

2025年7月16日

運営懇談会議事録

1. 日 時 2025年6月29日(日) 10:00～11:00

2. 場 所 南海ライフレーションあびこ道 1Fロビー

3. 議 題 (1) 2024年度実績報告
(2) アンケート結果報告
(3) 質疑応答

4. 参加者

当 社：根川社長、浦上運営部長、中野総務部長、上井施設長、西村副施設長
宮本居宅管理者、藤村訪問管理者、上野サービス提供責任者(4階担当)
松田サービス提供責任者(3階担当)、佐藤サービス提供責任者(2階担当)

来賓者：清水丘3丁目北町会会長 山崎様

来賓の挨拶 山崎町会長

みなさん、おはようございます。南海ライフレーションと約10年余りのお付き合いとなりますが、このような席に毎年出席させていただいて、誠にありがとうございます。またわたくしども町会は南海ライフレーション、並びにご入居者様とともに活動をさせていただいております。夏には演歌歌手を呼び大きなイベントを開催します。入居者様にもご参加していただけたらありがたいと思います。一致団結して南海ライフレーション、並びに3北町会とともに進めていきたいと思っております。今後ともよろしく願いいたします。どうもありがとうございました。

5- (1) 2024年度実績報告

入居状況、スタッフ構成など資料に基づき説明

5- (2) アンケート結果報告

サービスご利用満足度アンケート集計結果に基づき説明

5－（3）共益費の改定について 根川社長

先にご案内のとおり、7月から共益費を改定させていただくことになります。共益費につきましては、昨今の社会情勢や物価の高騰により、現在の金額では賄えなくなってまいりました。

きっちりお話をさせていただいたうえで改定するのが本来ですが、当社の経営状況がひっ迫していることもあり、書面的のご案内になりましたことを何卒ご理解いただければと思います。

南海グループ全体ではなんとかやりくりができていますので、施設をしっかり守り、運営してまいりますのでご安心をいただければと思います。

5－（4）質疑応答

A. 料金の改定・施設収支について

① 色々値上がりしている昨今、施設の共益費の値上げがありました。どうしてこの数字（値上額）が出てきたのでしょうか？また今回突然手紙が来て、覚書に押印し返送を求められました。今後も値上げをするときは、このようなやり方をされるのでしょうか？

<施設からの回答>

共益費を試算したところ、お一人さまあたり22,000～23,000円のマイナスでした。全額負担いただくとなるとさらに負担が大きくなるため、ご入居者さまと当社で折半することといたしました。これまで当社も経営努力をしてきましたが、早期に皆さまにお願いしたいという断腸の思いで値上げいたしました。また今後の値上げについては、出来る限りご相談した上で進めたいと思っています。

② これからも値上げは続きますか

<施設からの回答>

昨年7月に給食会社が淀川食品に代わるタイミングで食費を値上げしているため、今のところ予定はありません。

③ 4月の時点で運営懇談会の日程は決まっていなかったか？決まっていたのであれば運営懇談会で今回の共益費の値上げについて、説明してからでもよかったのではないのでしょうか？なぜこんなに早急に値上げをし、その返事を求めたのでしょうか？

<施設からの回答>

4月の時点で運営懇談会の日程は決まっていたのですが、共益費は逆ザヤが続いており、4月に私が社長に就任したタイミングで、値上げをお願いさせていただきました。

④ 入居者の数が減り、それを補填するために入居している方の共益費の値上げをしているように思います。入居者数が増えると費用が下がるというわけではないと思います。他の施設とも比較しましたが、全体的に料金が高く、特に食費が他の施設と比べて、かなり高いと思います。おやつがあるので高いと説明を受けました。

<施設からの回答>

共益費や食費の値上げは現在の入居者数をもとに算出しているわけではなく、それよりも多い人数で算出しています。入居者数が少ない分、今のご入居者さまに負担してもらうという考えではございません。食費に関しましては、給食業務を外部へ委託していることもあり、相当額をご負担いただいておりますので、面前提供やおやつバイキング等を実施し、ご入居者さまに満足いただける食事になるよう取り組んでおります。

⑤ 介護サービスの満足度は高いが、食事の満足度はいつも低く感じます。食事料金が高い、とても美味しいのであればいいと思いますが、6万円を超えるのは負担がかかります。他の施設ではおやつは出さない分、食費は安いと思います。

<施設からの回答>

食事の満足度はまだまだ低いですが、昨年7月から給食会社を変更したことで、昨年のアンケートより満足度は上がっています。さらに満足度が上がるように、面前提供やイベント料理等、工夫を重ねていきたいと思っております。おやつがあるのかどうかは施設により異なりますが、当施設はおやつをお出ししていますので、出していない施設と比べて、その分値段は高いかと思っております。

⑥ 施設でおやつの提供をされていますが、おやつの移動販売もされています。日々のおやつの提供が楽しみになっているのでしょうか？提供の仕方を工夫しているとのことですが、満足度の低さは、面前提供で解消されるのでしょうか？

<施設からの回答>

昨年7月に現在の給食会社が変わり、職員がフロアでご入居者さまの生の声を聞き、毎月の給食委員会で少しでも皆さまの満足度があがるように意見交換をしています。

⑦ 南海の経営手法が抜け切れていない気がする。1万円の値上げをするのに相談もなく、いきなり手紙を渡され、押印して返却してくださいというのはいかならないと思います。ここにおられる方々の知恵を借りることも必要だと思います。何年も前に言った話が放置されているものもあります。入居している方は満足しているかもしれないが、家族も満足していないとこの会社は成り立たないと思います。猛省していただきたいと思います。

<施設からの回答>

貴重なご意見ありがとうございます。いただきましたご意見を真摯に受け止め、施設運営をしてまいります。

⑧ 収入状況の説明を受けましたが、経営状況はいかがでしょう？我々は他社とこの施設を比較できないのですが、黒字なのでしょう？それとも赤字なのでしょう？今回の値上げもありますが、現状どうでしょう？

<施設からの回答>

施設の経営状況は赤字です。値上げさせていただいても、入居者数が低迷していますので、90床あるうちの80床の入居は目指したいと考えています。近々の課題は入居者数を増やすことで、営業努力が必要だと考えています。

⑨ 入居率が下がっており、営業譲渡されるのではないかと、損益分岐点を割り込むようなことがあるのではないかと心配です。退去された方の退去理由は確認されていますでしょうか？

<施設からの回答>

当社単体では損益分岐を割り込んでいますが、家主である南海電鉄に相当額の家賃を払っており、南海グループ全体ではなんとかやりくりができています。

退去の大半はご逝去です。それ以外の方は、体調面で医療が充実した施設へ転居されています。施設の対応等に不満があり、退去され方はいらっしゃいません。

⑩ 家族としては、施設が存続できないことが一番困るので運営側で努力いただきたいと思います。できることは協力していきたくと思いますが、親会社は南海電鉄ですし、老人ホームだけでなく就Aもあり、黒字や赤字だけでは判断されないとは思っていますが、これからもご努力いただきたいです。

<施設からの回答>

ありがとうございます。南海グループとして、沿線における介護施設は必要な事業です。引き続き、経営努力を続けてまいります。

B. 面会について

⑪ 面会する時は前日の午前中までに予約が必要であり、1時間という時間制限もあるがこれは当面の間、続きますか？

<施設からの回答>

ご入居者さまのサービスと時間が重なっていないかの確認もありますので、原則前日午前中までの予約にしていますが、状況に応じて対応しますので、都度おっしゃっていただければと思います。面会時間についても、1時間になっていますが、ご要望に応じて柔軟に対応させていただきます。

⑫ 寄り道するように施設に立ち寄り、面会してもいいでしょうか？

<施設からの回答>

受付にお声掛けいただきましたら、柔軟に対応させていただきます。

C. 職員・担当について

⑬ 資料「2025年度運営状況ご報告」の3ページ目の職員の配置状況において、老人ホーム職員（介護・事務）とあるが、その職員が資料4ページに記載している資格を取得しているという理解でよろしいでしょうか？

<施設からの回答>

はい、おっしゃるとおりです。

⑭ 運営部長と運営部部長は、どのような役割分担でしょうか？

<施設からの回答>

浦上が主にあびこ道の担当で、川畑が主に岸和田の担当をさせていただいております。

D. マイナンバーカードについて

⑮ 入居者のマイナンバーカードへの切り替え状況はわかりますか？

<施設からの回答>

マイナンバーカードに関しては、こちらから皆さまに切り替え状況を確認することはしておりません。マイナンバーカードは、特定個人情報であり、取り扱いが難しいため、お預かりすることも考えておりません。今後、通院などには「資格確認書」をお預かりし、お連れさせていただくことになります。マイナンバーカードの取得はご家族さまにてお願いできればと思います。

E. 感謝のお言葉について

⑯ 感謝の気持ちを伝えたいと思います。叔父の住み慣れた家で最期を迎えたいという思いを叶えたいと頑張ってきましたが、それが難しくなり、家族を含めて助けてくれたのが南海ライフレーションの皆さまでした。本当にありがとうございます。入所当日は皆さま総出で出迎えてくれたことは今でも忘れません。入居してもなかなか落ち着かず夜中に一緒に大和川を歩いてくださる施設長がどこにおられますか。皆さまのおかげで「外出から帰ってきたら、ほっとする」と叔父は言います。これからも何かとお世話になりますがよろしく願いいたします。

<施設からの回答>

感謝のお言葉ありがとうございました。今後もご入居者さま、ご家族さまに寄り添った対応をしていきたいと思っております。

以 上