

# 提 案 概 要

(北九州市立八幡図書館 指定管理者)

団体名：株式会社図書館流通センター

## 1 指定管理者としての適性について

<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針</p> <p>北九州市及び北九州市立図書館が示す姿を踏まえた上で、これまでの運営実績を礎に、引き続き、市民の期待に応えるサービス提供の実現に向けた運営の基本理念を「出会うべき1冊、出会うべき人をつなぐ～地域の多様なニーズに寄り添い、共に進化する図書館～」とします。これまでの4期17年にわたる運営の中で、これまで利用者や近隣施設と築いてきた関係を継続しつつ、絆と経験を活かし、地域の人々が自慢に思う図書館、地域が誇れる図書館を目指します。</p>
<p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤</p> <p>財務諸表を参照いただければ、売上高等の企業の安定性を示す指標からも良好な財務状況と業務遂行に適切な経営体質が備わっていることが確認いただけます。</p> <p>スタッフが安心して働くことのできる労働環境整備と安定雇用のために、図書館で働くスタッフに特化した、独自の人事制度や福利厚生制度、研修制度を確立しています。八幡図書館においても在籍スタッフの6割以上は10年以上の図書館勤務経験があり、豊富な経験を有しています。北九州市をはじめとした九州内に680人を超える図書館スタッフを有しています。</p>
<p>(3) 管理運営実績や専門的知識など</p> <p>図書館総合支援企業として全国で598館の図書館運営に携わり、地域の課題と向き合いながら、それぞれの施設に合わせたサービスの提供を行い、地域に密着した事業展開を進めてきました。これらの事業を推進するため、図書館運営に特化した専門部門があります。各部署には司書資格のみでなく、個人情報保護士、社労士、税理士など図書館を支えるための様々な資格所有者が在籍しています。</p>

## 2 管理運営計画の適確性

<p>【有効性】に関する取組み</p>
<p>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み</p> <p>利用者である市民の皆様に気持ち良くご利用いただくために、特にカウンター業務では、上質なサービス提供が求められます。スタッフ全員が接遇についての意識を高めるために、研修を強化します。また、資料管理や書架整理といった図書館業務の基本的な部分をあらためて見直し、市民サービスの向上と業務の効率化を目指します。多くの方に図書館に来館してもらい、読書に親しんでもらうための様々な事業を企画します。幼児から高齢者まで、様々な方に喜んでいただける企画とするとともに、世代間の交流が生まれるような工夫を凝らします。企画に際しては、図書館独自に行うだけでなく近隣の様々な施設と連携協力し、市民が参加できる企画の開催など地域の活性化につながるような取り組みとします。</p>

## (2) 利用者の満足向上

利用者が抱えている課題、求めている情報を正しく理解・把握し、迅速かつ確実な課題解決につなげるためレファレンスサービスを強化します。日々の業務での対応だけでなく、研修によるスタッフ育成に努めます。

より多くの市民に図書館の存在を知ってもらい、図書館が地域のふれあいの場となり、住民交流を促す施設となるため近隣施設への出張読み聞かせ等のアウトリーチサービスを行います。利用者の満足度向上のためには、社内外の情報共有は必須であると考えます。社内での体制のみでなく、中央図書館及び北九州市とのしっかりとした連絡体制を確立します。

## 【効率性】に関する取組み

### (1) 指定管理料及び収入

指定管理者として適正な予算執行を心がけます。経費削減と図書館サービスの向上のバランスをよく考え、両輪で回していくことが重要であると考えます。常にコスト意識を持ち、課題を出し、改善策を講じ、検証を繰り返します。最低限のコストで、利用者に喜ばれるサービスの提供と充実を実現できると考えます。毎月、業務の進捗と予算の執行を確認し、予算を効果的に使えているかを確認し、計画を調整します。PDCA サイクルによる継続的な見直しにより、予算を最大限効果的に使用できるように努めます。

### (2) 収支計画の妥当性及び実現可能性

適切な収支計画の作成と、事業計画に沿った予算執行に努めます。提供するサービスの質を低下させることなく、常にあらゆる面で業務の見直しや改善を行います。汎用的に導入できる改善内容をまとめた「業務改善ガイドライン」を参考に実践します。また、本社及び九州支社で集中して管理できる業務は専門部署による処理を行います。全国で多くの図書館の運営に携わる、わたしたちだからこそできる管理体制です。

## 【適正性】に関する取組み

### (1) 管理運営体制など

館長を中心とした副館長及び窓口責任者による責任者グループを形成し、情報共有、スタッフ配置・研修等の検討を行い、生涯学習の拠点、情報発信の場となることを目指します。

また責任者グループは館長を中心に、現在も責任者として業務を行っているスタッフを可能な限り継続登用し、安定的な運営を行います。

本社内に図書館運営に特化した専門部署を設置し、図書館現場をバックアップします。

公共図書館で働くために必要な資質の育成のための理念をしっかりと持ち研修を行います。体系的な研修プログラムにより、スタッフの経験等に即した研修を行います。県立図書館等外部で実施される研修にも積極的に参加します。

### (2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

わたしたちは、世代や立場が異なる人びとが「居心地の良い場所」として図書館を利用するためには、他者の存在や行動を許容し合えることが重要であると考えます。ハードとソフトの両面において「他者の存在や行動を許容し合える場所」にするためにできることは何かを考え具

現化します。

安全対策としては、様々な自然災害や人的トラブルの事例を元に「危機管理マニュアル」を制定しています。本マニュアルでは、災害対応と人的トラブルの両面から、汎用的な危機管理スキームを定めています。万が一危機管理事案が発生した際には利用者の安全を第一に考え、迅速に対応します。

また事件・事故は何よりも未然に防ぐことが重要と考え、日々の業務の中での安全管理を徹底します。災害等が発生した場合は、人命を第一に、早急にサービスが開始できる体制を構築します。発災時には、立場や役割を超えて協力します。

### (3) 社会貢献

高齢者の再雇用を推進するため、令和3年より「TRC シルバー人材バンク登録制度」の運営を開始しました。この制度は、弊社の就業規則上の定年である65歳で退職したスタッフのうち、退職後も図書館現場で就業を希望する人を対象としています。

専門人材の長期安定的な確保のため、スタッフが経験や能力を十分に図書館の運営に活かすことができ、いきがいや社会への貢献を感じられるよう職場環境を整備しています。

SDGsが目指す「誰一人取り残さない」社会をつくるうえで、図書館が重要な機関であることを示していると考えます。「SDGsに取り組むこと」を目的化するのではなく、本業務そのものをSDGsの理念・目標との関連の中で捉え、業務を通じて実践していきます。

#### 提案額（千円）

7年度	108,467千円
8年度	108,467千円
9年度	108,467千円
10年度	108,467千円
11年度	108,467千円