



福祉サービス第三者評価・外部評価

顧客満足度調査 結果報告書

(平成 27 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・外部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ご事業所様に対し顧客満足度調査を実施致しました。

たくさんお褒めの言葉を頂きましたが、その反面ご注意を頂いたところもありましたので、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を、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。

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今後も取り組んで参りますので、お気づきの点がありましたら、遠慮なくお知らせ下さい。

今年度（平成 28 年度）、さらに皆様のお役に立つことができますように、下記のような付加価値をお付けしたいと思っております。

- ・職員アンケートの集計結果について、よりの的確に傾向をとらえることができるよう、全標準項目を調査しそのグラフをお付けいたします。
- ・児童養護施設の利用者調査結果について、お子様に今以上に興味を持って頂けるように、子ども用の結果報告書（掲示物）を見直しします。

今後ともお引き立てのほど、よろしく願いいたします。

2016 年 5 月 26 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

調査にご回答いただきました事業所は 33 事業所で、内訳は下表の通りとなります。最も割合の高い種別は児童養護施設となります。

なお、調査票の回収率は 97% でした。

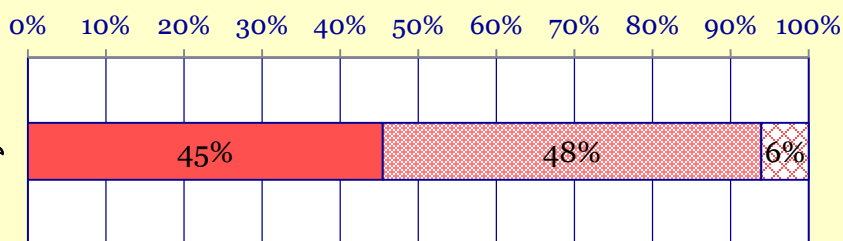
種別	回答事業所数	割合
児童養護施設	22	67%
認可保育所	6	18%
乳児院	4	12%
上記以外	1	3%

2. 総合的な満足度

- まったくその通り
- かなりその通り
- どちらかといえばそうだ
- そうとも違うともいえない
- どちらかといえば違う
- かなり違う
- 全く違う
- 無回答

問15

今回の評価にご満足いただけましたか



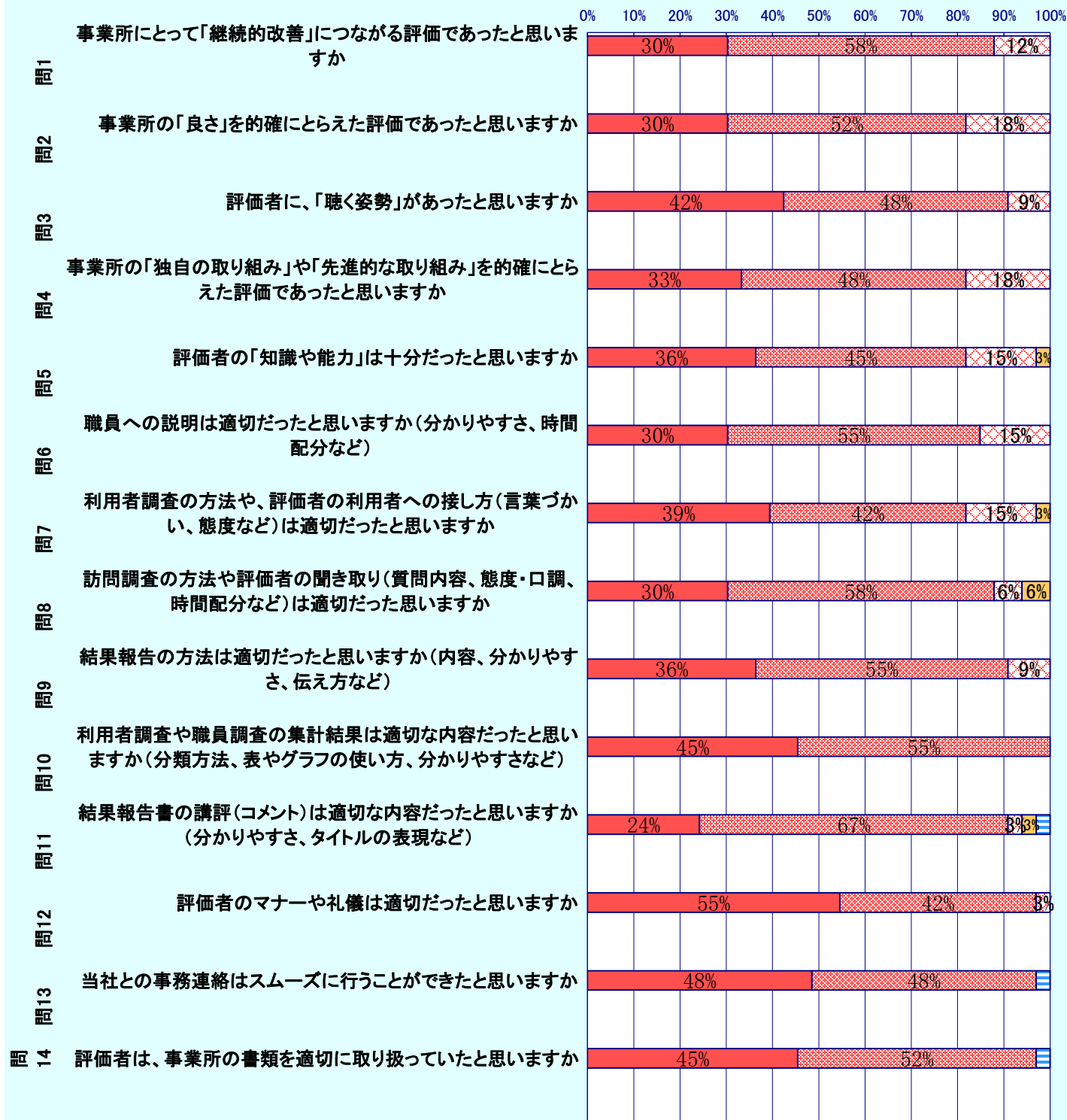
(小数点以下を切り捨てしているため、グラフの合計は 100% になりません)

総合的な満足度は 100% で、ご回答いただいた全ての事業所様から好意的な評価をいただきました。

そのうち、半数弱の事業所様が、7 段階のうち最も高い「まったくその通り」との回答をお選び下さいました。

3. 項目別の満足度

- まったくその通り
- かなりその通り
- どちらかといえばそうだ
- そうとも違うともいえない
- どちらかといえば違う
- かなり違う
- 全く違う
- 無回答



項目別の質問の満足度は、94%~100%という結果となり、ほとんどの質問において、好意的な評価をいただくことができました。

そのうち、「まったくその通り（最高得点7）」の回答割合が高かった質問、そして、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）」が多かった項目

1. 評価者のマナーや礼儀 55%
2. 事務連絡 48%
3. 集計結果の分かりやすさ 45%
3. 書類の取り扱い 45%
5. 聴く姿勢 42%

△「まったくその通り（7段階評価の7点）」が少なかった項目

1. 報告書の分かりやすさ 24%
2. 継続的改善につながる評価 30%
2. 良さをとらえた評価 30%
2. 職員説明 30%
2. 訪問調査の質問内容・口調・時間配分 30%

「評価者のマナーや礼儀」や、「集計結果の分かりやすさ」、「聴く姿勢」については、社内で力を入れて取り組んでいたこともあり、事業所の皆様にもそれを感じ取っていただけたことを嬉しく思います。

一方、「報告書の分かりやすさ」については、今後の課題とし、評価者全員にアンケートを取り、検討していきたいと考えています。

「継続的改善につながる評価」や「良さをとらえた評価」は、弊社の評価基本方針であり、今後さらに高める必要があります。今年度も引き続き、当社内部研修でグループワークを行うなど、全員で取り組んで参りたいと思います。

4. お客様からいただいたご意見の一部と回答

評価結果・報告書について

- 改善すべき点が整理され、改善点が明確になりました。
- 単発ではない評価から見えてくるものを、わかりやすく説明してくれました。
- 本学園の課題等を明確にお示し頂き、誠にありがとうございました。改善につながるよう職員一同努力して参ります。ありがとうございました。
- 施設の中で課題と挙げていない所も伝えて頂き、取り組みにつなげることができて良かったです。
- 結果だけでなく、例題なども具体的で分かりやすかったです。納得できました。
- 今回は、事業計画や人材育成について適切に評価してもらったと思っています。
- 職員向けの結果報告書類は分かりやすく良かったです。
- この結果を真摯に受け止め、向上していきたいと思います。御社のお陰で、学園の大切にしてきたこと、スタッフのやる気等をより一層感じることが出来ました。心より感謝申し上げます。

△文章表現等中々わかりにくい点がありました。

△各欄のコメントをもう少し短くできるよう追求して行って欲しいです。

△仮の報告書の修正箇所をシェードをつける等していただけると、修正箇所を見つけることがスムーズになると思いました。

⇒IMS ジャパンより

- ・評価結果や課題の提示について好意的なご意見を多く頂くことができました。
- ・一方で、文章表現や文章の長さなど、より分かりやすい報告書を作成する必要性についてご指摘をいただきましたので、今後、検討していきたいと思えます。
- ・結果報告後の報告書修正点（PDF）の提示については、今後、修正した箇所にマーカー色を付けることができるように対応したいと思えます。

訪問調査について

- 事業所の特性も理解した上でのヒアリングを行っていただきました。
- 事業所の考え・気持ち等を誠心誠意聴いて下さいました。
- ヒアリングや結果報告など、緊張する場でも安心感を与えてもらえる表情や話し方でした。

△評価者の人によっては、評価者の聞きたいところが長く時間をとってしまいがちです。

△こちらの意図や考えが伝わりにくい様に思いました。

⇒IMS ジャパンより

- ・訪問調査時のヒアリングなどについて、好意的な意見を幾つか頂くことができました。当社は、「聴く」ことに力を入れていますので、それを感じていただいたことを嬉しく思います。
- ・一方で、ヒアリングに時間をかけすぎてしまったり、事業所の皆様がおっしゃったことを的確に聴き取ることができなかったケースもあり、より一層、ヒアリングの能力を高める必要があると、認識しております。

職員の事前説明について

○職員へは、十分な時間（回数も含め）をとり、ていねいに説明していただきました。

△初めての職員には十分理解することが難しかったかもしれません。

⇒IMS ジャパンより

- ・職員さんへの事前説明は、主に職員会議の時間を使わせていただくという理由もあり、30分を目安に行っております。30分間でより分かりやすい説明を行うために、今後、説明資料をより具体的なものに改訂したいと思います。

利用者調査について

- 子どもたちは、評価機関の方々から話を聞いてもらってとてもいい顔をしていました。
- 場面観察では、こちらが勉強になる様な接し方で、いつも学ばせて頂いています。

⇒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。
- ・当社では、事業所様独自の質問を追加したり、独自の言い回しに調査用紙の文言を変更することができますので、是非ご活用いただけましたら幸いです。

集計結果について

- 今までの評価機関からは得られない集計結果であり、意義がありました。
- 職員アンケートからも現状を知ることができ、今後の取り組みが明確になりました。まだまだ課題は沢山ありますが、改善に向け職員と取り組んでいきたいと思っています。いつも色々アドバイスを頂きましてありがとうございます。

⇒IMS ジャパンより

- ・集計結果について、好意的なご意見を頂きまして、ありがとうございます。
- ・当社では、集計結果を様々な角度から比較可能なものとするため、属性に分けた比較や、経年比較、業界平均値との比較などを行っています。今後さらに細かく分析ができるように、一步踏み込んだ集計結果をご提示させて頂く予定ですので、ご期待ください。

安心・信頼について

- 既にお持ちの書類は戻して下さったりと、とても信頼感を持ちながら行うことができました。
- 毎回、安心して調査していただけています。施設の意向も汲んで下さりありがとうございました。28年度も宜しくお願い致します。
- △一部、書類忘れがあったので、一応、1ポイント減としました。
- △事業所に書類が送られてくる際、書類内容によっては、手渡しでないポスト投函は危険だと思いました。

⇒IMS ジャパンより

- ・安心や信頼というありがたいお言葉を、複数の事業所様から頂くことができました。
- ・一方で、忘れ物や重要書類の配送方法についてご意見を頂戴しました。忘れ物については、再発防止策と発生した場合の対応手順を明確に致しました。また、重要書類の配送方法につきましては、集計結果と結果報告書について、配達業者による対面でのお届けに変更致します。

5. 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。

価値のある評価を皆様に提供す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。