

第8回(2014) 日本ファシリティマネジメント大賞 ー JFMA 賞 ー

武雄市図書館・歴史資料館における 官民連携による「新・図書館構想」の実現

〈応募書類及び添付資料〉

■応募書類

1. 応募プロフィール

〔書式1〕

2. 取組み事例の概要

[書式2]

3. プレゼンテーション資料 (Power Point)[A4横配置で、記入形式自由 3枚]

■添付資料

1. 添付資料〔形式自由。必要に応じて添付することが出来ます。〕

主催

公益社団法人 日本ファシリティマネジメント協会

1. 応募プロフィール

応募事例の名称 武雄市図書館・歴史資料館における官民連携による「新・図書館構想」の実現

◆選考対象 (FM実践組織)

組織の場合	企業·団体名	武雄市		
	代表者役職・氏名	武雄市長 樋渡啓祐		2

◆応募に関する連絡先

▼ パロ・フェー・スープ ひえ上がけっし	
企 業・団 体 名	(カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社 図書館カンパニー)
所属・役職	(広報担当)
担 当 者	
住 所	(東京都渋谷区南平台16-17 渋谷ガーデンタワー12階)
電話番号	(03-6800-4764)
E-mail	

◆FMを実施するにあたり、協力、支援を受けたサービス提供者があれば、下欄に記入して下さい。 (サービス提供者が4以上ある場合は、欄を追加してください)

it.	企業·団体名	カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社
 サービス提供者(組織)	代表者役職*氏名	代表取締役社長 兼 CEO 増田 宗昭
1	担当者名・連絡先	図書館カンパニー
	協力支援内容	「新・図書館構想」の共同企画、指定管理者としての施設運営
	企業·団体名	
サービス提供者(組織)	代表者役職·氏名	
2	担当者名·連絡先	
	協力支援内容	
	企業·団体名	
サービス提供者(組織)	代表者役職·氏名	
3	担当者名·連絡先	
	協力支援内容	

2. 取組み事例の概要

(1) FMの実施時期、背景、ポイント、効果など取組みの概要を記入して下さい。(1000字程度)

武雄市では、樋渡啓祐市長の就任以降、2006年度に95日あった休館日を段階的に削減し、2012年度には年間34日にしたほか、金曜日の閉館時間を1時間繰り下げるなど、市民の利便性向上を図ってきたが、公営としての運営には限界があった。一方、カルチュア・コンビニエンス・クラブ(CCC)が2011年12月に開業しし運営する「代官山 蔦屋書店」は年中無休、深夜営業、コンシェルジュサービスやラウンジなど、以前の書店にない顧客価値を創出していた。

そのような折、同書店に樋渡市長が訪れ、武雄市と CCC が企画段階から実施まで連携することで、市民価値の高い、全く新しい図書館をつくりたいと声をかけ、2012 年 2 月頃より実現に向けた検討が始まった。

企画段階から官民が連携し、「市民の生活をより豊かにする図書館」というコンセプト及び次の9つの市民価値の実現を、武雄市と CCC で策定した、2012 年 5 月 4 日に構想を発表した。

- ■新・図書館構想が掲げた 9つの市民価値
- 1.20 万冊の知に出会える場所
- 2.雑誌販売の導入
- 3.映画・音楽の充実
- 4.文具販売の導入
- 5.電子端末を活用した検索サービス
- 6.カフェ・ダイニングの導入
- 7.「代官山 蔦屋書店」のノウハウを活用した品揃えやサービスの導入
- 8.T カード、T ポイントの導入
- 9.365 日、朝 9 時~夜 9 時までの開館時間

「新・図書館構想」ではこうした市民価値の実現による"効果最大"を図りながら、CCC のノウハウを活用することによる、コスト削減を図り年間の運営コストを 1.2 億円から 1.1 億円に削減することも掲げた。

「新・図書館構想」の実現に当たっては従来の行政主導又は民間企業お任せの公共図書館ではなく、官と民が連携して、企画段階から本の搬出・搬入や整理などの開館準備、市民や議会への説明にいたるまでのプロセスを共有し、2013 年 4 月 1 日に新たに生まれ変わった「武雄市図書館・歴史資料館」がオープンした。

このようなプロセスから生まれた、図書館・書店・カフェが一体的に融合した居心地の良い図書館は、市民にとっての新たな場・コミュニティを創出しており、ひいては図書館を中心とした市民生活の提案という、まちづくりの再定義にもつながっている。

なお、武雄市図書館・歴史資料館の来館者数は人口 5万人の市でありながら、オープン 3ヶ月間で 26万人を数え、従前の 1年間分の来館者数を上回る。市内の書籍の貸出冊数も約 2倍になった。

こうした市民図書館のリノベーションはオープン前にとどまるものではなく、オープン後の現在も市民にとっての 最適解を求め、日々連携して改善を図っている。

(2) FMの実施内容を特徴づけるキーワードを記入して下さい。(4項目程度)

『官と民の連携』

維持・保全を効率化することを目的に、「コストの削減」に主眼が置かれることや官民の縦割りが多い中、武雄市図書館・歴史資料館では、官と民が企画から準備、日々の改善にいたるまでのプロセスを連携することで、これまでにない全く新しい図書館を実現した。

利用が増えることがコスト増に直結する図書館に、利用増が収益に繋がる書店やカフェを導入し、一体的に運営することで図書館全体としての利用者増をプラスと考える仕組みを導入した。また、来館者の案内や清掃など運営面での官と民の縦割りにより発生するロスを無くすことで、効率化と利用者視点のサービス向上を図った。

『公共図書館の価値の再定義』

図書館にカフェや書店を融合・一体化することなどにより、図書館を、読書の場、研究の場、様々な知を発見する場、人が出会い発想する場、学習の場、仕事をする場、子どもの創造力を育む場など、老若男女のライフスタイルやライフステージの方が来館したくなる場所として再定義した。

これは、図書館が本来提供できる価値を最大限に活用した価値創出でもあり、市民にとっての新たなコミュニティの創出や、ひいては図書館を中心とした市民生活の提案にもつながっている。

『図書館の既成概念にとらわれない仕組み』

市民価値の向上のため、公共図書館の既成概念にとらわれない新たな仕組みを導入した。事前に市民アンケートを実施し、要望の多かった"雑誌の充実"を実現するため、従来の図書館にはなかった、書店とカフェを融合した"BOOK&CAFÉ"を図書館と一体的に併設することを行い、蔵書予算を増やさず従来の 6 倍に拡大するなど市民価値を向上させた。

また、従来の図書館の日本十進分類法を改め、書店のノウハウを活用した生活提案ジャンル別の配架を行うなど、"図書館の当たり前"に切り込み、市民の生活を起点とした図書との出会いを創出した。

- (3) 以下のFM実施内容(1~(7)について、具体的かつ簡潔に説明して下さい。(枚数は問いません)
- ①総合的かつ継続的にFMが定着し、経営に貢献しているか。

「市民の生活をより豊かにする図書館」として、新たな仕組みを導入することで、市民価値を実現し、かつ市にとっては図書館の運営にかかる予算を 1.2 億円から 1.1 億円に削減し、かつ年 600 万円の賃料収入も実現した。

例として、『365 日、朝9時~夜9時までの開館時間』の実現は通常であれば運営コストの増加要因に繋がるものについて、「市民価値向上」と「運営コストの削減」の両立における最大の課題であった。

武雄市図書館では図書館部分を書店・カフェなどと融合・一体化させることにより、施設全体として来館者を顧客と捉える接客や案内、清掃などを行うことで、運営コストの無駄を省き、一方でセルフカウンターの導入、ならびにセルフカウンターの利用促進を図るための T ポイントの活用、高度な検索端末の導入などにより、貸し出し業務や案内業務の負荷を軽減するなど、総合的に運営コストを削減、また施設を総合的に捉えた市民価値の向上を図っている。

② コアビジネスへの貢献はあるか。

また、武雄市にとっては、人口5万人の市でありながら、オープン半年間で50万人を数え、従前の1年間分の約2倍近い来館者数が訪れるようになり、市外・県外からの利用者も数多く、観光関連収入のほか、移住の検討など人口拡大にも繋がる可能性を生み出している。

CCC にとっては、コアビジネスである企画会社としての価値向上に繋がり、武雄市図書館の取り組み意向、公共施設、民間施設問わず、施設開発や運営企画の案件を手がけるようになった。

③ ファシリティの利用者への貢献はあるか。

実数として現れている来館者数の拡大(オープン3ヶ月間で、従前の1年間分を上回る来館者数)に表されるように、ファシリティ利用者の支持を大きく得ている。

特に、従来図書館を利用していなかった新規利用者の割合が約5割になるなど、新たな市民価値の提供に繋がっている点は、図書館を市民にとって"最適な状態"に近づけている証とも言える。利用者は読書の場、研究の場、様々な知を発見する場と、人が出会い発想する場、学習の場、仕事をする場、子どもの創造力を育む場など、さまざまに武雄市図書館・歴史資料館を利用している。

④ FMの推進体制(組織、財務管理、情報管理、標準と規定管理等)を整備したか。

図書館の運営には指定管理者制度が導入され、書店や民間部分の活用は賃借により行われているが、 CCC で「武雄市図書館」「蔦屋書店武雄市図書館」「スターバックスコーヒー蔦屋書店武雄市図書館店」 の3 施設について、実質的に一組織として一体的な運営管理を行うことで、財務管理や運営面での一体 化を図っている。

⑤ FMサイクル (PDCA) を回しているか。

継続的なイノベーションの実現のため、市が四半期ごとに市民アンケートを実施し、その内容のフィード バックを受けて、市民価値の高いファシリティ活用のための改善に努めている。 ⑥時代の二一ズに対応しているか。

ライフスタイルが多様化する時代に様々なライフステージの方に利用いただける図書館を目指して実現したのが、「新・図書館構想」である。スターバックスを公共図書館内に初出店し、館内のどこでもコーヒーを飲みながら、図書館の蔵書や販売書籍を自由に閲覧できる「Library&Café」を実現したことは、飲食禁止、私語禁止といった図書館ならではの敷居の高さを取り除くもので、図書館を、本を借りる場や資料を調べる場としてだけでなく、時代に合ったコミュニティ空間として位置づけるもので、図書館の新たな価値を創出するとともに、図書館を中心とした市民生活の提案をしている。

⑦ 新規性・独創性があるか。(過去に受賞している企業等団体の場合、過去の受賞内容と明確な差異があるか。)

以下の各点をはじめとして、従来の図書館にはない仕組み、市民価値を実現している。

- 図書館と書店が一体的に併設された書店
- 飲食禁止、私語禁止などが当たり前の図書館に館内のどこでもコーヒーを飲みながら、図書館の蔵書や販売書籍を自由に閲覧できる「Library&Café」
- 書店のノウハウを活用した図書館で当たり前だった十進分類法を使わない独自のライフスタイル別 の配架
- 当時市民の4割が所有しており、普段からの携帯性が高い、Tカードに図書館カードの機能を付加

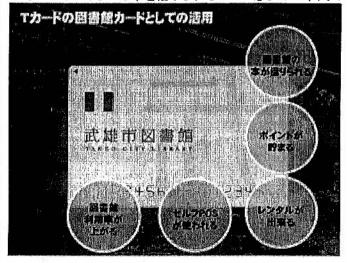
(4) その他、実施内容を理解するために参考となる追加説明、資料、写真などがあれば自由に記入して下さい。 (形式及び枚数は問いません)

▼館内は上の写真のように図書館部分(左)、書店部分(真中)、カフェスペース(右)が境目無く一体的に連続しており、貸し出し前の図書館蔵書や、購入前の雑誌をカフェでご覧頂くことも自由となっている。

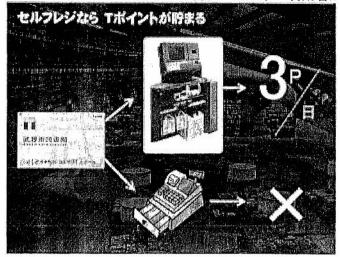




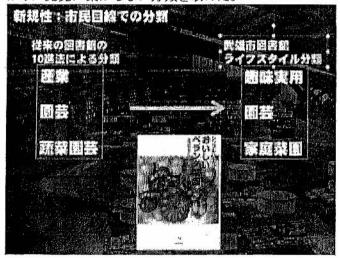
▼市民の4割が所有していたTカードに「図書館カード」の仕組みを持たせることで、「図書館カードを家に置きっぱなしにしてしまい、本を借りられなかった」などの市民の不便を解消し利用率の向上つなげた。



▼T カードを導入することで活用できるようになった T ポイントを、人員コスト削減に繋げられるセルフカウンターの利用促進のために活用した。現状では大半の利用者がセルフカウンターを利用している。



▼武雄市図書館では市民目線でのライフスタイル別分類を新たに導入しました。例えば、ベランダ菜園の本が並ぶ場所が「産業」の中ではなく、書店などでも親しまれる「趣味実用」の分類にするなど、検索性を重視するばかりに発見に繋がらない分類を改めた。



▼検索性を高めるために、iPad を活用した検索端末を館内に30台導入し、うち13台は館内で携帯できるようにしている。館内マップで配架位置を示すなど、利用者にとって利便性が高いほか、スタッフの案内に掛かる時間を軽減するなどコスト削減にも繋がる



