

令和 5 年 10 月 19 日（木曜日）

神奈川県横須賀市



市章

1 市の概要

- 市制施行：明治 40 年（1907 年） 2 月 15 日
中核市移行 平成 13 年（2001 年） 4 月 1 日
- 面積：100.81 km²
- 人口：376,171 人（令和 5 年 4 月 1 日）
- 世帯数：165,946 世帯（令和 5 年 4 月 1 日）
- 令和 5 年度一般会計予算：1,610 億 5,000 万円

横須賀市は、神奈川県の南東、三浦半島の中央部に位置し、東岸は東京湾、西岸は相模湾に面している。市役所からも目の前に広がる海が見渡せ、市議会からは東京湾唯一の自然島である猿島が一望できる。市域の大半は標高 100～200m の丘陵地からなり、緑も多く、首都圏においても、有数の豊かな自然環境に恵まれた都市となっている。

江戸時代末期、アメリカのペリーが浦賀沖に来航し開国を迫っているが、明治時代に入ると軍事拠点として発展している。1889（明治 22）年に公布された「市制及び町村制」により 2 町 8 村となり、1906（明治 39）年には、横須賀町と豊島町が合併し、その翌年、横須賀市が誕生した。1923（大正 12）年の関東大震災では中心部の市街地や周辺の工場で甚大な被害を受けたものの、その後は軍港都市として飛躍的に発展した。終戦後は 1950（昭和 25）年「旧軍港市転換法」の制定と市民のたゆまない努力によって、旧軍用財産は、産業、教育、そして公共施設へと逐次転活用され、平和産業港湾都市・観光都市へと転換し新たな道を歩んでいる。

2001（平成 13 年）に中核市に移行し、平和維持と環境・福祉などを向上させ、住み良い都市環境を整備した穏やかな町づくりに取り組んでいる。

2 視察先

- (1) チャット G P T の業務利用について
横須賀市経営企画部デジタル・ガバメント推進室
- (2) 「書かない窓口」について
横須賀市民生局地域支援部窓口サービス課住民記録係

3 視察目的

中核市として初めてチャット G P T を導入した横須賀市の取り組みとその効果などについて学ぶこと。「書かない窓口」による住民サービスの向上、その効果についての検証を目的とする。

4 視察概要① —チャットGPTの業務利用について—

(1) Chat GPTの導入経緯

横須賀市では、2020年コロナ対策で保健所の業務が逼迫、中核市ではあったが保健所の設置地域であったことからこの業務逼迫の状況を少しでも改善をしようと2020年4月1日にデジタル・ガバメント推進室を発足。4月2日に保健所に出向き業務改革に乗り出す。当時まだ役所は紙文化で、市役所本庁と保健所の距離が遠いこともあり情報伝達に遅れが生じたりしていた。



2020年4月、その業務の効率化や情報伝達の迅速性を図るためにLoGoチャットを導入。横須賀市の業務のデジタル化の促進はこうしたコロナ禍での保健所業務の逼迫が契機となった。

市としては、まだまだ紙文化、さらには新しい試みに対する抵抗もあったが、こうしたデジタル・ガバメントの推進の目的の周知、期限を決めることにより各部署に対して促すなど、本気で対応することで、この改革の前進を図っていった。段々と改善はみられてきてはいたが3年ほどの時間を有した。

デジタル・ガバメント推進の目的として、利用者中心の行政サービスの実現、新たなイノベーションを創発できる地域の実現とし、次の4つの柱を掲げた。

- ①行政サービスのスマート化
- ②行政事務の効率化
- ③民官連携の強化
- ④デジタル・ガバメントを推進する職員の育成 である。

公務員気質で変化を許容しない状態であったが少しずつ地殻変動が起きている中で、更なるデジタル・ガバメント推進を模索、2023年3月ごろからChat GPTが報道等で大々的に取り上げられ、2023年3月29日、市長の指示・提案を受け、デジタル・ガバメント推進室がChat GPTの利用を検討。安全性を確認した後、4月18日に報道発表が行われ、4月20日から全庁利用が始まる。「このタイミングならば」と、自治体初を狙うこととなる。

(2) Chat GPT導入の目的・課題

導入の目的としては、文章作成の効率化・質の向上、文書の要約の効率化、誤字脱字のチェック、市で催すイベント等のチラシなどの作成支援、アンケート等の設問作成支援など、市民サービスを行う上で職員の負担軽減と効率化を図ることがその目的の一つになる。

課題としては、セキュリティと利用できる環境の整備であった。セキュリティ等の課題については、API経由での学習情報の取り扱いをさせないこと、機密情報や個人情報を入力を禁止するなどの条件を設けて進められた。利用できる環境としては、最も多くの職員が利用するインターフェースで利用したいこともあり、業務の入り口

を 2020 年に導入された LoGo チャットへ集約。一定のルールはあるものの利用の仕方は個人の自由とし、全職員が新しい技術に触れられ、利用を促進することとした。

(3) Chat GPT 導入の具体的利用例、実証結果など

令和 5 年 4 月 20 日から Chat GPT の利用を開始。導入により消防用設備検査の文書作成、高校生へのアンケート説明文書作成、データ分析のための Excel ファイル作成、アンケート設問の作成、自己理解のための壁打ちなど、様々な業務に使われている。その利用法や利用実態のアンケートも 2 回実施。

第 1 回の中間アンケートでは回答者 693 人（回収率約 18%）、約 50%の職員が「ある程度利用」、80%以上が「仕事効率の向上につながる」と回答、60%が「利用意向あり」であった。そこで、わかったことは Chat GPT に向かない利用をしていることが多いこと、上手な質問をしなければ「適切でない」「精度にかける回答」が出てしまうことが分かった。

そのことから直ちに Chat GPT 利用法を周知すべく「チャット GPT 通信」を創刊。便利な使い方、注意事項、ミニ問題などを作成し職員のスキルアップを図った。ここで利用された創刊号の挿絵も Chat GPT で作成。その後第 2 回最終アンケートを実施。433 人からの回答（回収率 11%）。1 回目のアンケートと内容はほぼ変わらないものであったので回収率は少し下がっている。その結果、6 割以上の職員が一定の利用率があり、8 割以上の職員が業務効率向上を実感、8 割近い職員が利用継続の意思ありとの結果となった。ただ、それでも 1 回目よりも改善はみられるが、利用の仕方を改善する必要があることが分かった。



Chat GPT が苦手な「検索」を利用される傾向にあったことから利用法のさらなる周知を行った。さらに Chat GPT への質問スキルの向上が必要であること、5 割近い職員が回答の精度の不満を持っていたことから、バージョンアップした Chat GPT-4 の導入を検討した。こうしたアンケートなどを分析した結果、利用開始後 1 週間で約 3,800 人の職員のうち約半数の利用に至った。

2 回のアンケートが終わるまでの 5 月 31 日時点での Chat GPT の利用者数は 1931 人（職員数 3800 人 Logo チャットが利用できる全職員数）、文書作成に利用している割合は 29.3%、文書作成で短縮できる時間 10 分（文章作成における業務時間の実績目安より）で、これを年間活動日数 243 日（令和 4 年度年間所定労働時間日数より算出）、利用実態やヒアリング結果等をもとに算出された業務時間短縮の効果の想定は、

$$1,913 \text{ 人} \times 29.3\% \times 10 \text{ 分} \times 243 \text{ 日} \approx 22700 \text{ 時間/年}$$

との想定になっている。さらに、実証中の経費は人件費を除き 1 万円弱であった。

(4) Chat GPT 導入の今後の展開について

現在は、Chat GPT の実証からその利用をさらに向上させるべく、3つの試みを行っている。

① 横須賀市 AI 戦略アドバイザーの配置

アドバイザーに深津貴之氏を迎えた。深津氏は横須賀市出身で、生成 AI などの分野において第一線で活躍し、様々な企業などとの連携をする際につなぎ役として、さらには研修する際のプログラムの監修などをおこなって貰うことで、市としてデジタル・ガバメント推進の際、欠けている部分を補ってもらおう。

② 職員のさらなるスキルアップの為の研修

「チャット GPT 通信」の継続発行とアドバイザー監修の「(仮称) GPT 活用スキル強化プログラム」による職員のスキルアップを行うための研修も2回実施、両方とも400人を超える参加者となった。

③ 横須賀市の試みを他の自治体に発信

そのノウハウを他自治体に発信するとともに「(仮称)横須賀生成 AI 合宿型研修」の開催を企画。これまでも横須賀市で蓄積したノウハウを研修や視察の際に伝えてきたが、それをパッケージ化し、地域に来てもらい合宿を行っていくことなども検討している。

(5) Chat GPT 導入後の新たな取り組みについて

新たな取り組みとして、

① 問い合わせ対応ボットの運用開始

② 生成 AI 活用のためのポータルサイト開設

③ 相談業務における生成 AI の活用など

も実証している。

横須賀市では、生成 AI 活用自治体の先端に行くこともあり、各自治体から Chat GPT に関する問い合わせが相次ぎ、職員が対応しなければならないことも多々あったことから、Chat GPT を利用した他自治体向け問い合わせ対応ロボットの運用を開始し、80を超える自治体からの問い合わせに対応。それにより職員の対応時間の削減、業務軽減を目指している。さらに、生成 AI 活用のためのポータルサイトを開設することで、横須賀市と他 10 の生成 AI 先進自治体と協力し全国の自治体へ情報の発信をしていくことも行われている。当時は 11 の自治体だったが、現在は 15 自治体に増えている。東京都、23 区では目黒区が参加。今後は住民の皆様への相談業務において生成 AI を用いて相談員を支援するサービスの実証を行い、実現を考えている。もちろん、株式会社アイネスとの実証実験で、相談対応時の会話内容、音声情報をリアルタイムでテキスト化、確認が必要な内容を表示、会話内容と紐づけを行う。発話された言葉に反応して必要となる知識・情報、行動を・判断、さらにはサポートに必要なノウハウを表示。生成 AI を使って対話・電話などの相談内容を要約、訴えたいことの主は何かを生成、記録票の作成補助に活用予定。そこで重要になるのは個人情報の取り扱いで、個人情報のマスキング、自治体情報システム強靱性向上モデル対応の安

全な接続、専用線によるセキュアな接続であり、A I 学習せず、外部接続などの対応をすることとしている。

Chat GPT 導入から矢継ぎ早に様々な試みを行い、行政の効率化、職員の業務改善、削減に利用すべく活用が推進されている。こうした試みも、活用してみなければわからないこともたくさんある。先進自治体として、職員向けから内部事務、さらには市民からの問い合わせができるような利用法も今後、模索をし、さらなる住民サービスの向上を目指している。

(6) 所感

横須賀市でいち早く Chat GPT の導入が行われ様々な試みがされている。導入さきかけのメリットとして自治体として先駆的な立場として発信ができること、さらには、他自治体よりも先駆けて利用経験を積むことができること、それによる早期の利用促進ができることなどがあげられる。もちろん、手探りの中での模索もあり利用の仕方に問題などが生じていたのも確かであった。



ただ、業務効率の向上や庁内における意識改革にもつながり、デジタル・ガバメント推進の観点だけでない改善も図れたのではないかと推察される。

杉並区で導入をする際には、先進自治体での実証を踏まえて考えることができ、その効果、問題点についても他自治体に学びながらの導入も可能になるだろう。昨今、こうした生成A Iなどの技術の進歩はめまぐるしい。区としても取り残されることなく先駆的自治体を参考にしながら挑戦していくことで、職員の皆様の業務効率、更なる創造性のある区政を行うための一助になるのではないかと考える。横須賀市でもまだ職員や自治体間など内部での利用となっているが、今後は住民サービスの向上にも、こうした生成A Iの利用を考えている。ただ、ここにはまだまだ課題があるように感じる。特にセキュリティの問題は大変重要で、この部分は常に念頭に置く必要がある。課題を認識しつつ、今後の区職員の業務効率、区民生活の向上に寄与するために今後も模索を続けてほしいと考える。

5 視察概要② —書かない窓口について—

(1) 書かない窓口導入の経緯と目的

横須賀市が抱える問題として、20年後の職員数は3/4、その先は1/2となることが見込まれ、市役所業務が成り立たなくなるのでは、という懸念があった。効率的な行政運営が必要になるが、職員の中には今のままで良い、別に困っていない、昔からこのやり方であるといった公務員気質の壁があった。このような状況を変えるため、デジタル・ガバメント推進方針を策定し、



- ① 行政サービスのスマート化
- ② 行政事務の効率化
- ③ 民官連携の強化
- ④ デジタル・ガバメントを推進する職員の育成

を柱とした。また、副市長を本部長とした推進本部を設置し、ICT戦略専門官を着任させ、各部局の企画提案により、DXを推進している。

その中で、住民異動手続きにおいては、繁忙期の市民の待ち時間が100分を超えることもあったことから、手続きの見直しを行うべく、令和2年6月1日に住民異動窓口研究WGを発足し、入庁10年目までの職員を対象とした若手のメンバーの公募も実施。利用者目線、職員目線で、業務についての改善策をイメージし、住民移動手続きの見直し（本来あるべき姿）として解消方法を検討した。

(2) 具体的に導入システムや効果

導入したシステムや窓口業務をする上での工夫として、①手続きナビ、②申請サポートプラス、③窓口案内システム、④フロアレイアウトの改善、⑤タブレット使用などの際に相談員の配置などをシステム導入とともに窓口の導線なども工夫した。

手続きナビ（2021年グッドデザイン賞受賞）は、いくつかの質問に答えることにより、必要なサービスを24時間いつでも確認することができ、さらに手続き漏れや書類不足を未然に防ぐことができる。これには例えば運転免許所、ガス、電気などの市役所では対応できないが異動において必要な手続きが事項も確認ができる。さらに、必要書類の有無も確認できる。

申請サポートプラスは、オンライン上で申請書を作成するシステムで、事前入力を行うことで、市役所に滞在する時間を短縮できるだけでなく、名前や住所を一度入力すると複数の申請書に反映できるため、同じ情報を何度も入力しなくて済む。これは市役所でのタブレットでもでき、引越しに関連して、住民票、印鑑登録、マイナンバーカードの住所書き換え、児童手当、小児医療証などの書類なども一度の入力で対応できるため、例えば子育て家庭であれば8枚くらい記載しなければならないものが1枚で済むようになる。最終確認を窓口で行い、最後に電子署名することで書類作成

が完成となる。実際には申請を事前にする際はQRコードになっており、それを職員が確認し最終登録となる。

窓口案内システムは、事前予約や現在の待ち時間を確認できるシステムで、事前予約をすることで、来庁してすぐに手続きができる。また、自分の順番が近付いてくるとメールで知らせてくれるので、順番まで席を外すこともできる。

こうした書かない窓口の導入に伴い、さらに、フロアレイアウトを変えることで、手続きの導線をわかりやすくすること、スペースを確保し座って記載できるようにする、タブレット等の使い方について相談員の配置を行い、業務フローの見直しも行われた。

これらのシステムの導入、わかりやすいフロアレイアウトへの転換により、最大100分あった窓口の待ち時間が38分にまで短縮できたことなど、来庁者の利便性が向上した。この待ち時間は番号札を取ってから呼ばれるまでで、さらに書かない窓口で事前に記載することで、それからの記載する時間の短縮につながる。

(3) 書かない窓口の現状や課題

様々な工夫を行うことで、令和4年度「夏のDigi田甲子園」の実相部門でベスト4を受賞、引越しの手続きについて、繁忙期の待ち時間100分から38分に短縮されたのは非常に優れており、「全国に導入されることを期待」と講評を得ている。

もちろん、こうした評価もあるが、やはり課題も多くある。それは、尚も事前に申請書を作成する市民は全体の1割未満であること。この書かない窓口の周知が今後の課題であるし、改善の肝になる。今後はSNSなどを利用して周知していき、少しでも多くの方に利用していただけるようにする。

さらに、国がやっている手続き申請が行うことができるワンストップサービスの周知もおこなっていく。ご高齢の方は紙での手続きを選ばれる方が多いのも実情でもあり、そうした方がやり易いやり方も考えていく必要があるのではないかと。オンライン窓口についてはまだまだ他の手続きにおいては利用されていないこともあり、国がやっている転出の手続きはワンストップサービスでできるがリンクはしていない。書かない窓口では、オンラインで申請書は作れるが、国の転出のワンストップサービスのように手続きができる仕組みではない。今後の国の動きなどの動向でシステムの見直しをおこなう必要があるのではないかと考えている。

現在、住民異動手続きだけでなく、子どもの給付関係の手続きにも、書かない窓口が導入され、今後は、デジタル・ガバメント推進室で、書かない窓口の導入となるか分からないが、福祉の関係についてもこうした試みをするを考えている。

(4) 所感

書かない窓口について、申請の書類作成が一括で行うことができるという市民にとってのメリットと、事前に書類が作成できることもあり、スムーズな窓口での手続きを行うことができることで窓口での待ち時間などの時間の短縮、職員の業務効率の向上にも寄与している。書かない窓口といっても、申請を行うためのフロアレイアウトの工夫から、どのようなシステムを導入するのかなど様々な環境の整備を一体に行う

ことで実現ができたという部分も大変興味を持った。課題としては、申請書類の作成はできていてもオンラインでの申請はできないこと。さらに、事前に申請する方が1割にも満たない状況で、まだまだ周知が足りないこと。さらには、高齢者などこうした申請に抵抗がある方に対してなどどのように対応していくのかなど、まだまだ課題がある。

杉並区で導入する際にも、こうした問題を意識しながら、セキュリティの問題を第一に考える必要がある。ワンストップでの申請など、更なる利便性の向上やどの業務で適応できるかの調整など多くの課題も出てくることが予想される。

