

平成29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				
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(静岡ビル保善株式会社、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日から平成34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	425,200人	420,168人	98.82%	98.61%
	平瀬運動公園利用者数	25,300人	25,463人	100.64%	100.75%
	(特記事項)				

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				組合の収支			
	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28年度決算	
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
	収入 (歳入)	ラーラ松本	102,159,600	ラーラ松本	98,976,125			ラーラ松本
	平瀬運動公園	865,800	平瀬運動公園	795,190			平瀬運動公園	580,480
	利用促進事業費	31,350,000	利用促進事業費	31,525,710			その他(雑入)	4,511,419
	自主事業	46,498,100	自主事業	37,790,494			その他(目的外)	695,810
	その他(雑入)	4,444,650	その他(雑入)	6,131,671				
	計	185,318,150	計	175,219,190	計	0	計	102,288,149
支出 (歳出)	人件費	69,019,000	人件費	69,140,847	利用促進事業費	31,525,710	委託料	111,626,454
	本部経費	3,450,950	(本部経費含む)				施設管理費	97,185,808
	事務費	39,075,350	事務費	39,656,571				
	管理費	24,432,560	管理費	29,833,848				
	租税公課	5,522,000	租税公課	5,664,095				
	自主事業経費	44,316,090	自主事業経費	30,774,489				
	計	185,815,950	計	175,069,850	計	31,525,710	計	208,812,262
損益		-497,800		149,340	差引	-31,525,710	差引	-106,524,113

(特記事項)

## 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を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分を確認されたので、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
59.7

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	C	代表法人の静岡本社においてサポート・バックアップ体制があるが、松本市外のため迅速な対応について不安がある。
	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	C	職員配置計画で副館長2名配置となっているが現状1名であり、施設の維持管理面でも人員の不足感がある。
		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	C	指揮系統、責任権限も明確になっているが、現場の声をもっと反映して欲しい。
	職員研修・人材育成	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。
		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收受、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。
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	C	実績報告書、事業報告も期限までに提出されているが、入力誤り等が見受けられる。
	安全管理	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	B	職員の日赤救急員の資格取得が率先してできている。
		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も含め問題はない。
		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。
	緊急時対応	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。
		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。
	個人情報保護	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 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	業務従事者へ徹底を図り問題はない。
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	C	概ね事業計画書どおり適切に行われているが、繁忙期の処理・対応及び屋外施設の管理には人力的に不安がある。
		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	C	定期巡回等により、管理区域、業務範囲について的確に把握されているが、屋外施設の維持管理にも力を入れて欲しい。
		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	今までなかった子どもの水泳教室、運動教室、シニア健康教室及びフラダンスイベントなど自主事業に創意工夫が見られる。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	C	事業計画書に基づき適切に事業が実施されているが、継続実施の水泳教室の回数が不足している。
	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。
		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。
	備品等の維持管理	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。
		32 施設の利用促進に努めているか。	3	C	一定の広報活動はあるが、マスコミへの投げかけ等さらなる工夫がほしい。
	利用の促進	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。
		34 障害者等への配慮	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	B	利用者アンケートを実施し、利用者の要望や苦情に迅速に対応するよう努めている。	
	36 セルフモニタリング	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	C	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。伐採した樹木等の廃棄物が放置されていた。
		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	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	別紙のとおり
	調査対象	別紙のとおり
	調査方法	別紙のとおり
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

### 4 指定管理者による自己評価

平成29年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理への移行初年度ということで、まずは以前より利用されている方々が混乱しないよう配慮しながら運営を行った。下半期については広報活動を強化して集客に取り組んできた。</li> <li>イベントとしては、オリンピック金メダリストの岩崎恭子を招待した水泳教室の開催、世界で活躍するフラダンサーを招いたハワイアン&amp;フラinラーラ松本などを開催できた。</li> <li>マイクロバスを導入し無料バス運行を実施しました。また、デジタルサイネージやボルタリングを導入し、利用者サービスの向上に寄与しました。</li> <li>自主事業としては新たにキッズスイミングを開講したほか、地元サッカークラブ松本山雅と共催の教室を立上げた。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>お風呂のご利用者(主に女湯)より、場所取りが多く見受けられるとご指摘を受け、脱衣室内及び浴室へ注意喚起の掲示を行うと同時に、スタッフによる巡回を増やして対応した。</li> <li>館内の掃除状況等について、汚れている箇所があると指摘を受けたため、長期休館日に細部まで清掃をスタッフ全員で行った。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理移行後、一年間の運営状況を分析しながら、初年度の課題でもあった利用者人数、売上金額の倍増を目標に掲げたい。またラーラ松本スタッフ全員が安心して働きやすい環境を作っていくことにより、利用者を笑顔で気持ちよく迎えられる環境づくりに努めたい。</li> <li>松本市総合計画の「基本構想2020」に掲げられた将来の都市像「健康寿命延伸都市・松本」と同調できるよう、ラーラ松本として自主事業の種類を増やし、子供から大人、また高齢者の方までが安心して参加できるプログラムを開催して市民の健康増進に寄与していきたい。</li> <li>ラーラ松本のプールに足を運びたい教室の開催や環境づくりに取り組みたい。</li> </ul>

### 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。

【自主事業を実施している場合の評価】  
事業計画書に基づいた自主事業等が行われており、利用者サービスの向上につながった。収支バランスも概ね良好であった。

【総合的な評価】  
・自主事業等を積極的に展開し利用者サービスの向上に努めていることは評価できるが、利用者数が減となっているため、原因等を調査・把握し今後の施設運営に生かして欲しい。  
・管理運営のノウハウを発揮した施設の運営が図られているが、特にプール繁忙期及び野球場等の屋外施設に関する維持管理については、除草、清掃等不十分な部分が見受けられた。  
・経費削減努力は理解するが、施設の維持管理や利用者のマナーに関する苦情もあることから、2年目以降は初年度の反省を生かし、人員増や業務委託の強化等管理方法を検討して欲しい。  
・指定管理者初年度であったが、アンケート結果からも利用者の満足度はおおむね良好であった。今後のサービス向上による利用者の増加に一層期待したい。

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
64.7

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

利用者アンケート	実施時期	平成30年3月9日～23日
	調査対象	入館者・施設利用者
	調査方法	アンケート用紙での調査を実施
調査結果	<p>・利用施設 有効回答 258数 ①プール 42% ②浴室 25% ③ジム 26% ④スタジオ 1% ⑤会議室 0 ⑥テニス 6% ⑦その他 0</p> <p>・利用回数 有効回答 206数 ①はじめて 3% ②2回目 3% ③3回以上 94%</p> <p>・どこで知ったか 有効回答 192数 ①HP 37% ②観光サイト 3% ③情報誌 3% ④SNS 0 ⑤その他 57% 知人・家族・前から知っている・広報・地元・新聞</p> <p>・HP・FB 有効回答 205数 ①はい 49% ②いいえ 51%</p> <p>・どなたと 有効回答 206数 ①1人 49% ②家族 38% ③友人 11% ④その他 2%</p> <p>・交通手段 有効回答 207数 ①自家用 95% ②自転車 4% ③徒歩 0 ④コミュニティバス 0 ⑤タクシー 0 ⑥ラーラバス 1%</p> <p>・他同様施設 有効回答 206数 はい 124数 プール施設回答 サマーランド 穂高プール 庄内プール すわっこランド サンマリーナ長野 あずみのランド サム 温泉・浴室施設 しゃくなげの湯 ホリデー湯 室山荘 やまなみ荘 すずむし荘 体育施設 南部テニスコート 松本体育館 堀金体育館 穂高体育館</p> <p>①とても良い ②よかった ③あまり良くなかった ④良くなかった</p> <p>・スタッフ対応 有効回答 203数 ①50% ②46% ③2% ④2%</p> <p>・清掃・整理整頓 有効回答 190数 ①29% ②60% ③9% ④2%</p> <p>・安全対策 有効回答 190数 ①29% ②63% ③6% ④2%</p> <p>・施設充実度 有効回答 188数 ①24% ②60% ③14% ④2%</p> <p>・気になる点・要望 下記参照</p> <p>・総合満足度 有効回答 183数 ①大変満足 17% ②満足 65% ③どちらとも言えない 13% ④少し不満 5% ⑤不満 0</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>・気になる点</p> <p>①プール 25mプール床がヌルヌルしている・シャワー室までの床が滑る・プールのトイレが臭う プール夜のレッスンを増やしてほしい</p> <p>②浴室 場所取りの人がいる・浴室のマナーが悪い・浴室シャワーの増設・入れ墨の人が多くて怖い</p> <p>③ジム スペースの拡大・マシン混雑時の順番待ちをわかりやすく案内してほしい 新しいマシンの増設・ランニングマシンの増設</p> <p>④スタジオ 平日午後のスタジオレッスンを増やしてほしい</p> <p>⑤会議室 なし</p> <p>⑥テニス なし</p> <p>⑦その他 給湯器の使い方がわかりづらい</p> <p>・要望 意見等 有効回答 237回答</p> <p>①イベント・教室等の充実 39人 15% ②清掃・美観の維持 52人 21% ③定期券セット券の充実 53人 22% ④売店・レストランの充実 59人 26% ⑤情報発信 13人 5% ⑥展示物の充実 1名 1% ⑦その他 20名 10%</p> <p>・スタッフの対応が明るく爽やかでよい ・年を取った人向けのバス旅行を検討してほしい ・野菜が安くて良いので種類を充実してほしい ・火曜日も営業してください ・全員有料にしていきたい(ごみ処理場は無害とのことですので) ・ラーラ定期券にて市営プールにも入場できるようにしてほしい ・売店の充実 ・レストランの通年営業 ・フラのイベントを今年もやってほしい ・合気道教室があればありがたい ・プール等の定期券のオプションでジムも加えてほしい ・プールだけの日中の定期券が欲しい ・営業開始時間を9:30に</p> <p>個人情報 性別 男-101人 女-91人 年齢 10代-14名 20代-8名 30代-24名 40代-35名 50代-30名 60代-51名 70代以上-30名 お住まい 松本市-107人 塩尻市-9人 山形村-0人 朝日村-0人 市街 安曇野 生坂村 南箕輪村 岡谷市 辰野町 県外 神奈川県 大阪府</p>	