



社労士付加、福祉特化、組織力。  
3つの力で獲得した、

# 福祉事業所向け 10万円超の顧問サービス

ミッション  
自由を象り 人生を豊かに  
あらゆる人の、人生の可能性を、体感できるカタチで実現し、人生の満足度を高める

- 行動基準
- 1.人にやさしく
  - 2.未来をつくる
- 「信義誠実」「受容と肯定」に基づき
  - 「相手の利益のために考えているか」
  - 「傾聴と提案」に基づき
  - 「どうやったらできるかを、できるまで考えているか」

ビジョン  
課題解決のための伴走者  
回り道をキャッチして解決するために、相手と「同じ速さ・違う視点」で走る

執務スペースの壁面に掲示された、  
行政書士法人リブレのミッション・行動基準・ビジョン

取材／行政書士法人リブレ（北海道札幌市）安田大祐氏

10万円超の高額価格で、顧問サービスを提供している行政書士事務所が北海道にある。ターゲットは「福祉事業所」。これまで雨ざらしになっていたマーケットを、行政書士法人リブレはどのようなやり方でクジラマーケット（高額、高報酬の市場）へと変化させ、仕留めているのか？ 代表の安田大祐氏に話を聞いた。（文・武田司）

## 福祉事業所の支援を、「顧問」として。

「貴事務所では、北海道全域で障害福祉と児童福祉事業所向けの顧問サービスを展開していますね。」

はい。福祉事業所の支援が、私

たちの主軸サービスとなっています。これは行政書士事務所としてではなく、福祉事業所の支援という切り口の中に行政書士や社労士の業務があるという考え方でサービスを提供しています。一どのようなサービスを提供しているのです

か？ 私たちの商品が大きく3つあり、『はなまるライセンス』と『はなまるレセプト』と『はなまるワークライフ』という商品があります。はなまるレセプトはレセプトの請求代行サービスで、はなまる

ワークライフはいわゆる社労士顧問。はなまるライセンスは、私たちの主軸サービスである福祉事業所の伴走支援にあたるものなのですが、許認可の定期メンテナンスサービスです。

福祉事業所の許認可が他の許認可と異なる点は、福祉事業の運営ですからレセプトで公的な報酬（障害福祉サービス等に係る報酬）を国からいただく仕組みになっていることが挙げられます。福祉では、求められる指定基準が「許可」ではなく、「指定」を受けて事業を行う建て付けになっています。指定を受けずに事業を行っても違法ではないのですが、国から報酬を受けるためには指定を受けなければなりません。

そのため国から求められている基準を遵守していなければ、報酬の返還を求められたり、指定が取り消されたりすることがあります。

福祉では、この指定基準が細かく定められていますが、細部まで理解して事業を行っている事業者はほとんどいません。利用者の支援には熱心なのですが、おどろくほどに自分たちの業界で守らなければならないルールや事務的な手続きなどを知りません。

そうした事業所に対し、日々の相談業務やメンテナンスを通して、問題のない運営体制にすることが私たちの関わり方であり、それが顧問というサービスになっています。

「レセプト請求代行は、いわゆる経理代行に近いものですか？」

医療保険制度であれば診療報酬、介護保険制度では介護報酬。それらと大きな仕組みは同じで、障害福祉サービス等報酬では9割を国に請求できる仕組みになっています。

しかし、福祉事業所で特に私たちのお客様の規模は、病院や介護施設などとは大きく異なります。

病院にはレセプトを専門で担当するスタッフがありますが、福祉事業所では指定基準の最低限の人数しかスタッフがないことも多く、従業員が4～5人ほどの事業所が多くなっています。そうした中で、福祉現場の支援を行っていませんので、直接支援に関係のない業務を専門に行っているスタッフはほとんどいません。多くは所長かその家族が行っています。

そうした状況ですから、専門家に頼めるのなら頼みたいというニーズが強くなります。一なるほど。そうしたニーズのある福祉事業所へ顧問として入るのですか。

そうですね。自画自賛になりますが、それが私たちの強みだと思っています。

行政書士業務の多くはスポットです。一方で、私たちがやらなければならないことは、関わったお客様の事業を成功させること。事業を成功させるために不可欠なことはその事業が継続することです。ですから、お客様の事業を継続させるために、私たちもお客様と継続的に接点を持ち続けます。そうした商品設計になっています。

「先生は行政書士という切り口から入っていないと言いましたが、「顧問」という切り口を

使えるのは士業であるからこそですね。」

そうですね。背景にある士業の信頼性や参入障壁などは、もちろん士業であることの強みです。一ニーズがあるにもかかわらず、リブレさんのようなサービスを提供している事務所は少ないですよね。

そうですね。大きく言えば福祉の分野ですが、福祉の中にも高齢者向けの介護保険の事業と障害者向けの事業があり、さらにその中に障害児向けの事業があります。介護保険の領域は社労士業務であり、私たちも取り扱っていますが、私たちのドメインである障害者向けの領域は行政書士の分野です。ですから、やはり私たちと同じサービスを提供するのであれば、行政書士事務所になると思います。

また、障害年金の申請代行は社労士が行っていますが、それは事業所の利用者さんに対するB to Cのサービスです。一方で私たちの提供しているサービスは、利用者さん向けのものではなく、あくまで事業所の経営支援でありB to Bのサービスです。

私たちの事業ドメインは、障害者の就労支援という福祉事業を行っている事業所の経営支援です。そうした事業所が、いかに事



取材中の安田大祐氏

業継続して、事業所のビジョンやミッションを達成していくか。それを支援することが私たちのミッションです。

福祉事業所の指定申請などの手続きを行う事務所は増えていますが、私たちと同じ領域でサービスを提供している行政書士は、私の感覚ではあまりいないように思います。

—現在、顧問は何件になっていますか？

顧問はいくつかのプランに分かれています。そうした区分けをせずに言えば、現在48件になっています。

## 新設事業所なら、 3件に2件で成約

—実際の業務では、どのくらいのペースで許可のメンテナンスが発生しますか？

私たちは定期点検のように事業所の運営状況をヒアリングし、メンテナンスすべき諸問題をあぶり出していきます。多くの問題は顕在化していませんので、面談や相談から問題を見つけ出すことが必要で、それによってメンテナンスが発生してきます。

—顕在化した問題を発見し解決するというのは、高度な技術や経験が要求されそうです

ね。そうしたことは、安田先生が行っているのですか？

いいえ。私は行っていません。現在は月次の面談や営業活動などは、すべてスタッフが行っていきます。

—そうすると、担当者が月次の面談でそれなりのパフォーマンスを発揮していかなければ、顧問が継続されないということになりますね。

そうです。ですから、福祉事業所との窓口業務を行うスタッフを4名に絞っています。社歴は長くて3年のスタッフですから、まだまだ課題も多いのですが(苦笑)。

—それは、どのような課題ですか？

課題はさまざまありますが、例えば、私たちに競合がないと言っても、解約されるリスクは常にあります。その理由は、一般的な企業経営者がイメージする税理士の顧問報酬や社労士の顧問報酬と比べると、私たちの顧問報酬は高額に設定されているからです。はなまるライセンスで言えば、月額10万円を超える金額にしています。

—そうすると、提供するサービスはそれ相応の価値がなければなりませんね。

はい。私たちには強みがあります。そもそも、社労士部門がグループ内にない事務所がほとんどです。それに社労士部門があったとしても、福祉に特化していなければ、いきなりレセプト請求はできません。たとえレセプトの知識があっても、所長先生一人の事務所、労働集約型であるレセプト申請代行を引き受けるのは難しいと思います。

自社グループに行政書士、社労士の資格がどちらもあって、かつ福祉に特化し、組織化されていなければ対応できません。

—営業は、どのように行っていますか？

ホームページ、郵送DM、FAXのDM、テレポなど。新設の事業所に営業すれば、3社に2社の確率で成約します。ただし、成

約率は高いのですが、新設の事業所の件数が毎月それほど多くないのが難点です。

—北海道のマーケットで言えば、事業所数はどのくらいありますか？

福祉事業所として数えると多いのですが、私たちのサービスにガチっとはまるターゲットとなると、3000件前後だと考えています。

現在の顧問先で、もっとも多いのは障害者の就労支援を行う事業所。それから、障害を持った子供が通う児童デイサービス。正式には放課後等デイサービスと児童発達支援の指導訓練室です。

コアターゲットが3000件というのは、マーケットとしてかなり厳しい数字だと思います。もし、弊事務所と同じくらいの価値を提供できる競合がいて、シェアを取り合ったら大変なことです。ただ今は、幸運なことにそうした状況にはなっていませんが。

—ターゲットやエリアを広げる考えはあるんですか？

はい。道外に出ても通用するのではないかと仮説を立てて、まずは東北6県でテレポ会社を使って営業を開始しています。結果的に、弊事務所のようなサービスを提供しているところはほかになく、道内と同じ反応があるので手応えを感じているところです。

—すでに展開されているんですね。

誤算だったのが交通費。道内でも遠方のお客様には、顧問料に交通費を上乗せさせていただいているのですが、東北で毎月訪問するとなると20万円弱になってしまいます。それではさすがにお客様の負担が大きいため、3か月に1回の訪問にプラン変更して、費用を抑えるようにしました。

今はまだ、青森県で2件と秋田県で1件を受注したところですが、今後はエリアを北海道と東北以外にも広げていこうと考えています。

—やはり、訪問しなければサービスが成立しませんか？

その点は、悩ましいところです。オンライン面談は、やはり効率がいいので活用したいのですが、訪問しないと作れない関係性や、訪問してはじめて引き出せる課題などが確実にあります。

たとえ関係性の強いお客様であっても、決められたテーマの話はできますが、それ以外の話を引き出しにくくなってしまいます。結果的にお客様の課題や問題点を抽出できません。

—それでは顧問契約の満足度が下がるように思いますので、解約になるくらいならやはり訪問する方が良いでしょうと感じています。

—なるほど。確かに悩ましい問題ですね。では最後に、今後の展望を教えてください。

基本的な路線は、組織化していくこと。一人のスーパーマンがいる事務所より、組織化している事務所の方が価値が高いと私は思います。従業員に対しても、組織の規模が大きくなればチャレンジの場や活躍のフィールドが与えられるので、どちらから考えても組織化は間違いではないと考えています。

まずは5年で50人の事務所にすることが目標です。人数はゴールではないのですが、道標として追い求めていきたいと考えています。■



エントランスの様子



所内の様子(撮影がランチタイムと重なったため、スタッフの姿は少ない)



非常勤スタッフ用の執務スペース



休憩室兼プレイルーム

### 行政書士法人リブレ (北海道札幌市)

2012年開業。代表・安田大祐。開業から福祉事業者の支援に特化。障害福祉と児童福祉事業者向けの顧問サービスを北海道全域で展開し、成長・拡大を続けている。従業員14名