

# 令和元年度食事満足度調査

(臨床栄養管理室)

実施日 令和元年 6 月 19 日

(1) 嗜好調査の目的

病院給食利用者に対して満足度調査を行い、満足度を把握しその結果を満足度の向上や問題点の改善に反映させるため行う。

(2) 実施方法

対象者：令和元年 6 月 19 日昼食に病院給食を喫食した患者

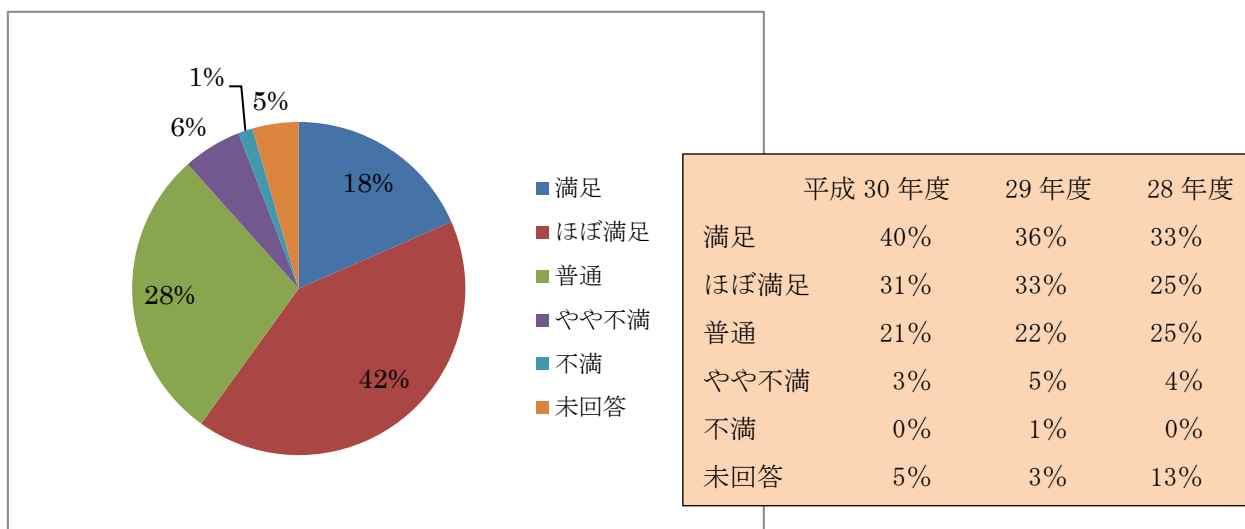
実施日：令和元年 6 月 19 日昼食

方 法：アンケート用紙を昼食のお盆に乗せ配布し、回収箱を各食堂に設置し各自投入。最終回収を 1 日後の 6 月 20 日（時間：17:00）とした。

(3) 結果

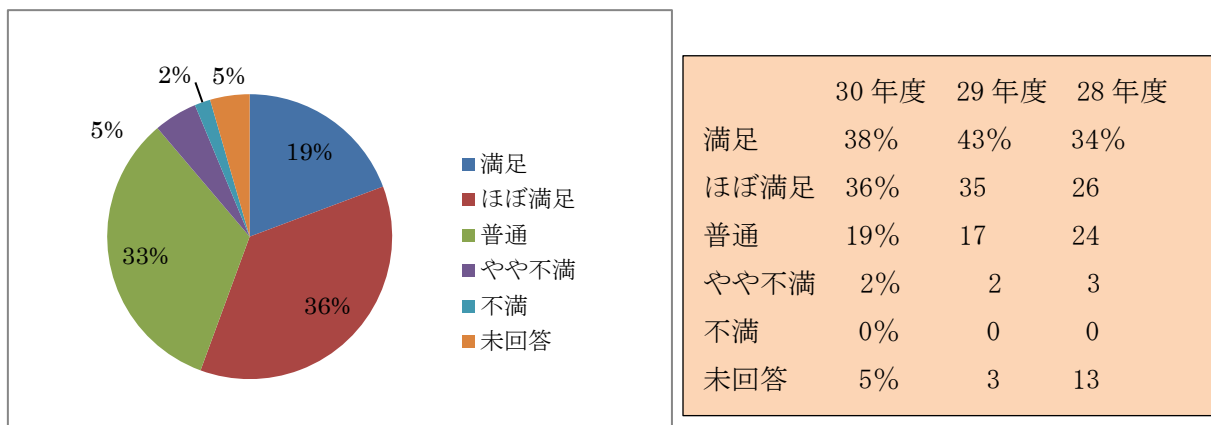
回収率 53% (223 人/417 人)

## 全体の総合満足度



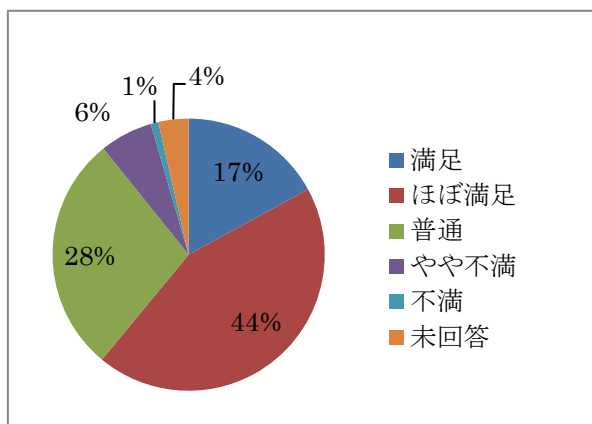
アンケートの質問の各項目の全ての評価を総合し、アンケートの回収率を 100 とした場合、満足 18%、ほぼ満足 42%、普通 28%、やや不満 6%で、不満は 1%、無回答は 5%であった。満足は昨年 40%から 21%へ減少、ほぼ満足と合わせても昨年度と比較して 71%から 62%と減少した。不満（やや不満と回答した者を含む）を感じている者は全体の 7%であり、昨年度より 4%増加した。

### ① 食事の質・鮮度について



「食事の質・鮮度についてはいかがですか?」という質問に対して、アンケートの回収率を 100 とした場合、満足が 19%、ほぼ満足が 36%、普通 33%、やや不満 5%、不満は 2%、未回答は 5%であった。昨年と比較して「満足」、「ほぼ満足」の割合は 74%から 55%と 19%減少した。やや不満、不満の割合も昨年 2%から 7%へ増加した。

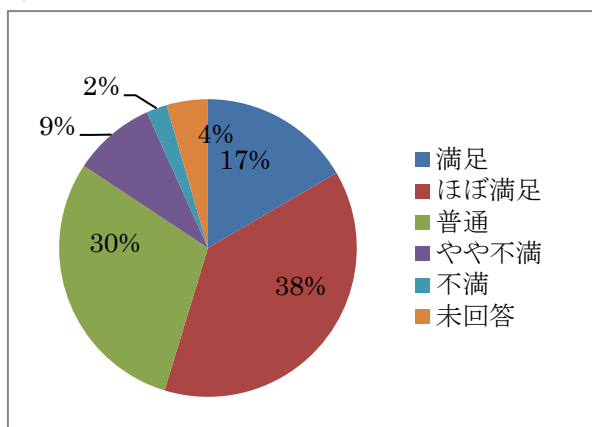
## ② 料理の品数について



	30年度	29年度	28年度
満足	39%	34	34
ほぼ満足	35%	36	26
普通	20%	22	24
やや不満	1%	3	3
不満	0%	2	0
未回答	5%	3	13

「料理の品数はいかがですか?」という質問に対し、アンケートの回収率を100とした場合、満足17%、ほぼ満足44%、普通28%、やや不満6%、不満1%、未回答は4%であった。「満足」「ほぼ満足」と回答した割合は昨年度74%から61%と減少しており、やや不満、不満の割合も昨年1%から7%へ増加した。

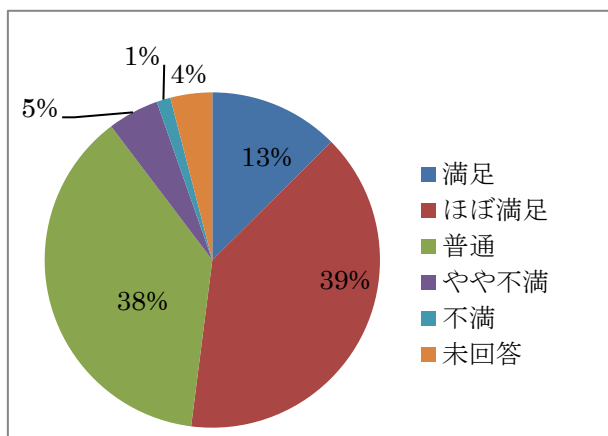
## ③ 献立の種類について



	30年度	29年度	28年度
満足	33%	31	30
ほぼ満足	27%	29	24
普通	28%	25	25
やや不満	6%	10	7
不満	1%	2	0
未回答	5%	3	14

「献立の種類についてはいかがですか?」という質問に対して、アンケートの回収率を100とした場合、満足17%、ほぼ満足38%、普通30%、やや不満が9%、不満2%、未回答は4%であった。「満足」「ほぼ満足」と感じている者は、昨年は60%であったが、今年は55%と減少した。不満(やや不満と回答した者を含む)を感じている者は全体の11%であり、昨年度より4%増加した。

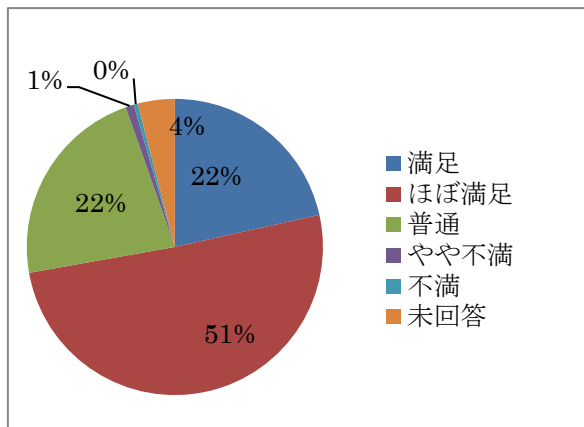
#### ④ 盛り付け・色彩について



	30年度	29年度	28年度
満足	38%	33	29
ほぼ満足	31%	31	26
普通	25%	29	30
やや不満	2%	3	3
不満	0%	1	0
未回答	4%	3	12

「盛り付け・色彩はいかがですか?」という質問に対して、アンケートの回収率を100とした場合、満足13%、ほぼ満足39%、普通38%、やや不満5%、不満は1%、未回答は4%であった。「満足」「ほぼ満足」と感じている者は、昨年は69%であったが、今年では52%であった。不満(やや不満と回答した者を含む)を感じている者は全体の8%であり、昨年より6%増加した。

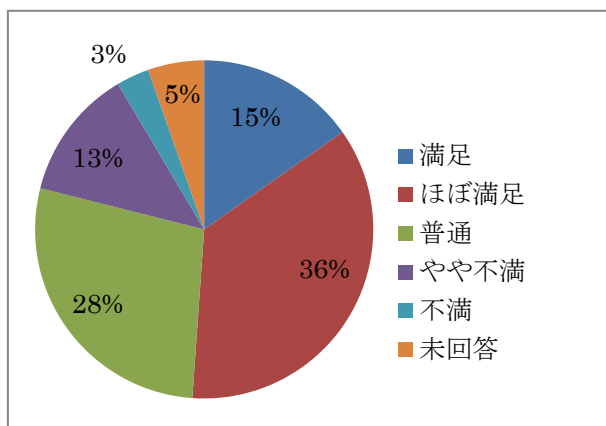
#### ⑤ 食事の温度について



	30年度	29年度	28年度
満足	47%	36	33
ほぼ満足	33%	33	30
普通	14%	22	22
やや不満	1%	5	3
不満	0%	1	0
未回答	5%	3	13

「食事の温度はいかがですか?」という質問に対して、アンケートの回収率を100とした場合、満足22%、ほぼ満足が51%、普通22%、やや不満1%、不満は0%、未回答は4%であった。「満足」「ほぼ満足」と感じている者は、昨年は80%であったが、今年では73%であった。

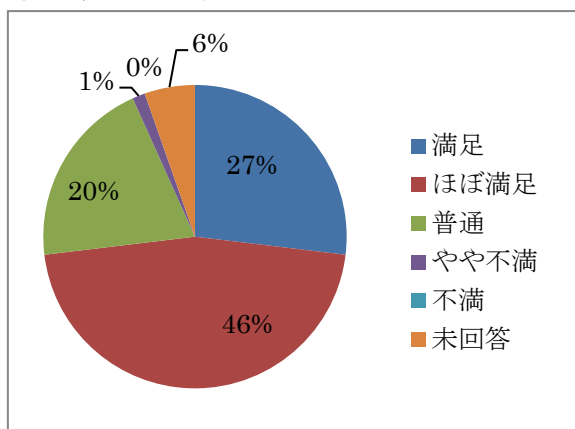
### ⑥ 食事の味付けについて



	30年度	29年度	28年度
満足	35%	27	28
ほぼ満足	28%	35	23
普通	22%	19	23
やや不満	10%	13	10
不満	0%	3	3
未回答	5%	3	13

「食事の味付けはいかがですか?」という質問に対して、アンケートの回収率を 100 とした場合、満足 15%、ほぼ満足 36%、普通が 28%、やや不満 13%、不満 3%、未回答 5%であった。「満足」「ほぼ満足」と感じている者は、昨年は 63%であったが、今年では 51%であった。不満（やや不満と回答した者を含む）を感じている者は全体の 15%であったが、昨年度より 5%増加した。

### ⑦ 食器の清潔感について



	30年度	29年度	28年度
満足	52%	50	42
ほぼ満足	26%	30	22
普通	16%	16	22
やや不満	1%	1	1
不満	0%	0	0
未回答	5%	3	12

「食器の清潔感はいかがですか?」という質問に対して、アンケートの回収率を 100 とした場合、満足 27%、ほぼ満足が 46%、普通が 20%、やや不満が 1%、不満は 0%、未回答は 6%であった。

総合的に満足（ほぼ満足と回答した者を含む）と感じている者は、全体の 73%であり、前年度とほぼ同程度であった。不満（やや不満と回答した者を含む）を感じている者は全体の 2%であった。

#### (4) 考察

- ① 令和元年度の食事の満足度調査では、回収率は 53%と例年と比べて低く、今後はアンケートの回収方法の検討が必要である。
- ② 入院期間は1ヶ月以上の入院が 19.3%（昨年は 17.3%）と多かった。要望、意見を頂いた患者の入院期間は1ヶ月以上、または2週間以上が多かった。入院期間が長くなると、献立、味付けにも飽きてくる場合が多く、入院が長い患者については、個別に病棟訪問をする必要があると思われた。2週間以内の入院の割合は 44.8%と昨年の 45.9%とほぼ変わらなかった。
- ③ 全体の総合評価では、満足と回答する割合が 18%と昨年度の 40%と比較して半数に減少した。ほぼ満足は 41%（昨年度 31%）普通 28%（昨年度 21%）であった。  
またすべての項目について、満足と回答する割合は減少、ほぼ満足と回答する割合と合計しても、今年度は減少し、普通と回答する割合がすべての項目で増加した。  
食事療養費の金額は平成 18 年より変わっていないが、平成 30 年 4 月より患者自己負担額が 1 食 460 円にアップされており、自己負担額に見合うサービスが要求されているのではないかと考えられた。
- ④ 食事の質、鮮度について満足と感じている者は 58%と昨年度よりも 16%少なく、不満と感じている者は増加した。意見では魚類の料理が多いことや、臭い、味付け等の不満の指摘が多くあった。入院中は治療により味覚が変化する患者も多く、今後、食事の個別対応なども重要視され、食事の質の向上に繋がるのではないかと考えられる。また全体的にも献立、調理方法などの見直しも検討が必要である。

#### (5) まとめ

平成 18 年より食事療養費は変わっていないが、材料費は年々上昇の一途であるため、冷凍食品などを使用しなければならない現状があるが、今後も調理方法などの工夫を考え、献立等の改善に取り組んでいきたい。

また現在患者総合支援センターとの連携で、入院前より栄養評価、治療食対応、アレルギー情報の把握を行い、入院した日より適切な食事の提供ができるようシステムの構築を行っている。しかし入院後の食事提供の評価ができていないため、今後は病棟との連携をさらに強化し、患者によりよい食事提供ができるように努力を続けていきたい。