

平成31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31年度基本方針

- 1 創立100周年記念事業を法人全体で実施する。
- 2 葬祭業務本部、渉外部が一体となって積極的な渉外活動を行い、会友1,500人以上を獲得する。
- 3 平成30年度に引き続き新葬儀プランの販売促進、東京福祉会の家族葬「近親葬」のPRに努める。
- 4 第2練馬高松園の経営改善を着実に進め、自立した経営を実現する。
- 5 練馬高松園のデイサービスの充実や、両園の一体的運営の推進による質の高いサービス提供に努める。

III. 主要事業の達成目標

1 葬祭部門

(1) 助葬事業

目標件数 : 3,578 件 (平成30年度目標 3,464 件の 3.3%増)

目標売上高 : 740,646 千円 (平成30年度目標 713,646 千円の 3.3%増)

葬儀施行件数・売上高の目標

(単位: 件/千円)

年 度	平成30年度	平成31年度	差異
目標件数	3,464	3,578	114
目標売上高	713,584	740,646	27,062

※目標単価 206千円(平成30年度) 207千円(平成31年度)

(斎場別目標)

(単位: 件/千円)

年 度	平成30年度		平成31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	129	26,574	146	30,222	17	3,648
江古田斎場	2,836	584,216	2,856	591,192	20	6,976
ホール多摩国立	499	102,794	576	119,232	77	16,438
合 計	3,464	713,584	3,578	740,646	114	27,062

(2) 公益事業

目標件数 : 1,578 件 (平成30年度目標 1,562 件の 1.0%増)

目標売上高 : 2,272,486 千円 (平成30年度 2,236,699 千円の 1.6%増)

葬儀施行件数・売上高の目標

(単位：件/千円)

年 度	平成30年度	平成31年度	差 異
目標件数	1,562	1,578	16
目標売上高	2,236,699	2,272,486	35,787

(斎場別目標)

(単位：件/千円)

年 度	平成30年度		平成31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		467	668,659	483	695,494	16	26,835
江古田斎場		964	1,380,448	992	1,428,728	28	48,280
ホール多摩国立		131	187,592	103	148,264	△ 28	△ 39,328
合 計		1,562	2,236,699	1,578	2,272,486	16	35,787

会友獲得年間目標：会友Bプラン新規加入者1,500人以上

	年間目標
会友Bプラン 新規加入者	1,500人以上

創立100周年に当たり、年度限定会友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：133,834千円（平成30年度目標129,936千円の3.0%増）

売上高の目標

(単位：千円)

年 度	平成30年度	平成31年度	差 異
目標売上高	129,936	133,834	3,898

2 高齢福祉部門

施設別利用率目標

区 分		平成30年度	平成31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%	98.3%
	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%	98.3%

IV. 主要な取組み

1 業務本部、渉外部が一体となった渉外活動の強化

(1) 助葬事業関係機関等への積極的PR

今年度より、渉外部に加えて業務本部も関係機関を計画的に訪問することとし、渉外活動の抜本的な強化を図る。

目標訪問件数：平成30年度 1,926件 → 平成31年度 3,415件

目標訪問件数

(単位:件)

年度	渉外部	道灌山会館	江古田斎場	ホール多摩国立	計
福祉事務所	162	0	110	60	332
高齢福祉課	152	0	0	0	152
警察署	188	0	0	0	188
社会福祉協議会	53	0	0	0	53
老人福祉施設	900	23	130	163	1216
病院	410	271	160	92	933
訪問介護・看護事業所	350	22	50	0	422
後見人	0	34	50	35	119
計	2,215	350	500	350	3,415

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年の実績と伝統を前面に出し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、納骨堂の併設、霊安室（保冷施設の完備）、終活セミナーの実施など当会の強みを積極的にPRする。

(2) 会友Bプラン新規加入者数1,500人以上を目指した取組み

- ① 創立100周年記念年度限定会友加入キャンペーン（加入金5,000円）を実施する。
- 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、響、ホームページ、新聞折込み等によるPRも行う。
- ③ 施設見学会や施設開放事業など当会主催のイベントに参加された方に、当日加入限定キャンペーンを実施する。

(3) 東京福祉会の家族葬「近親葬」のPR

平成30年度に引き続き新葬儀プランの販売促進、「近親葬」のPRに努める。

また、スマートフォンなどでの検索にも対応できるホームページを十分活用し「近親葬」を広く周知するほか、機関紙「響」、終活セミナー等においてもPRする。

(4) 団体登録制度の新設

団体会友制度に加え、法人単位に限らず施設単位でも登録でき団体会友と同等の特典を受けられる制度を新設し、団体会友契約未締結の法人や特別養護老人ホームからの葬儀受注を増加させる。

(5) CSR（組織体の社会的責任）の取組み

- 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とともに、地元主催の行事にも積極的に参加する。

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。

ウ. 道灌山会館、江古田斎場、ホール多摩国立にて近隣の方々と共に防災訓練を実施する。

2 葬儀のクオリティの向上

(1) 顧客満足による収益向上

当会として常に高い品質のサービスが提供できるよう、昨年度作成したサービスの標準化Q&Aを職員に定着させ、サービスの標準化・高度化を図る。

また「葬儀終了報告書」を用いた事例研究を行った結果を、場面別Q&Aにまとめ、更なる顧客満足の向上、葬祭サービス全体の高度化を図る。

(2) 葬祭サービス向上作業チーム（仮称）の設置

これまで各斎場で、事例研究、アンケートの分析などテーマごとに検討してきた葬祭サービスの向上策について、包括的、一体的に取り組む作業チームを設置し、全体的なサービスの充実、向上策をまとめ、逐次実行していく。

(3) 目標管理の強化

個別目標管理、チーム制の目標管理を継続し、チームの一体性を高めつつ全職員が切磋琢磨することで目標達成に取り組んでいく。

(4) 推奨する商品やオプションの明確化

- ① 当会として推奨する祭壇やオプション（金額別香典返し、祭壇脇生花の10基以上）を明確にし、業務本部全体で、その販売強化に取り組む。
- ② マイクロバスやご火葬のみプランの料金を改定し、生花割引制度の一部を廃止する。
- ③ 新規契約病院を含む特約病院での獲得率増加のため、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。特約病院に従事している職員を中心に従事者ミーティングを定期的の実施し獲得事例研究を行うとともに、四半期ごとに責任者ミーティングを実施し全体で情報共有し獲得率の増加を図る。

特約病院獲得目標：平成30年度 30% → 平成31年度 32.5%

(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) 経営改善の推進

- ① 施設の稼働率の向上や加算の確保等により収入を最大限確保するとともに、人件費率の適正化や経費の節減等により経営改善を強力に進める。
特に第2練馬高松園については、非常勤職員の活用を更に進めて自立した経営を実現する。デイサービスについては、居宅介護支援事業所等と連携を密にし、利用者や家族のニーズを的確に把握して利用率の向上に取り組む。
- ② 施設の一体的運営を促進するため、4月に両園の人事交流を積極的に行うとともに、事務処理体制等についても可能なかぎり一元化を図り、事務の効率化を図っていく。
両園の園長・副園長会を毎月定期的で開催し、現状認識を共有したうえで課題の解決に連携して取り組むこととする。
- ③ 法人本部（総務経理部）に特養連絡調整担当ポストを新設する。

(2) 個別ケアの更なる充実と高齢者の尊厳の保持

- ① 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自立支援を重視した個別ケアの推進を図る。
- ② ケアプラン、栄養ケアマネジメント計画、機能回復訓練計画の作成と更新は、利用者の状態変化に合わせて迅速に行うとともに、体操・レク・作業活動を取り入れた個別、集団の訓練を実施する。
- ③ 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、利用者1人ひとりの個性を理解し、介助のタイミングや適時の声掛け等をフロア内で徹底する。また、認知症ケア専門士資格取得者を増やし（13名→19名）、職員の介護技術の向上を図る。
- ④ 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。（46人→52人）

(3) 施設運営の適正化

- 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 職種間の情報共有と連携を強化し、特に注意を要する肺炎、尿路感染症などの初期症状に留意し、早め早めに受診して介護度の高い方の長期入院を防止する。
また、入所待機期間を短縮させるため、入所待機の方とは適宜連絡をとって、入所時の円滑な対応に努める。
- ③ 利用者に対するケア、職員の処遇等、両園の優れている点を積極的に発信していくためホームページのコンテンツの見直しを行う。

(4) 人材養成の強化・人材確保

経営戦略3. 3か年計画における「研修強化による専門的ケアの充実」に向けた検討内容を踏まえ、職層別研修、専門研修、虐待防止やプライバシーの尊重など人権に関する研修を計画的に実施し、職員の資質の更なる向上に努める。

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。また、外国人採用についても積極的に検討していく。

(5) 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。
- ③ 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、避難訓練を実施する。

(6) 特別養護老人ホーム(仮称)第3練馬高松園の新設に向けた取り組み

平成31年11月着工、平成33年4月開設に向けスケジュール管理を行い、関係各所や土地所有者、近隣住民の方々の理解を得ながら必要な手続きを遅滞なく進めていく。

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、44戸の借上げ住宅及び16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 創立100周年記念事業

(1) 創立100周年の広報

- ① 各種広報媒体へ記念キャッチコピーの刷込・表示や記念品の作製・配布を行う。また、100周年PRポスター、のぼり等を作成し、イベント開催時で掲示、広報する。
- ② 機関誌「響」の内容の充実
「響」に創立100周年に関連し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 沿革や事業案内等を盛り込んだ創立100周年記念DVDを製作し記念式典やイベント等で上映し100周年および法人のPRを行う。

(2) 記念式典の実施

平成31年11月6日の創立記念日に、記念式典を実施する。

(3) 記念誌の発行

100年の時を支えてくれた方々へ感謝の心を伝え、新たな100年に向けて次世代へ歴史と想いを継承するため記念誌を発行する。

(4) 役職員及び家族向けクルージング実施

役職員とOB、およびその家族の方々への感謝と100周年を祝うイベントとして、平成31年7月28日にクルージングを実施する。

(5) 創立100周年に向けた施設整備及び設備の充実

江古田斎場・・・第一会館外壁・外部塗装・外部建具工事、屋根防水工事、内装設備工事(Pタイル、クロス全面張替)、換気設備更新、LED照明更新、2階トイレ新設工事、斎場バックヤードおよび斎場ロータリーアスファルト更新工事等

6 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) 進行管理

新たに策定した「経営戦略3. 3か年計画」事業の実現に向けて進捗状況の把握、進行管理を行い確実に実施していく。

(3) 職員研修の充実

① 課長補佐としての役割と求められる能力を自覚させ、企画力、折衝力、営業力などの実務や知識及びスキルの向上を図るため、平成31年度職員研修計画に基づき、課長補佐研修を実施する。

② 職場のパワーハラスメントの予防・解決に向けた周知・徹底のために「パワーハラスメント研修」を実施する。

法人における内部統制やコンプライアンスの徹底による経営改善の強化と社会的信用、信頼性の確保に資することを目的とした、「組織管理研修」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

2019年10月に実施される消費税10%及び軽減税率に係る基幹システムの対応・改修を実施する。また、基幹業務システムの次期契約に向けた業務改善について検討する。

(5) 安全運転対策の充実

① 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、運行管理体制の充実のため、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。

(6) 防災対策の強化

① BCP計画を継続的に見直し、一層の充実を図るとともに大規模災害発生時の対応訓練を実施する。

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 光熱費について、現契約会社と他社との比較検証を行い節減に取り組む。また、月次実績を公表し経費削減の意識も高める。

② 経費の執行にあたり、経費の妥当性を検証し、コスト意識の向上を図る。

③ 助葬事業において公営火葬場を積極的に利用し火葬料金の節減に努める。

④ 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。