

2024年度 第19期 アニュアルレポート

2025年5月30日

経営理念：

ゆとりあるライフスタイルを提案し心のバリアフリーを提案する。

しゃらく旅倶楽部 ビジョン：

行きたいときに行きたいところへ、旅をあきらめない。

しゃらく互助倶楽部 ビジョン：

市民が市民を助け合う社会へ生前から死後までフルサポートします。

(1) 2024年度を振り返って

1. ターンアラウンド プラスマイナスゼロ

2023年5月8日、新型コロナウイルスの感染症法上の位置づけが、季節性インフルエンザと同じ「第5類」へと移行しました。これにより、社会全体に漂っていた閉塞感が徐々に和らぎ、事業活動も次第に平常を取り戻していきました。

当法人においても、コロナ禍で先行きが見えなくなっていた事業を整理し、新たな未来を切り拓くために「ターンアラウンド（再建）」を進めてまいりました。具体的には、新規事業の開拓と既存事業の再構築に積極的に取り組み、その結果、ようやく事業として採算が取れる水準にまで回復することができた一年だったと考えております。

また、前年度の総会で発表した事業計画についても、概ね達成することができました。具体的には、賃金テーブルに基づく昇給の実施、ボーナスの支給、そして退職金制度への加入に向けた基盤づくりを進めました。

一方で、「しゃらく旅倶楽部」では、打ち合わせ・企画・手配・添乗業務を、「しゃらく互助倶楽部」では、ヒアリング・契約書の作成・契約手続きなどを、そして労務管理・会計・広報誌の作成といった周辺業務も含め、私自身が多くを担う形となりました。スタッフの皆さんには、現場で会員様の安全と安心を守る活動に専念していただきました。

その結果、一定の成果は見られたものの、私自身は昼夜を問わず休みなく業務に追われる日々が続き、まるで薄氷の上を歩いているような感覚でした。

課題はまだ多く残されていますが、「第5類」移行後のこの一年で、新しいNPO法人しゃらくの姿が少しずつ形になってきたと感じています。そうした意味で、現時点では「プラスマイナスゼロ」の地点に立っていると認識しております。

2. 広告宣伝費を全体的な見直し

事業がある程度浮上するきっかけとなったのは、広告宣伝費の使い方を大きく見直したことでした。これまでは、ケアマネージャーなどの顧客に関わるステークホルダーを主な営業対象とする「チャンネルマーケティング」を中心に展開してきました。

しかし、第19期においては、戦略を大きく転換し、「ダイレクトマーケティング」を主軸とした取り組みを行いました。具体的には、ポスティングによる集客を通じたセミナーの開催や、対象者が目にする広報誌などへの広告出稿といった、直接的なアプローチを実施しました。

この施策により、一定数の新規顧客を獲得できただけでなく、将来的な顧客となり得る「見込み客」も500名を超える規模にまで拡大する成果を得ることができました。

3. 身元保証事業の不透明性と認可制度

しゃらく互助倶楽部では、第三者委員会による継続的な議論を経て、認定基準を満たす体制の構築に取り組んでまいりました。その一環として、事業継続計画（BCP）の策定をはじめとする各種整備を進め、より安全で安心できるサービスの提供を目指しています。

さらに、サービスの質を維持・向上させるために、定期的な内部監査および外部評価を実施しています。これにより、運営の透明性と信頼性を高める体制が着実に整いつつあります。

今後も、業界全体の信頼回復と、顧客に対する透明性の高い身元保証サービスの提供を目指し、たゆまぬ努力を続けてまいります。

4. 財務面

2024年度（第19期）の財務状況についてご報告いたします。

今期の売上高は、前年度（第18期）と比較して24.6%の増加となりました。また、正味財産も前期比で5.64%増加し、着実な財務基盤の強化が見られました。

一方で、期中には老朽化したパソコンの更新や、リーフレット等の印刷物を一括発注したことにより、費用が一時的に増加し、正味財産の増加幅は限定的となりました。

事業別では、「しゃらく旅助倶楽部」の成長がやや鈍化する中でも、コロナ禍以前の水準に近づきつつあります。加えて、「しゃらく互助倶楽部事業」が順調に拡大し、「旅倶楽部」と同等の規模にまで成長したことで、安定的な経営に大きく寄与しています。

これらの結果、自己資本比率は25%、流動比率は157%と、理想的な水準には至っていないものの、業界平均を上回る健全な財務状態を維持しています。また、正味財産と借入金（預かり金を除く）の合計は1,700万円を超えており、外部環境の変化によって売上一時的に減少した場合でも、一定期間の運営が可能な財務体力を確保しています。

2025年度（第20期）においては、必要な投資を継続しつつも、自己資本比率40%、流動比率200%の達成を目標に掲げ、より強固で安定した財務体質の構築を目指してまいります。

(2) しゃらく旅倶楽部

1. コロナ前の水準近くに

しゃらく旅倶楽部では、集客方法の見直しにより、コロナ前の水準にかなり近づくことができました。2023年度の取扱金額が16,243,494円であったのに対し、2024年度は25,754,859円となり、58%の伸び率を達成しました。これは、2022年度から進めていたポートフォリオの見直しや事業間連携の強化の結果、相乗効果が現れたものと考えられます。

特に、しゃらく互助倶楽部の会員様からの海外旅行の依頼が増え、取扱金額が大幅に増加しました。また、会員様が入居する施設の方々からのタクシー等の依頼も増え、売上に寄与しました。

	2023年度	2024年度
受注型企画旅行（介護付添旅行）	51件	34件
手配旅行	11件	14件
タクシーのみ	12件	29件
取扱件数	74件	77件
取扱高	16,243,494円	25,754,859円

「取扱高」とは、実際に取り扱った取引全体の金額を指します。たとえば、旅行代金など、お客様から受け取った総額がこれに該当します。一方、「売上高」は、決算上に計上される実質的な収益を示すものであり、取扱高から仕入代金（交通機関や宿泊施設などへの支払い）を差し引いた金額となります。

2. 事例① モニュメントバレーとグランドキャニオン ジョン・フォードの景色を見に

テレビがまだ白黒だった時代、馬に乗って颯爽と走るジョン・フォード。幼少期に憧れた西部劇映画「黄色いリボン」の舞台、モニュメントバレーに行きたいというご希望にお応えしました。

関空からロサンゼルス経由でラスベガスに入り、そこから陸路でモニュメントバレーへ。赤茶けた巨大な岩柱が特徴の自然の地形に、自然の偉大さを感じる旅行でした。70歳前のお客様も足を引きずりながら、目の前の絶景の中でジョン・フォードが走り抜ける姿を想像していたに違いありません。

その後、アンテロープキャニオンやグランドキャニオンを訪れ、アメリカの広大さと自然の尊さを感じる旅となりました。

何より、お客様ご自身の「夢」が叶ったことが一番うれしい旅行でした。



2. 事例② ALSの人工呼吸器のお客様の入浴支援



人工呼吸器をつけたお客様とそのご家族様との家族旅行の手配から添乗までご一緒させて頂きました。

当日向かったのは、お客様は、羊と遊ぶ子ども達を目に焼き付けておられました。



宿泊は有馬温泉 向陽閣。

お風呂好きのお客様は、ご自宅ではなかなか湯舟につかれない…。

ですので、万全の準備のもと貸切風呂の夕霧でスタッフ3名体制でお風呂を楽しんで頂きました。「気持ちいい～眠たくなってきた」と入浴中におっしゃってくださいました。



翌日は、六甲山アスレチックパーク に向かい、1日遊んでご帰宅しました。

3. 事例③ リピーターのお客様と沖縄の空の下で

約10年前から「しゃらく互助倶楽部」をご利用いただいているリピーターのお客様とともに、沖縄・那覇への旅をご一緒しました。

JAZZをこよなく愛するそのお客様と、昼は海を眺めながらJAZZを楽しみ、夜は地元の商店街で食事をとった後、那覇のJAZZ BARへと足を運ぶ—そんな贅沢な時間を共有させていただきました。

かつては、足に力が入りにくい方が飛行機を利用するには多くの困難が伴いました。しかし近年では、座席と身体をしっかりと固定できる専用ベルトなどの補助器具が開発され、身体に不自由のある方でも安心して空の旅を楽しめる環境が整いつつあります。

このような技術の進歩とともに、誰もが安心して旅を楽しめる社会の実現に、私たちも寄り添い続けてまいります。



(3) しゃらく旅倶楽部

旅り八倶楽部では、2023年度と比較して開催回数や参加者数は減少したものの、取扱高は71%を達成しました。これは、高付加価値な商品の販売が功を奏した結果です。

1. 運営状況

	2023年度	2024年度
開催回数	14回	13回
参加者数	41名	36名
取扱料金	929,482円	1,596,705円

2. 運営状況

しゃらく互助倶楽部からの参加者は増加しているものの、既存客の減少を補うには至っていません。しゃらく旅り八倶楽部の主な顧客は歩行可能な方々であり、主に地域包括支援センターからの紹介によって増加してきました。しかし、コロナ前には地域包括支援センターに広報を行っていたものの、その効果が薄かったため、広告費削減の一環として廃止しました。このことが顧客増加の阻害要因となっていると考えられます。

3. 事例



4月 藤野花



5月 姫路ローズガーデン



7月 大塚美術館



9月 サファリーパーク



10月 鳥取1泊2日



12月 出石

(4) しゃらく互助倶楽部

1. はじめに

2022年4月にスタートしたしゃらく互助倶楽部も、丸3年が経過しました。地域社会における福祉関係者にも、しゃらく互助倶楽部がある程度浸透してきたように感じます。

2. 多様な方の入会・退会

2024年度は、急激な会員増により支援が届かないリスクを想定し、年間10名までの入会と計画していましたが、結果的に14名様のご入会がありました。そのうち数名の方は既に他社の身元保証会社の会員でしたが、様々な理由からしゃらく互助倶楽部への契約切替を希望されました。

また、入会の背景には、身寄りが本当にいない方だけでなく、関係性が良好な子どもがいる方やご夫婦での入会など、様々な家庭事情の方がいらっしました。

一方で、2024年度は4名の退会がありました。内訳は、2名が死亡退会、2名が子どもがいる地域への引越しを背景に退会されました。

3. 生活支援実績と課題

右記表にある通り、生活支援の利用実績は2022年から2024年にかけて増加しています。これは会員数の増加によるものではなく、特定の会員様の利用増が背景にあります。特定の会員様のご要望に応えるために人員配置を定め、支援を行ってきました。それが法人運営の安定に寄与してきたことは間違いありません。

しかし、会員様からの無理な要望や、様々な言いがかり、個人の性格等への口撃や罵倒、緊急性のない連絡が就業時間外にもかかってくるなど、カスタマーハラスメントが見受けられました。(現在、対応を継続中です)

	2023年度	2024年度
4月～7月	1,776,175円	2,401,129円
8月～11月	2,187,490円	2,106,466円
12月～3月	1,814,687円	2,364,222円
合計	5,778,352円	6,871,817円

4. ダイレクトセミナー

2024年度は、4月に神戸市北区、10月に神戸市西区・垂水区の合計2回実施しました。神戸市北区での参加者は35名、神戸市西区・垂水区では104名の方にご参加いただきました。



2025年度 第20期 事業計画



第20期 事業計画

NPO法人しゃらくは、20期目を迎えました。創業21年目、設立20年目の節目となります。2022年度から、事業ポートフォリオの入れ替えや構造改革の成果が現れ始めていますが、まだまだ課題が山積していると認識しています。いわば、未来へ張られた細いロープの上を、軽業師のように渡っていくしかない事業体制であると言わざるを得ません。

これから、第30期に向けた大いなるビジョンを持つべきだと考えています。その一つのビジョンが、「事業承継ができる体制の構築」です。創業から代表を務めてきた私、小倉自身も、本年で48歳になります。30期を迎えるころには還暦を目前に控え、今と同じような働き方や経営のあり方は難しいことが容易に想像できます。そういった意味でも、そのころには事業承継を徐々に進められるよう、準備をしておくことが大切であると認識しています。

事業承継が可能な体制を構築するためには、明確な指標が必要です。まず第一に、事業の安定化があります。外部環境に左右される「しゃらく旅倶楽部」事業は継続を前提としつつも、日常支援を担う「しゃらく互助倶楽部」事業を、事業ポートフォリオでいう花形事業・主力事業へと、ここ数年間で育てていく必要があります。

第二に、今後も成長を遂げるための新たな事業の創出です。現在の「しゃらく旅倶楽部」事業、および「しゃらく互助倶楽部」事業と高い関連性を持つ新事業を創出し、30期以降も一定の成長と安定を維持できる事業を構築しておく必要があります。これは、前年度の総会において「しゃらく互助倶楽部」の会員以外への法定後見人事業の検討を事業計画に盛り込んでいましたが、現時点では進捗が見られていないのが現状です。引き続き検討を続けながらも、理念を追求するための新たな事業を考案していきたいと考えています。

第三に、自己資本の安定です。適正な運転資金の確保とキャッシュフローの安定が求められます。特に「しゃらく互助倶楽部」の会員様にとって、NPO法人しゃらくの存続そのものが生命線となります。また、会員様のご逝去され、整理が完了するまで法人を継続する義務があります。

第四に、人材育成です。率直に言って、これが最も重要だと認識しています。エッセンシャルワーカーであるスタッフは、人々の生活を支えるために不可欠な存在であると同時に、定着率が低いという課題を抱えています。福祉・医療業界全体に共通する問題ですが、特にNPO法人界限においては、処遇の悪さが定着してしまっており、大きな改善の余地があると考えています。前期には処遇改善としてボーナスの支給を実現しましたが、これは当然の施策であり、今後も継続していく必要があると認識しています。

(1) 事業の安定化（既存事業の強化）

1. しゃらく互助倶楽部事業の新会員を10名とします。

会員数の急激な増加は、サービスの質の低下につながる可能性が高く、十分に注意が必要です。しゃらく互助倶楽部にご入会いただく方々は、「いざという時に頼りたい」という強い想いを持っておられます。そのような中で、会員数の増加により手が回らず、必要なときに必要な支援が提供できないという事態は、絶対に避けなければなりません。

私たちは、会員様一人ひとりに「安全」と「安心」を確実にお届けし、さらなる信頼関係を築いていくことを最優先に考えています。そのため、当面は新規会員の受け入れを最大10名までに限定し、丁寧に対応できる体制を維持しながら進めていく方針です。

2. 生活支援の売上高を500万とします。

事業報告の（4）の3で記載した通り、特定会員の売上が高かったことから、2025年4月より社員を守ることを目的に、生活支援を家政婦に依頼し、しゃらく互助倶楽部からの直接支援は外出時のみとさせていただきました。その結果、生活支援での売上高が減少することは明白ですが、他の会員様が「しゃらくの生活支援を使いたい！」と思われるような支援を提供することでフォローしたいと考えています。

3. しゃらく旅倶楽部事業の取扱高を2,500万と前期と同等をめざします。

2024年度の取扱高は2,530万円、売上総利益は1,130万円となりました。現行の体制においては、これが現実的かつ最適な成果であると考えております。

これ以上の売上や利益を目指す場合には、業務体制の見直しや人員の増強など、組織全体の再構築が必要となってきます。そのため、第20期においては、まずはこの水準を安定的に維持することを目標とし、持続可能な運営体制の確立を図ってまいります。

(2) 業務効率化への取り組み

1. LINE WORKSの導入

これまで、しゃらく旅倶楽部および互助倶楽部では、電話や訪問によるやり取りが主なコミュニケーション手段でした。しかし、これらの方法では「相手が在宅している」「電話に出られる」といった条件が必要であり、結果として多くの時間的ロスが発生していました。

そこで、2025年4月より「LINE WORKS」を導入し、業務の効率化に取り組んでいます。すでに多くの会員様にご登録いただいておりますが、少しずつではありますが、業務の効率化と改善の成果が見え始めています。

2. 公式LINEの運用開始

しゃらく旅倶楽部および互助倶楽部では、これまでお問い合わせから説明、サービス実施までのフローが煩雑で、対応漏れが発生することもありました。

この課題を解決するため、公式LINEの運用を開始しました。これにより、会員様が気軽に相談できる体制を整えるとともに、定期的なダイレクトメッセージの配信を通じて、旅行への関心喚起やサービスの認知度向上を図っていきたいと考えています。

2025年5月現在は実証実験の段階ですが、今後はこの取り組みを本格化させ、業務の大幅な効率化を目指してまいります。

(3) 新規事業の創出（持続的な成長）

1. 法定後見

法定後見サービスの開始に向けて、市場調査およびターゲットセグメントの分析を進めてまいります。

現在の課題として、しゃらく互助倶楽部の強みである「生活支援」と、法定後見制度との間にある制約が挙げられます。法定後見制度では、直接的な移動支援や介護などの“事実行為”が認められておらず、当法人が提供してきた支援との整合性が問われる場面も想定されます。

私たちは、法定後見による売上や利益の追求を目的とするのではなく、あくまでも生活支援サービスを軸とした、持続可能な支援体制の構築を目指しています。そのため、法定後見制度の導入が当法人の理念やサービスと整合するかどうか、その可能性を慎重に見極めていきたいと考えています。

2. その他事業

高齢者を取り巻く社会制度の中には、まだ十分に整備されていない分野が多く存在します。その一例が「ペット」に関する問題です。高齢者が飼っているペットに関しては、制度的な支援が乏しく、サービスも充実していないため、不安材料の一つとなっています。

こうした現状を踏まえ、今後はペットに関する支援を含めた新たな事業の可能性についても模索していきたいと考えております。高齢者の暮らしに寄り添い、安心して生活できる環境づくりを目指して、柔軟かつ創造的な取り組みを進めてまいります。。

(4) 自己資本・資金の安定（財務の健全性）

しゃらく旅倶楽部は季節性の高いサービスであるため、真夏および真冬の売上が大きく減少する傾向にあります。一方で、しゃらく互助倶楽部における収入は年に3回に限られており、収益の安定性に課題があります。

このような状況を踏まえ、持続可能かつ健全な運営体制を維持・強化するために、以下の数値目標を「安全経営指標」として設定し、継続的に達成・維持してまいります。

1. 自己資本比率を40%
2. 流動比率200%
3. 適正運転資金 700万を常時確保できる体制の維持

(5) 人材育成・スタッフの安定（人的基盤の強化）

1. 働き続けたい職場に
賃金テーブルに沿った、賃上げに加え、ボーナスの支給、退職金制度の加入、休みやすい職場環境の継続。
2. 新たな人財の確保
理想とする人財を確保する。条件として、代表の小倉より年齢が若いこと、介護経験があること、車の運転ができること。加えて、マネジメントができリーダーシップが発揮できる人を確保する。

(3) さいごに

第20期から次の第30期へ向けて、基盤を築く重要な1年となると考えています。それに伴い、しゃらくとしての組織文化を醸成し、短期的な対応から脱却し、持続可能な組織へと生まれ変わるために邁進していきたいと思います。

