

平成30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	432,750人	403,200人	93.17%	95.96%
	平瀬運動公園利用者数	25,560人	20,957人	81.99%	82.30%
(特記事項) ・4月2日から4月27日までプール棟改修工事によりプールを閉鎖					

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成30年度)				組合の収支			
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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・平瀬運動公園利用料	101,439,500	ラーラ・平瀬運動公園利用料 (休業補償含む)	92,862,796			
利用促進事業費		31,350,000	利用促進事業費	31,398,080				
自主事業		40,216,720	自主事業	39,977,322				
その他(雑入)		4,579,100	その他(雑入)	5,744,034				
計		177,585,320	計	169,982,232	計	0	計	0
支出 (歳出)	人件費	61,320,500	人件費 (本部経費含む)	66,147,591	利用促進事業費	31,398,080	利用促進事業費	31,525,710
	本部経費	3,450,950			休業補償料	2,354,036		
	事務費	38,847,320	事務費	36,137,503				
	管理費	28,884,320	管理費	26,230,483				
	租税公課	4,747,360	租税公課	5,652,400				
	自主事業経費	39,385,000	自主事業経費	32,921,163				
計	176,635,450	計	167,089,140	計	33,752,116	計	31,525,710	
損益	949,870		2,893,092	差引	-33,752,116	差引	-31,525,710	

(特記事項)  
・指定管理者提案に基づき委託料は不要

## 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
61.5

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	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いるが、市への業者登録事務に不備があった。	
	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	C	職員を増員しているが、職員配置計画による副館長2名配置は1名のままである。	
		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	施設内での指揮系統、責任権限は明確になっているが、必要な修繕等には更に迅速な対応を望む。	
		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。	
		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を含め問題はない。	
		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。	
	24項目 50点	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。
		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	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行われているが、施設管理の不備による利用者の負傷があった。	
		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。今後はスライダの常時開放等既存施設の有効利用を望む。	
		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結びついていない。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	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。		
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	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30年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前期は、プール棟の改修工事があり、多くの利用者の皆さまにご不便をお掛け致しましたが、工事も無事終了し、施設をより安全で安心してご利用いただけるようになりました。後期は、事故が発生したこともあり、一層気を引き締めて管理運営を行うとともに、プールイベントにも力を入れ集客増に取り組みました。</li> <li>・自主事業としては、キッズを中心とした教室を新たに開講するとともに、既存のスイミング等の新規会員獲得にも力を入れ多くの会員を増やすことができました。</li> <li>・本年度も、メダリストである岩崎恭子さん水泳教室、元プロテニスプレイヤー沢松奈生子さんテニス教室及び松本山雅サッカー教室など初年度以上に多くのイベントを開催し、より多くの利用者に喜んでいただくことができました。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お風呂の利用者より、かねてから場所取りが多く見受けられるとの指摘があり、スタッフによる巡回強化等により対応しましたが、依然として場所取りに対するご意見が多いため、今後も引き続き対応してまいります。</li> <li>・環境美化対策として、清掃をより徹底して行ったことにより、以前よりきれいになったとお声をいただいております。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多種多様なイベントや誰でも気軽に参加できる教室をより多く開催し、利用者を飽きさせない施設運営を心掛けるとともに、近隣だけでなく構成市村外、県外からも足を運んでいただけるように広報活動を進めていきます。</li> <li>・屋外を含め施設全体の環境美化を推進し、いつでも利用者が気持ちよく利用できる施設運営を行います。</li> <li>・「健康寿命延伸都市・松本」の理念の下、子供から高齢者まで多くの方が参加できるプログラムや教室を開催し健康増進に寄与します。</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。

<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等が行われており、利用者サービスの向上に努めている。ただし、安定的な利用者の増加につながっていないため、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"> <li>・改修工事に伴うプール棟の休館が施設利用者数に影響があったことを考慮しても、全体的な利用者の減少は否めない。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欲しい。</li> <li>・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等は評価する。しかし、一方で施設の維持管理に起因する怪我や利用者のマナー、清掃に関する苦情もあったことから、人員増や業務委託の強化等による対応を望む。</li> <li>・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。指定管理者として2年を経過したこともあり、新規自主事業の導入、スライダー等既存施設の有効利用等今後のサービス向上に一層期待したい。</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td>配点</td> <td>評価</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>C</td> </tr> <tr> <td>点数</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>合計点数</td> <td>66.5</td> </tr> </table>	配点	評価	10	C	点数	5	合計点数	66.5
配点	評価								
10	C								
点数	5								
合計点数	66.5								

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

平成31年4月1日

利用者アンケート	実施時期	平成31年3月10日～23日
	調査対象	入館者・施設利用者
	調査方法	聞き取りアンケート
調査結果	<p>・利用施設 有効回答 175数 ①プール 44% ②浴室 27% ③ジム 28% ④スタジオ 0% ⑤会議室 0% ⑥テニス 1% ⑦その他 0%</p> <p>・利用回数 有効回答 143数 ①はじめて 1% ②2回目 0% ③3回以上 99%</p> <p>・どこで知ったか 有効回答 135数 ①HP 34% ②観光サイト 3% ③情報誌 3% ④SNS 1% ⑤その他 59% 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 160数 ①はい 39% ②いいえ 61%</p> <p>・どなたと 有効回答 154数 ①1人 50% ②家族 45% ③友人 5% ④その他 0%</p> <p>・交通手段 有効回答 158数 ①自家用 98% ②自転車 2% 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 0%</p> <p>・他同様施設 有効回答 145数 はい 88数</p> <p>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 サンマリーン長野 あずみのランド サム ゆーぶる木崎湖</p> <p>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</p> <p>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 136数 ①49% ②48% ③3% ④0%</p> <p>・清掃・整理整頓 有効回答 134数 ①34% ②48% ③13% ④5%</p> <p>・安全対策 有効回答 130数 ①30% ②59% ③10% ④1%</p> <p>・施設充実度 有効回答 127数 ①27% ②54% ③18% ④1%</p> <p>・気になる点・要望 下記参照</p> <p>・総合満足度 有効回答 128数 ①大変満足 29% ②満足 54% ③どちらとも言えない 15% ④少し不満 2% 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プールと子供プールの間あたりの臭いが気になる。放送の声が小さい。 更衣室が汚いことがある。プール更衣室出口階段下が滑る。</p> <p>②浴室 浴室の腰掛が汚い。場所取りが気になる。水風呂と内風呂に手摺が欲しい。 浴室ロッカーの故障が多い。</p> <p>③ジム パーベルを追加してほしい。ジムでのスマホの使い方が悪い。ランニングマシンの増設 ジムの臭いが気になる。シャワー室の増設</p> <p>④スタジオ なし</p> <p>⑤会議室 なし</p> <p>⑥テニス なし</p> <p>⑦その他 施設が古すぎる</p> <p>・要望 意見等 有効回答 157回答</p> <p>①イベント・教室等の充実 31人 20% ②清掃・美観の維持 45人 29%</p> <p>③定期券セット券の充実 27人 17% ④売店・レストランの充実 27人 17%</p> <p>⑤情報発信 7人 4% ⑥展示物の充実 4名 3%</p> <p>⑥その他 16名 10%</p> <p>・レベルの高い教室に参加したい ・感謝デーなどのイベントの開催</p> <p>・レストランは冬も営業してほしい ・トレーニング機器の充実</p> <p>・将来的にバス利用を考えているので、路線の充実</p> <p>・スタジオレッスンの充実 ・売店の物品の充実</p> <p>・休館日をなくしてほしい ・アクアビクス教室を午前・午後と行ってほしい</p> <p>・野菜販売の充実</p> <p>・現状で良いと思います。</p> <p>個人情報 性別 男-75人 女-63人</p> <p>年齢 10代-10名 20代-9名 30代-16名 40代-22名 50代-18名 60代-20名 70代以上-41名</p> <p>お住まい 松本市-85人 塩尻市-0人 山形村-1人 朝日村-0人 市街 安曇野 山梨県甲斐市 長野市 伊那市 県外 なし</p>	