

令和3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3年度基本方針

- 1 コロナ禍における新たな生活様式に対応するため、組織や働き方を見直し、役職員が一丸となって目標達成に向け全力を尽くす。
- 2 新型コロナウイルスによって変革された葬儀形式へ少数精鋭で対応するとともに、業務本部、渉外推進本部が一体となり、営業活動を基本とした広報活動、地域活動のほか、様々な媒体を駆使しながら顧客基盤の拡大を図り、業績回復と安定的向上を実現する。
- 3 高齢福祉部門3施設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を提供するため管理職の養成に努め、人員の配置バランスと人件費率に注意しながら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 : 3,818 件

目標売上高 : 790,335 千円

葬儀施行件数・売上高の目標

(単位：件/千円)

年 度	令和2年度	令和3年度	差異
目標件数	3,696	3,818	122
目標売上高	765,087	790,335	25,248

(斎場別目標)

(単位：件/千円)

年 度	令和2年度		令和3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		151	31,219	183	32,249	32	1,030
江古田斎場		2,950	610,701	3,021	630,854	71	20,153
ホール多摩国立		595	123,167	614	127,232	19	4,065
合 計		3,696	765,087	3818	790,335	122	25,248

(2) 公益事業

目標件数 : 1,594 件

目標売上高 : 1,593,953 千円

目標単価 : 道 灌 山 会 館 (飾り葬儀 1,048 千円、火葬プラン 350 千円)

江 古 田 斎 場 (飾り葬儀 1,184 千円、火葬プラン 350 千円)

ホ ー ル 多 摩 国 立 (飾り葬儀 937 千円、火葬プラン 350 千円)

葬儀施行件数・売上高の目標

(単位：件/千円)

年 度	令和2年度	令和3年度	差異
目標件数	1,594	1,594	0
目標売上高	2,308,846	1,593,953	△ 714,893

(斎場別目標)

(単位：件/千円)

年 度	令和2年度		令和3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	485	658,021	485	454,277	0	△ 203,744
江古田斎場	994	1,512,294	994	1,044,039	0	△ 468,255
ホール多摩国立	115	138,531	115	95,637	0	△ 42,894
合 計	1,594	2,308,846	1594	1,593,953	0	△ 714,893

会友獲得年間目標：1,000名以上

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

売上高の目標

(単位：千円)

年 度	令和2年度	令和3年度	差異
目標売上高	137,849	137,849	0

2 高齢福祉部門

施設別利用率目標

区分		令和2年度	令和3年度
練馬高松園	特別養護老人ホーム (ショートステイ含む)	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 (ショートステイ含む)	98.3%	98.3%
第3練馬高松園	特別養護老人ホーム (ショートステイ含む)		73.1%

IV. 主要な取組み

1 顧客基盤の拡大、業績の改善と安定的向上

(1) 訪問活動の強化

訪問対象を拡大し、更に業務本部と渉外推進本部で訪問先の地域、業態等による役割分担をする。訪問を基本とした営業活動を行うが、新型コロナウイルス感染拡大による訪問営業の制約も考慮し、ホームページやメール、電話等のインサイドセールスも積極的に行うなど、効率的かつ密度濃く営業活動を展開する。

目標訪問件数：令和2年度 2,800件 → 令和3年度 3,200件

目標訪問件数		(単位:件)	
区分	令和2年度	令和3年度	差異
福祉事務所(行旅)	50	50	0
警察署	140	142	2
社会福祉協議会	40	45	5
病院	340	320	△20
老人保健施設	90	90	0
特別養護老人ホーム	250	250	0
有料老人ホーム	130	140	10
訪問介護事業所	920	670	△250
訪問看護事業所	630	383	△247
地域包括支援センター	210	210	0
居宅介護支援事業所(新)	0	700	700
グループホーム(新)	0	200	200
合計	2,800	3,200	400

(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 響、ホームページ、資料送付時に加入案内を同封するなど、あらゆる機会を通じて加入のPRを行う。
- ③ ホームページに会友Bプラン専用ページを開設。魅力的なコンテンツを配信し、会友Bプランへの加入メリットを高めていく。

(3) 団体特約契約締結の推進

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、広域に事業展開している事業者の本部への働きかけも行う。

(4) 東京福祉会の家族葬「近親葬」のPR

令和3年度も継続して「近親葬」のPRを行い、顧客への定着を図る。

また、ホームページ等を十分活用し「近親葬」の他、コロナ禍でも可能な葬儀についてもPRを行う。また、機関紙「響」への掲載や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。

(5) CSR（組織体の社会的責任）の取り組み

ご遺族へのグリーフケアを目的に、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。また、参加できない方に会友Bプラン専用ページを活用し法話を配信し、聞いていただけるようにする。

2 葬儀のクオリティの向上

(1) 一日葬対策

新型コロナウイルスの影響による一日葬や直葬の増加に伴い、直営斎場の効率的な稼働方法、飲食の代替品など、感染症リスクが無く安心して参列できるコロナ禍における新しい葬儀形式を構築し確立していく。

(2) 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、利用者のニーズに対応するほか、オンラインを活用した生花受注および支払いが出来るよう検討していく。

(3) 新型コロナウイルス対策

感染リスクの低い葬儀の提案として、友人や知人のための会葬時間や親族による葬儀の時間などに時間配分した葬儀形式を提案していく。また、斎場まで足を運ばず葬儀に参列出来るようオンラインを活用した葬儀のリアルタイム配信についても検討していく。

その他、打合せ時にはソーシャルディスタンスを保てる式場を提案するなど、新型コロナウイルス感染症対策に配慮して施行していく。

3 高齢者介護の充実

(1) 利用率の向上に向けた取り組み

空床期間短縮を図るため、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とともに、特養の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。

また、新型コロナを含む感染症対策の強化のため、ショートステイの一部を特養に転換するとともに、利用率の安定化及びショートステイ利用者離脱防止を図る。

デイサービスについては、認知デイを一般デイに移行を検討し、共生社会の実現に向けた地域支援の拠点づくりを進める。

(2) 施設の一体的運営の促進及びより安心して安全な施設運営とサービス向上

- ① 特別養護老人ホーム第3練馬高松園の開設に伴い、3施設一体の事務体制の構築と人事情報一元化を行うとともに、将来を見据えた幹部候補の育成のため、ユニットリーダー研修の他、アセッサー研修（介護プロフェッショナルキャリア段位制度）等を受講する。

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 新型コロナウイルスなどの感染状況等の情報を共有するとともに、一体的に感染症対策の徹底を図るため、必要に応じて感染症対策委員会を3施設合同で開催する。

- ③ 家族と利用者の面会については、新型コロナウイルス感染防止のため、オンライン面会を活用していく。また、長期間面会が出来ていない家族についても、広報誌や利用者個別の手紙、日頃の行事や利用者の写真等を送付するなど、会えないことによる不安感の軽減を図る。
- その他、ホームページのブログも活用して、園の行事や状況を更新頻度や内容に偏りが生じないようにしながら、フレッシュな情報を随時家族にお知らせしていく。

(3) 利用者の健康維持に努め個別ケアの充実を図る

- ① 認知症高齢者に穏やかな生活提供を行うため、認知症ケア委員会で課題を検討し認知症への理解を深めるとともに、認知症ケアに関する意識と技術を向上させるため、園内での研修を実施する。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 感染症対策委員会や事故防止委員会にて、発生時の対応や情報共有、再発防止策を検討し徹底していく。

(4) 人材養成の強化と福祉人材の確保

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向上に努める。

また、介護初任者研修や介護福祉士実務者研修を業務中に受講できる職場環境を整え、福祉人材の確保や更なる資質向上を図る。

(5) 特別養護老人ホーム第3練馬高松園の安定稼働に向けた取り組み

- ① 安定した暮らしづくりの実現のため、傾斜開設により利用者の健康と安全に配慮し地域の期待に応えていく。また、職員を適切に配置し既存施設と同様なサービスを提供できるよう努め、初年度入所率の目標 73.1%の達成のため入所希望者との円滑な調整を行う。
- ② 退職者に見合った新規雇用を継続していくため、ハローワークや福祉人材センター等への求人登録や施設見学会の定期定な開催、求職者へSNS等を活用した情報発信を行うなど、人材確保のための取り組みを継続していく。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、実習生の受入れ等も継続していく。

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 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、競争性を確保しながら、必要に応じて代替可能な体制を構築するとともに初期費用の削減や維持費の低減も図る。

6 組織・経営基盤の強化

(1) 内部統制、企画調整機能の発揮、新特養開設に伴う支援

① 契約や購買等の手続きについて適正に行われているかを各関連規程に基づき、自己検査等で確認を行い、適正かつ効率的に遂行されていない場合は、必要に応じて見直しを図る。

② 特別養護老人ホーム第3練馬高松園の開設に伴う支援

第3練馬高松園の開設に伴い、経理担当者へ会計処理や契約手続き等に関して、必要な支援を行う。また、収支の観点から安定した運営のため、人件費率の適正な管理を行うとともに、3施設の一体的運営を目指し、事務作業の効率化を進める支援を行う。

(2) 新型コロナウイルス感染症防止対策

職員等に対し手洗い、うがい、検温、マスク着用の周知徹底を図るとともに、事務所内の定期的な換気も行い感染防止に努める。また、通勤時の密を避けるため、時差出勤や有給休暇の取得を推進し、職員の健康面への配慮もしていく。

(3) 経費削減の徹底

複数部署にて共通で使用できる事務備品や消耗品は一括購入し送料などの手数料削減に努める。また、葬祭業務において寝台車、霊柩車等の車両関係や宰領業務など出来る限り自社で行い、様々な部分で経費削減を図っていく。

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。

(4) 新たな社会福祉充実計画の策定

現在の社会福祉充実計画は令和3年度までであるため、令和4年度から令和8年度までの範囲で実施する計画を新たに策定する。