

視察報告書

神奈川県茅ヶ崎市・神奈川県秦野市・神奈川県横須賀市

令和6年1月16日（火）～18日（木）



松阪市議会
総務企画委員会

令和6年1月31日

松阪市議会議長 坂口 秀夫 様

総務企画委員会
委員長 楠谷 さゆり

令和6年1月16日（火）から1月18日（木）の間、行政視察を実施しましたので下記のとおり報告いたします。

記

1. 参加者

委員 楠谷 さゆり、深田 龍、森 遥香、小野建二、久松倫生
随行 奥 寿典

2. 報告書作成者

茅ヶ崎市 久松倫生、秦野市 小野建二、横須賀市 森 遥香

3. 視察先及び視察事項

(1) 神奈川県茅ヶ崎市

① 行財政改革の取り組みについて

(2) 神奈川県秦野市

① 秦野市総合防災情報システムについて

(3) 神奈川県横須賀市

① ChatGPT について

4. 視察内容

別紙のとおり

視察日 令和6年1月16日
神奈川県茅ヶ崎市

1. 茅ヶ崎市の概要

- (1) 人口 245,647 人
- (2) 面積 35.70 km²

2. 対応者

茅ヶ崎市議会事務局 事務局長 角田 直也、次長 高木直昭
財政課長 小島 敦、デジタル推進課長 山本 卓也、
広報シティプロモーション課長 渡辺 武、行政改革推進課長 永倉 政宏



茅ヶ崎市の大きいテーマは、行財政改革でした。次の3つの分野で各担当部局から説明をいただきました。

1 行財政改革について

(1) 茅ヶ崎市の「財政健全化緊急対策」について財政担当部局から説明を受け質疑しました。

これは令和2年度から3年間実施されたものですが、実施の背景には「長期財政見通し」で扶助費が右肩上がりになること、公債費が急増することが見込まれ、今やらないと、ということで取り組まれた。

策定から公表時には市内の反応を本気にすること、議会が後押しになること、市民がパブリックコメントなどで補助金、施設見直しなどで意見があったことなどがあった。

強調されたのが「体質改善」であった。

本気度を示すために議会の全員協議会へ全部局長が出席したことなどがあげられた。

(2)策定後の社会情勢として新型コロナウイルス感染症拡大があったが、財政健全化とコロナ対策のどちらをとるかではなく「総合計画」の実施時期との関連、コロナ対策パッケージ策定など両方のかじ取りを行った。

(3)それぞれの取組として歳出では、総人件費の削減、事務事業見直し、民間活力加速化、補助金見直し、施設見直し、内部管理事務や行政サービス提供体制見直し、市債の適正化を、歳入では、税・料等徴収の向上、市有財産の活用、受益者負担の適正化でいずれも各責任部局で実施された。

実施にあたっての取り組みの特徴は、定量的な目標設定とアクションプランが必要であると議会などの指摘があったが、この対策では「できることから」「責任所管課」を決めて「アジャイル型」の取組に特徴があったこと。

(4)取り組みの成果として、財政指標として経常収支比率が下がり気味になったこと、将来負担比率が減少したことがある。市債残高が1割近く減少し返済に特化できたこと、基金残高が増え特に学校施設整備基金など各種特定目的基金が増えたことなど、短期におけるリアクションがあったという評価であった。

今後の方向性として「茅ヶ崎市行財政経営改善戦略」へ展開するとのこと。

以上が主な説明でしたが、その後に質疑を行いました。

「松阪市の場合、コロナ禍のこの時期、財政調整基金を生かして施策を行いコロナ交付金とのかかわりで、市民病院などを含めて健全な財政運営が行われたと考えているが茅ヶ崎市はどうか」との問いに「同様な状況」という回答がありました。

「この緊急対策を実施するにあたって、指導的な役割を果たした方はあるのか」との問いに「裏方トップの財務部長の剛腕的なキャラがあり、短期集中の体質改善につながった」旨の話がありました。

2 業務効率化(推進方針)について

(1)事業効率化におけるDXの取組について(企画政策部デジタル推進課から)

令和5年3月策定の「茅ヶ崎市デジタル化推進課方針」では「地域社会・行政内部・安全安心」に取り組むとしたこと、地域のデジタル化はデジタルファーストによるサービス提供を行うとしている。

実施にあたって全庁照会した結果、市のオンライン化が約13%となっていたことからまずは庁内のデジタル化から始めるということになっている。

スマートフォン教室など初歩的なところから進めているなどの説明がありその後質疑しました。

「DX推進方針への検証についてどのように進めているか」との問いに「計画とせず方針としたのは、計画とすると事業まで落とし込み、その事業成果の検証も必然的にしなければいけなくなる。方針としたことで方向性だけを示している。とはいえ、事業評価はしなければならないが具体的な評価基準はまだない」との説明でした。

「スマートフォン教室はコロナ禍におけるキャッシュレス決済ポイント還元などのキャンペーンと紐づけ行われたのか」という問いに「電源の入れ方など初歩的な内容で開催した。スマートフォンを持っていない市民に貸出機を使って行った」との説明でした。

(2)茅ヶ崎市LINE公式アカウントの運用について(広報シティプロモーション課)
市政情報や市の魅力を広く知ってもらうこと、災害発生または発生が見込まれるときに安全安心に関する情報提供など目的とされている。令和6年1月5日現在、友だち登録者数は51,088とのこと。経過として、令和2年4月に茅ヶ崎市LINE公式アカウントを開設、令和5年2月にセグメント配信を開始されている。

制度と運用の説明のあと質疑を行いました。

「公式LINEは各課ごとに配信内容をkintoneに登録して行うとのことだが配信内容の精査はどこが行うのか。また配信が多いセグメントは」との問いに「各課が行う。啓発だけのものはNGで、具体的な行動要請を促すものに限っている。配信数では、子ども関連が多く、次に文化・芸術関係のイベント情報の順である」との説明でした。

3 業務改革(推進方針)行政改革推進課から

「茅ヶ崎市実施計画2025」を推進する体制へ令和5年4月1日に組織改正を行ったこと、各課や担当に最低人数等の基準を設けることで集約化を行い組織力を強化することなど説明がありました。

4 所感

神奈川県茅ヶ崎市という都会のイメージの自治体が、かつて財政健全化緊急対策が必要な経常収支比率に陥っていたことが意外であったが、その危機感とそこからの脱却への強力な体質改善に感銘を受けた。中でも、数値目標を示さず「できることからやる」というアジャイル型の取り組みを聞いて、このような方法があることは大いに参考になった。

DXの取り組みについては松阪市と大差ない段階のように感じたが、庁内でのデジタル化を推進すると同時に、市民対象で初歩的な内容のスマートフォン教室も開催しているとのことで、やはり松阪市でも繰り返し忍耐強く継続する必要性を再認識した。今後は書類の手続き等だけでなく災害時にもスマートフォンはあらゆる世代にとって必要なツールとなるであろう。

なお、茅ヶ崎市は小津安二郎が茅ヶ崎館という宿を定宿として多くの脚本を書いたところであり、小津を介して松阪市と繋がりがあることを嬉しく感じた市であった。

視察日 令和 6 年 1 月 17 日
神奈川県秦野市

1. 秦野市の概要

- (3) 人口 161,408 人
- (4) 面積 103,76 km²
- (5) 概要 神奈川県下で唯一の典型的な盆地を形成している。

2. 対応者

秦野市議会 議会局 議事政策課 課長 吉田浩成、書記 松永尚之
くらし安心部 防災課 主任主事 古関一仁



3. 視察項目質問と回答

(1) 「秦野市総合防災情報システムについて」

質問

総合防災情報システムの導入・運用の経緯。(予算を含む)

回答

令和 2 年より河川に水位計の設置を開始し、激甚化する自然災害に向けての避難の在り方を検討し、災害情報の「見える化」を検討し令和 4 年に秦野市総合防災情報システムの運用を開始した。

予算は国費のデジタル田園都市国家構想交付金より 4,342,800 円を活用した。

質問

「やさしい防災講習会」においての課題抽出内容。

回答

高齢者や、スマートフォン等の操作が不慣れな方々にスマートフォンを使って「やさしい防災講習会」を 11 回開催し、更に講習会を継続していくが、実災害での運用実績が乏しいため、高齢者等が確実な避難情報を取得することができるか懸念している。

また、災害関連の使用だけでなく、普段使いできるようなメニューを増やすことが必要と考えている。

質問

「指示待ち避難」から「自分で決める避難」への方向性が齎す課題。

回答

行政無線や、SNS 等あらゆる媒体が避難情報を多く発信をし、どこから情報取得すればよいか避難者は混乱し、判断ができず結果的に「指示待ち避難」に繋がってしまう。

「自分で決める避難」では、避難に関わる情報をシステムに集約及び提供し、情報取得しやすい環境を作ることによって行政側の発信を待たずに、主体的な避難行動に繋がってもらうものです。

「指示待ち避難」でも「自分で決める避難」でも最終的な意思決定は本人にあります。

「自分で決める避難」では、「総合防災情報システムの活用」が必要となり、システムの操作、習熟が課題となる。

質問

令和 4 年 7 月運用開始から 1 年経過した時点での効果と課題・問題点。

回答

システムから災害情報を提供することにより、避難所開設や、被害状況等の電話での問い合わせなど減少した。

課題としてシステムの改善点など、市民の方からもいただいた意見を踏まえ、改善できる部分は、随時更新をしている。平常時の状況と災害被害状況を同一画面で見比べができるようなシステム改修が必要と考える。

質問

システムが市民にどの程度(何パーセント)浸透し、かつ行動に移せるようになっているのか。

回答

アプリではないため、登録者数等から何割の方々に浸透しているかは確認できない。システムへの総アクセス数は、34,297 件であり、可能な限りシステムから災害情報

を提供することにより、避難所開設の電話相談や被害状況等に対する問い合わせなどは減少している。

(2)防災都市基盤の強化(マスタープラン)について

質問

「災害に強いまちづくり」として、現在の取組み事項。

回答

防災・減災対策として、避難所や被害情報の全体を把握できる秦野市総合防災情報システムを導入するほか、避難命令をはじめとする情報伝達をメールだけではなく、電話やファックスなど、あらゆるツールを活用した、誰ひとり取り残さない体制を整備することで、市民の迅速かつ的確な避難行動につなげ災害に強いまちづくりとして取り組んでいる。

質問

「自治会オリジナル防災マップづくり」の実践。

回答

市で作成しているハザードマップでは把握することが難しい地域の危険個所を踏まえて作成する自治会オリジナルの防災マップです。

293 自治会のうち、93 の自治会が作成済みとなっている。

みんなで作る防災マップを作成するにあたり、避難経路を確認するなど、多くの住民がまち歩きに参加することにより、地域防災の向上が期待できるほか、地域コミュニティの活性化の一助になる副次的効果も期待できる。

更に未作成の自治会に対して、積極的な作成支援を行っていく。

質問

市のこれまでの災害の経験と教訓。

回答

令和元年度台風では 646 人の方々が避難所に避難された。

その際も、災害の状況や対応、市民ニーズも変わることから、スピード感を持った対応が非常に重要である。

大規模災害時、職員が「災害スイッチ」を入れることができるよう、訓練の企画や研修等を行い、平時の業務から災害時の業務につながるよう、職員の災害能力の向上に努めていく。

質問

高齢化社会の中、地域の「自助」「共助」の現状と課題。

回答

自助に関して高齢社会で懸念されるものとして、避難に関する情報等の情報を集約をして、高齢者にもわかりやすくしてほしいとの要望がある。システムに集約する

ことで、何をみればよいのかが分かりやすくなったが、スマートフォン等の操作の習熟が必要である。対応としてデジタルデバイド対策に努めている。共助の部分では、自主防災会組織活性化補助金などを通して組織強化に努めている。

また、導入した資機材の使用や点検などを通じて地域コミュニティの形成を促している。

(3)「秦野市耐震改修促進計画(令和4年3月発行)」について。

質問

令和4年から12年(2030年)の9年間で耐震化目標達成95%を目指す具体的な施策。

回答

- 1 耐震改修のメリットについて十分なPR
- 2 補助制度紹介(診断、設計、補強工事、工事監理)
- 3 補助手続きを支援
- 4 戸別訪問、相談会、防災訓練及び市民の日においてPR
- 5 建築士及び施工者様のスキル向上のためのセミナー実施(県、5市1町共催)
- 6 関係課との連携 ブロック塀の改修補助、狹隘道路(2項道路)の拡幅補助
- 7 建替え又は除却の選択肢の提案
- 8 固定資産税減額措置の説明

4. その他の質疑応答

質問

総合防災情報システムは子どもたちにも啓発や、研修会など推進状況はどうか。

回答

子どもたちには、現状では研修等は進んでおらず、まだ行きわたってはいない。

質問

今後総合防災情報システムのアップデートの時点で学校の先生を介して、子どもたちにも推進の展開をしていくような考えはあるのか。

回答

今後、そういった環境が整えば検討していきたい。

質問

総合防災情報システムは突発的な災害等には有効か。

回答

突発的な災害には対応していないが、必要性は考えている。

質問

総合防災情報システムをアプリでの展開をしなかったのは。

回答

災害等総合防災情報システムのアプリをインストールしていない方は活用して頂けないと考え、どこからでも誰でもアクセスして頂けるようウェブでの展開を選んだ。

5. 所感

災害時、避難の最終判断は個人に委ねられる。

「自らの命は自らが守る」自分で決める主体的な避難行動をとるということに着目し、秦野市は避難の在り方を検討し、災害情報の「見える化」に取り組む。秦野市総合防災情報システムを令和4年に開始をされた。

このシステムはスマートフォン等の機器にてアクセスすれば、リアルタイムで災害情報が取得でき、被害状況の映像も確認する事ができる、また避難所開設状況や混雑状況など更に道路状況や、また気象庁データともリンクもしており、河川状況や様々な必要な知りたい情報が、各端末の画面地図上でタップをすれば、自分が今居る場所の周りの状況も、ピンポイントで具体的に確認することができる。素晴らしいシステムとして、感銘を受けた。

システム開始以来災害情報に関する問い合わせが減少しているという効果もあり、また市民による更なるシステムの利活用が進めば、個々の防災に関する意識と認識の向上にも役立ち、「自助」「共助」の避難行動の推進に繋がっていくと考える。

近年、激甚化する自然災害や、更に南海トラフ大地震等の災害が想定される中で、海、河川、山を有する松阪市としても、こういった防災情報が集約化され、市民が、分かりやすく情報収集ができるシステムの導入の必要性を感じた。

日時：令和 6 年 1 月 18 日（木）

視察先：神奈川県横須賀市

視察内容：「ChatGPT の導入について～最新のテクノロジーを職員皆で体験する！～」

対応者：横須賀市議会 議会局 次長 島崎恭光 書記 大門 滯

経営企画部 デジタル・ガバメント推進室 室長 寒川孝之

■横須賀市の特徴と課題

1. 山、坂が多く平地が少ない

埋立地として誕生

2. 市域の 6%が軍、自衛隊関係

米原子力艦船の寄港地。その際は 4000 人を超える在日米軍人が街に繰り出し賑やかになる

3. 課題は人口減少（R6.1 月推計人口：374,325 人）

ChatGPT の発展で課題解決を目指している



■視察内容

（１）ChatGPT 導入に対する考え方（2023 年 1 月、1 日の利用者が 1 億人を突破）

1995 年にインターネットが世の中で認知され始めた時も不安の声が大きかったが、現在は PC やスマートフォンを手を持つことが当たり前になっている為、ChatGPT が馴染むことも時間の問題と考えている。

ChatGPT は言葉の意味を理解しているのではなく、膨大なデータから学習し、インターネットから情報を引っ張ってくるものである。よって、あくまで最終判断を行うのは人間である。

→ファクトチェックを徹底！ 例：キャッチコピーを考えさせる時など..

(2) デジタル化のきっかけ

課題：コロナ禍において、本庁舎と保健所の迅速な業務連絡/情報共有/ペーパーレス化を行いたい

- ・市役所と保健所が離れた場所にある
- ・LINE は市役所の業務で使わせたくない（海外サーバからデータが抜かれてしまう）
→LINE WORK S もあるが、LoGo チャットを使い勝手の良いツールとして選択
- ・市長が積極的であった事も追い風となった

(3) 導入のセキュリティ面で不安を解消する 3 つの対策

1. Open AI 社の規約で二次利用されないことが明示されている→市役所業務で使える！
2. 入力情報を学習に使われないよう、オプトアウト申請
3. 職員に機密情報や個人情報を入力しないよう指導

(4) 自治体初！の冠を狙って国内外からの注目を一挙に

神戸市や福岡市などのデジタル推進市より早く導入し、今では視察受け入れやメディア取材を多数受け入れている→市の PR となり、宿泊/飲食業などにも波及効果が！

(5) 職員、引いては市民にとってのメリットと注意点

- ・文章要約が得意！
→長い文章を読む際は、Chat GPT に要約させてから読むと理解度が上がる
- ・ChatGPT の活用には質問力が求められる！
→良い質問を作れなければ良い回答を得られない。文章力の低下ではなく、質問力の向上を目指す
- ・文書作成事務における業務時間短縮の想定
→22,700 時間/年
- ・行政サービスに差が出るという不公平の解消
→経験豊かな職員と新人職員とで対応の質に差が出ぬよう、限られた人員の負荷を下げることに貢献

(6) ChatGPT 導入以降「生成 AI 開国の地」横須賀市として

- ・展開 1：横須賀市 AI 戦略アドバイザーとして「深津貴之」氏を配置
- ・展開 2：職員の更なるスキルアップを図る
→横須賀オリジナル「GPT 活用スキル強化プログラム（仮称）」の導入
- ・展開 3：横須賀市のノウハウを積極的に他自治体へ伝える「横須賀生成 AI 合宿型研修開催」
→参加費は無料だが、市内に宿泊する事が条件！地域経済へ波及効果！

■質疑応答

Q. 研修予算と事業化について

- A. 利用料は約 8 万/月 例：12 月には 6 万円、深津さんに 10 万/月額。職員向け 2 回。
1 回目は無料、2 回目は 20 万円、今後もその見通し。合宿代は無料、条件は横須賀

市への宿泊、講師料は 100 万円。

Q. 職員のスキルアップの方法

A. 深津氏の研修や、「GPT 通信」の継続的発行により有効的な活用方法を周知し続ける

Q. 職員の活用の度合いの把握の方法

A. アンケートとハードユーザー職員へのヒアリングを継続

Q. 利用実績の部署に偏りはあるか

A. 税務部、消防関連は多い

Q. 有効活用事例

A. GPT 通信、庁内コンテストの開催で魅力を周知。全国から講演の依頼、雑誌記事への執筆で横須賀市の知名度向上。合宿型研修を継続し、自治体や民間企業を横須賀市へ集める！

Q. 活用ノウハウを一切隠さずパッケージ化し、情報共有する理由とネットワークづくりの実践

A. 全国の自治体の底上げができたら嬉しい。また、新しい事に前向きな市と捉えられ、民間企業からの声かけ（市にとって良い方向へ）繋がる

Q. 横須賀市役所の求める人材像はあるのか

A. 自治体職員に大切なのは、前例踏襲を破壊できる人材。デジタル知識は必要最低限でいい。専門的なことは民間のベンダーを活用すれば良い。昭和の仕事「何故それを続けているのか」ということに気づける職員が理想的。有望だと思う職員は、「なぜそんなことするんだろう」という視点を持っている。

横須賀の DX の根幹は、ビジネスプロセスマネジメント。現状把握（業務フローの可視化）、あるべき姿に至らないのはなぜか？法律、慣例なのか？と考え、「市役所の従来の業務のあり方を破壊する」事が必要。1999 年の横須賀市は、電子決済システムがあったにも関わらず、紙で決裁を行っていた。3 年をかけ、条例改正を行った。離れた所へ行く方法が、歩いて行くか新幹線で行くかの違いで、ゴールは同じだが到着する早さに差が出る。

Q. DX 推進のスピーディーさの理由はなんだと考えるか

A. 市長と副市長、市議会の両輪が明確に DX 推進に積極的であること。しかし、その分巨額な費用が動くため決算審議は信頼を損なわないように心がけている。

Q. 海外からの取材は具体的にはどんな国が？

A. 中国、台湾、アメリカ

■所感

時代は変わるのだから、条例や規則も変わることは当たり前であるという考え方に非常に感銘を受けた。困っている市民の生の声を聞く時間や、まちにある課題を見つけ解決に繋げるための時間を生むために、DX 推進で業務や行政サービスの効率化を進めることが大切だと、私自身も考える。尚、「コンピュータは冷たい」などと言うフレーズを聞くことは多いが、横須賀市の担当室長は郷土愛の溢れる情熱的な方であった。目的は「まちのため」であるという事にブレがない。DX が目的ではなく、あくまでツールとして取り入れ、本来の目的に対してブレない心を大切にしていきたい。