

ガス事業に関するお客様アンケート調査
報 告 書



平成29年9月

目 次

I 調査概要	1
1 調査目的	1
2 実施概要	1
3 標本誤差について	1
II 調査結果と概要	2
1 回答者属性（問1～5）	2
2 ガス小売全面自由化について（問6～8：制度の認知度等）	5
3 ガス小売全面自由化について （問9-1 及び9-2：契約先変更の検討可能性）	6
4 ガス小売全面自由化について （問9-3：契約先変更を検討しない理由）	8
5 電気小売全面自由化について （問10-1～10-3：契約先変更の検討可能性）	9
6 本市ガス事業に対する評価（問11）	11
7 今後のガス事業の在り方について（問12）	12
8 自由回答における主な意見	13
III 調査結果から見た本市ガス事業の今後の在り方について	14
1 スイッチングニーズから見た今後のガス小売事業の在り方について	14
2 本市のガス事業への評価から見た今後のガス事業の在り方について	17
3 調査結果から見える今後の考え方	22
関係資料集	23
《ガス事業に関するお客様アンケート調査 調査表》	24
《ガス事業に関するお客様アンケート調査 パンフレット》	28
《自由意見の一覧》	30

I 調査概要

1 調査目的

- 本調査を実施することにより、本市ガス事業のお客様が、今後のガス事業に求めていること（料金水準、サービス内容、付帯サービス、安全・安心等）を明確化する。
- また、お客様が他社への契約先変更を検討する条件や変更の可能性について、具体的に把握する。
- その他、電力自由化における契約先変更状況や現在の本市ガス事業への満足度等も把握する。

2 実施概要

項目	実施結果
実施方法	調査票郵送方式アンケート
質問数	全13問（A4用紙4ページ分）
回答期間	7月13日（木）～7月27日（木）
アンケート配布数	3,000件（本市ガス事業顧客名簿より無作為抽出）
回収結果	1,059件（回収率：35.3%）

3 標本誤差について

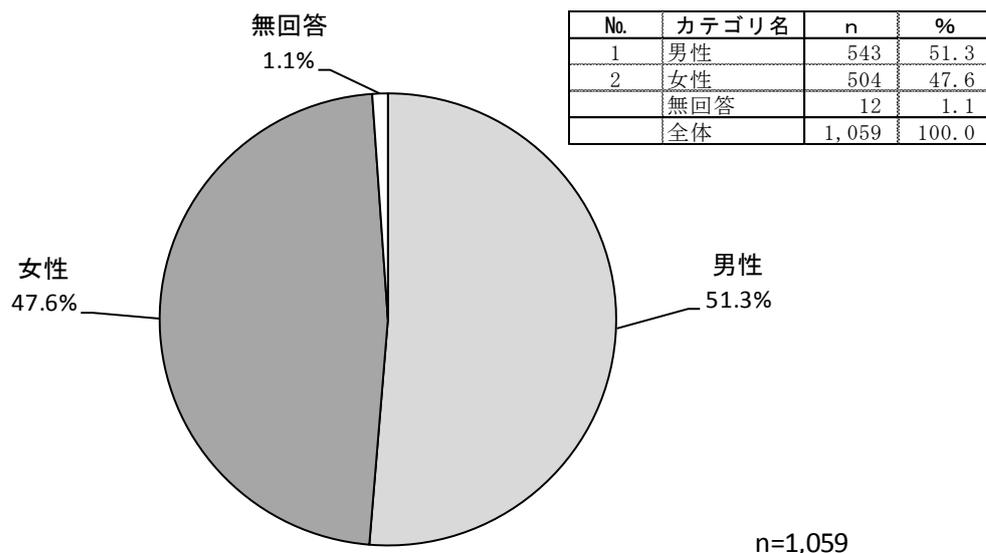
- 統計学の考え方によると、母集団が10万の場合に、回答の数値から±3%の範囲で真の値が存在する確率を95%とするために必要なサンプル数は1,056と求められる。
- 本調査の母集団は95,260（H27年度供給戸数）と10万より少なく、1,059の回収があったため、各回答における回答比率の誤差は±3%以内となる。
- これは一般的なアンケート調査としては十分な精度である。

Ⅱ 調査結果と概要

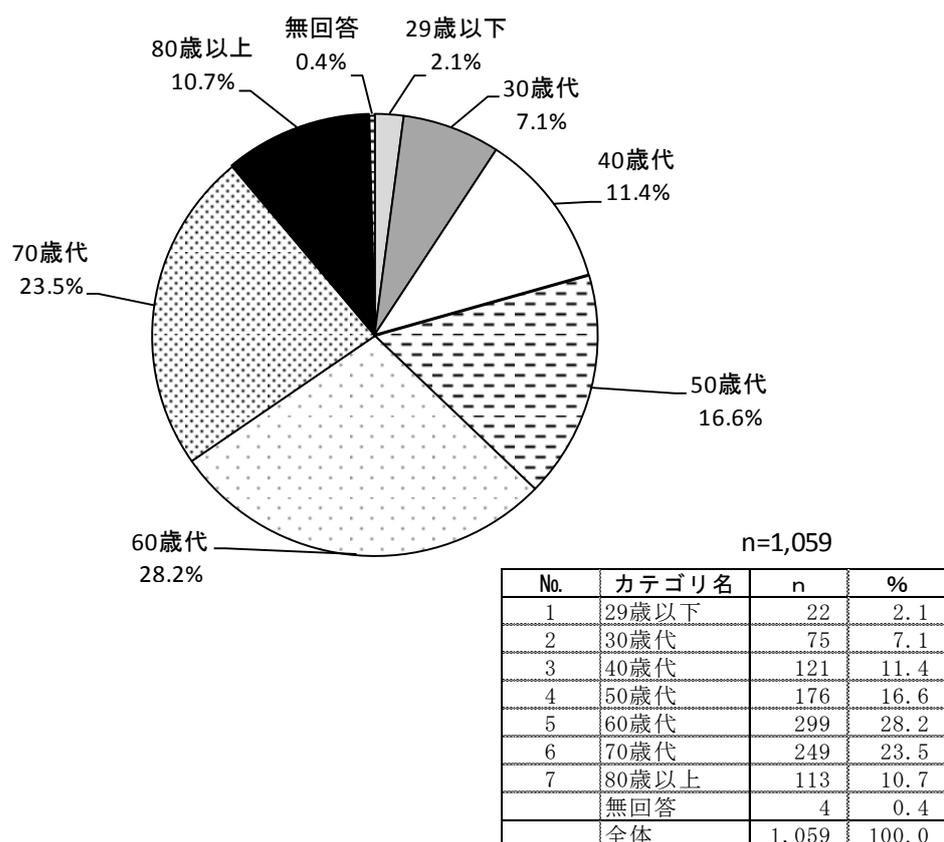
1 回答者属性（問1～5）

- ✓ 男女比は半々であり、回答者の年齢層は半数以上が60歳代以上であった。（問1～2）
- ✓ 回答者の居住学区としては、平野、瀬田、膳所、滋賀が多かった。（問3）
- ✓ 大津市の居住歴としては、7割弱が20年以上との回答だった。（問4）
- ✓ 居住人数は、1人又は2人の回答が6割超だった。（問5）

【問1】 あなたの性別はどちらですか。



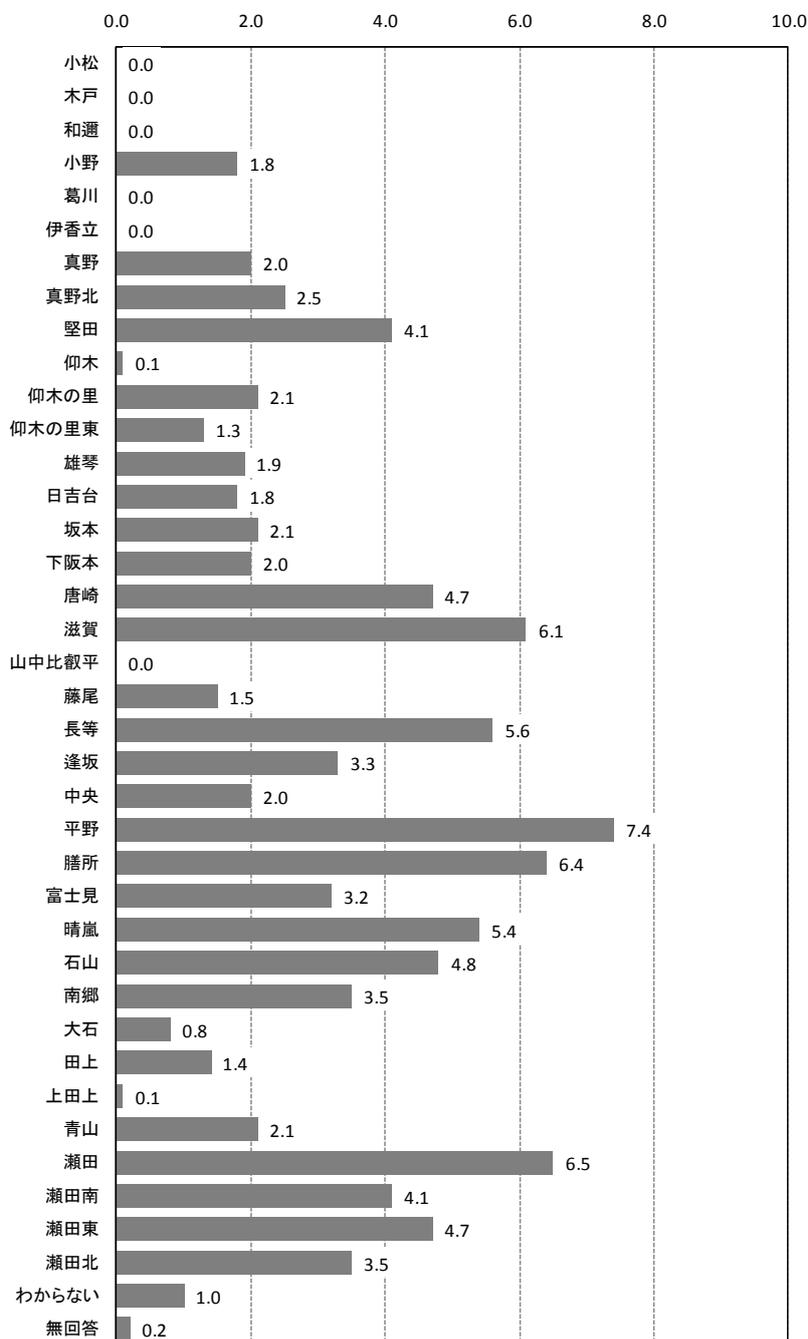
【問2】 あなたの年齢はどれに該当しますか。



【問3】あなたの居住地（学区）はどちらですか。

n=1,059

【単位：％】



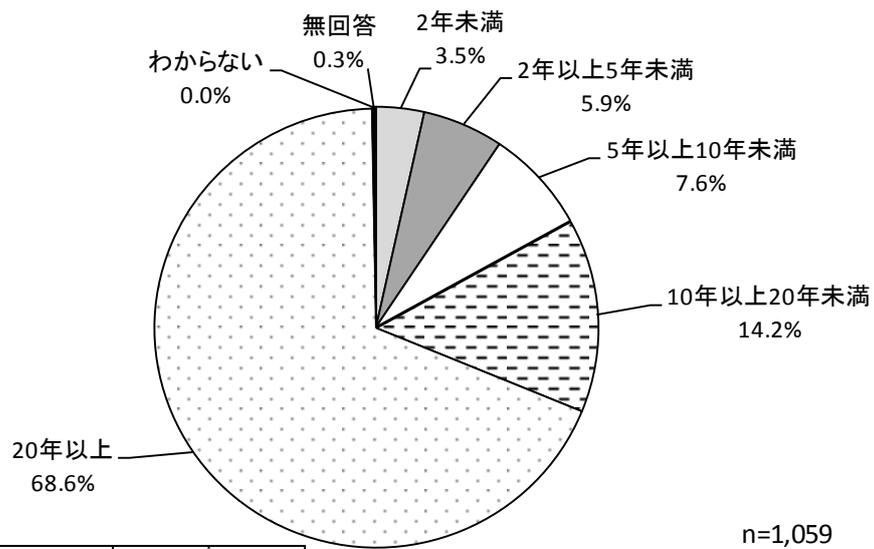
No.	カテゴリ名	n	%
1	小松	0	0.0
2	木戸	0	0.0
3	和邇	0	0.0
4	小野	19	1.8
5	葛川	0	0.0
6	伊香立	0	0.0
7	真野	21	2.0
8	真野北	27	2.5
9	堅田	43	4.1
10	仰木	1	0.1
11	仰木の里	22	2.1
12	仰木の里東	14	1.3
13	雄琴	20	1.9
14	日吉台	19	1.8
15	坂本	22	2.1
16	下阪本	21	2.0
17	唐崎	50	4.7
18	滋賀	65	6.1
19	山中比叡平	0	0.0
20	藤尾	16	1.5
21	長等	59	5.6
22	逢坂	35	3.3
23	中央	21	2.0
24	平野	78	7.4
25	膳所	68	6.4
26	富士見	34	3.2
27	晴嵐	57	5.4
28	石山	51	4.8
29	南郷	37	3.5
30	大石	9	0.8
31	田上	15	1.4
32	上田上	1	0.1
33	青山	22	2.1
34	瀬田	69	6.5
35	瀬田南	43	4.1
36	瀬田東	50	4.7
37	瀬田北	37	3.5
38	わからない	11	1.0
	無回答	2	0.2
	全体	1,059	100.0

(補足)

※ 図や表に記載のある「n」は、各設問における回答者数のことです。

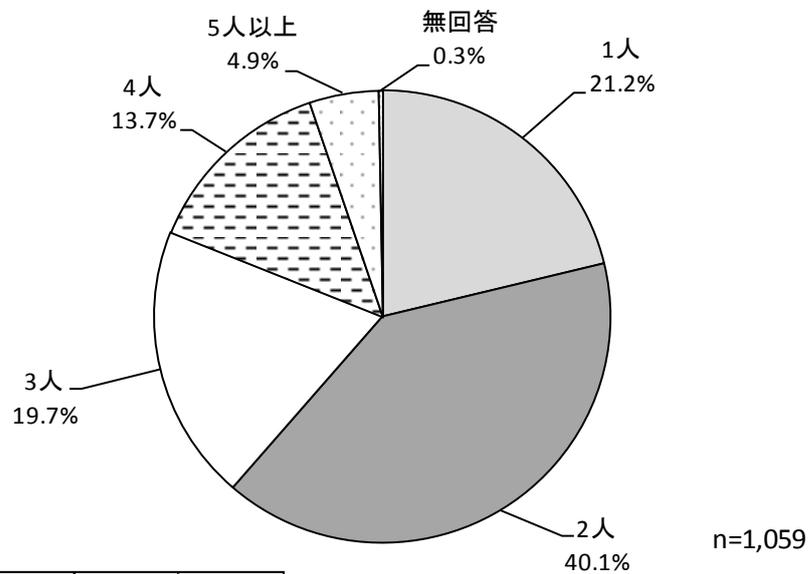
※ 表中の、「％」は小数第2位を四捨五入しているため、全体を合計しても100％にならない場合があります。

【問4】 あなたは大津市に在住して何年になりますか。



No.	カテゴリ名	n	%
1	2年未満	37	3.5
2	2年以上5年未満	63	5.9
3	5年以上10年未満	80	7.6
4	10年以上20年未満	150	14.2
5	20年以上	726	68.6
6	わからない	0	0.0
	無回答	3	0.3
	全体	1,059	100.0

【問5】 平成29年7月1日現在あなたを含む同居の家族は何人ですか。

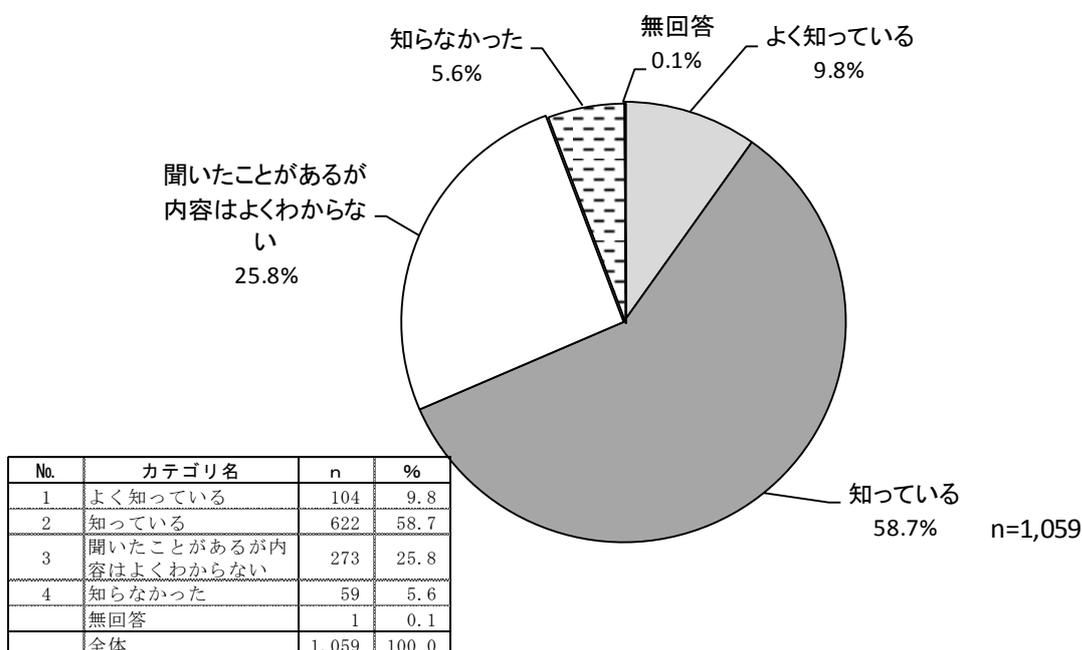


No.	カテゴリ名	n	%
1	1人	225	21.2
2	2人	425	40.1
3	3人	209	19.7
4	4人	145	13.7
5	5人以上	52	4.9
	無回答	3	0.3
	全体	1,059	100.0

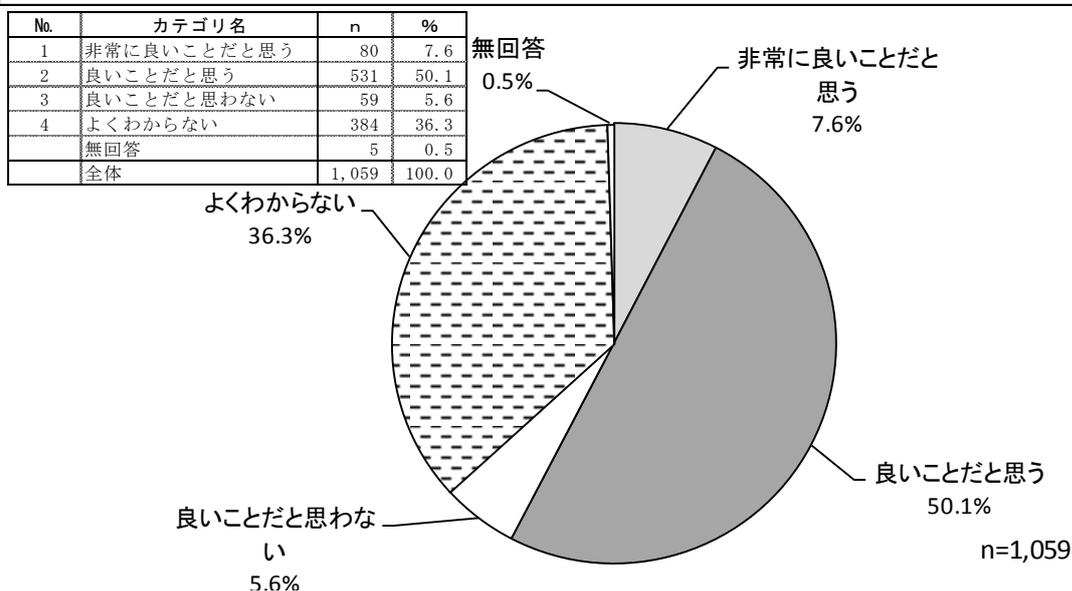
2 ガス小売全面自由化について（問 6～8：制度の認知度等）

- ✓ ガス小売全面自由化について、「よく知っている」又は「知っている」との回答が 68.5%であり、制度改正の認知度は高かった。（「聞いたことがあるが内容はよくわからない」が 25.8%）（問 6）
- ✓ また、ガス小売全面自由化について、「非常に良いこと」又は「良いこと」との回答が 57.7%であり、過半数が好意的に受け止めていた。（問 7）
- ✓ ガス小売全面自由化については、回答者の 83.8%が、「契約先を自由に選べること」を知っていたものの、「電気・通信のガスとのセット販売」についての認知度は半数程度であり、「料金が比較できるようになったこと」については半数を下回った。（問 8）

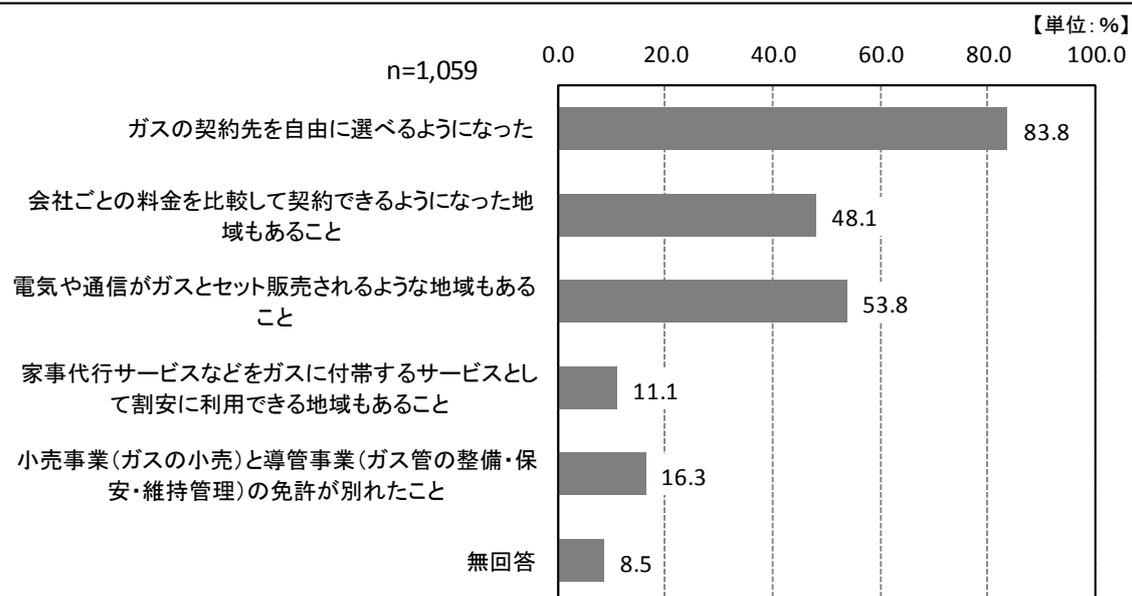
【問6】平成29年4月よりガスの小売事業が全面自由化されましたがご存知でしたか。



【問7】ガスの小売全面自由化に対しどのような印象をお持ちですか。



【問8】あなたがガス小売全面自由化に関連してご存知の内容はどれですか。

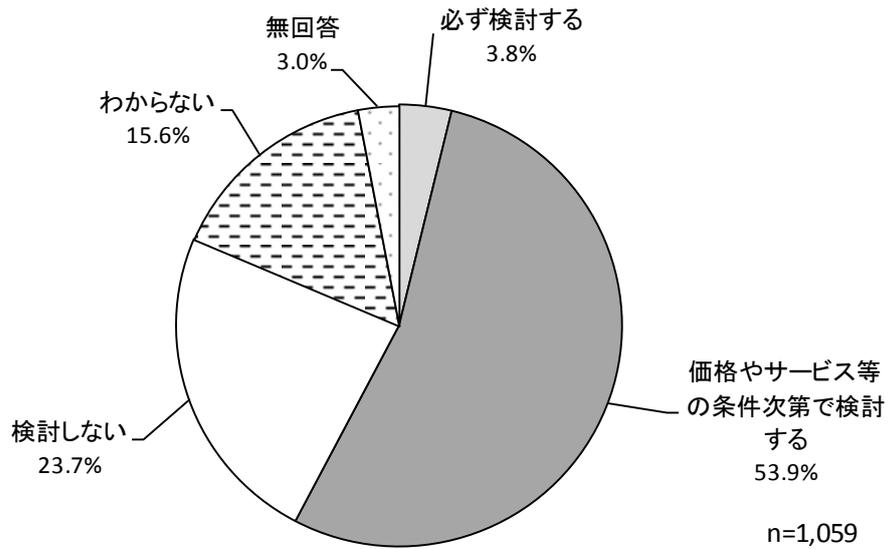


No.	カテゴリ名	n	%
1	ガスの契約先を自由に選べるようになった	887	83.8
2	会社ごとの料金を比較して契約できるようになった地域もあること	509	48.1
3	電気や通信がガスとセット販売されるような地域もあること	570	53.8
4	家事代行サービスなどをガスに付帯するサービスとして割安に利用できる地域もあること	118	11.1
5	小売事業(ガスの小売)と導管事業(ガス管の整備・保安・維持管理)の免許が別れたこと	173	16.3
	無回答	90	8.5
	全体	1,059	100.0

3 ガス小売全面自由化について（問9-1 及び9-2：契約先変更の検討可能性）

- ✓ ガスの契約先を企業局から他社に変更する可能性については、「検討する」が3.8%、「価格やサービス等の条件次第で検討する」が53.9%（「検討する」と「条件次第で検討する」の合計で57.7%）であった。（問9-1）
- ✓ 契約先変更の検討可能性がある方を対象に、重視する事項を聞いたところ下記のとおりとなった。（問9-2）
 - ✓ 料金が安価であるか：「非常に重視」及び「重視」が9割超
 - ✓ ガスと電気のセット販売の有無：「非常に重視」及び「重視」が約4割
 - ✓ ガスと通信のセット販売の有無：「非常に重視」及び「重視」が約2割
 - ✓ ガスと電気と通信のセット販売の有無：「非常に重視」及び「重視」が約2割
 - ✓ 付帯サービス（家事代行等）の有無：「非常に重視」及び「重視」が約3割
 - ✓ 信頼できる会社・組織か：「非常に重視」及び「重視」が9割超
 - ✓ ガス漏れ等緊急対応の体制：「非常に重視」及び「重視」が9割超
 - ✓ ガス機器の修理等体制：「非常に重視」及び「重視」が約9割

【問9-1】あなたはガスの契約先を企業局から他社に変更することを検討しますか。

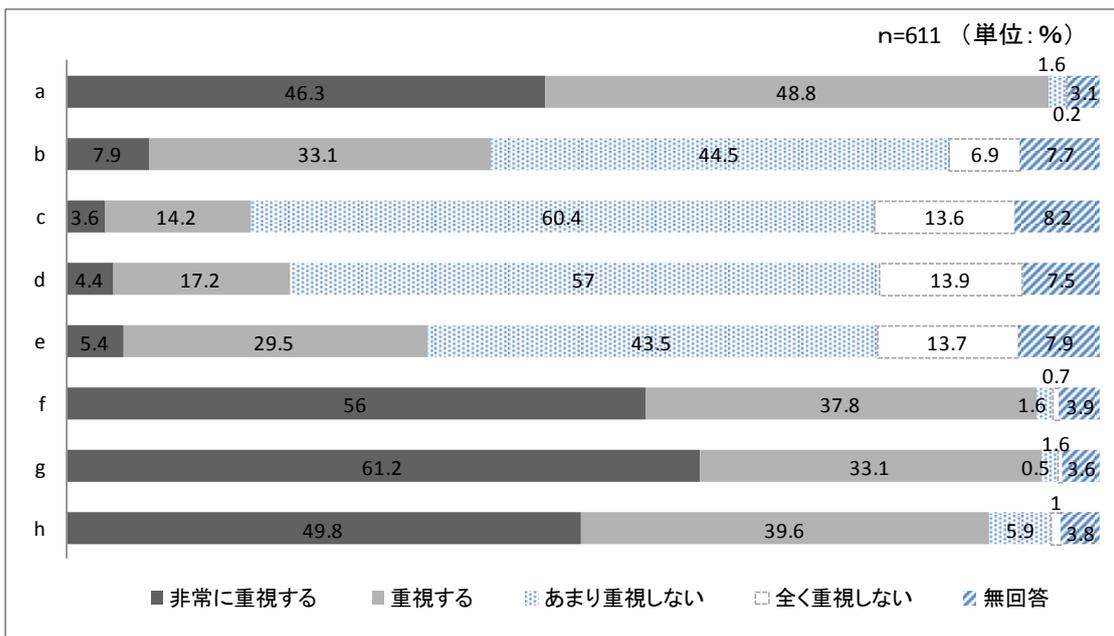


No.	カテゴリ名	n	%
1	必ず検討する	40	3.8
2	価格やサービス等の条件次第で検討する	571	53.9
3	検討しない	251	23.7
4	わからない	165	15.6
	無回答	32	3.0
	全体	1,059	100.0

【問9-2】ガスの契約先変更を検討する場合に重視する内容を教えてください。

(「問9-1」で「必ず検討する」「価格やサービス等の条件次第で検討する」の回答者のみ)

- 《a》ガスの料金が安価であるか
- 《b》ガスと電気のセット販売を行っているか
- 《c》ガスと通信（携帯電話など）のセット販売を行っているか
- 《d》ガスと電気と通信（携帯電話など）のセット販売を行っているか
- 《e》付帯サービス（家事代行サービスや水回り駆けつけ等）を行っているか
- 《f》購入先が信頼できる会社・組織か
- 《g》ガス漏れ等への緊急対応の体制が充実しているか
- 《h》ガス機器に関する修理等体制が充実しているか



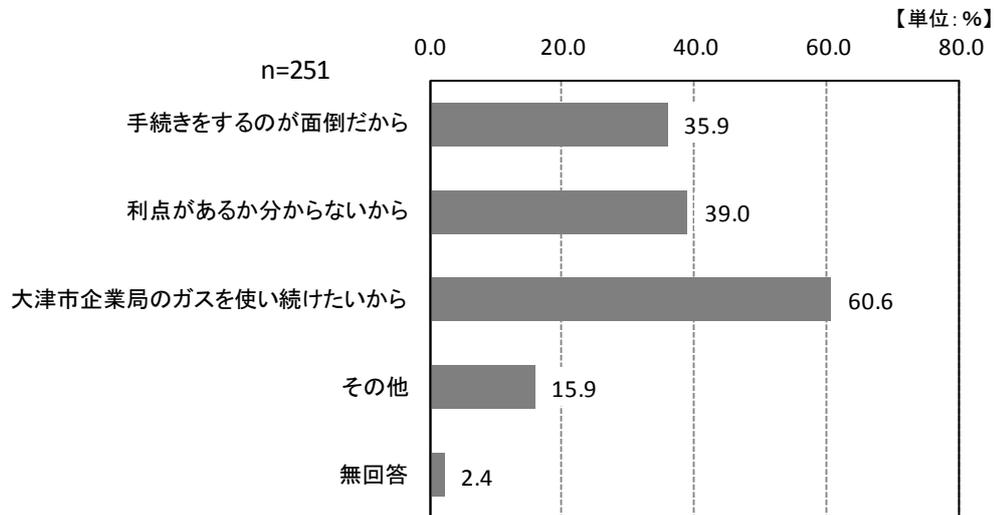
No.	カテゴリ名	a		b		c		d	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	非常に重視する	283	46.3	48	7.9	22	3.6	27	4.4
2	重視する	298	48.8	202	33.1	87	14.2	105	17.2
3	あまり重視しない	10	1.6	272	44.5	369	60.4	348	57.0
4	全く重視しない	1	0.2	42	6.9	83	13.6	85	13.9
	無回答	19	3.1	47	7.7	50	8.2	46	7.5
	全体	611	100.0	611	100.0	611	100.0	611	100.0

No.	カテゴリ名	e		f		g		h	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	非常に重視する	33	5.4	342	56.0	374	61.2	304	49.8
2	重視する	180	29.5	231	37.8	202	33.1	242	39.6
3	あまり重視しない	266	43.5	10	1.6	10	1.6	36	5.9
4	全く重視しない	84	13.7	4	0.7	3	0.5	6	1.0
	無回答	48	7.9	24	3.9	22	3.6	23	3.8
	全体	611	100.0	611	100.0	611	100.0	611	100.0

4 ガス小売全面自由化について（問9-3：契約先変更を検討しない理由）

- ✓ 問9-1にて、ガスの契約先変更を「検討しない」と回答した方（23.7%）を対象に、検討しない理由を聞いたところ下記のとおりとなった。
- ✓ 企業局のガスを使い続けたい：60.6%（回答全体1,059に対しては14.3%）
- ✓ 利点があるかわからない：39.0%（回答全体1,059に対しては9.3%）
- ✓ 手続きが面倒だ：35.9%（回答全体1,059に対しては8.5%）

【問9-3】なぜ検討しないか理由を教えてください。
（「問9-1」で「検討しない」の回答者のみ）

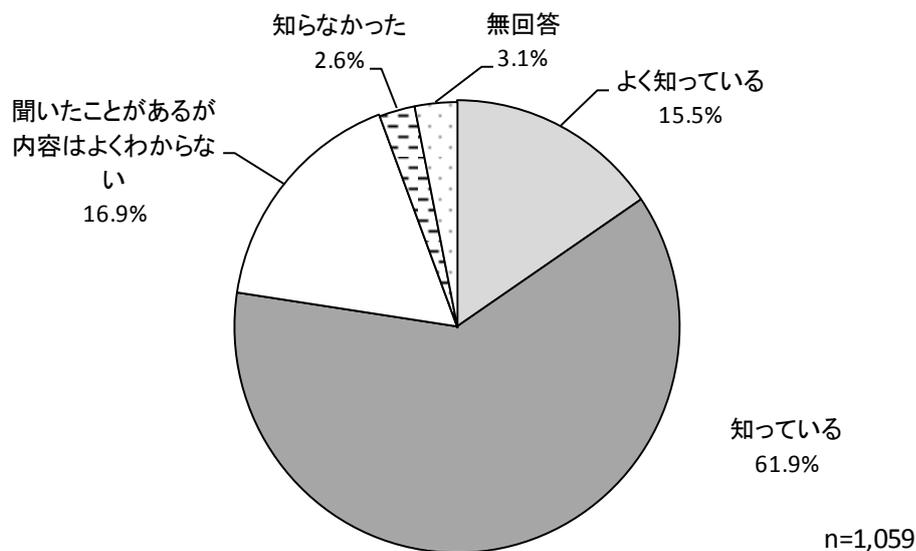


No.	カテゴリ名	n	%
1	手続きをするのが面倒だから	90	35.9
2	利点があるかわからないから	98	39.0
3	大津市企業局のガスを使い続けたいから	152	60.6
4	その他	40	15.9
	無回答	6	2.4
	全体	251	100.0

5 電気小売全面自由化について（問 10-1～10-3：契約先変更の検討可能性）

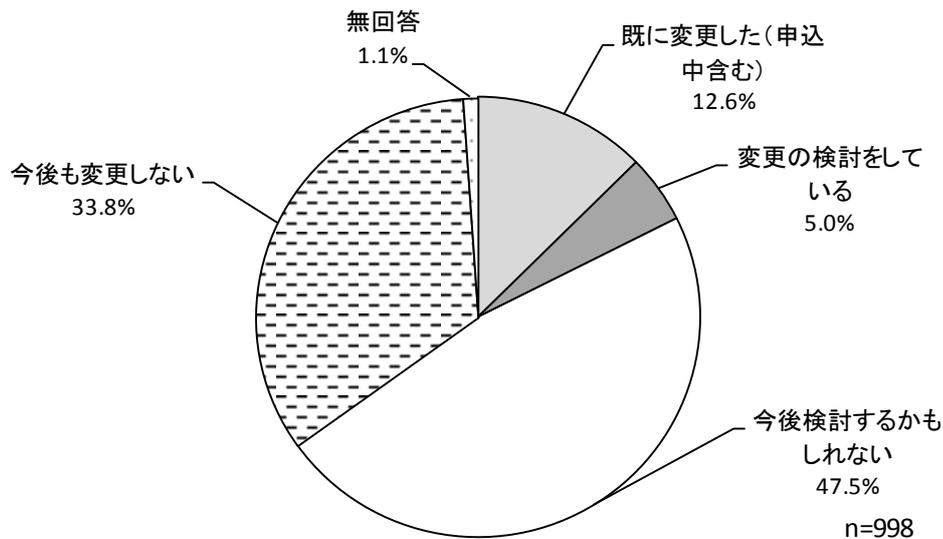
- ✓ 電気小売全面自由化について、「よく知っている」又は「知っている」との回答が77.4%であり、制度改正の認知度はガスよりも高かった。（「聞いたことがあるが内容はよくわからない」が16.9%）（問 10-1）
- ✓ また、自由化について認知又は聞いたことがある方を対象に電気の購入先変更の検討状況を聞いたところ、既に変更した方が12.6%（回答全体1,059に対しては11.9%）、変更の検討中の方が5.0%（回答全体1,059に対しては4.7%）であった。また、今後変更の可能性がある方が47.5%（回答全体1,059に対しては44.8%）であった。（問 10-2）
- ✓ 変更した方、変更検討中の方及び変更可能性ある方を対象に、変更を検討した際に重視する事項を聞いたところ下記のとおりとなった。（問 10-3）
 - ✓ 料金が安価であるか：「非常に重視」及び「重視」が約8割
 - ✓ 電気と通信のセット販売の有無：「非常に重視」及び「重視」が約3割
 - ✓ 付帯サービス（家事代行等）の有無：「非常に重視」及び「重視」が約3割
 - ✓ 信頼できる会社・組織か：「非常に重視」及び「重視」が約8割
 - ✓ 機器の修理体制：「非常に重視」及び「重視」が約7割

【問10-1】 電気の小売全面自由化について、ご存知でしたか。



No.	カテゴリ名	n	%
1	よく知っている	164	15.5
2	知っている	655	61.9
3	聞いたことがあるが内容はよくわからない	179	16.9
4	知らなかった	28	2.6
	無回答	33	3.1
	全体	1,059	100.0

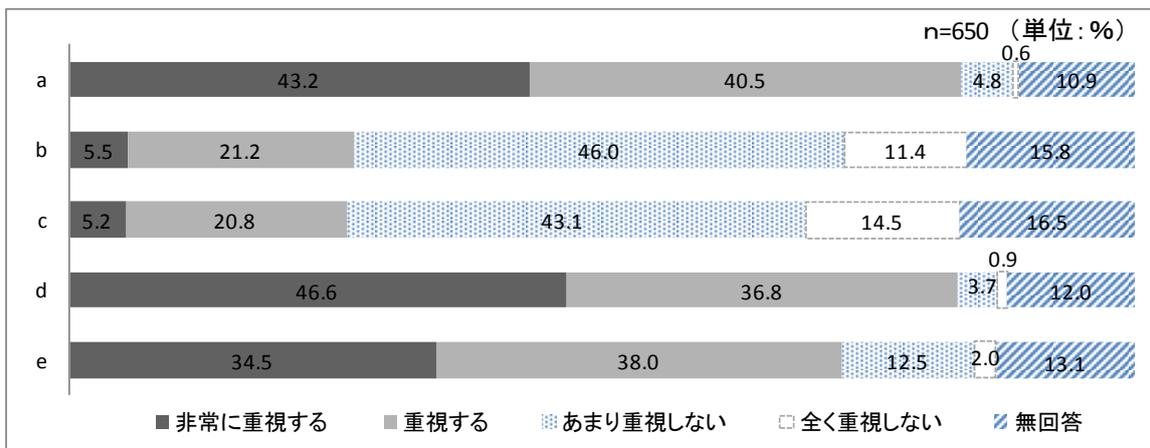
【問10-2】あなたの家庭では電気の購入先を変更しましたか、または、変更の検討をしましたか。



No.	カテゴリ名	n	%
1	既に変更した(申込中含む)	126	12.6
2	変更の検討をしている	50	5.0
3	今後検討するかもしれない	474	47.5
4	今後も変更しない	337	33.8
	無回答	11	1.1
	全体	998	100.0

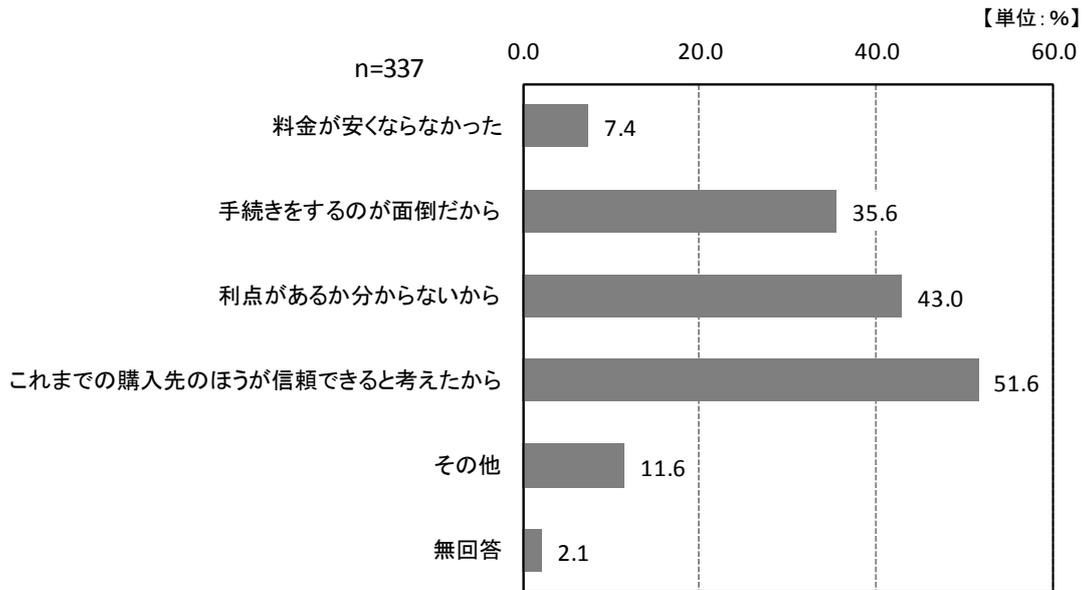
【問10-3】電気の契約先変更を検討した際、重視した内容を教えてください。
 (「問10-2」で「既に変更した」「変更の検討をしている」「今後検討するかもしれない」の回答者のみ)

- 《a》電気の料金が安価であるか
- 《b》電気と通信(携帯電話など)のセット販売を行っているか
- 《c》付帯サービス(家事代行サービスや水回り駆けつけ等)を行っているか
- 《d》購入先が信頼できる会社・組織か
- 《e》機器の修理等体制が充実しているか



No.	カテゴリ名	a		b		c		d		e	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	非常に重視した	281	43.2	36	5.5	34	5.2	303	46.6	224	34.5
2	重視した	263	40.5	138	21.2	135	20.8	239	36.8	247	38.0
3	あまり重視しなかった	31	4.8	299	46.0	280	43.1	24	3.7	81	12.5
4	全く重視しなかった	4	0.6	74	11.4	94	14.5	6	0.9	13	2.0
	無回答	71	10.9	103	15.8	107	16.5	78	12.0	85	13.1
	全体	650	100.0	650	100.0	650	100.0	650	100.0	650	100.0

【問10-4】なぜ変更しないか理由を教えてください。
 (「問10-2」で「今後も変更しない」の回答者のみ)



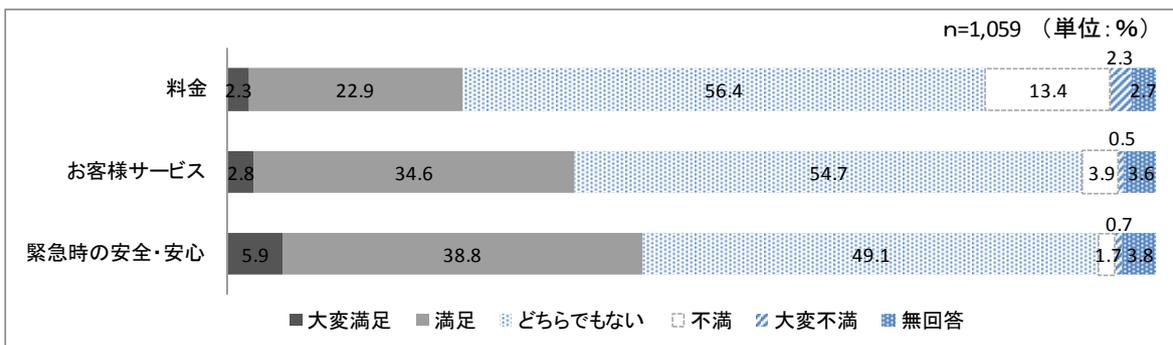
No.	カテゴリ名	n	%
1	料金が安くならなかった	25	7.4
2	手続きをするのが面倒だから	120	35.6
3	利点があるか分からないから	145	43.0
4	これまでの購入先のほうが信頼できると考えたから	174	51.6
5	その他	39	11.6
	無回答	7	2.1
	全体	337	100.0

6 本市ガス事業に対する評価 (問 11)

- ✓ 本市ガス事業について評価を聞いたところ下記のとおりとなった。
 - ✓ 料金：約 25%が満足、過半数は「どちらでもない」
 - ✓ お客様サービス：4 割弱が満足、過半数は「どちらでもない」
 - ✓ 緊急時の安全・安心：4 割強が満足、半数弱は「どちらでもない」

【問11】あなたの本市ガスに対する評価を教えてください。

- 《a》料金
- 《b》お客様サービス
- 《c》緊急時の安全・安心



No.	カテゴリ名	a		b		c	
		n	%	n	%	n	%
1	大変満足	24	2.3	30	2.8	63	5.9
2	満足	243	22.9	366	34.6	411	38.8
3	どちらでもない	597	56.4	579	54.7	520	49.1
4	不満	142	13.4	41	3.9	18	1.7
5	大変不満	24	2.3	5	0.5	7	0.7
	無回答	29	2.7	38	3.6	40	3.8
	全体	1,059	100.0	1,059	100.0	1,059	100.0

7 今後のガス事業の在り方について（問 12）

今後のガス事業の在り方について、ガス小売事業と一般ガス導管事業のそれぞれの考え方を伺った。

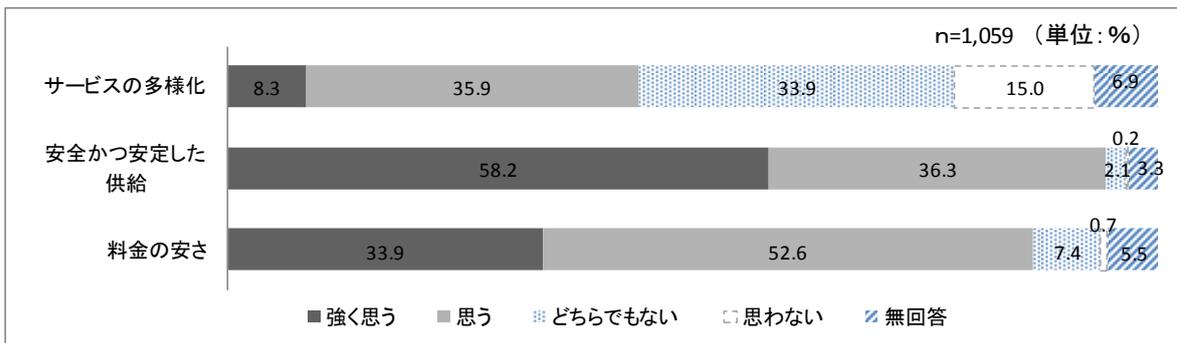
- ✓ ガス小売事業については下記のとおりとなった。（問 12-1）
 - ✓ サービスの多様化（セット販売等）が必要：「強く思う」、「思う」が4割超
 - ✓ 安全かつ安定したガス供給が必要：「強く思う」、「思う」が9割超
 - ✓ 料金の安さが必要：「強く思う」、「思う」が約9割
- ✓ ガス導管事業については下記のとおりとなった。（問 12-2）
 - ✓ ガス漏れ等の緊急時対応の充実が必要：「強く思う」、「思う」が9割超
 - ✓ 老朽ガス導管等の計画的な更新が必要：「強く思う」、「思う」が9割超
 - ✓ 市の政策が事業に反映されることが必要：「強く思う」、「思う」が約8.5割

【問12-1】 今後のガス小売事業の在り方について、お客様のお考えをお教えてください。

＜a＞ サービスの多様化（電力等とのセット販売など）が必要だ

＜b＞ 安全かつ安定したガスの供給が必要だ

＜c＞ 料金の安さが必要だ



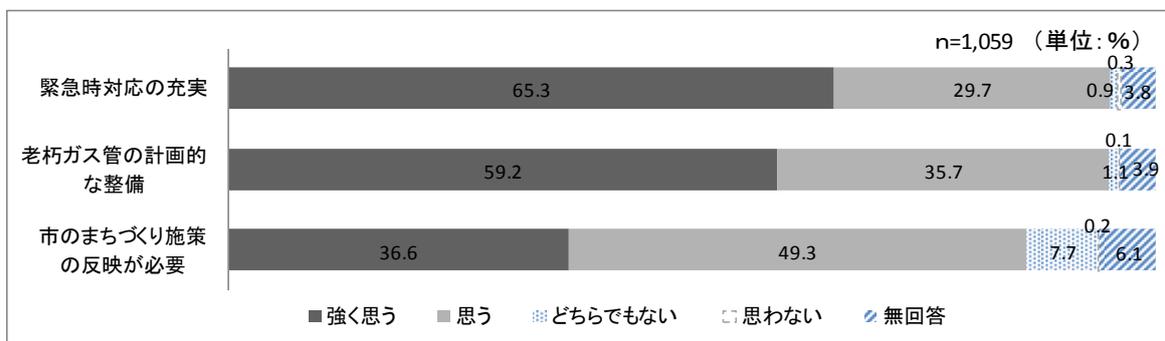
No.	カテゴリ名	a		b		c	
		n	%	n	%	n	%
1	強く思う	88	8.3	616	58.2	359	33.9
2	思う	380	35.9	384	36.3	557	52.6
3	どちらでもない	359	33.9	22	2.1	78	7.4
4	思わない	159	15.0	2	0.2	7	0.7
	無回答	73	6.9	35	3.3	58	5.5
	全体	1,059	100.0	1,059	100.0	1,059	100.0

【問12-2】今後のガス導管事業の在り方について、お客様のお考えをお教えてください。

《a》ガス漏れ等の緊急時対応の充実が必要だ

《b》老朽ガス導管等の計画的な更新が必要だ

《c》市のまちづくりの政策が事業（導管の整備など）に反映される必要がある



No.	カテゴリ名	a		b		c	
		n	%	n	%	n	%
1	強く思う	691	65.3	627	59.2	388	36.6
2	思う	315	29.7	378	35.7	522	49.3
3	どちらでもない	10	0.9	12	1.1	82	7.7
4	思わない	3	0.3	1	0.1	2	0.2
	無回答	40	3.8	41	3.9	65	6.1
	全体	1,059	100.0	1,059	100.0	1,059	100.0

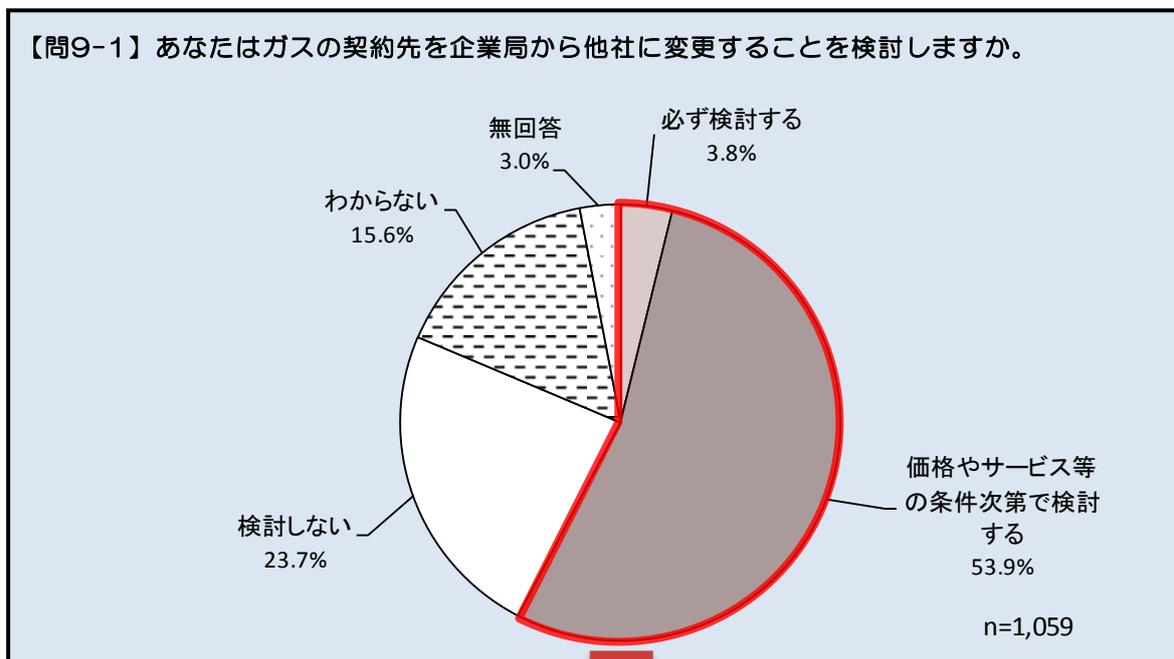
8 自由回答における主な意見

設問	回答
Q9-3 「（ガスの契約先変更について）なぜ検討しないかの理由」	<ul style="list-style-type: none"> ・賃貸やマンションのため、単独で決定できない。 ・大津市企業局は間違いないだろうから。 ・ガスは安全が一番なので、特に公共的な会社に任せたい（企業局）。
Q10-4 「（電力の契約先変更について）なぜ変更しないかの理由」	<ul style="list-style-type: none"> ・賃貸やマンションのため、単独で決定できない。 ・使用量が少ないから。
Q13 「大津市のガス事業の在り方に関するご意見やご提案」	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も市の企業局で継続するのが望ましいと思うが、これからは市民の立場になった安全とサービスの在り方を追求してほしい。 ・中期的には、大津市のガス事業は民営化して、自由競争すべきと考える。 ・自分の考え方は安全第一。安さの追求で、安全性が損なわれないように願います。 ・年配者にもわかるように情報提供をしてほしい。 ・大阪ガスは電気の設定料金があるので、藤尾学区ではできるところとできないところがある。ガス、水道の設定割引料金は無いものか。 ・独占企業として、消費者に対するサービスがおろそかであったように感じられた。今後、市民生活の安全・安心のためにも、怠慢なき事業の推進を願いたい。

Ⅲ 調査結果から見た本市ガス事業の今後の在り方について

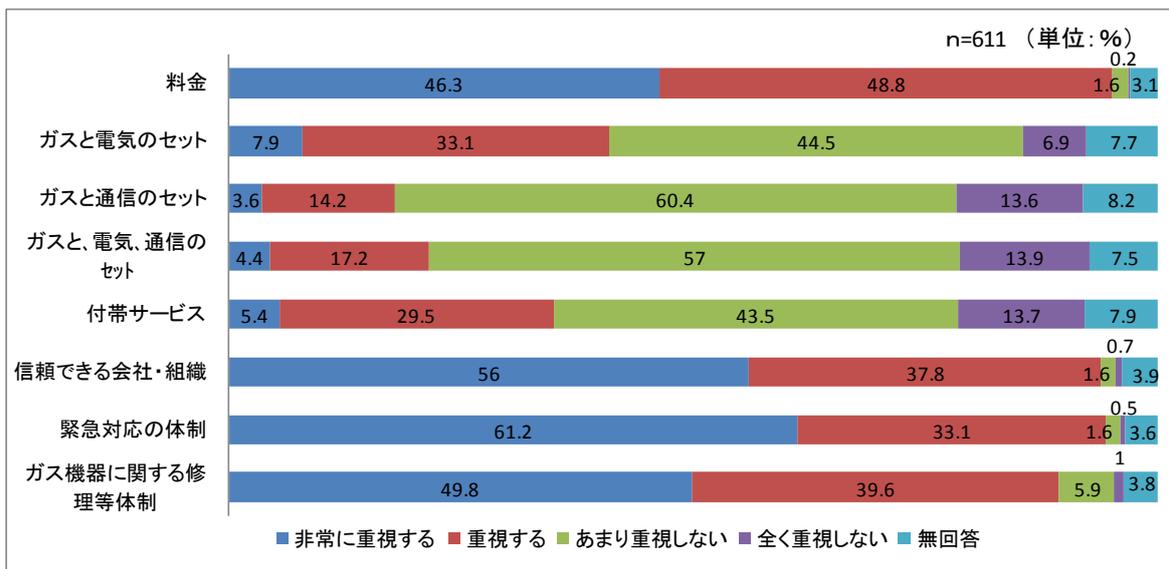
1 スイッチングニーズから見た今後のガス小売事業の在り方について

① お客様のスイッチング意欲と重視される事項



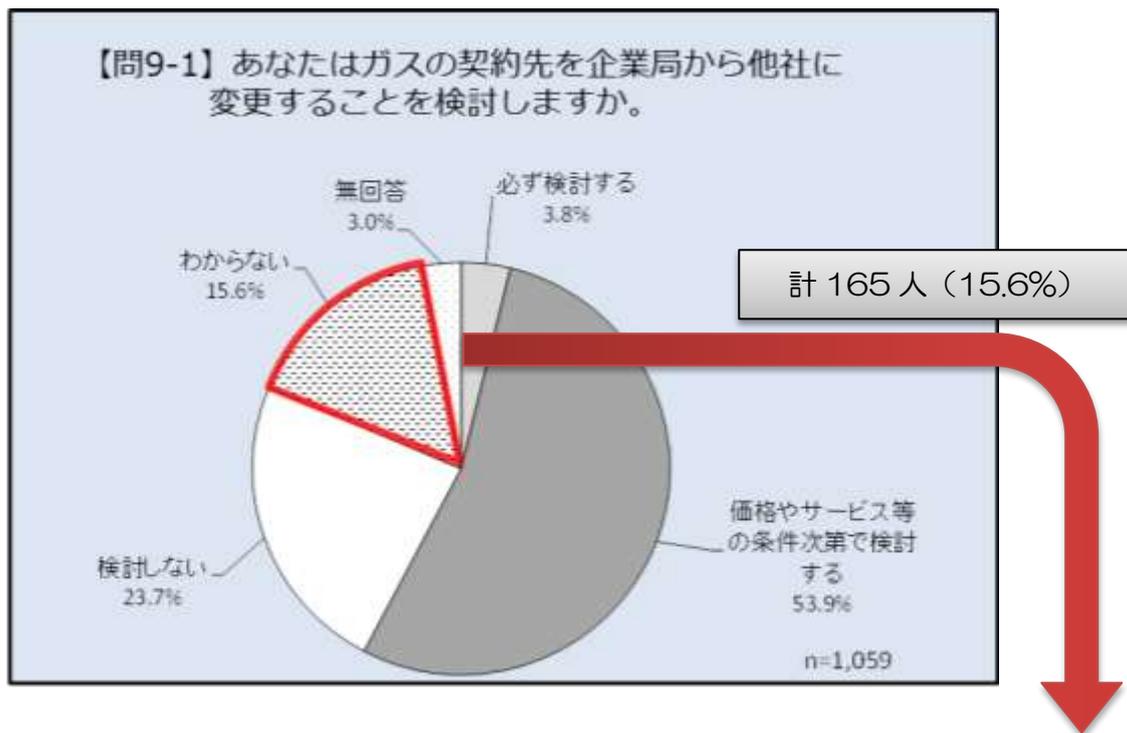
↓
計 611 人 (57.7%)

スイッチングを検討する場合に重視する内容は？



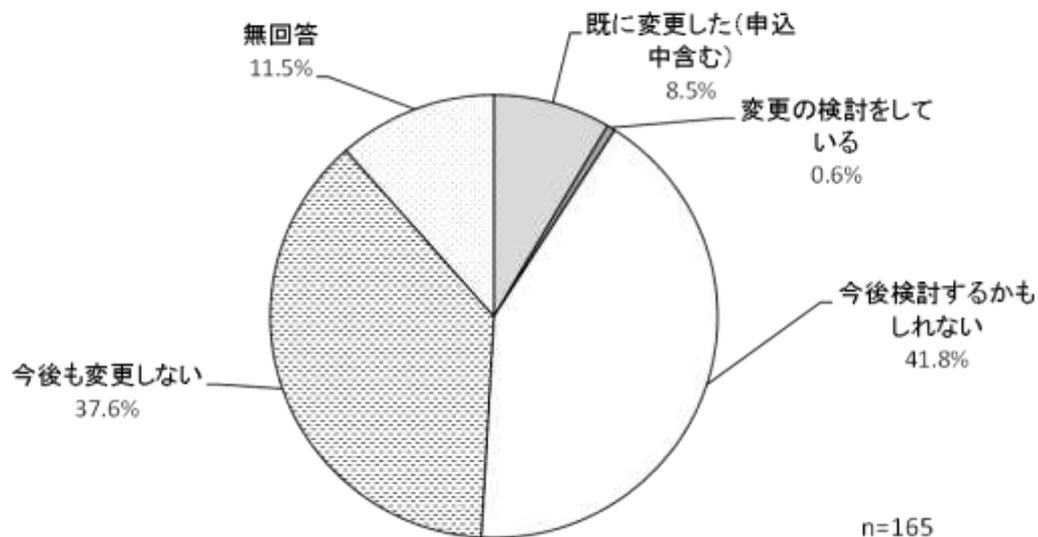
- ✓ スイッチングを「検討する」と「条件次第で検討する」の合計で全体の57.7%を占め、約6割のお客様が、スイッチングを検討される傾向が伺えた。
- ✓ スイッチングの検討にあたっては、料金の安さと信頼性や緊急時対応などの安心感、機器修理等のサービス面を重視されており、これに次いでセット販売などのサービス面であった。

② スイッチングをするか「わからない」と回答したお客様の電気購入先に関する回答



スイッチングするか未定のお客様の電力での状況は？

【問10-2】あなたの家庭では電気の購入先を変更しましたか、または、変更の検討をしましたか。



- ✓ ガスの契約先変更をするか「わからない」と回答した 165 人 (15.6%) に絞って、電気購入先に関する回答を分析すると、約 5 割は「既に変更した」「変更を検討している」「今後変更するかもしれない」との回答であった。
- ✓ 電力の切り替えにおいて利点を実感した場合、この層もガスの契約先変更を検討する可能性がある。

③スイッチングニーズを踏まえた今後の事業運営の考え方 まとめ

- ✓ スwitchingを「検討する」と「条件次第で検討する」の合計で全体の57.7%を占め、約6割のお客様が、switchingを検討される傾向が伺えた。
- ✓ これに加え、ガスの契約先変更をするか「わからない」と回答した者(全体の約15%)についても、電気購入先に関する回答を分析すると、4割は今後変更するかもしれないとの回答であり、電力のswitchingにおいて利点を実感した場合、この層もガスの契約先変更を検討する可能性がある。
- ✓ そのため、ガスのswitchingを「必ず検討する」又は「条件次第で検討する」と回答した約6割のお客様よりも、実際のswitching検討を行う顧客層は潜在的には更に多いと考えられる。
- ✓ また、switchingの検討にあたっては、料金の安さと信頼性や緊急時対応などの安心感、機器修理等のサービス面を重視されており、これに次いでセット販売などのサービス面であった。



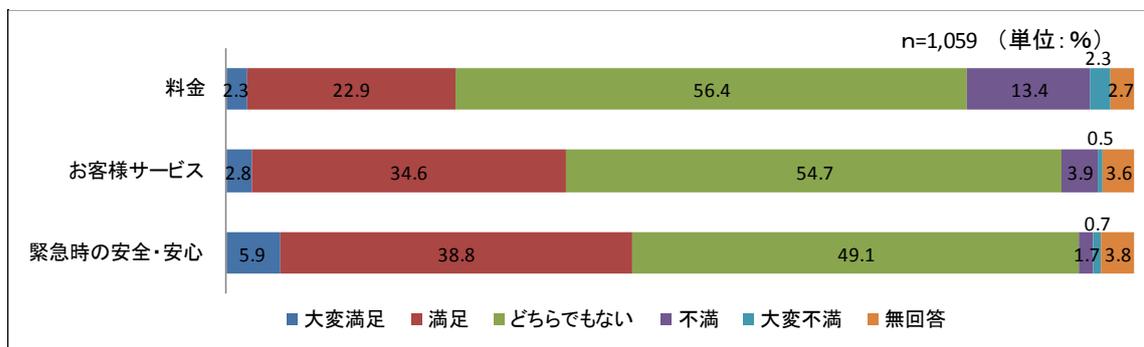
- 今後のガス事業の運営においては、料金の面や安心感、そして、サービスの面をバランスよく実施していくことが必要となる。
- 特に、お客様から選ばれるガス事業となるためには、低廉なガス料金と安全・安心にガスをご利用いただけるようサービス水準を維持、向上させていく必要がある。

2 本市のガス事業への評価から見た今後のガス事業の在り方について

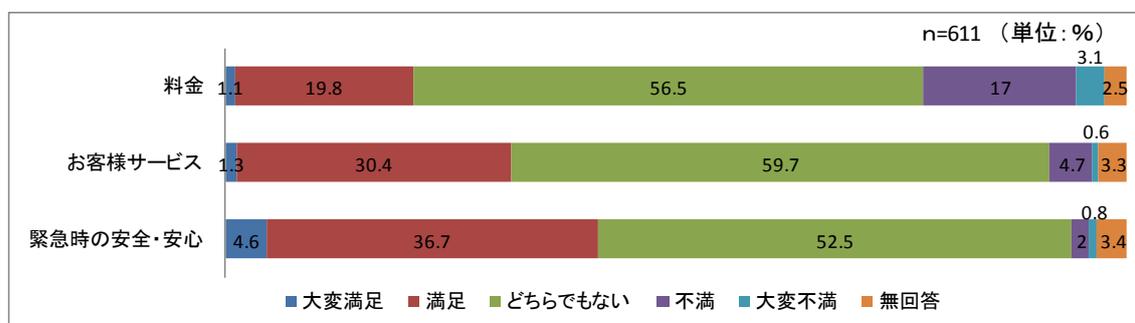
① 本市ガス事業の評価

【問11】本市ガス事業に対する評価

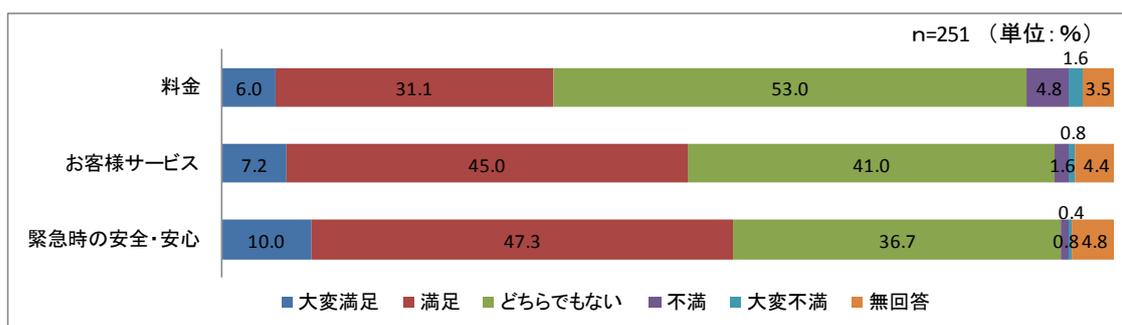
●「問11」における評価（回答者 1,059人）



●「問9」においてスイッチングを「必ず検討する」「条件次第で検討する」とした回答者 611人の本市ガス事業に対する評価

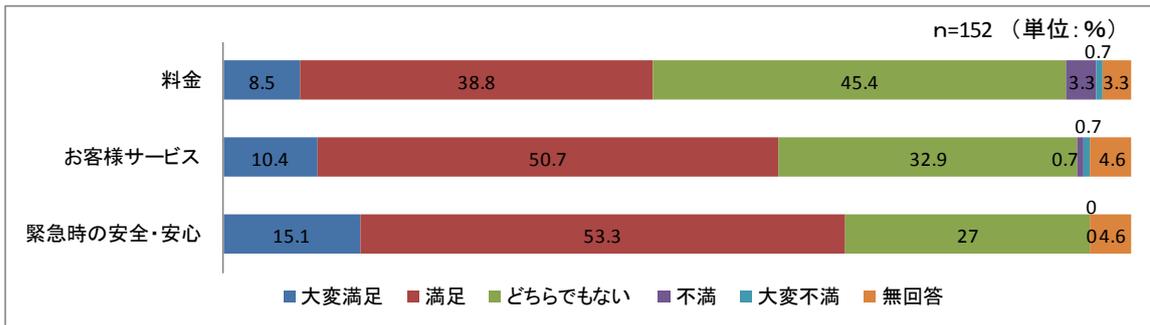


●「問9」においてスイッチングを「検討しない」とした回答者 251人の本市ガス事業に対する評価



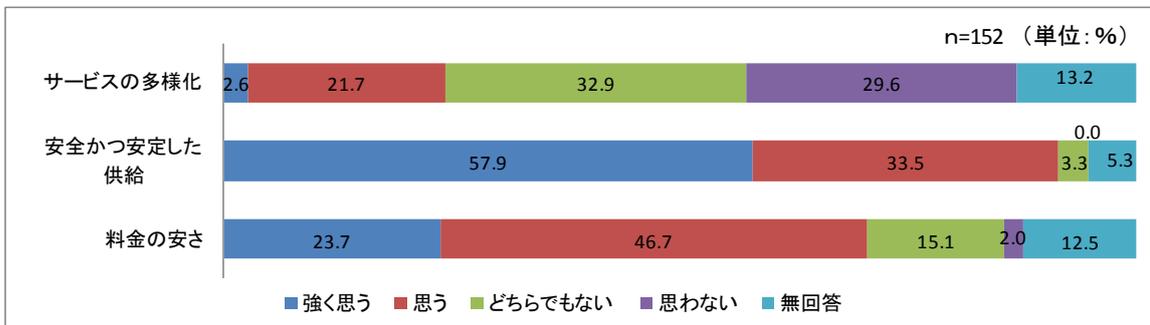
- ✓ スwitchingを検討されるお客様においては、全ての項目で5割以上の満足を得られていない状況であった。
- ✓ スwitchingを検討されないとするお客様においては、全体的にスイッチングを検討されるお客様よりは、高い評価であったが、料金面での満足は5割を大きく下回った。
- ✓ いずれのお客様も本市のガスに対し、料金の面の満足は得られていない状況であった。
- ✓ しかし、いずれのお客様も、本市ガス事業を不満に思われる方は、少数であったことから、現時点の評価としては、現状が当たり前と感じられる方が多いのではないかと推測される。
- ✓ 以上のことから、今後の自由競争環境下において、いかに現状の料金やサービス、保安等の水準を、維持し続けられるかが、ガス事業の運営にとって、最低限必要な事項になると考えられる。

- 「問 9-1」においてスイッチングを「検討しない」かつ「問 9-3」で「大津市企業局のガスを使い続けたい」とした回答者 152 人の「問 11」での本市ガス事業に対する評価



- 料金については、「どちらでもない」と回答が最多であり、「大変満足」及び「満足」で過半数に至らなかった。
- お客様サービスについては、「大変満足」及び「満足」で約 6 割と高い評価であった。
- 緊急時の安全・安心については、「大変満足」及び「満足」で約 7 割と高い評価であった。

- 「問 9-1」においてスイッチングを「検討しない」かつ「問 9-3」で「大津市企業局のガスを使い続けたい」とした回答者 152 人の「問 12-1」での今後のガス小売事業の在り方についての回答



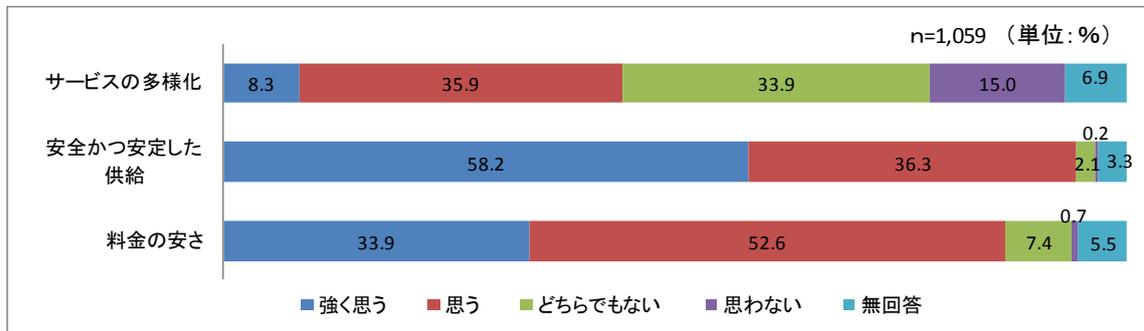
- サービスの多様化については、「強く思う」及び「思う」が約 2 割強であった。
- 安全かつ安定したガス供給の必要性については、「強く思う」及び「思う」が約 9 割強を超える状況であった。
- 料金の安さについては、「強く思う」及び「思う」が約 7 割に及んだ。

- 「問 9-1」においてスイッチングを「検討しない」かつ「問 9-3」で「大津市企業局のガスを使い続けたい」とした回答者 152 人のお客様においては、現状に大変満足いただいている一方で、料金や保安等の現状水準が低下した場合に客離れが想定される状況にあると言える。

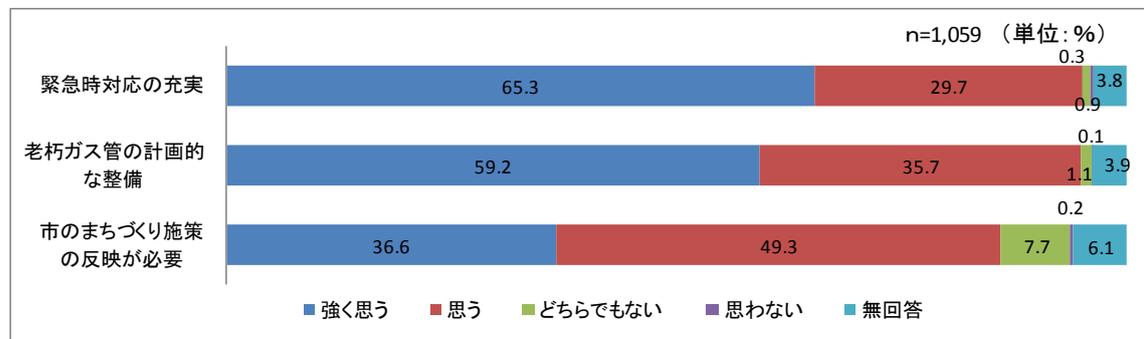
② 今後の在り方について 問 12

【問12】本市ガス事業に対する評価

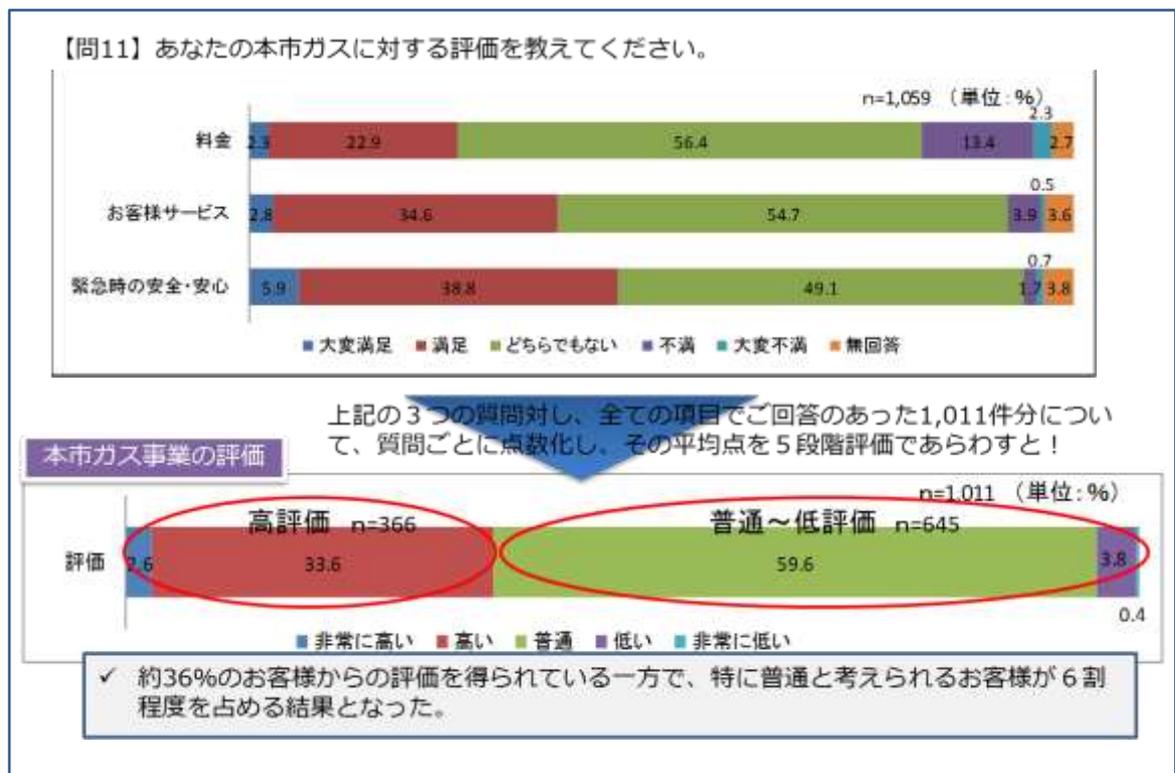
●今後のガス小売事業の在り方について 問 12-1 (回答者 1,059 人)



●今後のガス導管事業の在り方について 問 12-2 (回答者 1,059 人)

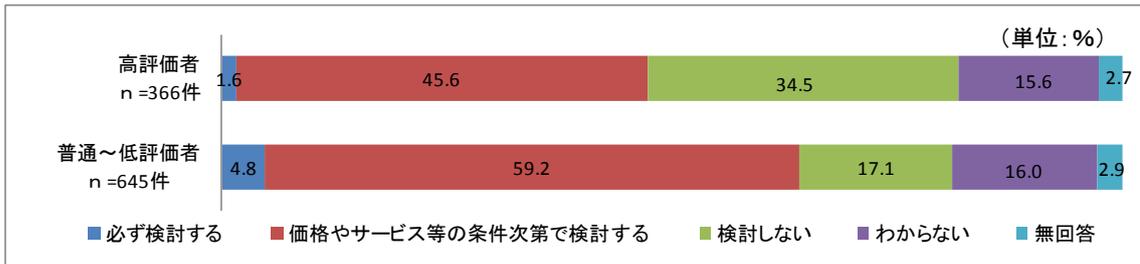


●「問 11」の回答者評価の点数化



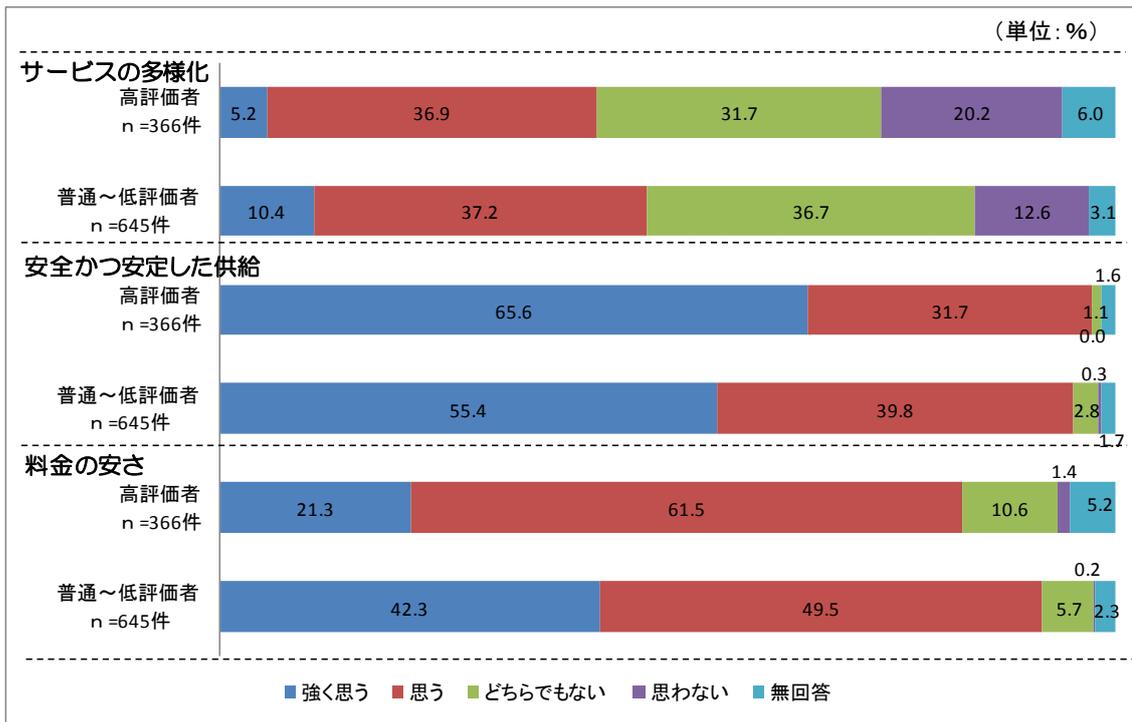
●本市ガス事業に対する「高評価者」と「普通～低評価者」のニーズ等

○スイッチングニーズ（「問9」結果より）

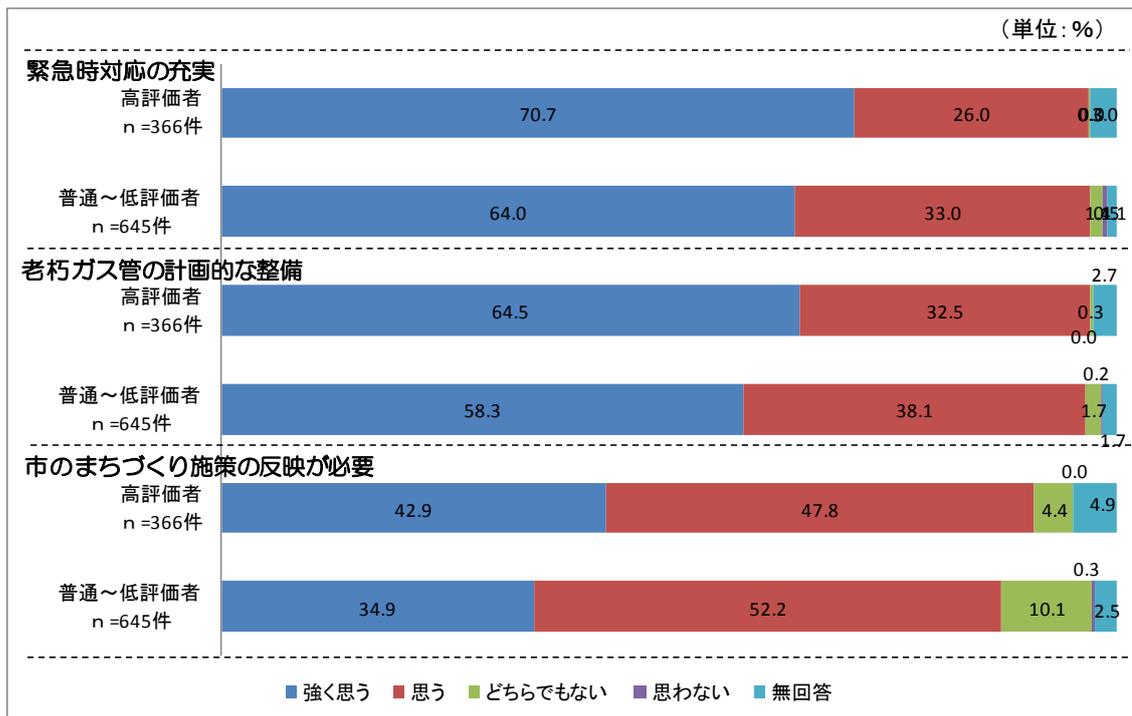


○本市ガス事業の今後の在り方（「問12」結果より）

〈ガス小売事業〉



〈一般ガス導管事業〉



お客様の本市ガス事業に対する評価結果を点数化し、評価いただいている回答者（高評価者）とそうでない回答者（普通～低評価者）毎にスイッチングや今後の在り方についての考えを見ると

- ✓ スwitchingニーズは、「普通～低評価者」が約6割強と多い状況であるが、「高評価」のお客様においても半数近い方が、スイッチング意欲を示される結果であった。
- ✓ 今後のガス小売事業の在り方については、いずれの回答者も価格と安全かつ安定したガス供給が重要とされる方が多くを占めた一方で、サービスの多様性においても4割から5割弱の方が必要と回答されていた。
- ✓ 一般ガス導管事業においては、いずれの項目も重要と認識されており、「高評価者」と「普通～低評価者」間でも大きな差は無かったことから考察すると、多くの方が導管事業に保安や導管の老朽化の面など、安全・安心を重要視されていることがうかがえた。

③ 今後のガス事業の在り方 まとめ

《ガス小売事業》

- ガス小売事業においては、多くのお客様が料金面を重視されていることから、自由化が進む中、現在の価格水準の維持と一般家庭向けに新規参入があった場合に備え、価格設定における機動性を確保しておく必要がある。
- 更に、価格水準を維持していくためには、現在の卸供給量を確保していく必要があり、特に本市の供給量の約7割を占める年間使用契約量10万㎡以上の大口お客様を確保するためには、民間事業者が行う電力とのセット販売などが効果的と考えられるため 多様なサービス展開やセットで安価に提供するなど、この層の顧客の囲い込み戦略が必要と考えられる。
- また、多様なサービス展開によって、サービスの多様性が重要とされる約4割強のお客様の確保にもつながると考えられる。
- 多くの方が安全かつ安定したガス供給を望まれることから、お客様に安心感を抱いていただくため、行政のガバナンスを働かせることが必要と考えられる。

《一般ガス導管事業》

- 一般ガス導管事業においては、大多数のお客様が、緊急保安や計画的な施設の更新等、安全・安心の面を重視される方が大部分であり、まちづくり施策の反映の面も重要と考えられる方も多かったことから、今後これらをバランスよく実施できる方法で、運営することが必要と考えられる。

3 調査結果から見た今後の考え方

No.	視点	主なアンケート結果	本市の考え方
1	価格・サービス	<ul style="list-style-type: none"> ● 半数以上のお客様が契約先変更を検討する意向を示している。 ● お客様の大半は、料金が安価であることを契約条件として重要視している。 ● 現状のガス料金に関して、不満とされるお客様は少ない。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 一般のお客様に対するガス料金については、今後も現状の価格水準を維持していく必要がある。 ● 大口顧客のスイッチングが想定以上に進んだ場合、家庭用料金の値上の恐れもあることから、大口顧客に対して効果的と考えられる電気等とのセットでの提案を、早期に行えるようにする必要がある。
2	満足度	<ul style="list-style-type: none"> ● 本市ガス事業は、お客様サービスや緊急時の安全安心を中心に、一定のお客様に満足いただいている状況である一方で、過半数は「どちらでもない」と回答している。 ● 今後のガス小売事業の在り方に関しては、料金や安全・安心の面を重要とされるお客様が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 現状の評価を維持するためには、今後の事業運営においては、現状の価格水準や緊急保安等の水準を今後も維持していく必要がある。 ● 家庭用向けの新規参入がある前に、お客様満足獲得のための対策を講じる必要がある。
3	安全・安心	<ul style="list-style-type: none"> ● お客様の多くは、小売事業を営む会社の信頼性を重視している。 ● ガス導管事業については、緊急保安体制の充実や老朽ガス導管の計画的な更新について、ほとんどのお客様が必要性感じている。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 本市がガス事業の運営に関与し、ガバナンス機能がはたらくことで、お客様の不安等を緩和する。 ● 職員の高年齢化が進む緊急保安体制については、速やかに体制の再構築に向けた取組を進めることが重要と考える。

關係資料集

《ガス事業に関するお客様アンケート調査 調査表》

お客様の性別・年齢・居住地・在住年数・ご家族の人数について

【問1】あなたの性別はどちらですか。(番号1つに○をしてください)

- 1 男性 2 女性

【問2】あなたの年齢はどれに該当しますか。(平成29年7月1日現在。番号1つに○をしてください)

- 1 29歳以下 2 30歳代 3 40歳代 4 50歳代 5 60歳代
6 70歳代 7 80歳以上

【問3】あなたの居住地(学区)はどちらですか。(番号1つに○をしてください)

- 1 小松 2 木戸 3 和邇 4 小野 5 葛川
6 伊香立 7 真野 8 真野北 9 堅田 10 仰木
11 仰木の里 12 仰木の里東 13 雄琴 14 日吉台 15 坂本
16 下阪本 17 唐崎 18 滋賀 19 山中比叡平 20 藤尾
21 長等 22 逢坂 23 中央 24 平野 25 膳所
26 富士見 27 晴嵐 28 石山 29 南郷 30 大石
31 田上 32 上田上 33 青山 34 瀬田 35 瀬田南
36 瀬田東 37 瀬田北 38 わからない

【問4】あなたは大津市に在住して何年になりますか。(番号1つに○をしてください)

- 1 2年未満 2 2年以上 5年未満 3 5年以上 10年未満
4 10年以上 20年未満 5 20年以上 6 わからない

【問5】平成29年7月1日現在あなたを含む同居の家族は何人ですか。(人数を数字で記入)

_____人

ガスの小売全面自由化について

【問6】平成29年4月よりガスの小売事業が全面自由化されましたがご存知でしたか。(番号1つに○をしてください)

- 1 よく知っている 2 知っている
3 聞いたことがあるが内容はよくわからない 4 知らなかった

【問7】ガスの小売全面自由化に対しどのような印象をお持ちですか。(番号1つに○をしてください)

- 1 非常に良いことだと思う 2 良いことだと思う
3 良いことだと思わない 4 よくわからない

【問8】あなたがガス小売全面自由化に関連してご存知の内容はどれですか。(該当する番号全てに○をしてください)

- 1 ガスの契約先を自由に選べるようになった
- 2 会社ごとの料金を比較して契約できるようになった地域もあること
- 3 電気や通信がガスとセット販売されるような地域もあること
- 4 家事代行サービスなどをガスに付帯するサービスとして割安に利用できる地域もあること
- 5 小売事業（ガスの小売）と導管事業（ガス管の整備・保安・維持管理）の免許が別れたこと（注：大津市企業局では、両方の事業を行っています）

【問9】大津市では、現時点で家庭向けに新規参入事業者はありませんが、もし新たな事業者の参入があった場合についてお聞きます。

《問9-1》あなたはガスの契約先を企業局から他社に変更することを検討しますか。(番号1つに○をしてください)

- 1 必ず検討する
- 2 価格やサービス等の条件次第で検討する
- 3 検討しない
- 4 わからない

《問9-2》問9-1で1又は2と回答した方のみご回答ください。

ガスの契約先変更を検討する場合に重視する内容を教えてください。(下表の間 a.から h.について、番号1つに○をしてください)

問	非常に重視する	重視する	あまり重視しない	全く重視しない
a. ガスの料金が安価であるか	1	2	3	4
b. ガスと電気のセット販売を行っているか	1	2	3	4
c. ガスと通信（携帯電話など）のセット販売を行っているか	1	2	3	4
d. ガスと電気と通信（携帯電話など）のセット販売を行っているか	1	2	3	4
e. 付帯サービス(家事代行サービスや水回り駆けつけ等)を行っているか	1	2	3	4
f. 購入先が信頼できる会社・組織か	1	2	3	4
g. ガス漏れ等への緊急対応の体制が充実しているか	1	2	3	4
h. ガス機器に関する修理等体制が充実しているか	1	2	3	4

《問9-3》問9-1で3(検討しない)と回答した方のみご回答ください。

なぜ検討しないか理由を教えてください。(該当する番号全てに○をしてください)

- 1 手続きをするのが面倒だから
- 2 利点があるか分からないから
- 3 大津市企業局のガスを使い続けたいから
- 4 その他（自由記述： _____)

電気の小売全面自由化について

【問10】電気については、昨年度(平成28年4月)から小売全面自由化は始まっています。電気の小売全面自由化についてお聞きします。

《問10-1》このことについて、ご存知でしたか。(番号1つに○をしてください)

- | | |
|-----------------------|----------|
| 1 よく知っている | 2 知っている |
| 3 聞いたことがあるが内容はよくわからない | 4 知らなかった |

《問10-2》問10-1で1, 2又は3と回答した方のみ回答してください。

あなたの家庭では電気の購入先を変更しましたか、または、変更の検討をしましたか。(番号1つに○をしてください)

- | | |
|-----------------|--------------|
| 1 既に変更した(申込中含む) | 2 変更の検討をしている |
| 3 今後検討するかもしれない | 4 今後も変更しない |

《問10-3》問10-2で1, 2又は3と回答した方のみ回答してください。

電気の契約先変更を検討した際、重視した内容を教えてください。(下表の問 a.から e.について、番号1つに○をしてください)

問	非常に重視した	重視した	あまり重視しなかった	全く重視しなかった
a. 電気の料金が安価であるか	1	2	3	4
b. 電気と通信(携帯電話など)のセット販売を行っているか	1	2	3	4
c. 付帯サービス(家事代行サービスや水回り駆けつけ等)を行っているか	1	2	3	4
d. 購入先が信頼できる会社・組織か	1	2	3	4
e. 機器の修理等体制が充実しているか	1	2	3	4

《問10-4》問10-2で4(今後も変更しない)と回答した方のみ回答してください。

なぜ変更しないか理由を教えてください。(該当する番号全てに○をしてください)

- | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 料金が安くならなかった
2 手続きをするのが面倒だから
3 利点があるか分からないから
4 これまでの購入先のほうが信頼できると考えたから
5 その他(自由記述: _____) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|

大津市のガス事業について

【問11】あなたの本市ガスに対する評価を教えてください。(下表の問 a.から c.について、番号1つに○をしてください)

問	大変満足	満足	どちらでもない	不満	大変不満
a. 料金	1	2	3	4	5
b. お客様サービス	1	2	3	4	5
c. 緊急時の安全・安心	1	2	3	4	5

【問12】平成29年4月からのガスの小売全面自由化の施行に伴うガス事業法の改正において、これまでのガスの販売(小売事業)とガスの導管整備や維持管理、保安(導管事業)の業務が区分されました。本市では、これらの法改正に対応していくため、本市ガス事業の今後の在り方について検討を進めているところです。これを踏まえ以下の問にお答えください。(※同封のパンフレットをご一読頂き以下の設問にお答えいただきますようお願いいたします。)

《問12-1》今回のガスの小売全面自由化により、新規参入事業者が現れた場合、ガスの仕入や販売を実施する小売事業については、公営で行う場合、お客様へのサービス多様化や価格競争などへの対応において課題があると考えておりますが、今後のガス小売事業の在り方について、お客様のお考えをお教えてください。(下表の問 a.からc.について、番号1つに○をしてください)

問	強く思う	思う	どちらでもない	思わない
a. サービスの多様化(電力等とのセット販売など)が必要だ	1	2	3	4
b. 安全かつ安定したガスの供給が必要だ	1	2	3	4
c. 料金の安さが必要だ	1	2	3	4

《問12-2》ガス事業法の改正により、ガス管(パイプライン)等の整備や維持管理、保安を実施するガスの導管事業については、新規参入事業者も含めた小売事業者からの託送の料金収入(ガス管等施設の使用料)により実施していくこととなりますが、今後のガス導管事業の在り方について、お客様のお考えをお教えてください。(下表の問 a.からc.について、番号1つに○をしてください)

問	強く思う	思う	どちらでもない	思わない
a. ガス漏れ等の緊急時対応の充実が必要だ	1	2	3	4
b. 老朽ガス導管等の計画的な更新が必要	1	2	3	4
c. 市のまちづくりの政策が事業(導管の整備など)に反映される必要がある	1	2	3	4

【問13】大津市のガス事業の在り方に関して、ご意見やご提案のある方は下欄に記載ください。

《ガス事業に関するお客様アンケート調査 パンフレット》

ガス事業に関するお客様アンケート調査 パンフレット

ガス小売全面自由化と大津市企業局の取組について

国の制度が変わり、平成29年4月からガスの小売全面自由化が始まりました。

ガスの小売全面自由化って何？

現在、敷設されているガス導管を利用して、これまでの都市ガス会社(大津市の場合は企業局)だけでなく、新しく参入する会社もガスをお客様に販売(小売)することができるようになりました。新規参入の会社が現れた場合、お客様はガス小売会社を選ぶことができますようになります。



出典:経済産業省 資源エネルギー庁 ホームページより

※ただし、現時点では大津市の一般家庭への新規参入の小売会社はありません！

ガス小売全面自由化って私たちの生活にどんな影響があるの？

現在、大津市内においては、一般のご家庭に対する新規参入のガス小売会社はありません。しかし、今後、新規参入の小売会社が出てきた場合、競争が起こり、その結果、より安くガスを販売(小売)するようになったり、電気など他のエネルギー事業や水回りの駆けつけサービスなど※とのセット販売を行うなど、今までに比べて、お客様にとっては魅力のある会社が増えていくことが考えられます。

※他の電力・ガス事業者で既に実施されているサービスや新たに期待されるサービスの例

- ・通信(携帯電話など)、電気、家事代行サービス、生活回り(水回り、鍵等)のトラブル時駆けつけ等の代理店事業
- ・ガス機器リース事業 ・ホームセキュリティ事業 ・ガス機器点検サービス事業
- ・エンジニアリングサービス(省エネ・創エネのための提案)等

公営ガス事業者である大津市にはどんな課題があるの？

大津市のような公営ガス事業者は、これまでお客様のニーズに応えるべくサービスを提供してきました。

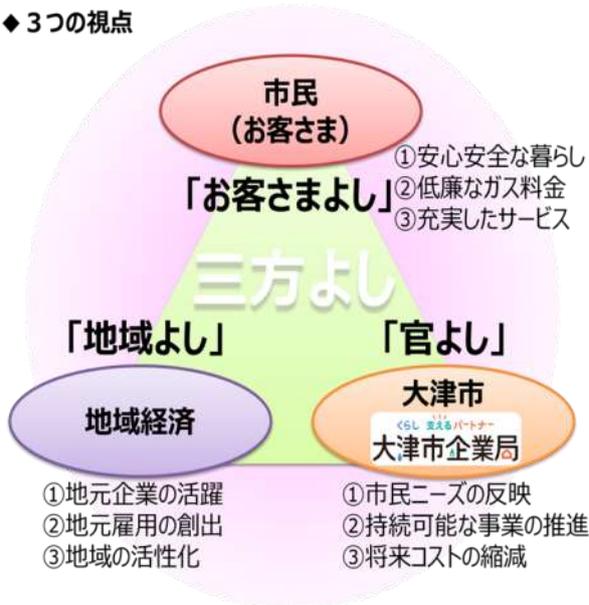
しかし、自由競争が始まったこの環境においても、公営ガス事業者は法令による制約が多く、電気など他のサービスとのセット販売等ができないことなどの課題があります。

では、大津市はどうするの？
(裏面をご覧ください)

大津市が考えている今後のガス事業の在り方

大津市では、ガス事業を取り巻く環境の変化に対応していくため、下図にお示した「3つの視点」から、本市の将来のガス事業の在り方について検討を進めています。

◆3つの視点



現在の検討状況

お客様に安心、安全を届けるためのガス導管の整備や維持管理、ガス漏れ対応の保安を担うガス導管事業は、これまでと同様に公営で継続します。一方で、料金設定の機動性と多様なサービスの提供が必要なガス小売事業を中心に官民連携の新会社を設立し、事業を進める構想について検討を進めています。

検討状況に関する詳細は、大津市企業局ホームページ(以下のURL)においてご覧ください。
<http://www.city.otsu.lg.jp/kigyoo/>

ご参考

ガス事業法とは？

いわゆる「都市ガス」と言われてる、皆さまがお使いのガスに関することを規制している法律です。導管によりガスを小売する事業に関して保安の確保や使用者の利益を保護を目的に定められた法律です。

改正のあった主な内容は？

ガス小売事業とガス導管事業の分離・・・都市ガス事業がガス小売事業とガス導管事業に区分されました。ガス導管事業はガス導管の安全・安心、ガス漏れ対応等のために引き続き各地域に1社(大津市の場合は企業局)だけが事業を行うことができます。

ガスの小売全面自由化・・・小売事業については、これまでの地域独占(1つの地域に1社だけ)の仕組みが廃止され、新たな会社もガスの小売事業へ新規参入することが可能となりました。

保安の確保・・・ガス導管網の保安及び各世帯の敷地内ガス管の点検・緊急保安に関する法律上の義務がガス導管事業者に課され、安心安全をガス導管事業者(大津市の場合は企業局)が担います。

ガス小売事業とガス導管事業について

ガスの小売全面自由化に伴うガス事業法の改正より、これまでガス導管(パイプライン)の整備や維持管理、保安を担う事業とガスの供給、販売を担う事業とに区分されました。



《自由意見の一覧》

●Q9-3「（ガスの契約先変更について）なぜ検討しないか理由を教えてください。」に関する自由記述

現在の生活の拠点が市外であり、変更する利点が見出せないため。
万が一の時を考えたら対応が安心できる。小売りがしたければ、その会社が独自のガス管を利用者宅まで引けばよい。
借家のため。
契約先を変更しても利点があるとは限らないから。
まだ信頼できない。
継続性・安全性、価格維持にリスクがありそうだから。
使用量が少ないから。
ガスは安全が一番なので、特に公共的な会社に任せたい(企業局)。
会社になれば利益追求を目的とし、住民サービスがおきざりになる可能性があるため。
収益よりも安定を望みたい。
トラブルの時は、やはり企業局の方が安心だから。
全面自由化は民間企業間の競争であり、現状の天津市では全く意味がない。
一人なので、それほど使わないかなど。
マンション住民なので、単独では考えられない。
例えば、今後20年で、どれだけの差があるか、具体的な金額が分からない。
ガス利用が少ないから。
ガス事業は、全て公共がよいと思う。
いろいろな不安があるから。
新規参入事業者の危機管理能力が不明。
賃貸契約での条件を調べるのが手間。
使用量が少ないから。
天津市企業局は、両方の事業を行っているから安心。
安全・安心を第一に考える。
現在の供給体制でよいと思っっている。価格競争は必ずしもよいとは限らない。適正な価格はある。安さを唱える企業保安をちゃんとしてもらえるか心配。
実績に基づく信頼度の高さを重要視するから。
今までの実績から安心が一番。
24時間保守、企業の永続性。
マンション、大家が契約先を選んでいるから。
ガスを利用していない。
安心・安全が第一と考えているから。
わからない。
信用できない。
他の企業が参入すると利益を追求するので、料金が様々になるから、料金設定がよくわからない。
ガスはコンロのみ。
天津市企業局は間違いはないだろうから。
信頼
マンションなので自由にできない。
サービス、安全面で信頼しているから。
公益事業は、安さのみでは判断できない。不都合な結果になる場合もある。

Q10-4 「（電力の契約先変更について）なぜ変更しないか理由を教えてください。」に関する自由記述

現在の生活の拠点が市外であり、変更する利点が見出せないため。
公営がよいと思うから。
マンションの供給システムを利用している。
ガスの小売りと同じ。小売りがしたければ、その会社が独自の電線を利用者宅まで引けばよい。
借家のため。
新規参入の料金と競うように従来の料金も下がるはずと思うから。
2人暮らしで使用量が少なく、変更しても変わらないから。
使用量が少ないから。
使用量が少ないから変更する必要がないから。
マンション一括購入なので。
一人だから、それほど使用しないかなど。
マンションのため、利点なし。
一人であるので、あまり使わない。
エネルギー開発に期待している(原発以外)。
太陽光発電を乗せているので、手続きがややこしそう。
必ず専門会社に修理などを依頼することが安心・安全だから。
身内が関電に勤めているから。
マンションの住民なので、管理組合の決定に従う。
例えば、今後20年で、どれだけの差があるか、具体的金額が分からない。
利用量が少ないから。
経年変化および危機管理への対応を考えると、気軽には判断できません。既成の事業者のおごりと緩みには猛省を促したいですが。
使用量が少ないから。
長年お世話になっているから。
マンション全体での契約に現在なっていると思うので。
マンション全体で決まっているため。
集合住宅の一括契約のため(関電以外)。
W発電で、電気代はほぼゼロだから。
保安をちゃんとしてもらえるか心配。
マンションのため。
今までの実績から安心が一番。
どれだけ安くなるのか分からない。
マンション管理組合が契約している。
わからない。
今のままでよい。変更する必要はない。
マンション居住のため、変更するのであれば全体の意向が必要となる。
マンションなので自由にできない。
公営住宅のため、個人で判断できないと思う。

Q13 「大津市のガス事業の在り方に関するご意見やご提案」（自由記述のみ）

(1/7)

<p>企業局のPRに力を入れていただきたい。実態がよく分からない。</p>
<p>今後も市の企業局で継続するのが望ましいと思うが、これからも市民の立場になった安全とサービスの在り方を追求してほしい。</p>
<p>特になし。</p>
<p>中期的には、大津市のガス事業は民営化して、自由競争すべきと考える。</p>
<p>サービスばかりを重視していくと従業員の給料が上がらず、かえって、サービスが悪くなるように思う。ガスのことで、お客様が少しでも変なにおいがすると訴えた時、夜中でもすぐに駆けつけてくれる業者が客にとっては安心です。</p>
<p>特にありません。今後とも、よろしく願います。</p>
<p>水道とガスと下水道は地方自治体がされる方がよいのではと考えています。電気の小売自由化以来、セット販売や安さが宣伝文句になっていますが、水道、ガス、下水道については、それよりも安全や環境面のことを重視すべきではないでしょうか。そうなると、自由化で安い方へ流れることの影響が気になります。</p>
<p>導管などの更新が必要となってくると、いつまでたっても料金は安くならない。今後は、オール電化など、方針転換も必要となるのではと思う。</p>
<p>使用者のニーズに合ったサービスの提供。無駄な冊子などの再検討、経費削減を実施し(人件費含め)、利用者への還元を行っていただきたい。</p>
<p>自分の考え方は安全第一。安さの追求で、安全性が損なわれないように願います。</p>
<p>市企業局の介入は不要と考える。自由化を推進することを強く推したい。</p>
<p>第一に、料金は安くする。事故などは起こさない。災害時には速やかな復旧を望む。</p>
<p>命に関わる事業なので、やはり公営でやってほしい。</p>
<p>膳所に生まれ、膳所で育ち、大津市には大変お世話になっています。現在のガス事業に大いに賛成しています。これからもよろしく願います。</p>
<p>現在は一人暮らしですが、3軒先に娘宅があり、何かとその家に厄介になっておりますが、特にガスには注意するように言われ(食事は朝・昼のみ)、私も気をつけております。</p>
<p>年配者にもわかるように情報提供をしてほしい。</p>
<p>安全で品質のよい都市ガスが、安価に安定的に供給されていることが市民の願いです。</p>
<p>「大津市のガス事業の在り方」ではなく、その他の意見として、消費者の視線からの疑問点です。そもそも新規参入事業者が取り扱う「ガス」と企業局が取り扱っている「ガス」は同じところから仕入れているのですか。もし違う場合は「ガスの純度」は同じなのですか？。それとも違うのですか？。同じならばよいのですが、違うとなれば問題ですね。</p>
<p>特になし。</p>
<p>料金の安さより、安全・安定、供給を望みます。</p>
<p>関電に連絡を取ったら、関電ガスは大阪ガスと直取引している家庭しかダメだと。大津市企業局は対象にならないと。何のための自由化か？。</p>
<p>老人のアンケート、何もわからない。ごめんなさい。</p>
<p>ガス管工事に伴う交通規制などについては、十分に配慮をお願いいたします。時間帯、ルート、警備等です。これに伴う道路面の補修にも充分注意をお願いします。</p>
<p>まず「お役所仕事」からの脱却。言っても無駄だが。</p>
<p>修理の手続きをもっと早くして下さい。</p>
<p>料金も安い方がよいが、何よりも安全・安心が第一。</p>
<p>特になし。</p>
<p>安全第一で願います。</p>
<p>料金を安くして下さい。</p>
<p>私有地内のガス管などのメンテナンスの相談を、きめ細かくお願いいたします。</p>
<p>リフォームをして、30年あまりたって、ガス管の老朽化が心配。企業局が各々の安全を管理して下さっているのかお尋ねしたい。</p>
<p>大津市は今まで通り、ガス導管事業、小売事業も企業局が担って、安心・安全な供給をお願いしたいです。事業者が乱立し、過度の競争の結果、ガスの安全、かつ、安定した供給に支障をきたさないか心配。</p>
<p>オール電化で、ガスを使用されていない家庭もありますが、とても重要なインフラです。今後も使い続けていかしてもらいますので、よろしく願います。</p>
<p>国の制度に反して、企業局が存在するのがおかしい。</p>
<p>給湯器など、高額の取り替えの際、リースなどを検討してほしい。</p>
<p>エネルギーとしてのガスは、メンテナンスを含めリスクが高く、安全なエネルギーへ変換してゆくべきである。</p>
<p>集合住宅の導管の整備は(大・中・小規模)、どのような整備点検をされているのでしょうか。どのような経緯で市がガス事業をしたのか知りたい。</p>
<p>特になし。</p>
<p>大津市は水道とガスの両方の事業を行っているので、他の地域みたいに、ガスにおいては大阪ガスが直接管理、供給してほしいです(電気が関西電力のように)。</p>

Q13 「大津市のガス事業の在り方に関するご意見やご提案」（自由記述のみ）

(2/7)

<p>民間の企業が参入してくれば、どうしても利潤を追求することになります。それを安価でとなれば、安全性が軽視されていくことになるのではという懸念が大きいです。今まで通り、大津市の公的なガス事業の継続をお願いします。</p>
<p>他社と競争、バッティングすることで、よい会社になると思います。今の状態では、まわりがあまり見えないので、まずは己を知る必要があり、その上で伸びていくと思います。</p>
<p>国鉄が民営化されたことと関連して考えれば、独占的親方日の丸的考えでは、技術、サービス、価格などの競合がなおざりにされるのではと考える。競合先ができることは全体的によい。</p>
<p>現在、ガスについて、最小限でしか使用していないので、あまり考えていなかった。このアンケートで考えるきっかけとなった。</p>
<p>ガス機器の定期点検を最低1年1回実施してほしい。</p>
<p>特にありませんが、今まで我々に対して、一生懸命に職務にあたってください、感謝をしております。私は変える意思は毛頭ありません。頑張ってください。</p>
<p>大津市は、平成26年度からガス部門の人員を削減しており、すでに大阪ガスとの裏取引があったとの声も耳にしています。大津市長もしっかりして下さい。</p>
<p>安全管理第一、点検の充実、短期修理。</p>
<p>大津市のガスは安いと目にしたことがあります(オール電化は別ですが)。ライフラインのガス、水を、官が長期的な視点で、一時的なもうけ主義だけでなく、運営供給して下さることは、市民として安心だし、財産に思えます。一方で、官ならではの無駄などがあれば見直し、価格などに反映していった下さるとありがたいです。</p>
<p>現在のガスシステムにほぼ満足していますので、後は価格が下がったらよいのと思っています。自由化で、現在のサービスなどが下がるようであれば問題ですね。</p>
<p>独占じゃなく、電気同様業者を選択できるようになることを望みます。</p>
<p>家が築50年になり、家の中のガス管の老朽化が心配です。どのような検査、対策が必要かが知りたいところです。このようなことについて、相談に乗ってもらえるとありがたいです。なぜ無記名なのか。</p>
<p>大津市のガス供給は低価で、安心・安全で、今まで供給されてきたので、自由化以後も大津市企業局が主になって、事業を維持してほしい。</p>
<p>ガス事業を大津市が行うデメリットがよく分かりません。何事も公設公営は安心感があります。何でも民営化して、責任逃れするのは賛成しません。</p>
<p>災害時にライフラインの供給が安全に早く工事ができるのが問題である。</p>
<p>特になし。</p>
<p>安全第一を確保しつつ、常に改善が進められなければならないということは、言うまでもないと思われる。</p>
<p>民間会社は利益追求が至上目的であり、そのため、安全のためのコストを低く抑えようとする恐れがある。公益企業は赤字覚悟でやらなければならないと思う。それは本当の住民サービスであると思われる。</p>
<p>安心・安全が第一だと思う。今は満足しています。</p>
<p>今までの実績を前面に出して、PRされたい。この20年以上、特に困ったこともなく、生活に不自由はなかった。</p>
<p>導管事業は人命にかかわる恐れがあるので、維持管理にあたっては、綿密な計画を立てて取り組んでほしいと思います。小売りについては、価格競争に対応するために可能な限りの省力化が必要だと思います。</p>
<p>ガス導管事業は安心・安全なガス供給維持のため、力を入れ、継続すべき。小売事業について、官民連携の新会社は大反対。やるなら将来の完全民営化を前提に、複数の事業者から出てくるまでは公営で事業を継続すべき。</p>
<p>現体制で、さらに安全の強化と効率化を図っていただきたい。</p>
<p>維持管理、保安は継続してしっかりやって下さい。</p>
<p>指定事業者の工事費が非常に高い。指定事業者制度を変えてほしい。</p>
<p>現状に不満はありませんが、今後はよりよいサービスなどに対応していただけたら、さらによいと思います。</p>
<p>関西各都市のように、ガス事業は全面的に大阪ガスに行わせて、大津市は公営ガス事業から全面撤退すべきと思います。黒字であるが、今が移行のチャンスです。公営ガスであることのメリットが感じられない。</p>
<p>安全が第一。料金は次の次の。</p>
<p>安全で、安心して、ガスが使用できるシステムが継続できることが必要だと思います。もちろん無駄のないシステムで、安価なガスサービスも望むところです。</p>
<p>一市民目線で言うならば、ガス事業法の改正による自由化の波が、今後、我々の市民生活に及ぼす影響を現段階で明確に認識するのは難しいと思われます。大津市企業局様におかれましては、これまでの実績を踏まえ、より市民ファーストなサービスの提供を期待します。</p>
<p>基本、民間に移管がベターと思う。</p>
<p>世界的に原油価格や液化天然ガスの価格が下がっているのに、大津市のガス価格は高止まりしたままであり、大きな不満を持っている。通信料金も高く、高齢世帯に酷である(あまり利用しないのにスマホは高い)。</p>
<p>パイプラインなどの整備や維持管理等は、市が責任を持って管理してほしい。家庭としては、代金がじわじわと上がっていつてるのが不安です。</p>
<p>水道・下水道で、2000円代で抑えてほしい。企業局として。現在は4000円。</p>
<p>事故のないように、常に市民の立場、目線での事業をお願いします。</p>
<p>一人暮らしでの料金が少し高い。</p>

Q13 「大津市のガス事業の在り方に関するご意見やご提案」（自由記述のみ）

(3/7)

長期不在の際、ガスだけは止めたいと考えていましたが、水道と一括のためにできませんでした。これを機に分割されることを望みます。
毎日使うので、安全で、安価で、安心なものであってほしいと思います。
何でも全部値上げしたら生活がきつい。昔みたいに市民には安くして。
企業として、健全な事業と赤字のない経営をお願いしたい。
もっと頑張ればよいと思う。
ガスに関しては、火災の心配があり、対応は必ず一社で。ガスに関しては、常に配管が確認できることが一社で対応できること。料金だけの問題ではない。大津市は広く、企業局の皆様にはご苦労をかけますが、安心・安全を重点によりよく。
ガス器具の販売や取り付けなどのサービスの充実を求める。
安全、かつ、安定供給が第一であり、災害時の緊急対応が最も重要と考え、信頼できる事業を進めてほしい。
大津市ガスは、毎年の定期検査やその他のガス漏れなどに対しても徹底していると思います。私は小売りより、現在の事業を続けられたいと思います。
料金の安さも必要だが、何よりも安全で、安定したガスの供給を要望します。
小売全面自由化になっても、今まで通り、安定したガスの供給を続けてほしい。
ガスの使用量が多い家庭は割引サービスを考えてほしい。料金口座引き落とし日ですが、以前のように20日以降を希望します。業者に委託しているようですが、中途半端な日で困ります。
ガスは重大事故になるので、老朽したガス管について、調査と更新をお願いします。別な話になりますが、企業局の車で通勤している人はいませんか？。通常の会社ではあり得ないことであり、企業局も公用車と同じなので、調査をお願いします。市民税では？。
築年数の古いマンションの場合について、ガスや水道の安全面に(衛生面)、どれだけガス事業会社などが介入し、管理されているのか分かりませんが、常に不安を感じています。
電気は電気屋(関電)、ガスはガス屋(企業局)、餅は餅屋、何でも専門業者が安心できる。
特になし。
民間事業者との競争を受けて、事業の効率化を進めることは必要。今後の体質改善に期待する。
大津市民のための企業局と理解しているので、基本的にガス会社を変えるという気持ちは、電気の時とは違いありません(関電)。現在、浴室暖房+床暖房の割引を受けているので、現状で出ている料金表より(大阪ガスと比較した)、はるかに安いというのも大きいです。大津市企業局へは、新規参入に対抗するサービスをあれこれ模索するよりも、「大津市民のために」を追求して経営していただければ満足です。
安全第一の方針を強く望みます。災害への対応を常にシミュレーションをして下さい。
料金の過度の競争により、安全を第一と考えてほしい。
柔軟性のある組織、お役所仕事と言われなように。
安全・安心・安定したガスを届けて下さい。
ガス小売事業と導管事業が分けられるということは、市民は必ず小売業者を選ばなければいけなくなりますか？。市の企業局では小売をしなくなるということですか？。
今のままでも十分満足しておりますが、よりよくしていただく努力は惜しみなくしていただきたいです。よろしくお願い申し上げます。乱筆、失礼しました。
公営ガスとして、民間に対抗するには厳しい部分もあるでしょうが、公益だからできる部分を優位に働かせて(導管事業など)、競争力をつけ、市民のために安全・安心・安価なガス供給を考えてほしい。
早くやめろ！。
老朽ガス導管などの計画的な更新が必要であるが、道路の舗装をカットにして、税金の無駄遣いをしないように、計画性を大津市に提案するべき。
何かと大津市役所に行くのが大変。
特になし。
少しの不安もなく、安心して利用させていただいております。
大津市がお考えになっているガス事業の在り方についての検討について、反対する団体がパンフレットを配っていましたが、読んでも内容がよく分かりませんでした。つまり、なぜ反対をしているのか分からず、ちょっと不安な気持ちです。機会がありましたら、大津市より、より詳しい説明をお伺いできたらと思います。
もっと安くしてほしい。電気代の方が安い。クレジットの引き落とし対応してほしい。
基本的に一般世帯は料金が安くなるのを期待していると思います。いつも安全なガスの供給、ありがとうございます。安定したガス供給に努めて下さい。
現状のままでも満足しています。
民間ではなく「市ガス」として、いつも安心して使用できるというメリットを求めています。小さなガス漏れに対しても、大災害においても。
災害による供給停止から供給再開までの期間が知りたい。被害の程度により、何を優先、後回しとするのかを知りたい。現況、ガス代は高すぎる。床暖や給湯にガスを使うが(ファンヒーターも)、ガス代の高さは地域の生活水準に見合っていないとみる(家計)。

Q13 「大津市のガス事業の在り方に関するご意見やご提案」（自由記述のみ）

(4/7)

水道管の劣化が問題視されています。ガス管はどうなのでしょう？。水、ガス、電気、今までは当たり前のように供給されてきましたが、考え直す時かなと思っています。
三井寺周辺を他社も行けるようにしてほしい。現在、au電気と携帯料金をとみにしている。ガスも同じところで、料金引き落としがよい。安いところが一番よい。
信頼性の高いガスエネルギー供給は、第一に考えてほしい。その上で、価格を安くしていくことが必要。逆に言うと、価格は安い、信頼性のないエネルギーは、ユーザーにとってはメリットはない。
今までは大津市のガス供給ということで安心感がありましたが、でも、ガス料金が年々上がっているように思っている中、他の業者の説明を受けると、そちらの方が得なのかと思う時があります。
安かろう悪かろうでは元も子もないと思います。ガスだけに安全は第一ですね。
とにかく大津は、以前に住んでいた京都市よりも値が高すぎです。それが一番の不満です。価格が問題で、あとは不満ではありません。
民営化を希望。
料金の引き落としはクレジットでできるように必ずしてほしい。前にも電話でお願いしました。
今後とも、よろしくお願いします。
大津市企業局でも電気事業を行い、原発に頼らない電気事業を考えてほしい。山と水に囲まれた地形でできないものなのでしょうか。ガス、水道は今ままでよいと思います。
価格が安くなるのは家計としてはとてもありがたい。しかし、永続的なことを考えると、目先の安さだけでなく、計画的なものの整備や点検が必要であり、そのために費用がかかることを、定期的な案内や説明があると納得して支払いができると思う。
なぜ大津市は公営ガスなのか分かっていません。基本的には民間ができることは民間でやればよいと思います。ただ、安全面を考えた時に、電気とは違い、ガスの場合は責任の区分が難しく、危険だと思います。
特になし。
特になし。
大津市に在住して、企業局に対してよいと思う。ただ、水道管の工事とガス導管の工事を同じ時にすればよいというも思った。
安定供給、料金も、できる限り企業努力をしてほしい。
今まで通り、安全にガスを供給して下さい。少々価格の上下があっても、長年のお付き合い、出会いを大切に。ガスの供給安全を第一に考えて、事業を進めてほしい。
ガス事業も消費者にとっては安い方にこしたことはないが、やはり安全・安心が第一と考えます。
安定したガスの供給も必要とするが、保安の確保の長期計画を策定して(老朽ガス管などの維持管理)、長く事業経営してほしい。
目先の利益追求する私企業より、公的機関の方が安全・安心できる。
三方よしの考え方はよいと思うが、あくまでも市民が主体であってほしいとも思う。電気の小売自由化の時に重視したのは、再生可能エネルギー、原発に依存しない未来に繋がるエネルギー事業の検討を希望します。安価は嬉しいが、最重要だとは思いません。
導管事業を企業局だけが行うのであれば、導管の保全整備等に関わる維持費の負担は、ガス管を使用する全ての企業において、公平に課せられるべきだと思います。
独占企業として、消費者に対してのサービスがおろそかであったように感じられた。今後、市民生活の安全・安心のためにも、怠慢なき事業の推進を願いたい。
この地に新築で入居し、すぐにガスが止まり、この20年間、ずっとガスがいつ止まるかもしれない不安でいっぱいです。確かな説明もないまま、問い合わせても担当者が代わったからと言われ、今もなお不信感でいっぱいです。今後の対応に期待します。
地下埋設のガス、水道管は、いづれ腐食廃管となり、事故発生が予想される。老朽化対策が急務ではないか。
大津市のガス価格は、他の都市、民間に比較し、安い方だとのことですが、もっとデータを持って示してほしい。長期工事計画なども、もっとPRしてほしい。
市のガス事業は民営化されると思っていましたが(大阪ガスに全面譲渡)、コンセッション方式になるようですね。「地域よし」「官よし」は、通常業務では問題ないと思われるが、「官よし」は、構造改革の流れに逆行すると思います。市には湖西断層が南北に縦断しており、次の理由などにより、地震による大規模災害への対応に不安があります。多くの地盤は琵琶湖畔の埋め立て、地形は断層沿いの長方形、阪神大震災のような大規模災害の経験がないなど、「事前の対策の不足、困難」による被害の拡大や復旧遅れ、また、災害後の資源投入が困難なため(特に人、機材)の集中、復旧の大幅な遅れ(参考:都市ガス会社などの災害復旧協定)。
ガス、電気代ともに安くして下さい。
安全と値段の安さを重視すると思います。
ガスは(上下水道も、あるいは電気も)、安全・安心・安定が当たり前であり、これらの当たりの条件さえ満たされれば、料金は安ければ安いほどよい。現在の各戸配付の広報誌などは全く無駄な支出にしか見えない。
インフラはエンドユーザーには見えない。問12-2の内容を聞きたいのは分かるが、ユーザーに聞くのはナンセンスと思う。行政が当然やるべきことで、聞いても仕方ないのでは？。

Q13 「大津市のガス事業の在り方に関するご意見やご提案」（自由記述のみ）

(5/7)

全てに安心感がある。
現在、カードでの支払いが、ガス、水道のみできない。クレジットカード払いができるようになると便利です。
今のご時世、他社との料金面および価格で、安い方へ安い方へと流れを変え、結局、大事があった時には何も補償せず、終わってしまうケースが多々見られる。今一番大切なことは、コストではなく、自然災害時、どれだけ早急に復旧してくれるかが一番であると考えます。
サンクスポイントの上限をもっと上げてほしいです。年4万が上限ですが、それ以上に損しています。上限を6万にしてください。
特にごさいません。今後とも高齢者へのサービスをよろしくお願ひします。
ガス料金をもっと安くしてほしいと思います。よろしくお願ひします。
料金支払についても口座振替をしていますが、給与振込が都市銀行なので、もっと銀行の選択肢を増やしてほしい。
普段はあまり気にしていませんでしたが、ないと困る仕事なので、これからも頑張ってください。毎日、ご苦労様です。
ガス、上下水道はライフラインと呼ばれ、暮らしになくてはならないものです。公から民に移行する際によく言われるのが「価格が安くできる」「多様なサービスを提供できる」などですが、ライフラインは、何よりも安心して任せられること、信頼して任せられることに尽きます。
今まではすぐ来て下さったが、今は事業法が変わってか、下請けにお願いしなさいと言われた。今まではすぐ来て下さり、ありがたかった。これも仕方がないのかな。
大津市内事業者を優先しすぎである。市内業者ばかりの優先では入札額が高くなり、ありえない落札額になっている。もっと自由化を図るべきである。もっと市内や県外にも入札を参加させる。
1つの会社で何でもできる(安くてよいとは思えない)。黒字事業と赤字事業がはっきりわからないのではないか？。自分＝客から見ての感想です。
冬場のガス料金がかさむので、少しでも安く、安全な供給をしていただければと思います。
自由化されることによって、いろいろな面で改良されることがあればよいと思う。
今まで競争相手がなかったことで、どこかでそれが当たり前のように物事を進めてしまっていることはなかったのでしょうか。私は多少あったような気がします。
現在の運営が、最もよい経営の推進を考慮し、他業界からの参入について、十分な体制かななどを考慮し、事業の拡大のみを取り入れず、極力、制御を取り入れ、利益拡大の方向で考えて検討されればいかかかと思ひます。
料金が高いと思う。
大規模災害によるインフラ整備の早急な見直し、計画推進をガス事業の核として、住民に訴えるべきである。
なし。
現在の大津市のガス事業に問題を感じていません。公的機関である方が、利潤追求を目的にしていなくて安心です。このままでよいかと思ひます。料金も安いので。
安全・安心・安定が全て。
大阪ガスは電気のセット料金があるので、藤尾学区ではできるところとできないところがある。ガス、水道のセット割引料金は無いものか。
大津市が、他の事業者と比べて(例えば、大阪ガス)、どう評価されているか。
よく分かりませんが、安心して使えるのが一番です。よろしくお願ひします。
民間活力の導入はありうるべき方策だが(水道も含む)、ガス、電気などは公益の要素も強いので、公的コントロールで経済効率一辺倒で生じるであろう弱い部分はプロモートしていくのは(必要なのに採算で切られる部分)、やはり必要。
料金、サービス、安全に関して、今後、自由化に参加する企業よりも有利であることが絶対必要。非営利団体として。
大津市がガス事業をやっている意味が分からない。
安全供給、点検整備、計画的更新、安定供給、適正価格。
料金よりも、安心・安全・安定が必要と思ひます。
今後も、安全・安心、都市ガス、電力の供給事業に期待します。
特になし。
滋賀県の他の市では、大阪ガスのところもあります。大津市のガスを大阪ガスへ変更できないのでしょうか。強く希望します。ガス器具の修理の案内など、大阪ガスへ連絡することになり、とても不便を感じています。
市ガスのサービスの充実をお願いしたい。
民営化しないでほしい。
市役所に、ガス、水道料金支払に行く度に思うのですが、こんなたくさんのスタッフは必要ですか？。役割は果たせていますか？。本当の緊急の時に必要なスタッフは何人いますか？。情報開示すべきことが多いのでは？。
当面、大津市企業局のガスを使用することになると思ひますので(大阪ガス)、小売価格を低減化する方向を考慮していただきたい。安全第一が全てに優先すると思ひます。
水道、ガス、電気を自由化するのはよいと思わない。料金の引き下げには努力してほしいし、無駄なことはしてほしくない。

Q13 「大津市のガス事業の在り方に関するご意見やご提案」（自由記述のみ）

(6/7)

<p>ガス、電気、水道は、人が生きていく上で大切なものであるので、安いからだけで選ぶのはどうかと思う。安心して生活するために市民サービスの一環として、市行政が行ってほしい。命を守るためには、お金が高くて文句言わない。</p>
<p>いつでも安心して利用しています。</p>
<p>市に訴えるべきかもしれませんが、大津市中心部の道路、ガス管、水道管工事のために継ぎ接ぎがあまりにも酷い。観光を勧めているのにこの道はないでしょうと思います。冊子「パイプライン」はいつも目を通して見ます。あんなに立派な紙でなくともよさそうに思うのですが、単価が高くないですか？</p>
<p>自由化に伴い、安さを追求されるかもしれないが、そこには安全・安心が関わってくると思う。あくまでも消費者が何の制約もなく選択することができるようにありたい。</p>
<p>電力とガスのセット販売を切にお願いいたします。</p>
<p>市民にとって、ガス、水道など、生活に密着する事業はできる限り公営でやってほしいと思います。それにより、安心・安全ができます。</p>
<p>大津市企業局において、ガスの導管整備や管理、保安のための「維持費」を新規参入事業者に対して加担してもらうことが大事だと思います。つまり、費用の負担を請求できるガス事業法の法改正をしていただきたい。</p>
<p>安全・安心第一であれば。</p>
<p>早くガス事業を自由化してほしい。するべきだと思う。</p>
<p>2年前まで、家族3人でしたが(妻、息子)、約1年前に妻(他界)、息子の結婚により、別家庭へ。そのため、電気など、一時変更を考えましたが、今は一人家族。電気、ガスともに少量になり、変更は考えていません(大差がない)。より安全が第一。</p>
<p>ガス、水道は大津市、電気は関西電力など、単純な方がよろしい。私企業は倒産合併もありうるので不安だ。料金は保繕も含めたものなので、それに必要な金額を設定するのが妥当。今後、高料金化も受け入れる。</p>
<p>大津市企業局の中身も何も全く見えない。電気は早くに契約変更した。ガスは企業局ということで、契約はできないとのこと。御社の取り組み姿勢が対応？。何も見えない。</p>
<p>民間のノウハウを入れた第三セクターのようなこともよいのかもしれませんが、現在の市のガス、水道事業は健全な経営が続いていると聞いています。今はガス、水道事業に専念して、安全で高度なサービスに努めていただきたいと私は思います。</p>
<p>競争は必要だと思うが、あくまで安全、安定供給などが前提であると思う。</p>
<p>何年かに一度の点検があるが、立ち合いが必要とされるなど、面倒なことがある。多様な仕事や家庭の事情がある中で、立ち合いができない場合など、こちらが求めているサービスを押し付けているのではないかと思う。業者のための点検なのかと思ってしまいます(毎回、同じ業者なのもどうかと思う)。</p>
<p>民間企業に託すべき。</p>
<p>完全自由化には程遠い。新規参入の小売会社が出てきて、健全な競争が起こるようにならないと意味がない。</p>
<p>できれば、現在の料金帯で使用したい。競争するより、安定計画、安心、対価の体制で行ってほしい。</p>
<p>私は集合住宅のため、電気ガス事業者の変更は入居者の多数決で決めるため、本人一人ではどうにもならない。マンション住まいですが、年に1~2回、ガス漏れ警報器、ガス器具の点検があるので安心です。</p>
<p>ガス事業と直接関係ないですが、検針票が新しくなり、色彩がないので、他のチラシなどに紛れてしまうことがあります。前の方がよかったです。</p>
<p>安全・安心を重視、優先の姿勢を尊ぶ。</p>
<p>市の事業は公務員なので、効率化できないと思われがち。民間会社が現れれば、必ず安い料金で対応してくれるので、市民にメリットや市事業はこう変わるなど、十分な説明をしてほしい。</p>
<p>365日24時間対応をせつに望むなり。</p>
<p>大阪ガス、関西電力とも商品の奪い合いがあり、最初は個人宅より、企業(会社)に力を入れていくと思う。大阪市も地下鉄民営化。大阪ガス、関西電力、人件費がバカにならないのか？。経費、粗利益追求か。</p>
<p>通信(電話、インターネット)、電力、ガスなどの自由化が進んでいるが、ガスは安全性が最優先であるべきと思う。安価な通信でトラブルが発生しても(携帯電話会社)、直接的な生命の危険はないが、ガスは直接的に影響する。安全第一でお願いしたい。</p>
<p>安全に使うための点検を定期的に行ってほしい。短い期間で(大変とは思いますが)。安全のためにも。</p>
<p>今まで通りの企業局の在り方で継続して行ってほしいです。</p>
<p>マンションでも、自由にガス小売業者を選べるように考えてほしい。また、生活まわりのトラブルをオプションで付けて下さい。</p>
<p>周辺の市は公共でないのに、なぜ大津市のみが公共事業で行っているのか。非常に不明確。理由を説明してほしい。</p>
<p>安全な供給と低価格を目指してほしい。</p>
<p>大津市も、大手事業者から見れば、一種の小売業者であり、セットサービスなどの兼業の事業が公営の立場から困難である。原料元売会社の動向は？(大阪ガス)。資産価値の安定している間に検討を要する。</p>
<p>これをきっかけにして、ガス事業が民間に移ってしまうことを懸念する。公営で事業を継続してほしいと同時に、職員採用も増やし、もっと公営でできるサービスを望みます。</p>

Q13 「大津市のガス事業の在り方に関するご意見やご提案」（自由記述のみ）

(7/7)

地球温暖化防止とクリーンなエネルギーの開発に向け、世界的視野に立って努力していただきたい。
ガスの安定供給と価格が重要。もちろん安全は前提ですが。
市民の安心・安全の獲得をお願いします。
ガス事業に携わる市当局の恩恵にあらかるものとして、その利用者として感謝しています。今後、安全で、安価な、十分なガス(及び電力)の事業に競争原理を導入していくことは健全なものとする。
市のガス事業が赤字傾向にならないことを望む。市のガス事業が黒字経営なのに民営化することには反対。
大津市のガス事業については、民間のガス会社のようにきめ細かいサービスなど、広い視野での検討を特に考えていただきたい。
小売事業に関して、使用量の多い家庭の基準単価をもっと下げるべきです。使用量が多くても少なくても、導管事業の経費はあまり変わらないと思うので、使用量の多い上得意に対しては、単価をもっと下げて、差別化すべし。
ガス小売全面自由化になって、小売業者、導管事業がわかれたとしても、大津市のガス事業は、今まで通りに事業を進めてほしい。企業局を信頼している。
大津市のガス事業を応援します。頑張ってください。
生活の安全・安心が第一を前提にすること。
電気やガス事業など、ほとんどわかりませんが、大津市企業局の事業を信頼し、安心していただけますので、よろしくお願いします。
大阪ガスのサービスなどを比較して、不満に思うことが若干あった。
常にお客様の立場を考え、企業として、改善努力、進歩をすることを忘れず、発展されることを希望する。
給湯器に関して、他社ではエコジョーズ料金があるのに大津市はない。同じような料金メニューを考えてほしい。
国は〇〇一強とあぐらをかいているくせに、トカゲのしっぽは新規参入させて、ある意味、競争をさす。本当にそれはよいことなのだろうか？
ガス事業を続けてほしい。「使用量のお知らせ」はいつもポストに入れていただき、ありがとうございます。様式が変わり、以前のものに見慣れているためか、新しい様式は見にくく感じています。昨年、ガスメーター取り替えについて、文書がポストに入っていて、一度連絡しましたが通じず、時間が経ち、できているのか分からず、どうなっているのでしょうか。
あまりガスや電気の内容について分からないので、アンケート調査の用紙が来て、少し困りました。記入に対して、精一杯書きました。
問12の「サービス多様化や価格競争などの対応において課題がある…」との設問は、初めから、現在の公営をやめて民営化する意図が感じられ、質問として、不適切だと思います。公営で何も問題はないと思っています。公営を続けて下さい。
新規参入が今後あった時、どのように対応されるのか大変気になっています。定期的に料金の見直しをしてほしい。公営ガス事業者である大津市においては、ガスと電気のセット販売はできないとのことですが、安心・安全を保障可能な大津市に(公営)、これまで通り継続していただけるように望みます。
アパートやマンションで、LPガスの普及がLPガス会社の主導で進んでいるが、企業局としての見解はどうか。内容が理解できていないので検討中。
インフラ面に民間が入ってくることは少し不安。
何も分かりません。
今のところ、ガス供給は当然のことと思いき、特に不便・不自由は感じておりません。水道料金とともに引き落とされていきますが、ガスの金額も、特に高いとは思いません。独身世帯で、使用量も少ないので…。
水道、ガスなどで、使用量のお知らせで料金を計算してみても、記載されている料金と差異がある。
大津市のガスは安いのに、今さらどうこうして、料金に変動あれば生活に影響するし、今のままで安全に満足しているし、私は料金面が一番重視しているので、このままでよい。
電力については、東電の問題。独占事業、原発事業など、報道で広く知ることができ、改めて考えるようになったが、大津の都市ガスについては、正直、経緯はよくわからないままであった。今後は広く、知識、情報を得なくてはと痛感。ただし、安全供給を最優先とすべきと強く思う。自由に選択できることは自己責任でもあるので、じっくり考えたい。
今後も大津市による供給を続けてほしい。
まわりがオール電化に変えていく中、うちはガスを使用しています。冬場の光熱費は高く、悩みの種です。もっと省エネの機器の開発など、少しでもガス代が安くなるように願っています。