

## 望ましい行動を後押しする行政のコミュニケーション

NPO 法人 Policy Garage

伊豆勇紀

私は宮城県職員であると同時に、NPO 法人 Policy Garage において、様々な政策手法を学びながら現場で実践し、知見を広げる活動を行っています。特に、行政の情報提供のあり方について問題意識を感じており、その解決策を模索してきました。

行政からの情報提供は、健康診断の受診、ごみの分別など、具体的な行動を促すことを目的としています。しかし、現実にはその情報が必要な方々に届いていないことが多く見られます。行政の通知や案内は、住民の方々との重要なコミュニケーション手段ですが、正確さを重視するあまり、難解な表現が、理解や行動を妨げることもあります。どんなに優れた行政サービスであっても、それが利用されなければ効果を発揮しません。

このような課題を解決するために、近年、行政において「ナッジ」の活用が注目されています。ナッジとは、人間らしい意思決定の癖を踏まえて、情報をシンプルにしたり、重要性や魅力を伝わりやすくしたりすることで、自発的に望ましい行動を取るよう促すコミュニケーションの手法です。行動経済学などの科学的エビデンスに基づき、ガイドラインが整備されていることから、簡単に実践しやすいことが特徴です。国内でも自治体におけるナッジの活用事例を蓄積するプラットフォームの整備も進んでいます。

しかし、地域ごとに文化や価値観、生活習慣は異なります。そのため、ある地域で有効だったナッジが、他の地域でも同じように機能するとは限りません。ナッジを有効活用するためには、先行事例をそのまま当てはめるのではなく、それらを参考にしながら、文脈に合うように調整する必要があります。日常的な対話やインタビューなどを通して、それぞれの地域に住む方々の立場で生活を理解し、具体的な課題を把握した上で、科学的知見を活用しようとする姿勢が欠かせません。また、職員同士で多様な視点から、考案したナッジの適切性や有効性を話し合うことも必要です。このように、私はナッジの検討プロセスに行われるコミュニケーションこそ大切だと考えています。

今回の発表では、ナッジを活用したコミュニケーションの具体的な事例や、その検討プロセス、今後の展望についてお話ししたいと思います。