

指定管理者運営評価シート

年度	平成28年度
所管課	情報課

1 公の施設

公の施設名称	佐賀市有線テレビ
所在地	佐賀市富士町大字古湯2661番地
施設概要	<p>富士町、三瀬村、大和町の一部(松瀬、梅野、名尾、八反原等)をエリアとした、有線テレビのサービスを行っており、地上デジタル放送、FMラジオ放送を提供している。</p> <p>【提供チャンネル】</p> <p>◆地上デジタル放送 STS、NHK佐賀(総合、教育)、RKB、FBS、KBC、TNC、TVQ、コミュニティチャンネル(自主放送)</p> <p>◆FMラジオ放送 FM佐賀、NHK-FM、FM福岡、FM熊本、LOVE-FM、CROSS-FM、放送大学</p>

2 指定管理者

指定管理者	団体名	佐賀シティビジョン株式会社	指定期間	開始日	平成27年4月1日
	所在地	佐賀市天神3丁目2-24		終了日	平成32年3月31日
選定方法	非公募		利用料金の採否	否	

3 指定管理者の管理の実施状況等

①施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・加入申請者等からの各種手続きに基づく作業 引込作業、引込撤去作業など ・顧客管理業務 顧客管理システムへの登録、変更など ・課金業務 口座振替データ管理、納付書・督促状の発行、課金・収納状況の問合せ対応 ・自主放送番組の作成・配信業務 ・番組審議会共同運営業務 ・お客様サポート業務 お客様からの各種問合せ、クレーム対応 ・その他の業務
②施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・構造点検 巡回による伝送路施設の目視確認、支障木の伐採など ・性能点検 ヘッドエンド設備、伝送路上の機器、サブセンター等の遠隔監視及び目視確認など ・障害発生時の対応 24時間体制のサポート体制で障害の解消を図る ・支障移設対応 伝送路の張替え、停波世帯への案内など
③指定管理者の提案による取り組みとその実施状況	特になし

施設利用状況(量)を示す指標名	単位	指定期間中の実績				
		27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
① 佐賀市有線テレビ加入世帯数	世帯	1821	1769			
②						
③						
④						
⑤						

4 利用者ニーズ・満足度等の把握(実施していない場合は、その理由)

①利用者ニーズ・満足度等の把握実施方法	
佐賀市有線テレビは、地上波の再放送事業を実施しているという性格上、利用者のニーズや満足度については把握していないが、指定管理者である佐賀シティビジョン株式会社が設置する24時間対応の電話相談窓口で、加入者からのテレビが映らない等の障害の申し出やご意見、ご要望等を受付けている。	
②ニーズ等の把握結果	③把握結果等への対応状況
アンケートの実施なし	

5 指定管理料およびその内訳(指定管理者の収入)

(単位:千円)

区分	27年度決算	28年度決算	29年度決算	30年度決算	31年度決算
指定管理料	40,504	40,110			
うち修繕費	10,240	11,395			
うち備品費					
うち光熱水費	2,700	2,473			
摘要(補足説明等)					

6 使用料等の収納状況(市の収入)

(単位:千円)

区分	27年度決算	28年度決算	29年度決算	30年度決算	31年度決算
使用料	34,828	33,559			
光熱水費等使用者負担金収入	43	43			
その他の収入	11,520	15,994			
合計	46,391	49,596			
摘要(補足説明等)	その他収入の内訳(平成28年度決算) 加入者分担金 950、施設利用料 10,818、督促手数料 93、有線テレビ関連補償金 4,133、				

7 指定管理者の自己評価

引継ぎによる知識不足や作業への不慣れなどがありお客様への対応や事務処理でミスなどがあったが概ね業務はスムーズにおこなうことができ、特殊ケースや突発的事項などの対応は佐賀市と協力しておこなうことができた。
 引込線撤去やTAP切断は自社施工・業者施工ともに確実にこなうことができた。料金未納者に対するTAP切断処理についても佐賀市と連携しておこなうことができた。
 電柱申請や支障工事の進捗管理については、概ねできているが支障工事の工事進捗システムへの入力となされていないことがあり、佐賀市より指摘を受けることがあった為、引き続き管理を徹底していく。

8 市による指定管理者の評価

概ね適切に有線テレビの管理・運営を行っていただいた。ただ、2回担当者変更があり、加入者状況報告に誤りがあるなど、業務引継ぎがうまく実施されていないところがあった。また、入金管理業務において、納付書発送時期の関係で使用料の二重納付があり、利用者に迷惑をかけることがあった。今後は、月に1回開催している定例会を通じて、事務処理の確認や問題点等の情報共有を図ることで、再発防止に努めていきたい。