# 令和5年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 55
ID 155401

【施設状況】

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| グループ名称 | 若里多目的スポーツアリーナ(ビッグハット)、若里市民文化ホール | | | | | | | |
| 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 | 155400 | スポーツ課 | 副 | | | | |
| 構成施設 | 2191 | 若里多目的スポーツアリーナ(ビッグハット) | | | | | | |
| | 2194 | 若里市民文化ホール | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| 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 | (アリーナ)開設年月:平成7年6月　建物の構造:鉄筋コンクリート造(一部鉄骨造)、地上4階、地下1階<br>建築面積:12,050㎡　延床面積:25,240㎡<br>アリーナ最大8,000人収容(最大利用4,000㎡)、会議室7、更衣室9、応接室3、控室4<br>(ホール) 開設年月　平成10年4月　建築の構造:鉄骨鉄筋コンクリート造(一部鉄骨造)、地上2階(一部4階)<br>建築面積:4,401㎡　延床面積:7,090.59㎡<br>ホール606席、特別会議室A、特別会議室B、中会議室、小会議室、プロムナードギャラリー | | | | | | | |
| 施設設置目的 | 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。<br>また若里市民文化ホールは、市民の文化の創造及び交流の促進に資する。 | | | | | | | |
| 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 | アリーナ及びホールの貸館業務及びこれに付随する管理運営に係ること<br>アリーナの冬期アイスリンクの設置及びこれに付随する管理運営に係ること<br>上記2点に係る施設及び駐車場等敷地内の維持管理と保守点検に係ること | | | | | | | |

【項目評価基準表】

| 評価 | 評価基準 |
|---|---|
| 5<br>(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<br>(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<br>(普通) | ・協定、事業計画が予定どおり実施された |
| 2<br>(劣る) | ・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない<br>・管理運営の一部において、市の指導が必要 |
| 1<br>(悪い) | ・協定、事業計画が全て実施されない<br>・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要<br>・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 | 5　回 |
| 指定期間 | 令和4年4月1日 | ～ | 令和9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。<br>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<br>(問題等があった場合に、その内容等を記入) | | | | 3 |

## 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2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 対前年比 | 評価 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | アリーナ入場者数 | 人 | 65,272 | 102,440 | 121,809 | 163,989 | 135% | 3 |
| | アリーナ利用件数 | 件 | 11 | 29 | 34 | 39 | 115% | |
| | 文化ホール入場者数 | 人 | 10,708 | 53,453 | 64,013 | 74,897 | 117% | |
| | 文化ホール利用件数 | 件 | 55 | 101 | 130 | 142 | 109% | |
| | アイスリンク入場者数 | 人 | 11,459 | 7,019 | 29,524 | 24,003 | 81% | |
| | アイスリンク利用件数 | 件 | 56 | 10 | 15 | 14 | 93% | |
| | 営業収入（指定管理料除く） | 円 | 69,232,467 | 89,995,973 | 107,212,886 | 144,916,233 | 135% | |
| | （特記事項） | | | | | | | |

| 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）<br>・施設及び設備の維持管理に関する業務 | |
| | 自主事業 | ・おとなのフィギュア教室 | ・未実施：おとなのフィギュア教室<br>指導者と日程調整が整わないため実施を見送ったもの |
| サービス維持・向上の取組み（広報等） | | ・ホームページによる広報活動に取り組んだ。 | |

## 3 利用者評価

| 利用者評価 | 区分 | 内容 | 評価 |
|---|---|---|---|
| | 利用者要望把握 | （1）利用者要望把握方法：聞き取り | 3 |
| | | （2）調査、会議等の内容<br>・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る。<br>・アリーナ及び市民ホールでのイベントや公演等がj順調に戻りつつあり、実施団体との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、利用状況を確認している。<br>・スケートシーズンにあっては、アイスリンク調整会議を開催して、関係スポーツ団体等の意見聴取と利用調整を図っている。 | |
| | | （3）調査、会議等の結果<br>・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おり、当日の緊急や変更等の場合もスタッフの中で可能な範囲で対応している。 | |
| | 利用者からの評価・要望・苦情等 | （1）良好とする評価<br>・立地条件、施設規模、駐車場を含めた設備、清潔さ等が利用者から好評をいただいている。 | |
| | | （2）苦情・改善等の要望事項<br>・文化ホールでは会議室利用需要が高く、予約が取りにくい。<br>・バンド等、音を出す練習会場がほしい。<br>・両施設へのWi-Fi環境の問い合わせが増加している。 | |
| | | ≪対応措置≫<br>・アリーナ、文化ホールの予約を先行して受付しているため、会議室をセットで予約するケースもあることや、駐車場対策で予約を受付できない日もあるため、事情を説明し理解を得ている。<br>・特別会議室は防音仕様であるが、個別の練習会場を施設内に設置することは難しいと考えている。<br>・WiFi環境の整備については、長寿命化改修を見据え、利用形態等を考慮しながら検討していく。 | |

## 4 事業収支

No. 55

| 事業収支（単位：円） | 指定管理者収支（令和5年度） | | | | 市の収支 | | | | 評価 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 令和5年度決算 | | 令和4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 | 131,890,000 | 利用料金 | 157,866,956 | 歳入 使用料 | | 使用料 | | 3 |
| | | 指定管理料 | 122,308,000 | 指定管理料 | 122,308,000 | 雑（納付金） | 2,536,000 | 雑（納付金） | | |
| | | 委託料 | 0 | 委託料 | 0 | 行政財産目的外使用料 | 522,690 | 行政財産目的外使用料 | 585,718 | |
| | | 販売収入等 | 1,793,000 | 販売収入等 | 1,540,906 | 貸付料 | | 貸付料 | | |
| | | その他収入 | 0 | その他収入 | 0 | その他 | | その他 | | |
| | | 計 | 255,991,000 | 計 | 281,715,862 | 計 | 3,058,690 | 計 | 585,718 | |
| | 支出 | 人件費 | 31,310,000 | 人件費 | 35,990,755 | 歳出 指定管理料 | 122,308,000 | 指定管理料 | 128,403,121 | |
| | | 設備管理費 | 126,907,000 | 設備管理費 | 139,296,556 | 委託料 | | 委託料 | | |
| | | 備品購入費 | 1,012,000 | 備品購入費 | 1,193,622 | 需用費 | 436,585 | 需用費 | 396,995 | |
| | | 修繕費 | 4,004,000 | 修繕費 | 5,727,078 | 役務費 | | 役務費 | | |
| | | 光熱水費 | 83,105,000 | 光熱水費 | 74,608,913 | 使用料・賃借料 | 134,149 | 使用料・賃借料 | 114,246 | |
| | | 事業費 | 3,960,000 | 事業費 | 5,006,028 | 修繕費 | | 修繕費 | | |
| | | 事務経費 | 3,718,000 | 事務経費 | 6,023,863 | 工事請負費 | | 工事請負費 | | |
| | | 本社経費 | 0 | 本社経費 | 0 | 備品購入費 | | 備品購入費 | | |
| | | その他 | 0 | その他 | 0 | その他 | 732,615 | その他 | 732,615 | |
| | | 租税公課 | 130,000 | 租税公課 | 53,106 | | | | | |
| | | 計 | 254,146,000 | 計 | 267,899,921 | 計 | 123,611,349 | 計 | 129,646,977 | |
| | 自主事業 | 収入 | 300,000 | 収入 | 0 | | | | | |
| | | 支出 | 200,000 | 支出 | 0 | | | | | |
| | | 自主事業損益 | 100,000 | 自主事業損益 | 0 | | | | | |
| | 損益 | | 1,945,000 | | 13,815,941 | 差引 | -120,552,659 | | -129,061,259 | |
| | 人件費比率【人件費（賃金等）／令和5年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合） | | | | | | | | 13.4% | |
| | 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。

| 管理運営全般 | 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 | ☑ | 3 |
| | | 配置実績（うち市内雇用職員数）：・常駐職員：所長1名、社員5名　計5名（6） | | |
| | | 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 | ☑ | |
| | | 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 | ☑ | |
| | | 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行われたか | ☑ | |
| | | 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 | ☑ | |
| | | 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 | | |

## 6 危機管理体制

※ すべて ☑ で、「3」。1ヵ所でも空欄の場合は「1」。「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。

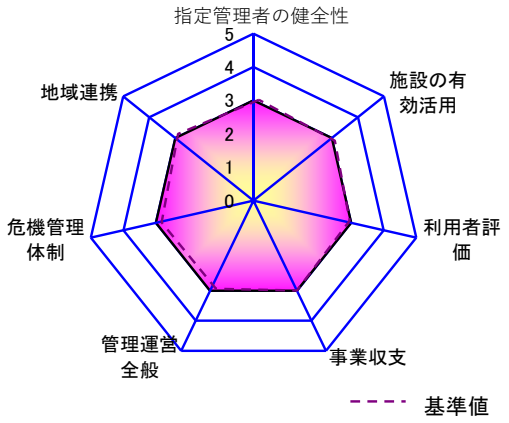
No. 55

| | 区分 | 確認内容 | チェック欄 | 評価 |
|---|---|---|---|---|
| 危機管理体制 | 安全対策 | 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。 | | 評価 |
|---|---|---|---|
| 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 | 3 |
| | ・社員は市内雇用を進めていく。<br>・ながの観光コンベンションビューロー、商工会議所との連携<br>・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運営を支援 | | |

【総合評価】

| 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 | 合計得点 |  |
| | 施設の有効活用 | 3 | 12 | | |
| | 利用者評価 | 3 | 6 | 60 | |
| | 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 | | |



| | | | |
|---|---|---|---|
| 評価理由 | ・新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、コンサートや展示会等のイベントが戻りつつあり収支改善がされている。 | | |
| 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） |
| | ・アリーナ及びアイスリンクの利用件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。 | ・新型コロナウイルス感染症5類移行に伴い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） | ・アリーナや文化ホールについて、さらに活用されるよう指定管理者と連携して管理運営を行う。<br>・アリーナ施設の長寿命化改修や長野赤十字病院の建て替えに伴う駐車場減少など、指定管理者及び関係課と連携し、施設運営に支障がないよう適切に調整する。 | | |

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の5類移行に伴い、コンサートや展示会等のイベントが戻りつつあり、主催者と調整を図りながら要望等に応えることができた。
・エネルギー価格の高騰に対する政府の激変緩和策により、光熱費の負担が当初より抑えられた。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、省エネに努めた。
・ホームページ、「ながの観光net」により広報活動に取り組むことができた。
・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ることができた。

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、売上増加向けて、以下のとおり経費節減や業務の見直しを講じた。
＜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た。
・備品等の購入抑制を実施した。
＜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、商工会議所との連携・情報交換し、コロナ禍にあっても経済波及や地域振興に努めた。
競技振興のためスケート団体との連携を図ることができた。
・イベント開催時等でスタッフが不足するときは、㈱エムウェーブ組織としてエムウェーブからの応援を受けて対応することができた。

(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る。利用料金の引上げ等について、長野市と継続的に協議する必要がある。
・竣工して25年以上が経過して経年劣化が進んでおり、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る。
・若里多目的広場が長野日赤の移転候補地となっていることから、代替となるビッグハット駐車場の設置工事が予定されているが、関係各所と工事内容やスケジュール調整を適切に図っていく必要がある。

(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の5類移行伴い、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た。これは指定管理者として想定できる範囲を大きく超えるものであったが、国の激変緩和策により当初の見込みを抑えることが出来た。
・このような中、主催者等との打合せを重ね、経費節減を行ないながらイベントが開催され、前年を上回る利用実績となった。また、スケート大会も、予定どおり開催され、今後の利用回復への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類移行に伴い、当施設においてもこれまで各種のイベントが戻りつつある。貸館収入の増加により経営状況改善の兆しが見られる。しかしながら、光熱費の高騰に対する国の支援策も終了することから、今後の経営状況への影響が懸念される。
・そのため、引き続き業務効率の向上を図るとともに、今後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く。
・新型コロナの状況が好転することを期待し、貸館売上向上のために営業活動等を図っていくとともに、競技団体と連携し施設の利用促進等を図る。