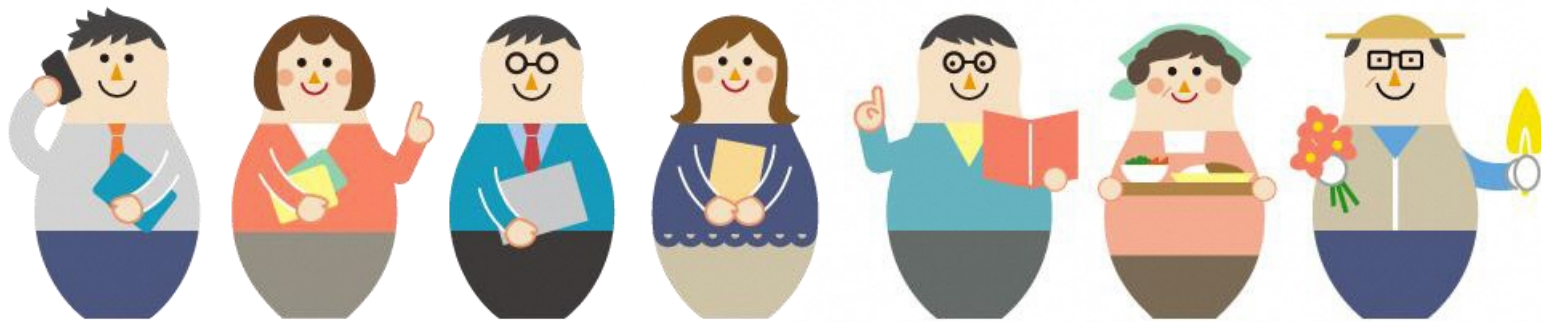


支援先団体名：小金井市介護福祉課

お金の困りごとに関する カスタマージャーニー

2023年 2月 1日



カスタマージャーニーマップとは



カスタマージャーニーマップとは

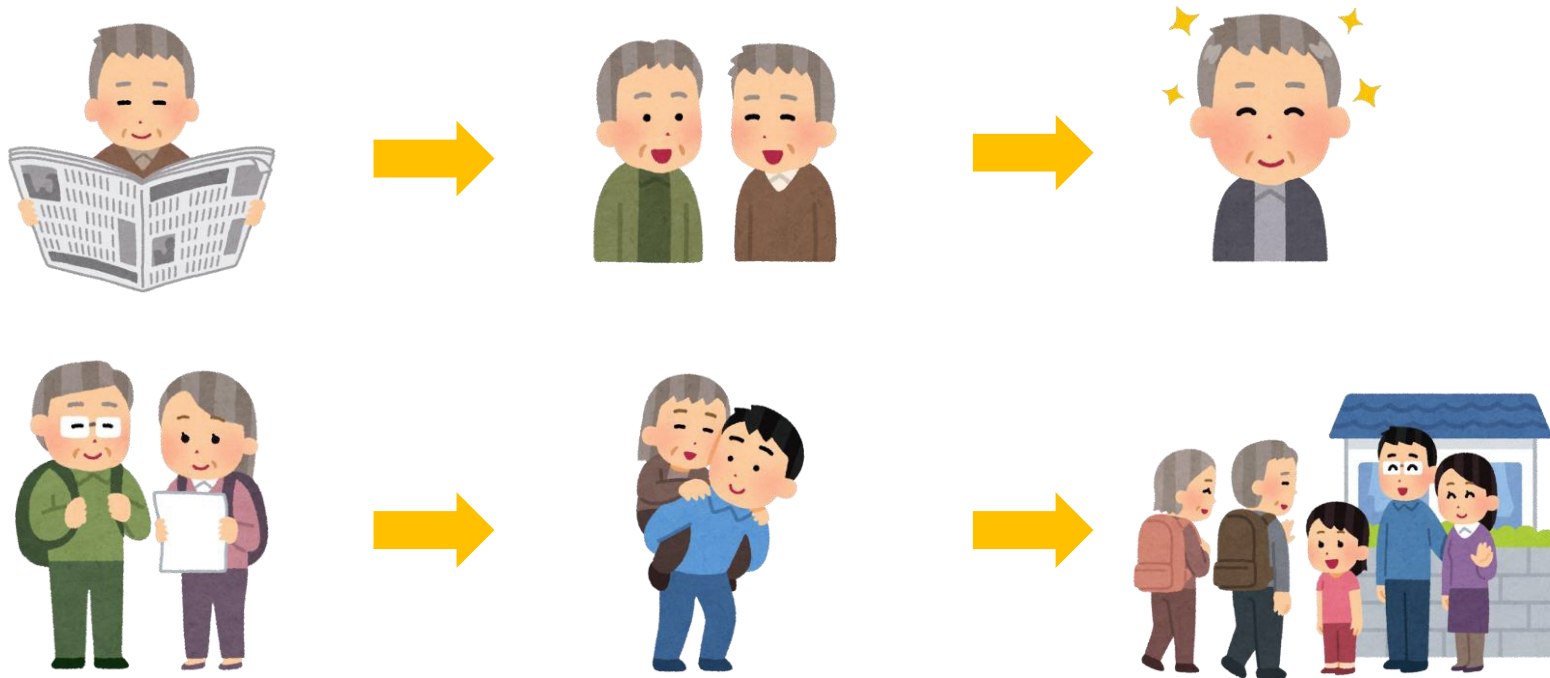
ターゲットが目的地に向かうまでに通った「道順」を表したもの



カスタマージャーニーマップとは

「道順」 = 「行動や感情」

理解することで効果的な打ち手を考えるヒントになります

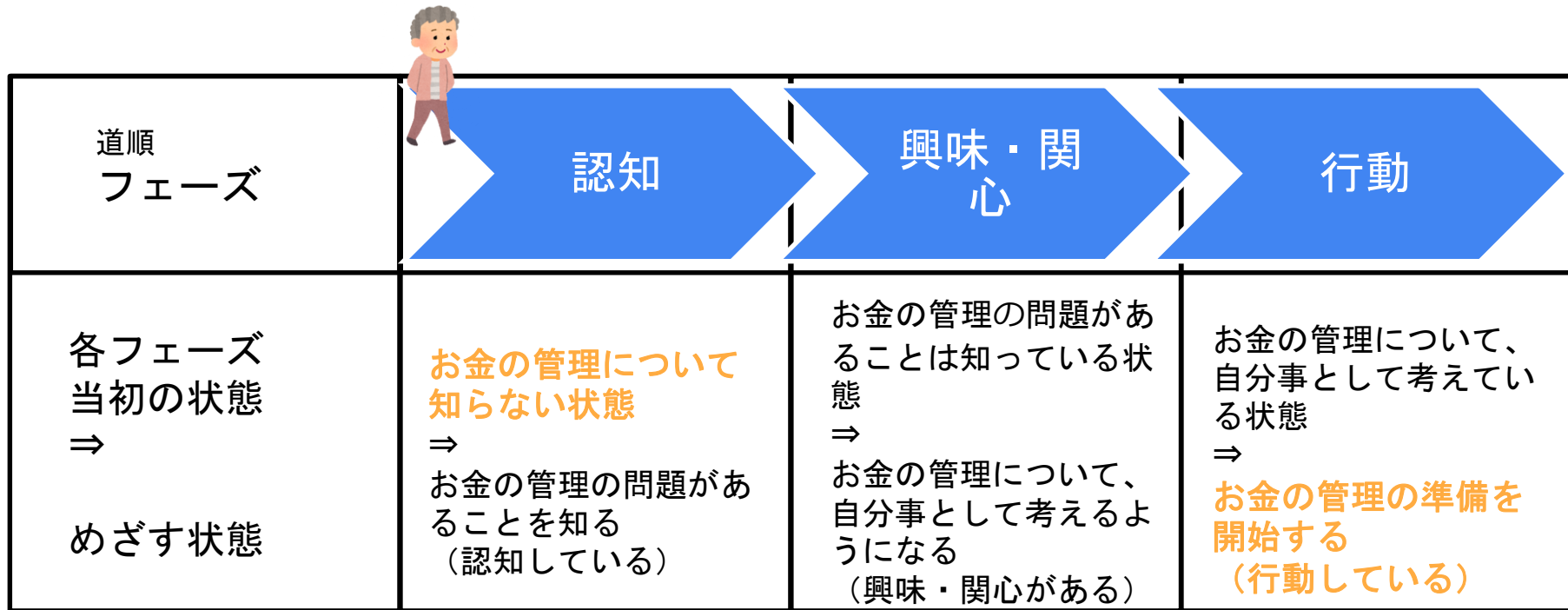


高齢者のお金の管理の困りごと カスタマージャーニーマップ



お金の管理の困りごと カスタマージャーニーマップについて

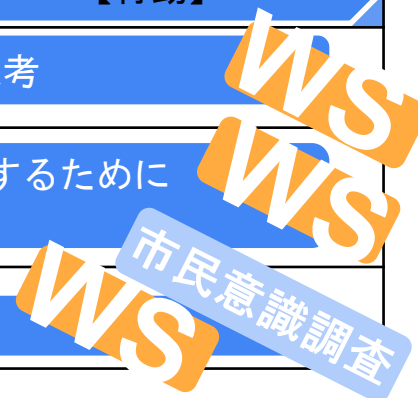
「**お金の管理について知らない状態**」から「**お金の管理の準備を開始する**」までに小金井市民がとる動き（道順）を表形式のマップとして作成



お金の管理の困りごと カスタマージャーニーマップについて

- それぞれのフェーズでの小金井市民の状態やそこで私たちがめざす施策や活動を縦軸の項目に記載
- 各項目内の内容は、9月~11月に実施した3回のワークショップ（WS）での意見や市民意識調査などを参考（[平成30年度小金井市民意向調査](#)）

フェーズ	【認知】	【興味・関心】	【行動】
市民の感情・思考	フェーズ当初のターゲットの感情・思考		
フェーズ完了の課題・壁	フェーズを完了（例：知らない状態⇒認知）するために課題・壁になっていること		
タッチポイント	フェーズ完了のためのアプローチ接点		
めざす行動	フェーズ完了のためにどのような行動をとってほしいか		
施策	フェーズ完了のために有効な施策		



お金の管理の困りごと カスタマージャーニーマップについて

- 思考や課題については、同じ年齢でも生活形態ごとに異なるため、3つの形態に分けて作成

1



1人暮らし

フェーズ	【認知】	【興味・関心】	【行動】
市民の感情・思考	フェーズ当初のターゲットの感情・思考		
フェーズ完了の課題・壁	フェーズを完了（例：知らない状態⇒認知）するために課題・壁になっていること		
タッチポイント	フェーズ完了のためのアプローチ接点		
めざす行動	フェーズ完了のためにどのような行動をとってほしいか		
施策	フェーズ完了のために有効な施策		

2



夫婦のみ

フェーズ	【認知】	【興味・関心】	【行動】
市民の感情・思考	フェーズ当初のターゲットの感情・思考		
フェーズ完了の課題・壁	フェーズを完了（例：知らない状態⇒認知）するために課題・壁になっていること		
タッチポイント	フェーズ完了のためのアプローチ接点		
めざす行動	フェーズ完了のためにどのような行動をとってほしいか		
施策	フェーズ完了のために有効な施策		

3



子どもと同居

フェーズ	【認知】	【興味・関心】	【行動】
市民の感情・思考	フェーズ当初のターゲットの感情・思考		
フェーズ完了の課題・壁	フェーズを完了（例：知らない状態⇒認知）するために課題・壁になっていること		
タッチポイント	フェーズ完了のためのアプローチ接点		
めざす行動	フェーズ完了のためにどのような行動をとってほしいか		
施策	フェーズ完了のために有効な施策		

75歳以上

お金の管理の困りごと カスタマージャーニーマップについて

お金の管理の困りごとの活動において、カスタマージャーニーを使うことのメリット

1：様々な関係者※、様々な知識レベルの方がいる中で、施策を打ちたい対象者（市民）に対して、**同じ認識を持つことができる**（※小金井市役職員、1.2層コーディネーター、その他地域活動者）

2：何をやるかを決める時に、どこを狙いたいのか、何のことを言っているかが、発言者が表の場所を指すことによって、認識できて、**かみ合わないということを防ぐことができる**



同じ認識を持つことができる

全然知らない

これって、当たり前だよね？



「かみ合わない」を防ぐ

今はその話とは違うんじゃない？

そのことを言っているんじゃないんだけどな~

ターゲット：75歳 一人暮らし 健康
(家族は遠くにいるがあまり会わない)



フェーズ	【認知】 お金の管理の問題がある事を知る	【興味・関心】 お金の管理について、自分事と捉え対策を検討する	【行動】 お金の管理の準備を開始する
<p>市民の感情・思考</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・私はまだ元気、健康には気を付けているから大丈夫 ・老後資金には困ってないので大丈夫 ・自分の遺産は子供がなんとかするだろう。兄弟仲が良いから心配していない ・自分名義の定期預金や不動産は、自分でなくても現金化できると思っている (知らない) ・何が困るかわからない (認識がない) ・子どもに迷惑を掛けたくない 	<ul style="list-style-type: none"> ・こんなことがおこるんだ。。でも私はまだ元気だから準備は早い ・なんとなく面倒 ・いざというときのことを考えるのは嫌だな ・でも、健康にはちょっと不安を感じてきた ・友達はどうしてるか、聞いてみようかな ・そういえば、金融資産ってどのくらいあったかな？ ・ご無沙汰している子供に自分のお金のこと話したら、当てにされかねない。兄弟仲悪くなるかも。 ・エンディングノート書いてみようかな 	<ul style="list-style-type: none"> ・何から手を付けてよいかわからない。 ・どこに相談すれば良いのだろう。 ・一人では出来そうにない ・だれかやりかた教えてくれないかな。 ・簡単に作れるならやってもいいかな ・作るのにお金かかるのかな
<p>フェーズ完了の課題・壁</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ お金の管理の問題が発生することを知らない ・ お金の管理に対する誤解がある ・ 近所づきあい無い人には情報が届きにくい ■ 管理の問題を知るが自分事にならない ・ 現状に不自由なく目に止まらない 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 対策を行う必要性を感じられない ・ 自身は健康なのでまだ先のことと考えている ・ いざというときは暗い話題で考えたくない ・ 面倒、手間に感じている ・ 対策を行うメリットががよくわからない 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 行動を起こすきっかけ、手段が分からない ・ 具体的にどうすればよいかわからない。 ・ 相談先がわからない ・ 一人では難しいかたもいる
<p>タッチポイント</p>	<p>接触場所</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市報 チラシ・地域コミュニティ/ ・ 趣味の集まり、教室・回覧板・井戸端会議 ・ テレビ 新聞・セミナー講演 ・ 高齢者福祉施設、包括支援センター ・ 節目の公的アプローチ時 (民生委員の訪問、認知症検診のお知らせなど) 要支援認定時 ・ 郵便局・銀行 ・ インターネット ・ 年末年始、法事、葬儀など <p>ネタ (機会)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 身体機能が低下する 	<p>接触場所</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ チラシ・地域コミュニティ・コンビニ・書店 ・ 趣味の集まり 教室・井戸端会議・スーパー相談会フレイル予防講座 ・ テレビ 新聞・セミナー講演 ・ 節目の公的アプローチ (民生委員の訪問、認知症検診のお知らせなど) 時 ・ 要支援認定時 ・ 郵便局 銀行 ・ 葬儀、法事 病院 など ・ インターネット <p>ネタ (機会)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 身体機能が低下する時の危機感、気づく時 ・ 熱中症など (重いレベルまでいかない) 病気 ・ おすすめされる (人から聞く) ※ ポジティブなキーワードで興味を引く 	<p>接触場所</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ワークショップ 茶飲み会 など親しい友人が集う場 ・ 信頼おける家族 ・ 包括支援センター ・ インターネット ・ お金の管理ノート ・ 銀行、スーパーなど日常生活で接点のある民間企業 <p>ネタ (機会)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 書き方などが書いてある (簡単な) ノートが手元に届く
<p>めざす行動</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 何か起こるか、知識として知る ■ 情報として頭の片隅にある ■ いつでも取り出せるように情報源を保存する (紙・デジタルなんでもOK) ■ 子と定期的につながる 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 少し危機感が芽生える。 子またはだれかに伝えておく必要性を認識する ■ 情報収集をはじめ セミナーなどに参加する エンディングノート類を見る、もらう、買う 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 対策を始める方法が分かり行動を起こす ・ どこかに相談に行く ・ お金の管理ノートを作る ・ 信託など第三者管理を検討する

フェーズ	【認知】 お金の管理の問題がある事を知る	【興味・関心】 お金の管理について、自分事と 捉え対策を検討する	【行動】 お金の管理の準備を開始する
施策	<p>ポイント：広報物やチラシを必ず手に取ってもらう 多面展開</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全戸に配られる媒体（市報など）に載せる ・駅、バス停、市役所窓口、スーパーなどに置く ・<u>チラシ&簡易な記入シートを配布</u> →地域の集まりの場、民生委員訪問、要支援認定時 ・郵便局、銀行窓口、高齢者福祉施設で手渡し ・<u>地域サロン（おしゃべり会、寸劇、朗読劇など）</u> ・動画の配布（フェーズごとにシリーズ化していく。1つ5分程度。公式LINE、YouTube等で配信） 	<p>ポイント：人的ハードアプローチ すぐに記入できる簡易版を用意する（参考資料 参照）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域のインフルエンサーを集めて説明会開く ・地域の集まりの場に出かけて説明会開く ・関連のセミナーを開く（頻度高く） ・記入できるものを配布する ・<u>地域サロン（おしゃべり会、寸劇、朗読劇など）</u> ・スーパーとの連携（安否確認+αのサービスなど） 	<p>ポイント：一人では実行しづらいので、友人や家族と一緒に。 まずは、記入のハードルを下げる簡易版で</p> <ul style="list-style-type: none"> ・書き方講習会を開く ・<u>銀行でのおひとり様信託講座</u> ・<u>スーパーとの連携（安否確認+αのサービスなど）</u>

ターゲット：75歳 夫婦のみ世帯



フェーズ	【認知】 お金の管理の問題がある事を知る	【興味・関心】 お金の管理について、自分事と捉え対策を検討する	【行動】 お金の管理の準備を開始する
<p>市民の感情・思考</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自分は健康で、将来不安なこともない ・今の生活でお金の管理について不自由していない ・配偶者に任せている（大丈夫かどうか気にしていない） ・配偶者はお金の話を嫌がる、得意じゃないので話題にならない ・何が困るかわからない（認識がない） ・金融資産がどのくらいあるかわからない 	<ul style="list-style-type: none"> ・夫婦でお金のことを話し合ったこと無いな ・配偶者に任せているから大丈夫 ・配偶者はお金の話を嫌がる、得意じゃないので話題にしない ・めんどくさそうだし今じゃなくてもいいか ・いざというときのことを考えるのは嫌だな ・でも、健康にはちょっと不安を感じている ・入院したら一人で大丈夫かな（家での切り盛り） ・友達はどうしてるか、聞いてみようかな ・友達は近すぎて「お金のこと、管理」は話題にすらいな。マウントになるからな。 ・金融資産がどのくらいあるかわからない 	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもから言われたしやってみるか ・〇〇さんもやっているから、私もやらなきゃ ・セミナーで言われたしやらなきゃ ・配偶者ともスムーズにお金の話ができていしこのタイミングで準備してみるか ・自分（配偶者）の体調もよくないから準備しなければ
<p>フェーズ完了の課題・壁</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■お金の管理の問題が発生することを知らない ・見ているも自分ごとで捉えられてないので気づかない ■管理の問題を知るが自分事にならない ・配偶者任せで大丈夫だと感じている 	<ul style="list-style-type: none"> ■対策の必要性が感じられない ・自身は健康なのでまだ先のことと考えている ・いざというときは暗い話題で考えたくない ・面倒、手間に感じている ・対策を行うメリットががよくわからない 	<ul style="list-style-type: none"> ■行動を起こすきっかけ、方法、手段がわからない ・いつ、何を、誰に相談したらいいのか？ ・ゴールがわからない ・対策の内容が難しい
<p>タッチポイント</p>	<p>接触場所</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市報 ・地域コミュニティ ・回覧板 ・ネット（市のHP） ・家族、知人 ・新聞、ニュース ・金融機関 <p>ネタ（機会）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身体機能が低下する 	<p>接触場所</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金融機関（相続、セミナー） ・病院（通院時、物忘れ外来） ・家族・知人 ・その他（市報、ネット、新聞、ニュース） <p>ネタ（機会）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身体機能が低下する時の危機感、気づく時 ・熱中症など（重いレベルまでいかない）病気 ・おススメされる（人から聞く） ※ポジティブなキーワードで興味を引く 	<p>接触場所</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市役所、包括 ・金融機関 ・病院 ・家族 ・その他（市報、ネット、新聞、ニュース） ・講習会 ・DM <p>ネタ（機会）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・書き方などが書いてある（簡単な）ノートが手元に届く
<p>めざす行動</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■何か起こるか、知識として知る。 ■情報として頭の片隅にある ■いつでも取り出せるように情報源を保存する（紙・デジタルなんでもOK） 	<ul style="list-style-type: none"> ■少し危機感が芽生える ・準備・対策をする必要性を理解する ・夫婦間と話し合うきっかけを探している ■情報を集め始める ・お金管理表（仮称）の準備、関連イベント情報 	<ul style="list-style-type: none"> ■対策を始める方法が分かり行動を起こす ・夫婦間または子どもとお金の管理について話し合っている ・イベント・セミナーに参加している ・お金管理表（仮称）を完成させている

フェーズ	【認知】 お金の管理の問題がある事を知る	【興味・関心】 お金の管理について、自分事として考えるようになる	【行動】 お金の管理の準備を開始する
<p>施策</p>	<p>ポイント：妻をくすぐる施策を作る（仮説：妻の方が動きやすい）</p> <p>課題・壁を超えるための工夫： （タッチポイント（展開場所）について） できるだけ目につく状態にする 妻が目につく状態にする（動きやすい方）</p> <p>展開内容について： 目にしているけど、認識していないという人を狙う場合、、、 認識してもらえらるようなキャッチフレーズやキーワードを作って目に触れるようにする</p> <p>施策案： プッシュ型の手段の効果が高い 上位ほど妻との接点確率が高いと考えられる</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市報の1面に載せる ・町内会の回覧板に載せる ・対象世帯にチラシを配布する ・民生委員にご案内いただく ・公式LINEで発信する <p>妻ができるだけ目につく状態にする</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「健康」「年金」「旅行（趣味）」「家事」など関心度の高いテーマと関連づける。 ・キャッチーなフレーズをつける。 ・インセンティブを付与する。サンプルを配る。粗品を配る。 	<p>ポイント：妻をくすぐる施策を作る（仮説：妻の方が動きやすい）</p> <p>課題・壁を超えるための工夫考え方： 興味を沸かせるための危機感を醸成する ポジティブな言葉を使うことで「やりたい」感 （例：こんまりが「片付け」に「ときめき」を追加）</p> <p>展開内容・場所について：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネガティブ要素とポジティブ要素の二軸で訴求 ・危機感が沸くタッチポイント（口座番号を忘れちゃった、体力が弱くなるのを実感、知り合いが亡くなる、病気になる） <p>施策案：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・準備・対策すべきことクイズ ・準備・対策不足を認識させるチェックシート ・準備・対策不足で困った人の体験談 ・準備・対策の仕方を学べるセミナー（行政、金融、病院、包括等）の概要を案内 ・夫婦（家族）参加型の個別相談会の開催案内 ・いきいき高齢者認定制度の周知 <p>妻ができるだけ興味・関心を持つ状態にする</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関心の高い、日常生活とも関わりのあるテーマを発信する。（健康、家事、家計のこと等） ・夫婦間（夫婦⇔子供間）の会話を促すコラムとする（例えばチェックポイントを作る際に配偶者に聞かないと埋められない項目を作る。「配偶者は通帳や証券の保管場所を知っている。」） ・公式LINEやチラシのQRからHP誘導し、セミナーや相談会の申込時にインセンティブ。 	<p>ポイント：夫婦で行動する</p> <p>課題・壁を超えるための工夫 気軽に始められる簡単なもの</p> <p>ポイント：夫婦で準備する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・準備・対策すべきこと全体像冊子の配布 ・地域一体型（行政、金融、病院、包括等）セミナー・イベントを開催（夫婦や家族での参加を促すコンテンツを入れる） ・夫婦（家族）参加型の相談会を開催 ・エンディングノートを配布 ・いきいき高齢者認定制度の創設（認定項目の1つにお金の準備を入れる） ・いきいき高齢者サポーター制度の創設（行政、金融、病院、包括等、認知症サポーターのイメージ）

ターゲット：75歳 子どもと同居する世帯



フェーズ	【認知】 お金の管理の問題がある事を知る	【興味・関心】 お金の管理について、自分事と捉え対策を検討する	【行動】 お金の管理の準備を開始する
<p>市民の感情・思考</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・老後資金に困っていないので大丈夫 ・自分のことは自分でできる。子どもには迷惑を掛けたくない ・同居しているから、いざというときは子どもがなんとかしてくれる ・健康や認知症では困る意識があるが、お金の管理に関して困るという意識がない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・みんなどんなことをやっているのかな ・子どもと話してみたいが取り入ってもらえない。 ネガティブな話なのでタイミングが難しい。 ・親はいつまでも元気なわけじゃないんだけど・・・。 私が老人だと分かっているかな。 ・お金の話をすると、余計な心配をかけちゃうかも。 ・お金があるなら大丈夫って思われるかも。 ・同居してし現状問題が発生していないから大丈夫だろう。 ・遺言状に書いても生きていうちは開くことができない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもを頼れるかな ・どうやって子どもに話そうかな ・どんなサービスがあるか調べなくちゃ ・結構大変かも？ ・同居しているだけではだめなのか ・自分の金融資産意外と把握できていない ・市が音頭取っているならやっても良いかな ・具体的には何をすれば良いのかな。誰か教えて欲しい。
<p>フェーズ完了の課題・壁</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ お金の管理の問題が発生することを知らない ■ 管理の問題が出ることは知っているが自分事になっていない ・現実味がない（想像できない） ・ジブンゴトと思えない ・実際に問題があったという身近な話が少ない ・同居しているという安心感（何とかなる感） 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 対策を行う必要性が感じられない ・子どもと同居しているため、何とかしてくれると考えている ・自身は健康なため、子どもを不安にさせたくないため話を切り出せない ・実際にどのような行動を取れば良いのか具体的なイメージを持ってない。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 行動を起こすきっかけ、手段が分からない ・やり始めたけど進まない ・子どもとうまく話しあえない ・子どもを不安にさせてしまうと感じ、切り出せない ・いずれやれば大丈夫という考え
<p>タッチポイント</p>	<p>接触場所</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市報 ・地域コミュニティ ・回覧板 ・スマホ ・子供 ・チラシ、配架物 ・銀行のCMや案内 ・サロン ・地域包括LINE ・病院 <p>ネタ（機会）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身体機能が低下したことに気づく 健康診断の結果が想定以上に悪かった時 ・免許を返納する 	<p>接触場所</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティ ・小金井市HP ・サクラ体操のなかま ・友達、近所の人 ・包括支援など地域の方 ・子どもやその友人、職場などのつながり ・インターネット（例 みんなの介護・【もしもに備える】親の入院・価格.COMマガジン（親が元気なうちにお金の話を！） <p>ネタ（機会）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身体機能が低下する時の危機感、気づく時 ・子どもが気にしだした ・免許返納のときや健康診断のついでに案内をもらう 	<p>接触場所</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小金井市HP ・エンディングノート（簡易版） ・地域コミュニティ ・セミナー、お話し会 ・金融機関 ・友人、近所の人 ・子どもの友人や職場など ・マニュアル（冊子） <p>ネタ（機会）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・書き方などが書いてある（簡単な）ノートが手元に届く ・周りも行動を起こしているのを知る
<p>めざす行動</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 何か起こるか、知識として知る ■ 情報として頭の片隅にある ■ いつでも取り出せるように情報源を保存する（紙・デジタルなんでもOK） 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 少し危機感が芽生える ・子どもと話したほうがいいのかと考える ・このままだと子どもに迷惑がかかることを理解する ・子どもが、親が高齢者であることを理解する ■ 情報を集め始める 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 対策を始める方法が分かり行動を起こす ・セミナーに参加 ・必要なことを書き出してみる ・子どもを巻き込んで準備を始める

フェーズ	【認知】 お金の管理の問題がある事を知る	【興味・関心】 お金の管理について、自分事と捉え対策を検討する	【行動】 お金の管理の準備を開始する
<p>施策</p>	<p>ポイント：情報が目に触れる場面を増やす</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市報に載せる ・チラシを配る（配架する） ・金融機関やスーパー、病院などのポイントにチラシを置く ・健診の通知に同封する ・電車の中張り広告？ ・小金井市公式Twitter ・小金井市公式Youtube ・小金井市公式LINEの開設⇒プッシュ通知の手段を設ける ・<u>地域包括のLINEに子供世代も入ってもらったうえでの通知を行う</u> ・<u>小金井市のホームページに掲載</u> ・<u>サークル活動での口コミ</u> ・<u>サロンの年間行儀の場でチラシを配る</u> ・<u>サロンリーダーの育成</u> ・<u>サロンメンバーにはリーダーからの説明が一番刺さる。</u> ・<u>リフォームのタイミング</u> 大きなお金がうごくタイミングでの周知。 	<p>ポイント：問題点を理解する/子どもと話すきっかけを作る</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行動している人との接点を設ける ・子どもからのアプローチ ・高齢者のお金の管理についてニュースなどがあつた時に、チラシを多めに置く ・回覧板でも周知 ・セミナーを計画する（子どもと参加できるセミナー、子どもをターゲットとしたセミナー） ・コミュニティを立ち上げる支援 ・親子で出る健康相談（セミナー）など、子どもが思っているより親が年を重ねていることを実感する機会を作る ・動画を作る ・朗読劇の実施 ・<u>「子どもに迷惑をかけたくない」3箇条を作成。その中でお金の管理についての問題をピックアップする。</u> <p><例></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ウェルネスな生活を送る 2. いざという時にルールを決めておく 3. お金に管理について子どもと話す 	<p>ポイント：子どもと一緒にやってみる機会を作る</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エンディングノート（簡易版）を配布する（一緒に書いてみる会） ・インフルエンサー（すでにお金の管理をしている人が大切さを語る）を増やす ・セミナーを計画する（子どもと参加できる、子ども向けも検討する） ・管理についても啓蒙する ・子どもと一緒に金融機関で手続きを出来るような簡易窓口（相談会）を設ける ・高齢者向けにxx預金というサービスを設け、そのサービスを利用するには子どもと一緒に説明を受けるなどのルールを設ける ・フォローアップ（子どもに対する相談窓口、セミナーなど）

付録：施策の具体化例



WSの中で具体的な施策の検討を行った際のメモを以下に示す。カスタマージャーニーで選定した施策の具体化を行う際の参考としてください。

ターゲット：75歳 夫婦のみ世帯

施策案	【興味・関心】お金の管理について、自分事として考えるようになる
フェーズ選定理由	地域包括で市民に接している経験値より ・（サロンでの話題や対応している人たちの様子から）今後の健康面の不安は持っており、お金の管理もあるだろう、しないとなどという、認知としては大半は意識していると想定。狙うべきフェーズは【興味・関心】 ・サロンに来ていない一般市民に関しても、テレビ番組などで、なんとなく知っている、認知しているイメージ 例）12/14放映「デビ夫人の終活」テレビ番組
ターゲット（ポイント）	・金持ち、中間層、その日暮らしとあった時に、ボリュームゾーンとなりそうな中間層の人たち。 ※金持ちはある程度準備などしていそう。その日暮らしは対象外もしくは既に市を頼りにして接点がある。 ・妻 ※仮説：妻の方が動きやすい
課題を超えるための工夫考え方 課題：対策の必要性が感じられない	興味（対応の必要性）を沸かせるため、本人に「危機感」を醸成する 「チェックリスト」を使って自分が管理ができていない、記憶があいまいになるという「危険」感をおおる （例：以下の10問で3つ以上あてはまるとお金の管理をメモしておきましょう。□昨日の夜のメニューが思い出せない（老化的な質問） □銀行通帳が全てかわからない（管理的な質問） □・・・）
施策案①	①危機感が起こりそう（起こっていそう）な場所での展開 病院や葬儀屋などで「チェックリスト」が載っているツールを置いてもらう（関係施設とのタイアップ） 妻が関心の高い場所（サロン等）においてもらう
施策案②	②（必要だと直接思わせる）口コミやおすすめでの展開 サロンなどで地域包括の皆さんが、市民に対して講習をして「チェックリスト」もやってもらう ※友達だといづらいことでも、公的な包括さんから言われると説得力があるし、聞きやすい ・地域包括の皆さんがやりやすいように、台本やパワポ資料を（市が共通のものとして）作成。もしくは動画を作成して流してもらおう状態にしておく。 ・地域包括の皆さんがサロン等に依頼をして展開する
その他	ただし、実行にはポジティブな言葉を使うことで「やりたい」感も出す。 （例：こんまりが「片付け」に「ときめき」を追加）
目標設定	①チラシ配布数 ●枚/2023年度 ※市の75歳以上女性が何人ぐらいいて、狙いたい妻、中間層が何人ぐらいいるか算出 ※1年間で何人ぐらいいに届けたいかを設定して、その希望数と希望場所を考えながら枚数を設定 ②研修実施件数（もしくは研修参加人数） ●件/●●エリア 2023年度 ※①のように何人ぐらいいに届けたいかを設定して、それぞれの地域包括エリアでの開催件数を算出。 ※地域包括と相談して1年間に実現可能な開催件数を設定 ※1回あたりの参加人数をイメージして、人数を算出。 【オプション】総合的な判断として チェックリスト認知率 ●%、実行率 ●% ※1年後に、市の対象者にアンケート（例：自治会へのアンケート用紙配布、銀行等での配布等）を行う 「チェックリスト」の認知率、実施率などを取得。 ※市として認知率 ●%を目指すなどを設定したり、それを活用して活動のPDCAサイクルを実行する。