

スマホ教室・スマホ相談 に関する好事例集

2025年7月

北海道テレコム懇談会

デジタル活用支援推進部会

政府は、今後10年間を見据えた「地方創生2.0」の方向性を提示した「地方創生2.0基本構想」を令和7年6月13日に閣議決定しました。

その基本姿勢・視点の1つとして「A I・デジタルなどの新技術の徹底活用と社会実装」を掲げ、急速かつ飛躍的に発展するA Iを始めとしたデジタル技術を徹底活用し、地域に展開させていくことを目指しています。

他方、「令和6年通信利用動向調査」（令和7年5月30日 総務省公表）の「モバイル端末の保有状況（個人）」によると、スマートフォンの全体の保有率は80.5%であるものの、80歳以上は30.7%と低調であり、デジタル格差が浮き彫りとなっています。

このため、「デジタル活用支援推進部会」において、道内外の団体から高齢者等向けのスマホ教室やスマホ相談に関する「好事例」についてご発表いただき、議論を深めてきました。そして、これまで発表いただいた「好事例」を展開することが北海道の発展につながると信じ、「好事例集」として取りまとめ、公表することといたしました。

取りまとめに当たり、ご協力いただきました方々に深く感謝を申し上げますとともに、自治体職員をはじめとした多くの皆様にご覧いただき、地域活性化や関係者間の共創の一助となることを切に願っております。

小松川 浩（こまつがわ ひろし）

北海道テレコム懇談会 デジタル活用支援推進部会 座長
公立千歳科学技術大学 情報システム工学科 教授・学科長



■ 「北海道テレコム懇談会」の概要	3ページ
■ 「デジタル活用支援推進部会」の概要	4ページ
■ 好事例	5ページ
自治体：釧路市、美唄市、新篠津村、東神楽町 地域おこし協力隊、滝上町、 上士幌町、福井県あわら市、大阪府豊能町	
関係団体：札幌学院大学まちおこし研究会（まち研）、一般社団法人北海道 消費者協会・室蘭消費者協会、名寄市社会福祉協議会、逗子葉山 デジタルサポーターズ	
事業者：株式会社NTTドコモ 北海道支社、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社 楽天モバイル株式会社	
■ 問合せ先	21ページ

「北海道テレコム懇談会」の概要

1 設立・事業

北海道テレコム懇談会は、昭和60年に北海道内の産学官の63団体で設立。

ICT普及・発展を通じて、北海道の特性を生かした個性豊かな地域社会づくりに貢献するため、情報化に関する調査研究やセミナー、シンポジウム等、幅広い活動を実施している。

一般会員 (90)					会員数164団体 (令和7年4月1日現在)		
各種団体	12	金融機関	2	新聞・放送関係		20	
通信機器関係	13	電気通信事業	12	一般企業		31	
特別会員 (74)							
官公庁	3	地方公共団体	38	教育研究機関	27	その他(個人含む)	6

2 運営体制

役員		
会長	山本 強	北海道大学 名誉教授
副会長	佐藤 季規	一般社団法人北海道商工会議所連合会 常務理事
運営委員長	小川 恭孝	北海道大学 名誉教授
会計監査	島 義晴	一般財団法人移動無線センター 利用推進部長
会計監査	森岡 宏樹	株式会社HBA 自治体ソリューション本部執行役員本部長
事務局		
事務局長	酒井 裕司	株式会社InnovationBASE北海道 顧問
専門部会		
◆ イベント支援部会 (H31.4.1設置) 構成:運営委員3名 情報通信普及啓発イベントの支援事業における協賛金の交付等を決定するための専門部会。		
◆ デジタル活用支援推進部会 (R4.10.14設置。座長:千歳科学技術大学 小松川 浩 教授) デジタル活用に不安のある高齢者等の解消に向けた、自治体等のデジタルデバйд対策のための専門部会。		
◆ 地域デジタルコンテンツ援推進部会 (R6.3.22設置。座長:北海道教育大学 伊藤 隆介 教授) 北海道の魅力を映像により国内外に発信する取組や、デジタルコンテンツの取組を支援を行う専門部会。		

3 主な活動内容

(1) 通常総会及び記念講演会

令和7年度(第41期)記念講演会
演題:「北海道、その先は宇宙が切り拓く」
講師:SPACE COTAN株式会社 小田切 義憲 氏



R7.5.20 第41期 記念講演会

(2) 調査研究活動 (ICTサロン)

会員限定企画。令和6年度は「寒地土木研究所」にて、寒冷地×デジタル×通信復旧をテーマに以下開催。

- ①寒地研の概要・研究紹介
- ②道開発局の第9期北海道総合開発計画の概要
- ③つうけんアクティブの能登半島地震被災地における通信設備復旧支援活動報告
- ④寒地土木研究所 実験棟視察



R6.12.19 ICTサロン(寒地土木研究所)

(3) 地域社会へのデジタル実装推進

地域社会DXを推進する各種取組を以下のとおり実施。



R6.7.25 デジタルソリューションフェア
(地域情報化アドバイザーによるセミナー)



R6.10.1 自治体・地域社会DX推進セミナー

R7.1.17 生成AI利活用セミナー



「デジタル活用支援推進部会」の概要

1 目的

デジタル活用に不安のある高齢者等の解消に向けて、全国各地で総務省が推進している「デジタル活用支援推進事業」に基づく講習会の開催等が行われている一方で、携帯ショップなどの拠点となる施設がない自治体においては、デジタルデバイド対策が遅れている傾向となっている。

広大な面積を有する北海道においては、他の都道府県よりも地域間格差が拡大する恐れがあることから、同事業に基づく講習会を開催する自治体への支援、本部会での講習会開催等を行い、デジタル社会の実現に寄与することを目的とする。

2 事業

- (1) 課題の抽出及び推進方策の検討
- (2) 講習会の開催及び開催に係る支援
- (3) 関係機関と連携したイベントの開催、調査研究、人材育成等
- (4) その他、目的を達成するために必要な事業

3 構成員

小松川 浩（公立千歳科学技術大学 教授）【座長】

北海道

（一社）北海道商工会議所連合会

東日本電信電話（株） 北海道事業部

（株）NTTドコモ 北海道支社

KDDI（株） 北海道総支社

ソフトバンク（株）

楽天モバイル（株）

日本電気（株）

総務省 北海道総合通信局

釧路市スマートフォン教室

<概要>

- 地域に密着した5つの事業者で構成される「くしろ未来共創コンソーシアム」に委託して実施。
- スマートフォンについて「持っていない」、「扱いに不慣れ」、などニーズに合わせて展開。
- 学生を中心とした地域の若者などがアシスタントとして参加。

<成果>

- 地域の若者と参加者（高齢者）との交流。
- 参加者の8割が内容を理解、スマートフォン不所持者の約7割が「持ちたい」と回答。

<今後の課題>

- スマートフォンに興味が無い人へのアプローチ。
- 個別のニーズに対応できる相談体制の検討。 など

<現状の取り組み>

- 地域おこし協力隊（スマホ相談員）の活用により、相談窓口の運営を開始。
- また、町内会等の地域コミュニティと共に、地域のスマホ利活用を促し、スマートフォンに興味が無い人にも興味を持ってもらうための取り組みを行う。



【美唄市】

美唄市 デジタルディバイド対策の自走化

<概要と背景>

- デジタル化が進む中、高齢者のデジタルディバイド解消と地域のデジタル人材育成が急務。
- スマホ教室は実施されているが、単発的で持続性に課題。
- 地域で継続的・自立的に取り組む体制が必要。
- 「誰一人取り残さない社会」の実現を目指し、若者と地域の力をつなぐ。

<成果>

- 高校生が自ら考え、説明する中でコミュニケーション力や主体性が向上。
- 高齢者が「できた！」と笑顔を見せる姿は、地域の新たなつながりを創出。
- 学校の枠を越えた活動により、教育・地域活性化の両面で好影響。

<今後の課題>

- 高校生に加え、大学生・地元企業の参画を促進し、継続性ある体制へ。
- 外出困難な高齢者にも支援が届くよう、訪問やオンライン対応の整備を進める。
- 広報強化により、さらに多くの相談者へ支援を届ける。

<メッセージ>

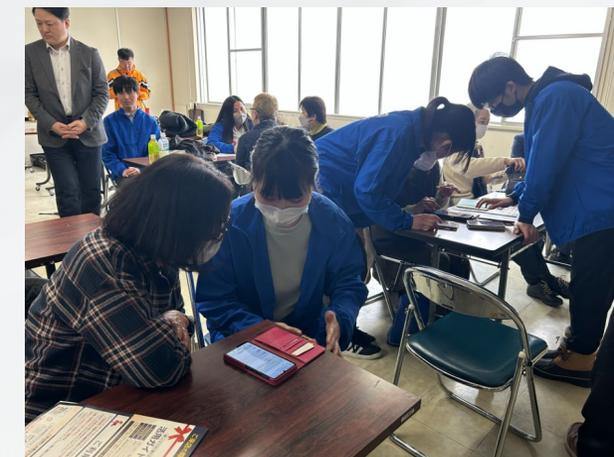
- この取り組みは、技術を教えるだけでなく、世代を超えた信頼と希望の架け橋となりました。今後も、地域みんなで「やってみたい」を支える社会をともに育てていきます。

協力：北海道美唄尚栄高等学校 ・ ソフトバンク

スマホ教室支援



スマホ相談会



新篠津村スマホ教室

<概要>

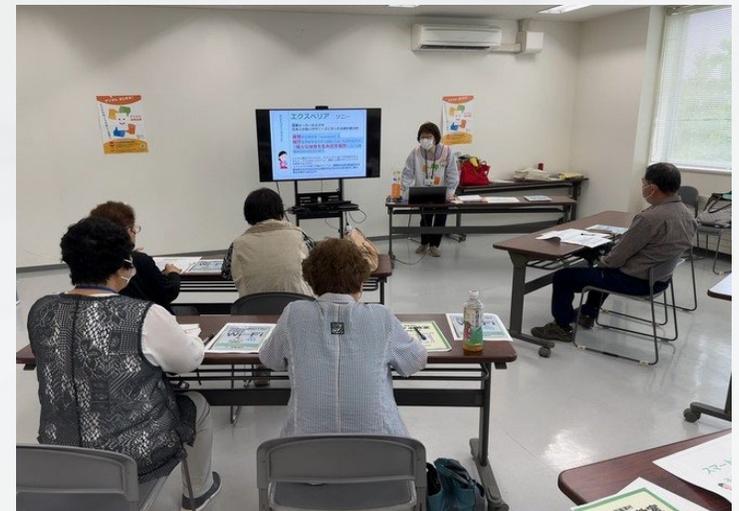
- ❑ 公式LINEや自治会電子回覧板の利用者数の増加も目的の1つとして計画。
- ❑ 令和4年度からデジタル活用支援推進事業を利用し毎年スマホ教室を実施。
- ❑ 令和6年7～11月に月2～3日開催。（1日2講座）
- ❑ 広報誌、公式LINE及び防災行政無線で開催日時と場所を周知。
- ❑ 10～12名の受講者に対し講師3名が対応。
- ❑ 1人あたりの年間参加数と全参加者数の増加が令和6年度の課題であった。

<成果>

- ❑ 1人あたりの年間参加数が増加（令和5年度 1.9回 → 令和6年度 6.0回）
※参加講座数に関わらず1日を1回
- ❑ 全参加者数が増加（令和5年度 65名 → 令和6年度 127名）
※延べ人数

<今後の課題>

- ❑ スマホ教室受講時以外のスマホの学習をサポートするものを用意。
- ❑ 周知内容が読む側（聴く側）がわかりやすいもの（表現）になっているか。
- ❑ 通う手段が無く、スマホ教室に来られない方に対する対応をどうするか。
- ❑ 公式LINEや自治会電子回覧板の利用者数の増加にどのようにつなげるか。



【東神楽町 地域おこし協力隊】

地域おこし協力隊による「スマホ相談会」

<概要>

- ❑ DXを推進する町からの要請と町民との接点づくりのため実施。
- ❑ 週1回程度の開催。協力隊公式LINEを主に用いて周知。
- ❑ 相談毎にアンケートを実施し、Googleスプレッドシートで相談内容や属性を記録。情報をカルテのように活用。
- ❑ 従来の講義型「スマホ教室」では聞けない、個別具体の課題解決に貢献。

<成果>

- ❑ 協力隊の活動初期の課題であった町民との接点づくりができた。
- ❑ 1年半でのべ400人以上が参加。9割の方に「満足」「やや満足」と回答頂いた。
- ❑ 電話・LINE等基本的な機能の使いこなしから、キャッシュレス決済の導入、SNSデビューまで、高齢者の「できた！」を創出。

<今後の課題>

- ❑ 地域おこし協力隊ありきの取り組みになっている。
卒隊や新規隊員応募なしとなると活動が途絶える可能性。
- ❑ 相談者増加に現在の体制では応じきれない。
- ❑ 相談に来られない方の声が拾えていない。



商工会女性部によるシニア向けスマホ教室

<概要>

- ❑ 商工会の女性部から、自分でも教えられるスマートフォンの使い方教室を実施し、町の取り組みに協力いただけるとお話をありました。
- ❑ 周知と運営に町も協力することをお約束し、昨年度は5月から毎月1回、平日の木曜日に午前は全体講話、午後は個別教室のスタイルで11回の教室を文化センターで開催をしていただきました。
- ❑ 今年度も引き続き実施していただいております、初めての方へのLINEを中心とした基礎講座と昨年の受講者を主な対象とした、ちょっとステップアップした上級者講座とレベル別の展開をしてグレードアップしていただいております。

<成果>

- ❑ 年のべ144名の参加があり、毎回10人以上で大盛況。
- ❑ 地域の人から地域の人への教室であるため、町の中の参加者同士、講師と参加者のデジタルのつながりがひろがっている。

<今後の課題>

- ❑ 講師の充実（特に1名の女性部員に尽力していただいているため）
- ❑ より多くの世代の参加に向けた工夫（開催場所、開催時間の多様化）



商工会で準備したのぼり
LINEで周知もスタート

スマートフォンの相談窓口「スマホロ」

<概要>

- 生涯活躍できるコミュニティづくりなどを担うまちづくり会社「(株)生涯活躍のまち かみしほろ」にて常設のスマートフォン相談窓口を設置
- スマートフォンの使い方で困っている町民に対し「いつでも」・「聞きたいときに」・「無料で」・「何度でも」使い方を教えることによって、困りごとを解決し、「困った時に相談に来たい」場所を提供

<背景>

- 高齢化率が約35%と高いことから「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を推進するため、域内のITリテラシーの向上を図ることが必要であった
- 町内に携帯ショップがなく、町民のスマートフォンに関する相談先がなかったこと

<成果>

- スマホロの利用者数・利用件数ともに好調。ITリテラシーの向上に寄与。
[R6実績]新規登録者99名,累計登録者368名,相談累計1305件,スマホ教室16回

<今後の課題>

- スマートフォンを持っていない層に対するアプローチ方法の拡充及び利用拡大



【福井県あわら市】

あわら市スマホ・タブレットよろず相談所

<概要>

- 令和4年機構改革により新設された「スマートシティ推進グループ」の核となる事業として、同年7月末に開設。
- 当初、職員のみで対応していたが、途中から市民ボランティアを募集。現在「シニアスマホアンバサダー」として7名の方が活躍中(デジ庁のデジタル推進員にも任命)。
- 1対1の対応で、基本的にはどんな内容でもOK。
- キャッシュレス決済などは、一緒にコンビニやスーパーに行き、キャッシュレス決済体験ツアーとして実施。

<成果>

- リピート率も高く、これまで述べ700名以上の方が利用している。
- 常に満足度90%以上となっている。
- 相談所に訪れる市民同士のコミュニケーションも生まれ、新たなコミュニティの一つに。おしゃべりしてくる人も増え、「相談所に行くこと」がライフワークになっている方も。

<今後の課題>

- シニアスマホアンバサダーのモチベーションを継続すること。
- 利用者が特定の地域に偏っている(市役所付近に住んでいる方)ことから、さらなる認知拡大。



中学生によるスマホ教室

<経緯>

- 高齢化が進み、スマホの通話以外の機能も活用したいという地域の声があった。

<反応>

- 1回目の開催は予想以上の来場者で、2回目の実施を希望する問い合わせが多かった。

<成果>

- 本町施策「AIオンデマンド交通『ハニタス』」の予約アプリの講習も同時に行ったことで、利用者増に大きく貢献した。
- 中学生が町民に元気や希望を与えることで、自己有用性を高めることに繋がった。



スマホ教室 in 小樽の町内会

<背景・概要>

- まち研は「町会の活性化」を目的に活動する大学公認のボランティアサークル
- 目的を達成するためには、若者と高齢者とのデジタルデバイドを解消する必要があった
- デジタル共生社会実現に寄与すべく町会が主催する無料のスマホ教室を会館で開催し、基本的に大学生が1対1で、高齢者にスマホの操作を教えたり、悩みや問題を解決したりする他に、高齢者が大学生との会話を楽しむ様子も伺える

<特徴・成果>

- 町会単位で受講生と大学生とでLINEグループを立ち上げて、いつでも相談できる体制を構築していること（携帯事業者が実施するスマホ教室との差別化）
- 教室を通じて交流を深めることで、大学生が町会の行事やイベントを支援する取組が広がっている（人手不足に悩む町会にとって貴重な存在になっている）

<課題>

- スマホ教室を持続可能な取組にするには、地域の中高生を巻き込みデジタルサポートを担う「身近な相談相手」を確保する必要がある（地域の課題は地域で解決）

<今後の展望>

- スマホ教室に取り組む大学生などの若者世代の価値観やスキルを活用して、町会のデジタル化や組織改革に携わり、持続可能な地域コミュニティの再構築を目指したい



デジタル消費者教育連携講座（自治会・消費者団体・中学校）

＜経緯・主な要因＞

- 少子高齢化による地域コミュニティの弱体化
- デジタル化の進展による高齢者の情報格差
- デジタル化に伴う若年層の孤立化や関係性の希薄化
- 高齢者・若年者のデジタル消費者被害の増加

＜概要＞

- シニア・若年層向けのデジタル消費者被害防止講座を、学校を通じて実施
- 消費者団体や自治会のシニアと生徒が、世代を超えて対話を通じた学習
- 室蘭市立港北中学校で社会科の授業2コマを活用

＜成果＞

- 受講前と比較し、契約知識が向上したと回答した割合：94%
- シニアと中学生が対話を通じてデジタル課題対策を考え、見守り力が向上
- 講座の評価：「良い」と回答した割合 94%、交流ができたと回答した割合 89%
- 室蘭市内中学校7校中3校が次年度授業計画に組み入れを決定。

＜今後の抱負・課題＞

- 地域消費者協会・消費者センターのある地域へ講座を拡大
- 授業時間の確保、講師育成、事業予算の確保



※写真は授業風景

スマホなんでも相談室

<概要>

- ❑ 名寄市より「デジタル弱者向けスマホ相談窓口事業」として受託し実施。
- ❑ 名寄社協が市内商業施設内で開設している「多分野・多世代地域活動拠点 こほっと」にて月2回程度、土曜日に実施。
- ❑ 名寄高校、名寄市立大学の学生、一般の方が「スマホサポーター」となり、相談者への対応をしている。

<成果>

- ❑ 高齢者等へのデジタルデバイドの解消。
- ❑ 高校生・大学生と高齢者、高校生と大学生など多様な世代間交流の場。
- ❑ 高校生、大学生、生産年齢層（一般）と地域福祉活動への参加が少ないと言われている世代の参加拡大。
- ❑ 名寄高校と地域福祉活動に関する包括協定を締結する等、関係機関とのネットワーク構築。

<今後の課題>

- ❑ 相談室に来ることが難しい方等を対象にした町内会等での出張相談室の開催。
- ❑ より多くの市民への周知。



【逗子葉山デジタルサポーターズ】

じょうほうカフェ／デジタル相談会

<概要>

- ❑ 逗子葉山地域の複数のITサポートボランティア団体が合流し任意団体として設立。
- ❑ スマホやパソコンの何でも相談会「じょうほうカフェ」を核に活動。
- ❑ 2024年度から逗子市と連携し「じょうほうカフェ」フォーマットを参考にした「デジタル相談会」をスタート。市内地域を網羅する形で活動を拡大。
- ❑ 月3回程度の開催。開催概要は市の公式LINEやHP、団体のHPやチラシ掲載など。
- ❑ 登録サポーターや地元学生が相談者と1対1対応にてサポート。



<成果>

- ❑ じょうほうカフェは10年続く活動。多くの知見が蓄積され活動に活かされている。
- ❑ 活動地域を拡大することで、さらに相談者が増えつつある。
- ❑ 学生のボランティア活動経験の場として提供できている。
- ❑ 逗子市のさまざまなイベントに呼ばれるようになり、活動が拡大している。



<今後の課題>

- ❑ 相談者の拡大（新規相談者、高齢者以外で課題がある人への認知）
- ❑ 葉山地域の活性化（自治体の違いにより進め方や考え方の違いがある）

団体HP



【株式会社NTTドコモ 北海道支社】

出張スマホ教室を活用した、デジタルデバイド解消

<概要>

- NTTドコモでは全国的に各自治体からの要望に応じ、各地で出張スマホ教室を開催することで、地域住民のデジタルデバイド解消を広く推進
- 北海道支社においても、近隣にキャリアショップがない自治体を中心に、自治体要望にお応えする形で継続的に教室を開催
- 開催にあたっては各自治体の要望・課題に沿ったカリキュラムを構成

<成果>

- キャリアショップがない地域へのスマホ教室を19自治体にて開催（2024年5月～2025年2月）
- 北海道内では延べ118回開催し、589名の参加
（※参考：全国 230自治体にて628回開催し、4,594名参加）
- 地域課題（エリア改善、市町村のDX改善）に対する提案実施

<今後の課題>

- さらなるデジタルデバイド解消に向けた、開催機会拡大・集客向上および各地域での自走化を企図した、各自治体との協力体制・連携の強化
- スマホ教室をきっかけとした、各地域における移動が困難な住民を対象に、デジタル活用による便利な暮らしを実現するための提案機会の創出



音威子府村



礼文町

【KDDI株式会社】

KDDIスマホ安全教室（シニア向け講座）

<概要>

- 自治体主催で行う「消費者教育」の支援
 - KDDI社内認定講師が自治体施設にて、auのスマートフォンを使用した講座を実施
 - 約2時間の講座にて、基本的な操作方法や、安心・安全にご利用いただくための活用方法を説明
 - 「スマートフォンコース」：スマートフォンの購入前、購入後間もない方で基本的な操作方法を学びたいスマートフォン初心者の方
 - 「防災対策コース」：スマートフォンで基本的な操作内容と防災対策を学びたい方
 - 「消費生活センター向けコース*」：スマートフォンで基本的な操作内容と不当請求の対処方法を学びたい方
- の3つのコースから選択可能
- *「消費生活センター」様からのお申し込みに限ります

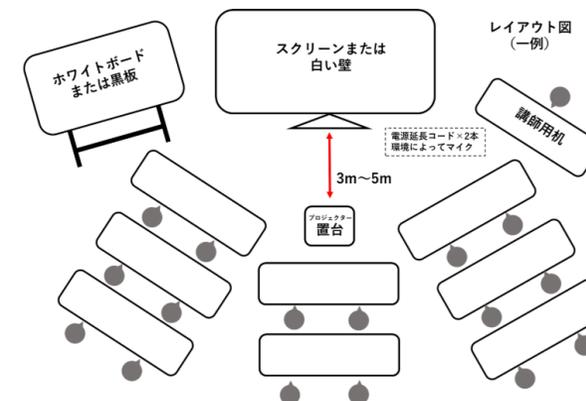
<成果>

- 2024年度、北海道内にて13回、9自治体にスマホ教室を開催
- 「消費生活センター向けコース」への関心が高く、トラブルの事例が多い架空請求を疑似体験できる内容を取り入れ、ワンクリック詐欺などの事例とあわせて紹介することで、被害防止への注意喚起を図っている

講座の様子



講座レイアウト図(一例)



【ソフトバンク株式会社】

聴覚障がい者向けスマホセミナー

<概要>

- 札幌市社会福祉協議会から聴覚障がい者向けスマホセミナー実施
- セミナーカリキュラムは、基本操作、マップとおすすめアプリの紹介（110番アプリ、こえトラ）

<成果>

- 受講者がスマホ基本操作の習得
- 参加者の8割以上の方が満足
- 新たなアプリを活用することにより、外出機会の創出

<今後の課題>

- 手話通訳・手話出来るサポートの確保
- 登壇できる講師の育成
- 通常のスマホセミナーよりサポート体制の人員確保

<今後の展望>

- 聴覚障がい者向けスマホセミナー開催数の拡大
- 聴覚障がい者向けスマホセミナーだけでなく、視覚障がい者向けスマホセミナーに拡げることにより、だれ一人取り残さないデジタル社会に貢献



【楽天モバイル株式会社】

郵便局を活用したスマホ相談窓口

<概要>

- 令和6年度「誰一人取り残されないデジタル活用支援推進事業」を長野県庁様より楽天モバイルが受託。
- 総務省事業「地域連携型（オンラインTYPE）」を有効活用し、国事業での実施拠点と同場所において、県独自の「スマホなんでも相談会」を開催。長野県内37か所の郵便局で、タブレット越しにオンライン形式で、平日いつでも個別相談できる仕組みを提供。
- 国事業との組み合わせにより、コストメリットや利便性の向上を実現。

<成果> ※事業期間中のアンケート結果より（R6.1~3月）

- 利用者の年代は70代/80代が最も多く、利用者の46%がリピート参加。
- 利用者満足度は95%。タブレット操作について、73%の方が「簡単」もしくは「普通」と回答しており、オンライン形式での相談も問題ないと言える。
- 住民の9割が、地域にスマホを相談できる場所や機会が足りていないと感じており、本事業の有用性が見えた。

※2025年4月現在、本サービスは提供しておらず、今後の提供予定も未定です。



「好事例」を実施している団体に対する質問や相談などがありましたら、北海道テレコム懇談会 デジタル活用支援推進部会の事務局（北海道総合通信局 電気通信事業課）あてにご連絡ください。

■北海道総合通信局 電気通信事業課

TEL : 011-709-2311 (内線4704)

MAIL : project-dijikatsu-hokkaido@soumu.go.jp

