



# 行動経済学「ナッジ」に関する 研究について

【新宿自治創造研究所】

令和6年3月16日

## 本日の報告内容

- ① 行動経済学「ナッジ」とは・・・
- ② 「ナッジ」を活用した先進事例の紹介
- ③ 新宿区における「ナッジ」を活用した連携研究
- ④ 今後の展開の可能性

## 行動経済学「ナッジ」の概要

- ◆ 行動科学の知見を活用して、人々の選択肢を奪うことなく、環境を整えることで、本人や社会にとって望ましい行動をするようにそっと後押しをする手法

Ricard H.Thaler



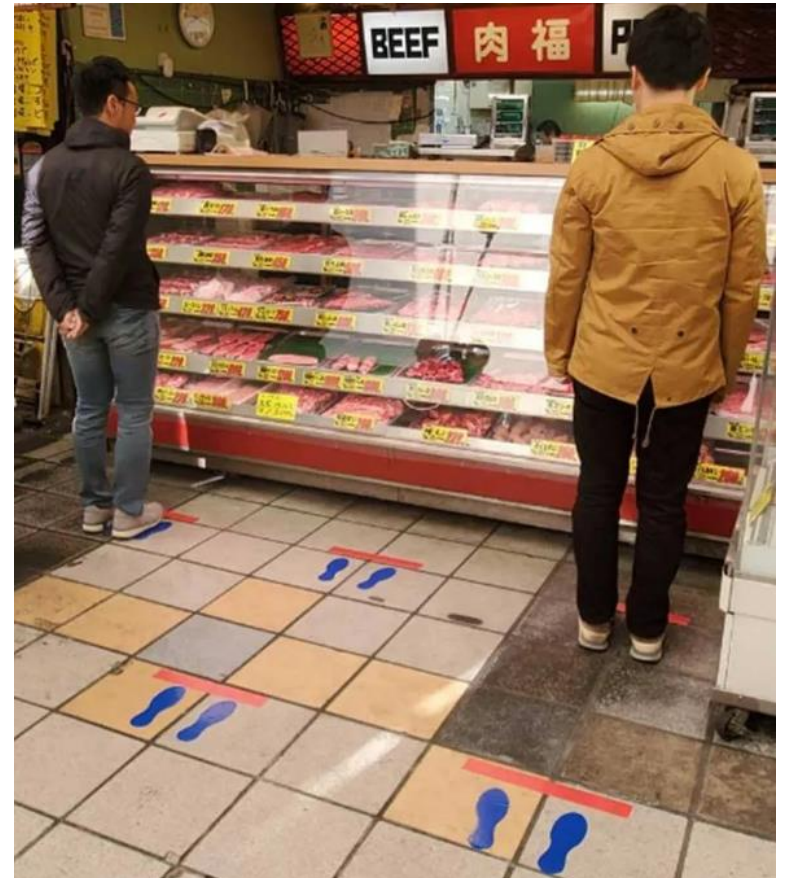
- ・規制や強制ではなく、選択の自由を残し、**個人の意思決定の自由を尊重**する
- ・経済的なインセンティブを大きく変えることもしないので、**少ない財政コスト**で可能
- ・社会的により**良い選択**を促すことができる

## ① 行動経済学「ナッジ」とは・・・

# (例)足跡マークを活用したソーシャルディスタンス確保ナッジ

## 兵庫県尼崎市の商店街における足跡マークナッジ

➔ 自然と距離が保てるように誘導



尼崎経済新聞『「尼崎版ナッジ・ユニット」設置から3周年「ナッジ理論」生かし取り組み展開』（「足跡マーク」の様子。ソーシャルディスタンスのナッジは、ほかの店舗にも波及しているという）、2021を参考にしています。

[ <https://amagasaki.keizai.biz/photoflash/3360/> ]

## ②「ナッジ」を活用した先進事例の紹介

# 茨城県つくば市の事例：同意書の返送率の向上ナッジ

封筒の宛名ラベルに**明確**なメッセージによる行動変容を促す

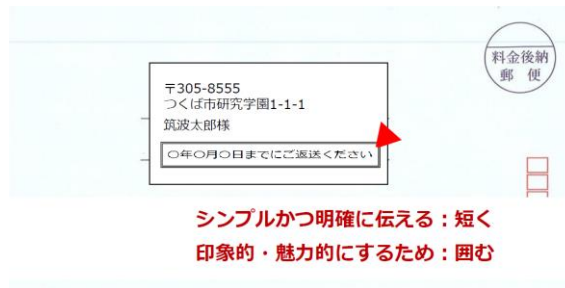
### 【行動プロセスマップ】



⇒封筒にナッジ！開封を促す

従来の通知用封筒

ナッジ版の通知用封筒



### 【ナッジの内容】

- ・明確で具体的な**動作指示**（○年○月○日までにご返送ください）
- ・印象的、魅力的にする（メッセージを囲む）

### 【結果】（効果検証）

同意書の返送率

- ・ナッジ介入前（37.7%）
- ・**ナッジ版の封筒（64.2%）**

⇒約1.7倍の返送率

\* 効果検証では、以下4グループに分け検証

- ①動作指示を明確化 「○年○月○日までにご返送ください」
- ②パーソナライズを強調「○○さまに大切なお知らせです」
- ③利得を強調 「避難支援を受けられる可能性があります」
- ④メッセージなし

つくば市『封筒のメッセージが返送率に与える影響』を参考にしています。

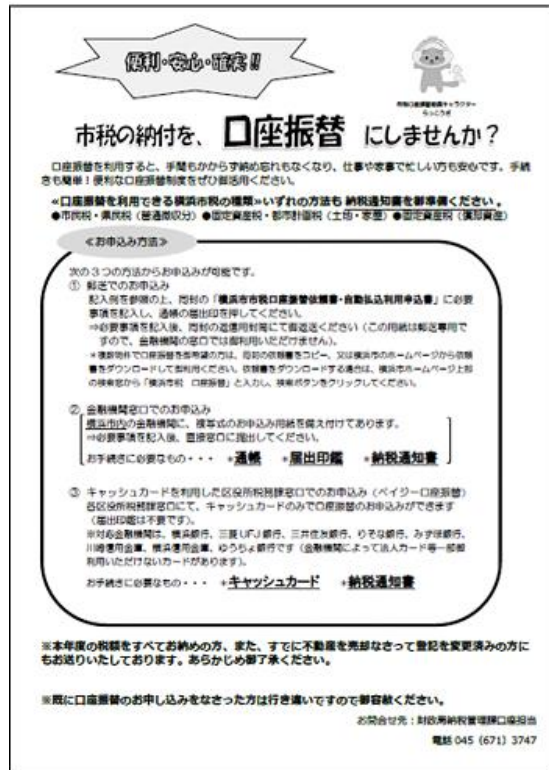
[ <https://www.env.go.jp/content/000047395.pdf> ]

## ②「ナッジ」を活用した先進事例の紹介

# 横浜市戸塚区の事例：固定資産税口座振替勧奨ナッジ

シンプルで明確なメッセージによる行動変容を促す

### 従来版チラシ



「便利・安心・確実！」

市税の納付を、**口座振替**にしませんか？

口座振替を利用すると、手配もかからず納め忘れもなくなり、仕事や家事で忙しい方も安心です。手続きも簡単！便利な口座振替制度をぜひ御活用ください。

＜口座振替をご利用できる横浜市の機関＞いずれの方法も納税通知書をお送りください。  
●市民税・県民税（普通徴収） ●固定資産税・都市計画税（土庫・家屋） ●固定資産税（賃貸貸室）

＜お申し込み方法＞

次の3つの方法からお申し込みが可能です。

① 郵送でのお申込み  
記入済みの納税の上、宛封の「横浜市税口座振替登録書・自動払込利用申込書」に必要事項を記入し、捺印の提出用印を押してください。  
※必要事項を記入後、宛封の返信用封筒に入れて返送ください（この用紙は郵送専用です。金融機関の窓口では御利用いただけません）。  
※郵送料で口座振替をご希望の方は、宛封の返信用コピー、又は横浜市ホームページから登録書をダウンロードしてご利用ください。登録書をダウンロードする場合は、横浜市ホームページ上部の検索窓から「横浜市税 口座振替」と入力し、検索ボタンをクリックしてください。

② 金融機関窓口でのお申込み  
提出用印の金融機関に、捺印のお申し込み用紙を提出してあります。  
※必要事項を記入後、口座窓口に出してください。  
お手続きに必要なもの・・・**通帳** ・**届出印鑑** ・**納税通知書**

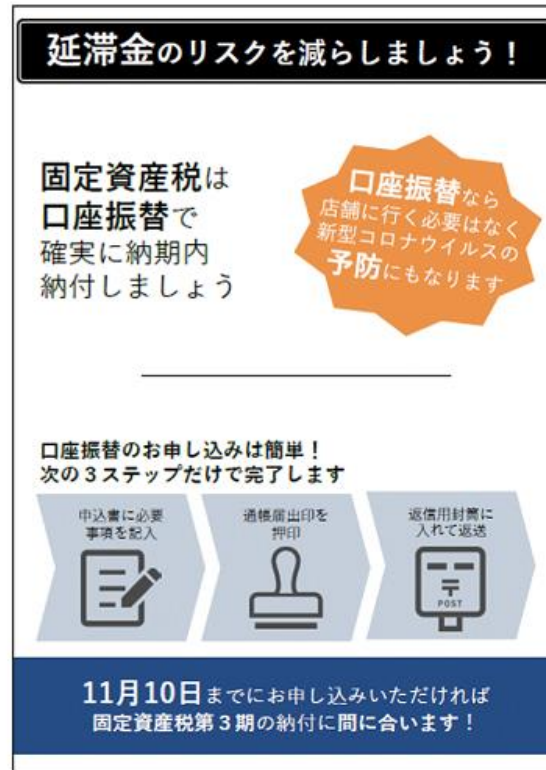
③ キャッシュカードを利用した区民税課税窓口でのお申込み（ペイジー口座振替）  
各区の税務課窓口にて、キャッシュカードのみで口座振替のお申し込みができます（※出払いはできません）。  
※対応金融機関は、横浜銀行、三井住友銀行、りそな銀行、みずほ銀行、川崎信用金庫、横浜信用金庫、ゆうちょ銀行です（金融機関によって法人カード等一部利用いただけないカードがあります）。  
お手続きに必要なもの・・・**キャッシュカード** ・**納税通知書**

※本年度の納税をすべてお納めの方、または、すでに不動産を売却なさって登記を売買済みの方にもお送りしております。あらかじめ御了承ください。

※既に口座振替のお申し込みをなさった方は行き違いですので御容赦ください。

お問い合わせ先：財務局納税管理課口座振替  
電話 045 (671) 3747

### ナッジ版チラシ(表面)



延滞金のリスクを減らしましょう！

固定資産税は  
口座振替で  
確実に納期内  
納付しましょう

口座振替なら  
店舗に行く必要はなく  
新型コロナウイルスの  
予防にもなります

口座振替のお申し込みは簡単！  
次の3ステップだけで完了します

申込書に必要事項を記入  
通帳届出印を押印  
返信用封筒に入れて返送

11月10日までにお申し込みいただければ  
固定資産税第3期の納付に間に合います！

### 【ナッジの内容】

- ・損失回避メッセージ
- ・メッセージの簡素化・明確化
- ・明確で具体的な動作指示

\* 損失回避とは、人々は同等の利益に比べて、損失の方を重視する傾向があることをいいます。

### 【結果】(効果検証)

#### 口座振替申込率

- ・従来版チラシ群(8.4%)
  - ・**ナッジ版チラシ群(17.2%)**
- ⇒2倍以上の申込率

\* 効果検証では、以下3グループに分け検証

- ①ナッジを活用したチラシを送付
- ②従来のチラシを送付
- ③何も送付しない

西畑 壮哉『政策活用が進む「ナッジ」: 税制分野への活用事例』, 2021を参考にしています。

[ [https://www.murc.jp/library/column/sn\\_210819/](https://www.murc.jp/library/column/sn_210819/) ]

## 連携研究：福祉部や健康部との連携

### ① 福祉部高齢者支援課

高齢者支援事業におけるナッジの活用

### ② 健康部東新宿保健センター

健康づくりなどに関する情報提供ナッジ

### ③ 健康部保健予防課

子どもの予防接種率向上ナッジ

### ③ 新宿区における「ナッジ」を活用した連携研究

# 1. 高齢者支援事業におけるナッジの活用

連携先：福祉部高齢者支援課

連携研究で対象とする6事業

事業名	対象とする業務(活動)	成果指標の例
①介護者リフレッシュ支援事業	延滞利用料の督促・催告通知	収納率の向上
②一人暮らし認知症高齢者への生活支援サービス	延滞利用料の督促・催告通知	収納率の向上
③老人福祉施設への入所等措置	延滞利用料の督促・催告通知	収納率の向上
④成年後見審判請求事務等	親族等へ意見書の作成と返送の依頼	返信率の向上
⑤一人暮らし高齢者への情報紙の訪問配布	情報紙の訪問配布と利用意向の確認	返信率の向上
⑥高齢者見守り登録事業	登録事業者の募集と登録勧奨	登録数の増加



# 1. 高齢者支援事業におけるナッジの活用

連携先: 福祉部高齢者支援課

## 【ナッジの内容】

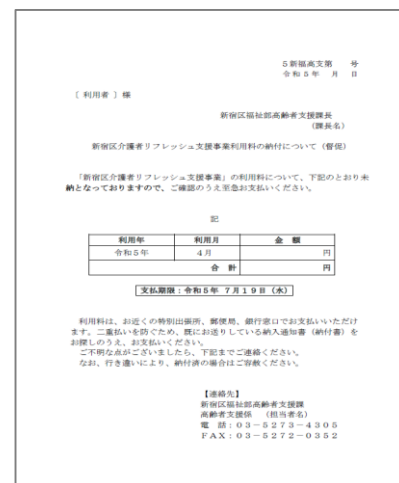
・**動作指示**と**ユニバーサルデザイン**を活用し、延滞利用料の収納率の向上と事業の利用勧奨などのための返信率の向上を図る

① 郵送封筒へのナッジ「**動作指示のメッセージ**」を追加

② 案内文・通知文へのナッジ「**ユニバーサルデザイン**」の活用

ナッジ介入前: 郵送封筒(左)と  
通知文(督促)の案(右)

\* ユニバーサルデザイン(UD: universal design)とは、年齢や性別、障害などの有無、文化・言語・国籍・能力などの個人の違いに関わらず、できるだけ多くの人々が利用できることを目的とした建築・製品・情報などの設計(デザイン)のことをいいます。



### ③ 新宿区における「ナッジ」を活用した連携研究

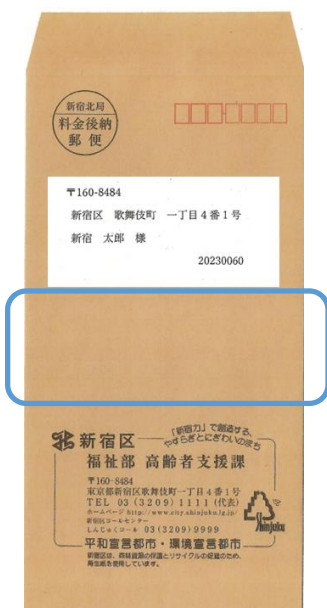
# 1. 高齢者支援事業におけるナッジの活用

ナッジ介入後：① 郵送封筒へのナッジ

➡ 郵送封筒自体に**開封の動作指示メッセージ**を追加

提案した内容(例:4)対象者名の明示)

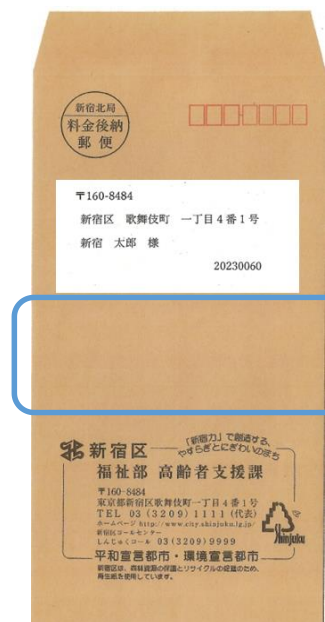
高齢者支援課が**採用した内容**



- 追加するメッセージ(案)
- 1) なし (現状通り)
  - 2) 内容のみ
  - 3) 期限の明示 (動作指示)
  - 4) 対象者名の明示 (パーソナライズ)
  - 5) 損得の明示 (利得)

(追加するメッセージ)(例)

4) ○○さまに大切なお知らせです



高齢者支援課からの大切なお知らせ

### ③ 新宿区における「ナッジ」を活用した連携研究

# 1. 高齢者支援事業におけるナッジの活用

ナッジ介入後：②案内文・通知文へのナッジ「ユニバーサルデザイン」の活用

➡ 案内文・通知文を見やすくする工夫として、**ユニバーサルデザイン**を活用

ナッジ介入前：通知文（案）（督促）

督促

5 新宿高支第 号  
令和 5 年 月 日

〔利用者〕様

新宿区福祉部高齢者支援課長  
(課長名)

新宿区介護者リフレッシュ支援事業利用料の納付について（督促）

「新宿区介護者リフレッシュ支援事業」の利用料について、下記のとおり未納となっておりますので、ご確認のうえ至急お支払いください。

記

利用年	利用月	金額	円
令和 5 年	4 月		円
合 計			円

支払期限：令和 5 年 7 月 1 9 日（水）

利用料は、お近くの特別出張所、郵便局、銀行窓口でお支払いいただけます。二重払いを防ぐため、既にお送りしている納入通知書（納付書）をお探しのうえ、お支払いください。  
ご不明な点がございましたら、下記までご連絡ください。  
なお、行き違いにより、納付済の場合はご容赦ください。

【連絡先】  
新宿区福祉部高齢者支援課  
高齢者支援係（担当者名）  
電 話：03-5273-4305  
FAX：03-5272-0352

すべて、明朝体 13ポイント

- ・文字フォントをゴシック体、太字に変更
- ・現状の文書で強調されている重要情報（支払期限、連絡先）を赤字に変更

ナッジ介入後（提案した内容）：通知文（案）（督促）

督促

5 新宿高支第 号  
令和 5 年 月 日

〔利用者〕様

新宿区福祉部高齢者支援課長  
(課長名)

新宿区介護者リフレッシュ支援事業利用料の納付について（督促）

「新宿区介護者リフレッシュ支援事業」の利用料について、下記のとおり未納となっておりますので、ご確認のうえ至急お支払いください。

記

利用年	利用月	金額	円
令和 5 年	4 月		円
合 計			円

支払期限：令和 5 年 7 月 1 9 日（水）

利用料は、お近くの特別出張所、郵便局、銀行窓口でお支払いいただけます。二重払いを防ぐため、既にお送りしている納入通知書（納付書）をお探しのうえ、お支払いください。  
ご不明な点がございましたら、下記までご連絡ください。  
なお、行き違いにより、納付済の場合はご容赦ください。

【連絡先】  
新宿区福祉部高齢者支援課  
高齢者支援係（担当者名）  
電 話：03-5273-4305  
FAX：03-5272-0352

### ③ 新宿区における「ナッジ」を活用した連携研究

# 1. 高齢者支援事業におけるナッジの活用

## 【効果検証期間】





令和5(2023)年11月から令和6(2024)年1月まで(3か月間)

## 【方法】

- ①文字フォントを明朝体からゴシック体に変更した通知文・案内文を作成
- ②郵送封筒に「高齢者支援課からの大切なお知らせ」のメッセージを追加
- ③ナッジ介入前後の3か月平均(実績)を比較

## 【結果】

ナッジ介入前と比較し、**収納率や返信率が向上**

事業名	ナッジ介入前 3か月平均	ナッジ介入後 3か月平均	ナッジの効果
介護者リフレッシュ支援事業	86.64%	87.97%	効果 
一人暮らし認知症高齢者への生活支援サービス	75.09%	82.95%	効果 
老人福祉施設への入所等措置	91.16%	93.11%	効果 
成年後見審判請求事務等	80.58%	81.25%	効果 

\*「一人暮らし高齢者への情報紙の訪問配布」と「高齢者見守り登録事業」については、効果検証の設計ができなかったため、除外しています。

\* 事業の実績は、人数ベースで、ナッジ介入前は令和5年6.7.8月利用分、ナッジ介入後は令和5年9.10.11月利用分の収納率(督促期限内の収納済者数÷調定件数)により算出しています。

なお、成年後見審判請求事務等は、各月の返信率(返信済意見書の総数÷送付済意見書の総数)により算出しています。

## 2. 健康づくりなどに関する**情報提供ナッジ**

連携先：健康部東新宿保健センター

### 【ナッジの内容】

- ・ **二重過程理論**と**視線誘導**を活用し、資料やチラシ(パンフレット)などを効果的に配置することで、来訪者と職員にとって、見やすく・探しやすいとする

ナッジ介入前：チラシやパンフレットなどのラック配置



## 2. 健康づくりなどに関する**情報提供ナッジ**

### ナッジとして活用した「二重過程理論」と「視線誘導」

#### 【二重過程理論】

システム1

高速的、**無意識的** → 即座の行動に  
結び付きやすい

システム2

低速的、**意識的** → 熟慮しての行動に  
結び付きやすい

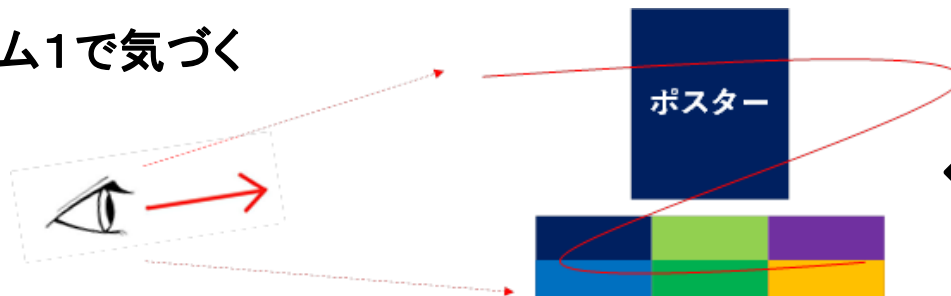
#### 【視線誘導】

**見る側の視線の流れをコントロール**し、その  
視線の流れに情報を並べ、伝えたいことを  
伝える手法

#### 「Zの法則」

視線を「Z」型に移動させて、**全体**を見てもら  
うための手法

①システム1で気づく



②システム2で探索する

## 2. 健康づくりなどに関する情報提供ナッジ

ナッジ介入後：チラシやパンフレットなどのラック配置(例)



チラシの上部が見えるように配置



視線誘導による  
視線の流れ

## 2. 健康づくりなどに関する情報提供ナッジ

### 【効果検証期間】

令和5(2023)年12月1日から令和6(2024)年1月31日まで(2か月間)

### 【方法】

特定のチラシやパンフレットなどを選択し、減少枚数を計測

### 【結果】

ナッジ介入前と比較し、**チラシやパンフレットなどの大幅な減少**

➡ナッジとしての**視線誘導の有効性を示唆**

選択した特定のチラシやパンフレットなど	令和5年12月	令和6年1月	ナッジの効果
「体の健康」エリア: がん検診の案内	2枚	4枚	効果 
「女性の健康」エリア: 妊娠期の食事	5枚	9枚	効果 
「子育て」エリア: 新宿区認可保育園等申込み手引き	3枚	11枚	効果 



# 3. 子どもの**予防接種率向上ナッジ**

連携先: 健康部保健予防課

## 【ナッジの内容】

・**視線誘導**と**動作指示**を活用し、麻しん・風しん混合ワクチン接種第2期の接種率の向上を図る

- ① ワクチン接種案内文へのナッジ「**視線誘導**の活用」
- ② 郵送封筒へのナッジ「**動作指示のメッセージ**」を追加

ナッジ介入前: 麻しん・風しん第2期  
予防接種案内文の構成(一部抜粋)

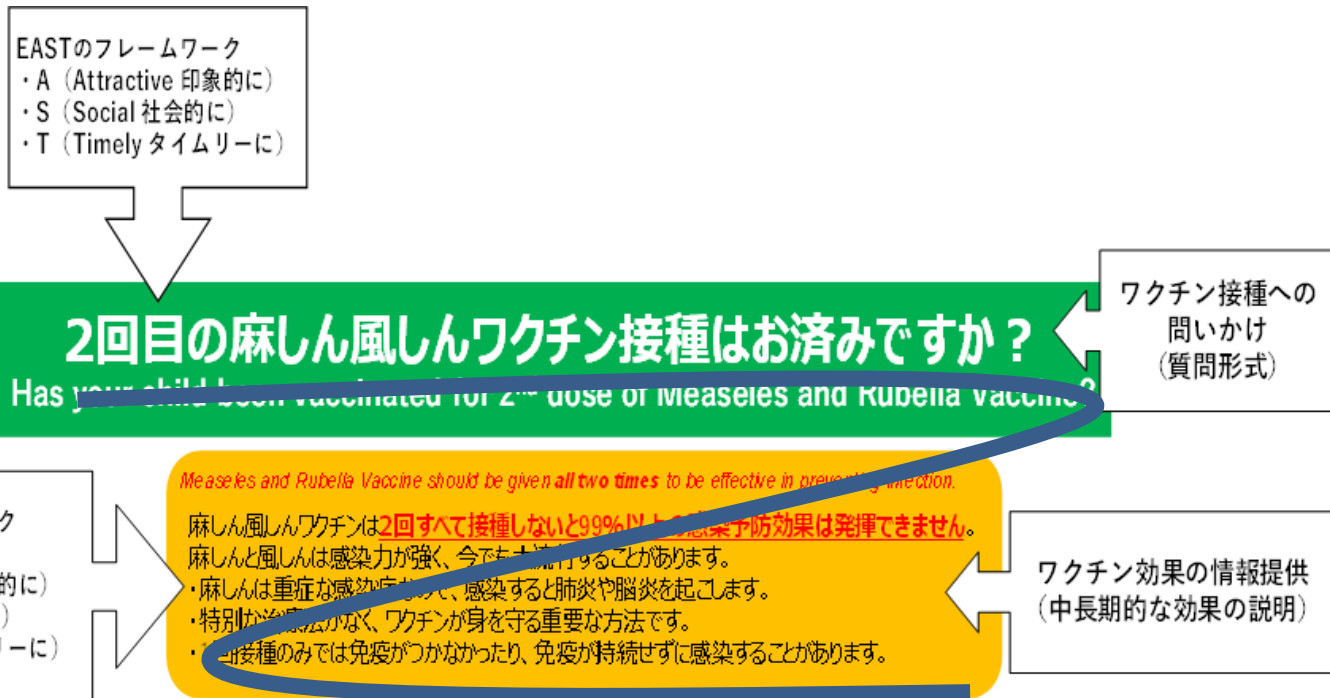
MR (麻しん風しん混合) 第2期予防接種のお知らせ	
Notice of Vaccination (MR (Measles and Rubella) 2nd dose)	
お子さんの予防接種の接種時期になりましたので、予防接種予診票を送付いたします。お子さんを病気から守るために、 <u>このお知らせと裏面の説明書をよくお読みになり、できるだけ早く接種してください。</u>	
令和5年度 対象者 (Eligibility)	平成29年4月2日～平成30年4月1日生まれの方 (幼稚園・保育園・子ども園等の年長児相当年齢) (Children born between April 2, 2017 and April 1, 2018 (During The fiscal year before entering primary school))
接種期限 (Eligible Period)	令和6年3月31日 (Until March 31, 2024) (できるだけ早く接種しましょう。) ◇ 接種期限を過ぎると定期予防接種として接種できません。ただし、長期にわたり療養を必要とする疾病で上記期間に予防接種ができない場合、保健予防課へお問い合わせください。
	区が指定する医療機関 (Medical facilities designated by Shinjuku city) (同封の受託医療機関名簿でご確認ください。) ◇ 23区内であれば、他区の予防接種実施医療機関でも接種できます。希望する区にお問い合わせください (Vaccinations are available at medical facilities designated by the municipal offices of 23 districts in Tokyo. Please make a phone call to the municipal office for inquires if you want vaccinate your child at the clinic in the district other than Shinjuku.)

# 3. 子どもの**予防接種率向上**ナッジ

ナッジ介入後(提案内容): ①ワクチン接種案内文へのナッジ

➡ 「**視線誘導**」(自然な視線の流れ)を活かした配置

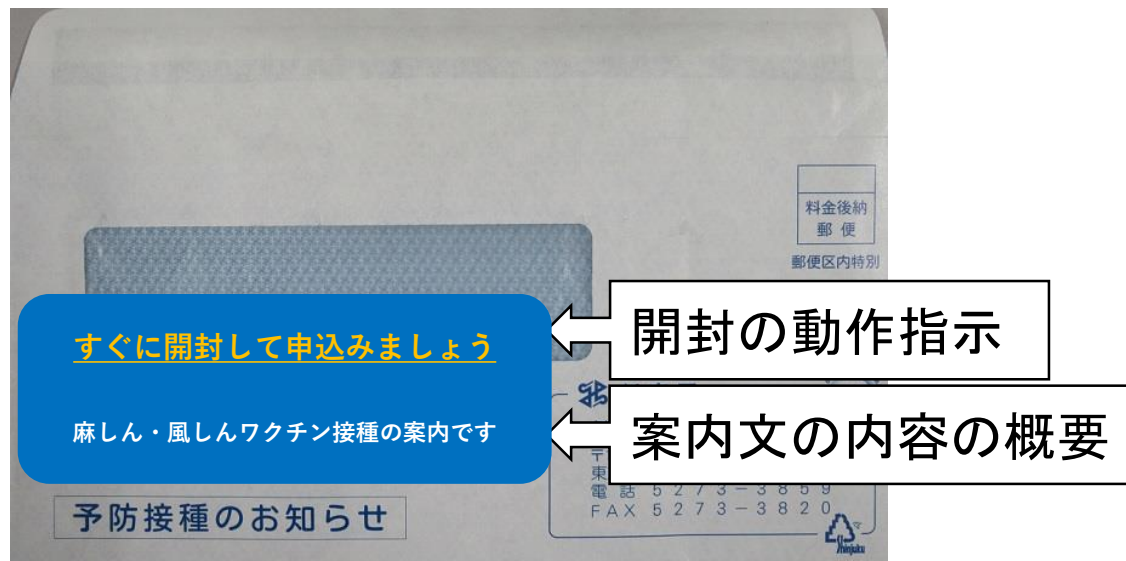
➡ 具体的な**ワクチン情報**を追加



## 3. 子どもの**予防接種率向上**ナッジ

ナッジ介入後(提案内容): ② 郵送封筒へのナッジ

- ➡ 郵送封筒自体に**開封の動作指示メッセージ**を追加
- ➡ 同封されている**案内文の内容の概要**を把握できるようにメッセージを追加



#### ④ 今後の展開の可能性

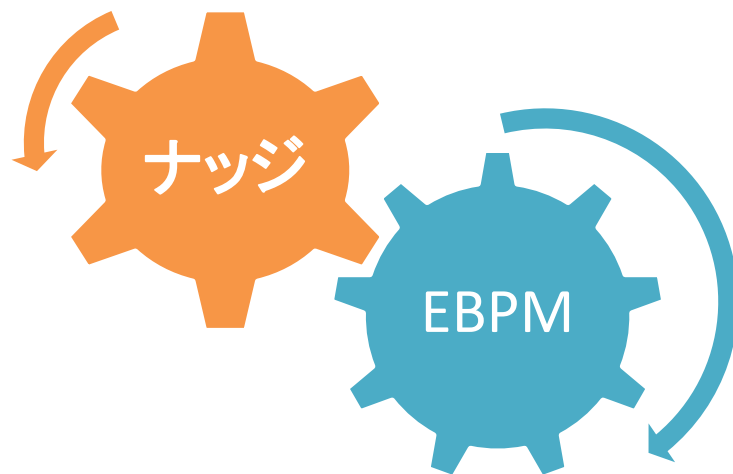
## ナッジとEBPM

ナッジを活用すると、**想定通りの効果**がある  
(活用・実施しようとするナッジの有効性に関する根拠が明示されているため)



**根拠に基づいて**ナッジを政策現場で展開していく

ナッジの政策活用は、**EBPMと両輪**で進めていく必要性



EBPMとは、Evidence-Based Policy Makingの略称で、エビデンス(証拠・根拠)に基づく、政策立案のことをいいます。

佐々木 周作『ナッジ』, 総務省 Data StaRt(地方公共団体のためのデータ利活用支援サイト)EBPM活用塾を参考にしています。

[ <https://www.stat.go.jp/dstart/point/lecture/08.html> ]