

平成27年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 2
ID 023501

【施設状況】

グループ名称	フルネットセンター										
指定管理者名	株式会社テレビ信州						法人番号	1100001006002			
所管課	主	023500	情報政策課	副							
構成施設	28	フルネットセンター									
施設分類	01	企画型			施設利用者圏域	02	広域施設	利用制適用区分	01	代行制	
施設概要	<1階>マルチメディア体験コーナー、第1パソコン教室（研修室）、第2パソコン教室、マルチメディアシアター、プレゼンテーションルーム、事務室等 <2階>マシン（サーバ）室 <3階>スタジオ、調整室、事務室										
施設設置目的	地域情報化を推進し、市民の生活及び文化の向上並びに地域における企業活動の活性化を図る。 また、地域の情報化の拠点として、インターネットによる情報通信サービスの提供並びに、パソコン教室等の開催を通じて、市民の情報活用能力の向上を図る。										
基本方針等	指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、質の高いサービスを利用者に提供するとともに、利用者が世代を超えて交流のできる、地域に根ざした施設となることを目指す。										
主な実施事業	マルチメディア体験コーナー運営、パソコン教室開催、貸室										

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	協定、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none"> 協定、計画の一部が予定どおり実施されない 管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	<ul style="list-style-type: none"> 協定、計画が全て実施されない 管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	株式会社テレビ信州				指定回数	2 回		
指定期間	平成25年4月1日	～	平成30年3月31日	5年	管理運営開始日	平成20年4月1日		
指定管理者の健全性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。 また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。							評価
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)	特になし					3	

2 施設の有効活用

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H24	H25	H26	H27	対前年比	評価
	マルチメディア体験コーナー	人	7,701	7,394	6,636	6,929	104%	
	見学	人	3,773	2,579	2,457	2,544	104%	
	パソコン教室	人	3,210	3,043	3,764	2,992	79%	
	プレゼンテーションルーム	人	1,301	1,859	2,607	2,150	82%	
	マルチメディアシアター	人	345	770	784	1,111	142%	
	研修室	人	353	575	485	448	92%	
	スタジオ・調整室	人	65	477	354	497	140%	
(特記事項) パソコン教室は、前(26)年度より実施回数を増やし利用者の増を図ったが、パソコン教室に対するニーズが減少しており受講者数が減少している。マルチメディアシアターの利用者増は、自主事業のネット110番(セキュリティ講座)の好評による影響が大きい。								
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案		追加事業、未実施事業及び未実施の理由				
	市指定事業	①施設使用許可及び料金徴収 ②マルチメディア体験コーナー(1時間無料)運営 ③マシン室セキュリティ確保及び維持管理 ④パソコン教室実施 ⑤住民自治協議会支援(パソコン教室、IT支援、セキュリティ支援) ⑥シニアパソコン交流広場・パソコンの病院ながの支援		【未実施事業】 *住民自治協議会のパソコン教室(理由) 昨年度、パソコン教室とセキュリティ講座を行ったが、参加者は減少しており、住民自治協議会側としても、講習会よりも個別支援体制の充実のニーズが高く、今年度は、各住民自治協議会に対して個別支援を重点的に行ったため、パソコン教室を開催しなかった。				
	自主事業	①長野市インターネットTV局運営 ②メディアリテラシー活動(社会見学、就業体験) ③ネット110番(セキュリティ講座) ④パソコン教室		【追加事業】 情報通信月間行事で、セキュリティ講座(8/1親子で学ぶSNSの危険性)の実施とネットセキュリティ企画展(パネル展)				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	・生涯学習情報、週間長野、市民新聞への掲載。 ・インターネットサイト「イベントバンク」への掲載。 ・利用者の環境を配慮して、空気清浄機を導入した。 ・除草作業等環境整備に努めた。 ・信州クールシェアスポット、あったかシェアスポットへの登録を行い、気軽に入館及び利用が出来るようにした。							

4

3 利用者評価

利用者評価	区分	内容	評価
	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法 利用者アンケート (2) 調査、会議等の内容 アンケート用紙をパソコン教室受講者に渡し、487人から有効回答を得た。 (3) 調査、会議等の結果 ・講義内容 ①満足354(72.7%) ②ほぼ満足109(22.4%) ③普通16(3.3%) ④やや不満7(1.4%) ⑤不満1(0.2%) ・講師の指導 ①満足417(85.6%) ②ほぼ満足58(11.5%) ③普通9(1.8%) ④やや不満2(0.4%) ⑤不満1(0.2%)	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ・説明が親切丁寧 ・わからないときにすぐに説明してくれる。 ・楽しかった。 ・わかりやすかった。質問しやすい。 (2) 苦情・改善等の要望事項 なし <<対応措置>>		

	指定管理者収支（平成27年度）				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26年度決算（前年度）			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
事業収支 (単位：円)	収入	利用料金		利用料金		使用料	1,869,720	使用料	2,305,680	3
		指定管理料	49,194,000	指定管理料	49,194,000	雑(納付金)		雑(納付金)		
		委託料		委託料		行政財産目的外使用料	55,440	行政財産目的外使用料	85,761	
		販売収入等		販売収入等		その他		その他		
		その他収入	72,000	その他収入	83,386	歳入		歳入		
		計	49,266,000	計	49,277,386	計	1,925,160	計	2,391,441	
	支出	人件費	16,043,000	人件費	16,036,392	指定管理料	49,194,000	指定管理料	49,799,000	
		設備管理費	9,098,000	設備管理費	8,984,088	委託料		委託料		
		備品購入費	1,140,000	備品購入費	633,009	需用費		需用費		
		修繕費	500,000	修繕費	197,100	役務費		役務費		
光熱水費		11,556,000	光熱水費	9,410,467	使用料・賃借料	1,465,020	使用料・賃借料	1,588,942		
事業費		7,324,000	事業費	7,360,840	修繕費		修繕費			
事務経費		919,000	事務経費	1,087,849	工事請負費		工事請負費			
本社経費		1,400,000	本社経費	1,400,000	備品購入費		備品購入費			
その他		1,214,000	その他	1,077,641	その他		その他			
		計	49,194,000	計	46,187,386	計	50,659,020	計	51,387,942	
自主事業	収入	17,430,000	収入	17,428,804						
	支出	17,336,160	支出	17,300,950						
	自主事業損益	93,840	自主事業損益	127,854						
損益		165,840		3,217,854	差引	-48,733,860		-48,996,501		
人件費比率【人件費(賃金等)／平成27年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) 34.7%										
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由										

5 管理運営全般 ※ すべて で、「3」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 役員【非常勤】1名 総合プロデューサー【常勤】1名(1名) プロデューサー【常勤】1名(1名) スタッフ【常勤】4名(市内の会社に業務委託) コーディネーター【非常勤】1名(1名)		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
平等利用	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか		
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか		
セルフモニタリング等	2 備品はⅠ種、Ⅱ種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが滞りなく提出されたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3

6 危機管理体制 ※すべて で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

No. 2

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
	個人情報保護	<input checked="" type="checkbox"/>	
	1 施設の利用者の個人情報を守るための対策が適切であったか		
防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか		

7 地域連携

地域連携	評価
地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。また、市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。	3
協定内容・指定管理者提案	
追加された内容、未実施の内容及びその理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・物品購入及び施設設備維持管理は、特殊なメンテナンス（エレベータ）を除き、地元業者に発注した ・住民自治協議会を支援 ・長野市ソフト産業協議会と連携 ・ボランティア団体（シアネットながの、パソコン病院ながの）と連携 	【追加】 <ul style="list-style-type: none"> ・市内外小学校の社会科見学等を支援 ・長野工業高校の就業体験

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全性	3	6	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>地域連携</p> <p>----- 基準値</p>
施設の有効活用	4	16	
利用者評価	4	16	
事業収支	3	6	
管理運営全般	3	12	
危機管理体制	3	6	
地域連携	3	6	
合計得点			68

評価理由

- ・「施設の有効活用」については、昨今のICTに関する問題や利用者のニーズに対応し、通常のセキュリティ講座のほかに、SNS講座や情報セキュリティに関するパネル展示等の取組みや、各メディアを利用した広報活動、利用者の環境を配慮した空気清浄機を導入などを評価して「4」とした。
- ・「利用者評価」については、アンケート回答者の95%が講義内容について「満足」「ほぼ満足」と回答しており、また講師の指導については、98%が「満足」「ほぼ満足」と高い評価を得ていることから、「4」とした。
- ・その他については、管理運営等が予定どおり実施されたことから「3」とした。

前年度からの課題

改善状況

改善案等（改善されていない場合）

取組み・改善案等
（施設所管課）

特になし

次年度の目標・取組み等
（施設所管課）

・パソコン教室、セキュリティ講座等について、引き続き市民のニーズに合った講座内容の充実を図ることにより、市民の情報活用能力向上を図る。

指定管理者自己評価

B

(1) 今年度の取組みに対する評価

① サービス向上に向けての取組み

- ・アンケート調査を実施し、利用者の要望等を把握するよう努めた。
- ・利用者の環境を配慮して、空気清浄機を導入した。
- ・除草作業等環境整備に努めた。
- ・駐車場確保のために、鉄の腰掛を移動した。
- ・除雪機を導入して、雪対策に備えた。
- ・信州クールシェアスポット、あったかシェアスポットへの登録を行い、気軽に入館及び利用が出来るようにした。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・全スタッフ間で使用出来る連絡ノートを利用し、業務内容の共有化を図り、迅速かつ的確な業務遂行に努めた。
- ・昨年と同様にパソコン教室の申込受付を、往復ハガキから電話受付にしたことにより、業務の簡略化を図った。
- ・セキュリティ講座については、回ごとの申し込みに加えて、通年を通して事前申し込みを可能にした。

③ その他

- ・上記①及び②の結果、体験コーナーは対前年比293人増、シアタールーム利用者が対前年比327人増、スタジオ利用者が対前年比143人増となった。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

特になし

(3) 次年度以降の取組み

- ・定着しているセキュリティ講座を、引き続き実施する。
- ・小学校の社会科見学を積極的に受け入れる。
- ・ICT産業協議会のパソコン教室実施への協力。
- ・住民自治協議会への支援。
- ・信州クールシェアスポット、あったかシェアスポットへの登録。

【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る