

# 視察調査報告書

委員 会 名	建設環境委員会
参 加 者	委 員 長 中根 武彦 副委員長 酒井 正一 委 員 伊藤 正義 白井 正樹 佐藤 哲朗 畑尻 宣長 鈴木 静男 加藤 義幸
視 察 日 時	令和8年1月21日（水） 10：00～11：30
視察先・概要	大阪府堺市 人口：804,163人 世帯数：374,987世帯 面積：149.83 k m <sup>2</sup>
視 察 項 目	上下水道アプリ「すいりん」について
視 察 概 要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 堺市上下水道事業の概要               <ul style="list-style-type: none"> <li>・契約利用者数 354,670人</li> <li>・検針件数 2,405,560件</li> <li>・水道管路延長 2,441キロメートル</li> <li>・下水管延長 3,115キロメートル</li> <li>・水道料金 14,885,780千円</li> <li>・下水道使用料 15,428,540千円</li> </ul> </li> <li>2 「すいりん」の主な機能               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 使用水量・料金履歴 過去の使用水量や推移も確認</li> <li>(2) 決済連携 スマホでそのまま支払い可能</li> <li>(3) 通知・お知らせ ID単位にPUSH通知</li> <li>(4) 各種申込 スマホから開閉栓等の各種申込</li> </ol> </li> <li>3 導入の背景               <ul style="list-style-type: none"> <li>・紙の検針票、納入通知書のコスト削減</li> <li>・郵送費、印刷費の負担</li> <li>・市民の利便性向上</li> <li>・収納フローの効率化</li> </ul> </li> <li>4 導入の課題               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 納入通知書の電子化                   <ol style="list-style-type: none"> <li>ア 地方自治法施行令（従来の規定） 納入の通知は、所属年度、歳入科目、納入すべき金額、納期限、納入場所及び納入の請求の事由を記載した納入通知書でこれを行わなければならない。</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

	<p>イ デジタル手続法  法令の規定において書面等により行うことが規定されているものについては、当該法令の規定にかかわらず、主務省令で定めるところにより、当該書面等に係る電磁的記録により行うことができる。</p> <p>(2) セキュリティ対策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・暗号化通信</li> <li>・不正アクセス排除</li> <li>・データベースサーバーの格納データの暗号化</li> <li>・上下水道局の既存システムのネットワークからの遮断</li> </ul> <p>5 ペーパーレス効果額  使用水量のお知らせ、納入通知書、口座振替のお知らせ、未納通知書、クレジット請求のお知らせ等のペーパーレス化により、約36,000千円の費用削減。令和6年度の「すいりん」の利用料金が約8,000千円のため、十分な効果あり。</p> <p>6 利用者の声</p> <p>(1) 「すいりん」の認知経路  検針票 (40.3%)、広報誌 (17.5%)、転入時の案内 (16.6%)</p> <p>(2) 利用動機  クレジット決済 (53.9%)、料金履歴 (45.6%)、使用水量 (41.8%)</p> <p>(3) 不満、要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・登録時の本人確認が分かりにくい (13.2%)</li> <li>・災害時の応急給水等の情報をアプリで受け取りたい (43.4%)</li> <li>・漏水や断水等の緊急情報をアプリで受け取りたい (33.3%)</li> </ul> <p>7 今後の取組</p> <p>(1) 目標値の見直し  上方修正し、さらなる登録率の向上に取り組む</p> <p>(2) 普及促進策</p> <p>ア 機能強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・転入者の利用登録を省力化</li> <li>・漏水等の緊急情報のエリア配信</li> </ul> <p>イ 広報活動強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ターゲット毎の訴求内容</li> <li>・新たな媒体での接触機会</li> <li>・広報ごとの効果測定</li> </ul>
<p>所 感</p> <p>※視察しての感想や岡崎市への提言など</p>	<p>・堺市の取組を視察し、本市でも将来的に上下水道分野のデジタル化を進める必要性を強く感じた。特に「すいりん」は、アプリ導入そのものよりも、収納フローの見直しやペーパーレス化による財政効果、市民の利便性向上を同時に実現している点が印象的であった。一方で、職員の作業工数が劇的に減ったわけではなく、問い合わせ内容が変化するなど、効果は中長期的に現れるとの説明も現実的で参考になった</p>

た。若年層の利用促進や緊急情報の配信など、行政サービスの質を高める要素は大きく、将来のスマートメーター化を見据えた基盤整備としても有効である。本市としても、段階的にデジタル化を進める意義は大きく、早期に検討を進めるべきと感じた。

- ・アプリ導入により行政側としては紙代、印刷代、郵送代などの経費の削減、情報発信の手軽さ、市民側としては過去の使用料をグラフで比較ができること、市からの情報を得やすいこと、そしてクレジットカードでの支払いができることなど、アプリ導入はとても利便性が高くなる取組であると感じ、本市でも進めていくべきであると感じた。水道情報の発信にとどまらず、災害時や緊急時の連絡にもこのアプリを使えばとてもよい情報発信ツールになると思われる。大阪市、東京都など他の自治体でもアプリを導入しているとのことなので、他の自治体の状況も調査研究し、本市によりよい形で導入してほしい。
- ・これからの将来を考えた時に、少子高齢化や、労働人口の減少が起きると言われている。それを迎えた時に市民へのサービス低下が起きないようにDXに取り組み、DXの活用が必要であり、その面が今回このシステムを導入した理由の一つとのことであった。「すいりん」はクレジットカードやPayPay払いに対応しているとのことである。クレジットカードが使用できることで、利用者が増えてくれていると感じているとのことであり、20%から40%に向上した。そのクレジットカードの手数料は市が負担しているとのこと、本市も同様なクレジットカード支払いができないか検討してほしい。
- ・「すいりん」については、使用水量・料金、通知、決済連携、各種申込が可能となっており、郵送料・用紙代の削減効果でアプリの利用料金を賄えることから、現状でも十分に効果があるとともに、利用者の利便性向上につながる取組となっていた。スマートメーターについては導入コストが高いことから現時点では導入していない。将来的な導入コストの低減と労働者不足などの状況を踏まえて導入を判断していくことになるとのことだった。スマートメーターを導入することで、検針から請求、支払処理までの全体で自動化につなげていくことが想定され、省人化と人件費の削減、人為的ミスの削減など多くの効果の期待できる取組として大いに参考になった。
- ・アプリを利用して、水道、下水道の情報をいち早く伝えることができることや、支払いに関し、クレジット払いは、アプリから限定による支払いの集約、簡素化が図られていることが、紙ベースの縮小にも役立ち、省エネになるなどメリットを感じた。これからの導入は、ほかの機能、例えば、防災などを盛り込むべきであり、必要と考える機能を盛り込むべきと提案したい。アプリの普及で、水道の理解、下水道の理解が深まり、これからの維持管理にかかる費用など理解が進むと考えられるため、イニシャルコストは高く感じるが、登録者数が増え

	<p>ることでの効果により相殺されるため、早期導入を求めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「すいりん」導入によりペーパーレス効果額が令和6年度で3,600万円となり、「すいりん」利用料は800万円であり、十分な効果を得ていることには驚いた。クレジット利用者の収納率を上げるためには、できるだけ多様な決済方法を取り入れていくことが重要であることが分かった。アプリは堺市上下水道局のオリジナルではなく、アプリ会社のものを利用しているため、バージョンアップが必要で、そのための経費が必要となるため、導入には現状機能の把握が重要であることが分かった。本市上下水道局へ進言して行きたい。</li> <li>・上下水道事業の今後の課題の一つとして、節水機器の普及等による使用料の減少であろう。これに対応するには、運営費の低減が必要になる。堺市では全国で初めて上下水道アプリ「すいりん」を導入した。この「すいりん」はスマホに利用情報が送信されると、スマホでそのまま支払いができることで、利用者にとっては便利だ。また前年同期との使用量の比較が一目で分かることも便利である。しかし、まだ登録率が低く、登録率の向上に向けた取組も必要で、令和12年度までに全体の40%の登録率を目指した普及促進策として機能強化、広報活動の強化などに取り組んでいる。いずれにしても、ペーパーレス化、コストパフォーマンスに寄与しているので、本市も少しでも早く取り組むべきと考える。</li> </ul>
<p>委員長の総括</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・堺市の上下水道アプリ「すいりん」は全国で初めての試みとしてNECの協力で開発されたアプリある。きっかけは、水道料金の集金までの過程で、毎年多くの費用がかかっていることに着目したことのようであった。堺市上下水道局サービス管理部の担当職員から説明を受けた内容の内、注目したい内容について報告する。①NECの提案で堺市の上下水道使用量のアプリの開発に取り組んだ。予算は、開発費として約5,700万円かかったが、大きな経費削減になった。NECのメリットとしては、リース代年間800万円の契約がされている。②利用者(市民)にとってアプリ「すいりん」の最大のメリットは、働いている環境の人々にとって、時間帯に関係なく請求書を確認できたり、支払いも24時間いつでもできたりすることにある。③水道事業関係のイベントの案内から漏水の事故情報であるとか、災害時の給水所の情報等についてアプリを使って利用者に伝える。④今、現在の課題の一つに、スマートメーターとの連携がある。スマートメーターと水道アプリとの連携により、より一層の予算削減になるが、まだまだ問題は残しているようだ。しかし、近い将来、オートマチック化が更に進み人の力を必要としない便利で予算をかけない行政運営の一端となると思う。本市においても、早急に水道アプリの導入の準備をする必要があると考える。</li> </ul>