

令和2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. 令和2年度基本方針

- 1 理事長をはじめ役員が一丸となり、(仮称)第3練馬高松園を令和3年4月1日に開設する。
- 2 業務本部、渉外推進本部が一体となって、営業活動を基本とした積極的な広報活動、地域活動を行い、顧客基盤の拡大による業績回復と安定的向上を実現する。
- 3 令和元年度に引き続き東京福祉会の家族葬「近親葬」のPRと一日葬も含めた「近親葬」の拡充に努めるとともに、当会葬祭サービスの更なる品質向上を図る。
- 4 3園の一体的運営の促進と安心、安全な施設運営による質の高いサービスの提供に努める。
- 5 令和元年度に引き続き第2練馬高松園の経営改善を進め、人件費の抑制等を行い自立した経営を目指す。

## III. 主要事業の達成目標

### 1 葬祭部門

#### (1) 助葬事業

目標件数 : 3,696 件 (令和元年度目標 3,578 件の 3.3%増)

目標売上高 : 765,087 千円 (令和元年度目標 740,646 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	令和元年度	令和2年度	差異
目標件数	3,578	3,696	118
目標売上高	740,646	765,087	24,441

※目標単価 207千円 (令和元年度) 207千円 (令和2年度)

(斎場別目標) (単位: 件/千円)

年 度	令和元年度		令和2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		146	30,222	151	31,219	5	997
江古田斎場		2,856	591,192	2,950	610,701	94	19,509
ホール多摩国立		576	119,232	595	123,167	19	3,935
合 計		3,578	740,646	3,696	765,087	118	24,441

#### (2) 公益事業

目標件数 : 1,594 件 (令和元年度目標 1,578 件の 1.0%増)

目標売上高 : 2,308,846 千円 (令和元年度目標 2,272,486 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	令和元年度	令和2年度	差異
目標件数	1,578	1,594	16
目標売上高	2,272,486	2,308,846	36,360

(斎場別目標)

(単位：件/千円)

年 度	令和元年度		令和2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	483	695,494	485	658,021	2	△ 37,473
江古田斎場	992	1,428,728	994	1,512,294	2	83,566
ホール多摩国立	103	148,264	115	138,531	12	△ 9,733
合 計	1,578	2,272,486	1,594	2,308,846	16	36,360

会友獲得年間目標：1,000人以上

会友獲得年間目標

	年間目標
会友Bプラン 新規加入者	1,000名以上

### (3) 霊園事業

目標売上高：137,849千円（令和元年度目標133,834千円の3.0%増）

売上高の目標

(単位：千円)

年 度	令和元年度	令和2年度	差 異
目標売上高	133,834	137,849	4,015

## 2 高齢福祉部門

施設別利用率目標

区 分		令和元年度	令和2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)	98.3%	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)	98.3%	98.3%

#### IV. 主要な取組み

##### 1 顧客基盤の抜本的強化

###### (1) 訪問営業活動の拡充・強化

- ① 今年度から、訪問対象を拡大するとともに、業務本部と渉外推進本部で訪問先の地域、業態等による分担と地区担当者制の導入により、効率的かつ機動的な訪問営業活動を更に密度濃く展開する。

目標訪問件数：令和元年度 3,415 件 → 令和2年度 4,000 件

目標訪問件数		(単位：件)	
区分	渉外部	業務本部	合計
福祉事務所	50	108	158
警察署	142	54	196
社会福祉協議会	43	11	54
病院	340	140	480
老人保健施設（新）	100	40	140
特別養護老人ホーム	250	100	350
有料老人ホーム	140	40	180
訪問介護事業所	895	347	1,242
訪問看護事業所	630	260	890
地域包括支援センター（新）	210	100	310
合計	2,800	1,200	4,000

（新）＝新たに訪問先に加えた区分

- ② 訪問に際しては、当会の強みなど対象に対するセールスポイントを明確にして営業活動を行い、必要に応じてメールや電話、手紙等のインサイドセールスも併用する。
- ③ 業務本部と渉外推進本部による営業会議を毎月開催し、進捗状況の確認、効果的な営業方法の開発と共有を図り、一体的な営業活動を行う。

###### (2) 会友Bプラン新規加入者数1,000人以上を目指した取り組み

- ① 葬儀施行時や事前相談時に加入を促進するほか、当会主催の各種イベント開催時に参加者に対して加入を働きかける。
- ② 役職員1人1件の加入声掛け運動を展開するほか、響、ホームページ、新聞折込み、ポスティング等、あらゆる機会を通じて加入のPRを行う。
- ③ 会友であることの意識を継続できるような手立てを検討し実施する。

###### (3) 東京福祉会の家族葬「近親葬」のPR

令和元年度に引き続き新葬儀プランの販売促進、「近親葬」のPRを行い、顧客への定着を図る。

また、折込みチラシやポスティングチラシ、ホームページ等を十分活用し「近親葬」のPRに努める。機関紙「響」への掲載、終活セミナーでは具体的な説明を行い、理解を深める活動を行う。

###### (4) 団体特約契約締結の推進

訪問営業活動や業務本部からの引継ぎ等を通じて、特別養護老人ホーム、企業、公益団体等を対象に特約契約のメリットを明確にした宣材により働きかけ、団体特約契約の締結を推進する。

また、過去に契約締結している団体を整理分類し、再掘り起しを行うとともに各団体へ働きかけ、葬儀受注を増加させる。

#### (5) 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。また、町会、警察と連携し防犯講習等も実施する。

## 2 葬儀のクオリティの向上

### (1) 利用者満足度の向上

葬祭サービス向上作業チームを中心に、当会として常に高い品質のサービスを提供するため、定期的にサービスの標準化Q&Aを更新し職員に定着させ、更なるサービスの標準化・高度化を図る。

また、アンケート作成や実施方法の再考及び内容の分析を行い、業務に反映させ全体的なサービスの充実、向上を図る。

### (2) 提携業者連絡会の実施

生花や飲食、返礼品、寝台車等の各部門の提携業者と定期的に連絡会を実施し、様々な視点からの情報を基にした顧客満足と、情報の共有によるサービスの向上を図る。

### (3) 近親葬の拡充による一日葬対策

近親葬や一日葬希望者に対し、故人と過ごす最後の時間の重要性を説明し、ゆっくりと過ごせる二日葬への提案を行う。また、近親葬の意味を理解していただき会葬者数の増加を図る。

### (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（白木祭壇は茜、花祭壇は響）や金額別香典返し等のオプション品を再認識するとともに、獲得のために研修を実施し、業務本部全体で販売促進及び強化に取り組む。
- ② 江古田斎場で販売している「プレミアム飲食プラン」を、道灌山会館及びホール多摩国立においても販売の実施に取り組む。
- ③ 特約病院での獲得率増加のため、定期的に従事者ミーティングを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：令和元年度 32.5% → 令和2年度 33.7%

### (5) ご遺体の処置（ラストメイク）の実施と納棺研修

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。また、納棺についても必要な知識及び技術を身に着けるために研修を実施する。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。

### 3 高齢者介護の充実

#### (1) 利用率の向上への取り組み

空床日の短縮をするため、待機者及びその家族と適宜連絡をとって、入所時の円滑な対応に努める。また、空床時には在宅生活中の待機者等にショートステイの利用を案内するなど利用率の向上を図る。

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) 利用者の健康維持に努めた個別ケアの充実

- ① 定期的な個別ケアカンファレンスで本人や家族からの意向とニーズを的確に把握し、日常のケアに活かすとともに、利用者個々のニーズに合わせたサービスを提供する。
- ② 利用者の状態変化について、多職種と家族での情報交換を随時行い、重度化する利用者に対する個々のニーズへ迅速に対応する。
- 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、利用者の状態にあわせた支援と意識的な声掛けによる穏やかな生活環境の提供を実施する。また、認知症ケア専門士資格取得者を増やし（12名→17名）、職員の介護技術の向上を図る
- ④ 医療的ケアの推進を図るため、喀痰吸引の資格者を増やす。（49人→55人）

#### (3) 施設の一体的運営の促進及び安心で安全な施設運営

- ① 特別養護老人ホーム（仮称）第3練馬高松園の開設を見据え、3施設一体の事務体制の構築と人事情報の一元化を行い、将来を見据えた配置計画を作成する。  
また、様々な課題解決に向け両園の施設長、副園長で情報の共有を図り、一体的運営と連携を強化する。
- ② 両園で業務委託契約や消耗品等の購入方法を見直し3施設での一元化を行い経費削減に努める。
- ③ 家族懇談会で施設の運営状況や取り組み、家族の要望に関する情報交換を行い、広報誌やホームページ等を活用して施設の行事や状況などを家族へお知らせする。

#### (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、キャリアアップ研修、業務研修、感染症防止やリスクマネジメントなどの課題別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しながら、人材の確保や職員の育成を図る。

#### (5) 地域貢献と地域社会との交流の推進

- ① 地域における公益的な取組として「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通じ、高齢者福祉施設への理解と社会福祉事業への参加の支援を地域住民に対し実施する。

また、小学校や小学校児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 災害時における迅速な対応を図るため、夜間想定や厨房での訓練など様々な防災訓練を実施する。また、練馬高松園、第2練馬高松園、高松町会と連携した3者協定総合防災訓練を実施するほか、火災一斉メールシステムを使用した緊急連絡訓練も行い、非常時の連絡方法を職員に周知する。

#### (6) 特別養護老人ホーム（仮称）第3練馬高松園建設に向けた取り組み

- ① 令和2年2月24日着工、令和3年4月1日開設に向けスケジュール管理を行い、関係機関や土地所有者、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。
- ② 人材確保に向け合同就職説明会への出展や、ハローワークへの求人登録、養成校への訪問等を計画的に進めるとともに、SNS等を活用した情報発信を行い、職員を採用する。また、3施設で連携しながら、EPAや留学生、技能実習制度による外国人の雇用、実習生の受入れ等についても積極的に検討していく。

### 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 ITを活用した経営支援、業務支援、業務改善の検討

#### (1) 基幹業務システムの見直し

業務改善の一環として、基幹業務システムの見直しに着手する。見直しに伴う取引業者の選定を、公平性、透明性を確保しながら競争性のあるものとするため、仕様書の作成を行う。

#### (2) 専門的人材の育成

ITに精通し、主体的に業務を担える職員育成のため、専門機関による研修の受講や関係する資格を取得する。

### 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

- ① 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 障害者雇用の推進のため、ハローワークへの求人掲載を行い、当会に合った人材の確保を行うとともに、在籍職員の障害者手帳所持に関する調査を実施する。

#### (2) 特別養護老人ホーム（仮称）第3練馬高松園建設に関わる会計処理と契約事務

（仮称）第3練馬高松園の開設に向けて会計区分を新設し収支の計上を開始するとともに、3施設共通の規程を一本化するなど、各種規程の整備及び制定支援を行う。

#### (3) 職員研修の充実

- ① 主任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、職員研修計画に基づき、主任研修を実施する。
- ② 多様化する職場のハラスメントの周知・徹底及び、予防・解決に向けた「ハラスメント研修」を実施する。

また、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) 積極的な労務管理

職員の健康管理及び超過勤務時間の削減のため、一斉に定時退社する日を設定し実施する。

#### (5) 経営戦略3. 3か年計画の進行管理

事業の実現に向けて四半期ごとに進捗状況の把握、進行管理を行う。特に「渉外・営業活動の強化」「3施設による一体的経営」「(仮称)第3練馬高松園の令和3年4月1日開設」等、重要である事業は重点的に進捗状況を把握し、確実に実施していく。

#### (6) 安全運転対策の充実

自動車事故撲滅に向けた社内研修の実施や、安全運転講習を受講させるなど、目標達成に向けた取り組みを実施する。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。

#### (7) 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、人事異動毎に参集計画の改定を行い、常に非常時の参集及び連絡体制を更新していく。
- ② 防災食糧備蓄品の入替えを計画に基づき、実施する。

#### (8) 経費節減の徹底

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とともに、月次実績を公表し削減への意識を高めていく。

また、事務用品や消耗品等は在庫管理を徹底し、経費削減に努める。