

2025 年度 顧客満足度調査結果のご報告

2025 年 5 月 9 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。

さて、2024 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。これらを糧にして、今後も努力をしてまいります。

当社では、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
55 通	51 通	92.7%

当社で 2024 年度に第三者評価を受審した 55 事業所のうち、アンケートにご回答頂いたのは 51 事業所で、92.7%の回収率でした。

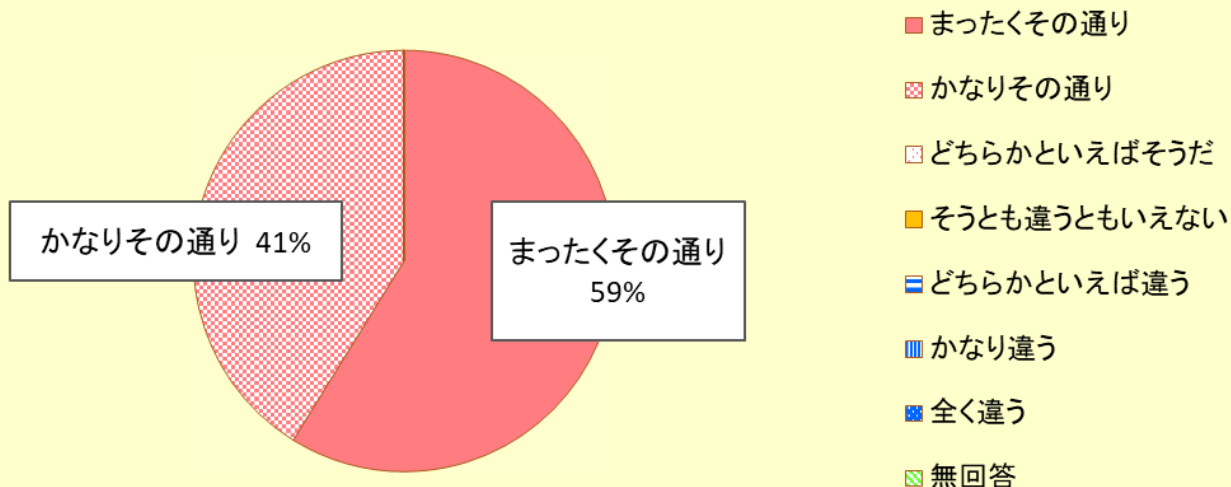
多くの事業所からご意見を頂戴したことに感謝申し上げます。

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	28	26
乳児院	6	5
自立援助ホーム	5	5
認可保育所	11	11
認定こども園	1	1
企業主導型保育施設	1	1
民間あっせん機関	3	2
計	55	51

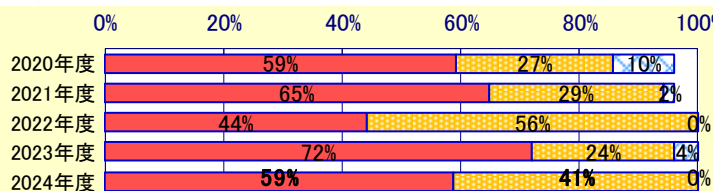
2. 総合的な満足度（7段階評価）

総合的な満足度「今回の評価にご満足いただけましたか」



問
15 今回の評価にご満足いただけましたか

■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

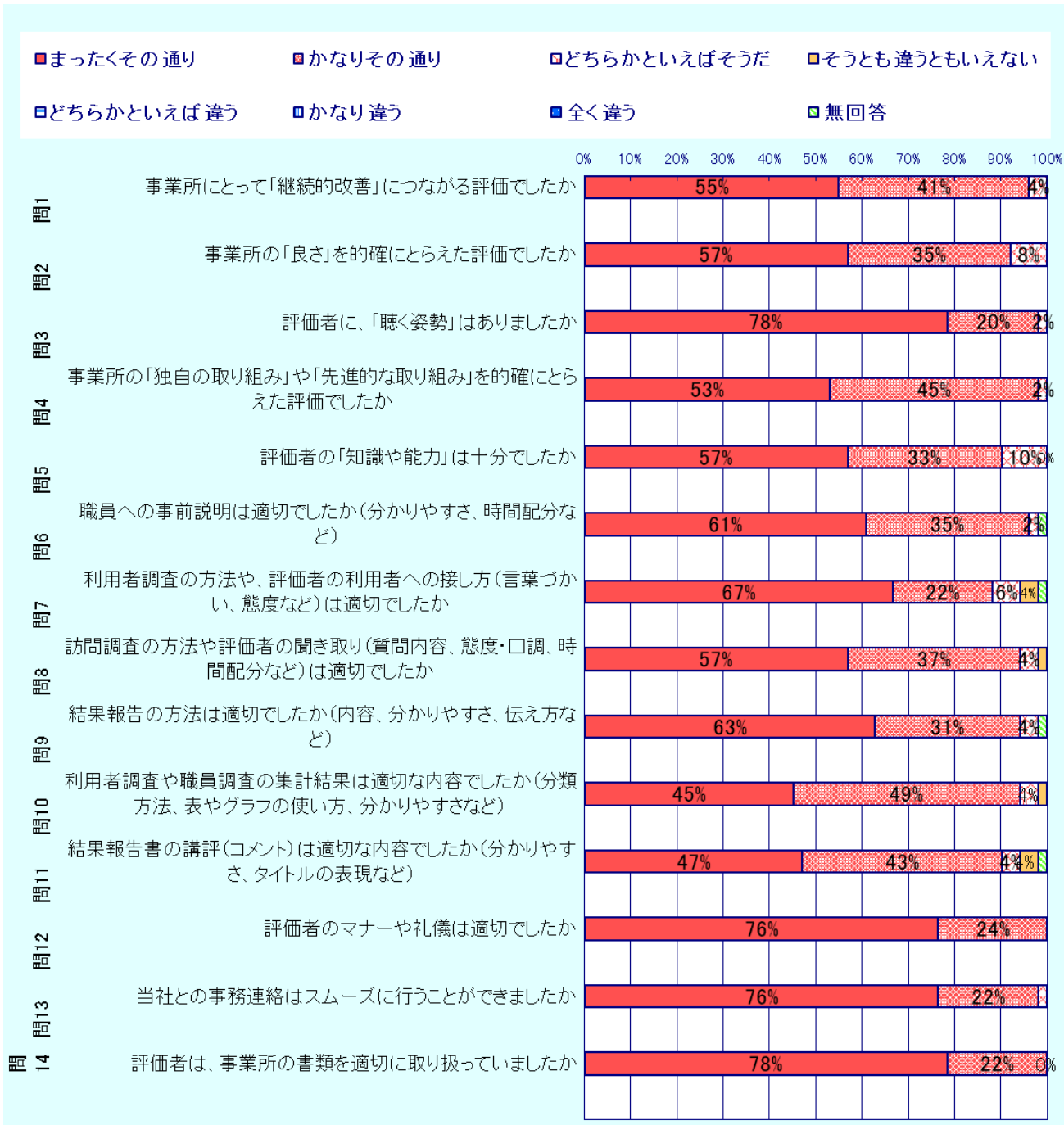


総合的な満足度は、「まったくその通り(7点満点)」「かなりその通り(6点)」の合計が100%となりました。嬉しいことに、ご回答頂いた事業所全てが、肯定的な回答をお選び下さいました。

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72%だったのに対し、今年度は59%となりました。最高得点は下降傾向でしたが、「どちらかといえばそうだ(5点)」以下の回答はなく、継続して肯定的回答割合が100%という結果となりました。

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、94%～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。

今年度、当社では「よく聴こう 子どもの想い 職員の想い 共に考えよう 子どもの未来のために」というスローガンを評価者全員で立てて、意識を高めました。「問3 評価者に聴く姿勢はありましたか」では、「まったくその通り」の回答が前年度より11ポイント上昇し、8割弱の事業所が最高得点をつけてくださいました。他の質問より高い結果となり、スローガンを実践に移すことができましたと感じます。

当社で特に大切にしている「継続的改善」に向けた評価について、「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」では、前回と同様の評価を頂いています。

一方で、「問10 利用者調査や職員調査の集計結果は適切な内容でしたか」「問11 結果報告書の講評（コメント）は適切な内容でしたか」は、他の設問と比較し、最高得点が5割弱となり、今以上に、分かりやすさを追求する必要性を感じました。

「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（70%以上）

問3 評価者に、「聴く姿勢」はありましたか

問12 評価者のマナーや礼儀は適切でしたか

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

問14 評価者は、事業所の書類を適切に扱っていましたか

△「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10 利用者調査や職員調査の集計結果は適切な内容でしたか

（分類方法、表やグラフの使い方、分かりやすさなど）

問11 結果報告書の講評（コメント）は適切な内容でしたか

（分かりやすさ、タイトルの表現など）

■項目別意見 （AI で要約）

回答を要約すると以下の通りとなります。

2024年度の評価後アンケートにおいては、全体的に肯定的な意見が多数を占め、評価活動が事業所の改善や自己理解、職員のモチベーション向上に寄与している様子がうかがえました。

まず、評価を通じて過去との比較や現状の再確認ができたこと、また課題が明確化されたことにより、今後の運営に前向きな意識を持てたという声が多く寄せられました。評価者からの助言が具体的で、改善の方向性を整理する上でも有効だったという意見も目立ちました。

また、事業所の「良さ」や「独自性」を評価者が的確に捉えようとする姿勢に対しては、好意的な反応が多く、職員の努力が認められたことへの喜びや自信につながったというコメントが複数見られました。加えて、評価者の聴く姿勢・礼儀・マナーについても、「丁寧」「親身」「話しやすい」といった言葉で表現される意見が目立ちました。

評価に関連する事前説明、訪問調査、結果報告、書類の取り扱いといった各プロセスについても、おおむねスムーズかつ適切であったと評価されています。とりわけ、事務連絡の対応や調査内容の説明においては、柔軟かつ丁寧な姿勢に感謝する声が多く寄せられました。

一方で、評価者の現場の理解不足や、表現のわかりづらさなど、改善を求める指摘も一部ありました。また、グラフやデータ、報告書の提示方法や時期については、「より見やすく簡潔にしてほしい」「確認のための時間的余裕がほしい」といった意見が寄せられており、今後の改善に生かすべき貴重な参考といえます。

総じて、評価活動は多くの事業所にとって前向きな気づきや改善のきっかけとなり、評価者の姿勢や知識、対応の丁寧さが信頼感を生み出していることがうかがえます。

4. 総合的な自由意見

良かったところや、お役に立てたこと

お客様の声(AI で要約)⇒

2024 年度の評価後アンケートでは、多くの事業所から評価活動に対する肯定的な意見が寄せられました。評価を受けることで、現状の課題が明確になり、改善の方向性を見出す良い機会となったという声が多数見受けられました。

とくに、評価者が施設の良い点を丁寧に認識し、努力や工夫を評価してくれたことについて、職員の自信やモチベーションの向上につながったという意見が目立ちました。改善点に対しても、「具体的で分かりやすい助言をいただけたので、今後の運営に生かしていきたい」などの前向きな姿勢が多く見られました。

また、評価者が継続的に訪問していることに対し、各施設の変化や努力の過程を理解したうえで評価している、信頼と安心を感じている、といった肯定的意見も多く寄せられました。継続性のある視点が、施設の実態把握や課題抽出に役立っていると評価されています。

さらに、評価を通じて施設内の振り返りが促され、中長期的な運営方針の再確認や新たな目標設定につながったという声もありました。第三者からの視点により、自分たちの取り組みを客観的に見直すことができたという意見も多く見られました。

調査や報告の過程においても、評価者の丁寧で柔軟な対応や、施設の事情に配慮したスケジュール調整などに対する感謝の声が寄せられています。報告内容についても「わかりやすい」「共有しやすい」との意見が多く、職員間での理解促進に役立っているようです。

事務局の柔軟かつ迅速な対応を評価する声もいただいております。事務局の対応が信頼関係の構築に貢献している様子がうかがえました。

総じて、今回の評価は多くの施設にとって、気づきと改善、そして意欲を高めるきっかけとなり、評価の意義と有効性があらためて実感される内容でした。

⇒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。

中でも、当社の理念である「継続的改善」につながる評価を実感しているという意見が多数寄せられており、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

お客様の声(AI で要約)⇒

多くの事業所から「特になし」との回答が寄せられており、評価活動へのおおむね満足度の高さがうかがえました。その一方で、改善点や工夫を求める具体的なご意見もいくつか見られました。

まず、保護者アンケートの回収に関するご要望が複数寄せられました。Web 回答形式では回収率が下がってしまったとの声や、提出状況の途中経過について連絡があれば保護者への声かけがしやすかったというご指摘がありました。また、以前は締切前後のフォロー連絡があったが今回はなかった、とのご意見も見られました。

次に、報告内容や報告方法に関する要望として、結果報告書の文字を大きくしてほしい、字数を減らして見やすくしてほしいとのご意見や、経営層向けの報告の際にもう少し時間を取ってほしいとの希望がありました。また、欠席者がいて話を聞けず残念だったという声もありました。

職員アンケートの区分方法や調査設計に関する意見も見られました。職員属性の分類について、今後はより実情に即した分け方にしてほしいという提案や、紙媒体以外の手段の活用も視野に入れてはどうかという声がありました。

評価の深さやアドバイスの質に関する要望としては、「もっと踏み込んだ意見が欲しかった」「中長期計画や職員育成計画について、どの程度まで実施すれば良いか具体的な指針があるとありがたい」といった、助言の明確さや実効性を求める声が挙がりました。

一部では、評価者に対する対応への懸念も寄せられました。たとえば「指摘内容の言い方や言葉遣いに配慮してほしい」との要望もあり、より細やかな配慮と工夫を求める声が一定数寄せられていました。

⇒IMS ジャパンより

保護者アンケートの回収率の通知に関する対応が不足しており申し訳ございませんでした。回収締切日にメールで通知する手順を基本とし、回収率が伸びない事業所に限り複数回通知していましたが、今後は、全ての事業所に対し複数回通知することでフォロー体制を万全にできるよう考慮します。

報告書の見やすさについては、当社内において工夫することはもちろん、評価推進機構等にも提案していきたいと考えています。

職員アンケートについては、各事業所に合わせた職員区分を提案できます。ご意向の確認に行き違いがあり申し訳ございませんでした。職員アンケートのウェブ化については、質問数が140問前後になることから、途中保存する機能の問題や、回収率の低下などのデメリットがあります。現在その解決方法を検討している段階です。

改善方法の提案や礼節などについても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頂き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。