

【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】 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、屋内運動場の管理運営									

【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。		
	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. 59

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	対前年比	評価
	プール	人	158,774	181,538	189,493	206,714	109%	
	浴場	人	8,163	9,549	10,458	10,649	102%	
	トレーニング	人	56,717	68,663	72,362	82,695	114%	
	スタジオ	人	4,598	4,307	4,937	5,974	121%	
	教室	人	31,964	32,892	37,264	41,693	112%	
	屋内運動場	人	15,473	17,396	16,650	16,657	100%	
	リサイクルプラザ	人	60,094	73,171	81,321	79,597	98%	
(特記事項) 令和7年度：アクアウイング・南長野運動公園の休館に伴い、全体的に利用者が増えた								
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	・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			4 〈追加事業〉 ・市内小学校5, 6年生の水泳授業受入れ ・スイミングスクールの教室枠の増 ・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			
	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						
サービス維持・向上の取組み (広報等)	GW・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7,000人、Instagramのフォロワー数も2,000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。また、マスコミの取材にも丁寧に応じ、施設の認知度向上を図った。							

3 利用者評価

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	3
		(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291枚回収した。 ○電話やメールなどにより、要望等を受付した。 ○LINEを使ったアンケートを実施。	
		(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 41.1% やや満足 26.7% 普通 13.9% やや不満13.3% 不満 5.0% ②教室・プログラム内容 満足 39.4% やや満足 25.5% 普通 27.7% やや不満 3.2% 不満 4.3% ③接客対応 満足 43.8% やや満足 27.4% 普通 13.7% やや不満 9.3% 不満 5.8% ④利用規定(利用料金・ルール) 満足 45.1% やや満足 19.6% 普通 22.8% やや不満 6.7% 不満 5.8% 【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 99.5% 注意して欲しい箇所がある 0.5% ② スタッフの対応(複数回答) 親切 83.5% 不親切 0% 対応が早い 13.8% 対応が遅い 0% 普通 2.7% ③ 利用満足度 大変満足 92.9% やや満足 4.0% 普通 3% やや不満 0% 大変不満 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。 22票 ・波のプールが楽しかった。雨も降って気持ちよかった。 4票 ・館内がとても綺麗。 3票 ・料理がおいしかった。 4票	3
		(2) 苦情・改善等の要望事項	・タトゥー、入れ墨の人が多い。 16票 ・更衣室の汚れが気になる。 15票 ・浴場でのマナーを守らない利用者がいる。 4票 ・食堂スタッフの態度が悪い、愛想がない。 3票 ・夜間利用の際、北側の自動ドアを出てからが暗い。 2票	
		＜対応措置＞	指定管理者において次のとおり対応しました。 ・タトゥー、入れ墨については、保健所の助言もありつつインバウンド需要も考慮して、受け入れる方向で対応する。 ・汚れが目立つ部分に床マットを増設し、営業終了後の夜間に清掃を実施する。 ・汚れが目立つ部分に床マットを増設し、営業終了後の夜間に清掃を実施する。 ・注意書きを増やし、利用者への声掛け等を行い未然に対策する。 ・優しい接客を心がけ、利用者が気持ち良く利用できるような対応を行うよう指導する。 ・照明を増設して対応する。	

4 事業収支

No. 59

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和7年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和7年度決算			令和6年度決算(前年度)	
		項目	金額	項目	金額		項目	金額		項目	金額
	指定事業	利用料金	125,000,000	利用料金	139,601,167	歳入	使用料	462,501		使用料	547,502
		指定管理料	137,030,000	指定管理料	137,030,000		雑(納付金)			行政財産目的外使用料	
委託料		0	委託料	0	貸付料						
販売収入等		40,700,000	販売収入等	41,841,840	その他						
その他収入		5,510,000	その他収入	6,322,181	利益配分						
			R6年度補填	6,977,000							
収入計		308,240,000	収入計	331,772,188	計	743,001	計	800,502			
人件費		90,773,000	人件費	98,320,131	歳出	指定管理料	137,030,000	指定管理料	139,230,000		
設備管理費		39,940,000	設備管理費	42,101,736		委託料	263,587	委託料	40,319		
備品購入費		0	備品購入費	0		需用費					
修繕費	2,100,000	修繕費	2,973,029	役務費							
光熱水費	82,751,000	光熱水費	89,942,444	使用料・賃借料		使用料・賃借料					
事業費	71,625,000	事業費	74,820,221	修繕費		1,912,900	修繕費	1,210,000			
事務経費	600,000	事務経費	536,818	工事請負費		1,023,000	工事請負費	539,000			
本社経費	4,320,000	本社経費	4,320,000	備品購入費		794,690	備品購入費	817,400			
その他	16,131,000	その他	17,349,794	その他							
		利益配分		R6年度補填			6,977,000		R5年度補填	168,000	
	支出計	308,240,000	支出計	330,364,173	計	148,001,177	計	142,004,719			
	指定事業損益	0	指定事業損益	1,408,015							
	利益配分を除く 指定事業損益	0	利益配分を除く 指定事業損益	1,408,015							
自主事業	収入	81,369,000	収入	73,110,976							
	支出	72,136,000	支出	66,055,786							
	自主事業損益	9,233,000	自主事業損益	7,055,190							
損益	9,233,000		8,463,205		差引	-147,258,176		-141,204,217			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和7年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									29.8%		
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。

管理運営全般	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6人(6人)、パートアルバイト135人(120人) 計141人(126人、90%):施設責任者6人(常勤)、受付事務 27人 監視員 49人 指導員 40人 レストラン 13人 清掃員 6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実行されたか		☒	
		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. 59

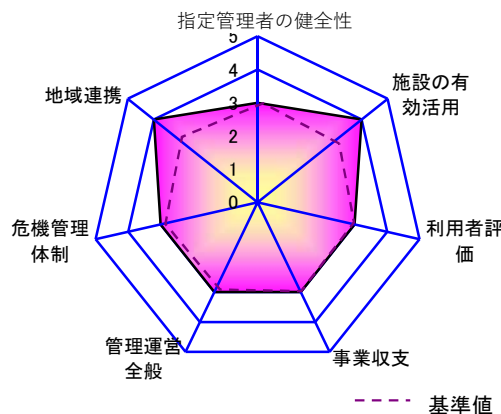
危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	安全対策	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☒	3
		2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか		
		3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
	個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	☒	
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	☒	
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
	緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	☒	
2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか				

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。		4
	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：141名のうち、89.4%の126名が長野市内採用(大豆島地区は39名) ・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。 ・地元育成会のイベントや地域活動へ協力している。 ・長野市水泳協会・野尻湖游泳協会に参画し施設運営の円滑化を図った。	〈追加事業〉 ・文化園水泳授業の受入れを実施(ながでん若里校閉校に伴う)。 ・市内小学校5、6年生を中心に水泳授業(指導)の受入れを実施。 ・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
施設の有効活用	4	16	
利用者評価	3	6	66
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年々増加し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1.3%増加したこと(リサイクルプラザ)を評価し、「4」とした。
 ・「7 地域連携」 地元雇用率が約90%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

【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外国人旅行者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、子どもや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を図る。

改善状況

【健康レクリエーションセンター】自主事業収益が年々増加し、指定事業の収支も改善傾向にあるため、補填収入を除いても全体で約150万円の黒字となった。英語版のパンフレットを作成し、白馬村や野沢温泉村と連携を図り観光案内所や宿へ設置することで訪日外国人旅行者向けに周知を行なうことができた。

【リサイクルプラザ】ホームページ、LINE等のSNSを活用した事業・イベントの情報の発信に加え、子育て世代を対象とした「おさがり交流会」と同時開催の「あかちゃんエコ広場」や、自主事業である「書道教室」「キッズダンス教室」等を実施したことにより、新規利用者の獲得につながった。

改善案等(改善されていない場合)

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】自主事業の積極的な運営やサービス向上の取り組みを強化することで、特に冬場等の閑散期における利用者の増加を目指し、指定管理料に頼らない収益改善を図る。物価高騰等の影響を少なくするため、DX化による業務効率化や運営コスト削減を進める。

【リサイクルプラザ】指定事業・自主事業の充実とホームページ、LINE等のSNSを活用した効果的な情報発信により、利用者数及び施設利用予約件数の増加を図り、持続的な施設運営と収益向上を目指す。

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

- ・ナイトプールを開催し、利用者層の拡大を図った。申し込みから支払い、チケット管理まですべてスマホで行った。
- ・白馬行きのバスの時刻表に英語版の広告宣伝を行い、インバウンド対応を行った。
- ・アクアウイング休館に伴う、教室参加者の受入れを積極的に行った。
- ・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ている。
- ・屋内運動場にてかけっこ教室を開催。人気を博している。
- ・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。電源タップを設置し、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、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。
- ・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、スイミングや体育教室・書道教室・短期教室など受講料の支払いなど可能とし、多くの利用があった。
- ・アトリウムで物産展などを開催し、施設の賑わいを演出した。
- ・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。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・イベント参加料の支払いをスマホ決済できるようにし、利便性の向上と業務の効率化を図った。
- ・教室の参加申し込みについてはSNSなどから申込・支払いまで完了できるようにした
- ・入金機設置を継続し、売上管理・盗難リスクを軽減するとともに銀行への入金・両替費用を削減した
- ・従業員の勤怠管理システムの導入を行い客観的かつ法令を遵守した労働環境の整備に努めた。
- ・余熱供給を最大限に利用し、都市ガス利用を最低限とし経費の削減に努めた。
- ・リサイクル広場やフリーマーケットの参加者(当選者)への通知は、昨今の郵便事情に対応して発送手順などを見直し、業務の効率化を図った。
- ・会員管理システムを導入し、DX化を推進するとともに、利用者の利便性の向上を図った(入退館・入会・連絡ツールの活用)

③ その他

- ・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8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。年中無休の為、メンテナンス・修繕が間に合わない状況がある。
- ・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令和8年度より実施して頂いた。
- ・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。浴場におけるトラブルも非常に多くなっており、一般利用者が敬遠する傾向も見られる。
- ・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、他の市有施設の入れ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、夜中の清掃などを実施し、緩和を図った。
- ・ボイラーの稼働が停止したため、休館日が今までの1週間から、かなり延びるため売上減少が懸念される。

- (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

B

① 評価理由

- ・利用者も初めて年間35万人に迫る勢いとなり、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。
- ・平日や、冬季閑散期の利用者もかなり増え、市民の健康習慣の一役を担う施設としての意義を持つようになった。
- ・光熱費の高騰を補うため、利用者が大幅増となったにも関わらず、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5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5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。
- ・MEO対策を行い、利用者増につなげた、また、自主事業もキャッシュレス化を進め、利便性の向上と全体の参加率もアップした。

② 次年度以降の取組み

- ・オープンから9年目を迎え、年中無休で営業を行っている為、機械の消耗が激しく、メンテナンス期間も十分に確保できない部分があり設備の突発的な不具合が懸念される時期となっているので、効率的な運用を念頭に業務を進めていく。
- ・昨年度は、アクアウイング・南長野運動公園の休館の影響で、利用者人数・売上共に過去最高を記録したが、今年度はリバウンドを最小限に抑え、次年度も売上や利用者人数が過去最高となるようイベントなどを行い施設を盛り上げる。
- ・繁忙期においても、今までの1日の最高利用者人数が3,300人から今年度は4,300人と跳ね上がったが、受け入れ態勢(駐車場対応を含む)に懸念がある為、厩、人の動きをしっかりと予想しながら万全体制を構築する。
- ・次年度より、利用料金の値上げが施行されるため、物価高騰の分をカバーできるようバランスを取りながら運営し、指定事業の収支を改善させる。
- ・DX化をさらに推し進める。