

II. 具体的に取り組む ICT 施策

1. 行政情報化の推進（スマートシティ）

(1) 水道使用量等の照会や各種申請手続きのオンライン化

1 現状と課題

水道のご使用水量等については、検針員が「ご使用水量等のお知らせ」票（以下「お知らせ票」）を検針現場にあるポスト等に投函して、お客さまにお知らせしています。

当月分の使用水量・料金等はお知らせ票でしか確認できないため、お知らせ票がなくてもインターネットを通じて当月分や過去の使用水量等を確認できるようにしてほしいというお客さまからの要望をいただいています。また、近年、外国人居住者が増加傾向にあることから、水道使用量等の情報を外国語で提供してほしいとの要望もあります。

一方、視覚障がいをお持ちのお客さまには、毎月の水道メータの検針後、点字版のお知らせ票を郵送しています。

2 施策の目的と概要

納入通知書やお知らせ票のペーパーレス化に向けたWeb環境の整備を進め、お客さまの利便性向上を図ります。

具体的な取り組み内容

- 個人情報の取扱いなどを含めたサービス内容や費用対効果、システム構築内容を検討します。
- 多言語化や視覚障がいをお持ちのお客さまにも対応可能なシステムを構築します。
- なお、スマートメーターなど、他のサービスと合わせてシステム構築することが効率的であると判断される場合は、そのスケジュールとの整合を図ります。
- 納入通知書やお知らせ票のペーパーレス化に向けたWEB環境の整備を進めます。

年次計画

具体的な取組内容	2018年度 (H30)	2019年度 (R1)	2020年度 (R2)	2021年度 (R3)	2022年度 (R4)	2023年度 (R5)	2024年度 (R6)	2025年度 (R7)	2026年度 (R8)	2027年度 (R9)
他システムとの連携検討	■	■								
システム構築に伴う課題整理		■	■							
ペーパーレス化に向けたWEB環境の整備			■	■	■	■	★運用開始			

【担当所属：総務部 お客さまサービス課】

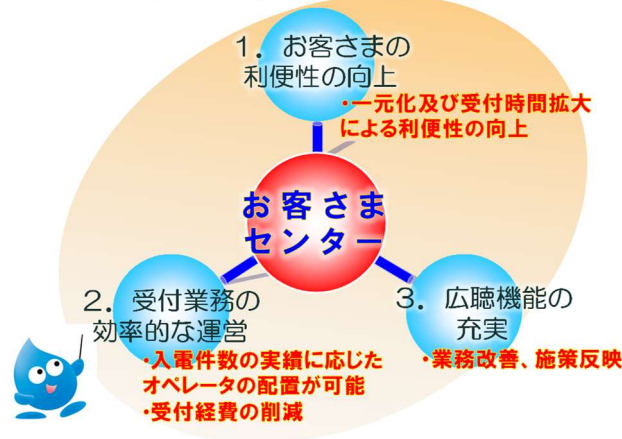
(2) 次世代型コールセンターの構築

1 現状と課題

お客さまからの水道使用のお申し込みやお問い合わせなどは、お客さまセンターにおいて主に電話により受け付けています。

近年のインターネットやスマートフォン等のICT機器の普及を背景として、受付手続の多様化や対応受付チャネル（窓口）の拡充が望まれており、これらのお客さまニーズへの対応をはじめ、お客さまの利便性や満足度の向上に向けた更なる改善に取り組んでいく必要があります。

お客さまセンター設置の目的



2 施策の目的と概要

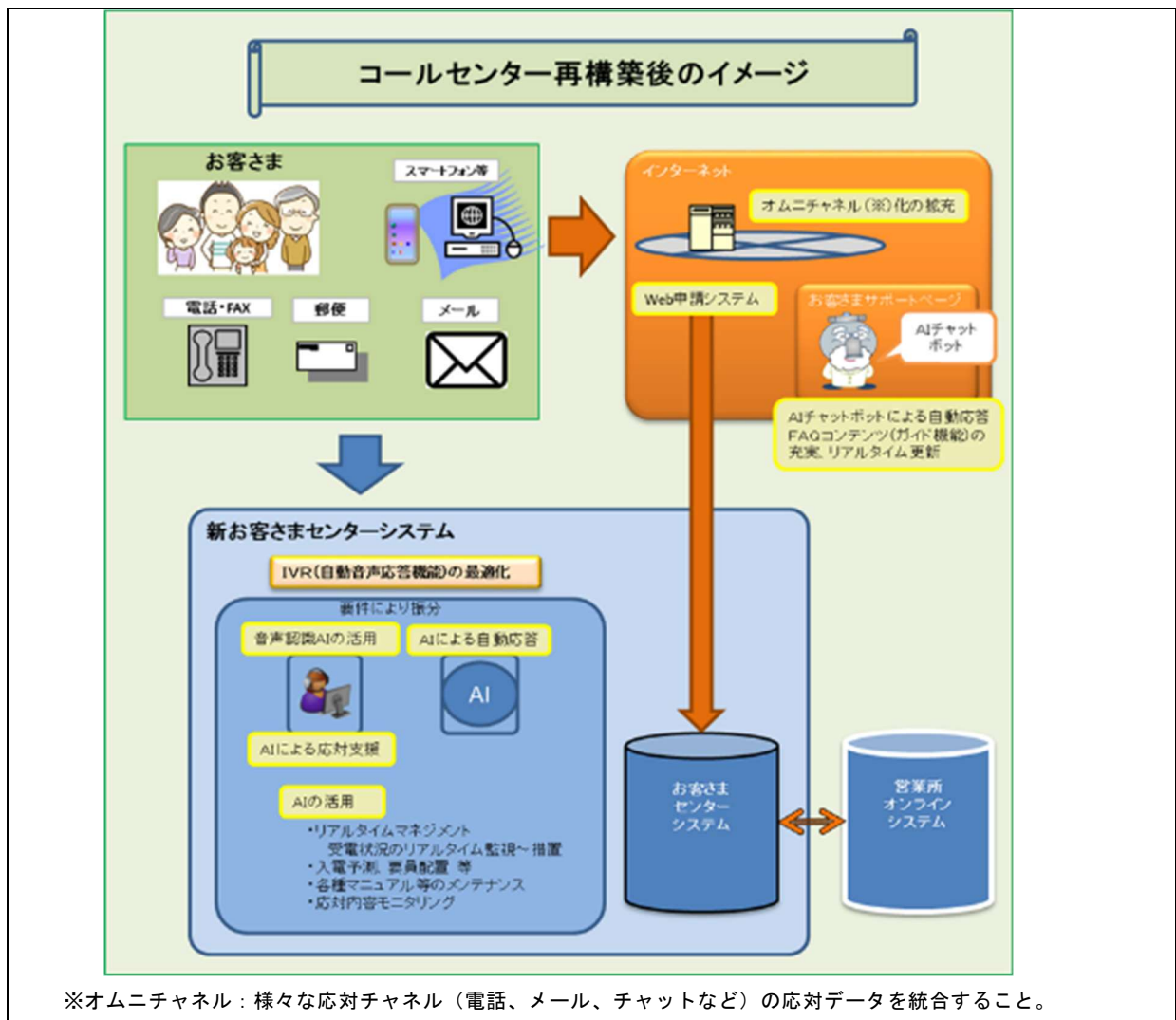
お客さまニーズに即した対応チャネル（窓口）の拡充、インターネットでの受付手続の充実、AIチャットボット（文字による自動応答機能）や音声認識機能の活用など、次世代を見据えたコールセンターシステムの構築をめざして取り組み、対応品質のより一層の向上と、より効率的なお客さまセンターの運営に努めます。



お客さまセンターの様子

具体的な取り組み内容

- Web申請手続の構築
受付から登録手続をより迅速に行えるように効率的なWeb申請手続の構築やAIチャットボットなど対応チャネル（窓口）拡充の検討を進め、導入可能なものから拡大を図ります。
- コールセンターシステムの再構築
対応品質のさらなる向上をめざして、AIを活用した音声認識機能、FAQ機能などを導入することにより、対応履歴の見える化やデータベース化を図るなど、コールセンターシステムの再構築を行います。



年次計画

具体的な取組内容	2018年度 (H30)	2019年度 (R1)	2020年度 (R2)	2021年度 (R3)	2022年度 (R4)	2023年度 (R5)	2024年度 (R6)	2025年度 (R7)	2026年度 (R8)	2027年度 (R9)
WEB申請システム構築に伴う課題整理										
WEB申請システム構築										
コールセンターシステム構築に伴う課題整理										
コールセンターシステム構築 (音声認識・FAQ機能、オムニチャネル化など)										

【担当所属：総務部 お客様サービス課】

(3) 広報のデジタル化によるわかりやすい情報発信

1 現状と課題

ICTの急速な発展は、スマートフォン、タブレット端末、ソーシャルメディア等の普及などを通して、ライフスタイル・ライフワークに幅広い変化をもたらしています。

市民・お客さまの意識についても、与えられた情報を受け取るという受動的なものから、必要な情報を取捨選択して獲得するという能動的なものに変化しており、また、SNS等の普及により、市民・お客さまから容易に情報発信することも可能となっています。

このような市民・お客さま意識の変化、双方向コミュニケーションの時代に対応した、広報のデジタル化による情報発信を推進する必要があります。

2 施策の目的と概要

上記のような情報発信を推進するため、ICTを情報発信手段の中心に据え、利活用の動向を踏まえて、積極的な導入を図ります。

具体的な取り組み内容

➤ ホームページのさらなる充実

- モバイルファーストを基本とし、市民・お客さまニーズの高い情報をわかりやすく発信します。
- オープンデータについて、掲載量の増加と利便性の高い形式での掲載を進めます。

➤ SNSの活用

- Twitter、YouTubeの他に、LINEを活用し、水道局のイベント情報、災害情報などを積極的に発信します。
- 情報発信に際しては、市民・お客さまから検索されやすいように、また、水道局の発信情報を拡散いただけるよう取り組みます。

➤ 二次元コードの活用

- ホームページやTwitter、YouTubeへのアクセスを増やすため、二次元コードをチラシ・ポスターなどに掲載し、メディアミックスを強化します。



〈区民まつり配布チラシ〉



〈水道記念館イベントポスター〉

➤ デジタルコンテンツの活用

- 水道局の事業について紹介する短編PR動画を作成し、プロスポーツ試合会場の大規模ビジョンなどでの放映を推進します。



〈PR 動画〉

- 「水」の絵コンクール受賞作品について、これまでの図書館等での展示に加え、デジタル化し、YouTubeで配信するほか、市役所ロビーの大型モニターで放映します。
- その他
 - 水道に対する関心・愛着を持っていただくため、水道局のイメージキャラクターをデザインしたLINEスタンプを制作・販売します。
 - イベントアンケートにおける回答の利便性を向上させるため、紙媒体のアンケートに加え、Webアンケートを導入活用します。

【担当所属：総務部 総務課】

(4) 給水装置工事における ICT 化の推進

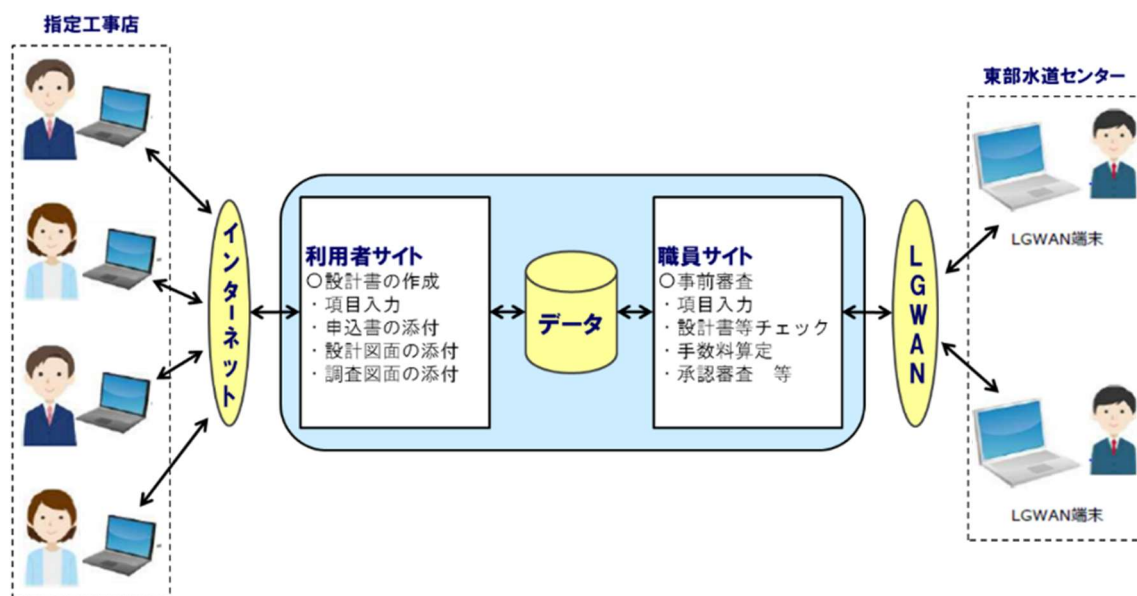
1 現状と課題

現在、給水装置工事の申込み手続き（申請）については、窓口で対応しており、お客さまサービス向上の観点、並びにWith/Afterコロナを見据えた窓口での対面による感染リスクを低減させる取り組みが求められています。

2 施策の目的と概要

お客さまサービスの向上及び設計審査の業務改善を目的として、窓口で行っている年間約8,000件の給水装置工事の申込み（申請）のほか、お客さま（事業者）からの工事相談、大規模協議及び埋設調査等について、窓口事務の合理化を図るため、指定工事店の申込みに限定した電子申請化を進めることにより、来庁回数の軽減に伴う利便性の向上に努め、来庁が必要なお客さまの給水装置工事に関する相談等の待ち時間短縮をめざします。

また、従前の紙媒体を用いた現場での竣工検査を、申込書（図面等）の電子化とスマートフォンやタブレット等のモバイル機器の活用により、個人情報持ち出しによるリスク軽減と業務の効率化を図ります。システムに関しては、大阪市行政オンラインシステムを活用することによりコストの削減を図ることとします。



具体的な取り組み内容

【事業対象】

- ▶ 年間約8,000件の給水装置工事案件のうち、電子申請が効率的なφ25mm以下の宅内（直圧）案件で、約25%にあたる約2,000件/年を対象とします。
スマートフォンやタブレット等のモバイル機器を活用し、現場の竣工検査の個人情報持ち出しによるリスク軽減を図ります。

年次計画

具体的な取組内容	2018年度 (H30)	2019年度 (R1)	2020年度 (R2)	2021年度 (R3)	2022年度 (R4)	2023年度 (R5)	2024年度 (R6)	2025年度 (R7)	2026年度 (R8)	2027年度 (R9)
大阪市行政オンラインシステム			★運用開始							
給水装置工事の電子申請構築					★電子申請運用開始					
スマートフォン・タブレットを活用した竣工検査					★運用開始					

【担当所属：東部水道センター】

(5) 水道スマートメーターの導入に向けた検討

1 現状と課題

日本の水道は、人口減少や施設の老朽化、水道事業体職員の減少などの課題を抱えており、健全かつ安定的な水道サービスを持続していくうえで、水道事業の最適化や効率化の取り組みが喫緊の課題となっています。

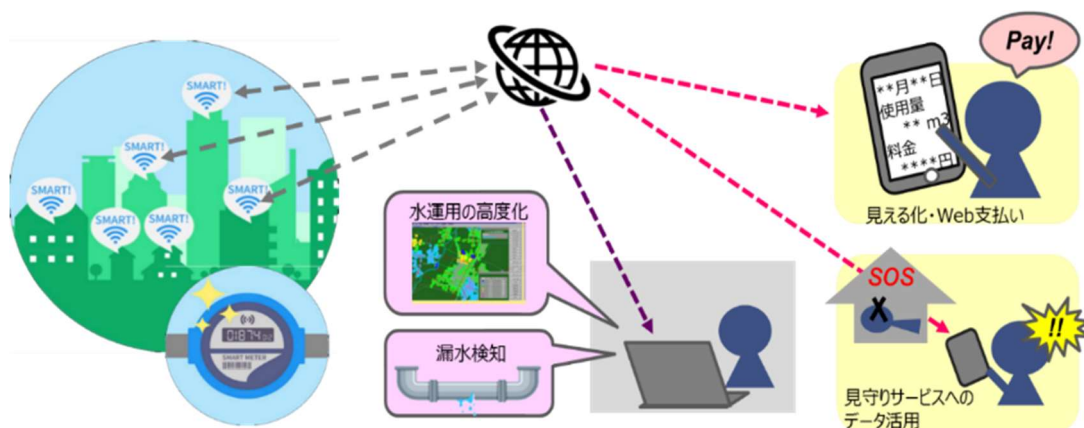
無線通信技術を活用した水道スマートメーターは、人手検針の自動化による検針業務の効率化だけでなく、需要変動を含めた詳細なデータの把握・見える化により、お客さまサービスの向上、省エネルギー、さらには管路網管理の高度化など多くの効果が期待され、水道のスマート化に向けて必要不可欠な技術です。しかしながら、水道スマートメーターの導入にあたってはコストが課題となることから、コストの低減に向けた検討のほか、安定した通信環境の確保、ビッグデータの利活用、新たなお客さまサービスなどの新たな付加価値など、導入によるメリットとデメリットの双方について、事業経営の観点から十分な検討を行う必要があります。

2 施策の目的と概要

将来の市内全域への導入拡大をめざし、水道スマートメーターの導入に向けた課題と効果を整理し、課題の解決と新たな活用方策による付加価値の創出を図ります。市域の一部エリアへの先行導入や、産学官連携による実証実験の実施により、様々な課題の検証や技術面・業務面でのノウハウの蓄積を図るとともに、他の水道事業体や関連する民間企業等との連携による情報共有・意見交換を通じて、機器の仕様の統一化や国に対する規制緩和・制度創設の要望を行うなど、導入に向けた環境の整備や市場の活性化・機運醸成に取り組めます。

具体的な取り組み内容

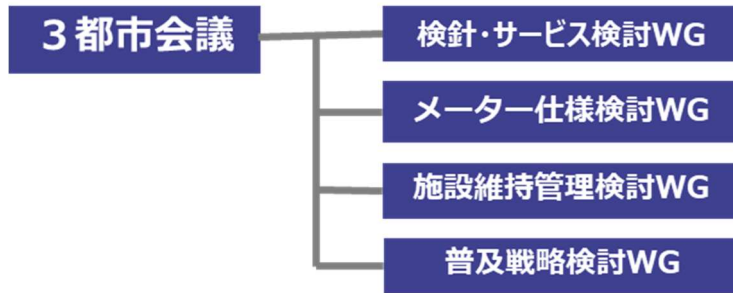
- ICT推進課・お客さまサービス課・給水課・配水課など関係課で構成する「大阪市水道版スマートメーター導入検討プロジェクトチーム」を設置し、水道スマートメーター導入にかかる費用対効果や実現可能性等の精査・検討を行います。
- また、水道スマートメーターの大阪市域全域への導入に向けた取り組みについて、当面5か年の具体的な取り組みとその後の方向性を示す「水道スマートメーター導入拡大ビジョン」を策定、公表します。



水道スマートメーター利活用のイメージ

- 東京都水道局及び横浜市水道局と「水道スマートメータの導入検討における連携・協力に関する協定書」を令和元年に締結し、普及戦略、検針・お客さまサービス、メーター仕様、施設維持管理の4つの観点から導入に向けた検討を行います。
- 産学官連携のA-Smartプロジェクトに参加し、全国の水道事業者、民間企業と、需要側、供給側双方の立場から有識者を交えて意見交換を行い、導入に向けた課題解決に向けて取り組みを行います。

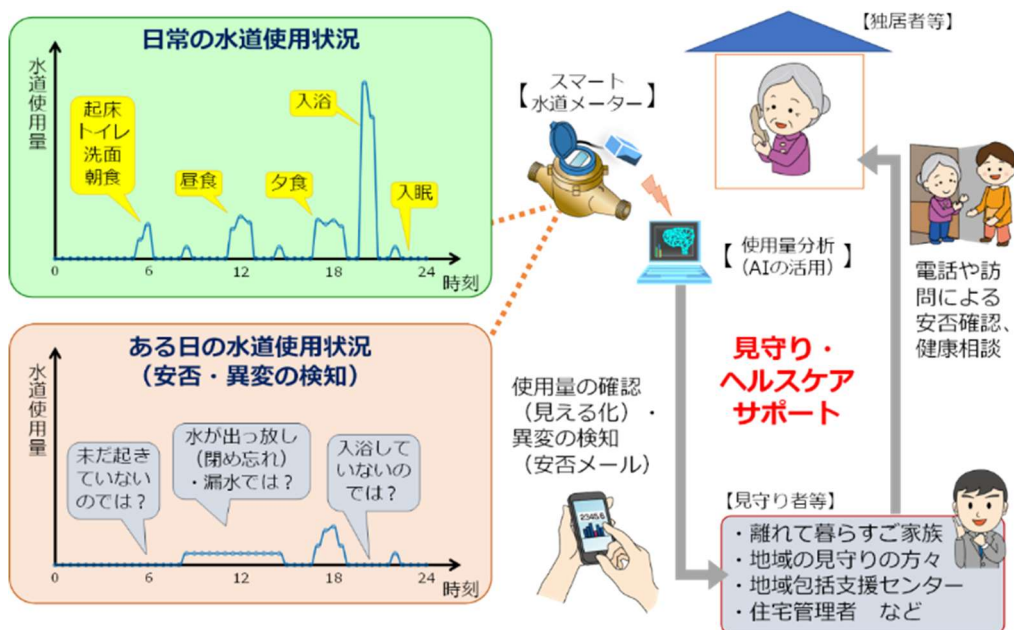
3 都市協定実施体制



A-Smart実施体制



- スマートメータの導入によるメリットの観点から、大口径のスマートメータを優先し、新たな通信方式に関する調査結果等を踏まえ、先行導入を拡大します。
 <拡大エリア>
 - ・ 夢洲・舞洲地区の全域
 配水ブロック内での水の流れの可視化、配水管内水質の高度管理、漏水監視による有収率の向上についての検討
 - ・ 咲洲地区の一部区域、大阪駅周辺の大規模施設が集積する地域
 継続的かつ安定した通信状況、業務フローについての確認など
- 民間企業等と連携し、水道スマートメータにかかる新技術や新たなサービスについて共同研究を実施します。



見守りサービス実証実験



年次計画

具体的な取組内容	2018年度 (H30)	2019年度 (R1)	2020年度 (R2)	2021年度 (R3)	2022年度 (R4)	2023年度 (R5)	2024年度 (R6)	2025年度 (R7)	2026年度 (R8)	2027年度 (R9)
局内プロジェクトチームによる導入検討	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
他都市、民間企業等と連携した導入検討	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
無線による遠隔検針の先行導入		■	■	■	■	■	■	■		
見守り・ヘルスケアサポート実証実験	■	■	■	■						
最適なMDMS構築の検討				■	■					

【担当所属：総務部 ICT推進課、お客さまサービス課、工務部 配水課、給水課】