

ZOOM
UP

世界の「ナッジ」事情

～行動変容をそっと後押しするコツ～

ナッジ (nudge) とは「ひじでそっと突く」、「そっと押して動かす」という意味で、行動科学の知見の活用により人々がより良い選択を自発的に取れるように手助けする政策手法である。

2017年のリチャード・セイラー教授のノーベル経済学賞受賞が話題となったり、新型コロナウイルス対策への活用がメディアで取り上げられるなど、近年国内でもナッジへの認知度が高まってきている。ナッジは、比較的少ない費用負担で市民の自発的な望ましい行動を促すことができることから、行政施策との相性がよいとされる。そのナッジに日本に先駆けて注目し、政策に取り入れてきた各国での導入の経緯や事例について、ご紹介したい。

〔(一財)自治体国際化協会ロンドン事務所〕

1

自治体現場のための政策ナッジ入門

東北学院大学 准教授 佐々木 周作

はじめに

内閣府の調査によると、4割以上の日本人が臓器提供の意思を持っているに関わらず、実際に免許証の裏面などに記入し、同意を表明している日本人の割合は1割程度に過ぎないという。これは「書き込む」という行為が高いハードルになっているからであろう。日本と同様に、提供したい場合に記入して意思を表明する必要がある他の国でも、臓器提供の同意者の割合は1～2割だそう。一方で、提供したくない場合に記入して表明する設定にしている国もあり、それらの国の同意者割合は9割を超えている^(注1)。私たちの選択しやすさは、初期設定の「提供する」「提供しない」の違いによって大きく左右される。これを、デフォルト・バイアスと呼ぶ。

納税の必要性を理解しながら、そして支払い能力も持

ちながら、それでも滞納してしまう人たちがいる。英国の研究によると、「英国では10人に9人が税金を期限内に支払っています。あなたはまだ納税を完了していない極めて少数派の人です」というメッセージを督促状に添えることで、納税率が5.1%も上昇したという^(注2)。私たちは、他人の行動をととも気にする。期限に多少遅れても問題ないだろうと先延ばししていた人が、大半の人が期限内に納税していることを知らされることで背中を押されたのだろう。これを、同調性バイアスと呼ぶ。

以上のような意思決定のクセを私たちが持つことを踏まえて政策のデザインを工夫することで、個人にとっても社会全体にとってもより望ましい選択の実行を後押しできるかもしれない。そのような考えに基づく政策手法が、ナッジだ。ナッジは、行動経済学という人間の意思決定を探究する学問分野の研究者リチャード・セイラー

と法哲学者のキャス・サンスティーンが提唱した概念である。辞書的に「肘で軽くつつく」を意味するこの言葉を、彼らは「選択を禁じることも、経済的なインセンティブを大きく変えることもなく、人々の行動を予測可能な形で変える選択アーキテクチャーのあらゆる要素」と定義した^(注3)。彼らの定義と現実のナッジの事例を基に筆者が言い換えるなら、「人々の心理的・行動経済学的特性を踏まえて、またはそれを活用して、強制することなく、高額な金銭的インセンティブを用いることもなく、自分自身や社会にとって最適な選択を人々が自発的に実行できるように促すためのメッセージやデザイン・仕組み・制度」がナッジである。

日本の政策ナッジ

現在、ナッジの政策活用が世界中で進んでいる。それを推進する組織である「ナッジ・ユニット」の数は、200を超えるという。日本でも、環境省・経済産業省などの中央府省庁、横浜市・尼崎市などの地方自治体でナッジ・ユニットが発足している。その内のいくつかは、筆者も行動経済学者として参加して、日本の政策現場におけるナッジの適切な活用二人三脚で取り組んでいる。

以下、2つの活用事例を紹介しよう。1つ目は、中部管区および関東管区の警察局長の事例だ。彼らは、初期設定により私たちの選択しやすさが変化することを踏まえたデフォルト・ナッジを使って、宿直明けの休暇取得を促した。図1のように、従来の宿直明けの報告書式では、休暇を取得する場合に記入する仕様になっていた。これ

従来の書式 ※初期設定が「取得しない」	
氏名	宿直明け休暇の取得
	<input type="checkbox"/> する
	<input type="checkbox"/> する
↓	
新しい書式 ※初期設定が「取得する」	
氏名	宿直明け休暇の取得
	<input type="checkbox"/> しない
	<input type="checkbox"/> しない

図1 デフォルト・ナッジによる休暇取得の促進
出典：環境省 HP を基に筆者作成

は冒頭の、日本で臓器提供の希望者が免許証の裏面などに書き込む必要があるケースと同じである。警察局長は、新しい報告書式を導入して、休暇を取得しない場合に記入する仕様に変更した。初期設定が「取得しない」から「取得する」に変わったの

である。これによって、宿直明けの休暇取得者の人数と年間休暇取得日数が上昇したと報告されている。

2つ目は、環境省と民間事業者の事例だ。ここでは、他人に関する情報が私たちの行動に影響を与えることを踏まえた社会比較ナッジを使って、家庭の省エネ行動を促した。図2のように、「ホーム・エナジー・レポート」と呼ばれる文書を各世帯に郵送し、その中で、近隣のよく似た家庭や省エネ上手な家庭のエネルギー使用量と自分の家の使用量を比較できるようにした。他の家庭よりも使い過ぎている場合、「もう少し節電や省エネを心掛けない」と思わずにはいられないような仕掛けになっているわけだ。実際、ホーム・エナジー・レポートを受け取った家庭は、受け取っていない家庭に比べて、1.2%～2.0%ほどエネルギー使用量が減少したと報告されている。海外の関連研究によると、減少幅は、元々の使用量が多かった家庭でもっと大きくなるようだ。

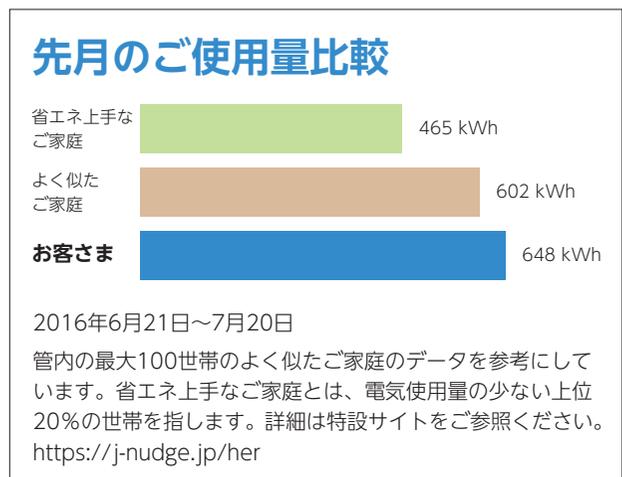


図2 社会比較ナッジによる省エネ行動の促進
出典：日本オラクル「ご家庭の省エネレポート」

なぜ今、ナッジなのか？

現在、日本の中央府省庁や地方自治体などの政策現場でナッジが注目を集めている理由は、大きく3つある。1つ目は、ナッジが政策の「ラストワンマイル問題」の解決策となりうるからだ。良い政策を立案しても、その政策が対象者に行き届かなければ無意味である。ナッジは、人々の心理的・行動経済学的特性を踏まえて、彼らの政策へのアクセスを改善するための工夫である。制度や仕組みの充実だけでなく、利用実態の改善をも重視する政策現場の方々がナッジに着目するのは自然なことだろう。2つ目は、ナッジの背景にある行動経済学という学問

が、政策現場の経験則に説明を与えるからである。筆者が、府省庁や地方自治体でナッジの講演をすると、「過去に自分がしてきたこともナッジだったのかもしれない」という気づきの声をよく聞く。これまでに多くの人がラストワンマイル問題に取り組み、解決策を見出してきた。しかし、その解決策は彼らの経験則に基づく部分が多く、他者への教授や他問題への応用が簡単でなかった。行動経済学は、何故その工夫が効果的なのか、というメカニズムに関する論理的な説明を提供する。これにより、熟練スタッフの秘儀だった工夫が、ナッジとして、一般的に習得可能な工夫に変わったのである。

1つ目と2つ目の理由は、ナッジが政策の効果を高める点に注目したものだ。一方で、3つ目の理由はナッジが政策の費用を下げる点に注目する。ナッジは、規制的手法・財政的手法などの従来の政策手法の代替手段になりうる可能性がある。強制的介入や金銭的報酬もまた人々の政策へのアクセスを改善できるはずだが、それらの手法では行政側の金銭的・時間的負担が大きくなる。ナッジは、選択のデザインや情報提供メッセージの工夫で、人々の方から政策にアプローチしてもらえるように働きかける手法である。よってナッジの政策活用は、公私による社会運営のあり方の1つだとも解釈できる。しかし背景には、行財政の悪化から新しい政策資源として私的活力を当てにせざるをえない事情がある。

いずれにせよ、効果の面からも費用の面からも、政策の費用対効果の改善に貢献する点が、政策現場でナッジが注目を集める大きな理由となっている。

政策ナッジの注意点

自分にとって最適な選択を本人が自力で実行しづらいつきにナッジで背中を押す。そして、その選択が社会にとっての最適な選択にもなっている、という状況が政策ナッジの理想である。社会にとっては最適だが、個人にとっては最適でない選択の実行をナッジで促進することは基本的には望ましくない。個人の最適な選択が他人や社会に大きな迷惑をかける場合は、個人の最適をナッジで抑制することも正当化されうる。ただしその場合も、個人より社会の最適を優先させることについて説明責任を果たさなければならない。その責任を果たせないときは、ナッジではなくスラッジ（「汚泥」の意味）になってしまう。

上述の通り、ナッジはデザインやメッセージの工夫に過ぎず、最終的な選択は人々自身に行ってもらうことになる。ナッジで政策担当者側の意向に沿うように誘導しながら、その選択の責任を人々に転嫁している、と批判されないように、ナッジの“適切な”政策活用を心掛けなければならない。

しかしながら、ナッジかスラッジかの判断は簡単ではない。人々にとっての最適な選択は、政策担当者から見えないケースが多い上、人によって異なるケースも多いからだ。また、人々自身、自分にとっての最適な選択にまだ気づいていないかもしれない。実行してみて初めて、それが最適な選択だったのだと気づくかもしれない。

以上の特徴を踏まえて、筆者は、小規模で実験的に、フィードバックを積極的に集めながらナッジの政策活用を進めることを推奨する。環境省主催の日本版ナッジ・ユニット連絡会議でもEBPM（「証拠に基づく政策立案」の意味）と両輪で進めることが重要だと指摘されている^(注4)。実際に、警察局の事例ではその方針に沿って実践されていた。彼らはデフォルト・ナッジを導入した後、職員の声を集めて、導入側の期待通りに職員の満足度が高まっているかどうかを調査した。休暇取得のハードルが下がったという好意的な声が多かった一方で、宿直明けの日に休むよりも普通の1日に休みたいという消極的な声もあったという。これらのフィードバックがまた、今後の制度改善に活かされるだろう。

まとめるなら、ナッジの政策活用の実態とは、小規模な実験で最適な選択の候補をナッジで人々に提案して、彼らの実際の選択行動や声を踏まえながら改良を重ねて、段々とスケールアップさせていくことである。その意味では、やはり新しい公私による社会運営のあり方の1つと言えるのかもしれない。

一見華やかに見えながら実際は泥臭い、政策ナッジの世界へようこそ。

(注1) Johnson EJ, Goldstein D. Science 2003; 302 (5649), 1338.

(注2) Hallsworth M et al. J Public Econ 2017; 148, 14-31.

(注3) リチャード・セイラー、キャス・サンスティーン. 実践行動経済学 健康、富、幸福への聡明な選択. 日経BP; 2009.

(注4) 日本版ナッジ・ユニット連絡会議. ナッジとEBPM～環境省ナッジ事業を題材とした実践から好循環へ～, 2021.

2

費用対効果の高い「ナッジ」に注目する英国の自治体

(一財)自治体国際化協会ロンドン事務所 所長補佐 金子 万利奈 (岡山市派遣)

ロンドンでは、ナッジを用いた働きかけが多く行われている。新型コロナウイルス対策の追跡アプリのインストールを促す電子掲示板には身近な子どもやお年寄りを想起させる写真とメッセージを使い、その人を思い浮かべさせることでインストールを呼び掛けたり、繁華街の混雑状況を時間別を示したグラフをSNSへ投稿することで買い物へ出かける時間の分散を図るなどの取り組みが、強制力のある規制と共に進められ、住民が感染の拡大を防ぐ行動を行うよう後押ししている。



ロンドン・ウェストミンスター区の繁華街の混雑状況に関するFacebookの投稿

世界初の政府主導ナッジユニットの設立

英国では、ナッジを含めた行動科学を政策へ活かすため、2010年、キャメロン政権下の内閣府内に世界初となるナッジユニット The Behavioural insights Team (BIT) が2年間の期限付きで設置された。リチャード・セイラー博士が行動経済学でノーベル経済学賞を受賞した2017年より前のことである。BITは、トニー・ブレア元首相戦略ユニットのアドバイザーを経験したデイビット・ハルパーン氏を最高責任者とし、リチャード・セイラー博士のアドバイスを受けて立ち上げられた。当初は8人の職員で50万ポンドほどの予算規模であったが、英国の公衆衛生や消費者教育、エネルギーの効率化などの分野でナッジを導入する利点を実証し、臓器提供

者登録者数の増加、エネルギーの効率化、税の徴収に関する取り組みなどが多くの反響を呼んだ。2年間の期限を終えた時、BITはかかった経費の22倍の効果を出すことに成功している。

これらの成功もあってBITは英国政府と慈善団体 Nesta (旧英国立科学技術芸術基金)、従業員による共同出資の有限会社として活動を継続することとなった。

BITは2021年1月現在、世界9か所(ロンドン、マンチェスター、パリ、ニューヨーク、シドニー、シンガポール、トロント、ウエリントン、ワシントンD.C.)に事務所を持っており、各国で政府や自治体、企業や慈善団体などと連携している。また、政策にナッジを組み込んで公共サービスを改善し、市民や社会へ結果を届けることをミッションとしており、幅広くナッジおよびデータに基づく政策形成をサポートする活動を行っている。

英国地方自治体協議会での導入推進

英国の地方自治体協議会である Local Government Association (LGA) でもナッジの政策への導入を積極的に推進している。英国では自治体の裁量で執行できる歳入の割合が日本と比較して少ない。そのため、少ない予算で社会がよりよくなるための行動変容を促すことができるナッジを用いた取り組みが、公共サービスの改善とコスト削減の面で注目されている。

LGAのウェブサイトでは、ナッジを含む行動科学に関する情報を紹介するページを設置している。助成事業も実施しており、毎年自治体やBITなどと共同でナッジを活用した施策立案を支援し、助成事業等で作成されたナッジを用いた各種ツールや、事業の詳細なレポートを数多く紹介している。また、ポッドキャストの配信や、カンファレンスの実施などを通して、さらなるナッジの活用の浸透を後押ししている。

また、2020年2月には、助成事業を行う中で見えてきた、自治体内でナッジを活用する上で参考となる10のポイントをまとめた小冊子“Nudges for social good”を作成し公開するなど、自治体目線でのナッジの普及に

向けた情報提供も行っている。

事例1：自動口座引き落とし登録の促進

イングランド南東部にあるロザー市では、業務の効率化とコスト削減のため、年払いとなっている庭木の剪定によるゴミの回収費用の自動口座引き落とし登録件数を増加させたいと考えていた。特に最もコストのかかる小切手での支払いが問題となっていた。

小切手での支払いを続けている人は、オンライン決済の安全性に疑問を持っていたり、オンラインでの自動口座引き落としの登録が困難であったり、単に今までの習慣から小切手での支払いを行っている。そのため、現在小切手で支払っている人にとって、自動口座引き落としを最も簡単な方法とする必要があった。そこで、ゴミ回収の登録更新の手紙にナッジを活かした工夫をすることにした。

この手紙は、内容に誤りがないか確認し、その後年間の回収費用を支払うことで登録が更新される仕組みとなっている。自動口座引き落としの登録をしていない人に送る従前の手紙には、最も好ましい支払方法は自動口座引き落としであると書いた上で、ウェブサイトでの登録方法が確認できることが記載してあった。また、裏面の支払方法一覧は一番上が小切手での支払いとなっており、その後にオンラインや電話での自動口座引き落としの登録、カード払いが続いていた。この内容では、オンラインでの登録が困難な人も、一番上にある小切手での支払いがデフォルトの選択肢であると捉えた人も、電話での登録が上手いかなかった人も小切手での支払いを選んでしまう可能性がある。そこで、まず全体の文字数を減らし、手紙の下部に切り取って使うことのできる自動口座引き落としの申請書を用意した。小切手に手で記入することを好む人は、同じように手書きでの登録を好むと考えられるためである。また、裏面の支払方法の一覧も、小切手での支払いは最下部に移動させた。

この変更を行ったことで、2016年度に1万8,920件中3,894件(20.6%)を占めていた小切手での支払いは2017年度には1万9,217件中2,415件(12.6%)まで減少し、自動口座引き落としの登録件数も4,288件(22.6%)から7,108件(37%)に増加した。ロザー市は、このナッジを用いた介入が2万9,610ポンド(10ポンド×2,961件)に相当する処理時間の効率化につながったとしている。

この結果を受けて、他の税金の支払方法からも小切手払いを選択するチェックボックスを取り除くことが検討されることとなった。また、この提案に携わった庁内チームは、参加者の募集にもナッジとインセンティブ(無料ランチ)を用いたワークショップを行い、職員の32%を占める80人が参加した。さらには、タクシーのライセンス費用の支払方法について検討する中で、内部のシステムとプロセスが課題であることがわかり、支払いのみならず申請自体をオンライン化することにつながるなど、他の部署へも大きな影響を与えている。

事例2：高齢者・障害者向けのアシスティブテクノロジー普及促進

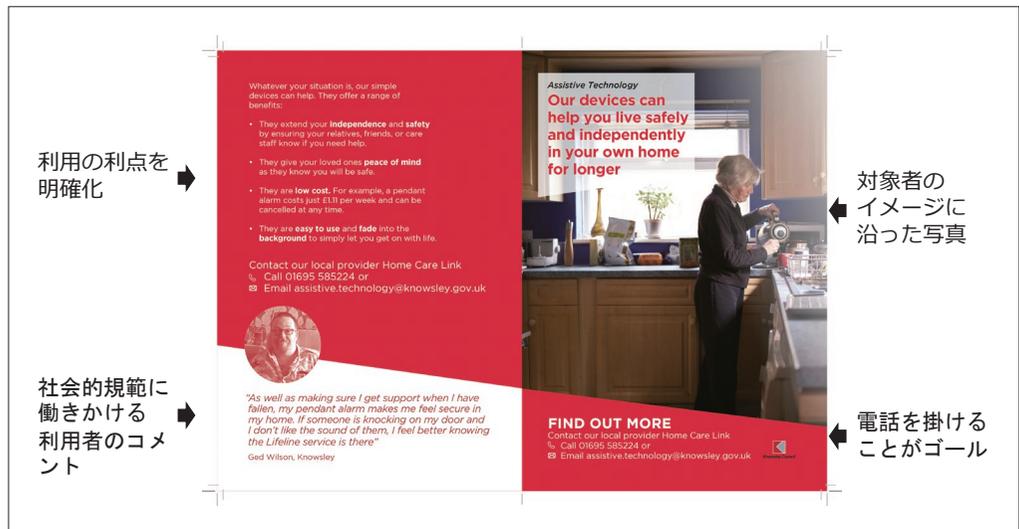
リバプールにほど近いノウズリー市では、LGAの補助金を活用して、BITの支援の下、ナッジを活用した高齢者・障害者向けのアシスティブテクノロジー普及促進の取り組みが実施された。

アシスティブテクノロジーとは、高齢者や障害者の自立や安全、ウェルビーイングを維持したり向上させたりするための機器やシステムのことで、助けを呼ぶことのできるペンダント型のアラーム、スマートスピーカー、薬を飲む時間を知らせてくれるタイマー、GPSを搭載した時計などを指す。

各地の自治体やNHS(国営医療サービス)は、アシスティブテクノロジーが高齢者や障害者が自宅で自立した生活を送る手助けとなると同時に、社会福祉サービスの需要とそれに伴う歳出を減らすことのできる重要な方法と考えており、ノウズリー市も従前からこれらの機器の利用を促進する取り組みを行っていた。しかし、活用への理解が進んでいなかったため、今回のナッジを取り入れた事業を実施することにした。

実施に先立ち、インタビューやデータ分析を行い、利用者の障壁と職員の障壁をそれぞれ明確にした。利用者は、機器への認識の低さ、電子機器への苦手意識、自分には関係が無いという感覚や、コストの心配、現状維持を好む人間としての特性といった障壁があることがわかった。また、これまで使用していたリーフレットは、ナッジを活用したものではなく、情報を効果的に利用者へ届けることができていなかった。さらに、リーフレットは対象を選定せずに配布されており、アシスティブテクノロジーの利用の目立った増加も見られていなかった。

一方、職員の側には、それぞれの機器への知識が足りなかったり、機器に関する専門用語をわかりやすく説明することが難しいといった障壁が認められた。職員に向けてのオンラインでの研修も行っていたが、実践的な内容ではなくただ知識を提供するのみで実際の利用動向につながるものではなく、10ページ



利用対象者向けのリーフレット

に渡る電子版の冊子も作成されていたが、実際に現場で活用されたという状況は見られなかった。

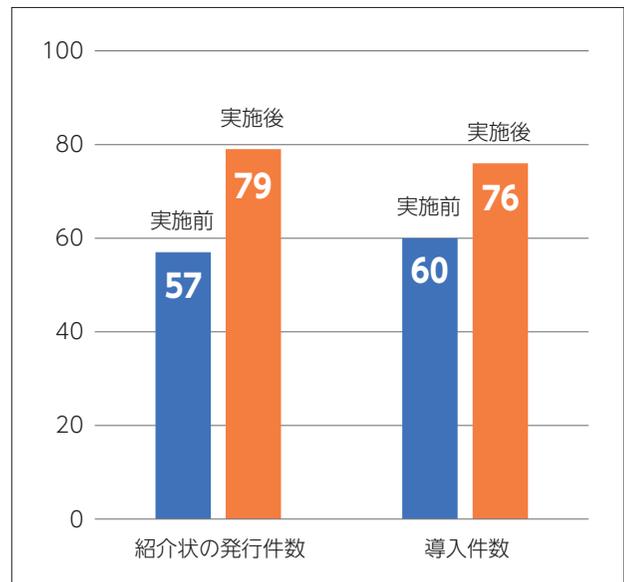
これらの分析を基に、2つの取り組みを行うこととした。1つ目はナッジを用いたリーフレットと手紙を作成し、対象となりうる障害者サポートサービスやごみ回収支援サービスを利用している人、在宅の福祉サービス利用者に絞って送付すること、2つ目は職員のためのアシスティブテクノロジーの利用動向のコツをまとめた小さなリーフレットの作成と、説明のための資料の提供である。

利用者向けのリーフレットは、対象者のイメージに合った写真を表紙に使用し、「申し込みをする」という難しそうな行動を最終目的とするのではなく、シンプルな言葉で「電話を掛ける」という、より簡単な行動にブレイクダウンして後押しするよう変更したほか、得られる利点を目立つようにしたり、社会的規範に働きかけるような利用者のコメントを掲載するなどの工夫を行った。さらに、選択肢が多くなりすぎると人はどれを選べばよいかわからなくなってしまうため、リーフレットに記載する機器は4種類に絞ることで行動に移しやすくしている。

一方、職員向けのリーフレットは、アシスティブテクノロジーがどのような場面で役立つのかを絵を交えたシナリオの形で掲載したほか、サービスを紹介するプロセスを4つに分けることで、利用動向のハードルを下げた。

この取り組みを行った結果、事業を実施する3か月前と比較した1か月平均の紹介状の発行件数は、事業実施前の57件に対し79件に増加、実際の導入も、実施前

60件に対し、76件となった。しかしこの結果は、委託業者の人員不足によりスピーディーな対応ができなかった状況下でのものであるため、本来もっと差がでるはずだったと分析されている。



事業実施3か月前と比較した1か月平均件数

日本の自治体でも住民の行動変容を促したい場面があらゆるところにあるはずだ。ナッジを用いたメッセージを使うことで結果が数字として表れたら、その問題の改善への一歩となるだけでなく、職員の業務へのモチベーションも大きく上がるのではないだろうか。コストパフォーマンスが高く、効果が目に見える住民サービスの改善が見込めるナッジの活用について、一度考えてみていただきたい。

(一財)自治体国際化協会ニューヨーク事務所 所長補佐 松尾 和貴 (大分市派遣)

ノーベル経済学賞を受賞したシカゴ大学のリチャード・セイラー教授とハーバード大学のキャス・サンスティーン教授が共同で提唱した「ナッジ」誕生の地であるアメリカでは、公共政策分野においてナッジの活用が推進されている。連邦政府においては、オバマ政権下でサンスティーン教授を大統領のブレインとして、省庁横断的な応用行動科学の専門家による SBST (the Social and Behavioral Sciences Team: 社会・行動科学チーム) が設置された。大統領は 2015 年の大統領令 13707 号により、連邦政府機関に対し行動科学の知見を施策の改善に活用するための取り組みを求めたが、その後政権交代に伴い、SBST の活動は停止している。一方、地方自治体においても、ナッジの考え方を政策のデザインに活かす取り組みが進められている。本稿ではその一例として、ニューヨーク市の取り組みを紹介したい。

ニューヨーク市におけるナッジの活用

ニューヨーク市においては、2016 年、NYC Opportunity と ideas42 の連携により、BDT (Behavioral Design Team: 行動デザインチーム) が設置された。NYC Opportunity は、ニューヨーク市の部署の 1 つで、貧困を減らし社会の公平性を高めるため、政策決定や行政サービスの提供等において、データや調査に基づくエ

ビデンスを重視するとともに、新たな知見の活用を積極的に進める取り組みを行っている。ideas42 は、12 年前に設立され、行動科学の知見をさまざまな社会問題の解決に活かすことをミッションとする非営利団体であり、アメリカを含む世界各地で 80 以上のプロジェクトを実施している。

BDT は過去 4 年間で、47 のプロジェクトを実施し、既存の施策を評価し、それらを強化するために行動デザインを利用する方法を開発してきた。取組分野は教育、雇用、健康、行政の効率化等多岐にわたり、実践的な解決策を策定するため、専門家と市職員が協力して取り組んでいる。対象となるプロジェクトは、市としての優先順位の高い施策であり、関係部局の協力を得られ、対象者への接点を有し、データを取ることが可能で、比較実験を行うための十分な事例数のあるものを選定した。

具体的な進め方であるが、対象となる事業・プロジェクトを選定すると、まずはどのような状態を達成したいのかを定義する (Define)。次に、その実現の上で何がボトルネックになっているのかを明らかにし (Diagnose)、望ましい行動を促す手法を設計する (Design)。そして新たな手法を試験的に導入し (Test)、得られた効果を計測し、従来の手法による場合と比較する (Scale) (図 1 参照)。

以下、具体的な事例を 2 つ紹介する。

The behavioral design process

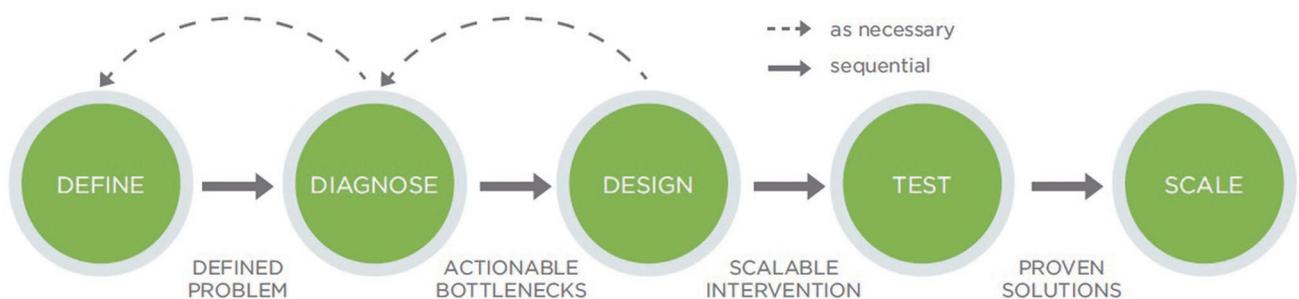


図 1 行動デザインの進め方

事例1：食料購入給付金の再認証手続き

SNAP (Supplemental Nutrition Assistance Program：補食的栄養支援プログラム) は低所得者世帯に対し食料購入の補助を行う制度である。食料購入のための給付金 (給付金) を継続して受け取るためには、年に一度再認証手続きを行う必要があるが、約25～30%の人が必要な手続きを行わずに受給資格を失い、2、3か月後により煩雑な申請手続きを改めて行っている。その間利用者が給付金を受給できなくなるばかりか、役所側も再申請の対応でより多くのコストがかかることになる。そこで、従来の再認証手続きの通知に加え、リデザインした通知 (再認証を忘れると給付金が受給できなくなることをより直截的に表現するとともに、今後の手続きの流れを簡潔に示したものを、[図2参照](#)) を75日間ある更新期間が開始した15日目に発送することとした。その結果、通知を受け取った利用者は、再認証の申請が5%増加するとともに、申請を早く提出する傾向がみられた (更新期間開始後45日目までに申請する率が12.9%増加した)。

事例2：低所得者層の子どもへの英才教育プログラム支援

ニューヨーク市の英才教育プログラムは、社会経済的地位にかかわらず、才能を有する子どもに質の高い指導

と充実した学びの機会を提供している。しかし、低所得地区の子どもは、高所得地区と比べて当該プログラムの試験を受ける割合が半分程度にとどまっている。そこで、幼稚園の新入園児の保護者に送るレターをリデザインした。従来のレターに比べ、より祝福のトーンを強めた文面とするとともに、あらゆる子どもに参加の機会が開かれていることを示す内容とした ([図3参照](#))。この取り組みにより、対象となった6万世帯のうち英才教育プログラム参加のための試験出願者数が5%増加した。とりわけ、低所得地区に住む子どもの出願者数が9%増加したのは大きな成果である。

これらは言うてみれば、住民にリーチする際のちょっとした工夫であるが、そこに行動科学の知見を取り入れることで、より望ましい成果を効果的かつ効率的に上げた例である。

今後は、行動科学の知見をいかにしてより複雑で構造的な課題に活用するか、ビッグデータや機械学習をいかに活用するか、既存の取り組みをいかに継続的に改善するか等の面で更なる発展を期待したい。

なお、その他の事例は下記 URL を参照されたい。
https://www.ideas42.org/wp-content/uploads/2018/04/BDT_Playbook_FINAL-digital.pdf

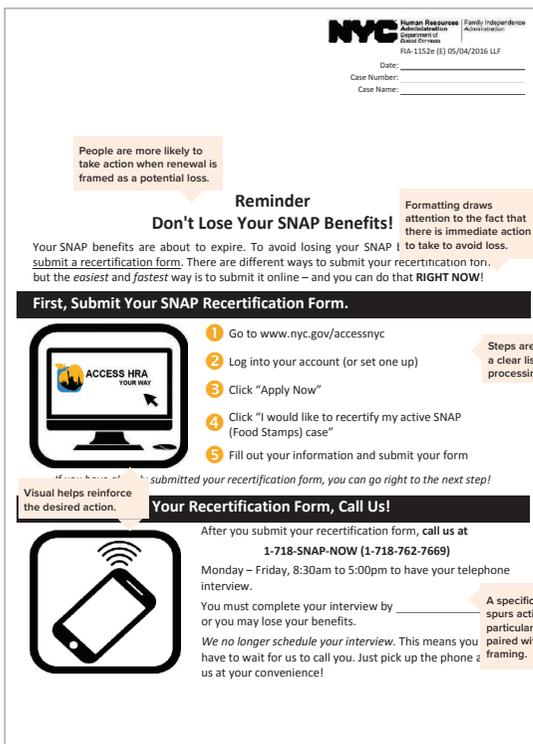


図2 リデザインされた SNAP 催促通知

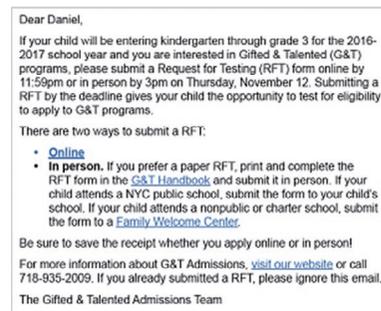


図3 保護者へ送るレター (上：オリジナルのレター、下：リデザインされたレター)

シンガポール発 ナッジを活用した喫煙ゾーン制定を目指して

(一財)自治体国際化協会シンガポール事務所 所長補佐 小原 一晃 (埼玉県派遣)

シンガポール政府のナッジ活用の特徴

シンガポールではナッジという言葉が広く知られるようになる以前から行動分析を政策に活用してきた。その一例としては有料道路の料金表示システムが挙げられる。古くから交通渋滞対策に注力してきたシンガポールでは、1998年に市内中心部や有料道路で曜日・時間帯に応じた料金制度が導入され、2008年にはリアルタイムの通行料を明示することでドライバーが混雑エリアの通行を控えるよう、有料区間入口のゲートに設置された電光掲示板に料金を表示する現行のシステムとなった。



シンガポールの有料区間入口に設置された電光掲示板

現在、シンガポールにおけるナッジ活用の研究は省庁横断的な組織を中心に行う形ではなく、いくつかの政府機関に設けられた専門ユニットが個別に行っており、その取り組みを公務員研修所 (Civil Service College : CSC) が公共サービス部門全体での情報共有や、学びの機会の提供を行うことで政府機関同士の交流を生んでいる点が特徴的である。また、2012年からシンガポール政府は英国の The Behavioural Insights Team との共同研究を開始し、2016年にシンガポールに同チームの拠点を開設するなど外部の専門家や国外の政府との連携も強化している。その中でも本稿では、持続可能性・環境省のナッジユニットの取り組みを紹介する。

持続可能性・環境省内の ナッジユニットについて

持続可能性・環境省 (Ministry of Sustainability and Environment : MSE) はリサイクルや省エネも含めた環境保護、水環境保全、食品衛生管理を主要業務とし、シンガポール政府の中でも早期にナッジの活用に取り組んだ省庁である。2011年に省内に設置された環境行動科学・経済研究ユニット (Environmental

Behavioral Sciences & Economic Research Unit : EBERU) というナッジ研究のチームが持続可能性・環境省傘下の関係機関と連携しながら研究を進めている。EBERUは「政策と結びつく、持続可能な社会を目指す研究」をポリシーとし、市民の行動は選択の連続、という考えをもとに行動分析を行っている。例えば、フードロスに関する分析を行う際には「飲食店で食べきれない食事を捨てるか、テイクアウト用に包むか、人にあげるか」という選択に至るまでの行動から遡り、「どこで食事するかを決める」、「店の行列に並ぶ」などに行動を細かく分けた上でどの部分から課題解決のアプローチができるかを検討する。その後行動を理解し、解決策をデザイン、社会実験からのフィードバックを受けて実際の施策化に至るのだが、その過程の全てにおいて意識しているのは“Context, Ability, Motivation”、つまり市民を取り巻く環境、実行可能性、文化的背景等を踏まえた動機、という3つの点である。

繁華街の完全分煙に向けて① ～社会実験～

EBERUの取り組みのうち特徴的なものが、禁煙ゾーン制定に向けた社会実験である。シンガポールでは屋外での喫煙は法的に定められた禁止区域以外では認められてきたものの、受動喫煙による健康被害と喫煙者の権利や価値観の多様性とのバランスをとるため、シンガポール初の禁煙ゾーン制定に向けて望ましい喫煙所の位置と構成について研究すべく、2016年10月から2017年12月にかけてシンガポールの繁華街・オーチャードロードにおいて以下の3つのフェーズに分けて社会実験が行われた。

(1) フェーズ1

フェーズ1では、指定された4か所において、右図のような形で喫煙エリアであることとエリアの



喫煙エリアの表示
提供：EBERU

境界線を明示した。併せて、既存の喫煙所での喫煙行動と比較するため、それとは別に4か所を指定し、計8か所で市民の行動の観察を行った。

(2) フェーズ2

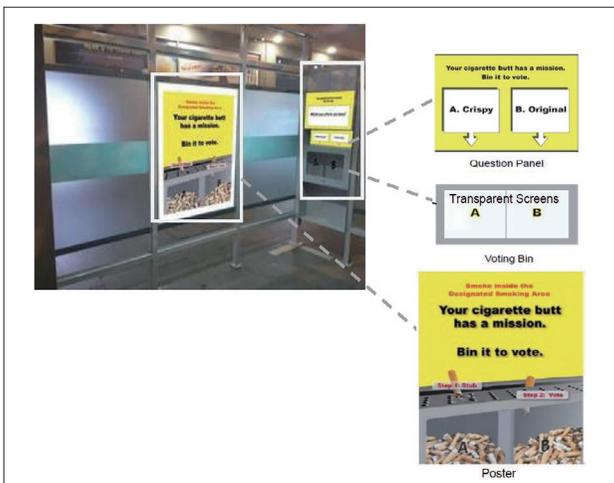
フェーズ2では、フェーズ1で境界線を明示した4か所のうち2か所においてさらに対応を強化し、煙を外に出さないための壁や雨よけの屋根、ソーラー式の夜間照明のついた喫煙エリアを設けた。費用対効果を比較するため、残りの2か所は変更を加えなかった。



フェーズ2で導入された屋根付き喫煙エリア
提供：EBERU

(3) フェーズ3

フェーズ3では喫煙所周辺のたばこの吸い殻ごみを減らすため、屋根付き喫煙エリアに設置した吸い殻入れを透明にし、市民が吸い殻を捨てることで投票に参加できるような形とした。



フェーズ3で導入された吸い殻入れ
提供：EBERU

各フェーズではタバコの吸い殻の数や市民の喫煙行動を毎週観察し、喫煙者、禁煙者それぞれの意見も聴取された。

繁華街の完全分煙に向けて② ～結果分析と制度化～

EBERUによる1年以上に及ぶ社会実験の結果、主に以下のことが確認された。

①喫煙エリア外での喫煙者は実験開始前の1日あたり約20人からフェーズ3では約13人にまで減少したほ

か、実験期間を通して、徐々に喫煙者が喫煙エリアの存在に気付くようになり、自然と喫煙エリアを利用する習慣ができていったことを確認できた。

②屋根付き喫煙エリアは雨の日以外は通常の喫煙エリアに比べ効果的だとは言えなかった。また、投票機能付き吸い殻入れの導入により、周辺にポイ捨てされた吸い殻の数は減少したものの、実施コスト面の課題が残った。

③約25%の喫煙者から、喫煙エリアの案内表示がわかりにくいという声があった。

この結果を受け、喫煙エリアの配置や設備要件の設定などの具体的な検討を行った。喫煙エリア間の距離などを考慮した全体の配置について利害関係者と入念に調整を行ったほか、喫煙エリアを設置・管理するホテルやショッピングモールに対しては境界線を黄色等の目立つ色で明示するなど、ガイドラインに沿って



現在のオーチャードロードの喫煙エリア以外のゴミ箱

整備することを義務付けた。ガイドライン制定にあたり屋根や投票機能付きの喫煙エリアは費用対効果の面から義務化を見送り、施設管理者の判断に委ねることとした。

最終的には2019年1月から3か月間の移行期間を経て2019年4月からオーチャードロードが喫煙エリア以外での喫煙への罰則を含む禁煙ゾーンに指定された。この禁煙ゾーンでは、喫煙エリア以外に設置されたゴミ箱には禁煙を示すサインと喫煙所の地図を表示するためのQRコードがあり、ゴミ箱上部の灰皿も閉じられているのが特徴である。

まとめ

今回取材した結果、シンガポールで生活している中で身近な場面にナッジの産物があることに気づかされた。新型コロナウイルス感染症への対応でも追跡アプリの開発など、驚くような施策を次々と打ち出しているシンガポールのナッジ活用に今後も注目していきたい。

協力：横浜市行動デザインチーム (YBIT) インターン Lek Hong 氏

ニューサウスウェールズ州政府の ナッジ担当部門設立経緯

ニューサウスウェールズ (NSW) 州政府のナッジ担当部門である The Behavioural Insights Unit (BIU) は、NSW 州政府が、2012 年に英国のナッジ活用推進専門組織であった The Behavioural Insights Team と提携を始めた後に、NSW 州首相・内閣府内に設立された。BIU では、公共政策や公共サービス等の向上のために、これらにどのようにナッジ (行動科学) の知見を適用するかの調査研究を行い、小規模の効果検証を積み重ね、その後、規模を拡大し、政策へナッジの知見を反映するための助言等を行っている。対象としてきた分野は、環境、保健、交通など多岐にわたっている。

本稿では、NSW 州政府において、ナッジ活用により効果が確認された政策事例を紹介する。なお、本稿は、NSW 州政府公表情報に加え、BIU の Jeanette Deetlefs 教授への取材により得られた情報も踏まえ執筆した。

教育実習生の地方部への 配置に向けて

NSW 州の地方部においては、教員が不足しており、NSW 州教育省も地方部における教員の確保を課題と捉えていた。一方、地方部の学校で教育実習を行った学生が、卒業後も地方部の学校の教員として働く蓋然性が高いことがわかってきた。そこで BIU では、NSW 州教育省と NSW 州内の大学の協力のもと、地方部の学校で教育実習を行う学生を増やすための取り組みを行った。

(1) 従前の状況と分析

学生が教育実習を実施する学校については、まず、大学が学生の住所から近い学校を割り当てることが標準 (デフォルト) となっていた。ただし、これを変更する申請を行えば、実習校を地方の学校とすることが可能なことは学生へ伝えられており、実習校は学生自身が選択できることとなっていた。しかし、ナッジ研究の観点か

らは、学生にはデフォルトによって割り当てられた自宅から近い学校で実習に参加できることの利点が大きく感じられると考えられた。逆に、地方部の学校において実習を行う利点がわからず、また、デフォルトとは異なる学校に変更するための申請に手間がかかることが、地方部の学校で実習に参加する学生が少ない要因だと考えられた。

(2) 行動変容を促す取り組みを決定するための事前調査等

こうしたことを踏まえて、どのような変化を加えれば、学生が地方部の学校で教育実習に参加するかを考えるために、学生の教育実習校の決定に影響を及ぼしている要素の考察を進めた。

まず、ナッジの知見によると、人はデフォルトの設定を好むこと、前例に乏しく詳細がわからない選択肢を避けること、メッセージが誰によって発信されたかによって決定が影響されること等がわかっていた。

これらに加えて、教育実習に参加する学生は、その時期に、デフォルト以外の選択肢を検討する時間的な余裕がないことから、よりなじみのある選択肢を選びがちとなり、その結果デフォルトを好む傾向が高まっていると考えられた。また、保護者が学生の決定に大きな影響を及ぼすこと、学部長など有識者からのメッセージにも影響を受けること等もわかっていた。

2つの大学における取り組み

(1) ウーロンゴン大学における取り組み

まず、実習校を変更する申請の手間を省くため、紙ベースでの申請から、オンラインでの申請へと変更するとともに、オンラインフォームについては、最小限の情報を入力するだけのものとした。

そのうえで教育実習の対象となっている学生を2つのグループに分け、一方のグループ (グループ1) に対しては、教育実習を実施する学校の選択について、従来通りの説明にとどめ、他方のグループ (グループ2) については、さらに次の3つの変化を加えた。

① 地方部の学校等の情報の提供

教育実習生を受入れ可能な地方部の学校数校の情報と、上述の申請方法の変更について記載したメールを学部長から学生へ送付した。この際、メール内のリンクをクリックするだけで簡単に学校の情報を確認できるようにするとともに、リンク先では、学校周辺において週末に参加可能な課外活動や、学校周辺の観光地の情報も表示されるようにした。

② 家族との話し合いを促すハガキの送付

地方部での教育実習への参加について家族と話し合うよう促すハガキを学生の自宅に送付した。



学生へ送付されたハガキ(注1)

③ リマインダーの送信

申請締切りの2日前に、地方部の学校で教育実習を行うことが可能な旨を伝えるメールを送信した。

(2) マッコリー大学における取り組み

マッコリー大学でも、上述のウーロンゴン大学同様のグループ分けを行い、グループ2の学生に対しては、以下の2つの変化を加えた。

① 地方部の学校1校の情報の提供

複数の学校を紹介するのではなく、各学生につき地方部の学校1校の情報をメールで提供した。これには、学生がどの学校に申請するか迷うことを防ぐ狙いがあった。

② 経験者からのビデオメッセージ

上述①のメールで紹介した地方部の学校における教育実習の経験者からのビデオメッセージを送った。これは、経験者からのメッセージが影響力を持つことを考慮したものである。

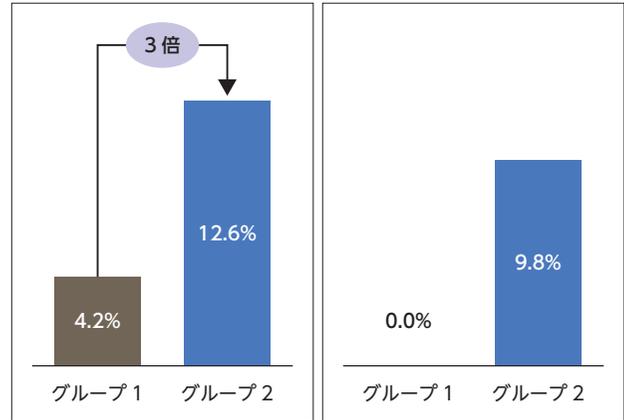


経験者からのビデオメッセージ(注1)

取り組みの結果と拡大

ウーロンゴン大学では、地方部の学校での教育実習へ

のグループ2の学生からの参加申請率が、グループ1の学生からの参加申請率の約3倍となった。具体的には、グループ1の学生の4.2%が申請したのに対し、グループ2では12.6%の学生が申請した。マッコリー大学においては、グループ1の学生からの申請が0.0%であったのに対して、グループ2では9.8%の学生が申請した。



ウーロンゴン大学での結果(注2)

マッコリー大学での結果(注2)

2つの大学での取り組みの後、BIUでは、さらにもう1つの大学の協力のもと、別の観点からの取り組みを行い、地方部での教育実習に参加する学生の割合が増加したことを確認している。

これらの結果を踏まえて、BIUでは、この取り組みの規模を拡大し、都市部の大学に、自宅から近い学校を教育実習校として割り当てるデフォルトからの切り替えを促し、教育実習生を受入れが可能な地方部の学校に関する情報を盛り込んだメールの送信等も促している。

最後に

NSW州政府では、新型コロナウイルスの検査を受診するよう促すメールについてもナッジの知見を取り入れたものとするなど、今回紹介した事例にとどまらず、さまざまな分野でナッジの活用を試みている。

クレアシドニー事務所では、今後も活用事例の動向に注目していきたい。

(注1) NSW Government, Premier & Cabinet, Behavioural Insights [Attracting trainee teachers to rural and remote NSW schools] 2018

(注2) NSW Government, Premier & Cabinet, Behavioural Insights [Attracting trainee teachers to rural and remote NSW schools] 2018内のデータを元に作成

自治体初のナッジユニット、YBiT の戦略と国際連携による知見の共有

横浜市行動デザインチーム (YBiT) 副代表 高木 佑介

日本の自治体初のナッジユニットとして2019年2月に誕生したYBiTは、横浜市の有志職員と外部のアドバイザーで構成され、「ナッジを初めとした『行動デザイン』や『データ・エビデンスに基づく科学的な行政手法』を軸に市民や社会にとって真に効果的な行政サービスを提供すること」をミッションに活動を行っている。その輪は横浜市役所内を越え、他の自治体や中央省庁、アカデミア、民間企業へと広がり、主催する月例研究会にはこれまでに500人余りが参加している。特に、2019年12月に環境省からナッジアンバサダーに任命されてからは、横浜市の枠に留まることなく、全国の自治体や大学での研修・講演や事例支援を行ってきた。また、活動がOECDに認知されるなど、国際的な連携に向けた発信も進めている。



環境大臣よりナッジアンバサダーに任命

本稿では、地方自治体におけるナッジ普及に向けたYBiTの戦略を紹介するとともに、国際連携の取り組みとその必要性について論じる。

YBiT 4つの戦略

YBiTでは、ナッジの普及にあたり、4つの戦略を軸に活動を行っている。1つ目は、ツールキットの紹介である。海外では、各国のナッジユニットや学術機関、国際機関等がナッジ活用の道しるべとなる手順書やツールキットを開発し公開しているが、英語の壁や政策立案プロセスの違いから日本の自治体職員がヒントを得て、活用することは容易ではない。そこでYBiTでは、そうしたツールキットを邦訳したうえで日本の地方行政の現場ですぐに活用できる形にカスタマイズし、公開している。特にイギリスのThe Behavioural Insights Team (BIT)が提唱するEAST®フレームワーク(*)について、BITと

交渉し、邦訳したうえでチェックリスト化し、地方公務員が実践で活用できる形にした。

簡単に (Easy)	E-1 デフォルト機能の活用 E-2 面倒な要因の減少 E-3 メッセージの単純化	印象的に (Attractive)	A-1 関心をひく A-2 インセンティブ設計
社会的に (Social)	S-1 社会的規範の提示 S-2 ネットワークの力の活用 S-3 周囲へ公言させる	タイムリーに (Timely)	T-1 介入のタイミング T-2 現行バイアスを考慮 T-3 対処方針を事前に計画

EAST® フレームワーク

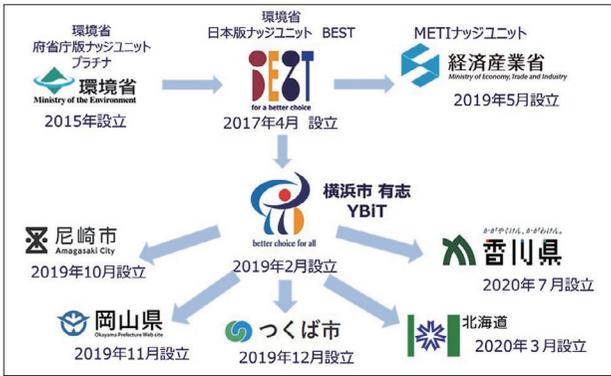
*ナッジ活用の際に重要な4つの視点Easy(簡単に)、Attractive(印象的に)、Social(社会的に)、Timely(タイムリーに)を整理したものを。チェックリストについては、<https://ybit.jp/>で公開中。

2つ目の戦略は、人材育成である。YBiTでは、これまでに横浜市役所内で17件、他自治体や大学等外部からの依頼を受けて32件(2020年12月末時点)の研修・講演等を実施してきた。加えて、毎回80人程度の参加者が集う月例研究会や昼休みを活用したランチタイムゼミの場を通じて、ナッジによる政策介入の手法や事例の共有等を行い、能力開発に取り組んでいる。

3つ目は、ナッジユニットの肝である事例創出である。YBiTでは、これまでに約50件の事例創出に携わり、健康・福祉から環境分野、アンケート回収率向上等の事務改善まで、分野は多岐にわたる。事例の支援にあたっては、①行動を細分化し、課題となる行動を特定するための「行動プロセスマップ」作成、②「EAST® チェックリスト」等を活用したナッジ介入案の検討、③実施および効果検証という流れを基本とし、このプロセスで横浜市各区局および一部他都市の事例創出を支援してきた。

4つ目は、ネットワーク構築である。より良いナッジ介入を行うには、事例や手法等の知見の共有、効果検証を見据えた専門家との連携が求められる。YBiTでは、研究会やランチタイムゼミなどを軸に各自自治体および中央省庁のナッジ推進者のネットワーク化を図り、環境省の日本版ナッジユニットBESTを中心に以下の図のような日本のナッジコミュニティの形成に貢献している。

YBiTでは、これら4つの戦略を掛け合わせ、ナッジ活用の裾野を広げつつより良い政策介入を目指している。



日本のナッジコミュニティの広がり

また、こうした普及戦略を論文化し学会等で発表するなど他自治体への横展開を見据え、経験を共有している。

YBiT が見据える国際展開

YBiT では、国際展開の取り組みとして、主に次の2つの活動を進めている。

①海外ナッジユニットとの知見の共有

YBiT が誕生して約2年、日本の地方自治体においてナッジ活用が徐々に広まりつつあり、6つの自治体でナッジユニットが誕生している。しかし、先行する海外のナッジユニットと比較すると、「日本のナッジコミュニティは、劣ってはいないものの確実に遅れている」現状がある。以下の表のとおり、世界各国のナッジユニットと比べ、2019年設立のYBiTを含め、日本の自治体ユニットは10年近く遅れてスタートしている。

海外ナッジユニットの設立	日本のナッジユニットの設立
ideas42 (NY市等) 2008年設立	環境省 BEST 2017年設立
イギリス BIT 2010年設立	YBiT ほか3自治体 2019年設立
シンガポール EBERU 2011年設立	北海道、香川県 2020年設立

YBiT では、この「遅れ」を認識し、チーム立ち上げにあたってイギリスのBITから助言を受けるとともに、先行するNY市の行動デザインチームであるideas42、同じアジアで長年公共政策におけるナッジの活用に取り組んできたシンガポール持続可能性・環境省の行動デザインチームEBERUとのWeb意見交換の場を設けるなど、知見の共有を進めている。今後こうした取り組みから得た知見を地方自治体のナッジユニットとも共有していきたい。

②都市間の国際協力事業におけるナッジの社会実装

国が進めるインフラ輸出への機運の高まりに合わせて、

気候変動対策、廃棄物管理や上下水道等のインフラ分野で自治体による都市間の国際協力に注目が集まっている。こうした都市間協力において技術移転したインフラを適切に機能させるうえで、市民の行動変容を促すナッジの視点は、重要だが欠けているピースかもしれない。筆者がある会議でアジアの都市の幹部から聞いた「リサイクルプラントを作りたい、でも市民がごみの分別に協力しリサイクルをしようと思ってくれるか分からない」という声は、まさにインフラ輸出においてナッジを活用する余地があることを示唆している。

YBiT では、横浜市が実施する都市間協力において、ナッジの要素を取り入れる試みを始めている。横浜市水道局がJICA・無収水対策能力強化プロジェクトの長期専門家として職員を派遣しているマラウイ国リロングウェ水公社の職員に対して、昨年10月にWebで行動デザイン・ナッジ研修を実施し、今後は実際に水道料金徴収率の向上や水道の違法接続の抑止にナッジを活用していく。



マラウイ国リロングウェ水公社職員への研修の様子

こうした国際展開は、先行する海外のナッジユニットから学ぶうえでも、都市間の国際協力をより意味のあるものにするためにも、そして日本のナッジコミュニティが国際的なネットワークに加わり知見を共有していくためにも今後必要な取り組みだと感じている。一方で一自治体ナッジユニットのYBiTだけでこの国際展開を担っていくことは困難である。今後は、中央省庁、自治体のナッジ推進者を中心に設立されたNPO法人Policy Garageとも連携し、所属の垣根を越えて日本のナッジコミュニティの海外連携を進め、そこで得た知見を日本の地方自治体の現場に還元していきたい。



YBiTのWebページ

※YBiT主催の月例研究会にご関心のある方は、Webページ (<https://ybit.jp/>) の連絡フォームよりご連絡ください。