

## 島根県浜田市 様

### 本庁連携で支所窓口サービスを強化 本庁まで行かずに身近な支所で専門相談、 市民サービスの質を向上

浜田市は島根県西部に位置し、日本海に面した自然豊かな地域です。県内で2番目に広い面積を有し、海岸部から中山間地域まで多様な地形が広がっています。市内には市役所本庁（以下、本庁）のほか4つの支所があり、地域に密着した行政サービスを提供しています。ある支所の人員不足をきっかけに、浜田市ではJMSの遠隔相談システム「LiveOn Call」を導入。本庁と支所をつなぐ新たな仕組みは、市民サービスの質をどのように変えたのでしょうか。



写真左：総合窓口課総合窓口係 主事 松崎歩太 様  
写真中：総合窓口課総合窓口係 係長 木戸真由美 様  
写真右：総合窓口課住民異動係 係長 篠原達哉 様

利用目的	業種	社員規模
オンライン窓口	官公庁	500～1,000名

利用シリーズ
LiveOn Call

導入前の課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 専門性の高い手続きで電話リレーが発生し、待ち時間と職員負担が増大</li> <li>● 一般的Web会議ツールでは、時間制限や接続手順が運用上の負担に</li> <li>● 高齢の来庁者も多く、操作の負担や心理的なハードルを下げる必要があった</li> </ul>

LiveOnで解決!
<ul style="list-style-type: none"> <li>🔊 本庁の担当課と直接つなぎ、顔を見て説明することで相談がスムーズに</li> <li>🔊 時間を気にせず簡単に利用でき、長時間の手続きや重複案件にも柔軟に対応</li> <li>🔊 市民側の操作を最小限にし、職員主導で進められる構成に</li> </ul>

### 導入前の課題

#### 自然と文化に支えられたまちで、支所が果たす役割

浜田市は日本海に面し、豊かな自然と地域文化に恵まれたまちです。市内には本庁のほか4つの支所があり、それぞれが地域に密着した行政サービスの拠点として機能してきました。当市が重視してきたのは、本庁と支所を問わず、どの地域でも同じ水準の市民サービスを提供することです。特に支所は、高齢者をはじめ地域住民にとって身近な存在であり、日常的な相談や手続きを担う重要な窓口となっています。



旭支所市民福祉課 課長 阿瀬川絵奈様



総合窓口課総合窓口係 係長 木戸真由美様

一方で、内陸部に位置する旭支所では、一時的に人員体制が不安定になる時期がありました。限られた職員で窓口業務を継続する中、来庁者をお待たせしてしまう不安や、本庁へ内線で確認しながら業務を進める負担が生じていました。人口減少を背景に職員数全体が減少する中、少人数体制の支所をどう支え、サービスの質を維持するかが現実的な課題となっていました。

#### 他社Web会議システムの運用で見えてきた、遠隔対応の可能性と限界

そこで令和6年5月から、海外製のWeb会議システムを活用したオンライン窓口を試験的に導入しました。支所と本庁を端末でつなぎ、テレビ会議のような形で市民と本庁職員が対応する運用です。パソコン操作に抵抗のある方もいるため、同意が得られた来庁者を対象にスタートしました。特に効果が期待されたのが、ご家族が亡くなられた後の手続きです。保険や年金、介護、税など複数の課にまたがるため、支所だけで完結させるのは難しい業務でした。

一方で、本庁と支所間における電話での事前調整が待ち時間につながることや、長時間の手続きではシステムの利用時間制限によってつなぎ直しが必要になるなど、運用上の課題も明らかになりました。また、市内4か所の支所から同時に対応が必要となった場合、本庁側の端末数が少ないために、対応を見送らざるを得ないケースも発生していました。

それでも市民の皆さんからはおおむね好評で、遠隔対応という取り組み自体の有効性は確認できました。こうした手応えと課題を踏まえ、オンライン窓口により適したシステムの検討を進めることにしたのです。

## LiveOn Call選定の決め手

### 関係部署との意思統一と他自治体のオンライン窓口の取り組みを調査

導入にあたって最初に重視したのは、市役所内での意思統一でした。総合窓口課だけでなく、本庁の各担当課や支所、システム担当者も含めた共通認識が不可欠だったからです。そこで、関係部署で構成する「オンライン窓口検討会議」を立ち上げ、支所の実情や窓口業務の流れを共有しながら検討を重ねていきました。

本庁は1人が1つの業務を担当することで専門性が高まる一方、支所は1人がすべてを兼任するため、深い内容への対処が難しい一面もあります。支所だけでは対応しきれず本庁職員への確認が必要となることもありました。住民も電話づたいではなく、顔を見て直接本庁職員と会話ができるので安心感も深まります。

あわせて、他自治体の取り組みについても情報収集を行いました。10か所以上の自治体にヒアリングを行い、実際の運用面まで確認し、プロポーザルによる選定を行った結果、浜田市の窓口業務に最も適していると判断したのが、JMSの「LiveOn Call」です。



支所側：オンライン窓口



本庁側：総合窓口課

#### ●簡単操作、時間制限なし、安定した通信品質

最大の決め手となったのは、簡単操作と使いやすさ、そして時間制限がない点でした。高齢者の来庁が多い浜田市では、市民の方に複雑な操作を求めないことが重要です。また、支所の職員にとっても、呼び出しや切り替えを直感的に行えることが欠かせません。従来使っていたWeb会議ツールの不満点が「LiveOn Call」では解消できました。

#### ●時間を気にせず相談できる環境に

従来は40分という時間制限があり、長時間の相談では都度繋ぎ直しが必要でした。「LiveOn Call」では時間制限がなくなり、じっくり対応できるようになりました。

#### ●書類確認もスムーズに

支所側の書類を確認するケースも多く、以前は書類を手を持ってカメラに映していました。今は書画カメラに書類をセットするだけで、本庁側が手軽に画面切り替えできるため、非常に便利です。

#### ●通信環境の安定性も向上

従来は通信が不安定で市民をお待たせすることもありましたが、「LiveOn Call」ではオンラインでも違和感のない安定した品質を実現できました。

さらに、高いセキュリティ性が担保できる閉域網への構築が可能だったことも重要な決定要因でした。こうした条件を総合的に評価し、導入を決定しました。

## 導入後の効果・感想

複数課をまたぐ相談もリレー形式で対応。支所の待ち時間が大幅短縮

令和8年1月、「LiveOn Call」を本格導入しました。本庁側では総合窓口課をはじめ、保険年金、税務、資産税、福祉、子ども関連など複数の担当課が接続先となり、内容に応じて直接つなげる体制を整えています。支所側でも正面入口の近くに「LiveOn Call」の窓口を配置し、案内しやすい動線を整えています。

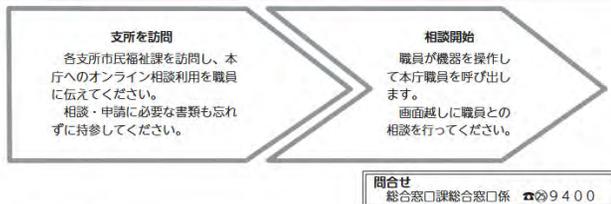


市役所本庁と各支所の窓口をオンライン（Web会議ツール）でつなぎ、本庁に行かなくても支所の窓口で本庁の職員と専門的な相談や、各種手続きができるようになります。オンラインが苦手な人も支所職員がご案内しますので、お気軽にご利用ください。

### 対応窓口・業務



### 利用の流れ



7 広報はまだ：令和8年1月号

広報誌（広報はまだ 2026年1月号）にてオンライン窓口サービスの開始を紹介

導入前のトライアルも積極的に実施しました。運用開始が近づくにつれ、市民の方へのサービス精神もあり、まず自分たちが操作に慣れようと職員も熱心に取り組んでいましたね。練度も上がり、本運用開始前には心構えもできていたと思います。設備についてもトライアルを重ねる中で改善していきました。市民の方へのプライバシー配慮でヘッドセットを追加したり、従来のプザーに加え視覚的にも呼び出しを把握できるようにパトランプも追加しました。

介護、年金、税といった担当課をまたぐ手続きをリレー形式で進める際も、切り替えがスムーズになり、市民の待ち時間が短縮されとても助かっています。

市民アンケートでは「市役所まで行かなくても支所で同じサービスが受けられた」「緊張したが職員がそばにいて安心できた」「耳が遠くて不安だったが職員の介助で問題なく利用できた」「また利用したい」といった声が寄せられ、多くの方に好評です。

## 島根県浜田市



所在地：島根県浜田市殿町1番地  
 職員数：647人（2026年1月1日時点）  
 面積：690.64km<sup>2</sup>  
 人口：47,452人（2026年2月1日時点）  
 事業内容：島根県西部、石見地方の中心都市として日本海に面する浜田市。港湾を拠点に水産業が発展し、周辺地域では農業や林業を含む一次産業が地域経済を支えてきた。浜田港は江戸時代に「北前船」の寄港地として栄え、交易を通じて文化や技術が行き交った歴史を持つ。市内には日本遺産に認定された伝統芸能「石見神楽」や外ノ浦をはじめとする歴史的資源が残り、山陰の自然が育んだ食文化や祭礼とともに、地域の暮らしの中で受け継がれている。

ホームページ：<https://www.city.hamada.shimane.jp>

## 研修にも活用し、距離を感じさせないコミュニケーションを実現

リモート窓口だけでなく、本庁と支所を結ぶ研修でも活用しています。従来は会議室に移動して実施していた研修を、日常の執務スペースからつなげられるようになり、移動の手間が減りました。また、会議室全体を映すのではなく、画面越しで相手の表情が分かりやすく、説明が伝わっているか確認しながら進められる点も良いと思います。支所の職員にとっては、本庁職員の説明を間近で見ることができ、実務に直結した学びの機会にもなっています。

### LiveOn Callを活用した今後の展開など

#### 災害時対応から健康・家庭相談まで広がる可能性

今後の活用として、「災害時の本庁と支所を結ぶ連絡手段としても活用できるのでは」という声が上がっています。テレビ会議とは別に、日常的につながる環境が整っていることで、非常時にもすぐに対応できる点は大きな強みです。電話だけでは伝わりにくい状況も、画面越しに現場の様子や職員の表情を共有することで、緊迫感を含めた情報伝達が可能になります。通信手段を複数確保しておくことは、災害対応においても重要でしょう。

また、市民窓口係にとどまらず、健康福祉分野での活用も視野に入れていきます。健康相談や家庭相談など、専門職が少ない時間帯や不在時でも、オンラインを通じて本庁とつながることで対応の幅が広がります。さらに、本庁職員の説明や対応を支所職員が間近で見ることができ、日常業務の中で実践的に学べる機会にもなると期待しています。

これからも「LiveOn Call」を通じて、市民の方に安心して相談していただくことを大切にしながら、支所と本庁をつなぐ窓口サービスの向上に取り組んでいきたいです。

#### 他の自治体様へおすすめするポイント

操作性が優れていて、支所側はほとんど操作不要、音量やカメラ切り替えはすべて本庁側で行えます。少人数体制の支所にとって、オンライン窓口で本庁と連携できることは本当に心強いです。以前は本庁まで行かなければ解決できなかった手続きが、身近な支所で完結できるようになり、住民の方との関係もより良くなったと感じています。

#### ▼浜田市様 ご利用サービス



本庁-支社間の相談業務に  
- オンライン窓口システム -

#### ▼自治体業務のDX化に最適 LiveOnシリーズ



安定した通信を実現  
- 庁内Web会議システム -



作業指示や報告もリモートで  
- 遠隔臨場システム -



どこからでも河川や山林を監視  
- クラウド録画システム -



作業支援にもカスハラ対策にも有効  
- 超小型ウェアラブルカメラ -



メールよりも効率的  
- 庁内チャットシステム -



ログインまわりのストレス解消  
- ID管理ソリューション -



ジャパンメディアシステム株式会社  
JAPAN MEDIA SYSTEMS Corp.

#### 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
名古屋支店	〒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
仙台支店	〒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
札幌支店	〒060-0004 北海道札幌市中央区北4条西4-1-7 MMS札幌駅前ビル TEL : 011-206-1818