



「食の安全と品質に関わる自主行動計画」

日本マクドナルド株式会社

2015 年 4 月 30 日 発行

2019 年 1 月 15 日 改訂



「食の安全と品質に関わる自主行動計画」

はじめに

第一章：お客様に最高のおいしさと品質の商品を提供する私たちの責任

原材料の調達(生産～加工～物流)について

- 1) 国産を含め世界規模での安全な原材料の安定調達
- 2) 生産から物流までの連続した品質及び衛生管理
- 3) 社会的責任の遂行と持続性の確保
- 4) 日本マクドナルドによる原材料の安全・品質評価
- 5) サプライヤーが参加する品質会議

店舗における食品の保管／調理について

- 1) 自主確認プログラム(ROIP)の活用
- 2) 厨房内の適正製造規範(GMP)及びメンテナンス計画表(PMC)の活用
- 3) 厨房内フードセーフティ(HACCP)の徹底
- 4) 第三者機関による監査について
- 5) クレンリネス強化月間の実施

従業員の教育について

- 1) 集合教育について
- 2) マニュアル及び教材の完備
- 3) 店舗パートタイマー従業員の行動規範
- 4) 社員(店舗パートタイマーを除く従業員)の行動規範
- 5) 品質管理部門スタッフの集合教育について

第二章：お客様からの商品に関するお申し出やお客様をはじめとする社会へのコミュニケーションに関する私たちの責任

お客様からの商品に関するお申し出への対応

- 1) 健康被害のお申し出について
- 2) 傾聴と感謝の姿勢
- 3) 瑕疵に対する謝罪と対応
- 4) 調査が必要なお申し出やご指摘について
- 5) 社内プロセス管理の徹底
- 6) 結果報告について
- 7) 再発防止について



お客様をはじめとする社会へのコミュニケーション

- 1) アレルギー情報について
- 2) 栄養成分情報について
- 3) 原材料の最終加工国及び原産国情報について
- 4) 原材料品質の情報公開について
- 5) 店舗厨房の調理・品質管理情報について
- 6) 広報すべき情報について

第三章：倫理的且つ誠実で健全な組織文化を醸成する私たちの責任

ガバナンス

- 1) 緊急通報体制について
- 2) コンプライアンスの強化
- 3) 外部との連携について
- 4) 行政機関との連携について
- 5) 業界規格との連携について
- 6) 広告表現等の表示確認体制の強化
- 7) 店舗の食品安全向上委員会について

食の安全・品質サミット

お客様からの声

- 1) スマートフォンアプリ「KODO」について
- 2) 品質管理に関するご質問について
- 3) お客様への対応力について
- 4) お客様の期待にお応えするために



はじめに

私たちは常にお客様の店舗体験を第一に考えて行動します。

私たちはご来店されるすべてのお客様に、いつでも最高のお食事体験を提供することを目指しています。そしてこの使命を実現するために、お客様のことを第一に考え倫理的且つ誠実にビジネスを行うこと、ともに働く仲間一人ひとりの成長と貢献を大切にすること、そしてあらゆる事業活動においてたゆまず努力し健全に成長し続けることを企業理念として掲げ、取り組んでいます。

こうした企業理念に基づいた私たちの今後の行動計画をより広く社内外に公表し、また変化する社会環境に応じて、企業としての透明性を高め、お客様との信頼関係をより強固なものとするために、「食の安全と品質に関わる自主行動計画」を改訂しました。

従業員全員がこの自主行動計画に基づいて正しく迅速に行動するよう努めます。

第一章：お客様に最高のおいしさと品質の商品を提供する私たちの責任

私たちは「食」を提供する企業として、お客様がいつでもどここの店舗をご利用いただいても、最高のおいしさと品質の商品を提供する責任があります。そのため、取引先と連携し、原材料の調達と店舗での保管／調理について、おいしさ、安全、品質に関する詳細な規格を設けると共に、調理機器、調理手順を標準化することで、一貫した品質及び衛生管理に努めます。

原材料の調達(生産～加工～物流)について

1) 国産を含め世界規模での安全な原材料の安定調達

マクドナルドの食品安全マネジメントシステムは、農場においては McDonald's GAP(マクドナルド農業生産工程管理)¹、加工においては SQMS(サプライヤー品質マネジメントシステム)²、また物流においては DQMP(物流品質マネジメント規範)³にて明確な要求水準を設定し、関係先がその合意をもとに実行し、更には第三者機関による定期的な監査により要求水準に満たない項目が確認された場合には迅速に必要な改善策を講じることで、国産に限らず世界規模での安全で安定した原材料の調達を行います。また食肉や野菜などの原材料は、第三者機関およびマクドナルド担当者による無予告での監査により、加工工場の適正製造規範(GMP)に則った適正な施設環境や機器設備の管理の維持に努めます。加えて食肉や野菜などの原材料は、農場での栽培や飼育履歴にまでさかのぼること(トレーサビリティ)が可能な管理体制を維持します。

2) 生産から物流までの連続した品質及び衛生管理

生産から加工、物流に至るまでの品質管理に加え、国際標準の衛生管理手法である HACCP(ハセップ: 危害分析重要管理点)⁴を導入し、物理的危険(硬物異物などによる危険)、化学的危険(薬品や化学品の混入による危険)、生物学的危険(細菌やウイルスによる食中毒などによる危険)



を未然に防止します。また、サプライヤーから店舗までの独立した物流においても連続した温度管理及びセキュリティ管理を徹底します。

3) 社会的責任の遂行と持続性の確保

原材料の供給者であるサプライヤーに対しては適切な事業遂行のために「サプライヤー行動規範(コードオブコンタクトコンダクト)」を制定し、労働条件の整備や法令順守、また環境対策や動物福祉への取り組みについて同意をいただくと共に、第三者による定期的な監査により実効性を向上させることで事業の持続性を確保します。

4) 日本マクドナルドによる原材料の安全・品質評価

日本マクドナルドは、原材料の安全・品質確保と、法令等へのコンプライアンスを確実にすることを目的に、原材料供給サプライヤーと定めた原材料の規格、添加物や農薬、動物医薬品の使用基準ならびに残留基準に関し定期的に検査を行います。これにより規格通りの原材料が製造されていることを確実にします。また、原材料のおいしさと品質の維持向上を図るため、米国マクドナルドコーポレーションの品質担当や日本マクドナルドで選定された社内認定検査員が官能評価を行うプログラムを行います。

5) サプライヤーが参加する品質会議

マクドナルドと原材料サプライヤーが食品安全と品質について同じ方針と目的をもって行動するために、日本マクドナルドの戦略や施策を共有する会議を定期的に開催します。各社の品質専門家が集まる評議会や、共通の原材料を供給するサプライヤーが集まる協議会を開催し、サプライヤー同士が食品安全の維持、品質向上のために協力しあう体制を確保しています。食品安全・品質面の課題について、最善慣行の共有を通じてサプライヤーが自ら解決していく場となります。

また、行政関係者、外部有識者、原材料を供給する農場関係者、国内外のサプライヤー、流通業者、店舗を経営するフランチャイズオーナー、サラ・エル・カサノバ代表取締役社長兼 CEO をはじめとした日本マクドナルドの取締役会メンバーや経営幹部など広範囲の関係者が集まり“食の安全・品質”を議論する場を継続的に設けます。食を扱う企業にとって基本となる“食の安全”の大切さに立ち返るとともに、“最高の品質”をめざすためにマクドナルドの食を支える関係企業が結集し、最善慣行を共有してマクドナルドの商品全体の品質向上を図ったり、業界の動きや事業環境の変化をいち早くとらえた取り組みの構築などを通じて、お客様に最高の店舗体験を提供するために自分たちが取り組むべきことを自ら決意する機会とします。

店舗における食品の保管／調理について

商品をお客様に提供する最終責任がある店舗においては、食品の保管／調理について以下の作業を徹底します。

1) 自主確認プログラム(ROIP)⁵の活用

品質、接客、清潔さそれぞれの観点における課題を明確にすると共に、継続的に改善を行うために策定されている自主確認プログラム(ROIP)を最大限活用します。



- 2) 厨房内の適正製造規範(GMP)⁶及びメンテナンス計画表(PMC)⁷の活用
標準化された厨房内の適正製造規範(GMP)と全店共通のメンテナンス計画表(PMC)を正確に実行し続けることで、食品の保管／調理による品質低下や異物混入、また厨房設備及び機器の故障や事故の未然防止に努めます。
- 3) 厨房内フードセーフティ(HACCP)の徹底
従業員が必要なトレーニングと承認のもとで毎日欠かさず実施する厨房内フードセーフティ(HACCP)と手洗い手順や調理手順、及び搬入保管手順や清掃手順などの衛生標準作業手順(SSOP)⁸の徹底により、保管／調理で予見される食品事故の未然防止に努めます。
- 4) 第三者機関による監査について
食品の保管／調理に要求される基準について第三者機関による衛生監査を定期的に行い、課題が確認された場合には、自主確認プログラム(ROIP)と連携させることで、迅速に必要な改善策を講じます。
- 5) クレンリネス強化月間の実施
お客様に安全でおいしい商品を快適な環境でお食事いただけるよう、クレンリネス強化月間を設けて、常に高いクレンリネスの基準を維持、管理できるよう、啓発に努めます。

従業員の教育について

お客様との信頼関係をより強固なものにするために、社内専門教育機関(ハンバーガー大学)での集合教育や TPO に合わせた各種マニュアルや教材を活用し、高い能力と奉仕の精神を持って最高のおいしさと品質の商品をお届けできる従業員の育成に努めます。

- 1) 集合教育について
ハンバーガー大学において、店舗の時間帯責任者⁹から店長、本社スタッフに至るまでの年間約1万名に対して、それぞれの役割に必要な集合教育を実施します。集合教育は、従来の同じ研修室で行うものに加え、ネット上の会議室を使った集合教育(通称;バーチャルコラボレーション)を活用することで、場所や距離を問わず、必要な研修を必要なタイミングで受講できるようにします。
- 2) マニュアル及び教材の完備
すべての従業員が食の安全と品質に関する正しい知識や手順について効率的且つ効果的に学習することができるよう、最適なマニュアルや教材を完備すると共に、必要に応じて随時更新します。また、店舗の品質管理担当者に対しては、より詳細に食品の保管／調理に関する作業の教育を実施しています。具体的には、店舗における適切原材料管理や厨房設備及び機器の管理に関して、マニュアルや教材、e ラーニングを使用して学習します。
学習のゴールは知識の習得ではなく行動を起こすことであることを重視し、それぞれの役職において明確に定義された作業やルーティンワークを実施する際に、正しい知識と手順が備わっているかを、その上長が継続的に確認します。



3) 店舗パートタイマー従業員の行動規範

店舗パートタイマー従業員の採用時においては、店長より食の安全についての私たちのポリシーと行動規範(Our Pride～私たちは、食の安全をすべてに優先させます～)を採用者一人ひとりに対して直接伝えます。その際、日々の業務にどのようにそのポリシーを適用できるかを、より身近なこととして、またお客様の視点に立って理解してもらえるように工夫します。

採用から 30 日後には、そのポリシーや行動規範に沿っているかを教育担当者が確認し、正しく実践できていれば承認する仕組みを維持し、それ以降もポリシーや行動規範のリマインドを行う仕組みをすべての店舗パートタイマー従業員に対して維持継続します。

4) 社員(店舗パートタイマーを除く従業員)の行動規範

社員に対しては、あらゆる業務における行動規範は元より、社員一人ひとりが負うべき道義上及び法律上の責任についての指針を明文化した「マクドナルド業務上の行動規範」を毎年コンプライアンス学習機会の提供と共に再確認する仕組みを維持します。全社員一丸となり倫理的且つ誠実、そして信頼される企業となるべく努めます。

5) 品質管理部門スタッフの集合教育について

各原材料の品質管理や官能評価について、全世界のマクドナルド品質管理部門スタッフおよびサプライヤー品質管理部門スタッフが、一貫した品質管理や官能評価ができるように、世界に点在する拠点にて集合教育を実施しています。

第二章； お客様からの商品に関するお申し出やお客様をはじめとする社会へのコミュニケーションに関する私たちの責任

お客様からの商品に関するお申し出への対応

お客様からの商品に関するお申し出やご指摘に対しては、常に真摯な態度で誠実に対応します。同時に再発防止に必要な善後策を迅速に講じます。

1) 健康被害のお申し出について

健康被害についてのお申し出があった場合には、お客様の健康回復を第一に考えた対応を迅速に行います。

2) 傾聴と感謝の姿勢

すべてのお申し出やご指摘、ご意見に対しては、ご不便をおかけしたことへのお詫びを申し上げると共に、常にお客様の立場に立って傾聴し、お申し出やご指摘、ご意見への感謝の気持ちを忘れることなく誠実に対応します。

3) 瑕疵に対する謝罪と対応

商品について瑕疵が判明した場合には、改めて謝罪を申し上げると共にお客様のご希望に応じて商品のお取替え、あるいはご返金を行います。

4) 調査が必要なお申し出やご指摘について



調査が必要なお申し出やご指摘に対しては発生状況についてご確認させていただくと共に、お申し出やご指摘の対象となった商品や混入異物等を社内品質管理部門や外部機関により可能な限り調査します。

5) 社内プロセス管理の徹底

上記4)の調査が必要な商品や混入異物並びに発生状況等の情報については、適宜、速やかに保健所等の公的機関または調査機関に届ける社内プロセス管理を徹底します。

6) 結果報告について

お客様のご希望に応じて調査結果についてご報告します。また、調査期間が長引く場合には進捗状況についてもご連絡します。

7) 再発防止について

お客様からいただいた商品に関するお申し出やご指摘については、迅速に経営陣及び関係部署に共有すると共に再発防止に必要な改善策を講じます。また短期的な改善施策に留まらず、お客様からの貴重なお申し出やご指摘をできる限り長期的な経営施策に役立てます。

お客様をはじめとする社会へのコミュニケーション

お客様をはじめ私たちを取り巻く社会が必要とする情報を、その目的と内容に応じてお知らせします。常に誠実で透明性の高い双方向のコミュニケーションを行います。また、そのために必要な情報の開示を行います。

1) アレルギー情報について

食物アレルギーをお持ちのお客様、ご家族には食品表示法で表示が義務付けられている特定原材料 7 品目と、表示が推奨されている 20 品目について弊社ホームページでお知らせします。ホームページのアレルギーマークを見直し、簡素化を行い、より分かりやすい表記に変更しました。

リンク: アレルギー情報 (http://www.mcdonalds.co.jp/quality/allergy_Nutrition/allergy2.php?id=4)

2) 栄養成分情報について

商品に関する熱量及び栄養成分については引き続き弊社ホームページでお知らせします。

リンク: 栄養成分情報 (http://www.mcdonalds.co.jp/quality/allergy_Nutrition/nutrient2.php?id=4)

3) 原材料の最終加工国及び原産国情報について

主要原材料の最終加工国及び原産国については引き続き弊社ホームページでお知らせします。

リンク: 原材料の最終加工国及び原産国情報
(http://www.mcdonalds.co.jp/safety/quality/pdf/origin_list.pdf)

4) 原材料品質の情報公開について

弊社ホームページでの「見える、マクドナルド品質」にて、各種原材料の製造過程や品質管理について、イラスト、動画なども用いて、実例をわかりやすく公開します。公開している内容は、必要に応じて随時更新します。

5) 店舗での品質確認



可能な範囲で店舗の製造過程をお客様に見ていただける機会を引き続き設けます。「マックアドベンチャー」、「クレー体験会」を通じて、実際の店舗にて、マクドナルドの厨房内の調理や品質管理について確認いただける活動を実施します。

6) 広報すべき情報について

－ 食の安全と品質に関わる事故についての情報公開の指針

お客様の健康被害につながる恐れが否定できず、その健康被害が拡大する可能性がある場合には迅速に関係行政機関に届け出るとともに情報を公開します。また、これに該当しない事故についても関係行政機関と相談の上、必要に応じて情報を公開します。

－ 情報公開の方法

発生事案の詳細内容及び緊急性に応じて、店頭告知、ホームページ、新聞広告、プレスリリース等適切な方法で公表します。

－ リコール(自主回収、販売中止)について

リコールを検討する必要がある場合は、法律およびガイドラインを順守し、関係行政機関からの指導を仰ぎます。リコールの方法や範囲は、健康への影響、流通状況を勘案し、お客様の安全安心を第一にすると同時に、必要以上の回収の実施が社会に負担をかける食品ロスを発生させることを認識し、関係行政機関及び業界有識者からのご助言も得ながら、事案毎に最適な方法を検討し判断します。

第三章：倫理的且つ誠実で健全な組織文化を醸成する私たちの責任

私たちはすべての事業活動を行う上で関係する法令を順守すると共に、倫理的且つ誠実で健全な組織文化を醸成するためにたゆまず努力します。

ガバナンス

1) 緊急通報体制について

店舗で発生する事故等に対しては、24 時間体制で報告を受け付ける緊急通報体制(エマージェンシーホットライン)¹⁰により情報の一元化と迅速な初期対応を徹底します。

2) コンプライアンスの強化

・法務担当執行役員を委員長としたコンプライアンス委員会が、関係部門と連携し、定期又は随時に、コンプライアンス体制およびリスク管理体制の確立維持、事実関係の調査・問題解決、従業員等への継続的な啓発・教育を行い、より高い企業倫理の遵守と企業のリスク管理に努めます。コンプライアンス委員会の活動結果は、会社のトップマネジメントに適宜報告します。

・内部監査、フランチャイズ法人や各店舗への訪問、及びコンプライアンスホットライン¹¹の活用により、健全な組織文化の醸成や法令順守体制の啓発に努めます。

・従業員(フランチャイズ法人の従業員やパートタイマーを含む)に対して、e ラーニングシステムを通じてコンプライアンス研修を行います。研修内容を定期的に見直し、事業環境の変化に対応し、時世にあったコンプライアンス違反防止を行います。



・社内イントラネットを構築し、業務マニュアルやコンプライアンスの徹底に必要な情報を店舗・従業員に速やかに伝達します。

3) 外部との連携について

業界団体や食の安全に関する分野における社外の有識者と連携し、この自主行動計画の順守を徹底します。弊社独自でも食品の衛生管理に関する有識者との意見交換会を主催、また、公益財団法人食の安全・安心財団会員として、食品衛生管理の有識者との意見交換会を行います。さらに、世界中のマクドナルドとも連携し、グローバル規模でサプライチェーンの最適な管理を維持します。

4) 行政機関との連携について

必要に応じて国や地方公共団体、保健所などの行政機関と連携します。また、行政が提唱する食品安全に携わる専門家の育成事業に協力し、産学官の連携プロジェクトを積極的に推進します。

5) 業界規格との連携について

JFSM(一般財団法人 食品安全マネジメント協会)会員企業ならびに理事会メンバーとして、JFS 食品安全マネジメント規格の GFSI(世界食品安全イニシアチブ)¹²ベンチマーク化に関する協力や JFS 規格の利用促進に貢献します。

また、HACCP に沿った衛生管理の制度化にともない、JF(日本フードサービス協会)が行っている外食衛生管理計画手引書の作成と衛生管理体制強化の啓発に中核メンバーとして参画し、協力します。

6) 広告表現等の表示確認について

商品・サービスの品質、規格、その他の内容や価格等の取引条件について、お客様にお知らせする広告表現や表示全般に関して、専門の部署を設け、社内部署や必要に応じて社外の有識者と連携し、わかりやすく正しい表示の実践を徹底します。

7) 店舗の食品安全向上について

店舗に食品安全を含む QSC¹³向上のための担当者(FQM¹⁴)を配置し、改善活動を推進する取り組みをいたします。また、店舗での食品安全を盤石にするため、社内の関連部署を集め、フードセーフティ向上委員会を本社内に設置。店舗の改善活動をサポートします。

お客様からの声

お客様に最高の店舗体験を提供するために、私たちは今まで以上にお客様からの声に真摯に耳を傾け、お客様の期待にお応えできるよう努めます。

1) スマートフォンアプリ「KODO」について

お客様からのご感想、ご意見、ご要望をその場で簡単に投稿していただけるスマートフォンアプリ「KODO」を導入し、お客様のお声を聞く姿勢を強化すると共に、サービス向上に活用します。「KODO」を通じて寄せられたお客様のお声について、オンラインシステムを通じて店舗にてすぐに確認できる利点を生かし、店舗裁量ですぐに改善への行動を起こすことを推進します。



2) 品質管理に関するご質問について

顧客満足推進部に多く寄せられた品質管理に関するご質問については、弊社ホームページにて回答を掲載します。

3) お客様への対応力について

お客様からの声に真摯に耳を傾け、お客様の期待にお応えしていくために、店舗及び顧客満足推進部におけるお客様への対応力をより厳しい基準で評価し向上させる体制の構築に努めます。

4) お客様の期待にお応えするために

代表取締役副社長兼 COO の直轄組織である顧客満足推進部は、頂いたお客様からの貴重な声を定期的にマネジメントや店舗スタッフに共有し、できる限り店舗運営や経営施策に役立てます。



-
- ¹ McDonald's GAP(マクドナルド農業生産工程管理: McDonald's Good Agricultural Practice)
GAP とは農業生産活動を行う上で必要な関係法令等の内容に則して定められる要求項目に沿って、農業生産活動における環境アセスメント、リスク評価、栽培管理、記録、検証を行うことによる持続的な工程管理のこと。マクドナルドグローバル基準の食品安全マネジメントシステムにおいて運用
- ² SQMS(サプライヤー品質マネジメントシステム: Supplier Quality Management System)
マクドナルドグローバル基準の食品安全マネジメントシステムにおいて、サプライヤーの製造工程を対象に品質・衛生管理に関する要求水準、その合意、第三者機関による監査により構成されるシステム
- ³ DQMP(物流品質マネジメント規範: Distribution Quality Management Process)
マクドナルドグローバル基準の食品安全マネジメントシステムにおいて、配送、保管などの物流工程を対象に品質・衛生管理に関する要求水準、その合意、第三者機関による監査により構成されるシステム
- ⁴ HACCP(ハセップ: 危害分析重要管理点: Hazard Analysis and Critical Control Point)
最終製品に至るまでのさまざまな製造工程における、食中毒などのあらゆる危害をあらかじめ分析し、危害を防止するための重要管理点を定め、連続的に管理する国際標準の衛生管理の手法。国連の国連食糧農業機関(FAO)と世界保健機関(WHO)の合同機関である食品規格(コーデックス)委員会が7原則12手順を基準として定義している。マクドナルドグローバル基準の食品安全マネジメントシステムにおいて、農場から店舗までの連続した衛生管理に導入。
- ⁵ 自主確認プログラム(ROIP: Restaurant Operations Improvement Process)
品質、接客、清潔さそれぞれの観点における課題を明確にすると共に、継続的に改善を行うために策定された自主確認プログラムのこと
- ⁶ 適正製造規範(GMP: Good Manufacturing Practice)
製造／品質管理規範。清潔な環境を維持するための機器類の管理基準のこと
- ⁷ メンテナンス計画表(PMC: Planned Maintenance Calendar)
使用する機器や設備の清掃や調整を必要な頻度(毎日、毎週、毎月、3ヵ月毎、半年ごと、1年ごとなど使用する機器や設備によってその頻度は異なります)で確実に実施されるようプランされたカレンダーのこと
- ⁸ 衛生標準作業手順(SSOP: Sanitation Standard Operation Procedure)
手洗い手順や調理手順、及び搬入保管手順や清掃手順などの衛生標準作業手順のこと
- ⁹ 店舗の時間帯責任者
店長不在時に店舗運営を任される者。必要な教育及び認定プロセスによって選任される
- ¹⁰ 緊急通報体制(エマージェンシーホットライン)
重大事件や事故等の緊急事態が発生した場合の24時間対応社内報告体制のこと
- ¹¹ コンプライアンスホットライン
法令や社内ポリシーに違反があった場合に報告／相談を第三者機関に連絡することができる内部通報体制のこと



¹² GFSI(世界食品安全イニシアチブ: Global Food Safety Initiative)

GFSI は、世界の消費財メーカー、流通、小売企業からなるTCGF(ザ・コンシューマー・グッズ・フォーラム: The Consumer Goods Forum)によって運営され、食品安全システムの継続的な改善を推進するため、食品業界の主要な関係者が集まり活動をしている非営利団体

¹³ QSC(クオリティー・サービス・クレンリネス: Quality Service Cleanliness)

マクドナルドの不変の理念である、最高の美味しさと品質(Quality)、スピーディーで心地よいサービス(Service)、清潔で快適な環境(Cleanliness)

¹⁴ FQM(フードクオリティマネージャー: Food Quality Manager)

店舗において食品安全を含めた QSC 活動を向上させるための担当者