

第4 DXの推進

1 DXに係る取組

東京都では、「シン・トセイ 都政の構造改革QOSアップグレード戦略」を令和3年3月に公表後、毎年度「シン・トセイ」戦略を更新し、DXの推進を梃子とした構造改革を進めている。

水道事業においても、気候変動や自然災害はもとより、労働力人口の減少や感染症が発生する状況でも、高度化するお客さまのニーズに的確に応え、事業を継続していくために、より効率的・効果的に事業運営を行っていく必要がある。

当局では、これまでもICT活用に向けた取組を進めてきたが、都全体の動きを踏まえ、DX関連施策を更に推進するとともに、「シン・トセイ」戦略に係る取組にも、積極的に取り組んでいくこととしている。

（1）東京都水道局DX推進委員会

令和7年4月、局における業務の効率化及び高度化並びにお客さまサービスの向上のため、生成AI等に代表されるデジタル技術を活用し、DXを推進していくことを目的に、東京都水道局DX推進委員会（以下「委員会」という。）を設置した。

委員会では、浄水・給水などのインフラ施設、建設等におけるDX推進を検討する技術系部会のほか、徴収業務などのお客さまサービスや働き方改革におけるDX推進を検討する事務系部会を置き、様々な側面からDXの推進に取り組んでいる。

（2）水道ICT情報連絡会

横浜市、大阪市等をはじめとした22の水道事業体と共同開催する水道ICT情報連絡会では、水道事業体間での情報共有を行うとともに、民間企業が保有する新技術について提案を受け、局事業に活用可能な新規施策の発掘を行っている。

（3）「シン・トセイ」戦略に係る取組

「シン・トセイ」戦略に係る取組として、これまで行政手続のデジタル化やQOS（クオリティ・オブ・サービス）の向上などに取り組んでいる。行政手続については、令和8年度末100%デジタル化を目標とした取組を進めるとともに、QOSの向上については、デジタルツールを活用した事業所の業務改革や、デジタルによる手続を前提とした業務フローの見直し（BPR）など、都民が「便利になった」と実感できるサービスの提供に向けた取組を行っている。