

【施設状況】

グループ名称	若里多目的スポーツアリーナ（ビッグハット）、若里市民文化ホール							
指定管理者名	株式会社エムウェブ				法人番号	5100001000463		
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	(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3,000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							
施設設置目的	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。 また若里市民文化ホールは、市民の文化の創造及び交流の促進に資する。							
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	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、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	株式会社エムウェブ			指定回数	4 回	
指定期間	平成29年4月1日	～	令和4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)					

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	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	アリーナ入場者数	人	233,326	248,378	275,546	258,365	94%	
	アリーナ利用件数	件	51	58	57	53	93%	
	文化ホール入場者数	人	123,375	101,601	115,044	116,796	102%	
	文化ホール利用件数	件	193	185	192	204	106%	
	アイスリンク入場者数	人	35,452	30,225	16,741	13,713	82%	
	アイスリンク利用件数	件	137	125	99	127	128%	
	営業収入(指定管理料を除く)	円	134,402,889	179,166,471	135,746,808	163,879,464	121%	
(特記事項) 平成29年度に開催された大規模イベントがなかったため、アリーナ入場者数は対前年比94パーセントと減少しました。アイスリンクは利用件数は増加したものの、全国規模の大会が減ったため、入場者数は対前年比82パーセントとなりました。								
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						
	自主事業	おとなのフィギュア教室						
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」へのイベント情報掲載、SNS利用による広報に継続して取り組んだ。</li> <li>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。</li> </ul>						

3

3 利用者評価

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	
利用者からの評価・苦情等	(2) 調査、会議等の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>貸館を行う際、主催者から施設の利用状況を聞き取りし、ニーズに合わせるようにしている。</li> <li>使用後は主催者に利用人数や施設に対する要望の聞き取りを行うとともに、利用状況を確認している。</li> <li>スケートシーズンに先立ち、アイスリンク調整会議を開催し、関係スポーツ団体等の意見を聴取するとともに、利用調整を行っています。</li> </ul>		
	(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>問題点は、事前の打合せにおいて解消しています。</li> <li>当日の変更については、スタッフを配置し可能な範囲で対応をしています。</li> </ul>		
	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>アリーナ、ホールとも立地条件、駐車場を含む設備、清潔さなど借主からは好評です。</li> </ul>		
利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>会議室が取りにくい。</li> </ul>		
	《対応措置》	<ul style="list-style-type: none"> <li>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一緒に予約するケースがあることや、駐車場対策で予約を受け付けていない日があることを説明し、理解を求めています。</li> </ul>		

3

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	142,786,800	利用料金	158,938,960	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	123,714,000	指定管理料	123,714,000		雑（納付金）	3,930,000	雑（納付金）	4,628,000
	委託料		委託料			行政財産 目的外使用料	1,560,580	行政財産 目的外使用料	1,497,330
	販売収入等		販売収入等			貸付料		貸付料	
	その他収入	2,268,000	その他収入	4,862,204		その他		その他	
	計	268,768,800	計	287,515,164		計	5,490,580	計	6,125,330
支出	人件費	29,806,000	人件費	30,828,457	歳出	指定管理料	123,714,000	指定管理料	123,714,000
	設備管理費	132,399,360	設備管理費	137,098,700		委託料		委託料	
	備品購入費	924,000	備品購入費	1,224,004		需用費	324,196	需用費	275,106
	修繕費	7,144,200	修繕費	8,679,587		役務費		役務費	60,400
	光熱水費	59,097,600	光熱水費	63,339,085		使用料・賃借料	97,845	使用料・賃借料	80,433
	事業費	1,436,400	事業費	2,094,807		修繕費		修繕費	
	事務経費	5,066,800	事務経費	7,021,914		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		その他	90,000		その他	732,615	その他	732,615
	計	235,874,360	計	250,376,554		計	124,868,656	計	124,862,554
自主事業	収入		収入	78,300					
	支出		支出	83,700					
	自主事業損益	0	自主事業損益	-5,400					
損益		32,894,440		37,133,210	差引	-119,378,076		-118,737,224	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									12.3%
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（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	

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	<input checked="" type="checkbox"/>	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保護のための対策が適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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		<input checked="" type="checkbox"/>
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		<input checked="" type="checkbox"/>
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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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。	3
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>地域の幼稚園、学校の集会等がある場合に駐車場を開放</li> <li>ながの観光コンベンションビューロー、商工会議所等との連携</li> <li>消防訓練等への駐車場貸出し</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	合計得点 <b>62</b>	<p>指定管理者の健全性 施設の有効活用 利用者評価 事業収支 管理運営全般 危機管理体制 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	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	<p>・指定管理者は、本施設のほか、同じく指定管理施設であるオリンピック記念アリーナの運営を請け負う中で、平成30年度決算においても総資産額約3億9,300万円、純資産額約3億1,300万円と安定した経営状況である。また、施設の基本方針である「スケート競技の振興」を図るべく、損益の一部を「ながの夢応援基金」へ寄付していることから、「指定管理者の健全性」を「4」とした。</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）	
	<p>・中長期保全計画を踏まえた、施設修繕・改修の計画、個別計画の策定に取り組む。</p>	<p>・本施設の中長期保全計画の策定を行った。</p>		
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<p>・策定した中長期保全計画を基に、施設の長寿化計画（個別施設計画）の策定に取り組む。</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

- ・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、関係機関への届け出の助言、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。
- ・長野市と協議し、ビッグハットの通路及びトイレの照明をLED化し、省電力に努めました。
- ・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、所長、課長、経理・受付の3名のほか、受付等に派遣社員2名の総勢5名により運営してきました。

③ その他

- ・コンサートやゲネプロの受入れに当たっては、期間が長く、業務が翌日未明にわたることが多いため、エムウェーブの社員の応援を受けました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・アリーナ・ホールの利用料金が1円単位になっています。会議室の利用等の際頻繁に現金の収受があり煩雑です。100円単位等への改定を要望します。
- ・アリーナ、ホールの付属備品の利用料金は、近隣の施設に比べて安価になっています。適正な料金設定にするとともに、アリーナ、ホールの利用料金と同様に、指定管理者が市長の承認を得て定められるようにしていただきたい。
- ・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す。長野赤十字病院の移転候補地となっていますが、代替地の確保にご配慮いただきたい。
- ・(仮称)中部保健センターの業務開始に伴い、若里市民文化ホール用駐車場が少なくなります。お互いに配慮しながら駐車場の利用ができるよう、業務開始前から情報交換ができる場の設置をお願いします。

(3) 総合評価

評価基準 (計画=事業計画)

- 【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

- ・アリーナの貸館では、新規(追加)の利用を含めて当初見込みを上回る件数を確保しました。
- ・若里市民文化ホールの貸館は、上半期を中心に当初見込みを上回る売上を確保しました。
- ・若里市民文化ホール特定天井改修工事に向け、顧客等に事前に周知し、準備を整えました。
- ・アリーナの通路及びトイレの照明について、長野市と協議した上、指定管理者の負担でLED化し省電力に努めました。

② 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、若里市民文化ホールの特定天井の改修と同様に、事前に長野市と密接に連携し、調整しながら計画的に進めていきます。
- ・長野市の方針に沿い、建築物の中長期保全計画の策定を進めていきます。
- ・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、オリンピック開催都市、開催施設として盛り上げの一翼を担っていきます。
- ・冬季のアリーナ利用の増加に向け、アイスホッケーのアジアリーグ戦等の大会が毎年開催できるよう関係団体と協力していきます。