

# 水道事業における窓口業務等の事務の広域化について

利用者サービスの向上及び経営の効率化に向け、袋井市・掛川市・菊川市・御前崎市(以下「4市」という。))は、窓口業務等の事務の共同化とシステムの共同調達を進め、令和9年4月からの実施に向けて準備を進めます。

## 1 4市で民間事業者へ共同発注し、実施する主な業務



### 窓口・受付業務

引越しに伴う水道の開栓・閉栓、水道料金等のお問い合わせなど。



### 開栓・閉栓業務

利用者からの依頼を受け、水道の開閉栓の実施。



### 検針業務

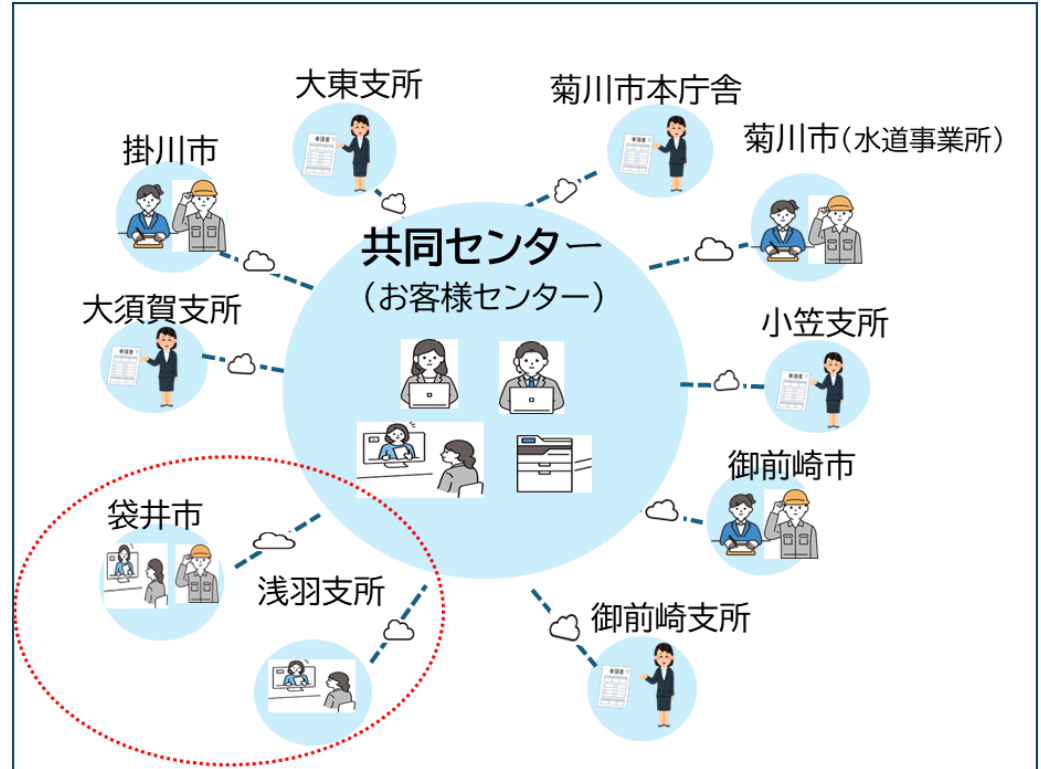
2か月ごとの定期的な水道検針の実施。



### 調定・料金収納業務

上下水道料金の納付書発送や督促状の発送など。

## 2 実施のスキーム



### 凡例



#### スマート窓口

モニターを通して開閉栓届出や相談できるようにします。



#### 市の職員

支所職員が受付、納付書等再発行



#### 窓口社員・外勤社員

受託業者の社員を配置

### 3 導入による効果

## 利用者のサービス向上

### 水道開閉栓の電話受付

#### 水道の開閉栓の手続方法

- ①窓口
- ②FAX
- ③インターネット
- +
- ④電話



電話による水道の開栓・閉栓の受付を検討しています。電話受付の運用により、利用者の利便性が向上します。

### スマート窓口で相談可能

お客様センター

本庁舎・支所



わざわざ遠方に出かけなくても、本庁・支所で、手続きや担当者との相談ができます。

### 4市内の引越に伴う手続きは1か所で完了

袋井市

掛川市

水道止める 水道使う



お客様センター

引越の際には、各市で手続きが必要になりますが、4市内の引越であれば、お客様センター1か所で、水道の開栓・閉栓手続や納付状況の確認ができるようになります。

## 業務改善・効率化

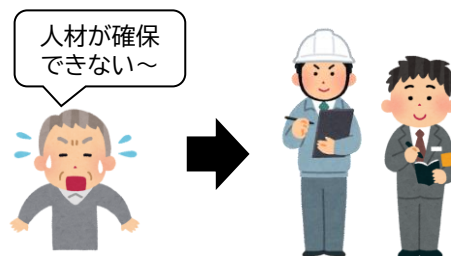
### eL-QR(地方税統一QRコード)の導入



eL-QRの導入により、全国の金融機関で水道料金の支払いが可能になります。

そして、窓口振込手数料の削減により、コストダウンを図ります。

### 安定的な管理体制の確保



水道の開閉栓や収納管理の知識・技術を備えた専門人材を安定的に確保し、サービスを維持する体制を確保します。

### サービス向上と効率化の一層の推進



手作業で行っている一部の業務(還付や漏水軽減の事務処理等)が、システムで処理できるようになり、効率化が図られます。

また、コア業務(経営・企業会計・危機管理)に専念し、業務改善に向けてさらに取り組みます。