

つながろう。驚きを。幸せを。



つながろう。驚きを。幸せを。



2026 年 9 月 25 日

株式会社 NTT ドコモ

NTT ドコモビジネス株式会社

石川県

能登地域で自治体と連携したオンラインスマホ相談の実証を開始 ～ドコモグループが石川県と協力し、住民のスマートフォン利用を支援～

株式会社 NTT ドコモ(以下 ドコモ)、NTT ドコモビジネス株式会社(旧 NTT コミュニケーションズ株式会社、以下 NTT ドコモビジネス) および石川県は、包括連携協定^{※1} の取り組みの一環として、能登地域の市町と連携し、住民を対象としたスマートフォンに関するオンライン相談の実証(以下 本実証) を 2026 年 9 月 28 日から実施します。

本実証では、地域の拠点にオンライン相談窓口を設置し、遠隔のオペレーターがスマートフォンのお困りごとに幅広く対応するとともに、住民参加型サービス「のとピット^{®※2}」の利用サポートを実施します。これにより、地域のデジタルデバイド^{※3} の解消や、自治体職員の負担軽減を図るとともに、住民が災害時などに必要な情報を迅速に取得できる環境づくりに貢献します。

1. 背景

能登地域では、令和 6 年能登半島地震からの復旧・復興が進む一方、人口減少や高齢化が進んでいます。また、行政手続きやキャッシュレス決済、情報取得など、生活のさまざまな場面でデジタルサービスの活用が進むなか、スマートフォンの操作や設定について相談したいという住民ニーズも高まっており、住民がデジタルサービスを活用するための支援体制の確保が地域における課題となっています。加えて、全国には、携帯電話販売店などスマートフォンに関する相談窓口が身近にない市町村が存在しており、地域により相談機会に差が生じています。

こうした課題の解決に向け、住民が利用しやすい地域の拠点にオンライン相談窓口を設置し、遠隔のオペレーターがスマートフォンに関する相談に対応する実証を開始します。

2. 本実証の概要

能登地域の役場や公共施設などにオンライン端末を設置し、遠隔のオペレーターが画面越しに住民のスマートフォン操作を案内します。特定の携帯電話会社やアプリに限定せず、幅広いお困りごとに対応します。

・実証期間：2026 年 9 月 28 日(月) ～2026 年 12 月 24 日(木)

・実施場所：能登地域 6 か所

- ① パトリア 4 階多目的ホール内(七尾市御祓町 1 番地)
- ② 輪島市門前総合支所 1 階ロビー(輪島市門前町走出 6 の 69 番地)
- ③ 珠洲市役所 1 階ロビー(珠洲市上戸町北方 1 字 6 番地の 2)
- ④ 志賀町役場本庁舎 1 階ロビー(志賀町末吉千古 1 番地 1)
- ⑤ 能登町役場 1 階ロビー(能登町字宇出津ト字 50 番地 1)
- ⑥ 能登町柳田総合支所 1 階ロビー(能登町字柳田仁部 50 番地)

・受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～16:00

・対応体制：遠隔オペレーターによるオンライン対応

・ご利用料金：無料

3. 本実証で提供する支援内容

オンライン相談窓口では、主に以下の支援を行います。

① スマートフォンのなんでも相談

携帯電話会社やアプリの種類を問わず、スマートフォンの基本操作・通話・メール・カメラ・インターネット利用など、日常の困りごとに幅広く対応します。

② デジタルサービスの操作案内

行政サービスやキャッシュレス決済など、スマートフォンを利用した各種サービスの操作方法をご案内します。

③ 「のとピット[®]」の設定・利用サポート

アプリの初期設定や利用方法など、「のとピット[®]」をより便利にご活用いただくための支援を実施します。

4. 本実証における三者の役割

・ドコモ：オンライン相談対応、オンライン接客用端末提供

・NTT ドコモビジネス：全体のプロジェクトマネジメント、「のとピット[®]」の運用・利用サポート

・石川県：包括連携協定にもとづく本実証の推進、地元市町との連携、住民・関係機関への周知

5. 今後の展開

本実証で得られた利用ニーズや運用上の課題を検証し、地域の実情に即した持続可能な支援モデルの確立をめざします。併せて、「のとピット[®]」のさらなる利用拡大や、北陸地域および他自治体への展開も視野に、住民に寄り添うデジタル支援を推進します。

※1：「石川県と災害からの復興・地域活性のための包括的連携協定を締結-人と人をつなぐ被災地支援、先進テクノロジー（HAPS・モビリティソリューション）による地域課題の解決-」（2024 年 11 月 26 日）

https://www.docomo.ne.jp/info/news_release/2024/11/26_00.html

※2：「のとピット[®]」とは、災害時の被災者把握の効率化・迅速化をめざし、平時から住民の方々に外出促進・健

康増進などを提供する住民参加型サービスです。「のとピット[®]」は、NTT ドコモビジネスの登録商標です。

※3：デジタルデバイドとは、インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる方と利用できない方との間に生じる格差です。