

【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	・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)	・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)	・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	2 回
指定期間	平成28年4月1日	～	平成33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 3
	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

		利用区分等	単位	H25	H26	H27	H28	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	4,280	4,225	4,122	4,054	98%	4
		ケーブルテレビ加入率	%	82	82	81	81	100%	
		インターネット加入世帯数	世帯	1,030	972	947	1,039	110%	
		インターネット加入率	%	20	19	19	21	111%	
		告知端末加入世帯数	世帯	4,719	4,631	4,560	4,479	98%	
		告知端末加入率	%	90	90	90	90	100%	
								#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放送の再送信 ・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 ・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27年度信州新町地区卒業式特集 ・平成27年度中条地区卒業式特集 ・平成28年度中条小学校音楽会 ・平成28年度信州新町小学校音楽会「秋の一日」 ・ろうかく湖、とうろう流しと花火大会				
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 ・鬼無里・戸隠地区への個別訪問による加入推進 ・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 ・総合パンフレットの作成								

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。 【個別訪問による要望調査】 ・戸隠・鬼無里地区への個別訪問による要望把握調査の実施	
(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435件／鬼無里173件／信州新町352件／中条46件 【支所窓口対応】 ・対応件数：戸隠334件／鬼無里180件／信州新町396件／中条41件 【個別訪問による利用状況調査】 ・戸隠地区 1293世帯 鬼無里地区 712世帯			
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	・地域密着の取材による『各地域の情報局』がとてもよい。 ・地区のお祭りを細かく取材することで、次世代に映像で伝えることができると喜ばれた。 ・高齢の利用者が多く、利用料を直接自宅まで集金したことや、ちょっとした不具合を直接訪問し対応したことが好評だった。	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	・獣害の被害が多い。 ・利用料金のコンビニエンスストアでの支払いができないのか。	
		<<対応措置>>	・獣害によるケーブル損傷については早急復旧し、獣害対応用のケーブルに交換し対応済。 ・平成29年度からコンビニエンスストアでの支払が可能。	

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27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	89,379,100	利用料金	89,314,788	歳入	使用料	1,500	使用料	1,500
	指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入	1,682,400	指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入	1,510,835		雑（納付金） <small>行政財産目的外使用料</small> その他 負担金	321,425	雑（納付金） <small>行政財産目的外使用料</small> その他 負担金	5,857,758 411,424
計	91,061,500	計	90,825,623	計	322,925	計	6,270,682		
支出	人件費	11,280,000	人件費	11,280,000	歳出	指定管理料		指定管理料	
	設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	147,600 10,701,900 3,587,100 59,394,760 5,552,100 230,600	設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	75,229 10,140,663 3,205,758 58,611,936 5,342,539 230,320		委託料 需用費 役務費 <small>使用料・賃借料</small> 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他 報酬・負担金	1,721,805 4,268,916 272,000	委託料 需用費 役務費 <small>使用料・賃借料</small> 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他 報酬・負担金	1,289,932 9,615,510 314,000
計	90,894,060	計	88,886,445	計	6,262,721	計	11,219,442		
自主事業	収入	1,242,150	収入	1,204,374					
	支出	3,183,700	支出	1,688,174					
	自主事業損益	-1,941,550	自主事業損益	-483,800					
損益		-1,774,110		1,455,378	差引	-5,939,796		-4,948,760	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成28年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								12.7%	
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、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行われたか			
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	

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保護す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		<input checked="" type="checkbox"/>
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	<input checked="" type="checkbox"/>		

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> ・ 戸隠支所及び信州新町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。 </td> <td> ・ 『情報局』の放送内容について、各地域のイベントなどを積極的取材し、地域住民に直接触れ合い地域に密着した番組作成がされており、地域貢献ができる運営がされていた。 </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	・ 戸隠支所及び信州新町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。
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			
・ 戸隠支所及び信州新町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、各地域のイベントなどを積極的取材し、地域住民に直接触れ合い地域に密着した番組作成がされており、地域貢献ができる運営がされていた。			

【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	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">総合評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> 70 </td> </tr> </tbody> </table>	総合評価			70
総合評価							
	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					
合計得点							

評価理由

- ・ 戸隠・鬼無里地区を重点にSTBの直接訪問営業、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個別訪問を実施しており、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、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)

- ・ 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
<p>(1) 今年度の取組みに対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組み</p> <p>テレビ放送と告知放送の安定的提供に向け、窓口業務及び告知放送業務の冗長化に着手しました。具体的には、指定管理業務の常駐スタッフの緊急時にINCの別部門のスタッフがバックアップに入り、サービスを継続できる体制づくりを進めています。</p> <p>このほか、地域の情報環境の向上を図る狙いで戸隠・鬼無里地区のケーブルインターネットの運営主体を長野県協同電算JANISから、INC長野ケーブルテレビに変更したことにより、申込み、利用料支払い、障害対応の受付窓口を一本化でき、お客様の利便性が向上しました。また、これに合わせ、最速160Mプランなど、これまでになかった高速インターネットサービスの提供を開始、お客様の選択肢が増えたことで、ニーズの多様化に対応できるようになりました。</p> <p>一方、新規事業として、KDDIのケーブルプラス電話サービスを導入しました。他社の固定電話より基本料、通話料が安く、特に同電話の加入者間では通話料がかからないため、地域の方に好評をいただき、対象地域の半数の世帯で加入していただきました。</p> <p>これらの施策にあわせ戸隠・鬼無里地区で全世帯訪問を行った結果、ケーブルテレビの利用状況の確認や新サービスのご案内等、加入者様とのコミュニケーションを図ることができました。</p> <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <p>INCがグループウェアを導入したことにより、INC本社と指定管理地区窓口の情報共有が、よりスムーズに効率的にできるようになりました。また、安定したサービスを提供できるよう、伝送路予備器等の在庫管理の徹底を行っています。</p> <p>障害対応にかかる保守費については、一部保守契約について見直しを行い、これまで年間一括支払いの固定金額であったものを、実際に対応した件数に対しての支払いに変更し、保守費を大幅に圧縮することができました。さらに、市がこれまで管理していたインターネット用センター設備(CMTS)の年間保守料や、耐用年数ごとの機器更新料についてインターネットの運営主体がINC本社に変更になったことで不要になり、大幅な経費削減につながりました。</p> <p>③ その他</p> <p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <p>該当地区で進む人口減は収入の減少に直結する大きな課題です。ここ数年は、基本コースの加入者が減少しているものの、多チャンネルサービス加入者の増加を図ることにより、ある程度の収入を維持しています。</p> <p>経費については、雪害や機器の経年劣化による故障により保守料が増える年度もあります。経費削減を徹底していますが、こうした突発的な保守料が収支を大きく圧迫する要因となっていることも大きな課題です。</p> <p>また、伝送路の冗長化による安定したサービス提供の実現については、長野市様と協議を継続していきたいと考えています。</p> <p>(3) 次年度以降の取組み</p> <p>地域に貢献し地域に必要とされる指定管理者を目指し、全加入世帯に「お困りごとお尋ね」ハガキ等の郵送を計画しています。テレビ、告知放送等のサービスを安心・快適にご利用いただけるよう、積極的にお客様の声をお聞きすることで利用満足度の向上を図ります。また、やはり地域貢献を目指す事業として、住民の方を対象として情報リテラシーの向上を図る「スマホ教室」の開催なども検討しています。</p>	

【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