

第5 お客さまサービスの向上と業務の効率化

(12) デジタル化の促進によるお客さまサービスの向上と業務の効率化

現状と課題

水道局では、社会情勢の変化や都民ニーズに合わせて、インターネットの活用やスマートフォンによるキャッシュレス決済を導入するなど、デジタル化を促進してきました。今後も、デジタル化をより一層推進することにより、お客さまサービスの向上と業務の効率化を図っていく必要があります。

〈検針業務〉

水道料金の算定に必要な水道メータの検針業務は、現在、2か月に1度、検針員が全戸を直接訪問して行っており、検針票はその場で発行の上、投函しています。

お客さまからは「検針票の内容など、インターネット上で確認できる情報を充実して欲しい」「必要な情報の印刷やダウンロードをできるようにして欲しい」といった要望をいただいております。スマートメータの導入やペーパーレス化を促進していく必要があります。

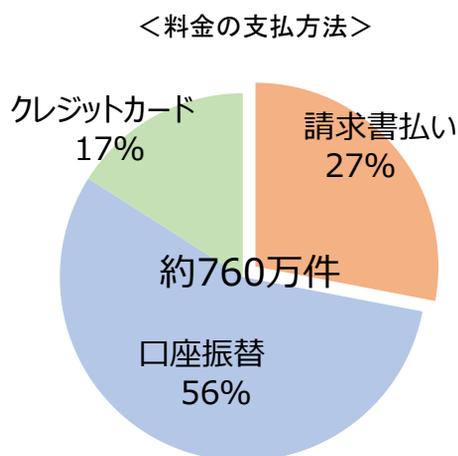
〈水道料金の請求・収納業務〉

現在、水道料金の支払方法は、口座振替、クレジットカード及び請求書払いから選択いただいております。

水道局では、口座振替の普及促進のために料金割引サービスを行うとともに、各種クレジットカード払いの導入を進めるなど、キャッシュレス決済の利用率向上に取り組んできました。

また、令和元年7月からは、請求書払いを選択いただいているお客さま向けに、スマートフォンを利用したキャッシュレス決済を導入しました。

現在、請求書払いを選択いただいている約3割のお客さまは、金融機関やコンビニエンスストアでお支払をされていますが、支払手法の多様化などにより、お客さまの利便性の更なる向上が求められています。



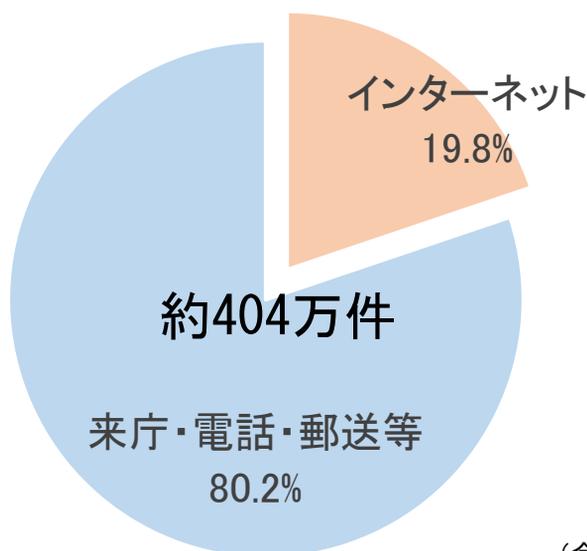
(令和2年3月現在)

〈その他の受付業務〉

各種申込みの受付業務は、来庁や電話、郵送による受付方法に加え、平成13年からインターネット受付、平成27年には検針票の内容や使用量と料金の確認等の機能を備えた「東京水道マイネット」の運用を開始し、インターネット環境でのお客さまサービス向上に取り組んできました。

しかし、これらのサービスは、対象手続が限られていることや、申込内容の自動チェック機能を有していないこと、セキュリティの確保のため利用開始までに時間を要することなどの課題があり、更なる改善が求められています。

＜水道局への主な申込手続に用いる手段＞



(令和元年度末現在)

〈給水装置工事の申請受付業務〉

水道局では、事業者の利便性向上のため、平成26年1月から給水装置工事の申請に、インターネットを利用した電子申請を導入しました。しかし、対象を一部の工事に限定していたことや指定事業者がシステム操作の習熟が必要なことなどから、電子申請の利用は進んでいません。また、給水装置図面の閲覧や各種申請の手続に必要な手数料等のお支払のために、来庁が必要な場合があります。

このため、指定事業者に対し、説明会や個別訪問を通じてシステム操作を周知するとともに、令和2年12月から電子申請の対象を全ての工事に拡大しました。

引き続き、電子申請の利用拡大に向けた取組を進めるとともに、給水装置図面の閲覧方法の見直しや手数料等のキャッシュレス化にも取り組んでいく必要があります。



目指す将来像

- スマートメータ導入に向けた効果検証を行い課題を解決し、全戸導入に向けて着実に取組が進んでいます。
- お客さまの手続きは、Webを基本としたサービスに切り替わっており、お客さまが、時間や場所にとらわれず、手続きや料金等の確認が完結するサービスが実現しています。
- 検針からお支払までのお客さまサービスや、給水装置工事の申請手続きなどのデジタル化が進み、ペーパーレス化やキャッシュレス化が図られています。

具体的な取組

②⑨ スマートメータの導入【再掲】

- 現在は、検針員が直接現地を訪問して検針を行っていますが、通信機能を有するスマートメータを導入することで、使用水量のデータをきめ細かく、かつ効率的に取得することが可能になります。
- これにより、現在、2か月に1回である検針・料金請求を毎月行うことが可能になります。
- また、漏水や蛇口の閉め忘れ等の異常水量の早期発見が可能になるなど、業務の効率化やお客さまサービスの向上が実現します。

事 項	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
スマートメータの導入	メータ発注 順次開始	先行導入（約13万個、都内全域）			
	検証・全戸導入に向けた取組の検討				

③⑩ お客さま総合アプリ（仮称）の導入

お客さまサービスの向上と業務の効率化を図るため、各種申込手続き、料金の支払、情報閲覧などを一元的に受け付ける「お客さま総合アプリ（仮称）」を導入します。また、キャッシュレス化やペーパーレス化も促進します。

お客さま総合アプリ（仮称）

各種申込

使用中止・開始などの手続を、時間や場所を問わずに、即時に行うことができます。

料金支払

スマートフォン決済やクレジットカード都度払いなど、様々な支払方法に対応します。

情報閲覧

過去の水道使用量や支払状況の実績が閲覧できます。

情報発信

スマートメータから得た、漏水や蛇口の閉め忘れ等の情報をお客さまに発信します。また、位置情報を活用し、災害時給水ステーションを案内するなど、災害時の情報発信機能を強化します。



▲アプリ導入前のイメージ



アプリ上で手続きを完結

▲アプリ導入後のイメージ

事項	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
お客さま総合アプリ（仮称）	設計・開発	サービスの提供			

デジタル化の促進によるお客さまサービスの向上と業務の効率化

③1 キャッシュレスの促進

- 「お客さま総合アプリ（仮称）」を通じて、水道使用量や水道料金などの情報がペーパーレスで確認でき、また、請求ごとのキャッシュレス決済が可能となります。
- 多様化した水道料金の支払方法について、お客さまに情報発信を行い、新たに導入したキャッシュレス決済等の普及を進め、現在、請求書払いを選択されている約3割のお客さまのキャッシュレス決済の拡大を図ります。



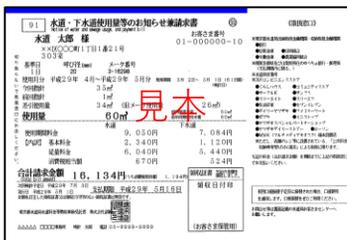
▲スマートフォン決済

事 項	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
キャッシュレス決済の拡大	拡大				

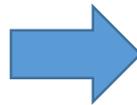
※現金での支払も選択いただけます。

③2 ペーパーレスの促進

- 現在、紙で発行・投函している検針票を、「お客さま総合アプリ（仮称）」からの閲覧に切替えることで、検針票のペーパーレス化を実現します。
- 希望されるお客さまに、時間や場所を問わず、紙の請求書なしに、水道料金のスマートフォン決済が可能となる水道料金の請求情報の電子配信サービスを開始します。



▲請求書（紙）



▲請求情報の電子配信

事 項	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
請求情報の電子配信	配信		拡大		
検針票のペーパーレス	設計・開発	検針票のペーパーレス			

※どちらのサービスも紙での発行を選択いただけます。

③③ 給水装置工事の電子申請の利用促進

- 電子申請の利便性を広報紙などで積極的にPRするとともに、指定事業者のシステム操作をサポートするため、システム操作説明会の開催や指定事業者への個別訪問をより一層充実させます。
- 給水装置工事の申請手続のデジタル化を進めるため、給水装置図面の電子閲覧機能や手数料等のお支払におけるキャッシュレス決済を導入します。
- こうした取組を進め、給水装置工事の電子申請の利用率を、現在の6%から大幅に向上させます。



▲個別訪問の様子

事 項	3 年 度	4 年 度	5 年 度	6 年 度	7 年 度
電子申請の利用促進	順次実施				
キャッシュレス決済の導入		システム改修等		導入	

デジタル化の促進によるお客さまサービスの向上と業務の効率化

(13) 災害時の応急給水対策

現状と課題

〈応急給水体制の充実〉

水道局では、日ごろから災害やテロの発生等、様々な状況を想定した訓練を、国や他事業者、地元の住民と連携しながら行っています。

災害時に断水が生じた場合の応急給水体制の実効性をより高めていくためには、訓練を継続していくとともに、訓練への参加が困難な方に対しても、応急給水に関わる情報を分かりやすく伝えていく必要があります。

〈水道工事関連団体との連携〉

水道局では、災害時における管路被害等を早期に復旧するため、工事事業者で構成される4つの団体と協定を締結しています。

また、これまで都外で発生した地震等の災害時には、団体に対して協力を要請し、被災地へ派遣を行ってきました。

しかし、水道工事事業者の中で、被災地派遣の経験がある事業者は限られていることから、その貴重な経験を万一の発災時に活かすためには、より多くの事業者と応急復旧のノウハウを共有していく必要があります。

目指す将来像

- 大規模な災害が発生した際にも、応急給水体制が確保されており、必要とする人・場所に十分な水が届けられています。
- 応急復旧に必要なスキルや経験を持つ水道工事事業者が十分に確保されています。

具体的な取組

③④ 応急給水体制の充実

災害等により断水が発生した際には、浄水場や給水所、公園などの「災害時給水ステーション」で水をお配りします。

災害時の応急給水の実効性をより高めるため、訓練を継続して行うとともに、平常時及び災害時に必要な情報を分かりやすくお伝えしていきます。



○震災等における危機対応力の強化

休日に災害が発生した場合を想定した「休日発災参集訓練」など、災害やテロの発生等様々な状況を想定した訓練を年間500回程度行っています。

引き続き、内容の検証と必要な見直しを行いながら、訓練を実施していきます。



▲平日発災対応訓練の様子

○平常時の広報

平常時は、幅広い世代に対して、災害時給水ステーションの場所や応急給水の方法等を様々な媒体を活用しながらわかりやすくお知らせしていきます。

- ・今後運用を開始するお客さま総合アプリ（仮称）において、災害時に役立つ情報を検索できるコンテンツを提供していきます。
- ・水道局の取組を紹介する「水道キャラバン」において、映像や寸劇等の親しみやすい手法を使って、小学校の児童や地域の皆さまにお伝えします。
- ・ホームページやSNS、営業所等が発行する地域水道ニュース、防災訓練等を通じて情報発信をしていきます。

○災害時の情報発信

発災時は、災害時給水ステーションの開設状況を様々な媒体を活用しながら迅速かつ分かりやすくお伝えしていきます。

- ・断水・通水地域の情報を視覚的な地図情報としてホームページ上に掲載していきます。
- ・お客さま総合アプリ（仮称）とホームページにおいて、災害時給水ステーションの場所と開設状況をお知らせし、その状況を随時更新するとともに、SNSを通じて広く発信していきます。



▲災害時給水ステーション

③⑤ 水道工事関連団体との連携強化

水道工事事業者を対象とした訓練や研修を通じて、災害時の対応力を高めていきます。

○水道局と水道工事関連団体の連携強化

- ・実際の災害発生を想定し、出動要請フローに沿った連絡・調整及び出動訓練を検討していきます。
- ・団体が独自で行う訓練に対して積極的に協力し、連携を強化していきます。

○応急復旧に係る更なる技術力の向上

水道工事事業者を対象とした配水管工事に関する技術研修や、被災地派遣経験事業者からの未経験の他社社員への講義などを検討していきます。