

令和5年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 1
ID 023501

【施設状況】

グループ名称	長野市地域情報通信施設(戸隠、鬼無里、信州新町、中条)										
指定管理者名	株式会社インフォメーション・ネットワーク・コミュニティ						法人番号	8100001000287			
所管課	主	023500	情報システム課		副						
構成施設		戸隠地域情報通信施設									
		鬼無里地域情報通信施設									
		信州新町地域情報通信施設									
		中条地域情報通信施設									
施設分類	07	基盤型			施設利用者圏域	01	地域施設	利用制適用区分	02	利用料金制	
施設概要	戸隠情報通信施設 ヘッドエンド・告知放送設備 ケーブル長 174,569m 鬼無里情報通信施設 ヘッドエンド・告知放送設備 ケーブル長 110,180m 信州新町情報通信施設 ヘッドエンド・告知放送設備 ケーブル長 132,082m 中条情報通信施設 ヘッドエンド・告知放送設備 ケーブル長 172,980m 4施設共通サービス ケーブルテレビ放送(FMラジオ放送含む)、告知・広告放送、ケーブルインターネット										
施設設置目的	難視聴地域解消のためのテレビ放送の再放送に加えて、地域に密着した各種の情報提供を行うとともに、情報社会に適応した住みよい地域社会づくりの推進と生活環境の向上を図るため、長野市地域情報通信施設を設置する。										
基本方針等	指定管理者の技術や能力を活かして、地域住民等に対して安定した情報通信サービスを提供し、緊急時等においても速やかな対応を実施して、地域情報化の一層の増進を図る。										
主な実施事業	・テレビ波等信号供給業務 ・自主放送番組作成業務 ・加入・変更・解約等受付業務・障害 ・故障対応業務 ・施設・設備保守等維持管理業務 ・利用料金賦課徴収業務										

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	・協定、事業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、事業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、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業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)	・協定、事業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	株式会社インフォメーション・ネットワーク・コミュニティ					当該指定管理者の 指定回数	3 回
指定期間	令和3年4月1日	～	令和8年3月31日	5年	当該指定管理者の 管理運営開始日	平成23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)						3

2 施設の有効活用

No. 1

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	対前年比	評価
	ケーブルテレビ加入世帯数	世帯	3,761	3,686	3,612	3,536	98%	
	ケーブルテレビ加入率	%	81	81	80	80	100%	
	インターネット加入世帯数	世帯	1,079	1,135	1,177	1,189	101%	
	インターネット加入率	%	23	25	26	27	104%	
	告知端末加入世帯数	世帯	4,096	4,002	3,925	3,825	97%	
	告知端末加入率	%	88	88	87	86	99%	
	(特記事項)							
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	＜主な指定事業＞ ・地域情報番組の放送(戸隠・鬼無里、信州新町・中条) ・音声告知放送(広告放送、告知放送) ・災害他緊急時の情報提供 ・テレビ、FM放送の再送信 ・インターネット(卸電気通信役務により) ・利用料金徴収、利用者対応 ・施設の維持・管理						
	自主事業	＜主な自主事業＞ ・番組制作(卒園・卒業式、信州新町ろうかく湖とうろう流しと花火大会) ・NHK団体一括割引 ・多チャンネルサービス福祉割引サービス ・オプションチャンネルの配信						
	サービス維持・向上の取組み(広報等)	・常時、サポート訪問の可能な社員を配置し訪問による丁寧な対応を実施 ・利用者からの技術的な問い合わせや受信障害について、原則、無料、できる限り即日対応 ・事故発生時の迅速な復旧対応						

4

3 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	聞き取り		4
	(2) 調査、会議等の内容 【長野市地域情報通信施設管理運営協議会】 地区選出の委員から、施設全般にかかる意見や要望を聴取 【電話による24時間サポート】 支所窓口及びカスタマセンターの電話による相談やクレーム等の聴取 【支所窓口対応】 各支所に専用窓口を設置し、相談やクレーム等の聴取 【訪問対応】 専任職員が加入宅を訪問した際に、要望等を徴取			
(3) 調査、会議等の結果 【長野市地域情報通信施設管理運営協議会】 会議開催数:戸隠鬼無里地区 1回/信州新町中条地区 1回 【電話による24時間サポート】 対応件数:戸隠330件/鬼無里140件/信州新町 243件/中条101件 【支所窓口対応】 対応件数:戸隠261件/鬼無里106件/信州新町212件/中条25件 【訪問対応】 対応件数:戸隠144件/鬼無里70件/信州新町129件/中条113件				
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・困った事(テレビ映りや操作方法)の対応が迅速・丁寧で良い。 ・情報局(自主放送番組)の内容が身近な地域の人や話題が放送されていて良い。 ・地区の様々な情報を聞くことができて良い。(音声告知放送) ・地元の小中学生が運動会や文化祭のPRで各支所で告知放送を収録して放送する取り組みを各地区で実施し、好評。			4
	(2) 苦情・改善等の要望事項 告知放送が長い 告知放送がうるさい			
	≪対応措置≫ 放送を必要とする住民もいるため、双方両立させることは難しいが、宅内の告知端末のボリュームを下げてくださいなどの対応をお願いします。			

4 事業収支

No. 1

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和5年度決算			令和4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	80,877,443	利用料金	80,331,240	歳入	使用料	0		使用料	0
指定管理料		0	指定管理料	0	雑(納付金)		0	雑(納付金)	0		
委託料		0	委託料	0	行政財産目的外使用料		2,375	行政財産目的外使用料	1,500		
販売収入等		0	販売収入等	0	貸付料		0	貸付料	0		
その他収入		1,747,800	その他収入	1,589,041	その他		973,236	その他	5,451,446		
					負担金		327,375	負担金	405,945		
計		82,625,243	計	81,920,281	計		1,302,986	計	5,858,891		
支出		人件費	12,432,000	人件費	12,432,000		歳出	指定管理料	0	指定管理料	0
		設備管理費	0	設備管理費	0			委託料	3,527,579	委託料	45,628
		備品購入費	75,000	備品購入費	49,237			需用費	0	需用費	0
	修繕費	3,247,969	修繕費	2,917,877	役務費	0		役務費	0		
	光熱水費	4,182,600	光熱水費	3,400,509	使用料・賃借料	0		使用料・賃借料	0		
	事業費	57,209,960	事業費	57,357,392	修繕費	3,852,799		修繕費	2,963,290		
	事務経費	5,239,714	事務経費	5,166,159	工事請負費	11,036,300		工事請負費	5,973,946		
	本社経費	0	本社経費	0	備品購入費	1,765,500		備品購入費	0		
	その他	238,000	その他	224,320	その他	306,000		その他	334,000		
	計	82,625,243	計	81,547,494	計	20,488,178		計	9,316,864		
自主事業	収入	1,055,164	収入	1,052,665							
	支出	855,971	支出	1,098,654							
	自主事業損益	199,193	自主事業損益	-45,989							
損益	199,193		326,798		差引	-19,185,192		-3,457,973			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和5年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									15.2%		
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
管理運営全般	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		☑	4
		配置実績 (うち市内雇用職員数)	・本社に専任の担当社員を配置 ・支所駐在職員を配置(戸隠支所:1名(1名)、信州新町支所: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		☑	
		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		☑	
		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行われたか		☑	
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		☑		
	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				

指定管理者自己評価

(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

大切な情報源である広告告知放送については大型連休や年末年始など長期休業に入る前には、定期的に出稿いただくお客様や町内組織、趣味のグループなどに電話だけでなく、封書を送り放送原稿の締め切りなどをお知らせし、告知放送が円滑にご利用いただけるよう心がけています。また、依頼原稿は原則2営業日前が締切になっていますが、それにはこだわらず、状況などを見ながら当日提出原稿も含め柔軟に受付録音放送を行っています。

また、地域柄ご高齢のお客様からの問い合わせが多く、例えば簡単なテレビ操作でも電話でのご案内より訪問対応を優先するようにしたり、身体的に中々外に出向けない方には依頼があれば利用料金等を訪問集金するよう対応しています。

利用者からの技術的な問い合わせや受信障害の申告に対しては、INCエリアの技術サポートチームを指定管理地区でも稼働するようにし、可能な限り問合せいただいた当日に対応の体制をとっています。原則、無料に対応しており、迅速な対応が喜ばれています。

② 業務の効率化に対する取組み

告知放送業務について、戸隠と鬼無里は同システムで相互にデータのやり取りが可能です。そこで、鬼無里から依頼のものを戸隠で録音セットができ、その逆方向も可能ですので、鬼無里等に職員が駐在しない曜日などのイレギュラーな依頼にも職員が移動することなく対応するようにしています。支所にリモコンや告知端末のACアダプタを予備でストックし、直接、窓口に来られた場合、即対応が可能のように準備しています。

③ その他

地元の小中学生が運動会や文化祭のPRで各支所に来て、告知放送を収録して放送する取り組みを各地区で実施しています。地域の評判も良く、子供たちやご家族の方が子供たちの放送を機に告知放送に関心を持ったという声もありました。今後も地域との交流深化のため、積極的に取り組んでまいりたいと思います。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

信州新町の告知放送システムは町時代に導入されたものを現在も使っており、バンダーの保証期間も切れており、中条の告知放送システムとともに早急な更新が必要と考えます。

4地区のサービス内容(特に告知放送利用)に公平性という観点から言うと、戸隠・鬼無里地区は告知端末利用料を徴収しています。一方、信州新町・中条地区はこれが無料あるいは利用料に含めているという料金体制を是非、平準化していただく(告知端末の全地区の有料化)ことで、指定管理者の財政の健全性が上がり、安定的なサービス維持には必要かと考えます。

また、世帯減に伴う利用料収入の減少が大きな課題です。その中で保守やサービス維持のためできうる限りの業務効率化を行っていきます

(3) 総合評価

評価基準

【A】計画や目標を大きく上回る 【B】計画や目標を上回る 【C】計画や目標どおり
【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者
自己総合評価

A

① 評価理由

受信障害や操作説明など、原則無料で当日に技術サポートチームが訪問して対応しており安心・快適性の提供に努めている点は高く評価されるものと自認しています。

② 次年度以降の取組み

戸隠・鬼無里の光化工事が始まります。落札工事事業者が業務を円滑に進められるようサポートしてまいります。それとともに光化完了後の4地区のテレビ、インターネットのサービスメニュー内容を一層充実したものになるよう、長野市様の協力と判断を仰ぎながら進めて参れればと思います。