

ガス事業

○ 事例名等

事例名	ガス事業民営化
団体名	群馬県富岡市
事業名(事業区分)	ガス

○ 団体及び事業の概要

行政区域内人口(人)	49,863	行政区域内面積(k㎡)	122.85
事業開始年月日	昭和38年6月1日	行政区域内戸数(戸)	17,958
供給戸数(戸)	10,775	ガスホルダー(基数)	2
導管延長合計(m)	216,893	年間ガス生産量計(千MJ)	—
年間ガス販売量計(千MJ)	246,841	職員数(人)	11

※上記表中の「行政区域内人口」は、平成29年1月1日時点。「行政区域内面積」は、平成28年10月1日時点。それ以外の計数は、H29年3月末時点。

1. 取組の背景、検討を開始した契機・導入過程

(1) 取組の背景

平成19年3月に富岡市集中改革プラン(行政改革大綱実施計画)の中でガス事業民営化が検討課題となった。また平成19年7月及び8月には行政改革検討委員会(有識者等で組織する外部団体)からガス事業の民営化を求める意見書が2回提出された。

(2) 検討を開始した契機・導入過程

上記を受け、以下のとおり対応した。

- 平成20年 2月 ガス事業検討委員会が組織され、検討が開始された。
- 9月 ガス事業検討委員会から「ガス事業の運営は民間に委ねることが望ましい」との答申書が提出された。(委員会9回開催)
議員全員協議会で「答申書」内容の報告を行った。
- 10月 ガス需要家に「答申書」概要のチラシ配布を行った。
- 平成21年10月 お客様アンケートを実施した。
- 11月 議員全員協議会で「アンケート」集計結果の報告を行った。
(公営堅持51%、民営化推進30%、どちらでもかまわない12%との意見であった。)
- 11月 ガス需要家に「アンケート」集計結果のチラシ配布を行った。
- 平成22年 4月 市長選挙で当選した新市長が公営堅持を表明したため、民営化プロセスは中断となった。
- 平成25年 3月 組織機構の改編のため、企業管理者制度を廃止した。
- 平成26年 4月 市長選挙で当選した現市長から、再度ガス事業の民営化作業に着手するよう指示があった。
- 平成27年 4月 ガス事業民営化のため、企業管理者制度を復活し企業管理者を任命した。
市長からガス事業の早期民営化の指示があった。
- 7月 政策会議(施策決定機関)で民営化プロセスの再開を決定した。
議員全員協議会で民営化プロセスを再開する旨の報告を行った。
定例記者会見で民営化プロセスの再開を発表した。
- 8月 既に民営化を実施した自治体へガス事業譲渡の視察を行った。
- 9月 関東経済産業局ガス事業課へ、ガス事業民営化プロセスを再開した旨の報告を行った。
- 11月 公営ガス事業譲渡のアドバイザー経験のある民間企業と民間譲渡に関するアドバイザー委託契約を締結した。
ガス事業譲渡先選定委員会を設立し、第1回の委員会を開催した。(募集要項等の協議)
- 12月 ガス事業譲渡先選定委員会(第2回、第3回)を開催した。(募集要項等の協議、譲渡応募最低価格の決定)

平成28年 1月 政策会議でガス事業譲渡公募手続きの開始を決定した。
議員全員協議会でガス事業譲渡公募手続きの開始を報告した。
定例記者会見でガス事業譲渡公募手続きの開始を発表した。
市のホームページにガス事業譲渡公募の記事を掲載した。

1月～2月 ガス事業譲渡先希望業者として6事業者が応募書類を受け取った。

2月 ガス事業譲渡先選定委員会(第4回)を開催した。(選定審査基準等協議)
関東経済産業局ガス事業課へ、ガス事業譲渡作業の進捗状況を報告した。

3月 5事業者から資格審査書類を受け付けた。
ガス事業譲渡先選定委員会(第5回)を開催した。(資格審査等)

4月 4事業者から事業提案書を受け付けた。

5月 ガス事業譲渡先選定委員会(第6回・第7回・第8回)を開催した。(提案審査、事業者ヒアリング等)

6月 ガス事業譲渡先選定委員会(第9回)を開催した。(優先交渉権者選定)
ガス事業譲渡先選定委員会(第10回)を開催した。(答申書協議)
市長に答申書を提出。堀川産業を優先交渉権者と決定した。
議員全員協議会でガス事業譲渡優先交渉権者を堀川産業と決定した報告を行った。
関東経済産業局へ、ガス事業譲渡優先交渉権者の決定報告を行い、今後の方針を説明した。
堀川産業と基本協定書を締結した。
記者会見でガス事業譲渡優先交渉権者決定の報告を行った。
堀川産業と仮契約を締結した。

7月 政策会議でガス事業譲渡関連議案を決定した。
臨時議会開催。ガス事業譲渡関連議案を議決。これにより仮契約は本契約に移行した。

8月 堀川産業との引継ぎ作業をスタートした。

10月 関東経済産業局へ、ガス事業譲渡譲受の許認可申請を行った。

12月 関東経済産業局からガス事業譲渡譲受の許認可を受けた。

平成29年 4月 ガス事業民営化開始。

2. 取組の具体的内容とねらい、効果

(1)取組の具体的内容とねらい

ガス事業については、オール電化攻勢や人口減少などにより、需要家、使用量、売上とも年々減少傾向にあり、経営は苦しくなってきた。またエネルギーの自由化が予定されており、公営ではますます経営が厳しくなることが想定された。更にガスを供給することしかできない状態で経営し続けていくことが、需要家へのサービス低下につながるとして、一時中断していた民営化に向けた作業を開始した。

民営化に当たっては、当分の間、料金の現行水準を上回らないよう努めること、市指定ガス工事店等に配慮すること、市民に対する利便性を確保するなど要請した。

(2)効果

ガス事業においては、公営でも民営でもガス事業法に則って運営されるため、基本的なものは変わらないが、民営化されることで、公営では行えなかった新たなサービスを提供できるようになった。市においてもガス事業支弁職員の他会計及び市長部局への異動など行政のスリム化・効率化が図られた。

3. 他の自治体の参考となる点、今後の課題等

(1)他の自治体の参考となると考えられる点

民営化に当たっては、経験豊富な業者にアドバイザーリー委託をしたことで、不明点の解消や参考事例なども聞くことができ、事業をスムーズに進められた。

ガス指定工事店とは数回にわたり、譲渡後の指定店の処遇等意見交換を行った。またガス卸元にも民営化の報告を行った。その他関係団体とも遺漏のないよう業務の確認事項を行った。

(2)今後の課題等

民営化によりサービスの向上が図られたと考えている。市においては、残った水道事業、下水道事業について今後の運営等を検討していくことになる。

○問合せ先

担当課	富岡市水道局管理課		
TEL	0274-64-1151	MAIL	g-soumu@city.tomioka.lg.jp

○ 事例名等

事例名	経営計画に基づく効率的な事業運営
団体名	新潟県上越市
事業名(事業区分)	ガス

○ 団体及び事業の概要

行政区域内人口(人)	196,796	行政区域内面積(km ²)	973.81
事業開始年月日	大正7年10月24日	行政区域内戸数(戸)	74,588
供給戸数(戸)	46,486	ガスホルダー(基数)	7
導管延長合計(m)	1,146,920	年間ガス生産量計(千MJ)	—
年間ガス販売量計(千MJ)	59,266	職員数(人)	50

※上記表中の「行政区域内人口」は、平成29年1月1日時点。「行政区域内面積」は、平成28年10月1日時点。それ以外の計数は、H29年3月末時点。

1. 取組の背景、検討を開始した契機・導入過程

(1) 取組の背景

上越市の年間ガス販売量のうち約7割を占める工業用等の需要は、原油高騰などの要因から大口需要家を中心に平成16年度から平成19年度までの間に飛躍的な伸びを見せたが、残る3割を占める家庭用需要は、「オール電化」住宅の台頭など他燃料との競争の激化などにより平成17年度以降は減少に転じた。
 このような状況のなか、平成16年と平成19年に発生した震災を受け、これまで以上に経年管の更新をはじめとした施設の耐震化が急務となり、中長期的な視点に立った事業運営が必要となった。
 ガス事業を取り巻くこうした厳しい経営環境に鑑み、平成20年度に上越市ガス事業の最上位計画と位置付けた中期経営計画(計画期間H20～H26)を策定し、計画に基づく事業運営を行ってきた。

(2) 検討を開始した契機・導入過程

① 検討を開始した契機

平成26年度に第1次計画期間が終了することから、第2次中期経営計画の策定を平成25年度から着手し、平成26年9月に公表した。計画期間は、市総合計画との整合を図り、平成27年度から平成34年度までの8年間としたが、将来にわたり安全に安定的にガスを供給するため、今後40年間のガスの販売量、建設改良費、経営収支等の中長期的な見通しを併せて作成し、結果的に国が求める経営戦略としても位置付けが可能な構成とした。
 中長期的な見通しの策定に当たっては、併せて経営している水道事業において先行して実施したアセットマネジメント手法をガス事業にも取り入れるなど、水道事業との共同経営のメリットも最大限活かしながら進めた。

② 導入過程

I 現行計画の評価・検証

第1次計画の目標達成の指標として設定した13の業務指標について、達成見込みにより評価及び検証を実施し、6指標が達成見込みと評価した。

II 事業環境の変化を把握

第1次計画で反映していない環境変化である「人口減少」や「ガスシステム改革などの国等の動向」を把握し、盛り込んだ。

III 第2次計画の課題を抽出

I、IIを踏まえ、第2次計画で取り組むべき課題として「ガス管路の耐震化率向上」、「新規ガス需要の獲得」、「耐用年数超過施設更新の適正化と将来に向けた『価値ある投資』」、「事業環境の変化に機動的に対応する組織への見直し」の4つを抽出した。

IV 第2次計画の基本方針を設定

基本的な経営方針の「安全で安定した供給」、「ガス販売の促進」、「持続可能で機動的な事業経営」に加え、新たな方針として「施設の長寿命化」、「企業債の新規借入抑制」、「下水道事業の公営企業化に向けた支援」、「公営企業管理者の設置及び組織改革」を設定した。

これらの方針に基づき事業運営をしていくことにより、計画期間最終年度である平成34年度の姿として「安全、安心な都市ガスの安定供給を維持している」、「健全な経営を維持している」、「施設・管路更新に必要な資金を確保している」ことを目指している。

V 基本方針に基づく事業計画を策定

基本方針に基づき、「経年管更新事業」、「低圧導管耐震化事業」、「中圧導管網整備事業」、「供給所統廃合事業」などの事業計画を策定した。

2. 取組の具体的内容とねらい、効果

(1) 取組の具体的内容とねらい

- ①上越市第2次ガス事業中期経営計画(平成27年度～平成34年度)を策定し、事業に取り組んでいる。計画の中でいくつかの業務指標を設け、その達成状況については決算時などに検証・評価している。(平成30年度は計画の中間年度となることから、経営環境などの変化に併せ計画の見直しを行う予定。)
- ②ガス事業に加え、水道事業、工業用水道事業についてもガス水道局で経営しており、検針・徴収業務の一体的な運営やガス水道工事の一元発注などに取り組んでいる。
- ③平成23年度から、検針業務、開閉栓業務、料金収納業務等を一括して行う「料金センター」を設置してセンター業務を民間業者に包括委託している。
- ④原料費調整制度導入後、平成26年度と平成29年度に料金改定を実施した。
- ⑤日本ガス協会が制定するガス経年内管改善表彰制度の平成28年度表彰において、「保安上重要な建物」のうち公的施設の改善が完了したとして、優秀業績賞を受賞した。
- ⑥国が早期に入替えを要するとしている経年管については、計画事業量を上回る更新を実施してきた結果、計画よりも2年前倒しの平成30年度で更新を完了する予定である。

(2) 効果

中期経営計画に基づき、健全な経営に努めており、昭和63年度から平成28年度まで29期連続して黒字決算である。

また、将来の財務負担軽減のため、企業債は平成26年度以降は新規借入れをしていない。企業債残高は順調に減少し、平成29年度末で3,720百万円(見込み)となっている。

3. 他の自治体の参考となる点、今後の課題等

(1) 他の自治体の参考となると考えられる点

①ガス料金割引制度の導入

平成29年4月からのガス小売事業全面自由化に併せて、ガス料金の引下げに加え、料金の割引制度の検討を行った。低迷している新築市場での都市ガス採用を回復することが、ガス販売量の維持・拡大に最も効果的であると考え、都市ガスを新規採用するお客様に対する料金割引制度として「新築お祝い3年割」を、さらに新築するお客様は子育て世代が多いことから、中学校卒業までの子育て世代に対する割引制度として「子育てプラス割」を導入した。

②まちなかショールームの開設

当市は常設のガス機器のショールームがないことから、最新ガス機器を展示する場として中心市街地商店街の空き店舗に「まちなかショールーム」を1か月間の期間限定で開設し、ガスの良さをPRしている。そこでは、朝市の食材や地元の小学生が栽培した食材をプロの料理人がガス機器で調理する「朝市レストラン」を開催するなど、商店街のにぎわい創出にも寄与している。

(2) 今後の課題等

ガスシステム改革により様々な業種からのガス小売りへの新規参入が可能となったことから、これまでもまして危機感を強めている。また、他燃料との競合、人口減少・高齢化等の事業環境が変化していく中で、今後もお客様からの信頼を得るために、経営計画に基づく効率的な事業運営を行い、第2次中期経営計画の基本方針である①安全で安定した供給、②ガス販売の促進、③持続可能で機動的な事業経営を経営の柱に、市民生活に欠くことのできない重要なライフラインを維持するため、施設の更新費用など財源の確保に努めていく。

○問合せ先

担当課	新潟県上越市ガス水道局総務課		
TEL	025-522-5514	MAIL	keiei-gw@city.joetsu.lg.jp

○ 事例名等

事例名	ガス事業におけるコンセッション方式の導入
団体名	滋賀県大津市
事業名【事業区分】	ガス

○ 団体及び事業の概要

行政区域内人口(人)	342,950	行政区域内面積(km ²)	464.51
事業開始年月日	昭和12年3月	行政区域内戸数(戸)	140,202
供給戸数(戸)	98,477	ガスホルダー(基数)	—
導管延長合計(m)	1,298,775	年間ガス生産量計(千MJ)	—
年間ガス販売量計(千MJ)	6,364,750	職員数(人)	98

※上記表中の「行政区域内人口」は、平成31年1月1日時点。「行政区域内面積」は、平成30年10月1日時点。それ以外の計数は、H31年3月末時点。

1. 取組の背景、検討を開始した契機・導入過程

(1) 取組の背景	
<p>平成29年4月からのガス小売全面自由化により、活動に制限のある公営事業者においては、民間企業の新規参入があった場合、スイッチングの増加等により事業経営の悪化が想定された。また、職員の高齢化や全国的に進む公務員の定数適正化に伴い、緊急保安体制の維持や技術継承が困難になることが予想された。</p> <p>これらの課題に対応し、今後も継続してお客様に低廉なガス料金で安全で安心してガスを利用していただけるよう本市ガス事業の在り方の検討を開始した。</p>	
(2) 検討を開始した契機・導入過程	
<ul style="list-style-type: none"> ・本検討にあたっての基本的な考え方は、「お客さまよし」「地域よし」「官よし」の「三方よし」とし、「安心安全で快適な暮らしをお届けする」「市民にとって最善な手法となる」「地元企業を通じて地域経済の発展に繋がる」ことを念頭に置いて検討を進めた。 ・本検討を進めるにあたっては、局内に専門部署を設置し、関係各課には兼務職員を配置した。また、専門的な知見を有する業者にアドバイザー業務を委託した。 ・市民に対しては、説明会の開催、広報紙やホームページを用いた周知を行い、関係団体等に対しては、個別に説明を実施した。 ・市議会に対しては、常任委員会において定期的に進捗状況の報告を行うとともに、質疑一般質問において議論を重ね、実施方針に関する議案(平成29年11月)及び公共施設等運営権設定に関する議案(平成30年11月)を上程し、それぞれ可決された。 ・導入課程は以下のとおりである。 	
平成28年1月	平成29年4月からガス小売全面自由化をすることが決定
平成28年4月	新たな事業スキームの検討及び実施スケジュールの作成
平成28年11月	本市公営インフラ事業の在り方検討の方向性を公表
平成28年11月～平成29年1月	マーケットサウンディング調査を実施
平成29年4月	ガス小売全面自由化が施行 本市ガス事業の在り方検討に関する基本方針案を公表 外部の学識経験者等で構成する「大津市ガス事業の在り方検討委員会」(以下「在り方検討委員会」という。)を設置
平成29年5月	第1回在り方検討委員会を開催(以後、9月まで6回の会議を開催) 第2回在り方検討委員会において、委員長より方向性について提言 検討状況(提言内容)を市議会に報告
平成29年6月	本市ガス事業の在り方検討に関する基本方針を決定・公表
平成29年7月	マーケットサウンディング調査を実施 お客様アンケート調査を実施
平成29年9月	職員説明会を開催(以後、平成30年度にかけ複数回実施)
平成29年10月	在り方検討委員会から答申を受領
平成29年11月	市民説明会を開催 実施方針に関する条例議案の上程
平成29年12月	実施方針に関する条例議案の可決

平成30年1月	大津市ガス特定運営事業等実施方針を公表、実施方針に関する説明会を開催
平成30年3月	特定事業の選定 大津市ガス特定運営事業等審査委員会(以下「審査委員会」という。)を設置 第1回審査委員会を開催(以後、10月まで4回の会議を開催)
平成30年4月	大津市ガス特定運営事業等の募集要項等公表(募集開始)、説明会開催
平成30年5月	大津市ガス特定運営事業等の民間事業者の応募〆切、参加資格審査の実施
平成30年6月～8月	競争的対話等の実施、実施契約書(案)等の修正公表
平成30年9月	提案審査書類の提出〆切
平成30年10月	審査委員会において提案審査の実施及び最優秀提案者の選定 優先交渉権者の決定及び同者との協議を実施
平成30年11月	基本協定書の締結 新会社「びわ湖ブルーエナジー株式会社」設立(資本金:5千万円、市100%出資) 株主間契約書及び株式譲渡契約書の締結 公共施設等運営権設定に関する議案の上程
平成30年12月	公共施設等運営権設定に関する議案の可決 びわ湖ブルーエナジー株式会社の株式譲渡(75%を有償譲渡し、市25%、民75%出資となる) 公共施設等運営権設定書の交付、実施契約書の締結
平成31年1月～3月	びわ湖ブルーエナジー株式会社への業務引継及び事業開始に向けた諸手続の実施
平成31年4月	大津市ガス特定運営事業等の開始(公務員派遣法による職員派遣を実施)

2. 取組の具体的内容とねらい、効果

(1)取組の具体的内容とねらい

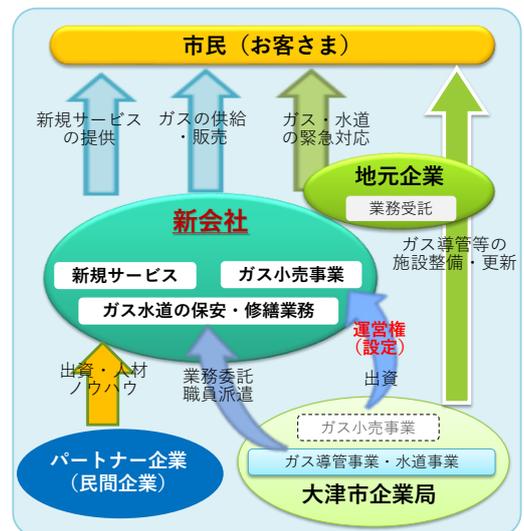
本事業(大津市ガス特定運営事業等)は、官民が共同出資の新会社(びわ湖ブルーエナジー株)に公共施設等運営権を設定して事業を実施することで、小売事業については民間の経営手法の導入や民間ノウハウの活用による機動的な事業推進を確保する一方、導管事業については本市が一般ガス導管事業者としての責務を継続し、緊急保安体制等の業務を新会社を実施させるというスキームである。

これにより、小売事業については、公営では実施することができない機動的な料金設定や他のサービスとのセット販売が可能となることで、お客様サービスの向上に繋がり、導管事業については、将来的に持続可能な緊急保安体制の再構築を図る。

(2)効果

ガス料金の値下げ、電気とのセット販売をはじめとする料金メニューが充実し、需要家保安において業務用換気警報器の無償取り付けが実施されるなど、新会社独自の新たなサービスが展開されたことで、お客様サービスの向上に繋がった。

また、導管事業についても、新会社において計画的な教育訓練の実施や機能的な体制整備による緊急保安体制が構築されたことから、安全安心で安定したガス供給の確保が図れた。



3. 他の自治体の参考となる点、今後の課題等

(1)他の自治体の参考となると考えられる点

本市においては、小売事業に公共施設等運営権を設定し、事業運営を民間に委ねた一方で、導管事業は引き続き本市が実施することとしたが、コンセッション方式を検討する際には、現在実施している事業を細分化し、公共施設等運営権を設定する事業範囲について、複数パターンで検討することが肝要であり、本市の検討経過は、他の自治体での検討においても参考になるものと考えられる。

(2)今後の課題等

本市においては、事業の履行に関して、約定(実施契約書及び要求水準書等)に従い適切かつ確実にサービスの提供が実施されているかを確認するため、モニタリングを実施している。モニタリングは本市が策定したモニタリング実施計画書により実施しているが、今後も事業期間を通じてモニタリングに係るノウハウ(導管業務における技術知識等)を継承していく必要がある。

○問合せ先

担当課	大津市企業局企業総務部経営戦略室		
TEL	077-528-2863	MAIL	otsu2808@city.otsu.lg.jp

○ 事例名等

事例名	高齢者等の安心・安全をサポートする「安心・安全見守り活動」
団体名	仙台市ガス局
事業名(事業区分)	ガス

○ 団体及び事業の概要

行政区域内人口(人)	1,053,717	行政区域内面積(k㎡)	786.30
事業開始年月日	明治43年11月3日	行政区域内戸数(戸)	499,020
供給戸数(戸)	345,092	ガスホルダー(基数)	7
導管延長合計(m)	5,154,636	年間ガス生産量計(千MJ)	7,659,644
年間ガス販売量計(千MJ)	12,369,827	職員数(人)	321

※上記表中の「行政区域内人口」は、平成29年1月1日時点。「行政区域内面積」は、平成28年10月1日時点。それ以外の計数は、H29年3月末時点。

1. 取組の背景、検討を開始した契機・導入過程

(1) 取組の背景

平成28年4月の電力自由化に続き、平成29年4月からガス小売が全面的に自由化され、電力・ガス事業者が新サービス・新料金プランを相次いで打ち出している中、仙台市ガス局としても、お客さまにガス自由化後も末永く、ガス局の都市ガスを選んでいただけるよう、お客さまとの接点機会の多いガス事業の強みを活かした新サービスを打ち出していくこととした。

(2) 検討を開始した契機・導入過程

・新サービスの検討にあたっては、平成28年2月末に局内に組織横断的なプロジェクトチームを設置し、検討を進めてきた。プロジェクトチームの構成は、局次長を筆頭に、課長・係長を中心に計12名で構成。

・検討にあたっては、以下の検討の視点に立ち、上記検討メンバーにおいて、①幅広にアイデアを洗い出し、想定メニューをリストアップする。②洗い出した新サービスのアイデアについて、実現可能性やメリット・デメリット等について具体的に検証をする。③新サービスの概要が取りまとまった段階で、関係各課へ検証やアイデア出しを依頼し、事業として固めていく。という手順で検討を進めてきた。

(検討の視点)

- ①ガス自由化後も引き続きガス局の都市ガスを利用いただけるよう既存お客さまの離脱防止を図るもの。
- ②ガス局のお客さまにガス自由化による恩恵を享受・実感していただけるもの。
- ③既存のサービスであっても、ガス自由化を機に、枠組みの組み換え等により、新サービスとして改めて打ち出していくもの。

・プロジェクトチームにおける検討や、関係各課での検証を経て、新サービス案として、お客さまの満足度やアピール性、真に離脱防止に繋がるものかどうか、スケジュール・費用を含めた実現可能性の観点等から、「安心・安全見守り活動」などの新サービス案を取りまとめた。(平成28年6月中旬)

・このうち、「安心・安全見守り活動」については、高齢化の進行や核家族化などから、一人暮らしの高齢者や高齢者のみの世帯が増加する中、高齢者が住みなれた地域で安心して暮らし続けられるよう、社会的に高齢者等の見守り活動の充実が求められており、ガス局においても、検針作業等で各家庭への訪問機会があり、その役割が徐々に高まっている状況と考え、実施を固めた。

・導入にあたっては、ガス局の都市ガスを供給している仙台市、名取市、多賀城市、富谷市、利府町、大和町の4市2町の高齢者等見守り関係部署と協議のうえ見守り活動の内容等について統一化を図り、ガス局検針員に対して研修を行うなどし、平成29年1月末に各市町と「高齢者等見守り活動に係る協定」の締結を行い、同2月中旬には、取り組み実施に関する記者発表、同4月から活動を開始した。

2. 取組の具体的内容とねらい、効果

(1)取組の具体的内容とねらい

毎月の検針等の業務で高齢者宅等を訪問した際に、訪問先で以下の異変等を感じ、その状況から調査確認の必要性が認められた場合、予め指定された関係自治体の福祉部門に連絡を行うことで、高齢者等の孤独死や虐待等の抑制防止を図り、高齢者等の安心・安全な生活を支援するもの。

- ①1ヶ月のガス使用量が極端に少ないなど、普段と状況が違うとき。
- ②郵便受けに新聞や郵便物がたまっているとき。
- ③昼間でも外灯が点灯されていたり、カーテンが閉ったままになっているとき。
- ④頻繁に罵声が聞こえたり、物を投げる音がするなど、虐待の恐れがあるとき。
- ⑤その他、異変等が発生していると推測される時。

(2)効果

主に毎月1回訪問する検針作業において見守り活動を実施しているが、このような活動を新聞配達員や宅配事業者など、地域や生活に密着した様々な事業者が取り組み、より見守りの層を厚くすることで、高齢者等の安心・安全、地域の安心・安全が高まるものとする。

3. 他の自治体の参考となる点、今後の課題等

(1)他の自治体の参考となる点

見守り活動の内容や通報レベル等について、相互理解と十分な調整協議を行ったうえで、過度の負担とならない体制の構築を図り、そのうえで見守り活動の層の積み上げ等により活動の実効性を高めた点。

(2)今後の課題等

見守り活動の効果をより高めるためには、お客さまの世帯情報等の把握が重要と考えられるものの、個人情報に関するものにつき、情報共有や取扱いについて関係自治体と細部に亘り協議調整が必要であり、容易に進まないのが課題である。

○問合せ先

担当課	仙台市ガス局経営企画課		
TEL	022-292-7652	MAIL	m01_oonishi@gas.city.sendai.jp

○ 事例名等

事例名	RPAの活用
団体名	滋賀県大津市
事業名【事業区分】	ガス事業

○ 団体及び事業の概要

行政区域内人口(人)	342,950	行政区域内面積(km ²)	464.51
事業開始年月日	昭和12年3月	行政区域内戸数(戸)	140,202
供給戸数(戸)	98,477	ガスホルダー(基数)	—
導管延長合計(m)	1,298,775	年間ガス生産量計(千MJ)	—
年間ガス販売量計(千MJ)	6,364,750	職員数(人)	98

※上記表中の「行政区域内人口」は、平成31年1月1日時点。「行政区域内面積」は、平成30年10月1日時点。それ以外の計数は、H31年3月末時点。

1. 取組の背景、検討を開始した契機・導入過程

(1) 取組の背景

長時間労働の削減などの働き方改革の必要性がある中、短時間で成果を上げる生産性の高い働き方への変換が求められている。

(2) 検討を開始した契機・導入過程

近年、民間企業において、BPR(Business Process Re-engineering＝業務プロセスの改善)とICT(Information and Communication Technology＝情報通信技術)を活用した取組の一環として、RPA(Robotic Process Automation＝ロボットによる業務自動化)の導入による定型的な事務作業の自動化などが進められている。

こうした中、本市においても、働き方の見直しの一環として、行政事務へのICT活用の可能性を検討することとなった。

そこで、令和元年度「大津市企業局ICT活用支援業務委託」において、事務系所属を対象に、現行業務の分析や抽出された業務課題に対するICT活用の方向性を検討した結果、RPAの導入を決定した。

【令和元年度 ICT活用の方向性検討内容】

- 事務系所属(6所属)を対象に、業務量等のアンケートを実施
- 上記の6所属に対してヒアリングを実施、改善が見込まれる50業務を選定
- RFIを実施し、参考見積の取得・費用対効果の算出を実施し、次年度以降の導入計画を策定
- ICT活用業務の選定にあたっては、定量評価に加えて、業務品質向上や自治体固有の人事異動による業務実施レベル低下防止等の定性評価も踏まえて検討

この結果を受け、令和2年度「RPA導入及びロボット構築業務」において、RPAライセンスの導入、RPAを利用するための環境構築、RPAを利用したロボットのシナリオ作成を委託する。

【令和2年度 RPA導入及びロボット構築業務実施予定内容】

- ガス経営分析資料作成
- ガス需要想定資料作成
- 退職給付引当金算定業務

なお、令和2年度に作成する業務以外についても、RPAが活用可能な業務については、適宜、職員によるシナリオ作成、またはシナリオの作成を委託し、RPA適用行を拡大し、効率化を推進していく。

2. 取組の具体的内容とねらい、効果

(1) 取組の具体的内容とねらい

経営分析や各種報告資料などのうち、データの転記などの単純作業の部分をRPA化する。

(2) 効果

- ・作業時間の短縮、生産性の高い業務への転換
- ・作業品質の向上
- ・業務引継ぎの確実性向上

3. 他の自治体の参考となる点、今後の課題等

(1) 他の自治体の参考となると考えられる点

作業時間の短縮や作業品質の向上が図れる点

(2) 今後の課題等

- ・業務手順のブラックボックス化を防ぐ必要がある
- ・RPAシナリオの作成ができる職員の育成

○問合せ先

担当課	大津市 企業総務課		
TEL	077-528-2601	MAIL	otsu2801@city.otsu.lg.jp