

厚生労働科学研究費補助金(食品の安全確保推進研究事業)2
「新型コロナウイルス感染症対策に取り組む食品事業者における食品防御の推進のための研究」
分担研究報告書(令和4年度)

テイクアウト・デリバリー施設(専門店含む)における食品防御対策の実態調査

研究分担者 高畑 能久(大阪成蹊大学 フードシステム研究室 教授)
研究分担者 赤羽 学(国立保健医療科学院 医療・福祉サービス研究部 部長)
協力研究者 神奈川芳行(奈良県立医科大学 公衆衛生学講座 非常勤講師)

研究要旨

令和4年度は、テイクアウト・デリバリー施設(専門店含む)における食品防御対策の実態調査を実施した。(一社)日本フードサービス協会および(一社)日本ゴーストレストラン協会の会員企業が運営するブランドを含む全国3,000店舗を対象とし、食品防御対策ガイドラインを参考に組織マネジメント、人的要素(従業員等)、施設管理、デリバリー体制、配送車両の項目について Web 調査票によるアンケート調査を実施した。また、協力が得られたデリバリー事業者にオンライン形式でヒアリング調査を実施した。これらの結果から、人的要素や施設管理の項目で食品防御対策が不十分な店舗が認められた。また、配達時の食品防御対策については宅配代行業者を信頼するしかない状況であり、特にゴーストレストランでは客による監視が機能しないため不衛生な場所で調理されるケースがあることが懸念された。したがって、テイクアウト・デリバリー施設では、食品防御対策および衛生管理の取り組みが不十分な店舗が認められたことから、今後より一層の普及・啓発が求められる。

A. 研究目的

本研究は、テイクアウト・デリバリー施設(専門店含む)における食品防御対策および衛生管理の実態を把握し、食品防御対策ガイドラインの検討を行ううえで基礎的資料とすることを目的として実施した。

B. 研究方法

本研究は、下記に示した2つの調査方法によって実施した。

1. アンケート調査

(一社)日本フードサービス協会および(一社)日本ゴーストレストラン協会の会員企業が運営するブランドを含む全国3,000店舗を対象とした。食品防御対策ガイドラインを参考に組織マネジメントでは専門家の所在、配達員研修、

クレーム対応体制、人的要素(従業員等)では配達員の運転免許証の確認、ストレス防止策、ヒヤリ・ハット事例の提供、施設管理では配達時の温度管理、清潔な場所での梱包、デリバリー体制では生食の提供自粛、配達員の詳細確認、配達バッグの衛生管理、配送車両では施錠可能な車両での配達、GPSの使用などの項目について Google フォームによる Web 調査票を用いてアンケート調査を実施した。調査期間は、令和4年11月から令和5年1月である。

2. ヒアリング調査

フードデリバリー事業者を対象とした現地調査は、(一社)日本フードデリバリー協会に加盟し、長年にわたり複数のデリバリー専門店の運営している経営者の協力を得てオンライ

ン形式で実施した。また、食品防御対策ガイドライン（デリバリーサービス提供事業者及び利用事業者向けチェックリスト（案））に基づき、ヒアリングした。

（倫理面への配慮）

本研究において、特定の研究対象者は存在せず、直接的な個人情報の取り扱いはない。

C. 研究結果

1. アンケート調査結果

新型コロナウイルス感染拡大による影響下での無報酬の任意調査であり、店舗の判断だけでは回答できないチェーン店が多く含まれていたが、対象とした 3,000 店舗のうち、76 店舗より回答が得られた。アンケート調査の回収率は 2.5%であった。

1. 1 回答店舗の概要

回答店舗における回答者の役職を図 1、勤続年数を図 2 に示した。回答者は主に「店長（オーナー含む）」で勤続年数は「10 年以上～20 年未満」が最も多かった。回答店舗の業種は、複数の業種で営業している店舗を含むため喫茶店・カフェ 22 店舗、ファストフード 13 店舗、麺類 11 店舗、ファミリーレストラン 10 店舗、居酒屋 8 店舗、定食 6 店舗、焼肉・ステーキ 4 店舗、惣菜・持ち帰り弁当 3 店舗、寿司 1 店舗、その他 4 店舗であった（表 1）。殆どの業種が含まれており、全店舗が営業許可および食品衛生責任者を有していた。また、業態では「店内で飲食できる店舗」が殆どを占めていたが、「テイクアウト専門店」が 3 店舗、「デリバリー専門店（無店舗で厨房のみ）」が 2 店舗含まれていた（図 3）。また、「1 ブランドのみの受注」が主流であったが、複数ブランドを受注する店舗が 22 店舗含まれていた（図 4）。宅配代行業者に「委託していない」か、「一部委託している」店舗は 46 店舗（自社配達あり）、「全て委託している」店舗（自社配達なし）は 30 店舗であった（図 5）。この他、「食品事故が発

生している」店舗が 1 店舗、「ヒヤリ・ハット事例が発生している」店舗が 4 店舗であった（図 6）。協会・団体への加盟について尋ねたところ、「加盟していない」店舗が大多数を占めていた（図 7）。このことから、テイクアウト・デリバリー施設に情報提供を行う際は、協会・団体に加盟している事業者は少数派であるため、別ルートでの連絡手段を確保する必要があると考えられた。

以下、デリバリー事業に関する質問に回答した 48 店舗を対象として食品防御対策について検討した。

1. 2 組織マネジメント

商品配達時の衛生管理や食品防御に詳しい専門家の所在が「ない」と回答したのは 22 店舗（46.8%）であり、社内規程やマニュアルに基づく配達員の研修が「ない」店舗は 27 店舗（57.4%）であった（図 8、図 9）。内部の相談・通報や外部からのクレーム受付窓口が「ない」は 13 店舗（27.7%）であり、クレームに対応できる体制が「あまりできていない」、「できていない」を合わせると 9 店舗（19.1%）であった（図 10、図 11）。したがって、専門家の不在により十分な研修が受けられず、相談窓口も整っていないため顧客からのクレームに対応できていない店舗が認められた。

1. 3 人的要素（従業員等）

配達員の採用時に運転免許証の内容や有効期限等の確認を「している」は 16 店舗（34.0%）、「していない」は 23 店舗（48.9%）であった（図 12）。交通事故を防止するため長時間労働や過度なストレスの防止が「あまりできていない」、「できていない」を合わせると 13 店舗（27.7%）であり、配達員に対し事故防止のためのヒヤリ・ハット事例の提供を「あまりできていない」、「できていない」を合わせると 14 店舗（29.8%）であった（図 13、図 14）。置き配を希望した顧客に料理を長時間放置すると腐敗や異物混入等のリスクがあることなどの注意喚起を「あまりでき

ていない」、「できていない」を合わせると 13 店舗 (27.7%) であった (図 15)。したがって、身元確認が不十分な配達員に長時間労働させ、事故防止のための情報提供ができていないだけでなく、顧客にもリスクに関する情報提供ができていない店舗が認められた。

1. 4 施設管理

配達バッグや車両の冷蔵庫・温蔵庫を活用し、配送中の料理を 10℃以下または 65℃以上で保管することが「あまりできていない」、「できていない」を合わせると 9 店舗 (19.1%) であった (図 16)。また、清潔な場所での容器詰めや梱包を「あまりできていない」、「できていない」を合わせると 7 店舗 (14.9%) であった (図 17)。したがって、デリバリーメニューの衛生管理においても改善が求められる店舗が認められた。また、防犯や食品防御対策として厨房等の店舗内にビデオカメラを設置「している」は 14 店舗 (29.8%) であり普及が進んでいない現状であった (図 18)。設備投資を伴う項目では食品防御対策を講じることができていない店舗の割合が高かった。

1. 5 デリバリー体制

デリバリー商品では、鮮魚介類、半熟卵、レアな肉等の提供を控えることが「あまりできていない」、「できていない」を合わせると 10 店舗 (21.3%) であった (図 19)。配達員に料理を渡すときに、注文番号、注文内容、数量、配達員名等の詳細を確認することが「あまりできていない」、「できていない」を合わせると 6 店舗 (12.8%) であった (図 20)。配達バッグの衛生管理が「あまりできていない」は 8 店舗 (17.0%)、「できていない」15 店舗 (31.9%) であった (図 21)。また、不正開封防止シール等により未開封であることが分かるように届けることが「あまりできていない」、「できていない」を合わせると 18 店舗 (38.3%) であった (図 22)。このようにデリバリー体制においても不備がある店舗が認められた。

1. 6 配送車両

冷蔵庫、温蔵庫等に施錠ができる車両で配達「している(できている)」店舗は 17 店舗 (36.2%)、「していない(できていない)」は 18 店舗 (38.3%) であった (図 23)。不測の事態が起こった場合に備え、GPS で配達員の居場所がわかるスマートフォン用のアプリや GPS 付きの配送車両を使用「している(できている)」は 16 店舗 (34.0%)、「していない(できていない)」19 店舗 (40.4%) であった (図 24)。したがって、半数以上の店舗が十分な対策を講じることができていないことが示された。

2. ヒアリング調査結果

令和 4 年 10 月中旬、フードデリバリー事業者にオンライン形式でヒアリング調査を実施した。対象店舗では自社配達だけでは需要を賄えないため、宅配代行事業者に配達を委託していたが、配達時の食品防御対策や衛生管理については相手を信頼するしかない状況とのことであった。つまり、フードデリバリー事業者が食品防御対策に取り組むためには宅配代行事業者の協力が不可欠であり、両方で契約する際に提示できる実効性のあるガイドラインが求められていた。このことから、テイクアウト・デリバリー施設における食品防御対策ガイドラインの重要性が示された。また、フードデリバリー事業者では注文を受けてから時間との闘いとなるため、特に複数ブランドを受注している店舗では特に衛生管理に手が回らない実態がある。さらに、ゴーストレストランにおいては、客による監視が機能しないため不衛生な場所で調理されているケースがあることが懸念された。

D. 考察

新型コロナウイルス感染拡大による影響下での無報酬の任意調査であり回収率は低かったが、回答してくれた店舗は食品防御対策に前向きであると考えられる。それでもアンケート調査の結

果から組織マネジメント、人的資源（従業員等）、施設管理、デリバリー体制、配送車両のいずれの項目においても十分に対策が講じられているとはいえなかった。また、ヒアリング調査結果から配送時の食品防御対策や衛生管理は宅配代行事業者を信頼するしかない現状であることから、契約時に提示できる実効性のあるテイクアウト・デリバリー施設向けの食品防御ガイドラインが強く求められていた。

E. 結論

テイクアウト・デリバリー施設では、自社配達であるか、宅配代行事業者に委託しているのかに関わらず食品防御対策および衛生管理の取り組みが不十分な店舗が認められたことから、今後より一層の普及・啓発が求められる。

F. 健康危険情報

該当しない。

G. 研究発表

1. 学会発表

高畑能久、神奈川芳行、赤羽学、今村知明. テイクアウト・デリバリー施設における食品防御対策の現状調査. 第81回日本公衆衛生学会. 2022年10月. 山梨

神奈川芳行、赤羽学、高畑能久、加藤礼識、今村知明. 食品防御ガイドライン:デリバリー事業者及び利用事業者向けチェックリストの試作. 第81回日本公衆衛生学会. 2022年10月. 山梨

H. 知的財産権の出願・登録状況

なし。

【アンケート調査結果 回答店舗の概要】

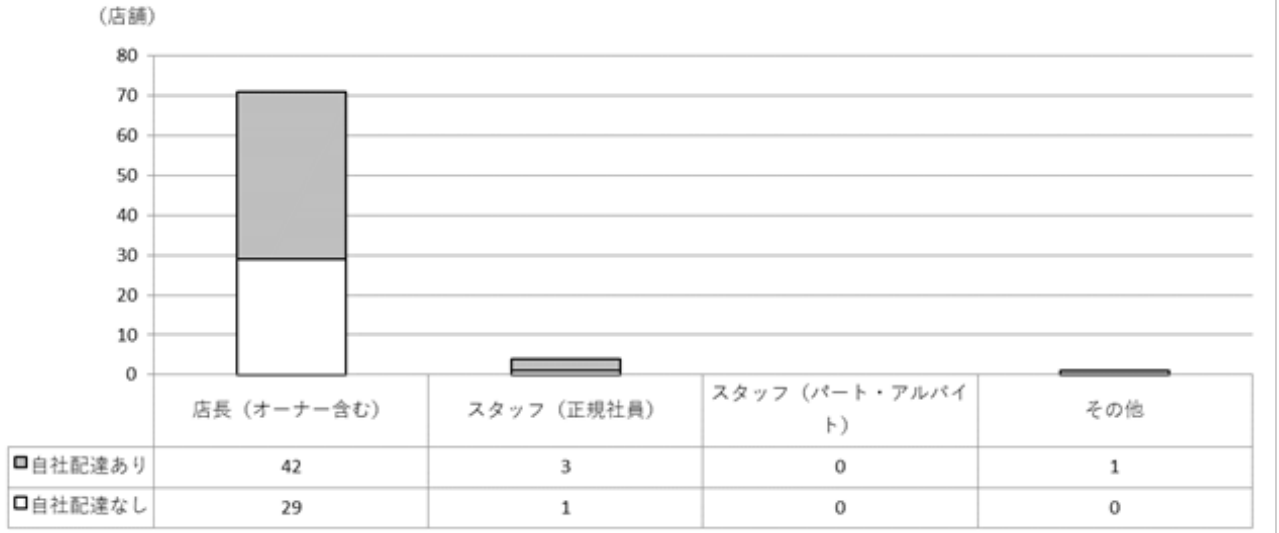


図 1. 回答店舗の概要（役職）

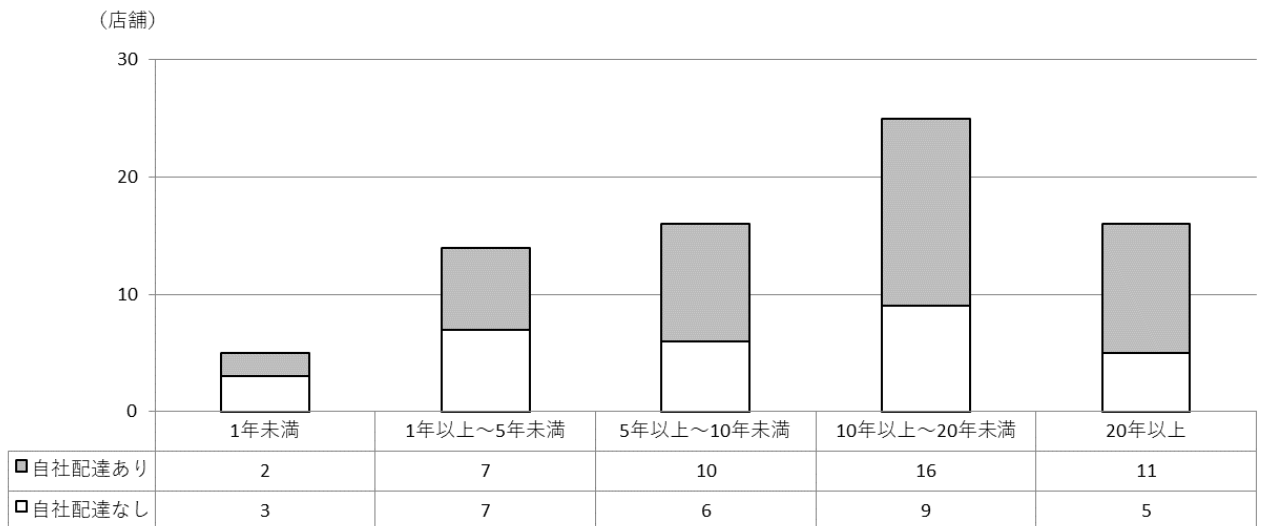


図 2. 回答店舗の概要（勤続年数）

表 1. 回答店舗の概要（業種）

業種	合計	自社配達あり	自社配達なし
焼肉・ステーキ	4	2	2
寿司	1	1	0
ファミリーレストラン	10	6	4
居酒屋	8	6	2
定食	6	5	1
ファストフード	13	8	5
麺類	11	8	3
喫茶店・カフェ	22	12	10
惣菜・持ち帰り弁当	3	1	2
その他	4	2	2
合計	82	51	31
店舗数	76	46	30



図 3. 回答店舗の概要（業態）

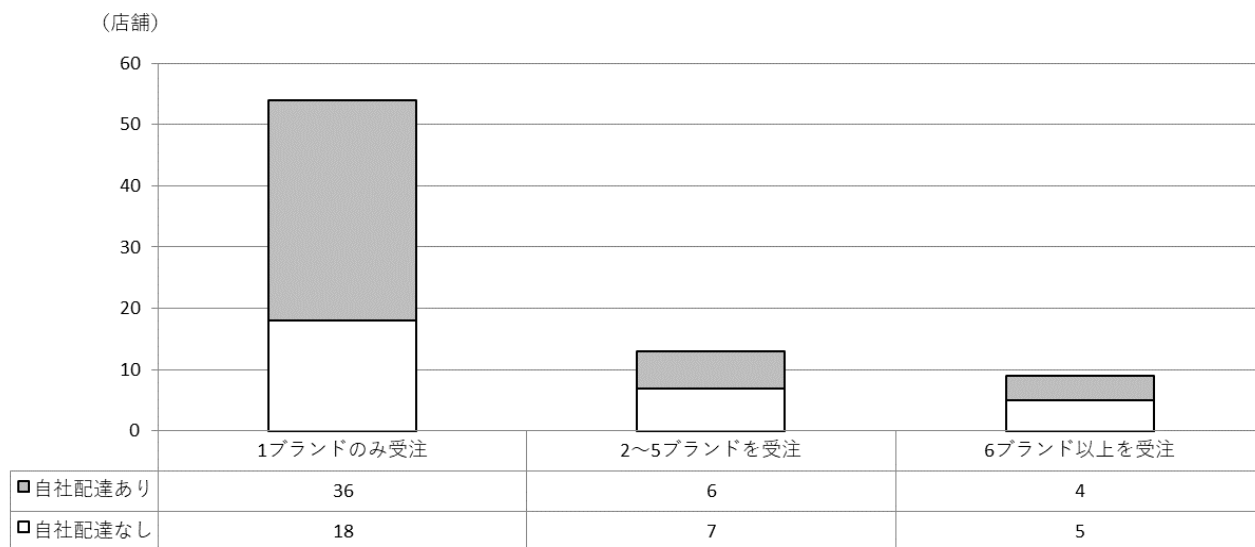


図 4. 回答店舗の概要（複数ブランドの受注）

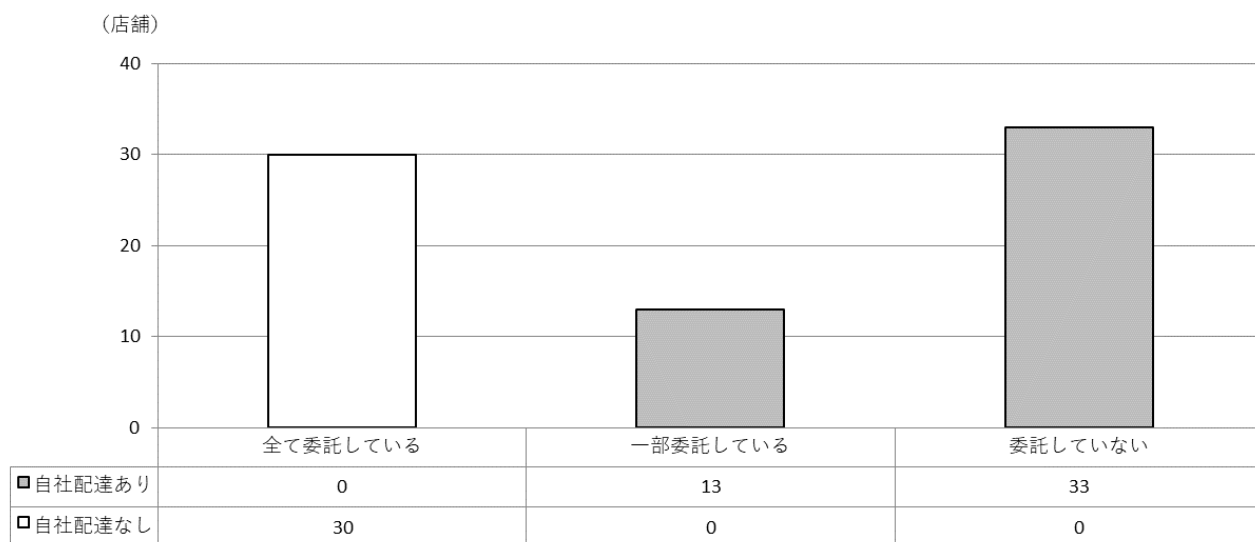


図 5. 回答店舗の概要（宅配代行業者への委託）

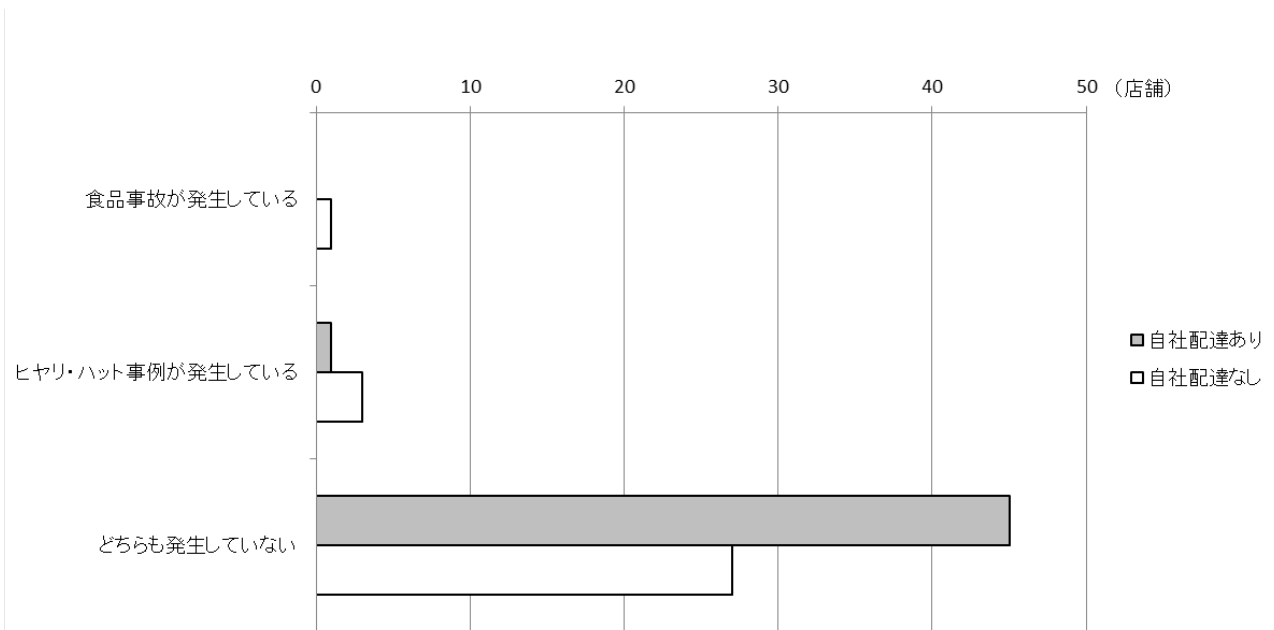


図 6. 回答店舗の概要（ヒヤリ・ハット事例）

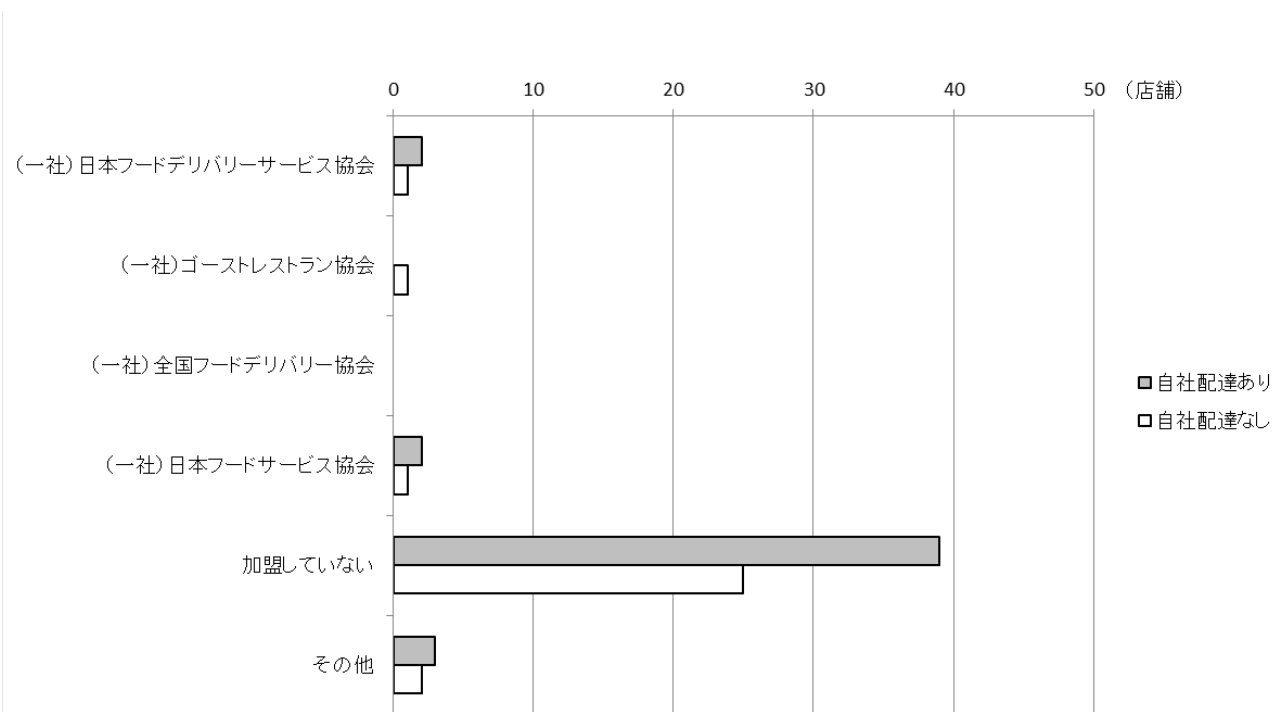


図 7. 回答店舗の概要（加盟協会・団体）

【アンケート調査結果 組織マネジメント】

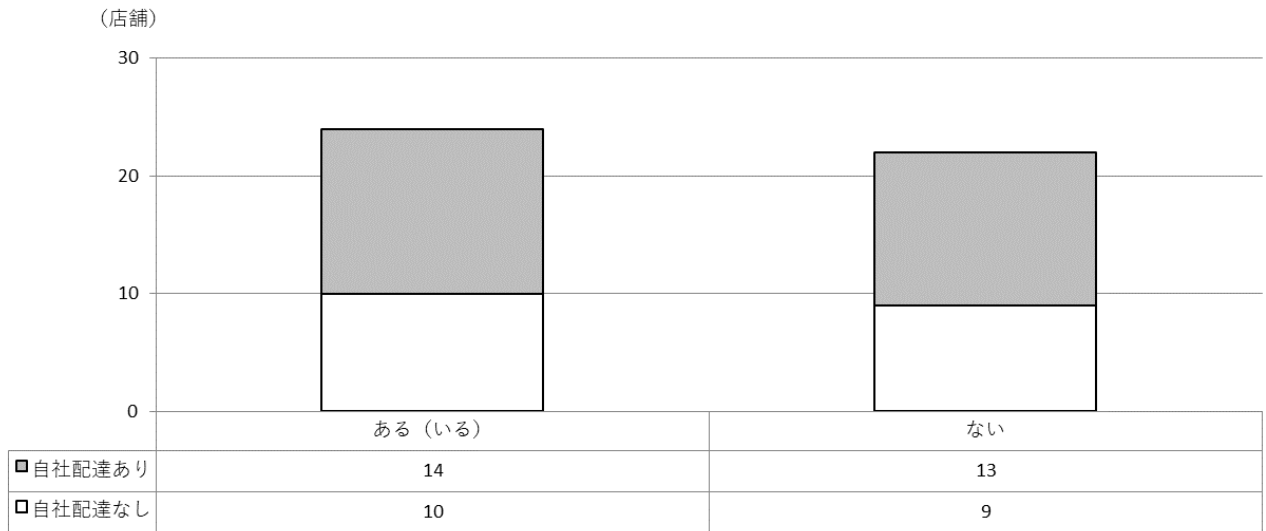


図 8. 組織マネジメント（専門家所在）

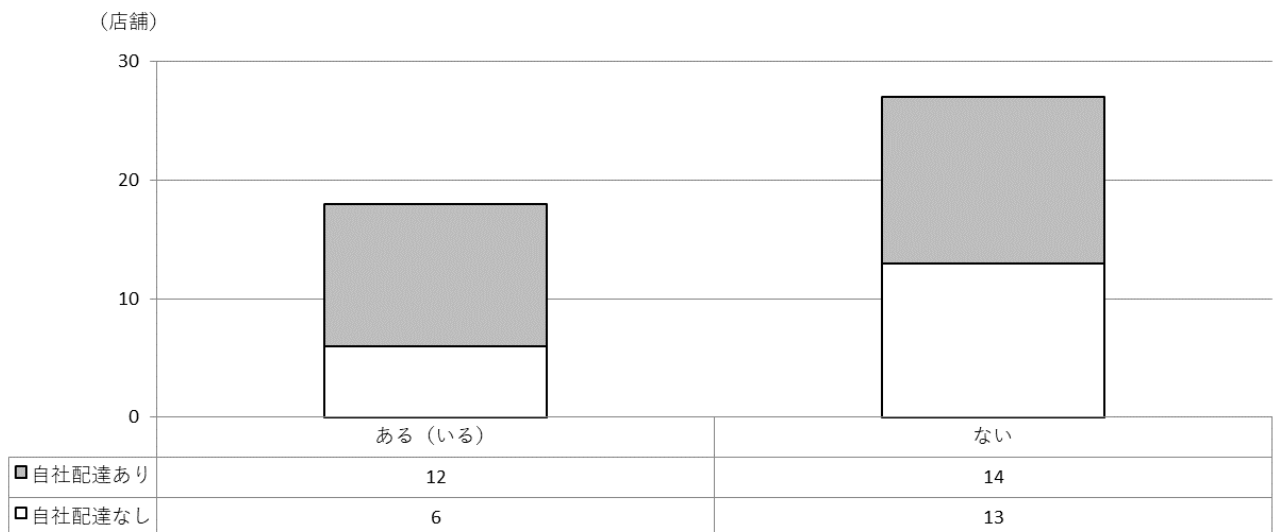


図 9. 組織マネジメント（配達員研修）

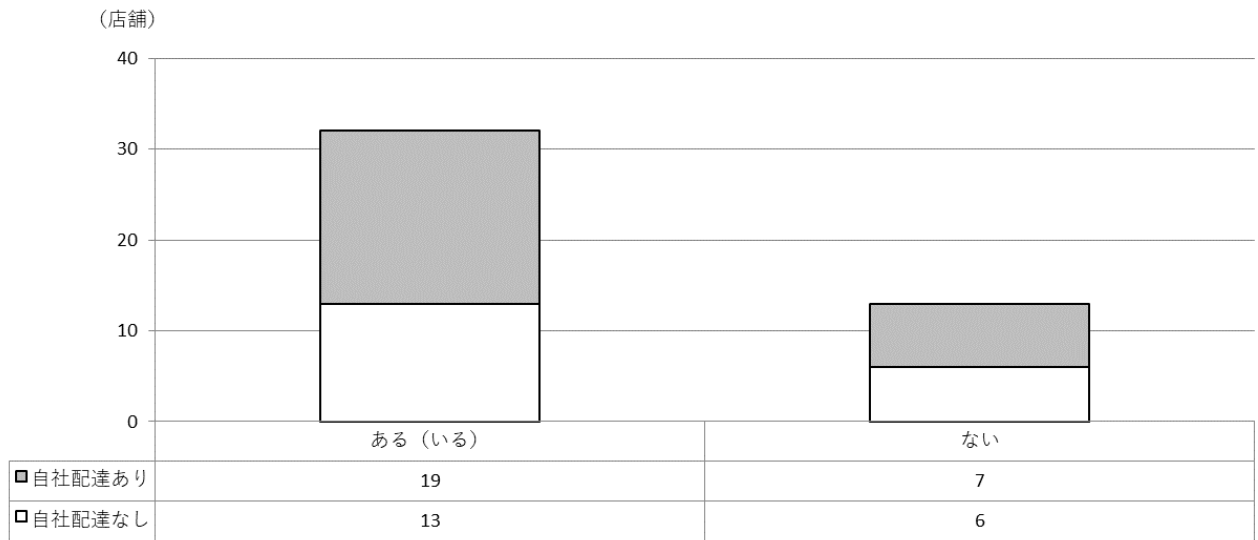


図 10. 組織マネジメント（相談窓口）

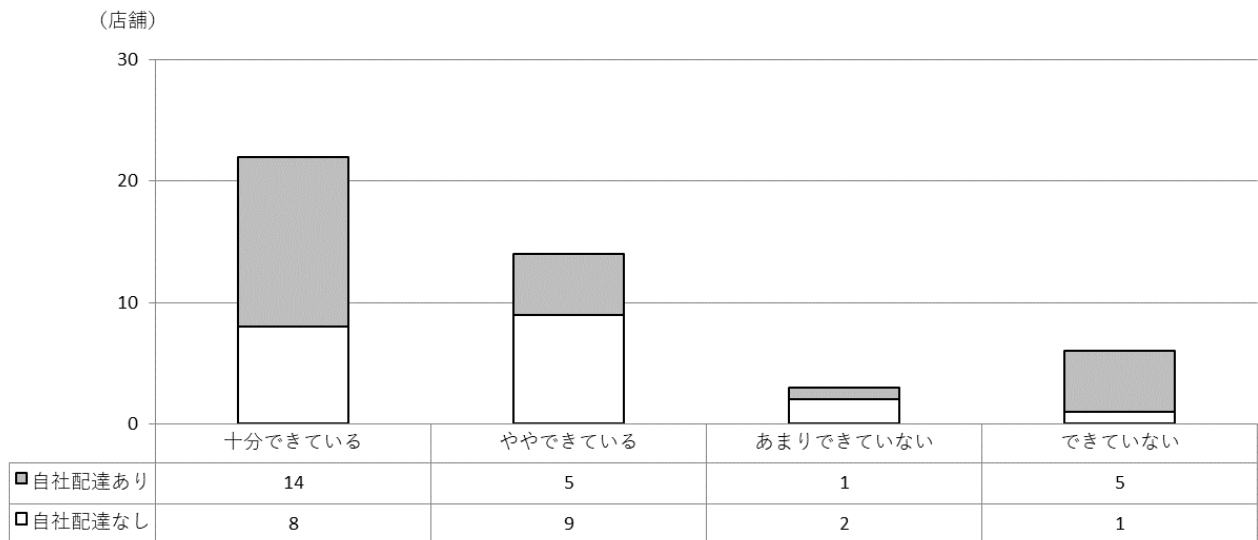


図 11. 組織マネジメント（クレーム対応の体制）

【アンケート調査結果 人的要素（従業員等）】

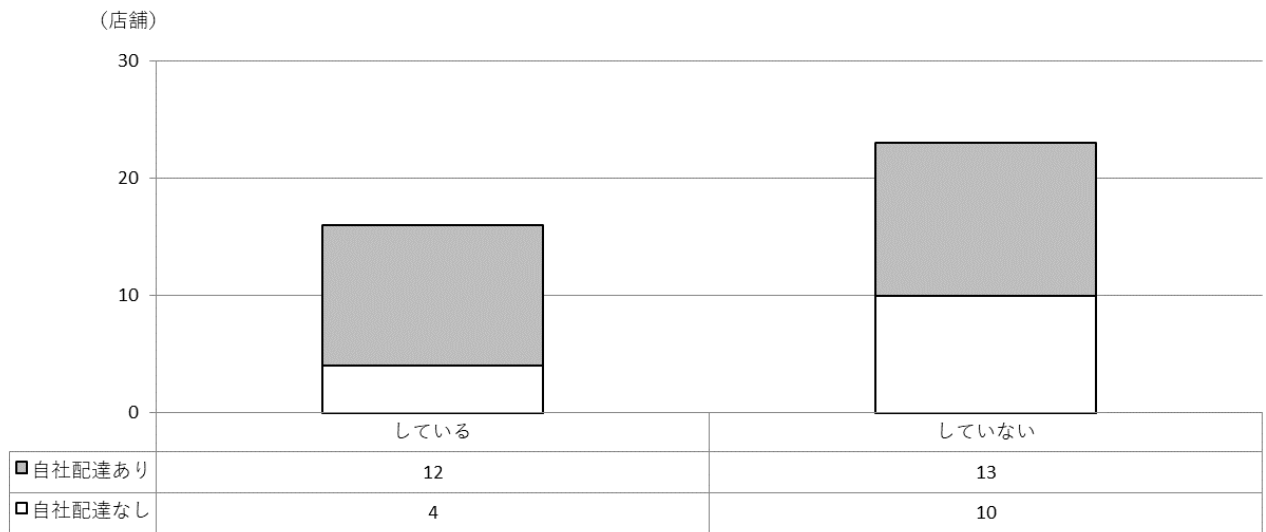


図 12. 人的要素（従業員等）（運転免許証等の確認）

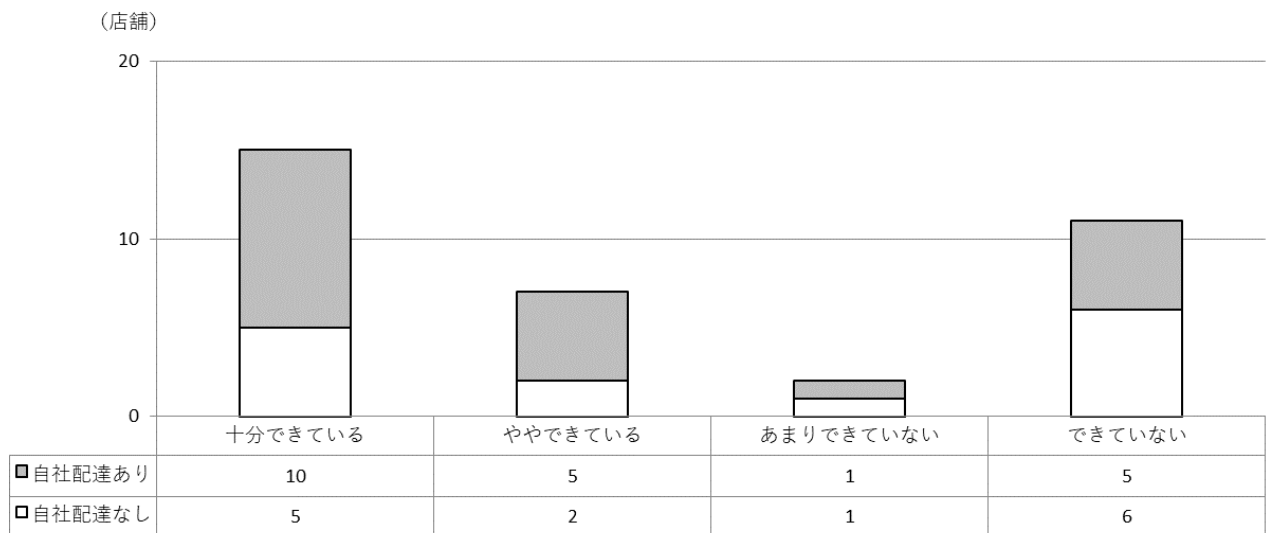


図 13. 人的要素（従業員等）（ストレス防止策）

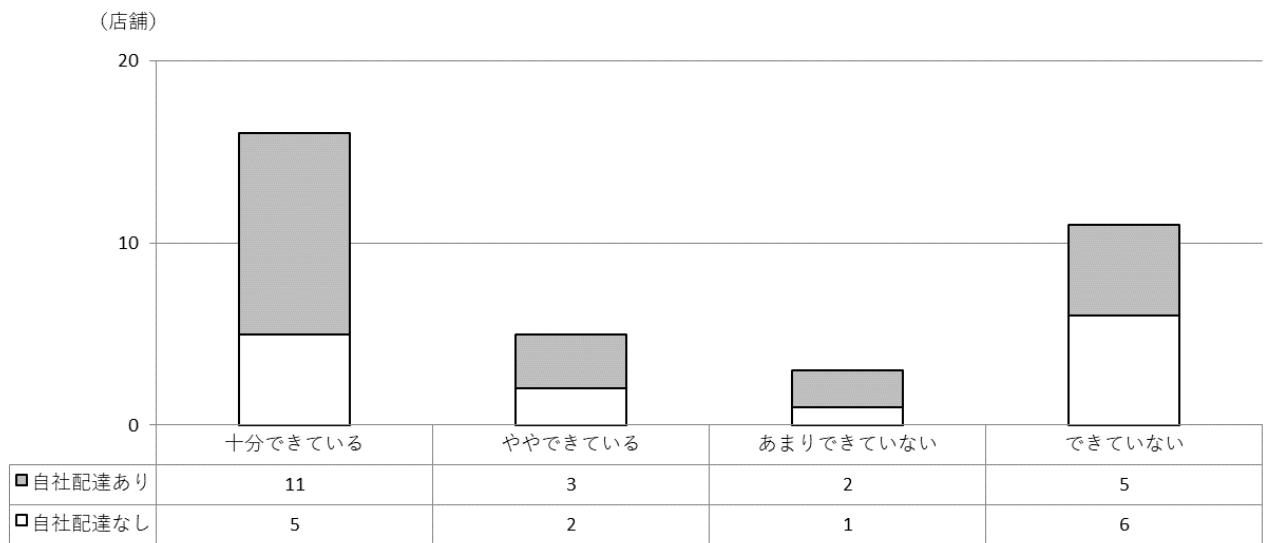


図 14. 人的要素（従業員等）（ヒヤリ・ハット事例提供）

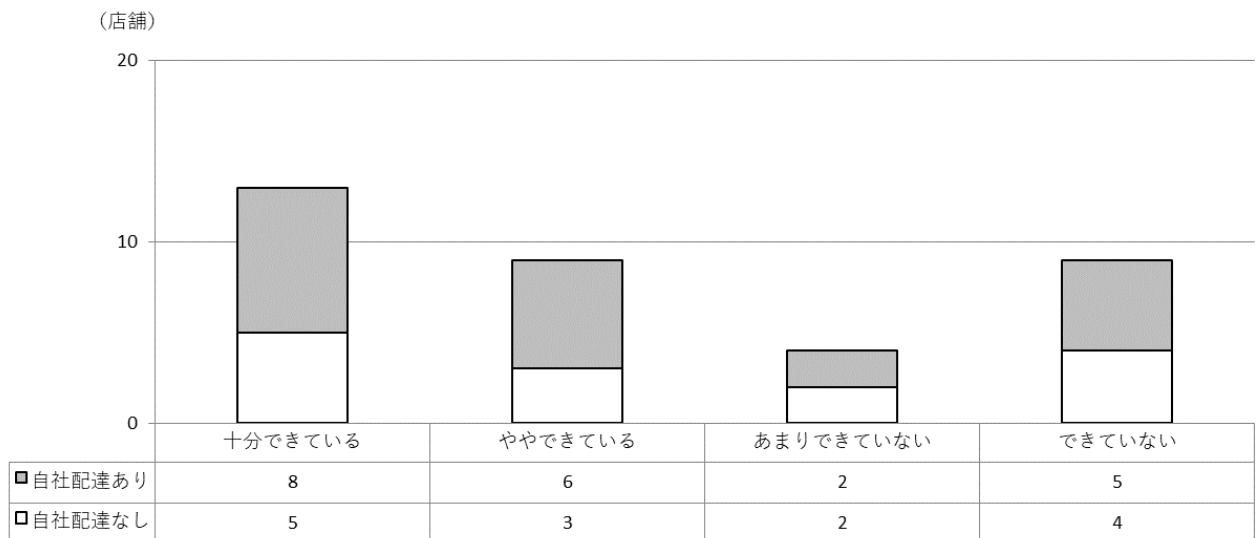


図 15. 人的要素（従業員等）（置き配時注意喚起）

【アンケート調査結果 施設管理】

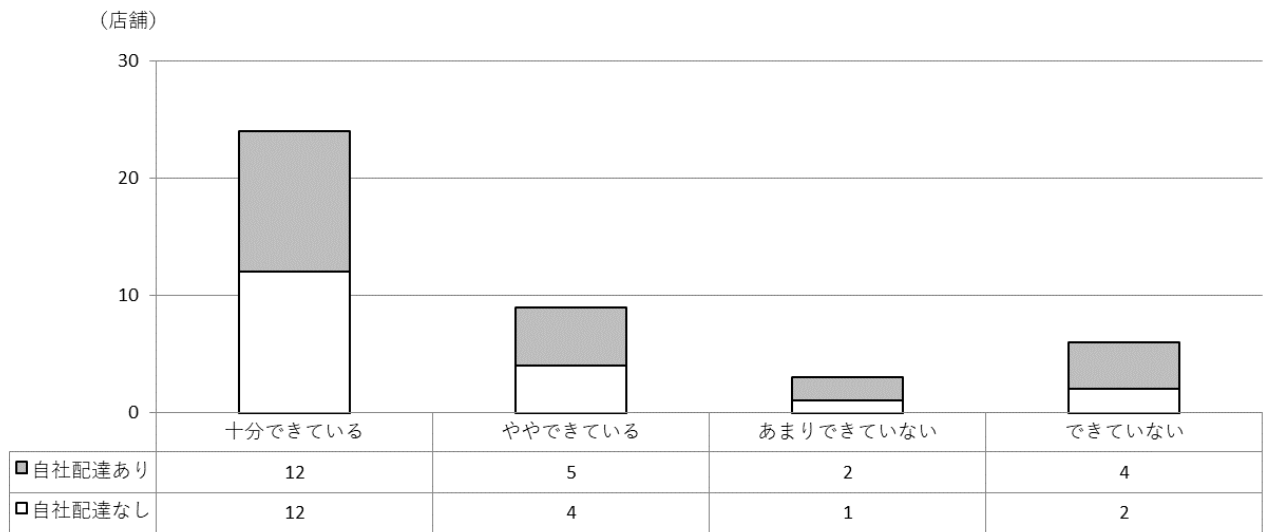


図 16. 施設管理（温度管理）

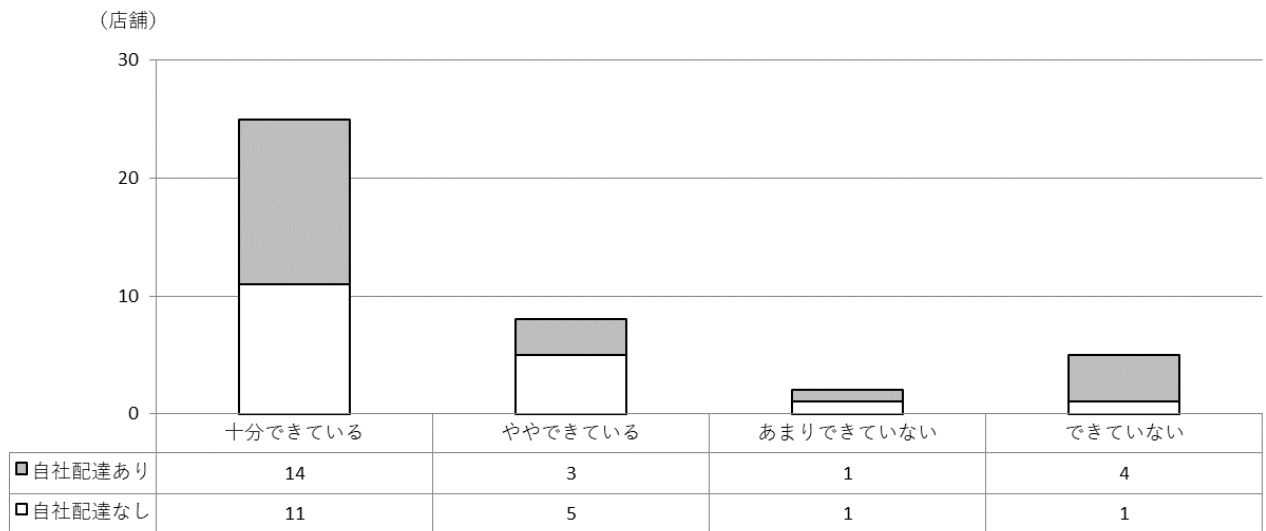


図 17. 施設管理（清潔な梱包）

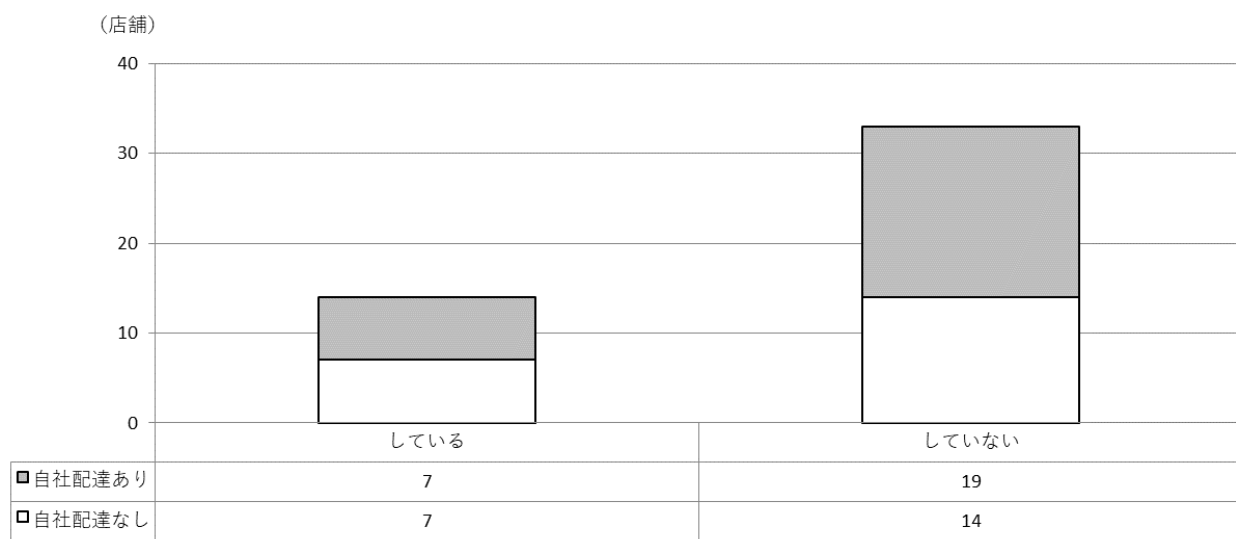


図 18. 施設管理（ビデオカメラの設置）

【アンケート調査結果 デリバリー体制】

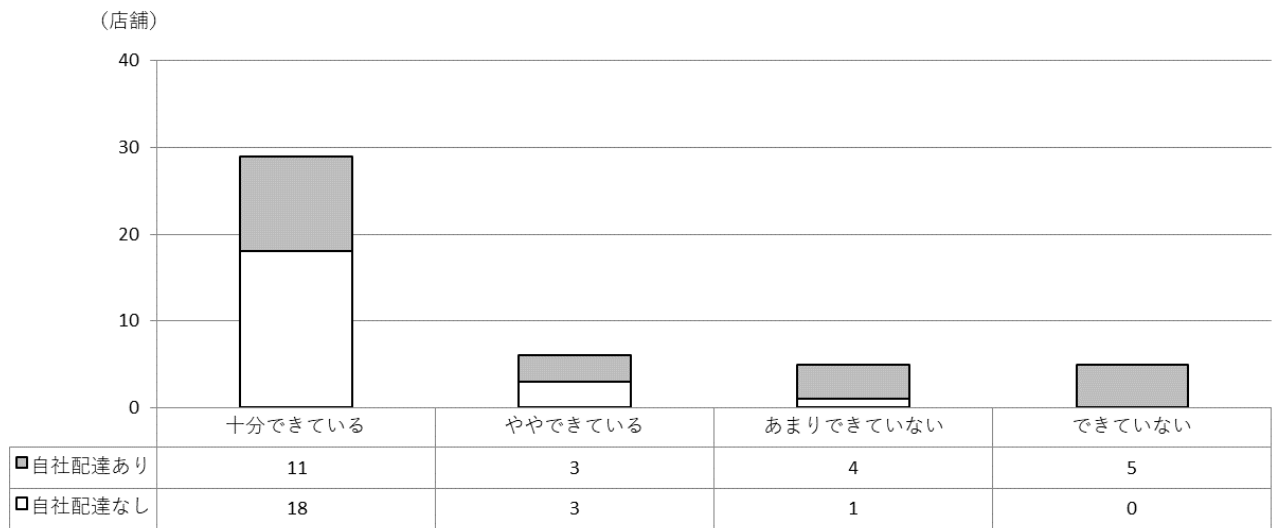


図 19. デリバリー体制（生食の提供自粛）

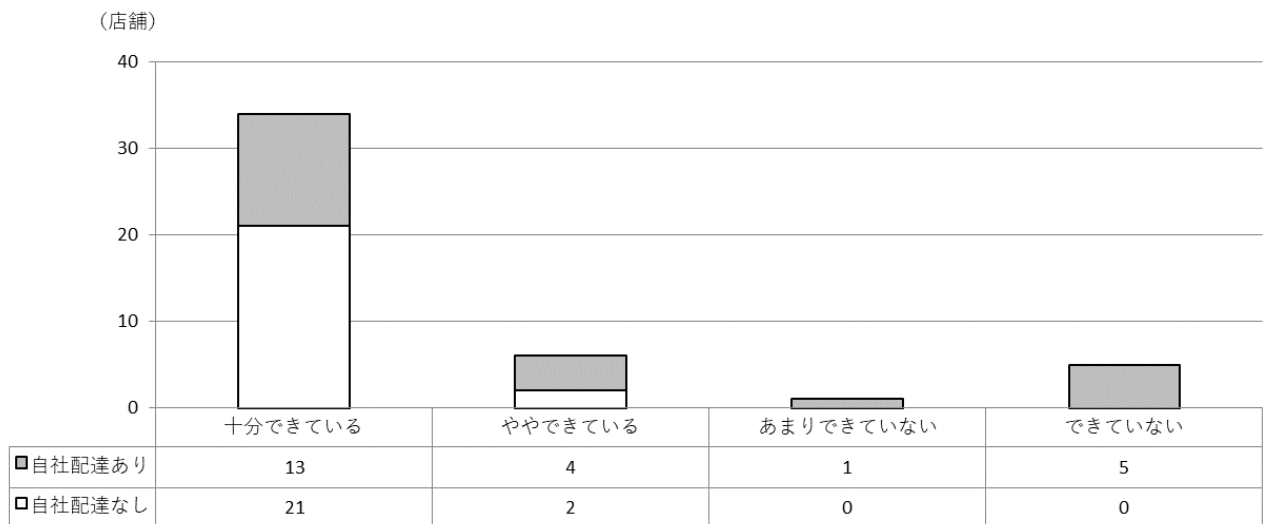


図 20. デリバリー体制（配達員の詳細確認）

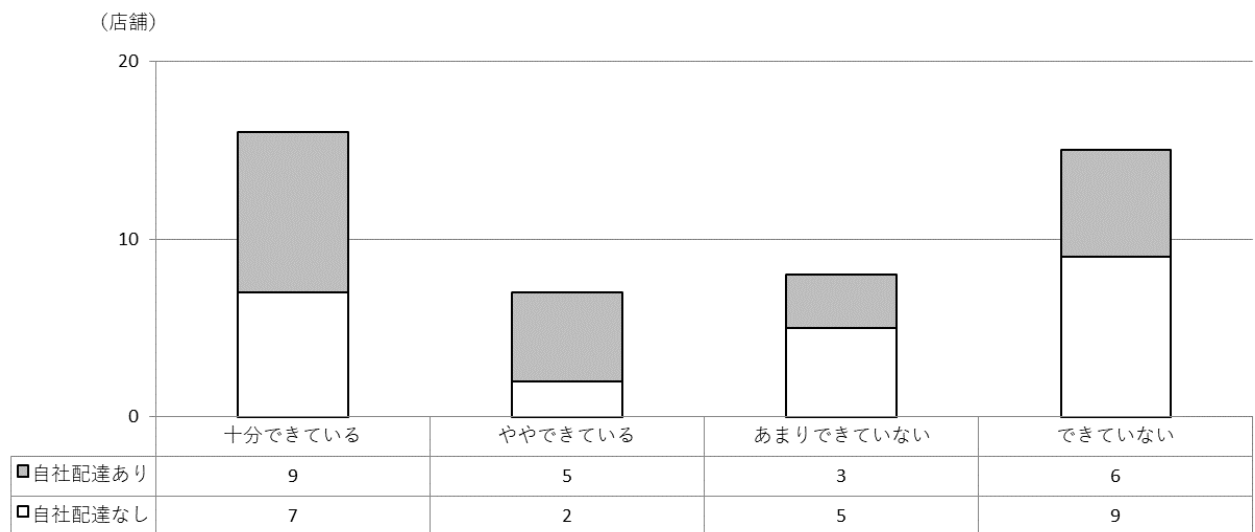


図 21. デリバリー体制（配達バッグの衛生管理）

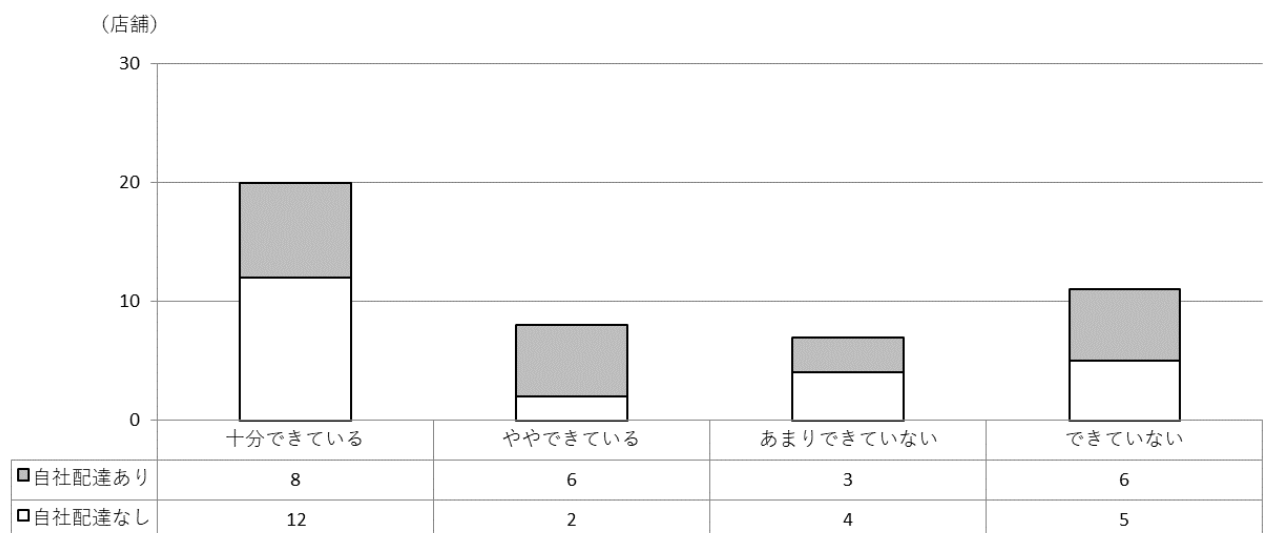


図 22. デリバリー体制（容器の不正開封防止）

【アンケート調査結果 配送車両】

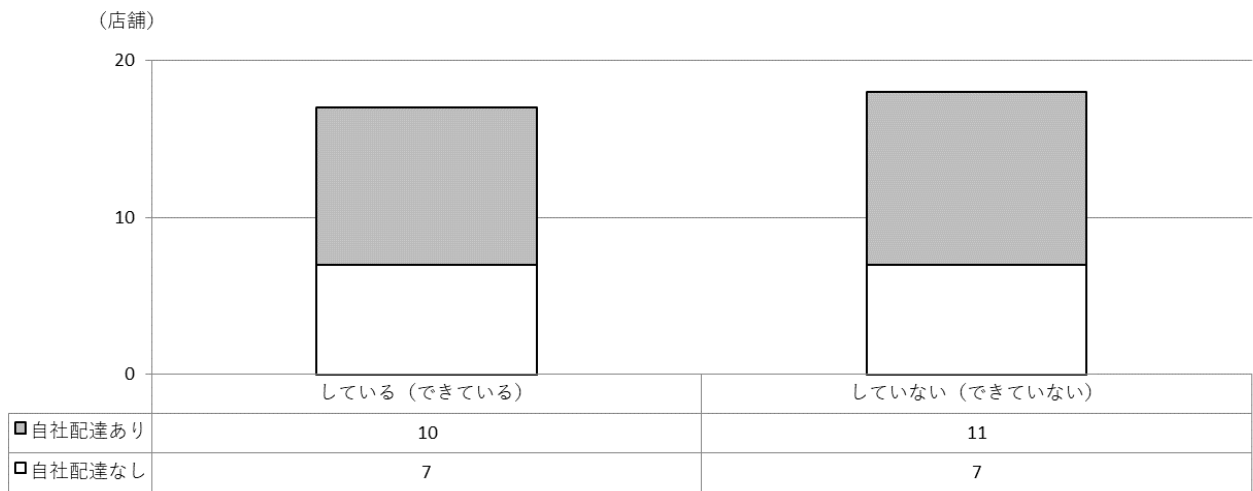


図 23. 配送車両 (施錠可能な車両での配送)

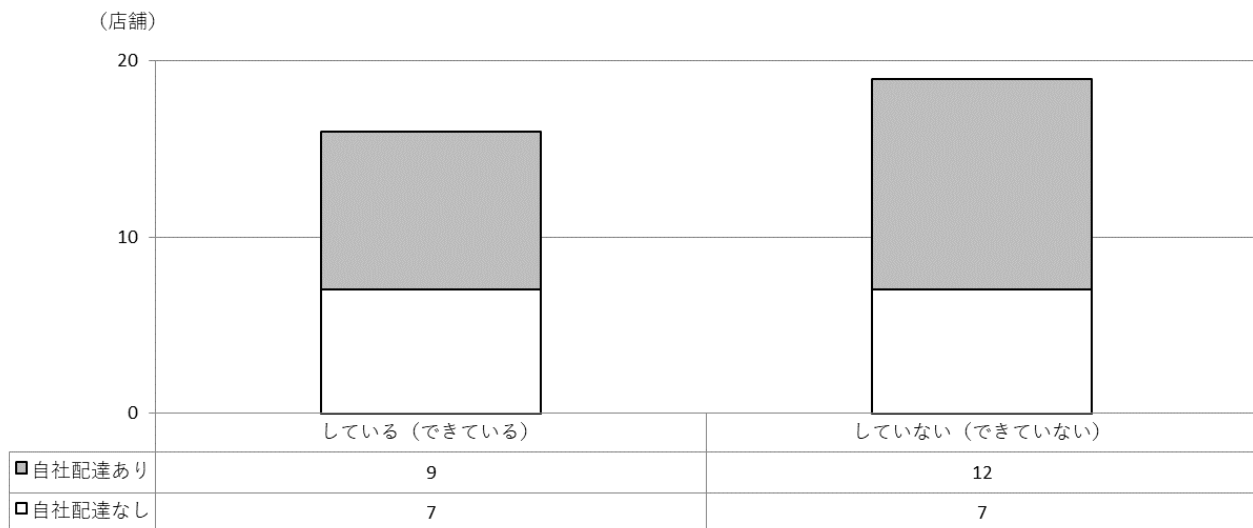


図 24. 配送車両 (GPS の使用)