

【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求め、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			指定回数	3 回	
指定期間	平成26年4月1日	～	平成31年3月31日	5年	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)					

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	夏季イベント入場者数	人	291,374	250,468	207,751	287,669	138%	
	冬季イベント入場者数	人	60,700	69,238	61,474	52,677	86%	
	イベント件数	件	41	32	31	31	100%	
	スケート入場者数	人	86,617	78,682	76,802	74,858	97%	
	長野オリンピックミュージアム入場者数	人	7,607	8,220	13,342	16,719	125%	
	営業収入(指定管理料を除く)	円	250,918,075	217,833,592	218,068,552	211,178,544	97%	
							#DIV/0!	
(特記事項) 夏季は大規模イベントがあり、入場者数は対前年比138パーセントと増加しました。一方で、冬期は全国規模の大会が減少したため、対前年比86パーセントと減少しました。また、長野オリンピックミュージアム入場者数も展示品の充実などにより、対前年比125パーセントと増加しました。								
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 スピードスケートのナショナルトレーニングセンターに係る業務						
	自主事業	氷の彫刻展 エムウェーブスピードスケート競技会 整氷車乗車体験 スケートはじめて教室 集まれ!ちびっこ!フィギュア体験教室						
サービス維持・向上の取組み(広報等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページによる広報、「長野観光net」へのイベント情報掲載、SNS利用による広報に継続して取り組みました。</li> <li>・オリンピックミュージアム・ネットワークの一員であることを生かし展示品の充実を図ったほか、パナソニックセンター東京と映像を結んで、来館者が参加する「アクティブ・ラーニングキャンプ」を4回行いました。</li> </ul>							

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													
利用者からの評価・苦情等	(2) 調査、会議等の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夏季のアリーナ及び会議室の利用について 貸し出す際施設の利用方法を聞き取り、そのニーズに応えました。終了後は利用人数(来場者数)や施設に対する要望を聞き取るともに、利用状況を確認しました。</li> <li>・冬季のアイススケートについて 一般来場者向けにアンケート調査を実施しました。</li> </ul>														
	(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・冬季のアイススケート来場者のアンケート結果は、次のとおりです。</li> </ul> <table border="0"> <tr> <td>施設</td> <td>: 利用しやすい 122人</td> <td>普通 64人</td> <td>利用しづらい 15人</td> </tr> <tr> <td>施設の案内</td> <td>: わかりやすい 108人</td> <td>普通 73人</td> <td>わかりづらい 17人</td> </tr> <tr> <td>スタッフ対応</td> <td>: 良い 112人</td> <td>普通 58人</td> <td>悪い 21人</td> </tr> </table>			施設	: 利用しやすい 122人	普通 64人	利用しづらい 15人	施設の案内	: わかりやすい 108人	普通 73人	わかりづらい 17人	スタッフ対応	: 良い 112人	普通 58人	悪い 21人
	施設	: 利用しやすい 122人	普通 64人	利用しづらい 15人												
施設の案内	: わかりやすい 108人	普通 73人	わかりづらい 17人													
スタッフ対応	: 良い 112人	普通 58人	悪い 21人													
(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アリーナ・会議室利用者の意見 インターチェンジが近く、交通アクセスが良い。新潟県の上越や群馬県が視野に入る。アリーナに車が乗り入れられることや搬入口が広く、多いことから搬入・搬出が短時間でできる。</li> <li>・アイススケート利用者の意見 氷の状態が良い。氷が滑りやすい。スタッフが笑顔で、親切だった。スタッフの声掛け(挨拶)やアドバイスが良い。</li> </ul>															
(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アリーナ・会議室利用者の意見 駐車可能台数が少ない。</li> <li>・アイススケート利用者の意見 整氷時間が長い。トイレが少ない。 食堂が平日や夜間に営業していない。</li> </ul>															
《対応措置》	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場については、イベントの主催者にシャトルバスの運行を要請しているほか、近隣企業の皆さまのご協力を得て確保に努めています。</li> <li>・業務の再確認、整氷時間の掲示を行っています。</li> <li>・軽食の提供については、自動販売機の設置で対応しています。</li> </ul>															

3

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	165,283,200	利用料金	192,774,839	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	93,420,000	指定管理料	137,268,712		雑（納付金）		雑（納付金）	
	委託料	100,000,000	委託料	56,151,288		行政財産 目的外使用料	135,438	行政財産 目的外使用料	112,422
	販売収入等		販売収入等			貸付料		貸付料	
	その他収入	15,424,560	その他収入	12,602,253		その他	93,327,510	その他	101,801,069
	計	374,127,760	計	398,797,092		計	93,462,948	計	101,913,491
支出	人件費	27,887,000	人件費	26,865,113	歳出	指定管理料	137,268,712	指定管理料	119,914,559
	設備管理費	169,854,840	設備管理費	171,073,918		委託料	56,259,288	委託料	73,613,441
	備品購入費	9,216,000	備品購入費	7,507,233		需用費	1,760,172	需用費	717,829
	修繕費	15,098,400	修繕費	13,281,178		役務費		役務費	60,400
	光熱水費	136,296,000	光熱水費	149,966,372		使用料・賃借料	191,160	使用料・賃借料	191,160
	事業費	11,482,080	事業費	9,579,505		修繕費		修繕費	
	事務経費	19,288,800	事務経費	14,027,144		工事請負費		工事請負費	
	本社経費		本社経費			備品購入費	4,911,213	備品購入費	4,239,766
	その他		その他	5,780,000		その他	24,106,367	その他	11,402,080
		計	389,123,120	計		398,080,463		計	224,496,912
自主事業	収入		収入	5,801,452					
	支出		支出	3,063,991					
	自主事業損益	0	自主事業損益	2,737,461					
損益		-14,995,360		3,454,090	差引		-131,033,964		-108,225,744
人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									6.7%
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2名、社員6名 合計8名(うち市内在住者8名)		
	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	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 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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報保護の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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	

7 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の保育園、幼稚園、学校、消防団の集会、訓練等がある場合に駐車場を開放</li> <li>・ながの観光コンベンションビューローや商工会議所、エムウェーブ大通り振興会等との連携</li> <li>・市内・県内のスケート団体、ボランティア団体と協力し、各種スケート大会を運営</li> <li>・植栽地管理業務を社会福祉法人花工房福祉会に委託</li> </ul>	3

【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	4	8	<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> <p>合計得点</p> <p><b>62</b></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	
評価理由	<p>・指定管理者は、本施設の管理運営のために設立された第三セクターで、本施設以外にも指定管理施設の運営を請け負う中で、平成30年度決算においても総資産額約3億9,300万円、純資産額約3億1,300万円と安定した経営状況である。また、施設の基本方針である「スケート競技の振興」を図るべく、損益の一部を「ながの夢応援基金」へ寄付していることから、「指定管理者の健全性」を「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>・中長期保全計画を踏まえた、施設修繕・改修の計画、個別計画の策定に取り組む。</p>	<p>・本施設の中長期保全計画の策定を行った。</p>	
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<p>・策定した中長期保全計画を基に、施設の長寿命化計画（個別施設計画）の策定に取り組む。</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

- ・エムウェーブとビッグハットを共に管理運営することで、お客様のニーズに合わせた施設利用を提案し、顧客満足度の向上を目指しました。
- ・ホームページによる広報、「ながの観光net」のイベントスケジュールに掲載、お客様のホームページへのリンクなどで来場者向けの広報を実施しました。
- ・主催者と事前に綿密に打ち合わせ、関係機関への届出の助言、非常の場合の対応等について十分説明して実施しています。
- ・毎日の朝礼及び夕礼の中での訓示等により、最高のサービス在り方など日々社員の意識向上に努めました。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・施設の維持管理に必要なものを除き、光熱水費の更なる削減に努めるとともに、経営効率の適切な運営を図りました。
- ・経費の節減等を図るため少数精鋭で営業しており、施設設備の管理等は外部へ委託しています。㈱エムウェーブとしての職員は、社長1名、専務1名、部長3名（うち、1名は平成31年1月まで㈱JTBからの派遣）、事務職3名の総勢8名により運営してきました。

③ その他

- ・スケートの聖地を目指し、無料開放日の設定によるスケート人口の拡大やエムウェーブスケートクラブの支援によるスケート選手の育成に努めました。
- ・スケート大会を盛り上げるため、エキサイティングシートや仮設階段の設置、館内FM放送による解説の実施など観客の増加を図りました。
- ・長野オリンピックミュージアムに、「長野オリンピックライブラリシステム」を導入し、オリンピックレガシーの継承に努めました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・竣工後22年余が経過し、経年劣化が進んでいます。長野市発注の工事に適切に対応するなど施設の長寿命化に努めます。特に、リンクの冷凍設備については、突発事故を回避するため注意深く日常の点検を実施し、不具合に適切に対応します。
- ・敷地内駐車場の収容台数が不足しています。来場者が多いコンサートや見本市などのイベントは、近隣企業の協力なしには開催できません。近隣企業や地域住民との適切な関係の維持に努めます。
- ・東側駐車場の敷地は、東外環状線の建設に向けた詳細設計が進められ、着工が迫っています。早急に代替用地の取得についてご検討をお願いします。

(3) 総合評価

評価基準（計画＝事業計画）

- 【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

- ・夏季のイベントは、キャンセルが1件生じましたが、新規の利用を含めて当初見込みを上回る件数を確保しました。
- ・一時に大勢の観客が移動するコンサートの開催については、関係者による事前の交通会議を開催し、交通規制やシャトルバスの運行などにより混乱なく運営することができました。
- ・長野オリンピックミュージアムについては、平昌オリンピックのトーチやメダルを購入し展示の充実に努めるとともに、パナソニックセンターの協力を得て市内小学生の参加によるアクティブラーニングキャンプを開催し、オリンピズムの普及に努めました。
- また、イベント開催時の来場者の動線を工夫し、ミュージアム来館を促した結果、無料化以来最多の来館者数となりました。

② 次年度以降の取組み

- ・貸館予定を確実に把握して市発注工事を円滑に実施できるようにします。
- ・日本スケート連盟等と連携し、スケート大会の盛り上げを図ります。
- ・注目度の高い2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向け、オリンピックの開催都市、開催施設として盛り上げの一翼を担っていきます。
- ・市小学校長会を通じ、スケートの楽しさをアピールし、スケートに取り組む児童のすそ野を拡大します。