

【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	3493	健康レクリエーションセンター						
	905273	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	【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。							
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			当該指定管理者の指定回数	2 回
指定期間	令和4年4月1日	～	令和9年3月31日	5年	当該指定管理者の管理運営開始日 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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	対前年比	評価
		プール	人	157,819	100,269	138,411	158,774	115%	4
		浴場	人	6,927	3,506	5,062	8,163	161%	
		トレーニング	人	18,926	28,474	32,041	56,717	177%	
		スタジオ	人	3,892	3,980	4,534	4,598	101%	
		教室	人	14,802	19,046	24,662	31,964	130%	
		屋内運動場	人	10,283	11,706	13,522	15,473	114%	
		リサイクルプラザ	人	72,694	46,340	49,241	60,094	122%	
		(特記事項) ・発券枚数集計。プールにはプール共通券、レギュラー会員を含み、トレーニングにはフィットネス共通券、フィットネス会員を含む。 ・令和2年度及び3年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の為に休館期間がある。							
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) ・子育て支援ポイントによる割引実施 ・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) ・自販機等の増設				
	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>児童体操教室・逆上がり・跳び箱教室</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5, 6年生の水泳授業受入れ 7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				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		コロナ感染拡大防止対策を施設内で行い、安心して利用いただけるよう各所で配慮した。夏季繁忙期などは、プールの入場制限の情報などをHPやSNSを使い極力リアルタイムで伝達できるよう心掛けた。また、夏季・年末年始などはTVコマercialやYouTubeの有料広告を利用し、施設の利用促進を促した。食事提供業務の利用促進のため、プールやリサイクルプラザとのコラボ企画を行い売り上げ増加を図った。会員募集の折込チラシも2ヶ月に1回のペースで行い集客に努めた。							

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	利用者アンケート	3
	(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、計198枚回収した。 ○メールなどにより、要望等を受付した。		
(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 40.8% やや満足 29.6% 普通 10.6% やや不満 7.0% 不満 12.0% ②教室・プログラム内容 満足 33.6% やや満足 17.2% 普通 38.5% やや不満 2.5% 不満 8.2% ③接客対応 満足 51.0% やや満足 22.4% 普通 17.7% やや不満 3.4% 不満 5.4% ④利用規定(利用料金・ルール)満足 42.0% やや満足 30.4% 普通 15.9% やや不満 8.0% 不満 3.6%			
利用者評価	(1) 良好とする評価 ・施設内の飾り付けが可愛かった 6票 ・楽しかった 10票 ・カレーがおいしかった 3票 ・波のでるプール・流れるプールが楽しかった 4票 ・お客さんへの対応が良い 2票 ・週末のイベントが楽しみ 6票		3
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・タトゥー、入れ墨の人が多く怖い。 11票 ・サウナの利用人数制限を緩和してほしい 4票 ・スライダーをもっと増やしてほしい 4票 ・switch・PS5が景品のゲーム機がなくなってショックだった 5票 ・風呂の洗い場の場所取りをしている人がある 3票 ・浮き輪の空気入れを増やしてほしい 3票		
	≪対応措置≫ ・サウナの人数制限については無制限とした。 ・空気入れを2台から3台に増設した。 ・新しいクレーンゲームを増やし子供たちに人気のぬいぐるみを景品として入れた。 ・風呂場に利用マナーについて掲示し、巡回の際に従業員から声かけを行うようにした。		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	102,700,000	利用料金	101,555,505	歳入	使用料	416,006	使用料	428,846
	指定管理料	144,630,000	指定管理料	155,465,000		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	29,960	行政財産目的外使用料	29,958
	販売収入等	26,530,000	販売収入等	28,645,990		貸付料		貸付料	
	その他収入	5,300,000	その他収入	7,552,273		その他	253,000	その他	253,000
	計	279,160,000	計	293,218,768		計	669,006	計	681,846
収入	人件費	82,012,000	人件費	82,128,262	歳入	指定管理料	155,465,000	指定管理料	127,759,000
	設備管理費	41,400,000	設備管理費	40,133,232		委託料		委託料	
支出	備品購入費		備品購入費	228,250	歳出	需用費	4,035,530	需用費	4,124,726
	修繕費	2,000,000	修繕費	2,216,822		役務費		役務費	
	光熱水費	79,813,000	光熱水費	100,393,165		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	54,174,000	事業費	57,158,876		修繕費		修繕費	
	事務経費	560,000	事務経費	673,331		工事請負費		工事請負費	
	本社経費	4,320,000	本社経費	4,320,000		備品購入費		備品購入費	
	その他	14,881,000	その他	14,385,291		その他		その他	
	計	279,160,000	計	301,637,229		計	159,530,490	計	131,913,684
自主事業	収入	70,242,000	収入	50,269,272					
	支出	65,378,000	支出	43,829,149					
	自主事業損益	4,864,000	自主事業損益	6,440,123					
損益		4,864,000		-1,978,338	差引		-158,861,484		-131,231,838
人件費比率【人件費(賃金等)／令和4年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									27.2%
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) 正社員6人(5人)、パートアルバイト115人(109人) 計121人(114人、94%):施設責任者6人(常勤)、受付事務 28人 監視員 37人 指導員 31人 レストラン 14人 清掃員 5人		
	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"/>	

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	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。	評価				
	<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:121名のうち、94%の114名が長野市内採用(大豆島地区は23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、祭りやイベントに協力し、施設の運営状況についての意見交換なども行っている。</li> <li>・施設内清掃を障害者支援をしているセルフセンターに委託した。障害者施設で作成したお菓子なども通年で販売している。</li> <li>・地元の方から提供されたひな人形・五月人形・巴の錦をアトリウムに展示。</li> <li>・地元への区費を負担し、地域活動へ協力している。</li> </ul> </td> <td>                     (追加事業)                      ・日本スイミングクラブ協会長野県支部に加盟し、水泳人口の裾野を広げ、指導内容の質を向上を図る。                      ・市内小学校5、6年生を中心に7校の水泳授業(指導)受入実施(延べ2,800人)                      ・食材の仕入れを地元企業に切り替えた。                 </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:121名のうち、94%の114名が長野市内採用(大豆島地区は23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、祭りやイベントに協力し、施設の運営状況についての意見交換なども行っている。</li> <li>・施設内清掃を障害者支援をしているセルフセンターに委託した。障害者施設で作成したお菓子なども通年で販売している。</li> <li>・地元の方から提供されたひな人形・五月人形・巴の錦をアトリウムに展示。</li> <li>・地元への区費を負担し、地域活動へ協力している。</li> </ul>	(追加事業) ・日本スイミングクラブ協会長野県支部に加盟し、水泳人口の裾野を広げ、指導内容の質を向上を図る。 ・市内小学校5、6年生を中心に7校の水泳授業(指導)受入実施(延べ2,800人) ・食材の仕入れを地元企業に切り替えた。	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>・雇用:121名のうち、94%の114名が長野市内採用(大豆島地区は23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、祭りやイベントに協力し、施設の運営状況についての意見交換なども行っている。</li> <li>・施設内清掃を障害者支援をしているセルフセンターに委託した。障害者施設で作成したお菓子なども通年で販売している。</li> <li>・地元の方から提供されたひな人形・五月人形・巴の錦をアトリウムに展示。</li> <li>・地元への区費を負担し、地域活動へ協力している。</li> </ul>	(追加事業) ・日本スイミングクラブ協会長野県支部に加盟し、水泳人口の裾野を広げ、指導内容の質を向上を図る。 ・市内小学校5、6年生を中心に7校の水泳授業(指導)受入実施(延べ2,800人) ・食材の仕入れを地元企業に切り替えた。					

【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 3</p> <p>施設の有効活用 4</p> <p>利用者評価 3</p> <p>事業収支 3</p> <p>管理運営全般 3</p> <p>危機管理体制 3</p> <p>地域連携 4</p> <p>--- 基準値</p> <p>合計得点 66</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	4	8	

評価理由
・「2 施設の有効活用」すべての利用区分で利用者数が過去最高になったこと(健康レクリエーションセンター)、新型コロナ対策として、各室の定員を50%に制限していたにもかかわらず、貸館利用のリピーターの増や啓発講座等の再開により、施設利用率が上がり、利用者数が前年比22%増加したこと(リサイクルプラザ)を評価し、「4」とした。 ・「7 地域連携」地元雇用率が94%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(共通)。また、近隣学校の水泳事業受け入れ(健康レクリエーションセンター)や近隣(地元)の保育園、幼稚園の園児による工作作品の展示、小学校児童の施設見学や、地域のグループ団体によるリサイクル体験の受け入れ(リサイクルプラザ)など、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。

	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)	【健康レクリエーションセンター】回復してきている入場者数を収入につなげる策を検討。集客企画やサービスの充実。直営化で充実してきたレストランの対外PR。 【リサイクルプラザ】新型コロナ対策に伴い、大型集客イベントの中止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等の検討。	【健康レクリエーションセンター】利用者はコロナ前の水準を上回り、レストラン売上が1.5倍になるなど、収入の増加にも結び付いた。 【リサイクルプラザ】情報発信に工夫を凝らしたほか、感染症対策など安心して利用できる配慮をしたことにより貸館利用のリピーター増加。	

次年度の目標・取組み等(施設所管課)
【健康レクリエーションセンター】利用者はコロナ前の水準を上回ってきているので、引き続き収入につなげる策を検討。直営化で利用が増加しているレストランを活かし、入場後のお客様の滞在時間が収入の増加につながるようなサービスの研究。閑散期、平日の利用者数増加策を検討。光熱水費についてできる限りの抑制を図る。 【リサイクルプラザ】利用者数や貸室の稼働率を上げるため、利用者へのアンケート実施や窓口等あらゆる場面における利用者の声にも注視していく。併せて、施設に対する要望や改善点を把握し、より良い施設運営の方策を検討する。

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

- ・利便性の向上を図るため、キャッシュレス利用の取り扱いブランドを増やし、ほぼすべての電子マネーの利用を可能とした。
- ・また、PayPayと連携し利用料金の割引などを実施し利用者増につなげた。
- ・上半期を中心にコロナ感染防止対策を徹底し、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)
- ・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。またスタンプ〇倍デーなどの曜日を決め利用促進を行った。
- ・無料Wi-Fiを提供し、利便性の向上に努めた。リモート打合せなどを行える環境を整えた。
- ・SNSを使用しリアルタイムで施設の情報を届けること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、利用制限をかけないよう努めた。
- ・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。
- ・定期的な新聞折込チラシに加え、TVコマーシャルやYouTube広告を実施し幅広い年齢層に対して、施設イベントの告知や周知を実施した。
- ・利用者参加型のイベントを行い週末の家族利用を増やした。
- ・ながのビッグプレミアム商品券・信州プレミアム食事券・信州割(全国旅行支援)などを積極的に取り入れ、利用促進や利便性の向上に努めた。
- ・市民からの寄贈を中心に2階大広間に閲覧用の図書を設置し利用促進を図った。
- ・利用者からのアンケートを基に、出来る対応については即時に行いサービスの向上に努めた。
- ・リサイクル講座や教室の電話受付が集中しないよう、申込み開始日時を分散させてサービス向上を図った。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・教室の参加申し込みについてはSNSなどから申込ができるようにした
- ・入金機設置を継続し、売上管理のリスクを軽減するとともに銀行への入金・両替業務を削減した
- ・勤怠管理システムの導入を行い客観的かつ法令を遵守した労働環境の整備に努めた。
- ・余熱供給を最大限に利用し、都市ガス利用を最低限とし経費の削減に努めた。
- ・リサイクル広場やフリーマーケットの参加者(当選者)への通知は、昨今の郵便事情に対応して発送手順などを見直し、業務の効率化を図った。

③ その他

- ・小学校の水泳授業の受入れ校数も年々増加し、子供たちへ水泳の楽しさや水に対する安全な対応を指導した。
- ・アルコールやペーパータオルの設置も他施設より多くし、コロナ禍においても安心して利用できるよう対策を講じた。
- ・売上げにおいても利用者・食事提供を含めたトータルでは計画を上回る数字となり、繁忙期にコロナの影響を大きく受けたがコロナの沈静化とともに下半期でカバーすることができた。
- ・サンマリンながの所属のスィミング生の大会参加など施設のPRと生徒のモチベーションの向上を図った。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・光熱水費高騰の為、最大の売りである造波プールの稼働を半分以下にし、流水プールの稼働も半分となっている。早めに本来の稼働に戻し利用者サービスの向上に努めたい。
- ・人件費ほか運営経費が高騰しているため、定期券をはじめとした利用料の見直しを検討していきたい。
- ・利用者により様々な意見があるが(浴場の温度が熱い・ぬるいなど)全体の意見を聞きバランスを取りながらの運営を行う。
- ・利用者増に伴う、施設の汚れなど利用者にも協力(更衣室に戻る際はタオルで拭いてもらうなど)を求めながら環境美化に努める。

(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

**B**

① 評価理由

- ・利用者数はコロナ禍の運営ではあったが過去最高の26万人を数え、市民の間でも施設の認知度が向上した。
- ・利用者数の増加と共に売上も増加し、初めて年度計画を上回ることが出来た。
- ・光熱水費の高騰で収支状況はマイナスとなったが、電気使用量は1割以上カットし、不可抗力による要因を除けば経費削減に努めた。
- ・また経産省の減免も認定され年間300万円以上の電気代の削減を行った。
- ・レストラン事業も直営2年目を迎え売上も順調に伸び利益に繋げることができた。
- ・スィミングスクール生も年度初めに540人からピーク時には600人を超え、大人の会員と併せて年間250万円以上の利用料収入増となった。

② 次年度以降の取組み

- ・提案に沿った内容の運営を展開する。
- ・安心・安全を第一とした運営を継続し、コロナ収束後の運営において利用者増加に主眼において運営を行う。
- ・令和4年は光熱水費の高騰において相当な費用増加が発生したが、令和5年度についてはこれを踏まえて、省エネルギー化を進め、費用負担の軽減を図り財政的な圧迫を緩和する。
- ・コロナが収束した際の繁忙期の対応(駐車場の満車対応やロッカー数の飽和状態)をスムーズに行う。
- ・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、地元区や市水泳協会と協力し運営を行う。
- ・コロナ禍で中止していたナイトプールなどのイベントの再開。
- ・施設開業6年目となるので、設備の経年劣化などに迅速に対応できるよう長野市との連携を深め利用者サービスの低下を防止する。