

令和4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（静岡ビル保善株式会社、株式会社東京ドームスポーツ、株式会社王滝）（特命）				
指定期間	令和4年4月1日から令和6年3月31日まで 2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	342,720人	332,173人	96.92%	110.66%
	平瀬運動公園利用者数	17,813人	19,353人	108.65%	101.49%
	（特記事項） ※目標人数は、令和4年度指定管理者事業計画書による。				

事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和4年度）				組合の収支			
	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	78,934,000	ラーラ・平瀬運動公園利用料	70,938,760			
指定管理料		18,103,000	指定管理料	18,103,000				
利用促進事業費		31,350,000	利用促進事業費	25,214,450				
その他（雑入）		4,883,000	その他（雑入）	4,811,451				
自主事業		35,980,000	自主事業	49,058,043				
計		169,250,000	計	168,125,704	計	0	計	0
支出 （歳出）	人件費 （本部経費含む）	68,625,000	人件費 （本部経費含む）	63,354,192	利用促進事業費	25,214,450	利用促進事業費	24,925,040
	事務費	35,235,000	事務費	32,137,346	指定管理料	18,103,000	休業補償料	4,729,125
	【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	29,743,000	管理費	28,196,086				
	【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	6,863,000	租税公課	6,554,527				
自主事業経費	28,784,000	自主事業経費	37,521,052					
計	169,250,000	計	167,763,203	計	43,317,450	計	29,654,165	
損益	0		362,501	差引	-43,317,450	差引	-29,654,165	

（特記事項）

利用者数は回復傾向にあり損益もプラスとなっているが、指定管理者の営業努力である自主事業費を除けば収支はマイナス（約1117万円）となる。

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
68.2

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	財務モニタリングで構成企業に一部問題があるが、代表企業の経営は安定しており団体自体に問題はない。
		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	B	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	B	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	C	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しているが、除草等で管理が追いつかない部分があった。
		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	A	施設の効用を最大限に発揮するため、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	適切に実行されている。
	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	B	収益がなかなか回復しないにもかかわらず、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	A	新たにインターネットによる施設予約システムをテニスコートとスタジオに導入した。
	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、障がい者、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	B	利用者意見箱や窓口対応等により、セルフモニタリングに努めている。
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	A	支出は事業計画書の範囲内である。収入、利用者数は計画を少し下回ったが黒字決算となった。

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4年度の 自己評価	<p>本年度は、自主事業の充実と利用者サービスの向上による集客・定着に積極的に取り組んでまいりました。</p> <p>自主事業に関して、7月・9月に大型イベント「ラーラフェスティバル」を開催。7月には、「マグロの解体ショー」をはじめ、「ファイヤーダンスショー」など、9月には「水中パフォーマンス」や「フィットネスイベント」などを行い、施設全体を利用したイベントで、多くの利用者を楽しんでいただくことができました。また、例年開催しております、「岩崎恭子さんの水泳教室」「元プロ野球選手による野球教室」等も無事開催することができ、利用者が定着する施設運営を行っております。</p> <p>教室運営に関しては、キッズスイミングの講師教育に力を入れ、スイミング教室の質を上げることで多くの方々に入会していただくことができました。</p> <p>運営・営業に関して、3階・4階へのフリーwi-fiの設置等による利用者サービスの向上をはじめ、本年度よりおむつでのプール利用緩和を行ったことにより、家族全員でプールを楽しんでいたできるようになりました。現在、クレームやトラブルも無く、様々な利用者の皆様楽しんでいただけるよう運営・営業を行っております。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>浴室利用について、洗い場の場所取りや一部マナーの悪い利用者へのご意見が増加しているため、注意喚起の案内表示を新しくするなど対策を行っております。また、洗い場カランの水の出が悪いとの指摘もあり、点検を行ったうえ新品カランへの交換を行い対応いたしました。</p>
今後の目標	<p>公共施設として、まず利用者の安全・安心を第一に考え、そのうえで利用者増に繋がるよう改善に取り組んでまいります。</p> <p>近隣プールが老朽化で閉鎖する中、当館の設備・備品も老朽化が著しい現状ですが、日頃の点検を強化し不備・故障に関して速やかに対応することで、利用者の安全を第一に確保いたします。また、小規模修繕等はスタッフ自らが一次対応することでスピード感のある対処をしてまいります。</p> <p>民間グループとしてのノウハウを生かし施設全体を有効活用したイベント・教室の開催を行うと共に、設備・環境維持をはじめ、利用者サービスの向上を図り、より多くの方が満足していただけるよう積極的に取り組んでまいります。また、次年度は敷地周辺の環境維持・美化活動にさらに力を入れていきます。</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"> ・自主事業により収益のマイナス分をカバーしプラス決算としたことは評価したい。引き続き、利用者が楽しめる自主事業を計画しサービスの向上と集客に役立てて欲しい。 <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別テーマである、発生が予想される様々な事故等に対応する安全管理マニュアルは整備されており、マニュアルと職員の事故等への適切な対応を確認した。 <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から、利用者数はコロナ前まで回復していないものの、企業努力により事業収支をプラスとした施設運営は評価できる。 ・今後は、一日でも早い利用者数及び収益の回復を望むことから、より一層の経営努力と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。利用者の声に耳を傾け意見を大切にして、利用者数及び収益回復に向けた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	75.2
------	------

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	1月15日～2月28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 588数 ①プール 35% ②浴室 44% ③ジム 13% ④スタジオ 6% ⑤会議室 0% ⑥テニス 2% ⑦その他 0%</p> <p>・利用回数 有効回答 479数 ①はじめて 2% ②2回目 3% ③3回以上 95%</p> <p>・どこで知ったか 有効回答 470数 ①HP 42% ②観光サイト 4% ③情報誌 2% ④SNS 1% ⑤その他 51% 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 473数 ①はい 56% ②いいえ 44%</p> <p>・どなたと 有効回答 481数 ①1人 49% ②家族 44% ③友人 5% ④その他 2%</p> <p>・交通手段 有効回答 480数 ①自家用 91% ②自転車 7% ③徒歩 1% ④コミュニティバス 0% ⑤タクシー 0% ⑥ラールバス 1%</p> <p>・レストランについてのご意見・ご要望 有効回答 460数 ①あり 48% ②なし 52%</p> <p>・簡単に食事ができるもの(カレー、うどん等) ・営業時間が不規則でわかりづらい</p> <p>・レストランを常時やってほしい ・料理を充実させてほしい</p> <p>・土日は常に営業してほしい ・ワンコイン(500円)ぐらいのメニューを考えてほしい</p> <p>・その他の評価等 【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 433数 ①5% ②94% ③1% ④0%</p> <p>・清掃・整理整頓 有効回答 477数 ①25% ②62% ③12% ④1%</p> <p>・安全対策 有効回答 479数 ①25% ②66% ③7% ④2%</p> <p>・施設充実度 有効回答 473数 ①25% ②63% ③10% 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 460数 ①大変満足 22% ②満足 62% ③どちらとも言えない 12% ④少し不満 4% ⑤不満 0%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>・気になる点・要望</p> <p>①プール ・こども用滑り台落ちたら危ない ・プール内温度をもう少し高く ・水着用脱水機がもう1台ほしい ・地下通路(シャワー)が寒い ・アナウンスが聞き取りにくい(定期的に流れる注意喚起)</p> <p>②浴室 ・シャワーの増設 ・サウナの床が汚い ・場所取りがひどい ・手すりを増やしてほしい</p> <p>③ジム ・定期券(トレーニングジム)の3か月があればよかった ・TVの位置をあげてほしい ・狭い ・ジムマシーンを増やして ・新しいマシン(筋力)をいれて</p> <p>④スタジオ ・負荷の少ないレッスンがほしい</p> <p>⑤会議室 ・なし</p> <p>⑥テニス ・時々コート上に落ち葉や虫が落ちている</p> <p>⑦その他 ・キッズスペースのおもちゃの復活 ・免許返納後、車以外のアクセスの充実</p> <p>・要望 意見等 有効回答 601回答</p> <p>①イベント・教室等の充実 144人 24% ②清掃・美観の維持 171人 28%</p> <p>③定期券セット券の充実 120人 20% ④売店・レストランの充実 93人 15%</p> <p>⑤情報発信 35人 5% ⑥展示物の充実 13名 2%</p> <p>⑥その他 25名 6%</p> <p>・開館時間を10時から9時にしてほしい ・長期休館を9月から10月に変更してほしい</p> <p>・スイミング教室(キッズ)の定員増 ・掘り出しものの野菜があるとうれしい</p> <p>・クレジットでの支払いができるとよい ・売店の品数を増やしてほしい</p> <p>・浴室が暗いので明るく清潔感を出すようにしてください ・宝探しなど子供向けイベントの充実</p> <p>・香り風呂を増やしてください ・楽しいイベントがあると嬉しい(特別感があるといい)</p> <p>・6回分の回数券より10回分の回数券があるとうれしいです</p> <p>・定休日なしでお願いしたい</p> <p>・1回券の人に少しメリットがあればいいと、何回か利用したら1回半額になるとか・・・</p> <p>個人情報 性別 男-214人 女-261人</p> <p>年齢 10代-57名 20代-15名 30代-45名 40代-47名 50代-68名 60代-76名 70代以上-167名</p> <p>お住まい 松本市-302人 塩尻市-10人 山形村-2人 朝日村-1人 市街 144人 安曇野市 大町市 諏訪市 岡谷市 辰野町 県外 9名 山梨県 栃木県 神奈川県 東京都</p>	