

## 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 平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 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"> <li>平成 30 年 4 月 13 日の開館以降、初めて利用される方にサービス内容や館内の案内を丁寧に行うことに努め、安定した運営・管理を行うことができた。</li> <li>公共交通を利用して様々な利用者が来館される施設であるが、大きな事故はなく、運営ができた。</li> </ul>
市民活動推進事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 30 年度は、536 件の市民活動が開催された。</li> <li>オープン日の延期に伴い、初月の市民活動の開催件数は少なかったが、5 月以降は開催件数が増え、その後も順調に様々な市民活動を実施していただいている。また、市民活動の新規登録数も毎月一定の割合で推移している。</li> <li>それぞれの市民活動者に担当職員がつき、活動の魅力をより引き出すことが出来るよう日々支援している。</li> </ul>
図書閲覧事業	<p>【日常管理】</p> <p>書架の並び乱れを整えるメンテナンスを日々実施した。</p> <p>【図書資料紹介コーナー】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4 月・5 月「Welcome to encross」、6 月「雨の日が好きになる」、7 月「Short Trip!」、8 月「Making an original drink!」、9 月「観て、感じる、アート」、10 月「美しい女性を目指して」、11 月「最高の職場探し」、12 月「冬ごもり・冬したく」、1 月「温活しましょ」、2 月「大切な方への贈り物」、3 月「私のガーデニング」</li> <li>2 月に蔵書点検を実施した。</li> </ul>
飲食事業	<p>「ブック&amp;カフェ」という、コーヒーなどを飲みながら読書を楽しむという当館のスタイルが定着してきた。1 年を通して、季節に合わせた様々な新作ドリンクを毎月提供することで来館を促すことができた。</p>
情報発信事業	<p>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> <p>【チラシでの地域情報紹介】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>延べ 1,053 誌（※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した。</li> </ul> <p>【地域特産品での地域紹介】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>67 社、290 品の地域特産品の紹介</li> </ul> <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"> <li>延岡大師祭等地域のお祭りやイベント、フェアを館内サイネージ、ポスターにて紹介した。</li> <li>ホームページでの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した。</li> </ul>
子育て事業	<p>【おはなし会】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>毎週水曜日・土曜日に実施した。</li> </ul> <p>【知育玩具】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6 月より知育玩具は貸出制に変更。7 月より利用数の集計を開始した。</li> <li>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した。</li> </ul>

待合スペース事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当初、午前7時半に開館していたが、市民の方からのご意見もあり、JR九州様のご協力の元、8月11日より午前5時の開館とし現在に至る。</li> <li>・管理・清掃に不具合がないか定期的に巡回を実施した。</li> <li>・10月と3月に各交通事業者のダイヤ変更のため、時刻表（デジタルサイネージ）の差し替えを実施した。</li> <li>・11月より、北側の入り口を開設した。</li> </ul>
自主企画事業報告	<p>【講座・イベント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、自主企画事業を行い、賑わいの創出、ライフスタイルの提案に努めた。</li> <li>・4月の絵本作家の宮西達也氏による読み聞かせ&amp;講演会に始まり、3月のパン祭りまで偏りなく、様々なジャンルに渡る自主企画事業を行った。7月にはエンクロスができるきっかけを作った山崎亮氏に講演会をして頂いた。下期は、街に目を向けて、駅まわりの関係者や市民活動者とプロジェクトを組み、「ハロウィンジャック」なども実施した。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・9月28日 消防訓練を実施。火災時判断の指導、消火器等の位置、AEDの操作確認を実施。</li> <li>・9月30日 台風のため終日閉館。1階待合スペースのみ開放。</li> <li>・9月～10月 利用者満足度調査を実施。</li> <li>・10月10日 開館6ヵ月市民報告会を開催。</li> <li>・12月 トイレに要望の多かった除菌剤を追加。</li> <li>・2月 竣工1年点検を実施していただき、不具合箇所の洗い出しと修繕依頼を実施。</li> <li>・3月28日 消防避難訓練を実施。消火器取扱いの研修を実施。</li> </ul>

## 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"> <li>・来館者数は、約128万人であった。</li> <li>・一定の算定方法による来館者数であり、今後の基準値とはなるが、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。</li> </ul>	A
市民活動の推進	①新たな活動者の登録	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年4月時点では、登録件数が25件であったものが、平成31年3月時点で127件となっており、多くの活動者が登録されている。</li> </ul>	A
	②活動に関する協議・廃棄物処理等の指導	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	A
	③活動に関するアドバイス・サポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、円滑な活動の実施に寄与している。</li> </ul>	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"> <li>・一部イベントカレンダーの作成が遅れるなどしたが、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。</li> </ul>	B

市民活動の推進	⑤活動当日の事故防止	・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	・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、活動実績がホームページに掲載されている。	A
	⑦活動者向けの研修会の定期的開催	・開館後、半期報告会を開催し、活動報告がなされた。また、平成30年度の市民活動に関して、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～10月）、市民活動者へのアンケート（1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 : 2,651件 * 市民活動 : 921件 * 施設利用 : 3,360件 * 観光・グルメ : 404件 * 交通機関 : 589件 * その他 : 3,145件	A
	⑨活動支援に効果的な自主企画事業の実施	・「山崎亮氏講演会」（7月）、「MEET UPI!延岡を変える新世代の集まり」（10月～1月）等を開催し、多数の活動者が参加するなど、活動者の支援に繋がる自主企画事業が実施されている。	A
	⑩活動関係団体との意見交換・協議	・市民協働まちづくりセンターとの意見交換や周辺事業者を含む連絡会議を定期的に開催し、活動ルールや自主企画事業等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	・図書資料は利用者が検索しやすい配架がされており、利用者への案内も円滑に行われている。	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。 ・絵本作家による絵本の読み聞かせや、出版者による講演会、毎月一人の作家や作品について語り合う「作家TALK部」等を実施している。	A
	④図書資料等の持ち去り防止（防犯カメラ監視）	・24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、平成31年2月に実施した。	A

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"> <li>・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。</li> <li>・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、サービスや接遇の向上に努めている。</li> </ul>	A
	②高齢者、身体障害者等に配慮した提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	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"> <li>・チラシ及び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、レポート掲載を実施している。</li> <li>・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。</li> </ul>	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"> <li>・施設の利用案内やフロアマップ、アクセス方法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。</li> </ul>	A
	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"> <li>・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。</li> <li>・駅まちエリアの店舗を紹介する冊子や新規出店者のチラシ等を地域情報スペースに設置している。</li> </ul>	A
	④地域特産品等の情報発信	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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、話題の商品を展開するなど、魅力ある地域特産品の情報発信に努めている。</li> </ul>	A
	⑤ホームページ、SNS、デジタルサイネージ及びチラシ等の掲載情報の随時更新	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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じめ、行政情報の発信も行っている。</li> </ul>	A
	⑥利用案内の作成及び設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の利用案内やフロアマップ、アクセス方法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。</li> </ul>	A
	⑦活動手引書の作成・配布	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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、適切な対応を行っている。</li> </ul>	A
	⑧料理教室やワークショップ等、自主企画事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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ほか、ホームページにおいては、地域で活躍する方々のインタビューの掲載なども行っている。</li> </ul>	A

情報発信	⑧料理教室やワークショップ等、自主企画事業の実施	・東九州バスク化構想延岡推進協議会と連携し、プロの料理人による地元の旬の食材を使った、お家で簡単に作れる料理教室「おうちdeタパス」については、平成30年10月より、毎月1回開催している。	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巡回するなど、利用者の見守りと安全管理に努めている。	A
	②読み聞かせ等の定期的な実施	・絵本の読み聞かせや紙芝居、手遊び歌などをメインに「おはなし会」を88回実施し、2,005名の親子が参加している。	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。 ・平成30年8月からは、待合スペースの開館を午前5時とし、11月からは北側に出入口を開設したが、運用面での変更に応じた、適切な管理が行われている。	A
	②JRやバスの交通情報に関する情報発信、案内	・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。	A
自主事業	①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	・平成30年6月以降は毎月20件以上、講演会やサロン、マルシェ等、多彩な内容で自主企画事業を開催し、多数の参加者を集めるなど、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。	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。	B
	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剤の補充等が適切に行われている。	A
	③施設の維持管理及び修繕	・日々の清掃業務により、来館者が快適に利用できる環境の整備に努めている。 ・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	・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>平成 30 年 4 月の開館以降、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>開館初年度でもあり、試行錯誤をしながらの施設運営であったが、市や関係事業者等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。また、交通結節点に設置された施設の特徴を十分に理解し、各交通事業者と連携し、利用者目線に立ったサービスや情報の提供が行われている。</p> <p>施設運営や市民活動において、さらなる充実・改善が見込める点もあるが、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おり、初年度の経験をもとに、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>
--------	----	---