

提 案 概 要

(北九州市立若松図書館 指定管理者)

団体名： 株式会社 日本施設協会

1 指定管理者としての適性について

(1) 公立図書館の管理運営に対する基本的考え方 (理念・基本方針)

公立図書館とは、資料を収集、整理、保存し、一般の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とした施設です。「人と人、情報と情報を“つなぎ続ける図書館”」を基本コンセプトに、利用するすべての人々が、教養を深め、自らの課題を解決し、働き、暮らすことで地域が活性化します。わたしたちは図書館サービスを通して地域経済の活性化、雇用の拡大、社会福祉の増進に努め、社会に貢献し、明るい未来のある地域社会の創造をめざしています。図書館としての基本的なあり方を踏まえ、地域と連携しながら、市民の学びに役立つ豊富で新鮮な資料の提供、レファレンス機能の強化と訓練されたスタッフの配置、子どもの読書活動の推進にむけての子育て世代や子どもたちへのサービスの充実などを図ります。

そのために、「これからの図書館サービスのあり方について」(平成 28 年 7 月 北九州市立図書館協議会答申)をよく理解し、その実現に努めていきます。北九州市立図書館がめざす基本的な方向性として定められた 3 つの方向性 (①これまでの図書館サービスの充実②市民が抱える課題の解決を支援する③子どもの読書活動を積極的に支援していく)を踏まえ、図書館職員や地域の人材など、これらの役割を担う人材の能力向上を図ります。また、5 つの視点 (①多様な施設とつながる図書館②市民の課題解決を支援する図書館③子どもの読書活動を積極的に支援する図書館④誰もが使いやすく、人と情報が交流する図書館⑤市民参画型図書館)から、具体的な事業を実施していきます。

わたしたちは、平成 18 年度からの北九州市立若松図書館の受託期間中、様々な試みを実施して多くの方に来館していただき、ご好評の声をいただいております。大人の利用者向けに、「医療セミナー」や「法律セミナー」、「文学講座」を開催。また、時勢に沿った講座として、「iPad 講座」「マイナンバーセミナー」を開催し、情報弱者とならないためのきっかけづくりにも取り組んできました。また、子どもの読書活動を積極的に推進するために、幼児向けのおはなし会、出前読み聞かせや地元企業と連携して、科学実験教室を開催しました。地域との連携では、火野葦平資料館、火野葦平旧居「河伯洞」をはじめ、商店街や区役所、ボランティアなど、多種多様な機関、人々と交流しながら図書館を運営してきました。

上記のような図書館の設置目的や役割を踏まえ、また当社の企業理念である、「感謝・奉仕・感動・先施・勇気」の 5 つの心を掲げ、地域の皆様と連携を続けながら、さらに新たな取り組みを通じて、図書館サービスの充実に貢献していき、地域に必要とされ、愛される施設をめざします。

(2) 安定的な人的・財政基盤

当社は市内の公立図書館を複数管理運営しており、現在受託中の図書館の司書資格保有率は 89%です。この数値は同業他社と比べても高く、貴市の要求水準である 75%を大きく上回っています。また 65 人 (平成 30 年 9 月現在) の図書館司書有資格者、業務経験者を有しており、人材の連携・融通が可能であり、常に高い水準のサービスを安定して提供することが可能です。

財政基盤においても、多くの業務委託、指定管理、PFI 事業の運営を過去いずれの決算期においても安定した収支で行っています。

(3) 管理運営実績や専門的な知識など

当社は平成 17 年度の北九州市立図書館への指定管理者制度の導入から 14 年間、公立図書館や大学図書館の管理運営をはじめ、北九州市立中央図書館における窓口業務や図書装備、納入業務、さらには北九州市漫画ミュージアムの装備業務など、カウンター業務から裏方作業まで、図書館運営に精通しているのが強みです。こうした経験が PFI 事業として受託した北九州市立八幡西図書館（平成 24 年開館）の運営に生かされ、貴市の設定した目標値を大きく上回る実績を残しています。他にも北九州パレス（福岡県立北九州勤労青少年文化センター）や黒崎ひびしんホール、久留米市市民センター多目的棟等、複数の施設を受託中であり、指定管理の専門会社としての実績も豊富です。最近では、貴市の一大事業である北九州スタジアム（平成 29 年 2 月開場）においても、PFI 事業者の出資企業として運営・維持管理部門を担当するなど、施設の運営ノウハウを現在進行形で集積しています。

こうした背景をベースに、若松図書館においては、平成 18 年度から指定管理者として業務を受託しており、「医療情報セミナー」、「司法書士による法律セミナー」、「iPad 講座」、「無料経営相談会」などの様々な講座や行事を開催し、新たな利用者を開拓しました。また、地域の学校、幼稚園や保育園、読み聞かせ団体、地域の施設と、情報や人の交流を通じて連携し、生涯学習や子どもの読書活動を推進し、地域の活性化に貢献してきました。

2 管理運営計画の適確性

【有効性】に関する取り組み

(1) 施設の設置目的の達成に関する取り組み

「これからの図書館サービスのあり方について」（平成 28 年 7 月 北九州市立図書館協議会答申）をよく理解し、その実現に努めていきます。北九州市立図書館がめざす基本的な方向性として定められた 3 つの方向性を踏まえ、図書館職員や地域の人材など、これらの役割を担う人材の能力向上を図ります。また、以下の 5 つの視点から具体的な事業を実施していきます。

1. 多様な施設とつながる図書館

若松図書館の周辺に存在する火野葦平資料館や火野葦平旧居「河伯洞」をはじめ、区役所や市民センター、地域の学校、幼稚園、保育園、地元自治会、ボランティア、郷土史会等と連携して事業を行うことで図書館ネットワークの強化を図ります。島郷分館とも連動しながら若松区及び近隣地域の情報が集う図書館づくりに取り組み、市民サービスの向上に貢献したいと考えます。

2. 市民の課題解決を支援する図書館

市民が抱える課題の解決を支援するため市民ニーズの的確な把握を行い、関連蔵書やレファレンスサービスの一層の充実を図ります。そのために、適正な蔵書管理を業務の中心と考え、収集や組織化、運用、除籍、保存といった業務を的確に行っていきます。また、市民が気軽に疑問や課題を調べることが出来る拠点づくりを行っていきます。あわせて、地域の特性を活かしたサービスを市民に提供します。

3. 子どもの読書活動を積極的に推進する図書館

読み聞かせ会、工作会の実施や特別設置コーナーの設置を行います。また、読み聞かせボランティアと協力・連携して、学校や幼稚園などへの出張読み聞かせや講座を通じて図書館（読書）への興味・関心を深めます。職場体験学習や図書館見学などによる教育施設との交

流、市民センター等の地域子育てイベントでの読み聞かせ等を行うことにより地域との交流も深めていきます。平成 30 年度開館予定の「子ども図書館」についても、情報・資料・人の交流について緊密に連携していきます。

4. 誰もが使いやすく、人と情報が交流する図書館

年齢を問わず、すべての市民にとって開かれた図書館運営を行います。利用者を「お客様」ととらえ、顧客指向に基づく接遇を徹底し、ホスピタリティあふれる図書館サービスの実現をめざし、高齢者や障がい者の方などが図書館を利用しやすい環境を提供します。また、地域施設の情報が集う図書館をめざし、地域の観光情報の提供、周辺の文化施設のイベントチラシの掲示などを行います。施設連携を通じて多くの人が集まり、人と人をつなげ、交流が生まれる地域コミュニティの核となり、市民と共に育つ図書館作りを行います。その他の情報発信の方法としては、各館で作成する図書館だよりはもちろん、当社 HP、Twitter、Facebook 等の SNS の活用を慎重に検討します。

5. 市民参画型図書館

「意見・要望箱」を設置して市民からのご意見等を図書館運営に生かしていきます。また、職員と利用者、および職員と各ボランティア相互で気軽に声を掛け合うことが出来るような雰囲気を作ることで活発な意見交換を行い、運営上の改革ポイントを見つけ出し、改善に努めます。

上記以外にも、図書館利用者の増加や活性化に寄与するべく、図書館の環境整備に関する提案を積極的に行います。

(2) 利用者の満足度

利用者満足度の向上には窓口職員の資質が重要です。接遇や個人情報保護、危機管理等のほか、郷土資料やレファレンスなど専門研修を積極的に受講し、人材育成を図っていき、利用者の抱えている課題解決を支援します。また、意見・苦情については迅速に真摯に対応し、施設・設備やサービス面での利用者からの要望は北九州市立中央図書館とも相談しサービス向上に努めてまいります。

なお、図書館利用者アンケートによると、職員対応の親切さで過去 4 年間平均 98%が満足しているという結果が出ており、質の高いサービスが提供できています。

これまでの経験の蓄積を生かし、今後も利用者が満足できる対応を行っていくとともに、常設しているご意見箱を活用し、潜在的なニーズを把握し、より良い図書館へと成長させるために参考とします。

【効率性】に関する取り組み

(1) 指定管理業務に係る経費について

基本的な運営部分は直接行いますが、清掃、警備、保守点検、維持管理などは必要に応じて外部委託します。利用者の安全・安心と快適性を第一に考え、利用者サービスや安全確保に直結する経費の削減については慎重に行います。事務作業等バックヤードに関する経費については、スリム化を図る等、費用対効果の高い運営を考案していきます。

(2) 収支計画の妥当性及び実現可能性

当社が有する様々な施設での運営実績から、適正なスタッフ体制、配置はもとより、適正な収支計画と外部委託を実施することが可能な計画となっています。前述の通り、効率性を念頭に置きつつ提供するサービスの質や安全性も考慮した適切な経費削減に努めます。

【適正性】に関する取り組み

(1) 管理運営体制など

館長を筆頭とした施設の責任者、本社も含めた組織・管理運営体制を構築し、有事に即対応できるよう、本社、各施設で共有します。これまでの経験を踏まえ、適正で適材適所の人材配置を行います。運営にあたるスタッフは、前述の通り、9割近い司書資格保有者であり、その大部分が5年以上の図書館業務経験者です。館長、次長は、分館長と緊密に連携し、業務の事例、懸案事項を共有し、協働して進めていきます。また、スタッフの能力向上のため、接遇やレファレンス、個人情報、専門知識、並びに危機管理等の研修会に積極的に参加、または実施します。館長は図書館運営の総括責任者として危機管理をはじめ、あらゆる事態の最終責任者として対応します。館長不在時は次長が代行します。開館中は館長・次長のうち必ず1名が常時勤務することとします。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

特定の団体・個人あるいは年齢にかかわらず、利用時において有利・不利になることがないよう、また、障がい者においては、日本図書館協会が示した「図書館における障害を理由とする差別の解消の推進に関するガイドライン」を十分理解し、合理的配慮を行い、気軽に利用いただけるような環境を作っていきます。安全・防災対策については、日常点検や館内巡回を行い、災害は必ず起きるという前提で、緊急時に迅速かつ適切な行動を行えるよう「北九州市地域防災計画」の把握に努め、北九州市立中央図書館が作成した「危機管理マニュアル」に基づき対策を徹底します。現実に起こりうる事件・事故や災害を想定して、専門家による研修を実施し、職員一人一人が有事に冷静に対応できる体制を構築します。また、高齢者や障がい者の方にとっても、安心して利用できる管理運営を行います。危機管理体制については、緊急事態発生時は「緊急連絡網」により本社や職員及び中央図書館等の関係各部署と速やかに情報共有が図れるような体制を確保します。当社は、北九州市内に本社を構えており、地理的にも市内図書館から近く、図書館の現場において予期せぬ突発的な事態が発生した場合においてもスムーズに連絡・協議・指示等の対応が可能です。

個人情報保護については、『北九州市個人情報保護条例』に基づき、年に数回に分けて個人情報に関する基本的な知識の向上を図ることとします。また、個人情報漏洩に関する最新の事例についての周知徹底やそれに対する防止策を協議し、各職員への意識向上を図るための館内研修についても適宜行っていきます。職員には、入社時に誓約書を徴求しています。

日常業務においても、書類・データの管理や電話応対時における漏洩防止を徹底します。

提案額（千円） [千円未満切上げ]

平成31年度	69,384千円
平成32年度	69,384千円
平成33年度	69,384千円
平成34年度	69,384千円
平成35年度	69,384千円