

## 演題「誤配膳防止の取り組みについて」

### 【目的】

〇〇〇〇センターでは、インシデント及びインシデントになりうるミス(以下インシデント予備群)を含む誤配膳が多くあった。誤配膳を減らす為、栄養士が配膳チェックで見つけたインシデント予備群を週ごとに統計をとり、それに対してさまざまな対策を取っていった。対策を取った事によりどのように件数が推移したかを検証した。

### 【方法】

栄養士がインシデント予備群を発見したら作業担当者に伝え、間違った原因と今後間違わない為の対策を考えてもらう。週単位で、調理ミス、盛り付けミスなど、項目ごとに統計をとり結果を週初めの昼礼で発表し、従業員の意識付けを行った。また件数をグラフ化して厨房に貼り出し、従業員全員に周知できるようにした。インシデント予備群の中で、配膳ミスが多く上がっていたので、配膳車に料理を差し込む方法を変更した。内容として、今まで配膳車に料理を差し込むとき、全体の数は把握していたが、配膳車ごとの数を把握せずに差し込んでいた。それを配膳車ごとに数を把握し、より正確に料理を差し込める方法に変更した。

### 【結果】

2010年度では月平均約100件あったインシデント予備群が2012年には約30件になった。配膳方を変更する事により、今まで配膳車に入るはずの料理が余ったり、間違った所に入ったりする事が少なくなった。

### 【考察】

インシデント予備群に対し原因や対策を考えたり、昼礼で報告や、グラフ化する事によって従業員が現状を知る事ができ、件数が減った事が伺える。しかし、色々な対策を行い、インシデント予備群は格段に減ったが、0にはなっていない。インシデント予備群を起こさない対策が全員に浸透していなかったり、意思統一ができていなかったりとまだまだ課題はあるが、今後も誤配膳0を目標に従業員全員で取り組んでいきたい。