

給水装置工事の 受付窓口の一元化 について教えてください

Answer

1. はじめに

既に導入済みである、横浜市水道局における一元化の事例を紹介します。令和4年10月3日に「給水工事受付センター(以下、「センター」という)」を開設しました。指定給水装置工事事業者や不動産事業者などの関係事業者の利便性向上や水道局の事務の効率化などを目的として、これまで方面別に市内7カ所の水道事務所で行っていた給水装置工事の申込受付窓口と水道管の埋設状況調査・図面交付窓口をセンターに一元化しました。

2. 給水工事受付センターの概要

センターは、既存の水道局庁舎を再利用することによりコスト面で有利であることのほか、市のほぼ中心部に位置すること、駅から徒歩約5分に所在し公共交通機関利用の利便性がよいことから選定しました。



センターの業務内容は、▽給水装置工事の申込書・完了届の受付、審査▽水道工事関係事業者や不動産関係事業者等の水道管の埋設状況調査や図

面交付対応▽市民の給水装置に関する相談対応等で、窓口受付時間は平日の午前8時45分から午後5時までです。

組織体制は、1課・2係(事務係、給水係)、人員体制は、課長級のセンター長、事務係長、給水係長、担当係長(給水担当)で、職員は事務係5人、給水係42人、一部エリアの給水装置工事の受付・審査業務の委託事業者は15人としています。

3. 一元化の効果

(1) 関係事業者の利便性向上

関係事業者の利便性向上として、これまでも給水装置工事の申込手続などの電子申請を令和2年9月に導入し、申請率は2年度末の約32%から5年1月末の約68%まで増加しています。また、埋設管調査に関しても、水道配管平面図のウェブ配信を同年6月から実施し、来庁いただく負担の軽減に繋がっています。

関係事業者は市内の複数案件を同時に取り扱うことも多く、これまでは各水道事務所に来庁していただいていたが、センター開設後は1カ所で手続きや調査などが可能となっています。

さらに利便性向上として、①窓口での予備審査の廃止、②相談対応の日時のウェブによる予約システム導入、③来庁順に受付するための発券機導入、これらにより来庁時の事務手続き時間の短縮を図っています。

(2) 業務の効率化

水道局にとっても申込受付窓口を一元化することによるスケールメリットで事務の効率化を図ることができます。また、電子申請の推進により、窓口対応が減少していくものと考えられます。

(3) 技術継承

給水装置工事の審査業務に精通したベテラン職員が定年退職を迎え、年々減少していることが課題となっていますが、給水審査担当が1カ所に集まることで、技術継承しやすい環境となり、技術力を継続的に維持することが可能となります。

4. おわりに

センターは、前述(3.(1)~(3))をコンセプトとして検討し開設しましたが、実際に業務をスタートさせると想定していなかった課題も発生しています。今後もこれらを解決しながら、円滑な業務の遂行に努めていきます。