ねることにより、従業員の衛生意識や向上心も高まります！



【施設に関すること】

施設利用者の目にまず入るのは建物周囲の環境です。ゴミが落ちていたり、排水溝が臭かったりするとあまり気持ちの良いものではありません。毎日清掃し、清潔に保ちましょう。施設内においても、照明が切れていないか、ねずみや昆虫の発生は無いかなどを定期的に点検し、より良い施設環境を保ちましょう！

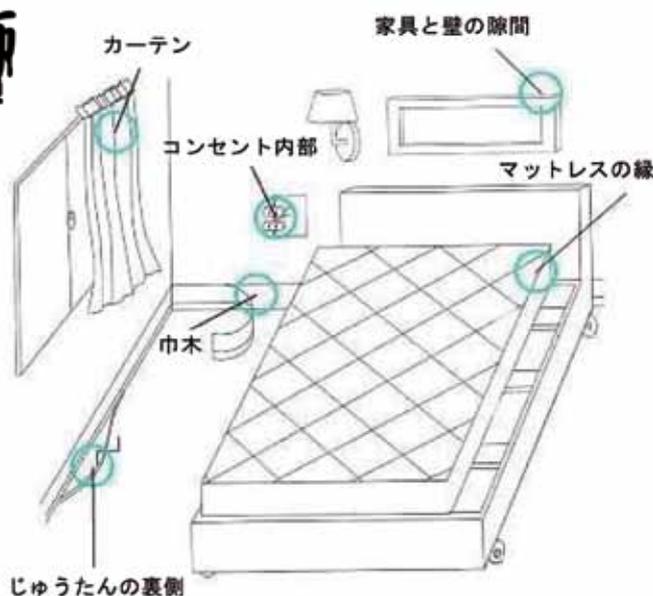


【客室に関すること】

湯飲み、布団、枕などは清潔に保管されていますか？飲み口が欠けていたり、シーツにシミが付いていたりすると、利用者も快適に過ごすことができません。また、衛生害虫の発生にも注意が必要です！一度被害が出ると、業者による駆除や代替りの宿の手配など、多大な負担が発生します。

トコジラミの恐怖

暗闇の中でそっと忍び寄る吸血鬼「トコジラミ」。刺されるとかゆみが生じます。被害が拡大する前に、専門業者等に相談してください。危機管理として普段から従業員への知識普及や対応方法の確認も大切です！



図：日本ペストコントロール協会（※一部加工）

【浴室に関すること】



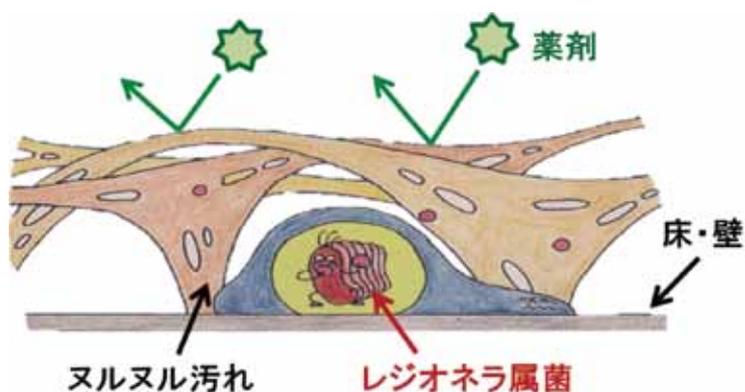
利用者が湯船でゆったりとくつろげるためには、清潔感のある浴室が欠かせません。浴槽だけでなく、桶や椅子、脱衣場のカゴや足拭きなども汚れていないか確認しましょう。定期的な消毒も効果的です。

また、浴室の床面や壁などに破損があると、利用者が怪我をする恐れがあります。定期的な点検も忘れずに行きましょう。入浴者の心得については、日本語だけでなく、各種外国語などで掲示すると親切ですね！

直接素肌が触れる浴室では、利用者も一段と敏感になるものです。ヌルヌル汚れなどが残っていると、利用者の満足度は一気に低下します。逆に、レジオネラ属菌は増殖してしまいます。細心の注意を払いましょう！歯ブラシなどを使うと痒いところに手が届きます！

(例)

- 目地にぬめりは残っていないか。
- 排水口に髪の毛は溜まっていないか。
- 浴槽に汚れが浮いていないか。

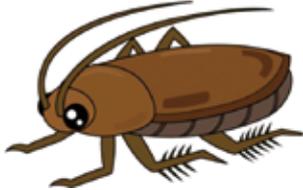
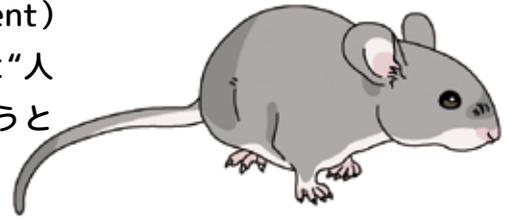


図：東京都福祉保健局（※一部加工）



IPMって？

総合的有害生物管理（Integrated Pest Management）の略称です。むずかしそうな名前ですが、簡単に言うと“人の健康や環境に配慮しながら、有害生物を制御しようという考え方”です。



客室や厨房など、目の前に現れるものだけを対象にするのは対症療法に過ぎません。生息状況を定期的に調査し、その結果に基づいて適切な防除を行うことが重要です。

IPMでは、発生源対策や侵入防止策などの発生防止対策を、日常的に実施することを推奨しています。

※ 詳細については、大分県ペストコントロール協会へご確認下さい。

【トイレに関すること】

人気の施設は、必ずトイレがキレイです！！トイレが汚いと食事や客室の衛生管理まで疑われてしまいます。石けんやトイレトーパーは補充されているか、不快な臭いはないか、髪の毛やゴミなどが落ちたままになっていないかなど、細かいところに利用者の目はいくものです。清掃回数を増やしたり、複数の従業者でチェックしたりして、常に清潔なトイレを心がけましょう！



やってみよう！プラス1

もしものときの体制を整えておきましょう。

- 緊急時の連絡体制の整備
- 苦情対応方法の整備
- 非常口の分かりやすい表示や避難経路の確保





～老舗旅館に学ぶおもてなしの心～

2015年の第40回「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」(主催:旅行新聞新社)で、加賀屋(石川県・和倉温泉)が今年も1位に選ばれ、35年連続1位とさらに記録を伸ばしました。高級旅館として知られる加賀屋は1泊2食付で5万円も当たり前という価格設定ですが、それでも「一度は泊まってみたい」という客が年間を通して訪れ、客室稼働率は全国の旅館の平均が48%というなか、驚異の80%となっているそうです。

そんな加賀屋の人気を支えているのが、客に圧倒的な満足感を与える独自の「おもてなし」だと言われています。

この「おもてなし」が何故可能なのか?加賀屋に関する書籍は、結構出されていますので、加賀屋流「おもてなし」のポイントをピックアップしてみました。



1 「おもてなし」を定義する

加賀屋では、「宿泊客が求めていることを、求められる前に提供すること」と定義しています。そのためには、目の前にいる一人ひとりの宿泊客が何を求めているのかを知る必要があります。予約時に宿泊の目的を聴き取ったり、過去の宿泊記録から推測しているようです。

2 客室係を中心とした支援システム

旅館において「おもてなし」をもっとも表現できる機会を持っているのは、客室係であるため、加賀屋では彼女たちのサポートを徹底しています。担当部署間で調整が発生する際は、客室係が自ら行なうのではなくフロント(客室センター)が調整を代行したり、彼女たちが接客に十分な時間を割けるように食事の「自動搬送システム」の構築などを行っています。

3 月に一度のアンケート会議

宿泊客からのアンケートを回答しやすいようマークシート式にし、それをもとにした月に一度の「アンケート会議」を開催しています。その結果は、フロアリーダーを通じて客室係へフィードバックされます。顧客の不満を見逃さず、小さな改善を常に続けているのです。

是非この機会に、それぞれの旅館・ホテルの「おもてなし」をスタッフ全体で考え、独自の「おもてなし」スタイルを確立してみたいはいかがでしょうか?

「加賀屋の流儀極上のおもてなしとは」(細井勝著) 参照

衛生管理自主点検表 ★施設編★

※見開きA3サイズでコピーしてお使い下さい。なお、別府市旅館ホテル組合連合会または大分県東部保健所のホームページからもダウンロード出来ます。

年 月

目標：

記録は、○=良好、△=不十分、×=不良で記入。△と×の項目は、すぐに責任者に報告し、改善しましょう！

点検項目	施設管理			客室管理			浴場管理			トイレの管理		責任者の確認				
	施設の周囲は清潔に保っている	ロビー、フロントは清潔に保っている	リネン室は清潔で整理整頓されている	証明設備、換気設備は定期的に清掃点検を行っている	ネズミ、昆虫の発生などについて点検と適切な防除措置をしている	客室内のコップ、タオル等の備品類は清潔に保管されている	洗面所は清潔に保っている	寝具類は清潔に保っている	浴室・脱衣室は毎日掃除し、清潔に保っている	人が直接触る床、浴槽、桶、腰掛けは清潔に保っている	洗面台は清潔に保っている		サウナ室の温度計は故障していない	手洗いの石けん、ペーパータオル、消毒液が補充されている	便器周辺、レバー、ドアノブは定期的に消毒している(※1)	従業員用トイレには専用の履物がある
日付																
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																

4 フロント編

フロントは、旅館・ホテルの顔です。宿泊手続きや部屋の手配、チェックイン・チェックアウト、伝言の受付、さらにはホテル周辺のご案内も仕事のひとつです。また、お客様のニーズをいち早くキャッチし柔軟かつスピーディーに対応することが大切な仕事です。

【食物アレルギーに関すること】

お客様によっては、アレルギー症状を引き起こすなど、健康上の理由でお客様が一切口にすることができない食品、口にすれば重篤な症状を引き起こす食品があります。これに該当する食材を取り扱う場合には、お客様に事前に確認を行い、細心の注意を払う必要があります。

食物アレルギーなどはございませんでしょうか？

英語では

ドゥー ユー ハブ エニー フード アラジーズ
Do you have any food allergies ?



しかし、様々なアレルギーがありますから、答えられてもわからない場合も多々あると思います。また、聞き間違いもあります。このようなやりとりをするとお客様はもう伝えたと解釈するケースもあります。確認するのであれば、お客様に書いてもらうのが良いのですが、言葉の壁で上手くいかないこともあります。

こんな時、重宝するのが、「**食材ピクトグラム**」です。

「食材ピクトグラム」は、食事に制約があるお客様のために、使用している食材の情報を図で分かりやすくお伝えするものです。

これなら日本語が分からない人にも分かりやすいですね。是非、フロントで、食材ピクトグラムを使って、お客様の食材情報を入手し、別紙館内連絡票で、情報共有に努めましょう。

食物アレルギー館内連絡票

お客様名				
利用日	日付 年 月 日 (曜日)			
	※食事の必要な箇所に○印をつけて下さい			
	日帰り	昼	夜	
	宿泊	昼	夜	朝
料理				
アレルギー内容 ※対象食品・食材名 等				
	どちらかに○印を付けて下さい。			
	つなぎ	可	否	
	エキス	可	否	
	生で提供の場合	可	否	
	火が通っている場合	可	否	
その他連絡事項 ※特に心配な方は詳しく記入				
受付日 / 受付者				
FAX 受取日 / 受取者				
回覧印				
当日食事場所				

お客様の健康上の理由で一切口にすることができない食材、口にすれば重篤な症状を引き起こす可能性のある食材

- そば、落花生 (→食物アレルギーの症状が重篤のもの)
- 卵、乳、小麦、エビ、カニ (→食物アレルギーの頻度が高いもの)
- その他 (あわび、いか、いくら、さけ、さば、オレンジ、キウイフルーツ、バナナ、もも、りんご、牛肉、鶏肉、豚肉、ゼラチン、くるみ、大豆、まつたけ、やまいも、ごま、カシューナッツなど)

食品ピクトグラム一覧

※コピーしてお使い下さい。なお、<http://www.menu-tokyo.jp/menu/pictogram/>からダウンロード出来ます。

●肉類



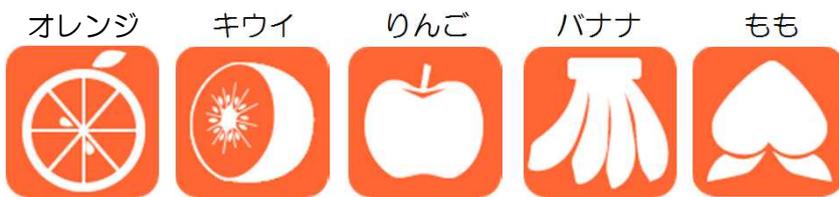
●魚貝類



●野菜類



●果物



●卵、乳製品



●ナッツ類



●その他



アレルギー物質を含む原材料

※コピーしてお使い下さい。なお、別府市旅館ホテル組合連合会または大分県東部保健所のホームページからもダウンロード出来ます。

日本語	英語	中国語	韓国語
卵	Egg	雞蛋	계란
乳	Milk	牛奶	우유
小麦	Wheat	小麥	밀
そば	Soba	荞	소바
落花生	Peanut	花生	땅콩
えび	Shrimp	蝦	새우
かに	Crab	螃蟹	게
牛肉	Beef	牛肉	쇠고기
豚肉	Pork	豬肉	돼지 고기
鶏肉	Chicken	雞肉	닭고기
さけ	Salmon	鮭魚	연어
いくら	Salmon eggs	鮭魚卵	연어알
さば	Mackerel	鯖魚	고등어
いか	Squid	魷魚	오징어
あわび	Abalone	鮑魚	전복
りんご	Apple	蘋果	사과
オレンジ	Orange	橙	오렌지
バナナ	Banana	香蕉	바나나
もも	Peach	桃	복숭아
キウイ	Kiwi	奇異果	키위
大豆	Soybean	大豆	콩
ごま	Sesame	芝麻	참깨
カシューナッツ	Cashew nuts	腰果	캐슈넛
くるみ	Walnut	核桃	호두
やまいも	Yam	山藥	참마
まつたけ	Matsutake	松茸	송이
ゼラチン	Gelatin	明膠	젤라틴

5 年間編

年間数回実施するような忘れがちなものは、一覧を作り、機器等へも直接日付を記載すると把握し易くなります。以下を参考に、年間計画を立てましょう。また、実施結果をきちんと保管することも大切です。ファイルに綴じるなどして、適切な管理をしましょう。

【従業員に関すること】

- 健康診断は、事業者を受けさせる義務があり、また労働者にも受ける義務があります。年1回の定期健康診断は必ず受診しましょう。(労働安全衛生法)
- 避難訓練・消火訓練・通報訓練は、それぞれ決められた回数を行う義務があります。(消防法)
- 検便は、従業員が原因の食中毒を起こさないためのものです。特に、1回に300食以上提供する施設は、調理関係者などに月1回の検便を行いましょう。それより小規模の施設は、夏場に備えて1回は検便をしましょう。また、冬場にはノロウイルスの検査も有効です。
- 衛生教育は、特に食品を扱う従業員は、年1～2回は食中毒防止のための講習を受けましょう。冬場のノロウイルスに関しては、人から人に感染拡大し易いので、全ての職種の従業員が受講しておくことが望ましいです。



【設備に関すること】

- 空調機の管理と空気環境の測定をしましょう。(建築物の衛生的環境の確保に関する法律)
- 定期的に貯水槽の清掃を行い、飲用水は水質検査をしましょう。(水道法など)
- 衛生的な室内環境を確保するため、ねずみ・昆虫の防除をしましょう。(旅館業法など)
- エレベーターなどがある場合は、年1回の定期検査が必要です。(建築基準法)
- 温泉がある場合は、10年に1回は温泉成分分析を行う義務があります。(温泉法)

【委託業者に関すること】

委託業者を利用する場合は、契約を交わし、また必要な結果報告書は必ず貰い、保管しましょう。例えば、委託先の調理従事者の検便結果や、害虫駆除の結果、機器のメンテナンスなど、ただ「している」のではなく、「何がどうであった」のかをきちんと把握しましょう。

熊八氏は大正 15 年に亀の井ホテルに宿泊した詩人でフランスの駐日大使だったポール・クローデル氏を、自家用車で地獄や湯布院まで案内して回りました。同氏は熊八氏の手厚いもてなしに深く感動し、別府の素晴らしさを詠った有名な詩を書いて熊八氏に贈りました。

別府に われ再び訪れん
温かきいで湯に 温かき人の心
わがいのち よみがえる
温かきいで湯 なごやけき人の心
われ再び 別府にきたらん



というのがその詩で、その歌碑が北浜公園に建っています。熊八氏の気配りがなかったら、この美しい詩は書かれなかったでしょう。

製作・監修

〒 874-0840 大分県別府市大字鶴見字下田井 1 4 - 1

大分県東部保健所 衛生課 食品衛生・薬事班

TEL 0977-67-2513 FAX 0977-67-2512



日本一のおんせん県おおいた  みりよく 味力も満載