事例No.	650
公表年度	H29
団体の属性	指定都市
団体名	宮城県仙台市

事例区分	公営企業

タグ	・ガス事業 ・福祉・介護 ・新たな政策手法の確立・活用

事例種類	その他

事例内容・タイトル

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」

出典

地方公営企業の抜本的な改革等に係る先進・優良事例集

ガス：事例3

○ 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（㎢）	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幅広にアイディアを洗い出し、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ィアについて、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ィア出しを依頼し、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知し、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とき。

(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考える。

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

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。

〇問合せ先

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