組織内実践事例

NTT DATA
Trusted Global Innovator

行動デザイン事例：秋田県横手市役所

職員に対するナッジにより庁内ナッジ活用を実現

職員のアイディア出しから庁内モデルケース作りへ
職員満足度評価の回答率が前年度比8.0%向上

事例概要

課題

- ナッジ※のような新しい手法の実践は専門家やコンサルタント頼みになりがちだが、そのための自治体予算は確保していない
- 行政サービスで広く使いこなすには内製化が必要

※ナッジ（nudge）とは、心理学や行動経済学において明らかになった人間の行動原理に基づき、行動のきっかけを提供する手法

取組

- ナッジについて職員向け講習会を弊社が実施
- 講習会の後半はワークショップ形式でナッジを活かせる既存業務を職員26名でアイディア出し
- アイディアの中から①効果②実行可能性③評価可能性の観点で「職員満足度調査の回答率向上」をモデルケースに選定
- 担当職員によるナッジ実践に弊社が伴走

成果

- ワークショップを通じて40を超えるナッジを活かせる業務アイディアを職員が考案
  ➡参加者の89%が担当業務にナッジを活かせそうだと感じ、自ら実践してみたいというモチベーション向上
- 職員満足度調査の担当者が自らナッジを実践
  ➡回答率が前年度比8.0%向上

お客様の声

秋田県横手市
総務企画部
朝井夕子様
（仮名）

- 総務企画部の担当者として、職員満足度調査の回答率が低い原因分析と活用可能なナッジ手法の説明をコンサルタントから聞いてイメージを膨らませました。
- 既存業務の中で楽しく実践しました。結果が伴って嬉しかったです。

取組実施以前の課題

■新しい手法の実践

横手市は財政規模が小さいこともあり、ナッジに限らず新しい手法やソリューションの実践は専門家やベンダ、コンサルタントへの委託頼みにできず、できるだけ内製化する必要がありました。

そこで、職員がナッジを学び、自ら実践するモチベーションが高まることを目的に、講座＆ワークショップを総務企画部と実施することにしました。職員の実践を後押しするいわば「職員ナッジ」です。

■職員満足度調査の回答率の低下

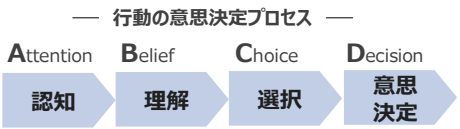
職員満足度調査は、職員の意見を踏まえた職場の改善行動が継続的に行われることで、職員の生産性や満足度、エンゲージメントが向上し、結果的に市民サービスの質に還元されていくことが本来の理想の姿です。

しかし、回答率は年々低下。40％程度まで落ち込んでいました。職場環境の改善に向けた検討材料として根拠に乏しい状況でした。

行動デザインの過程と取組内容

■職員ナッジの実践

職員が担当業務でナッジを実践する（目標行動）には、意思決定プロセス（ABCD）に沿ってナッジの存在を認知し、自治体業務での有用性を理解した上で、担当業務で活用できそうか判断して実践の意思決定をすることが必要です。



そこで、各部署の担当レベルをターゲットと設定し、ABCに至ることをゴールとしてナッジ講座＆ワークショップ（WS）を総務企画部と企画しました。

■職員満足度調査

まず過去のアンケート調査結果と担当職員に対するヒアリングを踏まえ、問題を定義。対象者を部課長、目標行動を「部下への回答指示と調査結果を踏まえ改善に向けた何らかのアクションを取ること」と整理しました。

次に、調査の認知～回答提出までのプロセスの阻害要因を分析。①回答モチベーション②上司の態度③個人特定の不安・忌避感、④回答環境の4つを低回答率の要因として抽出しました。

③④はナッジ手法のみで対応できる範囲を超えるため、今回は①②に焦点を当てました。

具体的には、各調査フェーズで下記のナッジ手法を使うことにしました。

1)調査案内時:再帰属（回答結果が施策に活かされた事例を提示）、社会的環境改変（調査結果を踏まえて部課長はアクションが必要）、顕著性向上（回答時間目安を提示）

2)調査期間中：社会比較（部署ごとの回答率一覧）、到達目標設定、目標勾配効果

3)調査終了後：社会比較、顕著性向上（部署ごとの成績フィードバック）、コミットメント（改善事項を人事課への報告事項とする）

これを担当職員自らのアイディアで実践に落とし込みました。例）調査開始時は「あなたの5分で職場が変わる」、調査期間中は「受付終了まであと●日！」と部署別回答率一覧と合わせてカウントダウン等

取組の成果

■ナッジ講座＆WS

20超の部署から34名が参加。参加職員の95%がナッジ手法を理解し、89%がナッジ手法は業務に役に立つと評価しました。

時間を増やす、回数を増やす等のコストを払っても、アイディアの実践まで落とし込みたいという意見が複数あり、モチベーションを高める効果を得られました。

■回答率8%アップ

ナッジ介入したR1年度は回答率が前年度比8.0%向上し、回答率が有意に上昇（p<0.01）しました。

	介入群（R1年度）n=488	対照群（H30年度）n=416	p値
回答率	63.46%	55.47%	0.002

＊比較可能な部署のみ集計

■お問合せ先　株式会社NTTデータ経営研究所　行動デザインチーム
Mail ： behavior-design@nttdata-strategy.com
サービス紹介サイト:https://www.nttdata-strategy.com/services/social/activation_design.html

NTT DATA
Trusted Global Innovator