

北九州学術研究都市 指定管理者

提 案 書

団体名： 公益財団法人 北九州産業学術推進機構

— 目 次 —

1－（１）施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針	
ア 施設を管理運営する上での理念、基本方針について	1
1－（２）安定的な人的基盤や財政基盤	
ア 管理運営を実施するための人的基盤、財政基盤について	2
1－（３）実績や経験など	
ア 同様、類似の業務の実績について	3
イ 施設の管理運営に関する専門知識や資格などについて	6
2－（１）施設の設置目的の達成に関する取り組み	
ア 施設の管理運営方針（事業計画）について	7
イ 政策支援を図るための効果的な取り組み	9
ウ 利用促進及び利便性を高めるための取り組み	12
エ 施設間の有機的な連携を図るための取り組み	16
オ 施設の設置目的に応じた営業・広報・誘致活動に関する効果的な取り組み	18
2－（２）利用者の満足向上	
ア 利用者の満足が得られるための取り組み	20
イ 利用者の意見を把握し、それらを反映するための仕組み	20
ウ 利用者からの苦情に対する対策について	22
エ 利用者への情報提供を図るための取り組み	23
オ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な提案	24
2－（３）指定管理料及び収入	
ア 指定管理業務に係る費用について	26
イ 収入を最大限確保する提案について	28
2－（４）収支計画の妥当性及び実現可能性	
ア 施設の管理運営に係る収支計画の内容及び算定根拠について	29
イ 指定管理業務の適切な再委託について	29
2－（５）管理運営体制など	
ア 施設の管理責任者、管理体制について	32
イ 施設の管理運営にあたる人員の配置について	34
ウ 施設の管理運営にあたる人員の資格、経験について	34
エ 職員の資質・能力向上を図る取り組みについて	34
オ 地域の住民や関係団体等との連携や協働による事業展開について	36
2－（６）平等利用、安全対策、危機管理体制など	
ア 施設の利用者の個人情報を守るための対策について	38
イ 利用者が平等に利用できるような配慮について	38
ウ 日常の事故防止などの安全対策や事故発生時の対応などについて	39
エ 防犯、防災対策や非常災害時の危機管理体制などについて	40

1-(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針**ア 施設を管理する上での理念、基本方針について**

北九州学術研究都市は、「アジアに開かれた学術研究拠点」と「新たな産業の創出・技術の高度化」を目指して平成 13 年 4 月にオープンしてから 22 年目を迎えた。現在、国・公・私立の大学 1 学部 4 大学院、43 社の企業及び 12 の研究機関等が同一のキャンパスに集積している。キャンパス内では、学生約 2,400 名（うち留学生約 800 名）、教員約 170 名、その他企業などを合わせて約 3,500 名（令和 4 年 5 月時点）が、先端科学技術分野などの研究開発や教育等に取り組んでいる。

公益財団法人北九州産業学術推進機構（以下「FAIS」という。）は、地域の産業技術の高度化及び活力ある企業群の創出・育成に寄与することを目的として、北九州学術研究都市オープンに際し、財団法人北九州市産業技術振興基金を改組・拡充し、設立された法人であり、平成 24 年 4 月 1 日に公益財団法人へ移行し、平成 30 年 4 月には、公益財団法人九州ヒューマンメディア創造センターと合併し、双方の有する強みを活かした、ものづくり現場への Iot 導入促進による生産性向上に取り組んでいる。

FAIS では、学術研究都市のオープン当初から、学術研究都市の管理委託を受け、また平成 17 年度からは指定管理者として、この知的基盤を活用した産学共同研究の支援や学術研究拠点の形成を推進してきた。今後も、FAIS が有する組織的機能やこれまでの実績を活かし、大学間や大学と研究機関・企業等と連携・協同しながら、学術研究都市における管理運営や学術振興、産学連携を円滑に推進していく。

施設を管理する上での理念、基本方針は、次のとおりである。

【理念・基本方針】

- 学術及び研究の発展、産業技術の高度化・新たな産業の創出に貢献し、そして、アジアに開かれた、「アジアの先端産業都市の実現に資する学術研究都市」を推進する。
- 先端科学技術分野での研究を行う大学・研究機関や企業等の域内外からの集積を進めるとともに、大学・研究機関・企業の連携・協働を図りながら産学連携を進め、大学発ベンチャー等を促進できる学術研究都市づくりを進める。
- 利用者の視点に立ち、北九州学術研究都市条例の他、関係法令等を遵守の下、指定管理者の業務を適正かつ円滑に遂行し、平等・公平・安全・適正な利用を確保することによる市民サービス向上と創意工夫による経費削減を推進し、指定管理の目的を達成する。

1-(2) 安定的な人的基盤や財産基盤

ア 管理運営を行なっていくための人的基盤、財産基盤について

1) 人的基盤

FAIS は、元九州工業大学学長である松永守央を理事長とし、役員等は、学界(学術研究都市進出大学の副学長、市内理工系大学長等)、産業界(商工会議所等経済団体)、行政(福岡県、北九州市)等により構成されている。FAIS の職員は、専門性の高い知識・経験を持った企業出身者 28 名、北九州市からの派遣職員 14 名、専門職員を補佐する事務スタッフ(事務嘱託等)24 名の計 66 名で構成されている(令和 4 年 5 月 1 日現在)。

FAIS の使命は、北九州学術研究都市を中心に地域に集積する大学・研究機関と産業界のコーディネーターとして、また、中小企業の総合的な支援機関として地域産業の振興を図ることであり、それらを実現させていくため、高度な専門性や知識を持つ優秀な人材を確保している。さらに、各事業は、市の産業振興施策と密接に関連していることから、各部署に市派遣職員や市 OB 職員を配置し、連携・調整を図っている。

今後とも、長期間安定的な管理運営を行っていくための適正な人的基盤を確保する。

2) 財政基盤

FAIS は、福岡県の認定を受けた公益財団法人であり、基本財産 2 億 8,550 万円のうち、2 億円は北九州市が出捐している。

また、金融機関からの借入はなく、過去 5 年間の収支(資金ベース)はすべて黒字を確保して、健全かつ安定的な財務運営を実現している。令和 3 年度事業費(決算支出額)は 16 億 88 百万円であり、収入決算額(17 億 32 百万円)の内訳としては、北九州市補助金が 4 億 22 百万円、北九州市委託が 7 億 63 百万円、国・民間等が 1 億 44 百万円、その他が 4 億 3 百万円と、安定的に事業財源を確保している。

学術研究都市の管理運営においても、こうした能力と財政基盤を活かし、安定的財政基盤を確保する。

◆FAIS の財政基盤実績:過去 5 年の収支状況 (単位:百万円)

年度	収入	支出	収支(収入－支出)
平成 29	2,009	1,956	53
平成 30	1,861	1,848	13
令和元	1,997	1,987	9
令和 2	1,943	1,895	47
令和 3	1,732	1,688	44

注 :百万円未満切捨のため、百万円単位での収入から支出を差し引いた数字が、収支の数字と必ずしも一致しない。

1-(3) 実績や経験など

ア 同様、類似の業務の実績について

1) 学術研究都市の管理運営の実績

- ◆平成 13 年度～平成 16 年度:学術研究都市の委託管理を実施
- ◆平成 17 年度～平成 29 年度:学術研究都市の指定管理を実施
- ◆平成 30 年度～令和 4 年度:学術研究都市の指定管理を実施
- ◆施設・設備の管理運営の実績

・施設・設備の利用調整、使用料徴収等

施設・設備の使用許可にあたっては、関係条例、規則、要綱等に基づき、大学・企業、一般市民などで異なる利用目的を施設の設置目的と照らし合わせながら、平等・公正な利用調整を行ってきた。また、施設使用料の徴収等についても、FAIS が構築した課金システムによる請求書の発行から、使用料等の徴収、北九州市への納付までの手続きを適正に行ってきた。さらに、スマートフォンやパソコンなどを利用してインターネット経由で施設予約の受付等が可能な公共施設予約システムを構築し、利用者の利便性の向上を図った。

・施設・設備の保守管理

学術研究都市には、環境エネルギーセンターや学術情報センターなどの他、各研究棟や会議場、さらには体育館など、様々な用途や性質の施設が設置されていることから、施設・設備の維持管理にあたっては、設備業務や各種保守点検業務などの専門知識や資格を有する人材の確保が必要である。FAIS では、これらの人材を有する専門業者を的確に選定し、FAIS が一括して指揮・統括することで、業務の質を確保し、これにより効率的かつ適正な施設等の維持管理を行ってきた。

また、新型コロナウイルス感染症対策(マスク着用の徹底、パーティションの設置等)を実施し、利用者が安心して施設を利用できる環境づくりを行った。

・環境エネルギーセンターの管理運営

学術研究都市では、水リサイクルなど、環境配慮の仕組みが取り入れられており、専門的な知識や技術・資格が求められ、これら設備を適切かつ安全に管理するため、設備などに精通した人材を確保し、適切な維持管理を行ってきた。

・宿泊施設の管理運営

FAIS では、平成 13 年 7 月から独自に運営していた宿泊に関する業務を行っており、平成 20 年 7 月からは、技術開発交流センター2階の宿泊室(1人部屋8室、2人部屋1室)に関して、予約受付や調整、宿泊料金の徴収、備品の整備や清掃、ベッドメイキング、クリーニング、宿泊税の納付などの宿泊施設に関わる包括的業務の豊富な

実績及び経験を有している。

・学術情報センターの管理運営

図書室については、学術研究都市内各大学の意向等を熟知した FAIS が、これまでの管理運営経験を活かし、多様化する利用者ニーズをご意見箱等で集約して改善するなど、特色ある共同利用施設図書館として、円滑かつ効果的な図書館運営を提供してきた。

情報基盤については、学術研究を支援する情報教育施設設備の運営、キャンパスカードの発行など、学術研究活動を推進するための重要なインフラとして、学術の振興及び産学連携による研究開発の場を提供してきた。FAIS では、ITに関する高度な知識を持つシステムエンジニア、多くの運営実績を持つ情報ネットワーク管理技術者を中核とする万全の体制を整え、学術研究都市オープン以来、特に大きな障害もなく安定的なネットワーク運営を提供してきた。また、運営しているネットワーク等についても、新たな技術動向を注視し常に見直すことで経費削減を図っている。

平成 30 年度～令和 4 年度の指定管理(情報・図書)の主な取り組み

【経費削減】

(情報)

- ・学術研究都市～e-PORT 間のバックアップ回線とネットワーク機器の整理
- ・クラウドメールを他社製に切替えグループウェアと統合
- ・入居企業分離により生じた過剰なグローバル IP アドレスを削減
- ・サーバ仮想化によるハード運用コストの削減

【利便性向上:利用者増対策】

(情報)

- ・情報通信基盤向け無線 LAN の導入
- ・共用施設向け Wi-Fi 増強(増設、主装置更新)
- ・予定避難場所に指定される体育館に Wi-Fi 設置
- ・遠隔講義室1ステージ改修(バリアフリー対策)
- ・講義室ワイヤレスマイクシステム更新
- ・情報表示システム更新(システムクラウド化)
- ・CCA北九州の展示会など入居企業のコンテンツを、情報表示システムにて配信
- ・スタジオ・コンテンツ制作室無料利用体験(一般市民向け)
- ・小学生向けのプログラミング教室や動画制作教室、さらにはドローン教室など、今後必要になるであろうITスキル向上のための教室を実施

(図書)

- ・一般図書室および専門図書室の視聴覚ブース整備、リフレッシュエリア新設など利用環境改善
- ・旧CAI室(1階)を多目的ルーム「まなびのへや」に改装
- ・大学向けオリエンテーリングおよびガイダンスの実施

- ・図書室プロジェクタ設置(案内・広報手段拡充)
- ・利用増につながる各種イベントの実施
- ・安心して図書室を利用していただく為の室内の除菌処理
- ・マイナンバーカードを活用した図書館アプリの実証実験を実施(全国初) 等

2) 研究開発・事業化等へ向けた産学連携(学術研究都市の発展への寄与)の実績

- ◆FAIS は、北九州地域における産学官連携による研究開発及び学術研究を推進する等により、「地域の産業技術の高度化及び活力ある企業群の創出・育成」に寄与することを目的としており、大学や研究機関・企業等との連携・協同により、学術振興や産学連携を進めていくための組織体制や機能を有している。
- ◆FAIS は、これまでその組織・機能を十分に活かしながら、「学研都市フォーラム」「ひびきのサロン」などの開催、「産」と「学」からなる共同研究プロジェクトを推進するなど、学術研究都市における産学連携推進に向けた様々な取り組みを着実に進めてきた。
 - ・学術研究都市に在籍する約180名の研究者情報の収集・発信(進出大学の研究者情報をワンストップで見られるのは、FAIS のみ)
 - ・学術研究都市施設を活用した産学連携の場づくり(190回超の「ひびきのサロン」開催等)
 - ・環境等に関する産学官の共同による研究会運営
 - ・学術研究都市の研究者等が生み出す研究成果の特許化・民間企業への技術移転(北九州 TLO の運営)
 - ・約30名の FAIS コーディネーターによる研究者や企業への訪問、支援、調整
 - ・具体的な産学連携事業の案件形成と実施(必要な資金獲得を含む)、事業化 等
- ◆学術研究都市進出大学と FAIS で構成する「キャンパス運営委員会」などを設置するなど、学術研究都市における共同利用施設の利用や大学間連携、産学連携等に関して審議・検討を行うなどの取り組みも実施してきた。
- ◆FAIS による研究開発等への支援として、市内の大学や企業が行う研究開発に対して、164 件、3.6 億円を助成(平成27年度～令和3年度)
- ◆地域企業の生産性向上のため、ロボット・IoT の導入や業務のデジタル化を支援する「ロボット・DX推進センター」の設置・運営。
- ◆これまでに、研究開発の拠点化推進のために、約341億円の外部資金獲得(平成13年度～令和3年度)を達成した。

3) 利用者の需要に応じて、学術研究都市の利便性を高めた実績(例)

- ・バスの増便要望:FAIS 事業として朝夕 1 日 2 便の増便
- ・学術研究都市のホームページの改善:施設使用申請書掲載・WEB 化
- ・屋外照明の増設:大学通りと図書室階段に高輝度の LED 照明を増設
- ・AED の増設:AED の無かった事業化支援センター及びクラブセンターに新設
- ・駐車スペースの改良:産学連携センター利便施設前の駐車スペース拡幅、
イベント駐車場
- ・歩道への浸水改善:境界に排水溝を設置
- ・図書室の利用環境改善:リフレッシュエリア新設(専門)、書架照明のLED化、Ms Office 対応端末の設置(専門)、視聴覚ブース整備 等
- ・遠隔講義室1ステージ改修:ステージ登壇用に車いす用スロープを設置

イ 施設の管理運営に関する専門的知識や資格などについて

- ◆学術研究都市施設は、様々な専門職が必要となる。このため、現在、施設管理にあたっては、施設管理担当課長には防火管理者として必要な資格を取得させ、また、電気・建築物・高圧ガスの取扱い等に必要な資格(電気主任技術者、建築物環境衛生管理技術者、高圧ガス製造保安責任者、エネルギー管理指定工場のエネルギー管理員等)は委託事業者の中から選任するなど、法令等で規定された有資格者であり、かつ、これまでも学術研究都市の管理運営に従事してきた経験豊富な人材を適切に配置している。こうした人材は、管理運営に関する専門知識等を有するためでなく、利用者の立場に立って、丁寧な利用サービスを提供できる人材でもある。この体制は、今後も継続し、施設の適正な管理運営を行う。
- ◆学術研究都市の重要なインフラである情報基盤の運営には、各情報分野における構築・運用管理の実績があり、電気通信回線設備、システム管理、アプリケーション開発等、業務に必要な資格を有したシステムエンジニアを適切に配置している。また、図書室運営では、再委託先を含め、図書館司書の資格を有し、大学及び公共図書館で実績のある人員を図書カウンター、書誌登録業務を中心に適切に配置している。また、利用者の利便性向上や快適・興味ある利用に向け、様々な利用促進プログラム(DVD 上映会「ヒビキノシネマ」等)を実施するなど、熱意をもって管理運営に当たっている。この体制は、今後も継続するとともに、設置・利用環境の変化によって、新規人材が必要な場合には、直ちに対応し、施設の適正な管理運営を行う。

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み

ア 施設の管理運営方針（事業計画）について

学術研究都市は、国・公・私立の大学や企業・研究機関が集積する学術研究拠点としての機能を持つとともに、多くの市民が気軽に訪れることが出来る広く開かれた施設としての役割も担うなど、様々な方が学術研究都市を利用している。

学術研究都市の設置目的は、「先端科学分野の研究等を行う大学、企業その他研究機関の北九州学術研究都市への集積、学術の振興並びに産業及び学術の連携による研究開発等の推進を図り、もって学術及び研究の発展並びに産業技術の高度化及び新たな産業の創出に貢献すること」であり、施設機能の発揮と目的達成のため、1)産学連携の推進、2)効率的・効果的かつ公正・安全な管理運営、3)地域一体となった発展、の方針の下で、指定管理者として責任ある管理運営を進める。

1) 産学連携の推進

学術・研究の発展と産業技術高度化・新規産業創出のため、北九州市の政策との連携を図り、産学連携を推進する。具体的には、大学シーズ及び企業ニーズの把握、効果的なマッチング機会の創出、実証・事業化への国プロジェクト等の資金獲得、事業(市場)展開への支援、など一連の産学連携活動をコーディネート、支援していく。(詳細は、イ 政策支援を図るための効果的な取り組みに記載)

2) 効率的・効果的かつ公正・安全な管理運営

- 北九州学術研究都市学術研究施設・指定管理に係る管理運営業務・仕様書に基づき、施設・設備の利用及び維持管理の業務、施設固有の業務(共同研究開発センター及び学術情報センター)、並びに学術研究都市設置目的達成に必要な業務を、安全、効率的、効果的、公平に行う。
- そのため、利用者のニーズも、学術研究に関するものから、一般開放施設の利用に関するものまで多岐にわたっており、FAIS では、これらのニーズを的確に把握し、学術研究都市の機能改善・向上への取り組みを行う。
- 費用対効果を最大限に高める管理運営を実施する。長期契約などの導入や業務内容の見直しを行うことなどにより、経費低減を図り、より効率的な管理運営を行う。また、エネルギー供給事業者の最適化、再生可能資源の利用など、施設集約の利点を活かした資源・エネルギー利用の効率化を進める。
- 一般開放施設の稼働率の向上に向け、キャンパス及び地域の共同利用施設として誰でも気軽に安価で利用できる利便性の高い施設であることを、イベント体験や PR 活動で広く周知し、利用を進める。

- 利用者の需要を的確に把握し、最適な管理運営に活かすため、学術研究都市利用者へのアンケートを実施する。学術研究都市の施設管理に係る利用者ニーズの把握と機能向上を図るため、大学関係者、企業・研究機関、一般利用者等に対し、アンケートを実施し、また、アンケートの他、日頃から寄せられる意見・要望を的確に把握し、FAISにおいて機能改善・向上が可能なものについては、積極的に取り組むとともに、その他意見・要望についても市に報告し、市と連携・協同しながら学術研究都市の機能向上に努める。
- 図書室の来館者数の増加に向け、利用が減少傾向にある専門図書利用に関し大学や研究機関への蔵書や検索機能等の情報提供を推進するとともにラーニングコモンズに対応したグループ学習室、リフレッシュエリア、個室ブースなど多様に対応出来るようにするとともに、増加傾向にある一般図書室利用に関し近隣小学校など地域利用者へ利便性をPRし、生涯学習の場としての機能を高める。
- 図書室や情報基盤の機能、運営への多様化する利用者需要や他大学の動向等を把握し、機能向上に生かす取組みとして、今後も、「九州地区大学附属図書館協議会」への参加や北九州市立大学からの学術情報センター運営に関するアドバイス機能を継続する。
- FAIS では、学術研究都市利用者のための宿泊施設について、国内はもとより海外の方も利用するため、日本語と英語表記による宿泊者アンケート票を作成・設置し、宿泊施設利用者のニーズを的確かつ即座に把握する取り組みを行っており、利用者の意見・要望等を踏まえた適切な運営に反映させ、学術研究都市における宿泊機能を充実させる。
- 北九州学術研究都市条例等の関係法令等を遵守し、平等・公正に利用できる管理運営を行う。
- 緊急時に早急な安全対策を講じられるよう、普段から設備点検、訓練等を行い、利用者が安全安心に利用できる管理運営を行う。
- 北九州市個人情報保護条例をはじめとする関係法令の他、FAIS プライバシーポリシー等を遵守し、厳格な個人情報の保護管理を実施する。
- 以上の管理運営方針により、公正かつ安全な施設管理運営を実施する。

3) 地域一体となった発展

学術研究都市(公の施設)の目的は、最終的に市民の福祉を増進することであり、学術研究都市地域を始めとする地域一体となった発展は、不可欠な管理運営方針の一つである。このため、市民の活発な利用、意見・提案の反映、安全の確保、市民参加型イベントの開催など、積極的に事業を推進する。

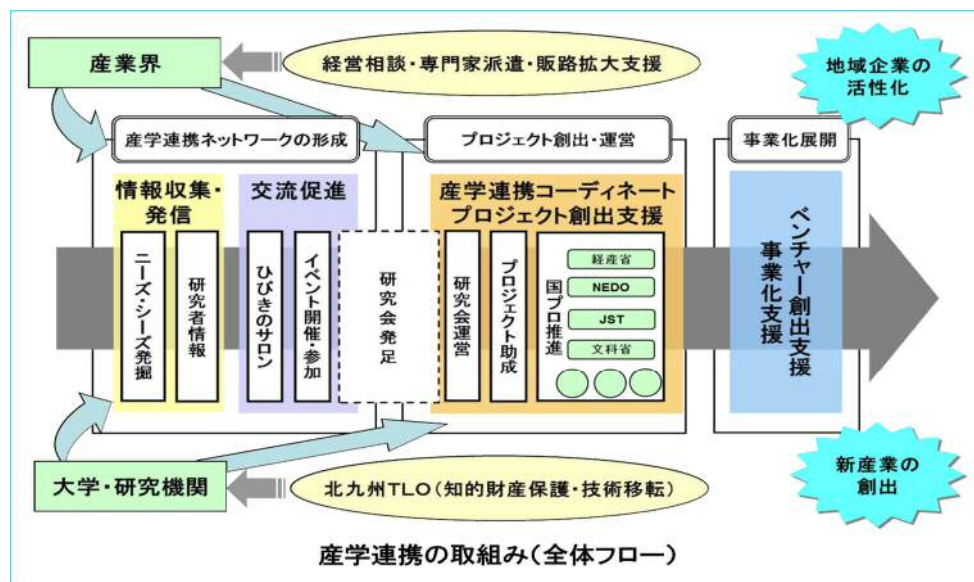
イ 政策支援を図るための効果的な取り組み

生産性の向上や労働力確保は、今日の北九州市の最重点課題である。また、北九州市が進める「日本一起業家に優しいまち」は、北九州市の今後の大学発ベンチャーの促進など学術研究都市に求められる機能である。さらに、事業化(ビジネス)需要の満足につながる大学の研究開発の指向性は、北九州市内のみならず日本の全国的課題となっている。また、学術研究都市は、北九州市の都市発展の重要な施策であり、そこには、研究開発・教育機能だけでなく、住民などの地域と一体となった「都市(街)」の創造でもある。

FAIS では、こうした、北九州市の政策を支援していくため、効果的な取り組みを推進する。

- ◆第一に、産学連携を進める大学・入居者・学術研究都市外機関等との相互作用促進の仕組みづくりを進める。具体的なものとして、次の取り組みがある。
 - ・学術研究都市進出大学と FAIS で構成する「キャンパス運営委員会」などを設置するなど、学術研究都市における共同利用施設の利用や大学間連携、産学連携等に関して審議・検討を行う。
 - ・学術研究都市に所在する大学等をはじめ、産業医科大学、北九州工業高等専門学校、福岡県工業技術センター機械電子研究所、九州職業能力開発大学校等の市内拠点・機関等との連携を進める。このため、FAIS コーディネーターの活動をより活性化させる。
- ◆第二に、大学発ベンチャー等のインキュベーション機能の強化を図る。具体的なものとして、次の取り組みがある。
 - ・学術研究都市の大学、研究機関、事業者などへ、FAIS が頻繁なヒアリング、アドバイス、起業メニュー支援(アーリー・ステージでの資金調達・助成制度紹介を含む)等を行う。
 - ・革新的プロジェクトの創出やシーズの事業化を好循環で生み出すため、FAIS が主宰する研究会を立ち上げ、運営する(これまでの実施例:ひびきのAI社会実装研究会、北九州革新的価値創造研究会、IoT実践研究会等)。
 - ・学術研究都市で生まれた知的財産の技術移転を行う北九州 TLO を推進する。
 - ・学術研究都市の事業化支援センター(産学連携センター4号館)の貸しスペースを活用し、大学発ベンチャーや創業の支援を行うとともに、産学連携センター1号館の1階にコワーキングスペース(フリースペース、グループワークスペース、WEB 会議等が可能な小会議室)を整備し、留学生を含めた起業を目指す学生等が自由に交流できる場を提供する。
- ◆第三に、FAIS の取り組みを学術研究都市の関係者と協働して進め、学術研究都市の研

究開発や実証・事業化の機能を高める。大学、研究機関、企業等の入居者・施設の利用者との協働・相互作用を生み出すことにより産学連携を推進し、新産業の創出や地域企業の活性化を目指す。



- ◆第四に、地域と一体となった学術研究都市の発展への管理運営として、人口集中が続く学術研究都市周辺地域との一体的発展を進めるとともに、開かれた学術研究都市を実現し、広く北九州地域の利便性を高める。具体的には、地域との対話・意見交換、「ひびきの祭」、「学術研究都市見学会」、「サイエンスカフェ」、「ヒビキノシネマ」、「デジタル体験教室」、「地域と大学が連携したセミナー」など参加型イベントの開催、分かり易い案内表示等の地域の利便性向上のための施策の実施などである。



「ひびきの祭」



「サイエンスカフェ」

- ◆第五に、アジアに開かれた学術研究都市の実現に向け、留学生を対象にした日本語講座や国内企業への就職支援プログラムを実施しグローバルな人材の育成を推進する。また、「小学校での交流授業」、「文化交流イベント」、「地域イベントへの参加」なども実施し、国際色豊かなまちづくりも推進する。



「日本語講座」



「小学校との交流事業」

- ◆学術研究都市政策支援の全般的取組みとして、「先端科学分野の研究等を行う大学、企業その他研究機関の北九州学術研究都市への集積、学術の振興並びに産業及び学術の連携による研究開発等の推進を図り、もって学術及び研究の発展並びに産業技術の高度化及び新たな産業の創出に貢献すること」との学術研究都市の設置目的を達成するよう、以下の業務を適切に進めていく。

- ・ 対象施設・設備の利用業務
- ・ 維持管理業務(清掃、廃棄物処理運搬、植栽管理、警備安全管理、駐車場管理、駐輪場管理、防火管理、建築物等日常点検及び定期点検、建築物環境衛生管理、設備運転・保守管理)
- ・ 共同研究開発センター・学術情報センター・技術開発交流センター宿泊室に関する業務
- ・ その他の必要な業務

- ◆以上により、管理目標を達成する。

【目 標 (数値目標)】

項目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
一般開放施設の稼働率	32%	32%	32%	32%	32%
図書室の来館者数	15万人	15万人	15万人	15万人	15万人

ウ 施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みについて

- ◆学術研究都市は、複数の大学や企業、研究機関等が集積し、また一般市民も多く利用することから、広い視点に立った利用促進の取り組みが求められる。
- ◆FAIS は、これまで、施設利用者の増加や利便性を高めるため、アンケート等による利用者需要の把握と管理運営への反映を進め、学術研究都市へのバスの増便、施設使用申請のインターネット対応、屋外照明や AED の増設、図書室利用環境の改善などの様々な取り組みを行ってきた。
- ◆今後もこれらを継続的に実施するとともに、新たな取り組みも取り入れながら、さらなる利用促進を図っていく。
 - ・産学連携誘致促進マネージャーを新設し、入居企業の誘致促進に積極的に取り組む。
 - ・スマートフォンやパソコンなどを利用してインターネット経由で施設予約の受付等が可能な公共施設予約システムを構築
 - ・学術研究都市の機能(情報)の首都圏での発信等による認知度向上と進出促進
 - ・積極的な視察の受け入れ及び学術研究都市施設の見学会やホームページ・SNS 等を活用した情報の発信
 - ・大学発ベンチャーの成功事例の集約・情報共有や企業と学生のコンタクト機会創出等による起業促進及び地元企業への優秀な人材輩出
 - ・図書室を核とした学術情報センターの活用による学術研究都市および地域の活性化
 - ▶ 近隣小学校との連携による小学生の読書促進
 - ▶ 学術情報センターを活用した各種教室、図書室行事の実施
 - ▶ スタジオ、コンテンツ制作室の一般開放
 - ▶ 図書室エントランスを活用した市民による展示コーナーの設置
 - ▶ マイナンバーカードを活用した図書館アプリなどの展開
 - ▶ 小学生向けのプログラミング教室や動画制作教室、さらにはドローン教室など、今後必要になるであろうITスキル向上のための教室「デジタル体験教室」を実施
 - ▶ R3年度に整備した旧CAI室(現「まなびのへや」)を、学生が自由な発想で使えるアクティブラーニングスペースとして、また、様々なイベントを企画し、近隣住民との交流の場としてフレキシブルに活用
 - ・各建物に清涼飲料水等の自動販売機を設置しサービスの向上を図る。

以下に、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組み例を示す。

学術研究都市全般に関する利用者の増加や利便性を高めるための取組み

項 目	取組み 内 容
ホームページ・配布物等によるPR	「北九州学術研究都市」のホームページやラジオ、SNS で施設紹介を積極的に行うことによって、研究者、学生等及び一般市民の施設利用促進を図る。また、会議室・体育施設の案内に特化したポスター・チラシを作成・配布し、より一層の利用促進を図る。
広告媒体を活用したPR	紙面、ラジオ、Web 広告など時代のニーズにあった様々な広告媒体を活用した情報の発信を行い、充実した利用推進を図る。
北九州市との共同による利用促進	北九州市と連携し、市政ガイドブック「くらしの便利情報」において、学術研究都市の市民開放施設の紹介を行い、一般市民の利用促進を図る。
市民センターだよりによる利用促進	学術研究都市近隣の市民センターの「市民センターだより」に会議室などの施設利用案内を掲載し一般市民の利用促進を図る。
施設利用申請手続きの利便性向上	公共施設予約システムを構築し、施設の空き状況確認や施設予約申請のインターネット対応を行い、スマートフォンや自宅のパソコンで手軽に手続きできるようにすることにより、利用者の利便性の向上と利用促進を図る。
入居企業・研究機関へのサポート（施設関連）	学術研究都市への入居時に、施設の特性に依じた的確な案内を行って、よりスムーズに入居できるようサポートする。また、入居後も随時施設に関するサポートを行う（産学連携に関するサポートは別掲）。
学術研究都市内の案内看板等の整備	学術研究都市は、様々な施設が集積しているため、はじめての来訪者でも迷わず目的地へ向かえるよう、屋外及び施設内に施設の配置や入居企業等の表示を行っている。また、施設の新設や研究機関・企業等の入退居などに併せ、随時更新し表示内容に変更を行うなど、きめ細やかな対応を行っている。
利用環境の向上	共同研究開発センターの半導体試作施設及び会議場に専門スタッフを配置し、利用者の視点に立った懇切かつスキルの高いサポートを行うなど、施設利用環境の向上を進める。
接遇研修の実施	FAIS 職員に対する接遇研修を実施するとともに、警備員への接遇研修を警備会社に働きかけるなどし、市民対応の向上を図る。
交通アクセスの向上	学術研究都市利用者の交通アクセス向上のため、「折尾駅」から「学研都市ひびきの」間に臨時バスを運行させる。
ひびきの祭開催時の施設紹介	地元自治会等との協同による「ひびきの祭」の開催を通じて、地域の人々との交流を促進し、市民へ開かれたキャンパスとして学術研究都市内の施設を紹介することにより、北九州地域における認知度向上、利用の促進を図る。
学会等の開催誘致・支援	学術研究都市内で開催されるコンベンションの主催者に対し、開催にかかる経費の一部を助成することにより、学術研究都市へのコンベンションの積極的な誘致を推進し、学術研究都市のイメージの向上を図る。
自動販売機の設置（収益事業）	各施設に飲料の自動販売機を設置することにより、入居者や利用者、来訪者を福利厚生面で支援する。

学術情報センターに関する利用者の増加や利便性を高めるための取組み 1(図書館)

項 目	取組み 内 容
大学向けオリエンテーション開催 (図書、情報共通)	学術研究都市キャンパスへ新たに入学してくる学生に対し、学術情報センターのオリエンテーションを開催し、図書室や情報通信サービスの紹介を行い、学術研究都市でのスタートをサポートする。
学術情報センターホームページによる情報提供 (図書)	学術情報センター図書室の Web サイトで、図書室に関する施設・サービスの紹介、FAQ(よくある質問)、マニュアル、各種お知らせ・メンテナンス情報などの情報を常に最新の状態に保つことにより、学術研究都市内部用及び市民向け外部用に情報発信する。
図書館ガイダンスの実施	北九州市立大学新1年生を対象に「図書館リテラシー」を、2年生以上、院生など向けに外部講師による参加募集型の「データベース講習会」を実施することにより、一層の利用増進を図る。
円滑な図書室運営の促進	閲覧・貸出・設備施設利用、レファレンス利用など多様な図書館利用形態について、総合的に利便性を高め、利用者の満足度が向上する運営を行う。
専門図書室時間外開館実施	専門図書室については、学術研究都市内の利用者を対象に時間外開館(20:00~24:00)を概ね授業期間中に実施し、より一層の利用機会増大を図るなど、学術研究都市内における学術研究活動を更に支援する。(北九州市内大学・公共図書館では最長)
専門図書室および一般図書室に「特集コーナー」設置	一般図書室の一角に「特集コーナー」を設置し、一般利用者へ読書の関心を高めてもらうとともに、図書室利用を促進する。具体的には、季節もの(夏休み自由研究、クリスマス、梅雨など)、タイムリーなもの(防災、風林火山、昭和の日、著者追悼など)を集中配架する。 専門図書室は3階に「特集コーナー」を設置し、学生生活に役立つ資料を展示する。
図書館閲覧環境確保	利用者が快適に過ごせるように、照明、室温に配慮し、書架の並びなど雑然としないよう見やすいように整理する。また、図書室の閲覧席に静粛を保ちマネー良く利用できるよう利用者に注意を払い、利用者とは適度にコミュニケーションを図るよう努め、今後も利用者に快適な閲覧環境を提供していく。
計画的資料収集展示	各大学が購入している図書の重複や脱漏を極力なくし、計画的な収集体制を確立し、適切に配置する。また、蔵書数の増加に対応するため、館内レイアウトや十進分類法別の配置を効果的に行い、スペースの有効利用と効率的な保存・展示を行う。
専門図書室の中高生開放	各大学の長期休暇中(春、夏)の期間等を、中高生を対象(通常 18 歳未満入室不可)として専門図書室の一部を開放する。普段、入室できない独特の空間に入室体験することで、学習意欲の向上と学術研究都市をより身近に感じてもらう。
専門図書室の電子資料充実	いかなる時でも学習の支援が出来る様、データベースや電子書籍を新たに導入し提供していく。

DVD上映会「ヒビキノシネマ」の開催	H29年度に第1回目を開催し好評だったため、引き続き様々なジャンルの映画を選択し実施していく。
アンケート調査等の対応	利用者からの要望等が高く、利用促進、利便性向上に結び付くものは、新たなサービスとしての提供や改善等で積極的に対応していく。
選書ツアーの実施	H23年度に開学10周年を記念し、初めて実施した学生による選書ツアーが好評で、購入本が貸出増に貢献しており、継続実施する。また、H29年度からはWeb選書を新たに導入し、学生などの参加を促進し専門図書室を身近に感じてもらい図書室利用を促進する。
Wi-Fi対応	利用者認証機能と連携したWi-Fiを整備し、専門図書室は有線による情報コンセントと併用で開放。一般図書室においても、インターネット利用ができるよう利便性向上を図っている。
図書室の見える化による利用促進	図書室利用者に対し、図書のカウンター業務だけでなく、開架エリアでの活動を見せることにより、図書室職員との直接的なコミュニケーションをとることで、図書室を知ってもらい、使いこなしてもらうことにより利用促進を図る。 また、SNSやホームページを活用した広報活動を充実し、図書室の利用の方法や行事などの周知を図り、図書室の利用促進を図る。
読書ラリーの実施(市民用)	夏休みに子供を主な対象として、期間中に決められた冊数を読むことに挑戦してもらい小学生が読書する習慣を身につけることを支援する。
親子映写会およびおたのしみ会の開催(市民用)	H24年度に試行的に実施した親子を対象にした映写会が好評であるため、今後も児童教育用DVD等を使用し、上映会を企画・実施する。 「おたのしみ会」として親子を対象とした映写会も継続するとともに、工作やゲームなども企画実施する。
学習支援の取り組み	レポート作成法のビデオ上映会や、外部より講師を招き、英語論文の書き方の講習会等を行い支援する。
幅広いイベントの開催	情報発信の場として、世の中の状況を把握しながら、ウィキペディア講演会やゲーミフィケーション(ボードゲーム、謎解きゲーム等)など、その時々にあった様々なイベントを開催していく。
研究・学習機能の強化(場の設置)	R3年度に整備した旧CAI室(現「まなびのへや」)を、学生が自由な発想で使えるアクティブラーニングスペースとして、また、様々なイベントを企画し、近隣住民との交流の場としてフレキシブルに活用していく。
学生コンシェルジェ	現役学生による「よろず相談窓口」を図書室内に設置し、学生目線で相談対応できる環境を整備する。
図書館留学	留学生による「語学学習支援」を図書室内サロンとして設置し、留学生のネイティブ言語に触れる環境を整備する。
図書館広報の強化	新たな広報媒体として、インスタグラムを採用する。なお、フェイスブック、ツイッターは採用済み。
ウィキペディアタウンの開催	地域の情報発信のツールとして「ウィキペディアタウン」のイベントを実施する。情報リテラシーを含むウィキペディア講演会もセットで事前に開催する。
マイナンバーカードの活用	R3～4年度のマイナンバーカードを活用した図書館アプリの実証実験(一般図書室)を受けて、専門図書室などでのマイナンバーカードの活用方法を

	検討する。
--	-------

学術情報センターに関する利用者の増加や利便性を高めるための取組み 2(情報基盤)

入居前段階での利用相談対応	学術研究都市へ入居を検討される企業等に対しては、学研が提供する IT サポート、共同利用施設である教育系施設サービスの優位性を感じてもらうことが重要であり、施設利用ガイドやサービスメニュー等を使用してきめ細に対応する共に、多様な相談にも的確なコンサルティングを行い、企業誘致を側面から支援する。
入居組織等への IT サポート支援	入居組織等からのパソコン、ネットワークやセキュリティなどに関する設置相談や故障時の対応について、利用者のニーズに適合した支援を行う。
入居組織等からの教育施設利用相談対応	遠隔会議、セミナー、学会など、会議室等の施設利用についての事前相談には、施設パンフレットによる紹介、ニーズを受けての助言、現地での下見・実演、操作マニュアルによる機器操作指導で、不安のないガイダンスを行う。
学術情報センターの設備を活用した利用促進	学術情報センター講義室、遠隔講義室のパソコン・テレビ会議システム・プロジェクターなどの設備を活用し、各種イベントや講習会および IT 資格試験の会場として活用し施設の利用促進を図る。
スタジオ・コンテンツ制作室の一般開放	専門スタッフが入門者向けのスタジオ撮影や動画編集、コンテンツ制作などの機器操作指導を行い、利用者が実際に機器に触れ、より身近に感じることで、利用者の増加を図る。

エ 施設間の有機的な連携を図るための取組み（複数の施設を一括して管理する場合）

学術研究都市には、研究開発、実証、事業化等の専門施設や情報、会議等の一般施設がコンパクトに設置されており、それら施設の有機的連携によって、他では見られないような産学連携プログラムの推進や、効率的な施設機能の活用が可能となる。

このため、これまで、イベント開催、キャンパス運営委員会、学術情報ネットワーク、等の取組みにより、有機的連携を進めてきた。今後、次のような有機的な連携を図るための取組みを進める。

- ◆産学連携、研究開発・事業化の一連の過程を各施設の適材適所利用で進める仕組みを構築すること。このため、最適な施設利用に関する FAIS のコンシェルジュ機能を高めること。
 - ◆施設の効果的利用を進めるため、パンフレットやホームページ等の施設(利用)情報を、より分かり易く、また、機能を最大限表現するものに更新すること。
- ・産学連携センター：企業等が産学連携をしながら研究開発を進めることが可能であり、また、産学連携活動に関する FAIS からのサポートが得られること等。
 - ・共同研究開発センター：企業等が半導体の研究開発等を行うことができ、また、設備の利用に当たっては FAIS からの技術サポートが得られること、また、全国的な共同施設利用システムがあること、等。

- ・情報技術高度化センター:情報通信技術の高度化を目指す研究開発が可能であること、等
- ・事業化支援センター:研究者や学生等の起業志向者が研究開発等を行うことができ、また、FAIS のサポートが得られること、等
- ・技術開発交流センター:研究者がカーエレクトロニクス、ロボット・DX 等の研究開発を行うことができ、また、化学系の実験にも対応可能な研究室や大型研究室も備えていること、さらに、多くの研究機関・事業者が入居しアクセスが容易なことや FAIS のサポートが得られること、交流の場として誰でも利用可能なサロンスペースがあること、学術研究目的で来訪される方の宿泊スペースがあること。
- ・学術情報センター:図書室情報、スタジオ、コンテンツ制作室等の施設を利用すること等が可能であり、また、地域の方々を始め誰でも一般利用が可能であること、小学生にも楽しく便利に使ってもらえること、等
- ・会議場:同時通訳可能な専門的な学術会議から、一般の講演会・コンサートなど多様なイベントに利用が可能なこと、また、イベントホールでは、展示やパーティーなど多彩な利用が可能なこと、等



◆施設間の有機的な連携による経費節減の取組みを進めること。

- ・光熱水費の節減、水資源の活用:学術研究都市では、共同溝でつながる各施設の電力が、環境エネルギーセンター経由で供給されている。その電力需要は、季節、曜日や時間帯で異なるため、学術研究都市の電力源を電力需要に応じた最適な運転により、エネルギー使用量を軽減していく。また、学術研究都市の各施設にある雨水槽の水

を冷却塔用に使用する他、運動場の散水用として活用するなど、限られた水資源を最大限有効活用する工夫を行っている。

- ・北九州市立大学との連携による経費節減：学術研究施設と北九州市立大学は、電気や水道などの設備面において非常に密接な関係にあることから、設備管理業務契約については、スケールメリットを活かすため、一括契約により経費節減を行うなど、施設間の効率的な連携を図っていく。
- ・施設間の有機的連携による省エネ対策の実施：学術研究都市に整備された中央監視システムは、各建物・部屋ごとに空調の稼働操作が可能なシステムとなっている。環境エネルギーセンターにおいて、施設管理担当部署で管理している施設予約システムの情報で確認し、部屋ごとに利用予定時間以外は空調を停止する設定を行い、省エネルギーへの取り組みを行う。

オ 施設の設置目的に応じた営業・広報・誘致活動に関する効果的な取組み

学術研究都市は、オープンから 22 年目を迎え、企業・研究機関等が集積するとともに、これまでの営業・広報・誘致活動などにより、その知名度も高まり、利用者も増加してきている。国内外から学術研究都市に研究機関、事業者等が集まり、アジアの拠点として成長していくため、今後も、FAIS による営業・広報・誘致活動を効果的に推進していく。

- ◆利用者の視点でホームページの内容をより利用しやすく、また、利用したくなる内容に更新する。下記は一例。
 - ・トップページから利用者が求めるページに的確に到達するような構成に更新する。
 - ・施設紹介動画の作製(施設利用編・入居募集編など)し、ホームページに掲載する。
 - ・FAIS が閲覧して欲しいページへ誘導するような構成に更新する。
- ◆施設機能・サービスや利用成果を、FAIS の持つ広範なネットワーク(プロジェクト、研究会、全国ネット、講演・展示会等)を通じて広報を進め、さらなる施設利用・進出につなげる。
- ◆北九州市や FAIS 等が進める学術研究都市への機関の誘致活動で効果的なアピールが行えるプレゼンテーション・ツール(静止画像だけでなく動画を活用、施設のハード機能に加え、FAIS サポート等のソフト機能、集積メリットによる成功事例紹介など)を作成し、活用を進める。
- ◆SNS の利用が一部のイベント情報に止まるなど有効に活用されていないことから、改善を進め、今日多くの人々(社会)に普及している情報発信・コミュニケーション手段として最大限に活用できるようにする。
- ◆学術研究都市内外でのイベント開催によって、学術研究都市の情報へ体験型でアクセスできるよう、取組みを進める。

◆学術研究都市の活性化(インセンティブ・ペナルティ制度対応)

- ・企業等の新規入居による年間研究室使用料収入額の増加のため、インキュベーション機能、外部資金獲得機能、研究会活動など、学術研究都市の機能を積極的にアピールし、入居を促進する。
- ・産学連携誘致促進マネージャーを新設し、学術研究都市への入居企業の誘致促進に向けて積極的に取り組む。

営業・広報活動に関する効果的な取組み

項目	内容
首都圏への PR	学術研究都市の全国レベルでの認知度を向上させるために、首都圏で開催される大規模展示会に出展して積極的にPRを行う。
ひびきの祭開催時の施設紹介	地元自治会等との協同による「ひびきの祭」の開催を通じて、地域の人々との交流を促進し、市民へ開かれたキャンパスとして学術研究都市の施設を紹介する等により、北九州地域における認知度の向上及び利用の促進を図る。
ホームページによる PR	北九州学術研究都市やFAISのホームページで、施設紹介を積極的に行うことによって、研究者、学生等及び一般市民の施設利用促進を図る。ホームページでの紹介では、現行の内容を拡充し、より利用しやすく、また、利用しやすくなる内容に更新(本文記載のとおり)する。 ホームページでは、英語版も作成して幅広いPRを展開する。
北九州市との協同による PR	北九州市とも連携し、市政ガイドブック「くらしの便利情報」において、学術研究都市の会議場や体育施設など市民開放施設の紹介を行い、一般市民の利用促進を図る。
パンフレット類や紹介動画の作成	PR 用ツールとして学術研究都市研究施設を紹介するパンフレット類や紹介動画を作製して利用促進に活用する。
広告媒体を活用した PR	紙面、ラジオ、Web 広告など時代のニーズにあった様々な広告媒体を活用した情報の発信を行い、充実した利用推進を図る。
共同研究開発センターの PR	全国の大学、企業等に対し、研究開発の場を提供する共同研究開発センターでは、半導体製造装置の利用を広く開放し、CMOS プロセス実習やMEMS 試作の利用、装置の操作説明などの取組みを行う。県内の共同利用施設や関係機関との連携により、相互利用・PRを進める。
ロボット・DX 推進センターの PR	「導入支援」「操作体験」「人材育成」などの取組を通して、ロボット導入やDX(業務のデジタル化等)推進に意欲のある地域企業をワンストップで総合的・一元的に伴走支援することを目的に、R4年4月1日に開設したロボット・DX 推進センターの利用促進を図るため、チラシ・ランニングページなどの作製や紙面・ダイレクトメールなどを利用した広告により幅広いPRを展開する。

2-(2) 利用者の満足向上

ア 利用者の満足が得られるための取り組み

利用者の満足度(平成30年度～令和4年度のアンケート結果平均)は、これまでの管理運営で、全利用者、大学・入居企業ともに90%以上と高い結果を得ている。

市の令和3年度指定管理者の評価においても、「コロナ禍で、安全対策が求められ、利用制限がある中でも、施設・設備の迅速かつ適正な管理運営が行われ、利用者の満足度について要求水準は満たしている」と評価されている。

今後の管理運営においても、引き続き、高い満足度を得るため、常に利用者の意見・提案等を把握し、施設管理運営に反映したり学術情報センターや共同開発センター等での施設の機器操作サポートを進めたりするなど、適正かつ効率的な施設の運用を進める。

- ◆情報アクセスの利便性の向上を図る。
 - ・情報表示システムによる利用者への情報提供を強化する。
 - ・SNS を活用したイベントや施設紹介など利用者への情報提供を進める。
- ◆学術情報センターや共同研究開発センター等の施設で、利用者自らによる施設利用・機器操作をより効率的・効果的に進めるため、FAIS による操作サポートを行う。
- ◆利用者の満足度を得るためには、利用者の需要を的確に反映し、利用者の視点に立った管理運営を進めることが大切である。このため、次の取り組みを進める。その結果として、下記の目標を達成していく。

【目 標 (アンケート結果に関する数値目標)】

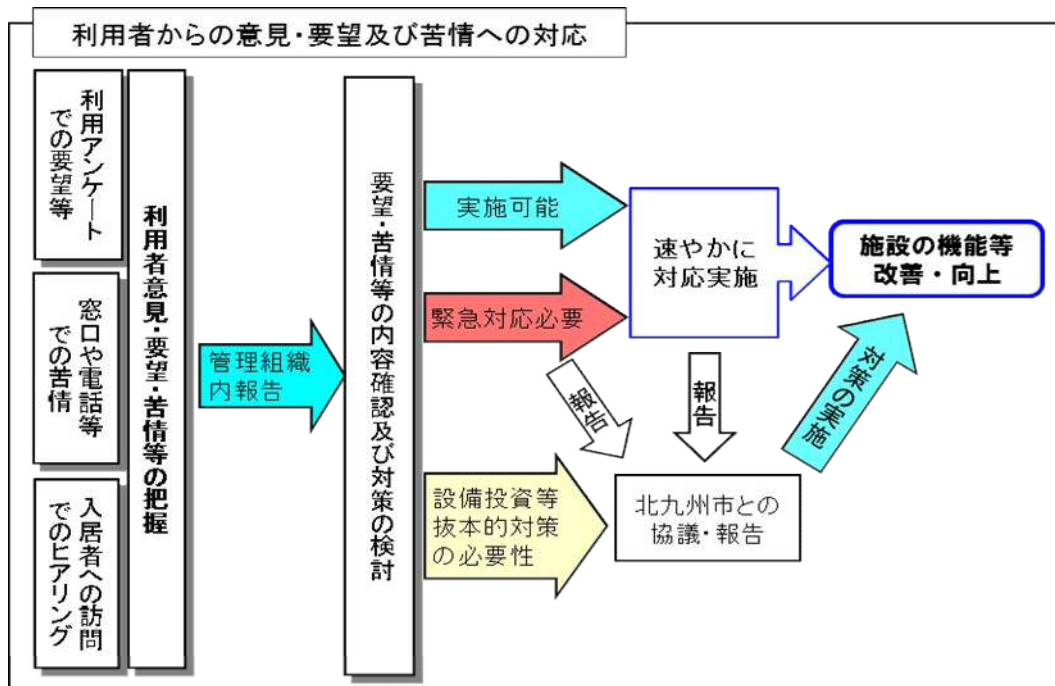
項目	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
利用者満足度	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上
研究者満足度	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上	90%以上

イ 利用者の意見を把握し、それらを反映するための仕組み

学術研究都市には、大学関係者や企業、図書館や体育施設利用者など、様々な方が利用され、利用に関する意見や要望も多様である。FAIS が指定管理者として対応できるものや北九州市と協議・調整が必要なものなど、内容に応じて、速やかに反映していく。利用者の意見・要望などを的確に把握するため、アンケートを毎年度行い意見等の集約に努める。

意見等を把握するためのアンケート等

項目	内容
学術研究都市利用者	FAIS では、大学関係者や企業、図書館や体育館利用者など、学術研究都市の施設利用者に対するアンケート調査を実施し、施設等の利用に関する利用者からの苦情や要望を集約するとともに、受付時などに直接寄せられる利用者からの声も的確に把握する。
ご意見箱の設置	図書室内に、利用者からの意見、要望等の聴取手段として「ご意見箱」を設置している。いただいた意見や要望などを運営の参考にするとともに、図書館からの回答も合わせて図書室内で公開して利用者とのコミュニケーションを図り、より良いサービスを提供できるよう努める。
宿泊施設利用者	学術研究都市利用者のための宿泊施設には、国内はもとより海外の方も数多く利用されることから、日本語と英語表記による宿泊者アンケート調査票を作成・配置し、宿泊施設利用者のニーズを把握する取り組みを行っている。



参考:これまで利用者から寄せられた主な意見・要望と機能改善・向上への取組み例(実績)

要望内容	取組み内容	意見・要望元
バスの増便	朝夕1日2便の増便を行った。	大学、市民
学術研究都市のホームページの改善(施設案内等)	大幅に改訂し解り易くした。また、施設使用申請書を置き、WEB上で予約手続きが行えるようにした。	大学、市民
屋外照明の増設	大学通りと図書室階段に高輝度のLED照明を増設した。	大学、企業、市民
AEDの設置	各施設に合計6台のAEDを設置した。	大学、企業、市民

駐車スペースの増設	大規模イベントや会議に対応できるイベント駐車場を整備した。	市民
歩道への浸水の改善	周辺道路の歩道に敷地からの雨水が流入するのを境界に排水溝を設置することで防止した。	市民
専門図書室図書の市民貸出	専門図書室の図書の市民貸出を実施	図書館利用者
インターネット端末の市民開放	インターネット端末の市民開放を実施	図書館利用者
インターネット予約の開始	インターネットを利用した一般図書室の図書の予約サービスを開始	図書館利用者
図書返却フリーの導入	北九州市立図書館の図書の返却を借りた館以外でもできる制度を導入	図書館利用者
リフレッシュ・コーナー新設	飲み物の利用できるリフレッシュ・コーナーを新設	図書館利用者
図書室内での飲食	図書室で定めた条件の飲み物の持込を可能とした	図書館利用者
学術情報センターホームページの充実化	携帯向けコンテンツ、各種データベースの案内、視聴覚資料リストなどの照会機能を追加	図書館利用者
Wi-Fi 環境の整備	産学連携センター、図書室、会議場、など広範囲な場所で Wi-Fi を利用できるよう環境整備を実施	学術研究都市利用者

ウ 利用者からの苦情に対する対策について

- ◆これまで、各施設の雨漏り、外灯照明の照度不足などの学術研究都市内及び雑草などの学術周辺地域からの苦情に対して、その都度、修理や施設改善、除草など、利用者及び一般市民からの苦情に迅速に対応してきた。
- ◆苦情は、被害や不利益をこうむっていることへの不平・不満であり、安全かつ公平な施設利用の観点からも迅速に対応しなければならない。今後とも利用者等からの苦情に対し、相手の立場に立って、迅速かつ丁寧に対応していく。このため、FAIS において、再委託者を含めた連絡体制を確保し、状況把握・対策実施を進める。具体的には、前述の利用者からの意見等の反映手順に則り、対策を進める。苦情の場合においては、要望に比べ、利用者の困窮度・緊急度が高いことが考えられ、苦情を受けた職員は、速やかに管理組織(上司、責任者)や必要に応じ北九州市に報告・協議の上、適切な処置を講じる。
- ◆緊急性が高いものや FAIS が管理の範囲内で解決できるものは、FAIS 自身で速やかに対策を講じる。また、施設の大規模改修など設置者である北九州市の対応が必要なものは、速やかに北九州市に報告し、協議・対策を進める。

エ 利用者への情報提供を図るための取り組み

- ◆これまで、大学を通じた学生への周知、施設内掲示、FAIS メールマガジンの配信(約 7,300 人、5 回/令和3年度)等により情報提供を行ってきた。また、一般開放施設案内ポスター等は、近隣の市民センター、幼稚園、小中学校、大学、図書館、JR 等に配布を行った。
- ◆こうした取り組みに加え、ホームページ・SNS、学術都市紹介パンフレットや施設利用マニュアル、情報表示システムにより、利用者への分かり易い情報提供を進める。また、学術研究都市関係でのプレスリリースを積極的に行う。

主な取り組み

項目	内容
ホームページ等による情報提供	「北九州学術研究都市」、「(公財)北九州産業学術推進機構」のホームページや SNS を活用し、研究者、学生等及び一般市民へ積極的に情報提供を行う。ホームページは、英語版も作成し幅広い層への情報提供を行う。
パンフレット類	学術研究都市研究施設や学術情報センターを紹介するパンフレット類を作製して施設利用者や学術情報センターへの情報提供に活用する。
北九州市との協同による情報提供	北九州市とも連携し、市政ガイドブック「くらしの便利情報」に、会議場や体育施設など市民開放施設の利用に関する情報提供を行う。
案内表示の整備	学術研究都市の様々な施設に、初めての来訪者でも迷わず向かえるよう、屋外及び施設内に施設の配置や入居企業等の表示を行っている。また、施設の新設や研究機関・企業等の入退居などに併せ、随時更新し表示内容に変更を行うなど、きめ細やかな対応を行っている。
学術情報センターホームページによる情報提供	学術情報センター図書室専用の Web サイトを立ち上げ、図書室に関する最新の情報を学術研究都市内部用及び市民向け外部用に情報発信する。
図書室利用の手引きの作成	専門図書室利用を中心とした「大学・研究機関用」、一般市民向けの「一般用」について作成し、利用案内に供する。
図書カウンターに多言語通訳サービスを導入	増加する留学生に対し、図書室カウンターの利用案内などで多言語通訳サービスを導入することで、留学生にストレスなく理解してもらう。
視覚情報による情報提供	図書室内にプロジェクターを設置し、図書やイベントの情報等を提供する。また、季節毎のプログラムを投影し、室内の雰囲気作りも行う。
教育施設系の利用マニュアル整備	各種教室、遠隔講義室、スタジオ、コンテンツ制作室などの教育系設備の利用をスムーズに行えるよう、マニュアルを整備し、各施設に配置する。
情報表示システムによる情報提供	図書室利用者等向けの案内やお知らせ等を利用者の関心を引くように映像化し、情報表示システム(液晶ディスプレイ)にて配信する。コンテンツとしては、エントランスをはじめ図書室や情報処理教育施設など、それぞれの設置場所に合わせたものや視察者用も用意する。

また、入居企業からの要望に応じて、コンテンツを配信する。

オ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な提案

FAIS では、利用者の意見・要望の反映やこれまでの業務実績を踏まえた改善など、学術研究都市におけるサービスの質の維持・向上を図るための取組みを進めてきており、今後もサービスの質を維持・向上させるための取組みを進める。

- ◆これまで、ウッドデッキや敷石等の破損の速やかな補修による歩行者や自転車の安全確保等の取組みを行ってきた。
- ◆今後、こうしたハード整備に加え、情報通信ネットワークの安定運営と入居企業などへの IT サポートによる利便性の向上や施設利用手引きの更新、図書館利用者への資料・情報の紹介(レファレンスサービス)の充実等のソフト面での取組みを進めていく。
- ◆また、老朽化等のために期待される効果を発揮できていない施設等について改善・更新を北九州市に提案していく。

主な取組み

項 目	内 容
開放施設の利用手引きの改定	大学・企業、一般利用者で異なる利用対象施設ごとの「施設利用の手引き」をホームページに掲載し、利用者サービスの向上を図る。
施設予約・利用情報の提供	インターネット対応型の公共施設予約システムにより、施設の予約・利用状況の最新情報を提供することで、施設利用予約時のサービス・機能向上を図る。
交通アクセスの向上	学術研究都市利用者の交通アクセス向上のため、「折尾駅」から「学研都市ひびきの」間に臨時バスを運行させる。
接遇研修の実施	FAIS 職員に対する接遇研修を実施するとともに、警備員への接遇研修を警備会社に働きかけるなどし、市民対応の向上を図る。
図書スタッフの資質向上研修	委託先に、派遣スタッフに対する接遇やレファレンス研修等を義務付け、資質向上に努める。
レファレンスサービス充実	図書室利用者からの質問・相談に対し、資料・情報の紹介を行うレファレンスサービスの充実のため、図書資料調査だけでなく、過去の相談内容・対応の記録・蓄積・活用を徹底し、適切なレファレンスサービスの質を確保する。
図書閲覧環境確保	図書室で快適に過ごせるように、照明、室温に配慮し、書架の並びなど雑然としないよう見やすいように整理する。雑音等マナー良く利用できるように利用者に注意を払いながら、利用者とは適度にコミュニケーションを図るよう努め、利用者には快適な閲覧環境を提供していく。
図書室の見える化による利用促進	図書室利用者に対し、図書のカウンター業務だけでなく、開架エリアでの活動を見せることにより、図書室職員との直接的なコミュニケーションをとることで、図書室を知ってもらい、使いこなしてもらうことにより利用促進を図る。 また、SNS やホームページを活用した広報活動を充実し、図書室の利用の

	方法や行事などの周知を図り、図書室の利用促進を図る。
情報通信ネットワークの安定運営	多くの運営実績を持つ情報ネットワーク管理技術者を中核とする万全の体制を確保するとともに、システム障害復旧体制や情報セキュリティ体制を構築し、常に情報通信ネットワークの安定運営を確保していく。
入居組織等へのITサポート支援	入居組織等からのパソコン、ネットワークやセキュリティなどに関する設置相談や障害時の対応について、利用者のニーズに適合した支援を行う。
情報機器更新	IT 技術動向を常に調査し、通信事業者の新サービス、新技術の学術研究都市への導入を検討、提案し、利用者の利便性向上に努める。また、機器更新においては、既存システムの現状・課題分析、利用者ニーズの把握等を行って、計画的に実施する。今後も、サービスの継続が必要なものは、サービスの質の確保と更新・運用経費削減の両面から最適な設備等を検討する。
e-port センター等クラウドサービスの活用	情報通信基盤を構成するシステムは、極力 e-port センター等のアウトソーシングサービス活用に移行し、機能・サービスの質の確保とランニングコストの削減を実施する。
学術研究都市の環境充実	学術研究都市は、研究者や学生、一般市民が集う憩いの場でもあることから、緑の多い街並みづくりのための適切な植栽維持・管理を行う。維持管理にあたっては、草刈や施肥、水撒きなどを計画的・一体的に行う。
留学生を対象にした食の支援	アジア諸国を中心に800人を超える留学生の食を確保するため、ケータリングカーによるハラル料理を出店。今後も留学生のための食の支援を検討する。
コワーキングスペースの設置・運営	学術研究都市の産学連携センター(1号館)1階の展示ルームを活用して、学術研究都市のスタートアップ推進や、地域を活性化するための場として、「コワーキングスペース」を設置し、運営を行う。

2-(3) 指定管理料及び収入

ア 指定管理業務に係る費用について

FAIS は、学研都市開設以来21年間、管理運営を実施してきた実績があり、これまでも、業務改善、事務見直し等を行い、適正な人数にて管理運営を行ってきた。

次期指定管理業務に係る経費は、学術研究都市利用者へのサービスの維持・向上にも十分配慮しつつ、入札や長期契約、大学との一括契約など契約手法の工夫、また、業務見直しにより、今後見込まれる商品やエネルギー価格の高騰を見据え、費用対効果を最大化するように運用し、経費を予算の範囲内に抑制した上で、指定管理の目的、目標を達成するよう、取組みを強化する。

なお、指定管理者は、「公の施設」を管理運営する立場にあることを踏まえ、北九州市の契約制度に準じた契約手法を用いるなど、公平・公正な契約を行いながら経費削減を目指す。

また、人件費についても、過剰な人員配置とならないよう努め、業務に見合う適正な人員で管理運営を行う。

- ◆指定管理業務に係る経費は、費用対効果を最大化するように運用し、経費を予算の範囲内に抑制した上で、指定管理の目的、目標を達成
- ◆予算執行における競争性の確保による経費削減努力
- ◆時間帯や建物の向き(午前午後・東西南北)に応じた適切な室温設定等の節減の呼びかけだけでなく、ソフト面(エコシステム)での資源・エネルギーの使用量削減への努力
- ◆エネルギー使用量削減に向け、機器点検とインバーター制御等による省エネ改善
- ◆既設の機器更新時に、適正な機器の見直しによる経費削減努力
 - ・利用者のニーズに適應した機器や技術情報の調査
- ◆以下に、全般的な経費削減の取組みを示す。

1) 人件費抑制

指定管理者の業務に対し、適宜業務改善、事務見直し等を行い、適正な人数にて管理運営を実施する。

2) 発注・契約時の工夫

指定管理における施設の管理運営にあたっては、学術研究都市利用者へのサービスの維持・向上にも十分配慮しつつ、「公の施設」を管理運営する立場にあることを踏まえ、これまでも、北九州市の契約制度に準じた契約手法を用いて公平・公正な契約を行ってきており、その手法に則り行う。

①長期継続契約の導入

可能な限り指定管理期間内での長期継続契約(指定管理期間の5年間を上限)を導入する。なお、この形態は、契約期間中に委託内容が変わらないものや、毎年業者が交代すると業務に支障が生じる委託業務等に適用し、適切な業務履行の確保と委託経費や事務コストの低減を目指す。

また、リース契約の導入により、コストの軽減が図れるものについては、積極的にリース契約への切り替えを行う。

②競争入札の導入

可能な限り、競争入札を導入し、競争による経費低減を図る。

③委託業務仕様の見直し

FAISが有するこれまでの実績や経験を活かし、学術研究都市の施設規模や特殊性を勘案しながら経費削減及び効率的な施設管理の視点をもって、毎年度業務仕様の見直しを行う。

④北九州市立大学を含めた一括契約の導入

学術研究都市内の北九州市立大学の設備・警備業務は、FAISで一括契約を行い、スケールメリットを活かした経費節減を目指す。

3) 運用の工夫による経費削減

①光熱水費の削減

北九州市の節電取組みに準じて、節電に努め経費削減を行う。入居企業等にも理解と協力をお願いする。取組みの具体例は次のとおり。

- ・適切な空調設備の運転を実施し、冷暖房費を節減する(夏期の室温設定等)
- ・照明の間引き(FAIS事務室や共用部、共同利用施設等)

②コピーの工夫による経費削減

削減効果は薄い小さなことにも目を向け、内部資料の白黒両面印刷、裏紙使用などを徹底し、消耗品費等の抑制に努める。

4) 情報基盤運営に関する経費低減

①アウトソーシング導入促進

情報関連機器は比較的短期間(5年前後)で機器更新を行う必要があり、また保守経費も高額となるため、極力自前で機器を所有するのではなく、機器をアウトソーシングすることで更新経費や運用保守経費を削減する。

②情報システム機器の更新時のシステム見直し

機器更新時に利用実態に応じ、利用率が低く、今後も利用が見込めないサービスは廃止またはシステム規模を縮小するなど、市と連携して対策を実施し、更新経費や運用保守経費の抑制を実現する。

イ 収入を最大限確保する提案について

- ◆これまで FAIS は、施設使用料の徴収に関して、関係法令を遵守し請求を行い、遅滞なく市に納付してきた。また、研究室の使用料及び光熱水費の徴収については課金システムにより請求明細を作成し的確な請求を行い、収入未済を防止している。
- ◆今後、収入を最大限確保するものとして、入居率向上に向けた取組みを進める。
 - ・北九州市が行う学術研究都市への誘致活動について、FAIS も支援を行っていく。
 - ・産学連携誘致促進マネージャーを新設し、入居企業の誘致促進に積極的に取り組む。
 - ・ホームページ等媒体の活用：ホームページを随時改定し、施設機能(ハード面)と、研究者やコーディネータの紹介など FAIS が独自に有する支援機能(ソフト面)を一体的に PR することで、学術研究都市の魅力を高め、入居・利用希望者の更なるアクセスを促す。
 - ・産学連携活動・中小企業支援活動との相乗効果：産学連携事業における大学研究者や企業と FAIS コーディネーターとの協働において、学研施設の PR を行い、関係企業や研究機関の入居に繋がるよう取り組む。また、中小企業支援センターにおいては、入居に繋がる可能性がある企業への働きかけや入居窓口への取り次ぎを積極的に行う。
 - ・施設内の利用されていないスペースの有効活用を市に提案し、施設利用料の増収に取り組む。
- ◆情報通信ネットワーク等の知見を活用した収入確保を進める。
 - ・北九州市立大学校舎 AV 機器の保守業務受託
 - ・キャンパスカードを活用した学生証や職員証などの発行業務受託 等
- ◆さらに、学術研究都市全体として収入を最大化するため、FAIS が中心となって国の研究開発プロジェクトへの採択等を積極的に行っていく。

2-(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性

ア 施設の管理運営に係る収支計画の内容及び積算根拠について

- ◆学術研究都市開設以来の適正な収支バランス確保実績に基づいた実現可能な最適収支計画に基づき管理運営を進める。その積算根拠(今回提案している収支計画)は、令和3年度実績並びに令和2年度実績に基づいた令和4年度予算である。
- ◆産学連携事業等 FAIS 事業との連携により入居率向上に取り組むとともに、利用者の満足にも配慮しながら、入札や契約手法の工夫など予算執行における経費削減にも取り組み、健全な収支の維持に努める。
- ・北九州市の長期修繕計画の方向性を見据えながら、FAIS による管理運営の収支計画をより適正なものとしていく。

イ 指定管理業務の適切な再委託について

学術研究都市は、各大学等の共用の施設が多く、警備や清掃のほか、特殊な装置を有する設備、情報サービス、図書館など、管理する分野が専門的かつ多岐にわたっており、これらの業務を適切に管理していくためには、それぞれの業務に精通した専門職が必要である。

そのため、施設の管理運営に係る業務を精査し、FAIS が直接人材を確保・配置して行う総務部門の業務と、再委託で実施が可能と考える専門性のある管理の業務に区分し、再委託する場合についても、FAIS が再委託事業者を総合的に指揮・統括することで、効率的な運営かつ十分な質を確保する。なお、業務の再委託は一括して第三者に委託することなく、個々の具体的業務毎に行う。

また、再委託業者との契約にあたっては、業者の選定の公平・公正性を確保するとともに、業務の履行が適切に実施できるよう、北九州市の登録業者からの選定を原則するとともに、可能な限り長期継続契約(指定管理期間の5年間を上限)や競争入札の導入、業務仕様の見直しなどを積極的に進めることで、経費節減を図ることとする。

- ・FAIS が総務部門を直接統括した上で、再委託によることが専門性・効率性の面から妥当な業務について、再委託を行う。
- ・再委託業務は、FAIS が一括して監理(FAIS 監理体制整備を含む)することで、効率的な運営及び十分な質を確保する。
- ・再委託に当たっては、可能な限り入札により行い、経費削減に努め、また、再委託先においても、適切な人員配置による業務遂行体制を確保させる。

再委託の業務、委託先、管理体制、経費を削減するための工夫(主な再委託業務)

業務名	経費削減の工夫
設備管理業務	・長期継続契約の導入
警備業務	・長期継続契約の導入
清掃業務	・長期継続契約の導入
機械警備システム保守点検業務	・長期継続契約の導入
中央監視及び自動制御保守点検業務	・長期継続契約の導入
会議場等設備オペレーター業務	・長期継続契約の導入
図書業務	・長期継続契約の導入
情報通信基盤運用保守業務	・業務仕様の見直し

主な再委託業務実施における管理体制

業務名	管理体制																
設備管理業務	環境エネルギーセンターで24時間の常駐管理 8:00～17:00 6人 17:00～8:00 3人 ※上記を基本に、効率的な業務実施体制の見直しを随時行う																
警備業務	各施設の警備員室で24時間の常駐警備を実施 <table border="1"> <thead> <tr> <th>施設名</th> <th>体制</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">産学連携センター</td> <td>8:00～18:00 3名</td> </tr> <tr> <td>18:00～8:00 2名</td> </tr> <tr> <td>8:00～8:00 2名(休日)</td> </tr> <tr> <td>学術情報センター</td> <td>8:00～18:00 1名 18:00～8:00 1名</td> </tr> <tr> <td>体育館</td> <td>8:30～22:30 1名</td> </tr> <tr> <td>情報技術高度化センター</td> <td>8:00～18:00 1名</td> </tr> <tr> <td>事業化支援センター</td> <td>8:00～8:00 1名</td> </tr> <tr> <td>技術開発交流センター</td> <td>8:00～8:00 1名</td> </tr> </tbody> </table> ※上記を基本に、効率的な業務実施体制の見直しを随時行う	施設名	体制	産学連携センター	8:00～18:00 3名	18:00～8:00 2名	8:00～8:00 2名(休日)	学術情報センター	8:00～18:00 1名 18:00～8:00 1名	体育館	8:30～22:30 1名	情報技術高度化センター	8:00～18:00 1名	事業化支援センター	8:00～8:00 1名	技術開発交流センター	8:00～8:00 1名
施設名	体制																
産学連携センター	8:00～18:00 3名																
	18:00～8:00 2名																
	8:00～8:00 2名(休日)																
学術情報センター	8:00～18:00 1名 18:00～8:00 1名																
体育館	8:30～22:30 1名																
情報技術高度化センター	8:00～18:00 1名																
事業化支援センター	8:00～8:00 1名																
技術開発交流センター	8:00～8:00 1名																

清掃業務	清掃区域を5ブロックに分けて日常清掃及び定期清掃を実施															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>区 域</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I</td> <td>産学連携センター、会議場、クラブセンター、運動場、大学通り、早大西側駐車場、通学者専用駐車場及びその周辺</td> </tr> <tr> <td>II</td> <td>学術情報センター、体育館、環境エネルギーセンター及びその周辺</td> </tr> <tr> <td>III</td> <td>共同研究開発センター、情報技術高度化センター及びその周辺</td> </tr> <tr> <td>IV</td> <td>事業化支援センター及びその周辺</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>技術開発交流センター及びその周辺</td> </tr> </tbody> </table>	区分	区 域	I	産学連携センター、会議場、クラブセンター、運動場、大学通り、早大西側駐車場、通学者専用駐車場及びその周辺	II	学術情報センター、体育館、環境エネルギーセンター及びその周辺	III	共同研究開発センター、情報技術高度化センター及びその周辺	IV	事業化支援センター及びその周辺	V	技術開発交流センター及びその周辺			
	区分	区 域														
	I	産学連携センター、会議場、クラブセンター、運動場、大学通り、早大西側駐車場、通学者専用駐車場及びその周辺														
	II	学術情報センター、体育館、環境エネルギーセンター及びその周辺														
	III	共同研究開発センター、情報技術高度化センター及びその周辺														
	IV	事業化支援センター及びその周辺														
	V	技術開発交流センター及びその周辺														
	【定期清掃作業項目及び周期】															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>定期清掃項目</th> <th>周 期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>カーペット清掃</td> <td>4回／年</td> </tr> <tr> <td>石部分の水洗い</td> <td>12回／年</td> </tr> <tr> <td>床洗浄・樹脂塗布作業</td> <td>4回／年</td> </tr> <tr> <td>駐車場、中庭、階段等清掃</td> <td>2回／年</td> </tr> <tr> <td>窓ガラス清掃</td> <td>3回／年</td> </tr> <tr> <td>空調吹出口・吸引口清掃</td> <td>12回／年</td> </tr> <tr> <td>図書館内の書架清掃</td> <td>12回／年</td> </tr> </tbody> </table>	定期清掃項目	周 期	カーペット清掃	4回／年	石部分の水洗い	12回／年	床洗浄・樹脂塗布作業	4回／年	駐車場、中庭、階段等清掃	2回／年	窓ガラス清掃	3回／年	空調吹出口・吸引口清掃	12回／年	図書館内の書架清掃
定期清掃項目	周 期															
カーペット清掃	4回／年															
石部分の水洗い	12回／年															
床洗浄・樹脂塗布作業	4回／年															
駐車場、中庭、階段等清掃	2回／年															
窓ガラス清掃	3回／年															
空調吹出口・吸引口清掃	12回／年															
図書館内の書架清掃	12回／年															
【ベットメイク】																
使用後の宿泊室のベットメイクと清掃																
機械警備システム 保守点検業務	週に1回、技術者常駐にて管理実施。(8:45～17:30) その他、定期点検の実施、非常時には緊急対応。															
技術開発交流センター 機械警備システム 保守点検業務	定期点検の実施、また非常時には緊急対応															
中央監視及び自動 制御保守点検業務	定期点検の実施、また非常時には緊急対応															
排水処理装置 保守点検業務	定期点検の実施、また非常時には緊急対応															
ガスエンジン 保守点検業務	定期点検の実施、また非常時には緊急対応															
会議場等設備 オペレーター業務	オペレーター1名常駐にて管理実施。(8:45～17:30) 催事開催時、必要な場合は補助員としてオペレーターを増員															
図書業務	図書室における時間内開館時(9:00～20:00)のカウンター業務、図書受入装備業務等を行なうために必要な人員を配置 専門図書室における時間外開館時(20:00～24:00)のカウンター業務を行なうために必要な人員を配置															
情報通信基盤 運用保守業務	業務従事時間は原則平日8:45～17:30とし、対象システム・設備の利用及び運用保守業務等に必要な人員を配置 なお、システム更新や障害等には、時間外や休日も対応															