

制度の認知・利用プロセス		論点	具体例
気づく (制度があることに 気づく)	案内を受ける 情報に触れる	どのような媒体・経路が 効果的か？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テレビ、雑誌、youtube、SNS等</li> <li>・オピニオンリーダーを通じた発信</li> <li>・企業や支援団体を通じた周知</li> </ul>
	自ら検索する HPやリーフレットを見る	どのような見せ方が 効果的か？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料等の簡素化・構造化</li> <li>・チャットbot等の新ツール</li> <li>・分野別だけでなく、個人・企業の困りごと 別にも検索可能な見せ方</li> </ul>
知る (制度を自分が 使えることを知る)	HPやパンフレットを読む	どのような見せ方が 効果的か？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料等の簡素化・構造化</li> </ul>
	窓口で相談する 電話で問い合わせる	どのような体制が 効果的か？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ワンストップサービスの体制</li> </ul>
使う (制度を利用する)	申請書を書く	どのような様式・補助が 便利か？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請様式・フォーム</li> <li>・スマホ・システム上でのサポート機能</li> </ul>
	申請書を提出する	どのような提出方法が 便利か？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オンライン申請</li> </ul>