

提供者エリア 

提供者はどんな人？

困りごと

嬉しいと感じること

提供者がもっとも実現したいこと

価値エリア 

利用者の価値

提供者の価値

利用者エリア 

利用者はどんな人

困りごと

嬉しいと感じること

利用者がもっとも実現したいこと

解決策エリア 

取り組むべき課題

解決策（実施内容）

施策を普及させるための手段

解決策を実現するための活動とリソース

- ・ 予算
- ・ 期間
- ・ 想定利用者数
- ・ 想定される利用者
- 一人あたりのコスト

目指す成果

中長期的に  
目指すこと

活動評価指標

# 各項目の下記の説明を加えたもの

ガイドライン3章で紹介しているが一括で確認できるよう庁内向けに作成

## 提供者エリア

### 提供者はどんな人？

サービス提供者を書きます。サービス提供者の部署や役職名だけではなく、その人の役割が具体的にわかるように書きます。

### 困りごと

提供者が業務において障壁や課題と感じていることを書きます。

### 嬉しいと感じること

提供者にとって起こると嬉しいことを書きます。たとえば「情報が周知されることで、利用者や周囲の人から協力してもらえる」「業務の手間が削減される」などが考えられます。

### 提供者がもっとも実現したいこと

提供者が解決・改善・達成したいことを書きます。「困りごと」「嬉しいこと」の内容も参照しながら考えてください。

## 価値エリア

### 利用者の価値

サービスによって「可能になること」を書くのではなく、利用者視点での嬉しさや喜びを考えながら記述してください。

### 提供者の価値

## 利用者エリア

### 利用者はどんな人

解決すべき問題を抱えている人の情報を書きます。あなたが実現したいと思っていることに対し、最も多くの困難を抱えているであろう人を想定して書いてください。

### 困りごと

利用者が普段抱えている問題や困難を書きます。

### 嬉しいと感じること

利用者にとって起こると嬉しいことを書きます。たとえば「新しい情報を知ることができる」「気軽に相談できる」「面倒や不安から解放される」などが考えられます。

### 利用者がもっとも実現したいこと

利用者が解決・改善・達成したいことを書きます。「困りごと」「嬉しいこと」の内容も参照しながら考えてください。

## 解決策エリア

### 取り組むべき課題

利用者の価値を実現するために、行政が取り組むべき課題を書きます。

### 解決策（実施内容）

利用者と提供者の価値を実現するための解決策を書きます。「ウェブサイト」「アプリ」のような手段だけではなく、「それを使ってどのようなことが可能になるのか」を考えてください。

### 施策を普及させるための手段

サービスを利用者に告知するための手段や、必要な広報活動を書きます。

### 解決策を実現するための活動とリソース

- ・ 予算
- ・ 期間
- ・ 想定利用者数
- ・ 想定される利用者一人あたりのコスト

サービスを開発・運用するために必要なリソースと活動を書きます。また、期限や技術的制約など、計画上留意すべき条件があればそれも書いてください。

### 目指す成果

価値が実現され、どんな状態になっていると望ましいかを書きます。

中長期的に  
目指すこと **行政の視点から見た社会的な成果**を書きます。

### 活動評価指標

「目指す成果」が達成されているかを評価するための定量的な指標を書きます。

## 提供者エリア

### 提供者はどんな人？

住民参加型の地域づくりを目指す部署で、地域の施設や活動について情報発信する仕事をする人

### 困りごと

地域の公共施設の利用率と認知度が低く、利用者も特定の人に偏っていること

### 嬉しいと感じること

地域活動に対する住民の関心が高まることで地域イベントの数と参加者が増えること

### 提供者がもっとも実現したいこと

より多くの人、特に普段施設を利用しない人たちに、地域が運営している施設を知ってもらい、気軽に利用してもらいたい

## 価値エリア

### 利用者の価値

- 普段の生活において、自宅以外に自分の「居場所」があると実感できること
- 悩みや愚痴を吐き出せる友人と、そのような友人に出会う機会に恵まれていること

### 提供者の価値

- より多くの住民が地域施設を利用してくれるようになること
- 地域活動に対する住民の参加が高まること

## 利用者エリア

### 利用者はどんな人

- 定年退職後の男性
- 仕事以外の友人が少ない
- 時間に余裕がある
- 地域活動に関心はある

### 困りごと

- 日中、一人で気軽に行ける場所や楽しめることがないこと
- 地域イベントに関心はあるが一人だと参加しづらいこと

### 嬉しいと感じること

仕事以外の友人に出会えること

### 利用者がもっとも実現したいこと

- (居酒屋以外にも) 行きつけの楽しめる場所を増やすこと
- 仕事以外の友人を増やすこと

## 解決策エリア

### 取り組むべき課題

公共施設に対する住民の認知度が低い（利用者にとっては自宅以外の「居場所」「出会いの場所」になりうるということがわかってもらえていない）

### 解決策（実施内容）

- 地域公共施設の使い方と最新イベントを紹介するホームページをつくり、希望者にはメルマガを配信する
- ホームページでは、自分にあった施設やイベントをキーワード検索できる機能を搭載する

### 施策を普及させるための手段

- ホームページの存在を伝えるチラシを市報に挟んで配布する

### 解決策を実現するための活動とリソース

- ホームページの開発会社。開発後にコンテンツ開発および運用を担当する職員1名が必要
- 予算
  - 期間
  - 想定利用者数
  - 想定される利用者一人あたりのコスト
  - ホームページ開発でXXX万円。運用で月XXX万円
  - 令和8年3月公開
  - 月間アクセス数 XXX万人
  - 利用者ひとりあたりXXX

### 目指す成果

- 地域活動やイベントへの参加者が増える
- シニア男性が地域活動に参加することで、長期的には、独居老人や孤独死のリスクも低減する

### 中長期的に

社会的な居場所づくり、市民

### 目指すこと

同士の支え合い活動の推進

### 活動評価指標

- 地域の公共施設の利用者数と男性シニア層の利用率
- ホームページで紹介される地域イベントの数