

行政視察報告書



令和7年1月28日

西脇市議会
会派 にしわき青嵐会

1 視察実施日及び視察先

令和7年1月28日（火） 神奈川県横須賀市役所

2 視察事項

横須賀市における生成A Iの活用について

（経営企画部デジタル・ガバメント推進室 室長 太田 耕平）

- (1) 組織紹介
- (2) 導入の背景
- (3) 利用実態
- (4) 組織内での浸透方策
- (5) 生成A I活用の今後の展望
- (6) まとめ
- (7) 質疑応答

3 参加者

西脇市議会 会派 にしわき青嵐会

代表 村岡 栄紀

藤原 秀樹

岸本 年裕

杉本 佳隆

藤原 桂造

神奈川県横須賀市行政視察 所感

村岡 栄紀

視察の中で、生成A I を使って実際に西脇市議会の歌、西脇市の合併20周年記念イベント、施政方針に対する質問などを、まるで魔法のように作成していただき、世の中はここまで進んでいるんだとカルチャーショックを受けました。しかも、そんなことが自分にでもできて、一生使える最強スキルとなるというのが、結論としての感想です。

以下…

2022年11月の生成A I 「ChatGPT」の登場でA I は第4次ブームに突入したと言われています。しかもこの生成A I は一過性のブームでなく、生活やビジネスを一変させ、社会を変革する存在であり、これまでと決定的に違う点は、参入するためのハードルの低さです。

過去のブームでは、実際にA I を使うことができたのは、ほとんどが理系出身の専門家が中心であり、当然技術的なI Tスキルが必要・必須事項であり、私のような一般人かつ文系人間とはまったく無縁なものでありましたが、ChatGPTはインターネット環境とパソコンさえあれば、I Tスキルゼロといった、誰でも利用可能で、プログラミングなどの専門知識もほとんど必要ないという点が大きな魅力です。

そのハードルの低さから、ユーザー登録は2か月で1億人を突破。利用者はその後も増え続け、週刊アクティブユーザー数は24年8月に2億人を超えています。そして、これまでのA I と異なる生成A I の最大の強みとなる新しい能力は、人の指示や質問（プロンプト）に応じて、文章や画像などのコンテンツの作成やデータ分析などの高度な作業をしてくれるところです。

質問や文書を理解する能力を獲得したことで、まるで人間と会話するかのようになり、仕事の良きパートナーとして、生成A I を相談相手にすることができるようになり、思考を深めたり、アイデアの創出など、ビジネスでの用途が一気に広がっています。

特筆すべきは、前述しましたが、言葉で命令（会話・相談）できる点が、今までI Tスキルが苦手であった文系こそチャンスであり、コミュニケーション能力や指示出しスキルが高い文系人材の方が、生成A I を使いこなすことができ

る可能性が高いのではないかとされている点です。

かつて、パソコン、インターネット、グーグル検索の登場に驚き、その後、手のひらサイズのパソコンともいえるスマートフォンが大きく普及し、日常生活必須のものとなり、SNSを誰もが当たり前のよう使いこなしている過去の経過を見れば、生成AIが未来の常識になることは確実です。

生産性を向上させ、社会を変革するためにも、ビジネスの世界だけでなく、議会はもちろんのこと、行政や学校教育などにおいても、すぐに始めて、やりながら調整していくことが重要であり、若手職員を中心にまずはじっくり研究してからなどと、悠長なことを言っている場合ではありません。乗り遅れてしまうことは負け組になることを意味します。登場して2年と少し、まだ間に合います。今こそ生成AIを始めましょう。

藤原 秀樹

横須賀市を視察し、人口減少の中、人口減少も大事だが、今住んでいる人を幸せにするための行政サービスをどう維持していくのか、職員数が減っても行政サービスを維持するには、テクノロジーの活用が不可欠と学び、職員さんには人にしかできない仕事をしてもらおうと言われたのが印象的でした。

そして、生成AIが現れ、現在、世界では開発競争が激化しており、生成AIは今後、ITインフラの必要な位置を占める可能性が極めて高いと思われます。横須賀市のChatGPT導入には、市長からの「ChatGPTを使って何か検討できないか」との意見を元に、デジタル・ガバメント推進室で安全性を確認し、一気に事業化が加速し、自治体で日本初の全庁的利用が令和5年4月20日から開始し、市長のリーダーシップが今回の導入には大きかったと思います。

横須賀市では、「新しい技術は楽しみながらまず試す」が横須賀市のポリシー(市長指示)ですと言われ、この土壌が職員にチャレンジさせる原動力になっていると思いました。

実際に西脇市議会の歌を作ると与えると歌詞や素敵な曲が付き、5分もあれば作れてしまうし、条件に沿ったイベントを20件考えてと与えると、すぐに20件でき上がりました。これはズルをしているような印象が私にはありましたが、

担当者の方に尋ねると最終的にこのままでいいのか、修正するのか、判断をするのは人間ですから、スキルの高い相談相手ができたと思えばいいのではないですかと言われ、まずは、たたき台を思えば、効率化や自分の枠を越えて発想ができると思いました。

ChatGPT活用にあたっては、機密情報や個人情報など入力しないように徹底など懸念点があるので、しっかりとしたルールが必要と学びました。現在で約60%の職員の方が利用しており、年齢関係なく、仕事の効率が上がると思うが70%など効率や質が向上していると思いました。

導入の目的として、新たな取組による組織の意識の改革。まずは触ってみようから始まり、具体的には裏攻略本を作ったり、研修を行ったり、活用コンテストやホワイトハッカーコンテストなどの内部イベントを行い、触れる機会をどんどん増やして推進していると思いました。

今回の視察で、まずは始めて、やりながら調整していき、どんどんこの技術は進化していくので、西脇市でも早急に調査研究し、導入していくべきだと強く思いました。今回の視察で聞いたこと見たこと学んだことを参考に、今後の活動に活かしていきます。

岸本 年裕

横須賀市が全国に先駆けてChatGPTを導入し、日常業務の効率化や市民サービスの向上に取り組んでいることに感銘を受けました。特に、職員が文章作成やアイデア出しにAIを活用するなど、具体的な「業務の負担軽減につながっている点」は非常に有益だと感じます。約8割の職員が仕事の効率が上がると答えている結果は、AI活用の可能性を示す好例と言えるでしょう。

一方で、課題として挙げられていた「効果的な質問の仕方」や「AIの使い方の習得方法」は、生成AIの導入が単なるツール提供に留まらず、利用者のスキル向上も伴う必要があることを改めて感じさせられます。この点について、専門家を招いてスキル向上を目指す取組は模範的であり、他自治体も学ぶべき点が多いと考えます。

また、ChatGPTを市民サービスにどのように活用するかについても今後の展望

が期待されます。現時点で市役所の効率化に効果を発揮している一方、例えば市民からの問い合わせ対応や教育分野での活用が進めば、さらに市民生活の質が向上する可能性があると感じました。

横須賀市の取組は、行政のデジタル化やA Iの実用化の一步を示すだけでなく、他自治体や企業にとっても参考となる事例です。特に、自治体間でのノウハウ共有や実績報告を積極的に行う姿勢は、国内の生成A I活用の普及に大きく寄与するものと考えます。

今後、生成A Iの技術は高齢者や認知症の方々への支援に大きな可能性を秘めています。例えば、A Iを使った対話型システムにより、高齢者が孤独感を感じることなく、日常的にコミュニケーションを取ることができるようになります。また、認知症の方に対しては、A Iが定期的にリマインダーやメモを提供し、日常生活の中で支援を行うことができます。

さらに、A Iは高齢者の健康管理にも活用可能です。ウェアラブルデバイスやセンサーと連携し、体調の変化や事故の兆候を早期に察知することができ、緊急時には自動的に連絡を取るシステムを作ることも可能です。これにより、家族や介護者は安心して見守ることができ、迅速に対応できる体制を整えることができます。

しかしながら、技術の導入にあたっては、個人情報保護やプライバシーの問題に十分配慮することが重要です。A Iが提供する支援が適切で、安全かつ信頼性の高いものであることを確認するために、継続的なモニタリングと改善が求められます。

杉本 佳隆

人口減少で働く人が減っていく中、支援を必要とする人は増加していく。本市においても大きな課題であり、市役所職員が減っていても行政サービスを維持していかなければならないと考えます。そのためには、業務の効率化を図るため、新たなテクノロジー、生成A Iの活用が不可欠と考えます。

視察で訪れました横須賀市は、生成A Iの活用には先進的であり、市長自らChatGPTの取組に、先頭に立って進められたとお聞きしました。実際にChatGPTを

目の前にして、文章生成、音楽生成、動画生成のでき具合は衝撃的でありました。文書作成のサポートは当然のことながら、必要な情報を入力しておくことで、作詞、作曲が自動化され、ひとつの音楽ができ上がりました。

ChatGPTの業務は多岐にわたりますが、本市においても業務の効率化で無駄な作業を減らし、生産性を向上させることができる。これにより時間やリソース、いわゆる業務を達成するために必要な人材や物資、資金などを有効活用し、より重要な業務に集中できるようになります。

【ChatGPTの活用で業務の効率化、一例】

1、タスク管理の最適化

やるべき仕事、任された業務、緊急性の高い業務の優先順位に分類、管理して繰り返し作業を効率化

2、コミュニケーションの効率化

報告書、議事録など、定型文・テンプレートを活用し、会議時間の短縮化

3、書類作成・データ処理の自動化

定型業務のマニュアル化で、作業時間を短縮

4、ルーチンワークの自動化

決まった仕事、日常的に繰り返し行う業務の等のデータ入力・分析の自動化

5、情報収集・学習の効率化

最新トレンドやニュースを要約、専門分野の学習をサポート、業務に関するベストプラクティスの提供

ChatGPTでの市民向け活用の取組としては、音声対話がA Iによる認知症予防サービスの開発や見守り機能で安否確認等にも利用できます。

ChatGPTの活用は「自分の頭では考えなくなる」や「思考力の低下につながる懸念がある」との意見もありますが、生成A Iを使いこなすには、深く考える必要があると思います。

ChatGPTの業務は多岐にわたります。「まずははじめて、やりながら調整していく」ことが必要と考えます。行政にできることには限界もあります。ChatGPTの活用で市民サービスにつながるとの考えから、私は推奨してまいりたいと考えます。

藤原 桂造

横須賀市議会事務局、島崎恭光課長（総務課長兼事務局次長）の案内により委員会室においてChatGPTに関する説明を受けました。講師としては経営企画部デジタル・ガバメント推進室長太田耕平（推進担当8名を束ねる）※DX推進のための6年度予算枠は7,233万2000円。

生成AI（Artificial intelligence）人工知能 知的能力の模倣

これをベースによる受け答えの新しい方式。

自然な文章で対話できるAIチャットサービス。これによって、そつなくクレームをつけられることもなく、文章作成ができるように思う。しかしながら協調された文章の作りではなく物足りなさを感じる。今後さらに文章の答弁能力においてもサビの部分を訴える（PR）テクニックが向上してくると思う。

次に校歌という歌作りも実例を出してもらった。例えば、あらかじめ西脇市の地場産業や風土の文言を設定して、このChatGPTに問いかけをすると、ほぼ同時に歌が作成された。感想としては従来の学校の歌、あるいは市の歌というお決まりの曲風としては全く感じられなかった。強いて言えば、どちらかの外国人歌手が歌っているような斬新なイメージを持った。今後こういったことを導入するにあたっては、歌謡界においても時代の変化が大きく変わってくるように感じとられる。

よって、日本各地で人口が減るにつれ、各役所の職員数も減っていく。よって行政サービスも含めた維持には、こういった新しいChatGPTというテクノロジーの活用が不可欠になってくると思う。問題点を上げるとすれば、音楽においても、文章作りにおいても、オリジナルの著作権はどこが発信元なのか。この模索が非常に難しくなってくるのではないか。

今後の利用実態は未知数の物があるものの、こういった膨大なデータの管理状況が非常に難しくなってくると思う。あと、気を付けないといけないのは、今の性能では間違ったことをいかにも正しそうに文章を作る。そして数字的、あるいは理論的根拠が乏しい。将来展望として、このツールありきではなく、いかに自身のオリジナルをこの枠の中に取り込んでいくかが大切になってくると思う。

上記の文章を生成AI「ChatGPT」を用いて指示を行うと、以下の

ようになりました。

横須賀市議会事務局の島崎恭光課長（総務課長兼事務局次長）の案内により、委員会室にてChatGPTに関する説明を受けました。講師としては、経営企画部デジタル・ガバメント推進室長の太田耕平氏が担当され、同室長は推進担当8名を束ねる立場にあります。また、DX推進のための6年度予算枠は7,233万2000円と報告されました。

生成AI（Artificial Intelligence、人工知能）は、知的能力の模倣をベースにしており、これにより、新しい受け答えの方式が生まれています。自然な文章での対話を可能にするAIチャットサービスとして、実際に試してみると、非常にスムーズにクレーム対応や文章作成ができることが感じられました。しかしながら、その文章作成にはまだ協調性に欠ける部分があり、完全に満足できる内容ではないと感じる場面もありました。今後は、文章の答弁能力が向上し、より説得力のある表現やPR技術の進化が期待されます。

また、実際の例として、校歌の作成を依頼した際、西脇市の地場産業や風土を元にした文言をChatGPTに入力すると、瞬時に歌が作成されました。その結果、従来の学校歌や市歌に見られる形式的なものとは異なり、どこか外国人歌手が歌っているかのような斬新なイメージが浮かびました。このような新しいアプローチは、今後の歌謡界における大きな変革を予感させるものです。

これらの技術革新を市政にどう活かしていくかが今後の重要な課題となります。特に、人口減少に伴い、各役所の職員数が減少していく中で、限られたリソースでいかに行政サービスを維持・向上させていくかは大きな課題です。こうした状況において、ChatGPTのような生成AI技術を活用することは、効率化とサービスの質向上に寄与する可能性を秘めています。

例えば、住民からの問い合わせ対応や、広報活動の効率化をAIで支援することができれば、市役所の負担を軽減し、迅速かつ適切な対応が可能となります。また、AIを活用した行政文書の作成や分析も、より効果的な施策立案に役立つでしょう。これらのツールを積極的に導入し、市民に対してより良いサービスを提供するために、市議会としても今後の議論に積極的に参加していくべきだと強く感じています。

一方で、技術導入に伴う問題もあります。音楽や文章作成におけるオリジナルの著作権問題、データ管理の複雑さなど、法的・倫理的な課題に対しても慎重に対応していかなければなりません。また、現時点ではA Iが生成する内容には誤りが含まれることがあり、その根拠が不足していることもあります。これを防ぐためには、A Iの活用においても市民の信頼を得るためのガイドラインや制度設計が求められます。

今後、市政におけるD X（デジタルトランスフォーメーション）の進展において、ChatGPTをはじめとするA I技術をいかに効果的に取り入れ、自身のオリジナル要素を反映させながら活用するかが重要になります。市民のために、効率的で透明性のある行政運営を実現するために、技術革新を積極的に導入し、市議会としてもその役割を果たしていく所存です。