

AI検索サービスの導入で 戸籍事務はここまで変わる 豊田市が挑んだ 審査・判断業務の効率化

豊田市 様



自治体の窓口業務の中でも、戸籍事務には高い専門性が求められます。外国人住民との婚姻、養子縁組など複雑で高度な届出では、受理するかどうかの根拠を出身国の法律、規則、事例・判例、専門誌など膨大な資料から探し出すのに時間と労力がかかり、職員の大きな業務負荷となっています。こうした課題解決のため、愛知県豊田市では2023年8月からAIを活用して審査・判断の根拠を迅速に探し出せるサービスを導入。戸籍事務の効率化と市民サービス向上を図りました。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

- 外国人住民の婚姻や養子縁組などの届出を審査・判断する根拠を、専門誌など紙資料から探すのに時間と労力がかかっていた
- 先例のない届出も多く、「何をどう調べて審査・判断するか」の方向性検討から調査開始までに時間を要することがあった
- 外国人住民の婚姻で確認する「婚姻要件具備証明書」を発給しない国が増え、婚姻要件の調査時間と労力が増大

効果

- 審査・判断の根拠を「戸籍」など専門誌データから自然言語で迅速に探せるAI検索サービスを導入。業務効率を向上
- 先例のない届出も「まずはAI検索サービスで探す」ことで「初動」が早くなり、判断までの時間も短縮。市民サービスも向上
- AI検索サービスの「婚姻要件具備証明書」参照機能で、各国の様式・真偽などを素早く確認。事務処理を効率化

導入の背景

外国人住民に関連した婚姻や養子縁組など複雑で専門知識が必要となる戸籍事務が増加

愛知県豊田市は人口約41万人を擁し、自動車など製造業が盛んな都市です。工業都市の印象ですが、2005年に近隣市町村と合併したことで市全体の約7割が森林となるなど自然豊かな町でもあります。同市 市民部 市民課 担当長の加納 祐太氏は「森林が7割で日本全体の割合とほぼ同じ。工業も農業も森林もある『日本の縮図』のようなところですよ」と説明します。

同市では窓口事務において、さまざまな課題がありました。製造業の人口が多いことから、年度末や企業活動の繁忙期に転入・転出する人や海外から働きに来る外国人が多く、「一度に数十人規模での申請・届出があり、効率的な対応が求められていました」（加納氏）。加えて、外国人住民も2025年10月時点で77カ国から約2万3000人に達し、外国人住民との婚姻届や出生届、養子縁組など複雑な案件を法令や事例などと照合して迅速に審査・判断することが求められていました。年間1万5000～1万6000件ほどの戸籍処理件数のうち、600～700件が外国人住民に絡む案件ですが、同市 市民部 市民課 主事の

上田 衣緒氏は「例えば、モンゴル人と日本人の養子縁組など先例のない相談も増え、審査・判断の難易度が高まっていると感じていました。受理にはどのような書類が必要か、専門誌や過去の事例・通知から調べるだけでも多くの時間がかかっていました」と課題を示します。

また、市民課だけでは判断できない場合には法務局に照会しますが、その際にも「豊田市としての見解、判断の根拠を専門誌や過去の事例・通知などから探し出し、資料として揃えて照会しなければなりません。膨大な時間と労力が必要でした」（上田氏）と振り返ります。



豊田市役所市民部 市民課
担当長 加納 祐太氏



豊田市役所市民部 市民課
主事 上田 衣緒氏

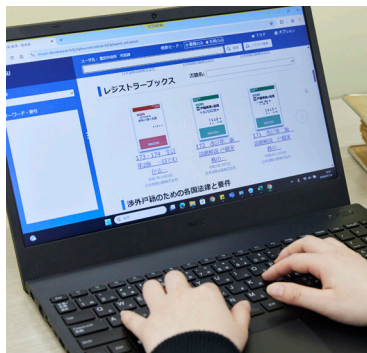
導入の経緯

「戸籍」の最新号を常に確認でき AI検索で判断の「根拠」を素早く探せる

こうした中、同市では戸籍事務における審査・判断の効率化のために富士通Japanの「MICJET電子書籍AI検索サービス戸籍」(以下、AI検索サービス)を導入しました。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の「戸籍時報」と株式会社テイハンの「戸籍」をデジタル化して収録し、AIを活用した検索機能と合わせてご利用いただくクラウド型サービスです。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せます。同市では2023年10月から約2週間、試験的に導入して検索精度や操作性などを確認。2024年8月から導入・活用を開始しました。

導入の決め手について、加納氏は「クラウド型で戸籍事務で必須となるテイハンの『戸籍』の最新号が常に更新・収録され、確認できることに大きなメリットを感じました」と説明します。しかも、ただ最新号を確認できるだけではなく、例えば、経験の浅い職員の場合、申請・届出を受理する根拠となる情報が「専門誌」のどこに記載されているか容易にわかりません。AI検索サービスならキーワード検索で根拠となる情報を効率的に探し出せることに加え、「『モンゴル人と日本人の養子縁組の申請』などと自然言語で素早く探しだせます。AI検索機能が搭載されていることも大きな決め手となりました」(加納氏)。

また、同市では戸籍システムベンダーが提供する電子書籍閲覧サービスが導入可能でしたが、「AI検索のように自然言語で必要な情報を探し出せる機能はありませんでした。検索精度が高く、自然な言葉で必要な情報をスピーディーに探しだせるAI検索への期待度が大きかったことも決め手です」(加納氏)。



導入の効果

審査・判断の根拠を調べる時間が約半分に 経験の浅い職員にも最適なサービス

同市では、AI検索サービスの導入・活用で、さまざまな効果を実感しています。「初動が早くなったこと」(加納氏)もその一つです。「以前は先例のない申請があると、どの書籍や資料を確認すれば良いかと悩んでしまうことがありました。今では、まずはAI検索サービスに関連するキーワードを入力しています。動き出しが早くなり、結果的に短い時間で必要な情報や根拠を探し出せるようになりました」(加納氏)。

また、上田氏は「戸籍事務の経験が浅い職員には最適なサービスです」と強調します。「経験不足で分からないことがあっても、ある程度までは自分で調べて見解をまとめてからベテランや先輩職員に質問できます。自治体は定期的な人事異動がありますが、ベテランや先輩職員から手取り足取り教えてもらうのではなく、より能動的に業務に向き合うことができている」(上田氏)。

さらに加納氏は、AIによる関連情報の提示にもメリットを感じています。「難解な事例ではAI検索サービスでも求めていた回答が率直に表示されるとは限りません。そんなときでもAIの表示内容に考え方のヒントが隠れていることもあるのです」(加納氏)。また、外国人住民の婚姻では本国の要件を満たしているか確認します。婚姻要件具備証明書が提出された場合はAI検索サービスの参照機能で様式を確認します。同一の様式ではなかった場合でも、発行機関の認証印が同一かなど提出された書類の信ぴょう性の確認などに活用しています。「様式の参照機能とAI検索との併用で効率的に確認しています」(加納氏)。

こうしたさまざまな導入効果を合わせると、具体的にどの程度、業務効率が向上したのでしょうか。上田氏は「定量的な検証はしていませんが、AI検索サービスで戸籍事務の作業効率が向上したことは体感しています」と話します。加納氏も「専門誌や過去の事例・判例を確認しながら届出を受理していたときには、調べるだけでも1件につき20~30分の時間が必要でした。今では、ほぼ半分の時間で判断の根拠が見つかることが多くあります。作業効率は大きく向上しています」と効果を示します。

将来の展望

支所でもAI検索サービスを活用し 市役所全体で戸籍事務のレベルアップを

加納氏は、戸籍事務について「正確性とスピーディーな対応が求められる業務です」と話します。「先例がない届出・相談に経験が浅い職員が対応した場合でも、決してミスがあってはならないと考えています。同時に婚姻や養子縁組などの窓口対応の判断には迅速な対応も求められます。正確性とスピードの両立が強く求められる中、AI検索サービスをフルに活用していきたいと考えています」(加納氏)。

また、同市では市町村合併に伴い、市役所の支所が各地に開設されています。支所でも戸籍に関する届出・相談を受付けていますが、これまでは支所の職員では判断が難しい場合、本庁に問い合わせが来て、本庁のベテラン職員などが対応していました。加納氏は「AI検索サービスはクラウドサービスなので支所でも活用できます。AI検索サービスを活用することで支所の職員も含めて戸籍事務の知識と経験を深め、市役所全体として専門性が求められる戸籍事務の業務レベルを高めていきたいと考えています」と活用の方向性を語ります。人口減少による働き手不足とベテラン職員の大量退職は、日本の企業・自治体が直面する大きな課題です。地方自治体の業務に複雑かつ細かい対応が求められる中、従来の知見やノウハウを継承し、効率的な業務運用を実現することが行政サービスの持続可能性を支える重要な要素になると富士通Japanは考えます。

豊田市が見据える「市役所全体としての専門性」を高める取り組みを、富士通JapanはこれからもAIで支えてまいります。

お客様情報

お客様名	豊田市
所在地	愛知県豊田市西町3丁目60番地(豊田市役所)
代表者	太田 稔彦(豊田市長)
人	□ 41万3989人(2026年1月1日現在)
職員数	3487人(2025年4月1日現在)



豊田市 市章

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、2026年1月14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。