

平成27年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 3
ID 023502

【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、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none"> ・協定、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)	<ul style="list-style-type: none"> ・協定、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	1 回	
指定期間	平成23年4月1日	～	平成28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		3		

2 施設の有効活用

		利用区分等	単位	H24	H25	H26	H27	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		ケーブルテレビ加入世帯数	世帯	4,321	4,280	4,225	4,122	98%	4
		ケーブルテレビ加入率	%	82	82	82	81	99%	
		インターネット加入世帯数	世帯	1,191	1,030	972	947	97%	
		インターネット加入率	%	23	20	19	19	100%	
		告知端末加入世帯数	世帯	4,797	4,719	4,631	4,560	98%	
		告知端末加入率	%	91	90	90	90	100%	
		(特記事項) 加入世帯数：年度末現在の加入世帯数 加入率：年度末加入数／住民基本台帳世帯数(5,067世帯)							
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放送の再送信 ・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 ・オプションチャンネルの配信 ・戸隠・鬼無里地区インターネットモデムの保守業務 ・加入促進キャンペーン ・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26年度信州新町地区卒業式特集 ・平成26年度中条地区卒業式特集 ・平成27年度中条小学校音楽会 ・平成27年度信州新町小学校音楽会「秋の一日」				
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 ・新聞折込、告知放送による加入促進キャンペーン等の広報活動 ・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 ・ケーブルテレビ基本コース契約世帯にテレフォンマーケティングを実施							

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	利用者会議等			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、施設に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、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。 【利用者アンケート】 ・戸隠、鬼無里、信州新町、中条地区の契約者から無作為抽出で500人に実施			
利用者からの評価・苦情等	利用者要望・苦情等	(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451件／鬼無里207件／信州新町321件／中条49件 【支所窓口対応】 ・対応件数：戸隠376件／鬼無里165件／信州新町338件／中条38件 【利用者アンケート】 ・回答数：287人(57.4%) 良くなった：32%、どちらともいえない：61%、悪くなった：2%、不明：5%			
		(1) 良好とする評価	・『情報局』が地域に密着した内容でとてもいい。 ・鬼無里に住んでいるが、「しんまち・中条情報局」が見られて嬉しい。 ・アナウンスがとても聞き取りやすく、気持ちよく聞ける。告知放送の申込みにも、とても親切な対応で助かっている。			
		(2) 苦情・改善等の要望事項	・同じ内容の告知放送が2回流れた。 ・ハガキにて「告知放送の時間が長い」とのご意見をいただいた。 ・告知放送のアナウンスが聞きづらい。文章を切りすぎて、何を言っているか分からない。 ・告知放送が屋外スピーカーから流れている。			
		<<対応措置>>	・前日に告知放送録音機器が故障。メーカーが代替機に交換。その際、データはサーバーに保存されたが、スケジュールが端末画面に表示されなかったため、担当者がデータが消えていると思い、再度、同じ内容のものを登録したため。メーカー担当者の説明不足。 ・依頼されたものを放送しているので、指定管理者側で依頼原稿の内容を変えることはできない。 ・支所駐在職員にアナウンス教育等を行い対応。 ・放送エリアの設定ミスと判明。登録の際のチェックを徹底したい。			

4 事業収支

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成27年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26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	93,403,200	利用料金	92,710,139	歳入	使用料	1,500	使用料	875
	指定管理料	0	指定管理料	0		雑（納付金）	5,857,758	雑（納付金）	1,280,880
	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	15,120		その他	0	その他	0
	その他収入	1,230,000	その他収入	1,597,065		負担金	411,424	負担金	526,780
	計	94,633,200	計	94,322,324		計	6,270,682	計	1,808,535
支出	人件費	12,105,600	人件費	12,036,609	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	147,600	備品購入費	59,860		需用費	1,289,932	需用費	1,847,986
	修繕費	11,042,700	修繕費	14,329,654		役務費	0	役務費	0
	光熱水費	3,658,800	光熱水費	3,577,959		使用料・賃借料	0	使用料・賃借料	0
	事業費	59,216,060	事業費	59,289,237		修繕費	0	修繕費	0
	事務経費	7,783,300	事務経費	7,666,270		工事請負費	9,615,510	工事請負費	2,897,640
	本社経費	0	本社経費	0		備品購入費	0	備品購入費	1,598,400
	その他	101,700	その他	215,510		その他	0	その他	0
	計	94,055,760	計	97,175,099		報酬・負担金	314,000	報酬・負担金	322,000
	計	94,055,760	計	97,175,099		計	11,219,442	計	6,666,026
自主事業	収入	1,870,752	収入	1,822,355					
	支出	1,552,612	支出	1,359,261					
	自主事業損益	318,140	自主事業損益	463,094					
損益		895,580		-2,389,681	差引		-4,948,760		-4,857,491
人件費比率【人件費（賃金等）／平成27年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									12.4%
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、信州新町支所：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. 3

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。また、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。	4
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	

・戸隠支所に駐在する窓口担当者は、地元住民や出身者を雇用しており、利用者が意見や相談をしやすい体制をつくっている。
 ・各家庭へのSTBの設置工事等や操作案内、受信障害対応については、地元の電気業者へ依頼し、地域の活性化に貢献している。
 ※STB：ケーブルテレビ放送の放送信号を受信して、一般のテレビで視聴可能な信号に変換する装置。

・『情報局』の放送内容について、地域住民に直接触れ合い地域に密着した取材により放送を実施した。
 ・信州新町支所に駐在する窓口担当者を、地元住民から雇用了。

【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>指定管理者の健全性 5 4 3 2 1 0</p> <p>施設の有効活用 利用者評価 事業収支 管理運営全般 危機管理体制 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"> ・STBの加入推進に併せテレフォンマーケティングを実施して、テレビの困りごとに積極的に対応したことなどから、「施設の有効活用」は評価「4」とした。 ・利用者の要望を把握するため利用者アンケートを実施しており、また、利用者から指定管理者移行後のサービスが「良くなった」と評価を得ていることから、「利用者評価」を評価「4」とした。 ・職員の能力向上を図り、施設を適切に運営する取組みを実施していることから、「管理運営全般」は評価「4」とした。 ・地域住民に直接触れ合い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おり、また、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)
なし			

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う事で、地域ならではの放送を実施していく。 ・地域情報通信施設のあり方と更新方法を検討していく。

指定管理者自己評価

C

(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

ケーブルテレビに関しては7月・8月に新聞折込チラシと告知放送で工事費割引によるSTBの販促強化を実施しました。その結果、17件のSTB契約を得ました。また、それに合わせ基本コース利用者宅、約2,800件へテレホンマーケティングを実施、「テレビをお使いでお困りごとがないか」をお伺いし、操作方法やチャンネルINCが見られないなど39件のお宅へ訪問対応しました。

11月には財団法人長野県世論調査協会へ委託し、4地区から抽出した500世帯を対象に、郵送による「利用者アンケート調査」を行いました。結果、6割近くの返信があり、指定管理者移行後の窓口対応、サービス全般についての問いには「とても良くなった」「良くなった」が3割、「どちらともいえない」が6割で「悪くなった」との回答は2%でした。特に、鬼無里地区では「良くなった」の回答が5割を超えました。利用者からの技術的な問い合わせについては専門の職員を配置し、即日対応を基本に、お客様満足度アップに注力しました。

② 業務の効率化に対する取組み

戸隠・鬼無里・中条地区の告知放送録音装置を同一メーカー、同一機種とするよう提案し、長野市にて3地区の統一が実現できました。

③ その他

信州新町窓口の職員を地元採用しました。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・維持管理経費の増加。
- ・伝送路の異経路による冗長化。
- ・戸隠・鬼無里地区のHFC伝送路の老朽化対策及び自然災害対策。
- ・信州新町地区と他3地区の告知放送システムのベンダーの一元化。

(3) 次年度以降の取組み

応募書類にも記載した自主放送チャンネルでのデータ放送サービスを開始します。市民にとって必要と思われる様々な生活情報をいつでも自主放送チャンネル「チャンネルINC」で確認できるようになります。また、スマホのアプリも導入し、INCに加入・未加入に関わらず、アプリをインストールすることで全国どこにいても必要な情報を見られるようにサービス展開してまいります。

また、指定管理地区のサービスや料金等を分かりやすくまとめた「総合パンフレット」を作成します。

なお、指定管理業務の担当者職員以外にも業務の流れが分かるよう、社内運営マニュアルを整備します。

【指定管理者自己評価基準】

A: 計画や目標を上回る、B: 計画や目標をやや上回る、C: 計画や目標どおり、D: 計画や目標をやや下回る、E: 計画や目標を下回る