

AIを活用した 検索サービスの導入で 戸籍業務の調査時間を 3分の1に短縮

清瀬市 様



自治体における窓口業務の中でも、戸籍業務には高い専門性が求められます。例えば、外国籍の人との婚姻届など複雑な審査・判断が必要な届出では、さまざまな法令や規則、届出事例と照合して正しい手続きをしなければなりません。審査・判断の根拠となる情報を膨大な法令・事例集・専門誌など紙の資料から探さなくてはならず、そのことが職員の大きな業務負担となっていました。こうした課題を解決するため、東京都清瀬市ではAIを活用した資料の検索サービスを導入し、審査・判断の根拠となる情報を探し出す時間をおよそ3分の1に短縮できました。同市の取り組みを紹介します。

オフリングテーマ 戸籍窓口業務の効率化ソリューション

課題

- 婚姻届や出生届などを法令や届出事例と照合して審査・判断するのに時間も労力もかかり、職員の業務負担が大きかった
- 経験の浅い職員でも専門知識や経験・知見が求められる戸籍業務を効率的に遂行できる仕組みが必要だった
- 複雑な案件の審査・判断では既存の資料に根拠となる情報が掲載されていないこともあり、市の見解を提示できないことがあった

効果

- 届出の審査・判断のための法令や届出事例をAI検索できるサービスを導入。根拠となる情報を探し出すのに要する時間を3分の1に短縮
- 経験の浅い職員でも審査・判断の根拠を迅速に探し出せるAI検索サービスを導入。ベテランへの業務集中を回避し、業務平準化を実現
- 審査・判断のための書籍1,000冊以上、記事32,000件以上をAI検索できるサービスを導入。市の見解を示せない案件が減り、法務局への照会件数も削減

導入の背景

高度な専門性が求められる自治体の戸籍業務の効率化に課題

東京都清瀬市は多摩地域北部に位置し、人口約7万5000人（2025年1月現在）を擁する緑豊かな郊外都市です。同市では市民サービスの向上と行政の効率化を目指して2022年6月に「清瀬市DX推進計画」を策定。「ペーパーレス」「はんこレス」「キャッシュレス」「タッチレス」を掲げ、市職員の意識改革とDX（デジタルトランスフォーメーション）を含めた

さまざまな行財政改革に取り組んでいます。

こうした取り組みを進める中、同市では戸籍業務の効率化に課題を感じていました。市民から提出される婚姻届や出生届といった届出を法令や規則、事例などと照合して審査・判断するのに時間と労力がかかっていたのです。同市の市民環境部 市民課 課長の周藤 健太氏は「ベテラン職員なら法令や事例の中から必要な情報が載っている箇所にあたりをつけて確認できますが、新人職員はそれができません。膨大な紙資料から審査・判断の根拠を探し出すのに時間・労力がかかり、それが大きな業務負担となっていたのです」と説明します。また、定期的な人事異動により、ようやく専門知識やスキルがついた職員が異動となることもあり、周藤氏は「誰がいつ担当しても審査や判断の根拠となる資料を迅速に確認でき、効率的に業務を遂行できる仕組みが必要だと感じていました」と振り返ります。

それだけではありません。戸籍業務では担当の職員だけでは判断が困難な案件がときどき発生します。例えば、外国籍の住民の婚姻など国籍によって必要な処理が異なるような複雑な届出では、法務局への照会・確認が必要なケースもできます。市民環境部 市民課 戸籍係



清瀬市 市民環境部 市民課 課長 周藤 健太 様



清瀬市 市民環境部 市民課 戸籍係 係長 岩崎 博幸 様

長の岩崎 博幸氏は、「法務局への照会では事前に根拠を調べて『市の見解』を示す必要があります。そうした作業が日に数件でも発生すると、通常業務が圧迫されてしまい、職員が残業で対応しなくてはならないこともよくありました」と現場の課題を示します。

導入の経緯

単純なコスト比較ではなく 業務削減効果も考慮して導入を決定

課題の解決策を模索する中、同市では戸籍事務の専門誌で富士通Japanの「MICJET 電子書籍AI 検索サービス 戸籍」を知り、導入を検討。このサービスの特徴は、多くの自治体が戸籍業務で使用している日本加除出版株式会社と株式会社テイハンの書籍が収録され、書籍数で1,000冊以上、記事数で32,000件以上もの情報がデジタル化されていることです。従来は膨大な書籍や事例集など紙の資料から手作業で探していた審査・判断に必要な情報をAI検索機能で効率的に探しだせます。

同市では、「MICJET 電子書籍AI 検索サービス 戸籍」についての詳細な説明を聞いたうえで2週間の無償トライアル^(※1)を実施。紙資料から審査・判断に必要な情報を探す時間とAI検索サービスを用いた場合の時間を比較し、同時にAI検索の精度や操作感を検証しました。その結果、「十分に効果を期待できると考え、導入を決めました」(周藤氏)。

選定の決め手について、周藤氏は「まずは大幅な業務効率化が期待できたこと」をあげています。あわせて、無償トライアルの実施が10個程度の設問に答えるだけで普段の業務に影響なく開始できたこと、さらに、クラウド型サービスなので法令等の変更にとまらぬ情報の更新などのメンテナンスも富士通Japanが実施してくれることなど、「導入と運用のしやすさも決め手になりました」(周藤氏)。

また、同市では導入コストも多角的に検証しました。多くの自治体では、届出の審査・判断の根拠を確認する資料として、法令や事例などが掲載されている専門誌を定期購読しています。定期購読のコストは年間1万円にも満たないので、単純なコスト比較では「MICJET 電子書籍AI 検索サービス 戸籍」の月額費用よりも安価です。しかし、周藤氏は「AI検索サービス導入で業務が効率化され、職員に余力が生まれることで市民サービスのさらなる向上や残業代などのコスト削減効果が期待できました。総合的に導入するメリットが大きいと判断しました」と説明します。

^{※1}: 2025年1月15日現在、無償トライアルの実施期間は4週間で設定

導入の効果

調査に要する時間が3分の1に短縮 職員の意識や業務の質にも変化が

同市では「MICJET 電子書籍AI 検索サービス 戸籍」を導入したことで、さまざまな効果を感じています。まずは、業務の効率化です。岩崎氏は「届出の審査・判断には、いくつもの根拠を確認しなくてはならないケースが多いので、1つの事案で複数人の手が塞がってしまいます。従来、審査・判断に2～3人で30分程度がかかっていましたが、その時間が3分の1程度に短縮できています」と現場での具体的な効果を示します。

また、戸籍業務の職員の意識の変化、業務の質の向上にも効果を感じています。従来、審査や判断の根拠となる情報が書籍や法令、事例集、専門誌などに掲載されていない場合、市としての見解を示せないまま、

法務局に照会することもありました。それに対し「MICJET 電子書籍AI 検索サービス 戸籍」を活用すれば、常に最新の法令・事例などの情報を効率的に幅広く検索できます。岩崎氏は「こちらの見解を示せないケースが減ったことで、複雑な案件の処理にも職員が自信を持って取り組めるようになりました」と職員の意識の変化を示します。

さらに、2024年10月からテイハン社の「戸籍」が追加されたことの効果も感じています。テイハン社の「戸籍」には、法務局の職員が根拠とする記事や情報が数多く掲載されています。法務局が参考とする記事や情報を確認できれば、法務局に照会しなくても自分たちで審査・判断できる案件が増えていくでしょう。周藤氏は「法務局への照会件数の削減などを含め、戸籍業務の質の向上が期待できます」と語ります。



将来の展望

AI 検索機能をさらに使いこなし 戸籍業務の情報プラットフォームに

同市では、今後、「MICJET 電子書籍AI 検索サービス 戸籍」をどう活用していこうと考えているのでしょうか。岩崎氏は、「AI検索機能をさらに使いこなしていきたい」と話します。「審査や判断が必要な届出について、キーワードだけでなく『ベトナム人との婚姻について』など自然文を入力すると、結果が数秒で提示されます。完全一致だけでなく類義語も検索してくれて、使うほどに検索精度も高まると聞いています。AI機能を使いこなし、審査・判断の根拠を素早く探し出せるプラットフォームとして充実させていきたい」(岩崎氏)と方向性を示します。

周藤氏は「清瀬市の自治体DXでは、デジタル技術の活用で業務を効率化し、生み出した時間を市民サービスの向上に振り向けていくのが基本です。戸籍業務では『MICJET 電子書籍AI 検索サービス 戸籍』の導入で、その体制が整いつつあります」と振り返ります。「自治体は定期的に人事異動があるので、戸籍業務ではノウハウの継承が課題になるでしょう。富士通Japanにはベテランも新人も『人』に依存せずに誰もが同じように戸籍業務ができる機能、『より質の高い市民サービス』を提供できる機能の提供を期待しています」(周藤氏)。すでに次なる一歩が踏み出されているようです。

お客様情報

お客様名 清瀬市

所在地 東京都清瀬市中里5丁目842番地 (清瀬市役所)

代表者 澁谷 桂司 (清瀬市長)

人 □ 75,011人 (2025年1月1日現在)

職員数 434人 (2024年4月1日時点)

お問い合わせ先

富士通Japan株式会社

神奈川県川崎市幸区大宮町1-5 JR川崎タワー 〒212-0014

<https://www.fujitsu.com/jp/fjj/>

お客様総合センター 0120-835-554

ご利用時間: 9時～17時30分 (土曜日・日曜日・祝日・当社指定の休業日を除く)

(注) 記載されているお役職などの情報につきましては、2025年1月31日現在のものです。
(注) 製品の仕様、サービスの内容などは予告なく変更する場合がありますので、ご了承ください。
(注) 記載されている製品・サービス名、会社名及びロゴは、各社の商標または登録商標です。