

様式 1

2024年度 指定管理業務評価シート（指定管理者及び市作成）

|       |                             |
|-------|-----------------------------|
| 施設名   | ケーブルテレビ三好                   |
| 指定管理者 | 株式会社池田ケーブルネットワーク            |
| 施設所管課 | 三好市 デジタル推進課                 |
| 指定期間  | 2024年4月1日 ～ 2025年3月31日（4年目） |

| 評価項目             |                           | 評価基準                                      | 自己評価 | 所管評価 |
|------------------|---------------------------|---|------|------|
| I<br>履行状況の<br>確認 | 1 施設全般に関する業務              |   |      |      |
|                  | (1) 基本的事項<br>(営業時間)       | 実施基準に基づき、営業時間を適正に行われたか                    | B    | B    |
|                  | (2) 職員体制<br>(配置・研修)       | 実施基準に基づき、適切な人員配置がされたか業務に必要な研修・教育が適切に行われたか |      |      |
|                  | (3) 業務体制<br>(苦情・個人情報)     | サービス拡大のための利用促進業務が適切に行われたか                 |      |      |
|                  | (4) 緊急対応(災害時)             | 災害等に対応するためのマニュアル整備や避難訓練が実施されているか          |      |      |
|                  | 2 利用者に関する業務               |   |      |      |
|                  | (1) 利用料金                  | 利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは適正であるか               | A    | B    |
|                  | 3 保守点検並びに清掃等業務等           |   |      |      |
|                  | (1) 保守点検業務                | 基準に基づき、保守点検が適切に行われたか                      | A    | A    |
|                  | (2) 清掃・維持管理業務             | 基準に基づき、清掃業務・維持管理が適切に行われたか                 |      |      |
|                  | (3) 保安・警備業務               | 基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか                   |      |      |
|                  | (4) 修繕・備品管理業務             | 基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか                      |      |      |
|                  | (5) 廃棄物処理業務               | 法令等に定められたとおり適正に処理・処分は行われたか                |      |      |
|                  | 4 事業の実施に関する業務             |   |      |      |
|                  | (1) 指定事業                  | 基準に基づく事業が適切に行われたか                         | A    | B    |
|                  | (2) 番組制作・放送               | 積極的に番組制作をし、市民へ情報公開を積極的に行っているか。            | A    | A    |
| (3) 個人情報の取扱      | 個人情報の取扱いが適正に行われたか         | B   | B    |      |
| (4) 事業目標         | 事業計画を策定し、計画的に事業運営を行っているか。 | A   | B    |      |

| 評 価 項 目   |                        | 評 価 基 準  | 自己<br>評価 | 所管<br>評価 |
|---|------------------------|--|----------|----------|
| II<br>サ<br>ー<br>ビ<br>ス<br>の<br>質<br>の<br>評<br>価 | 1 利用者対応度               | 利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であるか<br>また、日常の障害等を定期的に対応できているか | A        | B        |
|   | 2 維持管理業務<br>(施設・設備・備品) | 設備や予備機等の維持管理は適正であるか、                               | B        | B        |
|   | 3 運營業務                 | 利用者に対する安定的かつ公平性の確保は適切であるか                          | A        | B        |
|   | 4 指定・自主事業              | 実施された事業内容は、質の高いものであったか                             | A        | B        |
|   | 5 クレーム対応度              | トラブルに関する対応は適切であったか                                 | A        | B        |
|   |                        |  |          |          |

| 評 価 項 目  |                   | 評 価 基 準                           | 自己<br>評価 | 所管<br>評価 |
|--|-------------------|-----------------------------------|----------|----------|
| III<br>サ<br>ー<br>ビ<br>ス<br>の<br>安<br>定<br>性<br>の<br>評<br>価 | 1 事業収支            | 事業収支は妥当であるか (補助資料※1)              | A        | A        |
|  | 2 経営状況分析指<br>標    | 標経営状況分析指標の結果は妥当であるか<br>(補助資料※2)   | A        | A        |
|  | 3 指定管理団体の<br>経営状況 | 団体の経営状況分析指標の結果は妥当であるか<br>(補助資料※3) | A        | A        |

| 指定管理者の総合評価 | 総合評価の理由・意見<br>(スペースが足りない場合は別紙可)  |
|------------|--|
| A          | 指定管理者としての責任と役割を常に意識し、地域に密着したケーブルテレビサービスの安定提供に努めてきた。特に売上の維持が厳しい局面においても、滞納者への回収業務の強化をはじめ、他サービスの加入促進にも注力し、全体としての契約数と売上の底支えに努めた。また、経費の見直しや業務効率化を徹底し、限られた資源の中で最大限の効果を上げる努力を重ねてきた。こうした取組を通じ、指定管理者としての最低限の責務にとどまらず、より良いサービス提供体制の維持・向上にも寄与できたと考える。 |

| 施設所管課の総合評価 | 総合評価の理由・意見<br>(スペースが足りない場合は別紙可)   |
|------------|---|
| B          | 自主放送事業では、新しい取り組みに意欲的に挑戦し、番組の質向上を目指す姿勢がうかがえる。また、アンケートなどの結果から視聴率や視聴者満足度が上昇傾向にあると評価できる。インターネット事業では、三好市全体の利用者数が増加しており、インターネット関連収益が利用者数減少による収入減を一定程度緩和している状況である。<br>一方で、自主事業の実施が見られない点は課題である。三好市のインフラ事業者として、インフラを有効活用し、地域社会のDX（デジタルトランスフォーメーション）推進に積極的に取り組む姿勢が求められると考える。 |

《 評価区分 》

|       |  |
|-------|--|
| ①評価基準 | A（優良）＝ 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である<br>B（良好）＝ 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である<br>C（課題含）＝ 協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある<br>D（要改善）＝ 協定書等の基準が遵守しておらず、改善の必要な内容である |
| ②総合評価 | A（優良）＝ 評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である<br>B（良好）＝ 評価基準がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である<br>C（課題含）＝ 評価基準がすべてC以上である<br>D（要改善）＝ 評価基準にDが含まれている                           |

- ※ 自己評価・所管評価・総合評価の欄は、評価区分の記号を記入すること。
- ※ 指定管理施設の業務内容に合わせ、評価項目の変更(追加・削除等)すること。
- ※ 補助資料についても、評価項目にあわせた変更及び任意様式を可とする。