

## 第3章 計画策定の基本的な考え方

### 3.1 スマートシティで目指す姿（基本理念）

「市民、地域、行政がデジタル化でより密接につながり、共に創る未来都市★UEDA」  
 ～市民や企業・団体が快適に生活・活動でき、誰一人取り残さない  
 利用者ファーストに立ったデジタル先進地を目指します～

### 3.2 基本戦略（基本的な視点）

#### （1）市役所業務のスマート化で市民生活の質の向上を図ります。

人口減少、高齢化の進展、コロナ禍の到来でデジタル化の遅れへの対応が急務となっています。また、「密」の回避、非接触化の観点から、業務プロセスで、デジタル化が可能なものは積極果敢に置き換えていく必要があります。

行政手続のワンスオンリー<sup>※</sup>化など、デジタル技術の活用による窓口や業務の効率化、オープンデータ<sup>※</sup>化を推進し、市民生活の利便性を高めます。

#### （2）地域企業の技術を有効活用し、快適・安全・安心な市民の暮らしに役立てます。

地域課題を解決し、市民生活の向上を図るためには、最先端技術やデジタルツール<sup>※</sup>を有効活用していくことが不可欠です。

まちづくりの主体である市民が快適・安全・安心に暮らせる仕組みを、地域企業の力を借りて社会実装していきます。

また、官民連携の取組を通じて、地域企業の稼ぐ力のアップや地域産業の活性化につなげていきます。

#### （3）まちの魅力を高めるデジタル化を進め、ひと・企業を呼び込みます。

コロナ禍を契機として、テレワーク<sup>※</sup>による新しい働き方や多様性重視の暮らし方など、「分散化」のメリットが指摘されています。首都圏からのアクセスの良さや住みやすい気候などの優位性に加え、デジタル先進地化で魅力をより高めていくことが重要です。

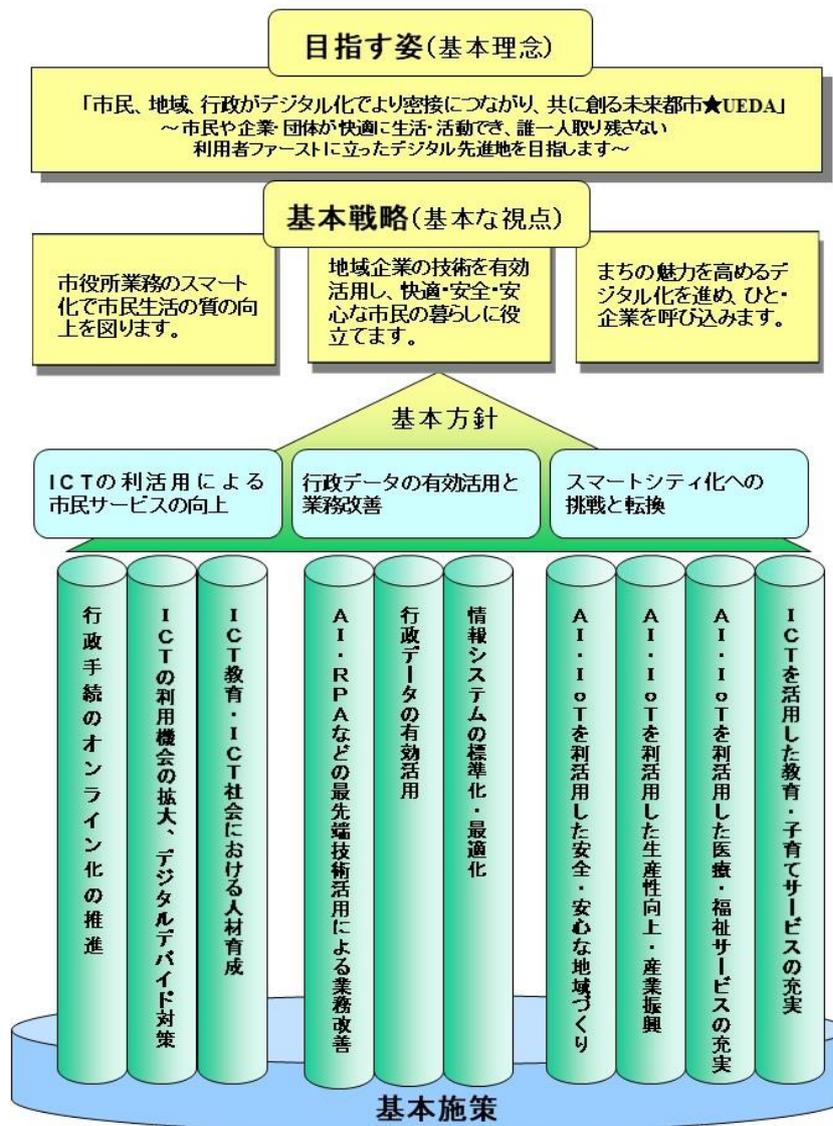
デジタルでつながる住み良いまちづくりとともに、デジタルマーケティング<sup>※</sup>を進め、移住・定住者、関係人口<sup>※</sup>を増やします。

### 3.3 計画の基本方針

第二次上田市総合計画では、『ひと笑顔あふれ 輝く未来につながる健幸都市\*』の実現を目指し、「市民力、地域力、行政力、それぞれが役割を果たし、協働のもと、まちの魅力と総合力を高める」ことを基本理念とし、後期まちづくり計画の重点プロジェクトの一つに「最先端技術活用プロジェクト」を掲げ、上田市のスマートシティ化を推進することとしています。

本計画では、「市民、地域、行政がデジタル化でより密接につながり、共に創る未来都市★UEDA ～市民や企業・団体が快適に生活・活動でき、誰一人取り残さない利用者ファーストに立ったデジタル先進地を目指します～」を基本理念として掲げ、その実現に向け取り組んでいきます。

本計画の取組に当たっては、上田市の情報化における現状と課題及び国などの施策を踏まえ、情報化施策の分野に応じて次のとおり基本方針及び基本施策を設定し、情報化を推進します。



### 3.3.1 ICTの利活用による市民サービスの向上

市民サービスの向上と業務の効率化を図るため、行政手続のオンライン<sup>※</sup>化やマイナンバーカード<sup>※</sup>の普及とマイナンバー<sup>※</sup>の利活用を進め、24時間365日いつでもどこでもインターネットを活用した行政サービスが受けられるよう、新たなサービスの提供を進めていきます。

また、年齢、国籍、その他の要因による情報格差（デジタルデバイド<sup>※</sup>）に配慮するとともに、新たな情報化社会に対応できる人材育成に取り組んでいきます。

#### 基本施策

##### (1) 行政手続のオンライン化の推進

「すぐ使える」「簡単」「便利」な行政サービスを実現するため、従来の紙媒体と使い分け、官民データ活用に向けた行政手続などにおけるオンライン化の原則、それに伴う情報システム改革、業務の見直し及び添付資料を省略し、利用者中心の行政サービスを実現します。

##### (2) ICTの利用機会の拡大、デジタルデバイド対策

年齢、国籍、身体的な条件その他の要因により、インターネットやスマートフォンなどの情報通信機器を容易に利用できる方と利用できない方との間で生じる情報格差（デジタルデバイド）に配慮するため、多様な情報発信手段を活用し情報提供を行うとともに、ICT<sup>※</sup>環境の整備と学習機会の提供に取り組んでいきます。

##### (3) ICT教育・ICT社会における人材育成

ICTやデータを活用した学校教育の推進と環境整備、学生や社会人を対象としたICT技術者の育成などを通じ、ICTやデータ活用ができる人材の育成に取り組んでいきます。

### 3.3.2 行政データの有効活用と業務改善

少子・高齢化社会の到来により、生産年齢人口が減少する中、限られた財源と人的資源で、市民サービスの維持・向上を図りつつ、行政コストを削減する必要があることから、AI※・RPA※などの最先端技術を活用した業務改善を進めていきます。

また、官民データを様々な主体が容易に活用できるようにするため、「オープンデータ※基本指針」などを踏まえて、上田市が保有するデータのオープンデータ化を推進します。

市民サービスの向上や業務の効率化・最適化を図るため、総合的なデジタル化や、業務の見直し、情報システムの改革を推進します。

#### 基本施策

##### (1) AI・RPAなどの最先端技術活用による業務改善

今後見込まれる人口減少に伴う労働力人口の減少は大きな課題であり、上田市においても現状より少ない職員数で行政サービスを維持する体制を構築しなければならなくなることから、市民サービスの向上と業務の効率化を図るため、AIやRPAなどの最先端技術を活用した業務改善を進めていきます。

##### (2) 行政データの有効活用

上田市オープンデータサイトにおいてデータのオープンデータ化を進めていますが、今後も、行政データの内部利用はもとより、更なる一般公開を進めることで、民間活力を促し、地域課題の自発的な解消などにつなげ、地域の活性化を図っていきます。

##### (3) 情報システムの標準化・最適化

行政サービスの利便性の向上や行政運営の効率化を図るため、総合的なデジタル化、業務の見直しや情報システムの最適化を推進します。

また、情報システムについては、クラウド※化などの共同化・標準化を促進することで、運用経費削減、セキュリティ水準の向上、災害時における業務継続性の確保を図っていきます。

### 3.3.3 スマートシティ化への挑戦と転換

様々な分野における地域課題の解決や市民サービスの充実、産業振興を図ることを目的として、「解決すべき課題は何か」、「何のために技術を使うのか」という視点から、先進技術・デジタルツール<sup>※</sup>を活用して、実証事業に取り組み、社会実装を目指します。

こうした取組を地域企業の技術を活かして積み重ねていくことにより、市民、地域、行政がデジタル化でより密接につながり、快適、安全、安心な市民の暮らしを共創するスマートシティ化に、積極果敢にチャレンジしていきます。

#### 基本施策

##### (1) AI・IoT を利活用した安全・安心な地域づくり

少子高齢化や気候変動などにより疲弊が見られる地域の基盤インフラについて、AI<sup>※</sup>・IoT<sup>※</sup>の利活用を促進するとともに、地域交通などの生活手段を効率的に維持しながら、防災・減災の取組も充実させることで、居住地域や世代を問わず、市民が安全に安心して暮らせる地域づくりを目指します。

##### (2) AI・IoT を利活用した生産性向上・産業振興

商工業や農林業、観光などの分野において、AI・IoTの導入により、省力化や生産性の向上を図ることで、地域経済の活力維持と安心して働ける環境整備を進めるとともに、市民や地域企業だけではなく、来訪者にとっても魅力あふれる地域づくりを進めます。

##### (3) AI・IoT を利活用した医療・福祉サービスの充実

従来どおりの対面によるサービス提供スタイルに加え、AI・IoTの導入によって、離れた場所からでも、市民が安心して医療・福祉サービスを受けることが可能になり、多様な形で、市民同士が見守り合い、結びつくことができる、安心と支え合いの地域づくりを目指します。

##### (4) ICT を活用した教育・子育てサービスの充実

ICT<sup>※</sup>を活用できる環境を整備することにより、子どもたちが自ら学び、課題を解決する力を身につけられるような学習の場づくりを推進するとともに、子育て家庭の不安解消と保育現場の負担軽減を図ることで、安心して子育てができる地域づくりを進めます。

3.4 計画の体系

基本方針を受け、基本理念の具現化のため、以下のようにスマートシティ化推進の施策体系を整理しました。この施策体系により、市民サービスの向上や行政事務の効率化、地域の課題解決や強みの発揮によるスマートシティ化を目指す総合的な指針とします。

