

平成30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30年度基本方針

- 1 平成29年度に引き続き新葬儀プランの販売促進に努めるとともに、新たに東京福祉会の家族葬「近親葬」を提案する。
- 2 高齢サービスの一層の充実を図るため、練馬高松園のデイサービスの充実や第2練馬高松園の16時間夜勤に重点的に取り組む。
- 3 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。
- 4 創立100周年（平成31年）に向けて斎場等の改修及び設備の充実を図る。

III. 主要事業の達成目標

1 葬祭部門

(1) 助葬事業

目標件数 : 3,347 件 (平成29年度目標 3,257 件の 2.8%増)

目標売上高 : 689,482 千円 (平成29年度目標 670,942 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29年度	平成30年度	差 異
目標件数	3,257	3,347	90
目標売上高	670,942	689,482	18,540

※目標単価 206千円

(斎場別目標)

(単位: 件/千円)

年 度	平成29年度		平成30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	95	19,570	98	20,188	3	618
江古田斎場	2,593	534,158	2,667	549,402	74	15,244
ホール多摩国立	569	117,214	582	119,892	13	2,678
合 計	3,257	670,942	3,347	689,482	90	18,540

(2) 公益事業

目標件数 : 1,779 件 (平成29年度目標 1,762 件の 1.0%増)

目標売上高 : 2,319,385 千円 (平成29年度 2,297,030 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29年度	平成30年度	差 異
目標件数	1,762	1,779	17
目標売上高	2,297,030	2,319,385	22,355

(斎場別目標)

(単位：件/千円)

年 度	平成29年度		平成30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	527	596,895	532	602,556	5	5,661
江古田斎場	1,087	1,574,936	1,098	1,590,784	11	15,848
ホール多摩国立	148	125,199	149	126,045	1	846
合 計	1,762	2,297,030	1,779	2,319,385	17	22,355

※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人以上

	年間目標
会友Bプラン 新規加入者	1,000人以上

創立100周年(平成31年)に向け、会友Bプラン入会キャンペーンを実施し顧客基盤の拡大を図る。

(3) 霊園事業

目標売上高：129,936千円(平成29年度目標126,151千円の3.0%増)

売上高の目標

(単位：千円)

年 度	平成29年度	平成30年度	差 異
目標売上高	126,151	129,936	3,785

2 高齢福祉部門

施設別利用率目標

区 分		平成29年度	平成30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及び顧客基盤の拡大

(1) 東京福祉会の家族葬「近親葬」のPR

平成29年度に引き続き新葬儀プランの販売促進に努める。加えて、東京福祉会の家族葬は「家族・親族だけでなく、故人と親交のあった友人など、親しい方々で見送る葬儀」という意味で名付けた「近親葬」の提案を行う。

インターネットで家族葬を調べる方に「近親葬」を広く周知できるようホームページの改修を行うほか、機関紙「響」、終活セミナー等でPRする。

(2) 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30年度	388	900	450	188	1,926
平成29年度	365	900	442	186	1,893
差異	23	0	8	2	33

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て、迅速に対応するとともに100年の実績と伝統をPRする。

また訪問に際しては関係部署が情報を共有し、助葬事業のみならず公益事業の広報も積極的に行う。あわせて納骨堂、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。

(3) 会友Bプラン新規加入者数1,000人以上を目指した取組み

- ① 「事前相談の重要性」を終活セミナー、チラシ等で積極的に発信し、事前に見積もりをされたお客様には、1週間を目途に手紙をお送りするとともに、電話または訪問等のフォローアップを行い安心感と信頼度を高め関係強化を図る。
- ② 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」を通じて会友Bプラン加入促進を図るほか、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。
- ③ 社会福祉協議会・老人会・関係団体等へ向けた終活セミナーを開催する。(目標15回)

(4) 地域に根ざした顧客基盤の拡大

- ① 成年後見人からの葬儀受注を増加させるため、成年後見人に対して単身者の葬儀、葬儀予約契約、納骨堂のPRを行う。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、施設の地域開放、近隣懇親会等を通じて当会のPRをしていく。
- ② 各部署が情報を共有し、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。(目標10件)
- 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・ぬいぐるみ供養等、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。

(5) 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。

(6) 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小学校通学路での見守り（交通誘導）を実施する。

2 葬儀のクオリティの向上

(1) 顧客満足による収益向上

葬儀依頼時の経緯（相見積もり、事前相談の有無等）に応じて推奨する葬儀プランを提案することで収益の向上につなげていくほか、職員の経験によるスキルや能力に依存することなく、常に一定レベルのサービスが提供できるようにする。またヒヤリハット事例等を葬儀終了報告書から抽出し、マニュアルの整備、場面別Q&Aを作成しサービスの標準化に取り組み更なる顧客満足の向上に努める。

(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、きめ濃やかな観察と傾聴により、より深い思いへの「気づき」に重点を置いて葬儀の提案の質を高めることで、「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へ定期的に掲載し、PRに努める。

(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職員で向き合い、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：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、特に発生事例の多い「確認不足」をなくし、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30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する。更に個人別、チーム別の成績を回覧し、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) ご遺体の処置（ラストメイク・移乗等）の実施と研修

ご遺体の処置（ラストメイク等）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。職員が実施できる処置内容を増やし、現場対応力の強化に努める。今年度も引き続き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) 施設の一体的運営の促進

両園の人材交流と施設の一体的運営を進めるため、平成30年4月から第2練馬高松園において16時間夜勤を実施するとともに、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、3者（練馬高松園、第2練馬高松園、近隣町会）防災訓練の実施（11月）等による両園及び地域との連携を強化するとともに、平時から両園が連動した防災訓練を実施する。

(2) 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、人権の尊重と自立支援を重視した個別ケアの推進を図る。医療的ケアの充実を図るため、喀痰吸引の資格者を増やす。（51人→57人）

(3) 高齢者の尊厳の保持

- ① 利用者の8割が認知症との診断を受けている状況を踏まえ、認知症高齢者が安心して心豊かに生活することができるよう、施設サービスの一層の充実に努め、QOL（生活の質）の改善や症状の緩和を図る。このため、利用者一人ひとりの支援方法を多職種で検討し、統一した対応方針で支援する。また、認知症ケア専門士資格取得者を増やし（15名→22名）、職員の技術力の向上を図る。
- ② 平成30年4月介護報酬改定における「身体拘束の適正な取組の厳格化」を踏まえ、職員がこれまで以上に適切に対応できるよう、四半期に1回以上の対策委員会の開催、定期的な研修を実施し、引き続き身体拘束0を徹底する。
- ③ 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。このため、医師との協働のもと、対象者の日々の状態を職員が共有し、定期的なカンファレンスを実施する。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、看取り介護研修を実施し、職員の対応力を向上させる。

(4) 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し、職員への注意喚起、発生時の対応力の向上等、園全体で適切に取り組むため、委員会を軸にした体制を強化する。また、介護中の事故ゼロを目指し、事故防止研修や介護技術のスキルアップ、事例検証や情報共有による再発防止を図るとともに、事故発生時における適切な対応、家族や関係機関への連絡等を迅速に実施する。
- ② ご家族の皆様への声かけや定期的な連絡により、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、ケアカンファレンスに参加いただくよう働きかける。また、施設運営に係わる出来事やサービスの内容、行事等の広報を更に推進していく。
なお、春と秋には家族懇談会を開催し、施設運営や利用者の状況について報告し、意見交換を引き続き行う。
- 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、利用者・利用者家族のニーズを汲み取り通所介護事業の利用率向上へ重点的に取り組む。

(5) 人材確保・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、職員の職責や経験・技量に応じた研修を計画的に実施し、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。講師を職員が務めることにより、職員の育成を図る。

なお、福祉人材確保に向け、今年度も介護職養成学校への訪問等を計画的に進め、新卒採用の道筋をつけていく。

(6) 地域貢献と地域社会との交流の推進

- ① 地域住民との相互交流のための「まつぼっくりサロン(地域貢献事業)」を毎月開催するとともに、施設内会議室等の無料開放を拡充し、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更に深め、子供たちの社会福祉事業への理解増進並びに異世代間交流を推進する。

- 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、ボランティアのニーズを踏まえたメニューを用意し、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取り組み

平成29年度に練馬区の特別養護老人ホーム整備マッチング事業に応募した。地権者との交渉や国庫補助協議を円滑に進め、早期に3番目の特別養護老人ホーム開設を目指す。

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) 内部統制、企画調整機能の充実とその発揮

新たに制定した規程・要綱・要領等を職員に周知徹底し、既存の事務マニュアルについては規程に即して改定する。

また、会計監査人による監査前に総務経理部において模擬監査を実施するほか、内部管理に関する執行計画を作成し、自己点検、自己検査の方法によって、内部監査を行う。

(2) 新たな計画の策定

現「経営戦略5か年計画」の総括を行ったうえで、生活保護法の動向、高齢福祉の動向、葬儀業界の動向等、総合的に検討して計画策定に取り組む。

(3) 職員研修の充実

- ① 平成30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 法人設立の根底である「助葬事業」の目的、一連の流れ、関係書類の内容等を再確認するとともに事務内容の周知徹底を目的に「助葬事業」における研修を実施する。

- ③ 職員を講師として行った「接遇サービスマナー研修」で作成した多くの接遇マナー項目からより重要な項目を設定し、平成30年度も「接遇サービスマナー研修」を実施する。

- (4) ITを活用した経営支援、業務支援、業務改善の検討
経営会議における情報の精度を高めるほか、業務に必要な情報提供を通じて支援力を高める。また、次期のシステム更新に向け、業務分析に着手する。
これらを通じてITに精通し、主体的に業務を担える若年職員の育成を進める。
- (5) 3つのゼロ運動の推進
- ① ヒヤリハット等を基に取り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、運行管理体制の整備のため、運行管理者資格試験への受験を推奨し法令順守に努める。（現在25名が取得）
- (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）の一層の充実を図るとともに大規模災害発生時対応訓練の実施、防災用品の充実を図る。
 - 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。
 - 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、寝台車の委託率の節減を目指す。（当会霊柩車の稼働率90%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 光熱費について、月次実績を公表し経費削減の意識を高める。
（使用電力量削減目標：前年度対比マイナス2%を目指す）
 - ⑤ 事務用品や消耗品、印刷物等の在庫管理を徹底し、経費の節減に努める。
- (8) 創立100周年記念事業の企画、運営、進行管理
創立100周年（平成31年）に向け、記念事業実行委員会を設置し記念式典、記念誌の発行、役員及び職員向けイベント、施設のリニューアル等記念事業の企画、運営、進行管理を行う。

6 創立100周年（平成31年）に向けた主な取り組み

(1) 創立100周年（平成31年）に向けた広報

① ホームページにおいて創立100周年特設ページの設定

創立100周年記念特設ページ等の設定を行い、会友加入者や関係団体等の顧客に創立100周年に関する情報を発信していく。

② 機関誌「響」の内容の充実

「響」1月号から創立100周年に向けた記事を掲載していく。また、創立100周年を記念してエッセイ集「響の縁」第2集を発刊する。

③ 道灌山会館で「まもなく創立100周年近隣地域感謝祭」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。

(2) 創立100周年（平成31年）に向けた施設整備及び設備の充実

道灌山会館・・・駐車場床面塗替え、外壁一部塗装

江古田斎場・・・歩行者用正門改修工事、第二会館外壁防水工事、換気設備更新、音響・映像装置更新、LED照明更新、納骨堂空調更新等（平成30年度）
第一会館外壁防水工事、換気設備更新、音響・映像装置更新、LED照明更新等（平成31年度）

練馬高松園・・・エントランス改修工事