

#### ④セルフ・サービス

最もポピュラーな例が、朝食ブッフェ・朝食バイキングである。フライド・エッグやオムレツといった卵料理は、調理人が目の前でお客様のリクエストに応じて作ることもあるが、多くの温料理が湯せんによって温められたチーフティング(chafing)・ディッシュに盛り付けられた料理台から好きな料理を取って食べる方式である。飲み物もお客様が自由に取るスタイルが一般的だが、コーヒーやティーなどをサービスしてくれるところもある。



客側からすると、オープン時間帯であれば、好きな時間に好きなだけ料理が食べられるメリットがあり、サービス側からすると、片づけ中心のサービスのため、要員が少なく済み、サービス時間がかからないため食事時間も比較的短く回転が速い。

ディッシュアップ台に並べられた料理や飲料を好みに応じて注文し、会計で精算するカフェテリア形式のスタイルは、社員食堂などで多く見られるセルフ・サービスの方法である。

#### 6) 食品衛生の知識

サービスに入る前の手指の簡単な手洗いではウイルスの除去はできない。薬用石鹸などを用いての手洗いとアルコール消毒は、サービス・スタッフの欠かせない習慣である。



飲食店でおこる細菌性の食中毒として、おにぎりやお寿司などに付着した黄色ブドウ球菌、発酵食品などで増殖するボツリヌス菌、塩水系の魚介類などの腸炎ビブリオ、鶏卵などのサルモネラ菌、生肉のカンピロバクター、病原性大腸菌、ノロウイルスなど、多種多様の食中毒が発生している。

アレルギー性としては、サバなどの青魚によりじんま疹を起こすケースや、ジャガイモの芽、青梅などによる食中毒の他、貝の毒、ニラと間違っただけで食べることのある水仙、毒キノコによる食中毒など様々あるが、サービス側として、口に入れるものを提供している自覚が常に必要である。

#### 7) 苦情処理と緊急対応

食材の表示偽装によるクレームは、業界のビジネス習慣にも原因があったとされる。ネットの書き込みは利用者側ばかりか、働く側の発信も自由であり、醜聞の広がりは一瞬の間であると言って良く、こういった時代を迎え、苦情処理も様変わりをするを得ない。

飲食施設で発生するクレームは、食事に混在した異物やサービス時の事故によるものが大半である。当事者のお客様への謝罪や速やかな応急処置はもちろんだが、その後の責任者の丁寧な対応が必要で、機械的な対応、慇懃無礼な対応では、却って悪い方向に行くケースは少なくない。



## 5) 顧客志向

料飲を担当する者として、エディブル・フラワーやメイソンジャー・サラダは聞いたことがある料理と考えるが、料理にも流行り廃りがあり、お客様が希望する料理の提供は大切なことである。

しかしながら、ここで言う顧客志向とは、生命を維持するために食べなければならない人もおり、ムスリムのためのハラール食品の提供や、アレルギー体質の人のための原材料表記など、お客様サイドに立っての考え方を言う。古くは、固い物が食べられなかったシャリアピンのために、柔らかくしたステーキを提供した例もあり、顧客に寄り添った料理提供は、ちょっとした工夫によってもできるものが多く、いかに調理担当者とホールのサービス担当者とが情報を共有し、メニューなどを開発していくかを考えていくことである。

## 6) 食品衛生の知識

食中毒には、O157のような細菌性や、ノロウイルスなどのウイルス性、ヒスタミンなどの化学性、動植物が持つ毒による自然毒などがあるが、以下に調理に関係した食中毒を列記する。夏や冬など季節により発症数が異なるので、該当時期は特に注意を要する。

■表5-13 調理に関係した食中毒の例

食中毒	原因となる食品など	主な症状
腸炎ビブリオ	魚介類料理、卵料理	8~12時間後に発症、げりや吐き気、発熱
サルモネラ	食肉、乳製品、卵料理	12~24時間後に発症、げりや吐き気、高熱
カンピロバクター	牛肉、鶏肉、豚肉、井戸水	7日後の発症、げり、頭痛、発熱
ボツリヌス菌	ソーセージ、缶詰、瓶詰、芥子レンコン	12~24時間後に発症、げりや吐き気
ブドウ球菌	おにぎり、仕出し料理、生菓子	1~5時間後に発症、げりや吐き気
ウェルシュ菌	肉団子、魚介類のフライ	8~24時間後に発症、げりや腹痛
セレウス菌	ソース、ピラフ、焼きそば、米飯加工品	8~16時間後に発症、げりや嘔吐

### 【感染型直中毒の予防策】

- ・腸炎ビブリオ：魚介類の生食での発症危険が高いが、低温に弱い菌のため、冷蔵庫保存と真水による洗浄が大切。加熱調理が効果的な予防策。
- ・サルモネラ：鶏卵を介した発症例が多いことから、アイスクリームやマヨネーズも原因となる。まな板などの調理器具の洗浄や加熱調理が効果的な予防策。
- ・O157（病原性大腸菌）：加熱不十分な料理から感染する例が多いが、保菌者から経口感染もするため、調理器具の洗浄だけでなく調理担当者の予防も必要。

### c) 食品衛生管理業務

食品衛生管理は、火事と同様、常日頃から最も気をつけなければならない。ホテルでは、その規模にかかわらず食品衛生委員会を毎月設け、各職場から代表者が出席して食品衛生に関する報告が行われる。最近では、各厨房単位で、各細菌拭き取り検査を月ごとに率先して行っているところが多い。施設管理部門は、プレハブ冷凍冷蔵庫の管理について注意を払い、庫内の温度異常、冷凍機の本体異常、ドアのパッキン消耗などによる交換など定期的な点検保守を行う。

食中毒防止対策として、施設管理部門は特に次の項目に注意を払う。

ア) 冷凍冷蔵庫の定期点検保守（特に梅雨前に一斉点検強化）

イ) 空調温度管理の徹底（吹出し温度の適正管理）

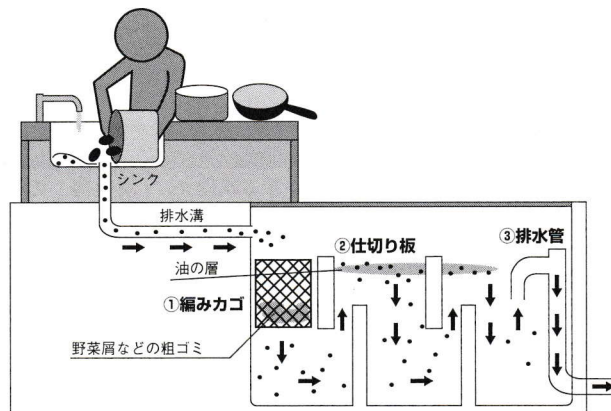
ウ) 水質検査の徹底（残留塩素濃度の確保…水道水蛇口にて0.1PPM以上であること）

エ) グリス・トラップの清掃管理の徹底（編みかご清掃の徹底、スカムの除去）

オ) 厨房への立入時に手を良く洗い、汚れた服装で出入りしない。

カ) ねずみ・昆虫などの防除（特にゴキブリの徹底駆除と日常の清掃管理徹底）

一般に450室位の都市型ホテルでは、1日平均約250㎡の排水がホテル内の厨房から発生する。業務用厨房からの排水には、特に多量の油脂分（グリス）が含まれており、この油脂分は冷えると固まるため、排水管内側に付着して排水管を詰まらせる大きな原因となるほか、下水道や河川などに悪影響を及ぼすことにもなる。このため、厨房には専用の排水処理設備が設置されているが、その前段階の設備として、各厨房内に油脂分や野菜くずなどの食材のカスを取り除く「グリス・トラップ」が設けられている。グリス・トラップは、定期的に清掃をしないと悪臭や害虫を発生させるものになることから、食品衛生のうえでも管理はきわめて大切である。



■図8-3 グリス・トラップの構造と仕組み

**【編みかご】** 野菜くずや残飯類が混入しないよう、編みかごはスクリーン状である。

**【仕切り板】** 仕切り板で油を表面に浮かばせ、月に1～2回浮いた油を取り除く。

**【排水管】** 排水管は、臭気逆流防止のためにトラップ（臭気止めU字管）になっている。



## 第2節 仕入・購買部門の実務

業務に必要な知識の確認や実業務内容の理解を図る。

### (1) 基本知識

#### 1) 食品衛生の知識

仕入・購買担当者にとって、食品衛生の知識はとても重要である。食中毒発生要因の70%以上は細菌性食中毒であり、ほかにはウイルス性、原虫類、自然毒、化学性などがある。検品担当者は、業務に入る前に手洗いを必ず実施し、肉類や水産物類に触れた手で絶対に野菜に触れてはいけない。また、納品者に対しても手洗いを徹底させる。

<食中毒の予防3原則> 食中毒菌を、「付けない」、「増やさない」、「排除する」

#### ①消費期限と賞味期限の違いについて

##### a) 消費期限

〈定義〉定められた方法により保存した場合において、腐敗、変敗その他の品質劣化に伴い安全性を欠くこととなる恐れがないと認められる期限を示す年月日を言う。

品質が劣化しやすく、製造日を含めておおむね5日以内で品質が急速に劣化する食品に表示する期限表示の用語であり、容器包装を開封する前の期限を示すものである。いわば「安全性保持の期限」である。消費期限を表示すべき食品には、例えば、弁当、調理パン、惣菜、生菓子類、食肉、生めん類などがある。

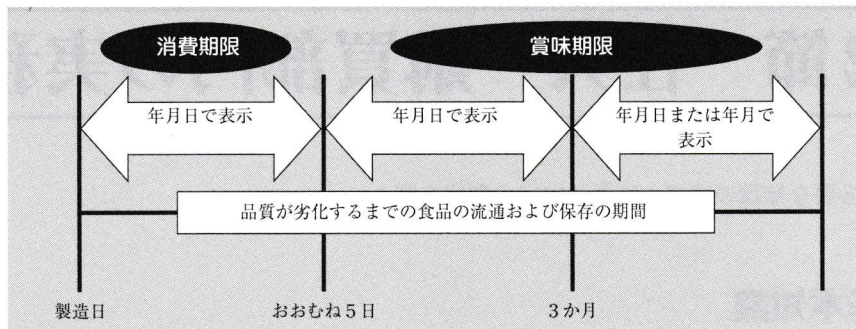
##### b) 賞味期限

〈定義〉定められた方法により保存した場合において、期待されるすべての品質の保持が十分に可能であると認められる期限を示す年月日を言う。ただし、当該期限を超えた場合であっても、これらの品質が保持されていることがあるものとする。

消費期限に比べて品質が比較的劣化しにくい食品などに表示する期限表示の用語であり、消費期限と同様に容器包装を開封する前の期限を示す。いわば「品質保持の期限」である。

賞味期限を表示すべき食品は、消費期限を表示すべき食品以外の食品であり、例えば、スナック菓子、即席麺類、缶詰、牛乳、乳製品などがある。

一般的に、傷みやすい食品には消費期限、比較的傷みにくい食品などには賞味期限を表示すると言うことができる。なお通常、いずれの期限表示ともに「年月日」まで表示するが、賞味期限を表示すべき食品のうち製造日から賞味期限までの期間が3か月を超えるものについては、「年月」で表示しても良いことになっている。



消費期限と賞味期限の定義および上の図は「厚生労働省医薬食品局食品安全部基準審査課、農林水産省消費・安全局表示・規格課：加工食品に関する共通Q & A (第2集：期限表示について)」より引用

■図9-4

## ②食中毒について

食中毒の感染者数は、ここ数年にわたって増減しており、2014年は、976件、19,355人が食中毒にかかった。このうち830件、18,296人が食材や料理が原因であったとされる。近年、腸管出血性大腸菌O157やノロウイルスが流行し、深刻な社会問題となったことも、まだ記憶に新しい。

食中毒の発生は、ホテルの社会的信用を急激に失墜させ、ホテル経営自体に大きな打撃を与える。商品の検品業務は、そうした食品事故防止の最前線を担う重要な作業であることを仕入・購買部門のスタッフは、強く肝に銘じなければならない。食中毒を引き起こすこの他の細菌としては、カンピロバクター、エルシニア・エンテロコリチカ、リステリア・モノサイトゲネス、黄色ブドウ球菌、セレウス菌、ウェルシュ菌、ボツリヌス菌などがある。

## ③食品衛生管理の手法である HACCP

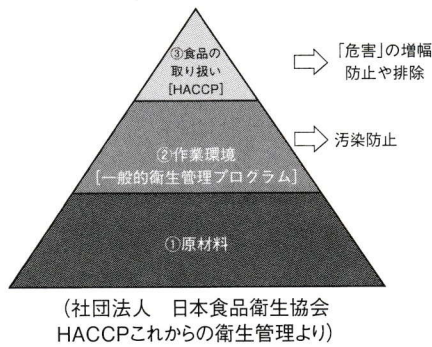
HACCPとは英語の Hazard Analysis Critical Control Pointのそれぞれの頭文字をとった略称で、食品の安全性を維持するための衛生管理の手法である。一般に「総合衛生管理製造過程」と訳されている。通常「ハセップ」と表現する。

1995年改正の食品衛生法で、「総合衛生管理製造過程」としてHACCPの承認制度が導入され、法的に定められた基準で製造するか、HACCPの手法で製造するかを選択することになった。HACCPを選択した食品会社などは、事前に「HACCPプラン」を作成し、日常の衛生管理を機械的に行うことで、病原菌の汚染や増殖を防止して、食中毒などの発生を予防するよう努めなければならない。

現在は、乳製品、食肉製品、魚肉ねり製品などの製造基準のある食品が対象だが、厚生労働省ではすべての食品の衛生管理にHACCPの導入を奨励している。

### a) HACCP 導入の注意点

安全で衛生的な食品を提供するには、次の3条件がピラミッド状に組合わされていることが必要である。



■図9-5 安全で衛生的な食品を提供する3条件

- ア) 安全で衛生的な原材料を使用すること。  
 イ) 食品を、清潔で衛生的な作業環境で取扱うことで「危害」の汚染防止を確実にを行うこと。  
 ウ) 原材料から最終製品に至る各段階で衛生的に食品を取扱い、特に重要な食品の取り扱いでは、HACCPを導入することで「危害」の増幅防止や排除を行うこと。

■表9-1 食中毒を引き起こす主な細菌

<b>大腸菌（腸管出血性大腸菌O157）</b>	
<b>（特徴）</b> O157には「ペロ毒素」という強力な毒素をつくり出す性質がある。 このペロ毒素は、体内に侵入すると大腸をただれさせ、血管壁を破壊して出血を起こす。さらに、腎臓に障害を与え、脳や神経にも作用して、発病してから短期間で生命を奪うこともある。	<b>（予防法）</b> ・生肉、生レバーを食べない。 ・食材はよく洗い、十分に加熱する（75℃・1分以上）。 ・生ものは早めに調理する。 ・まな板、包丁、ふきんなどは食材ごとに使いわけ、よく洗う。
<b>腸炎ビブリオ菌</b>	
<b>（特徴）</b> 腸炎ビブリオによる食中毒は、細菌性食中毒の中で、最近までもっとも発生件数が多かった。この細菌は海水や海中の泥に潜み、夏になると集中的に発生する。ただし、熱に弱く、100℃では数分で死滅する。また、5℃以下ではほとんど増殖しないという性質がある。	<b>（予防法）</b> ・調理する直前までは、冷蔵庫などで5℃以下で低温保存する。 ・魚介類はできるだけ加熱して食べる。 ・調理の際は魚介類を真水でよく洗う。 ・まな板やふきんは魚介類専用の物を使う。
<b>サルモネラ菌</b>	
<b>（特徴）</b> もともと自然界に広く分布し、牛・豚・鶏などの家畜・家禽、犬や猫などのペットも保有している。一般に1g中に10,000個以上の菌が増殖した食品を食べると感染し、急性胃腸炎を起こす。しかし、幼児や高齢者はわずかな菌量でも感染する。	<b>（予防法）</b> ・食肉や卵は十分に加熱する。 ・まな板、包丁、ふきんはよく洗い、熱湯や漂白剤で殺菌する。 ・調理後は、早めに食べる。
<b>SRSV・小型球形ウイルス（ノロウイルスともいう）</b>	
<b>（特徴）</b> SRSVに汚染されたかきを食べ、激しい嘔吐と下痢を伴う急性胃腸炎の集団発生が、最近になって世界各地で多数報告され、注目されている。 SRSVにはいくつかの種類があり、電子顕微鏡で観察すると、小さな球形の構造をしていることから、この名称がつけられている。 食品や飲料水を介して感染するが、人から人への感染も報告されている。生がきが感染源になることが多いが、サラダ、果実、ケーキなど、生のまま食べる食品から感染することもある。また、食品取扱者を介した感染など、人から人への感染もある。	<b>（予防法）</b> ・かきなどの貝類の生食は避ける。 ・飲料水は煮沸するなど完全に滅菌してから飲む。 ・調理の際は必ず手洗い、うがいを実施する。 ・包丁、まな板、ふきんはよく洗い、熱湯および漂白剤で殺菌する。

(社団法人日本食品衛生協会「知ろう防ごう食中毒」より)