

三重県伊賀市 上下水道部 様

上下水道のトラブル発生時の対応をDX化！
「LiveOn Wearable」で現場の映像を
リアルタイムで事務所と共有。
状況把握がスムーズになり、対応がよりスピーディに。

利用目的	業種	社員規模
遠隔作業支援 BCP対策・災害対策	官公庁	500～1000名



写真左：伊賀市上下水道部 部長 堀山和弘様
写真右：伊賀市上下水道部 下水道課 課長 森中徹様
(実際のインタビューでは森中様と、下水道課 施設維持係 主査 秋元様に取材を行いました)

利用シリーズ

LiveOn Wearable

導入前の課題

- 上下水道のトラブル発生時に、チャット・通話・写真では現場の状況を把握しづらい
- 一刻を争う緊急時だからこそスムーズなやり取りがしたい
- トラブル対応にかかる人件費や、職員の時間外労働を減らしたい

LiveOnで解決！

- 🔌 スマートグラスやスマホで現場の映像・音声をリアルタイムで事務所と共有、より多くの状況を把握できるように
- 🔌 クリアな音声で同時発話ができ、ストレスなく現場とコミュニケーション
- 🔌 事務所から指示を出せるため、現場へ行く職員を2人から1人に削減でき、効率化にもつながった

導入前の課題

上下水道のトラブル対応、チャットや通話・写真だけでは現場の様子がうまく伝わらない

伊賀市上下水道部では、下水道施設の統廃合や維持管理、管路漏水修繕や上水道施設の維持管理などを行っています。そのなかでもマンホールのガタつきによる騒音や、漏水、台風時の水のトラブルなど、市民からの通報による緊急対応は特に重要な業務です。一方で、市内にある下水道の32の処理区を2～3名で管理していることから、少ない人数でいかに効率的にトラブル対応できるかが課題でした。

これまでは通報を受けて職員が現場に向かい、事務所と電話でやり取りをしていたのですが、通話だけでは現場の様子がうまく伝わりません。たとえばマンホールから水が吹き出している場合、さまざまな項目をチェックしないと、上水道の問題なのか下水道の問題なのかハッキリしないことも多いです。そこで通話に加え、自治体専用のビジネスチャットツールを使ってみたものの、やはり写真とテキストだけでは情報量が少なく、臨機応変な対応ができなかったと感じていました。

確認作業を効率化し、職員の長時間労働も減らしたい

なんとかして現場の確認作業を効率化したいと考えていたところ、JMSの担当者から「LiveOn Wearable」について話を聞く機会がありました。今まで通話とチャットツールで行っていた現場の状況報告を、スマートグラスやスマホによるリアルタイム映像も含む報告に変えれば、より現場確認がスムーズになるかもしれない。トラブル対応にかかる時間外労働も減らせるのではないかと感じました。令和6年度から、市民からの通報を最初に確認する業務を民間委託することが決まっていたこともあり、これをきっかけに新たなシステムの導入検討を開始しました。



上下水道部 下水道課 施設維持係 主査 秋元正次様

LiveOn選定の決め手

他社製品では実現できないスムーズな「同時発話」を高く評価

予約やパスワード不要でいつでもすぐに通話を開始できることや、画質や音質の良さはもちろん、「LiveOn Wearable」の最大のメリットは同時発話ができる点だと思います。他の会議システムや、現場作業支援システムだと、話している声大きい方の音声しか拾わないものが多く、発話が重なるたびに



音声がゆらいでストレスでした。緊急対応時には、話す順番を譲り合っている余裕はないので、同時発話ができることは素晴らしいですね。現場の職員からも好評だったので、すぐに導入を決めました。

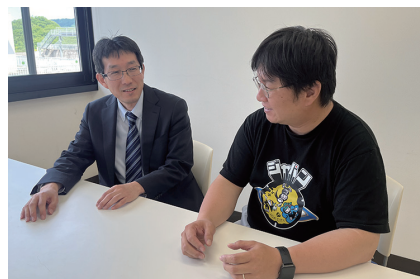
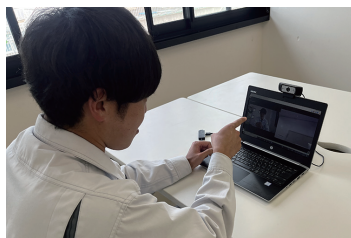
導入後の効果・感想

台風時のスムーズな活用で効果を実感 職員間の技術継承にも有効

印象に残っているのは、昨年の台風発生時の対応です。下水道施設では汚水を送水するためのマンホールポンプ場が道路脇に設置してあるのですが、台風の豪雨による視界不良により、トラックがその制御盤に衝突し、破損してしまいました。報告を受け職員が現場に急行した際には事務所の職員が見たい箇所をその場で確認することが出来ました。写真とは違い、見たい箇所があればその場で指示ができ、まるで自分の目で見ていているかのような映像と、同時発話で互いの会話を妨げずにやり取りできたのは非常に良かったと思います。

ほかにも水道管の破損時には、水がどの程度吹き出ているかを知ることが重要です。写真ではわかりづらい水の様子も映像で伝えられるので、緊急対応が必要かどうかの判断が迅速にできるようになりました。さらに写真と比べて破損箇所がすぐに特定できるため、修繕に必要な材料の準備も早くなり、安心・安全なライフラインの確保に役立っています。

また、これまで現場に赴く際は、必ず経験豊富な職員を含む2名体制でしたが、今では経験の浅い職員でもスマートグラスやスマホで映像を共有しながら指示を仰げるので、単独で行けるようになりました。移動や労働時間が削減できた上に、職員同士の技術継承にも「LiveOn Wearable」は一役買っています。



LiveOnを活用した今後の事業展開など

災害時の活用や、「LiveOnシリーズ」で市全体のDX化の取り組みも

「LiveOn Wearable」は、予約不要ですぐに使えて、同時発話で互いがまるでその場にいるかのようにやり取りできるので、特に災害時や緊急時には大いに役立つと思います。今後もこのシステムを活用し、市民の安心と安全を支えていきたいです。

伊賀市では、上下水道部以外でもDX化を進めています。将来的にはWeb会議や工事現場の遠隔臨場などにも「LiveOnシリーズ」を活用し、ワンシステムで完結できるようになれば、さらに利便性が向上するでしょう。今回の導入をきっかけに、今後はそういった横展開も考えていければと思います。

三重県伊賀市 上下水道部



所在地：三重県伊賀市四十九町
3184番地

職員数：1,274人(2024年4月1日現在)

面積：558.23km²

人口：85,301人(2024年4月30日現在)

事業内容：2004年(平成16年)11月1日に上野市、伊賀町、島ヶ原村、阿山町、大山田村、青山町の6市町村が合併し誕生。京都・奈良と伊勢を結ぶ大和街道・伊賀街道・初瀬街道が市域を通り、古来より都に隣接する地域、また交通の要衝として栄えてきた。伊賀流忍者発祥の地であり、松尾芭蕉や横光利一のふるさととして、また吉田兼好ゆかりの地としても知られている。

ホームページ：<https://www.city.iga.lg.jp/index.html>



ジャパンメディアシステム株式会社

e-mail：liveon@jm-s.co.jp

URL：https://web.liveon.ne.jp/

本社 〒101-0021 東京都千代田区外神田2-14-10 第2電波ビル2F
TEL：03-3252-8111 FAX：03-3252-5234

大阪支店 〒540-6122 大阪府大阪市中央区城見2-1-61 ツイン21 MIDタワー22F
TEL：06-6947-6800 FAX：06-6947-6363

名古屋営業所 〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦1-16-20 グリーンビル4F
TEL：052-202-1233 FAX：052-202-1088

仙台営業所 〒980-0014 宮城県仙台市青葉区本町1-5-28 カーニープレイス仙台駅前通6F
TEL：022-726-5080 FAX：022-726-5075

札幌営業所 〒060-0042 北海道札幌市中央区大通西12-4-78 ウエスト12ビル5F
TEL：011-206-1818 FAX：011-206-1572