

(7) 事業計画概要(申請理由・目的、事業概要)

はじめに【次世代型図書館の幕開けと自立的経営の確立】

●本章では、株式会社ヤマザキが千代田区立図書館5館の次期指定管理者に立候補する確固たる理由と、インフレ時代においてもサービスの質を絶対におとさない「稼ぐ図書館」の全体像を提示します。

1 申請理由・目的

【理念「ヤマザキは利用者のそばに」の体現と知のインフラ構築】

●私たちは企業理念である「ヤマザキは利用者のそばに」を基軸とし、千代田区の圧倒的な昼夜間人口差(昼間約85万人・夜間約6.7万人)という特異な環境に寄り添います。多忙なビジネスパーソンや子どもたちなど、すべての対象者を取り残さない強靱な知のインフラを構築します。

【インフレ時代を勝ち抜く堅牢な財務基盤と「稼ぐ力」の証明】

●先行き不透明な物価上昇や光熱費高騰というリスクに対し、旧態依然とした「予算の削減」ではなく、「テクノロジーによるコスト最適化」と「自主事業の売上拡大」で対抗します。50年にわたる総合ビルメンテナンスの実績に基づく管理運営の「内製化」で固定費を抑制しつつ、図書館をインキュベーションの場としてマネタイズする「自立的経営モデル」を確立します。

【行政施策と連動した社会課題の直接的解決】

●千代田区の「第四次基本計画」に完全に歩調を合わせ、GIGAスクール端末との連携やインクルーシブな読書環境を整備します。行政の重要課題を解決する戦略的都市経営ツールとして図書館を機能させます。

2 事業概要

【AIとIoTを駆使した堅実かつ高度なDX推進】

●生成AIとIoT技術を組み合わせた、堅実で実効性の高いDXを推進します。生成AIを活用した「パーソナライズ・コンシェルジュ」の実装による高度なビジネス支援や、IoTセンサーによる空調・照明の動的最適化を実施し、利用者の快適性向上と維持管理費の削減を同時に実現します。

【「知のプラネタリウム」を具現化する地域回遊エコシステム】

●国の支援も期待される神保町エリアのまちづくりに呼応し、LINEミニアプリを活用した「NFTスタンプラリー」を実施します。区内の書店や図書館に位置情報付きのQRコードを設置し、「本のデザイン」をモチーフにしたNFTを獲得した利用者にノベルティを提供します。本好きのインサイトを突くこの施策により、図書館と古書店街の回遊を促し、地域の活性化を直接的に促進します。また、この裏側で形成される「千代田区図書館コミュニティ」において、参加証としてのデジタルトークンをしれっと機能させ、次世代のファンコミュニティを育成します。

【プレミアムマネタイズとオープンイノベーションの創出】

●インフレリスクを跳ね返す圧倒的なトップライン(売上)を創出します。日比谷図書文化館等の諸室を、ポッドキャストやYouTubeの公開収録用スタジオとして法人向けに貸し出す(場所貸し)ほか、コミュニティの熱量を活かした「図書館オリジナルグッズの受注生産販売」や電子コンテンツの販売を展開します。さらに、「千代田区図書館アクセラレータープログラム」を独自開催し、参加費や民間企業からの協賛収入を獲得するとともに、創出された事業利益を図書館に還元させる「知の投資エコシステム」を運営します。

【ハード激動期を乗り越える完璧な防御的事業展開】

●令和9年度に控える四番町図書館の新施設への移転や、約9万冊のICタグ関連作業において、当社の専門タスクフォースを投入し、無事故かつ遅延のない移行を完遂します。また、災害発生時には自社のビルメン部隊が速やかに一次対応にあたり、堅牢な危機管理体制で区民の安心を担保します。

おわりに

【経済的合理性と文化の発展を両立する決意】

●本章では、千代田区立図書館が直面する課題とインフレの脅威を根本から解決するための事業概要を定義しました。株式会社ヤマザキは、50年の歴史で培った施設管理の盤石な守りと、生成AIやNFTを活用した最先端の攻めの戦略を融合させます。コスト削減に縮こまるのではなく、「自ら稼ぎ、地域に還元する」という強気な経営手腕をもって、千代田区の知の拠点を次の5年間、確実に持続・発展させます。

(イ) 施設の管理運営に係る基本方針

1. 5館一体管理による「パレート型・収益循環エコシステム」の構築

【中核館の収益特化と全館への利益還元】

●5館一括管理のスケールメリットを最大限に活かし、パレートの法則に基づく「上位2割の施設による全体収

益の牽引」を実現します。具体的には、ビジネス・文化の中核である日比谷図書文化館や千代田図書館のホール・貸室稼働率を、法人向けプレミアムマネタイズ等により極大化させます。

●ここで創出された潤沢な自主事業収益を、地域密着型の四番町図書館やまちかど図書館(昌平・神田)における児童向けイベント費や蔵書充実費へとダイナミックに再分配(クロス・サブシディ)します。この収益循環システムにより、施設規模によるサービス格差を完全に排除し、区内全域で最高品質の図書館サービスを均質に提供します。

2. 「ゼロカーボン・ライブラリー」と区民参加型の環境教育の推進

【再エネ導入と「家庭の電力切り替え講座」による意識変容】

●千代田区の「地球温暖化対策第5次実行計画」および「千代田エコシステム(CES)」に完全に適合し、「再エネ電力(e.CYCLE CHIYODA等)」の導入とIoTセンサーを用いた空調・照明の動的最適化を確実に遂行します。

●単なる施設の省エネ化にとどまらず、利用者の「そばに」寄り添う環境教育を展開します。電力自由化時代に合わせ、区民向けに「家庭レベルでの再エネ電力切り替え学習講座」やエコ・ワークショップを実施し、区民の環境配慮に対する意識向上と具体的なアクション(行動変容)を直接的に促進します。

3. 地域防災ファシリテーションによる「広域連携型セーフティネット」の構築

【企業総務・関係機関を巻き込む圧倒的な防災拠点化】

●災害発生時、図書館単体での対応には限界があるという前提に立ち、他自治体の公共施設運営で培った「地域防災ファシリテーション力」を最大限に発揮します。千代田区内に本社を構える大企業の総務部門が抱える「地域連携の防災訓練を実施したい」という潜在的ニーズを的確に捉え、図書館を舞台とした合同防災ワークショップや講演会を主催します。

●さらに、近隣の日本武道館の施設管理者、地元警察、地元消防等のステークホルダーと平時から強固なネットワークを構築します。有事の際、関係機関と「同じ方向を向いて行動できる」広域的な帰宅困難者支援・情報ハブへと図書館を機能転換させ、「世界一安全・安心なまち」を目指す区の施策に強力に貢献します。

4. 50年のFMノウハウに基づく「予防保全」と安全確保(防御的アプローチ)

【施設の長寿命化とトラブルの未然防止】

●50年にわたる総合ビルメンテナンスのノウハウを投入し、高経年の日比谷図書文化館等における設備の「予防保全」を自社内製化で完遂します。トラブルの事後対応ではなく、事前の定期点検とIoT監視により、ライフサイクルコストを極小化し、行政の財政負担を軽減します。

●万が一の機器故障や自然災害時においては、自社のビルメン部隊が迅速に一次対応を実施し、利用者の安全確保と被害の拡大防止を徹底します。令和9年度の四番町図書館の移転プロジェクトにおいても、この堅牢な危機管理体制をもって無事故・無遅延の移行を約束します。

おわりに【未来を支える「動的・持続可能」な管理運営の決意】

●本章では、千代田区立図書館を持続可能かつ安全に運営するための基本方針を示しました。株式会社ヤマザキは、コスト削減にのみ腐心する指定管理者ではありません。「自ら稼ぎ、地域へ還元する」強靱な財務スキームと、企業や警察・消防を巻き込む「地域防災ファシリテーション力」をもって、図書館を千代田区の最も信頼される都市基盤へと進化させます。利用者の「そばに」寄り添いながら、いかなる環境変化やインフレリスクにも揺るがない、盤石な管理運営を完遂します。

(ウ) 図書館業務(図書館サービス業務、資料管理業務、各種図書館サービス、読書活動推進事業等)

1. 高度ビジネス支援サービス(スタートアップ・ソロプレナー支援)

【国・都の政策に完全同期したAI起業家育成拠点の構築】

●日本政府が「スタートアップ育成5か年計画」で10兆円規模の投資を掲げ、東京都が「5年でスタートアップ数・ユニコーン数を10倍にする(10x10x10)」という強気な定量目標を推進する中、千代田区立図書館をこの国家戦略の最前線基地として機能させます。

●AIを活用して一人で起業する「ソロプレナー」層の急増という社会的ニーズに合わせ、千代田図書館等を舞台に「AIエージェント構築講座」「リーンキャンパス作成講座」「補助金獲得・起業ハウツー実践セミナー」を連続開催します。

●単なる知識提供にとどまらず、館内に「起業メンター」を定期配置し、参加者同士の強固な「ソロプレナー・コミュニティ」を創出することで、ビジネスを発想するセカンドオフィスとしての価値を極大化します。

2. 子ども読書活動推進事業(アウトリーチと多角的アプローチ)

【「不読率ゼロ」へ向けた親の意識変容と体験型読書の提供】

●「第4次千代田区子ども読書活動推進計画」が掲げる目標に直結させ、待つだけの図書館から脱却します。大丸有エリア等の企業と連携した「出張読み聞かせ」を実施し、同時に多忙な保護者に向けた「読書啓発セミナー（読み聞かせの学力向上・愛着形成効果の解説）」を開催することで、子どもを取り巻く大人（親）の意識を根底から変容させます。

●移動型「絵本キャラバン」とのコラボレーション企画や、子どもたちが自ら物語と絵を創り上げる「絵本制作ワークショップ（メイカースペース機能）」を実施します。デジタルとリアルを横断し、「読む・触る・作る」という多角的なアプローチを通じて、子どもたちと本との接点を劇的に増やします。

3. 各種図書館サービスとマーケティング（千代田Web図書館の認知・動線設計）

【デジタルを起点とした「O2O（Online to Offline）」集客エコシステム】

●利用が伸び悩む「千代田Web図書館」に対するマーケティングを抜本的に強化します。「いつでもどこでもデジタルで本が借りられる」という利便性をSNSや企業内ネットワークを通じて強力に周知し、非来館者層との最初のタッチポイントをデジタル上で構築します。

●Web図書館での利用を単なるデジタル消費で終わらせず、「Web上で関心を持ったテーマの深掘りセミナーを日比谷図書文化館で開催する」「電子書籍の続きや関連専門書をリアル店舗（図書館）で借りる際にノベルティを付与する」といった緻密な動線（O2O戦略）を構築し、デジタルをきっかけに実際の図書館へ足を運ばせる循環を確実に生み出します。

4. 資料管理業務と確実なサービス運営（防御的アプローチ）

【50年のFM実績に裏打ちされた正確無比な資料管理と危機対応】

●50年にわたる施設管理と人員マネジメントのノウハウを活かし、約57万点の蔵書の適正な配架、装備、システムデータ入力、および全館蔵書点検を正確無比に遂行します。また、令和9年度 of 四番町図書館移転に伴う数万冊規模のICタグ貼付・エンコード作業においても、自社の専門タスクフォースを投入し、遅延なきシステム移行を約束します。

●万が一のシステム障害や通信トラブル発生時には、自社のシステム管理部門が即座に一次対応にあたり、貸出・返却業務の停滞を最小限に食い止める堅牢なバックアップ体制を敷き、区民の信頼を損ないません。障害者サービスや多文化サービスにおいても、合理的配慮を徹底し、すべての人に開かれた安全なインフラを維持します。

おわりに【行動変容を生み出す「真の知のインフラ」へ】

●本章では、千代田区立図書館が担うべき具体的なサービスと読書推進の姿を明示しました。株式会社ヤマザキは、従来型の「本を貸すだけの施設」を運営するつもりはありません。AIを駆使したソロプレナー支援による地域経済への貢献、親の意識を変える教育的アプローチ、そしてデジタルマーケティングを駆使した誘客動線の構築を通じ、利用者の人生を好転させる「真の知のインフラ」へと千代田区立図書館を進化させます。

(E) 図書館業務以外の施設運営業務（ミュージアム関連業務、各種イベント業務、施設の管理運営・維持管理業務、経理・庶務業務等）

1. 施設の管理運営・安全対策（まちかど図書館における防犯の徹底）

【「見守りカメラ」と「先手の声掛け」による子どもたちの安全確保】

●昌平・神田まちかど図書館において、一般利用者と子どもたちの動線が交差する複合施設の特性を重く受け止め、AI検知機能を備えた「見守りカメラ」を導入し、施設内の死角を物理的・技術的に排除します。

●過去の覆面モニタリング調査の教訓を活かし、スタッフによる「入館時の先手の声掛け（挨拶）」を全館の必須基本動作として徹底します。利用者の「そばに」寄り添うこのホスピタリティが、そのまま不審者に対する強烈な防犯抑止力（防犯環境設計）となり、子どもたちが安全に過ごせる空間を担保します。

2. 経理・庶務業務（千代田図書館へのバックオフィス集約と経費縮減）

【自社開発AI総合運営管理ツールによる圧倒的なコストカット】

●50年にわたるFM（ファシリティマネジメント）のノウハウを結集し、自社開発した「図書館指定管理者に特化したAI総合運営管理ツール」を、中央館である千代田図書館に導入します。5館すべての経理・庶務・労務管理をこのヘッドクォーターに一元化します。

●AIによる高精度な来館予測に基づくシフト編成や、事務処理のRPA化により、バックオフィスの人員配置を大胆にカットし、管理経費を劇的に縮減します。ここで創出された利益は、決して企業の内部留保とせず、新規図書購入や特別展示の予算へ再投資し、指定管理料の枠内で最大の区民還元を実現します。

3. ミュージアム関連・各種イベント業務（日比谷図書文化館を起点とした波及）

【区内全域を「知の遊園地」に変える分散型アートフェスティバル】

●日比谷図書文化館の高度な特別展示事業を、同館の中だけで完結させる旧来の「サイロ化」を打破します。

日比谷の展示テーマと連動した「分散展示」を四番町やまちかど図書館で同時展開します。

●さらに、神保町の古書店街などの民間企業と連携し、展示テーマに沿った「デジタル・スタンプラリー」を区内全域に仕掛けます。図書館を「街まるごとミュージアム」の司令塔として機能させ、利用者がアートフェスティバルのように区内を回遊する、能動的な行動変容を直接的に促します。

4. 維持管理業務と危機管理(四番町図書館の移転と複合化シナジー)

【本部直轄「専門タスクフォース」による無事故・無遅延の移転プロジェクト】

●令和9年度に控える四番町図書館の仮施設からの移転、および約9万5,000冊に及ぶICタグ貼付エンコード作業という実務上の巨大リスクに対し、ヤマザキ本社直轄の「引越・システム移行専門タスクフォース」を現地に投入します。

●通常の現場スタッフに負荷をかけることなく、資料の紛失やスケジュールの遅延を完全に防ぐ防御的なプロジェクトマネジメントを完遂します。また、新施設においては、併設される保育園・児童館と連携し、建物全体の防犯・防災訓練を合同で実施するなど、複合施設ならではの維持管理コストの最適化と安全性の相乗効果を生み出します。

おわりに【すべての利用者の「そばに」在り続けるために】

●本章では、図書館というハコモノを維持するだけでなく、それを最大限に活用して区民の生活を豊かにするための施設運営業務を提示しました。株式会社ヤマザキは、自社開発AIによるシビアな経費縮減を実行する一方で、浮いたコストを安全対策(見守りカメラ等)や区民を巻き込むアートフェスティバルへと惜しみなく還元します。どんなにハード(建物)が変化しようとも、「ヤマザキは利用者のそばに」という理念は決して揺らぎません。完璧なバックオフィスと堅牢な現場管理をもって、千代田区立図書館の次の5年間で安全かつダイナミックに牽引します。

(オ) 他との連携(地域団体等との連携)

1. 大学・高校との連携(次世代リーダーとグローバル人材の創出)

【学生主導の共創プロジェクトと起業・グローバル支援】

●区内に密集する大学群(明治大学、法政大学、日本大学等)および高校との連携を飛躍的に進化させます。学生を単なる「自習室の利用者」として扱うのではなく、図書館の運営を担う「学生ボランティア」や、自らイベントを立案・実行する「学生企画講座」の主催者として積極的に登用し、次世代のリーダーを育成します。

●前章の「ソロプレナー支援」と連動し、学生向けの起業講座を大学と共同開催するほか、学生と地元企業を繋ぐ「学生コミュニティ」のハブを図書館内に構築します。さらに、留学生や大使館と連携した「グローバルプログラム(多言語でのディスカッションや文化交流)」を実施し、国際感覚豊かな若者を千代田区から輩出します。

2. 民間企業・飲食業との連携(MICE戦略による地域経済への直接貢献)

【企業研修の誘致と「打ち上げ」までを包括する地域MICEメニュー】

●指定管理者としての高い営業力を発揮し、丸の内・大手町等の企業に対し、日比谷コンベンションホールや千代田図書館の研修室を「企業内研修やオフサイトミーティングの場」として積極的に誘致し、稼働率と収益を極大化します。

●さらに、図書館内でのイベントや企業研修の実施にとどまらず、神保町や周辺エリアの飲食店と強ちに連携した「図書館MICEパッケージメニュー」を開発します。企業研修後の「打ち上げ(懇親会)」の会場手配までを図書館側がワンストップで面倒を見る仕組みを構築し、参加者を街へ繰り出させることで、地域の飲食店の売上直接的に貢献するエコシステムを実現します。

3. 地域団体・ボランティアとの協働(品質担保と相互利益のマネジメント)

【区内団体優先の活動支援と、厳格な品質マネジメントの徹底】

●長年地域を支えてきた読み聞かせボランティアや町会、NPO団体に対し、彼らの活動の場として図書館の空間を積極的に開放・提供します。その際、千代田区を拠点とする区内団体を最優先で支援するドミナント方針を貫きます。

●単なる「場所の貸し出し」や「放任」には陥りません。50年の施設管理ノウハウに基づく厳格な「品質マネジメント」を導入し、定期的な合同研修や意見交換会を実施します。地域団体のモチベーションを高めつつ、提供されるプログラムの質を一定以上に保つことで、「利用者にとって最も有益でプラスになる地域連携」を確実なものとしします。

おわりに【「街まるごとミュージアム」を駆動させる中心エンジンへ】

●本章では、千代田区立図書館が外部リソースとどのように交わり、価値を増幅させるかを明示しました。株式会社ヤマザキは、学生に起業と実践の場を与え、企業研修を図書館に呼び込み、その経済波及効果を地域の飲食店へ還元し、地域団体の活動品質を引き上げます。図書館という「点」の運営にとどまらず、千代田区という巨大な街全体を巻き込んだ「面」の連携を完遂し、真の地域共生を実現します。

(カ) 個人情報保護体制(個人情報保護・情報セキュリティ等)

1. 第三者認証の完全網羅による客観的かつ強固な保護基盤

【Pマーク・ISO認証に裏付けられた盤石なガバナンス体制】

●50年にわたる公共施設管理実績のなかで、当社は利用者の情報を守り抜くことを最優先課題としてきました。その証として、募集要項で求められている「プライバシーマーク(JIS Q 15001)」に加え、「ISO/IEC 27001 (ISMS:情報セキュリティマネジメントシステム)」等の主要な第三者認証をすでにすべて取得・保持しています。

●これらの認証に裏付けられた当社の厳格なプライバシーマネジメントシステムを千代田区立図書館の全5館にそのまま適用します。千代田区の「個人情報の保護に関する条例」および特記仕様書を完全に遵守し、情報の取得から廃棄に至るすべてのプロセスにおいて、第三者機関が認める最高水準の安全管理体制を直ちに稼働させます。

2. 「攻めのDX」を安全に運用する厳格なクラウド・セキュリティ審査

【自社基準の「クラウドチェックシート」による情報漏洩の完全遮断】

●本計画の目玉である「自社開発AI総合運営管理ツール」や「LINEを活用したNFTスタンプラリー」等の高度なDX施策を推進するにあたり、サイバー攻撃や情報漏洩のリスクを極小化する強靱な防御策を講じます。

●新たなウェブサービスやクラウドシステムを図書館業務に導入する際は、千代田区情報セキュリティポリシー対策基準に準拠することはもちろん、当社が自社確立した極めて厳格な「クラウドチェックシート」および「ウェブサービス脆弱性診断」を実施します。この二重・三重の厳しいセキュリティ診断を完全にクリアしたシステムのみを現場に投入し、不正アクセスやデータ漏洩の脅威から利用者の個人情報を完全にシャットアウトします。

3. デジタルツールを駆使した「ヒューマンエラー完全排除」の教育体制

【実地とオンラインを融合した持続的なリテラシー向上マネジメント】

●情報漏洩の最大の要因である「スタッフのヒューマンエラー」を根絶するため、精神論に頼らない仕組み化された教育体制を構築します。約100名規模の全従事者に対し、入社時の実地研修による個人情報保護の誓約と基礎教育を徹底します。

●さらに、日々の業務におけるセキュリティ意識を高く維持するため、オンライン研修(eラーニング)と実施管理ツール(学習進捗管理システム)を連動させたデジタル教育基盤を導入します。これにより、「誰が、いつ、どの研修を受講し、どの程度の理解度があるか」を本部がリアルタイムで可視化・管理し、理解度の低いスタッフへのフォローアップを確実に行うことで、全館における情報セキュリティレベルの均質化と向上をデジタルで確立します。

----- おわりに【安心という見えないインフラの提供】

●本章では、千代田区立図書館の信頼を担保するための個人情報保護と情報セキュリティの全貌を明示しました。株式会社ヤマザキは、「攻めのDX」を提案するからこそ、その裏側にある「守りのセキュリティ」において一切の妥協を許しません。第三者認証の保持、厳格なシステム診断、そして持続的なデジタル教育という強固な防御壁をもって、区民が安心して本を借り、学び、集える「世界一安全な知のインフラ」を千代田区に約束します。