

【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	9301057281	
所管課	主	151000	スポーツ課	副	121500	生活環境課		
構成施設		健康レクリエーションセンター						
		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	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、利用者が世代を超えて交流のできる、地域に根ざした施設となることを目指す。また、公設民営施設として民間の経営力を発揮し、長野市の負担が最低限となることを目指す。							
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			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	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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年比	評価
	プール	人		16,331	153,043	156,004	102%	
	浴場	人		815	5,181	6,927	134%	
	トレーニング	人		1,073	13,703	11,860	87%	
	スタジオ	人		0	2,426	3,892	160%	
	教室	人		0	6,399	14,802	231%	
	屋内運動場	人		1,436	18,083	10,283	57%	
	リサイクルプラザ	人		7,265	72,077	72,694	101%	
(特記事項) ・サンマリーンながの 新型コロナウイルス感染症拡大対策に伴う、休館(令和2年3月7日～令和2年3月31日) ・屋内運動場 令和元年東日本台風災害の救援物資集積場として休館(令和元年10月14日～令和2年2月9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 		(追加事業) ・子育て支援サポートによる割引実施 ・夏季早朝営業実施 ・小中学生対象の春休み期間中の割引(コロナ対応の為、未実施)				
	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 スタジオ:エアロビクス・ヨガ・太極拳・フラダンス等週22コマ プール:成人水泳教室・ウォーキング・スイム(各泳法)週24コマ 物品販売:水泳関連商品・トレーニング関連商品 トレーニングルーム:パーソナル指導 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) ・市内小学校のプール授業受入れ ・ナイトプール開催 計5回 21:00～24:00等 ・夏の日替わりイベント開催 曜日別イベント ・夏休みリサイクルイベント ・ダイビング教室など新たな教室の実施				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	広報ながのへの定期的な情報掲載や、新聞折込チラシを2か月に一度のペースで発行し、施設紹介やイベント内容を告知した。LINE・Instagram・リスティング広告などSNSの有料広告を活用し、イベントの告知を行った。LINEにはクーポンをつけ来場意欲を喚起した。また大豆島地区の回覧、近隣保育園へのチラシ配布を行った。							

3

3 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	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、男女365枚回収した。		
(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47.5% やや満足29.5% どちらともいえない9.2% やや不満7.8% 不満6.1% ②教室プログラム内容 満足38.1% やや満足20.2% どちらともいえない33.5% やや不満2.3% 不満6.0% ③接客態度 満足49.0% やや満足30.1% どちらともいえない14.7% やや不満2.4% 不満3.8% ④利用規定(利用料金・ルール)満足31.0% やや満足20.7% どちらともいえない19.4% やや不満13.9% 不満15.0%			
利用者評価	(1) 良好とする評価 ・楽しかった、また来たい 25票 ・スタッフが親切で良かった 4票 ・施設がとてもきれい 2票 ・色々なイベントがあって良い 3票		4
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・更衣室が汚れている 6票 ・キャッシュレスを導入してほしい 9票 ・料金が安い 21票 ・券売機が分かりにくい 3票 ・自転車置き場の整備をしてほしい(昨年度からの検討事項)		
<<対応措置>> ・更衣室が汚れている →夏季繁忙期の清掃を重点的に実施 ・キャッシュレスを導入してほしい →会費などは口座引き落としなど一部導入、カード払い等については今後導入を検討 ・料金が安い →令和元年10月1日より料金改定実施 定期券の導入など割安で利用できる設定を新設、また子育て支援パスポートの提示による割引を実施 ・券売機が分かりにくい →券売機そばに人員を配置して対応 ・自転車置き場の整備をしてほしい(昨年度からの検討事項) →現状で対応していく			

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価		
	項目	年度計画額		収支実績額		項目	令和元年度決算			平成30年度決算(前年度)	
		金額	金額	項目	金額		金額	金額		項目	金額
	収入	利用料金	219,000,000	利用料金	91,858,360	歳入	使用料	424,947		使用料	652,133
	指定管理料	57,960,000	指定管理料	136,353,942	雑(納付金)		雑(納付金)				
	委託料	0	委託料	0	行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料				
	販売収入等	51,000,000	販売収入等	27,339,921	貸付料		貸付料				
	その他収入	10,200,000	その他収入	6,011,575	その他		その他				
	計	338,160,000	計	261,563,798	計	424,947	計	652,133			
支出	人件費	105,192,000	人件費	69,797,570	歳出	指定管理料	137,161,606	指定管理料	98,403,440		
	設備管理費	37,300,000	設備管理費	36,176,680		委託料	委託料				
	備品購入費	300,000	備品購入費	0		需用費	需用費				
	修繕費	1,500,000	修繕費	646,080		役務費	役務費				
	光熱水費	73,400,000	光熱水費	73,157,052		使用料・賃借料	使用料・賃借料				
	事業費	99,852,000	事業費	73,814,039		修繕費	修繕費				
	事務経費	916,000	事務経費	571,339		工事請負費	196,900	工事請負費			
	本社経費	2,400,000	本社経費	2,112,000		備品購入費	411,840	備品購入費			
	その他	17,470,000	その他	11,759,110		その他		その他			
	計	338,330,000	計	268,033,870		計	137,770,346	計	98,403,440		
自主事業	収入	69,282,000	収入	29,920,491							
	支出	64,636,000	支出	26,274,937							
	自主事業損益	4,646,000	自主事業損益	3,645,554							
損益		4,476,000		-2,824,518	差引	-137,345,399		-97,751,307			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和元年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									26.0%		
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				経費削減のため、雇用人数を調整し本社負担を減らしたため							

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(5人)、パートアルバイト93人(84人) 計99人(89人):施設責任者6人(常勤)、受付事務25人 監視員 39人 指導員 22人 清掃員 7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行われたか		
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"/>	

6 危機管理体制 ※すべて☑で、「3」。1カ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. 70

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	地域連携	評価
<p>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。</p> <p>協定内容・指定管理者提案</p> <p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p>	<p>・雇用：99名のうち、89名が長野市内採用(大豆島地区は24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、 ・地元のイベントへの参加や招待など親密な関係を築き上げている。 ・施設内清掃を障害者支援をしているセルブに委託した。 ・物品調達等、すべて市内の業者を選定した。 ・地元の方から提供して頂いたひな人形・菊(巴の錦)をアトリウムに展示した。</p> <p>〈追加事業〉 ・市内小学校の水泳授業(指導)受入実施 ・障害者が調理した食品(お菓子)を販売した。</p>	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	<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>合計得点 64</p> <p>----- 基準値</p>
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	4	8	
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
<p>・「3利用者評価」について、365件のアンケートを回収したうち「施設・環境(設備・清潔感)」と「接客態度」の項目で「満足」「やや満足」が約8割と高い水準であるため「4」と評価した。 ・「7地域連携」について、地元雇用率が89%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、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。</p>

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>利用者数が想定を下回り、支出超過状態となっているため、収入増につながる事業実施と支出削減を一層進める。</p>	<p>利用者人数は通年で7%増加しており、料金改定後から新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館に入るまでは前年同時期比30%余りの増加となっていた。</p>	

次年度の目標・取組み等(施設所管課)
<p>・令和元年10月の利用料金改定後利用者数が好調に伸びていたことから、利用者数の増加につながる企画を引き続き行う。</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

- ・料金改定に伴い定期券、月会員を設定し利用者の選択の幅を広げ、ニーズに合った利用の提供を実施した。
- ・大広間にテレビ、本棚(漫画等閲覧用)、リラクゼーションベッド、携帯用充電タップを設置し利用者がくつろげる空間を提供した。
- ・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。
- ・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。
- ・昨年度同様、利用者の声を吸い上げ、オムツ用プールの設置など要望に応え、可能な限り改善を行った。
- ・無料Wi-Fiを提供し、利便性の向上に努めた。
- ・夏休み期間中に日替わりイベントを行い、利用者に飽きさせないよう工夫を行った。
- ・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、来場者に喜ばれるよう工夫を凝らした。
- ・ナイトプールを年5回実施し、施設の有効利用と利用者層の拡大に努めた。
- ・夏季の営業時間を1時間早め、利用者増に繋げた。
- ・サンマリン・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。
- ・長野市スポーツ課と定期的に会議を実施し、サービスの向上・施設の改善に向けた打ち合わせを実施した。
- ・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。
- ・従業員用控室を改装し、利用者用の授乳室とした。
- ・上記の対策により台風の影響やコロナ禍で休館があったものの利用者人数は昨年度と比較して通年で7%増加となり、料金改定からコロナ休館までの5ヵ月間は、昨年同時期より30%以上の増加となっている。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・会員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。
- ・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働かせることにより人材の効率化を図った。
- ・サンマリン・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。
- ・今年度より本格的に運用開始された焼却場の余熱供給を利用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

- ・大豆島住民自治協や地元区長を中心に、地元の声を聴き相互に協力を行い、地元へ根付き、寄り添う運営を実施した。
- ・災害時における非常用トイレ等の提供の提案など、地域住民に対し施設の存在意義をアピールした。
- ・地元の子供イベントなどに無料券を提供した。
- ・台風による災害対策として屋内運動場を救援物資の集積所として提供した。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・利用者数・売上が計画を大幅に下回っているため、利用者・売上増に向けたさらなる施策を打ち出して展開していく。
- ・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。
- ・利用料金の改定後は、料金が低いという声はほとんど聞かれなくなったので、今後はソフト面を充実させ満足度向上を目指す。
- ・教室の参加者を増やし、施設利用者を増やし財政的に改善を図っていく。

(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 **D**

① 評価理由

昨年同様、利用者数・売上共に提案時計画を大きく下回り、大幅な赤字となってしまったため、年度途中、指定管理料の増額を余儀なくされる状態を鑑みて上記の自己評価となりました。下半期は料金改定に伴い順調に利用者が増加しましたが、コロナウイルス感染拡大防止のため、長期休館となり、補正後の計画をも下回る形となってしまいました。

② 次年度以降の取組み

- ・災害対策やコロナウイルス感染拡大防止など、安全管理を徹底し利用者が安心して利用できる運営を実施
- ・料金改定に伴い、平等性を保ちつつ柔軟な料金体系を確立し利用者の満足度の向上に努める。
- ・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・売上を増やしていく。
- ・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。