

○生成 AI 活用の実証実験と本格実装

- ・取組団体：神奈川県横須賀市
- ・取組内容：全庁における ChatGPT 活用の実証実験、実証結果を踏まえた本格実装
- ・推進体制（令和 5 年度）：4 名（兼任）
- ・事業予算（令和 5 年度）：ICT 利活用費計 75,000 千円の中から支出

※生成 AI に関する支出見込は約 350 万円
（財源）一般財源

1. 神奈川県横須賀市の概要

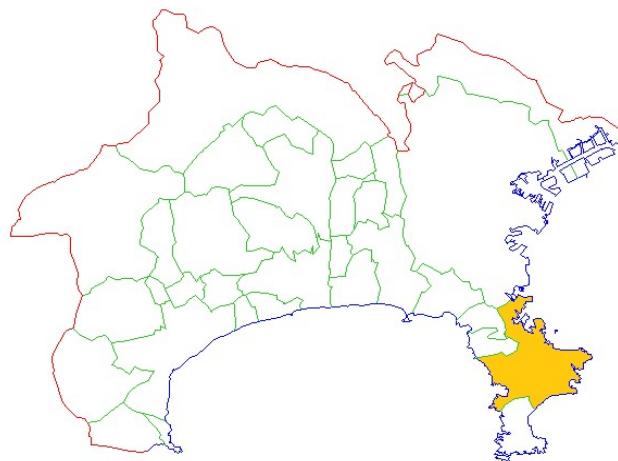
人口：376,847 人（令和 5 年 7 月 1 日時点、推計人口）

職員数（一般行政部門）：1,936 人（令和 4 年 4 月 1 日時点）

総面積：100.81 km²

図表 1 横須賀市の位置図

国土地理院承認 平 14 誌 第 149 号



神奈川県

出所：（一財）地方自治研究機構作成

2. 取組の背景・目的・内容

（1）取組の背景・目的

全国の多くの自治体と同様、横須賀市においても、少子高齢化、人口減少等の問題から、職員数の減少が見込まれている。一方で、市民のニーズの多様化や業務負担の増加から、効率的かつ効果的な行政運営が求められている。

このような状況下で、横須賀市では、「スマートシティ推進方針」や「横須賀市デジタル・ガバメント推進方針」を基に、様々な業務のデジタル化を通じて、職員の負担減、効率的・効果

的な業務遂行を目指している。これにより、人ではないとできない業務に人員を割り、市民サービスの向上を図ろうとしている。

上記の取組みの一環として、令和5年4月、全庁における ChatGPT 活用のための実証実験が開始された。この実証実験は、同年5月下旬までの期間であったが、文章作成、文章の要約、誤字脱字のチェック、アイデア創出等が想定された。その後、同年6月から、ChatGPT の利用が本格的に始まった。この取組を通じて、市民サービスの更なる向上や、自治体における生成 AI の適切な利用の促進が期待されている。

(2) 取組の内容

① ChatGPT 活用のための実証実験

庁内における ChatGPT の活用にあたって、自治体専用のビジネスチャットツールである、LoGo チャットに ChatGPT の API 機能を連携させることによって、職員が普段利用しているチャットツールで使えるようにした。ChatGPT の使用において、入力情報による学習、情報漏洩等が問題となっているが、横須賀市では、入力情報が二次利用されない方式の採用、個人情報や機密情報の入力禁止といった対策によって、安全な運用を行うこととした。

実証実験の中間と最終の計2回、ChatGPT の利用状況アンケートも実施され、課題の抽出や利用の方向性の検討に寄与した。特に、中間アンケートが実施された際には、結果を基に、ChatGPT の正しい利用方法、より良い回答の導出等のために、「チャット GPT 通信」が配信され、職員に対する理解と啓発を試みる工夫もなされた。

図表2 「チャット GPT 通信」の内容の一部

主な使い方をおさらい！

ChatGPTボットのつかいみち

チャットGPT通信抜粋

- 人間が作った文章・条件を基に 作文・要約・校正してもらう
- 対話を重ねて発想に使う
- 業務の進め方のアドバイスをもらう
- 案出しをしてもらう
- Excelの関数を作ってもらう

- ネット検索の代わりに 事実を知るために使う
- 個人情報を使った質問
- 機密情報を使った質問
- 庁外に出る文章を作って、校正せずにそのまま使う

20

出所：「ChatGPT 活用実証結果報告」p. 20

② 本格実装における取組

実証実験の結果を基に、横須賀市では、ChatGPT が本格的に導入されることとなった。通常業務における活用に加えて、更なる利用促進や他自治体との情報共有のために、以下の取組を行っている。

第一に、AI 技術の急速な進化に対応するために、AI 戦略アドバイザーが配置された。外部からのアドバイザーを配置することで、職員のスキルアップのためのプログラムの導入、ChatGPT の新たな活用方法の検討等が試みられている。

第二に、上記とも重複するが、横須賀市では、職員の更なるスキルアップを目指している。AI 戦略アドバイザー監修のスキルアッププログラムの導入に加えて、引き続き「チャット GPT 通信」を発行することで、ChatGPT 利用に対する、職員の理解を醸成しようとしている。

第三に、同プログラムを実施し職員のスキルアップを図った上で、職員を対象とした、「ChatGPT 活用コンテスト」(ChatGPT 等の生成 AI に対して行う質問や指示のコンテスト) が開催された。コンテスト開催を通じ、庁内における ChatGPT の新たな活用方法の掘り起こしやその共有が目標とされたが、職員から様々なアイデアが提案された。

第四に、ChatGPT-4 の導入が挙げられる。これまで横須賀市では、ChatGPT-3.5-turbo が使用されてきたが、回答の精度向上を求める意見が多数見られたため、職員の質問の質改善と共に、より良い回答や業務対応を期待することができる ChatGPT-4 が採用されることとなった。

最後に、第五として、これまでに蓄積された ChatGPT に関するノウハウを、他自治体に伝える取組が実施されている。多くの自治体からの問い合わせに対する対応や、講演会等における情報提供が行われてきたが、これらに加えて、ChatGPT 導入から活用までのノウハウをパッケージ化した、自治体用の研修「横須賀生成 AI 合宿」が、令和 6 年 1 月に実施された。さらに、市では、生成 AI の活用に積極的な複数の自治体や note 株式会社と協働して、「自治体 AI 活用マガジン」という、各自治体の生成 AI 活用に関する知見を共有するサイトを開設した(横須賀市が運営)。

図表 3 「ChatGPT 活用コンテスト」の様子



出所：横須賀市ホームページ

3. 成果・課題

(1) 成果

実証実験の中間及び最終アンケート結果から、ChatGPT の活用に関するポジティブな反応や成果が見られた。実証実験を通して、約半数の職員が業務において ChatGPT を活用したことが明らかになった。そして、最終アンケートの回答者のうち、約 8 割の職員が、業務の効率向上や継続的な利用意向を回答した。また、利用者ヒアリングにおいて、業務短縮効果が見られた。

実装段階においては、ChatGPT といった新たなツールを活用することで、職員の意識が変わってきていると感じられている。例えば、令和 5 年 7、8 月に実施された研修には、自主参加の研修としては過去最大の 400 名（それぞれの研修における人数）が積極的に参加した。また、「ChatGPT 活用コンテスト」では、ChatGPT にプログラムを書かせて、作業を効率化するという、一歩踏み込んだ活用が見られた。これは、ChatGPT の幅広い活用につながると考えられる。

(2) 課題

実証実験の中間及び最終アンケート結果から、検索等、ChatGPT に不向きな利用も散見された。また、回答の不適切さや精度の低さを指摘した者もあり、常に適切な回答が得られる訳ではない点や、質問の仕方や指示の出し方の検討も課題として認識された。これらの点に対して、人の手による回答内容の確認や、質問・指示の検討に関わるスキルアップが解決策として挙げられた。

実装段階においては、実証実験で浮かび上がった課題が改善された上で、ChatGPT が本格的に導入されたため、基本的な課題は解決済みとなっている。ただ、ChatGPT の利用に長けた職員のために、テキストベースだけではない、マルチモーダルな生成 AI の活用を図りたいと、市は考えているが、現在、システム構成上、導入が難しい状況である。

【参考】

横須賀市ホームページ

- ・ニュースリリース「全国初 生成 AI 開国の地横須賀で、全国の自治体、企業向けに「横須賀生成 AI 合宿」を実施」（2024 年 1 月 19 日）

https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0835/nagekomi/20240119_ai_gasshuku.html

- ・「自治体初！横須賀市役所で ChatGPT の全庁的な活用実証を開始」（2023 年 4 月 18 日）

https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0835/nagekomi/20230418_chatgpt.html

- ・「横須賀市と note 株式会社が連携協定！全国初 生成 AI 活用のためのポータルサイトを開設（市長記者会見）（2023 年 8 月 29 日）」（2023 年 8 月 29 日）

https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0835/nagekomi/20230829_yokosuka_note.html

- ・「横須賀市役所で ChatGPT 活用コンテスト開催！好事例を横展開へ（2023 年 11 月 22 日）」
https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0835/nagekomi/20231122_gptcontest.html
- ・「ChatGPT の全庁的な活用実証の結果報告と今後の展開（市長記者会見）」（2023 年 6 月 5 日）
https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0835/nagekomi/20230605_chatgpt2.html
- ・横須賀市推計人口
<https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0830/data/toukei/suikai/now.html>
- ・「令和 4 年度横須賀市人事行政の運営等の状況について」 p. 1
https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/1220/kyuyo/z02/documents/z04_1.pdf
- ・「ChatGPT 活用実証結果報告」（横須賀市 経営企画部 デジタル・ガバメント推進室）
<https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0835/nagekomi/documents/yokosuka-chatgpt-2-houkoku.pdf>

- ・自治体 AI 活用マガジン ホームページ
<https://govgov.ai/>