

## 熱川温泉病院 管理栄養士 白石 あい

- 功 績** 栄養科のリーダーとして、患者アンケートからの要望・リクエストに答えるべく、改善をリードし、実施した結果、明確に患者満足度が向上した（4月度3.6→7月度4.4）。また、職員満足度向上にも貢献した功績。
- 推 薦 者** 上原 直行
- 推 薦 理 由** 以上のような工夫を取り入れ、患者満足と職員満足を、質・量ともに向上させ、標準化してゆく方向に向かっています。その方向にベクトルを合わせていったのは、白石だと思いますので、理事長賞にご推薦申し上げます。

### 内 容

---

栄養科に欠員がある中で、白石はTQM活動の経験からも、今こそ患者サービスを低下させては行かないと、以下のような頑張りを見せました。当然、栄養士や調理師の協力があったのですが、それをリードし実現にこぎつけ、今後標準化しようとしているのは白石です。

#### ●スタッフ意識づけ

以前から、患者アンケート・思考調査結果のフィードバックは実施していたが、それを実際に改善するテーマとして、ミーティングや朝礼で必ず取り上げ、日々職員の意識に訴えたことで、職員の意欲が湧いた

#### ●患者ニーズを現場に反映させる方策

「どんな人が食事を作っているか」という患者の声からヒントを得て、嗜好調査や患者訪問に、調理師を同伴し、患者との直接コミュニケーションを図ると、調理職員の改善意欲が高まった  
また、「私の食事をつくる調理師さん」として、顔が見える関係に、患者も満足した

#### ●リクエスト選択食

年数回ながら、選択食は、嗜好調査で人気の高いメニューを採用、患者のニーズに応えた

#### ●イベント食に付加価値

地域食材を生かすことはもちろん、季節感を盛り込んだ毎月のイベント食に新たなイベント性を付け加えた

おやつ作りを、病棟食堂で実施、「見える化」してひとりひとりに提供した

個室患者に、近年話題のスムージー（伊豆産ブルーベリー使用）を提供した

結果、「こんなものが病院で出るなんて、うれしい」「珍しい」などと感心され、喜ばれました。

また、要望の強かった職員食バイキングも、月1回ペースで復活させました。