

市民サービスの向上について



令和元年9月24日

1 今回の民営化における市民サービスについて

【第2回仙台市ガス事業民営化推進委員会】『資料3 民営化の目的について』

＜本市ガス事業を取り巻く環境の変化＞

自由化によるサービスの向上

電力・ガスの小売全面自由化により、エネルギー事業者間の競争が激化。電気・ガスのセット販売をはじめとしたサービスの多様化など、サービスの向上は、東北地方では見られない。

＜民営化の目的＞

○ 市民サービスの向上

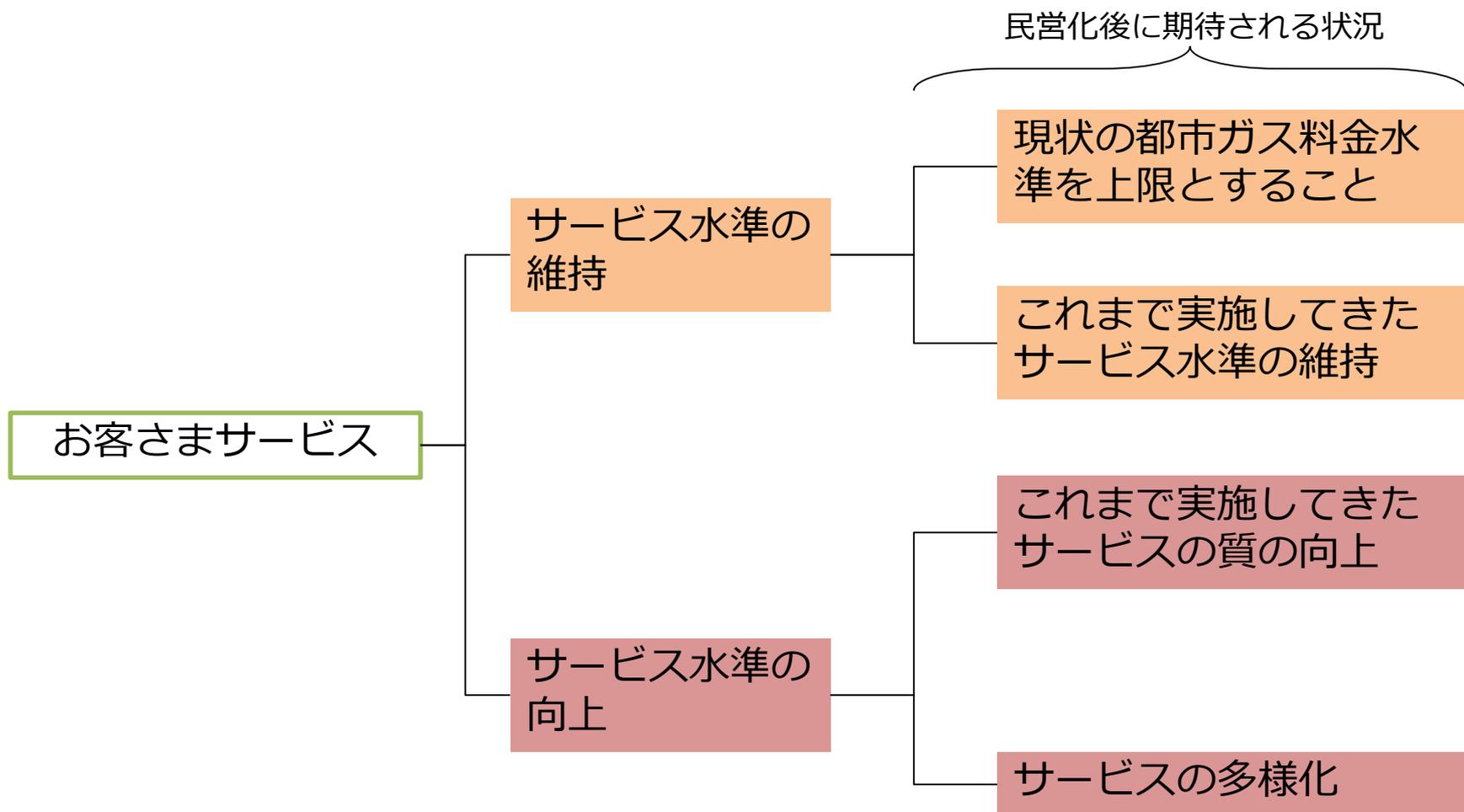
電力・ガスの自由化を契機とした、電気とガスのセット販売や生活関連サービスをはじめとする、多様なサービスの提供などにより、利用者の利便性を高め、市民サービスの向上を図ること。



事業継承者に求める「市民サービスの向上」の考え方を検討する必要がある。

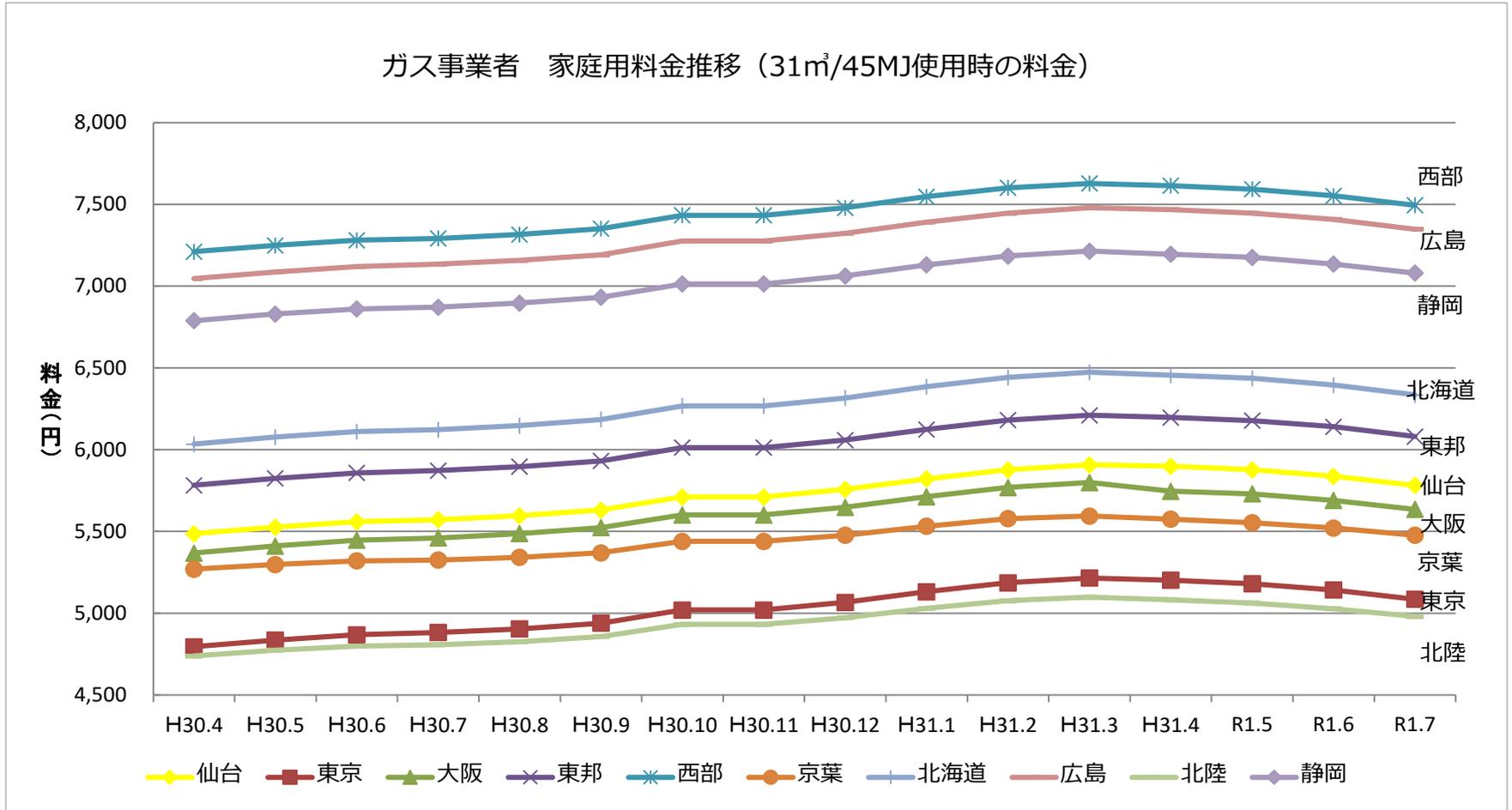
2 お客さまへのサービスの整理について

- お客さまへのサービスについて、民営化後に期待される状況を、現状のサービス維持・向上という観点から、以下の通り整理をした。



3 ガス料金水準について①

- ▶ 仙台市ガス局の一般ガス料金は、大手4社と比べても遜色ない料金水準となっている。
- ▶ 大手4社以外では、相当程度安価な水準となっている。



※ 上記10社は、平成28年度末時点でのお客さま数がガス事業者全体で10位までの事業者。

3 ガス料金水準について②

- ▶ 過去の民営化事例における都市ガス料金の取扱いは以下の通り。
- ▶ コンセッション方式を採用した大津市の事例を除いて、民営化前の料金を上限とする期間が設定されている。

自治体	料金上限期間	料金水準に係る記載内容
柏崎市	少なくとも 3年間	原料ガス卸価格の上昇による影響を除いて、ガス料金の水準が上がらないよう、経営の効率化及び公営企業として存続してきた本事業への理解を求めます。
大津市	料金上限の範囲内	※公共施設等運営権方式であるため、条例により料金条例が設定される。
福井市	当分の間	現在の料金水準の維持及び低廉化を図ること。
見附市	少なくとも 3年間	可能な限り料金の低廉化及び安定化とサービスの多様化等に努めてもらうことを望む。
にかほ市	記載なし	サービス・保安水準のより一層の向上を図るとともに、そのための料金引き上げはあってはならない。料金は、最低限、あくまで現行水準で維持されるべきものである。

3 ガス料金水準について③

- ▶ 仙台市ガス局のガス料金水準は、大手のガス事業者と比べても、遜色のない料金水準となっている。
- ▶ 過去の民営化事例では、一定期間、料金に上限が設定されている。
- ▶ 「永続的なガス事業の発展」のためには、安全・安心な都市ガスの安定供給に必要な経費を確実に確保しつつ、昨今のガス・電気の自由化の状況を踏まえ、自由競争環境下において、様々な変化に迅速かつ柔軟に対応するため、自由なガス料金の設定が必要である。
- ▶ また、ガス・電気の自由化後、ガス・電気のセット販売や様々な生活関連サービスが展開されており、料金も含めサービスの内容を総合的に評価する必要がある。
- ▶ しかしながら、民営化後の料金の値上げについては、これまで低廉な料金でガスを使用してきたお客さまにとって、サービス水準の低下となることから、他都市での民営化事例と同様に、一定期間、料金に上限を設定することが望ましいと考えられる。

4 ガス局で実施してきたお客さまサービスについて

- ガス局では、お客さまに安全・安心なガスの安定供給に努めつつ、より快適にガスをご使用いただけるよう、様々なサービスを実施している。
- 他ガス事業者においても、ガス局が実施しているサービスと同様のサービスが展開されている。民間の創意工夫を活かし、より充実した形で実施されている。
- 事業継承者には、現在ガス局が実施している通りのサービス水準を維持することを求めていく。また、民間ならではのノウハウにより、業務改善など効率化を進め、質の向上が図られることが期待される。

<現在ガス局が実施しているサービス>

料金のお支払い手続き

ガス局窓口でのお支払いのほか、口座振替、クレジットカード等に対応。

インターネットでの 開閉栓のお申込み

ガス局HPの入力フォームから24時間お申込みが可能。

お客さまセンター

お客さまからのガスに関する様々なご用件、お問合せを受け、ワンストップサービス。

都市ガスに係る情報の 周知・広報

HP等を通じて、ガスに係る情報発信を随時行っている。

その他、様々な サービスを実施

5 自由化後の大手ガス・電力会社等のサービスの多様化の状況①

- 第1回委員会において、お示した大手ガス・電力事業者のサービスの多様化の状況は以下の通り。
- 各社ともこれまでのサービスに上乗せする形で新たなサービスを展開している。

	都市ガス供給	電力供給	セキュリティ	見守りサービス	暮らしサポート	通信・インターネット	ケーブルテレビ
大手ガス事業者	東京ガス	○	○		○	○	
	大阪瓦斯	○	○	○	○	○	
	東邦ガス	○	○			○	
	西部ガス	○	○		○	○	
大手電力事業者	東京電力	○	○		○	○	
	関西電力	○	○		○	○	
	中部電力	○	○		○		
	東北電力	○	○	○	○	○	
新規参入者	東急電鉄	○	○				○
	JCOM	○	○			○	○
仙台市ガス局	○						
金沢市企業局	○						
習志野企業局	○						

ガスと電気のセット販売
新たなサービスの展開

第1回仙台市ガス事業民営化推進委員会『資料6 仙台市ガス事業民営化の必要性について』

スライド5

5 自由化後の大手ガス・電力会社等のサービスの多様化の状況②

- ガス事業と連携して展開されているサービスは下記のような生活に密接に関わるサービスが多くなっている。

セキュリティサービス

- 防犯センサー、緊急ボタンの設置やセキュリティアプリのダウンロードなどにより、緊急時や鍵・窓などのトラブルの際に警備員が駆けつける。
- ガス消し忘れの自動通報や、遠隔遮断等を行う。

見守りサービス

- ガスの使用状況を監視し、ガスの消し忘れや長時間の使用を電話・メールでお知らせする。
- 鍵や窓の閉め忘れ、家族の外出や帰宅をメール等でお知らせする。
- GPS機器により居場所確認、メール等でお知らせする。
- 一定時間ガスの使用がなかったり、指定するドアの開閉がなかったりする場合、メール等のお知らせや、緊急対処員の駆けつけを行う。
- 電気使用量や冷蔵庫の開閉データ等を用い、通常と異なる場合にメールでお知らせする。

暮らしサポート

- コンロ、給湯器等の故障時に訪問や修理を行う。
- 水まわり、玄関鍵、窓ガラス、電気設備等のトラブル時に駆けつける。
- 他、ハウスクリーニングサービス、家事代行サービス等。

通信・インターネットやケーブルテレビとのセット割引

- ガス・電気の対象料金プランと、インターネット光接続サービスやケーブルテレビへの同時加入で、料金割引・ポイント付与等を行う。

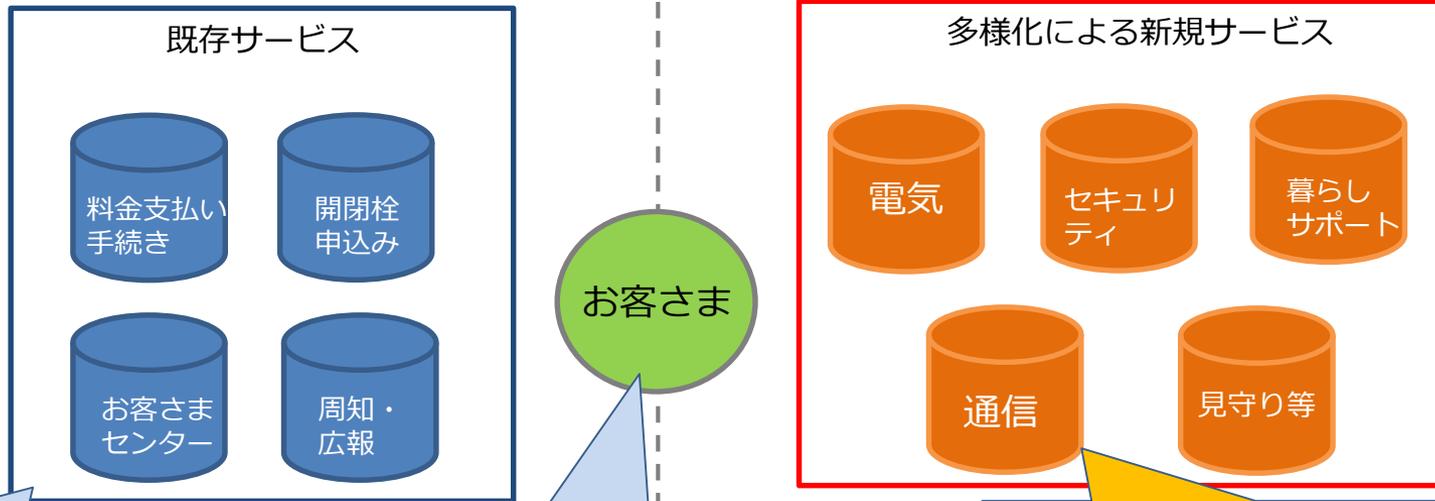
出所)各事業者HPより作成。

6 民営化後の市民サービスの向上のイメージ

<事業継承者に求めるサービス水準>

- 一定期間、現行のガス料金水準を上限とすること。
- これまでガス局が実施してきたサービス水準を維持すること。
- これまでガス局が実施してきたサービス水準の質の向上に努めること。
- ガスとその他のサービスを組み合わせるなど、サービスの多様化に努めること。

<市民サービス向上のイメージ>



これまで実施してきたサービス水準については、維持するとともに、民間の創意工夫による業務改善など、効率化を進め、質の向上を期待する。

料金に一定期間、上限を設定し、民営化前と比べて、お客さまの負担を増やさないとともに、利便性の向上を図る。

仙台圏域では実施されていない、ガスとその他のサービスを組み合わせた新たなサービスの展開等、民間の創意工夫を活かした自由なアイデアを求めていきたい。