

令和5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）（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	336,115人	374,927人	111.55%	124.90%
	平瀬運動公園利用者数	19,763人	24,779人	125.38%	129.95%
	(特記事項) ※目標人数は、令和5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5年度）				組合の収支			
	年度計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4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	81,303,000	ラーラ・平瀬運動公園利用料	88,667,320			
指定管理料		18,054,000	指定管理料	18,054,000				
利用促進事業費		31,350,000	利用促進事業費	26,865,470				
その他（雑入）		5,030,000	その他（雑入）	5,894,393				
自主事業		37,060,000	自主事業	59,871,640				
計		172,797,000	計	199,352,823	計	0	計	0
支出 (歳出)		人件費 (本部経費含む)	70,684,000	人件費 (本部経費含む)	70,154,891	利用促進事業費	26,865,470	利用促進事業費
	事務費 【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	35,335,000	事務費 【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	36,342,605	指定管理料	18,054,000	休業補償料	18,103,000
	管理費 【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	30,061,000	管理費 【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	29,337,932				
	租税公課	7,069,000	租税公課	11,387,155				
	自主事業経費	29,648,000	自主事業経費	46,112,222				
	計	172,797,000	計	193,334,805	計	44,919,470	計	43,317,450
	損益	0		6,018,018	差引	-44,919,470	差引	-43,317,450

(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774万円）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
68.1

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	緊急連絡網等は整備され問題はない。予想外の事故があったのは残念だが、対応等注意すること。	
		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	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施設の管理運営に問題はない。	
		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	A	代表法人本社及び構成企業がサポート・バックアップ体制を取っており、イベントや事故等へ対応している。	
	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	構成企業各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	定期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収受、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	定期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、職員の教育・訓練もしっかりと行われている。	
	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	巡回等により管理区域、業務範囲は把握しており、新たに屋外施設の維持管理職員を雇用し環境整備に努めた。
			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	事業計画書に基づき適切に実行されており、モニタリングでも特に問題はない。	
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	新規事業やメディア等を利用し、県外へのPRも積極的に行い利用向上に努めた。	
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	インターネット予約システム、各種教室でのLINEの活用及び動画の配信	
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、利用者数も計画を上回った。	

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5年度の 自己評価	<p>本年度は、令和元年度（コロナ禍前）の利用者数を目標に取り組んでまいりましたが、元年度比99.3% 人数 ▲2,730人の結果となりました。夏の繁忙期（7月・8月）は猛暑の影響より、予想以上に多くの利用者がありました。また、継続で行っている、近県への広報・広告の効果もあらわれ、山梨・静岡・東京等、近県からの利用者も大きく増加しました。</p> <p>プールに関しては、近隣プールの閉鎖等もあり平成29年度指定管理導入以降での最高の利用者数となりました。また、昨年度より実施している「プール用おむつ着用による幼児用プール・ジャグジープール利用許可」も浸透し、若年層の家族利用が増え、利用者からも「家族全員で利用できるのうれしい」等、一定の評価をいただいております。</p> <p>自主事業に関しては、GWに屋内テニスコートを利用し、テニス教室以外の大型イベントを初めて開催いたしました。「キャラクターショー」はじめ、「ダンボール迷路」・「キッズダンス発表会」など子供・家族連れをターゲットにしたイベントを開催し、多くの利用者楽しんでいただきました。</p> <p>また、「岩崎恭子さんの水泳教室」「沢松奈生子さんのテニス教室」「野球教室」など、施設の特性にあったイベントも、引き続き開催できました。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>夏の繁忙期に、プールに多くの利用者が集中したことにより、水質維持に課題が認められた為、ろ過機の逆洗回数を通常より増やす等の対応を行っております。</p> <p>残念ながら、本年度は傷害事故が発生し、被害者の方には多大なご迷惑をお掛け致しました。現在も和解に向け、保険会社・弁護士とも連携し対応を誠心誠意進めています。</p> <p>植栽管理の専属スタッフを1名雇用したことにより、駐車場等の除草等環境美化に努めることができました。</p>
今後の目標	<p>快適な施設利用環境を提供する為、スタッフ人員確保に注力すると共に、教育を充実させ、定着して勤務出来る職場環境作りにも力を入れていきます。</p> <p>次年度は開館して25周年となります。設備・備品等の老朽化もありますが、組合・協力企業とも連携を密にし、更に快適な利用環境を提供出来る様、スピード感のある対応を行ってまいります。</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"> 令和5年度も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いるが、事故当事者は多少なりとも対応に不満を感じる事が多く苦情になりやすいことから、必要に応じて修正等を行い、より充実したマニュアルによるきめ細やかな対応を望む。 <p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルスが5類に移行したこともあるが、創意工夫によりプール利用者数がコロナ前を上回ったことは評価できる。浴室利用者はコロナ前まで回復していないが、企業努力により事業収支をプラスとした施設運営も評価したい。 令和6年度以降も引き続き管理を行うことから、利用者及び収益の更なる回復を目指し、より一層の経営努力と管理運営の手腕に期待するとともに、自主事業を除く通常業務での黒字化を達成し組合の負担軽減にもつなげてほしい。 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が、休館日がない繁忙期は、どうしても目の行き届かないことが多くなることから、利用者の声に耳を傾け意見を参考にして環境を整備し、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
75.1

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	令和5年12月2日～令和6年1月31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（共通CSモニタリング）
調査結果	<p>①スタッフの印象に関する満足度 有効回答数267件 無回答1件含む</p> <p>1. 良い印象 176件 66.2% 2. やや良い印象 43件 16.2% 3. 普通だが、良い印象 36件 13.5%</p> <p>4. 普通だが、悪い印象 7件 2.6% 5. やや悪い印象 3件 1.1% 6. 悪い印象 1件 0.4%</p> <p>）スタッフの印象が良いと感じた理由（複数回答） 有効回答数255件</p> <p>1. 気持ちの良い挨拶 139件 54.5% 2. 丁寧な言葉遣い 102件 40.0%</p> <p>3. 清潔な身だしなみ 90件 35.3% 4. わかりやすい説明 68件 26.7% 5. 親切的な対応 134件 52.5%</p> <p>6. 柔軟な対応 65件 25.5% 7. 専門的な知識 21件 8.2% 8. その他 5件 2.0%</p> <p>）スタッフの印象が悪いと感じた理由（複数回答可） 有効回答数11件</p> <p>1. 挨拶や礼儀が出来ていない 4件 36.4% 2. 言葉遣いが雑である 3件 27.3%</p> <p>3. 勤務態度が好ましくない 0件 0% 4. 施設の雰囲気にあった接客でない 5件 45.5%</p> <p>5. 対応が柔軟でない 1件 9.1% 6. その他 2件 18.2%</p>	
	<p>②施設の快適さに関する満足度 有効回答数264件 無回答3件含む</p> <p>1. 快適 102件 38.6% 2. やや快適 76件 28.8% 3. 普通だが、どちらかといえば快適 56件 21.2%</p> <p>4. 普通だが、どちらかといえば不快 21件 8.0% 5. やや不快 8件 3.0% 6. 不快 1件 0.4%</p> <p>）施設が快適だと感じた理由（複数回答可） 有効回答数234件</p> <p>1. 適切な温度設定 119件 50.9% 2. 適切な照明 97件 41.5% 3. 清掃が行き届いている 98件 41.9%</p> <p>4. 整理整頓がされている 81件 34.6% 5. 施設がきれい 58件 24.8% 6. 安全 79件 33.8%</p> <p>7. その他 15件 6.4%</p> <p>）施設が不快だと感じた理由（複数回答可） 有効回答数30件</p> <p>1. 空調温度が適切でない 11件 36.7% 2. 照明が暗い 3件 10% 3. 清掃が行き届いていない 18件 60.0%</p> <p>4. 整理整頓がされてない 2件 6.7% 5. 施設が破損している 11件 36.7% 6. 危険 4件 13.3%</p> <p>7. その他 4件 13.3%</p>	
<p>③施設の便利さに関する満足度 有効回答数267件 無回答4件含む</p> <p>1. 便利 満足 145件 55.1% 2. やや便利 62件 23.6% 3. 普通だが、どちらかといえば便利 39件 14.8%</p> <p>4. 普通だが、どちらかといえば不便 10件 3.8% 5. やや不便 6件 2.3% 6. 不便 1件 0.4%</p> <p>）施設が便利だと感じた理由（複数回答可） 有効回答数246件</p> <p>1. 設備が充実している 135件 54.9% 2. 備品が充実している 76件 30.9% 3. 開館時間が便利 70件 28.5%</p> <p>4. 予約方法がわかりやすい 26件 10.6% 5. 利用者の立場に立った利用ルール 57件 23.2%</p> <p>6. 要望・リクエスト対応 34件 13.8% 7. その他 5件 2.0%</p> <p>）施設が不便だと感じた理由（複数回答可） 有効回答数17件</p> <p>1. 備品の不足 4件 23.5% 2. サービスの充実・新規備品購入 7件 41.2% 4. 開館時間が不便 3件 17.6%</p> <p>5. 予約・利用方法がわかりづらい 1件 5.9% 6. 混雑している 1件 5.9%</p> <p>7. 利用ルールが厳しい、使いづらい 2件 11.8% 8. その他 2件 11.8%</p>		
<p>④施設の総合的満足度 有効回答数267件</p> <p>1. 自分はぜひ利用したい、他の人にも教えたい 151件 57.4% 2. 自分はぜひ利用したい 86件 32.7%</p> <p>3. 機会があれば利用したい 25件 9.5% 4. 積極的に利用したくない 1件 0.4% 5. 利用したくない 0件 0%</p>		
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>■11月の点検期間を短くしてほしい ■オープン時間を8:00～8:30にしてほしい ■お風呂だけの半額券がほしい</p> <p>■おもつの子供も入れるようになったので大変ありがたい ■プールでのアナウンスが聞きにくい</p> <p>■トイレの面積、洋式化。利用料金の見直し。イベント・グルメリバの開催 ■もっと安くしてほしい</p> <p>■ヨガ・エアロビクスの教室を増やしてほしい ■以前やっていた書初めのコンテストを復活してほしい</p> <p>■館内のBGMをかえてほしい（演歌は不要） ■逆走してくる車がいる（ルールを守っていない）</p> <p>■更衣室の汚れが目立つ、快適にしてほしい ■常連さん同士のサウナでの会話が、少し苦痛です</p> <p>■2Fの見学ルームの空調が暑いと感じる時が多い ■大声で話している人が多すぎる（常連客が多いせいか）</p> <p>■駐車場の入り口に街灯があると夜便利。ラレー入口が少しわかりにくい時がある。初めてではむずかしい。</p> <p>■定休日が火は総合体育館と同じなので、どちらかが別の日だと有難い ■電子決済ができると嬉しいです</p> <p>■設備トイレ関係、水道の整備は常にお願ひしたい。風呂の立ちシャワーの増設をお願ひしたい</p> <p>■夜も軽食が食べれる店がほしい</p> <p>【回答者情報】 回答者 ・男性 107人 40.1% ・女性 155人 58.1% ・無回答 5人 1.9%</p> <p>・20歳未満77人・20歳代5人・30歳代27人・40歳代32人・50歳代32人・60歳代37人・70歳以上52人・無回答5人</p> <p>・ほぼ毎日47人 ・週3～4回64人 ・週1回89人 ・月2～3回20人 ・はじめて6人 ・その他13人 ・無回答4人</p>	