

指定管理者事業報告書（令和 5 年度末報告）

令和 6 年 4 月 30 日 提出

担当課	デジタル化戦略課
-----	----------

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	株式会社MCAT		
	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 1 5 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 (0人)	1 人	技術担当係長	1人 (0人)	1 人			
係員	3人 (0人)	3 人	技術担当係員	3人 (0人)	3 人			
技術担当課長	1人 (0人)	1 人						
常勤職員（合計）	9 人		非常勤職員(合計)	0 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)	366	366	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	0:00~24:00	0:00~24:00	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)	13,255	13,101	98.8	A	A	概ね良好に推移している。
うち通常業務(a)	12,017	11,920	99.2	A	A	概ね良好に推移している。
うち自主事業(b)	1,238	1,181	95.4	A	A	概ね良好に推移している。
延べ利用日数(Z)	365	365	100.0	A	A	安定したサービスの提供に努めている。
稼働率(②)	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 $\frac{\text{利用者数}(Y) \div \text{開館日数}(X) \div \text{利用定員}(1日あたり \text{ } ______ \text{人}) \times 100}{}$

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 $\frac{\text{利用日数}(Z) \div \text{開館日数}(X) \times 100}{}$

※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	5,094	-	100.0	4,922	-	100.0
ケーブルテレビ	4,247	-	100.0	4,231	-	100.0
インターネット	2,676	-	100.0	2,767	-	100.0
NHK団体一括取扱い	798	-	100.0	789	-	100.0
多チャンネルサービス取扱い	440	-	100.0	392	-	100.0
合計	13,255	0	100.0	13,101	0	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 (%)
							0	0	
							0	0	
							0	0	
合計	0	0		0	0		0	0	

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、職員のスキルアップを図っている。	
	利用促進業務	A		A	営業部を新設し、サービスの周知等、利用促進の取組みを積極的に行っている。	
	設備・備品管理	A		A	基本協定を遵守した管理を行っている。	
	現金管理	A		A	基本協定を遵守した管理を行っている。	
	安全体制管理	A		A	基本協定を遵守した管理を行っている。	
	緊急時の対応	A		A	緊急時の体制を整えている。	
2 利用者に関する業務	利用状況	A		A	ケーブルテレビの利用件数は緩やかな減少傾向にあるが、インターネットの利用件数は大幅に増加している。	
	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	基本協定を遵守した管理を行っている。	
	清掃等維持管理業務	A		A	基本協定を遵守した管理を行っている。	
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	A		A	安定したサービス提供を行っている。
		インターネット	A		A	安定したサービス提供を行っている。
	自主事業の内容	NHK団体一括取扱い	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 S 4 Kサービス取扱い	B	現在、利用促進についての対応策を検討中です。	B	加入促進の対応策について、検討が必要。
防災・減災放送		A		A	利用者に役立つ情報発信を行っている。	

4 事業収支

		実施計画	決算	備考	市担当課評価
【収入合計】		188,330,000	204,183,830		<p>【収入】 収入については、実施計画に対して増加しており、安定的な収入が確保できている。近年、ケーブルテレビの利用は緩やかな減少傾向にあり、令和5年度は対前年度16件減となった。一方、インターネットの利用は対前年度91件増と大幅に増加しており、直近5年間増加し続けている。社会全体のデジタル化の進展に伴い、インターネットの利用は今後も増加傾向が継続すると見込む。</p> <p>【支出】 大規模な支障移設移転等が発生せず、修繕費が見込みより減少したこと等に伴い、支出全体については実施計画に対して減少している。民設民営地域・公設民営地域と指定管理地域を同一業者で管理・運営することによるスケールメリットを活かし、経費の削減に努めており、施設維持管理費の減に繋がっている。</p> <p>【収支】 計画収支を上回る黒字を継続しており、安定した事業運営と評価できる。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共に、機器の維持管理をする上で最も経済的・効率的な管理ができるように市との連携を密に実施している。</p>
利用料金		187,830,000	196,817,497	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	837,650	工事料	
指定管理料		0	0		
その他		0	6,528,683	保険解約返戻金等	
【支出合計】		167,670,000	165,695,112		
人件費		46,850,000	44,230,223	給与手当、法定福利費、福利厚生費	
	常勤		40,019,163	給与手当、法定福利費、福利厚生費	
	非常勤		4,211,060	役員報酬、労務費	
事務費		8,900,000	9,983,485	通信費、消耗品費、事務用品費	
	消耗品費		5,643,228	消耗品費	
	備品購入費		4,340,257	備品購入費、通信費	
事業費		0	0		
	通常業務	0	0		
	自主事業	0	0		
施設維持管理費		50,500,000	45,203,153	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	0	27,491,435		
	保安警備費	0	1,392,811		
	光熱水費	0	8,965,957		
	修繕費	0	7,352,950		
その他		61,420,000	66,278,251	雑費(引落手数料)、賃借料、保険料、法人税等	
	保険料	0	2,139,460		
	税金等	0	24,031,665	法人税、地方税、消費税等	
			40,107,126	減価償却費、地代家賃等	
【収 支】		20,660,000	38,488,718		
支出のうち委託費		-	5,220,807	コールセンター業務委託費等	

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	回答	対応措置	対応に対する反応	検証
告知放送が聞こえない。	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。	告知端末の電池を外し、電源の抜き差しまたは交換。 告知端末の電源部の故障による交換。	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、電話又は出張訪問による親切丁寧な対応を心掛けている。今後も適正な対応の継続を求める。
インターネットへ接続できない。	D-ONU（ディーオーエヌユー）の電源コンセントが抜けていないか確認を依頼。お客様側ルーターの問題の場合、買替え等を案内。お客様側ルーターの再起動を依頼。	LANコネクター交換。D-ONU（ディー・オーエヌユー）の交換。	〃	
テレビが映らない。	OE（オーイー）またはV-ONU（バイ・オーエヌユー）の電源コンセントが抜けていないか確認を依頼。	OE（オーイー）またはV-ONU（バイ・オーエヌユー）の故障による交換。光ケーブルの張替。	〃	
STBが映らない。	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。	リモコンの故障による交換。 カードの故障による交換。本体の故障による交換。 HDMI端子の問題。	〃	
D-ONU・・・ネットワーク用の光信号を変換する装置。 OE、V-ONU・・・テレビ用の光信号を変換する装置。				

※ 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
<p>ケーブルテレビの利用休止及び解約について、弊社から機器回収を加入者へ連絡した場合に、届出した時点で手続きは完了し、機器回収の訪問はないと思わ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。</p>	<p>ご要望を踏まえ、申込み方法、申込みからサービス利用開始までの流れ、サービス利用開始までの標準的な期間等について、加入希望者様への詳細なご案内に努めております。また、サービス休止及び解約のご相談につきましても、注意事項をお伝えし、慎重にご検討いただくよう対応しております。今後も各支所と連携し、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。</p>
<p>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。</p>	
<p>インターネットの申込みの際に、固定IPの申込み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。また、インターネットの追加・再開時には再加入金は発生いたしませんので、注意していただければ幸いです。</p>	
<p>新規工事以外の申込みをされた方に、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。</p>	
<p>インターネットの申込みには、インターネット接続サービス届出書以外に加入申込書が必要です。NHK団体一括の申込書には、印鑑が必要な箇所が4箇所ございます(お客様控えは除く)。書類の不備・不足がないよう、確認をお願いいたします。</p>	

7 市担当課総合評価

<p>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、管理上の瑕疵による長時間かつ大規模なサービス停止はなく、安定的なサービス提供と迅速なサポートが可能な体制を維持している。事業収支については、安定的な利用料収入の確保とスケールメリットを活かした経費の節減により、昨年度に引き続き黒字であった。安定的なサービスの提供を維持する当たり、耐用年数が迫る機器を計画的に更新していく必要があるため、利用者の利便性向上を図る観点も持ちながら、総務省等関係機関・機器メーカー等から得られた技術情報の積極的な行政への提供、機器更新の助言・提言を期待する。今後も、市民への地域情報の提供、市政情報の発信等、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、施設の管理に尽力してほしい。</p>
