

# 県内初！マイナンバーカードの手続きに AIを活用した窓口DXの推進



令和7年12月 月例市長記者会見  
資料7 市民部マイナンバー活用課

AIを活用した窓口案内及び申請書の記入を補助する仕組みを導入することで、窓口の対応時間、市民・職員の負担を削減するとともに、行政サービスの利便性向上を図ります。

## 1 対象とする申請書や案内について

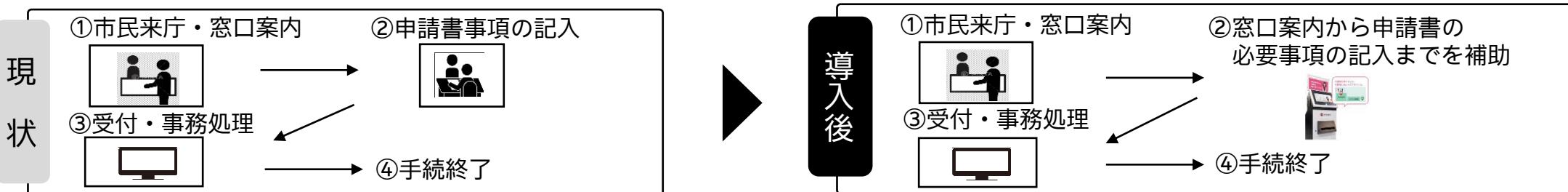
### (AIを活用した窓口案内)

来庁した申請者に対して、AIが手続きの方法等について、会話による質疑等で案内を行います。

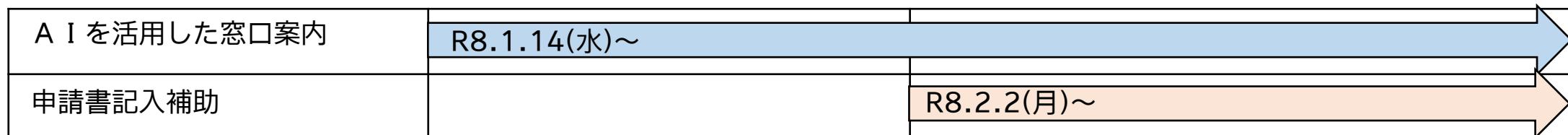
### (申請書記入補助)

マイナンバーカードを利用して申請書の記入の負担を軽減します。

## 2 導入前後のイメージ



## 3 スケジュール



この仕組みを導入することにより

- ✓ 窓口案内の効率化
- ✓ 1人あたりの手続き（来庁～帰庁まで）時間の短縮  
(15分から10分に5分短縮の見込み)

マイナンバーカードの手続きで、AIを活用した窓口案内と申請書記入補助が  
一体化したシステムの導入は**県内初**