

令和元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	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	情報政策課	副					
構成施設	戸隠情報通信施設								
	鬼無里情報通信施設								
	信州新町情報通信施設								
	中条情報通信施設								
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			指定回数	2 回	
指定期間	平成28年4月1日	～	令和3年3月31日	5年	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

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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年比	評価
	ケーブルテレビ加入世帯数	世帯	4,054	3,993	3,885	3,825	98%	
	ケーブルテレビ加入率	%	81	82	81	81	100%	
	インターネット加入世帯数	世帯	1,039	1,039	1,040	1,041	100%	
	インターネット加入率	%	21	21	22	22	100%	
	告知端末加入世帯数	世帯	4,479	4,392	4,268	4,179	98%	
	告知端末加入率	%	90	90	89	89	100%	
	(特記事項)						#DIV/0!	

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	4
	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) ・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)		
自主事業	<主な自主事業> ・番組制作(内容は追加事業記載欄のとおり) ・オプションチャンネルの配信 ・NHK団体一括割引、福祉割引 ・多チャンネルサービス福祉割引サービス	・平成30年度信州新町地区卒業式特集 ・平成30年度中条地区卒業式特集 ・平成31年度中条小学校音楽会 ・平成31年度信州新町小学校音楽会 ・ろうかく湖、とつろう流しと花火大会 生中継		

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について、サポート体制を強化し迅速に対応 ・事故発生時の迅速な復旧対応 ・滞納対策としてコンビニエンスストアでの収納が可能
--------------------	--

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 (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。 【利用者アンケートの実施】 サービス内容、今後の新サービスについてのアンケート実施 (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510件/鬼無里184件/信州新町935件/中条245件 【支所窓口対応】 対応件数:戸隠189件/鬼無里95件/信州新町298件/中条46件 【専任職員の訪問対応】 対応件数:戸隠48件/鬼無里:23件/信州新町:47件/中条:40件 【アンケート結果】 情報局の認知度 96% /情報局の放送回数 ちょうどよい92% /告知放送を聞いているか 必ず聞く、たまに聞く90% /今後の期待するサービス BS4K放送、多チャンネルの充実、情報局やコミチャンの充実	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ・地元の身近な放送がされているので、視聴を楽しみにしている。 ・テレビの利用方法がわからない時の対応が親切で好感が持てる。地区でも話題になっている。 (2) 苦情・改善等の要望事項 ・情報局で取り上げる話題を多くしてほしい。 ・小中学校行事(運動会、文化祭等)を長い時間放送してほしい。 <<対応措置>> ・利用者の要望に応えられるように、放送内容の見直しをしていく。		

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	85,691,000	利用料金	85,247,844	使用料	1,500	使用料	
	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	0	行政財産目的外使用料	0	
	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	1,698,200	その他収入	2,049,174	その他	1,208,600	その他	3,355,560	
					負担金	363,804	負担金	424,281	
	計	87,389,200	計	87,297,018	計	1,573,904	計	3,781,341	
支出	人件費	11,280,000	人件費	11,280,000	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	0	委託料	0	
	備品購入費	39,240	備品購入費	97,250	需用費	914,650	需用費	541,273	
	修繕費	9,903,788	修繕費	9,261,114	役務費	0	役務費	0	
	光熱水費	3,871,140	光熱水費	3,833,383	使用料・賃借料	0	使用料・賃借料	0	
	事業費	56,850,632	事業費	56,392,356	修繕費	0	修繕費	0	
	事務経費	5,187,400	事務経費	5,333,914	工事請負費	4,693,600	工事請負費	8,150,760	
	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	257,000	その他	248,970	その他	313,000	その他	393,000	
	計	87,389,200	計	86,446,987	計	5,921,250	計	9,085,033	
自主事業	収入	1,093,789	収入	979,190					
	支出	798,134	支出	838,391					
	自主事業損益	295,655	自主事業損益	140,799					
損益		295,655		990,830	差引	-4,347,346		-5,303,692	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和元年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								13.0%	
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 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、信州新町支所:1名)	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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"/>	4
	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"/>	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	☑	4	
	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	☑		
	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		☑
		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	☑		
	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			
<p>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。</p>	4			
<table border="1"> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> <tr> <td> <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。 </td> <td></td> </tr> </table>		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"> 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。
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"> 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。 				

【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	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	4	16	
地域連携	4	8	
合計得点			74

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」を評価「4」とした。
- ・利用者の関心の高い放送を行っていること、また、丁寧なサポートが利用者から好評を得ていることから「利用者評価」を評価「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、信州新町情報通信施設更新事業への適切なサポートがされトラブルなく実施できたことから「管理運営全般」を評価「4」とした。
- ・各地のイベントを取材し地域に密着したコミュニティチャンネルを作成していること、窓口担当職員を地元住民から雇用し、緊急対応や利用者が相談しやすい体制であることから、「地域連携」を評価「4」とした。
- ・令和元年東日本台風災害の際、サービス維持のための対応が迅速かつ適切に行われたこと、継続して災害関連情報を提供したことを評価し「危機管理体制」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して暮らせる情報を提供する。
- ・地域情報通信施設の設備保守終了、老朽化に対応するため施設更新準備を実施する。

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

今年度の大きな取り組みとして、信州新町の施設更新がありました。設備更新ベンダーと緊密に調整・サポートし、大きなトラブルなく終えることが出来ました。
 情報提供のサービス向上策として、コミュニティチャンネル内でラジオが視聴できる「コミチャンラジオ」を提供。電波が届きにくい中山間地域でもクリアに聞くことができるようになりました。
 また、9月にはご利用者様にガイド誌を通じてアンケートを実施。情報局、音声告知放送の利用状況や評価及び今後期待するサービスを確認しました。アンケート結果は、番組制作やサービス向上に反映させていきます。

② 業務の効率化に対する取組み

昨年度のモニタリング評価で次年度以降の取り組みで記載いたしました、外線工事費の定額化を実施しました。定額化することで、お客様をお待たせすることなく、希望するサービスの初期費用をその場でご案内できるようになりました。
 また、自然災害も多い指定管理地域において、より迅速に災害対応をすべく、技術部内に支障移転担当を専任化し、現地での早い対応が可能になりました。
 加入者サービスの改善としては、INCエリアの訪問サポートチームを、指定管理地区でも稼働。障害対応はもちろんテレビをはじめご利用になっているサービスのお困りごとの即日対応に努め、お客様の不安を一刻も早く解決する体制を整えました。

③ その他

2019年10月台風19号が長野市を直撃し、甚大な被害をもたらしました。指定管理地区においても、倒木・落雷により停電が発生し広範囲でサービスが停止しました。サービス維持のため3日間発電機を現地で稼働させ、安全対策のため24時間体制で人員を配備しました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

指定管理地区の世帯数は、毎年減少しています。そのため、基本収入は減少傾向にあります。厳しい環境下ではありますが、世帯のサービス利用数及び利用収入増(ARPU)の向上を目指しながら、利用料収入の維持に努めます。

(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

- ・台風被害をはじめとする自然災害に対し、迅速かつ可能な限りサービス維持に努めた点
- ・設備更新という大きな課題に、トラブルなく対応したこと
- ・毎年サービスを見直し向上している点

② 次年度以降の取組み

- ・CAD更新など、より正確なデータ管理を行うための提案を行います。
- ・自然災害への対応強化策として、ループ化(冗長化)を提案いたします。
- ・より厳しくなる収支管理をしっかり行うため、保守費の管理体制を強化します。
- ・在庫管理をより明確化するための取り組みを強化します。