

排水設備業務へのDX導入と他自治体への展開

排水設備業務の課題

宅内の排水管等(排水設備)の工事に関する手続きは年間約3万4千件と申請件数が膨大であり、窓口での手続きは申請を行う事業者・処理を行う職員の両者にとって負担が大きいことが問題となっていました。

排水設備業務のDX導入と他自治体への展開

排水設備業務について全国の自治体に先駆けてDX化を行いました。

そこで得た知見等を全国へ発信し、同じ課題を抱える自治体の取組を後押ししました。

【DX導入の取組】

- ・「申請から決済までをオンラインで完結できる」環境をクラウドサービスの活用により導入し、申請を行う事業者の利便性の向上と受付・処理を行う職員の事務の効率化を実現

【他自治体への情報発信】

- ・クラウドサービスシステムの操作実演など各自治体へのノウハウの提供
- ・業界紙などを通じて全国へ情報発信



PRポイント

- ・サービスの使いやすさの評価とアンケート機能により、事業者からの意見を取り入れ、運用開始後も改善を継続しています。
- ・事業者からは、「直感的で使いやすい」「往復にかかっていた3時間の移動時間が短縮されてよい」など好意的な意見を多数いただいています。
- ・DX導入を契機に届出済証の廃止など運用を見直すとともに、既存システムとの連携も図りました。

導入効果

- ・DX化で「はんこレス」「ペーパーレス」「キャッシュレス」となったことに加え、時間・場所を選ばず申請が可能となり、事業者の手続きによる移動時間がゼロになりました。また、キャッシュレス決済の導入などにより事務に要する時間の大幅な短縮を実現しました。
- ・他自治体への情報発信の結果、複数自治体(15県市)で同様のサービスを活用したDX導入が進行しています。

取組に関するエピソード

- ・一気にDX化を進めるのではなく、対象手続きを限定するなど段階的に展開し、利用者の反応を確認しながら改善を重ねることで、最終的には使いやすいと言ってもらえるサービスが実現しました。
- ・所管部署を巻き込んだ業務フローの大きな変更を伴うものであったため、業務の混乱等も予想されましたが、綿密な計画と使用開始後の細やかなサポートにより、職員の生産性も向上し、業務に必要な不可欠なものとなっています。
- ・導入直後から多くの自治体から問合せがあり、東京都の先進事例が全国下水道管理者を動かすことを実感しました。