事例No.	3257
公表年度	R6
団体の属性	都道府県
団体名	東京都

事例区分	DX

タグ	・下水道事業 ・（行政改革）業務の効率化 ・クラウド

事例種類	DX

事例内容・タイトル

排水設備業務のDX～お客さまの満足度向上と職員の事務負担軽減を、短期間・低コストで実現～

出典

雑誌「公営企業」先進事例紹介（令和６年７月号）

先進事例紹介



排水設備業務のDX
～お客さまの満足度向上と職員の事務負担軽減を、短期間・低コストで実現～

東京都下水道局施設管理部排水設備課
本郷　侃

1．導入

1.1　行政におけるデジタル化の必要性

近年、Web会議やテレワークといったデジタル技術を活用した働き方が世界的に定着してきている。日本においても、コロナ禍を契機としてこうしたデジタル技術の導入が一層拡大した。少子化の影響であらゆる産業において労働力不足が顕在化している昨今、少ない人員であっても業務の質を保つためにこうしたデジタル技術の活用がなお一層進んでいくことは間違いない。

労働力不足に関しては、行政においても例外ではない。デジタル技術を活用し、住民が引き続き豊かに暮らせる社会を作り上げることが、行政にとってのデジタル化の意義である。そのため、行政におけるデジタル化には、単に「労働力を補うためのシステム作り」にとどまらない「住民（利用者）目線でのシステム作り」が求められるのである。

1.2　公共下水道とは

下水道は、生活や事業に起因する汚水を浄化して公共水域に戻すとともに、雨水を土地に滞留させることなく公共水域に排除するといった住民生活維持の大前提となる重要インフラの一つである。

下水道には、「流域下水道」のような自治体エリアを超えて下水を一括処理するものもあれば、「集落排水」のような限られた地域における下水を集中処理するものなど様々なタイプがあるが、本稿で取り上げるのは「公共下水道」である。公共下水道は、下水道法に基づくものであり、施設の設置や維持管理といった運営を地方公共団体が担当する。下水道管渠の敷設や処理場の建設には長い時間と膨大なコストを必要とし、24時間365日にわたって安定的に下水を処理し続けるには多大な労力を要する。近年では、「下水を処理する」という下水道本来の

役割に加えて、気候変動により激甚化する降雨にも耐えうる雨水排除機能の整備、下水処理に要する化石燃料の削減や太陽光発電装置の設置といった地球温暖化対策の推進など、持続可能な社会の実現への貢献も求められる。

以上のように、公共下水道には、社会変化に伴う様々な要請に応えつつも、住民生活を守るうえで不可欠な下水処理と雨水排除を絶え間なく続けていく役割が求められているわけである。

1.3　東京23区を支える公共下水道

公共下水道事業の運営は、原則として市町村の事務とされている。しかし、東京都は都区制度をとっているため、ほかの自治体とは異なり、東京都23区内（以下「区部」という。）では、東京都庁（東京都下水道局）が市町村の立場で公共下水道事業を行っている。区部における公共下水道は、その規模と役割から見ても、日本全国の中でも特異な存在である。区部はとりわけ人口密度が高く、産業活動も活発であるため、社会経済活動を守るうえで公共下水道の役割は極めて重要である。そのため、東京都下水道局では５年を期間とする経営計画を策定し、それに基づく計画的な下水道の整備と運営に力を入れている。

以下、東京の下水道を支える東京都下水道局の取組や役割を紹介する。

区部における公共下水道は、下水処理を通じて産業活動の支えとなる一方で、速やかな雨水排除により都市活動を維持するための防災機能強化の役割も果たしている。近年では都民による都政要望においても「防災対策」は常に上位であり、東京の防災の一翼を担う公共下水道に対しても、気候変動による頻発する豪雨への対応や、地震による災害への備えといった防災面での役割強化に高い期待が寄せられている。こうした都民の負託に応えるため、東京都下水道局では経営計画に基づき、１時間当たり50ミリを超える豪雨に耐えうる下水道施設の整備や、震災時の液状化によるマンホールの浮上抑制対策などに鋭意取り組んでいるところである。

一方、区部の公共下水道は様々な課題も抱えている。その一つが、下水道施設の老朽化である。区部の下水道施設は、多くが昭和40年代に建設されたもので老朽化が進んでおり、大規模な設備更新が必要である。しかし、都市化や交通の過密化が進んだ区部においては、例えば下水道幹線の更新（東京都下水道局では「再構築」と呼んでいる。）時に、当初建設時のような開削工法による再敷設は用地確保や渋滞発生への懸念から極めて困難である。そのため、道路を掘らずに下水道管を内側からリニューアルする更生方法（特許工法であるSPR工法）などの新技術を開発・活用し、計画的に再構築を進めているところではあるが、その完成には長い時間を要するのも事実である。

また、今後の執行体制確保も大きな課題である。安定的な下水処理や施設整備・更新には東京都下水道局における強固な執行体制の確立が不可欠である一方、少子高齢化の進展に伴い職員数は減少傾向にある。

下水道が住民の生活環境を向上させ、安心・安全を確保するための重要な施設であることは言うまでもないが、増加する業務量を従来よりも少ない職員数で対応していくためには工夫が必要であり、それは多くの他自治体でも同様であろう。

次項では、増加する業務量を少ない職員数で対応した事例として、東京都下水道局において、排水設備業務にDXを導入した際の課題及び

解決策を紹介する。

2．DX 導入業務の選定

2.1　排水設備業務とは

「排水設備」とは、お客さまの宅内の生活排水等を公共下水道に排除する際の、排水排除にかかる宅内諸設備（排水管、ます、ポンプなど）の総称である。

排水設備は、一般的に建築物の設計段階で計画され、建築基準法や下水道法などの法令に基づき、設備が連携して排水を適切に処理することができるよう設計、施工される。設計、施工に当たっては、建築物の用途や規模、地域の気候条件などを考慮する必要がある。また、飲食店や医療施設などでは、油脂や医療排水など特殊な排水を処理するための追加設備が必要となるなど個別事案に応じた丁寧な対応も必要である。

また、適切に設計、施工された後も、定期的な維持管理が必要である。排水設備の適切な維持管理は、快適な住民生活を過ごすうえでも重要である一方、排水設備の不具合は、排水の滞留や漏水、臭気の発生など、建築物の衛生環境を悪化させる原因となる。また、雨水の排水不良は、建築物の浸水や地下水位の上昇を引き起こし、水害の原因ともなりうる。

このように、排水設備は円滑な下水排除を確保できるよう適正に設置・管理されない限り、管のつまりや臭気などが発生し使用者に直接悪影響を及ぼすおそれがあるとともに、排水を受け入れる公共下水道の側でも十分な効果が発揮できないなど、施設の損傷に繋がりかねない。このため、排水設備の新設等に当たっては、管渠の勾配や土被りなどに関し、下水道法や建築基準法などの諸法令に準拠した適切な施工が求められる。併せて、下水道法や東京都下水道条例では、下水の安定的な排除や処理を確保に向けて、設備の計画段階から実際の放流水質まで、様々な規制や手続きをお客さまに求めている。

下表に東京都下水道局における排水設備に係る主な届出等手続きを記す。区部に数多く所在する宅内の排水設備を対象とする業務である性質上、件数自体は膨大であるが、一方で定例的、定型的な手続きも多い。そのため、詳細はのちに記すが、お客さまの利便向上や職員の業務負担軽減の観点から、DX 導入に適する業務の一つとして、東京都下水道局では「排水設備業務」を選定することとした。

以下、東京都下水道局における排水設備業務に係る各種手続きについて、概説する（表－１）。

2.2　排水設備計画届出

東京都下水道局では排水設備の設計・施工にあたり排水設備計画届出（図－１、２）の提出を受け付けている。

排水設備計画届出は、建築物の新増設や改築に伴う排水設備の設置や変更を行う際に、その

表－１　排水設備業務に関連する手続の種類

排水設備計画届出に関するもの（約29,000件／年）	指定事業者に関するもの（約1－200件／年）	責任技術者に関するもの（約4－500件／年）
・排水設備計画届出　新設 ・排水設備計画届出　変更・中止 ・公共ます設置申請 ・承認ます工事設置申請	・新規指定 ・指定更新 ・指定内容の変更届 ・責任技術者の専任・専任解除届	・試験申込 ・新規登録 ・更新講習申込 ・登録更新 ・登録内容の変更届

新設
排水設備増設計画届出書
改築

東京都下水道局長 殿

東京都下水道条例第４条の規定により、次のとおり届け出ます。

届出番号	第　　号	受付	年　月　日
設置場所	区　丁目　番　号	着工予定	年　月　日
		完工予定	年　月　日
フリガナ		設置場所案内図（方位記入）	
使用者	電話　（　）		
住所	区　丁目　番　号		
フリガナ			
届出者（設置者）	電話　（　）		
施工者（東京都指定排水設備工事事業者）	区　丁目　番　号		
	電話　（　）		
添付書類	設計図書	備考	
汚水種別	使用水		
一般（　）	水道水　簡易水道水　ゆう出水　雨水利用水		
浴場	井戸水（動力井・手動井）　工業用水道水　河川（海）水　その他（　）		

（注）　1　太線の中だけ記入してください。
2　この届出書は、必ず工事着工の７日前までに提出してください。
3　排水設備の設置に際しては、設置する土地の所有者など利害関係者の承諾を得てから届け出てください。
4　この届出書には、設計図書を添付してください。

図－１　排水設備計画届出（届出書）

設計図書
（新設・増設・改築）

（設計説明書）

施工者	区　丁目　番　号 指定番号 第　号　電話				
排水設備工事責任技術者	登録番号 第　号				
設置場所	区　丁目　番　号				
排除方式	合流式・分流式	排水人口（世帯数）	人（　世帯）		
接続か所	公・私	排水面積	m²		
公共ますの申請	有・無	排水量	m³／日		
水道お客様番号		名義人（カタカナ）			
		使用開始予定日	年　月　日		
設計図	設計図は、裏面または別添のとおり。	地下室・半地下の有無	地下室・半地下・無		
備考					

（表）

設備名称		単位	内訳数量
便器	大便器（従来型）	個	
	大便器（節水型）	〃	
	小便器	〃	
ます	汚水ます	〃	
	雨水ます	〃	
	トラップます（　形）	〃	
	トラップます（　形）	〃	
掃除口（屋外）		〃	
排水槽	汚水槽	〃	
	雑排水槽	〃	
	合併槽	〃	
	調整槽	〃	
	湧水槽	〃	
阻集器		〃	
浸透施設	浸透ます	〃	
	浸透管	m	
	浸透U形側溝	〃	
	貯留槽（形状・m³）	個	
耐震	耐震ます	〃	
	耐震継手	〃	
卵形管		m	
ディスポーザ		個	

（注）　１設計図を別図とする場合は、方位、縮尺及び図面番号を明記してください。
２排水量は、日量50m³以上の場合に記入してください。

図－２　排水設備計画届出（設計図書）

計画を東京都下水道局に届け出る制度である。この制度は、排水設備が適切にその機能を完全に発揮することを目的としている。

排水設備計画届出は、建築確認申請とは別に行われる。建築確認申請は建築基準法に基づくものであり、建築物の安全性や利便性を確保することを目的としている。一方、排水設備計画届出は、東京都下水道条例に基づくものであり、排水設備の適切な設置と管理を確保することを目的としている。

手続きについては、東京都下水道局では、こうした排水設備計画届出を許可制ではなく届出制としている。使用者が原則として一敷地ごとに届出書を作成し、排水設備工事着工の７日前までに東京都下水道局に提出する。届出受理後東京都下水道局において技術的な基準に照らし、内容を確認することから、時間的に余裕を持っての提出をお願いしている。東京都下水道局では、提出された届出書に添付された計画図を基に排水設備の設置場所や設備の種類、下水処理方法などの確認を行う。届出書は、届出の排水設備設計書等を法令に基づき確認をするものであり、土地利用、賃貸等の権利関係まで立ち入るものではない。

2.3　指定事業者

東京都下水道局では、東京都下水道条例に基づき、排水設備の新設等の工事を施工するにつき、下水道管理者の指定を受けた事業者を「東京都指定排水設備工事事業者（以下「指定事業者」という。）」として指定している。

指定事業者制度は、指定を受けようとする事業者からの申請により、排水設備工事について専門技術を有し、かつ、関係法令や規程等を遵守することができる事業者を下水道管理者（東京都下水道局長）が指定することで、適正な排水設備工事が施工されるようにすることを目的とする制度である。指定事業者は、下水道に関する法令及び条例その他下水道管理者が定めることに従い、排水設備の新設等の工事の施工にあたらなければならない。

指定を受けようとする者は、必要書類を下水道管理者に提出し、審査により指定の要件の充足が確認されると、指定を受けることとなる。

なお、指定の有効期限は、指定を受けた日から４年を経過する日の属する年度の末日までとなっており、更新手続きを行わない場合は有効期限をもって指定の効力が失効する。指定事業者として新規指定した場合には、東京都下水道局では「東京都下水道局ホームページ」に掲載し、都民へ周知している。

2.4　責任技術者

東京都下水道局では、指定事業者と同様に排水設備の施工時における品質確保を目的に、東京都下水道条例において「排水設備工事責任技術者（以下「責任技術者」という。）」を設けている。責任技術者とは、排水設備の新設等の工事に関する技術上の管理を行うにあたり、下水道管理者の登録を受けた者のことをいう。責任技術者制度は、下水道管理者または指定試験等機関が実施する排水設備工事責任技術者資格試験（以下「資格試験」という。）に合格した者を設計施工に関して一定水準以上の技術があると認め、その者に排水設備工事に関する技術上の管理を行わせることを目的とした制度である。

責任技術者は、排水設備工事を施工するにあたり、関係法令等を遵守し工事の設計、施工管理を行うとともに、工事に従事する者の安全を確保する役割がある。

また、常に一定の技術水準を確保し、技術の

進歩に速やかに対応することが求められている。

資格試験に合格後、責任技術者として排水設備工事に関する技術上の管理を行うためには、登録が必要である。責任技術者の登録を希望する者は、必要書類を下水道管理者に提出し、審査により登録の要件の充足が確認されると、責任技術者として登録されるとともに、責任技術者を事業所ごとに１名以上置くことが、前述の指定事業者の指定要件の一つとなっている。

なお、登録の有効期限は、下水道管理者又は指定試験等機関から与えられた排水設備工事責任技術者資格の有効期限と同一であり、登録を更新する場合は、排水設備工事責任技術者資格の更新講習終了後、登録更新の申請を行わなければならない。

ここに記した排水設備計画届出等諸制度については、東京都の区部のみならず、他自治体においても同等の制度運用が行われていると聞いている。そのため、本稿では東京都下水道局での事務手続きをご紹介するが、他自治体での運用の参考にもなるものと考えている。

2.5　DX 導入対象として排水設備業務を選定した理由

これらの排水設備計画届出及び指定事業者、責任技術者に関する手続きについては、従来、全てが東京都新宿区に所在する東京都下水道局本庁及び23区内７か所の下水道事務所の窓口における対面受付のみであったこと、排水設備計画届出及び指定事業者、責任技術者に関する手続きごとに同一下水道事務所内であっても受付窓口が分かれていたこと、複数手続きを一括でしようとする場合であっても、工事等施工場所の所在する特別区を所管するそれぞれの下水道事務所を個別に訪れ、かつ、開庁時間内に来所し、手続きする必要があること、また、手数料等が必要な申請については別途金融機関等で支払いを済ませる必要があるなどお客さまに対して大きな負担を強いる仕組みであった。

一方、職員にとっても申請件数自体が膨大であるとともに、紙による受付であったことから申請内容の台帳システムへの手作業による登録や、手数料納入通知書の郵送などの手間暇に加え、指定更新など受付時期が集中する手続きは、当該受付の受付期間に限り、担当外職員の応援を得て臨時受付窓口の開設が必要となるなど、職員にとっても大きな業務負担となっていた。

こうした「場所や時間に基づく制約」、「アナログ手続きゆえの手間暇」といった課題の解決を「デジタル」は得意とする。そのため、東京都下水道局では DX 導入に当たり、「デジタル」による課題解決の余地の大きい「排水設備業務」を対象業務として選定することとした。

3．排水設備業務への DX の導入と事務の効率化

3.1　DX 導入に当たっての事前検討

このような排水設備業務に係る「申請件数が膨大であり、各種手続きの一元化がおこなえていない」という課題に対して、DX による解決策を検討した。検討にあたっては手続きに関わる事務フローをすべてゼロベースで検証した。

一例を挙げると、一連の手続きの端緒となる申請・届出については、来所に代わって郵送やメールでの受付が可能かを検証した。郵送やメールでの受付の導入によりお客さまの申請等に要する負担は大幅に減ることが見込まれる一方、職員にとっては、郵便物の開封やメールチェックの作業が加わるうえ、「紙」による審査やシステムへの手入力といった業務が存置さ

れることもあり、「郵送・メール受付」では事務改善の効果が薄いと判断した。また、オンライン申請に当たっての個人情報の流出等重大事故発生の可能性についても検証した。システム不具合等による事故発生の可能性はゼロではないものの、既に他に多くのオンライン申請システム等が稼働していることから、他システムにおける事故根絶に向けたチェックなどを取り入れることにより、他システム並みの安全性は十分確保可能と判断した。こうした様々な観点からの検証を重ねた結果、大半の手続きでは、オンライン申請などDXの導入が可能、という結論に至ったところである。また、DXの導入を通じて課題を解決しQOS（クオリティオブサービス）の向上の実現を目指す上では、ICT技術において行政に先行する民間の技術やアイデアの活用も重要であることから、スタートアップの提供するクラウドサービスの採用の可能性も探ることにした。

3.2　DX導入に当たっての考え方

今回の排水設備業務のDXは、申請等に要する手間暇の解消や受付期間・時間帯に起因する制約の撤廃によりお客さまの利便性を大幅に向上させるばかりでなく、東京都下水道局にとっても電子申請に伴う入力の自動化や審査時間の短縮など劇的な事務改善につながる画期的なものである。そのため、導入までの期間を可能な限り短く、かつ導入後の状況変化に柔軟に対応することを意識した。具体的には、取組開始当初はDX導入の対象手続を敢えて限定し、ユーザーテストやクラウドサービスの満足度の評価・アンケート機能によって申請者等の反応を確認しながらブラッシュアップを重ね、一定水準のシステム改良を確保して初めて対象手続を拡大していく手法をとった。

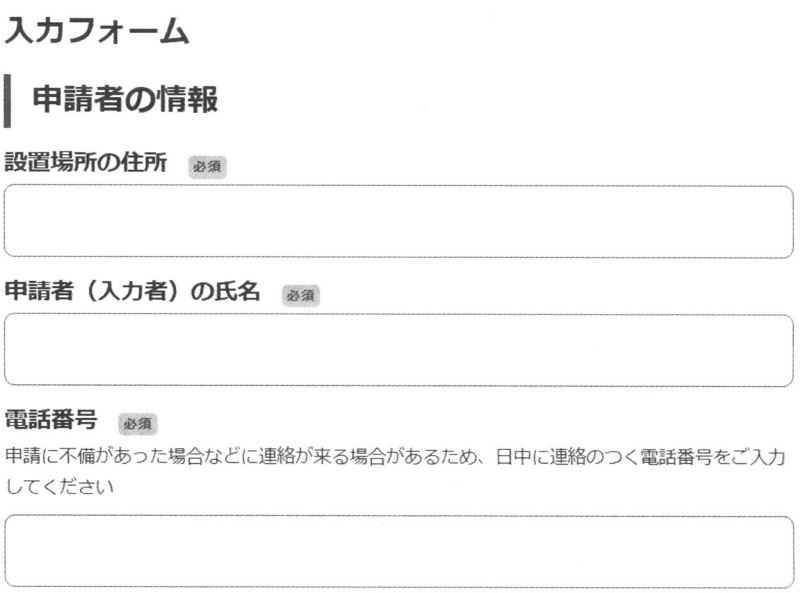
システムの改良にあたっては、お客さまのご意見ばかりでなく、最前線で実務を処理する7つの下水道事務所職員と適宜、作業部会を実施し、手続きに関する意見を収集し、システム改良に反映した。作業部会では、オンラインでの申請に関する決裁方法等に関する意見や、当初システムでは案件ごとの担当職員名が表示されない仕様であったが、担当職員不在時におけるお客さま照会に対する的確な対応のために担当職員名を表示させる必要があるなどの意見が挙がった。このように、下水道事務所職員と意見交換をしながらDXを進めることにより、実務に即した実践的なシステムへの深化を目指すこととした。

3.3　実際に導入したシステム（申請時入力フォーム）

以上のような考え方に導入した本システムであるが、お客さまによる申請段階から職員による受付、情報管理に加えてキャッシュレス決済までをカバーする広範なシステムであることから、残念ながら限られた紙面ですべてをご説明することはできない。そのため、本項では手続きの入り口となる入力フォームを用いた申請方法について、実際の入力画面等を用いてご紹介する。

従来、東京都下水道局では排水設備計画届出（図－1、図－2）をお客さまから「紙」で受け付けていたが、DX化導入に当たり入力フォーム等を作成し、これまで紙にご記入いただいていた使用者に関する情報や設備内訳などのすべてクラウドを通じて申請いただけることとした（図－3）。

この入力フォームを通して申請されたものが事務所職員側で図－4のように処理を行うことができるようになる。



図－３　入力フォーム

入力フォームでは、この他に、排水設備計画図面や案内図等を添付できる項目を設けており必要に応じて排水設備に関するカタログなども添付することができる。

こうして申請のあった手続きについて、職員側で既存の台帳システムへの反映を行う（図－５）。

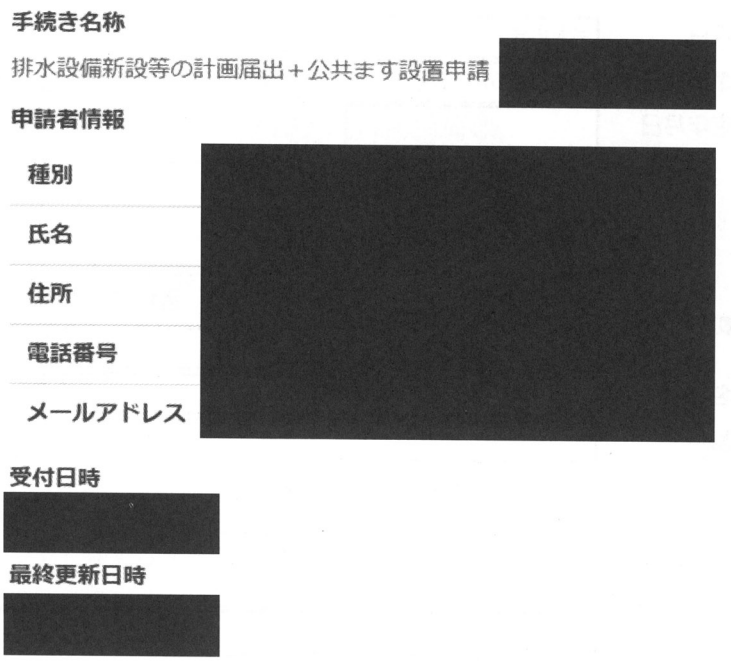
オンライン上での申請から既存の台帳システムへ反映する際に、誰が処理しており、決裁中かどうかわかるようなっている。こうした工夫により、職員側のミスを防ぐシステムとなっている。

なお、本項でご紹介した申請以外の諸手続き段階でも、東京都下水道局ではお客さまがお困りにならないよう、実際の入力画面画像を用いたチュートリアルを当局ホームページにて公開している。興味ある読者のみなさまにも、是非ご覧いただきたい(※)。

3.4　DX 導入後の評価

DX 導入により、お客さまにとっては、時間や場所を選ばずご自身のスマートフォン、タブレットから手続きができること、金融機関での納付が不要となることなど、様々なメリットが生まれた。この結果、お客さまからは「直感的で使いやすい」「時間を気にせず申請できて助かる」「事務所に出向かなくて済むようになった」といった好意的な意見が多数寄せられており、利用後の満足度アンケートでは全体の64%

※チュートリアル　https://www.google.com/search?q=%E6%9D%B1%E4%BA%AC%E9%83%BD%E4%B8%8B%E6%B0%B4%E9%81%93%E5%B1%80+%E6%8E%92%E6%B0%B4%E8%A8%AD%E5%82%99%E8%A8%88%E7%94%BB%E5%B1%8A&oq=%E6%9D%B1%E4%BA%AC%E9%83%BD%E4%B8%8B%E6%B0%B4%E9%81%93%E5%B1%80%E3%80%80%E6%8E%92%E6%B0%B4%E8%A8%AD%E5%82%99%E8%A8%88%E7%94%BB%E5%B1%8A&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOTIHCAEQABiABDIKCAIQABiABBiiBDIKCAMQABiABBiiBDIKCAQQABiABBiiBDIKCAUQABiABBiiBNIBCTk1MDNqMGoxNagCALACAA&sourceid=chrome&ie=UTF-8



図－４　確認画面

から最高評価５を頂いている（図－６）。

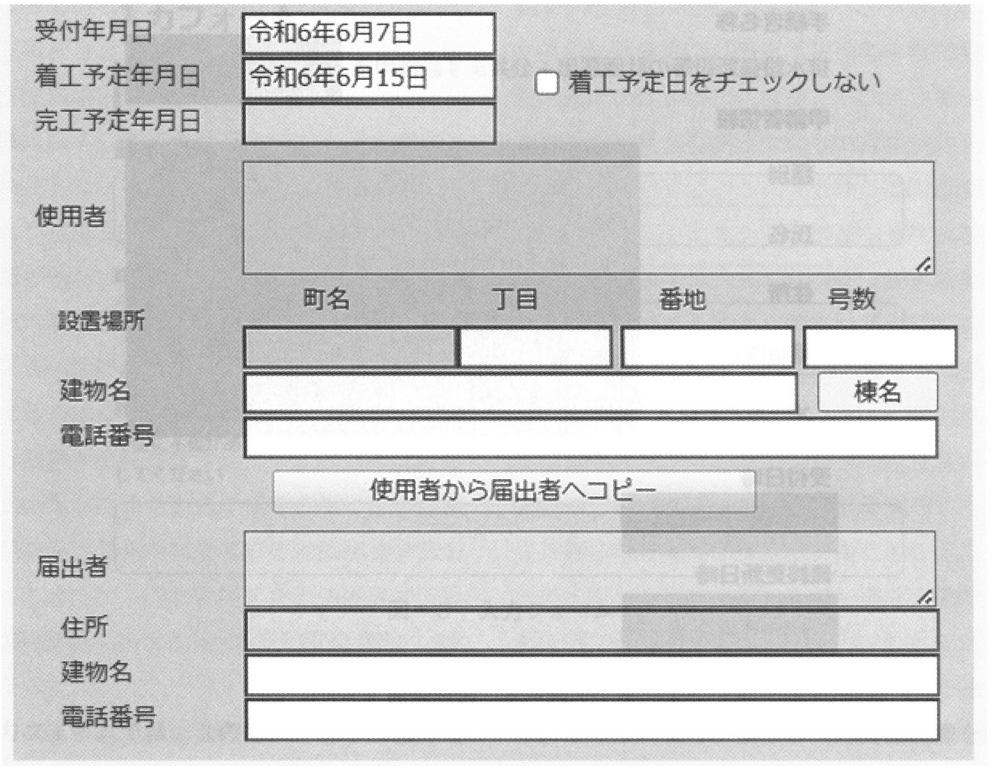
また、職員側にも既存の台帳システムとのデータ連携による手入力作業・入力ミスの削減やキャッシュレスによる納入通知書の送付・入金確認の廃止など負担軽減の効果が顕著に現れた。事実として、手続き受付が集中する際に設けた「臨時窓口」については、DX 導入後、まったく開設していない。

さらに、一部手続きでは受付、審査、決裁といった一連の内部事務作業のすべてがオンライン上で完結できるようになったため、テレワークなど時間や場所を有効に使った柔軟なワークスタイルの実現にもつながっている。すべてオンライン上で処理できるようになったことから書庫管理の減量や個人情報紛失リスクの低減などの副次的なメリットもあった。

開発に要するコスト等に関しては、これまで行政におけるシステムは、一から開発するスクラッチ開発等が主流であったところ、今回はスタートアップの機動力、技術力、アイデアが反映されたクラウドサービスを採用したことから、スピーディーな導入（企画から導入まで約５か月）、開発費の大幅なコストダウン（スクラッチ開発と比較して約４分の１）が実現した。

加えて、本システムは経済産業省の「行政との連携実績にあるスタートアップ100選」にも選ばれたスタートアップ企業のクラウドサービスを用いている。東京都庁では、令和４年11月に、スタートアップとともに新しい時代を切り拓き、東京の課題解決と成長につなげる取組を徹底的に進めていくための新たな戦略「Global Innovation with STARTUPS」を策定した。東京都下水道局の今回の取組は、東京都庁全体の施策展開にも資するものである。

なお、この取組は、平成５年９月、国土交通省が主催する「国土交通大臣賞（循環のみち下



図－５　台帳システム

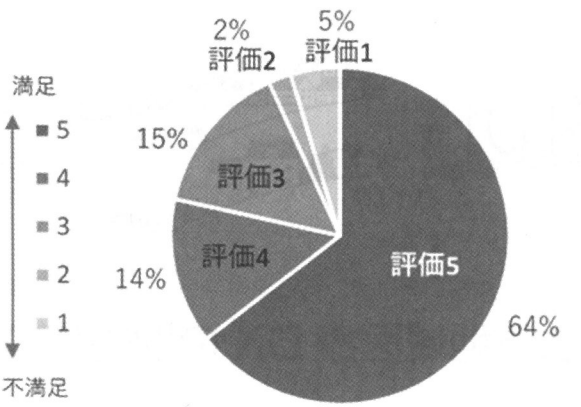
水道賞）」において「イノベーション部門賞」を受賞するとともに、全国知事会の「先進政策バンク」に登録されるなど対外的にも高い評価を受けていることを申し添えておく。

４．最後に

4.1　ブラッシュアップ

申請のオンライン化には当初、職員の負担軽減につながるのかといった懐疑的な見方もあった。対面での申請は、記載事項に関する指摘が直接できるため、それが不可能なオンラインでは「かえって手間が増えるのでは」といった声もあった。しかし、システム入力に当たってエラーチェック機能を実装したことなどにより誤入力などの事前チェックが可能となったほか、導入後は職員も「窓口」という物理的、時間的な制約に拘束されないため業務が柔軟に行えるようになり働き方改革につながったという声もある。

今回、排水設備業務にDXを導入することで利用者の利便性の向上＝満足度向上とともに職員の事務負担軽減を、短期間・低コストで実現することができたと考えている。お客さまから高い評価を頂いていることもあり、令和２年度のオンライン申請導入時から申請件数は年々増加傾向で、令和５年度では申請件数の半数以上がオンラインによる申請となった。今後は、さらにオンラインによる申請を増やすため、引き続きオンライン申請自体の周知に努めるとともに、対面申請のため事務所窓口などに実際にお越しになったお客さま向けにオンライン申請やキャッシュレス決済を模擬体験できるタブレッ



図－６　満足度アンケート　評価別割合（n=5,343件）

ト端末などを配備する予定である。

今後も排水設備業務に関わるサービス水準の向上を目指していくとともに、クラウドサービス等のツールを用いることで利用者の満足度向上と職員の事務負担軽減を図っていく。また、クラウドサービスも随時運用方法等を見直し、利用者、職員双方にとって使いやすいものへブラッシュアップしていく。

4.2　他自治体への展開

この度、排水設備業務に対して東京都下水道局が導入したスタートアップの提供するクラウドサービスの活用や業務の見直しにつながるDX導入は、お客さまや職員の負担が軽減され、「申請から届出完了までをオンラインで完結できる」環境を実現させた観点で、他自治体での先行事例となるものと考えている。

全国的な少子高齢化に伴う担い手不足、特に下水道のような静脈産業がマンパワーの確保に苦慮する中、本取組は行政サービスの向上と官民の業務効率化・負担軽減を両立させる先進的な事例として、先に紹介した「循環のみち下水道賞」などを通じて全国に発信されており、都内を含む他自治体への波及をも期待されている。また、全国知事会のホームページに掲載されるとともに、下水道の業界紙にも掲載され、同様の課題を抱える多くの自治体から東京都下水道局に対して、実際に内容確認などのお問い合わせをいただいている。

本格的な人口減少社会にあっても、24時間365日にわたる絶え間ない下水道サービスの提供は、我々下水道に携わる者として、まごうことなき責務である。

今回は、紙面をお借りし、東京都下水道局による、お客さまサービス向上と事務の簡素化や負担軽減といった下水道サービスの持続的な提供に資する事例を紹介させていただいた。今後の行政運営に当たり、DXの導入や活用は不可欠であると考えている。本事例が、本稿をお読みいただいた諸都市の課題解決のヒントとなることを期待したい。

問合わせ先：東京都下水道局施設管理部排水設備課
ＴＥＬ　03-5320-6583
E-mail　S4000014@section.metro.tokyo.jp