事例No.	1698
公表年度	R4
団体の属性	中核市
団体名	滋賀県大津市

事例区分	公営企業

タグ	・（公営企業）水道事業 ・（行政改革）業務の効率化 ・ICT

事例種類	DX

事例内容・タイトル

映像通話システムの導入

出典

公営企業の持続可能な経営の確保に向けた先進・優良事例集

【滋賀県大津市】
映像通話システムの導入

DX

水道事業・下水道事業・ガス事業

滋賀県大津市企業局企業総務部企業総務課デジタル推進室

● 取組の概要

利用者や工事事業者、職員等のコミュニケーションの手法として、映像通話システムを導入した。

◆総事業費　令和4年度水道・ガス・下水道会計
委託料1,375千円（システム構築業務）※月額利用料は含まない。

◆背景

- 利用者からの問合せ対応や、工事事業者・職員間等の現場状況のやりとりにおいて、音声だけでは正確性や即応性に欠けることがあった。
- この課題を解決するため、映像を活用した通話システムの導入を検討することとした。

◆具体的内容

- 実証実験を行った結果、通信の遅延がなく十分な画質が得られたため、導入を決定し、今後活用が期待できる業務として以下が挙げられた。
  ①急な現場対応や工事現場のリモート検査　②災害や事故時の情報共有
  ③技術継承研修　④利用者からの相談対応　等

◆効果

- 現場確認や検査等に係る職員の移動時間を削減。
- 情報共有の正確性・即応性の向上。

● 取組のポイント

- 既存の端末に専用アプリのインストールや特別な設定が不要なシステムを採用した。
- 実証実験では、企業局の現場職員だけでなく、現場の工事事業者の協力を得ながら様々な場面での検証を行い、広く意見を集めた。
- 映像通話システムを利用するためにはスマートフォンの操作が必要となるが、現場作業を行いながらの操作は困難であるため、ウェアラブル端末（外部カメラ）と連携しハンズフリーで映像通話が可能なシステムを採用した。

● 公営企業情報

- 行政区域内人口　344,247人（令和4年1月1日時点）
- 行政区域内面積　464.51km^2（令和4年1月1日時点）
- 給水人口　342,689人（令和3年度決算）
- 処理区内人口　338,756人（令和3年度決算）
- 行政区域内戸数　154,305戸（令和3年度決算）

映像通話システムイメージ



● 取組のスケジュール

- 令和3年10月～令和4年3月　実証実験
- 令和4年4月～7月　効果検証
- 令和4年11月　映像通話システム構築業務委託契約
- 令和5年2月　本格稼働

● 今後の展望

- 職員だけでなく、利用者や工事事業者への周知を行い、さらに活用を促進する。
- 事故対応の映像を技術継承資料として、職員育成に活用する。
- 企業局だけでなく、市長部局、消防局含めオール大津としての活用を検討している。