

柏市DX推進ガイドライン(案)に対する有識者懇談会委員意見と市の考え方

市では、「柏市DX推進ガイドライン」の策定にあたり、令和8年3月に有識者懇談会を実施しました。懇談会委員から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。

麗澤大学 経営学部 吉田 健一郎 教授(懇談会実施日:令和8年3月17日(火) 午前10時～午前11時)

No	ご意見	市の考え方
1	「スムーズ、ソフト、スマート」という3つの目標が実現することで生み出される「市民の豊かさのイメージ」は、図にして追加するとより伝わりやすくなります。KGI(主要業績評価指標)の内容と、この「豊かさ」のイメージをしっかりと結びつけるのが効果的かと思えます。	いただいたご意見のとおり、DX推進によって生み出される市民の豊かさを、直感的にわかりやすく伝えることは非常に重要であると認識しております。目標の達成(KGI)がどのように市民生活の向上につながるのかを明確にし、市民の皆さまに共感いただけるような周知方法と施策の展開を検討してまいります。
2	「暮らしをソフトに」という部分は、もっと強調して良いポイントだと思えます。市民の待ち時間が減ったり、困りごとへの手厚い対応が増えたりといったメリットを明記していくのが理想的な形です。市民への価値還元については、市内の団体との接点を増やしたり、地域活動をパワーアップさせたりと、具体的な成果に言及すると良いと思えます。例えば、「柏祭りのリソースを増やして集客を1.2倍にする」といった具体的な目標に触れることで、市民が「もっと市役所に頼ってもいいんだ」と感じられるようになると思えます。	窓口での待ち時間削減など「暮らしをソフトに」することは、市民サービスの向上に直結すると考えております。DXによって創出されたリソースを地域活動の支援やイベントの充実など、市民の皆さまへの具体的な価値として還元し、「もっと市役所に頼ってもいい」と感じていただけるようなまちづくりを推進してまいります。
3	職員1人あたり平均10個のAIエージェントを作れるレベルに達すれば、育成としては大成功と言えるんじゃないでしょうか。AI活用を徹底させるには、例えば「稟議を上げる前にエージェントのチェックを必須にする」といったように、業務プロセスに組み込む「仕組み化」が有効です。エージェントは作って終わりではなく、「使う」というプロセスをどう徹底するかが重要になってくると思えます。	職員一人ひとりが自律的にAIを活用し、業務プロセスに組み込んでいく「仕組み化」が、AI活用の定着には不可欠であると認識しております。単にAIエージェントを作成することとどまらず、日常業務の中で自然に使用されるような運用ルールや業務フローの構築を検討してまいります。

柏市DX推進ガイドライン(案)に対する有識者懇談会委員意見と市の考え方

市では、「柏市DX推進ガイドライン」の策定にあたり、令和8年3月に有識者懇談会を実施しました。懇談会委員から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。

麗澤大学 経営学部 吉田 健一郎 教授(懇談会実施日:令和8年3月17日(火) 午前10時～午前11時)

No	ご意見	市の考え方
3	AI活用に伴うガバナンスやセキュリティについては、推進体制の図などにスライドを追加して明記した方がいいと思います。	ご意見のとおり、AIを安全かつ有効に活用していくためには、ガバナンスの確保とセキュリティ対策の徹底が不可欠であると認識しております。市民の皆さまや職員が安心してAIを利用できる環境であることをよりわかりやすくお伝えするため、いただいたご意見を踏まえ、推進体制やセキュリティの考え方を視覚的に明記したスライドを追加してまいります。これにより、安全な運用基盤のもとで着実にDXを推進していく市の姿勢を明確に示してまいります。
4	用語集をライトな表現にしたり、行政文書とは違う工夫を凝らしたデザインは、非常に丁寧で分かりやすいです。KGIは数字を使ってより具体的にすると説得力がアップしてさらに伝わりやすくなると思います。	行政情報の発信においては、専門用語をわかりやすく解説し、親しみやすい表現を取り入れることが、市民の皆さまの理解を深めるために重要であると認識しております。いただいたご意見のとおり、目標指標であるKGIやKPIに具体的な数値を用いることで、市が目指す姿やDX推進による成果が、市民の皆様や職員により説得力を持って明確に伝わると認識しております。そのため、より具体的でわかりやすい数値を進捗報告等で示していきたいと考えております。

柏市DX推進ガイドライン(案)に対する有識者懇談会委員意見と市の考え方

市では、「柏市DX推進ガイドライン」の策定にあたり、令和8年3月に有識者懇談会を実施しました。懇談会委員から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。

江戸川大学 メディアコミュニケーション学部 情報文化学科 廣田 有里 教授(懇談会実施日:令和8年3月19日(木) 午後4時15分～午後5時15分)

No	ご意見	市の考え方
1	新ガイドラインの基本理念と全体方針について、AIを最大限に生かす市役所の業務作りは、非常に先進的だと思います。「日本一AIが活躍する市役所」と明確に掲げて全面に出している自治体は他に見当たらず、素晴らしい取り組みだと思います。	柏市では、AIの活用がこれからの自治体業務において極めて重要であると考えております。「日本一AIが活躍する市役所」という目標のもと、先進的な取り組みを通じて、業務の効率化と市民サービスの向上を両立させる市役所づくりに邁進してまいります。
2	計画をうまく進めるためには、最初の着手期においてAIの活用がうまくいくことがすごく重要です。一方で、基盤がまだできていない中で「3万AIエージェント作成」という高い目標を掲げると、何をやっていいか迷ってしまう人も多いのではないのでしょうか。まずはルールを明確にし、安心できる環境作りや基盤作りから始めることが大切だと思います。自治体として、独自の組織内で守られたAI環境を早めに作ることはとても先進的だと思います。	AIの活用を円滑に進めるためには、最初の着手期における成功体験と、安心して利用できる環境・基盤づくりが最優先であると認識しております。高い目標を達成するためにも、まずは独自の安全なAI環境を整備し、職員が迷わず活用できる明確なルール作りから着実に取り組んでまいります。
3	誰もが安心して使用できるように、古くなったガイドラインを見直し、使用するためのルールを明確にすることが必要だと思います。AIの利用に不安を感じる人もいるため、「どのデータをAIに入れてよくて、どのデータがダメなのか」といった基本的なルールを最初きちんと教えてあげることが大事です。絶対に守らなければならない部分を明確にしてあげることで、みんなが使いやすくなると思います。	誰もがAIを安心して活用するためには、「何をAIに入力してよいか」などの基本的なルールを明確に示すことが不可欠であると考えております。情報セキュリティの観点から絶対に守るべき基準を丁寧に周知し、職員の不安を払拭しながら利用を促進してまいります。

柏市DX推進ガイドライン(案)に対する有識者懇談会委員意見と市の考え方

市では、「柏市DX推進ガイドライン」の策定にあたり、令和8年3月に有識者懇談会を実施しました。懇談会委員から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。

江戸川大学 メディアコミュニケーション学部 情報文化学科 廣田 有里 教授(懇談会実施日:令和8年3月19日(木) 午後4時15分～午後5時15分)

No	ご意見	市の考え方
4	<p>KPI・KGI(目標指標)の設定について、これからAI技術がどう進化していくか分からないため、状況に伴って指標が変わっていくことを明記しておくアジャイルな姿勢は、今の時代に合っていると思います。</p>	<p>いただいたご意見のとおり、AIをはじめとするデジタル技術の進展は非常に速く、これからの社会状況も絶えず変化していくことから、目標となるKPIやKGIについても固定化せず、状況に応じて柔軟に見直していく「アジャイルな姿勢」が不可欠であると認識しております。ガイドラインにおいても、技術の進化や実証の結果に合わせて指標を継続的にアップデートしていく方針を明確に示し、常に時代に即した柔軟かつ効果的なDX推進に取り組んでまいります。</p>
5	<p>市民への価値還元について、窓口で待たなくなることも、立派な市民サービスだと思います。DXによって時間が生まれることで、違う部署と協働して新しいサービスを生み出せるようになるのも良いと思います。AIを活用してできた時間で、職員一人ひとりが業務に直接関係ない分野であっても何かのスペシャリストになれば、それが巡り巡って新しいアイデアの突破口となり、市に還元されていくかもしれません。</p>	<p>いただいたご意見のとおり、窓口における待ち時間の削減など、市民の皆さまの負担を直接的に軽減することは、DXがもたらす重要な市民サービスの向上であると認識しております。また、AIやデジタル技術の活用によって業務効率化を図り、そこで創出された時間を、他部署との協働による新たなサービス創出や、職員の多様な専門性の向上に充てるという視点は大変重要です。職員一人ひとりが幅広い知見やスキルを深め、そこから得た新たな発想を市役所全体の力として還元していくことで、市民の皆さまへより豊かで価値のあるサービスを提供できるよう、新しい働き方や人材育成のあり方を検討してまいります。</p>

柏市DX推進ガイドライン(案)に対する有識者懇談会委員意見と市の考え方

市では、「柏市DX推進ガイドライン」の策定にあたり、令和8年3月に有識者懇談会を実施しました。懇談会委員から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。

江戸川大学 メディアコミュニケーション学部 情報文化学科 廣田 有里 教授(懇談会実施日:令和8年3月19日(木) 午後4時15分～午後5時15分)

No	ご意見	市の考え方
6	AIが当たり前の世代を受け入れるにあたり、まずは利用方針を明確にし、状況に合わせて常に改定していくのが良いと思います。	これからの柏市を担う、日常的にAIなどのデジタル技術に親しんだ世代の職員がその能力を最大限に発揮できるよう、まずは市として安全かつ明確なAIの利用方針を示すことが重要であると認識しております。同時に、AI技術の進化や社会情勢の変化は非常に速いことから、一度定めた方針やルールを固定化するのではなく、実際の運用状況や技術の進歩に合わせて柔軟かつ継続的に見直しを行っていくことで、常に最適で働きやすい環境の整備に努めてまいります。