

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4年4月1日～令和5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4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に引き続き留意しながら運営を行った。3月には令和5年度からの市民活動の運用変更のための準備を行った。
市民活動推進事業	<ul style="list-style-type: none">今年度は758件の市民活動が開催され、延べ8,078名が参加された。新規登録者数も55名登録され、新たな市民活動が開催された。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、室内換気を継続して行った。令和4年度から開始した在宅でも参加できるオンライン市民活動についても、サポートを継続して行った。新たな取り組みとしては、市民活動者へのヒアリングや対話を通じて、自主企画イベントを協働で開催したり、市民活動者と一緒に市民へ向けたイベントを提供したりすることができた。市民活動者同士の交流会を通じてつながった方たちからは、「5年間の間にエンクロスの活動を通じて自分がやりたいことが実現できたので、今度は新しい方にも活動を行って欲しい」など、色々な意見を伺うことができた。今年度は新しく活動される方へのバトンを渡していく1年でもあった。
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「可能性のめざめ」「お茶の季節」5月「絵のたべもの」「お母さんに向けて」6月「いろどり」7月「ゆるゆるタイムのススメ」8月「水の気配」9月「世界アルツハイマー月間」10月「夜」11月「秋のほろよい」12月「おかたづけ」「文字のない本」2月「風変わり」「ちいさい かわいい」3月「たのしい民藝」 <p>2月に蔵書点検を実施。</p> <p>3月は蔵書点検時の不明本を13冊を除籍。</p>
飲食事業	<ul style="list-style-type: none">コロナ禍での営業ではあったものの通常時間での営業ができた。月が進むにつれ行動制限も緩和され、他県からのお客様も多くなってきており、より様々な地域からのお客様にご利用いただいた。また、季節ごとの新作ドリンクを提供し来館を促すことができた。

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 540 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。 <p>【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"> 「第 33 回ゴールデンゲームズ」「マーダーミステリー会」「The Roggy's Garage」「延岡市コワーキングスペース」「延岡市美術展覧会」「七夕まつり」「第 3 回マーダーミステリー会」「ROGGY'S GARAGE のオリジナル T シャツ」「サマーゲームフェスティバル」「医療非常事態宣言」「GAME DAY」「ぶよぶよプログラミング講座」「のぼりざるフェスタ」「いっちみろやふれあい祭」「オープンパレード」、「年末年始県外客向けコロナ啓発チラシ」「山下プチ雑貨市」「ひなまつりのアロマストーンづくり」「延岡大師祭」、「感染拡大緊急警報」。 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、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。 <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。 <p>【自主企画イベント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 子育てに関するイベントを定期的に開催。12 月から毎月エンクロス主催で、育児での困りごとや情報を共有する「ゆるっとママ café」を実施した。 2 月に実施した「学び方の多様性を実践中～我が家の場合～」のイベントでは、主催者の小泉明子氏が実践してきた子どもの育て方や子どもが持っていた感情などについて、具体的な事例を交えて解説した。 <ul style="list-style-type: none"> また、子ども向けの自主企画を実施。4 月はヒダカマコト氏による似顔絵描きのイベント、5 月には宮崎市在住の主催者をオンライン上でつなぎ、バイオリンの演奏を聞いてもらうイベント、8 月には山下新天街の空き店舗を利用して「恐竜ずき集まれ！トレジャーハンター化石発掘体験」と「あそんでまなぶワークショップ～アトモンで化学の世界を楽しもう編～」を開催。 10 月にはハロウィンイベントを開催し多くの方に参加いただいた。12 月にはクリスマスミニコンサートを開催。 3 月には「うたのお兄さん＆お絵描きおばさんと遊ぼう」を開催。NHK の幼児向け番組「おかあさんといっしょ」のコーナー「てをつなごう」にレギュラー出演していた米田和正氏と延岡在中住のアーナー恵子氏が歌とお絵描きで子供どもたちを楽しませた。
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を実施。また同時に換気及び定期的な除菌作業を実施。

自主企画事業報告	<p>【イベント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 今期は127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。 8,381名が参加された。4月には九州自然動物公園アフリカンサファリの協力のもと「ジャングルバスがやってくる」を開催。動物に関するおはなし会、講演会をはじめ7つの催しものを実施。 駅まちエリアと連携したイベントを開催し、5月には延岡駅開業100周年イベントと連携しお弁当マルシェ「おいしい！よりみちの駅」を実施。11月には第1回えきまちまつりを開催。飲食店に出店いただいたり、山下新天街とエンクロスで「ミニ新幹線かもめに乗ろう」などのイベントを行った。 季節のイベントでは10月の「エンクロスハロウィン」、12月の「ドイツクリスマス」、1月の「ニューイヤー駅伝2023パブリックビューイング」を感染症対策のもと実施し、多くの市民に参加いただいた。3月は骨粗しょう症に焦点をあてた自主企画事業イベントの開催に合わせて、同イベントに関連した市民活動も同時開催した。
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、916,175人であった。 新型コロナウイルス感染防止のための制限は解除されたが、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に留意した。 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55件の登録があった。
	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。
	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。
	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。
	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。

図書資料の閲覧	⑥活動終了時の振り返り、評価、次回開催協議	・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	・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	・利用者満足度調査（9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。 【問合せ件数】 * 資 料 : 976件 * 市民活動 : 1,086件 * 施設利用 : 2,574件 * 観光・グルメ : 328件 * 交通機関 : 297件 * その他 : 2,060件	A
	⑨活動支援に効果的な自主企画事業の実施	・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。	A
	⑩活動関係団体との意見交換・協議	・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
	①図書資料の配架、案内	・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	・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	・週2回、おはなし会を開催している。	B
	④図書資料等の持ち去り防止（防犯カメラ監視）	・26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	・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	・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	・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5年2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で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、広く情報発信が行われている。 	A
	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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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ワーク体制について、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	<ul style="list-style-type: none"> ・料理教室など地域の店舗や企業、団体と連携し、ワークショップやマルシェなどを開催している。 	B
親子	① キッズスペース等の管理	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	A

交流		<p>に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 						
	②読み聞かせ等の定期的な実施	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>【「おはなし会」開催件数・参加人数】</p> <table> <tbody> <tr> <td>市民活動者開催</td> <td>47件</td> <td>563人</td> </tr> <tr> <td>自主企画開催</td> <td>69件</td> <td>943人</td> </tr> </tbody> </table>	市民活動者開催	47件	563人	自主企画開催	69件	943人
市民活動者開催	47件	563人						
自主企画開催	69件	943人						
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。 	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、トイレットペーパー及び洗浄剤の補充等が適切に行われている。 ・新型コロナ感染症対策として、施設内の消毒や清掃作業を定期的に実施し、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>