

平成28年度
事業報告書

自 平成28年4月 1日

至 平成29年3月31日

社会福祉法人 東京福社会

I 平成28年度の経営環境と事業の概況

- 1 平成28年、東京都の高齢者人口は301万2千人となり、初めて300万人を超えた。対前年比では4万8千人の増加となった。高齢化率は23.1%となり、前年と比べて0.2ポイント上昇し、過去最高を更新した。

このうち、75歳以上の人口は147万1千人で、対前年比5万4千人の増加となった。

そのうえ、認知症高齢者や介護も医療も必要な高齢者が増加しており、利用者1人ひとりに応じたサービスの専門性や多様性ととも、地域の医療機関等と連携した支援が求められている。

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。

また、社会福祉法人の経営組織の強化や透明性の向上等を内容とする、改正社会福祉法の平成29年度からの全面施行に向け、定款変更、評議員選任、会計監査のための予備調査の実施、社会福祉充実計画の検討等の体制整備が求められた。

- 2 このような状況のなか、今後も社会福祉法人としての使命と社会的責任を果たしていくため策定した「経営戦略5か年計画」の3年目にあたる平成28年度は、プラスワンサービスの充実、受注祭壇のランクアップや新料金プランによる増収策、特養におけるケアの充実や地域との一層の連携強化等に取り組んだ。

- 3 葬祭部門の事業実績は、施行件数4,714件、事業収入26億7,190万円となり、前年度に比べ件数で77件、金額で3,785万1千円の増加となった。

事業別の件数をみると、助葬事業は、3,139件、対前年度比62件の増加で、昨年度に続き3,000件を超えた。公益事業は1,575件となり、前年度を15件上回った。

給与制度については、平成26年度に実施した特養部門での見直しとの均衡を図るため、葬祭部門においても住宅手当を見直し、平成28年度から実施した。

- 4 高齢福祉部門においては、利用者個々のニーズや心身の状況を踏まえた個別ケア、看取り介護や医療と連携した専門的ケアの充実に努めた。

利用者の虚弱化による入院患者の増加等により、特養利用率は94.7%であったが、ショートステイの積極的な受け入れ（利用率118.5%）を行うことで、全体で97.7%の入所率を確保した。また、積極的に地域の学校や団体等との交流活動を展開した。

- 5 法人全体のサービス活動収益は39億7,665万3千円、当期活動増減差額は4億1,677万円となった。

Ⅱ 主要事業の事業実績

1. 葬祭部門

(1) 助葬事業

施行件数：3,139件 (目標達成率 99.1%)

事業収入：652,223千円 (目標達成率 99.9%)

助葬事業取扱状況

(単位：件/千円)

区分	事業計画 (目標)		事業実績		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
平成28年度	3,169	652,814	3,139	652,223	99.1%	99.9%
平成27年度	3,083	635,098	3,077	635,452	99.8%	100.1%
差異	86	17,716	62	16,770		
前年度対比	102.8%	102.8%	102.0%	102.6%		

斎場別内訳

(単位：件/千円)

区分	事業計画 (目標)		事業実績		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
道灌山会館	93	19,158	100	23,776	107.5%	124.1%
江古田斎場	2,521	519,326	2,523	523,054	100.1%	100.7%
ホール多摩国立	555	114,330	516	105,393	93.0%	92.2%
合計	3,169	652,814	3,139	652,223	99.1%	99.9%

助葬事業の主な取組み

助葬事業涉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
事業計画 (目標)	361	900	440	184	1,885
事業実績	423	1,001	477	186	2,087
目標達成率	117.2%	111.2%	108.4%	101.1%	110.7%

①福祉事務所等への涉外活動

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(年間計画361件に対し423件の実績※過去3年の実績を精査)、事前相談や生前契約、東京福祉会の強みである納骨堂のPRをしたほか、可能な限り公益事業の案内も行った。

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P

Rした。(目黒社協、東久留米社協よりセミナー講師依頼を受けた。)

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。また並行して有料老人ホームへの渉外活動も行った。

③病院への渉外活動

都内の病院のうち、過去の依頼実績等を精査し272か所、477回の訪問を行った。

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ほか、公益事業の案内も行った結果、病院紹介の公益葬儀の増加に繋がった。

④警察署への渉外活動

警察署への渉外活動にも積極的に取り組み、延べ186件の訪問を実施し、ご遺体を長期期間お預かりすることが可能な保冷施設の完備、納骨堂等のPRを実施した。

(2) 公益事業

施行件数：1,575件 (目標達成率90.3%)

事業収入：2,019,677千円 (目標達成率88.8%)

1件単価：1,282千円 (平成27年度1,281千円)

公益事業取扱状況

(単位：件/千円)

区分	事業計画(目標)		事業実績		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
平成28年度	1,744	2,273,360	1,575	2,019,677	90.3%	88.8%
平成27年度	1,727	2,250,904	1,560	1,998,596	90.3%	88.8%
差異	17	22,456	15	21,081		
前年度対比	101.0%	101.0%	101.0%	101.1%		

斎場別内訳

(単位：件/千円)

区分	事業計画(目標)		事業実績		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
道灌山会館	521	590,095	478	515,738	91.7%	87.4%
江古田斎場	1,076	1,558,918	986	1,423,980	91.6%	91.3%
ホール多摩国立	147	124,347	111	79,959	75.5%	64.3%
合計	1,744	2,273,360	1,575	2,019,677	90.3%	88.8%

※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

斎場別1件単価(飾り葬儀)

(単位：件／千円)

区分	事業計画(目標)			事業実績			目標達成率		
	件数	売上	平均単価	件数	売上	平均単価	件数	売上	平均単価
道灌山会館	381	550,926	1,446	338	483,291	1,430	88.7%	87.7%	98.9%
江古田斎場	898	1,505,048	1,676	858	1,371,022	1,598	95.5%	91.1%	95.3%
ホール多摩国立	103	113,094	1,098	72	63,216	878	69.9%	55.9%	80.0%
合計	1,382	2,169,068	1,570	1,268	1,917,529	1,512	91.8%	88.4%	96.4%

※日本歯科大献体火葬および慰霊祭分は道灌山会館に計上

※単品生花、搬送、単品売上は含まない

公益事業の主な取組み

1) 葬儀のクオリティの向上

① プラスワンサービスの提供

打ち合わせの際、遺族から故人の人柄や趣味を伺い、故人にふさわしい「プラスワンサービス」の提供に積極的に取り組んだ。

「プラスワンサービス」の好事例集を作成し、「その人らしさ」を大切にされたご葬儀のエピソードをホームページに掲載した。

○目標：飾り葬儀件数の40% 実施件数：732件（飾り件数の57.7%）

② 葬儀情報の共有化によるサービスの充実

葬儀終了報告書を基幹業務システムに組み込んだことで、祭壇セットの受注経緯、ヒヤリハット、プラスワンサービスや寺院作法の情報の共有等が迅速かつ効率的に行えるようになった。

また各斎場においてチームごとにミーティングを実施し、祭壇のワンランクアップやオプション品の受注獲得話法等を共有することにより、オプション品の受注件数の増加、顧客満足による祭壇等のワンランクアップなど一定の成果を上げた。

(香典返し受注率：平成27年度52.4%→平成28年度61.1%)

(祭壇等のワンランクアップ実績：平成28年度実績68件)

③ 目標管理の強化

平成28年度より、道灌山会館同様、江古田斎場においてもチーム制の目標管理を導入した。各リーダーが中心となり定期的にミーティング等を実施し、昨年度の実績を上回る成果を挙げているが、職員全体の底上げとサービスの質に対するチェック体制の強化等が課題となっている。

④ 新しい葬儀プランの商品化及び新料金プランへの移行

i Padを使用し、お客様自らがデザインするオリジナル花祭壇を新たに販売し、27件の受注となった。

⑤ 新料金プランへの移行

平成29年2月の料金改定を機に祭壇のデザインや名称を一新するとともに、オリジナル会葬礼状等をセットに取り入れて「その人らしさを演出」す

るための商品構成とした。この新料金プランでは商品の明確な差別化を図ることが出来たため、自信を持って販売を行うことで顧客満足と収益向上に取り組んでいる。

⑥ご遺体の処置（エンゼルケア等）の実施と研修

平成 28 年度より、助葬事業を含むすべてのご遺体について、故人の尊厳を保つエンゼルケアを実施している。

このうち、職員ができる処置の範囲を広げるため、専門業者によるエンゼルケア研修を実施した。少ない件数ではあるが職員が実践することができた。

⑦空調設備の更新及びラウンジのリニューアル

空調設備の更新については、江古田斎場及び道灌山会館ともに計画通り更新を終えた。

また江古田斎場ラウンジの椅子等についてもリニューアルを行った。

2) 全員参加の渉外活動

①各部署が連携したフォローアップ

葬儀終了後、お客様の自宅を訪問し直接お話を伺うフォローアップについては業務本部と渉外部が連携して、108 件実施した。

引き続き業務輻輳時の対応の充実を検討している。

②特約病院の獲得率増加

病院業務従事者によるミーティングを毎月開催し、獲得事例等の共有を図ったほか、病院の霊安室にはチラシ、見積もり参考例などを置き、遺族が当会を認知する機会を増やした。その結果平成 28 年度の獲得率は 28.5%で前年度対比 4.0%増加した。

③地域とのつながりの強化

各斎場において、広報の重点地域を設定しポスティング等の広報活動を重点的に実施した。

また、道灌山会館で、幅広い年齢層をターゲットに「地域への感謝祭」を開催するとともに、社会福祉協議会、直営斎場近隣の特養等の要望に応じて、「終活」をテーマとした無料のセミナーを提供できることを提案し 18 回実施した。

防災訓練については、各斎場において近隣町会と合同で実施したほか、江古田斎場では自衛消防訓練審査会に参加し優勝した。

④会友 B プラン新規加入者数 1,000 人を目指した取り組み

葬儀を行ったご遺族に対し、担当した職員が加入のご案内をする「会友 B プラン特別加入制度」を新たに実施したほか、事前相談の強化、盂蘭盆会及び彼岸会に合わせた展示相談会等を実施し会友加入者獲得に努めた。平成

28年度は668名の実績に止まったが、前年度より135名増加した。

⑤広報媒体の充実

ホームページの更新については、「その人らしさ」をテーマとした提案、オリジナル会葬礼状、メモリアルDVD等の商品がトップページから閲覧ができるよう改修を行ったほか「その人らしさ」を大切にされたご葬儀のエピソードを掲載した。

⑥CSR（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回実施し延べ271名の参加者があった。

(3) 霊園事業

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	目標達成率
平成28年度	122,477	132,752	108.4%
平成27年度	118,910	123,539	103.9%
差異	3,567	9,213	
前年度対比	103.0%	107.5%	

平成28年度霊園事業の事業実績は、前年度と比して9,213千円の増となった。葬儀施行担当者による法事及び納骨堂のPRの効果もあり、法事件数の増加、及び供養収益等の増に伴うものである。

平成28年度法事件数：477件

平成27年度法事件数：438件

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%	70件(月)
	平成28年度	95.8%	118.2%	98.5%	87.1%	65.0%	80.8%	68.3件
	平成27年度	94.4%	119.6%	97.4%	80.3%	64.7%	75.8%	75.8件
	前年度対比	101.5%	98.8%	101.1%	108.5%	100.5%	106.6%	90.2%
第2練馬高松園	事業計画(目標)	96.6%	108.1%	98.2%				
	平成28年度	94.2%	109.0%	96.6%				
	平成27年度	93.9%	114.6%	96.7%				
	前年度対比	100.3%	95.1%	99.9%				

(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個別ケアカンファレンスを行ない、個別ニーズの把握や相互理解の促進に努めた。また個々の要望に応じて、ふれあいツアー、誕生会、買物会等を実施し、生活の充実や機能の維持に取り組んだ。

また集団リハビリに積極的に取り組み、褥瘡予防、嚥下機能訓練の充実を図った。

(2) 専門的ケアの充実

認知症高齢者のケアを一層充実させるため、職員の認知症ケア専門士資格取得を推奨し今年度4名が資格を取得した。(今年度までの資格者12名)

また、看取り介護においては、利用者の意思や家族の意向を尊重し、嘱託医・協力病院との連携を密に実施するとともに、職員に対し、「看取り介護研修」を行い、看取りに対する共通の認識を持つよう取り組んだ。

看取り介護実施件数：練馬高松園10名・第2練馬高松園6名

(3) 施設の安心・安全な運営

介護中の事故ゼロを目指し、事故防止委員会を定期的に開催した。事故要因の発生原因等を分析し、対応策の検証を通じて介護中の事故減少を目指し取り組んだ。

また、感染症・食中毒の研修を実施し職員の意識向上に努めた。

(4) 人材育成の強化

感染症研修、認知症ケア研修、看取り介護研修、トランス研修、嘔吐物処理研修等の施設内研修及び外部講師による、ノロウイルス、インフルエンザ研修を実施した。施設外研修においては、東京都主催の認知症介護実践者研修、喀痰吸引研修のほか、消防署主催の救命研修に参加し、施設長以下普通救命技能認定証26名、上級救命技能認定証24名の交付を受けた。

また、9月より介護職員初任者研修を開講し、11名の受講者に対して研修を実施し全員が修了した。(修了者1名が介護職として勤務)

(5) 施設の一体的運営の促進

災害時の避難用通路並びに日常的な連絡通路として、練馬高松園・第2練馬高松園を繋ぐスロープに屋根を設置したほか、平成29年度から給食契約の両園一本化を実現した。

また、両園の職員人事交流の円滑化に向け、勤務シフトの一本化等の業務内容の見直しに向け検討を行った。

(6) 地域貢献と地域社会との交流の推進

地域住民との相互交流のため、「まっぼっくりサロン(地域貢献事業)」を今年度から毎月1回計画的に実施し、年間1,010名の参加があった。施設内会議室の開放も練馬区内19団体の登録があり、毎週利用がある。

また地域ボランティアの協力を得て、フラワーアレンジメント、ホーム喫茶、

日本救助犬協会によるアニマルセラピー等を 29 回開催したほか、練馬区施設介護サポーター養成事業に協力し、1 名を受け入れ施設内活動を行っていただいた。納涼祭では近隣の小学生ボランティアに積極的に協力してもらうなど、地域住民や異世代間交流の推進に努めた。

(7) 特別養護老人ホーム等の新設に向けた検討

今年度、中野区における国有地を活用した公募案件に応募し、最終選考まで残ったものの、選定には至らなかった。引き続き近隣区の状況や国有地に関する情報収集に努めている。

3. 自立支援事業の実施

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た。

また、年度当初 100 戸の住宅を借り上げていたが、東京都の意向に基づき徐々に減少させ年度末には 60 戸とした。なお、利用者数は徐々に減少し、また若年化の方向にある。

借上げ住宅 利用状況

平成29年3月末現在

項 目	台東寮 (有隣協会)	足立寮 (新栄会)	合計
借上げ戸数	30戸	30戸	60戸
在所者数	22名	12名	34名
平均在所日数	70日	54日	62日
平均年齢	45歳	49歳	47歳
無断退所数	8名	1名	9名

4. 組織・経営基盤の強化

(1) 改正社会福祉法全面施行に向けた対応について

国から示された定款例(案)等に基づき、定款変更(案)をまとめ、平成 28 年 10 月の理事会、評議員会での承認を経て、東京都に認可申請し、認可を受けた。

また、法施行に先立ち、新評議員を選任するとされたことから、平成 29 年 1 月の理事会での評議員選任解任委員会の設置及び新評議員候補者の推薦を経て開催された評議員選任解任委員会において新評議員を選任した。

(2) 経営戦略 5 か年計画事業の進行管理について

事業計画 21 事業のうち 17 事業が検討を終え通常業務として実施されている。課題のある事業については役員と調整のうえ、事業に係わるメンバーの入れ替え等のテコ入れを行った。

(3) 人材育成の充実について

職員研修計画に基づき、各層に対する研修を実施した。平成 28 年度は新たに、大手百貨店で実際に行われている「接客サービスマナー」「営業力スキル取得」研修を初めて導入した。この研修内容を取り入れた当会独自の接客サービスマナーマニュアルを作成中である。

業績評価については、平成 28 年度から年度末評価に一本化し簡素化するとともに、業績評価シートについても成果と事業ごとの取組み内容等に重点を置いたものへと改善を図った。

(4) ITに関する組織体制の構築について

経営会議で「個人情報漏えい防止の徹底について」を決定し、これに基づき情報の漏えいを未然に防ぐセキュリティ機能付き「社内用USB」を導入した。

また、ITに関する契約の一元的管理及びIT研修を実施し、各部署にITリーダーを配置等、ITに関する環境整備を行った。

(5) 3つのゼロ運動の推進

葬祭部門では、ヒヤリハット等の事例研究会において、葬儀終了報告書を活用し、クレームゼロに取り組んだ。またリスクアセスメントを行い葬儀のクレームゼロを目指した。

高齢福祉部門においては、介護中の事故ゼロを目指し、日々、事故・ヒヤリハット事例を所内ネットワークに掲載し、迅速な注意喚起を図った。また、事故防止委員会が中心になって、事故事例と対応策、再発防止策に取り組むとともに、身体拘束勉強会、誤薬対応研修などを企画、実施している。骨折等の事故については4件であった。苦情については、第三者委員を設置しているが、発生件数は0件であった。

自動車事故については「安全運転標語」を導入し、始業時に唱和することや、事故報告書を各部署のミーティング等で情報共有することで、事故件数は18件となり、前年度と比較して12件減少となった。

(6) 防災対策の強化について

昨年度策定した事業継続計画（BCP）の周知を図るため、10月、11月において、BCP研修を4回実施し延べ73名が受講した。

また、地域の町会と連携した防災訓練を実施した。

(7) 経費削減の徹底について

各事業所において、事務消耗品、光熱費の削減に努めた。事務消耗品については、前年比約100万円の減、約8%の経費削減となった。光熱費についても、江古田斎場及び道灌山会館において空調設備の更新をしたこともあり、前年比約600万円減、約15%削減となった。

また、地元の取引銀行と交渉し、振込手数料の引き下げ（約25%）を実現した。

5. 法人全体の財務状況

平成28年度における事業活動増減の状況は、サービス活動収益は3,976,653千円で、前年度に比して64,377千円の増となった。サービス活動費用は3,563,637千円で、前年度に比して81,085千円の増となっているが、注1に記載してある通り平成28年度は会計方針変更に伴い、サービス活動費用に影響額43,724千円が含まれる。これに伴い経常増減差額と当期活動増減差額が同額減少している。

当期活動増減差額(⑦)は416,770千円で前年度に比べ43,167千円の増となっているが、税効果会計適用により27,815千円の増加額が含まれている。

事業別 事業活動増減の状況(平成28年4月1日～平成29年3月31日)

(単位：千円)

項目	平成28年度								平成27年度	増減 A-B
	法人合計 A	本部	葬祭事業	自立支援 事業	練馬高松園	第2練馬 高松園	聖恩山霊園	法人合計 B		
サービス 活動 増減	収益	3,976,653	0	2,715,643	87,325	648,731	392,202	132,752	3,912,276	64,377
	費用	3,563,637	57,080	2,298,312	87,323	630,777	411,074	79,071	3,482,553	81,085
	増減差額①	413,016	△57,080	417,331	2	17,954	△18,872	53,681	429,724	△16,708
サービス 外 活動 増減	収益	16,033	1,576	5,433	0	4,599	3,981	443	24,537	△8,504
	費用	11,359	0	0	0	3,505	7,854	0	13,682	△2,323
	増減差額②	4,674	1,576	5,433	0	1,094	△3,872	443	10,855	△6,181
経常増減差額③(①+②)		417,690	△55,504	422,764	2	19,048	△22,744	54,125	440,579	△22,889
特別 増 減	収益	255,901	187,263	23,303	1	16,590	26,857	1,887	250,223	5,678
	費用	241,228	23,159	197,023	0	17,303	3,600	143	256,704	△15,476
	増減差額④	14,673	164,104	△173,720	1	△713	23,257	1,744	△6,481	21,154
法人税、住民税及び事業税⑤		43,408	0	43,408	0	0	0	0	60,495	△17,088
法人税等調整額⑥		△27,815		△27,815					0	△27,815
当期活動増減差額⑦(③+④-⑤-⑥)		416,770	108,600	233,451	3	18,334	512	55,869	373,603	43,167

注1. 会計方針変更に伴い、サービス活動費用(人件費22,860千円及び徴収不能引当金繰入費用20,864千円)が増加し、経常増減差額と当期活動増減差額が同額減少している。また税効果会計適用により、法人税等調整額、△27,815千円を計上している。

注2. 千円未満四捨五入のため合計等が一致しない場合がある。

事業別 資金収支の状況(平成28年4月1日～平成29年3月31日)

(単位：千円)

項目	平成28年度 決算								平成28年度 予算	差異 B-A
	事業合計 A	本部	葬祭事業	自立支援 事業	練馬高松園	第2練馬 高松園	聖恩山霊園	事業合計 B		
事業 収 支 活 動	収入	3,989,286	1,576	2,721,076	87,325	653,330	396,183	129,796	4,283,325	294,039
	支出	3,468,543	99,330	2,217,173	87,015	610,954	386,418	67,654	3,613,642	145,099
	収支差額①	520,743	△97,754	503,904	310	42,376	9,766	62,142	669,683	148,940
施設 等 収 支	収入	20,007	0	0	0	16,407	3,600	0	23,006	2,999
	支出	178,561	0	92,591	0	45,735	38,229	2,007	214,999	36,438
	収支差額②	△158,554	0	△92,591	0	△29,328	△34,629	△2,007	△191,993	△33,438
その 他 活 動 収 支	収入	397,033	246,663	118,908	1,534	158	23,233	6,537	180,809	△216,224
	支出	435,018	148,909	283,139	1,533	188	0	1,250	267,738	△167,280
	収支差額③	△37,986	97,754	△164,231	1	△29	23,233	5,287	△86,929	△48,944

注1. 千円未満四捨五入のため合計等が一致しない場合がある。