

【施設状況】

グループ名称	オリンピック記念アリーナ(エムウェーブ)										
指定管理者名	株式会社エムウェーブ						法人番号	5100001000463			
所管課	主	143000	観光振興課	副							
構成施設	2108	オリンピック記念アリーナ(エムウェーブ)									
施設分類	02	施設貸出1型		施設利用者圏域	02	広域施設	利用制適用区分	03	一部利用料金制		
施設概要	開設年月:平成8年12月 建物の構造 躯体:鉄筋コンクリート造・鉄骨造 地下1階、地上3階 敷地面積:111,500㎡ 建築面積:31,300㎡ 延べ床面積:76,141㎡ アリーナ:面積13,700㎡ 観客席6,500席 アイスリンク(400mダブルトラック、30m×60mホッケーリンク) 会議室3、トレーニングルーム、選手控室18、応接室4 長野オリンピックミュージアム、地下駐車場(600台)、屋外駐車場(300台)										
施設設置目的	長野オリンピックの開催を記念し、スポーツと文化の振興を図り、併せて産業の発展に資する。 また、スピードスケートのナショナルトレーニングセンターの指定を受け、選手強化等の活動を効果的に実施し、国際競技力向上に資する ようなトレーニング環境を整備する。										
基本方針等	指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、質の高いサービスを利用者に提供するとともに、地域に根ざした施設となることを 目指す。また、観光の拠点として、市民及び観光客が足を運びたいと思う施設となるよう運営することにより、施設の集客力向上を図 り、かつ、スケート競技の振興に寄与する。										
主な実施事業	利用の許可に関する業務 施設及び設備の維持管理に関する業務 施設の効用を増加させる自主事業に関する業務 スピードスケートのナショナルトレーニングセンターに係る業務										

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	・協定、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない ・管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	・協定、事業計画が全て実施されない ・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 ・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	株式会社エムウェーブ				当該指定管理者の 指定回数	4 回
指定期間	平成31年4月1日	～	令和6年3月31日	5年	当該指定管理者の 管理運営開始日	平成18年4月1日
指定 管理 者 の 健 全 性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。 また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。					評価
	特記事項 (問題等があった場合に、 その内容等を記入)					

2 施設の有効活用

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	対前年比	評価
		グリーンシーズンイベント入場者数	人	265,430	19,084	62,004	121,823	196%	3
		アイスシーズンイベント入場者数	人	44,789	9,627	11,923	20,430	171%	
		イベント件数	件	26	15	18	34	189%	
		スケート入場者数	人	57,881	52,923	42,606	56,475	133%	
		長野オリンピックミュージアム入場者数	人	17,596	4,669	7,259	11,657	161%	
		営業収入(指定管理料除く)	千円	184,125	161,527	124,807	177,186	142%	
								#DIV/0!	
(特記事項) ・グリーンシーズンイベント入場者数は、新型コロナウイルス感染症による規制等によりコロナ前の状況には戻ってきていないが、昨年度と比較すると約2倍程に増加しており、イベント件数は令和元年度を上回っている。									
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案			追加事業、未実施事業及び未実施の理由				
	市指定事業	・利用の許可に関する業務(貸館、アイスリンク運営) ・施設及び設備の維持管理に関する業務 ・スピードスケート競技ナショナルトレーニングセンターに係る業務							
	自主事業	・エムウェーブスケート競技会 ・整氷車乗車体験 ・スケートはじめて教室 ・氷の彫刻展 ・小学生フィギュア体験教室			・未実施:小学生フィギュア体験教室 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため実施を見送ったものです				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		> 新型コロナウイルス感染症対策の周知及び対策の徹底 > 長野オリンピックミュージアムでは、北京冬季オリンピックのトーチ、メダルを購入し、展示品の充実等を図りました。 > ホームページによる広報、「ながの観光net」へのイベント情報掲載、SNSによる広報活動に取り組みました。							

3 利用者評価

利用者評価		区分	内容	評価
利用者評価	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	利用者アンケート	3
		(2) 調査、会議等の内容	・気軽に声を寄せていただけるようホームページ上に問い合わせフォームを作成しています。 ・アリーナ及び会議室(グリーンシーズン) イベントや会議等の、実施団体との打合せや協議によりニーズに応えるほか、終了後に施設に対する要望等を聞き取り、内容を確認しています。 ・アイスリンク 一般来場者向けアンケート調査を実施	
(3) 調査、会議等の結果	・利用者からの要望等には、事前打ち合わせや協議を通じて解消してきており、当日の緊急の場合もスタッフの中で可能な範囲で対応しています。 ・スケートリンク一般営業アンケート結果 施設全般 : 回答者数71人 良い52人(73.2%) 普通18人(25.4%) 良くない1人(1.4%) 案内 : 回答者数71人 良い42人(59.2%) 普通27人(38.0%) 良くない2人(2.8%) スタッフ対応 : 回答者数70人 良い48人(68.6%) 普通16人(22.9%) 良くない6人(8.6%)			
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	・アリーナ及び会議室(グリーンシーズン) 施設の広さ、諸室の多さ、駐車場の広さ、トイレの数等が評価されている。 ・アイススケート利用者意見 滑りやすい。スタッフが優しい。氷が良い。靴のデザインが良い。清掃ができています。食事がおいしい。等	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	・アリーナ及び会議室(グリーンシーズン) 施設使用料が高い。 ・アイススケート利用者意見 一般滑走時間に競技者がいて怖い。ホッケーリンクの整氷を増やして欲しい。無料開放日を増やして欲しい。等	
		<<対応措置>>	・施設に対しては、従来から、広さ、諸室の多さ、駐車場の広さ、トイレの数などが評価されていることから、引き続きメリットを活かした営業活動を実施していきます。 ・スケート営業に関しての要望については、関係者間で情報を共有し、改善ついて前向きに検討していきます。 ・これまでも準備段階からの詳細な打合せを評価いただいているので、引き続き対応に努めます。	

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3年度決算(前年度)		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
収入	利用料金	192,060,000	利用料金	181,093,955	歳入	使用料	129,065	使用料	132,449
	指定管理料	114,223,066	指定管理料	154,363,174		雑(納付金)		雑(納付金)	
	委託料	80,971,934	委託料	72,799,542		行政財産目的外使用料	129,065	行政財産目的外使用料	132,449
	販売収入等	9,889,000	販売収入等	9,653,002		貸付料		貸付料	
	その他収入		その他収入		その他収入	その他	83,674,738	その他	93,011,972
	計	397,144,000	計	417,909,673		計	83,803,803	計	93,144,421
支出	人件費	34,400,000	人件費	33,848,658	歳出	指定管理料	154,363,174	指定管理料	188,837,782
	設備管理費	172,062,000	設備管理費	172,153,751		委託料	74,889,542	委託料	73,322,341
	備品購入費	7,570,000	備品購入費	3,876,780		需用費	1,117,239	需用費	973,222
	修繕費	11,121,000	修繕費	12,175,612		役務費		役務費	
	光熱水費	159,434,000	光熱水費	204,195,395		使用料・賃借料	478,192	使用料・賃借料	884,364
	事業費	9,526,000	事業費	11,716,640		修繕費		修繕費	
	事務経費	20,240,000	事務経費	26,805,620		工事請負費		工事請負費	
	本社経費	540,000	本社経費	176,722		備品購入費	1,912,900	備品購入費	3,523,828
	その他		その他			176,722	その他	13,943,166	その他
	計	414,893,000	計	464,949,178			計	246,704,213	計
自主事業	収入	6,084,000	収入	4,154,584					
	支出	6,084,000	支出	3,701,304					
	自主事業損益	0	自主事業損益	453,280					
損益	-17,749,000		-46,586,225		差引	-162,900,410		-181,514,106	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和4年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									7.3%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由									

5 管理運営全般 ※ すべて で、「3」、「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数)		
	・常勤役員1名、所長1名、社員5名(6人が市内雇用) ・市派遣1名(派遣人件費は市予算) ・このほかスケートの一般利用の際は看護師の配置等、安全確保を図っている。		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか		
平等利用	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 備品はⅠ種、Ⅱ種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか		
セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか		

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☑	3	
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか			
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか			
	個人情報保護 1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	☑		
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか		☑
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	☑		
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか			

7 地域連携

地域連携	協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由	評価
	地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。		3
	<ul style="list-style-type: none"> ・社員は市内雇用を進める。 ・ながの観光コンベンションビューロー、商工会議所、エムウェーブ大通り振興会との連携 ・スケート団体やボランティア団体と協力し各種スケート大会の運営を支援 ・社会福祉法人への植栽管理業務を委託 		

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全性	3	6	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>地域連携</p> <p>--- 基準値</p>
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	3	6	
事業収支	3	12	
管理運営全般	3	6	
危機管理体制	3	12	
地域連携	3	6	
合計得点			

評価理由	評価理由
	・新型コロナウイルス感染症に対する社会的対応の変化により、コンサートや展示会等のイベントが再開され、今後の利用回復へ向け、大きく前進した。

取組み・改善案等 (施設所管課)	前年度からの課題	改善状況	改善案等(改善されていない場合)
	・新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、イベント等での貸館利用料の大きな減少がある中で適正な施設の管理運営を行う。	・新型コロナウイルス感染症及び光熱水費高騰のため経費削減を行いながら支出の削減に努めるとともに、新型コロナウイルス感染症に対する社会的対応の変化にあわせて、貸館利用実績を伸ばすことができた。	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	次年度の目標・取組み等 (施設所管課)
	<ul style="list-style-type: none"> ・夏期及び冬期のイベント入場者数や営業収入について、コロナ禍前以上の利用実績へ回復するよう努める。 ・オリンピック施設の長寿命化計画に伴い、令和6、7年度で大規模改修を行うに当たり指定管理者及び関係課と連携しスムーズに工事を行うために改修計画を策定する。 ・県道三才大豆島中御所線の拡幅によるエムウェーブ南側代替駐車場の整備を行う。

指定管理者自己評価

(1) 今年度の取組みに対する評価

① サービス向上に向けての取組み

- ・新型コロナウイルス感染症への社会的対応の変化により、コンサートや展示会等のイベントが感染対策を講じながら開催されるようになったものの、エネルギー価格の高騰により、光熱費の負担が大幅に増加し、厳しい運営を余儀なくされました。この点については管理者自身では手の打ちようがない事態でありましたが、公の施設を適切に維持管理していくため、利用者にもご理解いただきながら、省エネに努めました。
- ・新型コロナウイルス感染症への対応として、主催者と協議し、イベント開催時の検温や定期的な換気、終了後の物品の清掃等実施しました。
- ・長野オリンピックミュージアムでは、北京冬季オリンピックのトーチやメダルをイヤーとして展示品の充実を図るとともに、長野市とも連携し、物品の貸出にも協力するなど、オリンピックムーブメントの普及促進に努めました。
- ・ホームページによる広報、「ながの観光net」へのイベント情報掲載、SNSによる広報活動に取り組みました。
- ・朝礼・夕礼により、社員の情報共有と日々の意識の向上を図ってきています。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・エネルギー価格の高騰による光熱費の負担増加に対し、また、売上増加に向けて、以下のとおり経費節減や業務の見直しを講じてきました。
 - <経費削減>
 - ・イベント主催者や施設管理委託事業者にご理解いただいた上で、照明設備、機械設備の使用の抑制を実施しました。
 - ・備品等の購入抑制を実施しました。
 - <その他収入確保>
 - ・コロナ禍により利用を控えていた顧客には利用再開のため、また、新規顧客の確保に向け、積極的な営業活動を実施しました。

③ その他

- ・他団体や地域との連携
 - ・ながの観光コンベンションビューロー、商工会議所、EMウェブ大通り振興会との連携による経済波及や地域振興に努めました。
 - ・スケート競技団体やボランティア団体との協力により各種スケート大会の運営を支援しました。
- ・社会福祉法人への植栽管理業務を委託実施

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・光熱費が高い水準で恒常化しているため、大きな負担となっています。利用料金の引上げ等について、長野市と協議する必要があります。
- ・オリンピックバージョンで技術の粋を集めて建設された施設も、竣工して25年以上が経過して経年劣化が進んでいます。今後、長野市において長寿命化工事が計画されているが、一方でアリーナ等の貸館業務が影響してくることから、工事スケジュールの調整を適切に図っていく必要があります。
- ・東外環状線の拡幅工事により、駐車場利用形態が大きく変わることになるため、関係各所と工事スケジュールの調整や情報共有を適切に図っていく必要があります。

(3) 総合評価 評価基準
 【A】計画や目標を大きく上回る 【B】計画や目標を上回る 【C】計画や目標どおり
 【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者
自己総合評価

C

① 評価理由

- ・新型コロナウイルスに対する社会的対応の変化により、コンサートや展示会等のイベントが開催されるようになったものの、世界的なエネルギー価格の高騰により、光熱費の負担が大幅に増加し、厳しい運営を余儀なくされました。しかしながら、これは指定管理者として想定できる範囲を大きく超えているものでありました。
- ・そうした中であっても、主催者等との打合せを重ね、省エネに対して理解を得ながらイベントが開催され、前年を上回る利用実績となりました。スケート大会も、前年は中止となったものがありましたが、今年度は予定どおり開催され、今後の利用回復へ大きく前進したものと捉えていることから評価をCとしました。

② 次年度以降の取組み

- ・新型コロナウイルス感染症は5類に見直され、各地でこれまで自粛されていたイベント等が再開されるようになり、当施設においてもこれまで中止や延期されていたイベントが開催され、貸館収入の増加により経営状況改善の兆しが見られるようになったものの、光熱費がこれまでにない高い水準で恒常化しており、今後、更に経営状況への影響が懸念されます。
- ・そのため、引き続き業務効率の向上を図るとともに、今後ともご利用いただけるよう、主催者・利用者と省エネの徹底について協議していきます。
- ・安定した施設運営のため営業活動等図っていくとともに、長野オリンピックのレガシーをつなぐ施設として、スケート競技の拠点としての活用を進めていきます。