

2023年5月17日

宮城県仙台市  
株式会社 NTT ドコモ  
NTT コミュニケーションズ株式会社

## 宮城県仙台市、ドコモ、NTT Com がデジタル技術を活用し 地域住民のお困りごとと解決を図る実証実験を開始

～お困りごとを抱える地域住民とお困りごと解決サポーターのマッチングによるウェルビーイングの実現～

宮城県仙台市(以下 仙台市)、株式会社 NTT ドコモ (以下 ドコモ)、NTT コミュニケーションズ株式会社(以下 NTT Com)は、お困りごとを抱える地域住民とお困りごと解決サポーター<sup>※1</sup>をマッチングすることで、お困りごととの解決を図る実証実験(以下 本実験)を2023年5月17日(水)から開始します。

### 1. 背景

今後、少子高齢化などの加速により、生活上のさまざまなお困りごとを抱える地域住民が更に増えることが想定されるなか、仙台市、ドコモ、NTT Com は、三者の連携によりそれぞれの強みを活用・補完し合うことで、デジタル技術を活用した地域課題の解決とウェルビーイングの更なる充実をめざします。

なお、本実験は、2022年7月に仙台市、ドコモ、NTT Com で締結した連携協定の一環です。

### 2. 本実験について

#### (1) 概要

本実験は、2023年5月17日(水)から2023年7月31日(月)まで、仙台市(太白区八木山)で実施します。

本実験では、地域住民がお困りごとと、それを解決するお困りごと解決サポーターを募り両者のマッチングを行います。地域住民がお困りごとはオペレーターが収集しコーディネーター<sup>※2</sup>によりデジタルプラットフォーム<sup>※3</sup>に登録されます。お困りごと解決サポーターが地域住民のお困りごと解決に手を挙げることでマッチングが成立します。

持続可能な仕組みを構築するため、本実験に参加した地域住民とお困りごと解決サポーターから本実験に対するフィードバックを募り、取り組みの有用性を評価します。

#### (2) スマホ教室について

地域住民からお困りごとを収集するにあたり、本実験独自のスマホ教室<sup>※4</sup>を実施し、本実験の認知向上や、お困りごとを相談しやすい環境作りを推進します。スマホ教室では、シニア世代に特化したオリジナル

のテキストをもとに、参加者それぞれの興味分野に応じ個別指導に近い形で丁寧にレクチャーします。それにより、参加者の生活がスマホの利用を通して楽しく便利になること、丁寧なレクチャーを通して住民からの信頼獲得をめざします。

<本実験のイメージ図>



### 3. 各者の役割

仙台市：本実験のフィールド提供

ドコモ：デジタルプラットフォームの提供、スマホ教室の開催

NTT Com：オペレーターおよびコーディネーター

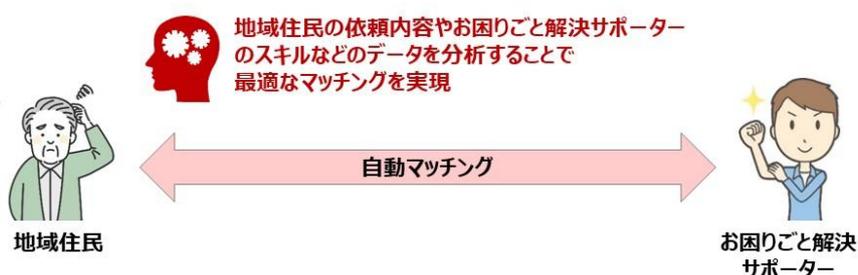
お困りごとやお困りごと解決サポーターの募集

お困りごと解決サポーターへの報酬支払を含む本実験全体の統括

### 4. 今後について

デジタル技術を活用したデータ入力やマッチングの自動化など、お困りごと解決プラットフォームの高度化・効率化を実現することで、地域社会の活性化および地域住民向けサービスのさらなる品質向上をめざします。

<将来的なデジタル化のイメージ図>



※1:お困りごと解決サポーターとは、自身の持つスキルやノウハウを活かし地域住民のお困りごとを解決する人です。

※2:コーディネーターとは、収集されたお困りごとのデジタルプラットフォームへの登録や、適切なお困りごと解決サポーターを選びマッチングを成立させるなどの役割を担う人です。

※3:デジタルプラットフォームとは、お困りごとのある地域住民とお困りごと解決サポーターをマッチングするプラットフォームです。

※4:本実験独自のスマホ教室とは、ドコモショップで開催されているスマホ教室とは異なり、本実験の運営事務局が独自に開催するスマホ教室です。