

## 日本フードサービス学会

### 第13回フードサービスマネジメント研究部会議事録

日時：2014年2月26日（水）18：00～20：00

会場：日本フードサービス協会 10階会議室

テーマ：「離職率低減にもつなげる職場環境改善・生産効率向上・高品質化のための加工・評価技術の開発の現状」

#### 1. 五十部 誠一郎の発表

##### 1.1. 外食の抱える問題

食品業界におけるハード面の技術発展や、生産方法論の構築が農林水産業、食品製造業、関連流通業などで進む一方、外食産業は人材などソフト面の管理が進んだと考えられる。しかしながら、加工工場と違い生産と消費が同時に行われる特殊な場であることが、この管理を難しくしている。また外食産業は管理の難しさから従業員の負荷も小さくなく、離職率の高さは学会としても取り組むべき重要な課題と言える。そこで外食産業へのハード技術融合を促進することによって、製品品質の向上や、労働環境の改善を目指す。

モノづくりから見た外食産業の課題は、①農畜水産物の安全性確保②調達における品質の維持③環境への配慮④顧客にとっての価値⑤従業員離職によるコスト損などがある。これらの問題に対処するため、有効と考えられる技術を紹介する。

##### 1.2. 技術的解決策の提案

###### 1.2.1. 材料管理

材料の品質を安全面から考えると、生物学的、化学的、物理的な危害要因に分けられる。生物学的危害要因に対処するため、農産物の殺菌技術や、電子線による非加熱殺菌技術が開発されている。また材料表面の微生物の検知技術も向上しており、将来的には目に見えない汚れを可視化しながら効率的に材料洗浄が可能となると期待される。

###### 1.2.2. 流通管理

流通管理は、材料どうしの熟成相性（エチレンガス等が熟成に影響する）への理解、流通最適化や包装システムの向上によって改善が進んでいる。現在は包材をいかに再利用するかについて注目が集まっている。

###### 1.2.3. 環境管理

環境配慮のため、栽培や加工で生じる農産廃棄物や加工残渣を転用する技術は、結果として食品加工の生産性を向上させる。果汁残渣の流通資材への活用、農産廃棄物の農業資材への活用など、有効利用するための技術開発が進んでいる。

###### 1.2.4. 顧客価値管理

顧客にとっての価値は、接客や空間などの食品以外の要素も含む。また食品を品質高く提供するだけでなく、咀嚼や嚥下能力が低下し、通常の食事が取れない方のために、見た目だけでもふつうの食事のように楽しめるよう軟らかく加工した、凍結含浸処理試料なども存在する。

###### 1.2.5. 労働環境管理

従業員離職は労働環境や業務の過酷さを要因として含む可能性がある。これに対処するため、涼しい調理場を提供する電化厨房や、アトピーの人のためのオゾン水、調理を容易にする通電式の調理器具などがある。

## 2. 議論内容

### 2.1. ハード面での離職理由

離職に繋がり得る労働環境とは、3K（きつい、きたない、きけん）と言われるように、何らかの身体的苦痛を伴う環境だと考えられる。このような環境は接客業務よりも、比較的に火や水、洗剤を多く使い、材料運搬など力仕事の多い厨房業務に多く見られる。店舗によっては厨房の温度が50度にも達するケースもあるが、通常の間接環境であってもアトピーなどにより業務を続けることができなくなる者もいる。従業員が身体的な過酷さについていけない場合、非常に早く辞めるケースが多いという意見も、ファーストフード系企業の方から頂き、採用コストを回収しきれない状況に当てはまるため、採用プロセスの段階から対応する必要性が伺える。

### 2.2. ハード面の技術導入

ハード面での過酷な労働環境に対応する技術として、厨房温度を上がりにくくする電化厨房化、肌に優しいオゾン水生成機の利用などがある。しかしながらこれらの設備導入は当然ながらコストが安くはない、企業に個別の事情があり導入できない、導入後の管理が必要となるなど、障壁が存在する。そのような状況で環境改善を目指す場合は、技術導入前と導入後のプロセスの変化と従業員負担の変化を見比べたうえで、導入効果が最も高い箇所を特定して投資するのが経済的だと考えられる。

電化厨房やオゾン水生成機の導入は厨房業務に対するアプローチであるが、材料の産地から厨房に至るまでのモノに帰属したマネジメントによって、働く人たちの労力の低減を図ることも可能であるため、先行業務が後行業務に与える影響を整理することも、問題を分析する手段として有効である。

## 3. 第13回研究部会

開催日：2014年4月14日（月） 18:00～20:00

内 容：中富商事株式会社

代表取締役 中富貴仁 氏の発表を受け、全体で議論を行う

課 題：人材育成における問題点と課題、働きやすい職場づくりなどについて各自でまとめておいてください。

文責 伊藤 公佑