

【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	04002	株式会社テレビ信州					
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			

2 施設の有効活用

No. 2

		利用区分等	単位	H23	H24	H25	H26	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		マルチメディア体験コーナー	人	6,911	7,701	7,394	6,636	90%	4
		見学	人	3,923	3,773	2,579	2,457	95%	
		パソコン教室	人	3,214	3,210	3,043	3,764	124%	
		プレゼンテーションルーム	人	1,274	1,301	1,859	2,607	140%	
		マルチメディアシアター	人	476	345	770	784	102%	
		研修室	人	1,151	353	575	485	84%	
		スタジオ・調整室	人	257	65	477	354	74%	
	(特記事項) マルチメディア体験コーナーは、年々利用者が減少傾向にあるが、パソコン教室は、自主事業の講座回数が増加、PR活動等の結果、利用者が増加した。また、プレゼンテーションルームほか貸室も、企業・団体の利用の増加により利用者が増加し、利用者合計は前年度を上回った(前年度比+390人)。								
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							
	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】 ・親子ニュース制作体験教室(情報通信月間行事)				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		・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継続 ・生涯学習情報、タウン誌、イベントでのチラシ配布等によるPR活動の実施 ・パソコン教室の開催回数の増加							

3 利用者評価

No. 2

		区分	内容	評価
利用者評価	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	4
		(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、530人から有効回答を得た。(有効回答率 530/573=92.5%)	
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果	・講義内容 ①満足72.8% ②ほぼ満足22.3% ③普通4.0% ④やや不満0.8% ⑤不満0.2% ・講師の指導 ①満足85.7% ②ほぼ満足11.5% ③普通2.1% ④やや不満0.6% ⑤不満0.2%	4
		(1) 良好とする評価	・効率のいい方法を具体的に教えてもらい、早速仕事に生かせそう。 ・授業を進めるペースがちょうどいい。 ・やりたかったことが、学べた。 ・丁寧でわかりやすかった。 ・自分の知らなかったことや、忘れてたことなどがわかった。 ・受講料の価格が受講しやすい。質問しやすい。	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	・もう少し1つの講座に時間が欲しい。 ・新しいOS・Officeにしてほしい。	
		《対応措置》	より高い質のサービスに向けて日々努力した。	

4 事業収支

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成26年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25年度決算（前年度）		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
収入	利用料金		利用料金		使用料	2,305,680	使用料	2,108,150	3
	指定管理料	49,799,000	指定管理料	49,799,000	雑（納付金）		雑（納付金）		
委託料		委託料		行政財産目的外使用料	85,761	行政財産目的外使用料	1,983,876		
販売収入等		販売収入等		その他		その他			
その他収入	66,500	その他収入	101,917	計	2,391,441	計	4,092,026		
計	49,865,500	計	49,900,917	計	2,391,441	計	4,092,026		
支出	人件費	15,107,000	人件費	16,055,276	指定管理料	49,799,000	指定管理料	52,606,000	
	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	1,190,000	備品購入費	892,752	需用費		需用費		
	修繕費	1,256,000	修繕費	1,238,536	役務費		役務費		
	光熱水費	12,058,000	光熱水費	10,441,193	使用料・賃借料	1,588,942	使用料・賃借料	2,196,300	
	事業費	7,294,000	事業費	7,244,200	修繕費		修繕費		
	事務経費	1,019,000	事務経費	1,250,572	工事請負費		工事請負費		
	本社経費	1,500,000	本社経費	1,500,000	備品購入費		備品購入費		
	その他	1,277,000	その他	1,043,867	その他		その他		
計	49,799,000	計	48,650,484	計	51,387,942	計	54,802,300		
自主事業	収入	18,936,520	収入	19,350,608					
	支出	18,945,720	支出	18,540,390					
	自主事業損益	-9,200	自主事業損益	810,218					
損益		57,300		2,060,651	差引	-48,996,501		-50,710,274	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成26年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								33.0%	
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		
	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		
平等利用	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		
セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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遅滞なく提出されたか		

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	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	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 1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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		<input checked="" type="checkbox"/>
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"> ・IT技能保有者を含めて原則地元雇用 ・物品購入及び施設設備維持管理は、特殊なメンテナンス以外を除き、原則地元業者に発注 ・住民自治協議会を対象にしたパソコン教室、IT支援及びセキュリティ支援の実施 ・長野市ソフト産業協議会との連携 ・ボランティア団体（シニアネットながの、パソコン病院ながの）との連携 		<ul style="list-style-type: none"> ・市内の学校の社会見学、就業体験等の受入れ

【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	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 20px;"> <p>合計得点</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">68</p> </div> <div> <p style="text-align: right;">----- 基準値</p> </div> </div>
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	

評価理由

- ・「施設の有効活用」については、利用者増加に向けた取り組みを行い、合計利用者数が前年度を上回ったことを評価して「4」とした。
- ・「利用者評価」については、アンケート回答者の95%以上が「満足」、「ほぼ満足」と回答していて、昨年度の約93%に引き続き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)

貸室利用者は前年度と比べて増加したが、利用者合計は前年度をわずかに下回る結果となったことから、PR活動、パソコン教室の充実等により利用者増を目指す。

パソコン教室については教室数の増加やPR活動により、利用者が721人増加し、利用者全体についても、390人増加した。

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。
- ・屋外ベンチの移設により、駐車スペース確保に努めた。
- ・日没の早い秋冬の期間、利用者が明るい内に帰宅出来るよう、午後のパソコン教室の講習時間を30分前倒した。
- ・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。
- ・事務室に高速プリンタを導入し、パソコン教室の準備などの作業時間の効率化を図った。

③ その他

- ・上記①及び②の結果、入館者数全体では390人増（前年比102.3%）。
- ・体験コナ・見学の減少は時世といえるが、それ以外のパソコン教室・貸室では1,270人増（前年比118.9%）と大幅増になった。

(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

- ・パソコン教室の講座数を増やし、入館者増につなげる。
- ・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。
- ・ソフト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