新しい地方経済・生活環境創生交付金(デジタル実装型)の実施状況及び効果検証

事業名	上下水道料金情報化推進システム事業		
実施年度	令和７年度		
事業概要	1.　SMSによるデジタル配信サービス：紙媒体で受け取っていた通知をSMSで配信できる。 2.　水道等利用者向けWebポータルサービス：Webポータルを構築し、請求情報を確認できる。 3.　キャッシュレス決済サービス：キャッシュレス決済等を促進する。		
具体サービス	【ペーパーレス通知サービス】 水道等利用者に対する通知を、Webを活用しデジタル配信する。 ペーパーレス通知の画面を活用し、決済連携機能を設け、ネット口振受付やキャシュレス決済の拡張基盤整備。 【クレジットカード決済サービス】 決済手段の多様化に伴い、水道料金の支払い方法を拡充させるためクレジット決済を導入。		
交付対象事業費	17,739,700円	事業所管課	水道局料金課

■事業推進体制・構成員

団体・事業者概要	事業に置ける役割
高崎市	・事業計画の立案 ・報告書作成をはじめとする事業全般の管理・　統括業務
Webポータル構築事業者	・Webポータル構築
決済代行事業者	・決済サービス提供
出納（収納）取扱金融機関	・水道料金等の収納事務

新しい地方経済・生活環境創生交付金（デジタル実装型）の実施状況及び効果検証

■事業実施状況

KPI（指標）	目標値（上段） 実績値（下段）			直近のKPIについて 「KPI達成」の場合：達成の為の取り組み内容や工夫及び今後に向けた取り組み 「KPI未達成」の場合：達成できなかった理由及び次年度達成に向けた取り組み
	令和7年度	令和8年度	令和9年度	
ペーパーレス通知サービスの登録件数（人）	5,000	8,000	11,000	・本事業のサービス開始が令和7年10月からであり、当年度内における実際の運用期間が非常に短かったことに加え、住民に対するサービスの周知や認知度向上のための広報活動が十分に浸透しきれなかった。これらの要因が重なった結果、初期の利用登録者数が伸び悩み、当初掲げていたKPIの目標数値を達成するに至らなかった。 ・今後は、従来の市広報誌やホームページによる周知にとどまらず、公式LINEやSNS等の多様なデジタル媒体を積極的に活用し、幅広い世代へ直接情報を届ける伝達体制を強化する。さらに、利用者の関心を惹きつけ続けるため、配信内容のマンネリ化を防ぐ工夫を凝らし、効果的な周期での定期的・戦略的な情報発信を展開することで利用率の向上を図る。
	1,218			
支払い件数全体に占めるクレジット払いの割合（%）	3	6	9	・本事業のサービス開始が令和7年10月からであり、当年度内における実際の運用期間が非常に短かったことに加え、住民に対するサービスの周知や認知度向上のための広報活動が十分に浸透しきれなかった。これらの要因が重なった結果、初期の利用登録者数が伸び悩み、当初掲げていたKPIの目標数値を達成するに至らなかった。 ・今後は、従来の市広報誌やホームページによる周知にとどまらず、公式LINEやSNS等の多様なデジタル媒体を積極的に活用し、幅広い世代へ直接情報を届ける伝達体制を強化する。さらに、利用者の関心を惹きつけ続けるため、配信内容のマンネリ化を防ぐ工夫を凝らし、効果的な周期での定期的・戦略的な情報発信を展開することで利用率の向上を図る。
	1.2			
ペーパーレス通知サービスの利用者の満足度（ポイント）	3	3.5	4	・本番リリース前に様々なケースを想定した職員モニター検証を徹底し、住民目線での操作上の課題を事前に洗い出して改善した。さらに開始初期の問い合わせを分析し、市HPに手順の図解画像を即座に掲載するなど、先回りしたサポート環境を整えた工夫が高満足度に繋がった。 ・今後も高い満足度を維持するため、アンケートの設問を細かく見直し、利用者の潜在ニーズをきめ細かく抽出する。さらに、事業者や委託業者との定例会議を軸とした連携体制を強化し、集約した住民の声を迅速な機能改善や将来的なシステム拡大へ確実に繋げていく。
	3.6			
クレジット払いの利用者の満足度（ポイント）	3	3.5	4	・本番リリース前に様々なケースを想定した職員モニター検証を徹底し、住民目線での操作上の課題を事前に洗い出して改善した。さらに開始初期の問い合わせを分析し、市HPに手順の図解画像を即座に掲載するなど、先回りしたサポート環境を整えた工夫が高満足度に繋がった。 ・今後も高い満足度を維持するため、アンケートの設問を細かく見直し、利用者の潜在ニーズをきめ細かく抽出する。さらに、事業者や委託業者との定例会議を軸とした連携体制を強化し、集約した住民の声を迅速な機能改善や将来的なシステム拡大へ確実に繋げていく。
	3.8			