事例No.	1700
公表年度	R4
団体の属性	指定都市
団体名	大阪府堺市

事例区分	公営企業

タグ	・（公営企業）水道事業 ・（行政改革）業務の効率化 ・ICT

事例種類	DX

事例内容・タイトル

上下水道局スマートフォンアプリ「すいりん」

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

【大阪府堺市】
上下水道局スマートフォンアプリ「すいりん」

DX　水道事業

大阪府堺市上下水道局サービス推進部事業サービス課

● 取組の概要

ICTの活用による業務の効率化のほか、利用者の利便性を向上させるため、上下水道局スマートフォンアプリ「すいりん」を導入した。

◆総事業費　システム改修費54,929千円（クレジットに係る改修を含む。）
運用費3,960千円（令和4年度契約額）

◆背景

- 令和元年12月施行のいわゆる「デジタル手続法」により情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律が改正され、水道料金及び下水道使用料の納入通知を電磁的記録（電子メール、アプリによる通知など）により行うことができることとなった。
- ニーズの高いクレジット決済に加え、アプリ画面上でのバーコード決済の導入など、利用者サービスの向上を図る必要があった。

◆具体的内容

- 令和元年7～8月、本市水道料金等管理システム開発・運用業務受注者とスマートフォンアプリ実証実験を職員を対象として行った。
- 令和元年12月、上記受注者と収納代行業者からの提案により、利用者への通知に加えペーパーレス決済にアプリを活用するため、アプリへバーコードを送付するサービスを利用することとした。

◆効果

- アプリ利用者への書面の発行停止（ペーパーレス化）により用紙代及び郵送費が削減された（▲約10,000千円/年）。

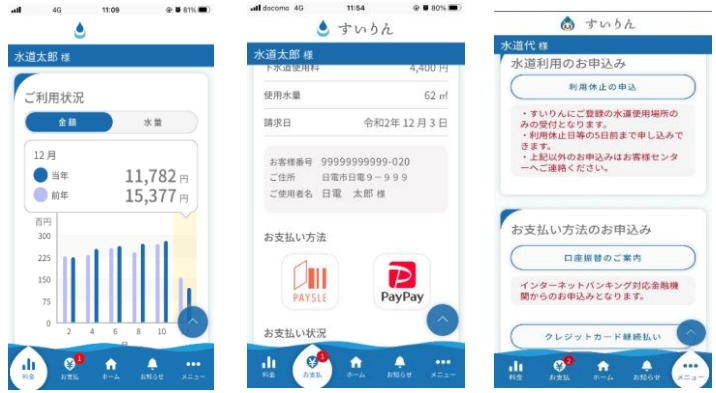
● 取組のポイント

- クレジット決済の受付を「すいりん」からの申込みのみとした。
- 水道の利用開始時に開栓のお知らせと併せて「すいりん」の利用案内を配布した。
- 当初に「すいりん」による通知対象としていた、ご使用水量のお知らせ、納入通知、水道メーターの検定満期取替えに関する通知などに加え、口座やクレジットでの請求通知なども「すいりん」での通知対象としたことで、当初想定以上の用紙代及び郵送費の削減につなげた。

● 公営企業情報

- 行政区域内人口　819,965人（令和4年1月1日時点）
- 行政区域内面積　149.83km²（令和4年1月1日時点）
- 給水人口　824,971人（令和3年度決算）

アプリイメージ



● 取組のスケジュール

- 令和元年7～8月に検討を開始。
- 令和3年2月から運用開始。
- 令和3年6月から開閉栓及びクレジット決済受付開始。

● 今後の展望

- 令和4年度にシステム改修費も含め費用回収できる見込み。
- 令和7年度末の利用率15％を目指して、広報や機能追加を検討する。（令和4年11月18日現在申込数38,291件、11.1％）