北九州市立黒崎文化ホール及び八幡西図書館指定管理者選定に関する提案概要

審査項目	（指定管理者候補団体）黒崎文化みらいまちづくり共同事業体
1　指定管理者としての適性について	**【ホール運営について】** ・基本理念：文化芸術の力で彩り豊かな未来をつくる施設 ・「公共文化施設管理運営の専門企業」が運営を担い、所属する社員すべてが公共文化施設の管理運営に携わる人材です。 ・財務状況については、流動比率・自己資本比率ともに高く、取引先のほとんどが自治体であるため貸し倒れリスクが小さく、財務安定性が高いです。 ・現在全国 69 自治体 99 施設の管理運営を行っており、そのほとんどが本施設同様のホールを持つ施設で、豊かな経験と実績があります。 ・プライバシーマーク、ISO14001、あいサポート企業等の認証を持ち、公共文化施設の管理運営に役立つ資格を持つ社員も多数所属しています。 **【図書館運営について】** ・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 ・「北九州市立図書館基本計画」や「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）」、「視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律」に沿った活動を行うことで、一層のサービス向上に努めることを基本方針とします。 ・北九州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。 ・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。 ・専門性を有する人材の連携、融通が可能であり、常に高い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 事業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。 ・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 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組み **【ホール運営について】** ・現管理実績から導き出した明確な目標値を以て管理運営に取り組みます。 ・各種市の計画、指針に沿った管理運営を行い、市の設定する成果指標の達成に貢献します。 ・Wi-Fi 環境の整備、課金コピー機等機器類の設置、貸出品の充実など、現管理期間に得られた利用者ニーズを反映したサービス及び社会包摂に配慮したサービスを展開します。 ・営業の概念を以て、予約管理や利用者のアフターフォロー、会員制度の充実などを図り、利用促進に取組みます。 ・対象の明確化、情報の平等性、発信のタイミングなどに留意し、多角的な広報宣伝策を展開します。 ・図書館との連携を強化し、エリア全体のサービス力の向上を図ります。 **【図書館運営について】** ・「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、ビジネス支援講座などを積極的に行い、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八幡西区の活性化を支援します。 ・子どもや若者の読書活動を推進するため、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などを行い、図書館への興味、関心を深め利用を促進します。調べ学習支援、読書活動推進支援のほか図書館見学、体験学習などの受け入れを積極的に行っていきます。 ・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、高齢者や障がい者の方、あるいは外国の方などが、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、障がい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をいたします。 ・市民と積極的に協同し、様々な講座である「読書人クラブ」、参加者同士の情報共有の場となる「読書サロン」といった催しを、さらに展開していきます。「意見・要望箱」の設置や、また、図書館サービス・運営に、利用者である市民の声を直接反映させるため、各分野の市民活動団体との連携やボランティアの育成を進めていきます。 ・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。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。 （2）利用者の満足度 **【ホール運営について】** ・サービス向上を図り、利用者アンケートの満足度 95%以上を目指します。 ・ご意見箱、アンケート、WEB ツール、利用者意見交換会等を以て、利用者意見を収集し、管理運営に反映していきます。 ・苦情については、予防策を備えるとともに、迅速にマニュアルに即した対応を行い、事後処理を通して再発を防止します。 ・職員間の情報共有を強化し、情報提供サービスの均質化を図ります。 ・情報公開のルールを定め、可能な限りの情報公開に取組みます。 ・自己評価と内部監査により、管理運営の品質管理を行います。 【図書館運営について】 ・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。
	【効率性】に関する取組み	（3）指定管理料及び収入 **【ホール運営について】** ・利用者の安全確保とサービスレベルが低下しない範囲で、維持管理経費、人件費、自主事業費等の経費縮減に取組みます。 ・営業の概念を持った利用促進に取組み、企業努力を以て収入増を図ります。 ・管理運営費と指定管理料は、収支均衡にて提案します。 ・過去実績を基に使用料金の目標値を定め、利用促進に取組みます。 **【図書館運営について】** ・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。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サービスの提供をします。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。

		（４）収支計画の妥当性及び実現可能性 **【ホール運営について】** ・現管理期間の実績を基に、近年の人件費高騰や物価高を考慮し、実現性の高い収支計画を立てました。 ・特殊技術が必要な業務や地元業者への委託が可能な業務については、再委託を予定しており、指定管理者の厳格な業務管理の下、業務品質を担保します。 **【図書館運営について】** ・空調の適正運転、窓の開閉、ロールカーテンの使用による冷暖房効率の向上などによる電力使用量の抑制など基本的なことに加え、市内の各図書館を運営しているスケールメリットを活かした備品消耗品の発注などにより経費を削減していきます。 ・今までの八幡西図書館の運営実績、また、運営する他館の運営実績を参考に適正な収支計画を作成いたします。実績に基づく計画ですので実現可能性は高いと思われます。 **【提案額：総額】** 令和　９年　２９４，１８５千円 令和１０年　３９２，２４７千円 令和１１年　３９２，２４７千円 令和１２年　３９２，２４７千円 令和１３年　３９２，２４７千円 **【提案額：ホール運営】** 令和　９年　１７１，３２１千円 令和１０年　２２８，４２８千円 令和１１年　２２８，４２８千円 令和１２年　２２８，４２８千円 令和１３年　２２８，４２８千円 **【提案額：図書館運営】** 令和　９年　１２２，８６４千円 令和１０年　１６３，８１９千円 令和１１年　１６３，８１９千円 令和１２年　１６３，８１９千円 令和１３年　１６３，８１９千円
	【適正性】に関する取組み	（５）管理運営体制など **【ホール運営について】** ・館長１名、総務課長１名、受付担当９名、事業課長１名、事業担当１名を配置します。舞台管理部門については再委託とし、

		責任者１名、担当３名を配置予定です。 ・利用状況に応じたシフト制とし、効率的かつ効果的に業務を遂行します。 ・職員には、体系的な研修や KPB のスケールメリットを活かした人材育成を施します。 ・地域住民や地域団体と連携・協働し、「地域らしさ」を管理運営に反映します。 **【図書館運営について】** ・館長、次長、運営担当企業体担当者が参加する「ホール・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。 （６）平等利用、安全対策、危機管理体制など **【ホール運営について】** ・プライバシーマーク付与基準の厳格な個人情報保護体制を構築します。 ・業務の均質化、職員教育の徹底、合理的配慮等の方策を以て平等利用を実現します。 ・地域と施設に起こり得るあらゆるリスクを想定し、マニュアル作成、訓練を実施します。 ・利用者の安全確保を最優先した人員体制や施設環境、利用者指導を行います。 ・図書館はもちろん、警察署をはじめ、地域と連携して防犯対策を講じます。 ・非常時は、消防計画やマニュアルに沿ったフローにて、ホール等の催し主催者とも連携して緊急対応を行います。 **【図書館運営について】** ・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、高齢者や障がい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。 ・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、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。 （７）社会貢献・地域貢献 **【ホール運営について】** ・KPB は高齢者や障害者雇用に積極的に取組んでおり、法定雇用率も満たしております。 ・KPB は労働基準法をはじめとする関連法令を遵守し、職員が安心して働ける社内規程の策定・環境整備・福利厚生を行っております。 ・KPB のすべての企業活動は SDGｓの各グローバル目標の下、実施しています。 ・KPB は、ISO 14001 認証を取得しており、環境方針の下、企業活動の環境負荷低減と環境コスト削減に取組んでいます。 ・地域の教育機関と連携し、文化芸術を通した若年層育成を図ります。 ・北九州市商工会議所に加入するとともに、地域企業として地域の催事への協賛・協力を行い、地域振興に貢献します。 ・市内事業者の活用や地域雇用に努めます。 **【図書館運営について】** ・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。 ・北九州 SDGs 登録制度の登録事業者であり、「３．すべての人に健康と福祉を」「５．ジェンダー平等を実現しよう」「８．働きがいも経済成長も」「１２．つくる責任・使う責任」の 4 つのゴールに対し、事業に取り組んでいます。 環境省が策定した中小企業向けの環境マネジメントシステム「エコアクション 21」の認証を受け、環境への取り組みを「計画・実行・評価・改善」する仕組みを整え、持続可能な経営を目指します。 ・（株）日本情報処理開発協会認定の「プライバシーマーク」を取得しております。個人情報の適切な取り扱いを行い、差別や偏りのない対応と運営を行います。特定の団体・個人が利用に際して有利・不利とならないよう、また、高齢者や障害者の方の利用が妨げられないように合理的に配慮し、公正な運営に努めます。 ・黒崎９６の日などのイベントに積極的に参加し、地域イベントの一翼として盛り上げに貢献します。九州国際大学に事務局の一つがある、アジア共生学会と連携して、様々な講座や研究発

		表会を行います。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。八幡西区役所保健福祉課と連携して、健康相談会である「健康サロン」を図書館で開催します。図書館の利用者のみならず、市民が図書館へ行く一つのきっかけづくりともなりえます。