

【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図り、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	4 回	
指定期間	平成31年4月1日	～	令和6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)					

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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価
		グリーンシーズンイベント入場者数	人	207,751	287,669	265,430	19,084	7%	4
		アイスシーズンイベント入場者数	人	61,474	52,677	44,789	9,627	21%	
		イベント件数	件	31	31	26	15	58%	
		スケート入場者数	人	76,802	74,858	57,881	52,923	91%	
		長野オリンピックミュージアム入場者数	人	13,342	16,719	17,596	4,669	27%	
		営業収入(指定管理料除く)	千円	218,068	211,178	184,125	161,527	88%	
								#DIV/0!	
(特記事項) 【令和元年度、令和2年度】 新型コロナウイルス感染症の拡大による影響でイベント等の開催キャンセルが続いたことや3密回避等による感染防止対策の実施により入場者数、収入が大きく減少しました。									
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 >スピードスケート競技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！小学生！フィギュア体験教室							
サービス維持・向上の取組み(広報等)		>新型コロナウイルス感染症対策の周知及び対策の徹底 >長野オリンピックミュージアムでは、東京オリンピック、パラリンピックに向けた展示品の充実等を図りました。 >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による広報活動に取り組みました。							

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	>気軽に声を寄せていただけるようホームページ上に問い合わせフォームを作成しています。 >アリーナ及び会議室(グリーンシーズン) イベントや会議等が減少した中において、実施団体との協議によりニーズに応えるほか、終了後に施設に対する要望等を聞き取り、利用状況を確認しています。 >アイスリンク 一般来場者向けアンケート調査を実施	
(3) 調査、会議等の結果	>問題点等は事前打ち合わせの中で解消してきているし当日の急遽の対応もスタッフの中で可能な範囲で対応しています。 >スケートリンク一般営業アンケート結果 施設全般 :回答者数115人 良い72人(62.6%) 普通34人(29.6%) 良くない9人(7.8%) 案内 :回答者数113人 良い62人(54.9%) 普通38人(33.6%) 良くない13人(11.5%) スタッフ対応:回答者数112人 良い69人(61.6%) 普通34人(30.4%) 良くない9人(8.0%)			
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	>アイススケート利用者意見 ・新型コロナウイルス対策が充実していた。リンクがきれい。滑りやすい。案内が丁寧で良かった。自動販売機が充実している。パトロールがいて安心できる。はじめて教室が楽しかった。 etc	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	>コロナ禍の中でイベント開催の見直し意見 >アイススケート利用者意見 ・整氷回数を増やしてほしい。大人向けスケート教室の開催。通年リンク営業を希望	
		《対応措置》	>新型コロナウイルス感染症対策については、主催との協議し徹底を図ること、また社としても入館者対応として徹底を図り、安心に利用いただけるよう対応しています。 >施設に対しては、従来から、広さ、諸室の多さ、駐車場の広さ、トイレの数などが評価されていることから、引き続きメリットを活かした営業活動を実施していきます。 >これまでも社への評価として、準備段階からの詳細な打合せが評価をいただいているので引き続き対応に努めます。	

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価		
	収入	年度計画額		収支実績額		歳入	令和2年度決算			令和元年度決算(前年度)	
		項目	金額	項目	金額		項目	金額		項目	金額
		利用料金	204,974,000	利用料金	83,745,640	使用料		使用料			
	指定管理料	125,464,978	指定管理料	174,586,508	雑(納付金)		雑(納付金)				
	委託料	69,730,022	委託料	69,095,492	行政財産目的外使用料	133,571	行政財産目的外使用料	133,113			
	販売収入等		販売収入等		貸付料		貸付料				
	その他収入	13,576,000	その他収入	8,686,235	その他	94,776,845	その他	106,995,366			
	計	413,745,000	計	336,113,875	計	94,910,416	計	107,128,479			
	人件費	36,113,000	人件費	32,269,156	指定管理料	174,586,508	指定管理料	141,208,207			
	設備管理費	171,787,000	設備管理費	167,817,537	委託料	69,205,492	委託料	52,211,793			
	備品購入費	11,736,000	備品購入費	8,319,867	需用費	1,006,534	需用費	1,524,849			
	修繕費	17,047,000	修繕費	13,842,026	役務費		役務費				
	光熱水費	151,372,000	光熱水費	119,762,493	使用料・賃借料	473,544	使用料・賃借料	191,238			
	事業費	13,007,000	事業費	5,027,769	修繕費		修繕費				
	事務経費	20,383,000	事務経費	19,692,804	工事請負費		工事請負費				
	本社経費		本社経費		備品購入費	7,485,412	備品購入費	1,446,120			
	その他		その他	5,531,000	その他	26,878,777	その他	14,248,572			
	計	421,445,000	計	372,262,652	計	279,636,267	計	210,830,779			
自主事業	収入		収入	3,838,755							
	支出		支出	3,082,569							
	自主事業損益	0	自主事業損益	756,186							
損益		-7,700,000		-35,392,591	差引	-184,725,851		-103,702,300			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和2年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									8.7%		
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)		
	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

6 危機管理体制

※ すべて☑で、「3」。1か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. 38

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	評価	
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。	3	
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
> 社員は市内雇用を進める。 > ながの観光コンベンションビューロー、商工会議所、エムウェーブ大通り振興会との連携 > スケート団体やボランティア団体との協力により各種スケート大会の運営 > 社会福祉法人への植栽管理業務を委託		

【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>
施設の有効活用	4	16	
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	
合計得点			

評価理由	・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、令和2年度決算では総資産額約3億3,800万円、純資産額約2億8,200万円であり、新型コロナウイルス感染症の影響を受けてはいるが安定した経営状況であることから「指定管理者の健全性」を「4」とした。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴うイベントのキャンセルについて、イベント事業者からキャンセル料を取らないことで利用者に対するサービス維持に努めたことから「施設の有効活用」を「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)
	・新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、イベント等での貸館利用料の大きな減少がある中で適正な施設の管理運営を行う。	・利用者の減少に伴う、貸館利用料の減少があったが、光熱水費、人件費の削減を行い支出の削減に努めた。	
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	・オリンピック施設の長寿命化計画に伴い、令和5、6年度で大規模改修を行うに当たり指定管理者及び関係課と連携しスムーズに工事を行うために改修計画を策定する。		

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

- >新型コロナウイルス感染症の拡大により、貸館営業等を中心にキャンセル等が相次ぐ厳しい運営を余儀なくされました。そうした中であっても、ご利用者のイベントや会議開催等に対応するため、新型コロナウイルス対策用にサーマルカメラを購入するなど対策の徹底を図るとともに、主催者等との丁寧な打合せ等により、ニーズに対応した満足度の向上に努めてきました。
- >スケート関係では、新型コロナ感染症対策の徹底と緊急時マニュアルに従い安全対策を図ってきました。
- >長野オリンピックミュージアムでは、東京オリンピック、パラリンピックに向けた展示品の充実等を図るなど、オリンピックムーブメントの普及促進に努めました。
- >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による広報活動に取り組みました。
- >朝礼・夕礼により、社員の情報共有と日々の意識の向上を図ってきています。

② 業務の効率化に対する取組み

- >新型コロナウイルス感染症の拡大により、貸館業務を中心に大幅な減収が見込まれたことから、以下のとおりの対策を講じています。
 - <経費削減>
 - ・役員報酬や社員賞与の減額
 - ・光熱水費の削減、
 - ・業務委託内容の見直し
 - <その他収入確保>
 - ・新型コロナウイルス感染症の影響を考慮した国からの助成制度などを有効活用して経営改善を図りました。

③ その他

- >スケート競技の普及と選手育成に向け、スケート教室の開催、無料開放日の設定、EMウェブスケートクラブへの支援等を実施しました。
- >他団体や地域との連携
 - ・ながの観光コンベンションビューロー、商工会議所、EMウェブ通り振興会との連携による経済波及や地域振興に努めました。
 - ・スケート競技団体やボランティア団体との協力により各種スケート大会の運営・支援
- >社会福祉法人への植栽管理業務を委託実施

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- >オリンピックバージョンで技術の粋を集めて建設された施設も、竣工して24年が経過して経年劣化が進んでいる。今後、長野市において長寿命化工事が計画されているが、一方でアリーナ等の貸館業務が影響してくることから、工事スケジュールの調整を適切に図っていく必要があります。
- >東外環状線の拡幅工事により駐車場の整備が必要になってくることから、工事スケジュールの調整を適切に図っていく必要があります。
- >大規模コンサート等には駐車場が不足するため、シャトルバス等の運行が必須であることや、近隣企業や地域住民のご理解が欠かせません。
- >新型コロナウイルス感染対策の徹底は、今後も継続して実施していく必要があります。

(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

C

① 評価理由

- >貸館業務を中心とした当該施設にあっては、首都圏を中心とした新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受け、主催者、利用者によるキャンセルが相次ぎ、売上が大きく減少しました。しかしながら、これは指定管理者として想定できる範囲を大きく超えているものであります。
- >そうした中であっても、今後の利用継続につなげられるよう主催者等との打合せを重ね、新型コロナ感染症対策を徹底して、スケートの大きな大会を含めて幾つかのイベントが開催され、感染者が発生することもなく、次への大きなステップにつながっていったと考えていることから評価をCとしました。

② 次年度以降の取組み

- >新型コロナウイルス感染症の国内の発生状況は、令和3年度に入っても変異株による第4波の感染拡大が発生するなど収まる状況になく、長野県下においても同様であり、上半期の経営環境も厳しいことが予想されます。
- >そのため、引き続き業務効率の向上を図るとともに、今後もご利用いただけるよう、主催者・利用者と感染対策の徹底について協議・支援していきます。
- >新型コロナの状況が好転することを期待し、オリンピックイヤーであることから、施設の知名度向上による機運醸成を図るため、貸館売上向上のため営業活動等を行っていくとともに、フィギュアスケートやアイスホッケー競技等の普及促進と選手育成のため関係団体と協力していきます。