



KOURAKUEN
HOLDINGS



平成 28 年 10 月 17 日

各 位

会 社 名 株式会社 幸楽苑ホールディングス
代表者の役職名 代表取締役社長 新井田 傳
(東証第一部 コード番号 7 5 5 4)
問い合わせ先 専務取締役 武田 典久
T E L 0 2 4 - 9 4 3 - 3 3 5 1
<http://www.kourakuen.co.jp/>

「幸楽苑 静岡清水インター店」における異物混入報道に関するお知らせ

既に報道されておりますとおり、当社子会社である株式会社幸楽苑が運営する「幸楽苑 静岡清水インター店」において、異物が混入した商品をお客様に提供してしまうという事案が発生しました。

ご利用いただきましたお客様はじめ関係者の皆様には、多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたこと、改めて深くお詫び申し上げます。誠に申し訳ございません。

以下、事案概要及び経緯と今後の対策につきまして、ご説明させていただきます。

1. 事案概要及び経緯について

(1) 事案の概要：ラーメンへの異物（人の指）の混入

- ① 平成 28 年 9 月 8 日当該店舗従業員がハムスライサーを使ってチャーシューの仕込み作業を行った際、左親指を切ってしまう事故が発生しました。当該従業員はすぐに病院にて手当を受けると同時に、スライス中であった機械の上にあるチャーシューを廃棄いたしました。
- ② チャーシューの仕込み中には仕込み担当者はゴム手袋を着用して作業を行っておりますが、事故当時、ゴム手袋の指先部分は切断されずにつながったままであった為、指欠損部分を探すことを失念し、スライサー周辺を探すことはしませんでした。
- ③ この際、既に仕込み済みのチャーシューについては、廃棄処分とせず、仕込み済み食材として、そのまま厨房内の所定場所に保管いたしました。
- ④ チャーシューについては、本来、当社内の使用基準に従い 24 時間で廃棄し、その目安として、仕込み時間を示すシールを容器に貼って保管することとなっておりますが、作業時の従業員の受傷事故への対応と混乱から、容器にシールを貼り忘れたまま、保管してしまいました。
- ⑤ その結果、チャーシュー保管容器が冷蔵庫内にて混在してしまい、また、その中に混入していた指の欠損部分に気付かないまま、平成 28 年 9 月 10 日にご来店いただいたお客様の商品内に混入してしまいました。

(2) 対応の経緯

店舗にてお客様から異物混入のお申し出を受けた際、対応した従業員は、2 日前の従業員の事故の欠損部分であると判断し、店舗責任者等は、即座に現在使用中の仕込み済みチャーシューを廃棄しました。

しかしながら、ご迷惑をおかけしたお客様への対応で気を取られ、平成 28 年 9 月 10 日の時点でも、異物混入事案として、管轄保健所への報告を怠っておりました。その後、お客様が保健所に異物混入を通報され、管轄保健所から注意と今後の対策等に関してのご指導をいただき、申立書と始末書を提出し、下記の対策・対応を実施しました。

①ハムスライサー交換

ハムスライサー及びその周辺については、平成 28 年 9 月 8 日の事故直後に清掃とアルコール消毒を行い、平成 28 年 9 月 14 日新機材との入れ替えを行いました。

②キッチン内の消毒

平成 28 年 9 月 15 日、専門業者により、キッチン全体のアルコール消毒と薬剤の散布を行いました。

③異物混入に関する講習会への参加

平成 28 年 9 月 16 日に管轄保健所にて開催された異物混入に関する講習会に、店長・エリア

マネージャー・本部品質管理室社員にて参加しました。この講習の内容につきましては、平成28年9月19日までに店舗従業員に共有・指導しました。

④緊急事態対応要領の整備

緊急事態時の対応要領を記載した「異物混入マニュアル」の追加版を全店対象に本部より配信しました。

⑤受傷した従業員の血液検査

受傷した従業員の血液検査を平成28年9月20日に実施し、平成28年9月23日に感染症の疑いがないことを確認しました。

2. 本件発生の原因について

今回、異物混入事案が発生してしまった原因は下記の点であると考えております。

(1)店舗現場における衛生管理意識の低下

自社の使用基準や食品管理ルールが、店舗における具体的な行動指針として十分に理解・周知されていなかった為、自社ルールを遵守しない形でのオペレーションが行われ、また、自社使用基準に適合しない食材が使用されてしまうという事態が発生してしまいました。

結果として、血液がついた可能性があるチャーシューを平成28年9月8日から平成28年9月10日の3日間、使用してしまいました。

(2)社内の危機意識、危機対応に関する認識・知識不足

食の安全・安心を徹底すべく、異物混入を予防し、または異物混入事案への適切な対応を行うためには、全社的に高い危機意識と危機対応に関する認識が不可欠であります。本部レベルでのリスク情報の把握・共有に関する感覚・意識ならびに衛生管理意識に関する認識が不足しておりました。

(3)危機対応要領に関するスキル不足

食の安全・安心を徹底すべく、異物混入を予防し、または異物混入事案への適切な対応を行うためには、本部や現場、事業活動で発生しうるリスク事象に対するマニュアルや対応要領を整備・周知し、事態や対策をマネジメントしていくための危機管理体制の整備が必要ですが、店内調理中の事故や受傷時の対応要領、異物混入事案等の現場で発生するリスク事象への対応要領・対応スキルが不足しておりました。

また、各種事案発生時の情報共有体制及び危機対応体制が十分に整備されておらず、適切な形で機能せず、お客様・株主様・投資家様・行政機関・メディア等への情報発信に不備が生じてしまいました。

3. 今後の再発防止策について

当社といたしましては、一刻も早く、お客様はじめ関係者の皆様方の信頼を回復できるよう、当社創業時の原点に立ち返り、全社一丸となって、食の安全・安心の実現に真摯に取り組んで参る所存です。

今回の事態を踏まえ、以下の再発防止策を実施いたします。

(1)当該地区、当該店舗での衛生管理強化対策

- ①静岡清水インター店 店舗の研修、再清掃の実施
それに伴う、2日間の自主休業
- ②静岡県21店舗の店長への衛生講習会の開催

(2)マニュアルに準じた現場教育

- ①全店の店長への衛生教育を含む継続的な教育
- ②内部監査室による、店舗監査の強化
- ③エリアマネージャーによる店舗チェック及び指導の強化

(3)全社の危機管理体制の再構築

- ①社内情報共有体制の見直し（店舗での事故報告）
- ②社外への情報発信体制の整備と充実
- ③店長、幹部社員への危機管理教育

4. お客様への対応について

平成 28 年 9 月 8 日から平成 28 年 9 月 10 日まで、当該店舗をご利用いただいたお客様には、代金を返金させていただきます。返金方法等の詳細につきましては、別途当社ホームページにてご案内させていただきます。

5. 業績への影響について

業績につきましては、業績予想を現在見直し策定中であり、確定次第速やかに公表する予定であります。

<お客様からのお問い合わせ先>

株式会社幸楽苑ホールディングス 顧客満足推進室

TEL：(フリーダイヤル) 0120-194-413

以 上