

平成28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28年度基本方針

社会福祉法の改正に適切に対応し、法人の事業と体制を一層強化するとともに、「その人らしき」をテーマに「その人らしい葬儀」「その人らしい介護」の提供に取り組み、さらにクレームゼロ、介護事故ゼロ、自動車事故ゼロの3つのゼロ運動を推進する。

## III. 主要事業の達成目標

### 1 葬祭部門

#### (1) 助葬事業

目標件数 : 3,169 件 (27年度目標 3,083 件の 2.8%増)

目標売上高 : 652,814 千円 (27年度実目標 635,098 千円の 2.8%増)

葬儀施行件数・売上高の目標

(単位: 件/千円)

年 度	平成27年度	平成28年度	差 異
目標件数	3,083	3,169	86
目標売上高	635,098	652,814	17,716

※目標単価 206千円

(斎場別目標)

(単位: 件/千円)

年 度	平成27年度		平成28年度		差 異	
	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	18,952	93	19,158	1	206
江古田斎場	2,467	508,202	2,521	519,326	54	11,124
ホール多摩国立	524	107,944	555	114,330	31	6,386
合 計	3,083	635,098	3,169	652,814	86	17,716

#### (2) 公益事業

目標件数 : 1,744 件 (27年度目標 1,727 件の 1.0%増)

目標売上高 : 2,273,360 千円 (27年度 2,250,904 千円の 1.0%増)

葬儀施行件数・売上高の目標

(単位: 件/千円)

年 度	平成27年度	平成28年度	差 異
目標件数	1,727	1,744	17
目標売上高	2,250,904	2,273,360	22,456

(斎場別目標)

(単位：件/千円)

年 度	平成27年度		平成28年度		差 異		
	件数/売上高	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	521	590,095	6	7,826
江古田斎場		1,075	1,556,614	1,076	1,558,918	1	2,304
ホール多摩国立		137	112,021	147	124,347	10	12,326
合 計		1,727	2,250,904	1,744	2,273,360	17	22,456

※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：122,477千円(27年度目標118,910千円の3.0%増)

売上高の目標

(単位：千円)

年 度	平成27年度	平成28年度	差 異
目標売上高	118,910	122,477	3,567

## 2 高齢福祉部門

施設別利用率目標

区 分		平成27年度	平成28年度
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%	98.2%
	デイサービスセンター (一般・認知)	87.1%	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%	98.2%

## IV. 主要な取組み

### 1 葬儀のクオリティの向上

#### (1) プラスワンサービスの提供

- ① 担当者の裁量によるプラスワンサービスの更なる充実を図る。  
打合わせの際、ご遺族から故人の趣味や好物等を伺うこと以外に、より深く観察することによりプラスワンサービスの質の向上を図り、「その人らしい葬儀プラン」の提案に努める。
- ② 事例集をバージョンアップする。

○実施目標：各斎場、飾り件数の40%

#### (2) 葬儀情報の共有化によるサービスの充実

- ① 基幹業務システムに葬儀終了報告書の機能を追加し、効率的に情報共有を図る。  
また葬儀終了報告書などを使用し、事例研究会を開催することにより、オプション獲得話法、司式者の作法、ヒヤリハット、お客様の要望や評価等に関する情報を共有し、職員のスキルの向上と良質なサービスの提供に努める。
- ② クレームゼロの実現のため、基幹業務システムで職員全員が葬儀内容を共有できるようにし、お客様の要望に迅速に対応するとともに、業者連絡会等を通じて、取引業者が、当会のパートナーとしてサービスの向上、クレームゼロに積極的に取り組むよう働きかけていく。

#### (3) 目標管理の強化

道灌山会館でチーム制の目標管理が成果を挙げたため、28年度より江古田斎場においても個別目標管理に加えてチーム制の目標管理を導入し、一体性を高めて目標達成に取り組む。

#### (4) 新しい葬儀プランの商品化

ipadを使用し、お客様自らがデザインするオリジナル生花祭壇の販売や、新オプションとして、オリジナル会葬礼状の販売、メモリアルDVD、生演奏等、お客様の視点に立った新商品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販売促進を引き続き行う。

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）	17件/月	→	18件/月
江古田斎場 唯心堂	15件/月	→	16件/月
ホール多摩国立	4件/月	→	7件/月

#### (5) ご遺体の処置（エンゼルケア等）の実施と研修

ご遺体の処置（エンゼルケア等）は、遺体の清拭や整容、保清などのケアを通して、故人の尊厳を保ち、ご遺族の悲嘆や喪失の過程をサポートするグリーフケアの一つである。

当会は、助葬事業を含むすべてのご遺体について、必要な処置を実施することとし、職員に対しご遺体の処置に関する研修を実施する。

#### (6) 空調設備の更新及びラウンジのリニューアル

長期修繕計画に基づき、江古田斎場及び道灌山会館の空調設備の更新を行うほか、江古田斎場においてはラウンジの椅子、テーブル等のリニューアルを行い、清潔で安心・安全な施設を提供する。

## 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
28年度	361	900	440	184	1,885
27年度	413	1,191	393	186	2,183
差異	△ 52	△ 291	47	△ 2	△ 298

(平成27年度は見込数)

年間訪問計画に基づき、関係機関、施設等を定期的に訪問し、要望や同業他社の情報等を把握し、迅速に対応していく。

また納骨プラン、保冷施設の完備、終活セミナーの実施などをPRし、助葬事業のみならず公益事業の広報も行い、関係部署と連携しながら訪問を実施する。

### (2) 各部署が連携したフォローアップの充実

お客様の自宅を訪問し、葬儀後の手続きの説明や、意見・要望などをお客様に直接伺うことによりサービスの向上を図る等、職員の意識向上に努める。

また、フォローアップ報告書を作成し、情報を共有することでフォローアップの更なる充実を図る。

### (3) 特約病院の獲得率増加

病院近隣葬儀式場の資料、簡易版葬儀見積書等、営業用ツールの充実を図り、特約病院に従事している職員を中心に獲得事例研究会を定期的実施し、情報を共有することにより獲得率の増加を図る。

特約病院獲得目標：平成27年度実績から3%アップ(24%→27%)

年間：20件の葬儀受注増

### (4) 地域とのつながりの強化

- ① 各斎場で広報の重点地域を絞り込み、地域の特性を踏まえたポスティングを全職員で行う。  
また、地域の商店にご協力いただくチラシの配布活動も行う。
- ② 防災訓練を各斎場にて、近隣町会と合同で実施し、近隣住民とのつながりを強化し協力体制の構築を図る。
- ③ 道灌山会館で「近隣地域感謝祭」を実施する。  
幅広い年齢層を対象に、近隣の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道灌山会館の周知を図っていく。

### (5) 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 福祉会だより「響」発行後に戸別訪問を行い、「響」についての感想の聞き取り及び行事等の案内を行い当会の周知を図る。
- ② 葬儀終了後のフォローアップとして、自宅を訪問し葬儀後の手続き等の説明を行い、Bプラン未加入者については加入促進活動を行う。
- ③ 友引寄席に代わる新しい行事を開催する。  
(道灌山会館、年2回開催。 江古田斎場 年2回開催)
- ④ 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。

## (6) 広報媒体の充実

### ① ホームページの内容の充実

「新しい葬儀プラン」や「プラスワンサービス」等、各斎場が連携し、常に最新の情報を分かりやすく提供することに努め、サービス向上及び新規顧客の獲得ツールとして活用していく。

### ② 機関誌「響」の内容の充実

「響」の中心であるエッセイについて、「生きがい」「介護・老い」「葬儀（死）」の3つを主要なテーマに設定するなど、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。

## (7) CSR（組織体の社会的責任）の取り組み

### ① グリーフ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 地域活動の実施

ア. 道灌山会館・江古田斎場では引き続き朝の周辺清掃を実施する。

イ. 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、職員間で情報の共有をして個別ケアの推進を図る。また、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) 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、認知症高齢者への対応力を向上させ、施設サービスの一層の向上を図るため、昨年度に引き続き介護職員の認知症ケア専門士資格取得を積極的に推進する。（現在6名が取得）

② 当会の「看取り介護指針」に基づき、利用者の意思並びにご家族の意向を最大限に尊重し、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に努める。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、定期的な職員研修やご家族に対する意向調査を行う。

### (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、介護中の事故ゼロを目指し、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 ご家族の皆様との日常的な意思疎通に努めるとともに、ケアプランの作成に際しては、必要に応じてケアカンファレンスに参加いただくよう働きかけると共に、施設運営に係わる出来事やサービスの内容、行事等の広報に努め。

なお、春と秋にご家族との懇談会を開催し、施設運営や利用者の状況について報告し、意見交換を行う。

③ 利用者支援を円滑に行うため、ケアプラン、栄養ケアマネジメント計画、機能訓練計画の作成を利用者の状態変化に合わせて迅速に行うとともに、職員間での情報の共有化や組織的な利用者支援を行う。

④ 通所介護事業の利用率向上に重点的に取り組む。

#### (4) 人材育成の強化

経営戦略5か年計画における「専門的研修の充実」に向けた検討内容を踏まえ、両園における一体的研修の実施により、職員の資質のさらなる向上に努める。

また、昨年度に引き続き、介護職員初任者研修を実施し、地域の福祉人材の養成に貢献する。

#### (5) 施設の一体的運営の促進

2つの施設の契約事務等、事務処理の一元化を目指すとともに、効率的で効果的な運営を図る。

また、災害時、練馬高松園と第2練馬高松園を結ぶ避難用通路に屋根を付設するとともに、備蓄物資の計画的な購入を進める。

#### (6) 地域貢献と地域社会との交流の推進

- ① 地域住民の相互交流のための「まつぼっくりサロン(地域貢献事業)」を定期的で開催するとともに、施設内会議室等の無料開放を通じて地域社会に貢献する。

また、小学校や小学校学童クラブ児童などとの交流を継続し、子供たちの社会福祉事業への理解の増進並びに異世代間交流の推進に努める。

- ② ボランティア活動の受け入れを通し、地域に開かれた施設を目指す。

ボランティアが活動しやすい体制を整え、ボランティアの受け入れを促進する。

#### (7) 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) 社会福祉法等の一部を改正する法律への対応

社会福祉法等の一部改正は、平成28年度に一部実施、29年度に本格実施の見込みであるため、政省令等の情報収集に努め、定款変更、新役員の選任手続き、会計監査人の設置、社会福祉充実計画の検討等を着実にこなす。

#### (2) 経営戦略5か年計画事業の進行管理

計画事業を着実に遂行するため、進行管理を徹底することはもとより、課題のある事業については、役員との調整のうえで重点的にテコ入れしていく。

#### (3) 人材育成の充実

平成28年度職員研修計画に基づき、幹部職員、中堅職員、若手職員各層に対する研修を着実に実施する。

業績評価制度の一層の浸透を図るため、更なる簡素化を検討する。

禁煙セミナーや健康セミナーを実施することにより、職員の健康管理意識を涵養するとともに、要指導者に対しては特定保健指導を受けるよう促す。

(4) ITに関する組織体制の構築

現行「システム管理規程」を現状に即して改正するとともに、事業所毎に「IT担当者（仮称）」を配置し、組織体制を確立する。

個人情報保護の重要性を含め、職員のITリテラシーを向上するため職員研修を実施する。

(5) 3つのゼロ運動の推進

- ① ヒヤリハット等を基に取組んでいる事例研究会、事故防止委員会の内容を、ネットワークを通じて共有し、クレームゼロ実現を目指す。
- ② 事故防止委員会にて、毎月事故防止についての事例検討を行い、事故が発生した場合は直ちにミニカンファレンスを開催し、自己分析・対応策の検討を行う。また、事故をおこした職員等の検証（モニタリング）を全職員で実施し、介護中の事故ゼロを目指す。
- ③ 自動車事故ゼロの達成のため、日常の自動車運行管理（点呼及び記録）の徹底、事故頻発者再訓練の実施、安全運転研修を実施する。

(6) 防災対策の強化

27年度に策定した事業継続計画（BCP）の周知徹底を図るため職員研修を行なうとともに、各事業所ごとに、地域の町会と連携した防災訓練を引き続き実施していく。

(7) 経費節減の徹底

経費の執行にあたり、経費の妥当性を検証し、コスト意識を高めるとともに複数施設で共有可能な契約は一本化を図るなど経費削減の徹底を図る。

- ①江古田斎場及び道灌山会館の空調設備を一新し、省力化を図り光熱費のさらなる削減に努める。
- ②無駄な印刷の防止、雑紙の再利用等、事務用品にかかる費用を削減する。