

平成 26 年度

事 業 計 画 書

社会福祉法人 東京福祉会

I. 経営理念

東京福祉会は、高齢者の介護や葬儀など、高齢期の生き方を支える事業を誠実にやり、地域社会との相互理解を深めます。

II. サービス提供方針

- 1 お客様とのコミュニケーションを第一に、納得し満足していただけるサービスを提供します。
- 2 高齢期の多様なライフスタイルを尊重し、個別ニーズに応えるサービスを提供します。
- 3 職員は、常に感性やスキルを磨き、クオリティの高いサービスを提供します。

III. 主要事業の達成目標

1 葬祭部門

(1) 助葬事業

目標件数 : 3,000 件 (25 年度実績見込 2,850 件の 5.3%増)

目標売上高 : 603,000 千円 (25 年度実績見込 572,850 千円の 5.3%増)

葬儀施行件数の目標と実績の比較 (単位: 件)

年 度	平成26年度	平成25年度	平成24年度
目標(件数)	3,000	2,800	2,800
実 績		(見込) 2,850	2,801
増 減		50	1
目標達成率		101.8%	100.0%

(平成25年度実績は見込数)

売上高の目標と実績の比較 (単位: 千円)

年 度	平成26年度	平成25年度	平成24年度
目標(売上高)	603,000	562,800	562,800
実 績		(見込) 572,850	563,345
増 減		10,050	545
目標達成率		101.8%	100.1%

(平成25年度実績は見込高)

※平成24年度から葬祭扶助が適用される葬儀は、すべての加算料金を廃止し、基本料金(201,000円)のみとしている。

(斎場別内訳)

(単位: 件/千円)

年 度	平成26年度 (目標)		平成25年度 (見込)		平成25年度 (目標)	
	施行件数	売上高	施行件数	売上高	施行件数	売上高
道灌山会館	75	15,075	72	14,472	50	10,050
江古田斎場	2,415	485,415	2,295	461,295	2,215	445,215
ホール多摩国立	510	102,510	483	97,083	535	107,535
合 計	3,000	603,000	2,850	572,850	2,800	562,800

(2) 公益事業

目標件数 : 1,710 件 (25 年度実績見込1,560 件の9.6%増)

目標売上高 : 2,228,420 千円 (25 年度実績見込1,925,401 千円の15.7%増)

葬儀施行件数の目標と実績の比較

(単位: 件)

年 度	平成26年度	平成25年度	平成24年度
目標(件数)	1,710	1,710	1,700
実 績		(見込) 1,560	1,556
増 減		Δ 150	Δ 144
目標達成率		91.2%	91.5%

(平成25年度実績は見込数)

売上高の目標と実績の比較

(単位: 千円)

年 度	平成26年度	平成25年度	平成24年度
目標(売上高)	2,228,420	2,257,750	2,258,500
実 績		(見込) 1,925,401	1,965,595
増 減		Δ 332,349	Δ 292,905
目標達成率		85.3%	87.0%

(平成25年度実績は見込高。平成26年度は消費税分上乘せ)

(斎場別内訳)

(単位: 件/千円)

年 度	平成26年度 (目標)		平成25年度 (見込)		平成25年度 (目標)	
	施行件数	売上高	施行件数	売上高	施行件数	売上高
道灌山会館	515	582,269	470	494,408	530	578,750
江古田斎場	1,075	1,543,812	981	1,341,610	1,040	1,560,000
ホール多摩国立	120	102,339	109	89,383	140	119,000
合 計	1,710	2,228,420	1,560	1,925,401	1,710	2,257,750

※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、単品の生花を含まない

会友獲得目標: 会友Bプラン加入者数10,000人達成

	目 標	備 考
会友Bプラン加入者	10,000人	9,025人 (26年2月末日現在)

(3) 霊園事業

目標売上高：115,000 千円（25 年度実績見込 114,400 千円の 0.5%増）

売上高の目標と実績の比較 (単位：千円)

年 度	平成26年度	平成25年度	平成24年度
売上高(目標)	115,000	101,160	101,160
実 績		(見込) 114,400	115,370
増 減		13,240	14,210
目標達成率		113.1%	114.0%

(平成25年度実績は見込高)

2 高齢福祉部門

施設別利用率

区 分		平成26年度 (目標)	平成25年度 (見込)	平成25年度 (目標)
練馬高松園	特別養護老人ホーム (ショートステイを含む)	98.2%	97.9%	98.0%
	デイサービスセンター (一般・認知)	87.1%	83.9%	83.3%
第2練馬高松園	特別養護老人ホーム (ショートステイを含む)	98.2%	97.6%	98.0%

IV. 主要な取組み

1 葬儀のクオリティの向上

(1) プラス1サービスの提供

葬儀担当者の裁量（1件につき 3,000 円以内）により、遺族等の心に残る感動葬儀を工夫するプラス1サービスを実施する。

また、これを事例集にとりまとめ、ご遺族の要望を汲み取る営業を根づかせる。

実施目標：各斎場、飾り葬儀件数の 30%

(2) 定期的な事例研究会の実施

① プラス1サービスによりお客様から感謝のお言葉をいただいた良い事例、アンケートによるご意見等を事例研究会に発表し、情報を共有することによりサービスの向上を図る。

② オプションの提案方法の工夫や個人別目標の設定などにより、担当者の提案力の向上を図る。

(3) 納骨堂をセットにした葬儀プランの販売促進

納骨堂のニーズの増加に対応するため、当会の運営する聖恩山霊園、第二聖恩山霊園をセットにした葬儀プランを4月から新たに販売する。

(4) 各斎場の家族葬オリジナルプラン

時代の変化に合わせ、各斎場の特徴を生かした家族葬オリジナルプランを商品化し、温かいお料理（和洋ビュフェ料理）、ハイブランドの返戻品をプラン限定オプションとして用意することで他社との差別化を図りお客様の多様なニーズに対応する。

これらの取組みにより、各斎場の稼働率の向上を図る。

道灌山会館	第二式場	7件/月	→	8.5件/月
江古田斎場	唯心堂	50%	→	60%
ホール多摩国立		5件/月	→	8件/月

2 全員参加の渉外活動

「職員全員で外に出よう」を合言葉に、渉外部のみならず全職員が渉外活動を行い、お客様のニーズに応える提案を行っていく。

(1) 助葬事業関係機関等への積極的PR

目標訪問件数

(単位:件)

年度	福祉事務所	特養・関係団体	病院	警察署	計
26年度	400	800	480	150	1,830
25年度	366	497	76	111	1,050
差異	34	303	404	39	780

(平成25年度は見込数)

①福祉事務所等へのPR活動

各福祉事務所、病院、警察署へ定期的なPRをし、要望や同業他社の情報収集を行いスピード感のある対応に努める。

②特別養護老人ホーム・有料老人ホームへのPR活動

新規開設施設を中心に、特別養護老人ホーム・有料老人ホームへPRする。

③団体会友の強化

ア. 葬儀受注実績のある既存団体会友35団体（特別養護老人ホームを除く）へ定期的なPRをする。

イ. 新規の目標契約数を12件とする。

(2) 地域とのつながりの強化

①各斎場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、新聞折込みチラシの重点的配布、フリーペーパー等による広報活動を実施する。

②各斎場において、祭壇・葬具等の展示、料理の試食、相続・葬祭に関するセミナー、人形供養やフラワーアレンジメント教室などを盛り込んだ「展示・相談会」、「友引寄席」を実施する。

開催回数：展示・相談会6回、友引寄席9回

(3) 会友Bプラン加入者数10,000人を目指した取り組み

毎月50人（600人/年間）の新規会友加入の他、以下の取り組みを実施する。

①集客する魅力ある展示・相談会を実施する。（各事斎場 年2回開催）

目標年間加入者数：60人

- ②地域活動を目的とした従来型の友引寄席とは別に、新規会友加入を目的とした友引寄席を江古田斎場で開催する。(年2回開催)
目標年間加入者数：100人
- ③会友未加入者を対象に、直営斎場を利用したコンパクトで質の高いイベントを開催する。(各斎場 年1回開催)
目標年間加入者数：100人
- ④地域包括支援センター・関係団体等へ向けた終活セミナーを開催する。
目標年間加入者数：40人

(4) 広報媒体の充実

- ①ホームページの完全リニューアル
当会の特徴や商品の内容、お客様の声などを、誰にとっても見やすくわかりやすいデザインで提供するため、ホームページを全面的に更新する。
- ②機関誌「響」の内容の充実
特別養護老人ホームの掲載内容を充実させ、配布先の拡充を図る。

(5) 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』）」を実施する。
開催回数：年12回

(6) 創立95周年記念事業の実施

- 葬祭事業の主要な支援者である地域、会友等を対象に「感謝」を込めた記念事業を実施する。

3 高齢者介護の充実

(1) 個別ケアの更なる充実

- 開設以来培われてきた介護基盤を活かし、今年度も利用者個々のニーズや心身の状況を踏まえ、尊厳の保持と自立支援を重視した個別ケアの一層の充実に努める。

(2) 施設の安心・安全な運営

- ①感染症予防に万全を期すとともに、介護中の事故0を目指し、研修や介護技術のスキルアップを図り、利用者・家族や地域から信頼される施設運営を行う。
- ②練馬高松園は開設15年目となる。中期修繕計画に基づき本館ガスヒートポンプ（GHP）の更新工事（第2期工事）を実施するなど住環境、就業環境の改善に取り組んでいく。

(3) 看取り介護の推進

- 当会の「看取り介護指針」に基づき、利用者の意思やご家族の意向を尊重し、看取り期にある利用者が穏やかで安らぎのある日々を送れるよう支援する。
また各職種が連携してより良い看取り介護を実践するため職員研修を行う。

(4) 介護職員初任者研修の充実

昨年度に引き続き、練馬高松園において介護職員初任者研修を実施し、地域の介護人材の養成に貢献する。

(5) 経営基盤の安定と組織力の強化

給与制度の見直しを踏まえ、経営基盤を安定させるとともに、特にコアとなる中堅職員のスキルアップを図り、さらなる組織力の向上に努める。

また、2つの特養の共通事務の一体化を検討し、効率的で効果的な運営を図る。

4 自立支援事業の実施

引続き東京都及び特別区人事・厚生事務組合から事業を受託し、100戸の借上げ住宅を確保して生活サポート団体（社会福祉法人有隣協会、社会福祉法人新栄会）へ提供する。

5 組織・経営基盤の強化

(1) 経営戦略5か年計画の策定

創立100周年に向けて、これまでの実績を踏まえ、安定経営の道筋を確かなものとするため、25年度に「経営戦略5か年計画策定委員会」を設置、26年5月までに策定する。

(2) 人事給与制度等の強化

①厳しい経営環境の中で、公共性・公益性、透明性の高い社会福祉法人として責任を果たしていくため、引続き既存の制度等を見直す。

②努力した者が報われる人事評価制度の充実、優れた提案、取組、成果等に対する新たな表彰制度など、職員のモチベーションを高める方策を検討する。

③職員研修については、葬祭部門の職員にグリーンケア研修や介護職員初任者研修を引き続き受講させるとともに、当会の職員が自ら講師となる研修を拡大する。

(3) 事業継続計画（BCP）の策定

①前年度のハード面の整備（各斎場に発電機の設置、江古田斎場と第2練馬高松園に震災井戸の掘削など）に続き、事業継続計画を策定する。

②BCPに基づき近隣地域との協力・連携を進める。特に災害発生時における当会施設の役割を踏まえ、近隣との一層の相互理解を図る。

(4) 財務システムの改善に向けた検討

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、新財務システムの導入について検討する。

(5) 月次管理の徹底

各部門は事業目標の進捗状況を把握し、月次管理を徹底する。

(6) 経費削減の徹底

①委託費などあらゆる経費を見直し節減に努める。

②光熱水費については、消費税3%アップ分削減に努める。