

第6章 有識者へのヒアリング調査

1. 有識者ヒアリング調査の趣旨
2. 有識者ヒアリング調査の結果

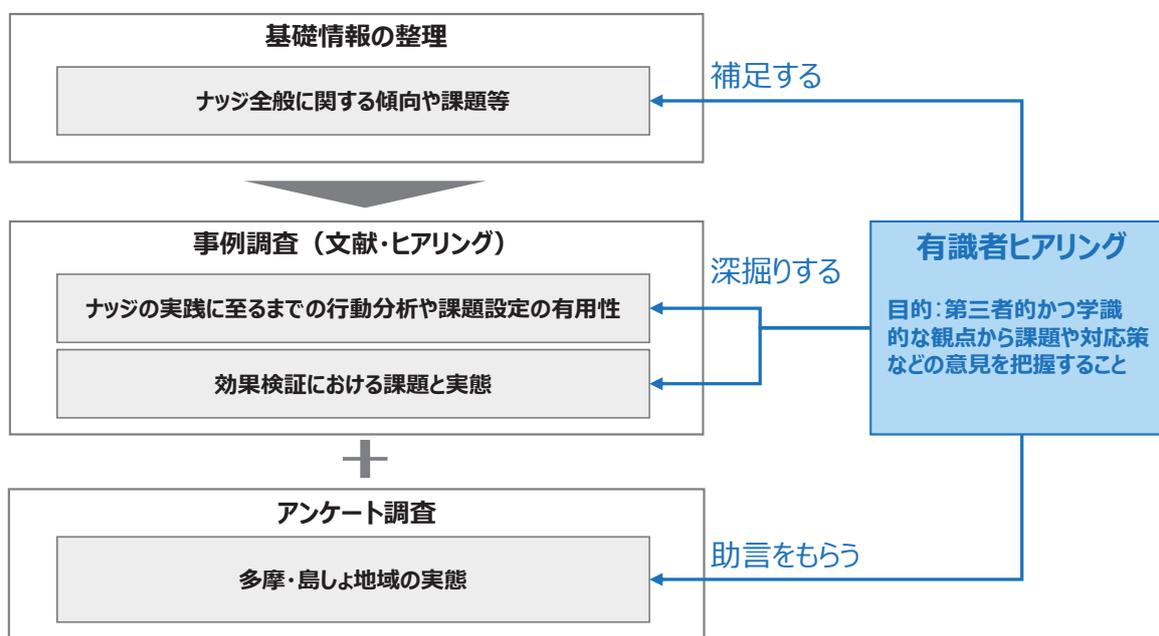
第6章 有識者へのヒアリング調査

1. 有識者ヒアリング調査の趣旨

(1) 目的

本研究で実施してきた基礎情報の整理、事例調査やアンケート調査の結果より、ナッジに関する知識やノウハウを習得することで自治体職員によるナッジの活用は十分可能であると考えられる。一方で、ナッジ活用の意義やメリットの周知など初学者に対する認知の拡大、ナッジを利用するまでの課題の見つけ方や課題設定の方法、過度な負担をかけずに実施できる効果検証の導入など、政策現場における課題も存在することが明らかになった。このような課題に対して、第三者的かつ学識的な観点から課題の現状や対応策などの意見を把握することを目的として、有識者へのヒアリングを実施した。

図表127 有識者ヒアリング調査の目的



(2) ヒアリング対象者と主なヒアリング項目・内容

有識者ヒアリングで明らかにしたい事項は①ナッジ全般に関すること、②効果検証に関すること、③課題設定に関することに大別される。

これらのうち、①ナッジ全般と②効果検証に関することは、国内外の動向に係る全体像を熟知している「ナッジの専門家」を対象とする。具体的には、政府や自治体のアドバイザー経験、又はナッジ・ユニットへのアドバイス提供・活動など、行政におけるナッジ活用に関する知見が豊富な有識者として、大阪大学の竹大教授、佐々木特任准教授、横浜市行動デザインチーム YbiT 副代表の高木氏を「ナッジの専門家」として選定した。

③課題設定に関することは、行動に着目して分析を行うことや、ナッジを利用するまでの課題の特定が特に重要となることがこれまでの調査からわかった。よって、市民や生活者の行動観察などから問題を把握し、分析によって問題定義を行う一連のプロセスに関する学問である「行動変容デザイン」の専門家に意見を求めるため、慶應義塾大学の武山教授を有識者として選定した。

ナッジの専門家	大阪大学大学院経済学研究科 大竹文雄教授 選定理由：環境省・経済産業省・横浜市などで有識者委員やアドバイザーの経験があり、政策現場のナッジに詳しい為。
	大阪大学感染症総合教育研究拠点 佐々木周作特任准教授 選定理由：独立行政法人経済産業研究所において EBPM 研究の中心的な役割を果たし、「ナッジ」による政策の効果検証の実績が多数ある為。また尼崎版ナッジ・ユニットのアドバイザー経験もある。
	横浜市行動デザインチーム YBiT 副代表 高木佑介氏 選定理由：横浜市行動デザインチームにおいて環境、国際分野の事例創出や地方自治体向けのナッジ基礎研修を担当し、政策現場のナッジに詳しい為。
行動変容デザインの専門家	慶應義塾大学経済学部 武山政直教授 選定理由：心理学と行動経済学をもとにした行動変容の為のデザイン研究を行っている為。

大阪大学の¹大竹教授、²佐々木特任准教授へは、個別の自治体や事例を取り上げるというよりは俯瞰的・客観的な視点での意見を求めた。具体的には、政策におけるナッジ活用の変遷や現状、政策におけるナッジ活用の課題と対応策、ナッジの実践における効果検証の重要性や手法などについてヒアリングを行った。

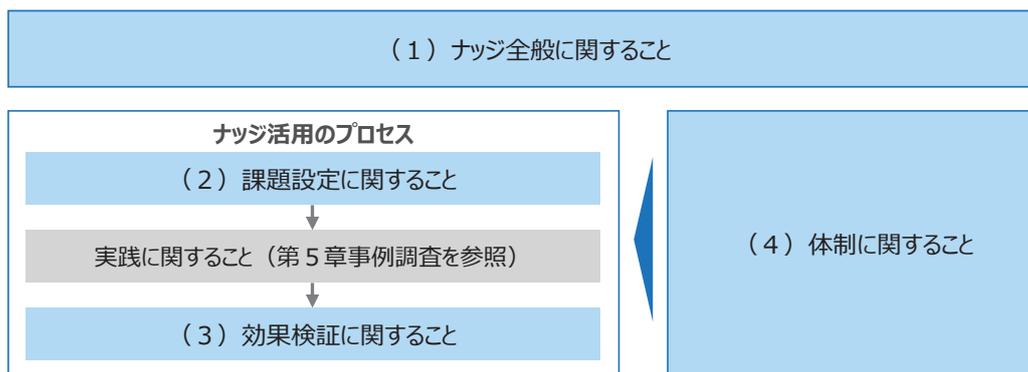
YBiT副代表の高木氏へは、横浜市役所内でのナッジ活用の現状及び庁内浸透などに関する課題や、YBiTがナッジ・ユニットとして他自治体にも働きかけや連携を行うことから、ナッジに係る全国的な動向や自治体が共通して抱える課題など、自治体目線でのナッジ全般の課題と対応策についてヒアリングを行った。

慶應義塾大学の武山教授へは、行動変容デザインについて民間企業や住民を巻き込む実践的研究を行っていることから、特に行動に着目して課題設定を行う重要性や具体的な方法論などについてヒアリングを行った。

2. 有識者ヒアリング調査の結果

各有識者へのヒアリング調査結果は、ナッジ全般に関する事、ナッジ活用のプロセスに関する事、ナッジ活用に係る体制に関する事に分けて整理する。このうちナッジ活用のプロセスは、課題設定・実践・効果検証に分けられるが、実践については事例調査にて具体例を多く取り上げているため、特に課題設定と効果検証について記載する。

図表128 有識者ヒアリング調査結果のまとめ方



出所：株式会社日本総合研究所作成

(1) ナッジ全般に関する事

① 認知の向上

多くの職員がナッジの専門家になる必要は無いが、職員全員がナッジについて知らないという状態の自治体は無い方がよいとの意見が得られた。また、専門知識を有する職員が庁内にいることが望ましいが、その体制が整うまでは外部の有識者などに相談するなどの方法もある、との考え方が示された。

②ナッジの有用性

ナッジは学術的根拠に基づいているためその効果のメカニズムを筋立てて説明でき、学びを得やすいとの意見が得られた。また、追加で予算を確保しなくとも職員の裁量の中でできることが多いことが特徴である。住民にとって望ましい政策効果をもたらすために、これまで想定し得る既存の政策手法を試しても効果が十分に出なかった経験を持つ職員にこそ、ナッジ活用の広がりが期待されている。

③庁内情報共有

ナッジの認知を拡大させるためには、まずは情報共有を継続的に行うことの重要性が示唆された。具体的には、職員の目につきやすい庁内イントラなどを活用することが挙げられる。また、事例の共有にあたっては、実際にナッジを活用した担当課から事例を共有することが効果的であるという事例が示された。

④理解の向上

理解の向上に向けては、研修に取り入れていくことの必要性が示唆された。研修の方法として挙げられたのは、外部有識者や外部のコンサルティングファームなどの専門家を招くこと、また、実践的なワークショップ型の研修とすることが有効であるとの意見が得られた。内容としては、ナッジとは何か、ナッジ活用のノウハウ、効果検証のノウハウ、と段階的に学ぶことが望ましい。

また、特に重要な理論として、「現在バイアス」から優先的に学ぶと応用性があるとの助言もあった。本人がしたいと思っていることを自力ではすぐに実行できないという問題の一因として「現在バイアス」があり、実行できるようにうまく促すためのナッジ活用が考えられる。

⑤身近な業務での実践

ナッジは職員の裁量の中で自発的に活用することが可能であるため、まずは「やってみる」マインドが重要である。例えば業務内のメールで実践することから始めてもナッジ活用の感覚をつかめるといった意見が得られた。

⑥ナッジの横展開

既にほかの自治体で実践され、効果が確認されたナッジを応用することは可能であるという示唆が得られた。そうした先行事例を取り入れる際は、最終的なメッセージやデザインなどをそのまま利用するのではなく、行動を変えたい対象者の生活習慣や地域特性などの前提条件を十分に考慮する必要がある。その上で、先行事例におけるナッジ活用の検討プロセスを自分たちの自治体の状況に合わせてカスタマイズし、まずはスモールスタートで試してみることが望ましい。このように最終的なアウトプットではなくそこに至るまでのプロセスの検討自体がナッジの政策活用において重要になるとの意見が得られた。

⑦多様な分野での活用

がん検診の受診や環境保護への取組など、規制などの手段で人の行動を強制することができず、一人一人の行動変容を促すということに頼らざるを得ない分野はナッジの活用可能性が大きいとの意見が得られた。効果が出やすい健康・福祉分野でのナッジ活用と並行して、学術的な研究が進む環境分野などポテンシャルが多くあるほかの分野での実践が望まれる。

⑧ネットワークの構築

これまでのナッジ活用は、今のままではいけないのではないかという意識を持つ職員や自分のクリエイティビティを発揮したい職員などを惹きつけ、個人的な関心の中で実践や研修会への参加による草の根的な活動で広がってきた。そのような傾向を踏まえると、有志での勉強会などに参加しナッジ活用に関心の高い人達とのつながりができることで、多様な分野への活用が進むことが期待される。

⑨倫理面への配慮

行政の都合だけを考えてしまい、ナッジにより本来望ましくない行動を誘導することは厳に避けるべきである。そのため、介入施策を実施する際には倫理的な観点から問題がないかどうか配慮することが重要となる。配慮にあたっては、既存のチェックリスト（→P.27 第2章5. 倫理的配慮の重要性を参照）などを利用することがまずは基本的な対応方策である。加えて、可能であれば自治体内部で確認ができる体制を構築できると望ましいとの意見も得られた。

(2) 課題設定に関すること

①ナッジで対処すべき課題を特定することの重要性

ナッジ活用の際に課題が特定しきれていないケースが多く、特に変容を促したい行動とその変容を妨げる要因を特定するという点が軽視される傾向にあることが指摘された。課題設定に際しては、対象者や社会にとってよい結果をもたらすために変容を促すべき具体的な行動を特定し、その行動に対して分析を行うことが必要となる。行動に注視しないと人間の意思決定のメカニズムに介入するというナッジの良さが上手く機能しないことに留意が必要であるとの意見が得られた。

②ナッジが対処する課題を特定するための方策

①で示した課題を特定するためには、一人一人の人間の行動を十分に分析することが重要である。行動を分析するためには、例えば「リサイクル活動」というような広い捉え方ではなく、「家庭における、子どもの分別行動」のように行動を分解し具体化する必要性が指摘された。行動が特定された後に観察・分析を行う際は、まずどの段階で行動の障壁が存在するのかCREATEのフレームワークなどをもとにチェックを行う。そして行動の障壁が確認できた後、その背景や状況などをインタビューや観察調査の実施を通じて理解する、という手順が示された。

CREATEのフレームワークは Stephen Wendel著 武山政直 監訳「行動を変えるデザインー心理学と行動経済学をプロダクトデザインに活用する」(オライリージャパン、2020) に詳しい解説がある。現状の行動においてどの段階で行動に障壁が存在するのかをCREATEアクションファネル (Cue/キュー、Reaction/反応、Evaluation/評価、Ability/アビリティ、Timing/タイミング、Execute/実行) の分析フレームワークに基づいてチェックを行うこと。

図表129 CREATEのフレームワーク

ユーザーが行動を実行する為には通過しなければいけない5つのステップが存在。



出所: Stephen Wendel著 武山政直 監訳「行動を変えるデザインー心理学と行動経済学をプロダクトデザインに活用する」(オライリージャパン、2020) をもとに株式会社日本総合研究所作成

(3) 効果検証に関すること

①効果検証の考え方

効果検証の考え方を知ることが大切であるが、すべての取組において統計的観点からみて厳格に検証を実施する必要はないのではないかという意見が得られた。また、効果検証に必要なデータは事業を実施するなかで必然的に収集可能であることも多く、取れるデータをうまく活用していくという視点も重要である。また、ナッジを行った場合は介入をしたという事実が明確であるため、経済学で実施される効果検証と比較して高度な知識を要さないケースが認められる。

定量的なデータを用いて検証することのメリットは、政策の効果を明確に説明できることである。例えば、その政策を次年度にも継続して取り組む場合の説明として活用することや、それにより十分な予算を確保できることなどが考えられる。

②効果検証の方法

効果検証の方法（→P25～26. 第2章4. 効果検証の必要性、コラム：効果検証の方法を参照）は、ランダム化比較試験（RCT）、差分の差分分析、前後比較などがあり、事業の目的に応じて最も適切な方法を選択することが重要であるとの意見が得られた。

ただし、それぞれの手法にはデメリットが存在する。特に、RCTは精緻であるがサンプリングの配慮が必要であることや多くのデータを取る必要などが実施のハードルとして挙げられ、すべての場面で適用できるわけではない。このことから、重要な事業で効果が実証されることが大切な場合には実施し、そうでなければほかの手法で代替するという考え方にとりも可能ではないかとの意見が得られた。前後比較の場合には、社会的又は政治的な変化などナッジ以外の要素が結果に影響を及ぼしている可能性があり、それを完全に排除しきれないことに注意して分析を行う必要がある。

(4) 体制に関すること

①庁内の体制

庁内の体制は、上司の理解と評価の仕組みと併せ、ナッジ活用にチャレンジする職員を認め、失敗を許容する土壌を整える必要性が指摘された。

②外部との連携

ナッジの専門知識を有する職員が庁内にいることは望ましいが、その体制が整うまでは必ずしも職員のみで実施する必要はなく、外部の有識者と相談するなど、段階的に体制を構築すればよいとの意見が得られた。

また、すべての自治体がナッジの専門家を確保することは現実的ではないため、自治体間で共通する課題は連携しながら取り組める体制があるとよいとする考え方もある。