

## 柏市DX推進ガイドライン(案)に対するご意見と市の考え方

市では、「柏市DX推進ガイドライン(案)」について、令和8年2月10日から3月12日にパブリックコメントを活用して意見を募集しました。その結果、2名の方から8件の意見が寄せられました。

貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございました。いただいたご意見及びこれに対する市の考え方は次のとおりです。

No	ご意見	市の考え方
1	<p>SMARTは「データで、もっとスマートに。」だと、「スマート」が何か意味しているのか分からないので「かしこく」のほうが分かりやすい。柏市のスローガンに合わせて「つづくを、もっとかしこく。」とか「つなぐを、もっとかしこく。」ではどうか。未来や将来に向けて、今よりも賢く市政を担ってほしい。</p>	<p>市民の皆様にとって分かりやすく、本市のスローガンにも合わせた親しみやすい表現を用いることは重要であると認識しております。今回頂戴した「スマート」を「かしこく」と言い換えるご提案や、未来に向けた市政へのご期待につきましては、今後の施策展開や、ガイドラインの見直し等を行う際の表現の参考とさせていただきます。</p>
2	<p>P.18に記載している指標は全て、人がデジタル技術を使って行うような着手期に達成すべき指標であり、定着期ならAIと一緒に人が協同して取り組むことを指標とすべきである。成熟期ならAIが主となり実施するが一部は人が支援することで達成することを指標とすべきである。例えば、条例をAIに作らせてもよい。根拠などの調べごとはAIが行い、相関や因果のデータをもとにして最適な複数の解決案をAIが提案してくれるようにしたい。書類の不備はAIが教えてくれて、何ならAIが必要な書類を作成したり、人の代わりに誤記をチェックして修正してほしい。日本一AIが活躍する市役所を目指すなら、市役所を無人化かつ24時間稼働できるくらいの指標を設定してほしい。</p>	<p>ご例示いただいたように、定着期や成熟期におけるAIとの協働、AIを主体とした高度な業務遂行(条例の素案作成や書類の自動作成・チェック等)、さらには将来的な24時間稼働を見据えた指標設定など、未来の行政のあり方において貴重なご提案と認識しております。本ガイドラインにおける指標につきましては、まずはデジタル技術やAIの全庁的な定着と、職員の基本的な活用スキルの向上を主眼に置いて設定しております。今後のAI技術の進展や実証実験の結果等を踏まえつつ、中長期的なDX推進の目標や次期計画を検討する際の参考とさせていただきます。</p>

## 柏市DX推進ガイドライン(案)に対するご意見と市の考え方

市では、「柏市DX推進ガイドライン(案)」について、令和8年2月10日から3月12日にパブリックコメントを活用して意見を募集しました。その結果、2名の方から8件の意見が寄せられました。

貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございました。いただいたご意見及びこれに対する市の考え方は次のとおりです。

No	ご意見	市の考え方
3	<p>柏市が掲げる「日本一AIが使われる市役所」を目指し、生成AIを積極的に活用していく方針自体には賛同いたします。一方で、ガイドライン案では、AI利用率80%以上や3万のAIエージェント作成といった定量的な目標が示されている一方で、実際の行政運用において不可欠となる情報セキュリティ、データ主権、ガバナンス、コスト管理といった観点の記載が十分とは言えず、実装・運用段階でのリスクが懸念されます。生成AIは利便性が高い反面、誤回答や不適切な判断、機密情報や個人情報の誤入力・誤出力といった新たなセキュリティリスクを内包しています。行政業務においてAIの出力結果をどのように位置付け、最終判断を誰がどのように行うのか、誤りが生じた場合の修正や再発防止のプロセス、責任の所在について、ガイドライン上で明確に示されていない点は課題であると考えます。</p> <p>【提案】 生成AIおよびAIエージェントの活用においては、「AIの出力はあくまで参考情報であり、最終判断は人が行う」という原則(Human-in-the-loop)を明確に示し、誤回答が発生した場合の修正フローや再発防止策、責任の所在をガイドラインとして明文化することが重要です。</p>	<p>生成AIやAIエージェントの活用拡大にあたっては、誤回答や情報漏洩等のリスクへの対応、ならびに全庁的なガバナンス体制の構築や責任の所在を明確にすることが非常に重要であると認識しております。</p> <p>AIの出力結果に対する最終判断を人が行うことの原則や、誤りが生じた際の修正フロー・責任の所在の明文化につきましては、ご提案いただいた内容を踏まえ、今後のAI活用に関する具体的な運用ルールやマニュアルを策定する際の参考として検討してまいります。</p> <p>また、AIエージェントにおいても、エージェントの管理等統制の確保につきまして、安全かつ適正な運用を支えるための重要な要素として、研究してまいります。</p>

## 柏市DX推進ガイドライン(案)に対するご意見と市の考え方

市では、「柏市DX推進ガイドライン(案)」について、令和8年2月10日から3月12日にパブリックコメントを活用して意見を募集しました。その結果、2名の方から8件の意見が寄せられました。

貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございました。いただいたご意見及びこれに対する市の考え方は次のとおりです。

No	ご意見	市の考え方
4	<p>海外事業者のクラウド型生成AIサービスを利用する場合、市民の個人情報や行政データがどこに保管され、どの国・地域の法制度の影響を受けるのかといった、いわゆるデータ主権・デジタル主権の観点についても十分な記載が見られません。自治体が扱う情報の性質を踏まえると、データの保管場所、準拠法、国外法令の適用リスクについて慎重な検討と説明が必要であると考えます。</p> <p><b>【提案】</b> 生成AI利用時のデータの保管場所、準拠法、国外法令の適用リスクへの対応方針、契約における確認条項(データ利用範囲、監査権、情報開示請求への対応など)を明示することを提案します。また、クラウド事業者の国内サポート体制の有無、サービスレベル保証(SLA)、障害やセキュリティインシデント発生時の柏市との責任分界点についても整理しておくことが重要です。</p>	<p>海外事業者のクラウド型生成AIサービス等を利用するにあたり、市民の皆様の重要なデータ保護や、いわゆるデータ主権・デジタル主権の観点は非常に重要であると認識しております。</p> <p>本市におきましては、今後の導入・運用にあたり、準拠法が日本法に指定され国内法令が適用されることや、市のデータがAIのモデル学習に二次利用されないことなど、法人・公共機関向けの厳格な契約条件を満たしているかを最重要視いたします。</p> <p>あわせて、国が定めるクラウドサービスのセキュリティ評価制度(ISMAP等)の基準を満たしているかなど、客観的な安全性をもって総合的に判断してまいります。</p> <p>契約におけるデータ利用範囲や各種確認条項、障害発生時の責任分界点の整理等につきましては、安全かつ確実な行政運営を担保する上で欠かせない要素として、今後の具体的なルール整備や情報セキュリティポリシーを見直す際の必須の確認事項とさせていただきます。</p>

## 柏市DX推進ガイドライン(案)に対するご意見と市の考え方

市では、「柏市DX推進ガイドライン(案)」について、令和8年2月10日から3月12日にパブリックコメントを活用して意見を募集しました。その結果、2名の方から8件の意見が寄せられました。

貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございました。いただいたご意見及びこれに対する市の考え方は次のとおりです。

No	ご意見	市の考え方
5	<p>AIエージェントを大量に作成・活用する前提であるにもかかわらず、組織としてどのように管理・統制するのかというガバナンスの考え方が示されていません。各部署で個別にAIエージェントが作成・利用されることで、いわゆる「野良AIエージェント」が発生し、全体として把握・管理が困難になることが懸念されます。</p> <p><b>【提案】</b> 全庁的なガバナンス体制を整備し、AIエージェントの登録制・台帳管理、定期的な棚卸し、不要となったエージェントの廃止プロセスを設けること、また統括責任者(CDO等)および各部署の管理責任者を明確にすることで、最低限の統制を確保することが望まれます。</p>	<p>全庁的にAIエージェントの活用を進めていくにあたり、ご懸念されている「野良AIエージェント」の発生を防ぎ、組織全体として適切に管理・統制していくためのガバナンス体制の構築は不可欠であると認識しております。</p> <p>AIエージェントの登録制や台帳管理、棚卸しや廃止プロセス、ならびに統括責任者および各部署の管理責任者を明確にするといった具体的なご提案につきましては、安全かつ効果的なAI運用のための重要な仕組みづくりとして受け止めております。</p> <p>今後、本市においてAIの活用を本格化させるにあたっての管理規程や詳細な運用手順等を整備していく際の重要な参考とさせていただきます。</p>
6	<p>職員のAIリテラシーには個人差があることも現実であり、利用率の数値目標が先行することで、十分な理解がないままAIを利用してしまう、結果として業務品質やセキュリティリスクを高めてしまう可能性も考えられます。</p> <p><b>【提案】</b> 職員のAIリテラシーのばらつきを前提とし、研修や認定制度の整備、業務内容に応じた利用レベルの定義や利用例の提示など、実効性のある運用設計を行うことも重要です。利用率といった数値目標だけでなく、業務品質や安全性を重視したKPI設計が必要であると考えます。</p>	<p>職員間のAIリテラシーの差を踏まえ、十分な理解のもとで安全に活用できる環境を整えることは、業務品質の維持とセキュリティリスク低減のために非常に重要であると認識しております。</p> <p>研修や認定制度の整備、業務内容に応じた利用レベルの定義、そして安全性や品質を重視したKPI設計といった具体的なご提案は、大変有意義な視点です。</p> <p>職員が安全かつ効果的にAIを活用できる実効性のある運用体制を構築するため、今後の職員育成プログラムの充実や、AI運用の評価指標を検討していく上での重要な指針として役立ててまいります。</p>

## 柏市DX推進ガイドライン(案)に対するご意見と市の考え方

市では、「柏市DX推進ガイドライン(案)」について、令和8年2月10日から3月12日にパブリックコメントを活用して意見を募集しました。その結果、2名の方から8件の意見が寄せられました。

貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございました。いただいたご意見及びこれに対する市の考え方は次のとおりです。

No	ご意見	市の考え方
7	<p>生成AIや新たなデジタルツールの導入にあたっては、初期導入費用や利用料だけでなく、セキュリティ対策費用、運用管理コスト、職員教育、既存システムや既存ライセンスとの併存、二重利用によるコストなどを含めたトータルコストの視点が不可欠です。他自治体では、新たなツール導入後に追加のセキュリティ対策が必要となったり、既存業務やシステムと円滑に連携できず、想定以上にコストが増加するケースもあると聞いています。こうした状況は市民にとって理解しにくく、「なぜ費用が増えたのか」という説明が困難になる恐れがあります。</p> <p><b>【提案】</b> 生成AI導入時に初期費用や利用料だけでなく、セキュリティ対策、運用管理、職員教育、既存環境との併存や将来的な運用コストを含めたトータルコストを事前に精査すること、またその妥当性や効果を市民に分かりやすく説明する姿勢をガイドラインとして明示することを提案します。コストの透明性を確保することは、持続可能かつ積極的なAI活用を進めるうえで不可欠です。</p>	<p>新たなデジタルツールや生成AIを導入するにあたり、初期費用や利用料だけでなく、セキュリティ対策や運用保守、職員研修などを含めたトータルコストを事前に精査することは、適切かつ効率的な行財政運営において不可欠であると認識しております。</p> <p>また、費用の妥当性や導入による効果について、市民の皆様へ分かりやすく説明していく姿勢が重要であるという視点についてのご指摘のとおりであると考えております。</p> <p>トータルコストの精査や説明責任の明示につきましては、今後のデジタル施策を推進する上での不可欠な視点として受け止め、新たなシステムを導入する際の評価基準の策定や、透明性の高い事業プロセスを構築していくための指標として活かしてまいります。</p>

## 柏市DX推進ガイドライン(案)に対するご意見と市の考え方

市では、「柏市DX推進ガイドライン(案)」について、令和8年2月10日から3月12日にパブリックコメントを活用して意見を募集しました。その結果、2名の方から8件の意見が寄せられました。

貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございました。いただいたご意見及びこれに対する市の考え方は次のとおりです。

No	ご意見	市の考え方
8	<p>住民サービスにAIを活用する場合、AIを利用していることの明示や、AIを利用しない選択肢の確保、問い合わせ・苦情対応の窓口の明確化といった、住民への説明責任や透明性の観点についても十分に触れられていない点が課題であると考えます。</p> <p>【提案】 AIを利用していることの明示、利用目的や注意点の公開、AIを利用しない手続き手段の確保、問い合わせ・苦情窓口の明確化など、住民の安心感と行政への信頼性を高めるための配慮をガイドラインに盛り込むことを提案いたします。</p>	<p>住民サービスにAIを活用していくにあたっては、AIを利用していることの明示や代替手段の確保、問い合わせ窓口の明確化など、市民の皆様への説明責任と透明性の確保が不可欠であると認識しております。</p> <p>ご提案いただいた利用目的や注意点の公開といった配慮は、行政に対する安心感と信頼性を高める上で非常に重要な視点です。今後、本市においてAIを活用した具体的な行政サービスを企画・提供していく際の基本原則として位置づけ、誰もが取り残されず安心して利用できるサービス設計に向けた検討材料とさせていただきます。</p>