

事業計画における目標計画（お客さま満足度・デジタル化・安全性・環境性）案

目標項目	目標
お客さま満足度	<ol style="list-style-type: none">1. 電力を安定的に供給するための取組みの推進2. 停電発生時の迅速な対応の強化3. 情報提供および問い合わせ対応の多様化の推進
デジタル化	<ol style="list-style-type: none">1. AI、IoTなどデジタル技術の活用2. 業務効率化および品質向上・お客さまサービス向上に資するシステム投資3. 情報セキュリティ対策の強化4. データ活用に向けた基盤整備
安全性への配慮	<p>労働災害ゼロを目指す諸施策の継続改善 (労働災害発生件数を過去5年平均以下)</p>
環境性への配慮	<ol style="list-style-type: none">1. 温室効果ガスの排出量抑制2. 環境汚染物質の適正管理3. 廃棄物の発生抑制・再利用・再資源化

目標

1. 電力を安定的に供給するための取組みの推進
2. 停電発生時の迅速な対応の強化
3. 情報提供および問い合わせ対応の多様化の推進

当社の現状と目標設定の考え方

- 当社は、電力安定供給の使命を果たすため、計画的な設備保全や停電時の迅速な対応に取り組んでおります。
- また、アプリやWebを用いた情報発信等により、お客さまに多様な情報をお届け出来るよう努めております。
- 今後、さらなるお客さま満足度向上のため、電力安定供給の確保・停電時の対応強化や多様化するお客さまニーズにお応えする情報発信の取組みを推進します。



1. 電力を安定的に供給するための取り組みの推進

■高経年化設備更新の着実な実施

- ✓ 送電設備：鉄塔、架空送電線、地中ケーブル
- ✓ 変電設備：変圧器、遮断器
- ✓ 配電設備：コンクリート柱、架空配電線、
地中配電ケーブル、柱上変圧器



＜変圧器更新工事＞

2. 停電発生時の迅速な対応の強化

■大規模災害を想定した実働訓練の実施 (自治体、他電力との共同訓練等)

- ✓ 管内全自治体と協定等を締結
- ✓ 関係機関および事業者との連携訓練を年1回以上実施
- ✓ 他電力との共同訓練を年1回以上実施



＜海上自衛隊との共同訓練＞

■コールセンターバックアップ機能の強化

- ✓ コールセンター被災時の速やかなお客さま対応体制の構築

3. 情報提供および問い合わせ対応の多様化の推進

■HP・停電アプリ・Twitter等による情報発信の強化

- ✓ 停電・復旧情報に加え、様々な情報発信の充実

■HP・チャット等による問い合わせ対応の強化

- ✓ 問い合わせ窓口の多様化
- ✓ チャット問い合わせ対応の拡充



＜コールセンター＞



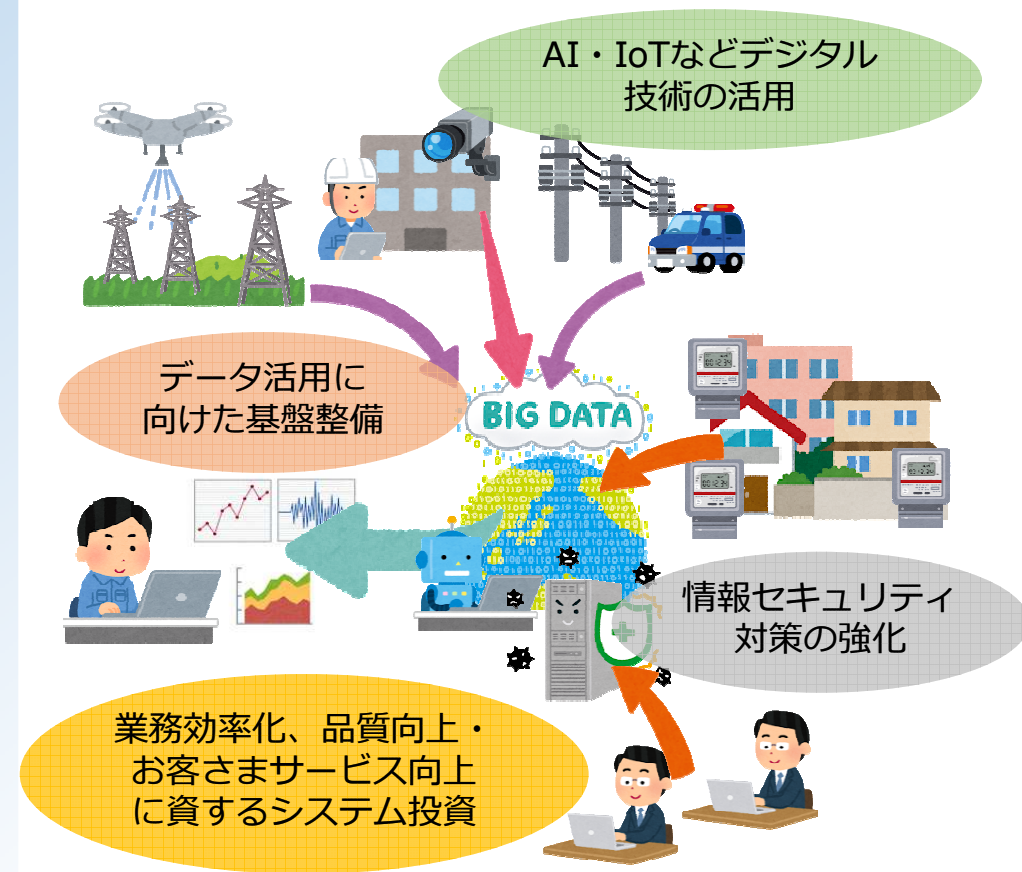
＜停電アプリ＞

目標

1. AI、IoTなどデジタル技術の活用
2. 業務効率化および品質向上・お客さまサービス向上に資するシステム投資
3. 情報セキュリティ対策の強化
4. データ活用に向けた基盤整備

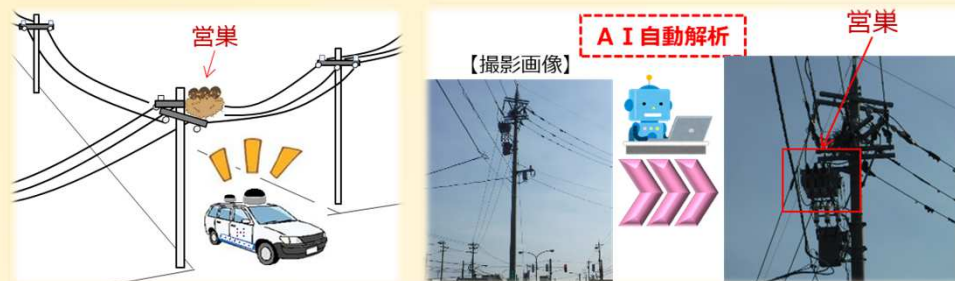
当社の現状と目標設定の考え方

- 当社では、設備工事の仕様・工法の工夫などによる効率化・生産性向上のための取組みを進めております。
- 送配電事業を取り巻く大きな環境変化に迅速に対応し、経営基盤を強化していくために、「カイゼン・改革・DX推進委員会」を設置しました。
- カイゼン・改革・DX推進委員会を中心に、従来の枠組みにとらわれず、抜本的な業務改革に積極的に挑戦するとともに、引き続き、ステークホルダーの皆さまの満足度向上に向けて取り組みます。



1. AI、IoTなどデジタル技術の活用

- ✓ センサー、AI等の活用による巡視業務・設備高度化
- ✓ 保守・工事におけるドローンの活用
- ✓ デジタルデータ活用による保守高度化に向けた新技術への適応
- ✓ ICT、IoTの活用に向けた通信インフラの整備

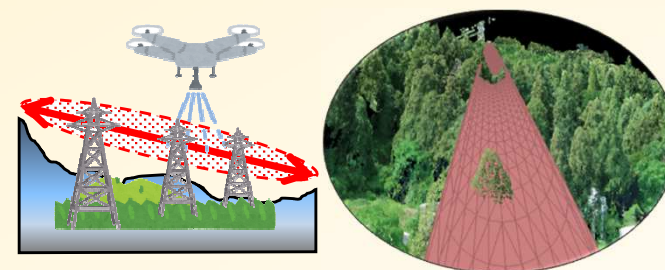


<車載カメラ・AIによる営巣自動検知>

2. 業務効率化および品質向上

・お客さまサービス向上に資するシステム投資

- ✓ 業務プロセスの再構築とレガシーシステムからの移行
- ✓ デジタル化推進によるお客さまサービス向上



<ドローン活用による支障木調査>

3. 情報セキュリティ対策の強化

- ✓ サイバー攻撃に備えた情報セキュリティ対策の強化と従業員へのセキュリティ教育・訓練の継続的な実施



<レーザ測量を活用した3Dモデル化>

4. データ活用に向けた基盤整備

- ✓ 災害時の適切な情報提供
- ✓ さらなる生産性向上、お客さまサービスの向上に向けたデータ活用基盤の構築



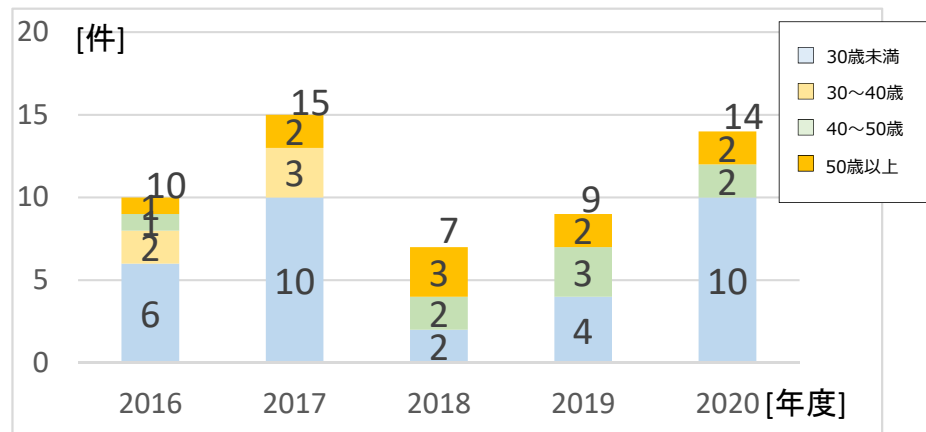
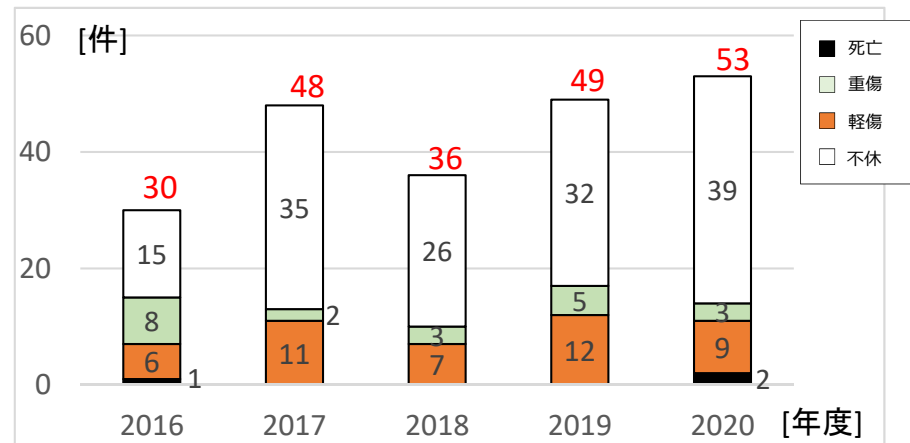
<災害時の停電情報提供>

目標

労働災害ゼロを目指す諸施策の継続改善 (労働災害発生件数を過去5年平均以下)

当社の現状と目標設定の考え方

- 災害発生件数は右のグラフのように推移しており、若年層の被災が増加傾向にあります。
- 労働災害を防止するためには、安全の基本ルール遵守が肝要ですが、ルールは“わかりやすく”、“実行できる”ものである必要があります。
- こうした視点で、委託先・施工業者とも協力して、安全向上のための施策を継続実施し、PDCAを通して改善することで、労働災害ゼロを目指します。



労働災害ゼロを目指す諸施策の継続改善

<従業員や委託先に対する取組み>

- ✓ 年代層に応じた各種研修の実施
- ✓ 季節に応じた災害事例の周知
- ✓ 基本ルールや災害事例の周知等 安全教育の実施
- ✓ リスクアセスメント※¹の継続によるリスク低減措置の実施



<作業安全を習得する技能研修>



<VRによる危険体感研修>

<工事施工会社に対する取組み>

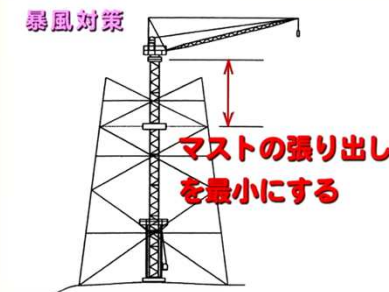
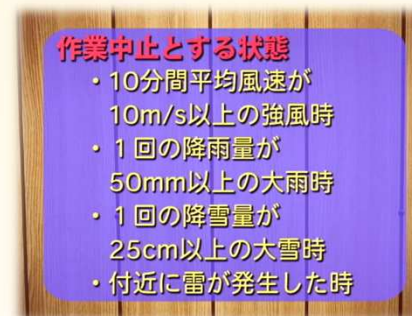
- ✓ 施工会社と協働による基本ルールの周知
- ✓ 動画教材活用による安全教育
- ✓ ネットワークホリデー※²の導入など
作業環境改善に資する取組みの実施



<施工会社と協働で安全基本ルールを策定>

※1 作業ごとに危険性の特定を行い、リスク評価・低減措置を実施すること

※2 送電線工事において全国一斉休日を設定し、繁忙期の作業員の負担を軽減する取組み



<作業安全教育用動画(例)>

1. 温室効果ガスの排出量抑制
2. 環境汚染物質の適正管理
3. 廃棄物の発生抑制・再利用・再資源化

- 北陸電力グループは、2050年カーボンニュートラル達成に向けたロードマップを整備し、温室効果ガスの排出抑制に寄与する取組みや電力損失低減に向けた取組みを実行します。
- 当社には、微量のPCBを含有した機器が存在し、その設備を撤去する際には無害化処理が必要です。
この微量のPCBの無害化処理については、2026年度までの完了に向けて適切に取り組めます。
- 業務上発生する紙やプラスチックなどの廃棄物の量を低減するため、3Rに取り組めます。

		2030	2030 非化石電源比率 50%以上	2050
電源の 脱炭素化	再生可能エネルギーの 主力電源化	再エネ発電電力量の増加に向けた水力、風力、太陽光発電等の導入拡大(再エネ開発目標 +20億kWh/年 ^{※1})		
	原子力の最大限の活用	早期再稼働・ベースロード電源としての安定運転、世界最高水準の安全性を目指した取組み 原子力の新技術の検討・活用		
	ゼロ エミッション 火力	クリーン 燃料	石炭火力におけるバイオマス燃料の混焼拡大(+15億kWh/年 ^{※1}) アンモニア・水素等の導入検討	バイオマス専焼化 アンモニア・水素等への転換
		CO ₂ 削減	タービン等更新によるCO ₂ 削減、 CO ₂ 回収技術等(CCUS)の導入検討等	CO ₂ 回収技術等(CCUS)導入
送配電網の高度化		再エネ主力電源化を支える強韧かつスマートな基幹系統構築、需給運用の高度化 EV等の分散型リソース導入拡大や分散型グリッド拡大を踏まえた最適な配電系統構築・運用		
お客さま・ 地域の 脱炭素 支援	電化推進	空調・給湯・厨房分野および産業分野の 生産工程の電化 EVの普及拡大		
	お客さま・地域の ゼロエミッション支援	RE100対応 ^{※2} 電気料金メニュー、 ZEH・ZEB ^{※3} 化等の各種ソリューション サービスの提供 お客さま・地域と連携した再エネ分散型 電源の開発、蓄電池の活用および 再エネ導入拡大を支える基盤の整備 (VPP ^{※4} 、DR ^{※5} の活用)		
		新技術の採用による更なる電化推進		
		再エネ分散型電源・水素等を活用した、 地域のゼロエミッション化、地域エネルギーマネジメント		

カーボンニュートラル

北陸電力グループカーボンニュートラル達成に向けたロードマップ

1. 温室効果ガスの排出量抑制

- ✓ SF6ガス（六フッ化硫黄）の排出抑制
- ✓ 業務用車両のリース期間満了に合わせた電気自動車への移行
- ✓ 低損失形柱上変圧器の導入拡大
- ✓ 舩倉島発電所への蓄電池設置による発電機運転台数・燃料消費の低減



<電気自動車（写真提供：北陸電力）>

2. 環境汚染物質の適正管理

- ✓ 微量PCB含有機器の加熱洗浄処理
- ✓ 微量PCB含有機器の課電洗浄処理
- ✓ 微量PCB含有した中小型機器等の焼却処理

※なお、高濃度PCB含有機器の無害化は2022年度までに完了予定



<微量PCB含有機器の加熱洗浄処理(オンサイト式)>

3. 廃棄物の発生抑制・再利用・再資源化

- ✓ 文書電子化の推進によるペーパーレス化
- ✓ プラスチック廃棄物の再資源化の推進



<ペーパーレスによるWeb会議>