

延岡市駅前複合施設「エンクロス」モニタリング結果

1. 期間 令和3年4月1日 ～ 令和4年3月31日
2. 指定管理者 カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社
3. 市によるモニタリング方法

指定管理者から提出された月次報告書、年次報告書、現地における実施確認等により、指定管理者の業務の実施状況が、指定管理業務仕様書で定める基準を満たし、適正かつ確実なサービスが提供されているかどうかについて評価する。

4. 指定管理者による自己評価総括

日常受付・管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度も新型コロナウイルスの影響を受けた中での運営ではあったが、除菌、換気、手指用消毒液の設置などの感染症拡大防止対策および市民活動や自主企画の定員管理、開催時の検温の徹底などを引き続き行い、ウィズコロナ時代に対応した運営を行った。
市民活動推進事業	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度は550件の市民活動が開催され、延べ5,423名が参加された。 ・年間を通じて、新型コロナウイルス感染症対策のもと開催。マスク着用の注意喚起、手指消毒の徹底、室内換気の実施を継続して行った。 ・在宅でも参加できるオンライン市民活動を提案、サポートを継続している。 ・駅前の商店街と連携した謎解きイベント開催により、密にならないイベントとして多くの方にご参加いただいた。 ・市民活動者へのヒアリングや対話を通して、学校や企業に紹介するマッチングをはじめ、地域貢献したい・活動の場を広げたいといった活動者の思いをサポートする取り組みを実施した。
図書閲覧事業	<p>【日常管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・書架内の並びや乱れを整えるメンテナンスを日々実施。 <p>【図書資料紹介コーナー】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4月「デザインの庭」、5月「お茶の季節」、6月「おとをたのしむ」、7月「夏休み準備」、8月「文房具とかき方の本」、9月「備える」、10月「山粧ふ（やまよそおふ）」、11月「秋の博物館」、12月「冬のぬくもりのこと」、1月「魅せる装丁」、2月「おとなのたしなみ」、3月「可能性のめざめ」を展開 ・2月から3月にかけて蔵書点検を実施。 ・3月は蔵書点検時の不明本を含め、経年劣化により利用が難しくなった書籍2冊を合わせた計37冊を除籍。
飲食事業	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大により8月14日から9月30日までは20時閉店の時短営業、1月24日から3月6日までは20時以降はテイクアウトのみと制限を実施した。 ・コロナ禍での営業ではあったが、非常に多くの方にご来館いただいた。
情報発信事業	<ul style="list-style-type: none"> ・チラシやサイネージなどを通した館内での告知に加え、ホームページ、SNSによる告知を行い、様々な利用者へ情報をお届けした。 <p>【チラシでの地域情報紹介】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・延べ840種（※定期紙は月ごとにカウント）の地域情報を待合、2階地域情報、地域特産品スペースにて紹介。 4月 チラシ置き場にて鈴木のりたけ氏の原画展示 5月 チラシ置き場に「なんだかまるいのぼり猿」「延岡アウトドアスポット」を紹介 7月 国民文化祭プログラム紹介POP展開 8月 宮崎県内の海の紹介POP展開 9月 宮崎県内のグッドデザイン賞の紹介 10月 延岡の神楽について紹介

	<p>2、3月チラシ置き場にてベガルタ仙台・宮崎県内スポーツキャンプ地の紹介【地域特産品での地域紹介】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・67社 434品の地域特産品の紹介。 <p>【館内サイネージ、ホームページ、SNSでのエンクロス、地域情報の紹介】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症対策周知、接触確認アプリ周知、延岡大師祭告知サイネージ、大型連休中の外出自粛サイネージ、僕らの青春フェス告知サイネージ、はっぴいロックフェス告知サイネージ、クリスマスマーケット紹介、感染拡大緊急警報サイネージ、宮崎県独自の緊急事態宣言サイネージ、旭化成陸上選手の紹介をサイネージで実施。 ・ホームページにて市民活動レポートや延岡で活躍する方のインタビューを掲載 ・Instagramを使った市民活動、「エンクロス3周年祭」告知、特産品の紹介、図書資料の紹介。 ・LINEによる市民活動情報発信。
子育て事業	<p>【おはなし会】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎週水・土曜日に実施。水曜のおはなし会は、前年度から引き続き同日2回開催することも多く定着している。 ・土曜のおはなし会は、新規の市民活動者に開催いただいたことにより、少しずつ参加者が増えている。 <p>【知育玩具】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎週月・金曜日に「知育玩具の日」を設け、使い方・遊び方をレクチャー。 ・毎月、子ども向けの自主企画を実施した。 <p>4月は絵本作家鈴木のりたけ氏によるトークライブ、10月にはハロウィンイベントを実施し、多くの利用者に参加していただいた。3月はオンラインも同時開催の『「アトモン！」で化学の世界を楽しもう！』の企画を実施。イベント開催が新たなイベント参加機会となり、多くの小学生に参加いただいた。</p>
待合スペース事業	<ul style="list-style-type: none"> ・朝5時より開館。 ・施設設備の管理及び清掃面で不具合がないか定期的に巡回実施。また同時に換気及び定期的な除菌作業を実施。 ・10月のバスダイヤ変更で時刻表の差し替えを実施。
自主企画事業報告	<p>【講座・イベント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今期は135件の自主企画事業（おはなし会や知育玩具イベントを除く）を実施。 ・5月には開館3周年を記念したイベントを地域の方と連携し取り組んだ。 <p>延岡市出身女性タレント酒井瞳さんによる「さかっちに聞く！なりたい自分になるためのメソッド」をはじめ、6件のイベントを1日通して開催。新規来館者獲得につなげた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年同様、オンラインを使用し在宅でもエンクロスを通じて参加できるイベントを継続した。 ・SDGsコラボイベントでは、7月に延岡星雲高等学校とSDGs×海、11月にSDGs×ジェンダー、12月にSDGs×気象のイベントを行い、世代を問わず社会問題に向き合い考える機会を提供できた。 ・7月3日から10月17日まで開催された第35回国民文化祭の応援プログラムとして、『おどって楽しい。知ってびっくり。かぐら！とかぶき！』を開催し、地域の神話や伝承の発信を行った。 ・季節のイベントでは8月の夏祭り「夜市」、10月の『エンクロスはろういん』、12月の『HAVE A HAPPY Xmas event!』や年越しカウントダウン『encross count down night』、1月の『ニューイヤー駅伝2022パブリックビューイング』を感染症対策のもと実施し多くの市民の参加いただいた。
その他	

5. 市による評価

■各評価項目における評価基準

A：仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた業務執行、成果が発揮された

B：仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った業務執行、成果が発揮された

C：仕様書等を概ね遵守しているが、一部に課題が残る内容であった。

D：仕様書等を遵守しておらず、改善が必要な内容であった

評価項目		評価内容	評価
利用（来館）者数		<ul style="list-style-type: none"> ・来館者数は、936,094人であった。 ・新型コロナウイルス感染者の急増により、「緊急事態措置区域・まん延防止重点措置区域・感染拡大地域」を往来された方への公共施設の利用制限を行った。 ・通常時は、日常的に多くの来館者があり、賑わいの創出という目的においては、成果が発揮されている。 	B
市民活動の推進	① 新たな活動者の登録	<ul style="list-style-type: none"> ・新たに54件の登録があり、令和4年3月末時点で287件の活動者が登録されている。 	B
	② 活動に関する協議・廃棄物処理等の指導	<ul style="list-style-type: none"> ・活動の事前相談、協議を踏まえての活動内容の決定、活動実施という流れが確立されている。 ・活動時の廃棄物の活動者による自己処理が徹底されている。 	B
	③ 活動に関するアドバイス・サポート	<ul style="list-style-type: none"> ・活動ごとに担当スタッフが配置され、活動企画の内容について、活動者へのアドバイス・サポートが適宜、行われており、コロナ渦において、活動の中止や利用制限がかかる中、オンライン市民活動の開催を広く活動者に提案し、円滑な活動の実施に寄与している。 	A
	④ 活動スケジュールの作成、情報発信、参加者受付	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月イベントカレンダーの作成を行い、ホームページやフェイスブック、チラシ等による活動の周知、受付が計画的、適切に行われている。 	B
	⑤ 活動当日の事故防止	<ul style="list-style-type: none"> ・全ての活動に担当スタッフが配置され、事故防止に努めており、活動中の事故は発生していない。 	A
	⑥ 活動終了時の振り返り、評価、次回開催協議	<ul style="list-style-type: none"> ・活動終了時の活動者との振り返り、評価が実施されており、次回活動開催に向けた協議がされている。 	A
	⑦ 活動者向けの研修会の定期的開催	<ul style="list-style-type: none"> ・市民活動に関して、活動者の研修及び報告を行う計画となっているが、活動者向けの研修会については、さらなる内容の充実が求められる。 	B
	⑧ 市民ニーズの把握	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査（9～10月）、市民活動者へのアンケート（2月）を実施したほか、館内に意見箱を設置し、市民ニーズの把握に努めている。 <p>【問合せ件数】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 資料：1,555件 * 市民活動：1,121件 * 施設利用：2,529件 * 観光・グルメ：346件 * 交通機関：386件 * その他：1,969件 	A

	⑨活動支援に効果的な自主企画事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> 各月ごとのテーマプロジェクトを定め、年間200件近くの、講演会やサロン、小学生向けプログラム等、多彩な内容で自主企画事業を開催している。 「国文祭・芸文祭りやざき2020」にちなんで、「かぶき（かぐら）」の面白さを学べるイベントを実施し、幅広い年代に向け地域文化活動に対する興味を引き出している。 	A
	⑩活動関係団体との意見交換・協議	<ul style="list-style-type: none"> 駅まちエリア事業者等の委員会や西口街区ビルの事業者との連携について意見交換や協議を行い、市民活動の運営に反映している。 	B
図書資料の閲覧	① 図書資料の配架、案内	<ul style="list-style-type: none"> 図書資料は利用者が検索しやすいよう、ジャンルごとに整然と配架がされており、利用者への案内も円滑に行われている。 館内イベントに関連付けた図書のフェアを、利用者が注目しやすい平台で展開している。 	A
	② 図書資料等のホームページ上での検索対応	<ul style="list-style-type: none"> ホームページ上での図書資料の検索が可能となっており、随時、最新の情報に更新されている。 	A
	③ 読書に関する自主企画事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> 週2回、おはなし会を開催している。 絵本作家のトークイベントを実施している。 	B
	④ 図書資料等の持ち去り防止（防犯カメラ監視）	<ul style="list-style-type: none"> 53冊の図書資料の持ち去り事案が生じた。 逐次、防犯カメラでの監視を行っているほか、他業務と並行しながら、スタッフがフロア巡回を行い、図書資料の持ち去り防止に努めている。 	B
	⑤ 図書資料等の購入	<ul style="list-style-type: none"> 市の審査を受け、適切な図書資料の選書・購入が実施されている。 	A
	⑥ 図書の装備、所蔵一覧データの作成	<ul style="list-style-type: none"> 随時購入した図書の装備、データ登録が遅延なく行われている。 	A
	⑦ 日常的な図書資料等の整理、年1回の蔵書点検	<ul style="list-style-type: none"> 日々のメンテナンスが行き届き、書架は常に整然としている。 年1回の蔵書点検を、令和4年2月～3月に実施した。 	B
飲食の提供	① コーヒーその他の飲料及び軽食の提供	<ul style="list-style-type: none"> ドリンクは季節に合わせて新作メニューを月ごとに提供している。 定期的にスタッフの研修を実施するなど、社員教育に力を入れており、接遇の向上に努めている。 	A
	② 高齢者、身体障害者等に配慮した提供	<ul style="list-style-type: none"> カウンターの高さがユニバーサル対応になっているほか、ドリンクの選択方法も実際のカップの大きさに選べるようにするなど、お客様目線に立った商品の提供がされている。 筆談対応を行っているほか、必要なお客様には、スタッフが商品を座席まで運ぶなどの対応を行っている。 	A
情報発信	① 市民活動、イベント等に関する情報発信	<ul style="list-style-type: none"> チラシやデジタルサイネージでの館内告知やホームページ及びSNSでのイベント告知が行われているが、活動レポートの掲載についてはさらなる内容の充実を求める。 多くのマスコミ取材により、年間を通して、広く情報発信が 	A

		行われている。	
	②施設、駐車場等の周辺施設、開館時間、アクセス方法等の情報発信	・施設の利用案内やフロアマップ、アクセス方法等を記載したサービスガイドを館内の各カウンター等に設置しているほか、ホームページにおいては、駐車場の空き状況をリアルタイムで確認できるシステムを導入している。	B
	③駅まちエリアのイベント等、周辺商店街の店舗等に関する情報発信	・行政機関等とも連携し、駅まちエリアで開催されるものも含め、市内のイベント等の情報を収集し、デジタルサイネージ等による情報発信に努めている。	B
	④地域特産品等の情報発信	・延岡市を中心に、近隣自治体も含めた周辺地域の特産品を取り揃えて紹介・販売している。 ・特産品については、季節に応じたラインナップとしているほか、話題の商品をSNSで紹介するなど、魅力ある地域特産品の情報発信に努めている。	A
	⑤ホームページ、SNS、デジタルサイネージ、チラシ等の掲載情報の随時更新	・ホームページやSNS、デジタルサイネージの掲載内容については、随時、最新の情報に更新している。 ・多種多様なチラシや情報誌によるイベント等の地域情報をはじめ、行政情報の発信も行っている。	A
	⑥利用案内の作成及び設置	・施設の利用案内やフロアマップ、アクセス方法等を記載したサービスガイドを作成し、館内の各カウンター等に設置している。	B
	⑦活動手引書の作成及び配布	・市民活動者向けに、活動スペースや活動実施までの手順等を記載した、利用ガイドを作成し、配布している。 ・市民活動の相談受付から登録、企画・運営、振り返りまでのフォロー体制について、詳細なマニュアルを作成し、各担当スタッフが共有して適切な対応を行っている。	A
	⑧料理教室やワークショップなど、自主企画事業の実施	・料理教室など食に関するイベントについては新型コロナウイルスの影響により開催直前で中止を余儀なくされた。 ・地元高校生とコラボした「SDGs×海」をはじめ、「SDGs×ジェンダー」、「SDGs×気象」を開催し、世代を問わず社会問題を考える機会を提供するイベントを実施した。	B
親子交流	① キッズスペース等の管理	・キッズスペースにスタッフが常駐し、トイレや授乳室も含めてスペース内を定期巡回するなど、利用者の見守りと安全管理に努めている。 ・コロナ感染症防止のため貸出後の玩具の消毒を徹底し、感染防止に努めた。	A
	②読み聞かせ等の定期的な実施	・毎週水・土曜日の週2回、「おはなし会」を開催している。 ・新規活動者や団体による読み聞かせも定期的に開催されており、需要が高まっている。 【「おはなし会」開催件数・参加人数】 市民活動者開催 34件 379人 自主企画開催 69件 1,076人	A

総合待合	①総合待合スペースの管理	<ul style="list-style-type: none"> ・管理や清掃に不具合がないか、定期的に巡回を実施しており、事務所内からは防犯カメラによる監視が行われている。 ・コロナ感染症防止のため、換気や定期的な除菌活動を実施している。 	A
	②JRやバスの交通情報に関する情報発信	<ul style="list-style-type: none"> ・時刻表や主な行先の料金を掲出しているほか、交通事業者のキャンペーンやイベントについてはチラシの設置を行っている。 ・交通事業者と密に連携し、ダイヤ改正による時刻表の改定作業等を円滑に遅滞なく行い、最新の情報を掲出している。 	B
自主事業	複合施設の設置目的を達成するため必要な自主企画事業を積極的に実施	<ul style="list-style-type: none"> ・講演会やサロン、マルシェ等、多彩な内容で自主企画を開催し、駅周辺事業者や団体等と連携を図りつつ、中心市街地としての賑わいの創出に大きく寄与している。 ・コロナ禍で予定イベントの中止や規模縮小などで開催が困難な中、感染対策に苦慮しながらも積極的に自主事業の継続に取り組んでいる。 	A
施設・設備管理	①警備業務防犯、火災予防及び対応措置	<ul style="list-style-type: none"> ・消防訓練、避難訓練を実施し、有事の際のスタッフの役割、来館者の適切な避難誘導、消火器やAED等の機器の取り扱い方法等を確認している。 ・1月22日未明の地震発生時には施設の被害の調査及び報告を迅速に実施し、適切に対処している。 	A
	②清掃業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内の清掃業務、周辺、通路等の除塵、汚損部分の除去 施設内のごみ処理、施設内トイレ清掃、トイレトーパー及び洗浄剤の補充等が適切に行われている。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、施設内の消毒や清掃作業を定期的実施し、感染症拡大防止に努めた。 	A
	③施設の維持、管理及び修繕	<ul style="list-style-type: none"> ・日々の清掃業務に加えて、周辺施設の芝刈等を直営で行うなど、来館者が快適に利用できる環境美化に努めている。 ・建物や設備に不具合が生じた場合には、速やかに市に連絡し、専門業者と調整・連携しながら、適切に対処している。 	A
	④備品等の維持、管理及び修理	<ul style="list-style-type: none"> ・備品については、日々の巡回により、破損の有無も含め、その状態を把握しており、修繕等が必要なものは逐次、報告を行い、適切に対応している。 	A

■ 総括評価基準

- ・ 優良：各評価項目における評価が全てB以上であり、かつ、Aが過半数以上
- ・ 良好：各評価項目における評価が全てC以上であり、かつ、B以上が8割以上
- ・ 課題含：各評価項目における評価が全てC以上（優良、良好の基準を除く）
- ・ 要改善：各評価項目における評価の中にDが含まれている

総括評価結果	優良	<p>指定管理業務の各項目について、非常に高い水準で満たされている。特に、市民活動に関しては、市民活動者からの相談受付に始まり、活動後のフォローまで丁寧な対応を行うことで、登録件数、開催件数ともに高い水準で堅調に推移しており、施設の設置目的でもある、中心市街地における賑わい創出に大きく寄与している。</p> <p>市との連携を密に取り、報告・連絡・相談を速やかに行うことで、トラブル等に対しても臨機応変に適切な対応が行われている。</p> <p>また、利用者アンケート結果において大変高い満足度を得ており、中でも施設や市民活動、エンクロス職員の評価が高く、市民活動やイベント等においても各交通事業者や駅周辺事業者団体等と連携するなど、民間事業者ならではの柔軟な発想と企画力、行動力により大きな成果を挙げている。</p> <p>今後は、市民への周知のため、さらなる情報発信に注力し、より魅力的な施設づくりと賑わいの創出が期待される。</p>
--------	----	--