



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 30 年度 (2018 年度)



継続的改善応援企業



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、第三者評価を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、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。

令和元年（2019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

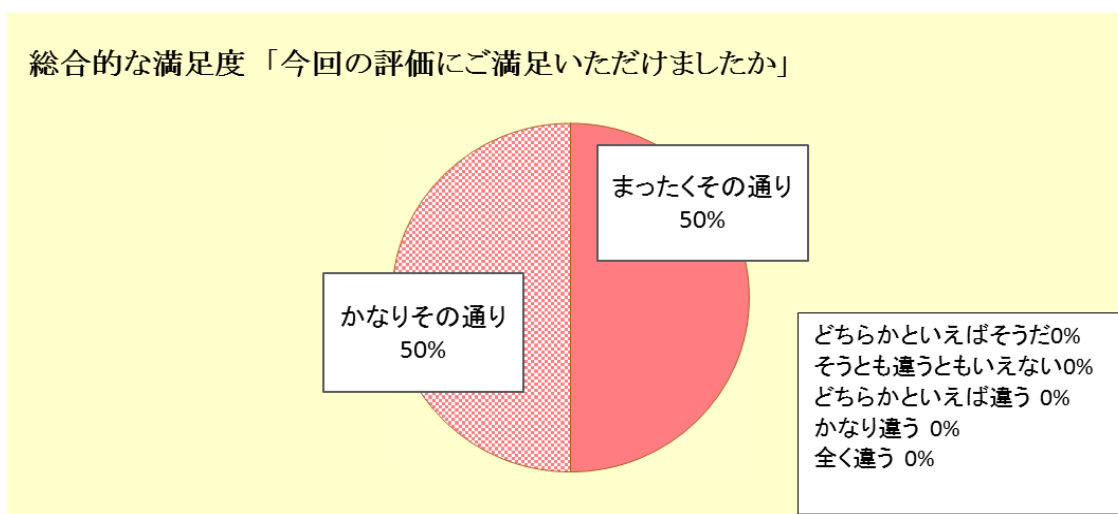
アンケート配布数	回収数	回収率
47 通	40 通	85.1%

調査にご回答頂きました事業所は 40 事業所で、85.1%の回収率でした。回答者の内訳は下表の通りです。

種別	回答事業所数	割合
児童養護施設	23	57.5%
認可保育所	12	30.0%
認定こども園	0	0.0%
乳児院	3	7.5%
自立援助ホーム	2	5.0%
計	40	100%

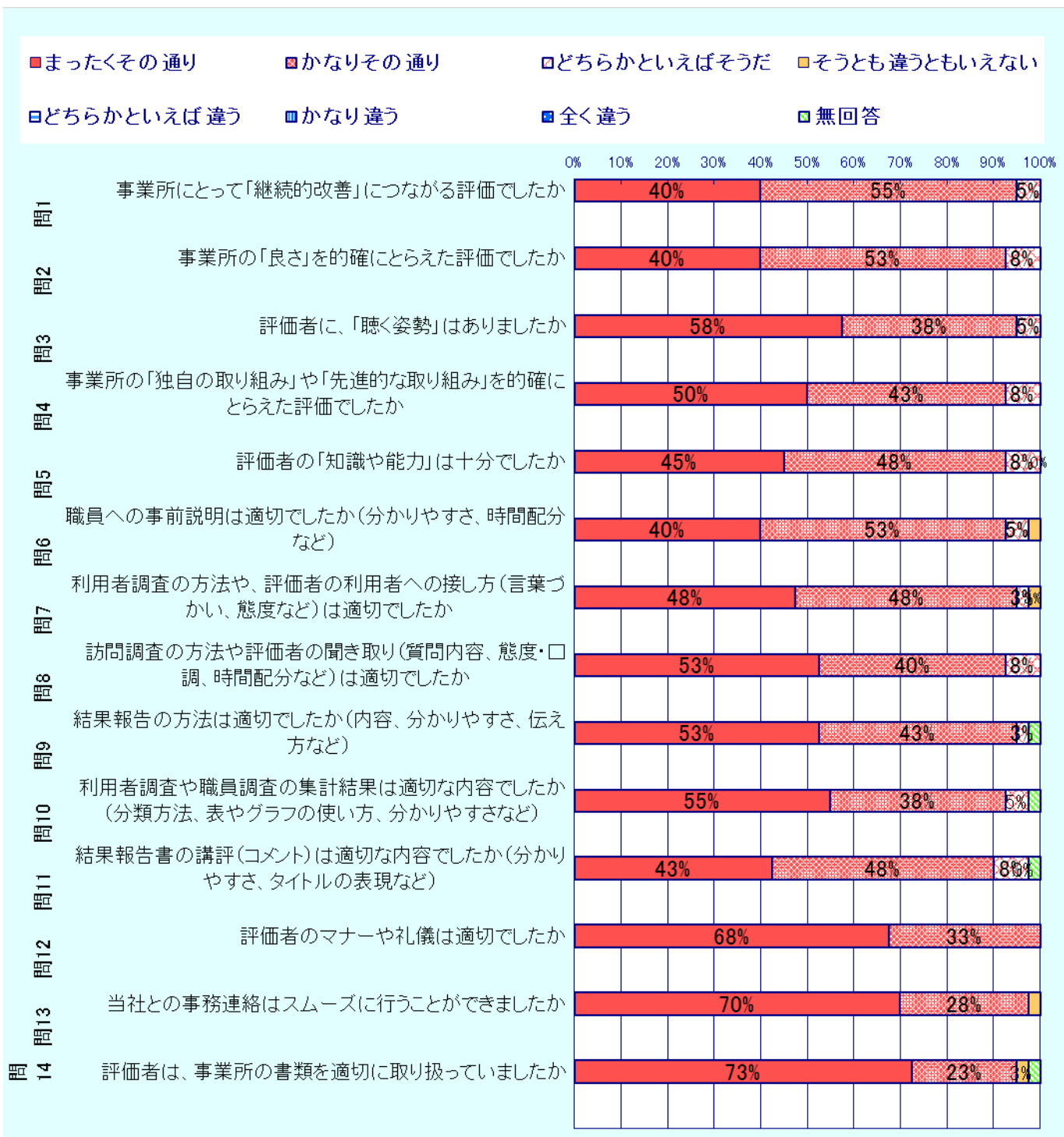
2. 総合的な満足度（7段階評価）

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、「今回の評価にご満足いただけましたか」の問いについて、「かなりその通り」と「まったくその通り」の合計が 100%となりました。そのうち、半分の事業所様が、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ました。しかし、前年度よりその回答割合はわずかに低下しています。

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。

「どちらかといえば違う」~「全く違う」の回答は、すべての項目において見られませんでした。

「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

- ・書類の取り扱いは適切か 73%（前年度-8ポイント）
- ・事務連絡はスムーズに行えたか 70%（前年度+3ポイント）

△「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+1ポイント）
- ・良さを的確にとらえた評価だったか 40%（前年度-6ポイント）
- ・職員への事前説明は適切だったか 40%（前年度-10ポイント）

項目毎の満足度（まったくその通り・かなりその通り・どちらかといえそうですがの合計）をみると、前年度よりやや上昇傾向となっています。

「まったくその通り（最高得点7点）」の回答割合だけに注目すると、14問中8問について、50%以上の事業所様が「まったくその通り」と回答しています。中でも、「スムーズな事務連絡」「適切な書類の取り扱い」の項目については70%以上の評価を頂きました。この傾向は前年度と同様です。

一方、「まったくその通り（最高得点）」と回答した割合が40%の項目は、「継続的改善につながる評価」「良さを的確にとらえた評価」「適切な職員への事前説明」の3項目でした。当社の基本方針に関する項目が含まれるため「まったくその通り」と感じて頂けるよう、更に具体的な取り組みをしていく必要があるように感じます。

また、前年度高い評価を頂いた「利用者調査の方法や評価者の利用者への接し方」「評価者のマナーや礼儀」「聴く姿勢」の項目について、下降傾向になっています。いずれも、対人スキルに関連する内容という点で共通しており、ご指摘頂いた内容を、評価者の自己チェック項目に加えるなどして意識を高めてまいります。

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⇒

- 改善点はもちろんの事、指摘だけではなく、現在行っている良い点を見つけていただく機会だった事と、より良くしていく方法、手段も的確に教えていただき大変勉強になりました。
- 改善点についても前向きに考えられるよう、より具体的に助言して下さいだったので分かりやすかったです。
- 施設としても、やはり客観的な視点からの助言は重要ですし、この評価の仕組みがあるので、自分達の仕事を見直して前進させる良い機会になっていると思います。
- 結果（児童や職員の満足度）が昨年度に比較し、アップしたことを大いに評価していただけたことは、次への改善に向けての意識の向上、モチベーションの高揚に良い効果をもたらすことができ、感謝申し上げます。
- 多くの評価機関で受審してきましたが、今回はその中でも特に分かり易く説明して頂いたと思っております。
- 環境面が取り上げられやすい当施設において、養育の内容を評価して頂き、嬉しく思いました。
- 継続して関わってくださり、状況も理解して頂いているので安心感がありました。
- 記載された内容以外にも、口頭にて何気ない言葉の端々から、沢山のことを学ぶ機会に与ることが出来ました。
- △職員からの不満を、前向きな要望へとシフトさせるような質問の仕方を考えてもらえるとありがたいです。
- △職員結果報告の前に、経営層との話を設定してもよいと思いました。
- △今回はいろいろと改善点として触れて頂きました。その事由が評価者の視点の相違なのか、社会の制度や流れがあつてのものなのか等説明があるとより良いと感じました。
- △評価の手順や評価項目の見直しを希望します。現在の評価方法では表面的な所だけを見た結果になります。

⇒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、「課題が明確になり改善に生かしやすい」「分かりやすく助言してもらえた」「職員のモチベーションが上がった」「丁寧な説明と対応だった」「独自の報告書が見やすかった」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」を今後も推進していきたいと思えます。
- ・一方で、ご注意やご助言も頂きました。
まず、職員からの不満を、前向きな要望へとシフトさせるような質問の仕方 については、職員説明会においてさらに説明を工夫していきたいと思えます。
- ・結果報告の順序 については、事業所様の状況に併せて実施できますので、次回順序を変えて対応していきます。
- ・評価者による相違 については、事業所様への説明不足が一つの原因かもしれません。説明に努めて参ります。
- ・評価項目・評価方法の妥当性 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致します。お気づきの点を教えて頂けましたら幸いです。

各調査・評価工程について

お客様の声⇒

○訪問調査では、書類だと項目の質問がわかりづらいのですが、口頭で丁寧に伝えて下さったり、私達の話もしっかり聴いて下さいました。

○利用者調査では、子どもたちにも丁寧に対応頂きました。

- 経営層、リーダー層、一般層と3段階に分けて職員調査を出来たことは、とても良かったと思っております。
- 集計結果は、カラーで色分けされていて見やすかったです。
- 職員結果報告会では、職員として子どもとしっかり向きあうべきだということを熱く発信して下さったと思います。
- 結果報告書は、分かりやすい内容が的確な表現で丁寧に表現されていました。
- 子ども用の報告書（児童養護施設）はカラー表示でルビも振られてとても分かりやすく、子どもたちが飽きない分量でした。
- △一部の子どもから、机の上にバックを置いたり、消しゴムのカスを床に捨てていたのはマナーが悪いと言われました。
- △集計結果について、細かい表示（グラフ）で少し分かりづらいです。

⇒IMS ジャパンより

- ・当社で力を入れていることについてお褒め頂きありがとうございました。当社では、評価を通して事業所の皆様に「自信と改善意欲」を提供できるよう常に検討し、改善を繰り返しながら付加価値を高めています。今後もぜひご期待下さい。
- ・マナーに関するご指摘については、お子様に不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。早速、社内で共有し評価者の自己チェック表に加えて、定期的に確認し合っていきたいと思っております。
- ・集計結果が細かすぎて分かりづらいというご指摘については、おっしゃる通りだと思います。東京都の評価項目の改定や、評価単位の変更に伴いグラフの量が増え細かくなっています。新旧の項目を比べながら経年比較の結果を出すため、評価項目改定後2～3年は引き続き見づらい箇所が出てしまいますが、計画的に最適化を進め徐々に解消させていきます。どうぞご期待下さい。

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（一部を紹介）

分類	意見数	主な内容
事業計画や改善計画に生かしている	14 件	<ul style="list-style-type: none"> ・評価結果をもとに事業計画書を検討しています。 ・毎年、改善計画を運営会議で作成し、次年度内には改善を図っています。 ・改善点は、全職員で検討し、次年度の事業計画に改善計画を記載し、取り組んでいます。 など
会議で話し合ったり、共有したりしている	14 件	<ul style="list-style-type: none"> ・運営会議で改善点について話し合い、具体的な取り組みを検討しています。 ・評価結果を見ながら、今年度の振り返りを全体会議でグループ討議を取り入れて、全体で共有しています。 ・結果報告書を職員会議で読み合わせて共有しています。 など
利用者調査や職員調査の結果を活用している	14 件	<ul style="list-style-type: none"> ・自由意見を整理して、職員全員でグループ討議をしています。 ・調査結果を会議で報告し、改善すべきこと、改善できることを伝えていきます。 ・職員調査の階層による乖離を少しでも無くす努力と手段を講じたいです。 ・利用者調査結果は、全体会で話し合い意見交換しています。 ・利用者調査結果をもとに研修を行い、職員間でより良い支援ができるように意見交換をしています。 ・特に自由記述意見の分析を行い、支援内容の見直しや再検討につなげています。 ・子どもから出た意見は、中高生の自治会で扱っています。 など

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。