

GFSI（国際食品安全イニシアチブ）ベンチマーク承認の国際規格

SQF 規定

食品業界向け、HACCPに基づく
サプライヤー保証規定

第7.2版

2014年7月



モジュール2：SQFシステム要素

2.1 経営コミットメント

2.1.1 経営方針（M）

2.1.2 経営責任（M）

2.1.3 食品安全・品質管理システム（M）

2.1.4 管理レビュー（M）

2.1.5 苦情管理

2.1.6 事業継続計画

食品マネジメントシステム活用

この資料は活用して頂いた方々からの意見により、当社が必要と判断した場合には随時改訂いたします。
エフェクティブ・ナビ株式会社 岩城正志 info@effective-navi.jp

初版：2015年4月1日

2.1 経営コミットメント

生産業者/サプライヤーは、効果的なSQFシステムを実施・維持し、かつ継続的改善を支援するために、コミットメントの証拠を提示するものとします。

2.1.1 経営方針（M）

- 2.1.1.1 上層部経営陣は、少なくとも以下の事項を概説する方針声明を作成するものとします。
- i. 安全な食品を供給することに対する組織のコミットメント。
 - ii. 顧客要件および規則要件を順守し、食品安全・品質管理システムを継続的に改善するために適用される方法。
 - iii. 食品安全・品質に関する目標を定め、レビューすることに対する組織のコミットメント。
- 2.1.1.2 方針声明には、以下の必須事項を含める必要があります。
- i. 上層部経営陣の署名
 - ii. 従業員全員が理解できる言語版の用意
 - iii. 従業員全員に効果的に伝えられる、目立つ区域への掲示

文書作成のポイント

- 経営者は、方針を文書化して社内外へ明確に示すことがマネジメントシステム構築の最も重要な責任です。
- 要求事項2.1.1.1(i～iii)を理解し、自社に適合した「方針声明書」を作成してください。
- しかしながら、幾つかの企業が「方針声明書」を形式的に作成し実務的に反映されていない状況があります。
- 形式的なものは、SQF審査における“適合性”では問題がなくても“有効性”においては、課題となり、モラル低下の原因となる場合があります。
- SQFシステムでは、「食品の安全性および品質に関する目標を定め、レビューする」ことの宣言を求めています。
- もし、自社の方針（経営理念や経営方針および品質方針など）が抽象的であると感じるのであれば、これを機に進捗管理（P,D,C,A）が可能な新たな「方針声明書」を作成するか、又は、年度毎に各部門にレビュー可能な目標を設定させ定期的な進捗管理を実施させることを宣言してください。

マネジメントシステム導入後の課題と対策

課題1：新たに「方針声明書」を作成し、主要個所に掲示し、毎月1回唱和しても意識改善のための新たな教育訓練などがなければ、従業員は経費をかけて記録を増やし現場を煩雑にただけに感じ、形式的に記録だけを残すこととなりモラル低下の原因となります。

課題2：経営者が立派な「方針声明書」を掲げても現場で経営者や管理職者が「安全目標」や「品質目標」と一致しない生産性を優先する言葉や行動を示していると従業員は会社に対して食品の安全性と品質に関する本音と建前のギャップを感じてしまい、現場では責任者の責任意欲が低下し、従業員全体の士気やモラルも低下し、危機管理意識の低下に繋がり、重大事故を未然に防げない社風となる危険性があります。

対策：常に各階層における社内コミュニケーションの充実を図り、経営者の考えを浸透させる努力や担当業務の具体的な作業内容における「何故？」を解消する努力を怠らない様にすることも必要です。

サポート

- 「方針声明書」の作成に関するアドバイスには、下記の点を考慮します。
 1. 設立から現在までの業態および経営体制の変遷
 2. 経営理念、経営方針、座右の銘など経営者が重きを置いている考え方
 3. 経営者が感じている経営戦略における理想と現実のギャップ
 4. マネジメントシステム導入の意義、目的（期待している効果）
 5. これからの社会環境の変化や関連業界の流れ
 6. その他、企業訪問において感じられた社内環境や社風
 7. 各部門別の目標設定とレビュー方法

2.1.2 経営責任 (M)

- 2.1.2.1 食品安全・品質、そして両者の相互関係に関する責任について述べた組織内部での報告構造を定義し、組織内部で周知するものとします。
- 2.1.2.2 上層部経営陣は、基本的な食品安全・品質規範の導入・維持を確保するための規定を設けるものとします。
- 2.1.2.3 上層部経営陣は食品安全・品質に関する目標を達成し、SQFシステムの開発、実施、整備、継続的改善を支援するために、適切なリソースを確実に利用できる状態にするものとします。
- 2.1.2.4 上層部経営陣は、以下の責任と権限を持つ各サイトのSQFプラクティショナーを指名するものとします。
- i. 第2.4.2項に概説されている食品安全の基礎、第2.4.3項に概説されている食品安全プラン、第2.4.4項に概説されている食品品質プランを含め、SQFシステムの策定、実施、レビュー、整備を監督する。
 - ii. SQFシステムの整合性を確保するために適切な措置を講じる。
 - iii. SQFシステムの効果的な実施・整備を確実に行うために欠かせないすべての情報を、関係人員に伝達する。
- 2.1.2.5 SQFプラクティショナーには、以下の必須事項が適用されます。
- i. サプライヤーから正社員として雇用されていること。
 - ii. サプライヤーのSQFシステム管理に関して責任を負う役職についていること。
 - iii. HACCPに基づくトレーニングコースを修了していること。
 - iv. HACCPに基づく食品安全プラン・食品品質プランを実施・維持する能力があること。
 - v. SQF規定のレベル3およびサプライヤーの認証範囲に関連しているSQFシステムの実施・維持要件を理解していること。
- 2.1.2.6 組織の人員が製品、法的義務、安全性、品質に影響する各自の職務を遂行するために必要なトレーニングを定義・実施するものとします。
- 2.1.2.7 食品安全・品質に関する問題を実行権限のある人員に報告する責任について、従業員全員に通知するものとします。
- 2.1.2.8 食品安全・品質責任者に対する責務の詳細を文書化し、かつ主要人員の不在をカバーするための規定を盛り込むものとします。
- 2.1.2.9 上層部経営陣は、SQFシステムの有効性を改善するためのプロセスを確立し、継続的改善を実証するものとします。

文書作成のポイント

- ・ 自社組織の役職者および各責任者の責任と権限を見直し、上司からの指示・命令及び部下や関連部署からの報告・連絡・相談の流れを正確かつ迅速に行える組織に再構築し、SQF規格の要求する責任や役割を新組織内に組み入れ文書化した「組織権限規程」を作成する。
- ・ 要求事項2.1.2.4を理解し自社に適合した「SQFプラクティショナー」を人選してください。
- ・ 要求事項2.1.2.6は2.9 教育訓練で文書化することを「品質マニュアル」に決めてください。
- ・ 「組織権限規程」には、要求事項2.1.2.9を理解し、代行者を定めることを忘れないこと。

マネジメントシステム導入後の課題と対策

- 課題1：「方針声明書」と同様で「組織権限規程」は作成したが、1～2度の読み合わせ程度の導入教育や実務指導では、役職者及び各責任者へは実務的な役割や権限が理解されず今まで通りの指示命令と報連相しか行われず、現場の課題は誰の責任でもなく放置された状態が続きます。
- 課題2：SQFプラクティショナーに実務権限がなく、単にSQFシステムを理解しているだけの人材であった場合、役職者および各責任者がSQFプラクティショナーの指示に従わない結果となりマネジメントシステムの不具合が解消されず、自社にマネジメントシステムの導入・運用はムリであるとの判断に至り、最悪な場合はSQF認証審査の維持のためにSQFプラクティショナーや事務局を置いているだけになりコスト負担だけが残ります。

対策：システムを時間をかけて構築し、時間をかけて運用し、社風にする覚悟が必要です。

サポート

- 「組織権限規程」の作成に関するアドバイスには、下記の点を考慮します。
 1. 現在の組織図と各部門別の役職者および責任者の責任権限
 2. 各部門別の役職者および責任者の職務（分掌）と実作業とマネジメント時間
 3. その他、企業に不足していると感じられる業務

2.1.3 食品安全・品質管理システム (M)

2.1.3.1 食品安全・品質マニュアルは、電子コピーかハードコピーの形式で文書化・維持するものとします。本規格要件を満たすために組織が用いる方法を概説し、関連する従業員が利用できる状態にします。かつ以下の事項が含まれるものとします。

- i. 本規格要件を満たすために適用する、組織の食品安全・品質に関する方針と方法の概要
- ii. 方針声明および組織図
- iii. 認証範囲
- iv. 認証範囲対象製品のリスト

2.1.3.2 食品安全マニュアルを文書化・維持し、関連する従業員が利用できる状態にします。また、SQFシステムの策定、実施、整備、管理のサポートに必要な手順書、前提条件プログラム、食品安全プラン、その他の文書の記載または参照が含まれるものとします。

2.1.3.3 品質マニュアルを文書化・維持し、関連する従業員が利用できる状態にします。また、SQFシステムの策定、実施、整備、管理のサポートに必要な手順書、標準作業手順書、作業指示書、食品品質プランおよびその他の文書の記載または参照が含まれるものとします。品質マニュアルは、食品安全マニュアルと組み合わせることができます。

文書作成のポイント

- SQF規格の要求事項の条項番号に適合させて「品質マニュアル」および関連文書を作成し、マネジメントシステムを体系的に文書化する。
- 特にSQF規格が要求する「方法と責任を文書化する」および「確実にする手段を概説する」は文書化が必須です。
- また、規格の要求で「登録」や「維持管理」や「検証」などに関する記録方法は明確に文書化する必要があります。
- ただし、文書化の要求に伴い業務内容を詳細に作り込み過ぎると文書変更が大変煩雑になるため業務の“手順”や“重要ポイント”や“注意事項”などの要点を箇条書きにする様に意識して文書化することが必要です。

マネジメントシステム導入後の課題と対策

課題1：自社の既存ルールをあまり考慮せず、SQF規格の要求事項にのみ特化した形式的なマネジメントシステムの文書作成となっていた場合、実務的な不具合が発生し、既存ルールが優先されたり、管理すべき記録類が重複したり、指示を受けない限り言われたこと（特に注意を受けたこと）以外は何もせず、最悪な場合は、現場で課題や問題点を発見しても見て見ぬふりをする社内環境が生まれます。

課題2：マネジメントシステムを文書化しても役職者および各責任者が活用しようという意識を持っていなかった場合、たとえ誰でも利用できる場所に「品質マニュアル」を保管していても従業員が学ぼうともせず、存在すら忘れてしまうことが発生します。

対策：経営者をはじめ役職者および各責任者がマネジメントシステムの導入目的や各種ルール決めを確実に理解・納得し、実務の正確かつ迅速な業務推進と改善（P.D.C.A）活動に役立てることが必要です。

サポート

- 「品質マニュアル」の作成に関するアドバイスには、下記の点を考慮します。
 1. 現在“製造管理”や“品質管理”に使用している基準となる文書やルール
 2. 取引先からの要求に応じて「手順化」したり、「記録管理」していること
 3. その他、この機会に整備したいと考えている関連部署又は他部署の新規ルール

2.1.4 管理レビュー (M)

2.1.4.1 上層部経営陣は、SQFシステムのレビューおよび当該レビュー手順の文書化に責任を負うものとします。レビューには、以下の事項が含まれるものとします。

- i. 方針マニュアル
- ii. 社内外審査の所見
- iii. 是正処置およびその調査、解決策
- iv. 顧客の苦情、その解決策および調査

2.1.4.2 少なくとも年1回、SQFシステム全体のレビューを行うものとします。

2.1.4.3 サプライヤーの安全で高品質な食品を提供する能力に影響を及ぼす変更が食品安全の基礎、食品安全プラン、食品品質プランに行われる場合、これらをレビューするものとします。

2.1.4.4 サプライヤーの安全で高品質な食品を提供する能力に影響を及ぼす変更が食品安全の基礎、食品安全プラン、食品品質プランに行われる場合、これらの妥当性を確認するものとします。

2.1.4.5 SQFシステムに対するすべてのレビュー、文書修正の理由、妥当性確認、変更の記録を維持するものとします。

文書作成のポイント

- 「マネジメントレビュー」と「システム見直し」の違いを認識し「システム見直し規程」を作成する。
- 経営者に報告すべき事柄と各部門で判断すべき事柄を重要度に応じて定め、各事柄適合したタイミングと記録すべき内容を明確に決める
- 他社のマネジメントシステムの形式にとらわれ過ぎるとマネジメントシステムの本質から離れ、業務改善 (P.D.C.A) が進まず、マネジメントシステム導入のメリットが低下します。

マネジメントシステム導入後の課題と対策

課題1：経営者がマネジメントシステムの運用を部下任せにして、マネジメントレビューに対して表面的な対応で済ませていた場合、資源（人材、設備、資金）投下に関して有効性よりも経費削減が主眼となり、マネジメントレビュー結果が根本原因の解消とならず、企業力の低下を引き起こしてしまいます。

課題2：システム見直しの責任者が、要求事項2.1.4.1(i～iv)に対して確実にレビューを実施しなかった場合、適切な再発防止策が行われず相変わらず過去と同様のトラブルが発生してしまいます。

対策：経営者がマネジメントレビューの際に要求事項2.1.4.1(i～iv)の情報を確実に検証し、経営者の観点から根本原因を見極め適切な見直し指示を行うことが必要です。

サポート

- 「システム見直し規程」の作成に関するアドバイスには、下記の点を考慮します。
 1. マネジメントレビューの具体的な実施方法
 2. システム見直し責任者の権限（決裁権）
 3. その他、食品の安全と品質に影響がある事柄

2.1.5 苦情管理

- 2.1.5.1 顧客および当局からの苦情の原因と解決策に対処し、それらを調査する方法および責任を文書化し、実施するものとします。
- 2.1.5.2 その事例に詳しい人員によって、顧客苦情データの傾向の調査と分析を行うものとします。
- 2.1.5.3 第2.5.5項で概説のとおり、その事例の深刻度に見合う是正処置を実施するものとします。
- 2.1.5.4 顧客からの苦情の記録およびその調査内容は維持するものとします。

文書作成のポイント

- 「クレーム対応規程」は重篤度に適合した手順を検討し、必要に応じて要求事項2.5.5および2.6.2と2.6.3に関する規程と連携することを考慮してください。
- クレーム情報は、原因調査や再発防止および傾向分析に必要な詳細情報が残る様式を作成し活用してください。
- 対外的な「クレーム報告書」との連動性を考慮し、二度手間にならない工夫をしてください。
- 傾向分析の内容は、単なる傾向の分類に止まることなく、自社製品の品質向上に役立つ分類と頻度を定めてください。

マネジメントシステム導入後の課題と対策

- 課題1：営業担当者が「クレーム対応規程」を理解せず、日常で発生している問題は従来通りのクレーム対応を行っていて対応責任者へ情報が集まらないため、重大クレームに至るまでクレーム改善が進まない。（ヒヤリハットを理解していない）
- 課題2：対外的な「クレーム報告書」を作成した場合のみ重要クレームであると認識している場合、再発防止の対応が遅れたり無視されたりしていて、結果的には繰り返し同様のクレームが発生していて、社内ではその対応に時間を多く使っている。

対策：「クレーム対応規程」作成の目的は、自社で発生するクレームを低減し信頼の向上と共に企業を繁栄に繋げることであることを再認識し、活用できる規程として見直しを行うことが必要です。

サポート

- 「クレーム対応規程」の作成に関するアドバイスには、下記の点を考慮します。
 1. 既存のクレーム対応方法とその改善状況
 2. 繰り返し発生しているクレームの内容や傾向
 3. 販売戦略に活用したい製品のセールスポイントと現状とのギャップ

2.1.6 事業継続計画

- 2.1.6.1 企業に対する既知の脅威の理解に基づく事業継続計画を上層部経営陣が作成し、サプライヤーの安全で高品質な食品を提供する能力に影響を及ぼす可能性のある事業上の危機に対処するために組織が実行する方法および責任を概説するものとします。
- 2.1.6.2 事業継続計画には、少なくとも以下の事項を含めるものとします。
- i. 意思決定、危機管理、その事例に起因する措置の監督・開始に責任のある上級経営陣
 - ii. 危機管理チームの任命とトレーニング
 - iii. 危機への対応により食品安全・品質に損失を与えないよう管理するための規制
 - iv. 危機への対応により影響が及ぶ製品を隔離・識別するための対策
 - v. リリース前に食品の使用可否を検証するための対策
 - vi. 最新の緊急連絡先リストの作成・整備
 - vii. 法律上の助言、専門家の助言の情報源
 - viii. 内部連絡および当局、外部組織、メディアとの連絡責任
- 2.1.6.3 少なくとも年1回、事業継続計画のレビュー、テスト、検証を行うものとします。
- 2.1.6.4 事業継続計画のレビュー・検証の記録は維持するものとします。

文書作成のポイント

- 経営者は、中小企業庁が作成している事業継続計画サンプルを一読し、要求事項と照し合せ自社で定めるべき“既知の脅威”と“対応レベル”を検討し「事業継続計画」を作成してください。
- 「事業継続計画」は、製品特性に応じて要求事項[2.4.6/2.4.7/2.4.8/2.5.6/2.6.2/2.6.3/(2.7.1)/2.8.1]に関する規程と連携することを考慮してください。
- 要求事項2.7.1フードディフェンスに関しては、「事業継続計画」に組み入れて文書化することも可能です。

マネジメントシステム導入後の課題と対策

- 課題1：中小企業庁の「事業継続計画サンプル」を基に文書を作成した場合、大掛かりな計画文書となり、必要以上の予算と時間を費やし企業の負担が大きくなってしまいます。
- 課題2：要求事項2.1.6.3を実践する際に殆どの企業が事業継続計画運用の概念を上手く理解できず、真実味や現実味のないレビュー・テスト・検証を行っている。

対策：リスクマネジメントの観点から自社の弱みを分析し、そのことに対して重篤度や発生の危険性を考慮した優先順位を決め、自社の出来る範囲内での対応計画を作成し実行することが必要です。

サポート

- 「事業継続計画」の作成に関するアドバイスには、下記の点を考慮します。
 1. 取引先の企業規模と契約条件（特にペナルティ項目）
 2. 毎年の見直しを前提として、予算規模に応じた計画と実施
 3. 要求事項2.1.6.3に「に関するOJT教育