

平成23年度 フード・コミュニケーション・プロジェクト

「FCP普及・戦略研究会」概要

1. 研究の目的とテーマ	1
2. 研究活動の流れ	2
3. スケジュール	4
◆H22年度 参加企業／団体	5

平成23年5月11日

FCP普及・戦略研究会 幹事会

1. 研究の目的とテーマ

1) 研究会の目的等

本研究会においては、FCPの自立的展開を促すため、広義な意味も含めた「普及のあり方や普及方法」に関わる研究と実践的取り組みを行うことを基本的な目的とします。

また今年度は、東日本大震災とそれに伴う福島第一原子力発電所事故から、食品事業者のクライシス対応の実態と消費者の意識の変化等を調査し、関連する研究テーマの追加的ポイントとして検討します。

2) 研究テーマ

本研究会では、昨年度と同様に、以下の5つの研究テーマ(テーマ1~4は農林水産政策研究所の研究委託事業と連携)・活動を設定しています。

1. 食の信頼回復・向上のためのシステムの開発と評価

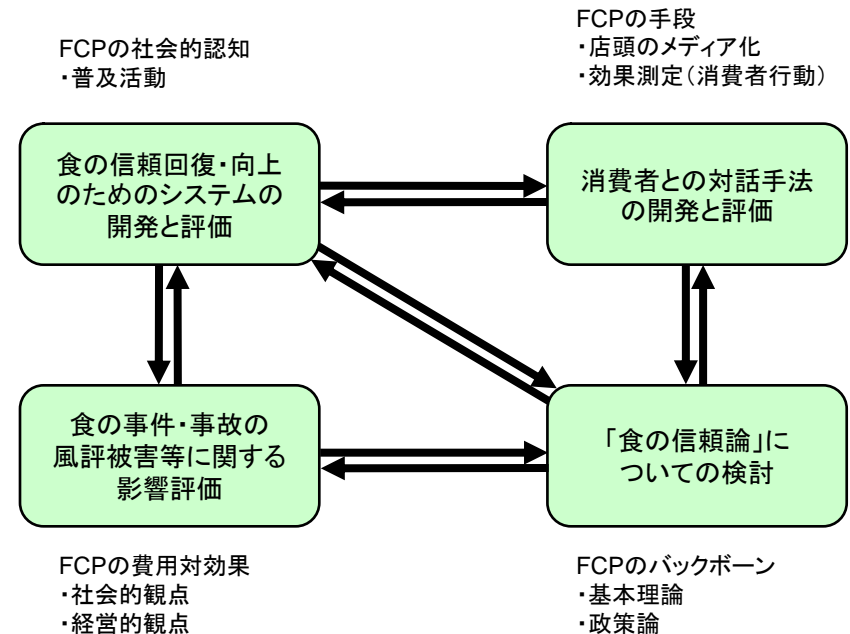
2. 消費者との対話手法の開発と評価

3. 食の事件・事故の風評被害等に関する影響評価

4. 「食の信頼論」についての検討

5. 出版活動等による普及啓発

【テーマ1~4の関係】



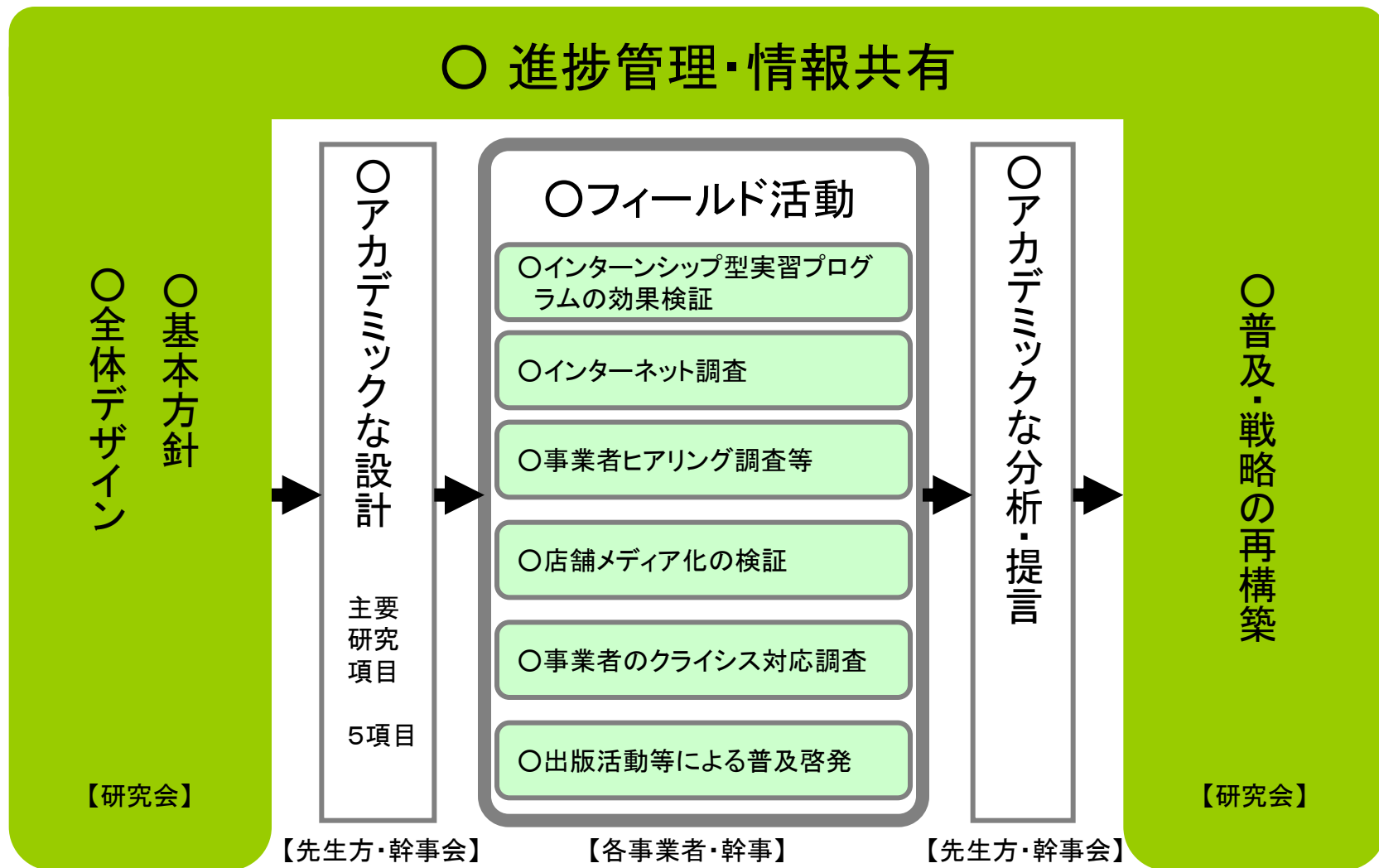
2. 研究活動の流れ

研究活動の流れと各主体の役割を以下のように想定します。

【FCP普及・戦略研究会】

時間軸 → ● ~H22 ● ~H23 ● ~H24

○ 進捗管理・情報共有



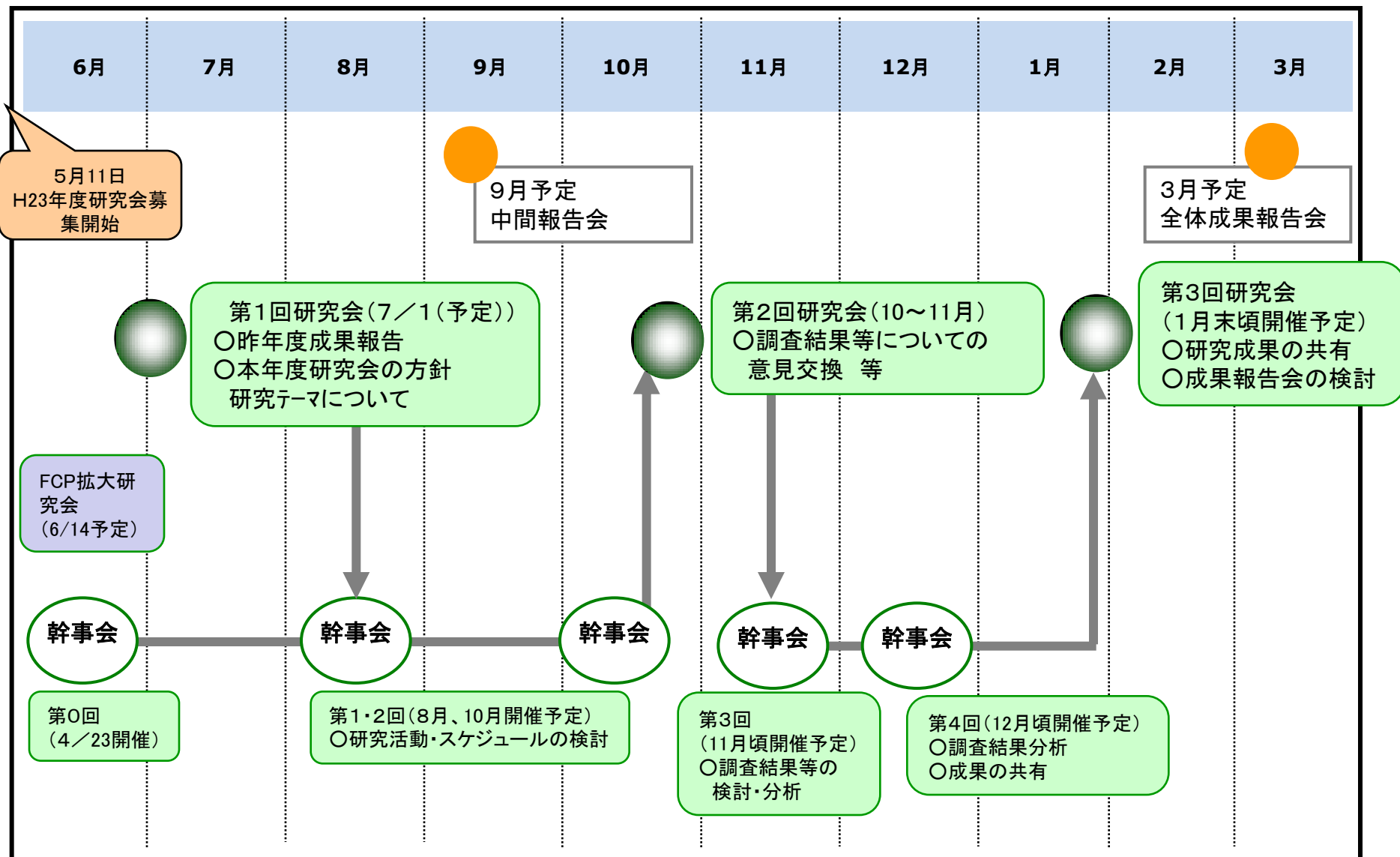
各研究テーマにおいて必要なフィールド活動・調査、及び、成果のイメージを以下のように想定します。(～H24年度)

フィールド活動・実施調査(予定)	成果・アウトプット
<p>1. 食の信頼回復・向上のためのシステムの開発と評価</p> <p>①消費者調査(地域アンケート)－事前事後の2回</p> <p>②「店舗のメディア化」実証実験(※テーマ2と連動)</p> <hr/> <p>2. 消費者との対話手法の開発と評価</p> <p>①消費者調査(来店者アンケート)－事前事後の2回</p> <p>②「店舗のメディア化」実証実験(※テーマ1と連動)</p>	<p>◎「店舗のメディア化」のモデル構築</p> <p>店舗でFCP関連のメッセージ、企業活動等の情報を提供することで、消費者の「意識・態度」及び「行動」にどのような影響を及ぼすかを検証し、情報発信のモデル構築をおこなう。</p> <p>震災・原発事故などの影響による購買動機・購買行動の変化に関わる情報提供のあり方についても考慮する。</p>
<p>3. 食の事件・事故の風評被害等に関する影響評価</p> <p>①消費者意識調査(インターネット調査)</p> <p>②食品事業者のクライシス対応の実態把握</p>	<p>◎風評被害の伝播経路・巻き込まれの構造解明</p> <p>食品業界の他社における事故・事件による風評被害の伝播経路、巻き込まれの可能性を解明する。</p> <p>◎FCPによる風評被害の遮断効果の検討</p> <p>拡散プロセスからみた風評被害のFCPIによる遮断効果等を検討する。</p> <p>◎震災以降の消費者のリスク認知の検討とトレーサビリティや認証制度の役割と再評価</p>
<p>4. 「食の信頼論」についての検討</p> <p>①「食の信頼論」について検討</p> <p>②インターシップ型実習プログラムの実施・検証</p>	<p>◎インターシップ型実習プログラム開発</p> <p>◎「食の信頼論」の検討</p>
<p>5. 出版活動等による普及啓発</p> <p>◎普及活動展開</p>	<p>◎雑誌・機関誌・学会誌等への寄稿、新書等の出版</p> <p>◎YouTube等の動画サイト、face bookでの普及(コミュニティの活性化)</p> <p>◎事業者向け小冊子等、FCPの普及・営業ツールの作成</p>

3. スケジュール

研究会は年間3回開催し、幹事会は4回程度開催する予定です。

(なお、状況に応じて「消費者との対話のあり方研究会」等との連携も検討します。)



◆H22年度 参加企業／団体

昨年度、本研究会にご登録・ご出席いただいた企業・団体は以下のとおりです

株式会社アール・ピー・アイ【幹事】

株式会社アイ・エス・レーティング

青森中央学院大学【幹事】

味の素株式会社

イオン株式会社

株式会社イトーヨーカ堂

オラクルひと・しくみ研究所【幹事】

花王株式会社

有限会社唐澤事務所

有限会社キムラビジネスネットワーク

キューピー株式会社

株式会社鶏卵肉情報センター

有限会社ケンブランニングオフィス

株式会社スコラ・コンサルト

株式会社高島屋

東京大学 食の安全研究センター【幹事】

日本検査キューエイ株式会社

ハウス食品株式会社

株式会社 4CYCLE

みずほ銀行

三菱商事株式会社

F C P 研究会の成果物について

- ・ F C P 共通工場監査項目（第 1.0 版）要求水準と監査手法
- ・ F C P 展示会・商談会シート
- ・ F C P ダイアログ・システム及び同作業シート

FCP共通工場監査項目に関する 要求水準及び監査手法

～ F C P 共通工場監査項目（第1.0版） 付属資料～

平成23年 3月31日

F C P 事務局

目次

- | | |
|------------------------------------|------|
| 1. F C P 共通工場監査項目に関する要求水準及び監査手法の概要 | P. 2 |
| (1) 前書き | |
| (2) 特徴 | |
| 2. F C P 共通工場監査項目に関する要求水準及び監査手法 | P. 3 |

● 前書き

「F C P 共通工場監査項目に関する要求水準及び監査手法」は、平成 22 年度フード・コミュニケーション・プロジェクト（F C P）における工場監査項目の標準化・共有化研究会の成果物としてとりまとめました。

F C P では平成 21 年度に工場監査の効率化に関心のある事業者が集まって「F C P 共通工場監査項目（第 1. 0 版）」をとりまとめました。平成 22 年度には、この「F C P 共通工場監査項目（第 1. 0 版）」を活用するために、各項目に関する要求水準及び監査手法の共有化を図ることにより、監査の当事者間の相互理解を深め、より一層の監査の効率化に役立てることを目的として研究会の活動を展開しました。

監査の当事者間の相互理解を深めるという趣旨から、**本文書中の要求水準及び監査手法については、その全てを実際の監査の場で一律に必須項目として求めるような利用を想定しておりません。**当事者間のそれぞれの監査に応じて、持続的かつ発展的な関係を構築しつつ、消費者の信頼確保に向けた活動にお役立てください。

なお、多忙な中で貴重な時間を割き研究会の膨大なディスカッションに積極的に参加を頂いた事業者の皆様には深く感謝を申し上げます。

F C P 事務局

● 特徴

1. 「F C P 共通工場監査項目（第 1. 0 版）」の付属資料としてまとめています。

監査における要求水準と監査手法について、その意図を「協働の着眼点」※に遡ることができます。

※ 食に携わる関係者が、それぞれの立場で、また連携して消費者の信頼を高めていくために着目すべき、食品事業者の行動のポイントのこと。

URL: <http://www.food-communication-project.jp/aim/index.html>

2. 項目ごとに要求水準を段階的に整理しています。

ベーシックな要求水準をレベル 1 として設定し、より高度な要求水準をレベル 2, 3, …として設定しています。

- ・レベル 1…ルールがある
- ・レベル 2…ルール通り実施されている
- ・レベル 3…記録がある

これにより、製造品目や用途（セルフチェック用、教育ツール用等）によって、監査を実施するレベルを任意に設定したり、要求水準や監査手法の一部を使用したりすることが可能です。

3. 要求水準に対して、監査手法を具体的に整理しています。

監査者の目線が揃うとともに、必要な取組が明確になります。

例えば「防虫・防鼠のルールがある」という要求水準に対しては、具体的な監査手法を以下のように明確化してあります。

- 防虫・防鼠のルールを確認
 - ・施設管理基準があること
 - ・モニタリングの基準があること
 - ・定期駆除のルールがあること

「F C P 共通工場監査項目・要求水準と監査手法」の著作権は、農林水産省に帰属します。

FCP共通工場監査項目・要求水準と監査手法

平成23年3月31日 FCP事務局

小項目	FCP工場監査項目	要求水準	監査手法	備考
経営者が、お客様を基点とする基本的考え方に基いて、安全かつ適切な食品を提供する責任を認識しており、その姿勢を社内外に示している	1 経営者または工場長などがお客様を基点とする考えを持っており、その姿勢についての社内外への明示	1 経営層にお客様を基点とする考えがある 2 お客様を基点とする考え方が文書化されている 3 お客様を基点とする考え方が社内外に明示されている	○ 経営層への確認 ・ 経営層がコミットメントしていること ○ 経営理念、方針の確認 ○ 文書を確認 ○ 明示されているものを確認(社内掲示、HP、会社案内等)	
法令遵守に真摯に取り組む方針を示している	2 法令遵守の取組みの社内外への明示	1 法令遵守の取組が文書化されている 2 法令遵守の取組が従業員に明示されている 3 法令遵守の取組を社内外に明示されている	○ 法令遵守の取組が文書化されていることを確認 ○ 従業員に明示されているものを確認(社内掲示等) ○ 明示されているものを確認(HP、会社案内等)	
遵守しなければならない法令及び基準を明確にしている	3 遵守義務のある法令及び基準の明確化	1 遵守義務のある法令及び基準が明確化されている	○ 関連法令集が整備されていることを確認 ○ 基準書を確認	
明確化した遵守しなければならない法令及び基準について随時、適切に更新している	4 遵守義務のある法令及び基準の更新	1 遵守義務のある法令及び基準が更新されている	○ 関連法令集が更新されていることを確認 ○ 基準書が更新されていることを確認 ○ 添加物や表示の改訂があった場合の猶予期間中対象品目がある場合は対応を確認	
責任者を明確にして、遵守事項の管理及び遵守の確認を行っている	5 遵守事項の管理及び遵守の確認を行う責任者の設置	1 遵守事項の管理及び遵守の確認を行う責任者が設置されている	○ 組織図、職務分掌を確認 ○ 責任者を確認	
従業員のコンプライアンスに対する意識を高める活動を行っている	6 従業員のコンプライアンスに対する意識向上活動の実施	1 従業員のコンプライアンスに対する意識向上活動が実施されている 2 従業員のコンプライアンスに対する意識向上活動が記録されている	○ 実施状況を確認 ・ 朝礼、日報、講習などが実施されていること ○ 実施記録を確認	
企業理念または方針の中に、安全かつ適切な食品の提供に取り組む姿勢を盛り込んでいる	7 安全かつ適切な食品の提供に取り組む姿勢を盛り込んだ企業理念や会社方針等の策定 8 策定した企業理念や会社方針等の周知の実施	1 安全かつ適切な食品の提供に取り組む姿勢を盛り込んだ企業理念や会社方針等が文書化されている 1 安全かつ適切な食品の提供に取り組む姿勢を盛り込んだ企業理念や会社方針等が社内に公開されている 2 安全かつ適切な食品の提供に取り組む姿勢を盛り込んだ企業理念や会社方針等が社内に周知されている	○ 企業理念、会社方針が文書化されていることを確認 ○ 掲示物等を確認 ○ 経営者、従業員に企業理念や会社方針を確認	
安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを定めている	9 仕様書等(製品仕様書、原材料・資材規格書、製造標準書、作業手順書等)の整備	1 仕様書等(製品仕様書、原材料・資材規格書、製造標準書、作業手順書等)が整備されている	○ 仕様書等(製品仕様書、原材料・資材規格書、製造標準書、作業手順書等)が整備されていることを確認	* 書式だけでも確認
	10 仕様書等(製品仕様書、原材料・資材規格書、製造標準書、作業手順書等)の必要に応じた更新	1 仕様書等(製品仕様書、原材料・資材規格書、製造標準書、作業手順書等)の必要に応じた更新のルールがある 2 仕様書等(製品仕様書、原材料・資材規格書、製造標準書、作業手順書等)の必要に応じた更新がされている	○ 更新ルールを確認 ○ 更新記録を確認	

小項目	FCP工場監査項目	要求水準	監査手法	備考
	11 開封原料・仕掛品・製品リパックなどの工程戻しの業務ルールの設定	1 開封原料・仕掛品・製品リパックなどの工程戻しの業務ルールが設定されている 2 開封原料・仕掛品・製品リパックなどが工程戻しの業務ルール通り実施されている	○ 工程戻しの業務ルールを確認 ○ 工程戻し実施記録を確認	
食品の安全性及び適切性に関する新しい情報を常に収集している	12 関連法規等の改正に伴う業務ルールの見直しの実施	1 関連法規等の改正に伴う業務ルールの見直しのための仕組みがある 2 関連法規等の改正に伴う業務ルールが見直しされている	○ 省庁のHP、官報等を常に収集する窓口があることを確認(担当者、担当部署) ・ 行政や業界団体からの通知文の窓口が決まっていること ○ 関連法規等の更新を確認 ○ 社内資料が法令変更内容に対応していることを確認	
	13 情報収集のための担当者の設置	1 情報収集のための担当者の設置	○ 担当者が設置されていることを確認 ○ 担当者の職務内容を確認	
安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールに従業員に教育する体制を整備している	14 教育・研修プラン(※1)の設定と教育の実施 ※1 研修プラン: 一般的な業務ルール、新人教育、階層別教育、衛生に関する教育、製造に関する教育などのプラン	1 安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールに従業員に教育する体制が整備されている	○ 教育研修研修プランを確認 ・ 教育プランの対象者の年度計画があること ・ 未受講者へのフォローがあること ○ 教育研修プログラムの確認	
	15 教育・研修の実施記録の保管	1 教育・研修の実施記録がある	○ 教育・研修の実施記録を確認	
業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、日常的に確認を行っている	16 日常的に確認すべき項目の明確化	1 重要な管理項目が把握されている	○ 把握している重要な管理項目を確認	
	17 責任者(現場責任者など)による業務実施記録の確認	1 責任者により業務実施記録が確認されている	○ 責任者の確認記録を確認	
業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、日常的に確認を行っている	18 業務ルールからの逸脱時の対応方法の明確化、及び逸脱が発生した場合には記録の保管	1 業務ルールからの逸脱時の対応方法が明確化されている 2 逸脱が発生した場合は記録が保管されている	○ 対応方法を確認 ○ 逸脱発生時の記録を確認	
	19 確認すべき監査項目の明確化	1 確認すべき監査項目が文書化されている	○ 確認すべき監査項目を確認	
業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、自社の別担当または第三者機関が監査を行っている	20 内部監査の実施	1 内部監査または、それに該当する活動が実施されている	○ 内部監査記録を確認	
	21 安全かつ適切な食品を提供するための方針の社内外への明示(※2) ※2 明示の方法は、各会社による(ホームページ・パンフレットなど)	1 社内コミュニケーションのために、安全かつ適切な食品を提供するための方針が文書化されている 2 安全かつ適切な食品を提供するための方針が従業員に明示されている 3 安全かつ適切な食品を提供するための方針が社外に公開されている	○ 安全かつ適切な食品を提供するための方針が文書化されていることを確認 ○ 従業員に明示されているものを確認(社内掲示等) ○ 社外に明示されているものを確認(HP、会社案内等)	
オペレーションを工程図にし、現場の実態と合っているか確認し随時更新している	22 工程図があり、現場の実態と合っていることの確認	1 工程図がある 2 工程図と現場の整合性がとれている	○ 工程図を確認 ○ 工程図と現場の整合性を確認	

小項目	FCP工場監査項目	要求水準	監査手法	備考
調達物資の調達から食品の製造、販売までの過程の危害要因を洗い出し、分析し、管理方法を定めている	23 原材料の受け入れから製品の出荷までの重要な問題が発生しそうな点の洗い出しと、管理方法の設定	1 原材料の受け入れから製品の出荷までの危害分析のルールがある	<input type="checkbox"/> 原材料の受け入れから製品の出荷までの危害分析についてのルールを確認 ・手順書、基準書があること	
		2 危害分析のルール通り、管理方法が設定されている	<input type="checkbox"/> 管理手法を確認	
調達物資に 応じた条件 下で保管及 び管理して いる	24 防虫・防鼠対策の実施	1 防虫・防鼠のルールがある	<input type="checkbox"/> 防虫・防鼠についてのルールを確認 ・施設管理基準があること ・モニタリングの基準があること ・定期駆除のルールがあること	
		2 防虫・防鼠がルール通り実施されている	<input type="checkbox"/> 定期駆除が実施されていることを確認 <input type="checkbox"/> 現場に虫・鼠、又はそれらの痕跡がないことを確認	
		3 防虫・防鼠の結果が記録されている	<input type="checkbox"/> 防虫・防鼠の実施記録を確認 <input type="checkbox"/> モニタリング結果の記録を確認	
25 調達物資(原材料など)の必要に応じた保管条件の設定	1 調達物資の保管条件が設定されている	<input type="checkbox"/> 保管条件を確認 ・保管場所が定められていること ・必要に応じて保管温度、湿度が定められていること ・保管期限が定められていること ・原料仕様書が揃っていること		
	26 調達物資(原材料など)の必要に応じた保管条件の遵守	<input type="checkbox"/> 保管状態を確認 ・原材料の入出庫管理がされていること ・必要に応じて保管庫の温度湿度管理がされていること ・アレルギー物質のコンタミネーション等ないよう保管されていること ・トレーサビリティが確保できること		
27 不良品、返品との区分管理の実施	1 不良品、返品との区分管理のルールがある	<input type="checkbox"/> 不良品、返品との区分管理のルールを確認 ・不良品、返品が明示されていること		
	2 不良品、返品との区分管理がルール通り実施されている	<input type="checkbox"/> 不良品、返品との区分管理がルール通り実施されていることを確認 ・実際に区分管理されていること(保管場所の返品表示)		
調達物資の適切な保管及び管理を行うために、適切な施設または設備を備え、管理している	28 温度計の校正の実施	1 温度計の校正のルールがある	<input type="checkbox"/> 必要に応じて温度計の校正ルールを確認 ・頻度が設定されていること ・妥当な精度が設定されていること	
		2 温度計の校正記録がある	<input type="checkbox"/> 温度計の校正記録を確認	
	29 保管施設の清掃の実施	1 保管施設の清掃のルールがある	<input type="checkbox"/> 清掃のルールを確認 ・清掃手順書があること ・清掃計画書があること	
2 保管施設の清掃がルール通り実施されている		<input type="checkbox"/> 保管施設現場を確認 <input type="checkbox"/> 清掃道具を確認		
3 保管施設の清掃記録がある		<input type="checkbox"/> 保管施設の清掃記録を確認		
調達した原材料の使用期限を、設定及び管理している	30 先入れ、先出しなどの仕組みの設定	1 先入れ、先出しのルールがある	<input type="checkbox"/> 先入れ、先出しのルールを確認	
		2 先入れ、先出しがルール通り実施されている	<input type="checkbox"/> 先入れ、先出しがルール通り実施されていることを確認 <input type="checkbox"/> 使用期限以内の原材料であることを確認	
		3 先入れ、先出しの実施記録がある	<input type="checkbox"/> 原材料の入出庫記録を確認	
31 製造機器・器具・備品の食品接触面の清掃・洗浄の作業手順の設定	1 製造機器・器具・備品の食品接触面の清掃・洗浄の作業手順がある	<input type="checkbox"/> 製造機器・器具・備品の食品接触面の清掃・洗浄の作業手順を確認 ・清掃・洗浄手順書があること ・頻度、実施者が決まっていること		

小項目	FCP工場監査項目	要求水準	監査手法	備考
食品製造用の設備及び器具の食品接触面を清潔に保っている	32 製造機器・器具・備品の食品接触面の清掃・洗浄の作業手順の定期的な実施	1 製造機器・器具・備品の食品接触面の清掃・洗浄が作業手順通り実施されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 製造機器・器具・備品の食品接触面の清掃・洗浄が作業手順通り実施されていることを確認 ○ 洗浄漏れがないことを確認 	
		2 清掃・洗浄結果がモニタリングされており、必要に応じて効果が検証されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 清掃・洗浄結果がモニタリングされていることを確認 ・必要に応じて拭き取り検査が行われていること ・必要に応じてATP検査が行われていること 	
		3 製造機器・器具・備品の食品接触面の清掃・洗浄の作業記録がある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 製造機器・器具・備品の食品接触面の清掃・洗浄の作業記録を確認 	
食品製造で使用する水は飲用適であり、安全な方法で処理及び維持管理している	33 食品製造で使用する水の供給方法の把握(上水、井水、地下水、貯水タンク、直結など)	1 食品製造で使用する水の供給方法を把握している	<ul style="list-style-type: none"> ○ 食品製造で使用する水の供給方法を把握していることを確認 ○ 食品製造で使用する水の供給方法を確認 ○ 管理体制が整っていることを確認 ・定期的な水質検査が行われていること ・「飲用適」の水が食品製造に使用されていること ・毒物などの混入ができないような設備になっていること ○ 貯水槽の清掃やメンテナンスの方法、記録の確認 	・使用水から作る水や、外部から購入する水も対象
		2 食品製造で使用する水の定期的な水質検査を実施している	<ul style="list-style-type: none"> ○ 食品製造で使用する水の定期的な水質検査方法を確認 ・自治体が要求する飲用適の基準で検査していること ・井水等の場合は、残留塩素や官能(濁度・臭気など)を確認していること 	
食品に応じた加熱、冷却、乾燥及び包装を適切な条件下で行えるよう管理している	34 食品製造で使用する水の定期的な水質検査の実施	1 食品製造で使用する水の定期的な水質検査記録がある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 食品製造で使用する水の定期的な水質検査記録を確認 	・使用水から作る水や、外部から購入する水も対象
		2 食品製造で使用する水の定期的な水質検査記録がある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 食品製造で使用する水の定期的な水質検査記録を確認 	
		35 加熱、冷却、乾燥及び包装の管理基準の設定	1 加熱、冷却、乾燥及び包装の管理基準がある	
食品に応じた加熱、冷却、乾燥及び包装を適切な条件下で行えるよう管理している	36 加熱、冷却、乾燥及び包装の管理記録の保管	1 加熱、冷却、乾燥及び包装が管理基準通り実施されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 加熱、冷却、乾燥及び包装が管理基準通り実施されていることを確認 ・各管理結果が管理基準と適合していること 	
		2 加熱、冷却、乾燥及び包装の管理記録が保管されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 加熱、冷却、乾燥及び包装の管理記録を確認 ・記録に漏れがないこと ・管理者による確認がされていること ・賞味期間以上記録が保管されていること 	
食品に応じた加熱、冷却、乾燥及び包装を適切な条件下で行えるよう管理している	37 加熱、冷却、乾燥及び包装の条件逸脱時の対応記録の保管	1 加熱、冷却、乾燥及び包装の条件逸脱時の対応ルールがある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 加熱、冷却、乾燥及び包装の条件及び管理基準逸脱時の対応ルールを確認 ・対応ルールが妥当であること、明確であること 	
		2 加熱、冷却、乾燥及び包装の条件逸脱時の対応記録が保管されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 加熱、冷却、乾燥及び包装の条件及び管理基準逸脱時の対応記録を確認 ・逸脱時の対応記録がルールに基づいて記載されていること 	

小項目	FCP工場監査項目	レベル	要求水準	監査手法		備考
異物混入の防止、異物の検出及び異物の除去に取り組んでいる	38 備品類の混入防止対策の実施	1	備品類、及び備品類に由来する異物の混入防止対策のルールがある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 備品類及び備品類に由来する異物の混入防止対策のルールを確認 <ul style="list-style-type: none"> ・ ガラスや木製品等異物になり得る材質の使用を制限していること ・ 異物となり得るものの持ち込みが禁止、周知されていること ・ 私物の持込は原則禁止されていること ・ 備品類は員数管理がされていること ○ 備品類の混入防止対策状況を確認 		
		2	備品類の混入防止対策がルール通り実施されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 備品類の混入防止対策がルール通り実施されていることを確認 <ul style="list-style-type: none"> ・ 備品の割れや欠け等がないこと ・ 備品類の整理整頓がされていること ・ 禁止物の持ち込みがないこと 		
		3	備品類の混入防止対策が必要に応じ記録されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 私物等持込の場合の出入数の記録を確認 ○ 現場における備品類の点検記録を確認 		
	39 工場入室時の毛髪・埃除去作業（粘着ローラー、エアシャワーなど）の実施	1	工場入室時の毛髪・埃除去のルールがある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 工場入室時の毛髪・埃除去のルールを確認 <ul style="list-style-type: none"> ・ 妥当な除去作業手順があること 		
	2	工場入室時の毛髪・埃除去のルールが掲示されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 工場入室時の毛髪・埃除去のルールが掲示されていることを確認 			
	3	工場入室時の毛髪・埃除去がルール通り実施されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 製造現場で毛髪・埃除去がルール通り実施されていることを確認 ○ ルールに基づくローラーやエアシャワー、吸塵器等が設置されていることを確認 ○ ルール通り実施されていることを確認 			
	40 異物検知時の除去、および再発防止対策の確認	1	異物の検知・除去対策、及び混入の防止、低減への取り組みのルールがある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 異物検知、排除の方法、排除品の管理ルールを確認 <ul style="list-style-type: none"> ・ 必要に応じ、異物検知や選別等の工程があること ・ 検知や選別の精度が妥当な頻度、方法で管理されていること ・ 機器のメンテナンスが行われていること ・ 使用機器（金属探知機など）、仕様・精度がわかっていること ○ 検知・排除結果に基づく対処ルールを確認 		
	2	異物の検知・除去対策、及び混入の防止、低減への取り組みがルール通り実施されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 異物検知・排除の現場及び記録にてルール通り実施されていることを確認 <ul style="list-style-type: none"> ・ 異常な異物が検知された場合等には、その原因の追求、対処がなされること ・ 必要な部署等に結果がフィードバックされること ・ 機器の作動確認を行っていること（テストピースによるテスト） ○ 設定した基準どおりの精度で排除できることを確認 ○ 製品を全量、機器で検査していることを確認 			
	3	異物の検知・除去対策、及び混入の防止、低減への取り組みが必要に応じ記録されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 異物検知の記録を確認 <ul style="list-style-type: none"> ・ 異常時対処（選別）記録があること ・ 改善記録があること 			
	41 製造工程におけるカビの付着・結露水・ホコリ等による汚染防止対策の実施	1	製造工程におけるカビの付着・結露水・ホコリ等による汚染防止対策が実施されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 製造工程中の汚染防止対策を確認 <ul style="list-style-type: none"> ・ 落下物等による汚染防止策が実施されていること ・ 現場に応じた対策が施されていること 		
	2	必要に応じて製造工程におけるカビの付着・結露水・ホコリ等による汚染防止対策が記録されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 対処・改善記録、及びルールの更新履歴を確認 			

小項目	FCP工場監査項目	レベル	要求水準	監査手法		備考
	42		製造工程中の機器・設備の破損やねじ等の脱落がないことの確認	1 機器・設備や器具等の点検、メンテナンスに関するルールがある	○ 機器・設備や器具等の点検、メンテナンスに関するルールを確認 ・ 破損や脱落防止の点検法・頻度が明確であること ・ その頻度が決まっていること ・ 異常があった場合の対処ルールが明確であること ・ 未然防止のためのメンテナンスが計画化されていること	
			2 機器・設備や器具等の点検、メンテナンスがルール通り行われている	○ 機器・設備や器具等の点検、メンテナンスがルール通り実施されている事を確認 ・ 破損・欠落に対して適正な対応がなされていること ・ 点検・メンテナンスが計画通り行われていること		
			3 機器・設備や器具等の点検、メンテナンスが記録されている	○ 実施された保守点検等の記録を確認		
	43		アレルギー物質の把握	1 原材料に含まれるアレルギー物質が正確に把握されている	○ 原材料規格書等により情報の収集・把握方法・状況を確認 ・ 仕入れ先から原材料規格書等を入手していること	
			2 ライン毎に使用されるアレルギー物質が整理されている	○ ライン毎のアレルギー物質の整理状況を確認 ・ 工場内アレルギー物質一覧表が作成されていること ・ アレルギー物質を区分した保管場所があること		
微生物及びアレルギー誘起物質の交差汚染を防ぐ対策をとっている	44		交差汚染が起きにくいような、原材料・製品・包材の動線の確認	1 交差汚染が起きにくいような、原材料・製品・包材の動線のルールがある	○ 交差汚染が起きにくいような、原材料・製品・包材の動線のルールを確認 ・ 原料・従業員・資材・空気の動きが明らかにされ、交差汚染が発生しないように動線が設定されていること ・ またその動線は、適宜見直しがされていること ・ エリアは区分管理を行っていること(交差汚染のないエリア分け) ・ 原料・半製品・製品の保管場所が区別されていること ・ 器具について使い分けがされていること ・ アレルゲン原料を考慮した工程、管理、生産スケジュール等のルールがあること ・ コンタミネーションの防止を考慮した洗浄ルールがあること ・ コンタミネーションの防止を意識した空調となっていること	
			2 交差汚染が起きにくいような、原材料・製品・包材の動線がルール通り実施されている	○ 交差汚染が起きにくいような、製造現場になっていることを確認		
	45		原材料の品質検査及び必要な場合は衛生検査の実施	1 品質確認の必要な原材料については、必要な受入れ検品・品質検査が行われている	○ 原材料の品質検査ルールの確認。必要な場合は衛生検査ルールを確認 ・ 原材料毎の品質検査基準が設定されている(項目・頻度)こと ・ 製品に影響の大きい原材料、品質のバラツキの大きな原材料等については、ロット毎あるいは定期的に品質検査が行われていること ・ 原材料の受入れ時の検品・検査項目が明確であること ・ 原材料の検品・検査基準が明確であること ・ 受入時の検品・検査手順が明確であること ○ 異常時の対応ルールを確認	
			2 原材料の品質確認の記録及び結果対応の記録がある	○ 原材料の品質確認及び結果対応記録を確認 ・ 品質検査結果に基づいて適切に対応されていること ・ 検査結果が保管されていること		

小項目	FCP工場監査項目	レベル	要求水準	監査手法	備考
製造工程中の食品の品質及び衛生検査を行っている	46 最終商品の品質検査及び必要な場合は衛生検査の実施	1	最終商品の品質検査のルールがある。必要な場合は衛生検査のルールがある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 最終商品の品質検査ルールを確認及び必要な場合は衛生検査ルールを確認 ・ 製品ロットごとに品質検査をしていること ・ 最終製品の適正な品質検査基準があり、検査頻度、検査方法が規定されていること ・ 検査手順書があること ・ ロットが規定されていること 	
		2	最終商品の品質検査記録がある。必要な場合は衛生検査記録がある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 最終商品の品質検査記録を確認。必要な場合は衛生検査記録を確認 ・ 検査結果記録があること ・ 必要な検査体制が整っていること 	
	47 品質検査記録及び衛生検査記録の保管	1	品質検査記録及び衛生検査記録が保管されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 品質検査記録及び衛生検査記録が保管されていることを確認 	
	48 施設・設備の衛生検査の実施	1	施設・設備の衛生検査のルールがある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 施設・設備の衛生検査のルールを確認 ・ 定期的、臨時的な検査に関する項目及び頻度が決められていること ・ 施設・設備に関する衛生要求基準があること ・ 検査計画に対する対応（異常値が出た場合）が定められていること 	
		2	施設・設備の衛生検査の記録がある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 施設・設備の衛生検査の記録を確認 ・ 定期検査の記録があること ・ 結果に応じて、検査項目、頻度が適宜見直しされていること 	
適切に設定された、賞味期限または消費期限を食品に表示している	49 科学的根拠に基づいた賞味期限表示・消費期限表示の実施	1	科学的根拠に基づいた賞味期限表示・消費期限表示の実施のルールがある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 科学的根拠に基づいた賞味期限表示・消費期限表示の実施のルールを確認 ・ 科学的根拠に基づき期限を設定する手順になっていること ・ 原材料変更が発生した時に再確認する手順になっていること 	
		2	科学的根拠に基づいた賞味期限表示・消費期限表示の実施がルール通り実施されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 科学的根拠に基づいて期限が設定されていることを確認 	
		3	科学的根拠に基づいた賞味期限表示・消費期限表示の実施記録がある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 科学的根拠に基づいた賞味期限表示・消費期限表示の実施記録を確認 ・ 科学的データを所持していること 	
原材料の情報及び製造した食品の情報のリンクを適切に行っている	50 原材料及び製品に関する表示のための情報入手の実施	1	原材料及び製品に関する表示のための情報入手のルールがある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 原材料及び製品に関する表示のための情報入手のルールを確認 	
		2	原材料及び製品に関する表示のための情報入手がルール通り実施されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 原材料及び製品に関する表示のための情報入手していることを確認 ・ サプライヤーから情報（規格書等）を入手していること ・ 印字された情報と原材料情報が一致していること ・ 最新の原材料情報を入手していること 	
		3	原材料及び製品に関する表示のための情報入手の実施記録がある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 原材料及び製品に関する表示のための情報入手の実施記録を確認 	
	51 製品等のロットごとのサンプルの保管	1	製品等のロットごとのサンプルの保管ルールがある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 製品等のロットごとのサンプルの保管ルールを確認 ・ 製品毎にサンプル保管の頻度・量・場所・期間が決められていること ・ ロットが規定されていること ・ サンプル量、保存期間が定められていること 	
2		製品等のロットごとのサンプルの保管がルール通り実施されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 製品等のロットごとのサンプルの保管が実施されていることを確認 ・ ロット毎の保存サンプルが保管されていること ・ 保管場所の環境、期間が適正であること 		

小項目	FCP工場監査項目	レベル	要求水準	監査手法		備考
包装への印字を適切に行うよう、製造した食品及び印刷機の管理を行っている	52	ラベル表示が正しく行われるための作業手順の設定	1	ラベル表示が正しく行われるための作業手順がある	○ラベル表示が正しく行われるための作業手順を確認	
			2	ラベル表示が正しく行われるために作業手順通り実施されている	○印字されたラベルが正しいことを確認 ・ダブルチェックが行われていること ・印字サンプルが掲示されていること	
			3	ラベル表示が正しく行われるための作業記録がある	○ラベル表示が正しく行われるための作業記録を確認 ・ラベルが製造記録と共に保存されていること	
	53	印刷機を使用している場合、印刷機の点検の実施	1	印刷機を使用している場合、印刷機の点検のルールがある	○印刷機を使用している場合、印刷機の点検の手順を確認	
			2	印刷機を使用している場合、印刷機の点検がルール通り実施されている	○印刷機を使用している場合、印刷機の点検がルール通り実施されていることを確認	
			3	印刷機を使用している場合、印刷機の点検記録がある	○印刷機を使用している場合、印刷機の点検記録を確認 ・印字の現物が保管されていること	
印字された表示が適切であることを確認している	54	ラベル表示が正しく行われているかの確認作業の実施	1	ラベル表示が正しく行われているかの確認作業のルールがある	○ラベル表示が正しく行われているかの確認作業のルールを確認 ・担当者が決められていること ・頻度が決められていること ・ルールがあること ・印字指示(内容)とラベル内容のチェックができていていること ・整合性の確認が取れていること	
			2	ラベル表示が正しく行われているかの確認作業がルール通り実施されている	○手順に従って、ラベル表示が正しく印字されていることを確認 ・関係者が正しい印字の内容や意味を理解していること ・印字(ラベル・包材)が正しい内容であること	
			3	ラベル表示が正しく行われているかの確認作業の記録がある	○ラベル表示が正しく行われているかの確認作業の記録を確認	
	55	ラベルのサンプル保管を実施	1	ラベルのサンプル保管ルールがある	○ラベルのサンプル保管ルールを確認	
			2	ラベルのサンプル保管がルール通り実施されている	○ラベルのサンプル保管品を確認 ・ラベルが保管されていること ・印字の貼付記録があり、印字と包材を保管していること ・保管ラベル、包材に欠番がないこと ・製造記録と一致していること ・上職者の検証がなされていること	
			3	ラベルのサンプル保管記録がある	○ラベルのサンプル保管記録を確認	
食品に応じた条件下で保管及び管理している	56	保管のルール(直置き禁止、先入れ・先出し、アレルギー物質区分など)の設定	1	保管のルール(直置き禁止、先入れ・先出し、アレルギー物質区分など)がある	○保管のルール(直置き禁止、先入れ・先出し、アレルギー物質区分など)を確認 ・製品に応じた保管方法が設定されていること ・直置き禁止のルールがあること ・先入れ先出しが行われていること ・温度帯が決められていること ・積み段数が決められていること ・アレルギー物質区分があること	
			2	保管がルール(直置き禁止、先入れ・先出し、アレルギー物質区分など)通り実施されている	○保管がルール通り実施されていることを確認	

小項目	FCP工場監査項目	レベル	要求水準	監査手法		備考
出荷前に食品の品質検査及び衛生検査を行っている	57 品質検査及び必要な場合は衛生検査のルールを設定	1	品質検査及び必要な場合は衛生検査のルールがある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 品質検査及び必要な場合は衛生検査のルールを確認 ・ 項目が決められていること ・ 方法が決められていること ・ 判定基準が決められていること ・ 頻度が決められていること ・ 検査結果について判定責任者の確認がされていること 		
		2	品質検査及び必要な場合は衛生検査の記録がある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 品質検査及び必要な場合は衛生検査の記録があることを確認 ・ 記録(結果)が保管されていること 		
	58 品質検査時の判定責任者の設定	1	品質検査時の判定責任者設定のルールがある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 品質検査時の判定責任者が設定されていることを確認 ・ 合否判定者の権限が明確であること ・ 代行者が設定されていること 		
	59 品質検査記録、衛生検査記録の保管	1	品質検査記録、衛生検査記録の保管のルールがある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 品質検査記録、衛生検査記録の保管のルールを確認 		
		2	品質検査記録、衛生検査記録が保管されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 品質検査記録、衛生検査記録が保管されていることを確認 ・ 記録内容が検証されていること ・ 合否(規格合格)判定されていること 		
	60 保管及び保管状態の点検についてのルールの設定	1	保管及び保管状態の点検についてのルールがある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 保管及び保管状態の点検についてのルールを確認 ・ 製品毎・ロット毎に分けていること ・ 製品を対象とすること ・ 不適合品は別保管していること 		
	61 保管及び保管状態の点検についてのルールの実施	1	保管及び保管状態の点検についてのルールがある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 保管及び保管状態の点検についてのルールを確認 		
		2	保管及び保管状態の点検がルール通り実施されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 保管庫がルール通り点検されていることを現場で確認 ・ ロット毎に分けていること ・ 不適合品を分けていること 		
	62 工程・倉庫内における整理整頓の実施(区分管理、先入れ・先出しの実施などを含む)	1	工程・倉庫内における整理整頓のルール(区分管理、先入れ・先出しの実施などを含む)がある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 工程・倉庫内における整理整頓のルール(区分管理、先入れ・先出しの実施などを含む)を確認 		
ロット間の誤混入が起らないよう食品を取り扱っている	63 製品ロットごとに原材料ロットをトレースできる手順の明確化	2	工程・倉庫内における整理整頓がルール通り実施されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 工程・倉庫内がルール通り整理整頓が実施されていることを確認 ・ 最終商品に使用する原材料が整理整頓されていること ・ 原料・仕掛品・包装資材がロット(区分)管理されていること 		
		1	製品ロットごとに原材料ロットをトレースできる手順がある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 製品ロットごとに原材料ロットをトレースできる手順を確認 ・ 最終製品ロット毎に原材料がトレース(確認)できること ・ 原料、半製品、製品にロットが規定されていること 		
	64 原材料のロット記録の保管	1	原材料のロット記録の保管のルールがある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 原材料のロット記録の保管のルールを確認 		
		2	原材料のロット記録がルール通り保管されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 原材料のロット記録がルール通り保管されていることを確認 		
	65 製品のロット記録の保管	1	製品のロット記録の保管のルールがある	<ul style="list-style-type: none"> ○ 製品のロット記録の保管のルールを確認 		
		2	製品のロット記録がルール通り保管されている	<ul style="list-style-type: none"> ○ 製品のロット記録がルール通り保管されていることを確認 ・ ルール通りに記載されたロット記録が、保管されていること 		

小項目	FCP工場監査項目	要求水準	監査手法	備考
健康状態が適切でない従業員が、工場内に立ち入らない対策をとっている	66 健康診断の定期的な実施	1 健康診断の定期的な実施ルールがある	○ 健康診断の定期的な実施ルールを確認 ・ 全員年1回実施されていること ・ 新規採用時に実施されていること	・ 個人の記録まで管理する必要はない
		2 健康診断の定期的な実施記録がある	○ 健康診断の実施記録を確認 ○ 中途採用者の記録を確認	
		3 結果に対して是正対応している	○ 産業医によるフォローがあることを確認	
	67 検便検査の定期的な実施	1 検便の実施ルールがある	○ 検便の実施ルールを確認 ・ 全員年1回以上実施がされていること ・ 新規採用時に実施されていること ・ 検査項目が設定されていること	・ 取扱品目につき、検査頻度の設定が必要 ・ 取扱品目により項目を設定（サルモネラ菌、赤痢、腸管出血性大腸菌（O-157）、チフス等）
		2 検便の実施記録がある	○ 検便の実施記録の確認 ・ 受診率を確認 ・ 未受診者へのフォローがあること	
		3 陽性者の取扱ルールがある	○ 取扱ルールを確認	
		4 陽性者の業務記録がある	○ 処置経過と完治記録を確認 ○ 業務記録を確認し、適正な業務が行われていることを確認	
	68 入室時の個人衛生状況の確認の実施	1 入室時に個人衛生状況を確認するルールがある	○ 入室時に個人衛生状況を確認するルールを確認 ・ 下痢症状がないこと ・ 手指に傷がないこと ・ 発熱がないこと ○ 個人衛生不適者に対するルールを確認	
		2 ルール通り実施されている	○ ルール通り実施されていることを確認 ○ 個人衛生状況確認記録を確認 ○ 不適者の処置記録を確認	
	69 個人衛生管理に関する教育の実施	1 個人衛生管理に関する教育の計画がある	○ 教育の計画（対象、時期、雇用時、階層別）があることを確認 ・ 対象が明示されていること ・ 新規採用時に実施されていること ・ 定期的に実施されていること	・ 法律が変われば見直しは必要
		2 個人衛生管理に関する教育のマニュアルがある	○ 教育のマニュアルを確認	
		3 個人衛生管理に関する教育の記録がある	○ 教育記録を確認	
70 体調不良者への正しい対処の実施	1 体調不良者への対処ルールがある	○ 体調不良者への対処ルールを確認 ・ 判断責任者が設置されていること ・ 配置換えルールがあること ・ 休みを取らせるルールがあること		
	2 ルール通り適切に遵守されている	○ 実施記録を確認 ○ 対処記録を確認		
従業員の衛生状態が維持されるよう、工場での衛生管理を行っている	71 入室時の手洗い設備の整備	1 入室時の必要な場所に衛生的な手洗い設備がある	○ 必要な場所に必要数があることを確認 ○ 衛生的に保たれていることを確認 ○ 洗浄剤、乾燥設備、殺菌剤があることを確認 ○ 蛇口のタイプ（手で廻さない）であることを確認	・ 従業員数、又は入室回数から妥当な施設であること ・ お湯は従業員に対する配慮があるので、必須ではない
		2 手洗い方法が掲示されている	○ 手洗い方法が掲示されていることを確認 ○ 備品のチェック記録を確認 ○ 現場でのマニュアルを確認	
	72 トイレの手洗い設備の整備	1 トイレ用の衛生的な手洗い設備がある	○ 必要な場所に設備があることを確認 ○ 作業場等を汚染しない場所にあることを確認 ○ 使える状態にある（水が出る）ことを確認 ○ 衛生的に保たれていることを確認 ○ 洗浄剤、乾燥設備、殺菌剤があることを確認 ○ 備品のチェック記録を確認 ○ 交差汚染を防止するための靴が整備されていることを確認	
		2 手洗い方法が掲示されている	○ 手洗い方法が掲示されていることを確認	

小項目	FCP工場監査項目	要求水準	監査手法	備考	
工場での食品汚染を招きかねない行ためを明確に禁止している	73 作業者の衛生的な入室手順の遵守	1 入室ルールがある	<input type="checkbox"/> 入室ルールを確認 <input type="checkbox"/> 手洗い方法を確認 <input type="checkbox"/> 管理者によるチェックがされていることを確認		
		2 手洗い方法が掲示されている	<input type="checkbox"/> 手洗い方法が掲示されていることを確認		
	74 作業場内での飲食・喫煙の禁止	1 作業場内の飲食・喫煙禁止のルールがある	<input type="checkbox"/> 作業場内の飲食・喫煙禁止のルールを確認	<input type="checkbox"/> 管理者による定期的確認の記録を確認	・持ち込み禁止リストなど当たり前すぎて掲示しない場合は、「不要物持ち込み禁止」の明示があればよい ・水分補給の必要な工程がある場合の例外はルールがあれば可とする
		2 作業場内の飲食・喫煙禁止のルール通り実施されている			
	75 個人所持品の持ち込みの禁止	1 個人所持品持ち込みのルールがある	<input type="checkbox"/> 個人所持品持ち込みのルールを確認 ・持ち込み可能品リストがあること ・定期的な身体チェックが実施されていること	<input type="checkbox"/> 個人所持品持ち込みルールが掲示されていることを確認 <input type="checkbox"/> 管理者による定期的な管理記録を確認	<input type="checkbox"/> 持ち込み可能品以外は持ち込み禁止
		2 個人所持品持ち込みルールが掲示されている			
		3 個人所持品持ち込みルール通り実施されている			
	76 指定外の工具・文具の持ち込み制限の実施	1 工具・文具の持ち込みのルールがある	<input type="checkbox"/> 会社規定品以外持ち込み禁止のルールを確認	<input type="checkbox"/> 持ち込み、持ち出し員数チェック表を確認	
		2 工具・文具の持ち込みがルール通り実施されている			
	77 食品衛生に関する従業員教育の実施	1 個人衛生管理に関する教育の計画(誰が、対象、時期、頻度)がある	<input type="checkbox"/> 教育計画を確認 ・雇用時の教育計画があること ・階層別の教育計画があること ・教育の評価・分析があること	<input type="checkbox"/> 教育マニュアルを確認 <input type="checkbox"/> 実施と効果(理解度)の記録を確認	<input type="checkbox"/> 法律が変われば見直しは必要
2 個人衛生管理に関する教育のマニュアルがある					
3 個人衛生管理に関する教育の実施と成果の記録がある					
78 作業服・靴の運用ルールの設定	1 指定の作業服・靴がある	<input type="checkbox"/> 指定の作業服・靴を確認	<input type="checkbox"/> 作業服・靴の運用ルールを確認 ・服装基準が明示されていること ・交換ルールがあること ・洗濯ルールがあること <input type="checkbox"/> 全身姿見(鏡)が設置されていることを確認 <input type="checkbox"/> ロッカーが設置されていることを確認 <input type="checkbox"/> 更衣室の位置、環境を確認 <input type="checkbox"/> チェック記録を確認		
	2 作業服・靴の運用ルールがある				
	3 作業服・靴の運用がルール通り実施されている				
79 加工場内入場者への対応ルールの設定	1 加工場内入場者への対応ルールがある	<input type="checkbox"/> 加工場内入場者(訪問者、業者)のルールを確認 ・訪問者・業者の入室が制限されていること ・作業者と同等の衛生措置がされていること ・チェックシートがあること ・来客用服があること ・来客時に社員が同行すること	<input type="checkbox"/> 入退場記録を確認		
		2 入退場記録がある			

小項目	FCP工場監査項目	要求水準	監査手法	備考
工場への訪問者は、従業員と同等の個人衛生規定を守らなければ入場できないよう取り決めている	80 侵入防止のためのセキュリティ管理(施錠など)の実施	1 工場内に自由に入場できない仕組みになっている	<input type="checkbox"/> 仕組みを確認 ・外周フェンスがあること ・門の施錠がされていること ・守衛がいること ・入場制限の管理基準があること ・入場者・車両の入場ルールがあること ・入場確認がされていること	
		2 セキュリティ管理のルールがある	<input type="checkbox"/> セキュリティ管理ルールを確認 ・フードディフェンスに沿ったルールがあること ・従業員に対してのルールがあること ・従業員への周知などルールへの対応状況を確認すること	
		3 モニタリングしている	<input type="checkbox"/> 監視カメラが有効に配置されていることを確認 ・有効な場所としてのルールがあること ・録画を再生するルールがあること	
		4 モニタリング記録(媒体)の保管期限が明確になっている	<input type="checkbox"/> 保管期限通り、保管されていることを確認	
施設の立地(土壌、水質及び空気)が重大な汚染にさらされていないことを確認している	81 工場・施設周辺に悪臭・煙・塵埃の発生源がないことの確認	1 工場周辺の環境調査の実施(悪臭・煙・塵埃の発生源がない)	<input type="checkbox"/> 排水性がよいことを確認 <input type="checkbox"/> 虫の発生がないように管理していることを確認 <input type="checkbox"/> 整理・整頓・清掃がされていることを確認 <input type="checkbox"/> 汚染の可能性のある施設が周辺にないことを確認	
		2 使用する水の定期的な水質検査の実施	<input type="checkbox"/> 使用水の内容(水道水・井水・貯水の有無)を把握していることを確認 <input type="checkbox"/> 貯水槽の清掃(年1回以上)が実施されていることを確認 <input type="checkbox"/> 水道法に適合していることを確認	・使用する水、蒸気も同様
		3 定期的な自主検査の実施	<input type="checkbox"/> 自主検査(残留塩素等)の記録を確認 <input type="checkbox"/> 貯水槽の場合は残留塩素・濁り・臭い・味を日々検査していることを確認	
施設の内部構造、及び窓やドア等の付属品を、耐久性に優れ、メンテナンスがしやすく、必要な場合には消毒可能なものになっている	83 施設の清掃・洗浄方法の設定	1 施設の清掃、洗浄方法が設定されている	<input type="checkbox"/> 清掃計画を確認 <input type="checkbox"/> 清掃頻度(毎日・定期・不定期)を確認 <input type="checkbox"/> 清掃、洗浄マニュアルが整備されていることを確認 <input type="checkbox"/> 清掃用具、機器、洗剤の保管場所が設定されていることを確認	
		2 施設の清掃・洗浄方法の見直しがされている	<input type="checkbox"/> 施設の清掃・洗浄方法の見直しがされていることを確認	・清掃・洗浄方法の見直しは、結果と照らし合わせ見直しが必要
	84 施設の清掃・洗浄方法の実施	1 施設の清掃・洗浄が実施されている 清掃用具、機器、洗剤の整理整頓がされている	<input type="checkbox"/> 施設の汚れがないことを確認 <input type="checkbox"/> 清掃用具、機器、洗剤の整理整頓がされていることを確認	
		2 清掃・洗浄の記録がある	<input type="checkbox"/> 清掃・洗浄の実施記録を確認	
工場内に換気設備を設置している	85 空調システムを結露とカビの発生を抑えられるよう整備	1 温度・湿度を維持できる換気、空調設備がある	<input type="checkbox"/> 結露がないことを確認 <input type="checkbox"/> 温度管理、湿度管理が適切であることを確認	
		2 空調設備は適切な頻度で清掃が実施されている	<input type="checkbox"/> 設備が汚染源になっていないことを確認 <input type="checkbox"/> 空調設備の清掃記録を確認	
		3 空調設備のメンテナンスが実施されている	<input type="checkbox"/> 空調設備のメンテナンス方法を確認 <input type="checkbox"/> 空調設備のメンテナンス実施記録を確認	
		4 定期的に清浄度を要求される作業室の落下菌の測定が実施されている	<input type="checkbox"/> 落下菌の測定記録を確認	
衛生的な作業に十分な	86 照明器具についての破損対策の実施	1 エリア毎の照明器具について適切な管理基準がある	<input type="checkbox"/> 管理基準があることを確認	
		2 照明器具についての破損対策が実施されている	<input type="checkbox"/> 落下防止カバーがあることを確認 <input type="checkbox"/> 飛散防止カバーがあることを確認	

小項目	FCP工場監査項目	要求水準	監査手法	備考
照明設備を設置している	87 作業に十分な照度を有する照明の設置	1 作業別に照度が設定されている 2 適切な照度が確保されている	○ 作業別(一般作業・検品作業等)に照度が設定されていることを確認 ○ 設定通りに照度が確保されていることを確認 ○ 照度の測定記録を確認	
食品製造に使用する設備は、衛生的な取り扱いに適したものを選定し、配置している	88 衛生的(消毒作業が容易など)かつ異物混入(塗装など)の原因とならない機器の設置	1 衛生的かつ異物混入の原因とならない機器が設置されている 2 機器は清掃しやすい配置になっている 3 機器は適切に整備されている 4 機器の点検記録がある	○ 機器は腐食・破損等が発生しにくい材質、構造であることを確認 ○ 清掃しやすい配置になっていることを確認 ○ 機器にサビ・破損・塗装ハガレ・ネジ不足がないことを確認 ○ 機器の点検記録があることを確認 ○ 作業前・作業後の点検記録を確認	
	89 機械の洗浄マニュアルの設定	1 機械の洗浄マニュアルがある 2 機械の洗浄マニュアルが有効であることが確認されている	○ 機械特性に応じた洗浄の種類、器具が設定されていることを確認 ○ 洗浄手順・方法(洗浄のしやすさ等)を確認 ○ 洗浄、殺菌の有効性についての検査記録を確認	・洗浄に起因する不適合事例があった場合は、見直しが必要
施設、設備及び器具のメンテナンスのための用具を設置している	90 装置に適した洗浄機器の設置	1 装置に適した洗浄機器がある 2 洗浄機器の交換ルールがある	○ 目的に見合った洗浄能力があることを確認 ○ 排気・排水・安全性が考慮された機器であることを確認 ○ 用途が区別されていることを確認 ○ 異物混入となる備品(抜けやすいブラシ等)の使用がないことを確認 ○ 導入日時、交換時期の記録を確認	
	91 メンテナンスのための洗剤・薬剤・用具の保管設備の設置	1 洗剤・薬剤・用具の管理基準がある 2 専用の保管設備が設置されている	○ 洗剤・薬剤・用具の管理基準があることを確認 ○ 保管場所を確認 ○ 保管設備が施錠できることを確認 ○ 使用記録を確認 ○ 使用期限管理を確認 ○ 書類(MSDS)を確認 ○ リスクにあった保管方法となっていることを確認(施錠の実施)	
有害小動物(鼠及び昆虫等)の駆除及び侵入防止	92 有害小動物の外部からの侵入防止策の実施	1 有害小動物侵入防止のための対策が実施されている 2 施設が基準に適合している 3 有効に管理されている	○ 侵入防止のために実施されている対策を確認 ・ 人、物の出入り口で有害小動物の侵入が防止されていること ・ 有害小動物の侵入する隙間がないこと ・ 窓は閉じていること。やむを得ず開放する場合は網戸などの有害小動物侵入防止ネットが整備されていること ・ 窓や換気扇など給排気口に虫除けフィルターがあること ・ 排水溝出口には侵入防止策をしていること ・ 有害小動物を誘引する原因を特定し、対策をとっていること ○ 施設が基準に適合していることを確認 ・ 施設が正常に使用され、保たれていること ・ 有害小動物の発生がないこと ○ 施設整備の点検記録を確認	・エアシャワー・パスボックス・高速シャッター等 ・ネットの目開きは、侵入防止に十分であること ・光の漏れ、紫外線の有無など
	93 有害小動物の駆除についてのルール(効能、残留性、作業手順など)の設定	1 有害小動物の駆除についてのルールがある	○ 有害小動物の駆除についてのルールを確認 ・ 駆除の範囲や使用薬剤等が定められていること ・ 薬剤使用中の生産は不可であること ○ 実施頻度を確認	
	94 有害小動物の駆除作業(専門業者への委託も含む)の定期的な実施	1 有害小動物の駆除作業がルール通り実施されている	○ 駆除の実施記録を確認 ・ 定期的にもしくは、必要に応じ実施されていること ・ ルール通りに実施されていること	

小項目	FCP工場監査項目	要求水準	監査手法	備考
を行っている	95 有害小動物の駆除の実施記録の保管	1 有害小動物の駆除作業の実施記録の保管がされている	○ 駆除の実施記録が保管されていることを確認	
	96 廃棄物保管庫内の清掃の実施	1 廃棄物保管庫内の清掃方法のルールがある 2 清掃方法のルール通り実施されている	○ 廃棄物保管庫内の清掃方法のルールを確認 ・ 清掃方法の手順書があること ・ 専用の掃除道具が設置されていること ・ 廃棄物が分別されていること ○ 廃棄物保管庫が清掃されていることを確認 ○ 廃棄物保管庫に有害小動物の発生がないことを確認 ○ 清掃実施記録を確認	
	97 モニタリング結果に基づいたペストコントロールの実施	1 モニタリングについてのルールがある * モニタリングとは、有害小動物の生息状況を継続的に調査すること 2 モニタリングがルール通り実施されている 3 モニタリング結果に基づき改善活動がされている	○ モニタリングについてのルールを確認 ・ モニタリングに関する社外契約書・社内手順書があること ・ モニタリングが定期的に行われていること ・ 作業室ごとに飛翔昆虫のモニタリングが実施されていること ・ 担当者が明確になっていること ・ 異常時の基準があること ・ 結果に基づく対応が定められていること ○ モニタリング記録を確認 ○ モニタリング結果評価を確認 ・ 異常な結果が放置されていないこと ・ 改善の進捗が管理されていること	
有害小動物の駆除及びクリーニング用等の薬剤について、適切な保管及び使用用途の管理を行っている	98 薬剤類は施錠可能な場所に保管するなどの、 positioning 管理の実施	1 薬剤保管についてのルールがある 2 薬剤専用保管スペースがある 3 薬剤保管ルール通り実施されている	○ 薬剤保管についてのルールを確認 ・ 薬剤保管についてのルールがあること ・ 薬剤リストがあること ・ 取扱者名簿があること ・ 薬剤紛失時の対応が文書化されていること ・ 薬剤廃棄の手続きがあること ○ 薬剤専用保管スペースがあることを確認 ・ 施錠管理されていること ・ 入出庫管理表があること ・ 鍵の管理者が明確になっていること ○ 薬剤リストを確認 ○ 入出庫管理表を確認 ○ 取扱者名簿を確認 ○ 入出庫管理記録と実数を確認	
	99 薬剤類の管理責任者の設定	1 管理責任者、取扱者などの管理体制が構築されている 2 管理体制が実際に機能している 3 薬剤使用者への教育がされている	○ 管理体制組織図を確認 ○ 使用責任者、保管責任者が任命されていることを確認 ・ 薬剤は有資格者の監督のもと使用されていること ○ 管理責任者が出納記録や使用記録を確認していることを確認 ○ 薬剤使用者への教育記録を確認	
	100 薬剤類の使用記録の保管	1 薬剤類の使用記録が保管されている	○ 薬剤類の使用記録を確認 ○ 外部事業者による場合も薬剤の使用記録を確認	
	101 排水設備ならびに廃棄物保管庫の衛生的な清掃の作業手順の設定	1 排水設備ならびに廃棄物保管庫の清掃のルールがある	○ 排水設備が円滑に排水していることを確認 ・ 排水路に水たまりがないこと ○ 排水設備ならびに廃棄物保管庫の清掃ルールを確認 ・ 清掃方法が設定されていること ・ 実施頻度が設定されていること ・ 清掃責任者が明確になっていること ○ 専門業者に委託している場合は契約内容を確認	

小項目	FCP工場監査項目	要求水準	監査手法	備考
食品の汚染が起らないように排水及び廃棄物の処理を行っている	102 排水設備の定期的な清掃の実施	1 排水設備の清掃がルール通り実施されている	○ 排水設備が清掃されていることを確認 ・カビの発生がないこと ・トラップ内に残渣のないこと	
		2 排水設備の清掃記録がある	○ 排水設備の清掃記録を確認	
	103 廃棄物は密閉管理を行い、原材料・半製品・製品とは別区画での保管	1 廃棄物の保管のルールがある	○ 廃棄物の保管ルールを確認 ・種類に応じた保管方法が設定されていること ・必要に応じて、廃棄物貯蔵庫の温度管理がされていること ・種類に応じた回収頻度が設定されていること ・種類に応じた移動動線が設定されていること（交差汚染の防止）	
		2 保管ルール通り実施されている	○ 廃棄物保管場所（生ゴミ用冷蔵庫など）を確認	
104 排水処理の検査記録の保管	1 排水処理の検査記録の保管のルールがある	○ 排水処理の検査記録の保管ルールを確認 ・法的要求事項に合致していること ・自治体の指導を受けていること（照会していること）		
	2 排水処理の検査記録がルール通り保管されている	○ 排水処理の検査記録を確認		
105 マニフェスト（産業廃棄物処理業者の記録）の保管	1 産業廃棄物管理票（マニフェスト）の保管のルールがある	○ 産業廃棄物管理票（マニフェスト）の保管のルールを確認 ・法的要求事項に合致していること		
	2 産業廃棄物管理票（マニフェスト）がルール通り保管されている	○ 保管されている産業廃棄物管理票（マニフェスト）を確認 ○ 廃棄物処理業者との契約書を確認		
お客様対応担当とその関係者が連携して対応する体制を整備している	106 お客様対応窓口と関連部署との連携体制の整備	1 お客様対応窓口と関連部署との連携に関するルールがある	○ お客様対応窓口と関連部署との連携に関するルールを確認 ・連絡体制があること ・管理フローがあること ・責任者が明確になっていること	
		2 連携に関するルール通り運用されている	○ 正しく運用されていることを確認	
お客様から収集した個人情報の保護措置をとっている	107 お客様から収集した個人情報の保護措置の実施	1 お客様から収集した個人情報の保護措置のルールがある	○ 個人情報の保護措置ルールを確認 ・個人情報保護の体制があること ・個人情報保護を関係者が認識していること	
		2 個人情報の保護措置がルール通り実施されている	○ 正しく運用されていることを確認	
		3 ルールの適切な見直しが行われている	○ ルールの適切な見直しが行われていることを確認	
お客様に情報提供する責任者を明確にしている	108 お客様に情報提供する責任者の設定	1 お客様に情報提供する責任者が設定されている	○ 責任者が設定されていることを確認	
お客様から収集した情報を集約して管理している	109 お客様から収集した情報の集約管理	1 お客様から収集した情報の集約管理のルールがある	○ 情報の集約管理のルールを確認 ・ルールがあること	
		2 情報の集約管理がルール通り実施されている	○ 集約管理のルール通り実施されていることを確認 ・集約管理しているファイル又は記録があること	
		3 集約管理の記録が行われている	○ 集約管理している記録を確認	
お客様からの問い合わせに対する正確な情報提供の実施	110 お客様からの問い合わせに対する正確な情報提供の実施	1 お客様からの問い合わせに対する情報提供の実施のルールがある	○ お客様からの問い合わせに対する情報提供の実施のルールを確認 ・担当部署（担当者）が明確になっていること	
		2 情報提供がルール通り実施されている	○ 情報提供がルール通り実施されていることを確認 ・情報が一元管理されていること	
		3 情報提供の実施記録が行われている	○ 情報提供記録があることを確認	

小項目	FCP工場監査項目	レベル	要求水準	監査手法		備考
お客様からのクレームに適切に対応している	111	1	クレーム対応についてのマニュアルがある	○クレーム対応についてのマニュアルがあることを確認 ・ 危害レベルの設定があること ・ 対応窓口が明確になっていること		
	112	1	クレームへの対応記録が保管されている	○対応記録が保管されていることを確認 ・ 危害レベル設定があり、レベル毎に記録が整理されていること ・ クレームの原因と対策・検証がされていること ・ 同様クレームの発生がないこと		
	113	1	責任者によるクレーム終了確認の実施	○責任者によるクレーム終了確認のルールを確認 ・ 最終責任者が明文化されていること ・ 対策内容が、検証されていること		
緊急時における社内の各担当の責任及び役割をあらかじめ定めている	114	1	事件・事故などの緊急時の対応ルールが設定されている	○事件・事故などの緊急時の対応ルールを確認 ・ 緊急時対応マニュアルがあること ・ 対応窓口が明確になっていること ・ 外部(マスコミ等)対応窓口が明確になっていること ・ 近隣住民、従業員への配慮が明確にされていること ・ 危害レベルごとの対応方法があること ・ 条例、法律での営業者の義務事項を含んでいること		
		2	緊急時の対応ルールがルール通り実施されている	○必要に応じて訓練が行われ、ルールが見直しされていることを確認		
緊急時対応中における情報交換が適時、的確にできるための連絡体制を整備している	115	1	緊急時の社内連絡体制が整備されている	○緊急時の組織図若しくは緊急連絡網を確認 ・ 連絡先名・電話番号・FAX番号・メールアドレス等が明記されていること ・ 公的機関への連絡先の記載のあること ・ 最新の組織図になっていること ・ 夜間や休日、年末年始も対応できるようにしていること		
		2	事務所や工場内に見やすく掲示している	○見やすく掲示していることを確認 ・ 従業員は連絡体制を知っていること ・ 緊急連絡先を携帯していること		
116	緊急時の取引先との連絡体制の整備	1	緊急時の取引先との連絡体制が整備されている	○緊急時の取引先との窓口担当者が明確であり、連絡方法の取り決めがあることを確認 ・ 緊急時の関連する行政機関や地元住民への連絡先、連絡方法が明確になっていること ・ 適宜、訓練がなされていること		

商品特性と取引条件

商品名(1)			
最もおいしい時期(2)		賞味期限・消費期限(3)	
主原料産地 (漁獲場所等)(4)		JANコード(5)	
内容量(6)		希望小売価格(税込)(7)	
1ケースあたり入数(8)		保存温度帯(9)	
発注リードタイム(10)		販売エリアの制限(11)	有・無
最低ケース納品単位(12)		ケースサイズ(重量)(13)	縦 × 横 × 高さ (kg)
認証・認定機関の許認可 (商品・工場等)(14)	有機JAS	HACCP	ISO 農業生産工程管理(GAP) その他()

ターゲット(15)	売り先 (複数可)	1)フードサービス 2)商社・卸 3)メーカー 4)小売 5)ホテル・宴会・レジャー 6)その他()
	お客様(性別・年齢層など)	
利用シーン(16) (利用方法・おすすめレシピ等)		
商品特徴(17)		

商品写真 (18)

商品写真

一括表示
アレルギー表示 (特定原材料) ※使用している項目に○ えび かに 小麦 そば 卵 乳 落花生

出展企業紹介

出展企業名(19)			
年間売上高(20)		従業員数(21)	
代表者氏名(22)			
メッセージ (23)			顔写真
ホームページ(24)			
会社所在地(25)			
工場所在地(25)			
担当者(26)		e-mail (26)	
TEL (26)		FAX (26)	

製造工程（農林水産品の場合は、生産工程）等アピールポイント (27)

工場写真
(外観)

工場写真
(内部)

工場写真
(清掃状況)

品質管理情報

商品検査の有無(28)	有・無（「有」の場合⇒検査項目：_____）	
衛生管理への取組(29)	製造工程の管理	
	従業員の管理	
	施設整備と管理	
危機管理体制 【担当者・連絡先／記録】(30)		

展示会・商談会シート項目と着眼点との関連
 (生産者・加工業者からみたシート項目の記入目的等について)

シート項目	番号	目的と記入項目	着眼点項目
商品特性と取引条件			
実際の取引を検討する場合には、今後、下記の項目以外にも多くの項目を示していく必要がある。ここで取り上げるのは、最初の出会い(ファーストコンタクトレベル)で最低限必要とされるものである。			
商品名	(1)	【基本情報】 商品の基本情報を示す。 また、展示会・商談会では、出展商品の「アピールポイント」が何であるかを明確に示すことが必要である。 これまでの展示会・商談会では、明示されることが少なく、かつ来場者にとって、大きな関心のある項目である「最もおいしい時期」(旬)を設けている。これは、イベントで活用できる時期等でも商品の特性が最も明確になる時期が良い。	4-(1) (2) (3) 5-(1) (2) (3) (4) (5) (6) 6-(1) (2) 12-(1) (2)
最もおいしい時期	(2)		
賞味期限・消費期限	(3)		
主原料産地(漁獲場所等)	(4)		
JANコード	(5)		
内容量	(6)		
希望小売価格(税込)	(7)		
1ケースあたり入数	(8)		
保存温度帯	(9)		
発注リードタイム	(10)		
販売エリアの制限	(11)		
最低ケース納品単位	(12)		
ケースサイズ(重量)	(13)		
認証・認定機関の許認可(商品・工場等)	(14)	【目的】 食に関わる認証・認定機関の許認可の情報を示す。 【記入項目】 該当があれば、○で囲む。 ・有機JAS、HACCP、ISO、農業生産工程管理(GAP) <small>※ここでいう農業生産工程管理(GAP)とは、農林水産省ガイドラインに則したものを指す。、その他</small>	(4) (5) (6) 6-(1) (2) 12-(1) (2)
ターゲット	(15)	【目的】 商品をどういったお客様に販売したいのか明確ではない場合が多くみられる。展示会・商談会の来場者に、商品のターゲットを示すことで、商談の効率化等が図られる。 記述内容は、販売先(フードサービス、商社・卸、メーカー、小売、ホテル・宴会・レジャー)、性別、年齢層等どういったお客様を主な対象と考えているかを明示する。(例えば、「全て」の場合にはその根拠も。) 【記入項目】⇒自由記入 ・該当があれば、○で囲む。 フードサービス、商社・卸、メーカー、小売、ホテル・宴会・レジャー、その他 ※ここで言うフードサービスとは、外食・中食を指す。 ・年齢・性別等属性ターゲット	13-(1) (2)

※着眼点項目の番号は、「大項目番号－(中項目番号)」である。

シート項目	番号	目的と記入項目	着眼点項目
利用シーン (利用方法、おすすめレシピ等)	(16)	【目的】 出展商品の利用シーンを記述する。記述内容は、商品の利用方法(食べ方、関連イベント、おすすめレシピ等)等、どういった利用シーンを考えているかを明示する。 【記入項目】⇒自由記入 ・利用方法 ・おすすめレシピやメニュー提案 ・調理例 他	4-(1) (2) (3) 5-(1) (2) (3) (4) (5) (6) 6-(1) (2) 12-(1) (2) 13-(1)
商品特徴	(17)	【目的】 出展商品の商品特徴を記述する。記述内容は、原材料や使用した副材料の特徴、商品開発にあたり最も工夫した点、開発にまつわるエピソード等を明示する。 商品に関連する着眼点の項目の記述も考えられる。 【記入項目】⇒自由記入 ・原材料の特徴 ・開発において工夫した点 ・POPに収まるような、20文字程度のキャッチコピーやセールスポイント 他	(2)
商品写真・一括表示 アレルギー表示(特定原材料) ※使用している項目に○ えび かに 小麦 そば 卵 乳 落花生	(18)	【目的】 商談会・展示会に出品した商品について、バイヤー等来場者が後日確認等をしやすくするために商品写真を貼付する。 また、適切な表示を行っていることを一目で示すため、一括表示の写真を貼付する。 【記入項目】 ・商品写真 ・一括表示(栄養分析・アレルギー表示が含まれる) 該当があれば、○で囲む。 ・えび、かに、小麦、そば、卵、乳、落花生 *えび かに 小麦 そば 卵 乳 落花生の7品目については表示が義務付けられている。	5-(2) 12-(1) (2)

※着眼点項目の番号は、「大項目番号－(中項目番号)」である。

出展企業紹介

企業名や企業規模といった基本情報に加え、「食の安全・安心」、「商品開発」への思いを示し、バイヤー等来場者が取引してみたいと考える「魅力」を伝える必要がある。

出展企業名	(19)	【基本情報】 ファーストコンタクトのレベルで、多くの企業情報が要求されることはないが、「売上高」、「従業員数」は企業紹介情報として必須である。	
年間売上高	(20)		
従業員数	(21)		
代表者氏名 (顔写真)	(22)	<p>★協働の着眼点との関連に特に留意する項目。</p> <p>【目的】</p> <p>商談会・展示会においては、将来の取引相手として、「商品」と共にどんな「企業」であるかを示し、商品開発にかける「思い」を伝える必要がある。</p> <p>また、特に消費者の「食の安全・安心」に係る取組への関心は高く、消費者からの信頼を得るために、どの様な経営姿勢、基本方針、社内体制を採っているかを明確に示すことが重要である。</p> <p>【記入項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・代表者の氏名 ・顔写真 ・企業理念 ・食品事業者としての基本方針 ・法令遵守への取組方針 ・食の安全・安心に関する理念 ・お客様とのコミュニケーション方針 ・食育などの取組方針 	1-(1)
来場者へのメッセージ	(23)		(2)
			(3)
			2-(1)
ホームページ	(24)	【基本情報】	(2)
会社所在地	(25)		(3)
工場所在地			3-(1)
担当者、e-mail、TEL、FAX	(26)		(2)

シート項目	番号	目的と記入項目	着眼点項目
製造工程(農林水産品の場合、生産工程)等アピールポイント	(27)	<p>★協働の着眼点との関連に特に留意する項目。</p> <p>【目的】 食の安全・安心に係る取組等、出展企業がアピールしたい点について記述する。特に、工場内の整理整頓状況、清掃備品の取扱状況は継続的な取引を考慮する場合に重要なチェックポイントとなることを念頭にアピールできる点を整理する必要がある。</p> <p>例えば、展示会・商談会レベルから食の安全・安心のための「見える化」を意識して、バイヤー等来場者に製造工程あるいは生産工程について、フロー図を示したり、別途、貼付しても良い。</p> <p>また、関連する「協働の着眼点」項目について意識し、衛生管理への取組状況と共に、「工場写真(外観)」、「工場写真(内部)」、「工場写真(清掃状況)」等を示しても良い。この他に、品質管理に関わり、アピールポイントとなる様な設備(金属探知機、X線検査装置等)の状況を示しても良い。</p> <p>【記入項目】 ・製造工程図 ・工場写真(外観・内部・清掃状況) ・設備投資の状況 他</p>	3-(1) (3) (5) 4-(3) 5-(1) (2) (3) (4) (5) (6)

品質管理情報

展示会・商談会レベルにおいても、基本的な衛生管理情報を示すことで、取引の出来る食品事業者であることを示す必要がある。記述できない項目については、今後、どの様な対応を進めていくかについて、食品事業者は検討しておく必要がある。

商品検査の有無	(28)	<p>【目的】 衛生管理に係る検査項目につき、検査結果を示し、製造現場、生産現場の安全性を示す。</p> <p>【記入項目】 ・「有」の場合、検査項目</p>	3-(5) 5-(1) (4) (5) (6)
衛生管理への取組	(29)	<p>★協働の着眼点との関連に特に留意する項目。</p> <p>【目的】 製造現場、生産現場が安全かつ適切な食品を供給し、危害の発生を防止するための体制が整っていることを示す。</p> <p>【記入項目】⇒自由記入 ・製造工程の管理 ・従業員の管理 ・施設整備と管理</p>	3-(5) 5-(1) (4) (5) (6)
危機管理体制	(30)	<p>★協働の着眼点との関連に特に留意する項目。</p> <p>【目的】 緊急時(事件及び事故発生時)における、社内体制やお客様とのコミュニケーション方法の取り決め等について示す。</p> <p>【記入項目】 ・担当者 ・緊急時における担当者と連絡先 ・原因究明を容易にする情報(原材料情報、品質検査記録等)の記録及び管理方法</p>	14-(1) (3) 16-(1) (2)

FCPダイアログ・システム

〔第一版〕

平成22年3月

農林水産省

フード・コミュニケーション・プロジェクトチーム

FCPダイアログ・システム・・・

食品事業者と消費者間の信頼構築を目的とした、対話による統合型コミュニケーションの仕組み

1 FCPダイアログ・システムの目的

- FCPダイアログ・システムは、「協働の着眼点」をベースに消費者との対話を行い、企業行動を改善し、信頼関係を構築するために「対話型コミュニケーションの手法」を体系的にまとめたものである。
- 2010年度はCSRに関する国際規格ISO26000が発効予定である。その規格の中でも、対話を通じてステークホルダーと積極的に関わりあうプロセスである、ステークホルダー・エンゲージメントの重要性が謳われており、今後の企業行動において重要な手法となる。今後事業者が消費者との間で「食」に対する相互信頼を構築することを目標としたコミュニケーションを行う際の手引きとして活用頂ければ幸いである。

2 FCPダイアログ・システムの活用シーン

- 企業行動を消費者に伝えることで消費者と信頼関係を構築したい時に活用。
「自社の信頼向上に向けた取り組みをもっと知って欲しい。」
「食育や子育てに関わる情報など、消費者に向けて積極的に発信している情報を見て欲しい。」
「CSR活動に力を入れているが、消費者からの評価が見えてこない。」
- 消費者からの不安の声を払拭し、安心して頂くためのコミュニケーションに活用。
「食に関する知識を高めてもらい、安心して食を楽しんでもらうには？」
「自社商品に関する誤った情報が流れているので、正しい情報を伝えたい。」
- 食に関する社会的な課題を解決し、安心して楽しめる食生活を創るためのコミュニケーションに活用。
「自社だけではなく業界全体で解決しなくてはいけない課題がある。」

1 信頼関係の構築を目的としていること

FCPダイアログ・システムは主に食品事業者と消費者間の信頼関係の構築を目的とし、マーケティング・コミュニケーションにおける商品の販売促進等の目的とは異なるものである。

2 消費者の食に対する関心を高め、信頼に繋げるものであること

食品事業者と消費者は、情報を発信する側(食品事業者)、受信する側(消費者)に2分されると捉えられがちであり、食品事業者は発信した情報の理解を消費者に求めてきた。

一方、FCPダイアログ・システムは消費者の声に耳を傾けることから始める。FCPダイアログ・システムを活用する事業者は、消費者が対話に積極的に参加することで、自分達も安心できる食生活作りに関わっているステークホルダーであるということを消費者と共有する。

3 多様なコミュニケーション・チャネル(媒体)を組み合わせて活用する仕組みであること

テレビや新聞、雑誌等、ホームページ(PC、携帯電話)等のメディア、また会議など多様なコミュニケーション・チャネルが存在している。各チャネルは企業内の様々な部署で各々が独立して活用されているケースが見られる。

FCPダイアログ・システムでは、システムを活用する事業者が、それら多様なコミュニケーションのチャネルを組み合わせて対話を行う。

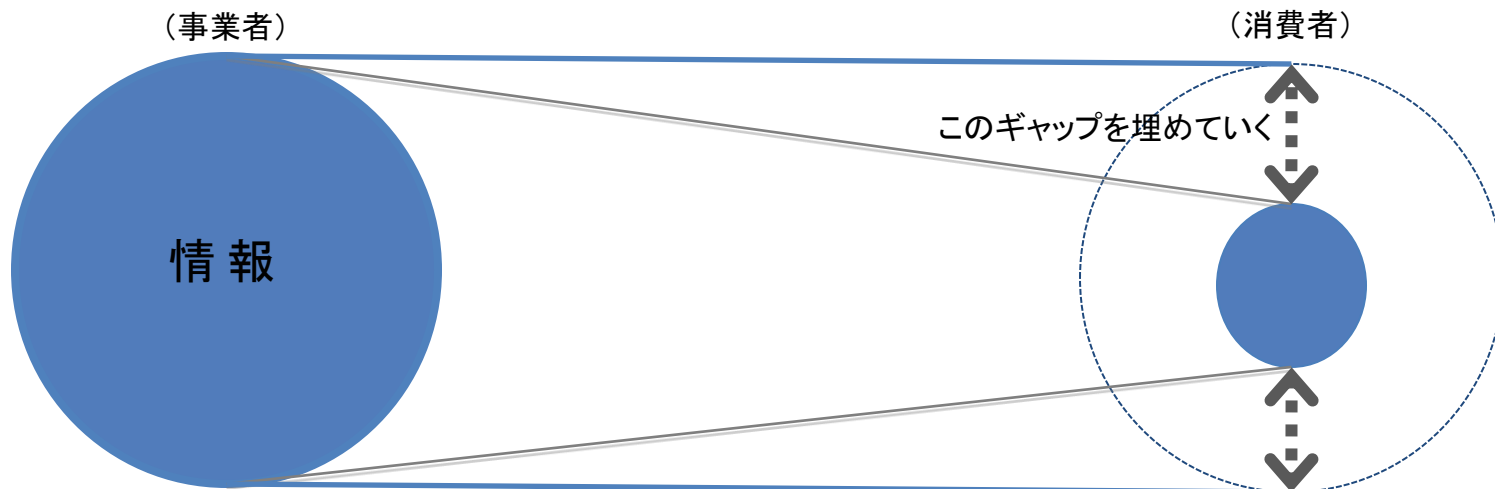
4 「協働の着眼点」をベースに持つこと

FCPダイアログ・システムは消費者との信頼の構築を目的とし、「協働の着眼点」に対応した企業行動をコンテンツとする。消費者との対話を通じて浮き彫りになった企業行動の課題が「協働の着眼点」を基に改善され、食品業界全体がより消費者から評価される、という好循環を生むものとなることを目指す。

5 各事業者の実践事例を集め、継続的に見直していく仕組みであること

FCPダイアログ・システムはまだ緒についたばかりの試みである。今後、事業者が継続的に試行していくことで、より実効性のある仕組みとなっていく様、事務局が見直しを行う(予定である)。

食への信頼低下の一因として情報の非対称性がある。3つのプロセスを通じ、情報の格差を埋めていくことで食品事業者と消費者間の信頼関係を構築していく。



1 消費者の声を聞く

食品事業者から様々な情報発信が行われてきたが、今後とも情報格差を埋める努力が必要。そのためには、「消費者が知りたいことは何か？」の情報受信を先行させることが必要である。また消費者の階層によっては「何を聞いたら良いか」が分からない場合も想定されることから、消費者の問いを引き出すコミュニケーション・チャンネルも合わせて求められる。

2 問いに答える

消費者の問いに対応する企業行動を「協働の着眼点」を活用しながら、分かりやすく答えていく。問いのレベルに合わせて多様なコミュニケーション・チャンネルを組み合わせながらの情報発信を行う。

3 事業者の企業行動改善、消費者の食に対する信頼の向上

①②のプロセスを繰り返すことで相互の理解と信頼関係を構築する。情報格差に気づき、情報格差を埋めていくだけでなく、消費者の問いに対して企業行動を改善し、消費者も企業に対し質問を繰り返すことにより共に食の信頼を創る関係を結ぶ。

4. FCPダイアログ・システムの実施手順

FCPダイアログ・システムは 1. 対象者の特定 2. 対話手法の決定 3. 対話による課題解決 4. 対話の結果の情報発信 の手順を踏む。

<実施手順>

1 対象者の特定 (p5参照)

事業者がFCPダイアログ・システムを活用する際に、FCPダイアログ・システムでは消費者を3階層に分けて考える。
対話の対象となる、自社に関わりのある消費者を3階層に当てはめてみる。

2 対話の手法の決定 (p7参照)

対話の対象者に対し、対話のテーマとなる課題を抽出する為の手法を決定する。問題点となっている事象の背景にあるものを抽出することで対話の材料とする。FCPダイアログ・システムでは対話の手法を直接型、間接型、ワンウェイの3タイプに分類し、対象者の特性に合わせてそれぞれの手法を組み合わせる。

3 対話を通じた課題解決

対話の手法の組み合わせを行い、抽出した課題について対話を通じて解決策を見出していく。

4 対話結果の情報発信

対話の結果などを「協働の着眼点」を用いて整理し、情報発信コンテンツの整備を行うことにより、対話の対象者だけではなく、幅広い層に向けて情報発信する。

<システム実施例>

●各ステップにおいて次項の事例集等を参照

①自社の消費者を3階層に当てはめてみる

例) 自社のメルマガ会員を第2階層に設定。
その中でも自分でブログを持って積極的に情報発信しているお客様を第3階層とした。

②対象者毎に対話の手法を組み合わせる

例) 第2階層に対してはメール・アンケートを選定。
第3階層にはじっくり話を聞きたいのでフェイス・トゥ・フェイスヒアリングを行うことにした。

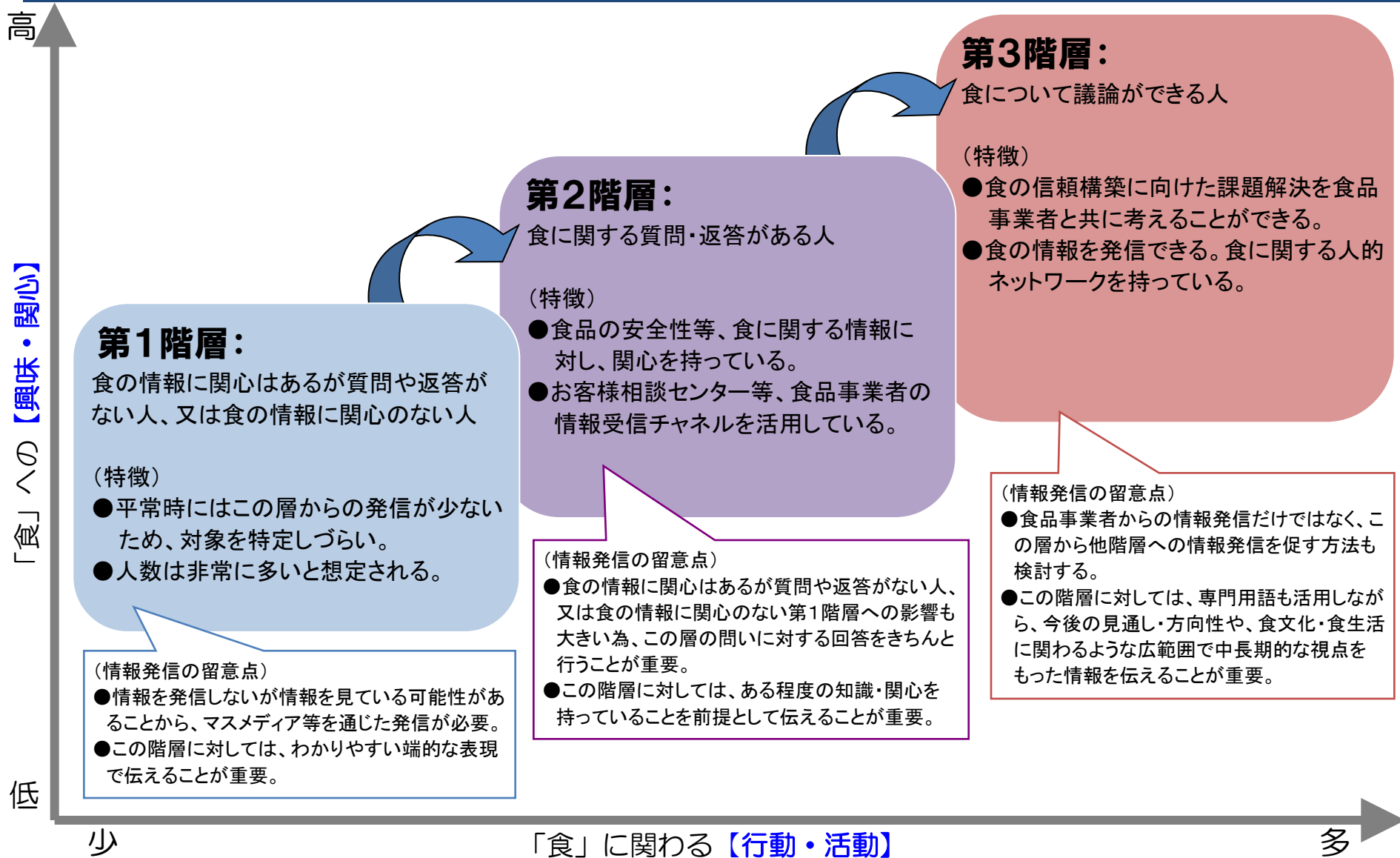
③対話を実践する

例) 製造現場を見てもらうこととし、第2階層を対象にした工場見学会後に試食会を兼ねたグループ・ディスカッションを行うことにした。
第2階層だけではなく、第3階層も参加者として招き、ブログを通じた情報発信にも期待する。

④対話の効果の拡大を図る

例) まずは、対話の結果として工場見学の様子を自社ホームページに掲載。「協働の着眼点」を使いながら分かりやすく説明。また定期的に工場見学を行うこととし、雑誌の編集者にも取材をしてもらった。第3階層が自身のブログで紹介してくれた。

FCPダイアログ・システムにおける対話の対象者を設定するために、「食」への関与、関心度合いによって消費者を3階層に区分する。なお、3つの階層は定着させてしまうのではなく、継続的に対話を続けることで第1階層から第3階層へと消費者の食に対する関心を高めて行くことが重要と考える。



以下は、今後『「食の信頼向上」のための対話のあり方』について本分科会で実施したアンケート結果を基に、各階層別の対話のテーマを設定する際の視点を整理したものである。

第1階層

<対話のテーマの例>

【意識啓発、食に関する知識の向上】

- ・食育活動を通じた食のリテラシーの向上
- ・問題の提起

【興味喚起】

- ・企業・食のグッドニュース、商品に絡めた裏話・開発秘話(こだわり)、「くらしの豆知識」「食の知っ得情報」を提供
- ・わかりやすい情報を記憶に残るように提供例、「私だったら、〇〇します」など明言
- ・影響力のある人、モノ、媒体の活用
- ・アニメを使用して関心を上げる

第2階層

<対話のテーマの例>

【意識啓発、食に関する知識の向上】

- ・発言力・影響力の高い第3階層の基調講演・質疑応答を通じた直接啓発
- ・生活者の関心事(添加物、賞味期限、原産地等)の深堀
- ・食育活動を通じた食のリテラシーの向上
- ・正しい情報の共有化、問題の経過と対策などの勉強会

【ニーズの把握】

- ・第3階層に語ってもらう際の文脈作りや、食品事業者が自社で発信する際のコンテンツ作りのヒントを第2階層から収集
- ・個々のニーズに適した情報共有

【企業の取組の見える化】

- ・マスコミ情報などに対する企業の声
- ・企業の活動努力の見える化

第3階層

<対話のテーマの例>

【第2、第1階層への影響】

- ・第3階層の声を借りて、メッセージを発信
- ・第3層からの情報発信を第2階層へ普及、第1階層で検証するサイクルづくり
- ・食品の安全をはじめとするリテラシーの向上

【課題解決・問題提起】

- ・問題の本質と解決策の検討
- ・今後の問題、新しい課題の想定

【研究・調査】

- ・新しい情報の提供、情報の共有
- ・専門性の高いテーマ、グレーゾーンを持つテーマについての検討

【企業の取組の見える化】

- ・商品紹介と併せて品質管理体制について訴求
- ・企業の安全に対する理念等について情報提供

FCPダイアログ・システムではコミュニケーションを大きく直接対話、間接対話、ワンウェイ・コミュニケーションに分類し、それらを組み合わせて、先の3階層の消費者それぞれとコミュニケーションを図る。

1 直接対話

「フェイス・トゥ・フェイス」で対話を行うことであり、直接対話によって参加者の「気づき」が得られるという効果がある。

また、何らかのテーマ・課題について「答えを出す」ことが可能な場合もある。

コミュニケーション課題のテーマに応じて会議室等の部屋で対話を行う「会議型(ラウンドテーブル、ワークショップ、試食会等)」と、「体験型(食育講座、工場見学、生産現場見学等)」の2種類に分類する。

「会議型」は意見交換を中心とし、主に社会的な課題や解決策の見出しづらいテーマを取り扱うものとする。

「体験型」は課題の現場を体験することで参加者の気づき、より深い理解を誘発するコミュニケーションである。

2つのタイプの直接対話は個別に実施するのみではなく、工場見学後に会議室での会議を行う等、複合的に行うことも可能である。

2 間接対話

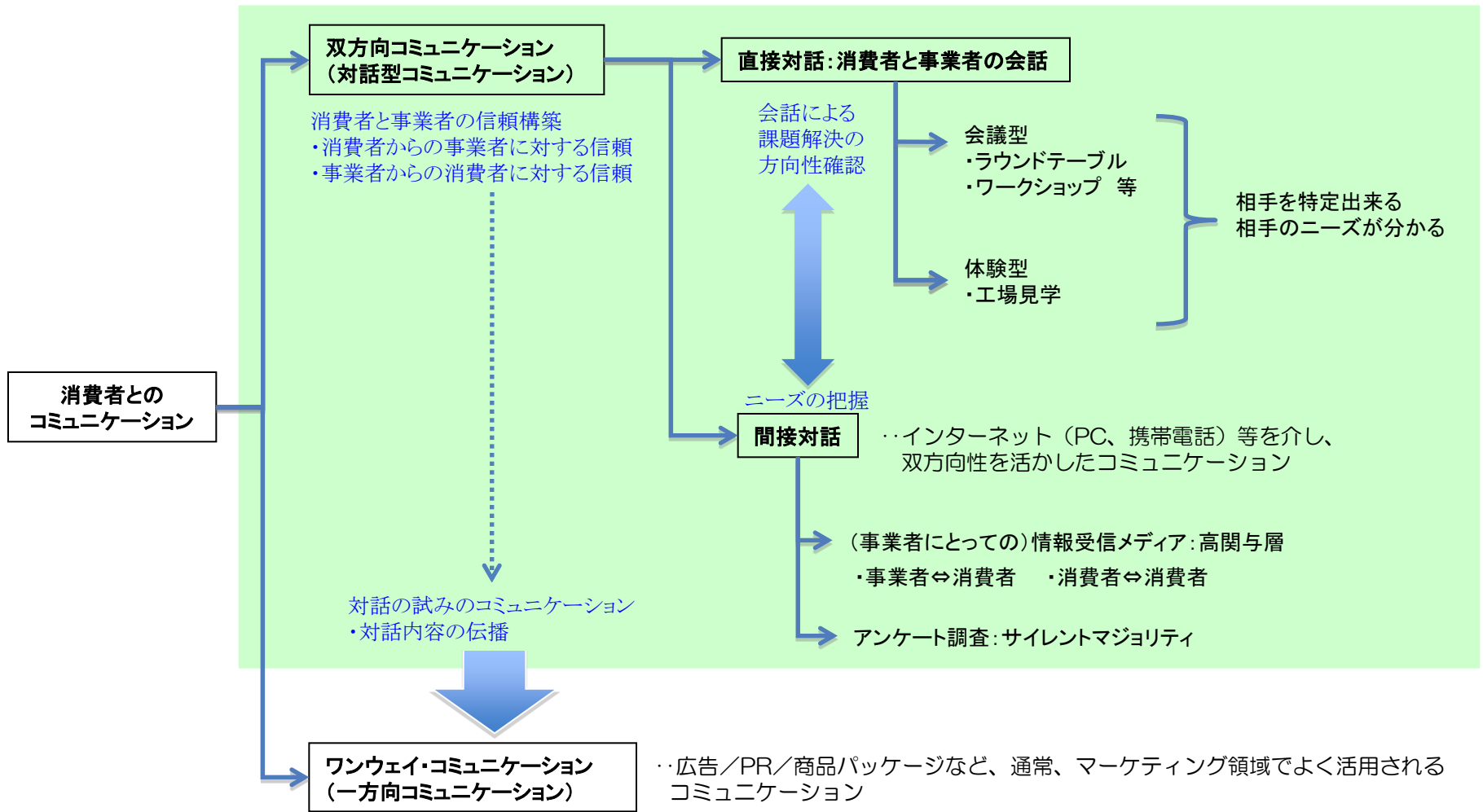
お客様相談室やWEBサイト・ネットショップからの「情報受信」や、お客様モニター等への「アンケート調査」といった手法で、ニーズを引き出し、何らかの「問い」について答えを返すという間接的な対話も重要である。子供や高齢者へのアンケート調査が難しいなどの課題もあるものの、客観的な情報が得られるという効果がある。

間接対話では、必ずしも「問い」と「答え」がー対になっている必要はない。消費者でも情報発信しやすいインターネット(PC、携帯電話)では、消費者の多様な声が発信されている。そういった声に対し、自社ホームページに情報を発信する等のケースも考えられる。

3 ワンウェイ・コミュニケーション

双方向である対話型コミュニケーションとは異なり、テレビや新聞、雑誌などマスメディアを通じたコミュニケーションをワンウェイ・コミュニケーションと分類する。大勢の消費者、特に第1階層の消費者に対し、情報を発信できるという利点がある。

効果的に情報を発信するためにはメディアとの連携が重要である。



1 第1階層向けとして適当と考えられるコミュニケーション手法

第1階層: 食の情報に関心はあるが質問や返答がない人、又は食の情報に関心のない人

直接対話 集客型イベント・展示会

- 小売店や百貨店の店頭等、対象者が集まっている場で行われるイベントや展示会でのコミュニケーション。
- 食の安全性や食育など、店頭に並ぶ商品にまつわる知識、また食に関する基礎的な知識の提供を行う。
- イベント、展示会の場での質疑や会話のやり取りで、この層のニーズを引き出す。

直接対話 子育ての場の活用

- 母親学級、離乳食学級、乳幼児検診などの場を使いながらのコミュニケーション。
- 子供に対する意識を活用しながら食にまつわる情報、特にアレルギー情報などの役に立つ情報の伝達。
- イベント、展示会の場での質疑や会話のやり取りで、この層のニーズを引き出す。

間接対話 ホームページ(PC・Web)でのキャンペーン

- 食の安全・安心に関する情報に興味をもってもらえるようなキャンペーンを実施する。
- または従来型のプレゼントキャンペーン等、第1階層の消費者の興味・関心を引きやすい情報と組み合わせながら、食の信頼向上に向けた取組に関する情報を伝える。
- アンケート調査も併せて実施することで、ニーズの掘り起こしや、興味喚起を図る。

ワンウェイ マスメディアとの連携による情報発信

- マスメディアを通じ、対話型ではなく多数の消費者に対しワンウェイ・コミュニケーションを行う。
- 「協働の着眼点」を活用し、分かりやすい情報をイラストを使うなど共感してもらいやすい形で発信。
- メディアに対しても「協働の着眼点」を使った説明をするなどの関係作りが重要。

2 第2階層向けとして適当と考えられるコミュニケーション手法

第2階層:食に関する質問・返答がある人

直接対話 セミナー・出前講座

- セミナー・講座など会場を使ったコミュニケーション。
- 発言力・影響力の高い第3階層を講師に招いた講演、質疑応答を通じた啓発など正しい情報を共有しあう活動が中心となる。

直接対話 グループディスカッション

- 座談会など会場を使った会議体型のコミュニケーション。
- 現状の商品や企業行動の評価・問題点を聞くなど消費者の問いを聞くために行うことも出来る。
- 会場での質疑や会話のやり取り、事後のアンケート等を通じて、この層のニーズを引き出す。

直接対話 工場・店舗見学・試食会

- 工場など食品事業者の現場を使ったコミュニケーション。
- 現場の体験を通じて、企業の安全に対する取り組みや理念を直接見てもらう。また工場見学ルートを「協働の着眼点」をもとに見直し、説明方法の工夫を図る。
- 会場での質疑や会話のやり取り、事後のアンケート等を通じて、この層のニーズを引き出す。
- 見学会、試食会開催後に会議室での議論を行うなど、対話を行う為の導入部として使うことも可能。

間接対話 お客様相談室への問い合わせ分析

- お客様相談室へ寄せられる、消費者の声を分析する。
- コミュニケーション・テーマに関連すると思われる問い合わせ内容を分析し、課題を抽出する。

間接対話 お客様モニターへのアンケートの実施

- 食の安心・安全について感じていることをテーマにアンケートを行い、コミュニケーション・テーマについての課題を抽出する。
- 自社のお客様モニター、メールマガジン会員等を持っている場合は、モニターへの調査がこれに当たる。無い場合は別途アンケート調査を行う。

間接対話 ホームページ等の自社で運用する媒体での発信

- コミュニケーション・テーマについて、消費者の問いに対する回答を自社ホームページに掲載する。
- 自社ホームページは自社の意見が表明出来る場である。「協働の着眼点」を活用しながら分かりやすい表現を行う。

間接対話 商品パッケージを活用した発信

- 商品パッケージに、お客様からの問いに対する回答を掲載することで、商品を通じたコミュニケーションを行う。

3 第3階層向けとして適当と考えられるコミュニケーション手法

第3階層:食について議論ができる人

直接
対話

フェイス・トゥ・フェイスヒアリング

- 主に文化人や評論家等に対して、社会的な課題など現状ではすぐに解決出来ない課題について、消費者の代表として詳細な意見を伺う。
- ヒアリングの内容をもとに、他層との対話を行うコンテンツとしたり、広く社会に発信するコンテンツとして取り扱う事も検討する。

直接
対話

ラウンド・テーブル

- 会議型のコミュニケーション。消費者代表としての第3階層、その他学識者など複数のセクターが集まり討議する。
- 多様な意見を突き合わせることで、社会的な課題など現状ではすぐに解決出来ない課題についての解決策を検討する。
- ヒアリングの内容をもとに、他層との対話を行うコンテンツとしたり、広く社会に発信するコンテンツとして取り扱う事も検討する。

直接
対話

課題抽出WS

- 会議型コミュニケーション。答えの出しづらい問題の本質を探り対話のテーマに関して何が課題となっているかを抽出する議論を行う。
- 議論を行う際には、事前に工場や店舗等の現場見学を行ったり、第2階層に対するアンケート結果を使う等の情報提供をしながらの議論も検討する。

直接
対話

プログラム開発WS

- 会議型コミュニケーション。「協働の着眼点」を活用した情報発信の仕方、CSRや食育などの活動プログラムを一緒に作る。
- 議論を行う際には、事前に工場や店舗等の現場見学を行ったり、第2階層に対するアンケート結果を使う等の情報提供をしながらの議論も検討する。

直接
対話

現場見学会・試食会(研究所・工場、店舗)

- 工場など食品事業者の現場を使ったコミュニケーション。商品製造や販売の現場を通じて、企業の安全に対する取り組みや理念を見てもらい、情報発信の方法について意見交換を行う。
- こういった情報提供の機会を通じて、この層からのblog等による情報発信についてのサポートを行う。

直接
対話

講習会(資格者、講師養成)

- 企業の「協働の着眼点」に基づく取り組みについて講習会を行い、この層にFCP応援者となってもらうことを促す。
- 講習会を体験することで第2階層以下へのセミナー・出前講座などでの講師となってもらい、消費者から消費者への情報の拡がりを目指す。

対話の対象者である消費者を3階層に分けたうえで、本分科会参加企業・団体からのアンケート調査結果をもとに、対象別に各企業・団体の対話の取組内容を整理した。

※企業行動の情報発信研究会「消費者との対話のあり方分科会」アンケート調査結果をもとに事務局作成
 ・実施期間：平成21年9月11日～25日に第一次調査を行い、さらに、第3～5回分科会、及び、平成21年12月15日～平成22年1月12日に追加調査
 ・調査対象：本分科会参加企業・団体23事業者

1 第1階層に対する取組事例

対象者 (食品事業者を除き、 商品の購買に影響を及ぼす 母集団)	対話の手法	対話のテーマ(コンテンツ)設定	対話結果の情報発信 (手段等)
<p><第1階層> 食の情報に関心はある が質問や返答がない 人、又は食の情報に関 心のない人</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●直接対話 【会議型】 ・招待食育イベント 【体験型】 ・店頭、配達先 ・街角インタビュー形式聞き取り ・電話(お客様相談室) ●間接対話 ・アンケート ・ホームページ(PC・携帯電話) ●ワンウェイ・コミュニケーション ・有名人(芸能人)を通じて ・店舗(ポスター、商品POP) ・商品パッケージ ・ダイレクトメール ・広告媒体 (新聞、TVCM、チラシ、雑誌) 	<ul style="list-style-type: none"> ●直接対話 ・商品情報 (例. 安全性、特性、購入希望、商品回収など) ●共通 (直接対話、間接対話、ワンウェイ・コミュニケーション) ・気づいてもらうことそのものが重要なテーマ ・現状の問題点に関する情報 ・企業の姿勢 ・商品情報 ●間接対話 ・受動的に情報に触れてもらう ・一般的衛生管理、食育、健康、育児 ・企業メッセージ ・安全への取組、品質管理体制 ・商品情報、商品戦略 	<ul style="list-style-type: none"> 【企業からの情報発信等】 ・ホームページ (PC・携帯電話) ・商品パッケージ ・販促物 (店頭POP、商品カード) ・キャンペーン 【媒体を通じた情報発信等】 ・報道へのニュースリリース →TV番組とのタイアップ →広報(新聞、雑誌、本) →広告 (TVCM、新聞、雑誌等)

2

第2階層に対する取組事例

対象者 (食品事業者を除き、 商品の購買に影響を及ぼす 母集団)	対話の手法	対話のテーマ(コンテンツ)設定	対話結果の情報発信 (手段等)
<p><第2階層> 食に関する質問・返答が ある人</p>	<p>●直接対話</p> <p>【会議型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベント、講演会、セミナー、勉強会 ・会議(例. 小規模な会員同士の会議) ・試食会(※1) ・自社モニター(第2階層)へのインタビュー <p>【体験型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・工場見学、店舗見学、体験学習、産地交流 ・料理教室、食育活動 ・店頭、配達先 ・電話(お客様相談室) <p>●間接対話</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート ・手紙(返信) ・メール・メールマガジン ・ホームページ(PC・携帯電話) <p>●ワンウェイ・コミュニケーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・啓発パンフレット ・広報誌 ・カタログ ・店舗(ポスター、商品POP) ・商品パッケージ、食品表示 ・広告媒体 	<p>●直接対話</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最新関連情報(例. 新しいもの、他の人が知らないこと) ・一般の方では分かりえない、市場情報や新生活情報(例. メタボリックシンドローム予防と特定保健用食品) ・食育、子育てなど(親子で参加) ・商品情報(例. おすすめ商品、商品事故の説明、商品規格(アレルギー物質、添加物等)など) ・商品開発(味、製品仕様(パッケージ表示、使い勝手)、消費者の意識、価格など) <p>●共通(直接対話、間接対話、ワンウェイ・コミュニケーション)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関心あるテーマの吸い上げ(消費者へのヒアリング) ・現状の問題点に関する情報(消費者への情報発信) ・食情報・調理情報 ・企業の姿勢 ・安全への取組、品質管理体制 ・商品情報、商品アンケート、商品・サービスについての課題の検証、付加価値の案内(例. 商品パッケージに記載していない食べ方などの補足説明等) <p>●間接対話</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商品改善(例. お客様からのご指摘を受けて商品を改善) ・意識調査(例. 暮らし、商品の使い方、食の安全への意識等) 	<p>【体験プログラムの実施等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・工場見学体験プログラム ・料理教室 ・小中学校への出張授業、食育体験教室 <p>【企業からの情報発信等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様相談室 ・ホームページ(PC・携帯電話)、ツイッター ・メールマガジン ・商品パッケージ ・販促物 <p>【媒体を通じた情報発信等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・報道へのニュースリリース ・広報(新聞、雑誌、本) ・広告(TVCM、新聞、雑誌等)

■具体例

※1:「試食会」の事例

・試食をして、ワークショップ等を行い、食に関する情報の受発信を行う試食交流会を開催。子どもを預けられる保育もついであり、勉強会よりも敷居が低く、一般的な主婦が集まりやすい。

3 第3階層に対する取組事例

対象者 (食品事業者を除き、 商品の購買に影響を及ぼす 母集団)	対話の手法	対話のテーマ(コンテンツ)設定	対話結果の情報発信 (手段等)
<p><第3階層> 食について議論が できる人</p>	<p>●直接対話 【会議型】 ・イベント、講演会、セミナー、勉強会 ・対談、インタビュー ・会議(例. 会員総会、地区別総会、定期会議、リスクコミュニケーション委員会) ・懇談会(※2) ・自社モニター(第3階層)へのインタビュー</p> <p>【体験型】 ・工場見学、体験交流、産地交流 ・配達先 ・電話(お客様相談室)</p> <p>●間接対話 ・手紙(返信) ・メール ・ホームページ(PC・携帯電話)、ブログ</p> <p>●ワンウェイ・コミュニケーション ・広報誌 ・カタログ ・店舗(ポスター、商品POP) ・商品パッケージ ・広告媒体(新聞、雑誌、テレビ)</p>	<p>●直接対話 ・話題になっているテーマ、食をめぐる問題(例. 「添加物はなぜ、嫌われるか」、食の安全、食料自給率、食のこだわりなど) ・最新関連情報(例. 新しいもの、他の人が知らないこと) ・一般の方では分かりえない、市場情報や新生活情報(例. メタボリックシンドローム予防と特定保健用食品) ・評論家、文化人を対象者とした、食文化に関するテーマ ・経営・店舗運営全般 ・品質管理体制、現場・現実の正しい認識、製造手法・過程、衛生管理手法 ・商品情報(おすすめ商品、商品事故の説明など) ・商品開発(味、製品仕様(パッケージ表示、使い勝手)、消費者の意識、価格など)</p> <p>●共通(直接対話、間接対話、ワンウェイ・コミュニケーション) ・正しい食に関する情報 ・現状の問題点に関する情報 ・社会問題 ・企業の姿勢(企業が、どのような考えで、どのように食品を製造しているか) ・CSRについて ・ユニバーサルデザイン、環境、食情報発信についての取組 ・商品情報</p> <p>●間接対話 ・おすすめ商品を中心とした、食をめぐる問題提起、食品の正しい取り扱い方、生活に役立つ知識(食品表示の見方、FAQなど)の提供 ・インターネット上でレシピ一般募集、Q&Aをお客様同士で行う</p>	<p>【株主、マスメディア等のステークホルダーも対象とした情報発信等】 ・学会(研究発表) ・株主総会 ・ステークホルダー・ダイアログ ・新製品発表会 ・マスコミ向け試食会・勉強会・サンプリング ・有識者・業界紙記者によるマスコミ・業界・広告代理店・シンクタンク等への情報伝達</p> <p>【企業からの情報発信等】 ・情報交換会 ・ホームページ(PC・携帯電話)、ブログ ・啓発パンフレット ・商品パッケージ ・販促物</p> <p>【媒体を通じた情報発信等】 ・報道へのニュースリリース ・広報(新聞、雑誌、本) ・広告(TVCM、新聞、雑誌等)</p>

■具体例

※2:「懇談会」の事例

- ・例1)小売業の複数の事業者が集まって、各県の県庁所在地等で消費者団体の方と直接対話を行い、食品に関する質問すべてに回答する懇談会を年2回開催。質問は事前にアンケート調査を行い、それぞれの質問の回答を準備して本番に臨む。
- ・例2)「経済広報センター」の主催で、「企業と生活者懇談会」を開催。消費者の方々が会員の食品事業者の工場等を見学した後に、直接対話の場を設け、企業と消費者が意見交換を行う。

FCPダイアログ・システム作業シート

平成23年3月

農林水産省

フード・コミュニケーション・プロジェクトチーム

1 「FCPダイアログ・システム 作業シート」をお使いいただくにあたって

「FCPダイアログ・システム 作業シート」は、平成22年度フード・コミュニケーション・プロジェクト（FCP）における「消費者との対話のあり方研究会」の成果物としてとりまとめたものです。

FCPでは、平成21年度に「食」に関して、消費者との相互信頼を構築することに関心のある事業者が集まって、対話による統合型コミュニケーションの仕組みとして「FCPダイアログ・システム（第一版）」をまとめました。

平成22年度の「消費者との対話のあり方研究会」においては、この「FCPダイアログ・システム（第一版）」の試行を行い、その有効性を検証しつつ、消費者とのコミュニケーションのあり方について研究する活動を展開しました。

この中で統合型コミュニケーションの効果的な実践のためには、自社の消費者コミュニケーションの棚卸を行い、現状の検証・分析からスタートすることが有効であることを研究会参加メンバーで確認することができました。その実践のために開発したツールが「FCPダイアログ・システム 作業シート」です。

このツールを消費者との信頼確保に向けた統合型コミュニケーションの活性化にお役立ていただくとともに、そこから得られた情報を自社の経営戦略に活かしていただければ幸いです。

なお、多忙な中で貴重な時間を割き膨大なディスカッションに積極的なご参加を頂いた研究会参加メンバーの皆様には深く感謝を申し上げます。

平成23年3月 FCP事務局

2 「FCPダイアログ・システム 作業シート」の特徴

1. 「FCPダイアログ・システム 作業シート」は、「FCPダイアログ・システム（第一版）」の付属資料としてまとめています。
※平成22年度の研究会の議論の中で生まれた成果物です
2. 「FCPダイアログ・システム（第一版）」の考え方をもとに、消費者コミュニケーションのPDCAサイクルにおいて、自社活動を体系的に棚卸し、検証・分析を行うためのツールです。
3. 「FCPダイアログ・システム 作業シート」は、「フード・コミュニケーション・プロジェクト（FCP）研究会・分科会成果物利用規約」に則して、自由にご利用いただけます。（利用シーンに応じた自由な設定や、「シート」の一部使用等、一部分のみの使用も可）
4. 「FCPダイアログ・システム 作業シート」は以下の手順でお使いいただけます。詳細につきましては、以降をご覧ください。

A 対話の取組について整理する

B それぞれの取組における課題や反省点を明確にする

C 取組結果の分析と社内共有の状況を確認する

D 分析結果の活用状況について確認する

E 自社における消費者コミュニケーション戦略についての課題、反省点を明確にする

F 次年度の消費者コミュニケーション戦略に反映する

FCPダイアログ・システム作業シートは、1. 消費者コミュニケーションの棚卸し 2. 消費者コミュニケーション戦略のレビューの手順を踏む。この作業シートを活用することで、日常業務では明確になりにくい多くの「気づき（反省・課題）」を得ることができ、現在の消費者コミュニケーションのPDCAサイクルにおいて、改善（A）、次の戦略立案（P）に有益である。

<実施手順>

1.消費者コミュニケーションの棚卸し

A 対話の取組について整理する

事業者が自社で行われている消費者との対話の取組について整理を行う際には、FCPダイアログ・システムの実施手順（FCPダイアログシステムP4）に従って

- ①対話の取組
- ②コミュニケーションの目的
- ③対話の対象者
- ④消費者の階層（3階層）
- ⑤対話の手法

（直接対話、間接対話、ワンウェイコミュニケーションの3タイプに分類）

の5項目の整理を行う。

その際、全社的な視点で社内活動を見渡し活動の棚卸することが大切である。

B それぞれの取組における課題や反省点を明確にする

Aの対話の取組の整理にもとづいて取組の

- ③対話の対象者
- ④対話の階層
- ⑤対話の手法

が対話の取組の目的にかなったものであったか、また、取組の課題点、反省点は何かを整理する。あわせて具体的な取組が他の取組との連動や組合せがある場合は、ここで整理する。

<実施手順>

2.消費者コミュニケーション戦略のレビューと次期戦略への反映**C 取組結果の分析と社内共有の状況を確認する**

Aで整理、リストアップした消費者との対話の取組の活動結果について、どのように分析を行っているかを整理、リストアップする。またその分析結果が、社内においてどのように共有されているかを確認を行い整理をする。

D 分析結果の活用状況について確認する

Cで整理、リストアップした分析結果が、何らかの業務改善や次に予定している消費者コミュニケーションに活かされているかどうかについて確認を行い整理する。

E 自社における消費者コミュニケーション戦略についての課題、反省点を明確にする

C・Dの確認結果に基づいて、自社の消費者コミュニケーション戦略について課題、反省点は何かを確認を行い整理する。

F 次年度の消費者コミュニケーション戦略に反映する

BとEの結果を反映した次年度の消費者コミュニケーション戦略について記入する。その場合に、①消費者の声を聞く ②その問いに答える ③①と②のプロセスを繰り返すことができる消費者コミュニケーション活動になるように「協働の着眼点」を活用しながら計画立案を行う。

FCPダイアログシステム 作業シート

<p>● Aの出席にも 불구하고、具体的な結果の把握が困難であったため、個別に打ち合わせる体制や、他のAの具体的な批判の点・面が目的にならなかったものであつてどうか</p>	
<p>課題・反省</p>	
<p>取組開始の進捗・期済み 進捗などありま したら記入下さい</p>	

2. 消費者コミュニケーション戦略のレビューと次期戦略への反映

<p>● Aグループで、リスティングの進捗や、各社からのフィードバックを、定期的にレビューする</p>	<p>取組結果の分析</p>	
<p>社内共有について</p>		
<p>● Cの社内共有が、各社からのフィードバックを、定期的にレビューする</p>		
<p>● Dの社内共有について、各社からのフィードバックを、定期的にレビューする</p>	<p>課題</p>	
<p>反省点</p>		
<p>● Eの社内共有について、各社からのフィードバックを、定期的にレビューする</p>		