

1 視察先及び調査事項

- (1) 横須賀市（10月10日）
○チャットGPTについて
- (2) 高崎市（10月11日）
○シティプロモーションについて
- (3) 小田原市（10月12日）
○防災対策について

2 視察結果

(1) 横須賀市

人口：384,663人
世帯数：185,992世帯
面積：100.81km²
(令和5年10月1日現在)

【都市の概要】

横須賀市は、神奈川県三浦半島の中心部にあり、東京湾と相模湾に面した、海や緑豊かな自然が残る国際港湾都市であり、ペリー来航の地としても知られている。また、江戸時代にフランス人技師ヴェルニーを招き製鉄所を建設するなど造船に取り組み、その後軍港都市として発展してきたため、関連する近代化遺産が多数存在するほか、米軍基地が存在することで国際色豊かな都市であることも特徴である。なお、市内には、日米安全保障条約に基づく米軍関係施設が3施設存在し、その面積は水域を除き約336万平方メートル、市域の約3.3%となる。

市制施行は明治40年2月で、平成13年4月、中核市に移行した。

○チャットGPTについて

・チャットGPTの概要について

チャットGPTは、アメリカのOpenAI社が開発した対話型AIで、AIとチャット画面で対話をしながら、質問への回答、文章の作成や要約、翻訳などができ、さらには与えられたデータから新たなデータをつくり出すことができる生成AIの一種である。

インターネット上の膨大な言語データを基に学習し、人間が入力した文章に

続きそうな文章を確率的に返す。

チャットGPTを活用することにより、文章の作成や要約のほか、よくある質問と回答の作成、ブレインストーミング、誤字脱字のチェックなどが可能となる。

・横須賀市におけるチャットGPT導入の経緯について

横須賀市がチャットGPTを導入したきっかけは、チャットGPTが世界的に話題となり報道各社も大々的に取り上げる中、チャットGPTに興味を持たれた市長から行政における活用を検討するよう指示されたことであった。これを受け、令和5年4月、庁内に活用検討チームを立ち上げ検討に着手した。

導入に当たっては、チャットGPTに入力した内容の外部漏えいや、行政の情報システムの仕組みとして事務系とインターネット接続系のネットワークが分離され直接チャットGPTにアクセスできないことによる利用率低下といった懸念があった。しかし、OpenAI社のチャットGPTの利用規約において入力した内容が二次利用されない旨が示されており、入力した内容がAIの学習に利用されないことが確認できたことに加え、先行して導入していたLOGOチャットと連携させることで、職員が使いやすい環境の下でチャットGPTにアクセスすることが可能となり、課題が解決された。なお、職員が通常業務で利用しているLOGOチャットと連携させたのは、個人所有のパソコン等からの接続を排除することも目的であった。

こうして令和5年4月20日に地方自治体として初めて全庁的なチャットGPTの活用実証を開始するに至った。

・職員への指導等、チャットGPT実証の内容について

実証は4月20日から6月5日まで行われた。実証に当たり、職員に対しては、利用を促すとともに機密性の高い情報や個人情報、守秘義務のある情報は書かないこと、チャットGPTの回答が正しいとは限らないことから最終的な判断は人が行う必要があること、チャットGPTの回答はインターネットに公開されている情報を基にしたものであり庁内の情報やルールは反映されないことなどの注意事項が周知された。

実証開始から1週間後に行った職員アンケートでは、回答した職員の大多数が仕事効率の向上につながると認識しているものの、チャットGPTにはあまり向いていない検索を目的として利用されるなど、利用方法には課題があることが判明した。そこで、直ちに職員の利用方法にてこ入れを図るため、庁内向けにチャットGPT通信を発行するという形で便利な使い方や注意事項等を周知した。

通信では、A I との対話を重ねながら発想を深めるといった使い方や、業務の進め方のアドバイスを出してもらい、あるいはエクセルの関数を作成してもらったといった効果的な使い方を紹介する一方、単なる検索に用いるといった不向きな使い方や、再確認のために個人情報を入力などの禁止事項も発信した。また、質問の仕方の工夫により得られる回答の質が向上することを、具体的な事例を示して分かりやすく紹介し、あるいは例題を示して利用に挑戦してもらったなど、より効果的に業務に活用されるよう取り組んだ。

その後に行った2回目の職員アンケートでは、利用頻度や利用しようという意識に向上が見られるとともに、より効果的な利用がなされていることが確認された。

そして令和5年6月に、これらの実証結果を発表するとともに、チャットGPTの本格導入へと移行した。

職員による活用事例としては、市民向けアンケートの設問や説明文の作成、税務部門におけるデータ分析のためのエクセルファイル作成などがあり、より質の高い資料を効率的に作成できるといった効果が見られたほか、自己理解を深めるための繰り返しの問答（壁打ち）への利用では、基本事項の漏れの確認や代替案の検討を効率的に行えるといった効果も見られた。また、業務時間の削減効果も、業務によっては年間120時間と大幅な短縮が見込まれるとの試算もあり、費用対効果の詳細な検証は行われていないものの、実証に要した経費は人件費を除き僅か1万円弱だったこともあり、十分な効果があったものの認識であった。

・本格導入後の展開について

急速に進化するA I 技術や社会の変化に適応し、より適切にA I の活用を推進するため、横須賀市出身の専門家をA I 戦略アドバイザーとして迎えた。また、アドバイザー監修による職員向けチャットGPT活用研修を開催した。

このほか、新たな取組として、他の地方自治体からのチャットGPTに関する問合せに対し職員の時間削減と円滑な情報共有を実現するため、チャットGPTを活用した対応ボットを開発し運用している。今後は市民からの問い合わせに対応できる対応ボットの開発を目指す。

また、民間事業者と共同して市民からの相談対応における記録票作成補助や関連情報の表示にチャットGPTを活用する実証実験を行っている。

・所見

チャットGPTについては、世界中でその有効性や危険性が議論され、個人情報の漏えいや著作権の侵害といった点を危惧する声もある。この点について

横須賀市では、チャットGPTの利用以前の問題として個人情報情報を漏らすことは情報セキュリティポリシーに反する行為であるとの認識の下、しっかりと職員に対し情報セキュリティの指導を行われており、また、チャットGPTを利用した画像編集は著作権を侵害する危険性が拭い切れないとの認識から実施されていないなど、守るべき事項や慎重になるべき点をしっかりと見極めながら新しい技術の導入に挑まれているとの印象を受けた。さらに、たとえチャットGPTを利用し文章や資料が作成できたとしても、あくまでインターネット上の情報を組み合わせたものであり、他者の著作権に抵触しないかの確認を含め、最終的には職員自らが検査、確認を行うことが重要である旨の説明が繰り返されたことは、チャットGPT利用によるサービスの質の向上や業務効率化に可能性を見出しつつも、あくまでも道具としての利用であり、責任は職員にあるという認識を軸として持った上で取り組まれているものと受け止められた。

本市においては、現在のところチャットGPTは活用しない方針を示しているが、世界の動向や他都市における導入の状況によっては、本市における導入に関する議論が起り得ると考えられ、今回、チャットGPTの行政における実証・導入事例の説明を伺えたことは大変有意義であった。今後もチャットGPTに関する世界の流れや横須賀市をはじめ他都市の動向を調査していきたい。

(2) 高崎市

人口：368,196人

世帯数：171,596世帯

面積：459.16km²

(令和5年9月30日現在)

【都市の概要】

高崎市は関東平野の北端に位置する。群馬県中部のやや南西に位置しており、古くから関東と甲信越を結ぶ交通の要衝であった。上越新幹線と北陸新幹線の結節点であるほか、高速道路では関越・上信越・北関東の各自動車道、その他5本の国道が伸びており、内陸交通の拠点となっている。都心部には商業施設が立ち並び、幹線道路沿いでは高崎スマートIC産業団地や高崎354複合産業団地などの造成が進められている。

産業としては、明治37年に法律でたばこが専売と定められるまでは全国有数の葉たばこの産地であった。大正時代には、製糸や鉄工業のほか製粉業も盛んとなり、日本を代表する2つの製粉会社が工場を設け、しのぎを削っていた。また、縁起だるまの生産は日本一を誇る。

芸術、文化、スポーツ面では、高崎シティギャラリー、高崎市美術館、高崎

市タワー美術館、高崎芸術劇場などを有し、広く芸術文化活動が行われており、映画祭や音楽祭、マーチングフェスティバルなどのイベントが年間を通じて開催されている。また、スポーツの国際大会も開催可能な規模を誇る高崎アリーナでは、これまで数々の国際大会が開催され、世界各国から訪れる選手等により周辺の国際色が増し、まさに新しい風を吹かせている。

市制施行は明治33年4月。平成13年には特例市に移行した。その後、平成18年に5町村、平成21年に1町と合併したことにより人口は約37万人を超え、平成23年、中核市に移行した。

○シティプロモーションについて

・高崎市ブランド・シティプロモーション事業の概要

高崎市においては、首都圏在住者や来訪者、全国に向けて市の魅力や地域資源を発信する仕組みを構築することで知名度及びブランド力の向上を図ることを目的としたブランド・シティプロモーションに取り組んでいる。

インターネットやユーチューブを活用するほか、東京の民放テレビ局で市を舞台にしたドラマを放送し、市内のスポットや飲食店、市内で営まれている農業などといった市の魅力を全国に発信している。中でも国内外で注目を集めているのが絶メシリストという企画である。

・絶メシリストについて

絶メシリストとは、長年市民から愛されているものの、店主の高齢化、後継者不在により閉店の可能性がある飲食店や惣菜店などに特化したリストであり、平成29年9月からインターネット上のサイトで公開された。

高崎市では、様々な地域資源を活用したプロモーションを全国や世界に向け展開するため、ブランド・シティプロモーション事業を業務委託で行うこととし、平成29年度にプロポーザル方式で全国から企画案を募集した。この際、大手広告代理店から提案されたアイデアを取り入れ、協議を重ね具体化したものが絶メシリストである。

この企画が生まれた背景には、高崎駅周辺の開発が進む一方、古くから営まれている個人の飲食店等が姿を消しているという課題があった。店主の高齢化やまちの都市化で廃業してしまうかもしれない個人の飲食店等を、今すぐ食べに行くべき希少なお店という逆転の発想で紹介することでその価値が見直され、さらには存在が注目されることで後継者問題など社会課題の解決につながればとの目的から事業化された。なお、絶メシという呼称には、「絶やすな」と「絶品」の2つの意味が込められている。

サイト作成に当たってはプロのグルメライターが実地調査した上で、店主の

人柄やその店ならではのドラマを紹介するほか、後継者の募集情報を掲載した。また、行政らしくないインパクトのあるデザインを用い、あるいはSNSを積極的に活用するなど人々が注目するよう工夫がなされた。

取組の結果、絶メシリストは話題となり、サイトは非常に大きな閲覧数を記録し、全国ネットを含む多くのテレビ局の情報番組でも取り上げられるなど、大きなプロモーション効果を上げた。また、書籍化や全国ネットでのテレビドラマ化などにより、さらに人々から注目されることとなり、直接的な効果としては、市内外からの来店者増加により、掲載店の売上において平均20%の増加が見られた。

このほか、絶メシリストのサイトが国内外の広告コンテストにおいて受賞するなど評価されることで、より一層注目されることとなった。

今後の課題は、話題性を継続するための仕掛けづくりと、掲載店舗の後継者育成に向け、どのように支援していくかという点である。

・所見

高崎市の取組は、まちが抱えている課題をシティプロモーションの企画に用いることで、課題解決への取組とシティプロモーションを併せて行っている点が特徴的であると感じた。また、東京に近く、交通の要衝でもあるためか、積極的に全国ネットのテレビを活用していることも印象的であった。このテレビ放映するドラマについては、駅周辺に多数のポスターや大型パネルを展示し、あるいは駅前的大型スクリーンで宣伝映像を放映するといった活用がされており、市外の方のみならず、市民や市を訪れた方にも注目していただき、市の魅力を見直し、市を盛り上げ、また、市への愛着を深めていただく機会となることを期待しての取組と受け止められた。

絶メシリストは高く評価され数年にも及ぶ人気企画となり、またテレビドラマも広く高崎市の魅力を伝えることにつながっていると思われるが、これら取組は民間企業への業務委託で行われているため一定程度の予算が用いられていることから、全ての地方自治体において同様のシティプロモーションを展開するということには難しい面があると思われる。しかし、課題を出発点として市の魅力を見つめ直し、それをセールスポイントとして売り出していくという高崎市の事例は、柔軟な発想によるシティプロモーションを展開することが大きな成果につながる可能性があるということを示すものとして大いに参考になるものであった。

(3) 小田原市

人 口：186,338人

世帯数：84,425世帯
面積：113.60km²
(令和5年10月1日現在)

【市の概要】

小田原市は、神奈川県南西部に位置しており、西は箱根連山につながる山地、東は丘陵地帯で、市の中央には酒匂川が南北に流れて足柄平野を形成し、南部は相模湾に面している。戦国時代に北条氏の城下町として発展し、江戸時代には東海道屈指の宿場町として栄え、明治期には政財界人や文化人たちの別荘や居住地として愛されてきた神奈川県西地域の中心都市である。

古くから交通の要衝としての歴史を持つ小田原市には、現在、鉄道5社6路線が乗り入れ、市内には18もの駅があり、新幹線を利用すれば東京まで約30分で移動可能である。また、東名高速道路や国道1号線をはじめとする道路網も充実しており自動車での利便性も高い。

市内は大きく7つの地域に区分され、例えば小田原駅周辺エリアは活気あふれる小田原の玄関口、小田急沿線エリアは豊かな自然と生活のやすさの両方を備えるなど、それぞれエリアごとに特徴があり、その特徴を打ち出したシティブロモーションに取り組んでいる。

市制施行は昭和15年12月。平成12年11月には特例市に移行した。(なお、特例市制度は平成26年の地方自治法改正に伴い廃止された。)

○防災対策について

・小田原市における災害リスクについて

小田原市は前述のとおり山地、河川、そして海といった様々な地理的特徴を有しており、想定すべき災害リスクも多岐にわたる。

地震では、東海地震、神奈川県西部地震等の発生の切迫性が指摘されており、地震発生に伴う最大11メートル以上の高さにもなると想定される津波の発生や土砂災害への備えが必要となっている。関東大震災の際には山津波と呼ばれる大規模な土砂災害が発生し、他の地滑りと合わせ400人以上が犠牲になっている。

風水害では、地震と同様に土砂災害の発生が危惧されるほか、酒匂川などの洪水、また台風に伴う高潮への備えも必要となっている。

このほか、富士山や箱根山に近いことから、火山の噴火に伴う被害や、箱根を訪れている観光客の避難経路となることも想定されている。

・市民の防災意識向上のための取組について

小田原市では、地域の自主防災組織や事業所、各種団体、小中学校を対象に、防災対策課職員が講師となり防災教室や出前講座などを実施し、市民への防災意識の啓発を行っている。このほか学識経験者を講師に招く防災講演会や、起震車体験など市民が楽しみながら防災について学ぶことができる防災フェスタを開催している。また、今年は関東大震災発生から100年の節目の年であることから、当時を振り返り、改めて防災について考える機会とすることを目的として、各施設を会場とした写真やパネルの展示、図書館での関連資料の公開、関東大震災をテーマとした防災講演会の開催などの事業を実施している。

各地域での防災訓練も毎年行われているが、令和4年度からは災害発生を想定し、全地域が同日に、また協定機関等も参加し、総合防災訓練として開催することとした。協定機関が参加することにより、例えば配送事業者による避難所への物資輸送や自衛隊や協定締結市による給水、交通事業者による電気自動車からの電力供給の実演など、避難所において、より実践的な訓練が行われている。

・避難所及び避難場所の運営並びに企業等との連携について

避難所等の運営については、市が作成した運営マニュアル作成のガイドラインやペット受入れに係るガイドラインに基づき地域ごとに避難所運営マニュアルを作成した上、各地域において毎年行う防災訓練で運営方法の確認を行っている。また、地域ごとに設置する避難所の運営委員会などで聴取した市民の意見を参考に運営方法の見直しに取り組んでいる。

避難所等の運営を含め、防災対策に女性の意見を正しく反映させる必要があると考えるものの、避難所の運営委員会の代表者や指定公共機関で構成される市の防災会議の委員のほとんどが男性であることから、女性の意見を反映しにくいといった課題がある。そこで、委員を選定する際、委員の推薦を依頼する相手方である各団体に対し女性の推薦を促しているほか、市においても防災担当の女性職員を増やす取組を行っている。避難所等における具体的な配慮としては、避難所等における女性専用の居住スペース設置によるプライバシー保護、女性用物資の確保及び女性が配布する体制づくり等に意を用いている。

また、災害に強いまちの実現に向け、民間企業を含む各種団体と災害協定を締結している。そのうち、災害時避難施設に係る情報の提供に関する協定は、専用サイトにアクセスすることで避難所の混雑状況を確認できるシステムの運営企業と締結したもので、避難所の混雑による避難者のたらい回しや避難のちゅうちょを防止することを目的としてシステムを導入したものである。課題としては、スマートフォン等のデジタル機器の操作に不慣れな高齢者への対応や、各地域の避難所における地域住民以外の避難者の受入れに係る体制等の充実が

必要な点である。

また、徒歩避難が困難な方やペット同伴での車中避難を希望される方の一時的な避難場所を確保する目的で、企業等の駐車場を車での避難場所として利用するという内容の協定も締結している。課題としては、商業施設の場合、利用客とのすみ分けをどうするかといった点が想定されている。

・新たな取組について

小田原市では、ハザードマップや避難所等の所在地のほか、災害発生時の避難情報や避難所の混雑状況に関する情報、河川ライブカメラへのリンクなどが一元化されたスマートフォン向けアプリを令和5年2月から導入しており、市民一人一人に防災情報を届けられることで、より各自に合った避難行動につながれることから、今後さらなる普及を図ろうとしている。

また、令和4年度、国のデジタル田園都市国家構想推進交付金を活用し、ワイヤレスセンサー等を用いた住民参加型警戒・避難システムを導入している。これは、河川や海岸などに設置したセンサーなどから得た情報を把握し、これを基に発出する災害情報や避難情報を、市民のスマートフォンや防災無線の個別受信機の代替となるタブレット端末などに速やかに伝えるシステムである。

令和5年度もデジタル田園都市国家構想推進交付金を活用し、パーソナルデータを活用した防災減災事業を実施している。これは、市民や観光客に対する災害情報の素早いプッシュ通知や避難誘導のお知らせをすることに加え、地域住民同士が避難状況や災害状況を共有することで要支援者への早期支援など地域の助け合いを可能とすることを目的としたものである。

・所見

関東大震災で大きな被害を受け、また何十年も前から東海地震の危険性が指摘されている小田原市は、防災教室の実施や防災講演会の開催など市民の防災意識の啓発に向けた取組を積極的に行い、あるいは新たな事業としてデジタル技術を活用した災害対応の仕組みづくりに取り組むなど、防災意識が非常に高い自治体であるとの印象を受けた。外国人住民や外国人観光客のために防災アプリや避難所等における表示を多言語化し、また、女性の声を取り入れられる体制づくりに取り組まれるなど、様々な方に配慮しながら防災体制を構築しようとする姿勢が見られた。

従来は各地域がそれぞれ計画した日程で行っていた防災訓練を、災害発生を想定し、日程を統一して市全体として行う訓練に見直されたことは、市役所と各避難所等との連絡等の確認を行うことができるなど、より効果的な訓練になったものと感じられた。

また、この防災訓練において、協定を結ぶ団体等が実際に地域の避難所に向き訓練に参加され、物資の輸送や給水作業等を実践されている点は、訓練を充実させるとともに市民の防災意識をより一層向上させることにもつながるものと思われた。

防災対策は、この程度備えれば大丈夫といった正解がなく、また、行政の取組だけでは足りず市民自らの取組も重要になるなど非常に難しいテーマであることから、小田原市のように改善の意識を持ち、市民と対話しながら見直しを図ろうとする姿勢が大変重要であると感じた。

● 神奈川県横須賀市視察（令和5年10月10日）
チャットGPTについて



● 群馬県高崎市視察（令和5年10月11日）
シティプロモーションについて



● 神奈川県小田原市視察（令和5年10月12日）
防災対策について

