

令和元年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施設名称	ラーラ松本等	所管課 TEL	松塩地区広域施設組合総務課 0263-48-2674						
所在地	松本市大字島内7412番地	設置年月	平成11年4月						
施設設置目的	1 ごみ焼却施設の余熱を有効利用し、エネルギーの有効活用などの認識を高める。 2 住民福祉の向上と健康で豊かな人間性を育む「憩いの場」を作る。								
施設概要・設備	屋内温水プール(流水プール他6種類)、屋内テニスコート2面、エアロビクススタジオ、トレーニングジム、保養所(男女浴室、小浴室)、休憩室、駐車場、野球場、運動広場、屋内ゲートボール場								
指定管理者名(選定方式)	ラーラ松本マネジメントグループ(静岡ビル保養株式会社、株式会社東京ドームスポーツ、株式会社王滝)(公募)								
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日まで								
指定管理者の 主な業務	ラーラ松本(レストラン、売店、自動販売機の設置管理等を含む)及び平瀬運動公園の一体的な管理								
利用料金制の導入	あり 利用料金制委託料併用方式								
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比(%)	対前年比(%)				
	ラーラ松本利用者数	440,440人	377,657人	85.75%	93.66%				
	平瀬運動公園利用者数	25,820人	22,206人	86.00%	105.96%				
	(特記事項) ・コロナウイルス感染防止対策のため、3月5日から3月24日、3月27日から3月31日までプール等を休止								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				組合の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		ラーラ・平瀬運動公園利用料	104,067,100	ラーラ・平瀬運動公園利用料	86,551,615				
		利用促進事業費	31,350,000	利用促進事業費	28,962,260				
		自主事業	47,378,900	自主事業	40,945,638				
	その他(雑入)	4,444,650	その他(雑入)	5,581,636					
			休業損失補償	7,558,894					
	計	187,240,650	計	169,600,043	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	69,575,000	人件費	67,633,865	利用促進事業費	28,962,260	利用促進事業費	31,398,080
本部経費		3,478,750	(本部経費含む)		休業補償料	7,558,894	休業補償料	2,354,036	
事務費		35,935,350	事務費	32,120,056					
管理費		24,762,090	管理費	27,964,848					
租税公課		5,566,000	租税公課	7,638,278					
自主事業経費		45,054,590	自主事業経費	31,683,263					
計	184,371,780	計	167,040,310	計	36,521,154	計	33,752,116		
損益	2,868,870		2,559,733	差引	-36,521,154	差引	-33,752,116		
(特記事項) ・指定管理者提案に基づき委託料は不要 ・コロナウイルス感染防止対策に伴う施設休止要請により、利用促進事業費は減となったが休業損失補償料が発生した。									

2 組合による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、その水準が達成されているかを組合が点検・評価するものです。評価の手段は、実績報告書(毎月)及び事業報告書(年度終了時)の点検並びに立入検査(随時)等によるものです。

評価の基準	
A	(1.0) 高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	(0.7) 事業計画書(提案書)どおり適切に実施されており、問題は見られない。
C	(0.5) 事業計画書(提案書)どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計
63.9

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	事業報告書から判断して、経営状況に問題はない。
		2 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか。	1	A	静岡の代表法人本社がサポート・バックアップ体制を取っており、事故等への対応も素早く問題はなかった。
	適切な管理運営	3 組合の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。
		4 組合が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	B	管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業が計画どおり実施されており、問題は見られない。
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	法令を遵守した適正な管理、個人情報の保護等に留意した対応がされており、問題は見られない。
		6 組合や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか。	2	B	自社のノウハウを生かし、責任をもって管理運営に携わっている。
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	B	特定の個人、団体に有利または不利にならない管理運営に留意しており、問題は見られない。
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	利用者に対して公平に業務が行われており、利用者の限定等は見られない。
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	B	職員を増員しており、職員配置計画のとおり副館長も2名配置となった。可能であれば周辺整備の職員配置を望む。
		10 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか。	2	B	施設内での指揮系統、責任権限は明確になっているが、必要な修繕等は館長専決を導入し迅速な対応を望む。
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	職員研修・人材育成	12 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか。	2	B	月次モニタリングから実施の確認ができており良好である。
	経理及び事務処理等	13 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか。	2	B	専用の会計帳簿により適切に利用料金の収受、管理経費の収支を管理しており、問題は見られない。
		14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	情報公開等に対応できる内容となっている。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	実績報告書等パソコンを用いて作成されており、IT機器を活用した事務が行われている。
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	B	施設、設備、備品について定期点検、整備業務の内容が日報管理されており、管理基準を満たしている。
	安全管理	17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	実績報告書、事業報告も期限までに提出されているが、時々計算誤り等軽微なミスが見受けられる。
		18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。	3	A	職員の日赤救急員の資格取得が率先してできており、利用者の事故にも高いレベルで対応した。
		19 施錠、警備体制等は適切であるか。	3	B	教育訓練、マニュアルの整備により施錠ができており、警備についても委託を含め問題はない。
	緊急時対応	20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	全職員を対象とした研修等の取り組みがある。
		21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	B	関係機関への緊急連絡網等が整備されており問題はない。
	個人情報保護	22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	施設内は整然と管理され避難時の支障はない。
		23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)においてセキュリティ対策を講じているか。	2	B	自社で個人情報保護規程を策定し、利用申請書等適切な管理が行われている。
	24項目 50点	秘密の保護	24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B
施設の運営	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	概ね事業計画書どおり行われており、問題は見られない。
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	B	定期巡回等により管理区域、業務範囲についての的確に把握されている。
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	A	フラダンスイベント等の自主事業は高く評価できる。今後もスライダの常時開放やウォーターボール等は継続を望む。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画書に基づき適切に事業が実施されている。
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	B	券売機の導入により、業務の効率化を図っている。
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	備品等の過不足はなく、問題はない。
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	特殊な設備等が適正に管理されており設備・備品の機能等に問題はない。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	積極的に自主事業を展開しているが、利用者の増加になかなか結びつかない。更なる工夫を望む。
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	B	モニタリング結果において、各種サービス向上策に概ね努力が認められる。
	障害者等への配慮	34 障害者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか。	3	B	モニタリング結果において、障害者、子ども、高齢者の利用に問題はない。
苦情・要望等への対応	35 利用者アンケートが適切に実施されており、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか。	3	C	今回はアンケート時期が新型コロナウイルス感染防止対策に伴う休館と重なり実施できなかった。	
セルフモニタリング	36 セルフモニタリングが適切に行われているか。	3	B	利用者の声を意見箱で把握し、対応を回答している。	
14項目 34点	環境への配慮	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	裏紙ボックスの設置、裏紙使用の徹底を行い、省エネに努めている。
	地域との連携	38 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか。	2	B	関係団体等との良好な関係を維持している。
経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業計画書の範囲内である。
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。	3	C	コロナウイルス感染防止対策による休館の影響もあるが、事業計画書の予算額を下回った。

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	新型コロナウイルス感染防止対策に伴う休館により未実施
	調査対象	—
	調査方法	—
調査結果	—	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙意見箱のとおり	

4 指定管理者による自己評価

令和元年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> 利用者数について、7月は悪天候の影響もあり減少したが、その他の月については前年を大きく上回ることができた。しかしながら年度末には新型コロナウイルスの影響で臨時休館となり、年間を通しては昨年対比で減少となった。 イベントについては、3年目となるハワイ&フラの開催、また、ウォーターパークやウォーターボールなどの今までにないイベントも開催し、プール利用者をはじめとする多くの利用者に楽しんでいただくことができました。また、スタジオや平瀬運動広場を使用したイベントも行うことができました。 自主事業としては、キッズスイミングの認知度も上がり多くの会員を増やすことができました。また水泳教室のみならず松本山雅と共催の教室やカワイ体操教室を実施するほか、チャリーディング等新規教室を開講するなど充実した内容を提供することができました。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 浴室の利用者について、洗い場の場所取りや一部マナーの悪さの指摘は以前よりありましたが、巡回の強化や注意喚起を行い、多くの利用者が気持ちよく利用できるよう努めてきました。 無料バスの増発を行い、近隣地域からの利用者拡大に貢献しました。 小浴室の利用者の声に耳を傾け、利用者増へ結びつけることができました。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルスとの共存も見据え、新たな生活様式に対応した公共施設の在り方を考え、利用者に安心して利用していただける施設の管理・運営を行ってまいります。 「感染症対策」に考慮しつつ、利用者に向けたイベントや教室の充実を図り、利用者を飽きさせない施設運営を心掛け、多くの方に足を運んでいただけるように取り組んでまいります。 屋外施設を含め施設全体の環境美化に努めるとともに、きめ細やかな修繕にも迅速に対応し、利用者がいつでも気持ちよく利用できる環境づくりに努めます。

5 組合による総合評価

総合評価（4段階評価）の基準	
A	(1.0) アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	(0.7) アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	(0.5) アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	(0.2) 改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <p>事業計画書に基づいた自主事業の他、新規事業にも積極的に取り組んでおり、利用者サービスの向上に努めている。安定的な利用者収益確保のため、より一層の創意工夫を望む。収支バランスは概ね良好であった。</p> <p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 本年度の利用者数は順調に伸びていたが、コロナウイルス感染防止対策に伴う休館の影響もあり、最終的には前年度を上回ることができず残念な結果であった。利用者数は年々減少傾向にあることから、引き続き原因等を調査・把握し、早急に今後の施設運営に生かしてほしい。事故等への対応も的確に行い、特に問題は見受けられなかった。 今後は新型コロナウイルス感染防止対策に考慮した施設運営を求められることから、大幅な利用者の増加は見込めない。したがって、管理運営のノウハウを発揮した施設運営による経費削減努力の他、今まで以上に魅力的な自主事業による集客が必要と考える。今後の管理運営に期待したい。 アンケートについては新型コロナウイルス感染防止対策に伴う休館時期と重なったため実施できなかったが、日々意見箱に寄せられる利用者の意見を大切に、今後のサービス向上に役立ててほしい。
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
70.9

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「標準」(普通)
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」
※「不可」の場合、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

判断結果
標準(普通)

【別紙】

3 利用者による評価

令和2年4月1日

利用者アンケート	実施時期		
	調査対象	入館者・施設利用者	
	調査方法	館内ご意見箱	
利用者からの意見 要望・苦情等	【浴室】	<p>・場所取りをしている人が何人もいるのでやめてほしい。 ドライヤーがもっと欲しい。</p> <p>・5階の浴室の利用のマナーが悪すぎます。年配の女性の皆さんです。洗い場の場所取りはみなさん当然のようにやっているし、着替えるロッカーまで自分の指定があるようで、使っていると、「まだ空きませんか？」と言われました。常連でも自宅のように使っていいことではないと思います。見回りして下さい！もう利用したくないです。子供に対する注意書きだけ目立っていて良くないと思います。</p> <p>・お風呂入口にある暖簾がいい。バリアフリー対応がいいです。</p> <p>・今日は暖かくて曇っていましたが入浴も快適でした。楽しい時間を過ごさせて頂き、なんとなく長生きしそうです。家に居るとうつになりそうです。</p> <p>・更衣室にモップを置いて下さい。 髪の毛がたくさん落ちていて気持ち悪いです。</p> <p>・露天風呂のよもぎの湯は香りもよく大変すばらしかったです。 今後も同様のイベントを希望します。</p>	<p>令和元年6月 40代 女性 松本市</p> <p>令和元年8月 30代 女性 県外</p> <p>令和元年9月 60代 男性</p> <p>令和元年12月 70代 女性 松本市</p> <p>令和2年1月 50代 女性 安曇野市</p> <p>令和2年1月 70代 男性 松本市</p>
	【休憩室】	<p>・月に何度も来ていますが、とても良いです。休憩室にはきれいな座布団が用意されており、憩いの場所です。</p> <p>・休憩室横にあるウォータークーラーが出ないときがあるので、確実な点検をお願いします。</p> <p>・4階の暖房が暑すぎました。お年寄りが汗を出していた具合が悪くなってしまいました。もう少し気を付けて下さい。</p>	<p>令和元年5月 60代 女性</p> <p>令和元年9月 70代 男性</p> <p>令和元年12月 — —</p>
	【ジム】	<p>・3階に両替機を設置してほしい。更衣室ロッカーを使用する際に、100円が必要になりますので、2階の受付まで両替に行くのが大変です。</p>	<p>令和元年9月 70代 男性</p>
	【スタジオ】	<p>・日によりますが、今日は一段と3Fから聞こえてくる音楽がうるさいです。20:00～「恋人はサンタクロース」が何度も爆音で聞こえます。</p> <p>・ジム利用後に浴室を使う際、入浴券を購入するのが大変</p> <p>・3階 更衣室シャワー室の汚れが目立つ</p>	<p>令和元年12月 70代 女性 松本市</p> <p>令和2年1月 70代 男性 松本市</p> <p>令和2年1月 — 男性</p>
	【プール】	<p>・プールの水温について、気温に合わせた温度管理をお願いします。幼児プールが寒かったです。</p> <p>・監視員で声をかけても返事をしないのがいる。</p> <p>・スライダーをいっぱいやってほしい。</p>	<p>令和元年4月 20代 女性 松本市</p> <p>令和元年7月 — —</p> <p>令和元年11月 — —</p>
	【その他】	<p>・館内が涼しく、温度管理されているので、自販機に温かい飲み物があると嬉しいです。</p> <p>・Wi-Fiが2階までしか届きません、各階においてWi-Fiが使用できるようにお願いします。</p> <p>・自転車置場について、スポーツタイプの自転車はカギを掛けても軽い為、そのまま持っていかれる恐れがあるため柵のようなものを設置してほしい。</p> <p>・アナウンスが多すぎてうるさい。</p> <p>・駐車場内の時計が木で見えないので切してほしい。</p>	<p>令和元年4月 60代 女性 松本市</p> <p>令和元年8月 — —</p> <p>令和元年9月 — —</p> <p>令和元年10月 — —</p> <p>令和元年11月 — —</p>