

# 第一種公衆電話の故障修理に係る施設保全費について

## 1. 第一種公衆電話の施設保全費の状況

### (1) 平成17年度の施設保全費の状況

平成17年度の第一種公衆電話の施設保全費は、設置台数を維持している中で、対前年度比▲4%（▲1.6億円）の削減を図りました。

このうち、故障修理に係る費用は、対前年度比▲2%（▲7千万円）の削減を図りました。

〔参考資料 1-(1)〕平成17年度の施設保全費の状況

### (2) 故障修理に係る費用の内訳

故障修理に係る費用には、①修理に係る作業費、②故障・老朽化に伴う修理用物品費が含まれています。

公衆電話機は、新規投資の抑制により費用の削減を図っていますが、その一方で、設備の老朽化が著しく進行しており、老朽化に伴って増加する故障を抑制するため、老朽化した部品を取り替える必要があります。平成17年度は②の修理用物品費が増加〔対前年度比+19%（+1.3億円）〕しましたが、これは、特にカードユニット部品の摩耗に伴う故障を抑制するため、老朽化したカードユニット部品の取替えを実施したためです。こうした取り組みによって故障件数を抑制し、①の修理に係る作業費を減少〔対前年度比▲8%（▲1.6億円）〕させたことで、故障修理費用トータルでの削減を図ることができました。

〔参考資料 1-(2)〕故障修理に係る費用の内訳

## 2. 修理に係る作業費について

### (1) 修理に係る作業の内容

修理に係る作業には、実際に公衆電話機を修理する作業のほかに、故障に伴う料金返還や公衆電話機の移設、盗難・破損に係る対応の業務があります。作業の構成比としては、修理に67%、故障に伴う料金返還や公衆電話機の移設に25%、盗難・破損に係る対応に8%となっています。

[参考資料 2-(1)] 修理に係る作業の内容について

### (2) 各業務の内容

#### ①実際に修理を行う作業について

公衆電話機の故障は、1台当たり年間約0.6回発生しています。故障の発生要因としては、公衆電話機がテレホンカードや硬貨を収納する等の機能を備えていること、多くの公衆電話機が屋外に設置されているため、ほこり等が詰まりやすく、また、いたずら等により機器に損傷を受けることが挙げられます。

故障修理には、実際に公衆電話機を設置している現地に作業員を派遣する必要があります。修理に係る作業時間を調査したところ、1件当たり平均95分を要しており、このうち、実際の修理に要する作業時間は平均31分、設置場所への移動時間に往復で平均64分かかっています。実際の修理作業は、複雑な電子回路を修理したり、いたずら等による汚れを清掃する等の手間のかかる作業になります。また、移動時間については、第一種公衆電話を全国くまなくカバーするよう設置しているため、保守拠点から遠方の地域へかけつけるのに時間を要します。

[参考資料 2-(2)] 故障の発生状況と修理作業の所要時間について

## ②故障に伴う料金返還や公衆電話機の移設について

テレホンカードや硬貨が詰まって返却されない故障が発生した場合には、公衆電話機の修理を行うほかに、利用されたお客様に対して料金を返還する作業が必要になります。こうした作業は年間約1万件にのぼっています。

また、公衆電話機を設置させていただいている建物の改修や道路の工事が発生した場合には、公衆電話機を一時的に移設する作業が必要になります。こうした作業は年間約3千件にのぼっています。

〔参考資料 2-(3)〕 故障に伴う料金返還や公衆電話機の移設について

## ③盗難・破損に係る対応について

公衆電話機の盗難や電話ボックスの破損が発生した場合には、お客様への注意書きの表示や飛散したガラスの片付け等を行うとともに、被害状況を警察に報告し、現場検証への立会いや被害届の提出等を行う作業が必要になります。こうした作業は年間約3百件にのぼっています。

〔参考資料 2-(4)〕 盗難・破損に係る対応について

## ④修理に係る作業費の削減の取り組みについて

上記の作業は、第一種公衆電話をお客様にいつでもご利用いただけるよう確保していくためには避けられないものです。こうした作業にかかる費用を削減するために、平成17年度には、老朽化したカードユニット部品の取替え等を行い、作業の原因となっている故障の発生件数を減少〔対前年度比▲3%〕させており、平成18年度にもこうした取り組みを継続しています。また、第一種公衆電話の修理業務を第二種公衆電話や加入電話等の修理業務と一体的に運営することにより効率化を図るとともに、平成14年度に業務の抜本的アウトソーシングと退職再雇用の仕組み（51歳以上の社員の給与水準を地域別に▲15%～▲30%ダウン）を導入し、その退職再雇用の仕組みを毎年度継続することにより人件費の削減を図っています。

このような取り組みを続けることにより、公衆電話の設置台数の多寡に係らず発生する固定的経費を含め、修理に係る作業費の削減に努めています。

### 3. 故障・老朽化に伴う修理用物品費について

公衆電話機は、新規投資の抑制により費用の削減を図っています。このため、設備の老朽化が著しく進行しており、故障の増加によるお客様利便の低下を防ぐため、老朽化した部品の取替えを実施しています。平成17年度は、特にカードユニット部品の摩耗に伴う故障を抑制するため、老朽化したカードユニット部品を約3千台取替えました。

故障に伴って撤去した公衆電話機についても、老朽化した部品を取替える等の修理を行い、年間約1千台の公衆電話機を再利用しています。

また、お客様の釣り銭を盗む犯罪が多発しており、盗難防止金具を年間約1千個取り付けています。

最近では、公衆電話ボックスについて、老朽化に伴う部品の腐食の進行を防止するため、平成18年度に腐食防止塗料を約1千台塗布しました。

このように、費用の削減を図りつつ、お客様利便の低下を防ぐためには、老朽化した部品を取替える等の修理用物品費が一定程度必要になっています。

〔参考資料 3〕 故障・老朽化に伴う修理用物品費について

### 4. まとめ

以上のとおり、第一種公衆電話の故障修理に係る施設保全費は、設置台数を維持する中で、お客様サービスを確保していくために必要最低限のものになっていると考えます。

弊社としては、引き続き、お客様サービスの確保に配意しつつ、費用削減の取り組みを続けていく考えです。

第一種公衆電話の故障修理に係る施設保全費  
に関する参考資料

## 目次

1.	第一種公衆電話の施設保全費の状況	
	(1) 平成17年度の施設保全費の状況	1
	(2) 故障修理に係る費用の内訳	2
2.	修理に係る作業費について	
	(1) 修理に係る作業の内容について	3
	(2) 故障の発生状況と修理作業の所要時間について	4
	(3) 故障に伴う料金返還や公衆電話機の移設について	6
	(4) 盗難・破損に係る対応について	7
3.	故障・老朽化に伴う修理用物品費について	8

# 1. 第一種公衆電話の施設保全費の状況

## (1) 平成17年度の施設保全費の状況

- ・平成17年度の第一種公衆電話の施設保全費は、設置台数を維持している中で、対前年度比▲4%（▲1.6億円）の削減を図りました。
- ・このうち、故障修理に係る費用は、対前年度比▲2%（▲7千万円）の削減を図りました。

1台当り施設保全費単価の推移（円/月・台）（注）

費用の項目	前回報告の内容 (平成18年6月の「第一種公衆電話の収支改善計画」より)				平成17年度の状況	
	H14	H15	H16	年平均増減率	H17	対前年度増減率
故障修理	5,446	5,554	4,998	▲4%	4,895	▲2%
清掃・料金収集	1,790	1,524	1,284	▲15%	1,163	▲9%
維持運営を弊社直営で実施している公衆電話 (ボックス公衆電話等)	1,298	1,118	980	▲13%	916	▲7%
維持運営を外部委託している公衆電話 (キャビネット公衆電話等)	492	405	304	▲21%	248	▲18%
合計	7,236	7,078	6,282	▲7%	6,058	▲4%

(注) 公衆電話は県内市外通話や他事業者通話の利用が可能であり、当該通話の変動によってユニバーサルサービスに対応するコストが増減することから、説明の数値は、第一種公衆電話機全体のコストの額としています。(以下のページも同じ)

## (2) 故障修理に係る費用の内訳

- 故障修理に係る費用には、①修理に係る作業費、②故障・老朽化に伴う修理用物品費が含まれています。
- 公衆電話機は、新規投資の抑制により費用の削減を図っていますが、その一方で、設備の老朽化が著しく進行しており、老朽化に伴って増加する故障を抑制するため、老朽化した部品を取り替える必要があります。平成17年度は修理用物品費が増加〔対前年度比+19% (+1.3億円)〕しましたが、こうした取り組みによって故障件数を抑制し、修理に係る作業費を減少〔対前年度比▲8% (▲1.6億円)〕させたことで、故障修理費用トータルでの削減を図ることができました。

### 1台当り施設保全費単価の推移 (円/月・台)

	平成17年度の状況			(参考) 平成14～16年度の推移			
	H17 〔( )内は構成比〕	対前年度 増減率	増減の主な要因	H14	H15	H16	年平均 増減率
修理に係る作業費	2,474 (51%)	▲8%	・故障件数の抑制による削減 ・退職再雇用の仕組みによる人件費の削減	3,143	3,160	2,700	▲7%
故障・老朽化に伴う修理用物品費	1,141 (23%)	19%	・故障を抑制するため老朽化した部品を取替え	831	938	958	7%
その他	1,280 (26%)	▲5%	・キャビネット・スタンド等に係るリース料の削減	1,471	1,456	1,340	▲10%
合計	4,895 (100%)	▲2%		5,446	5,554	4,998	▲4%



## 2. 修理に係る作業費について

### (1) 修理に係る作業の内容について

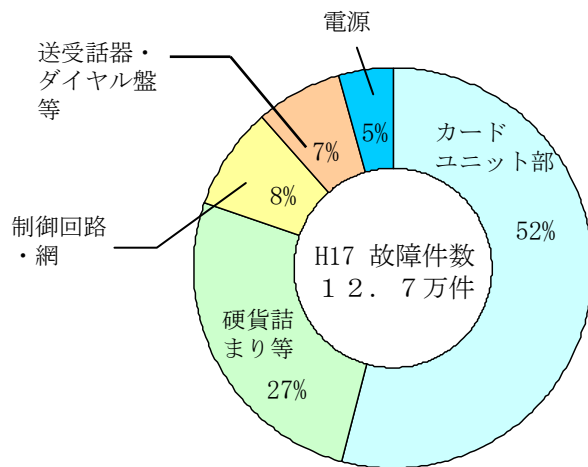
- ・修理に係る作業には、実際に公衆電話機を修理する作業のほかに、故障に伴う料金返還や公衆電話機の移設、盗難・破損に係る対応の業務があります。

項目	作業の構成比	内容
修理作業	67%	・故障の受付、修理作業員の派遣、修理の実施
故障に伴う料金返還や公衆電話機の移設	25%	・テレホンカード又は硬貨詰まりに伴うお客様への料金の返還 ・建物の改修や道路の工事に伴う公衆電話機の移設
盗難・破損に係る対応	8%	・お客様への注意書きの表示や飛散したガラスの片付け等 ・警察への被害状況の報告、現場検証の立会い等の対応
合 計	100%	

## (2) 故障の発生状況と修理作業の所要時間について

- ・公衆電話機の故障は、1台当たり年間約0.6回発生しています。故障の発生要因としては、公衆電話機がテレホンカードや硬貨を収納する等の機能を備えていること、多くの公衆電話機が屋外に設置されているため、ほこり等が詰まりやすく、また、いたずら等により機器に損傷を受けることが挙げられます。
- ・修理に係る作業時間を調査したところ、1件当たり平均95分を要しており、このうち、実際の修理に要する作業時間は平均31分、設置場所への移動時間に往復で平均64分かかっています。特に、北海道において移動時間が長くかかっています。
- ・実際の修理作業は、複雑な電子回路を修理したり、いたずら等による汚れを清掃する等手間のかかる作業になります。また、移動時間については、第一種公衆電話を全国くまなくカバーするよう設置しているため、保守拠点から遠方の地域へかけつけるのに時間を要します。

○故障の発生状況〔第一種と第二種の合計〕



	H16	H17
1台当たり故障回数(／年)	0.65回	0.63回 (▲3%)

○修理作業の所要時間の状況

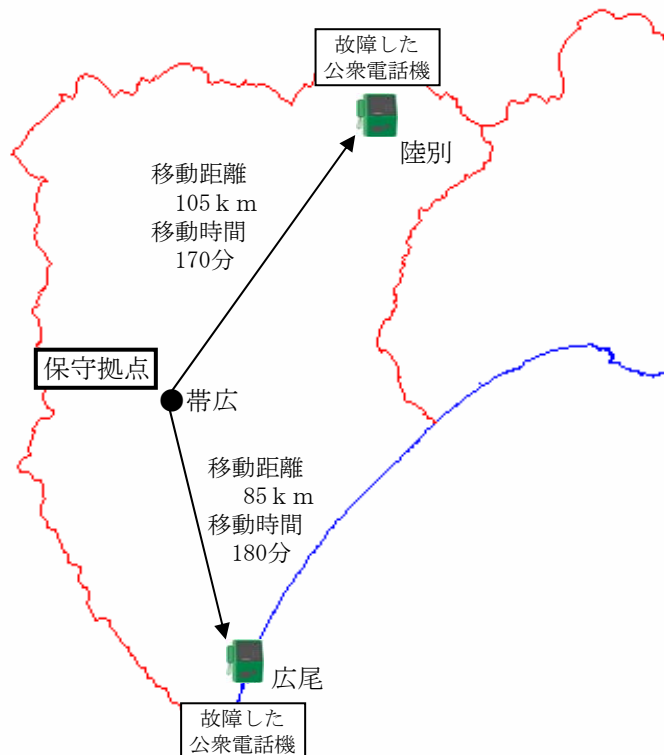
		平均時間	実際の修理に要する作業時間	移動に要する時間
東日本エリア計		95分	31分	64分
(参考) 地域別の状況	首都圏	85分	29分	56分
	北関東・甲信越	86分	30分	56分
	東北	116分	35分	82分
	北海道	137分	35分	102分

## (参考) 実際の故障修理の例

- 面積が広い北海道は、ひとつの保守拠点でカバーするエリアが広いので、移動に長時間を要しています。また、豪雪地帯では、故障修理にかけつけた際に公衆電話ボックスが雪で埋まっている場合には、まず除雪をする必要があります。

### 北海道における修理時の移動時間

保守拠点から故障した公衆電話機の設置場所まで3時間を要するケースもあります。



### 積雪時の故障修理

豪雪地帯では、故障修理にかけつけた際に公衆電話ボックスが雪で埋まっている場合には、まず除雪をする必要があります。



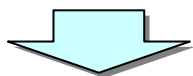
### (3) 故障に伴う料金返還や公衆電話機の移設について

- ・テレホンカードや硬貨が詰まって返却されない故障が発生した場合には、公衆電話機の修理を行うほか、利用されたお客様に対して料金を返還する作業が必要になります。
- ・公衆電話機を設置させていただいている建物の改修や道路の工事が発生した場合には、公衆電話機を一時的に移設する作業が必要になります。

#### テレホンカード・硬貨詰まりに係るお客様への対応

##### ○テレホンカード詰まり・硬貨詰まりの発生件数

年間約 1 万件



##### ○お客様対応

- ・ 1 件ごとに、テレホンカードの残額や詰まった硬貨の額を毎月の電話料金の請求額から減算する、あるいは、郵送によりテレホンカード又は硬貨を直接返還しています。

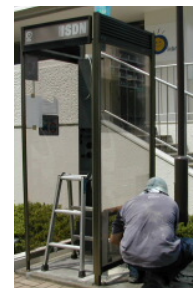
#### 公衆電話機の移設に係る受託者等への対応

##### ○移設工事の実施件数

年間約 3 千件

##### ○受託者等への対応

- ・ 移設工事の実施にあたり、受託者・地権者や工事実施者と事前調整を行い、速やかに新たな設置場所に移設します。



#### (4) 盗難・破損に係る対応について

- ・公衆電話機の盗難や電話ボックスの破損が発生した場合には、お客様への注意書きの表示や飛散したガラスの片付け等を行うとともに、被害状況を警察に報告し、現場検証への立会いや被害届の提出等を行う作業が必要になります。

##### 盗難・破損に係る対応

###### ○盗難・破損の発生件数

年間約3百件

###### ○電話ボックスの破損時における作業の内容

- ・公衆電話ボックスが破損した場合、お客様への注意書きを表示し、飛散したガラスの片付け、プラスチック製の板の取り付け等を行います。
- ・被害の状況を警察に報告し、現場検証への立会いや、被害届の提出等を行います。

##### 電話ボックスの破損



(ガラスが破られ飛散)



(注意書きの表示・ガラスの片付け)

### 3. 故障・老朽化に伴う修理用物品費について

- ・公衆電話機は、新規投資の抑制により費用の削減を図っています。このため、設備の老朽化が著しく進行しており、故障の増加によるお客様利便の低下を防ぐため、老朽化した部品の取替え等を実施しています。今後も、このような取り組みを継続していきます。

実施施策	実施内容	備考
老朽化したカードユニット部品の取替え	カードユニット部の摩耗に伴う故障を抑制するため、老朽化したカードユニット部品の取替えを実施しています。	○取替え台数：約3千台（平成17年度）
故障に伴って撤去した公衆電話機の修理	故障に伴って撤去した公衆電話機について、老朽化した部品を取り替える等の修理を行い、再利用しています。	○再利用を行った公衆電話機台数 ：年間約1千台
盗難防止金具の取り付け	お客様の釣り銭を盗む犯罪が多発しており、盗難防止金具を取り付けています。	○取付け個数：年間約1千個
公衆電話ボックスの腐食箇所への腐食防止塗料の塗布	平成18年度に、公衆電話ボックスの老朽化に伴う部品の腐食の進行を防止するため、腐食箇所に腐食防止塗料を塗布しました。	○塗布した台数：約1千台

## (参考) 公衆電話機の故障に関する最近のお客様からのご意見

### ■故障全般に関するもの

- ・最近、公衆電話の故障が多い。NTTとして対策を講じるべき。
- ・故障が多すぎます。こちらの手間を考えてください。

### ■テレホンカードに関するもの

- ・公衆電話にテレホンカードが入らない。
- ・公衆電話からテレホンカードが出てこない。度々このような事が起こるので、きちんと直してほしい。
- ・テレホンカードを受け付けない磁気故障が何度も起きて困っている。

### ■硬貨に関するもの

- ・硬貨を入れたが、使用していないのに戻ってこない。
- ・硬貨投入口が壊れていて、10円玉が入らない。

### ■破損に関するもの

- ・公衆電話の線が引きちぎられていたので、113に連絡した。早く修理に来てほしい。
- ・公衆電話のガラスが割れており、破片が飛び散って危険なので早く片付けてもらいたい。