

D-2					
主題	厨房における食材発注ミスの撲滅				
副題	事務作業の標準化と効率化				
キーワード 1	食事	キーワード 2	発注ミスゼロ	研究(実践)期間	18か月
法人名・事業所名	社福) 不二健育会 特別養護老人ホームケアポート板橋				
発表者(職種)	隅田素子(調理師)				
共同研究(実践)者	能見順子(栄養士)、末永麻美(栄養士)、三浦ルミ(管理栄養士)				
電話	03-3969-3101	FAX	03-3969-3155		
事業所紹介	<p>社会福祉法人不二健育会『ケアポート板橋』は、特別養護老人ホーム 105 名、ショートステイ 15 名、舟渡デイサービス 62 名、東坂下デイサービス 12 名、グループホーム 18 名、居宅介護支援事業所、ヘルパーステーション、舟渡おとしより相談センター、厨房を有した、平成 9 年に開設の総合福祉施設です。</p>				
<p>《1. 研究(実践)前の状況と課題》</p> <p>法人内、全部署対象に提供している食数の平均は、1 日約 440 食にのぼる。食事形態は、主食・副食共に 4 形態への対応、主食では半数以上、副食に関しては 3/4 以上に加工が必要となる。献立メニュー数は、基本朝食 6 品・昼食 6 品・夕食 4 品となっており、月 480 献立。この品目に対し、食事形態主食 4 種・副食 4 種、3,840 工程を経て、1 か月 10,969 食(令和 2 年 4 月実績)を提供している。</p> <p>この 480 献立を調理する為には、毎月 1,000 品目以上の食材発注が必要となる。現状把握(令和 2 年 4 月~6 月・3 か月間)を行うと、発注ミス事故発生数は 16 件。一見少なく見えるものの、1 品の欠品により上膳の遅延、作業工程の変更、再発注等、最終的にはご利用者に対し、不利益な状況を生み出してしまうこととなってしまふ。この事態を回避するために、効率的且つ効果的な業務見直しが急務であった。</p> <p>《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》</p> <p>【目的】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・献立に合せ正しく発注がなされることにより、確実な作業工程や時間の短縮が実現できる</li> <li>・食事を楽しみにされているご利用者に対し、確実に計画通りの食事提供が提供できる</li> </ul> <p>【仮説】</p> <p>発注ミスの原因を明確にし、多角的視点から対策を講ずることで、発注ミスを撲滅できるのではないかと。</p> <p>また、対策実施による新たな効果(有形・無形)を生み出すことができるのではないかと。</p>					

### 《3. 具体的な取り組みの内容》

1. 現状把握（令和2年4月～6月・3か月間）の発注ミス事故件数は16件であった。
2. 16件の内容に偏りはなく、人的・物的・環境等の様々な要因があることが判明
3. 要因解析図を使用し、8つの重要要因があると仮設し、要因検証を行う。
4. 検証の結果、真の要因としては6つに絞り込み1次・2次・3次対策までを考案。効果・コスト・時間の観点より採点した結果、11点以上を採用としたため、全てを実施。
5. 【対策の実施】
  - ① 更新できていなかった発注マニュアルの作成
  - ② 1名であった発注担当を他2名増員し、上記マニュアルを基に方法の伝達
  - ③ 発注ソフトのマスタ発注単位数の統一（修正46項目）
  - ④ 発注担当の残業時間は平均14時間。厨房業務から離れられる時間を可視化し、業務時間内での事務作業を行う事の出来る時間を捻出する
  - ⑤ 在庫管理の為にホワイトボードを設置。欠品が誰でも分かる様な環境整備
  - ⑥ 発注前にダブルチェックできる仕組みの構築

### 《4. 取り組みの結果》

現状把握期間（3ヵ月）と同様期間（3ヵ月）の効果確認を行ったところ、発注ミス件数は0件となり、目標を達成する。

### 《5. 考察、まとめ》

食材発注においては、業者数、品数、工程数、発注タイミング、消費・賞味期限、使用頻度等、様々な調整すべきポイントがあることが分かる。これを人数、可視化、役割・業務分担、業務負担の均等化により、効率化することでミスが無くなると共に、新たな献立企画の立案やチームワークの向上、担当者が不在であったとしても、業務が止まることなく継続していくサステナブルを生み出すことができると考える。また、この視点はあらゆる業務改善に活用できると示唆される。

### 《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究(実践)発表を行うにあたり、ご本人（ご家族）に口頭にて確認をし、本発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

### 《7. 参考文献》

- ・「七訂 日本食品成分表」食品成分研究調査会/編、医歯薬出版株式会社

### 《8. 提案と発信》

安定した食事提供は、ご利用者の生活における楽しみや健康管理において、非常に重要な事項となる。栄養バランスを考えた献立を確実に提供することは、栄養課において重要な職務であり、その為の食材発注は最初となる。この取り組みを風化させることなく、発注ミスを0件がスタンダードとなる為に、定期的な仕組みの見直しや歯止めを実施していく。