

【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	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)					3

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
		プール	人	16,331	153,043	156,004	94,108	60%	3
		浴場	人	815	5,181	6,927	3,506	51%	
		トレーニング	人	1,073	13,703	11,860	5,804	49%	
		スタジオ	人	0	2,426	3,892	3,980	102%	
		教室	人	0	6,399	14,802	19,046	129%	
		屋内運動場	人	1,436	18,083	10,283	11,706	114%	
		リサイクルプラザ	人	7,265	72,077	72,694	46,340	64%	
		(特記事項) 【令和2年度】 ・サンマリーンながの コロナウイルス感染拡大防止の為、休館(令和2年4月1日～令和2年5月31日) ・屋内運動場、リサイクルプラザ コロナウイルス感染拡大防止の為、休館(令和2年4月15日～令和2年5月31日)							
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>・施設の利用に関する業務</li> <li>・施設及び設備の維持管理に関する業務</li> <li>・施設の水質管理業務</li> <li>・利用料金の収受に関する業務</li> <li>・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</li> <li>・市が必要と認める業務</li> <li>・リサイクルの市民への普及活動</li> <li>・リサイクルプラザ貸館業務</li> </ul>		<追加事業> ・キャッシュレス決済の導入(クレジットカード・スマホ決済) ・子育て支援パスポートによる割引実施 ・夏季早朝営業実施 ・コロナ対策のための利用制限実施(定員の縮小) ・利用者ニーズに合わせた自販機の増設 <未実施事業及び理由> ・緊急事態宣言に伴う、指定事業、貸館事業の休止 ・コロナ対策のため、貸館定員の縮小					
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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18コマ</li> <li>・スタジオ:エアロビクス・ヨガ・太極拳・フラダンス等週28コマ</li> <li>・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</li> <li>・物品販売:水泳関連商品・トレーニング関連商品</li> <li>・トレーニングルーム:パーソナル指導</li> <li>・プール:個別指導・障害者水泳指導実施</li> <li>・リサイクルプラザ:陶芸教室</li> </ul>		<追加事業> ・市内小学校1年生の水泳授業受入れ 23校 ・日替わりイベント(クイズラリー・バルーンプール) ・キャッシュレス決済の導入(クレジットカード・スマホ決済) ・レギュラー会員・フィットネス会員(月額制実施) ・逆上がりや跳び箱教室などニーズに合わせた教室開催 ・ダイビング教室の実施 <未実施事業及び理由> ・緊急事態宣言に伴う自主事業の休止					
サービス維持・向上の取り組み(広報等)	新聞折込チラシを2か月に一度のペースで発行し、施設紹介やイベント内容を告知した。広報ながのでの教室の告知やLINE・Instagram・リスティング広告などSNSの有料広告を活用し、ターゲットを分析し、絞り込みを行いイベントの告知を行った。LINEによりアンケートを行い利用者ニーズの把握に努めた。食堂のコロナ対策を徹底し安全な空間の提供を行った。								

3 利用者評価

利用者評価		区分	内容	評価
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	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 (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、男女233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 44.4% やや満足 36.1% 普通 8.8% やや不満 3.6% 不満 7.1% ②教室・プログラム内容 満足 39.0% やや満足 25.0% 普通 29.4% やや不満 2.9% 不満 3.7% ③接客対応 満足 50.3% やや満足 21.4% 普通 11.9% やや不満 8.8% 不満 7.5% ④利用規定(利用料金・ルール) 満足 36.4% やや満足 24.7% 普通 20.1% やや不満10.4% 不満 8.4% ※ 昨年度に比べ満足の割合は上がり、不満の割合は減っているので運営自体は満足度向上へ着実に進んでおります。	4
		利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・接客対応が良い 1票 ・楽しかった 3票 ・全体的にとっても綺麗 1票 ・サービスが充実している 1票 ・お客さんへの対応が良い。 2票 ・少し高いですがサービスが充実しているので許せる。子供が楽しめてうれしい。 (2) 苦情・改善等の要望事項 ・料金が高い 2票 ・プール内での撮影禁止を徹底してほしい 3票 ・清掃が行き届いていない 4票 ・プールの水温が低い 3票 ・キャッシュレス決済を導入してほしい 1票 ・入れ墨の人の入浴を禁止してほしい 3票 <<対応措置>> ・定期券利用やスタンプカード・子育て支援パスポートによる料金割引や割安となるサービスを提供しました。 ・ナイトプールなど撮影可能なイベントを実施しました。 ・清掃回数を増やしました。 ・他のプールよりは高めの温度設定になっておりますが、気候によって設定を変えました。 ・キャッシュレス決済を導入を致しました。 ・入れ墨については現状維持で運営しております。	

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
	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 111,827,000 指定管理料 128,947,000 委託料 販売収入等 30,200,000 その他収入 6,270,000 計 277,244,000	利用料金 61,468,003 指定管理料 148,962,334 委託料 販売収入等 14,927,482 その他収入 4,016,974 雇用調整助成金 (国等の支援) 1,874,680 計 231,249,473	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料 357,371 貸付料 その他 計 357,371	歳入	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料 424,947 貸付料 その他 計 424,947		
支出	人件費 71,232,000 設備管理費 39,420,000 備品購入費 0 修繕費 1,500,000 光熱水費 74,400,000 事業費 73,330,000 事務経費 840,000 本社経費 2,112,000 その他 14,580,000 計 277,414,000	人件費 64,326,543 設備管理費 37,975,393 備品購入費 修繕費 564,115 光熱水費 58,373,650 事業費 61,831,785 事務経費 522,555 本社経費 2,112,000 その他 12,800,012 計 238,506,053	歳出	指定管理料 148,962,334 委託料 需用費 29,958 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他 3,377,251 計 152,369,543	歳出	指定管理料 136,353,942 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 196,900 備品購入費 411,840 その他 807,664 不可抗力営業補償 計 137,770,346			
自主事業	収入 69,282,000 支出 64,636,000 自主事業損益 4,646,000	収入 32,102,669 支出 28,777,602 自主事業損益 3,325,067							
損益	4,476,000	-3,931,513	差引	-152,012,172		-137,345,399			
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)							27.0%		
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) 正社員6人(4人)、パートアルバイト95人(82人) 計101人(86人):施設責任者6人(常勤)、受付事務26人 監視員 42人 指導員 21人 清掃員 6人	<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。

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	☑	4	
	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。	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"> <li>雇用:101名のうち、86名が長野市内採用(大豆島地区は27名)</li> <li>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、地元のイベントへの参加など親密な関係を築き上げている。</li> <li>施設内清掃を障害者支援をしているセルブに委託した。</li> <li>地元の方から提供して頂いたひな人形・五月人形・菊(巴の錦)をアトリウムに展示した。</li> </ul> </td> <td>                     (追加事業)                      ・小学校ペットボトル工作学習の受入(芹田小学校4年生)                      ・障害者が調理した食品(お菓子)を販売した。                      ・市内小学校1年生の水泳授業(指導)受入実施                      ・市水泳協会との協力                      ・ながのビッグプレミアム商品券の全券種の利用を可能とした                 </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"> <li>雇用:101名のうち、86名が長野市内採用(大豆島地区は27名)</li> <li>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、地元のイベントへの参加など親密な関係を築き上げている。</li> <li>施設内清掃を障害者支援をしているセルブに委託した。</li> <li>地元の方から提供して頂いたひな人形・五月人形・菊(巴の錦)をアトリウムに展示した。</li> </ul>
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"> <li>雇用:101名のうち、86名が長野市内採用(大豆島地区は27名)</li> <li>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、地元のイベントへの参加など親密な関係を築き上げている。</li> <li>施設内清掃を障害者支援をしているセルブに委託した。</li> <li>地元の方から提供して頂いたひな人形・五月人形・菊(巴の錦)をアトリウムに展示した。</li> </ul>	(追加事業) ・小学校ペットボトル工作学習の受入(芹田小学校4年生) ・障害者が調理した食品(お菓子)を販売した。 ・市内小学校1年生の水泳授業(指導)受入実施 ・市水泳協会との協力 ・ながのビッグプレミアム商品券の全券種の利用を可能とした			

【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	<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	3	12	
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	4	16	
地域連携	4	8	
<b>合計得点</b>			<b>68</b>

評価理由
<p>・「3 利用者評価」について、233件のアンケートを回収したうち「施設・環境(設備・清潔感)」と「接客態度」の項目で「満足」「やや満足」が約8割と高い水準であるため「4」と評価した。(健康レクリエーションセンター)</p> <p>・「4事業収支」について、新型コロナウイルスの感染拡大及び緊急事態宣言により、事業を休止したが、事業再開後は感染対策の徹底を図ることにより、安定的に事業が実施されたことにより、収支が昨年度より改善されたことを評価した。(リサイクルプラザ)</p> <p>また、健康レクリエーションセンターについては、年度計画額に対し支出の抑制を図り、自主事業では黒字となった点を評価した。</p> <p>・「6 危機管理」において、「新型コロナウイルス感染拡大防止対策」については、受付の感染予防対策として手指消毒・注意喚起の徹底や、キャッシュレス決済を積極的に導入したことを評価した。また、入場者数を制限し館内が密状態になることを防止し、利用者が安心して利用できる環境としている点等を評価し「4」とした。</p> <p>・「7 地域連携」について、地元雇用率が89%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点、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。(共通)</p>

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)
	利用者数が想定を下回り、支出超過状態となっているため、収入増につながる事業実施と支出削減を一層進める。	新型コロナウイルスの影響下で利用者の大幅増加が見込みにくく、環境エネルギーセンターからの余熱供給を活用し光熱費の削減に努めた。(都市ガスの使用量を前年度比67%あまり減)	

次年度の目標・取組み等(施設所管課)
<p>【健康レクリエーションセンター】新型コロナウイルス感染症の影響による入場者数の減少に伴い利用料収入も減少している。感染症対策を万全とした上で、支出を抑制しながら人を呼べる企画やサービスを充実させ、収入の安定を図る。</p> <p>【リサイクルプラザ】リサイクルプラザの収支において、新型コロナウイルスの感染拡大及び緊急事態宣言により事業を休止したが、事業再開後は感染対策の徹底を図ることにより、安定的に事業が実施されたことにより収支が前年度より改善したことを評価した。新規オープンによる集客効果が一巡し、新型コロナウイルス感染症対策によるイベント自粛等による利用者数の減少への対応及び新たな利用者の獲得につながる事業の提案、検討を期待する。</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

- ・コロナ感染防止対策を他の施設よりも徹底し、利用者が安心・安全に利用してもらえる運営を心がけた。(パーテーション・アルコールを各所に設置・検温・連絡先の記載の徹底・使用済みロッカーの区別)
- ・キャッシュレス決済の導入(クレジットカード・PayPayを利用可能とした。利用率は全体売り上げの30%程度となった。)
- ・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。
- ・2階食堂エリアにコンセントのタップを増設し、利用者が快適に過ごせるようにした。
- ・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、利用者に飽きさせないよう工夫を行った。
- ・LINEなどを使用しリアルタイムで施設の情報をお届け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。
- ・アトリウムの装飾など、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。
- ・夏季の営業時間を1時間早め、利用者の分散を行い、極力、利用制限をかけないよう務めた。
- ・サンマリン・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。
- ・定期的に新聞折込チラシを入れ、施設イベントの告知や周知を実施した。
- ・従業員用控室を改装し、利用者用の授乳室とした。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・会員・スイミング等に対して会費の自動引き落としを行い支払いの簡略化を図った。
- ・入金機を設置し、業務の効率化・時間短縮を図った。
- ・キャッシュレス決済の導入したことによる現金取り扱いを省略させ販売効率を上げた。
- ・駐車場の賃借費用を軽減させるため、徒歩・自転車通勤できる従業員に優遇措置を図った。
- ・サンマリン・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・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。
- ・休館中は光熱費を極限まで圧縮し経費の削減に努めた。
- ・余熱供給を利用しガスの利用を極力抑制し光熱費を軽減した。
- ・電気のデマンドの大幅なピークカットした。また経済産業省に賦課金の減免申請を行い電気料金の削減を行った。

③ その他

- ・コロナ感染予防対策の徹底の一環として、水泳指導中であっても指導員は水中用マスクを使用し飛沫抑制を行った。
- ・職場感染を防ぐため、配置換えを行い、机の間隔をあげパーテーションを設置した。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・利用者人数はコロナ前に戻りつつあるが、利用者単価が下がっているため売上が計画を大幅に下回った状況が続いている。自動販売機等の売上を伸ばし、利用料収入減の分を補完するとともに、レストラン事業においても利益を生み出せるよう構造的な改善が必要。
- ・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。
- ・和室など、利用率の低いエリアの生産性の向上を検討する。
- ・コロナ禍において人数制限もある中でいかに売り上げを伸ばせるかは全体の課題として引き続き検討を重ねる。

(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

C

① 評価理由

コロナ禍での運営において、休館や利用制限により利用料収入が減ったが、費用を極力抑え売上損失4000万円に対して、利益損失は2,500万円に抑えた。また、コロナ感染拡大防止対策も徹底して行い利用者からも安心して利用できる施設として認識されている。4, 5月の休館明け以降、施野外からの利用者はほぼいなくなり、客層が大幅に変わって来たが、近隣住民へのアプローチを行い、利用者人数という点においては令和2年度後半には、コロナ以前の状態に戻りつつあった。スイミングスクール生も年度初めに260人から年度末には390人まで増え、利用料収入増と安定的な売上計上に大きく貢献した。

② 次年度以降の取組み

- ・安心・安全を第一とした運営を継続し、コロナ対策においては改善・変化を重ねながら対策の遅れを取らないようにする。
- ・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、更なる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。また地元の方の利用を増やすため、区長と協力し運営を行う。
- ・自主事業においてスクールバスの運用を開始し会員の増加を図る。