

平成26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	04003	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								
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、 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、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

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H23	H24	H25	H26	対前年比	評価
	ケーブルテレビ加入世帯数	世帯	4,441	4,321	4,280	4,225	99%	
	ケーブルテレビ加入率	%	83	82	82	82	100%	
	インターネット加入世帯数	世帯	1,159	1,191	1,030	972	94%	
	インターネット加入率	%	22	23	20	19	95%	
	告知端末加入世帯数	世帯	4,893	4,797	4,719	4,631	98%	
	告知端末加入率	%	90	91	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								
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	①広報事項を伝達すること ②生活、経済、教育、文化等に関する情報を提供すること ③災害その他緊急事態に関する情報を提供すること ④テレビジョン放送及びFM放送の再送信をすること ⑤広告放送及び告知放送に関すること ⑥インターネットサービスを提供すること ⑦情報通信施設の利用・変更・休止・停止に関する業務 ⑧情報施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 ⑨情報施設利用料金の收受、割引に関する業務 ⑩指定工事の施工等に関する業務		・平成25年度信州新町地区卒業式特集 ・平成25年度中条地区卒業式特集 ・戸隠青春そば道場～吉田高校戸隠分校そば部～ ・平成26年度中条小学校音楽会 ・「ろうかく湖とろう流しと花火大会」生中継 ・平成26年度信州新町小学校音楽会 ふるさとの秋				
	自主事業	①NHK衛星受信料割引サービス ②インターネット加入者減少対策 ③各地区のイベント等の番組制作 ④STBコース、インターネットの加入促進キャンペーン						
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							

3

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	利用者会議等	
利用者からの評価・苦情等	(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。		
	(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453件/鬼無里174件/信州新町280件/中条29件/本社700件 【支所窓口対応】 ・対応件数：戸隠379件/鬼無里165件/信州新町339件/中条55件		
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	・デジアナ終了時に地デジチューナーを付けていたが映らず困っていたが、すぐに対応してくれて助かった。 ・『情報局』が地域に密着した内容でとてもいい。		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	・INC職員が不在の時、支所職員が利用料を預かってほしい。 ・台風注意情報が台風が過ぎ去った後も流れている。 ・告知放送で、地名や人名の読み方が間違っていると支所にクレーム。 ・告知放送の放送時間がずれている（1時間早く放送した）。		
≪対応措置≫		・長野市の規定で、支所職員が指定管理者の利用料を預かることはできないと説明。改めて告知放送と「情報局」でINC職員の駐在時間等の周知広報を行った。 ・地名及び氏名、台風等の状況が変化する放送については、放送依頼者に内容を再確認し、放送日時については、本社及び放送依頼者へ放送時刻を記した「放送確認書」のFAX送信するように改善した。 ・定時放送は録音のため、状況変化に支障のない注意情報の放送し、急に状況が変化するような緊急放送は、支所からの生放送やページング放送で対応するように放送依頼者へ説明。 ・放送時間のずれについて、職員2人による放送時間の2重のチェックと機械的に自動補正するように改善した。		

3

4 事業収支

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成26年度）				市の収支				評価		
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25年度決算（前年度）				
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額			
					歳入		歳出				
収入	利用料金	95,804,000	利用料金	94,279,894	負担金	526,780	負担金	712,500	3		
	指定管理料	0	指定管理料	0	使用料	875	使用料	3,000			
	委託料	0	委託料	0	手数料	0	手数料	0			
	販売収入等	0	販売収入等	10,584	雑入	1,280,880	雑入	933,450			
	その他収入	1,672,000	その他収入	1,412,609							
	計	97,476,000	計	95,703,087	計	1,808,535	計	1,648,950			
	支出	人件費	12,000,000	人件費	11,844,655	指定管理料	0	指定管理料		0	3
		設備管理費	0	設備管理費	0	報酬	161,000	報酬		133,000	
		備品購入費	132,000	備品購入費	91,929	需用費	1,847,986	需用費		1,281,785	
		修繕費	10,420,000	修繕費	12,910,357	役務費	0	役務費		7,800	
光熱水費		3,598,000	光熱水費	3,679,030	委託料	0	委託料	0			
事業費		62,375,000	事業費	61,150,039	使用料・賃借料	0	使用料・賃借料	0			
事務経費		8,205,000	事務経費	7,540,949	工事請負費	2,897,640	工事請負費	1,032,150			
本社経費		0	本社経費	0	備品購入費	1,598,400	備品購入費	1,023,750			
その他		125,000	その他	99,910	負担金	161,000	負担金	161,000			
計		96,855,000	計	97,316,869	償還金	0	償還金	0			
計	96,855,000	計	97,316,869	計	6,666,026	計	3,639,485				
自主事業	収入	1,918,820	収入	2,002,498							
	支出	1,779,352	支出	1,672,521							
	自主事業損益	139,468	自主事業損益	329,977							
損益		760,468		-1,283,805	差引	-4,857,491		-1,990,535			
人件費比率【人件費(賃金等)／平成25年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								12.2%			
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滞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守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			
<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。 </td> <td> ・『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。 ・デジアナ終了の特別体制において、地元電気店に協力依頼をし対応。 ・中条公民館講座の社会見学の受入れ、本社の見学とニュース番組体験を実施。 </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。
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。 ・デジアナ終了の特別体制において、地元電気店に協力依頼をし対応。 ・中条公民館講座の社会見学の受入れ、本社の見学とニュース番組体験を実施。			

【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 5</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	3	6	
利用者評価	3	6	
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			66

評価理由

- 管理運営・・・評価「4」
- ・告知放送等により、早い時期からデジアナ変換終了の周知を行なった対応を評価した。
- ・デジアナ変換終了時に合わせ、電話による問合せと訪問対応が必要となった場合に備え特別体制を設けたことで、結果としてトラブルがなくスムーズに移行ができたことを評価した。
- 危機管理体制・・・評価「3」
- ・神城断層地震時には、各支所のヘッドエンド施設を即座に点検し、情報通信が問題なく実施できることを確認した。
- 地域連携・・・評価「4」
- ・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なったことを評価した。
- ・公民館講座の社会見学を受け入れ、地域に協力した対応を評価した。

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う事で、地域ならではの放送を実施していく。

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4月・5月の春と12月・1月の冬に新聞折込チラシと告知放送を利用して工事費割引によるSTBの販促強化を実施しました。その結果、新規加入で16件、基本コースからの移行が37件、STBに切り替え、利用者増加が図れました。特に、基本コースが無い中条地区においてSTB設置世帯数割合が4割を超えました。また、デジアナ終了に合わせ、3月にアナログテレビ視聴をしているお客様を対象にSTB設置工事費無料の特別対応を展開し、15件の契約を獲得することができました。

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。告知放送については、原稿受付を原則放送希望日の2営業日前としています。依頼の内容によっては可能な限り当日放送も行うよう柔軟に対応しています。

② 業務の効率化に対する取組み

デジアナ終了時に、利用者からの問合せやトラブルを最小限に抑えるため、3月31日(火)と4月1日(水)の両日、訪問対応が必要となった場合に備え、戸隠・鬼無里地区と信州新町・中条地区それぞれ地元電気店に協力を依頼し特別体制による対応をおこなった。

放送内容の誤りや放送時間のずれ等を解消するため、本社担当職員の支所巡回数を増やし、職員2人による2重チェック体制を実施しヒューマンエラーの解消を図った。

本社と放送依頼者へ放送時刻を記した「放送確認書」をFAXで送付し、放送日時等の誤放送を解消するように業務の改善を行なった。

③ その他

中条公民館主催の生涯学習講座「大人の社会見学」を受け入れ、INCのスタジオと編集作業の様子を見学。また、実際にカメラの前に座り、原稿を読んだり、副調整室でアナウンサーに指示を出すなどを体験を実施。参加者から「大変に楽しく、また勉強になりました。」等の声が聞かれた。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

(3) 次年度以降の取組み

お客様の利用満足度の一層の向上と、テレビ視聴をよりお楽しみいただけるよう努める。

- ・STBによる多チャンネルサービスのPRと工事費割引によるキャンペーンの実施。
- ・テレビに関するあらゆる困りごとに即対応できるよう引き続き努める。
- ・自主事業のNHK団体一括販促キャンペーンの実施。
- ・地域主催の事業への協力。

【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