

平成 27 年度  
事業計画書

社会福祉法人 東京福社会

## I. 経営理念とサービス提供方針

### (1) 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、地域社会に貢献する。

### (2) 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する。
- 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する。
- 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する。

## II. 平成27年度基本方針

「経営戦略5か年計画」の策定2年目の年として、計画事業を着実に推進するとともに、社会福祉法人制度改革や介護報酬改定に適切に対応することにより、利用者サービスの一層の向上に努めていく。

## III. 主要事業の達成目標

### 1 葬祭部門

#### (1) 助葬事業

目標件数 : 3,083 件 (26年度実績見込 2,906 件の 6.0%増)

目標売上高 : 635,098 千円 (26年度実績見込 598,636 千円の 6.0%増)

葬儀施行件数の目標と実績の比較

(単位：件)

年 度	平成27年度	平成26年度	平成25年度
目標(件数)	3,083	3,000	2,800
実 績	—	(見込) 2,906	2,964
差 異	—	Δ 94	164
目標達成率	—	96.9%	105.9%

(平成26年度実績は見込高)

売上高の目標と実績の比較

(単位：千円)

年 度	平成27年度	平成26年度	平成25年度
目標(売上高)	635,098	603,000	562,800
実 績	—	(見込) 598,636	598,945
差 異	—	Δ 4,364	36,145
目標達成率	—	99.3%	106.4%

※目標単価 206千円

(平成26年度実績は見込高)

(斎場別内訳)

(単位：件／千円)

年 度	平成27年度 (目標)		平成26年度 (見込)		平成26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	92	19,053	96	19,776	75	15,075
江古田斎場	2,467	508,284	2,319	477,714	2,415	485,415
ホール多摩国立	524	107,967	491	101,146	510	102,510
合 計	3,083	635,098	2,906	598,636	3,000	603,000

※平成26年5月から基本料金改正 (201千円→206千円)

(2) 公益事業

目標件数 : 1,727 件 (26 年度実績見込1,635 件の5.6%増)

目標売上高 : 2,250,904 千円 (26 年度実績見込2,120,595 千円の6.1%増)

葬儀施行件数の目標と実績の比較

(単位 : 件)

年 度	平成27年度	平成26年度	平成25年度
目標(件数)	1,727	1,710	1,710
実 績	—	(見込) 1,635	1,621
差 異	—	Δ 75	Δ 89
目標達成率	—	95.6%	94.8%

(平成26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27年度	平成26年度	平成25年度
目標(売上高)	2,250,904	2,228,420	2,257,750
実 績	—	(見込) 2,120,595	2,084,839
差 異	—	Δ 107,825	Δ 172,911
目標達成率	—	95.2%	92.3%

(平成26年度実績は見込高)

(斎場別内訳)

(単位 : 件/千円)

年 度	平成27年度 (目標)		平成26年度 (見込)		平成26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	514,955	515	582,269
江古田斎場	1,075	1,556,614	1,038	1,503,024	1,075	1,543,812
ホール多摩国立	137	112,021	127	102,616	120	102,339
合 計	1,727	2,250,904	1,635	2,120,595	1,710	2,228,420

※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(見込20,000千円)を含まない

会友獲得年間目標 : 会友Bプラン新規加入者 1,000人

	年間目標
会友Bプラン 新規加入者	1,000人

### (3) 霊園事業

目標売上高：118,910 千円（26 年度実績見込 110,590 千円の 7.5%増）

売上高の目標と実績の比較

（単位：千円）

年 度	平成27年度	平成26年度	平成25年度
売上高(目標)	118,910	114,400	106,218
実 績		(見込) 110,590	121,060
増 減		△ 3,810	14,842
目標達成率		96.7%	114.0%

（平成26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27年度 (目標)	平成26年度 (見込)	平成26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%	98.0%	98.2%
	デイサービスセンター (一般・認知)	87.1%	84.0%	87.1%
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%	97.4%	98.2%

## IV. 主要な取組み

### 1 葬儀のクオリティの向上

#### (1) プラス1サービスの提供と更なるサービスの充実

葬儀担当者の裁量によるプラス1サービスの提供を更に進める。

プラス1の事例を職員で共有するとともに、実施例の多い内容は、当会独自の葬儀サービスやオプションに組み入れ、葬儀内容の充実を図っていく。

実施目標：斎場ごとに設定、飾り葬儀件数の30%~40%

#### (2) 葬儀情報の共有化によるサービスの充実

①事例研究会等を通じ、お客様の要望や評価等を共有し、良質なサービスの標準化に努める。

また葬儀の詳細な内容を、基幹業務システムを通じて職員全員が共有できるようにし、お客様の要望に迅速に対応できる体制を構築する。

②関係業者連絡会を定期的に開催し、当会のパートナーとしてサービス向上に対する意識の涵養に努める。

#### (3) 納骨プランの販売促進

①当会で納骨堂を運営していることを積極的に広報するとともに、葬儀とセットにした納骨プランの販売を促進する。

②これに合わせて第二聖恩山霊園慰霊堂の内部を改修し保管スペースの拡充を図る。

(4) 葬儀の規模に対応した式場の演出

葬儀の規模と式場の広さが釣り合いな場合、間仕切り幕や照明で空間を工夫できるよう式場の設備を改善する。

(5) 新しい葬儀プランの商品化

お客様自らがデザインするオリジナル生花祭壇や料理で選ぶプラン、オリジナル会葬礼状など、オーダーメイドの視点を織り込んだ葬儀の試行と商品化を進める。

また、手元供養壺を提供する納骨プランの試行販売を行う。

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（第一式場・第二式場）	16件/月	→	17件/月
江古田斎場 唯心堂	13件/月	→	15件/月
ホール多摩国立	4件/月	→	7件/月

(6) 江古田斎場の空調設備の更新

江古田斎場は平成14年の竣工以来13年目となる。このため長期修繕計画に基づき、第一会館の空調設備の更新工事を行い、清潔で安心、安全な施設を維持する。

## 2 全員参加の渉外活動

(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・有料ホーム	病院	警察署	計
27年度	416	800	430	194	1,840
26年度	420	900	330	170	1,820
差異	△4	△100	100	24	20

(平成26年度は見込数)

①福祉事務所等へのPR活動

福祉事務所、病院、警察署については、年間訪問計画に基づき定期的に訪問し、要望や同業他社の情報等を把握し、迅速に対応していく。

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。

(2) 地域とのつながりの強化

①前年に実施したチラシによる宣伝効果の検証を踏まえ、各斎場の広報の重点地域を絞り込み、全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行う。

また、チラシ等地域の商店に協力いただき、広報を行う。

②昨年度に引き続き、道灌山会館で「近隣地域感謝祭」を実施する。

幼児や小学生、その親を主たる対象に、福祉施設の協賛も呼びかけて、縁日、フリーマーケット、演奏会等多彩な企画を用意し、地域の集会所としての浸透を図っていく。

③新たな試みとして好評の「くらしの生涯学習『写経教室』」に加え、27年度は『念珠づくり教室』を開催する。(各斎場毎に、計 年5回開催)

(3) 会友Bプラン新規加入者数1,000人を目指した取り組み

①新規加入キャンペーンの実施(期間目標 500人)

②新規加入の目標を毎月40人(480人/年間)とし、以下の取り組みを実施する。

ア.集客する魅力ある展示・相談会を実施する。(各斎場 年2回開催)

イ.地域活動を目的とした友引寄席を開催する。

(道灌山会館、ホール多摩国立 年2回開催。 江古田斎場 年4回開催)

ウ.地域包括支援センター・老人会・関係団体等へ向けた終活セミナーを開催する。

(4) 広報媒体の充実

①新しいホームページの内容の充実

平成26年度に全面的に更新したホームページを、27年度以降は定期的にアップツードットしていき、常に最新情報を分かりやすく提供することにより、潜在的な顧客の獲得につなげていく。

②機関誌「響」の内容の充実

葬祭関連だけでなく高齢福祉全般に関する情報を充実し、高齢期の生き方を支える事業を行う当会の役割を積極的に発信していく。

(5) CSR(組織体の社会的責任)の取り組み

①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』)」を定期的実施する。

開催回数:年12回

②近隣住民及び利用者との一層の関係を築いていくため、人形供養を従来の各斎場に加え、練馬高松園と第2練馬高松園で実施する。

③地域活動の実施

ア.道灌山会館では引き続き朝の周辺清掃を実施する。

イ.江古田斎場、ホール多摩国立では地域のボランティア活動に継続的に参加していく。

### 3 高齢者介護の充実

(1) 個別ケアの更なる充実

利用者の個々のニーズや心身の状況を踏まえ、多職種が協働して個別ケアの一層の推進を図る。また、利用者の尊厳の保持と自立支援を重視したサービスの提供に努める。

(2) 専門的ケアの充実

①認知症高齢者が安心して生活できるよう、生活支援を意識したケアの充実に努める。

また、専門性を高めるため、介護職員の認知症ケア専門士資格取得を積極的に進める。

②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。

(3) 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、誤薬の根絶を目指し、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家族を含めたケアカンファレンスの実施、家族懇談会や「施設だより」の充実に努めるとともに、学童クラブとの交流会など地域との交流を一層充実する。
- ③通所介護事業の利用率の向上に重点的に取り組む。
- ④練馬高松園新館のガスヒートポンプ（GHP）の更新工事（第3期工事）を着実に進め住環境、就業環境の改善に取り組んでいく。

#### （4）人材育成の強化

練馬高松園、第2練馬高松園共同でPTを設置し、研修のカリキュラムなど高齢福祉部門の統一的な研修体系の構築を進めるとともに、他施設職員等との交流を通じた介護技術の向上の取組を推進する。

また、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）施設の一体的運営の促進

災害時の避難用通路並びに利用者のクラブ交流など日常的な連絡通路として、練馬高松園と第2練馬高松園を結ぶ屋根付きスロープを設置する。

また、2つの施設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。

#### （6）特別養護老人ホーム等の新設に向けた検討

公有地を活用した特別養護老人ホーム等の新設については、引き続き情報収集に努め、早期の具体化を目指す。

### 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か年計画の着実な推進

経営戦略5か年計画事業の実現に向けて、進行管理を徹底し、法人一丸となって着実な推進を図る。

#### （2）経営企画機能の強化

法人全体に関わる経営管理機能を高めるとともに、法人制度改革など社会の動向に適切に対応するため、経営企画機能の強化を図る。

#### （3）人事給与制度等の強化

①公共性の高い社会福祉法人として、透明性を高めていくため、引き続き既存の制度について所要の見直しを行う。

②OJTの充実をはじめとした研修体制の強化を図るとともに、業績評価制度の見直しを進める。

(4) 社会福祉法人制度改革への的確な対応

法改正の動向や地元自治体の動向をにらみながら、ガバナンスの強化、新たな社会貢献事業の実施について検討していく。

(5) 事業継続計画（BCP）の策定

①前年度に着手した防災マニュアルの策定と並行して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。

(6) 経費削減の徹底とリサイクルの推進

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、昨年を引き続き3%削減に努める。

③葬祭備品、廃棄品の再利用、介護ゴミの減量化を進める。