

【施設状況】

グループ名称	健康レクリエーションセンター、リサイクルプラザ									
指定管理者名	日本水泳振興会・NTTファシリティーズ共同事業体						法人番号			
所管課	主	155400	スポーツ課		副	121500	生活環境課			
構成施設	3493	健康レクリエーションセンター								
	905273	リサイクルプラザ								
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	【健康レクリエーションセンター】1階 流水プール・スライダー・造波プール・入江プール・幼児プール・25mプール・ウォーキングプール・更衣室・事務室ほか 2階 トレーニングルーム・スタジオ・大広間・和室 3階 温浴施設 【リサイクルプラザ】1階 多目的ホール・リサイクル工作室・展示室・事務所・工房 2階 リサイクル活動室・会議室・大会議室・和室									
施設設置目的	【健康レクリエーションセンター】 幅広い年代層の市民が、楽しみながら健康増進や体力の向上を図ることができ、また、地域の活性化に貢献すること。 【リサイクルプラザ】 廃棄物の減量に関する啓発及び市民の自主的なリサイクル活動の促進と市民交流・文化教養等の向上を図ること。									
基本方針等	【健康レクリエーションセンター】 幅広い年代層の市民が、楽しみながら健康増進や体力の向上を図ることができ、また、地域の活性化に貢献すること。 【リサイクルプラザ】 廃棄物の減量に関する啓発及び市民の自主的なリサイクル活動の促進と市民交流・文化教養等の向上を図ること。									
主な実施事業	健康レクリエーションセンター、リサイクルプラザの管理運営									

【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		日本水泳振興会・NTTファシリティーズ共同事業体				当該指定管理者の 指定回数		2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30年1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)										3

2 施設の有効活用

No. 64

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
	プール	人	100,269	138,411	158,774	181,538	114%	
	浴場	人	3,506	5,062	8,163	9,549	117%	
	トレーニング	人	28,474	32,041	56,717	68,663	121%	
	スタジオ	人	3,980	4,534	4,598	4,307	94%	
	教室	人	19,046	24,662	31,964	32,892	103%	
	屋内運動場	人	11,706	13,522	15,473	17,396	112%	
	リサイクルプラザ	人	46,340	49,241	60,094	73,171	122%	
(特記事項) ・発券枚数集計。プールにはプール共通券、レギュラー会員を含み、トレーニングにはフィットネス共通券、フィットネス会員を含む。 ・令和2年度及び3年度はコロナウイルス感染拡大防止の為に休館期間がある。								
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	・施設の利用に関する業務 ・施設及び設備の維持管理に関する業務 ・施設の水質管理業務 ・利用料金の収受に関する業務 ・屋内運動場予約システムによる利用許可の申請等に関する業務 ・市が必要と認める業務 ・リサイクルの市民への普及活動 ・リサイクルプラザ貸館業務			4 			

3 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	4
		(2) 調査、会議等の内容	○利用者アンケートを館内に常設し、広く募集を行い、計338枚回収した。 ○メールなどにより、要望等を受付した。	
		(3) 調査、会議等の結果	調査項目:【健康レクリエーションセンター】 ①施設・環境(設備・清潔感) 満足 41.7% やや満足 25.6% 普通 11.3% やや不満 7.7% 不満 13.7% ②教室・プログラム内容 満足 45.7% やや満足 17.8% 普通 30.2% やや不満 1.6% 不満 4.7% ③接客対応 満足 50.0% やや満足 17.9% 普通 19.1% やや不満 6.8% 不満 6.2% ④利用規定(利用料金・ルール) 満足 44.8% やや満足 27.0% 普通 17.8% やや不満 6.7% 不満 3.7% 【リサイクルプラザ】 ①施設・環境(清掃状況) きれいに清掃されている 99.5% 注意して欲しい箇所がある 0.5% ②スタッフの対応(複数回答) 親切 85.7% 不親切 0% 対応が早い 11.4% 対応が遅い 0% 普通 3.0%	
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	・楽しかった 6票 ・カレーがおいしかった 3票 ・波のするプール・流れるプールが楽しかった 4票 ・お客さんへの対応が良い 2票 ・快適に利用できました。ありがとうございました。 1票	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	・タトゥー、入れ墨の人が多い。教育上宜しくない 20票 ・スライダーをもっと増やしてほしい 10票 ・更衣室の汚れが気になる 6票 ・シャンプーを持ち帰っている人がある 3票 ・レストラン休憩所で席の場所取りをしている人がある 2票	
		《対応措置》	・タトゥー、入れ墨については、保健所の助言もあり現状維持で運営している。 ・スライダーは施設の構造上増設を考えていない。 ・床にすのこを敷き、清掃回数を増やしている。 ・浴場内でのマナーについて掲示をし、注意喚起を行った。 ・休憩所の利用マナーについて掲示をし、注意喚起を行った。	

4 事業収支

No. 64

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	104,700,000	利用料金	118,807,320	歳入	使用料	533,347		使用料	416,006
指定管理料		142,930,000	指定管理料	142,930,000	雑(納付金)		行政財産目的外使用料		雑(納付金)		
委託料			委託料		貸付料				貸付料		
販売収入等		26,820,000	販売収入等	36,973,212	その他		253,000	その他	253,000		
その他収入		5,300,000	その他収入	4,991,396							
計		279,750,000	計	303,701,928	計		786,347	計	669,006		
支出	人件費	83,742,000	人件費	88,695,201	歳出	指定管理料	142,930,000	指定管理料	155,465,000		
	設備管理費	40,800,000	設備管理費	39,836,532		委託料	40,319	委託料	29,960		
	備品購入費	0	備品購入費	0		需用費		需用費			
	修繕費	1,750,000	修繕費	2,248,206		役務費		役務費			
	光熱水費	79,813,000	光熱水費	85,397,895		使用料・賃借料	使用料・賃借料				
	事業費	53,650,000	事業費	67,207,081		修繕費	修繕費				
	事務経費	560,000	事務経費	466,512		工事請負費	工事請負費				
	本社経費	4,320,000	本社経費	4,320,000		備品購入費	備品購入費				
	その他	15,115,000	その他	15,867,007		その他	1,348,770	その他	4,035,530		
	計	279,750,000	計	304,038,434		計	144,319,089	計	159,530,490		
自主事業	収入	75,330,000	収入	58,510,812							
	支出	67,518,000	支出	53,106,145							
	自主事業損益	7,812,000	自主事業損益	5,404,667							
損益	7,812,000		5,068,161		差引	-143,532,742		-158,861,484			
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)									29.2%		
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)			正社員5人(4人)、パートアルバイト131人(120人) 計136人(124人、91%):施設責任者5人(常勤)、受付事務 31人 監視員 52人 指導員 30人 レストラン 12人 清掃員 6人
		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実行されたか	☒		
		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					

危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	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

地域連携		評価		
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。			
	<table><tr><th>協定内容・指定管理者提案</th><th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th></tr><tr><td> ・雇用：136名のうち、91%の124名が長野市内採用（大豆島地区は40名） ・地元区長と協力し、イベント時に、地元農産物の販売を行ったり、育成会へ施設利用券の配布や祭りやイベントに協力し、施設の運営状況についての意見交換なども行っている。 ・施設内清掃を障害者支援をしているセルフセンターに委託した。障害者施設で作成したお菓子なども通年で販売している。 ・地元の方から提供されたひな人形・五月人形・巴の錦をアトリウムに展示。 ・地元への区費を負担し、地域活動へ協力している。 </td><td> 〈追加事業〉 ・野尻湖游泳協会に参画し施設運営の円滑化を図った。 ・市内小学校5、6年生を中心に10校の水泳授業（指導）受入実施（延べ3,120人） ・食材の仕入れを地元企業に切り替えた。 </td></tr></table>		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
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			
・雇用：136名のうち、91%の124名が長野市内採用（大豆島地区は40名） ・地元区長と協力し、イベント時に、地元農産物の販売を行ったり、育成会へ施設利用券の配布や祭りやイベントに協力し、施設の運営状況についての意見交換なども行っている。 ・施設内清掃を障害者支援をしているセルフセンターに委託した。障害者施設で作成したお菓子なども通年で販売している。 ・地元の方から提供されたひな人形・五月人形・巴の錦をアトリウムに展示。 ・地元への区費を負担し、地域活動へ協力している。	〈追加事業〉 ・野尻湖游泳協会に参画し施設運営の円滑化を図った。 ・市内小学校5、6年生を中心に10校の水泳授業（指導）受入実施（延べ3,120人） ・食材の仕入れを地元企業に切り替えた。			

4

【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	指定管理者の健全性 5 4 3 2 1 0 施設の有効活用 5 4 3 2 1 0 地域連携 5 4 3 2 1 0 危機管理体制 5 4 3 2 1 0 管理運営全般 5 4 3 2 1 0 事業収支 5 4 3 2 1 0 利用者評価 5 4 3 2 1 0 68 基準値

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

- ・令和5年5月よりコロナ禍での規制をすべて緩和し、利用者が制限なく利用できるようにし、大幅な入場者増を図った。
- ・利便性の向上を図るため、キャッシュレス利用の取り扱いブランドを増やし、ほぼすべての電子マネーの利用を可能とした。
- ・また、PayPayと連携し利用料金の割引などを実施し利用者増につなげた。
- ・日替わりイベントを毎週末開催し、親子連れの利用を増やし売上増を図った。
- ・ナイトプールを復活させ、サンマリーンながのの普段とは違った魅力を伝えた。
- ・子育て支援パスポート提示の方に対して割引を行い利用促進を図った。また多子世帯には飴をプレゼントした。
- ・スタンプカードを導入し利用割引券の贈呈など利用頻度を上げる対策を実施した。またスタンプ〇倍デーなどの曜日を決め利用促進を行った。
- ・無料Wi-Fiを提供し、利便性の向上に努めた。リモート打合せなどを行える環境を整えた。
- ・SNSを使用しリアルタイムで施設の情報を届けることができたようにした。またクーポン等をつけて利用促進を実施した。
- ・アトリウムの装飾など、来場者に喜ばれ、賑わいを創出するための工夫を凝らした。
- ・サンマリーン・リサイクルプラザ共同でイベント・宣伝を行い、効率的に周知を図り、利用者により一元的な情報提供を行った。
- ・定期的な新聞折込チラシに加え、TVコマースやYouTube広告を実施し幅広い年齢層に対して、施設イベントの告知や周知を実施した。
- ・利用者参加型のイベントを行い週末の家族利用を増やした。
- ・みらいハッケンプロジェクトに参画し、スイミングやカワイ体育教室の月謝支払いなど可能とし、多くの利用があった。
- ・市民からの寄贈を中心に2階大広間に閲覧用の図書を設置し利用促進を図った。
- ・利用者からのアンケートを基に、出来る対応については即時に行いサービスの向上に努めた。
- ・リサイクル講座や教室の電話受付が集中しないよう、申込み開始日時を分散させてサービス向上を図った。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・イベント参加料の支払いをスマホ決済できるようにし、利便性の向上と業務の効率化を図った。
- ・教室の参加申し込みについてはSNSなどから申込ができるようにした
- ・入金機設置を継続し、売上管理のリスクを軽減するとともに銀行への入金・両替業務を削減した
- ・従業員の勤怠管理システムの導入を行い客観的かつ法令を遵守した労働環境の整備に努めた。
- ・余熱供給を最大限に利用し、都市ガス利用を最低限とし経費の削減に努めた。
- ・リサイクル広場やフリーマーケットの参加者(当選者)への通知は、昨今の郵便事情に対応して発送手順などを見直し、業務の効率化を図った。

③ その他

- ・小学校の水泳授業の受入れ校数も年々増加し、子供たちへ水泳の楽しさや水に対する安全な対応を指導した。
- ・コロナも終息し、入場者数・売上ともに過去最高を記録した。
- ・地元区長を中心に地域との交流を深め、スムーズな運営が行われるよう努めた。
- ・市水泳協会や野尻湖游泳協会に参画し地元団体との連携を図った。
- ・スイミングクラブ協会にも加盟しサンマリーンながのの所属のスイミング生の大会参加など施設のPRと生徒のモチベーションの向上を図った。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・オープンから丸6年が経過し、比較的新しい施設ではあるが、各所に故障が発生し、運営に支障をきたす事態にもなっているため、各機器の延命策はもちろん、応急対応や修繕計画を併せ管理を行っていく必要がある。
- ・人件費ほか運営経費が高騰しているため、定期券をはじめとした利用料の値上げを実施したい。
- ・障害者利用の増加に伴い、経費の増加、トラブルの増加が顕著になってきており、一般利用者への負の影響が出ているので、改善に努めたい。
- ・口コミにより入れ墨がある利用者の浴場利用が年々増えており、こちらも一般利用者への負の影響が出ているため、他の市有施設の入れ墨解禁などを働きかけていきたい。
- ・プールサイドでの転倒防止策など、利用者の安全を確保するためマットの敷設など徐々に対応していく。

(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

B

① 評価理由

- ・利用者も大幅に増加し、市民に親しまれる施設として定着してきた。
- ・光熱費の増加や人件費の増加について、利用収入の増加や他の支出の削減でほぼカバーできた。
- ・レストラン事業も直営に切り替え3年目となるが、売上も大幅に増え、利益の確保に貢献できるセクションとなった。
- ・また経産省の減免も認定され年間220万円以上の電気代の削減を行った。
- ・キャッシュレス化の導入も軌道に乗り、キャッシュレス対応の金額・件数も順調に増えてきた。
- ・市内小学校の水泳授業の受入れも年々増加しており、市の方針に沿った運営を行えた。

② 次年度以降の取組み

- ・利用者増加に伴い、利用者からの要望・トラブルも増加しているため、快適に過ごせる環境の提供に務める。
- ・安全面を重視した運営を行うため、人員の確保・教育に力を入れていく。
- ・衛生面、特に更衣室を中心に環境美化に努め、利用者から苦情がでないよう心がける。
- ・イベント等を実施し、集客力を向上させていく。また地元の方の利用を増やすため、地元区や市水泳協会と協力し運営を行う。
- ・新紙幣に対応した券売機を導入し利用者の利便性を低下させないようにする。
- ・施設開業7年目となるので、設備の経年劣化などに迅速に対応できるよう長野市との連携を深め利用者サービスの低下を防止する。