

令和3年度指定管理者評価シート

1. 管理運営の状況等

(1)施設名	グリーンヒルうらわ
(2)施設概要	<p>①所在地 さいたま市緑区馬場1丁目7番地1</p> <p>②施設の設置目的 進行する高齢化社会に対応し、市民の保健福祉の向上増進を図るための複合施設。</p> <p>③施設の概要 開設年月 平成5年5月 延床面積 10,282.29㎡ 構造 介護老人保健施設棟:鉄筋コンクリート造 地下1階 地上3階建 ケアハウス棟:鉄筋コンクリート造一部鉄骨造地下1階 地上6階建</p> <p>④事業内容 ・介護老人保健施設、短期入所療養介護(介護予防含む)、通所リハビリテーション事業(介護予防含む)及び訪問リハビリテーション(介護予防含む)(入所定員100人/通所リハビリテーション20人/訪問リハビリテーション) ・ケアハウスに関する事業(入所定員100人) ・老人デイサービス事業(定員20人) ・生きがい活動通所支援事業 ・在宅介護支援センター事業 ・居宅介護支援事業</p>
(3)指定管理者	社会福祉法人さいたま市社会福祉事業団
(4)指定期間、指定管理料	<p>①指定期間 令和2年4月1日～令和7年3月31日</p> <p>②指定管理料 令和3年度 226,986千円 令和2年度 226,986千円 令和元年度 209,481千円</p>
(5)施設の管理運営の内容	<p>①運營業務の状況(利用状況含む) ◇利用状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 介護老人保健施設 <ul style="list-style-type: none"> 延べ入所者数 28,401人(前年度28,363人) 平均入所者数 77.8人(前年度77.7人) (医療型短期入所) <ul style="list-style-type: none"> 延べ入所者数 23人(前年度20人) 延べ利用日数 69日(前年度52日) (通所リハビリテーション) <ul style="list-style-type: none"> 延べ通所者数 3,315人(前年度 3,351人) 平均通所者数 13.7人(前年度13.8人) (訪問リハビリテーション) <ul style="list-style-type: none"> 延べ訪問者数 224人(前年度137人) 平均訪問者数 1人(前年度1人) 軽費老人ホーム(ケアハウス) <ul style="list-style-type: none"> 延べ入所者数 23,584人(前年度26,685人) 平均入居者数 64.6人(前年度73.1人)

- ・ デイサービスセンター
延べ利用者数 1,540人(前年度1,547人)
平均利用者数 5.0人(前年度5.1人)
- ・ 在宅介護支援センター
ケアプラン作成者相談件数 2,368件(前年度 2,474件)

◇業務実施状況

・地域の皆様が、家庭を中心とした幸せな生活が継続できるように、施設の持つ機能を積極的に提供し、在宅生活の維持、継続及び復帰を支援した。

・新型コロナウイルス感染症への対応として、すべての地域交流事業を中止していたが、地域における感染拡大防止に努めるとともに、再開できる事業を検討し、条件付きながら一部再開した。利用者の安全確保のために施設内の感染対策は継続した。

・新型コロナウイルス感染症感染拡大を防止するための感染対策会議を月1回開催した。介護老人保健施設きんもくせいにおいては、感染対策を理由とした制限を漫然と続けることなく、ビニール越しの面会に加え、直接面会や外出・泊を許可し、利用者の生活を通常に戻すために感染状況を鑑みながら対策を講じた。

<介護老人保健施設きんもくせい>

・看護・医学的管理のもと一定期間入所し、住み慣れた家庭で生活できるよう必要な医療、機能訓練や生活上の看護、介護の提供を通して在宅復帰を支援した。とりわけ、「在宅復帰支援」については『在宅復帰強化プラン』という新たな仕組みを前年度から導入し、入所後、利用者・家族とともに在宅生活への課題を整理したうえで、解決策を講じて概ね3ヶ月程度で在宅復帰に向けた。前年度に在宅強化型に準備を整え、令和3年4月から在宅強化型老健への転換が実現した。しかしながら、年度途中で規定の条件が満たせなくなり、令和4年3月以降は基本型(加算型)となっている点は今後の課題となっている。一方、「在宅生活支援」として冠婚葬祭や家庭の都合、介護疲れ等による一時休養等の理由により、短期的に施設利用を受け入れることにより、家庭での生活を継続できるよう支援した。また、地域で生活する高齢者を対象に、通所リハビリテーション及び訪問リハビリテーションを実施し、機能維持及び退所後のリハビリ継続を支援した。

・障害福祉サービスとして医療管理を要する重度心身障害児(者)の医療型短期入所の事業を実施し、介護者の負担軽減を図った。

・今年度も隣接のさいたま市立病院をはじめ、近隣の病院からの入所受入れを積極的に行い、連携強化に努めた。社会的困難ケースの受入れも行い、成年後見人等との連携・協働も図りながら支援した。

・当機関の理解・周知及び地域住民との交流を兼ねて、グリーンヒルうらわ祭の中で、市民向け講座を開催する予定だったが、新型コロナウイルス感染症拡大により中止となった。更に、地域包括支援センター、グリーンヒルうらわ在宅介護支援センターと共催して開催していた、認知症カフェ「オレンジカフェみむろ」も感染拡大により中止となったが、毎月のCOVID-19感染対策会議で検討し、11、12月は開催できた。

・さいたま市地域介護予防活動支援事業に協力し、緑区介護予防サポーター養成講座の講師及び自主グループ支援のスタッフとして理学療法士等の派遣を行った。

・新型コロナウイルス感染症拡大により、前年度に引き続き、広報活動の一環として地域住民をはじめ近隣の居宅介護支援事業所ならびに福祉系大学等の見学交流会は中止となった。

・従前からの仕組みである、新任者育成における「バディ制度」について、業務達成度シートを改編した。育成のあり方に対しても、新任者に限らず対応出来るよう、制度運用も見直しを行った。

・定例の学習会だけではなく、職員の知見を深める機会として、職員の要望に応え随時開催する柔軟な形式の「講習会」を発足した。

・感染対策委員は、「感染を予防する・感染を広げない」、「職員の意識、知識、技術の向上」、「感染症疾患に対する偏見や差別の撲滅」を目標に年3回学習会、講習会を実施し基本的な知識、技術の向上を図った。また、年4回啓発新聞を発行し、偏見・差別の撲滅に寄与した。

・看取り委員会では、看取りの対応はもとより、よりよく生きぬいて頂くために職員間で議論を重ね、「私の思いチェックシート」の令和4年4月導入に向け準備をした。職員の知識ならびに意識向上のため学習会や講習会を複数開催した。

・身体拘束適正化・虐待防止対策委員会では、不適切ケアならびに虐待防止に向け、年4回の学習会を行った。講義形式だけに拠らず、紙芝居やポスターを作成するなど工夫した。また不適切ケアに関するアンケートを行い、それをもとに学習会を実施するなど、職員の声を拾い上げ、不適切ケアの撲滅に務めた。

・口腔ケア向上委員会では、口腔機能の維持に向けて毎日の健口体操を実施した。歯磨きの仕方を掲示し利用者、職員への啓発に努めた。口腔ケアをより質の高いものとするために、協力歯科医と連携し、計画書を立案、施設全体で計画的に口腔ケアにあたった。

・良肢位保持と褥瘡予防のため、看護・介護職員と理学療法士・作業療法士が協働でシーティング・ポジショニングを適切に行うとともに、可能な限りその方に適正な車いす・クッションの利用ができるよう、福祉用具の一元管理化、計画的購入に努めた。褥瘡対策においては、早期発見・早期治療はもとより、日頃のスキンケアを丁寧に行い褥瘡発生予防に務めた。

・防災対策委員会においては、全職員に対して、消火器の場所・防災扉の使用方法・非常食の扱い・参集した時のルールなどを周知するため、「防災ツアー」を実施した。また、定期的に防災チェックリストを用い、職員の防災意識を高めた。

・在宅強化型を維持するために在宅復帰率を高める働きかけなど各課で取り組んだ。

・排泄支援において、一人ひとりに適切なケアが提供できるよう排泄支援加算を算定し、自立に向けより質の良い支援を提供した。

・摂食・嚥下に対する支援として、経口維持加算と低栄養リスク改善加算の算定を継続し、適切な食支援を行った。

<ケアハウスぎんもくせい>

・日常生活一人暮らしに不安をもつ方々が安心して生活ができるように、食事、入浴、生活相談等のサービスを提供した。新型コロナウイルスの感染拡大防止を基本として、ご入居者様各々の健康管理に努めた。また、自治会活動等についても自粛を求められる中、生きがいをもって生活ができるように、工夫を凝らし、適宜支援を行った。

・身体状況や感染予防により、買い物が困難になってきた利用者の利便性向上を図るため、移動スーパーの訪問事業を継続し、買い物の楽しさを味わっていただくとともに、生活の質の向上に寄与した。

<グリーンヒルうらわデイサービスセンター>

・介護保険、介護予防、総合支援事業(交流型サービス)を実施し、閉じこもり防止や他者交流、活動支援を目的に、機能訓練、入浴、食事等のサービスを提供した。また、利用者のサービス向上を図るため、家族及び担当介護支援専門員との連携強化に努めるとともに、家族からの相談には、柔軟に対応し、在宅介護の負担軽減に取り組んだ。

・独居、老々介護家庭の利用者を中心に、安全確保及び在宅継続支援のため、振替利用等を積極的に受け入れた。

・毎月おやつ作りをプログラムに組み込み、普段のおやつ時間に変化をもたせた。また、中庭を利用し、季節の花々を植えたことで、利用者の興味関心を高めるとともに、水やりなどに参加する楽しさを提供した。

・迅速なサービス提供を開始するために、実態事前調査の自宅訪問時に契約手続きを行うなど、問い合わせから利用までの期間の短縮を行った。

＜グリーンヒルうらわ在宅介護支援センター＞

・在宅介護支援センターとして、独居や高齢者世帯の見守りを電話や訪問で継続して実施した。令和3年度後半から地域支援事業は、コロナウイルス感染拡大予防に留意し、形式や時間を短縮するなど工夫をし出来る限り参加や開催をした。

・指定居宅介護支援事業者として、地域での生活が継続できるよう、主治医や民生委員、関係機関などと情報を共有し連携を取りながら支援を行った。また、令和元年2月から開始した特定事業所加算Ⅲの取得を継続し、休日夜間帯の緊急連絡が取れる体制を整備し、その他、要件となる「他法人との事例検討会」も事例検討と福祉用具の勉強会を実施した。また、認定調査について、他市町村からの依頼を多く頂き、速やかに実施した。

②維持管理業務の状況

・開設から29年を経過し、あらゆる設備が耐用年数を経過し、老朽化、劣化により、不具合修繕を繰り返し実施、利用者への影響を最小限とするため応急的な対策をその都度講じた。特に、優先順位上位として、緊急修繕費等により、全館の電源元で、停電から復旧に支障を生じてきた受変電設備改修を年度後半に実施した。

・その他、主な改修として、きんもくせい棟では、床下排水管において漏水の不具合が度々発生し、施設内の運用に支障をきたしたところから、2階ナースステーションを中心とした排水管の入替、修繕を実施した。また、4階、3階、地下にある浴槽給湯用の熱交換器の経年劣化がみられ、内部破損の恐れから、熱湯が浴槽内に流れ込む可能性が有り、修繕を実施した。また、デイサービス、デイケアの浴室のタイルの破損が目立ち始め、入浴利用の場合、妨げにならぬ様、何週かに渡りタイルの部分部分の修繕を実施し、景観を保った。

・きんもくせい棟では、居室の床、壁の破損が相次ぎ、交換や付け替え修繕を実施、同じく居室内の流し台の耐熱ゴム交換を実施した。また、スプリンクラー設備修繕として、補給水槽設備や誘導灯の修繕と主要部品の取り換えを実施した。

(6) 収支状況

①収入

・介護保険事業収入	454,273千円(前年度	447,991千円)
・老人福祉事業収入	77,036千円(前年度	89,530千円)
・障害サービス等事業収入	2,322千円(前年度	1,710千円)
・指定管理料	226,986千円(前年度	226,986千円)
・その他	189,870千円(前年度	138,260千円)

②支出

・人件費	523,898千円(前年度	535,188千円)
・事務費	23,553千円(前年度	21,239千円)
・施設管理費	213,156千円(前年度	202,886千円)
・事業費	83,484千円(前年度	86,874千円)
・繰入金支出	44,658千円(前年度	44,658千円)
・その他	53,179千円(前年度	11,672千円)

【自主事業】

①収入24,569千円	(前年度22,498千円)
②支出24,268千円	(前年度22,425千円)

(7) 利用者アンケート等による
市民からの意見・要望等
への対応

・「みなさまの声」(投書箱)の設置をするとともに利用者アンケート等を実施し、様々な状況でご利用者様からの意見・要望を受け付ける機会を設け、ご意見等があった際には、迅速に対応を検討し改善を図ることとしている。

・きんもくせいでは、感染拡大下においてもエレベーターのビニール越しでの面会を実施していたことに対しては利用者、家族から喜ばれた。一方で、ボランティアの受け入れは継続して中止としていたため、再開の要望が多かった。今後の感染状況を鑑み適切に判断したい。

	<p>・みなさまの声の一例として、匿名の方から食事の味に対する意見があった。対応としては、食事のメニュー、味の調整については、利用者アンケートや嗜好・給食満足度調査をもとにより良い食事提供を目指す旨を記載し施設内に掲示した。</p> <p>・コロナウイルス感染状況により長期中止となっていたサークル活動再開の声があり、感染者減少時にはすぐに活動できるよう、サークル活動のガイドライン(感染症対策)を作成した。</p> <p>また、入居者に対する職員の対応についての意見があり、定例会にて接遇に関する情報共有をおこないサービス向上に努めた。</p>
(8)その他	

2. 提案内容の達成状況

(指定管理者から提案のあった項目の達成状況)

提案内容	達成状況
利用者・家族の意思や人格を尊重したサービスの提供	<p>・グリーンヒルうらわ全ての施設・事業で、法人共通の「福祉サービス利用者アンケート」を実施し、利用者からのご意見・ご希望に対しての施設の対応を検討し、反映させた。</p> <p>※対象者：利用者（一部施設は家族） 方法：アンケート調査票による自由回答</p> <p>・給食について、給食会議を定例で開催し、栄養量、調理、味付け等について確認するとともに、嗜好・給食満足度調査を実施し、献立・調理に反映させた。</p> <p>・備蓄している災害時の非常食について、賞味期限をもとに利用者に提供する等ランニングさせながらその適性について検討し、より良い物に変更するなど補充食品の見直しを実施した</p> <p>・きんもくせいでは、利用者・家族の「再び家で暮らしたい」といった意思や要望に対し、「在宅復帰強化プラン」により、在宅復帰の実現を支援した。</p> <p>・ケアハウスでは11月20日・24日・25日・28日に感染症対策を整えた上で居住階別に「懇話会」を開催し、利用者からの意見を直接うかがう機会を設けた。行事に関しては日頃、コロナ禍により人との交流の少ない状況を踏まえ、感染対策を第一に縮小などの実施方法を検討し、交流を目的とした「ぎん涼み会」「お楽しみ会」「新春の祝い」「お花見」等を行った。</p>
地域に貢献できる施設サービスの提供	<p>・新型コロナウイルス感染拡大予防対策をして、10月から「ボランティア体験サロン」を自宅で行う「持ち帰りボランティア体験サロン」として開始。同じく10月から和楽荘体操教室を人数や時間を制限して開催した。その他、自治会サロンなど開催される地域支援事業へ参加をした。</p> <p>・100歳体操に「高齢者が冬に気をつけたいこと」をテーマに講習を行う予定であったが、感染再拡大により中止となった。しかし、資料は参加希望者に配布し、冬期の健康管理に対する啓発を行った。</p> <p>・4つの施設が相互に連携・協力しながら「グリーンヒルうらわ祭」を開催し、屋台の出店や和太鼓演奏・民謡踊りなど、利用者皆様をはじめ、地域の子ども達も楽しめるイベントを通して地域との交流を図るとともに市民向け講座を開催する予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止とした。</p> <p>・近隣幼稚園児童・小中学校生徒との七夕祭、敬老祭などの地域交流事業の開催、中学校職業体験実習(未来くるワーク体験)、各種実習生を積極的に受け入れる予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止とした。</p> <p>・さいたま市立高等看護学院の看護実習をはじめ、社会福祉士・理学療法士の養成にかかる実習等については、感染対策を講じたうえで、積極的に受け入れた。</p>

	<p>・地元自治会自主防災組織との「災害時相互援助協定」に基づき、合同防災訓練を実施する予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、自治会にご理解いただき、施設職員のみでの訓練とした。また、さいたま市震災対策図上訓練へ参加した。訓練が形骸化されないよう、実態に即した有効な訓練にするため、防災委員会を中心に時間帯や曜日を変更して訓練を実施した。</p> <p>・三室小学校チャレンジスクールに、地域包括支援センター・三室地区社会福祉協議会と共に講師として参加した。「ボランティアを体験しよう」という題名で、ボランティア体験サロンの切手の整理を行う体験型講座を実施した。</p> <p>・文化祭は、新型コロナウイルス感染症拡大により、一般の入場・見学は中止し、ロビー展示はせずに各療養棟に作品を飾った。このため、例年行っている地域自治会手芸クラブや書道クラブの作品、並びに地域小学校の作品を展示については中止とした。</p> <p>・令和元年度から継続してきた、高齢者の孤立孤食を防ぐためのサロンの要素を併せ持ち、昼食の提供を実施する「こみゆに亭」の活動は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、前年度に続き令和3年度も中止とした。</p>
施設内外における高齢者等の 人権擁護及び虐待の予防、防 止	<p>・グリーンヒルうらわ全職員を対象に、高齢者虐待防止に向けた職場内研修及び介護職員のための虐待防止チェックを実施した。きんもくせいでは不適切ケアならびに虐待防止を目的に年4回の学習会を開催した。加えて、不適切ケアに関するアンケートを実施し、日常的に虐待の芽を摘む取組を継続した。</p>

3. 評価

(1) 指定管理者による評価

<p>1.「市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進」</p> <p>・新型コロナウイルス感染症対策については、グリーンヒルうらわ感染対策会議(対策本部)を中心に、施設内クラスター発生防止のため特段の危機感をもって、感染防止対策の徹底に努めた。</p> <p>・福祉サービス利用者アンケートや懇談会をはじめ、随時利用者の意見や要望に迅速に対応すると共に、定期的に評価を行い、安心して利用して頂けるようにサービスの向上に努めた。</p> <p>・利用者へのサービス提供や対応等については、居宅支援事業所又はサービス提供事業者と連携し、関係機関・行政との連絡調整を積極的に行った。特に、利用申請から利用開始までの入所手続きの簡素化を行った。利用相談等に気軽に活用していただける相談専用メールを開設するとともに土曜日・祝日も支援相談員を配置し、相談援助のサービス向上も継続して実施した。</p> <p>・安全・安心の確保のため、感染症予防はもとより、レジオネラ属菌対策、転落・転倒・誤嚥等の事故防止に努め、対策を講じた。</p> <p>・新型コロナウイルス感染拡大防止のため地域交流事業の全ては実施できなかったものの、地域連携の維持強化を図るため、定期的な情報交換や必要時の協力依頼、一部条件付きながら事業を再開した。オレンジカフェ、ボランティア体験サロン等、感染対策に充分留意しながら市民サービスに努めた。文化祭も規模を縮小して開催し、利用者の文化作品を展示し、家族をはじめ面会者等に楽しんでいただいた。</p> <p>2.「専門性を生かした多職種にわたる取組」</p> <p>施設介護支援専門員、医師、看護師、介護職、理学療養士、作業療養士、管理栄養士、支援相談員等、全職種はもとより、利用者ならびに家族も参加して、施設サービス計画の立案・作成のため、カンファレンスを開催した。在宅復帰強化プランの仕組みの中で、2週間・1ヶ月・2ヶ月と定期にカンファレンスを開催し、各専門職の指導・助言により安全な在宅生活を準備し、利用者の医師が反映された目標の設定や日常生活上のプラン作成を実施した。</p> <p>3.「各種委員会」</p> <p>身体拘束適正化・虐待防止委員会、看取り委員会、褥瘡対策委員会、感染防止対策委員会、苦情解決・接遇(サービス評価)委員会、安全対策・事故防止対策委員会、口腔ケア向上委員会、排泄ケア向上委員会、業務改善委員会、防災対策委員会、グリーンヒルうらわ衛生委員会、グリーンヒルうらわ防災・防犯委員会、グリーンヒルうらわ広報委員会、給食委員会など、質の高いサービスを提供するための各種委員会を開催した。とりわけ、グリーンヒルうらわ防災委員会は、自然災害への対策だけでなく不審者等による事件・事故に対応するべく「防災・防犯委員会」として再構築した。</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4.「適正な管理運営の確保」

- ・管理運営に係る事業計画のもと、安心して安全に利用して頂く為、施設・設備の不備箇所の早期発見、早期改善に努め、緊急性・安全性を優先した施設管理と各種修繕を行ないながら整備を心掛けた。
- ・衛生委員会を毎月開催、医師会など第三者を交えた入所判定会議の開催等、公平で透明性のある運営に努めると共に、サービスの定期的な評価と業務の見直しについても継続的に行った。
- ・会計面では、引き続き費用対効果を念頭にして予算作成や適切な事業執行及び、会計諸規定に基づいた適正な処理を行うと共に内部牽制機能を生かして不正防止の取組を実施した。

(2)さいたま市の評価(評価担当課:保健福祉局長寿応援部高齢福祉課)

総合評価(B)※A～D

(1)「市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進」に対する評価

- ・新型コロナウイルス感染症の影響で地域交流事業は中止となってしまったが、オレンジカフェやボランティア体験サロン、文化祭等、感染防止対策を十分講じながら実施可能な行事等を実施した点を評価した。

(2)「経費の削減」に対する評価

予算額と決算額との乖離が僅かであり、概ね適切であると評価した。

(3)「適正な管理運営の確保」に対する評価

- ・安全・安心確保のため、新型コロナウイルス感染対策について、グリーンヒルうらわ感染対策会議(対策本部)を中心に、施設内の感染防止対策の徹底に努めた点を評価した。また、迅速な修繕を行い、利用者への影響を最小限にするよう努めている点や市への報告を適切に行っている点を評価した。

2 総合評価

事業計画に沿って、適正に施設運営が行われている。

(3)来年度の管理運営に対する指導事項等

引き続き適切な管理運営に努めて下さい。