事例No.	1696
公表年度	R4
団体の属性	一般市
団体名	愛知県刈谷市

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 ・AI

事例種類	DX

事例内容・タイトル

料金納付に係る口座振替申請の電子化及びシステム入力の自動化

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

【愛知県刈谷市】
料金納付に係る口座振替申請の電子化及びシステム入力の自動化

DX　水道事業

愛知県刈谷市水資源部水道課

● 取組の概要

水道料金に係る納付書払の口座振替を推進するに当たり、電子申請を導入するとともに、申請書類のデータ化・システム入力にAI-OCR（AIを活用し文字をスキャンして読み取る技術）及びRPA（定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットが代替して自動化する技術）を導入した。

◆総事業費　口座振替電子申請・導入委託料　非公表
AI-OCR及びRPA導入費用　2,112千円

◆背景

- 水道料金の納付書払は口座振替と比べ事務作業が煩雑であるとともに、コンビニ払の手数料や郵送料などの経費がかかることから、口座振替を推進する必要があったが、その申請は紙媒体で行っていたため、市民には銀行印の押印や記入、銀行には書類チェック、市水道事業には入力事務作業の負担が生じていた。
- これらの課題を解決するため、口座振替の電子申請化を行うとともに、申請書のチェック及び入力作業にAI-OCR及びRPAを導入することとした。

◆具体的内容

- 電子申請のためのプラットフォームとして、民間会社が提供するサービスを利用した。
- 申請書の読込及びデータ化にAI-OCR、システム入力にRPAを導入することで、手書きの申請書についても自動読込、データ化、自動システム入力を実現した。

◆効果

- 口座振替の電子申請、AI-OCR及びRPAの導入により、キャッシュレス化だけでなく行政手続のオンライン化も実現し、経費及び事務時間を削減した（▲1,130千円/年、▲110時間/年）。

● 取組のポイント

- 今後のサービス規模拡大を見込み、主要銀行で取扱いがあり口座振替シェアの約4割を占める民間のプラットフォームサービスを採用した一方、需要に応じた規模拡大を行うため、取組開始時点では取扱銀行を2行に限定しスモールスタートした。
- タッチポイント（気づいてもらう接点）を増やすため、新規開栓者へのポスティングや納付書にQRコードを用いるなど積極的に広報したことで、次の効果があった。
  ①　口座振替申込者の約3割が電子申請に切り替わった。
  ②　①の口座振替申込者のほとんどについて、紙の納付書を一度も発行せず、口座振替に切り替えることができた。

● 公営企業情報

- 行政区域内人口　152,443人（令和4年1月1日時点）
- 行政区域内面積　50.39km²（令和4年1月1日時点）
- 給水人口　152,542人（令和3年度決算）

業務フローイメージ図



● 取組のスケジュール

- 令和3年9月に検討を開始し、令和4年2月から仕様等を調整。
- 令和4年4月から運用開始。

● 今後の展望

- 本システムを活用して引越しワンストップ化の実現を目指す。
- 今後、AI-OCR及びRPAの導入結果を踏まえ、他の業務に展開する。