

「何でも相談室 ～職場でお困りのことありませんか！～」

講師 ジャパンウェルネス(株) 副ブロック長
井上 範之氏

給食管理に携わる栄養士の仕事は献立作成から食材の発注業務、作業管理、衛生管理等、多岐にわたっており職場において悩みは尽きない。本研修会では講師の井上氏が長年の経験で得たものを伝達するという形式で行なわれた。

1 献立作成

献立作成においては、パターン化からの脱却を図ることが肝要である。それには料理本を利用するだけでなく、最近ではインターネットを利用して献立を検索して取り入れることも1つの方法である。

また、これまでに築き上げた献立を一度整理してみることも必要で、例えば「サバ」を使った料理を書き出してみると、煮物でも味噌煮もあれば生姜煮、みぞれ煮等、意外に多いことに気づくであろう。これらを整理することによって、献立が偏ることを防ぐことが出来る。

ジャパンウェルネスでは、昼定食のご飯の量を好みに合わせて150グラム、200グラム、250グラムの3種類から選択できるようにしている。その際、コンビニのおにぎりの重さが100グラムであることを明示することによって、お客様が参考にし、選択しやすくする工夫をしている。

2 サービスの向上

給食業務は常にお客様の期待に沿うことを念頭に進めていかなければならない。それにはお客様の立場に立って、いつでも、誰でも同じサービスを実施することが大切で、生き生きとした対応（笑顔で接する）で、お客様が望んでいることに気付けるようにする心配りが必要になる。それには、従業員間で知識や情報を共有する必要があり、朝礼や昼礼、夕礼等、出来る範囲で実施していく。

3 トラブルへの対応

給食を進めていくうえでトラブルはつきもの

である。そのトラブルを想定し解決策を事前に考察しておくことにより、スムーズに回避することができる。例えば、出勤予定の職員が急に出勤できなくなった際は、誰に連絡をし、指示を仰ぐか等をマニュアル化しておけば、有事に対応できる。

お客様のクレームに対しては、その場で対応すると問題が大きくなる可能性があることから、責任者に報告し、対応してもらおう。責任者にとってもそのほうが処理しやすいのである。

4 危機管理

特定給食施設栄養管理報告書に非常時危機管理対策として、食中毒マニュアルの整備の有無、災害時マニュアルの整備の有無、食品等の備蓄の有無の記入欄があることは承知のことと思うが、ジャパンウェルネスでは、米の最低備蓄量を1週間分と定め、発注している。このことにより、最も少ない備蓄時でも1週間分、多い時で倍の2週間分の米を備蓄していることになる。

非常時の炊飯方法としては、ビニール袋をもちいた炊飯方法をお勧めする。この方法は家庭でも実施できる方法であるが、米と水をビニール袋に入れて縛ったものを沸騰したお湯で25～30分ボイルするだけである。ご飯以外にも煮物や卵焼き等も調理できるうえ、ボイル後の湯でインスタントのみそ汁を作ることもできる。ここで、「次回予告」このビニール袋をもちいた炊き出しの実践研修を本年度行ないますので、皆さんぜひ参加して下さい。

(文責 集管 浦川考宏)