第２期日光市デジタル戦略

令和８（2026）年３月策定

目次

01　はじめに

02　戦略の位置付け

03　戦略の期間

04　第１期戦略の成果と課題

05　目指すべき姿

06　５つのコンセプトと主な施策

07　行動指針

08　推進体制

01　はじめに

　日光市では、令和４（2022）年３月に「日光市デジタル戦略」（以下「第１期戦略」という。）を策定し、「誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化の推進」を掲げ、第１期戦略の推進に取り組んできました。

　全国的に急速な人口減少と少子高齢化が進む中、本市においても、令和17（2035）年には人口が約５万６千人に減少すると推計されており（「第３次総合計画基本構想」Ⅱ基本構想　第１章第２節まちづくり人口《定住人口の見通し》）、持続可能な行政サービスを提供する体制の構築が喫緊の課題となっています。

　また、令和７年版情報通信白書（総務省　本編第Ⅱ部第１章第11節デジタル活用の動向　図表Ⅱ-1-11-1）によると、令和６（2024）年の情報通信機器の世帯保有率は「モバイル端末全体」で97.0%で、そのうち「スマートフォン」は90.5%、パソコンは66.4%となっています。国民の情報入手やサービス利用において、スマートフォンが主な接点となっていることがうかがえます。こうした利用動向を踏まえ、行政においてもサービスの提供方法や業務の在り方を見直すことが求められています。

　このような中、デジタル庁では、令和３（2021）年に「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を策定し、毎年度改定を行っています。これを受けて総務省では、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定し、自治体が重点的に取り組むべき事項を公表しています。この計画は、令和７（2025）年12月に第5.0版に改定され、「フロントヤード改革の推進」や「AIの利用推進」などを自治体DXの重点取組事項として掲げています。

　以上の国や社会全体の動向、そして本市の現状を踏まえ、第１期戦略で得られた成果を継承・発展させるとともに、国の計画との調和を図りながら、オンライン申請の充実やデータの利活用、セキュリティ・リスクの管理等を一層進めていく必要があります。このような取り組みを通じて持続可能な行政経営の実現を目指すために、本市の新たな指針として「第２期日光市デジタル戦略」（以下「第２期戦略」という。）を策定します。

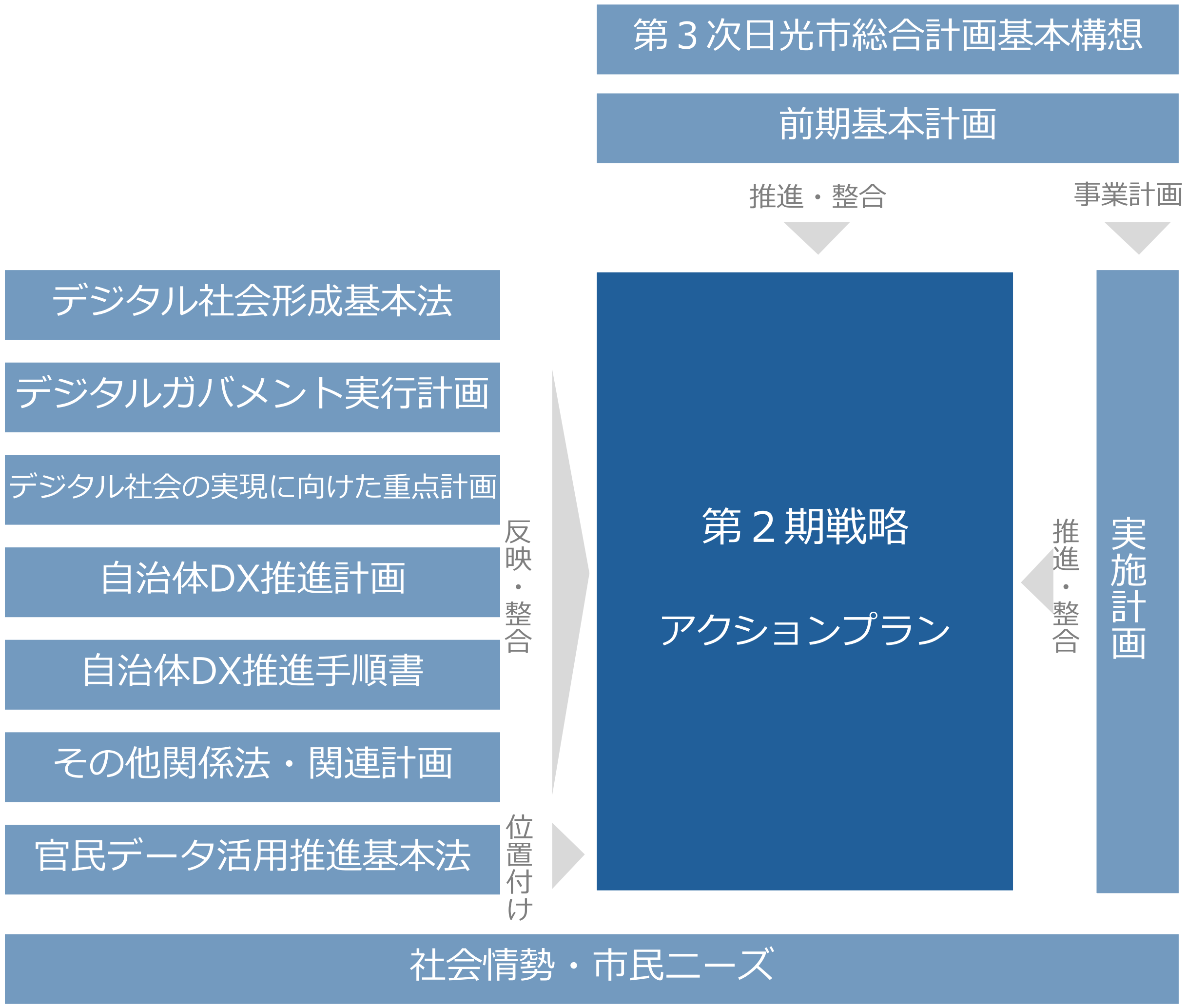
02　戦略の位置付け

第２期戦略は、第３次日光市総合計画基本構想及び前期基本計画との整合を図り、本市の将来像である「誰もが楽しく　健やかに暮らす　新しいまち」の実現を支える全庁的な指針及びアクションプランで構成します。

また、第１期戦略の成果を継承・発展させ、今後さらに多様化・複雑化する行政課題に対応するための中期的な道筋を示すものです。

「デジタル社会形成基本法」に基づく「デジタル社会の実現に向けた重点計画」や「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」等を踏まえ、デジタル技術を活用した行政運営の効率化にとどまらず、その成果を地域社会、産業、そして市民生活へと広げ、地域全体の活性化と持続可能な発展を目指します。

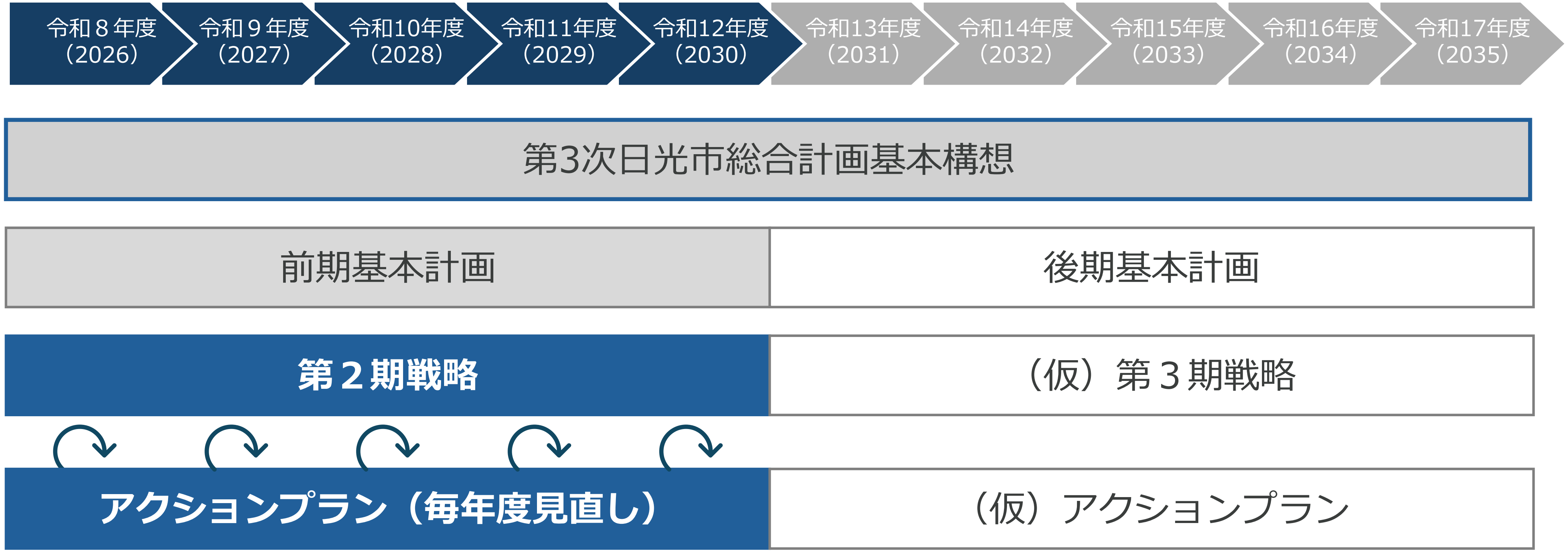
さらに、第２期戦略を「官民データ活用推進基本法」に規定する「市町村官民データ活用推進計画」に位置付けます。



03　戦略の期間

第２期戦略の期間は、第３次日光市総合計画前期基本計画に合わせ、令和８（2026）年度から令和12（2030）年度までの５年間とします。ただし、デジタル技術を取り巻く環境や社会情勢の変化に対応するため、必要に応じて内容の見直しや期間の延長を行います。

このため、第２期戦略は全体の基本的な方向性を示す指針とします。また、アクションプランは、重点的に取り組む項目とし、毎年度見直します。



04　第１期戦略の成果と課題

NEW DAY, NEW LIGHT. 日光

第１期戦略においては、デジタル技術の活用により、市民一人ひとりが自分のニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せがかなえられる社会を実現できるよう、国の目標と歩調を合わせ、基本目標を「誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化の推進」としました。また、基本目標の達成に向け、３つの戦略を柱に取り組みました。第１期戦略における主な取組と課題は、以下のとおりです。

戦略１　デジタル技術を活用した利便性の高い行政サービスの実現

主な成果｜オンライン申請システムの導入・全庁的な業務ヒアリングの実施・窓口での２次元バーコード決済・上水道AI情報管理システムの整備等

課　　題｜デジタル化を優先した結果、抜本的な業務改革（BPR）が不十分となり、オンライン申請の対象となる手続きが一部にとどまってしまった。

戦略２　デジタル技術を活用した効率的、機能的な行政経営

主な成果｜民間企業からのデジタル専門人材の登用・RPAの導入・タブレット端末を活用した介護認定審査会業務のペーパレス化・対話型生成AIの導入・コミュニケーションツールの導入・標準化業務のガバメントクラウドへの移行等

課　　題｜デジタル化が「紙の電子化」にとどまり、業務プロセス自体の見直しが十分ではなかった。RPAの導入範囲が限定的で、効果の横展開が進まなかった。職員のデジタルスキルや意識向上に差が生じた。

戦略３　社会課題の解決や新たな価値創出に向けたデジタル技術の活用

主な成果｜メタバースを活用した観光デジタルコンテンツの整備・公開型GISマップの整備・AIオンデマンド交通運行の導入・高齢者向けスマホ教室の開催等

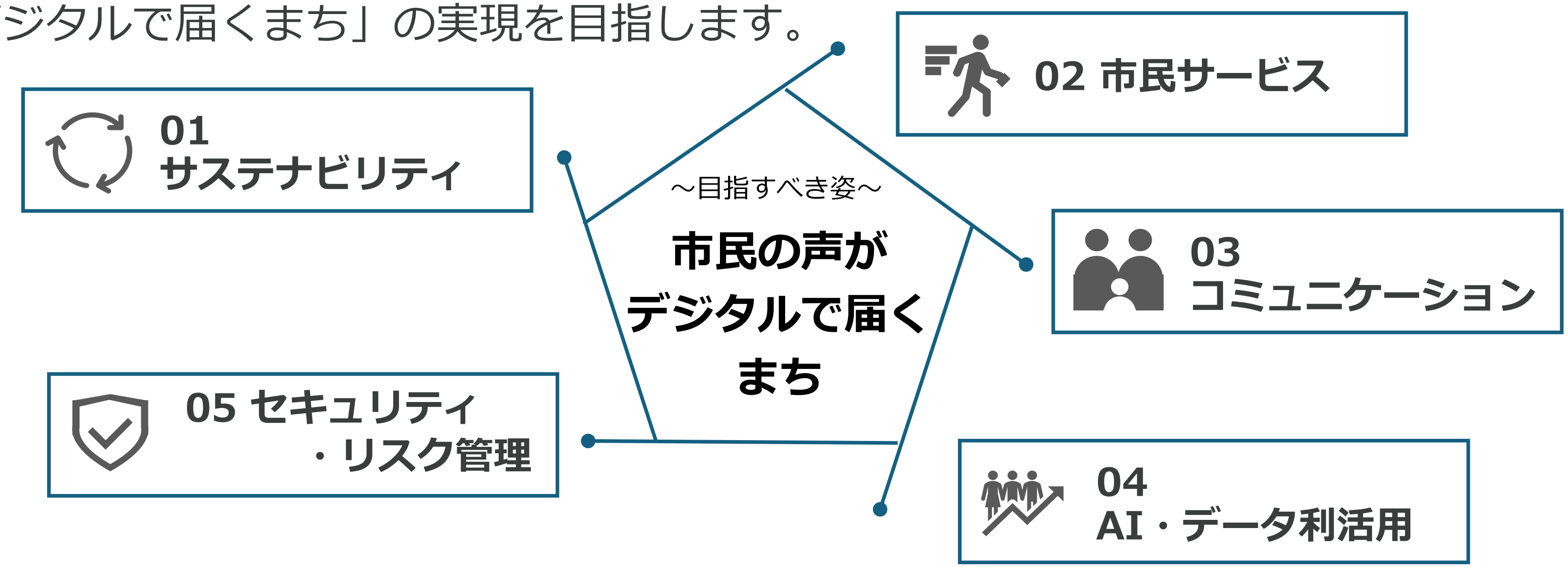
課　　題｜社会課題（移動、防災、福祉等）とデジタル施策との連携が弱く、利用者起点のデジタル化につながらなかった。オープンデータの公開範囲や更新頻度が限られ、民間利活用が進まなかった。

05　目指すべき姿

　第１期戦略では、３つの戦略を柱に、行政サービスの利便性向上や業務効率化に取り組んできました。第２期戦略ではこれらの成果と課題を踏まえ、「市民の声がデジタルで届くまち」を目指すべき姿として定めます。また、行政内部の業務効率化をさらに推進し、その成果を市民サービスの向上へつなげるため、第２期戦略では、従来の「戦略」を再編し、新たに「コンセプト」を軸とした方向性を示します。

　本市の将来像「誰もが楽しく　健やかに暮らす　新しいまち」の実現に向け、職員のデジタル活用をさらに推進し、「サステナビリティ」「市民サービス」「コミュニケーション」「AI・データ利活用」「セキュリティ・リスク管理」の５つを新たなコンセプトとします。この取り組みで得られる成果は、行政内部の効率化にとどめず、市民がメリットを実感できる形で、市民生活の利便性向上へと結びつけていきます。

　５つのコンセプトを連携させ、多様化する市民ニーズへ迅速かつ的確に対応し、市民サービスの向上を図ります。これにより、市民一人ひとりが利便性と安心感を実感し、ソーシャル・ウェルビーイングを高めながら、「市民の声がデジタルで届くまち」の実現を目指します。



06　5つのコンセプトと主な施策

01	サステナビリティ	限られた経営資源を最大限に活用し、将来にわたって行政サービスを安定的に提供できる体制を目指します。全庁業務量調査による業務の見直しやBPRを進めるとともに、職員のデジタルスキル向上を図り、市民から信頼される持続可能な市役所を実現します。	主な施策 ○全庁業務量調査の実施 ○職員のデジタルスキルの向上 ○定型業務の自動化の推進　等
02	市民サービス	市民が時間や場所を問わず行政サービスを利用できるよう、マイナンバーカードの活用を含めたオンライン手続きを拡充します。BPRを通じて手続きの簡素化や業務フローの最適化を進めることで、手続きの負担軽減と処理の迅速化を図り、市民サービスや利便性の向上につなげます。	主な施策 ○オンライン申請の充実 ○キャッシュレス決済の拡大 ○アナログ規制改革 ○高齢者向けスマホ教室の開催　等
03	コミュニケーション	市からの情報発信を継続するとともに、市民や事業者、行政が双方向につながる仕組みを検討していきます。公式SNSやオンラインによる会議等を通じ、行政と市民、市民同士がデジタルを活用したつながりを広げられるよう取り組みます。	主な施策 ○ホームページやSNSによる積極的な情報発信 ○オンラインによる窓口予約の充実 ○オンライン会議の推進　等
04	AI・データ利活用	市が保有するデータを部門横断的に連携・分析・活用し、業務を可視化するとともに、エビデンスに基づく政策立案やBPRを推進します。データの公開を通じて、市民や事業者による利活用を促進します。また、生成AIを積極的に活用し、市民サービスの向上や新たな価値創出につなげます。	主な施策 ○統合型・公開型GISの活用 ○生成AIによる業務効率の向上 ○オープンデータサイトの充実　等
05	セキュリティ・リスク管理	市では多くの個人情報を取り扱っており、その保護と情報セキュリティ対策・リスク管理をすべてのデジタル施策の前提とします。安全管理措置を徹底するとともに、不正アクセスや情報漏えい等を防止するための職員研修を実施し、市民の信頼に応える体制を確立します。	主な施策 ○情報セキュリティポリシー定期更新 ○アクセス権限管理とログの監視 ○個人情報保護・情報セキュリティに関する職員研修の開催　等

07　行動指針

NEW DAY, NEW LIGHT. 日光

第２期戦略の推進にあたっては、５つのコンセプトに基づき、全職員で共有すべき行動指針を次のとおり定めます。

1 変化を前向きに受け止め、新たな方法を探る

行政を取り巻く環境は常に変化しており、従来の方法だけでは対応できない場面が増えています。変化を否定せず、デジタル技術やAI、データを積極的に活用し、新たな発想や手法を試す姿勢を心がけます。職員一人ひとりが主体的に挑戦し、学びを積み重ねながら、持続可能な行政経営に資する方法を模索します。

2 小さな改善を積み重ね、業務を効率化する

業務効率化は一度の改善で成し遂げられるものではありません。日常業務の小さな課題を一つずつ解消していくことが、大きな成果につながります。書類やデータ、手続きの流れ、所属間のやり取り等身近な業務を見直します。将来にわたって安定した市民サービスを提供できる組織を築くため、全職員が改善意識を共有します。

3 市民の視点に立ち、柔軟に考え行動する

行政サービスの目的は、市民の安心と利便性を高めることです。制度や慣習にとらわれず、常に「市民にとってどうか」を判断基準とし、市民の声や現状を正しく受け止め、デジタル技術を活用して、業務を柔軟に見直します。これにより利便性と安心感を高め、市民からの信頼をより一層高めていきます。

4 組織の枠を超え、協力し合って進める

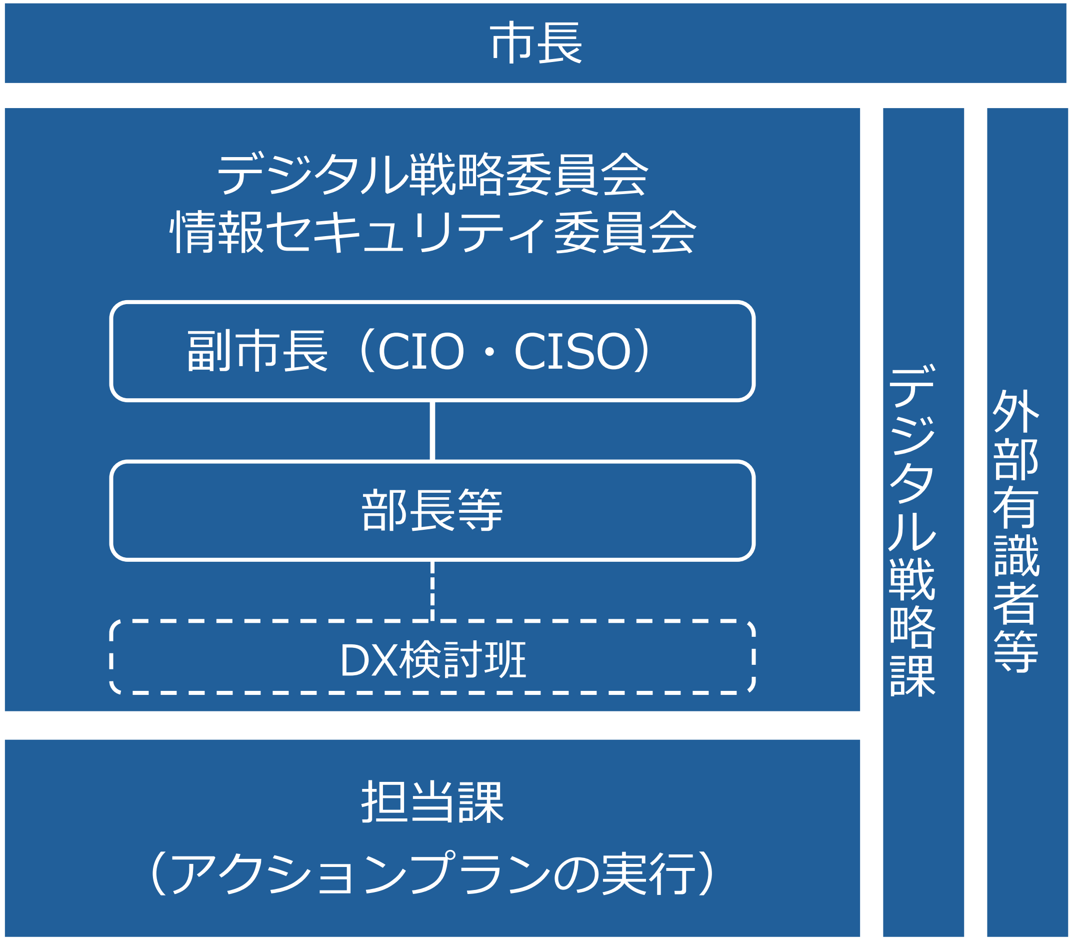
行政課題は複雑化しており、所属内だけでは解決できない場面が増えています。所属間で情報を共有し、協力する姿勢が成果につながります。情報セキュリティ対策やリスク管理に配慮しながら、全庁的な視点で課題に取り組み、組織の枠を超えて力を合わせ、市民により良いサービスを届けます。

08　推進体制

　第２期戦略の推進にあたっては、以下の委員会を設置します。

日光市デジタル戦略委員会
最高情報統括責任者（CIO）：副市長 構成員：部長等
日光市情報セキュリティ委員会
最高情報セキュリティ責任者（CISO）：副市長 構成員：部長等

　両委員会では、全庁的な調整を行い、施策の方向性及び具体的な取組等を決定し、その進捗管理を行います。

　また、デジタル戦略委員会の検討課題に関する調査・研究を行う「日光市DX検討班」を必要に応じて設置します。

　さらに、情報システムやネットワークの管理、デジタル技術を活用した施策等に係る横断的な調整については、必要に応じて外部有識者等の専門的な知見を活用しながら進めます。また、国等の関係機関との連携を図ります。