事例No.	1699
公表年度	R4
団体の属性	中核市
団体名	滋賀県大津市

事例区分	公営企業

タグ	・（公営企業）その他 ・下水道事業 ・ガス事業

事例種類	DX

事例内容・タイトル

水道・ガス・下水道の使用料金照会システムの導入

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

【滋賀県大津市】
水道・ガス・下水道の使用料金照会システムの導入

DX

水道事業・下水道事業・ガス事業

滋賀県大津市企業局企業総務部料金収納課

● 取組の概要

利用者の利便性向上及び問合せ対応業務の軽減のため、水道・ガス・下水道の使用量及び使用料金等の情報をWeb上で閲覧できる料金照会システムを導入した。

◆総事業費　令和3年度～令和4年度　水道・ガス・下水道会計
システム開発委託料　10,010千円、 保守料　4,070千円

◆背景

- 窓口業務において、水道・ガス・下水道の使用量、料金に関する問合わせ対応が多数を占めており、サービスの拡充が求められていた。
- この課題を解決するため、インターネットを活用し新たなクラウドサービスを導入することとした。

◆具体的内容

- 水道・ガス・下水道の使用量や料金、検針情報、過去の料金実績等をクラウド化し、利用者が時間・場所に縛られることなくWeb上で閲覧できるシステムを導入した。
- 料金照会システムの利用者の検針票を廃止した。

◆効果

- 検針業務に要する費用を削減した（▲約120千円/年）。
- 料金照会システムの利用により、検針票のペーパーレス化が推進された（利用登録者数3,976件 令和4年12月13日時点）。
- 利用者へのメール通知機能を活用することにより、漏水情報等の緊急情報配信が可能となった。

● 取組のポイント

- サービスの拡充のため、システム開発事業者を選定において、利用者へのメールによる連絡機能を必須条件とした。
- パッケージシステムの検針票の項目にガス料金やその他不足する項目を追加することで、紙の検針票の発行を不要とした。
- リリース後、利用促進のための広報に努め、キャンペーンやLINEを活用したアンケート調査を実施した。

● 公営企業情報

- 行政区域内人口　344,247人（令和4年1月1日時点）
- 行政区域内面積　464.51km²（令和4年1月1日時点）
- 給水人口　342,689人（令和3年度決算）
- 処理区域内人口　338,756人（令和3年度決算）
- 行政区域内戸数　154,305戸（令和３年度決算）

スマホ画面イメージ





● 取組のスケジュール

- 令和3年4～8月　システム選定プロポーザル委員会
- 令和3年9月　料金照会システム開発着手
- 令和4年2月　ネーミングを「未るみる」に決定
- 令和4年4月　システム運用開始

● 今後の展望

- 利用者の要望に応え、料金等情報のデータ出力や1ユーザー複数登録などの機能充実を図る。