

【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】 幅広い世代の市民が、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】 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. 61

		利用区分等	単位	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		プール	人	138,411	158,774	181,538	189,493	104%	
		浴場	人	5,062	8,163	9,549	10,458	110%	
		トレーニング	人	32,041	56,717	68,663	72,362	105%	
		スタジオ	人	4,534	4,598	4,307	4,937	115%	
		教室	人	24,662	31,964	32,892	37,264	113%	
		屋内運動場	人	13,522	15,473	17,396	16,650	96%	
		リサイクルプラザ	人	49,241	60,094	73,171	81,321	111%	
	(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				4
	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							
	自主事業	・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25コマ ・スタジオ:エアロビクス・ヨガ・太極拳・フラダンス等 週33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 ・トレーニングルーム: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・健康マージャン・書道教室			〈追加事業〉 ・市内小学校5、6年生の水泳授業受入れ(10校→15校) ・スイミングスクールが定員を超える申し込みがあるため、教室枠の増 ・物品販売(期間限定セール)の実施 ・水球教室やAS教室の受入れ				
サービス維持・向上の取組み (広報等)		夏季繁忙期などは、駐車場やプールの入場制限の情報などをHPやSNS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。LINEの公式アカウントの登録者数も6,000人・Instagramのフォロワー数も1,500人を超え、情報発信の効率も年々上昇している。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。会員募集の折込チラシも2ヶ月に1回のペースで行い集客に努めた。							

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190枚回収した。 ○電話やメールなどにより、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 60.1% やや満足 15.8% 普通 10.8% やや不満 5.1% 不満 8.2% ②教室・プログラム内容 満足 59.4% やや満足 10.2% 普通 25.4% やや不満 0.8% 不満 4.2% ③接客対応 満足 60.3% やや満足 17.9% 普通 9.6% やや不満 4.5% 不満 7.7% ④利用規定(利用料金・ルール) 満足 56.5% やや満足 14.3% 普通 13.6% やや不満 7.8% 不満 7.8% 【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 100.0% 注意して欲しい箇所がある 0% ②スタッフの対応(複数回答) 親切 83.3% 不親切 0.6% 対応が早い 14.8% 対応が遅い 0% 普通 1.3% ③利用満足度 満足 85.9% やや満足 11.2% 普通 2.9% やや不満 0% 不満 0%	
利用者評価	利用者からの評価・苦情等		(1) 良好とする評価 ・楽しかった 16票 ・スタッフがとてもやさしく接してくれた 嬉しかった 10票 ・施設が充実していて過ごしやすかった 2票 ・スタッフがとてもやさしく接してくれた 嬉しかった 3票 ・授乳室があり助かった 1票	4
			(2) 苦情・改善等の要望事項 ・タトゥー、入れ墨の人が多い。 12票 ・更衣室の汚れが気になる 11票 ・浴場受付、食堂スタッフの態度が悪い、愛想がない 7票 ・食堂もクレジットが使えるようになってほしい 2票 ・障害者駐車場に証明書がない車が止まっている 3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。 ・更衣室の汚れについては、床すのこを敷き、清掃回数を増やしている。また、利用者に対しプールから更衣室に戻る前に水をきって頂くよう案内を行っている。 ・受付態度について、スタッフに対し接遇研修の強化を行っている。 ・食堂へのクレジット導入希望に対し、食券機の入替えの検討を行う。 ・障害者駐車場の利用マナーについて、注意書き掲示の強化を行うとともに、証明書の無い車が駐車していた場合は張り紙をする等の注意喚起を行った。	

4 事業収支

No. 61

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和6年度)				市の収支				評価
	項目	年度計画額		項目	金額	項目	令和6年度決算		令和5年度決算(前年度)
		金額	金額				金額	金額	
	収入			歳入					
	計	302,890,000	313,610,253	計	800,502	786,347			
事業収支 (単位:円)	利用料金	121,500,000	利用料金	127,634,269	使用料		使用料		3
	指定管理料	139,230,000	指定管理料	139,230,000	雑(納付金)		雑(納付金)		
	委託料		委託料		行政財産目的外使用料	547,502	行政財産目的外使用料	533,347	
	販売収入等	37,260,000	販売収入等	41,162,010	貸付料		貸付料		
	その他収入	4,900,000	その他収入	5,415,974	その他	253,000	その他	253,000	
			R5年度補填	168,000					
	計	302,890,000	計	313,610,253	計	800,502	計	786,347	
	人件費	88,303,000	人件費	94,759,621	指定管理料	139,230,000	指定管理料	142,930,000	
	設備管理費	41,300,000	設備管理費	41,202,336	委託料		委託料		
	備品購入費	0	備品購入費	0	需用費	40,319	需用費	40,319	
事業収支 (単位:円)	修繕費	4,750,000	修繕費	5,707,925	役務費		役務費		3
	光熱水費	83,200,000	光熱水費	92,877,280	使用料・賃借料		使用料・賃借料		
	事業費	65,114,000	事業費	72,729,759	修繕費	1,210,000	修繕費		
	事務経費	560,000	事務経費	498,302	工事請負費	539,000	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	15,343,000	その他	15,889,271	その他	817,400	その他	1,348,770	
					R5年度補填	168,000			
	計	302,890,000	計	327,984,494	計	142,004,719	計	144,319,089	
	収入	78,459,000	収入	65,281,136					
	支出	69,733,000	支出	58,969,839					
事業収支 (単位:円)	自主事業		自主事業						3
	自主事業損益	8,726,000	自主事業損益	6,311,297					
	損益	8,726,000	損益	-8,062,944	差引	-141,204,217	差引	-143,532,742	
	人件費比率【人件費(賃金等)／令和6年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)							28.9%	
	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「2」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		☑	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数)	正社員5人(5人)、パートアルバイト146人(135人) 計151人(140人、92.7%):施設責任者5人(常勤)、受付事務29人 監視員55人 指導員43人 レストラン12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			
	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行われたか		☑	
	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			

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. 61

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	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。		評価
	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:151名のうち、92.7%の140名が長野市内採用(大豆島地区は41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など利用促進を促すとともに、地元のイベントにも参加している。 - 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・こいのぼり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。 - 長野市水泳協会・野尻湖遊泳協会に参画し施設運営の円滑化を図った。 - 食材の仕入れを地元企業から行っている。	(追加事業) - 市内小学校5、6年生を中心に15校の水泳授業(指導)受入実施(延べ4,888人) - スイミングクラブ協会に加盟し、大会運営等近隣スイミングクラブと連携を図った。	

【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 68	
施設の有効活用	4	16		
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

・「2 施設の有効活用」屋内運動場以外の区分で利用者数が過去最高になったこと(健康レクリエーションセンター)、啓発講座等の実施により施設利用率が上がり、施設利用予約率が前年比13%、利用者数が前年比11%増加したこと(リサイクルプラザ)を評価し、「4」とした。

・「3 利用者評価」健康レクリエーションセンター、リサイクルプラザ共に、利用者に対する丁寧で明るい対応と、利用者アンケートにより良好な評価が多数を占めていることを考慮し、評価を「4」とした。

・「7 地域連携」地元雇用率が92%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(共通)。また、近隣学校の水泳事業受け入れ(健康レクリエーションセンター)や近隣(地元)の保育園、幼稚園の園児による工作作品の展示、小学校児童の施設見学や地域のグループ団体によるリサイクル体験の受け入れ(リサイクルプラザ)など、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。

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)
【健康レクリエーションセンター】長野県内に長期滞在している訪日観光客向けに広告や周知を行い、新たな利用者の獲得する等、引き続き収入につなげる策を検討する。 【リサイクルプラザ】利用者数や貸室の稼働率を上げるため、利用者アンケートの実施や窓口での接客時等における利用者の声にも注視し、利用者目線のサービスの充実に努める。併せて、施設に関する要望や改善点、指定・自主事業への要望等を情報収集し、より良い施設運営の方策を検討する。	【健康レクリエーションセンター】訪日観光客向けに英語版のパンフレットを作成し、白馬村、野沢温泉村と連携を図り観光案内所や宿への設置を行った。利用者数は前年度比で5%増で、過去最大となった。 【リサイクルプラザ】利用者アンケートを実施し、要望や改善点の情報収集を行い、利用者目線のサービスの充実に図った。それにより、利用者ニーズのある啓発講座等の実施により施設利用予約率が前年比13%、利用者数が11%と増加した。また、施設利用の満足度が85.9%と高い結果となった。	

次年度の目標・
取組み等
(施設所管課)

【健康レクリエーションセンター】利用者数、利用料金収入が過去最高となる一方、収支が赤字となったことが課題である。適正な収支となるよう指定管理者と検討するとともに、引き続き長野県内に長期滞在している訪日観光客向けに広告や周知を行いながら、新たな利用者の獲得する等、収入につなげる策を検討する。

【リサイクルプラザ】安定的な施設運営、事業の実施により利用者や施設利用予約が増えているが、更なる利用者の獲得を目指すため、子ども子育て世代向けの指定・自主事業の実施に併せてSNS等を活用した事業・イベントの情報提供の充実に図る。

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 ・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。 ・子育て支援パスポート提示の利用者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。 ・アトリウム装飾など、利用者に喜ばれ、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、YouTube広告やSNS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イ体育教室・書道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。 ・英語での放送や案内板を設置しインバウンド対応を行った。 ② 業務の効率化に対する取組み ・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。 ・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。 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。 ・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7年が経過し、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。 ・繁忙期における更衣室の悪臭緩和の為、空気清浄機を3台設置した。		
(3) 総合評価 ① 評価理由 ・利用者も初めて年間30万人を超え、市民や県内外の方々に親しまれる施設として定着してきた。 ・光熱費の高騰を補うため、節電に努め使用量においては前年度を下回る運営ができた。 ・レストラン事業も直営に切り替え4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。 ・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・件数も順調に増え利用率4割程度にまで増加した。 ・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。 ・券売機においては早い段階で新紙幣対応にして利便性の向上を図った。 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。 ・施設開業8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。 ・アクアウイングの休館に伴い、アクアウイングを使用していた方の受入れを行い、売上・利用者増を図る。 ・利用料金の値上げを含め、収支状況の改善を図る。	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