

【施設状況】

グループ名称	若里多目的スポーツアリーナ(ビッグハット)、若里市民文化ホール								
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	2191	若里多目的スポーツアリーナ(ビッグハット)							
	2194	若里市民文化ホール							
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	(アリーナ)開設年月:平成7年6月 建物の構造:鉄筋コンクリート造(一部鉄骨造)、地上4階、地下1階 建築面積:12,050㎡ 延床面積:25,240㎡ アリーナ最大8,000人収容(最大利用4,000㎡)、会議室7、更衣室9、応接室3、控室4 (ホール) 開設年月 平成10年4月 建築の構造:鉄骨鉄筋コンクリート造(一部鉄骨造)、地上2階(一部4階) 建築面積:4,401㎡ 延床面積:7,090.59㎡ ホール606席、特別会議室A、特別会議室B、中会議室、小会議室、プロムナードギャラリー								
施設設置目的	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。 また若里市民文化ホールは、市民の文化の創造及び交流の促進に資する。								
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	アリーナ及びホールの貸館業務及びこれに付随する管理運営に係ること アリーナの冬期アイスリンクの設置及びこれに付随する管理運営に係ること 上記2点に係る施設及び駐車場等敷地内の維持管理と保守点検に係ること								

【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29年4月1日	～	令和4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)					4

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
		アリーナ入場者数	人	275,546	258,365	290,985	65,272	22%	4
		アリーナ利用件数	件	57	53	46	11	24%	
		文化ホール入場者数	人	114,044	116,796	62,440	10,708	17%	
		文化ホール利用件数	件	192	204	79	55	70%	
		アイスリンク入場者数	人	16,741	13,713	11,874	11,459	97%	
		アイスリンク利用件数	件	99	127	110	56	51%	
		営業収入(指定管理料除く)	円	135,746,808	163,879,464	171,892,001	69,232,467	40%	
		(特記事項) 【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や講演会、会議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	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用の許可に関する業務(貸館、アイスリンク運営)</li> <li>施設及び設備の維持管理に関する業務</li> </ul>							
	自主事業			<ul style="list-style-type: none"> <li>未実施：おとなのフィギュア教室</li> <li>未実施：まるごと秋まつり</li> </ul> 両自主事業共に新型コロナウイルス感染症拡大防止のため実施しませんでした。					
サービス維持・向上の取組み(広報等)		<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症対策の周知及び対策の徹底を図りました。</li> <li>ホームページによる広報活動に取り組みました。</li> </ul>							

3 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	聞き取り	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。 > アリーナ及び市民ホールでのイベントや公演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。 > スケートシーズンにおいては、アイスリンク調整会議を開催して、関係スポーツ団体等の意見聴取と利用調整を図っています。		
(3) 調査、会議等の結果 > 問題点は、主催者等との事前打ち合わせの中で解決してきています。 > 当日の変更等は、スタッフにより可能な範囲で対応してきています。			
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 > 立地条件、施設規模、駐車場を含めた設備、清潔さ等が利用者からは好評をいただいています。		3
	(2) 苦情・改善等の要望事項 > 会議室利用需要が高く、予約が取りにくい。バンド等、音を出す練習会場がほしい、といった声もあります。 > WiFi環境の問い合わせが増加している。		
	<<対応措置>> > アリーナ、文化ホールの予約を先行して受付しているため、会議室をセットで予約するケースもあることや、駐車場対策で予約を受付できない日もあるため、事情を説明し理解を求めています。 > 特別会議室は防音仕様であるが、個別の練習会場を施設内に設置することは、経費等の面から難しい面があります。 > WiFi環境はキャリアの設置で進めていきたいと考えているので、事業者と相談していく。		

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
	年度計画額		収支実績額		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	
	収入	利用料金 143,550,000 指定管理料 126,005,000 委託料 販売収入等 その他収入 2,282,000 計 271,837,000	利用料金 68,615,855 指定管理料 146,658,000 委託料 販売収入等 その他収入 616,612 計 215,890,467	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料 432,097 貸付料 その他 計 432,097	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料 1,130,797 貸付料 その他 計 11,995,797		
支出	人件費 30,292,000 設備管理費 133,515,000 備品購入費 3,192,000 修繕費 12,425,000 光熱水費 66,425,000 事業費 2,264,000 事務経費 3,661,000 本社経費 その他 計 251,774,000	人件費 31,059,235 設備管理費 121,974,330 備品購入費 2,058,860 修繕費 5,355,203 光熱水費 47,824,915 事業費 3,282,032 事務経費 3,558,064 本社経費 その他 150,582 計 215,263,221	歳出	指定管理料 146,658,000 委託料 需用費 247,578 役務費 使用料・賃借料 65,188 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他 732,615 計 147,703,381	歳出	指定管理料 124,859,500 委託料 需用費 324,123 役務費 使用料・賃借料 91,347 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他 732,615 計 126,007,585			
自主事業	収入	収入							
	支出	支出							
	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
損益	20,063,000	627,246	差引	-147,271,284		-114,011,788			
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)								14.4%	
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 配置実績(うち市内雇用職員数) ・常駐職員:所長1名、社員4名(全て市内雇用) なお、(株)エムウェーブとして、エムウェーブに常駐する役員及び営業担当と経理の当部長、経理担当職員はエムウェーブとビッグハットほか1施設の両方を兼務	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		

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. 39

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
<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>	3
<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>・社員は市内雇用を進めていく。</li> <li>・ながの観光コンベンションビューロー、商工会議所との連携</li> <li>・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</li> </ul>	

【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	
<b>合計得点</b>			

評価理由	<p>・指定管理者は、エムウェーブの管理運営のために設立された第三セクターで、エムウェーブ以外に本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。</p> <p>・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。</p>
------	---

	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)
取組み・改善案等(施設所管課)	<p>・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。</p>	<p>・利用者の減少に伴う、貸館利用料の減少があったが、光熱水費等の削減を行い支出の削減に努めた。</p>	

次年度の目標・取組み等(施設所管課)	<p>・オリンピック施設の長寿命化計画に伴い、令和8、9年に実施予定の大規模改修に向けて指定管理者及び関係課と連携し改修計画の策定を進める。</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

- >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。
- >ホームページ、「ながの観光net」により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

- >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。
  - ・スケート団体との連携を図ってきています。
- >イベント開催時等でスタッフが不足するときは、(株)エムウェブ組織としてエムウェブからの応援を受けて対応しています。

(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ます。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。
- >若里多目的広場が長野日赤の移転候補地となっていることから、代替となるビッグハット駐車台数の確保が必要となります。
- >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した。
- >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しており、長野県下、長野市内においても同様である。特にアリーナを使っているイベントは、首都圏の影響を受けるため上半期にキャンセルが生じており、厳しい状況にあるので、引き続き経費節減等の業務効率の向上を図ってまいります。
- >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。