

令和2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2年度 226,986千円</p>
(5) 施設の管理運営の内容	<p>①運営業務の状況(利用状況含む) ◇利用状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>介護老人保健施設 <ul style="list-style-type: none"> <li>延べ入所者数 28,363人(前年度29,008人)</li> <li>平均入所者数 77.7人(前年度79.3人)</li> </ul> </li> <li>(医療型短期入所) <ul style="list-style-type: none"> <li>延べ入所者数 20人(前年度53人)</li> <li>延べ利用日数 52日(前年度129日)</li> </ul> </li> <li>(通所リハビリテーション) <ul style="list-style-type: none"> <li>延べ通所者数 3,351人(前年度 3,618人)</li> <li>平均通所者数 13.8人(前年度15.0人)</li> </ul> </li> <li>(訪問リハビリテーション) <ul style="list-style-type: none"> <li>延べ訪問者数 137人(前年度141人)</li> <li>平均訪問者数 1人(前年度1人)</li> </ul> </li> <li>軽費老人ホーム(ケアハウス) <ul style="list-style-type: none"> <li>延べ入所者数 26,685人(前年度27,739人)</li> <li>平均入居者数 73.1人(前年度75.8人)</li> </ul> </li> <li>デイサービスセンター <ul style="list-style-type: none"> <li>延べ利用者数 1,547人(前年度2,085人)</li> <li>平均利用者数 5.1人(前年度6.8人)</li> </ul> </li> <li>在宅介護支援センター <ul style="list-style-type: none"> <li>ケアプラン作成者相談件数 2,474件(前年度2,315件)</li> </ul> </li> </ul>

#### ◇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。
- ・前年度に続き、年度当初から、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、地域における感染拡大防止に努めるとともに、利用者の安全確保のために施設内の感染対策を徹底した。
- ・地域交流事業をすべて中止とした代わりに、利用者が施設内で楽しめるよう行事等を工夫して実施した。グリーンヒルうらわ祭は中止となったが、きんもくせいでは、施設内に、終日、輪投げ、的あて、カーリング、金魚すくい、わたあめなど各種コーナーを設置し、利用者が主体的に楽しめるよう工夫して実施した。

#### <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支援を行った。その結果、在宅復帰率が30%以上を維持し、令和3年度から在宅強化型への移行準備が完了した。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であっても、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、認知症カフェ「オレンジカフェみむろ」を毎月開催していたが感染拡大により中止となった。
- ・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。
- ・前年度に引き続き、広報活動の一環として近隣の居宅介護支援事業所等に案内を送付し見学交流会を開催した。今年度は地域住民との見学交流会も実施し好評を得た。
- ・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、口腔衛生管理体制加算を算定し、施設全体で計画的に口腔ケアにあたった。歯科医師ならびに歯科衛生士による「基本的な口腔ケア」講座を開催し、知識と技術の習得に努めた。
- ・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算定に向けた体制を整え、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>

- ・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。
- ・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について調整を行い、買い物の楽しみ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新型コロナウイルス感染拡大防止に重点を置き、独居や高齢者世帯へ訪問や電話での見守りを継続して実施した。地域で介護保険制度についての説明や介護相談の窓口であることのPR活動の場がなかったため、民生委員協議会を訪ね、会の終わりに支援センターのPRを行った。令和2年度の地域支援事業は、三室小学校チャレンジスクールのみとなった。

・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するとともに、その要件となる「他法人との事例検討会」は新型コロナウイルス感染拡大防止のため書面により実施した。

②維持管理業務の状況

・開設から26年を経過し、建物・設備等の老朽化により、給湯管の漏水、ポンプの不具合等給排水設備や空調設備の修繕を実施した。また、正面玄関、ケアハウス居室等をはじめ館内の雨漏りが多発し、利用者への影響を最小限とするため応急的な対策を講じた。

・主な改修として、きんもくせい棟では、PS内給湯管(1階～3階)入替、給気ファン入替を実施し、ぎんもくせい棟では、屋根裏漏水受皿設置等修繕、屋根劣化部防水処理修繕、スプリンクラー設備修繕を実施した。

・館内の雨漏り及び外壁落下の危険性については、さいたま市に報告し改修等の対応を依頼した。また、交換を要する消防設備及び中水ポンプの改修について状況を報告し改修済である。

(6)収支状況

①収入

・介護保険事業収入	447,991千円(前年度	458,112千円)
・老人福祉事業収入	89,530千円(前年度	88,885千円)
・障害サービス等事業収入	1,710千円(前年度	4,279千円)
・指定管理料	226,986千円(前年度	209,481千円)
・その他	138,260千円(前年度	125,617千円)

②支出

・人件費	535,188千円(前年度	529,349千円)
・事務費	21,239千円(前年度	17,131千円)
・施設管理費	202,886千円(前年度	196,745千円)
・事業費	86,874千円(前年度	81,378千円)
・繰入金支出	44,658千円(前年度	43,925千円)
・その他	11,672千円(前年度	10,760千円)

(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)を設置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。

・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。

・今年度の利用者アンケートでは、新型コロナウイルス禍の影響で、当施設の感染対策等についての励ましの声が複数寄せられたのが特徴的である。

(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。 ※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>・ケアハウスでは11月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。</p>
地域に貢献できる施設サービスの提供	<p>・近隣自治会・自主防災組織との共催で、転倒予防・脚力強化の「スローピング教室」は、屋外で転倒予防教室の開催を検討し、インカムの購入など準備を進めたが、新型コロナウイルス感染拡大に伴い繰り返された緊急事態宣言の影響で実施することができなかった。同じ理由で、各自治会で開催される「交流サロン」も中止、認知症カフェ「オレンジカフェみむろ」も開催できなかった。</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・小学生生徒との七夕祭、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>・三室地区社協と共催で「ボランティア体験サロン」を定期開催し、近隣の特別支援学校へ雑巾の寄贈を通じて同校との交流が継続していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止とした。なお、さくら草特別支援学校が、地域学校協同活動推進に係る文部科学大臣表彰を受賞され、継続してきた上記活動が同校の交流活動に寄与したとして、同校からグリーンヒルうらわ在宅介護支援センター、ケアハウスぎんもくせいに対し感謝状が贈呈された。</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。「高齢になっても住みやすいまちづくり・高齢者を理解する」ための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、令和2年度は中止とした。</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。</p>

### 3. 評価

#### (1) 指定管理者による評価

##### 1. 「市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進」

・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。

・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。

・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。

・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。

・新型コロナウイルス感染拡大防止のため地域交流事業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、事業再開に向けての検討を行った。チャレンジスクールが実施に至ったのもその一例である。

##### 2. 「専門性を生かした多職種にわたる取組」

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、全職種に利用者様・ご家族を含め、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、目標の設定や日常生活上のプラン作成を実施した。

##### 3. 「各種委員会」

虐待防止・身体拘束防止委員会、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、事故防止対策委員会、口腔・排泄ケア向上委員会、業務改善委員会、防災委員会、衛生委員会、給食会議など、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。

##### 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いただくため、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った。

・衛生委員会の毎月開催、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予算作成や適切な事業執行をするとともに、会計諸規定に基づき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行った。

#### (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

##### 【市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進等に関する取組】

新型コロナウイルスの影響で予定されていた地域交流事業(グリーンヒルうらわ祭り等)は全て中止となってしまったが、利用者が施設内で楽しめる行事等を工夫して実施した点を評価した。

##### 【経費の削減に関する取組】

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。

##### 【適正な管理運営の確保に対する取組】

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)を設置し、施設内のクラスター発生防止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、市への報告を適切に行っている点を評価した。

#### (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。