北九州市立小倉南図書館（曽根分館を含む）指定管理者選定に関する提案概要

審査項目	日本施設協会・図書館流通センター共同事業体	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社九州・沖縄支店
１　指定管理者としての適性について	（１）施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針 図書館を「人類の英知を未来へと生かす知識と情報の宝庫」と考えます。図書館を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。図書館サービスを通して地域経済活性化、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目指しております。図書館としての基本的な在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、子ども読書活動の推進に向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。 また、令和７年１月に策定された「北九州市立図書館基本計画」や令和８年３月に策定された北九州市子ども読書プラン（第５次北九州市子ども読書活動推進計画）令和元年に施行された「視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律」（読書バリアフリー法）に沿った活動を行い、小倉南図書館としての役割でもある「障害福祉」「子育て」「教育支援」に力を入れ、国全体、市全体の活動に寄与します。	（１）施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針 小倉南図書館を「地域コミュニティの新たなにぎわいの場」として進化させます。 図書館は、本を借りる場所にとどまらず、知る・調べる・考える・話し合う・表現することを通じて、自ら学び、地域とつながる場です。子どもから高齢者まで、年齢、障がいの有無、国籍、利用経験、テジタル環境の違いにかかわらず、誰もが安心して利用できるよう、やさしい日本語、多言語対応、分かりやすい館内表示、バリアフリー動線、丁寧な接遇を徹底します。 「思考力を育てる図書館」として、子どもたちが「なぜだろう」「自分ならどう考えるか」「どう伝えるか」と問いを持ち、自分の考えを深める機会を創出します。読書会、調べ学習、自由研究、謎解き、SDGs 学習、地域課題をテーマにしたワークショップ等を実施し、情報を受け取るだけでなく、比較し、判断し、表現する力を育みます。 学校、地域団体、事業者、ボランティア、福祉・子育て関係機関等と連携し、図書館を地域交流の拠点として活用します。地域講座、音楽会、展示、世代間交流イベントなどを通じて普段図書館を利用しない層にも来館のきっかけをつくり、まちのにぎわい創出に貢献します。 みんなにやさしい図書館を土台に、思考力を育てる学び、地域と人をつなぐ交流、来館したくなるにぎわいを一体的に展開し、市民に親しまれ、地域の未来を支える図書館運営を推進します。
	（２）安定的な人的基盤や財政基盤 北九州市の市立図書館をはじめ、構成企業２社で５００館以上の日本全国の公共図書館を受託運営し、また、構成企業の１社は８００校以上の学校図書館運営実績も有しております。専門性を有する人材の連携、融通が可能であり、常に高い水準のサービスを安定して供給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、指定管理者、ＰＦＩ業務を過去いずれの決算期においても安定した収支で運営を行っております。 また、構成企業の１社は、西日本シティ銀行受託の寄付/SDGs 認証支援型「新型コロナ対策支援私募債『感謝のココロ』」を発行しており、財務内容の優良性が証明されております。	（２）安定的な人的基盤や財政基盤 人的基盤=全国に広がる強固な採用ネットワークを有し、地域に根ざしたローカル雇用を促進することで、現場の定着率を高く維持しております。また、エリアマネージャーを中心としたバックアップ体制を確立しており、急な欠員が発生した場合でも、近隣拠点からの迅速な代替要員派遣や、マニュアルに基づく業務標準化により、自治体様の住民サービスをＩ日たりとも停滞させない『途切れない人的基盤』を構築しております。 財政基盤=東証プライム上場企業であるオイシックス・ラ・大地株式会社の 100 %子会社であり、盤石なグループ資本を有しております。また、自治体様向けの受託ビジネスにおいて年間 580 億円を超える安定した事業規模と増収増益の財務実績を誇り、長期(5 年間等)にわたる指定管理期間中も、物価高騰などの外的要因に左右されず、貴自治体の住民サービスを途切れなく安全・安定的に継続できる財政基盤を備えております。
	（３）実績や経験など 構成企業２社それぞれが北九州市立の各図書館を指定管理制度導入後から継続して安定的な運営を行っております。また、日本全国多くの図書館を運営しており、それらの専門的な経験や実績を活かすことができます。共同事業体としても PFI 事業である北九州市立八幡西図書館、そして小倉南図書館の運営にオープニングから携わっており、目標を大きく上回る実績を残しております。	（３）実績や経験など 当社は、これまで全国で約 100 箇所の図書館業務(窓口業務含む)を受託し、2 4 年間にわたり安定的な管理運営を行ってきた豊富な実績があります。これまでに培った「利用者ファースト」の運営ノウハウを凝縮したマニュアル(接遇・安全管理・危機対応)を完備しており、小倉南図書館においても、開館初日から混乱のない高品質なサービスを提供することが可能です。全国規模で図書館を運営するスケールメリットを活かし、定期的なマナー研修やスキルアップのためのノウハウ共有機会を設けており、スタッフの専門性とサービス品質を常にアップデートしています。

2 管理運営計画の適確性	【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り組み 1. 学びを支え、豊かなときを創造する図書館 「市民の学びと課題解決を支援する」図書館を実現するためレファレンス・サービスを強化し、市民が主体的に疑問・課題を調べる拠点となることで、自立した市民による小倉南区の活性化を支援します。資料だけでなく、様々な関連施設や団体等と連携し市民の生活に役立ち、課題の解決に繋がるイベントを開催していきます。 「こどもや若者の読書活動の推進」の取り組みでは、読み聞かせ会、工作会などの実施や、読み聞かせボランティアと協力・連携して小学校、幼稚園などへ出張読み聞かせを行い、また、図書館の上手な利用法の講座や小倉南図書館独自の「子ども司書体験講座」などを行う他、「読書力」を養う内容の講座を行い、図書館への興味、関心を深め利用を促進します。学校の情報拠点としての役割を担うよう積極的に連携していきます。調べ学習支援、読書推進活動支援のほか図書館見学、体験学習の受け入れなど、北九州市子ども読書プランの施策に沿った活動を積極的に行っていきます。 「市民のチャレンジへの支援」として「ビジネス支援事業コーナー」を充実させます。ビジネス書を充実させるとともに、求職者増の状況の中で、ハローワークとの連携による求人情報関係資料を充実し、配置します。 また、意欲やアイデア、好奇心にあふれる市民や団体等が自らの力を向上させ、チャレンジすることを支援します。 2. 誰もが利用しやすく、やすらげる図書館 利用者を「お客さま」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目指し、高齢者や障害者の方などが、図書館を利用しやすい環境を提供します。読書バリアフリー法の理念に則り、障害の有無等にかかわらず、すべての人が読書を通じて恩恵を受けられるような図書館づくりやこれまでに取り組んできた「認知症にやさしい図書館」づくりを継続いたします。 3. 多様な主体とつながり、共に成長する図書館 市民や地域、学校、行政と積極的に協働した、「北九州タウンパレード」での障害者アート展示や市民団体による帆船模型の展示会等様々な市民作品の展示会や、「e スポーツ体験会」「防災アクション+α」「図書館健康サロン」等のイベント、参加者同士の情報共有の場となる「認知症支援講座」「認知症ブックカフェ」「終活セミナー」といった催しを、さらに展開していきます。 また、全学科で図書館司書の資格が取得できる九州女子大学と連携し、図書館ボランティアや実習の受け入れをはじめ、情報を共有・発信し、図書館利用者増加につなげるとともに図書館ネットワークの強化を図ります。 4. 未来につなぐ図書館 「図書館が有する資源の有効活用」では、対面朗読室を有効に活用するため、点字図書館との連携を強化し、活用方法について検討することで、効果的な利用を促進します。市民や地域、学校、行政と積極的に協働した、「北九州タウンパレード」での障害者アート展示会や、「e スポーツ体験会」「防災アクション+α」「図書館健康サロン」「ハロウィンパーティー」等での館内施設の有効活用を促進します。 効果的・効率的な運営のため北九州市内、あるいは北九州市外の、構成企業が運営する図書館と連携し、合同のイベントの開催、情報交換によるアイデアの取入れなどを積極的に行い、企画力や魅力を高めていきます。 職員のスキルを高め、利用者サービスをより、充実させるための職員研修を実施します。	（１）施設の設置目的の達成に向けた取り組み 図書館に足を運ぶきっかけづくりを行います。 ターゲット別に図書館に求められる企画を考え、館外からもアプローチを行います。 また、来館した方が思わずもう一冊借りたくなるような仕掛けを作り、リピート率を上げます。

		(2)利用者の満足向上 利用者満足度の向上には窓口職員による質の高いサービスが重要であると考えます。接遇や個人情報保護、危機管理等のほか、郷土やレファレンスなど専門研修を積極的に受けさせ、人材育成を行っていきます。また、施設・設備やサービス面での利用者からの要望は中央図書館と相談しサービス向上に努めてまいります。	(2)利用者の満足向上 業務を通じて得た利用者ニーズを担当課と共有し、サービスの充実に活かします。利用者の本音を引き出すには相互のコミュニケーションが不可欠です。 そのため、カウンターやレファレンス業務での気持ちの良い挨拶や丁寧な対応を徹底し、要望を伝えやすい雰囲気づくりに努めます。弊社は住民の皆様の声に真摯に耳を傾け、職員全員でより良い図書館運営に繋げていきます。 いただいた要望やニーズについては、その内容や業務への反映結果をわかりやすくお知らせし、それに対する反応やご意見を次の改善計画に繋げ、PDCA サイクルで業務改善を心がけます。
	【効率性】に関する取組み	(1)指定管理業務に係る経費 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。常に良い状態で施設利用を可能とするため、仕様に基づいた管理を確実に実施し、その機能を最大限に発揮させ、多くの利用者に安全で安心して施設を利用していただけるように質の高い施設の提供をします。外部委託先は地元企業を原則とし、業務の内容・質、金額など常に見直しを行い、最も施設運営に効果的な選択をしていきます。 【提案額】 令和　9年　１１６，２３０千円 令和１０年　１１６，２３０千円 令和１１年　１１６，２３０千円 令和１２年　１１６，２３０千円 令和１３年　１１６，２３０千円	(1)指定管理業務に係る経費 図書館は大きな経費節減すると十分なサービスの提供ができない可能性もあります。その中で、限られた予算の中で、いかに効率良く運営を行い、「運営にとって必要なこと・利用者にとって必要なこと」を選択していくかにかかっています。 弊社では、「サービスの向上を目指した効率的な管理運営」を念頭に置き、運営を行います。 具体的には適切な人員配置、業務の仕分け、消耗品の一括購入などで経費の無駄をなくし管理します。 【提案額】 令和　9年　１１６，２３３千円 令和１０年　１１６，２３３千円 令和１１年　１１６，２３３千円 令和１２年　１１６，２３３千円 令和１３年　１１６，２３３千円
	【適正性】に関する取組み	(1)管理運営体制など 図書館長、次長、運営担当企業体担当者が参加する「図書館運営委員会」を組織し、運営に関する協議を定期的に行います。現場と本社が課題を共有し、同時に実績の豊富な本社の担当者が参加することで、あらゆる課題に迅速な解決を図ります。図書館長は図書館運営の総括責任者として、危機管理はじめ、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。館長、次長は、開館時間中は必ずどちらかが常駐しているようにします。	(1)管理運営体制など 館長、副館長、各フロア管理責任者 2 名、副管理責任者 2 名、選書担当、レファレンス担当、児童サービス担当、イベント担当、事務担当を配置し、総勢 2 7 名のローテーションで小倉南図書館・曽根分館の月間シフトを組みます。 図書館実務経験者を多く配置し、司書の有資格者を不問とする役職に対しても可能な限り有資格者の確保に努めます。司書資格の保有率は年度協定により定められた 75 %を超える配置を維持します。

		（２）平等利用、安全対策、危機管理体制など 特定の団体・個人に有利あるいは不利になることがないよう、また、高齢者や障害者の利用が妨げられることがないように配慮し公正な運営に努めます。 認知症にやさしい図書館として実施したキャプション評価など、多くの利用者が利用しやすい図書館づくりを展開していきます。 安全・防災対策については、日常点検、館内巡回を行い、災害は必ず起きるという前提で、緊急時に迅速かっ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、現場で作成する「危機管理マニュアル」に基づき対策を徹底します。 危機管理体制については、開館中は、館長・次長のうち、必ず１名が常時勤務します。スタッフ間、運営担当企業間に「緊急連絡網」を整備し、緊急時は中央図書館や本社に速やかに報告の上、指示を仰ぎます。	（２）平等利用、安全対策、危機管理体制など 公共図書館をすべての市民に開かれた社会教育施設として位置づけ、年齢、性別、障がいの有無、国籍、経済状況、居住地域、利用経験の差にかかわらず、誰もが安心して利用できる運営を行います。 施設において事件・事故・災害等が発生した場合には、施設で整備する「緊急時の連絡フロー」と「緊急連絡網」をもとに、運営事業者として定めた危機管理体制に従い、各所への迅速な報告、連絡、相談を行います。
		（３）社会貢献・地域貢献 構成企業の１社は、西日本シティ銀行受託の寄付/SDGs 認証支援型「新型コロナ対策支援私募債『感謝のココロ』を発行しております。本私募債は新型コロナウイルス感染症対策基金等に発行額に応じ寄付をするもので、寄付を通じて地域医療の維持・強化に貢献しております。	（３）社会貢献・地域貢献 地元団体をはじめとするまちづくり会社や地域企業、大学と連携し、地域課題解決型の事業や情報発信、また地元特産品とのタイアップによる図書館ブランディングなどを通じて、地域経済と文化の活性化を図ります。