

令和3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	ラーラ松本及び平瀬運動公園	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	【ラーラ松本】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 【平瀬運動公園】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 5年間				
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運営				
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	456,280人	300,170人	65.79%	120.72%
	平瀬運動公園利用者数	26,340人	19,068人	72.39%	114.78%
	（特記事項） 利用者数は、新型コロナウイルス感染防止対策に伴う休館等により大幅に減少した前年と比較すると増加したが、新型コロナウイルス前までは回復していない。				

事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和3年度）				組合の収支			
	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	79,542,400	ラーラ・平瀬運動公園利用料	60,582,950			
	利用促進事業費	31,350,000	利用促進事業費	24,925,040				
	自主事業	50,956,400	自主事業	37,379,283				
	その他（雑入）	3,131,000	その他（雑入）	4,290,881				
			休業損失補償	4,729,125				
	計	164,979,800	計	131,907,279	計	0	計	0
支出（歳出）	人件費	55,655,890	人件費	62,190,767	利用促進事業費	24,925,040	利用促進事業費	21,888,130
	本部経費	3,505,850	（本部経費含む）		休業補償料	4,729,125	休業補償料	14,211,177
	事務費	32,811,140	事務費	28,353,808				
	【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、		【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、					
	管理費	25,005,320	管理費	28,739,819				
	【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		【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					
	租税公課	5,565,600	租税公課	3,795,929				
	自主事業経費	42,436,000	自主事業経費	27,930,107				
	計	164,979,800	計	151,010,430	計	29,654,165	計	36,099,307
損益		0		-19,103,151	差引	-29,654,165	差引	-36,099,307

（特記事項）
新型コロナウイルス感染症の影響もあり、利用者数が回復しないため収支はマイナスとなった。

2 組合（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
68.7

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	A	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への適切な対応を確認している。
	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	B	新型コロナ対策等により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に問題は見られない。
		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	ワークライフバランス、ダイバーシティ経営の推進に取り組んでいる。
	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	A	月次モニタリング及び随時モニタリングにより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	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。
		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	新型コロナ対策等により通常の施設運営が困難となったが、積極的に自主事業を展開したことは評価できる。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	新型コロナ対策等により、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	地域行事等の施設利用に協力し、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	新型コロナ対策等による収益減にもかかわらず、新規事業や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	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	27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	A	外部の意見を取入れサービス向上を図るため、CSモニタリング及び外部モニタリングを実施した。
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	A	館内照明ランプ類のLED化の推進、衛生陶器のコーキング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	機器の予防保全、代表企業による物品一括購入、コスト管理等により経費節減・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3年度の 自己評価	<p>今年度は、昨年度に引き続きコロナ対策に力を入れ、ロッカーの抗菌対策やマスク着用の徹底などお客様が「安心」・「安全」に利用できるように努めてまいりました。年度の後半に「まん延防止重点措置」の適用があり、一部施設の利用が中止になり、利用者も前年度より20%増でとどまりました。</p> <p>イベントに関しても、コロナの感染防止対策を徹底し、例年開催の「岩崎恭子さんの水泳教室」や「プロ野球08による野球教室」、「松本山雅のサッカークリニック」等を開催すると共に、プールに関して「パドラーボート」や「水上ゴザ走り」など新しいイベントを開催することができ、利用者が飽きることのない施設運営を行っております。</p> <p>管理運営状況については、「CSモニタリング」や「外部モニタリング」を実施して、利用者からの意見や外部機関からのアドバイスを取り入れサービスの向上を図ると共に、改善可能なものから順次柔軟に対応しております。</p> <p>自主事業に関しては、コロナ対策による人数制限や安全運営の為の入会（申し込み）のキャンセル待ちも多くなっていますが、「withコロナ」や「講師教育・育成」に力を入れ、多くの方に入会していただくことができました。また、今年度より文化教室「書道教室」も開催するなど、新しい教室を開催することができました。</p> <p>また、昨年度よりSDGsの一環で節水に取り組み、環境への配慮と水道料金の大幅な削減を図ることができました。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>「CSモニタリング」、「外部モニタリング」においては、多くの利用者が施設に満足していただいておりますが、「利用者のマナー向上の呼びかけ」、「清掃の強化」、「スタッフ対応」についての意見が多く見受けられました。スタッフへの共有と教育を行うとともに、案内表示を新しくするなど利用者に改善点がわかりやすいよう取り組んでおります。</p>
今後の目標	<p>利用者の要望や意見を積極的に取り入れ、より多くの利用者の方に「安心」・「安全」な施設を提供できるように努めると共に、施設の老朽化が進んでおりますので、より一層迅速な修理・改善に力を入れていきます。また、プールではご家族での利用促進対策をはじめ、アトラクションの開催回数の増加等利用者からの要望や意見を取り入れるとともに、トレーニングジムの器具一新を行う等利用者が増加するよう取り組んでまいります。</p>

5 組合(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
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"> ・5年間の指定管理最終年度であったが、今年度も新型コロナウイルスによる影響が続いており、主要な自主事業も中止する等我慢の一年であった。利用者は回復傾向にあるものの、引き続き感染防止対策による安全・安心な管理運営に努めており、その中で、利用者が楽しめる新規事業を計画し開催したことは評価できる。特命指定による今後2年間の指定管理期間の中で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"> ・昨年の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、今年度も休館等があったことから利用者数はコロナ前まで回復していない。そのため、事業収支もマイナスのままであるが、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
75.7

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」

判断結果
良好

※「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

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	7月1日～11月22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 回答回収枚数 123枚
調査結果	<p>・スタッフの印象に関する満足度</p> <p>1. 良い印象 いつも好感がもてる 67件 54.5% 2. やや良い印象 時々好感がもてる 19件 15.4%</p> <p>3. 普通だが、どちらかといえば良い印象 27件 22.0% 4. やや悪い印象 不満を感じる 10件 8.1%</p> <p>・スタッフの印象が良いと感じた理由（複数回答）</p> <p>1. 気持ちの良い挨拶 58件 51.3% 2. 丁寧な言葉遣い 42件 37.2% 3. 清潔な身だしなみ 31件 27.4%</p> <p>4. わかりやすい説明 23件 20.4% 5. 親切な対応 54件 47.8% 6. 柔軟な対応 31件 27.4%</p> <p>7. 専門的な知識 12件 10.6% 8. その他 2件 1.8%</p> <p>【その他】の具体的な記述 ・スタッフから挨拶すると良い ・やさしい</p> <p>・スタッフの印象が悪いと感じた理由（複数回答）</p> <p>1. 挨拶や礼儀が出来ていない 4件 40.0% 2. 言葉遣いが雑である 2件 20.0%</p> <p>3. 勤務態度が好ましくない 1件 10% 4. 施設の雰囲気にあつた接客でない 3件 30.0%</p> <p>5. 対応が柔軟でない 3件 30.0%</p> <p>・施設の快適さに関する満足度</p> <p>1. 快適いつも快適 40件 33.1% 2. やや快適、時々快適 32件 26.5% 3. 普通 44件 36.3%</p> <p>4. やや不快 5件 3.3% 5. 不快 1件 0.8%</p> <p>・施設が快適だと感じた理由（複数回答）</p> <p>1. 適切な温度設定（空調） 45件 45.5% 2. 適切な照明の明るさ 46件 46.5%</p> <p>3. 清掃が行き届いている 44件 44.4% 4. 整理整頓がよくされている 42件 42.4%</p> <p>5. 施設がきれい 30件 30.3% 6. 安全で使いやすい 28件 28.3% 7. その他 9件 9.1%</p> <p>【その他】の具体的な記述 ・髪の毛が束になって落ちている ・ジャグジーの温度が少し高い</p> <p>・暑いときと寒いときがある。 ・各階にあるロッカーの消毒をすべき</p> <p>・施設が不快だと感じた理由（複数回答）</p> <p>1. 空調の温度が適切でない 2件 9.1% 2. 照明が暗い・明るすぎる 2件 9.1%</p> <p>3. 清掃が行き届いてない 16件 72.7% 4. 施設内が雑（整理整頓されていない） 2件 9.1%</p> <p>5. 施設が破損している 7件 31.8% 6. 危険だと感じる 3件 13.6% 7. その他 6件 27.3%</p> <p>【その他】の具体的な記述 ・1F駐車場で滑る ・シャワーが時々水になる ・内湯が熱すぎる ・毛がつまる</p> <p>・施設の便利さに関する満足度</p> <p>1. 便利 満足している 50件 41.3% 2. やや便利 やや満足 31件 25.6% 3. 普通 34件 28.1%</p> <p>4. やや不便 5件 4.2% 5. 不便 不満 1件 0.8%</p> <p>・施設が便利だと感じる理由（複数回答）</p> <p>1. 設備が充実している 47件 45.2% 2. 備品が充実している 29件 27.9% 3. 開館時間が便利 31件 29.8%</p> <p>4. 予約方法が良い 9件 8.7% 5. 利用ルールが良い 31件 29.8% 6. 利用者対応 12件 11.5%</p> <p>7. その他 4件 3.8%</p> <p>【その他】の具体的な記述 ・コスト的に助かる ・設備が古いのでは？</p> <p>・施設が不便だと感じた理由（複数回答）</p> <p>1. 備品がそろっていない 5件 29.4% 2. 充実したサービスの提供不足 6件 35.3%</p> <p>3. 開館時間が不便 4件 23.5% 4. 利用方法が分かりづらい 0件 5. 予約が取れない 混雑 1件 5.9%</p> <p>6. 利用ルールが悪い 1件 5.9% 7. その他 6件 35.3%</p> <p>【その他】の具体的な記述 ・車がないと行きづらい（交通不便） ・身障者用のロッカーが少ない 狭い</p>	
	利用者からの意見 要望・苦情等	<p>■100円を入れなくても良いロッカーにして欲しい ■ジムの用具が古い ■シャワールームの増設</p> <p>■シャワールームが3階には1つしかないので不便を感じる ■テニススクールを開催して欲しい（短期）</p> <p>■ドライヤーの数が少ない 風呂場のタイルがときどきヌルヌル 毎日ゴシゴシして欲しい</p> <p>■バスマットが、ビショビショなことが多い ■プールのレストランの食事の味がざつ</p> <p>■プールの水温が高く疲れます。塩素のにおいがする ■営業時間が22時までだとありがたい</p> <p>■小浴室の浴槽が高さが低く湯船に入りづらい、とても寒く残念です ■場所取りの注意を徹底して欲しい</p> <p>■多くの人に利用してもらうようにPRをした方がよい ■障がい者駐車場の利用ができない</p> <p>【アンケート回答者 情報】</p> <p>性別 男性 71人 57.7% 女性 50人 40.7% 無回答 2人 1.6%</p> <p>年齢 20歳未満 11人 8.9% 20歳代 7人 5.7% 30歳代 9人 7.3% 40歳代 21人 17.1%</p> <p>50歳代 15人 12.2% 60歳代 20人 16.3% 70歳代 37人 30.1% 無回答 3人 2.4%</p>