資料　１４

■アンケート調査の実施概要（案）

１　調査件名：「にかほ市ガス事業に関するアンケート」
２　調査方式：
　・にかほ市ガス事業の一般家庭のお客様の３％にあたる２００世帯を無作為に抽出
３　調査機関：１０月１６日（金）～１０月３０日(金)

４　アンケート内容
　・回答者のプロフィール
　　ア、性別（男　・　女）　　イ、年齢（　　才代）　　ウ、家族構成人数（　　人）
　　エ、住居形態(所有状況、戸建/集合)　　オ、にかほ市に関する情報入手手段
　　（　　）

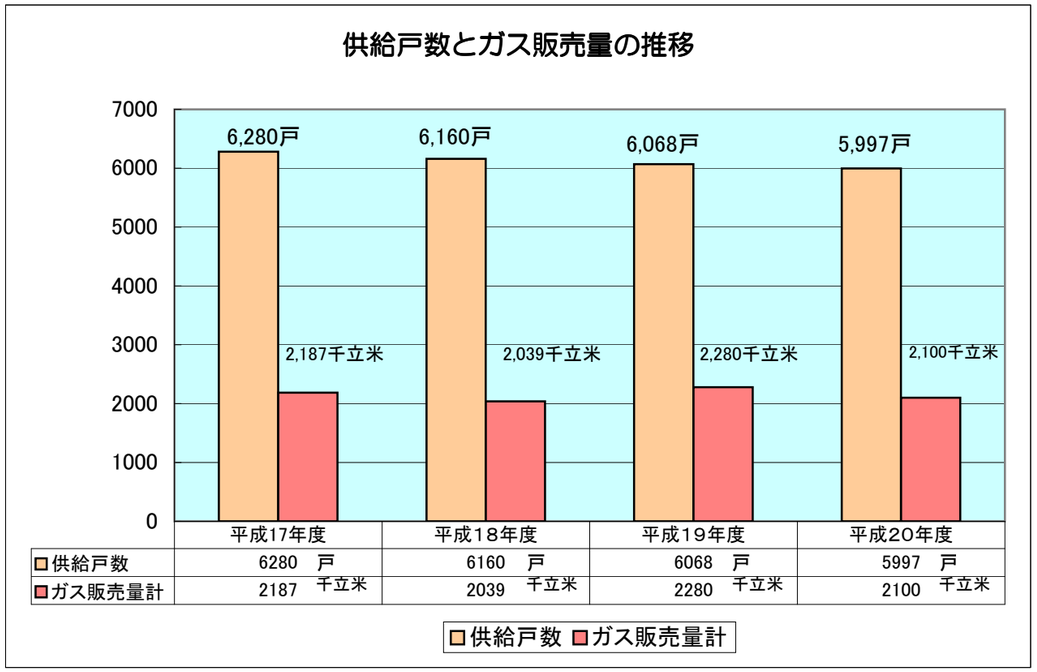
設問

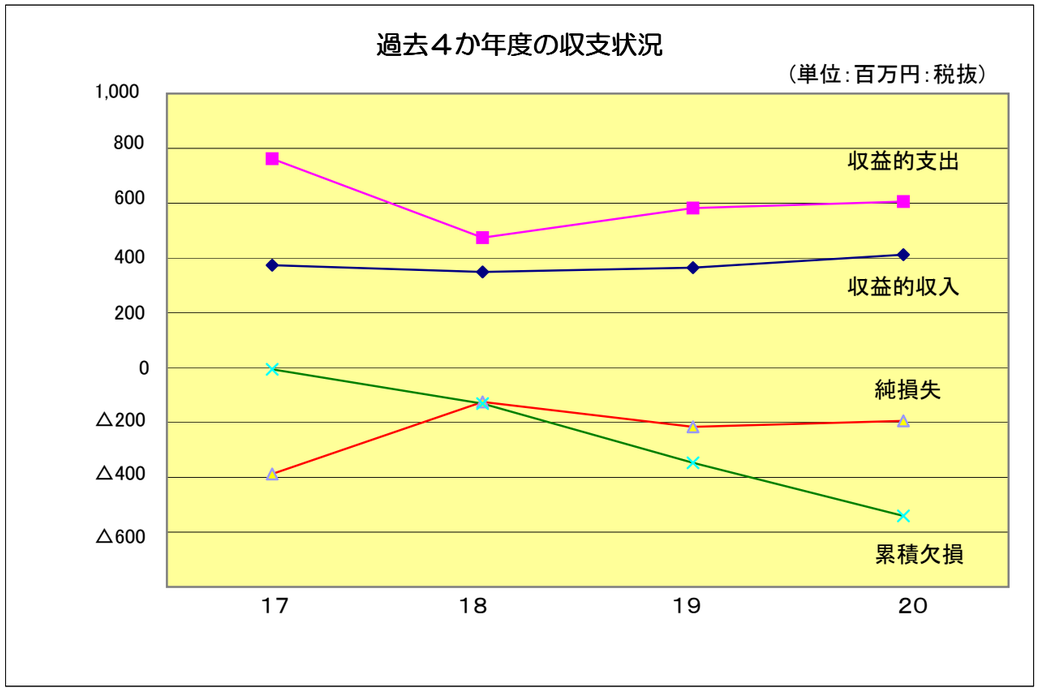
Ⅰ　にかほ市のガス事業の経営状況についてお尋ねします

問１．　右ページの図は、にかほ市ガス事業の販売量の推移や経営状況を示したものです。ガス販売量の減少や、これまでの設備投資による負担等により、合併後から、４年連続して赤字となっております。あなたは、このようなにかほ市ガス事業の現状についてどのように思われますか。
（○は１つだけ）

１．何らかの経営改善が必要と思う
２．特に改善が必要とは思わない
３．よくわからない
４．その他
（　　）

設問の目的・ねらい
　にかほ市ガス事業の概要を示した上で、利用者がにかほ市ガス事業の現状をどのように評価されているのかを認識する。





Ⅱ　今後のガス事業の経営形態のあり方に関する検討・議論についてお尋ねします

問２．現在、にかほ市ではガス事業の今後の経営形態のあり方の検討を行っております
このような検討を進めていることについて、どのように思われますか。
（○は１つだけ）

１．当然検討を行うべきである
２．どちらといえば検討したほうがよい
３．検討する必要はない
４．よくわからない
５．その他
（　　）

設問の目的・ねらい

前設問の参考情報としてにかほ市のガス事業の概要を示したが、さらに、ここでは現在にかほ市がガス事業の今後の経営形態のあり方の検討を行っている旨を説明した上で、利用者がこのような検討を行うことの必要性についてどのように評価しているのか尋ねる。これにより、このような検討を行うことの是非について利用者の考えが確認できる。

Ⅲ　にかほ市のガス事業に対する重要性の認識・満足の度合いについてお尋ねします

問３．あなたは、にかほ市のガス事業について、(1)どの程度重要だと思われますか。(2)また、日頃どのように感じておられますか。(3)より具体的な個別項目について、どのように感じておられますか。以下のそれぞれの項目について、あてはまる番号をお選びください。
（○は(1)(2)(3)のそれぞれについて１つだけ）

	(1)重要性の認識					(2)満足の度合い				
	1 重要だと思う	2 やや重要だと思う	3 あまり重要だと思わない	4 重要だと思わない	5 よくわからない	1 満足している	2 やや満足している	3 あまり満足していない	4 満足していない	5 よくわからない
１．ガス利用の安全性	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
２．安定したガス供給	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
３．ガス料金の水準	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
４．経営の効率化	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
５．料金の支払方法の多様化	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
６．お客さまへのサービス対応	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
７．事故・災害時の対応	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

設問の目的・ねらい

にかほ市がガス事業の今後の経営形態のあり方を考える上で、いかなる経営形態（現状維持もしくは経営形態変更）であろうと、供給者として具現すべき要件があるはすである。

そこで、利用者がにかほ市ガス事業について、何を重視しているのか(重要性の認識）、どう思っているのか(満足度合い）について調査を行い、利用者の視点に立った当該要件のあり方を考える。

	(3)満足の度合い(個別項目)				
	1 満足している	2 やや満足している	3 あまり満足していない	4 満足していない	5 よくわからない
①　ガス漏れ検査の実施 定期的にお客様を訪問し、ガス漏れ検査を行うものです。	1	2	3	4	5
②　ガス器具調査の実施 使用ガス器具の把握・調査とともに使用説明を行うものです。	1	2	3	4	5
③　マイコンメーター取付の普及 地震やガス漏れなどを感知して、自動的にガスを遮断する機能を持つメーターです。 (普及率：99.7%)	1	2	3	4	5
④　現在のガス料金水準について にかほ市の料金水準は、東北地区のガス会社11社のうち、最も低いガス会社と比べると1ヶ月当たり692円(注1)高い水準です。	1	2	3	4	5
⑤　コスト削減への取り組み 経営健全化に向けて人件費・諸経費の削減に努めております。	1	2	3	4	5
⑥　ガス販売量拡大に向けた営業力強化 大口供給条例を定め、都市ガス利用を促すよう努めております。	1	2	3	4	5
⑦　支払い方法の多様化 現在、以下の方法により料金の支払いが可能です。 ・ガス水道局窓口でのお支払い ・各庁舎でのお支払い ・金融機関自動引き落とし ・コンビニエンスストアでのお支払い	1	2	3	4	5

注1　標準世帯(4人家族)使用量を22㎥/月と想定し比較したもの(平成20年1月分料金(税込))

Ⅳ　にかほ市のガス事業のお客様対応サービスについてお尋ねします

問４．あなたは、ガスのご利用にあたりにかほ市へ電話されたこと、また窓口サービスを利用されたことがありますか。（○は１つだけ）

１．利用したことがある（→問４－１へ）	２．利用したことがない（→問５へ）

問４－１．電話や窓口でのサービス体制、対応等についてどのように感じられましたか。以下の項目について、あてはまる番号をお選びください。
（○はそれぞれ１つだけ）

		1 満足している	2 やや満足している	3 あまり満足していない	4 満足していない	5 よくわからない
料金の支払いについて	①　ガス水道局受付窓口の開設時間帯 現在の窓口開設時間は、8:30～17:15 （土・日、祝祭日を除く）	1	2	3	4	5
電話や窓口でのサービス対応について	②　言葉づかい	1	2	3	4	5
	③　待ち時間（迅速さ）	1	2	3	4	5
	④　処理の適切さ	1	2	3	4	5
	⑤　説明のわかりやすさ	1	2	3	4	5
	⑥　相談のしやすさ	1	2	3	4	5

(参考)にかほ市では電話及び窓口並びに各庁舎サービスセンターによるガス利用のお客様対応として以下の業務を行っております。
イ）ガスの開栓・閉栓・名義変更届の受付業務
ロ）ガス使用料等の収納業務
ハ）ガス工事の受付業務
ニ）ガス機器の修繕・購入に関するアドバイス業務

設問の目的・ねらい

利用者がにかほ市ガス事業のサービス体制・対応について、どの程度満足しているのか調査を行い、前設問同様利用者の視点から当該要件のあり方を考える。

Ⅴ　ガス利用に関する関心についてお尋ねします

問５．あなたは、ガスの利用に関して、どのような点に関心をもっておられますか。以下のそれぞれの項目についてあてはまる番号をお選びください。（○はそれぞれ１つだけ）

	1 強い関心がある	2 関心がある	3 あまり関心がない	4 まったく関心がない	5 よくわからない
１．ガス器具の安全な利用方法	1	2	3	4	5
２．マイコンメーターの使用方法	1	2	3	4	5
３．ガス展示会などのイベント開催情報	1	2	3	4	5
４．エネルギーの上手な使い方	1	2	3	4	5
５．リフォーム総合提案・アドバイス	1	2	3	4	5
６．最新のガス器具の情報	1	2	3	4	5
７．ガス料金の支払方法	1	2	3	4	5
８．電話受付サービス時間帯	1	2	3	4	5
９．事故･災害の体制･対応	1	2	3	4	5
10．ガス料金の仕組み	1	2	3	4	5

設問の目的・ねらい

　利用者がにかほ市ガス事業について、どんな内容について関心を持っているのか調査を行い、前設問同様に利用者の視点から当該要件のあり方を考える参考とする。

Ⅵ　にかほ市のガス事業(経営状況、料金水準、その他)について、ご意見･ご要望がありましたらお聞かせください

（自由記述）

設問の目的・ねらい

　にかほ市ガス事業に対する利用者の意見・要望を自由記述形式で尋ね、記入いただくことにより、問１～５の設問では捉えることのできなかった意見・要望を幅広く把握し、今後のにかほ市ガス事業のあり方を検討する際の参考とする。