

【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	151000	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	1 回	
指定期間	平成30年1月1日	～	令和4年3月31日	4年3箇月	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)					

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	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
	プール	人	153,043	156,004	94,108	126,002	134%	
	浴場	人	5,181	6,927	3,506	5,062	144%	
	トレーニング	人	13,703	11,860	5,804	6,727	116%	
	スタジオ	人	2,426	3,892	3,980	4,534	114%	
	教室	人	6,399	14,802	19,046	24,662	129%	
	屋内運動場	人	18,083	10,283	11,706	12,639	108%	
	リサイクルプラザ	人	72,077	72,694	46,340	49,241	106%	
(特記事項) ・サンマリンながの・リサイクルプラザ・屋内運動場 コロナウイルス感染拡大防止の為、休館(令和4年1月28日～令和3年3月6日)								
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	<ul style="list-style-type: none"> 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 利用料金の收受に関する業務 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 		(追加事業) ・キャッシュレス決済の導入(クレジットカード・スマホ決済) ・子育て支援スポットによる割引実施 ・夏季早朝営業実施 ・コロナ対策のための利用制限実施(定員の縮小) ・自販機等の増設				
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> プール:スイミングスクール(幼児・小学生・中学生対象)開催 週18コマ スタジオ:エアロビクス・ヨガ・太極拳・フラダンス等週28コマ プール:成人水泳教室・ウォーキング・スイム(各泳法)週25コマ 物品販売:水泳関連商品・トレーニング関連商品 トレーニング:パーソナル指導 児童体操教室・逆上がり・跳び箱教室 プール:個別指導・障害者水泳指導実施 リサイクルプラザ:陶芸教室 		(追加事業) ・市内小学校5、6年生の水泳授業受入れ 4校 ・日替わりイベント(クイズラリー・バルーンプール) ・キャッシュレス決済の導入(クレジットカード・スマホ決済) ・レギュラー会員・フィットネス会員(月額制実施) ・逆上がりや跳び箱教室などニーズに合わせた教室開催 ・ダイビング教室の実施				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	コロナ感染拡大防止対策を施設内で行い、安心して利用いただけるよう各所に配慮した。夏季繁忙期などは、プールの入場制限の情報などをHPやLINEを使い極力リアルタイムで伝達できるよう心掛けた。また、夏季・年末年始などはYouTubeの有料広告を利用し、施設の利用促進を促した。また、直営に変わった食事提供業務の利用促進のため、プールやリサイクルプラザとのコラボ企画を行い売り上げ増加を図った。							

3

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	利用者アンケート	
利用者からの要望・苦情等	(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、男女167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: ①施設・環境(設備・清潔感) 満足 48.5% やや満足 29.1% 普通 4.9% やや不満 9.7% 不満 7.8% ②教室・プログラム内容 満足 40.5% やや満足 14.9% 普通 29.7% やや不満 8.1% 不満 6.8% ③接客対応 満足 50.5% やや満足 21.2% 普通 10.1% やや不満 9.1% 不満 9.1% ④利用規定(利用料金・ルール)満足 41.1% やや満足 17.8% 普通 18.9% やや不満 12.2% 不満 10.0%		
利用者からの要望・苦情等	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> 接客対応が良い 2票 楽しかった 6票 全体的にとっても綺麗 5票 コロナ対策をしっかりとっている 4票 お客さんへの対応が良い。2票 食事が安くなった 4票 		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> コロナで密が多い。徹底してほしい。2票 オムツをして入水している人がいるので不快だ。3票 清掃が行き届いていない 3票 入れ墨の人の入浴を禁止してほしい 3票 スタッフの対応が悪い 3票 浴場の脱衣所などで大声でしゃべっている人がいるので張り紙をしてほしい 2票 		
《対応措置》		<ul style="list-style-type: none"> 館内の掲示等を増やし、協力頂くよう促しました。 ゲートでの案内や、監視員からの声かけなどで対応しております。 夏季繁忙期を中心に清掃員を回数を増やしました。 入れ墨については現状維持で運営しております。 接客対応については日々のミーティングや研修などで指導していきます。 浴場については掲示などを多くし対応させて頂きました。 		

3

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				評価		
	項目	年度計画額		収支実績額		項目	令和3年度決算			令和2年度決算(前年度)	
		金額	金額	金額	金額		金額	金額		金額	金額
収入	利用料金	97,310,000	利用料金	86,216,055	歳入	使用料	428,846	使用料	357,371		
	指定管理料	127,759,000	指定管理料	127,759,000		雑(納付金)		雑(納付金)			
支出	委託料		委託料		歳出	貸付料	253,000	貸付料	253,000		
	販売収入等	26,460,000	販売収入等	21,485,171		その他		その他			
	その他収入	5,470,000	その他収入	4,633,031							
			雇用調整助成金	2,884,156							
	計	256,999,000	計	242,977,413		計	681,846	計	610,371		
支出	人件費	69,090,000	人件費	68,041,426	歳出	指定管理料	127,759,000	指定管理料	148,962,334		
	設備管理費	37,980,000	設備管理費	37,570,443		委託料		委託料			
	備品購入費	0	備品購入費	0		需用費	29,958	需用費	29,958		
	修繕費	1,500,000	修繕費	524,405		役務費		役務費			
	光熱水費	61,695,000	光熱水費	64,278,311		使用料・賃借料		使用料・賃借料			
	事業費	69,974,000	事業費	67,588,153		修繕費		修繕費			
	事務経費	720,000	事務経費	644,536		工事請負費		工事請負費			
	本社経費	2,112,000	本社経費	2,112,000		備品購入費		備品購入費			
	その他	13,928,000	その他	12,178,399		その他	4,124,726	その他	3,377,251		
	計	256,999,000	計	252,937,673		計	131,913,684	計	152,369,543		
自主事業	収入	69,282,000	収入	42,717,309							
	支出	64,636,000	支出	37,118,646							
	自主事業損益	4,646,000	自主事業損益	5,598,663							
損益		4,646,000		-4,361,597	差引		-131,231,838		-151,759,172		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和3年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									26.9%		
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)			正社員6人(4人)、パートアルバイト94人(87人) 計100人(91人):施設責任者6人(常勤)、受付事務26人 監視員 28人 指導員 27人 レストラン 8人 清掃員 5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			
平等利用	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	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			
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	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			
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	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			
セルフモニタリング等	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3	

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	<input checked="" type="checkbox"/>	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		<input checked="" type="checkbox"/>
	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		<input checked="" type="checkbox"/>
		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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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。		4
	<ul style="list-style-type: none"> 雇用：100名のうち、91名が長野市内採用（大豆島地区は28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、公募の際に関心表明をもらうなど運営協力の表明を頂くなど良好な関係を築いている。 施設内清掃を障害者支援をしているセルプに委託した。 地元の方から提供して頂いたひな人形・五月人形・菊（巴の錦）をアトリウムに展示した。 	<p>〈追加事業〉</p> <ul style="list-style-type: none"> 日本スイミングクラブ協会長野県支部に加盟し、水泳人口の裾野を広げ、指導内容の質を向上を図る。 市内小学校5、6年生の4校の水泳授業（指導）受入実施 食事提供事業の直営化により、食材仕入れなどを地元生産者・業者を優先的に採用し、さらに利益の向上に繋げた。 	

【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 62	
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	4	8		

評価理由

- ・「7 地域連携」について、地元雇用率が91%と高い水準で維持されており地域雇用の受け皿となっている点、また地域との良好な協力関係を築いていることを評価し「4」とした。（共通）
- ・「2 施設の有効活用」休館期間があったにも関わらず、新型コロナウイルス感染症対策を十分に実施した上で来館者数、施設利用率が前年より増加していることを評価した。（リサイクルプラザ）
- ・「4 事業収支」電気料金を主とする光熱費高騰の影響を大きく受けているが、支出を精査・抑制し、年度計画額比約98%に抑えたことを評価した。（健康レクリエーションセンター）

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）
	<p>【健康レクリエーションセンター】感染症対策を万全とした上で、支出を抑制しながら人を呼べる企画やサービスを充実させ、収入の安定を図る。</p> <p>【リサイクルプラザ】新規オープンによる集客効果が一巡し、新型コロナウイルス感染症対策によるイベント自粛等による利用者数の減少への対応及び新たな利用者の獲得につながる事業の提案、検討。</p>	<p>【健康レクリエーションセンター】引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を受け、集客が思うようにはできなかったが、支出を抑制することで収支のバランスを図った。電気料金の高騰が打撃となっている。</p> <p>【リサイクルプラザ】来館者数・施設利用率が昨年度と比較し増加。</p>	
次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<p>【健康レクリエーションセンター】入場者数は回復してきているので、収入につなげる策を検討。感染症対策を万全とした上で、支出を抑制しながら人を呼べる企画やサービスを充実させる。入場後のお客様が手を伸ばしたくなるようなコンテンツの調査。また、直営化で充実してきたレストランの対外PRを行い、レストランだけの利用も可能なことを発信する。電気料金についてできる限りの抑制を図る。</p> <p>【リサイクルプラザ】施設利用者の安全を確保した上で、利用者数や貸館の利用率を上げるため、利用者へアンケートなどを実施し、施設に対しての要望や改善点を把握してより良い施設運営の方策を検討する。</p>		

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

- ・コロナ感染防止対策を徹底し、利用者が安心・安全に利用してもらえる運営を心がけた。
- (パーティーション・アルコールを各所に設置・検温・連絡先の記載の徹底・使用済みロッカーの区別)
- ・特に食事部門の直営化により、アルコール・パーティーションの各テーブルへの設置など対策の強化を行った。
- ・キャッシュレス決済の導入(クレジットカード・PayPayを利用可能とした。利用率は全体売り上げの40%程度となった。
- ・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。また利用者が少ない日は〇倍デーなどの曜日を決め利用促進を行った。
- ・2階食堂エリアにコンセントのタップを増設し、利用者が快適に過ごせるようにした。
- ・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っており利用者も増えた。
- ・LINEなど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るようにした。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。
- ・夏季の営業時間を1時間早め、利用者の分散を行い、極力、利用制限をかけないよう努めた。
- ・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、利用者に一元的な情報提供を行った。
- ・定期的に新聞折込チラシを入れ、施設イベントの告知や周知を実施した。
- ・ながの環境フェアの開催をエコウィークに変更し来場者の分散を図った。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・会員・スイミング等に対して会費の自動引き落としを行い支払いの簡略化を図った。
- ・入金機を設置し、業務の効率化・時間短縮を図った。
- ・キャッシュレス決済の導入したことによる現金取り扱いを省略させ販売効率と購買意欲の促進を図った。
- ・駐車場の賃借費用を軽減させるため、徒歩・自転車通勤できる従業員に優遇措置を図った。
- ・サンマリーン・リサイクルプラザの従業員を兼務し、マルチタスク従業員として人材の効率化を図った。
- ・サンマリーン・リサイクルプラザ共同でチラシなど広告宣伝を行い、費用を案分し、負担の軽減を図った。
- ・利用者の人数に合わせ、人員の配置を調整し費用の軽減を図った。
- ・休館中は光熱費を極限まで圧縮し経費の削減に努めた。
- ・余熱供給を利用しガスの利用を極力抑制し光熱費を軽減した。
- ・電気のデマンドの大幅なピークカットした。また経済産業省に賦課金の減免申請を行い電気料金の削減を行った。

③ その他

- ・コロナ感染予防対策の徹底の一環として、水泳指導中であっても指導員は水中用マスクを使用し飛沫抑制を行った。
- ・職場感染を防ぐため、配置換えを行い、机の間隔をあげパーティーションを設置した。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・利用者人数はコロナ前に戻りつつあるが、利用者単価が下がっているため売上が計画を大幅に下回った状況が続いている。レストラン事業や自動販売機等の売上を伸ばし、利用料収入減の分を補充を図る。
- ・経費の縮減・サービスの向上という矛盾する課題を克服し、より良い施設を目指して運営を行う。
- ・凄まじい光熱費の高騰をいかに抑制していくかが課題となる。造波プール・スライダーの制限などを行いながら抑制を図る。
- ・和室など、利用率の低いエリアの生産性の向上を検討する。
- ・コロナ禍において人数制限もある中でいかに売り上げを伸ばせるかは全体の課題として引き続き検討を重ねる。

(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

コロナ禍での運営において、1ヶ月半程度の休館や利用者の自粛などもあったが、利用者人数は過去最高となり、定期券利用・会員利用も増加し、安定的な利用者の確保ができるようになってまいりました。市民の健康増進という意味においては年々浸透しつつあることが明確となりました。しかし、1人あたりの利用単価は下がっており、収支状況はマイナス900万円と、休館による売上の減少や、下半期からの燃料費の急激な高騰を補うことができませんでした。

利用者が増加する中で、光熱費・消耗品費なども比例して増えますので、いかに効率の良い運営をしていくかが、今後の課題となります。

レストラン事業も6月から委託業者のシダックスが撤退し、直営となる中で令和2年度よりも大幅に売り上げも増え、かつ課題であったレストラン部門からの利益の捻出という点においても今後につながる結果を出すことができました。

スイミングスクール生も年度初めに390人から年度末には540人まで増え、大人の会員と併せて年間800万円以上の利用料収入増となり、全体の売上に大きく貢献しました。

② 次年度以降の取組み

- ・2期目の運営がスタートしましたので提案に沿った内容の運営を展開します。・安心・安全を第一とした運営を継続し、コロナ対策においては制限の緩和を念頭に、安全対策を実施します。
- ・スイミングスクール・定期教室の会員を大幅に増やし、健康増進に向けた事業を拡充させ、利用者・売上を増やします。
- ・1期目の運営ノウハウの蓄積をもとに、経費縮減・利益率の向上を図ります。
- ・利用者の要望をさらに深く汲み上げ、更なるサービスの向上に努める。
- ・提案に沿った事業を展開し、また追加事業も提案し実施していく。
- ・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、区長や市水泳協会と協力し運営を行う。
- ・自主事業においてスクールバスの運用を開始し会員の増加を図る。
- ・コロナ対策に関する意見・要望が多いので、社会の情勢を見ながら対策・緩和のバランスをとりつつ運営を行う。