

令和6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 【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	令和6年4月1日から令和11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	381,511人	383,015人	100.39%	102.16%
	平瀬運動公園利用者数	19,600人	35,978人	183.56%	145.20%
	（特記事項） ※利用目標人数は、指定管理者の算出根拠に基づくもの				

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（令和6年度）				組合の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和6年度決算		令和5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	113,000,000	ラーラ・平瀬運動公園利用料	116,444,402				
		指定管理料	30,480,000	指定管理料	31,030,000				
		利用促進事業費	29,000,000	利用促進事業費	29,190,917				
		その他（雑入）	4,350,000	その他（雑入）	8,574,219				
		自主事業	37,300,000	自主事業	38,589,875				
	計	214,130,000	計	223,829,413	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費 (本部経費含む。)	77,647,000	人件費 (本部経費含む。)	72,604,564	利用促進事業費	29,190,917	利用促進事業費	26,865,470
事務費		38,436,000	事務費	36,049,632	指定管理料	31,030,000	指定管理料	18,054,000	
【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		休業補填金	156,110				
管理費		65,492,000	管理費	69,405,159					
【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		7,618,000	租税公課	12,129,537					
自主事業経費		24,937,000	自主事業経費	27,019,857					
計	214,130,000	計	217,208,749	計	60,377,027	計	44,919,470		
損益	0		6,620,664		差引	-60,377,027	差引	-44,919,470	

（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494万円）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が確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0. 0)	不適切な部分が確認されたので、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
61.6

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	A	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体制づくりができています。
	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	C	構成企業に一部問題があり改善が必要であるが、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	B	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	C	特に繁忙期の人員不足による体制を強化する必要があり、人員確保が課題である。
		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	C	未実施となっている教育訓練も見受けられるため、人材育成のため、実施が必要である。
	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	A	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	C	実績報告書、事業報告も概ね期限までに提出されているが、提出書類上に間違いが見受けられる等一部問題がある。
	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	B	各施設の安全対策、感染症対策等はしっかりと行っており、問題は見られない。
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	業務範囲は把握しているが、人材育成に関し研修等の努力が必要である。
		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るか	5	B	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	C	地域団体等の情報発信に協力し、関係団体と連携を図ること。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	C	健康増進に向けたプログラムづくりを積極的に行い、利用向上に努めた。一方で広報活動、情報発信には課題がある。
	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を行った。
	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た。
	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	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た。
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た。
	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6年度の 自己評価	<p>本年度は38万人の利用者を目標に取り組み、最終的に383,015人と、目標を+3,015人上回る結果となりました。昨年度同様、猛暑の影響もあり、プールは多くの方にご利用いただきました。近隣県での認知度が定着しつつあり、山梨・静岡・東京などからの来館者も安定しています。</p> <p>また、地域の皆様及び多くの利用者の方々に愛され、4月には累計利用者1,000万人を達成することができました。これも関係者の皆様の多大なるご協力のおかげであり、達成式典を盛大に開催することができました。</p> <p>5月のゴールデンウィークにはテニスコートを活用し、「25周年・1,000万人達成記念イベント」を実施いたしました。昨年度に引き続き「キャラクターショー」、「キッズダンス発表会」に加え、「マグロの解体ショー」、「お笑い芸人によるステージ」など、大人から子どもまで楽しめる内容となりました。</p> <p>かねてより要望のあったレストランは本年度から通年営業を開始し、家族連れや子どもだけでの利用にも便利になったと、ご好評をいただいております。</p> <p>令和6年度は、大きな事故や機械トラブルもなく無事に終えることができました。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>夏の繁忙期における水質の悪化については、ろ過機の逆洗回数及びろ過循環回数を大幅に増やすことで、一定の水質を維持することができました。</p> <p>一方で、夏の繁忙期以降、スタッフ不足が深刻化して電話対応が困難となる場面が多く、利用者の皆様や関係各所に多大なるご迷惑をおかけしました。また、予定していたイベントの一部縮小を余儀なくされる事態も発生いたしました。</p>
今後の目標	<p>安心・安全な施設運営のため、本社・施設従業員一丸となってスタッフ不足の解消と繁忙期の業務効率化に取り組み、利用者や関係各所へのご迷惑を最小限に抑える体制づくりを進めます。</p> <p>また、見えにくい部分の劣化が進行していることから、日々の点検を強化して早期発見と迅速な修繕に努めます。</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。

【自主事業を実施している場合の評価】
・自主事業により収益のマイナス分をカバーして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努められたい。

【個別施設ごとのテーマに対する評価】
(設定していない)

【総合的な評価】
・総利用者数が38万人を超え、コロナ禍前の水準まで回復したことは評価したい。プール利用者は前年度に対して減少したため、利用者増への取り組みをお願いしたい。また、浴室利用者はコロナ禍前まで回復したことから、安定した利用者人数の確保をお願いしたい。一方で、人員不足によるイベントの縮小もあったことから、グループ全体での体制づくりを強化していただきたい。レストランについては、通年営業に伴うメニュー改善に努めたことは評価したいが、アンケートの中で通年営業を知らない利用者も見受けられたため、周知を図って利用者増に努めていただきたい。

・アンケート結果を見ると満足度は高く評価されているが意見要望等も多く寄せられているため、改善可能な点は速やかに改善をして、利便性の向上に努めていただきたい。

・施設全体の老朽化が進んでいるが、業務に支障が生じることがないように定期的な点検整備を行うとともに、利用者目線に立った接客や清掃等の業務を進めていただきたい。

・引き続き管理を行うことから、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、多様化するニーズに対応したサービスの向上と、自主事業を除く通常業務での黒字化を目指していただきたい。

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
66.6

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
適正

【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6年12月2日～令和7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 回収枚数 236枚
調査結果	<p>利用施設 有効回答数 196票 ①プール 25% ②浴室 50% ③ジム 21% ④スタジオ 3% ⑤会議室 1% ⑥テニスコート 0 ⑦教室 0 ⑧その他 0</p> <p>・利用回数 有効回答数 235票 ①はじめて 1% ②週2～3回 18% ③週1回 24% ④月数回 12% ⑤毎日 45%</p> <p>・どこで知ったか 有効回答数 214票 ①HP 36% ②観光サイト 3% ③観光情報誌 4% ④SNS 4% ⑤その他 53% 地元・知人・家族・前から知っている・新聞</p> <p>・どなたと 有効回答数 236票 ①一人 49% ②家族 46% ③友人 4% ④その他 1%</p> <p>・交通手段 有効回答数 234票 ①車 97% ②自転車 2% ③徒歩 1% ④バス 0 ⑤タクシー 0 ⑥ラーラバス 0</p> <p>・スタッフ対応 有効回答数 230票 ①とても良かった 53% ②よかった 43% ③あまり良くなかった 2% ④良くなかった 2%</p> <p>・レストランへの意見 有効回答数 224票 ①あり 4% ②なし 96% ・料理を充実させてほしい ③冬期も営業してほしい</p> <p>・施設の管理状況 ①とても良かった ②よかった ③あまり良くなかった ④良くなかった</p> <p>〈1〉清掃、整理整頓 有効回答数 236票 ①28% ②55% ③13% ④4%</p> <p>〈2〉安全対策 有効回答数 229票 ①31% ②62% ③5% ④2%</p> <p>〈3〉設備充実度 有効回答数 229票 ①26% ②58% ③10% ④6%</p> <p>・気になる点・要望下記参照</p> <p>・他施設 ①プール施設 サム松本・ルネサンス松本・市民プール・東京サマーランド・ハワイアンズ・海洋センター ②温泉・浴室施設 ファインビュー室山・ホットブラザ浅間・ヘルススパ塩尻・ほりで～湯・おぶ～・湯多里山の湯 ③その他体育施設 総合体育館・ANCアリーナ・庄内体育館</p> <p>・総合満足度 ①自分はぜひ利用したいし、他の人に教えた153%(125票)</p> <p>無回答 22票 ②自分はぜひ利用したい 29%(68票)</p> <p>全 236票 ③機会があれば利用したい 6%(13票) ④あまり積極的に利用したくない 3%(6票) ⑤利用したくない 1%(2票)</p> <p>【アンケート回答者情報】</p> <p>性別 ・男－107人 ・女－114人 ・無回答－15人</p> <p>年齢 ・10代－26人 ・20代－6人 ・30代－14人 ・40代－24人 ・50代－35人 ・60代－41人 ・70代－76人 ・無回答－14人</p> <p>住まい ・松本市－146人 ・塩尻－2人 ・山形村－3人 ・朝日村－0人 ・その他市外－69人(大町市・松川村・安曇野市) ・県外－2人(山梨県) ・無回答－14人</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>・気になる点</p> <p>【プール】 ・場内アナウンスがほぼ聞こえない。電光掲示板を設置してほしい ・シャワーの故障 ・時々ロッカーが寒い。更衣室の鏡の前の水が出ない ・シャワーを全部使えるようにしてほしい ・歩くところに水が溜まっていて不衛生 ・人が混んでくると汚れが浮いてくる ・外壁のリニューアル ・階段がコンクリートなどで怪我しやすい ・ボディーボードの曜日をもっと増やしてほしい</p> <p>【浴室】 ・洗い場が場所ごとに水温が安定しない ・温浴施設のみの無料券を配布してほしい ・サウナをリニューアルして欲しい。洗い場でお湯が出ないところがある ・入浴のみの定期があると良い ・浴室内に手すりの増設 ・お湯の出が悪い蛇口がある、早急に改善を ・ロッカーに鍵をかけていない人がいる ・サウナで寝転んでいる人が見苦しい ・外に休める椅子を増やして欲しい。サウナの中に音楽を流して欲しい・サウナの座面不具合をなおして欲しい ・トイレ・洗面台を早く修理してほしい ・常連客の場所取りをやめさせて欲しい ・水風呂利用者のかけ方が乱暴で洗い場まで水が飛んでくる。着替えの時床のごみが気になる ・ごく一部の人ですが、自分の家の風呂と思っているのか、使うロッカーも浴室で座る場所も決まっていたら使うと「どいてくれ」と言われるのはおかしい ・浴室のみの定期券がほしい ・月に1、2回香り風呂</p> <p>【ジム・スタジオ】 ・器具のリニューアル。要望11月の休館が長すぎる ・修理に時間がかかっている ・サンドバックを置いて欲しい。器具を複合機能を持つものに更新して欲しい。総合体育館にはある ・エアロビクススタジオの床が傷ついている ・ベンチプレスを設置して欲しい ・ジムの情報をもっとwedサイトに載せてほしい</p> <p>要望 ①イベント、教室等の充実 38人 ②清掃、美化の維持 51人 ③定期券、セット券の充実 28人 ④売店、レストランの充実 20人 ⑤情報発信 5人 ⑥展示物の充実 1人 ⑦その他 15人</p> <p>(その他) ・65歳以上はもっと安くしてほしい ・つばめの糞が汚い ・全ての施設の衛生状態が気になる。定期券をメンテナンス休館分期限を延ばして欲しい ・浴室とトレーニングの共通券が欲しい ・子供が楽しめるイベントを増やしてほしい ・ジムとプールと浴室の定期。年始のスタンプラリーを復活して欲しい</p>	