事例No.	1477
公表年度	R3
団体の属性	一般市
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 ・ICT ・（行政改革）業務の効率化

事例種類	ICT／IoT

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」の導入

出典

地方公営企業の
抜本的な改革等に係る
先進・優良事例集

○ 事例名等

事例名	上下水道局スマートフォンアプリ「すいりん」の導入
団体名	大阪府堺市
事業名（事業区分）	水道事業

○団体及び事業の概要

行政区域内人口（人）	825,288	行政区域内面積（㎢）	149.83
供用開始年月日	明治43年4月1日	給水人口（人）	831,276
施設利用率(%)	60.8	有収率（%）	92.6
職員数(人)	263	営業収益(千円)	13,809,003
営業費用(千円)	14,057,075		

※上記表中の「行政区域内人口」は、令和3年１月１日時点。「行政区域内面積」は、令和2年10月１日時点。
それ以外の計数は、令和3年3月末時点。

１．取組の背景、検討を開始した契機・導入過程

(1)取組の背景

水道事業では料金収入の減少や施設等の老朽化、職員数の減少等の課題があり、さらなる安全安心な住民サービスの維持・向上と業務効率化が求められている。

本市では、ICTの活用による業務の効率化をはじめ、お客さまの利便性を向上させるためのキャッシュレス化の取組を行ってきた。令和元年5月から3社のモバイル決済をスタートし、令和2年1月から新たに1社、同年6月から新たに2社の利用が可能となったが、さらなる効率化が求められている。

(2)検討を開始した契機・導入過程

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ホアプリ実証実験を職員を対象として行った。開発中のスマホアプリを使用し、利用開始や休止の申込み、使用水量の履歴閲覧の2つの機能をテストしアンケートや要望をまとめ、実用化に向けての課題を整理した。また、今後の課題として、ペーパーレス決済機能が利便性や効率化の面で必要であることを確認した。

令和元年12月、ペーパーレス決済の実現に向けて、上記受注者と収納代行業者からスマホアプリへバーコードを送付する「PAYSLE」と連携してはどうかという提案があった。

地方自治法第231条及び地方自治法施行令第154条第3項に規定されている「納入の通知」は、原則「書面」で行うこととされていたが、令和元年5月公布の情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル手続法）第3条第11項及び第9条の規定により、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）にてスマホアプリへの送付を行うこととした。

２．取組の具体的内容とねらい、効果

(1)取組の具体的内容とねらい

令和3年2月からスマホアプリ「すいりん」の運用を開始した。当初の機能は、2年間の水量及び料金履歴表示、納入通知書等の電子化である。水量等の確認から支払いまでスマホアプリでできる取組みは地方自治体初となった。支払方法は、モバイル決済及び先述のPAYSLEを利用したコンビニ店頭払いでスタートし、順次拡大予定である。また、令和3年6月から、利用休止、市内転居での利用休止・開始受付機能を追加し、同月に開始したクレジット決済の受付をすいりんからの申込みのみとすることで、受付や申請書郵送やデータ入力業務に係る委託料を削減した。

単位：枚

	R2帳票印刷実績
ご使用水量のお知らせ（検針票）	1,922,730
納入通知書	525,316
口座開始のお知らせ	19,961
未納通知書・再振替のお願い	148,846
検満取替通知書	37,197
過誤納・充当のお知らせ	3,349





(2)効果
　すいりんを活用することでペーパーレス化した主な郵送書類及び直近の年間数量は上記表のとおりである。給水契約者の10%（34,400件）がすいりんを利用した場合の効果試算額は年額422万円であり、5年かけてすいりん利用者が15%（51,600件）に達した場合の累積効果試算額は1,960万円である。すいりん利用者が増加することで、ペーパーレスによる効果額の更なる増加が見込める。

3．他の自治体の参考となる点、今後の課題等

(1)他の自治体の参考となると考えられる点
　アプリを使用するにあたり、水道料金等管理システムの一部の個人情報をクラウドサービスに掲載する必要があり、局内をはじめ、本市のICTイノベーション推進室や市政情報課と連携して、クラウドサービスの採用ルールや要件を確認した。また、堺市個人情報保護審議会において、有識者の審議を受け、承認を得ることができた。

(2)今後の課題等
　令和4年3月4日時点で、すいりん申込者数は22,921件である。令和7年度末に申込者数51,600件という目標に向けて、利用者の利便性が向上する機能追加やPR活動による利用拡大に取り組んでいく。

〇問合せ先

担当課	上下水道局　サービス推進部　事業サービス課		
TEL	072-250-9110	MAIL	jisabi@city.sakai.lg.jp