

TOKYO DINER

FOOD SAFETY MANUAL

(和訳下にあります)

INDEX

- 1. Introduction**
- 2. Purchasing/Receiving Goods**
- 3. Hazard Analysis**
- 4. Temperature Control**
- 5. Cleaning**
- 6. Pest Control**
- 7. Maintenance Procedures**
- 8. Inspection Routines**
- 9. Food Handling**
- 10. Preventions of Contaminations**
 - 10.1 Bacterial**
 - 10.2 Chemical**
 - 10.3 Foreign Body**
 - 10.4 Allergens**
- 11. Training**
- 12. Action in Event of Allegation of Food Poisoning**
- 13. Graze Food Safety Consultant**

June 2016

1. INTRODUCTION

- 1.1 The following manual sets out to identify the main components of a Food Safety System and then specify the standards, which will be maintained in the kitchens and Restaurant of the Tokyo Diner.
- 1.2 This approach may be summarised as an assured safe catering approach and as such is intended to demonstrate compliance with the Food Safety Act 1990.
- 1.3 This documentation will be updated as necessary, and all appropriate records will be maintained in the Kitchen Office. These may be inspected at any time.
- 1.4 The Tokyo Diner, through its management team, has a firm commitment to the highest standards of Food Safety and these can be demonstrated by the systems detailed. It is recognised that this can only be achieved by a team effort and all staff will be given adequate training and supervision to ensure that this is accomplished.

2. PURCHASING/RECEIVING GOODS

- 2.1 An authorised list of food suppliers shall be held, and foodstuffs may only be purchased from suppliers on that list.
- 2.2 To become listed, a supplier must be able to satisfy the Tokyo Diner organisation of their quality controls via: reference to other major clients, or by a direct inspection.
- 2.3 The Head Chef shall ensure that all incoming stocks are inspected. Also, he shall ensure that on a daily basis food temperatures are established by probing and records maintained. At least one item shall be recorded daily.
- 2.4 The following minimum standards should be noted:-
 - i All food should be wholesome and of good quality.
 - ii Food requiring chilled storage should be below 8°C. Anything over 10°C will be rejected.
 - iii Frozen food should be below -18°C. Anything above -12°C will be rejected.
 - iv Vacuum packed items and other vulnerable goods must display a manufacturers "used by" date. This should give a minimum of 5 days shelf life.
 - v Canned goods must be sound and undented.
- 2.5 Where goods are rejected, a record should be kept. Where high risk goods are rejected or unfit (as with out of date code food) the supplier will be contacted and an explanation will be required.

3. HAZARD ANALYSIS

- 3.1 The following analysis will be made:
- i Menus for each section are studied.
 - ii Generic steps and controls are considered, based upon style of production and service.
 - iii Individual dishes will be assessed and where necessary, control points specific to a dish will be incorporated..
- 3.2 Other controls will be common throughout the food operation and these are detailed in this document.
- 3.3 The range of menus and the constantly changing content preclude an exhaustive HACCP, specific to each dish. The following should be noted:
- i The existing Food Safety Manual should be considered a working document and should be included in training routines.
 - ii When menus are changed or developed, the Head Chef/Sous Chef shall identify any critical control points and add these to the existing documentation.
 - iii. The style of food at The Tokyo Diner is based upon food prepared and cooked a la minute. This minimises risk to food and assists a generic approach to food controls.

4. TEMPERATURE CONTROL

- 4.1 Each piece of refrigerated equipment is numbered.
- 4.2 On a twice daily basis, a check should be made of all refrigerators using an electronic digital thermometer. This is best done either first thing in the morning or at the end of the afternoon, when the temperature should be a true reflection.
- 4.3 The temperature achieved should be recorded on standard forms provided.
- 4.4 Where a refrigerator is more than 2°C over the limit, the Head Chef shall be notified and appropriate action shall be taken, and this will be recorded.
- 4.5 The temperatures of bain maries and other holding equipment should also be taken.

RECOMMENDED TEMPERATURES

Deep Freeze	-18°C
Meat/Fish Refrigerator	0/1°C
General Refrigerators	3/5°C
Bain Marie	above 80°C (food above 63°C)
Hot holding plate	above 63°C

- 4.6 Cooking temperatures should also be periodically checked to ensure that a temperature of at least 70°C is achieved in vulnerable commodities. Chicken is particularly vulnerable, although fish, which is used extensively, can be safely cooked to 65C.
- 4.7 Once cooked, food not intended for immediate consumption must be swiftly chilled to refrigerator temperature. This should be achieved within one and a half hours.

5. CLEANING

- 5.1 Cleaning schedules have been drafted and agreed with the Head Chef. These state:
 - i. Task involved.
 - ii. Frequency of task.
 - iii. Method.
 - iv. Responsibility
 - v. By whom it has been checked.
- 5.2 All chemicals used in the cleaning operation shall be food grade, and must be used as per specifications.
- 5.3 Responsibility of the overall monitoring and supervision of the cleaning operation shall be specifically assigned, to cover all areas.
- 5.4 Grease extract systems should be cleaned at least every six months, and this will be organised by the General Manager It should be noted that unless regularly cleaned, extract systems can become a major hazard.
- 5.5 The cleaning records are kept in the Operations file, and are in Japanese.

6. PEST CONTROL

- 6.1 Pest control should be seen as a main line function controlled in house. The pest control contractor is not the main agent of control, prevention must be the key.
- 6.2 A pest control contract is held with a BPCA registered pest control contractor. The form of contract is held by the General Manager. This details responsibilities, etc. and the frequency of inspections.
- 6.3 A pest control logbook is maintained on site by the contractor. This is held in the office.
- 6.4 Where recommendations are made by the contractor, these will be actioned as appropriate.
- 6.5 All staff must ensure that pest sightings are reported immediately to the General Manager and the Pest Control contractors will be immediately notified.

7. MAINTENANCE PROCEDURES

- 7.1 All food areas, including stores etc. must be maintained to a standard that is compatible with the needs of the food industry. Thus structure and surfaces must be sound and readily cleansable, and deny pests the opportunity for harbourage.
- 7.2 Day in day out details of minor maintenance should be reported to the Head Chef or Operations Director, and they will arrange for necessary work to be carried out by the Maintenance contractors.
- 7.3 When work is undertaken in any food room, it must be carried out in such a way that there is no risk of contamination of food. Holes etc. around pipe runs must be properly sealed.
- 7.4 Where a maintenance item has a serious health and safety implication, (for example, a leak in a kitchen which makes the floor slippery), attention should be forthcoming within a maximum of twenty four hours.

8. INSPECTION ROUTINES

- 8.1 On a weekly basis, all food areas are regularly inspected to maintain standards of cleanliness and hygiene. Such inspections should be recorded on forms provided .
- 8.2 Where defects are noted, action should be taken as appropriate.
- 8.3 The Food Safety Consultant retained by Tokyo Diner will inspect all food areas on a three monthly basis and a full written report will be submitted.
- 8.4 In the event of an inspection by an Environmental Health Officer (usually followed by a schedule of work) immediate action should be taken to rectify reported conditions and when the works have been completed this should be confirmed with the local authority in writing.

A copy of the inspection report will be maintained with the Food Safety documentation.

9. FOOD HANDLING

- 9.1 All personnel working in connection with food shall be in good personal health and should follow basic personal hygiene rules. In particular, correct, clean over clothing shall be worn at all times.
- 9.2 Any food handler who is suffering from, or in contact with, any gastro-intestinal condition, must report this to his/her supervisor. Any food handler known to be suffering from food poisoning must only return to work following three negative samples, or as directed by the Local Authority.
- 9.3 During food preparation, food shall be handled as little as possible.
- 9.4 The logistics of the production process should be studied to ensure that food is at ambient temperature for the shortest time possible.
- 9.5 Food held in the bain marie during service will be protected from risk of contamination.
- 9.6 Food held for service will be kept for as short a time as possible and following service any food left in the bain marie will be disposed of.
- 9.7 All food produced on site for subsequent usage must be date coded with the production date. These will then have a further 3 day shelf life

Food removed from the freezer must be labelled with the date of thawing and should be used within 3 days.

10 . PREVENTION OF CONTAMINATION

10.1 BACTERIAL

- i Raw shell eggs only be used where a product is to be thoroughly cooked
- ii At all times food must be stored so as to minimise the risk of contamination. Raw meat, raw vegetables etc. shall at all times be stored separately from cooked produce.
- iii Food contact surfaces and utensils must be properly sanitised after preparing raw foods.

10.2 CHEMICAL

- i Only food grade cleaning chemicals from the nominated supplier shall be used in the kitchen.
- ii Under no circumstances are black fluid disinfectants, (including pine disinfectants), to be used.
- iii Food containers must not be used for chemicals or vice versa.
- iv Any maintenance chemicals to be used in the kitchen must be used with great care to minimise the possibility of food taint.
- v A separate store shall be maintained for chemicals.

10.3 FOREIGN BODY CONTROL

- i Care must be taken to remove extraneous matter from the kitchen and engineers should not leave debris behind.
- ii All personnel should wear food grade overalls, without pockets/buttons.
- iii Fluorescent tubes must be covered with diffusers.
- iv Glass utensils should be excluded as far as is possible. Glass storage racks etc. should be away from any food preparation surfaces.
- v In the event of a glass breaking, an immediate check should be made to see if any open food could have been contaminated. If open food is present in the area, it must be discarded if a glass has shattered.

- vi At all stages of food preparation, Chefs should be aware of the possibility of foreign body contamination and any suspected food should be rigorously excluded.
- vii Only blue eyetec plasters shall be used in food preparation areas.

10.4 ALLERGENS

- i Many people suffer allergic reaction to various types of foodstuffs. Whilst these are normally mild, in some cases they can be severe, and in extreme instances, cause death by anaphylactic shock.
- ii Foods commonly implicated include nuts (particularly peanuts), seeds including sesame seeds, and shellfish. Once someone is sensitised, it takes only the minutest trace to induce a reaction. For instance, someone with a nut allergy is likely to react to a nut based oil (walnut, ground nut etc.).
- iii Most people who suffer from these conditions are aware of the fact. The likelihood is therefore, that they will ask whether menu items contain the allergen.
- iv Under those circumstances, it is essential that a check is made with the kitchen; last minute alterations may have been made to a set menu. Any special request is highlighted in red on the order, but it is essential that a check is made with the chef, if a diner states that they have a severe allergy.
- v Problems can be caused by bought in items. Unless ingredients are exhaustively listed, it is not safe to assume that a particular substance is excluded.
- vi Chefs must seek to establish and list the contents of set menus, and all staff should be aware of the problems of any deviation.

Typical instances when problems occur:

- Use of nut oils in frying and dressings
 - Use of almond pastes or finely chopped nuts in pastry
 - Inclusion of lobster/crab etc in seafood cocktails
 - Use of toasted sesame seeds in salads etc.
- vii In the case of any doubt, the customer should be told that we cannot guarantee a specific dish.

11. TRAINING

- 11.1 All new starters who handle food will go through the Tokyo Diner Safety induction as part of their general induction procedures within 14 days of starting their employment.
- 11.2. All primary food handlers will achieve the Foundation Certificate in Food Hygiene within six months of starting work, unless they can demonstrate an equivalent standard during their skills training. This course will be in house, and an appropriate examination has been translated into Japanese to assist this process.
- 11.3. All such training will be recorded on personnel files.

12. ACTION IN THE EVENT OF ALLEGATION OF FOOD POISONING

- 12.1 From time to time all hotels are subject to clients who have been unwell, claiming this is inevitably the result of a meal eaten there. In some cases, they may inform the local Environmental Health Department. In genuine cases of sickness, a medical practitioner is under obligation to notify the Local Authority, and this will be followed up immediately. There is an increasing tendency for confirmed cases of food poisoning to form the basis of a prosecution.
- 12.2 A prompt and correct response in the first instance can often prevent the matter being taken further, and a summary of the correct information can often be instrumental in establishing the innocence of the restaurant. In a genuine case, such information is vital in preventing a recurrence or a continuation of an outbreak.
- 12.3 The following guidance notes give procedures to be followed by Management in the event of an allegation being made:
- i In the event of contact by a customer of the Tokyo Diner:
 - Be attentive and sympathetic to the complaint, but under no circumstances suggest that the cause may lie in food prepared at The Tokyo Diner..
 - Tactfully obtain as much information as possible.
 - Notify the General Manager immediately.
 - Check to see whether any food implicated still exists. If it does, take a small portion and place it in the deep freeze, clearly labelled.
 - If food implicated is to be further used, advise the Head Chef that this should be held pending investigation.
 - If the environmental Health Department have been notified, or if several people who ate the same meal are reported as unwell, contact Food Alert Ltd, Hygiene and Safety Consultants to the Restaurant.
 - As soon as practical, prepare a brief report of the incident.
 - ii In the event of contact directly by the Environmental Health Department
 - Offer every assistance, and ensure that the officer is accompanied at all times during the visit.
 - They may wish to take samples. If this is so, keep a set of check samples and place in the deep freeze appropriately labelled.
 - As soon as practicable, contact Food Alert.
 - Immediately after the visit, write up a full account.

ACTION IN THE EVENT OF ALLEGATION OF FOOD POISONING *continued ...*

- iii Information required (for each individual affected):-
 - Name, address, and telephone number
 - Time and date of meal
 - Complete list of food and drink consumed
 - Time and date of onset of symptoms
 - Number in party
 - Severity of attack (e.g. medical attention sought, hospitalisation)

- 12.4 The timing of the meal and the onset of symptoms is important in establishing the type of infection. This can often establish the “innocence” of the restaurant..

- 12.5 A sufferer will often ascribe a condition to an obvious foodstuff consumed (e.g. “the fish”). This may prove to be erroneous, thus a full list of food and drink is required.

13. TOKYO DINER FOOD SAFETY CONSULTANT

- 13.1 The Tokyo Diner retains the services of the following organisation:-

Food Alert Limited
247-249 Cromwell Road
London SW5 9GA
+44 (0) 20 7244 1900
+44 (0) 7866 471119
www.foodalert.com

- 13.2 They will conduct onsite inspections on a 3 monthly basis and submit a full written report. This is coordinated by the Operations Director. Such audits will be unannounced as far as the kitchen is concerned.

- 13.3 They are available at all times for advice and will notify the Tokyo Diner in the event of holiday, absence etc.

東京ダイナー 食品安全マニュアル

目次

初めに
食材の購入および受け取り
ハザード・アナリシス
温度管理
清掃
害虫駆除
メンテナンス手順
査察手順
食品の取り扱い
汚染・異物混入の防止
細菌について
科学薬品について
異物混入の防止
アレルギーについて
研修
食中毒の申し立てのあった場合の対応
東京ダイナー食品安全コンサルタント

June 2016

1. 初めに

このマニュアルでは食品の安全のための手順について、その主な構成および東京ダイナーのキッチンとフロアで守られる基準が具体的に説明されています。

このマニュアルの内容を簡単にいうならば、安心できる料理・サービスを提供するための取り組み、ということができるでしょう。またこれは東京ダイナーが Food Safety Act 1990（食品の安全に関する条例）を遵守していることをよく示すものでもあります。

このマニュアルの内容は必要に応じて更新され、適切であると思われる記録はすべて、キッチンのオフィスに保管されます。なおこのマニュアルはいつでも閲覧することができます。

東京ダイナーは、そのマネージメント・チームを通じ、最高水準の食品安全管理に真摯な態度で取り組むものであり、このマニュアルに詳しく述べられた手順によってもそれはよく表されています。これはスタッフ全員の協力によってのみ得られるものであり、確実に成し遂げるためにもスタッフは全員、十分なトレーニングと適切な指導を受けるようお願いします。

2. 食材の購入および受け取り

食材は取引を認可された食品卸業者のリストがあるので、すべてそのリストにある業者から購入してください。

新たに卸業者が認可されリストに掲載されるには、他の大手取引先からの推薦もしくは直接の調査により、東京ダイナーの品質管理担当者の要求する基準を満たすことが必要です。

PICは必ず納入される食材がすべてチェックされているようにしてください。またこのとき食品の温度を実際に計測・記録して、それが適正であることも確認してください。少なくとも一日一品目は記録すること。

チェックの際、以下の最低基準に留意してください。

- i 食品はすべて、健康によい高品質のものであること。
- ii 冷蔵する食品は8℃以下であること。10℃以上である場合、返品してください。

iii 冷凍食品は-18℃以下であること。-12℃以上である場合、返品してください。

iv 真空パックのものやその他の日持ちのしないもの、痛みやすいものは製造者による「賞味」期限が明示されていること。またこの表示で、最低でも5日以上賞味・保存期間があること。

v 缶詰は完全な状態でへこんだりしていないこと。

返品する場合は必ず記録を残してください。返品したもの、(賞味期限切れなど)東京ダイナーの基準に合わないものが、納入業者側に損失の大きいものである場合、納入先から連絡があり説明を求められる場合があります。

3. ハザード・アナリシス (潜在的な危険・事故防止のための考察)

次のような点について考察・検討を各担当ポジションに応じてスタッフ間でも行ってください。

i メニューの各セクションごとの検討

ii 調理方法や給仕方法に基づいた、手順・取り扱い全般の考察

iii 各品目ごとの判断・評価、また必要に応じて、その品目に特有な取り扱い注意点の具体化

その他の点については食品の取り扱い全般を通じて共通であり、このマニュアル内の別のセクションに詳述されています。

メニューの品目の多さや内容の変更によって、各品目ごとの厳格な食品安全基準を維持することが難しくなりがちです。次のようなことに留意してください。

i この食品安全マニュアルは完成された文書ではなく作成中であるとともに、トレーニングの際このマニュアルをその一環に取り入れること。

ii メニューに変更や追加のあった場合、PICが重要であると思われる点を特定し、すでにある内容に追加すること。

東京ダイナーでお客さまに提供している料理は、前もって加工したものを短時間で調理したものです。これは食品の安全性確保、および総括的な食品管理に非常に有効な方法です。

4. 温度管理

冷蔵庫・冷凍庫はすべて、それぞれ番号がついています。

一日3回、すべての冷蔵庫・冷凍庫の温度をチェックします。チェックする時間帯には実際の温度を正確に反映するために最適な朝一番と夕方が含まれています。

チェックした温度は所定の用紙に記録してください。

冷蔵庫の温度が上限を2度以上、上回る場合、PICに報告し適切な処置をとるようにしてください。またこの処置についても記録を残してください。

湯せんについても同様に対処してください。

推奨温度

冷凍庫 -18°C

肉・魚用冷蔵庫 $0\sim 1^{\circ}\text{C}$

一般用冷蔵庫 $3\sim 5^{\circ}\text{C}$

湯せん 80°C 以上（中の食品が 63°C 以上）

調理温度についても、痛みやすい食材が最低でも 70°C まで加熱されているよう定期的にチェックしてください。頻繁に使われる魚肉は 65°C で火が通りますが、鶏肉は特に痛みやすいので 70°C まで加熱されているよう注意してください。

調理後そのまま直ちに食さないものは速やかに冷蔵温度まで下げてください。このとき一時間半以内に冷蔵温度に達するようにしてください。

5. 清掃

清掃のスケジュールはPICによって指示されます。スケジュールには次の内容が含まれます。

作業内容

作業の頻度

方法

担当者の指名

作業後のチェック担当者

清掃作業に使用する化学薬品はすべて、食用表記のあるもの（口に入ると害のないもの）をそれぞれの使用方法に従って使うようにしてください。

すべての範囲を見落とすことなくカバーするため、清掃作業全体を監督する役割も別に責任者が指名されます。

油脂の付着する換気扇・排気ダクトはマネージャーの指示により、最低でも6ヶ月に一回は清掃されるものとします。定期的に清掃されていない換気扇・排気ダクトがいかにか危険であるか知っておいてください。

なお清掃の記録は日本語で記入され、作業ファイルに残されます。

6. 害虫駆除

害虫やネズミの駆除の主要部分は社員・スタッフ内で行われるもので、業者による駆除が主要部分ではありません。害虫・ネズミの発生を未然に防ぐことが重要です。

害虫駆除の契約はBPCAに登録された業者と結ばれ、契約書はマネージャーが保管しています。この契約書には責務の詳細などや検査の頻度も記されています。

害虫駆除の業務記録は請負い業者によって現場に保管されますが、東京ダイナーではオフィスに保管されています。

業者から駆除を勧められた場合にも適切な処置がとられます。

スタッフ全員、害虫・ネズミを目撃した際は必ず直ちにマネージャーに報告し、害虫駆除業者に直ちに連絡をとるようにしてください。

7. メンテナンス手順

食品の関わるエリアはすべて、食品業界と同等の基準を常に満たさなくてはなりません。そのため設備やその表面は欠陥のない完全な状態で、常にきれいにできるようにし、病原菌などの繁殖する余地がないようにしなければなりません。

日々、軽度のメンテナンス事項（補修の必要な箇所など）はPICに報告するよう

にし、PICは必要な作業をメンテナンス業者に行ってもらおうよう手配してください。

食品を取り扱う場所で作業が行われるときは、絶対に食品に異物が混入することの無いようにしてください。配管にともなって出来た隙間なども完全に塞がれているようにしてください。

メンテナンス・補修の必要な箇所が健康や安全に深刻な影響のある場合（例えばキッチンで水漏れがあった場合床が滑りやすくなるなど）、24時間以内に注意・報告が行われるようにしてください。

8. 査察手順

週に一度、食品に関わる範囲すべてにわたって、清潔で衛生的であるかチェックを行います。チェックした内容は所定の用紙に記録してください。

もし問題のあった場合には適切な対処をしてください。

また3ヶ月ごとに東京ダイナーにより委託された食品安全コンサルタントが食品に関わる範囲すべてを査察し、文書による詳細なレポートが提出されます。

衛生局の職員による査察があった場合（通常予定にしたがって行われます）、問題を指摘された箇所は直ちに修正し、修正作業完了の後、地方自治体に書面による確認をとってもらいます。

これらチェック・査察に関するレポートも、他の食品安全に関する文書とともに保管されます。

9. 食品の取り扱い

食品・料理に関わるスタッフは全員、健康に留意し清潔であることをこころがけてください。特に、規定された服装を清潔な状態で常に着用してください。

食品を取り扱うスタッフは全員、胃腸に異常や疾患のある場合、またそのような人と接触のあった場合にも必ずPICに報告してください。また食中毒にかかった場合には、陰性サンプルが3つあった後か、もしくは地方自治体の指示にしたがって仕事に復帰してください。

仕込みの際など出来るだけ食材にさわらないようにしてください。

食品が室温にさらされる時間を最小に押さえるため、調理過程における移動手順や配置など注意するよう心掛けてください。

調理後、お客さまに料理をお出しするまでの時間を出来る限り短くするようにし、また湯せんの中身を入れ換える際、前の残りは処分するようにしてください。

東京ダイナー内で調理・加工され、後で使用するものは必ずその日付を明記し、3日以内に使用してください。

冷凍庫から出した食材は解凍した日付を必ず明記し、3日以内に使用してください。

10 . 汚染・異物混入の防止

細菌について

- i 玉子は必ず完全に火を通してください。
- ii 食材は常に細菌繁殖・感染の危険が最小限になるように保管してください。生肉や生野菜などの食材は、常に調理されたものとは別に保管してください。
- iii 生の食材を取り扱った後、食材の触れた表面や使用した器具は十分に殺菌してください。

化学薬品について

- i キッチンでは、清掃用の化学薬品は出入りの業者から納入された食用表記のあるもの（口に入っても害のないもの）のみを使用してください。
- ii いかなる場合であっても黒色の液体消毒薬（パイン消毒薬など）は絶対に使用しないでください。
- iii 食品・食材用の容器は化学薬品用（漂泊用など）のものと混ぜて使用しないでください。

iv キッチンでメンテナンス用に使う化学薬品は、食品への混入・汚染のないよう、特に注意して使用してください。

v 化学薬品は他のものとは分けて保管してください。

異物混入の防止

i キッチンに関係のないものは置かないよう注意し、またメンテナンス作業などの後の破片や残骸も残らないようにしてください。

ii スタッフ全員制服を着用し、それ以外に着用するものもなるべくポケット・ボタンのないものにしてください。

iii 蛍光灯はかならずカバーをつけてください。

iv ガラス製器具は出来る限り使用しないようにしてください。仕込み・調理はグラスなどの食器棚付近で行わないようにしてください。

v ガラスが割れたときなどガラス製のものが破損した場合は、直ぐに食品に破片が混入した可能性がないかチェックしてください。ガラスが散らばった場合、周囲にある食品はすべて密閉されていない限り破棄してください。

vi キッチンスタッフは仕込み・調理のどの段階においても異物混入の可能性に留意し、僅かな疑いのある場合にも厳格に対処してください。

vii 絆創膏はキッチンオフィスにある青いものだけを使用してください。

アレルギーについて

i 多くの人が様々な種類の食べ物によりアレルギー症状を起こします。比較的軽い症状である場合が多いのですが、まれに重篤なアレルギー反応を起こしたり、極端な場合、アナフィラキシーショックにより死に至ることもあります。

ii 一般に症状を引き起こす食べ物には、ナッツ類（特にピーナッツ）、たね類（ゴマを含む）、貝やエビ・カニなどの甲殻類が含まれていることが多く、一度感応すると非常に微少な量でも反応を起こすようになります。例えば、ナッツアレルギーの人はおそらくナッツ系のオイル（クルミ油や落花生油など）に反応を起こすことが考えられます。

iii アレルギーを持っている人のほとんどが、自分がアレルギーを持っていることを知っています。そのためお客さまがアレルギーを持っている場合、おそらくメニューの品目についてアレルゲン（アレルギーを引き起こす抗原）が含まれているかどうか質問されると思われます。

iv このようなときには必ずキッチンに確認し、またセットメニューの内容変更なども可能であれば行ってください。特殊なオーダーについては常にキッチンに連絡をとっていると思いますが、お客さまが重度のアレルギーを持っていると言われた場合など、キッチンの方でも伝票にマークするなどしてください。

v 店で購入し、お客さまにお出ししているものに問題のある可能性もあります。原材料が詳細に渡って完全に把握されていないかぎり、アレルギーを引き起こす物質が含まれていないと決めつけるのは危険です。

vi キッチンスタッフはセットメニューの内容を確定し、またその内容をリストアップするように努め、他のスタッフも含め全員、内容に相違のある場合問題があることに留意してください。

問題のある場合の典型的な例：

ナッツを原材料とした油を調理やドレッシングに使用している、
サラダにかかっているゴマ、など

vii 少しでも疑いのある場合は、お客さまにその料理についてこちらからは保証しかねる旨、伝えてください。

11. 研修

食品を取り扱うポジションの新入スタッフは全員、就労開始から14日間以内に、東京ダイナーの安全に関するインダクションを他の一般的なインダクションとともに受けてください。

食品を取り扱うスタッフは全員、業務研修中に同等の水準を示すことのないかぎり、就業開始から6ヶ月以内に食品衛生におけるファウンデーション（基礎）資格を修得してもらいます。このための研修コースは東京ダイナー内で行われ、この課程には日本語訳されたテストが含まれます。

これらの研修については、すべて従業員ごとのファイルに記録されます。

12. 食中毒の申し立てのあった場合の対応

ときおりどのレストランでも顧客が体調の不良を訴え、そこで食べたものが原因であるとの苦情を受けることがあります。場合によっては、そういった顧客が環境衛生局に通報することもあります。疾患が本当である場合、地方自治体への通報の義務があるのは開業医で、実際そのような場合直ちに通報します。食中毒が確認され検挙に至るケースが増加する傾向にあります。

多くの場合、何よりもまず素早く、正しい対応をすることが事態がさらに悪い方へ進展することを防ぐこととなります。また正確な情報をまとめることもレストラン側に非のないことを証明する上で有効です。本当に疾患のあった場合、このような情報が事態の再発や苦情の殺到を防ぐ上できわめて重要です。

申し立てのあった場合、マネージメントチームによって執られる手順：

i 東京ダイナーの顧客から苦情のあった場合：

苦情の申し立てについて、丁重で思いやりのある対応をすること。しかしどのような場合においても、東京ダイナーで提供した食品に原因があるところからは絶対に言及しない。

機転を利かせつつ、出来る限り詳細な情報を聞き出すこと。

直ちにマネージャーに知らせること。

関与した食品がまだ残っているか確認すること。まだあれば少量を取り、明記されたラベルとともに冷凍すること。

関与した食品がその後も使用される場合、調査している間は使用を見合わせるようにPICに助言すること。

環境衛生局の方へ連絡が行った場合や、同じ食事をとった人が何人も体調の不良を訴えた場合は、東京ダイナーの衛生および安全コンサルタントの Food Alert に連絡をとること。

なるべく早急にその件について簡潔な報告書を準備すること。

ii 環境衛生局の方から直接コンタクトのあった場合：

出来る限りの援助を申し出、視察の際は必ずその間常に局員に同行すること。

衛生局がサンプルの採取を希望するかもしれません。この場合、一連のチェックサンプルをとって、適切なラベルとともに冷凍すること。

できるだけはやく Food Alert（衛生・安全コンサルタント）に連絡をとること。

視察後すぐに完全な報告書を作成すること。

iii 必要な情報（症状のあった個人ごとに）：

名前および住所、電話番号

食事の日時

その時口にした食べ物・飲み物をもれなく

症状の表れた日時

何人連れだったのか

症状の酷さ（医療機関による治療を要した、入院したなど）

その食事の時間と症状の表れた時間とのタイミングは感染の種類を特定するため重要です。多くの場合これによってレストラン側に非のないことを証明できます。

食中毒にかかった人の多くが、食べたものの中でも原因の明白なもの（魚など）のせいにしますが、これは正確ではありません。その時食べたもの、飲んだものすべてをリストアップする必要があります。

13. 東京ダイナー食品安全コンサルタント

東京ダイナーは以下の機構によるコンサルタント・サービスの提供を受けています。：

Food Alert Limited
247-249 Cromwell Road
London SW5 9GA
+44 (0) 20 7244 1900
+44 (0) 7866 471119
www.foodalert.com

このコンサルタントは3ヶ月に一度東京ダイナーに赴き査察を行います。この査察はオペレーション・ダイレクターにより企画・調整されるものとします。結果レポートはキッチンに関する場合に限り、公表はされません。

このコンサルタントは求められた場合いつでもアドバイスを提供し、また休業や閉業などの際には東京ダイナーにその旨を通知するものとします。