令和８年度　第２回京都市上下水道事業審議会議事録

日　時　　令和８年９月１０日（木）　午前９時４５分～午前１１時４５分

場　所　　京都市上下水道局総合庁舎　４階　会議室４－１・２

出席者（五十音順、敬称略）

委員

浦上　拓也	近畿大学経営学部教授
尾形　里加	市民公募委員
兒島　宏尚	京都商工会議所専務理事
清水　聡行	福山市立大学都市経営学部准教授
竹内　謙	関西電力株式会社京都支社地域統括部長
寺内　成子	一般社団法人京都市地域女性連合会理事
中田　英里	公認会計士
平山　修久	名古屋大学准教授（減災連携研究センター）
藤原　拓	京都大学大学院地球環境学堂教授
山舗　恵子	株式会社京都リビング新聞社取締役編集部長

京都市

京都市公営企業管理者上下水道局長、次長、総務部長、
総務部担当部長、総務部お客さまサービス推進室長、経営戦略室長、
経営戦略室担当部長、技術監理室長、水道部長、下水道部長
事務局（経営戦略室）

次　第

１　開　会

⑴ 出席者確認

⑵ 進行の確認、会議の公開について

２　議題

⑴ 今後の事業運営手法について＜官民連携・政策連携、ＤＸ、広域連携＞

⑵ 上下水道料金における支払方法の多様化と割引制度について

３　今後の予定

４　閉　会

１　開　会

⑴ 出席者確認

⑵ 進行の確認、会議の公開について

会　　長：　本日の議事進行等について事務局から説明いただきたい。

事　務　局：　議事の説明、資料の確認

会　　長：　本審議会の会議は原則として公開とし、議事録は後日公開することとする。

２　議　題

⑴　今後の事業運営手法について＜官民連携・政策連携、ＤＸ、広域連携＞

会　　長：　議題⑴「今後の事業運営手法について＜官民連携・政策連携、ＤＸ、広域連携＞」事務局から説明いただく。

事　務　局：　資料の説明（資料１）

会　　長：　ただ今事務局から議題⑴「今後の事業運営手法について＜官民連携・政策連携、ＤＸ、広域連携＞」説明があったが、質問・意見等はいかがか。

副　会　長　　１点目は、進めている取組を京都市民に分かりやすく伝えてほしいということ。先般、貴局において、「京（みやこ）の上下水道新技術ミーティング２０２６」という企業の技術展示やプレゼンテーションを職員が聞くことができるイベントを開催され、私も参加させていただいた。最新技術を見て、聴いて、触れることができる貴重な機会であり、職員の技術継承や官民連携という観点からもすばらしい取組であり、こういった取組をしっかりアピールしてほしい。また、京都府全体の技術継承につないでいけるように、近隣の事業体に開催を手伝ってもらうような形での連携を進めてはどうか。また、小中学生を招待して、企業の展示を見てもらい、上下水道事業に興味を持ってもらうことで、将来上下水道局で働きたいと思ってもらえるような取組にもなるのではないか。

２点目は、例えば、人工衛星を活用した漏水調査について、日本の土壌は水分量が多いため、衛星のセンサー側の技術が向上しなければ精度が上がらないと聞いている。職員においても、企業の新技術を見極める必要がある。

３点目は、広域連携について、京都市がイニシアチブをとって京都府と連携していただきたい。広域連携にも様々な段階があるが、まずは職員・人という観点から進めてほしい。

京　都　市　　新技術ミーティングには当局としても強い思い入れがある。高く評価いただき、また御参加いただき、感謝申し上げる。この取組は２年前に若手職員の発案から始まったもので、企業の協力を得て、水道・下水道の垣根を越えて技術職員・事務職員が先端技術を体験できる取組となっており、局全体のスキルアップに大きく貢献していると思っている。近隣自治体や企業との連携も積極的に進めており、今年度は日本水道協会の京都府支部の取組として位置付けたが、熊本で発生した地震の災害支援等により結果的には支部としての取組にはできなかった。今後は近隣自治体にも主体的に関わっていただける手法を検討していく。また、先日、東京で開催された下水道展では小学生等も多く参加されていて、上下水道に関心を持ち、将来の担い手になってもらうという視点では重要な視点であると認識している。庁舎管理上の課題もあり、直ちに実現できるかは即答しかねるが、そうした観点も視野に入れて取り組んでまいりたい。

委　　員　　まず、官民連携・政策連携について、資料９ページの現行ビジョンにおける考え方は現時点においても適切であると考える。人手不足が深刻化し、新しい人材の確保が厳しい状況下では、業務効率化の観点からも外部委託等の官民連携を進めることが効果的であるが、外部委託にあたっては公権力の行使・公共性の担保に不可欠な業務内容の全体像の把握や上下水道局によるグランドデザインといった部分についてはしっかりと上下水道局が知見や主体性を保持したうえで官民連携を活用するよう留意いただきたい。完全に任せてしまうと、主体的な指導や価格・処遇の適切な判断ができなくなるため、上下水道局が根幹部分はしっかりとグリップしていただきたい。また、政策連携団体について、上下水道サービス協会は現場力に強みがあると聞いている。緊急時の対応を含めた公の持つ対応力や技術力についてはライフラインを維持する上で必要不可欠な知見・技能であり、これを蓄積・継承していくことが重要である。上下水道局とサービス協会の業務を精査し、重複があれば現場はサービス協会に責任も含めて移管し、サービス協会を活用して主体的に知見・技能の維持向上に資する運営をしてもらうことが望ましいと考える。

次に、ＤＸについて、お客さまや外部事業者との接点における電子化は業務効率化につながることから非常に重要である。アプリから手続きすることも推進していただきたい。業務効率化の観点では、私も参加した新技術ミーティングでは、総務部門の職員がGoogle Workspaceや生成ＡＩの活用について来訪した職員にレクチャーされていた。当社でもＡＩの活用が業務効率化につながることを実感しており、職員自身がＡＩの更なる活用を自律的に進める非常に良い取組であると感じた。関西電力送配電㈱とのスマートメーターによる共同検針について、関西電力送配電㈱では全戸へのスマートメーター整備を進めていると聞いており、水道の自動検針一体運用の合理性からも、共に取り組むべきものである。２０３０年代に全戸導入を目指している都市もあり、早期推進には大きな価値があると考える。

最後に広域連携について、広域エリア全体の効率化という観点は重要であるが、京都市上下水道局の事業は京都市民を直接の受益者として運営されているものであり、その財産も負担も京都市民に直接帰属するものである。昨今の厳しい事業運営状況の下では、更なるコスト負担を市民にお願いせざるを得ない可能性もあり、京都市民の納得性を大切にしてほしい。例えば供給力の余剰が効率的に使えるのかなど、京都市としての得失の考慮や主体性の維持を意識して議論いただきたい。また、広域エリア全体での観点では、強固な現場力を有する政策連携団体にも広域連携の一翼を担ってもらって、他自治体への技術支援などを担っていただくのも良いのではないかと考える。

京　都　市　　ご指摘のとおり、官民連携・政策連携について、事業運営の根幹となる部分は、しっかりとグリップする必要がある。必要な技術力を京都市がしっかりと確保して運営する必要があり、そのためにもサービス協会との適切な連携が必要と考えている。現在も、緊急時をはじめとしてサービス協会と連携しているが、互いの強みをいかしながら連携を進めていきたいと考えている。

広域連携については、京都市にとっても、他自治体にとっても持続可能な事業運営となるよう、双方にメリットがある形で進めたい。広域連携における政策連携団体の活用については他都市でも事例があるものであり、検討していく。ＤＸ推進における職員同士の学び合いについても、引き続き力を入れてまいる。

委　　員　　１点目は、官民連携・政策連携について、既存業務の効率化という観点では、官民連携は有効である一方で、長期的な人材確保や技術イノベーションの創出の観点では、官と民の連携に留まらず、「産官学連携」が極めて重要である。この点は、国の「上下水道政策の基本的なあり方検討会」でも私から意見を申し上げた。京都市が様々な大学と共同研究等されていることは承知しているが、局の大きな方針として官民連携だけ記載されると、学の貢献が見えにくくなる。学としても汗をかいて上下水道事業の持続に貢献していきたいと考えており、「産官学連携」を前面に打ち出していただければありがたい。

２点目は、水の官民連携（ウォーターＰＰＰ）について、本来、条件が不利な地域でも上下水道事業を維持する効果が期待されていたにもかかわらず、民間企業側の働き方改革や収益性の観点から、条件の悪い地域で民間企業に業務を受けてもらえない状況が生じているのではないかと懸念している。

かつては、「官は高く、民に任せれば安くなる」と言われていたが、もはや条件が不利な地域を民間に任せてコストを削減するというスキームは成り立たない時代になってきている。今回の京北・山間地域の状況はどうか。今後、京都市で官民連携を進めていく中での大きな方針について教えていただきたい。

３点目に、ＤＸについて、スマートメーターを山間地域等にまず導入して、課題を洗い出した後に、全戸導入に進めていくというアジャイル型の実装プロセスについては、非常にうまく設計されている。今後、発展の度合いをぜひ聞かせていただきたい。

京　都　市　　産官学連携の取組について、近年、京都大学をはじめとする大学との調査研究、共同研究が増えており、ご協力に感謝申し上げる。

人材の育成、確保及び技術継承の観点では、リクルート活動は厳しい状況ではあるものの、今年度は、水質部門で京都大学生のインターンシップ受け入れを行い、興味を持っていただいた。職員が大学に行き、共同研究を行うという方法もあると思う。引き続き協力をお願いする。

京　都　市　　京北・山間地域における水の官民連携については、民間企業の技術導入による効率的な運営のポテンシャルが高い地域であると認識している。民間市場調査を通じた意見を踏まえて、魅力ある事業となるよう取り組んでまいる。今後の官民連携の全体の進め方についても、定型業務や民間にノウハウのある業務は民間に委託しつつ、事業の根幹業務は局

でしっかりとグリップして進めていく。

京　都　市　　スマートメーターの実装プロセスについて評価いただき、感謝申し上げる。過去の試験的導入で判明した課題を解決する手立てはないか検討する中で、関西電力送配電㈱との出会いにより、課題解消ができた実りある連携である。令和８～１０年度の３か年で実証・実装を行い、知見を蓄積して、また皆さまからの意見を賜りたい。

委　　員　　産官学連携に関しては、大学と個別の事業で連携しているのは十分理解しているが、局の大きな方針・ビジョンにおいて、産官だけでなく、産官学をどう位置付けるのかという点について伺いたい。

京　都　市　　今回は、官民連携という切り口での資料とはなっているが、特に京都は大学のまちであることからも産官学の連携は極めて重要であると考える。京都市の新京都戦略でも多様な主体との協働を掲げており、様々な市政課題を共に解決するという点でも「学」にご協力いただけるのは非常にありがたいことである。次期ビジョンを検討するうえで産官学の連携についてしっかりと位置付けてまいりたい。

委　　員　　スマートメーターの導入は非常に良い取組である。また、アプリが導入されていることも大きな進歩で、上下水道料金の確認もできるのでありがたい。先日、地域女性連合会の理事会に京都市職員が京都ポイントの申請方法の説明に来ていた。自身は既にポイント利用まで済ませていたが、申請していない高齢者もいるとのことだった。それと同様で、このような良い取組であっても、一般市民が簡単に利用できるように教えてあげるなどの丁寧なフォローが必要である。

また、子どもたちへのアプローチについて話があったが、警察の協議委員に参加していた大学生が警察官になったということがあった。また中学校では職業体験がある。上下水道局ではそういった職業体験は行っていないのか。

最後に、先日のＮＨＫで、熊本や能登半島の地震で、早期復旧のために一部の地域では浄化槽に転換しているとのことだったが、京都市はいかがか。

京　都　市　　ご指摘のとおり、スマートメーターを導入するのであれば、アプリとの連携が効果的であると認識している。アプリの普及率は１０％程度で

あり、普及促進に取り組む必要がある中、アプリを利用しない高齢層にいかにアプローチしていくのかということも検討が必要である。

京　都　市　　当局では、中学生の職業体験は行っていないが、インターンシップ生の受け入れは実施しており、インターンシップに来た学生が採用試験を受験されたことも実際にある。また、水道・下水道施設の親子体験会も実施しており、現地で施設見学をしていただいている。今後も様々な方法を通じて、上下水道事業に関心を持っていただけるよう工夫していく。

京　都　市　　浄化槽への転換について、元々人口密集地は下水道を、周辺部は浄化槽という計画のもと整備をしている。能登半島地震等を受けて、国でも下水道から浄化槽への転換の議論があるが、本市の山間地域の施設は比較的新しく耐震性も高いため、ただちに浄化槽に転換するという計画はない。しかし、人口減少社会の中で、将来的にはそういった検討が必要であると考えている。

会　　長　　水道の循環システムについても、考えをお聞かせいただきたい。

京　都　市　　能登のような小規模集落では分散型の循環システムが有効な場合があるが、本市の山間地域は集落規模としては一定規模がある。また、浄水場等も比較的新しく整備したことから、将来的に更に規模が小さくなったときに検討すべきであると考えている。

会　　長　　下水道の浄化槽への転換については、私自身が現在、国の汚水処理施設の最適化と広域連携の推進に向けた検討会で、座長としてマニュアル作成を進めているところである。上水道の分散システムについては、今後の議論になろうかと思う。

委　　員　　１点目は、昨今、地震や豪雨災害が頻繁に発生していることから、断水時の影響等について市民の不安は大きいため、資料２４ページに記載の「ＡＩによる更新優先順位を活用した管路更新計画の策定」についてはスピード感を持って進めてほしい。

２点目は、広域連携としての水の相互融通について、京都市から京都市以外には融通できると思うが、逆は可能なのか。災害時等には水が一番大事であるため、広域連携においてはそこを積極的に進めてほしい。

災害時の広報についてもしっかりと取り組んでほしい。

３点目は、「産官学連携」について、当審議会には４人の学識者が委員として就任して「学」との連携がとれていると思うので、そういったこともアピールしていける。

京　都　市　　地震や豪雨災害が頻繁に発生しており、管路の老朽化によるリスク対応は重要であるが、管の更新は限られた事業費で実施していく必要があるため、全ての管をただちに更新することはできない。

現在は、初期ダクタイル鋳鉄管を優先的に更新しているが、今後は断水時に社会的影響が大きい管路に重きを置いた優先順位で更新を行い、被害を低減するよう進めていく。

水の相互融通について、市外からの支援が少ないのではないかという点について、確かに局所的な相互融通であるため、しっかりと賄っていくことはできないものの、そういった点においても管路更新を進めてリスクを下げたり、応急給水などソフト的な対策も進めていく。

京　都　市　　災害時は、日本水道協会の枠組みにより、他都市からの応援を受け入れることになる。先般の熊本地震では、本市は応援する立場として、応急給水の対応を行った。他都市からの応援の受け入れ体制の整備についてもしっかり考える必要があり、近隣自治体とは合同で訓練を行っている。また災害時の飲料水の備蓄について、しっかり備えていただくように市民に対してより伝わる広報をしていくことも重要であると考えている。

委　　員　　官民連携や広域連携など、「連携」という言葉が沢山出ているが、連携によりパワーが倍増するため、そうした取組はありがたいものと受け止めている。最近、想定外の豪雨が各地で発生し、何が起きるか分からない状況であるため、近隣自治体だけでなく、日本全体で連携して対応できるようになれば良い。

関西電力送配電㈱との共同検針についても、生活をしていくうえで、必要不可欠な電気と水道、それぞれが同じようなことを別々にやるのではなく、連携して協力し合えることは良い取組である。

官民連携については、業務を任せきりにしたり、外部へ依存しすぎることなく、事業の根幹を担う上下水道局が、今まで以上に責任を持ってしっかりと把握していただきたい。

委　　員　　官民連携・政策連携、ＤＸ、広域連携に局全体で取り組まれていることを高く評価する。私からは２点申し上げる。

１点目は、先ほど委員が「民に任せれば安くなるという時代は終わった。」とおっしゃられていたが、同意見である。人材を確保し持続的に運営するには、官民ともに工数を削減する方向で整理しなければならない。難しいかもしれないが、具体的な工数削減量をＫＰＩとして掲げて運用することを検討いただきたい。そうすることで、見える化が進み、目標に向かって様々な知恵や工夫が生まれる。民間委託先にも自ら工数削減の手法を提案してもらい、評価する仕組みを構築していただきたい。

２点目に、サービス協会との連携強化について方向性は賛成する。サービス協会は、過去に京都市からの出えん率を下げた経過から、外郭団体ではなく関係団体に位置付けられている。出えん率を下げると、自立的経営が進みやすくなる一方で、ガバナンスレベルは低下する。今後はガバナンス監視をどうするか、サービス協会が自らガバナンスを強化するにはどうするかに注視して取り組んでいただきたい。

京　都　市　　官民連携や広域連携のプラス面についてご意見をいただいた。産官学も含め、あらゆる主体と連携して知恵を出し合いながら、上下水道事業の課題を解決していく、上下水道事業を魅力的に面白い事業として運営していくことが極めて重要であると考えており、それが若い世代への関心にもつながるものと考えている。

事業運営において、我々が現場を知らないことでは適切な運営ができなくなるものであり、現場力を局自身がグリップし、確保しながら、様々な連携について対等の立場で実施していくものと考えている。

ご指摘のとおり、民間に任せると安くなる時代ではなく、業務の見直しが何より重要であると考えている。かつては業務をそのまま委託するというようなこともあったかもしれないが、今後は、業務の見直しを行ったうえで委託する、あるいは現在の委託業務も内容を効果的なものに見直していくことの重要性が増している。

工数削減については、どのように行うか、見える化するかは課題であるため、ご助言いただきながら取り組みたい。また、サービス協会のガバナンス強化については、職員派遣や透明性の向上なども含め、適切な運営を検討してまいる。

委　　員　　資料４６ページに、スマートメーター導入の他都市の動向が掲載されており、２０３０年代の全戸導入が掲げられている都市も多い。

資料２８ページで、京都市は令和８年からの３年間で約５，６００戸ということだが、３年後のフィードバックを経て、全戸導入するなどの予定があれば教えていただきたい。

京　都　市　　東京都や大阪市は２０３０年代の全戸導入を打ち出している。我々も、令和８年度から令和１０年度の知見を最終的には全戸導入に反映できないかということを前提に考えている。いつまでにという時期は現在決まっていないが、次期ビジョン期間中に、中期、長期と段階的フェーズを経て着実に進めていくべきであると考えている。

委　　員　　京都市は政令市であり、職員数も多く技術力もある。施設整備の官民連携についてはＤＢ方式を中心に進めていくのだと認識したが、そこに「自分たちで主体的に事業を担う」という気概を感じた。

広域連携については、資料４７ページの地図を見て、各自治体がどのように取り組んでいくのかと考えていた。施設の統廃合は、施設能力だけで決められるものではないので、水質や地理的条件等、様々な意見交換するような交流の機会を増やすことも必要である。

今後、より深刻な状況になっていく近隣自治体も出てくることが予想される。サービス協会を通じた近隣自治体との連携も１つの形と考える。

会　　長　　熊本地震や能登半島地震、気候変動により全国各地で豪雨災害が起こっているような、時代が大きく変化している中で、これまでやってきたことをそのまま続けることには無理がある。目先のことだけではなく、中長期的な視点を持って取り組むことが重要である。

ＤＸ技術などが劇的に進化する中で、新しい技術を取り入れたら、すぐに次の技術が出てきているような時代であり、アカデミックの世界でも追いつくのが大変なスピードで変化が起こっているため、現場ではるかに速いスピードでそういったことが起こっている。しっかりキャッチアップしていくという観点では、自分たちの内部だけを見るのではなく、常に周りの動向や技術進化を注視し、組織的にフィードバックしていくことが不可欠である。そういった意味でも、周辺自治体との連携を深めていく必要がある。

総務省では、徳島県をモデル地域にして、広域化・広域連携の取組を

進めており、私も関わっている。国土交通省、総務省の省庁の枠組みを越えて、国として対応していくという動きが起こっているため、京都市においても京都府の中での立ち位置と役割をしっかりと見極め、広域連携や先進技術の導入を一体的に進めていただきたい。

⑵　上下水道料金における支払方法の多様化と割引制度について

会　　長：　議題⑵「上下水道料金における支払方法の多様化と割引制度について」事務局から説明いただく。

事　務　局：　資料の説明（資料２）

会　　長：　ただ今事務局から議題⑵「上下水道料金における支払方法の多様化と割引制度について」説明があったが、質問・意見等はいかがか。

副　会　長　　１点目は、口座振替割引制度について、制度を創設した時期から、社会の状況が大きく変わってきている中で、このような検討を進めることは良いことである。

その際に「ペーパーレス化に対応すれば割引する」という制度設計にすると、基本的には従来の紙運用がベースとなり、「ペーパーレスに協力してくれたらお得になる」というメッセージになる。一方で、「これからはペーパーレスを基本とし、紙の発行や郵送を希望する場合には別に負担いただく」という形にすると、「今後はペーパーレスが標準である」という京都市上下水道局からのメッセージになるため、どちらのメッセージ性を打ち出すのかについて検討していただきたい。

２点目は、アプリについて、従来は検針票の裏面等を通じて、利用者の皆様へ各種お知らせをダイレクトにお届けできていたが、現在のアプリでは「お知らせ」をタップすると上下水道局のウェブサイトに遷移し、さらにＰＤＦファイルを開いて閲覧させるような仕様になっている。ペーパーレス化を進める中で、アプリ内でお知らせが完結せず、ウェブサイトへのアクセスやファイルの読み込みを何度も求められる構造は、利用者の利便性を損ねてしまうため、ペーパーレス化の推進と併せて、アプリ内で直接お知らせを確認できるような改善をお願いしたい。

京　都　市　　メッセージ性について、本市としても、最終的にはペーパーレス化を目指していきたいと考えているが、現状ではアプリの普及・利用率が低い状況にあるため、直ちに完全なペーパーレスへ舵を切ることは難しい

面がある。
　そのため、導入の初動段階においては、一定期間、紙の運用が残る形にならざるを得ないと考えており、今後の普及状況や然るべきタイミングで、改めてベースとなる仕組みについて検討していくことになると考えている。
　アプリの仕様については、利用者目線からの貴重なご指摘であると受け止めており、一度にすべての改善を実施することは難しい部分もあるが、利用者の皆様にとって、より使いやすく利便性の高いアプリとなるよう、段階的に改修・見直しを進めていく。

委　　員　　１点目は、アプリのアイコンデザインについて、現状のデザイン（舞妓さんが水を飲んでいるイラスト）は、高齢の方や目が不自由な方にとって何のアプリであるかが判別しづらい印象を受ける。「京都市上下水道局」というフルネームをアイコン内に記載するのが難しいとしても、「京の水」など、一目で水道に関連するアプリであると認識できるデザインへ改善することで、現在１０％程度にとどまっている利用率の向上にもつながるのではないか。
　２点目は、他社アプリとの差別化と開きたくなる工夫について、例えば某ガス会社のアプリでは、他社サービスとの料金比較や、お得度合いの可視化に加え、おみくじ等のコンテンツでポイントが貯まる設計がなされており、利用者が日常の隙間時間にアプリを開いてしまう仕組みが構築されている。単なる情報参照にとどまらず、市民が日常的に使いたくなるような工夫など、検討を進めていただきたい。

京　都　市　　マイナポータル等のアプリでも、アイコン内に文字情報を追加するなどの工夫が見られるようになっており、利用者が識別しやすいデザイン上の工夫は重要である。アプリは市民の皆様とのコミュニケーションツールであるため、今後も進化を重ねてまいりたい。
　また、他社アプリとの差別化の点は、本市の公式アプリとして重要なお知らせや料金請求等の予算・事業に関わる情報がしっかりと伝わるよう、より使いやすいツールを目指して継続的に改善を図ってまいりたい。

委　　員　　アプリは、これからの時代において、お客さまとのコミュニケーションツールであるとともに、スマートメーターの導入を踏まえたペーパーレス化や情報提供の高度化の中心になると認識している。
　ペーパーレスを前提に全体を効率的に進めるためには、手数料として

お客さまに紙のコストを負担いただくこともやむを得ないと考える。クレジットカードや電子決済など、新たな支払方法が増え、社会的に定着しているとともに、口座振替割引制度自体が割引原資のコスト負担を伴う中では、口座振替割引制度は役割を終えたように思う。

昨今はアプリ間競争が激しく、お客さまに活用いただけるアプリとなるためにはアプリ自体の内容や操作性の充実が不可欠であることから、口座振替割引制度の廃止に伴って得られた原資を単なる値引き原資とするのではなく、アプリの使いやすさや魅力を高めることに得られた原資を活用して注力してはいかがか。

京　都　市　　アプリについて、まさにコミュニケーションツールであり、お客さまとの窓口と認識している。利便性の向上やペーパーレス化を進めていく上で、効果的な施策についていただいたご意見も参考に進めていきたい。

委　　員　　世間の動向と同じく、ペーパーレス化を原則として、紙の送付をオプションとする方向性に賛成する。

資料５ページのように、口座振替利用割合が減少してきている中で、口座振替割引制度が無くなった時に、口座振替利用者の減少が加速化するのではないかと危惧している。局の徴収コストとして、口座振替かつペーパーレスのサービスを増やすことがベストだと思うが、口座振替の利用割合の減少についても、他業種や他都市事例を情報収集したうえで、施策の方向性を検討してはどうか。

京　都　市　　口座振替の比率に対してクレジットカード等の決済が増加傾向にある点について、口座振替の割引を廃止した場合に更に手数料が増加する方向に向かうことにはなるが、どの程度のスピードで支払方法の移行が進むかについては、他都市の事例等も参考にしながら分析してまいりたい。

料金徴収の観点から見ると、口座振替とクレジットカード決済については確実な回収が可能である一方、納付書払いの場合は支払い忘れが生じるリスクがあるため、本市としては、口座振替とクレジットカードによるお支払いの割合が増加していくことが望ましいと考えている。

これらの支払方法について、本市は他の政令市と比較しても高い比率であるが、仮に口座振替割引を取り止めてクレジットカード等へ移行し、決済手数料等のコストが増加したとしても、それらをデジタル化に向けた必要な先行投資として、事業負担とのバランスの中で、総合的に検討

していく必要がある。

委　　員　　納付書でも自宅から電子決済で支払いができる環境が整っており、口座振替だけに割引が適用されている現状には少し疑問を感じる。

アプリについて、情報共有の点で大変便利ではあるが、自らアプリを開いて能動的に確認を行わないと情報が得られないという課題がある。紙の検針票であれば、料金の状況などが自然と目に入る仕組みになっていた。アプリに一本化された場合、自分からアクセスしない市民に対して上下水道局からのお知らせが一切届かなくなってしまうのではないかと懸念している。

京　都　市　　割引制度の導入当初は決済方法ごとの「収納コストの差」に着目し、負担の公平性を保つ観点から割引を導入したが、支払方法の多様化に伴いコスト構造が複雑化してきており、現在の制度がかえって市民の皆様にとって公平性や納得感に疑問を生じさせる要因になっている面もある。

また、アプリについては、局側で開発・運用を行っているのみではユーザーである市民の皆様の生のご意見やご要望を直接伺う機会が限られており、本日各委員からいただいた貴重なご意見やご提案を受け止め、今後のアプリ機能の向上や利便性の向上に繋げてまいりたい。

委　　員　　「アプリの普及」という課題と「支払方法の選択」という課題は、切り離して整理・検討する必要があるのではないか。

支払手段については多様な選択肢があれば良いが、「各種料金の支払ツール」としての機能と、「市民とのコミュニケーションツール」としてのアプリの機能は、それぞれの目的に応じて整理して考えるのが望ましい。

私自身もＳＭＳなどの通知を開封すべきか迷うようなこともあり、市民にとっての利用しやすさは何か、アプリを導入・利用するメリットは何か、あるいは特定の支払方法を選択するメリットは何かを明確に整理することが重要だと思う。その上で、京都市民に対して「まずどこを利用してほしいのか」「どの支払方法を推奨したいのか」というメッセージを定め、公式ホームページや各種広報媒体を通じて分かりやすく誘導・展開していく見せ方を検討していただきたい。

京　都　市　　本市としては、アプリを活用することで利便性の向上やペーパーレス化へ繋げていくという流れを構築したいと考えている。その意味におい

て、アプリを利用される方に一定のインセンティブやメリットをご提供することは有効な手法の一つであると認識している。

そうした取組の中で、例えば、ペーパーレス利用者への割引制度が効果的なのか、あるいは特定のタイミングで紙の発行に対する手数料制度を導入するのが適当なのかなどについては、継続して検討を進めていくべき課題である。いただいたご意見を踏まえ、引き続き検討を重ねてまいる。

委　　員　今回、郵送料として約１億円もの費用が費やされていると聞き、大変驚いた。コスト削減の方向性でぜひ進めていただきたい。

世間の動向を見ても、民間企業やデパート、銀行等においてデジタル移行やペーパーレス化が急速に進んでおり、例えば「紙の発行を継続する場合は１００円の手数料を徴収する」といった形や、銀行のアプリ移行を行わなかったことで時間外利用手数料の負担が増加した自身の体験を通じても、社会全体がデジタル化へ移行しつつあることを実感している。こうした状況を考慮すれば、上下水道局がペーパーレス化や紙への手数料徴収を進めたとしても、市民にとって極端に唐突な印象を与える時代ではないと感じる。

アプリのアイコンデザインについて、スマートフォン内に多数のアプリが存在する中で、現行のアイコンデザインでは「水」や「水道」を直感的に連想しにくいと感じる。アプリを実際に必要とするのは京都市民であるため、「水」を連想させる要素を加えてはどうか。

京　都　市　ペーパーレス化に伴う手数料負担については、急激な変更によって市民の生活や現場に歪みや混乱が生じないよう、丁寧かつ段階的な周知・手続きを進めていく必要があると認識しており、丁寧に周知を行ったとしても一定の課題が生じる可能性はあるが、導入のプロセスをしっかりと検証しながら進めていく。

アプリのアイコンについては、引き続き検討してまいりたい。

３　今後の予定

会　　長：　次回の予定について、事務局から説明いただく。

事　務　局：　次回の審議会日程については、調整のうえ、後日連絡させていただくので、よろしくお願いする。

４　閉　会

事　務　局：　長時間にわたり御審議いただき、御礼申し上げる。