

令和3年度 水道イノベーション賞【大賞】 受賞事業体及び取組概要

事業体名 (協議会名)	堺市上下水道局
取組名 (プロジェクト名)	スマホアプリ「すいりん」で窓口クラウド化とペーパーレス化を実現！
抱えていた課題	<p>窓口業務の中心となるコールセンターの受付を継続するためには、一定数のオペレーターを確保する必要があり、今後の労働人口の減少に向けて、ICTを活用した受付の自動化が課題となっている。</p> <p>また、料金収納業務に関しては、モバイル決済やクレジット決済の導入等、利用者サービス向上に取り組む一方で、郵送料や手数料といった収納コストの増加が課題となっている。</p>
取組概要	<p>1 水道窓口クラウドサービスアプリの開発（補助資料1機能一覧参照）</p> <p>（1）令和元年7月 本市料金システム開発業者との実証実験開始 テスト版アプリの機能確認、職員アンケートにより要望等を集約し、実用化に向けて検討開始。</p> <p>（2）令和元年12月 ペーパーレス機能追加に向けた調整 本市料金システム開発業者とコンビニ収納代行業者と要件を整理。 令和2年度予算化に向けた調整。</p> <p>（3）令和2年10月 スマホアプリ「すいりん」開発開始 ※コロナ減額のシステム改修を行ったため始期の遅れが発生</p> <p>（4）令和3年2月 スマホアプリ「すいりん」ダウンロード開始</p> <p>2 アプリ開発に向けた課題の解決</p> <p>（1）令和2年3月 納入通知書の電子化に向けた調整 地方自治法施行令第百五十四条では「納入の通知は～納入通知書でこれをしなければならない」とされていたが、情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律第九条では「電磁的記録により行うことができる」とされている。このことについて、総務省自治行政局行政課へ協議を行い、納入通知書の電子化に向けた本市の法解釈に問題がないことを確認。</p> <p>（2）令和2年10月 個人情報保護審議会への諮問 クラウドサービスのスタートに関し、有識者で作られた市の個人情報保護審議会でセキュリティ要件等の諮問を受け、クラウドサービスでの個人情報の取り扱いについて承認を得る。</p>

令和3年度 水道イノベーション賞【大賞】 受賞事業体及び取組概要

<p>取組による効果</p>	<p>〔取組による効果〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現行の収納コストより、アプリによる収納コストが下回るよう、収納代行業者と調整し、郵送物（補助資料1機能一覧参照）の削減等による定量的効果と、窓口業務の効率化による定性的効果で、システム利用料を上回る費用対効果を実現。 ・ 2年分の水量と支払金額が確認できることや、閉開栓の申込みがアプリから行えることにより、コールセンターの受電数を削減。 ・ クレジット決済の受付をアプリから行うことにより、データ入力作業等の委託コストをカット。 ・ 各種郵送物のペーパーレス化により、利用者への到達を5営業日（約1週間）短縮。 ・ 水量のお知らせを現地で印刷、投函しないことで検針効率がアップ。 ・ 郵送物のペーパーレス化により、用紙の作成や郵送に係るCO2を年間2.86t削減。 ・ スマホの読み上げ機能を使うことで、視覚障がい者の方が、ご使用水量や支払金額を確認できる。 <p>〔工夫した点〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ スマホへのバーコード送信サービス「ペイスル」や、モバイル決済「ペイペイ」といった既存機能との連携により早期の導入を実現。 ・ なりすまし防止のため、現地投函される水量のお知らせの認証コードやSMS等、多段階認証により安全性を確保。 ・ クレジット決済利用者への納入通知に関して、本アプリにおいて納付書と同様の内容を通知する機能を確保。（補助資料2アプリ画面参照、所属年度、歳入科目、納入すべき金額、納期限、納入場所、請求事由、行政不服審査法に基づく教示）
<p>PRポイント</p>	<p>〔新規性・革新性〕</p> <p>スマホへのコンビニバーコード送付やモバイル決済との連動といったペーパーレス請求と、各種通知機能、窓口業務機能を実装したアプリは全国初である。</p> <p>〔課題解決力・実現難易度（波及効果性（内部））〕</p> <p>ICTを活用することで、電話を受ける、入力する、書類を作る、受け取る、郵送するといった人的な作業を減らせたことで、郵送コストの削減だけでなく、作業時間の効率化等、業務フローの見直しにつながった。</p> <p>〔展開性・汎用性（波及効果性（外部））〕</p> <p>すでに全国20都市以上から問合せをいただいております。水道界共通の課題を解決するための事例として寄与するものである。</p> <p>今後、コンビニやモバイル決済等の取扱窓口を拡大するよう調整を進め、ペーパーレス決済の普及に取り組んでいく。</p>
<p>受賞理由</p>	<p>本取組は、今後の労働人口の減少に対処するためのICTを活用した受付の自動化及びモバイル、クレジットカード決済等における収納コストの増加といった課題を、水道窓口クラウド、サービスアプリの開発により解決したものである。</p> <p>水道事業体の抱える課題を的確に捉え、ICTを活用しお客様サービスの向上に加え、業務効率化及び低コスト化を図った先進的な取組である。</p> <p>ICTを活用した各種手続きの自動化や、お客さまサービスの向上は多くの水道事業体の共通課題であり、全国の他事業体の参考となる取り組みであるとともに、職員アンケートを踏まえアプリの実用化を図るなど、水道事業として蓄積してきた独自の知見・創意工夫を加味し課題を克服した取組姿勢等は、日本の水道界が新たな取組に着手する気運を高めるものであり、大いに評価できる。</p>

補助資料用紙

1 水道窓口クラウドサービス機能一覧

(1) 使用履歴・支払履歴閲覧機能

2年分の使用水量、検針日、検針期間、支払金額、支払日をアプリ内で表示。

(2) 各種通知機能（ペーパーレス）

①納入通知書（コンビニバーコード）

②未納通知書（コンビニバーコード）

③ご使用水量のお知らせ（検針票）

④口座振替のお知らせ

⑤口座開始のお知らせ

⑥再振替のお知らせ

⑦メーター検満取替通知書

⑧過誤納金発生のお知らせ

⑨充当のお知らせ

⑩クレジット開始のお知らせ

⑪納入通知（口座振替・クレジット）

⑫決済不能のお知らせ（クレジット・10万超）

⑬更新結果のお知らせ（クレジット・洗替失敗）

⑭断水・事故等緊急のお知らせ（全体一斉通知・個別通知）

⑮上下水道局からのお知らせ（広報・啓発・イベント等）

(3) 閉栓受付・閉開栓受付（市内転居）機能

市外からの転入については、別途WEB閉開栓システムへ誘導、開栓受付後にアプリ登録のためのコードを投函。

(4) クレジット決済受付機能

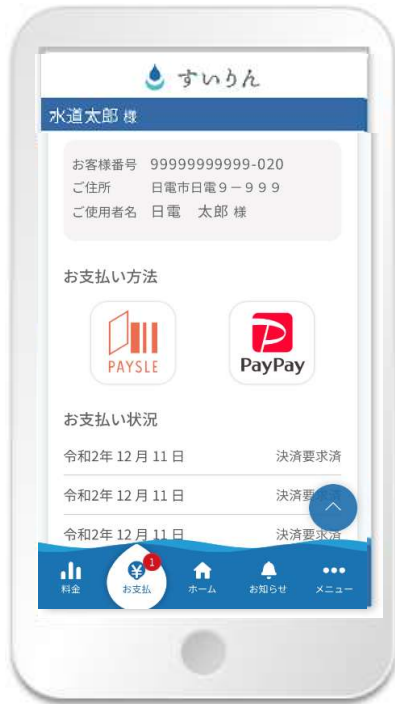
2 アプリ画面



メイン画面



料金・水量履歴閲覧画面



支払方法選択画



ペイسل支払画面
(コンビニバーコード)