

---

# 事業計画における成果・行動目標案

(顧客満足度・デジタル化・安全性・環境性)

2021年12月  
北海道電力ネットワーク株式会社

# サービスレベルの向上（顧客満足度）

## 【設定目標】

- 再生可能エネルギーの連系拡大に向けた情報発信を強化します。
- 停電時の情報発信力・お客さま対応力を向上します。

### 取組み状況

#### <再生可能エネルギーの連系拡大>

- お客さまからの早期接続・連系量拡大に関するご要望に応えるべく、丁寧な説明および積極的な情報発信に努め、再生可能エネルギーの連系拡大に取り組んでまいりました。



#### <停電情報発信の取組み状況>

- 大規模な停電が発生した場合のお問い合わせ対応に備え、他電力と共同のコンタクトセンターを設置するとともに、AIによる停電情報自動応答サービスやLINE公式アカウントによるメッセージ配信サービスを提供するなど、情報発信力の向上に取り組んでまいりました。

AIによる自動応答



### 目標達成に向けた取組み

#### <再生可能エネルギーの連系拡大に向けた情報発信の強化>

- 対応窓口を設置し、連系に関するご意見・ご要望に一元的に対応する体制を構築するとともに、自治体様、事業者様等のお客さまからいただいたご意見・ご要望について当社ホームページに掲載するなど情報発信の取組みを強化していきます。

ほくでんネットワーク  
＜対応窓口＞

ご意見・ご要望への  
的確な対応・情報発信

連系量拡大要望

自治体様  
事業者様等  
のお客さま

#### <停電時の情報発信力・お客さま対応力の向上>

- 停電情報自動応答サービス、LINE公式アカウントによるメッセージ配信サービスおよびチャット対応センターの多様な媒体によるPRや利用促進活動等の取組みを強化していきます。
- コンタクトセンターの他電力との共同運営による非常時の相互応援・連携を強化していきます。

ほくでんネットワーク

相互応援

他電力コンタクトセンター



# デジタル化への取組み

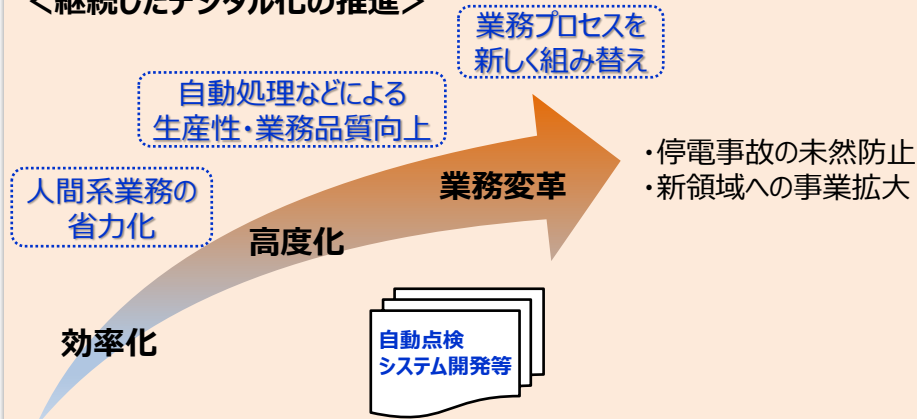
## 【設定目標】

- AI、IoT、ドローンなどを活用した既存業務の効率化、高度化を進めます。
- 電力データを活用するシステム構築などにより新たなサービス創造や顧客満足度の向上を目指します。

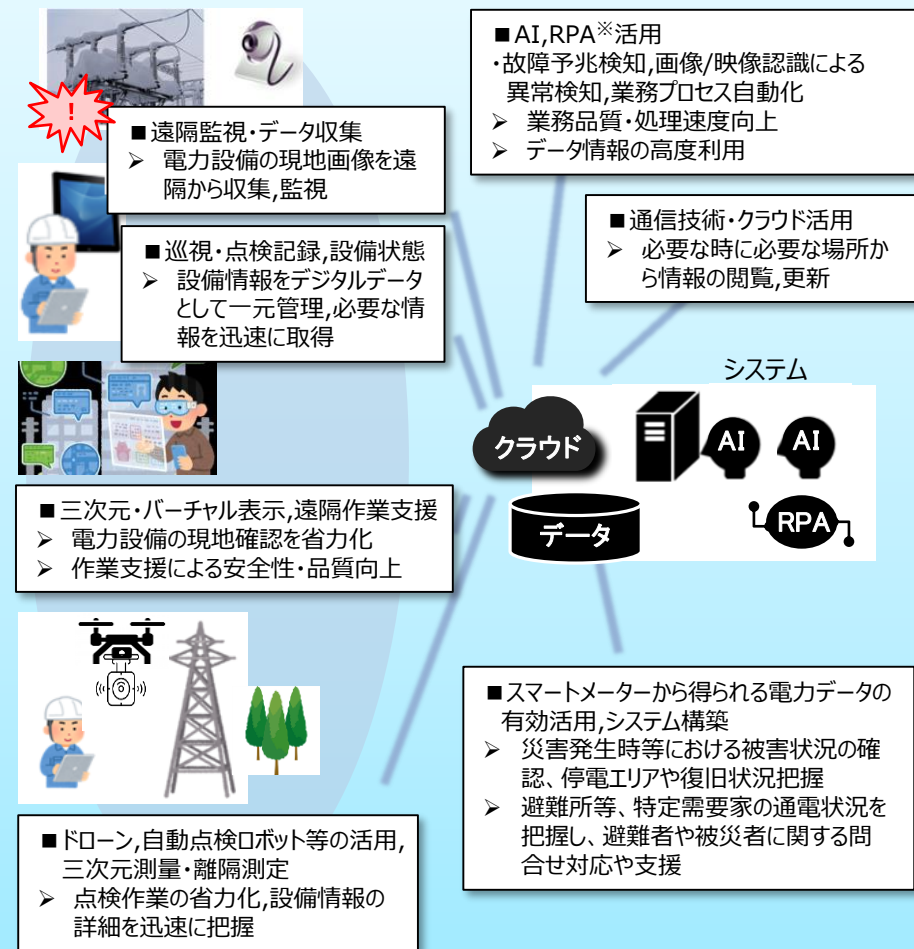
## デジタル化の効果

- ▶ デジタル技術を活用した送配電保守業務の効率化、高度化に取り組んでおり、経費節減や設備信頼度向上を図ることができます。
- ◆ **効率化**
  - ・現地業務の出向回数・人数の削減による経費節減
  - ・紙での管理を基本とした業務の電子化による品質向上
  - ・定例的な作業、システム操作の自動化によるヒューマンエラーの防止
- ◆ **高度化**
  - ・設備状態・把握の高度化による信頼度向上
  - ・データ蓄積、利活用の推進による生産性向上
  - ・電力データ活用によるお客さまサービス向上
- ▶ デジタル技術活用による従来の発想、形態にとらわれない業務変革を進めていくことで、新たなサービスを創造できます。

## <継続したデジタル化の推進>



## 目標達成に向けた取組み



※RPA: 人が行う操作を代替する自動処理プログラム (Robotic Process Automationの略)

# 安全性への配慮

## 【設定目標】

○ 労働災害の再発防止徹底を図り、ゼロ災害の達成を目指します。

### 労働災害（休業災害）の発生状況

年度	当社（業務上）			関連工事業界		
	死亡	重傷	軽傷	死亡	重傷	軽傷
2019	0	1	0	0	0	1
2020	0	0	0	0	7	2
2021	0	1	0	1	3	2

注) 2021年度は10月28日現在



＜転倒防止啓発ポスター＞

### 目標達成に向けた取組み

#### ＜関連工事安全協議会の現場パトロールの実施＞

安全管理体制の強化と安全活動の水平展開を目的に、各地域で現場パトロールと意見交換会を実施しています。



#### ＜電気工事業協同組合員対象の安全技能講習会の実施＞

フルハーネス型墜落制止用器具※の使用手法、災害事例の紹介のほか、受講者による昇降柱訓練を実施しています。

※高所作業での墜落時の衝撃緩和や姿勢保持のために装着する器具



#### ＜ほくてんグループ安全運動での車両感覚体験訓練＞

カラーコーンに囲まれた円内で切り返し運転をすることで、「車両感覚」や「死角」を理解・認識し、車両運転時の事故防止につながります。



#### ＜北海道電力関連工事安全協議会＞

労働災害防止に関わる重点実施事項や労働災害事例等に関する対策の協議、安全管理に優れた労働災害防止に貢献した企業・事業所・個人に対する安全表彰等を行います。



# 環境性への配慮

## 【設定目標】

- 地球温暖化問題への対応や地域の環境保全対策など、環境負荷の低減に向けた取組みを推進します。

### 環境保全・固有種保護の取組み状況

#### <PCB無害化処理の取組み>

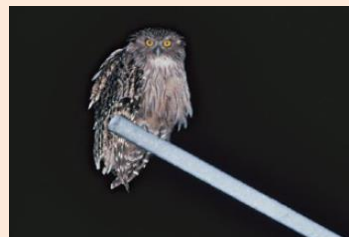
- PCBは変圧器・コンデンサなどの電気工作物、建物の照明安定器などに含まれており、これらは「ポリ塩化ビフェニル廃棄物の適正な処理の推進に関する特別措置法（PCB特措法）」に基づき、北海道内各事業所において管理責任者のもと厳重に保管・管理しております。
- 高濃度PCBは、中間貯蔵・環境安全事業株式会社室蘭事業所で無害化処理を実施し、微量PCBは、社内外のPCB処理設備において絶縁油・変圧器の処理を適切に行っています。

#### <固有種の保全対策>

- 国の天然記念物に指定されているタンチョウやシマフクロウ等の北海道固有の希少鳥類が電線等への接触によって感電し、死に至ることがあります。
- 飛翔中の鳥が送配電線を認識し衝突を回避できるような「標示管」や、鳥を感電しない場所に誘導する「止まり木」を設置するなど、固有種を保護しつつ電力の安定供給を維持する対策に努めております。



標示管を設置した  
電線の脇を飛ぶタンチョウ



「止まり木」を選んで  
羽を休めるシマフクロウ

### 目標達成に向けた取組み

#### <微量PCB、アスベストなどの環境汚染物質の適切な処理>

- 環境関係法令に基づき作成した社内取扱マニュアル・業務フローを遵守し、計画的な設備更新を実施していきます。
- 社内ホームページ等により、社員向けにPCBやアスベスト（石綿）等の有害な廃棄物の適切な取扱いについて周知し、社員教育を継続的に実施していきます。
- 環境大臣から認定を受けた当社の微量PCB無害化処理施設により、廃電気機器の社内処理を安全・確実に実施していきます。



苫小牧リサイクルセンター

#### <温室効果ガス低減、固有種保護による地域環境保全対策>

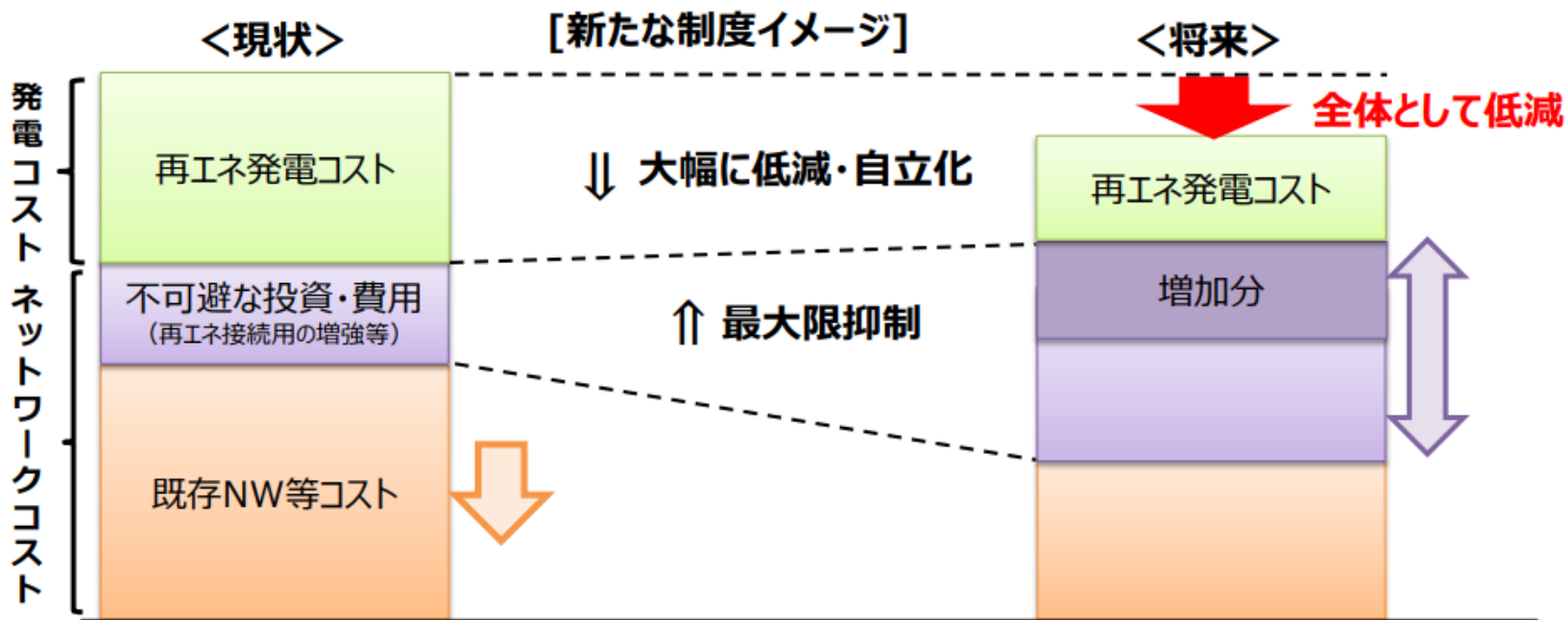
- SF6ガスの回収率99%以上を達成します。
- 社有車のEV化100台以上を目指します。
- オフィスでの電気使用量削減に取り組みます。
- 送配電設備における希少鳥類感電事故の防止に努めます。

---

**(参考) 新たな託送料金制度について**

# 1. 新たな託送料金制度について（1/2）

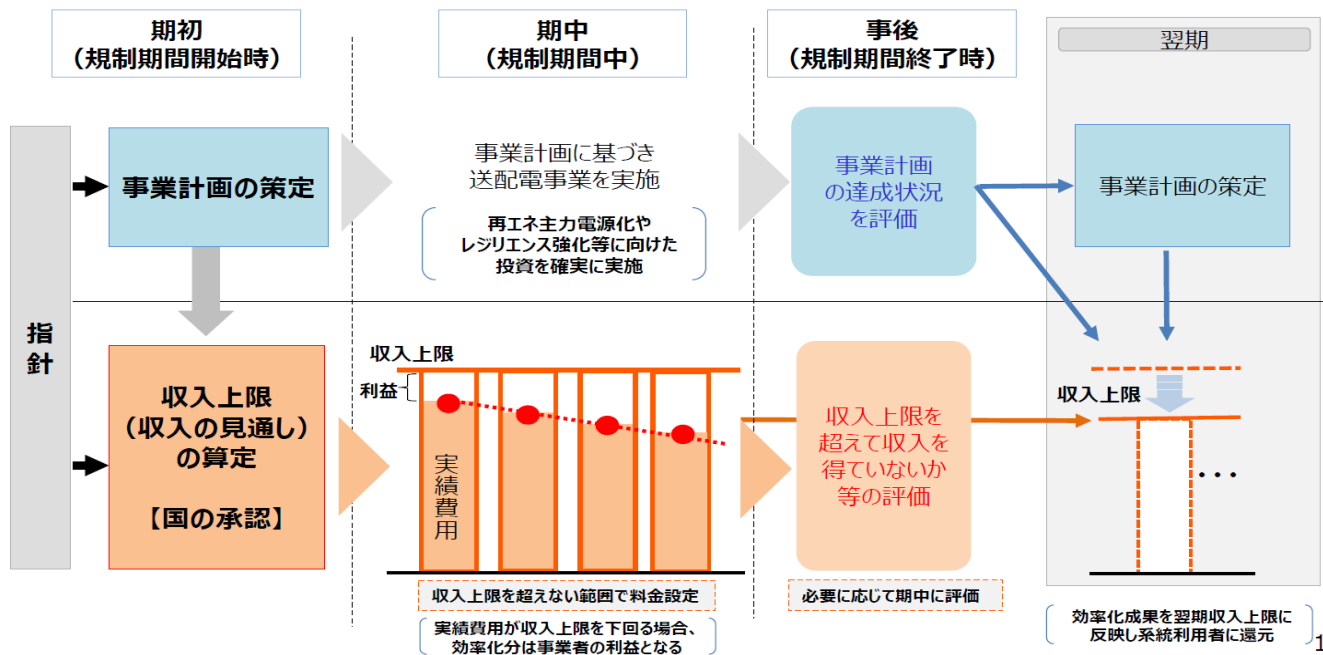
- 第201回通常国会において、「強靱かつ持続可能な電気供給体制の確立を図るための電気事業法等の一部を改正する法律案」が成立し、欧州の制度も参考にしながら、**一般送配電事業者における「必要な投資の確保（送配電網の強靱化）」と「国民負担の抑制（コスト効率化）」を両立させ、再エネ主力電源化やレジリエンス強化等を図ることを目的とした新たな託送料金制度（「レベニューキャップ制度」）**が2023年4月より導入されます。



# 1. 新たな託送料金制度について (2/2)

- 新制度では、期初（規制期間開始時）に一般送配電事業者が、国の策定する指針に基づいて、**一定期間（規制期間）に達成すべき目標を明確にした事業計画を策定**し、その実施に必要な費用を見積もったうえで、必要となる収入※について国の承認を受け、託送料金を設定することとしております。
- 期中（規制期間中）は事業計画に基づき、**再エネ主力電源化やレジリエンス強化等に向けた投資を確実に実施**し、事後（規制期間終了時）に**国から事業者間比較・評価も含めた審査・査定**を受けることとなっております。
- 翌期には、事業計画の**達成状況の評価を事業計画へ反映**するとともに、**効率化成果を収入上限に反映し、系統利用者に還元**する仕組みとなっております。

※必要となる収入は「収入上限」として、これを超過する料金設定は認められない。





## 2. 事業計画の全体構成について

- 事業計画の策定内容は、期中において達成すべき**目標計画**に加え、投資判断の前提となる発電、需要見込みや再エネ連系量予測等の**前提計画**、目標を達成するための具体的な**事業計画(費用計画、設備拡充計画、設備保全計画、効率化計画)**となっており、各目標項目を達成するために必要な投資内容等を記載することになっております。
- 計画内容は、当社の供給計画、広域機関が策定するマスタープラン、高経年化設備更新ガイドライン等と整合性を確保する必要があります。

(1) 目標計画

(2) 前提計画

(3) 事業収入全体見通し

(4) 事業計画【費用】

- ①OPEX-要員計画 /②CAPEX /③その他費用 /④制御不能費用
- ⑤事業報酬

(5) 事業計画【投資】

- ①設備拡充計画 (連系線・基幹系統/ローカル系統/配電系統)
- ②設備保全計画 (リスク量算定対象設備/リスク量算定対象外設備)
- ③その他投資計画 (送配電設備以外の投資対応)
- ④次世代投資計画

(6) 効率化計画

広域機関

供給計画

マスタープラン

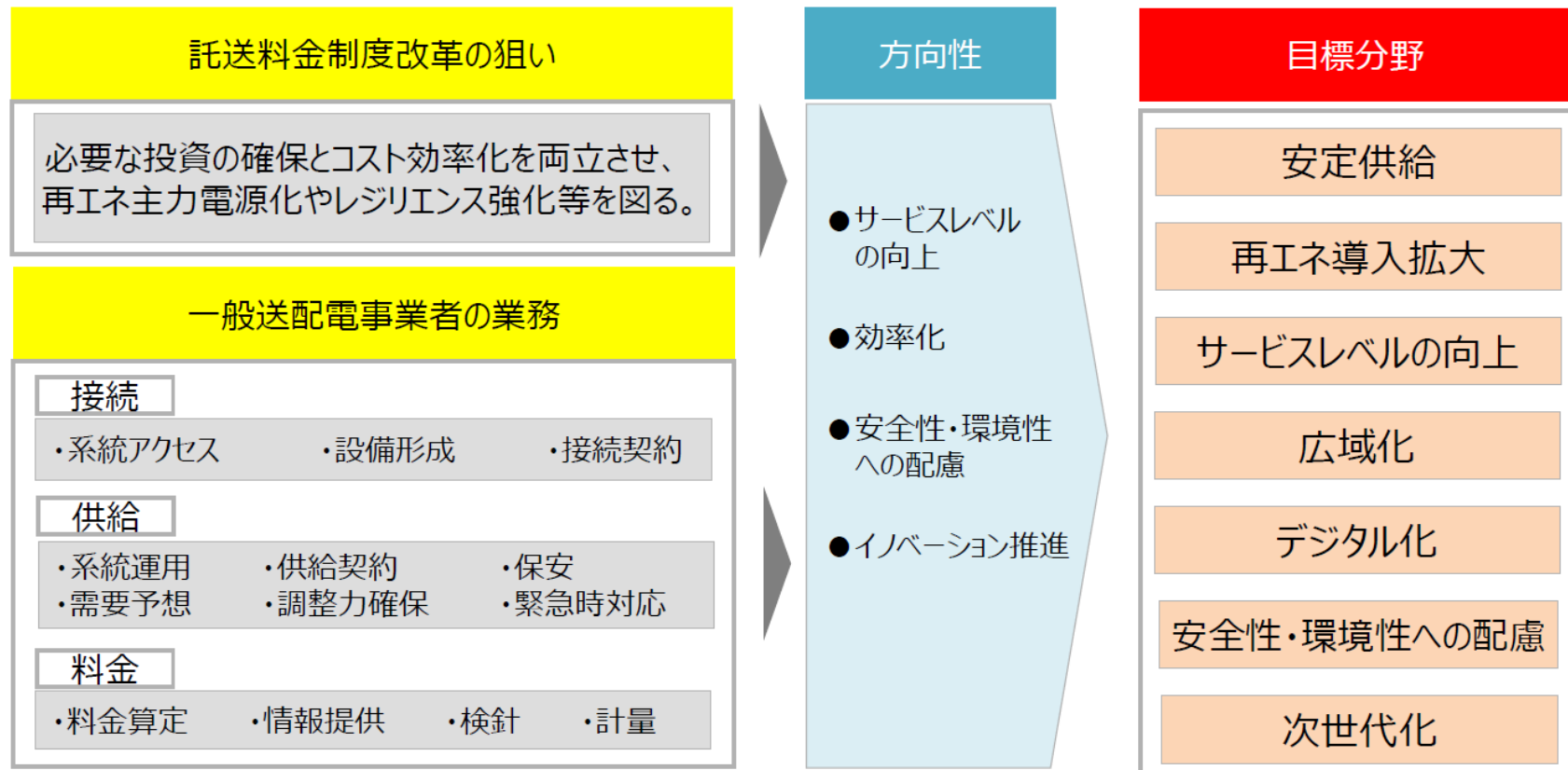
高経年化設備更新  
ガイドライン

※上記の内容と整合的になるよう各事業計画を策定。

※供給計画と事業計画の内容重複を避けるため、双方の連携が必要。

### 3. 目標計画について

- 目標計画（設定）においては、国の指針において、業務におけるサービスレベルの向上、効率化、安全性・環境性への配慮およびイノベーション推進といった方向性を目指すこととし、**①安定供給、②再エネ導入拡大、③サービスレベルの向上、④広域化、⑤デジタル化、⑥安全性・環境性への配慮、⑦次世代化**の7分野が設けられ、各分野の具体的な成果・行動目標として合計17項目が設定されております。（具体的な成果・行動目標は5、6スライドに記載）



## 4. 国の指針における成果・行動目標（1/2）

分野	項目	目標
安定供給	停電対応	●規制期間における停電量（低圧電灯需要家の停電を対象）が、自社の過去5年間における停電量の実績を上回らないこと
	設備拡充	●マスタープランに基づく広域系統整備計画について、規制期間における工事全てを実施すること
	設備保全	●高経年化設備更新ガイドラインで標準化された手法で評価したリスク量（故障確率×影響度）を現状の水準以下に維持することを前提に、各一般送配電事業者が高経年化設備の状況やコスト、施工力等を踏まえて、中長期の更新投資計画を策定し、規制期間における設備保全計画を達成すること
	無電柱化	●国土交通省にて策定される無電柱化推進計画を踏まえ、各道路管理者の道路工事状況や、施工力・施工時期を加味した工事計画を一般送配電事業者が策定し、それを達成すること
再エネ導入拡大	新規再エネ電源の早期且つ着実な連系	●接続検討の回答期限超過件数を、ゼロにすること ●契約申込の回答期限超過件数を、ゼロにすること
	混雑管理に資する対応	●国や広域機関において検討されている混雑管理（ノンファーム型接続や再給電方式、その他混雑管理手法）を実現する計画を一般送配電事業者が設定し、それを達成すること
	発電予測精度向上	●再エネ出力制御量の低減を目的に、発電予測精度向上等に関する目標を設定し、それを達成すること
サービスレベルの向上	需要家の接続	●供給側接続事前検討の回答期限超過件数を、ゼロにすること
	計量、料金算定、通知等の確実な実施	●電力確定使用量について、誤通知、通知遅延の件数をゼロにすること ●託送料金について、誤請求、通知遅延の件数をゼロにすること ●インバランス料金について、誤請求、通知遅延の件数をゼロにすること
	顧客満足度	●一般送配電事業者が <b>ステークホルダーとの協議を通じて、取組目標を自主的に設定し、それを達成すること</b>

# 4. 国の指針における成果・行動目標（2/2）

分野	項目	目標
広域化	設備の仕様統一化	● 国の審議会における議論を踏まえ、一般送配電事業者が仕様統一を行うこととした設備について、仕様統一を達成すること
	系統運用の広域化	● 需給調整市場の広域化を実現する計画を設定し、それを達成すること
	災害時の連携推進	● 一般送配電事業者 10 社が共同で作成し、提出する災害時連携計画に記載された取組内容を達成すること
デジタル化		● 一般送配電事業者が <b>ステークホルダーとの協議を通じて、取組目標を自主的に設定し、それを達成すること</b>
安全性・環境性への配慮		● 一般送配電事業者が <b>ステークホルダーとの協議を通じて、取組目標を自主的に設定し、それを達成すること</b>
次世代化	分散グリッド化の推進	● 一般送配電事業者が配電事業等の分散グリッド化に向けた取組目標を自主的に設定し、それを達成すること
	スマートメーターの有効活用等	● 国の審議会における議論を踏まえ、次世代スマートメーターを導入する計画を策定し、それを達成すること

## 5. パブコメ実施項目および目標確定ステップについて

- 事業計画における目標設定項目のうち、顧客満足度、デジタル化、安全性への配慮、環境性への配慮の4項目については、国の制度設計で示された以下のステップにより、ステークホルダーのみなさまから広く意見を募集し、頂いたご意見を踏まえて目標を設定いたします。

