

【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	10006	株式会社エムウェーブ					
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 長野オリンピック記念展示コーナー、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、あわ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として認定を受けている。						
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利用していく。						
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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>協定、計画の一部が予定どおり実施されない</li> <li>管理運営の一部において、市の指導が必要</li> </ul>
1 (悪い)	<ul style="list-style-type: none"> <li>協定、計画が全て実施されない</li> <li>管理運営の全てにおいて、市の指導が必要</li> <li>市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない</li> </ul>

【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)			4

2 施設の有効活用

No. 60

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H23	H24	H25	H26	対前年比	評価
	夏期イベント入場者数	人	195,442	206,059	223,518	268,536	120%	3
	冬期イベント入場者数	人	68,501	66,906	54,727	63,566	116%	
	イベント件数	件	-	41	53	43	81%	
	スケート入場者数	人	98,336	92,984	90,053	86,340	96%	
	記念コーナー入場者数	人	8,569	9,952	8,590	7,717	90%	
							#DIV/0!	
						#DIV/0!		
(特記事項) ・スケート入場者数の減少は、競技者（ナショナルトレーニングセンター等）の減少が多かった。								
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						
サービス維持・向上の取組み（広報等）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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イベント掲載、SNS利用による広報</li> <li>・スケート営業のためにインフォメーションボードを設置し、お客様からのご意見・ご質問をいただきインフォメーションボードで回答を行う対話方式を実施した。</li> <li>・長野県おもてなし宣言に登録し、職員のおもてなし意識の向上に取り組んだ。</li> </ul>							

3 利用者評価

No. 60

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	利用者アンケート	
	(2) 調査、会議等の内容	・施設、施設案内、スタッフの対応について、感想を伺うとともに、その他の意見を自由に記載できるアンケートを実施した。		
	(3) 調査、会議等の結果	施設 : 利用しやすい 145人 普通 83人 利用しづらい 39人 施設の案内 : わかりやすい 125人 普通 91人 わかりづらい 45人 スタッフ対応 : 良い 139人 普通 72人 悪い 46人		
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・氷の状態が良い。氷が滑りやすかった。</li> <li>・スタッフが親切だった。</li> <li>・スタッフの声掛け（挨拶）が良かった。</li> <li>・オリンピック記念コーナー、グッズショップがオリンピック当手を思い出すことができると喜ばれた。</li> </ul>		4
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・滑走中の転倒時にスタッフの声掛けがほしかった。</li> <li>・整氷をこまめにしてほしい。</li> <li>・売店・食事の要望。</li> <li>・トイレが少ない、暗い、汚れている。</li> </ul>		
	《対応措置》	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務の再確認、整氷時間の掲示を行っている。</li> <li>・設置したインフォメーションボードで発表、告知（希望に添えない場合も理由を明記し告知）。</li> <li>・トイレに関する苦情は、無料開放日など短時間で大勢の入館があった場合だったため、出入口近くのトイレの利用率が高くなるので、他のトイレの案内を実施した。また、備品のストックなども増加させ利用者が便利になるように努めた。</li> </ul>		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成26年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25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	164,844,000	利用料金	182,194,018	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	193,420,000	指定管理料	193,420,000		雑（納付金）		雑（納付金）	
支出	委託料		委託料		歳出	行政財産目的外使用料	115,736	行政財産目的外使用料	111,048
	販売収入等		販売収入等			その他		その他	
	その他収入	11,318,000	その他収入	9,713,848		国庫委託金	100,881,150	国庫委託金	107,059,457
	計	369,582,000	計	385,327,866		計	100,996,886	計	107,170,505
収入	人件費	45,360,000	人件費	36,664,190	歳入	指定管理料	104,419,960	指定管理料	85,303,700
	設備管理費	168,725,000	設備管理費	172,333,686		委託料	93,245,665	委託料	98,944,848
支出	備品購入費	4,860,000	備品購入費	4,146,500	歳出	需用費	1,107,399	需用費	365,002
	修繕費	11,448,000	修繕費	12,668,504		役務費	15,209	役務費	21,037
	光熱水費	141,804,000	光熱水費	148,389,493		使用料・賃借料	8,424	使用料・賃借料	8,190
	事業費	7,774,000	事業費	10,916,754		修繕費		修繕費	
	事務経費	12,960,000	事務経費	16,451,202		工事請負費		工事請負費	
	本社経費		本社経費			備品購入費	2,031,264	備品購入費	3,044,580
	その他	1,328,000	その他	1,236,650		その他	12,482,153	その他	5,488,230
	計	394,259,000	計	402,806,979		計	213,310,074	計	193,175,587
自主事業	収入	9,036,000	収入	6,052,705					
	支出	3,096,000	支出	5,278,101					
	自主事業損益	5,940,000	自主事業損益	774,604					
損益		-18,737,000		-16,704,509	差引		-112,313,188		-86,005,082
人件費比率【人件費（賃金等）／平成25年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									9.1%
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4名、派遣社員2名、合計8名(うち市内居住者7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

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	防犯、防災対策	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<input checked="" type="checkbox"/>		
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。また、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。	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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域にある団体等への参加、地元消防団や学校</li> <li>・幼稚園等への開放</li> <li>・JOCなど競技団体等との連携による大会誘致とスケート振興</li> <li>・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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本スケート連盟と連携し「全国中学校スケート大会」実施中にクリニックを開催した。</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	<div style="text-align: center;"> <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> </div>
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	3	12	
地域連携	4	8	
<b>合計得点</b>			

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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26年度決算においても、総資産額約5億円、純資産額約4億3千万円と安定した経営状況であるため、「指定管理者の健全性」は「4」とした。</li> <li>・インフォメーションボードを設置するなど、利用者の意見を反映できるように対応しているため、利用者評価は「4」とした。</li> <li>・市内唯一の一般滑走可能なアイスリンクとして、スケート人口の拡大、スケートを通じたスポーツの振興など、市、県をはじめ日本スケート連盟等との連携をとりながら事業展開を図っているため、地域連携を「4」とした。</li> </ul>
------	--

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)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の特徴であるスケートの利用者が増加するような取り組みをしていく。</li> <li>・光熱水費については、ナショナルトレーニングセンター関係の増加が大きいが、指定管理者としても、損失が圧縮されるように経費削減の取り組みを行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ナショナルトレーニングセンターの利用者が減少したため、全体のスケート利用者が減少してしまった。</li> <li>・光熱水費について、経費削減の取り組みにより利用量、金額とも前年と比較し減少した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スケート利用に関しては、ナショナルトレーニングセンターの利用と一般営業の利用を調整し、スケート利用者が増加するような取り組み（イベント等）を実施する。</li> </ul>

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・維持管理費（光熱水費等）を削減するための調査・研究をし、一層の経費削減に取り組む。</li> </ul>
---------------------	--

## 指定管理者自己評価

B

## (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・ビッグハット（若里文化ホール）両施設合わせた利便性向上を目的とした社員総会を2回開催した。
- ・今できる最大限のサービスを提供することを会社の基本として、顧客、来館者のニーズの把握をし、適切な対応に努めることで、お客様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イベント掲載、SNS利用による広報を実施しました。
- ・イベント開催時には、主催者との綿密な打合せの中で、図面を用いて効率的な運営に加え、非常の場合の避難経路等について十分説明して実施しているとともに、イベント内容によっては、消防署、保健所、必要に応じて警備会社に委託し、夜間等の警備等提案してきました。
- ・施設を管理していく上で各種研修は重要事項として受け止め、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（おもてなし）のあり方など日々研修を重ねるほか、資格取得のための自主研修に取り組みました。
- ・長野県おもてなし宣言に登録

## 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、光熱水費のさら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、常務1名、部長2名、事務職4名の総勢8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については、省エネ対応として更新いたしました。
- ・高効率な設備の研修、調査を実施した（新製氷システム、LED照明3社）。今後、施設管理者の立場から長野市に提案していきたいと進めています。

## ③ その他

- ・スケート営業はエムウェーブの生命線であるとともに、スケート人口の拡大や将来のオリンピック選手の育成等スケートの振興はエムウェーブの使命との認識に立ち、市、県をはじめ日本スケート連盟等との連携を常に取りながら事業展開を図ってまいりました。
- ・日本スケート連盟と連携し「全国中学校スケート大会」実施中にクリニックを開催した。
- ・スケート競技会の観客増加のため、注目選手、参加選手などの紹介パネルを作成し大会盛り上げに協力した。
- ・「小学校スケート教室事業」を安全かつ効率的に実施するため、指導員、補助員、引率教員などそれぞれの立場に応じた細部にわたる「安全対策マニュアル」を作成し、教育委員会担当者との打合せ、各学校担当者の研修会を綿密に行うとともに、直接指導を行う指導者の研修会も開催し、子供たちが安全に楽しんで帰れるよう万全の対策を講じて、教育の一環であるスケート教室をサポートしてきました。
- ・スケートに触れ合う機会を創造するため、無料開放日を7日間設けました。
- ・オリンピック施設として、記念コーナー3Dシアターを活用しオリンピック講習会を希望者には実施した。

## (2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・長野市の予算が決定し更新工事が決定した時点では、すでに使用受付が済んでおり、空いている時間を見つけて工事を行うことが困難である。今後大きな工事になり期間が長くなるほど大変になる可能性がある。
- ・施設設備の修繕について、金額の大きなものは長野市が対応しているが、少額なものについては株エムウェーブが対応することになっています。経年劣化により、設備の更新や修繕が必要な個所が年々増加していることから、その経費負担が増加している。
- ・電気料金、ガス料金、水道料金の単価が年々上昇しており、省エネに努めているが、今後の経費負担が懸念される。
- ・エムウェーブ敷地内には、約800台の駐車場があるが、大きなイベント時やアイススケートリンクの無料開放時には、駐車場が満車となり対応に苦慮している。

## (3) 次年度以降の取組み

- ・施設設備の更新・修繕については、緊急度、重要度、必要度等から、年次計画を立てて計画的に進めていく必要があります。なお、工事の実施にあたっては、イベント実施中は困難なことが多いので、事前に長野市と株エムウェーブとが密接に連携し、調整をしながら計画的に進めていきたいと考えている。
- ・2020東京オリンピックが近づくとつれオリンピックに興味を持たれると思うが、市民に対しオリンピック開催都市、開催施設としてオリンピック＝エムウェーブとなるよう2020東京とも連携、協力をしていく。
- ・指定管理者として管理・運営しているビッグハットの収支が黒字であるため、会社全体としては黒字とはなっていますが、エムウェーブ単体では赤字であるため、今後、さらなる工夫が必要である。
- ・現在NTCの委託金は使用料として計算され算出されている。その利用料が指定管理料として長野市からエムウェーブに入っている。NTCの使用が増え経費としての光熱水費が増加しても指定管理料は変更にならないので、長野市と協議していきたい。

## 【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