2022 年度　顧客満足度調査結果のご報告

2023 年 5 月 15 日
株式会社 IMS ジャパン　代表取締役　大西裕子

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した。2022 年度も新型コロナウイルス感染症の拡大・縮小を繰り返す一年で、受審事業所の皆さまの協力なくしては実施することができませんでした。心より感謝申し上げます。

さて、2022 年度に第三者評価をご受審頂いた事業所に「評価後アンケート」をお願いしました。「顧客満足度調査」としてまとめましたのでご報告致します。今回もたくさん嬉しいお言葉を頂くと共に、ご注意やご指摘も頂きました。

皆さまの「継続的改善」を後押しすることで、社会福祉や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。

１．回答者情報

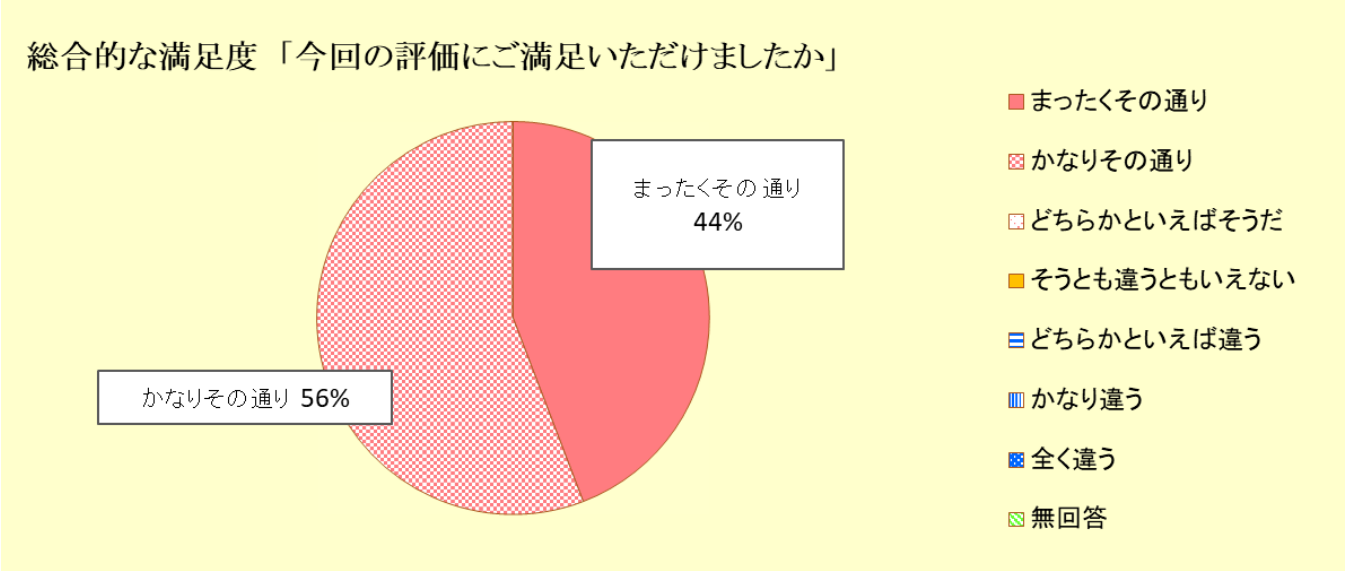
アンケート配布数	回収数	回収率
52 通	43 通	82.6%

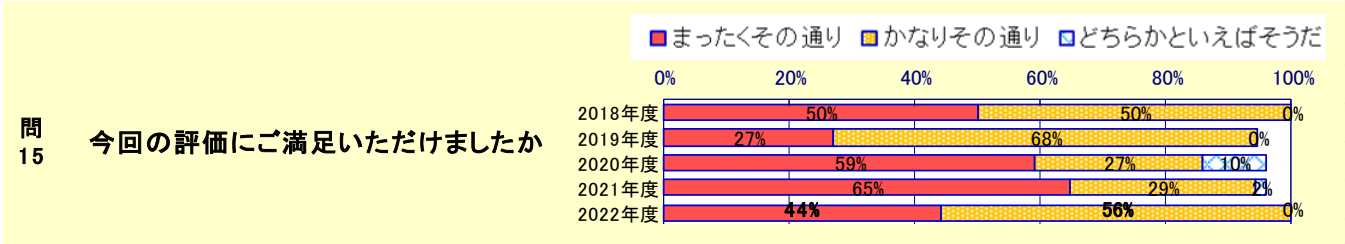
当社で 2022 年度に第三者評価を受審した 52 事業所に対してアンケートを配布しました。ご回答頂いたのは 43 事業所で、82.6％の回収率でした。
回答の内訳は下表の通りです。

種別	実施事業所数 （第三者評価のみ）	回答事業所数 （第三者評価のみ）
児童養護施設	26	21
乳児院	8	7
自立援助ホーム	5	5
認可保育所	10	7
認証保育所	1	1
障がい　多機能型事業所	1	1
共同生活援助	1	1
計	52	43

2022 年度も児童養護施設より多数ご依頼を頂くことができました。新たに埼玉県の社会的養護関係施設からもご依頼頂き、乳児院や自立援助ホームなども増えてきています。

２．総合的な満足度（7 段階評価）



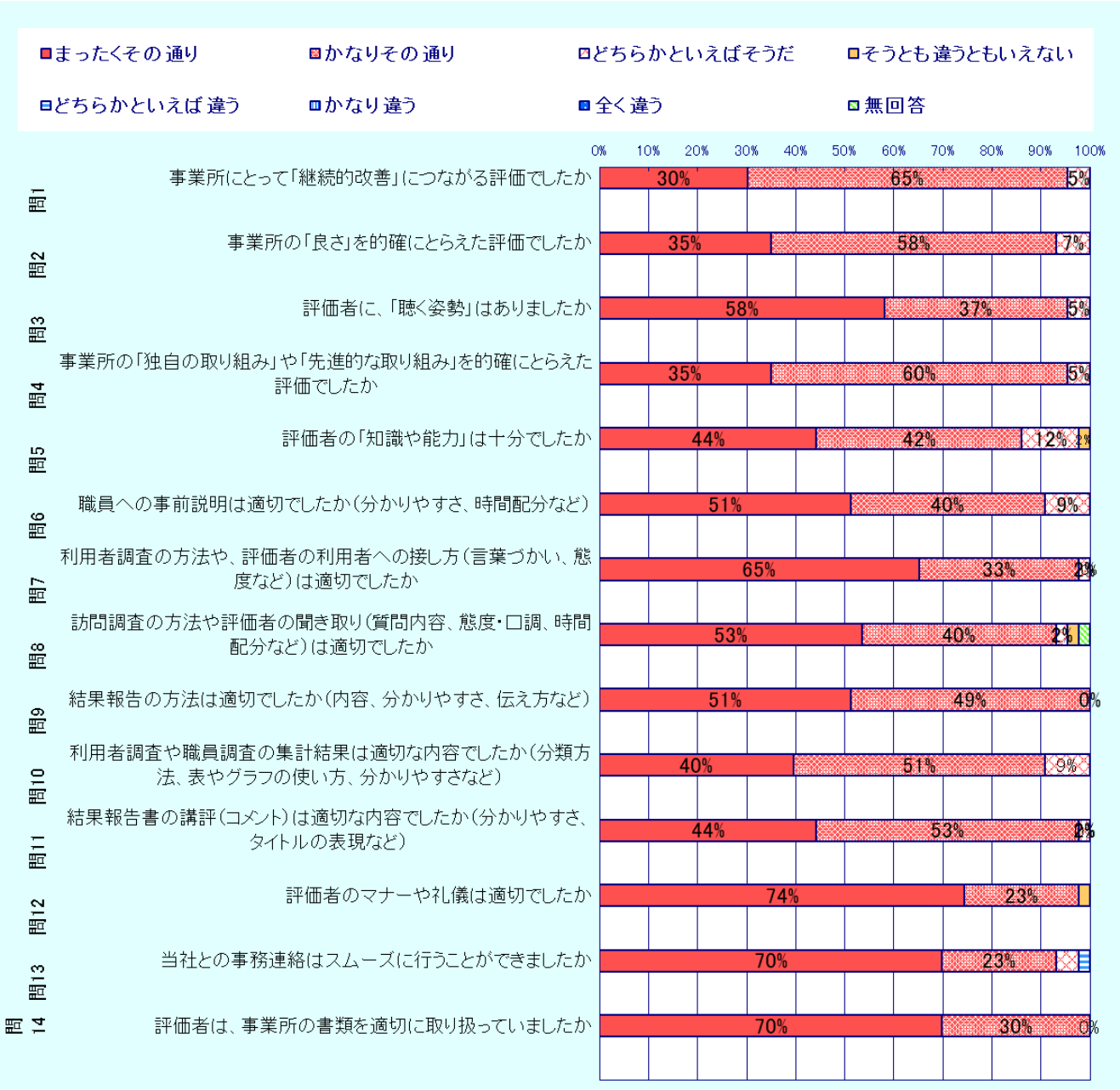


総合的な満足度は、「まったくその通り」「かなりその通り」の合計が 100％となりました。嬉しいことに、ご回答頂いた方全員が、好意的な回答をお選び下さいました。

経年でみると、総合的な満足度は回答割合が 3 年かけて上昇しています。一方で、「まったくその通り」だけを見ると、前年度から下降しましたので、さらにお役に立てるよう、もうひと工夫が必要なのではないかと感じています。

３．項目別の満足度（7 段階評価）

■項目別グラフ



項目別の質問の満足度で、「まったくその通り」および「かなりその通り」「どちらかといえばそうだ」の合計は、95％～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」だけを見ると、問 12～問 14 のマナーや礼儀、事務連絡、書類の取り扱いについては、特にしっかり対応できたようで安心しました。

一方で、問1「事業所にとって継続的改善につながる評価でしたか」では、「まったくその通り」の回答が30％に留まり、さらに皆様の改善活動を後押しできるような評価をしていく必要性が感じられました。

「まったくその通り（7段階の最高得点）」の回答割合が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）」の割合が高い項目（60％以上）

問7 利用者調査の方法や評価者の利用者への接し方は適切でしたか 65％（満足度100％）
問12 評価者のマナーや礼儀は適切でしたか　74％　（満足度98％）
問13 当社との事務連絡はスムーズに行うことができましたか　70％　（満足度98％）
問14 評価者は、事業所の書類を適切に扱っていましたか　70％　（満足度100％）

△「まったくその通り（7段階評価の7点）」の割合が低い項目（30％以下）

問1 事業所にとって「継続的改善」につながる評価でしたか 30％（満足度100％）
問2 事業所の「良さ」を的確にとらえた評価でしたか 35％（満足度100％）
問3 事業所の「独自の取り組み」や「先進的な取り組み」を的確にとらえた評価でしたか　35％（満足度100％）

■項目別意見

全部で123の意見を頂くことができました。

項目別設問の自由意見で、最も意見数が多かった問は、問1「事業所にとって継続的改善につながる評価でしたか」、問9「結果報告の方法は適切でしたか」で、どちらも13の意見を得ることができました。

問1（継続的改善につながる評価）では、「前年度との比較が適切だった」「具体的な改善方法の提案を頂いた」「少しの改善でよくなるという気づきがありました」などの意見や、「自助努力だけでは困難な面もありますが、その意図や方向性は大いに理解でき、今後の参考になるものでした」などの意見が得られました。

問9（結果報告の方法）では、「職員のやる気が出来る内容を頂き感謝の気持ちです」「今後の目標が見えてきました」「リモートでの報告も分かりやすくて良かったです」「会議の中での報告も良かったです」などの意見や、「リモートの難しさはありましたが、資料を別途用意して頂き分かりやすかったです」「評価者の方によって捉え方が若干違うように思いました」などの意見も頂きました。

項目別設問の否定的な意見としては、「距離をとっての観察になるなど実態をより良く知るには限界もありました」「全体的には話を聴いてもらえましたが、時々主観でお話をされる方がいました」「職員への事前説明は、本当は全職員に時間をかけて説明したいと思いました」「訪問調査ではもう少し休憩がほしかったです」「過去分や都平均等の集計グラフは見づらさがありました」などの自由意見を頂きました。

４．総合的な自由意見（一部を掲載）

良かったところや、お役に立てたこと

全部で 58 の意見を頂くことができました。一部を紹介します。

お客様の声⇒

＜良い点・改善点＞

○私たちの園が大切にしていることをよくみて下さりとても嬉しかったです。第三者の方に見ていただくことで、良い点、課題点が明確になり、またその対応も知ることができ、貴重なご意見を今後に活用していけたらと思っています。

○自園の良い所をほめて頂けたことは自信になり嬉しかったです。園や自分にとってまだ不足していること、これから改善していかなければならないことを、丁寧に伝えて頂き、勉強になりました。

○評価を通して、当施設の取り組みの本質がしっかりと見えて来ました。

＜継続性＞

○継続して評価をして下さっているからこそ、当施設の課題を的確に捉えて下さるので、納得度が高く、また、次年度に向け目標が見えてくるので大いに助かります。

○評価者の皆さんがヒアリングの中で、園の職員とのやりとりを覚えて頂いていて変化を適切に見て頂いています。

○当園が努力し変革してきたことを認めて下さったことは大変励みになりました。今回もより良くしていくための変革はつづけていきたいと考えております。

○十年単位での変化と、ここ数年の改善点などをより的確に御指摘頂いていると思います。課題も多くありますので、今後ともより良い施設、職員への御指導等を賜りますようお願い申し上げます。

○報告会の最後にお伝え下さいましたが、複数年継続して受審する中での変化や、変わらないでいる良さを含めて評価して下さっている所に安心感を持っています。だからこその信頼関係であり、改善点についても素直に受け止めていけると感じています。

＜士気向上＞

○様々に Positive な評価を頂き、多くの職員がモチベーション up したと回答していました。

○私の自信喪失していた所を意識くださっているようで、評価・講評では嬉しく感じました。ありがとうございました。おかげ様で「がんばってみよう」という気持ちを持つ事ができました。
○今回の結果を心の支えに今後も取り組んでいきたいと思います。たくさん学ばせていただきました。ありがとうございました。
○良い所を積極的評価していただける姿勢にとても満足しています。貴所の評価にエンパワーメントを高められている思いをいつも感じております。勇気づけられます。また、当方の言い分もていねいに聞いていただける姿勢に信頼できる評価者であると思っております。ありがとうございました。

＜助言・学び＞
○継続的に関わってくださっていることで、より的確なご助言をいただけることが本当にありがたいです。具体的な方法も教えていただけることがとても心強いです。
○訪問調査の際、我々経営層の思いを話す機会があった。その時の助言に救われた感が大きく（御3人共各々の視点で的確な御助言をいただいた）また、それが報告にも反映されていた。改善点については前向きに取り組み、更に子どもたちのために出来る新たな策についても考えていきたいと思うものでありました。
○昨年に引き続き、参考となるご意見があり、次へつながる評価の機会でした。自社だけではわからない事も、評価していただくことで再確認できたと思います。
○児童分野だけではない専門家の御意見もとても参考になりありがたかったです。
○御社は東京都内の施設の評価経験が豊富で、その視点からコメントをいただけたことも参考になりました。

＜利用者調査＞
○普段中々知る事の少ない子ども達の意見を見る事ができ、また、他との比較もありギャップ等を知る事ができました。

＜結果報告＞
○ポジティブフィードバックをしていただき大変勉強になりました。
○評価者、全員からとても分かりやすくご説明いただき、とてもわかりやすく参考になりました。来年度もお願いしたいと思いました。
○結果を直接複数の職員にfeedbackして頂けたことで、理解も深まりました。その後、各ユニットでmeetingを開き、全員の話し合いが持てています。
○最後に行っていただいたFB（フィードバック）を受けての会についても、非常に意義があり、今後に活かせると感じました。
○フィードバックの時にいただいた資料がとても分かりやすく感じました。

＜その他＞
〇評判の通り丁寧かつ誠実に準備、実施をしていただきありがとうございました。
〇評価者の方々がとても接しやすく気持ち良く受審できる。
〇段取りがとてもよく、迷うことなく進むことができました。
〇年度の忙しい中、的確にスケジュールを組んで頂き、年度内に終える事ができました。

⇒IMS ジャパンより

具体的にお役に立てたことを教えて頂きありがとうございます。お言葉の一つ一つが我々の士気の向上につながります。評価者冥利に尽きます。

第三者評価は、職員や経営層の皆様、お子さんや保護者さんなどの利用者様、入居者様など、かかわる多くの方々から協力を得なくては成り立ちません。今回お役に立つことができたのは、皆様一人一人が惜しみなく情報を提供して下さったお陰と存じます。

今後も、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います。

足りなかったところや、ご要望

全部で 19 の意見を頂くことができました。一部を紹介します。

お客様の声⇒

＜事例の提供＞
△他の施設の良い事例や取り組みについて、許す限り開示して頂ければ有難いと思います。

＜利用者調査＞
△場面観察についてですが、1 つのケースに対する詳細説明も有難いのですが、できれば、ほかの様々な場面についても教えていただけるといいなと思いました。

△利用者アンケートの締切が近付いた際に、どの程度の回収がきているのか、利用者にお声をかけるご連絡がくるのかと少し不安でした。

＜職員調査＞
△職員アンケートの自由意見の在り方については課題があると感じている。「特に改善したいと思う点」が職員同士の批判になっていること、解決方法は殆ど記されておらず、具体的な改善に繋がるような設問の仕方を検討して頂きたい。

＜結果報告＞
△職員向けの資料が少し見にくいのでもう少し理解しやすいものになると良い。
△「必ず必要なこと」と、「あった方が尚よい」の差がわかりにくいことがありました。優先順位を決める上で大事なので。

＜その他＞
△アンケートはweb回答が可能ならば、そちらの方が双方楽かと思いました。
△評価者により、改善する際の助言が抽象的でどう直したら良いかが不明でした。また、評価をこえて指導に近い部分もあり、評価者に個人差があると思いました。
△施設長だけでなく担当職員の方にも一緒に連絡してもらう形にしてもらえると、スムーズなやりとりが出来たと思いました。

⇒IMSジャパンより

2022年度は、他施設の事例の紹介や、具体的な助言を評価者からもらいたかったというご意見が前年度に比べ大きく減りました。当社の2022年度の重点課題として取り組んだ成果が出たものと感じております。今後も継続的に、課題の改善に向けて取り組みたいと思います。

利用者調査や職員調査、結果報告（フィードバック）の在り方は、毎年社内で検討しているところではありますが、皆様のお知恵を拝借しながら進めていく所存です。

ウェブアンケートの活用は、試験的に導入し始めていますので、ご期待に沿えるよう取り組んでいきます。

評価実施・内容に関しては、今後も標準化に努めて参ります。

事業所の担当職員への事務連絡手段については、事前打ち合わせのほか、随時確認していきます。

５．最後に

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。