

原 著

給食満足度に関する患者聞き取り調査報告

刈羽郡総合病院、栄養科；管理栄養士

高橋 麻里

目的：食事に対する満足度および意見を聞き取り、その結果をもとに献立作成・運用に反映させ、より良い病院給食の提供をめざす。

方法：2008年10月27日～31日の期間、入院中喫食患者全員を対象とし、口頭での直接聞き取り調査を行った。

成績：給食満足度は予想以上に高い結果となったが、味が薄い、食形態が合わない等の意見も多くいただいた。

結論：いただいた意見について検討し、今後に活かして、より良い病院給食の提供に取り組んでいきたい。

キーワード：食事摂取患者、直接聞き取り調査、給食満足度

緒 言

刈羽郡総合病院栄養科では、献立管理・衛生管理・患者調査の3つのグループに分かれ、日々の業務内容・運用等について検討し、より良い給食の提供、徹底した衛生管理に取り組んでいる。今回は患者調査グループが中心となり、栄養科全職員で実施した患者聞き取り調査について報告する。この調査は年1回行う調査である。

対 象 と 方 法

2008年10月27日～31日の間に入院し、食事を摂取した患者全員を対象とし、『おいしく食べられていますか？』『食事に対する意見等ございますか？』の内容で口頭による直接聞き取り調査を行った。

結 果

1. 対象者内訳
入院患者数：294名
食事摂取患者数：231名
有効回答数：165名（回答率71.4%）
年齢層は、70歳以上が57.6%と半数以上を占める。（図1）
2. 満足度について、『おいしく食べられていますか？』の質問に対して、『はい、まあまあ』と回答したものを『満足』とし、全体・食種別・年齢別に集計した。

食種は一般食（常食など）、特別食（治療食など）、その他（きざみ食・嚥下困難食・ソフト食など）の3つに分類した。

年齢別満足度については、若い年齢層が少ないため、64歳までの成人・74歳までの前期高齢者・75歳以上の後期高齢者の年代別に集計した。（表1）

- ① 入院患者全体の94%が満足と回答（図2）
 - ② 食種別一般食の96%が満足と回答（図3）
 - ③ 食種別特別食の94%が満足と回答（図4）
 - ④ 食種別その他の食事の87%が満足と回答（図5）
 - ⑤ 年代別では、年齢が高い程満足度は下がる（図6）
3. 食事に対する意見について、味・食形態に関する意見等があった。
- ① 味に関する意見では、全体的に味が薄い、漬物等しょっぱいものが欲しいなど、薄味に関する意見が一番多かった。他味付けにばらつき・ムラがある、味のパターンが似ているなど。次いで多かったのは粥がおいしい、以前よりおいしくなったなど、おいしく食べられているとの意見。他薄味で丁度よい、意外と味がしっかりしているなど。
 - ② 食形態きざみでは味噌汁の具をきざんで欲しい、細かくきざんであって食べやすいなど。
 - ③ 食形態嚥下困難食・ソフト食では、見た目が悪くほとんど手をつけず、味をしっかりとつけて欲しい、市販の介護食は味・形態も良いが手作りは味が薄いしパサつくなど。
 - ④ 食形態一般食では、柑橘類など皮付きの果物が食べにくいなど。
 - ⑤ その他の意見として、もっとこまめな対応をして欲しい、朝食～昼食の間隔が短くお腹が減らない、好き嫌いがあるが工夫してもらって良かった、温かくて良い、バランス良くできているなど。

考 察

1. 満足度
給食満足度は全体で94.0%が『満足』と回答し、予想以上に高い結果となった。理由として、病院食に対するイメージによる先入観（思ったよりおいしかった）や、治療だから（しょうがない）と理解していただけていることが考えられる。
食種別満足度は制限のある食種程満足度が下がる。限られた使用食材での献立作成となる食種では、同じようなものになりやすかったり、制限のために希望に添えない場合もある。いろいろな制限のある中でも、食べやすさを追求することは、今後の課題である。

英文抄録

Original Article

Direct listening investigation to patients on a dietary satisfaction

Kariwagun General Hopital, Department of dietary ; Registered dietitian
Mari Takahashi

Objective : We investigated a dietary satisfaction to get our hospital dietetics better.

Study design : From 27 to 31 on October in 2008, we performed direct listening investigation to all inpatients taking oral dietary on their dietary satisfaction.

Results : The dietary satisfaction was higher than that of our expectation. There were many opinions that a dietary form was unsuited and a taste was thin.

Conclusion : We reviewed this investigation to offer a better hospital dietary.

Key Words : Oral dietary intake patient, direct listening investigation, dietary satisfaction

年代別満足度は、高齢者程満足度が下がる。加齢に伴う味覚の変化や、長年慣れ親してきた味との違いにより、おいしく食べられないこと、硬い・きざんで欲しいなど食形態が合わないとの意見をいただいた。

食べられないと回答した者の理由は、病状によるものがほとんどであった。個別対応等、食べやすい食事への配慮ができるよう取り組むことも、今後の課題である。

2. 意見

最も多い意見として、薄味に関するものが全体の23.0%あった。病院給食は1日塩分10g未満の指導のもと作成しているため、患者の望む味にするには限界がある。味付けの均一化など、可能な限り取り組んでいきたい。

きざみ・ソフト食など、食形態への要望を知ることができた。見た目や味付けの改良に役立てていきたい。他いただいた意見等についても更に検討を重ね、今後活かしてより良い病院給食の提供に取り組んでいきたい。

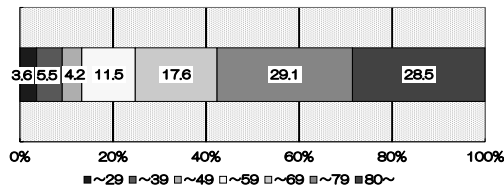


図1. 入院患者の年齢層

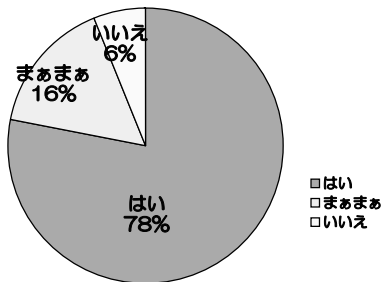


図2. 入院患者全体の満足度

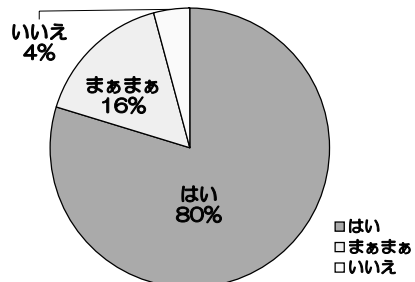


図3. 食種別の満足度 (一般食)

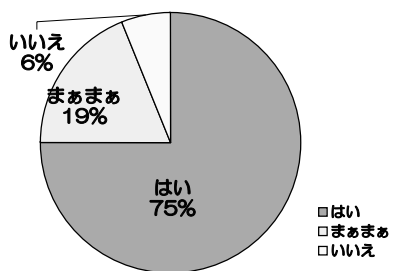


図4. 食種別の満足度（特別食）

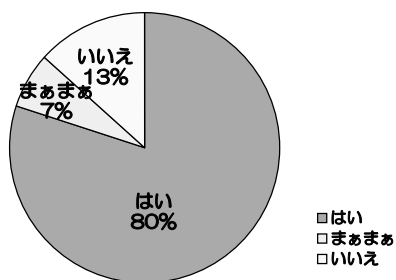


図5. 食種別の満足度（その他）

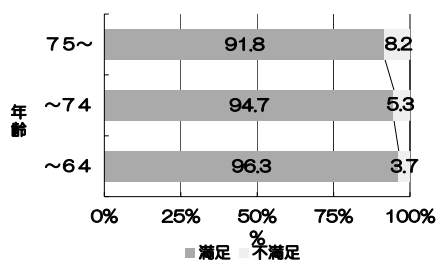


図6. 年代別満足度

表1. 年代別満足度

年齢/回答	はい	まあまあ	いいえ
~64	44	8	2
~74	27	9	2
75~	58	9	6
計	129	26	10

2008/12/3 受付 (2008-25)