

【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・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 ・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)				

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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価
	ケーブルテレビ加入世帯数	世帯	3,993	3,885	3,825	3,761	98%	
	ケーブルテレビ加入率	%	82	81	81	81	100%	
	インターネット加入世帯数	世帯	1,039	1,040	1,041	1,079	104%	
	インターネット加入率	%	21	22	22	23	105%	
	告知端末加入世帯数	世帯	4,392	4,268	4,179	4,096	98%	
	告知端末加入率	%	90	89	89	88	99%	
							#DIV/0!	
(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) ・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 ・信州新町、中条地区卒業式特集 ・ろうかく湖、とうろう流しと花火大会 生中継		未実施事業 ・ろうかく湖、とうろう流しと花火大会 生中継 未実施理由 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、花火大会が実施されなかったため				
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							

4

3 利用者評価

	区分	内容		評価
	利用者評価	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】 利用者アンケート実施				
(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445件/鬼無里200件/信州新町508件/中条81件 【支所窓口対応】 対応件数:戸隠228件/鬼無里170件/信州新町279件/中条39件 【専任職員の訪問対応】 対応件数:戸隠38件/鬼無里:28件/信州新町:27件/中条:22件 【利用者アンケートの実施】 対象者500名、有効回収数313人 回収率62.6% 前回の回収率より5.2ポイントの増加 指定管理者受託後のサービス内容/電話対応/情報局(自主放送番組)の内容等が前回よりも良い評価を得ている				
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)		
		(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。		
		<<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。		

4

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算(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	85,193,319	利用料金	84,684,453	歳入	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	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	2,226,200	その他収入	1,967,308		その他	1,210,000	その他	1,208,600
						負担金	471,420	負担金	363,804
	計	87,419,519	計	86,651,761		計	1,682,920	計	1,573,904
支出	人件費	11,280,000	人件費	11,280,000	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	0	委託料	0
	備品購入費	6,600	備品購入費	77,921		需用費	0	需用費	914,650
	修繕費	9,195,200	修繕費	7,710,072		役務費	0	役務費	0
	光熱水費	3,929,100	光熱水費	3,503,015		使用料・賃借料	0	使用料・賃借料	0
	事業費	57,508,160	事業費	57,719,930		修繕費	1,583,461	修繕費	0
	事務経費	5,220,600	事務経費	5,381,371		工事請負費	4,488,000	工事請負費	4,693,600
	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	275,000	その他	268,020		その他	327,000	その他	313,000
	計	87,414,660	計	85,940,329		計	6,398,461	計	5,921,250
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		204,375		1,105,629	差引		-4,715,541		-4,347,346
人件費比率【人件費(賃金等)／令和2年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									13.1%
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) <ul style="list-style-type: none"> ・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		
平等利用	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	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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		
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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		
セルフモニタリング等	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	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	4

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	☑	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			
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			
<table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td> ・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> </tbody> </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	・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			
・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	3	12	
地域連携	4	8	
合計得点			

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・利用者アンケート結果からサービス内容、窓口対応、電話対応等が前回よりも高評価となっていることから「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。 ・各地のイベントを取材し地域に密着した自主放送番組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、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。 		
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。 ・中条情報通信施設の更新及び伝送路ループ化、戸隠、鬼無里地区の施設更新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

コロナ禍で在宅の機会が増える中、告知有線が全戸に設置されている中条地区の有用性を利用して、毎日午後3時に「NHKラジオ体操第一」の放送を始めました。

中条地区住民自治協議会からの相談・提案を受け告知放送システムの改修も不要であることから実施することになりました。これにより地域の方の健康増進に貢献できたと考えています。この取組みを他地区でも実施できるよう検討していきます。

また、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。

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、可能な限り即日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

業務効率化のために指定管理に特化した社内業務改善会議を定期的に行っており、改善点の洗い出し、改善策の実施を行っています。定期棚卸による保守部品の見える化を実施。これにより在庫の適正管理が行われ、緊急時も効率的な保守部材の出庫などが行える体制ができました。

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以前よりも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。今後も定期的の実施していきます。

③ その他

指定管理地区利用者アンケートを平成27年11月とほぼ同じ内容で令和2年11月に実施しました。対象は指定管理4地区のケーブルテレビサービス利用者から無作為抽出で選んだ500人にアンケート用紙を郵送して行いました。内容は前回と同じく指定管理者やサービスに対するもので、回収率は62.6%で前回より5.2ポイント増えました。回答内容では指定管理者に対する満足度は前回より9ポイント上がり41%でした。これはより地域に密着したサービスが認知されていることが反映していると考えます。今後も定期的なアンケート調査により利用者のニーズを把握し、よりよい運営に活用していきたいと思えます。

(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。

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

利用者アンケートの実施や指定管理に特化した社内業務改善会議を定期的に行うなど、指定管理者としてよりよい管理運営を目指す未来志向の強い取り組みをしている点。

② 次年度以降の取組み

引き続き、長野市様(特に情報政策課様)との情報共有を主に連携強化を図り、一層、利用者様から信頼され、喜ばれる管理運営を目指します。

具体的には

・今後予定されている戸隠・鬼無里の光化をはじめ情報通信施設の高度化により利用者の利便性が向上し、情報格差が是正されます。施設更新に積極的に協力助言をおこない事故なくスムーズに事業が進むよう努めます。

・市の資産である備品類を適正に管理し、障害発生時の保守が極力短時間で済むように努めます。

・先が見えないコロナ禍において、住民が健康に暮らせるよう各地区での告知放送の有効活用を検討してまいります。