

# テーマ

## 食事サービスを充実させよう～選択メニューの実施へむけて～

益田地域医療センター医師会病院 栄養管理室 発表者 上野 愛

病院方針	情報	部門方針	3K (共有・活用・管理)
上司方針	患者様の声を聞こう	サークル目標	喜ばれる食事の提供

### 1 テーマ選定

患者様への食事サービスと  
当院での実施状況

行事食・退院食	○
個別対応	○
禁止メニュー	○
患者食堂	○
選択メニュー	×
適時適量	○

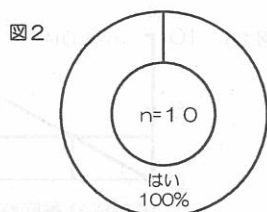
考察：選択メニューは未実施である

【栄養士へのアンケート】

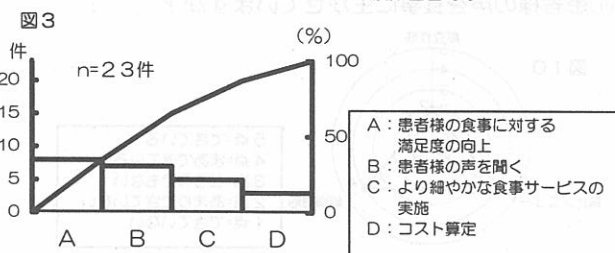
調査日 平成16年11月10日 対象 栄養士計10名

① 選択メニューの必要性を感じていますか？

② なぜ必要性を感じていますか？ 複数回答あり



考察：全員が必要と感じている



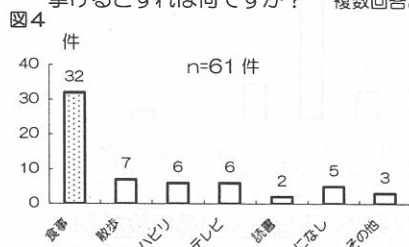
考察：患者様により満足してもらえらる食事サービスを  
実施したいと考えている 平成16年11月15日作成上野

【入院患者様へのアンケート】

調査日 平成16年11月10日～19日  
対象 意識疎通の可能な入院患者様 50名

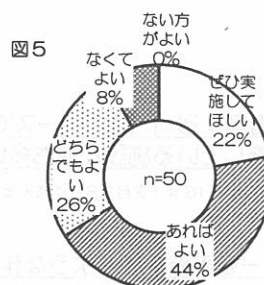
① 入院生活の中で感じる楽しみを

挙げるとすれば何ですか？ 複数回答あり



考察：楽しみの一つとして食事を挙げられる患者様が多い

② 選択メニューについてどう思われますか？



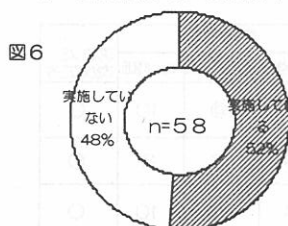
考察：選択メニューがあればよいと思われる患者様も多い

平成16年11月20日作成上野

【他病院へのアンケート】

選択メニューを実施していますか？

調査日 平成16年11月15日  
対象 県内の病院 58施設



考察：約半数の病院が  
選択メニューを実施している

平成16年11月16日作成上野

計画→実施→

実施項目	ステップ	12月	1月	2月	3月	4月	QC手法
テーマ選定	上野	→					BS/グラフ
課題の明確化	天津	→					ギャップシート
方策の立案	田原	→					BS
最適策の追求	吉部・柳田	→	→				対策系統図
最適策の実施	宮崎		→	→			3W1H
効果の確認	山根			→	→		グラフ
歯止め	石田				→	→	5W1H
効果の追跡	永戸					→	グラフ
反省・課題	上野					→	BS

### 2 課題の明確化

【選択メニューとは】

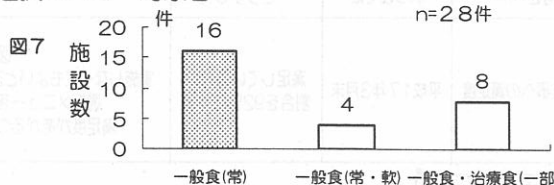
1日のうち2食以上の主菜などについて  
患者様が選択できる複数のメニューによる  
食事を提供するもの。この場合、50円の  
加算となるが、患者様への特別な負担は  
ない。(入院時食事療養より)

【他病院へのアンケート】

【1】 選択メニュー対象者

調査日 平成16年11月18～28日

対象 県内の選択メニュー実施病院 28施設



考察：常食のみを対象としている施設が多い

平成16年12月22日作成天津

サークルチーム名

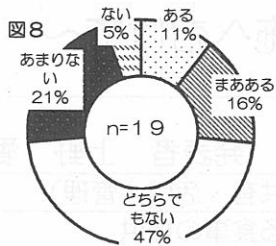
こめこめサークル

(1991年10月結成)

リーダー氏名 (職種)	うえの めぐみ 上野 愛 (管理栄養士)	所属部門	看護・管理 医療技術・事務 その他( )	月当りの会合回数	2回
リーダー経験年数	7ヶ月			平均会合時間	50分
メンバーの数	計 9名 うち男 1名 うち女 8名	活動内容	質・能率 CS・モラル コスト・安全	平均会合出席率	80%
				テーマ暦 (このテーマで)	33件

【入院患者様への調査】 調査日 平成16年12月22~27日 対象 常食を食べておられる方 19名

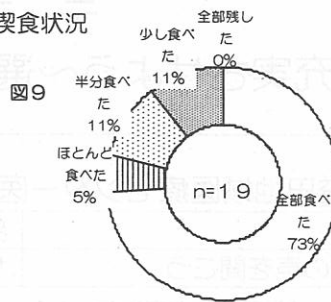
①食事に楽しみを感じていますか？



考察：どちらでもないと答えた方が大半を占め、食事に対して楽しみを感じている人が少ない

平成16年12月29日作成天津

②喫食状況

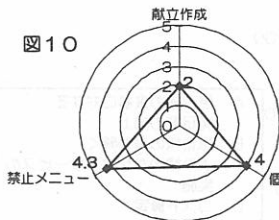


考察：少し残している方もいるが、常食の患者様のため全部食べた方が大半を占める

平成16年12月29日作成天津

【栄養士へのアンケート】 調査日 平成16年12月22~24日 対象 病院栄養士 3名

①患者様の声を食事に生かしていますか？

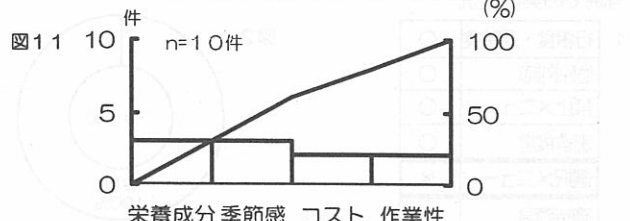


5点=できている  
4点=まあできている  
3点=どちらでもない  
2点=あまりできていない  
1点=できていない

考察：禁止メニューや個別対応に比べ、献立作成においては患者様の声を生かしていない

平成16年12月24日作成天津

②何に気をつけて献立作成をしていますか？ 複数回答あり

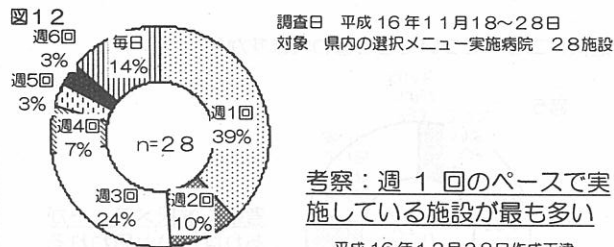


考察：栄養成分季節感 コスト 作業性

平成16年12月24日作成天津

【他病院へのアンケート】

【2】選択メニュー実施頻度



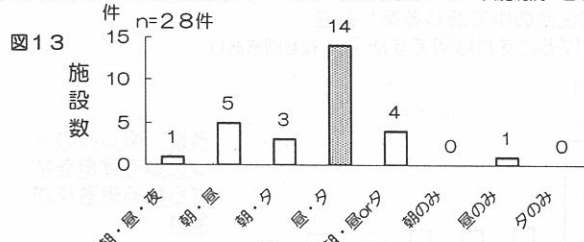
考察：週1回のペースで実施している施設が最も多い

平成16年12月28日作成天津

【他病院へのアンケート】

【3】選択メニュー実施日

調査日 平成16年11月18~28日 対象 県内の選択メニュー実施病院 28施設



考察：昼食・夕食時に実施している施設が多い

平成16年12月28日作成天津

【現在の調理作業工程】

現段階では、選択メニューを実施できるような作業工程、人員配置にはなっていない

3 ギャップシート・攻め所

実施するための課題	把握項目	現状レベル	要望レベル	ギャップ	攻め所	評価項目			決定した攻めどころ
						職員の協力	解消の可能性	総合評価	
選択メニュー実施システム		なし	システム作成	システムがない	選択メニュー実施システムの確立	◎	◎	10	○
調理作業工程		なし	新工程の確立	工程がない	作業工程の見直し	◎	○	8	○
献立作成時の意識(栄養士)		2点	5点	3点	患者様の声を取り入れる	◎	◎	10	○

◎ 5点 ○ 3点 △ 2点

平成17年1月5日作成天津

4 目標設定

何を	いつまでに	どうする	根拠	進め方
患者様の食事への満足度	平成17年3月末	満足している人の割合を92%にする	図5より 実施しなくてもよいと答えた方を除く92%の方が 選択メニューを実施することにより 満足度が上がるのではないかと期待して	選択メニューを1回/週実施する

5 方策の立案

平成17年1月5日作成天津

攻め所	諸項目	方策の立案	期待効果	実施項目
選択メニュー実施システムの確立		実施要領の作成	◎	①
		他部署への周知	◎	②
作業工程の見直し		調理員の増員	△	—
		調理作業工程の確保	◎	③
患者様の声を取り入れる		嗜好調査の利用	◎	④
		献立作成時の栄養士の意識の向上	◎	⑤



平成17年2月10日作成田原

## 6 最適策の追求

◎ 5点 ○ 3点 △ 1点 11点以上実施

方策案	具体策	効果性	実現性	経費	評価	決定
①実施要領の作成	選択メニュー加算についての確認	◎	◎	◎	15	○
	他施設の状況を知る	◎	◎	○	13	○
	委託会社との意見交換	◎	◎	◎	15	○
	給食ソフトの選択メニュー用プログラムの導入	◎	◎	◎	15	○
	実施マニュアルの作成	◎	◎	◎	15	○
②他部署への周知	実施要領の説明	◎	◎	◎	15	○
	医事課への相談	◎	◎	◎	15	○
③調理作業工程の確保	調理員の意見を聞く	◎	◎	◎	15	○
	新工程の導入	◎	○	△	9	×
	作業手順の調整	◎	◎	◎	15	○
	調理配膳担当者への指導	◎	◎	◎	15	○
④嗜好調査の利用	全体の嗜好を把握する	◎	◎	◎	15	○
	希望を取り入れる	◎	◎	◎	15	○
⑤献立作成時の 栄養士の意識の向上	他施設の状況を知る	◎	◎	○	13	○
	選択状況を反映させる	◎	◎	◎	15	○



平成17年2月22日作成吉部

## 7 最適策の実施

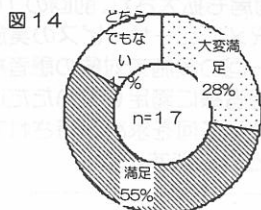
何を	誰が	どうする	いつ	結果
選択メニュー加算についての確認	施設栄養士	入院時食事療養等で確認する	2/10	実施に向けての必要条件の確認ができた
	永戸	医事課長に加算申請方法について確認する	2/10	
他施設の状況	上野	食種、頻度、聞き取り調査方法について参考にする	12/22	当院での選択メニューの方向付けができた
委託会社との意見交換	永戸	契約内容の確認をする	2/8	
		他の受託先の状況を日清スーパーバイザーに調査していただき参考にする	2/8	
選択メニュープログラムの導入	永戸・吉部	発注担当者と聞き取り日と発注日の調整を行う	2/28	
	永戸・吉部 天津	コンピュータ会社に活用方法を指導していただき必要プログラムを検討する	3/3	
	施設栄養士	コンピュータ処理方法の習得	3/3	
実施マニュアル作成	田原	コンピュータ処理方法のマニュアルを作成する	3/3	
	施設栄養士	実施要領を作成する	3/2	
	田原	栄養士が行う聞き取りマニュアルを作成する	3/4	
	永戸	患者様への選択メニュー実施に対する案内文を作成する	3/2	
	永戸	入院時食事療養費算定にあたっての文書を各病棟に掲示する	3/10	
実施要領の説明	永戸	入院時食事療養費算定にあたっての文書を各病棟に掲示する	2/20~	
		患者様への聞き取り調査時に提示する献立写真を撮る	3/10~	
医事課への相談	永戸	聞き取り用メニュー表を作成し利用する	2/15	各病棟への周知
調理員の意見	永戸	栄養管理委員会にて実施にあたっての説明をする	2/21	加算算定報告がスムーズに行える
		選択メニュー加算算定にあたっての注意事項を指導していただき、退院時食事加算確認時の選択状況の連絡方法を検討する	3/4	
作業手順の調整	田原	選択メニュー加算算定の確認方法のマニュアルを作成する	2/14	無理のない調理作業工程の確保
	永戸	調理員と問題点などについて話し合いをもつ	2/23	
調理配膳担当者への指導	永戸	選択メニューの調理と盛り付け担当者を決める	2/13	わかりやすい指示がでる
		ミーティング時に選択メニューの献立確認をする	3/10~	
全体の嗜好把握	永戸	盛り付け配膳時、選択内容がわかるような指示方法を検討する	3/3	患者様の声を献立に生かすことができる
		選択メニュー専用の食札カードたてを作成し指示する	3/10~	
希望の考慮	永戸	嗜好調査を増やす(年1回から年4回へ)	3&9,12月	
他施設の状況	永戸	嗜好調査の結果から人気のあるメニューを把握し献立を作成する	随時	
		新しく工夫した献立を考案し取り入れる	随時	
選択状況の反映	永戸	選択メニュー時の献立内容を参考に参考にする	随時	
	永戸	選択状況を参考にし、次回の献立に生かす	随時	

平成17年3月22日作成宮崎

## 8 効果の確認

有形効果 【選択メニューに対する患者様の満足度】

実施後 調査日 平成17年3月31日、4月7日  
対象 2回以上選択メニューを実施した患者様 17名



目標達成率  
90%

考察: 実施した大半の患者様には満足してもらえたことがわかる  
平成17年4月14日作成山根



## 付帯効果 【食事に楽しみを感じていますか?】

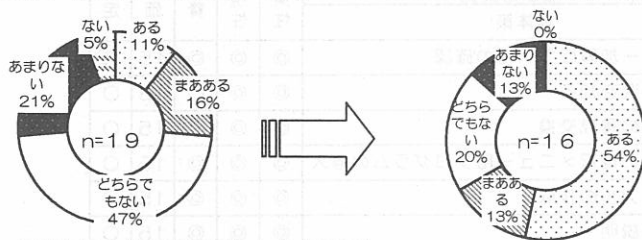
実施前

調査日 平成 16年 12月 22~27日  
対象 常食を食べておられる方 19名

実施後

調査日 平成 17年 4月 21日  
対象 常食を食べておられる方 16名

図 15



考察:ある、まああると答えた方が  
22%→67%となり、食事に楽し  
みを感じてもらえるようになった

平成 17年 4月 14日 作成山根

## 【選択メニューの実施についてどう思われますか?】

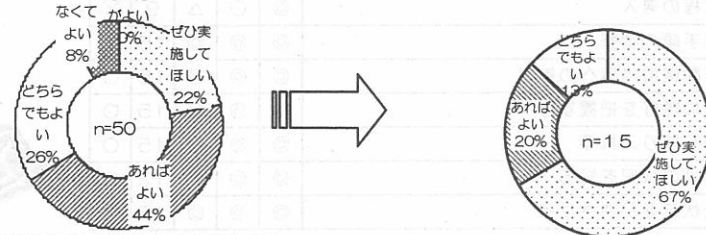
実施前

調査日 平成 16年 11月 10日~19日  
対象 意思疎通の可能な入院患者様 50名

実施後

調査日 平成 17年 3月 31日、4月 7日  
対象 2回以上選択メニューを実施した患者様 15名

図 16



考察:ぜひ実施してほしいという方が  
22%→67%となり、期待をもって  
もらえるようになった

平成 17年 4月 14日 作成山根

## 【患者様の声を食事に生かしていますか?】

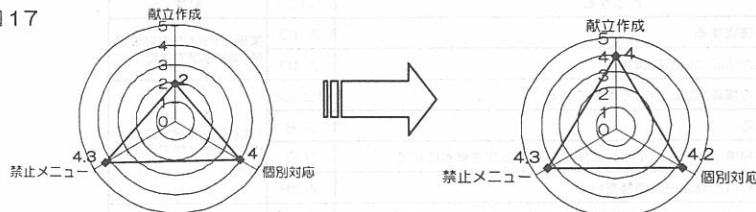
実施前

調査日 平成 16年 12月 22日~24日  
対象 栄養士 3名

実施後

調査日 平成 17年 4月 14日  
対象 栄養士 3名

図 17



考察:献立作成時の意識が2点→4点  
になり、患者様の声を反映できるよう  
になっている

平成 17年 4月 15日 作成山根

無形効果 患者様から「自分の好きなメニューを選べてうれしい」という声を聞くことができた

## 9 歯止め

何を	いつ	誰が	なぜ	どうする
嗜好調査	4回/年	施設栄養士	患者様の声を食事に反映させるため	献立作成時に患者様の意見や希望を取り入れる
選択メニュー実施状況・実施予定の確認	月末・月初め	永戸	確実に実施するため	医事課への報告時実施状況の報告を行ない、予定献立のチェックを行う
調理作業工程	全員ミーティング(1回/月)	施設・日清栄養士	無理のない作業を継続させるため	調理員との話し合いの場を持ち問題等を検討する

## 10 効果の追跡

平成 17年 4月 20日 作成石田

### 【選択メニューに対する患者様の満足度】

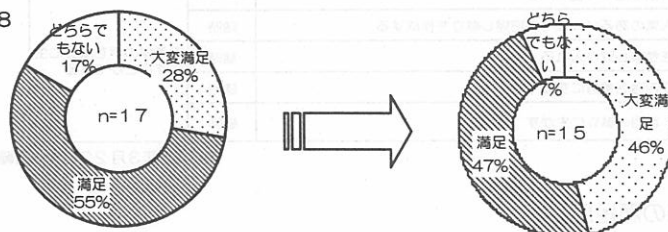
歯止め前

調査日 平成 17年 3月 31日、4月 7日  
対象 2回以上選択メニューを実施した患者様 17名

歯止め後

調査日 平成 17年 4月 21日、28日  
対象 2回以上選択メニューを実施した患者様 15名

図 18



目標達成率  
101%

考察:実施した患者様には十分満足していただ  
いており、効果が継続していることがわかる

平成 17年 5月 2日 作成上野

これまで、栄養管理室では患者様に対する食事サービスとして行事食、個別対応などを実施してきましたが、厨房面積による作業能率の面から選択メニューについては未実施でした。平成 16年 3月より厨房も拡大され、前回のTQM活動にて調理機器を使いこなせるようになり環境も整ってきたところ、「今こそ」と選択メニューサービスの実施に挑戦し、新たな試みということで、基盤づくりに重点を置く形で開始しました。まだ週一回の実施で対象の患者様も少ないですが、今後は実施回数、対象者を増やし内容を充実させることで、より多くの患者様に満足していただける選択メニューを目指します。また患者様の栄養状態はもちろんのこと、患者様の嗜好や食事に何を求め期待されているのかをしっかりと把握しながらよりよい食事サービスを行えるよう努力していきたく思います。