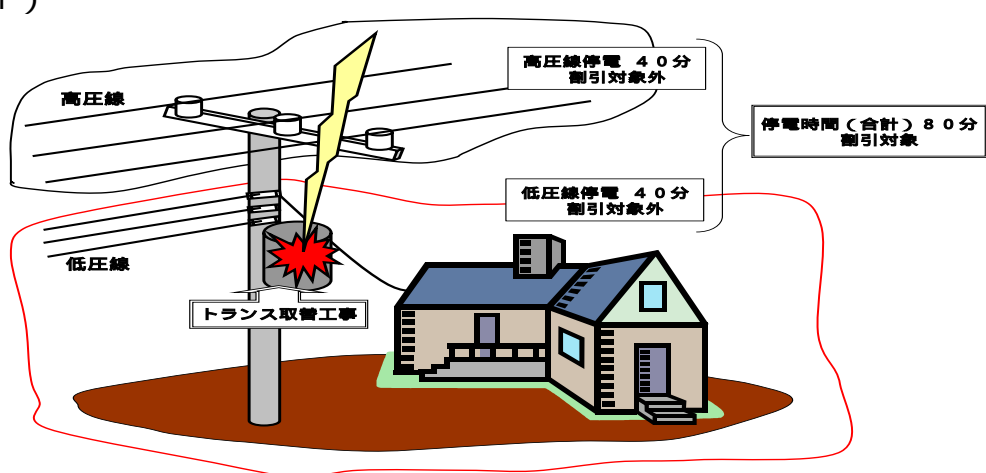
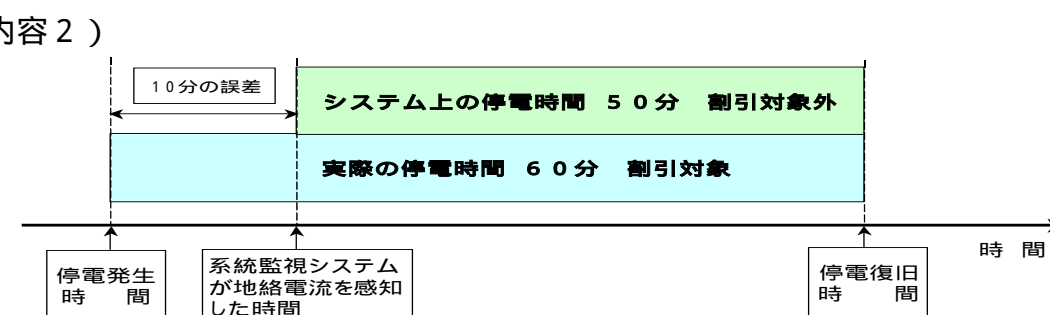
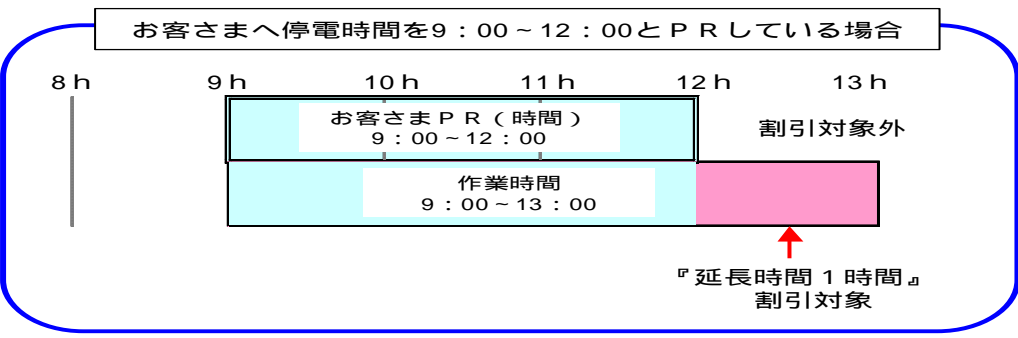


割引適用漏れ発生原因および再発防止策

割引適用漏れ発生原因	発生原因のイメージ図	新たな再発防止策
<p>1. 停電諸情報の総合判断の欠如</p> <p>(内容1) 営業部門(割引処理事務担当個所)は、配電部門(設備担当個所)から回付される停電情報(帳票)に基づき割引対象か否かを判定している。その判定は、発生した停電ごとに作成される各帳票について、総合的に判断すべきものである。しかし、停電発生の際、部分的送電や故障個所の修理など復旧に至るまでの作業過程ごとに作成される帳票について、帳票相互の関連性や連続性を総合的に確認せず、個々の帳票単位で判定・処理を行ったため、実際よりも短い停電時間の判定をしていたケースがあった。</p> <p>(内容2) 高圧線の断線に伴う停電において、断線した電線が被覆の防護により直ちには地面に接触せず、地絡電流が発生しなかったことにより、配電システムを監視しているコンピュータシステムが、設備の故障発生を遅れて感知する場合がある。このような場合、システムの的に把握する停電時間が短くなるため、誤って割引対象外と判定しているケースがあった。</p>	<p>(内容1)</p>  <p>(内容2)</p> 	<p><停電諸情報の一元管理></p> <ul style="list-style-type: none"> 停電発生の都度、配電部門(設備担当個所)と営業部門(割引処理事務担当個所)の双方が、新たな様式に改めた「停電割引処理チェック票」により、停電発生時刻、復旧作業内容、復旧時刻等の確認を行い、停電の全体像を把握して判断する。
<p>2. 臨時契約・公衆街路灯等の停電割引に関する業務処理フローの整備が不十分</p> <p>(内容) 停電割引管理に使用しているコンピュータシステムは、基本的には配電設備管理を目的としているため、配電システムへの影響が小さい契約は入力対象としていない。従って、電気の使用期間が1年未満に限定される臨時契約や、容量の小さな公衆街路灯契約は、コンピュータシステムによらず、手管理で対応していた。このため、停電割引適用漏れが発生しやすい状態となっていた。</p>		<p><手管理対応分のシステム化></p> <ul style="list-style-type: none"> 当面OAの活用などにより、早急に業務処理のシステム化を図る。更に根本的な対策として、現行の停電管理コンピュータシステムの高度化により一元管理を図る。
<p>3. 点検過程における業務処理の不統一</p> <p>(内容) 配電設備の保守保安のための計画的な停電について、当日の気象条件等により、あらかじめお知らせした停電終了時間よりも実際の停電終了時間を延長せざるを得ず、割引対象となる場合がある。このような事例について、平成13年の点検では、本店・支店からの点検指示が「実際の作業時間をベースに割引処理をせよ」といった細部について具体性を欠いていたため、事業所によって点検方法が不統一・不徹底のままとなっていたところがあった。</p>		<p><停電割引業務支援OAの作成></p> <ul style="list-style-type: none"> 計画作業停電に関する業務処理を一括管理するためのOAを作成する。 <p><停電割引業務のマニュアルの整備></p> <ul style="list-style-type: none"> 停電割引業務に関するマニュアルを作成し、チェック項目の具体化・明確化および処理の不統一が発生しやすい事例情報の共有化、業務品質の標準化を図る。

<業務品質チェック体制の強化>

・本店営業部内に業務品質管理を行う専任組織を新たに設置し、業務品質向上に向けた調査検討を継続していくとともに、今回の再発防止策が確実に遂行されているか、定期的に確認する。