

区内施設における苦情事例について

【事例】 そば屋で提供された鶏モモ肉が生だった。

1 探知

令和8年3月3日、区内飲食店を利用した客からメールにより申し出があった。

2 苦情内容

- ・ 令和8年2月28日に当該店舗において、そばと一緒に提供された鶏もも肉の塩焼きを喫食したところ、中が生の状態であることに気づいた。その後、すぐに喫食をやめて返品したが、胃に不快感が生じた。
- ・ 今後、他の客から同じような苦情が寄せられると思うので、調査してほしい。

3 調査内容

- ・ 苦情について店長に事実確認を行ったところ、心当たりがあるとのことであった。
- ・ 当該商品は、既に串打ちされて未加熱・冷凍の状態で納品されており、流水もしくは電子レンジで解凍した後、ガス式焼き台にて両面を加熱して提供しているとのことであった。なお、解凍の完了を触感で判断していた。
- ・ 調理工程表を確認したところ、加熱時間や加熱温度、流水解凍の時間、電子レンジ解凍のワット数及び加熱時間等の具体的な条件の記載がなかった。
- ・ 食品衛生管理に関する記録表について、令和8年2月28日分を確認したところ、当該商品を生で提供していた旨の記載がなく、重要管理の点検項目については「○」が書かれていた。

4 指導事項

- ・ 今後当該店舗に同様な苦情が寄せられた際には早急に保健所に報告すること。
- ・ 調理工程表に加熱条件や解凍条件について具体的に定めることが望ましいこと。
- ・ 記録表について、正直に記載すること。

【事例】 マスクをせずにくしゃみをしていた

1 探知

令和8年2月24日、区内飲食店を利用した客から電話で申し出があった。

2 内容

- ・ 令和8年2月24日午前5時頃、当該店舗で注文したモーニング定食を喫食していたところ、インド系の従事者が手元にあるおぼんにくしゃみをする様子を目撃した。その後も咳やくしゃみを続けていた。
- ・ 飛沫が食品に付着すると食中毒の原因となる可能性があるため、情報提供する。

3 調査内容

- ・ マスクの着用は、コロナが5類に移行して以降、任意の対応としている。
- ・ あまりに咳が酷く体調不良の場合には、欠席させている。

4 指導事項

- ・ 公衆衛生上必要な措置の基準に、必要に応じたマスクの着用と、くしゃみや咳による飛沫の食品への混入を防止する旨、記載されている。そのため、必要に応じて、マスクの着用を行うこと。