

2021年度

2021年度アニュアルレポート



2021年度を振り返って

拝啓 新緑の候、時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。
平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

2021年度は、新型コロナウイルス感染拡大の終息することなく緊急事態宣言にまん延防止等重点措置が続く1年でした。その結果、しゃらく旅倶楽部事業は2020年度から引き続き我慢の1年となりました。特に残念なことは、2019年度は普通に旅行を楽しんでいたお客様も、自粛等により交際や付き合いが減少、孤立・孤独感を感じたり、認知機能の低下やうつ病状の発症、身体機能が大幅に低下したことが起因して外出困難な方が増えました。その結果、しゃらく旅リハ倶楽部等の参加率が大幅に減っているのが現状です。

また、15年間運営してきたインキュベート事業も本年2021年度をもって事業撤退することになりました。中間支援等の社会的役割と責任は大きく、今日まで地域に真摯に向かい合い事業に取り組んできました。しかし、度重なる予算減など組織運営や発展を考えると持続可能な運営が難しいと判断したことを機に、弊法人としての役割は終了したと判断いたしました。今日までご支援いただいた皆様には、この場を借りて御礼申し上げます。

一方、弊法人が運営してきた18年間の繋がりやノウハウを活用し、家族代行！身元保証サービスを2021年度11月にスタートさせました。一つ弊法人を再建させる礎ができたと思っております。2022年度は、この新たな事業を発展させる1年にできればと考えております。

今後とも、ご支援賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

敬具

特定非営利活動法人しゃらく

代表理事 小倉譲

しゃらく旅倶楽部 オー ダーメイド旅行 (東京から関西のお寺詣 り3泊4日)



一人旅が好きだったお客様。電車を乗り継ぎ、関西地域の仏閣を訪ね歩くことが人生の楽しみでした。

昨年、急な病がお客様を襲いました。さいごの旅行になるかもしれない…。そんな思いから、介護付添旅行しゃらく旅倶楽部にご連絡頂き、急遽関西まで足を運んでいただくことになりました。

初日に向かったのは、白浜。丘の上の宿、インフィニート ホテル&スパ 南紀白浜にお世話になりました。窓から見える景色は最高でした。翌日は高野山へ。ご親族が納骨されているお寺で手を合わせた後、奥の院を参拝。その後、クラシックな空間を楽しめる奈良ホテルへ向かいました。3日目、東大寺を観光した後に新聞で知ったという當麻寺へ。その後の京都では東寺と六波羅蜜寺を参拝し宿泊先であるホテルオークラ京都に向かいました。ホテルの部屋の窓から見渡す京都の街並みが、京都に来たんだということを改めて実感させてくれました。旅の最後の日。大谷本廟にてご親族の法要をすませた後、西本願寺へお参りし東京へと帰られました。

今回のご旅行では時間がなかったこともあって、ほとんどメールと電話のやり取りのみ。限られた情報を元に企画し、なんとか実現にこぎつけることができました。通常、私たちの実施する旅行では必ず事前にお客様にお会いしてお体の状態を確認させていただきます。お会いせずに実施というのはほぼ初めてと言っているかもしれないくらいで、正直、私どもとしても多少不安な気持ちがありました。それはお客様も同じだったと思います。そういったお互いの不安や心配を吹き飛ばし、すぐに打ち解けることができたのは、お客様のやさしいお人柄が少なからず影響していたように思います。「能登半島に行ったことがないから行ってみたい」、「次は四国88か所を回りたい」※この後、もう一度能登へのご旅行に行かれたのち、同行した娘さんに見送られながら旅立たれました。

しゃらく旅リ八倶楽部

3月25日暖かい小春日和に蔓延防止策も解除になり延期になっていた丹波日帰り旅行にやっと行くことができました。お客様も老人会や地域の催し事がすべてなくなってしまい蔓延防止期間中はほとんど家で過ごしておられたようで「久しぶりに外出できる」ととても喜んでおられました。

西脇のレストランで黒田庄牛のランチを食べ丹波竜を見に「ちいたんの里へ」。恐竜を見てから茅葺屋根の素敵なカフェでお茶をしました。家で過ごされていた間はあまり歩いておられなかったようで「体力が落ちた。あまり歩けなくなったわ」と・・・やはり外出って大事なんだと改めて思う1日でした。



しゃらく旅倶楽部実績

2021年度の旅倶楽部事業部は前年度に引き続き新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、海外渡航案件0件、観光旅行も前年同様大幅減ということで取扱高は8,719,734円、売上総利益は2,947,696円と伸び悩みました。新型コロナウイルス感染拡大の影響を約2か月だけしか受けなかった2019年度と比較すると、取扱高は▲66.0%、売上総利益は▲68.0%という数字で、未だ大きな打撃を受け続けている状況と言えます。ただ、前年比では、取扱高は154%、売上総利益は64%とそれぞれアップさせることができました。厳しい状況の中でも病院の送迎・付き添いやご親族の結婚式付き添い等の対応、また、一般の法人様の団体旅行等で少し盛り返すことができた形です。

旅リ八倶楽部についても緊急事態措置やまん延防止等重点措置の実施が合わせて5回あった影響もあり、催行件数6件（前年比▲57.1%）、売上金額344,850円（前年比▲51.2%）と大幅に前年度実績を下回る結果となりました。

インキュベート事業部

NPO法人設立・運営相談窓口神戸西

設立相談（82件）、運営相談（64件）で、相談件数は2020年度に比べて大幅に減少しました。NPO法人設立、NPO会計に関する説明会を合計2回開催し、参加者は計22名でした。2021年度においてもNPO法人に関する多様な相談があった。春ごろは総会の開催方法や事業報告書の作成、定款や役員変更などの手続きに関する相談などが多く見られた。夏以降は時期による特徴的な相談は見られず、さまざまな相談があった。また、一年を通じて、解散に関する相談も一定程度あったことも今年度の特徴であった。

地域課題解決型ソーシャルビジネス推進事業

神戸市内における地域課題の解決に向け、自立的・持続的に解決に取り組む地域課題解決型ソーシャルビジネス事業者の輩出を目的として、また、神戸市内における地域課題の掘り起こしや提起をし、地域課題解決型ソーシャルビジネス事業に取り組む人材を支援した。新型コロナウイルス感染症対策の影響もあり、セミナーはオンライン開催、ワークショップは原則対面開催としたが、一部オンライン開催で行った。その結果、セミナー参加者がワークショップにも参加する流れは少数だったが、ワークショップのオンライン説明会への参加申込には大きく貢献した。

協働コーディネート業務事業

人口減少や少子高齢化社会が進む中、神戸市と協働し市民参画のまちづくりを推進すること。とりわけ地域課題に取り組む団体・個人の発掘を円滑に推進することが狙いだった。

テーマは、「こどもの居場所づくり（こども食堂・学習支援）」市内の各地域別に小学校区におけるこどもの居場所の取り組みの状況を鑑みて、こどもの居場所をこれから始めたい方向けの説明会(7回)を開催した。結果こどもの居場所づくりセミナーに参加した208人のアンケート及び相談から、「協働コーディネーターリスト」に55名（個人、任意団体、NPO法人、NPO法人のスタッフ）を計上し、神戸市、神戸市社会福祉協議会などの支援機関に情報共有した。他、コーディネートによる団体支援（何らかの課題を持つNPO等）、専門家とのコーディネート「団体の持つ課題解決に適切な専門家（弁護士、公認会計士、税理士、社会保険労務士、ファンドレイザー、NPO運営支援実績がある専門家）」を調整し、派遣することにより、団体が抱える課題に対して解決方法及び支援を行った。

2022年度事業計画

《基本方針》

新型コロナウイルス感染拡大による外部環境が変化したこの2～3年。この変化は日常化しつつあります。今後は、我々旅行業もWITHコロナを意識した組織運営が求められています。それはまさに「新しい組織運営方式」といえるのかもしれませんが、そこで私どもが出した答えが、家族代行 身元保証サービス「しゃらく互助倶楽部」でした。

2022年度は、この「しゃらく互助倶楽部」事業を大きく成長させ未来を託す事業にできればと考えております。そのために、2022年度の大方針として、

- ①圧倒的知識と全員営業を実現させるための、ロールプレイングの徹底
- ②情報発信の徹底
- ③進捗管理の徹底

を確実に進めていきながら、新たな事業を地域社会に定着させていければと考えております。

また、2022年度のK G Iとして新規顧客を22名の獲得を目標としております。ただ、このK G Iを達成したとしても、2022年度の黒字化は厳しいのが現状です。しかし、引き続き2023年度も新規顧客を22名以上獲得することが実現できれば、黒字化を達成できると考えております。

その実現のために、チャンネルマーケティングとして専門職向けセミナーを最低5回の実施。ダイレクトマーケティングも最低5回は開催し、全社員が一丸となって新規顧客の獲得に進んでいければと考えております。

2022年度は、まさに覚悟の踊り場です。未来を託せる事業に育たなければ持続可能な運営が難しいと、背水の陣にて進めていければと考えております。

特定非営利活動法人しゃらく

代表理事 小倉譲

事業計画

(1) しゃらく旅倶楽部

今年度の売上総利益目標は12,000,000円とします。

事業計画の具体的な内容は以下の通りです。

✓情報発信・お客様へのフォロー連絡強化の徹底

神戸市内・阪神間地域における地域包括支援センターや居宅介護支援センター、有料老人ホーム等に対する対面営業は、前年同様互助倶楽部とともに進めてまいります。後は、今までおろそかになり、時折不定期になったりしていたメールマガジン配信、ホームページ更新などによる情報発信の強化を進めます。更新や配信作業を組織内で確認できる体制にし、問い合わせをいただいたお客様へのフォロー等も含めて迅速に行うよう徹底致します。

✓非常勤アドバイザー雇用による営業及び手配業務のスキルアップ

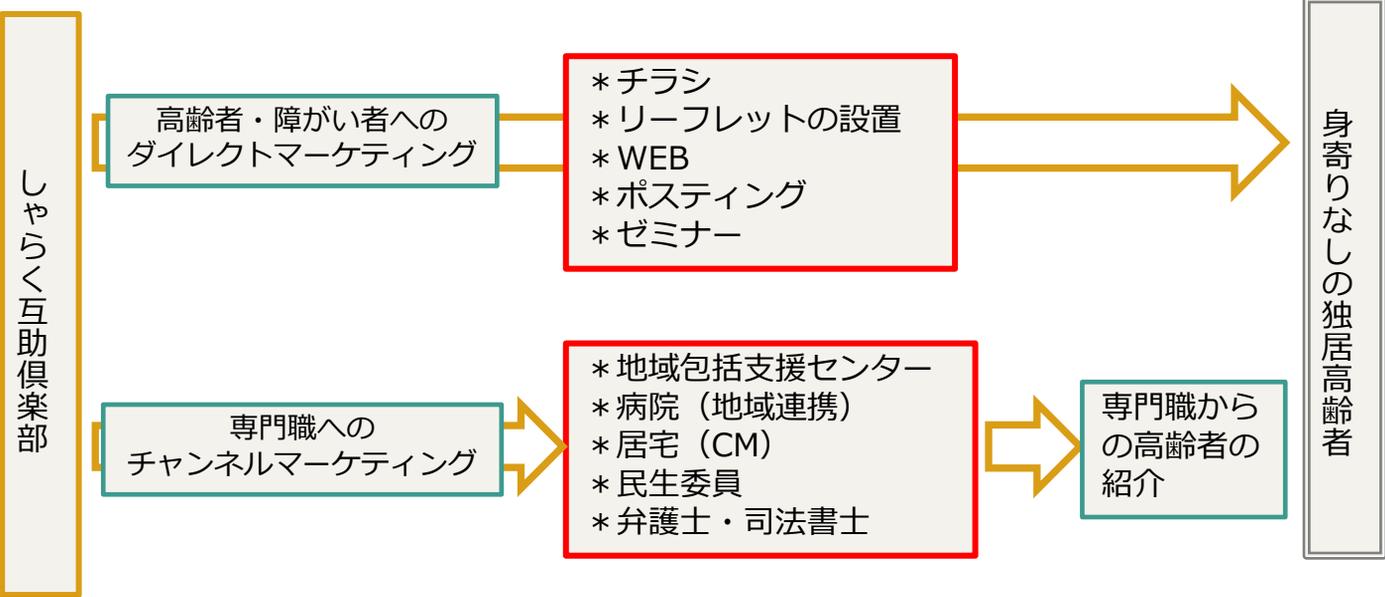
前年度に引き続き、他の旅行会社で何十年のキャリアと実績を持つ方を非常勤アドバイザーとして雇用し、新規事業も含めた営業ノウハウや体制の整備、また旅行手配業務の改善を行います。

✓新規事業立ち上げに伴うスムーズな体制移行及び業務効率化

前年度に立ち上がったしゃらく互助倶楽部に須貝が移り、新たに遠矢さんという女性スタッフが加入しております。現在すでにタクシー乗務員、添乗員の資格も取得し、それぞれの仕事に従事していただいております。今後は遠矢さん自身で旅行の問い合わせ対応から企画、見積もり作成、実施、手じまいまでを実施していただけるようスキルアップをしていただくことが重要になります。勤務状況が今までと大きく変わる中で、誰もが誰かのフォローができる体制にしてまいりたいと考えております。

(2) しゃらく互助倶楽部

2021年11月にスタートしたしゃらく互助倶楽部。それから訪問を中心に、神戸から阪神間の中で営業周りをしてきました。ただ、残念ながらまだ訪問営業による成果は出ておりません。その背景にあるのは、数分の時間での複雑な「家族代行！身元保証サービス」を理解頂けることが難しいことが考えられます。そこで、上掲した通り、ロープレの徹底により知識を深めあること。情報発信の徹底、進捗管理の徹底を行うことにより、内部のマネジメント体制を強化します。また、戦略的には、福祉事業所への訪問営業のチャンネルマーケティングだけでなく、ダイレクトマーケティングにも力を入れていきます。



特に力を入れるのは、セミナーです。2022年の目標は、下記の通りです。

	実施回数	募集人数	契約目標
高齢者向けセミナー	6回	120名	12名
専門職セミナー	4回	80名	10名

この1年は、何とか契約数を伸ばし来年度以降の黒字化を目指したいと思えます。