

## 令和7年神奈川県議会第1回定例会 総務政策常任委員会

令和7年3月6日

### ◆谷口かずふみ委員

では、私からは4点お伺いしていきたいというふうに思います。

まず、先ほどの質疑でもありましたけれども、県職員向けのカスハラ対策について伺っていきたいと思います。

この対策については、うちの先月の代表質問でも取り上げさせていただきました。特に私のほうからは弁護士の活用についてお伺いしましたけれども、その際、知事からは、「解決が難しいカスハラ案件に対しては弁護士に相談できる窓口を新たに設置し、法的措置も辞さない強い姿勢でカスハラ対策を進めていく」こういう答弁がありました。この辺のことを中心に、内容とか伺っていきたいと思います。

まず、初めに、弁護士相談等の導入に至った経緯を確認させていただきたいと思います。

### ◎総務局総務室長

これまでの県民対応では、職員は真摯な対応に徹することが求められてきましたが、この結果、悪質な事案では無制限な対応を強いられてきた実態がありました。また、特に悪質な案件、例えば相手側の故意が疑われるような業務妨害によりまして、県民サービスに明らかな支障を来すような案件については、職員だけの対応では限界があります。そして、マニュアルに沿った対応だけでは解決できないような、こうした悪質事案に対して何も対処できないようでは、対策の実効性は担保されず、府内ルールも形骸化しかねません。そこで、特に悪質な事案を対象に、カスハラ対策の実効性を担保する観点から、法的措置も視野に入れた支援体制を整備することとし、具体的には、来年度から専用の弁護士相談体制を導入することとしたものであります。

### ◆谷口かずふみ委員

分かりました。

弁護士の方を活用する中身なんですけれども、まずはカスハラの相談や、それから交渉の代理、そして訴訟の代理、こうしたことをやっていくということなんですけれども、それについてもう少し詳しく聞かせてください。

### ◎総務局総務室長

まず、カスハラ相談ですが、相手からの言動がカスハラに該当するかどうか判断がつかない場合ですとか、マニュアルどおりの対応では解決できないような場合に、弁護士に必要な助言を得るために行うものでございます。

次に、交渉代理ですが、カスハラの弁護士相談を行っても引き続き対応が困難な場合や、職員の負担が特に大きい場合を対象に、職員に代わってカスハラ相手に対応してもらう、またはカスハラ相手との面談に弁護士に同席してもらうなどを考えています。

訴訟代理は、相談や交渉代理では解決できない案件のうち、証拠が十分にそろっており、他に適切な方法が見いだせないような案件について弁護士に訴訟代

理を委任することを考えています。

なお、弁護士との連携については、相談対応や交渉代理が多くを占めるものと考えています。

◆谷口かずふみ委員

分かりました。

これまでもカスハラ以外のところでは、弁護士に相談するというケースもあったというふうに思うんですけども、一方で、このカスハラの相手との交渉そのものを弁護士が行うというこの交渉代理についてはあまり聞いたことないんですけども、ほかの自治体での取組と比べてどうなのか、ちょっとこの辺確認させてください。

◎総務局総務室長

他の自治体の取組事例では、把握する限りではございません。ただし、民間企業では、カスハラ対応の取組が行政機関よりも進んでいる傾向にあります。今回導入する交渉代理などは、こうした民間企業の取組を参考としたものです。この取組により、カスハラ相手に対し、専門家の助言の下でより毅然と対峙することが可能となるため、職員の精神的な負担の軽減にもつながるものと期待しています。

◆谷口かずふみ委員

分かりました。

それで、弁護士への相談となると、身近に感じている人もいれば、でも多くの場合って、やっぱり弁護士さんに相談するというの、どうしても敷居が高くなるんじゃないかなというふうに思うんですけども、職員の方が、ある意味、ハードルが低く、相談しやすい、そういう体制をつくっていくということが大事だと思うんですけども、その点についてどういうふうに対応していくのか、また、年間どの程度の件数を今想定しているのかお伺いしたいと思います。

◎総務局総務室長

弁護士相談の対象ですが、マニュアルに沿った対応では解決しないような困難案件を想定しています。こうした案件につきましては、まず総務局総務室で所属から話を聞いた上で、必要な場合は弁護士相談につなぐと、こうした運用を考えてございます。

なお、カスハラ対策の弁護士相談は、現在の想定では週2回としています。若干の予備枠も想定していますが、令和7年度は年間で100件程度の相談を受けられる体制を準備してございます。

◆谷口かずふみ委員

ちなみに、何名の弁護士の方に担当していただいて、弁護士さんも専門分野、得意分野があるので、カスハラ専門、またはもしくは得意としている方にやっていただくのかどうか、ちょっと確認させてください。

## ◎総務局総務室長

今、来年度の最初の段階では、まずお1人の弁護士の先生に週2回対応いただくことにしていますが、もし件数が十分に増えてきたような場合は、2人体制に移行するような運用も考えてございます。

次に、選定プロセスですが、今、まだ現在作業中のところはあるんですが、考え方としまして、まず、公開されている登録情報がございます。その中からこちらのほうで十分に調べまして、明らかに他の、例えば遺産相続の専門家とか、そういういった方は除きまして、いろいろなものは、特化した弁護士ではない先生を対象に、あと年齢ですとか、経験ですとか、そうしたものを総合的に勘案して選定してございます。

### ◆谷口かずみ委員

分かりました。

あともう一つ、ちょっと関連して、特に先ほど議論もありましたけれども、出先の方がやっぱりカスハラを受けるケースが多くなる。一旦は総務室のほうで、まずは相談を受けて、弁護士さんにつなぐかどうかは、判断も含めてやるということだと思うんですけども、実際この相談を受けるとなると、弁護士さんは行ってくれるのか、もしくは本庁に来るのか、もしくはオンラインなんかも活用するのか、その辺のところはどういうふうに考えます。

## ◎総務局総務室長

基本的には、各出先機関の方にこちらのほうにお越しいただくことで考えています。オンラインも、弁護士の先生の言葉付けでは可能だとは思いますが、やはり対面で実際いろいろなお話をしたほうが伝わる部分も多いと思いますので、一義的には来ていただくことで考えているところです。

### ◆谷口かずみ委員

分かりました。

それで、実際、私なんかもいろんな案件で弁護士さんのところに同行していくケースも、市民相談の中身によってはあるんですが、そうした場合には、やっぱりその当事者の方にしっかりと記録とか、録音とか、いついつどういうことがあったとかと、経過も含めてしっかりとその辺を準備していくことが質の高い相談というふうになると思うんですけども、そうした点については、事前に、全部が全部弁護士の方に相談とはいかないにしても、弁護士さんに相談することを想定した上で、様々なもの用意しておかないといけないと思うんですが、その辺の体制はどういうふうにされているのか、お伺いしたい。

## ◎総務局総務室長

今回策定するカスハラ対策では、カスハラ相手との対応記録の作成を徹底すると、こうしたルールとしていこうというふうにしています。相談の際は、まず弁護士相談の際はこの記録が必要となるほか、事案の背景も弁護士にお伝えする必要があります。例えば、いろいろな制度的な背景ですとか、この案件はその中でも特にどういう問題があるのかとか、そうしたことが過去の経緯が分かる資料なども用意する必要がございます。こうした法律相談の際の留意事項につ

きましては、今後マニュアルを通じて庁内に周知徹底をしていきたいと考えています。

また、最終的に訴訟も視野に入れた対応をしていく場合には、相手とのやり取りの記録が最も重要となりますので、証拠保全の意味でも、文書の記録だけではなく、通話の録音データも積極的に活用していきたいと思っています。

◆谷口かずふみ委員

通話の録音なんですが、これは今も機材でできる体制になっているんですか。

◎総務局総務室長

特にカスハラ案件で現在困っている所属に対しましては、今年度、執行対応で360台を各庁内に配布してございます。将来的には、電話交換機のクラウド環境への移行も想定していますので、最終的にはそうしたもので対応できるようにしていきたいという方向で考えています。

◆谷口かずふみ委員

ちょっと細かなことですけれども、電話のほうは録音しておくということなんですが、窓口の対応についても、これもやっぱり、その場で、相手いながら記録取るわけには、メモ書きするのもなかなか難しいケースもあるかと思いますし、ここでの録音についてはどういうふうに対応するのかお聞かせください。

◎総務局総務室長

対面の場合は、ICレコーダーをこの目の前にぽんと置くような話になるんですけども、これはやはりどうしても先方の了解が必要になるという整理になります。電話の場合は、そこまでは、判例としてはそこまではないんですけども、ICレコーダーの場合には、どうしても相手の了解が要りますので、なかなかそこまでは、今現在、課題として認識していますが、そこまで自動的に録音できるようなところまではいってございません。

◆谷口かずふみ委員

分かりました。

それはやっぱり法的に課題がある、もしくは何かこう事前に、一定のやり取りがあった中で、ここ以降は録音させてもらいますよというようなことが言えるのかどうか、その辺についてはどうですか。

◎総務局総務室長

まず、電話のこの録音の場合は、法律的にそれが許されているというよりも、過去の判例の中で、問題ないであろうというふうに読み取れるということで、録音できるというふうにしてございます。

相手の了解を得ずに対面で録音した場合であっても、法的には問題がないというのが判例から読み取れる内容になります。ただし、行政の窓口におきまして、相手の了解を得ずに窓口にICレコーダーを置いて録音するというのは相当な難しさがあるものと考えてございます。

### ◆谷口かずふみ委員

この点もしっかりとちょっとぜひ詰めていただいて、絶対に必要になるというふうに思いますので、よろしくお願ひしたいと思います。

この関連の最後になりますけれども、やっぱり後ろに弁護士さんがいてくれるという安心感は、これはやっぱり職員の皆さんにとっては大きいんだろうというふうに思います。そういう意味で、今回の取組はぜひともさせていただきたいと思いますけれども、一方で、対応が一筋縄ではいかないケースというのも、恐らく、今までもあったでしょうし、あると思います。このあたりの対応について、今後の課題としてどういったものがあるのか、最後に伺いたいというふうに思います。

### ◎総務局総務室長

今、委員からお話しいただきましたとおり、行政機関や公益性の高い事業者などは、明らかなカスハラ行為を受けたとしても、それを理由にすぐにサービスを打ち切ることができない場合というものがございます。特に、一部の相談業務などは、カスハラを理由にして対応を打ち切ってしまいと、業務本来の目的を果たせなくなってしまう、そういう場合も想定されます。例えば、生活困窮者からの相談業務などは、まずは話を聞くことで一人一人に寄り添った支援につなげる、これを目的にしていますが、こちらから対応を打ち切ってしまいと、相談者の生活が立ち行かなくなると、そうした可能性が出てきます。また、県立学校における保護者からのクレーム対応なども、その対応が教職員の負担になっているという実態がございますが、これの対応を打ち切ってしまうというのはかなり慎重な判断が必要になります。こうした対応には行政特有の難しさがありますが、少しでも実効性を確保できるよう、来年度からカスハラ対策を開始した後も、現場の対応をしっかりと確認し、適宜見直しを行っていきたいと考えています。

### ◆谷口かずふみ委員

分かりました。

種々弁護士さんの活用を通じてのお話をさせていただきましたけれども、これ、来年度初の取組ということですので、しっかりと状況も検証しながら進めていっていただきたいのと、さっき、ちょっと京島委員からも、もうそのあたり、委託先の話なんですが、これはちょっと要望にとどめたいと思いますけれども、この弁護士の活用について、委託先も含めるというのはなかなかハードル高いと思うんですけども、そうしたこともちょと視野の中に入れておいていただきたいと思います。

続いて、これは今回の定例会で先行会派から知事に質問がありましたけれども、県庁版社内ベンチャー制度についてお伺いをしていきたいというふうに思います。

この制度については、我が会派の鈴木議員が昨年第3回定例会で提案をさせていただいて、創設をしていきますということで知事のほうから御答弁があつたところであります。その際の問題意識として、やはり、この鈴木議員のほうから、先を見通して自ら政策を構築できる職員が必要であろうと。こうした意味で、民間で自ら課題を発掘し、解決策を企画し実行する、こうした行動力ある職

員を、そういう職員が必要だということで、県としても民間企業を中心に、そういう好事例もあるわけですから、ぜひやる気ある職員の皆さんを、ある意味、起業家としてチャレンジさせる、その取組をしていっていただきたい、こうした提案をさせていただいて、今回、事業化、予算化されたということで感謝させていただきたいというふうに思います。

答弁でも述べられていましたけれども、職員の皆さんがこの提案事業を実際に実施していくためには、民間人材からのサポートが非常に重要であります。それを中心伺っていきたいと思います。

まず最初に、今回の募集では、やる気ある職員からの提案が期待されるというふうにありますし、また、特に若い職員には知識や事業設計スキルが不足していることもあるかというふうに考えます。それを補うのは、経験豊富な人材からのサポートであり、特に新たな事業の立ち上げという点では、民間人材に対する期待は大きいというふうに思っています。こうした意味で、このサポートとなる民間人材、どういった人材を想定しているのか、少し詳しくお伺いしたいと思います。

#### ◎企業連携・SDGs推進担当課長

民間人材は、3年程度の民間人材に外部人材として御協力いただくようお願いする予定です。具体的に、ホームページなどの情報によりますと、1人目はソーシャルビジネスの立ち上げ支援を行っており、13か国50のソーシャルビジネスを展開された実績のある方、2人目は起業家育成講座を運営する会社を設立し、スタートアップ、新規事業創出やヘルスケア、ライフサイエンスの領域などを専門としている方、3人目はグローバル事業、テクノロジー事業、起業家支援事業の分野で10社の会社を設立し、経営されている方を想定しております。

#### ◆谷口かずみ委員

分かりました。

ソーシャルビジネスや起業家育成やグローバル事業、テクノロジーの事業、こうしたところを実際やってこられて、成果も出しているという方ということではありますけれども、今聞いたお話、こうした民間人材の方の力を活用することで、どういう効果を期待しているのか確認をさせてください。

#### ◎企業連携・SDGs推進担当課長

効果については、大きく提案内容と人材育成の2点があると考えております。

まず、提案内容ですが、民間人材の方は成功と同時に多くの失敗を見て、聞いて、体験されております。こうした経験を踏まえ、提案者がその思いを実現するための最適な事業の制度設計となるようサポートしてくれるほか、日々のやり取りの中で課題の捉え方、費用対効果を念頭においた事業構築の仕方、様々な人的ネットワークを駆使した官民連携の手法など、より効果の高い事業実施に向け、多くのアドバイスをいただけると考えております。

2点目の人材育成ですが、経験豊富な方とコミュニケーションを図ることで、思いをやり遂げるんだというベンチャーマインドの形成、企業やアカデミアとのコミュニケーションの仕方、そして困難な状況に置かれた際のモチベーションの保ち方などを吸収することができると考えており、そちらも多くの効果が

あると期待しております。

◆谷口かずふみ委員

分かりました。

今、提案内容のところで、官民連携というお話がありましたけれども、これ、具体的には提案された内容に関連する、役立つ形で、その他のいわゆる民業、企業とかをちょっと紹介したりということも考えていらっしゃるんですか。

◎企業連携・SDGs推進担当課長

委員おっしゃるとおり、この外部アドバイザーという方たちは、経験も豊富でございますし、またネットワークも豊富でございます。そうしたネットワークについても御紹介、もしくはおつなぎいただけるものと考えております。

◆谷口かずふみ委員

分かりました。安心しました。

ぜひそこはしっかりと進めていただきたいというふうに思います。

それで、今回、提案されて、実際に事業を進めていくという一方で、採択されない、当然、方もいらっしゃいます。そういう方、採択されなかつた、今回残念ながら採択されなかつた方へのフォローは、もし、アイデアとしては、卵としてはいいけれども、なかなかちょっとそれを育てる過程が一定レベルまでいかなかつたというようなことで、恐らく不採択になる可能性はあるかと思うんですけれども、そうしたせっかくいい卵であったとしたら、それをしっかりとまた次に向けてフォローしてやっていくことが大事だと思うんですけども、そういう採択されない案件の方々、職員の方へのフォローアップ、どういうふうにしていくのか伺いたいと思います。

◎企業連携・SDGs推進担当課長

委員御指摘のとおり、このような提案制度は、採択に至らなかつた提案のフォローも大切だと考えております。提案者がせっかく提案したにもかかわらず認めてもらえなかつたと感じ、モチベーションを下げることがないようにしなければなりません。そこで、採択に至らなかつた事業については、再検討の時間をもらったと提案者に感じてもらえるように、次の提案募集に向けて、民間人材の力も借りながらしっかりとフォローアップを行い、さらなるよい提案につながるような取組についても検討してまいりたいと考えております。

◆谷口かずふみ委員

分かりました。

今、次の募集というか、向けてというお話もありましたけれども、今回は多分募集が1月、2月とかで、非常に恐らくあまり時間がなかつたかと思うんですけども、来年度は、大体時期的にはいつ頃のように考えていらっしゃるのか。想定で結構ですので教えていただければ。

◎企業連携・SDGs推進担当課長

今回、最初の募集につきましては、2月14日が締切りということになってお

ります。次回の提案募集につきましては、まだちょっと開始時期というものは明示できないんですけれども、早めに、第1、第2四半期あたりに、こういった事業をやりますよといった形で、あらかじめ皆様にお知らせをして、準備の時間を設けていただくような形で進めていきたいと考えております。

◆谷口かずみ委員

分かりました。

そうですね。早めの周知していただいて、準備期間がある程度取れるようにお願いしたいというふうに思います。

それで、次ですけれども、今、確認させてもらいましたけれども、採択されない提案、職員の方、採択されなかった提案についてしっかりフォローしていただくということなんですけれども、具体的に、現時点でどういう取組を検討していらっしゃるのか、その辺をお伺いしたいと思います。

◎企業連携・SDGs推進担当課長

残念ながら採択されなかった提案の提案者に対しては、政策形成能力の向上を図るため、本人の希望に応じて、来年度実施する政策形成の向上を目的とした研修で、能力の向上、他職員と協力した提案事業のさらなるブラッシュアップなどを行いたいと考えております。その中では、産業労働局のベンチャー支援拠点が入居するコワーキングスペース、WeWorkを活用し、実際にベンチャー企業と交流することで、社会の動向や社会課題解決方法を学ぶことができる研修も実施したいと考えております。

さらに、社会課題の分析、事業の目的や効果といったベンチャーや新事業に投資を行う投資家の目線から気づきを得るといったことにもチャレンジできるよう、ベンチャーキャピタルとの連携も検討してまいります。

こうした取組を通じて、さらなるよい提案につなげていきたいと考えております。

◆谷口かずみ委員

分かりました。

私は、以前、WeWorkで、県のあそこの何か取組が始まったときに伺わせていただきましたけれども、非常に、ラウンジというんですか、そこには各種いろんな業界の方がいらっしゃって、非常にネットワークをつくる意味でも非常に優位なところだというふうに思いますので、そのほか、またベンチャーキャピタルとの連携とかいうこともやられるということなので、ぜひともこれがいい形で、県の新しい政策や、もう我々の世代では思いつかないような、そういう新しい取組が、そしてまた、それが効果が出るような形で実を結んでいくことを期待して、この質問は終わります。

続いて、生成AIやChatGPTの活用についてお伺いしていきたいと思います。

これ、新規事業ではなくて、これまでの令和5年度、今、昨年度ですか、令和5年度からスタートをしてやってこられているということなんですが、僕も委員会でしたか、横須賀市にも視察に行かせていただいて、そこでの取組を見させていただきましたけれども、例えば、横須賀市では、こういう活用がありました

よとコンテストを開いたりして、好事例の共有も図ったりされております。そうした意味で、こうした観点から、既に丸2年たっているわけでありますけれども、この多くの職員の方が使って、次の時代にというか、恐らく社会的にも生成A Iが主流を占めて、その業務によっては、ゲームチェンジが始まるという指摘もありますし、そうした点で幾つか伺っていきたいというふうに思います。

まずちょっと確認で、これまでどういう利用促進の取組をしてきたのか、確認をさせていただきたいと思います。

#### ◎行政管理課長

本県では、令和5年8月に生成A I、ChatGPTですが、こちらを安全かつ効果的に利用していくためのガイドライン、こういったものをまず作成いたしました。このガイドラインに基づきまして、研修、事前の研修を受講した上で、業務利用、こちらを始めるということとしてございます。また、令和6年3月に、職員が生成A Iをさらに使いやすくするために、入力できる情報の制限、こうしたものを緩和するガイドラインの改定を行いました。具体的に申しますと、こちら入力できる情報を当初公開情報のみとしていたところ、特に高い機密性を求められる情報でなければ、県の内部の情報でありましても入力は可能とすると、そういった改定を行いました。さらに、令和6年9月、昨年9月に生成A Iの利活用に役立つショート動画というものを作成し、また標準プロンプト集と申しまして、プロンプトと申しますと、こちら生成A I、ChatGPTに入力する情報、指示や質問などになりますが、こちらをまとめた、プロンプト集というものを作成し、全庁に周知して活用を図っているところでございます。

#### ◆谷口かずふみ委員

分かりました。

ガイドラインをつくって、それをもっとちゃんと使いやすくするように緩和をされた。併せてショート動画とか標準プロンプトのその案というか、リストをつくっていただいたということなんですが、ちょっと細かく聞いていきたいんですけども、このショート動画なんですけれども、具体的にどういうものを作られたのか確認させてください。

#### ◎行政管理課長

ショート動画につきましては、こちら、業務の合間で短い時間で見ることができるような、3分程度のこういった動画を作成しております、こちら、県の非常勤顧問であるDX推進アドバイザーというのがおりますので、そちらの協力により作成いたしましたChatGPTの解説動画ということで。この動画では、生成A Iの入力のコツや実践的な活用方法について、解説、説明しております、現在、職員向けに8本の動画をアップしております。まずこれ、最初9月に入門編ということで、例えば、ChatGPTを取り巻く世の中の流れですか、まずこういったところから、あと入力のコツですとか、県のどんな業務に活用できるか、こうしたことをまずアップしまして、その後10月に実践編ということで想定問答の作り方とか挨拶文の作り方とか、こうしたものを実例でアップした、このような動画でございます。

◆谷口かずふみ委員

分かりました。動画について分かりました。

もう一方の標準プロンプト集についてはどういうものなんですか。

◎行政管理課長

標準プロンプト集についてですが、こちらは、例えばアイデア出しですとかキャッチコピーの作成、挨拶文の作成など、県庁内で活用できそうな業務、こちらを15例集めて、標準的な指示文、プロンプト、こうしたものをまとめたものでございます。こちら、標準プロンプト集に記載されておりますこのプロンプトをコピーしまして、そのまま生成AIに貼りつけて、一部を書き換えて、自分の入れたい質問等に書き換えて入れることで、質問や指示文を一から考えることなく生成AIを使用することができると、こういった仕様になってございます。

◆谷口かずふみ委員

分かりました。

私も挨拶文を作るときに、最近ちょっとたたき台として活用しているんですけれども、かなり、最初の頃は何かうんというような表現のものが見受けられましたけれども、最近はかなり緻密な、その場に応じたような文を作ってくれるようになって、丸々100%使うわけにいかないですけれども、かなり便利だなというふうに思っています。

また、その生成AIのアプリによっては、参照先をちゃんとリンクで貼ってくれているようなものもあるので、事実確認も含めてやりやすくなっていますので、最初はコピペで使えるというのは非常に、入り口としてはいいのかなというふうに思います。

そうしたいろいろなショート動画とか、標準プロンプト集とか、こうしたものを作っていただいて、使いやすい環境というのは整っていると思うんですよ。実際に、これを受けて、どの程度府内で活用が広がったのかというの、その辺を確認させていただけますでしょうか。

◎情報企画担当課長

生成AIの利用状況ですけれども、生成AIを利用した職員が、生成AI利用開始をした令和5年9月から、利用促進の取組前の令和6年8月末まででは2,025名でございましたが、令和7年2月末、先月ですね。先月末では3,577名と、利用者数が約1.5倍増えております。

◆谷口かずふみ委員

分かりました。

今、3,577名ということなんですが、全職員というか、端末の数で見ればいいかもしれないんですけども、分母はどれだけになるんですか。

◎情報企画担当課長

共通利用パソコン、我々が使っている共通利用パソコンの台数から換算しまして、約1万4,600人を分母としております。ですので、3,577名ですと、全職員の約24.5%が利用していることとなります。

### ◆谷口かずふみ委員

丸めると約4分の1の職員の方が、延べですから、それが実数かどうかちょっと分からないですけれども、いずれにしても約4分の1の方が活用を始めているということです。ただ、ひっくり返すと4分の3の方がまだ触っていないというか使っていない。職種によってはあまり活用できない職種、分野はあるかと思うんですけども、もう少し伸ばしていければなというふうに思います。

今、現在使っているのがChatGPT3.5というふうに聞いていますけれども、これ、新しいバージョンもどんどん出てきていますので、この辺のバージョンアップ、最新のバージョンを使うということも一つ手段であるかと思うんですけども、その点についてのお考えを聞きたいと思います。

### ◎情報企画担当課長

委員おっしゃるとおり、県で使用していますChatGPTですけれども、セキュリティ一面に考慮いたしまして、マイクロソフト社が国内サーバーで提供しているサービスを活用しているところです。そのサービスでも比較的新しいバージョンのGPTが提供されているんですが、新しいバージョンというのが、長期契約が求められまして、かつかなり高額なものですから、本県では、今、ChatGPT3.5turbオというバージョンを使用しているところです。

### ◆谷口かずふみ委員

ちなみに、今、4でしたっけ、だとどれぐらい。金額は分からぬにしても、何倍ぐらい必要になるものか。

### ◎デジタル戦略本部室長

先ほど御答弁した内容がChatGPT3.5turbになりますけれども、こちらは従量制でございますので、使った金額に応じてやるものですが、そのほかは月額料金で、これ、完全に積算したわけではないですが数百万円かかるという状況になる。

### ◆谷口かずふみ委員

数百万。

### ◎デジタル戦略本部室長

はい。いわゆる法人が事業向けに提供するものでございますので、かなり帯域が広い、要するに、いろんな文章とか、多く投げても大丈夫なような仕組みで提供されていますので、そういう意味では、国内で提供されるサービスとしてはちょっとあまり選択肢がないですという状態になっています。

### ◆谷口かずふみ委員

分かりました。了解しました。

費用面の問題、またちょっとその提供されるサービスの問題もあると思うんですが、できれば、一つの投資でもあると思うので、そうした論点もぜひ今後、よりいいバージョンのものを活用ということも、要るということもぜひ進めて

いただきたいと思います。

それで、ちょっとまた戻りますけれども、利用者数のところに戻りますけれども、延べで約4分の1のところまで広がってきたということなんですが、まだ4分の3の方がまだお使いになられていないということでございますので、この辺、さらにこの利用拡大を図っていくためにどうしていくのか、お伺いしたいと思います。

#### ◎行政管理課長

答弁させていただいたように、現在はショート動画や標準プロンプト集を職員向けの電子掲示板でありますグループウェア、こちらのトップページに、使いやすいように、一番分かりやすいトップページに置いて周知をしているところでございますが、この動画やプロンプト集に加えて、活用例などを紹介するなど、繰り返し、やはり一度やつたらではなくて、繰り返し周知することで利用の拡大を図っていきたいと、まずは考えております。また、こちら生成AI取り巻く環境は本当にすごいスピードで進んでいるところがございますので、情報収集にはしっかりと努めて、また他の自治体の取組、横須賀市さんなんかがおっしゃるように、一生懸命取り組んでいるところ、この前も合宿をやったとか、生成AIの合宿やったとかそういうこともやってございますので、その他の取組なんかも確認しつつ、本県の取組に生かせていけたらというふうに考えているところでございます。

#### ◆谷口かずふみ委員

分かりました。

いろんな新しいことを始めるときにどうやって広げるかというのは難しいかと思うんですけども、一番は、私の経験の中でいうと、よほど同僚が、これが使いやすいよと、便利だよ、めちゃめちゃ時間、コストになるというか、タイパがよくなるよとか、そうした横からの提案であったり、もう一つは、やっぱり上司の方がこれ便利だよというふうに言ってくれるということが非常に大事な部分あるかと思うんですけども、そうした意味で、幹部の方が使って便利さを感じているということが大事だと思うんですが、そうした意味で、ちょっと局長に、御自身のことも含めて、生成AIの拡大に対する御決意をお伺いしたいなと思います。

#### ◎総務局長

こういうことについては、こいつは疎そうだと、弱者だろうという見込みでちょっと御指名を受けたのかなと思いますけれども、お見込みのとおりでございまして、結構私はこういうのに疎いところがあります。ただ、こういうものを使っていくに当たって、よく分かっている人の意見だけで進めるよりも、分かっていない人間の意見、これを聞いていただくのは大事だと思っています。私も、これ、一番最初使ったときに、まず始まったのがどこにあるのか分からんというところから始まりまして、文句を言って、インターネットのトップページ、すぐ入れるようにしてもらいました。クリックした後に、今度はログインせよ、パスワードは何だと出てくるんです。うちの組織の場合、IDとかパスワードが複数ありますと、どれだか分からんと。これ、1回もうインターネットに入っているんだから、

もう一回入れるなんていうの、ちょっとやらなくていいようにしてくれないかというので、シングルサインインというんですか、もうそのまま開けば入力できるようにもしてもらいました。こういうふうに、分からぬ人間がやってみるというのは非常に重要だと思っていますし、実は、職員にChatGPTを使ってもらうために有効な工夫は何でしょうかというふうに聞いてみたこともあるんです。ユーザーフレンドリーなインターフェースという項目があったので、あながち間違っていないんだなというふうに思いました。

内容的には、一般論的なもの、例えば少子高齢化問題についてどうしたらしいとかとか、文献とかがあるものについてはそれなりの答えが出てきて、しかもそこを、いや、ここをもうちょっと細かく教えてくれ、具体的に聞いていくと掘り下げられていくので、一般的な資料とか文献があるものについては使いやすいんだろうなというふうに思いましたけれども、一方で、神奈川県予算で無駄なところは何かというふうに聞いてみたら、「それは分かりません」と。「担当部署に聞いてください」って回答で、やっぱり資料があるかどうかということについては、無から有を生み出すことはできないんだな。反対に言うと、例えばキャッシュコピーの作成なんかには有用だと思うんですけども、著作権とかそういうところには十分注意しなきゃいけないんだろうなと思いました。

やっぱり標準プロンプトという話がありましたけれども、使い勝手をよくするためににはこういうふうに使うといいよというのを示すことが有用だと思っていまして、それを庁内でルールづけしようかとも思ったんですけども、職員が庁内で守るべきルールというのはもう既に30あるらしくて、これ以上ルールを増やすと職員の負担が大きいですということで、じゃ、この15のプロンプトの中でも、特に有用なものはどれかをちょっと総務局内で試してくれということで、試してもらっています。意外と駄目なのが、議事録の作成とかは発言者が誰か分からぬとか、あと要約、文章の要約は要約され過ぎてニュアンスが伝わらないとか、いろいろありますので、その検証の結果を見て、本当にこれは有効だというものを一つ、二つ、まずこれからちょっと使ってみてくださいよということを、まずは総務局の中でローカルルールとして始めて、やっぱり使いやすいよという、先生がおっしゃったとおり、口コミが最強なんです。なので、使いやすいと実感してもらったものから、庁内にルール化して広めていこうかなということを、今、総務局内で検討しているところでございます。

#### ◆谷口かずみ委員

無茶ぶりをしまして、ありがとうございます。

やっぱり私も95年ぐらいかな、ネットが出始めた頃に感じたことなんですが、やっぱり遊び感覚で、ちょっと楽しむ感じで入り口を扱うところから始めていいかなと思いますので。何かソフトバンクの孫さんは壁打ちに毎日使っているという、討論相手として使っているみたいな、そういう使い方もあるでしょうし、その政策をつくっていく上で、こうしたらどうだろうとAIに問い合わせてみて、バックをもらって、もう一度自分の足りない視点とかをそこからもらつてもう一度考え直すという、そうしたことも使えるでしょうし、ぜひとも幹部の方、率先していただいて、利用を拡大して、やっぱり早く準備していかないと、本当に、今、いろんなマスコミやネット上でもそうですが、やっぱりゲームチェンジが一気に起こるので、それに備えるためには、やっぱり県庁が率先し

てやるべきだろうというふうに思いますので、ぜひよろしくお願ひしたいと思います。

今日の最後ですけれども、厚木基地周辺のこの第1種区域の見直し、騒音のほうですね、ついてお伺いしていきたいと思います。

この課題については、今回の代表質問で取り上げさせてさせていただきました。騒音がかなり、岩国への艦載機の移駐で、私も真下に住んでいますので実感をしているところでありますけれども、一方で様々な課題もありますので、今日伺っていきたいと思います。

まず、最初は、国はこの第1種区域等の見直しに向けて騒音調査をしていますけれども、今年度でもうすぐそのお尻が来るということになるわけなんですが、現在の調査状況を確認させてください。

#### ◎基地対策課長

国は令和4年度から騒音度調査を実施しておりますが、国が調査事業者に委託していた作業につきましては、昨年12月20日までに完了したことを確認しております。委託作業が完了したことから、国に状況を確認しましたところ、「現在、調査結果等の整理中であり、準備ができ次第、関係自治体の皆様にも十分説明の上、第1種区域等の見直しを行っていきたいと考えています」との説明を受けております。現時点ではこれ以上の情報は得られておりませんが、引き続き情報収集に努めたいと考えております。

#### ◆谷口かずふみ委員

分かりました。

調査も終わって、今、整理中と。その結果がいつ出てくるのかというのが一番みんな関心持っているところなんですが、過去のこれまでのいろんなこうした同様の事例の場合、大体想定的に、県としてどういう流れを想定しているのか、そこをお伺いしたいと思います。

#### ◎基地対策課長

直近の平成18年の見直しの例でございますけれども、国が調査結果の説明をまず自治体に行いまして、住宅防音工事などの対象区域の素案を作成して、関係自治体の意見聴取等を経まして、区域見直しの指定告示を行うという流れを想定しております。

前回の例では、最初の自治体への調査結果の説明から区域の指定告示までおよそ8か月かかっておりますので、現時点では、自治体の調査結果の説明の動きがございませんので、そのような状況を踏まえますと、今後区域見直しまでは一定期間を要しまして、来年度にかけての動きになるというふうに想定しております。

#### ◆谷口かずふみ委員

分かりました。

ごめんなさい。来年度というのは、令和7年度ということでよろしいんでしょうか。

## ◎基地対策課長

令和7年度にかけての動きと考えております。

### ◆谷口かずふみ委員

分かりました。

それで、代表質問では、いわゆる告示後住宅、区域を指定された後に、その後に建築された住宅がこの防音工事の対象にならないという告示後住宅という問題がありますけれども、この問題を取り上げさせていただきました。国では、厚木周辺の特に騒音が激しい区域 85W以上については、告示後住宅であっても助成の対象とすると、こういう実施施策を講じていただいているけれども、この告示後住宅の助成について、現在の進捗状況はどうなっているのかお伺いさせていただきたいと思います。

## ◎基地対策課長

国は告示後住宅について、厚木市周辺の特に騒音が激しい、騒音の程度 85W以上の区域に限りまして助成対象としておりますが、その進捗状況につきましては、令和7年1月末現在で、対象約2万1,000世帯に対しまして、実施済みが約1万4,000世帯となっておりまして、進捗率は約66.4%となっております。

### ◆谷口かずふみ委員

分かりました。

約3分の2ぐらいは工事が実施されているということでありますので、残りあと3分の1、これと、あと待機世帯もありますので、通常の対象区域の。その辺をしっかりと後押ししていただきたいと思います。

一方で、この85W未満のところの告示後住宅という課題は残っていると思いますし、知事からは、この告示後住宅の問題については、早急に課題の解決を図るべきとの答弁がありましたけれども、今後どのように解決を図っていくのか、図るべきと考えているのかお伺いしたいと思います。

## ◎基地対策課長

委員から今お話をございましたとおり、現在の告示後住宅の制度には幾つか課題があると考えております。まず、今、進捗率についてもお話ししました。特に騒音が激しい騒音の程度が85W以上の区域に建築された住宅に対して行っている国の助成につきましては、その進捗をさらに加速するとともに、制度の周知に努め、区域の見直しまでに工事をできる限りしていくことが重要であるというふうに考えております。また、区域見直しの際には、必要に応じて十分な経過措置を設ける必要があると考えております。加えて、今、お話をございましたけれども、現在助成の対象となっておりません75W以上で85W未満の区域に建築された告示後住宅の問題もございます。こちらも、公平性の観点からは対策を講じるべきと我々考えておりまして、区域見直しまでにできる限りの制度改善というが必要であると考えております。

これまで、本県では、神奈川県の基地関係県市連絡協議会を通じまして、告示後住宅の対象範囲の拡大等を訴えております。今後も国に働きかけていきたいと考えております。

### ◆谷口かずふみ委員

分かりました。ありがとうございます。

これ、何とかこの見直しの結論が出るまでに、残っている告示後住宅の 85W 未満のところをしっかりとこれ実現するように、お力を貸していただきたいというふうに思います。

それで、今お話をありましたけれども、知事が答弁で、知事から「関係市との協議を進め、協議が整い次第国に対して要請を実施していく」という答弁もありましたけれども、ここについてはどういう要請をしていくのか、ちょっと詳しく聞きたいと思います。

### ◎基地対策課長

昨年4月には、第1種区域が設定されております8市、大和市、綾瀬市、相模原市、藤沢市、茅ヶ崎市、海老名市、座間市、東京都町田市の8市となりますけれども、その8市とともに、要請を実施しております、厚木基地周辺の第1種区域等の見直しに関する要請というものを実施しております。それから1年近く経過していることから、その後の状況も反映したより具体的な内容の要請をしていきたいと考えております。

要請内容の詳細につきましては、今後その関係市と調整したいと考えておりますけれども、まず、前回要請後も、依然として国から調査結果等に関する情報提供がまだないというような状況ございますので、できる限り早期に情報提供するようにということを、まず求めていく必要があると考えております。

また、本日のやり取りにもございましたけれども、告示後住宅も含めました住宅防音工事の最新の進捗状況を踏まえまして、工事のさらなる加速をしていくべきと。そして、区域を見直す際にも、十分な経過措置期間を設けるべきということを、実際の最新の進捗状況を踏まえまして、しっかりと求めていく必要があるというふうに考えております。

さらに、関係市の方々からは、今後も厚木基地が所在することによる基地負担というのは、区域見直し後も生じるというような問題ございますので、引き続き国による負担軽減措置は重要であるという問題提起の声もございます。そのような点についてもしっかりと要請をしていきたいと考えております。

### ◆谷口かずふみ委員

分かりました。

ちょっとね、御答弁にもありましたけれども、いわゆる基地交付金というか、基地を抱えている周辺の市町に対し、町はないか。周辺の自治体に対しての様々な助成というか、そうした面でもちょっとやっぱり心配する動きがありますので、ぜひその辺もお力添えをいただきたいと思います。

最後にお伺いしたいと思いますけれども、この第1種区域等の見直しの問題に対して、県としてどのように取り組んでいくのか、基地対策担当局長のお考えを伺いたいと思います。

### ◎基地対策担当局長

その国の第1種区域の見直しに向けた動き、ちょうど調査、実質的な調査、委

託の作業が終わって、今まさに国のはうで整理をしているという、今、本当に第1種区域に向けた動きが今後出てくるだろうという、そういった大変重要な時期に差しかかっております。これについての県の方針でございますけれども、先ほどから課長のほうで答弁をしていただいておりますけれども、昨年4月に、県及び関係市で、国に対して第1種区域の見直しについて様々な負担軽減策等の要請をいたしましたけれども、その後も関係市とは、私ども、継続的に協議を重ねております。

今回、委員から代表質問、それから本日の質疑において御指摘をいただきました告示後住宅等の問題、特に告示後住宅の問題につきましては、これは大変重要な課題であります。先ほども答弁させていただきましたけれども、進捗率が6割強ということで、まだ対象になっていながら工事が実施されていない方がいらっしゃいます。これは、住宅防音工事というのは希望者制でございますので、対象の住宅だからといって必ず実施しなければいけないというものではありません。しかしながら、この告示後住宅の制度、国がやっていただけるということを仮に知らないとか、あるいは希望があっても実施していただけないとか、こういうことでやはり取りこぼしがあるということはあってはならないことだというふうに思っております。ただ、現在そんなに進捗率が高い状況ではございませんので、今後は、では一体どうしていくのか。実際の第1種区域の見直しまでに、具体的にどういう措置を講じていくのか、さらに、仮に希望する方が残されてしまうような状況が生じた場合には実際どうしていくのか、経過措置をどのように取っていくのか、具体的にどうしていくのか、そうした、もう本当に具体的な切実な問題を、今後国との間で詰め、関係市とも意見交換を行って、今後の要請活動に反映させていきたいと思っております。

その他の問題、例えば住民に対する説明の問題とか、それからその他の負担軽減の問題につきましても、かなり具体的な問題をしっかりと関係市との間で詰めて、そして国に対して働きかけて、もう確実に実現をしていくと、こうした考え方でやっていきたいと思います。

それから、住宅防音工事区域の見直しでございますけれども、住宅防音工事だけが負担軽減、騒音問題に対する負担軽減ではありませんので、委員から今日御指摘がございましたその他の様々な交付金制度とか、様々なものについても、これが切り捨てられていく、下げられていくということではやはりいけませんので、しっかりと地元市の考え方を国のはうにお伝えをして、厚木基地周辺で継続的に負担軽減が今後も実施していただけるように、県としてしっかりと役割を果たしていきたいと、このように考えております。

#### ◆谷口かずふみ委員

分かりました。ありがとうございます。

今、局長の御答弁にもありましたように、やっぱり防音工事をやってもらうって、その家の方にはかなりの負担という面も、やっていただくのはありがたいんだけども、実際、クロスの張り替えとかまで入ってくると、家具を移動したり、また、その1週間とかいなきやいけないとかという、かなり負担もあって、中には希望されない方もいらっしゃるのは確かだと思いますけれども、さっき局長から御答弁あったように、やっぱり知らないという方ももしかしたらいらっしゃるかもしれないし、また知っていて、申し込んでいるんだけれどもまだまだ順

番回ってこないとか、そうした課題もあります。そうした意味で、全体として、本当に実感として騒音は相当軽減されましたけれども、今も空母艦載機が時折飛んできて、そのときは本当に、ジェット戦闘機の場合は、本当にもうテレビも聞こえない、電話もできないというような状況になりますので。押しなべてみれば、平均的には騒音は少なくなっているかもしれませんけれども、当然国のほうも分かっているかと思うんですが、改めてぜひ住民の皆さんの方の声をしっかりと届けていただくと同時に、我々、多くの周辺住民の方々は、安全保障上はもう厚木基地の重要性というの、よく認識されている方がたくさんいらっしゃいます。その上で、騒音については、ぜひ国もしっかりとやってもらいたいという思いもありますので、ぜひ、形にすべくという御努力をお願いして、私の質問を終わります。

#### ◎総務局総務室長

先ほどの谷口委員からのカスタマーハラスメントに関する御質問のうち、「対面での録音について許可が必要なのか」という部分につきまして、「電話は許可なしで可能だが対面は許可が必要」とお答えいたしました。正しくは、「相手の了解を得ずに対面で録音した場合であっても、法的には問題がない」というのが判例から読み取れる内容になります。ただし、行政の窓口におきまして、相手の了解を得ずに窓口にICレコーダーを置いて録音するというのは相当な難しさがあるものと考えてございます。

以上、訂正させていただきます。大変失礼いたしました。[訂正済]