

市立三次中央病院 第5回 CS 向上推進活動

サークル活動完了報告書

サークル名	食事のおきて♪		発表者	荒砂慶子
			リーダー	荒砂慶子
部署	診療技術部 栄養科		サブリーダー	吉永洋子
活動期間	開始:平成 23 年 6 月 22 日 終了:平成 24 年 1 月 31 日		メンバー	(栄養科) 荒砂慶子、吉永洋子
会合状況	会合回数 <u>37 回</u> 1回あたりの会合時間 <u>20 分</u>			(日清医療食品) 谷本美和、伊達香、曾根田愛、佐々木祐奈、その他従業員
所属長/推進メンバー	永澤昌	所見欄		
レビュー担当者	向野早苗			

テーマ

選択メニューの充実！～選択率 UP を目指して～

テーマ選定理由

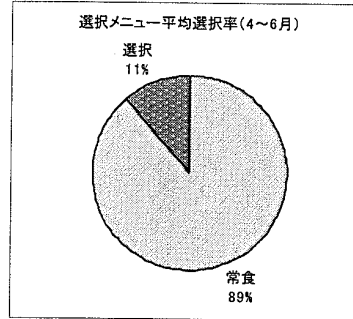
栄養科では、常食の患者様を対象に週 2 回朝食と夕食に選択メニューを実施しているところであるが、その選択率が伸び悩んでいる現状がある。そこで、より多くの患者様に選んでいただける選択メニュー作りを目指して、取り組みを行う。

現状把握

○過去 3 カ月間の選択メニューの選択率を調査した。

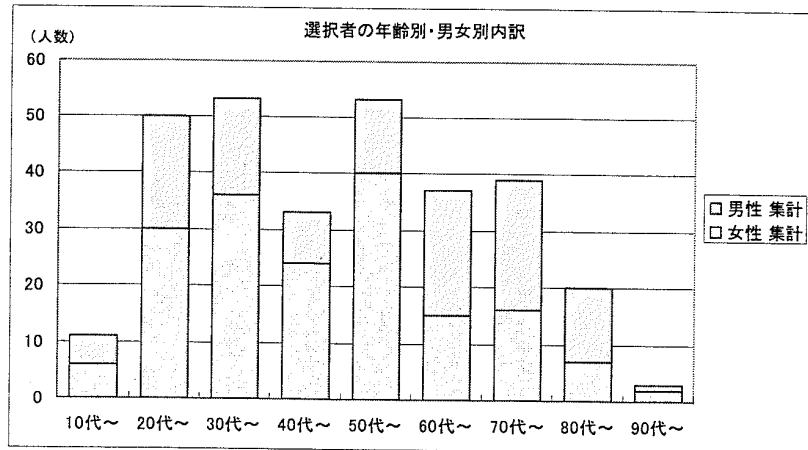
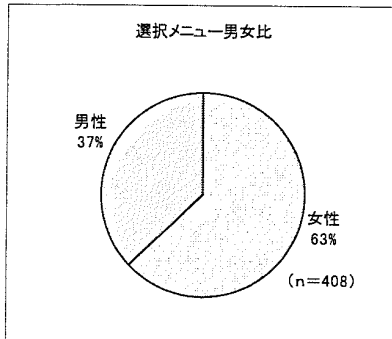
■選択メニュー実績

月	常食対象	常食	選択
4月	1284	1152	132
5月	988	887	101
6月	1332	1157	175
総計	3604	3196	408



選択率は毎回平均 11%と低い。

○選択者の年齢別・男女別内訳

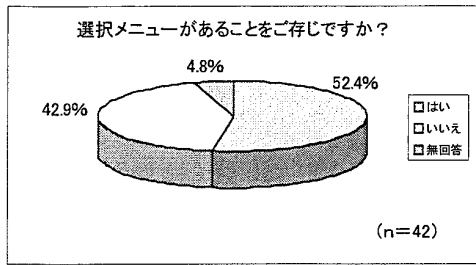


- ・選択メニューのおよそ 6 割が女性の患者様から選ばれており、女性の食の関心の高さがうかがえた。
- ・年齢別では、20 代、30 代、50 代の患者様の選択率が高かった。

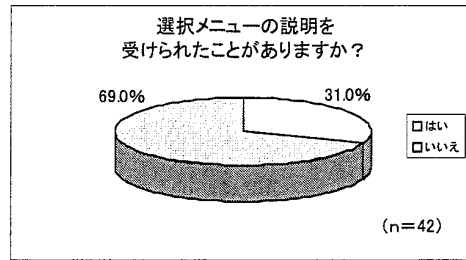
☆選択メニューの現状(患者様へのアンケート結果より)

2011年10月5日実施 対象者:常食摂取者 72名 回収率:58.3%(42名)

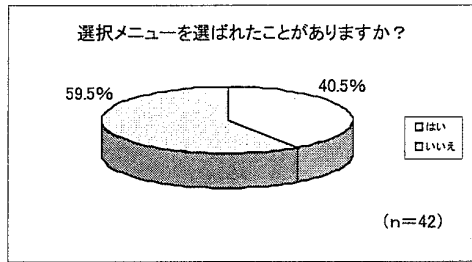
1) 選択メニューがあることをご存知ですか？



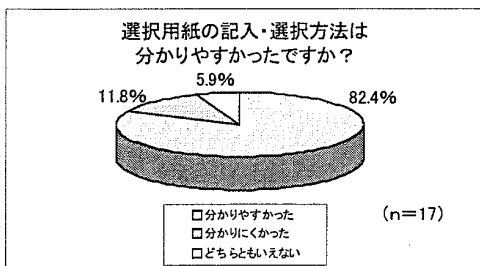
2) 入院中、選択メニューの説明を受けられたことがありますか？



3) 選択メニューを選ばれたことがありますか？



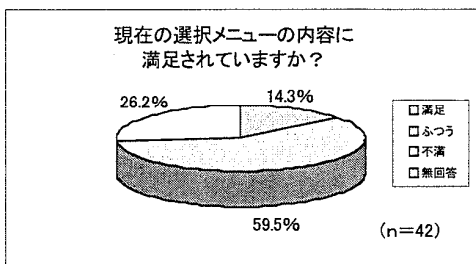
→ はいの方、選択用紙の記入・選択方法は分かりやすかったですか？



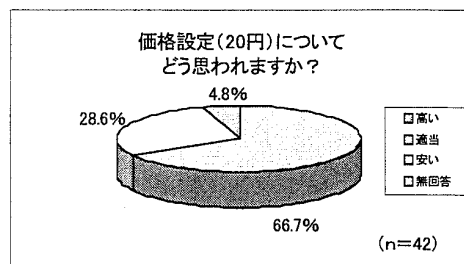
→ いいえの方、選択メニューを選ばれたことのない理由は？(複数回答可)

- ・献立が好みでない 1名
- ・選択方法が分からない 5名
- ・選択するのが面倒 3名
- ・料金が安い 1名
- ・選択メニューがあることを知らない 13名
- ・書くもの(ペンなど)を持っていないので書けない 0名
- ・その他 2名
- ・手術後すぐだったので 1名
- ・まだ選択メニューの日を過ごしていないため 1名

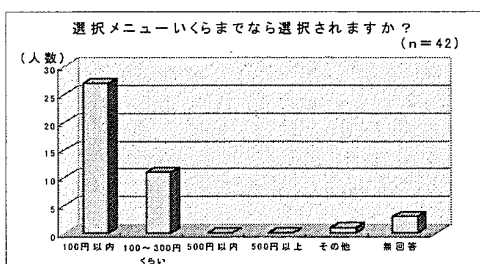
4) 選択メニューの内容に満足されていますか？



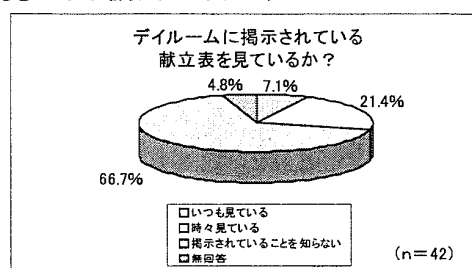
5) 選択メニューの価格設定(20円)についてどのように思われますか？



6) 選択メニューいくらまでなら選択されますか？



7) 病棟のデイルームに掲示されている献立表をご覧になる機会がありますか？



対策実施

	what	who	when	where	how
①	選択メニュー—新のために	栄養科	10月	栄養科	栄養科内で献立の見直しを行う。
②	選択メニューの問題点を探るために	栄養科	12月	各病棟	常食患者様を対象に選択メニューについてのアンケート調査を行う。
③	選択メニュー-PRのために	栄養科	1月~	病棟デイルーム、 ナースステーション 横の掲示板	1か月分の選択メニューの予定献立表を写真付きで掲示する。
④	常食対象患者様に	栄養科	選択用紙配布日 (火曜日)	各トレー	メニューの選択日である事をお知らせするチラシを入れる。
⑤	常食対象患者様に	食事配膳担当者	選択用紙配布日 (火・水曜日)	各病棟	食事配膳の際、対象患者様に選択日である事を声かけしてもらうよう依頼。

【対策③】

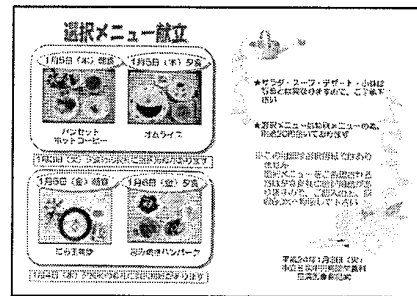
病棟に掲示している選択メニューの予定献立表

※即座で退食・全室の朝食・夕食は選択メニューです
選択メニューの日のお昼の夕食料に申し込み用紙が添付
ます
※がメニューは通常メニューの高単価200円扱いとなります

A3 サイズで掲示

【対策④】

対象患者様のトレーに入れているチラシ



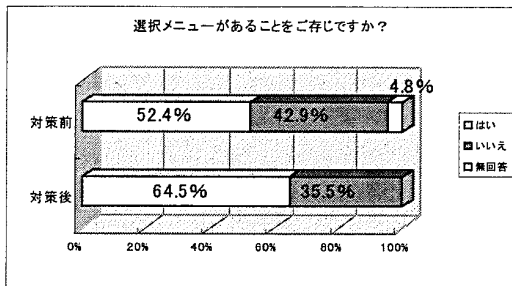
A5 サイズ 2つ折りにして配布

効果確認

☆対策実施後の状況(患者様へのアンケート結果より)

2012年1月24日実施 対象者:常食摂取者 79名 回収率:64.6%(51名/うち無記入20名)

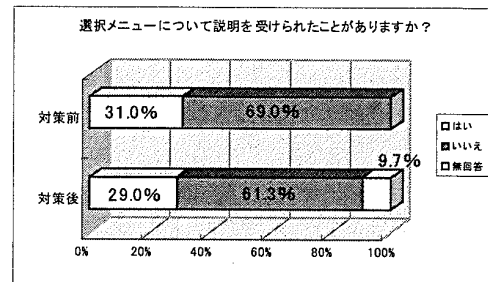
1) 選択メニューがあることをご存じですか?



認知度

対策前 52.4% → 対策後 64.5% ↑

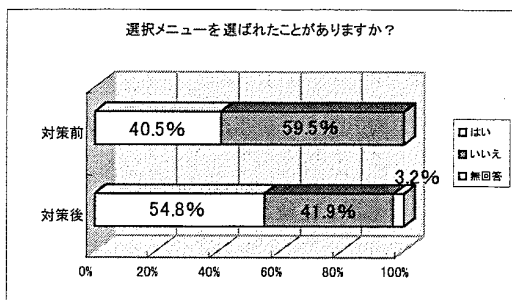
2) 入院中、選択メニューの説明を受けられたことがありますか?



説明を受けられた人の割合

対策前 31.0% → 対策後 29.0% ↓

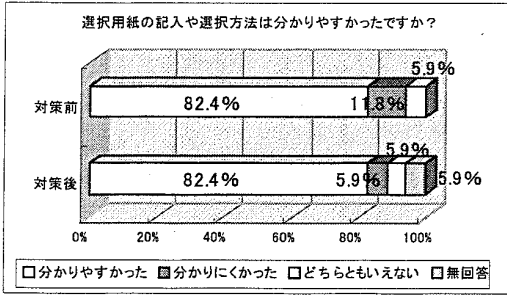
3) 選択メニューを選ばれたことがありますか?



選択メニューを選んだことがある人の割合

対策前 40.5% → 対策後 54.8% ↑

3) →はいの方、選択用紙の記入・選択方法は分かりやすかったですか？

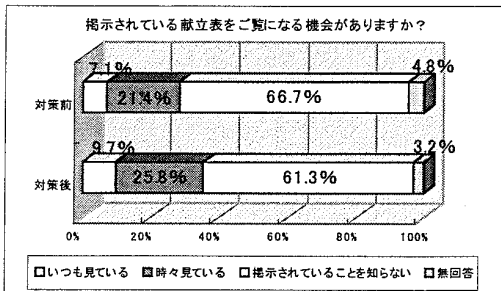


選択方法が分かりやすかった割合
対策前 82.4% → 対策後 82.4%

→いいえの方、
 選択メニューを選ばれたことのない理由は？
 (複数回答可)

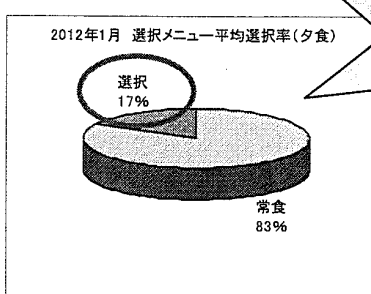
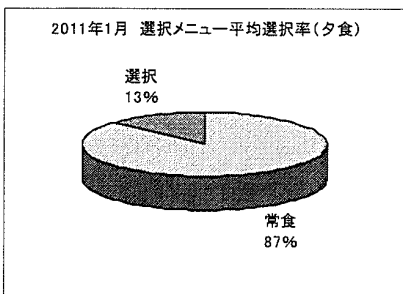
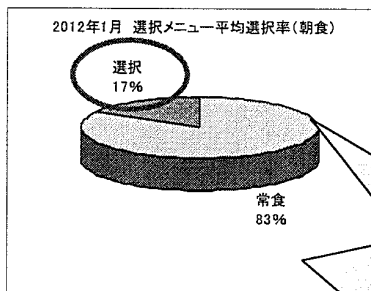
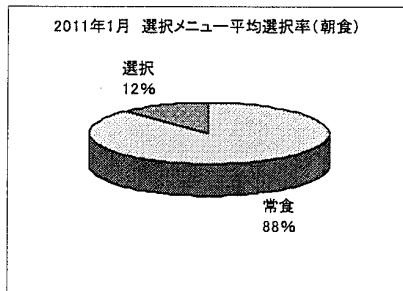
- ・献立が好みでない 3名
- ・選択方法が分からない 1名
- ・選択するのが面倒 3名
- ・料金が低い 0名
- ・選択メニューがあることを知らない 4名
- ・書くもの(ペンなど)を持っていないので書けない 0名
- ・その他 3名
- ・普通のメニューで満足している 2名
- ・妊娠中であり食べる事が出来ないため 1名

4) 病棟のデイルームに掲示されている献立表をご覧になる機会がありますか？



献立表をいつも見ている、時々見ている人の割合
対策前 28.5% → 対策後 35.5% ↑

☆ 選択メニュー平均選択率比較(2011年1月vs2012年1月)



朝食・夕食ともに
 取り組み後、選択率が
**17%に
 アップ!!**

目標であった選択率 20%以上には僅かに届かず・・・!

<波及効果>

選択メニューは 1食あたり+20円患者様の実費負担で提供を行っているが、食数が増加したことにより病院への収入も僅かではあるが増加に転じた。

2011年1月 選択メニュー130食 × 20円 = 2600円

2012年1月 選択メニュー174食 × 20円 = 3480円 (前年同月より **880円の増収!**)

※毎月目標の20%以上の選択率が維持出来れば、**年間61440円の増収見込み!!**となる。

<無形効果>

これまで長年当たり前のように提供されてきた選択メニューであったが、この活動をきっかけに患者様の視点に立って改善点を見出すことが可能となった。

活動をきっかけに選択率が上がってきたことで、患者様に喜ばれる食事作りに対する意識も高まった。

標準化

	what	who	when	where	how
①	1か月分の選択メニュー献立を	栄養科	毎月	病棟デイルーム、 ナースステーション 横の掲示板	写真付きで提示する。
②	メニューの選択日である事をお知らせするため	栄養科	選択用紙配布日 (火曜日)	各トレー	メニューの紹介写真と選択方法を記載したチラシを入れる。
③	対象者へ選択日である事を知らせてもらうため、	栄養科	選択用紙配布日 (火・水曜日)	各病棟	食事配膳担当者にも選択日が分かるよう、配膳車にメッセージカードを掲示する。
④	選択メニューの満足度を探るため	栄養科	季節毎	各病棟	選択メニューについてのアンケート調査を定期的に行う。
⑤	患者様からの要望をもとに	栄養科	季節毎	栄養科	選択メニューの内容の見直しを定期的に行う。
⑥	通常メニューとの差別化のため	栄養科	会合時	委託業者との 事務ミーティング	選択メニューにかかるコストを洗い出し、より良い選択メニューの提供が出来るよう、コストの見直し、改善を行う。

まとめと今後の課題

【反省点】

- ・選択メニューの認知度および選択率は上がったが、選択メニューについての説明不足を解消することが出来なかった。
- ・新メニュー投入後の活動期間が1ヵ月間と短かったため、もっと計画的に進め、十分な活動期間の設定が必要であったと感じている。
- ・今回の取り組みでは、コストの見直しまで活動が及ばなかった。

【今後の課題】

- ・栄養科からの効果的な情報発信により、患者様の選択メニューに対する認知度をさらに高める。また、患者様にとってより分かりやすい選択方法についても検討していく。
- ・患者様からの要望を取り入れた選択メニューの献立作成に力を入れ、選択メニューの満足度を高める。
- ・選択メニューのコストの見直しを検討し、金額に見合った食事内容で選択メニューの提供を行い、通常メニューとの差別化を図りたい。