堺市

堺５　官公署からの照会への回答業務の効率化

求める技術：⑮

１　課題を抱える業務の内容

警察署、税務署等の官公署からの使用者との給水契約の内容、料金の支払状況等に関する照会への回答業務

２　課題の詳細

警察署、税務署等の官公署から、使用者との給水契約の内容（使用者名義、水道使用場所、給水契約日、給水契約解除日、連絡先電話番号等）や、料金の支払状況（請求金額、支払方法、請求口座、滞納の有無、滞納金額等）などに関する照会が、年間約250件ありますが、照会ごとに照会事項は異なり、1回の照会の照会事項が多岐にわたっているケースや、個人情報の取扱い上で注意が必要なケースがあるなど、回答作業の事務負担は少なくありません。

本業務は、本市の利用者サービスや事業運営に直接関係のない業務であるにもかかわらず、料金システムでの確認作業、回答文の作成、チェック等も煩雑なものとなっており、効率化による事務負担の軽減が必要な状況です。

３　こんな技術を求めています！

- 情報セキュリティを確保しつつ、スムーズに電子上で照会の受付・回答ができる技術
- 照会事項に対して、既存料金システムからのデータ抽出や回答文作成、回答等を自動で行う技術

４　技術の導入により代替が期待される業務

決裁資料及び回答文の作成業務

５　事業規模・業務量

約250件／年