

生成A I 開国の地 横須賀から描くA I の未来

横須賀市経営企画部
デジタル・ガバメント推進室
室長 大島 健範



変化を力に進むまち。横須賀市

横須賀市の紹介



横須賀市(令和8年4月1日時点)

人 口 : **363,912** 人

職員数 : **3,218** 人 (正規職員数)



地形・環境の特徴

- 三方を海に囲まれた、自然豊かな地域
- 丘や坂が多くトンネルが多数点在。平地が少ない。
- 東京湾側には低地が広がり、中心市街地を形成



横須賀市の課題

人口減少

約**10.5%**減

※2015年～2026年

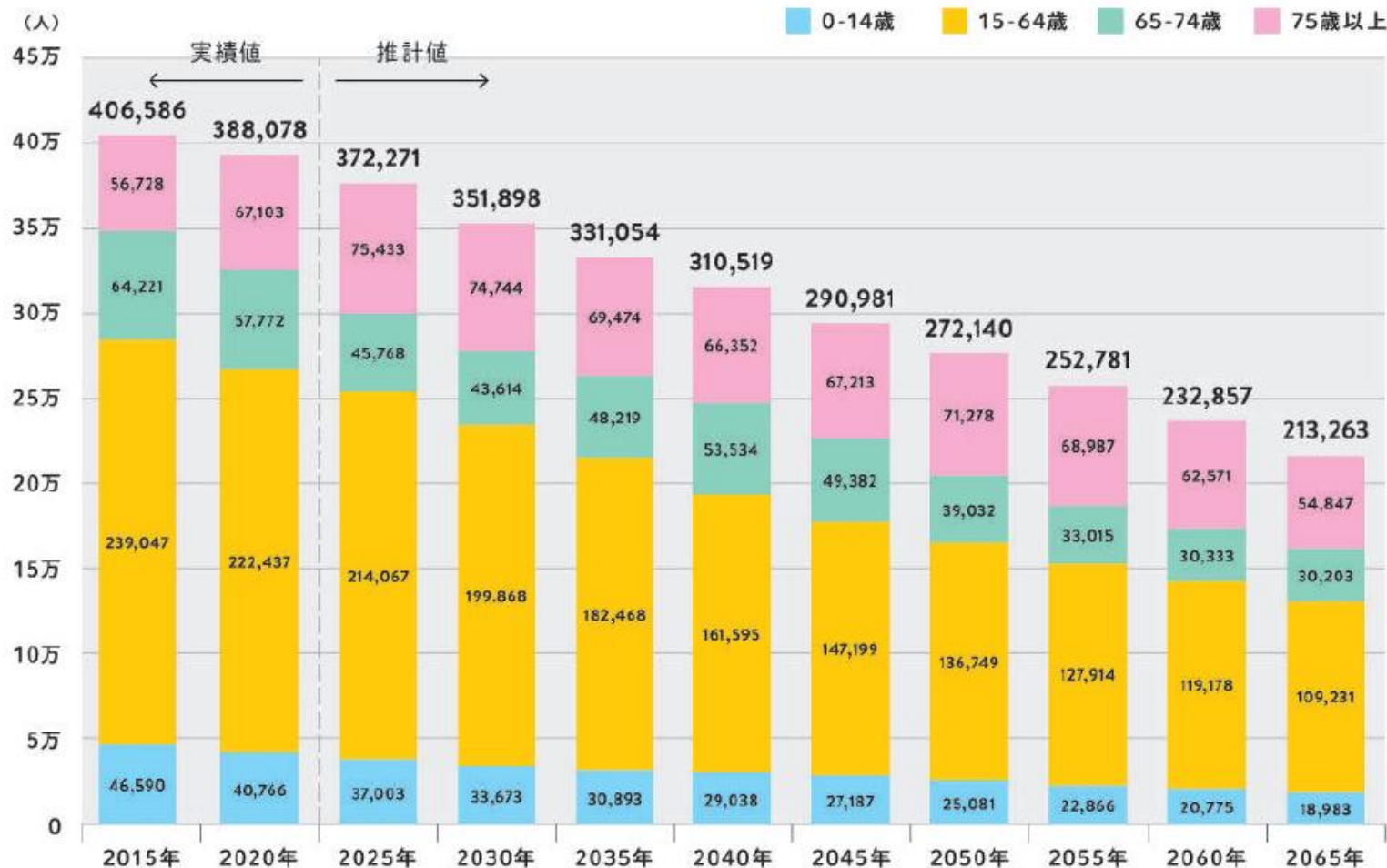
高齢化

約**32.9%**

(全国平均約29.4%)

※2025年時点

横須賀の人口推計



変化を力に進むまち。横須賀市

資料：YOKOSUKAビジョン2030

生成AI導入の経緯

令和5年3月29日

市長から
「ChatGPTを使って何か検討
出来ないか」

デジタル・ガバメント推進室
「安全性を確認した上で使いたい」



一気に事業化が加速

令和5年4月20日 全職員利用開始



ChatGPT 「全職員」への導入の目的

意識の改革

職員が新たなテクノロジーに触れることによる意識の改革

業務の効率化

文書作成業務などの効率化

ベストプラクティスの横展開

職員から利用方法を収集し、ベストプラクティスを横展開したい



触ってもらうためにどんな工夫してきたか



月刊誌で 継続的に周知

- ✓ 40代、50代をターゲット
- ✓ 読むハードルを徹底的に下げた
- ✓ ニーズに応じた紙面構成



チャットGPT研修を実施

- ✓ AI戦略アドバイザー深津貴之氏
によるオリジナルの研修
- ✓ 実際に手を動かして学ぶ
ワークショップ型



内部イベントを 継続して実施

- ✓ GPT活用コンテスト
- ✓ ホワイトハッカーコンテスト
- ✓ 全員参加型のコンテストを実施



ほぼ週刊

チャットGPT通信

創刊号
5/15

チャットGPT開国の地横須賀で、君はもうチャットGPTの実力を試したか！？



Google、Amazon、イーロンマスクも参戦
生成系AI戦国時代を生き残れ！！
変化を力に進んでいこう！！

使いこなすための裏技が満載！！

※この表紙は画像を含め生成系AIを活用して約20分で作成しました。

ChatGPTボットのつかいみち

- 人間が作った文章・条件を基に作文・要約・校正してもらう
- 対話を重ねて発想に使う
- 業務の進め方のアドバイスをもらう
- 案出しをしてもらう
- Excelの関数を作ってもらう



- ネット検索の代わりに事実を知るために使う



- 個人情報を使った質問
- 機密情報を使った質問
- 庁外に出る文章を作って、校正せずにそのまま使う



絶対
やっちゃダメ!!

条件をつけてあいさつ文を作ってもらう

職員

@ChatGPTボット さん
あなたは孫悟空です。
新入社員への挨拶を100文字
程度で考えて

おっす、孫悟空だよ。
新人の皆さん、ようこそ！
一緒に頑張っていこうぜ！分
からないことは早めに聞いて
ね。楽しんで働けるように、
オレたち仲間で助け合おう！



うーん
イマイチ...

再トライ！

職員

@ChatGPTボット さん
あなたは孫悟空です。
新入社員への挨拶を100文字程度
で考えて

- ・ 一人称を「オラ」にして下さい。
- ・ 「ワクワクすっぞ」という言葉
を入れて下さい。

おっす、オラ孫悟空だ！
新人のみんな、ようこそ！みんな
などの新しいスタートにワクワク
すっぞ！みんなで力を合わせ、
成長していこうじゃねえか！
皆が楽しみながら、やりがいあ
る仕事をするために、オラもベ
ストを尽くすよ！初めてのことは
不安かもしれないけど、一緒に
頑張ろうぜ！よろしくな！



お！2つ加えただけで
急にそれっぽくなった！

条件を追加で2つだけ加える

下案ができたなら、あとは魂を入れるだけ。

職員に周知しているルール

【注意事項】

- ✓ インターネットを介して使用するサービスです。
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でください。**
- ✓ 回答が正しいとは限りません。あくまでAIによる回答ということ意識してください。**最後は人が判断する必要があります。**
- ✓ 情報は最新ではありません。**人が必ず確認してください。**

▶ あえて最低限のルールしか示していない。



ChatGPT活用にあたっての懸念点

▶ よくある懸念：情報が漏洩したりしないの？

【3つの壁で対策】

- ・ API経由の場合は入力情報は学習には使われない
※OpenAIの規約
- ・ 入力情報を学習には使われないよう、オプトアウト
- ・ 職員に機密情報や個人情報を入力しないよう徹底



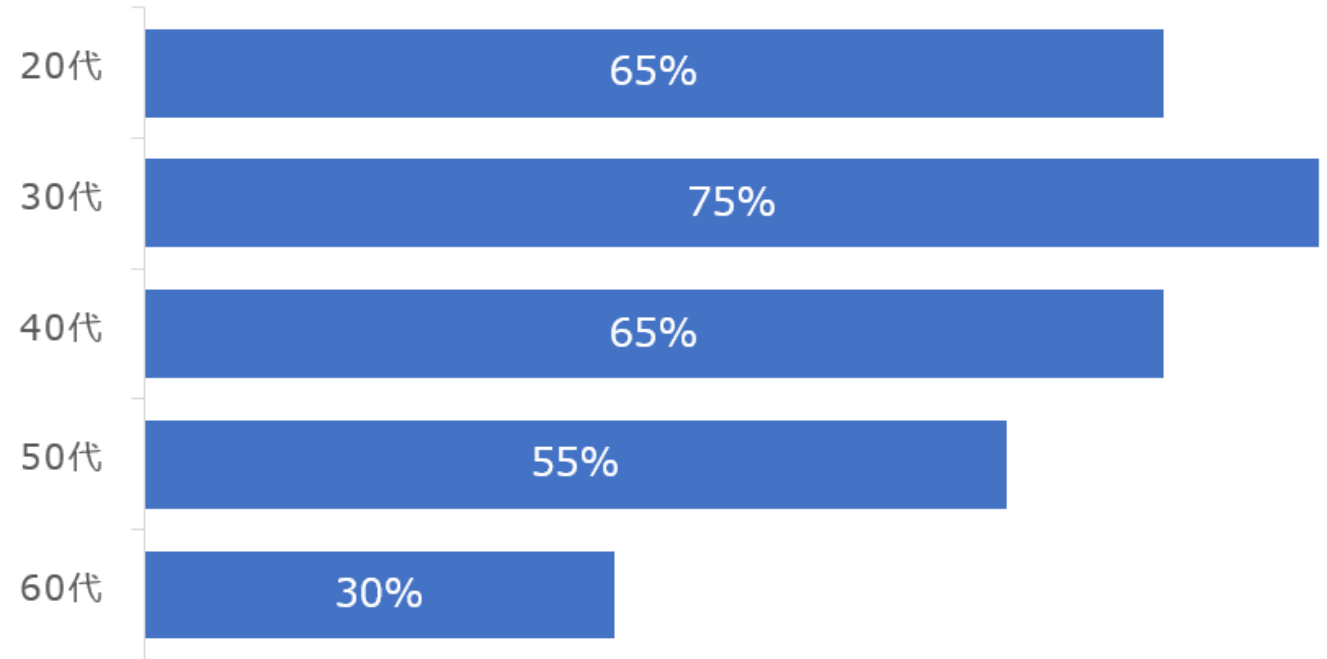
どれくらい的人数が使って、利用者の年齢は？

約2,900人／4,200人

約**70%**が利用

* 他の自治体に比べると高い数字

年代別利用率



▶ さほど年齢は関係なく、多くの職員に利用されている。



傾聴対話AI

24時間365の相談対応



傾聴相談AI 概要

現状の課題

- 行政への相談は心理的なハードルがある。人と話すほどでもない。
- 職員の相談はどうしても業務時間内になってしまい、相談可能な時間が限られる。
- 職員の数に限りがあるため、混雑時にお待たせしてしまうことがある。



生成A Iを活用した
24時間365日の傾聴相談



期待される効果

- ✓ 24時間365日相談対応が可能
- ✓ 軽度な段階での傾聴により重度化を予防
- ✓ 重度、緊急対応は有人相談
- ✓ 多言語（日本語・英語）での相談が可能



令和7年10月9日市長記者会見

生成A Iを活用した 24時間365日の傾聴相談対応

生成A Iの力で 時間と言語の壁を超える！



変化を力に進むまち。横須賀市

報道関係各位

2025年10月9日

横須賀市

民官連携でサービス開発 生成A Iを活用した24時間365日の相談サービス ～時間も言語も気にせず相談。AIから人へ、つながる支援～

横須賀市では、これまでも福祉の総合相談窓口である「ほっとかん」の設置をはじめ、「福祉のLINE相談」など、人による相談体制の充実を図ってきました。

しかし、人による相談には「相談のハードルが高く気軽に利用しづらい」「相談可能な時間帯が限られ相談したい時に相談できない」「言語の壁があり相談できない」「混雑時にお待たせする場合がある」といった課題がありました。

このたび、これらの課題を解決し、より充実した相談体制を目指し、生成AI技術を活用した傾聴相談サービスの実証実験を開始いたします。傾聴型AI分野で高い技術力を持つ「ZIAI」社と連携協定を締結し、24時間365日いつでも相談可能な体制と、外国籍の方も母国語（英語）で相談できる多言語対応を実現してまいります。

なお、自治体における、AIを用いた傾聴相談の多言語対応は、全国初の試みとなります。

この実証実験により、より気軽に、いつでも相談できる入り口を整備し、必要に応じて職員によるサポートへとスムーズにつなげる仕組みを設けることで、その先の、すべての市民が孤立することなく、必要なサービスに繋がることできる、誰も一人にさせないまちの実現へとつなげていきます。



福祉系相談二次元コード



1. 傾聴相談AIの概要

生成AIを活用した、悩み相談に特化した傾聴AIで、大きな特徴は4点です。

- (1) 24時間365日相談対応が可能
- (2) 臨床心理士、言語学者等が監修
- (3) 多言語（日本語・英語）での相談が可能
- (4) 必要に応じて実際の職員への連携機能

2. 対象となる相談サービス

【福祉系の相談】

- (1) 福祉相談
- (2) こころの相談
- (3) 子育てのなやみ相談

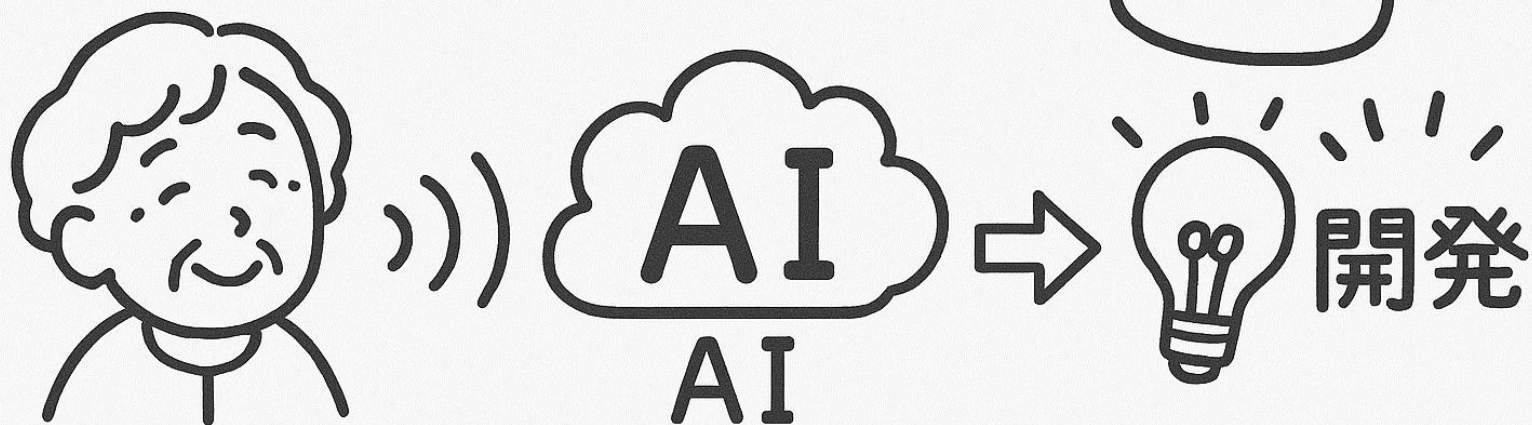
【児童、生徒向け相談】

教育相談

※これに加え、横須賀市職員向けの職場の悩み相談等にも活用

市民サービスへの活用状況②

音声対話型AIによる
認知症予防AI
サービスの開発



認知症予防AI 概要

現状の課題

- 急速な高齢化と「孤立」による認知症リスクの加速
- 会話（交流）が認知症予防に大切なことは分かっているが、
行政にできることには限界がある。



音声会話型
認知症予防AI



期待される効果

- ✓ 会話そのものによる脳の活性化
- ✓ 高齢者の心理的安定・介護現場の負担軽減
- ✓ AIとの思い出話による「友好的な気分の維持・向上」が明確に確認（東北大学）



令和7年9月21日学会で効果を発表



東北大学



変化を力に進むまち。



横須賀市

Yokosuka City

おしゃべりAIが高齢者の脳の健康維持を支える可能性、新たな科学的知見

- 国際的にも先駆的な研究成果を日本健康心理学会で発表 -

Starley株式会社 2025年9月24日 16時30分



人とAIの新たな関係をデザインするStarley株式会社（読み：スターレー、本社：東京都港区、代表取締役：丸橋得真、以下「Starley」）と、東北大学スマート・エイジング学際重点研究センター（センター長：瀧靖之、以下「東北大学」）は、音声会話型おしゃべりAI「Cotomo（コトモ）」を活用した共同研究において、高齢者がAIと懐かしい思い出話を継続することで、『友好』的な気分が維持、向上する可能性を初めて示しました。



変化を力に進むまち。横須賀市

生成A I 開国の地 横須賀から描くA I の未来

横須賀市経営企画部
デジタル・ガバメント推進室
室長 大島 健範

