

延岡市駅前複合施設「エンクロス」の管理運営等の見直し方針（案）

1. 趣旨

延岡市駅前複合施設「エンクロス」は平成30年4月に開館し、令和4年度末には現指定管理者による指定管理期間が満了します。

このことから、これまでの管理運営状況や利用者アンケート結果、市民ワークショップの結果等を踏まえ、令和5年度以降のエンクロスの管理運営内容並びにエンクロスを含む延岡駅周辺施設についての市の見直し方針を取りまとめました。

2. 見直し方針（案）を踏まえての今後の手続き

本見直し（案）に関して「延岡市政策等の形成過程における市民等参加条例（パブリックコメント条例）」に基づき、市民の皆様から意見を募集し、ご意見を踏まえて、市の方で最終的な見直し方針を決定します。

その後の手続きとしては、指定管理者の公募を令和4年6月ごろから実施し、9月末までに新たな指定管理者を指定する予定です。

指定後は、指定管理者による業務準備を行ってもらい、令和5年4月から管理運営開始する予定です。

3. 見直し方針（案）策定に関する資料

- ・別添① 指定管理者制度運用方針
- ・別添② 延岡市駅前複合施設指定管理業務仕様書
- ・別添③ 延岡市駅前複合施設条例
- ・別添④ 意見集約結果
平成30年度から令和2年度までのエンクロス利用者アンケート及び令和3年11月に2度開催した市民ワークショップにおける意見集約の結果
- ・別添⑤ ワークショップ資料
令和3年11月に開催したワークショップで市からの説明に用いた資料

I. 見直し方針及びその考え方

【見直し内容①】

基本的には、現在の機能を維持しつつ、民間事業者スペースを増やす形で（見直し内容②参照）指定管理者を募集する。募集の際に、市に納付する民間事業（飲食店設置等）エリアの施設使用料の額についても、応募者に提案してもらう。

市民の皆様からエンクロス施設内での食事提供を行う飲食店を求める意見も多いことから、施設の中で、民間事業者が事業を行うスペースを増やす形で、指定管理者の公募をしたいと考えております。

詳しくは次ページの【見直し内容②】をご覧ください。

1. 現在の民間事業者エリアの施設使用料について

現在のエンクロスにおいては、指定管理者公募（平成28年）の際に、指定管理業務である「飲食の提供」（カフェ）や、応募者が提案する自主企画事業の中で継続して売上が見込まれる事業（民業）で占有する部分（床面積）については、「延岡市財産条例」に基づく施設使用料を市に支払ことを条件としています。

現在の指定管理者が、平成28年の応募の際に提案した「スターバックス」及び「蔦屋書店」については、88.1平方メートル分（国の補助金活用の際に認定された部分）に対する施設使用料として、現在、市財産条例に基づき年間2,993,683円の施設使用料が市に支払われています。

2. 見直し後の民間事業者エリアの施設使用料について

令和5年度以降の指定管理者を公募する際は、応募者には、市財産条例に基づく使用料の額以上の、民業部分（応募者の提案内容によって床面積が異なります。）の使用料の提案を必ず行ってもらい、その提案内容も含めて、指定管理者候補者の選定を行うこととします。

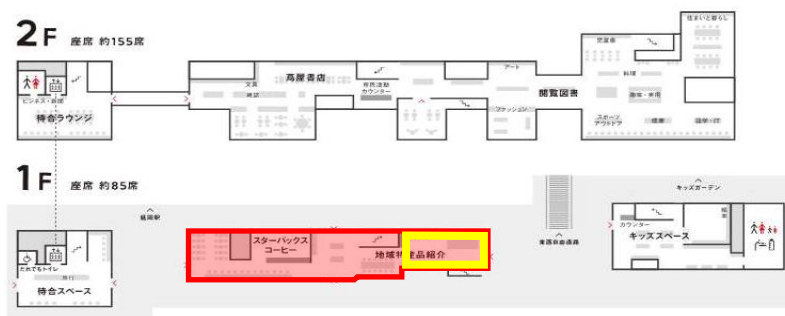
※近年、市の施設では、例えば、自動販売機の設置事業者を選定する場合に、施設使用料の提案をしてもらう方式を採用しています。

【見直し内容②】

エンクロス施設内に食事を調理・提供する機能も設置する

エンクロス施設内への食事を提供する飲食店設置を求める意見が多いこと、公共交通機関の待合機能としても必要なことから、以下の内容、手続等により食事提供機能（注）を設置します。

1. 1階の中央部分（下記図の赤枠のエリア）を民間事業者スペースとし、指定管理者を通じて事業者を公募することとします。
その際に、赤枠のエリアのいずれかの部分に、キッチンスペースにおける市民活動エリアを確保したうえで、食事を提供する機能も設置していただくこととします。
（注）「食事提供機能」とは、「飲食店」として、食事を食べる座席を固定するのではなく、食事を調理する場所を新たに施設内に設け、食事を提供し、来館者が必ずしも施設内の決まった場所で食事する形ではない形を考えています。
2. 設置する食事提供機能については、指定管理者募集の際に、応募者にサービス提供内容（設置場所、食事・カフェのメニューなど）や市に支払う賃料の額などを提案してもらい、審査委員会での審査のうえ、指定管理候補者として選定された応募者の提案内容での飲食店設置とします。
3. 食事提供機能の設置場所は、食品衛生上等の理由から仕切りが必要となることから、1階の中央部（スターバックスからキッチンスペースまでのエリア）の中で、応募者の提案内容や改修経費等を勘案して決定します。
4. 施設改修の経費（内装工事や設備費は、指定管理者の負担とします。）は、実施設計（令和4年度発注）により積算を行います。現段階における概算改修費として約6千万円程度が見込まれます。
5. 食事提供機能設置（内装工事や設備費は、指定管理者の負担とします。）のため、令和5年4月1日から一定期間、施設を一部閉鎖します。
6. エンクロス整備の際に国から受けた補助金の返還の可能性があるかも知れません。
※改修図面確定後、国との協議により返還の有無や返還額等について決定される予定です。



※赤枠のエリア内で応募者が提案した内容で食事提供機能を設置する予定です。
※概算費用は、黄枠部分に食事提供機能を設置した場合を想定して算出しています。

【見直し内容③】

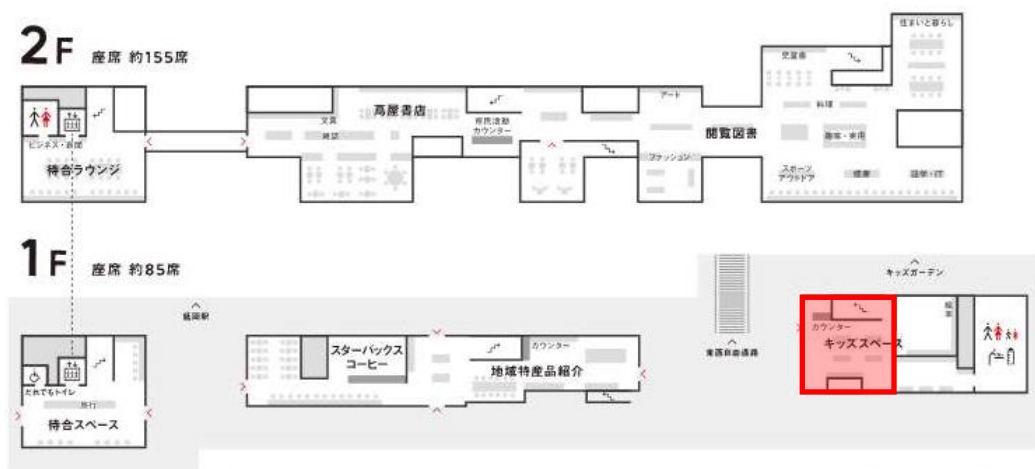
公共交通結節点としての役割を果たすべく、キッズスペースの機能を引き続き維持する中で、キッズスペース内にバス待合スペースを確保します。

キッズスペース前の路線バス乗場の待機所については、乗り場周辺の屋外にベンチを設置していますが、夏は暑い、冬は寒い、雨の日には濡れる、などのご意見を頂いていることから、以下のことを踏まえて、キッズスペース内にバス待合スペースを確保します。

1. キッズスペースの幼児図書コーナーの配置を見直すとともに、待合スペースから路線バスの到着が目視できるとともにバス運転手からも待合スペースが見えるよう施設改修を行うなど、安心して快適な待合スペースを確保します。
2. 改修経費の経費は、実施設計（令和4年度発注）により、積算を行いますが、現段階において、概算改修費として約4千万円程度が見込まれます。
3. 見直し内容②（食事提供機能の設置）と同様に国の補助金返還の可能性があるかも知れません。

※改修図面確定後、見直し内容②と同様に、国との協議により返還の有無や返還額等について決定される予定です。

4. なお、バスの乗降場所については、傾斜があるため現在地以外の場所にしてほしい旨のご要望も市民の皆様から寄せられていたところではありますが、宮崎交通やタクシー協会との協議の結果、引き続き現在地での乗降をお願いしたいと思います。



※赤枠のエリア内にバス待合スペースを確保します。

【見直し内容④】

施設の管理運営のための指定管理料の予定額を見直したうえで、指定管理者の募集を行う

施設の管理運営についての指定管理業務の見直し等により、指定管理料の予定額（上限額）を 67,533,074 円（現在 101,798,802 円。いずれも消費税含む。）として指定管理者の募集を行います。

1. 現在の管理運営経費

エンクロスの管理運営に要する経費については、「市が直接負担する経費」と「指定管理料として負担する経費」があります。

「市が直接負担する経費」については、光熱水費や設備のメンテナンス費用等としており、「指定管理料として負担する経費」については、指定管理業務の処理に要する経費として、人件費や各サービスを処理するための事業費、消耗品等の購入費やごみ処理手数料等の施設管理経費、業務全般の総合管理経費及び消費税相当額をその算定基礎としています。

また、指定管理料の額は、指定管理業務の処理に必要な経費として市が積算したうえで、その範囲内で指定管理者と契約し、延岡市「指定管理者制度運用方針」別添①に基づき、「延岡市駅前複合施設指定管理業務仕様書」(別添②。以下「業務仕様書」という。))の変更、自然災害等の特別な事情がない限り、毎年度同額としています。

(1) 開館時（平成30年度）の管理運営経費

平成30年度のエンクロスの管理運営経費予算は、次のとおりです。

①市が直接負担する経費（単位：円）

経費項目	金額	経費内容
施設・設備 メンテナンス費	14,898,356	①施設管理委託料 (6,817,616) 自動ドア・エレベーター・空調設備・消防設備 監視カメラ等の保守点検、電気保安管理委託 ②清掃委託料 (5,553,540) ③警備委託料 (367,200) ④修繕費 (2,160,000)
光熱水費	18,500,000	①電気料 (17,347,000) ②上下水道料 (1,153,000)
通信運搬費等	546,000	Wi-Fi回線使用料
使用料等	632,360	リースマット・テレビ視聴料など
合 計	34,576,716	

②指定管理料（単位：円）

経費項目	金額	経費内容
人件費	72,414,475	人員配置23人で積算 総括責任者(1人) 総括責任者補佐(1人) 部門リーダー(4人) その他の職員(17人)
事業実施経費	1,050,000	イベント経費等
施設管理費	7,228,200	図書購入費・トイレトーパーバ等消耗品 コピー機使用料・廃棄物処分料 デジタルサイネージ・ホームページ運用経費
一般管理費	11,851,691	上記経費合計×14.69%（宮崎県公共工事歩掛）
消費税相当額	7,403,549	消費税 8 %
合 計	99,947,915	

(2) 令和3年度の管理運営経費

①市が直接負担する経費（単位：円）

経費項目	金額	経費内容
施設・設備 メンテナンス費	12,853,085	①施設管理委託料 (6,506,485) 自動ドア・エレベーター・空調設備・消防設備 監視カメラ等の保守点検、電気保安管理委託 ②清掃委託料 (4,015,000) ③警備委託料 (171,600) ④修繕費 (2,160,000)
光熱水費	11,783,640	①電気料 (10,824,000) ②上下水道料 (959,640)
通信運搬費等	497,640	Wi-Fi回線使用料
使用料等	419,264	リースマット・テレビ視聴料など
合 計	25,553,629	

※開館時に比べ、(契約)実績、見直し等により約900万円の予算減

②指定管理料（単位：円）

経費項目	金額	経費内容
人件費	72,414,475	人員配置23人で積算 総括責任者(1人) 総括責任者補佐(1人) 部門リーダー(4人) その他の職員(17人)
事業実施経費	1,050,000	イベント経費等
施設管理費	7,228,200	図書購入費・トイレトペーパー等消耗品 コピー機使用料・廃棄物処分料 デジタルサイネージ・ホームページ運用経費
一般管理費	11,851,691	上記経費合計×14.69%（宮崎県公共工事歩掛）
消費税相当額	9,254,436	消費税10%
合 計	101,798,802	

※開館時に比べ、消費税率引上げにより約185万円の予算増

2. 令和5年度以降の管理運営経費

(1) 市が直接負担する経費について

市が直接負担する経費については、入札等の結果による減額や、施設、設備等の経年劣化等による修繕費等の経費増の変更があるなかで、施設の安全性、快適性を維持しながら経費削減を図っていくこととし、毎年度、適正な経費を積算します。

(2) 指定管理料について

①現在の人件費の積算について

ア. 現在の必要人員数の積算について

エンクロスにおける人員配置に関しては、業務仕様書において、「総括責任者」「総括責任者補佐」「図書に関する専門的職員」「市民活動の担当職員」「総合案内職員」「その他の必要な職員」を配置することとしています。

また、スターボックスや書店などの民業部分の人員配置は、指定管理業務としての人員配置ではなく、指定管理者が自ら配置し自ら負担しています。

現在の指定管理業務に必要な人員配置については、8時から21時までの開館時間について3交代（朝番、中番、遅番）で配置することで、施設全体で常時6人から8人程度で業務処理にあたることを想定したものです。

この考えで、労働関係法令を遵守し、1日8時間、月20日勤務でシフト勤務した場合、最低23人のスタッフが必要としています。

エンクロス 1日の人員配置例

	業務	07時	08時	09時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	20時	21時
1	総括責任者	早番（07時～16時）														
2	総括責任者補佐							遅番（13時～22時）								
3	総合案内1 F	早番（07時～16時）														
4	総合案内1 F							遅番（13時～22時）								
5	総合案内2 F	早番（07時～16時）														
6	総合案内2 F							遅番（13時～22時）								
7	市民活動担当	早番（07時～16時）														
8	市民活動担当				中番（10時～19時）											
9	市民活動担当							遅番（13時～22時）								
10	図書専門	早番（07時～16時）														
11	図書専門							遅番（13時～22時）								
12	キッズスペース管理	早番（07時～16時）														
13	キッズスペース管理							遅番（13時～22時）								
14	情報発信				中番（10時～19時）											
15	庶務担当				中番（10時～19時）											
出勤人数		6	6	6	9	9	9	9	12	9	9	9	9	6	6	6

※ 1日8時間勤務の職員で、人員配置基準を満たす最小の人員数で配置

※出勤者数は、1日1時間の休息時間を考慮して算出。

（早番は13時から14時まで、中番は14時～15時まで、遅番は15時～16時まで）

エンクロス 1ヶ月間の人員配置例

	業務	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	勤務日数	
1	総括責任者	早	早				早	早	早	早			早	早	早	早	早				早	早	早	早			早	早	早	早	早	20	
2	総括責任者補佐			早	早	早	遅	遅			早	早	遅	遅	遅			早	早	早	遅	遅			早	早	遅	遅	遅			20	
3	1、2を補佐する正職員	遅	遅	遅	遅	遅		遅	遅	遅	遅			遅	遅	遅	遅	遅	遅	遅			遅	遅	遅	遅				遅	遅	20	
4	総合案内1（リーダー）	早			早	早		早	早		早	早	早	早	早	早		早	早	早	早	早	早			早	早	早	早	早	早	20	
5	総合案内2		早	早	早	早			早	早	早	早	早	早	早	早		早	早	早	早	早		早	早	早	早	早	早	早	早	20	
6	総合案内3	遅	遅	遅	遅			遅	遅	遅	遅	遅		遅	遅	遅		遅	遅			遅	遅	遅	遅					遅	遅	20	
7	総合案内4	早	早	早			早	早	早	早	早			早	早	早	早			早	早	早	早	早					早	早	早	20	
8	総合案内5	遅	遅			遅	遅	遅	遅			遅	遅	遅	遅	遅	遅		遅	遅	遅	遅	遅				遅	遅	遅	遅	遅	遅	20
9	総合案内6			遅	遅	遅	遅			遅	遅	遅	遅	遅			遅	遅	遅	遅	遅			遅	遅	遅	遅	遅	遅		遅	遅	20
10	市民活動担当1（リーダー）	早	早	早	早	早				早	早	早	早	早			早	早	早	早	早		早	早	早	早	早			早	早	20	
11	市民活動担当2	遅	遅	遅	遅			遅	遅		中	中			遅	遅	遅	遅	遅	遅		遅	遅		中	中			遅	遅	遅	20	
12	市民活動担当3	遅			中	遅		遅	遅			遅	遅	遅	遅	遅		中	遅	遅	遅	遅		遅	遅	遅	遅			遅	遅	20	
13	市民活動担当4	中	中			中	中	中	中	中			中		中	中	中		中	中	中	中	中			中	中	中	中	中	中	20	
14	市民活動担当5	早	遅	遅			遅	早	早	遅	遅			中	早	早		中		中	早	早	遅	遅				早	早	早		20	
15	図書専門1（リーダー）			早	早	早	早	早			早	早	早	早	早			早	早	早	早	早			早	早	早	早	早	早	早	20	
16	図書専門2	早	早		遅	遅		早	早	遅	遅	遅			早	早		遅	遅	遅	遅		早	早	遅	遅	遅			早	早	20	
17	図書専門3	遅	遅	遅			遅	遅	遅	遅			遅	遅	遅	遅	遅		遅	遅	遅	遅	遅	遅				遅	遅	遅	遅	20	
18	キッズスペース管理1			早	早	早	早	早			早	早	早	早	早			早	早	早	早	早			早	早	早	早	早	早	早	20	
19	キッズスペース管理2	早	早		遅	遅			早	早	遅	遅	遅			早	早		遅	遅	遅		早	早	遅	遅	遅			早	早	20	
20	キッズスペース管理3	遅	遅	遅			遅	遅	遅	遅				遅	遅	遅	遅	遅			遅	遅	遅	遅				遅	遅	遅	遅	20	
21	情報発信	中	中	中	中	中			中	中	中	中	中	中	中	中	中		中	中	中	中	中	中	中	中	中			中	中	20	
22	庶務担当1	中	中				中	中	中					中	中	中	中		中	中	中	中		中	中	中	中			中	中	20	
23	庶務担当2			中	中	中	情	情			情	中	中	情	情			中	中	中	情	情		情	中	中	情	情				20	
出勤人数		16	16	15	15	15	15	16	16	15	15	15	15	15	16	16	15	15	15	15	15	15	16	16	15	15	15	15	15	16	16	15	460

※ 1日8時間、月20日勤務の職員で、人員配置基準を満たす最小の人員数で配置

イ. 現在の人件費単価の設定について

現在の指定管理料に含まれる人件費単価の積算については、平成28年賃金構造基本統計調査結果（厚生労働省）を基に、宮崎県の平均賃金を採用した人件費単価を採用したものとしています。

総括責任者 1 人 (5,537,325円)、総括責任者補佐 1 人 (4,464,200円)、部門リーダー等 4 人 (3,562,775円×4人=14,251,100円)、その他の職員 17 人 (2,833,050円×17人=48,161,850円)

※あくまでも市の積算単価であり、実際にスタッフに支払われている給与等とは関係なく、また、実際のスタッフ数も、市積算の配置人数(23人)より多くなっています。

②令和5年度以降の指定管理料積算における人件費について

開館後これまでの指定管理業務の処理状況を踏まえ、以下の見直しを行ったうえで、人件費の積算を行います。

ア.必要人員数の見直しについて

指定管理業務の処理方法等の効率化により、積算上の個別業務の処理工数の見直しを行いました。

i. 市民活動に関する業務の効率化

現在、市民活動に関する業務については、公共交通利用者や市民活動団体などが混在して利用する新たな公共施設として整備したことを踏まえて、エンクロスならではの開かれた空間での市民活動ということで、市民団体等と活動内容等について事前協議を行い、活動終了後は振り返りを行うなどの支援業務や、活動の事前周知など行っていますが、見直し後は、市内のコミュニティセンターに準ずる運営、つまり、エンクロスとしては、活動の受付と活動場所の貸出を行うことを基本とし、開始準備から片付けまでを、原則として各主催者に行っていただくこととし、エンクロスの業務を効率化し、業務時間を月トータルで598.7時間削減します。

ii. 図書の閲覧に関する業務の効率化

「利用者への案内」については、総合案内（施設案内、市民活動相談、図書利用案内、交通機関案内、駐車場案内、観光案内等）の業務の中で調整（各業務時間の割振り）を行うとともに、学習の座席・イベントスペースをより広く確保して欲しいとの市民の方々のご意見を踏まえ、ある程度、書棚配置等を減らす（ただし、新しい図書との入れ替え等は適宜行っていく。）ことで、施設内での書籍管理業務を見直し、業務時間を月トータルで30時間削減します。

iii. 情報発信に関する業務の効率化

処理工数の変更なし

iv. 親子交流に関する業務の効率化

処理工数の変更なし

v. 公共交通の待合いに関する業務の効率化

処理工数の変更なし（待合スペースの午前5時から8時までは勘案しない）

vi. 自主企画事業に関する業務の効率化

現在の自主企画事業（指定管理者によるイベント開催）の年間実施目標件数である年間74件を、年間12件とし、業務時間を月トータルで500時間削減します。

以上、積算上月1,128.7時間の業務を削減した場合

理論上、 $1,128.7\text{時間} \div \text{月労働時間}160\text{時間} = 7.05\text{人}$ の削減となるため、指定管理料を算定するうえでの人員配置を7人減とし、23人から16人に見直しを行います。

見直し後のエンクロス 1 日の人員配置例

業務	5時	6時	7時	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	20時	21時
総括責任者			早番（07時～16時）														
総括責任者補佐									遅番（13時～22時）								
総合案内	超早番（4時30分～13時30分）																
					中番（09時～18時）												
	超早番（4時30分～13時30分）																
									遅番（13時～22時）								
【兼務】 市民活動担当 図書専門 キッズスペース管理 情報発信・庶務	早番（07時～16時）																
							中番（11時～20時）										
									遅番（13時～22時）								
出勤人数	2	2	4	4	4	5	6	6	5	5	4	4	5	4	4	3	3

※ 1 日 8 時間勤務の職員で、人員配置基準を満たす最小の人員数で配置

※ 出勤者数は、1 日 1 時間の休息時間を考慮して算出。

（早番は13時から14時まで、中番は14時～15時まで、遅番は15時～16時まで）

（総合案内は、待合スペースが5時開館により早番は8時30分～9時30分まで）

見直し後のエンクロス 1 ヶ月間の人員配置例

	業務	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	勤務日数	
1	総括責任者	早	早			早	早	早	早	早			早	早	早		早				早	早	早	早			早	早	早	早	早	20	
2	総括責任者補佐			早	早	遅	遅			早	早	遅	遅	遅	早		早	早	早	遅	遅			早	早	遅	遅	遅				20	
3	1、2を補佐する正職員	遅	遅	遅	遅	遅		遅	遅	遅	遅				遅	遅	遅	遅	遅	遅			遅	遅	遅	遅				遅	遅	20	
4	総合案内1（リーダー）	早	早	早			早	遅	早	早		早	早	早	中	早			早	早	早	遅	早		早		早		早	早	20		
5	総合案内2	早			早	遅	遅	早				遅		遅	遅	遅	早		遅	遅	遅	遅	早	早	早	早	早	早	遅	遅	中	20	
6	総合案内3		中	中	中	中		中	中	中	中				中		中	中	中		中	中	中			中	中	中		中	中	20	
7	総合案内4	遅		遅		早	遅	遅	遅		早	早	遅	遅	遅	早	遅		早	遅	遅	遅	遅	遅		遅				遅		20	
8	市民活動担当1（リーダー）		遅			早	早	早	早	早		遅		中	早	早	早		遅		早	早		遅			早	早	早	遅	遅	20	
9	市民活動担当2	早		遅	遅		中				遅	早	早い		遅		遅	遅	遅	遅	早	早	遅	中		早	遅	遅		中	遅	20	
10	図書専門1（リーダー）	早	早		早	早		早	早	早		遅	早	早	早	中	中	遅					早	早		遅		早		早	早	20	
11	図書専門2	遅	遅	早	遅	遅	早	遅			中		遅		遅			早	早	中	中			遅	遅	早			遅	遅	遅	20	
12	キッズスペース管理1	遅	早					早	早	遅	遅		中	早	中	早	早					早	早	中	中		早	早	早	早	早	20	
13	キッズスペース管理2	遅		早	早	遅		遅	遅	遅	早	早			遅			早	早	早		中	遅		早		遅	遅	中	早		20	
14	情報発信	中	中	中	中	中			中	中		中	中			中	中	中	中	中			中	中		中	中			中	中	20	
15	庶務担当1	中	中				中	中	中	中	中			中	中	中	中				中	中	中	中	中			中	中	中	中	20	
16	庶務担当2			中	中	中	中	中			中	中	中	中	中			中	中	中	中	中				中	中	中	中	中		20	
		12	10	10	10	10	10	12	12	10	10	10	10	10	12	12	11	10	10	10	10	11	12	12	10	10	10	10	10	12	12	10	320

※ 1 日 8 時間、月 20 日勤務の職員で、人員配置基準を満たす最小の人員数で配置

イ. 人件費単価の見直しについて

令和 5 年度以降、エンクロスは、市内のコミュニティーセンターに準ずる運営に見直すことにより、これまでよりは専門的な知識を必ずしも要しないことや、市内の他の指定管理施設の人件費単価などを参考に、見直しすることとします。

ウ. その他の経費の積算について

これまでの収支決算上、妥当な積算であると考えられることから見直しは行いません。

エ. その他

新たな指定管理者を公募する際には、現在の指定管理者に雇用されている方の中で、引き続き、見直し後のエンクロスの業務に従事を希望される方について、新たな指定管理者がなるべく雇用するよう、募集要項の中で求めています。

④令和5年度から令和9年度までの期間における指定管理料の積算

経費項目	金額	経費内容
人件費	44,862,720	人員配置16人で積算 総括責任者(1人) 総括責任者補佐(1人) 部門リーダー(4人) その他の職員(14人) ※必要人員についてはシフト表参照
事業実施経費	1,050,000	イベント経費等
施設管理費	7,228,200	図書購入費・トイレットペーパー等消耗品 コピー機使用料・廃棄物処分料 デジタルサイネージ・ホームページ運用経費
一般管理費	8,252,784	上記経費合計×15.53%（宮崎県公共工事歩掛）
消費税相当額	6,139,370	消費税10%
合 計	67,533,074	現行 101,798,802 ▲ 34,265,728

Ⅱ. その他の検討結果

1. エンクロスの事業内容について

(1) 現行のエンクロス管理運営（事業）内容

エンクロスの管理運営の内容については、延岡市駅前複合施設条例（**別添③**。以下「条例」という。）に基づき、その具体的な業務等を業務仕様書で定めています。

エンクロスにおいては、「延岡駅周辺における交通結節機能の向上」と「中心市街地としての賑わい創出」を目的に次の事業を実施することとされています。

- ①市民活動の推進その他地域交流の促進に関すること。
- ②図書その他の資料の閲覧に関すること。
- ③飲食の提供に関すること。
- ④市民活動、地域特産品その他の市政に関する情報の収集及び提供に関すること。
- ⑤子育て中の親とその子どものための交流及び集いの場の提供に関すること。
- ⑥公共交通機関を利用する旅客の待合いの場の提供に関すること。
- ⑦その他目的を達成するために市長が必要と認める事業

以上の事業のほか、業務仕様書で、警備業務、清掃業務、施設の維持、管理及び修繕など施設の維持管理に関する業務（条例第5条）も指定管理者の業務とされています。

また、エンクロスは休館日を設けず、開館時間は午前8時（待合スペースは午前5時）から午後9時までとしています。

(2) 利用者アンケート・市民ワークショップにおける意見及び市の考え方

市民等の意見集約結果を踏まえた市の考え方は次のとおりです。

①市民活動等に関する意見

□多種多様な多くの世代が参加できる市民活動・イベントの実施や市民活動等の周知方法の拡充を求める意見が多く見受けられます。

◎市としては、エンクロスが市民活動団体等から一定程度、認知されているものと判断したことから、令和5年度以降は、市内のコミュニティセンターに準ずる運営（受付（web も含め）と活動場所の貸出を基本とした業務）を行うこととしており、運営方法の見直しも含めて、周知等を図っていくこととします。

②図書その他の資料の閲覧に関する意見

□図書の貸出（図書館的位置づけ）を求める意見があります。

◎市としては、エンクロス整備の際には図書館法に基づく図書館の位置づけではなく、市民活動や待合といったエンクロスの目的に資する図書閲覧機能ということで整備しており、また、貸出を行う場合は市立図書館等での返却も想定され、システム改修等の経費を要することから、当面は図書の貸出は行わず、今後、利用者等の意見を踏まえながら更に検討することとします。

なお、蔵書の種別選定は、市民の皆様のお声の更なる反映に努めていきます。

③飲食の提供に関する意見

□館内への飲食物の持ち込みを求める意見や現在のカフェ以外の飲食店の館内への整備（「2. エンクロス施設について」を参照）を求める意見があります。

◎現行のエンクロスの管理運営の基本的な考え方は、施設として限られた空間の中で、様々な事業を特定のエリアに限定して実施するのではなく、施設全体を重ね使いすることで様々な事業を実施することとしています。

◎そのようなことから、平成28年に実施したエンクロスの指定管理者公募の際の仕様書では飲食の提供については、「カウンター方式」であること、「飲食ができるスペースは施設全体」とすること、「提供食品は主としてコーヒーその他の飲料及び軽食であること」として募集し、現指定管理者のカルチュア・コンビニエンス・クラブ（CCC）が、飲食の提供については、「スターバックス」を提案し（他の応募者は別方法での飲食の提供を提案）、外部有識者を含めた選定会議においてCCCが他の提案も含め指定管理者として選定されたことから、エンクロス内でスターバックスの営業が実施されています。

◎市としては、館内への他の食べ物の持ち込みについては、他の利用者にとって匂いが気にならないよう2階の屋外スペースを除いて禁止している現在の運用を継続することとし、今後、利用者等の意見を踏まえながら、運用の中で更に検討することとします。

◎なお、新たに食事提供機能を設置する場合、食事をとる場所は特定せず、1Fまたは2Fの屋外スペースで自由にとっていただく形を想定しています（持ち帰りでも可）。

④地域特産品、市政等の情報収集・提供に関する意見

□特に見直し等に関する意見はありません。

◎市としては、中心市街地全体の賑わい創出という観点から、周辺商店街の店舗等のPRについて、周辺商店街組織と協議し、充実に努めることとします。

⑤親子の交流・集いの場の提供に関する意見

□知育玩具や本の充実やまた市民活動・イベントの開催に関する意見があります。

◎市としては、キッズスペースはエンクロスを代表するエリアであるが、一方で、スペース内に路線バス待合スペースを設置する見直しを行う予定であることから、これまで以上の知育玩具や絵本の個数や冊数を大きく増やすことは難しいと考えております。

◎ただし、知育玩具や絵本を時々新しいものと入れ替えることによる充実などは行っていきたいと考えております。

⑥公共交通機関の待合の場の提供に関する意見

□閉館時間後に列車・バスを待つ場所の環境改善、館内への列車・バス発着音声案内の要望の意見があります。

◎エンクロス内での列車の発着音声案内については、開館前にJRと協議しましたが、列車の発着の遅れ、運休等の緊急時の対応とその誤案内等のトラブルが予想されることから、エンクロス内での放送については困難であるとの回答でした。

- ◎また、エンクロスの待合スペースの開館時間については、閉館前にＪＲと協議し、実際の列車利用者（特に乗車者）の時間ごとの人数から、現在の午前５時から午後９時までと設定しています。午後９時以降は、コンコースで待っていただくため、館内通路にベンチを設置しています。
- ◎市としては、これまで以上に、安心して快適に列車・バスをお待ちいただくことや、特にバスについてはキッズスペースがあるエリアで、よく見える形でバスをお待ちいただくことができるよう改修等を検討したいと考えています。
また、待合スペースでの音声案内について、再度ＪＲ及びバス事業者と協議してまいります。

⑦学生の学習等に関する意見

- 学習スペース、学習席を増やしてほしいとの意見が多数ある一方で、エンクロス内に飲食店や他の施設を望む意見もあります。
- ◎さらに、一部の学生や利用者のマナーの悪さに関する意見もあります。
- ◎市としては限られた空間の中で、様々な事業を特定のエリアに限定して実施するのではなく、施設全体を重ね使いすることで様々な事業を実施することとしています。
- ◎学習スペースの確保については、本棚等の再配置や図書の開架ボリュームを見直す（学習スペース内の書棚配置等を減らす。ただし新しい図書の入れ替え等は、適宜行っていく。）などの検討を行っていきます。
- ◎エンクロスの中に飲食店を設置してほしいという意見と、学習スペースを増やしてほしいという意見は、重ね使いでは解決できないことから、市としては、新たに１階に食事提供機能を設置する等の見直しを行いたいと考えています。（「２．エンクロス施設について」を参照）
- ◎また、運營業務の中で、利用者のマナー向上を図っていきます。

⑧運営全般に関する意見

- 施設を改修しないまでも座席（椅子）を増やしてほしいという意見や、施設の清掃、空調、節電、設備、利用者のマナー、スタッフの対応などの改善に対する意見、開館時間を延長してほしい、また、休館日を設けてほしいというような様々な意見があります。
- ◎市としては、飲食店などの新たな施設の設置の意見もあることから、総合的にエンクロスのフロア構成等を見直すなかで、座席数の確保について検討します。
- ◎また、運営全般に関する今回の意見を指定管理者と共有し、管理運営の中で、すぐにでも改善できるものは改善します。
- 財源の確保の必要性に関する意見があります。
- ◎現在、エンクロス等の経費に係る財源については、現指定管理者からの民業部分に係る施設使用料（約300万円）及び市営駐車場料金（平年ベースで約1,000万円）を充てています。
- ◎今後の指定管理者の公募にあたり、これまでより経費を下げる形で、且つ、民業部分の施設使用料を現在の金額を最低ラインとして、応募事業者に提案してもらうなど、更なる財源確保に努めます。
- ◎市民ワークショップ等で意見のありました広告収入については、エンクロスと駅舎

の間の通路や、屋外トイレ棟前の通路、東側広場等に、広告掲載も可能な掲示板を設置しています。

◎これまでも県外の団体から広告掲載の相談があり、エンクロス管理運営経費の財源確保のためにも、広告収入の確保に向け検討します。

2. エンクロスの施設について

(1) エンクロス内の【トイレ】に関する意見

□トイレの数を増やしてほしいとの意見があります。

◎エンクロス館内について、前出のとおり食事提供機能の設置も検討しており、総合的にエンクロスのフロア構成等を見直す中で、トイレの改善についても検討することにしますが、大規模な改修（給排水設備も含めて）が必要となることから、早期に改修設計を実施し、経費の積算を行います。

◎またトイレの数を増やしてほしいとの意見は、トイレの場所がわかりにくいことから出されている面もあると考えられますので、トイレの案内標識を増やす対応も行っています。

(2) エンクロス内への【飲食店】整備に関する意見

□エンクロス内に食事の提供する飲食店設置を望む意見があります。

◎エンクロスの整備にあたっては、市民活動（イベント）と、読書、学習、仕事、カフェ、待合などの賑わいのベースとなる日常使いを限られた空間でどう配置していくかを、ワークショップやデザイン監修者、市民活動関係者等と議論し、「重ね使い」という方針を立て、ある時は市民活動の場として、それ以外の時は日常使いの場として利用することで限られた空間を効率的に利用することとしています。

◎一方で、エンクロス内に食事を提供する飲食店設置を望む声が多くあり、前述のとおりエンクロス内に食事提供機能を設置します。

(3) エンクロス内への【飲食店以外の施設等】の整備に関する意見

□エンクロス内へ飲食店以外の施設等の設置を望む意見があります。

◎延岡駅周辺整備の基本的な方針は、駅（前）には商業的な施設は整備せず、市民が日常的に継続して利用する公共施設（エンクロス）を整備し、エンクロス利用者の賑わい効果で、周辺商店街等への民間投資を誘発していくというもので、その後、小田原短期大学延岡スクールの開設や西口街区ビル整備により、さらに民間投資が期待できる状況になっています。

◎また、これまでの駅ビル内のテナント入居状況として、しばらく空いていたなど、これまで以上の商業店舗のエンクロス内の誘致は難しいものと考えています。

◎また、エンクロスは、市民活動（イベント）と、読書、学習、仕事、カフェ、待合などの賑わいのベースとなる日常使いを「重ね使い」という方針で限られた空間を効率的に利用することとしており、市民からはこのような空間を増やしてほしいという意見も多数あり、食事提供機能以外のエンクロス内への新たな施設等の設置は難しいと判断しています。

(4) 施設内のサイン表示に関する意見

□駐車場・駐輪場や屋外トイレの場所を示すサインをもう少し設置して欲しいとの意見があります。

◎今後増やす方向で検討していきます。

(5) 施設内の Wi-Fi・電源に関する意見

□施設内の Wi-Fi 環境に満足する意見がある一方、電源席（PC 優先席）で学生が勉強していてパソコンなどが使えないなどの意見があります。

◎限られたスペースですので、指定管理者のスタッフによる声掛けや、館内放送による適切な利用をお願いするとともに、座席数の確保について検討します。

3. エンクロス以外の施設について

(1) 駐車場について

□駐車場を増やしてほしいなどの意見があります。

◎延岡駅北駐車場においては、イベント等開催時に満車となることがあり、また、駐車台数を確保するため、駐車区画面積の基準を確保したうえで最小面積にしていることで、ご迷惑、ご不便をおかけしています。

◎一方で、延岡駅西駐車場、延岡駅東駐車場は、満車となることは無く、年間を通じても駐車率が低い状況です。

◎新しく整備された西口街区ビルの入居企業、従業員、お客様の駐車場については、(株)まちづくり延岡が入居企業と協議の結果、別途駐車場が確保されています。

◎また、民間企業が近くに新たな駐車場を整備する計画になっています。

(2) 駐輪場について

□駐輪場を増やしてほしいなどの意見があります。

◎駐輪場については、特に年度末に放置自転車が多くなることから、札を自転車に取り付け、一定期間市で保管したうえで、廃棄等の処分をすることで、駐輪台数の確保に取り組んでいます。

◎また、日常的に自転車の整理業務も実施（委託）しており、今後とも、駐輪環境の向上に努めていきます。

(3) バスに関する意見

□路線バス乗場の傾斜改善（乗場移転）や待合場所の環境改善を望む声があります。

◎バス乗場、タクシー待機場・乗場、駐車場等の広場整備計画については、J R 九州(株)、宮崎交通(株)、タクシー協会、宮崎県、デザイン監修者、コンサルタント等と検討し、計画、整備を実施しています。

◎その過程で、高速バスについてはエンクロス正面のロータリーへの乗入は交通計画上できないこと、エンクロス周辺の土地は、南側、西側に向かって相当の傾斜があり、一定の水平を保つには、南側については国道218号に向かって相当の地盤嵩上げ工事が必要であり事実上不可能であること等の課題を整理する中で、現在の広場計画としました。

◎利用者の意見を踏まえ、路線バス乗場については、エンクロス正面ではなく、北側

の高速バスロータリー（市道）に乗場を整備することも検討しましたが、高速バスと路線バスが、ロータリーへ流入してくる延岡駅北駐車場の入退出一般車の運行の支障にならないように停車することは不可能であるとの宮崎交通㈱の意見を踏まえ、路線バス等については現在の乗場とし、バスを歩道側に可能な限り寄せて停車することで、乗降客の支障にならないよう運行することとしていました。

◎高速バスの運行本数も現在は減少しているように思われることから、令和3年12月17日に宮崎交通㈱、市土木課（市道管理）と商業・駅まち振興課とで現場で再確認を実施しましたが、宮崎交通㈱は現在の運行本数でも、一般車に支障にならないような停車は困難であるとの意見でした。

◎またタクシーの待合場所については、当時の検討の結果、現在の場所となり、このたび改めて協議しましたが、現在の場所を動かすことは現実には難しいところです。

◎路線バス乗場の待機場所については、乗り場周辺にベンチを設置していますが、夏は暑い（直射日光）、冬は寒い、雨の日は濡れるとの意見をいただいています。

◎そのため、これまでエンクロスのキッズスペース内に待機場所（椅子等）設置し、館内で待機していただくようしていますが、案内が不十分であることや、バスが到着した際にすぐに出ていけないこと等の不安から現状では利用されていません。

◎令和3年12月17日の宮崎交通㈱との協議の中で、路線バスの運転手の方には、停車した際には待機所にお客様がいないかを確認してもらうこと、待機所にデジタル式のバス到着案内を設置し、乗車するバスが何分後に到着するかを御案内することで協議しました。早急にその体制を整えます。

◎その上で、キッズスペース内に安心・安全な待合環境を共存できるよう、改修を行い、安心で快適なバス待合スペースを確保します。

◎また、バス乗場がわかりにくいとの意見もあることから、バス停のサイン（案内表示）については、他施設も含めて、全体的なサイン計画の検証、検討を進めていきます。