

令和5年12月15日

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

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  
ハートフルサポート共同事業体

構成団体（代表）

東京都江東区深川二丁目7番6号

テルウェル東日本株式会社

代表取締役 石川 達

構成団体

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

代表取締役 五十嵐 和代

3 指定の期間

令和6年4月1日から令和11年3月31日まで（5年間）

4 選定の経過

令和5年4月14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 令和5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）

7月3日	第2回指定管理者選定小委員会 (募集要項の審議)
7月11日	ねりま区報および練馬区ホームページで公募、募集要項配布開始
7月19日	施設見学会・募集説明会(参加団体数9)
8月9日～8月14日	応募書類受付(応募団体数3)
8月15日	経営診断委託
9月1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1日	令和5年度第3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)
12月15日	令和5年第四回練馬区議会定例会 (指定管理者指定議案議決)

## 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、経営診断結果その他提出書類等をもとに評価した結果、公立図書館の運営実績を有しており、安定的な施設運営が期待できること、また、地域とのつながりを深め、更に広げていく具体的な事業提案があること等の理由により、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(主な提案の内容、評価した点等)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。

### 【団体審査】

#### (1) 安定性・継続性

代表団体の利益を上げる力や事業効率性、借入金の返済能力、経営の安全性については平均的な状況にある。資金力は優れており、安定した経営が可能である。

構成団体については、資金力が特に優れており、借入金もなく、経営の安全性も優

れた評価である。

以上により、共同事業体として安定した事業活動が可能である。

## (2) 組織体制

個人情報保護、情報セキュリティおよび情報公開に関する規程を整備し、適正に運用している。

個人情報保護士による定期的な情報管理体制の点検に加え、点検リストや情報管理簿を配備して館長によるチェックを随時行うなど、個人情報の保護に積極的に取り組んでいる。

労働関係法令に基づき、給与規程、就業規則等を定め、適正に運用している。

個々の悩みや組織の問題等についての相談窓口である「企業倫理ヘルプライン」を設置し、スタッフが相談・報告しやすい体制を整えている。

## (3) 団体の施設運営実績

公立図書館の指定管理者としての運営実績があり、図書館の運営を円滑に行う能力を十分に有している。区内においては、平成26年度から小竹図書館の指定管理者として施設の管理・運営を円滑に行っており、モニタリングの結果も良好である。

## (4) 区内事業者か否か

構成員に区内事業者が含まれる。

### 【提案審査】

## (5) 施設運営体制

「これからの図書館構想」の実現に向けて、これまで培ってきた経験やノウハウと発想を生かし、「人と情報をつなぐ」、「過去と現在と未来をつなぐ」、「人と人をつなぐ」、「人とデジタルをつなぐ」という4つの目標を設定し、「つなぐ」をキーワードとした管理運営を行うとしている。

図書館スタッフ、各団体の担当社員による「サービス向上委員会」を月1回開催し、共同事業体全体で情報共有を行うことにより、互いの強みを生かして課題解決に向けた対策や対応を講じ、サービスの向上を図っていく提案があり、評価できる。

司書資格について、取得希望者が研修や授業等に参加しやすいシフト体制の構築や奨励金支給、資格取得に要する費用の負担等の支援を行うほか、館で実施している司書資格に関する説明会を継続する提案があり、評価できる。

利用者懇談会や近隣の小中学校との学校連絡協議会の開催、利用者アンケートの実

施、ご意見箱の設置等により利用者ニーズを把握するとしている。

区が策定した接遇マニュアル等の考えや内容を踏襲し、経験年数や得意分野等を考慮した育成計画を策定し、効率的・効果的に人材育成を実施するとしている。

これらの提案から、当該施設を適切に運営する体制が整っていると評価した。

(6) 利用者等への対応

「練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を十分に理解し、拡大鏡や筆談ボード等のコミュニケーション補助用具の提供や、手が届きにくい書架棚の資料を取って渡すなど障害特性に応じた対応等を行うことで、全ての利用者に対して、公平公正な対応および合理的配慮を提供するとしている。

苦情やトラブルへの対応について、常に利用者の立場に沿った誠実な対応を行うとしている。また、トラブルの未然回避のために、利用者からの意見を積極的に収集し、サービス向上委員会や責任者会議、館内ミーティング等で議題に挙げ、サービスの改善を図っていく提案があり、評価できる。

これらの提案から、利用者等への適切な対応が期待できる。

(7) 施設の維持管理・安全性への配慮

施設・設備機器が老朽化していることから、従来以上に保守・点検を行うことに傾注するほか、区内事業者である施設管理担当の構成団体が緊急時に駆け付け対応を行う提案があり、評価できる。

また、防犯・防災への対策についてのマニュアルを作成し、スタッフ全員に周知するほか、警察OBを講師とした不審者対応研修を実施するなど、利用者にとって安全・安心の場の提供に努めるとしている。

これらの提案から、適切に施設の維持管理や安全性への配慮が行われると期待できる。

(8) 効率的な管理運営

施設管理業務である巡回や室温管理と併せて利用者対応である図書資料の案内や機器の使用説明を行う等、一人のスタッフが複合的に業務を行えるように育成をすることで効率的な人員配置に努めるほか、これまでの図書館運営実績や経験を生かした、妥当な職員数や予算執行計画の提案があり、評価できる。

館長候補については、現在の館長を引き続き配置する提案がある。

これらの提案から、効率的に管理運営されることが期待できると評価した。

#### (9) 施設特性に応じた評価項目

これまで実施してきた、「江古田ミツバチプロジェクト」見学会等の近隣大学との連携事業や、地域ゆかりの人物等を題材にした講演会など、利用者に好評であった事業を継続して実施するとしている。また、近隣大学と鉄道会社が取り組む「江古田キャンパスプロジェクト」について、パネル展示会の実施や発表会の場所提供等、支援を行う提案がある。さらに、地域への知識や理解を深めることを目的に、昭和23年から平成26年まで江古田駅北側に存在した江古田市場をテーマに講座を実施するなど、新しい取組の提案がある。既存の事業を継続しつつ、地域との連携を更に深め、魅力を発信していく具体的な提案があり、今後の事業展開に期待でき、特に評価できる。

デジタル機器を活用した高齢者向けのICT利活用促進の取組、外国人利用者とのコミュニケーション向上のためのAI通訳機器の活用等、館の利用者特性に応じた利用促進を図る具体的な提案がある。

図書館資料の管理について、館長を含めた選書会議において、分野ごとの担当者による意見交換を行い、バランスのよい構成とする提案がある。また、地域のニーズ把握のため、定常的に情報収集するほか、地域特性に合わせ、大学の教員や学生のニーズ、多言語に対応した資料収集を行うとしている。

これらの提案は、施設特性を的確に捉え、更なる利用促進と魅力ある事業展開が期待でき、特に評価できる。

#### (10) 地域への貢献

スタッフの採用については、地域を絞った求人の実施、地元企業である構成団体のネットワーク等を利用し、地元人材の積極的な雇用に努め、区民雇用率60パーセントを目標とする提案がある。また、業務の再委託、物品の調達等についても、区内事業者を積極的に活用する提案があり、評価できる。

地域の方を講師に招いた講演会や、地元町会との連携事業等を通して、住民同士の交流や、図書館利用の促進につなげていくほか、地域の小中学校や幼稚園、団体等と連携した取組の具体的な提案があり、評価できる。

指定管理者（ハートフルサポート共同事業体）選定の審査結果  
（練馬区立小竹図書館）

	評価項目	評価基準	配点	得点
団 体 審 査	1 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	3点
	2 組織体制	(1) 個人情報保護および情報セキュリティ確保のための取組 (2) 情報公開の取組 (3) 法令等の遵守（労働関係法令の遵守を含む。）に対する団体の取組	5点	4点
	3 団体の施設運営実績	(1) 小竹図書館と同種、同規模施設の運営実績 (2) 現在、運営している施設の状況および施設での取組内容・取組の成果 (3) 過去のトラブルへの対応状況	10点	8点
	4 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。	10点	6点
提 案 審 査	5 施設運営体制	(1) 施設の設置目的・現状を踏まえた管理・運営の基本的な考え方 (2) 現在のサービス水準の維持および向上のための提案内容 (3) 利用者ニーズの把握とニーズを反映させるための取組 (4) 職員に対する教育、研修体制	25点	20点
	6 利用者等への対応	(1) 利用者への公平公正な対応 (2) 利用者等の人権の配慮 (3) 苦情解決体制 (4) 職員の接遇に関する取組	25点	20点
	7 施設の維持管理・安全性への配慮	(1) 日常的な点検体制 (2) 災害その他緊急時の危機管理体制 (3) 管理上の不具合や問題の区への報告体制	30点	24点
	8 効率的な管理運営	(1) 効率的な人員配置 (2) 再委託の範囲の妥当性 (3) 事業計画と収支計画の妥当性 (4) 効率的・効果的な施設運営に係る提案 (5) 提案金額の妥当性	30点	24点
	9 施設特性に応じた評価項目	(1) 館、地域や利用者の特性に応じた事業の提案内容 (2) 図書館事業の利用促進につながる提案内容 (3) 図書館資料の管理に関する提案内容	30点	30点
	10 地域への貢献	(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・物品の区内事業者からの調達 (3) 地域、関係機関、ボランティア等との協働・連携の推進	30点	24点
合 計			200点	163点