令和元年８月５日
第１回大津市ガス特定運営事業等検証委員会
資料４

大津市ガス特定運営事業等
全体事業計画書

びわ湖ブルーエナジー株式会社

Ⅰ－1　全体事業計画

Ⅰ-1 －1　理念

- 当社は、下記の3つの理念を掲げ事業を運営します。

当社の理念

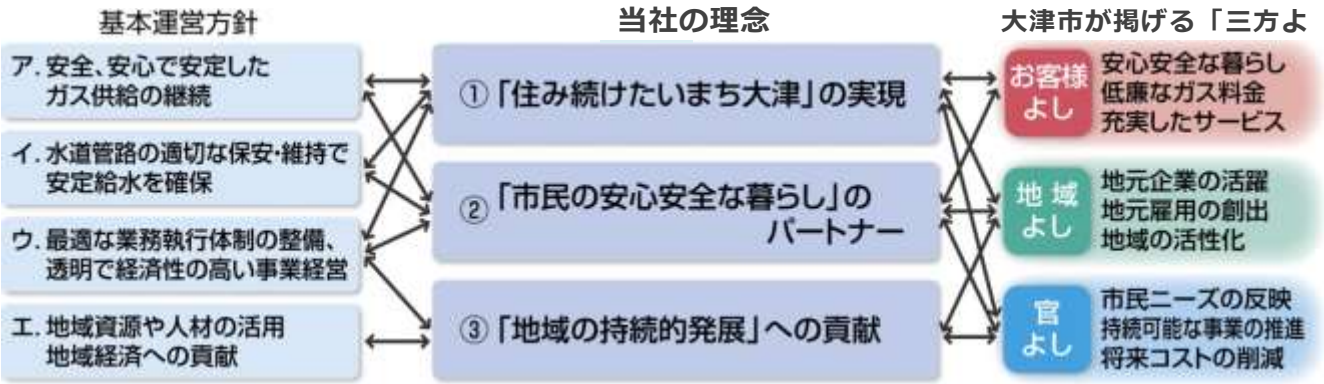
① ガス･水道事業を通じて
「住み続けたいまち大津」
の実現に貢献します!

② 盤石な体制を構築して
「市民の安心安全な暮らし」
を支えます!

③ 地元企業と連携･協力し
「地域の持続的発展」
に貢献します!

Ⅰ-1 －2　基本運営方針との関係

- 当社の理念は、大津市が掲げる基本運営方針に合致し、「三方よし」を実現することにつながります。



Ⅰ-1 －3　本事業等への基本的な取組方針

- 当社は次の5つの方針で運営し、持続的な経営を実現します。

1. **安全、安心で安定したガス供給と低廉な料金及び豊富な商品･サービスの提供により、市民の暮らしを支えます。**
2. **創意工夫や独創性を発揮し、ガス需要の維持･拡大を図ることで、大津市ガス導管事業の持続的な経営を支えます。**
3. **経験豊富な人員の配置と官民の連携により、確実な技術承継と高い保安水準を実現します。**
4. **地元企業と良好な関係を構築し、地域経済の活性化に貢献します。**
5. **将来の水道事業における官民連携の推進や広域化を見据えた体制を構築します。**

- 当社は、上記方針により、安全性を前提とした上で、エネルギーの安定供給、天然ガスシフト･省エネ等の環境貢献に取組みます。本取組みは、国のエネルギー政策の方向性にも合致すると考えます。

創意工夫と独創性を発揮する事業スキーム

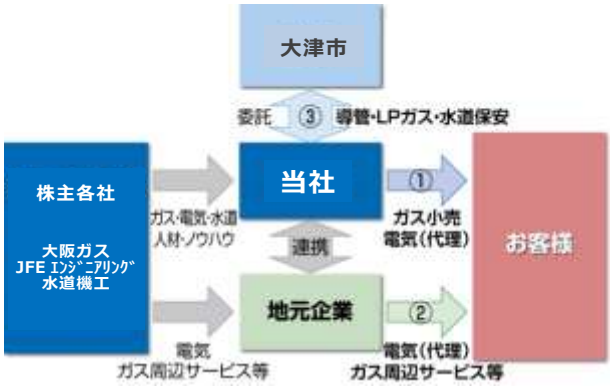
当社は、次の3つの事業を展開します。

① ガス小売（特定事業）

② 電気・ガス機器等の販売及び総合的なサービスの提供（任意事業）

③ ガス・LP・水道の保安（附帯業務）

当社、株主各社、地元企業が三位一体となり、ガス小売に加え、電気やガス機器、ガス周辺サービス等の提供、保安を通じた安心安全な暮らしを、現在はもとより未来のお客様にもお届けします。



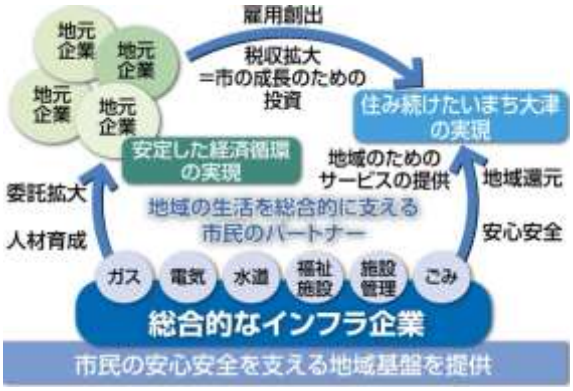
I-1 -4 株主（民間各社）の特徴

本事業等への取組効果を実現できる豊富な実績のあるグループ

- 株主各社は、**「大津市との長年にわたる協業の実績」や「ガス・水道事業に係る知見・ノウハウ」を有し、当社の安定的な経営を実現できます。**

将来構想

- 将来の水道事業における官民連携の推進や広域化に向けた展開を見据え、株主には水道事業の全体運営の実績を有する企業が参画しています。
- さらに、ガス・電気・水道・ごみ処理等多くの分野で、大津市のパートナーになり得るような**「総合的なインフラ企業」**へと進化することを想定しています。



Ⅰ-2　業務体制等

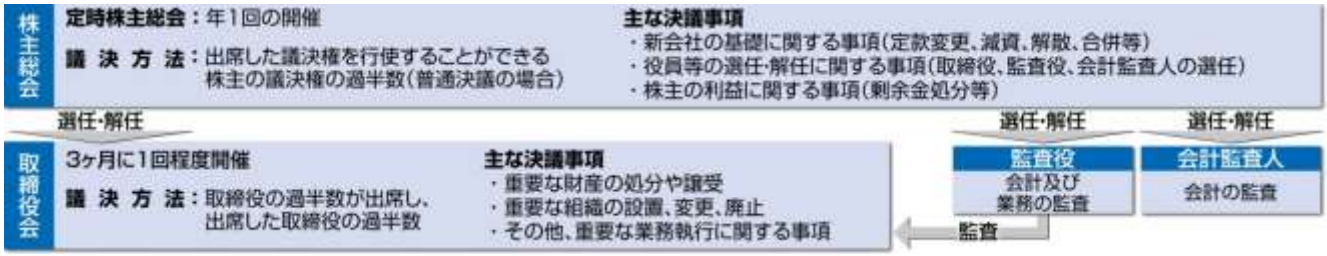
Ⅰ-2(1)-1　当社の出資構成等

- ガス事業の最大手である大阪ガスが、大津市の意向を踏まえ、JFEエンジニアリング・水道機工の考えも取入れながら、事業環境の変化に対応して、当社の事業運営を行います。

出資構成と役割分担

出資者	出資比率	役割
大津市	25.0%	附帯業務、将来の総合的なインフラ事業
大阪ガス	74.8%	特定事業、附帯業務、任意事業
JFEエンジニアリング	0.1%	附帯業務、将来の総合的なインフラ事業（水道等）
水道機工	0.1%	附帯業務、将来の総合的なインフラ事業（水道等）

意思決定方法

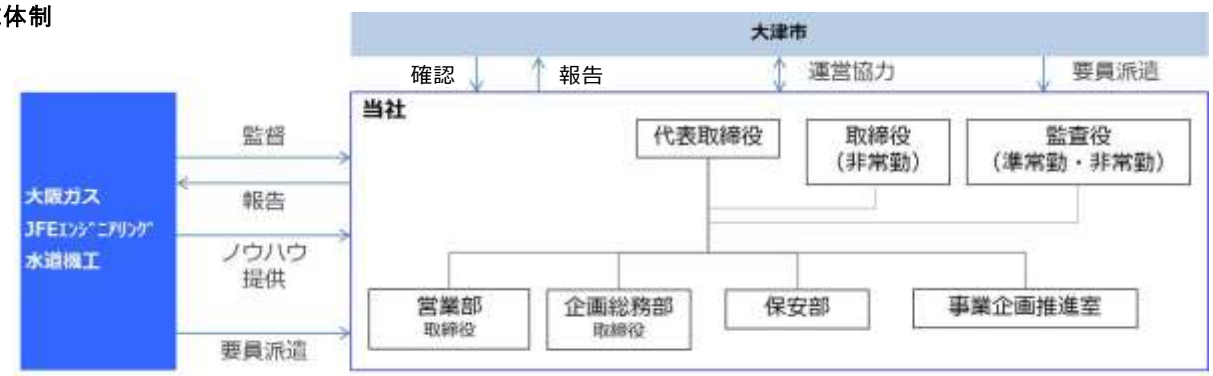


当社の意思決定方法	ガバナンスの確保	・株主総会、取締役会（大阪ガス：4名、JFEエンジニアリング：1名、水道機工：1名、大津市：1名）、監査役（大阪ガス：1名、大津市：1名）を設置します。 ・また、監査役と独立した会計監査人を選任し、適切かつ透明性のある企業統治を担保します。 ・株主総会は、会社法に規定される事項および定款で定めた事項を決定する当社の最高意思決定機関として、年に1回開催します。 ・取締役会は、当社の業務執行に関する意思決定機関として、3ヶ月に1回程度開催します。
	意思決定の迅速化	・大阪ガスは、当社に74.8%出資するとともに、取締役の過半を派遣することで、株主総会や取締役会において、当社の意思決定を主導します。 ・実務的な業務は、大阪ガスから派遣される常勤の代表取締役が意思決定可能な体制とします。

Ⅰ-2(1)-2　業務実施体制

- 附帯業務については業務総括責任者（保安部長）が、附帯業務以外については企画総務部長（大阪ガスが派遣）が大津市との窓口役をはじめ全体を総括します。
- 大津市派遣人員を最大限に受入れ、適切に配置することで、円滑な業務引継ぎを行います。
- 大津市との共同営業や業務委託実績のある当コンソーシアム企業より、本事業に精通した人材を派遣し、確実な技術承継を実現します。また、当コンソーシアム企業の教育・人材育成ノウハウを活用し、中長期的な技術承継を行うことで、事業期間にわたる事業実施水準を担保します。
- 当社社員の急な退職や災害等の緊急時・有事には当社と株主各社が連携を行うことで、迅速な対応への支援（大津市との調整により業務受託・人員派遣・緊急時の相互支援協定等を検討）が可能です。

業務実施体制



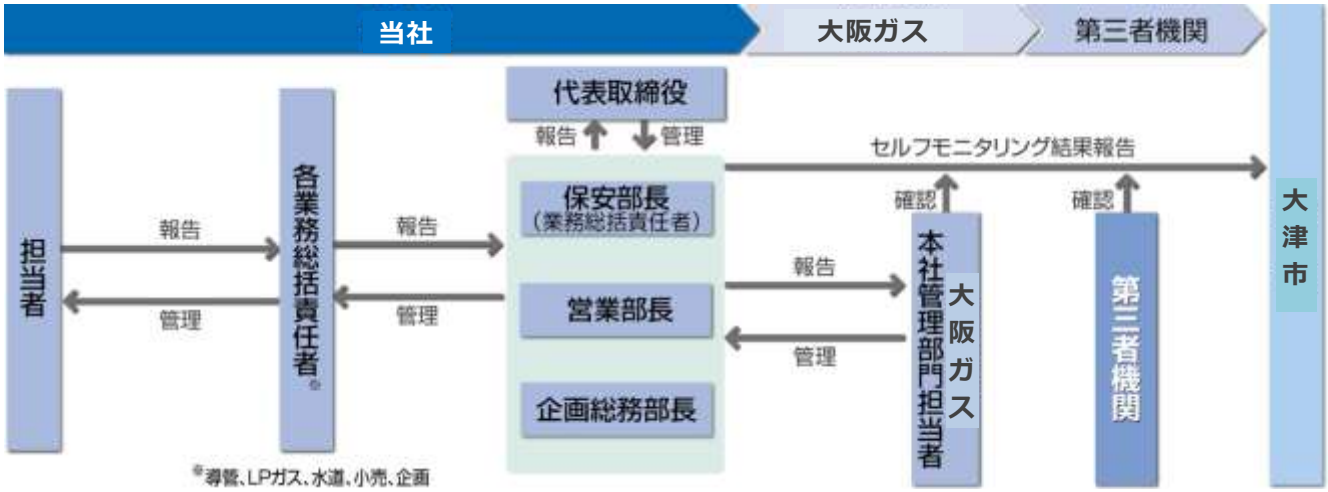
Ⅰ-2(1)-3　将来に向けた構想への対応

- 水道事業を始めとした総合的インフラ事業の将来展開を見据えて「事業企画推進室」を設置します。

Ⅰ-2(2)-1 モニタリングの基本方針

- 大津市からのモニタリングに加え、セルフモニタリングを実施して各業務遂行の適切性を確認します。
- セルフモニタリングにおいては、事業が適正かつ確実に遂行されるよう、当社、大阪ガス、**第三者機関**による**複層的なモニタリング体制**を構築します。
- PDCAサイクルを運用して、改善活動を実施します。

セルフモニタリング実施体制



Ⅰ-2(2)-2 セルフモニタリングの実施方法

- 実施契約締結後に提出するセルフモニタリング実施計画書に基づき、下記の取組みを展開し、モニタリング結果等については、実施契約で認められる範囲で**当社ウェブサイトにおいて定期的に情報を開示**します。

モニタリング主体	実施概要
当社	・担当者が日次で各業務総括責任者に報告を実施します。 ・各業務総括責任者は、モニタリング責任者（附帯業務は保安部長（業務総括責任者）、小売営業・需要家保安業務は営業部長、その他は企画総務部長）に対して、月次で報告を実施するとともに、予め設定された報告サイクルに従い、モニタリング報告を実施します。 ・モニタリング報告は、保安部長、営業部長および企画総務部長が取りまとめ、**大阪ガスにおける本社管理部門及び第三者機関によるモニタリングを経た上で大津市に提出**します。 ・モニタリングの過程で抽出された課題は、保安部長または企画総務部長の指示に基づき業務改善計画を作成し、改善に向けた取組みを管理します。
大阪ガス	・**大阪ガスの関係会社管理基準を適用**し、モニタリングを実施します。 ・当社のモニタリング責任者（附帯事業は保安部長、附帯事業以外は営業部長または企画総務部長）は、四半期ごとに大阪ガスの本社管理部門担当者に、モニタリング実施結果について報告します。 ・本社管理部門担当者は、当社からの報告を受け、**問題点等を発見した場合には改善策の策定を指示**するとともに、大津市に対するモニタリング結果報告の内容について確認を行います。 ・改善に時間を要する場合や難易度の高い事象が発生した場合には、**本社管理部門担当者を中心に株主各社が関与することで対応**します。
第三者機関	・四半期ごとに各業務遂行の適切性について、客観的かつ厳格にモニタリングすることで、**リスクの顕在化を未然に防止**します。

Ⅰ-2(3)-1 導管事業の中立性確保と導管業務と小売業務の情報分離体制・方法

- 経済産業省の「適正なガス取引についての指針」に準じたルールを策定している大阪ガスの考え方に沿って、新会社のルール等を設定し、適切な情報分離体制・方法を導入します。

小売・導管業務の兼務の禁止	・消費機器保安業務を担う営業部と、緊急保安・点検業務を担う保安部で、業務範囲を切り分けます。
行為規制の考え方	・保安部が他小売事業者と比して営業部を優遇しないようルールを定めます。 ・営業部、保安部がそれぞれ保有する顧客情報等のシステムにおける情報分離に加え、事業所も物理的に隔離します。

Ⅰ-2(4)-1 業務引継ぎについての考え方

- 事業開始後は、株主各社企業の**教育・人材育成ノウハウ等も活用し、中長期的な技術承継を確実に行い、適切に業務を遂行**します。

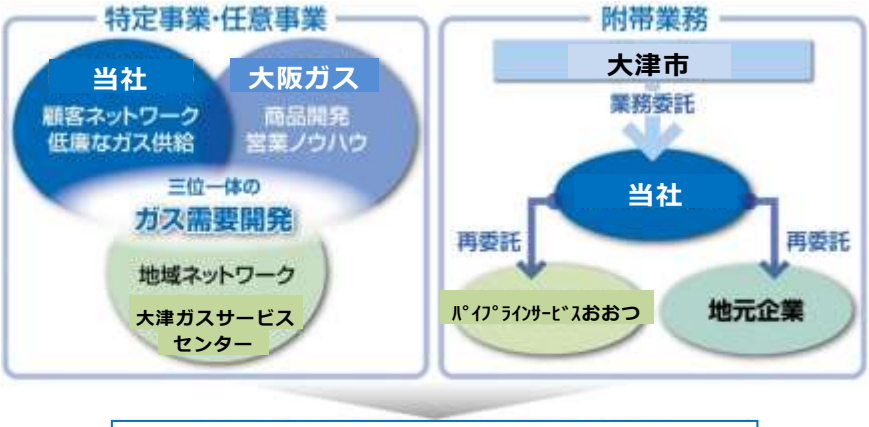
地域貢献の全体像

◆当社は、本事業の根幹であるガス・水道事業を通じて、地域の発展に貢献することが必要と考えています。

◆この点を踏まえ、当社のガス・水道事業と親和性の高い領域での地域貢献を推進し、大津市が掲げる「三方よし」を実現します。

Ⅰ-3(1)-1　地元企業・大津市の既存出資会社の活用及び連携の基本方針

- **当社営業部、大阪ガス、大津ガスサービスセンターが三位一体**となり、ガス機器販売の拡大、ガス需要開発に取組みます。
- パイプラインサービスおおつおよび地元企業に対し、当社保安部を通じた**保安関連業務再委託の維持・拡大**を実現します。
- 上記取組みを通じ、**地元企業および大津市の既存出資会社の業績拡大に貢献**します。



地元企業および大津市の既存出資会社の業績向上支援を通じた地域貢献

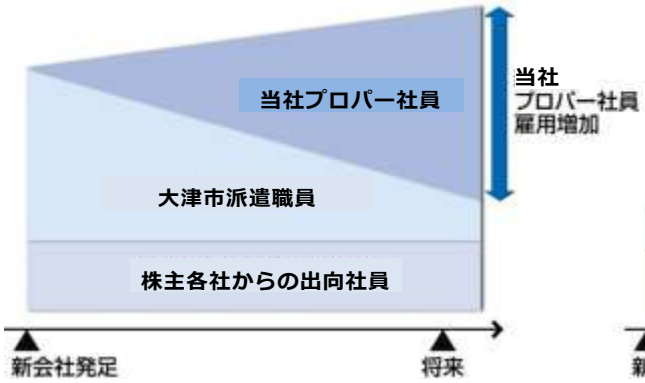
- 具体的には下表のような取組みを推進します。

地元企業	・対応可能な調査・点検等の業務は、要求水準書等で認められる範囲で原則として再委託します。 ・附帯業務において、**意見交換できる協議会等を設置**し、継続的に地元ニーズを把握することで、地域貢献に資する業務分担の実現に努めます。 ・**地元企業における導管工事や機器保守等のガス関連業務を増加**させるため、ガス機器拡販およびガス需要拡大に努めます。
大津ガスサービスセンター	・大阪ガスの研修等を活用し、**人材育成を支援**します。 ・大阪ガスの商品・サービス・ノウハウを提供し、市民のニーズにお応えすることで**満足度を向上させ、より一層支持される会社となるよう支援**します。 ・**当社に担当窓口を設置**し、円滑なコミュニケーションに努めます。 ・大阪ガスより必要に応じて経営幹部となりうる人材を派遣し、売上・利益の向上に貢献します。
パイプラインサービスおおつ	・これまで大津市より委託されている業務は、原則再委託します。 ・緊急保安業務の一部（平日昼間1班2名分）について、要求水準書等で認められる範囲で**委託業務拡大の実施**を検討いたします。実施できた場合、**当社の業務効率化（要員削減）が実現**できます。 ・緊急修繕、設備管理についてもパイプラインサービスおおつに発注することで、委託業務拡大を実施したいと考えています。

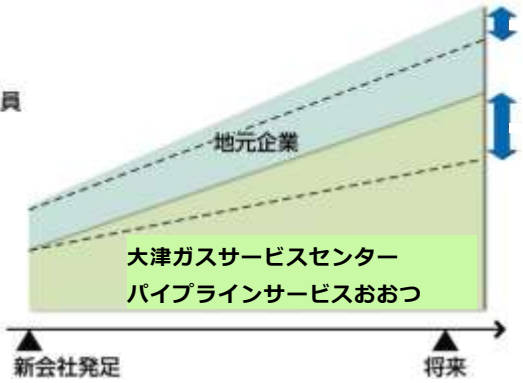
Ⅰ-3(2)-1　地域雇用の維持、拡大についての考え方

- 本事業の根幹である**ガス・水道事業を通じて、地元雇用の維持・拡大に貢献**します。
- 当社の社員を、貴市および当コンソーシアム企業からの派遣から、**可能な限りプロパー採用へシフト**します。
- **地元企業、大津ガスサービスセンター・パイプラインサービスおおつの雇用創出**を目指します。

プロパー社員雇用増加のイメージ



地元企業・地元委託先企業の雇用創出イメージ



Ⅰ-3(2)-2　地域雇用の維持、拡大に向けた具体的な取組み

- 具体的には下表の取組みを推進します。

当社	・プロパー社員の採用に際し、学校訪問や就職説明会、インターンシップ等を積極的に実施し、地元ハローワークや地元高校等を通じて地元人材を優先的に採用します。 ・採用にあたっては、**障がい者雇用や女性活用等、ダイバーシティ推進に取組みます。**

地元企業	■対応可能な調査・点検等の業務の原則再委託 ■導管工事や機器保守等のガス関連業務の増加
大津ガス サービスセンター	■当社・大阪ガスとの三位一体の営業推進 ■営業ノウハウ提供による売上・利益の向上
パイプライン サービスおおつ	■緊急保安分野における委託業務の拡大 ■緊急修繕、設備管理分野における業務発注拡大

Ⅰ-3-(1)-1 記載の取組みを通じて、各企業の業績向上を実現させることで地域雇用の維持拡大に貢献します。

その他	・ガス関連イベント等の実施時に、地元人材を活用します。 ・地元人材の持つ地域ネットワークを活用した広告や宣伝を行います。 ■警備やポスティング等といった周辺業務での活用

Ⅰ-3(3)-1 地域経済・社会への貢献に対する考え方

- クリーンエネルギーである**天然ガスの普及やエネルギーの地産地消**を通じて、地域の環境保全に貢献します。
- **大津市の掲げる地域課題に対して、新会社の事業を通じて貢献できるテーマを設定**し、取組みを推進します。
- 将来に向けて、市民の生活を総合的に支える「地域のパートナー企業」となるように努めます。

Ⅰ-3(3)-2 具体的な取組みと将来に向けた構想

大津市の基本政策※	当社の取組み概要
子どもの未来が輝くまち 心豊かに暮らせる福祉が充実したまち	**社会的弱者支援** 障がい者や児童に向けた企業ボランティア運動を実施します。 ・障がい者団体・児童養護施設向け料理講習会、展示カレンダー製作活動 ・福祉作業所にて作られた作品等を展示・販売するチャリティイベント
つながりを大切にし共に支え合うまち 経済が活性化し、元気なまち	**協　働** 地元企業・教育機関との産学官連携を支援します。 ・代表企業の子会社が運営する産学官連携拠点（京都リサーチパーク(KRP)）の活用 ・法人企業の生産改善、オープンイノベーション ガス機器展示会を貴市域で継続実施します。
生き生きと健康に過ごせるまち	**食　育** 食育や食材の地産地消に関するセミナーや講習会等を実施します。 ・児童向け食育セミナー ・教育機関等と連携した食育や地産地消に関する勉強会 ・食品会社と連携した食育セミナー
自然豊かな景観を守り育て、自然と共に共生するまち 安心安全に暮らすことのできるまち コンパクトで質の高い持続可能なまち 再生可能エネルギーの活用とごみの適正処理でクリーンなまち 徹底した行財政改革を進め、確かな都市経営を進める	**環境・防災対策** 天然ガスシフトと分散型エネルギー社会の構築を支援します。 ・エネファーム、コージェネレーションシステム ・高効率ガス空調・蒸気ボイラ・生産設備の設計 ・災害拠点病院のＢＣＰ対策（停電シェルター、臨時供給） 省エネや再エネ、省CO_2を活用した低炭素社会の構築を支援します。 ・太陽光発電設備・LED等の販売 ・天然ガス自動車の導入推進 ・工場や病院等業務用設備の省エネルギー診断の実施 環境・防災対策に関する教育・啓発活動を実施します。 ・学生向け出張授業「エネルギー環境教育」や火起こし体験プログラム等の「火育」 ・「考える防災教室」の開催や、教材の無料配布
インバウンド観光で人が集いにぎわうまち 悠久の歴史と文化を大切にし時代に継承	**魅力発掘** 地元特産品（大津絵、鮒寿司、湖魚の佃煮等）の販売促進を支援します。 ・代表企業の広報を通じたPR活動 ・ガス機器展示会における宣伝・販売 ・滋賀で活躍する企業との観光政策の推進
スポーツと文化で生き生きと楽しむまち	**スポーツ・健康推進** 地元スポーツイベントへ参加・協賛します。 アスリート（五輪メダリスト）によるスポーツ教室や食に関するセミナーや料理講習会を実施します。

※大津市の基本政策は「大津市総合計画2017」に記載された13の基本政策を表します。

Ⅰ-4　収支計画

Ⅰ-4(1)-1　全体収支計画

- 当社は、地元企業や大阪ガスとの三位一体となった営業体制を構築し、当社におけるガス販売量の拡大施策等を通じ、収支計画を上回る実績の計上に努めます。

Ⅰ-4(1)-2　資金調達の確実性

資金調達

- 大阪ガスは、大阪ガスのグループ会社の資金過不足を一括で管理する資金管理システムに、当社を組込みます。
- 当社に資金調達の必要性が生じた場合には、**大阪ガスからの資金貸付枠等により、当社は必要資金の全額を大阪ガスから調達**します。

Ⅰ-4(2)-1　事業リスク管理

想定されるリスク

項目	対応策・コメント
需要減少	・変動費割合の高い営業費用計画に基づく需要変動への柔軟性を確保しています。
原料価格高騰	・原料費調整制度によってガス小売価格に反映させることでリスクをカバーします。 ・ガス料金の料金上限の改定が必要な場合は、上限の改定を発意し、当該議案が承認された場合は、ガス小売価格に反映させることでリスクをカバーします。
託送料金上昇	・ガス料金の料金上限の改定を発意し、当該議案が承認された場合は、ガス小売価格に反映させることでリスクをカバーします。
操業・保守の不調	**・株主各社のノウハウを活用し磐石な体制を構築します。** ・緊急時には、株主各社によるバックアップを行います。
不可抗力（自然災害）	・緊急時には、大阪ガスのノウハウに基づき構築した盤石な体制によりバックアップします。 ・大阪ガスグループの「関係会社保険プログラム」による保険を付保します。

リスク事象を顕在化させないためのリスク管理策

- リスク事象を顕在化させないための「予防策」に加えて、リスクの早期発見・対応を図るべく、「予兆管理」を事業面及び財務面から徹底します。

	事業面	財務面
予防策	・株主各社のノウハウを活用し磐石な業務体制を構築します。	・精度の高い収支計画・エネルギー事業に精通した外部専門家により収支計画を検証します。
予兆管理	・当社および大阪ガスによる適切なセルフモニタリングを実施します。	・第三者機関による客観的なモニタリングを実施します。

リスク事象発生時の対応策

- 事業面に関しては、迅速な復旧のために、単純に戦力（人員）を集めるだけでなく、ネットワーク部門と連携して全体を管理運営するノウハウを持つ大阪ガスが、**阪神大震災や大阪北部地震等において培ったノウハウ**（詳細はⅡ-1(3)-5）**を当社と共有し**、新会社は早期復旧に向け磐石な体制で対応します。
- 財務面においては、保険によるリスク移転に加え、**万一新会社にて追加の資金需要が発生した場合には、大阪ガスによる資金調達にて対応**します。

保険

・当社が、事業活動において民事上の損害賠償責任により被る損害については、大阪ガスグループ会社に適用される「関係会社保険プログラム※」への加入によりリスクをカバーする予定です。

※連結子会社のみを対象とした保険であり、「①一次保険（免責10万円、支払限度額5億円、任意加入）」と「②二次保険（免責5億円、支払限度額102億円、自動加入）」で構成されています。

大阪ガスによる資金調達

・事業期間中の外部環境の変化等に伴い、想定しない資金需要が新会社に発生した場合にも、代表企業がその時点で最適と考えられる資金調達手法を検討し調達します。

・なお、**大阪ガスは健全な財務体質を保持**しています。（S&P/AA−、Moody’s/Aa3、格付投資情報センター/AA＋）

- 事業が20年におよぶ超長期であることを考慮し、リスク予防策・予兆管理時の対応策はセルフモニタリングを通じて随時更新します。

小売業務の全体像

◆ 本事業期間において、低廉な料金のガスを安定的に供給し、「住み続けたいまち大津」の実現に貢献します。ガス機器の拡販（地域よし）を通じたガス需要の開発（官よし）に加えて、ガス機器の高品質なメンテナンス力を活かした各種サービス等の提供（お客様よし）等を通じて、「三方よし」を実現します。

◆ 業務用顧客向けのコージェネレーションシステムや家庭用燃料電池エネファーム、太陽光発電等を拡販し、また、それらの余剰電力を買取り・再販する低炭素電気を供給することで、地域の環境保全を推進します。

◆ ガス機器の導入に加えて、大阪ガスがこれまで培ってきたエンジニアリング力を駆使した省エネやお客様の生産工程の改善を実現することで燃料転換を進め、ガス需要の維持・拡大を図ります。

Ⅱ-1(1)-1　料金施策の基本方針

- 当社の料金施策では「安定性」「低廉性」「独創性」を実現します。
- これら施策は、市民に広く周知し透明性と公平性を担保して展開します。

安定性	大津市が展開している現料金メニューは、事業開始時に全て承継します。
低廉性	現料金メニューの値下げ、新料金メニュー（電気セット割引等）の導入を実現します。
独創性	市場環境・市民ニーズの変化に応じた新料金メニューの開発に努めます。

Ⅱ-1(1)-2　料金メニューの考え方

- 当社の料金メニューは、「大津市の現料金メニュー」（①承継）、「大津市では展開していない大阪ガスの料金メニュー」（②新導入）、「当社独自の料金メニュー」（③新設）、の3つで構成します。

注：②新導入③新設のメニューについては、システム改修が必要となります。

大津市メニュー		
家庭	一般料金	
	選択約款料金	
		ほっとライフ料金※1
		コージェネ料金※2
		ガス空調料金※3
		ガスコンロ割引
		浴乾割引※4
業務	一般料金	
	選択約款料金	
		小型空調契約※5
		空調夏季契約※6
		空調用A契約※7
		時間帯別B契約※8
		業務用季節別A契約※9
		業務用季節別B契約※10
		コージェネレーションシステム割引※11

①承継

②新導入

③新設

当社メニュー		
家庭	一般料金	
	選択約款料金	
		ほっとライフ料金※1
		コージェネ料金※2
		ガス空調料金※3
		ガスコンロ割引
		浴乾割引※4
業務	一般料金	
	選択約款料金	
		小型空調契約※5
		空調夏季契約※6
		空調用A契約※7
		時間帯別B契約※8
		業務用季節別A契約※9
		業務用季節別B契約※10
		コージェネレーションシステム割引※11
家庭		プラス割料金※12
		電気セット割引*13
新規		市民ニーズに応じた新メニュー開発

ノウハウ・運用実績

大阪ガスメニュー		
家庭	一般料金	
	選択約款料金	
		床暖料金※1
		マイホーム発電料金※2
		ハウス空調料金※3
		ガスコンロ割引
		浴乾割引※4
業務	一般料金	
	選択約款料金	
		小型空調契約※5
		空調夏季契約※6
		空調用A契約※7
		時間帯別B契約※8
		業務用季節別契約※9
		小型業務用季節別契約※10
		コージェネレーションシステム割引※11
家庭		もっと割料金※12
		電気セット割引※13

※1 温水床暖房
※2 エネファーム・エコウィル
※3 家庭用ガス空調
※4 浴室暖房乾燥機
※5 ガス空調（GHP）
※6 夏季使用中心
※7 年間を通じて使用
※8 季節変動少なく使用
※9 季節変動あり（高使用量）
※10 季節変動あり（中使用量）
※11 ガスコージェネレーションシステム
※12 中～高使用量帯向け
※13 代表電気とセットでガス代を割引

Ⅱ-1(1)-3 料金水準の考え方

- **全市民のガス料金が現行よりお得になる料金水準を実現**します。
- **ガス料金の値下げ**に加え、**大阪ガスの電気をセットで契約いただくことでさらに光熱費を削減**できます。
- さらに、使用量が多い方向けに、**大津市では展開していない大阪ガスの料金メニュー(中～高使用量帯向け割引、電気セット割引)も導入**します。
- また、既に低廉な料金水準である選択約款料金についても、低使用量帯を中心に現行料金から値下げします。

使用量帯	一般料金	選択約款
低使用量帯(~20m³/月)	7.1 万件 (85%) 全使用量帯で 現行料金からさらに約▲1%	1.4 万件 (15%) 低使用量帯中心に 現行の低廉な料金 からさらに約▲1%
中使用量帯(~50m³/月)	3.3 万件 (40%) 【新規】中~高使用量帯割引料金 20m³/月以上ご使用の 現行料金からさらに約▲2%	
高使用量帯(50m³~/月)	※代表企業電気をお使いの場合、さらにセット割引(▲3%)を適用	

中～高使用量帯の顧客数は、想定値

① 承継メニュー

1) 一般料金

- 現在のお客様の大多数が契約されている一般料金は、**全使用量帯において大津市の一般料金と比較し1%値下げ**し、契約を維持するだけで光熱費削減メリットを享受できます。(図①)

2) 選択約款料金

- 既に低廉な料金水準である選択約款料金についても、低使用量帯を中心に現行料金から値下げします。また、床暖房やエネファームの新規導入を促進することで、市民の「快適で、経済的で、環境にもやさしい暮らし」を実現します。

※選択約款料金は、「ほっとライフ料金」、「コージェネ料金」、「ガス空調料金」を指します。

② 新導入メニュー

1)プラス割料金

- 一般料金の中でガスの使用量が多いお客様向けに新たに「プラス割料金」を新設します。
- **ガスの使用量が20m³/月以上のお客様は大津市の一般料金から約2%値下げ**し、お得な料金を提供します。(図②)

2) 電気セット割引料金

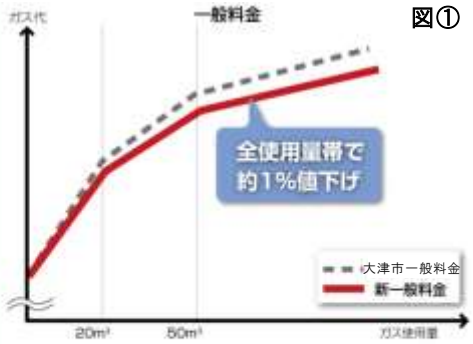
- プラス割料金のお客様は、大阪ガスの電気とのセット割引を新たに導入します。
- プラス割料金からさらに約3%値下げし、**大津市の一般料金から最大約5%お得**になります。(図③)

3) 電気料金プラン

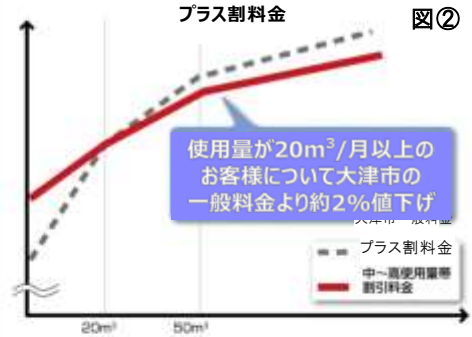
- 当社のガス契約者向けに、大阪ガスのお得な電気料金プラン(ベースプランA-G)が適用可能となり、お客様の光熱費トータルの削減を実現いたします。(図④)
- 現行の電力料金(従量電灯A)から約5%※お得になります。

※:使用量帯により異なります。

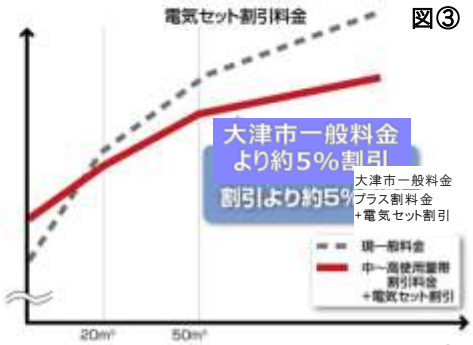
ガス料金



図①

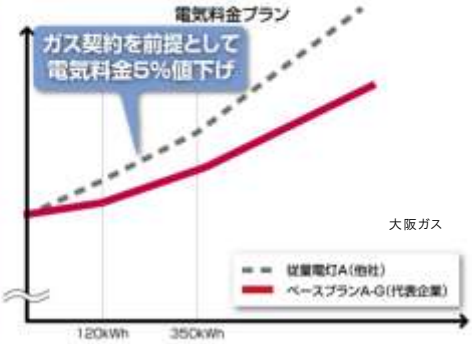


図②



図③

電気料金



図④

Ⅱ-1(1)-4 具体的な料金メニュー

- 当社で展開する料金メニューは下記の通りです。

		メニュー	料金値下げ率等
家庭用	ガス代	一般料金	**約 1%**値下げします※1
		ほっとライフ料金	**約 1%**値下げします※2
		コージェネ料金	
		ガス空調料金	
		プラス割料金	**約 2%**値下げします(大津市の一般料金比較)※3
		電気セット割引	**約 3%**値下げします(プラス割料金比較)※4
	電気代	ベースプラン A-G	大阪ガスの現行適用料金※5から**約 1%**お得になります※5
業務用		現行料金メニューを全て承継し、顧客ニーズに合わせた個別料金メニューも検討します	

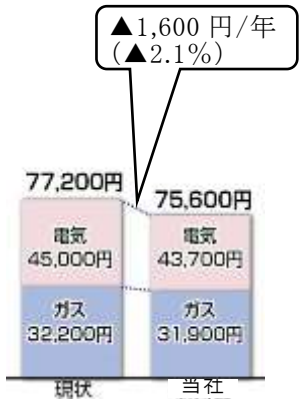
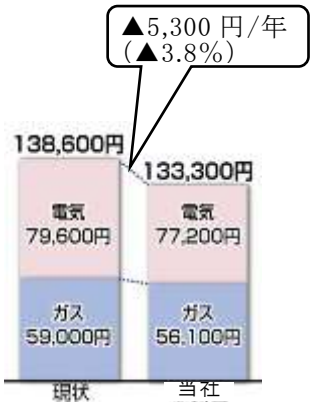
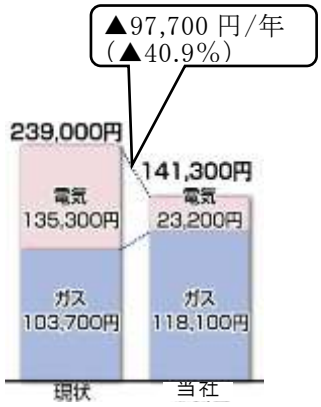
※1:全てのお客様が対象です
※2:特定の機器・設備を所有する世帯のうち、主に低使用量帯のお客様が対象です
※3:ガスをたくさん使う世帯のお客様が対象です
※4:当社のガス(プラス割料金)と大阪ガスの電気を契約される全てのお客様が対象です
※5:当社のガスをご使用の全てのお客様が対象です

③新設メニュー

- 大阪ガスは業界を先駆けて独創的な料金メニューを開発してきた実績があり、当社での導入も検討します。
- **社会情勢や大津市の政策、市民ニーズ等を踏まえた新たな料金メニューの導入について検討**します。

Ⅱ-1(1)-5 具体的な料金水準

- 料金メニューを適用した場合のお客様の光熱費は下記のとおりの水準となります。

項目	ケース 1	ケース2	ケース3
世帯構成	単身世帯 (大人 1 人)	DINKS※世帯 (大人 2 人)	ファミリー世帯 (大人 2 人＋小人 2 人)
電気・ガス光熱費削減額(削減率%)			

※ Double Income No KIDS、共働き子なし世帯

適用条件

- ケース1:現状(一般料金＋従量電灯A)、当社(一般料金＋大阪ガス電気)
- ケース2:現状(一般料金＋従量電灯A)、当社(プラス割料金＋大阪ガス電気)
- ケース3:現状(一般料金＋従量電灯A)、当社(コージェネ料金＋大阪ガス電気)

※ケース3は、エネファームを導入して自家発電を行った場合

Ⅱ-1(1)-6 商品設計の基本方針

- 当社は、**「ガス顧客・需要の維持・拡大」に資する商品・サービスを展開**します。

ガス顧客の維持・拡大

- オール電化等の他エネルギーや**競合他社との競合において、継続して選び続けていただけるよう価格・サービス両面から顧客満足度を高めて**いきます。

ガス需要の維持・拡大

- **「快適性」「経済性」「環境性」につながるガス機器・ガス周辺サービスを拡販し、ガス需要を維持・拡大**します。

Ⅱ-1(1)-7 商品内容

電気

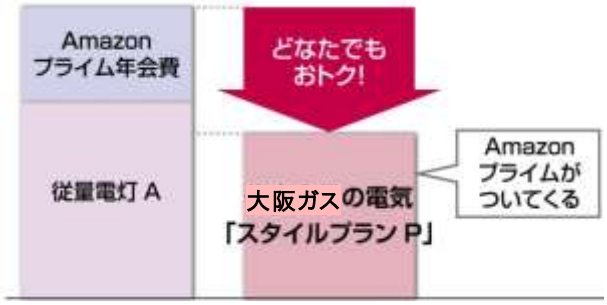
- 当社は、大阪ガスが展開する電気を大津市内のお客様に販売します。
- 大阪ガスの電気は、**天然ガスを主燃料とする火力発電やお客様構内に設置された大型コージェネレーションからの購入電気に加え、FIT電気や再生可能エネルギー等で構成されています。**

大阪ガスの電源構成

家庭用(低圧)

- 大阪ガスは、当社のガス契約者向けに、**使用量によらず現行の従量電灯Aよりもお得**な電気を供給します。
- 大阪ガスは、**お客様のライフスタイルや個々のニーズに合わせてご利用いただける電気料金メニュー「スタイルプラン」を設定**し、第1弾として、Amazonプライムがついてお得になる料金「スタイルプランP」の受付を開始しています。
- また、太陽光発電やエネファームの余剰電力を買取る等により、低炭素な電気の供給を目指しています。

大阪ガスの電気「スタイルプランP」



業務用(特別高圧・高圧)

- 大阪ガスは、大阪ガスの関連会社の電力を供給します。

ガス関連商品・サービス

- 当社は大阪ガス、大津ガスサービスセンター等と連携し、大阪ガスが取扱う商品についても展開します。

商品

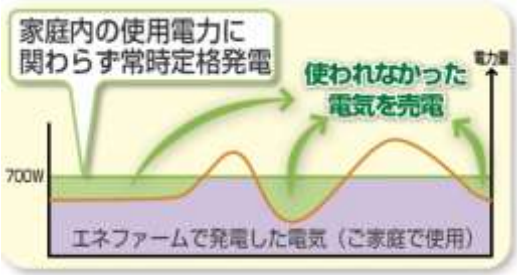
家庭用	・ガス機器　:**エネファーム**、給湯器、コンロ、ファンヒーター等 ・住設機器　:システムキッチン、システムバス、レンジフード、トイレ等 ・安心・安全機器:**ガス警報器**、火災警報器、消火器等(リースプラン※1 あり) ・**三電池**:燃料電池に太陽電池・蓄電池を追加し、燃料電池の省エネ性を向上する ※1 リースプランはシステム準備次第展開します。	 エネファーム
業務用	【商業用】 **・発電機能付ガス空調(GHP)、オンリーワン厨房機器、マイクロコージェネレーションシステム※2、LED等** ※2 病院・老健施設では、発電した電気を予め選定した空調や照明に供給し、有事の際、患者様の避難場所を確保する「停電シェルター」を提案します。 【工業用】 **・高効率コージェネレーションシステム、電源コージェネ、高効率ボイラ、オーダーメイドバーナー※(高効率リジェネバーナー等)、廃液濃縮装置(スーパーデスター)、排水処理設備等** ※3 省エネやお客様の製品品質向上を実現するバーナーを開発し、お客様ニーズに応えるソリューション提案を行います。	 燃焼テスト(大阪ガス実験場) 燃料転換作業 鍛造炉の燃料転換 (大津市鍛造顧客)

サービス

家庭用	**・ガス機器メンテナンス** ・大阪ガスのビックデータ解析を活用し、修理に必要な部品の予測等を行い、初回訪問での修理完了率を高め、お客様のご不便を素早く解消します。
業務用	**・ICT** ・ガス空調の運転状況の見える化・インターネット経由の遠隔運転管理サービス(**エネフレックス**)・電気・ガス等のエネルギー使用量のリアルタイム計測・見える化サービス(**イークル**) **・メンテナンス** ・ガス設備の導入からアフターメンテナンスまで含めた**ワンストップサービス**(ガス設備導入、定期点検、突発トラブル対応、設備改善等のアフターメンテナンス) **・ファイナンス** ・お客様がイニシャルレスで設備導入を実現するサービス(EcoWave) 大阪ガスのワンストップサービス

- 当社は、現在大阪ガスが扱うサービスについても、システム等の環境が整い次第、順次展開します。

サービス

家庭用	**・ガス機器延長保証**…給湯器とコンロの延長保証制度 **・駆けつけサービス**…ガス機器、水まわり、エアコン、住まい(床、壁等)のメンテナンス等 **・生活サポートサービス**…ハウスクリーニングや宅配水等 **・見守りサービス**…ガス遠隔監視・通知・遮断を行う「みるぴこ」、IOTやGPSの位置情報を活用した見守りサービス「いつもちゃんとまもるくん」 **・余剰電力の買取** ・定格発電する**エネファームの余剰電力を大阪ガスが買い取る**ことを検討します。大阪ガスの供給エリアの実績では、実施世帯は概ね年間7千円の売電収入を得ることができ、お客様にメリットを還元できます。 ・太陽光発電を設置したお客様から、余剰電力を大阪ガスが買い取ることも併せて検討します。 固定価格買取期間が終了するお客様について、大阪ガス等による買取を検討します。 
業務用	**・かけつけサービス** ・飲食店のお客様向けに、ガス厨房機器のメンテナンスだけでなく、電気・水回り・空調のトラブル等、お客様のお困りごとに対応するサービスの提供を検討します。

- 大阪ガスでは、持続可能な社会の実現をエネルギー分野から支援すべく、新しいエネルギーシステムに関する技術・商品開発を進めています。将来的には当社への導入を検討します。

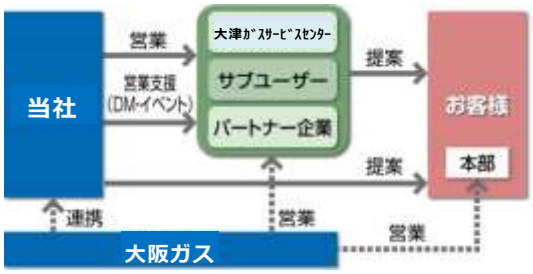
家庭用	**・エネルギーの最適制御** ・「デマンドレスポンス」や「低炭素電気の供給」、「電力の住戸間融通」等の展開を検討し、こうした取組みを通じて大津市域のサスティナブルな社会の実現に貢献します。 **・デマンドレスポンス** ・電力ピーク時や時間帯別料金に対するデマンドレスポンス（購入電力削減）とエネファーム発電増加運転を行い、お客様にメリットを還元することを目指します。 **・電力の住戸間融通** ・エネファームの余剰電力を住戸間で融通したり蓄電池に充電して利用することで、購入電力量の削減を目指します。

Ⅱ-1(2) -1 営業施策の基本方針

- 他エネルギー（オール電化等）や他社（新規参入者）との競合に打ち勝ち、**ガス需要を維持・拡大し、大津市のガス導管事業の持続的な経営を支えます**。
- 環境性・経済性に優れた業務用コージェネレーションや家庭用燃料電池エネファームを拡販します。
- 省エネや生産工程の改善による燃料転換を進め、ガス需要の維持・拡大を図ります。

Ⅱ-1(2) -2 営業体制

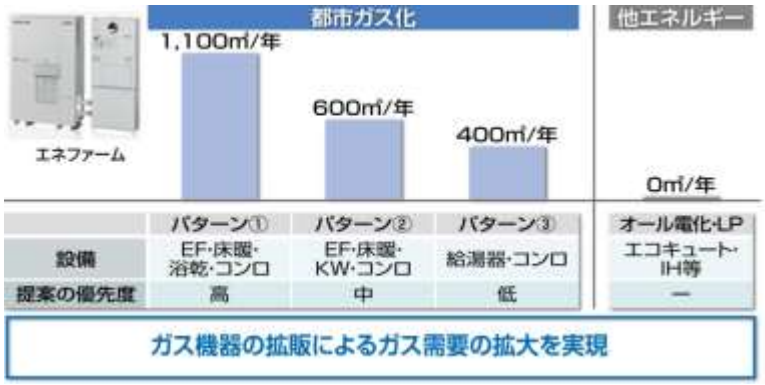
- **当社は、大阪ガス・地元企業と連携する営業体制を構築**します。
  - ・大阪ガスからの出向者が大阪ガスとの連携を含めて統括し、大津市派遣人員とともに営業を展開します。
  - ・大津市が構築してきた顧客との信頼関係を武器に、当社がお客様へ直接営業を実施します。
  - ・また、大津ガスサービスセンターやパートナー企業との連携による効果的な営業を進めます。



Ⅱ-1(2) -3 他エネルギーとの競合、他社との競合、新規需要開拓の具体的な取組み

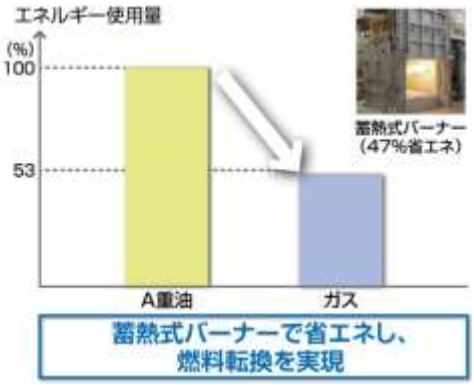
- 他エネルギーとの競合、他社との競合に負けないため、価格・サービス両面でお客様満足度を向上させる取組みを展開します。

家庭用の営業施策のイメージ



※浴乾：浴室暖房乾燥機、EF：エネファーム

業務用の営業施策のイメージ



家庭用	新築住宅	・大阪ガスと緊密に連携し、**サブユーザー（ハウスメーカーやデベロッパー、工務店等）が計画する物件情報を早期に捕捉**し、ガス採用提案を行います。 ・快適性や経済性だけでなく**環境性に配慮した商品・サービスの提案**を行います。
	既存住宅	・地元密着の**大津ガスサービスセンターがお客様への個別訪問・提案**を展開します。 ・光熱費削減だけでなく、お客様のお困りごとに対応できることを訴求します。 ・大阪ガスのこれまでの経験から、他エネルギー（オール電化）や他社小売への切替等により顧客層を分類し、優先順位を付けた営業活動を展開します。 ・営業担当者のタブレット活用を通じて、訪問前提案推奨機器の表示や動画を用いた顧客への営業提案等をサポートします。 ・**当社はDM発送やイベント（ガスてん）開催等で大津ガスサービスセンターの活動を支援**します。
業務用	産業用（・工場等） 商業用（・ホテル・病院・商店　等）	・価格提案だけでなく、**省エネ提案や大阪ガスが培ってきたエンジニアリング力を活用したソリューション営業を展開**します。 ■コージェネ・ガス空調：BCP対策、省エネ・省CO_2、電力負荷平準 ■エネルギーサービス：イニシャルレス、設計・施工・メンテナンスのワンストップサービス ・ゼネコン・設計会社に対する都市ガス化提案を展開します。 ・業種別有力パートナー（メーカーや専門サプライヤー）との連携営業をします。 ・**エネルギーコストの安定化**を希望されるお客様へ、**原料価格固定化提案**を実施します。 ・大阪ガスと連携し、**デマンドレスポンス・電力自己託送・工場間の電力・熱融通等お客様メリットにつながる新たな提案**に取組んでいきます。

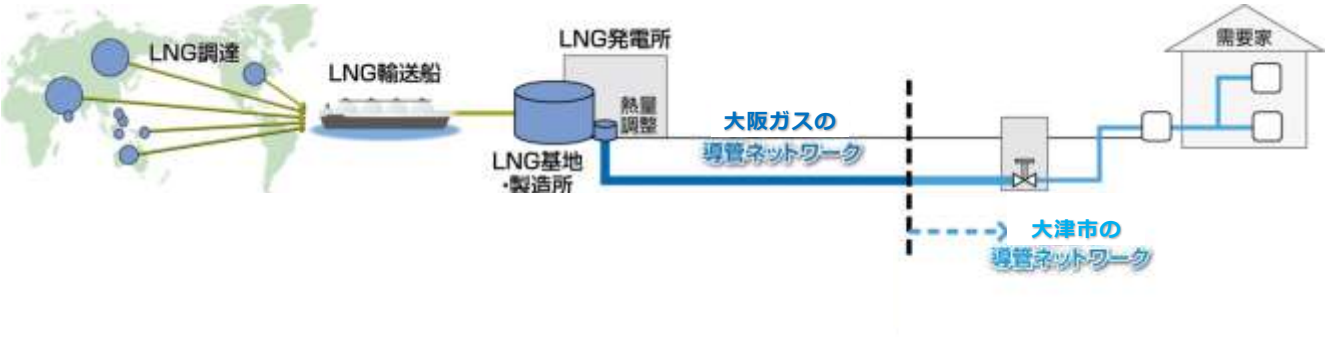
Ⅱ-1(3)-1 都市ガスの調達計画

大阪ガスの長年の原料調達・輸送・製造の実績・ノウハウを活かし安全で安定したガス供給を実現します。

大阪ガスからの調達

- 当社は、**大阪ガスから本事業期間である20年間にわたって調達**します。
- 大阪ガスは過去一度も都市ガス供給を途絶えさせることなく、大津市に対してもガスの卸供給を行ってきました。
- 当社は大阪ガスから都市ガスを調達することにより、長期にわたる安定的なガス供給を実現します。

大阪ガスのバリューチェーン（調達・製造・輸送）



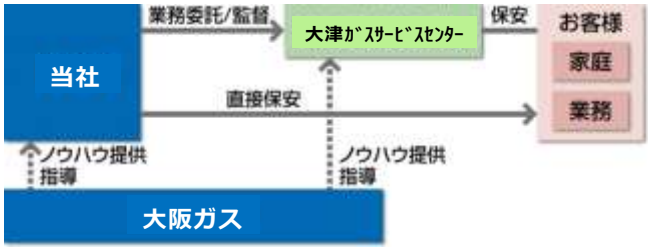
Ⅱ-1(3)-2 需要家保安の基本方針

- **需要家数600万件の大阪ガスの取組みを背景に「法定水準を超える」自主保安のルールを設定**します。
- 災害時等の**有事も含めてお客様の安心・安全を常に確保**します。

Ⅱ-1(3)-3 需要家保安に関する業務体制、実施方法

需要家保安の業務体制

- 当社では、監督者の管理・監督のもと、法定の消費機器調査に加え、自主的に様々な保安活動を実施する体制を整備します。
- 一部の業務用施設に対しては当社が直接保安を行い、その他のお客様については大津ガスサービスセンターへ委託とし、当社はその保安品質を確保するための監視・監督を行います。



Ⅱ-1(3)-4 需要家保安における当コンソーシアムの特徴

高度な取組み内容

- 当社は、**大津市が従来実施されてきた業務に加えて、大阪ガス独自の保安業務を実施**します。
- 当社は大阪ガスの独自の取組みを大津市においても行うことで保安品質の向上に寄与します。
- また、需要家だけでなく、設備業者へのDM等による周知活動を行うことで、設置基準を満たさない状態でのガス機器の使用による事故を未然に防ぐ取組みにも注力しています。

代表企業での独自の取組み

消費機器調査	ガス機器中の一酸化炭素濃度測定等を実施
周知活動	ガスの安全使用や喚起の必要性を記載した専用の注意喚起チラシの全戸配布等を実施
不燃防付機器の普及	不燃防付機器の普及促進活動
不良給排気設備改善	技術基準不適合設備の危険度に応じた保安レベル設定と危険性の高い設備から優先改善を推進
製品安全対策	不完全燃焼防止装置未設置の屋内設置型ガス機器を安全性の高いガス機器への取替の促進

定期保安巡回の様子

Ⅱ-1(3)-5 災害対応時の取組み

災害対応時の体制

- 大阪ガスでは災害発生時の迅速対応をめざし、**予め体制を定めており、災害発生後すみやかに体制を構築**し、他部門と連携しながらお客様対応を行います。

災害対応時の的確なマネジメント

- **迅速な復旧のためには、単純に人員を集めるだけではなく、ネットワーク部門と連携して全体を管理運営するノウハウが必要**です。
- 例えば、18年6月の大阪北部地震における(電話)受付体制においては、初期はマイコン開栓の受電を優先、外管復旧に伴い復旧開栓の受付を優先する等、復旧状態に応じた的確なマネジメントにより、現場の混乱を最小限に留めました。
- **大阪ガスは、過去の阪神大震災等から培ってきたノウハウを有しており、迅速な対応が可能**です。

臨時供給の実施

- 災害等で供給停止が発生した場合、**『移動式ガス発生設備』を用いたスポット的なガスの臨時供給**が可能です(特に社会的優先度の高い病院や老人福祉施設、避難所等)。
- **大阪北部地震においても、災害拠点病院に対して臨時供給を行い、地域医療を支えました**。

家庭用のお客様に向けた取組み

- 家庭用のお客様に向けては、ガス復旧までの間に**カセットコンロ・ボンベを配布**したり、お風呂に入れない方向けに、浴場組合と連携した入浴支援等も検討します。
- また、**メーター復帰方法等をTVCM、新聞広告、SNSで周知する等、マスメディアを活用**した取組みにも注力しています。
- 当社は、大阪ガスが培ってきたノウハウを活かしながら、小売事業者として「お客様視点」に立った対応を実施することで、お客様の安心安全な暮らしの確保に努めます。

災害対応時の体制

カセットコンロ・ボンベの配布

臨時供給設備(プロパン・エアーによる供給)

Ⅱ-1(4)-1 コンプライアンス、苦情受付の基本方針

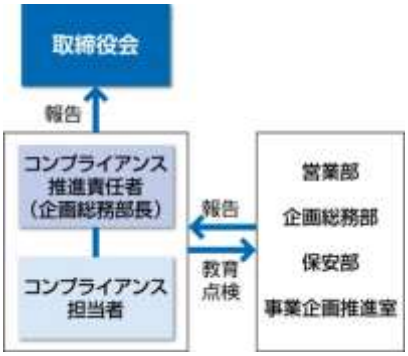
ガス事業法等関係法令の遵守を中心としつつ、お客様・従業員・社会・株主様の期待に応え続けられるよう、適切な営業体制、苦情受付体制を構築し、その運営を行います。

- 当社は、**お客様・お取引先様・従業員等、全てのステークホルダーと公正な関係を維持**し、**コンプライアンスを推進することが、お客様や社会の信頼を得るために最重要であり、事業継続の基礎**であると考えています。
- また、“事業活動が地域社会・ステークホルダー・環境等に与える負の影響”を、可能な限り的確に把握し、正当な苦情に迅速に対応することは、企業の責務であり、ステークホルダーとの長期的な信頼関係の構築に繋がるものと考えています。
- 当社は、上記の**コンプライアンスおよび苦情に対する基本方針に基づき大阪ガスで実施してきた又は今後実施する各種施策を当社にも適用し、より高いレベルでのコンプライアンスおよび苦情受付の実践**を図ります。

Ⅱ-1(4)-2 コンプライアンス管理体制

コンプライアンス管理に関する取組み方針

- 大阪ガスはこれまでの事業活動の中で高いコンプライアンスレベルを保ってきており、培ってきたノウハウを当社に移転することで高いレベルのコンプライアンス維持に寄与します。



コンプライアンス管理体制の整備

- 企画総務部長をコンプライアンス推進責任者とし、加えて担当者1名の合計2名体制でコンプライアンス意識向上に向けた施策を推進します。
- 大阪ガスの社内および社外弁護士法人に設置しているコンプライアンス・デスクを当社の従業員も利用できるようにし、当社の従業員に対する違法な扱い等当社のコンプライアンス違反行為の早期発見および是正を図ります。

コンプライアンスレベル向上に向けた取組み内容

- 大津市が実施しているコンプライアンス推進における施策、および**大阪ガスで実施している施策（経営幹部・コンプライアンス推進責任者および同担当者向けの階層別研修会、コンプライアンスに関するアンケートを活用した年度施策立案・実施等のPDCAサイクル、予兆データモニタリング等）**の中から、最適な施策を当社において実施します。

Ⅱ-1(4)-3 苦情受付方法

苦情受付に関する取組み方針

- 大阪ガスは、これまでのガス事業の中でお客様からの苦情を吸い上げ、サービス向上に努めてきました。
- **苦情受付からサービス改善に至るまでの一連業務のノウハウを当社に移転**することで、当社の高品質なサービス提供に寄与します。

苦情受付体制の整備

- 窓口受付・電話応対業務は当社から大津市に逆委託されますが、大阪ガスでこれまで運用してきたお客様の声を活かすノウハウを大津市に還元することでサービス品質の向上に貢献します。

大阪ガスの苦情対応システム内容・効果

- **大阪ガスでは、全てのステークホルダーの声を受け付ける体制を整備**しています。
- 地域住民の皆さま、お客様等が利用できる「お客様センター」等の窓口の設置に加え、グループ企業のコンプライアンス違反に関する相談について従業員やお取引先等から受け付ける「コンプライアンス・デスク」を大阪ガス、主要関係会社、社外の弁護士事務所等に設置しています。
- さらに、従業員の人権に関する相談窓口として「人権相談窓口」を人事部に、従業員からのハラスメントに関する相談窓口として「ハラスメント窓口」を各組織・関係会社に設置しています。
- 加えて、従業員については、社員意識調査、労働組合との意見交換、上司との定期的な面談制度等により、声を受け付ける仕組みを整えています。
- 近年では、**SNSやメールマガジンを通じた情報発信**（異常低気温時における凍結予防措置の周知等）やWEB上での**チャットを通じたお問い合わせの受付**等、お客様に合わせた対応を実施しています。
- また、お客様満足度の向上を目的に、業務機会だけではなく、SNS等に投稿されたお客様のお声やコールセン

ターへの**問い合わせ内容を電子記録化・分析し、各種カイゼン活動に活用**しています。

- お客様の声を集める主な仕組みとして、下記2つを運用しています。

24時間365日対応の受付体制

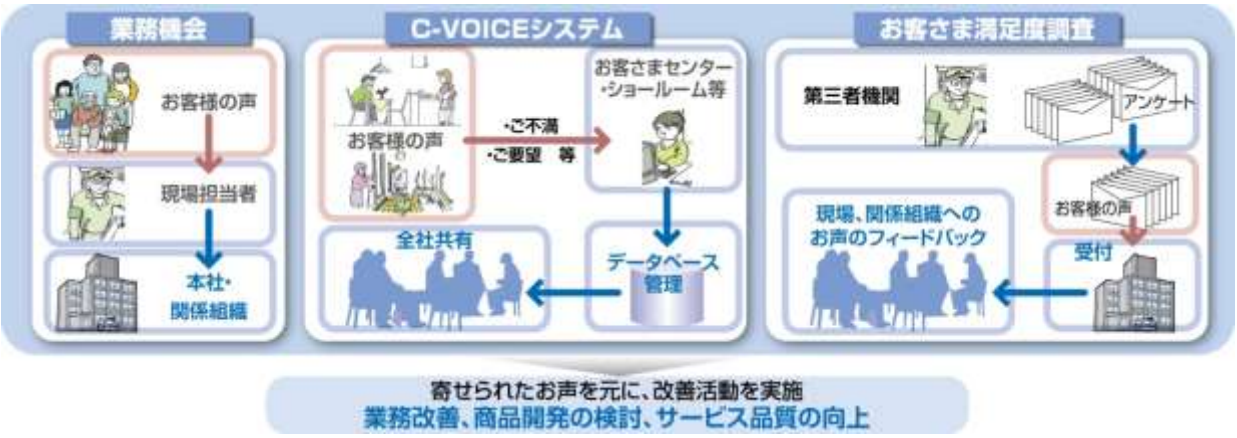
「C-VOICEシステム」

- お客様センターやショールーム等に寄せられた声を全社に共有するシステムです。

「お客さま満足度調査」

- 主要業務完了後、お客様に無作為にアンケートを郵送し、大阪ガス・委託先の満足度・品質を評価するとともに、声を収集します。

大阪ガスの苦情対応システム



- 大阪ガスやその委託先の満足度や品質を評価した調査結果の詳細をフィードバックし「気付き」を促すことで、**満足度の総合評価は年々向上**しています。
- 改善した内容や寄せられたおほめの声はホームページ等を通じ、お客様へも開示するとともに、問合せ先も掲載し、更にお客様の声をいただけるようPRを実施しています。

附帯業務の全体像

◆当社は、導管・LPガス・水道業務について、市民の安心安全な暮らしを守るために、高度な専門性と迅速な対応力が求められる業務と理解しています。

◆導管・LPガス・水道業務における豊富な実績・経験を有する企業で構成された当コンソーシアムは、限られた期間で業務引継ぎを完了させるという本事業の難題を確実にクリアします。

◆さらに、導管・LPガス・水道業務の三位一体となった事業運営により効率化を図ると同時に、当社における永続的な保安水準の維持向上に努めます。

Ⅱ-2(1)-1　導管業務全般の業務体制・実施方法・技術承継に関する基本方針

- 当社は、大阪ガスのガス事業110年の実績を基に、高品質な保安水準で市民の安心安全な暮らしを守ります。
- また、当社は、**大津市の導管業務に精通した大阪ガスからの人員派遣等**により、すみやかかつ発展的に業務を引継ぎ、保安水準の維持向上を実現します。
- さらに、数十年にわたる大津市と**大阪ガスとの業務連携を引継ぎ**、大阪ガスが提供するノウハウ・ツールを基にした**保安水準の維持向上**や、**非常時バックアップ**の体制を構築します。

Ⅱ-2(1)-2　導管業務の技術承継

円滑な技術承継

- 大阪ガスは大津市と同じ都市ガス事業者として、**共通の経験、認識、そして共通の言語を保有**しています。
- また、数十年にわたる大津市との交流、業務連携等により、**仕様、材料・工法等、業務面での共通部分**が多数存在します。
- そのため一般には業務の理解や教育に多くの時間と手間を有する技術承継を円滑かつ高水準に実現します。

発展的な技術承継

- 大阪ガスには長年培った経験があり、OJTをはじめ社内教育機関・施設の設置やマニュアル整備を通じ、保安水準の向上に努めてきました。当社では、大阪ガスの経験に加え、大津市がこれまで培ってきた経験を共有化することで、**発展的な技術承継を実現します。**

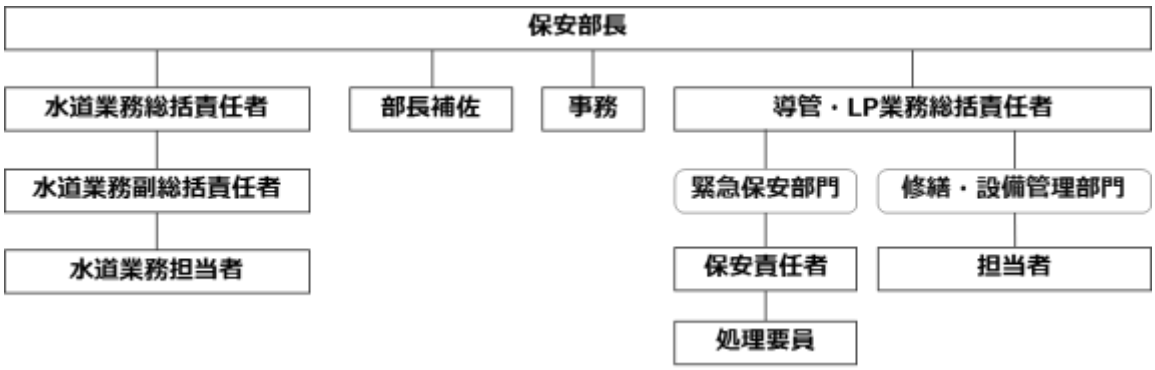
Ⅱ-2(1)-3　導管業務の業務体制・実施方法

業務体制・実施方法の考え方

- 大津市の既存業務体制を尊重しつつ、大阪ガスの**長年の経験に基づき盤石な業務体制**を構築します。

体制表

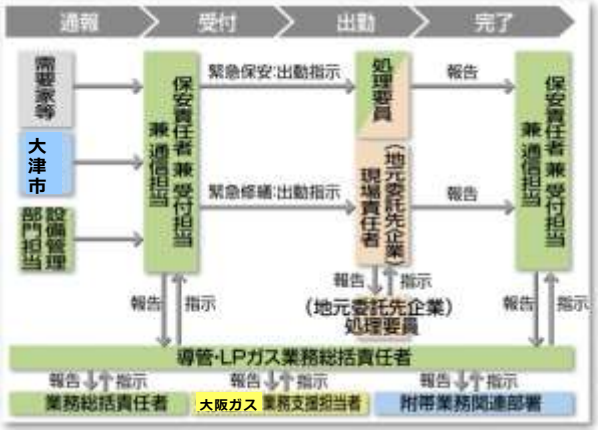
- 水道も含め、業務を円滑かつ確実に遂行するため、**大津市派遣人員を保安部長に原則登用し、大阪ガスから経験豊富な導管・LPガス統括スタッフを派遣**とします。
- なお、大早期退職・採用難等が発生した場合には、大阪ガスからの要員補完等、柔軟に対応いたします。
- 円滑に引継ぎその後の安定的な業務遂行につなげていくため、現在の大津市の業務体制を尊重した、以下の組織を構成します。



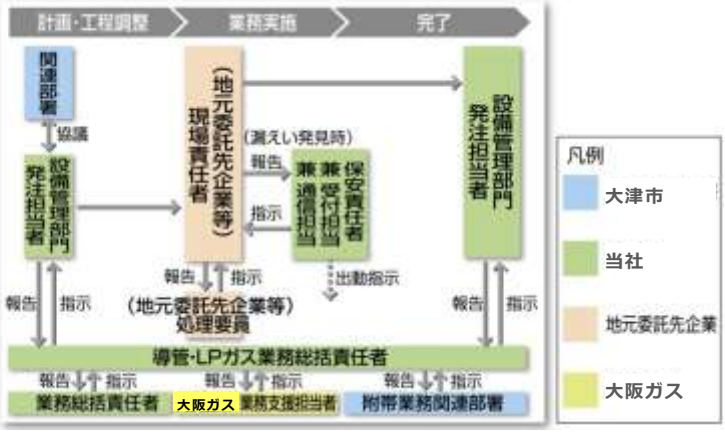
業務フロー

- 指示命令系統を明確化し、遅滞なく緊急対応・緊急修繕を実施できる業務体制を構築します。
- 大津市附帯業務関連部署との効果的かつ円滑な連携体制を構築します。
- また、非常時等には、大阪ガスの業務支援担当者と連携し、迅速に対応致します。

緊急保安業務・緊急修繕業務（導管事業、LPガス事業）のフロー



ガス工作物の検査及び点検等業務、内管漏えい検査等業務、LPガスの需要家保安業務のフロー



人材育成

- 大津市派遣人員の退職等に合わせ、プロパー社員を採用し、大阪ガスを参考とした資格制度を導入することで、早期育成を実現します。
- 研修等の受講歴、保有資格、業務知識・経験、上司評価等を加味した資格認定を行います。
- プロパー社員に導管・LPガス業務だけでなく、水道業務も経験させることで、将来的な事業運営のさらなる効率化を目指します。

自立的な品質向上の仕組み

- 大阪ガスのノウハウ・技術に加え、業務改善風土や従業員のモチベーション向上施策を当社や再委託先企業に導入し、自立的に品質が向上する仕組みを導入します。
- 具体的には、社内カイゼン活動・表彰・技術習得訓練・再委託先の褒章制度等を通じたモチベーション向上を行います。さらに、夏期・冬期保安活動や現場点検・立会を通じ、業務品質の維持向上を図ります。

夏期・冬期保安活動

夏期保安活動：ガス需要がピークとなる冬期を万全に迎えるために課題を抽出します。

冬期保安活動：最需要期を無事故で乗り切るため、弱点・課題の改善を現場で確認・フォローします。

現場点検・立会

作業前実施項目	・大阪ガスと連携し、高リスクとなる作業を洗い出します ・事前に再委託先が作成した計画書を基に打合せを行い、対策を検討します
作業中実施項目	・着手前・重要作業前はツールボックスミーティング（当日実施する作業内容・方法・段取りに関する話し合い・指示伝達のための打ち合わせ）を実施します ・作業実施状況は、リスク度合いに応じて、立会および作業内容の確認を実施します

Ⅱ-2(1)-4 導管業務の業務体制における特徴

盤石な体制の構築

- 事業開始後の早期退職・採用難等、万一の事態が発生した場合においても、大津市との協議を通じて、大阪ガスからの要員補完等、柔軟な対応を通じ、盤石な体制を構築します。
- また、緊急時には大津市供給エリア周辺に拠点を有する大阪ガスと連携し、迅速な復旧活動を行います。

	大阪ガスとの連携による対応
事業開始時	・大津市派遣人員の不足時、大津市との協議を通じて、大阪ガスによる派遣人員の増加等、部署・職位・資格も考慮した柔軟な対策を講じます

事業開始後	・当社社員の早期退職・採用難等の発生時、大阪ガスの有資格者層から即戦力となる人員を派遣（出向・兼務等）し、体制を維持します※
緊急時	・大阪ガスは、阪神淡路大震災、大阪北部地震等において、早期の復旧に向けて奔走した経験を有しており、有事の際には全国の応援体制に先駆けて、大阪ガスがグループ会社としての厚いバックアップ体制の基、復旧対応にあたります ・また、**サンドブラスト、大規模設備トラブル等のガス事業者特有の有事対応**においても、大阪ガスと連携することで、迅速な対応が可能となります

※ 要員補完までの期間が極端に短い、必要な人員が極端に多い等の場合を除きます。但し、その場合であっても、大津市との協議により、大阪ガスによる業務受託等の対策を通じて、最大限支障の出ない体制を確保します。

大阪ガスの緊急保安部隊による補完体制の活用

- 大阪ガスの緊急保安体制は、地域を超えた相互融通で、万全の相互補完を行っています。
- 例えば、夜間の緊急保安を大阪ガスが再受託しカバーすることで当社の負担を大幅に軽減でき、効率的に人員を配置しながら、保安体制強化を図れる等、大きなメリットに繋がる可能性があります。

以上から、大阪ガスによる補完体制等も、今後大津市との協議を経て具体化していくことが可能です。

Ⅱ-2(1)-5 導管業務の実施方法における特徴

大阪ガスとの連携による、当社の業務品質の高度化

- 当社は、大阪ガスの教育ツール並びに研修カリキュラムを活用し、新入社員の早期育成や中堅社員のさらなる保安水準向上へつなげます。
- 大阪ガスは、当社と大津市の定期的な情報交換会を通じて、円滑な運営をバックアップします。
- 大阪ガスから当社へ派遣される社員は、事前に大津市派遣者専用の教育プログラムを受講し、即日対応可能な知見を修得したうえで、当社の業務に従事します。
- 具体的には、大阪ガスが認定する独自資格の取得、各種講習の受講、大津市と大阪ガスの業務相違点、当社の業務マニュアルに関しての事前学習を行います。
- 当社は、教育以外においても、大津市と協議のうえ、大阪ガスと連携し以下内容に取組みます。

実施項目	内容
システム・ツールの導入	大阪ガスの持つ業務高度化に資するシステム・ツールの導入 例）緊急保安：受付～出動～修繕～報告までの統合管理システム 設備管理：ガバナ巡回点検・バルブ整備報告システム等
工法・資機材の導入	大阪ガスの開発した各種工法・道工具の導入 例）防爆道工具、塩ビ剥離カッター等
共通仕様化・共同発注	大阪ガスの仕様への共通化・共同発注（地元配慮）による価格抑制 →再委託先の仕入価格抑制にも貢献
予備品の融通・一括管理	大阪ガスによる備品一括管理 →緊急時の潤沢な在庫確保
顧客満足度向上に向けた取組み	顧客満足度向上に向けた調査方法・評価指標の導入 例）大阪ガスのグループ企業による顧客満足度調査等

導管業務の更なる業務範囲の拡大

- 当社は大阪ガスとの連携を通じて、導管事業における需要調査・開発、導管の延伸、入替、保全等のルールの整備・運用・各種許認可等、導管業務全般への拡大についても、大津市からの要望に応じ対応が可能です。

Ⅱ-2(2)-1 LP ガス業務の考え方

- 当社は、LPガス業務の知見を持つ大阪ガスだけでなくそのグループ会社も含めて業務支援を行うことで、最高の保安水準を実現し、市民の安心安全な暮らしを守ります。
- 大阪ガスおよびそのグループ会社には**導管業務とLPガス業務両方に精通した人材を多数保有**しており、速やかかつ適切な事業承継と高品質な業務支援を実施し、当社の保安水準の維持向上を図ります。

Ⅱ-2(2)-2 LPガスの技術承継

「段階的引継ぎ計画」の策定と実施

- 導管業務と同様「段階的引継ぎ計画」を策定し、円滑かつ確実な事業承継を実現します。

引継ぎ体制・方法・スケジュール

- 引継ぎ時の体制・方法・スケジュールについては（Ⅱ-2(1)-2）に併せて記載しています。

円滑かつ発展的な事業承継

- 大阪ガスおよびJFEエンジニアリングは、（Ⅱ-2(1)-2）の記載内容と同じく、大津市と同一事業環境であるために、事業環境に対する理解が深く円滑な事業承継が可能です。
- また、これまでの業務の中で蓄積された互いの事業運営ノウハウを共有することで発展的な事業承継が可能です。

Ⅱ-2(2)-3 LPガスの業務体制・実施方法

業務体制

- LPガスについても効果的に業務を実施するために、導管業務と一体運用します。（詳細はⅡ-2(1)-3）
- 同体制にて、緊急保安業務・緊急修繕業務・需要家保安業務を実施します。

実施方法

- 大阪ガスのグループ会社と大阪ガスは必要に応じ業務支援や情報交流を実施し当社の負荷を低減します。
- また、保安関連の講習を実施し、未経験者だけでなく経験者も含め業務品質の向上に努めます。
- 大阪ガス制度に基づき液化石油ガス設備士を組込む資格体系を構築します。

Ⅱ-2(2)-4 LPガスの業務体制・実施方法における特徴

多数の液石資格者による柔軟な業務支援

- 大阪ガスは**多数の液石資格者を保有**しており、体制が維持できないリスクが顕在化した際でも、大阪ガス社員を活用した、支援体制を検討することが可能です。
- 液石法における認定保安機関等の各制度に対応するため、**24時間365日液石対応可能要員を配備**します。

LPガス・導管業務、両方の知見による効果的・高品質な業務支援

- 大阪ガスのグループ会社は、LPガスと導管業務のどちらにも精通した人材を保有しています。
- 当該人材は**LPガスだけでなく、導管業務の知識・経験も保有するため、業務の相違点、および注意すべきポイントを熟知**しており、より効果的・高品質な業務支援が可能となります。

緊急時バックアップ

- 導管業務同様に、緊急時は大阪ガスからの相互融通が実施可能な適切な体制を検討します。

大阪ガスグループ会社との連携による品質向上

- 大阪ガスのグループ会社は、事業運営をする中でLPガス事業運営に関するノウハウを保有しており、情報交換の機会を通じて、ノウハウを提供します。

LPガスの業務範囲の拡大

- 大阪ガスグループのノウハウを当社で活用し、**LPガス小売業務との一体運用**を行うことで市民サービスの更なる向上が図られると考えています。
- そのため、大津市ニーズに合わせて、LPガスの業務範囲の拡大が可能です。

Ⅱ-2(3)-1 水道業務の考え方

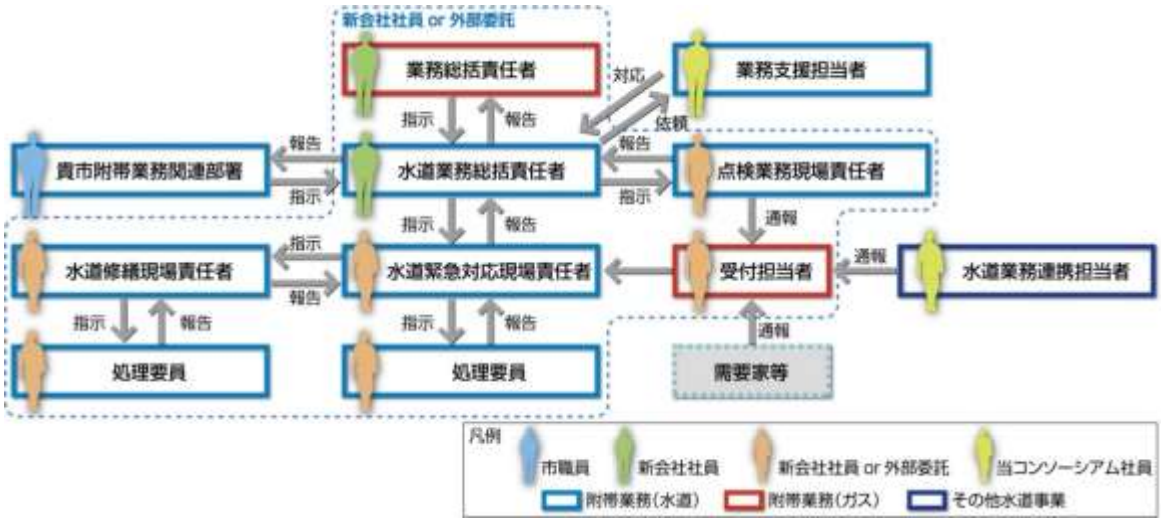
- **水道管路の維持管理、緊急対応は、漏水による道路陥没・断水やバルブ操作に伴う赤水・濁水の発生等、第三者へ危険・損害を及ぼすリスクが高いため、高度な専門性と迅速な対応力を必要**とする業務です。当社は、**水道施設、水道管路の設計・建設・維持管理の実績が豊富な企業を株主**とすることで、安全で確実な業務履行を実現します。
- 大津市、JFEエンジニアリング、水道機工、地元企業で構成する安定した業務実施体制と段階的引継ぎ計画により、確実・効果的・効率的に大津市からの技術承継を実施すると共に、中長期に亘り民間ノウハウを発揮した業務最適化に取組みます。

Ⅱ-2(3)-2 水道業務の業務体制・実施方法

業務体制・実施方法の考え方

- 指示命令系統を明確にし、遅滞無く緊急対応、緊急修繕を実施できる業務体制を構築します。
- 大津市派遣人員の減少や本事業（附帯業務を含む）の拡大・変化に柔軟に対応できる体制を構築します。
- 代表取締役直属の新事業企画室を設置し、構成員から技術士（上下水道部門）の資格を有する専門技術者を配置することで、水道事業への業務拡大等の検討が進められた場合においては、企画・対応力を備えます。
- 大津市水道事業のその他業務との効果的かつ円滑な連携体制を構築します。
- 水道業務に関する基本的な実施体制を下図及びⅡ-2(1)-3の体制表に示します。

業務体制



Ⅱ-2(3)-3 水道業務の実施体制・実施方法における当コンソーシアムの特徴

- 大津市派遣人員の人数の減少に伴い、人員体制を段階的に見直します。
- 事業開始当初より、構成員の技術者を水道業務総括責任者、副総括責任者のいずれか又は両方に配置することで、市から新会社へ確実に技術承継します。
- 中長期に掛けて技術基盤強化と業務の効率化に取組み、人員体制を最適化（スリム化）します。

ステップⅠ 事業開始当初	・大津市派遣人員が有する技術を基軸とする万全の体制で業務を開始します。 ・構成員が配置する副総括責任者が大津市から承継された技術を確実に習得します。 ・大津市の派遣計画に応じて、構成員が水道業務総括責任者を配置します。
ステップⅡ 4 年目以降	・構成員が配置する水道業務総括責任者が民間ノウハウを発揮し、業務改善を推進します。 ・外注先地元企業の技術力向上、人材育成に取組みます。 ・新事業企画室を中心に、水道業務拡大等の検討が進められた場合においては、業務効率化等の計画・立案を行います。
ステップⅢ 10 年目以降	・蓄積された漏水等緊急対応履歴、緊急修繕履歴を整理・分析し、市施設整備部門へ情報展開することでアセットマネジメントの推進に貢献します。 ・業務実績の検証を行うと共に、AIやIoT等新技術の導入を検討、実施します。