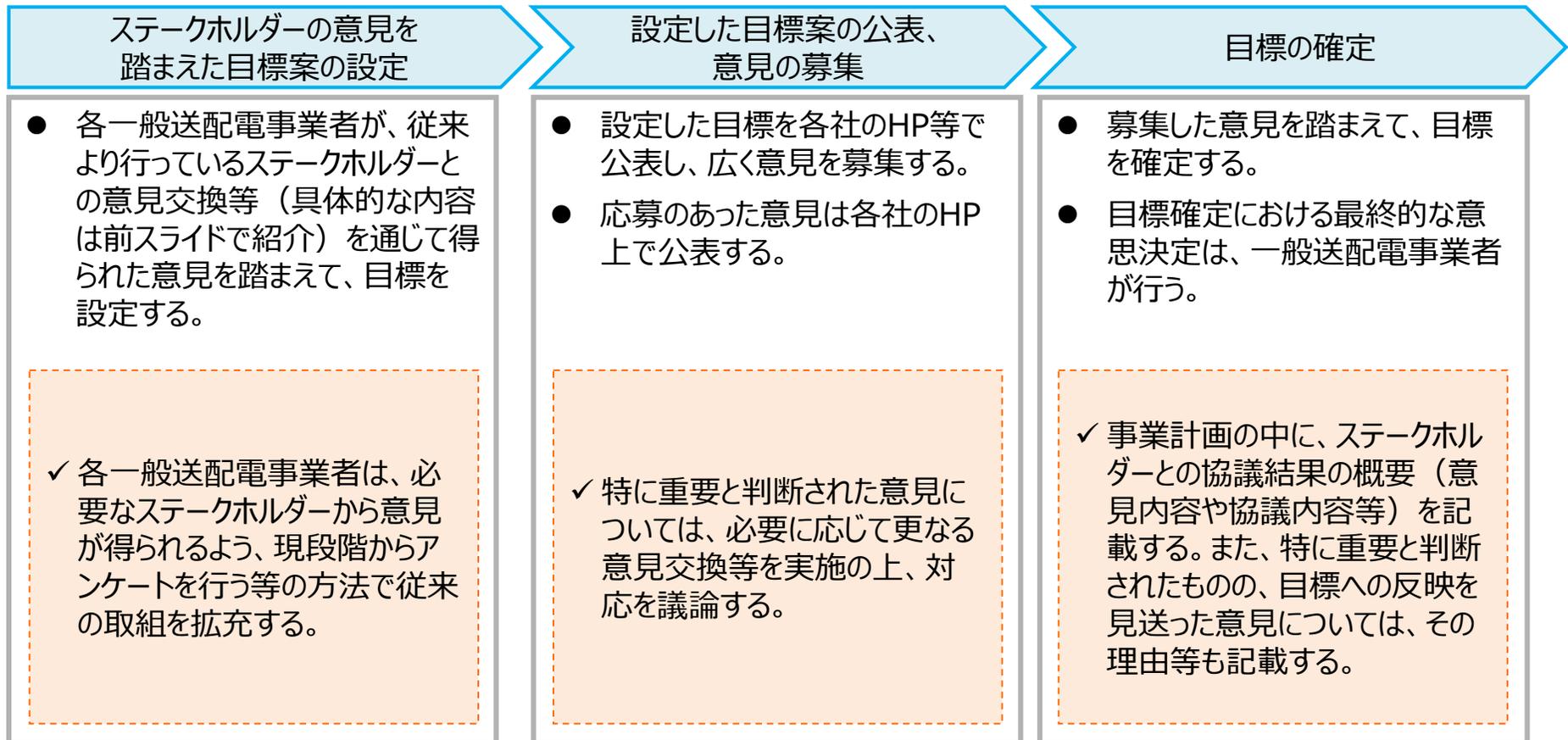


【参考】ステークホルダー協議を実施する目標項目

- 一般送配電事業者が期制期間に達成すべき目標のうち、一部の目標項目（「顧客満足度」、「デジタル化」、「安全性・環境性への配慮」）については、国が具体的な目標数値を決めるのではなく、一般送配電事業者が自主的に目標を設定することとする。
- なお、その設定にあたっては、ステークホルダーとの協議を実施し、一般送配電事業者が地域毎のニーズを踏まえた目標設定を行うことと整理した。

■ 具体的な協議方法



【参考】ステークホルダーからの意見について

- ステークホルダーについては英国における実施例も参考に、以下の範囲から一般送配電事業者が、目標に応じた適切な関係者を選定する。
- ただし、目標内容や地域特性等も考慮し、必要に応じてこの範囲以外からの選定も可能とする。
- 各一般送配電事業者が実施するステークホルダーとの協議にあたっては、各社のホームページ公表による意見公募や、個別訪問での意見交換、アドバイザー会議、アンケート等の方法で行われている。

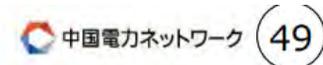
■ 託送料金制度（レベニューキャップ制度）「料金制度専門会合中間とりまとめ」で示したステークホルダーの範囲



【参考】ステークホルダーからの意見について （中国電力ネットワーク（株）事業計画） 1 / 4

中国電力ネットワーク提出資料

8-3. ステークホルダー協議（アドバイザー会議）

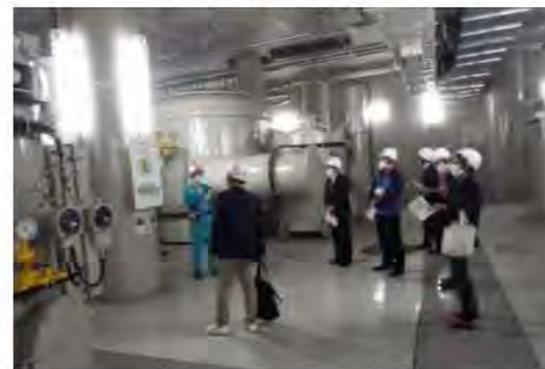


- 各事業所において、地域との良好な関係を構築し、円滑な事業運営を行っていくために、地域のオピニオンリーダーとなる各分野（各業種、行政、経済・消費者・労働・女性団体等）を代表する方々にアドバイザーを委嘱（任期2年）しています。
- 活動内容としては、訪問による対話活動（定例訪問）、アドバイザー会議（1回/年）、施設見学会（任期中に1回）を実施しており、当社事業活動の理解促進や地域への情報発信をお願いしています。

アドバイザー会議



施設見学会



事業所数およびアドバイザー人数

2021年度	山陰NWC	岡山NWC	広島NWC	山口NWC	合計
事業所数	8箇所	6箇所	9箇所	7箇所	30箇所
アドバイザー人数	50人	30人	56人	48人	184人

【参考】ステークホルダーからの意見について (中国電力ネットワーク(株) 事業計画) 2 / 4

8 - 3. ステークホルダー協議 (アドバイザー会議)

■ 各事業所で実施したアドバイザー会議では、200件に近い多くの意見を頂いています。

目標案 全体

<お願い事項>	頂いたご意見										
<p>16</p> <p>■ 7分野17項目の目標のうち、顧客満足度、デジタル化、安全性・環境性への配慮の3項目について、以降で当社が目標として設定して取り組んでいこうと考えている案を説明します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・目標案は具体的に示しており、良く理解できた。 ・目標案や取り組み全体については良い。 ・目標案は良いと思う。無理のないように目標設定して欲しい。 ・目標設定のハードルの高さがわかりにくい。なぜそのレベルに持っていくのかの説明が必要と思う。 ・目標の中身は良いと思うが、数値管理では数値に縛られてしまうので、目標の優先度を付けた方がよい。 ・目標の設定は非常に難しい。手前味噌になると批判され、高すぎる目標も受け入れられない。 ・多くの人にわかりやすい目標が必要な一方で、専門性の高い目標も必要であり、そのバランスが大切と考える。 ・同業他社と比較してどうかという視点も必要ではないか。 ・特別な勉強もしておらず、お客さまの声を実際に聞いているわけではないので、目標案に対する意見を求められても難しいところはある。 										
<p>みなさまからのご意見をお願いします。</p>											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>設定予定の目標案</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>顧客満足度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ● お客さま満足度90%以上 (当社の一通の対応に対する満足度についてアンケートを実施し、回答内容により評価) </td> </tr> <tr> <td>デジタル化</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ● デジタル化の推進等による業務の生産性向上 (5%以上) </td> </tr> <tr> <td>安全性への配慮</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ● 公衆災害「ゼロ」(当社の電気設備に起因するもの) ● 死亡災害「ゼロ」 ● 電気・墜落災害の低減(過去5年平均以下) </td> </tr> <tr> <td>環境性への配慮</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ● SF6ガスの排出抑制に向けた取り組みの推進 (大気への排出量: 点検時 3%以下、撤去時 1%以下) ● 業務用車両(特殊車両を除く)の電動化の推進 ● 次世代層を対象としたエネルギー環境教育支援活動の積極的な実施(20回以上) ● 社内の環境教育の社員受講率100% </td> </tr> </tbody> </table>	項目	設定予定の目標案	顧客満足度	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さま満足度90%以上 (当社の一通の対応に対する満足度についてアンケートを実施し、回答内容により評価) 	デジタル化	<ul style="list-style-type: none"> ● デジタル化の推進等による業務の生産性向上 (5%以上) 	安全性への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● 公衆災害「ゼロ」(当社の電気設備に起因するもの) ● 死亡災害「ゼロ」 ● 電気・墜落災害の低減(過去5年平均以下) 	環境性への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● SF6ガスの排出抑制に向けた取り組みの推進 (大気への排出量: 点検時 3%以下、撤去時 1%以下) ● 業務用車両(特殊車両を除く)の電動化の推進 ● 次世代層を対象としたエネルギー環境教育支援活動の積極的な実施(20回以上) ● 社内の環境教育の社員受講率100% 	
項目	設定予定の目標案										
顧客満足度	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さま満足度90%以上 (当社の一通の対応に対する満足度についてアンケートを実施し、回答内容により評価) 										
デジタル化	<ul style="list-style-type: none"> ● デジタル化の推進等による業務の生産性向上 (5%以上) 										
安全性への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● 公衆災害「ゼロ」(当社の電気設備に起因するもの) ● 死亡災害「ゼロ」 ● 電気・墜落災害の低減(過去5年平均以下) 										
環境性への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● SF6ガスの排出抑制に向けた取り組みの推進 (大気への排出量: 点検時 3%以下、撤去時 1%以下) ● 業務用車両(特殊車両を除く)の電動化の推進 ● 次世代層を対象としたエネルギー環境教育支援活動の積極的な実施(20回以上) ● 社内の環境教育の社員受講率100% 										

【参考】ステークホルダーからの意見について (中国電力ネットワーク(株) 事業計画) 3 / 4

8-3. ステークホルダー協議 (アドバイザー会議)

顧客満足度

目標案	お客さま満足度90%以上 (当社の一連の対応に対する満足度についてアンケートを実施し、回答内容により評価)
分類	頂いた主なご意見
指標	<ul style="list-style-type: none"> 90%以上の指標は非常に良い。丁寧な対応をされていると感じる。 90%以上は高い数値の設定であると思う。 95%以上としてはどうか。より高い数値目標の方がアピールできると思う。 100%を目指してもらいたい。 90%という数値が良いかどうかわからない。
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> 地道な活動が重要なので、努力して欲しい。 お客さまからの問合せなどに丁寧に対応しないと苦情、不信感となるので大変だと思う。 接客態度は当たり前なので、内容やニーズの方を充実させて欲しい。 接客態度はこれまでどおりとして、相談や申し出についてスピーディーな対応をお願いしたい。 企業に対する顧客満足度にも留意していただきたい。
その他	<ul style="list-style-type: none"> 送配電事業の認知度についてPRする項目があってもよいのではないか。 顧客満足度のアンケート結果やカイゼン内容を公表してはどうか。 電気料金が高くなったのか、安くなったのかは自分で判断できないため、顧客満足度は安定供給になると思う。 停電で困っているときに音声ガイダンスではなく、電話やネットでつながることが一番重要だと思う。

デジタル化

目標案	デジタル化の推進等による業務の生産性向上 (5%以上)
分類	頂いた主なご意見
指標	<ul style="list-style-type: none"> 費用がかかるので、5年で5%はハードルが高い目標。 基準が分からない中で5%が妥当かを考えるのは難しい。 人が少なくなり、生産性が落ちることを前提として5%を設定しているのか。 DX導入により、どれだけの人員削減を見込んでいるのか。
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> できるだけ早く取り組むべき。早く実施すれば、早く・広く効果がある。 今後は人手不足の時代になるため、生産性向上にはデジタル化は避けて通れない。 デジタル化により社員を減らしていく計画なのか。 人員が少なくなるからやり方を変えるのか。やり方を変えて人を少なくするのか。 災害時等で実際に対応するのは人であり、人材確保の状況はどのような状況か。 送配電部門として生産性向上がイメージできない。 デジタル化がお客さまにとってどのように反映されるかわかりにくい。 アナログ生活を送っている高齢者も多くいるので配慮して欲しい。
その他	<ul style="list-style-type: none"> 災害時にドローン情報を活用させていただくなど、行政との横の連携もお願いしたい。 DX推進で欠かせないのは、紙資料の省略化もある。

【参考】ステークホルダーからの意見について (中国電力ネットワーク(株) 事業計画) 4 / 4

8 - 3. ステークホルダー協議 (アドバイザー会議)

安全性への配慮

目標案	公衆災害「ゼロ」 (当社の電気設備に起因するもの)
	死亡災害「ゼロ」
	電気・墜落災害の低減 (過去5年平均以下)

分類	頂いたご意見
指標	<ul style="list-style-type: none"> ・安全目標は「ゼロ」として取り組むものであり、良いと思う。 ・電気・墜落災害は「ゼロ」にすることは難しいのか。 ・死亡災害は毎年起きているのか。
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・人員が少なくなる中で安全性は確保できるのか。 ・作業員の高齢化や人手不足の影響があるのではないのか。 ・内容が内向きであるため、消費者に対する安全の項目があってもよいのではないのか。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・数字にとらわれて業者と取引を打ち切る等の過度な取扱いはいらないようにお願いしたい。 ・デジタル化を導入することにより、現場での事故・災害を防止できることもあると思う。 ・災害が発生した場合、原因究明や再発防止が大切である。

環境性への配慮

目標案	SF6ガスの排出抑制に向けた取り組みの推進 (大気への排出量：点検時 3%以下、撤去時 1%以下)
	業務用車両(特殊車両を除く)の電動化の推進
	次世代層を対象としたエネルギー環境教育支援活動の積極的な実施(20回以上)
	社内の環境教育の社員受講率100%

分類	頂いたご意見
SF6	<ul style="list-style-type: none"> ・一般の人には技術的にわかりにくい。SF6はどのようなガスか。 ・点検時に漏れないようにはできないのか。ゼロに近い実績であれば目標値を高く設定すればよいのではないのか。
車両の電動化	<ul style="list-style-type: none"> ・電気自動車の導入費用は高い。電気料金が高くなるのではないのか。 ・電気自動車に買い替えることはコスト増につながる。 ・SDG'sにのっとり、環境に配慮した車に取り替えることは良い。 ・EV化は急務であり、企業として率先して取り組むことで社会が変わっていく。 ・需要と供給のバランスが大切であり、国の支援など社会全体での充電設備の構築も課題である。 ・社会全体で取り組む必要があり、子供たちの理解度が重要と考える。 ・停電時の時間稼ぎが可能となるため、蓄電を意識した説明をしてはどうか。
次世代層への教育支援	<ul style="list-style-type: none"> ・次世代層を対象とした教育支援活動は大変よい取り組みである。 ・学校も企業による教育を欲している。 ・一般家庭の主婦や若者も興味がある。対象を拡大してはどうか。 ・女性層や中高年にもエネルギーや環境の情報提供をして欲しい。 ・自治体と連携した取り組みができるとういと思う。 ・回数評価ではなく、参加人数で評価した方がよいのではないのか。
社員教育	<ul style="list-style-type: none"> ・当たり前であり、そこまで力を入れなくてもよいのではないのか。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・設備のリプレースを行う中で、再生化率という視点も必要と考える。

収入上限の算定方法

- 一般送配電事業者は、一定期間に達成すべき目標を明確にした事業計画の実施に必要な費用を見積もって収入上限を算定し、国に提出する。国は、その見積費用が適正か否かの査定を行う。
- 見積費用の査定にあたっては、その費用特性を踏まえ、①CAPEX（新規投資・更新投資）^{キャペックス} ②OPEX（人件費・委託費等）^{オペックス}等に区分し、統計査定なども用いて事業者間比較による効率的な単価・費用の算定を行う。

送配電設備の確実な
増強と更新

コスト効率化

一定期間に達成すべき目標を明確にした
事業計画の策定【一送】

事業計画の実施に必要な費用見積り【一送】

見積費用の査定【国】

CAPEX（新規投資・更新投資）

送配電設備の確実な増強と更新

コスト効率化

- ✓ 設備投資については必要な投資を効率的な単価で行うことが重要。
- ✓ 投資量については、送配電設備の確実な増強と更新の観点から、**必要な投資量が確保されていることを確認**する。
- ✓ 単価については、コスト効率化の観点から、**過去実績等に基づく単価の確認**（個別査定）や**事業者間比較による効率的な単価の算定**（統計査定）を行う。

OPEX（人件費・委託費等）

コスト効率化

- ✓ コスト効率化の観点から、費用全体に対し、主に**事業者間比較による効率的な費用の算定**（統計査定）を行う。

その他費用（既存減価償却費、制御不能費用等）

※見積費用の査定結果を踏まえ、必要に応じて申請された事業計画の変更を求めることもある。

(※)CAPEX : Capital Expenditure. 減価償却費、固定資産除却費など資本的支出（設備投資）を指す。

OPEX : Operating Expense. 人件費、委託費、研究費、養成費など日々の事業運営に関わる費用を指す。

一般送配電事業者に効率化を促す仕組み

- 新たな託送料金制度の狙いは、一般送配電事業者における必要な投資の確保とコスト効率化を両立させること。
- コスト効率化には、統計査定を通じた一般送配電事業者間の横比較によって、効率化が遅れている一般送配電事業者の効率化を促す方法が考えられる。
- さらに、業界全体の創意工夫、技術革新に向けた取組を促すために、生産性向上見込み率等を用いた効率化係数を設定する。

コスト効率化

効率化が遅れている一般送配電事業者の効率化を促す

※地域独占により競争が働きにくいことへの対応

一般送配電事業者間の横比較

費用査定
(統計査定の活用)

一般送配電事業者の将来的な効率化を促す

※業界全体の創意工夫、技術革新を促す対応

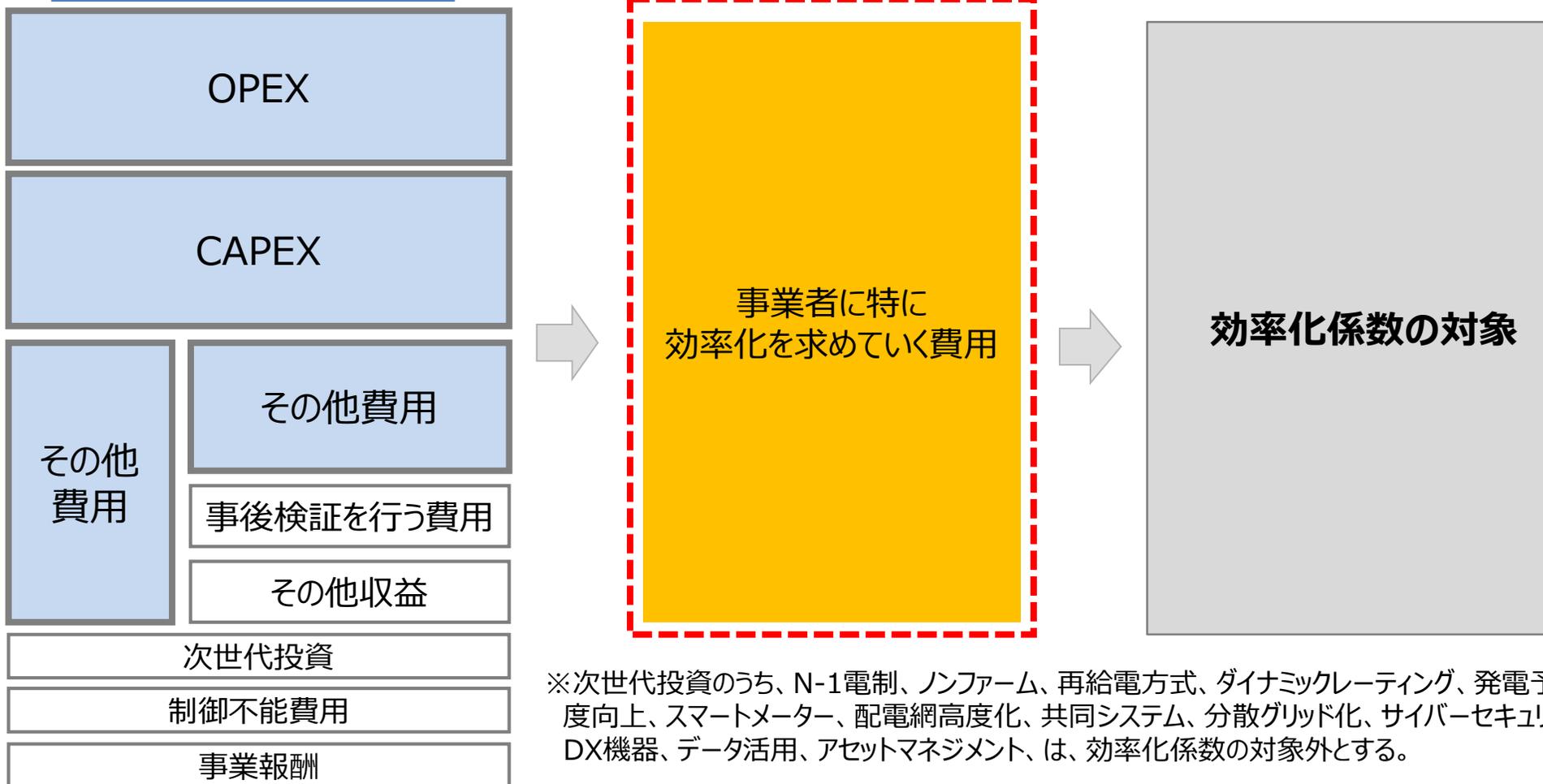
生産性向上見込み率等を用いた査定

効率化係数の設定

効率化係数の設定

- 以下の費用については、一般送配電事業者に特に効率化を求めていく観点から、費用査定を行った上で、更に効率化係数を乗じ、減額査定を行う。
- 第1期制期間（2023～27年度）における効率化係数の設定については、料金制度専門会合で審議の上、約 2.5%/5年（年率 0.5%）とすることにした。

査定における費用区分



※次世代投資のうち、N-1電制、ノンファーム、再給電方式、ダイナミックレーティング、発電予測精度向上、スマートメーター、配電網高度化、共同システム、分散グリッド化、サイバーセキュリティ、DX機器、データ活用、アセットマネジメント、は、効率化係数の対象外とする。