

市区町村名	神奈川県横須賀市	担当部署	デジタル・ガバメント推進室
		電話番号	046-822-9615
		所属メール	jouhou@city.yokosuka.lg.jp

1 取組事例名

生成 AI を使った行政のアップデートへの挑戦

2 取組期間

令和5年4月18日～（継続中）

3 取組概要

OpenAI 社が提供する“ChatGPT”の文章生成機能を、トラストバンク社が提供しているチャットツール、“ロゴチャット”に API 連携することで、ほぼ全ての職員がロゴチャット上のチャットボットで ChatGPT を利用できるようにしている。

デジタル・ガバメント推進室（以下 DG 室）で ChatGPT の利用促進を行い。各職員は、文章の作成・要約、Excel 関数の作成、アイデア出し、論点や思考の整理等のあらゆる場面で、ChatGPT を業務に活用している。

また、横須賀市の取り組みを積極的に発信し、他自治体と情報共有ができる場づくりも行っている。

4 背景・目的

1 横須賀市の背景

横須賀市では、全国同様に人口が減少しているが、一方、行政課題は多様化、複雑化している。今後、人手不足が見込まれる中、今よりも少ない職員数で行政サービスをまかなうには、DX で徹底的に業務効率の向上を図る必要がある。このような課題認識のもと、令和2年度に DG 室を設置し、DX の推進を行っている。デジタルでできる作業はデジタルに任せ、職員は人にしかできないことに取り組むことを目指している。

2 実施のきっかけ、目的

令和5年3月頃から ChatGPT に関する報道が活発になり、DG 室の職員が動向を注視していたところ、市長からも「この技術を使って何かできないか」という話があり、トップダウンとボトムアップの意図が合致したことにより、スピーディーに導入が決まった。

市役所では、正式な書類から普段のコミュニケーションまで、多量の文章を扱っているため、この作業を生成 AI に置き換えるだけで、業務の効率化を図れると見込んでいた。

5 取組の具体的内容

1 チャットツール、ロゴチャットでの ChatGPT の利用

OPENAI 社が提供する“ChatGPT”の文章生成機能を、トラストバンク社が提供しているチャットツール、“ロゴチャット”に API 連携することで、ほぼ全ての職員がロゴチャット上のチャットボットで ChatGPT を利用できるようにしている。各職員は、文章の作成・要約、Excel 関数の作成、アイデア出し、論点や思考の整理等のあらゆる場面で、“ChatGPT”を業務に活用している。



チャットのイメージ

2 DG 室による職員への ChatGPT の利用促進

ChatGPT を使える環境を用意しただけでは、職員が有効に ChatGPT を活用することはできないと考え、職員が ChatGPT を使いやすいよう、次のような取り組みを行った。

(1) チャット GPT 通信の発行

職員向け広報誌として、「チャット GPT 通信」を発行し、ChatGPT の便利な使い方を周知している。また、生成 AI に関する世の中動向や横須賀市の取り組みを周知している。



チャット GPT 通信の表紙

(2) ChatGPT 研修の実施

横須賀市生成 AI 戦略アドバイザーの深津貴之氏による ChatGPT の使い方の研修を 2 回実施。それぞれ約 400 人が参加（アーカイブ配信も含む）。

(3) ChatGPT 活用コンテストの実施

職員のモチベーション向上と活用事例の掘り起こしのためコンテストを開催。

52 件の応募があり、4 名と 1 課を表彰



最終プレゼンと表彰式の様子（市長と生成 AI アドバイザーの深津氏も参加）

3 他自治体への普及、情報提供

横須賀市の取り組みを他自治体等に積極的に発信している。また、変化が激しい生成 AI の分野において、お互いに情報共有をして、一緒に学ぶ場づくりも行っている。

(1) 取材等の対応

ChatGPT の導入を開始した令和 5 年度は、多数の問い合わせを受け、可能な限り対応した。

取材、講演、視察 合計 161 件

(2) 他自治体向け問い合わせ対応ボットの運用

他自治体が簡易に横須賀市の ChatGPT に関する取り組みについて質問できるよう、過去の問い合わせ内容をデータベース化し、それをもとに回答するチャットボットを開発した。

(3) ポータルサイト「自治体 AI 活用マガジン」の運営

生成 AI の情報を全国に発信するポータルサイト、「自治体 AI 活用マガジン」を SNS の note 上に開設。他自治体にも参加いただき、ともに情報共有を行っている。



自治体 AI 活用マガジンのページ

(4) 横須賀生成 AI 合宿の実施

横須賀市で 2 日間に渡り、生成 AI について学ぶ合宿を開催した。

全国から応募多数で、抽選の上 60 名が参加。

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

1 ほぼ全ての職員が ChatGPT を使えるにようにしている

一部の部署や職員に限らず、ほぼ全ての職員が ChatGPT を利用できる環境を早く作った。その狙いとしては、次の3点。

（1）市役所全体で業務効率化を図る

日常的に文章の作成は、ほとんどの職員が行っており、各職員の業務を少しずつでも効率化することによって、市役所全体で大きな効果を生み出せると考えた。

（2）ベストプラクティスを横展開する

ChatGPT の具体的な用途を DG 室だけで検討するよりも、まずは多くの職員に使ってもらい、その利用方法を収集し、ベストプラクティスを横展開した方が、効果的に好事例を生み出し、広げることができると思った。

（3）職員の意識改革

生成 AI は、今後、世界中で重要なテクノロジーになることを想定し、全ての職員がまず、それに触れること、そして意識の改革が必要だと考えた。

2 ChatGPT が使いやすい環境を作っている

職員が有効に ChatGPT を活用できるよう、主に次の2点について工夫した

（1）職員が普段使い慣れているインターフェース上に導入している

横須賀市では、令和2年度に導入したロゴチャットがすでに普及しており、そのインターフェース上で ChatGPT が使えることで、誰もが簡単に利用できている。実際に、一般事務職員に限らず、技術職、消防士、会計年度任用職員など、幅広い職員が活用している。

また、かかる費用が ChatGPT の API 利用料のみなので、多くの職員が利用しているにもかかわらず、安価で運用できている。

（2）職員への利用促進

「チャット GPT 通信」で継続的に利用喚起を図るとともに、「ChatGPT 研修」を実施し、プロから、スキルを教えてもらい、さらにそのスキルを活かせるよう「活用コンテスト」を実施するなど、戦略的に職員への浸透を図っている。

3 自治体初の ChatGPT 導入を生かしたプロモーションと関連事業者との連携

世間の注目度を鑑み、全庁での ChatGPT の活用に関して自治体初を狙ってプレスリリースを行った。

そのことにより、多くのメディアに取り上げられ、さらにそれにより、多くの民間企業等との繋がりを構築することができた。何かで自治体初や一番になると、その後で、触れられる情報の質と量が変わる。そのチャンスを生かすことで、生成 AI について、継続的かつ発展的に取り組んでいる。

7 取組の効果・費用

1 効果

(1) 削減時間（推定）

22,700 時間／年

※利用実態やヒアリング結果をもとに、文書作成事務の短縮時間を推定（令和5年6月5日時点の条件）

(2) 職員の利用率

約 60%（約 2,300 人／3,800 人）

(3) 業務効率化の職員の実感

85.6% 仕事の効率は上がると思う／大幅に上がると思う

※令和5年9月4日（月）～9月14日（木）の職員へのアンケート

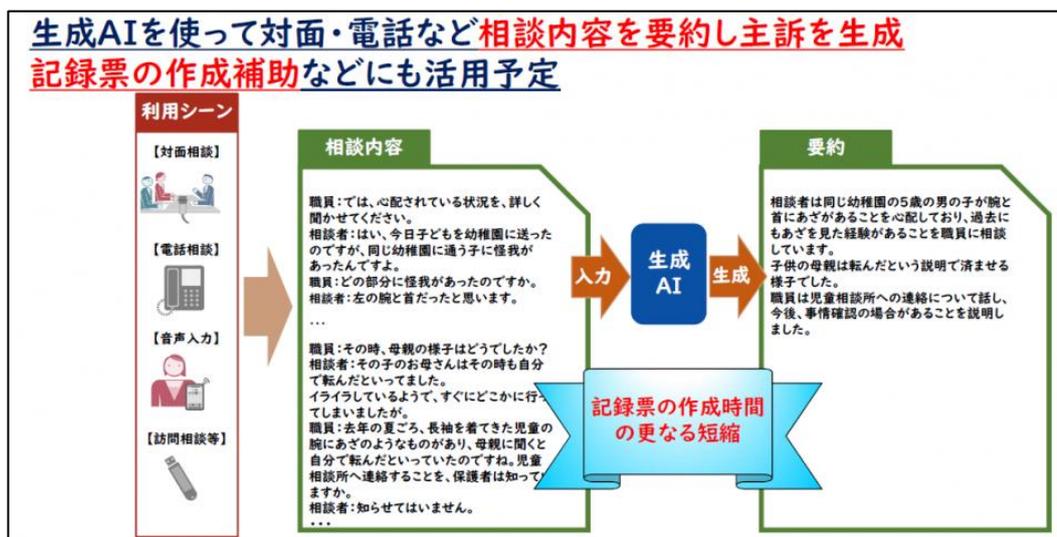
「ChatGPT を利用すると仕事の効率が向上すると思いますか」に対する回答

(4) 横須賀市の生成 AI の PR や企業との連携

- ・取材、講演、視察 合計 161 件
- ・株式会社 THE GUILD 代表取締役などを務める深津貴之氏が横須賀市 AI 戦略アドバイザーに就任
- ・note 株式会社との連携協定
- ・大手や外資を含む民間企業からの生成 AI に関する取り組みのお声かけ多数

【民間企業との取組事例】

（株）アイネス、（株）三菱総合研究所が提供する相談業務支援サービス「AI 相談パートナー」に ChatGPT を活用した実証実験を実施。相談業務への生成 AI 導入は自治体では初。



AI 相談パートナーのイメージ

2 費用

551,539 円

※令和5年度の ChatGPT の月々の API 利用料の合計

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

1 情報漏洩に関する懸念

ChatGPT を利用するにあたり、ChatGPT に入力した内容が生成 AI の学習に使われるのではないかとあった懸念があった。

横須賀市では、①API 経由の利用にして、入力情報は学習には使われない（OpenAI 社の規約による）、②入力情報を学習には使われないよう、オプアウト申請③職員に機密情報や個人情報を入力しないよう周知徹底することで、対策した。

2 職員の ChatGPT の使い方の改善

導入当初は、具体的な情報の検索等、ChatGPT の適さない使い方（情報の検索は Google などの検索エンジンを使ったほうが良い）をして、ChatGPT が間違った回答をしているという声が多かった。これは、「チャット GPT 通信」等で、正しい使い方の周知を行い、改善していった。

9 今後の予定・構想

1 生成 AI を活用したさらなる業務効率化

令和 5 年度では、各職員が ChatGPT を活用することを浸透させてきた。今後は、市役所全体でスケールメリットが期待できる業務について、文章作成やナレッジ検索などに生成 AI を取り入れる仕組みを構築し、さらなる業務効率を目指す。これも、横須賀市だけでなく、これまで築いてきた自治体や民間企業と連携しながら進めていく。

2 生成 AI を使った市民向けサービスの実施

令和 6 年度から、業務効率化に加えて生成 AI を市民向けサービスにも積極的に活用していつている。

（1）市長アバターによる英語での情報発信

生成 AI で作られたリアルな市長アバターが、市長定例記者会見での発表内容を、英語で説明する。動画は市の公式 YouTube で発信。

（2）メタバースヨコスカ AI アバター

横須賀市が運営している「メタバースヨコスカ」に AI アバターの「えーあいそーだんいん」を試験運用。観光案内や、メタバースヨコスカについての案内、雑談などが可能。

（3）お悩み相談チャットボットの公開実験

市民のお悩み相談に対応するチャットボットの開発にあたり、公開実験を実施。

あえて未完成のチャットボットを公開することで、利用者から不正確や不適切な返答があったという報告を収集し、チャットボットの改善に役立てる。

10 他団体へのアドバイス

これからは、生成 AI と共に業務を行うことが当たり前になります。時代は待ってくれません。

システムやセキュリティはお金で買えますが、職員のモチベーションはお金では買えません。生成 AI は導入してからが本番です！横須賀市では、単に生成 AI のツールを導入するだけでなく、職員が自然に使いたくなるような工夫を地道に行ってきました。たとえ 1 人が 1 分の効率化でも、100 人で 100 分、1,000 人で 1,000 分の成果が生まれます。裾野を広げることで、真の行政改革が実現できます。

みんなで日本の行政をアップデートしましょう！

1 1 取組について記載したホームページ

【市のニュースリリースのページ】

- ChatGPTの活用実証を開始
https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0835/nagekomi/20230418_chatgpt.html
- ChatGPTの活用実証の結果報告
https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0835/nagekomi/20230605_chatgpt2.html
- 他自治体向け問い合わせ対応ボットの運用
https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0835/nagekomi/20230816_jichitaibot.html
- noteと連携「自治体AI活用マガジン」開設
https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0835/nagekomi/20230829_yokosuka_note.html
- ChatGPT活用コンテスト開催
https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0835/nagekomi/20231122_gptcontest.html
- AI相談パートナー
<https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0835/nagekomi/20231005.html>
- 市長アバターによる英語での情報発信
https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0835/nagekomi/20240423_ai_mayor_eng.html
- メタバースヨコスカ AIアバター
<https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/2150/2024aisoudan.html>
- お悩み相談チャットボットの公開実験スタート
https://www.city.yokosuka.kanagawa.jp/0835/nagekomi/20240520_soudanbot_nyanpei.html

【自治体 AI 活用マガジン】

<https://govgov.ai>

【OpenAI 社の公式 HP に横須賀市の取り組みが掲載】

<https://openai.com/index/introducing-openai-japan/>