

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)
「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5年度)

テイクアウト・デリバリー施設等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5年度は、近畿エリアのゴーストレストラン(クラウドキッチン含む)467店舗および、それら運営企業18社、自社配達を主とするテイクアウト・フードデリバリー専門店と中華料理店ならびにフードデリバリープラットフォーム事業者に実地調査を依頼した。ゴーストレストラン、クラウドキッチン、テイクアウト・デリバリー専門店、中華料理店の各1店舗、フードデリバリープラットフォーム事業者3社から協力が得られた。ゴーストレストランの課題と解決策では、飲食業の未経験者が営むケースがあるため、食品衛生や食品防御対策に関する知識を習得するために役立つ教育ツールの提供が急務である。また、配達員向けの効果的な食品防御教育の実践されていなかったことから、店舗側配達型では店舗による教育、個人業務委託型では注意喚起や情報提供が不可欠である。したがって、テイクアウト・デリバリー施設等における食品防御対策は不十分であることが明らかとなったことから、食品防御対策ガイドラインや配達員向けチェックリスト等を活用した、より一層の普及・啓発活動が求められる。

A. 研究目的

本研究は、テイクアウト・デリバリー施設等における食品防御対策の実態を把握し、食品防御対策ガイドラインおよびフードデリバリーサービス配達員向けチェックリストの試作版を改善する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

1. ゴーストレストランおよびクラウドキッチンの実地調査

(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テイクアウト・デリバリー施設3,000店舗から近畿エリアのゴーストレストラン(クラウドキッチン含む)467店舗

を抽出し、郵便ハガキにより実地調査を依頼した。また、それら運営企業18社には電話やメール等により調査を依頼した。協力が得られた店舗・企業には、あらかじめ食品防御対策ガイドラインおよびフードデリバリーサービス配達員向けチェックリストの試作版を提示したうえ、主にゴーストレストランの課題と解決策について実地調査を実施した。調査期間は、令和5年9月から令和6年1月である。

2. テイクアウト・デリバリー専門店等およびフードデリバリープラットフォーム事業者の実地調査

(一社)日本フードデリバリー協会を通し、自社配達を主とするテイクアウト・デリバリー専門店と中華料理店ならびに(一社)日本フー

ドデリバリーサービス協会を通し、フードデリバリープラットフォーム事業者に調査協力を依頼した。協力が得られた店舗・企業に同じく試作版を提示したうえ、主に効果的な食品防御教育の実践方法について実地調査を実施した。調査期間は、令和5年12月から令和6年2月である。

(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. ゴーストレストランおよびクラウドキッチンの実地調査結果

1. 1 回答企業・店舗の属性

近畿エリアのゴーストレストラン(クラウドキッチン含む)467店舗および、それら運営企業18社からゴーストレストラン1店舗の店長、クラウドキッチン1社の代表より実地調査に協力が得られた(表1)。

1. 2 ゴーストレストラン

通常のレストランであったが、コロナ禍で来店客が減り店内飲食のみでは十分な収益が得られなくなったためゴーストレストランメニュー(パスタ、フレンチトースト、アサイーボウル、ビビンバ、サムギョプサルなど)の提供を始めた兼業タイプのゴーストレストランである。衛生管理面に問題はないが、食品防御対策は知識がないため取り組めていなかった。自前の配達員を採用していないため料理のデリバリーはフードデリバリープラットフォーム事業者にすべて委託しているが、顧客から「料理が配達中の衝撃でぐちゃぐちゃになっている」、「料理が届かなかった」などのクレームがあった。また、店長としては汚らしい身なりや不衛生な運搬用のボックスを使用している配達員がいるため「身元がはっきりせず、衛生的な服装でない人に大切な料理を取り扱ってほしくない」といった切実な想いがあることが分かった。食品防御対策ガイドライン等の教育ツ

ールが完成したらフードデリバリープラットフォーム事業者の配達員に啓発してほしいとの要望があった。

1. 3 クラウドキッチン

最近、建設され壁で隔てられた3つのキッチンを設置するセパレートタイプのクラウドキッチン(ゴーストレストランに特化したシェアキッチン)である。施設を利用するゴーストレストランで飲食店の営業許可を取得することとし、クラウドキッチン側は営業許可を持たないため衛生管理面などの責任の所在がはっきりしておりキッチンがきれいな状態が保たれていた(写真1)。しかし、全国に600~700施設のシェアキッチンがあるといわれているが、その殆どは単一のキッチンしかなく衛生管理が行き届いていない。調理師が自営するゴーストレストランは問題ないが、最近はゴーストレストラン運営会社がレンジで温めるだけで作れるレシピと食材を提供しており動画を視聴するだけで作り方を学べるため、飲食業の未経験者がゴーストレストランを始めることができる。また、都道府県によって保健所の指導が異なるが、床を水洗いできないドライキッチンで営業許可をもらえる地域があるためマンションやアパートの1室、プレハブ建ての仮設物件のような衛生的ではないところでゴーストレストランを営業しているケースがあり、食中毒などの事故が起きやすい状態となっている。

2. テイクアウト・デリバリー専門店、中華料理店およびフードデリバリープラットフォーム事業者の実地調査結果

2. 1 回答企業・店舗の属性

実地調査を依頼したすべての店舗・企業であるフードデリバリー・テイクアウト専門店のオーナーシェフ、中華料理店の調理師、フードデリバリープラットフォーム事業者3社の担当者より協力が得られた(表1)。

2. 2 テイクアウト・フードデリバリー専門店、中華料理店

デリバリー・テイクアウト専門店では9ブラン

ドのメニュー（ステーキ、牛タン、豚肉の生姜焼き、串カツ、カレー、ハンバーグ、エビフライ、クレープなど）を提供し、自社配達による質の高いサービスを提供していた。中華料理店でも電話による出前を行っており、ラーメンがのびてしまわないうちに近所の顧客へ自社配達していた。2 店舗とも店舗側配達型（配達員を店舗が雇用）を主としており前者は 3 輪バイク（配送ボックスに鍵付き）を配達に使用しているため普通自動車運転免許を採用時に必ず確認しており、後者は電動アシスト付き自転車で配達しているが、採用時には運転免許証、マイナンバーカード、保険証のいずれかで身元を確認していた。配達員向け教育は交通事故の発生防止、顧客に対する接客マナー、異物混入や食中毒を防止するため衛生管理について実施していた。しかし、両店とも食品防御対策については教育していなかった。

2. 3 フードデリバリープラットフォーム事業者

フードデリバリープラットフォーム事業者は 3 社とも「注文者向け」と「飲食店向け」の 2 つのアプリを運営し、いずれも個人業務委託型（個人事業主である配達員に委託）のビジネスモデルを主としていた。この場合は配達員に教育を行うことができず、情報提供や注意喚起を行うことしかできない。一方、配達員登録時に禁止行為を提示し、問題があった場合は配達員にメールで注意喚起を行い、重大な問題だけでなくミスを繰り返した場合などアカウントを永久停止している。配達員をドライバー ID で管理し、顧客の評価スコアが低いとオーダーが届きにくくなるなどの措置を講じている。配達員に食品衛生や交通安全の情報は提供しているが、食品防御対策に関する情報は提供していないため重要な課題と捉えていた。そのため食品防御対策の教育ツールを提供してもらえれば配達員に情報提供や注意喚起したいとのことであった。また、配達員のスマートフォンの GPS 機能等を活用し、配達員の配送ルート等の把握は既に実施しているとのことであった。この他、金融機関や不動産業界で実施されている

ブラックリスト制度は、配達員（加盟店含む）に対しても必要であるとの意見であった。

D. 考察

1. ゴーストレストランの課題と解決策

任意調査ではあるものの実地調査に協力が得られたゴーストレストランは 1 店舗のみであり食品防御対策に対する関心の低さの現れである。また、フードデリバリープラットフォーム事業者の加盟店が配達員に不満をもっていることが分かった。セパレートタイプのクラウドキッチンが普及していないことや、飲食業の未経験者によるゴーストレストランにおいては衛生面等での知識不足、店内飲食と異なり顧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も懸念された。したがって、食品衛生や食品防御対策に関する知識を習得するために役立つ教育ツールの提供が急務である。

2. 効果的な食品防御教育の実践方法

配達員に限らず店舗やクラウドキッチンでも食品防御対策に関する教育が実施されていないことが明らかとなった。食品防御教育の浸透を阻害している要因としては、事業者の知識不足であり、教育ツールが提供されていないことが考えられた。今回、協力が得られたすべての企業・店舗が食品防御対策ガイドライン等を用いた教育または情報提供や注意喚起を実施したいと希望していた。このことから食品防御対策ガイドラインおよびフードデリバリーサービス配達員向けチェックリストが実践的な教育ツールとして強く求められており、それらの重要性を再認識できた。将来的にはフードデリバリープラットフォーム事業者が配達員の登録時に提示する「個人配達業務等委託に関する規約」や「クルーガイド」などに食品防御対策の実践方法を明記してもらうことが望ましい。

E. 結論

テイクアウト・デリバリー施設等における食品
防御対策は不十分であることが明らかとなった。
したがって、食品防御対策ガイドラインや配達員
向けチェックリスト等を活用し、より一層の普
及・啓発活動が求められる。

F. 健康危険情報

該当しない。

G. 研究発表

1. 論文発表

Manabu Akahane, Yoshiyuki Kanagawa, Yo-
shihisa Takahata, Yasuhiro Nakanishi, Take-
mi Akahane, Tomoaki Imamura Consumer.
Awareness of Food Defense Measures at Food
Delivery Service Providers and Food Manu-
facturers: Web-Based Consumer Survey Study,
JMIR Form Res, 2023, Vol. 7, e44150, p.8

2. 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（専門店含む）におけ
る食品防御対策の実態調査. 第 82 回日本公衆衛
生学会抄録集. 茨城（2023.10）

神奈川芳行、赤羽学、高畑能久、加藤礼識、山口
健太郎、今村知明. 食品防御対策ガイドライン
フードデリバリー配達員向けチェックリストの
試作. 第 82 回日本公衆衛生学会抄録集. 茨城
（2023.10）

H. 知的財産権の出願・登録状況

なし。

表 1. 回答店舗・企業の属性

業種	企業・店舗数
ゴーストレストラン(兼業タイプ)	1
テイクアウト・フードデリバリー専門店	1
中華料理(出前)	1
クラウドキッチン(セパレートタイプ)	1
フードデリバリープラットフォーム	3
合計	7



写真 1. クラウドキッチン (セパレートタイプ)