

長崎県南島原市 様

市民目線のDXで窓口改革を実現 8支所と本庁をつなぎ、移動せずに専門相談 が可能に

南島原市は長崎県南東部、島原半島の南部に位置する自然豊かな地域です。2006年に8町が合併して誕生し、広域にわたる行政サービスを提供しています。合併による市域の広域化と高齢化の進展を背景に、南島原市ではJMSの遠隔相談システム「LiveOn Call」を導入。本庁と8つの支所をつなぐ遠隔相談窓口を整備。市民が本庁まで移動せずに専門相談を受けられる体制を構築し、利便性向上と職員負担の軽減を同時に実現しました。市民目線を軸に進めてきた南島原市のDXが、窓口改革の新たな一歩につながっています。

利用目的	業種	社員規模
オンライン窓口	官公庁	100～500名



写真左：総務部 防災課 DX推進班 参事 深堀和孝 様
写真右：総務部 防災課 DX推進班 主査 小関健大朗 様

利用シリーズ

LiveOn Call

導入前の課題

- 8支所と本庁の距離があり、専門手続きでは市民・職員双方に移動負担
- 個人情報を扱う相談も多く、外部インターネットを使う運用に不安
- 窓口では即時対応が求められるため、操作が複雑なシステムは定着しない

導入前の課題

片道20～30分の移動負担。専門相談のたびに市民も職員も本庁へ

私たちは市の総務部防災課DX推進班として、全庁的なDX推進を担っています。各課の課題や要望を聞きながら、仕組みを検討し、導入につなげていくのが役割です。南島原市ではこれまで、「書かない窓口」や窓口でのキャッシュレス決済、公共施設予約システムの導入など、市民の利便性向上を意識した取り組みを進めてきました。こうした市民目線のDXは、市の基本方針やアクションプランでも重視されています。



その中で大きな課題だったのが、支所と本庁の距離です。南島原市は旧8町が合併してできた市で、各地域に支所があります。市域は南北に細長く、支所から本庁までは片道20～30分かかることもあります。支所で完結できる手続きはその場で対応できますが、専門性の高い相談では本庁職員の対応が必要になる場面がありました。特に子育てや母子保健に関する相談では、小さなお子さんを連れての方が本庁まで移動する負担は大きく、職員側も支所へ出向くために時間を取られていました。

LiveOnで解決!

- 🔌 支所と本庁をオンラインでつなぎ、市民の来庁や職員の出張を削減
- 🔌 内部ネットワークで運用でき、安心して窓口業務に活用
- 🔌 市民にも職員にも分かりやすい操作性で、スムーズな運用を実現

しかも、こうした対応は必ずしも予約制とは限りません。来庁後のやり取りの中で、本庁担当課との相談が必要になるケースもあり、そのたびに職員が移動して対応しており、その間、市民も待っていなければなりません。市民サービスを維持するためとはいえ、支所の多さと距離の問題は避けて通れない課題でした。

LiveOn Call選定の決め手

内部ネットワークで使える安心感と、誰でも簡単に使える操作性を評価

遠隔相談窓口の仕組み自体は以前から検討していましたが、きっかけは販売代理店からの提案でした。もともと私たちが重視していたのは、外部インターネットに依存せず、内部ネットワークで運用できることです。窓口で扱う内容には個人情報を含む相談も多く、相談される方に不安を与えないことが大前提でした。また、庁内業務で使うネットワークに負荷をかけず、他業務に影響を与えないことも欠かせない条件でした。

他社製品も比較した結果、「LiveOn Call」を選定しました。



●資料共有機能で、スムーズな相談業務が実現

書類の共有がしやすく、説明しながら内容を確認できる点が実務に合っていました。

●ネットワークへの負荷が少ない・安定した通信品質

帯域負荷が小さく、動画利用でも音声や映像が安定していた点も大きな評価ポイントです。窓口では、通信の遅延や映像停止がそのまま不安につながります。その点で、通信負荷を抑えながら安定した映像・音声品質を実現している「LiveOn Call」は、窓口業務に求められる安心感と実用性を備えたシステムだと感じました。

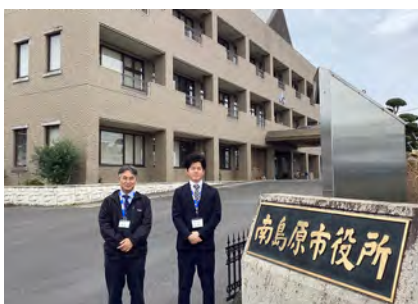
●市民も職員も使いやすい、簡単な操作性

操作が分かりやすかったのも重要です。窓口では、市民を待たせながら職員が操作に迷うようでは本末転倒です。「LiveOn Call」は、市民側が複雑な操作をする必要がなく、職員側も直観的に扱えるため、導入後の定着がイメージしやすいシステムでした。

他自治体視察とデモで8支所の理解を獲得。段階的に導入を具体化

導入に向けて、令和6年6月のDX推進本部会議で検討を進めていることを報告しました。その後、実際の他自治体での運用を確認するため、熊本県和水町を視察しました。そして支所長会議の場でデモンストレーションを実施しました。こうした取り組みを通じて庁内の理解を深めていきました。

支所側からは概ね好意的な反応がありました。これまでのように本庁への移動を案内しなくても、その場で本庁とつないで相談できる仕組みは、支所にとっても大きな安心材料だったためです。その後、公募型プロポーザルを実施し、遠隔相談窓口システムの導入事業者を選定しました。



市民目線の機器配置。デスクトップとノートPCの併用で柔軟な対応を実現

導入時には、市内8つの支所すべてに2台ずつ、合計16台の端末を設置しました。1台は定位置で使用するデスクトップ、もう1台はノートPCです。

デスクトップは、遠隔相談窓口があることを来庁者に分かりやすく示すため、支所の決まった場所に設置しています。機器を動かさないことで、配線の抜けなどによるトラブルを防ぎ、安定した運用ができるようにしました。

一方のノートPCは、状況に応じて相談する場所を移動できるようにするためのものです。相談内容によっては周囲に聞かれない場所を望まれる場合もありますし、車いすの方など、窓口ブースまで移動しにくい方のところへ端末を持っていくこともできます。さらに、デスクトップが使用中のときに別の相談があれば、2台目として対応することも可能です。利便性とプライバシーへの配慮を両立するため、この2台構成で運用しています。

導入後の効果・感想

順調に利用開始。移動せずに相談できる利便性と安心感が市民・職員から好評

導入時には広報誌やチラシで制度を周知しました。さらに、市長が住民役となって実際に遠隔相談を行うセレモニーも実施し、テレビのニュース番組でも取り上げられました。遠隔相談窓口は、必要な場面で初めて利用される仕組みです。そのため、まずは市民に存在を知ってもらうことが重要だと考えました。

長崎県南島原市



所在地：長崎県南島原市西有家町里坊96-2

面積：約170.13km²

人口：約4万人(2024年時点)

事業内容：長崎県南部、島原半島の南東部に位置する自治体。2006年に旧8町(深江町、布津町、有家町、西有家町、北有馬町、南有馬町、口之津町、加津佐町)が合併して誕生しました。豊かな自然と歴史文化を有し、有明海に面した温暖な地域として農業や漁業などが盛んです。市内には複数の支所を配置し、地域に密着した行政サービスを提供しています。

ホームページ：<https://www.city.minamishimabara.lg.jp/>

支所…本庁間
遠隔相談窓口システム
令和7年12月からサービスを開始します。

令和7年12月から各支所に遠隔相談窓口を設置し、テレビ会議形式で本庁職員が直接対応できるようになります。
本庁舎まで行くことなく、最寄りの支所で相談などができます。

遠隔相談窓口とは

離れた場所にある担当課(本庁)の職員とモニター越しに行政相談や各種手続きができます。

- ・設置してある「書画カメラ」で、身分証明書の確認や申請書の内容を確認することができます。
- ・モニターに記入例や作成中の申請書を映し出し、職員と共有することができます。
- ・複数の課に用件があるときは、そのまま他の課の担当者に転送することができます。
- ・対応する職員が端末を操作しますので、市民の皆様の手操作は必要ありません。

注意事項

- ・利用時間：平日の午前8時30分から正午、午後1時から午後5時
- ・証明書発行など、一部対応できない手続や相談内容があります。
- ・性質上、モニター越しでは困難な相談等には対応できません。
- ・本庁窓口の混雑等により、つながるまでお時間をいただく場合がございます。

遠隔相談窓口システムの利用方法

- ・窓口システムが設置してあるブースまで職員がご案内します。
- ・機器の操作は、支所の職員がサポートしますので、お気軽にご利用ください。

- 支所から希望部署への接続**
・モニターに表示された課名から、希望する部署を選んでタッチしてください。
- 手続き・相談を行う**
・本庁の担当職員と、テレビ電話でつながります。
・お互いの顔が見えるため、安心してやり取りできます。
- 申請書などの書類の確認を行う**
・手元の書類を映し出すことができるため、スムーズに手続きや相談を進めることができます。

遠隔相談窓口のメリット

- ・市役所本庁までの移動負担の軽減
- ・書類を見せながら相談が可能
- ・書類を提出する前に記載内容の確認が可能
- ・将来的な行政サービスの提供維持

対象手続き等(一例)

- 戸籍住基に関する問合せ
- 税関係
- 福祉相談
- 健康相談 など

詳しい内容は、各担当課にお尋ねください。

【発行】南島原市役所防災課DX推進班 Tel. 0957-73-6622 / mail dx@city.minamishimabara.lg.jp

<<サービス開始時に市長が住民役となって遠隔相談を実演>>



住民役の市長側



本庁職員側

稼働開始後の利用は、想定以上に順調に進んでいます。支所で完結しない相談が発生したときに利用する仕組みのため頻繁に使うものではありませんが、それでも稼働2か月目は9件、その翌月も7件の利用がありました。必要な場面では着実に活用されているという実感があります。

市民の方からは、「本庁まで移動せずに相談できて便利」、「支所で手続きができて助かる」といった声が寄せられています。支所職員にとっても、電話だけでは伝えにくかった書類説明や相談内容の共有がしやすくなり、負担も軽減されました。

一方、本庁職員も自席のパソコンから対応できるため、支所へ移動する時間を取られずに済みます。導入前に懸念していた操作面についても、職員向け操作説明会の時点から難しいという印象は少なく、「これなら使える」という受け止め方が多くなったように感じています。

LiveOn Callを活用した今後の展開など

窓口相談用途にとどまらず、庁内会議など幅広い広がりにも期待

現在は市民向け窓口としての利用が中心ですが、今後は庁内会議への活用も視野に入れています。南島原市には8つの支所があり、支所長会議などでも移動負担が発生します。「LiveOn Call」の仕組みを活用すれば、離れた拠点同士でも集まりやすくなり、庁内の連携強化にもつながるはずです。

実際に使ってみて感じる「LiveOn Call」の魅力は、分かりやすさと安定感です。市民にも職員にも分かりやすく、動画特有の遅延や停止の不安が少ない。窓口業務では、その当たり前が何より重要です。支所が多い自治体や、本庁と地域拠点の距離に課題を抱える自治体にとって、住民サービスを落とさずに負担を減らす有効な選択肢になると感じています。

▼長崎県南島原市様 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	〒532-0011 大阪府大阪市淀川区西中島5-14-22 リクルート新大阪ビル5F 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1F TEL : 011-804-8539