

【施設状況】

| | | | | | | | | |
|--------|---|--------|---------|----|------|---------------|----|-------|
| グループ名称 | 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 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 173,919m 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 131,795m 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 154,041m 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 | 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) | | | | | |

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 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 対前年比 | 評価 |
|--|---|---|----|--------|---|-------|-------|---------|----|
| | | ケーブルテレビ加入世帯数 | 世帯 | 3,885 | 3,825 | 3,761 | 3,686 | 98% | 4 |
| | | ケーブルテレビ加入率 | % | 81 | 81 | 81 | 81 | 100% | |
| | | インターネット加入世帯数 | 世帯 | 1,040 | 1,041 | 1,079 | 1,135 | 105% | |
| | | インターネット加入率 | % | 22 | 22 | 23 | 25 | 109% | |
| | | 告知端末加入世帯数 | 世帯 | 4,268 | 4,179 | 4,096 | 4,002 | 98% | |
| | | 告知端末加入率 | % | 89 | 89 | 88 | 88 | 100% | |
| | | | | | | | | #DIV/0! | |
| <p>(特記事項) 令和元～3年度に信州新町・中条の情報通信施設を光対応に更新したことで3年度にはインターネットの高速プランの提供ができるようになり、指定管理者の営業の成果もあってインターネット加入者が増加した。</p> | | | | | | | | | |
| 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 | <p><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) ・緊急放送 ・テレビ、FM放送の再放送 ・インターネット(卸電気通信役員により) ・利用料金徴収、利用者対応 ・施設の維持・管理</p> | | | | | | | |
| | 自主事業 | <p><主な自主事業> ・番組制作 ・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 ・信州新町、中条地区卒業式特集</p> | | | <p><追加事業> 国のデジタル活用支援推進事業を利用し、4地区の市立公民館で地域の方を対象に「スマホ教室」を計7回開催、100人超参加</p> | | | | |
| サービス維持・向上の取組み(広報等) | <p>・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</p> | | | | | | | | |

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 | その他 | 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。 【専任職員の訪問対応】 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 436件/鬼無里 186件/信州新町 314件/中条 158件 【支所窓口対応】 対応件数:戸隠 275件/鬼無里 151件/信州新町 227件/中条 25件 【専任職員の訪問対応】 対応件数:戸隠 31件/鬼無里: 11件/信州新町: 9件/中条: 14件 | | | |
| 利用者評価 | (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良い。(音声告知放送) | | 4 |
| | (2) 苦情・改善等の要望事項 ・情報局の放送時間が分からない。 ・音声告知放送の始まる前の音楽が長い。 | | |
| | <<対応措置>> ・音声告知放送で放送時間を伝える等周知に努める。 ・音楽については、ベンダーと調整が必要になるため、検討する。 | | |

4 事業収支

No. 1

| 事業収支 (単位:円) | 指定管理者収支(令和3年度) | | | | 市の収支 | | | | 評価 | | |
|--|----------------|------------|------------|------------|---------|------------|--------------|------------|-----------|-------|---|
| | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 令和3年度決算 | | 令和2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 | 83,717,508 | 利用料金 | 83,043,001 | 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 | 1,500 | 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 | 2,810,600 | その他収入 | 1,879,003 | | その他 | 165,000 | その他 | 1,210,000 | | |
| | | | | | | 負担金 | 327,375 | 負担金 | 471,420 | | |
| | 計 | 86,528,108 | 計 | 84,922,004 | | 計 | 493,875 | 計 | 1,682,920 | | |
| | 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 | 185,493 | 委託料 | 0 |
| | | 備品購入費 | 75,000 | 備品購入費 | | 71,151 | | 需用費 | 0 | 需用費 | 0 |
| 修繕費 | | 6,407,500 | 修繕費 | 6,491,574 | 役務費 | 94,600 | | 役務費 | 0 | | |
| 光熱水費 | | 3,929,100 | 光熱水費 | 3,742,064 | 使用料・賃借料 | 0 | | 使用料・賃借料 | 0 | | |
| 事業費 | | 58,196,760 | 事業費 | 56,860,588 | 修繕費 | 3,322,957 | | 修繕費 | 1,583,461 | | |
| 事務経費 | | 5,213,400 | 事務経費 | 5,347,253 | 工事請負費 | 5,863,000 | | 工事請負費 | 4,488,000 | | |
| 本社経費 | | 0 | 本社経費 | 0 | 備品購入費 | 0 | | 備品購入費 | 0 | | |
| その他 | | 243,000 | その他 | 235,510 | その他 | 327,000 | | その他 | 327,000 | | |
| 計 | | 86,496,760 | 計 | 85,180,140 | 計 | 9,793,050 | | 計 | 6,398,461 | | |
| 自主事業 | 収入 | 971,624 | 収入 | 939,955 | | | | | | | |
| | 支出 | 772,108 | 支出 | 545,758 | | | | | | | |
| | 自主事業損益 | 199,516 | 自主事業損益 | 394,197 | | | | | | | |
| 損益 | | 230,864 | | 136,061 | 差引 | -9,299,175 | | -4,715,541 | | | |
| 人件費比率【人件費(賃金等)／令和3年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) | | | | | | | | 14.6% | | | |
| 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"/> | 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 | | |
| 平等利用 | 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 |
| | 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 | | |
| 経理 | 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"/> | 4 |
| | 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 |
| | 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"/> | 4 |
| | 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. 1

| 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守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 | | |
| 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 | 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 | 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。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。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。 | | 4 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 支所駐在の窓口対応担当者は、緊急時の対応を考慮し現地在住者を採用する。 各家庭への宅内配線工事や操作案内、受信障害対応等については、地元の電気業者へ依頼する。 各地区の小中学校の入学式、卒業式、各種イベント等をコミュニティチャンネルで積極的に取材し放送する。 | <追加事業> 国のデジタル活用支援推進事業を利用し、4地区の市立公民館で地域の方を対象に「スマホ教室」を計7回開催 | |

【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 | 合計得点 70 | |
| 施設の有効活用 | 4 | 8 | | |
| 利用者評価 | 4 | 8 | | |
| 事業収支 | 3 | 12 | | |
| 管理運営全般 | 4 | 16 | | |
| 危機管理体制 | 3 | 12 | | |
| 地域連携 | 4 | 8 | | |

評価理由

・ケーブルテレビ、告知放送加入率が高く、インターネット加入世帯も増加傾向であることから「施設の有効活用」を4とした。
 ・窓口対応、電話対応、障害対応等が迅速・丁寧と好評なことから「利用者評価」を4とした。
 ・施設管理運営が適切におこなわれていること、復旧作業も迅速かつ確実に実施されていること、施設更新、強靱化事業への適切なサポートがされたことから「管理運営全般」を評価「4」とした。
 ・各地区の公民館で地域の方を対象に「スマホ教室」の開催や地元のイベントを取材し自主放送番組を数多く作成し、放送していること、告知放送の利用方法を機会を見て地元の説明を行い、地域に密着した運営を行っていることから「地域連携」を評価「4」とした。

取組み・改善案等
(施設所管課)

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)

次年度の目標・取組み等
(施設所管課)

・高齢化の進む地域の中で、利用者に合わせたサポートやサービスを実施していく。
 ・地域の情報通信局として、多チャンネル放送の配信やインターネット事業のみならず、地域に密着した情報や緊急災害情報など、市民から親しまれ安心に暮らせる情報を提供する。
 ・利用者サービスの向上のため、中条から鬼無里の伝送路ループ化を完了させる。
 ・信州新町・中条地区現状調査、戸隠、鬼無里地区の施設光化に関する設計を実施する。

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

令和3年度は、中条施設更新を行い、放送切り替え及び通信インターネット端末の全交換を行っています。また、INC光導入により顧客サービス向上に寄与しました。サービス提供料金もより高速になり、低価格での提供が実現しました。さらに、サービス提供事業者がINC1社になったことで、お客様窓口が一つになり顧客サービスの向上に繋がったと自認しています。

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得意様や町内組織、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。

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、無料で対応しており、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できるようにしています。また、日々の日報もリニューアルし、一か月を通し毎日の時間別来客数、電話の受電数、窓口の受付内容など、支所在勤のスタッフの業務内容が本社でも容易かつ具体的に把握できるようになりました。

備品の管理については長野市備品台帳と実際をセンター機器も含めすべての機器確認を行いました。今後も定期的に実施していきます。

③ その他

国のデジタル活用支援推進事業を利用し、指定管理地区4地区の市立公民館で地域の方を対象に「スマホ教室」を開催しました。計7回開催し、100人を超える方が参加しました。参加者からは好評をいただきました。これを受け、長野市様からも継続して山間地におけるデジタル事業の一環として「スマホ教室」等の開催のお話もいただいております。社内体制を整え定期的に開催できるよう努めていきたいと考えています。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

信州新町と中条の有線告知放送システムのベンダーが違うため、告知放送データの転送やり取りができないのが課題です。同じベンダーの戸隠・鬼無里のように戸隠から鬼無里、また鬼無里から戸隠の告知端末システムを操作できるようになることによって急な依頼にも対応可能です。特に週に月・木の午後のみ在勤の中条地区の依頼者の方にはわざわざ放送希望日を変更していただくなどといったご不便をおかけすることも少なくないのが現状の課題です。ベンダーを統一することで急な依頼への対応も可能になりオペレータにとっても余裕をもって業務に取り組むことができると考えます。

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、人口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

B

① 評価理由

デジタル化が進む中ツールの一つであるスマートフォンに多くの方(特に高齢者)に触れていただき、スマートフォンに対する理解とデジタル社会の利便性を実感していただく取り組みを継続して行っており、地域住民との交流や認知度向上に努めている。また、安定したサービス提供で安心して利用していただけるよう、受信障害や操作説明など原則、当日にご訪問して対応しており安心・快適性の提供に努めている。

② 次年度以降の取組み

戸隠・鬼無里の施設更新や信州新町・中条の現地調査事業によるCADの更新など落札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。