

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、ICT活用を更に推進するとともに、DXの推進に向け、「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ICT戦略検討・活用推進委員会

平成30年1月、当局におけるICTの活用を戦略的に検討・推進していくことを目的に、東京都水道局ICT戦略検討・活用推進委員会（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ICT戦略検討及び活用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ICT戦略検討及び活用推進を検討する事務系部会を置き、様々な側面からICTの活用・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19の水道事業者と共同開催する水道ICT情報連絡会では、水道事業者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。