

(様式第4号)

上田市地域情報化推進委員会 会議概要

1 審議会名	上田市地域情報化推進委員会
2 日時	令和2年11月12日 午後3時00分から午後5時00分まで
3 会場	Web会議にて開催(事務局及び傍聴者:市役所本庁舎6階大会議室)
4 出席者	小林一樹会長、西入幸代副会長、井領明広委員、小駒はるみ委員、萱津理佳委員 小山陽三委員、中村和己委員、長谷川はるみ委員、水野泰雄委員、山本幸恵委員 藪井陽子オブザーバー(総務省信越総合通信局情報通信振興室長)
5 市側出席者	吉澤政策研究センター長、大矢政策研究センター副センター長、児玉マネージャー、 中村政策研究センター係長、沓掛政策研究センター主査、中村総務部長、腰原情報 システム課長、市村情報システム課長補佐、鈴木情報システム課係長、武井情報シ ステム課主査、村山情報システム課主事
6 公開・非公開	公開 ・ 一部公開 ・ 非公開
7 傍聴者	2人 記者 0人
8 会議概要作成年月日	令和2年11月18日

協 議 事 項 等

1 開会(腰原課長)

2 会長あいさつ

3 議事

(1)「上田市スマートシティ化推進計画」の素案について

○第3章 計画策定の基本的な考え方

- ・資料に沿い、事務局から「上田市スマートシティ化推進計画」の素案、『第3章計画の基本的な考え方』を説明
- ・以降、協議

(委員) 比較検討はしないということだが、効率化を求めるのであれば現状がどうかを把握し、今後取り入れるとどのような効率化が図れるのか、というところがなければ企業は採用しない。

ただ行政では効率化を図れなくてもやるべきことはあると思う。だが、理念に効率化を図ると記載しているのに、根拠がないと何を判断していいのかが非常に困る。

データの裏付けに基づいた計画を進めるようお願いしたい。言葉だけで効率化やスマートシティ化と言われても、市長からの諮問に責任をもって答えられない。

一番大変なところだとは思いますが、基本的なところはお願いしたい。総論ということなら不要だが、個別政策まで出てきている。全部とは言わないが、大切なところは落としてもらいたい。

(事務局) 組み込める中身として具体的に比較検討ができる内容については、個別施策の中でも触れ、方向性や効率化として具体的な記載をしていく。

システムの改修等で予算については、基本的にシステムの中身や構成が現段階では想定できないため、その部分については効率化を図った上でコスト意識をもち費用削減に努めていくという判断になる。

(委員) 効率化を求めていくというが、そこを具体的に示していくことが一番大切なところなのでしっかりやっていただきたい。

ある程度の想定を見立てていれば、ズレが生じた時も修正しやすい。基準が無ければ間違っ

た方向に進んだ際の判断もできないので、出発の見立ては立ててもらいたい。

(会 長) 今の観点でいうと、もう少し現状の把握ができたほうがいいのではないかな。

(委 員) 現状の把握がなければ、窓口の効率化や職員の効率化と言われても見当がつかない。

(会 長) 個別施策でも出てくるが、何をどのくらい優先すればいいかというのものもあるかと思う。予算との兼ね合いもあると思うがその辺はどうか。

(事務局) 基礎資料として示すものに関して、今現在のコストを提示することは可能だが、来年からの5年間でどのくらい予算を使うかということに関しては議会との兼ね合いもあるので、昨年の決算ベースでよければ提示することはできる。

(会 長) 現状の把握は大事である。進めていく上で予算がかかり過ぎるからどうするかという話も必要になるので、数値で示せるところは数値で現状把握して、見立ても行っていくという姿勢を事務局には意識してほしい。

(委 員) 自分自身は累計で100プロジェクトくらいに携わっていて、意見が3つある。

1円2円の話をしている訳ではないので、コストだけを意識すると道を誤ることが多々ある。コストダウンという言葉は魅力的だが、例えば目の前に1ID500円のツールと400円のツールがあった時、400円のツールの方がいいかということと必ずしもそうとは限らない。

その基準が無いままで、実地調査をして今500円かかっているとなった時に、400円の方がいいのか600円の方がいいのかという軸を失ってしまう。現状調査が大事だと思う。

その上で、正しいゴール設定が必要。どれだけ非効率でも1円でもコストを下げるというゴール設定ならば、世界一安いものを探してくればいい。ただ、市民のリードタイムが削減され利便性も良くなり価格も安いなんて理想論はそうそうない。

だからこそ、コストを取ってでも市民にとって便利なサービスが時には必要。民間公共サービスで安っぽかったり観光客向けの看板をケチったりしてもしようがないのと同じで、稼ぐべきところには投資をする。今のままではゴール設定が曖昧。ICT活用して利便性が増しコスト削減すると書いてあるが、魂のこもったゴール設定がないと善し悪しが判断できない。

その上で現状把握があって、本来お金をかけるべき所なのに使い勝手の悪いITツールとなるなら、高額でも良いものを購入すればいい。こんなところにお金をかけてもしようがないという所は徹底的にコスト削減して安い物を選べばいい。そのためにもゴール設定が必要で、これがないから路頭に迷う経営者もたくさんいる。

二つ目に、成功のゴール設定の次に大事なのはプロジェクトメンバーなので、今後ぜひ人員の話を含めて行ってほしい。プロジェクトマネージャーは誰なのか、責任を負う人は誰なのか、実行は誰なのか。例えば「マネージャーがクラウドを使います。RPA使います。」と言ったけど、マネージャーはRPAに詳しくなければ、RPAのコンサルを雇う必要がでてくる、という議論もできるので、どのような体制でやるのかが必要。

三つ目に、定量的な数値を初めに出すのは難しいと思うが、定性的なゴールなら定めるべきだと思う。

例えば、窓口業務の時間が空いた分だけ別の企画ができるようになるとか、数字で表せなくても言語上ではできるはず。空いた時間で何をするのか、リードタイムが下がったら市民がどう喜ぶのかというロジックは詰めておいていい。数字が出せないのはしようがないと思うが、最初は汗かいて必死にやる、後から楽をするというくらいの感覚がいいと思う。

(会 長) 今の観点は第4章の話に関わるか、第3章にも何か盛り込んだ方がいいかな。

(委員) どちらにも関わる。ゴール設定の話は3章だし具体的案は4章。

ただ二兎追うものは一兎をも得ずではないが、迷いを感じたのでゴール設定は3章でも明確にしたほうが良いと思う。

(事務局) 事前に頂いた質問にもその項目が含まれているので、第4章の中で委員からの意見に答える形で、答えさせてもらいたい。

○第4章 個別施策

- ・資料に沿い、事務局から「上田市スマートシティ化推進計画」の素案、『第4章個別施策』を説明
- ・以降、協議

(会長) 市民5000人のアンケートを実施したということだが、可能ならそのアンケート結果を共有させてもらいたい。また、年齢の分布等も見てみたいのでお願いしたい。

(委員) 個別施策について、選定基準を知りたい。すでに取り組んでいる物も含まれているのではないかな。

各論については「①電子申請手続の利用促進」の中に「デジタルファースト」という言葉があるが、意味を教えてください。また、分かりやすい言葉に置き換えてもいいのではないかな。

「⑦ICT教育における人材育成」に関して、教育者の教育に関しては検討ということだが、積極的な文言として、「ICT活用能力のための教育を教員におこなう」という表記にしているかどうか。

リテラシーに関しても、上田市でもSNSで事件が起きているという事も踏まえて、使い方の教育だけではなく教員側にもリテラシーをしっかり習得してもらうことも加えてもらいたい。「⑩安全な暮らしを支える防災・インフラ管理」の中に「災害時の住民の避難行動の迅速化を図る必要があります。」とあるが、避難行動の迅速化を図るというのが具体的にどういう事か見えないので、市民に情報をしっかり伝える事なのか、それともそこから先の後押しをするのか、具体的に記載をお願いしたい。

(事務局) スマートシティ化推進計画については、12月議会の中で議決をいただくことになっている「第二次上田市総合計画・まちづくり計画」の中にある5つの重点プロジェクトの一つとして最先端技術活用プロジェクトがある。

具体的な項目としてAI、RPAの導入、公衆無線LANの整備、産業経済の面ではAI、IoT導入による産業の生産性向上、健康福祉の分野ではAI、IoTを活用した子育て支援の推進という、上位計画の具体的なブレイクダウンという意味合いを持っているので、それらの項目を漏れない形で入れているのが一つ。

もう一つは、関係団体との意見交換を実施し、市民や団体、企業からいろんな課題やニーズを聞いた中で、最先端技術を使えば解決できるのではないかなと思うものを入れていて、両面からのアプローチで現在の案として成り立っている。

(委員) 上位計画の下のところだから選択の基準がないという風に聞こえた。後日でもいいので、上位計画を作成する際の選択基準を共有できればと思う。

(オブザーバー) 「4.2行政データの有効活用と業務改善」について、市民に直接関係するというより市役所の効率化や節約があって、それに伴い市民サービスの向上につながるという流れだと思うので、あまり「市民サービス」と記載するとねじれが生じるのではないかな。

「⑩業務のデジタル化、ペーパーレス化」「⑫オープンデータ化の促進」に関しては、元々

の課題が「⑨A I ・ R P A等技術の活用」とほぼ同じ。人口が減り税収が減り職員が減りというなかでどのように業務をまわしていくかという事に端を発し、自動化してはどうかとか、データをオープンにする事で市役所がする事と民間に委託できる事は委託して業務を分散し官民連携を図る話になっていくと思う。

国の施策がこうだからというのが立っているので表現の方法を変えた方がいいと思う。どのような表現がいいのかも含めて、文面を提案したい。

(会 長) ありがたい申し出なので、ぜひ反映させていただきたい。市民ファーストと謳っているが、そこをどう取るかというのは難しい。業務が効率化されれば間接的に税金の効率的な使い方に繋がるため、市民への還元にもなるというのはわかる。

基本的な理念に、間接的にも財政が圧迫しないような取り組みを行う。などを盛り込むとカバーできていいのではないか。

今まで携わった中で、何か上田市で参考となるような事例があれば紹介してもらえないか。

(オブザーバー) 国でもデジタルデバイドの解消に力を入れていて、全国で説明会や研修会をやっている。高齢者がメインにはなるが、デジタルデバイスを簡単に楽に便利に活用してもらえようような先生を育てるプロジェクトを検討している。国が100%助成する案件なので活用を検討してもらいたい。

(会 長) 国の支援が出るものを活用するのもいい作戦だと思う。あくまでも我々委員は実施者ではないので、上田市がよりよくなるために提案していくのが役割だと思う。

なるべく明確なゴールが想像できたり、理想の生活環境を思い浮かべたりできるものを盛り込みたい。また、他にも意見があればメールでもいいので事務局に伝えてもらいたい。

(委 員) 「⑥公衆無線LANの整備促進」の主な取組の中にある「デジタルデバイス対策として、学習機会の提供を図ります。」が唐突であり、違和感がある。

「⑦ICT教育における人材育成」の現状と課題の中で「インターネットを通じ多くの情報に触れる機会・量が増加したことから」の表現がどこにかかっているかよくわからない。

「⑧新たなICT社会に対応できる人材育成」の現状と課題の中にある「ICT技術が進歩・普及し」の「技術」はいらないのではないか。

(会 長) 今の意見に関しては反映、修正してもらおうということでいいか。

(事務局) 文面の部分に関しては指摘に応じて対処したい。「⑥公衆無線LANの整備促進」については、指摘の文言を入れた背景として、令和元年度に避難所に公衆無線LANを多くは学校の体育館、一部は公民館に整備している。引き続き、生涯学習施設については公衆無線LAN整備をしていく予定である。

誰もが使えるとなったときに、LTEのような通信基盤を使用したものではなく、Wi-Fiを活用しタブレット等を公民館などで学習し使えるようになる事も、デジタルデバイス対策として有効ではないかということで、この項目に入れた。言い回しについてはもう少し分かりやすく変えるようにする。

(委 員) 文章の構成の問題かと思う。「公衆無線LANを有効活用するために」とするとわかりやすくなるのではないか。

(委 員) デジタルデバイドの件で、上田市には公民館や自治センターが多数あり、市役所に行かなくても必要書類が手に入り便利である。

公民館の利用に関しても、高齢者の学習意欲も強く、部屋を取るために並んでいる事も多々

あり、利用率に対しても非常に大きい。地域に密着していて、地域の方も職員を信頼していて、わからないことがあれば職員に尋ねに行く姿も見かける。

今はマルチメディア情報センターやサントミュージーで公衆無線LANが使えるが、今後GIGAスクール設備も整うと小中学校の体育館でも使用できるようになる。公民館でも設備が整うと学習の機会として提供することもでき、上手く出口として活用していけるといい。

災害に関して、去年の台風の時に避難場所等のタイムリーな情報を得るのが大変だった。上田市でメールシステムもあるが、あまり見なかった。

新型コロナの情報に関して言えば、長野県が運用しているLINEのサービスが信頼性もあり利用率も高いので、上田市でも手軽に誰もが情報を得やすいサービスがあるといい。

(会長) 公民館の利用に関していいと思う。高齢者が公民館を中心にデジタルツールを使いこなすイメージは、具体的な出口としても分かりやすい。また、公民館を通じて高齢者と子供たちとの交流ができ、子供たちが高齢者に教える場面も出てくる等コミュニケーションも取れて、デジタルだが地域として顔なじみにもなれている。

災害時に関しても、普段使っていないものを使って情報を得るのは難しい。LINEやTwitterを、高齢者の方にも普段から使ってもらい、いざという時にアクセスでき情報収集のツールとして利用してもらえり取り組みなど、生活に根付いた形であるといい。ひとつ具体的なデジタルデバインド解消として文章に盛り込んで頂けるといい。

(事務局) 情報発信については色々工夫をしているところではある。公民館についてはPC教室をやってきたが、高齢者の生活に直接密着しなかったので、LINE等に関してはこれからの生活ツールとして活用が図れるものだと思うので、どこかに盛り込めるように工夫する。

(委員) 「(3) AI、IoTを利活用した医療・福祉サービスの充実」、「安心して子育てするための支援の充実」で、一般的に少子高齢化、核家族やひとり親で子育てをしている方向けの相談窓口があるが、発達障害や障がいを持つお子さんをもつお母さんもいるので、その辺も盛り込んでもらいたい。

福祉サービスについても、障がい者支援についても盛り込んでもらいたい。発達障害を持つお子さんの受診で初診までに3、4か月待つようで、障がいを持つお子さんも子育てしやすいという事を盛り込み、簡単に相談できるオンラインサービス等にも取り組むといい。

(会長) 障がい者同士の情報交換に関しても、ネットが発達したことで相談できる人が見つかったという話も聞くので、地域に密着して離れた所でも情報交換ができるといい。

事務局としても積極的に盛り込んでもらいたい。

(事務局) 発達障がい、障がい者の方の新しい取り組みとして、ICTの活用の面で関係者の皆さんの意見を聞いて、具体的な施策を検討していく。

(委員) LINEは、大人の責任のある範囲で使うにはとても便利なツールだと思う。リテラシーの観点と絡んでくるが、長野県でもインターネットを介したトラブルが多く、ほとんどがSNS絡みで、ニュースなどを見てもLINEが多い印象を持っている。便利な点、少なからず弊害になる部分があるという事も踏まえながら慎重に進めてもらいたい。

(会長) 自分の子供にもLINEを使わせているが、ペアレンタルコントロールができLINEを見ることや、GPSをONにして監視下に置くことを条件にスマホを持たせている。大人のリテラシーを高めることで大人が未然にトラブルを発見できるようにするのも大事だとも思う。

(委員) そこがうまくいかず悩んでいる親子の話もよく聞く。災害時の話なのでここに合致するわけ

ではないが、LINEは慎重に進めてほしい。

(会 長) LINEだけに限らず、コミュニケーションツールとして大人が知らないところでコミュニケーションをとっていることはあると思う。見える遊びならいいが、ネットになると実態が見えなくなるため、何か文章に施策として盛り込めたらいいかもしれない。

4 その他

5 閉会 (中村総務部長)