

平成 26 年度
事業報告書

自 平成 26 年 4 月 1 日

至 平成 27 年 3 月 31 日

社会福祉法人 東京福社会

I 平成26年度の経営環境と事業の概況

- 平成26年、東京都の高齢者人口は289万3千人となり、対前年比9万1千人の増加となった。高齢化率は22.5%となり、前年と比べて0.6ポイント上昇し、過去最高を更新した。
このうち、75歳以上の後期高齢者は137万1千人で、対前年比3万5千人の増加となった。
そのうえ、認知症高齢者や虚弱な高齢者が急増しており、利用者1人ひとりのニーズにあったサービスの提供など、ケアの専門性や多様性が求められている。
東京都内の年間死亡者数も増加の傾向にあり、葬祭業者が増加する一方、葬儀の小規模化、簡素化が一段と進み、葬祭事業を取り巻く環境は厳しさを増している。
- このような状況のなか、創立95周年を機に、来るべき100年間も社会福祉法人としての使命と社会的責任を着実に果していくため「経営戦略5か年計画」を策定し、平成26年度は、プラス1サービスの充実、新しい葬儀プランの提案、提携業者との定期的な連絡会の開催、ホームページのリニューアル等を具体化した。
- 葬祭部門の事業実績は、施行件数が4,628件、事業収入が27億721万円となり、前年度を上回ったものの、42件、23,426千円の微増であった。
事業別の件数をみると、助葬事業は、対前年度比40件の増加で、3,000件を超えたが、公益事業は2件の増加に留まった。
- 高齢福祉部門においても、利用者個々のニーズや心身の状況を踏まえた個別ケアの充実に努めた。
また、利用者の虚弱化により入院者が増加し、特養利用率は95.4%であったが、ショートステイの積極的な受け入れを行うことで、全体で97.7%の入所率を確保した。
給与制度の見直しについては、自立した経営を確立するという観点から、26年度は住宅手当の見直しを行った。
- 法人全体のサービス活動収益は4,002,303千円、経常増減差額は410,403千円となった。

II 主要事業の事業実績

1. 葬祭部門

(1) 助葬事業

施行件数 : 3,003件 (目標達成率 100.1%)

事業収入 : 618,525千円 (目標達成率 102.6%)

助葬事業取扱状況

(単位：件／千円)

区分	事業実績		事業計画 (目標)		目標差異		目標達成率	
	施行件数	事業収入	施行件数	事業収入	施行件数	事業収入	施行件数	事業収入
26年度	3,003	618,525	3,000	603,000	3	15,525	100.1%	102.6%
25年度	2,963	598,945	2,800	562,800	163	36,145	105.8%	106.4%
差異	40	19,580	200	40,200				
前年度対比	101.3%	103.3%	107.1%	107.1%				

※ 平成26年度葬祭扶助基準に基づき、葬祭扶助の適用される葬儀は、5月から基本料金を改正した(基本料金201,000円→206,000円)

斎場別内訳

(単位：件／千円)

区分	事業実績		事業計画（目標）		目標差異		目標達成率	
	施行件数	事業収入	施行件数	事業収入	施行件数	事業収入	施行件数	事業収入
道灌山会館	87	20,154	75	15,075	12	5,079	116.0%	133.7%
江古田斎場	2,405	495,390	2,415	485,415	△ 10	9,975	99.6%	102.1%
ホール多摩国立	511	102,981	510	102,510	1	471	100.2%	100.5%
合計	3,003	618,525	3,000	603,000	3	15,525	100.1%	102.6%

助葬事業の主な取組み

① 福祉事務所等への渉外活動

営業専門スタッフが都内の福祉事務所等を定期的に訪問し(年間延べ 422 か所)、納骨堂も備えた東京福祉会の強みも含めPRに努めた。

また社会福祉協議会に対しては、無料で葬祭セミナーを開催できることをPRした。

② 特別養護老人ホーム等への渉外活動

特別養護老人ホームからの葬儀依頼が年々多くなっているため、既存施設は年2回の訪問を行うとともに、新規開設施設への渉外活動を積極的に行った。

また、有料老人ホームへの渉外活動も行い、訪問件数で対前年 303 件の増加となった。

今年度は団体契約を 11 件締結したが、全てが高齢者施設であり、その職員向けにエンゼルケアの講習会を実施した。

③ 病院への渉外活動

今年度は、多摩地域の病院への渉外活動を強化し対前年 64%増、訪問件数で 122 件の増加となった。また、渉外活動を通じて、社会福祉法人が実施する助葬事業の特徴等を説明し理解を広めることができた。

④ 警察署への渉外活動

昨年度から強化した警察署への渉外活動に今年度も取組み、延べ 168 件の訪問を実施した。(24 年度訪問件数：18 件)

助葬事業渉外活動訪問先別件数

区分	福祉事務所	特養 関係団体	病院	警察署	合計
26年度	422	1,012	314	168	1,916
25年度	401	709	192	129	1,431
差異	21	303	122	39	485

(2) 公益事業

施行件数 : 1,625 件 (目標達成率 95.0%)

事業収入 : 2,088,685 千円 (目標達成率 93.7%)

1 件当り単価 : 1,285 千円 (25 年度 1,285 千円)

公益事業取扱状況

(単位: 件/千円)

区分	事業実績		事業計画 (目標)		目標差異		目標達成率	
	施行件数	事業収入	施行件数	事業収入	施行件数	事業収入	施行件数	事業収入
26年度	1,625	2,088,685	1,710	2,228,420	△ 85	△ 139,735	95.0%	93.7%
25年度	1,623	2,084,839	1,710	2,277,750	△ 87	△ 192,911	94.9%	91.5%
差異	2	3,846	0	△ 49,330				
前年度対比	100.1%	100.2%	100%	97.8%				

(斎場別内訳)

(単位: 件/千円)

区分	事業実績		事業計画 (目標)		目標差異		目標達成率	
	施行件数	事業収入	施行件数	事業収入	施行件数	事業収入	施行件数	事業収入
道灌山会館	493	513,720	515	582,269	△ 22	△ 68,549	95.7%	88.2%
江古田斎場	1,008	1,474,748	1,075	1,543,812	△ 67	△ 69,064	93.8%	95.5%
ホール多摩国立	124	100,217	120	102,339	4	△ 2,122	103.3%	97.9%
合計	1,625	2,088,685	1,710	2,228,420	△ 85	△ 139,735	95.0%	93.7%

※1. 道灌山会館の施行件数には、日本歯科大から依頼の献体火葬(直葬)を含む

※2. 江古田斎場の売上高には、単品の生花を含む

公益事業の主な取組み

1) 葬儀のクオリティの向上

① プラス1サービスの提供

ご遺族の心に響く葬儀となるよう、限られた打合わせ時間の中で故人の意思、遺族の意向を伺い、各担当者が工夫してサービスを付加する「プラス1サービス」に積極的に取り組んだ。また、これの副次的な効果として、サービスの質に対する職員の意識向上も図ることができた。

② 情報共有によるサービスの向上

葬儀担当者から提出される葬儀終了報告書及び「プラス1サービス」の事例集をもとに、事例研究会を定期的で開催し、サービスの向上に努めた。

オプション品の提案力向上の為、受注獲得話法などの情報を共有し、オプション品の販売促進に努めた。

また業務課では個人別目標を設定して、その達成状況を月次管理する方式を導入し、目標達成に対する意識を高めた。

③ 納骨堂をセットにした葬儀プランの商品化

聖恩山霊園、第二聖恩山霊園の納骨堂をセットにした葬儀プランの販売を開始した。

平成26年11月には専用パンフレットを作成、配布するとともに、ホームページへの掲載などPRの強化も図った。

また若手職員をメンバーとした「新しい葬儀プランPT」が提案した、利用者への「手元供養壺の進呈」の付加サービスを導入するなど販売の強化も図った。
(26年度販売実績 26件)

2) 全員参加の渉外活動

① 地域とのつながりの強化

各斎場ごとに広報の重点地域を設定し、業務課職員によるポスティング、新聞折込みチラシ等、広報活動を重点的に実施した。

地域への働きかけとして、各斎場において「展示・相談会」「友引寄席」を引き続き実施した。

また道灌山会館において、幅広い年齢層をターゲットに「感謝祭&ファミリーコンサート」を初めて開催するとともに、くらしの学習講座「写経教室」を江古田斎場で始めた。

実績状況(参加者数)

区分	道灌山会館		江古田斎場		ホール多摩国立	
	回数	参加者数	回数	参加者数	回数	参加者数
展示・相談会	2	57	2	48	2	16
友引寄席	2	375	4	883	2	91
感謝祭&ファミリーコンサート	1	205				
合計	5	637	6	931	4	107

② ホームページの完全リニューアル

当会の特徴や商品、サービスの内容を、誰にも分かりやすく紹介するため、動画や自動見積機能等を組み込んだホームページに一新した。

③ CSR(組織体の社会的責任)の取り組み

グリーンワークの一環としてカウンセラーのお話を交えながらご遺族同士が自由に語り合える場「わの会(『和の時』『話の時])」を計12回実施した。

広報誌「響」のエッセイをまとめたエッセイ集「響の縁」を作成し、渉外活動に活用するとともに、希望者に配布した。

④ 会友Bプラン加入者1万人を目指した取り組み

会友Bプラン加入者の拡大を図るため、「創立95周年AプランからBプラン切り替えキャンペーン」を実施し、年間加入者が1千人を超え、総加入者数が1万人を突破した。

個人会友加入状況

区分	Bプラン	目標	目標差異	達成率
26年度	1,095	900	195	121.7%
25年度	867	900	△33	96.3%
差異	228			
総数	10,188			

(3) 霊園事業

霊園事業においては、納骨堂をセットにした葬儀プランのPRの効果もあり、成年後見人、老人ホーム、病院等に遺骨保管事業が浸透し、預け主からの依頼が前年度対比 88 件、14.6%増加した。

事業収入 : 117,499 千円 (目標達成率 102.2%)

霊園事業 事業収入の状況 (単位:千円)

区分	事業計画(目標)	事業実績	目標差異	目標達成率
26年度	115,000	117,499	2,499	102.2%
25年度	106,218	121,161	14,943	114.1%
増減	8,782	△ 3,662		
前年度対比	108.3%	97.0%		

法事件数

区分	件数
26年度	424
25年度	445
差異	△ 21

遺骨保管数

区分	預け主	福祉事務所
26年度	689	1,526
25年度	601	1,674
差異	88	△ 148

2. 高齢福祉部門

特別養護老人ホームの利用実績

区分		特養	ショートステイ	特養 + ショートステイ	一般 デイサービス	認知症 デイサービス	一般+認知症 デイサービス	居宅介護支援
練馬高松園	事業計画(目標)	96.6%	108.1%	98.2%	94.0%	70.0%	87.1%	90/件(月)
	26年度	95.9%	114.2%	98.0%	86.8%	66.5%	81.0%	87.9件
	25年度	95.6%	114.1%	97.8%	93.0%	63.5%	83.9%	87.0件
	前年度対比	100.3%	100.1%	100.2%	93.3%	104.7%	96.5%	101.1%
第2練馬高松園	事業計画(目標)	98.2%	98.2%	98.2%				
	26年度	94.7%	112.8%	97.2%				
	25年度	95.9%	109.6%	97.9%				
	前年度対比	98.7%	102.9%	99.3%				

(1) 個別ケアの更なる充実

利用者本人や家族の高い参加率のもとでケアカンファレンスを行い、個別ニーズの把握に努めることはもとより、個々の要望に応じて、ふれあいツアー、誕生会などを計画的に行うとともに、誤嚥や褥瘡の予防に向けた取組みを徹底してQOLの向上に努めた。

また、認知症高齢者の個々の状態像を観察し、それを職員が共有してケアに役立てる認知症の専門的ケアに取り組んだ。

(2) 施設の安心・安全な運営

介護中の事故ゼロを目指し、事故防止委員会を中心にヒヤリハット事例の発生原因等を分析し、事故防止の徹底を図った。ヒヤリハット発生時にはミニカンファレンスを開き、原因の分析、対応策を検討、職員に周知徹底した。

また、嘱託医による食中毒や感染症に関する研修等を実施した。

(3) 看取り介護の推進

利用者の意思や家族の意向を第一に尊重し、嘱託医や協力病院との連携を密にしながらか看取り介護を実施した。

練馬高松園 8名、第二練馬高松園 1名。

(4) 介護職員初任者研修の充実

研修開講から2年目を迎え、講師を担う看護・介護職員等の専門スキルの向上にも寄与している。また、平成26年度の研修修了者11名のうち2名が4月1日より練馬高松園、第二練馬高松園に勤務している（2年間で修了者5名勤務）。

(5) 経営基盤の安定

人件費比率（平成25年度練馬高松園70.7%）の上昇による収支悪化を防ぐため、平成26年4月1日から新たな給与制度を導入した。その結果、人件費率は67.6%まで低下した。

さらに平成27年4月1日からは、住宅手当の支給対象者の見直しを行った。

3. 自立支援事業

東京都、特別区、自立支援センター等と連携し、路上生活者の地域生活のための住宅を借り上げ、管理する事業を行っている。

利用者数は徐々に減少し、また若年化の傾向にある。

項目	平成27年3月末現在		
	台東寮 (有隣協会)	足立寮 (新栄会)	合計
借上げ戸数	50戸	50戸	100戸
在所者数	17名	23名	40名
平均在所日数	69日	73日	71日
平均年齢	47歳	47歳	47歳
無断退所数	2名	2名	4名

4. 組織・経営基盤の強化

(1) 経営戦略5か年計画の取組み

今後は中長期的な展望をもって法人の経営を行うことが肝要だという認識のもと、当会としては初めての中期計画となる「経営戦略5か年計画」を策定した（平成26年5月26日理事会決定）。

現在、計画事業（21事業）についてPTを設置し、事業化に向けた検討を進めるとともに、理事長始め、幹部職員に対し、プロジェクトリーダーが進捗状況を報告する会を実施し、進行管理の徹底を図っている。

(2) 人事制度の見直し

業績評価制度の定着を図るため、評価シートの見直しを行ったほか、職員表彰制度を創設し、平成26年度は成績の特に顕著な職員4名を表彰した。

(3) 創立95周年の取組み

平成26年度は、当会の前身、助葬会の創立から95周年を迎えた。

創立100周年に向けて、顧客サービスの充実と職員の一層の意識向上を図るため以下の事業を行った。

- ①ホームページの完全リニューアル
- ②機関紙「響」に掲載されたエッセイ集の発行
- ③葬祭部門の制服の刷新
- ④役職員への95周年記念品の贈呈

(4) 財務システムの改善

現行財務システム（ミロク財務システム）の課題を踏まえ、より効果的、効率的な事務処理を確保するため、新財務システム（スイング）を導入した。

(5) 防災体制の充実

当会の消防計画について所要の見直しを行うとともに、事業継続計画については、地元区市の地域防災計画等を踏まえ、基本方針、重要サービスの選定、被害想定、緊急時の体制整備等、計画のコアとなる部分の原案をまとめた。平成27年度は、この原案をもとに計画を策定する。

(6) 経費削減の徹底

光熱水費削減のため節水コマの取り付け、省エネ支援システムの設置、霊柩車、寝台車の外注削減などを行い経費削減に努めた。

5.財務状況

平成 26 年度における法人の事業活動全体の状況は、経常増減差額（③）で 410,403 千円となった。平成 25 年度は 458,861 千円であり、48,458 千円、10.6%の減少となった。

サービス活動でみると、収益は 4,002,303 千円で、前年度に比して 3,493 千円、の減少となった。一方、サービス活動費用は 3,599,844 千円で、前年度に比して 15,999 千円、0.4%の増加であった。

このため、サービス活動増減差額（①）は前年度に比べ 19,492 千円の減少となった。

事業別 事業活動増減の状況

自 平成26年4月1日 至 平成27年3月31日（単位:千円）

項目	26年度						25年度	差異 A-B	
	法人合計 A	葬祭事業	霊園事業	練馬高松園	第2練馬高松園	自立支援事業	法人合計 B		
活動サービス増減	収益	4,002,303	2,763,375	117,097	642,222	388,938	90,669	4,005,796	△ 3,493
	費用	3,599,844	2,425,024	86,096	614,550	383,755	90,418	3,583,845	15,999
	増減差額①	402,459	338,351	31,000	27,672	5,183	251	421,951	△ 19,492
活動外サービス増減	収益	21,105	6,265	5,263	5,217	4,358	0	51,324	△ 30,219
	費用	13,160	0	0	4,070	9,090	0	14,414	△ 1,253
	増減差額②	7,944	6,265	5,263	1,146	△ 4,732	0	36,910	△ 28,966
経常増減差額③(①+②)		410,403	344,616	36,264	28,819	451	251	458,861	△ 48,458
特別増減	収益	260,050	244,140	0	12,302	3,608	0	24,134	235,916
	費用	265,425	555	244,140	17,132	3,600	0	23,760	241,665
	増減差額④	△ 5,376	243,585	△ 244,140	△ 4,829	8	0	374	△ 5,750
当期増減差額③+④		405,026	588,201	△ 207,875	23,989	459	251	459,235	△ 54,210

事業別 資金収支の状況

自 平成26年4月1日 至 平成27年3月31日（単位:千円）

項目	26年度 決算						26年度 予算	差異 B-A	
	事業合計 A	葬祭事業	霊園事業	練馬高松園	第2練馬高松園	自立支援事業	事業合計 B		
事業活動	収入	4,021,289	2,769,641	120,240	647,440	393,297	90,670	4,181,949	160,660
	支出	3,424,019	2,297,258	75,256	600,200	360,960	90,346	3,508,760	84,741
	収支差額①	597,269	472,383	44,984	47,240	32,337	323	673,189	75,920
施設整備等収支	収入	15,800	0	0	12,200	3,600	0	15,650	△ 150
	支出	126,915	24,111	169	68,785	33,698	151	134,977	8,062
	収支差額②	△ 111,115	△ 24,111	△ 169	△ 56,585	△ 30,098	△ 150	△ 119,327	△ 8,212
活動その他収支	収入	2,044,112	1,768,192	244,140	31,500	0	279	2,054,463	10,351
	支出	3,350,857	3,104,851	245,862	0	0	143	3,371,689	20,832
	収支差額③	△ 1,306,745	△ 1,336,658	△ 1,722	31,500	0	136	△ 1,317,226	△ 10,481