


# 封筒のメッセージが返送率に与える影響

所属名 | 茨城県つくば市役所 

政策イノベーション部 統計・データ利活用推進室  
(つくばナッジ勉強会事務局)

報告者 | 主任 金野理和

実施フィールド | つくば市役所 福祉部社会福祉課

[pln011@city.tsukuba.lg.jp](mailto:pln011@city.tsukuba.lg.jp)



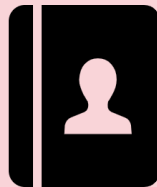
# 事業概要

## 避難行動要支援者名簿 社会福祉課

東日本大震災の教訓を踏まえ、市町村に作成が義務付けられた災害時には、この名簿を活用して安否確認や避難支援を実施

### 名簿に登録される方

- 要介護認定3～5
- 身体障害者手帳1級or2級の第1種
- 療育手帳(A)orAの知的障害者
- 精神障害者手帳1級の単身世帯
- 市が判断する方（独居等）

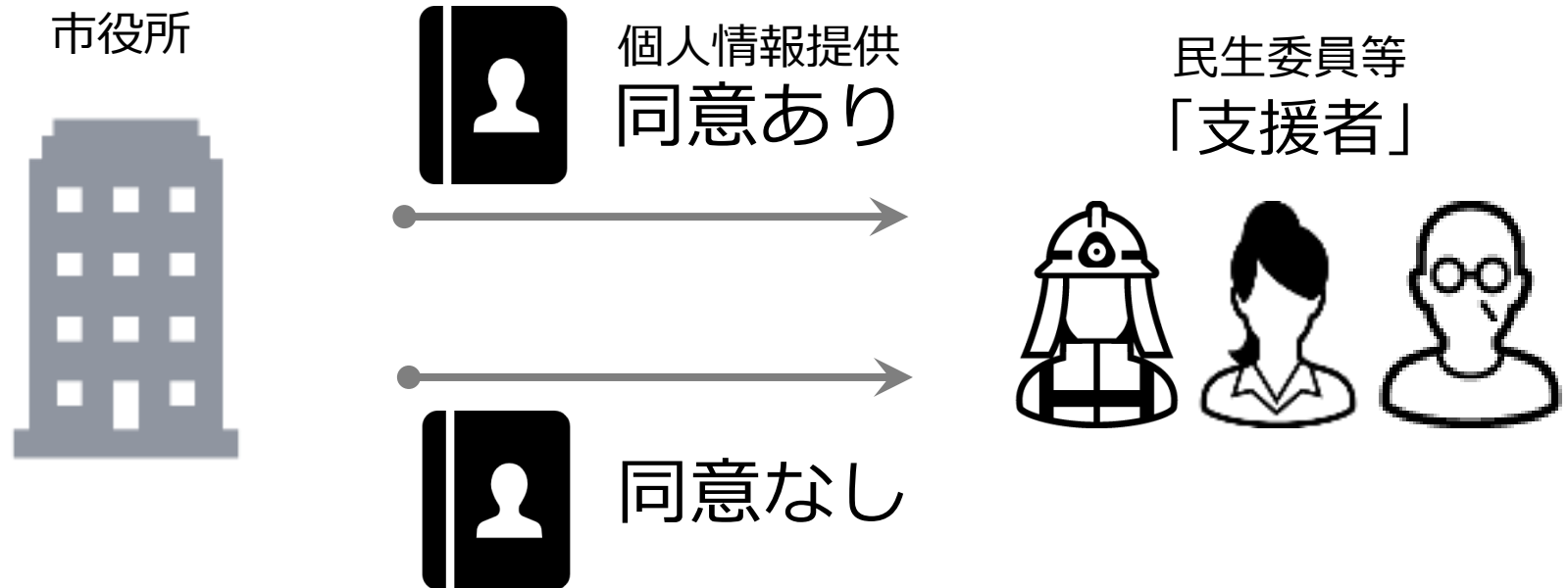


### 東日本大震災の教訓

- 被災地の死者数の約 **6** 割が 65歳以上の**高齢者**
- **障害者の死亡率**は被災地全体の死亡率の約 **2** 倍

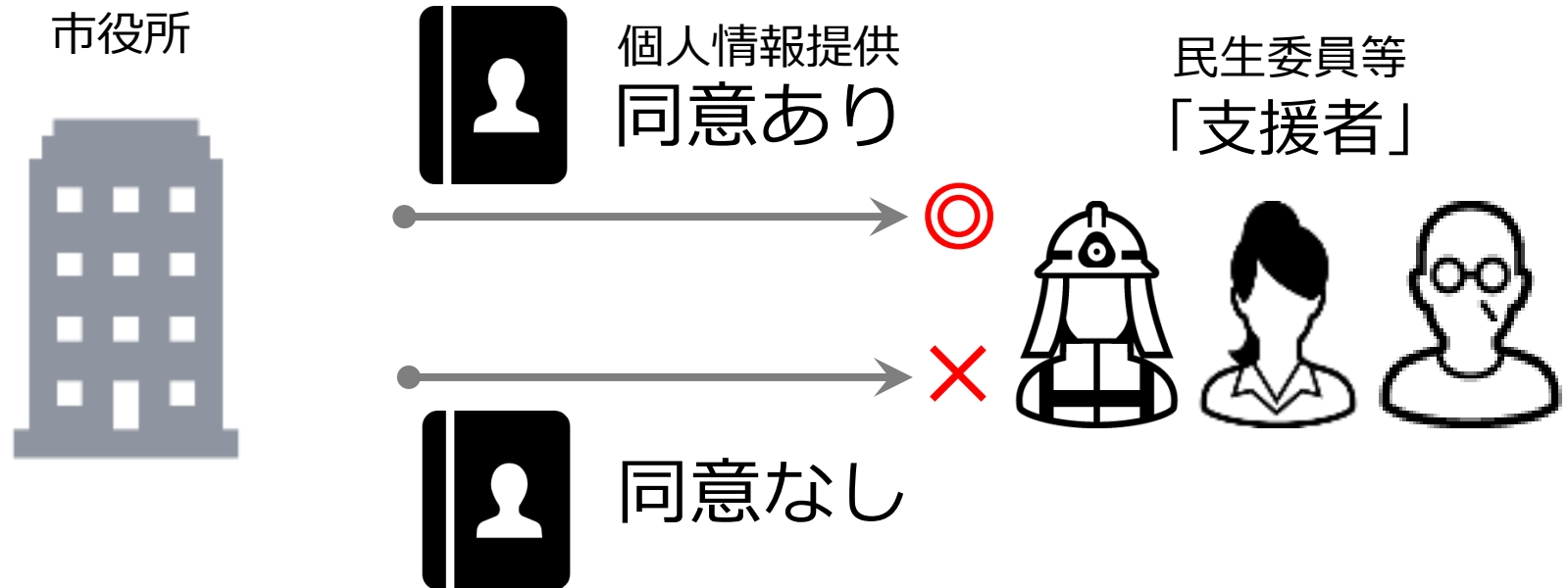
# 事業概要

## 【災害時】



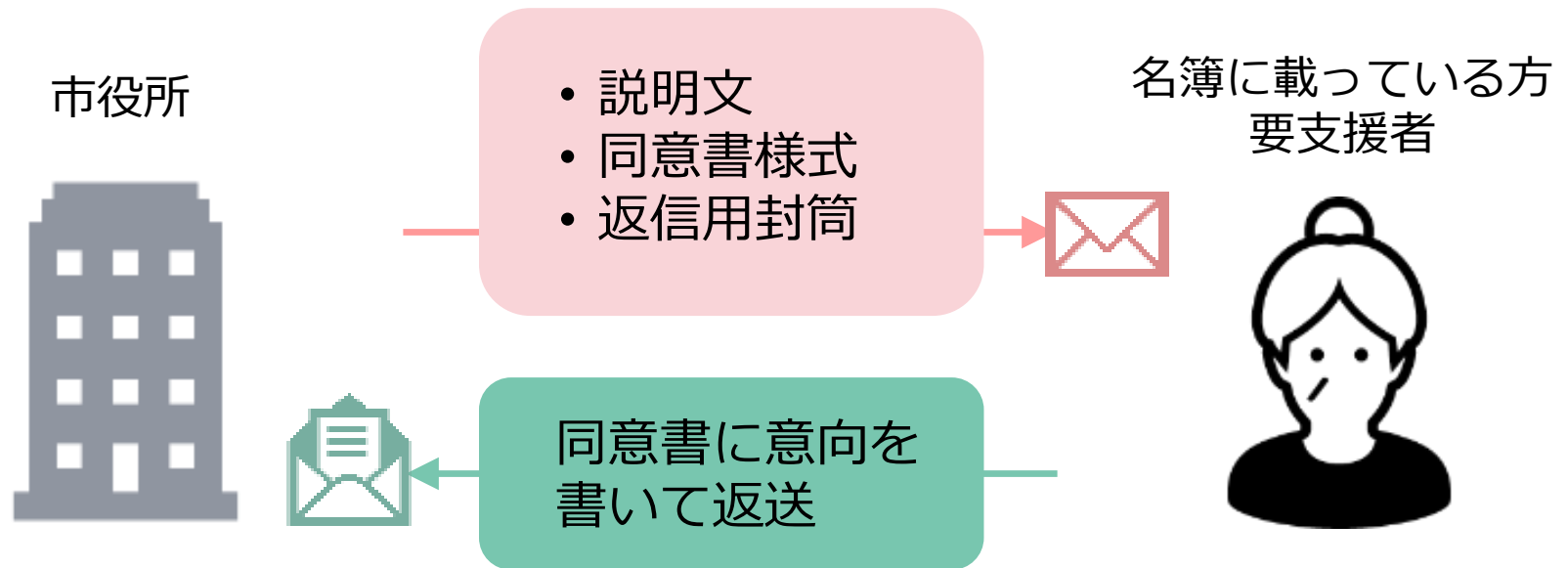
# 事業概要

## 【平常時】



# 事業概要

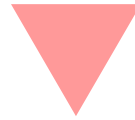
## 【平常時】の個人情報提供について、郵送で意向確認



返送率 **40%** 約**9**割 同意する

# 事業概要

## 返送率をあげる



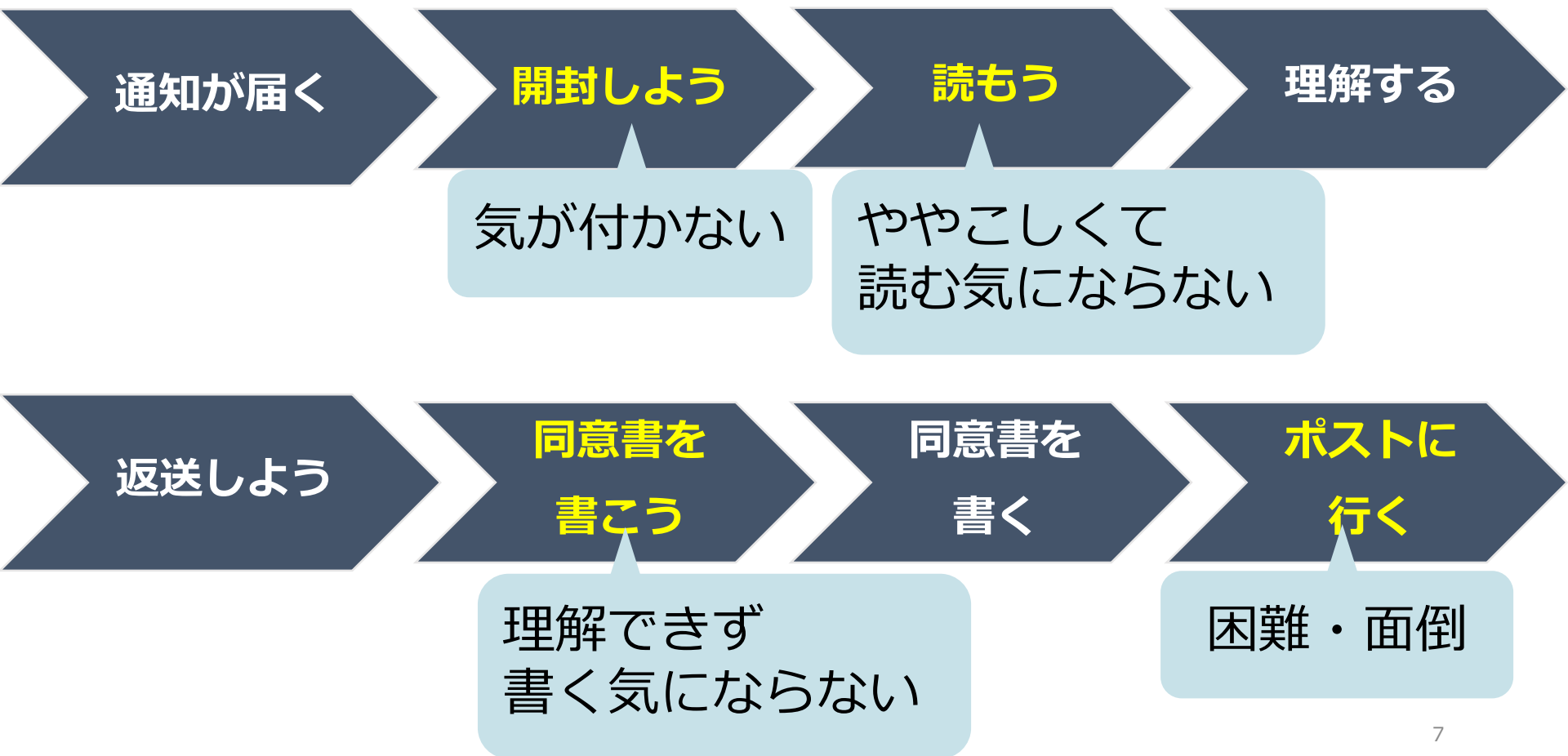
平常時の個人情報の提供について  
**「同意する」を増やす**

同意する = 対象者数 × **返送率** × 同意率0.9

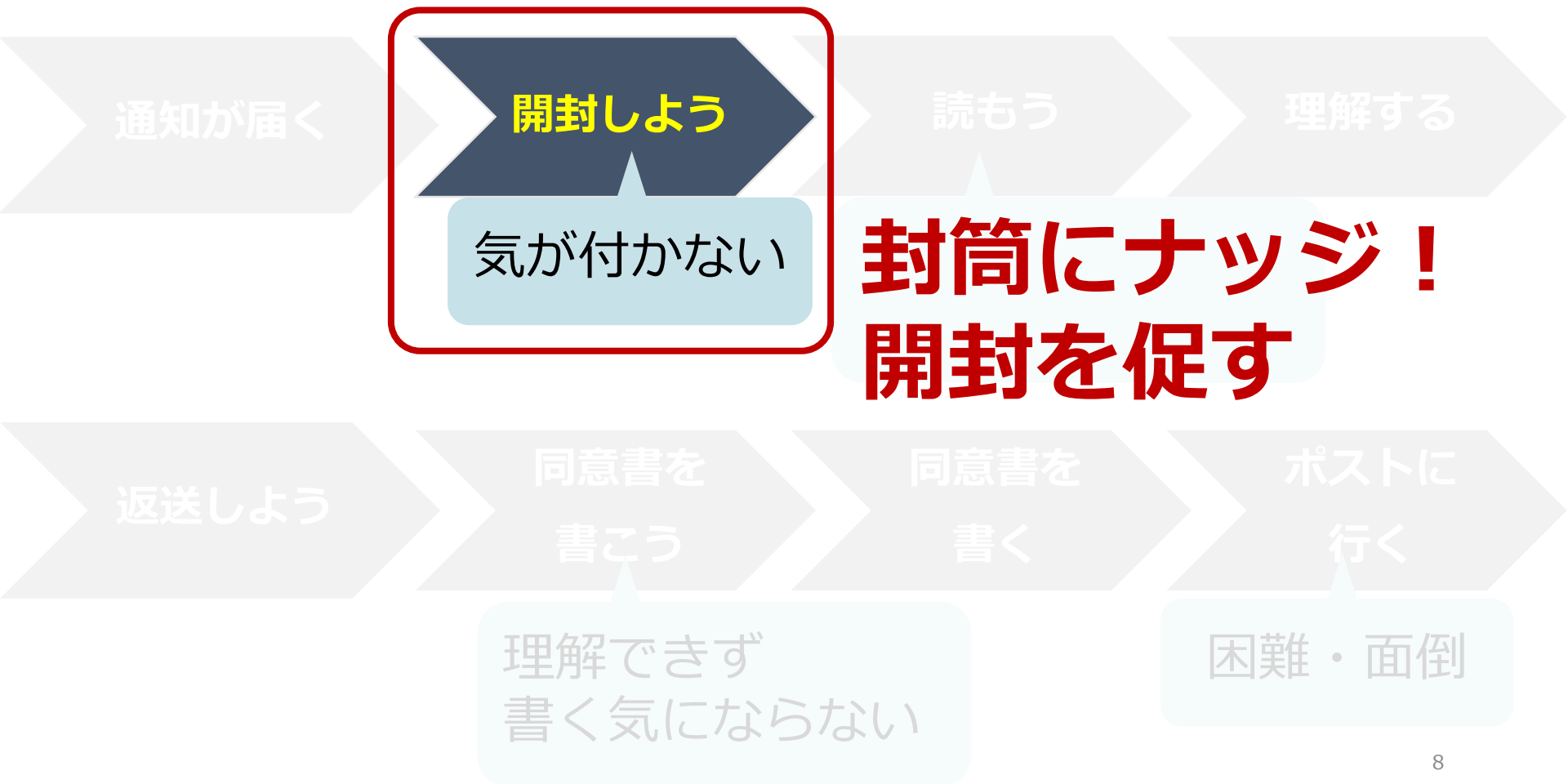
# 行動プロセスマッピング



要支援者の方が  
通知を受け取ってから同意書を返送するまで



# 行動プロセスマッピング






# ナツジの内容

## 従来の封筒

〒305-8555  
つくば市研究学園1-1-1  
筑波太郎様

料金後納  
郵便

 つくば市役所  
City of Tsukuba

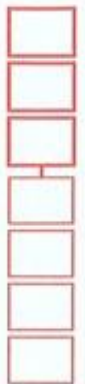
保健福祉部社会福祉課 扱

〒305-8555 茨城県つくば市研究学園一丁目1番地1  
TEL: 029-883-1111 (代表) www.city.tsukuba.lg.jp



これからの  
やさしさの  
ものさし  
つくばSDGs

環境保護のため再生紙を使用しています  
Printed on recycled paper





# ナッジの内容

## メッセージは3種類



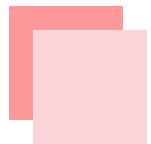
### 【動作指示の明確化】

○年○月○日までにご返送ください



### 【パーソナライズ】

○○さまに大切なお知らせです

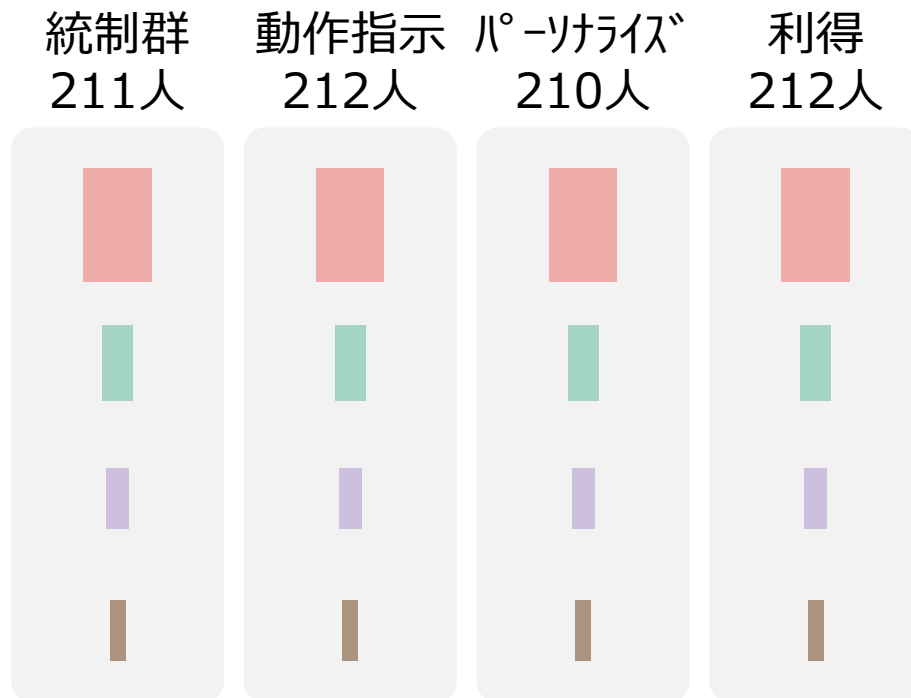


### 【利得の強調】

避難支援を受けられる可能性があります

# ナッジの提供方法

## 対象者 851名 ランダム化比較試験（層別）



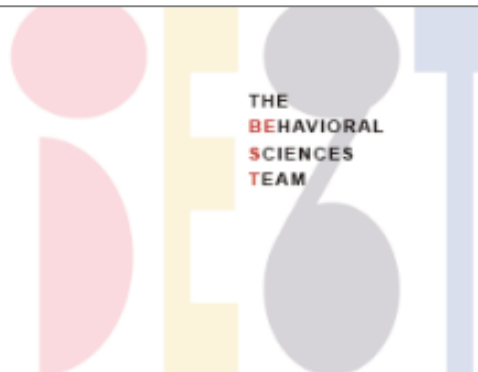
名簿に登録された理由	人数	割合%
要介護	577	67.8
療育手帳	140	16.5
身体障害者手帳	125	14.7
精神障害	9	1.1

851名の内訳

247名 新しく名簿に掲載された方 2020年11月発送 604名 過去の未返送者 2021年1月発送

※851名うち6名は死亡等の理由で対象外

# 倫理チェック



## ナッジ等の行動インサイトの活用に関わる 倫理チェックリスト

### ①調査・研究編

令和2年3月

日本版ナッジ・ユニット BEST



**Behavioral Sciences Team**  
for a better choice

### チェックリスト

当てはまっているものはチェックボックスに ✓ を入れてください。

No.	チェック項目	チェック内容	✓
<b>A. ナッジの定義の理解について</b>			
1	ナッジの定義についての理解	- ナッジの定義やその範囲を正しく理解し、ナッジ概念の行動インサイトの活用に関する調査・研究（以下「調査・研究」）を計画し実行する能力を有していますか。	✓
<b>B. 調査・研究の環境整備について</b>			
2	調査・研究の実施体制	- 調査・研究を計画・実施する上で、NaJUSからNaJUSに示す体制を整備し、手続きを定めていますか。	✓
3	調査・研究の実施責任者	- 調査・研究の計画・実施に当たり、調査・研究を統括し、権限及び責任を有する実施責任者を任命していますか。	✓ 資料
4	調査・研究進行中の問題への対応	- 調査・研究進行中に起きる予想しない様々な問題に対して、解決のために取り前準備ができていますか。	✗ 対応体制が不十分
5	問合せへの対応と情報開示	- 以下の問合せ及び情報開示の体制及び手続きを整えていますか。 ① 調査・研究に関する問合せ及び情報開示の方法及び手続き ② 調査・研究中及び終了後の調査・研究実施者への連絡方法 ③ 調査・研究中及び終了後の調査・研究実施者からの情報開示の要否及び問合せの手続き	✓ 問合せの明確化等の実施
6	調査・研究結果の不適切な内容への対応	- プライバシーに関すること等、不適切と思われる内容が調査・研究結果に含まれていることが調査・研究協力者から指摘された場合、調査・研究協力者との話し合いで解決を図るような体制や手続きを整えていますか。 - 話し合いによっても調査・研究協力者から承認が得られなかった内容について、指摘を受けた箇所を削除、修正する等、結果に対応する体制や手続きを整えていますか。	✗
7	否定的な結果の意匠の回避	- 調査・研究資金や資金を提供する機関・組織の方針や、調査・研究の目的・仮説、調査・研究実施者の利益等に反するものであっても、調査・研究の結果を隠覆することのないような体制や手続きを整えていますか。	✓
8	データの改ざん、捏造等の禁止	- データの改ざんや、捏造、否定的なデータ削除、データ改ざんの手続き等について虚偽の記載等を防止するための、チェック体制を整えていますか。	✓ 改ざん等の防止体制が不十分

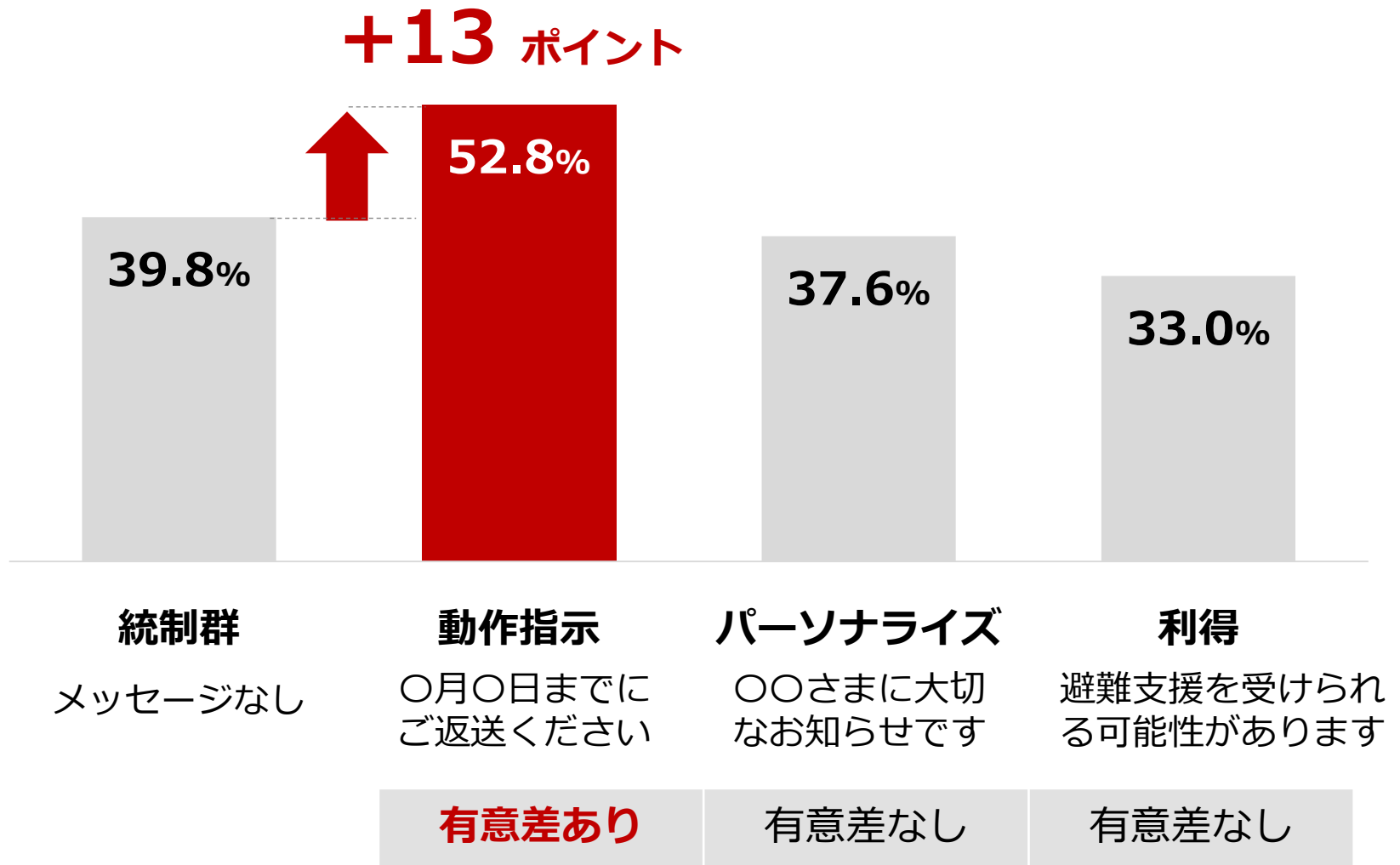
# 倫理チェック

チェックリスト14 調査・研究協力者の不利益の回避  
ネガティブな影響があった群には電話や再通知

チェックリスト17 事前のインフォームド・コンセント  
市のホームページに実証を行うことを掲載

チェックリスト20 途中でやめる権利の保障  
担当部署も明記し質問や要望を受け付ける体制を確保

# 結果



検定方法 (母比率の差の検定、右側片側(1.64<z)、有意水準 5%)

# 結果

**封筒に返送期限を印字**

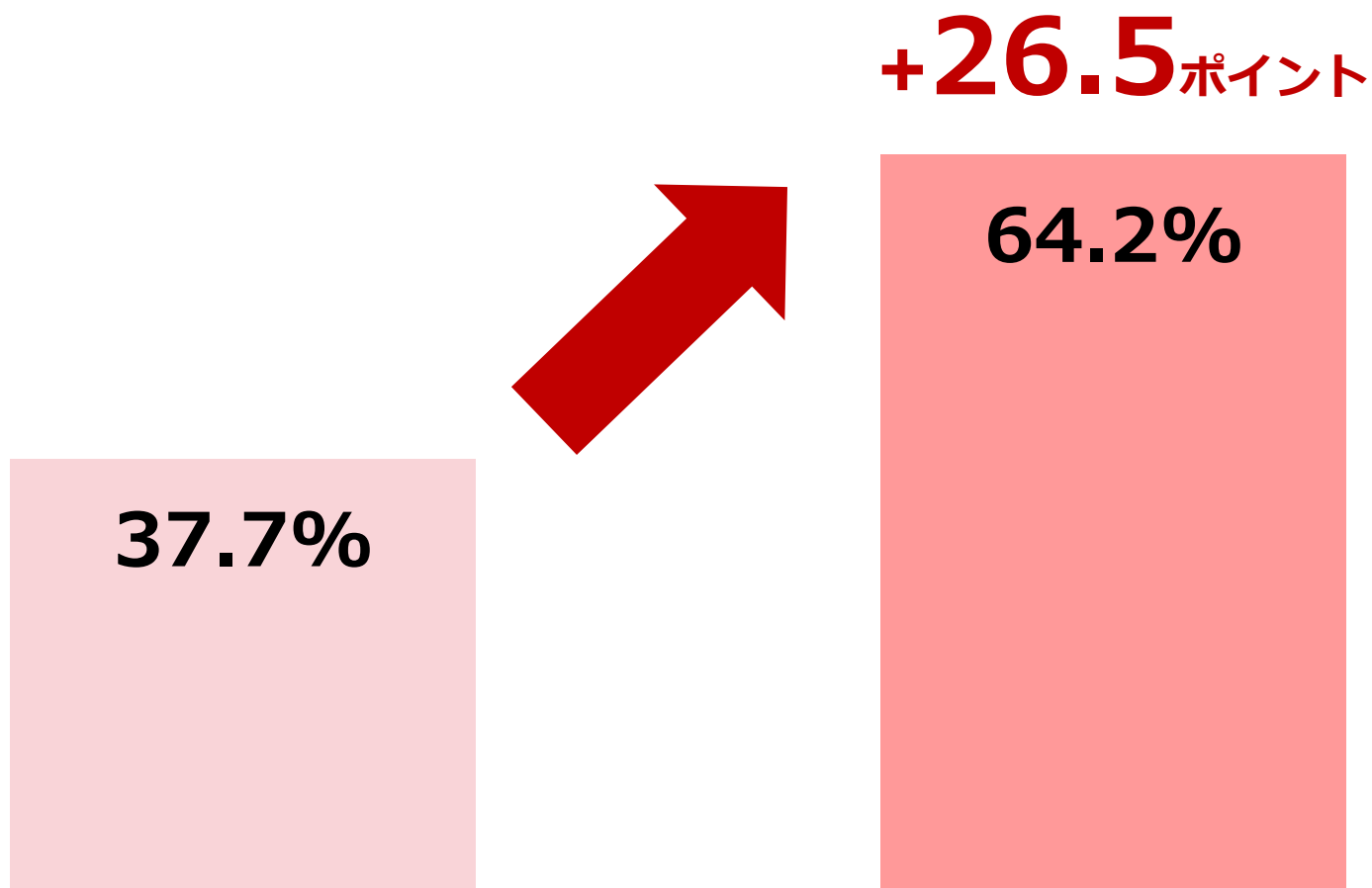
||

**返送率の向上に寄与**



# 社会実装

2021年6月11日までにご返送ください



ナッジ前 2020年4月

ナッジ後 2021年6月

封筒に返送期限を印字したほか、  
通知文を改善し、電子回答も導入

# 費用対効果

未返送者全員の意向確認を戸別訪問で行うとしたら



93日

54日

約**39**日分の業務を削減

人件費換算 約**113**万円

戸別訪問・所要日数の補足

- 戸別訪問は主任級職員 2 名が行う
- 年間の新規対象者は900人
- 未返送率は  
メッセージなし(ナッジ導入前)62.3%  
動作指示(ナッジ導入後)35.8%
- 1日に訪問できるのは6戸

メッセージなし

動作指示

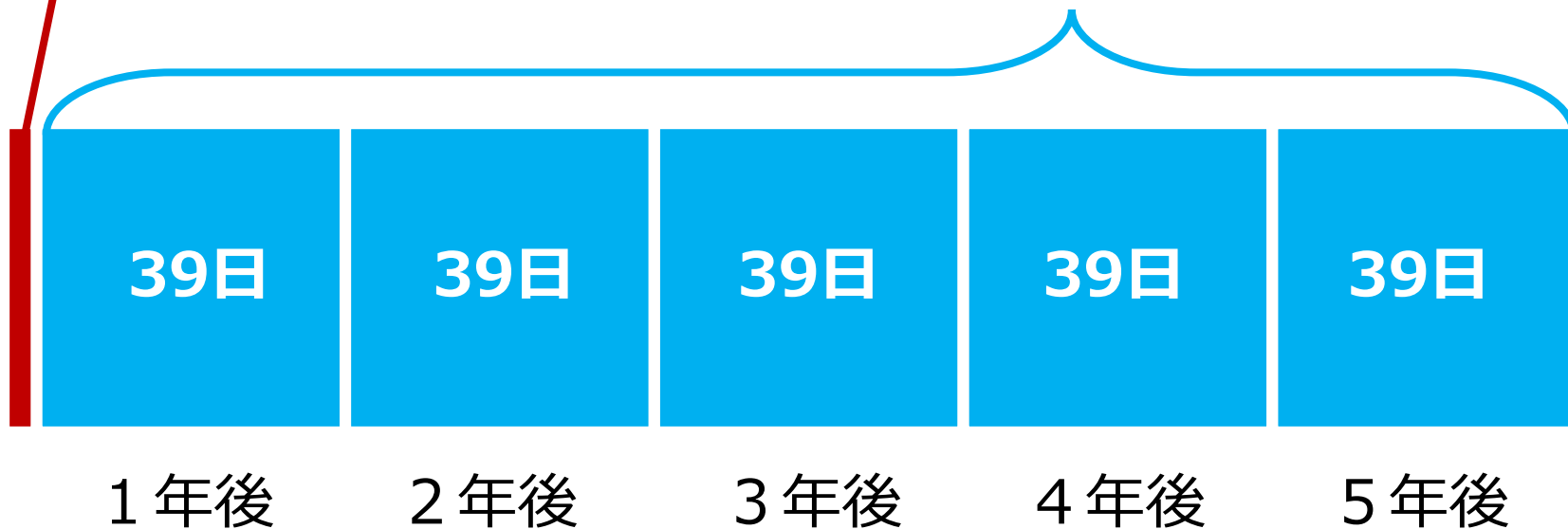
# 費用対効果

効果（削減できるもの）

費用（初年度）  
ナツジ検討に2日

39日×5年= 195日

113万円×5年= 565万円



# まとめ

## 封筒のメッセージが返送率に与える影響

避難行動要支援者の同意書の返送率の向上

- 効果検証 封筒に**返送期限**を入れて返送率**13ポイント**向上 **↑**
- 社会実装 返送率は**64.2%** (ナッジ前 + **26.5**) **↑**
- R3年度~ 他分野への応用、庁内展開



# ご清聴ありがとうございました



茨城県つくば市 