



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 28 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。

また、第三者評価を最大限に活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頂きました。「5. 第三者評価（評価結果・調査結果）の活用事例」として p.8～p.9 にまとめましたので、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。

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。

今後ともお引き立てのほど、よろしくお願いいたします。

2017年5月1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 26 事業所で、前年度より 7 事業所少ない回答数でした。

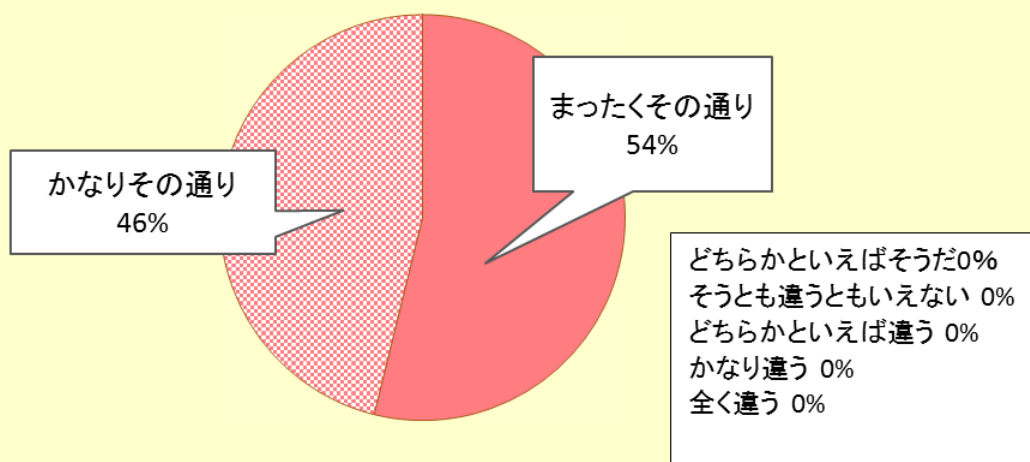
内訳は下表の通りで、最も割合の高い種別は児童養護施設となります。

なお、調査票の回収率は 93% でした。

種別	回答事業所数	割合
児童養護施設	21	80%
認可保育所	2	8%
乳児院	2	8%
自立援助ホーム	1	4%

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」

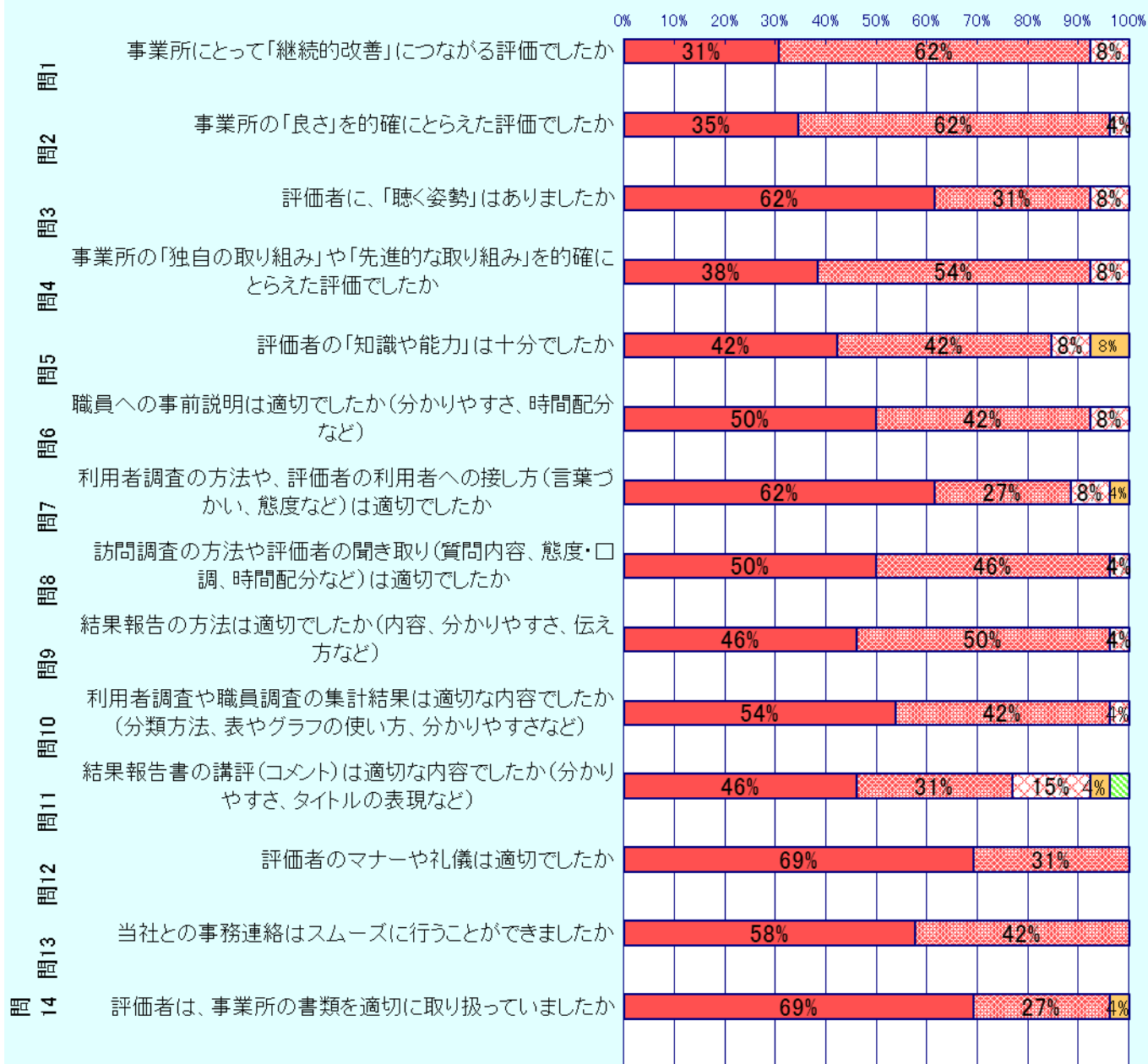


総合的な満足度（かなりその通り、まったくその通り、どちらかといえばそうだの合計）は 100% で、ご回答いただいた全ての事業所様から好意的な評価をいただきました。

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 9 ポイント増えています。

3. 項目別の満足度（7段階評価）

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（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、92%～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。

前年度と比べて、「まったくその通り（最高得点）」の回答割合がほとんどの質問で上昇しています。

「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

- ・書類の取り扱いは適切か +24 ポイント
- ・利用者調査の方法や利用者への接し方は適切か +23 ポイント
- ・結果報告書のコメントは適切な内容か +22 ポイント
- ・聴く姿勢はあるか +20 ポイント
- ・職員への事前説明は適切か +20 ポイント
- ・訪問調査の方法や評価者の聞き取りは適切か +20 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 69%
- ・書類の取り扱いは適切か 69%
- ・聴く姿勢はあるか 62%
- ・利用者調査の方法や利用者への接し方は適切か 62%

△「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 31%
- ・良さをとらえた評価だったか 35%
- ・独自の取り組みや先進的な取り組みを捉えた評価だったか 38%

前年度と比べて、職員説明や利用者調査、訪問調査など調査・評価の各工程を中心に「まったくその通り（最高得点）」が増える結果となりました。

結果報告書の分かりやすさについても、「まったくその通り」が上昇しました。前年度の本調査結果を受けて、報告書の文体を変更するなど、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のではないかと思います。

一方で、「継続的改善につながる評価」や「良さを的確にとらえた評価」等は、前年度とあまり変化がない結果でした。これら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、当社内部研修で取り上げるなど、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。

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

- ストロングポイントやウィークポイントが明確でした。
 - 具体的な改善策についてアドバイスを頂きました。
 - 良さを沢山とらえていただき、自信につながりました。
 - 「褒める教育」をピックアップして頂き、実際に取り組んでいる職員たちの大きな励みになりました。
 - 評価に基づく改善経過や経年変化をとらえ、評価に反映していただいていると思えます。
 - 継続していくことが何より大切であると再確認することができました。
 - 次年度以降も継続して評価して頂き、継続評価の中での変化を見ていきたいと個人的には感じています。
 - 昨年度に引き続き、客観的視点からの評価をして頂き、ありがとうございました。
 - 職員への報告はとても分かりやすく、次年度以降も継続して頂ければと思います。
 - 報告書を1枚にまとめてもらったものは非常に分かりやすかったです。
- △現状以上に評価をして頂いた印象があります。
- △「個人別人材育成計画の策定」においては、園としてはこの方針は今のところない為、“改善”と評価されるのは、世の中の動きからしてしょうがないことなのではないでしょうか。
- △経営層向けの結果報告と全体向けが同一内容でした。
- △評価者の思い込みが少し強い部分を感じました。

⇒IMS ジャパンより

- ・事業所様の強みや課題の提示について、お役に立てたことを嬉しく思います。また、当社が特に大切にしている「継続的改善の提供」に関するご意見を複数いただくことができました。
- ・一方で、提示した改善点が事業所様の方針にそぐわなかったというご意見をいただきました。改善点を抽出する際の当社判断基準の一つに「実現性」を据えていますので、事後合議の際にその点について強化していきたいと考えます。
- ・結果報告の方法や、主観的な対応に関するご指摘も頂きましたので、今一度全員で振り返りをしたいと思います。

訪問調査について

- 丁寧なヒアリングの対応だったと思います。
- 事業所側の質問や意見をきちんと聞いていただけました。
- △もっと多くの職員に聞き取りをしてもらえると良かったです。

⇒IMS ジャパンより

- ・当社では「聴く」ことを評価基本方針として大切にしていますのでそれを感じて頂くことができ、光栄です。
- ・一部の職員さんに聞き取りをしたケースもありましたが、聞き取りの対象者が特定のユニットの職員さんに偏ってしまいました。事前調整が不足していたことが一つの原因だと思われます。事前の調整をより綿密にしていきたいと思います。

利用者調査について

- 子どもたちの声を私たちに配慮をもって伝えていただき、評価者の皆様が子どもたちを大切に思っていて下さるのが伝わりました。
- 子どもに対する職員の対応、子どもの表情を鋭く観察し、評価に反映されていました。
- 子ども向けアンケート結果についても見やすい表なので、子どもが理解しやすいと思います。

⇒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。
- ・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

- 毎年工夫して下さって、活用できるデータになっていると思います。
- IMS 独自の分析は分かりやすく、今後活用できるものであったと思います。

⇒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、現在の状況だけでなく、過去から現在に至る推移、業界平均との差、属性間の差などの見える化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。ヒントを提供できるような集計結果の提示に、今後も努めて参りたいと思います。

安心・信頼について

- とても丁寧で、気持ちの良い対応をして下さいました。
- 施設の現状もご理解頂き、日程や時間を設定できるため、大きな負担なく受審できました。
- タイトなスケジュールにも関わらず、迅速にご対応いただき、とても感謝しております。

⇒IMS ジャパンより

- ・すべての評価について、ご要望頂いたスケジュール通りに評価を実施することができました。事業所様の御協力の賜物と存じます。ありがとうございました。

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活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頂きました。

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。

次ページにまとめましたので、是非ご覧下さい。

評価結果・調査結果の活用方法

活用区分	具体的な活用方法
会議等	全職員に配布し、運営・職会で検討しています。
	職員会議で今回の評価の感想を述べて、“課題”をどうしていくか話し合いました。
	職員への周知の方法については検討中ですが、全職員に対し公表し、クラス部会等にも議題として取り上げ、良いところは伸ばし、改善点については改善するよう検討していきたいです。
	職員会議で全職員に対しフィードバック、また、結果を下に分析や反省等総括を行っています。
会議委員会等	改善した方が良い、また、改善すべき項目・内容について、当施設内の委員会や各種会議に検討事項として提示します。そこでの意見・方法を具体的に実施します。
	法人の苦情解決委員会の議題の1つとしてあげ、外部の委員からも意見収集を行い、今後の取り組みに活かしていきます。委員会にて取り上げ、意見交換済です。
	指摘のあった部分を、運営管理部の来年度取り組み内容に組み入れました。
会議事業計画等	指摘されたことについて、早速、検討を始めました。
	「組織の現状」に沿って、まずは計画策定の部分を積み上げていけるように、その部分を職員会議で取り上げていく予定です。
	評価結果を参考に、次年度の事業計画の中で、変更・改善が必要な箇所を確認し、今後、運営会議で具体的に検討していく予定です。
	2月の会議で職員全員で改善計画を作成します。作成した改善計画案を29年度事業計画に反映させます。
事業計画等	運営会議にて検討し、事業計画の内容に可能な限り反映できるように取り組んでいます。
	事業報告に評価結果をのせ、次年度計画書に反映させます。
	評価結果を参考に、次年度事業計画を作成しています。
	評価結果をもとに事業計画を作成し、課題を明確にしていきます。
	職員全体で検討しています。事業計画に反映しています。
	評価結果を今後の事業計画や養育現場の運営に反映させて行きたいと考えています。
	評価結果をもとに、次年度の事業計画や、専門機能強化型の目標に参考とし、検討しています。
	評価結果をもとに、マネジメントチームで改善取り組み計画をつくり、実行していきます。
評価結果をもとに、次年度の計画を作成しています(参考にしています)。	
職員調査	「組織の現状」のまとめは、大変わかりやすいので、年度の振り返りや次年度計画を検討する材料となっています。
	職員アンケート結果をリーダー会議で共有し、次年度活動計画を立てる際の参考にしています。
	職員アンケートの結果を運営層で共有し、改善策に役立てています。
利用者調査	職員アンケートにて挙げられていた課題点や問題点を精査し、次年度の職員体制の充実を進めていきたいと考えています。
	利用者調査結果を子ども委員会で分析、検討し、職員全体で共有します。
	利用者調査の結果をホーム毎に会議で協議し、改善策に役立てています。
	子どものアンケート結果の中で、評価が下がった内容について意識して対応していきます。
	利用者調査結果を貼りだした時の子どもの意見を再度ひろい、改善できるところは取り組んで行くようにしています。
	利用者アンケートをもとに、今後の対応策を会議などで検討しています。
子どもへの報告	子どもアンケートを職員間で確認し、意見交換をし生活の質が更に良くなるよう努めていきたいと考えています。
	子どもたちを小学生、中高生と分け、フィードバックの機会を設けています。自施設の取り組み、考えになるとは思いますが、この第三者評価をより実用的に、有効的に活用し、良い支援に繋がる機会にできるよう検討していきたいと考えます。
	利用者調査結果を中・高生会に提示し(渡し)、子どもたちに現状の把握をしてもらいます。そして、施設や職員への要望項目を事業説明会で(子どもたちに)表明してもらいます。

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。