



<p>情報発信事業</p>	<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><b>【チラシでの地域情報紹介】</b>  延べ 1,495 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。  5 月 Instagram 公式アカウントの開設。  7 月 情報発信平台にて「さきめし延岡」告知、キャンプ地紹介。  8 月 LINE 公式アカウントの開設。  10 月、11 月 情報発信平台で「今年の秋はどんな秋にする？」を展開。  12 月、1 月 情報発信平台で「年末年始はどう過ごす？」を展開。</p> <p><b>【地域特産品での地域紹介】</b>  ・ 71 社 373 品の地域特産品の紹介。</p> <p><b>【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】</b>  ・ 新型コロナウイルス感染症対策周知、岩ガキ紹介、さきめし延岡紹介、九州保健福祉大学オープンキャンパス紹介、接触確認アプリ周知、水郷鮎やな紹介、クリスマスマーケット紹介、旭化成陸上部選手紹介をサイネージで実施。  ・ 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。</p>
<p>子育て事業</p>	<p><b>【おはなし会】</b>  毎週水・土曜日に実施。毎週水曜のおはなし会は口コミの効果もあり、参加者が増加したため、密を避ける観点から、2 月中旬より同日 2 回開催する運用とした。</p> <p><b>【知育玩具】</b>  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。</p> <p>10 月はハロウィン、2 月はアニマルウィークと、コロナ禍の中感染対策を徹底しながら、一時に参加者が集中しないよう、多くのイベントを別々の時間に実施しながら開催。多くの利用者の方に参加していただいた。</p>
<p>待合スペース事業</p>	<p>朝 5 時より開館。  管理・清掃・不具合がないか定期的に巡回実施。  また同時に換気、及び定期的な除菌活動を実施。</p>
<p>自主企画事業報告</p>	<p><b>【講座・イベント】</b>  今期はコロナ禍でも実施できるオンラインの自主企画事業を新たに展開した。10月に川上未映子さんオンライントークイベント、12月にモデル・忍舞さんオンライントークイベント～日々のくらしと美容時間～、2月に平野啓一郎さんオンライントークイベント「文学作品から見る現代の生き方」を企画し在宅でもエンクロスを通じて参加できるイベントを開催した。また小学校低学年・高学年を対象とした探求学習プログラム『おしごと算数』を今期から開催。計13回、エンクロス職員が講師として実施した。自ら主体的に学ぶことで、思考力、判断力、表現力などを養う新しい学習方法を提示することができた。季節イベントの10月のハロウィンジャック2020、12月の年越しカウントダウンランタンナイト、1月のニューイヤー駅伝2021パブリックビューイングも感染症対策のもと実施し市民に楽しんでいただいた。</p>

<p>その他</p>	<p>本年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、本来の複合施設としての機能を十分発揮することができなかった。そのような中、地域の飲食店を支援するサイトの立ち上げやステイホーム中でも参加できるオンライン市民活動など、コロナ禍で刻々と変化する社会状況に合わせた取り組みができた。また自主企画では延岡市内で受ける機会の少ない小学生を対象にした探求学習、有名作家をオンラインで繋いでの講演など新たに開催することができた。</p> <p>以下に事業計画書に掲げたアクションごとに振り返る。</p> <p>①より多くの市民が集う施設へ      新型コロナウイルス感染拡大を受け、合計122日間に及ぶ2階エリアの休館により来館者数は69万人にとどまったが、3.8mのクリスマスツリーの館内設置、新型コロナウイルス感染症の早期終息の願いを込めたランタンを飛ばすカウントダウンイベントなど市民の記憶に残る企画を実施した。また10月には芥川賞作家川上未映子氏をオンラインで繋ぎ、トークイベントを開催し女性を中心に多くの市民に参加いただいた。ハロウィンイベントでは延岡商業高校生に企画の段階から参加していただき、2つのコンテンツを商業高校生による企画で実施できた。</p> <p>②地域を繋ぐ「協働・共創・育成」の取り組み      協働についての取り組みはコロナ禍という事もあり、企画はしたもの中止にせざるを得なかった。共創については市民活動主催者から相談のあった絵本を通じて人々の交流を創る「旅する絵本」プロジェクトを立ち上げ、第一弾イベントをエンクロスで開催した。また「U35 NOBEOKA 未来会議」を3回実施し、延べ100名の市民に参加いただき、延岡の未来について考える場となった。</p> <p>③SDGs（持続可能な開発目標）の取り組み      市民がSDGsに興味・関心を持ち、身近に感じてもらうことを目的とした市民活動として、2030SDGsカードゲームイベント（主催：SDGsグローバル九州）を開催。</p>
------------	---

## 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、699,530人であった。</li> <li>・ 年間来館者数の減少は、新型コロナウイルス感染症における緊急事態宣言等により、令和2年度は施設の一部（キッズスペースや2階）を3度、通算122日間閉館したことによるもの。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	B	
市民活動の推進	①新たな活動者の登録	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新たに36件の登録があり、令和3年3月末時点で233件の活動者が登録されている。</li> </ul>	B
	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>	B
	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、コロナ禍において在宅でも参加できるオンライン市民活動を新たに企画し、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>・ 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。</li> <li>・ さらに、令和2年度よりInstagramとLINEによる情報発信をスタートさせ幅広く周知を行っている。</li> </ul>	B
	⑥活動当日の事故防止	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>	A
	⑦活動終了時の振り返り、評価、次回開催協議	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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、次回活動開催に向けた協議がされている。</li> </ul>	A
	⑧活動者向けの研修会の定期的開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コロナ禍でも市民活動の定期開催ができるよう、活動者向けのオンライン講座研修を実施した。</li> </ul>	A
	⑨市民ニーズの把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者満足度調査（10月）、市民活動者へのアンケート（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。</li> </ul> <p>【問合せ件数】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 資 料 : 1,364件</li> <li>* 市民活動 : 733件</li> <li>* 施設利用 : 1,993件</li> <li>* 観光・グルメ : 325件</li> <li>* 交通機関 : 375件</li> <li>* その他 : 1,568件</li> </ul>	B

	⑩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。 また、コロナ禍でも参加できるようオンラインでのトークイベントを実施した。	A
	⑪活動関係団体との意見交換・協議	・駅まちエリア事業者等の委員会等において、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。 ・駅西口再開発ビル完成後の連携についても協議を進めている。	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。	B
	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。 ・様々なテーマでゆったりと語り合う「BOOK CLUB」等を実施している。	B
	④図書資料等の持ち去り防止（防犯カメラ監視）	・44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3年2月に実施した。	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。	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を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"> <li>・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が、活動レポートの掲載についてはさらなる内容の充実を求める。</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>	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	<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。</li> </ul>	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"> <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。</li> </ul>	B
	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、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をはじめ、行政情報の発信も行っている。</li> </ul>	B
	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。</li> </ul>	B
	⑦活動手引書の作成及び配布	<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、各担当スタッフが共有して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など、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>	B

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。口コミの効果もあり、水曜日は参加者が増加したため、密を避ける観点から、2月中旬より同日2回開催。 ・おはなし会は、ニーズが高いことから休館中はオンラインで計11回実施した。	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	・多世代が参加できる講演会やサロン、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。 ・コロナ禍においても参加できる著名人によるオンライントークイベントを企画、実施した。	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	・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、トイレットペーパー及び洗浄剤の補充等が適切に行われている。	B
	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	・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>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。</p> <p>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>さらに、利用者アンケートから施設や市民活動、エンクロス職員の評価も高くなっており、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、今後は西口街区ビル完成を見据え、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>
--------	----	---