

令和5年度食事満足度調査

(臨床栄養管理室)

実施日 令和6年2月7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6年2月7日昼食に病院給食を喫食した患者。

実施日：令和6年2月7日昼食についてアンケート用紙 配布

方法：アンケート用紙を食事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2日後の2月9日（時間：17:00）とした。

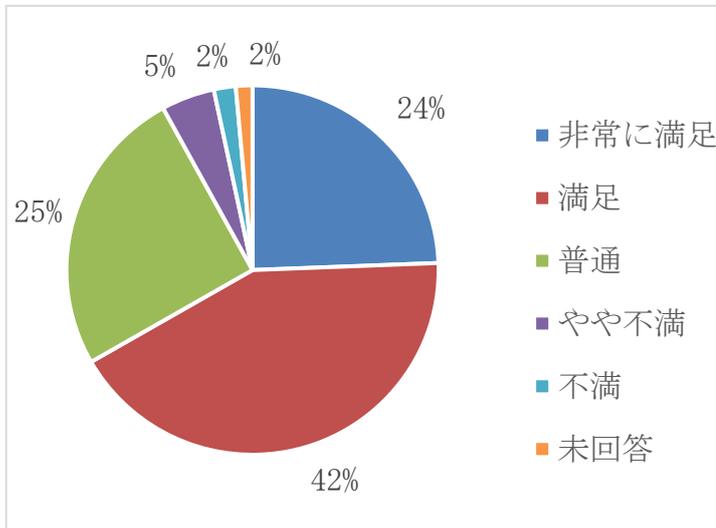
(3) 結果

- 回収率 45.7% (188人/411人)

全体の結果

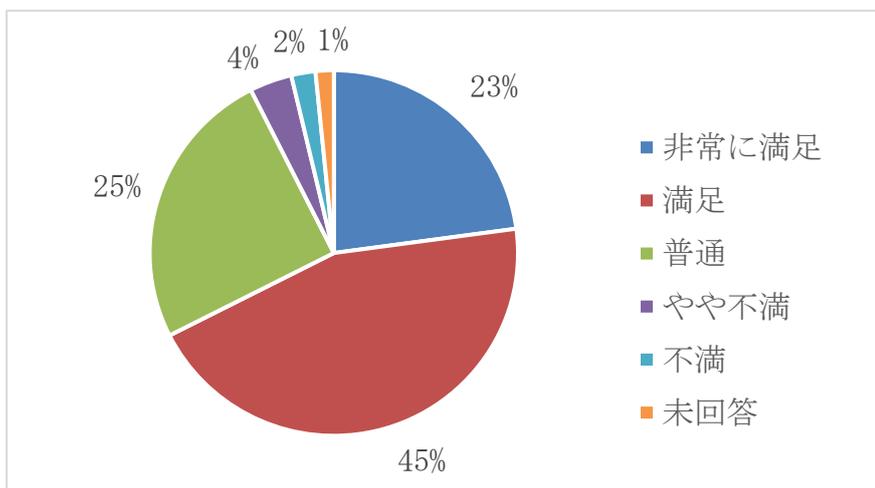
	非常に満足	満足	普通	やや不満	不満	未回答	合計
食材の質・鮮度	43	84	47	7	4	3	188
料理の品数	42	94	40	9	1	2	188
献立の種類	39	76	55	12	3	3	188
盛り付け・色彩	36	81	59	4	6	2	188
食事の温度	53	79	47	3	4	2	188
食事の味付け	49	65	43	22	7	2	188
食器の清潔感	59	78	42	4	0	5	188
合計	321	557	333	61	25	19	1316
	24.4%	42.3%	25.3%	4.6%	1.9%	1.4%	100.0%

全体の総合満足度



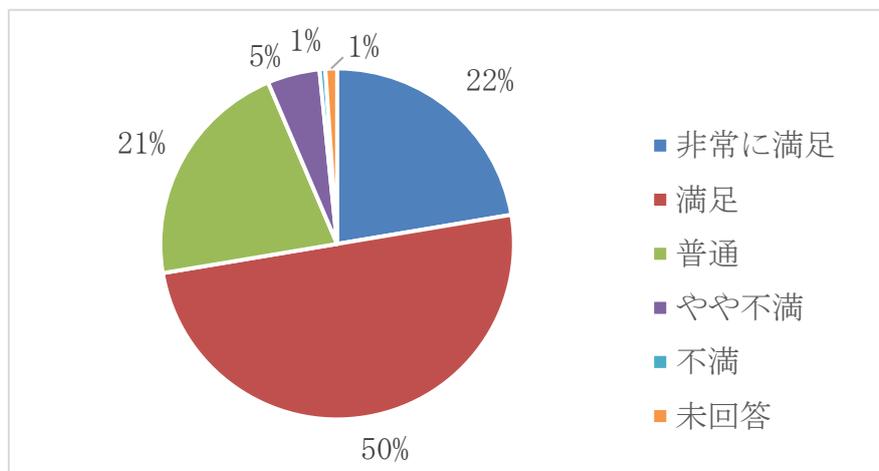
「非常に満足」は令和3年度比較すると21%から24%と増加した。しかし、「満足」と合わせた結果を令和3年度と比較すると、71%から66%と減少した。不満（やや不満と回答した者を含む）を感じている者は全体の7%であり、令和3年度より増加した。

① 食事の質・鮮度について



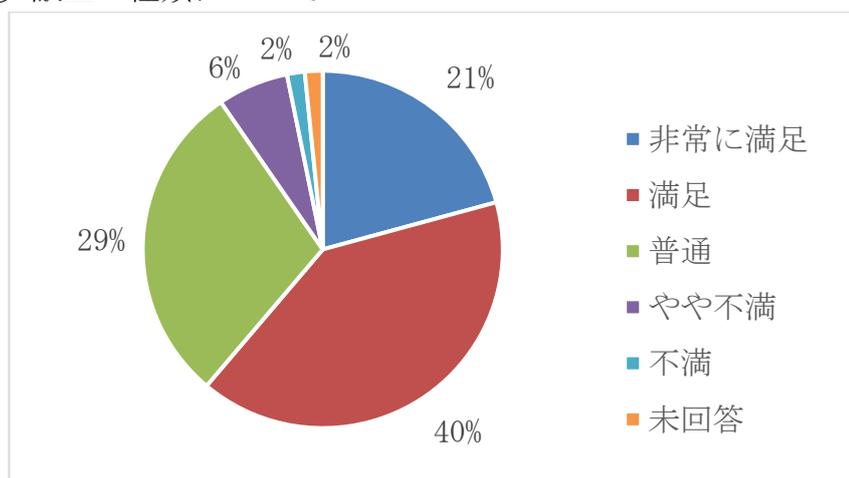
「食事の質・鮮度についてはいかがですか?」という質問に対して、令和3年度と比較すると、「非常に満足」・「満足」の割合は73%から68%へ減少した。「やや不満」・「不満」の割合は昨年度2%から6%へ増加した。

② 料理の品数について



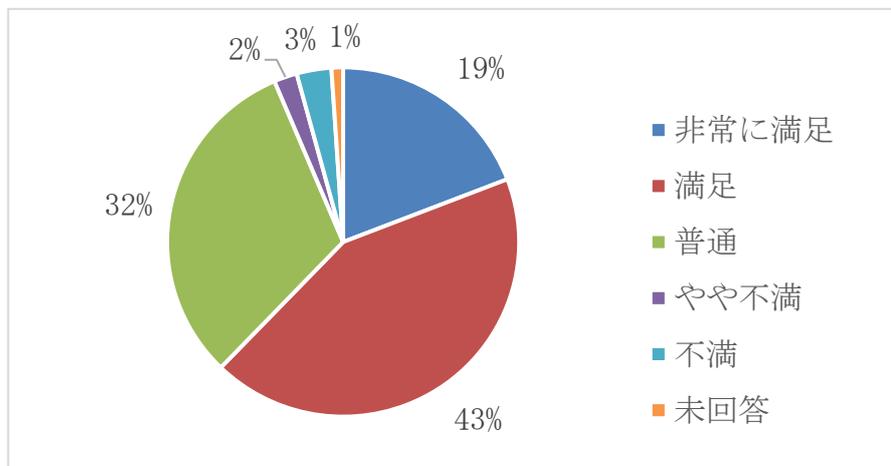
「料理の品数はいかがですか?」という質問に対し、「非常に満足」・「満足」と回答した割合は72%で、令和3年度とほぼ同程度であった（令和3年度は73%）。「やや不満」・「不満」の割合は、令和3年度と比較すると2%から6%へ増加した。

③ 献立の種類について



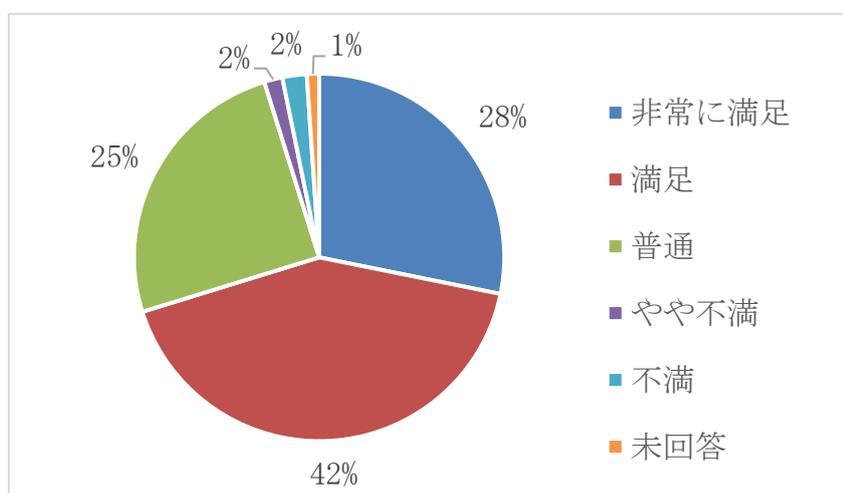
「献立の種類についてはいかがですか?」という質問に対して、「非常に満足」・「満足」の割合は、令和3年度と比較して64%から61%へやや減少した。「不満」（「やや不満」と回答した者を含む）の割合は5%から8%と増加した。

④ 盛り付け・色彩について



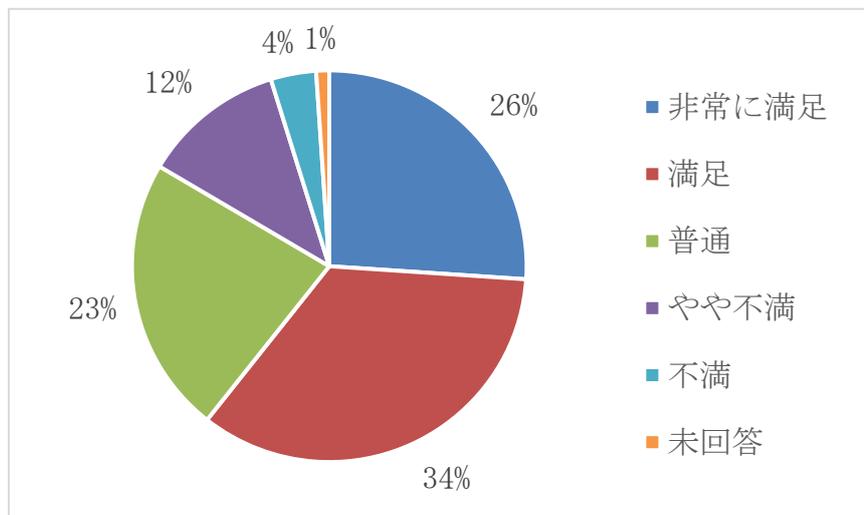
「盛り付け・色彩はいかがですか?」という質問に対して、「非常に満足」・「満足」の割合は、令和3年度と比較して64%から62%へ減少した。「不満」(「やや不満」と回答した者を含む)の割合は2%から5%へ増加した。

⑤ 食事の温度について



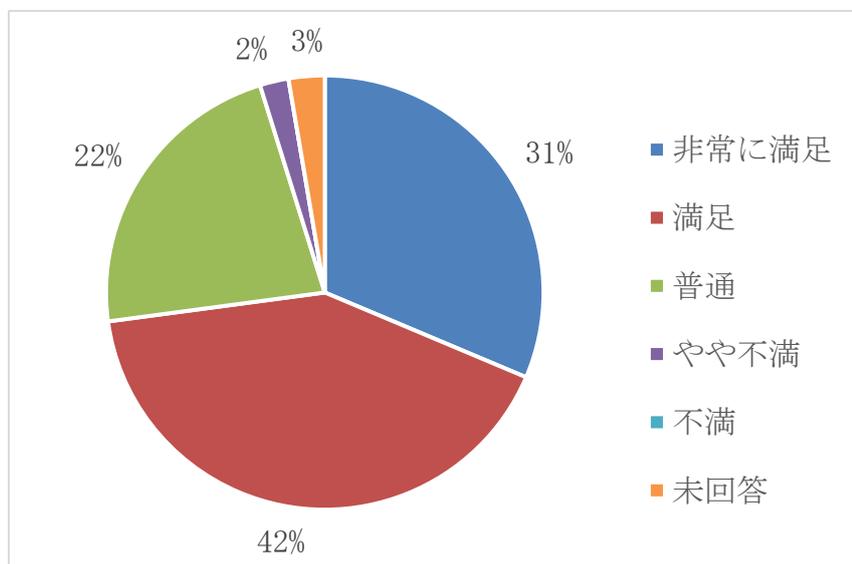
「食事の温度はいかがですか?」という質問に対して、「非常に満足」・「満足」と感じている者は、令和3年度比較して76%から70%へ減少した。「不満」(「やや不満」と回答した者を含む)の割合は1%から4%へ増加した。

⑥ 食事の味付けについて



「非常に満足」・「満足」の割合は、令和3年度は64%であったが、今年度は60%と減少した。「不満」（「やや不満」と回答した者を含む）の割合は、14%から16%へ増加した。

⑦ 食器の清潔感について



「食器の清潔感はいかがですか？」という質問に対して、「非常に満足」・「満足」の割合は令和3年度79%であったが、今年度は73%と減少した。「不満」（「やや不満」と回答した者を含む）の割合は、2%で令和3年度とほぼ同程度であった（令和3年度は1%）。

(4) 考察

- ① 食事の質・鮮度について、非常に満足、満足と答えた者は 68%であり、令和 3 年度から 5%の減少となった。“新鮮なフルーツを食べることができて良かった”という意見などがあり、鮮度についての不満の意見は見られなかった。
- ② 料理の品数について、非常に満足、満足と答えた者は 72%であり、令和 3 年度と同等の結果であった。品数ではないが、主食の量が多いという意見が令和 3 年度同様に見受けられた。食種によっては小盛りや大盛りが選べるので、病棟との連携が必要である。
- ③ 献立の種類について非常に満足、満足と答えた者は 61%であり、令和 3 年度と同等の結果であった。“同じ献立が多い”という意見が多くみられた。
また小児科病棟からの意見には、子供向けのメニューを希望する意見があった。今後は小児向けの献立を充実させる必要があると考える。
- ④ 献立の盛り付け、色彩について非常に満足、満足と答えた者は 62%であり、令和 3 年度と同等の結果であった。
- ⑤ 食事の温度について非常に満足、満足と答えた者は 70%であり、令和 3 年度から 6%の減少となった。温かい状態で食事提供ができているという意見が多かったが、一部でうどんの出汁がぬるいとの指摘もあり、配膳にかかる時間も含めて病棟との連携が重要と思われる。
- ⑥ 食事の味付けについて非常に満足、満足と答えた者は 60%であり令和 3 年度の 64%から 4%減少した。また不満、やや不安と答えたものは 16%であり令和 3 年度の 14%から 2%増加した。“美味しかった”、“レシピを公開して欲しいという意見がみられた。しかし、”味が薄い”という意見も多く見られた。治療食の場合は制限があるため難しいところがあるが、献立・調理方法の見直しを行い食事の質の向上に努める。
- ⑦ 食器の清潔感について非常に満足、満足と答えた方は 73%であり、令和 3 年度の 79%より 6%減少した。“食器が欠けていた”、“食器のにおいが気になる”といった意見があった。食器の汚れや欠けの有無についてチェックを強化していく。食器については盛り付け前に一枚一枚汚れ残りがいないかの確認を行ってるが、それを徹底し、またこれらの意見を共有し改善に向けた周知をおこなっていく。

(5) まとめ

総合満足度（満足・ほぼ満足）の割合は、令和元年度が70%、令和2年度が71%、そして令和3年度が73%と徐々に増加していたが、令和5年度の調査では、66%とやや減少した。意見・要望からも、献立に関しての要望が多くみられたため、各食種に応じて、栄養素量などの制限内で改善可能な部分は改善を検討する。食材料費の価格は年々上昇の一途であるが、調理師と栄養士による献立検討会により、献立内容や食事の提供体制をより一層整備していきたい。今回の調査では、食器の清潔感に関する意見が前回よりも多くせられたため、定期的に行っている洗浄ミーティングの場で意見の周知も必要。今後も、衛生的な食事の提供と患者の満足度向上に向けて改善を進めていく。

さらに、回収率が50%を下回っているため、今後はアンケートの回収方法を検討する。