

# 専任職員の配置が難しい 自治体でも 迅速かつ正確な戸籍事務を 山都町が進めるAI活用

熊本県山都町 様



自治体の中には、職員が複数の業務を兼務しているところも少なくありません。こうした自治体では、戸籍事務のように高い専門性が求められる業務について、職員が専門知識やノウハウを継続的に蓄積しにくいことが課題となっています。特に、外国籍住民との婚姻や養子縁組など複雑な届出では、審査・判断の根拠を法令や規則、専門書籍など膨大な資料から探し出す必要があり、多くの時間と労力を要します。熊本県山都町も、同様の課題を抱えていました。そこで同町は2025年6月からAIを活用して審査・判断の根拠を迅速に検索できるサービスを導入。戸籍事務の効率化と住民サービスの向上を図りました。同町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

- 業務経験の浅い職員でも、高度で複雑な届出を迅速かつ正確に審査・判断するための「拠り所」となる仕組みが必要だった
- 外国籍住民の婚姻や養子縁組などの届出が増加すると考えられる中、限られた職員での効率的な対応が必須だった
- 職員が少なく、複数業務を兼務していたため、戸籍事務の専門性を継続的に身につけることが難しかった



### 効果

- AI検索サービスで経験の浅い職員でも自ら調べて業務を進められる環境を整備。新任職員の教育・人材育成にも活用
- 複雑で高度な届出の審査・判断根拠を法令や専門書籍データから迅速に探せるAI検索サービスを導入。業務効率を向上
- 兼務などで継続的に経験を積めない職員でも審査・判断の根拠を迅速に探せるAI検索サービスを導入。判断までの時間短縮で市民サービスも向上

### 導入の背景

#### 専門性の高い案件に限られた人員で対応 小規模自治体ならではの課題が

熊本県山都町は、県のほぼ中央、阿蘇の外輪山と九州山地に囲まれた中山間地に位置しています。2005年2月に矢部町、清和村、蘇陽町が合併して誕生し、人口は2026年6月末時点で1万2287人。県内の市町村で3番目という広い町域をカバーするため、本庁に加えて清和支所、蘇陽支所を設けています。山都町役場 町民課 戸籍住民係 係長の下田 哲三氏は、「人口が減少する中、町役場も限られた人員で広い範囲の住

民サービスをカバーする必要があります。戸籍事務にも業務の効率化と専門性が高い案件への迅速かつ正確な対応が求められています」と話します。

同町では戸籍事務において、他の同等規模の自治体と同様に「小規模自治体ならではの」課題がいくつかありました。まずは、職員が戸籍事務だけを専門に担当するとは限らないことです。住民票や印鑑登録などの窓口業務をはじめ、複数の業務を兼務することが多く、戸籍事務の専門知識を集中的かつ継続的に身につけることが難しかったのです。

また、同町の外国籍住民は2023年6月末の130人から、2026年6月末には239人へと増加していますが、一方で外国籍住民の婚姻や養子縁組といった高度で複雑な判断を求められる届出は、それほど増えてはいません。山都町役場 町民課 戸籍住民係 主査の田中 秀穂氏は「頻繁に発生するわけではないので、毎回、担当した職員が法令・規則、過去の事例などを一から調べて対応していました。レアケースであるが故に職員が経験を重ねる機会が少なく、ノウハウが共有・蓄積されにくい状況だったのです」と説明します。

もう一つ、小規模自治体では職員数が限られることから、定年や退職、人事異動などが重なると、一つの部署の担当者が全員入れ替わる、いわゆる「総替え」が起きてしまうこともあります。下田氏は、「私たちが



山都町役場 町民課 戸籍住民係 係長 下田 哲三氏



山都町役場 町民課 戸籍住民係 主査 田中 秀穂氏

異動してきたときも職員の退職もあり戸籍係が全員入れ替わりました。判断が難しい届出については法令や規則、専門書籍のほか、異動した前任者に確認するなどして慎重に対応していましたが、時間や労力がかかっていました。経験が浅い担当者でも、迅速に『自信を持って』判断できる『抛り所』が必須であると強く感じていました」と振り返ります。

## 導入の経緯

### 「判断の根拠」を自身で探せるツール 書籍購入費用を見直し予算を確保

こうした中、同町では経験の少ない職員でも、迅速かつ正確な戸籍事務を遂行できるようにするための施策を検討。富士通Japanの「M I CJET 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株式会社ティハンの「戸籍」や日本加除出版株式会社の「戸籍時報」を含む専門書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、1600冊以上、記事数で4万2000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。同町では約2週間、試験的に導入して検索精度や操作性などを確認し、2025年6月から本格導入・活用を開始しました。

選定の決め手について、下田氏は「兼務や経験の浅い職員でも判断の根拠となる情報を素早く確実に探し出せるツールだと実感したからです」と強調します。「判断が難しい申請について法務局に問い合わせると、過去の専門書籍の『〇〇ページに情報が掲載されています』と案内されることが多くありました。電話を切り、書庫から該当する専門書籍を探して確認し、分からないことがあれば再び問い合わせる、これを繰り返していたのです。AI検索サービスなら電話で話しながら検索して情報を確認でき、不明点もその場で明確にできます。実務で役立つイメージでできたことが導入の決め手でした」(下田氏)。

ただし、実際の導入にあたっては、限られた予算をどう確保するかも重要です。同町では、購入する戸籍関連書籍を本当に必要な専門書籍だけに絞り込み、購入費用を見直しました。田中氏は「それまでは1つの書籍を3冊ずつ購入し、本庁と2つの支所で利用していました。そこで、必要不可欠な専門書籍以外は購入せず、その分の費用をAI検索サービスの利用料に振り替えるようにしたのです」と説明します。

## 導入の効果

### AI検索サービスで戸籍事務の進め方が大きく変わった

同町は2025年6月にAI検索サービスの本格利用を開始しました。下田氏は「導入後、戸籍事務の進め方が大きく変わりました」と効果を強調します。「以前は、高度で複雑な届出の申請があると、最初に『どの専門書籍や法令・規則を調べるか』を考えました。ところが今は、まずAI検索サービスに調べたいことを自然な言葉で入力し、判断の根拠となる情報を探します。業務が大幅に効率化できています」(下田氏)。田中氏も「AI検索サービスが経験の浅い職員にとっての『業務の出発点』になりました。最初の一步を素早く踏み出せるので、初動から決裁までの時間を短縮でき、窓口へ来られた方をお待たせする時間も短くなりました」と効果を示します。

また、本庁と2支所が同じ情報を確認できることにも効果を感じています。支所には兼務や経験の浅い職員が配属されることもあり、現場での迅速かつ正確な対応には課題もありました。AI検索サービスにより、支所でも自然な言葉で判断の根拠となる情報を探し出せるようになりました。本庁と支所で同じ情報を見ながら電話で話したり、確認したりもできるので、支所からの問い合わせに対応する本庁の職員の負担も軽減されています。



下田氏は、AI検索サービスを「未来への投資」と位置づけています。「将来的に人事異動があっても、担当者が変わったからといって住民サービスの質が落ちることは許されません。その視点でも、このサービスは必要不可欠だと考えています」(下田氏)。

## 将来の展望

### 誰が担当しても迅速かつ正確に 戸籍事務を遂行できる体制を整える

同町では今後、AI検索サービスを新しく町民課に配属されてきた職員の研修にも活用する考えです。「高度で複雑な届出の判断の根拠となる情報の検索の仕方、情報の確認方法などを早い段階で身につけてもらい、誰が戸籍住民係を担当しても戸籍事務を迅速かつ正確に遂行できる体制を整えていきたいと考えています」(田中氏)。

さらに、下田氏は町民課 戸籍住民係以外の部署での利活用の方向性も検討しています。例えば、建設課が不動産の売買等に関連して相続人の調査などを実施する際には、戸籍に関する専門用語や知識が必要になります。「これまでは各部署の職員が戸籍住民係の担当者に確認するなどしていましたが、AI検索サービスを利用すれば自ら調べられるようになります。戸籍住民係への問い合わせも減少し、一方で町役場の職員全体の専門性も向上を期待できると考えています」(下田氏)。

同町のように限られた人員で複数の業務を兼務する状況にあっても、戸籍事務には高い専門性と正確性が求められ、住民サービスの質を落とすことはできません。誰が担当しても迅速かつ正確に戸籍事務を遂行できる、持続可能な体制を整える、「そのための重要な情報基盤としてAI検索サービスを活用していきます」(下田氏)。

## ■ お客様情報

お客様名 山都町

所在地 熊本県上益城郡山都町浜町6番地

代表者 坂本 靖也(山都町町長)

人口 1万2287人(令和8年6月末現在)

職員数 296人(令和8年4月現在)

## 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://global.fujitsu/ja-jp/subsidiaries/fjj>

お客様総合センター 0120-835-554

ご利用時間：9時～12時、13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7月17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。