



食品安全・品質保証の取り組み



たとえば
こんな取り組み

商品部

商品の企画・商談

お取引先に「商品仕様書」を提出いただき、点検管理を行います。

総合品質保証室

品質管理交流会を開催

66工場・80人 参加

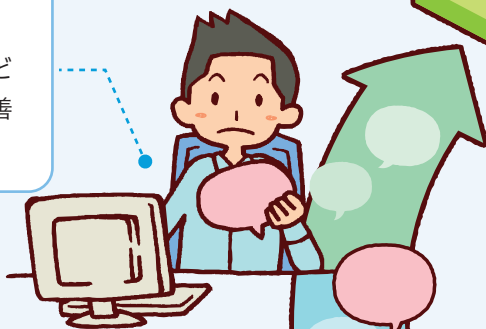
コープこうべのブランド「コープス」の取引先を対象に「品質管理交流会」を開催し、食品衛生や品質管理向上に向けた情報交流を行っています。2019年度は専門の先生方をお招きし「食品防御の考え方」や「ぼうちゆうぼうそ防虫防鼠の取り組み」について学習しました。



CRM推進

組合員の声の検討

お問い合わせなどの声を分析し、改善に生かします。



食の安全は、「フードチェーン(生産から加工、流通、消費するまでのつながり)」にたずさわるすべての人々の「バトンリレー」によって実現します。コープこうべは、これからもコミュニケーションを大切に「**食の安全のバトンリレー**」をつないでいきます。

商品検査センター

商品お申し出調査

3597件 調査

組合員が購入した商品のお申し出に対して、原因究明と再発防止に向けた調査を行っています。



くらしの情報センター

商品に関する組合員の声の受付

6万1121件 受付

年中無休で組合員のさまざまな声を電話などで直接お聞きしています。

商品に関しては、産地や原材料などのお問い合わせや商品のお申し出を受付しています。



商品検査センター

商品検査

5962件 実施

コープ商品などの検査を行い、品質に問題がないか、約束通りに作られているかを確認しています。

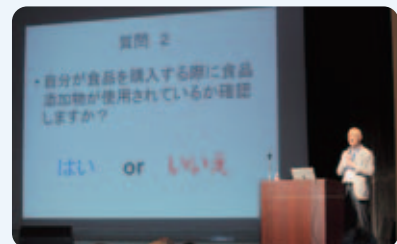
こんな取り組みも

「第3回商品検査の日のつどい」を開催

コープこうべは1967年、生活協同組合の中で初めて商品検査室を開設しました。

2017年、開設50周年を機に「10月1日は商品検査の日」を制定、食の安全を考える学習会「商品検査の日のつどい」を開催しています。

3回目となる今年は、講師に武庫川女子大学非常勤講師の伊藤澄夫さんをお招きし「食品添加物・農薬の安全性」について292人が学習しました。また、神戸常盤大学教授柳本有二さんによる「100歳まで歩ける体力をつけるコツ50」のお話もあり、“健康づくり”をテーマにした内容となりました。



伊藤澄夫さん
「食品添加物・農薬の安全性」の講演

「食の安全学校」がスタート

食品安全検定協会とコラボし、商品検査センターを試験会場とした「食品安全検定」資格取得の取り組みがスタートしました。今年は「食の安全学校」と題して職員が参加、26人が初級に合格しました。今後は、“食の安全に関する学習の場”として、組合員向けにも開催を予定しています。



第1回「食の安全学校」初回説明会



第4回品質管理交流会
(2019年8月)

製造工場の点検・調査

総合品質保証室

コープス37工場
コープ商品1813工場実施

日本生協連と協力し、製造工場の品質管理向上に向けた訪問点検を行っています。



「コープスきざみねぎ」
製造工場の点検

フードスタンプ検査による店舗の衛生調査

商品検査センター

97店舗 実施

衛生管理強化月間(6月～9月)に、フードスタンプ※を使用した店舗の生鮮品作業場の衛生調査を全コープ店で実施。改善が必要な店舗は訪問・指導を行っています。

※フードスタンプ…食品や調理環境の衛生状態を調べる寒天培地。

店舗の衛生管理

総合品質保証室

全店舗 実施
(コープリビング甲南除く)

店舗の衛生管理の確認のための巡回・点検を実施します。



商品検査センターの取り組み

商品の検査（新規検査、取り扱い後の抜き取り検査）、店舗作業場の衛生状態を調べる調査、お申し出品の調査、科学的に正しい知識の普及に関すること、品質広報を担っています。

コープこうべ商品検査センターホームページでは、商品お申し出に対するこれまでの回答を「商品Q&A」として、また、食の安全に関するさまざまな情報を掲載しています。

<https://kensa.coop-kobe.net>

コープこうべ商品検査センター



■2019年度実績

検査分野	検査項目	検査件数
微生物	一般生菌数、大腸菌(群)、黄色ブドウ球菌など	4,184
残留農薬	一斉分析約440農薬	293
動物用医薬品	抗生物質、合成抗菌剤	26
食品添加物	保存料、着色料、発色剤、漂白剤など	53
品質管理項目	ヒスタミン、油脂の酸価、過酸化物質など	20
アレルゲン	食品工場生産品のアレルゲン(乳成分・小麦など)	41
重金属	米のカドミウム	42
放射性物質	セシウム134、セシウム137	104
異臭	お申し出品の石油臭、薬品臭などの原因物質	122
異物	お申し出品の異物(プラスチック、金属など)の材質	1,077
合計		5,962

イベント名	開催件数 参加人数
商品検査 センター見学	15件 365人
学習会 商品検査の日のつどい、 職員学習会、食の安全学校、 高砂のんびりウォーク、 子ども実験教室など	32件 2,290人
合計	2,655人



調査等	内容	件数
商品お申し出調査	お申し出品の調査・回答書作成	3,597
作業環境調査	フードスタンプ検査による店舗・製造委託先の衛生調査	1,218
栄養成分表示作成	コープスの栄養成分表示作成	285

CRM推進・ くらしの情報センターの取り組み



くらしの情報センターでは、365日年中無休で組合員の声を直接お聞きしています。いただいたご意見・ご要望を店舗や協同購入センターに連携し、交換対応や調査を実施。お申し出内容を分析し、コープこうべの運営や商品、業務などの改善に活かしています。

2019年度くらしの情報センターでは、約56万7千件の組合員の声を受けました。中でも宅配でお届けする商品や商品を掲載するカタログ(めーむ)、また店舗で購入された商品についてのお声は約25%を占めています。特に10月には消費税率引き上げに伴い、店舗や宅配の商品の消費税率について、2月からは新型コロナウイルスの影響で、マスクの品薄、欠品など、またデマ報道からトイレトペーパーのまとめ買いがおこり、欠品や数量制限などに対するご意見やご要望を数多くいただきました。

また、2019年度は「くらしの情報センターシステム」が一新。3月23日より、電話の受付を1件でも多く、また少しでも迅速に対応するため、電話受付時にお問合せ内容を4つの内容から選択いただき、それぞれの分野の教育を受けたオペレーターを配置し対応するようにしています。

2020年度も、組合員満足向上のために新たなお申し出チャンネルや組合員の声からの商品や運営の改善を進めていきます。

はかるたいせつ プロジェクトの取り組み



商品検査センター開設50周年(2017年)を機にスタートした「はかるたいせつプロジェクト」は4年目となりました。

<https://hakarutaisetsu.kobe.coop>

はかるたいせつ



さまざまな“健康づくり”の 取り組みを開催

昨年に引き続き、ひょうごまるごと健康チャレンジ2019を開催。医療生協はじめ、兵庫県下の農協、漁協、森林組合等と連携し、8つのコースに5089人が参加しました。



今年は、神戸市や地元企業等と連携し、ウォーキングイベント「ほがらかウォークin東灘」を開催、約300人が参加しました。



チェックポイントの神戸酒心館

また、夏休みには、プロバスケットボールチーム「西宮ストークス」協力のもと「夏休み子どもバスケットボール教室」を開催、親子で150人が参加しました。



夏休み子どもバスケットボール教室

コープこうべでは、これからも諸団体と連携し、“健康づくり”の取り組みを推進します。

オンラインによるBDHQ 食習慣調査を行いました

「はかるたいせつプロジェクト たべるをはかる」の取り組みの一環として、兵庫県にお住まいのコープこうべネット組合員に協力いただき、オンラインによるBDHQ(簡易型自記式食事歴法質問票)調査を実施しました。直近1ヶ月の食べ方を15分程の調査ではかるものです。

調査回答参加者755人の1日あたりの食塩摂取量は、男性13.8g/日、女性11.1g/日となり、目指したい食塩摂取量(男性7.5g/日未満、女性6.5g/日未満;日本人の食事摂取基準2020年度版)に比べると、まだまだ多いようです。

「たべるをはかる」は“健康づくり”の第一歩です。

参加者には、個人の結果票とともに「赤信号」だった栄養素に関するアドバイスシートをお返しし、健康づくりをすすめています。

