

# **豊中市上下水道局情報化推進計画 ver.7**

**令和 6 年度～令和 8 年度  
(2024 年度～2026 年度)**

**令和 6 年 (2024 年) 4 月**

**豊中市上下水道局**

# 目次

1. 策定にあたって .....	1
2. 豊中市上下水道局情報化推進計画 ver.7 .....	2
(1) 計画の目的 .....	2
(2) 計画の期間 .....	2
(3) 情報化の現状 .....	3
(4) 情報化推進目標と施策 .....	5
目標 1：上下水道事業経営の健全化.....	6
目標 2：上下水道事業の効率化 .....	9
目標 3：組織力の向上.....	13
目標 4：お客さまサービスの向上 .....	14
目標 5：迅速な災害時の対応.....	15
3. 計画の進行管理 .....	16
4. 豊中市上下水道局情報化推進計画 ver.6（取組結果） .....	17
4.1 各施策の実績 .....	18
5. 用語解説 .....	23

## 1. 策定にあたって

豊中市上下水道局（以下「局」という。）は、お客さまのもとに浄水処理した水を供給する水道事業と、生活環境により排出される汚水及び自然降雨による雨水を適正に排除する下水道事業を営み、都市生活の維持に必要なライフラインの発展と維持の役割を担っています。

水道事業と下水道事業の組織を統合し運営している上下水道事業は、平成 20 年度（2008 年度）に総合計画として策定した「とよなか水未来構想」に掲げる将来像を実現するために取り組んできました。

また、平成 30 年度（2018 年度）から、市の情報システムの目指す姿の方向性を示した「豊中市情報化計画」及び、とよなか水未来構想の後継となる「第 2 次とよなか水未来構想」が策定されたことを受け、上位に位置付けられる計画の趣旨を踏襲しつつ局内の情報化推進に取り組んできました。

令和元年度（2019 年度）には、神奈川県でリース期間が満了した機器を取り扱う事業者より、行政文書を保存したハードディスクドライブ（HDD）が流出した事件があり、保存しているデータの保護方法や廃棄方法などのセキュリティに関する意識が高まり、同年に発生した新型コロナウイルスの影響により、人と人が直接対面せずとも繋がりを保つことができるデジタル技術の有用性がさらに高まりました。

令和 2 年度（2020 年度）には、市の方針である「とよなかデジタル・ガバメント宣言」が発出され、「豊中市情報化計画」の後継となる「とよなかデジタル・ガバメント戦略」が発表されました。

その後、令和 5 年度（2023 年度）には、「とよなかデジタル・ガバメント戦略 2.0」として計画の更新がなされました。このことを受け、局においても上位に位置付けられる計画の方針や趣旨、これまで取り組んできた計画の内容や課題を踏まえ、さらなる情報化を推進するため『豊中市上下水道局情報化推進計画 ver.7（以下『計画 ver.7』という。）』を策定します。

## 2. 豊中市上下水道局情報化推進計画 ver.7

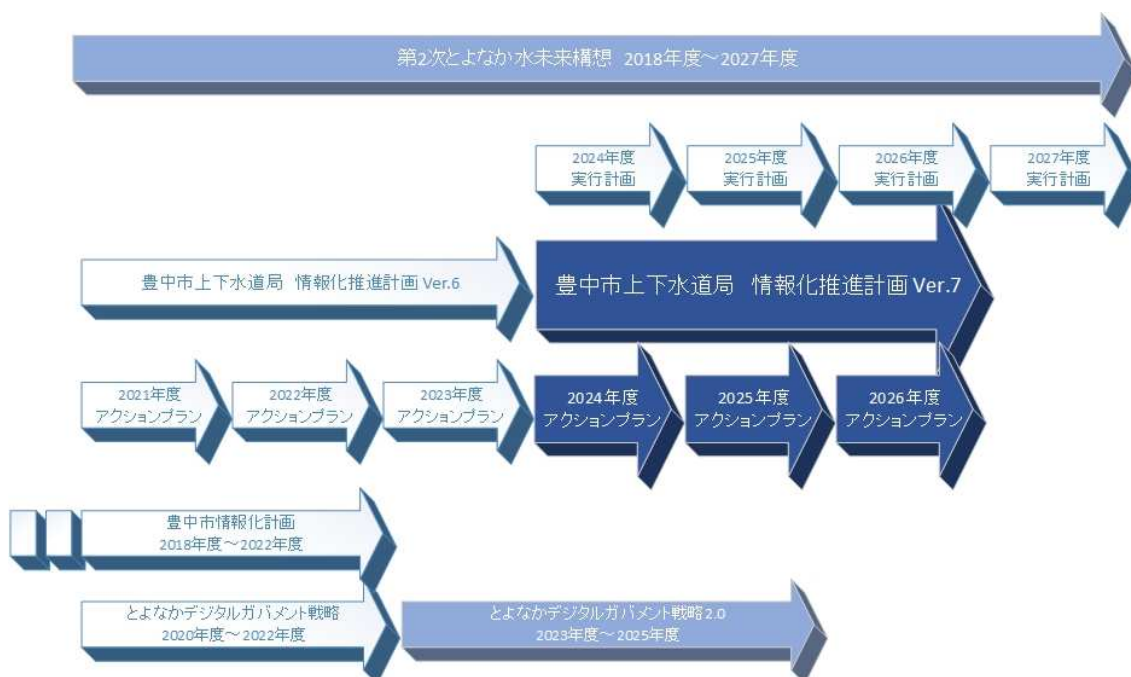
### (1) 計画の目的

『計画 ver.7』では、発展する情報通信技術及びこれまでの取り組みを踏まえ、計画期間、目標及び施策を設定し、豊中市が掲げている「とよなかデジタル・ガバメント戦略 2.0」の方針や「第2次とよなか水未来構想」の求める姿に沿った情報化推進を目指すものです。

### (2) 計画の期間

『計画 ver.7』の計画期間は、令和6年度(2024年度)から令和8年度(2026年度)までの3年間とします。

図-1 各計画の期間



### (3) 情報化の現状

#### ● 国における情報化の動向

令和 3 年（2021 年）9 月 1 日、日本のデジタル社会実現の司令塔としてデジタル庁が発足され、デジタル技術の進展によりデータの重要性が飛躍的に高まる中、世界水準のデジタル社会、将来の目指す姿を描き、一人ひとりの幸せの実現を掲げ、令和 5 年度（2023 年度）に「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が策定されました。

(<https://www.digital.go.jp/policies/priority-policy-program>)

#### ● 豊中市における情報化の動向

豊中市では、平成 16 年度（2004 年度）に「豊中市情報化アクションプラン」を策定したことが契機となり、その仕組みを継承するなかで、平成 26 年度（2014 年度）には「第 4 次情報化アクションプラン」を策定しています。これまで、業務にシステムが導入されるなど様々な施策の実施を通じ、市民サービスの向上と業務効率化を図ってきました。

モバイル端末<sup>※1</sup>の普及等の社会動向や環境変化に対応した市民サービスの向上と業務システムの全体最適化を今後の課題とし、平成 30 年度(2018 年度)から令和 4 年度(2022 年度)までの 5 年間を計画期間とする「豊中市情報化計画」を策定しました。

令和 2 年度（2020 年度）にはデジタル技術の活用により「暮らし・サービス」「学び・教育」「仕事・働き方」のあり方の根本的な変革に向け戦略的に取り組む方向性のもと、「とよなかデジタル・ガバメント戦略」が発表され、その後継戦略として位置づけ、市のデジタル・ガバメントの取り組みを加速・バージョンアップさせていくため、また、基本施策や経営戦略方針などを着実に実行するための戦略として、「とよなかデジタル・ガバメント戦略 2.0」が策定されました。

#### ● 局における情報化の動向

局では、平成 18 年度（2006 年度）から『豊中市上下水道局情報化推進計画 ver.1』を策定するとともに、具体的な取組項目を管理する仕組みとして、実施するための単年度計画「アクションプラン」を作成し、これまで多くの情報化に関する施策に取り組んできました。

引き続き省スペース・省電力量などを意識したサーバやネットワークの統合、クラウドサービス<sup>※2</sup>の利用検討のほか、国や市のデジタル化の動向を踏まえながら、お客さまサービスの向上と業務効率化に努めていきます。

#### **(4) 情報化推進目標と施策**

『豊中市上下水道局情報化推進計画 ver.6（以下『計画 ver.6』という。）』では、「上下水道事業経営の健全化」、「上下水道事業の効率化」、「組織力の向上」、「お客さまサービスの向上」、「迅速な災害時の対応」の5つの情報化推進目標を設定し、情報化の推進に取り組んできました。

新型コロナウイルスによる非常事態が長引き、急遽オンライン会議やテレワーク環境の整備を余儀なくされ、半導体不足によるサーバ機器の更新が遅延しました。水道部門では他自治体で、老朽化に伴う水管橋崩落事故があり、広域断水への対応で応急給水ポータルというWebで給水所の開設と混み具合が分かるシステムの構築など、計画に無い事案が多く発生しました。

予期せぬ事案も起こり得ますが、安全安心な事業運営を継続するために、『計画 ver.7』では、新たに5つの情報化推進目標を設定し、情報化に取り組むこととします。

## 情報化推進目標と施策

### 目標 1：上下水道事業経営の健全化

- 財政の健全化

### 目標 2：上下水道事業の効率化

- システム化の促進・強化
- 情報機器の整備
- 既存システムの更新
- 既存業務のシステム化

### 目標 3：組織力の向上

- 技術の継承

### 目標 4：お客さまサービスの向上

- 情報発信の強化

### 目標 5：迅速な災害時の対応

- 災害対応の強化

## 目標 1：上下水道事業経営の健全化

情報通信機器を取り巻く環境の進展により、流通している機器や、その性能及び保守・付帯サービスが多様化してきており、機器の利用頻度やトータルコストを考慮し、業務に最適な機器の選定と機器更新サイクルを設定します。

また、業務のシステム化やサーバの冗長構成<sup>※3</sup>を行うことで、年々物理サーバが増加傾向にあることから、windows サーバが標準で備えている仮想化技術を用いて、管理サーバを集約し効率的かつ効果的な運営をさらに進めていきます。

### ● 施策 1-1 財政の健全化

#### 【取組・検討項目】

- 1-1-1 機器整備計画
- 1-1-2 水道料金・下水道使用料の改定に伴う上下水道料金調定システムの改修
- 1-1-3 オートコールを利用した納付勧奨
- 1-1-4 使用サーバの統合
- 1-1-5 納入通知書などの大量一括請求処理印刷物について外注化の検討

#### ・1-1-1 機器整備計画

業務で使用するパソコンは、デスクトップからラップトップ<sup>※4</sup>、次にラップトップの大画面型さらに一体型デスクトップ<sup>※5</sup> からマイクロデスクトップ<sup>※6</sup> へと変化し、将来的にはタブレット<sup>※7</sup> も業務端末として利用が予想されます。これまでのデスクトップや大画面ラップトップが市場から消えつつある中、現在の業務に則した OA 機器の整備が必要とされています。これからの市場の動向や技術革新を踏まえながら的確な OA 機器を選択し、通常 5 年での更新を 6 年、7 年と延命出来るものとそうでないものとを分けて機器の計画を立てます。

#### ・1-1-2 水道料金・下水道使用料の改定に伴う上下水道料金調定システムの改修

豊中市においては、水道料金・下水道使用料の改定を予定しており、このことに対応するため、上下水道料金調定システムについても改修する必要があります。

このことに対応するため、料金計算プログラムの改修・検証、広報活動や問合せ対応なども含めたうえで、上下水道料金調定システムの改修を行います。



### ・1-1-3 オートコールを利用した納付勧奨

現在、水道料金等の納付が遅れているお客さまに対しては、職員が電話にて納付していただくよう勧奨しています。

しかし、架電する時間帯については原則平日になるため、土日祝などお客さまの在宅していない時間帯に架電できていない状況にあります。

収納率を少しでも向上させるため、オートコール<sup>※8</sup>を実際に利用して、実証実験を行うものです。

### ・1-1-4 使用サーバの統合

業務効率向上を目的にシステム導入が進み、年々管理するサーバ数が増えることで、サーバラックのスペース圧迫と電気消費量も増加しています。

Windows サーバには、「Hyper-V<sup>※9</sup>」という仮想化技術が標準で搭載されているため、サーバを集約して管理することは以前より容易になっています。これまでもこの仮想化技術を用い使用サーバの統合を行ってききましたが、今後もサーバの更新時期を迎えたものを中心に計画的・適切なサーバ統合をめざします。

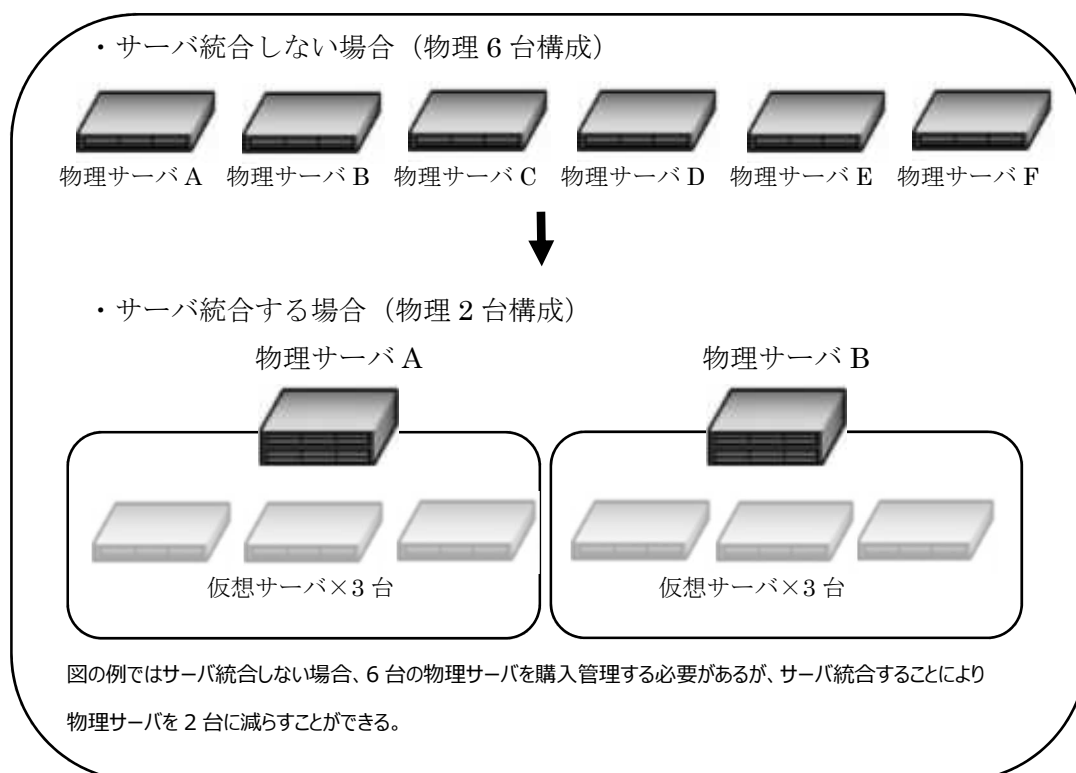


図-2 サーバ仮想化のイメージ

#### ・1-1-5 納入通知書などの大量一括請求処理印刷物について外注化の検討

現在、お客さまへ発送している納入通知書などは、局内に設置している大型プリンタで印刷しています。

しかし、この大型プリンタについては定期的な機器更新が必要であり、そのたびに大掛かりな搬入搬出や印字調整などの各種設定確認作業が必要になっています。

このことを解消するため、現行のまま局にて印刷する場合と印刷を外部発注する場合についての費用対効果を検証したうえで、今後の方針を検討します。

## 目標 2：上下水道事業の効率化

上下水道事業を支える業務には、システムが必要不可欠となっており、基幹となる各システムの連携やオンライン化、また現在取り組んでいるリモート環境を充実させることで、業務効率の向上を目指します。

上下水道事業では、プラント施設の維持管理、管路施設の維持管理、お客さま及び事業者の方から申込受付のほか、上下水道料金の徴収・広報広聴の業務などを行っています。

今後、更なる業務効率の向上をめざし、基幹となる各システムの連携を行いつつ、離れた場所でも双方向通信が取れるようネットワーク環境の充実を図ります。

### ● 施策 2-1 システム化の促進・強化

#### 【取組・検討項目】

- 2-1-1 オンライン会議の充実
- 2-1-2 テレワーク環境の整備
- 2-1-3 RPA 導入の検討

#### ・2-1-1 オンライン会議の充実

新型コロナウイルスの流行以降、オンライン会議は新たな会議の開催方法として定着しました。打ち合わせや研修だけでなく、オンライン会議のシステムを用いたしゅん工検査の遠隔実施など、新たな活用方法を検討します。

また、会議形態等を踏まえた上で、映像及び音声等の向上を図るため、備え付けカメラやマイクなどの機器整備を含めた環境整備の見直しを行います。

#### ・2-1-2 テレワーク環境の整備

新型コロナウイルスの影響により、人と人が直接触れないで業務が遂行できる環境整備や、離れた場所から業務が行える仕組みが構築されました。新型コロナウイルス終息後も働き方改革の推進やワークライフバランスの観点などからテレワークは推奨されています。

現在、J-LIS（地方公共団体情報システム推進機構）が提供する仕組みを利用したテレワーク環境を整備しており、今後も適正なライセンスの管理や次期仮想環境の動向も踏まえた環境整備を行っていきます。

### ・2-1-3 RPA 導入の検討

これまで人が端末機器で行ってきた入力作業等の定型作業を、自動化・効率化できるツールとして RPA（Robotic Process Automation）※<sup>10</sup> が普及してきており、国内でも今後さらに導入する企業が増えていくと見込まれています。

この RPA が導入できれば、事務作業の簡略化や人為的ミスの防止が期待できますが、すべてのことに対応できるわけではなく、複雑な処理など個別の判断が必要な内容については適していません。

そのため、各課の業務の中で RPA に適したものがあるのか、定型作業の洗い出しを行います。

## ● 施策 2-2 情報機器の整備

### 【取組・検討項目】

2-2-1 無線環境の整備

2-2-2 大容量データの対応

### ・2-2-1 無線環境の整備

デジタル化やペーパーレスの取り組みが進められる中で、場所にとらわれずネットワークにアクセスしたいという要望が増加しています。また、機器の場所の制約がなくなることで事務所内のレイアウトをより柔軟にすることができます。無線環境に必要な設備の検討や、セキュリティ対策、運用ルールの策定など、無線環境の整備を目指します。

### ・2-2-2 大容量データの対応

手順や操作マニュアルにおいては、文字データのものから画像データを含めたものに変化してきていましたが、近年は動画データを用いたものが主流となってきています。それに追随してデータ量も膨大な量となってきていることから、大容量データに対応した格納の構築を目指します。

## ● **施策 2-3 既存システムの更新**

### **【取組・検討項目】**

- 2-3-1 次期仮想環境への対応
- 2-3-2 システム連携の強化
- 2-3-3 水道基礎データの更新

#### ・**2-3-1 次期仮想環境システムへの対応**

現在、全庁的に利用している仮想環境システムについて、令和 8 年度にリプレイス<sup>※11</sup>を予定しています。この令和 8 年度のリプレイスに向けて、本庁の所管課であるデジタル戦略課や構築業者と連携・調整を進めます。また、このリプレイスに合わせて、先に記載している機器の整備計画や無線環境の整備についても検討します。

#### ・**2-3-2 システム連携の強化**

新築等で新たに発番する水栓番号については、給排水サービス課で所管している給排水工事管理システムから発番しています。この給排水工事管理システムと窓口課が所管している料金調定システムは連携しておらず、発番された水栓番号データについては、紙で伝達していることから反映までに時差が生じる状況になっています。

各システム間の連携をとることで、リアルタイムでの情報共有・伝達ミスの改善を図ります。

#### ・**2-3-3 水道基礎データの更新**

平成 29 年度の「豊中市水道施設整備計画」において、配水小ブロックの見直しで、当初の 47 ブロックから 44 ブロックへ変更され、市内の小ブロック化も令和 9 年度（2027 年度）に完成となる予定です。それに合わせて、システム開発当初（平成 13 年度）に基本図の図化機標高点を利用し、配水ブロックごとにブロック地形モデルを作成し、流入水位から計算される有効静水頭を色分け分布表示させる機能で、ブロックの見直しによるデータ更新を行う必要があります。

## ● **施策 2-4 既存業務のシステム化**

### **【取組・検討項目】**

- 2-4-1 現地での電子機器利活用の検討
- 2-4-2 スマートメータの検証

#### ・**2-4-1 現地での電子機器利活用の検討**

タブレット端末を用いた GIS<sup>※12</sup> の利用を行うことで、日常業務のデータ収集作業の時間が短縮されるだけでなく、その携帯性から緊急時においても臨機応変な対応が可能となります。また、点検業務や現地調査など他の業務への使用用途を拡大していき、活用方法の検討・整理を行います。

また、現場立会で実施しているしゅん工検査のうち、簡易な内容の検査についてはオンラインにより実施し、受付業務の簡略化や移動時間の短縮など業務の効率化を図ります。

#### ・**2-4-2 スマートメータの検証**

無線通信を利用したスマート水道メータ<sup>※13</sup> の導入は、検針業務の効率化だけではなく需要変動を含めた詳細データを把握することができます。

また、現地を訪問しなくても使用水量を確認できることから、メータ下流側の漏水の早期発見も可能となります。

今後は、得られるデータの利活用の可能性を調査し、スマートメータ設置効果の検証を進めます。

## 目標 3 : 組織力の向上

『豊中市上下水道局情報化推進計画 ver.4』から引き続き、中核を担う職員が持つ技術や経験を継承するために、ナレッジベース<sup>※14</sup>の構築を推進し、より多くのノウハウや技術を蓄積することで、技術の継承を図ります。

また、DX が推進される社会ではデジタル技術を適切に理解し活用するスキル（デジタルリテラシー）が求められています。ナレッジポータルサイトや研修などを用いてデジタルリテラシー向上を目的とした取り組みを進めます。

### ● 施策 3-1 技術の継承

#### 【取組・検討項目】

- 3-1-1 ナレッジサーバの運用
- 3-1-2 デジタルリテラシーの向上

#### ・3-1-1 ナレッジサーバの運用

ナレッジサーバについては、現在ベテラン職員が年々退職していく中、必要な技術を残していく方法として、長期的に使用できるナレッジを各課業務の中から抽出し、作成したマニュアルや動画をポータルサイトに掲載し管理しています。

今後は、利用方法や既存内容のアップデートなども含めたナレッジの充実を図ります。

#### ・3-1-2 デジタルリテラシーの向上

デジタル化が進む昨今では、特に新型コロナウイルスによってテレワーク等を始めデジタル技術がより浸透しました。しかし、デジタル化が進むスピードに人間の理解が追いついていないのが現状です。浸透したデジタル技術を十分に理解し、適切に活用できるスキルの向上と人材の教育を目指します。

## 目標 4 : お客さまサービスの向上

情報発信の方法はホームページや SNS<sup>※15</sup>、動画配信サービスなど多様化しています。局では市長部局と連携し、LINE や YouTube などを利用した情報発信を行ってきました。また、スマートフォンで閲覧しやすいようホームページの更新を実施しました。今後はこれらのコンテンツのさらなる充実を検討しお客様サービスの向上を図ります。

### ● 施策 4-1 情報発信の強化

#### 【取組・検討項目】

- 4-1-1 ホームページの充実
- 4-1-2 動画コンテンツの充実
- 4-1-3 上下水道局情報ポータルサイトの充実

#### ・4-1-1 ホームページの充実

令和 5 年度に局のホームページについてリニューアルを行いました。リニューアル後に出てきた課題等も踏まえて、お客さまに局の取組や状況に興味を持っていただけるようコンテンツの充実を図ります。

#### ・4-1-2 動画コンテンツの充実

これまで「上下水道学習動画」や「お客さまお役立ち情報」を、YouTube を利用し配信してきました。これからも計画的に動画コンテンツを作成し、お客さまの暮らしにお役立てできるような動画コンテンツの充実を図ります。

#### ・4-1-3 上下水道局情報ポータルサイトの充実

災害や停電等により広域断水が発生した場合に、応急給水所の開設状況・混雑具合・水の残量を Web 地図上で表示し、スマートフォンやタブレット等から確認することができる「上下水道局情報ポータルサイト」を開設しました。平常時の工事や断水情報など市民向けのお知らせ機能や、災害時における被害状況の情報共有など、今後新たな活用方法を検討し、機能の強化に取り組みます。



## 目標 5 : 迅速な災害時の対応

近年、勢力の強い台風の通過や南海トラフ地震やゲリラ豪雨などの発生により、災害発生時に備えた準備が求められており、お客さま及び事業者からの問合せに対応するため、情報共有と進捗状況を把握できるシステムの構築を目指します。

### ● 施策 5 災害対応の強化

#### 【取組・検討項目】

- 5-1-1 外部サーバの利用検討
- 5-1-2 災害時の保有データ利活用についての検討

#### ・5-1-1 外部サーバの利用検討

局内の GIS サーバやファイルサーバは、複数台の物理サーバを局庁舎及びプラント施設の拠点に、分散配置すると共に冗長構成の仕組みを取り入れています。

災害発生時には、設置しているメインサーバ及びバックアップサーバも被災する可能性があることから、クラウドサービスを利用した外部サーバの導入検討を行います。

#### ・5-1-2 災害時の保有データ利活用についての検討

局では災害時に局庁舎が被災した場合に備え、主要なシステムについてはメインとサブで構成するようにしています。さらにそのうえで、例えば豊中市内の上下水道の管路情報については、内部システムが利用不可になった場合も考慮し、印刷物による配管図を保管しています。

災害時には、様々なデータを使用・閲覧することが想定されることから、災害に備えた保有データの利活用方法について検討します。

### 3. 計画の進行管理

『計画 ver.7』に掲げた 5 つの目標を実現していくために、単年度ごとに実行するアクションプランを策定し、「取組項目」と「検討項目」の二つに区分し各施策に取り組みます。

「取組項目」については、施策実現による効果と具体的手段が明確になっており、定期的に進捗管理を行います。

「検討項目」については、実現する上での効果検証を行う段階であることから、検討結果によって、「取組項目として推進」・「継続検討」・「検討終了」に分けて進めます。

このような進行管理手法のもと、「取組項目」と「検討項目」における各施策の進捗状況を適切に把握し、取組みを推進することによって、『計画 ver.7』の実現を図ります。

計画を進行管理する過程で発生した新たな取組・検討項目については単年度ごとで実行するアクションプランに反映させ、取り組んでいきます。

## 4. 豊中市上下水道局情報化推進計画 ver.6（取組結果）

令和3年度（2021年度）に策定した『計画 ver.6』では、局内の情報化を推進するため目標を設定し、必要な施策及び取り組むべき項目を明確に定め、進行管理を行ってきました。

情報化を推進する目標として、「上下水道事業経営の健全化」、「上下水道事業の効率化」、「組織力の向上」、「お客さまサービスの向上」、「迅速な災害時の対応」を掲げ、取り組んだ内容を表-1に示します。

表-1 情報化推進目標

NO	情報化推進目標	情報化施策
1	上下水道事業経営の健全化	財政の健全化
		税制改正への対応
2	上下水道事業経営の効率化	システム化の促進・強化
		情報機器の整備
		既存システムの更新
		既存業務のシステム化
3	組織力の向上	技術の継承
		業務形態の整理
4	お客さまサービスの向上	電子手続きの強化
		情報発信の強化
5	迅速な災害時の対応	災害対応の強化

#### 4.1 各施策の実績

『計画 ver.6』は、5つの情報化推進目標の各施策に沿って取組項目を定め、進行管理を行ってきました。単年度のアクションプランとして実施し追加したものについては、取組項目に加えて記載しています。

(1)「上下水道事業経営の健全化」を目標に取り組んだ実績については、表-2 のとおりです。

**表-2 上下水道事業経営の健全化**

情報化施策	取組項目	取組内容	進捗状況
財政の健全化	機器（端末・プリンタ類）保守期間の見直し	プロッタの保守期間を5年から7年に延長。	完了
	使用サーバの統合	各システムの可用性やCPUライセンス形態による制約に考慮しながら、統合を実施。	完了
税制改正への対応	インボイス <sup>※16</sup> 導入対応	インボイス制度に対応するために料金調定システムの改修を実施。	完了

(2)「上下水道事業経営の効率化」を目標として設定した施策及び取組項目（計画期間内における追加項目を含む。）は、表-3 に示すとおりです。

**表-3 上下水道事業経営の効率化**

情報化施策	取組項目	取組内容	進捗状況
システム化の 促進・強化	オンライン会議の実用化	Zoom 等の Web 会議を実施できるよう 端末機器、回線を整備。	完了
	リモート環境の整備	現地での点検や調査などの業務でタブレッ ト等の機器を使用するための環境及び業 務内容の整理。	継続
	庁内環境専用 Web 会議システム 環境調査	環境専用 Web 会議システム (Jitsi) を 利用するにあたり、通信状況等の調査を行 った。	完了
	庁内チャットの利用について	庁内チャット (Logo チャット) を利用する にあたり、通信状況等の調査を行った。	完了
情報機器の整備	タブレット端末の活用	GIS をタブレットで使用するための検討。 現在テスト運用として、対象課でタブレッ トを使用しながら、実際に使用したい機能等 の調整を行っている。	継続
	ISDN <sup>※17</sup> 回線サービス終了対応	ISDN 回線のサービス終了に伴い、通信テ スト等を行ったうえで、代替通信方式を導 入した。	完了
	無線環境の整備	R8 年度の仮想基盤リプレイスの動向に合 わせて調整中。	継続
	端末整備計画の見直し	機器の仕様について見直しを行った。 (メモリ容量や記憶媒体を SSD <sup>※18</sup> に変 更するなど)	継続
	上下水道料金調定システムの機器 更新準備	2022 年度に業者選定を行ったうえで、 2023 年度にシステムリプレイスを完了。	完了

次ページへ続く

表-3 上下水道事業経営の効率化

情報化施策	取組項目	取組内容	進捗状況
既存システムの更新	仮想環境システムのリプレイス	本庁部局の動向も踏まえ、 2021年度にシステムリプレイスを完了。	完了
	AD・プロキシサーバのリプレイス	半導体不足によりサーバが調達できず当初予定よりは遅れたが、2023年度システムリプレイスを完了。	完了
	メール・グループウェア※19のリプレイス	半導体不足によりサーバが調達できず当初予定よりは遅れたが、2021年度システムリプレイスを完了。	完了
	給排水工事管理システムの リプレイス	2021年度仕様書作成、2022年度基本設計を経て、2023年度システムリプレイスを完了。	完了
既存業務のシステム化	下水道管理課相談受付のシステム化	プロトタイプ実装後、機能改善や修正等を行ったうえで、各要望機能についてシステム化を完了。	完了
	スマートメータの検証	学校施設のスマートメータ化を実施し、実証実験を実施。 引続き性能確認等を継続していく。	継続

(3)「組織力の向上」の目標に対して、2つの施策及び3つの取組項目を設定し、取り組んだ実績は表-4のとおりです。

表-4 組織力向上

情報化施策	取組項目	取組内容	進捗状況
技術の継承	ナレッジサーバの運用	ナレッジサーバの移行については中止、人材育成の観点からコンテンツは総務課にて管理することとなった。	完了
業務形態の整理	テレワーク環境の整理	テレワークの運用ルールの整備を行った。 今後も、利用形態の則した運用ルールの調整・管理を引き続き行う必要がある。	継続

(4)「お客さまサービスの向上」を目標として設定した施策及び取組項目（計画期間内における追加項目を含む。）は、表-5 に示すとおりです。

**表-5 お客さまサービスの向上**

情報化施策	取組項目	取組内容	進捗状況
電子手続きの強化	電子申込の導入	希望課について電子申込システムの利用を開始。（併せて専用メールの追加）	完了
	クレジットカード決済及び電子支払サービスの実施	多様化する支払方法に対応するため2022年度より運用開始。	完了
	修繕工事費用のコンビニ収納・スマホ決済	関連するシステム（水道維持管理システム）を調整したうえで、2023年度より運用開始。	完了
情報発信の強化	SNS 導入	当初は、局独自の SNS アカウントを取得する予定であったが、調整した結果中止。ただし、局独自イベント等については LINE で発信することとなった。	完了
	上下水道局ホームページのリニューアル	広報啓発検討委員会及び同委員会作業部会と調整したうえで、2023年度にホームページのリニューアルを実施。	完了

(5)「迅速な災害の対応」を目標として設定した施策及び取組項目（計画期間内における追加項目を含む。）は、表-6 に示すとおりです。

**表-6 迅速な災害時の対応**

情報化施策	取組項目	取組内容	進捗状況
災害対応の強化	応急給水所開設状況管理 システム化検討	応急給水の情報に加え、断水範囲等の情報も搭載した“豊中市上下水道局情報ポータルサイト”を開設した。	完了
	災害時受付システムと既存水道 維持管理システムとの連携	水道維持管理システムの機能改良を実施したうえで、2022 年度に機能実装した。 (入力情報の簡略化)	完了
	外部サーバの利用検討	災害時に備え、まずは GIS について外部サーバを利用する方針とした。	継続
	配水管位置情報の Web 公開	GIS 機能の一部改良、テスト期間を経て、2022 年度より Web 公開を開始。	完了



## 5. 用語解説

No	単語	説明	ページ 番号
1	モバイル端末	軽量で持ち運ぶことができる情報端末装置のことを言い、小型ノートパソコン・スマートフォン・タブレット型端末などが例として挙げられます。	3
2	クラウドサービス	ネットワークを利用したデータ保存・使用方法のことで、サービスを必要な時に必要な分だけ利用することができます。	3
3	冗長構成	システム障害に備えて、予備の装置をバックアップとして設置する構成のことです。予備の装置を備えていることにより、一部システムが故障しても運用を継続することができます。	6
4	ラップトップ	Lap(膝)の top(上)で使用する端末。 一般的にはノートパソコンを指す。	6
5	一体型デスクトップ	パソコン本体と液晶が一体となったパソコンを指し、通常のデスクトップパソコンとくらべ、省スペースで設置できます。	6
6	マイクロデスクトップ	超小型のデスクトップパソコン。	6
7	タブレット	タッチインターフェースを搭載した液晶ディスプレイを主な入出力インターフェイスとする、板状の持ち運び可能な端末。	6
8	オートコール	あらかじめ録音した音声やアナウンスを自動で電話発信・再生するシステム。	7
9	Hyper-V	Windows の機能の一つで物理ハードウェアを複数の仮想マシンに分割して利用できるソフトウェア。	7
10	RPA	Robotic Process Automation の略称。 これまで人間が行っていた作業を人間に代わり実施できるルールエンジンや AI、機械学習等を含む認知技術を活用して代行・代替する仕組み。	10
11	リプレイス	情報システムやサーバ（特にコンピュータ自体）などを新しいモノに入れ替えることを言います。リプレイスすることにより、劣化や故障により生じるシステムへの悪影響を予防・改善することができます。	11
12	GIS	地理情報システム（Geographic Information System）の略称で、位置に関する情報を持ったデータ（空間データ）を総合的に管理・加工し、視覚的に表示して高度な分析や迅速な判断を可能にする技術のことを言います。	12
13	スマート水道メータ	使用水量や漏水警報、異常水量などのデータを無線通信回線を通じて送信する水道メータ。	12
14	ナレッジベース	知識を組織化しコンピュータ上に集合させ、検索できる仕組みを搭載したものを指します。インターネットには接続せず、社内だけで共有されるノウハウや知識で、企業の知的財産とも言えます。	13

No	単語	説明	ページ 番号
15	SNS	Social Networking Service の略称で、人と人との繋がりを促進・サポートするサービスやサイトを指し、趣味や趣向、居住地域、出身校あるいは「友人の友人」といった共通点や繋がりを通じて新たな人間関係を構築する場を提供するサービスのことです。	14
16	インボイス	インボイスとは、販売した商品やサービスの品名、数量、金額などの明細を記載した書類のことです。売手は買手に対し、税率（8%なのか10%なのか）、税率ごとの消費税額、登録番号等を請求書や納品書その他の書類に記載して示す必要があります。	18
17	ISDN	Integrated Service Digital Network の略称で、電話回線を利用したインターネットサービスをさします。（2024年にサービス終了予定）	19
18	SSD	Solid State Drive（ソリッドステートドライブ）の略で、パソコンに使用する記憶媒体のことで、HDDと使い方や用途は同じですが、近年急速に普及が進んでいます。	19
19	グループウェア	組織内のコンピュータネットワークを活用した情報共有のためのソフトウェアのことを言います。 様々な機能が一つのシステムに統合されており、それらが有機的に結合しながらユーザーにサービスを提供できます。	20