

平成 27 年 12 月 11 日

## 指定管理者の指定について（練馬区立光が丘区民ホール）

### 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、練馬区立光が丘区民ホール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

社会福祉法人 練馬区社会福祉事業団

(2) 所在地

東京都練馬区光が丘六丁目 4 番 1 号

(3) 代表者

理事長 西村 奨

### 3 指定の期間

平成 28 年 4 月 1 日から平成 33 年 3 月 31 日まで（5 年間）

### 4 選定の経過

平成 27 年 4 月 17 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、モニタリングチェックシートに基づく最終総合評価）
5 月 15 日	平成 27 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、モニタリングチェックシートに基づく最終総合評価、現在の指定管理者を次期の指定管理者の選定対象団体として特定）
7 月 1 日	第 2 回指定管理者選定小委員会

	( 企画提案書作成要項の審議 )
7月2日	企画提案書作成要項配付
7月10日	企画提案書作成要項説明( 団体を特定して実施 )
7月24日	企画提案書受付( 経営状況に関する部分 )
7月27日	経営診断委託
8月7日	企画提案書受付( 事業計画に関する部分 )
8月28日	第3回指定管理者選定小委員会 ( 施設実地調査、プレゼンテーションおよびヒアリング の実施、申請団体の評価、採点 )
11月10日	平成27年度第2回指定管理者選定委員会 ( 申請団体の審査、指定管理者候補の決定 )

## 5 選定の理由

選定に当たっては、申請団体の企画提案書、プレゼンテーションの内容、施設実地調査、経営診断その他提出書類等を評価した結果、質の高いサービスの提供が期待できること、利用者の意見・要望を反映した施設運営が行われていること等の理由により、社会福祉法人練馬区社会福祉事業団が練馬区立光が丘区民ホール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

「事業効率の状況」については、この3年間において改善向上が図られており、今後も評価が上がっていくものと判断される。

「経営の安全性」については、分析指標、財務諸表の内容をみても、特に経営に支障を生じるようなリスクは見当たらなかった。

総合的に事業内容、経営指標の推移、財務諸表の推移をみた結果、今後も事業は堅調に推移すると考えられ、事業を阻害するようなリスクは現時点では生じておらず、概ね事業状況は良好である。

### (2) 団体運営の透明性・公正性

団体として個人情報保護規程、情報公開規程が整備されており、公正に運用されている。

(3) 団体運営における法令等の遵守状況

法令等遵守管理規程、監査規程などを定め、全職員への周知を図るとともに適正に運用している。さらに個人情報内部監査などを通し、団体内での実地指導を行っている。雇用に関する法令を遵守するため、所長やリーダーが労務管理に関する研修に参加している。

また、理事会の構成が親族等に偏らず適正であり、理事会は定期的に行われている。

(4) 運営実績

平成23年4月から練馬区立光が丘区民ホール（以下「光が丘区民ホール」という。）の指定管理者として管理運営を行っており、その間の利用者アンケートの結果は、施設利用に対する評価として、良好な評価となっている。

また、高齢者センターや敬老館の管理運営を行っており、高齢者対応の実績も十分にある。光が丘区民ホールでは高齢者の方も多く利用しているため、その経験、ノウハウなどを光が丘区民ホールの利用者対応に生かした運営をしている。

また、団体は光が丘区民センター内の複数施設の運営を通して、光が丘地域の方々との信頼関係を構築し、地域の関わりを考えて運営しており、十分な実績がある。

(5) 効率的運営・効率化への取組

光が丘高齢者センターと光が丘区民ホールの所長を兼務することにより、各施設に配置された専門職が柔軟に他方施設へ支援するなど、一体的・効率的運営が期待できる。

また、土・日曜、祝休日、夜間の受付窓口業務を委託することにより、事務運営の効率化・経費削減を図っている。

(6) 受託への熱意・意欲

「地域、福祉、文化と出会う区民ホール」をモットーに、光が丘区民センター内の併設施設と連携を強化し、共催事業の開催や各種情報の集約と発信などを通して、地域交流を活性化することや、施設の有効活用として利用者への空き情報の提供など、さらなるサービス向上を目指す提案があり、受託への熱意・意欲が

高いと認められる。

(7) 施設管理の安全性への配慮

日々の自主検査や清掃・設備業者との連携に基づく点検、業務終了時の管理一覧表を用いた確認を行うなど、日常点検を徹底している。

また、光が丘区民センターの合同自衛消防訓練や練馬区の震災訓練などに積極的に参加するとともに、団体として震災時事業継続計画を定め、震災時には職員の行動基準に基づいて対応するなど、危機管理の意識が高い。

そして、施設管理上の軽易な不具合や小さな問題については、月次モニタリングで区へ報告し、区と協議の上、改善に努めている。

(8) 施設管理運営体制

団体ではサービス向上担当課とサービス向上委員会を設置し、各事業におけるサービス水準に関する状況把握と分析を行い、それを職員に周知することでサービス水準の維持、向上を図っている。

また、意見箱、アンケート、懇談会などを活用し、利用者からの声を運営や施設設備の充実に反映させているほか、団体内で毎月開催する経営会議において、苦情報告に基づくサービス向上に向けた検討を行うなど、質の高いサービス提供に向けた取組体制がある。

練馬区環境方針に基づき、日常のEMSチェック、環境に配慮した物品の購入、裏紙使用の促進、室温設定、ゴミの分別など、環境負荷低減と省エネに向けて取り組んでいる。

区の帰宅支援ステーション指定施設としてマニュアル作成や備品配備に協力しており、災害時の区民の安全確保に向けた関連機関との連携体制強化に積極的に取り組んでいる。

(9) 利用者への対応（接遇を含む。）

団体の「苦情解決マニュアル」に基づき責任ある迅速な対応を行っている。その他の窓口として、法人本部にも苦情窓口があり、また、第三者委員を設置している。

匿名で投書できる「意見箱」や「アンケート」を通して利用者のニーズを把握し、区立施設としての公平性、公正性の見地から対応を行っている。

また、コンプライアンスに基づいた対応を徹底するなど、公正公平な対応に努

めている。

また、差別的落書きなどの人権問題が発生した場合は、区と連携し迅速に対応するとともに、注意喚起の掲示など同種の問題発生の予防に努めている。

#### (10) 職員の育成

接遇の向上に向けた研修を積極的に受講させ、受講者による伝達研修を行い、全職員の対応の向上に取り組んでいる。

団体が運営する練馬介護人材育成・研修センター主催の研修を受講させ、所長が「人材育成シート」に基づいた面接、指導を行い、適切な人材育成を図っている。

衛生管理やお客様対応を向上させるため、光が丘高齢者センター、光が丘デイサービスセンターなどに配置されている各種専門職を講師とした「事業所内研修」を実施している。

#### (11) 団体の理念・姿勢

「人権尊重を理念とし、地域で最も信頼され、喜ばれるサービスの提供を、効率的でバランスのとれた経営をもって行い、区民福祉の向上を図る」という団体の経営理念を研修等を通して職員に徹底するとともに、毎朝のミーティング時に唱和を行い、全職員に対しその浸透を図っている。

また、利用者や地域の方々に対しては、ポスターの施設内掲示、ホームページへの掲載、封筒、パンフレット、チラシ、職員名刺への印刷などで周知を図っている。

#### (12) 区民雇用の促進・区内事業者の活用

全職員のうち区民雇用は6人中5人であり、区民雇用率は非常に高い。

また、再委託および物品調達等について、製造業者への再委託以外は、区内事業者を活用している。

#### (13) 区内事業者か否か

区内事業者である。

#### (14) 事業等の提案

「(仮称)光が丘区民ホール運営協議会」を設置し、施設運営について多面的に協議する場を設ける提案や、地域に戻ってくる若年の高齢世代が、お互いに知りあえる場の提供など、地域交流の活性化につながる新たな提案がある。

区民ホール便り「きずな」や、高齢者センター「便り」を活用し、各施設の利用方法や備品についての案内を行っている。

また、利用希望が重なりやすい施設については、同時間帯での空き状況などを周知し、利用率の向上につなげる提案がある。

## 指定管理者選定の審査結果（練馬区立光が丘区民ホール）

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りる実績の有無 (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	5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	4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) 併設施設との連携	10点	8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	4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・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	5点
14 事業等の提案 (1) 多目的ホール等を利用した、区民相互の交流を図ることができる事業の提案	5点	4点
合 計	100点	82点