

ピックアップ

● 実務者インタビュー

インタビュー：高木 佑介氏 横浜市行動デザインチーム (YBiT) 副代表

インタビュアー：栗田 実結 東北学院大学経済学部 2年

菅原 豪起 同2年

今回インタビューした方は、高木佑介さんです。高木さんは横浜市行動デザインチーム・YBiT (ワイビット) に所属している、自治体職員の方です。

YBiT とは、日本の地方自治体初のナッジ・ユニットです。ナッジ・ユニットとは、行動経済学やナッジ (選択の自由を残したうえで望ましい選択ができるよう手助けする手法) を含む行動科学の知見を政策に活用する取組みを推進する組織を指します。YBiT は横浜市の有志職員と外部アドバイザーで構成され、「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ます。

高木さんには、私たちのゼミの時間に自治体におけるナッジの活用についてレクチャーをしていただいたり、私たちの研究活動の中間発表を聞いていただいたりと、様々な局面でご協力いただきました。

私たちの研究では、東北六県の自治体がホームページ上で新型コロナ・ワクチンの接種に関してどのような情報発信を行ったのかを実態把握するために、独自のチェックリストを作成し、各自治体のホームページを採点しました。自治体の政策にナッジを活用した経験を多く持たれる高木さんの視点から、東北地方の自治体のホームページがどのように見えているのかを探るべく、インタビューを行いました。

栗田 当初、私たちのゼミの取組みについてどのような感想をお持ちになりましたか？

高木さん 「行政のホームページが分かりやすいか、市民の行動に繋がるものかを検証する、ということはとても重要でありながら、これまではあまり行われてこなかったと思います。効果検証が十分に行われていなかったために、行政側からすると、『どんなホームページが市民にとって分かりやすいのか、行動に繋がるのか』が、実は必ずしも把握できていないと思います。そうした意味で、皆さんのゼミの取組はとても有意義だと思いました。

加えて、20歳前後の若年層の視点から分かりやすさや行動に繋がるか、を評価する点も貴重だと思いました。20代以下の若年層は、他の年代と違って、自治体の広報紙をあまり

見ないというデータがあります。若年層にいかに関心を持って情報を伝えるかは、多くの自治体が苦慮していると思います。この点においても、今回の取組はとても価値があります。」

菅原 採点のために私たちが作成したチェックリスト『19歳の考える19の項目』では、東北六県の自治体の中で岩手県宮古市のホームページが第1位という結果になりましたが、どのような感想を持ちましたか？

高木さん「ビックリした、というのが正直なところですね。良いホームページというのと、どうしても外部の業者に委託して作った、見栄えのするページを思い浮かべがちですが、宮古市さんのページはほとんど業者に委託せずに作成されたように見えて、それをゼミの皆さんが一番分かりやすいと評価したことに驚きました。外部委託を多く利用せずに現場職員の方が作成したシンプルなホームページが高く評価されたということは、自治体職員の一人名として勇気がでるし、嬉しく思いました。」

必ずしもワクチン接種や公衆衛生に詳しいとは限らない一般職員の方が、ページを見る人の視点に立って作成した方がむしろ良いものができる場合があります。ナッジを活用する際には行動分析がとても重要で、実際に行動する人の視点に立って、行動を阻害する要因がないかを一つひとつ確認していきます。ページを作成した宮古市の方は、ホームページを訪れる市民の姿を思い浮かべながら作業されたのではないかと思います。自分の接種時期や市内の接種状況など、市民の方がいま知りたい情報をスムーズに伝えるとともに、フローチャートを活用したり、予約画面の画像で手順を説明したりするなどの工夫があり、市民の理解と行動を促すページになっていると感じました。」

菅原 宮古市さんのホームページの特徴は、どの自治体でも真似することができると思いますか？

高木さん「一つひとつのページ構成がわかりやすいので、その点は応用できると思います。一方で、大規模な自治体だと、少数の職員だけでホームページを訪れる市民の行動をじっくり考えながらシンプルなページを作るのは、実は意外と難しいかもしれません。」

菅原 つまり、それはどういうことでしょうか？

高木さん「大規模な自治体になると、どうしても見栄えのするホームページを作ろうとして、外部に委託をしたり、色々な方の意見を盛り込みすぎてシンプルさに欠けてしまったり、といったことがあると思います。」

宮古市さんのホームページのように、外部委託をあまり利用せず、現場の職員が作成したシンプルなページでも十分に分かりやすいと市民の方に評価される、という認識を事前に持っておくと、自治体の大小に限らず真似できるかもしれませんね。そういう意味でも、皆さんのこの研究結果が多くの自治体職員に伝わってほしいなと思います。」

菅原 実は最初にトップページを閲覧したときには、デザインの素朴さが気になりましたが、ワクチン関連のページに進むと、グラフが見やすく、情報が探しやすいと感じました。

高木さん「そうですね。市民の『知りたい』という気持ちにちゃんと答えているな、と感じました。どうすれば市民に伝わるのか、ホームページを訪れる人の気持ちになってページが構成されているように感じます。

ホームページを作る際、どうしてもグラフィックなデザイン性を重要視するという傾向がある気がしますが、ページを訪れる人の気持ちになって構成を考えることが大事だなと私も改めて気づかされました。

EAST®（英国の The Behavioural Insights Team が作成した、より望ましい行動を人々に促す政策を検討するためのフレームワーク）の EASY（何事も単純かつ具体的であること）の観点では、行動をする上でのフリクション（摩擦）を取り除くことを第一に考えます。皆さんも知りたい情報を得るため、ワクチン接種の予約などの手続き（行動）をするためにホームページを訪れたけど、知りたい情報になかなか行きつかないということがあったと思います。

いくら Attractive（人々の注意や関心を惹きつけること）や Social（社会や集団の中におけるルール、慣習のこと）なナッジを活用して、ワクチン接種の予約をしたいなどの行動を意図してもらっても、行動の阻害要因が多いと途中であきらめてしまうことがあります。意図したことと実際の行動の差を埋めるためには、フリクション（摩擦）をできるだけ取り除き、ページを訪問した市民がスムーズに知りたい情報を得る、ワクチン接種を予約できる EASY なページの構成が望ましいと思います。」

栗田 採点のために私たちが作成したもう一つのチェックリスト『EASTY』で総合得点が第1位となった青森県十和田市については、どのような感想をお持ちになりましたか？

高木さん「全体的にコンパクトな内容で、ホームページを訪れる人が一番知りたいであろう『いつ接種できるのか？』『どんな方法があるのか？』『どんな効果とリスクがあるのか？』を端的に伝えるページだと思いました。また、ワクチン接種の予約に向けた動作指示がハッ

キリしている点、効果と副反応のリスクを明示している点も意思決定と行動（＝ワクチン接種の予約）を促すうえで良い点だと思います。

事実を淡々と伝えるという点に重きを置いているように感じましたが、宮古市さんのホームページのように各項目で一番伝えたいことを色やフォントサイズを変えて強調すること、予約までの手順をフローチャート等で示すことで、より EASY（何事も単純かつ具体的であること）になるかもしれません。また、予約の手順のように、より重要な情報を上部に配置するなど項目の順番を入れ替えることで、さらに EASY になると思います。

ベースとなる内容が素晴らしいので、ナッジやデザイン思考（ユーザー側の視点に立って、課題の解決策をデザインする手法）を活用すれば、さらに市民の理解や行動を促進させられるページになるのではないかと感じました。」

栗田 高木さんがこれまでに自治体のワクチン接種のホームページを見てこられた中で、高く評価できると思ったポイントを教えていただきたいです。

高木さん「目次があって、どこをクリックすれば知りたい情報にたどり着けるか、一目でわかるページは評価できると思います。

加えて、宮古市さんのホームページのように、ワクチン接種のメリットとデメリットを分かりやすく提示し、自分の価値観に合った意思決定をするよう促しているページも良いと思います。まさに選択肢の提示の仕方に工夫を施して本人にとって望ましい意思決定を後押しする、というナッジの考え方に即していると思います。宮古市さんのホームページは、さらに副反応が起きたときの対処の仕方まで分かりやすく書いてあり、『事前に対応を準備する』という点でもナッジ的です。」

栗田 新型コロナウイルスに関する情報発信に行政がナッジを活用するときに気をつけるべきことはありますか。

高木さん「ナッジを活用する際には、倫理的な配慮が重要です。

ナッジは、『選択の自由を確保したうえで』活用されることが大前提ですが、行政で活用する際はこれに加えて、一部の方に不快感を与えないかという視点も重要だと思います。体質的に新型コロナウイルス感染症のワクチンを接種できない方もいます。そういった方々への配慮も必要だと思います。

例えば、納税の事例では『ほとんどの方が期限内に納税をしているので、あなたもしましょう』という社会規範のナッジが良く使われますが、ワクチン接種に関しては『みんながしているので、しましょう』という直接的なメッセージは、行政では不適切だと感じます。グラフを使ってワクチン接種率の情報をわかりやすく示すことは、ワクチン接種を前向きに検討している人にとって参考になるので有益ですが、そこに『みんながしているので…』というメッセージを添えてしまうと、ワクチン接種を受けられない人に不快感を与えてしまうと思います。事実を分かりやすく伝えて意思決定をサポートする一方で、何を掲載して何を掲載しないか、市民の受け止め方に配慮しながら繊細に検討することが重要です。

また、メッセージ効果を狙って、インフルエンサーを起用する際にも注意が必要だと思います。

栗田 自治体でナッジを使う際には、気を付けるべきことがいくつもあるんですね。

高木さん「ナッジを適切に使っていくことは、市民の皆さんの望ましい行動を手助けするという意味でも行政の仕事をスムーズに行うという面でも大事だと思います。

そのためには、自治体の中にナッジの対象や活用の意義、その限界をしっかりと理解している人材が一定数いることがとても重要だと感じています。行政でナッジを適切に活用できるかは、そういった職員が十分にいて、組織としてナッジの活用を検討できる環境があるかにかかっていると思います。」

栗田・菅原 とても勉強になりました。どうもありがとうございました！

高木 佑介氏

横浜市行動デザインチーム（YBiT）副代表、PolicyGarage 所属。

英国大学院で社会政策を学ぶなかで行動経済学に出会う。その後、環境関連の研究機関等を経て横浜市役所入庁。YBiT を通じて、特に環境政策や国際開発分野のナッジの実践や能力開発に取り組む。

● 好事例と悪事例

ここでは、本研究の採点手続きと結果に基づき、先に好事例と悪事例の特徴を紹介しよう。まず、好事例になり得るポイントは以下の三点である。

【好事例・3つのポイント】

- ① ワクチン接種当日の流れについて紹介した動画
- ② 厚生労働省の資料を URL だけでなく内容も直接掲載して紹介する工夫
- ③ 自治体が作成した独自のガイドブック

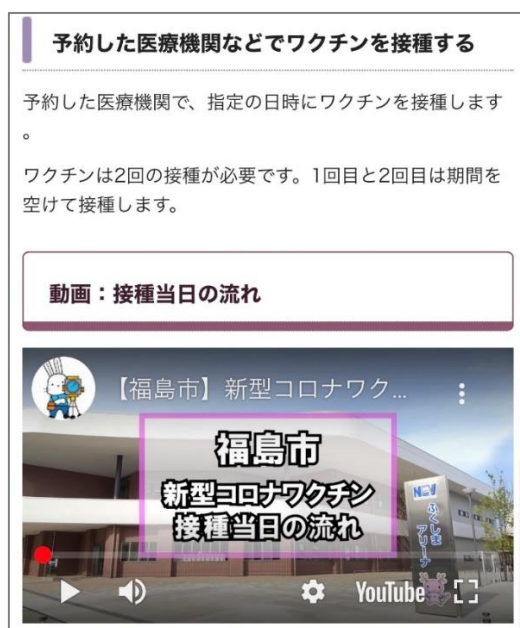
次に、悪事例になり得るポイントは以下の三点である。

【悪事例・3つのポイント】

- ① トップページから新型コロナ・ワクチンに関する情報のためのリンクを見つけにくい場合
- ② 「新型コロナウイルスワクチン接種について」と「新型コロナウイルスワクチン接種」のように、よく似た名称のリンクが複数存在している場合
- ③ 情報をファイル分けしすぎていることにより、必要な情報を得るために多くのページを経由しなければならない場合

より詳しく好事例について解説するために、三つの自治体を具体的に取り上げる。

第一に、自治体が独自に作成した動画を掲載していた自治体についてである。ここでは、その例として「福島県福島市」を取り上げる。福島市では、下図のように、ワクチン接種当日の流れに関する動画を掲載していた。動画では、接種の流れだけでなく、当日の持ち物、留意点についても触れられている。そのため、動画を視聴するだけで、ワクチン接種当日のイメージを明確にすることができる。



出典：福島市（2021）

第二に、厚生労働省の資料を URL だけでなく内容も直接添付して紹介していた自治体についてである。ここでは、その例として「青森県五所川原市」を取り上げる。多くの自治体では、厚生労働省の資料にアクセスするためのリンクがホームページ内に張り付けられているのみであった。この場合には、情報を得るためにリンクをクリックしなければならないため、手間がひとつ増えてしまう。次ページの図のように、厚生労働省の資料の内容を自治体のホームページに直接掲載することで、リンクをクリックせずとも情報を閲覧することができるため、より多くの人に厚生労働省の情報が届けることが可能になる。

新型コロナワクチンについて皆さまに知ってほしいこと

令和3年8月 首相官邸 厚生労働省

新型コロナワクチンについて 皆さまに知ってほしいこと

～ワクチンに関する情報を、正確に、わかりやすくお伝えします～

1 **新型コロナワクチンは、感染を防止し収束に向かわせる切り札です。**
あなたが接種する新型コロナワクチン（メッセンジャーRNAワクチン）は、2回の接種によって、高い効果が認められています（※発症予防効果約95%）。なお、インフルエンザワクチンの有効性は約40～60%。接種が進む世界の国々では、コロナ収束への効果が現れています。

2 **新型コロナワクチンは、あなたご自身のためだけでなく、医療機関の負担を減らすための重要な手段にもなります。**
新型コロナウイルスは、まだまだ未知のことがあります。令和3年7月末までに、約92万人が新型コロナウイルス感染症と診断されており、1.5万人以上の方が亡くなっています。こうした中で、多くの方に接種を受けていただくことにより、重症者や死亡者を減らし、医療機関の負担を減らすことが期待されます。

3 **ワクチン接種によるメリットが、副反応のリスクより大きいため、接種をお勧めしています。**
接種後には、体がワクチンに反応して、接種部位の痛みなどの局所反応や、発熱、頭痛などの全身性の反応が生じる可能性があります。これらの反応は、1回目より2回目の方が多く、年齢が上がるにつれて頻度が低くなるようです。接種は体調が悪くないときに受け、接種後はゆっくり過ごすようにしましょう。接種後の痛みや発熱に対しては、市販の解熱鎮痛剤で対応いただくことも考えられます。
アナフィラキシーなどの重いアレルギー反応を起こしたことがある方は、通常より長く（30分間）経過を見て、万が一アナフィラキシーが起きても医療従事者が必要な対応を行っています。

掲載の内容は、今後見直される場合があります。

令和3年8月 首相官邸 厚生労働省

新型コロナワクチンについて皆さまに知ってほしいこと

～ワクチンに関する情報を、正確に、わかりやすくお伝えします～

1 **継続的に安全性を確認し、安全性に関する情報を提供していきます。**
新型コロナワクチンの承認に際しては、数万人規模の比較試験（臨床試験）等で、接種後に重大な副反応がないことを確認しています。承認後も継続的に安全性を確認するため、アナフィラキシーや医師が予防接種との関連を疑う重篤な症状が発生した場合は、法に基づき報告を受け、専門家が評価します。こうした報告の中には、ワクチン接種後の持病悪化・死亡のように、ワクチンとの因果関係が直ちに評価できない事例も含まれますが、透明性をもって全て公開しています。国内外で、注意深く調査が行われていますが、ワクチン接種が原因で、何らかの病気による死亡者や不妊が増えるという知見はこれまで得られていません。

2 **新型コロナワクチンは、全額公費（無料）で受けられます。**
外国人も含め、接種の対象となるすべての国民が、全額公費（無料）で受けられます。受ける方の同意なく、接種が行われることはありません。職場や周りの方などに接種を強制したり、接種を受けていない方に差別的な扱いをしないようにしましょう。

3 **一日も早く安心・安全な日常を取り戻すために、全力で取り組みます。**
8月下旬には2回の接種を終えた方の割合が全ての国民の4割を超えるよう取り組みます。希望する全ての対象者への接種を本年10月から11月にかけて終えられるよう、政府を挙げて取り組みます。

厚生労働省新型コロナワクチンコールセンター
0120-761770
受付時間 9時00分～21時00分（土日・祝日も実施）
※電話番号のお掛け間違いにご注意ください。

出典：五所川原市（2021）

第三に、自治体独自に作成したガイドブックを掲載していた自治体についてである。ここでは、その例として、「青森県むつ市」を取り上げる。むつ市では、ワクチン接種の促進にあたって『感染症予防接種計画「プロジェクトG」』を立ち上げて、その中で「むつ市新型コロナワクチン大規模接種ガイドブック」を作成した。次ページの図のように、そのガイドブックには「安心の毎日を」「いつもの笑顔を」「みんなとの大切な時間を」「新しい思い出を」というポジティブなメッセージを掲載しており、それがワクチン接種に対するイメージの向上に貢献していると感じられる。また、ナンバリングや色分けにより見やすく且つ強調されている点、実際の資料やイラストを使用している点など、情報収集を行いやすくするための工夫が多数施されている。

むつ市新型コロナウイルス感染症「ワクチン接種計画」

Mutsu City Covid-19 Vaccination Plan

プロジェクトG Project G

Feb.12 2021 Ver.1.1

MUTSU プロジェクトG

大規模接種に
Go! Go!

行こう!

みんなの大切な時間を
新しい思い出を

安心の毎日
いつもの笑顔

接種券をご用意ください。
(7月下旬までに対象者へお届けします)

8/28(土) ~ 9/26(日)

希望するすべてのむつ市民に接種を完了します。

むつ市新型コロナワクチン大規模接種
ガイドブック
64歳以下
大規模接種編
保存版

このガイドブックは、すべてのむつ市民のみなさまにワクチン大規模接種の概要を知っていただくため、むつ市内の全世帯に配布しています。「早くて気軽に安全に」希望する全てのみなさまにワクチン接種をお届けできるよう、みなさまのご理解とご協力をお願いします。

マスクの着用、手洗い消毒へのご理解とご協力をお願いします。
37.5℃以上の発熱がある方は入場をご遠慮ください。

12歳以上のみなさまが対象

大規模接種のキホン

会場は
しんきたけ堂アーム

大規模接種ってなに？ 接種券に日にちが書いてあるけど？
みなさまに「早くて気軽に安全に」ワクチン接種をお届けする大規模接種についてご説明します。

1 なぜ、大規模接種？
むつ市は、医療従事者や医療機関の数も種類に少ない地域です。これまでと同じ方法で実施すれば、希望するすべての方の接種終了時期は来年になってしまいます。大規模接種は、医療従事者・医療機関が集中して一気に接種を行うことができるため、終了時期を1か月も大幅に短縮できるほか、終了日を9月26日と定めることができ、その後の経済活動にも弾みがつく方法なのです。

2 強制ではありません
必ず接種しなければならないわけではありません。本人の同意なく接種が行われるものでもありません。接種を希望されない方は、予約キャンセル対応にご協力ください。
接種は無料です
新型コロナウイルスの接種は、全額国費負担で無料です。接種会場までのシャトルバスも無料となります。
※各自でご利用されるタクシーは有料です。

3 接種予約は不要です
みなさまに送付した「接種券」には接種日時が記載されています。この日時が予約日時になりますので、安心して会場にお越しください。(接種日時の変更はP4参照)

接種期間

8/28(土)	8/29(日)	9/4(土)	9/5(日)
2日目	9/18(土)	9/19(日)	9/25(土)

接種日時

9:00~12:00	13:00~16:00	17:00~19:00
------------	-------------	-------------

7月下旬
お届け

1回目、2回目ともに予約は完了しています。事前に3週間後の日程を確認してください。

4 お子様連れでも安心接種
特設の託児スペースを用意しています
小さいお子様連れの方も安心して接種していただけるように、会場には託児スペースを設けています。ご希望の方は、接種受付前にお子様をお連れください。

5 接種するワクチンはファイザー社製です
3週間期間を空けて2回目の接種が必要です。接種後、副反応が表れる方もいらっしゃいますが、その多くは2~3日のうちに回復されています。また、その後7日程度すると効果が出ると思われています。

あずける
接種・健康観察
お迎え

出典：むつ市 (2021)

悪事例についても、より詳細に解説する。

一つ目は、トップページから新型コロナ・ワクチンに関する情報のためのリンクを見つけるにくい場合についてである。ホームページの下部などの目立たない場所にワクチン情報が記載されていると、ワクチン接種に必要な情報を得るまでに手間や時間がかかってしまう可能性が高くなる。また、新着情報一覧のみにワクチン情報のリンクが張り付けられている場合は、他の新着情報が更新されることでそのワクチン情報が下方に移動するため、たどり着くことが難しくなる。そのため、トップページの上部などのわかりやすい箇所に固定して新型コロナ・ワクチンに関するリンクを貼り付けることが大切である。

二つ目は、「新型コロナウイルスワクチン接種について」と「新型コロナウイルスワクチン接種」のように、よく似た名称のリンクが複数存在している場合についてである。この場合、目当ての情報を探してリンク先に行ったときに、全く異なる情報が掲載されているという事態が生じる。閲覧者が欲しい情報を得やすいホームページにするためには、サイトに入った後どういう動作をすればいいのか、どこをクリックすればいいのか、ということがすぐにわかる表記やデザインにすることが重要であることから、リンク名は、記載されている内容が瞬時に想像できるような、わかりやすい名称にすべきである。

三つ目は、必要な情報が掲載されているページにたどり着くまでに、何度もホームページ内のリンクを押さなければならない場合についてである。例えば、「ワクチン接種当日の持ち物」の情報を得たい場合に「自治体公式ホームページ」→「新型コロナウイルス感染症・ワクチン接種について」→「ワクチン接種のお知らせ」→「ワクチン接種について」→「新型コロナウイルス感染症のワクチン接種について」→「ワクチン接種の当日の流れ」→「ワクチン接種当日の持ち物」のように、目的の情報を得るまでに押さなければならないリンクがあまりにも多くなると、手間と時間がかかってしまう。情報を整理整頓するという意味では一見すると良いように思えるが、整理整頓が過剰になってしまうと却って情報が探しにくくなる可能性がある。