

重点都道府県等エイズ対策担当課長連絡協議会

ソーシャルマーケティングを活用した
効果的な広報・啓発手法について

キャンサーズキャン

福吉潤

Cancer+scan
パブリックヘルス推進のエンジン

ご注意！

プレゼンテーションの進め方の関係で、
一部のスライドを事前にお配りできませんが、
全ての資料をご希望される方には、
後ほどお送りしますので、ご連絡ください。

info@cancerscan.jp

本日、考えていきたいこと

1. 「伝えたい！」ことが、なぜ伝わらないのか？
2. 「伝わった」として、それで人は動くのか？
3. 「伝え方」に唯一無二の「正解」があるのか？

本日、考えていきたいこと

1. 「伝えたい！」ことが、なぜ伝わらないのか？

2. 「伝わった」として、それで人は動くのか？

3. 「伝え方」に唯一無二の「正解」があるのか？

正しい知識

を伝えることで



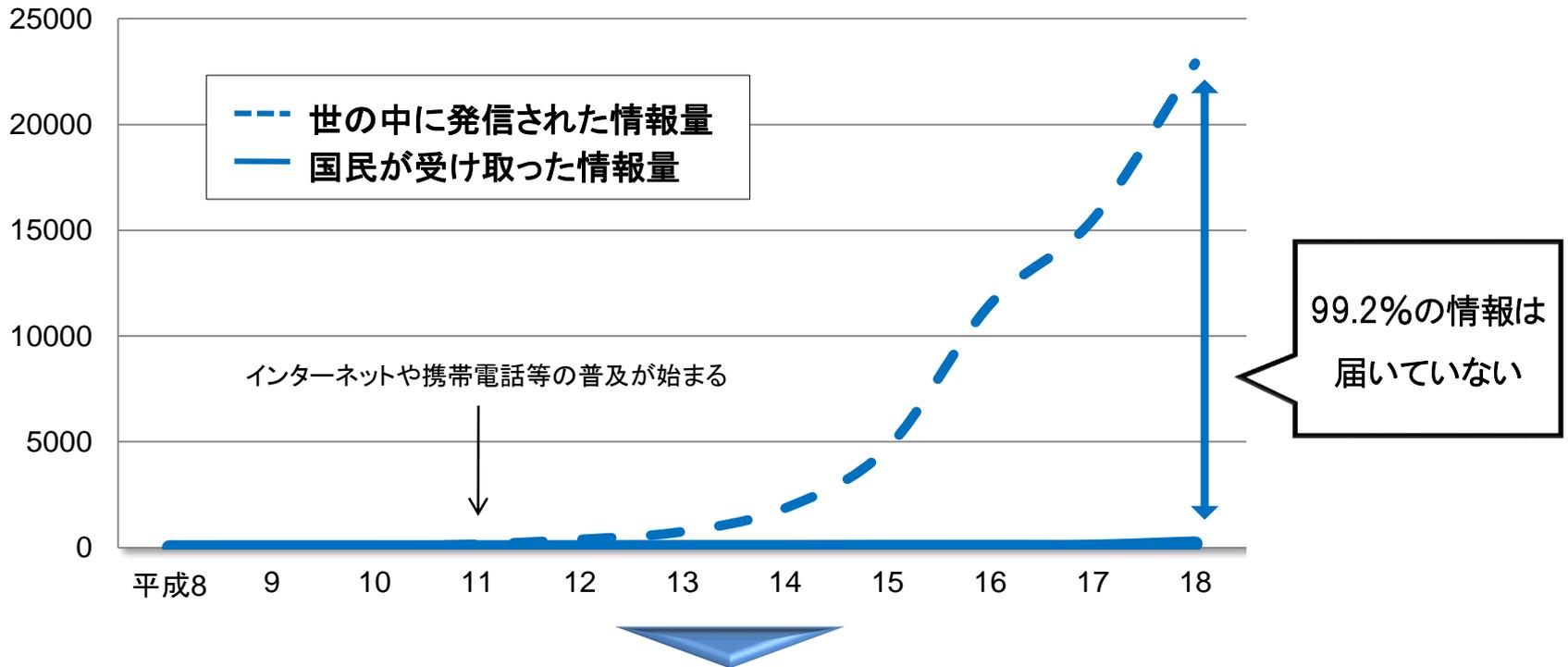
正しい行動

を取るようになってほしい

しかし、それがうまくいかない時代になってきた、、、

メッセージが、届きにくい時代になった

(単位: 10^{16} ワード) 出典: 総務省「平成18年情報流通センサス報告書」



「とりあえず情報発信すれば誰かに届いている」という時代の終焉

「知って欲しい」をGoogle検索してみると



- 「もっと知ってほしい乳がんのこと」(啓発団体)
- 「知って欲しい、発達障害のこと」(啓発団体)
- 「原発がどんなものか知って欲しい」(活動家)
- 「知って欲しい、刑罰のこと」(日本弁護士連合会)
- 「もっと首都高のこと知って欲しい」(首都高速道路協会)
- 「知っておきたい！陸上自衛隊」(自衛隊DVD)

等々

あなたの「知って欲しい！」は
多くの「知って欲しい」と戦わないといけない

世の中の情報量が多すぎて、情報が伝わりにくい時代

<クイズ>

白いTシャツのチームは、何回パスを出したか？



人は、

自分の興味のあるものしか

目に入らない

(選択的注意)



メッセージを**シャープ**にする必要

(情報が多すぎると、結局何も伝わらない)

伝わりにくいもう一つの理由

認知のゆがみ

人は、バイアスを持ってものごとを認知する

認知のゆがみ

- ・人は、不快な情報は認めたくない(感情バイアス)
- ・人は、自分が正しいことを裏づける情報を好む(確証バイアス)



「食べるながらダイエット」
(↑都合のよい情報)
をGoogle検索してみると

- ・ 172万件もヒット！

認知のゆがみ

- ・人は、不快な情報は認めたくない(感情バイアス)
- ・人は、自分が正しいことを裏づける情報を好む(確証バイアス)

「食べながらダイエット」



「健康に良いこと」は、えてして

- ・つらく
- ・しんどく
- ・面倒で
- ・まずい



「正しい知識」がすんなり入るわけがない
という割り切りが必要
(分かってくれないことを憤っても無駄)

認知のゆがみ修正の実例

乳がん検診のご案内

では40歳以上（年度末現在）の女性で検診機会のない方を対象に乳がん検診を実施しています。

乳がん検診を受けることで早期発見し、乳がんによる死亡を防ぐことができます。

2年に1回は乳がん検診をご利用いただけますので、ぜひ、この機会に受診してください。

なお、勤務先等において同様の検診機会のある方は、この受診はご遠慮ください。

<マンモグラフィによる検診を受けましょう。>

の乳がん検診は、マンモグラフィ検査と視触診検査の併用法で行います。

マンモグラフィとは、乳房専用のX線撮影のことです。

撮影は、立体的で厚い乳房を正しく撮影するために圧迫板で圧迫し、乳房を薄くひきのばして撮影いたします。

これは圧迫せず撮影した場合に比べ、少ない放射線でしこりの影がはっきり写り、的確な検診結果が得られます。

マンモグラフィで撮れる写真は、乳がん初期症状の石灰化や腫瘍等を写し出します。

X線の量はごくわずかで乳房だけの部分的なものです。骨髄への影響はありません。

ただし、妊娠中の方、妊娠の可能性のある方は、実施医療機関へご相談ください。

※このお知らせは、区にお住まいの方で、平成20年4月1日～平成21年3月31日までに満年齢40歳以上にお送りしています。

この通知は、乳がん検診の受診率向上のためのご案内です

認知のゆがみ修正の実例

厚生労働省科学研究費「受診率向上につながるがん検診の在り方や、普及啓発の方法の開発等に関する研究」にて従来資料に対する調査を実施

行政のチラシ

- ・文字が多く読めない
- ・マンモグラフィの説明
- ・**「自己負担1000円」**



インタビュー調査の結果

- ・「区役所の検診なんて、やっぱり体育館で上半身ハダカにされるんでしょう」
⇒そもそも**検診の質が低い**イメージ
- ・「ちゃんとがんがあるか見てくれているか不安。1000円だし」
⇒**安かろう・悪かろう**のイメージ
- ・「乳がん検診受けたくないわけじゃないから、いずれちゃんとしたところで受ける」
⇒言い訳、**自分的な「納得」**

乳がん検診のご案内

では40歳以上（年度末現在）の女性で検診機会のない方を対象に乳がん検診を実施しています。

乳がん検診を受けることで早期発見し、乳がんによる死亡を防ぐことができます。2年に1回は乳がん検診をご利用いただけますので、ぜひ、この機会に受診してください。

なお、勤務先等において同様の検診機会のある方は、この受診はご遠慮ください。

＜マンモグラフィによる検診を受けましょう。＞

の乳がん検診は、マンモグラフィ検査と視触診検査の併用法で行います。

マンモグラフィとは、乳房専用のX線撮影のことです。

撮影は、立体的で厚い乳房を正しく撮影するために圧迫板で圧迫し、乳房を薄くひきのばして撮影いたします。

これは圧迫せず撮影した場合に比べ、少ない放射線ですこりの影がはっきり写り、的確な検診結果が得られます。

マンモグラフィで撮れる写真は、乳がん初期症状の石灰化や腫瘍等を写し出します。

X線の量はごくわずかで乳房だけの部分的なものです。骨髄への影響はありません。

ただし、妊娠中の方、妊娠の可能性のある方は、実施医療機関へご相談ください。

※このお知らせは、区にお住まいの方で、平成20年4月1日～平成21年3月31日までに満年齢40歳以上にお送りしています。

この通知は、乳がん検診の受診率向上のためのご案内です

平成 21 年度
乳がん検診のお知らせ

ご存知でしたか？

乳がん検診（マンモグラフィ）を受けると、

区役所から補助が出ることを。

乳がん検診（マンモグラフィ）は精度の高いしっかりとした検診ですが、
その分、高価な検診です。（約 11,000 円）

区が主催する乳がん検診（マンモグラフィ）は

**約 10,000 円の補助が受けられますので
自己負担額 1,000 円で受診して頂けます。**

区では、区民の方に乳がん検診（マンモグラフィ）を
受けて頂けるよう、サポートをいたします。

ぜひ乳がん検診（マンモグラフィ）を受けて下さい。

この通知は、乳がん検診の受診率向上のためのご案内です

返信用はがきに必要事項を記入し、投函していただくだけで、受診券がお手元に届きます（平成 21 年 3 月末頃）。
検診を希望されない方も、返信用はがきのご返送をお願いいたします。

認知のゆがみ修正の実例

厚生労働省科学研究費「受診率向上につながるがん検診の在り方や、普及啓発の方法の開発等に関する研究」にて調査を元に資材を開発

研究で開発したチラシ

- ・レイアウト整理(原則 1行14文字以内)
- ・情報を整理しメッセージを絞る
- ・「10,000円の補助が出ます」



インタビュー調査の結果

- ・「1万円も補助してくれるの？」
⇒お得・税金を取り戻す仕組みとしての**自分事化**
- ・「じゃあ、しっかりした検査なんだ。確かにいい加減なことやると、区も訴えられるしね」
⇒「**納得**」

区からの重要なお知らせ

平成 21 年度
乳がん検診のお知らせ

ご存知でしたか？
乳がん検診（マンモグラフィ）を受けると、
区役所から補助が出ることを。

乳がん検診（マンモグラフィ）は精度の高いしっかりとした検診ですが、
その分、高価な検診です。（約 11,000 円）

区が主催する乳がん検診（マンモグラフィ）は

**約 10,000 円の補助が受けられますので
自己負担額 1,000 円で受診して頂けます。**

区では、区民の方に乳がん検診（マンモグラフィ）を
受けて頂けるよう、サポートをいたします。

ぜひ乳がん検診（マンモグラフィ）を受けて下さい。

この通知は、乳がん検診の受診率向上のためのご案内です

返信用はがきに必要な事項を記入し、投函していただくだけで、受診券がお手元に届きます（平成 21 年 3 月末日）。
検診を希望されない方も、返信用はがきのご返送をお願いいたします。

効果検証

東京都医療保健政策区市町村包括補助事業 「がん検診受診率向上事業」にて効果検証を実施

乳がん検診のご案内

杉並区では40歳以上（年度末現在）の女性で検診機会のない方を対象に乳がん検診を実施しています。

乳がん検診を受けることで早期発見し、乳がんによる死亡を防ぐことができます。2年に1回は杉並区乳がん検診をご利用いただけますので、ぜひ、この機会に受診してください。

なお、勤務先等において同様の検診機会のある方は、この受診はご遠慮ください。

<マンモグラフィによる検診を受けましょう。>

杉並区の乳がん検診は、マンモグラフィ検査と視触診検査の併用法で行います。

マンモグラフィとは、乳房専用のX線撮影のことです。
撮影は、立体的で厚い乳房を正しく撮影するために圧迫板で圧迫し、乳房を薄く引きのばして撮影いたします。
これは圧迫せず撮影した場合に比べ、少ない放射線ですこりの影がはっきり写り、的確な検診結果が得られます。
マンモグラフィで撮れる写真は、乳がん初期症状の石灰化や腫瘍等を写し出します。
X線の量はごくわずかですが乳房だけの部分的なものです。骨髄への影響はありません。
ただし、妊娠中の方、妊娠の可能性のある方は、実施医療機関へご相談ください。

※このお知らせは、杉並区にお住まいの方で、平成20年4月1日～平成21年3月31日までに満年齢40歳以上にお送りしています。

この通知は、乳がん検診の受診率向上のためのご案内です

1人

1500人

からの重要なお知らせ

平成21年度
乳がん検診のお知らせ

ご存知でしたか？
乳がん検診（マンモグラフィ）を受けると、
区役所から補助が出ることを。

乳がん検診（マンモグラフィ）は精度の高いしっかりとした検診ですが、その分、高価な検診です。（約11,000円）

杉並区が主催する乳がん検診（マンモグラフィ）は

**約10,000円の補助が受けられますので
自己負担額1,000円で受診して頂けます。**

杉並区では、区民の方に乳がん検診（マンモグラフィ）を受けて頂けるよう、サポートをいたします。

ぜひ乳がん検診（マンモグラフィ）を受けて下さい。

この通知は、乳がん検診の受診率向上のためのご案内です

※返信用はがきに必要な事項を記入し、投函していただくだけで、受診券が必ず元に戻ります（平成21年3月末日）。検診を希望されない方も、返信用はがきのご返送をお願いいたします。

131人

1489人

未受診者（過去5年間）を、2群に無作為に割り付け

ポイント： 正しいことを伝えるために

- ・人は、不快な情報は認めたくない(感情バイアス)
→ できるだけ、「嬉しいこと」(⇔不快なこと)に転換する

- ・人は、自分が正しいことを裏づける情報を好む(確証バイアス)
→ 「そう言われるとそうかも」と思う気持ち(インサイト)を突く

まとめ①

正しい知識

を与えることで



正しい行動

を取るようになってほしい

1. 世の中の情報量が急激に増えた
→「ノイズ」が多く、正しいことが伝わりにくい時代
2. 人は興味のあることにしか目がいかない(選択的注意)
→情報量を増やしても、それは受け取ってくれない
3. 認知のゆがみ(バイアスを持って情報を解釈する)
→バイアスを理解し、それをうまく活用する

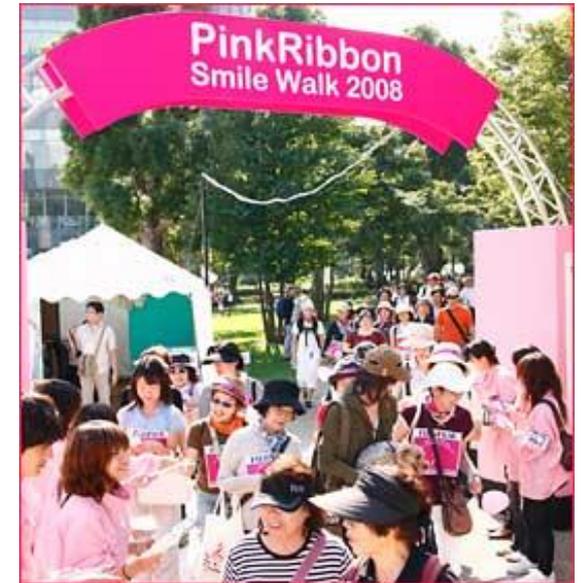
では、
正しい知識を伝えることに成功したとして、
それで人は正しい行動をとるようになるのか？
(知識は、行動の十分条件なのか？)

本日、考えていきたいこと

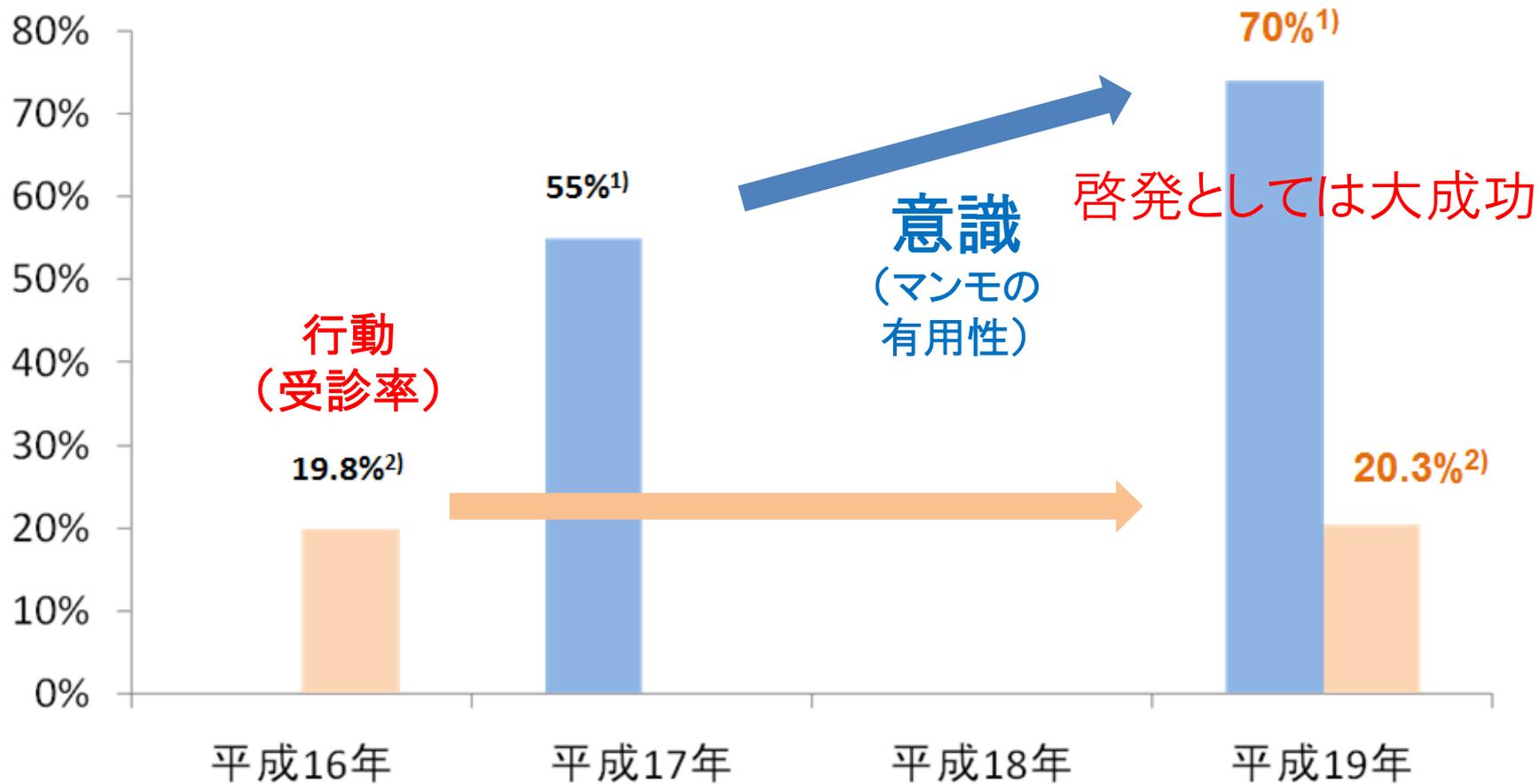
1. 「伝えたい！」ことが、なぜ伝わらないのか？
2. 「伝わった」として、それで人は動くのか？
3. 「伝え方」に唯一無二の「正解」があるのか？

乳がん検診の啓発

Pink Ribbon Campaign

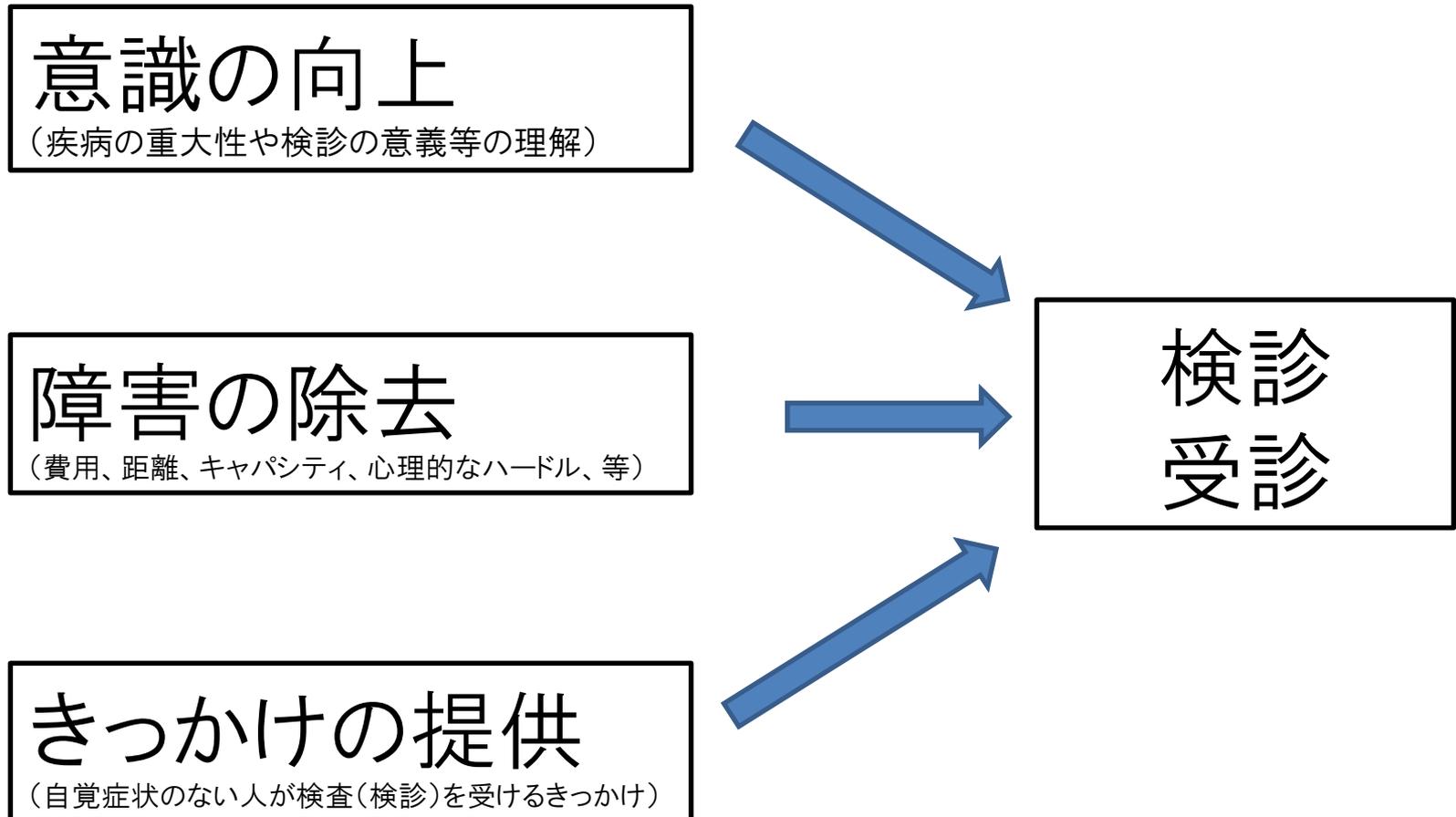


■意識: マンモグラフィは、ごく早期の乳がんを発見できる
■行動: 乳がん検診受診率



受診行動に影響を与える要因

【Health Belief Model(簡略版)】



「きっかけ効果」の検証 無料クーポンと500円受診券の効果の比較 (乳がん検診)

無料クーポンの対象者

無料クーポンの対象でない者



送付



送付



無料クーポン
(+検診手帳)

500円受診券

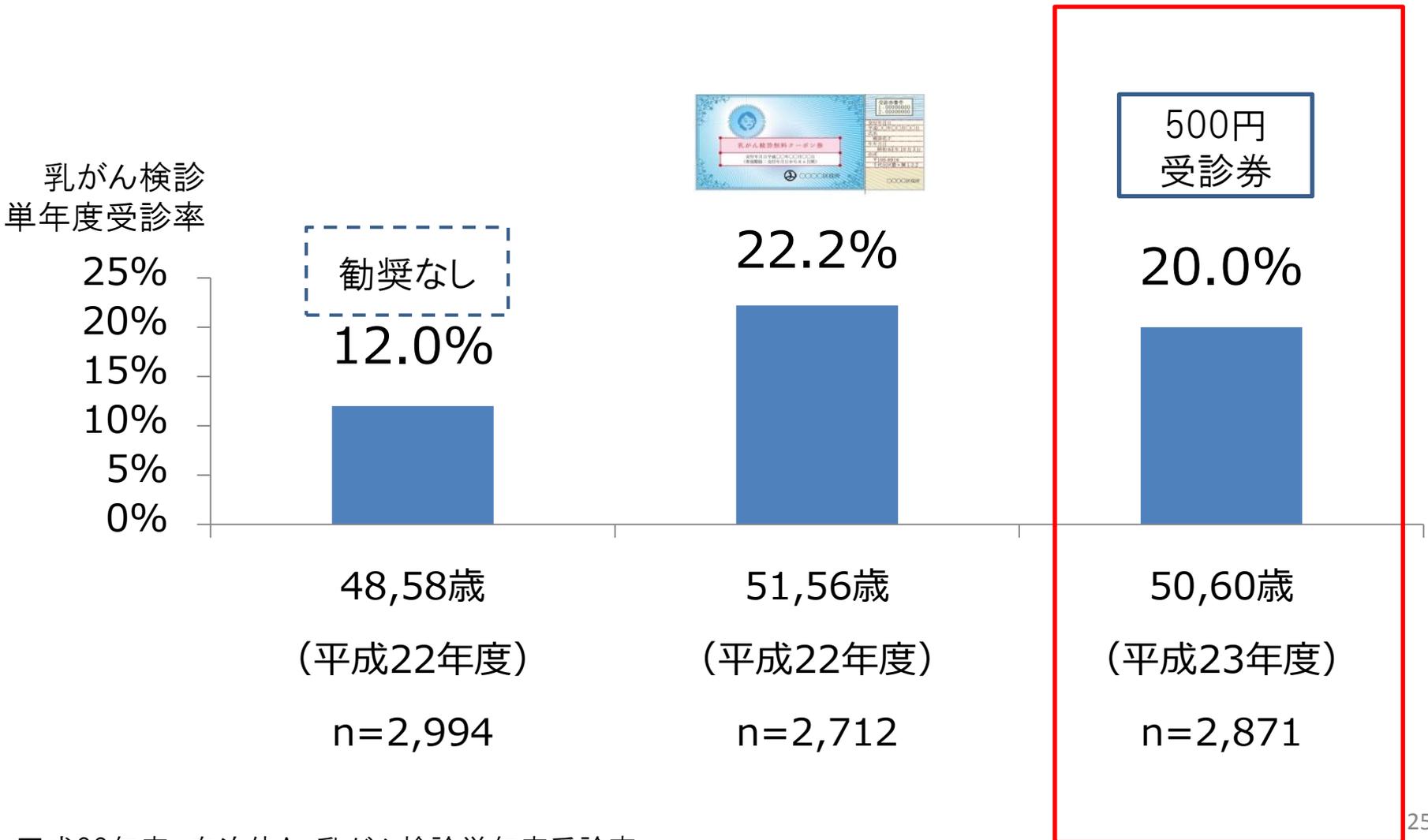
500円受診券

自己負担が500円で受けられることを
明記した有効期限付き受診券(従来より
自己負担は500円)

受診率を比較



無料クーポンと500円受診券は、 ほぼ同等の効果(→きっかけ効果大きい)



まとめ②

正しい知識

を伝えることで



1. 知識を伝えるだけでは行動には結びつかない
2. 意識向上・障害除去・きっかけの提供 が必要
3. どこがネックになっているのかを特定する

正しい行動

を取るようになってほしい

まとめ②

「きっかけ」で動くがん検診
HIV検査の受検は何が真のネックになっているのか？

【Health Belief Model】

意識の向上
(疾病の重大性や検診の意義等の理解)

障害の除去
(費用、距離、キャパシティ、心理的なハードル、等)

きっかけの提供
(自覚症状のない人が検査(検診)を受けるきっかけ)

正しい知識
を伝えることで



正しい行動
を取るようになってほしい

本日、考えていきたいこと

1. 「伝えたい！」ことが、なぜ伝わらないのか？
2. 「伝わった」として、それで人は動くのか？
3. 「伝え方」に唯一無二の「正解」があるのか？

未受診者全員に共通した「行かない理由」があるわけではない。 グループ分けしてそれぞれに未受診理由を考える (セグメンテーション)

検診無関心者
(がんに無関心な層)



“関係ないから、受けない”

私は健康だから、
乳がんにはならない
検診に行く必要はない

検診関心者
(がんは怖いが検診は
不安な層)



“知ってるけど、受けない”

検診に行って
がんが見つって
しまうのは怖い

検診意図者
(すでに検診を受けようと
思っている層)



“いつか受けようと思ってる”

検診に行こうと思うが
どうやって受けるのか
良くわからない

**量的調査・質的調査により各セグメントが
どのような深層心理があるかを把握**

*東京都における医療保健政策区市町村包括補助事業「がん検診受診率向上事業」にて実施・出典 東京都「受けよう！がん検診」HP

「がんにかかると思っていない」 検診無関心者向けのメッセージ

がん罹患の 重大性

がんの知識

乳がん

平成21年度

近年の日本では、2人に1人はがんになり
3人に1人はがんで亡くなっています

乳がんは
40代女性のがん死亡率
第1位



“40代女性のがん” 乳がんの実態

40代の日本人女性に急速に広がる乳がん

乳がんはここ十数年間で日本人女性に急速に広がったがんです。今日では日本人女性の20人に1人が乳がんにかかると言われる程の広がりを見せています。しかも、乳がんは40代女性が最もかかりやすいがんであるため、“40代女性のがん”なのです。

40代の日本人女性における乳がんの致死性

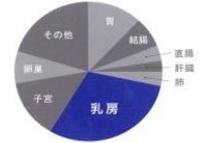
乳がんの怖さはその発病年齢の若さだけではありません。一番の怖さは、他のがん同様その致死性にあります。2000年以降、乳がんは40代女性のがん死亡率No.1となり、年間1万人もの女性が乳がんにより亡くなっています。

図1. マンモグラフィで撮影した乳房X線写真



乳がん（感性腫瘍）

図2. 40-44歳女性の部位別がん死亡数割合



部位	割合
乳がん	約35%
胃	約15%
結腸	約10%
直腸	約8%
肝臓	約7%
膵臓	約5%
子宮	約4%
卵巣	約3%
その他	約13%

「自覚症状が出てから」では手遅れ

乳がんは早期発見により完治率が飛躍的に高まるがんです。しかし、専門の訓練を受けた医療従事者でない限り、自己検診により早期の乳がんを発見するのは非常に困難であり、マンモグラフィを受診しなければ、他の部位に転移する前の早期のうちに見出す機会を逃してしまいます。

1期(早期)	II期	III期	IV期
92.9%	87.3%	63.0%	31.8%

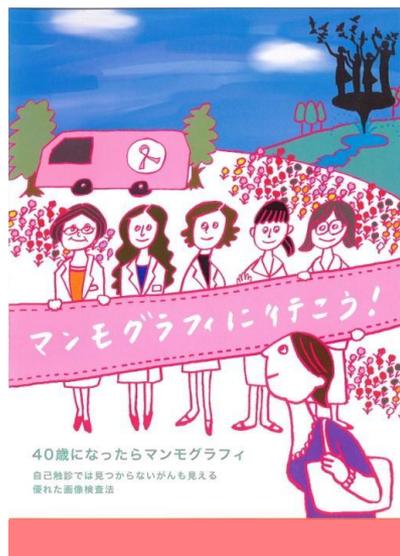
二. 市から約9000円の助成

乳がん検診（マンモグラフィ）は個人診療の場合、1万円を超える高価な検査ですが、検診日に40歳以上の立川市民の女性で、昨年年度立川市の乳がん検診を受けてない方が市の検診を受けると、市から約9000円の助成を受けていることとなります。（自己負担1000円）

検査費用	約10000円
助成金	— 約9000円
自己負担金	1000円

「がんが見つかるのが怖い」 検診関心者向けのメッセージ

優しいトーンの 表紙



マンモ の有効性

いま実に日本人女性の20人にひとりが
乳がんにかかると言われてます

もう怖入事とは思えない！乳がんは40代女性が一番かかりやすいがん

乳がんは40代の女性の
がん死亡率
ナンバーワン

近年の日本では1年間で約一万人の女性が乳がんで亡くなっています。40代と50代はとくに乳がんにかかりやすい年齢。

「プラスのお母さんの中は1〜2人、ことね」

マンモグラフィはこんな検査

マンモグラフィって一体どんな検査なんだろ？不安に思ってる人もいるからしれません。実際にはどんな検査なのか知れば、乳がん検診に行く時もある安心！

マンモグラフィは
いわゆるおっぱいの
レントゲン

マンモグラフィは乳房X線とも呼ばれる、おっぱいのレントゲン。プラスチックの板と撮影台に乳房を挟んで上からレントゲンを撮る。

5秒から1分ほど...撮影終了！

早期発見で乳がんは治る！

乳がんは早期に発見して治療すれば90%治る。正しい知識を持って専門の先生と一緒に、定期的にチェックしていくことが大切

早期のがんが検診で見つけられるのは2年間

乳がんは早期のうちに見つけて治療すれば90%治る。乳がんが検診で見つかるほど大きくなってから(1cm弱)「早期」の次の「中期」に入るまでの期間が約2年。早期に見つかるにはやはり2年に1度、定期的に検診を受ける必要があるのだ。

自己触診ではみつけられないケースが
たくさんある

乳がんは、自己触診だけでは見つけることが難しい。早期発見のためには定期的にマンモグラフィと専門の医師による視触診のチェックを受けることが大事。

「これはフックでたいては...」

1cm以下のしこりまで
見つけられる
優れた画像検査法

マンモグラフィは1cm以下のしこりまで見つけられる、優れた画像検査法。乳がん検診ではマンモグラフィのみならず、問診、視触診、必要に応じて自己検診法の指導もやってくれる。もし乳房の悩みがあったら先生に相談してみよう。

がん検診の経過

1期(早期) ← 2cm → 進行、転移

2年弱

検診で見つけられる乳がんの期間

治療後の5年生存率*は

I期(早期)	→	92.9%
II期	→	87.3%
III期	→	63.0%
IV期	→	31.8%

自己触診では 不十分

(乳がんの場合) 早期で見つけられる 期間が長い

「受けるつもりがある」 検診意図者向けのメッセージ

受けてください
乳がん検診
命に関わる
とても大切な検診です

日本人女性の20人に1人が乳がんに！
近年、日本人女性の20人に1人が乳がんにかかると言われています。乳がんは40歳の女性が最もかかりやすいがんです。

乳がんは40歳～50歳の女性の
がん死亡率第1位

乳がんは転移すると致命的なことにもなりかねません。年間に1万人近くの日本人女性が乳がんを落とされています。

早期のうちに治療すれば約90%治ります
がんが検診でみつかるほど大きくなり、そして早期がんから次の病期（ステージ）である日増しに人々までの期間は約2年弱であるため、早期で発見するためには2年に1度、検診を受けることが大切です。

STEP1 検診までの準備

✉ 検診の申し込み
はがきか封筒で申し込みます。受診票が折り返し郵送で送られてきます。
申し込み締切：平成22年1月29日（金）必着
記入事項：「乳がん検診申し込み」、氏名（フリガナ）、生年月日、住所、電話番号
送り先：
今年度の受診票やクーポン券がすでに手元にある方は申し込み必要はありません。前年度立川市の乳がん検診を受診した方は今年度は受診できません。

📞 指定医療機関に予約の電話
受診票が届いたら、ご希望の市内指定医療機関に電話して検診の予約をします（指定医療機関は同時のリスト参照）。今年度の受診最終締め切りは平成22年3月31日です。

各指定医療機関

STEP2 検診を受ける

📄 問診
自覚症状等についてお聞きします

👉 視触診
医師が乳房を視触して、しこりがないか調べます

👁️ マンモグラフィ
マンモグラフィという装置を用いて、乳房をX線撮影します

👉👉 自己触診法の指導
自己触診の方法を説明、指導します

STEP3 結果の確認

📄 後日、受診した医療機関に検査の結果を開きに行きます

申し込み方法と
申し込み先を簡潔に

○ 「市から9000円の
助成が出ます」
X 「自己負担1000円」

市より
¥9000
助成があります

「市民の40歳以上の女性には
約9000円の助成があります。」

乳がん検診（マンモグラフィ）は個人診療の場合、1万円を超える高額な検査ですが、検診日に40歳以上の立川市民の女性で、前年度「乳がん検診を受けてない方が市の検診を受けると、市から約9000円の助成を受けていることとなります。（自己負担1000円）

検査費用	約 10000 円
助成金	ー 約 9000 円
自己負担金	1000 円

受診予約メモ

2009年度乳がん検診受診の最終申し込み締め切り日は平成22年1月29日（金）必着。検診受診期間は平成22年3月31日までです。今年度の検診の申し込みはお済みですか？ご希望の場所と時間で受けられるようにできるだけ早く申し込みをしましょう。

検診場所の電話番号

医療機関

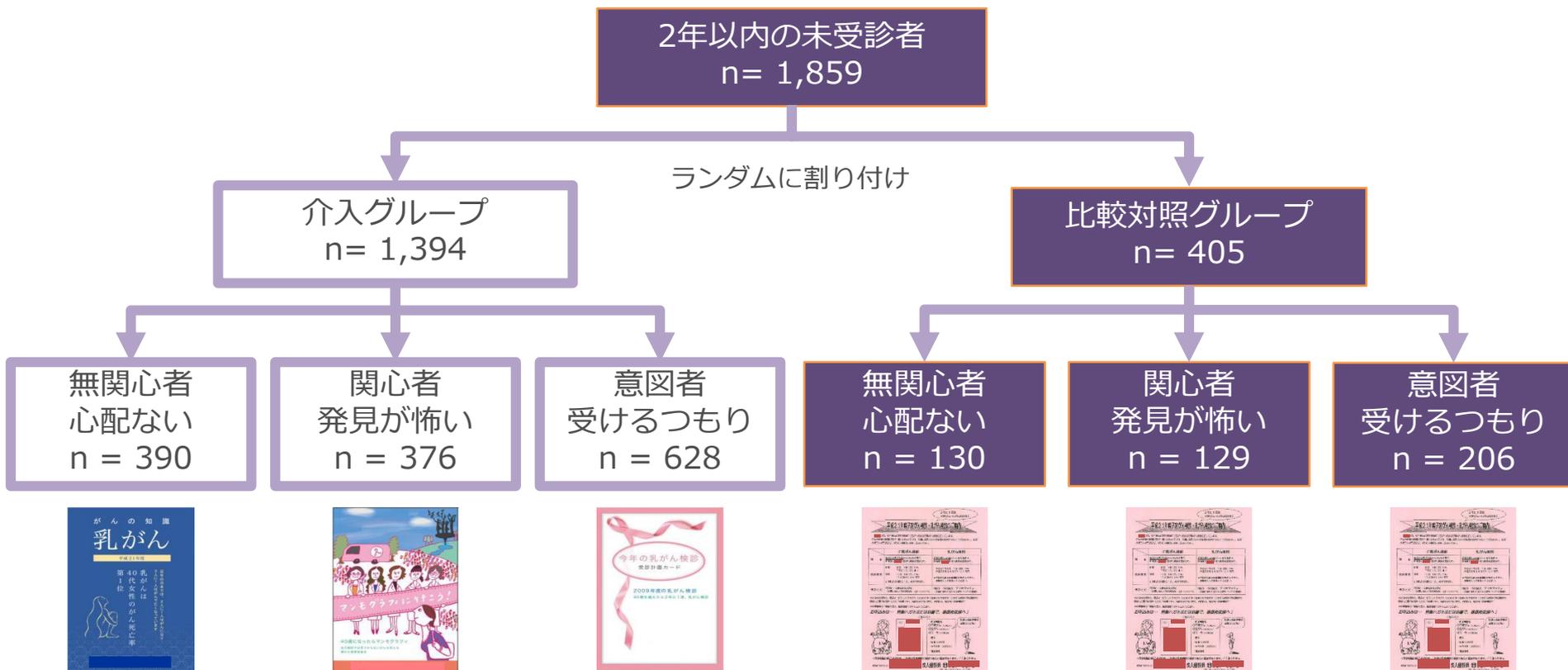
日時

メモ

今年の乳がん検診
受診計画カード

2009年度の乳がん検診
40歳を超えたら2年に1度、乳がん検診

開発資材で受診勧奨を実施



**乳がん検診未受診者を2グループに分け
開発した資材と市が作成した資材を送付**

受診勧奨結果

2年以内の未受診者
n = 1,859

介入グループ
受診率19.9%

比較対照グループ
受診率5.8%

受診率約3.4倍

無関心者
心配ない
受診率13.3%

関心者
発見が怖い
受診率17.3%

意図者
受けるつもり
受診率25.5%

無関心者
心配ない
4.6%

関心者
発見が怖い
4.7%

意図者
受けるつもり
7.3%



約2.9倍

約3.7倍

約3.5倍

全てのグループで3倍近く受診率が向上

まとめ③

正しい知識

を伝えることで



1. 何がネックになっているかは人によって異なる
2. グループ化して捉え、最初のターゲット・グループを決める
3. そのターゲット・グループに最適なメッセージを開発する

正しい行動

を取るようになってほしい

まず、どこから手を付ければよいのか？

× とりあえず啓発ポスターを作り、できる限り配る

○ 調べる → 戦略を決める → 実行する → 効果の検証をする

具体的には、

- ・どのような未受検グループが存在するのか？（←インターネット調査）
- ・それぞれの未受検グループの深層心理は？（←インタビュー調査）
- ・どのグループを最初のターゲットとするのか？（←戦略会議）
- ・そのグループを動かす手法を開発する（←メッセージ・手法の開発）
- ・実行し、結果を測定する（←効果検証）

ご清聴ありがとうございました。

ご注意！

プレゼンテーションの進め方の関係で、
一部のスライドを事前にお配りできませんが、
全ての資料をご希望される方には、
後ほどお送りしますので、ご連絡ください。

info@cancerscan.jp