導入検討プラン 04 / 顧客の利用を支える

地域のサービスを、選び使える形へ

地域・生活サービス

地域の生活に役立つサービスを増やし、既存の窓口やデジタル接点を活用するとき。利用者が実現したいことと、利用までに必要な手順を確かめます。

> 目指す仕事の状態
>
> 利用者が自分の目的に合うサービスを選び、必要な手続きを進められ、窓口も適切な支援先へつなげられる。

当社が担う仕事

01 本人の目的を知る

案内を探した理由、実現したいこと、使わない理由を聞き、サービス側の想定と比べます。

02 利用までの条件を整える

手続き、移動、家族との調整など、利用者が進める仕事と窓口が支える範囲を整理します。

03 選択と利用を確かめる

案内への到達、本人の選択、実際の利用と窓口の負担から、説明や受け渡しを見直します。

最初に試す一件

一つの窓口サービスを選び、相談から利用までの過程を利用者に確かめ、案内や支援の一部分を試します。

導入と、実践後の確認

最初に確かめること

- 利用者は、どんな生活上の目的を持って相談していますか。
- 手続きや移動、家族との調整で、確認が必要なことは何ですか。
- 使わなかった人は、何を理由に別の方法を選びましたか。

社内に残すもの

- 利用者の目的と利用手順の整理
- 窓口・デジタル案内の見直し案
- 選択・利用結果と支援負担の記録

実践後に確かめること

- 本人が必要な案内へたどり着けたか
- 目的に合う選択と、利用後の結果
- 窓口の確認・説明・引継ぎに要した負担

一緒に進める人と役割

サービス責任者	対象地域とサービスを選び、説明・運用の変更範囲を決めます。
窓口担当 利用者に接する人	本人の目的と利用の過程を確かめ、案内を試します。
当社	観察と問いを設計し、利用者の選択と担当者の仕事を結ぶ案を整理します。

実施条件と、役割の範囲

対象地域と利用場面を絞り、本人の同意を得て利用過程を確かめる機会を設けます。 サービスの提供条件や専門判断は運営部門の基準を用います。利用件数に加え、本人の選択と利用後の結果を確認します。

支援を組み立てる根拠

観察と対話から相手の見立てを確かめ直す知見を用います。地域ごとの利用条件と案内の適合は、対象の場で確かめます。

実務の確認・設計・実践支援の範囲に応じ、期間と費用をご提案します。

ご相談：requestgroup.jp/request

公開情報調査（2026年11月1日）から構成した検討案。

詳細を見る