

平成29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29年度基本方針

改正社会福祉法の施行に適切に対応し、法人運営体制と経営基盤の一層の強化を図るとともに顧客・利用者のニーズを汲み取るための「気づき」に重点を置いて「その人らしい葬儀」の実現、「その人にあった介護」の提供に取り組む。また、クレームゼロ、介護中の事故ゼロ、自動車事故ゼロの3つのゼロを実現する。

III. 主要事業の達成目標

1 葬祭部門

(1) 助葬事業

目標件数 : 3,257 件 (平成28年度目標 3,169 件の 2.8%増)

目標売上高 : 670,942 千円 (平成28年度目標 652,814 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28年度	平成29年度	差 異
目標件数	3,169	3,257	88
目標売上高	652,814	670,942	18,128

※目標単価 206千円

(斎場別目標)

(単位: 件/千円)

年 度	平成28年度		平成29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	93	19,158	95	19,570	2	412
江古田斎場	2,521	519,326	2,593	534,158	72	14,832
ホール多摩国立	555	114,330	569	117,214	14	2,884
合 計	3,169	652,814	3,257	670,942	88	18,128

(2) 公益事業

目標件数 : 1,762 件 (平成28年度目標 1,744 件の 1.0%増)

目標売上高 : 2,297,030 千円 (平成28年度 2,273,360 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28年度	平成29年度	差 異
目標件数	1,744	1,762	18
目標売上高	2,273,360	2,297,030	23,670

(斎場別目標)

(単位：件/千円)

年 度	平成28年度		平成29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	521	590,095	527	596,895	6	6,800
江古田斎場	1,076	1,558,918	1,087	1,574,936	11	16,018
ホール多摩国立	147	124,347	148	125,199	1	852
合 計	1,744	2,273,360	1,762	2,297,030	18	23,670

※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：126,151 千円 (平成28年度目標122,477千円の3.0%増)

売上高の目標

(単位：千円)

年 度	平成28年度	平成29年度	差 異
目標売上高	122,477	126,151	3,674

2 高齢福祉部門

施設別利用率目標

区 分		平成28年度	平成29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 全員参加の渉外活動による顧客基盤の拡大

(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	福祉事務所等	特養・有料ホーム	病院	警察署	計
平成29年度	365	900	442	186	1,893
平成28年度	361	900	440	184	1,885
差異	4	0	2	2	8

年間訪問計画に基づく、関係機関、施設等への定期的訪問により、要望や同業他社の情報等を把握し、迅速に対応していく。

訪問に際しては関係部署が連携し、納骨堂、霊安室（保冷施設の完備）、終活セミナーの実施などをPRするとともに、助葬事業のみならず公益事業の広報も行う。

(2) 地域との連携強化による顧客基盤の拡大

- ① 当会事業の発信の場として社会福祉協議会、老人会、町会等、地域の活動に積極的に関わりを持ち、終活セミナーの実施等を通じて連携の強化に取り組む。
- ② 各部署が情報を共有し連携することで、特約契約未締結の特別養護老人ホーム等に対して葬儀時の対応や要望を伺いながら、新規契約締結を目指す。
- ③ 地域特性を踏まえ、各斎場で広報の重点地域を絞り込み、事前相談、人形供養等顧客の関心が高い内容を盛り込んだ情報をポスティングで全職員により発信するほか、地域の商店にご協力いただくチラシの配布活動も行う。
- ④ 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。

(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 葬儀の依頼時に加入いただける「会友Bプラン特別加入制度」や「事前相談の強化」を通じて会友Bプラン加入促進を図る。
また会友Aプラン加入者の会友Bプランへの切り替えを推奨する。
- ② 当会の理解者（町会長、会友Bプラン加入者）に紹介者制度の案内を積極的に行い会友Bプラン加入促進を図る。
- ③ 「会友Bプラン限定」の新しい行事を開催する。
- 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。

(4) 各部署が連携したフォローアップの充実

葬儀担当者が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。

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。

(5) 特約病院の獲得率増加

顧客満足向上及び搬送業務の迅速化を図るため、寝台車を病院に常時配備する。

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るとともに、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28年度実績から1%アップ（27%→28%）

（6）広報媒体の充実

① ホームページの内容の充実

式場や葬儀プラン、関連商品のご案内、自動見積り、事前相談や展示会等のお知らせなど、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。

2 葬儀のクオリティの向上

（1）新料金プランによるサービスの充実

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、職員が自信を持って販売を行うことで顧客満足と収益の向上につなげていく。

（2）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だけでなく、きめ細やかな観察と傾聴により、より深い思いへの「気づき」に重点を置いてプラスワンサービスの質の向上を図ることで、「その人らしい葬儀プラン」の実現に努める。

② 優れた事例を「ご葬儀エピソード」としてホームページに定期的に掲載し、PRに努める。

○実施目標：各斎場、飾り件数の44%

（3）葬儀情報の共有化によるサービスの充実

① 葬儀施行前には一つひとつの葬儀に全員で向き合い、葬儀終了時には葬儀終了報告書や、お客様アンケートを使用し、事例研究会において検証を行う。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サービスの改善に努める。

またお客様アンケートの回収率向上を目指す。

○お客様アンケート回収率目標：平成28年度35%→50%

- ② クレームゼロの実現のため、ヒヤリハット・クレーム事例をもとに実施したリスクアセスメントから事故防止マニュアルを作成し、顧客満足に努めるとともに、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。

(4) 目標管理の強化

平成29年度も個別目標管理に加えてチーム制の目標管理を継続し、一体性を高めて全職員が切磋琢磨することで目標達成に取り組む。

(5) 斎場整備及び設備の充実

「その人らしい葬儀を演出する」ため、各斎場においてプロジェクター等の更新を行い、メモリアルDVDの積極的なPRを行うほか、面会室の修繕を行い、清潔で安心・安全な施設を提供する。

(6) ご遺体の処置（エンゼルケア・移乗等）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。また、移乗技術の向上を図るため高齢福祉部門の職員に講師を依頼し、適切な移乗技術習得の研修を行う。

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、職員間で情報を共有して個別ケアの推進を図る。また、人権の尊重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) 高齢者の尊厳の保持

- ① 認知症高齢者が安心して心豊かに生活できるよう、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に努めQOLの改善や症状の緩和を図る。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8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 感染症予防及び発生時の拡大防止対策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る。
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、情報の共有化や職種間の連携強化を図る。

- ④ 居宅介護支援事業所等と連携を密にし、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、介護職員初任者研修を引き続き実施し、地域の福祉人材の養成に貢献する。

なお、福祉人材確保に向け学校訪問等を計画的に進め、新卒採用の道筋をつけていく。

(5) 施設の一体的運営の促進

両園の人材交流を円滑に進めるため、勤務体系の早期一元化に取り組むとともに、業務改善等による効率的な運営を目指す。

災害時における迅速な対応を図るため、両園及び地域との連携体制を強化するとともに平時から十分な準備を行う。

(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「まっぼっくりサロン(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実施し、地域に開かれた施設運営に努める。

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 地域貢献事業や施設開放を通して、地域の方にボランティア活動への理解と協力を得るとともに、ボランティアが活動しやすい体制を整える。

(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、必要な体制を整備して取組み、早期の具体化を目指す。

4 自立支援事業

東京都及び特別区人事・厚生事務組合から事業を受託し、60戸の借上げ住宅及び8戸の支援付き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)に提供する。

5 組織・経営基盤の強化

(1) 新しい社会福祉法人制度の施行への対応

改正社会福祉法の本格施行に伴い、新役員、会計監査人の選任、社会福祉充実計画の作成等を着実に行ない、制度改正の趣旨に沿った法人運営に努める。

(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、残る3つの事業については、全力で取り組む。

また、法人全体を通じた企画・進行管理機能等の発揮を目指し、事業所への助言、本部機能の強化、社会福祉充実計画の進捗管理を行っていく。

(3) 人材育成の充実

- ① 平成29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積極的に実施する。また、職員が講師を務めることによる能力開発や、研修成果の普及拡大を図る。
- ② 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。
- ③ 平成28年度に実施した大手百貨店の「接客サービスマナー」「営業スキル」研修を参考にした「接客サービスマナーマニュアル」を作成する。

(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。

また、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とともに、高齢福祉部門に起案決裁用ソフトを導入し葬祭部門との、起案決裁の統一化を図る。

(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、事故分析・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 自動車事故ゼロに向け、指導、表彰、整備の3つの柱で目標達成に取り組む。また、事故原因の特定及び事故を起こした職員へのフォローアップのためにドライブレコーダーを全車両に整備する。

(6) 防災対策の強化

- ① 平成27年度に策定した事業継続計画（BCP）の一層の充実を図り、研修未実施の職員に研修を行い周知徹底する。また、必要な災害用品等を整備する。
- ② 防災訓練を各斎場にて、近隣町会と合同で実施し、近隣住民との連携強化と協力体制の構築を図る。

(7) 経費節減の徹底

- ① 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。
- ② 当会で保有している、霊柩車、寝台車の稼働率を高め、一部委託している霊柩車、寝台車の委託率の削減を目指す。
- ③ 取引業者との価格交渉をゼロベースで行い、経費の妥当性を検証し仕入原価の抑制に努める。
- ④ 光熱水費について、月次実績を公表し経費削減の意識を高める。
- ⑤ 事務用品や消耗品、印刷物等の在庫管理を徹底し、経費の削減に努める。

(8) 創立100周年記念事業の検討

創立100周年（平成31年）に向け、記念事業実行委員会（仮称）を設置し記念式典、記念誌の発行、施設のリニューアル等記念事業の検討を行う。