

JA 栃木グループ平成 26 年度
食の安全・安心対策推進キックオフ大会
講 演

リスク管理・危機管理の視点から「食の安全・安心」の確保への対応

2014 年 4 月 21 日 JA 栃木教育センター

講師 赤堀三代治 (ARMS 代表 コンプライアンス・リスク管理アドバイザー)

(司会者による講師紹介)

I 講演概要・自己紹介・はじめに

1 講演概要—食の安全・安心について 3 つの角度から議論

- ① 今日、話題になっていること
- ② 安全・安心の捉え方
- ③ リスク管理・危機管理の対策を進めるときの留意点

2 講師の自己紹介

- (1) 静岡市清水区からうかがいました
- (2) 3 年前に JA 静岡経済連を定年退職—同連が起こした不正事件の事後処理経験がある
- (3) 定年退職後は料理も行ない主婦感覚で食材を見るようになる
- (4) 被災地で災害復旧支援をした経験を西日本の JA に伝える活動をしたい

3 何故、研修が必要か—全体の意識水準を上げるため

II 食の安全・安心に関する時代の変化の認識

1 安全は当たり前、安心を要求する社会への移行

2 食の安全性に係わる行政の取組の強化

- (1) 保健所による残留農薬等のチェック—試買検査と収去検査
- (2) JA の直売所が検査対象として増加している理由—同所のリスクが高いと保険所が判断している

3 食に安心を求める今日の状況

- (1) 安心を求める根底には信頼がある
- (2) 安心に対する関心・意識の高まり
 - ア 日本は傷病による死亡者が世界で 2 番目に少ない国—それだけに安全や安心に対する感度が高い
 - イ 新聞記事に顕われた「安心」という文字の回数—震災のあった 2011 年と 2000 年から 2002 年に頻出
 - ウ 日本農業新聞による毎年度の農産物トレンド調査結果—平成 26 年も「安全・安心」への関心が高い

4 最近の食材偽装事件から学ぶ

- (1) 有名デパートやホテル等における食材偽装の発生
 - ア ブランドに裏切られる
 - イ 阪神阪急ホテルグループが起こした食品表示偽装事件から学ぶこと
- (2) 兵庫県のある J A における表示違反の発生
 - ア 米の産地偽装が発覚し J A 職員が書類送検される
 - イ J A ブランドがダメージを受ける

Ⅲ コンプライアンス、リスク管理、危機管理の観点から食の安全・安心対策を考える

1 食品安全基本法に基づく生産者・事業者等の責務の明確化

- (1) 消費者の役割
- (2) 生産者の責務
- (3) 事業者・行政の責務

2 組織におけるコンプライアンス経営の変遷と重要性—社会的責任が問われる

3 リスク管理と危機管理

- (1) 仕事をするとところにリスクがある—対策が求められる
- (2) リスク管理と危機管理の違い

4 危機管理

- (1) 起きた後のことを想定しておかなければならない
- (2) トラブルを想定した訓練の実施の有無がその後の明暗を分ける

(3) 訓練していないとパニックに陥る、宮崎県のある特別養護老人ホームで起きたノロウィルスの集団感染の同所の謝罪会見

5 日本人のリスク・危機感性の特徴—感性が低く対策意識がない

6 コンプライアンス・リスク管理に関する対応力をあげていくことが大切

IV 食の安全・安心対策を進める上での留意点

1 安全・安心対策を確実に履行するための留意点

- (1) コンプライアンスについてのある企業経営者の言—現場で実践する
- (2) コンプライアンスについて皆の意識をひとつ一つ階段を上がって行くように上げていく
- (3) JAグループは生産者の意識水準の違いを考慮して進めなくてはならない

2 リスク管理、トラブルを回避する方法

- (1) 確認作業では指差し呼称を徹底する
- (2) 注意を払って行うことを習慣づける—ご飯を炊くことを例に

3 トラブルを回避する方法その2—基本的なことをきちっと行うことを習慣づける

- (1) ハインリッヒの法則、不祥事発生の構造、JR西日本の列車事故を例に
- (2) 基本的な事をきちっと行う事を習慣づける
 - ア 心配される加工所の衛生管理
 - イ 手洗いは適切に実施しているか
 - ウ 調理時の感染防止策—手袋使用や、まな板の使い分け

4 食品取扱い事業者としてのJAの責務の再確認

- (1) JAで働く誰にも食品を取り扱う事業者としての意識を植え付けることが重要
- (2) JAの各部署が連携して危機にあたることを日ごろから訓練しておく
- (3) 消費者との信頼関係を作る—リスクコミュニケーションに留意

5 最後に—何回も繰り返し語りかけて行く継続的教育が大切

(講演終了後)

大会の申合せ

閉会の言

リスク管理・危機管理の視点から

「食の安全・安心」の確保への対応

2014年4月21日 J A栃木教育センター

講師 赤堀三代治

(ARMS代表 コンプライアンス・リスク管理アドバイザー)

(司会者による講師紹介)

ARMSアカホリリスクマネジメントシステム代表の赤堀三代治様においでをいただきました。大会資料の4頁に赤堀先生の略歴が掲載されております。赤堀先生は1951年、静岡県にお生まれになり、信州大学農学部をご卒業後、J A静岡経済連に就職され、畜産部門、企画管理、総務、情報システム、監査、コンプライアンス業務等の要職を歴任されております。定年退職後はアカホリリスクマネジメントシステムを主宰され、系統内外に、食の安全・安心対策、リスク管理等をテーマにコンサルまたは講演会等でのご講義をいただいているところです。約1時間半程度お時間を頂戴しております。今日の食の安全・安心に関わる危機管理、リスク管理等々についてのお話をさせていただければと思います。

I 講演概要・自己紹介・はじめに

1 講演概要—食の安全・安心について3つの角度から議論

静岡からうかがいました赤堀三代治と申します。皆様方とご縁がありこれから約1時間半、一緒に勉強させていただきます。宇都宮にうかがったのは2回目です。今から4年前、2010年の6月に、今日いらっしゃいますが、中央会の小島副会長のJ A宇都宮に呼んでいただき、同じような話を理事会のメンバーにさせていただいたことがあります。

お手元に資料を2つ用意させていただきました。全く同じものをスライドで提示しますので資料はお帰りになってからご覧いただき、ここではスライドに集中してください。

今日は大きく分けて3つの話をさせていただきます。

1点目は、食の安全・安心に関し今、日本でどういうことが話題になっているか、私たちはどういうことに気をつけなければいけないか。それについてもう一度、確認したいと思います。

2点目は、リスク管理、危機管理の立場で、食の安全・安心についてどういうことを考えなければいけないか、どういうことに注意しなくてはならないかをお話しします。

3点目は、これが今日のポイントになると思いますが、食の安全・安心対策を進めるうえで私たちが気をつけなければならないことは何かについてお話ししたいと思います。

先ほど対策本部の方からこの冊子についての説明がありました。この中でも触れられています

が私からももう一度、確認をさせていただこうと思います。

本日の進行スケジュール

内 容	所要時間(分) 枚数	スケジュール
はじめに 講師自己紹介、本日の内容	10 (4)	10:35 ~ 10:45
食の安全・安心に関する時代の変化の認識	25 (14)	10:45 ~ 11:05
コンプライアンス・リスク管理・危機管理としての 食の安全・安心対策を考える	25 (15)	11:05 ~ 11:35
食の安全・安心対策をすすめる上での留意点	25 (19)	11:35 ~ 12:00
まとめ	5 (1)	12:00 ~ 12:05

2014.04.21

ARMS All Rights reserved

90分
53枚

2

2 本日の進行スケジュール

2 講師の自己紹介

初めての方が殆んどですので簡単に自己紹介をさせていただきます。

(1) 静岡市清水からうかがいました。JAの正組合員です。

今は静岡市に合併しましたが清水から来ました。みなさんにおうかがいしますが、静岡市の清水に降り立ったことがある人は手を挙げてください。…… ありがとうございます。少ないですね。私は北海道から九州まで全国、いろいろな所にかがっています。静岡に行った人はたくさんいますが、清水に行ったことがあるという人は殆んどいません。清水は皆、通過です。しかし今度、富士山が世界文化遺産に登録されましたから、だいぶ動きが変ってきました。

宇都宮も素晴らしい所ですが、清水も素晴らしい所です。これは、日本平から清水区を撮ったものですが、東に富士山がもの凄く良く見えます。日本平のホテルは最近新しくなり国際会議なども開かれます。日本平にはゴルフ場もあります。ご案内させていただきますので是非、おいでください。

(2) 3年前に静岡経済連を定年退職—同連が起こした不正事件の事後処理経験がある

3年前にJA静岡経済連（以下静岡経済連）を定年退職しました。現役時代には退職後、まさかこういう仕事に就くとは夢にも思いませんでした。今日もJA全農栃木県本部の方がお見えですが、在職した静岡経済連が11年前に不祥事を起こしました。精米不正表示事件と呼んでいますが、偽装といわれても仕方がないトラブルです。静岡コシヒカリが不作で、ある精米工場の工場長が実績の確保に困り茨城県のコシヒカリ、それも未検査米を、静岡コシヒカリと偽って販売しました。平成14年から我が国では食料庁を中心にお米のDNA検査が始まりましたが、その摘発第1号でした。実は静岡経済連にはこの事件以前にも同様なトラブルを二度発生させており

ました。仏の顔も三度までということで、業務改善命令が出ました。農協法違反—これが大きかったですが、他にJAS法違反、そして食糧法違反。この3つについて業務改命令（JAS法については業務改善指示）が出ました。業務改善命令・指示が同時に3つ出た団体はないと聞き及んでおります。茶・畜産等ですが、全農さんにも出ましたが、1つでした。

当時すすめられていた統合連合（全農と経済連）の計画に組みせず、国からその動向を好ましくないと思われていた静岡経済連が国から指導をうけたのでは、と私は感じております。業務改命令に基づき、業務改善、業務改革に取り組んだ結果、奇跡的に組織の継続を図ることができ、今日なんとかこうして仕事をさせていただいております。私どもも頑張りましたが、県下JAグループのみなさんの支えがあったからこそと感謝しております。

私は静岡経済連に37年間勤めました。その内の17年間の出向です。中央会にも出向したことがあります。その他、関連会社にも出向し、経営にも携わりました。そんな私が突然、縁ありまして、事件の事後処理担当のリーダーの一人として、担当させて頂くこととなりました。業務改善命令の解除まで、3年半の月日を要しましたが、コンプライアンスやリスク管理に関わってみて、不祥事を起こすととんでもないことになることを身を持って体験しました。日本でもこの3つの業務改善命令・改善指示に対応した人はあまりいないと思っております。そんな経験もあり、色々な所からご依頼をいただきうかがっております。そんな経験も交えながらお話ししたいと思います。

(3) 定年退職後は料理も行ない主婦感覚で食材を見るようになる

今日、ひとつ残念に思うことは、会場に女性が一人もいらっしゃらないことです。こんなことって珍しいことです。今回のような研修会で、岩手、宮城、長野、兵庫、愛媛、岡山等にうかがっておりますが、最近では参加者の中に女性が結構多く、女性の理事の方も多くいらっしゃいます。加工部門では女性が参加されるケースが増えています。今日、女性がいらっしゃらないのには何か理由があるのでしょうか…。

私は最近、料理をします。これは私が作った家族のお弁当、昨日の朝、作ったものです。3年前まではお弁当を作ることはありませんでしたが、今は家にいる時は時々作ります。何故、自分で料理をするかという、私は食の安全・安心の話を農家の方や消費者の方にしてはおりますが、その人間が買い物もしたことがない、料理も作ったことがないとなれば、誰もそんな人の話は聞いてくれないと思ったからです。

料理を作り始め、スーパーマーケットや直売所に行くようになると、商品の鮮度はどうか、表示はどうかを考えるようになりました。残留農薬のチェックはやっているのかどうかなどいろいろなことをお店の人に質問します。スーパーマーケットが新しくできれば惣菜を作っているバックヤードを直ぐ見ます。そこの衛生状況を直ぐチェックします。そういうことをしてきて最近、分かったことは、私だけがそんなことをしているのではないということでした。一般的な主婦は買い物のときそういう目で食材をチェックしています。そういう時代であるということをおぼろげに思っています。

(4) 被災地で災害復旧支援をした経験を西日本のJAに伝える活動をしたい

自己紹介をもう1つ。私は防災関係の仕事もしています。3.11の震災があったとき静岡県は岩手県を支援する担当県でしたので、私は被災後からずっと岩手に入っています。栃木県も農産物に対する放射能の風評被害等々の問題では大変ご苦労されたと思いますが、そのときのご縁もあって、今はJA岩手グループさんとも大変、親しくさせていただき、向こううかがう機会も多くなっています。今思っていることは、岩手や宮城の被災地での経験を、他の所でも活かしたいということです。全国にうかがっておりますが、特に西日本のJAに伝えていきたいと思っております。

講師 プロフィール



あかほり みよじ
赤堀 三代治



ARMS 代表
リスクマネジメント協会認定リスクマネージャー、コンプライアンスオフィサー協会認定アドバイザー
1951年静岡県静岡市清水区生まれ 信州大学農学部卒
JA静岡経済連にて、畜産、企画管理、総務、情報システム、監査、コンプライアンス業務等を担当
元くみあい科学工業株式会社監査役
所属組織等：リスクマネジメント協会、失敬学会、レジエンス協会、BCAO事業継続機構、静岡県ふじのくに防災士会

コンプライアンス・リスク管理・安全管理、衛生管理・接遇・CS・CSの研修講師・コンサルタントとして、官公庁・JA・企業・医療福祉機関など全国で展開。

著書・連載など
『JA相談事例集 相続・高齢者取引編』（株式会社経済法令研究会/共著）
『JAコンプライアンス』（経済法令研究会/共著）脱稿中
『近代中小企業』（月刊誌BCP、クレーム対応などを連載）

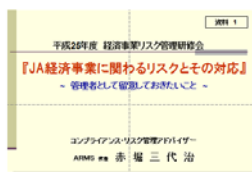
2014.04.21

ARMS All Rights reserved

3

3 講師プロフィール、

自己紹介にかえて



2014.04.21

ARMS All Rights reserved

4

4 自己紹介にかえて

3 何故、研修が必要か—全体の意識水準を上げるために

私は静岡県経済連在職時代から栃木県に熱いまなざしを向けていました。というのも、栃木県は平成14年ごろから、こういったことにきちっと取り組んできた先進県だからです。今日の前

段のお話をお聞きましてもそれが解ります。対策本部事務局の部長さんもおっしゃっていましたが、いろんな仕組みが既にきちっとあるわけで、私の話など聞かなくても食の安全・安心については皆さん、十分承知していらっしゃると思います。生産履歴の記帳の必要性についても、今、進められているGAP、プロセス管理、衛生管理に関しても、更に進化した管理手法を取り入れておられて、「そんなことは解っている」という方が殆んどだと思います。

しかしその仕組みがあることと、その仕組みに即してきちっと実践することとは、また別な話です。問題はその分っていることをメンバーの全てが共有できているかどうかということです。私は講演するときは、なるべく前日にうかがって現場に足を運び、翌日の講演にあたるようにしています。現場に足を運び1人の生産者・消費者の視線で現場を視ると、「えっ？」と問題に思うようなことが結構あります。そういうギャップをなるべく少なくして、全体の水準を上げるために、今日の研修会があるのだと思います。

今日の研修会をどうして、一つでいいですから、何かを感じ取っていただき、現場での実践に活かしていただきたいと思います。

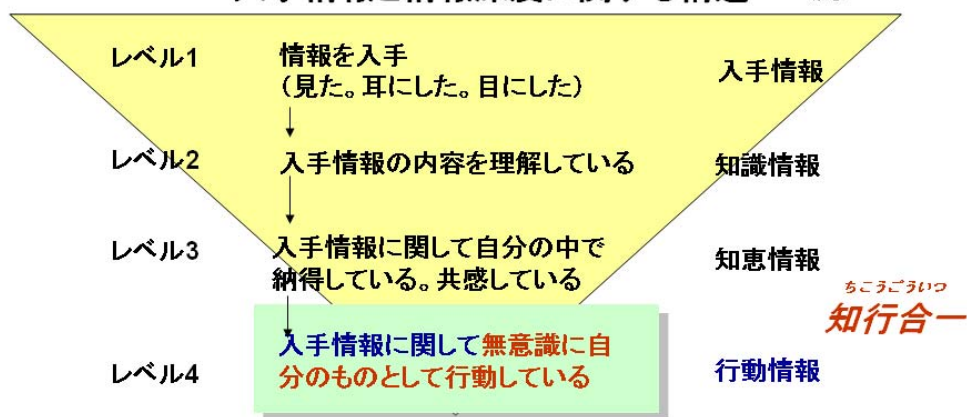
なぜ、研修が必要なのか.....

人間は、知っていることを真に理解し、行動しているとは限らない

自らの行動を見直し、改善していく姿勢が大切.....

本日の研修会をその機会としたい。

入手情報と情報深度に関する構造 <赤堀>



2014.04.21

ARMS All Rights reserved

5

5 なぜ、研修が必要なのか...

II 食の安全・安心に関する時代の変化の認識

1 安全は当たり前、安心を要求する社会への移行

現在の安全・安心に関する情報、話題をもう一度、確認しておきたいと思います。まず時代が

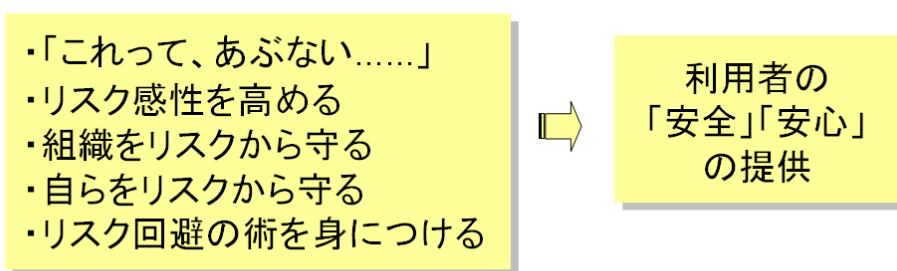
大きく変化していることを確認しなければいけないと思います。今日は若い方もいらっしゃると思いますが、私と同じ年代の方もいらっしゃいます。どうでしょうか。昭和 20 年代、30 年代、日本には食料に関し安全・安心などという概念があったのでしょうか。そんな概念はなかったはずですが、お腹いっぱい食べる量を確保することが前提で、米や肉の安全・安心などという概念はありませんでした。ところが今、日本も成熟して欧米の社会に近づきました。量が満たされない人なんていません。贅沢を言わなければ飢え死にすることは殆んどありません。ホームレスの方でも何らかの形で食糧は確保できます。日本が非常に発達し社会的にも成熟した国になったということかと思えます。だから安全はもう当たり前で、次の安心が求められるということです。

社会が安心を要求しています。消費者はもちろんそうですが、マスコミの関心も非常に大きくなっています。私たちは、今がそういう時代にあることを認識しなければならないということです。そしてもっと言わせていただくと、「これって、危ないよな」「危なくないかい？」という感覚を、お集まりの皆さんだけでなく、農家の方、JA関係のいろいろな組織で働く方、JAグループに関わる全ての方が、「気をつけなきゃならないな」「ほっておいたら何か起きるかもしれないな」「今のうちに何とかしよう。」という感覚を持ちたいというのが今の時代だということを、確認しておきたいと思えます。

時代の変化の認識

成熟化社会の到来。複雑化・多様化・情報化社会....

時代が変化したことを認識する。
これくらいのことはだいたいしょうぶだろう....は通じない
利用者の意識の変化。
「安全」から「安心」への社会的要求の変化を読む



2014.04.21

ARMS All Rights reserved

7

7 時代の変化の認識

2 食の安全性に係わる行政の取組の強化

2011 年の東日本大震災が起きる 2 か月ほど前、日経ビジネスに、千葉県の「かしわで」という農産物直売所の農産品から残留農薬が検出されたという記事が載りました。「かしわで」では残留農薬が 2 回連続して検出されました。当時は驚きました。なにしろ日経ビジネスに直売所の

問題が出るんですから。しかし今は驚きません。もう当たり前になっています。

農産物直売所リスクに関するマスコミの関心

日経ビジネス
2011.01.31
オンライン
2011.02.03



時事総論
農産物直売所は「安全」か
2011年1月31日(土)

「安心・安全」を標榜する農産物直売所が揺れている。年商10億円の人気店で残留農薬の問題が浮上。直売所が抱える構造問題を浮き彫りにした。

「お客様を裏切ったということになる。6年半の信頼はゼロになった。これまでうまくいきすぎていたからね。やり直します」

農産物直売所「かしわで」を運営するアグリプラス（千葉県柏市）の柴谷茂代表は肩を落とす。

かしわでは、年10億円を売り上げ、年間50万人が利用する直売所。近隣のスーパーマーケットは「青果の販売に大きな影響を受けた」と口を揃え、直売所の成功事例として多くの視察を受け入れてきた。「安心・安全」を標榜して消費者の支持を集めてきた

農産物直売所「かしわで」の野菜売り場。直売所は「安心・安全」を標榜している。

ARMS All Rights reserved

2014.04.21

8

8 農産物直売所リスクに関するマスコミの関心

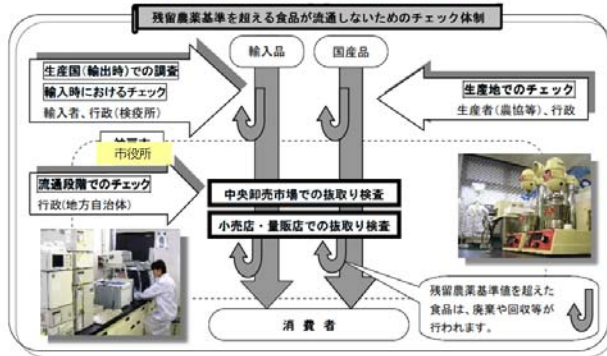
(1) 保健所による残留農薬等のチェック—試買検査と収去検査

残留農薬について皆さん十分ご承知だと思いますが、ポジティブリスト制度が導入されてから行政によりチェックが行われています。行政というのは保健所のこと、保健所が行うチェックには2通りの方法があります。

一つは試買検査と言って、直売所で売っているものを保健所の職員や同所のモニターが購入し、それをチェックする検査です。それから収去検査。税務署の検査と同じで、保健所が大丈夫そうなお店とそうでないところをマークしておき「ちょっとあやしいな」というところには収去という形で無通告でポンと検査に入るケースが今、大変多くなっています。これは静岡市における3年ほどの前の同検査のデータですが、収去検査は以前は殆んど地方卸売市場で行っていました。しかし現在では直売所や道の駅での検査の件数が非常に増えています。こちらの県でも事情はおそらく同じだと思います。

食の安全性に係わる行政の取組の強化

残留農薬のチェックに関して



2014.04.21

ARMS All Rights reserved

出典：神戸市市役所HPから引用

9

9 食の安全性に係わる行政の取組の強化—残留農薬のチェック

食の安全性に係わる行政の取組の強化

場所別収去検査件数割合の変化

場所	従来の収去検査件数割合		今後の収去検査件数割合	
	7	5	3	2
地方卸売市場	7	5	3	2
スーパーマーケット等	2	3	3	3
JA直売所・道の駅等	1	2	4	5

*静岡県静岡市からの情報を基に赤堀が推測

モニター・ウォッチャー制度の導入と積極的活用

公募モニター・ウォッチャーによる、店舗点検結果・買取農産物の分析結果等から、リスク性を判断し、収去検査の事前資料として活用

2014.04.21

ARMS All Rights reserved

10

10 同上一場所別収去検査数割合の変化

(2) JAの直売所が検査対象として増加している理由—同所のリスクが高いと保健所が判断している

食品衛生法に基づき毎年度、保健所が中心になりその年度の食品指導計画を作ります。その指導計画は公表することが前提でホームページ等で公表されます。それを見ていきますと近年、特徴的に言えることは、農作物の直売所等での検査が増えていることです。これは静岡だけでなく全国的にそうです。

それで私は電話で保健所に聞きました。ここに示したのは3年ほど前の私と保健所とのやりとりの記録です

(私)「発生リスクが比較的高い食品を重点実施すると計画に書いてあります。検査場所として農協等の直売所の記載はこれまでありませんでしたが、今それが記載されているのはどうしてで

すか？ さしつかえない範囲でその理由を教えてください」と尋ねたところ、

(保健所)「これまで農産物の収去検査は、①地方卸売市場、②スーパーマーケット、③JA直売所・道の駅で行ってきましたが、事前買い取り検査の結果等から、そのリスク性を考慮して、実施場所別の割合を変えていきたい」という回答でした。それで、

(私)「ということは、JAの直売所におけるリスクが高いと判断しているのですか」と聞きましたところ、

(保健所)「全てではないが試買検査の結果等から一部の直売所に対しては注意して見ていく必要があると判断している」という回答でした。

私は仕事柄、地元の保健所の方のおつきあいもありますが、保健所は事前チェックによる直売所についての品目別の見事なデータを持っていて、どこにリスクがあるかを把握しながら収去に入るやり方を行っていることを承知しておいていただきたいと思います。

食の安全性に係わる行政の取組の強化

食品衛生指導の強化

行政の担当部署とのやりとり

<赤堀>

・危害発生リスクが比較的高い食品を重点実施の意味は…。具体的には…。農協等の直売店という記載はこれまでなかったが、計画で記載されている背景は…。以上、差し支えない範囲で結構ですので、教えてほしい。

<行政>

・これまで、農産物の収去検査場所は、①地方卸売市場 ②スーパーマーケット等 ③JA直売所・道の駅等で実施してきた。実施件数割合は、①7割 ②2割 ③1割であった。これまでの結果ならびに、事前買取検査の結果等からリスク性を考慮し、実施場所別の割合を変えていきたい。

<赤堀>

・ということは、JA直売所におけるリスクが高いと判断しているのか。

<行政>

・すべてではないが、試買検査の結果等から一部の直売所に関しては、注意していく必要があると判断していることは確かです。また、消費者からも直売所販売品に関する質問投書等が数件あり、そうした背景のなかで、計画が策定されたことを理解してください。

2014.04.21

ARMS All Rights reserved

11

11 食の安全性に係わる行政の取組の強化—食品衛生指導の強化

3 食に安心を求める今日の状況

(1) 安心を求める根底には信頼がある

次に「安全」と「安心」についてです。これがややっこしいのですが、ヨーロッパやアメリカでは、聞いた話ですと、食品を買う時に「安心」なんていう概念はないそうです。何かものを買おうとすれば、安全が全てで、それに対する検査結果が明確になっていなくてはなりません。残留農薬も放射能も問題ないことが書類上でも明確になっていることが購入の全ての判断基準だそうです。ところが日本は全く困ったものだと思うのですが、そこに「安心」というのが入ってきます。

では「安心」とはなんだろうというと、基準はないんです。「なんとなく」です。主観です。

「私は危ないと思う」とか、「福島で作ったお米、りんご、柿?…」—「残留農薬も入っていないし放射能についても基準値以下だから安心です」といくら言っても「いやっ、なんとなく」「やっぱり嫌だな」「怖いな」と思います。「房総沖で獲れたサンマ?…」—「問題ないよ」と言っても「問題ないかもしれないけど何となく嫌だな」「やっぱり鹿児島で獲れたのがいい」と言います。これが怖いんです。そしてこれがなかなか払拭できないんです。そういう難しさがあります。

それでは私たちは指をくわえてその状態を呑気に見ていなければならないのかと言ったら、そんなことはないと思います。なんとかそこを払拭する色々な努力をしなくてはならないと思います。作られた原因はいろいろあるにしても、やはり一つのキーは信頼です。

私の中でそういう概念はあまりなかったのですが、こちらの小島副会長がそれを教えてくれました。小島さんは東日本大震災発生前の2010年に「信頼」ということをおっしゃっていました。「なるほどな」と、その時、思いました。その後、2011年に福島第一原発の事故が起き、こちらでも大変に苦しまれたと思います。畜産にしても、私どもの静岡のお茶にしてもセシウムが検出され大変なことになり、今だに尾を引いていてあらためて「信頼」の大切さを思います。

そんなことも、話題の中で少し触れながら、安心についてお話していきたいと思います。

「安全」「安心」の概念の確認

安全: 客観視できる概念
データ等で裏付け可能

安心: 主観的概念
風評被害等

安心 = 安全 × 信頼

2014.04.21

ARMSTRONG Rights Research

12

12 「安全」「安心」の概念の確認

(2) 安心に対する関心・意識の高まり

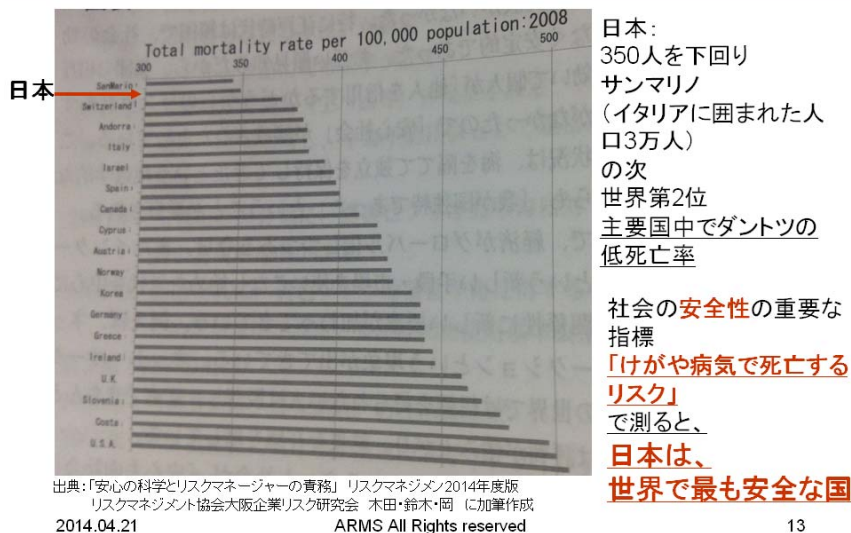
ア 日本は傷病による死亡者が世界で2番目に少ない国—それだけに安全や安心に対する感度が高い

この図は世界の傷病、怪我や病気により亡くなる人の数、人口10万人当たりの死亡者数を表したものです。日本のその数は350人を下回るそうです。一番少ない国がイタリアのサンマリノという国。行ったことはありませんが、人口3万人ぐらいの国で、そこがトップ。日本は2位だそうです。

日本は医療も発達していて感染症や病気で亡くなる人が非常に少ない国です。食べ物も非常に安全・安心な国です。しかし、それであるが故に、ちょっとしたことが国民の間で話題になって

しまします。安全や安心に対する感覚、感度が非常に高い状態になっています。

傷病による10万人当たりの死亡率 WHO公表



13

13 傷病による10万人当たりの死亡率 WHO公表

イ 新聞記事に顕われた「安心」という文字の回数—震災のあった2011年と2000年～2002年に頻出

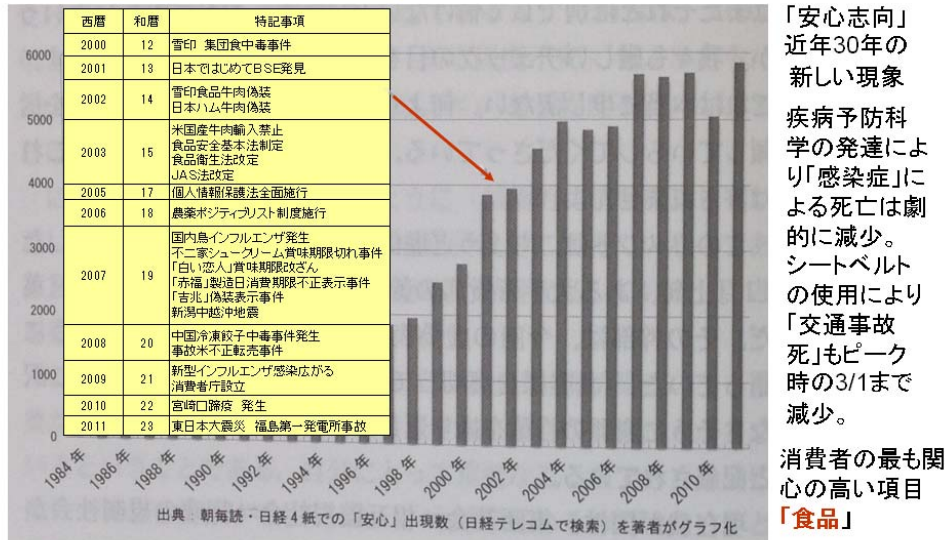
これは「安心」という文字がどれくらい新聞に現れたかを示している図です。今、コンピュータが発達していますから、「安心」に関する記事が何件載ったか、直ぐ出ます。その結果をもとに私が整理してみたものです。

「安心」という文字の出現がピークに達したのは2011年、東日本大震災、福島第一原発の事故のあったときです。何と言ってもそのときが一番多く、以後、ちょっと下がってきます。

2011年以前をみると「安心」という言葉が新聞紙上に頻出したのは2000年から2002年です。栃木県で食の安全・安心に関する色々な取組みを始めた時です。私の静岡経済連、全農さんもトラブルを起こした時期で、この頃から国民の間では「安心」というものに対する関心が高まったということです。

ポジティブリスト制度は2006年、平成18年に導入されていますが、こういったこともその背景にあったことを頭の中に入れておいてください。

新聞記事に顕われる『安心』のキーワード出現



出典：「安心の科学とリスクマネージャーの責務」リスクマネジメント2014年度版
 リスクマネジメント協会大阪企業リスク研究会 木田・鈴木・岡 に加筆作成
 2014.04.21 ARMS All Rights reserved

朝日・毎日・読売・日経4紙

14

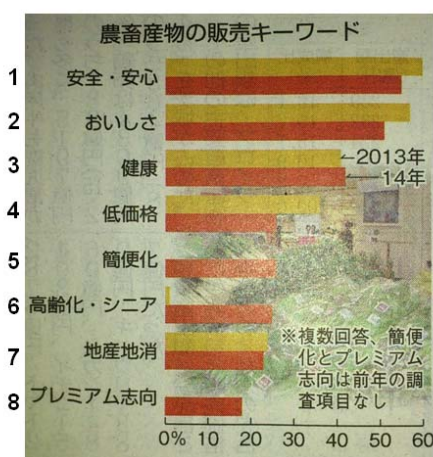
14 新聞記事に顕われる「安心」のキーワード出現

ウ 日本農業新聞による毎年度の農産物トレンド調査結果—平成 26 年も「安全・安心」への関心が高い

これは日本農業新聞が毎年、暮に行っているトレンド調べの結果です。これは昨年、翌年の農産物に関するキーワードで頭の中に直ぐに思い浮かべられるものにはどのようなものがあるかを流通業者や卸売市場やデパートや商社等に聞いた結果で、今年1月の農業新聞に出ました。

それによると、「美味しさ」「健康」「低価格」「地産地消」「高齢化・シニア」等々が食に関するキーワードとして挙げられましたが、相変わらず多かったのが「安全・安心」です。やはり「安心・安全」に対する意識は高いです。このことを頭の隅に置いておかないと、ちょっとしたことでも、足元をすくわれてしまいます。

日本農業新聞年次調査結果 2014年農産物トレンド



出典: 2014.01.08
日本農業新聞
1面記事

ポイントは低下したものの、「安全・安心」が第1位。

おいしさ、健康、低価格、地産地消に加え、高齢化・シニアのキーワードの増加も確認

14年農畜産物流通業者トレンド
調査(日本農業新聞年次調査
調査時期: 2013年11月下旬~12月上旬
調査対象: SM、生協、卸売会社等153社
の販売担当者

2014.04.21

ARMS All Rights reserved

15

15 日本農業新聞年次調査結果—2014年農産物トレンド

4 最近の食材偽装事件から学ぶ

ここで、視点を変えて最近の食材偽装の事例を2つあげてみます。

(1) 有名デパートやホテル等における食材偽装の発生

ア ブランドに裏切られる







皆さんも記憶に新しいと思いますが、昨年(2013年)の11月、12月に食材の偽装事件がありました。名前を出してしまってもいいと思いますが、その一つ、高島屋や東急ホテルズの車海老の料理だと言ったものが実際はブラックタイガーだったこと。また大阪のシュラトンホテル。ステーキと謳っていたものが実際はステーキではなくて牛脂が注入された肉だったこと。そしてザ・リッツカールトンの朝のフレッシュジュース。実際は容器入りのジュースが入っていたこと。こういうことがありました。

一昔前なら別にどうってこともないことです。こんなことを言うと怒られてしまうかもしれませんが、これって、安全に何か問題がありますか？ 何もないですよ。食品衛生法は何も関係しません。しかし何故、問題になるかという、さきほどの安心の話になるんです。

リッツカールトンは1泊35,000円~50,000円します。私も使える時には使ったりします。100円ショップで買った味噌汁にわずかな人体に無害な異物が入っていても許せますが、1万円とか2万円の食事で嘘をつかれたら頭にきてしまいます。「ふざけるな」と言うのが普通だと思います。リッツカールトンといういわゆるブランドにお金を払っているからです。それが裏切られることが許せないわけです。

食材偽装はどうして問題視されているのか

食材偽装の事例は…

車海老のテリーヌ	ステーキ	フレッシュジュース
 <p>写真が高島屋提供</p>		
<p>実は… ブラックタイガーが使われていた</p>  <p>高島屋総菜店「フォジョン」で 高島屋や東急ホテルズも…</p>	<p>実は… 牛脂が注入された肉</p>  <p>シェラトン都ホテル大阪などで</p>	<p>実は… 容器入りのジュース</p>  <p>ザ・リッツ・カールトン大阪などで</p>

今回の偽装問題は
・食の安全に直接関わる問題ではない。
(賞味期限切れの食材や無認可の化学加工剤使用等)
・ブランドの偽装
・ここまで大きく消費者の関心を引く背景には、食品表示全般に対する根深い不信感がある。
安心できない・・・

2014.04.21 ARMS All Rights reserved 16

16 食材偽装はどうして問題視されているのか

イ 阪神阪急ホテルグループが起こした食品表示偽装事件から学ぶこと

これらの事件から私たちは何を学ばなければならないか、何が問題だったかを、阪急・阪神ホテルグループが起こした事件から考えてみたいと思います。

この事件は別に食品衛生法違反でもなんでもありませんが、どうしてこんなに問題になったかと言うと、私たちはブランドに安心を求めていたからです。阪急・阪神というホテルグループが経営しているレストランだから安全・安心で、十分配慮されているだろう、そんな嘘はつかないだろう—と知っているからです。そのブランドに対しお金を払う人が利用しているわけです。ところが実際は違っていた。国産の牛肉だと思っていたものが外国から輸入されたものに脂肪を入れてあることが判明した—となったら、それはもう嘘です。不正競争防止法などにも関係しますが、それは一種の詐欺、信頼を欠く行為です。

それで阪急グループは調査をしました。そしてそういう事実があったことが分かったわけですが、問題はここからでした。謝ればいいのに、謝らないで「誤表示だ」「表示が誤っていた」ということに凄くこだわったんです。これがひっかかるもとでした。この説明をマスコミも消費者も非常に問題視しました。透明性の高い前向きな取り組み姿勢が問われたのです。悪いことが起きてしまったのだからもうしかたがないこと。だから「こちらが悪かった」ですときちっと謝って、「現状はこうなっています」「だからこれからはこうします」と、より速い段階で発表してゆけばよかったのに、そうしなかった。その姿勢がマスコミや消費者から指摘され、事態は後手、後手に回ってしまったということです。農薬の事件でも同じように問題になったものがあります。その事件も対応が非常に遅いことで問題になりましたが、時代はそういう時代なのです。

食を扱っている以上、こういう事業を行っている以上、問題が起きる可能性があります。もちろんリスク管理をして予防に力を入れ、こういう研修会も行い、なるべくそうしたことが起きないように取り組みます。そのことはもちろん大事なことです、もう一つ大事なことは、何か起きた時にどういう行動をとるかです。その行動のとり方が問われる時代だということです。

業務をしている以上、トラブルが起こらない保障はありません。それが嫌だったら仕事を辞めるしかありません。もちろんそんなことはできません。ではどうしたらいいか。何か起きた時にどうするかを常にイメージし訓練しておく、合わせ予防も行うことです。この何か起きた時の対応のことを危機管理と呼びます。危機管理が今求められているということをおみなさんの様に組織の上に立つ人は頭の中に置いておかなければいけないということです。

阪急阪神ホテルグループがおこした食品表示偽装に関して

- ・ 安全性の問題ではない表示偽装がなぜ、大きな騒動になるのか
- ・ 安全の問題だけでなく、ブランドに安心を求めている。
材料の偽装、表示の偽装は、のれんブランドを信用してくれた消費者に対する裏切りブランドに対する裏切り行為
- ・ 阪急は、自発的に調査 発表したが、
失敗は、信頼に応える 消費者の目線になれなかつたこと。
- ・ 謝罪に関して、故意との印象を回避する狙いからか、
誤表示 という表現にこだわりすぎた。
- ・ 消費者の感情面に即した 理解、対応ができなかつたことが、問題。
- ・ 透明性の高い、前向きな取り組み姿勢を発信することが、大切。
- ・ ネガティブの情報も積極的に開示し、消費者の目線にたつて、
社会の信頼をえられるように、努力しつづけることが、求められる時代。
- ・ 組織が生き残るためには、目先の利益にこだわらなく、
信頼を積み上げていかなければならない。

出典:リスクマネジメント協会2014年年次大会資料

2014.04.21

ARMS All Rights reserved

17

17 阪神阪急ホテルグループがおこした食品表示偽装に関して

(2) 兵庫県のあるJAにおける表示違反の発生

ア 米の産地偽装が発覚しJA職員が書類送検される

もう一つの事例を申し上げます。これは兵庫県の都市部にあるJAで起きた事例です。このJAは全国でも指折りの、営業にも力を入れているJAです。実は私はこういった研修会でそこには何回かかかかっておりまして、そのニュースを耳にしたときはショックでした。2012年11月のサンケイ新聞のネット上のニュースでした。そこの幹部職員、事業部長、マネージャー、係長、4人くらいが、不起訴になりましたが、書類送検されました。こんなことって今までにないことです。でもそれがどういうことであつたかということ、事情は次の通りでした。

3.11の震災があり、全国のJAが宮城や岩手を支援しようということになりました。私の静

岡もそうですが、宮城や岩手の農畜産物を購入し販売したわけです。このJAは岩手のひとめぼれを購入し販売しようとしたのですが、風評被害等もあって全然、売れませんでした。担当者は困ってしまいました。2012年3月のことです。そのJAでは地元で採れた米を「〇〇育ち」として販売していましたが、岩手のひとめぼれに地元で採れた「〇〇育ち」の米を1割入れて「〇〇育ち」と偽装して販売したのです。そしたらそれがばれちゃったわけです。農政事務所に消費者から電話がいったかどうか分かりませんが、私は内部の職員が通報したのではないかと考えていますが、そういうことがあったのです。

静岡経済連が11年前に犯した過ちと全く同じです。私は本当にショックでした。こんなことをしちゃだめだよと私が研修を行ってから10日後ぐらいのことでした。今から思えばもうその時にはその米は袋に入ってお店に出るばかりになっていたのでしょう。

これが凄いなと思ったのは不正競争防止法に問われたことです。JAS法違反とか農協法違反に留まらず、不正競争防止法ですから大変、心配しました。私の知っている方たちでしたので大変心配しましたが、幸い不起訴になりました。

表示違反発生事例

JAS法違反、不正競争防止法違反

岩手県産米を「〇〇育ち」 〇〇県警、JA〇〇を書類送検

2012.11.22 14:38 産経ニュース

大量の岩手県産米を混ぜたブレンド米にもかかわらず「〇〇育ち」の表記で販売したとして、〇〇県警生活経済課は22日、不正競争防止法違反容疑で、JA〇〇の法人と、男性幹部ら担当者4人を書類送検した。捜査関係者への取材で分かった。

送検容疑は、今年3月17日と19日、岩手県産米「ひとめぼれ」9割に〇〇県産米1割を混ぜたブレンド米なのに、〇〇県産米のみの商品「〇〇育ちオリジナル米」の袋に入れ、直営店舗で客2人に販売したとしている。

捜査関係者などによると、JA〇〇は昨年6月以降、東日本大震災の復興支援のため、岩手県産米を仕入れ、この直営店舗で販売。1袋販売するごとに50円の義援金を被災地に送ってきた。しかし今年春以降、売り上げが落ち、「〇〇育ち」として計約1721袋を販売したという。

袋裏側の表記産地は通常「〇〇県内産」だが、岩手県産米を混ぜた袋は「国内産」で、販売直後から購入者の問い合わせが相次ぎ発覚。販売を中止し、返品に応じていた。

県は今年4月、日本農林規格(JAS)法に基づき、JA〇〇に原因究明や再発防止の徹底などを指示していた。

2014.04.21

ARMS All Rights reserved

18



18 表示違反発生事例

イ JAブランドがダメージを受ける

何を申し上げたいかと言うと、ひとたびこういうことが起きると、今や情報化時代ですから、その日のうちに世の中の全ての人を知ることになってしまいます。理由はどうであれ、こういうことが世の中に出ると、問題が大きくなって、立ちゆかなくなってしまいます。JAは安全・安心が売りなのにそれを自ら裏切るわけですから。

本日のこのイベントの内容も明日あたりの農業新聞か地元紙に出るかもしれません。それを読

んだ人は「いや、JAは安心で」「こういうことに神経を使いながら常にやっているんだ」と、評価してくれるかもしれません。ところがそれが1週間後にどこかのJAで残留農薬が検出されたというニュースが出れば、「何をやってるんだ!」「とても安心できない」という話になってしまいます。それだけで済めばいいのですが、他のJAの直売所にも影響を及ぼします。JAは信用、共済、色々な事業を展開していますから、そうすると「JAは信用できない。貯金や共済だって大丈夫だろうか」となっていくわけです。

先ほどの関西のJAの事例では11月の末に新聞に出ましたが、12月になって何が起きたと思いますか。JAの営農経済事業にとどまらず、信用・共済事業への影響があつたと聞いています。

取引のある会社の取締役会でこの話題が出たそうです。「うちの会社は〇〇JAと取引があるが、そんなところと取引をされていていいのか?」「お米の偽装をやるようなところとうちは取引をするのか?」という話題が出て、その会社の貯金、共済はキャンセルにあつたということです。今はもう復活したでしょうが、そんなこともあって、このJAの決算内容にも影響したと耳にしております。

私たちJAグループに働くものは、JAという一つの大きなブランドの中で仕事をしているので、この食の安全・安心については本当に神経をつかっていかなければいけないということです。

不祥事発生とJAブランドへの影響

ひとたび、直売所での不祥事(表示違反、残留農薬検出、食中毒等...)が確認されると、その内容は、その日のうちに、世の中の多くの人々が知ることとなる。

- ・ 一般的なご利用者の反応
JAは、「安全・安心」が売りなのに、もう安心できない。
JA直売所で購入するのはしばらく控える
- ・ 他のJA直売所への影響
JAということで、同様な目でみられる
- ・ 他の事業への影響
営農経済、信用、共済等他の事業への影響
JAは信用できない。貯金や共済は、大丈夫だろうか...
ご利用者の反応

JAブランドを傷つけ、
グループ事業とその構成員に多大な迷惑をかける

2014.04.21

ARMS All Rights reserved

19

Ⅲ コンプライアンス、リスク管理、危機管理の観点から食の安全・安心対策を考える

1 食品安全基本法に基づく生産者・事業者等の責務の明確化

次にリスク管理、危機管理の観点で考えてみましょう。平成15年、今から11年前に食品安全基本法という法律が制定されました。今まで食に関する法律は生産者を擁護する、或いはJAグループを擁護する法律が多かったのですが、この法律の制定を契機に農業に対する国のスタンスが変わってきました。

同法について確認してみたいと思います。第6条から第9条に、国、地方自治体及び食品関連事業者の責務と消費者の役割が明らかにされています。

(1) 消費者の役割

まず消費者については、「何も考えないで食べては駄目。食について考える習慣をつけること」「これは安全か？どこで作っているのか？—そういったことを積極的に考えていかななくてはならない」「そのための知識も得なきゃ駄目」「或いは生産者・事業者との交流も深めて行く」、そういうことを謳っています。

(2) 生産者の責務

一方、生産者・事業者については、責務が一番、明確にされたのは生産者です。

1点目は、「ただ物をつくってればいいのではなく、国民の口の中に入る非常に大切なものを作っているのだから、定められた法令をきちっと守り、安全で質の良い農林水産物を作り出荷して下さい」と言っています。

2点目は、生産履歴情報の正確な記録と積極的な開示です。「記録をして下さい」或いは「記録したものを“私たちはこういうことをやっています”ということをきちっと示して下さい」「何かトラブルがあった時は直ぐに見せてください」と、言っています。

3点目は、生産環境の保全に配慮することです。里山の環境保全など、農薬を使う量を減らし農薬汚染にも気をつけることです。

4点目は、「農薬取締法、飼料安全法、JAS法、食品衛生法を守って下さい」「生産履歴情報を保管して下さい」。更に「GAPも導入しましょう」と、こういう風が変わってきました。

生産に携わっていると、残留農薬が規定値以上に出てしまう、食中毒が発生するなど、色々なトラブルが出てきます。生産者の中にはそれを他人ごとのように考え、「農協がなんとかしてくれるだろう」「部会がなんとかしてくれるだろう」「俺の責任じゃない」と思っている人がかなりいらっしゃると思います。そこを変えなければいけないのです。責任は、農協でも部会でもない、野菜や肉をつくった本人にあるんです。食品衛生法や農薬取締法が当然、問われます。それに対処するからと言って農産物の価格が上がることはありません。人の口の中に入るものを作っているのですからそれはもう当たり前という考え方が示されたわけです。

(3) 事業者・行政の責務

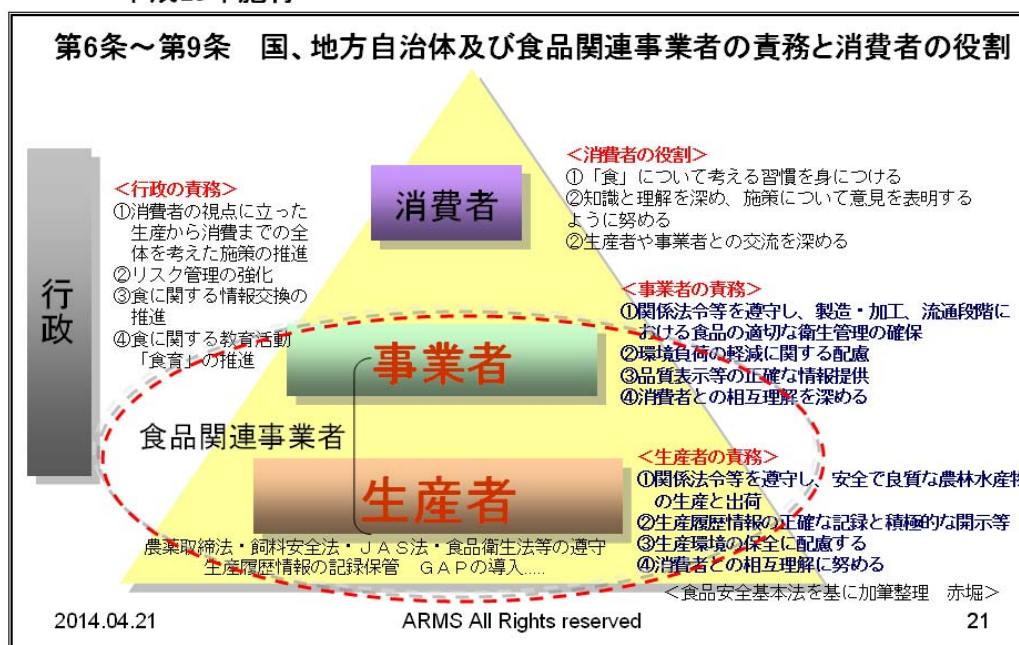
事業者の中にはJAグループの事業者、食品関連事業者が入ります。それでは事業者は、JAは何をやるかということ、生産者がきちっとそういうことをやっているかどうかを管理すること。

管理するという言い方は適切ではないかもしれません。きちっと見守るようにとされています。

そして行政はこういう三者の動きがきちっとなされているかどうかを行政の立場でチェックするということです。

食品安全基本法に基づく事業者・生産者としての責務

平成15年施行



21 食品安全基本法に基づく事業者・生産者としての責務

2 組織におけるコンプライアンス経営の変遷と重要性—社会的責任が問われる

組織におけるコンプライアンス経営についても、少しお話ししておきたいと思います。JAグループも勿論ですが、経営組織はコンプライアンス経営をきちっと捉えていかなければなりません。コンプライアンスというのは一昔前までは法令を守ること、規則を守ること、農協法や農薬取締法や食品衛生法を守ること。それがコンプライアンスと思われていました。しかし今は違います。そんなことは経営では当たり前のことです。

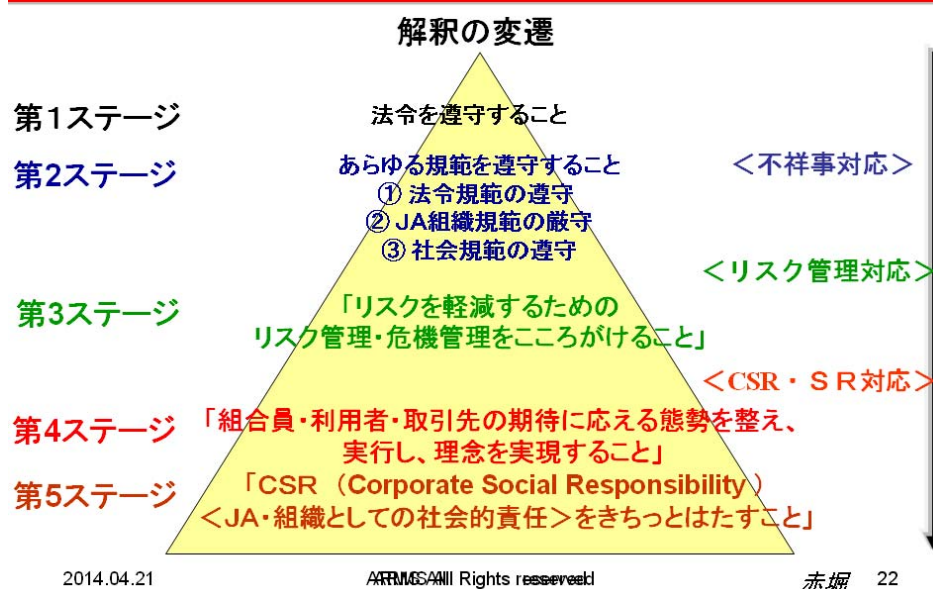
次に言われたのは、リスクを軽減するためのリスク管理、危機管理に心がけて経営を行うことでした。今日この研修会を行うのもそのためです。

そしてさらに言われたことは、組合員や利用者が取引先の期待に応える体制を整え農協としての理念をきちっと実現することでした。農協の理念とは何でしょうか？ 農家、組合員の生活の向上を図るのも理念ですし、日本の国民に安全・安心な農産物を提供することも理念です。そのことをきちっと実現すること。まさしくこの研修会もその位置付けの中で行われています。

そして今問われていることは、JAとしての社会的責任をきちっと果たすことです。国民の

皆さんに、県民の皆さんに、安全・安心な農産物を提供するのが我々の社会的責任ですから、それをきちっと果たすことです。これが問われている時代だということです。このことを頭の中に入れておかないと、阪神・阪急グループと同じことになってしまいます。

組織におけるコンプライアンス経営の今日的意味



22 組織におけるコンプライアンス経営の今日的意味

3 リスク管理と危機管理

(1) 仕事をするところにリスクがある—対策が求められる

JAってほんとに凄いなと思います。営農、経済、信用、共済、いろんな事業をやっています。最近では福祉関連業務・観光関連業務等もやっています。いろいろな仕事をやっているということはそれだけ人に危害を及ぼすものも非常にたくさんある、リスクもあるということです。そして人に危害を及ぼすリスクだけでなく、私たちが将来、幸福を手に入れたりお金を手に入れたりするときに立ちほだかるリスクもあるわけです。

いろいろなリスクがあるなかで考えなければいけないことは、いつ起きてもおかしくなく、しかも1回起きると大変なダメージを与えるリスクには要注意だということです、それをマークしてなるべく起きないようにすること、たとえ起きても被害を少なくするようにしなくてはならないことです。

今日やっている食の安全・安心の問題がまさしくそうです。残留農薬の検出や食中毒の発生はいつ起きてもおかしくないんです。でも起きたら大変でしょう。だから起きないようにやっています。これは予防処置です。そしてもう一つは万が一起きても大事にならないようにする。影響度を少なくする。そうするために研修会を行う。対策本部の事務局は十分そのことを承知され、今日の研修やっているわけです。

JA事業にはどんなリスクがあるのか

分類Ⅰ	分類Ⅱ						
財物リスク	地震	風水害	火災・爆発	落雷	盗難		
法務リスク	コンプライアンス	苦情対応	個人情報	知的財産権	PL	リコール	食品残留農薬
環境リスク	土壌・地下汚染	地球温暖化	生物多様性	循環型社会			
その他重要リスク	取引信用リスク	株価リスク	労災	ハラスメント	メンタルヘルス	情報セキュリティ	JA内不正
	ブランド・リスクマネジメント	新型インフルエンザ対応等感染症対応	事業継続マネジメント			

2014.04.21

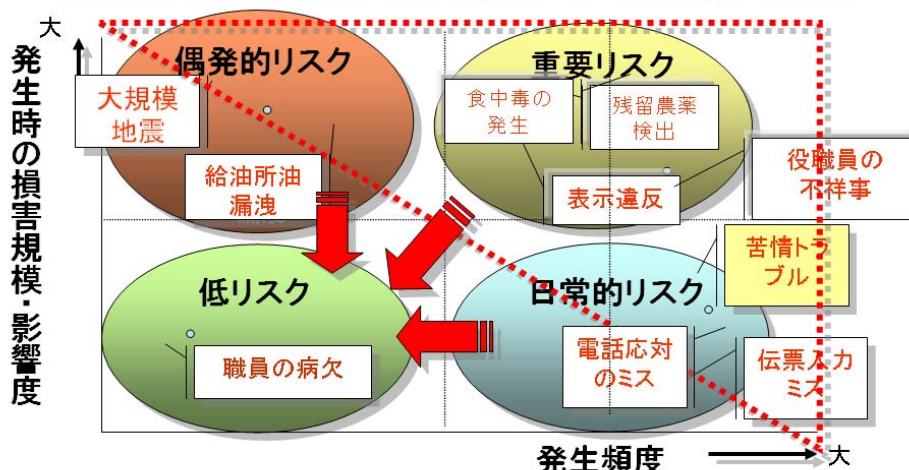
ARMS All Rights reserved

23

23 JA事業にはどんなリスクがあるのか

JA営農経済事業リスクマップのイメージ

リスク管理：リスクの「発生頻度」×「影響度」で判断



コントロール（管理）して低リスクゾーンへシフトさせる
対応資源・コストを考慮 優先順位づけにより対応

2014.04.21

ARMS All Rights reserved

赤堀 24

24 JA営農経済事業のリスクマップのイメージ

(2) リスク管理と危機管理の違い

リスク管理や危機管理という言葉テレビや新聞でお聞きになることが多いと思いますが、どこが違うのかを少しお話ししたいと思います。

この説明の為に農薬の適正使用を例に取り上げてみましょう。農薬の適正使用するために技術的な講習会を行い、生産履歴の記帳に取組み、農薬点検を行います。いろんなことを行います。こちらでは内部監査までやっていて、たいしたものだと思います。今は平時でトラブルは何も起きていませんが、その何も起きていない時に、起きないための対策をきちっとしておく。そういう備えを「リスク管理」と言います。全てではないですが、ざっくりとそういう風に考えます。一方、それに対し、有事の場合、問題が起きたときにどうするか。直売所でハウレンソウか何かの規定値以上の残留農薬が検出されてしまう。その時どうするか。その時の対応を「危機管理」と一般的に呼んでいます。色々な解釈がありますが、今日はそういう風に解釈します。

ですから、今日、勉強していただきたいことは2つです。なるべくそういうことが起きないようにすること、そして起きてしまったら大事にならないように被害を少なくするようにすることです。このことを、もうちょっと詳しくお話していきたいと思います。

リスク管理と危機管理の違い

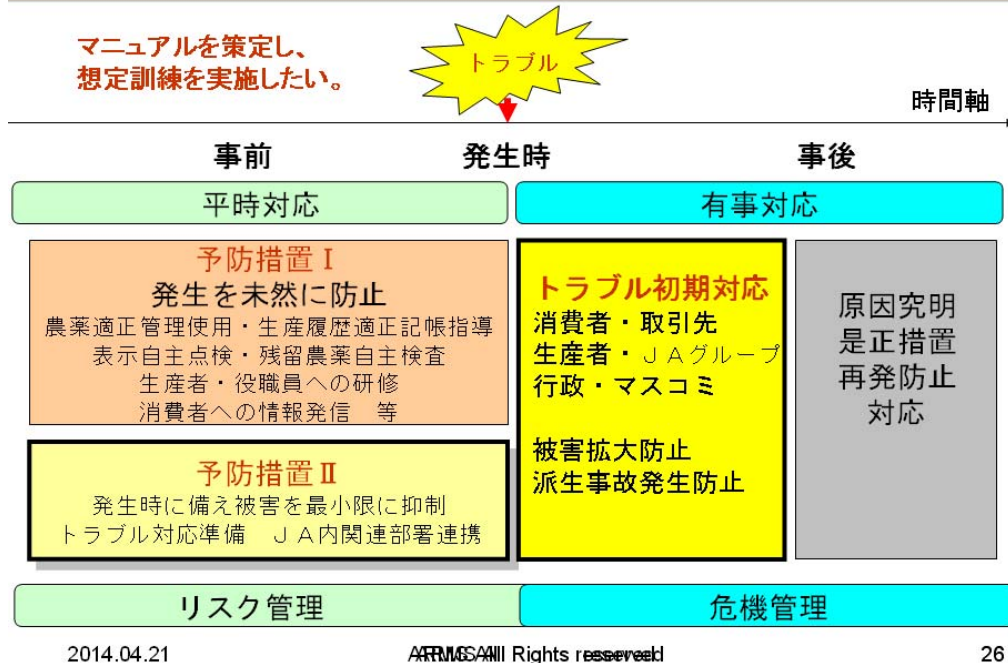
リスク管理(Risk Management)

これから起きるかもしれない危険に対する事前対応行動

危機管理(Crisis Management)

既に起きた事故や事件に対して、
そこから受けるダメージをなるべく減らすための対応行動

食の安全・安心に関わるリスク管理・危機管理態勢イメージ



26 食の安全・安心に関わるリスク管理・危機管理態勢イメージ

4 危機管理

(1) 何か起きた後のことを想定しておかなければならない

こちらの県ではないと思いますが、私がかがっているある県では、農産物直売所で作ったお弁当を食べた人がノロウイルスやO-157に感染した例が何例かあります。

あるJAで2年前に起きた例ですが、原因はノロウイルスによる食中毒でした。大変なことになりました。ただ救われたのは、もし食中毒が起きたらどうするか、組合長は何をやる、常務は何をやる、部長は何をやる、生産者は何をやる、職員は何をやると決めてあったことです。決めて練習もやっていたことです。それであまり大事にならずに済みました。今、このJAは凄いです。今、復帰して、すごい良い方向にまわっています。

何を言いたいのか。もちろん起きる前のこともきちっとやらなければいけません、起きた後のことも想定しておかなければいけないということです。皆さんはリーダーですから人ごとに考えないで我が身のこととして考えて下さい。どうでしょうか。今この研修会をやっている時に、どこかの直売所が販売した食品から食中毒が発生したとしましょう。そのときどういう動きをするかイメージングしてください。イメージングできますか？

後で申し上げる「優勢反応の理論」によれば、「平時にできないことは有事にできない」とされます。当たり前です。何も無い状態の時にできないことが、トラブルが起きた時にできるわけではないからです。即ち平時の訓練が必要なんです。今、BCP、ビジネス・コンティニュイティ・

プランということが言われていますが、大災害が起きた時にどのように動くか。静岡の場合は地震対応でやっていますが、それと同じようなことをこの食についてもやらなければいけないと思っています。

どうでしょうか。皆さんのJAではやっていますか？ 静岡ではもちろんやっています。私が今、関わっている関西のあるJAは凄いなと思います。訓練をやるにしてもJAだけでやるのではなくて生産者もまきこんでやっています。そして毎年、訓練内容をレベルアップしていて、凄いなと思います。

食中毒の発生事例

食品衛生法律違反

食中毒の発生並びに営業停止処分について(お詫び)

この度、当組合のJA〇〇で調理した**弁当からノロウイルスが原因の食中毒が発生**いたしました。

発症された皆様には多大な苦痛とご迷惑をお掛けしましたこと深くお詫び申し上げます。

また、食中毒の発生に関し、同施設は3月30日付で〇〇保健所から食品衛生法違反として、営業停止3日間の処分を受けました。

これについては、3月26日に、医療機関に食中毒の症状を訴える患者が複数受診されたことを端緒とし、その後、〇〇保健所の検査等が実施され、**食中毒の原因となるノロウイルスが患者並びに調理従事者から検出**されたこと、また、患者に共通した食事は同施設が3月24日に提供した仕出し弁当のみであったこと等から、同施設の仕出し弁当を原因とする食中毒と断定されたものであります。なお、3月24日に調理した他の仕出し弁当等についての食中毒様症状の発症の確認や報告等は、本日現在ございません。

食中毒の発生が確認された3月26日夕方以降、同施設は営業を自粛しておりましたが、経済事業改革の方針に従い3月31日をもって閉店いたしました。今後、仕出し事業についてはJA〇〇に一本化し、ご注文等を承っております。

当組合では、日頃より食品を取扱う事業者として衛生管理の徹底に心がけてまいりましたが、この度、このような食中毒事故を発生させてしまい、組合員・利用者並びに関係者の皆様にご迷惑とご心配をお掛けする結果となり、改めて深くお詫び申し上げます。

この事態を厳粛に受け止め再発防止、食の安全・安心の確保に万全を期してまいります所存でございます。今後とも変わらぬご利用を賜りますようお願い申し上げます。

2014.04.21

ARMS All Rights reserved

27

27 食中毒の発生事例

トラブルを想定したJAとしての備えが不可欠



平時にできないことは、有事にできない。
平時の訓練が重要
関係者の連携による実効性の高い
訓練を目指し、
ステップバイステップの歩みで実施したい。
2014.04.21 ARMS All Rights reserved



28

28 トラブルを想定したJAとしての備えが不可欠

(2) トラブルを想定した訓練の実施の有無がその後の明暗を分ける

ではどういふ訓練を行うか。やり方には色々ありますが一例をお見せします。私は直売所の担当者や管理者の研修会にも呼ばれることが多いのですが、こんな訓練をやってもらっています。

(訓練の映像)

訓練では役割を決めます。ファーマーズマーケットの責任者、消費者、報道関係者等、役割を決め、シナリオを作って、実際にやってみます。こういうことが凄く大切です。人間って一度体験したことは物凄く力になるんです。体験しないことは力にはなかなかなりにくい。だからこういう具体的な訓練がやっぱり必要だと思います。

「釜石の奇跡」とも言われていますが、岩手県の釜石市では、群馬大学大学院片田教授の指導のもと、小・中学校の生徒たちに防災教育を実施してきました。もし地震が来たらどうしようということを子供たちに考えさせながら、何回も訓練をやってきたのですが、その結果、釜石では、3.11の震災のとき亡くなった方は5名ほどでした。小中学生は3,500人ぐらいいて生存率は99.8%と言われています。亡くなった方は学校以外の場所にいた方で、学校にいた方は全員助かっています。

一方、宮城県石巻の大川小学校。私も何回か行っていますが、そこではかなりたくさんの人、先生も含め数多くの子供たちが亡くなっています。どこが違うのか。訓練です。かたや訓練をしよっちゅうやっています。かたや大川小学校はマニュアルはあったらしいのですが訓練はあましていなかったと報告されています。この差というのは大きいわけです。

これと同じです。何か起きてはいけないわけですが、何か起きた時にはどうするかを想定しながら仕事を行うこと。そのことを想定するきっかけになるのが訓練だということです。

私達は、肝に銘じておく必要があると思います。

トラブルを想定したJAとしての備えが不可欠

・緊急時連絡体制の整備

電話 メール FAX 等 記載連絡網の作成

連絡網に基づく訓練の実施

・表示違反、行政によるトラブル発生時の対応内容と

役割分担の整理

消費者対応

取引先対応

生産者・JAグループ対応

行政対応

マスコミ対応

・トラブル発生を想定したシナリオにもとづく訓練の実施

2014.04.21

ARMS All Rights reserved

29

29 トラブルを想定したJAとしての備えが不可欠

正しい行動を 「優勢反応」として身につけておく

優勢反応の理論 吉川准教授(慶応大学商学部)

緊急時の慣習行動

- ・人は興奮や緊張すると、いつもやっていること(優勢反応)をする
 - ・緊急時のために、正しい行動を「優勢反応」として身につけておくことが重要
 - ・普段やっていないことは、緊急時にはできない。

群馬大学大学院工学研究科 片田敏孝教授の指導を受け
日常的訓練を実施していた釜石市の小中学生の
生存率99.8は奇跡ではない。。。。。

2014.04.21

ARMS All Rights reserved

30

30 正しい行動を「優勢反応」として身につけておく

(3) 訓練していないとパニックに陥る—宮崎県のある特別養護老人ホームで起きたノロウイルスの集団感染の同所の謝罪会見

次に皆様のリスク感覚についてお尋ねしたいと思います。一昨年、宮崎県のある特別養護老人ホームでノロウイルスの集団感染が発生し入居されている老人が9人亡くなられたことがありました。その時、その職員が記者会見をやりました。記者会見を皆、注目して見っていますが、この記者会見の写真を見て何かお気づきのところがあるでしょうか。ちょっと皆さんのリスク感覚を測るためにお尋ねしたいと思います。私の目から見ていくつか問題がありますが、どうでしょうか？—この写真「ノロウイルスの集団感染が起きた。9人も亡くしてしまい大変、申し訳ありませんでした」という謝罪会見ですが、これのどこがおかしいか？ この人が理事長、この人が総務課長。そしてこの人がここの福祉施設のケアマネージャー、中心的な人物です。どこに問題があると思われるか？—気がついた人はちょっと手を挙げてくれませんか？

中央会の高橋会長挙手してくださいました。すごいですね。では、高橋会長、教えて下さい。どこですか？

(会長／この女性の髪が…)

高橋会長、凄いですね。この髪。おっしゃるとおりです。このケアマネージャーの髪です。何故か。ノロウイルスによる感染症でしょう。私もテレビを見ていましたが、案の定、ネット上ではこの後、「なんだ、感染症が問題なのに、この髪はないだろう」という非難が寄せられました。凄かったそうです。他にはどうですか？ まあこの髪の件が一番なんです。いろんな人がチェ

ックします。私は気がつかなかったのですが、この写真を見て「こっちを向いて謝っているのに向こうを見て仕事をしている人がいるが何事だ」という人がいました。そこまでは気がつきませんでした。なるほどと思いました。そういう時代です。

このケアマネージャーについて、後で情報を集めてみましたが、この人は非常にまじめな方だそうです。いつもはこんな髪型をしていないそうです。きっちり髪を結っているそうです。では何故こうなってしまったのか。パニックなんです。パニック。これは私の推測ですが、この人は、「自分のところで起きるはずがない」「これだけのことをやっているんだから起きるはずがない」「大丈夫だ」、おそらくそう思っていたと思います。もしそうでなく、この人が「ひょっとしたら私のところでも起きるかもしれない」「そのときはきちっと謝罪しなければならない」「説明しなければならない」—そういう心の準備があれば、この人の対応はもっと変わって来ていたと思います。



31 リスク管理・危機管理上どこが問題でしょうか

5 日本人のリスク・危機感性の特徴—感性が低く対策意識がない

この資料はジャイカ（JICA）国際協力機構の資料をもとに作成しています。同資料の中に日本人のリスク・危機感性の特徴について書いたものがあり、面白いと思ったので少し加筆してここに整理してみました。同資料ではそのことに関し日本人の特徴を5つ挙げています。

1つは、危機意識が希薄だということ。多くの日本人は生まれた時から安全で平和な社会の中で生きていて危機に遭遇していません。年配の方はそうではないかもしれませんが、今の若者は本当に幸せな時代に育っていますから、危機意識なんて全然、ないわけです。

2つ目は、自己防衛意識の欠如です。自衛本能がなくても生活に支障がないので危険から身を

守る自己防衛意識が育たないことです。日本ではなんでも他の人がみなやってくれます。国も県も市もやってくれます。自分でやらなくても問題ないわけです。

3つ目は、自分だけは大丈夫という意識が強いこと。そのために他の人の事例から学ぼうとしないこと。これは結構当てはまるのではないのでしょうか。

4番目は、自己対策意識がないこと。私も農家で、特に農家の方に言いたい特徴です。自分では何もしない。みんな他人に頼りがち。トラブルに巻き込まれても自己の非を認めずに相手や他人のせいにする。「農協や生産部会の指導が悪かった。俺は悪くない」と、よく言います。こういう人が多いと思います。

5番目は意識の風化が早いこと。こちらのJAグループでも10年ぐらい前に問題があったことの説明が先ほどありました。私も承知しています。その時は、随分、ご苦労されました。でも月日が経つと、農協の担当者も変り、農家の方も世代交代してゆき、やがてそんなことがあったかな…というようになっていってしまうわけです。それが怖いわけです。ですから組織の上立つ人は過去に発生した問題を頭の片隅におきながら、機会ある毎に、自分の組織のメンバーに対しては自分の言葉で語りかけていくことが本当に必要だと私は感じています。

日本人のリスク・危機感性の特徴

1. 危機意識が希薄

生まれた時から安全で平和な社会環境の中、危機遭遇していない。
日常生活でも漫然と行動しがち。

2. 自己防衛意識の欠如

自衛本能がなくとも生活に支障なし。危険から身を守る自己防衛意識が育たない

3. 自意識が過剰

「自分だけは大丈夫だ」という意識が強い、他の人の事例から学ぼうとしない。

4. 自己対策意識が欠如

自分では何もしない。すべて他人に頼りがち。トラブル等にまきこまれても、自己の非は認めず、相手や他人のせいにする。

5. 意識の風化が早い

「喉元過ぎれば熱さ忘れる」の傾向がある。反省や対応策も直ぐに風化

2014.04.21

ARMS All Rights reserved

出典:JICA資料に加筆作成。

32

32 日本人のリスク・危機感性の特徴

6 コンプライアンス・リスク管理に関する対応力をあげていくことが大切

リスク管理はコンプライアンスの問題と重なってきます。JAグループにはいろいろな決まりがあります。コンプライアンスにしてもリスク管理にしても、立派なマニュアルができています。しかしいつも思うのですが、そうしたマニュアルがありながらどうしてJAの中で不祥事が起きるのでしょうか？ 或いはどうして食の安全・安心に関しいろいろなトラブルが起きるのでしょ

うか？

それを起こさない為には、やっぱり組織全体としてのコンプライアンス、リスク管理に関する対応力をアップさせていくことが物凄く必要だと思います。私が言いたいのはそこなんです。JAグループの中で働く全ての人が、生産者も、農協職員も、農協でパートやアルバイトで働く人も、すべての人が、一人一人のリスクに対する感度を上げていかないとイケません。そうしないとどこかに落とし穴が生まれてしまうということです。

先ほど会長が福祉施設の職員の記者会見の写真を見てズバリと問題点を指摘してくれましたが、では会長と同じ感覚がこのグループの中で働いている全ての人にあるかと言えば、疑問です。あの写真を見て、どこが問題か、全然、気がつかない人もいます。だから生産者の方は勿論ですが、JAの職員も「やっぱりこれって危ないよね」「うちの農協は大丈夫かなあ」という感覚を育てていくことが大切だと思います。「それは私がやることじゃない」「それは常勤役員や部長や生産部会の役員のやることだ」というスタッフ或いは生産者を減らして行くことが大切ではないかと思っています。

コンプライアンス・リスク管理に関する理解

1. JA組織としての

コンプライアンス・リスク感性、対応力のアップ



2. JAで働くすべての人々の

コンプライアンス・リスク感性・対応力のアップ

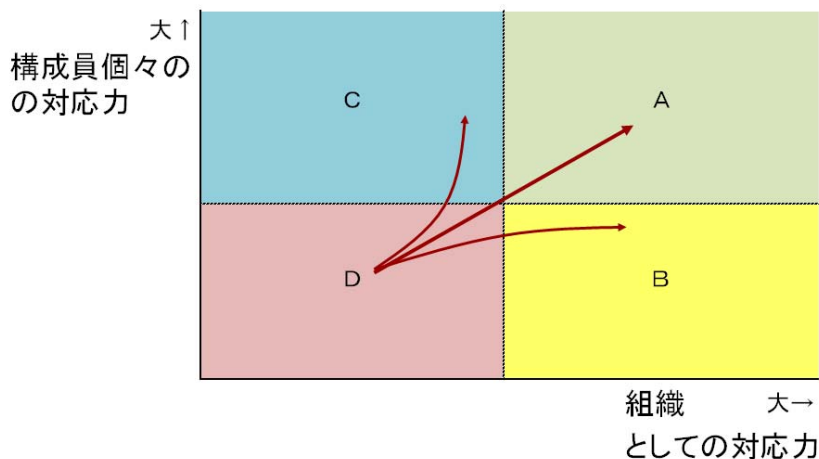


コンプライアンス感性・リスク感性とは：

リスクを想像し、積極的・主体的に受け止めることができる能力。
他人事ではなく、自分事として、
「これって、危ないよね。何とかしなくちゃ。。。｣と気付き、
自分が何ができるか考え、具体的行動に移すことができる力。

リスクに気づかないことが最大のリスク!!

コンプライアンス・リスク管理対応力のアップ



2014.04.21

ARMS All Rights reserved

34

34 コンプライアンス・リスク管理対応力のアップ

IV 食の安全・安心対策を進める上での留意点

1 安全・安心対策を確実に履行するための留意点

(1) コンプライアンスについてのある企業経営者の言—現場で実践する

私は企業にも呼んでいただいています。呼んでいただける企業は不祥事を起こした企業ではありません。規模はそんなに大きくはありませんが、日本でも非常に優秀で、増益・増収を図っている、考え方もしっかりしている企業です。私は業績アップではなくコンプライアンス関係の研修でうかがうのですが、そうした企業に行ってみて感心するのは、その経営者のスタンスです。また経営者だけでなく部長なども、何故コンプライアンスが必要なのかを自分の言葉で部下に語り掛けています。私が語りかけるのとはちょっと違う語り掛けですが、確実に実践しています。

先週、東京のある企業で研修を行いました。その会社の社長が話されたことが非常に印象的だったので、ここにまとめてみました。

その社長はまず「コンプライアンスの意識が重要だ」と言います。社長の役目は業務をきちっと行ない事業計画を達成することですが、それだけでなく社長は会社のコンプライアンス委員会の委員長で、会社のコンプライアンスをきちっとやることも自に課せられた役割だとして、次のように言います。

「コンプライアンスは守って当たり前である。現場では色々なことがある。当たり前のことを常に実践することがどれだけ大変かを私は認識している。でもそれを確実にやっていかなければい

けない」

「コンプライアンスは現場で実践することである。コンプライアンスに係る問題は会議室で起きているのではない。現場で起きていることを絶対に忘れてはいけない。だから今日、この研修会が終わって職場に帰ったなら、もう一度、自分の現場をチェックしてほしい」

社長はそう2回おっしゃいました。私は、いやあ、凄いなあと感じ、社長の言葉が印象に残りましたのでここに書き出しました。

安全・安心を確実に履行するために

私が、最近耳にした印象的な言葉

- ・まずはコンプライアンスの意識が重要
- ・守って当たり前であるが、現場では色々なことも起こる。
当たり前を常時実践するのがどれだけ大変か…。
- ・コンプライアンスの現場とは、決してコンプラ関連部署で起きているわけではなく、現場での話であるという認識は常に持ちたい。
- ・コンプライアンスは会議室で起きているんじゃない、現場で起きているんだ！ということを忘れない。

2014.04.21

ARMS All Rights reserved

36

36 安全・安心を確実に履行するために—印象的な言葉

(2) コンプライアンスについての皆の意識をひとつ一つ階段を上がって行くように上げてゆく

先ほど部長さんからも、いろいろなことで取り組んでいるというお話がありました。それは素晴らしいことだと思いますが、課題はその取り組んでいることの質を少しでも上げていくことだと思います。皆さんと一緒に働いている人たち、皆さんの下で働いている人たちの意識を如何に上げていくか、そしてここに書かれている内容を、より確実に実践していく体制をいかに作り上げるかです。

生産履歴の記帳も衛生管理の徹底ももちろんそうですが、実践が求められています。生産履歴の記帳がきちっとできないのに、他のことをきちっとやろうとしてもなかなか達成できないということはあると思います。ですからひとつ一つ階段を上がって行くようにベースから固めていくことです。その為今日、研修をやっているわけで、ひとつ一つ階段を上がって行くことを肝に命じていただきたいと思います。

そうした観点で言えば、これらのことは経営の質的向上を目指すPDCAサイクルをまわして行くことにほかなりません。

安全・安心を確実に履行するために

取組の質が問われている

JAとして食の安全・安心に関して定めた事項が、確実になされているか、有効になされているかの検証に基づき、常に改善を加えているか.....。



- ・ 農薬の適正管理、適正使用 生産履歴の適正記帳
- ・ 農産物表示自主点検、残留農薬自主検査
 - ・ 生産者意識啓発研修
 - ・ 消費者への情報発信 等

実施の内容。質が重要。再度、見直しを！！

マネジメントサイクル(PDCA)に基づき継続的に質的向上をめざしているか

2014.04.21

ARMS All Rights reserved

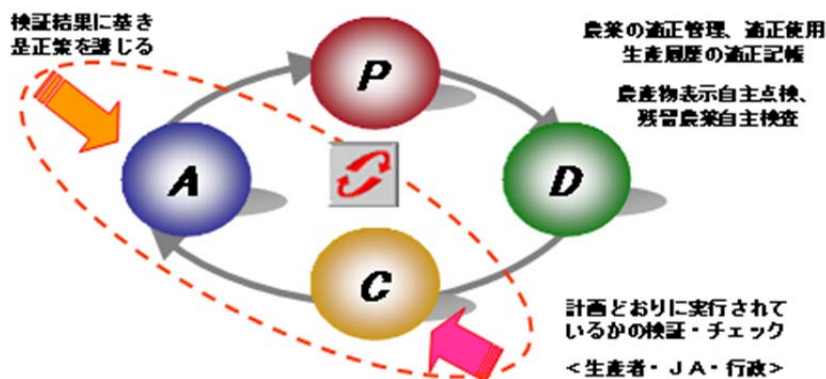
37

37 安全・安心を確実に履行するために—取組の質が問われる

JAにおける食の安全・安心への取組について

マネジメントサイクル(PDCA)に基づき継続的に質的向上をめざしているか

Plan → Do → Check → Action



2014.04.21

ARMS All Rights reserved

38

38 JAにおける食の安全・安心への取り組みについて—PDCA

(3) JAグループは生産者の意識水準の違いを考慮して進めなくてはならない

JAの場合はいろいろな生産者がいます。普通、商社などでは、取引先に問題があれば、「あ

んたのところは履歴も記帳してなくて意識が低い。だからうちはあんたのところのものを引き受けるわけにはいかない」と言ってバッサリ切ります。しかしJAグループの場合は生産者に対してそうはいきません。生産者にはいろいろな生産者がいて、意識も違えば理解力も技術も違います。その差をいかに埋めていくか考えながらやっていくことは大変だと思いますが、JAグループの場合は、そうやって生産者個々の水準の違いを考慮しながら進めていかなければなりません。

ここが非常に重要なポイントだと思います。そこをどうしてやっていったらいいか。結論は、何回も何回も、繰り返してやっていくしかありません。いろいろなトラブルから自分たちの組織を守るためにはどうしたらいいか。いろいろな対応をしなければなりません。

食の安全・安心対策として留意したい事項

福井県農林水産部食の安全安心課HP「直売所リーダー必携」を参考に加筆作成。(http://info.pref.fukui.jp/shokuan/chokubai/tebiki-1.html)

関係者の意識改革を促す

<出荷生産者>

安全・安心な農産物を消費者に確実に提供するために、生産者がすべきことの徹底
(食品安全基本法:生産者としての責務)

意識に訴える。出荷生産者の意識水準・理解度水準・技術水準の差を考慮する。

なぜ、的確な対応が必要なのか、トラブルが発生するとどうなるのか..

できる限り、具体的に伝える。

こうした取り組みの徹底にはコストも時間もかかる。

そのコストの一部は、当然生産者がもつべきもの。

継続的な研修会の実施。

生産現場のチェック 出荷組合・FMスタッフによる点検 残留農薬点検 等

JA内営農指導部門等との連携により実施

2014.04.21

ARMS All Rights reserved

39

39 食の安全・安心に対策として留意したい事項

2 リスク管理、トラブルを回避する方法

(1) 確認作業では指差し呼称を徹底する

トラブルを回避するやり方にはいろいろな方法がありますが、私が生産者に呼びかけている方法は極めてベーシックなやり方です。

その一つが指差し、声指し、声出しです。例えば農薬を配合する時、農薬の名前を確認する、量を確認する、水の量を確認する、最終的に倍率を確認する。紙に書いておきそれらを行ないますが、それを声に出し、そして指を指して確認します。そういうやり方をもう一度、生産者をお願いしたいと思います。

私はいろいろな現場に行くことが多いのですが、また地元でやることも多いのですが、指差し呼称を行ないながら農薬の配合をしている人はあまり見たことがありません。でも食品工場など

で業務に携わる人ではそれはもう常識になっています。JRに乗ると車掌さんがこのようにやっています(映像)。これは女性の車掌さんですが、必ず声に出して「左、右、安全。後ろ安全。発車オーライ」と、やっています。あれと同じことを私たちもやらなくてはならないと特にお願いしたいと思います。

トラブル回避のための基本的「確認作業」の徹底

『事故防止にむけて指差呼称の徹底を』

コンプライアンス・リスクアドバイザー 赤堀三代治

私は、元JAグループ職員で、現在は、コンプライアンス・リスクアドバイザーとして、全国のJA組織、生産現場ならびにJA以外の組織・現場に出かけて指導にあたっている。農家生産現場に出かけて感じることは、他産業の現場と比較して、リスク回避に向けての「基本的事項の徹底」がかなりゆるやかであること。農薬の希釈作業時、農機具の操作時等での指差呼称(しきししょう・ゆびさしししょう)、自らの目と指と声による「確認」を確実に実行している人を見かけるケースがむしろ少ない。事故防止にむけての取り組みは、メーカー、販売組織、指導機関等でそれぞれの立場から取り組んでいくべきであるが、交通機関の運転士が必ず実施している「指差呼称による確認」の徹底を現場に求めたい。

日本農業新聞掲載記事 2013.03.11



2014.04.21

ARMS All Rights reserved

40



40 トラブル回避のための基本的「確認作業」の徹底—指差し呼称の徹底

(2) 注意を払って行うことを習慣づける—ご飯を炊くことを例に

私は料理を作るのが好きですからご飯を炊くこともあります。今、筍が出ていますが、筍ご飯なんて大好きですから筍ご飯を炊きますが、昔はそんなことはなかったのですが、最近、お水の量を間違えて芯飯を炊いてしまったことがありました。私の家は家族が少ないのでいつもは2合しか炊きません。ところが筍ご飯やシラスご飯の時は美味しいから3合炊こうということになります。ここが問題の箇所です。いつも2合炊くところを3合炊く。そのとき入れる水の量を間違えて(いつものように2合分の水を入れて炊いてしまい)芯飯にしてしまいました。参りました。ついにボケたかと思いました。それで今は、その間違いを繰り返さないために、米を米びつから出した時、1合ごとにキャップを1つ置くようにしています。そして水を入れる時はキャップが3つありますから、水は3合相当分を入れるとやっています。

芯飯を作ったら私が家族に怒られるだけで済みますが、これが農薬の調合だったらどうでしょうか。問題はここです。いくら生産履歴を記録しても間違ったものを記録しては何にもなりません。そのことに気づいていない生産者が非常に多いんです。同じ生産者として言いたいんです。「それじゃ駄目です」「それは甘い」と。私たちは人の口に入るものを生産しているという意

識が他の生産現場の人に比べて希薄であると思います。これは全ての生産者に当てはまることではありませんが、全体を見渡したとき、我々は、もっともっとそういうことに注意しなければいけないと思います。

農機具の事故もそうです。農機具のシステム上の問題もあるかと思いますが、私たちがきちつと声を出し確認して操作する。注意を払って行うように習慣づけることも必要なんです。

非常に単純なことです。指差し、声出しして、確認してください。そういう習慣付けが必要だと思います。やはり我々はそういうことへの配慮がこれまで少なかったと思います。皆さんの周りの人にも是非伝えていただきたいと思います。

トラブル回避のための基本的「確認作業」の徹底

- ・ 人間は、だれしも、ミスをする。
100%ミスをしない人はいない。
- ・ ミスを防ぐためには、
行動の節目における「確認作業」が
ミスの発生を未然に防止することに役立つ。



出典：NHK仕事学のすすめ
JR九州社長加藤池恒二

大丈夫だろうではなくて、農業事故につながるかもしれない。
(出典：ホクレン営農技術情報誌「あぐりまーと」2012.2.1)

**「確認作業とは」
声だし、指さし、記録、記録のチェック**

2014.04.21

ARMS All Rights reserved

41

41 トラブル回避のための基本的確認作業の徹底（続き）

農薬適正管理



**安全のための
整理・整頓**



2014.04.21

営農農家世で撮影

42

42 農薬適正管理

農薬適正使用 ラベル内容の確認、使用量・希釈倍数確認



2014.04.21

ARMS All Rights reserved



43

43 農薬適正使用

3 トラブルを回避する方法その2—基本的なことをきちっと行うことを習慣づける

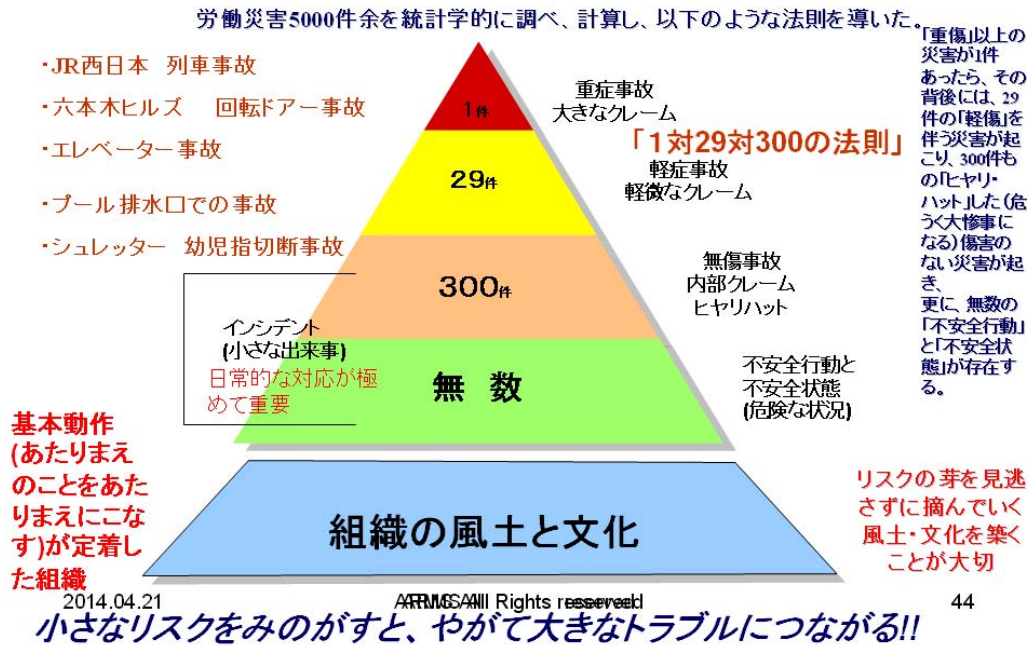
(1) ハインリッヒの法則、不祥事発生の構造、J R西日本の列車事故を例に

トラブルの発生に関してよく言われることにハインリッヒの法則があります。1対29対300の法則です。新聞等で聞かれたことがあるかもしれませんが、日常的に起こっている小さな出来事への対応が極めて重要だということを言ったものです。たかがそんな小さなことに目くじらを立てなくてもいいじゃないかと思う人もいると思いますが、それは違います。日常的に起こっている小さなことに対応していくことが重大な事故や大きなクレームの発生を未然に防いでくれるんです。

J R西日本の列車事故が尼崎でありました。朝の通勤ラッシュの時に列車がカーブを曲がりきれずに脱線し100人以上の方が亡くなる大事故になりました。事故発生に至るまでの過程には問題点がありました。色々調べてみると、大きな事故には至らなかったけれど小さな事故は頻出していました。例えば停まるべき駅を通過してしまうとか、急ブレーキをかけたけれどもきちっとホーム内に停まることができず車両がホームを飛び出してしまったことなど、小さなトラブルが発生していたことが分かりました。

また、その背後のJ R組織の風土が社会から問題視されました。J R西日本の会長や社長は、最終的には無罪になりましたが、訴えられもしました。

ハインリッヒの法則を思い起こす不祥事発生構造



44 ハインリッヒの法則を思い起こす不祥事発生構造

(2) 基本的なことをきちっと行うことを習慣づける

ア 心配される加工所の衛生管理

何を申し上げたいか。当たり前のことを、組織の中でできることを、きちっとやっていかないと、いつかとんでもない、とりかえしがつかないトラブルが起きるといことです。私は残留農薬も心配していますが、それ以上に心配しているのは食中毒です。思い出して下さい。北海道で浅漬けの漬物を食べた方が中毒になったことがありました。一昨年のことです。あれと同じことが皆さんの直売所でも起きませんか？ 私は非常に心配しています。特に直売所での惣菜の加工品の衛生管理について心配しています。

大きなトラブルになっているところを調べてみると、結構な菌数があります。菌数はあってもかまいませんが、問題はその菌数を如何に抑えるか、そのプロセス管理ができているかどうかです。そういったことも含めて、やっぱり基本的なことをきちっと行う習慣を私たちはもう一度見直す必要があるだろうと思います。

イ 手洗いは適切に実施しているか

どうでしょうか？ 今日、研修会が終わって職場に帰られて、あるいは家に帰られて、手洗いやうがい必ずやるという人は手を挙げて下さい。

ありがとうございます。大体、想像できました。同じ質問をいろいろな所でします。この前もあるJA女性部の会合に出させていただいたとき同じ質問をしました。女性部ですから加工施設

で加工品も取り扱っている人たちです。驚きました。今日と同じくらいの数しか手が挙がりませんでした。私はコンビニにお弁当を供給している会社のスタッフの研修会にも呼ばれて行きます。同じ質問をすると結果は全く逆です。手を挙げない人は殆んどいません。100人いたら99人が挙げます。何故なら、そういう訓練を受けているからです。採用時にそれはできますかと聞かれます。そしてやっているかどうか一週間に一回必ずチェックされます。習慣づけられているかどうかを確認するんです。企業はそれほど神経をつかっているんです。

その会社の社長が言います。「うちのところで衛生に関するトラブルあったら、うちの会社は倒産だ。もう仕事を貰えない」と。確かにそうです。我々はそのままで考えなければいけないと思っています。

手洗いは適切に実施していますか...

正しい手の洗い方

時計や指輪、アクセサリー、つけ爪などを外してから、手を洗きましょう。



1. 流水で汚れを簡単に洗い流しましょう。



2.せっけんをつけて十分に泡立てましょう。



3.手のひらをあわせてよくこすり、次に手のひらと手の甲をあわせてよくこすりましょう。



4.両手を組むようにして指の間をよく洗いましょ



5.爪の間も十分に洗いましょう。

食中毒予防の基本



6.親指は、反対側の手でねじるようにして洗いましょう。



7.手首も忘れずに、反対側の手でねじるようにして洗いましょう。



8.洗った手が再び汚れないように、蛇口をせきで洗い流してから水を出し、流水でせっけんと汚れを十分に洗い流しましょう。



9.清潔な乾いたタオルなどで水気を拭きとりま



10.手洗い完了!

2014.04.21

ARMS All Rights reserved

静岡市保健所HPから引用

45

45 手洗いは適切に実施していますか

ウ 料理時の感染防止策—手袋使用やまな板の使い分け

この写真はふる直売所での料理風景です。これを見て、いやーと、驚きます。この人はギョーザを作っています。でもこの人は素手です。こちらはパンです。パンを焼いてパンを袋に詰めています。この人も素手です。驚いてしまいます。こういうのが多いんです。一般的には調理用手袋を使うのがあたり前です。私は家でも使いますが、この写真のように使っていません。無理もないんです。教えられていないからです。これは教育の問題だと思います。こういうことに気をつけないといけないわけです。

今日は女性がないからちょうどいいと思ったら怒られますが、お話ししたいのはまな板の使用方法です。私は家では4色まな板を使っています。肉を切るときには赤いまな板、魚はブルー、野菜はグリーン、その他は白いまな板。食材によってまな板を使い分けています。包丁も数本あ

ります。4色まな板は一般的には飲食店で使われていますが、まな板を使い分けるのは大手の飲食店では常識です。

この前かがったあるJAの女性部運営の加工場でやっている様子を見ると、全くそういうことはしていませんでした。駄目ですね。こわいです。特に鶏が。仮に百歩譲って、一枚のまな板しかないとして、鶏肉料理をするとき、それにサラダやおしんこをつけるとしたとき、何から料理するかと聞いたところ、数多くの女性が肉から料理すると答えました。サラダから作るという人は非常に少なかったです。何故でしょうか。それで肉のキャンピロバクターの話などをすると顔色が変わります。それは無理もないんです。そういうことを教えられていないからです。

本当は一枚のまな板ではなくて食材の種類によりまな板を変えて欲しいのですが、もし一枚のまな板だったら最低限、野菜から調理してと私は言います。そういう習慣を付けてと言います。そういうことをしていかないと、どこかでボロが出ると言います。JAの加工場にいる時はきっちり手洗いをやっているけど、家に帰った途端にやらなくなる。それじゃあ駄目だよと言っています。優勢反応の理論です。そんな都合のいい使い分けはできないから、どこかでボロが出ちゃうんです。食中毒は怖いんです。こうした基本的な事をきっちり行う習慣をつけてやっていかないといけないと思っています。

料理時の感染防止策 手袋使用



2014.04.21

ARMS All Rights reserved

46

46 料理時の感染防止策手袋使用

まな板 衛生管理 用途別識別管理

私の家の台所 私は4色まな板を使用しています。



カラフルなインジックス付きのまな板セットは、デザインが美しいだけでなく、インジックスが取り出し入れ時のつまみになるので使いやすさも抜群。

インジックスをつまんで出し入れは簡単



火を通す前の肉・魚類の下ごしらえや、フレッシュな野菜を食べる野菜やフルーツなどを分けて調理できるので、いつでも衛生的に調理が出来ます。



2014.04.21

COCOAから提供
<http://www.cocoa.jp/cocoblog/2014/04/21/>

47

47 まな板衛生管理、用途別識別管理

4 食品取扱い事業者としてのJAの責務の再確認

(1) JAで働く誰にも食品を取り扱う事業者としての意識を植え付けることが重要

農家の方、現場の方についてお話をしましたが、では我々JAはどうかという話です。今、JAグループのなかには正職員だけでなくパート、アルバイトの人が結構多くいます。特に営農経済部はそうです。そういうスタッフに対しても、私たちは消費者が口に入れる物を作っているという意識を植え付けていかななくてはなりません。そういう中で私たちが何をしなければならぬかを熱く語って行くことが必要です。

(2) JAの各部署が連携して危機にあたることを日ごろから訓練しておく

そしてもう一つ大切なことは連携だと思います。JAにはいろいろな部署があります。今日は数多くの部署の方がいらっしゃいますが、それぞれの部署が、何かあったときにどうするか、どこがどういうふうになって連絡をとりどういう動きをするかを常に想定しながら、マニュアルに基づく訓練を行うことを是非、お願いしたいと思います。

食の安全・安心に対策として留意したい事項

<JAスタッフ>

安全・安心な農産物を消費者に確実に提供するために、JAがすべきことの徹底
(食品安全基本法:食品取扱事業者としての責務)
食品取扱事業者としての消費者に対する品質保証の責任。
「安全・安心に関しては管理者の仕事。私の仕事ではない...」
この意識を変える。

<JA内部>

関連部署による連携を密にした取り組みが不可欠
JA本体のコンプライアンス・リスク管理内部統制部署、営農指導部署、生産部会等との連携
「食の安全・安心」は、JA全体の課題 という認識をすべてのメンバーが持つ。
役員主導による、JA内部の意識改革も不可欠

2014.04.21

ARMS All Rights reserved

48

48 食の安全・安心に対策として留意したい事項

食品取扱い事業者としての責務の再確認

- ・ **安全・安心な農産物を消費者に確実に提供する**
JAとしての責務と役割を再確認
(食品安全基本法：食品取扱事業者としての責務)
生産者への指導責任
食品取扱事業者としての消費者に対する品質保証責任
- ・ 「食の安全・安心」に関する取り組みはJA全体の課題
「食の安全・安心」は、JA全体の課題、
という認識をすべてのメンバーが持つ
「安全・安心に関しては、私の仕事ではない....」
すべてのメンバーのこの意識を変える
- ・ 関連部署による連携を密にした取り組みが不可欠
コンプライアンス・リスク管理統括部署-営農経済部署他

2014.04.21

ARMS All Rights reserved

49

49 食品取扱い事業者としての責務の再確認

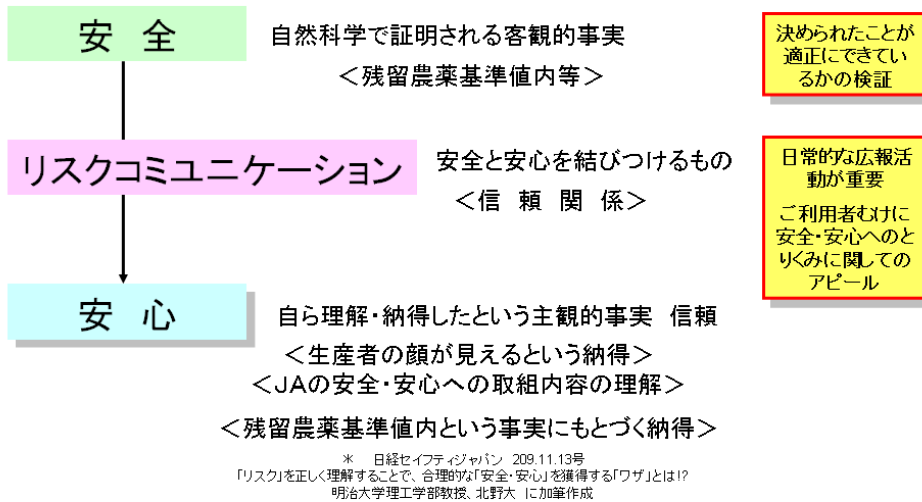
(3) 消費者との信頼関係を作る—リスクコミュニケーションに留意

リスクコミュニケーションの話をしさせていただきます。

今日は安全或いは安心の話をしました。「安全」というのはいいです。暫定基準値とかを使って数値できちっと証明できますから。問題は安心です。安心を担保する為に我々は何をしたらいいかです。それを言えば、消費者の方との信頼関係を作ることです。では信頼関係を作るにはどうしたらいいか。私は一つは対話だと思います。消費者と生産者と我々JA職員がお互いに色々話をしてゆく環境を作っていくことがすごく大事だと思います。

対話はこちらでもいろいろなところでやられていると思いますが、これは静岡のJA大井川の例です。ファーマーズマーケットを利用してくれるお客さん、消費者の方とは同じテーブルにつき、対話しながら現場を見ていただく。或いは色々な御意見お聞きする。こういう運動が凄く必要だと私は思っています。消費者が出す疑問に私たちがひとつひとつ丁寧に応えていく。「何故そんなことを聞くんだ」というのではなくて、丁寧に応える。そういう継続的な取り組みが凄く必要だと思っています。

食の安全・安心に関わる リスクコミュニケーション



2014.04.21

ARMS All Rights reserved

50

50 食の安全・安心に関わるリスクコミュニケーション

食の安全・安心に関わる リスクコミュニケーションをすすめる上での留意点

陥りやすい勝手な思い込み

これくらいはわかっているだろう。
 情報を何回も発信しているのに、理解されているはずだ。
 説明会や研修をあれだけやっているのだから、
 当然わかっているだろう。
 ○○したのだから、○○しているはずだ。

私たちは自分に都合が良いように考えたり、思い込みをしやすい。

『個々の生産者・食品関連業者・消費者にはレベル差があること
 人により経験・知識・知恵・理解度等に関するレベルがちがうこと...』
 を認識しておきたい.....

食の安全・安心は、生産者と消費者の共通理解から生まれる

粘り強く継続的に取り組んでいくことが大切！！

2014.04.21

ARMS All Rights reserved

赤堀

52



52 食の安全・安心に関わるリスクコミュニケーションをすすめる上での留意点

5 最後に 何回も繰り返し語りかけて行く継続的教育が大切

今日は皆様方に色々お話をさせて頂きました。「もうそんなことは分かっている」とお感じになった方も多いと思います。「うちのところに限ってそんなことは大丈夫だ」「うちのグループに限ってそんないい加減な記帳をしている人はいない」—そう思った方もいらっしゃると思います。私も長い間JAグループの中でいろいろな管理の仕事をやってきましたので、そう思います。「まさかそんなことはないだろう」と思いたいです。

しかしポイントはここです。やっぱりいろいろな方がいらっしゃるということです。生産者も消費者も私たちと同じレベルの人だけなら問題はありませんが、いろいろな人がいて、考え方も違う、技術のレベルも違う、理解度も違う、いろんなことで違います。その違う人たちと仲良くやっていくにはどうしたらいいか。やっぱり何回も何回も、繰り返し語りかけること、研修会をやっていくこと、その積み重ねです。継続的教育です。ギャップやISOが言われていますが、継続的改善です。大変かもしれませんが、繰り返し繰り返しやっていくことが凄く大切ではないかと思います。

本当に最後になりました。何回も言いますが、「多分うちのところは大丈夫だろう」ではなくて、「ひょっとしたら、ここが危ないかもしれない」「ここが弱いかもしれない」「もう一度見直してみようよ」—そんな意識を、今日の研修会を通してもっていただければ非常に嬉しく思います。御静聴ありがとうございました。

「たぶん、大丈夫だろう」

ではなくて

「ひょっとしたら、危ないかもしれない」

この意識をもって、
食の生産・供給という大切な仕事にあたりましょう。

2014.04.21

ARMS All Rights reserved

53

53 たぶん大丈夫だろうではなくてヒットしたら危ないかも知れないという意識

閉会の言

今日、赤堀先生から指摘をいただきました生産履歴を含めた安心・安全の部分については、JAに戻られて生産部会と一緒に再度、確認しあっていただきたいと思います。ひとたび不祥事を起こしますと、産地として築き上げてきた何十年もの信頼が一瞬にして消え去り、それを取り戻すにはまた十年以上もかかります。10年前に我々は一度、そういう経験を致しました。のど元過ぎれば熱さ忘れる—このいましめをしっかりと思い起こし、全員で生産履歴の記帳に対する意識を高めることを改めてお願い申し上げまして、本日のキックオフ大会を閉会とさせていただきます。ご聴講ありがとうございました。(終了)

(国産食品の安全)

食の安全・安心対策推進キックオフ



生産履歴記帳徹底へ JA、農家らキックオフ

JAグループ栃木

【とちぎ】JAグループ栃木安全・安心な農産物供給対策本部、JA栃木中央会は21日、宇都宮市で「食の安全・安心対策推進キックオフ大会」を開いた。県内各JA担当者、生産部会関係者ら約90人が参加。安全・安心な農産物を出荷するため、生産履歴記帳の徹底を申し合わせた。

高橋武本部長は「食の安全・安心を確保するため、生産履歴記帳運動に取り組んできた。今一

度、現場での確認作業を行い、リスク管理を徹底しながら、共通認識を持つて取り組んでいこう」と訴えた。

JAグループ栃木は、2010年に生産履歴記帳運動推進マニュアルを

作成した。しかし、必ずしも現場で徹底されていないことから、今年度、より使いやすい内容に改定した。

JA栃木中央会の生澤良一農業対策部長が、新しいマニュアルの概略を説明。「誰が何をすべきかを明確にしたマニュアルとなっている。生産者、JAが一体で取り組んでほしい」と呼び掛けた。

講演では、アカホリリスクマネジメントシステムの赤堀三代治代表が「リスク管理・危機管理の視点から『食の安全・安心』の確保への対応」と題して話した。「たぶん大丈夫だろうではなく、ひよっとしたら危ないかもしれないとの意識を持つことが重要」と強調した。

生産履歴記帳の徹底を訴えたキックオフ大会(21日、宇都宮市で)