

平成26年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 61
ID 143002

【施設状況】

グループ名称	若里市民文化ホール、若里多目的スポーツアリーナ（ビッグハット）						
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	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	<small>(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</small>						
施設設置目的	コンベンション施設は、イベント・コンベンション等の開催による経済的及び文化的波及効果が大きく、長野市の活性化に繋がる。アリーナ・ホールの両施設は長野市におけるコンベンション施設の中核的施設としての役割を担っている。						
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	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、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"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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24年4月1日 ~ 平成29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。 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. 61

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
		アリーナ入場者数	人	251,356	378,095	320,560	287,969	90%	3
		アリーナ利用件数	件	41	62	52	53	102%	
		文化ホール入場者数	人	121,287	140,544	113,933	103,431	91%	
		文化ホール利用件数	件	187	200	193	182	94%	
		アイスリンク入場者数	人	17,509	18,473	11,867	27,073	228%	
		アイスリンク利用件数	件	201	200	179	124	69%	
		(特記事項)							
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							
	自主事業	大人のフィギア教室 長野まるごと秋祭り							
サービス維持・向上の取組み（広報等）		<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・施設掲示板に月間予定表を掲示 ・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。 							

3 利用者評価

No. 61

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	<ul style="list-style-type: none"> ・貸館を行う場合、施設の利用状況を聞き取りし、出来るだけ利用者のニーズに合わせるようにしている。 ・使用後に利用人数の聞き取りを行うとともに利用状況を確認している。 	
(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・問題点は、事前の打ち合わせにおいて解消しているので、当日発生することは少ない。 ・当日でも変更に対応できるものはスタッフを配置し対応可能にしている。 			
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"> ・アリーナ、ホールとも立地条件、設備（駐車場含む）、清潔さ等、借り主からは大変好評を得ている。 	3
		(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室の予約がとりにくい。 ・駐車場がわかりにくい。 	
		<<対応措置>> ・会議室に関しては、アリーナ、ホールの予約を先行して受け付けているため、アリーナ及びホールの利用者が会議室を合わせて予約しているケースがあること、また、駐車場対策で予約そのものを受け付けていない日があることを説明し、理解を求めている。 ・施設の周辺にある駐車場は良いが、少し離れている若里多目的広場については、主催者に誘導員を手配していただくとともに、看板を設置して対応している。		

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	144,936,000	利用料金	154,762,062	使用料		使用料		4
	指定管理料	141,048,000	指定管理料	141,048,000	雑（納付金）	2,366,000	雑（納付金）	265,000	
支出	委託料		委託料		行政財産目的外使用料	2,650,268	行政財産目的外使用料	3,486,004	4
	販売収入等		販売収入等		その他		その他		
	その他収入	2,010,000	その他収入	2,304,935					
	計	287,994,000	計	298,114,997	計	5,016,268	計	3,751,004	
自主事業	人件費	43,200,000	人件費	33,427,137	指定管理料	141,048,000	指定管理料	136,500,000	4
	設備管理費	139,976,000	設備管理費	138,445,107	委託料		委託料		
損益	備品購入費	1,836,000	備品購入費	1,107,508	需用費	338,388	需用費	442,431	4
	修繕費	9,720,000	修繕費	6,467,309	役務費		役務費		
	光熱水費	65,232,000	光熱水費	66,801,449	使用料・賃借料	95,705	使用料・賃借料	216,061	
	事業費	2,393,500	事業費	2,614,710	修繕費		修繕費		
	事務経費	4,752,000	事務経費	6,019,883	工事請負費		工事請負費		
	本社経費		本社経費		備品購入費		備品購入費		
	その他	108,000	その他	218,750	その他	582,615	その他	582,615	
	計	267,217,500	計	255,101,853	計	142,064,708	計	137,741,107	
	収入	1,014,000	収入	1,075,500					
	支出	90,500	支出	90,500					
	自主事業損益	923,500	自主事業損益	985,000					
	損益	21,700,000		43,998,144	差引	-137,048,440		-133,990,103	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成26年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								13.1%	
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) 所長1名、社員2名、派遣社員2名、合計5名(うち市内居住者5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

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	<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"/>	
	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	<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"> ・地域にある団体等への参加（芹田地区住民自治協議会） ・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 ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・長野市緑と花いっぱいのと提携しての敷地内植栽を実施

【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	3	12	
利用者評価	3	6	
事業収支	4	16	
管理運営全般	3	6	
危機管理体制	3	12	
地域連携	4	8	
合計得点			

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・公共料金の値上がり等により光熱水費は計画時より多い支出となったが、人件費などの経費を抑え、また、営業努力による増収など、最終的には前年度を上回る大幅な利益があるため、事業収支を「4」とした。 ・地域で活動している「長野市緑と花いっぱいのと」と提携して敷地内の植栽を実施しており、地域の施設として運営されているため、地域連携を「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）
	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業についてはさらに集客をめざし、全体の利用向上につなげていく。 ・さらに利用者ニーズを取り込む方を検討すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業については、チラシを作成して広報するなどの取り組みにより、前年度より増加した。 ・利用者ニーズを取り込むため、主催者等と綿密な打合せを実施した。 	

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<ul style="list-style-type: none"> ・大幅な利益が出ているため、イベント等の誘致は継続して取り組む。 ・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。
--------------------	--

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。（契約電力の見直し）
- ・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常駐の職員は、所長、課長、経理・受付の3名の他に受付等で2名の嘱託社員・派遣社員の総勢5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

- ・長野市と連携して招致した「フィギュアスケート全日本大会」が成功して終了した。
しかし直接施設の問題ではないが、終了時刻が遅く観客の輸送、宿泊に問題が出た。協力できる部分は主催者と協力し、施設を利用した方に良い印象を持っていただけるように検討したい。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・アリーナ・ホールの備品については、料金が条例・規則で定められているが、設定が細かすぎる。備品の使用料金については指定管理者の裁量に任せていただきたい。具体的には、備品の料金設定に当たっては条例・規則から削除し、事前に指定管理者が市へ届け出て、市の許可を得て定める形式に変更を要望する。
- ・電気料金、ガス料金ともに単価アップが著しいので、規則を改定（料金値上げ）していただくか、規則から削除し、指定管理者が市へ事前に届け出て、市の許可を得て定める形式に変更を要望する。
- ・若里多目的広場は、市街地に残された唯一の大規模空地であり、ビッグハットの臨時駐車場として利用者に好評である。臨時駐車場があることがビッグハットの魅力の一つになっており、今後もビッグハットの駐車場として利用できるよう配慮いただきたい。

(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。
- ・イベントやコンサート、各種大会等を出来る限り数多く誘致し、「長野市」のイメージアップを図っていきたい。
- ・文化ホールにおいては、市民団体の活動発表の場所として提供していきたい。
- ・冬期アリーナのスケートリンクにおいては、過去開催されていたフィギュアスケート、アイスホッケーの競技会を、各種団体と協力し誘致を進めたい。（今期のフィギュアスケート国際大会NHK杯は予約済）

【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