横浜ウォーター

電子申請システムの開発と運用状況

横浜ウォーターは、給水装置工事電子申請システムを開発し、横浜市水道局から受託している給水装置工事審査・完了検査業務において、同システムを活用して効率的・効果的に業務を行っており、今後は、同システムの展開により全国の上下水道事業の業務改善やDX推進に貢献することとしている。今回は、西本隆二・上下水道部上水道企画室長、松田智子・中部事務所アシスタントマネージャーにシステムの特徴や横浜市での運用状況などについて話を伺った。

西本氏

窪田氏

松田氏

申請側、審査側双方に利便性

全国事業体へ多彩なサービス提供を

2020年に横浜市で全市展開

横浜ウォーターは、2011年度から給水装置工事審査・完了検査業務を横浜市水道局より受託し、現在は、昨年10月に発足した水道局の給水工事受付センター内の中部事務所等において、市内6行政区の給水装置工事の申し込みに関する審査・完了検査業務を行うとともに、残り12行政区向けに電子申請システムの提供を行っている。

はじめに、西本担当部長が給水装置工事電子申請システムを開発することとした背景、経緯について「今後、水道事業体、工事事業者のいずれも担い手不足が深刻化していくなか、その解消に向けて注目したのが電子申請システムでした。2015年から検討をはじめ、2017年から水道局との共同研究という形で開発に取り組みましたが、当時は電子申請システムの導入事例はほとんどなく、まずは従来のシステムの課題を洗い出すことから始め、業務を熟知している水道局の職員、当社の社員だけでなく、工事事業者等の意見を取り入れることで、申請側と審査側の双方にとって利便性に富んだシステムとなるよう留意して開発を進めました。2019年には当社の受託エリアで試行的に運用を開始し、運用を進めながら工事事業者等からさまざまなご意見をいただき、トライ&エラーを重ねてシステムを改良するとともに、業務スキームを確立することで、翌2020年には全市展開を果たすことができました」と説明する。

続けて、窪田室長は「当時、私は水道局で審査業務に従事していましたが、試行運用から全市展開までのスピードが非常に早く、全市展開の際に大きな混乱がなかったことを良く覚えています」と振り返る。

2022年に特許取得

横浜ウォーターが開発した電子申請システムは、申請側の工事事業者などの声や要望などを十分に反映し、申請しやすく利便性に富んだシステムとなっており、担当者の窓口における待ち時間や審査時間・移動時間などの解消・短縮や業務効率化などに寄与する。また、審査側の水道事業体にとっても審査などに係る確認・指摘・修正などを円滑かつ確実に行える、検査などの日程調整を円滑に行えるなど、管理のしやすさを追求し、従事者の業務改善・効率化に貢献するシステムとなっており、2022年5月には、「電子申込処理装置及び電子申込処理方法の機能」について特許権を取得している。

電子申請システムの開発・運用等に携わる横浜ウォーター社員

西本担当部長は、具体的な特徴について「掘削を伴う工事や大規模物件など特定の工事を排除することなく、すべての給水装置工事を受け付け可能としています。物件ごとに最新の状態を確認しながら申請から完成までの進捗管理を行うことができ、また、窓口で紙申請を受け取った場合に職員による入力を可能とし、通常の電子申請と同じように進捗管理ができるなど、水道事業体と工事事業者等の双方にとって利便性が高いシステムとなっています。また、工事事業者を経験した当社社員が申請側を検証することで、マニュアルを読まなくても直感的な操作で申請ができるような、操作性の高い仕組みとなっていることも特徴です」と語る。

電子申請利用者は早くも約77%を突破

2019年の運用開始後、電子申請システムの利用者は順調に増えており、今年1月には約77%となっている。コロナ禍が追い風になっていることに加え、受付時間を日曜・祝日を除く朝7時から夜22時とすることで、日中に申請作業が困難な工事事業者等に対応していることも大きな要因になっているという。

中部事務所で審査業務に従事する松田アシスタントマネージャーは「工事事業者等からは『横浜市のシステムはとても使いやすく、日々進化していると感じる』『改良の要望を伝えると、直ちに対応してもらえており、対応の早さに驚くとともに、感謝している』といった声をいただいています。また、申請等を代行する設計事務所もシステムを利用することができる仕組みとなっており、『複数の申請を事務所から行うことができるため非常に効率的』『コメント欄があるため、水道局へのお願いや伝達事項を伝えやすい』など、設計事務所からも利便性についてたくさんのお褒めの言葉をいただいています」と利用者の声を紹介する。

続けて、審査側にとってのメリットについても「窓口での協議・指導などに費やす時間が減り、審査に専念できています。また、窓口での説明の行き違いによるトラブルがなくなるなど、良い働き方改革につながっていると思います。加えて、対面で修正事項などを指摘すると、その方だけにしか伝わりませんが、電子化により会社内で情報が共有されることで、修正などの対応を確実かつスムーズに行っていただけています」などと話してくれた。

給排水一体での貢献目指す

今後は、全国の水道事業体への電子申請システムを活用したサービスの提供を目指している。西本担当部長は「システムの構築にあたっては、水道事業の実務に精通している社員が、要件定義の段階から具体案を提示しながら一緒に考え、各事業体等の事務フローに合わせたカスタマイズが可能となっています。システムの構築に併せて困っていること、悩んでいることなどの業務改善を提案することで、業務の効率化に貢献していきたい」と意気込みを語る。

現在は排水設備工事のシステムの開発にも取り組んでおり、今後は実用化に向けた試行運用に取り組む予定となっている。西本担当部長は「上下水道を一体の組織で運営している自治体は多く、給排水一体でお役に立ちたいと考えています。興味のある方はぜひお声がけをいただけたら」と話す。

最後に、窪田室長は「今後も申請側、審査側のそれぞれの立場でより使いやすいシステムにしていくとともに、更なる機能拡張を進め、より一層の業務改善や効率化に寄与していきたいと考えております。当社は給水装置審査・検査基準策定・改訂なども以前から受託しており、電子申請システムの構築のみならず基準の策定・改訂、さらには事業体間の基準の統一により業務改善を進めることができ、広域化・共同化にも貢献していけたら」と抱負を語ってくれた。