

様式3

指定管理者事業報告書(平成 31 年度末報告)

令和3年2月 22 日提出

担当課	情報推進課
-----	-------

施設名	三原市ケーブルネットワーク施設		連絡先	0848-63-8600
指定管理者団体	団体名	三原テレビ放送株式会社		
	代表者名	代表取締役 後藤 和之		
	所在地	三原市宮沖5丁目8番15号		

1 職員体制(人数欄のうち()内は非常勤職員の内数)

職名	人数	常駐職員数	職名	人数	常駐職員数	職名	人数	常駐職員数
統括部長	1 人 (人)	1 人	技術担当係長	1 人 (人)	1 人		人(人)	人
係員	5 人 (3 人)	2 人	技術担当係員	2 人 (人)	2 人		人(人)	人
技術担当課長	1 人 (人)	1 人		人(人)	人		人(人)	人
常勤職員 (合計)	7 人		非常勤職員(合計)	3 人				

2 開館日・開館時間・利用状況等

	実施計画【年間ベース】 α	実績【年間実績】 β	達成率 $\beta \div \alpha$	自己 評価	市担当課評価	
					評価	評価の内容
開館日	4月1日から3月31日	4月1日から3月31日	100.0%	A	A	安定したサービスの提供に努めている
開館日数(X)	365日	365日	100.0%	A	A	安定したサービスの提供に努めている
開館時間	0時から24時	0時から24時	100.0%	A	A	安定したサービスの提供に努めている
延べ利用者数 (Y=a+b)	行政情報取得装置 5,368件 ケーブルテレビ加入者 4,349件 インターネット加入者 2,057件	行政情報取得装置 5,060件 ケーブルテレビ加入者 4,370件 インターネット加入者 2,178件	94.3% 100.0% 100.0%	A A A	B	概ね良好に推移している。一部のサービスでは利用者数増加に向けた取り組みが必要
うち通常業務(a)	〃	〃	100.0%	A	A	概ね良好に推移している
うち自主事業(b)	NHK団体一括取扱い718件 多チャンネルサービス取扱い469件	NHK団体一括取扱い764件 多チャンネルサービス取扱い495件	100.0% 100.0%	A A	A	概ね良好に推移している
延べ利用日数(Z)	365日	365日	100.0%	A	A	安定したサービスの提供に努めている
稼働率 ()	100.0%	100.0%	100.0%	A	A	安定したサービスの提供に努めている

※1 稼働率の計算式 (単位: %)

- ① 利用者数で稼働率を算定する場合の計算式 $\text{利用者数 (Y)} \div \text{開館日数 (X)} \div \text{利用定員 (1日あたり } \underline{\hspace{1cm}} \text{人)} \times 100$
- ② 施設の区分ごとの利用日数で稼働率を算定する場合の計算式 $\text{利用日数 (Z)} \div \text{開館日数 (X)} \times 100$

※2 稼働率欄の () 内には、使用した計算式に応じ、①又は②と記入すること。

※3 施設の区分ごとに、利用件数・利用者数・稼働率が把握できる場合は、別表1に記入すること。

※4 曜日ごとに、利用件数・利用者数・稼働率が把握できる場合は、別表2に記入すること。

別表1 施設の区分ごとの利用件数・利用者数・稼働率

	実施計画【年間ベース】			実績【年間実績】		
	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)
行政情報取得装置	5,368 件	—	100.0%	5,060 件	—	100.0%
ケーブルテレビ	4,349 件	—	100.0%	4,370 件	—	100.0%
インターネット	2,057 件	—	100.0%	2,178 件	—	100.0%

別表2 曜日ごとの利用者数・稼働率

	平日（ 日）			土日祝日（ 日）			通年（ 日）		
	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)

※1 平日・土日祝日・通年欄の（ 日）にそれぞれ該当の日数を記入すること。

※2 通年の稼働率は平均値とする。

3 事業評価

項目	事業計画書の概要	自己評価		市担当課評価	
		評価	B以下の場合、改善・課題の具体的内容	評価	評価の内容
1 施設管理体制	職員配置	A		A	適正な職員配置を維持している
	職員研修	A		A	研修への参加等、職員のスキルアップを図っている
	利用促進業務	B	現在、利用促進についての対応策を検討中です。	B	現状維持ではなく、利益還元など利用促進の検討が必要
	設備・備品管理	A		A	規定に沿った管理を行っている
	現金管理	A		A	規定に沿った管理を行っている
	安全体制管理	A		A	規定に沿った管理を行っている
	緊急時の対応	A		A	緊急時の体制が整えられている
2 利用者に関する業務	利用状況	A		A	一部のサービスで増加している
	利用料金の設定	-		-	
	接客対応	A		A	良好な対応を行っている
	個人情報保護	A		A	個人情報の保護に努めている
3 施設維持管理状況	保守点検業務	A		A	規定に沿った業務を行っている
	清掃等維持管理業務	A		A	規定に沿った業務を行っている
4 実施事業	企画運営事業	-		-	
	自主事業	A		A	自主事業の充実に努めている
	通常事業の内容	ケーブルテレビサービス	A	A	安定したサービスが提供されている
		インターネットサービス	A	A	安定したサービスが提供されている
	自主事業の内容	NHK団体一括支払取扱い	A	A	利用者の負担軽減に努めている
		多チャンネルサービス取扱い	A	A	サービスに付加価値を付けている
		B S4Kサービス取扱い	B	B	加入促進の対応策について、検討が必要

4 事業収支

		実施計画	決算	備考	市担当課評価
【収入】 合計		158,000,000	168,602,773		収入については、実施計画と比較して、増加しており、特にケーブルテレビ・インターネットの利用料金収入は、安定的な収入が確保できている。 支出については、実施計画と比較して、増加している。 自設自営地域・公設民営地域と指定管理者施設を同一業者で管理運営することでのスケールメリットを活かして、経費の節減に努めており、施設維持管理費の減につながっている。 施設・設備を良好に維持管理し、安定的なサービスを提供していくため、光ケーブルの断線・機器故障・ネットワークトラブルに即時性をもって対応している。今年度は、スケールメリットを活かし上位回線料の見直しを実施したことに伴い、施設維持管理費が減少している。 事業収支の状況から、安定した事業運営に努めている。施設の管理に当たっては、常に安定的なサービスが提供できるように監視するとともに、機器の維持管理をするうえで最も経済的・効率的な管理ができるように市との連携を密にして実施している。
	利用料金	157,500,000	167,646,270	ケーブルテレビ、インターネット利用料	
	自主事業収入	500,000	676,680	工事料	
	指定管理料				
	その他		279,823	保険解約返戻金他	
【支出】 支出		152,000,000	154,795,844		
	人件費	37,100,000	38,420,523	給与手当、法定福利費、福利厚生費	
	常勤		33,139,717	給与手当、法定福利費、福利厚生費	
	非常勤		5,280,806	役員報酬、労務費	
	事務費	7,000,000	8,496,972	通信費、消耗品費、事務用品費	
	消耗品費		4,435,068	消耗品費、備品購入費	
	備品購入費		2,229,204		
	その他		1,832,700		
	事業費				
	通常業務				
	自主事業				
	施設維持管理費	72,600,000	32,070,921	修繕維持費、電柱共架料、水道光熱費、上位回線料	
	設備管理費		17,512,694		
	保安警備費		913,060		
	光熱水費		4,536,648		
	修繕費		9,108,519		
	その他	35,300,000	75,807,428	雑費(引落手数料)他、賃借料、保険料、法人税等	
	保険料		2,727,380		
	税金等		21,626,330	法人税、地方税、消費税等	
			51,453,718	減価償却、地代家賃他、配当金、顧客管理システム	
【収 支】		6,000,000 円	13,806,929 円		
支出のうち委託費		円	6,518,200 円		

5 利用者等からのクレーム対応等(具体的事例を簡潔に)

主な内容	対応措置	対応に対する反応	検証
告知放送が聞こえない。	告知端末の電池を外し、電源の抜き差しまたは交換。 アンテナ・ケーブルの切替えスイッチがケーブルになっているか確認を依頼。 同軸ケーブルが抜けていないか確認を依頼。 告知端末の電源部の故障による交換。 (出張)	対応したことに感謝されるが、そうでない場合もある。反応は様々。	障害対応において、電話または出張訪問による親切丁寧な対応を心掛けている。今後も適正な対応を継続してほしい
インターネットへ接続できない。	LAN コネクター交換。 お客様側のルーターの問題 メディアコンバータの電源コンセントが抜けていないか 確認を依頼。 メディアコンバータ、ルーターの交換。 (電話又は出張)	〃	障害対応において、電話または出張訪問による親切丁寧な対応を心掛けている。今後も適正な対応を継続してほしい
テレビが映らない。	放送用光電変換装置の電源コンセントが抜けていないか再確認を依頼。 光ケーブルの張替。(電話又は出張)	〃	障害対応において、電話または出張訪問による親切丁寧な対応を心掛けている。今後も適正な対応を継続してほしい
セットトップボックス (STB) が映らない。	リモコンの故障による交換。(出張) 本体の再起動を依頼。 入力切替が合っているか確認を依頼。 電源が入っているか確認を依頼。 HDMI 端子の問題。(電話又は出張)	〃	障害対応において、電話または出張訪問による親切丁寧な対応を心掛けている。今後も適正な対応を継続してほしい

※ 検証欄は、担当課が検証・分析を行い、記入すること。

6 運営上の課題, 市への要望等(ご自由にお書きください。)

内容	担当課回答
ケーブルテレビの利用休止及び解約で弊社から機器回収の連絡を加入者へ連絡した場合に、届出を出した時点で手続きは完了し、機器回収の訪問はないとされていることがあります。機器回収等の訪問がある旨をご説明いただけたら幸いです。	各支所と窓口対応について確認し、円滑なサービス提供及びトラブル発生の防止に努めます
ケーブルテレビを休止及び解約する際に、地デジ放送全てが映らなくなる旨をご説明いただけたら幸いです。	各支所と窓口対応について確認し、円滑なサービス提供及びトラブル発生の防止に努めます
インターネットの申込の際に、固定IPの申込もされていることがありますが、通常必要ないものであり、本当に必要かどうか確認をしていただければ幸いです。	各支所と窓口対応について確認し、円滑なサービス提供及びトラブル発生の防止に努めます
新規工事以外の申込をされた方に、1〜2週間程度工事までに時間がかかる旨をご説明いただけたら幸いです。	各支所と窓口対応について確認し、円滑なサービス提供及びトラブル発生の防止に努めます
減免に対する苦情（主に知らなかった・お知らせがなかった等）・問い合わせが新年度に多く見られます。周知方法を再度検討していただけたら幸いです。	現在は告知放送、町内会回覧文書で周知していますが、周知方法について再検討します。

7 市担当課総合評価

ケーブルテレビ及びインターネットの両サービスについては、指定管理者側の原因による長時間のテレビ放送中断や、大規模な通信障害もなく、安定的なサービスの提供と迅速なサポート体制を維持している。

事業収支については、両サービスとも安定的な利用料収入が確保され、昨年度に引き続き黒字経営となっている。利益の取り扱いについては、別に定める協定により取り決めているが、耐用年数が迫っている機器の更新や加入者増に伴う宅内機器等の費用負担のあり方も含め、検討課題としたい。また、今後も民間の経営ノウハウを生かした経費の節減に努めてほしい。

今後とも、市民への地域情報の提供、市政情報の発信など、情報通信技術を活かしたまちづくりを推進するため、サービスの向上、経費の節減に取り組み、施設の活性化に尽力してほしい。

平成 31 年度に着手した顧客管理システム導入に係る特別損失について、控除する前の額を基に算出するところを控除した後の額で算出し、法人税相当額を多く差し引いていたため、利益配分額の算定誤りが確認されました。収支報告について指定管理者との連携を密にするとともに、いま一度確認を徹底するように指導しました。