

	<p>地域特産品スペースにて紹介。</p> <p>【地域特産品での地域紹介】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・50社 237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"> ・サイネージにて「GAME DAY」「オープンパレード」「ポドゲランチ会」「御田祭」「腸活セミナー」「ハロウィンナイト」「イマヤマシタ」「ホワイトリボンラン」「のべおかタバス」「のべおか大師祭り」を掲載。 ・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。
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。 ・水曜日は乳幼児向け、土曜日は小学生低学年までと対象年齢に分けて開催。 <p>【知育玩具】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎週月曜日に「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"> ・親子の交流などを目的に「〇〇の日」を定期的で開催。「親子でクッキングの日」「ものづくりの日」など、7月から毎月〇〇の日のイベントを自主企画として開催した。 ・また、〇〇の日の延長として、JR延岡駅と協力して、「絵本に出てくるおべんとうを作ろう」「でんしゃの日 おはなし会と駅員さんの特別講習」を開催。停車中の電車を利用し、親子でサンドイッチを作って食べる、おはなし会を行うなど、初開催の自主企画を数多く実施することができた。 ・10月はハロウィンのイベントを実施。延岡高校や、延岡学園高校の協力のもと、魔女鍋のふるまいや、スライムづくり体験などを企画、開催し、多くの来場者が訪れた。 ・3月には、UMK テレビ宮崎のアナウンサー、佐々木六華さんを講師に迎え、「パパとよみきかせをいっしょに」を開催。絵本の読み聞かせのコツをレクチャーしてもらい、その後は父親同士の交流会を行った。 ・小学生向けには、「タンキュークエスト」を毎月開催。漢字、歴史、免疫など毎月変わるテーマをもとに、動画やボードゲームを活用しての学びのイベントを実施した。
待合スペース事業	<p>朝5時より開館。</p> <p>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。</p>
自主企画事業報告	<p>【イベント】</p> <p>今期は153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。4月から山根製作所主催で「夜の街に賑わいを、屋外空間を楽しめる街に」をテーマに、オープンパレードという小規模屋外定期イベントを定期的で開催し、エンクロスとしても夜の賑わいの情報発信を行う</p> <p>6月 「七夕笹飾りをつくろう！～のべおか七夕まつりプレイベント～」を実施。</p> <p>7月 山下新天街で開催された「のべおか七夕まつり」を一緒に盛り上げた。</p> <p>8月 「エンクロス涼まつり」を開催。11店舗ある飲食店、縁日、氷柱などを楽しんでもらった。</p> <p>9月 「地元で輝く卒業生と学ぶ！高校生×地域活性フォーラム」を実施。学生と企業をつなぎ地方創生について対話するイベントを開催。</p>

	<p>10月 県外からも多く参加された「2023 coffee フェスティバル in のべおか」、ジャーナリスト堀潤さんによる「スーダン写真展&ギャラリートーク」、高校や地域団体と連携を取り「エンクロスハロウィーン2023」を開催。</p> <p>11月「木村つづくさんとつづく地域の物語」を開催。ラジオパーソナリティーの木村つづく氏と延岡在中の2名のゲストを招き、まちづくりに対するトークセッションを開催。</p> <p>12月「クリスマスマルシェ in エンクロス」を延岡市国際交流推進室と共催での開催。エコをテーマに飲食店や雑貨店をスタンプラリーなどイベント楽しんでもらう。</p> <p>2月「特産品 BAR～大人向け絵本読み聞かせ～」を開催。レコードDJによる音楽と、大人向けの絵本の読み聞かせを楽しみながら、ゆったりとした「大人の時間」を提供する。</p> <p>3月「パレスチナデー 文化を通じて心をつなぐ」を開催。映画、展示、料理を通じてガザ地区の戦争に焦点を当て社会意識を高めることを目的として開催する。</p> <p>最終年間では16,025名が参加され、過去最高の参加者数となった。</p>
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、1,032,877人であった。 ・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。 ・自主企画事業として様々なイベントを開催することにより、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。 	A
市民活動の場の提供	①活動の受付・許可	エンクロスで市民活動を行うのが初めての市民活動者には時間を取り説明を行うほか、5月には市民活動者の意見交換の場として合同説明会を開催している。	B
	②活動の場所の確保・機器類の貸出し	市民活動者が場所や備品を予約しやすいように予約システムを整えている。	B
	③活動当日の補助	場所を大きく使う活動や音響機材を使うイベントに関しては設営サポートを行っている。	B
	④廃棄物処理等の指導	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
	⑤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
	⑥市民活動コーディネーターとの連携	市民活動コーディネーターと定期的に定例会を開き、意見交換会を行っている。	B

	⑦市民ニーズの把握	<p>利用者満足度調査（10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> <p>【問合せ件数】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 資料：607件 * 市民活動：315件 * 施設利用：1,816件 * 観光・グルメ：258件 * 交通機関：330件 * その他：1,032件 	A
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	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）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<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6年2月から令和6年3月にかけて実施した。 	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。 ・ 地元密着型のお弁当販売は延岡市内のイタリアンレストランから仕入れて指定の場所で販売を行い、延岡市の地域宣伝に貢献し、店舗の告知も行い送客につなげている。 	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 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。 ・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	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 市政及び各種団体等に関する情報発信	行政機関等とも連携し、市内の商店街や市民活動団体など各種団体が主催するイベント等や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ははじめ、行政情報の発信も行っている。 	B					
	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 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。 ・6月にマンゴーのイベントを、12月と3月にそれぞれ味噌作り体験のイベントを開催。 	B					
親子交流	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	<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 border="1"> <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"> ・親子でのコミュニケーションとして、新しく「〇〇の日」と題し、市民活動者や近隣企業にも協力してもらい、親子参加型のイベントを開催。 ・「社会課題」「学び」をテーマとする新しいイベントでは、学校と企業をつないだり、地元タレントや元NHKアナウンサーの著名人と一般の方とで、まちづくりや地方創生などセッションを行った。 ・図書を活用したイベントでは、大人が楽しめる絵本と音楽を組み合わせたイベントを開催。 	A
施設・設備管理	①警備業務防犯、火災予防及び対応措置	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

<p>総括評価結果</p>	<p>優良</p>	<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。</p> <p>令和 5 年度より、市民活動に関する業務が見直された中、関係人口を増やすために団体、企業、学校、個人と連携を図りながら自主企画イベントを開催した結果、120 の団体とイベントを開催することで関係人口を増やしつつ、来館者数も前年と比較して増加しており、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、中でも施設やエンクロス職員の評価が高く、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>
---------------	-----------	--