

平成30年度
事業報告書

自 平成30年4月 1日

至 平成31年3月31日

社会福祉法人 東京福社会

I 平成 30 年度の経営環境と事業の概況

- 1 平成 30 年、東京都の高齢者人口は 307 万 8 千人となり、対前年比では 2 万 6 千人 (0.8%) の増加となった。高齢化率は 23.3%であり、過去最高であった前年と同率である。

このうち、「65 歳から 74 歳までの人口」は 150 万人で対前年比 2 万 6 千人 (1.7%) の減少となったが、「75 歳以上の人口」は 157 万 8 千人で、対前年比 5 万 2 千人 (3.4%) の増加となり、初めて「65 歳から 74 歳までの人口」を超えた。

平成 30 年中の東京都内の死亡者数は 119 千人余りとなっており、引き続き増加の傾向にある一方、葬儀の小規模化、簡素化が一段と進んでいるが、30 年度は特に通夜を行わない一日葬の増加が目立った。

- 2 このような状況のなか、平成 30 年度は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」の提案に積極的に取り組んだ。

この結果、助葬事業は 3,565 件と 3 年連続で 3,000 件を超えることができたが、公益事業は 1,510 件と、前年度を 37 件下回り、事業収入も 1 億 5,741 万 5 千円の減となった。

助葬、公益合わせた事業実績でみると、施行件数 5,075 件、事業収入 27 億 9,457 万 7 千円となり、前年度に次いで、過去 10 年で 2 番目の売上成績となった。

- 3 高齢福祉部門においては、練馬高松園のデイサービスの充実や第 2 練馬高松園での 16 時間夜勤の導入に重点的に取り組んだ。

デイサービスでは、10 月から個別機能訓練を開始し、地域のニーズに応えるサービスの充実で加算を取得し収益を上げることができた。

第 2 練馬高松園では、16 時間夜勤体制にスムーズに移行し、本年 4 月の両園の積極的な人事交流につなげることができた。

また高齢福祉部門の職員の定年を 60 歳から 65 歳に延長した。

- 4 創立 100 周年に向けては、斎場等の改修及び設備の充実を図り、第 3 特養の準備を粛々と進めた。

新たな中期経営計画として「経営戦略 3.3 か年計画」を策定し本年度から実施した。

- 5 法人全体のサービス活動収益は 41 億 3,660 万円、当期活動増減差額は 4 億 3,999 万 5 千円となった。

Ⅱ 主要事業の事業実績

1. 葬祭部門

(1) 助葬事業

施行件数：3,565 件 (目標達成率 106.5%)

事業収入：744,390 千円 (目標達成率 108.0%)

都内の助葬に占めるシェア 36.4%

助葬事業取扱状況

(単位：件/千円)

区分	事業計画 (目標)		事業実績		目標達成率	
	施行件数	事業収入	施行件数	事業収入	施行件数	事業収入
平成30年度	3,347	689,482	3,565	744,390	106.5%	108.0%
平成29年度	3,257	670,942	3,353	693,318	102.9%	103.3%
差異	90	18,540	212	51,072		
前年度対比	102.8%	102.8%	106.3%	107.4%		

斎場別内訳

(単位：件/千円)

区分	事業計画 (目標)		事業実績		目標達成率	
	施行件数	事業収入	施行件数	事業収入	施行件数	事業収入
道灌山会館	98	20,188	143	33,260	145.9%	164.8%
江古田斎場	2,667	549,402	2,857	594,130	107.1%	108.1%
ホール多摩国立	582	119,892	565	117,000	97.1%	97.6%
合計	3,347	689,482	3,565	744,390	106.5%	108.0%

助葬事業の主な取組み

助葬事業涉外活動訪問先別件数

区分	福祉事務所	特養 関係団体	病院	警察署	合計
事業計画 (目標)	388	900	450	188	1,926
事業実績	337	931	476	172	1,916
目標達成率	86.9%	103.4%	105.8%	91.5%	99.5%

※その他：訪問介護・看護事業所 328ヶ所

①福祉事務所等への涉外活動

営業専門スタッフが都内の福祉事務所等を定期的に訪問し、要望や同業他社の情報把握に努めるとともに、東京福祉会の強みである納骨堂のPRをしたほか、可能な限り公益事業の案内も行った。

②特別養護老人ホーム等への渉外活動

特別養護老人ホームからの葬儀依頼が年々多くなっているため、既存施設は年2回の訪問を行うとともに、新規開設施設への渉外活動を積極的に行った。並行して有料老人ホームや訪問介護・看護事業所への渉外活動も行った。

③病院への渉外活動

都内の病院のうち、過去の依頼実績等を精査し476回の訪問を行った。

社会福祉法人が実施する助葬事業の特徴等を説明し理解を広めることができたほか、24時間対応や納骨堂完備、公益事業の案内も行った結果、病院紹介の葬儀依頼件数の増加に繋がった。

④警察署への渉外活動

警察署からの葬儀依頼が増加していることから、平成30年度も警察署への渉外活動に積極的に取り組み、延べ172回の訪問を実施し、ご遺体を長期間お預かりすることが可能な保冷施設の完備、納骨堂等のPRを実施した。

(2) 公益事業

施行件数：1,510件 (目標達成率84.9%)

事業収入：2,050,187千円 (目標達成率88.4%)

1件単価：1,358千円 (平成29年度1,427千円)

公益事業取扱状況

(単位：件/千円)

区分	事業計画(目標)		事業実績		目標達成率	
	施行件数	事業収入	施行件数	事業収入	施行件数	事業収入
平成30年度	1,779	2,319,385	1,510	2,050,187	84.9%	88.4%
平成29年度	1,762	2,297,030	1,547	2,207,602	87.8%	96.1%
差異	17	22,355	△37	△157,415		
前年度対比	101.0%	101.0%	97.6%	92.9%		

斎場別内訳

(単位：件/千円)

区分	事業計画(目標)		事業実績		目標達成率	
	施行件数	事業収入	施行件数	事業収入	施行件数	事業収入
道灌山会館	532	602,556	434	531,551	81.6%	88.2%
江古田斎場	1,098	1,590,784	961	1,417,516	87.5%	89.1%
ホール多摩国立	149	126,045	115	101,120	77.2%	80.2%
合計	1,779	2,319,385	1,510	2,050,187	84.9%	88.4%

※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、単品の生花を含む

斎場別1件単価(飾り葬儀)

(単位：件/千円)

区分	事業計画(目標)			事業実績			目標達成率		
	件数	売上	平均単価	件数	売上	平均単価	件数	売上	平均単価
道灌山会館	387	563,472	1,456	363	511,401	1,409	93.8%	90.8%	96.8%
江古田斎場	915	1,537,200	1,680	825	1,359,875	1,648	90.2%	88.5%	98.1%
ホール多摩国立	104	114,608	1,102	89	87,020	978	85.6%	75.9%	88.7%
合計	1,406	2,215,280	1,576	1,277	1,958,296	1,534	90.8%	88.4%	97.3%

公益事業の主な取組み

(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」の提案

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、東京福祉会の家族葬「近親葬」を広く周知するためホームページの内容を充実し、機関紙「響」で近親葬特集を掲載した。また、資料請求や打ち合わせの際にも近親葬チラシを活用し PR に努めた結果、小規模葬儀 853 件のうち 216 件で会葬者が予想人数より増加した。

他方、1 日葬の増加に対し、年度の後半から渉外部だけでなく業務本部でも近隣の寺院や病院、老人施設等の相談員に対して訪問活動を行ったが、挽回するまでには至らなかった。

②会友 B プラン新規加入者 1,000 人以上を目指した取り組み

「会友 B プラン特別加入制度」を中心に「事前相談」や「紹介者制度」などによる会友加入の促進を図ったほか、会友加入キャンペーンを実施し会友加入者獲得に努めた。平成 30 年度は、前年度より 59 名増加し 972 名となった。

(平成 29 年度実績 913 名)

③地域に根ざした顧客基盤の拡大

社会福祉協議会、町会、商店会等の要望に応じて「終活」をテーマにした無料の葬祭セミナーを 16 回開催し、参加者は 375 名であった。なお、特別養護老人ホーム等との新規特約契約の締結については 8 件の実績であった。

今年度で 5 回目となる道灌山会館感謝祭では過去最高の 522 名の来場があった。(平成 29 年度実績 483 名)

④各部署が連携したフォローアップの充実

葬儀終了後のフォローアップとして、業務本部と渉外部が連携し、法要や香典返し、仏壇仏具などの相談で、お客様の自宅を訪問した。

また、納骨先未定者にはアフターコール（葬儀終了後に電話）を実施し 49 日の確認、法事、納骨堂の案内を行った。

⑤特約病院の獲得率増加

病院業務従事者によるミーティングを毎月開催し、獲得事例等の共有を図ったほか、病院霊安室に法人案内、料金表等を置き、お客様が当会を認知する機会を増やす努力をしたが、平成 30 年度の獲得率は 29.3% となり、昨年度を 4 ポイント下回った。

⑥広報媒体の充実

ホームページについては、迅速でわかりやすい情報提供を心がけ、トップページの改修と 100 周年特設ページを作成した。また、施設見学会や「わの会」等の情報提供を行ったほか、その人らしさを大切にした「ご葬儀エピソード」等の情報提供を行ったほか、その人らしさを大切にした「ご葬儀エピソード」

ード」の更新を行った。(平成30年度：6件掲載)

機関紙「響」については、「介護・老い」、「葬儀(死)」、「生きがい」をテーマに、近親葬をPRするため特集記事や、加入促進のため会友制度に関する記事及び創立100周年への職員の想いをつづった記事を掲載した。

⑦CSR(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遺族同士が自由に語り合える場「わの会(『和の時』『話の時』)」を計12回実施し延べ280名の参加者があった。

(2) 葬儀のクオリティの向上

①サービスの標準化の推進

サービスの標準化に向けた取り組みとして、葬儀における『サービスの標準化Q&A集』を作成した。朝礼で読み合わせを行い内容の共有を図ることによるサービスの向上に努めた。また、葬儀終了報告書の成功事例数が増加したことにより、職員が自信を持ってお客様の事情にきめ細かく対応した話法で、推奨する葬儀プランの提案と販売を行うことが出来るようになった。これにより顧客満足と収益向上の両立を図ることができた。(推奨祭壇受注率53.5%)

②プラスワンサービスの提供

打ち合わせの際、ご遺族から故人の趣味や好物等を伺うだけではなく、きめ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り「その人らしい葬儀プラン」の実現に努めた。また、優れた事例を「ご葬儀エピソード」としてホームページに掲載することにより、当会の葬儀に対する想いなどを外部に継続的に発信することができた。

③葬儀情報の共有化によるサービスの充実

基幹業務システムの葬儀終了報告書を活用し、祭壇セットの受注経緯、ヒヤリハット、プラスワンサービスや寺院作法の情報の共有等を迅速かつ効率的に行ったほか、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い、職員のスキルの向上とサービスの改善に努めた。また各斎場においてチームごとにミーティングを実施し、祭壇のワンランクアップ等の受注獲得話法などを共有することにより、顧客満足による祭壇等のワンランクアップなど一定の成果を上げた。

(ワンランクアップ実績：「杏」から「霞」以上へのランクアップ29件)

④目標管理の強化

平成30年度も、個別目標管理に加えチーム制の目標管理を行い、各リーダーが中心となり定期的にミーティング等を実施し個々の力量の底上げに取り

組んだ。

⑤ご遺体の処置（ラストメイク・移乗等）の実施と研修

助葬事業を含むすべてのご遺体について、故人の尊厳を保つエンゼルケアを実施している。このうち、職員ができる処置の範囲を広げるため、処置研修を実施し、ご遺体に対する知識および処置の技術向上に努めた。また、各斎場にてOJTにより、腕力に頼らず、腰を痛めない移乗方法の研修を行った。（研修実施回数10回 参加人数48名）

(3) 霊園事業

霊園事業 事業収入の状況

(単位:千円)

区分	事業計画(目標)	事業実績	目標達成率
平成30年度	129,936	140,201	107.9%
平成29年度	126,151	125,058	99.1%
差異	3,785	15,143	
前年度対比	103.0%	112.1%	

平成30年度霊園事業の事業実績は、前年度と比して15,143千円の増となった。これは主に、短期預かり、長期預かり、合祀、永代供養の増加が要因である。

2. 高齢福祉部門

特別養護老人ホームの利用実績

区分	特養	ショートステイ	特養 + ショートステイ	一般 デイサービス	認知症 デイサービス	一般+認知症 デイサービス	居宅介護支援	
練馬高松園	事業計画(目標)	96.6%	108.1%	98.2%	94.0%	70.0%	87.1%	70件(月)
	平成30年度	96.5%	106.0%	97.6%	85.3%	49.7%	75.3%	61.6件
	平成29年度	95.2%	104.8%	96.3%	79.8%	64.9%	75.0%	68.8件
	前年度対比	101.4%	101.1%	101.3%	106.9%	76.6%	100.4%	89.6%
第2練馬高松園	事業計画(目標)	96.6%	108.1%	98.2%				
	平成30年度	94.5%	117.9%	97.8%				
	平成29年度	94.9%	114.7%	97.6%				
	前年度対比	99.6%	102.8%	100.2%				

(1) 施設の一体的運営の促進

両園の人事交流と一体的運営を進めるため、第2練馬高松園で平成30年4月より16時間夜勤を実施した。綿密に準備したうえでの導入であったため、移行後も混乱は全くなくスムーズに移行した。

(2) デイサービスの充実

デイサービスの利用者に対しニーズ調査を行ったところ、リハビリに関する要望が強かったことから、10月より個別機能訓練を開始した。

この結果、機能訓練加算の額は、6カ月間で651,562円となった。

デイサービスにおいては、デイの相談員、機能訓練指導員、居宅ケアマネ等関係職員によるミーティングを毎週、定期的で開催し、サービスの改善に取り組んでいる。

(3) 個別ケアと専門的ケアの充実

利用者本人や家族参加のもとで個別ケアカンファレンスを行ない、個別ニーズの把握や相互理解の促進に努めた。

認知症高齢者のケアを一層充実するため、ミーティング等で情報共有を密に行うとともに職員の認知症ケア専門士資格取得を推奨し、平成30年度末の資格者は17名となった。

看取り介護においては、利用者の意思や家族の意向を尊重し、嘱託医・協力病院との連携を密に実施するとともに、職員に対し、「看取り介護研修」を実施し、看取りにおける対応力の向上に取り組んだ（看取り実施者 33名）。

(4) 施設の安心・安全な運営

介護中の事故ゼロを目指し、事故防止委員会を定期的で開催した。事故の発生原因等の分析、対応策の検証を行い、朝礼等で職員への周知徹底を図った。また、適宜、感染症研修、食中毒研修を実施し職員の意識向上に努めた。

防災訓練を毎月実施するとともに、消防署から指定を受けた「地域モデル防災訓練」として、11月に3者防災訓練（両園・町会）、3月に福祉避難所開所対応訓練を実施した。

(5) 人材確保・人材育成の強化

講師の役割を担う職員の育成も兼ね、内部研修（中堅職員強化、感染症防止、看取り等）の充実を図った。専門的な内容については、外部研修（認知症ケア、身体拘束廃止、キャリアアップ等）を活用し、資質向上を図った。

介護職員初任者研修を9月に開講し、10名の受講者に対して研修を実施した。新卒者の福祉人材確保に向け、計画的に介護職養成校訪問を行った。

平成30年度は44校訪問したうえ、感触のよい養成校については複数回訪問し、関係強化に努めた。

(6) 地域貢献と地域社会との交流の推進

地域住民との相互交流のため、「まつぼっくりサロン（地域貢献事業）」を毎月1回計画的に実施し、年間1,005名の参加があった。施設内会議室の地域開放も練馬区内23団体の登録があり、利用回数も延べ219回となった。

地域ボランティア活動として、行事等の定期的な活動（書道、音楽、演芸、フラワーアレンジメント、アロマハンドトリートメント等）を実施したほか、納涼祭や敬老会等で近隣の子供たちとの異世代間交流の推進にも努めた。また、近隣小学校からの依頼により、当会職員が福祉授業の講師を務めた。

3. 自立支援事業の実施

東京都、特別区、自立支援センター等と連携し、路上生活者の地域生活のための住宅を借り上げ、管理する事業を行った。

平成30年度の住宅の借上げは前年に引き続き2箇所合計60戸となった。

借上げ住宅 利用状況

平成31年3月末現在

項目	台東寮 (有隣協会)	足立寮 (新栄会)	合計
借上げ戸数	30戸	30戸	60戸
在所者数	14名	13名	27名
平均在所日数	66日	53日	60日
平均年齢	46歳	49歳	48歳
無断退所数			

※平成30年度より無断退所数は公表されていない。

4. 創立100周年記念事業の企画、運営、進行管理

(1) 100周年記念事業の準備

記念事業計画に基づいて記念式典、記念誌の発行、役員、職員向けイベント「東京湾クルージング」の実施に向けた準備を進めるとともに進行管理を行った。

(2) 各事業所の大規模修繕及びリニューアル工事

- ①道灌山会館：1階駐車場塗装工事、4階遺族控室改修工事。
- ②江古田斎場：外壁補修、換気・空調設備、照明のLED化、内装補修・改修、駅前入口改修工事。
- ③練馬高松園：エントランス改修工事、バス停のベンチ設置工事。

(3) 第3特養の新設に向けた取り組み

地権者との面談を行い、平成30年5月に基本合意確認書を締結した。また、練馬区による法人選定委員会を経て東京都に補助協議を行うとともに、9月には住民説明会を実施するなど令和元年11月着工に向け準備を進めた。

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

経理規程、預り金等取扱規程の改正や積立金管理規程、葬祭部門業務運営規程などの新たに制定した規程や要綱、要領等について関係職員に説明し周知を図った。また、監査法人による監査前に各課による自己点検、自己検査による内部監査を模擬監査と兼ねて実施した。

(2) 新たな計画の策定

経営戦略5か年計画の完了に伴い、新たな100年への方向性を示し、着実に歩みだすための計画として、「経営戦略3.3か年計画」を策定し1月より実施した。

(3) 職員研修の充実

平成30年度職員研修計画に基づき、各職層に対する研修を実施したほか、「接遇サービスマナー研修」では映像の使用やグループワークによる研修方法を用い、より分かりやすく職員の意識向上につながるための研修実施に努めた。

(4) ITを活用した経営支援、業務支援、業務改善の検討

データ抽出プロセスを修正し経営会議における情報の精度を高めたほか、業務に必要な情報提供を通じ支援力の向上に努めた。また、次期システム更新に向け、現基幹システムの機能一覧表を作成し各機能の働きを確認するなど業務分析に着手した。

(5) 3つのゼロ運動の推進

葬祭部門では、クレームゼロの取り組みとして、終了報告書からヒヤリハットをまとめ、毎月のミーティングで検証し再発防止に努めた。

高齢福祉部門においては、介護中の事故ゼロを目指し、日々、事故・ヒヤリハット事例を所内ネットワークへの掲載や口頭、文書により迅速な注意喚起を行った。また、事故防止委員会が中心となって、事故事例と対応策、再発防止策に取り組みとともに、身体拘束ゼロを徹底するための勉強会や研修などを企画、実施している。

自動車事故については、「安全運転」標語を朝礼時に唱和するほか、各事業所に無事故記録表を設置し意識の向上を図るとともに、事故報告書を基に各部署のミーティング等で原因、対策を共有し再発防止に努めた結果、事故件数は10件となり前年と比較し2件の減少となった。また自動車事故対策機構が制作したドライブレコーダー映像を活用した危険予知トレーニングや車両研修を各斎場で実施した。

(6) 経費削減の徹底について

葬祭部門においては、公営斎場の利用促進を図り火葬料金約1,000万円の経費を削減した。また、葬祭消耗品についても業者に商品提案を要請し比較、評

価し仕入原価を下げる事ができた。

高齢福祉部門においては個々の利用者の状態に適した介護用品の効率的利用に努めた。更に、各事業所において無駄な印刷の防止や雑紙の再利用等を行い、事務用品にかかる費用の削減に努めた。光熱費については、夏の酷暑や電気料金値上げ等の影響もあり、使用料金は前年対比約 312 万円の増となった。

6. 法人全体の財務状況

平成 30 年度における事業活動増減の状況は、サービス活動収益は 4,136,600 千円で、前年度に比して 62,507 千円の減となった。サービス活動費用は 3,692,912 千円で、前年度に比して 54,710 千円の増となった。その結果サービス活動増減差額は 443,689 千円となり、前年度に比して 117,216 千円の減となった。

なお、経常増減差額は 475,173 千円となり前年度に比して 92,103 千円の減となっている。

事業別 事業活動増減の状況(平成30年4月1日～平成31年3月31日)

(単位：千円)

項目	平成30年度							平成29年度	増減	
	法人合計 A	本部	葬祭事業	自立支援 事業	練馬高松園	第2練馬 高松園	聖恩山霊園	法人合計 B	A-B	
サービス 活動 増減	収益	4,136,600	0	2,839,649	60,091	678,608	418,250	140,201	4,199,107	△62,507
	費用	3,692,912	62,717	2,386,323	60,054	665,925	432,845	85,245	3,638,202	54,710
	増減差額①	443,689	△62,717	453,326	37	12,684	△14,596	54,956	560,905	△117,216
サービス 外 増減	収益	42,722	216	34,267	0	4,489	3,684	67	17,140	25,582
	費用	11,238	0	0	0	3,479	7,759	0	10,769	469
	増減差額②	31,484	216	34,267	0	1,010	△4,075	67	6,371	25,113
経常増減差額③(①+②)	475,173	△62,501	487,592	37	13,693	△18,671	55,023	567,276	△92,103	
特別 増 減	収益	44,943	353,940	30,643	1	13,087	25,091	720	53,014	△8,071
	費用	20,360	24,439	361,007	0	9,678	3,776	0	13,764	6,595
	増減差額④	24,583	329,501	△330,364	1	3,409	21,315	720	39,249	△14,666
法人税、住民税及び事業税⑤	62,636	0	62,636	0	0	0	0	79,044	△16,408	
法人税等調整額⑥	△2,875	0	△2,875	0	0	0	0	△9,654	6,779	
当期活動増減差額⑦(③+④-⑤-⑥)	439,995	267,000	97,468	38	17,103	2,645	55,743	537,135	△97,140	

注1. 法人合計Aは内部取引消去をしているため、拠点合計と一致しない。

注2. 千円未満四捨五入のため合計等が一致しない場合がある。

事業別 資金収支の状況(平成30年4月1日～平成31年3月31日)

(単位：千円)

項目	平成30年度 決算							平成30年度 予算	差異	
	事業合計 A	本部	葬祭事業	自立支援 事業	練馬高松園	第2練馬 高松園	聖恩山霊園	事業合計 B	B-A	
事業 収 支 活 動	収入	4,179,323	216	2,873,916	60,091	683,097	421,933	140,268	4,391,390	212,068
	支出	3,553,697	59,717	2,301,817	59,875	647,448	411,074	73,963	3,760,796	207,100
	収支差額①	625,626	△59,501	572,099	215	35,649	10,859	66,305	630,594	4,968
施 設 整 備 等 収 支	収入	13,264	0	14	0	9,650	3,600	0	14,497	1,233
	支出	206,422	18,371	111,100	0	35,374	33,797	7,781	200,093	△6,329
	収支差額②	△193,159	△18,371	△111,086	0	△25,724	△30,197	△7,781	△185,596	7,563
活 動 収 支 そ の 他	収入	527,751	353,940	128,652	139	3,326	21,303	20,391	614,185	86,435
	支出	791,321	294,439	488,627	57	28	176	7,995	852,835	61,514
	収支差額③	△263,570	59,501	△359,975	82	3,298	21,127	12,396	△238,649	24,921

注1. 法人合計Aは内部取引消去をしているため、拠点合計と一致しない。

注2. 千円未満四捨五入のため合計等が一致しない場合がある。