

令和2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番地他	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	448,280人	248,652人	55.47%	61.67%				
	平瀬運動公園利用者数	26,080人	16,612人	63.70%	79.27%				
	(特記事項) 新型コロナウイルス感染防止対策による休館等の影響により利用者が減少								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
		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	104,592,000	ラーラ・平瀬運動公園利用料	44,968,210				
		利用促進事業費	31,350,000	利用促進事業費	21,888,130				
		自主事業	47,825,900	自主事業	22,019,396				
	その他(雑入)	4,444,650	その他(雑入)	3,581,391					
			休業損失補償	14,211,177					
	計	188,212,550	計	106,668,304	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	70,117,000	人件費	59,514,114	利用促進事業費	21,888,130	利用促進事業費	28,962,260
本部経費		3,505,850	(本部経費含む)		休業補償料	14,211,177	休業補償料	7,558,894	
事務費		25,160,250	事務費	27,998,740					
【内訳】: 消耗品、燃料、印刷製本、水道、修繕、通信運搬、使用料及び賃借料、報酬、広告料、手数料、保険料、負担金、雑費			【内訳】: 消耗品、燃料、印刷製本、水道、修繕、通信運搬、使用料及び賃借料、報酬、広告料、手数料、保険料、負担金、雑費						
管理費		24,950,960	管理費	27,294,955					
【内訳】: 構成企業委託費、清掃、水質検査、警備、除雪、保守点検、講師派遣料、防虫防鼠、剪定		【内訳】: 構成企業委託費、清掃、水質検査、警備、除雪、保守点検、講師派遣料、防虫防鼠、剪定							
租税公課	5,610,000	租税公課	1,913,845						
自主事業経費	45,429,380	自主事業経費	15,924,478						
計	174,773,440	計	132,646,132	計	36,099,307	計	36,521,154		
損益	13,439,110		-25,977,828	差引	-36,099,307	差引	-36,521,154		
	(特記事項) 新型コロナウイルス感染防止対策による休館等の影響により施設利用料収入及び自主事業収入が減少								

2 市(所管課)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市が点検・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
68.1

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	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。
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	労働条件モニタリングの結果、適正な労働条件が確保されており特に問題は見られない。
	危機管理対策	3 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	職員及び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。
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	保険等により指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応している。
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等の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。
	情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開等に対応できる内容となっている。
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	A	新型コロナウイルスによりラーラ松本の収支はマイナスとなったが、財務モニタリングの結果経営状況は良好である。
		8 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	2	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、事故等への適切な対応を確認している。
	管理運営	9 組合が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	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。
		10 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	3	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。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	職員配置計画のとおりとなっている。
		12 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。
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	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	14 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	15 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	3	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。
		16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	月次モニタリングから委託等の確認ができており、特に問題はない。
		17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか	3	B	実績報告書、事業報告も期限までに提出されている。
	安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	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ている。
	施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B
20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか			5	B	コロナ対策により事業縮小を余儀なくされる中での積極的な自主事業の展開は評価できる。
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	B	新型コロナウイルス感染防止対策により、やむを得ず中止とした事業を除き適切に実行された。
地域との連携		22 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。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	新型コロナウイルス感染拡大により利用者が減少する中で、メディア等を利用し積極的に利用向上に努めた。
利用者サービス向上		24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	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		25 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		26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	A	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		27 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。
環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	館内照明ランプ類のLED化等により省エネに努めている。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	券売機の導入により、業務の効率化を図っている。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか)	4	B	支出は事業計画書の範囲内である。収入は指定管理者の責によらない新型コロナウイルスの影響により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

令和2年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、年度初めから休館が続き、当初の計画より大きく利用者が減少しました。開館後は新型コロナウイルス感染拡大防止対策を講じた管理・運営を行い、「安全」「安心」な施設を目指し対応、対策を重ねました。その結果、プール・浴室施設は約8割・トレーニングジムは6割まで利用者を回復することができました。 新型コロナウイルス感染拡大防止のため大規模なイベントはすべて中止といたしましたが、プールでの「スライダー滑り放題」や「ウォーターパーク」、平瀬野球場・運動広場を利用したサッカークリニックやプロ野球選手OBによる野球教室等、利用者が安心・安全に参加できるイベントを開催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"> 自主事業については子供の運動教室・キッズスイミング共に好調で、子供たちの運動の場・教育の場を幅広く提供することができ、会員数を増やし開催することができました。 水風呂・更衣室階段への手摺の設置等、高齢者からの要望に対応した施設運営に努めました。 浴室の利用者が気持ち良く利用できるように、鏡の取り換えやタイル目地の補修等に努めました。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルスの影響はまだ続くと思われます。新たな生活様式に対応した公共施設のあり方を考え、利用者に安心・安全に利用していただける施設として管理・運営を行ってまいります。 キッズスイミングや子供の運動教室が好調ですので「感染症対策」や「ガイドライン」を厳守し、さらに多くの会員獲得に力を入れていくと共に、多くの年齢層が参加できる教室・イベントを開催し、利用者増につなげていきます。また、体育施設にこだわることなく会議室や休憩室を利用した文科系の教室も企画・開催し、施設全体の活性化を図ってまいります。

5 市(所管課)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> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染防止対策により多くの自主事業が中止となり、教室の会員数も一時減少する等残念な一年であった。利用者に好評な自主事業もあるので、今後は感染防止対策による安全・安心な管理運営に努めると同時に、利用者や会員数の回復及び収益確保に向けた魅力ある自主事業の展開に期待する。 <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> 設定なし <p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染防止対策に伴う休館や人数制限、自主事業の中止等の影響が大きく、利用者数は大幅に減少した。事業収支がかなり悪化したにも関わらず、感染防止対策を徹底し、利用者の安全・安心とサービスの維持に努めた施設運営は評価できる。 今後も引き続き新型コロナウイルス感染防止対策を考慮した施設運営が求められ、大幅な利用者の増加は困難であると思われるため、減少した利用者数及び収益の回復に向けた今後の管理運営の手腕に期待したい。 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。コロナ禍で収益確保が困難な状況にある今だからこそ、利用者の声に耳を傾け意見を大切にして、今後の施設運営に役立ててほしい。
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
75.1

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

判断結果
良好

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	2月15日～3月10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 全回答数 484数			
調査結果	施設利用 ※複数回答	①プール 49% ②浴室 23% ③ジム 11% ④スタジオ 7%			
	有効回答 550数	⑤会議室 0% ⑥テニスコート 10% ⑦その他 0%			
調査結果	利用回数 有効回答 478数	①はじめて 4% ②2回目 3% ③3回目以上 93%			
	どこで知ったか 有効回答 460数	①HP 36% ②観光サイト 4% ③情報誌 3% ④SNS 1%			
調査結果		⑤その他 56% 友人・知人・地元・広報・前から知っている			
	HP・FB・インスタ閲覧 有効回答 468数	①はい 56% ②いいえ 44%			
調査結果	どなたと 有効回答 480数	①1人 38% ②家族 45% ③友人 16% ④その他 1%			
	交通手段 有効回答 468数	①自家用車 95% ②自転車 3% ③徒歩 1% ④コミュニティバス 0%			
調査結果		⑤タクシー 0% ⑥ララーバス 1%			
	レストランへの要望	①あり 8% ②なし 92%			
調査結果		夏以外も営業して欲しい。メニューを充実。現金以外の支払いができるとう良い。			
		途中でおなかが空いてしまうので軽食だけでも食べれるとう良い。			
調査結果		①とてもよかった ②よかった ③あまりよくなかった ④よくなかった			
	スタッフの対応 有効回答 462数	①55%	②45%	③0%	④0%
調査結果	清掃・整理整頓 有効回答 439数	①38%	②55%	③6%	④1%
	安全対策 有効回答 439数	①41%	②56%	③3%	④0%
調査結果	施設充実度 有効回答 433数	①37%	②55%	③6%	④2%
	気になる点・要望 下記参照				
調査結果	総合満足度 有効回答 425数	①大変満足 29% ②満足 63% ③どちらとも言えない 7%			
		④少し不満 1% ⑤不満 0%			
利用者からの意見 要望・苦情等	気になる点				
	1 プール	冬のプールが少し寒い。空調をもう少し上げても良い。大声で話す人がいる。赤ちゃんも水遊びが出来たらいい。楽しいイベントの企画をしていただきたい。新遊具の導入。流れるプールに距離を書いて欲しい。ビックウェーブを1時間ごとやって欲しい。排水溝の匂いが気になる。髪の毛の長い人は縛って欲しい。ロッカーまでが寒い。			
利用者からの意見 要望・苦情等	2 浴室	マナーが悪い人がいる。場所取り・歯磨きをしている人が多い。脱衣所を明るくしてほしい。			
	3 トレーニング	トレーニングジムが狭くてマシンが少ない。設備を増強。トレーニング器具の充実。			
利用者からの意見 要望・苦情等	4 スタジオ	シニア向けの運動教室があればうれしい。温度調整がずっとよくない。月曜祝日もスタジオレッスンの開催。ヨガなどのレッスン回数の増加。			
	5 会議室	なし			
利用者からの意見 要望・苦情等	6 テニスコート	テニスコートの照明の向きや明るさが気になる。椅子をもう少し用意して欲しい。朝9時からのテニスコート枠を増やして欲しい。Wifiがつながるともつといい。テニスボールの売店での販売。			
	7 その他	なし			
利用者からの意見 要望・苦情等	要望 ※複数回答	有効回答 502数			
		①イベント教室の充実 107数 22%	②清掃・美観の維持 136数 27%		
利用者からの意見 要望・苦情等		③定期券・セット券の充実 81数 16%	④売店・レストランの充実 107数 21%		
		⑤情報発信 41数 8%	⑥展示物の充実 11数 2%		
利用者からの意見 要望・苦情等		⑦その他 19数 4%			
	売店の充実と拡張	・ゲームセンターの設置。 ・ジム定期券に入浴をつけて欲しい。			
利用者からの意見 要望・苦情等	これからの時代に合ったイベントの開催。	・水用おむつパンツなら入水・入場可に。			
	ナイター定期券に浴室セット定期券を作って欲しい。	・新しく1ヵ月3ヵ月定期券を作って欲しい。			
利用者からの意見 要望・苦情等	交通手段の充実 車が無いと利用できない	・ロッカールームの拡張			
	ウォーターパークをまたやって欲しい。	・駐車場が暗い ・LINE等での情報があれば良い。			
利用者からの意見 要望・苦情等	個人情報 性別	男-194人 女-245人			
	年齢	10代-90人 20代-12人 30代-43人 40代-72人 50代-72人 60代-58人 70代以上-91人			
利用者からの意見 要望・苦情等	お住まい	松本市-238人 塩尻市-26人 山形村-4人 朝日村-7人			
		市外-155人 (安曇野市・長野市・大町市・岡谷市・上田市・生坂村) 県外-9人(山梨県・愛知県)			