

【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	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	プール	人			16,331	153,043	937%	
	浴場	人			815	5,181	636%	
	トレーニング	人			1,073	13,703	1277%	
	スタジオ	人			0	2,426	#DIV/0!	
	教室	人			0	6,399	#DIV/0!	
	屋内運動場	人			1,436	18,083	1259%	
	リサイクルプラザ	人			7,265	72,077	992%	
(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	<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 			<追加事業> 閑散期に利用料金の減免等を実施			
	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16コマ ・プール：成人水泳教室・ウォーキング・スイム（各泳法）週12コマ ・物品販売：水泳関連商品・トレーニング関連商品 ・マシンジム：パーソナル指導 ・プール：個別指導・障害者水泳指導実施 ・陶芸教室 			<追加事業> <ul style="list-style-type: none"> ・ナイトプール開催 計3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）	下半期より折込チラシを定期定期に発行し、施設のイベント内容を告知した。SNSの有料広告を活用し、イベントの告知を行った。 また、地元地区の回覧、保育園へのチラシ配布を行った。							

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			
利用者からの評価・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、合計729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56.6% やや満足23.5% どちらともいえない8.9% やや不満4.0% 不満7.1% ②教室プログラム内容 満足45.7% やや満足15.2% どちらともいえない29.3% やや不満3.4% 不満6.4% ③接客態度 満足55.7% やや満足22.2% どちらともいえない12.0% やや不満4.9% 不満5.2% ④利用規定（利用料金・ルール） 満足38.8% やや不満16.7% どちらともいえない14.6% やや不満12.8% 不満17.1%				
	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・楽しかった、また来たい ・スタッフが親切で良かった ・施設がとてもきれい ・親子割引がありがたい ・イベントが楽しかった ・ナイトプールまた実施してほしい 				
(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金が高い（超過料金が不満） ・更衣室が寒い ・プールから着替えていくのが面倒 ・プールアナウンスが聞こえづらい ・自転車置き場に屋根がない 					
<<対応措置>>	<ul style="list-style-type: none"> ・冬季期間、利用料金の減免を実施した。 ・更衣室の温度設定を30℃以上に設定した。 ・アナウンスについては音量を調整し聞こえやすくした。 ・利用者の料金に対する不満や自転車置き場の屋根設置などの要望を市に伝えた。 					

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	215,400,000	利用料金	99,774,988	歳入	使用料	652,133	使用料	0
	指定管理料	90,900,000	指定管理料	98,403,440		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	48,000,000	販売収入等	26,285,230		貸付料	貸付料		
	その他収入	11,300,000	その他収入	7,023,619		その他	その他		
	計	365,600,000	計	231,487,277		計	652,133	計	0
支出	人件費	107,532,000	人件費	73,746,838	歳出	指定管理料	98,403,440	指定管理料	33,815,498
	設備管理費	37,300,000	設備管理費	35,095,870		委託料	委託料		
	備品購入費	0	備品購入費	0		需用費	需用費		
	修繕費	30,000	修繕費	720,000		役務費	役務費		
	光熱水費	107,200,000	光熱水費	114,703,440		使用料・賃借料	使用料・賃借料		
	事業費	92,826,000	事業費	79,422,013		修繕費	修繕費		
	事務経費	1,012,000	事務経費	602,965		工事請負費	工事請負費		
	本社経費	2,400,000	本社経費	1,706,000		備品購入費	備品購入費		
	その他	17,300,000	その他	5,799,432		その他	その他		
	計	365,600,000	計	311,796,558		計	98,403,440	計	33,815,498
自主事業	収入	69,282,000	収入	17,296,452					
	支出	64,636,000	支出	16,223,843					
	自主事業損益	4,646,000	自主事業損益	1,072,609					
損益		4,646,000		-79,236,672	差引		-97,751,307		-33,815,498
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）									23.7%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				人件費削減に伴い、本社での事務処理業務が軽減されたため					

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7人(6人)、パートアルバイト83人(79人) 計90人(85人) : 施設責任者7人(常勤)、受付事務 22人 監視員 38人 指導員 18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		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		

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"/>	2	
	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		
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 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	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>	4			
<table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・雇用90名のうち、85名が長野市内採用（大豆島地区は30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。 ・近隣の雇用を促進するため採用チラシ等を回覧して頂いた。 ・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、全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をアトリウムに展示した。 </td> <td> <p>障害者が調理した食品（お菓子・おにぎり等）を販売した。</p> </td> </tr> </tbody> </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	<ul style="list-style-type: none"> ・雇用90名のうち、85名が長野市内採用（大豆島地区は30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。 ・近隣の雇用を促進するため採用チラシ等を回覧して頂いた。 ・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、全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をアトリウムに展示した。
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			
<ul style="list-style-type: none"> ・雇用90名のうち、85名が長野市内採用（大豆島地区は30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。 ・近隣の雇用を促進するため採用チラシ等を回覧して頂いた。 ・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、全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をアトリウムに展示した。 	<p>障害者が調理した食品（お菓子・おにぎり等）を販売した。</p>			

【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 3 4 2 1 0</p> <p>地域の連携 3 4 2 1 0</p> <p>施設の有効活用 3 4 2 1 0</p> <p>利用者評価 3 4 2 1 0</p> <p>事業収支 2 4 2 1 0</p> <p>管理運営全般 3 4 2 1 0</p> <p>危機管理体制 2 4 2 1 0</p> <p>--- 基準値</p> <p>合計得点 54</p>
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	3	6	
事業収支	2	8	
管理運営全般	3	6	
危機管理体制	2	8	
地域連携	4	8	

評価理由

・「4 事業収支」について、事業収支が大きく赤字となったため評価を「2」とした。実際の来場者数が指定管理者の来場見込人数を下回り利用料金収入が伸びなかったことが要因と考えられる。
 ・「6 危機管理体制」については、料金未払いにより電話が一時不通となったことや、火災警報誤作動時に連絡体制の不備により対応が遅れたことなどから評価を「2」とした。
 ・「7 地域連携」については、地元雇用率が94%と高く、地域雇用の受け皿となっている点を評価し「4」とした。

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）
指定管理のノウハウを活かし施設の有効活用を図る。		施設のPR強化や誘客効果の高い事業の実施。

次年度の目標・取組み等
(施設所管課)

・利用者数が想定を大きく下回り支出超過となったため、収入増につながる事業実施と支出削減を一層進めること。
 ・自主事業の講座内容を充実させ受講生を増加させてほしい。
 ・リサイクルプラザの貸し施設利用率を向上するため、積極的にPRすること。

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

- ・ 昨年度同様、利用者の声を吸い上げ、対応できる範囲で要望に応え、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、利用者を飽きさせないよう工夫を行った。
- ・ HPをはじめ、Facebook・InstagramなどのSNSを使いイベントの告知・利用状況などを周知させた。
- ・ サイン等を増やし、利用者が使いやすいように工夫した。
- ・ サンマリンながの・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。
- ・ 上記の打合せを踏まえ、閑散期に利用料金の減免等を行い利用促進に努めた。
- ・ 券売機の仕様を変更し、利用者の利便性の向上を図った。
- ・ スタンプカードの導入・子育て支援カード提示の方へのドリンク券配布など、サービスの向上に努めた。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・ 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・自転車で通勤できる従業員に優遇措置を図った。
- ・ サンマリンながの・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。
- ・ サンマリンながの・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。

③ その他

- ・ 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。
- ・ 地元のイベントなどに無料券を提供した。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・ 利用者・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。
- ・ 利用料金の改定等を提案し、利用者のニーズに合った料金体系を示し、利用者増を図っていく。
- ・ 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（計画＝事業計画）

- 【A】計画や目標を大きく上回る
- 【D】計画や目標を下回る

【B】計画や目標を上回る

- 【E】計画や目標を大きく下回る

【C】計画や目標どおり

指定管理者
自己総合評価

D

① 評価理由

利用者数・売上共に計画を下回り、当初の予算より大幅な赤字となってしまった。その為、資金的な部分で利用者のニーズに対応すべきサービスを提供できなかった。

② 次年度以降の取組み

- ・ 広報活動の拡充を図る。
- ・ 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、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。
- ・ オムツの取れていない子供たちを受け入れる設備を増設する。
- ・ 小学校水泳事業の受入れを行う事により、施設の魅力を知ってもらい、通常利用に繋げていく。