

戸籍事務のDX最前線 AI検索サービスで 複雑化する届出への 迅速対応が可能に

品川区 様



自治体における窓口業務の中でも、戸籍事務は複雑で高い専門性が求められます。特に近年は戸籍法の改正に加え、外国人との養子縁組や婚姻などの届出、生活様式や価値観の多様化に伴う先例のない届出などが増加し、その審査・判断の根拠となる法令・規則・事例などの資料を探し出す職員の負荷が高まっています。こうした中、東京都品川区様（以下、同区）では2022年からAIを活用した電子書籍や資料データのAI検索サービスを導入。審査・判断の根拠となる資料を探す時間の短縮など戸籍事務の効率化を図りました。導入から約3年が経過した同区の現在の取り組みについて紹介します。

オファリングテーマ 戸籍窓口業務の効率化ソリューション

課題

- 外国人との養子縁組や婚姻、生活様式の多様化による先例のない届出など複雑な案件が増加、審査・判断の難易度が向上
- 戸籍事務は専門性が高く、習熟に時間がかかるため、新人とベテラン職員の業務レベルに差があり、平準化が必要だった
- 法改正など戸籍事務に関する最新情報を網羅した専門誌を毎月購入していたが、日々の業務に追われ確認するのが数ヶ月後になることがあった

効果

- ■ 審査・判断の根拠となる法令や規則、先例を素早くAI検索できるサービスを導入。審査・判断の精度向上と効率化を実現
- ■ AI検索サービスで新人でも自然言語での審査・判断の根拠となる情報を素早く探し出すことができ、業務レベルを平準化
- ■ AI検索サービスはクラウドで提供されるので常に戸籍事務に関する最新情報を確認でき、その情報に基づいた審査・判断が可能に

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

東京都品川区は古くから交通の要衝として栄え、歴史と現代が融合した多面的な魅力を持つ都市です。羽田空港や品川駅など都内有数の交通の要所と隣接し、リニア中央新幹線など新たなインフラ整備も予定され、持続的な発展が期待されます。こうした中、同区では行政DXと



品川区 地域振興部 戸籍住民課
戸籍住民担当（戸籍届出）
主査 木村 妙子様



品川区 地域振興部 戸籍住民課
戸籍住民担当（戸籍制度）
主査 池田 淳様



品川区 地域振興部 戸籍住民課
戸籍住民担当（戸籍届出）
香川 風優斗様

区民サービスの向上を目指し戸籍事務の効率化に取り組んできました。

戸籍事務は窓口業務の中でも複雑で難易度が高く、職員の業務習熟に時間がかかります。同区の地域振興部 戸籍住民課 戸籍住民担当主査（係長）の木村 妙子氏は、「戸籍事務は、婚姻届や出生届などを法令や規則、事例などと照合して審査し、受理するかどうかを判断する業務です。生活様式や価値観の多様化などから、先例のない届出も増え、審査・判断の難易度が以前よりも高まっています」と説明します。

とくに同区では近年、外国人住民の人口が増えていることもあり（※1）、戸籍事務がさらに複雑になっています。同区の地域振興部 戸籍住民課 戸籍住民担当（戸籍届出）の香川 風優斗氏は、「例えば日本人と外国籍の人との養子縁組の届出などでは、当該国の最新の法律に基づいて判断をしなくてはならないケースもあります」と事例を示します。こうした場合、区では諸外国の最新の法律までは把握し切れていないこともあります。法務局への照会・確認が必須になります。「その際、区としての見解、判断、根拠となった資料を揃えて法務局に照会しないなりません。先例のない届出が増えるにつれ、より複雑化・高度化しているのです」（香川氏）。

※1: 出典「品川区の統計」外国人登録人口および住民基本台帳による外国人住民の国籍・地域別内訳の推移【平成6年～令和7年】

導入の効果－1

戸籍事務に関する最新情報を職員全員が常に確認でき業務に活用

こうした課題を解決しようと、同区では2022年から富士通Japanの「MICE電子書籍AI検索サービス 戸籍」(以下、AI検索サービス)を導入・活用しています。これは、多くの自治体が戸籍事務での審査・判断の根拠としている日本加除出版株式会社と株式会社ティハンの書籍をデジタル化して収録し、AIを活用した検索により、電子書籍をご利用いただくサービスです。現在、1,380冊以上、記事数で3万7000件以上が収められ、AIを活用した自然言語検索で審査・判断に必要な情報を効率的に探しだせます。同区では、AI検索サービスを導入するにあたり、2020年11月から約5ヶ月間にわたって実証実験を実施。1ヶ月間の戸籍届書審査など約150件の調査時間が従来の77時間から40時間へと約半分に短縮できる効果を確認し、本格導入に踏み切りました。

導入・活用にあたってはコスト検証も重要です。多くの自治体では届出の審査・判断の資料として日本加除出版やティハンの専門誌などを定期購読しています。購読費用は年間1万円にも満たないので、単純比較ではAI検索サービスの月額費用よりも安価です。しかし、木村氏は「単純なコスト比較はできないと感じています」と話します。AI検索サービスの導入で業務が効率化され、職員に余力が生まれることで区民サービスのさらなる向上や残業代などの削減効果も期待できるからです。

また、木村氏は、「AI検索サービスがクラウドサービスであり、月刊誌などの最新の書籍が追加されることにもメリットを感じています。具体的には、ティハンから毎月発行される戸籍の最新号がすぐに収録され、確認できます。「戸籍」は戸籍事務に関連した最新情報が掲載され、多くの自治体で戸籍事務を担当する職員が参照しています。いわば必読の専門誌で品川区でも毎月購入し、職員で回観して情報を共有していました。「しかし、窓口業務に追われるとき最後の職員が最新情報を目にするのが数ヶ月後になってしまふこともあります。今では発行されたらすぐにAI検索サービスで確認できます。戸籍法の改正などにも迅速に対応しているので、職員全員が同時に最新情報を参照できるのは大きなメリットです」(木村氏)。

導入の効果－2

新人とベテランの業務レベルを平準化 来庁者の待ち時間を短縮し区民サービスも向上

同区では、区民サービスの向上にも効果を感じています。同区の地域振興部 戸籍住民課 戸籍住民担当(戸籍制度)主査の池田 淳氏は、「AI検索サービスの活用で、「窓口に来られた区民の方々をお待たせする時間を短くできていると感じます。さらに、届出が認められず詳細を説明する際にも、根拠となった書籍に記載されている内容を基に分かりやすい表現にしてお伝えしたりできるようになりました。区民サービス向上にもつながっています」と説明します。

派生的な効果も出てきています。香川氏は「新人の教育や指導が効率的にできるようになりました」と効果を示します。「我々の部署では新人でもAI検索サービスを積極的に利用しています。経験不足から分からないことがあっても、AI検索サービスで自分で調べ、その上で先輩職員に質問しています。先輩職員が新人を手取り足取り教える必要がなくなり、先輩職員の負担も軽くなっています」(香川氏)。同区で



戸籍の届出事務を担当している職員は12人ですが、そのうち5人が新人とのことです。「それでも、窓口業務で区民の方々をお待たせすることは少なくなりました。新人と先輩、ベテラン職員との間の業務レベルの平準化が図れています。これも派生効果です」(香川氏)。

さらに、同区ではAI検索サービスを戸籍の届出だけではなく、戸籍証明書の発行業務でも活用しています。池田氏は、「戸籍証明書の担当者にどういう効果があったかを聞きました。証明書交付の可否の審査で先例の参照にかかる時間が段違いに早くなっている」と説明します。『戸籍』に先例が載っているので、それをAI検索できるようになったからです。来庁者の待ち時間の短縮に貢献しているのです」と効果を説明します。

将来の展望

自治体DXを加速するような AI検索サービスへと進化させていく

一方、AI検索サービス提供元の富士通Japanでは、戸籍事務の効率化、職員の方々の利便性向上に向け、さらなる機能拡充に取り組んでいます。まずは、収録書籍のさらなる充実です。自治体から掲載希望の声が大きいティハンの「戸籍」では、最新号から順次さかのぼり掲載を始め、2026年度中に創刊号までを収録予定。さらに、書籍種類を絞っての検索や発行期間を指定しての検索が可能となる「こだわり検索」機能をはじめ、多くの自治体で次年度予算申請時に必要となる、サービス利用実績把握のための「利用実績ログ出力機能」も実装しました。今後も検索精度のさらなる向上を図り、検索結果を発行日順で並び替えられる「ソート機能」、庁内での利便性をさらに高めるタブレット端末対応なども検討しています。富士通Japanのこうした取り組みに対し、木村氏は「自治体のDXをさらに加速するようなサービスへと一緒に進化させていきたい」と前を向きます。両者が見据える先は同じです。



しあわせ多彩区

Shinagawa City

お客様情報

お客様名 品川区

所在地 東京都品川区広町2-1-36 (品川区役所)

代表者 森澤 恒子 (品川区長)

人口 41万5410人 (2025年8月1日現在)

職員数 2812人 (2024年4月1日現在)

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10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。