

2023 年度 顧客満足度調査結果のご報告

2024 年 5 月 1 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。2023 年度は少しずつ日常を取り戻し、活気を感じる一年となりました。

さて、2023 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
63 通	50 通	79.4%

当社で 2023 年度に第三者評価を受審した 63 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 50 事業所で、79.4%の回収率でした。

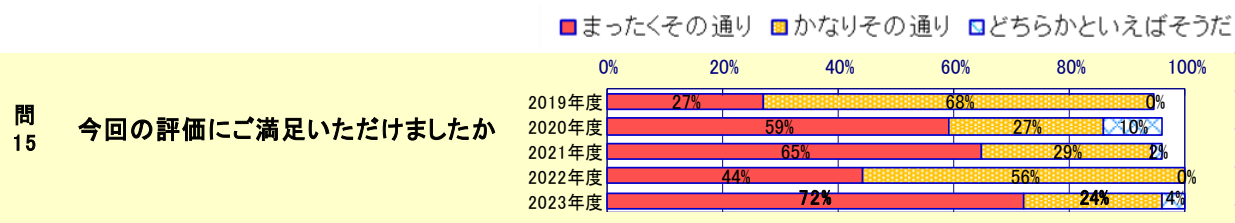
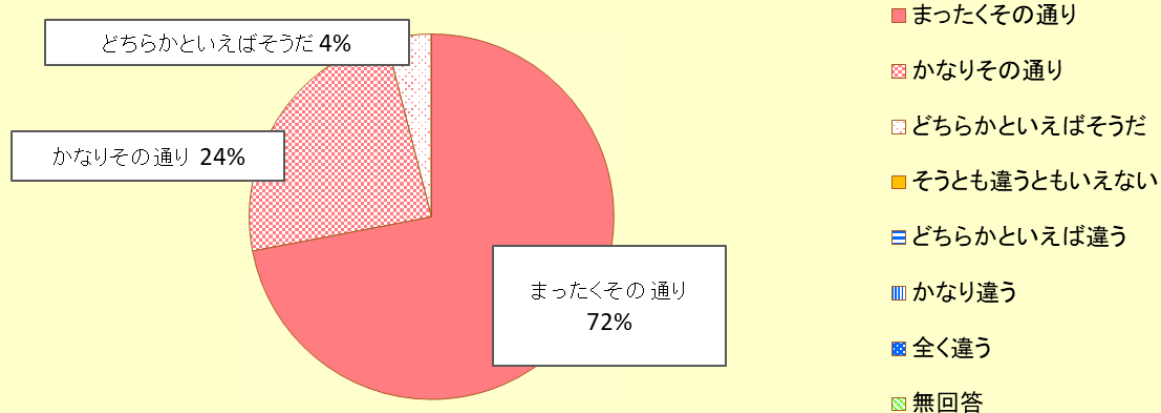
回答の内訳は下表の通りです。

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	31	20
乳児院	6	6
自立援助ホーム	6	6
認可保育所	9	8
認定こども園	6	5
企業主導型保育施設	2	2
障がい(児童短期、就B)	3	3
計	63	50

2023 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。アンケートの回収率をみると、児童養護施設の分野でより高い回収率を目指していく必要性が感じられます。

2. 総合的な満足度（7段階評価）

総合的な満足度「今回の評価にご満足いただけましたか」

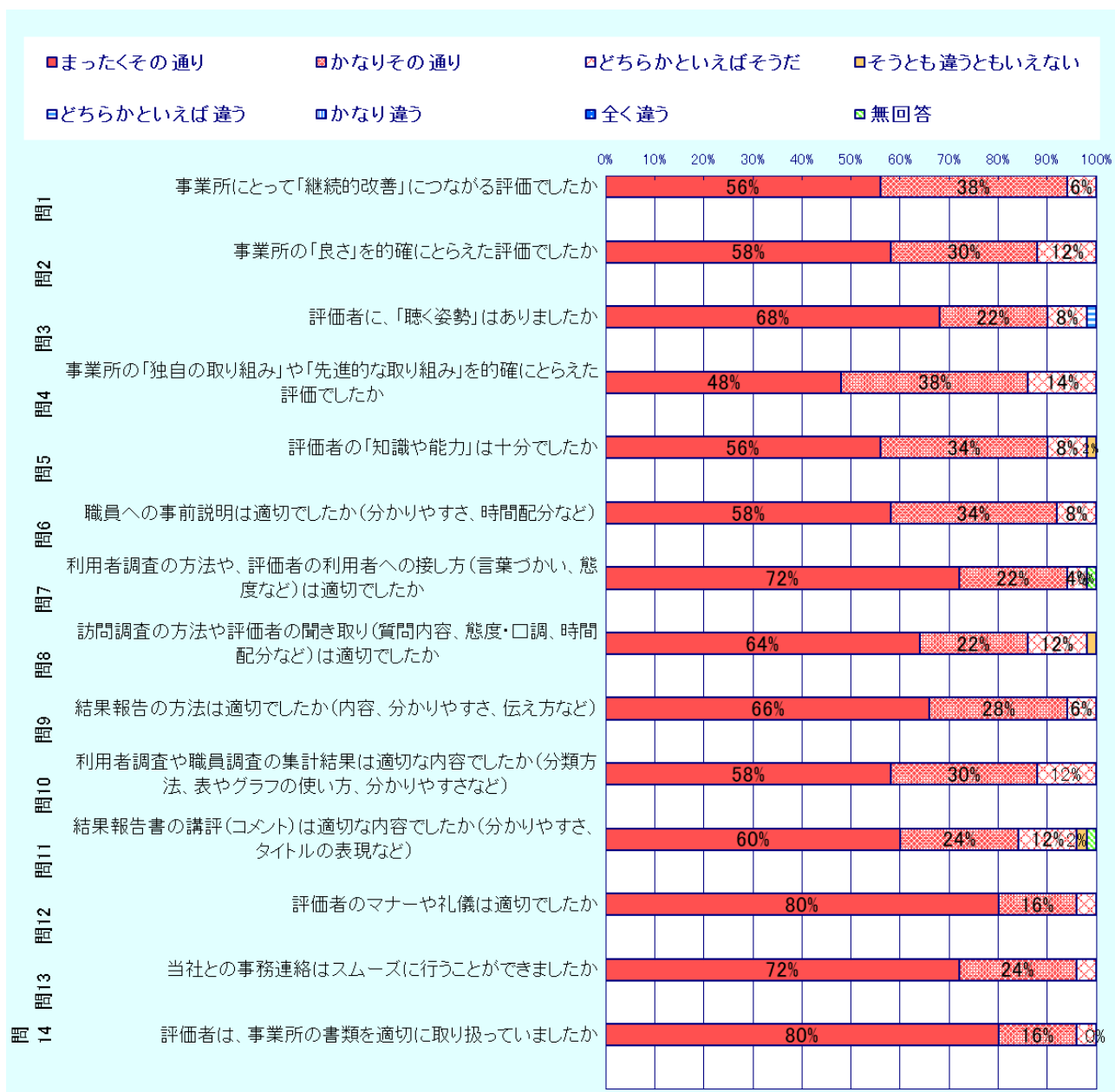


総合的な満足度は、「まったくその通り」「かなりその通り」「どちらかといえばそうだ」の合計が100%となりました。嬉しいことに、ご回答頂いた方全員が、肯定的な回答をお選び下さいました。

経年でみると、「まったくその通り（7段階の最高得点）」の回答割合が前年度44%だったのに対し、今年度は72%となりました。過去5年間のうちで「まったくその通り」の回答割合が最も高い結果となりました。

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、96%～100%という結果となり、ほとんどの質問において、肯定的な評価を頂くことができました。

当社で特に大切にしている「継続的改善」について「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」をみると、「まったくその通り」の回答が56%で前回より26ポイント上昇しています。「問2 事業所の良さを的確に捉えた評価でしたか」でも23ポイント上昇し、当社の基本理念に評価の実践が近づいてきていることが実感できる1年でした。

「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(70%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 72% (満足度 98%)

問12 評価者のマナーや礼儀は適切でしたか 80% (満足度 100%)

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 72% (満足度 100%)

問14 評価者は、事業所の書類を適切に扱っていましたか 80% (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(50%以下)

問4 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 48% (満足度 100%)

■項目別意見

全部で113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3「評価者に聴く姿勢はありましたか」で、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、「改善点は分析に基づいているので分かりやすい提案でした」「職員の職務基準、キャリアアップの仕組み、職員の満足について課題が明確になりました」「欠けている点についての的確に指南頂き今後には有益な意見をもらいました」「日常感じていたことも可視化し、段階的に評価して頂いた事で優先順位をつけて取り組めます」「課題や取り組みの進捗を振り返る機会になりました」などの意見が得られました。

問2（良さを的確に捉えた評価）では、「日常の中から良さを引きだして頂き励みになりました」「これまで力を入れて行ってきたことを評価頂けたことは嬉しかったです」「良さを丁寧にみて下さることがとても嬉しく、次につなげようという意欲になります」「継続的に評価して頂き、強みを理解した上で良さを評価して頂いています」などの意見を頂きました。

問3（聴く姿勢）では、「事実以外にも、支援に対する思いや姿勢も聞き取り反映して下さいました」「とても丁寧に聞いて頂き安心して話しができました」「話すことが苦手な子にも優しく丁寧に声をかけて下さいました」「意見を引き出すことに注力している姿勢に好感が持てました」などの意見を頂きました。

項目別設問の否定的な意見としては、「若干慣れてしまった感もありました」「同じ質問が何度かありました」「聞いて頂くより助言やアドバイスが多かったです」「報告書は文字数制限があり十分に評価してもらえたのか残念に思うところがありました」「丁寧故に予定の時間を過ぎてしまいました」「グラフがもう少し見やすいとありがたいです」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76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>

- 特にここ数年、結果を基に改善に向かっていると思います。外からの視点の必要性を感じています。
- 私たちのがんばっている所を評価いただいた事に大変満足しております。また、課題についても明確にしてくださり、今後役に立てる事ができます。
- 評価やサマリーによって評価できる点や強みを可能性として、さらに発展させていくモチベーションにつながり、課題等を示して頂き、今後の改善点とすることができました。
- 子どもたちの良さは、そのまま素直に伸ばしていきたいと考えております。そんなことを知ることができるのも、第三者評価のお陰です。重ねて、ありがとうございました。

<士気向上>

- 良いところをたくさん見つけて頂き、たくさん褒めて頂きありがとうございました。今、行っていることが自信になりました。今後もさらに良くなり、子ども、保護者、職員がいつも笑顔で過ごせる、地域になくてはならない園を目指していきます！！
- 自分達が悩み考えた事、子どもたちのためにという熱意を感じとっていただきたくさんほめていただけた事は本当にうれしく自信につながりました。
- 職員への聞き取り方や報告が客観的でエンパワメントされるような内容と感じました。
- この評価を通じてエンパワーしていただく機会になっていることを毎回感じており、感謝申し上げます。単なる評価のための評価ではなく、現場で働く職員のモチベーションを高める機会になっていることが御社の強みであり、今後も大切にさせていただきますようお願い申し上げます。
- 実際に取り組んでいること背景にも目を配っていただき、結果に反映していただけて大変感謝しています。

<継続性>

- 短年ではなく、何年も俯瞰的に関わって加わって下さっていたため。わかりやすい客観的な評価、コメントでした。
- 10年間の変遷をまとめた報告をいただけたのがありがたかったです。

<助言・気づき・方向性>

- いつも、新たな“気づき”をいただいています。この度の気づきを来年度の運営改善に活かしていきたいと思います。
- 自分たちの中で意識せず行っていたことを強みとして伝えて頂けたことや、もう少しここを改善したらこうなるという道筋も示して頂きました。
- 自分たちの弱点、施設としての不備不足を指摘していただくことで、気付かされるのが沢山あります。何より自分たちのあるべき姿を示されますし、都の平均値や評価機関が実施している施設の平均と比較して自分たちの置かれている立場と劣っている部分が如実に示されることで、焦ることがあります。
- 施設運営、保育計画に関する今後の方向性立案において、示唆に富む多くのご指摘に感謝します。
- 園の方針や方向性をとてもよく見ていただきご理解いただけていて、その中で、よりこうしてみるといいというご意見がいただけました。ありがとうございました。
- 保育の情勢を鑑みながら、自園の取組を深く理解して下さいました。書類・聞き取り・子どもの実際の姿を丁寧に見ながら判断下さり、指摘のある点もわかりやすく、今後の指標となりました。

<結果報告>

- 評価について職員に丁寧に説明していただき、良い点や改善点についての共通理解ができました。
- サマリーシートは、コンパクトに纏まったもので、わかりやすく有り難いです。またそれぞれの評価内容のコメントも詳しく、より良く捉えていただき、自分たちの仕事内容を的確に表現されており、養護内容（施設職員として）の指針になります。
- 各部門毎の評価と、職員全員の素直な考えをまとめて頂いたことで全体を俯瞰できました。

<各調査結果>

- グラフ化して視覚的にわかりやすい。特に今回はレーダーチャートが分かりやすかった。
- 職員や子どもたちがどう考えているのかも具体的な所が分かるので、接し方の指標とさせていただいております。
- 子ども達も話しやすさがあり、様々な意見がありました。担当職員では聞きとることができない内容が多かったです。

- 子ども達の素直な意見を聞くことが出来て嬉しく思いました。普段は学園や職員に対する不満ばかりを口にする人が多い子ども達ですが、良いところや感謝を感じている所もあるのだと感じることが出来ました。
- カラーだったり、子ども用の報告も見やすいもので有難かったです。

<その他>

- 言い辛いことも率直に伝えていただける信頼関係があります。
- 評価者の方の寄り添い、親身になってくださるところにとても安心感があります。
- 終始、丁寧なご説明とわかりやすい資料をそろえて下さりとても安心して受けることができました。ありがとうございました。
- 年間を通してのスケジュールリング等々、当施設の予定に最大限ご配慮していただきとても感謝しております。

⇒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。

中でも、当社の評価活動が事業所のエンパワーになっているという意見を複数頂き大変嬉しく感じました。そのような姿勢をこれからも大切にしていきます。

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⇒

<継続支援>

△自由意見を改善のための材料にしたいが、どのように集計すればいいか一緒に考えて頂きたい。

<利用者調査>△人数が3~4人しかいないなかで、パーセンテージにすると、1人の答えが大きくパーセンテージに左右するので、何名中の何名というふうに脇に書いて下さるとわかりやすいのではないか…と思いました。

△丁寧に聴きとってくれている故に、利用者調査では、想定よりも時間がかかってしまいました。

<職員調査>

△利用者に直接話を聞いていただけてとても良かったので、職員にも直接話を聞いてもらえると良かったです。

△職員が問われている内容を理解できていないと感じる所があった。

<集計結果>

△結果データも膨大となるため、グラフ表記等、視覚的、直観的に読みやすい形があれば尚ありがたいです。

△全ては難しいと思いますが、アンケート回答から集計作業の効率化をご検討されてもよいのではないのでしょうか。

<結果報告>

△報告書のコメントに字数制限があることは、報告書をお送りいただいた時点で知っておきたかったです。

<その他>

△一般論や他施設、他業種で行っている取り組みをエピソードとしてお話し頂けるのは参考になりますが、“参考”にとどまらずそのようにするのが良いという基準でお話し頂くので、評価者の価値基準が根強いように感じました。

△自社だけでなく第三者評価機関の業界全体の底上げ、向上を図っていただきたいです。

⇒IMS ジャパンより

2023年度は、グラフの表現方法や評価者の聞き取りの仕方、時間管理などについてご指摘を頂きました。自分たちでは気づきにくいところを教えてくださいありがとうございました。

頂いたご意見を社内で共有・検討し、自社の継続的改善につなげて参ります。今後とも忌憚のないご意見を頂けますよう、お願い申し上げます。

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、継続的に改善を図って参ります。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。