資料４

福島区役所窓口におけるDXの取組について（その１：書かない、漏れがない、待たない窓口）

窓口で話しながら、申請書をつくります

令和9年2月から段階的に導入

職員が必要な手続きを一緒に確認し、申請書の作成をお手伝いします。

これまで　申請書を探して、自分で記入



これから　職員と話して、申請書を作成



1　用件を伝える
したい手続きを
職員に伝えます

2　手続きを確認
必要な手続きを
一緒に確認します

3　申請書を作成
職員が内容を入力し
申請書をつくります

4　確認して署名
申請書の内容を確認し
署名します

書く負担を減らし、職員と一緒に確認しながら手続きできます

本資料は、デジタル統括室職員が取組内容をもとにMicrosoft Copilot（生成AI）で作成しました。

福島区役所窓口におけるDXの取組について（その２：AI音声認識ツールの導入）

話した言葉を文字にして、窓口での会話をお手伝い

令和9年度に導入予定

日本語での会話や、声の聞き取りに不安がある方へ。
AI音声認識ツールが会話を文字で表示し、必要に応じて翻訳します。
福島区ではスクリーン型 2台・タブレット型 4台を導入し、使いやすさや効果を確認します。

スクリーン型



透明な画面に、会話を文字で表示。
相手の表情を見ながら話せます。

タブレット型



タブレットに、会話を文字で表示。
手続きする場所へ持ち運べます。

AI音声認識ツール：話した言葉を文字にする仕組み