

(公表用)

## 岩手県福祉サービス第三者評価の結果

### 1 第三者評価機関

名称	社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会	認証番号	第2号
所在地	盛岡市三本柳8-1-3	評価実施期間	平成25年6月14日～26年1月9日

### 2 事業者情報

事業者名称（施設名）：やまゆり荘	種別：特別養護老人ホーム
代表者氏名：理事長 藤田 春芳 （管理者） 施設長 及川 俊和	開設年月日：平成元年4月11日
設置主体：社会福祉法人 胆沢やまゆり会 経営主体：社会福祉法人 胆沢やまゆり会	定員（利用人員）：50名
所在地：岩手県奥州市胆沢区南都田字加賀谷地 416 番地 TEL：0197-46-5111 FAX：0197-46-5112	

### 3 総評

<p>◇ 特に評価の高い点</p> <p>○ 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している</p> <p>各種会議等あらゆる機会を通してかなり詳細に具体的に方針が示されるなど管理者としてリーダーシップが発揮されている。一般的にリーダーシップの類型には、コーチ型（高指示・高支援）のスタンスが主流とされる。今後もコーチ型とともに支援型（低指示・高支援）の併用で進めていただきたい。</p> <p>◇ 改善が求められる点</p> <p>○ 苦情解決の仕組みの確立と周知・機能について</p> <p>苦情について複数の第三者委員を設け、これについて重要事項説明書に明示され、契約時に利用者や家族等に説明されている。しかし、苦情解決の仕組みとして、法人として作成されている「福祉サービスに係る苦情解決事業実施要綱」と施設で作成した「相談・苦情受付マニュアル」があるが、これらの記録様式等の整合性が図られておらず、実際、「電話（口頭）受付票」のみで対応している事案もあった。今後、これらの仕組みを明確に整理し、苦情受付から対応後の公表に至る手順を機能させる取り組みが求められる。</p>
--

### 4 第三者評価結果に対する事業者のコメント

<p>管理者の役割と責任を表明し、リーダーシップの発揮等により、今後もコーチ型と支援型の併用で進めるようにとの評価をいただきました。</p> <p>職員は法人理念と基本方針のもとに管理者の意図をよく理解し考え、マニュアルの見直しについても利用者にとっての最適なサービスを追求しながらつくり出しました。第三者評価の受審に率先垂範の姿勢で取り組んだことにより、職員は挑戦した充実感と達成感を味わうことができ、高評価がやる気・頑張りに結びついています。</p>
---

なお、改善が求められる点及び訪問調査時にいただいた助言については、十分に検討し改善に向けて取り組みます。受審の貴重な経験は、PDCA サイクルを自ら回す体制づくりに大変有効でした。

5 各評価項目にかかる第三者評価結果  
(別紙)