

2018年9月12日

お客さま各位

びわ湖大津プリンスホテル

異物混入に関するお詫びとお知らせ

この度、当ホテルのレストラン「レイクビューダイニング ビオナ」のモーニングブッフェにおいて、お客さまにご提供した料理に、義歯のようなものが混入していたとのご指摘が1件ございました。

ご利用いただきましたお客さまをはじめ関係の皆さまには、多大なご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

本件判明後、管轄の保健所へ報告するとともに、混入原因を特定するべく、当ホテルならびにご提供した料理で使用した食材の納品元にて調査を実施いたしました。原因の特定には至りませんでした。

今後、このようなことがないよう再発防止に努めてまいります。

詳細につきましては下記のとおりです。

記

1. 異物混入の内容（お客さまからご指摘をいただいた料理について）

場 所	ブッフェレストラン「レイクビューダイニング ビオナ」
対象料理	「近江黒鶏炊き込みご飯」
発生日時	2018年9月10日（月）、8:55A.M.頃
混入物	義歯のようなもの（約1cm） 1個

2. 判明した経緯

1名のお客さまから、お食事をされている場でご指摘がありました。なお、健康被害のお申し出はございません。

3. 対象料理の提供時間および数量

提供時間	2018年9月10日（月）、6:30A.M.～9:00A.M.頃まで
提供数量	約70人分（1皿を100gとして算出）

4. 原因調査について

ご提供した料理で使用した食材の納品元に調査を依頼しましたが、衛生管理については徹底されており、混入の可能性は低い旨、回答を得ております。また、当ホテル関係者の義歯が混入した可能性につきまして、調理担当者、提供担当者、調理場に入出する担当者に対して、聞き取り調査を実施しましたが、該当する者がいないことが確認されております。

結果として、混入の原因特定には至りませんでした。

5. 今後の取り組み強化事項

(1)調理について

調理担当者が単独でおこなう作業においては、作業後に複数名で、料理に異物が混入していないか、確認を強化・徹底します。

(2)提供前の料理について

提供前の料理に異物が混入していないか、目視による確認を強化・徹底します。

(3)健康チェックについて

通常の下痢、発熱、風邪などのチェックに加え、歯科治療状況も適宜確認し、その把握に努めます。

(4)所持品チェックについて

就業前における、着衣のポケットなどに作業上不要な所持品がないことのチェックを再徹底いたします。

(5)整理・整頓について

調理場内における整理・整頓の再徹底をおこないます。

6.お客さまへの対応

当ホテル Web サイトおよび当該レストランの店頭にて「お詫びとお知らせ」を掲出いたしました。
なお、現在までのところ、同様のご指摘はほかにはございません。

7.本件に関するお客さまからのお問合せ

【連絡先】 びわ湖大津プリンスホテル 「お客さま窓口」

電話番号 (077)521-5511

受付時間 10:00A.M.～5:00P.M. (全日)

以 上