

指定管理者の指定について（練馬区立小竹図書館）

1 内容

地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項の規定に基づき、練馬区立小竹図書館の指定管理者をつぎのとおり指定する。

2 指定管理者

(1) 団体の名称

ハートフルサポート共同事業体

構成団体（代表） テルウェル東日本株式会社
（東京都渋谷区千駄ヶ谷五丁目14番9号）

構成団体 株式会社 五十嵐商会
（東京都練馬区三原台二丁目1番27号）

(2) 所在地

東京都練馬区三原台二丁目1番27号 株式会社五十嵐商会内

(3) 代表者

テルウェル東日本株式会社 代表取締役社長 中山 進

3 指定の期間

平成26年4月1日から平成31年3月31日まで（5年間）

4 選定の経過

平成25年4月24日 第1回指定管理者選定小委員会
（業務の範囲、利用料金制の採否、応募資格、評価項目・評価基準、指定の期間の審議）

5月17日 平成25年度第1回指定管理者選定委員会
（業務の範囲、利用料金制の採否、応募資格、評価項目・評価基準、指定の期間の審議結果の報告）

6月28日 平成25年第二回練馬区議会定例会

	(練馬区立図書館条例改正案議決)
7月2日	第2回指定管理者選定小委員会 (募集要項の審議)
8月1日	ねりま区報およびホームページで公募、募集要項配布開始
8月21日	募集説明会(参加団体数12)
8月22日～9月4日	応募書類受付(応募団体数7)
9月9日	経営診断委託
10月5日	第3回指定管理者選定小委員会 (プレゼンテーションおよびヒアリングの実施、応募団体の評価、採点)
11月13日	平成25年度第2回指定管理者選定委員会 (応募団体の審査、指定管理者候補の決定)

5 選定の理由

選定に当たっては、応募団体の企画書、プレゼンテーションの内容、経営診断その他提出書類を評価した結果、共同事業体の代表団体(テルウェル東日本株式会社)は、指定管理者として公立図書館運営実績があることから、安定した運営や専門性の高いサービスが期待でき、構成団体(株式会社 五十嵐商会)は、地域や施設管理等に精通している区内事業者であり、地域経済の活性化が期待できる等の理由により、ハートフルサポート共同事業体が練馬区立小竹図書館を運営するにふさわしいと判断した。評価項目ごとの評価内容はつぎのとおりである。(審査結果は、別表のとおり)

なお、指定管理者選定委員会および指定管理者選定小委員会では、有識者委員を加えて評価を行った。

(1) 団体の安定性・継続性

代表団体の総資本の回転率は理想的な水準であり、事業効率、資金力、借入金返済能力も問題なく、安定した経営を行っている。

構成団体については、事業効率、借入金返済能力は問題なく、資金力については理想的な水準である。また、自己資本が充実しており非常に安定した経営を行っている。

(2) 団体運営の透明性・公正性

共同事業体を構成する両団体は、個人情報保護規程および情報公開に関する規程を整備しており、入社時における守秘義務誓約書の提出、個人情報保護研修の義務化、

代表団体の担当部署による内部監査の実施、個人情報保護士の資格取得者の配置をするなど、個人情報保護に積極的に取り組む提案をしている。

(3) 団体運営における法令等の遵守状況

両団体とも関係法令に基づく給与規程および就業規則を整備しており、それに基づく運用が行われている。代表団体の担当部署が法令遵守の確認や指導を行い、必要に応じて顧問弁護士に相談する体制がある等、法令遵守に関する意識が高い。

(4) 運営実績

代表団体は、大田区立図書館の指定管理者として高い評価を得るなど、公立図書館における指定管理者としての運営実績があり、安定した図書館運営を行う能力を有している。構成団体は、練馬区内で4施設の指定管理者として良好な実績を有している。

(5) 効率的運営・効率化への取組

代表団体の図書館や公会堂などの公の施設の運営実績に基づいた効率的な運営が期待できる。さらに、節電・節水対策やグリーンカーテンの推進、独自システムにより備品の耐用年数を延ばす等、施設管理の実績に基づくノウハウを生かした効率的な施設運営を提案している。

(6) 受託への熱意・意欲

図書館の指定管理者の実績を有している代表団体と地元密着型である構成団体が手を組むことにより、継続的で安定的な管理運営、地域に根差した質の高いサービスを提供するという強い意欲を持っている。

また、利用者に対して地域コミュニティの核となる施設として場を提供するなど、図書館と地域との連携の促進等を提案している。

共同事業体の事務所を区内に設置するという点にも積極的な姿勢が見られる。

(7) 施設管理の安全性への配慮

施設に即した危機管理マニュアルを作成し、随時マニュアルの更新を行うとともに、全職員には事故やトラブルを予見する義務があるとして危機管理に関する研修を徹底するなど、利用者の安全・安心確保のための取組が示されている。

(8) 施設管理運営体制

司書等有資格者率の高い目標設定や、様々な観点からのレファレンスに対応できるよう「なんでも相談窓口」を設置することにより、質の高いサービスの提供と地域の発展へ貢献する提案をしている。

学校支援モデル事業については、教職員との連携を取ることでニーズの把握や

業務への反映に繋げるなど、学校側への配慮がされている。児童向け事業は、作家本人によるよみきかせ会の開催等、提案内容が具体的である。

(9) 利用者への対応（接遇を含む。）

苦情解決体制が整備されており、館内に設置する「サービス向上委員会」による業務改善の定期的検討や迷惑行為への対処方法のルール化など、トラブルに対する具体的な方策が定められている。

利用者とのコミュニケーションを大切にし、アンケート、メール等により利用者の生きた声を収集し、業務に反映させていくとしており、より良いサービスを提供する意欲がある。

また、利用者への公正で公平な対応に配慮し、人権問題に対する意識も高い。

(10) 職員の育成

代表団体のグループ内に研修育成部門を構築し、各職員の知識・技能のレベル向上と平均化を目標に計画的に研修を行い、継続的なスキルアップを図っていく。また、基本的な研修に加え、図書館に特化した研修を館の内外で行うなど、職員の育成に対する体制が整っている。

(11) 団体の理念・姿勢

「利用者に心温まるサービスを提供し、地域・文化・社会の支えとなれる拠点となり、安心して安全で快適な利用シーンを創出し、幅広い世代の学習を支援します。」という基本理念のもと、地域コミュニティの核になることを目指している。

(12) 区民雇用の促進・区内事業者の活用

区内事業者を優先して活用していく考えを持っており、職員採用については、区民雇用率の具体的な数値を示すなど、地元人材の積極的雇用について意欲的である。

(13) 区内事業者か否か

共同事業体構成団体2社のうち1社が区内事業者である。

6 問い合わせ先

教育委員会事務局教育振興部光が丘図書館運営調整係

電 話 03-5383-6502

F A X 03-5383-6505

指定管理者（ハートフルサポート共同事業体）の評価結果（練馬区立小竹図書館）

評価項目・評価基準	配点	得点
1 団体の安定性・継続性 (1) 利益を上げる力の有無 (2) 事業効率の状況 (3) 資金力の有無 (4) 借入金の返済能力の有無 (5) 経営の安全性	5点	4点
2 団体運営の透明性・公正性 (1) 個人情報保護制度の有無、または、制度化する意思の有無 (2) 情報公開制度の有無、または、制度化する意思の有無	5点	4点
3 団体運営における法令等の遵守状況 (1) 法令等の遵守状況（労働関係法令の遵守を含む。） (2) 理事会・役員会などの構成の適正性 (3) 理事会・役員会などの定期的開催	5点	4点
4 運営実績 (1) 同種の施設を運営するに足る実績の有無 (2) 既に運営している施設の状況 (3) 過去のトラブルへの対応状況	5点	3点
5 効率的運営・効率化への取組 (1) 人員配置の適正性 (2) 多様な雇用形態の職員を配置する工夫の状況 (3) 再委託の範囲の適正性 (4) 事業計画と収支計画の適正性 (5) 経営努力に関する提案内容	10点	8点
6 受託への熱意・意欲 (1) 施設設置目的との整合性 (2) 具体的で独創的な提案の有無	5点	5点
7 施設管理の安全性への配慮 (1) 日常的な点検体制の有無・程度 (2) 危機管理体制の有無・程度 (3) 管理上の不具合や小さな問題の区への報告に関する姿勢	10点	8点
8 施設管理運営体制 (1) 現在のサービス水準の維持 (2) 利用者ニーズに対応するための提案内容 (3) 質の高いサービス提供に向けた提案内容 (4) 施設に関する区の計画・方針に対する理解 (5) 練馬区環境方針、災害時の対応等、区の方針・事業に対する協力 (6) 学校支援モデル事業の提案内容	15点	9点
9 利用者への対応（接遇を含む。） (1) 苦情解決体制の有無、または、設置の意思の有無 (2) 利用者への公平公正な対応 (3) 利用者等の人権に対する姿勢 (4) 職員の接遇に関する取組	10点	8点
10 職員の育成 (1) 職員に対する研修体制	5点	3点
11 団体の理念・姿勢 (1) 団体の基本理念・経営理念の明文化とその内容 (2) 団体の基本理念・経営理念の職員・利用者への周知	5点	4点
12 区民雇用の促進・区内事業者の活用 (1) 区民雇用の促進（非常勤・臨時職員を含む。） (2) 再委託における区内事業者の活用の提案内容 (3) 物品の区内業者からの調達	15点	12点
13 区内事業者か否か (1) 区内事業者である、または構成員に区内事業者が含まれる	5点	3点
合 計	100点	75点