

宝塚市 再生可能エネルギー相談窓口運営業務

成果報告書 (一部抜粋)

2015年(平成27年)10月31日

株式会社宝塚すみれ発電

内容

1. 委託概要	1
1.1 委託の目的	1
1.2 委託期間	1
1.3 本委託における事業計画.....	2
2. 委託の実績と成果および課題	4
3. まとめ	5
4. 添付資料	6
(1) 実績一覧表 別紙「実績一覧表」(チラシ、ポスター、パンフレットを含む)	6
(2) 月例報告書 別紙「再生可能エネルギー相談窓口運営業務月例報告書」	6
(3) 個別相談表 別紙「業務日報」	6
(4) FAQ、対応マニュアル、主要メーカーカタログ、市場調査に基づく価格表.....	6

2. 委託の実績と成果および課題

(1) 相談業務に関して

(ア) 電話相談業務

- ①受託期間中の件数 13件（詳細は別紙「再生可能エネルギー相談窓口運営業務月例報告書（以下、『月例報告書』という。）」を参照のこと。）
- ②内容とその傾向 相談ではなく、どこへ行けば展示があるのか、もしくは話が聞けるのかという問い合わせの方が多傾向が見られた。

(イ) 直接相談業務

- ①受託期間中の件数 13件（詳細は別紙「月例報告書」を参照のこと。）
- ②内容とその傾向 具体的な相談になると実際に現地調査が必要になるが、それまでに至らない、立ち寄ったついでに話を聞いてみただけ、必要であれば再度訪問する、という相談者が多傾向が見られた。

【成果について】

中立的な立場から市民の相談に乗るという目的で始まったが、相談内容は多岐にわたっており、実際の再生可能エネルギー導入につながるものは事業者直接向相談を持っていくパターンが多いと思われる。

後述の周知業務とも重複するが、相談窓口についての認知度を高めるためにイベントで窓口を開設し、あらゆる告知に努めてきた結果、相談が増えたものと思われる。また、相談とまではいえないが、気軽に問い合わせをしたい人には、イベントなどで開設した相談窓口が役に立ったと考える。

【課題について】

- 当初は、家庭用の太陽光発電設備導入の相談が多いと想定したが、実際の相談は少なかった。切実な相談ではなくどこに相談して良いのかわからないという場合が多く、別の用件に合わせて聞くことが多いと思われる。
- 市民がどこでも相談できるという安心感を得るため、相談窓口は複数ある方が良いと思われる。また、相談してよいのかどうかを迷う人がいるので、出来る限り人目に付く場所で展開し、その存在を知ってもらうことが必要であると思われる。
- 窓口は市役所以外にも複数あるということで、誰もが気軽に相談できるという状況をつくるのが大事と考えて取り組んだ事業であったが、市からマンションへの相談窓口開設チラシのポスティング、管理組合への働きかけなど相談件数を増やす努力をするように求められるなど、短い期間に努力の結果を求められたのは予想外のことであった。

(2) 周知業務に関して

(ア) PR活動件数と内容

- ①受託期間中の件数 5件
- ②主な内容

定期的にFM宝塚に出演し毎回、相談窓口業務開設のお知らせとフリーダイヤルの告知を行った。また、シンポジウム等に登壇する機会では必ず告知した。

(イ) 公開相談窓口ブースの出展回数と内容

- ①受託期間中の件数 7件
- ②主な内容

市主催のイベント、他団体による学習会、イベントなどで机を設け、相談窓口案内の看板を出した。また、その場で相談窓口案内のチラシを配付した。

(ウ) PR用資料の作成数と内容

①受託期間中の件数 2件

②内容 相談窓口業務告知に関するチラシ 1,000部
相談窓口開設に関するポスター 1部

【成果について】

相談窓口業務のPR活動としては、戸外のイベントでのブース展開、目のつきやすい場所へのポスターの常時展示、市の調整により、市内広報板への掲示などを行った。

その結果として問い合わせが増えたことが成果であると思われる。

【課題について】

○相談窓口は、それを設けるだけでも再生可能エネルギーに対する市民へのアプローチになると考える。例えば、協力してくれる店舗にはおそろいののぼりを立てるなど、一体感を持って相談窓口としての存在をアピールし、どこでも簡単なことは応えられるような形にしていかないと「気軽に相談」はできないのではないかと。

○個人情報に気にする方が増えている昨今、相談者が特定されるようなものではなく、今後のためにアンケートを取るという形で、来られた方の情報を取るようにしないと「名前をしつこく聞かれるからいやだ」と拒否される場合もあるかもしれない。現に、何度お名前を聞いても教えてくれない方が複数おられた。「市内(外)」「大まかな地域」「性別」くらいの情報で構わないのではないかと思う。

(3) 上記以外の業務上の課題

○報告書類の処理方法について、市が求める形が分からずに困惑した。

○マニュアルがない中で一か月ごとの報告の仕方が変わっていくことで事務処理が増え、何を求められているのか分からなくなった。

○一番困ったのは「EXCEL」を使った報告書を求められたことで、これについて何度も説明したが、報告にあたっての当方の作業効率がひどく損なわれた。

(4) その他業務(業務提案)に関して

本内容については前年度に引き続き、提案事項としたものであるが、時期を特定せずに実施を検討したものであった。しかしながら、検討段階で、一企業に出来る調査は限られており、データに関しては分析チームを組み、他の分野との合同調査にすべきとの結論に至ったため、実際には実施できなかった。

3. まとめ

本事業は、宝塚市からの委託業務であり、営利目的ではない相談窓口として開設したが、相談窓口は「無料で気軽に問い合わせ」ができるということと、複数個所の相談窓口が市内各所にあること、もしくは開かれた場所で定期的に相談業務を行うことなどで、市民からの問い合わせに答えていくことが重要であると考え。一方で「市役所まで出向いて相談するほどのものではない」、もしくは「市役所に問い合わせても仕方ない」と考える市民のための「相談窓口」は、相談の数居も低く、いつでも相談できることが重要であると考え。

また、昨今、自然災害が増え、特に今年は水害があったことで市民の意識が変わってきていると感じた。例えば、以前は防災グッズを紹介してもそれほど興味を持たなかった人たちが、真剣に考え、グッズを手に取り「どこで手に入るのか」と問われることが増えた。これは防災と再生可能エネルギーの親和性の高さを物語っている。一方、相談のケースとして「市に問い合わせても答えを持っていないようなので、相

談窓口に関けばわかるのか」との問い合わせをもらった事があるが、これはどうやら「対応に不満足」であったために聞いてこられた案件であった。市だけでは対応しきれない相談も今後は増えていくと思われるので、複数の地域事業者と協定を結ぶことなどを検討し、今後の相談窓口の形態としては、市内業者と連携し、どこに行っても市民の問いに答えられるような体制づくりが必要であると考える。

4. 添付資料

- (1) 実績一覧表 別紙1 「実績一覧表」(チラシ、ポスター、パンフレットを含む)
- (2) 月例報告書 別紙2 「月例報告書」
- (3) 個別相談表 別紙3 「業務日報」
- (4) 主要メーカーカタログ、市場調査に基づく価格表(別添1)、FAQ、対応マニュアル(別添2)

実績一覧表

	電話	来訪	訪問	PR活動	公開相談 窓口	PR資料作 成
4月	2	0	1	0	2	2
5月	5	5	1	0	3	0
6月	2	3	1	2	1	0
7月	2	1	0	0	0	0
8月	1	0	0		1	0
9月	1	0	1	1	0	0
10月	0	0	0	1	0	0
合計	13	9	4	5	7	2