

令和5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(直近3か年) 令和3年度 226,986千円 令和4年度 244,859千円 令和5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)</p> <p>◇利用状況</p> <p>○介護老人保健施設</p> <ul style="list-style-type: none"> ・延べ入所者数 32,818人(前年度 31,104人) ・平均入所者数 89.7人(前年度 85.2人) <p>(医療型短期入所)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・延べ入所者数 25人(前年度14人) ・延べ利用日数 84日(前年度50日) <p>(通所リハビリテーション)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・延べ通所者数 3,209人(前年度 2,706人) ・平均通所者数 13.2人(前年度 12.2人) <p>(訪問リハビリテーション)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・延べ訪問者数 194人(前年度 162人) ・平均訪問者数 1人(前年度 1人) <p>○軽費老人ホーム(ケアハウス)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・延べ入所者数 26,952人(前年度 23,129人) ・平均入居者数 73.6人(前年度 63.4人) <p>○デイサービスセンター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・延べ利用者数 2,341人(前年度 1,899人) ・平均利用者数 7.6人(前年度 6.7人) <p>○在宅介護支援センター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケアプラン作成者相談件数 2,515件(前年度 2,349件) <p>◇業務実施状況</p> <p>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、基本方針に基づき、4つの施設が持つ機能の有機的な連携を図り、複合施設の多様性を活用した総合的包括的なサービスの提供に努めた。また、新型コロナウイルス感染防止のため、各種事業の縮小、制限、中止とする一方で、適宜感染状況を確認しながら安全に開催(再開)できる環境整備・事業内容を工夫し、各施設事業の充実を図った。</p> <p>(1) 災害対策の強化として、BCP(事業継続計画)策定作業部会から委員会を設置し毎月の会議と共に内容の見直しや食料品等の備蓄の見直しを行った。</p> <p>(2) 食事提供サービスの充実として、前年度の嗜好調査の結果等に基づき食材料の見直しを実施したほか、給食会議の活性化により日々の食事や行事食を工夫した。</p> <p>(3) 施設内パソコンネットワークの積極的な活用を推進するとともに、夜間・休日に対応可能な情報共有ネットワークを設定し施設内連携に活用した。新型コロナウイルス感染症にかかる情報の共有や、緊急性のある様々な情報共有の体制を構築した。</p> <p>(4) 地域の関係機関等との連携においては、新型コロナウイルス感染防止策に努め、共催事業を実施した。広報誌による施設の近況報告のほか、電話による情報交換・連絡調整により連携の維持・強化も継続して実施した。グリーンヒルうらわまつりを再開し関係者及び地域の方々への事業継続における協力への感謝を表明した。</p> <p>(5) あり方検討会を設置し、施設認知度の向上と新規利用者の獲得、経営の効率化等の検討を行った。</p>
---------------	--

＜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、要介護高齢者が住み慣れた家庭や地域で生活ができるよう、医療、介護、リハビリテーション、相談援助の適切な提供を通して、在宅復帰及び在宅生活を支援した。

(1) 冠婚葬祭や家庭の都合、介護者の介護疲れ等による一時休養等の理由により、家庭で生活されている方々を短期入所で受け入れ、家庭での生活を継続できるよう支援した。困りごとや利用に対する相談に迅速に対応するため、支援相談員を週6日配置し、電話やメールで相談を受け付けた。

(2) 家庭生活においてもリハビリテーションを充実させ心身の機能維持を図るため、通所及び訪問リハビリテーションを実施した。在宅復帰を目標にしている利用者・家族には積極的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紹介して継続的なリハビリテーションの機会を提供した。

(3) 障害福祉施策である医療型短期入所において、重度心身障害(児)者の短期入所受入れ体制を整え支援した。

(4) 在宅復帰、在宅生活支援に向け、家族との結びつきを重視するとともに、さいたま市立病院をはじめとする近隣の医療機関および居宅介護支援事業所等との連携強化を図った。入所後3か月は短期集中リハビリテーション期間として週6回のリハビリテーションを提供した。在宅復帰を目標に、入所後は1か月ごとに利用者と家族とともにカンファレンスを行い、在宅に向けた具体的な課題の抽出と解決策を講じ、安心して自宅で暮らせるよう適切な介護環境の整備を行った。家庭訪問による家屋調査、介護指導、居宅介護支援事業所との介護サービスの確認等、利用者と介護者が安心して在宅生活が営めるよう支援した。

(5) 虐待及び不適切ケアに対する意識を高め、その防止を実践するため、職員教育・研修の機会を複数回確保した。年4回の職場内研修、不適切ケアの顕在化への取組、働きやすい環境・人間関係づくりに努め、自浄作用の強い組織風土を持続した。

(6) 地域住民との交流事業への取組と広報活動に努め、当施設の周知及び地域に根差した施設を目指し、感染拡大状況を鑑みながら地域貢献活動の一部を再開した。グリーンヒルうらわまつりは施設設立30周年の記念と併せ地域の方々への30年の感謝を届けることをテーマとし感染対策を講じながら開催した。実習生の受入等も積極的に行い、専門職育成の裾野を広げる一翼を担うとともに実習指導を通じ職員の資質向上と風通しの良い施設運営を行った。

(7) 医療機関からの速やかな受入れ、在宅復帰、在宅との往復利用等により、医療と介護の連携を踏まえた地域内循環型の介護老人保健施設を目指した。

(8) 新型コロナウイルス感染症対策を常態化し、感染を「持ち込まない・広げない」取り組みを継続した。陽性者が発生した場合も、速やかに情報の共有を図るとともに、感染の拡大防止に取り組み、集団感染を抑止した。感染対策を講じつつ、通所リハビリ及びきんもくせい療養棟にて季節の行事を毎月実施した。また、今年度はグリーンヒルうらわまつりを開催し、地域の方々へ感謝の思いを伝えるとともに、専門職による講演会を地域住民参加型で行った。他にも、いきいきサポーター養成講座へリハビリ職員の派遣を行うなど地域貢献活動に努め、地域に根差す施設運営を目指し活動した。

	<p><ケアハウスぎんもくせい> 自分らしく暮らしたいという利用者に寄り添い、ケアハウスとして、個々の生活に対する支援・サービスを提供するよう心掛けた。</p> <p>(1)「入浴」「食事」「生活相談」等のサービスを低額な料金で利用し、安全で安心な住まいとして生活を継続することができるよう利用者の声に耳を傾け、適切な支援を行った。</p> <p>(2) 利用者の心身状況等を日々の支援の中や健康診断で適確に把握しながら、利用者一人ひとりが個性豊かにいきいきと過ごせるように、その自立を尊重した。</p> <p>(3) 利用者のニーズや環境変化に対応した魅力ある施設づくりのために利用者アンケート等を行い、その結果を職員が共有するとともに意見や要望への対応について検討を行った。</p> <p>(4) 利用者が身体機能を維持し生きがいをもって生活するため、家族をはじめ、介護支援専門員との円滑な連携を図り、介護サービスへつなげるとともに施設入所への支援を行った。</p> <p>(5) 職員の資質向上のため、外部研修(web研修含む)への参加、施設内での伝達研修を行った。</p> <p>(6) 自立生活に不安を感じている利用者に対しては、ケアハウスでの生活が継続できるよう介護サービス導入の提案などを検討するとともに、困難になった場合でも利用者に合った施設など情報提供・相談対応することで本人、ご家族が安心して新しい生活に移行できるよう援助した。</p> <p>(7) 待機者ゼロを目指して、入所判定会議の開催を定期から随時開催へと変更し、申請から入所に係る時間を短縮し稼働率を上げた。また、長期待機者となっているが、申込みのみで入居を保留している方についても、改めて申込をしていただくよう説明し、受付から入居までの期間を短縮できるよう体制を整えた。</p>
	<p><グリーンヒルうらわ・デイサービスセンター> 介護予防通所介護サービス及び交流型通所サービスの総合事業を実施し、地域の高齢者への閉じこもり予防や運動、作業能力等の低下の防止や他者との交流・活動支援を引き続き行った。また、機能訓練、入浴、食事等のサービスを提供する中で、年間を通じて、季節に応じた各種行事を可能な限り行った。また、家族の負担を軽減するため、随時、相談を受けながら利用者一人ひとりに合わせた柔軟な個別対応を行った。</p> <p>今年度は虐待が疑われる利用者への緊急的な対応を地域包括支援センター、在宅介護支援センター、介護老人保健施設きんもくせいと共に努めた。ぎんもくせいの入居者についても日中活動の場の提供として積極的にデイサービスの利用を勧めた。</p> <p>(1) 利用者及び家族、居宅介護支援事業所等との綿密な情報交換・共有により、ニーズや在宅生活の状況を把握し、在宅生活が継続できるよう支援した。</p> <p>(2) グリーンヒルうらわ内の各施設との協働により、合同行事やレクリエーション等で季節感の味わいや他者との交流、賦活化の機会を確保した。</p> <p>(3) 従来、風通しの良い施設運営に結び付くことを目的として、地域ボランティアの受け入れを心掛けてきたが、施設内・外および、近隣の感染状況を鑑み再開には至らなかった。</p> <p>(4) 専門性の更なる強化とサービスの向上の為、入浴に関する研修を年1回全員対象に行った。</p>

＜グリーンヒルうらわ・在宅介護支援センター＞

地域で暮らす高齢者の総合相談窓口としての機能を果たし、各関係機関とともに次のとおり地域共生社会づくりに貢献した。

(1) 介護保険サービスの利用相談や申請代行を実施した。

(2) 地域福祉活動の支援については、地域のふれあいサロンへ参加。また、三室地区社会福祉協議会との共催事業であるボランティア活動内容を三室公民館で開催し、7月にはさいたま市社会福祉協議会の「さいたま夏のボランティア体験学習事業」として開催、小学生から大学生まで計18名が参加し、通常の参加者の方から雑巾の縫い方を教わる等交流をしながら実施することができた。また、コロナ禍で中止されていた自治会の敬老会や三室ふれあい祭りが開催され、支援センターの周知活動を行った。

(3) 介護予防体操教室は、「和楽荘体操教室」「スローピングを楽しもう」の2つの教室として、参加者を事前申込制とし半期ごとに集い、実施することができた。

(4) 居宅介護支援事業所としては、特定事業所加算Ⅲを取得し、携帯電話の所持やメールの活用により連絡の取れる体制を作り運営をした。

(5) 介護支援専門員としての資質向上のための取組として、他事業所との事例検討会を7月に実施した。更新研修をはじめ外部研修は主にweb開催で、該当職員が更新研修を、他職員は専門知識を学ぶための研修に参加をした。センター内カンファレンスは年間52回開催し、事例検討や介護保険内外の制度・サービスの情報などお互いに学ぶ時間を設け資質向上に努めた。

②維持管理業務の状況

開設から30年が経過しあらゆる設備が耐用年数を経過している中、老朽化及び劣化による不具合修繕をその都度実施した。

令和4年11月から令和5年8月にかけて建物外壁修繕(市修繕)、令和5年11月から令和6年2月にかけてエレベーター改修修繕(全6基のうち4基実施、市修繕)、令和6年2月に消防自動火災通報装置等の交換修繕(市修繕)を実施し、施設維持をしていく中で長年の不安要素だった一部分が解消された。

③その他の業務

特に無し

(6)収支状況	<p>①収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護保険事業収入 532,185千円(前年度482,425千円) ・老人福祉事業収入 87,613千円(前年度 75,939千円) ・障害サービス等事業収入 2,870千円(前年度 1,686千円) ・指定管理料 226,986千円(前年度244,859千円) ・その他 2,675千円(前年度221,470千円) ・人件費積立資産取崩収入 60千円(前年度 0千円) ・事業区分間繰入金収入 84,322千円(前年度 0千円) ・拠点区分間繰入金収入 20,072千円(前年度 0千円) ・前期末支払資金残高取崩 7,572千円(前年度 0千円) <p>②支出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人件費 563,670千円(前年度546,600千円) ・事務費 24,902千円(前年度 23,365千円) ・施設管理費 216,064千円(前年度228,122千円) ・事業費 97,943千円(前年度 89,001千円) ・繰入金支出 47,904千円(前年度 44,658千円) ・その他 9,450千円(前年度 19,238千円) <p>【自主事業】</p> <p>①収入 17,153千円(前年度17,753千円)</p> <p>②支出 17,008千円(前年度19,657千円)</p>
(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	<p>・「みなさまの声」(投書箱)の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。</p> <p>・きんもくせいでは、新型コロナウイルスの5類移行後も、感染状況を鑑みながら、エレベーターのビニール越しでの面会と予約制回数制限ありのロビー面会を実施していたが、利用者アンケートなどでの要望やエレベーター改修工事の実施に伴う使用制限に基づき、エレベーター面会を終了し、ロビーでの面会の枠を増やし、回数制限も撤廃することにより、ご家族からは直接面会できる機会が大幅に増え、大変喜ばれた。</p> <p>・ぎんもくせいでは、長期間にわたる建物外壁修繕(令和4年11月から令和5年8月頃まで)に伴い、足場設置や工事幕による日照・視界不足によるご不満の声をいただくこともありました。その都度職員が親身になって話を聴いたうえで丁寧に説明を繰り返したことでご理解をいただくことができた。 また、その後に実施されたエレベーター改修修繕(令和5年11月から令和6年2月)においては、2基のうち片方のみの使用となる期間が2ヶ月程度あった為ご迷惑をお掛けしたが、日々の工事日程カレンダー(週ごと)や利用を制限するお知らせを、各階(1～6階)や食堂などに掲示し、見通しをもって生活していただくことでご理解ご協力をいただくことができた。</p> <p>・デイサービスでは、レジオネラ菌検出による入浴の停止(令和5年12月)や浴槽内の亀裂に伴う入浴の停止(令和6年2月)が発生した際には、利用者一人一人とご家族に丁寧に説明し、見込の時点で再開予定を明示することによりご理解をいただくことができた。また、入浴の停止期間中においても居宅介護支援事業所と連携し、他の事業所の入浴サービスで対応するなどした。</p> <p>・在宅介護支援センターにおいては、体操教室など地域との様々な事業・施設と連携して活動を継続して行うことにより、利用者アンケート等でも感謝のお気持ちの内容をたくさんいただいている。</p>
(8)その他	特に無し

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>ケアハウスぎんもくせいにおいては、懇話会を前期と後期にフロアごとで開催したほか、利用者の日々の様々な心配事なども随時相談を受け、適切な対応に努めた。</p>
地域に貢献できる施設サービスの提供	<p>・こみに亭ひだまり（高齢者サロン）、認知症カフェ「オレンジカフェみむろ」を毎月開催した。</p> <p>・4つの施設が相互に連携・協力しながら開設30周年を祝う「グリーンヒルうらわまつり」を8月に開催し、輪投げや、的当て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した。</p> <p>きんもくせい利用者へのサービスにかかわる「コーヒーボランティア」（個人）の受け入れ継続を行った。 地域の中学生の職場体験事業「未来くるワーク体験」の受け入れ（5名）を行った。</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

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、令和5年5月に5類へ移行はしたが、これまでと同様に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。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にも努めた。

・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。

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」

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衛生委員会、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。

(2) さいたま市の評価(評価担当課: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

・介護施設であることから、新型コロナウイルス感染症の5類移行後においても、施設内での感染対策防止の徹底に努めたことを評価した。また、各事業ごとに福祉サービスの利用者アンケートや懇談会を実施し、利用者の意見や要望に迅速に対応していること。定期的にその評価を行うことで、サービス提供の向上に努めた取組を実施していることを評価した。

(2) 「経費の削減」に対する評価

・節電対策等に努め、光熱費の使用量の縮減を図ることができた点を評価した。

(3) 「適正な管理運営の確保」に対する評価

・安心・安全の確保のため、グリーンヒルうらわ感染対策会議を中心とした感染症対策の実施や、質の高いサービス提供のための各種委員会の開催などを評価した。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。