

1. クレームの受付・発見・・・農場内の誰でも

外部の場合には連絡先と苦情等の申出者の氏名を控えて置く。

2. 農場責任者への連絡・・・受付者

ただちに連絡する。

3. 担当責任者への対応指示（複数ある場合は正副を指示）・・・農場責任者

商品に影響ある案件＝商品管理責任者、労働安全に影響ある案件＝労働安全責任者、福祉・労務に影響ある案件＝労務責任者、農薬に関係ある案件＝農薬管理責任者、肥料に関係ある案件＝肥料管理責任者、その他＝農場責任者

4. 事故の状況把握・・・担当責任者

<p>1. 商品に影響ある場合</p> <p>その商品の状態（具体的に） → 農薬事故・異物混入事故等</p> <p>その商品の識別 → 品目・ロット・数量</p> <p>出荷済みの場合 → 影響ある出荷先・ロット・数量</p>	<p>2. 商品に影響ない場合</p> <p>具体的な状況を確認のこと</p>
--	---

5. 応急処置の決定・・・担当責任者

<p>1. 商品に影響ある場合</p> <p>①出荷済みの場合・・・自主回収の場合</p> <p>1) 商品回収・廃棄の判断 ※経営者の最終判断</p> <p>・食品安全リスクが高い（病原微生物、農薬・化学物質、硬質異物） → 回収・廃棄 必要に応じて消防署や警察等の緊急連絡先に連絡</p> <p>・食品安全リスクが低い（上記以外） → 顧客の指示に従う</p> <p>2) 関係機関へ連絡・・・【緊急事態連絡表】による</p> <p>・取引先、JA（共販品のみ）、保健所（JA共販品以外で当農場で発覚した場合）</p> <p>②出荷済みの場合・・・保健所の取去検査の場合</p> <p>1) 保健所の指示に従い対応する（JA共販品はJAの指示に従う）</p> <p>2) 関係機関へ連絡（JA共販以外の関係する取引先）・・・【緊急事態連絡表】による</p> <p>③出荷前の場合</p> <p>1) 廃棄又は選別・特別採用を判断</p> <p>食品安全リスクが高い（病原微生物、農薬・化学物質、硬質異物） → 廃棄</p> <p>食品安全リスクが低い（上記以外） → 選別・特別採用</p> <p>2) 関係機関へ連絡・・・【緊急事態連絡表】による</p> <p>・出荷に影響ある場合には取引先、JA（共販品のみ）</p>	<p>2. 商品に影響ない場合</p> <p>①影響を取り除く方法を検討</p> <p>場合により業者や専門家にアドバイスもらう</p> <p>※【緊急事態連絡網】による</p> <p>②①の方法にて対策実施</p> <p>※労働事故の場合には【緊急事態対応手順】による。</p>
--	--

6. 発生原因の追究・・・担当責任者

関係者と一緒に根本原因を追究する。

7. 是正処置・・・担当責任者

関係者と一緒に根本原因を除去する対策を取る。

8. 外部への報告・・・担当責任者 【緊急事態連絡表】による

・商品回収の場合には、取った是正処置を必ず報告（取引先 ・ JA（共販の場合） ・ 保健所（JA共販品以外で当農場で発覚した場合） ・ 審査機関）

・商品苦情のみ場合には、取った是正処置を必ず報告（取引先 ・ JA（共販の場合））

・出荷前の商品異常は特に報告は不要

・商品に影響ない場合には事故内容により消防署、警察、審査機関等に必要に応じて報告

9. 経過観察・・・担当責任者

商品回収案件及びリスクの高い案件は、是正処置の効果やその後の経過・終了宣言を記録

10. 記録・・・担当責任者

上記の一連の対応結果を【是正処置報告書】へ担当責任者が記載し、経営者まで回す。経営者は内容を確認して承認する。