

【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・編集・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・編集・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・スタジオ・編集・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	<ul style="list-style-type: none"> ・テレビ波等信号供給業務 ・加入・変更・解約等受付業務 ・施設・設備保守等維持管理業務 ・自主放送番組作成業務 ・障害・故障対応業務 ・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)	特になし				

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	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	ケーブルテレビ加入世帯数	世帯	4,122	4,054	3,993	3,885	97%	
	ケーブルテレビ加入率	%	81	81	82	81	99%	
	インターネット加入世帯数	世帯	947	1,039	1,039	1,040	100%	
	インターネット加入率	%	21	21	21	22	105%	
	告知端末加入世帯数	世帯	4,560	4,479	4,392	4,268	97%	
	告知端末加入率	%	90	90	90	89	99%	
	(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（卸電気通信役務により）		
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29年度信州新町地区卒業式特集 ・平成29年度中条地区卒業式特集 ・平成30年度中条小学校音楽会 ・平成30年度信州新町小学校音楽会 ・ろうかく湖、とうろう流しと花火大会 生中継 ・「スマホ体験教室」の実施		

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迅速な現地での対応を実施 ・利用者からの技術的な問い合わせについて、専門の職員を配置し対応 ・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を可能にした。
--------------------	---

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。 (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516件／鬼無里255件／信州新町383件／中条96件 【支所窓口対応】 対応件数：戸隠239件／鬼無里131件／信州新町293件／中条38件 【専任職員の訪問対応】 対応件数：戸隠60件／鬼無里：20件／信州新町：32件／中条：14件	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ・地域の出来事を放送する「情報局」をととても楽しみにしている。 ・端末の操作方法等について、直接訪問してもらい丁寧に教えてくれて良かった。 ・復旧作業が迅速でありがたい。 (2) 苦情・改善等の要望事項 講座開催に関する告知放送が多い。 <<対応措置>> 放送内容の見直しを行った。		

4 事業収支

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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 86,930,600 指定管理料 0 委託料 0 販売収入等 0 その他収入 1,611,200 計 88,541,800	利用料金 86,308,600 指定管理料 0 委託料 0 販売収入等 0 その他収入 2,111,301 計 88,419,901	歳入	使用料 1,500 雑（納付金） 行政財産 目的外使用料 貸付料 その他 3,355,560 負担金 424,281 計 3,781,341	歳出	指定管理料 委託料 需用費 541,273 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 8,150,760 備品購入費 その他 293,000 計 8,985,033	使用料 1,500 雑（納付金） 行政財産 目的外使用料 貸付料 その他 4,407,480 負担金 411,424 計 4,820,404	
支出	人件費 11,280,000 設備管理費 0 備品購入費 146,400 修繕費 10,628,200 光熱水費 3,599,100 事業費 57,291,736 事務経費 5,108,806 本社経費 0 その他 255,000 計 88,309,242	人件費 11,280,000 設備管理費 0 備品購入費 100,570 修繕費 9,579,026 光熱水費 3,782,633 事業費 56,806,281 事務経費 5,320,268 本社経費 0 その他 246,420 計 87,115,198	歳出	指定管理料 委託料 需用費 541,273 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 8,150,760 備品購入費 その他 293,000 計 8,985,033	歳入	指定管理料 委託料 需用費 1,294,615 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 7,392,600 備品購入費 その他 300,000 計 8,987,215			
自主事業	収入 1,053,564 支出 825,184 自主事業損益 228,380	収入 1,058,571 支出 1,107,408 自主事業損益 -48,837							
損益	460,938	1,255,866	差引	-5,203,692	-4,166,811				
人件費比率【人件費(賃金等)／平成30年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								12.9%	
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実行されたか	<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		

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保護の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"> 支所駐在担当者は、現地在住者を雇用しており、緊急時の早急な対応や利用者が意見や相談しやすい体制をつくっている。 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、地元電気業者へ依頼し、地域の活性化に貢献している。 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している。 	<ul style="list-style-type: none"> ケーブルテレビ事業者の業務経験を生かした「スマホ体験教室」を開催し、「地域貢献」活動に積極的に取り組んでいる。 		

【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	総合評価
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	
合計得点			70

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> ケーブルテレビ、告知放送加入率は依然として高く、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」は評価「4」とした。 地域住民に直接触れ合いニーズを把握しながら地域に密着した取材により、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」は評価「4」とした。 職員の能力向上及び申請手続きや経理事務処理も適切におこなわれている事、施設の保守や復旧作業も迅速かつ確実に実施されていることから「管理運営全般」は評価「4」とした。 公民館と連携し「スマホ体験教室」の開催や、窓口担当職員を地元住民から雇用するなど、地域と親密な関係を築いていることから、「地域連携」について評価「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)	<ul style="list-style-type: none"> 高齢化の進む地域の中で、利用者の状況に応じたサポート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。 地域住民と直接触れ合い、中山間地域の特色を生かした放送を実施していく。 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

利用料金が口座振替できなかったなど支払いが滞った際、これまでは指定管理者本社あるいは各支所窓口、金融機関へ足を運んでいただき支払いをしていただきましたが、コンビニでの支払いもできるよう業務を改善しました。これにより、お出かけついでにお支払いが可能になり、利用者の利便性の向上による滞納金回収促進にもつながりました。また、外線工事費の定額化をしました。これにより見積り作成時間を削減でき新規加入や移転再開の際の工事費用の問合せに対して、お待たせすることなく費用を提示することが可能になりました。

② 業務の効率化に対する取組み

戸隠・鬼無里と信州新町・中条で2人の窓口専任の職員を配置していますが、緊急時、窓口サービスがストップすることを防ぐため、多くの社員が専任職員に替わり窓口業務に当たれるバックアップ体制を整えるため、随時、研修を行っています。2018年2月からコンビニ決済を導入。コンビニでの入金後、自動で入金・処理が行えるようになり業務効率が向上しました。また支払窓口が増えたことにより滞納金回収業務の効率化が図れました。

③ その他

昨年度に引き続き、通常の営業・サポート活動のほか、指定管理者として弊社の業務を生かした「地域貢献」活動に取り組みました。具体的には各地区の市立公民館の協力をいただき、指定管理地区内の市立公民館単位で初心者向けの「スマホ体験教室」を開催しました。弊社が講師、テキスト、スマホを提供し、公民館主催で行いました。今年度は計24回の講座に延べ120人が参加し、好評を得ました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

雪害や獣害など自然災害対応に伴う保守修繕費を事前に予測することが困難です。地域情報通信施設の老朽化により、経年劣化起因の故障が今後も増加することが予想され、年を追うごとに修繕費が増加する可能性があります。加えて、加入者の自然減により収入も減少傾向にあるため、このトレンドが続くとそう遠くない時期に支出が収入を上回ることが見込まれます。本社に支払う「事務委託費」の削減にも極力努めていますが、いずれこれも収支改善には限界を迎えると思われまます。

(3) 総合評価

評価基準（計画＝事業計画）

- 【A】 計画や目標を大きく上回る
- 【D】 計画や目標を下回る

【B】 計画や目標を上回る

【E】 計画や目標を大きく下回る

【C】 計画や目標どおり

指定管理者
自己総合評価

B

① 評価理由

計画した利用者サービス向上を実施できたほか、各公民館で実施の「スマホ体験教室」への全面協力など地域貢献にも取り組みができた。

② 次年度以降の取組み

利用者の要望にできるだけ即したサービスを探るため、利用者が現状や将来的なサービスに対してどう感じているのかを知るための意識調査（利用者アンケート）の実施を検討しています。