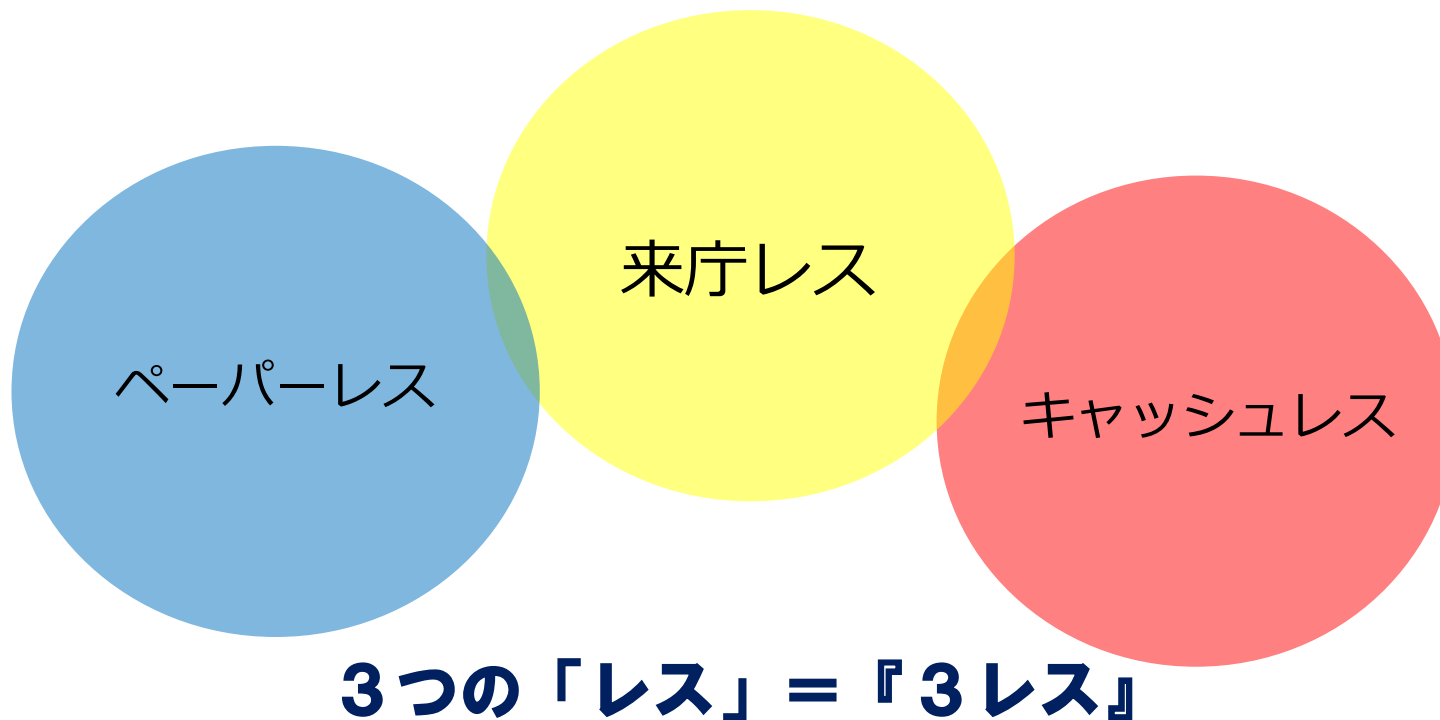


(仮称) 堺市上下水道ビジョン策定検討懇話会

令和 4 年 3 月 2 9 日
堺市上下水道局

利用者の声を活用した利便性の向上



DXによるデジタル窓口の構築 と アナログからの脱却

◆ 平成16年度：上下水道の統合

上下統合の基本理念（4つの理念）

水環境を基軸とした組織づくりを行う

ライフラインの危機管理における強化を図る

窓口を一本化するなど、市民サービスの向上を図る

簡素で効率的な経営を行う

平成16年度・・・水道給水装置、下水排水設備の工事申請を本庁舎に集約

平成29年度・・・包括的民間委託による対応の迅速化（電話から現場まで）

令和3年度・・・フリーアドレス化に合わせた「ワンストップ窓口」の実現

◆ 利用者の声



- ・コロナ禍なので、窓口に行かなくても手続きができるようにしてほしい。
- ・水道管の埋設状況を、ホームページで閲覧できるようにしてほしい。

ビジョン期間の方針

ICTを活用し、すべての申請・閲覧をオンライン化

来庁レス

◆ コールセンターへの声 (上位)

令和2年度	種別	件数 (件)
開閉栓	手続き	11,259
支払方法変更	手続き	9,404
納付書再送 ほか	手続き	6,087
検針日確認 ほか	手続き	5,611
料金制度 ほか	問合せ	4,569
水量確認・疑義	問合せ	4,082
敷地内漏水	問合せ	3,386
クレジット払い	要望	1,202

◆ 支払方法の拡大

平成3年度 ・ ・ コンビニ払い導入

令和元年度 ・ ・ モバイル決済導入

令和3年度 ・ ・ クレジット払い導入 (*)

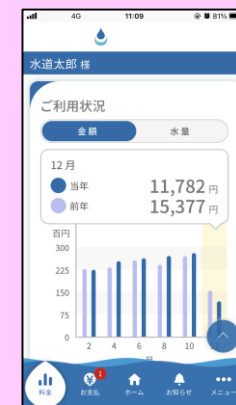
➡ スマホアプリ「すいりん」

◆ スマホアプリ「すいりん」

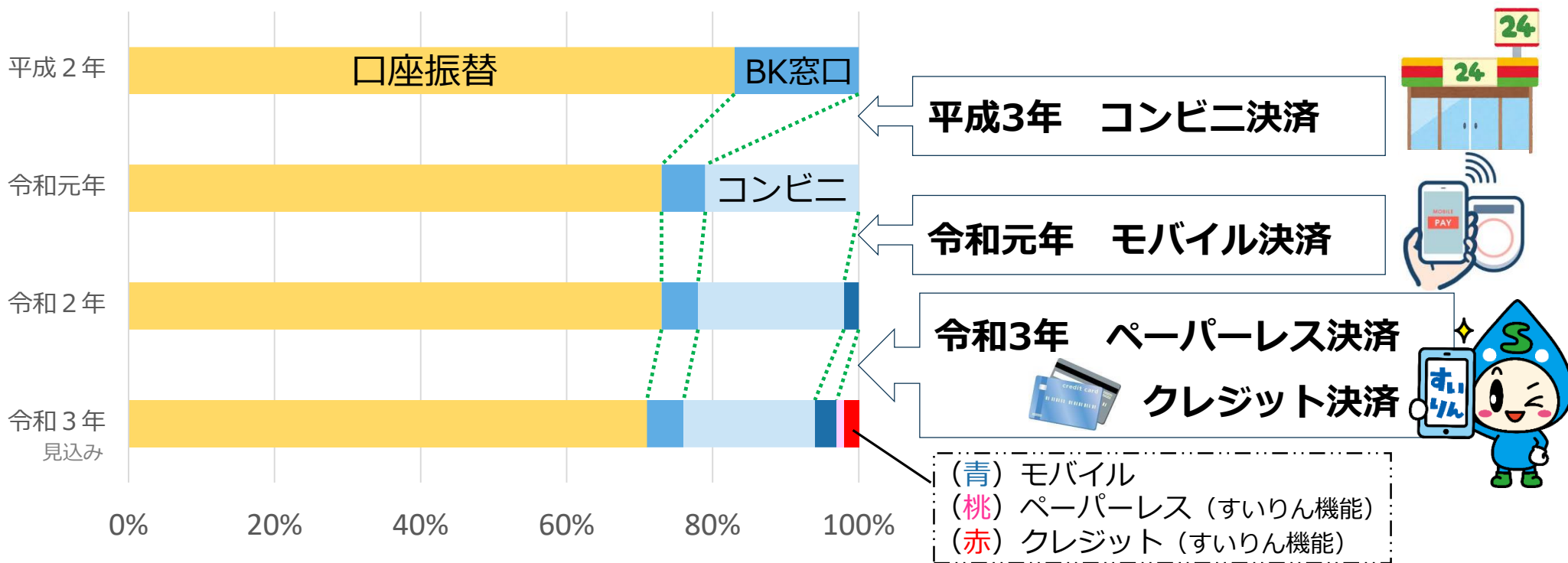
○ 主な機能

- ・ 使用水量・料金の履歴表示
- ・ 閉栓の手続きなどの各種申込
- ・ 全体通知、個別通知
- ・ スマホ決済

(ペーパーレス及びクレジット)



収納方法割合の推移と手数料



収納手数料 郵送料 (円/件)	口座振替	紙の納付書 (うち「コンビニ」73%)		すいりん (60%クレジット)	
	口座振替	銀行窓口等	コンビニ モバイル	ペーパーレス	クレジット
	5	70	125	110	90

ビジョン期間の方針

「すいりん」のPRと機能拡充

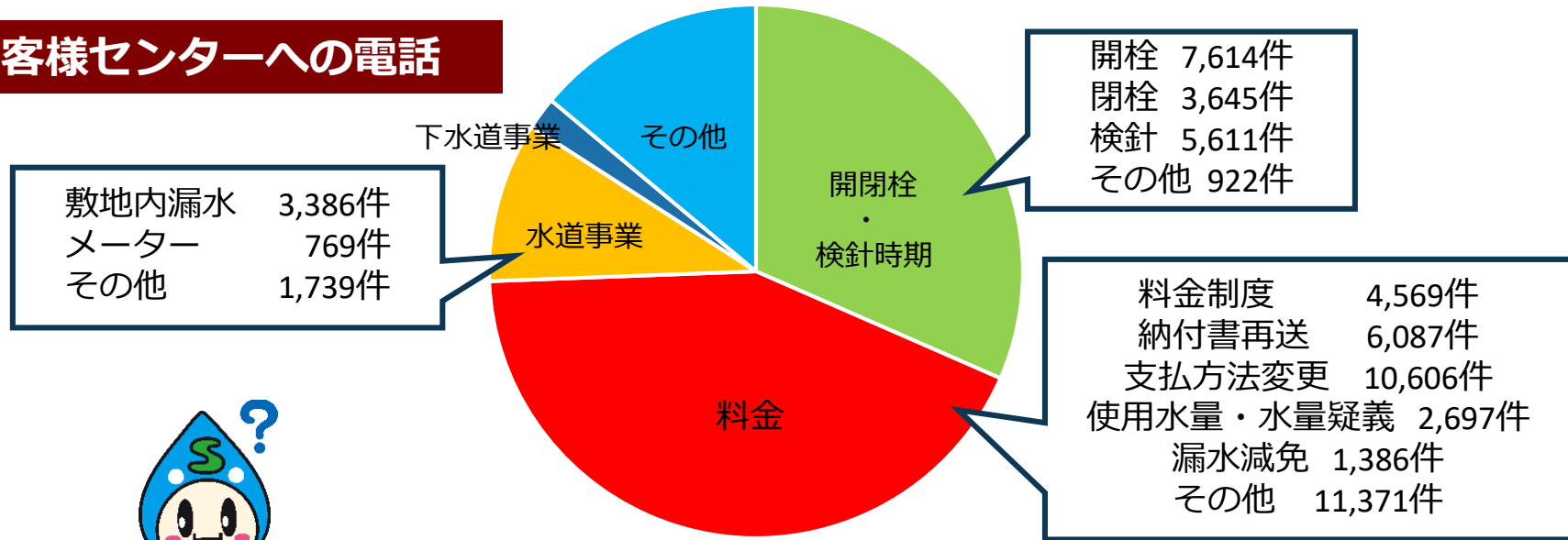
(コンビニからの移行)
(クレジットの推奨)

ペーパーレス

キャッシュレス

隠れた『利用者ニーズ』の分析

お客様センターへの電話



なぜ多いの？

- 開閉栓 ⇒ 利用者の思い込み
- 検針時期 ⇒
- 支払方法 ⇒ ・電話が早い
- 使用水量 ⇒ ・電話でしかできない
- 水量疑義 ⇒ 請求金額への不満がある
- 料金制度 ⇒ 制度への不満がある
- 漏水修繕 ⇒ 対応方法が分からない
- 漏水減免 ⇒ 申請方法が分からない

原因

- ★ 一部の手続きが電子化されていない
- ★ 既に使える機能が知られていない
 - ☆ 電子申請
 - ・ホームページからの開閉栓受付
 - ☆ すいりん
 - ・月ごとの「水量」、「請求額」の確認 (グラフ)
 - ・支払方法の変更 (口座振替・納付書・クレジット)
- ★ 経営状況や制度への理解が進んでいない
- ★ 知りたい情報が見つけられない

《解決方法》

- ◆ デジタル化の拡大
- ◆ すいりんの拡充
- ◆ 現行・新規機能の周知

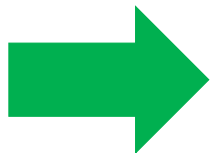
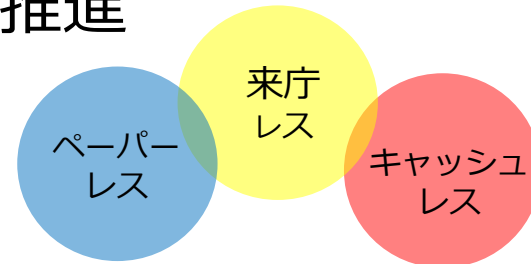


電子申請で解決
すいりんで解決
広報活動強化で解決
(ホームページの充実など)



《対応》

- ◇ 電子申請による『3レス』の推進
- ◇ 協議・閲覧のリモート化による『3レス』の推進
- ◇ 「すいりん」の活用による『3レス』の推進
- ◇ 広報広聴の取組強化 (第5回懇話会で説明)



「来庁者数」が減少



「問合せ数そのもの」も減少

ビジョン期間の取組



電子申請システム

スマートフォンアプリ「すいりん」

図面閲覧をWeb化

- ・ 電子申請システムなどの活用をPR
- ・ 「すいりん」の利便性向上による登録者の獲得

- ・ 電子申請システムにおけるキャッシュレス決済の導入検討
- ・ 図面閲覧をWeb化し、いつでもどこでも図面確認
- ・ 「すいりん」の**リクエスト対応機能を実装**
(納通再発行、支払方法変更、各種問合せ等)
- ・ スマートメーターと連携した**1検1徴※の研究**及び、**漏水の早期発見通知**などのサービス向上 ※1か月検針、1か月徴収



- ・ 窓口サービスをすべてスマホで完結
- ・ 「すいりん」の機能拡充により問合せ・来庁者の減少
- ・ 業務効率化によりコストを削減

将来的には「スマートメーター」の導入！

◆ これまでの取組

- ◇ 「すいりん」による検針票の電子化
(**現地訪問等の課題を解決**)
- ◇ 実証実験、他市調査・分析
- ◇ A-SMARTプロジェクトへの参加

◆ 実証実験

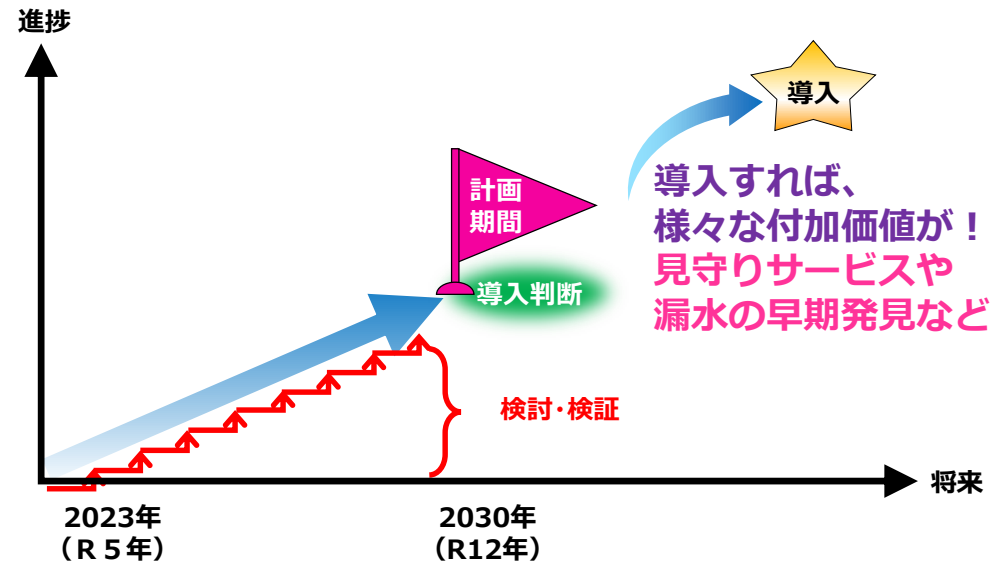
- ◇ N T T 西日本との実証実験 (3校)
- ◇ 凸版印刷との実証実験 (局庁舎)

◆ 他都市の動向

- ◇ **東京都** 2030年代までに全戸導入
- ◇ **大阪市** 2019年より南港咲洲地区に遠隔自動検針実施 (大口径81個)

◆ 導入に向けた課題

- ◇ メーター価格が非常に高額 (6.5倍)
- ◇ 器機性能 (地中からの通信感度等)
- ◇ 通信コスト
(アンテナ設置・通信料等)



《遠隔検針システム構成イメージ》



取組効果

～ K P I ・管理指標 と 効果額 ～

KPI (案)

- ◆ 局本庁舎への来庁者数
(令和2年度：12,364人)
- ◆ 来庁による工事申請・管路図面閲覧件数
(令和2年度：23,380件)
- ◆ コールセンターへの問合せ件数
(令和2年度：113,977件)

管理指標 (案)

- ◇ スマートフォンアプリ「すいりん」登録者数
(令和2年度：2,544件)
- ◇ 口座振替・クレジットカード払いの割合
(令和2年度：73%)
- ◇ すべての申請にオンライン手続きの導入

業務効率化による効果額

◎ ペーパーレス・キャッシュレスによる効果 (年間)

納付書発行にかかる「通信運搬費」等 …… **約6,000千円**

(すいりん導入後の令和3年2月～4年1月末)

すいりん登録者15% (対給水戸数) 達成時 …… **約15,000千円**

 **すいりん年間運用経費13,000千円を上回る効果!**