

演題名	食事提供における患者満足度の向上			
施設名	熱川温泉病院	発表者(職種)	深沢 知 (調理師)	
活動の種類	質・安全・能率・CS・モラレ・コスト	取り組み種別	問題解決型・課題達成型	
改善しようとした問題 課題	理念プロジェクトに掲げた五感を生かした食事提供による患者満足度の向上			
改善の指標とその目標値	(指標) 食事に対するアンケートの“味付けがよい”と“見た目がよい”の数値の向上 (目標値) “味付けがよい” “見た目がよい” 各項目平均90%以上			
実施した対策	各病棟にて調理担当者が料理を説明し患者さんの目の前で盛り付け、配膳する			
改善指標の対策実施前後の変化	(実施前) 味付けがよい69% 見た目がよい66% (実施後) 味付けがよい93% 見た目がよい90%			
チームの名称	ふかっしー	リーダー名(職種)	深沢 知 (調理師)	
		チームの人数	10 名	
活動状況	平成 26 年 8 月～12 月		平均会合時間	60 分
	会合回数	10 回	平均会合出席率	100 %

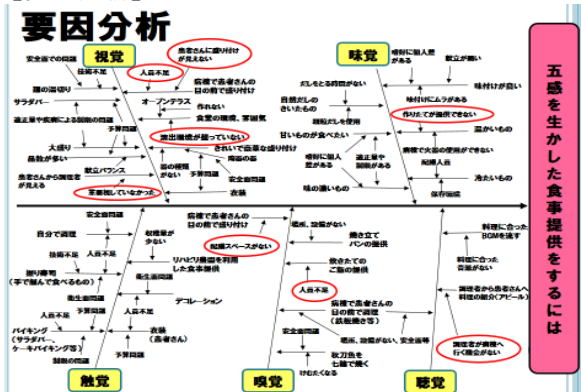
【現状把握】

平成26年5月1日から5月31日のアンケート結果、味付けついて、おいしいと感じている患者さんは全体で69% 見た目について良いと感じている患者さんは66% であった



【目標設定】 実施期間9月～11月栄養科、病棟、リハビリが共同して五感を生かした食事提供をすることにより、最終アンケートで各項目“おいしい” “見た目が良い”の評価各病棟平均90%以上を目指す

【要因分析】



【重要な要因】

五感を生かした食事提供⇒  
味覚、視覚、聴覚、嗅覚、触覚の視点から

- 患者さんに盛り付けが見えない
- 重要視していなかった
- 演出環境が整っていない
- 配膳スペースがない
- 作りたてが提供出来ない
- 調理師が病棟へ行く機会がない
- 人員不足

【対策の立案と実施】

対策実施

対策項目	いつ	どこで	誰が	なぜ	何を	どうする
人員不足	9~11月	栄養科	栄養士 調理師	病棟盛り付け・配膳業務をスムーズに実施するため	病棟盛り付け 実施患者を	ふつう一口大 米飯提供者に 限定する
人員不足	9~11月	各病棟で	調理師 栄養士	病棟盛り付け・配膳業務をスムーズに実施するため	病棟盛り付け 実施病棟を	一病棟ごとに 限定して実施する
演出環境が整っていない	9~11月	病棟で	栄養士 クラーク	病棟盛り付けをアピールするため	ポスター	事前に 作成・病棟掲示する
配膳スペースがない 患者さんに盛り付けが見えない	9~11月	病棟で	病棟の スタッフ	配膳スペース確保と患者さんからパフォーマンスがみえるようにするため	配膳カートの位置と 患者さんの一部食 事席を	移動させる
調理師が病棟へ行く機会がない(言葉 視して いなかった為)	9~11月	病棟で	調理師	出来立ての食事を アピールするため	あいさつと 病棟盛り付けの 意義を	病棟へあがり 盛り付け直前に 患者さんに説明する
作りたてが提供できない	9~11月 の昼食時	病棟で	調理師	出来立てを提供するため	丼物やカレーの 盛り付け	一部病棟 盛り付けをする

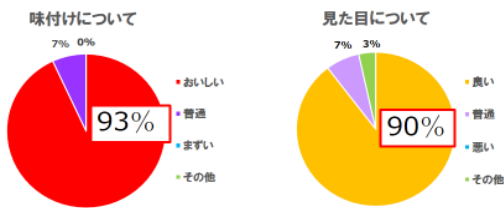
- 対象患者をふつう一口大米飯提供者に限定
- 実施病棟を一病棟ごとに限定
- ポスターを事前に作成し病棟掲示
- 配膳カートの位置と患者さんの一部食事席を移動
- 丼ものやカレーの一部を病棟で盛り付ける
- 挨拶及びの病棟盛り付けの意義を盛り付け直前に説明

【効果の確認】

効果確認1-④

実施期間:9月19日~11月24日

対象者:4・5・6F患者さん35名(米飯で普通・一口形態摂取患者)



4-6F平均 味付けについて:おいしい 69%⇒93%  
見た目について:きれい 66%⇒90%  
目標達成に至った

【標準化と管理の定着】

標準化と管理の定着

	いつ	誰が	どこで	何のために	何を	何をやる
管理	月1回	調理師全員	栄養科	新演出発掘のため	調理師会議	意見交換
教育	月1回	調理師リーダー 調理師サブリーダー	栄養科	サービス向上	目前演出の 有り方	研修と 実践練習
標準化	月1回	調理担当者	病棟、食堂	患者満足度 向上	病棟盛り付け	実施 していく

管理:月1回 調理師が新演出発掘のため、調理師会議を実施

教育:月1回 調理師リーダー・サブリーダーが、  
目前演出のあり方を研修・実践練習していく

標準化:月1回、調理担当者が、病棟盛り付けを行う口

【反省と今後の進め方】

反省と今後の課題

◎良かった点◎

- ・今まで7,8Fだけで実施していた病棟盛り付けだけでなく、新たな演出を加える事でイベント感を出し、食事提供をすることができた
- ・患者さんの笑顔が増え、調理師のモチベーションが上がった
- ・他職種合同で活動に取り組めた

×悪かった点×

- ・人員の問題により対象患者さんを限定してしまった

★今後の課題★

- ・月1回の病棟盛り付け継続と調理師会議の実施
- ・作務衣(衣装)での演出
- ・食事に合わせたBGMでの演出・病棟調理(寿司を患者さんの目の前で握るetc...)