

大阪市水道 DX 戦略 アクションプラン

2025(令和 7)年 9 月
大阪市水道局

令和 6 年 4 月 30 日	制定	
令和 7 年 6 月 6 日	一部改訂	令和 6 年度の取組み実績及び令和 7 年度以降の計画見直しを反映
令和 7 年 9 月 1 日	一部改訂	＜取組 1 - 1 - 3 - ③＞ ＜取組 2 - 1 - 3 - ③＞ のマイページ登録者割合の改訂

目次

はじめに	1
視点1 製造・供給 DX	2
1 水道水の安全とお客さまの安心の確保	2
(1) 異常事象(水質異常、水圧異常及び断水)への対応の高度化	2
(2) 浄・配水場等の保安警備の高度化	7
(3) 水道水についてのお客さまの安全・安心の確保に向けた情報伝達の高度化	9
2 より高品質な水道水の供給	13
(1) 水道水の配水過程における残留塩素濃度管理の高度化	13
3 将来にわたる安定的かつ持続的な水道水の製造・供給	15
(1) 水道施設の劣化予兆診断等の高度化	15
視点2 サービス DX	23
1 お客さまへの迅速かつ着実な情報伝達	23
(1) 申請・届出等の受付完了の通知の迅速化	23
(2) 申請・届出等に対する同意、承認等の通知の迅速化	28
(3) 水道水についてのお客さまの安全・安心の確保に向けた情報伝達の高度化	31
(4) 各種の問合せに対する応答の高度化	34
2 料金その他の納付金の支払方法の拡充	36
(1) すべての納付金の電子納付の実現	36
3 申請・届出等の迅速な処理	38
(1) 申請・届出等に係る審査の迅速化	38
(2) 水道の使用開始・中止の申込みを受けた水道栓の開閉操作の遠隔制御に向けた研究	41
視点3 業務運営 DX	42
1 作業の省力化・業務能率の向上	42
(1) 作業の自動化	42
(2) 情報処理の高度化による業務能率の向上	53
(3) AI を活用した素案作成	57
2 着実な技術継承	63
(1) 技術継承手法の高度化及び範囲の拡大	63
3 職員の移動時間の縮減等	65
(1) 遠隔臨場の普及	65
(2) 場所や時間に捉われない働き方を可能とする執務環境等の整備	70

はじめに

「大阪市水道 DX 戦略」では、水道 DX を進めていく 3 つの視点(業務分野)ごとに、2040(令和 22)年頃にめざす姿、めざす姿の実現に向けた 2030(令和 12)年頃までの取組の方向性を示しましたが、これらの取組の方向性に基づき、具体的にどのような手順とスケジュールで取り組むのかについて、計画期間を 3 年～4 年とする具体的な行動計画として「大阪市水道 DX 戦略アクションプラン」を策定しました。

本アクションプランに記載の各取組については、それぞれ中間アウトカムを設定し、中間アウトカムの設定期間までの各年度の取組内容を具体的に記載のうえ進捗管理を行うこととします。また、計画期間をローリング期間として、デジタル技術の進展や社会を取り巻く状況等を踏まえ、デザイン思考で取組の追加や見直しを行っていきます。

さらに、本市の水道事業を取り巻く多様なニーズに対し、明確なビジョンを持ち、「企画⇒実行⇒改善」のサイクルをスピーディーに繰り返す、いわゆるアジャイル手法で、できることは素早く、柔軟に軌道修正しながら取組を進めていきます。

なお、本アクションプランは 2024(令和 6)年度から 2026(令和 8)年度又は 2027(令和 9)年度までの具体的な取組内容を記載しており、2024(令和 6)年度は取組実績を反映し、2025(令和 7)年度以降は取組実績に応じた具体的な取組計画を反映して記載しています。

視点1 製造・供給 DX

1 水道水の安全とお客さまの安心の確保

(1) 異常事象(水質異常、水圧異常及び断水)への対応の高度化

2040(令和 22)年頃にめざす姿

- 水源水質事故発生時の情報取得や取水から送水・配水管理までの過程における異常事象発生時の発生の認知から対応策の提示までの一連のプロセスの自動化が進められています。

2030(令和 12)年頃までの施策方針(取組の方向性)

【取組の方向性】

- 関係機関とデジタル技術を活用した水源水質事故発生時の迅速な情報共有のスキームの構築に取り組むとともに、取水から送水・配水管理までの過程における異常の早期検知と原因の特定、異常による影響範囲とその内容の予測、最適対応策の実施、実施した対応策の有効性の評価、評価結果に基づく対応といった一連のプロセスについて、デジタル技術を最大限に活用して自動化を進めています。

【具体的な取組】

- 水源水質事故が発生した際に、デジタル技術を活用して測定データその他の情報を関係機関・職員間で迅速に共有することができるスキームを検討し、関係機関に提案します。

【2026(令和 8)年度末までにスキームの案を策定】

- 民間企業と共同研究を実施してきた以下のシステムや機能について、既存の監視制御システムを機能拡充させて各浄水場の運転管理に導入するための準備を進めます。【2031(令和 13)年度から順次導入】
 - ・ 浄・配水施設の各設備から発生した異音を検知し即時に職員に伝達する音検知システム
 - ・ 原水水質の悪化等が浄水処理過程での水質に与える影響を事前に予測するシミュレーターシステム
 - ・ 異常事象発生時に総合水運用センターの職員が行う故障した機器の切替えや薬品注入量の増減等の指示内容の検討をアシストするナレッジシステム
 - ・ 異常事象発生時に総合水運用センターの職員が手動で行っている操作を自律して行える機能
- SNS 上に投稿された水道水の異常に関する情報を水道水の水質・水圧の異常の原因や範囲の特定のための情報として活用できるようにするため、投稿された情報の収集・分析ができるサービスと災害情報システムや関連情報システムを連携させます。【2030(令和 12)年度から連携】

計画期間を 3～4 年とする具体的な取組内容

<取組 1 - 1 - 1 -①>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		☐ 水源水質事故が発生した際に、デジタル技術を活用して測定データその他の情報を関係機関・職員間で迅速に共有することができるスキームを検討し、関係機関に提案します。 【2026(令和 8)年度末までにスキームの案を策定】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・ 情報共有スキームの導入に係る検討結果を踏まえ、最適な情報共有スキーム案が策定されている状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	・ 過去に発生した水源水質事故について事例検証を行い、FAX を用いる現状の情報共有スキームにおける問題点を抽出した。 ・ 水源水質事故情報の迅速な共有を目的としたクラウドアプリ(kintone)を開発のうえ、淀川水質協議会において運用テストとアンケートを実施し、アプリ導入時の課題を整理した。
	2025(令和 7) 年度	(上半期) ・ クラウドアプリに関する意見交換と運用テストの対象を淀川水質汚濁防止連絡協議会に加入する関係機関に拡大して実施 (下半期) ・ 上半期の取組を継続しつつ、淀川水質汚濁防止連絡協議会を対象とするクラウドアプリを活用した情報共有スキーム案を作成
	2026(令和 8) 年度	・ 最適な情報共有スキーム案及び 2027(令和 9)年度以降におけるロードマップの策定

<取組 1 - 1 - 1 -②>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		☐ 民間企業と共同研究を実施してきた以下のシステムや機能について、既存の監視制御システムを機能拡充させて各浄水場の運転管理に導入するための準備を進めます。【2031(令和 13)年度から順次導入】 ・ 浄・配水施設の各設備から発生した異音を検知し即時に職員に伝達する音検知システム
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・ 音検知システムの導入に向けて、発注準備が完了した状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	・ システムの導入候補施設について導入効果等の観点から整理を行った。 ・ 導入候補施設の現場調査を行い、システム設置にあたっての課題及び対応策の検討を行うとともに、導入候補施設としてポンプ場施設を選定した。
	2025(令和 7) 年度	(通年) ・ システム導入に係る基本設計の実施及び概算費用の算出 (下半期) ・ 工事発注方式の選定
	2026(令和 8) 年度	・ システムの導入に向けた発注仕様書及び図面の作成 ・ 工事発注及び契約事務に係る担当部署との協議調整

<取組 1-1-1-③>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		☐ 民間企業と共同研究を実施してきた以下のシステムや機能について、既存の監視制御システムを機能拡充させて各浄水場の運転管理に導入するための準備を進めます。【2031(令和13)年度から順次導入】 ・ 原水水質の悪化等が浄水処理過程での水質に与える影響を事前に予測するシミュレーターシステム
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・ 浄水処理過程(取水～浄水出口)におけるシミュレーターシステムの適用評価が完了した状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 共同研究の結果を踏まえ、現在の運転制御機能及び運転操作マニュアル等の確認を行うとともに浄水場運転管理における課題の整理を実施した。 ・ シミュレーターシステムの機能要件について、浄水場運転管理職員（オペレータ等）へヒアリングを実施し、事前予測機能による運転支援をはじめとするシミュレーター技術の導入候補となる浄水処理過程の整理を行った。
	2025(令和7)年度	(上半期) ・ システム導入対象となる浄水処理過程の選定 (下半期) ・ システム構築範囲の整理及び概算費用の算出
	2026(令和8)年度	・ 費用対効果の検証を含む、浄水処理過程(取水～浄水出口)におけるシステムの適用評価の実施

<取組 1-1-1-④>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		☐ 民間企業と共同研究を実施してきた以下のシステムや機能について、既存の監視制御システムを機能拡充させて各浄水場の運転管理に導入するための準備を進めます。【2031(令和13)年度から順次導入】 ・ 異常事象発生時に総合水運用センターの職員が行う故障した機器の切替えや薬品注入量の増減等の指示内容の検討をアシストするナレッジシステム
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・ 各浄水処理工程における適切なデータ分析・統計処理手法の検討が完了した状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 共同研究において明らかになったナレッジシステム導入にあたっての課題の抽出、整理を行うとともに、現行の運転管理等のデータ管理状況について確認を実施した。 ・ 抽出、整理を行った課題への対応策について検討を行い、対応の方向性について取りまとめた。
	2025(令和7)年度	(上半期) ・ 異常事象発生時における対応操作に係る運転管理情報の整理 (下半期) ・ 浄水場運転管理職員(オペレーター等)へシステム機能要件についてヒアリング調査
	2026(令和8)年度	・ 各浄水処理工程における適切なデータ分析・統計処理手法の検討

<取組 1 - 1 - 1 -⑤>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		☐ 民間企業と共同研究を実施してきた以下のシステムや機能について、既存の監視制御システムを機能拡充させて各浄水場の運転管理に導入するための準備を進めます。【2031(令和 13)年度から順次導入】 ・ 異常事象発生時に総合水運用センターの職員が手動で行っている操作を自律して行える機能
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・ 総合水運用センターの職員(オペレーター)による手動操作を要する事象の検証とその要因分析が完了している状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	・ 現在の手動操作の実績に関して、その動機や運用状況について総合水運用センターの職員（オペレーター）にヒアリングを行い、現在実施している主な考え方の確認・整理を行った。 ・ 整理した内容を踏まえ詳細の履歴データを収集するとともに、運転制御機能や運転操作マニュアル等の精査を実施した。
	2025(令和 7) 年度	(上半期) ・ 手動操作を要する事象の検証 (下半期) ・ 浄水場運転管理職員(オペレーター等)へのヒアリング調査
	2026(令和 8) 年度	・ 手動操作を要する事象の検証を踏まえた要因分析の実施

<取組 1 - 1 - 1 -⑥>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		☐ SNS 上に投稿された水道水の異常に関する情報を水道水の水質・水圧の異常の原因や範囲の特定のための情報として活用できるようにするため、投稿された情報の収集・分析ができるサービスと災害情報システムや関連情報システムを連携させます。【2030(令和 12)年度から連携】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・ 異常事象の対応に必要な SNS 情報を提供するサービスとデータ連携を行う局内関連システムの選定が完了した状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	・ 6 月に水道水の水質・水圧の異常に関する事例の調査を実施した。 ・ 7 月～9 月に他都市等における過去 10 年分の水質・水圧事故等の文献を調査し、異常事象の対応に必要な情報を精査した。 ・ 精査を行った情報について、11 月～2 月に関係者と協議し、異常事象の対応に必要な情報を確定した。
	2025(令和 7) 年度	(上半期) ・ SNS 情報を提供するデータ連携サービスの情報収集 ・ SNS 情報を提供するデータ連携サービスへのヒアリングの実施 (下半期) ・ データ連携サービス候補の検討、決定

	2026(令和8) 年度	・ データ連携を行う局内関連システムの選定にかかる検討 ・ 局内関連システムとのデータ連携にかかる技術的課題の調査 ・ データ連携を行う局内関連システムの決定
--	-----------------	---

(2) 浄・配水場等の保安警備の高度化

2040(令和 22)年頃にめざす姿	
□	浄・配水場等において、デジタル技術・AI 等を活用した外部からの不法侵入に対する監視システムが導入されています。
2030(令和 12)年頃までの施策方針(取組の方向性)	
【取組の方向性】	
□	構内の保安警備機能を強化するため、職員以外の浄・配水場等への入構者の構内での移動履歴を電子的に管理できるようにしていきます。
【具体的な取組】	
□	重要な浄・配水施設について、電子錠と監視画像により、当該施設内における入構者の移動履歴を管理するシステムを導入します。【2026(令和 8)年度から順次導入】
□	飲食品製造業などの他の業種の動向も踏まえ、前記システムに顔認証、GPS 等を使用した自動追尾機能を追加することにより、入構者の移動をリアルタイムで追尾できる新たなシステムの導入に向けた検討を進めます。【2030(令和 12)年度末までに導入の可否を判断】

計画期間を 3～4 年とする具体的な取組内容

<取組 1 - 1 - 2 - ①>

2030(令和 12)年度までの具体的な取組		□ 重要な浄・配水施設について、電子錠と監視画像により、当該施設内における入構者の移動履歴を管理するシステムを導入します。【2026(令和 8)年度から順次導入】
2026(令和 8)年度末までの中間アウトカム		・ 電子錠と監視画像により、当該施設内における入構者の移動履歴を管理するシステムについて、豊野浄水場の機械警備契約が完了している状態
各年度の取組	2024(令和 6)年度【実績】	・ 浄水場機械警備業者へ警備の高度化技術のヒアリングを実施。電子錠、監視画像、入構者の移動履歴を管理するシステムについて情報を収集した。 ・ 上記で把握した警備システムの情報を踏まえ、電子錠化及び監視カメラ増強案の検討及び増強する施設の抽出を実施した。
	2025(令和 7)年度	(上半期) ・ 電子錠と監視画像等を用いた入構者の移動履歴を管理するシステムにかかる導入計画の策定（既設扉等の改造手法の検討、コスト分析、導入方針の整理） (下半期) ・ 豊野浄水場の機械警備契約の仕様内容の策定
	2026(令和 8)年度	・ 導入計画に基づき、豊野浄水場において、機械警備契約の更新に合わせて、入構者の移動履歴を管理するシステム導入に着手(契約完了)

<取組 1 - 1 - 2 - ②>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		□ 飲食品製造業などの他の業種の動向も踏まえ、前記システムに顔認証、GPS 等を使用した自動追尾機能を追加することにより、入構者の移動をリアルタイムで追尾できる新たなシステムの導入に向けた検討を進めます。【2030(令和 12)年度末までに導入の可否を判断】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・ 飲食品製造業などの他業種の動向や、浄・配水場での電子錠と監視画像により入構者の移動履歴を管理するシステムの導入状況を踏まえ、リアルタイムで入構者を追尾できる新たなシステムの導入に向けた検討の中間取りまとめを行っている状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	・ 電子錠ログや IC タグ、AI による監視画像などにより入構者をリアルタイムに追尾する機能等の情報について、浄水場機械警備業者へのヒアリングにより収集した。 ・ 収集した情報や知見を元に、全般的なセキュリティ管理の高度化に向けた検討に着手した。
	2025(令和 7) 年度	(通年) ・ 警備の高度化技術にかかる市場調査（水道事業体における警備技術の導入状況、他業種における独自の警備技術の開発・導入状況等） (下半期) ・ 次年度調査方針の策定
	2026(令和 8) 年度	・ これまでの調査内容を踏まえ、リアルタイムでの追尾機能の導入について検討に着手 ・ 検討を通じて整理された課題等を踏まえ、中間取りまとめを実施

(3) 水道水についてのお客さまの安全・安心の確保に向けた情報伝達の高度化

2040(令和 22)年頃にめざす姿	
☐	水道水の異常が発生した際には、水道水の安全性等に関する情報を、当該情報を伝えるべき個々のお客さまに迅速かつ着実に届けることができます。
2030(令和 12)年頃までの施策方針(取組の方向性)	
【取組の方向性】	
☐	水道水の異常が発生した際の水道水の安全性等に関する情報について、当該情報を伝えるべき個々のお客さまにプッシュ型でお届けできるようにしていきます。
【具体的な取組】	
☐	以下の情報を水道局お客さま専用サイト(マイページ)を利用するお客さまに通知するようにします。 - 水道水の異常が発生した際の影響範囲や水道水の安全性等に関する情報 【2023(令和 5)年度から継続して実施】 - 断水時の応急給水に関する情報【2024(令和 6)年度から実施】
☐	お客さまによるマイページの利用を促進する取組を進めます。【2023(令和 5)年度から継続して実施】
☐	マイページを利用されないお客さまに対して、水道水の異常が発生した際の影響範囲や水道水の安全性等に関する情報や断水時の応急給水に関する情報をメールや SMS により個別に通知できる情報発信の仕組みの導入に向けた検討を進めます。【2025(令和 7)年度末までに導入の可否を判断】

計画期間を 3～4 年とする具体的な取組内容

<取組 1 - 1 - 3 - ①>

2030(令和 12)年度までの具体的な取組		☐ 以下の情報を水道局お客さま専用サイト(マイページ)を利用するお客さまに通知するようにします。 水道水の異常が発生した際の影響範囲や水道水の安全性等に関する情報 【2023(令和 5)年度から継続して実施】
2026(令和 8)年度末までの中間アウトカム		お客さま専用サイト(マイページ)を通じて、お客さまが水道水の異常が発生した際の影響範囲や水道水の安全性等に関する情報をプッシュ通知により自動で得ることができ、2026(令和 8)年度以降の情報発信に関する課題が整理された状態
各年度の取組	2024(令和 6)年度【実績】	マイページ利用者に対するプッシュ通知（区単位もしくは市内全域でのお知らせ）について、市内全域のお客さまに対し、1 月及び 2 月に水道管の凍結に対する注意喚起について、また、2 月に有機フッ素化合物（PFAS）に関する水道水の安全性について情報発信を行った。
	2025(令和 7)年度	(通年) - お客さま専用サイト(マイページ)利用者に対する情報発信（常時） - 水道水の異常発生時(断水・減圧や濁水など)の情報発信（随時） - 水道水の安全性等に関する情報発信(随時)

		(下半期) ・ 情報発信の有効性評価(お客さまの声、発信のタイトルや送信時間・回数等)を行い、改善点を反映
	2026(令和8)年度	・ お客さま専用サイト(マイページ)利用者に対し、水道水の異常が発生した際の影響範囲や水道水の安全性等に関する情報を発信するとともに、2026(令和8)年度以降の情報発信に関する課題の整理に併せて新たな機能やサービスにかかる情報収集を行い必要に応じて反映し、情報発信を充実

<取組 1-1-3-②>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ 以下の情報を水道局お客さま専用サイト(マイページ)を利用するお客さまに通知するようにします。 ・ 断水時の応急給水に関する情報【2024(令和6)年度から実施】
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・ お客さま専用サイト(マイページ)を通じて、お客さまが、断水発生時における応急給水に関する情報をプッシュ通知により自動で得ることができしており、2026(令和8)年度以降の情報発信に関する課題が整理された状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ お客さま専用サイト(マイページ)へ断水時における応急給水拠点の情報を発信する機能追加について、システム改修及び連携テストを実施し、令和7年1月から運用を開始した。
	2025(令和7)年度	(通年) ・ 広域的(区単位もしくは市内全域)で断水が発生時における応急給水拠点の情報発信(随時) (下半期) ・ 情報発信の有効性評価(お客さまの声、発信のタイトルや送信時間・回数等)を行い、改善点を反映
	2026(令和8)年度	・ お客さま専用サイト(マイページ)利用者に対し、断水時における応急給水拠点の情報を発信するとともに、2026(令和8)年度以降の情報発信に関する課題の整理に併せて新たな機能やサービスにかかる情報収集を行い必要に応じて反映し、情報発信を充実

<取組 1-1-3-③>

2030(令和 12)年度までの具体的な取組		□ お客さまによるマイページの利用を促進する取組を進めます。【2023(令和 5)年度から継続して実施】
2026(令和 8)年度末までの中間アウトカム		・ お客さま専用サイト(マイページ)の登録数が毎年度増加している状態 ・ 全給水契約数に占めるマイページの登録者数の割合【2027(令和 9)年度末 25%以上】
各年度の取組	2024(令和 6)年度【実績】	・ 令和 6 年度の利用促進として、以下の取組を行った。 お知らせ票裏面広告及び当局ホームページによる P R (通年) 区民まつりでの P R チラシの配布 (9 月以降) 市職員向けマイページ利用促進チラシの配布 (12 月) 区の広報誌及びデジタルサイネージにおける P R (令和 7 年 2 月) 【全給水契約数 (約 120 万件) のうち、令和 7 年 3 月末現在登録者数 (約 10 万 7 百件) 約 8.39%】
	2025(令和 7)年度	(通年) ・ お客さま専用サイト(マイページ)の以下の市民向け広報を実施 お知らせ票裏面広告(随時) 当局ホームページ(常設) 地下鉄駅ポスター(随時) デジタルサイネージ(随時) 【めざす目標：全給水契約数の 16%以上の登録者】
	2026(令和 8)年度	・ お客さま専用サイト(マイページ)にかかる市民向け広報について、過年度の実施状況の分析及び新たな広報媒体の調査等を踏まえた効果的な手法にて実施(継続実施) 【めざす目標：全給水契約数の 21%以上の登録者】

<取組 1-1-3-④>

2030(令和 12)年度までの具体的な取組		□ マイページを利用されないお客さまに対して、水道水の異常が発生した際の影響範囲や水道水の安全性等に関する情報や断水時の応急給水に関する情報をメールや SMS により個別に通知できる情報発信の仕組みの導入に向けた検討を進めます。【2025(令和 7)年度末までに導入の可否を判断】
2026(令和 8)年度末までの中間アウトカム		・ お客さま専用サイト(マイページ)利用者以外のお客さまが、水道水の異常が発生した際の影響範囲や水道水の安全性等に関する情報を自動で取得できるようにするための基本方針等が整理された状態
各年度の取組	2024(令和 6)年度【実績】	・ マイページ利用者に対するプッシュ通知 (区単位もしくは市内全域でのお知らせ) について、市内全域のお客さまに対し、1 月及び 2 月に水道管の凍結に対する注意喚起について、また、2 月に有機フッ素化合物 (PFAS) に関する水道水の安全性について情報発信を行った。 ・ 今年度の情報発信に伴うお客さまからの問い合わせ等における課題の抽出及び整理を行った。

	2025(令和7) 年度	(上半期) ・すでに水道局アプリを導入している主な事業体に対し、当該アプリによるプッシュ通知以外の手法による情報発信技術の検討状況を調査 (下半期) ・上半期の調査結果をもとに導入の可否を決定
	2026(令和8) 年度	・前年度の検討結果により導入を決定した場合、導入に向けた基本方針を策定

2 より高品質な水道水の供給

(1) 水道水の配水過程における残留塩素濃度管理の高度化

2040(令和 22)年頃にめざす姿	
☐	浄・配水場の出口から給水栓末端までの水道水の配水過程において、安全でおいしい水道水とするために最適な残留塩素濃度となるようにする一連の措置がリアルタイムで行えるようになっていきます。
2030(令和 12)年頃までの施策方針(取組の方向性)	
【取組の方向性】	
☐	配水管の末端部における水道水の残留塩素濃度の調整をリアルタイムで行うシステムの導入に向けた検討を進めていきます。
【具体的な取組】	
☐	配水エリアの各監視地点でリアルタイムで取得している水道水の残留塩素濃度や水温等の水質データを基に各浄・配水場ごとの薬品注入量の制御を自動的に行うシステムの導入に向けた検討を進めます。【2028(令和 10)年度末までに導入の可否を判断】
☐	配水管の末端部における水道水の水質の測定及びドレン設備による排水作業を自動で行う設備の導入に向けた検討を進めます。【2030(令和 12)年度末までに導入の可否を判断】

計画期間を 3～4 年とする具体的な取組内容

<取組 1 - 2 - 1 - ①>

2030(令和 12)年度までの具体的な取組		☐ 配水エリアの各監視地点でリアルタイムで取得している水道水の残留塩素濃度や水温等の水質データを基に各浄・配水場ごとの薬品注入量の制御を自動的に行うシステムの導入に向けた検討を進めます。【2028(令和 10)年度末までに導入の可否を判断】
2026(令和 8)年度末までの中間アウトカム		・ 配水エリアの各監視地点でリアルタイムで取得している水道水の残留塩素濃度や水温等の水質データを基に各浄・配水場ごとの最適な目標残留塩素濃度を自動的に設定するために必要な要件が整理されている状態
各年度の取組	2024(令和 6)年度【実績】	・ 現在行っている残留塩素管理手法において、各配水系統の水質テレメータ（遠隔測定装置）の特徴や問題点等を洗い出し、制御目標値変更へと至るプロセスの言語化を行った。 ・ プロセスの言語化を行った後、これを用いて残留塩素管理手順のフロー化を行った。また、フローの中身に、より具体的な数値を落とし込んだものを、理想的なフローとして作成し、これをもとに自動化の障害となるような要因を抽出した。
	2025(令和 7)年度	(通年) ・ 計器の測定誤差などをはじめとする、前年度に検討した自動化の障害となる要因について、その排除方法を検討 (下半期) ・ 検討が完了した要因について、オペレーターの関与方法を含めた実現可能な自動制御フロー案を構築

2026(令和8)年度	・ 前年度までの検討事項をふまえ、残留塩素濃度目標値設定の自動化に関する機能仕様を検討し、要件整理を完了
-------------	--

<取組 1 - 2 - 1 - ②>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ 配水管の末端部における水道水の水質の測定及びドレン設備による排水作業を自動で行う設備の導入に向けた検討を進めます。【2030(令和12)年度末までに導入の可否を判断】
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・ 滞留水を自動排水できるドレン設備について、民間事業者や大学等調査機関との共同研究により、現場にドレン設備の試作機が設置され、検証が開始されている状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 配水管の末端部における残留塩素確保に向けた現状分析と課題の抽出を行い、民間事業者へのヒアリングを実施した上で、水質測定機能を有する滞留水の自動排水に関する共同研究の実施手法を検討した。 ・ 水質測定機能を有さない滞留水の自動排水に関するフィールド実証実験について、水道技術研究センターと協定を締結し、現場にドレン設備の試作機を設置した。
	2025(令和7)年度	(上半期) ・ 水質測定機能を有する滞留水の自動排水に関する共同研究の実施手法を引き続き検討 ・ 水質測定機能を有さない滞留水の自動排水に関する水道技術研究センターとのフィールド実証実験の有効性評価 (下半期) ・ 水質測定機能を有する滞留水の自動排水に関する共同研究については、上半期の結果を踏まえ、民間事業者や大学等調査機関との共同研究の手続きを実施
	2026(令和8)年度	・ 民間事業者や大学等調査機関との共同研究により、現場にドレン設備の試作機を設置し、検証を実施

3 将来にわたる安定的かつ持続的な水道水の製造・供給

(1) 水道施設の劣化予兆診断等の高度化

2040(令和 22)年頃にめざす姿

- 水道水の製造と供給を安定的かつ持続的に行うことができるよう、水道施設の維持・保全・更新の前提となる劣化予兆診断や漏水検知の機能が高度化され、補修や更新が適切なタイミングで行われています。

2030(令和 12)年頃までの施策方針(取組の方向性)

【取組の方向性】

- 鉄筋コンクリート製の土木構造物や建築物、水管橋、機械・電気設備及び埋設管路について、目視困難箇所の状況の詳細な確認、確認した状況を踏まえた劣化度の判断などをデジタル技術を最大限に活用して、これまで行ってきたことやこれまでできなかったことを、より迅速、詳細かつ正確に行えるようにしていきます。

【具体的な取組】

<鉄筋コンクリート製の土木構造物>

- これまで容易に確認ができなかったひび割れ以外のコンクリートの劣化状況(コンクリート強度・中性化、鉄筋強度等)を非破壊で診断するための高精度な画像解析技術、センサー技術や非破壊検査技術の確立に向け、情報収集や民間企業、大学等の調査研究機関等と共同研究を行い技術の有効性を評価し、事業への導入の可否を判断します。【2030(令和 12)年度末までに導入の可否を判断】

<建築物>

- これまで容易に確認できなかった部分の詳細な画像を遠隔手法により取得し、取得した画像により劣化度を診断する技術の確立に向け、民間企業や大学等の調査研究機関が開発している技術の情報を収集し、有効と考えられる技術について検証を行い、事業への導入の可否を判断します。

【2030(令和 12)年度末までに導入の可否を判断】

<水管橋>

- 足場設置が不要な近接点検機器(ドローン等)による点検画像に基づき劣化度を診断する技術の確立に向け、情報収集や民間企業、大学等の調査研究機関等と共同研究を行い技術の有効性を評価し、事業への導入の可否を判断します。【2030(令和 12)年度末までに導入の可否を判断】
- これまでできなかった IoT センサーによる構造診断技術の実用化に取り組み、大学等の調査研究機関等との共同研究の一環として主要な配水機能を有する水管橋の劣化診断に試行実装します。

【2024(令和 6)年度から、水管橋の劣化診断に試行実装】

<機械・電気設備>

- 設備から発生する運転音をマイクで常時モニタリングして故障につながる異音を検知するシステムについて、既存の監視制御システムを機能拡充させて各浄水場の監視制御設備に導入するための準備を進めます。【2031(令和 13)年度から順次導入】
- 故障等による影響が大きい大型ポンプ設備等に各種センサー類を設置し、センサーにより劣化予兆診断を行う技術の検証を行い、その有効性を評価し、事業への導入の可否を判断します。

【2030(令和 12)年度末までに導入の可否を判断】

<埋設管路>

- 中大口径管路の漏水検知技術の開発に向け、情報収集や民間企業、大学等の調査研究機関等と共同研究を行い技術の有効性を評価し、事業への導入の可否を判断します。
【2030(令和 12)年度末までに導入の可否を判断】
- 管路の劣化予測診断の技術の開発に向け、情報収集や民間企業、大学等の調査研究機関等と共同研究を行います。【2027(令和 9)年度末までに現場実装化に向けた課題を抽出し、改善策を策定】
- 水道スマートメーターを活用した 1 次配水ブロックベースでの漏水検知手法について、夢洲・舞洲地区で実証実験を行い、有効性の評価を進めます。
【2028(令和 10)年度末までに実験条件が整い次第、実証実験を開始】

計画期間を 3～4 年とする具体的な取組内容

<取組 1 - 3 - 1 - ①>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		<鉄筋コンクリート製の土木構造物> □ これまで容易に確認ができなかったひび割れ以外のコンクリートの劣化状況(コンクリート強度・中性化、鉄筋強度等)を非破壊で診断するための高精度な画像解析技術、センサー技術や非破壊検査技術の確立に向け、情報収集や民間企業、大学等の調査研究機関等と共同研究を行い技術の有効性を評価し、事業への導入の可否を判断します。【2030(令和 12)年度末までに導入の可否を判断】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		[ひび割れ劣化診断] ・ コンクリート構造物の AI 画像解析によるひび割れ劣化診断が実施されている状態(2 池以上) [ひび割れ以外の劣化診断技術] ・ ひび割れ以外の劣化診断技術について、民間事業者や大学等調査機関との共同研究(フィールド提供)を実施し、検証が開始されている状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	[ひび割れ劣化診断] ・ AI 画像解析によるひび割れ診断について、上半期に庭窪浄水場後オゾン接触池を対象として業務委託契約を締結し、下半期に実施した。 ・ 診断精度の面で依然として改良の余地があり、精度向上には、さらなる学習データの充実が必要であることが判明した。また画素の色調の違いによりひび割れ判定しており、撮影条件(照度、解像度、ラップ率等) が診断精度に影響することが確認できた。 [ひび割れ以外の劣化診断技術] ・ コンクリート構造物の非破壊検査について、国土交通省や大手建設企業が進める建設 DX の技術開発の動向取りまとめを行った。また、水道 ICT 情報連絡会等で最新の技術を情報収集した。
	2025(令和 7) 年度	[ひび割れ劣化診断] (通年) ・ 前年度の評価結果を基に診断精度の向上に向けて、撮影条件に関する仕様の見直しを実施

		・ 診断精度の向上に向けて、民間技術に関する調査を実施 (上半期) ・ 次年度以降の診断実施対象構造物を選定 [ひび割れ以外の劣化診断技術] (上半期) ・ 水道 ICT 情報連絡会等を通じて民間事業者より最新技術の情報収集 (下半期) ・ コンクリート構造物の非破壊検査について、民間事業者や大学等調査機関との共同研究 (フィールド提供) の手続きを実施
	2026(令和8)年度	[ひび割れ劣化診断] ・ ひび割れ劣化診断については、民間技術に関する調査を継続しつつ前年度選定した構造物で実施し、診断精度を再評価(1池以上) [ひび割れ以外の劣化診断技術] ・ コンクリート構造物の非破壊検査について、民間事業者や大学等調査機関との共同研究 (フィールド提供)を実施

<取組 1-3-1-②>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		<建築物> ☐ これまで容易に確認できなかった部分の詳細な画像を遠隔手法により取得し、取得した画像により劣化度を診断する技術の確立に向け、民間企業や大学等の調査研究機関が開発している技術の情報を収集し、有効と考えられる技術について検証を行い、事業への導入の可否を判断します。【2030(令和12)年度末までに導入の可否を判断】
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・ 民間企業や大学等の調査研究機関が開発している技術の情報収集、精度の机上検証、有効性評価、試行実施に向けて発注準備が完了した状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 赤外線画像劣化診断機器を搭載したドローンによる外壁の点検・調査方法の導入について、課題整理を行った。 ・ 国や民間企業等の先行事例の情報収集を行った。 ・ 収集した技術の精度について机上検証を行った。
	2025(令和7)年度	(通年) ・ 民間企業や大学等の調査研究機関が開発している新たな技術の追加情報を収集 (下半期) ・ 追加収集した技術の精度について机上検証 ・ 収集した技術について有効性評価
	2026(令和8)年度	・ 有効性の評価をふまえた技術について、次年度試行実施に向けて発注方法を検討し、発注にむけた準備を実施

<取組 1-3-1-③>

2030(令和 12)年度までの具体的な取組		<水管橋> □ 足場設置が不要な近接点検機器(ドローン等)による点検画像に基づき劣化度を診断する技術の確立に向け、情報収集や民間企業、大学等の調査研究機関等と共同研究を行い技術の有効性を評価し、事業への導入の可否を判断します。【2030(令和 12)年度末までに導入の可否を判断】
2026(令和 8)年度末までの中間アウトカム		点検画像に基づき劣化度を診断する技術の確立に向け、民間事業者や大学等調査機関との共同研究を実施し、検証が開始されている状態
各年度の取組	2024(令和 6)年度【実績】	水道 ICT 情報連絡会 HP の課題リスト(求める技術)に掲示するとともに、水道 ICT 情報連絡会主催「第 5 回情報連絡会」等において最新技術の情報収集を行った。
	2025(令和 7)年度	(通年) - 水道 ICT 情報連絡会等を活用した最新技術の情報収集 - 類似技術を採用している他事業体の有無の確認 (下半期) - 適用可能性のある技術が確認された場合、民間事業者や大学等調査機関との共同研究(フィールド提供)に向けた手続きの実施
	2026(令和 8)年度	適用可能性のある技術について、民間事業者や大学等調査機関との共同研究(フィールド提供)を実施

<取組 1-3-1-④>

2030(令和 12)年度までの具体的な取組		<水管橋> □ これまでできなかった IoT センサーによる構造診断技術の実用化に取り組み、大学等の調査研究機関等との共同研究の一環として主要な配水機能を有する水管橋の劣化診断に試行実装します。【2024(令和 6)年度から、水管橋の劣化診断に試行実装】
2027(令和 9)年度末までの中間アウトカム		IoT センサーによる水管橋の構造診断技術の実用化をめざして、調査対象に設定した水管橋および橋梁添架管にひずみセンサーを設置し、2028(令和 10)年度の現場実装をめざした課題の抽出及び改善策が決定した状態
各年度の取組	2024(令和 6)年度【実績】	- 前年度に水管橋に設置したセンサーの稼働確認を行った。 - 前年度にセンサーを設置した水管橋とは異なる補剛形式の水管橋に対して構造特徴に合わせた検証を進めるため、新たにセンサーを追加設置する調査対象の水管橋を選定した。 - 新たな補剛形式の水管橋に対して、センサーを追加設置した。
	2025(令和 7)年度	(通年) 設置済みのセンサーから、順次データを取得し、1 年目の経年変化の分析を実施
	2026(令和 8)年度	- 設置済みのセンサーから、順次データを取得し、2 年目の経年変化の分析を実施 - 計測データの閾値設定(危険領域の設定)の検討を実施
	2027(令和 9)年度	- 設置済みのセンサーから、順次データを取得し、3 年目の経年変化の分析を実施 - 現場実装に向けた課題を抽出し、その改善策を検討

<取組 1-3-1-⑤>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		<機械・電気設備> □ 設備から発生する運転音をマイクで常時モニタリングして故障につながる異音を検知するシステムについて、既存の監視制御システムを機能拡充させて各浄水場の監視制御設備に導入するための準備を進めます。【2031(令和 13)年度から順次導入】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・ 音検知システムの導入に向けて、発注準備が完了した状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	・ システムの導入候補施設について導入効果等の観点から整理を行った。 ・ 導入候補施設の現場調査を行い、システム設置にあたっての課題及び対応策の検討を行うとともに、導入候補施設としてポンプ場施設を選定した。
	2025(令和 7) 年度	(通年) ・ システム導入に係る基本設計の実施及び概算費用の算出 (下半期) ・ 工事発注方式の選定
	2026(令和 8) 年度	・ システムの導入に向けた発注仕様書及び図面の作成 ・ 工事発注及び契約事務に係る担当部署との協議調整

<取組 1-3-1-⑥>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		<機械・電気設備> □ 故障等による影響が大きい大型ポンプ設備等に各種センサー類を設置し、センサーにより劣化予兆診断を行う技術の検証を行い、その有効性を評価し、事業への導入の可否を判断します。【2030(令和 12)年度末までに導入の可否を判断】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・ 適用可能な大型ポンプ設備の劣化予兆診断技術について、経年変化が確認でき、中間取りまとめにより残り 4 年間の取組方針が確定した状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	・ 電流に着目したポンプ整備前後のデータ解析を継続しつつ、設備の劣化予兆診断に関する民間企業等の技術動向について、水道 ICT 情報連絡会参加の業者 2 社との協議を 8 月に実施し、現在、劣化診断に関して、市場にある技術水準を確認した。 ・ また、今年度振動センサーによる調査対象ポンプを決定し、振動センサーの購入手続きを行ったが入札不調となり、データの収集を開始できなかったため、入札不調を踏まえた次年度の取組方針を決定した。
	2025(令和 7) 年度	(通年) ・ 前年度に決定した取組方針を踏まえたデータ収集や設備の劣化予兆診断技術の情報収集を継続し、次年度の取組方針を決定 (上半期) ・ 昨年度入札不調となった振動センサーを第一四半期中に購入しデータ収集を開始 (下半期) ・ 設置済みのセンサーから、順次データを取得し、1 年目の経年変化の分析を実施

	2026(令和8)年度	・ 設置済みのセンサーから、順次データを取得し、2年目の経年変化の分析を実施 ・ 前年度に決定した取組方針を踏まえたデータ収集や設備の劣化予兆診断技術の情報収集を継続しながら、これまでの調査結果を基に2年間の経年変化から中間取りまとめを実施し、残り4年の方針を決定
--	-------------	---

<取組1-3-1-⑦>

	2030(令和12)年度までの具体的な取組	<埋設管路> □ 中大口径管路の漏水検知技術の開発に向け、情報収集や民間企業、大学等の調査研究機関等と共同研究を行い技術の有効性を評価し、事業への導入の可否を判断します。 【2030(令和12)年度末までに導入の可否を判断】
	2026(令和8)年度末までの中間アウトカム	・ 中大口径管路の漏水検知技術の開発に向け、民間事業者や大学等調査機関との共同研究を開始している状態 ・ また、大阪市工業用水道特定運営権事業等（以下「工水運営権事業」という。）にて適用している漏水検知技術について、有効性を確認し(2024(令和6)年度末時点で一定判断)、上水道への導入可能性を検討の上、有効性が確認できれば、順次導入を進めている状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 水道 ICT 情報連絡会 HP の課題リスト（求める技術）に掲示するとともに、水道 ICT 情報連絡会主催「第5回情報連絡会」等において最新技術の情報収集を行った。 ・ 工水運営権事業の業務モニタリングを通じて、運営権者が適用している漏水検知技術の有効性を検証したところ、有効である見込みはあるものの、最終判断には次年度も引き続き検知実績の蓄積が必要であることを確認した。
	2025(令和7)年度	(通年) ・ 水道 ICT 情報連絡会等を活用した同技術の情報収集 ・ 類似技術を採用している他事業体の有無の確認 ・ 工水運営権事業の業務モニタリングを通じて、運営権者にて適用している漏水検知技術について、有効性を確認 (下半期) ・ 適用可能性のある技術が確認された場合、民間事業者や大学等調査機関との共同研究(フィールド提供)に向けた手続きを実施 ・ 工水運営権事業の技術について、有効性が確認できれば仕様書等の作成
	2026(令和8)年度	・ 適用可能性のある技術について、民間事業者や大学等調査機関との共同研究(フィールド提供)を実施 ・ 工水運営権事業の技術については、有効性が確認できれば順次導入

<取組 1-3-1-⑧>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		<埋設管路> □ 管路の劣化予測診断の技術の開発に向け、情報収集や民間企業、大学等の調査研究機関等と共同研究を行います。【2027(令和 9)年度末までに現場実装化に向けた課題を抽出し、改善策を策定】
2027(令和 9)年度末 までの中間アウトカム		・埋設管路の劣化診断技術の開発に向けて、劣化診断機器によりデータの取得・分析を実施し、劣化診断技術の適用可否の判断、及び現場実装化に向けた改善策が策定された状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	・当局施設内となる体験型研修センターの模擬配管及び浄配水場内の埋設配管に、劣化診断機器（試作機）を設置し、データ取得・分析を実施した。 ・浄配水場内の埋設管路に、再度、劣化診断機器（試作機）を設置し、データ取得・分析を実施した（次年度も継続）。
	2025(令和 7) 年度	(通年) ・前年度に加え、浄配水場内の異なる管路に劣化診断機器を設置し、データ取得・分析を実施
	2026(令和 8) 年度	・市内の配水管路に劣化診断機器を設置し、データ取得・分析を実施
	2027(令和 9) 年度	・市内の配水管路にて、劣化診断機器によるデータ取得・分析および評価を実施 ・劣化診断技術適用の精度の確認および適用可否の判断、実装化の課題整理と改善策提案

<取組 1-3-1-⑨>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		<埋設管路> □ 水道スマートメーターを活用した 1 次配水ブロックベースでの漏水検知手法について、夢洲・舞洲地区で実証実験を行い、有効性の評価を進めます。【2028(令和 10)年度末までに実験条件が整い次第、実証実験を開始】
2027(令和 9)年度末 までの中間アウトカム		・管路漏水探査の第 1 段階である広域探査として、水道スマートメーターと配水 TM から得られるデータの分析による漏水検知技術の有効性評価に向け、舞洲・夢洲地区の 1 次配水ブロックのメーターが全てスマートメーター化され、データ取得に着手している状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	・舞洲・夢洲地区において、スマートメーターの設置状況を確認した。また、新規設置するメーターとして、スマートメーターが設置した。 ・配水 TM からのデータ取得に必要となる舞洲給水塔（夢洲地区用）流量計を整備した。
	2025(令和 7) 年度	(通年) ・舞洲・夢洲地区の一次配水ブロックに新規で設置するメーターとして、スマートメーターを設置
	2026(令和 8) 年度	・舞洲・夢洲地区の一次配水ブロックに新規で設置するメーターとして、スマートメーターを設置

	2027(令和9) 年度	・ 舞洲・夢洲地区の一次配水ブロックに新規で設置するメーターとして、スマートメーターを設置 ・ 検定満期を迎えて交換可能となったメーターをスマートメーターに取替 ・ 取替えが完了次第、データ取得に着手
--	-----------------	--

視点2 サービス DX

1 お客さまへの迅速かつ着実な情報伝達

(1) 申請・届出等の受付完了の通知の迅速化

2040(令和 22)年頃にめざす姿

- 水道局に対する全ての申請・届出等について、オンラインによる申請が可能となるとともに、様式の記載内容の誤りや添付書類の不足等の確認が入力時点で自動的に行われることにより、適式な内容のものの受付完了の通知が速やかに申請・届出等をされた方に届けられるようになっています。

2030(令和 12)年頃までの施策方針(取組の方向性)

【取組の方向性】

- 水道局に対する全ての申請・届出等のオンライン申請を可能とするとともに、様式の記載内容や添付書類等が簡易なものについては、申請・届出等をされる方が入力時点で確認でき、適式な内容のものの受付完了の通知が当該申請・届出等をされた方に速やかに届けられる仕組みを構築していきます。

【具体的な取組】

- 現在、行政オンラインシステムにより行うことができない以下の申請を同システムにより行うことができるようにするとともに、当該申請をされる方が入力時点で申請内容の誤りや添付書類の不備等に気付くことができ、適式な内容の申請の受付完了の通知が当該申請をされた方に速やかに届けられるようにします。
 - ・ 都市計画法に基づく開発許可に関する協議の申請【2026(令和 8)年度から実施】
 - ・ 管路の資材の承認の申請【2026(令和 8)年度から実施】
- 現在、一部についてのみ行政オンラインシステムにより行うことができる給水装置工事の施工の申請について、同システムにより行うことができる範囲を拡大していくとともに、同システムにより行われる申請については、当該申請をされる方が入力時点で申請内容の誤りや添付書類の不備等に気付くことができ、適式な内容の申請の受付完了の通知が当該申請をされた方に速やかに届けられるようにします。
【対象範囲の拡大については 2024(令和 6)年度から順次実施、受付完了の通知機能については 2028(令和 10)年度末までに基本方針を決定し、2029(令和 11)年度からシステムの構築に着手】
- 現在、行政オンラインシステムにより行うことができる水道の使用開始・中止の申込みについて、当該申請をされる方が入力時点で申込み内容の誤りに気付くことができ、適式な内容の申込みの受付完了の通知が当該申込みをされた方に速やかに届けられるようにします。【2028(令和 10)年度から実施】
- 指定給水装置工事業者の新規登録・更新等の申請について、オンラインによる申請ができるようにするとともに、当該申請をされる方が入力時点で申請内容の誤りや添付書類の不備等に気付くことができ、適式な内容の申請の受付完了の通知が当該申請をされた方に速やかに届けられるようにします。

【2030(令和 12)年度から実施】

計画期間を 3～4 年とする具体的な取組内容

<取組 2-1-1-①>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		□ 現在、行政オンラインシステムにより行うことができない以下の申請を同システムにより行うことができるようにするとともに、当該申請をされる方が入力時点で申請内容の誤りや添付書類の不備等に気付くことができ、適式な内容の申請の受付完了の通知が当該申請をされた方に速やかに届けられるようにします。 ・都市計画法に基づく開発許可に関する協議の申請【2026(令和 8)年度から実施】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・行政オンラインシステムによる申請を開始し、申請内容の誤りや添付書類の不足等が自動的にチェックされ、申請受付完了通知がシステムにより速やかに届けられる状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	・行政オンラインシステムの団体検証環境（プレビューサイト）において、申請フォーム案を作成した。 ・チェック項目の洗い出しとリスト化を行い、関係各課と調整のうえチェックリストを作成した。 ・直近 3 か年（令和 3～5 年度）の添付書類不足や記載誤りについて、提出履歴や担当者への聞き取りによる状況調査を実施した。
	2025(令和 7) 年度	（上半期） ・行政オンラインシステムの適用に伴う申請受付後の現行業務フローの見直し （下半期） ・行政オンラインシステムのチェック機能で確認する項目一覧(チェックリスト)作成 ・申請機能を実装したフォームを完成
	2026(令和 8) 年度	・行政オンラインシステムでの申請を開始

<取組 2-1-1-②>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		□ 現在、行政オンラインシステムにより行うことができない以下の申請を同システムにより行うことができるようにするとともに、当該申請をされる方が入力時点で申請内容の誤りや添付書類の不備等に気付くことができ、適式な内容の申請の受付完了の通知が当該申請をされた方に速やかに届けられるようにします。 ・管路の資材の承認の申請【2026(令和 8)年度から実施】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・行政オンラインシステムによる申請を開始し、申請内容の誤りや添付書類の不足等が自動的にチェックされ、申請受付完了通知がシステムにより速やかに届けられる状態

各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	- 行政オンラインシステムの申請フォーム案を作成した。 - 行政オンライン化に伴い改正が必要となる帳票について、改正箇所の検討を行い、改正案を作成した。
	2025(令和7)年度	(上半期) - 申請受付完了通知の機能を実装した申請フォームを作成し、当局職員において操作性を確認 (下半期) - 申請フォームの動作確認を実施した後、実際に使用するユーザーの一部に試験的に申請の試行実施を依頼し、使い勝手や入力誤りの有無等についてヒアリング等を実施
	2026(令和8)年度	行政オンラインシステムでの申請を開始

<取組 2-1-1-③>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ 現在、一部についてのみ行政オンラインシステムにより行うことができる給水装置工事の施工の申請について、同システムにより行うことができる範囲を拡大していくとともに、同システムにより行われる申請については、当該申請をされる方が入力時点で申請内容の誤りや添付書類の不備等に気付くことができ、適式な内容の申請の受付完了の通知が当該申請をされた方に速やかに届けられるようにします。 【対象範囲の拡大については 2024(令和6)年度から順次実施、受付完了の通知機能については 2028(令和10)年度末までに基本方針を決定し、2029(令和11)年度からシステムの構築に着手】
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		- 給水装置工事におけるオンライン申請について、順次、適用範囲の拡大できている状態 - 給水装置工事のオンライン申請時において、簡素化した電子申請フォームが作成されている状態 - オンラインによる申請から受付完了通知までのプロセスの自動化に向け、行政オンラインシステムとの連携について、オンライン申請を所管する部局との調整を実施し次年度以降の対応方針を決定している状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	オンライン申請の利用拡大に向けて電子申請フォームを簡素化し、関係先と調整のうえ3月に適用範囲をメーター口径 40 mmまで拡大した。
	2025(令和7)年度	(上半期) - オンラインによる申請から受付完了通知までのプロセスの自動化に向けた技術的調査等を実施し、運用時のルール案を取りまとめ (下半期) - 給水装置工事のオンライン申請について、適用範囲を全口径へ拡大
	2026(令和8)年度	オンラインでの申請から受付完了通知までのプロセスにおける自動化について、前年度に取りまとめた内容を、オンライン申請を所管する部局と協議し、次年度以降の対応方針を決定

<取組 2-1-1-④>

2030(令和 12)年度までの具体的な取組		□ 現在、行政オンラインシステムにより行うことができる水道の使用開始・中止の申込みについて、当該申請をされる方が入力時点で申込み内容の誤りに気付くことができ、適式な内容の申込みの受付完了の通知が当該申込みをされた方に速やかに届けられるようにします。 【2028(令和 10)年度から実施】
2026(令和 8)年度末までの中間アウトカム		・ 営業所オンラインシステム及びお客さまセンターシステム等の再構築を目的として、2028(令和 10)年度を目途に運用開始をめざしている新水道料金システムにおいて、水道の使用開始・中止や連絡先の変更の申込み時に自動確認ができるシステムの設計・開発に着手している状態
各年度の取組	2024(令和 6)年度【実績】	・ 7～9月に「水道料金システム等の再構築に係る調達支援等業務委託」に係る一般競争入札を実施のうえ事業者を決定し、10月に契約締結した当該事業者とともに、関係部署への説明会を実施した。 ・ 12月～3月にかけて、新水道料金システムに係る機能要件調査及び関係部署へのヒアリングを実施し、機能要件案（仕様書）の作成に着手した。
	2025(令和 7)年度	（上半期） ・ 新水道料金システムの要件定義書（仕様書）案を作成 （下半期） ・ 新水道料金システム構築の仕様書の作成を完了 ・ 新水道料金システム構築の設計・開発に係る入札を実施
	2026(令和 8)年度	・ 新水道料金システム構築の設計・開発に係る契約を締結 ・ 新水道料金システム構築の設計・開発に着手

<取組 2-1-1-⑤>

2030(令和 12)年度までの具体的な取組		□ 指定給水装置工事業者の新規登録・更新等の申請について、オンラインによる申請ができるようにするとともに、当該申請をされる方が入力時点で申請内容の誤りや添付書類の不備等に気付くことができ、適式な内容の申請の受付完了の通知が当該申請をされた方に速やかに届けられるようにします。【2030(令和 12)年度から実施】
2026(令和 8)年度末までの中間アウトカム		・ 適式な内容で受付完了した通知を自動的に行う仕組みの構築に係る仕様策定が完了している状態
各年度の取組	2024(令和 6)年度【実績】	・ 指定給水装置工事業者の登録等に係るオンライン申請等について他都市の導入状況調査を実施したところ、申請内容確認は記載漏れ等、限定的な確認作業であり、法令で原本提出を求めている書類は郵送または持込の対応であった。 ・ 原本提出を求めている書類のオンライン化について、関係省庁等に対し意見聴取した結果、個人情報保護や現行システムの仕様等の観点から現時点では情報利用や他システムとの連携が困難であり、指定給水装置工事業者の登録等における申請の受付から審査、承認、手数料納付、交付までの一連の手続をオンライン化することが現状困難であるため、一元的なオンライン化に向けては、継続的に国等の制度変更や関連システムの更新状況等の動向を注視していく。

	2025(令和7) 年度	(上半期) ・登録等における工程毎の部分的なシステム化の実現に向けた業務調査 ・システム化の範囲、要件の整理及び開発事業者調査による事例、概算費用の調査 (下半期) ・調査結果に基づくシステム化の範囲、時期等の決定 (通年) ・国の所管官庁における動向調査
	2026(令和8) 年度	・システム発注にかかる仕様確定 ・システム発注にかかる契約発注準備

(2) 申請・届出等に対する同意、承認等の通知の迅速化

2040(令和 22)年頃にめざす姿	
□	水道局に対して行われるすべての申請に対する同意、承認等の通知が、オンラインにより当該申請をされた方に迅速に届けられるようになっています。
2030(令和 12)年頃までの施策方針(取組の方向性)	
【取組の方向性】	
□	オンラインにより行われる申請に対する同意、承認等の通知について、決定後速やかにオンラインにより当該申請をされた方に届けられるシステムを順次構築していきます。
【具体的な取組】	
□	以下のとおり、同意、承認等を通知する書面をオンラインで送信するようにします。 ・都市計画法に基づく開発許可に関する協議に対する同意【2026(令和 8)年度から実施】 ・管路資材の承認【2026(令和 8)年度から実施】 ・給水装置工事の施工の承認 【2028(令和 10)年度末までに基本方針を決定し、2029(令和 11)年度からシステムの構築に着手】 ・指定給水装置工事業者の新規登録・更新等の承認【2030(令和 12)年度から実施】

計画期間を 3～4 年とする具体的な取組内容

<取組 2-1-2-①>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		□ 以下のとおり、同意、承認等を通知する書面をオンラインで送信するようにします。 ・都市計画法に基づく開発許可に関する協議に対する同意【2026(令和 8)年度から実施】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・行政オンラインシステムによる申請を開始し、承認等を通知する書面をオンラインで送信できる状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	・申請者に回答する開発同意書の公印省略に向けて、関係部局と協議を重ね、公印省略に必要な要点を明らかにし、同意を得た。 ・行政オンラインシステムの団体検証環境（プレビューサイト）において、回答フォーム案を作成した。 ・回答書（開発同意書）の公印省略後の様式を作成し、関係部局の合意を得て確定させた。
	2025(令和 7) 年度	（上半期） ・承認フォームの動作確認を実施 （下半期） ・承認等通知機能を実装したフォームを完成
	2026(令和 8) 年度	・行政オンラインシステムでの申請者への承認通知を開始

<取組 2-1-2-②>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		☐ 以下のとおり、同意、承認等を通知する書面をオンラインで送信するようにします。 ・ 管路資材の承認【2026(令和 8)年度から実施】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・ 行政オンラインシステムによる申請を開始し、承認等を通知する書面をオンラインで送信できる状態
各年度の取組	2024(令和 6) 年度【実績】	・ 行政オンラインシステムの承認フォーム案を作成した。 ・ 回答書（資材承認書）の様式を作成した。
	2025(令和 7) 年度	(上半期) ・ 申請受付完了通知の機能を実装した申請フォームを作成し、当局職員において操作性を確認 (下半期) ・ 申請フォームの動作確認を実施した後、実際に使用するユーザーの一部に試験的に申請の試行実施を依頼し、使い勝手や入力誤りの有無等についてヒアリング等を実施
	2026(令和 8) 年度	・ 行政オンラインシステムでの申請者への承認通知を開始

<取組 2-1-2-③>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		☐ 以下のとおり、同意、承認等を通知する書面をオンラインで送信するようにします。 ・ 給水装置工事の施工の承認 【2028(令和 10)年度末までに基本方針を決定し、2029(令和 11)年度からシステムの構築に着手】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・ 給水装置工事の申請者に対して、自動的に施工承認通知を行うことについて、オンライン申請を所管する部局との調整を実施し、次年度以降の対応方針を決定している状態
各年度の取組	2024(令和 6) 年度【実績】	・ 行政オンラインシステムの既存機能で施工承認通知の自動発送ができることを確認したことから、局内検討の結果、新たなシステム開発は不要と判断した。
	2025(令和 7) 年度	—
	2026(令和 8) 年度	—

<取組 2-1-2-④>

2030(令和12)年度 までの具体的な取組		☐ 以下のとおり、同意、承認等を通知する書面をオンラインで送信するようにします。 ・ 指定給水装置工事業者の新規登録・更新等の承認【2030(令和12)年度から実施】
2026(令和8)年度末 までの中間アウトカム		・ 同意、承認等の通知を自動的に行う仕組みの構築(2-1-1-⑤のシステム開発に包含)に係る仕様策定が完了している状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和6) 年度【実績】	・ 指定給水装置工事業者の登録等に係るオンライン申請等について他都市の導入状況調査を実施したところ、オンラインによる承認等の通知機能は導入されていないことを確認した。 ・ 法令で原本提出を求めている書類のオンライン化について、関係省庁等に対し意見聴取した結果、個人情報保護や現行システムの仕様等の観点から現時点では情報利用や他システムとの連携が困難であり、指定給水装置工事業者の登録等における申請の受付から審査、承認、手数料納付、交付までの一連の手続をオンライン化することは、現状困難であるため、継続的に国等の制度変更や関連システムの更新状況等の動向を注視していく。
	2025(令和7) 年度	(上半期) ・ 登録等における工程毎の部分的なシステム化の実現に向けた業務調査 ・ システム化の範囲、要件の整理及び開発事業者調査による事例、概算費用の調査 (下半期) ・ 調査結果に基づくシステム化の範囲、時期等の決定 (通年) ・ 国の所管官庁における動向調査
	2026(令和8) 年度	・ システム発注にかかる仕様確定 ・ システム発注にかかる契約準備

(3) 水道水についてのお客さまの安全・安心の確保に向けた情報伝達の高度化

2040(令和 22)年頃にめざす姿	
☐	水道水の異常が発生した際には、水道水の安全性等に関する情報を、当該情報を伝えるべき個々のお客さまに迅速かつ着実に届けることができます。
2030(令和 12)年頃までの施策方針(取組の方向性)	
【取組の方向性】	
☐	水道水の異常が発生した際の水道水の安全性等に関する情報について、当該情報を伝えるべき個々のお客さまにプッシュ型でお届けできるようにしていきます。
【具体的な取組】	
☐	以下の情報を水道局お客さま専用サイト(マイページ)を利用するお客さまに通知するようにします。 - 水道水の異常が発生した際の影響範囲や水道水の安全性等に関する情報 【2023(令和 5)年度から継続して実施】 - 断水時の応急給水に関する情報【2024(令和 6)年度から実施】
☐	お客さまによるマイページの利用を促進する取組を進めます。【2023(令和 5)年度から継続して実施】
☐	マイページを利用されないお客さまに対して、水道水の異常が発生した際の影響範囲や水道水の安全性等に関する情報や断水時の応急給水に関する情報をメールや SMS により個別に通知できる情報発信の仕組みの導入に向けた検討を進めます。【2025(令和 7)年度末までに導入の可否を判断】

計画期間を 3～4 年とする具体的な取組内容

<取組 2-1-3-①>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		☐ 以下の情報を水道局お客さま専用サイト(マイページ)を利用するお客さまに通知するようにします。 水道水の異常が発生した際の影響範囲や水道水の安全性等に関する情報 【2023(令和 5)年度から継続して実施】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		お客さま専用サイト(マイページ)を通じて、お客さまが水道水の異常が発生した際の影響範囲や水道水の安全性等に関する情報をプッシュ通知により自動で得ることができ、2026(令和 8)年度以降の情報発信に関する課題が整理された状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	マイページ利用者に対するプッシュ通知（区単位もしくは市内全域でのお知らせ）について、市内全域のお客さまに対し、1 月及び 2 月に水道管の凍結に対する注意喚起について、また、2 月に有機フッ素化合物（PFAS）に関する水道水の安全性について情報発信を行った。
	2025(令和 7) 年度	(通年) - お客さま専用サイト(マイページ)利用者に対する情報発信（常時） - 水道水の異常発生時(断水・減圧や濁水など)の情報発信（随時） - 水道水の安全性等に関する情報発信(随時)

		(下半期) ・ 情報発信の有効性評価(お客さまの声、発信のタイトルや送信時間・回数等)を行い、改善点を反映
	2026(令和8)年度	・ お客さま専用サイト(マイページ)利用者に対し、水道水の異常が発生した際の影響範囲や水道水の安全性等に関する情報を発信するとともに、2026(令和8)年度以降の情報発信に関する課題の整理に併せて新たな機能やサービスにかかる情報収集を行い必要に応じて反映し、情報発信を充実

<取組 2-1-3-②>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ 以下の情報を水道局お客さま専用サイト(マイページ)を利用するお客さまに通知するようにします。 ・ 断水時の応急給水に関する情報【2024(令和6)年度から実施】
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・ お客さま専用サイト(マイページ)を通じて、お客さまが、断水発生時における応急給水に関する情報をプッシュ通知により自動で得ることができており、2026(令和8)年度以降の情報発信に関する課題が整理された状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ お客さま専用サイト(マイページ)へ断水時における応急給水拠点の情報を発信する機能追加について、システム改修及び連携テストを実施し令和7年1月から運用を開始した。
	2025(令和7)年度	(通年) ・ 広域的(区単位もしくは市内全域)で断水が発生時における応急給水拠点の情報発信(随時) (下半期) ・ 情報発信の有効性評価(お客さまの声、発信のタイトルや送信時間・回数等)を行い、改善点を反映
	2026(令和8)年度	・ お客さま専用サイト(マイページ)利用者に対し、断水時における応急給水拠点の情報を発信するとともに、2026(令和8)年度以降の情報発信に関する課題の整理に併せて新たな機能やサービスにかかる情報収集を行い必要に応じて反映し、情報発信を充実

<取組 2-1-3-③>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ お客さまによるマイページの利用を促進する取組を進めます。【2023(令和5)年度から継続して実施】
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・ お客さま専用サイト(マイページ)の登録数が毎年度増加している状態 ・ 全給水契約数に占めるマイページの登録者数の割合【2027(令和9)年度末 25%以上】
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 令和6年度の利用促進として、以下の取組を行った。 お知らせ票裏面広告及び当局ホームページによるP R (通年) 区民まつりでのP Rチラシの配布(9月以降) 市職員向けマイページ利用促進チラシの配布(12月) 区の広報誌及びデジタルサイネージにおけるP R (令和7年2月)

		【全給水契約数（約 120 万件）のうち、令和 7 年 3 月末現在登録者数（約 10 万 7 百件）約 8.39%】
	2025(令和 7)年度	(通年) ・ お客さま専用サイト(マイページ)の以下の市民向け広報を実施 お知らせ票裏面広告(随時) 当局ホームページ(常設) 地下鉄駅ポスター(随時) デジタルサイネージ(随時) 【めざす目標：全給水契約数の 16%以上の登録者】
	2026(令和 8)年度	・ お客さま専用サイト(マイページ)にかかる市民向け広報について、過年度の実施状況の分析及び新たな広報媒体の調査等を踏まえた効果的な手法にて実施(継続実施) 【めざす目標：全給水契約数の 21%以上の登録者】

<取組 2-1-3-④>

	2030(令和 12)年度までの具体的な取組	□ マイページを利用されないお客さまに対して、水道水の異常が発生した際の影響範囲や水道水の安全性等に関する情報や断水時の応急給水に関する情報をメールや SMS により個別に通知できる情報発信の仕組みの導入に向けた検討を進めます。【2025(令和 7)年度末までに導入の可否を判断】
	2026(令和 8)年度末までの中間アウトカム	・ お客さま専用サイト(マイページ)利用者以外のお客さまが、水道水の異常が発生した際の影響範囲や水道水の安全性等に関する情報を自動で取得できるようにするための基本方針等が整理された状態
各年度の取組	2024(令和 6)年度【実績】	・ マイページ利用者に対するプッシュ通知（区単位もしくは市内全域でのお知らせ）について、市内全域のお客さまに対し、1 月及び 2 月に水道管の凍結に対する注意喚起について、また、2 月に有機フッ素化合物（PFAS）に関する水道水の安全性について情報発信を行った。 ・ 今年度の情報発信に伴うお客さまからの問い合わせ等における課題の抽出及び整理を行った。
	2025(令和 7)年度	(上半期) ・ すでに水道局アプリを導入している主な事業体に対し、当該アプリによるプッシュ通知以外の手法による情報発信技術の検討状況を調査 (下半期) ・ 上半期の調査結果をもとに導入の可否を決定
	2026(令和 8)年度	・ 前年度の検討結果により導入を決定した場合、導入に向けた基本方針を策定

(4) 各種の問合せに対する応答の高度化

2040(令和 22)年頃にめざす姿	
☐	お客さまからのお問合せに対する応答の内容や品質が同水準のものになっています。
2030(令和 12)年頃までの施策方針(取組の方向性)	
【取組の方向性】	
☐	AIを活用して、お客さまからの電話でのお問合せに対応するオペレーターによる応答の内容や品質の水準を統一化する仕組みを構築するとともに、お客さまからのお問合せに対して自動応答する仕組みを検討していきます。
【具体的な取組】	
☐	AIを活用して、お客さまからの電話でのお問合せに対応するオペレーターに、必要な情報や応答に当たっての留意点が提示されるサポートシステムの導入に向けた検討を進めます。
【2028(令和 10)年度末までに導入の可否を判断】	
☐	正確性を期す必要があるお問合せや重要度の高いお問合せなどについて AI により自動応答されるシステムの導入に向けた検討を進めます。【2028(令和 10)年度末までに導入の可否を判断】

計画期間を 3～4 年とする具体的な取組内容

<取組 2 - 1 - 4 - ①>

2030(令和 12)年度までの具体的な取組		☐ AIを活用して、お客さまからの電話でのお問合せに対応するオペレーターに、必要な情報や応答に当たっての留意点が提示されるサポートシステムの導入に向けた検討を進めます。 【2028(令和 10)年度末までに導入の可否を判断】
2026(令和 8)年度末までの中間アウトカム		・ AI 技術を導入したオペレーター応答へのサポートの仕組みについて、情報収集結果から導入の可否の決定に向けた課題整理が完了している状態
各年度の取組	2024(令和 6)年度【実績】	・ お客さまセンターに電話により寄せられた問合せの集計・分類を行い、割合の多い問合せ内容の傾向の分析を行った。応答にかかるトークスクリプト¹は同期間中の問い合わせにかかる応答内容に修正等が必要となる事象は生じなかったため見直し等は発生していない。 ・ コールセンター業務でオペレーター応答へのサポートについて、AI 技術の活用事例などを委託事業者にお問い合わせを行うとともに、市場調査（公表資料の調査）を行い情報収集結果の取りまとめを行った。
	2025(令和 7)年度	(上半期) ・ AI サポートシステムに関する市場調査(公表資料の調査)結果をもとに、有効なサービスを提供している事業者等へのヒアリングを実施 (下半期) ・ 事業者等へのヒアリング結果の取りまとめ
	2026(令和 8)	・ AI 技術を先行導入している事業体へのヒアリング

¹ コールセンター、接客業などで使われる、会話の流れや話す内容をあらかじめ整理・記述した台本のこと。

年度	・ AI 技術に関する他事業体の仕様等の統一化に向けた意見交換を実施 ・ 事業体ヒアリング及び意見交換を受けた課題の整理
----	---

<取組 2 - 1 - 4 -②>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組	□ 正確性を期す必要があるお問合せや重要度の高いお問合せなどについて AI により自動応答されるシステムの導入に向けた検討を進めます。【2028(令和 10)年度末までに導入の可否を判断】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム	・ AI 技術を導入した自動電話応答の仕組みについて、情報収集結果から導入の可否の決定に向けた課題整理が完了している状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】 ・ お客さまセンターに電話により寄せられた問合せの集計・分類を行い、割合の多い問合せ内容の傾向の分析を行った。応対にかかるトークスクリプトは同期間中の問い合わせにかかる応対内容に修正等が必要となる事象は生じなかったため見直し等は発生していない。 ・ コールセンター業務で活用できる AI 技術や活用法等を委託事業者に問い合わせを行い、AI 導入による効果及び課題の整理を行うとともに、市場調査（公表資料の調査）を行い導入例等の情報収集結果の取りまとめを行った。
	2025(令和 7) 年度 (上半期) ・ AI 自動電話応答に関する市場調査(公表資料の調査)結果をもとに、有効なサービスを提供している事業者等へのヒアリングを実施 (下半期) ・ 事業者等へのヒアリング結果の取りまとめ
	2026(令和 8) 年度 ・ AI 技術を先行導入している事業体へのヒアリング ・ AI 技術に関する他事業体の仕様等の統一化に向けた意見交換を実施 ・ 事業体ヒアリング及び意見交換を受けた課題の整理

2 料金その他の納付金の支払方法の拡充

(1) すべての納付金の電子納付の実現

2040(令和 22)年頃にめざす姿	
□ 局事業におけるすべての納付金について、電子納付ができるようになっています。	
2030(令和 12)年頃までの施策方針(取組の方向性)	
【取組の方向性】	
□ 申請・届出等に伴う手数料、使用料、分担金、貸付料、契約保証金その他の局事業におけるすべての納付金について、電子納付ができるようシステムの改修等を進めていきます。	
【具体的な取組】	
□ 指定給水装置工事業者の新規登録手数料・更新手数料について、電子納付ができるようシステムの改修等を進めます。【2030(令和 12)年度から実施】	
□ 以下の納付金について、電子納付ができるよう順次取り組みます。	
【2030(令和 12)年度末までに方針を決定】	
・ 事業用資産の目的外使用許可に伴う貸付料 ・ 公有財産等の貸付料 ・ 契約保証金	

計画期間を 3～4 年とする具体的な取組内容

<取組 2-2-1-①>

2030(令和 12)年度までの具体的な取組		□ 指定給水装置工事業者の新規登録手数料・更新手数料について、電子納付ができるようシステムの改修等を進めます。【2030(令和 12)年度から実施】
2026(令和 8)年度末までの中間アウトカム		・ 電子納付の仕組みの構築(2-1-1-⑤のシステム開発に包含)に係る仕様策定が完了している状態
各年度の取組	2024(令和 6)年度【実績】	・ 指定給水装置工事業者の登録等に係るオンライン申請等について他都市の導入状況調査を実施したところ、手数料の電子納付は導入されていないことを確認した。 ・ 法令で原本提出を求めている書類のオンライン化について、関係省庁等に対し意見聴取した結果、個人情報保護や現行システムの仕様等の観点から現時点では情報利用や他システムとの連携が困難であり、指定給水装置工事業者の登録等における申請の受付から審査、承認、手数料納付、交付までの一連の手続をオンライン化することは、現状困難であるため、継続的に国等の制度変更や関連システムの更新状況等の動向を注視していく。

	2025(令和7)年度	(上半期) ・登録等における工程毎の部分的なシステム化の実現に向けた業務調査 ・システム化の範囲、要件の整理及び開発事業者調査による事例、概算費用の調査 (下半期) ・調査結果に基づくシステム化の範囲、時期等の決定 (通年) ・国の所管官庁における動向調査
	2026(令和8)年度	・システム発注にかかる仕様確定 ・システム発注にかかる契約準備

<取組 2-2-1-②>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ 以下の納付金について、電子納付ができるよう順次取り組みます。 【2030(令和12)年度末までに方針を決定】 ・事業用資産の目的外使用許可に伴う貸付料 ・公有財産等の貸付料 ・契約保証金
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・システム化に向けた課題の項目出しや、水道事業体の同種事例の調査、どの程度の処理が必要かの実績の確認などに基づき、市長部局の電子納付の進展を見ながら、主に契約管財局に対して、一定の整理された提案が可能となっている状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・契約管財局への問合せを行い、契約管財局では契約保証金及び土地使用料についてペイジーでの入金（電子納付）が可能となっていることを確認した。 ・当局において電子納付を適用する場合には、収入事務にかかる担当部署との調整が必要となるため、ペイジー導入にかかる過去の導入検討経過についての確認を依頼した。また、当年度の確認をふまえて、課題として取り組むべき優先順位を整理し、方針を各年度の取組に反映した。
	2025(令和7)年度	(上半期) ・電子納付にかかる契約管財局の進捗と、ペイジーについての担当部署への確認結果により、課題整理を随時修正 (下半期) ・他の水道事業体の同種事例などの情報収集を実施
	2026(令和8)年度	・前年度までで情報収集を行った内容により、該当事務の実態を整理し、当局でのペイジー導入の可否を判断するとともに、契約管財局に対して提案すべき内容があれば取りまとめを実施

3 申請・届出等の迅速な処理

(1) 申請・届出等に係る審査の迅速化

2040(令和 22)年頃にめざす姿	
☐	その結果を通知することになる申請・届出等に係る定型的な審査が自動的に行われることによって、審査に要する期間が短縮されています。
2030(令和 12)年頃までの施策方針(取組の方向性)	
【取組の方向性】	
☐	その結果を通知することになる申請・届出等の内容の審査のうち定型的な内容のものについて、簡易なものから順次、自動的に行うことができる仕組みを構築していきます。
【具体的な取組】	
☐	以下の申請について、定型的な申請内容の審査を自動的に行う仕組みの導入に向けた検討を進めます。 ・ 都市計画法に基づく開発許可に関する協議の申請【2026(令和 8)年度末までに導入の可否を判断】 ・ 管路の資材の承認の申請【2026(令和 8)年度末までに導入の可否を判断】
☐	給水装置工事の施行の申請について、定型的な申請内容の審査を自動的に行う仕組みを構築します。【2028(令和 10)年度末までに基本方針を決定し、2029(令和 11)年度からシステムの構築に着手】
☐	指定給水装置工事業者の新規登録・更新等の申請について、定型的な申請内容の形式的な審査を自動的に行う仕組みを構築します。【2030(令和 12)年度から実施】

計画期間を 3～4 年とする具体的な取組内容

<取組 2-3-1-①>

2030(令和 12)年度までの具体的な取組		☐ 以下の申請について、定型的な申請内容の審査を自動的に行う仕組みの導入に向けた検討を進めます。 ・ 都市計画法に基づく開発許可に関する協議の申請【2026(令和 8)年度末までに導入の可否を判断】
2026(令和 8)年度末までの中間アウトカム		・ 定型的な申請内容の審査を自動的に行う仕組み(技術)の有効性の評価が完了し、導入の可否が決定している状態
各年度の取組	2024(令和 6)年度【実績】	・ 水道 ICT 情報連絡会 HP の課題リスト（求める技術）に掲示するとともに、水道 ICT 情報連絡会主催「第 5 回情報連絡会」にて最新技術の情報収集を行った。 ・ 行政手続きのオンライン申請における汎用的なアプリケーションについて情報収集を行い、その結果を取りまとめ、評価を実施した。
	2025(令和 7)年度	(上半期) ・ 申請内容を自動確認する仕組み(技術)の情報収集結果に基づく技術の課題整理 (下半期) ・ 有効性を検証し結果を取りまとめ

	2026(令和8)年度	・申請内容を自動確認する仕組み(技術)の事業への導入の可否を決定
--	-------------	----------------------------------

<取組 2-3-1-②>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		☐ 以下の申請について、定型的な申請内容の審査を自動的に行う仕組みの導入に向けた検討を進めます。 ・管路の資材の承認の申請【2026(令和8)年度末までに導入の可否を判断】
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・行政オンラインシステムにおける定型的な申請内容の審査を自動的に行う仕組みの導入の可否が決定している状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・行政オンラインシステムの仕様を調査した結果、承認済の資材登録内容の変更及び辞退については、定型的な審査内容の自動化の実現可能性が高いことがわかった。 ・自動化の実現可能性が高い定型的な審査内容の調査結果について取りまとめを行った。
	2025(令和7)年度	(上半期) ・行政オンラインシステムにおける定型的な内容を自動で審査する機能について、有効性の検証を実施(当局職員による試行実施) (下半期) ・行政オンラインシステムにおける定型的な内容を自動で審査する機能について、有効性の検証を実施(実際に使用するユーザーによる試行実施)
	2026(令和8)年度	・有効性の検証結果を元に行政オンラインシステムへの導入の可否を決定

<取組 2-3-1-③>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		☐ 給水装置工事の施行の申請について、定型的な申請内容の審査を自動的に行う仕組みを構築します。【2028(令和10)年度末までに基本方針を決定し、2029(令和11)年度からシステムの構築に着手】
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・給水装置工事の行政オンラインシステムでの申請時に必要な資料の確認・精査などが自動的に確認できる機能の追加についてオンライン申請を所管する部局との協議を終えて、次年度以降の取組方針を決定している状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・申請書及び添付書類の精査を行いオンライン申請時の様式を簡素化し、運用開始した。
	2025(令和7)年度	(上半期) ・給水装置工事の申込みにおける定型的な申請内容の審査を自動的に行う仕組みについて、オンライン申請を所管する部局との協議を開始 (下半期) ・協議を通じて、行政オンラインシステムの機能追加等に関する課題を整理
	2026(令和8)年度	・行政オンラインシステムを利用した給水装置工事のオンライン申請における自動確認システム機能の実装の可否や開始時期について、オンライン申請を所管する部局と協議し、運用ルールを策定するとともに、次年度以降の対応方針を決定

<取組 2-3-1-④>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		□ 指定給水装置工事業者の新規登録・更新等の申請について、定型的な申請内容の形式的な審査を自動的に行う仕組みを構築します。【2030(令和 12)年度から実施】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・ 定型的な審査内容の審査を自動的に行う仕組みの構築(2-1-1-⑤のシステム開発に包含)に係る仕様策定が完了している状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	・ 指定給水装置工事業者の登録等に係るオンライン申請等について他都市の導入状況調査を実施したところ、自動審査は導入されていないことを確認した。 ・ 法令で原本提出を求めている書類のオンライン化について、関係省庁等に対し意見聴取した結果、個人情報保護や現行システムの仕様等の観点から現時点では情報利用や他システムとの連携が困難であり、指定給水装置工事業者の登録等における申請の受付から審査、承認、手数料納付、交付までの一連の手続をオンライン化することは、現状困難であるため、継続的に国等の制度変更や関連システムの更新状況等の動向を注視していく。
	2025(令和 7) 年度	(上半期) ・ 登録等における工程毎の部分的なシステム化の実現に向けた業務調査 ・ システム化の範囲、要件の整理及び開発事業者調査による事例、概算費用の調査 (下半期) ・ 調査結果に基づくシステム化の範囲、時期等の決定 (通年) ・ 国の所管官庁における動向調査
	2026(令和 8) 年度	・ システム発注にかかる仕様確定 ・ システム発注にかかる契約準備

(2) 水道の使用開始・中止の申込みを受けた水道栓の開閉操作の遠隔制御に向けた研究

2040(令和 22)年頃にめざす姿	
□ 水道栓の開閉操作の遠隔制御に向けた検討が進められています。	
2030(令和 12)年頃までの施策方針(取組の方向性)	
【取組の方向性】	
□ 自動開閉栓等の機能を搭載した水道スマートメーターの導入について、他の水道事業者等と連携しつつ研究を進めていきます。	
【具体的な取組】	
□ 水道スマートメーターの導入の検討を進めるとともに、水道事業者、学識経験者、水道関連の民間企業により構成される研究団体「New-Smart プロジェクト」に参画し、自動開閉栓機能付きメーター等についての開発状況や他の水道事業者の動向についての情報収集に取り組みます。	
【2024(令和 6)年度から実施】	

計画期間を 3～4 年とする具体的な取組内容

<取組 2-3-2-①>

2030(令和 12)年度までの具体的な取組		□ 水道スマートメーターの導入の検討を進めるとともに、水道事業者、学識経験者、水道関連の民間企業により構成される研究団体「New-Smart プロジェクト」に参画し、自動開閉栓機能付きメーター等についての開発状況や他の水道事業者の動向についての情報収集に取り組みます。【2024(令和 6)年度から実施】
2026(令和 8)年度末までの中間アウトカム		・ 2023(令和 5)年度～2025(令和 7)年度の 3 箇年(予定)で行われる「New-Smart プロジェクト」における調査研究状況や、他事業者等での検討・採用状況について情報収集が行われ、機器の性能や実用性について課題が整理されている状態
各年度の取組	2024(令和 6)年度【実績】	・ 「New-Smart プロジェクト」における自動開閉栓機能の調査研究に係る情報収集により 3 事例を確認し、情報収集を継続して実施した。 ・ 水道 ICT 情報連絡会 HP の課題リスト(求める技術)に新規エントリーを実施した。
	2025(令和 7)年度	(通年) ・ 「New-Smart プロジェクト」における自動開閉栓機能の調査研究に係る情報収集(継続) ・ 水道 ICT 情報連絡会での情報収集・意見交換
	2026(令和 8)年度	・ 「New-Smart プロジェクト」における自動開閉栓機能の調査研究結果をふまえた技術的課題の整理 ・ 先行して導入している他事業者等のより詳細な状況調査及び運用上の課題(機器の性能や実用性等)の整理

視点3 業務運営 DX

1 作業の省力化・業務能率の向上

(1) 作業の自動化

2040(令和 22)年頃にめざす姿

- 各種の業務における「定例的な資料等の作成」、「計算・計数処理」、「既存のデータとの照合」、「データの更新」、「申請・届出等の内容の形式審査」などの定型的な作業が自動的に行われるようになっています。

2030(令和 12)年頃までの施策方針(取組の方向性)

【取組の方向性】

- 簡易な作業から順次自動化に取り組むこととし、情報システムが導入されておりこれを改修することで対応が可能なものについては、随時又は再構築時に改修を行い、情報システムの改修により対応できないものや情報システムが導入されていないものについては、個別に RPA やノーコードツール等の活用を図っていきます。

【具体的な取組】

- 以下の作業について、職員の人事・勤怠・給与等を管理する庶務事務・人事給与システムの改修により自動化が可能なものを整理し、同システムの改修に合わせて自動化します。

【2026(令和 8)年度末までに自動化する作業を整理、2028(令和 10)年度から自動化を実施】

- ・ 人事に関する定例的な資料の作成
- ・ 人事異動に伴う職員記録のデータ更新
- ・ 個々の職員に個別に行う必要がある人事発令や給料額等の通知
- ・ 個々の職員に個別に行う必要がある研修日程の通知
- ・ 手当の支給額の算定

- 経費の収入・支出事務や予算決算の管理を行う財務会計システムを改修し、予算及び決算に関する定例的な書類その他の資料の作成を自動化します。【2025(令和 7)年度から自動化を実施】

- メーター検針・料金徴収等のお客さま情報を管理する営業所オンラインシステムを改修し、水道水の使用開始・中止の申込みにおける申込内容の形式審査を自動化します。

【2028(令和 10)年度から自動化を実施】

- 工事における設計金額の算定作業について、実勢価格に応じた金額の積算を行う工事等積算システムの改修により自動化が可能なものを整理し、同システムの改修に合わせて自動化します。

【2028(令和 10)年度末までに自動化する作業を整理、2030(令和 12)年度から自動化を実施】

- 新たな情報システムを構築し、給水装置工事業業者の指定申請における申請内容の形式審査を自動化します。

【2029(令和 11)年度からシステムの構築に着手】

- 情報システム統合基盤の再構築の際に導入するツールを活用して以下の作業を自動化します。【2025(令和 7)年度末にツールを導入】

- ・ 各種のアンケート結果の集計
- ・ 各種経営指標の実績値や目標値の計算
- ・ 予算及び決算に関する定例的な書類その他の資料に使用する各種金額の算定

□ 以下の作業について、自動化することができるツールを調査し、有効性が確認できたものから順次導入します。

【2024(令和6)年度から順次導入】

- ・ 個々の職員に個別に行う必要がある健康診断の日程及び結果の通知
- ・ 保管物品の数量の集計
- ・ 工事に必要な各種資材等の数量の設計図面からの算定
- ・ 工事受注者との間で作成する協議録の作成
- ・ 工事受注者や委託業務受託者から提出される各種書類の記載事項の形式審査
- ・ 浄・配水場の報告書・作業記録の作成
- ・ 管路の巡視点検や保全立会、漏水修繕等に関する報告書・作業記録の作成

計画期間を 3～4 年とする具体的な取組内容

<取組 3-1-1-①>

2030(令和12)年度 までの具体的な取組	□ 以下の作業について、職員の人事・勤怠・給与等を管理する庶務事務・人事給与システムの改修により自動化が可能なものを整理し、同システムの改修に合わせて自動化します。 【2026(令和8)年度末までに自動化する作業を整理、2028(令和10)年度から自動化を実施】 ・ 人事に関する定例的な資料の作成 ・ 人事異動に伴う職員記録のデータ更新 ・ 個々の職員に個別に行う必要がある人事発令や給料額等の通知 ・ 個々の職員に個別に行う必要がある研修日程の通知 ・ 手当の支給額の算定
2026(令和8)年度末 までの中間アウトカム	・ システム改修に関する仕様書の素案が作成されている状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和6)年度【実績】 [個々の職員に個別に行う必要がある研修日程の通知/手当の支給額の算定] ・ 4月から9月にかけて、研修日程等の通知及び手当支給額の算定業務について、自動化が可能な業務の洗い出しを実施した。 ・ 9月より給与関係業務においては年末調整事務の業務フローを、研修業務においては日程等の通知に係る業務フローを作成した。また、それぞれのフロー上、どの業務でシステムによる効率化が図れるか検討を実施した。 [上記以外] ・ 4月から9月にかけて、人事異動、勤怠管理等に関する定例的な資料の洗い出しを行った。 ・ 10月から3月にかけて、洗い出した結果をもとに業務フローの作成を行った。 ・ 1月から3月にかけて、給料額等の通知の自動化に係るシステム改修を実施した。

	2025(令和7)年度	[個々の職員に個別に行う必要がある研修日程の通知/手当の支給額の算定] (上半期) ・業務フロー等の資料をもとにシステムの改修により自動化できる作業を検討し抽出 (下半期) ・上半期の検討結果に基づき抽出した業務の自動化に関する課題の整理やシステムベンダーとの調整を実施 [上記以外] (上半期) ・業務フロー等の資料をもとにシステムの改修により自動化できる作業の抽出 (下半期) ・自動化に関する課題の整理や、システムベンダーとの調整を実施
	2026(令和8)年度	・システムの改修により自動化する作業を決定し、仕様書の素案を作成

<取組 3-1-1-②>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ 経費の収入・支出事務や予算決算の管理を行う財務会計システムを改修し、予算及び決算に関する定例的な書類その他の資料の作成を自動化します。【2025(令和7)年度から自動化を実施】
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・財務会計システムの改修が完了し、法令等で様式が定まっている損益計算書や貸借対照表その他の普遍的な書類(以下「財務諸表等」という。)の自動作成及び予算決算事務に必要な会計データを簡易かつ自由度が高いエンドユーザコンピューティング²(以下「EUC」という。)により自動作成ができている状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・システムの改修により、令和7年1月1日から新たな財務会計システムをリリースし、損益計算書・貸借対照表・費用比較表・企業債に関する調書の自動作成を可能とした。
	2025(令和7)年度	(通年) ・財務諸表等や EUC による財務データ資料の自動作成機能の利用を開始 ・また、昨年度リストアップした資料以外への EUC 機能のさらなる活用について検証
	2026(令和8)年度	・検証した結果をふまえて、EUC 機能の活用が可能な資料の作成を自動化

<取組 3-1-1-③>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ メーター検針・料金徴収等のお客さま情報を管理する営業所オンラインシステムを改修し、水道水の使用開始・中止の申込みにおける申込内容の形式審査を自動化します。【2028(令和10)年度から自動化を実施】
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・営業所オンラインシステム及びお客さまセンターシステム等の再構築を目的として、2028(令和10)年度を目途に運用開始をめざしている新水道料金システムにおいて、水道の使用開始・中止や連絡先の変更の申込み時に形式審査の自動化ができるシステムの設計・開発に

² IT 部門ではなく、業務部門のユーザー自身がツール（Excel、Access、BI ツールなど）を使って業務アプリ作成やデータ分析を行うこと。

		着手している状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 7～9月に「水道料金システム等の再構築に係る調達支援等業務委託」に係る一般競争入札を実施のうえ事業者を決定し、10月には契約締結した当該事業者とともに、関係部署への説明会を実施。 ・ 12月～3月にかけて、新水道料金システムに係る機能要件調査及び関係部署へのヒアリングを実施し、機能要件案（仕様書）の作成に着手した。
	2025(令和7)年度	（上半期） ・ 新水道料金システムの要件定義書（仕様書）案を作成 （下半期） ・ 新水道料金システム構築の仕様書の作成を完了 ・ 新水道料金システム構築の設計・開発に係る入札を実施
	2026(令和8)年度	・ 新水道料金システム構築の設計・開発に係る契約を締結 ・ 新水道料金システム構築の設計・開発に着手

<取組 3-1-1-④>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ 工事における設計金額の算定作業について、実勢価格に応じた金額の積算を行う工事等積算システムの改修により自動化が可能なものを整理し、同システムの改修に合わせて自動化します。【2028(令和10)年度末までに自動化する作業を整理、2030(令和12)年度から自動化を実施】
2027(令和9)年度末までの中間アウトカム		・ 当局が発注している土木工事のうち、自動化できていない積算基準、工種等の内容や使用頻度等の洗い出しが完了し、システム開発業者とシステム改修範囲の協議を行う内容が決定している状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 設計担当部署への要望調査と協議を実施するとともに、早期に自動化が可能な工事について、必要なデータ類の収集を実施した。 ・ 早期に自動化が可能な工事について、自動化システムの開発に着手するとともに、他事業者の動向調査と調査結果の取りまとめを行った。
	2025(令和7)年度	（上半期） ・ 早期に自動化が可能な工事について自動化システムの開発 ・ 他事業者の動向調査を踏まえ、自動化が対応可能な作業についてシステム開発業者と協議 （下半期） ・ 上半期に開発したシステムを試験導入 ・ 試験導入での課題や改善点を踏まえ、システムを修正
	2026(令和8)年度	・ 国や積算システム業界の動向調査、自動化できていない積算基準や工種等の内容や使用頻度等の洗い出しについて整理・取りまとめ
	2027(令和9)年度	・ 整理・取りまとめた内容をもとに、システム開発業者とシステム改修範囲の協議を行う内容を決定

<取組 3-1-1-⑤>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		□ 新たな情報システムを構築し、給水装置工事事業者の指定申請における申請内容の形式 審査を自動化します。【2029(令和 11)年度からシステムの構築に着手】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・ 定型的な審査内容の審査を自動的に行う仕組みの構築(2-1-1-⑤のシステム開発に包 含)に係る仕様策定が完了している状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	・ 指定給水装置工事事業者の登録等に係るオンライン申請等について他都市の導入状況 調査を実施したところ、自動審査は導入されていないことを確認した。 ・ 法令で原本提出を求めている書類のオンライン化について、関係省庁等に対し意見聴取した 結果、個人情報保護や現行システムの仕様等の観点から現時点では情報利用や他システ ムとの連携が困難であり、指定給水装置工事事業者の登録等における申請の受付から審 査、承認、手数料納付、交付までの一連の手続をオンライン化することは、現状困難である ため、継続的に国等の制度変更や関連システムの更新状況等の動向を注視していく。
	2025(令和 7) 年度	(上半期) ・ 登録等における工程毎の部分的なシステム化の実現に向けた業務調査 ・ システム化の範囲、要件の整理及び開発事業者調査による事例、概算費用の調査 (下半期) ・ 調査結果に基づくシステム化の範囲、時期等の決定 (通年) ・ 国の所管官庁における動向調査
	2026(令和 8) 年度	・ システム発注にかかる仕様確定 ・ システム発注にかかる契約準備

<取組 3-1-1-⑥>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		□ 情報システム統合基盤の再構築の際に導入するツールを活用して以下の作業を自動化しま す。【2025(令和 7)年度末にツールを導入】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・ 各種のアンケート結果の集計
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	・ Microsoft Forms を試行導入し、研修の日程調整・アンケートについて試行利用を実施 することで、当該作業における回答未済の状況確認や、回答後の集計時間の短縮が図れ ることを確認した。 ・ また、本ツールで研修後のテストにも活用できることを確認した。
	2025(令和 7) 年度	(上半期) ・ ツールの利用(Forms)に関するマニュアルの作成を完了 (下半期) ・ マニュアルの職員への周知、e ラーニング等による研修を実施し利用開始

	2026(令和8)年度	・ ツールを活用しアンケート結果の集計を自動化 ・ 活用事例の周知等、利用促進のための取組を実施
--	-------------	---

<取組 3-1-1-⑦>

	2030(令和12)年度までの具体的な取組	☐ 情報システム統合基盤の再構築の際に導入するツールを活用して以下の作業を自動化します。【2025(令和7)年度末にツールを導入】 ・ 各種経営指標の実績値や目標値の計算
	2026(令和8)年度末までの中間アウトカム	・ 情報システム統合基盤の再構築の際に導入するツールを活用して作業を自動化できている状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ Power Automate を試行導入し、総務省が公表している地方公営企業決算状況調査データから各種経営指標の計算式に合わせて計算の手順等をプログラミングすることで、計算作業の自動化ができることを確認した。
	2025(令和7)年度	(通年) ・ 総務省が公表する地方公営企業決算状況調査の内容から、計算の自動化を実施する経営指標や比較を行う事業体を抽出
	2026(令和8)年度	・ ツールを活用し経営指標の計算を自動化

<取組 3-1-1-⑧>

	2030(令和12)年度までの具体的な取組	☐ 情報システム統合基盤の再構築の際に導入するツールを活用して以下の作業を自動化します。【2025(令和7)年度末にツールを導入】 ・ 予算及び決算に関する定例的な書類その他の資料に使用する各種金額の算定
	2026(令和8)年度末までの中間アウトカム	・ 情報システム統合基盤の再構築の際に導入するツールを活用して作業を自動化できている状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ Power Automate を試行導入し、自動化が可能となる書類の検証を行った。その結果、予算及び決算に関する定例的な書類その他の資料に使用する各種金額の算定では、本ツールよりも Excel の機能で十分に対応できることを確認したため、今後は Excel での開発を実施することとした。
	2025(令和7)年度	(上半期) ・ 財務会計システムの改修時に自動作成が可能となった書類（3-1-1-②）に加え、Excel の機能（マクロ、ピボット、数式）等を活用することで、作成の自動化が可能となる書類の候補の検討・選定 (下半期) ・ 選定した候補書類の自動作成に向け、Excel の機能（マクロ、ピボット、数式）等を活用した最適なアプローチの試行
	2026(令和8)年度	・ 前年度の試行を踏まえた書類の自動作成の導入及び改善

<取組 3-1-1-⑨>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		☐ 以下の作業について、自動化することができるツールを調査し、有効性が確認できたものから順次導入します。【2024(令和6)年度から順次導入】 ・ 個々の職員に個別に行う必要がある健康診断の日程及び結果の通知
2027(令和9)年度末までの中間アウトカム		・ 健康診断結果等のデータ化による管理及び通知を自動化することができるツール導入の判断ができている状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 6月から9月にかけて、健康管理に関する現行業務フローを作成した。 ・ システム導入により効率化できそうな業務や自動化できる可能性のある業務の洗い出しを9月に完了した。 ・ 11月に健康管理システムの市場調査を実施したところ、業務の効率性が向上しそうなシステムの情報を取りまとめた。
	2025(令和7)年度	(上半期) ・ 業務フロー等をもとにツールを用いて自動化できる作業を抽出 (下半期) ・ 自動化に向けた課題整理や各種ツールのベンダーへのヒアリングを実施
	2026(令和8)年度	・ ツール導入後の業務フローを作成 ・ 各種ツールのベンダーから費用の見積もりを取得し費用対効果の検証
	2027(令和9)年度	・ 検証結果を踏まえ作業を自動化するツールの導入について判断が完了

<取組 3-1-1-⑩>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		☐ 以下の作業について、自動化することができるツールを調査し、有効性が確認できたものから順次導入します。【2024(令和6)年度から順次導入】 ・ 保管物品の数量の集計
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・ 自動的に保有物品の数量の集計ができるツールの試行導入ができている状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 4～6月にインターネット等で他の自治体及び民間企業の活用事例を調査し、その事例を参考に当局での運用方法等を検討した。 ・ 7～9月に検討した運用方法に基づき、必要な機器及びソフトウェアを調査した。 ・ 10月以降、機器及びソフトウェア導入に伴う必要な手続きを確認し、調査した。試行実施については、対象とする保有物品を選定した。
	2025(令和7)年度	(上半期) ・ 試行実施の対象とした保有物品に対し、ツールを試行導入するための方法について、機器及びソフトウェアの候補を挙げて検討 (下半期) ・ 上半期での検討結果をもとに、年度末の保管品棚卸において具体的な導入方法を検討し、方針を作成

	2026(令和8)年度	・方針に基づきツールを試行導入し、その結果をもとに導入の可否や改善点、汎用化等について検証
--	-------------	---

<取組 3-1-1-⑪>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		☐ 以下の作業について、自動化することができるツールを調査し、有効性が確認できたものから順次導入します。【2024(令和6)年度から順次導入】 ・工事に必要な各種資材等の数量の設計図面からの算定
2027(令和9)年度末までの中間アウトカム		・工事に必要な各種資材等の数量の設計図面からの算定を自動化できるツールの有効性が評価できている状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・数量の自動化ツールを開発している企業へのヒアリングを実施し、対象ソフトウェアのデモンストレーションを受けた。 ・上記ソフトウェア導入事業体である2都市へのヒアリングを実施した。 ・数量の自動化ツールを開発している企業と意見交換を実施した。 ・水道 ICT 情報連絡会の課題リストに新規エントリーを実施した。
	2025(令和7)年度	(上半期) ・他事業体での類似の取組や水道 ICT 情報連絡会等で最新技術の情報収集を実施 (下半期) ・他事業体での類似の取組や水道 ICT 情報連絡会等で最新技術の情報収集を継続し、方針等を検討
	2026(令和8)年度	・他事業体での類似の取組や水道 ICT 情報連絡会等で最新技術の情報収集を完了し方針等の取りまとめ
	2027(令和9)年度	・工事に必要な各種資材等の数量の設計図面からの算定を自動化できるツールの有効性の評価を完了

<取組 3-1-1-⑫>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		☐ 以下の作業について、自動化することができるツールを調査し、有効性が確認できたものから順次導入します。【2024(令和6)年度から順次導入】 ・工事受注者との間で作成する協議録の作成
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・有効性評価に基づき、協議録の自動作成に関するツールが決定されている状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・他都市における取組状況や最新技術の調査結果も踏まえて、生成 AI を活用して協議録を自動作成するために、協議録データの収集・分類を開始した。
	2025(令和7)年度	(上半期) ・配水管工事における協議録記載例を分類し、よりの確な協議録を生成するための生成 AI への指示方法を検討 (下半期) ・上半期の取組に加え、生成 AI がより最適なものを生成するよう修正指示方法を検討して、その有効性の検証を実施

	2026(令和8)年度	・ 協議録の作成を自動化できるツールの有効性を評価し導入するツールを決定
--	-------------	--------------------------------------

<取組 3-1-1-⑬>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ 以下の作業について、自動化することができるツールを調査し、有効性が確認できたものから順次導入します。【2024(令和6)年度から順次導入】 <設備関係> ・ 工事受注者や委託業務受託者から提出される各種書類の記載事項の形式審査
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・ 設備関係の業務委託・整備修繕における履行確認提出書類をリストアップし、電子化を行った上で、一部の発注案件においてツール等を用いた書類形式審査の試行を開始している状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 設備関係の業務委託・整備修繕における提出書類のリストアップを実施した。 ・ リストアップした書類について、仕分け手法を検討し、書類様式や記載内容等により電子化すべき書類の仕分けを実施した。
	2025(令和7)年度	(上半期) ・ 当局に導入予定のツール等を調査し、適用性を確認 (下半期) ・ 過去の提出書類を対象に上半期で確認されたツール等の動作確認及び検証に着手
	2026(令和8)年度	・ 2026(令和8)年度の設備に関連する一部の発注案件における書類の形式審査を試行

<取組 3-1-1-⑭>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ 以下の作業について、自動化することができるツールを調査し、有効性が確認できたものから順次導入します。【2024(令和6)年度から順次導入】 <管路関係> ・ 工事受注者や委託業務受託者から提出される各種書類の記載事項の形式審査
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・ 工事受注者からの提出書類のうち当局で定めるものが、電子化して管理され、提出書類のうち少なくとも1つにおいて、記載事項の形式審査が試行されている状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 担当案を作成し、関係部署との協議を開始し、関係部署実務者の意見を反映した電子提出と紙提出の仕分け案を作成した。 ・ 押印や原本提出が必要な書類を除く提出書類について整理し、可能なものについて電子提出に移行するとともに、将来の電子提出拡大の整理を行った。 ・ 記載事項の形式審査が可能となる提出書類のうち、業務効率化への高い寄与度が期待できる日報を対象に形式審査を自動化するため、ノーコードツールによる入力フォームを試作した。

	2025(令和7)年度	(上半期) ・ 試作した入力フォームを活用した形式審査を実現するための機能向上を検討 (下半期) ・ ノーコードツールを活用した日報の形式審査の導入可能性の検討 ・ 併せて、形式審査によって業務効率化への高い寄与が期待できる他の提出書類についても検討を開始
	2026(令和8)年度	・ 試行した形式審査の結果を評価し、改良を加えながら、本格運用に向けて他の配水管工事へ適用範囲を拡大 ・ 他の記載事項の形式審査が可能となる提出書類について、ノーコードツール等による入力フォームの作成に着手

<取組 3-1-1-⑮>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ 以下の作業について、自動化することができるツールを調査し、有効性が確認できたものから順次導入します。【2024(令和6)年度から順次導入】 ・ 浄・配水場の報告書・作業記録の作成
2027(令和9)年度末までの中間アウトカム		・ 施設の点検時に使用するタブレット端末へ手入力ではなく自動入力できる技術の導入の可否を判断している状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 電子化点検対象を拡大するための方針・スケジュール等を作成した。 ・ 報告書や作業記録の自動作成ツールに関する技術動向について、民間業者への聞き取り調査を行い、適用可能な技術について検討を行った。
	2025(令和7)年度	(通年) ・ 自動作成ツールに関する技術動向の調査や適用可能技術の検討の継続 (上半期) ・ 設備点検を拡大するために必要なタブレット端末の調達 (下半期) ・ タブレット端末を活用した設備点検範囲を拡大
	2026(令和8)年度	・ タブレット端末による点検を試行実施 ・ 自動作成ツールに関する調査・検討を完了し方針等の取りまとめ
	2027(令和9)年度	・ タブレット端末へ自動作成ツールを用いた技術の導入の可否を判断

<取組 3-1-1-⑯>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ 以下の作業について、自動化することができるツールを調査し、有効性が確認できたものから順次導入します。【2024(令和6)年度から順次導入】 ・ 管路の巡視点検や保全立会、漏水修繕等に関する報告書・作業記録の作成
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・ ノーコードツール等を活用した維持管理業務にかかる報告書・作業記録の自動作成について、管路の巡視点検や保全立会に関して本格運用されている状態

各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ BPR 分析結果や市場調査を踏まえて、管路の巡視点検や保全立会、漏水修繕等に関する報告書・作業記録を自動作成するためのツールや優先的に自動作成の対象とする書類を決定した。
	2025(令和7)年度	(上半期) ・ 優先的に対象とする書類について、ノーコードツールによる入力フォームを作成 (下半期) ・ 作成した入力フォームについて、職員研修を実施した上で、試行運用を実施
	2026(令和8)年度	・ 試行運用の結果に基づく入力フォームの改良等を行い、管路の巡視点検と保全立会に関する報告書等の自動作成の本格運用を開始 ・ 漏水修繕等についても同様に、ノーコードツール等による入力フォームの作成に着手

(2) 情報処理の高度化による業務能率の向上

2040(令和 22)年頃にめざす姿
□ 各浄水場の運転管理、土木構造物や埋設管路の更新・修繕工事の設計、水道施設の維持管理等の業務において、デジタルツインの活用、3次元モデル化等によって取り扱う情報の処理が高度化され、業務能率の向上が図られています。
2030(令和 12)年頃までの施策方針(取組の方向性)
【取組の方向性】 □ デジタルツインを活用して監視制御環境を再現し、水質異常の影響予測をより迅速かつ精緻に行うことができるようにしていきます。 □ 土木構造物の情報の3次元モデル化を進めていきます。 □ 地下埋設管路について掘削をせずに正確な位置を計測・捕捉する技術の有効性を確認していきます。 □ 水道施設の維持管理情報の一元管理に向け、取組を進めていきます。 【具体的な取組】 □ 原水水質の悪化等が浄水処理過程において水質に与える影響を事前に予測するシミュレーターシステムを各浄水場の運転管理に導入するための既存の監視制御システムの機能拡充を進めます。 【2031(令和 13)年度から順次導入】 □ 土木構造物の設計業務に BIM/CIM(Building/Construction Information Modeling)を導入するための情報収集や課題整理等を行った上で、まずは小規模な土木構造物の工事において導入します。【2030(令和 12)年度末までに、少なくとも1つの工事において試行実施】 □ 地下埋設管路の位置を地上から計測し、計測データを処理して正確な位置情報を捕捉する技術について、複数路線で試験的に適用し、その計測データやデータ処理の精度及び当該技術の導入効果など、その有効性を評価し、事業への導入の可否を判断します。 【2024(令和 6)年度から試験的に適用、2030(令和 12)年度末までに導入の可否を判断】 □ 浄・配水場に設置されている設備に係る設計時、故障・修繕履歴等の各種情報を紐づけて保管するため、施設管理システムの設備台帳の機能増強を行います。 【2030(令和 12)年度末までに、各種情報の連携を完了】 □ 管路の巡視点検や保全立会、漏水修繕等に関する情報について、データベース化を進めるとともに、管路情報管理システムとの連携手法を検討します。 【2030(令和 12)年度末までに、各種情報のデータベース化を完了し、管路情報管理システムとの連携の可否を判断】

計画期間を 3～4 年とする具体的な取組内容

<取組 3-1-2-①>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		□ 原水水質の悪化等が浄水処理過程において水質に与える影響を事前に予測するシミュレーターシステムを各浄水場の運転管理に導入するための既存の監視制御システムの機能拡充を進めます。【2031(令和 13)年度から順次導入】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・ 浄水処理過程(取水～浄水出口)におけるシミュレーターシステムの適用評価が完了した状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	・ 共同研究の結果を踏まえ、現在の運転制御機能及び運転操作マニュアル等の確認を行うとともに浄水場運転管理における課題の整理を実施した。 ・ シミュレーターシステムの機能要件について、浄水場運転管理職員（オペレーター等）へヒアリングを実施し、事前予測機能による運転支援をはじめとするシミュレーター技術の導入候補となる浄水処理過程の整理を行った。
	2025(令和 7) 年度	(上半期) ・ システム導入対象となる浄水処理過程の選定 (下半期) ・ システム構築範囲の整理及び概算費用の算出
	2026(令和 8) 年度	・ 費用対効果の検証を含む、浄水処理過程(取水～浄水出口)におけるシステムの適用評価の実施

<取組 3-1-2-②>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		□ 土木構造物の設計業務に BIM/CIM(Building/Construction Information Modeling)を導入するための情報収集や課題整理等を行った上で、まずは小規模な土木構造物の工事において導入します。【2030(令和 12)年度末までに、少なくとも 1 つの工事において試行実施】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・ 2030(令和 12)年度までの BIM/CIM 導入に向けて、大阪市建設局や他都市の先行事例調査が完了し、導入する事業の候補をリストアップできている状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	・ 先行的に BIM/CIM を導入している大阪市建設局や他事業体の情報を収集した。 ・ BIM/CIM 導入にかかるコスト試算や技術的問題点を整理した。
	2025(令和 7) 年度	(上半期) ・ 2030(令和 12)年度までの BIM/CIM 導入に向けて、対象となる事業の候補についてリスト化を検討 (下半期) ・ 2030(令和 12)年度までの BIM/CIM 導入に向けて、必要なシステム等の調査を実施
	2026(令和 8) 年度	・ 2030(令和 12)年度までの BIM/CIM 導入に向けて、対象となる事業、発注仕様等を整理し、導入する事業の候補をリスト化

<取組 3-1-2-③>

2030(令和 12)年度までの具体的な取組		□ 地下埋設管路の位置を地上から計測し、計測データを処理して正確な位置情報を捕捉する技術について、複数路線で試験的に適用し、その計測データやデータ処理の精度及び当該技術の導入効果など、その有効性を評価し、事業への導入の可否を判断します。 【2024(令和 6)年度から試験的に適用、2030(令和 12)年度末までに導入の可否を判断】
2026(令和 8)年度末までの中間アウトカム		・ 2030(令和 12)年度末までの地中探査技術の事業導入の可否の判断に向けて、複数路線に試験的に適用した地中探査技術(レーダ探査+AI 解析)の導入効果について中間取りまとめを行い、今後の取組の方向性が決定している状態
各年度の取組	2024(令和 6)年度【実績】	・ 2023(令和 5)年度設計業務における地中探査結果を反映して工事発注を行うとともに、管理図(管路台帳)・試掘結果と地中探査結果の比較を実施した。 ・ 2024(令和 6)年度設計業務において、国道等、埋設物の輻輳が見込まれる 25 路線を地中探査業務の対象として業務委託発注を実施した。
	2025(令和 7)年度	(通年) ・ 2024(令和 6)年度設計業務において地中探査業務を実施した路線に対して工事発注を行い、順次、試験掘の結果と地中探査結果を比較し、計測データ及びデータ処理の精度を確認 (下半期) ・ 地中探査の精度評価した結果を受けて、地中探査の効果的な適用条件を検討
	2026(令和 8)年度	・ 2024(令和 6)年度設計業務において地中探査業務を実施した路線に対して工事発注を行い、順次、試験掘の結果と地中探査結果を比較し、計測データ及びデータ処理の精度を確認 ・ これまで実施した結果を取りまとめ、地中探査技術(レーダ探査+AI 解析)についての導入効果等、その有効性の評価を実施し、今後の取組の方向性を検討

<取組 3-1-2-④>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		☐ 浄・配水場に設置されている設備に係る設計時、故障・修繕履歴等の各種情報を紐づけて保管するため、施設管理システムの設備台帳の機能増強を行います。 【2030(令和 12)年度末までに、各種情報の連携を完了】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・施設管理システムの設備台帳への基礎データ(固定資産情報、故障・修繕履歴等)の入力が完了している状態
各年度の取組	2024(令和 6) 年度【実績】	・設備台帳データベースの構築に向けた各種基礎データ入力を行うための入力計画を策定し、計画に基づき順次、完成図書等入力作業を行った。
	2025(令和 7) 年度	(通年) ・完成図書データ入力作業継続 ・各種基礎データの新規および追加項目確認 ・自動入力に向けた各種システムのデータ保管状況の確認 ・計画に基づく各種基礎データ(固定資産情報)の入力
	2026(令和 8) 年度	・計画に基づく各種基礎データ(固定資産情報)の入力(継続) ・計画に基づく各種基礎データ(修繕履歴情報)の入力 ・計画に基づく各種基礎データ(故障情報)の入力 ・各種基礎データ新規及び追加項目の確認 ・新規及び追加項目基礎データの入力 ・自動入力に向けた各種システムとの連携手法の検討

<取組 3-1-2-⑤>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		☐ 管路の巡視点検や保全立会、漏水修繕等に関する情報について、データベース化を進めるとともに、管路情報管理システムとの連携手法を検討します。 【2030(令和 12)年度末までに、各種情報のデータベース化を完了し、管路情報管理システムとの連携の可否を判断】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・ノーコードツール等を活用した維持管理業務にかかる報告書・作業記録の自動作成について、管路の巡視点検や保全立会に関して本格運用されている状態
各年度の取組	2024(令和 6) 年度【実績】	・BPR 分析結果や市場調査を踏まえて、管路の巡視点検や保全立会、漏水修繕等に関する報告書・作業記録を自動作成するためのツールや優先的にデータベース化の対象とする書類を決定した。
	2025(令和 7) 年度	(上半期) ・優先的に対象とする書類について、ノーコードツールによる入力フォームを作成 (下半期) ・ノーコードツール等による入力フォームを作成し、職員研修の上、試行運用を実施
	2026(令和 8) 年度	・試行運用の結果に基づく入力フォームの改良等を行い、管路の巡視点検と保全立会に関する報告書等の自動作成の本格運用を開始 ・漏水修繕等についても同様に、ノーコードツール等による入力フォームの作成に着手

(3) AI を活用した素案作成

2040(令和 22)年頃にめざす姿	
□ 事業運営の中で行われる様々な実施方針やプラン、対応策等の決定において、AI を適正に活用して様々な情報やデータに基づき作成された素案が参考とされるようになっていきます。	
2030(令和 12)年頃までの施策方針(取組の方向性)	
【取組の方向性】 □ AI の活用についての課題の整理を行った上でその適正な活用のための共通ルールを設定していきます。 □ AI を活用するための環境を構築し、学習させるデータの整理ができたものから順次、AI による素案作成を試行し、その妥当性の検証を進め、妥当性が検証できたものから導入を進めていきます。 【具体的な取組】 □ AI の活用についての課題を整理し、共通ルールを設定します。【2025(令和 7)年度末までに設定】 □ 情報システム統合基盤の再構築に併せて AI を活用するための環境を構築します。 【2025(令和 7)年度末までに構築】 □ 上記で構築した AI を活用するための環境のもと、以下の事項について、AI に学習させるデータを整理し、AI による素案作成とその妥当性の検証を行い、効果が見込まれるものから順次、本格導入を進めるとともに、対象事項を拡大します。 【2024(令和 6)年度からデータの整理に着手し、2026(令和 8)年度から整理ができたものから順次素案作成と妥当性の検証を実施】 ・ 人事配置案 ・ 人材育成・研修実施計画 ・ 法律上の問題への対応策 ・ 危機事象への対応策 ・ 他の水道事業体と締結する協定書等 ・ 配水管の更新工事における対象路線の選定	

計画期間を 3～4 年とする具体的な取組内容

<取組 3-1-3-①>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組	□ AI の活用についての課題を整理し、共通ルールを設定します。【2025(令和 7)年度末までに設定】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム	—

各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 4月に生成 AI 利用の共通ルールである「生成 AI 利用の手引き」（以下「手引き」）を策定し、内容の共有とルールを遵守させるために、手引きに基づいた「生成 AI 研修」を実施した。 ・ 5月に生成 AI（Copilot）の利用を開始した。 ・ 生成 AI（Copilot）の利用状況と課題の洗い出しのため、7月、10月、1月にアンケートを実施した。 ・ アンケート結果を踏まえて、3月に「生成 AI 利用の手引き」を改訂した。
	2025(令和7)年度	—
	2026(令和8)年度	—

<取組 3-1-3-②>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ 情報システム統合基盤の再構築に併せて AI を活用するための環境を構築します。 【2025(令和7)年度末までに構築】
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		—
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 5月に次期統合基盤再構築事業者を決定した。 ・ 様々な情報やデータに基づく生成 AI 活用のためのクラウド環境の構築については、当初、統合基盤上に構築予定であったが、昨今、様々な SaaS（RAG 機能³付き生成 AI サービス）が展開されていることから、そのサービスを利用することとし、令和7年度中のサービス利用に向けた仕様書を3月に作成した。
	2025(令和7)年度	（上半期） ・ RAG 機能付き生成 AI サービスの利用契約に向けた契約事務の実施 （下半期） ・ RAG 機能付き生成 AI サービスの利用開始
	2026(令和8)年度	—

<取組 3-1-3-③(1)>

2030(令和12)年度までの具体的な取組	□ 上記で構築した AI を活用するための環境のもと、以下の事項について、AI に学習させるデータを整理し、AI による素案作成とその妥当性の検証を行い、効果が見込まれるものから順次、本格導入を進めるとともに、対象事項を拡大していきます。 【2024(令和6)年度からデータの整理に着手し、2026(令和8)年度から整理ができたものから順次素案作成と妥当性の検証を実施】 ・ 人事配置案
-----------------------	---

³ 登録したデータを生成 AI に参照させて、正確で信頼性の高い回答を生成する機能のこと。

2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・ 詳細なデータに基づく生成 AI を活用し、可能なものから素案作成を実施している状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 1 月に、民間事業者と AI を活用した人事配置案の作成に関する共同研究にかかる協定を締結した。 ・ 2 月から共同研究に使用する職員データの整理に着手した（共同研究期間は令和7年9月まで）。
	2025(令和7)年度	(上半期) ・ 「人材データと A I を活用した人事配置案の作成に関する共同研究」を実施し、報告書を作成 (下半期) ・ 共同研究の結果を踏まえて、生成 AI の活用方法を検討
	2026(令和8)年度	・ データの整理を継続して実施 ・ 詳細なデータに基づく生成 AI の活用について、職員へのアンケート等により課題等の洗い出し及び整理 ・ 詳細なデータに基づく生成 AI 活用のルール(案)を作成した場合はルールの確定 ・ 可能なものから素案作成を開始

<取組 3 - 1 - 3 -③(2)>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ 上記で構築した AI を活用するための環境のもと、以下の事項について、AI に学習させるデータを整理し、AI による素案作成とその妥当性の検証を行い、効果が見込まれるものから順次、本格導入を進めるとともに、対象事項を拡大していきます。 【2024(令和6)年度からデータの整理に着手し、2026(令和8)年度から整理ができたものから順次素案作成と妥当性の検証を実施】 ・ 人材育成・研修実施計画
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・ 詳細なデータに基づく生成 AI を活用し、可能なものから素案作成を実施している状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 12 月以降、令和7年度研修実施計画の策定手順を踏まえ、生成 AI を利用する内容や利用プロセスを検討するための業務フローの作成に着手し、まずは策定手順の整理、洗い出しを行った。
	2025(令和7)年度	(上半期) ・ 前年度に引き続き、研修実施計画の作成過程において生成 AI を利用する内容や利用プロセスを検討するための業務フローの作成を行うとともに、それに基づくデータ収集と内容の整理を実施 (下半期) ・ データ収集と内容の整理を継続して実施し、詳細なデータに基づく生成 AI の試行利用を開始

	2026(令和8)年度	・データの整理を継続して実施 ・詳細なデータに基づく生成 AI の活用について、職員へのアンケート等により課題等の洗い出し及び整理 ・詳細なデータに基づく生成 AI 活用のルール(案)を作成した場合はルールの確定 ・可能なものから素案作成を開始
--	-------------	---

<取組 3-1-3-③(3)>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ 上記で構築した AI を活用するための環境のもと、以下の事項について、AI に学習させるデータを整理し、AI による素案作成とその妥当性の検証を行い、効果が見込まれるものから順次、本格導入を進めるとともに、対象事項を拡大していきます。 【2024(令和6)年度からデータの整理に着手し、2026(令和8)年度から整理ができたものから順次素案作成と妥当性の検証を実施】 ・法律上の問題への対応策 ・他の水道事業体と締結する協定書等
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・詳細なデータに基づく生成 AI を活用し、可能なものから素案作成を実施している状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・8月に、各課が所有している協定書・覚書の収集を行い、生成 AI サービスのトライアル利用を行った。 ・8月から、水道事業に係る法的問題に関し、過去に弁護士相談を行った案件についてリスト化に着手し、約8割完成した。
	2025(令和7)年度	(上半期) ・各課から収集した協定書・覚書等のデータを基に、A I 学習用に整理し、加工 ・弁護士相談リストの完成 (下半期) ・A I により、上半期に整理したデータに基づき、実運用に向けた施行利用を開始
	2026(令和8)年度	・データの整理を継続して実施 ・詳細なデータに基づく生成 AI の活用について、職員へのアンケート等により課題等の洗い出し及び整理 ・詳細なデータに基づく生成 AI 活用のルール(案)を作成した場合はルールの確定 ・可能なものから素案作成を開始

<取組 3-1-3-③(4)>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ 上記で構築した AI を活用するための環境のもと、以下の事項について、AI に学習させるデータを整理し、AI による素案作成とその妥当性の検証を行い、効果が見込まれるものから順次、本格導入を進めるとともに、対象事項を拡大していきます。 【2024(令和6)年度からデータの整理に着手し、2026(令和8)年度から整理ができたものから順次素案作成と妥当性の検証を実施】 ・ 危機事象への対応策
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・ 詳細なデータに基づく生成 AI を活用し、可能なものから素案作成を実施している状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 12 月～3 月に 災害対応に関する事例研究等から生成 AI に学習させるデータを収集し、「生成 AI で利用するデータの整理に関する手引き」に基づき、フォーマットの統一や表形式データの整理などのデータ整理に着手した。
	2025(令和7)年度	(通年) ・ 災害対応に関する事例研究等から生成 AI に学習させるデータを収集し、データの整理を継続して実施 (下半期) ・ 詳細なデータに基づく生成 AI の活用の試行利用を開始
	2026(令和8)年度	・ データの整理を継続して実施 ・ 詳細なデータに基づく生成 AI の活用について、職員へのアンケート等により課題等の洗い出し及び整理 ・ 詳細なデータに基づく生成 AI 活用のルール(案)を作成した場合はルールの確定 ・ 可能なものから素案作成を開始

<取組 3-1-3-③(5)>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ 上記で構築した AI を活用するための環境のもと、以下の事項について、AI に学習させるデータを整理し、AI による素案作成とその妥当性の検証を行い、効果が見込まれるものから順次、本格導入を進めるとともに、対象事項を拡大していきます。 【2024(令和6)年度からデータの整理に着手し、2026(令和8)年度から整理ができたものから順次素案作成と妥当性の検証を実施】 ・ 配水管の更新工事における対象路線の選定
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・ 詳細なデータに基づく生成 AI を活用し、可能なものから素案作成を実施している状態

各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 8月から、令和6年5月に策定した「大阪市水道施設整備中長期計画」に基づき、当面5か年程度で設計に着手していく路線の選定フローの整理に関係課で着手。まずは必要となる作業手順の洗い出しが完了した。
	2025(令和7)年度	(上半期) ・ 設計に着手していく路線の選定フローを作成 (下半期) ・ 路線の選定フローをAIに学習させるにあたっての課題事項の洗い出しを実施
	2026(令和8)年度	・ データの整理を継続して実施 ・ 詳細なデータに基づく生成AIの活用について、職員へのアンケート等により課題等の洗い出し及び整理 ・ 詳細なデータに基づく生成AI活用のルール(案)を作成した場合はルールの確定 ・ 可能なものから素案作成を開始

<取組3-1-3-③(6)>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ 上記で構築したAIを活用するための環境のもと、以下の事項について、AIに学習させるデータを整理し、AIによる素案作成とその妥当性の検証を行い、効果が見込まれるものから順次、本格導入を進めるとともに、対象事項を拡大していきます。 【2024(令和6)年度からデータの整理に着手し、2026(令和8)年度から整理ができたものから順次素案作成と妥当性の検証を実施】 ・ (1)～(5)共通事項
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・ 詳細なデータに基づく生成AIを活用し、可能なものから素案作成を実施している状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 「生成AIで利用するデータの整理に関する手引」を作成し、12月に局内周知を実施した。
	2025(令和7)年度	(通年) ・ データの整理を継続して実施 (上半期) ・ 共通ルール以外に詳細なデータに基づく生成AI活用のルールが必要な場合はルール(案)を作成 (下半期) ・ 詳細なデータに基づく生成AIの活用の試行利用を開始
	2026(令和8)年度	・ データの整理を継続して実施 ・ 詳細なデータに基づく生成AIの活用について、職員へのアンケート等により課題等の洗い出し及び整理 ・ 詳細なデータに基づく生成AI活用のルール(案)を作成した場合はルールの確定 ・ 可能なものから素案作成を開始

2 着実な技術継承

(1) 技術継承手法の高度化及び範囲の拡大

2040(令和 22)年頃にめざす姿	
□ 浄・配水場の運転管理について、これまでに行われてきた異常事象発生時の監視制御の内容を容易に検索し参照することができるようになり、職員の異常時対応能力が向上しています。	
□ 浄・配水場や管路の点検や維持管理について、文章や図表、画像や音声動画などでは適切に伝達できない状況を VR などの技術を活用した疑似体験をすることにより、より一層着実な技術継承ができるようになっています。	
2030(令和 12)年頃までの施策方針(取組の方向性)	
【取組の方向性】	
□ 浄・配水場の過去の異常事象発生時に行われた個々の運転操作に関する情報がデータベース化されて容易に検索・参照ができるナレッジシステムを構築していきます。	
□ 浄・配水場や管路の点検や維持管理について、VR 機能を活用して様々な異常の疑似体験ができるようにする技術の開発を進めていきます。	
【具体的な取組】	
□ 既存の監視制御システムを機能拡充し、これまでの異常事象発生時に総合水運用センターの職員が行った浄・配水場の機器の切替えや薬品注入量の増減等の運転操作の内容やその効果等に関する情報をデータベース化し、異常事象発生時に当該事象に即した過去の監視制御の内容を迅速かつ容易に検索し参照することができるナレッジシステムを装備させます。	
【2031(令和 13)年度から各浄水場に順次導入】	
□ VR 機能を活用して、浄・配水場や管路の点検や維持管理における様々な異常を再現する技術について、他水道事業体と連携しながら、民間企業や調査研究機関との共同研究を進め、コスト面も検証した上で、導入の可否を判断します。【2030(令和 12)年度末までに導入の可否を判断】	

計画期間を 3～4 年とする具体的な取組内容

<取組 3-2-1-①>

2030(令和 12)年度までの具体的な取組	□ 既存の監視制御システムを機能拡充し、これまでの異常事象発生時に総合水運用センターの職員が行った浄・配水場の機器の切替えや薬品注入量の増減等の運転操作の内容やその効果等に関する情報をデータベース化し、異常事象発生時に当該事象に即した過去の監視制御の内容を迅速かつ容易に検索し参照することができるナレッジシステムを装備させます。【2031(令和 13)年度から各浄水場に順次導入】
2026(令和 8)年度末までの中間アウトカム	・ 各浄水処理工程における適切なデータ分析・統計処理手法の検討が完了した状態

各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 共同研究において明らかになったナレッジシステム導入にあたっての課題の抽出、整理を行うとともに、現行の運転管理等のデータ管理状況について確認を実施した。 ・ 抽出、整理を行った課題への対応策について検討を行い、対応の方向性について取りまとめた。
	2025(令和7)年度	(上半期) ・ 異常事象発生時における対応操作に係る運転管理情報の整理 (下半期) ・ 浄水場運転管理職員(オペレーター等)へシステム機能要件についてヒアリング調査
	2026(令和8)年度	・ 各浄水処理工程における適切なデータ分析・統計処理手法の検討

<取組 3-2-1-②>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		☐ VR 機能を活用して、浄・配水場や管路の点検や維持管理における様々な異常を再現する技術について、他水道事業体と連携しながら、民間企業や調査研究機関との共同研究を進め、コスト面も検証した上で、導入の可否を判断します。【2030(令和12)年度末までに導入の可否を判断】
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・ VR 研修に関する調査の取りまとめが完了し、VR 研修の導入により効果の期待できる研修メニューの候補選定が完了している状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 市場にある VR 研修サービスのうち、コスト面から適用可能性があるものについて調査及び評価を行った。 ・ VR コンテンツの試作・試用を通して使用法と特徴を理解するとともに、文章や図表、画像や音声動画などで伝達できていない技術の洗い出しを完了した。 ・ 他事業体における VR 導入事例の調査及び意見交換を行った。
	2025(令和7)年度	(上半期) ・ VR 研修を実施する民間企業の事例調査及び意見交換の実施及び結果の取りまとめ (下半期) ・ VR 機能による効果が期待できる研修イメージ案の検討
	2026(令和8)年度	・ 調査結果をふまえ当局で VR 研修を導入することで研修効果の期待できる研修メニューの候補を選定

3 職員の移動時間の縮減等

(1) 遠隔臨場の普及

2040(令和 22)年頃にめざす姿

- 点検、立会、計量、確認等の作業のため現地に赴く職員等が必要最小限の人数となり、その他の関係職員は現地に赴くことなく所定の勤務場所において当該作業を実施するようになっていきます。

2030(令和 12)年頃までの施策方針(取組の方向性)

【取組の方向性】

- デジタル技術の進展に合わせて、点検、立会、計数・計量、確認等の職員等が現地に赴いて実施している作業について、遠隔地からの実施が可能なものを洗い出し、有効性が認められたものから順次、現地に赴く職員数を最小限のものにしていきます。

【具体的な取組】

- 以下の作業について、作業に必要となる画像や音声を鮮明にリアルタイムで送信することによる遠隔地での作業を試行実施し、有効性が認められたものから順次本格導入を進めます。
 - ・ ウェアラブルカメラや画像認識を用いた水道施設の巡視点検【2030(令和 12)年度から試行実施】
 - ・ 請負工事の施工監理における遠隔臨場

【2030(令和 12)年度末までに、少なくとも 1 つの工事現場において試行実施】
- 倉庫等に保管している物品の現在高の確認作業について、センシング技術と IoT 技術を活用して自動的に計数・計量をし、そのデータを送信することによる遠隔地での作業を試行実施し、有効性が認められたものから順次本格導入を進めます。

【2026(令和 8)年度から試行実施し、2028(令和 10)年度末までに有効性を判断】
- 配水管の末端部における水道水の水質の測定及びドレン設備による排水作業を自動で行う設備の導入に向けた検討を進めます。【2030(令和 12)年度末までに導入の可否を判断】
- 水道メーターの検針作業について、水道スマートメーターにより計量したデータを着実に送信できる通信技術に関する情報の収集や民間企業等との共同研究を進めます。

【2027(令和 9)年度末までに方向性を決定】
- 水道の使用開始・中止に伴う開閉栓作業を自動開閉栓等の機能を搭載した水道スマートメーターにより遠隔操作することができる技術について、水道事業体、学識経験者、水道関連の民間企業により構成される「New-Smart プロジェクト」に参画し、その開発状況や他の水道事業体の動向についての情報収集に取り組みます。【2024(令和 6)年度から実施】

計画期間を 3～4 年とする具体的な取組内容

<取組 3-3-1-①>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		□ 以下の作業について、作業に必要となる画像や音声を鮮明にリアルタイムで送信することによる遠隔地での作業を試行実施し、有効性が認められたものから順次本格導入を進めます。 ・ウェアラブルカメラや画像認識を用いた水道施設の巡視点検【2030(令和 12)年度から試行実施】
2027(令和 9)年度末 までの中間アウトカム		・水道施設の巡視点検において用いる画像認識技術等の有効性の可否を判断している状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	・画像認識技術等の導入の可否に向け、タブレット端末に付随しているカメラ機能（画像）を活用し、画像認識技術等の検証を行う方針・スケジュール等を作成した。 ・画像認識技術に関する技術動向について、民間業者への聞き取り調査を行い、適用可能な技術について検討を行った。
	2025(令和 7) 年度	(通年) ・方針・スケジュールに基づき、タブレット端末に付随しているカメラ機能（画像）を活用した画像認識技術等の検討 ・画像認識技術による自動入力に関する技術動向の調査や適用可能技術の検討の継続
	2026(令和 8) 年度	・画像認識技術による自動入力に関する調査・検討を完了し方針等の取りまとめ
	2027(令和 9) 年度	・画像認識技術等の有効性の可否を判断

<取組 3-3-1-②>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		□ 以下の作業について、作業に必要となる画像や音声を鮮明にリアルタイムで送信することによる遠隔地での作業を試行実施し、有効性が認められたものから順次本格導入を進めます。 ・請負工事の施工監理における遠隔臨場【2030(令和 12)年度末までに、少なくとも 1 つの工事現場において試行実施】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・2030(令和 12)年度までの遠隔臨場の導入に向けて、大阪市建設局や他都市の先行事例調査が完了し、導入する事業の候補をリストアップできている状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	・国土交通省の資料や取組事例の収集、民間事業者へのヒアリング等を実施し、導入に向けた実態調査を行った。
	2025(令和 7) 年度	(上半期) ・遠隔監理技術の導入にかかるコストや技術的問題点を検討 (下半期) ・遠隔監理技術の導入にかかるコスト試算や技術的問題点を整理
	2026(令和 8) 年度	・遠隔監理技術の有効性を評価 ・有効性が認められた場合、遠隔監理技術の導入に伴うハードウェア、ソフトウェア、通信環境の整備、導入する事業の候補をリスト化

<取組 3-3-1-③>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		□ 倉庫等に保管している物品の現在高の確認作業について、センシング技術と IoT 技術を活用して自動的に計数・計量をし、そのデータを送信することによる遠隔地での作業を試行実施し、有効性が認められたものから順次本格導入を進めます。 【2026(令和 8)年度から試行実施し、2028(令和 10)年度末までに有効性を判断】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・ センシング技術と IoT 技術を活用して自動的に計数・計量をし、そのデータを送信することにより遠隔地での作業の試行を実施できている状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	・ 4～6月にインターネット等で他の自治体及び民間企業の活用事例を調査し、その事例を参考に当局での運用方法等を検討した。 ・ 7～9月に検討した運用方法に基づき、必要な機器及びソフトウェアを調査した。 ・ 10月以降、機器及びソフトウェア導入に伴う必要な手続きを確認し、調査した。試行実施については、対象とする保有物品を選定した。
	2025(令和 7) 年度	(上半期) ・ 試行実施の対象とした保有物品に対し、ツールを試行導入するための方法について、機器及びソフトウェアの候補を挙げて検討 (下半期) ・ 上半期での検討結果をもとに、年度末の保管品棚卸において具体的な導入方法を検討し、方針を作成
	2026(令和 8) 年度	・ 方針に基づき試行し、その結果をもとに導入の可否や改善点、汎用化等について検証

<取組 3-3-1-④>

2030(令和 12)年度 までの具体的な取組		□ 配水管の末端部における水道水の水質の測定及びドレン設備による排水作業を自動で行う設備の導入に向けた検討を進めます。【2030(令和 12)年度末までに導入の可否を判断】
2026(令和 8)年度末 までの中間アウトカム		・ 滞留水を自動排水できるドレン設備について、民間事業者や大学等調査機関との共同研究により、現場にドレン設備の試作機が設置され、検証が開始されている状態
各 年 度 の 取 組	2024(令和 6) 年度【実績】	・ 配水管の末端部における残留塩素確保に向けた現状分析と課題の抽出を行い、民間事業者へのヒアリングを実施した上で、水質測定機能を有する滞留水の自動排水に関する共同研究の実施手法を検討した。 ・ 水質測定機能を有さない滞留水の自動排水に関するフィールド実証実験について、水道技術研究センターと協定を締結し、現場にドレン設備の試作機を設置した。

	2025(令和7)年度	(上半期) ・ 水質測定機能を有する滞留水の自動排水に関する共同研究の実施手法を引き続き検討 ・ 水質測定機能を有さない滞留水の自動排水に関する水道技術研究センターとのフィールド実証実験の有効性評価 (下半期) ・ 水質測定機能を有する滞留水の自動排水に関する共同研究については、上半期の結果を踏まえ、民間事業者や大学等調査機関との共同研究の手続きを実施
	2026(令和8)年度	・ 民間事業者や大学等調査機関との共同研究により、現場にドレン設備の試作機を設置し、検証を実施

<取組 3-3-1-⑤>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ 水道メーターの検針作業について、水道スマートメーターにより計量したデータを着実に送信できる通信技術に関する情報の収集や民間企業等との共同研究を進めます。 【2027(令和9)年度末までに方向性を決定】
2027(令和9)年度末までの中間アウトカム		・ 水道スマートメーターにより計量したデータを送信する通信技術について、携帯電話通信網及び電力通信網における通信成功率、設置コスト等を評価し、採用する通信方式の方向性を決定している状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	[携帯電話通信網] ・ 8～9月に、先行導入地域で通信成功率低下原因の調査として通信不良箇所に対し、他の通信キャリア等での電波状況を確認した結果、いずれかの通信キャリア等では電波が届くことが確認できた。 [電力通信網] ・ 5～6月に現場調査及び設置場所の決定を行い、8～11月に検証用スマートメーター(電力・水道)の設置を実施し、12月に検証用スマートメーター(電力・水道)による模擬環境での通信検証を開始した。
	2025(令和7)年度	[携帯電話通信網] (上半期) ・ 通信成功率の向上対策(通信不良の原因調査と改善策の検討、対応等)の実施を盛り込んだ次期水道メーター指針値の伝送業務委託の発注 (下半期) ・ 次期水道メーター指針値の伝送業務委託によるデータ伝送開始 [電力通信網] (通年) ・ 模擬環境での通信検証を継続し、通信の阻害要因の調査及び対応策の検討を実施

	2026(令和8)年度	[携帯電話通信網] ・次期契約における先行導入地域での通信成功率の検証 [電力通信網] ・模擬環境での通信検証を継続し、次世代電力スマートメーターの更新率と通信カバー率に関するシミュレーションを実施
	2027(令和9)年度	・次世代電力スマートメーターが設置された環境における検証を実施 ・これまでの携帯電話通信網と電力通信網との通信成功率、設置コスト等を勘案し、採用する通信方式の方向性を決定

<取組 3-3-1-⑥>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ 水道の使用開始・中止に伴う開閉栓作業を自動開閉栓等の機能を搭載した水道スマートメーターにより遠隔操作することができる技術について、水道事業体、学識経験者、水道関連の民間企業により構成される「New-Smart プロジェクト」に参画し、その開発状況や他の水道事業体の動向についての情報収集に取り組みます。【2024(令和6)年度から実施】
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・2023(令和5)年度～2025(令和7)年度の3箇年(予定)で行われる「New-Smart プロジェクト」における調査研究状況や、他事業体等での検討・採用状況について情報収集が行われ、機器の性能や実用性について課題が整理されている状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・「New-Smart プロジェクト」における自動開閉栓機能の調査研究に係る情報収集により3事例を確認し、情報収集を継続して実施した。 ・水道 ICT 情報連絡会の課題リスト（求める技術）に新規エントリーを実施した。
	2025(令和7)年度	(通年) ・「New-Smart プロジェクト」における自動開閉栓機能の調査研究に係る情報収集(継続)(下半期) ・水道 ICT 情報連絡会での情報収集・意見交換
	2026(令和8)年度	・「New-Smart プロジェクト」における自動開閉栓機能の調査研究結果をふまえた技術的課題の整理 ・先行して導入している他事業体等のより詳細な状況調査及び運用上の課題(機器の性能や実用性等)の整理

(2) 場所や時間に捉われない働き方を可能とする執務環境等の整備

2040(令和 22)年頃にめざす姿	
□ 職員が画一的な場所や時間に捉われずに業務に従事することができるようになっています。	
2030(令和 12)年頃までの施策方針(取組の方向性)	
【取組の方向性】	
□ 職員が所定の勤務場所以外の場所においてもその業務に従事することができる環境づくりを進めるとともに、研修についても個々の業務の状況に応じた任意の時間帯に受講できるようにしていきます。	
【具体的な取組】	
□ リモートワークによりアクセスすることができない以下の業務システムについて、その更新時期に合わせて、費用対効果やセキュリティ上の問題を考慮した上で、リモートワークによりアクセスして処理することができる業務の範囲を拡大します。	
・ メーター検針・料金徴収等のお客さま情報を管理する営業所オンラインシステム	
【2028(令和 10)年度から実施】	
□ リモートワークでも電話対応ができるクラウド PBX などのデジタル技術について情報収集し、導入の可否を判断します。【2029(令和 11)年度末までに導入の可否を判断】	
□ 研修内容のデータベース化(アーカイブ)を進めることで、個々の職員が任意の時間帯に研修を受講することができるようにします。【2024(令和 6)年度から順次実施】	

計画期間を 3～4 年とする具体的な取組内容

<取組 3-3-2-①>

2030(令和 12)年度までの具体的な取組		□ リモートワークによりアクセスすることができない以下の業務システムについて、その更新時期に合わせて、費用対効果やセキュリティ上の問題を考慮した上で、リモートワークによりアクセスして処理することができる業務の範囲を拡大します。
		・ メーター検針・料金徴収等のお客さま情報を管理する営業所オンラインシステム
		【2028(令和 10)年度から実施】
2026(令和 8)年度末までの中間アウトカム		・ 営業所オンラインシステム及びお客さまセンターシステム等の再構築を目的として、2028(令和 10)年度を目途に運用開始をめざしている新水道料金システムにおいて、リモートワークによりアクセスできるようシステムの設計・開発に着手している状態
各年度の取組	2024(令和 6)年度【実績】	・ 7～9月に「水道料金システム等の再構築に係る調達支援等業務委託」に係る一般競争入札を実施のうえ事業者を決定し、10月には契約締結した当該事業者とともに、関係部署への説明会を実施した。
		・ 12月～3月にかけて、新水道料金システムに係る機能要件調査及び関係部署へのヒアリングを実施し、機能要件案（仕様書）の作成に着手した。

	2025(令和7)年度	(上半期) ・ 新水道料金システムの要件定義書(仕様書)案を作成 (下半期) ・ 新水道料金システム構築の仕様書の作成を完了 ・ 新水道料金システム構築の設計・開発に係る入札を実施
	2026(令和8)年度	・ 新水道料金システム構築の設計・開発に係る契約を締結 ・ 新水道料金システム構築の設計・開発に着手

<取組 3-3-2-②>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ リモートワークでも電話対応ができるクラウド PBX などのデジタル技術について情報収集し、導入の可否を判断します。【2029(令和11)年度末までに導入の可否を判断】
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・ 導入するデジタル技術の候補選定が完了し、現在電話対応が必要な業務について BPR の検討が完了している状態
各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 上半期に、当局で外線電話対応が必要な業務を各課に照会し、洗い出しを行った。 ・ 下半期に、クラウド PBX などのデジタル技術について、Teams 電話を導入している大阪市デジタル統括室の基盤担当が入居している事務所を視察し、使用実態等のヒアリングを実施するなど、情報収集を行った。
	2025(令和7)年度	(上半期) ・ クラウド PBX 等のデジタル技術の情報収集結果の取りまとめ (下半期) ・ 導入した場合のメリット・デメリットや課題、必要となるコスト等を整理
	2026(令和8)年度	(上半期) ・ 2024(令和6)年度に洗い出した電話対応が必要な業務について BPR を検討 (下半期) ・ BPR をもとに、導入後のマニュアル整備

<取組 3-3-2-③>

2030(令和12)年度までの具体的な取組		□ 研修内容のデータベース化(アーカイブ)を進めることで、個々の職員が任意の時間帯に研修を受講することができるようにします。【2024(令和6)年度から順次実施】
2026(令和8)年度末までの中間アウトカム		・ e ラーニング研修は、研修で使用するテキストをポータルサイトに掲載しデータベース化を完了している状態 ・ 集合研修等の e ラーニング以外の研修はデータベース化についての方針等が決定されている状態

各年度の取組	2024(令和6)年度【実績】	・ 4月中旬から下旬にかけて、研修データベースのポータル掲載方法及び掲載場所を決定し、5月に局内通知を行った。 ・ 6月より、今年度を実施するeラーニング研修のテキストについてポータルサイトへの掲載を開始し、上半期に実施済みの研修データを掲載した。 ・ 10月より、今年度を実施するeラーニング研修のテキストについて、下半期に実施済みの研修データをポータルサイトに掲載した。 ・ eラーニング以外の研修資料データベース化について、次年度に試行する内容を決定した。
	2025(令和7)年度	(上半期) ・ 応急給水講習及び一般業務研修（事業概要、実務Ⅰ）のデータベース化を試行し、ポータルサイトへ掲載 (下半期) ・ データベース化を試行した研修資料の活用状況について、職員アンケート実施
	2026(令和8)年度	・ 試行実施した結果をもとに、eラーニング以外の研修のデータベース化についての方針等を取りまとめ