

利用者満足を追求する保育事業 ～相手の立場に立てるかの追求～

株式会社アイグラン（広島県）



認可保育園（設備投資を伴う）と病院内保育園（設備投資を伴わない）の2つの保育サービス事業による収支バランスをとった経営と、スタッフ一人ひとりの「どこまで相手の立場に立てるか」を追求するサービスの提供で、「保育者から選ばれる」保育園を実現。

受賞ポイント

- ★ 機動性を活かしたスピーディーな保育施設を、広島県内約50園、全国に約200園展開
- ★ 大都市圏の保育士不足に対し、地域の保育士のキャリアパスとしてローテーションをしたり、意識が高い保育士には園長のポストを用意するなど、民間企業の発想による工夫が見られる
- ★ 「選ばれる保育施設であり続けたい」という同社のこだわりが保育環境に表れている

事業内容

サービス業としての保育事業を全国で展開

「未来に貢献できる企業でありたい」という経営理念と、日本の出生率の向上に寄与したいという想いを持って、病院内の託児施設（病院内保育）、企業内の託児所または保育所の開設・運営を、全国37都府県、300カ所以上で展開。「保育は次世代の日本を担う子どもたちに関わる大事な事業である」との考えから、保育事業を福祉だけでなくサービス業の視点で捉え、「会社や保育士の都合ではなく、『相手の立場』で考える保育」を実践している。

サービスの背景と目的

迅速な施設整備で待機児童問題の解消に努める

社会福祉法人が運営する認可保育園は、建物の施設整備費が国や自治体から補助される。しかし補助金取得を前提とした施設整備は、承認がおりるまで長期間を要する。そこでアイグランは、補助金を活用しない株式会社として、新設保育園の整備に着手。スピーディーな施設整備、相手の立場に立って考えるサービスの提供と同時に設備を必要としない病院内保育で経営の安定化を図り、待機児童問題解消への一助を担う。さらに補助金を活用しないことで、財政難の自治体の補完的な役割も果たしている。

サービスの特徴と独自性

一般的な保育所にはないサービス

- ・各保育室にウェブカメラを設置：保護者は、パソコンや携帯電話でいつでも子どもの様子を見ることができる。
- ・食育の徹底：手づくりこだわったおやつを提供する、加工済冷凍食品は使用しない、天然だしや旬の食材を使うなど。
- ・高品質な教育プログラムを無料で提供：専門の講師を派遣し、本格的なリトミック（音楽教育法）の実施（NPO法人と連携）、海外とスカイプで接続したオンライン英会話レッスンなど。

その他、5分ごとの呼吸チェック（SIDS対策）、半数以上の病院内保育所で24時間365日保育体制を実施、危機管理専門教授監修のもと最新の避難訓練を全国で実施、病院に隣接している立地特性を活かし母乳での対応や、紙・布おむつの希望に柔軟に対応するなど、保護者の「したかった子育ての応援団」をめざしている。

サービスをつくりとどけるしくみにおける工夫

サービス提供者である保育士へのこだわり

- 保育士へのこだわりこそがサービス品質の根幹と考え、保育士の採用、教育に注力している。
- ・パート職員も含め、認可保育園同様に全員有資格者で運営
- ・通常の採用枠とは別に、全国に転勤可能な総合職保育士を確保し、急速な退職や保育士が不足している地域へ配置
- ・新入社員研修に加え、フォローアップ研修を実施
- ・園長になれるキャリアアップシステムを導入
- ・保育園研究発表および社員表彰制度を導入
- ・エリアマネージャー制度など保育士が安心して働ける環境づくり など

変化に応じて構造をつくりかえる

- ・全国認可園長の全国横断的な委員会活動の実施（業務マニュアルの利活用）
- ・ICTを利活用した課題や悩みの共有解決（ミドルマネージャー〈園長〉精神メンテナンス手法）
- ・保育所を介しない本社直送の利用者アンケートを定期的に実施（利用者の本音把握手法と改善契機）
- ・外部機関による第三者評価受診（客観的な外部評価による改善契機）

組織データ

組織名	株式会社アイグラン	創設年月日	1987年12月11日
業種	保育	本社所在地	広島県広島市
URL	http://www.aigran.co.jp	従業員数	2,290名

得られた成果や与えた社会的影響

運営数全国最多を達成

- 各自治体の認可保育所、病院内保育園の公募は通常1社のみ採択となるが、同社の採択率は80%以上。認可保育所および公的事業は66カ所、病院内（事業所内）保育園運営数は234（37都府県・決定分含）と、全国の保育事業者で最多を達成。
- ・運営都府県数：1県（2004年）→37都府県（2015年）
- ・保育園数：1園（2004年）→246園（2015年）
- ・園児数：8名（2004年）→6,111名（2015年）

全国的な待機児童問題に寄与

「待機児童解消加速化プラン」の参加自治体は454市区町村に上り、地方も含めた全国的な待機児童問題に寄与。

地方でのダブル雇用創出

保育所新設により、現在まで約6,000世帯の共働き家庭の雇用、および保育職員約2,000名の雇用を創出。

公立保育園の民間委託および老朽化対策

全国の公立保育園では民間移管、かつ老朽化の進行による整備が始まっている（整備実績：山口県下松市、広島県東広島市）。

待機児童解消自治体

保育所整備により、山口県下松市、広島県廿日市市、広島県東広島市で待機児童解消見込みを達成。

その他、同社の保育サービスの地域参入により、保育環境・業界の活性化が期待できると共に、病院内保育園を超えた事業所内保育のさらなるニーズが期待できる。



ウェブカメラで、保護者は子どもの様子を確認できる