

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 31 年 4 月 1 日～令和 2 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

<p>日常受付 ・管理業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・年間を通じて、安定した運営が実施できている。開館 2 年目に入り、利用者も慣れてきて、それぞれの方法でエンクロスを利用頂いているように見受ける。 ・9 月より館内でゲームすることを禁止する利用ルールに変更。 ・2 月下旬より新型コロナウイルス感染防止のため、除菌液の設置、手すりやドアノブなどの定期的な除菌作業、施設の小まめな換気、市民活動の中止などの対策を実施。さらに、3 月 4 日より一部休館となり、待合スペースと 1 階の一部のみを開放。開放部分では、これまでの感染防止策に加え、座席の間引き等を実施。
<p>市民活動推進事業</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度は 641 件の市民活動が開催され、延 5,731 名が参加された。 ・市民活動の新規登録件数は合計 70 件で、着実に増加している。活動数が 50 件を超える月もあるが、全て活動にサポートとして担当職員が付き対応している。活動者同士の横のつながりも増えており、コラボレーション企画が行われたりと活動の幅も広がっている。 ・また、2 月よりノベオカノマドハウスも活動場所として追加し、市民活動によるまちの賑わいづくりに取り組んでいたが、新型コロナウイルス感染防止対策で、2 月 28 日以降の活動はすべて開催中止となっている。
<p>図書閲覧事業</p>	<p>【日常管理】 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"> ・4 月、5 月「山本益弘氏寄贈本」、6 月「まちを考える」、7 月「自然を楽しむ」、8 月「延岡 POP カルチャー」、9 月「ライフスタイルにスポーツを」、10 月「ピンクリボンを知る」、11 月「ものくうわたしたち」、12 月「あなたへ」、1 月「『学び』っておもしろい!」、2 月「いろんな働き方」、3 月「エシカルな暮らし」を展開。 ・2 月に蔵書点検を実施した。 ・3 月の休館期間中は、市民ジャンルの新設、書架の一部棚で緩和作業を実施。
<p>飲食事業</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・10 月より消費税の軽減税率制度が開始となった。館内利用者はイートイン扱いで 10%、テイクアウトには 8% の税率を適用している。
<p>情報発信事業</p>	<p>チラシやサイネージなどを通じ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"> ・延べ 1,501 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。 ・1 月 高千穂神楽を紹介するフェアを実施。 ・2 月 宮崎県下でキャンプが行われるプロ野球・サッカーチームを紹介するフェアを実施。

	<p>【地域特産品での地域紹介】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・62社 304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"> ・琴恵光勝ち越し祝いポスター、薪能、水郷鮎やな、地産地活マルシェ、えんぱく、クリスマスマーケット、旭化成陸上部選手紹介、西日本マラソン、ワイワイポプカルフェス、延岡花物語、吉野彰氏ノーベル化学賞受賞記念講演会、感染症対策情報等市内イベントの情報を館内サイネージ、ポスターにて紹介。 ・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。 ・延岡市の魅力を集めて企画したガイドブック「[NOBEOKA DEEP GUIDE]」が6月19日に刊行。エンクロス併設の書店を始め、弊社グループ書店（東京の代官山蔦屋書店、大阪の梅田蔦屋書店）においてもフェアを実施し、延岡の魅力発信。 ・7月21日には代官山蔦屋書店にて、延岡の魅力を伝えるイベントを実施。50名以上が参加。 ・7月「駅ちかアウトドア」と題し、気軽に行ける延岡のアウトドアスポットを展示とHPで紹介。 ・8月 延岡市バス利用促進協議会と協同し、「乗って当てよう！まちなか循環バスプレゼントキャンペーン」のプレゼントキャンペーンを実施。 ・3月の休館期間中は、「延岡のランチマップ」チラシの作成。また、マンスリーチラシのデザイン変更を実施。
子育て事業	<p>【おはなし会】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎週水曜日・土曜日に実施。 <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。 ・8月 エンクロス児童館という企画を活動者と共に実施。夏休み期間中のお出かけ先の1つとして、子育て世代に利用いただける取り組みを行った。 ・3月の休館期間中は、おはなし会のスタンプカードの製作と新規知育玩具の導入を実施。
待合スペース事業	<ul style="list-style-type: none"> ・朝5時より開館。 ・管理・清掃に不具合がないか定期的に巡回実施。 ・令和元年10月と令和2年2月、3月に各交通事業者のダイヤ変更のため、時刻表の差し替えを実施。 ・3月の休館期間中は、換気と2時間ごとの除菌作業を実施。
自主企画事業報告	<p>【講座・イベント】</p> <p>今期はSDGsを通年テーマとして扱う自主企画事業を展開した。その中で、地域の方々と連携した取り組みが実現できた。例えば、6月のテーマであった「政治」では延岡市市議会の皆さんと、9月の「スポーツ」では高校のラグビー部の皆さんと、11月の「食」では地域の生産者の皆さん、1月の「教育」では学校の先生方との活動が展開できた。こちらからはたらきかけることで、地域の皆さんとエンクロスが協働するきっかけを作れている。また、まちなかの賑わい創出のための街歩きイベントや野外イベントなど館外で行う活動が増えた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3月の休館期間中は、翌年度の自主企画事業の年間計画作成を実施。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・8月6日 台風8号のため11:00開館 ・8月7日 労働基準監督署へ労務管理調査の報告書を提出。 ・8月14日 台風10号のため18:00閉館 ・8月15日 台風10号のため12:00開館 ・9月22日 市内で竜巻が発生。近隣の東西自由通路や職員用駐車場に停めていた職員の自家用車が被害にあった。 ・9月16日～30日 「利用者満足度アンケート調査」を実施。 ・9月27日 消防訓練を実施。ワークショップ形式で災害火災発生時の対応を学んだ。

	<ul style="list-style-type: none"> ・10月5日～6日 佐川急便(株)による駅前広場で手荷物預かりサービスの実験あり。 ・11月20日 AED 監査受入れ。 ・12月5日 駅前広場にイルミネーション設置。翌年2月5日撤去。 ・1月2日 ニューイヤー駅伝優勝報告会開催を支援。 ・1月28日～2月5日 市民活動者向けアンケートを実施。 ・3月23日 消防総合訓練実施。
--	--

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、約113万人であった。 ・年間来館者数の減少は、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年2月以降、市民活動の中止や施設の一部閉館したことによるもの。 ・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。 	A
市民活動の推進	① 新たな活動者の登録	・新たに70件の登録があり、令和2年3月末時点で197件の活動者が登録されている。	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"> ・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。 	A
	③活動に関するアドバイス・サポート	・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。	A
	④活動スケジュールの作成、情報発信、参加者受付	・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。	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	・SDGsに取り組む市民活動を増やすため、定期的に研修が実施されている。	B
	⑧市民ニーズの把握	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査（9月）、市民活動者へのアンケート（1月～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 : 2,416件 * 市民活動 : 1,491件 * 施設利用 : 3,416件 * 観光・グルメ : 685件 	A

		<ul style="list-style-type: none"> * 交通機関： 752件 * その他： 2,762件 	
	⑨活動支援に効果的な自主企画事業の実施	地域づくりのSDGs講演会や教育をテーマにした上映会を行うことにより地域貢献活動に対する意欲を引き出している	A
	⑩活動関係団体との意見交換・協議	エンクロスの開館1年の報告会を開催。これまでの振り返りと今年度の方針を伝え、参加者からエンクロスの運営に関して、アドバイスを頂く場をつくっている。	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。	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	<ul style="list-style-type: none"> ・週2回、おはなし会を開催している。 ・読書感想文講座の開催。 ・毎月様々なテーマでゆったりと語り合う「BOOK CLUB」や月のテーマに沿った本や情報をシェアする「THE雑談カフェ」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）	<ul style="list-style-type: none"> ・40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2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"> ・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。 ・消費税率改正以後もお客様へスムーズなサービスの提供がされている。 ・定期的にスタッフの研修を実施し、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、レポート掲載を実施している。 ・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。 	B
	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 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。 ・ 駅まちエリアの店舗を紹介する冊子や新たに作成した市内ランチ店を紹介するマップチラシ等を地域情報スペースに設置している。 	A
	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、常に魅力ある地域特産品の開拓を行いながら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及び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。 ・ 新型コロナウイルス感染症に関する警告文をホームページやデジタルサイネージに迅速に掲載し、来訪者への注意喚起を行っている。 	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。 	A
	⑦ 活動手引書の作成・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等、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ほか、著名な料理家・文筆家のトークイベントなども行っている。 ・ 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	<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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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79回実施し、1,444名の親子が参加している。令和2年3月は休館のため開催を中止した。 	A
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。 ・ 待合スペースは午前5時にJR延岡駅が開錠を行い、開館時間の午前8時以降について、適切な管理が行われている。 ・ 来訪者が多く利用する1F待合スペースは、新型コロナウイルス感染症対策として、2時間おきの消毒に努めている。 	A

	② JRやバスの交通情報に関する情報発信、案内	<ul style="list-style-type: none"> 時刻表や主な行先の料金をデジタルサイネージに掲出しているほか、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	<ul style="list-style-type: none"> 各月ごとのテーマプロジェクトを定め、毎月統一したテーマで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。 3月は新型コロナウイルス感染症対策として全てのイベントを中止している。 	A
施設・設備管理	① 警備業務防犯、火災予防及び対応措置	<ul style="list-style-type: none"> JR延岡駅と合同で消防訓練、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。 3月は定期的な消毒や清掃の作業を実施し、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努めた。 	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	<p>優良</p> <p>指定管理業務の各項目は、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、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、子育て中の親とその子どもの交流イベントや施設の設置目的でもある、中心市街地における賑わい拠点づくりに大きく寄与している。今後は、市民活動支援業務の効率化や簡素化を行いながら、活動が駅まちエリアに展開する仕掛けづくり等を検討する必要があると考えられる。</p> <p>また、交通結節点である施設の特性を十分に理解し、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っており、利用者への案内や施設内でのトラブルに対しても丁寧に対応している。</p> <p>市民活動やイベント等について、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、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>
--------	---