

【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求め、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、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、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、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	3 回	
指定期間	平成26年4月1日	～	平成31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)					

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
		夏季イベント入場者数	人	223,518	268,536	291,374	250,468	86%	3
		冬季イベント入場者数	人	54,727	63,566	60,700	69,238	114%	
		イベント件数	件	53	43	41	32	78%	
		スケート入場者数	人	90,053	86,340	86,617	78,682	91%	
		長野オリンピックミュージアム入場者数	人	8,590	7,717	7,607	8,220	108%	
		営業収入（指定管理料を除く）	円	231,781,228	191,907,866	250,918,075	217,833,592	87%	
								#DIV/0!	
(特記事項) ・平成28年度は、エムウェーブを会場にスピードスケートのワールドカップ、冬季国体が開催されたことから、冬季イベント入場者数は増加したが、スケート一般営業日数の減少に伴い、スケート入場者数が減少した。									
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 スピードスケートのナショナルトレーニングセンターに係る業務							
	自主事業	エムウェーブスピードスケート競技大会 氷の彫刻展 整氷車乗車体験 スケート初めて教室 集まれ！ちびっこ！フィギュア体験教室			・長野オリンピックミュージアムの展示物の充実（購入、アスリートからの借用など） ・オリンピック・ミュージアム・ネットワークの一員であることを生かし、パナソニックセンター東京と映像を結んで、来館者が参加する「アクティブ・ラーニング・キャンプ」を試行した。				
サービス維持・向上の取組み（広報等）		・イベント企画会社等へのトップセールスにより、イベントの誘致を図った。 ・ホームページによる広報、「ながの観光net」を利用したイベント掲載、SNS利用による広報を継続して取り組んだ。 ・ながの観光コンベンションビューローと連携し、コンベンション総合ガイドや長野市合宿ガイド等へ施設情報を掲載した。							

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 聞き取り (2) 調査、会議等の内容 ・夏季のアリーナ・会議室の利用について 貸し出す際施設の利用方法を聞き取り、そのニーズに応えた。終了後は、利用人数（来場者数）や施設に対する要望を聞き取るとともに、利用状況を確認した。 ・冬季のアイススケートについて 一般来場者向けにアンケート調査を実施した。 (3) 調査、会議等の結果 ・冬季のアイススケート来場者のアンケート結果 施設 : 利用しやすい 99人 普通 34人 利用しづらい 13人 施設の案内 : わかりやすい 97人 普通 37人 わかりづらい 9人 スタッフ対応 : 良い 92人 普通 33人 悪い 15人	3
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・アリーナ・会議室利用者の意見 インターチェンジが近く、交通アクセスが良い。新潟県の上越や群馬県が視野に入る。 アリーナに車が乗り入れられることや搬入口が多いことから搬入・搬出が短時間でできる。 ・アイススケート利用者の意見 氷の状態が良い。氷が滑りやすい。スタッフが笑顔で、親切だった。スタッフの声掛け（挨拶）やアドバイスが良い。 (2) 苦情・改善等の要望事項 ・アリーナ・会議室利用者の意見 駐車可能台数が少ない。 ・アイススケート利用者の意見 整氷時間が長い。トイレが少ない。 食堂が平日や夜間に営業していない。	
	《対応措置》	・駐車場については、イベントの主催者にシャトルバスの運行を要請しているほか、近隣企業の協力を得て確保に努めている。 ・業務の再確認、整氷時間の掲示を行っている。 ・軽食の提供については、自動販売機の設置で対応している。	

	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27年度決算（前年度）			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
事業収支 (単位：円)	収入	利用料金	186,958,000	利用料金	207,600,683	歳入	使用料		使用料	
		指定管理料	93,420,000	指定管理料	131,505,212		雑(納付金)		雑(納付金)	
		委託料	100,000,000	委託料	61,914,788		行政財産目的外使用料	113,244	行政財産目的外使用料	109,320
		販売収入等		販売収入等			その他		その他	
		その他収入	13,014,000	その他収入	10,232,909		国庫委託金	87,366,726	国庫委託金	100,692,516
	計	393,392,000	計	411,253,592	計	87,479,970	計	100,801,836		
	支出	人件費	42,067,000	人件費	42,172,690	歳出	指定管理料	131,505,212	指定管理料	107,875,970
		設備管理費	167,418,000	設備管理費	169,916,822		委託料	64,571,732	委託料	89,493,471
		備品購入費	5,000,000	備品購入費	7,151,607		需用費	606,904	需用費	1,371,320
		修繕費	29,700,000	修繕費	21,504,940		役務費	113,140	役務費	434,197
光熱水費		138,456,000	光熱水費	124,883,434	使用料・賃借料		191,160	使用料・賃借料	130,248	
事業費		13,608,000	事業費	12,556,687	修繕費			修繕費		
事務経費		15,880,000	事務経費	14,008,617	工事請負費			工事請負費		
本社経費			本社経費		備品購入費		4,231,489	備品購入費	487,620	
その他			その他	30,760,000	その他		5,125,710	その他	3,972,490	
公租公課		900,000	公租公課	2,864,310	計		206,345,347	計	203,765,316	
計	413,029,000	計	425,819,107							
自主事業	収入		収入	6,048,192						
	支出		支出	3,124,576						
	自主事業損益	0	自主事業損益	2,923,616						
損益		-19,637,000		-11,641,899	差引	-118,865,377		-102,963,480		
人件費比率【人件費(賃金等)／平成28年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									9.9%	
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 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) 常勤役員2名、社員7名、派遣社員1名 合計10名(うち市内居住者10名)		
	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行われたか		
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		

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	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	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> <p>・地元の幼稚園、学校等で集会がある時などの駐車場開放 ・ながの観光コンベンションビューローや商工会議所等との連携 ・市や県のスケート団体、ボランティアと協力し、各種スケート大会の運営を実施</p> <p>・インター線沿いの会社、商店等で構成される「エムウェーブ大通り振興会」に加入し、地域の活性化に取り組んでいる。</p>	

【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>合計得点</p> <p>62</p>
施設の有効活用	3	12	
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	

評価理由

・指定管理者は、オリンピック施設の管理運営のために設立された第三セクターであり、当該施設以外にも指定管理施設の運営を請け負っており、平成28年度決算においても、総資産額約5億6,400万円、純資産額約4億6,300万円と安定した経営状況であるため、「指定管理者の健全性」を「4」とした。

取組み・改善案等 (施設所管課)

・施設の長寿命化を考え、指定管理者とともに計画的な大規模修繕、改修について取り組んでいく。

・必要な修繕・改修については、指定管理者と協議の上、緊急度や施設利用を考えた優先度を付け、計画的に実施した。

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)

・長野市公共施設等総合管理計画を踏まえた、施設修繕・改修の計画、個別計画の策定に取り組む。

指定管理者自己評価

C

(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

- ・エムウェーブとビッグハットを共に管理運営することで、お客様のニーズに合わせた施設利用を提案し、顧客満足度の向上を目指しました。
- ・ホームページによる広報、「ながの観光net」のイベントスケジュールに掲載、お客様のホームページへのリンクなどで来場者向けの広報を実施しました。
- ・主催者と事前に綿密に打ち合わせ、関係機関への届出の助言、非常の場合の対応等について十分説明して実施しています。
- ・毎日の朝礼及び夕礼の中で社長の訓示等により、最高のサービス在り方など日々社員の意識向上に努めました。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・施設の維持管理に必要なものを除き、光熱水費の更なる削減に努めるとともに、経営効率の適切な運営を図りました。
- ・経費の節減等を図るため少数精鋭で営業しており、施設設備の管理等は外部へ委託しております。(株)エムウェーブとしての職員は、社長1名、専務1名、顧問1名、部長3名(うち、1名は派遣)、事務職4名の総勢10名により運営してきました。
- ・施設の設備・消耗品などで指定管理者が更新できるもの(無線中継システムの整備)を行い、イベント時の情報伝達の効率化を図りました。

③ その他

- ・スケートの聖地を目指し、無料開放の設定によるスケート人口の拡大やエムウェーブスケートクラブの支援によるスケート選手の育成に努めました。
- ・スケート大会を盛り上げるため、エキサイティングシートや仮設階段の設置、FM放送による解説の実施など観客の増加を図りました。
- ・「オリンピック・ミュージアム・ネットワーク」に加盟した長野オリンピックミュージアムを活用し、オリンピックレガシーの継承に努めました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・竣工後20年余が経過し、経年劣化が進んでいます。施設の長寿命化を図るため、計画的かつ早め、早めに対応することが必要です。特に、リンクの冷凍設備については、突発事故を回避するため事前の診断と対策が必要です。
- ・敷地内駐車場の収容台数が不足しています。来場者が多いコンサートや見本市などのイベントは、近隣企業の協力なしには開催できません。
- ・東側駐車場の敷地は、東外環状線の建設に向けた調査費が計上され、着工が目前に迫っています。早急に代替用地の取得についてご検討をお願いします。

(3) 次年度以降の取組み

- ・施設や設備の更新・修繕については、緊急度、重要度、必要度等の観点から、長野市と連携し計画的に進めていく必要があります。なお、工事の実施に当たっては、イベント実施中は困難なことが多いので、事前に長野市と密接に連携し、調整をしながら計画的に進めていきます。
- ・長野オリンピック・パラリンピックから20周年を迎えることから、そのレガシーの継承とオリンピズム・パラリンピズムの高揚を図るとともに、注目度が高い2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向け、盛り上げの一翼を担っていきます。
- ・エムウェーブは赤字基調、ビッグハットは黒字基調で、会社全体としては黒字とはなっています。エムウェーブ単体の売上増加を目指します。

【指定管理者自己評価基準】

A: 計画や目標を上回る、B: 計画や目標をやや上回る、C: 計画や目標どおり、D: 計画や目標をやや下回る、E: 計画や目標を下回る