

上下水道電子申請受付システムの開発 -オンライン窓口に向けて-

○森元 祐一（北九州ウォーターサービス） 本田 肇（北九州ウォーターサービス）

1. はじめに

北九州市には給水装置及び排水設備の指定工事店数が約 1,000 社あり、給水装置工事及び排水設備工事の年間件数は約 10,000 件に達し、当社では工事申請の受付審査と検査業務を市から受託して行っているところである。現在、指定工事店の新規登録及び更新等の手続きや給水装置工事及び排水設備工事の手続きは、工事店が市役所や工事事務所に出向き、定められた様式で受付・審査、登録・更新等を行っている。そこで、この一連の手続きを電子化し、指定工事店には利便性の向上や事務の効率化、自治体には DX の推進や業務効率化を図れる電子申請受付システムを開発し、令和 5 年 4 月 1 日より運用を予定している。本稿では、電子申請受付システムの紹介及び取組みについて報告する。

2. システムについて

(1) 概要

この電子申請受付システムは図-1 の通り、ID とパスワードでシステムにアクセスすることで工事店情報の更新・変更等を行え、また工事申請も行うことができる構成となっている。新規の指定工事店（以下、利用者）の場合、まず利用者情報（氏名・メールアドレス、申請書類等）を登録し、仮 ID と仮パスワード付きの案内メールを受信後、電子申請受付システムにアクセスして申請を行い、申請が承認されれば正式 ID 及びパスワードが発行され指定工事店に関する情報の更新・変更や工事申請を行うことが可能となる。主な機能として、入力内容の誤り等の情報の不一致があれば通知し申請を受付けない機能や業務の進捗が画面にて視覚的に認識ができる進捗管理機能等を有している。

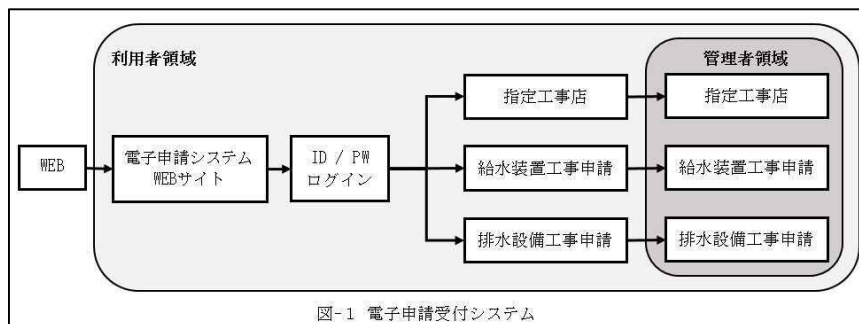


図-1 電子申請受付システム

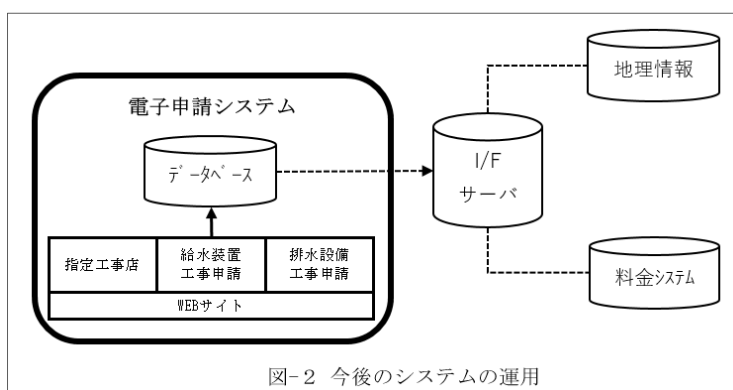
上下水道電子申請受付システムの開発 -オンライン窓口に向けて-

(2) 運用・管理

システムの稼働時間は午前5時から24時までとしてシステムを運用する。利用者情報や工事情報については6年でデータを外部記憶媒体に保存する方法により管理する。

3. 今後の展開

今後は、北九州市上下水道事業中期経営計画2025¹⁾で示されているAIやICTを活用した業務の効率化を図-2のようにGISや料金システムと連携させて、遠隔臨場が行えるシステムを構築し、さらなる市民サービスの向上や業務の効率化を図っていく。目標として、受付から検査まで非対面となるようなオンライン窓口を目指す。



4. おわりに

指定工事店の情報管理や工事情報管理をインターネットで提供する本システムは、非対面による業務の進め方に関心が向けられる、利用者の働き方やそのニーズに適応し、今後さらなる利用が期待できる。また一方で、窓口業務の軽減につながり、業務効率化を図ることができる。

ICT技術の利用は目的ではなく手段であるため、このシステムをより市民サービスの向上や業務の効率化が図っていけるよう、改善等を行いながらより良いシステムを利用者に提供していく。

【参考文献】

1) 北九州市上下水道事業中期経営計画2025、資料編73p

<https://www.city.kitakyushu.lg.jp/suidou/s00201134.html>