事例No.	1711
公表年度	R4
団体の属性	複数団体
団体名	佐賀県佐賀市、神埼市、吉野ヶ里町、基山町、上峰町、みやき町

事例区分	公営企業

タグ	・（公営企業）水道事業 ・ICT ・（行政改革）業務の効率化

事例種類	DX

事例内容・タイトル

水道の使用開始・中止届のWEB受付

出典

公営企業の持続可能な経営の確保に向けた先進・優良事例集

【佐賀東部水道企業団】
水道の使用開始・中止届のWEB受付

DX　水道事業

佐賀東部水道企業団財政課

● 取組の概要

窓口業務の効率化のため、水道の使用開始・中止届のWEB受付を導入した。

◆総事業費　システム改修委託料1,100千円

◆背景

- 従来は、水道の使用開始・中止の受付は電話対応のみであり、開庁時間帯での申込みが難しい利用者に対応できていなかった。
- この課題を解決するため、水道の使用開始・中止届のWEB受付を導入することとした。

◆具体的内容

- ホームページと水道料金システムを連携し、ホームページ上で水道の使用開始・中止届の受付を行うこととした。
- ホームページにおいて申請が完結するよう、申請に当たって必要な情報を必須入力項目に指定した。

◆効果

- ホームページから入力された情報はCSVで水道料金システムに反映されるため、電話対応と異なり、職員が情報をシステムへ再入力する手間が削減された。
- 水道の使用開始・中止届が24時間受付可能となり、利用者の利便性が向上した。

● 取組のポイント

- ホームページと水道料金システムとの連携をスムーズに行うため、従来より直営で作成していたホームページの全面的なリニューアルに併せて実施した。

● 公営企業情報

- 行政区域内人口　123,091人（令和4年3月31日時点）
- 行政区域内面積　317.9km²（令和4年1月1日時点）
- 給水人口　114,341人（令和3年度決算）

HPイメージ



● 取組のスケジュール

- 令和3年4月に検討を開始し、令和4年2月に着手。
- 令和4年4月から運用開始。

● 今後の展望

- WEB受付の利用促進のための方策として広報紙に掲載した。現在は利用者が少ない（令和4年4月～令和5年1月時点のWEB受付割合：5%程度（電話受付4,048件、WEB受付212件））ため、より一層の利用促進の方策を検討していきたい。