

総務政策常任委員会委員会調査報告書

令和6年7月30日（火）に、横須賀市外2か所において、次の事件について調査を実施したところ、その概要は別紙のとおりでした。

【調査事件】

- ・ 県行政の総合的企画に関する事項について
- ・ 情報化に関する事項について

令和7年3月24日
神奈川県議会議長

柳 下 剛 様

総務政策常任委員会委員長 石 川 巧

1 調査の概要

(1) 調査日程

令和6年7月30日（火）

(2) 調査箇所

- ア 横須賀市（横須賀市小川町1-1）
- イ ミウラトラスト株式会社（三浦市三崎4-8-10）
及び三浦市（三浦市城山町1-1）

(3) 出席委員（計11名）

石川巧委員長、谷口かずふみ副委員長、
山口美津夫、山本哲、杉本透、飯野まさたけ、古賀照基、松崎淳、吉川さとし、
京島けいこ、松川正二郎の各委員

(4) 随行者

和田主査（議会局議事課）、長野主幹（政策局総務室）、
曾根副主幹（総務局総務室）

(5) 行程

県庁～横須賀市役所～ミウラトラスト株式会社～三浦市役所～県庁

2 横須賀市

(1) 調査目的

本県では神奈川DX計画等に基づき、最新のデジタル技術を活用し、業務効率化や県民サービスの向上を目指しており、令和5年9月から全庁において生成AIの利用を開始している。

そこで、全国で初めて生成AIの利用を全庁的に開始した横須賀市の取組を調査することで、今後の委員会審査の参考に資するものとする。

(2) 調査先出席者

ア 横須賀市

デジタル・ガバメント推進室長

イ 横須賀市議会

議長

ウ 総務局

市原敬デジタル行政担当局長、貝瀬広斗デジタル戦略本部室長、
宮寺通寿デジタル戦略担当課長ほか

(3) 横須賀市議会議長挨拶

(4) 委員長挨拶

(5) デジタル行政担当局長挨拶

(6) 概要説明

次の内容等について、説明があった。

- ア 横須賀市の紹介
- イ 令和5年度の取組
- ウ 令和6年度の取組

(7) 質疑応答

質 疑 C h a t G P Tの利用率が6割とのことだが、裏を返すと、4割の職員が利用していない。利用していない理由はどのように考えているか。

応 答 活用していない理由としては、おそらく窓口など文書を作成する業務に携わっていないことがあるのではないかと考えている。

質 疑 A Iを活用すれば、市民からの問合せに24時間365日対応が可能となる。特に防災面での活用ができると思ったのだが、どのようにお考えか。

応 答 A Iに行政情報を正確に答えさせるのは非常に難しいと思っており、今、24時間365日答えられるのは、主に雑談に対応するといったことである。

そのため、行政の内部情報について答える職員向けのボットを試験的に作っている。

質 疑 よりよい成果を出すにはどういう指示を出すのか、つまり、プロンプトが大事だと思う。プロンプトについて職員にどういう研修をしているのか。

応 答 横須賀市のA I戦略アドバイザー深津貴之さんに、昨年7月と8月に研修をしていただいた。深津さんは、深津式プロンプトを開発した方であり、プロンプトについてもこの研修で扱っている。そのアーカイブ映像がeラーニングシステムで、いつでも見れるようになっている。

質 疑 ニャンペイプロジェクトについて、不具合を収集するために、あえて未

完成のチャットボットを公開するという発想に至った背景はどのようなものか。

【補足】

ニャンペイプロジェクトは、市民からの日常的なお悩み相談に対応するためのチャットボットを開発するプロジェクトのことである。

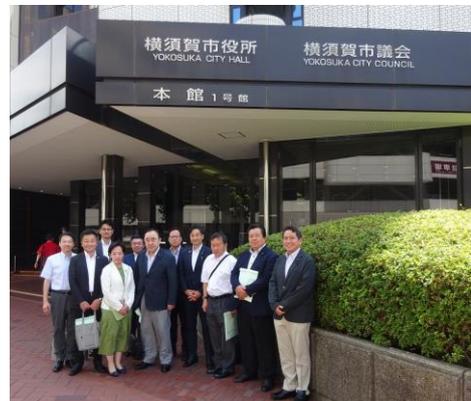
応 答 一番大きな理由は、市長がこういった最先端の技術は、楽しみながら使わないと広がらないと言っていたこと。そのため、未完成のまま公開したら面白そうだったと思った。

また、生成A Iが、相談対応することに対して、どれくらいネガティブな反応があるのか知りたかったことと、間違った回答をしても許してほしいと思ったことが、発想のきっかけになっている。

質 疑 C h a t G P Tは、時間の効率的な利用につながっていると思う。そのことについて、職員から、他の業務に専念できるようになったといったような反応はあったか。

応 答 具体的に、残業時間がどのくらい減ったかという数値は取っていないが、例えば消防では、日報の作成に活用していたり、査察関係の部署で、慣れていない文書の作成や急に法律を勉強しなければいけないときなど、C h a t G P Tでかなり効率化できているという話は聞いている。

そのため、ワーク・ライフ・バランスにもつながっているのではないかと推察している。



(8) 調査結果

- 横須賀市では、令和5年4月20日から、自治体で初めてChatGPTの全庁利用を開始していた。全庁で導入した目的は、多くの職員が最新のテクノロジーに触ることによる意識改革、文章作成業務等の効率化、職員から利用方法を広く収集し、ベストプラクティスを横展開することであった。
- 導入した令和5年度は、内部活用の推進と自治体間連携の推進を行い、令和6年度は、市民向けサービスへの活用に取り組んでいた。
- 内部活用の推進について
 - ・ 利用のルールについては、難しいルールを設けてしまうと「じゃ、使わないよ」と職員に思われてしまうので、禁止事項や基本的な事項に絞って周知していた。
 - ・ 活用事例の掘り起こしや横展開、ChatGPT活用に対する職員のモチベーションの向上を目的として、令和5年11月にChatGPT活用コンテストを実施していた。企画系の部署だけではなく消防署など現場系の部署からも応募があり、全庁から満遍なく計52件の応募があったとのことだった。
 - ・ 継続的な利用喚起を図るため、「チャットGPT通信」というChatGPTの便利な使い方、生成AIに関する基礎知識等を、エンタメ要素を取り入れて紹介する利用促進ガイドを定期発行していた。もともと週刊で発行していたが、最近は月刊でしか発行できていない。愛読者が多く、早く出してほしいという声が庁内であるとのことであった。
 - ・ 令和5年7月と8月に横須賀市AI戦略アドバイザーの深津貴之氏監修のChatGPT庁内研修を実施し、職員のスキルの底上げを図っていた。研修は、リアルタイムとアーカイブで行っており、受講者数は約400人で、横須賀市役所内で一番受講者が多い研修となっていた。
 - ・ このような取組の結果、約6割の職員がChatGPTを活用しており、年齢別の利用率も50代でも50%を超えるなど、満遍なく活用されているとのことであった。
- 自治体間連携の推進について
 - ・ 生成AIを使いこなし、自治体の集合知で日本の行政をアップデートしたいという思いから、自治体間の連携についても取組を行っていた。
 - ・ 横須賀市では、多くの自治体からChatGPTについて問合せがあるため、「他自治体向け問い合わせ対応ボット」を開発し、令和5年8月から運用している。これは、これまでの他自治体からの問合せ内容をデータベース化し、ChatGPTに読み込ませ、対応ボットをつくり、インターネット上に公開することで、各自治体がより簡易に問合せができるようにしたものであった。
 - ・ 令和5年8月29日にnote株式会社と連携協定を締結し、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」を運営していた。このポータルサイトは、現在22自治体の生成AI活用の取組が掲

載されているものであった。

- ・ 令和6年1月に他自治体の職員も参加できる「横須賀生成A I 合宿」を行っていた。内容は、これまで蓄積してきた生成A I 導入から活用までのノウハウをパッケージ化し、深津A I 戦略アドバイザープロデュースによる合宿型の研修となっていた。
- 市民向けサービスへの活用について
 - ・ リアルな市長アバターによる英語での情報発信を行っていた。この取組の目的は、横須賀市には外国人が多く住んでおり、日本語以外の言語による情報発信という課題に対応することであった。A I の力を借りることにより、市長の記者会見を英語に翻訳し、市長そっくりのアバターが、市長の声で英語で説明を行うものであった。
 - ・ メタバース内で、音声対話型A I アバター「えーあいそーだんいん」が横須賀市の観光案内相談や雑談を行う実証実験を行っていた。この事業は、行政情報の発信や相談対応を24時間365日いつでも対応することを目指したものであるが、まだ行政情報を正確にインタラクティブにやり取りできるところまでは至っていないとのことであった。
 - ・ センシティブな相談に失言しないチャットボットを目指した「ニャンペい」プロジェクトを展開していた。初めに、チャットボット「ニャンペい」のプロトタイプを作成し、市役所内でホワイトハッカーコンテストを開催していた。このコンテストは、「ニャンペい」に不適切な発言やうそをわざと回答させた人を表彰するコンテストで、職員からおよそ4,600回の攻撃（投稿）があり、101件のバグ報告があった。失言率は2.2%で、バグ報告には誤った行政情報の提供があったことや、爆発物の作り方をアドバイスしてくれたというものもあった。その後バグを修正し、未完成品として全国に公開していた。未完成で公開した目的は、不具合を収集することであり、リリース文ではこの点を強調していた。また、行政サービスの相談をチャットボットが受けることについての世の中のリアクションを検証することや、横須賀市の生成A I 活用をプロモーションするという目的もあった。全国から約3万6000回の攻撃（投稿）があり、41件の通報があった。失言率は約0.1%まで低下していた。また、世の中からネガティブなリアクションはなく、この取組が各種メディアに掲載されたとのことであった。
- 今後は、市長アバター、音声対話型A I、「ニャンペい」プロジェクトで得られた知見を組み合わせ、市民サービスを開発するとのことであった。また、生成A I を活用した行政内部の事務効率化ツールの開発を多くの企業と連携して行っていくとのことであった。

これら横須賀市における生成A I の活用について調査したことにより、当常任委員会での情報化に関する事項について、今後の委員会審査の参考に資するものとなった。

3 ミウラトラスト株式会社及び三浦市

(1) 調査目的

本県は三浦半島魅力最大化プロジェクトを策定し、三浦半島の魅力である「海の魅力」と「食の魅力」を高め、「地域の魅力」を磨き、地域、民間と連携し、観光資源をつなぐ仕組みづくりを進めている。令和6年度は、宿泊客を増加させ、滞在時間を延長し、それに伴い平均消費額を増加につなげるという、新しい滞在スタイルを構築する事業者を対象に、施設改修等の補助や課題解決のための支援を実施する、地域まるごとホテル@三浦半島事業などを実施する。

三浦市においては、令和3年3月にミウラトラスト株式会社、株式会社地域経済活性化支援機構（REVIC）、京浜急行電鉄株式会社、三浦市及び株式会社横浜銀行の5者が、地域が主体となって行う地域資源を生かした観光コンテンツの開発と、運営の仕組みの構築を支援することを目的とした「三浦市における地域資源を活用した観光活性化に関する連携協定」を締結している。

そこで、三浦市及びミウラトラスト株式会社を調査することで、今後の常任委員会審査の参考に資するものとする。

(2) 調査先（ミウラトラスト株式会社）出席者

ア ミウラトラスト株式会社

代表取締役社長ほか

イ 政策局

中谷知樹政策局長、田中賢地域活性化担当課長、
大場勇人横須賀三浦地域県政総合センター所長ほか

(3) 委員長挨拶

(4) 政策局長挨拶

(5) 概要説明

次の内容等について、説明があった。

ア ミウラトラスト株式会社の概要

イ 三浦半島の旅宿 三崎宿について

(6) 質疑応答

質 疑 どのような古民家を改修したのか。

応 答 後ほど案内するのは、三浦市長だった方の家である。データは残っていないが、築250年と言われている。

質 疑 実際、宿泊される方の年齢層はどうなっているのか。

応 答 もともとは、50代、60代をターゲットにしようと話をしていた。しかし、古民家はエレベーターがなく、急な階段が多いこともあり、結果的に若い方が多く利用されているという印象。

質 疑 宿泊する若い方は、1泊2日をどのように過ごすのか。

応 答 三浦に来ると、まずは御飯を食べるお客様が多いので、お腹いっぱい状態で宿にチェックインする。昼にマグロを食べるので、夜は例えば居酒屋といった、昼とは違う雰囲気のお店に行く方も多い。そのため、私たちがよく行く店を掲載したマップを作成しており、好評いただいている。

2日目は観光船の「にじいろさかな号」や、城ヶ島、海南神社をお薦めしている。また、雨天だとあまりすることがなく、チェックアウトが早くなってしまうこともある。

質 疑 改修する際の耐震補強や耐震基準年はどのようにしているか。

応 答 リノベーションなので、耐震補強を入れなければいけないところは入れている。

基本的に、そのままの状態です。いろいろな審査等は通るが、消防法に関するものや保健所による審査は通らない場合がある。消防設備や非常口マークを客室内に設置することによって、部屋の情緒がなくなってしまうことに困ることがある。



(7) 現地視察（三浦半島の旅宿 三崎宿）



(8) 調査先（三浦市）出席者

ア 三浦市

市長、市長室長ほか

イ 政策局

中谷知樹政策局長、田中賢地域活性化担当課長、
大場勇人横須賀三浦地域県政総合センター所長ほか

(9) 委員長挨拶

(10) 三浦市長挨拶

(11) 概要説明

次の内容等について、説明があった。

ア 三浦市における地域資源を活用した観光活性化に関する連携協定

イ 三崎漁港グランドデザインの概要

(12) 質疑応答

質 疑 三崎漁港グランドデザインに記載のある「漁業者の減少が著しい」という点について、どのような対策を考えているのかお聞きしたい。

応 答 収入が増えていけば、少しずつ漁業をやる人も増えるのではないかと思います。

っている。三崎漁港グランドデザインでの取組としては、三崎地区に人がたくさん来ることにより、魚価の上昇、また今、投げかけをしているところだが、観光漁業など収入が増加するような取組を進めていきたいと思っている。

質 疑 三崎漁業グランドデザインに記載のある「漁業と観光等その他の利用との輻輳等課題が多い」とは、具体的にどのような課題なのか。

応 答 例えば、マリンレジャーではSUPやジェットスキーと漁業との関係がある。また今、二町谷に設置している浮き棧橋についても障害になるなど、いろいろなお声を頂いている。我々としては、こういったことをすることによって、最終的には収入が上がるといったメリットを一生懸命説明するなどして取り組んでいる。

質 疑 先ほど三崎港周辺を見させていただいたが、空き家が多く目立っているなどという印象だった。また、都市計画上の用途は分からないが、既に家がたくさんあり、新しく家を建てられるのだろうかとも思った。

現状まちづくりの面で、国からの補助金等の活用を考えているのか。

応 答 今、作成中の立地適正化計画では、商業的な視点で使われ続けることを目指している地区になる。今何か事業をしているとか、積極的に投資をしようという状況にはないので、補助金獲得というところまで至っていない。

質 疑 三崎港は漁業で有名な町だから、例えば、遠洋漁業で来た船員のための宿泊施設に空き家を活用するなど、漁業を生かしたまちづくりをしたらよいのではないかと思った。

応 答 船員の話でいうと、やはり一番大きな要素は宿泊施設で、実際に三崎港に入港してもちょうどいい価格帯のビジネスホテルがないため、横須賀で宿泊しているという話を聞いている。市長が誘致活動をしているのに泊まるところがないという状況であるので、その部分は引き続き注力して、何とか頑張っていきたい。

質 疑 三崎漁港グランドデザインに記載のある三浦版M a a sの開発・普及に

ついて、具体的な現状を伺いたい。

応 答 民間の取組として位置づけており、京浜急行が取り組んでいる事業を記載している。



(8) 調査結果

○ ミウラトラスト株式会社

- ・ ミウラトラスト株式会社は、三浦市三崎地区の観光資源である古民家や蔵造りの古商家等をリノベーションして、分散型の宿泊施設「三浦半島の旅宿 三崎宿」を運営していた。
- ・ 三浦市の観光に関する課題として、日帰り観光が多いことから消費単価が低いため、ミウラトラスト株式会社は、消費単価を増やすには宿泊事業が必要ということに目をつけ、宿泊事業を大きくしようとしていた。横浜銀行から三崎地区の古民家や蔵造りの古商家を紹介されたことをきっかけに、それらをリノベーションして、分散型の宿泊施設として運営することで、商店街一帯をホテルのようにできないかという構想を立てたとのことであった。
- ・ そして、令和3年3月に締結した「三浦市における地域資源を活用した観光活性化に関する連携協定」の一環として、三崎地区に点在している古民家をリノベーションした分散型の宿泊施設である「三浦半島の旅宿 三崎宿」を運営しており、現在6棟9室が客室として活用されていた。
- ・ 「三浦半島の旅宿 三崎宿」の特徴としては、食事を提供しないことがある。そうすることによって、宿泊客にまちを歩いてもらい、まちにお金を落としてもらうことができる。近所にある朝食店の定休日が被ってしまうなどの課題もあるが、現在はこのように運営していた。
- ・ 事業を始めて2年ほど経過するが、平均稼働率が50%を超えており、夏季だと70%から80%ほどであるため、まだまだ需要のある事業ではないかと考えていた。

- ・ 今後は、観光船の「にじいろさかな号」や海南神社と協力するなど、まちがより活性化していけるように努めていくとのことであった。

○ 三浦市

- ・ 三浦市三崎地区では、複数のプロジェクトが同時に進行しており、それらを俯瞰して、全体として最適化し、効果を高めるために、三崎港グランドデザインを策定しており、『核となる漁業を含めた海業を進め、伝統ある「マグロ」を基本としつつ、多様な面から将来を見据えた「日本の漁業・漁村文化、食文化、海洋文化」を伝えていく場』をコンセプトとして、三崎地区を複数のゾーンに分けて取組を展開していた。
- ・ このグランドデザインにおいて、「三浦市における地域資源を活用した観光活性化に関する連携協定」に基づく取組は、商工・観光中核ゾーンにおける町なかの魅力向上の取組として、また、アクションプランにおいては、既存地域資源を活用したコンテンツの再構築という、10年程度の中期的な官民連携の取組として位置づけられていた。
- ・ 三浦市としては、三崎地区について次の2点を課題と感じていた。
 - ー 都心からのアクセスがよいため、日帰り観光が中心となり、滞在時間が短いこと。また、観光消費額が低いこと。
 - ー 三崎下町地区には、古民家や看板建築といった昭和の趣をうまく残した町並みがあり、主要な観光資源であるが、一方で、古民家等の老朽化や維持費用が高いこと。
- ・ ミウラトラスト株式会社が古民家等をリノベーションして、高単価・高価格帯の宿泊施設として運営することで、滞在時間の延長、観光消費額の増加、景観の保存が期待されるため、連携協定をうまく生かして、市としても支援をしているとのことであった。
- ・ 連携協定には、協定当事者がそれぞれの強みを生かした役割を記載しており、三浦市の役割としては、地域との連携調整、規制緩和、市内外へのPRとなっているが、これにこだわることなく、連携しているとのことであった。
- ・ この事業以外にも、観光庁による地域一体型ガストロノミーツーリズムの推進事業で、「三浦半島の旅宿 三崎宿」の一つである本陣をポップアップレストランとして活用したり、東京アメリカンクラブで三浦の取組をアピールする際に、ミウラトラストに参加していただいたりなどの連携もしているとのことであった。

以上、三浦市及びミウラトラスト株式会社の取組を調査することによって、当常任委員会での県行政の総合的企画に関する事項について、今後の委員会審査の参考に資するものとなった。