事例No.	1833
公表年度	R4
団体の属性	指定都市
団体名	兵庫県神戸市

事例区分	公営企業

タグ	・下水道事業 ・ICT ・（行政改革）業務の効率化

事例種類	DX

事例内容・タイトル

下水道部署の窓口業務のDX

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

【兵庫県神戸市】
下水道部署の窓口業務のDX

DX　下水道事業

兵庫県神戸市建設局下水道部管路課

● 取組の概要

窓口業務の省力化のため、来庁予約システム、オンライン相談、電子申請を導入した。

◆総事業費　タブレット端末リース料110千円/年、システムアカウント使用料527千円/年（令和4年度）

◆背景

- 下水道部署では窓口業務を対人方式で実施しており、次の課題が発生していた。
  ① 担当者が不在の場合、来庁者があっても応対できないことがある。
  ② 書類申請の場合、来庁者との書類の受け渡しに時間を要する。
  ③ 時間帯によっては窓口が混雑するため、新型コロナウイルス感染症対策として人同士の接触機会を低減する必要がある。
- これらの課題を解決するため、来庁予約システム、オンライン相談、電子申請を導入することとした。

◆具体的内容

- 市販品の予約システムを導入し、来庁者の待ち時間削減と職員の計画的な業務遂行を図った。
- 電子申請システム（e-KOBE）を導入し、書類の受け渡し時間の削減を図った。
- ZOOMを用いたオンライン相談を行い、人同士の接触機会を低減した。

◆効果

- 来庁予約サービスにより来庁予定を計画的に把握することで、職員が計画的に休暇を取得しやすくなった。
- 電子申請の利用により来庁者数が減少し、窓口応対時間が削減された（前年度との比較：来庁者約40%減、応対時間約20%減）。
- 電子申請の利用により紙の申請書類が減少し、保管する書棚にスペースが生まれた。

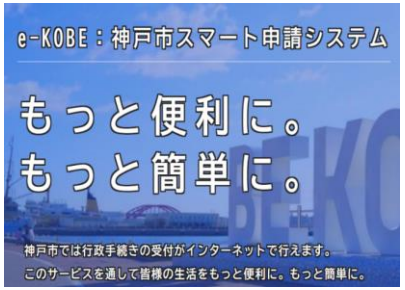
● 取組のポイント

- 神戸市が全庁的に導入している電子申請システム（e-KOBE）を各種申請用にカスタマイズして使用することで、システム導入及び運営管理費用を低減した。
- 課内の全窓口業務で来庁予約、オンライン相談を導入し、より一層の来庁手間削減の効果を図った。

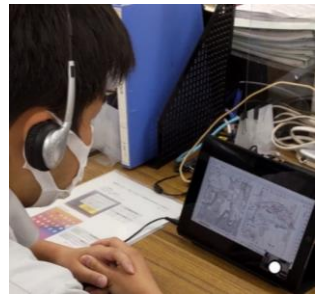
●公営企業情報

- 行政区域内人口　1,515,014人（令和4年1月1日時点）
- 行政区域内面積　557.03km^2（令和4年1月1日時点）
- 処理区域内人口　1,489,786人（令和3年度決算）

電子申請・オンライン相談のイメージ



電子申請システム(e-KOBE)


オンライン相談の様子

● 取組のスケジュール

- 令和2年度　来庁予約システムの導入検討。
- 令和2年度　来庁予約システムの試験導入。
- 令和3年度　来庁予約システム及びオンライン相談の導入。
- 令和4年4月　電子申請の導入。

● 今後の展望

- 電子申請に関する職員用マニュアルの改訂を行う。
- 事業者に向けた電子申請マニュアルを公開する。
- 電子申請導入に伴い、他部署に提出する書類を電子データで受け入れてもらえるよう調整を進める。