

重要取組シート

上下水道局 サービス推進部 事業サービス課

取組項目		4. 業務の生産性向上と利用者サービス・事業者利便性向上の両立（利用者の利便性向上）
現状・課題 取組方針		<p>1 ICT を活用したお客さまサービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレジットカード決済の導入等、支払いの利便性を向上させ、利用者サービスを拡充するとともに、早期収納を実現し経営基盤の強化を図る。 ・アプリ「すいりん」の利用促進を図り、局からのお知らせをアプリ通知に切り替えるなどペーパーレス推進となる仕組み等を検討する。 ・水道料金等の減額申請などの各種申請を紙文書から電子申請による受付に変更し、利用者サービスを向上する。 <p>2 適正な業務執行による水道料金及び下水道使用料の収入確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公平・公正な債権の徴収及び管理を推進することで、経営基盤の強化と信頼される組織をめざす。 ・徴収フロー全体を見直し、費用対効果を最大限に見込める運用に改善する。 ・給排水設備の設置から廃止までを視野に入れた営業業務のあり方の検討。 <p>3 次期包括委託の抜本的な見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存委託の業務範囲や業務内容をゼロベースで見直し、費用対効果を十分に発揮できるような仕様や契約方法を検討する。 ・新たに、公民連携、広域化及び ICT を積極的に取り入れ、業務効率を発揮できる契約形態の検討を行う。 <p>4 職員意識の改革「働く環境の改革」の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・時間や場所にとらわれない働く環境の改革を推進するための環境作りを行い、業務品質を維持した上で、職員の満足度向上も図る。 ・1 階フロアのフリーアドレス化に伴い、本庁舎 1 階にお客様窓口を一元化し、ワンストップサービスを提供する。
取組の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・1 階フロアのフリーアドレス化に伴い、本庁舎 1 階にお客様窓口を一元化 ・クレジットカード決済の導入、アプリ「すいりん」の利用促進 ・電子申請システムを活用し紙文書から電子申請に変更した受付方法に改善 ・水道メーター検針・料金徴収等業務の次期契約更新に向けた準備
スケジュール	前期 (～7月)	<input type="checkbox"/> (4月～) 水道メーター検針・料金徴収等業務の次期契約の在り方検討業務フローの見直し <input type="checkbox"/> (4月～) 料金徴収フローを見直し、費用対効果を最大限に発揮できるような仕様の検討 <input type="checkbox"/> (4月～) 水道メーター検針・料金徴収等業務の次期契約の予算要求準備 <input type="checkbox"/> (4月～) 電子申請システムに移行を検討する項目の洗出し <input type="checkbox"/> (5月) 1 階フロアのフリーアドレス化に伴い、本庁舎 1 階にお客様を一元化 <input type="checkbox"/> (6月) クレジット決済の導入。アプリ「すいりん」機能充実化を検討
	中期 (～11月)	
	後期 (～3月)	<input type="checkbox"/> (3月) 電子申請受付システムの稼働 [減額申請等]
	次年度以降	

進捗の状況	前期 (～7月)	<input type="checkbox"/> (4月～) 水道メーター検針・料金徴収等業務の次期契約の在り方検討業務フローの見直し <input type="checkbox"/> (4月～) 料金徴収フローを見直し、費用対効果を最大限に発揮できるような仕様の検討 <input type="checkbox"/> (4月～) 水道メーター検針・料金徴収等業務の次期契約の予算要求準備 <input type="checkbox"/> (4月～) 電子申請システムに移行を検討する項目の洗出し <input type="checkbox"/> (5月) 1階フロアのフリーアドレス化に伴い、本庁舎1階にお客様を一元化 <input type="checkbox"/> (6月) クレジット決済の導入 <input type="checkbox"/> (6月～) アプリ「すいりん」機能充実化を検討	
	中期 (～11月)	<input type="checkbox"/> (8月～) 水道メーター検針・料金徴収等業務の次期契約の在り方検討業務フローの見直し <input type="checkbox"/> (8月～) 料金徴収フローを見直し、費用対効果を最大限に発揮できるような仕様の検討 <input type="checkbox"/> (8月～) 水道メーター検針・料金徴収等業務の次期契約の予算要求準備 <input type="checkbox"/> (8月～10月) 電子申請システムに移行を検討する項目の洗出し、ICTイノベーション推進室開催のオンライン化相談会へ出席 <input type="checkbox"/> (8月～) アプリ「すいりん」機能充実化を検討 <input type="checkbox"/> (11月) 「水道メーター検針・料金収納等業務」に係る補正予算を上程(12/21議決済)	
	後期 (～3月)	<input type="checkbox"/> (3月) 電子申請受付システムの稼働〔使用開始・休止受付〕 <input type="checkbox"/> (3月) アプリ「すいりん」機能充実化(再請求、名義変更等の申込)	
2025 堺市基本計画	該当する 施策	4- (1) 行政のデジタル化、スマートシティ推進による暮らしの質の向上	
	寄与する KPI	-	目標値(2025年度) -
未来都市計画 堺市SDGs	最も貢献する SDGsのゴール	ゴール番号 -	-
	寄与する KPI	-	目標値(2023年度) -

重要取組シート

上下水道局 サービス推進部 技術力強化担当
 下水道管路部 下水道事業調整課
 水道部 水道建設管理課

取組項目		4. 業務の生産性向上と利用者サービス・事業者利便性向上の両立（工事書類電子化の推進）
現状・課題 取組方針		<ul style="list-style-type: none"> 現在の受発注者間でのやりとりは、原則として、「書面＝紙」となっている。そのため、受発注者は、その都度事務所等で対応している。また、納品書類においても紙であるため、検査資料や引継ぎ資料が膨大になり、かつ内容検索も非効率である。 工事監督業務の膨大な書類による保管場所の問題や受発注者の移動時間等問題を抱えている。 打合せ簿や材料承諾書等については、工事施工管理システム（工事情報共有システム）を導入し、受発注者間の書類のスリム化、移動時間や書類の受渡時間の短縮を図る。 図面や写真等の納品書類については、電子納品を推進し、膨大な書類のスリム化、内容検索の効率化に取り組む。
取組の内容		<ul style="list-style-type: none"> 工事情報共有システム使用に関する様式や要領がないため、建設局等と調整し、業務の効率化を図るため要領を策定 電子納品するための様式や指針がないため、建設局等と調整し、書類のスリム化・効率化を図るため指針を策定
スケジュール	前期 （～7月）	<input type="checkbox"/> 堺市上下水道局工事情報共有システム使用要領の策定（4月）
	中期 （～11月）	<input type="checkbox"/> 堺市上下水道局電子納品指針策定（9月） <input type="checkbox"/> 堺市上下水道局電子納品指針の一般公表（10月） <input type="checkbox"/> 電子化を本格稼働に向けた機器整備の予算化（11月） <input type="checkbox"/> システム会社による職員及び受注者向け研修会の実施（未定）
	後期 （～3月）	<input type="checkbox"/> システム運用の実態調査、要領改定の検討（3月）
	次年度以降	<input type="checkbox"/> 電子納品に必要な機器整備 <input type="checkbox"/> 電子化の本格稼働
進捗の状況	前期 （～7月）	<input type="checkbox"/> 堺市上下水道局工事情報共有システム使用要領の策定（4月）
	中期 （～11月）	<input type="checkbox"/> 堺市上下水道局電子納品指針策定、一般公表（8月） <input type="checkbox"/> 電子化の本格稼働に向けた機器整備については、ヒアリングの結果、既に配備されている機器で対応可能と判明したため、予算化は不要とした。 <input type="checkbox"/> システム会社による研修については、既に導入に向けた説明を受けていることから、新たに研修会を実施する必要はないと判断した。
	後期 （～3月）	<input type="checkbox"/> システム運用の実態調査（3月）

(様式4)

2025 堺市基本計画	該当する 施策	4- (1) 行政のデジタル化、スマートシティ推進による暮らしの質の向上	
	寄与する KPI	-	
未来都市計画 堺市SDGs	最も貢献する SDGsのゴール	ゴール番号	-
		-	
	寄与する KPI	-	
			目標値 (2025 年度)
			-
			目標値 (2023 年度)
			-