



福祉サービス第三者評価

# 顧客満足度調査 結果報告書

(平成 29 年度)



株式会社 IMS ジャパン

## はじめに

この度は、IMS ジャパンの第三者評価をご受審頂きまして、誠にありがとうございます。

私ども IMS ジャパンでは、更なる評価の質の向上を図るため、ご受審頂きました全事業所様に対し顧客満足度調査を実施しています。

たくさんお褒めの言葉を頂きましたが、ご注意やご助言も頂きましたので、ご報告させていただきます。

皆様から頂いた貴重なご意見について評価者全員で話し合い、今後の評価業務に反映させていきたいと思っております。

また、第三者評価を最大限に生かして頂くため、皆様がどのように各種結果を活用しているのか、本調査を通して教えて頂きました。今後の第三者評価活用の一助にして頂けましたら幸いです。

皆様のお役に立つことで、子どもたちの未来に貢献していくことを企業理念として取り組んで参ります。

今後ともお引き立てのほど、よろしくお願いいたします。

2018年4月30日

株式会社 IMS ジャパン 代表取締役 大西裕子

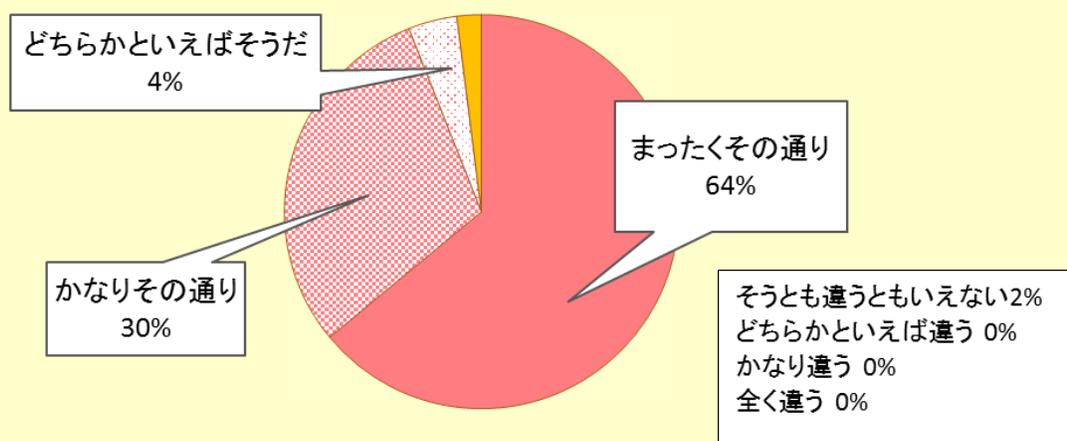
## 1. お答えいただいたお客様

調査にご回答頂きました事業所は 45 事業所で、90%の回収率でした。  
内訳は下表の通りで、最も割合の高い種別は児童養護施設となります。

種別	回答事業所数	割合
児童養護施設	20	44%
認可保育所	13	29%
認定こども園	5	11%
乳児院	4	9%
自立援助ホーム	3	7%

## 2. 総合的な満足度

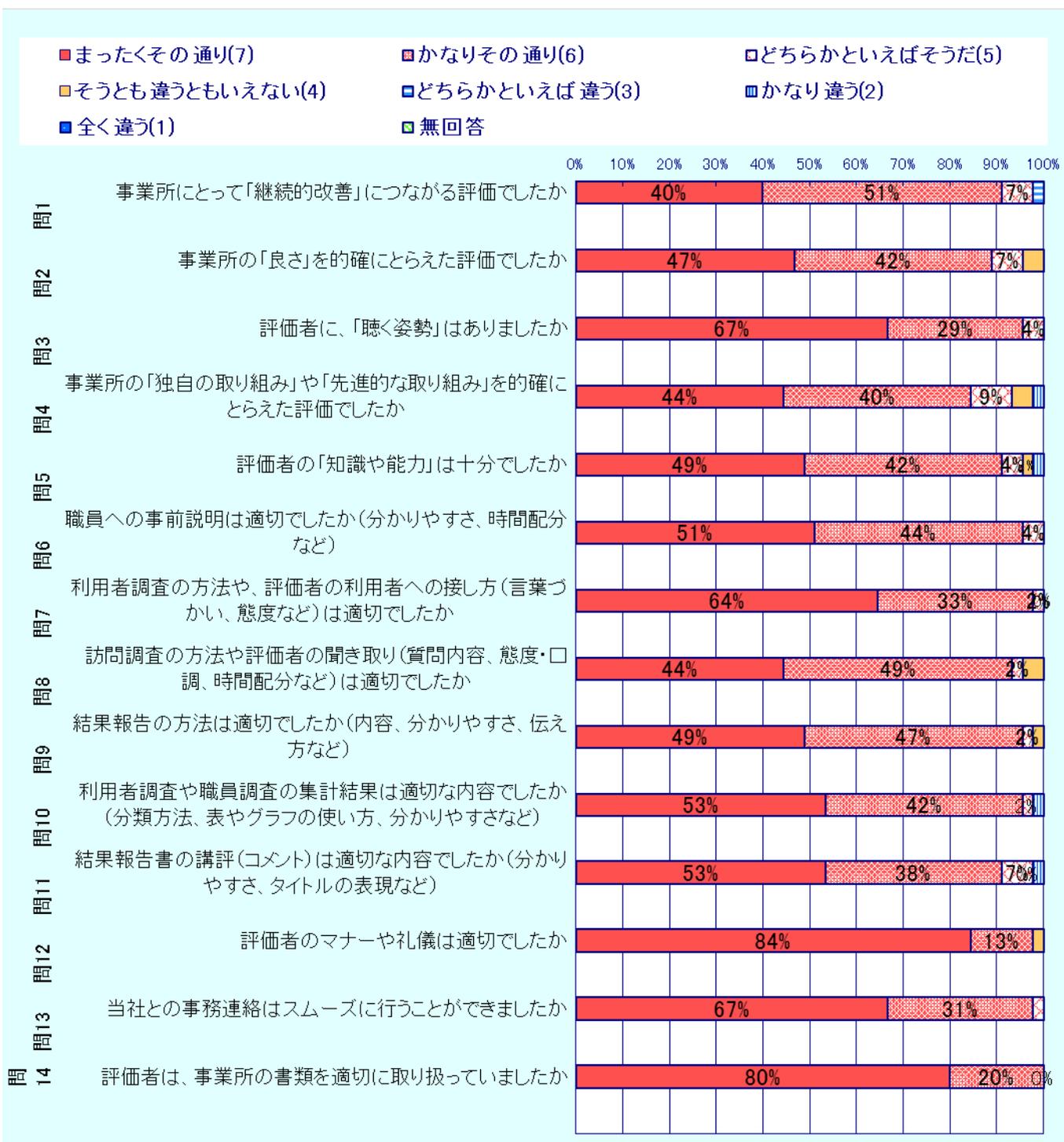
総合的な満足度「今回の評価にご満足いただけましたか」



総合的な満足度（かなりその通り、まったくその通り、どちらかといえばそうだの合計）は 98% でした。

そのうち、6 割以上の事業所様が、7 段階のうち最も高い「まったくその通り」の回答をお選びいただき、前年度より「まったくその通り」の回答割合がわずかに増えています。

### 3. 項目別の満足度（7段階評価）



項目別の質問の満足度（かなりその通り、まったくその通り、どちらかといえばそうの合計）は、93%～100%という結果となり、ほとんどの質問において、好意的な評価を頂くことができました。

「まったくその通り（最高得点）」の回答割合が前年度より増えた質問や、相対的に高かった質問、低かった質問は下記の通りとなります。

### ◎「まったくその通り（7段階評価の7点）」の割合が増えた項目

- ・評価者のマナーや礼儀は適切か +15 ポイント
- ・「良さ」を的確にとらえた評価か +12 ポイント
- ・書類の取り扱いは適切か +11 ポイント

### ○「まったくその通り（7段階評価の7点）」の割合が高い項目

- ・評価者のマナーや礼儀は適切か 84%
- ・書類の取り扱いは適切か 80%
- ・聴く姿勢はあるか 67%
- ・事務連絡はスムーズに行えたか 67%
- ・利用者調査の方法や利用者への接し方は適切か 64%

### △「まったくその通り（7段階評価の7点）」の割合が低い項目

- ・継続的改善につながる評価だったか 40%（前年度+9 ポイント）
- ・独自性や先進性を的確にとらえた評価だったか 44%（前年度+6 ポイント）
- ・訪問調査の方法や聞き取りは適切だったか 44%（前年度-6 ポイント）

前年度と比べて、全体的に「まったくその通り（最高得点）」がわずかに増える結果となりました。

当社で特に重要と考えている、「継続的改善につながる評価」については、「まったくその通り（最高得点）」がやや増えている状況ですが、相対的にみると、あまり高い数値とはいえず、今後さらに高める必要があります。評価者間で意見を出し合う機会を設け原因を探るなど、当社基本理念の実現に向けて全員で取り組んでいきたいと思えます。

また、「そうとも違うともいえない」～「かなり違う」のご回答理由については、個別に状況を確認しましたので、今後の対応につなげていきたいと思えます。

## 4. お客様からいただいたご意見（一部を掲載）

### 評価全般について

お客様の声⇒

- 継続して評価してもらっているので、組織やサービスの内容について深く理解した上で評価してもらえているのがよく分ります。
  - 少しずつ改善されてきていることを今回の評価に入れていただき、努力の成果が毎年少しずつではありますが、実っていると感じました。
  - 評価者の方の言葉に励まされ、自信がもてる部分もあり、「行って良かった」と評価に対してマイナスのイメージが払拭されました。
  - 気付かされる事が多く、評価していただく事の大切さを知りました。
  - 毎年工夫して下さり、より施設の状況に応じた内容にして下さっていると感じております。
  - 具体的な行動計画に落とし込める内容、評価でした。
  - 評価が的確で今後の取組の参考として大いに役立てております。
  - 毎年多角的な視点から適切な評価をして頂き、改善点に関しても良い参考となっております。
  - 結果から見える課題への取り組み例や、対応策などを質問するといろいろ教えて頂けるので参考になります。
  - 一人一人の職員にも評価結果の概要を配布でき、ありがたい。
  - IMS に変更し、結果報告も分かりやすくまとめてあり大変良かったです。
- △改善・提案をされても、負担になってしまいます。
- △既に出来ている点や、優れているとされる部分を、いかに維持、発展させていくかという点についても、ご助言いただければと思います。
- △施設を本当に評価できる設問であってほしいです。

## ⇒IMS ジャパンより

- ・多くの肯定的なご意見を頂くことができました。  
複数出たご意見として、「参考になる助言や気づきを得ることができた」「改善点が的確で、今後の方向性が具体的に変わった」「継続して評価を受けるメリットがあると感じる」「励みになる評価だった」などを頂きました。  
自信と改善意欲につながる評価を実施することで、当社の基本方針である「継続的改善につながる評価」を推進していきたいと思えます。
- ・一方で、提示させて頂いた改善提案について、ご負担を感じたというご意見をいただきました。事業所様の状況に合わせた改善提案を、評価チームで意識していく必要があると痛感しました。
- ・優れている点についての維持・発展に向けた評価については、おっしゃる通りだと思います。今後は、長所を伸ばす評価に目を向けて臨んでいきたいと思えます。
- ・評価項目（設問）の妥当性については、事業所様から情報を得ながら、必要に応じて各推進機構に提案していく予定です。

## 訪問調査について

### お客様の声⇒

- 訪問調査で質問をする際に、「例えば」というイメージしやすい言葉で伝えて下さったことが、何よりも助かりました。
- 事前準備、提出書類から、訪問調査のヒアリングの中で、私達の大切にしているところを引き出して下さいました。
- 丁寧で、効率的に行って下さったと思えます。
- 現場側、管理側と、幅広く意見を聴いてもらえた実感があります。
- △ヒアリングの時間配分に工夫があると良かったです。
- △双方の伝え方、表現の仕方で微妙なくい違いが結果報告書に表れていました。中々難しいと感じます。

⇒IMS ジャパンより

- ・訪問調査のヒアリングについては、評価機関内でグループワーク研修を複数回行っていきます。「聴く」という評価基本方針の実践を感じて頂くことができたようで光栄です。
- ・ヒアリングの時間配分に関するご指摘については、専門職の方に対して、個別に長時間ヒアリングをしてしまったケースがありました。以前からの課題となっており、引き続き対策を検討していきたいと思えます。
- ・訪問調査のヒアリングにより、報告書にくい違いが出たことについては、評価機関全体の課題ととらえています。新年度の目標に据えて、評価者のスキルアップにつなげる所存です。

## 利用者調査について

お客様の声⇒

- とても配慮くださっていたと思います。保育の妨げにならないように気を遣っていただきました。
- 子どもたちの素直な意見が聞き取れているといつも感じます。
- 相手へ配慮した接し方でとても心地良かったです。
- ホームに入った時に気づいたことなどを率直に教えて下さるのでありがたいです。

⇒IMS ジャパンより

- ・利用者調査について、好意的なご意見を頂きまして、ありがとうございました。児童養護施設の聞き取り調査などには定評を頂いています。
- ・これからも、お子様や保護者様の声を確実に事業所様に伝えていけるように努力いたします。

## 集計結果について

お客様の声⇒

- 毎年、工夫して頂いており、好評です。
  - 経年変化と他施設平均とで比べて検討できるので役立っています。
  - エリア別、階級別、全てにおいて分かりやすく分析下さいました。
  - キーワードを分析しての評価が大変、参考になりました。
- △要求になりますが、我々にとって新たな視点になるような集計だとお  
良い。

⇒IMS ジャパンより

- ・職員調査や利用者調査の集計結果を通して、さまざまな角度から多面的に事業所の状況を可視化できるように取り組んでいます。調査結果にはたくさんのヒントが隠れていると存じます。今後も集計結果に付加価値をつけて提供していきたいと思ひます。
- ・また、新たな視点となるような集計についてのご要望をいただきました。ご期待に沿えるよう、検討していきたいと思ひます。

## 安心して受審できることについて

お客様の声⇒

- 継続して評価をして頂いており、当施設の特徴等を把握して下さっているため、安心してお願いできました。
- 遠慮なく質問や要望も言える安心感があり、負担もなく良かったと思ひます。

⇒IMS ジャパンより

- ・今後も、安心して受審できる雰囲気づくりに努めていきます。ありがとうございます。

## 5. 第三者評価（評価結果・調査結果）の活用事例

第三者評価を最大限に生かしていただくため、皆様がどのように各種結果を活用しているのか、本調査を通して教えていただきました。

事業所様間で、実施していることや工夫していることなどの情報を共有することで、今後の第三者評価活用の一助にして頂けましたら幸いです。

### 評価結果・調査結果の活用方法

キーワード	評価結果・調査結果の活用方法
職員会議	職員会議で、意識統一をするための資料にしています。
	評価結果を職会で確認し、各係からや施設長、主任から改善に向けた検討をしている。
	職員会議にて園全体で周知、課題についてエリアを超えて確認する。
	評価結果を職員会議の議題に出し話し合いをしていく。
	評価の中で、評価の低かった項目について、直せる所から直していきたい。職員会議の中で職員と話し合っていく。
	今回の結果や、頂いたアドバイスを職員会議の議題として改善出来るところから話し合い、対応している。
グループ討議 研修	H30年度、毎月の職員会議にて、職員から出た意見について話し合う(カテゴリー化したものを)グループワークを行う様にする予定。(試しに2月やってみた)
	職員間で改善に向けたグループ討議の資料として活用。
	評価結果を職員全員で共有し、%の悪かった項目を改善するために、職員会議にてグループ討議を行っている。
運営会議 事業計画	研修会(評価について)を実施した。
	評価結果をもとに、改善が必要な点は運営会議にて改善方法を検討している。
	法人内管理者会、理事会、法人内自立援助ホーム運営会議にて報告をして、今後の方向性や課題を確認して次の事業展開に活かしたいと考えています。
	第三者評価結果や利用者及び職員調査の結果を受けて、運営会議にて改善計画作成案を策定し、事業所の資質向上に努めたいと思っています。
	次年度の事業計画に反映させるため、改善点を中心に、運営会議などで取り扱い、職員全体で共有します。
	評価結果を運営委員のメンバーで共有し、その後、職員会議で報告をする。改善に向けて職員が参加して話し合える機会を設定していきたいと考えている。
委員会 事業計画	運営会議や責任者会議で検討して、可能な限り次年度事業計画に反映。
	評価結果を運営委員会メンバーで共有し、次年度計画の参考にしています。
	評価結果の改善すべき項目については運営委員会で検討し、事業計画に反映している。
	運営委員会で結果をどのように捉えるか、また、次年度の計画にどう生かすか、改善すべき事項は何か、改善への計画の検討を行っている。
	第三者検討委員会、養育検討委員会にて、今回の評価を受けての改善案を協議し、全体に発信し検討する様にしています。

キーワード	評価結果・調査結果の活用方法
事業計画	中期計画に活用。
	次年度に向けた計画策定に活用。
	評価結果を次年度の事業計画に反映する。
	事業計画のために活用させてもらってます。
	評価結果をもとに、次年度の事業計画を検討している。
	次年度の事業計画作成の参考資料として使わせていただいています。
	改善すべき点を重点的に検討し、次年度の事業計画作成の参考にします。
	評価結果を共通認識とし、次年度の保育に活かす。次年度事業計画に取り入れる。
	評価結果をもとに、次年度の事業計画作成の中で活かしていきたいと考えている。
	事業計画を理事会で発表し、行事に個人面談及び親子の交流会を企画している。 評価結果は各エリアにて具体的に行動計画を立てた。今後、中堅職員へのフォロー、業務の中での課題すい上げ等、課題が見つかり、事業計画へのおとしこみ実施。
検討等	職員の振り返り。施設の強み、弱みの共有。今後の取り組みの明確化。
	教職員とともに、より良い園にするための指標とする。
	評価結果をもとに今後の改善点等の検討に入っている。
	担当部署(改善項目)を割り振り、今年度及び次年度の取り組む項目として検討・改善に向け取り組む。(必要に応じ事業計画に反映)
周知開示	アンケート結果を職員に周知し、今後の園の方向性を考えていく。(3月の全体MTGで実施予定)
	満足度が高い事は、先生方の日々の努力の賜物であることに心より感謝の気持ちを伝えていきたい。
	職員・利用者に周知し、業務改善に努めてまいります。
	保護者への提示、情報提供実施。
	結果を保護者へ知らせ、保育園の姿勢を伝える。
保護者アンケートはきちんと公開することで、保護者との情報共有をすすめています。	
職員調査活用	職員アンケート結果を職員会議で説明、結果をふまえ次年度以降の育成計画についても説明。
	職員からの意見(無記名でしたが)についても、可能な限り善処できるよう、各関係部署を中心に取り扱っていきます。
	経営層として、特に職員より寄せられた意見については、運営の参考としている。また、法人として(隣に児童養護施設有り)も評価結果については参考とし、今後の取り組み内容としている。
	職員アンケートを用いて、一般職員、リーダー職員とのコミュニケーションに生かしています。特に、労働環境の改善に向けてどのような工夫ができるのかを協議する材料にしていこうと考えています。
	職員アンケート結果の5-2-2職員のやる気向上の項目についての一般5年目以上(中堅層)の結果について、中堅層と共に「園の職員のやる気向上に向けて、今、何が必要か」をメンバーのみで話し合い、事業計画に落とし込んだ。特に、中堅層が中心となるミーティングを持ちたいとの意向がまとまり、年間のスケジュールに計画している。

キーワード	評価結果・調査結果の活用方法
職員調査 利用者調査 活用	職員会議で、利用者調査結果、職員アンケートの項目を確認しながら「できている」の%が下がったところを、次年度には上げていけるように話し合っていく。(話しあっている) 職員アンケートや子どものアンケート結果を分析し、運営・支援の充実に向け活用していきたい。
利用者調査 活用	子どものアンケート結果を、子ども委員会が活用しています。 利用者調査は、毎年、ホーム運営、支援の向上に向けて大変参考になっている。 子どもたちの声は具体的な日常ケアの中で生かしていくことにします。 利用者アンケート等で指摘を受けた項目について職員と意見交換している。 利用者調査結果の分析を行い、支援に反映できるよう、職員会議で共有している。 利用者の声は大切なので、今後の職員との関わり方の改善として考えていきたいと思っています。 利用者評価の下がった項目については、直接関わる部署を中心に、その分析と対策を検討し、次年度の取り組みにつなげていきます。 利用者調査結果を、本園とグループホームごとで子ども達へ報告。前年度より評価が下がった項目を職員間で共有し、その原因と改善方法を検討している。 利用者アンケート結果を受けて、各エリアで改善に向けての検討を行い、園全体で周知。改善内容については、次年度の事業計画に落とし込んだ。4月の全体保護者会の中でも周知する。
改善内容	子どもが意見を言う場の確保。 職員の資質向上に向け取り組み強化に努めたいと考えている。 施設運営、職員の働き方改革に活用していきたいと思っています。 計画(中期・長期)・職員の参加した感がある職員会議を目指していきたいと考えています。 参観日を、3月末にすでに行い、簡単なアンケートを行い、保護者から好評だった。来年度も同様に実施を予定しています。たくさんのアドバイスを頂きありがとうございました。 園で行っている取り組みについて、一つひとつエビデンスを用意していく。(1月より実施しています)。地域交流、ボランティアの受入れなど、体制を整えていく。(3月にボランティア受入の規定を作成しました)

## 6. おわりに

株式会社 IMS ジャパンの顧客満足度調査結果を、最後までご高覧頂きまして、誠にありがとうございました。

皆様にとって良き裏方になることができますように、継続的に努力して参ります。これからも変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。