

【有効性】に関する取組み

(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み

運営管理方針:①外国人への対応を充実／②魅力ある新たな施設の使い方を提案／③歴史文化資源である小倉城・小倉城庭園を、よりよい状態で未来へ継承／④公共の場を綺麗に安全に保つ日本の心を示し広める管理／⑤市外からも集客し魅力を発信できるイベントを実施／⑥観光客・市民のどちらもが楽しめる企画を年間を通じて実施／⑦文化を通じた市民の活躍の場をつくり、シビックプライドの醸成に取り組む／⑧マスメディアからSNS・ロコミまで様々な手法で広報／⑨海外向けプロモーションやFIT対策を実施／⑩都心集客に向け、周辺施設と連携

営業・広報:①最大の強み！テレビ媒体を利用した広報活動／②インバウンド&若年層客を獲得せよ！SNSツールを積極的に活用／③いつ行ってもオモシロイ！ついチェックしたくなる公式HPの制作と運用／④見やすい！分かりやすい！手にしたくなるチラシ・ポスターの作成と展開／⑤“KOKURA”の魅力を再発見！旅行会社と提携したツアー企画の開発／⑥メディアミックスのチカラ！年間を通じた営業・広報活動の実施

(2) 利用者の満足度

①日本を代表する伝統文化の名所づくり／②北九州ならではのポップカルチャー・グルメイベントの開催／③未来へ繋げたい日本の良き風習の体験／④北九州・小倉の知られざる魅力の再発見／⑤楽しく学べるタイムスリップ体験／⑥注目集めるホットスポットづくり／⑦小倉、北九州の回遊性を高める広域連携／⑧現代風にアレンジした体験ワークショップ／⑨「ビギナー」から「オタク」まで楽しめる多彩な企画／⑩にぎわいあふれるKOKURA茶屋の運営／⑪ココでしか買えない！ご当地商品の開発・販売／⑫ココロもお腹も満たされる飲食メニューの開発・販売

(3) 指定管理料及び収入

豊富な実績に基づき、使用料収入を増やしつつ、コスト縮減と効率化を進め、適正な指定管理料を設定

(4) 収入の増加に向けた創意工夫

小倉城のリニューアルオープンや小倉城庭園空調工事などによる利用者数の変動を踏まえた実現性の高い収支計画。

【効率性】に関する取組み

(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み

5つの基本方針のもと、施設を取り巻く環境や課題を見つめ、14の基本施策を設定し、複合的な取組みによって施設の魅力を最大化していく。一部内容を下記する。

【周辺一帯の魅力向上】施設各々の魅力向上に加え、地元企業・各種団体や商店街などの中心市街地とより密接な連携を図ることで、周辺一帯の魅力向上を図る。

【しろテラス】観光情報・伝統文化情報の効果的な発信の工夫、外国人にも人気の高い「抹茶」を気軽に楽しめる飲食店の出店（辻利茶舗への運営委託）、PB商品の提供、「小倉土産」を中心に販売するコーナーを設置し、新しい小倉土産の開発など種々の施策を検討していく。さらに手荷物預かり、充電サービス、Wi-Fi環境サービスや訪日旅行者に対するスマホ決済サービス他、利用者の利便性を図る。

【インバウンド集客強化施策】スタートの時点では最も訪日人数が多い韓国人に特化して、韓国パワーブロガーを招聘し、魅力情報の発信による小倉への興味喚起・旅行促進を図る。また、以降は集客見込みの高い国を中心に順次集客施策を実施する。

(2) 利用者の満足度

引き続き、利用者アンケートを実施し、満足度90%以上を目指し、お客様の生の声を積極的に戴けるよう日々努力していく。利用者の意見を反映する仕組みとして、新たにサービス向上会議を定例開催し、関係者で現状を共有するとともに、サービスのクオリティ向上に向けた対策を実施する。利用者からの苦情に対しては、苦情発生時に施設スタッフが迅速な対応ができるよう対策マニュアルを作成する。更にガイド人材の研修、そのための研修カリキュラム作成を進める。しろテラスでは、利用者データ収集・分析によるサービス力向上を促進する。

(3) 指定管理料及び収入

【数値目標】

項目	2019年度	2020年度	2021年度
入場者数（城／庭園）（人）	230,000／86,000	250,000／94,000	250,000／31,000
管理運営費（千円）	197,100	190,600	154,000
使用料収入（千円）	127,000	138,200	108,100
指定管理料（千円）	66,000	65,000	38,000

(4) 収入の増加に向けた創意工夫

【収入見込みにおける計画】

北九州まちづくり応援団(株)を中心とした共同事業体のこれまでの経験と実績から算出し、実現性の高い数値と考える。集客のノウハウや創意工夫を最大限発揮することで、収入の確保に努める。

【支出見込みにおける計画】

北九州まちづくり応援団(株)を中心とした共同事業体のこれまでの経験と実績が指標となり、それが積算根拠に結びついている。内製化による費用削減、市内企業に配慮した再委託なども進める。

<p>2 管理運営計画の確性</p>	<p>【適正性】に関する取組み</p>	<p>(5) 管理運営体制など ○有資格者・経験者、スキル習得者による管理運営で指定管理開始時より、安全・安心と快適性を確保／○施設の管理運営を幅広く行える人材の育成を通じたスタッフの満足と管理運営の質的向上の実現／○既に協働関係にある地域住民・団体等との連携・協働を加速し、当施設と小倉都心地区の魅力・にぎわいを向上</p> <p>(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など 個人情報：個人情報保護、文書管理、情報公開等、責任者を決めて確実に実施。関連法令や、北九州市条例、ガイドラインを踏まえた情報管理を実行／平等利用：「公の施設」の指定管理者として、平等・公平・公正な管理運営を実行／安全対策：利用者への最大のサービスの一環として、事故防止と速やかな対応によるリスクマネジメントの実施／危機管理：機械警備に加えた人的警備により安全を確保するとともに、日常訓練、強力なバックアップ体制により災害への万全の備えを整備</p>	<p>(5) 管理運営体制など</p> <p>(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など 以下のしくみ構築と確実な実施を進める。 ・プライバシーポリシー（個人情報保護方針）の制定。 ・公共性（公益性）の確保。 ・予防保全の徹底。 ・事故災害発生時の迅速な対応。</p>
------------------------	---------------------	--	--

【提案額】

平成31年度	66,709千円	66,000千円
平成32年度	65,859千円	65,000千円
平成33年度	39,878千円	38,000千円