

# CLAIR REPORT No.523

## 英国の自治体におけるナッジの導入背景と活用事例

Clair Report No.523 (March 25, 2022)

(一財) 自治体国際化協会 ロンドン事務所

## はじめに

ナッジとは、行動科学（行動インサイト）の知見の活用によって、人々が自分自身にとってより良い選択を自発的に撮れるように手助けする政策手法である。

2021年6月、国連でナッジを含む行動科学の活用に関する報告書「**Behavioural Science Report**」が発表された。報告書の発表にあたり、アントニオ・グテーレス事務総長は、「行動科学は国連の責務を果たすために不可欠なツールであり、貧困の解消や公衆衛生、安全、ジェンダー平等、平和構築やSDGsの達成に貢献することができる」とし、各機関が国連機関に対して、行動科学に投資し、その潜在的影響力を生かすために協力すべきと述べているなど、世界的にナッジ活用の持つ可能性が期待されている。

日本においても、環境省や経済産業省をはじめとして各地でナッジユニットが立ち上がってきており、特に最近では、新型コロナウイルス対策におけるナッジの活用についても、テレビでも取りあげられるなど、ナッジへの注目が高まりつつある。一方、英国においては、2010年にいち早く政府内にナッジユニット「**The Behavioural Insights Team**」が立ち上げられ、現在に至るまで政府や自治体において様々な場面でナッジが活用されており、この英国の状況は、これからナッジを政策に導入しようと考えている日本の自治体にとって参考となる点が多いと考えられる。

現在、海外の先進事例も日本語で読むことができるようになりつつあるが、海外の自治体がどのようにナッジを政策に導入しているかに関するレポートについては、それほど目立ったものはない。そこで、このレポートでは、ナッジについての概論と英国の行政機関におけるナッジの導入・推進について紹介するとともに、特に自治体におけるナッジ導入のプロセスについて、実際に活用しているフレームワークの解説を交えながら詳細に記述している。

執筆にあたっては、ハートフォードシャー・カウンティ・カウンシルのナッジユニット **Behaviour Change Unit** 代表者、**The Behavioural Insights Team** のマンチェスター事務所である **BIT North**、**Local Government Association** の行動科学プログラムマネージャーに、インタビューやメールでの問合せへの回答、資料の提供など多大なるご協力をいただいた。ここに深く感謝申し上げます。

このレポートが、日本でナッジの導入を検討している自治体、各種団体の参考となれば幸いである。

2022年3月

一般財団法人自治体国際化協会ロンドン事務所長

## 目次

概要 .....	1
本文 .....	2
第1章 ナッジとは .....	2
第1節 ナッジの定義.....	2
第2節 ナッジの事例.....	2
1 ロンドン・ウエストミンスター区の口座振替を推進するチラシ .....	2
2 ロンドン・ハンスロー区のワクチン接種を推進する Facebook 投稿.....	3
第3節 ナッジと行動インサイト・行動科学：行動変容ホイールから .....	4
解説1：行動変容ホイール .....	5
第4節 ナッジ理論の背景にある「不合理」な人間像 .....	6
第5節 ナッジの具体的な導入手法：「EAST」のフレームワーク .....	7
第6節 倫理面での配慮の必要性.....	8
解説2：ランダム化比較試験 .....	10
第2章 行政機関によるナッジの導入 .....	11
第1節 英国政府公式ナッジユニット「The Behavioural Insights Team」 .....	11
1 英国政府公式ナッジユニット「The Behavioural Insights Team」の設立 .....	11
2 BIT の活動内容.....	11
3 BIT におけるエビデンスの重視 .....	12
第2節 Local Government Association (LGA) によるナッジ活用の推進 .....	13
1 ナッジを活用する事業への助成金の提供 .....	13
2 その他ナッジに関する情報の提供 .....	14
第3節 世界各国及び日本でのナッジの導入状況.....	14
第3章 自治体によるナッジの導入事例 .....	16
第1節 ハートフォードシャー・カウンティ・カウンシル：徒歩や自転車での移動の促進 ..	16
1 自治体の概要.....	16
2 実施プロセス.....	17
解説3：COM-Bモデル .....	17
解説4：システムマップ .....	19
3 事業の背景.....	20

4	課題	20
5	ナッジ（行動科学）の活用内容	21
6	結果	23
第2節	グレーター・マンチェスター・コンバインド・オーソリティー：個人情報の取扱いに関する同意書の理解度の向上	24
1	自治体の概要	24
2	実施プロセス	24
3	事業の背景	25
4	課題	25
5	ナッジの活用内容	26
6	結果	29
第3節	ロザー・ディストリクト・カウンシル：自動口座引き落とし登録の促進	31
1	自治体の概要	31
2	実施プロセス	31
3	事業の背景	31
4	課題	32
5	ナッジの活用内容	32
6	結果	34
第4節	ノーズリー・メトロポリタン・バラ・カウンシル：高齢者・障害者向けのアシステッドテクノロジー普及促進	35
1	自治体の概要	35
2	実施プロセス	35
	解説5：「TESTS」のフレームワーク	36
3	事業の背景	36
4	課題	36
5	ナッジの活用内容	37
6	結果	40
第4章	結びに	42
付録		44
参考資料		48

## 概要

ナッジ (nudge) とは、「注意や合図のために人の横腹を特にひじでやさしく押ししたり、軽く突いたりすること」[1]を意味し、政策手法としての文脈で使われる場合には「人々が自分自身にとってより良い選択を自発的に取れるように手助けする」[2]ものの一つとされる。2017年にナッジ理論を提唱した米国シカゴ大学のリチャード・セイラー教授がノーベル経済学賞を受賞したことなどから注目が高まっており、日本国内でもナッジに関する研究やアドバイスを行うナッジユニットが省庁や自治体単位で誕生している。

行政においては、納税や健康づくり、環境保全など、住民の福祉の向上や効率的な行政運営のために住民の行動の変化を促す場面は多い。そのような場面では、これまで、住民の自由を規制したり、費用負担の大きいインセンティブを付与するといった手法が取られてきた。これに対してナッジは、情報やプロセスの簡易化、選択肢をより魅力的なものにする、社会的規範や周囲の人の力を借りる、タイムリーに情報を伝えるなどといった方法を用いることで、住民の意思を尊重しながら、その行動をすることができない、または止めることができない原因となる摩擦を減らそうとする手法であり、行政施策の効果を上げる可能性があるものと期待されている。

英国では 2010 年に、政府内にナッジユニット The Behavioural Insights Team (BIT) が作られるなど、世界に先駆けてナッジの活用に関心をもち、力を入れてきた。当時の英国政府が財政緊縮によって費用対効果の高い政策実現手段を探していた中で、BIT は設立当初の 2 年間で、運営にかかった経費の 22 倍にのぼる増収や経費削減といった財政効果を出し、その費用対効果の高さが認められた。BIT はその後民間化されて事業を拡大し、現在は世界 8 箇所に事務所を持ち、各国の政府や自治体へナッジやエビデンスに基づく政策形成に関するアドバイスを行うなど、英国内に留まらず世界的に大きな役割を果たす組織となっている。

英国の自治体においても、BIT やそのほかのコンサルティング会社のアドバイスを受けたり、自治体内にナッジユニットを設立するなどしながら、ナッジの政策への活用が進められている。

本レポートでは、文献調査及びハートフォードシャー Behaviour Change Unit、BIT のマンチェスター事務所である BIT North、グレーター・マンチェスター・コンバインド・オーソリティーへのインタビュー調査、英国自治体協議会 (LGA) へのメールでの聞き取り調査に基づき、英国におけるナッジに係る取組をまとめた。まず、第 1 章から第 2 章にかけて、ナッジについての基本的な解説や導入における注意事項や、英国政府におけるナッジ導入の経緯や BIT の取組及び、Local Government Authorities (LGA) における自治体にナッジを普及させるための取組を紹介している。その上で、第 3 章においては、自治体におけるナッジの導入事例について調査を行った内容を踏まえ、実際に英国の自治体による政策への導入プロセス・内容をまとめている。

## 本文

### 第1章 ナッジとは

#### 第1節 ナッジの定義

ナッジとは、「注意や合図のために人の横腹を特にひじでやさしく押ししたり、軽く突いたりすること」[1]を指し、特に政策手法として用いられる際には、「行動科学の知見（行動インサイト）の活用により、人々が自分自身にとって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」 [2]と定義されている。

このナッジが世界に広く知られるようになったのは、2008年、米国シカゴ大学経営大学院教授のリチャード・セイラー教授とハーバード大学法科大学院教授のキャス・サンスティーン教授が公共政策担当者や法曹関係者、政治家などに向けて執筆した「Nudge」（邦訳：実践行動経済学）を発表したことに端を発している[1]。その後、著者の一人であるリチャード・セイラー教授は、経済的な意思決定についての分析に心理学的で現実的な見地を取り入れ、非合理性や社会的な嗜好、自制心の欠如によって人間の特性がいかに個人の判断や市場の結果に影響を与えるかを系統立てて整理したことが評価され、2017年にノーベル経済学賞を受賞した。このことにより、さらにナッジが注目を得ることとなった[3]。

#### 第2節 ナッジの事例

ナッジがどのように使われているのか、実際の例を紹介したい。

##### 1 ロンドン・ウエストミンスター区の口座振替を推進するチラシ

下記図1のチラシは、ロンドン・ウエストミンスター区で使用されている、カウンシルタックス（税金）の口座振替の促進を促すものである。このチラシには、赤字で大きく「ウエストミンスター区では、昨年、5万世帯以上が口座振替でカウンシルタックスを支払いました」と記載されている。これは、周囲の人も口座振替で支払っているという事実を提示し、社会的規範意識に働きかけることで、まだ口座振替の登録をしていない人へ行動変容を促すものである。

図1 ロンドン・ウエストミンスター区の口座振替を推進するチラシ



著者宅に届いたチラシ

## 2 ロンドン・ハンスロー区のワクチン接種を推進する Facebook 投稿

ロンドン・ハンスロー区では、特に東南アジアやアフリカ、カリブ系の住民が新型コロナウイルスのワクチン接種に消極的であるという調査結果に基づき、Facebookでワクチン接種を促す際に、地元の東南アジア系の医師の写真などを用いたメッセージを投稿した。これは、地元の医師という身近で、しかも権威ある人からのメッセージという形をとることで、より住民に受け入れやすくすることを狙ったものである[4]。

図2 ロンドン・ハンスロー区のワクチン接種を勧める Facebook 投稿



[4]より引用

これらの例のように、人間には周囲と同じ行動を取ろうとする基本的傾向や、身近な人や権威のある人からの話は容易に受け入れる傾向がある。これまでに蓄積されてきた、このような人間の行動に関する分析結果を活用し、先の例に挙げた口座振替の申込みやワクチン接種に関する取組のように、住民の福祉の向上のために、また、行政の効率化のために望ましいとされる行動変容を起こしやすくする手法が、ナッジである。

### 第3節 ナッジと行動インサイト・行動科学：行動変容ホイールから

英国を含む英語圏の政府や自治体などにおいては、ナッジという言葉よりも、行動科学：「人間の行動を実証的に研究し、その法則性を明らかにしようとする科学の領域、心理学・社会学・人類学・精神医学などが含まれ、総合化・学際化などを特徴とする」[5]や、行動インサイト：「心理学、認知科学、社会科学の知見と、経験的に検証された結果を組み合わせ、人間がどのように選択を行うかを明らかにする政策立案への帰納的アプローチのこと」[6]という言葉が用いられることが多い。

行動科学と行動インサイトは、政策立案において、どこに行動変容を妨げる要因があるのかを分析すると共に、対象者の行動変容の促しやすさが過去の研究で実証されている手法を示しているため、ナッジ以外を含む、より幅広い手法が検討の俎上に上がる。

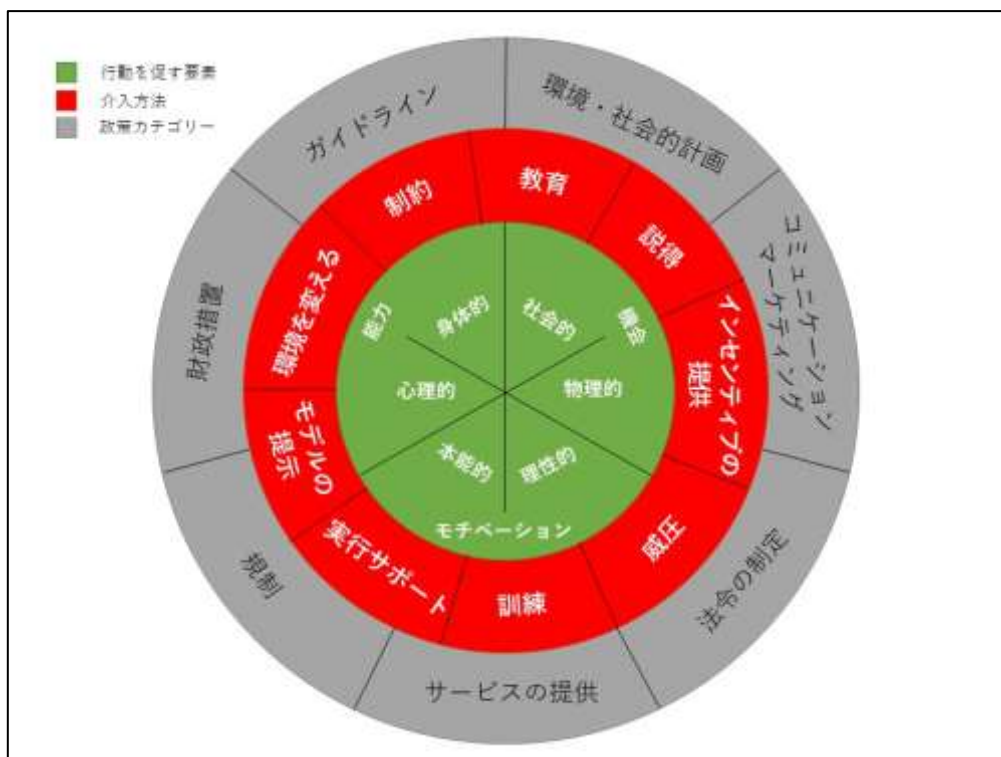


例えば、行動変容ホイール（解説1）というモデルでは、ナッジにあたる「環境を変える」、「実行サポート」、「威圧（コストの提示など）」、「インセンティブの提供（主に非金銭的インセンティブ）」のみではなく、「教育」や「制約」といった幅広い選択肢の中から介入方法について検討し、最も効果的な働きかけを選ぶことができるようになっている。

### 解説1：行動変容ホイール

行動変容ホイールは、ユニバーシティ・カレッジ・ロンドンのスーザン・ミッチー氏とマーシャ・M・バン・ストレイラン氏、ロバート・ウエスト氏が発表したもので、行動に関する包括的な、理論とエビデンス（過去の研究結果などの合理的根拠）に基づいた体系的な評価を通して作成されており、この行動変容ホイールと付属の表を使うことで、根本的な課題の発見から介入方法の選定までのプロセスを効率的かつ効果的に検討することができるフレームワークである。

図3 行動変容ホイール



[7]より著者作成

この行動変容ホイールは、内側から外側へと順番に検討をするよう設計されている。まず、ホイールの一番内側は、行動を促す要素を示しており、対象とする行動がどのような能力、機会、モチベーションに影響されるのかを分析し、行動の障壁や促進剤となっているものが何であるのかを明らかにすることが最初の段階である。

この一番内側の部分は、**Capability**（能力）、**Opportunity**（機会）、**Motivation**（モチベーション）、そして **Behaviour**（行動）の頭文字を取って **COM-B** モデルと呼ばれており、能力、機会、モチベーションが行動と相互に影響を与え合うことを示しており、この部分のみを活用することも可能である（第3章第1節解説2で詳述）。

その後、過去の研究結果に基づいて作成されたマトリックス表を基に、行動を促す要素に応じた効果的な介入方法（ホイールの内側から2番目の赤い部分）を知ることができるようになっている。

さらに、各介入方法に対して一番外側の政策カテゴリーのどの項目が効果的かを再度エビデンスに基づくマトリックス表を用いて検討することで、現在の課題に対して行動変容を起こすのに最適な方法を探することができるようになっている[7]。

この行動変容ホイールにはナッジ以外の介入方法も併記されているように、英国の行政において行動科学の活用が論じられる場面では、ナッジのみでなく、教育や規制の実施も含めた幅広い手法について検討されることがある。そのため、本レポートにおいても、行動科学に基づくナッジ以外の手法が多く用いられている事例（第3章第1節）についても紹介することとした。

#### 第4節 ナッジ理論の背景にある「不合理」な人間像

ナッジ理論を提唱したリチャード・セイラー教授がノーベル経済学賞を受賞したように、ナッジは行動経済学の手法として説明されることも多い。従来の経済学の手法は、情報を受け取る人が完全に合理的かつ利己的で、物質的・金銭的利益を重視し、満足を最大化する対等な自由人である、という前提に立ったものである[8]。それに対し、行動経済学の手法であるナッジは、人間がこれまでの経験や考え方の癖から、必ずしも合理的でない行動をとり得ることが前提となっており、そのような人間の不合理性を活かして行動変容を促す方法である。

Institute for Government（後述する The Behavioural Insights Team (BIT) の前身）は「MINDSPACE」というナッジを用いた介入方法をまとめたフレームワーク [9]の中で、何が人間の行動に影響を与えるのかに関して、次の9つの要因を指摘しており、これらは人間の不合理性の例としても参考とすることができる。

- “誰が”情報を伝えるかに大きな影響を受ける - **Messengers**（伝える人）
- 損失を強く回避するなど、予測可能なインセンティブに直観的に反応する  
- **Incentives**（インセンティブ）
- 周囲の人がすることに強く影響される - **Norms**（規範）
- あらかじめ設定された選択肢に流されやすい - **Defaults**（初期設定）
- 斬新なもの、自分と関係がありそうなものに注意が向く - **Salience**（顕著性）
- （事前に見聞きしたことなどによる）潜在意識に影響される  
- **Priming**（先行刺激）
- 感情に訴える関係が行動に強力に影響する - **Affect**（感情）
- 公に宣言した場合や、互恵的な関係がある場面では行動を起こしやすい  
- **Commitment**（約束）
- 自分自身をよく見せるために行動しやすい - **Ego**（エゴ）

具体的な例を挙げると、先に紹介した「実践行動経済学」では、肥満や喫煙、飲酒などが病気や死亡リスクを高めていることを示す証拠が数えきれないほどあるにも関わらず、合理的にそれぞれの幸福を増進するための最善の手段、つまり、過食をやめると禁煙や飲酒量を制限することができない人は多く、さらには第三者にお金を払ってまでそれらを止めようとしていることが紹介されている [2]。

## 第5節 ナッジの具体的な導入手法：「EAST」のフレームワーク

BITは、第4節で述べた「MINDSPACE」をよりシンプルで覚えやすくし、かつBITの活動から得られた知見を加えた新たなフレームワークとして、施策の検討時に活用できる「EAST」を開発した。

EASTとは、Easy（簡単に）、Attractive（印象的に）、Social（社会的に）Timely（タイムリーに）の頭文字である。人の行動に影響を与えることが、過去の研究結果やBITの実践から得られたエビデンスから裏付けられたアプローチが4つの原則にまとめられたものであり、行動変容を促す方法について考える際に活用しやすいよう配慮されている。なお、EASTのフレームワークの詳細版は、付録1に掲載している。

表 1 EAST のフレームワーク

Easy	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ デフォルト機能の活用</li> <li>・ 面倒な要因の減少</li> <li>・ メッセージの単純化</li> </ul>
Attractive	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 関心をひく</li> <li>・ インセンティブ設計</li> </ul>
Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社会的規範の提示</li> <li>・ ネットワークの力の活用</li> <li>・ 周囲へ公言させる</li> </ul>
Timely	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 介入のタイミング</li> <li>・ 現在バイアスを考慮</li> <li>・ 対処方針を事前に計画</li> </ul>

[10] [11]より著者作成

BIT は、EAST を開発する際に参考としたエビデンスの例として、上記の Easy の「デフォルト機能の活用」について、臓器提供の同意に関して「同意する」がデフォルト（初期設定）とされ、拒否する場合にのみチェックを付けるなどするよう設計されている場合、「臓器提供に同意しない」がデフォルトとなっている場合よりも大幅に同意率が高いことを紹介している。また、Attractive については、手書きのメモを封筒に入れたことで、調査回答率が 19.2%から 36.0%へと上昇するなど、感情や人間関係に訴えかけることが有効であるというエビデンスを紹介している。さらに、Social に関しては、家庭のエネルギー使用量と近隣のエネルギー使用量を比較することで、周囲の人も省エネに取り組んでいることを認識でき、結果として使用料が 2～4%減少したことが紹介されている。そして、Timely については、罰金の支払いについて、差し押さえとなる 10 日前にテキストメッセージでリマインドすることで、支払い率が 2～3 倍となるという結果が紹介されている[10]。

ナッジを導入するにあたり、このフレームワークのリストの中から使えそうなものが無いか一つずつ検討することで、勘や経験に頼るのではなく、エビデンスに基づいたリストの中から行動変容が促されやすい方法を選択し、効果的かつ効率的にナッジを政策に取り入れることが可能になっている。

## 第 6 節 倫理面での配慮の必要性

ナッジを導入する上での原則として、全てのナッジには透明性が確保されているべきであり、決して誤解を招くものであってはならないこと、ナッジで行動変容を推進されていない選択肢も簡単に選択できること、ナッジを用いて推進する行動がその人々の福祉を向上させると十分に信じられるものでなければならないことなどが挙げられている[12]。

OECD もナッジの活用を推進しているが、政策へのナッジの適用に当たっては、個人やグループの行動に関するデータを利用したり、小規模な実験的手法を採用する際には、倫理面の配慮が不可欠だとしている[13]。市民の行動変容を促すために意図的に介入を行うことに倫理的な問題が無いか、それぞれの介入方法に問題が無いか、個人の選択を実質的に阻害していないかについても注意を払わなければならない。また、倫理的な配慮の下に介入が実施されることを確実にするため、実際に介入を行う前に倫理審査委員会の設置を検討することや、データの収集や利用、保管について倫理的なアドバイスをもらえるようにすること、既存の倫理ガイドラインや行動規範を遵守することが必要であることも示している。さらに、実施段階においても、透明性を確保し、説明責任を果たすこと、守秘義務を遵守することはもとより、政策立案者自身がバイアスを持っている可能性があることを認識して既存のエビデンスを活用すること、住民は多様であることを認識すること、行動変容を起こそうとしている介入が公共の利益となること、対象者が選択しなかった結果について責任を問われないことなどについても配慮する必要があるとされている。

効果検証においても倫理面が議論される場合がある。BIT は、特にランダム化比較試験と呼ばれるランダムに分けられたグループごとに介入の有無や方法を変え、介入後の効果を検証する方法（解説2）によって精度の高い効果検証をすることを推奨しているが、この方法を用いる場合、グループによって手にする情報や受けるサービスに違いが出る点が、組織内外で問題視される場合がある。しかし、その集団に対して導入しようとしている方法が効果的か否かは検証してみなければわからず、十分な検証をしなければ、効果の出ない事業へ投資を行うことや、さらには逆効果となる事業へ資金を投じてしまうことにもなりかねない。そのため、試行段階で対象者によって介入方法に違いが出てしまうことについての倫理的問題よりも、精度の高い検証を行わず、意図しない悪影響を与えてしまうほうが問題であると考えられている[14]。

ただし、上記の OECD によるレポートでは、最初は効果があるとされる介入を行わなかったグループへも後から同様の介入を行うことで、対象者全員が同じ情報・サービスを受けられるような補償的な介入を行うことも検討すべきとされている。また、厳密なランダムサンプリングを行うことが難しい場合や、対象者によって介入方法を変えることが実質的に困難な場合には、柔軟に検証方法を選択することも必要である。ここでは詳しく説明しないが、例えば、地域や学校ごとにランダムに対象者を選定する「クラスターランダム化比較試験」、介入を行ったグループとそれ以外の人たちの結果の変化の差を分析する「差分の差分法」、又は、シンプルに介入以外の介入前後の比較を行うなどといった検証方法がある。

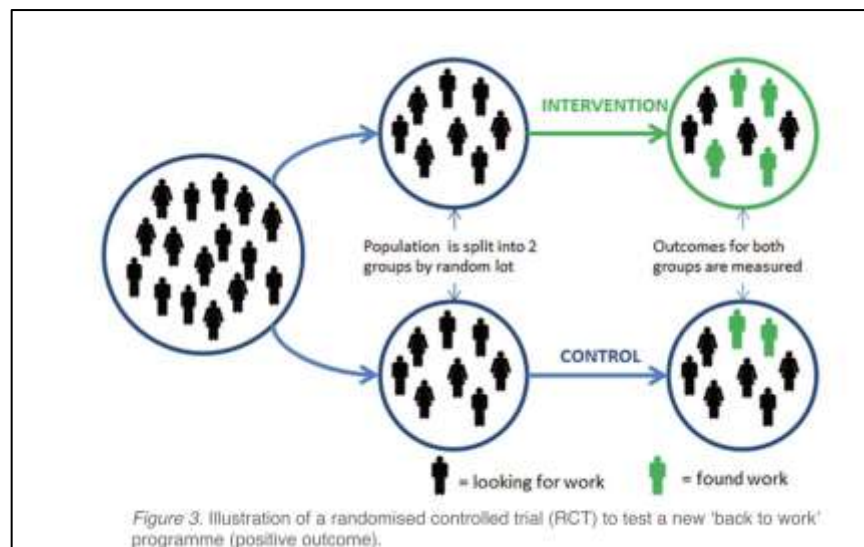
環境省の日本版ナッジ・ユニット BEST でも、「ナッジ等の行動インサイトの活用に関わる倫理チェックリスト①調査・研究編」[15]や「ナッジ等の行動インサイトの活用

に関わる倫理チェックリスト②社会実装編」[16]を作成しており、ナッジの活用においてはこれらを参照し、倫理面で問題がないか確認することが可能になっている。

## 解説 2 : ランダム化比較試験

ランダム化比較試験は、もともと医療の分野で薬の効果について比較するために用いられていた。具体的には、新薬の効果を測定する場合、新薬を投与するグループと偽薬を投与するグループに被験者を無作為（ランダム）に振り分け、両グループの結果を比較することで新薬の効果を測定するといったように行われる[17]。政策へ導入する場合にも、介入の有無や方法ごとにランダムにグループを分け、各グループの結果の比較を行う。

図 4 ランダム化比較試験のイメージ



[18]より引用

ランダム化比較試験を行うことによって、実施したどの方法が最も効果的かについて、意図しない環境の変化による影響を極力減らして正確に調べることができる。また、そもそも募集の時点でその課題に関心を持つ参加者ばかりが集まってしまうなどの問題も避けることができる[18]。

## 第2章 行政機関によるナッジの導入

### 第1節 英国政府公式ナッジユニット「The Behavioural Insights Team」

行政の現場においては、肥満の改善や禁煙、飲酒量の制限などの健康に関する場面や、納税、各種申告、環境保護に関する分野などにおいて、本人や社会にとって望ましい行動を後押ししたり、行政事務の効率化を図りたい場面が多く存在する。この際、従来は、情報提供やインセンティブの提供などといった手法が多く用いられてきた。しかし、情報提供では行動変容を促すことが難しかったり、行動変容を促し得るインセンティブには高額な費用が必要となるという課題もあった。

ナッジにはこれらの課題を効果的、効率的に解決する可能性があることを知ったデービッド・キャメロン首相（当時）により、2010年に世界初の政府による公式ナッジユニットとなる The Behavioural Insights Team（BIT）を設立された[19]。

#### 1 英国政府公式ナッジユニット「The Behavioural Insights Team」の設立

BIT は英国のナッジユニット（ナッジに関する調査、研究、提案を行うチームや機関）で、行動科学を政策へ生かすため、2010年、2年間の期限付きでデービッド・キャメロン政権下の内閣府内に設置された。この BIT は、トニー・ブレア元首相の戦略ユニットの元アドバイザーでもあったデービット・ハルパーン氏を最高責任者として立ち上げられた。設立にあたっては、後にナッジ理論でノーベル経済学賞を受賞するリチャード・セイラー博士のアドバイスも受けた。当初は8人の職員で構成される年間50万ポンドほどの予算規模の小さなユニットであったが、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、臓器提供者登録の促進、省エネルギー、税の徴収に関する取組などには大きな反響があり、2年間の期限を終えた時、BIT は運営にかかった経費の22倍にのぼる増収や経費削減といった財政効果を出すことに成功していた。このような成功もあり、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り、政府や関係機関でさらにナッジが幅広く活用されるようになった[20][21][22]。

2021年12月、BIT と Nesta は、Nesta が BIT の100%株主となったことを発表した。これによって、BIT と Nesta は共に行動科学、社会実験、デザインやデータサイエンスの分野で世界的レベルの知見を獲得することができ、BIT は今後も社会的企業として社会的インパクトのある活動に取り組み、Nesta の社会的使命の推進に役立てることができると期待されている[23]。

#### 2 BIT の活動内容

BIT は2022年2月現在、世界8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、ワシントン D. C.）に事務所を持って

おり、各国において政府や自治体、企業や基金、慈善団体などとパートナーシップを組み、政策にナッジを組み込むことで公共サービスの改善を促し、市民や社会に貢献している。

BIT が関わる分野は、犯罪防止や安全、教育、環境・エネルギー、平等やダイバーシティ、政府、健康、国際開発、自治体サービス、慈善活動、税金、労働・経済、消費行動と多岐にわたっている。

また、ナッジを用いた介入のデザインを行うのみならず、戦略や政策を立てるためのアドバイス、様々な手法を用いた効果検証、ナッジに関する教育、データ分析など幅広いサービスを提供しており、ナッジの活用や、データに基づく政策形成を支えている[24]。

自治体が BIT に委託する際には、自治体が仕様書や予算に関する資料を作成した上で、プロポーザル式入札のような形で契約を結ぶか、または、直接 BIT へ依頼する方法が取られるが、BIT 側から特定の事業について参加自治体を募ることもある[25]。

英国政府内では、環境・食糧・農村地域省、英国情報通信庁、運輸省、英国食品基準庁、金融行動監視機構、英国公衆衛生庁、安全衛生庁、電力・ガス市場規制庁、教育省、労働・年金省、ビジネス・エネルギー・産業戦略省、内務省でもナッジに関する担当部署を設置するなどしており、多くの省庁でナッジの導入が進んでいる[21]。

### 3 BIT におけるエビデンスの重視

BIT は、行動インサイトを定義する三つの構成要素として、心理学や経済学などの様々な分野におけるエビデンスの収集、実際の課題への適用及び、それらの効果検証としており[26]、先行事例や先行研究によるエビデンスに基づいてナッジの介入案を作成し、ナッジを適用する際には質の高い効果検証を行うことを重視している。特に効果検証においては、先述のグループごとに介入の有無や方法を変え、介入後の効果を検証するランダム化比較試験（解説 2）を積極的に用いており、この方法によって迅速かつローコストで効果の検証を行っている。その結果、「22 倍」という具体的な数値での効果を発表することができたことも、BIT の成功が大きく評価された理由の一つだとされている[27]。

このエビデンスに基づく政策は、英国では Evidence-Based Policy (EBP) と呼ばれ、1990 年代から推進されている。1999 年 3 月に発表された政府白書「Modernising Government」では、政策立案において短期的な課題に対応するのではなく、最終的なアウトカムに寄与するようにエビデンスを活用して前向きな政策を進めることが言及されており、データやエビデンスに基づいた効果的で機能的な政府の樹立が目指された[28]。また、政府やその他公共団体が政策決定において質の高いエビデンスを作り、共有し、活用することで、国や地方の公共団体がより効果的かつ効率的なサービスを提供することを目的とした What Works Centre が、1999 年以降、分野ご



とに 13（連携先 3、提携先 1 を含む）設立されていることから、英国政府がエビデンスに基づく政策形成を重視していることがわかる[29]。

日本国内でも既にエビデンスに基づく政策形成（EBPM）推進の動きは始まっており、経済財政運営と改革の基本方針 2017 では、「証拠に基づく政策立案（EBPM）と統計の改革を車の両輪として、一体的に推進する」旨が明記されており、その後も継続的に各府省の責任者等で構成される EBPM 推進委員会が開催されている[30]。また、総務省統計局のウェブサイト上にも自治体の EBPM の活用を支援するページが設けられているなど[31]、エビデンスに基づいた政策形成がより重視される方向にある。

ナッジを導入する過程では、自ずとエビデンスに基づく検討や効果検証によるエビデンス作りの実践も達成できるため、エビデンスに基づく政策形成を推進している日本の自治体においても、ナッジの活用はその潮流に乗った方法の一つとしても取り入れやすいものと考えられる。

## 第 2 節 Local Government Association（LGA）によるナッジ活用の推進

### 1 ナッジを活用する事業への助成金の提供

英国の地方自治体の協議会である Local Government Association（LGA）でもナッジの公共サービス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ということもあり、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組が、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 は 2015 年度からナッジを活用した自治体のプロジェクトへの助成事業を実施しており、数多くの自治体によるナッジの導入をサポートしてきた。LGA ウェブサイト上では、各自治体の実施したナッジを活用した事業の実施経過や結果に関するレポート、作成されたツールなどが公開されており、助成を受けなかった自治体も、これまでの成功事例や、逆に期待通りには進まなかった事例をエビデンスとして活用することができ、事業のプロセスやナッジを活用して作成された文書、評価方法などを参考にすることができるようになっている[32]。

この助成金は、2020 年度までは各自治体ごとに応募する形式が取られていたが、第 7 期目となる 2021 年度は、新たな試みとして、5 から 7 の自治体のコンソーシアムで一つの課題にアプローチする形式に変更となっている[33]。これまでの事例では、対象者数が少なく効果検証が難しかったり、比較対象を設けることが困難だったと思われる事例が多く見受けられたが[34]、この変さらに伴って、今後はより広域で多くの対象者を用いた効果検証が行われたり、自治体ごとでの比較を行うなど、検証結果がより明確な事例が蓄積されることが期待されている。また、ナッジを用

いた介入方法について調査・提案を行う BIT 等のナッジの導入に関するアドバイスを  
行う企業等との契約手続は LGA が行うこととなったため、自治体側としても煩雑  
な手続から解放されることとなった[35]。

## 2 その他ナッジに関する情報の提供

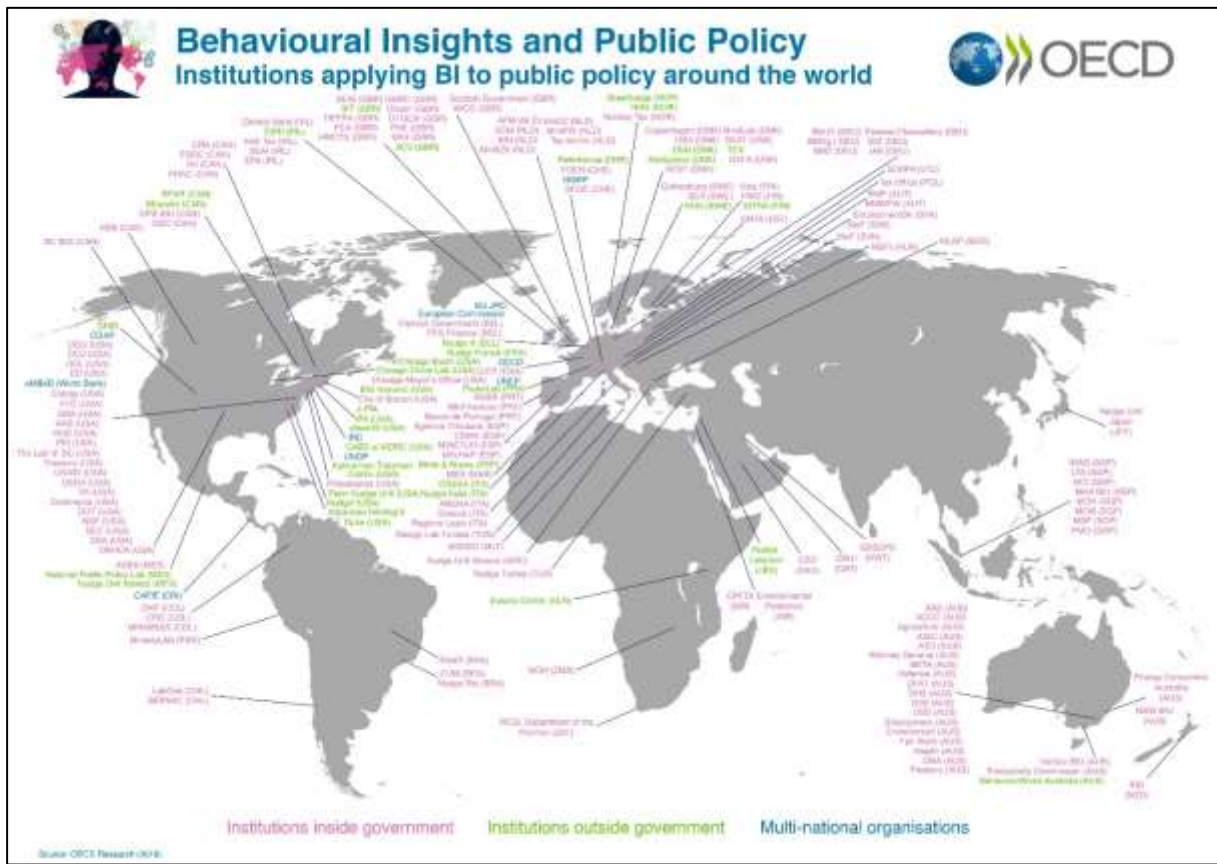
LGA は、新型コロナウイルス感染症が発生し始めた際、この感染症対策に役立つ  
過去のナッジの活用事例（インフルエンザワクチン接種の勧奨など）をいち早くウ  
ェブサイト上で公開していた。例えば、英国ではロックダウンの最中であった 2021  
年 1 月には、過去の研究結果で情報が届きにくいとされているグループへ周知する  
ための方法や、ワクチンに関するデマや不適切な噂への対応、予防のための規制の  
遵守、企業や住民が使える資料や情報の提供などに関する 9 点を提案しており、そ  
れぞれの場面でどのようなナッジが住民への訴求力を高めるために効果的かを知る  
ことができるようになってきている[36]。また、新型コロナウイルスに関して実施された  
各自治体の取組も掲載され、他の自治体が参考にした取組を行いやすいような情報  
提供が行われている[37]。

このほか、事例発表会を実施して各地の事例を共有する機会を設けたり、これま  
での助成事業で得られた経験を踏まえた自治体内でナッジを活用する上で参考とな  
るポイントをまとめた小冊子“Nudges for social good”の公開や、ポッドキャスト  
の配信などを通して、ナッジ活用の浸透を後押ししている。

## 第 3 節 世界各国及び日本でのナッジの導入状況

ここまで述べてきたようなナッジの行政との親和性から、各国でナッジの導入が進  
んでいる。英国の BIT の他にも、米国の ideas42、ニューヨーク市の Behavioral Design  
Team、シンガポールの持続可能性・環境省内の環境行動科学・経済研究ユニットや、  
オーストラリア・ニューサウスウェールズ州の The Behavioural Insights Team など  
が活動を行っており[38]、2018 年時点で世界に 202 のナッジユニットが誕生している  
[39]。

図5 世界のナッジユニット（2018年時点、OECD調べ）



[39]より引用

日本においても、ナッジユニットの設立が相次いでおり、環境省の「日本版ナッジ・ユニット BEST」、経済産業省の「METI ナッジユニット」をはじめとして、北海道の「北海道行動デザインチーム (HoBiT)」、岡山県による「岡山県版ナッジユニット」、香川県の「Kagawa Nudge&Innovation Team (KNIT)」、横浜市の「横浜市行動デザインチーム YBiT」、兵庫県尼崎市の「尼崎版ナッジユニット」、茨城県つくば市の「つくばナッジ勉強会」、鹿児島県出水市の「出水市ナッジユニット (IBiT)」などが発足し、急速に活用が広がりつつある。

### 第3章 自治体によるナッジの導入事例

#### 第1節 ハートフォードシャー・カウンティ・カウンシル：徒歩や自転車での移動の促進

英国において、自治体としてナッジユニットを設立しているという情報はあまり多く見つからないが[21][35][40]、ハートフォードシャー・カウンティ・カウンシル（ハートフォードシャー）では、独自に行動科学者を雇用し、ナッジユニットである「ハートフォードシャー行動変容ユニット（Behaviour Change Unit: BCU）」を設置し、庁内の部署に対し、ナッジのみでなく教育なども含む行動科学のエビデンスに基づくアドバイスをを行っている。

BCU では、COM-B モデルで問題を明確にした後に、システムマップを作成して行動変容の鍵となるポイントを発見するという方法を用いている。それぞれの手法への習熟が必要であるが、より効果的で効率的な介入を行う上で参考となる方法であると思われる。

ここでは、徒歩や自転車といったアクティブな移動手段の利用を推進するための事例について紹介するが、実際の介入方法は、ナッジだけでなく教育を含む行動科学一般を活用している。

また、インタビューの中で、効果検証においてランダム化比較試験を行っていない理由を、「ラボ（実験室）で仕事をしているのではなく、住民たちの中で仕事をしているから」と話されていたのが印象に残っている。より信頼度の高いエビデンスを残し今後の参考とすることや、一部の人を対象に本当に効果があるのかを検証してから全体へ導入することはもちろん理想的であるが、精度の高い検証ができないからナッジを導入しないのではなく、住民にプラスになるのであれば、過去の研究結果を活用し、最善の取組みを行うことも重要であると考えさせられた。

#### 1 自治体の概要

ハートフォードシャーは、ロンドンから北に電車で1時間ほどの、人口約120万人の日本の県にあたる自治体である。ハートフォードシャーでは、2019年8月、公衆衛生の担当部門内にハートフォードシャー行動変容ユニット（BCU）を設置し、環境や子どもの支援、新型コロナウイルスに関するものまで、幅広い分野の事業にナッジを導入している[41]。

BCU は、心理学の専門家が公衆衛生部長に着任した際に、行政施策に心理学的な観点を取り入れることで、より事業の効果を高め、費用対効果を上げることができると提案したことをきっかけに設置された。当初、担当者は1名のみであったが、2021年9月現在では9名からなる組織となっており、行動科学者からなるチームが過去のエビデンスや関係者からの聞き取りなどによって提案書を作成し、プロジェクトマネージャーが進捗管理を行い、検証チームが事業の検証を行うという3チーム体制を取っている。

発足にあたっては、事前に LGA や英国公衆衛生庁、他自治体の事例を用いて庁内のキーパーソンや公衆衛生を担当する議員などに説明をしたり、ワークショップを開催するなどしたこともあり、BCU の設立について特に異論が出ることもなく、ナッジの有効性について理解が得ることができたとのことである[40]。

倫理面においては、公衆衛生部長と、保健心理学者で BCU の責任者である 2 名の公認心理士が英国心理学会の倫理規定に基づいて監督している。また、行動変容センターを持つユニバーシティ・カレッジ・ロンドンも、活動のパートナーとして定期的に顧問委員会を開催し、作業計画や倫理に関する検討を行っている[42]。

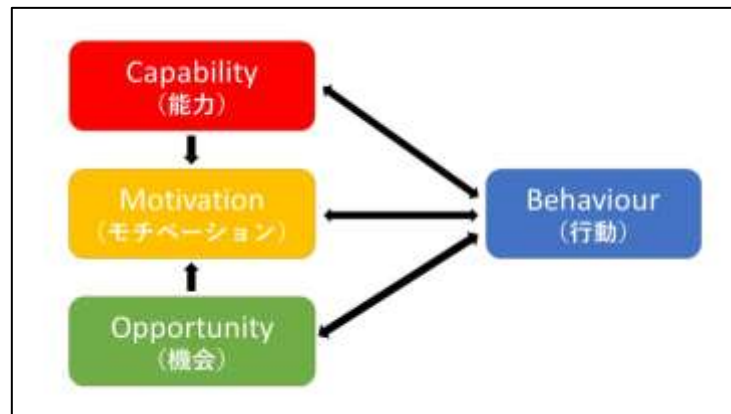
## 2 実施プロセス

BCU では、過去の文献レビューや当事者へのインタビューなどを実施した後、問題がどこにあるかを理解するため、根本的な課題の発見のためのフレームワークである COM-B モデル（解説 3）を用いて分析を行っている。そして、問題の所在を明らかにした後は、システムマップ（解説 4）を用いて、関係者（機関）と行動、その行動による影響の関係性について分析し、特に障壁となっている点や効果が高いと考えられる点を見つけ、その点に関して介入を行うよう提案を作成している。

### 解説 3 : COM-B モデル

COM-B モデルは、第 1 章第 3 節で紹介した行動変容ホイールの一番内側の部分であり、行動変容を妨げている根本的な課題の特定を行う。COM-B とは、Capability（能力）、Opportunity（機会）、Motivation（モチベーション）、そして Behaviour（行動）の頭文字である。人間の行動が、能力、機会、モチベーションの三つとの相互作用によって引き起こされることを表しており、能力、機会、モチベーションは行動へ影響を与える一方で、行動することで能力、機会、モチベーションに影響を与えることもあること、能力と機会は行動へ直接影響を与えるほか、モチベーションにも影響を与えることが表現されている[7]。

図6 COM-B モデル



[7]より著者作成

このモデルに則ることで、対象とする行動がどのような能力、機会、モチベーションに影響されるのかを分析し、行動の障壁や促進の要因になっているものが何であるのかを明らかにすることができる。

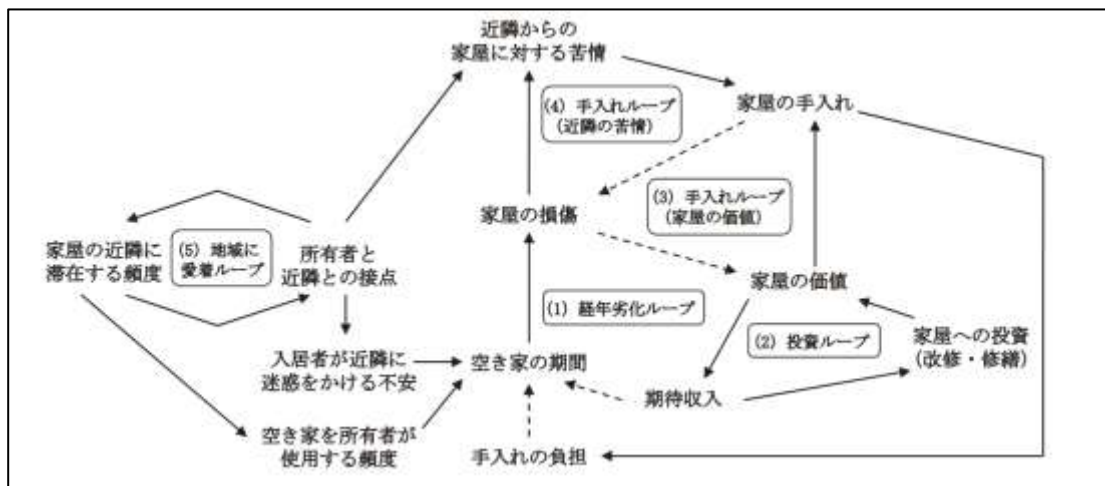
能力とは、知識、認知、記憶、体力などを指しており、機会は、時間や資金、社会的・文化的背景、距離などといった環境を、モチベーションは、結果の見通しや目標の有無、望ましくない習慣などを示している。これらについて順番に検討していくことによって、何が障害となって行動変容を妨げているのか、また、どの部分を強化すれば行動変容を促進することができるのかを検討する手助けとなる[43]。

#### 解説 4 : システムマップ

システムとは相互に関係するネットワークのことを指し、事象をシステムとして捉えるシステム思考は、システムが直線的ではなく循環的に動き、社会で起きていること全てが相互に関係しているという理解に役立つ。この思考に基づくアプローチを採用することにより、複数の関係者が複雑に絡み合う問題に取り組む際、システムの中で働く関係者の意見を取り入れながら、長期的かつユーザー目線で解決策を設計、提供することが可能になる。

システムマップはその相互の関連性やネットワークを図示したもので、その作成を通じてシステムの全体を理解し、システムを構成する要素が相互にどのように関連しているのかを理解することができる。その上で、最終的にシステムを良い方向に変えるような介入方法を見つけたり、政策を決定することを可能にするものである[44]。

図 7 システムマップの例：空き家の所有者の意思決定モデル



[45]より引用

効果検証において、BCU ではこれまでにランダム化比較試験は実施していない。これは、介入を行う対象が住民や職員であるため、グループごとに介入方法を変えることに対して理解を得ることが難しく、また、介入方法に差をつけることが現実的にも難しいこと、さらに、費用が高額となってしまうといった理由からであるとのことであった。また、新型コロナウイルスへの対応のような、これまでに経験のない状況で迅速な行動が求められる場面では、スピーディーな対応が求められ、かつ前後比較も困難である。

しかし、効果検証は必要である。そのため、定量的な測定が可能なウェブサイトのユーザー数や参加者数、販売されたリサイクル品の金額や重量、インタビューやアンケート調査などの結果を基に効果検証を行っている[40]。

### 3 事業の背景

新型コロナウイルス感染症の拡大により、ロックダウンをはじめとした制限が敷かれるとともに、公共交通機関において乗車人数が制限されたり、ソーシャルディスタンスの確保が求められたことから、徒歩や自転車での移動が増えた。一方で、今後新型コロナウイルスのワクチン接種が進み、強制力を伴う移動制限やソーシャルディスタンスの規制が緩和されると、元の行動パターンに戻り、公共交通機関の利用が増えたり交通渋滞が増加することが予想される。そこでBCUは、健康的で環境にも優しい徒歩や自転車での移動を今後も促進していくため、担当部署に行動科学に基づく提案を行った。

### 4 課題

まず、BCUは文献調査を実施した。調査からは、行動変容にはハード面・ソフト面両方のアプローチが必要で、行動変容にはインフラ整備が必須である一方で、インフラ整備のみでは行動変容を起こすのには不十分であることが分かった。例えば、ハード面のインフラが整っていれば、レンタサイクルや自転車講習、プロモーションキャンペーンなどのソフト面の取組みは成功しやすい。また、行動変容を起こすためには、以下のような取組みが効果的であると結論づけた。

- ① 徒歩や自転車での移動が簡単で、早く、確実に、実用的かつ、便利であることを認識させること
- ② 徒歩や自転車での移動を選択する際に障壁となる問題を取り除くこと
- ③ 個人的なメリットや、より広い観点でのメリットについて明確に伝えること
- ④ 徒歩や自転車での移動が安全であること、そしてそれを実感できること

さらに、COM-Bモデルを活用して問題の分析を行い、行動変容を起こすためには次の能力、機会、モチベーションが必要であることを明らかにした。

#### Capability（能力）

- ・ 目的地への経路を知っていること
- ・ 目的地まで歩く、または自転車を漕ぐことのできる体力があること
- ・ 歩くことによる健康やその他のメリットを理解していること
- ・ 目的地までソーシャルディスタンスを保って移動ができること
- ・ 自転車に乗ることやメンテナンスをするスキルがある



## Opportunity（機会）

- ・ 目的地までの経路が明確であること
- ・ 目的地に到着できる十分な時間があること
- ・ 自動車ではなく徒歩や自転車を選択している人を多く見かけること
- ・ 途中で休憩したり雨風をしのげる場所があること
- ・ 目的地で自転車を安全に保管できること
- ・ 自転車の購入やメンテナンスに関して経済的障害がないこと

## Motivation（モチベーション）

- ・ 徒歩での移動を続けたいという意思があること
- ・ 新型コロナウイルスの感染のリスクに関連して、徒歩や自転車での移動はより安全な選択肢であると認識していること
- ・ 環境への影響など様々なメリットを信じていること

## 5 ナッジ（行動科学）の活用内容

BCU は、文献調査及び COM-B モデルで洗い出された課題に対しシステムマップを用いて行動変容のポイントとなる点について分析を行い、庁内の担当課に対して、過去のエビデンスを用いた行動科学に基づく 22 の提案を行った（提案内容のリストは付録 2 を参照）。

その提案のうち主なものと、それに対する現時点での対応状況は次のとおりである。

- 提案 1： ウォーキング／サイクリングルート、特に主要エリアを結ぶルートの情報に簡単にアクセスできるようにし、体力に合わせてルートを選択できるようにする。
- 提案 3： 移動方法を計画するためのツールを提供するか、標識を設置する。

（対応）

「ウォーキング・イン・ハートフォードシャー」のメールマガジン、Google マイマップやハートフォードシャーの公式サイトでウォーキング／サイクリングルートを紹介している。

- 提案 5： 自転車のメンテナンス（修理店への持ち込みを含む）に関する基礎的な講習を実施する。
- 提案 2 2： 自転車の安全性向上のために、ヘルメットと目立つ色の服の着用を推進する。

(対応)

自転車の基本的な点検方法 10 項目と、暗くなった後のライト、ヘルメット、反射素材の服の着用などを啓発する短いアニメーションを製作している。また、毎年 10 月末に、子どもから大人までを対象とした「Be Bright Be Seen (明るく目立つ格好をしよう)」というキャンペーンを実施している。

- 提案 7 : 移動途中にある障害物について検討するとともに、休憩したり雨風をしのげる場所を確保する。横断歩道を見つけやすくかつ安全に利用できるようにする。

(対応)

家族で徒歩、自転車、キックスクーターなどで通学する際の交通安全のスキルを身に付けられるよう、通学パトロールを実施している。

- 提案 1 1 : 徒歩／自転車移動には、体力の向上、環境などにメリットがあることを伝える。ポスターを目立つ場所に貼ったり、SNS で情報提供を行う。スモールステップで体力向上を図れるように奨励する。
- 提案 1 2 : 歩数計の提供や、節約効果、環境への配慮についての情報提供などを行うことで、徒歩／自転車移動が個人（健康、経済、社会）や周囲の人、環境にもたらすメリットを伝える。

(対応)

11 月の 1 か月間徒歩での移動を増やすと宣言した職員を対象とした「Walking Works チャレンジ」を実施している。また、Twitter、Facebook、Instagram などのソーシャルメディアを利用して、自動車ではなく徒歩や自転車などアクティブな方法で移動することのメリットを強調している。

さらに、「Learn2Live Actively」という 12 分の動画を作成し、高校生を対象にアクティブな移動が自身にも環境にも良いことをアピールした。この動画には、自動車での移動に掛かるコストや障害についても取り上げている。

- 提案 1 8 : 自転車にとって道路が安全であるということを伝えることで、自転車での移動が危険であるという認識を減らす。
- 提案 1 9 : 自動車を運転する人へ安全運転について情報提供し、それが自転車ユーザーにもわかるようにする。

(対応)

自転車で安全に走れるよう、互いに配慮しあって道路を利用するようソーシャルメディアを使ったキャンペーンを行う。また、道路沿いの大型電光掲示板でもメッセージを掲示する。今後、車を運転する人が、「運転時には道路を他の人と共有している」と語るソーシャルメディア用のビデオも作成する予定である。

●提案20：地域のより多くの人々が、徒歩や自転車による移動を選択し、地域の安全にも貢献していること伝える。

(対応)

ソーシャルメディアやプレスリリースで、定期的に、学校での地域における徒歩、自転車、キックスターでの移動を促進する取組や成果を紹介している。

[46]

## 6 結果

これらの取組の成果について、数値として表せるものは多くないが、学校での取組みに関して、上記の取組を行った結果がまとめられた。

学校への自動車での送迎を減らすことで親子の徒歩や自転車などの通学による身体活動を増やすと共に、学校周辺の渋滞や排気ガス問題の解消、安全な通学路の確保などを行うために作成される「スクール・トラベル・プラン」を策定している学校が、2020年度の83校から94校（2021年11月時点）へ13%増加したという結果が出た。スクール・トラベル・プランは、グリーンからプラチナまでの5段階の認定がされることから、プランを策定した学校は次のレベルの認定を受けるために努力を続けるため、行動変容のためのキャンペーンや交通安全への取組により、参加が増えやすくなると考えられている。

また、206の学校で延べ619回の交通安全キャンペーンが実施され、20,161人の子どもが受講した。

「Walk to School Week（徒歩通学週間）」と、「Clean Air Day（クリーンな空気の日）」と名付けられたキャンペーンには153校42,896人の児童が参加し、「Be Bright Be Seen（目立つ恰好をしよう）」には102校が登録し、参加した児童は31,674人に上った[40]。

## 第2節 グレーター・マンチェスター・コンバインド・オーソリティー：個人情報の取扱いに関する同意書の理解度の向上

グレーター・マンチェスター・コンバインド・オーソリティー（グレーター・マンチェスター）は、BIT と連携しながら積極的にナッジを政策に取り入れている自治体の一つである。

個人情報の取扱いに関する同意書に対する理解度を向上させるために、同意書の内容をリニューアルするこの事例では、BIT の開発した「Predictiv」というオンラインプラットフォームを使用した効果検証を行っている。このようなツールの利用が実際の住民を対象にランダム化比較試験を行いにくいという障壁を解消する方法の一つとして、今後日本でも普及することが期待される。

なお、グレーター・マンチェスターは、結果的に改善された同意書を本事業で使用することはできなかった。しかし、一つの同意書の改善が参加者のその後のプログラムへの参加意欲へ大きな影響を促す可能性に着目している点と、実際の事業への実装を見越して初期の段階から関係者と調整を行う重要性に関して示唆に富んだ事例である。

### 1 自治体の概要

グレーター・マンチェスターは、イングランド北西部にある人口 282 万人の地域で、マンチェスター市を含む2つの市と8つの区から構成されている。

2016年にBITがBIT Northとしてマンチェスターに事務所を開設している。これは、BITとしてもマンチェスターに拠点を持つことを検討していたところに、グレーター・マンチェスターもナッジの活用を進めたいとBITへ相談を持ち掛けたことから実現したもので、2021年8月現在6人のスタッフを擁している[25]。グレーター・マンチェスターは、医療・社会保障費、児童サービス、都市計画、職業訓練や刑事司法などの権限を持っており、様々な政策分野でナッジを適用する機会に恵まれている。そのため、BIT Northは、グレーター・マンチェスターやグレーター・マンチェスター・ヘルス・アンド・ソーシャルケア・パートナーシップ、周辺の自治体を主な顧客として、健康、経済成長、税金、リサイクルや教育など、様々な地域の問題やトライアルの実施やアドバイスを行っている[47]。

### 2 実施プロセス

このプロジェクトでは、まず、BIT Northが課題と改善目的を分析し、ナッジを用いた同意書の変更案の作成を行った。その後、BITが開発した「Predictiv」という、英国の10万人以上の成人の中から選んだ被験者に対してオンラインで検証を行うことができる検証ツールを用いて、実際のプログラム参加者ではない人に効果検証に参加してもらい、さらに、グレーター・マンチェスターでも実際の参加者を対象にして、再度、効果を検証した。

### 3 事業の背景

グレーター・マンチェスターでは、長期にわたる病気やホームレス、依存症や借金などの問題を抱えていた人たちの社会復帰を促すため、様々な機関と連携しながら、最大2年間にわたり、ケースワーカーが1対1の支援を行う「ワーキング・ウェル」という事業が実施されている。

この事業は、様々な関係機関が提供するサービスを横断的に利用する形で行われるため、初回面談時には、個人情報をはじめ他の関係機関へ共有することについての文書を読んでもらい、同意を得る必要がある。しかし、この同意書は5ページにわたる複雑なものであった。そのため、同意書の内容をより早く理解できるようにし、参加希望者がプログラムの詳細を聞いたり相談を行う時間を長く確保できるようにすることを目的として、この同意書を改善することになった。

### 4 課題

まず、BIT Northによって、現在の同意書における課題と、改善の目的が検討された。

このうち、課題については、次の2点が明らかにされた。

- ・ 分量が多い

5ページにわたる同意書は、読むだけでも30分を要してしまい、初回面談の3分の1の時間がこの説明に割かれてしまっていた。初回面談の90分が今後の参加継続を担う重要な場であるにも関わらず、この説明に長時間を費やすのは極めて非効率である。

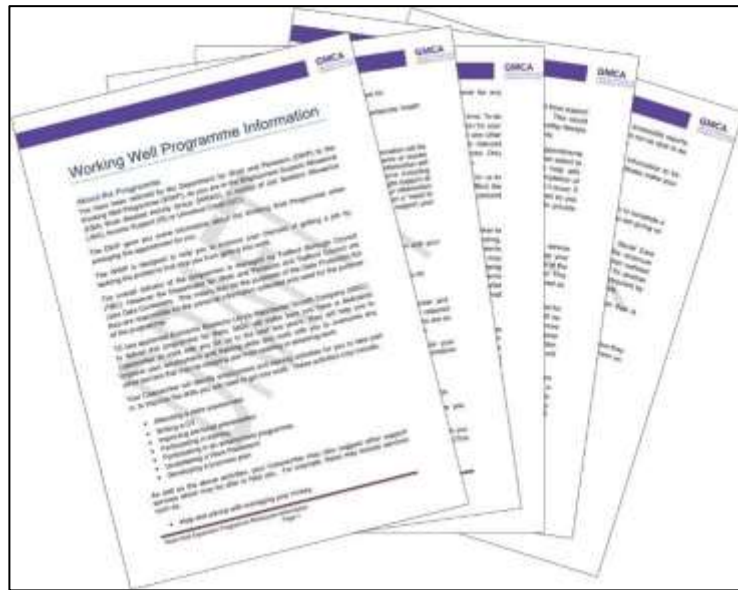
- ・ 内容が複雑である

多くの専門用語を含んでいるため大学1年生程度の読解力を必要としており、また、似た内容が繰り返されている箇所もある。

その上で、BIT Northは、今回のプロジェクトの目的として次の3つを挙げた。

- ・ 同意書の長さを短くし、より価値のある会話に面談の時間を割けるようにすること
- ・ どのようなことに個人情報が使用される可能性があるのかについて、参加者の理解度を上げること
- ・ 同意書への理解度の向上が、プログラム参加の決定につながるかどうかを見極めること

図8 元の個人情報の取扱いに関する同意書



[48]より引用

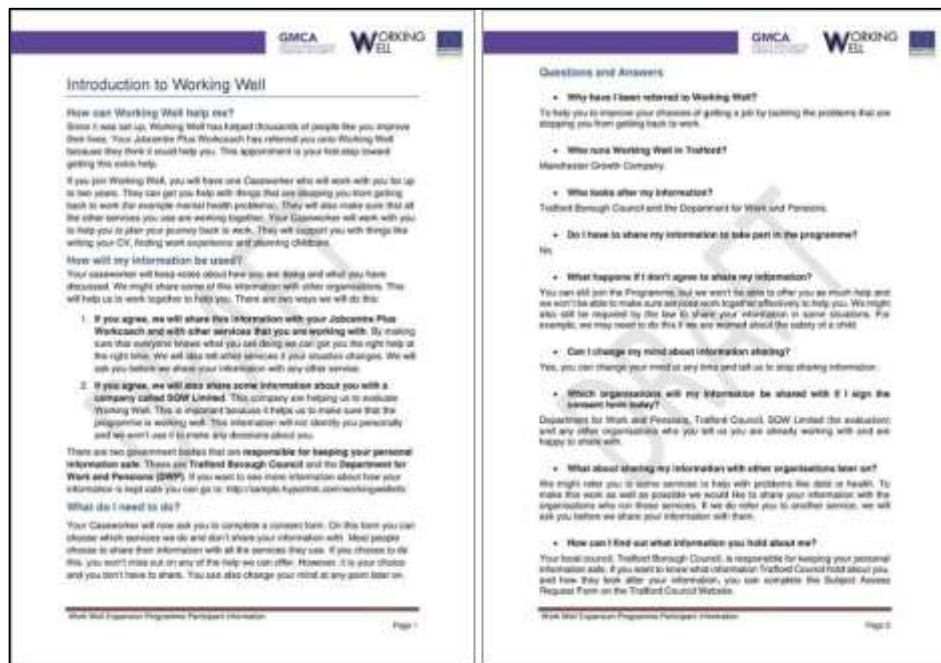
## 5 ナッジの活用内容

個人情報の取扱いに関する同意書を交わす本来の目的は、参加者に、自分の個人情報がどのように共有されるかを理解してもらった上で、情報の共有に同意してもらうことである。行動インサイトに関する文献やBITの研究から、一見些細な手間が行動を起こす上での障壁となり、行動を先送りにしたり適切に行わなくなってしまいう可能性があることがわかっている。そのため、BIT Northは下記の2つのバージョンの同意書を作成し、より簡単にこの手続きが踏めるようにすることにした。

### (1) 文章による書き換え

これまで5ページあったものを、内容を凝縮し2ページにしたもので、平易な言葉の使用、長く複雑な文章の削減、専門用語の置き換えを行い、日常で使う英語で説明したものである。各セクションの冒頭に重要な情報を配置し、必須でない補足情報を削除している。また、プログラムへの参加を促すため、「ワーキング・ウェルは、設立以来、あなたのような何千人もの人々の生活向上を支援してきました」などといった社会的規範を示すメッセージや、「あなたのジョブセンター・プラスのワークコーチは、あなたの助けになると考えて、あなたにワーキング・ウェルを紹介しました」といった互惠性に訴えかけるメッセージを盛り込んだ。

図9 文章による書き換えを行った個人情報の取扱いに関する同意書

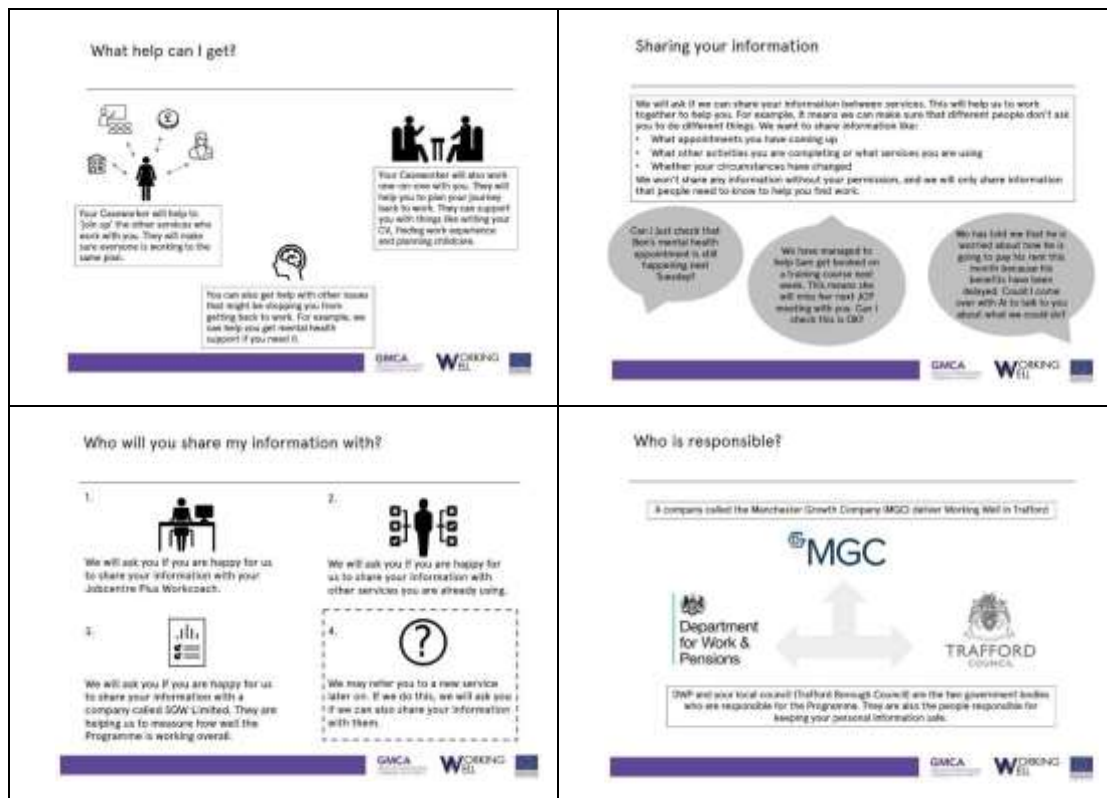


[48]より引用

## (2) ビジュアル化による書き換え

もう一方の書き換えは、シンプルにするという原則を適用しながら、複雑な情報には画像を用いたり情報の配置を工夫するなど、見た目を抜本的に変更するものである。また、抽象的な表現は、例を用いて具体的に説明している。

図 10 ビジュアル化による書き換えを行った個人情報の取扱いに関する同意書



[48]より引用

元の情報保護方針は、英国の個人情報保護監督機関のガイドラインに準拠して作成されており、個人情報がどのように共有されるかを理解してもらうことが目的となっている。今回の改訂にあたって、個人情報がどのように共有されるかという点や、情報の共有の可否についての判断に必要な情報が提供できているかどうかを確認するため、新しい同意書の理解度について効果検証を行うことにした。

BIT North は、BIT が開発した「Predictiv」という検証ツールを用いて検証を行った。今回は、元の情報保護方針を含めた3つのバージョンに対する理解度と、ワーキング・ウェルへの参加に同意する可能性について比較を行った。

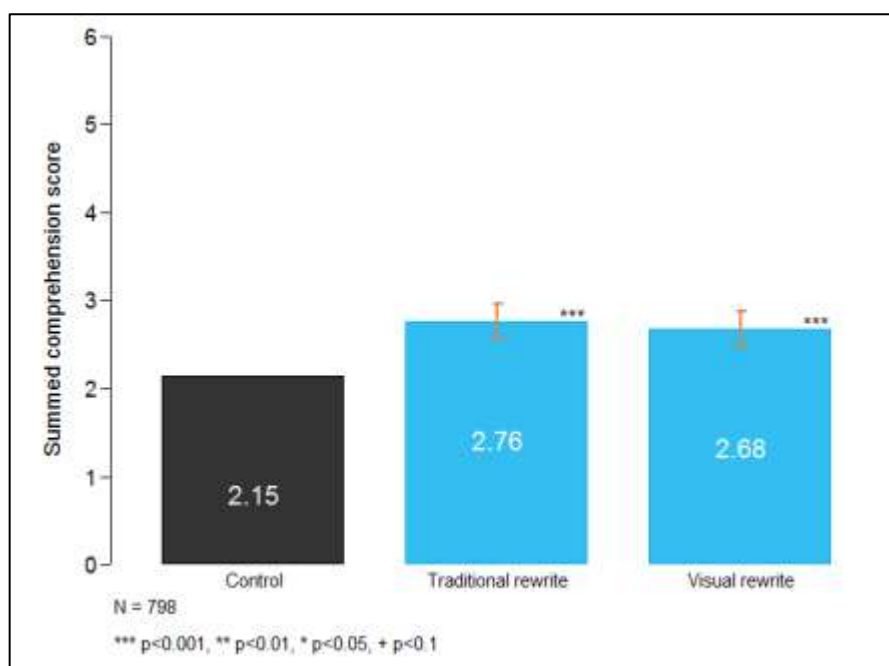
試験の参加者には、①元の同意書、②文章による書き換えを行ったもの、③ビジュアル化による書き換えを行ったものの3つのうち、1つを無作為に割り当てられ、時間制限なく読ませた。その後、理解度を測るために情報保護方針に関する6つの多肢選択式設問に答えてもらった。そして質問の最後に、データ提供への同意の可否と、データを共有してワーキング・ウェルに参加するかどうかを問われた。試験は、各バージョンに対して 250 件以上の回答が得られるまで実施され、合計で 798 件の回答を得た。



## 6 結果

内容への理解度に関しての「Predictiv」を用いた検証では、元の同意書の平均が6点満点中 2.15 点であったのに対し、文章による書き換えでは 2.76 点、ビジュアル化による書き換えでは 2.68 点と、共に有意に得点が上昇した。

図 11 Predictiv を用いた個人情報の取扱いに関する同意書の理解度の比較結果



[48]より引用

上記のグラフでは、同意書の理解度については、ビジュアル化による書き換えを行ったものと文章による書き換えを行ったもの間にあまり差がなかったことがわかるが、文章による書き換えを行ったものが割り当てられた人は、ビジュアル化による書き換えを行った同意書が割り当てられた人よりも、アンケートに回答せずに脱落してしまう人が約 17%多かったことも判明しており、このことによる影響については正確な分析ができていない。一方で、質問項目によっては、ビジュアル化による書き換えを行った同意書の方が元の同意書よりも理解度が低かったものもあった。

「資料を読んだ後にワーキング・ウェルのプログラムに参加する可能性があるかどうか」という質問に関しては、元の同意書と文章による書き換え、ビジュアル化による書き換えの間に有意な差は見られなかった。BIT North は、この検証のように実際の参加対象者ではない人に回答してもらった場合は、実際の参加率を示しているとは限らないが、参考になるものと結論付けた。

BIT North は、この検証によってビジュアル化による書き換えを行った同意書がプログラムへの理解を深めることを明らかにすることができたが、さらなる同意書の改善や実際の現場でも検証した方がよいとの考察を行っている。

様々な支援を利用する人にワンストップ型の窓口を提供する場合には、関係する団体間での情報共有の強化が必要となり、同時に、迅速かつわかりやすくデータの共有について説明することがますます重要となる。そのため、このような同意書の改善を行うことで、初期段階での難しく冗長な説明によって参加者の意欲が削がれてしまい、先進的な取組み全体が台無しとなってしまいうことを防ぐことができるものとしている。

このような考察の背景には、人間はさほど忍耐深くなく、言語能力にも大きなばらつきがあり、情報の重要性や信頼性についても周囲の状況に影響されやすいとの考え方がある。同意書への署名に関しても、今回の検証では回答する前にドロップアウトした人が多かったことから、実際の現場ではそれぞれの同意書に関してきちんと理解せずに署名をしている可能性があるかとまとめている。

BIT からの以上の提案を受け、グレーター・マンチェスターでは、ワーキング・ウェルのモデル事業に、この文章による書き換えとビジュアル化による書き換えを行った同意書を使用し、更なる検証を行った。このモデル事業では、実際にプログラムを開始する人の割合は大幅に増加したが、この同意書の変更だけを行ったのではなく、参加プロセスや相談センターの改善も併せて行っていたため、はっきりと増加の要因を特定することはできなかつたとのことである。しかし、理解度に関しては、ビジュアル化による書き換えを行った同意書の方が、文章による書き換えを行った同意書よりも高いという結果が出ている。

このモデル事業では、同意書の様式の変更により理解度が高まることが確認されたが、最終的にワーキング・ウェルの本プログラムにこの改善された同意書が本格的に取り入れられることはなかつた。これは、内容をシンプルにし、必須でない情報を削除した同意書の使用によって問題が発生した場合の責任の所在に関する問題があったからである。

モデル事業を行った時点では、グレーター・マンチェスターがデータ管理者として責任を負っていたため、改善された同意書の導入においてサービス提供団体が責任を負う必要が無かつた。しかし、この検証後、サービス提供団体も共同データ管理者として同じく責任を負うこととなり、簡易化された同意書を使用することで、各団体が英国の個人情報保護監督機関によるペナルティを受け得るとの危惧が生じたため、改善版の使用に抵抗感が生まれ、結果としてその後の本格的な導入が阻まれることとなったのである。

これに対し、ワーキング・ウェルの事業の担当者は、インタビューの際、もし今後再びこの同意書の変更を行おうとするのであれば、英国個人情報保護監督機関と協力し、新たな同意書が期待されている役割を果たしていることについて公認を得るなど、関係者がこの同意書を使用しても問題がないという保証を与えることが重要であると語っていた[49]。

### 第3節 ロザー・ディストリクト・カウンシル：自動口座引き落とし登録の促進 [50]

庭木の剪定によるゴミの回収費用について、コストのかかる小切手による支払いを減らして自動口座引落としの登録を促進するため、住民への通知内容を改善する事業である。

小切手を好む人は手書きを好むという傾向があることから、手書きの申請書を用意するという手法をとったこの実践は、対象者に寄り添った洞察に基づくものである。さらに、その効果を件数のみでなく、削減することができたコストとして表すことにより、ナッジの導入効果をより明確にしている例である。

また、この事業の成功をもとに、庁内の他の部署へもナッジの導入やそれに伴った運用プロセス自体の見直しにつながるなどの波及効果を生んでいる点においても参考となると考えられる。

#### 1 自治体の概要

ロザー・ディストリクト・カウンシルは、イングランド南東部に位置する、人口9万6,000人ほどの基礎自治体である。

#### 2 実施プロセス

Social Engine という行動科学に基づくアドバイスを行うコンサルティング会社の協力の下、現行の通知内容に係る課題を分析し、2種類の通知を改めた。効果検証においては、小切手1件につき10ポンドの処理コストがかかっているとして、具体的な金銭的効果を算出した。

#### 3 事業の背景

ロザー・ディストリクト・カウンシルでは、庭木の剪定によるゴミの回収費用は年払いとされている。

この費用の支払い方法に関し、これまでは、既に自動口座引き落としで支払いを行っている人にはそのまま自動的に口座引き落としが行われることを知らせる手紙を送る一方で、自動口座引き落とし以外の方法で支払っている人へは、登録の更新

と支払い方法について伺いを立てる手紙を送っていた。しかし、最もコストのかかる小切手で支払っている人が 2016 年には全体の 2 割を占めていたことから、業務の効率化とコスト削減のため、小切手での支払いを減らし、自動口座引落とし登録件数を増加させたいと考えていた。

#### 4 課題

調査の結果、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ことがわかった。

また、これまで自動口座引き落としの登録を既に行っている人へ送っていた通知は文章がとても長い上に、「この手紙の内容が全て正しければ、何もしてもらう必要がない」ということが書かれていなかった。

一方で、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は、内容に誤りがないか確認し、その後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おり、最も好ましい支払方法は自動口座引き落としである旨の記載があり、ウェブサイトで登録方法が確認できることについても説明していた。

しかし、裏面の支払方法一覧が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。この順番では、一番上にある小切手での支払いが標準的な選択肢であると捉えられがちであり、オンラインでの登録が困難な人も、電話での登録が上手くいかなかった人も、小切手での支払いを選んでしまう可能性があった。

#### 5 ナッジの活用内容

分析された課題を基に、既に自動口座引落としの登録をしている人へ送る通知には、手紙の右側に「キーポイント」欄を設け、誤りがないかを確認するためだけの情報であることを記載し、支払いは自動的に口座引き落とされることなどを説明する形式に変更を行った。また、最も簡単で、自治体にとっても費用対効果が最も高い自動引き落としで支払っていることに対する感謝を明示した。

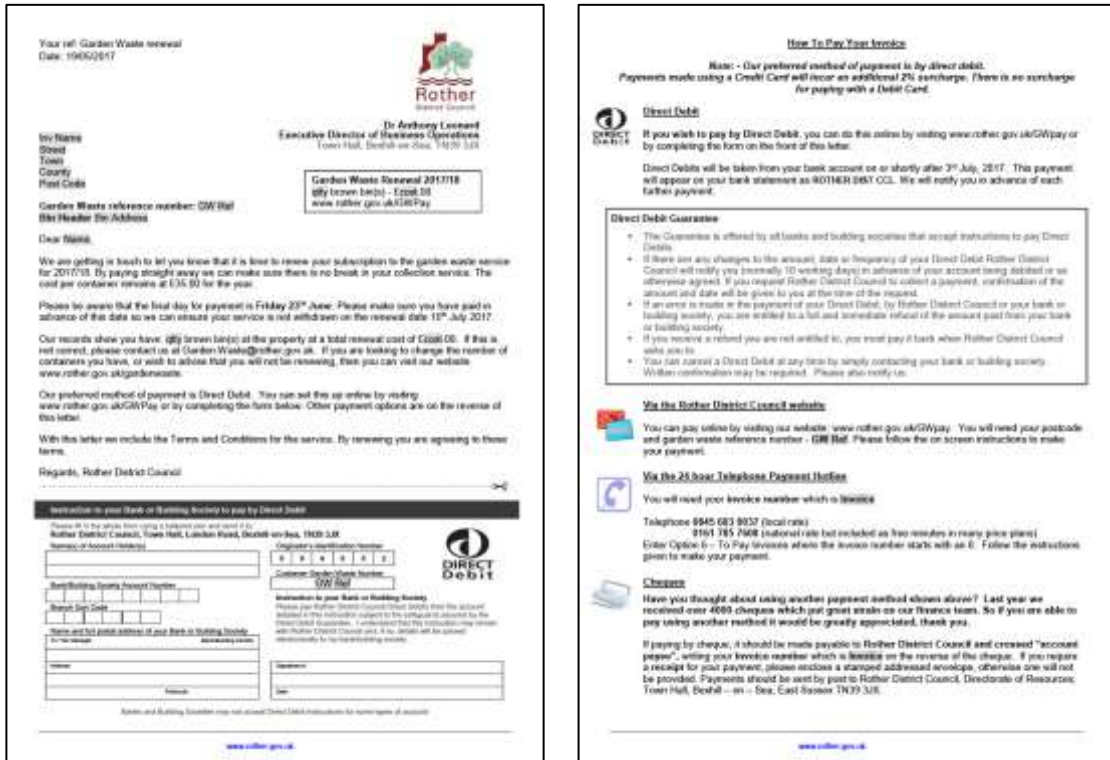
図 12 既に自動口座引落しの登録をしている人へ送る修正後の通知



[50]より引用

一方、自動口座引落とし以外の方法で支払っている人への通知は、全体の文字数を減らし、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手紙の下部に用意した。小切手にペン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たためである。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。

図 13 自動口座引き落とし以外の方法で支払っている人へ送る修正後の通知



[50]より引用

## 6 結果

この変更により、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%)まで減少したのに対し、自動口座引き落としの登録件数は4,288件(22.6%)から7,108件(37%)に増加した(2018年2月時点)。そして、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、他の公共料金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、この取組み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)を用いて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主な障壁となっていることがわかり、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った。

計画政策部門(Planning Policy Department)では、3つの近隣の計画案と開発・用地割当計画についてオンラインで意見を募集する際、ナッジを用いて言葉の使い

方を工夫し、招待状や案内時にオンラインを標準的な選択肢となるようにすることで、オンラインでの回答が 90%となった。

また、2019年4月から7月の間にかけて、カスタマーセンターへの問合せが多い歳入、給付及び住宅に関する文書の見直しを行うことで問合せ件数の削減を図るとしているなど、他の部署へも大きな影響を与えている。

#### **第4節 ノーズリー・メトロポリタン・バラ・カウンシル：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 [51]**

ノーズリー・メトロポリタン・バラ・カウンシル（ノーズリー・カウンシル）では、LGAの補助金を活用し、高齢者・障害者向けのアシスティブ・テクノロジー（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。例：緊急時に救助を求めることのできるペンダント型アラーム、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）の普及促進の取組みを実施した。

このプロジェクトは、BITの作成した TESTS というナッジの導入プロセスを示すフレームワークに則って進められているため、ナッジを政策に導入する過程を迫やすく、導入後の結果も実施前よりも向上が認められていることから、今回紹介する事例に加えた。

また、敢えて選択肢を減らすという方法や、動作指示を明確にするという手法は、日本でも取り入れやすいと考えられる。さらに、サービスの対象者だけをナッジを用いる対象とするのではなく、サービスについて説明を行う職員に対しても介入を行ったという点も、参考にすべきであると考えられる。

##### **1 自治体の概要**

ノーズリー・カウンシルは、リバプールにほど近く、日本の県と市町村の機能を併せ持ったような性格の自治体で、域内の人口は約 15 万人である。

##### **2 実施プロセス**

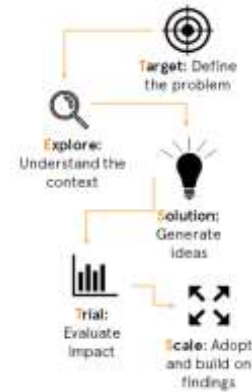
ノーズリー・カウンシルは、LGAの補助金を活用し、2018年から2019年にかけて、BITの支援の下、ナッジを活用した高齢者・障害者向けのアシスティブテクノロジーの普及促進の取組を実施した。また、この取組は、BITがナッジを用いた介入方法を設計、評価するためプロセスを示すために作成した TESTS (Test、Explore、Solution、Trial、Scale) のフレームワーク（解説5）に沿って実施された。

### 解説5：「TESTS」のフレームワーク

BIT が作成した、ナッジを用いた介入方法を設計、評価するためプロセスを示すフレームワーク。Tests から Scale までの5段階のプロセスを踏むことで、構造化された方法でナッジを用いた介入方法をデザインし、評価することができる。

表2 TESTS のフレームワーク

Test	問題を明確にし、測定可能なアウトカムを設定する
Explore	関連する行動と、より広い関連する行動について明らかにする
Solution	どのような介入を行うか検討、設計する
Trial	実際に介入を行い、評価した内容から得られた知見を適用する
Scale	効果的な介入策を他の箇所にも生かす



[52]より著者作成、図[51]より引用

### 3 事業の背景

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、ノーズリー・カウンシルも従前からこれらの機器の利用を促進する取組みを行っていた。しかし、これらの機器を活用することについて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。

### 4 課題

TESTS の T と E にあたる Target（問題の特定）と Explore（問題の現れる状況の理解）は、下記のように分析された。

#### ●Target（問題の特定）

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。



ここでは、ソーシャルケアチームが介護評価を行うタイミングでアシスティブテクノロジーの導入について検討を行うことを基本とし、機器の提供は委託された事業者から行われること、ソーシャルケアチームからの紹介状がある人が無料でサービスを利用できること（自ら希望することも可能だが有料）を確認した上で、機器の利用に至るプロセスや各段階で利用者と接触する関係者を明確にした。

### ●Explore（問題の現れる状況の理解）

次に、利用者の障壁と職員の障壁をそれぞれ明確にした。

利用者側には、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では、情報を効果的に利用者に届けることができていなかった。さらに、対象を限定せずにリーフレットが配布されており、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、職員の側にも、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。職員に向けては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勧奨につながるものではなかった。さらに、10ページにわた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様子は確認されなかった。

## 5 ナッジの活用内容

### ●Solution（解決方法を考える）

Target 及び Explore の分析を基に、2つの取組みを並行して行うこととなった。1つ目はナッジを用いたリーフレットと手紙を作成し、障害者サポートサービスやごみ回収支援サービスの利用者、在宅の福祉サービス利用者に絞って送付することで、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勧奨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には、下記の変更がなされた。

- 対象者のイメージに合った写真を表紙に使用するとともに、「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、「電話をかける」という具体的な行動を呼びかけること
- 得られる利点を目立つように掲載すること
- 社会的規範意識に働きかけるような利用者のコメントを掲載すること

- 選択肢が多くなりすぎるとどれを選ぶべき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を4種類に絞り込むこと

図 14 修正後の利用対象者向けリーフレット表面



[50]より引用

図 15 修正後の利用対象者向けリーフレット裏面



[50]より引用

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について、絵を交えたシナリオの形で掲載すること
- サービスを紹介するプロセスを4つに分けることで、利用勧奨のハードルを下げること

といった変更がなされた。

図 16 役立つ場面について絵を交えて紹介された修正後の職員向けリーフレット表面



[50]より引用

図 17 勧奨のプロセスが4段階に分けられた修正後の職員向けリーフレット裏面



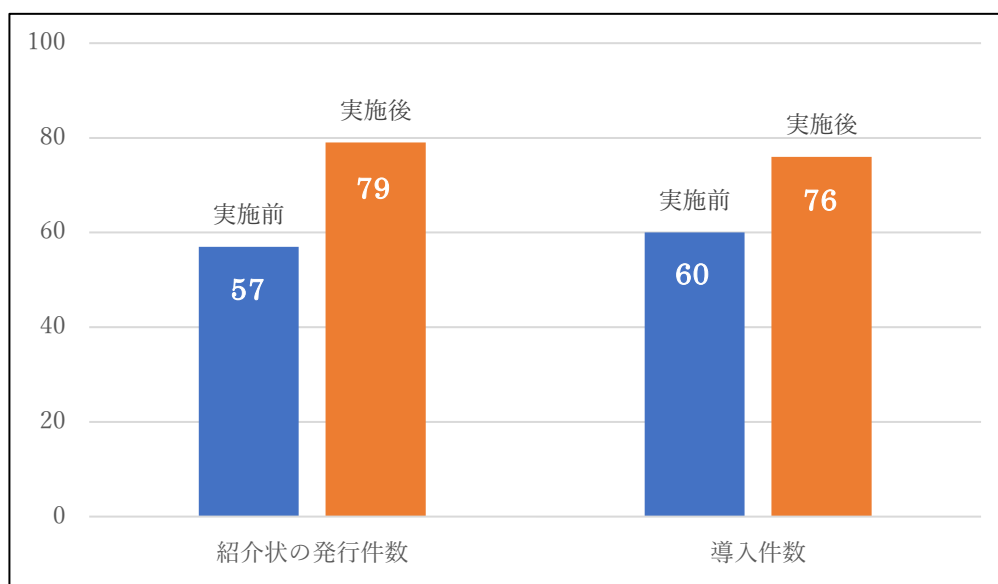
[50]より引用

## 6 結果

### ●Trial（介入の実施と評価）

このナッジを用いたリーフレットの変更前後での比較が行われた。10,645人に新しいリーフレットを送付し、利用勧奨に関わる医療、介護関係者などに説明を行った。その後、申込み件数を測定した。その結果、1か月平均の紹介状の発行件数は、事業を実施する3か月前の57件から79件に増加し、実際の導入も、実施前60件に対して76件となった。さらにこの結果は、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のものであったため、本来もっと差が出るはずだったとも分析されている。

図 18 事業実施 3 か月前と比較した 1 か月平均件数



[50]より著者作成

#### ●Scale（結果を生かす）

検証結果を踏まえ、今後の更なる改善のためには、アシスティブテクノロジーの利用勧奨を行う医療・福祉関係者へのサポートをより効果的に行っていくことや、対象となる可能性のある人たちにターゲットを絞って情報を提供することが重要であるとの考察が行われた。また、他の事業でも活用できるポイントとして、特定の人たちに情報を届ける新たな方法を検討すること、選択肢を増やしすぎないこと、実務者へのサポートを十分に行うこと、委託業者との連携を密に取ることの重要性が示された。

## 第4章 結びに

自治体の日常的な業務において、住民に対して納税や各種申請手続きを促す際や、環境に配慮した行動について呼びかける際などに、文章で埋め尽くされた文書や自治体側の目線で考えた文書を一方的に送ったりしてはいないだろうか。

このような通知を送る際であっても、自治体職員は長い時間をかけて文面を検討し、多くの手続きを踏んでいることだろう。しかし、もしその努力が住民へ届いておらず、結果として住民の行動変容を促すことができなければ、全ての努力は無駄となってしまう。

そこで、人間はどのような条件下で行動を起こしやすいのかという知見に基づくナッジを活用することは、自治体職員がこれまでも工夫を重ねて取り組んできた行政サービスをより効果的に行い、努力を結果につなげやすくする可能性を持っていると感じている。

また、ナッジについては、その活用による直接の効果があるだけでなく、活用のプロセスにも業務改善につながる要素が多く含まれており、その導入に取り組む意義は大きいと考える。

例えば、ナッジによる介入方法を検討する前に現在実施している事業プロセスを分析することによって、何が障壁となって住民が行動変容できていないのかを探ることができ、事業のシステム自体を改めて見直すことができる。このプロセスの検討の際には、聞き取りなどを通して住民の理解・行動を妨げている障壁を明らかにすることによって、行政からの一方的な情報提供に終始するのではなく、住民の目線に立った施策の検討が可能となる。

また、EAST や行動変容ホイールといったエビデンスに基づくフレームワークや過去の実証結果に基づき、どの介入方法を使うか検討することによって、誰もが経験や勘に頼らない根拠に基づいた政策形成を行うことができ、政府の進める EBPM の実践ともなる。さらに、ランダム化比較試験などの実施によって質の高いエビデンスを作り共有することによって、庁内の他部署や他自治体が同様の事業を行う際に、エビデンスとして参考にすることができる。このように、ナッジの活用を足掛かりとして、行政内における検討プロセスの改善や住民を一番に考えた施策の実施など、幅広い場面での業務改善につながると考えられる。

今回、英国の自治体では、BIT などによるアドバイスを受けながら事業にナッジを取り入れていることが明らかになった一方で、自治体内にナッジユニットを作るという取組みはあまり見当たらず、日本の自治体におけるナッジユニットの設置件数の伸びは英国よりも勢いがあると言っても過言ではないことがわかった。ただしこの点については、日本では、ナッジを担当する部署を庁内に作り、一般の職員や特に関心のある有志が、自前でナッジの活用についてアドバイスを行うという体制を取るのに対し、英国では、専門的な教育を受けた行動科学者や BIT のようなコンサルティングを行う

会社に相応の対価を支払って相談を行うという体制ができているため、内部にナッジユニットを必要としていないとも考えることができる。

専門性の点では、英国の方法が優れているのかもしれないが、日本の方法の場合は、ナッジを学んだ職員が様々な部署へ異動していくことによって、より幅広い分野で実践的なナッジの活用が進む可能性を持つとも考えられ、今後のさらなる広がりが期待できるところである。

より多くの自治体職員にナッジの効果を理解していただき、担当する業務にナッジを取り入れたり、住民や関係者の行動プロセスを分析することによって、さらに効果的で住民の立場に立った行政を実現できるよう願っている。

一般財団法人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）

## 付録

### 付録1 EASTのフレームワーク

Easy	E-1 デフォルト機能の活用	<p><b>デフォルト状態からの選択は簡単。採用される可能性が高い。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年金のデフォルト加入（オプトアウト）により数百万人が追加加入</li> <li>・ビュッフェのお皿を小さくすると、食物の消費量が少なくなり、無駄が少なくなる</li> <li>・携帯電話の設定は、初期設定からほとんど変更しない</li> </ul> <p>※社会や個人の利益になるか、また、受け入れられるかは、慎重な検討が必要。</p>
	E-2 面倒な要因の減少	<p><b>行動に必要な労力を減らすと、行動実施率の上昇が期待される</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請者に代わって出席フォーム記入 ・提出すると、大学の出席率は 8 %上昇</li> <li>・一度に手にできる錠数制限とシート（プリスターパック）販売を導入したところ、アセトアミノフェン中毒死が 11 年で 43% 減少した。</li> </ul> <p>※面倒なコストを削減するためのコスト増も注意。費用対効果は要検討。</p>
	E-3 メッセージの単純化	<p><b>メッセージを明確にすると応答率が向上</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複雑な目標を単純な行動に因数分解し、行動変容を促す。理解しやすく、達成可能に見える。 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 禁煙について、「タバコをやめる」ではなく、「禁煙キットの注文」</li> <li>- 税や免許更新などの通知を理解しやすくすると、回答率が 5～ 10 %向上。通知を理解しない市民からの問合せが減少し、行政コストを大きく削減。</li> </ul> </li> <li>・簡素化作業における 5 つの教訓：①重要なメッセージは、件名か最初の文で②言葉をシンプルに③動作指示を具体的に④問合せ先を一元化⑤真に必要な情報に限定</li> </ul>
Attractive	A-1 関心をひく	<p><b>関心が向けられたことについて、行動する可能性は高い。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・画像、色、個別化されたものを使用し魅力的なデザインにする</li> <li>・コストと利益を際立たせる（自らの行動が招く結果を強調）</li> <li>・感情と人間関係に訴える <ul style="list-style-type: none"> <li>- 手書きのポストイットを封筒に入れたことで、調査回答率が 19.2%→36.0%</li> </ul> </li> </ul>
	A-2 インセンティブ設計	<p><b>インセンティブは非常に効果的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・金銭的なインセンティブは効果的であり、税金や罰金（たばこへの課税など）等がある。</li> <li>・宝くじ等の抽選による賞金（品）は、費用対効果の高いインセンティブ（賞金等が当たることを期待値より高く評価する傾向がある）</li> </ul> <p><b>【金銭以外のインセンティブ】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・製品やサービスの希少性を訴える（「顧客当たり最大 5 つ」等）</li> <li>・自己イメージに訴える（行動により得られる気分の良さや見栄えは潜在的なインセンティブ） <ul style="list-style-type: none"> <li>- 「選挙で投票することはどれほど重要か」ではなく、「選挙であなたが有権者になることはどれほど重要か」と訴えることで、その行動を人の本質的な資質や自己イメージに関連付ける。</li> </ul> </li> <li>・ゲームを使用してユーザーが目標を達成するというインセンティブもある（ゲーミフィケーション）</li> </ul>
Social	S-1 社会的規範の提示	<p><b>多くの人がしていることを提示すると、他の人も同じことをするようになる。</b></p>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>・周囲の人がしていることを認識させる社会的規範（社会やグループの価値観、行動、期待等）は、行動変容を促進する（しばしば暗黙のうちに）</li> <li>- 「ほとんどの人が既に納税した」という事実を提示すると納税率上昇</li> <li>- 家庭のエネルギー使用量と効率的な近隣エネルギー使用量を比較 2 ~ 4 %減少。</li> </ul> <p>※問題行動を促進しないよう配慮が必要</p>
	S-2 ネットワークの力の活用	<p><b>社会的ネットワークの中で、自らの行動が形成される</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人だけに焦点を当てるのではなく、ネットワークも考慮に入れるべき</li> <li>・ネットワークは、人間の本性である相互作用や互惠関係などに訴え、人々の行動に影響する</li> <li>- トリップアドバイザーは、ネットワーク内の利用者フィードバックを促進し、サービス提供者の品質向上につながる</li> <li>・行政は、人々のつながりを生み、行動できるようなコミュニティを支援する必要がある</li> </ul>
	S-3 周囲へ公言させる	<p><b>周囲へ公言（コミットメント）することで、将来必ず行動するように自ら仕向ける</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公の場、または他人（理想的には、尊重してほしい人）へ公言すると特に効果的。</li> <li>- 結婚が分かりやすい。行われる誓約の重さを増すために人々が集まる。</li> <li>- 「同意していただきありがとうございます」から「あなたが同意した」のように、コミットメントを強化</li> <li>・行動できなかった場合の罰則（掛金等）を設定すると効果的（コミットメントデバイス）</li> </ul>
Timely	T-1 介入のタイミング	<p><b>同じ内容でも、タイミング次第で結果が変わる</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ライフイベント（就職、結婚、新居、出産、還暦等）の際は、行政と何らかの接点を持つため、変化を促進する機会であり、行動を比較的変えやすい</li> <li>- 転居の際に省エネ促進や配偶者喪失後の孤立予防</li> <li>・条件や状況が対応に与える影響を理解し、タイミングを選択する必要がある。（曜日等）</li> <li>- トイレ使用時にメッセージを表示すると、手を洗う可能性が高まる。（使用石鹼量 12 %増）</li> </ul>
	T-2 現在バイアスを考慮	<p><b>短期的な利益・コストを長期的な利益・コストより過大評価する「現在バイアス」を考慮</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・直ぐに結果のみえる費用・便益に影響されやすい習性を考慮する</li> <li>- 家電製品のライフタイムコストを簡潔に提示すると、エネルギー効率の高い家電製品を消費者が購入する割合が大きく上昇</li> </ul>
	T-3 対処方針を事前に計画	<p><b>特定のイベントに直面した際の対応方針を具体的に計画するよう促す</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画を書き留めるよう促すだけでも有効</li> <li>- 予防接種の予約日時を書き留めるよう奨励するだけで、接種率が 4.2 ポイント上昇。</li> <li>・想定される障壁をあらかじめ特定し、回避策を計画すると、より効果的（特定のイベントに直面した際の対処方針を事前に計画することで、タイムリーに意図した行動が行える）</li> <li>- ダイエット中、帰り道にあるケーキ屋を障害として識別し、そこは通らないルートを計画する</li> </ul>

[10][11]より引用

付録2 ハートフォードシャー・カウンティ・カウンシル：徒歩や自転車での移動の促進事業での BCU からの提案事項一覧

**徒歩／自転車での移動を簡単にする**

- 提案1：ウォーキング／サイクリングルート、特に主要エリアを結ぶルートの情報に簡単にアクセスできるようにし、体力に合わせてルートを選択できるようにする。
- 提案2：進行方向やソーシャルディスタンスの2mの距離を表示する。
- 提案3：移動方法を計画するためのツールを提供するか、標識を設置する。
- 提案4：自転車講習を受講できるようにする。
- 提案5：自転車のメンテナンス（修理店への持ち込みを含む）に関する基礎的な講習を実施する。
- 提案6：ウォーキング／サイクリングルートのコンディションを良好に保つ。
- 提案7：移動途中にある障害物について検討するとともに、休憩したり雨風をしのげる場所を確保する。横断歩道が見つけやすくかつ安全に利用できるようにする。
- 提案8：街の中心部など主要な場所に十分な数の安全な駐輪場を設置する。
- 提案9：自転車を購入するという経済的障壁を取り除くため、自転車のリース制度や割引制度を導入する。
- 提案10：体力に自信がない人や、体力をつけるまで時間がかかる人、また、長距離の移動には電動自転車も導入を検討すべきである。

**徒歩／自転車のメリットを強調する**

- 提案11：徒歩／自転車移動には、体力の向上、環境などにメリットがあることを伝える。ポスターを目立つ場所に貼ったり、SNSで情報提供を行う。スマートフォンステップで体力向上を図れるように奨励する。
- 提案12：歩数計の提供や、節約効果、環境への配慮についての情報提供などを行うことで、徒歩／自転車移動が個人（健康、経済、社会）や周囲の人、環境にもたらすメリットを伝える。
- 提案13：外出中に郵便ポストや銀行、診療所があることを伝え、一度の外出でいくつかの場所に寄ることができる便利さを認識させる。
- 提案14：徒歩／自転車での外出中に地域のイベントなどを見つけて参加することができれば、より徒歩／自転車での移動へのモチベーションが向上する。

**徒歩／自転車の安全性を確保し、周知する**

- 提案15：進行方向やソーシャルディスタンスの2mの距離を表示する。
- 提案16：ソーシャルディスタンスを保つことができるよう、歩道や自転車レーンを広げる。
- 提案17：可能であれば制限速度を下げ、自転車専用レーンを導入する。

提案18：自転車にとって道路が安全であるということを伝えることで、自転車での移動が危険であるという認識を減らす。

提案19：自動車を運転する人へ安全運転について情報提供し、それが自転車ユーザーにもわかるようにする。

#### **周囲への責任を強調する**

提案20：地域のより多くの人々が、徒歩や自転車による移動を選択し、地域の安全にも貢献していること伝える。

提案21：徒歩／自転車の利用を続けている身近な人の事例や証言を提供する。

提案22：自転車の安全性向上のために、ヘルメットと目立つ色の服の着用を推進する。

[46]より著者作成

## 参考資料

1. Richard Thaler H. and Cass Sunstein R, *Nudge*, 1, Penguin, 2008 = 遠藤 真美 訳, 『実践行動経済学』, 日経 BP 社, 2009
2. 日本版ナッジ・ユニット BEST, 「Microsoft PowerPoint - ナッジとは\_消費者委員会資料抜粋\_r200501」, (オンライン) 2019年12月13日 (最終アクセス日: 2021年5月19日)  
[http://www.env.go.jp/earth/ondanka/nudge/nudge\\_is.pdf](http://www.env.go.jp/earth/ondanka/nudge/nudge_is.pdf)
3. The Royal Swedish Academy of Sciences, “PRESS REREICE The Prize in Economic Sciences 2017”, THE NOVEL PRIZE, (オンライン) 2017年10月9日 (最終アクセス日: 2020年7月20日)  
<https://www.nobelprize.org/uploads/2018/06/press-43.pdf>
4. 一般財団法人自治体国際化協会ロンドン事務所, 「英国自治体による新型コロナウイルス対策における多様性への配慮」, 一般財団法人自治体国際化協会ロンドン事務所, (オンライン) 2021年5月21日 (最終アクセス日: 2022年3月9日)  
[https://www.jlgc.org.uk/jp/researcher\\_expat/inclusive-local-policies-during-the-time-of-covid-19/](https://www.jlgc.org.uk/jp/researcher_expat/inclusive-local-policies-during-the-time-of-covid-19/)
5. デジタル大辞泉, 「行動科学 (こうどうかがく) の意味 - goo 国語辞書」, 『デジタル大辞泉』, (オンライン) 小学館, 2021年 (最終アクセス日: 2021年11月3日)  
<https://dictionary.goo.ne.jp/word/%E8%A1%8C%E5%8B%95%E7%A7%91%E5%AD%A6/#jn-74484>
6. OECD, “Behavioural insights”, (オンライン) (最終アクセス日: 2020年7月21日)  
<https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/behavioural-insights.htm>
7. Michie Susan, Stralen M van Maartje, and West Robert, “The behaviour change wheel: A new method for characterising and designing behaviour change interventions”, 42, 2011年, *Implementation Science*, 第6巻
8. 筒井 義郎・佐々木 俊一郎・山根 承子・グレッグ マルデワ, 『行動経済学入門』, 東洋経済新報社, 2017, 3頁
9. Paul Dolan, Michael Hallsworth, David Halpern, Dominic King, and Ivo Vlaev, “MINDSPACE Influencing behaviour through public policy”, Cabinet Office, Institute for Government, 2010

10. The Behavioural Insights Team, “EAST Four simple ways to apply behavioural insights”, 2014
11. 横浜市行動デザインチーム, 「EAST Four simple ways to apply behavioural insights～あらゆる施策に行動デザインの視点を～」, 2019
12. David Chandler, “Strategic corporate social responsibility”, Sage, 2020
13. OECD, “Tools and Ethics for Applied Behavioural Insights: The BASIC Toolkit”, (オンライン) 2019年6月18日 (最終アクセス日: 2021年5月28日)  
[https://www.oecd-ilibrary.org/sites/9ea76a8f-en/1/2/1/index.html?itemId=/content/publication/9ea76a8f-en&csp\\_=8eae351f7e3b3dcece1ef7c6c5776219f&itemIGO=oecd&itemContentType=book](https://www.oecd-ilibrary.org/sites/9ea76a8f-en/1/2/1/index.html?itemId=/content/publication/9ea76a8f-en&csp_=8eae351f7e3b3dcece1ef7c6c5776219f&itemIGO=oecd&itemContentType=book)
14. Susannah Hume, “The whats and whys of RCTs (Part 2)”, (オンライン) 2017年11月23日 (最終アクセス日: 2021年5月28日)  
<https://blogs.kcl.ac.uk/behaviouralinsights/2017/11/23/the-whats-and-whys-of-rcts-part-2/>
15. 日本版ナッジ・ユニット BEST, 「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, 環境省」, (オンライン) 2020年3月 (最終アクセス日: 2021年11月12日)  
[http://www.env.go.jp/earth/ondanka/nudge/renrakukai16/mat\\_01.pdf](http://www.env.go.jp/earth/ondanka/nudge/renrakukai16/mat_01.pdf)
16. 環境省, 「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 ②社会実装編」, 環境省, (オンライン) 2020年2月 (最終アクセス日: 2021年11月12日)  
[http://www.env.go.jp/earth/ondanka/nudge/renrakukai19/mat\\_01.pdf](http://www.env.go.jp/earth/ondanka/nudge/renrakukai19/mat_01.pdf)
17. 小林庸平, 「政策効果分析の潮流とランダム化比較実験を用いたアンケート督促効果の推定」, (オンライン) 2014年10月10日 (最終アクセス日: 2021年7月7日)  
[https://www.murc.jp/wp-content/uploads/2014/10/seiken\\_141010.pdf](https://www.murc.jp/wp-content/uploads/2014/10/seiken_141010.pdf)
18. Laura Haynes, Owain Service, Ben Goldacre, and David Torgerson, “Test, Learn, Adapt: Developing Public Policy with Randomised Controlled Trials”, Cabinet Office, The Behavioural Insights Team, 2013

19. Wintour Patric, “David Cameron’s ‘nudge unit’ aims to improve economic behaviour”, (オンライン) 2010年9月9日 (最終アクセス日: 2021年7月1日)  
<https://www.theguardian.com/society/2010/sep/09/cameron-nudge-unit-economic-behaviour>
20. Institute for Government, “Nudge Unit”, Institute for Government, (オンライン) 2020年3月11日 (最終アクセス日: 2020年7月21日)  
<https://www.instituteforgovernment.org.uk/explainers/nudge-unit>
21. World Bank Group, “Behavioral Science Around the World: Profiles of 10 Countries”, World Bank Group, 2018,  
<https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/710771543609067500/behavioral-science-around-the-world-profiles-of-10-countries>
22. Patrick Wintour, “David Cameron’s ‘nudge unit’ aims to improve economic behaviour”, The Guardian, 2010年9月9日
23. The Behavioural Insight Team, “Nesta acquires Behavioural Insights Team to help tackle society’s biggest social challenges”, The Behavioural Insight Team, (オンライン) 2021年12月13日 (最終アクセス日: 2022年1月13日)  
<https://www.bi.team/press-releases/nesta-acquires-behavioural-insights-team-to-help-tackle-societys-biggest-social-challenges/>
24. The Behavioural Insights Team, “The Behavioural Insights Team”, (オンライン) (最終アクセス日: 2020年7月23日)  
<https://www.bi.team/>
25. BIT North, BIT North へのインタビュー, 2021年8月19日
26. The Behavioural Insights Team, “What are Behavioural Insights?”, (オンライン) 2020年 (最終アクセス日: 2021年6月18日)  
<https://www.youtube.com/watch?v=pZlhewA1jPM>
27. John Peter, “Policy entrepreneurship in UK central government: The behavioural insights team and the use of randomized controlled trial”, 3, 2014年, Public Policy and Administration, 第29巻, 257-267頁

28. 家子 直幸・小林 庸平;・松岡 夏子・西尾 真治, 「エビデンスで変わる政策形成～イギリスにおける「エビデンスに基づく政策」の動向、ランダム化比較試験による実証、及び日本への示唆～」, 三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング, 2016
29. Gov. uk., “What Works Network”, (オンライン) 2019 年 (最終アクセス日: 2021 年 7 月 6 日)  
<https://www.gov.uk/guidance/what-works-network>
30. 内閣官房行政改革推進本部事務局, 「政府の行政改革 - EBPM の推進」, (オンライン) 2021 年, (最終アクセス日: 2021 年 12 月 23 日)  
<https://www.gyokaku.go.jp/ebpm/index.html>
31. 総務省統計局, 「Data StaRt データ・スタート | ホーム, Data StaRt データ・スタート」, (オンライン) 2021 年 10 月 18 日 (最終アクセス日: 2021 年 12 月 23 日)  
<http://www.stat.go.jp/dstart/point/>
32. Local Government Association, “Nudges for social good: Practical tips and learning from the LGA’ s behavioural insights programme”, (オンライン) 2020 年 2 月 (最終アクセス日: 2021 年 7 月 1 日)  
<https://www.local.gov.uk/sites/default/files/documents/Practical%20tips%20and%20learning%20from%20the%20LGA%20behavioural%20insights%20programme.pdf>
33. Local Government Association, “LGA Behavioural Insights 2021/22 Phase 7”, (オンライン) 2021 年 (最終アクセス日: 2021 年 7 月 1 日)  
<https://www.local.gov.uk/our-support/financial-resilience-and-economic-recovery/behavioural-insights/lga-behavioural>
34. Local Government Association, “LGA behavioural insights projects” , (オンライン) 2021 年 (最終アクセス日: 2021 年 7 月 1 日)  
<https://www.local.gov.uk/our-support/sector-support-offer/supporting-financial-resilience-and-economic-recovery/behavioural>
35. Local Government Association 行動インサイトプログラムマネージャー, メールでの回答, 2021 年 9 月 1 日
36. Local Government Association, “Applying behavioural insights to improve COVID vaccination uptake”, (オンライン) 2021 年 4 月 23 日, (最終アクセス日: 2021 年 7 月 1 日)

- <https://www.local.gov.uk/our-support/coronavirus-information-councils/covid-19-service-information/covid-19-vaccinations/behavioural-insights>
37. Local Government Association, “COVID-19: Behavioural insights case studies”, (オンライン) 2021 年 (最終アクセス日: 2021 年 11 月 15 日)  
<https://www.local.gov.uk/our-support/coronavirus-information-councils/covid-19-good-council-practice>
  38. 一般財団法人自治体国際化協会, 「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～」, 一般財団法人自治体国際化協会, 2021 年 3 月 25 日, 『自治体国際化フォーラム』, 第 378 巻, 2-15 頁
  39. Faisal Naru, “BI World Map”, Twitter, (オンライン) 2018 年 8 月 8 日 (最終アクセス日: 2021 年 12 月 23 日)  
[https://twitter.com/faisal\\_naru/status/1027162896340578304](https://twitter.com/faisal_naru/status/1027162896340578304)
  40. Behaviour Change Unit 責任者, Hertfordshire Behaviour Change Unit へのインタビュー, 2021 年 9 月 27 日
  41. Local Government Association, “COVID-19 vaccination: increasing uptake | Local Government Association”, (オンライン) 2021b 年 1 月 28 日 (最終アクセス日: 2021 年 9 月 3 日)  
<https://www.local.gov.uk/case-studies/covid-19-vaccination-increasing-uptake>
  42. Hertfordshire Behaviour Change Unit, “Behavioural Science and Covid-19 in Hertfordshire”, (オンライン) 2020 年 12 月 (最終アクセス日: 2021 年 9 月 6 日)  
<https://democracy.hertfordshire.gov.uk/documents/s25232/Behavioural%20Science%20and%20Covid%20update%20final.pdf>
  43. The Behavioural Insight Team, “Barrier Identification Tool, The Behavioural Insight Team”, (オンライン) 2020 年 5 月 (最終アクセス日: 2022 年 1 月 14 日)  
<https://www.bitbarriertool.com/>
  44. Heather Madden and Isabelle Ohlson, “Systems Mapping - a brief overview of what, why and how (Part 1)”, Gov.UK., (オンライン) 2020 年 6 月 2 日 (最終アクセス日: 2022 年 1 月 17 日)



<https://mojdigital.blog.gov.uk/2020/06/02/systems-mapping-a-brief-overview-of-what-why-and-how-part-1/>

45. 奥野 輔・山並 千佳・高田 一輝・小倉 拓也・大谷 洋介, 「地方で空き家が手放されるまでの意思決定に関するシステム思考による分析」, 大阪大学 CO デザインセンター, 2019, (オンライン) (最終アクセス日: 2022 年 3 月 24 日)  
<https://doi.org/10.18910/71644>
46. Hertfordshire County Council, “Sustaining Resident Active Travel: Review & Recommendations”, Hertfordshire, (オンライン) 2021 年 (最終アクセス日: 2021 年 11 月 16 日)  
<https://www.hertfordshire.gov.uk/media-library/documents/public-health/coronavirus/resources-during-covid-19/behavioural-science-resources/sustaining-resident-active-travel-external-final-06.04.2021.pdf>
47. The Behavioural Insights Team, “Behavioural Insights Team opens up in Manchester and Singapore, and expands in Sydney”, (オンライン) 2016 年 7 月 20 日 (最終アクセス日: 2021 年 6 月 28 日)  
<https://www.bi.team/blogs/behavioural-insights-team-opens-up-in-manchester-and-singapore-and-expands-in-sydney/>
48. The Behavioural Insights Team, “working-well-trial.pdf”, (オンライン) (最終アクセス日: 2021 年 8 月 17 日)  
<https://www.greatermanchester-ca.gov.uk/media/1870/working-well-trial.pdf>
49. Greater Manchester Combined Authority, ワーキング・ウェルプログラムの結果に関するインタビュー, オンライン, 2021 年 10 月 28 日
50. Local Government Association, “Rother District Council - using behavioural insights to reduce demand”, (オンライン) 2019 年 3 月 (最終アクセス日: 2021 年 6 月 14 日)  
<https://www.local.gov.uk/case-studies/rother-district-council-using-behavioural-insights-reduce-demand>
51. The Behavioural Insights Team, “Increasing the uptake of Assistive Technology in Knowsley”, (オンライン) 2019 年 3 月 (最終アクセス日: 2021 年 7 月 1 日)  
[https://www.local.gov.uk/sites/default/files/documents/Knowsley%20AT%20Final%20Report%20FINAL%2015%204%202019\\_0.pdf](https://www.local.gov.uk/sites/default/files/documents/Knowsley%20AT%20Final%20Report%20FINAL%2015%204%202019_0.pdf)