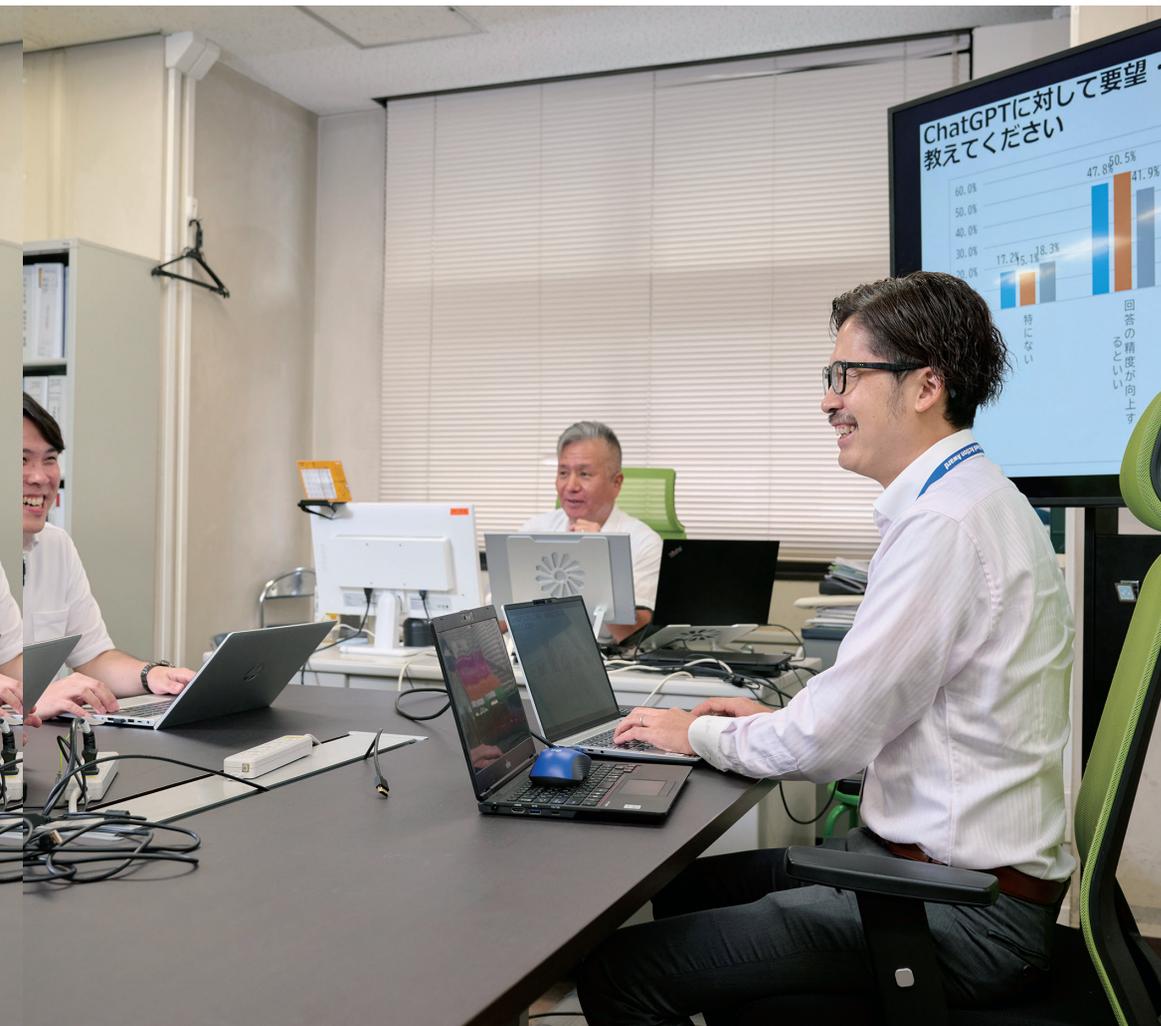


人間の水準がAIによって底上げされ、さらなる高みを目指せる世の中に

横須賀市
経営企画部 デジタル・ガバメント推進室 室長
太田耕平さん（写真右 ※他3名は同僚）



自治体データ

横須賀市 ● 神奈川県南東部、三浦半島に位置する人口約37万人の自治体。米軍基地を有する異国情緒ある街並みや、東西を海に挟まれ自然にも恵まれているが、首都圏のなかで早くから人口減少が始まった課題を抱えている。

文書業務中心の役所で生成AIは必ず役に立つ

「ChatGPTを使って何か検討できないか」と上地克明市長から2023年3月に話が出たのが始まりでした（太田耕平さん）

その日から1カ月未満の4月中旬には全庁での利用をスタートさせ、自治体AI活用先駆的存在として注目される横須賀市。自ら取組を発信し続け、他自治体との情報共有を目的に、同年8月には『自治体AI活用マガジン』というサイトを開設。生成AI活用について全国の自治体を束ねる存在にもなっている。現在に至るまでスピード感をもって生成AI活用を推進し続ける背景について太田さんに伺った。

「横須賀は首都圏のなかでも早く少子高齢化による人口減少が進み始め、生産年齢人口の減少という喫緊の課題を抱えています。市の職員数も減っていくなかで行政サービスを維持していくにはテクノロジーの力が不可欠だったのです」

2022年に策定された市の基本構想「基本計画」にある「YOKOSUKAビジョン2030」では、急激に変化する時代の様相を悲観せずに受け入れて立ち向かう「変化を力に進むまち。横須賀市」を未来像として掲げている。AIも受け入れて力にすべき変化の一つなのだ。ChatGPTが出現したとき、既存のインターネットサービスと比較して浸透スピードが圧倒的に速いことから、近い将来生成AIがITインフラの中心になると太田さんたちは考えていた。

役所の業務には文書作成が膨大にある。同市が1年間で作成する公文書数は実に9万件以上。そこに職員の時間と労力が費やされている。「文書を作成してくれる生成AIが役所で役に立たないはずがないのです。基本的なルールと使い方をさえわかれば有効なツールになると確信していました」

まずは全職員が使い慣れているビジネスチャットツールにChatGPTの機能を組み込むことで、普段からチャットを使う感覚で利用してもらい



「生み出された時間で、血の通った 福祉サービスを充実させていきたい」

始めた。情報漏洩についてのルールや「最後の判断は人間がする」ことは徹底した。

生成AIを職員に活用してもらうための普及と啓発活動にもすぐに取り組んだ。「チャットGPT通信」という利用促進ガイドを庁内報として定期刊行をスタート。識者による研修のほか、導入から半年後に「ChatGPT活用コンテスト」を実施。庁内での新たな活用事例の発掘と職員のモチベーションアップにもつながった。

「最初は検索に使う人が多く、生成が活かされていませんでしたが、啓発活動を進めた結果、導入から半年後には検索や調査よりも文書案の作成など本来の目的に利用する人が右肩上がりに増えました」

また、先陣を切った立場として日本の役に立ちたいという考えから、他自治体向けの問い合わせ対応窓口を開発。同市に寄せられる自治体からの問い合わせをデータベース化し、チャット形式でAIが回答する仕組みを開発・運用している。

市民の相談、認知症予防： 行政における無限の可能性

横須賀市では市民サービスにも生成AIの活用を始めている。その一つが「市長アバター」だ。米軍基地を有し、市内にも外国人居住者が多い特色をもつ同市。外国人向けに市長の定例記者会見を英語で発信するため、日本語での会見動画を基に、英訳した文章が入力された市長アバターの動画を公開している。



上市市長がネイティブのように話している「市長アバター」による英語での記者会見。市のYouTubeで視聴できる。



今春に実証実験が行われたAIアバターがメタバースの横須賀を案内する「えーあいそーだんいん」。(まほひなた©もち山金魚)

また、音声対話型AIアバターによる観光案内相談「えーあいそーだんいん」の実証実験を行っている。メタバース空間で人気3Dアバターが対話しながら横須賀について案内してくれる。将来的に24時間いつでも相談、行政情報の発信ができる仕組みを目指している。

今年の8月から開発に取り組んでいるのは、産官学連携による認知症

予防サービスだ。認知症予防には「会話」が重要な役割を果たすことから、一人暮らしの高齢者でも日常的に会話ができるよう、高度な音声会話生成AI技術を導入し、自然な会話で高齢者が思い出話もできる仕組みを開発中だ。

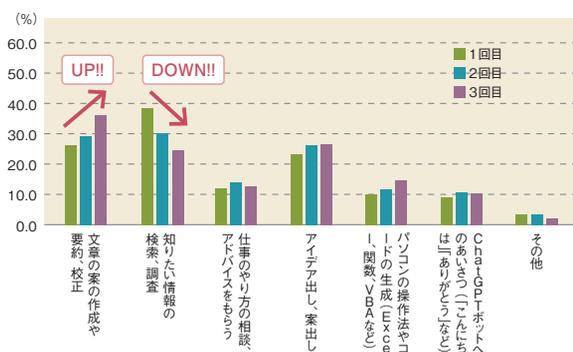
生成AI活用により生み出される時間の活用方法を尋ねると、間髪入れずに「福祉」と答えが返ってきた。「市民の方々が行政サービスに頼るのは困ったときです。そのときにこそ我々人間の力を使うていくべきです」

そう語る太田さんのAI観とは。

「生成AIを導入して、庁内で誰がより使っているか調べたところ、想定内だった企画系の職種はもちろん、消防など通常はパソコンを使わない職種の利用も多かったです。普段は命を守る訓練をしている人々が部署異動でデスクワークになると、

急に文章作成や法律の勉強を余儀なくされます。デジタルが苦手な人ほど効果を発揮するのがAIなのではないかと感じています。つまり、ある一定の基準まで誰をも引き上げてくれるツール。そのことで組織の土台の力が上がって活性化される。でも、サボっていたら成長できない。AIに頼りすぎるのではなく自分からもAIへの働きかけを工夫することで、共存しながら更なる高みを目指すツールではないかと。AIと人間は、ドラえもんとのび太君の関係のようなものだと思っています」

ChatGPTを利用して行ったことは何ですか



ChatGPTの全庁導入から半年間で3回行ったアンケートで、「文章の作成や要約、校正」が狙い通りに右肩上がりに