

リザーブ食を見直そう

～美味しく食べられる麺を提供しよう～

社会福祉法人郡山清和救護園
郡山せいわ園

ほほえみ

施設長からひとこと

1. 活動が与えた施設への効果

食事は利用者の皆さんにとって、大変重要とされているものの1つです。今回は利用者の皆さんに大好きなラーメンを美味しく食べていただくことについてチャレンジしていただきましたが、この活動を契機に「食事はおいしく」という意識付けに大いに役立ちました。

2. 実践者(サークル)に一言

「おいしいものを食べていただく」という基本的なことを忘れずに、今後も他のメニューについて検討し、美味しく楽しい雰囲気のある食事を目指していただきたいと思います。



| | |
|-------------|---------|
| ●所在地 | 福島県郡山市 |
| ●施設のQC活動年数 | 24年 |
| ●構成人員 | 5名 |
| ●メンバーの平均年齢 | 42歳 |
| ●現メンバーでの活動暦 | 1年 |
| ●本テーマの活動期間 | 4か月 |
| ●本テーマの会合回数 | 18回 |
| ●月あたりの会合回数 | 4～5回 |
| ●会合時間 | 1回平均30分 |
| ●主な活動時間 | 勤務時間内外 |

1. 職場紹介

私たちの郡山せいわ園は、生活保護法に基づく救護施設で、『喜多方ラーメン』で有名な福島県にあります。全国でも有名なのは、‘喜多方ラーメン’と言われていますが、実は『福島県の三大ラーメン』と言われているのが、喜多方市の‘喜多方ラーメン’、白河市の‘白河ラーメン’に次いで、郡山せいわ園のある郡山市の‘郡山ラーメン’となっております。

市内に600軒以上と言われているラーメンの激戦区にある当施設では、利用者の皆さんにラーメン屋さんには負けないくらいの美味しいラーメンを提供しよう！という思いが強く、今回は『リザーブ食を見直そう～美味しく食べられる麺を提供しよう～』というテーマで、取り組みました。

2. サークル紹介

構成人員は5名で、全員がラーメン好きな相談員です。

3. テーマの選定

いくつか問題提起がされた中で、昼食時のリザーブ食についての見直し、というのがあげら

| | 施設方針 | 重要性 | 可能性 | 期待効果 | 活動計画 | 緊急度 | 総合点 | 順位 |
|--------------------|------|-----|-----|------|------|-----|-----|----|
| 取り上げた問題 | | | | | | | | |
| ペーパータオルが適切に使われていない | ◎ | ○ | ○ | ○ | △ | ○ | 48 | 6 |
| 洗濯物の配り間違が多い | ◎ | ◎ | ○ | ○ | ○ | △ | 72 | 4 |
| 手洗いうがい上手に出来ない | ◎ | ◎ | ○ | ○ | ○ | ○ | 144 | 3 |
| リザーブ食の見直し | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | 729 | 1 |
| 園内での自立支援が不十分 | ◎ | ◎ | ○ | ◎ | ○ | ◎ | 324 | 2 |
| リハビリ等が活性化されていない | ◎ | ◎ | △ | △ | ○ | ◎ | 54 | 5 |

テーマの選定

れました。普段の検食や支援している中で、「なんだか、美味しくなさそうな時があるなあ」等と職員が感じていたことがわかり、「食事の見直し」に注目してみました。

ポイント ① テーマの選定

このテーマは利用者の皆さんにとって一番楽しみである「食」に注目した重要なテーマです。

いわゆるお客様満足度向上に前向きに取り組まれた良いテーマ選定です。

いくつかの問題点からの絞込みもマトリックス図法を活用し適切に出来ております。

4. 活動計画

ほぼ計画どおり進めることができました。

| 何を 実施項目 | 誰が 推進リーダー | いつまでに(上段計画-----> 下段実績->) | | | |
|------------|--------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|----|
| | | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 |
| テーマ選定 | 齋藤 | -----> 4/5 -----> 4/5 | | | |
| 現状把握 | 杉村 | | -----> 5/5 -----> 5/5 | | |
| 要因解析 | 鈴木 | | -----> 5/12 -----> 5/10 | | |
| 対策の立案・実施 | 阿久津・原田 | | -----> 5/30 -----> 5/30 | | |
| 効果の確認 | 齋藤 | | | -----> 6/27 -----> 6/30 | |
| 標準化 | 阿久津 | | | -----> 7/11 -----> 7/15 | |
| まとめ | 杉村 | | | -----> 7/31 -----> 7/31 | |

活動計画

5. 現状把握

(1)-1 昼食時のリザーブ食ですが、せいわ園では、利用者の皆さんに、月～金曜日までの5日間、麺かごはんかを選択していただいております。

(1)-2 麺類とごはんの選択率は、麺が32%、ごはんが68%で、ややご飯を注文される方が多い傾向です。

(1)-3 麺類の内訳ですが、511件中ラーメンが342件、次いで「うどん」、「そば」となっており、ラーメンが大人気となっています。

(1)-4 リザーブ食について利用者の皆さんにアンケートをとり、80名の皆さんに自由

回答していただいたところ、「おかずはおいしい」「ごはんがおいしい」「ラーメンがおいしい」の順となっており、「ラーメンは好きだけど、時々美味しくないときがある」という意見が31件ありました。

(1)-5 このアンケートにより、ラーメンが時々美味しくない理由をまとめると、1:伸びている 2:冷めている 3:しょっぱい、があげられ、「伸びている」と感じている皆さんが多いことが分かり、今回は特に麺の『伸び』に着目してみることにしました。

(2)-1 次にせいわ園で使用しているラーメンの麺について分析を行いました。

メーカーはA社で、冷凍麺を使用しています。1個200gが1人前となっており、ゆで温度は85度以上のお湯で、ゆで時間20秒となっております。調理方法は大きな鍋で、1度に5人分をそれぞれ、ゆでていきます。

この時のお湯の温度の変化ですが、麺を入れる前は100.3度、1人前を入れると99.8度、5人前を入れると93.1度となっております。

ゆでる20秒は、調理員さんがゆであがりをおおの勘で判断して、あげていました。

(2)-2 それでは、「伸びている麺」とはどういうことをいうのでしょうか？

伸びや「固さ」は個人の好みによって異なることもあるため、『おいしい食事を作ろう委員会』の利用者の方10名、職員10名のメンバーで基準を立てることにしました。

まず「見た目」は、ハリがない、光沢がない、だらっとしているもの、

「歯ごたえや舌触りなど、口に入れた時の食感の違い」は、歯ごたえがない、コシがない、ぷよぷよとしているもの、

「麺に圧力を加えた時の状態」は、プリプリしていない、すぐ切れる、すぐつぶれるもの、「長さや太さなどの麺の比較」は、水分を含

んでいて、出来上がり直後より太いもの、
以上の、それぞれの状態になっているものを、『伸びている麺』ということにしました。

(2)－3 この基準をもとに、メンバーでラーメンの試食を実施し、調べてみました。

メーカー規定のとおり、20秒でゆで、完成後の時間ごとに麺の変化について調査しました。

出来てから3分後たったあたりから、見た目や食感共にポイントが減ってきています。これをもとに『3分以上経った麺を‘伸びた麺’』と定義付けしました。

(3)－1 利用者の方が食べるまでの流れですが、調理員1～2名で麺をゆでて、盛り付けを行っています。それを私たち相談員が皆さんの席へ配膳し、その後皆さんを食堂へ誘導して食べていただいています。

食堂への誘導の仕方ですが、まず車椅子や歩行器の方に先に入っていただきます。次に本館1階の方々、続いて2階の方々、最後に別館の方々となっております。順番に声かけをしています。順番が決まっているのは、食事前の手洗いの場が混雑し、転倒等のリスクを防ぐためです。

(3)－2 配膳に関わる職員は、3名で担当しています。2名で個人別に副菜やお茶を配膳し、平均20分ほどかかっています。ラーメンだけだと平均3分ですが、遅い時は約4分かかります。もう1名の職員は車椅子の方々の誘導を行い、そのままその方々に食事介助を行います。

(3)－3 厨房の手順としては、小盛り→普通量→大盛り、最後に刻み食の準備を行っています。

またキザミ食は、茹でてから切っていました。

(3)－4 実際に皆さんが食べるまでの時間は、配膳してから1番早く食べた方が1分、一番遅かった方が8分でした。ただし、この

場合は新しいものと差し替えます。だいたい出来上がって4～5分くらいで、皆さんに食べていただいています。

早く食べられた方と遅い方で差が出たのは、早い方は職員の声かけがないうちに、自ら食堂へ入り着席して出来上がりを待っていたため、遅かった方は、声をかけても食堂へ来るのを拒んでいた方もおり、差が出たためです。

(3)－5 では、期間中ラーメンは何分で提供されていたのか調べてみると、約4割が3分を上回っていました。

(3)－6 麺の提供に3分を超えた原因を調べた結果、まず、誘導に時間がかかる、続いて、刻みに時間がかかる、配膳に時間がかかる、ゆで方にバラツキがあるなどの原因があることがわかりました。

現状把握からわかったことをまとめてみると、

- ・盛りつけてから3分以上経つと麺はおいしくない
- ・職員によっては利用者誘導安全マニュアルを重視して、ラーメンが出来てから誘導し着席してもらっていた
- ・麺をゆでる標準時間は20秒だが、大体の感覚でゆでていた

等々となります。

ポイント ② 現状把握

この改善事例が成功したのも現状把握を多方面から調査し、またデータや現物で非常にこまめにやられたからこそであります。

調査も論理的に進められ、現状把握の段階でかなり原因まで見えてきております。

また、現状把握でわかったことをきちんとまとめられている点も良い点です。

とにかくこの現状把握はレベルが高く大変参考になります。

6. 目標設定

福島県の有名なラーメンと言えば、醤油ベースの平打ち麺の‘喜多方ラーメン’、鶏がら濃い目の醤油味で古き良き時代を思わせるクラシックスタイルの‘白河ラーメン’、そして安積疎水の美味しい水によるラーメンの激戦区‘郡山ラーメン’があげられ、ラーメンの味にはちょっとうるさい皆さんのご希望に応えよう！！ということで、次のような目標を立てました。

目標：「伸びている状態で提供した件数 133 件を、5月30日までに、100%減の0件にする」

ポイント ③ 目標設定

目標設定の3要素である「何を、いつまでに、どのくらい」で明確に設定されております。

また、0件という高い目標をかかげメンバーの挑戦意欲が感じられます。

7. 要因の解析

「食べる前に麺が伸びている」ことについて、解析を行いました。重要項目として、職員からは「安全と麺食に配慮したマニュアルがない」「おいしい麺を食べていただく」という意識が低い」をあげ、調理員からは「勘でゆでている」「工夫が足りなかった」「スープが冷めている」をあげました。環境からは「名札が見づらい」を挙げました。(解析図は次頁)

ポイント ④ 要因解析

目標設定の現状把握も踏まえ多くの要因があげられ、また細かい要因まで追究され、対策に結び付けられている点や、要因項目ごとに誰が、いつまでに、どのように対策をするか明確にされて進められている点は良い点です。

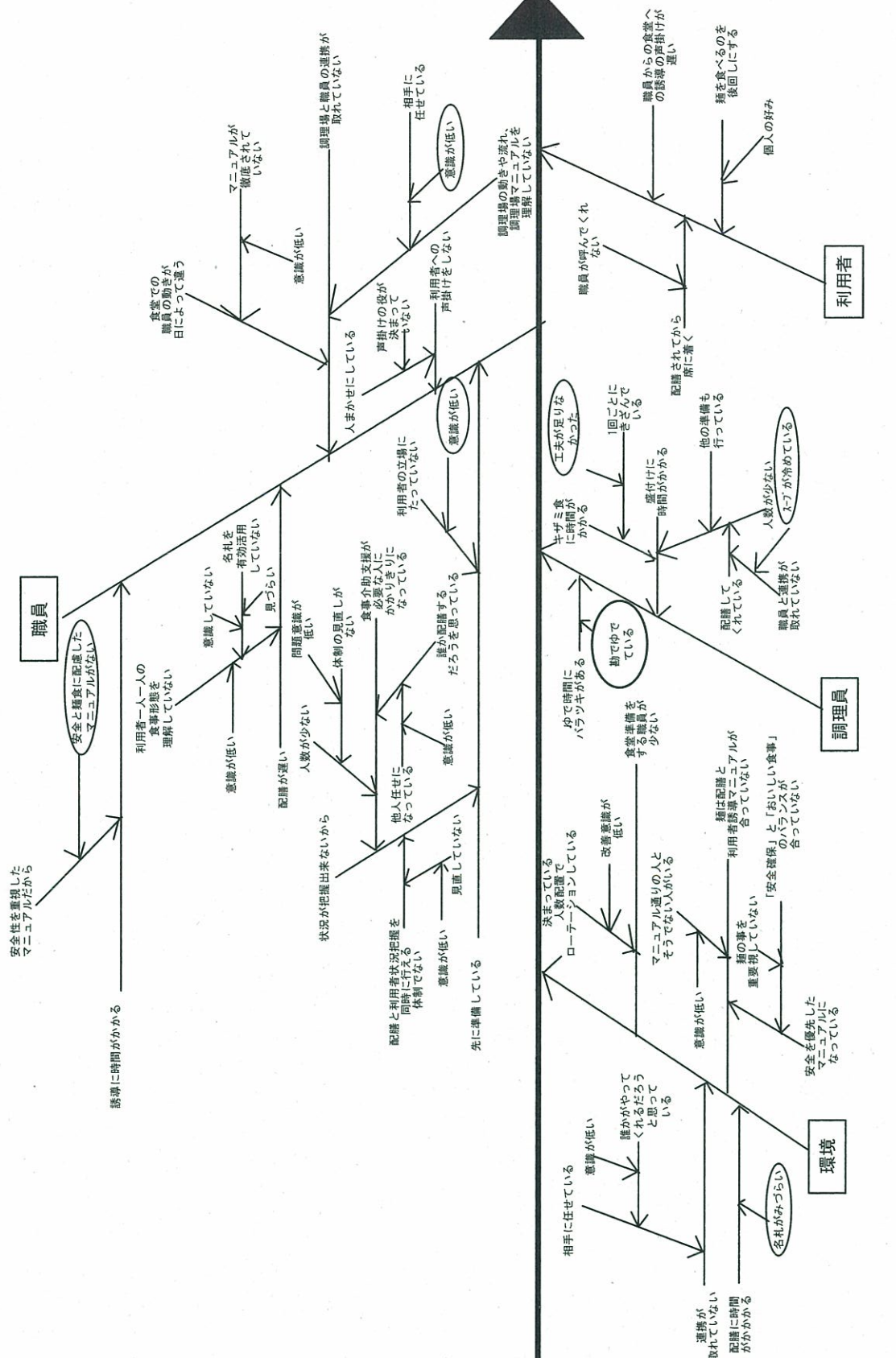
8. 対策の立案

| 誰が | 何を (対策要因) | どうする | 担当者 | 場所 | いつまでに |
|-----|--------------------------|--|-----|----------|-------|
| 職員 | (美味しい麺食を提供するという)意識が低い | 伸びない状態で麺類を提供する！ということとを、職員・調理員で話し合い、意識付を徹底する(対策実施①) | 鈴木 | 食堂 | 5月20日 |
| | 安全と誘導に配慮したマニュアルが無い | 美味しい麺食を提供するために、誘導マニュアル等の内容を見直したり研究し、職員会や打ち合わせ等で周知徹底する(対策実施②) | 穂積 | 食堂 | 5月15日 |
| | (職員と調理員間で、連携を取るための)意識が低い | 職員と調理員、栄養士で情報交換をし、検討会を開催する(対策③) | 阿久津 | カルチャールーム | 5月20日 |
| 調理員 | | ・麺専用誘導マニュアルの見直し(対策④) | 杉村 | 食堂 | 5月20日 |
| | (ゆでかたは)勘でゆでていた | マニュアルの見直し、再徹底(対策⑤) | 原田 | 厨房 | 5月15日 |
| | (キザミ食の)工夫がたりない | 時間の短縮を図るために、きざむタイミングを検討する(対策⑤) | 原田 | 厨房 | 5月20日 |
| | スープが冷めてしまう | プロにポイントを聞くなど、情報収集を行い、検証する(対策実施⑤) | 鈴木 | 厨房 | 5月14日 |
| 環境 | 名札が見づらい | ・個人の食事形態、情報を記載した、見やすい名札を作成する(対策⑥) | 齋藤 | 食堂 | 5月15日 |

9. 対策の実施

- (1) 相談員・調理員で打ち合わせや情報交換の場を設け、美味しい麺を提供することを再確認しあい、意識づけを行いました。
- (2) 食堂の誘導についてマニュアルを見直しました。配膳してから声かけをするのではなく、着席していただいてから麺をゆで始めることにしました。ただし、食堂へ誘導する際は、安全のために以前の順番で入っていただいております。
- (3) 職員・栄養士・調理員で勉強会を実施し、麺が出来上がるまでの過程や利用者の方の誘導状況などについて情報交換を行い、調理手順などを確認し合いました。
- (4) 調理順について栄養士・調理員サイドの麺専用マニュアルを作成し、配ぜんの順番を統一しました。
- (5)-1 郡山で一番おいしいと評判のお店のこ

食べる前に麺が伸びている



要因解析

主人に、ラーメンのポイントを聞いてみました。

まず美味しいゆで方とは、①沸騰した大きい鍋で、麺を躍らせてゆでること。テボ（1人前用の網）は小さいものよりも大きめの方が、麺がよく踊るとのことでした。

製麺の状態から検証するなら、卵白やカルシウムを多く含んで作ると伸びにくい、などの色々な専門的アドバイスもいただきました。

(5)-2 またプロの秘訣として、スープが冷めないように、大さじ1杯程度の脂を入れるということで、テボを大きめのものに変更し、スープに油を入れ熱が逃げないようにしました。このとき使用した油は、高齢の皆さんの健康も配慮し、特保健康油を使用しました。油を入れることでスープにコクも出て、美味しさもアップしました。

(5)-3 またおいしい麺の追及も行いました。メーカーでは20秒でゆでるとあるが、15秒ではどうか？ということで同じ方法で検証してみた結果、15秒では解凍できず、衛生面から考慮してもあまり良くないと栄養士さんからの意見があり、20秒を適切にキープできるように、キッチンタイマーを設置し、ゆで時間を統一しました。

さらに現在使っているA社の麺ではなく、別の麺ではどうだろう？という意見があり、B社の麺で検証してみたところ、歯ごたえはあるが、粉っぽいという意見があり、やはりA社に決定することにしました。

(5)-4 きざみ食の対策ですが、麺をゆでてから刻むと時間がかかるため、ゆでる前にきざむにはまず、解凍します。①自然解凍する場合、厨房温度は20度で、包丁が入るくらいに解凍されたのは30分後、その状態でゆであがったのは16秒でした。

②水に浸して解凍した場合、(水道水温は16度)包丁が入ったのは7分30秒後、ゆであがったのは17秒でした。

③お湯で解凍した場合、(温度は43度)包丁が入ったのが1分20秒後、ゆであがったの

は17秒後でした。それぞれをメンバーで試食し検討した結果、自然解凍した麺が一番美味しいという人が多く、理由は歯ごたえがあるというものでした。ちなみに全体が解凍されてからゆでても、どれも伸びていて美味しくありませんでした。

以上のことから、刻み食の麺は「歯ごたえがある30分自然解凍した麺で、16秒でゆでたもの」と統一することにしました。

(6) 栄養士と連携を図り、一目でわかる個人名札を検討し、相談員の配膳がスムーズになるようにリニューアルしました。

ポイント ⑤ 対策の立案と実施

要因解析から重要と思われる要因について、対策案が検討され「何を、どのように、誰が、いつまでに」がきちんと決められており良いと思います。

対策実施にあたり、美味しいと評判のお店に出向きプロの秘訣を教えていただいたり、麺の種類、解凍時間、ゆで時間などきめ細かく検討され、きちんと対策に結び付けられております。

10. 効果の確認

(1)-1 ごはんと麺の選択率は、改善後には麺を希望される方が増えました(32%→49%)。

(1)-2 麺類の内訳ですが、改善後、ラーメンを希望される方が増えました。

(1)-3 利用者アンケートでは、改善前にあった「ラーメンが好きだけど、時々美味しくないと」いう意見がなくなり、「麺がすぐ来て美味しい」という意見が増えました

(2) 勘に頼っていたゆで時間は、タイマーを使用することで20秒を統一しました。また、きざみ用の麺は刻む順序を変更し、ゆで時間を16秒と統一しています。盛り付け時間も平均1分だったのが、平均30秒に短縮されました。

(3) 食べるまでの流れについては、調理員から相談員へバトンタッチされていたものが、改善後は、調理員・相談員と同時並行で連携を図り、着席が終了してから、ゆで始める、というよう

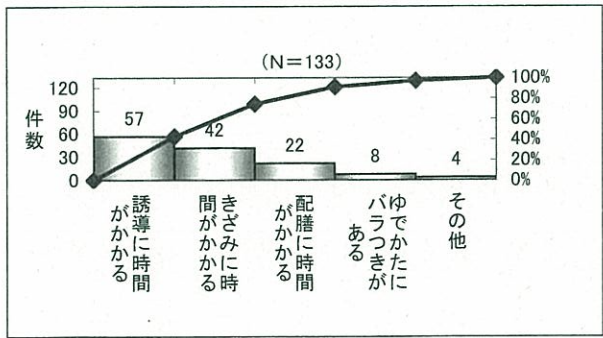
に連携を密に取り合っ、出来立ての美味しい麺を提供できるようになりました。

- (4) 麺マニュアルの徹底のために、利用者の皆さんの状態に合わせ、調理員さんも手順を見直しました。
- (5) 名札の見直しを行い、私たち相談員がスピーディに配膳していけるよう、一目でわかる名札に作り替えました。

ここまでのまとめです。

- ・ ゆで時間が統一され、ゆで方も工夫されました
- ・ 調理員と相談員の協力体制が定着できました
- ・ 誘導を見直したことで、麺食の作り直しもなくなりました。

- (6) 「伸びていた麺」を提供した件では、改善後は、すべて3分以内に提供することができました。
- (7) 麺の提供に時間がかかる原因のパレート図の比較をしてみると、全項目で100%の改

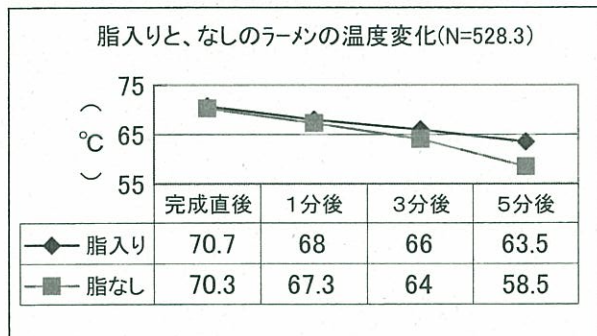


効果の確認

善効果があり、目標達成となり、皆さんに出来立ての美味しいラーメンを提供することができました。

11. 波及効果

誘導と配膳の順を見直したことで、利用者の皆さんも慌てずに食堂に入るようになり、リスク防止につながりました。またスープに脂を入れることで冷めにくいラーメンが提供できるようになり、脂を入れたのと入れないのでは、3分後あたりから温度差が出てきていることが分かっています。



波及効果

ポイント 6 効果の確認

麺そのものの改善と利用者の誘導方法の改善を合わせ、一番良い状態で美味しいラーメンを提供出来るようにしたことで素晴らしい効果を上げられた点は大いに評価できます。

挑戦的な目標を達成し、なおかつそれ以上の波及効果が出ております。

12. 標準化

再発を防止するために次頁のとおり標準化を行っています。

ポイント 7 標準化

ここでは誘導マニュアル、麺のゆで方のマニュアルを作成・改善して歯止めをしているとともに、いつ、誰が、どのようにチェックするかも明確で、管理の定着も図られております。

| なぜ(目的) | 何を | 誰が | いつ | どこで | どのように | どうする |
|-----------------------|-------------|-------------|----------|--------------------------|------------------|---------|
| (美味しい麺食を提供する)という意識が低い | 勉強会や委員会を開催し | 職員、栄養士、調理員が | 毎月一回 | おいしい食事を作る委員会で | 調理状況や誘導状況等の | 情報交換を行う |
| 安全と誘導に配慮したマニュアルがない | 誘導マニュアルを | 栄養士、職員が | 毎月一回 | ケースカンファレンス等で | 改善点や問題点をふまえ | 見直す |
| 連携をとるための意識が低い | 配膳状況や調理状況を | 職員、栄養士、調理員が | 毎食時 | 食堂や厨房内で | 配膳中に声をかけ合って | 情報交換を行う |
| (ゆでかたは)勤でゆでていた | ラーメンのゆで時間を | 栄養士等が | 調理時 | 厨房で | きちんとマニュアルに沿っているか | 確認する |
| (キザミ食の)工夫がたりない | きざむ時間を | 栄養士が | 調理時 | 厨房で | うどんとそば食用に | 開発する |
| スープが冷めてしまう | 冷めない為の脂を | 栄養士が | 調理時 | 厨房で | うどんとそば食用に | 開発する |
| 名れが見づらい | 名れを | 栄養士が | 毎月1回(随時) | おいしい食事を作る委員会・ケースカンファレンスで | 話し合い、見やすく・わかりやすく | 更新する |

標準化

13. まとめ

ポイント ⑧ まとめ

良かった点、苦労した点などステップ毎にまとめられている点は良い点です。

14. 今後の課題

ラーメンだけでなく、うどんやそばにも注目し、美味しい麺を研究し、利用者の皆さんに喜んでもらえるよう頑張ります。

| | 良かった点 | 苦労した点 |
|--------------|------------------------------------|--|
| テーマ選定 | ・改めて利用者の皆さんにおいしい食事を提供することの大切さを感じた | ・「おいしい」と感じる定義付けをするのが難しかった |
| 現状把握 | ・安全を意識するばかり、おいしい食事の提供が不十分だった事が分かった | ・麺ののびと、個々人の嗜好や特性を結び付けるのが難しかった |
| 要因解析 | ・要因をたくさん出す事が出来た ・深く追求することが出来た | ・職員サイドの項目が多く上がった |
| 対策の立案 | ・他職種との連携を図ることが出来た ・職員の意識が高まった | ・おいしさと安全性の両立のバランスをとるのが難しかった |
| 効果の確認 | ・麺食の注文が増えたことで、おいしい麺食を提供出来ることが実感できた | ・工程自体を変更したので、比較が難しかった |
| 標準化 | ・新任職員にも意識が浸透した | ・頻繁に変わる利用者の皆さんの状態によって、誘導内容や食事内容を厨房スタッフと連携を図り、徹底するのが難しかった |

まとめ

この事例はお客様(利用者の皆さん)に喜んでいただくために取り組んだ重要なテーマです。しかも時間外を使い、4ヶ月という短時間に精力的に取り組む大きな成果をあげられ、メンバーの方も大きな達成感を得られたことと思います。

改善の進め方においては、現状把握を徹底的に行ったことが最終的に大きな効果につながったと思います。

運営面においても、職員・栄養士・調理員が協力して勉強会をしたり、手順を検討したりして、見事に連携されており。

また、評判のラーメン店に行きプロの秘訣までも取り入れた点は強い改善意欲が感じられます。

今後とも利用者の満足度向上を目指して、また「福祉QC」のモデル施設として、継続的な改善を進めていただくことを期待しております。

(QCサークル関東支部 幹事長 立岩 豊)