

60 エスニック料理店のテーブルクロスが不衛生だ

友人とアジア料理店に行きました。室内は薄暗く、よく見えないので花柄のテーブルクロスと見ていたら汚れて花柄のように見えました。また料理のカスがこびりついていました。テーブルクロスはテーブルの裏側にビヨウで止めつけてあるので何日も替えないのではないのでしょうか。レストランなのに不衛生です。

苦情への対応

エスニック料理店ということで店内は多少薄暗くしておりました。

当店では若い人や料理も大皿が多いので、テーブルには布地にナイロンコーティングしたテーブルクロスを使用しています。

汚れた場合、いつでも布巾で拭るように従業員には新しい布巾を持たせています。

ご指摘のありましたテーブルを調べましたところ、たしかに店内の隅のテーブルクロスには固くカスがこびりついてうす汚れていました。

当店では、店内の清掃と、点検は終業時と翌日の開店時にしています。

テーブルクロスは毎日終業時に点検をし汚れたり破れたりしていたら新しいものと取り替えております。また裏側に止めてあるのは、室内が狭い上に多人数での来店客が多いので、お客さまにご不快をかけないようにビヨウで止めております。

早速従業員に前日の終業時と、当日の開店時についての点検がどのようになっているのか聞きましたところ、この日は終業がいつもより遅くなり、テーブルクロスの点検がおろそかになっていたということが分かりました。また、朝の点検ではいつもどおり大丈夫と思いそのままにしたということでした。

点検については1つ1つ丁寧にしよう点検システムを作り確認しました。

当店では、衛生には念を入れ教育していますが、今後も衛生管理には気を付けていきます。また、レジの横にはお客さまの声を聞くためにアンケートボックスを設置しました。

原因・問題点

毎日のテーブルの点検がおそまつ。

61 旅館で寝具が不衛生だった

料理が自慢の旅館で、敷布団はジメッとしており掛け布団は既にカバーがかけられて使用されたものでした。苦情を言ったのですが替えてくれませんでした。気持ちの悪い思いをしまったので宿泊料は支払いたくありません。

苦情への対応

お客さまが帳場へ苦情を申出られましたとき、「シーツは毎日換えますが、カバーは3日間取り替えません。お取り替え希望の場合は別料金をいただきます」と答えました。

当旅館は、「旅館業における衛生等管理要領」を順守して営業しており、掛け布団カバー以外は、連泊でも毎日取り替えています。

しかしよく調べてみましたところ、隣室の連泊のお客さまと勘違いしていたことに気がきました。名前を確認すれば連泊のお客さまでないことがすぐわかったはずでした。

またシーズン中でお客さまが多く、しばらく使用していなかった敷布団をそのまま提供してしまい、湿っぽく感じられたのだと思います。

当旅館は家族だけで営業しており、あまりの忙しさに寝具の管理衛生に手が回らず、苦情に対する対応もおろそかになってしまいましたことを深く反省しています。

いくら料理自慢の旅館とはいえ、寝具管理の不備や接客対応の悪さのために、快適に休んでいただけなかったことをお詫びして、夕食費用だけをいただいて了承してもらいました。

今後はシーズン中はアルバイトを雇うことにいたしました。布団、毛布、枕などをこまめに日光消毒し、よくはたいて快適な寝具を提供するよう努力したいと思います。

原因・問題点

連泊客と間違えた。

寝具衛生管理の不備。

ワンポイント・アドバイス

「旅館業における衛生等管理要領」では寝具の管理要領が決められています。

62 1000円カット理容店の衛生管理が悪い

1000円カット理髪店で、洗髪もひげ剃りもせず15分くらいで終わりました。

早いのはいいですが洗髪しないのは不衛生です。切った後の髪の毛が首筋や顔に残りチクチクします。

苦情への対応

当店はカットだけを希望されるお客さま、時間がなくてお急ぎのお客さま、洗髪は家で済ませてその分安くしてほしいお客さまの要望に応えるために、洗髪や顔剃りをしないでカットだけをする新しい営業形態の理髪店です。

お客さまに対する安全・衛生面には特に注意を払っています。

直接肌に触れるものは、使い捨てすることを厳守しています。

また切った後の毛が顔や首筋に残らないように、専用の吸引機で丁寧に吸い取ることを行っています。

カット以外の手間を省き、低料金でサービスの提供をしていますが、保健所の衛生指導は徹底して守っております。

今後は店頭で、「洗髪なしでも安心して利用できる」などサービス内容をより分かりやすく表示して、さらに衛生管理を徹底いたします。

不審な点、質問、要望などお寄せくださいましたらできる限りお客さまに満足いただけるように改善したいと思います。

原因・問題点

新しい営業形態のPR不足。

ワンポイント・アドバイス

営業形態が新しくすれば新しいほどPRが必要です。

63 ハンバーグの味が変わるが挽肉のせいかな

弁当用に昨日ハンバーグを作りましたが、今朝食べたら味が変わります。お肉屋さんによっては前日の残った肉を挽肉にするとか聞きました。大丈夫でしょうか。

苦情への対応

当店では新鮮な肉を業務用大型冷蔵庫で保管し、お客さまに安心して良質の肉を召し上がっていただくことを目標にしております。

挽肉は毎日新鮮な肉を、清潔な機械で挽いて、その日のうちに売っています。前日の肉を使うなどと言うことは、開店以来したことがありません。ただし挽肉そのものが、薄切り肉やブロック肉に比べて早く傷むということはあります。

そのためご家庭では、

- ①なるべく早く使うこと
- ②できるだけ冷凍保存をしないこと
- ③ハンバーグは中心までよく火を通し、前夜に調理したものは必ず冷蔵庫で保管して翌朝充分に加熱すること

をお願いしたいと思います。

お客さまには以上のことを説明しましたところ、お客さまからは「前の晩にハンバーグの形を作って台所にしばらく放置し、翌朝焼いたので、当店の説明で納得した」とお返事がありました。

当店としましてもこれを機会に、「お肉に関するご質問」に積極的にお答えをしていきたいと考えました。そのために質問には店頭でもお答えしますし、さらに手作りの小冊子を作り、お客さまにお渡しすることにいたしました。

原因・問題点

お客さまが挽肉について知識不足。

ワンポイント・アドバイス

お客さまの質問には、的確な分かりやすい情報を提供することが、信頼獲得につながります。

64 パック詰め牛肉にハエが入っていた

パック詰め薄切り肉を、そのまま取り出して切ったら、重なった間にハエが入っていました。お店の衛生管理に問題があるのではないのでしょうか。

苦情への対応

当店では、日頃従業員には衛生面では厳しく教育をしています。

お客様の申出には驚きました。

早速同様な申出がないかと調べましたが、申出がないことが分かりました。またお客様の申出は翌日のことでしたが、すぐ店内のパック詰め商品を再検査しました。しかし異常は見つかりませんでした。

お客様は、日頃ご利用いただいている方で、当店の牛肉をおいしくいただいているので、ハエの入っていた部分を少し大きく切りとり、料理をしたということでした。

既に現物がありませんので確認はできませんが、申出を厳粛に受け止めました。

今後は販売コーナーと調理室の出入り口は開放型でしたが、扉をつけることにしました。

また、調理室では牛肉を切った後やパック詰めの際には衛生面を充分確認するようにしました。

お客様には、調べました結果と今後の当店の衛生管理についての対応を説明し、了解いただきました。

なお、お詫びとして代金の返金等を申出しましたが今後気を付けてくれればよいからとお受け取りになりませんでした。

原因・問題点

調理場の衛生管理が不十分。

ワンポイント・アドバイス

不潔、異物の混入または添加物その他の事由により、人の健康を損なうおそれのあるものを販売してはならない。(食品衛生法第4項)

65 おしぼりでテーブルを拭く喫茶店

喫茶店でウェイトレスが、片づけのとき、前の客のおしぼりでテーブルを拭きました。私には新しいおしぼりを出してくれましたが、衛生面が心配で使えませんでした。

苦情への対応

当店は開業以来、自前のおしぼりを使用しています。おしぼりは毎日洗濯し、週に1度は塩素系漂白剤で消毒するなど、衛生確保には万全の体制をとっております。

もともと、おしぼりはお客さまに手指を拭いていただくもので、テーブル用布巾に代用してはいけないものです。従業員にもそのように教育しております。

ただ、ご指摘のように、お客さまが立て込んで忙しいときに、ついおしぼりでテーブルを拭くケースがありました。またお客さまの中には、おしぼりで他のものを拭く方もおられました。

今回ご指摘を受けて、紙製の使い捨ておしぼりに切り替えることも検討しました。しかし環境保護の見地からもゴミの増加は好ましくないと判断し、従来どおり、自前のおしぼりを使用することにしました。これからは、絶対に目的外には使用しないことと、今まで以上におしぼりの洗濯・消毒を励行する方針です。

お申出のお客さまには、以上のことをご説明しました。

原因・問題点

店がおしぼりを違う用途に使ったこと。

ワンポイント・アドバイス

おしぼりに関しては厚生省から「貸しおしぼりの衛生管理について」「おしぼりの衛生確保について」(昭和57年通達)が出ています。自家処理おしぼりについても、手指の洗浄以外の目的以外に使用させないとなっています。

66 銭湯で洗濯は不衛生

近所の銭湯へ一番風呂に行くといつも下着や靴下など小物を洗濯している人がいます。皆が利用する場所なのに不衛生で非常識ではないでしょうか。

苦情への対応

当銭湯では、下着以外のハンカチなど小物洗濯専用の洗面所は、以前より脱衣所の隅に設けておりますが、分かりにくかったものと思われます。

お客さまには浴室内でなく洗面所で洗濯できることと、洗濯物の種類について説明いたしましたところ、納得いただきました。

そこで、脱衣所及び浴室内に洗濯の注意書きを掲示し、お客さまに気持ちよくご利用いただけるようご案内をいたしました。

さらに、浴室内の清掃や水質、脱衣所の清掃、定期的な消毒など衛生面には特に厳しく管理していくことも重ねて説明しました。

原因・問題点

浴室内の管理、点検が不十分。

浴室内でのマナーへの呼びかけ。

衛生管理のチェック。

ワンポイントアドバイス

東京都では「公衆浴場の設置場所の配置及び衛生措置等の基準に関する条例」で浴場の施設及び設備は毎日1回以上掃除し、または洗浄すること、2脱衣室及び便所は毎日1回以上消毒することになっています。

67 トイレの臭いがひどい映画館

懐かしい映画を上映している映画館ですが、トイレが汚れていて臭います。場内も菓子袋や紙コップが散らばっているし、雰囲気も台無しです。料金が格安でもきれいにしてください。

苦情への対応

当館は衛生には充分配慮をつくり、保健所の定期検査も合格しております。また当館は皆さんにゆっくり楽しんでいただくため、入れ替え制をとっておりません。そのためトイレの清掃と館内清掃も、入場前と上映終了後の2回にしていました。

今回ご指摘を受けて、今後は清掃システムを改善いたしました。

トイレについては、上映中の時間でも1日3回、利用者の少ないときを見計らって清掃することにしました。また館内のゴミ箱を増やし、お客さまにも清掃にご協力をお願いする案内放送を流し、係員が上映の合間にゴミ袋を持って巡回することにいたしました。

原因・問題点

トイレ・場内の衛生管理の不備。

ワンポイント・アドバイス

映画館では場内やトイレの清掃、衛生管理はサービスの基本です。「きれいな映画館」と印象づけることが、お客さまの来館を促します。

68 自転車の荷台に氷を載せて配達するのは衛生的か

私が買う氷屋さんは、自転車の荷台に氷を載せゴムベルトで縛って配達にきてくれますが、衛生面で不安です。

苦情への対応

自転車の荷台に板を置き、その上に直接氷を載せて配達するのは昔からのやり方で、今までそれで事故が起きたことはありませんでした。ただしご指摘があったので、念のため保健所で検査をしました。

保健所に今までどおりの配達方法で氷を持ち込み、解氷して調べてもらいました。

その結果は大腸菌類等が検出されず、衛生上問題がないことが判明しました。お申出のお客さまには以上を説明し、安心していただきました。

ただしこれからは、今回と同じような誤解を招かないためにも、配達方法を改善することにしました。自転車の荷台にプラスチックボックスを取り付け、そのボックスの中にポリ袋でくるんだ氷を入れるようにしました。

原因・問題点

氷の配達時の無包装が衛生上の疑問を招いたもの。

ワンポイント・アドバイス

「昔ながらの方法だから安全」ではなく、保健所で検査し衛生上問題がないことを確認しておくことが大事です。