

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6年4月1日 ～ 令和7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	令和6年度も引き続き、除菌、換気、手指用消毒液の設置を行い、感染症拡大防止を実施。市民活動の場に関する説明や受付を行い、相談件数は年間で67件であった。
市民活動の場の提供及びサポート	市民活動を活性化させるために、市民活動者が活動しやすい環境作りに取り組んだ。スタッフの多くが、市民活動のサポートをできるようにするため、スタッフ向けの研修を実施。また初めてエンクロスで開催される方には時間を取り説明を行う。広いスペースを必要とする市民活動や、音響機材を使ったイベントでは職員によるサポートも行った。 9月には「How to 市民活動(イベント)月間」と題して、市民活動者を発掘するための企画を開催。12月にはFC AGATAの選手に協力いただき、選手に市民活動に参加してもらいその様子をSNSで情報発信していただくことで、市民活動をより多くの方に知っていただくきっかけとなった。 また、エンクロスのホームページにて市民活動者の活動レポートを掲載し、活動内容を市民の方にも知ってもらう機会を作った。
図書閲覧事業	【日常管理】 書架内の並びや乱れを整えるメンテナンスを日々実施。 【図書資料紹介コーナー】 4月「きょうはなに着る?」「起こりの時季」 5月「起こりの時季」「初夏」 6月「初夏」「OLD is NEW?」 7月「OLD is NEW?」「避暑本」 8月「避暑本」「タイトルの妙」 9月「タイトルの妙」「free time at night」 10月「free time at night」「マイベストコーヒー」 11月「マイベストコーヒー」「いぬ/ねこ」 12月「いぬ/ねこ」「気持ちを込めて贈る」 1月「気持ちを込めて贈る」「挑戦」 2月「挑戦」「いとをかしな ことばたち」 3月「いとをかしな ことばたち」「暮らしのきゅん」 ※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33冊除籍。
飲食事業	季節ごとの新作ドリンクと軽食を提供し来館を促すことができた。 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、市民の方にも好評であった。

情報発信事業	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。 【チラシでの地域情報紹介】 ・延べ 600 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。 【地域特産品での地域紹介】 ・52 社 280 品の地域特産品の紹介。 【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】 ・サイネージにて「GAME DAY」「オープンバレード」「のべおか大師祭り」「延岡ボードゲームフェスティバル」「すみえウオークラリー」「のぼりざるフェスタ」「ヤマシタはどう生きるか」「スマートシティ講演会」、「のべおかタパス」「オタクでないと！」「MEET@」を掲載。 ・ホームページにて市民活動レポートや「イベント」「お知らせ」「つながり」「100 マイルプロジェクト」を定期更新。 ・Instagram を使って市民活動、自主企画、閲覧図書、特産品、まちのことを紹介。
子育て事業	【おはなし会】 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。 【知育玩具】 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。 【自主企画イベント】 4 月 「おながくとえいごのおはなしの日」を開催。市民活動者と協力して、音楽のミニコンサートと、英語の読み聞かせを実施。 6 月 「まちの小さなママ＆プレママ相談所」を開催。まな助産院の「馬原栄子」さんを講師として招き、小規模のお悩み相談会を実施。 7 月 「お仕事体験の日～鑑識係指紋採取編～」を開催。延岡警察署の方を講師として招き、警察の仕事を親子で体験してもらった。 8 月 「お仕事体験の日～カフェ編～」を開催。親子でオリジナルのメニュー表を一緒に作り、子どもが作った飲み物を家族へ提供・接客してもらった。 10 月 「エンクロスハロウィーン 2024」を開催。市民活動者によるイベントや、延岡高校の生徒と協力して親子でハロウィンにちなんだ実験遊びを行った。延岡工業高校の生徒と協力してハロウィンらしくデコレーションしたわたあめを振舞った。 12 月 「Thanks クリスマス in エンクロス 2024」を開催。 「贈る」をテーマに、家族への感謝の気持ちを込めたクリスマスカード作りやオリジナルコーヒー作りのほか、市民活動者の協力によるワークショップ、音楽イベントなどを行った。 2 月 「おやこでクッキングの日 カラーピーマンを使った手打ちうどんをつくってみよう！」を開催。西都市からピーマン農家を講師として招いて親子での手打ちうどん作り体験と、出来上がった料理を試食した。
待合スペース事業	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。座席間の距離の確保をおこない、換気及び定期的な除菌作業を実施。

自主企画事業報告	【イベント】 今期は143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。 6月 「延岡蚤の市」を開催。地域初の大規模な蚤の市として、県内外の店舗が集結。約40の店舗が参加し、骨董品、アンティーク、雑貨、古着、食品など多岐にわたる商品を展示販売。さらに、会場ではDJブースの設置、アートイベントや音楽イベントも同時に開催。新しい文化やライフスタイルを提供することができた。 7月 、第3回となる「木村つづくさんをつづく地域の物語」を開催。ゲストに縁在宅クリニックの岩谷先生を迎え、自分や家族の最期の時間、幸せに過ごすための行動、まちづくりなどをテーマに対談を行った。 10月 「NOBEOKA COFFEE FESTIVAL 2024」を開催。九州から選りすぐりのコーヒーショップが延岡駅前に集結。コーヒーに合うフードやスイーツも豊富に揃い、さらに30店舗以上の雑貨店も出店したほか、アートや音楽も楽しめるイベントになった。 11月 「音楽市」を開催。キッチンカーやレコード、古着屋など19店舗が出店し、野外ではDJパフォーマンスを実施。ストリートミュージシャンやストリートダンスチームによるパフォーマンス、また館内では学生コピーバンドによるライブ演奏を行った。特別ゲストとして、全国ツアー中のアーティストである奇妙礼太郎氏が野外テラスでの弾き語りライブを開催。 12月 「NOBEOKA Christmas Market」を開催。雑貨店 tsukuru とエンクロスの共催で開催し、飲食店や雑貨店など31店舗が出店。当日はクリスマスらしい装飾やイルミネーションに彩られた会場に多くの市民が集まり、毎年の風物詩となるクリスマスマーケットでの飲食や買い物を楽しむ姿が見られた。 2月 地域創生プロジェクト発表会「えんとつみちしるべ」を開催。延岡工業高校の学生たちが地元企業 AJS の全面的なバックアップを受けた探究の授業の発表会を行った。 3月 第2回「延岡蚤の市」を開催。今回は開催場所を拡大し、山下新天街とエンクロスの2拠点で開催。県内外からアンティーク・古道具・雑貨・古着・レコード・飲食・キッチンカーなど約60店舗が集結。フィナーレには駅前広場でアーティスト bird のフリーライブを開催。
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	・ 人感カウントシステムの故障により11月、12月が非カウントとなり、結果的に集計を行うことができた来館者数は756,257人であった。 ・ 上記のため、年間を通した来館者数は把握できない状況となったが、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。	B

市民活動の場の提供	① 活動の受付・許可	市民活動を活性化させるために、市民活動者が活動しやすい環境作りに取り組んでいる。スタッフの多くが、市民活動のサポートをできるようにするため、スタッフ向けの研修を実施。また初めてエンクロスで開催される方には時間を取り説明を行った。また、エンクロスのホームページにて市民活動者の活動レポートを掲載し、活動内容を市民の方にも知ってもらう機会を作った。	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
	② 活動当日の補助	広いスペースを必要とする市民活動や、音響機材を使ったイベントでは職員によるサポートも行った。	B
	③ 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	毎月開催するお話会や知育玩具イベント、時期ごとにテーマプロジェクトを定めた展示会、講演会やサロン、小学生向けプログラム等、多彩な内容で年間270件超の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	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。 【問合せ件数】 ＊ 資 料 : 443件 ＊ 市民活動 : 155件 ＊ 施設利用 : 1,230件 ＊ 観光・グルメ : 245件 ＊ 交通機関 : 282件 ＊ そ の 他 : 649件	A
図書資料の閲覧	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	・ 毎週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）	・ 33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・購入が実施している。	A
	⑥図書の装備、所蔵一覧データの作成	・購入図書の装備、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7年2月から令和7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	・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	・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	・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	・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ははじめ、行政情報の発信も行っている。	B

	⑥利用案内作成及び設置	・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	・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。 ・12月に親子で手打ちそばを作る「おやこでクッキングの日」を開催している。	A
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。 ・利用者アンケートからも、満足度は高い。	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 26件 486人 自主企画開催 79件 1,160人	A
総合待合	①総合待合スペースの管理	・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	・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	・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。 ・オーガニックマルシェやFC延岡AGATAと連携したイベント、蚤の市等、多彩な内容で市民活動支援に効果的な自主企画事業を開催している。 ・10月のコーヒーフエスティバル、ハロウィンイベント、12月のクリスマスイベント、3月の蚤の市（伝説の日）等、多数の自主企画事業を開催。	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A E D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	・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。 ・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	・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	・日々の巡回により、備品の破損の有無等、その状態を適宜把握している。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	・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。 ・新規自主企画として「蚤の市」、「音楽市」を開催するために県内外の団体、企業、学校、個人と連携をとりながらイベントを開催することで、関係人口を増やすことができ、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。 ・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。 ・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。 ・SNSを活用した情報発信によりエンクロスの活動を多くの市民に周知している。市民活動や自主企画のホームページ掲載やInstagramへの投稿等、市民への広報活動に力を入れており、メディアへの年間掲載件数も106件の実績となっている。
--------	----	---