

南北自由通路“おしチャリナッジ”検討チーム
(おしチャリラボ)
報告書



令和5年10月17日

南北自由通路“おしチャリナッジ”検討チームについて

■ 検討チームの立ち上げの経緯

R6年度の狛江駅周辺市道への“ほこみち”導入にあわせ、歩行者専用道路への切り替えを予定している狛江駅前の南北自由通路において、自転車利用者による自転車の押し歩き(おしチャリ)等を促進するため、担当部署、庁内公募職員による検討チーム“おしチャリラボ”を設置した。

この検討チームでは、行動心理学のナッジ理論の活用を念頭に置き、行動やデータを分析しつつ、施策の試行・検証を重ねて、今後の施策を検討していくこととする。

なお、市職員の検討チームにはKOMAE Designer's Lab.の市内デザイナー(サービスデザイン・グラフィックデザイン)の協力を得て、施策の検討を重ねた。

また、ナッジ理論を効果的に活用するため、研修及び助言等の支援をNPO法人PolicyGarageに依頼し、ナッジの考え方や知識を学んだ上で、検討を進めた。

■メンバー

担当部署

佐藤 省吾	(道路交通課)
阿賀岡 桂	(道路交通課)
佐々木 康子	(整備課)
中川 昇永	(未来戦略室/事務局)
田代 興大	(未来戦略室/事務局)
石崎 つばさ	(未来戦略室/事務局)

庁内公募

雪城 弘太	(安心安全課)
田所 究	(納税課)
永山 嘉秀	(福祉相談課)
岡本 尚	(下水道課)
北川 香織	(まちづくり推進課)
松下 祐三	(社会教育課)

デザイナー

伴 真秀	(サービスデザイン)
中村 洋太	(アートディレクター)

なぜおしチャリを推進するのか、目的や望ましい姿を実現するための仮説

■ おしチャリの目的や望ましい姿

最終な目的 駅周辺の空間に賑わいや交流を創り出すこと。

中期の目的 コミュニケーションを生み出すこと、安全な通路を確保すること。

短期の目的 自然な形でおしチャリをしたくなる動機をつくること。

■ 仮説の設定

おしチャリを実現することで、駅周辺にさらなる賑わいを創出できるのではないか。

南北自由通路で欠けているのは、歩行者の安全への配慮、人と人とのコミュニケーションでないか。

おしチャリの動機をつくることで、意識づけから行動が変容し、習慣づけで効果が継続するのではないか。

■ フィールド調査の目的

観察・インタビューを通じて、心理要因と環境要因の把握、課題発見と仮説検証、気づきを得る。

・『安全』の視点…南北通路でおしチャリをしない要因、問題の要因となっている箇所を発見する。

・『コミュニケーション』の視点…駅周辺で人がコミュニケーションが生まれにくい要因、コミュニケーションのきっかけを阻害している要因と、問題の要因となっている箇所を発見する。

→効果検証では、解決するための仮説と施策がどのように作用していたかを検証し気づきを得る。

ナッジを活用したおしチャリ施策の検討の進め方

■ ナッジの検討の進め方と、ナッジ施策の設計

南北自由通路の特徴と課題の考察から、従来の禁止看板や強制的な手法で解決することは難しい。

南北自由通路でのおしチャリの実現手段として、行動心理学の**ナッジ理論**を用いて検討することとした。

ナッジ理論を効果的に活用するため、研修及び助言等の支援をNPO法人PolicyGarageを依頼し、以下のようにナッジの検討の進め方とナッジ施策の設計の手法について助言を受けた。

- (1) ナッジの基礎研修とナッジの設計の模擬ワークで学習&体験でインプットすること。
- (2) 効果的なナッジを設計する際には『**BASIC**』のプロセスを意識して進めること。
『**BASIC**』とは、ナッジ活用の一連のプロセスをまとめたツール。
行動(Behavior)・**分析**(Analysis)・**戦略**(Strategy)・**介入**(Intervention)・**変化**(Change)の5のステップ。
それぞれの英語の頭文字から『**BASIC**』と呼ばれる。
 - ▼ 現地での観察・インタビューを通じて、行動(Behavior)のデータ収集を行ったうえで、COM-Bモデル(能力、環境、モチベーション)で分析(Analysis)を行うこと。
 - ▼ ナッジ施策の検討には『**EAST**』フレームワークの観点で、戦略(Strategy)を練ること。
 - ▼ 介入施策(Intervention)の実証実験を行い、その変化(Change)について検証すること。

おしチャリラボにおけるBASICへの当てはめ検証

▼ 狛江市おしチャリラボでのBASIC(ベーシック)の活用

1 行動(Behavior)…課題の特定とターゲット行動の設定

行動変容を妨げる要因、促す要因を「摩擦・燃料」に分けて検証し、おしチャリ行動が取られない要因の課題の特定と、おしチャリ行動を取りやすくする要因を分析した。

2 分析(Analysis)…行動に関する分析

現地で観察・インタビューでCOM-Bモデル(能力、環境、モチベーション)で分析し、歩行者優先というルールが曖昧で、降りなければいけない理由が明確でないという点がボトルネックと特定した。

3 戦略(Strategy)…行動科学的な介入策の検討

境界を明確にする環境要因からの物理的なアプローチにより自転車から降りるための動作の「止まる」ということに着目し、降りやすくする仕掛けを検討した。また、利用者全体で望ましい状態の価値観を共有し、心理的な要因からのアプローチにより、降りなければいけないと思わせる仕掛けを検討した。

4 介入(Intervention)…実証実験

複数の施策を段階的に投入し、観察・インタビュー・集計により効果検証を行った。

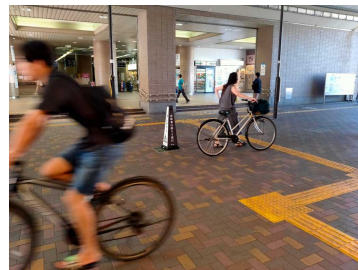
5 変化(Change)…施策展開

効果検証を行った結果、介入前後でのおしチャリ率を比較し、数値の大幅な上昇という大きな成果が認められた。また、介入撤収後の集計を行い、効果の継続性についても認められた。これらの結果を踏まえて、今後の施策展開に向けた取りまとめを行った。

南北自由通路での解決したい課題と課題の分析・解決方法の考察まとめ

(1) 解決したい社会や行政の課題

小田急線狛江駅改札前の高架下の南北自由通路は、改札から出入りする駅利用者や駅周辺での買い物客などの歩行者が多い歩行者用道路である。そこにスピードを落とさないまま進入してくる自転車が後を絶たず、接触事故の危険性が高い。歩行者の安全確保のため、自転車の押し歩き(おしチャリ)を推奨していく必要がある。



(2) 課題分析(目標行動を阻害するボトルネック)

狛江市ではこれまで自転車のおしチャリを促進しようと看板等を掲示していたが効果は限定的であった。現状把握と課題分析を行うため、現地で観察とインタビューを行い、環境要因と心理要因を分析した。その結果、歩行者優先というルールが曖昧で、降りなければいけない理由が明確でないという点が一番のボトルネックと分析した。



(3) 解決方法 (ナッジの概要と活用した行動科学の知見)

おしチャリ行動の動作分析を行い、まずは自転車から降りるための動作の「止まる」ということに着目し、おしチャリ行動を取りやすくする仕掛けを検討した。境界を明確にした環境要因からの物理的なアプローチと、望ましい状態の価値観を共有するための心理的な要因からのアプローチにより、自転車利用者の行動変容を促す。



おしチャリ

南北自由通路でのおしチャリ推進のための効果検証の実施について

おしチャリラボにおける南北自由通路での解決したい課題と課題の分析・解決方法の検討を踏まえて、おしチャリ施策の効果検証のための実証実験を以下のとおり行った。

(1) 期間

令和5年8月14日(月)～8月28日(月)

(2) 施策の目的と狙い

行動心理学のナッジ理論を用いて、おしチャリ施策を検討した。

自転車から「止まる→おりる→押す」のプロセスのうち、「止まる」に着目し、おしチャリを働きかける対象者によってアプローチを変えて施策を実施する。また、施策は段階的に展開していくこととし、その動向や推移を検証の材料とする。

- ①止まることを促す仕掛け(白線・メッセージポール・ポスター)
- ②降りたくなる仕掛け(滞留を生むベンチ・植栽・本棚)
- ③コミュニケーションを生む仕掛け(シールアンケート・自由記述欄)

おしチャリ推進のための効果検証に向けた調査方法

(1) 交通量調査（自転車のみ計測 ※おしチャリする人、おしチャリしない人）

日時:8月14日(月)～8月18日(金)、8月21日(月)～8月25日(金)

時間:午前10時から正午（道路交通課・未来戦略室）

場所:南北通路掲示板前の自転車通過者数

(2) 現地調査（観察・ヒアリング）

日時:8月23日(水)・8月25日(金)

時間:午前10時から正午（おしチャリラボメンバー・デザイナー）

場所:南北通路及び周辺道路

(3) アンケート・自由記載

日時:8月21日(月)～8月28日(月)

場所:南北通路掲示板横

※現地調査のインタビューでも実施

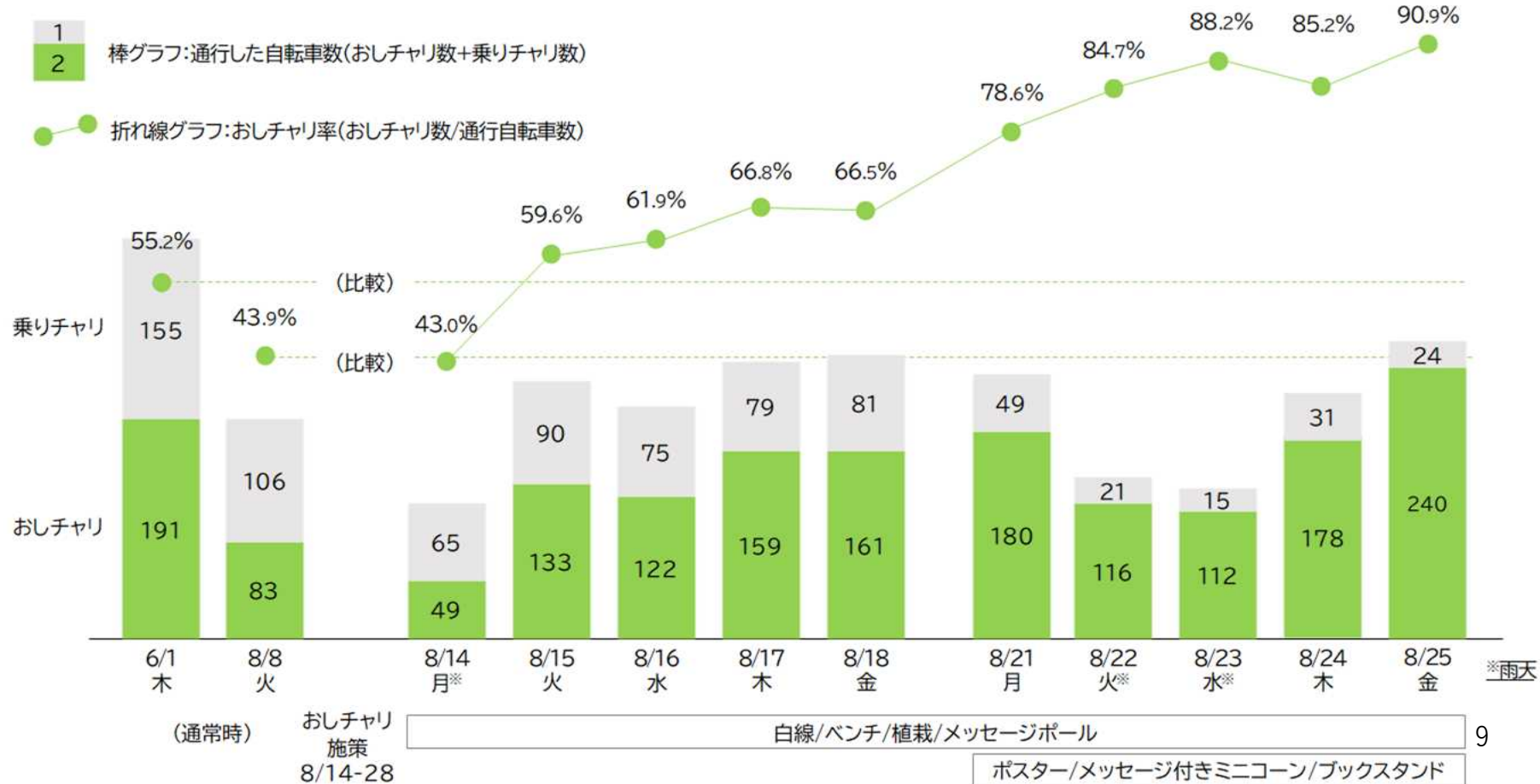
(4) webアンケート

日時:8月21日(月)～8月28日(月)

※オンライン回答フォームにて実施



おしチャリの効果検証のデータ(おしチャリ率)

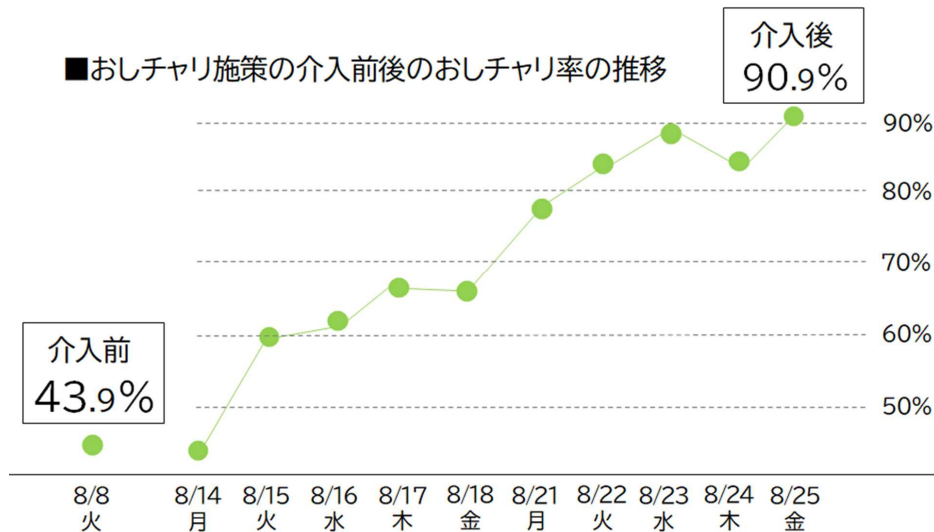


南北自由通路“おしチャリラボ”で得られた結果

介入前後のおしチャリ率の推移

介入前**43.9%** ▶ 介入後**90.9%**

※介入施策の撤収後も引き続き指標の計測を行い、一定の効果が継続している。



【ナッジを効果的に活用するためのポイント】

公共空間のマナー改善には共感なきルール設定や「禁止」を強調する表示物によらず、空間デザインの観点から望ましい状態の価値観を共有することが効果的である。

その考察においてはサービス設計とグラフィック表現の両方のデザインアプローチから施策を検討していくことが望ましい。

おしチャリ推進の目的や望ましい姿を実現するための仮説からの検証

■ おしチャリの目的や望ましい姿

最終な目的 駅周辺の空間に賑わいや交流を創り出すこと。

中期の目的 コミュニケーションを生み出すこと、安全な通路を確保すること。

短期の目的 自然な形でおしチャリをしたくなる動機をつくること。

■ 仮説検証の結果

今回の効果検証では、仮説と目的を設定したうえで、物理的な要因と心理的な要因の両方のアプローチから、おしチャリの行動の動機をつくるための施策を展開した。一人ひとりの行動に変容を起こすことでそれが習慣となり、周囲にも良い影響を与えて、おしチャリがマナーとして認知づけられた。そのことが効果を持続させて、おしチャリ率の数値を押し上げ続けた要因と分析している。

また、ベンチ等を設置したことで南北自由通路で欠けていたコミュニケーションのきっかけが生まれ、共有の価値観が醸成された。また、駅周辺に賑わいや交流を創り出したことにより、歩行者の安全への配慮の意識が広がった。おしチャリの意識づけ施策を行うことで、人々の賑わいと交流が創出され、コミュニケーションが生み出されることにより、さらにおしチャリ率を向上させることができるという相乗効果が認められた。つまり、賑わいやコミュニケーションの創出とおしチャリの推進の関係は、正の相関関係があると言える。

この相関関係で見ると、おしチャリの施策をしないと、賑わいやコミュニケーションが減退し、おしチャリ率が低下していく可能性もあると言うこともできる。望ましい姿を実現するためには、今後も引き続きおしチャリ施策を継続していくことが求められる。

おしチャリ施策の方向性



狛江駅周辺道路の改修予定とおしチャリ施策の方向性

■ 狛江駅周辺道路のリニューアルの方向性

狛江駅北口周辺では令和6年度に歩行者利便増進道路(ほこみち)制度の運用開始を予定している。これに合わせて、令和5年度に狛江駅周辺道路のリニューアル改修工事を行うとともに、南北自由通路やエコルマ横側道の交通規制を変更して、『歩行者専用道路』への切り替えを予定している。

これらリニューアルによって、歩行者にとって安全で歩きやすい空間に変えていくこと、人々の賑わいを創出すること、居心地の良い空間を創出することを目指している。

■ おしチャリの施策の方向性

道路リニューアルで歩行者専用道路への切り替えを行っていく上では、自転車利用者に対してさらにおしチャリを徹底して周知していくことが求められる。おしチャリの意識の浸透には、今回、歩行者専用道路に変更する路線だけでなく、狛江駅周辺エリア全体でおしチャリを推進していく必要がある。

今回のおしチャリ施策の検証で得た内容を踏まえ、おしチャリの施策を一過性のものとすることなく、継続的に実施していくこととする。



南北自由通路“おしチャリラボ”での検討を踏まえた今後の施策の方向性

ナッジを活用したおしチャリ施策の実証実験では、南北自由通路にベンチ・植栽等を配置した。ベンチ等があることで憩いの場が創出され、人が集うことで自然発生的にコミュニケーションが生まれた。

人々が滞留する南北自由通路は、「道路」という意識から「広場」という意識に変わった。人が滞留する場所では、人に見られている意識が働き、人は望ましい行動を取るという特性により、心理的に自転車を降りなければならないという意識が芽生え、実際におしチャリの行動を促すことができた。

このように、おしチャリラボの取組みでは、南北自由通路に賑わいと憩いを創出させることで、おしチャリの推進に大きな効果を生むことがわかった。

令和4年度に策定した狛江駅周辺エリア道路利活用方針では、隣接する小田急の商業施設の改修計画と歩調を合わせて、一体的な賑わい空間の形成することで、人が滞在したくなるような雰囲気づくりを目指すこととしている。

おしチャリラボでの実証実験の結果を踏まえ、環境面と心理面のアプローチから、賑わいと憩いを創出することで、歩行者中心の空間を創出し、おしチャリが自然と行われる空間づくりを目指していく。

ベンチ・植栽等で広場として活用



(提言) 狛江駅周辺道路を「人に優しく、歩いていて楽しい道路空間」にするための方策

■ハード事業編(道路工事等)

(1) 誰でも座れて休憩できるベンチ

誰でも自由に座れて、テイクアウトした飲食を楽しんだり、高齢者や子どもが腰を掛けてほっと一息つける、みんなのための**休憩ベンチ**や滞留空間を創出する。

(2) 人の通行の妨げにならない車止め

人の滞留を阻害する**車止めはポール状の最低限**のものにして開放的な空間を創出。
※南口の車止めは車両との接触事故を防止するため、引き続き設置する。

(3) バリアフリー対応

視覚障がい者用点字ブロックを新設するとともに、路盤材との色合いのバランスを改善するなど、バリアフリー対応にしっかり留意する。

(4) 統一感のある路盤材

改修中の隣接する高架下商業施設のデザインを合わせて、**路盤材で統一感のある街並み**を演出するとともに、歩行者の通行帯と滞留の用途エリアの区分けを明示するため、明るい色合いと落ち着いた色合いのカラーバリエーションを使い分けすることで、歩きやすく雰囲気のある道路空間を創出する。

(5) 照明設備

道路の明るさ基準を考慮しつつ、**スポット照明や間接照明等**を活用し、南北自由通路を建物内空間の雰囲気演出する。

高齢者等が休憩できるベンチ等



舗装の色と点字ブロックの色とバランスを改善する。



(提言) 狛江駅周辺道路を「人に優しく、歩いていて楽しい道路空間」にするための方策

■ソフト事業編

(6) 空間にマッチしたメッセージサイン

共感なきルール設定や禁止を強調する表示物によらず、空間デザイン・グラフィックデザインの観点から、共感を得やすい表示物とする。

(7) 歩行者専用道路への変更の周知

令和6年春には歩行者専用道路の供用が開始されるタイミングに合わせて、自転車利用のルールを徹底するためのおしチャリキャンペーンによる周知活動を行う。

(8) 道路の呼称の変更

新たなブランディング戦略として、狛江駅周辺のエリアや路線ごとにおしチャリをしやすい道路の呼称を検討していく。

(9) 賑わいを創出し、おしチャリの象徴的な場所

歩行者利便増進道路制度(ほこみち)を活用し、賑わいを創出し、駅周辺の沿道でマーケットを開催したり、ベンチやテーブルで飲食をしたり、おしチャリをしやすい環境を整えていく。

空間にマッチしたメッセージサイン



賑わいを創出して歩いていて楽しい街並みに



補足資料(ナッジ理論について)



ナッジとは

人々の選択肢を奪うことなく、環境を整えることで、本人や社会にとって望ましい行動をするようにそっと後押しする手法

※選択を禁じることも、経済的なインセンティブを変えないこと。

(Policy Garage 資料より)

▼ なぜ行政でナッジが注目されているのか。

選択の自由を残したうえで、より望ましい選択に気づかせる誘導のこと。

人の意思決定に関するさまざまなクセを利用して、望ましい選択ができるよう手助けすること。

→行政は、財政制約と多様化・複雑化する行政課題に直面しており、費用対効果の高い手法として、ナッジが注目され、行政で取り入れられている。

(大阪大学特任準教授 佐々木周作)

効果的なナッジを設計するためのツール『BASIC』

▼ **BASIC(ベーシック)**…ナッジ活用の一連のプロセスをまとめたツール
以下の5つのステップに沿って取り組むことで、ナッジ活用を実践することができる。

1 行動(Behavior)…課題の特定とターゲット行動の設定

行動プロセスをできる限り細かい要素に分解して、問題を引き起こしている行動は何か、どの行動にターゲットを絞るべきか、目指すべきアウトカムは何かを整理する。

2 分析(Analysis)…行動に関する分析

ターゲットとする行動の原因となる心理的・認知的要素(意思決定のバイアス)を検討。

3 戦略(Strategy)…行動科学的な介入策の検討

着目した意思決定のバイアスに対して、有効なナッジを検討する。

4 介入(Intervention)…実証実験の実施

どの戦略が最も効果的かを明らかにする実証実験を行う。

5 変化(Change)…実証実験の検証

実証実験の結果を踏まえ、長期的な影響について考察し、規模を拡大して本格的な事業として実施するかどうかを判断する。

「自治体ナッジシェア」サイトより

ナッジ施策の検討時に活用できるフレームワーク『EAST』

▼ EAST(イースト)

行動変容を促す施策の検討時に活用できるフレームワーク『EAST(イースト)』は、2014年に英国の行動デザインチームにより作成されました。

BASICにおける戦略(Strategy)の部分にあたる、行動科学的な介入策を検討する際に有効なチェックリスト型のツールとして効果的に活用できます。

「簡単に(Easy)」「印象的に(Attractive)」「社会的に(Social)」「タイムリーに(Timely)」の4つの観点と11のポイントに整理されています。

簡単に E asy	E-1 デフォルト機能の活用
	E-2 面倒な要因の減少
	E-3 メッセージの単純化

印象的に A tttractive	A-1 関心をひく
	A-2 インセンティブ設計

社会的に S ocial	S-1 社会的規範の提示
	S-2 ネットワークの力の活用
	S-3 周囲へ公言させる

タイムリーに T imely	T-1 介入のタイミング
	T-2 現在バイアスを考慮
	T-3 対処方針を事前に計画

横浜市行動デザイン
チーム(Ybit)
作成資料より引用

おしチャリラボにおけるEASTのフレームワークへの当てはめ検証 【Easy】

簡単に
Easy

- E-1 デフォルト機能の活用
- E-2 面倒な要因の減少
- E-3 メッセージの単純化

白線を配置し、南北自由通路の進入するときには「止まる」ことを習慣となるような効果



「止まる」「降りる」「押し歩き」の連続した短いメッセージで、おしチャリ推進を効果的に伝達する。



おしチャリラボにおけるEASTのフレームワークへの当てはめ検証 【Attractive】

印象的に A-1 関心をひく
 Attractive A-2 インセンティブ設計

おしチャリロゴで印象的にアピールするとともに、メッセージポール・ポスター等の掲示物は配色やデザインにも配慮して、市民も共感しやすいように工夫した。

また、ベンチ・植栽・本棚で人を滞留させ、おしチャリをしなければならない雰囲気を作り出すことができた。

市民参加型で歩行者の安全に対する価値観を広めるとともに、一人ひとりがおしチャリに協力することの機運を醸成できた。



おしチャリ



おしチャリラボにおけるEASTのフレームワークへの当てはめ検証【Social】

社会的に
SocialS-1 社会的規範の提示
S-2 ネットワークの力の活用
S-3 周囲へ公言させる

自転車のマナーをメッセージとして示すとともに、ルール・規範、望ましい姿・価値観を共有した。現地での市民参加型のアンケートシートのほか、ポスターのメッセージで、おしチャリに対する機運を高めた。

表示物一覧①

おしチャリプロジェクトポスター×4枚

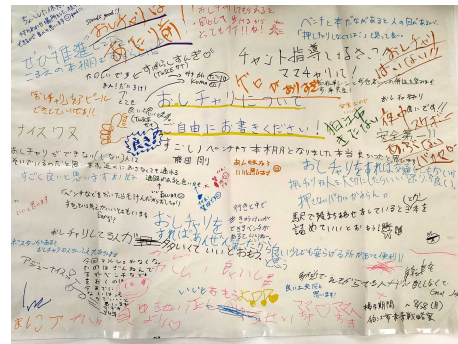
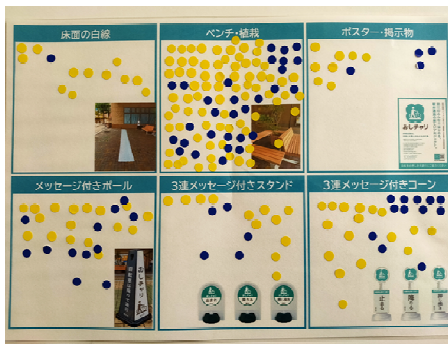
おしチャリメッセージコーン
×6個おしチャリメッセージスタンド
×3個おしチャリメッセージポール
2個

こまえのデザイン。

おしチャリラボにおけるEASTのフレームワークへの当てはめ検証【Social】

社会的に S-1 社会的規範の提示
Social S-2 ネットワークの力の活用
 S-3 周囲へ公言させる

おしチャリを自分ごとの課題として参加・コミットしていただくため、南北自由通路上に自由に書き込める用紙やシールアンケート欄を掲示し、おしチャリについての意見を求めた。市民と市役所、あるいは市民同士のコミュニケーションツールとして、市民参加型で歩行者の安全に対する価値観を共有する場を提供し、一人ひとりがおしチャリについて考え、ともに望ましい姿を作りあげていく機運を醸成できた。



おしチャリラボにおけるEASTのフレームワークへの当てはめ検証【Timely】

タイムリーに(Timely)

人の受け止め方がタイミング次第で変わる特性を利用し、タイミングよく介入することで、望ましい行動を促進する観点。

→今回の効果検証では時期で設定したわけではない。タイムリーに当てはめられる事項はない。

タイムリーに
Timely
 T-1 介入のタイミング
 T-2 現在バイアスを考慮
 T-3 対処方針を事前に計画

Timely (タイムリーに)

T-1	<input type="checkbox"/>	介入のタイミング - ライフイベントや条件・状況が行動に与えるタイミングを検討したか
T-2	<input type="checkbox"/>	現在バイアスを考慮 - 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したか
T-3	<input type="checkbox"/>	対処方針を事前に計画 - 特定のイベントに直面した際の対応方針を計画するよう促したか

横浜市行動デザイン
 チーム(Ybit)
 作成資料より引用

補足資料(狛江駅周辺の道路環境)



南北自由通路の特徴と課題の考察について

■ 南北自由通路の特徴

南北自由通路は、小田急線高架下の北口と南口を自由に行き来することができる歩行者道路である。また、小田急線の改札前であり、周辺に商業施設や金融機関、病院・クリニック、飲食店、自転車駐輪場などが集積しており、**歩行者・自転車が集中しやすい環境**にある。

なお、現状の道路交通法の扱いでは、**南北自由通路は「歩行者道路(歩道)」**である。

■ 南北自由通路の自転車利用者の特徴

自転車は車両の扱いであるため、原則として車道を通行することになるが、車道がない場合などの一定の条件下では、歩行者に注意し、すぐに止まれる速度の徐行運転であれば通行することができるため、自転車が通行するだけでは即座に交通違反ということにはならない。交通違反ではないため、通行を「禁止」とする根拠はない。

このように**南北自由通路は、あくまで「歩行者優先」の道路**であり、歩行者の安全に配慮していただければ自転車の通行も可能である。自転車利用者個人の「マナー」によるところが大きく、これまで歩行者と自転車の接触の恐れが危惧され、改善を求める声も寄せられていた。

この通路を通勤・買い物で毎日のように利用する人もいれば、通院等で定期的に利用する人、飲食するためにたまに利用する人など、利用頻度はまちまちであるが、生活導線の道路であるため、この通路を初めて利用する人は比較的少ない。

■ これまでの南北自由通路での交通対策

この通路の出入口には、車止めの看板や路面表示で「歩行者優先」と記載してあるものの、この看板だけでは自転車を押して歩く必要があるという**メッセージが正しく利用者に伝わっていない**という課題があった。放置自転車指導員の配置はあるものの、交通違反でない自転車利用者を注意することで指導員と自転車利用者のトラブルの恐れもあり、積極的な声掛けはなされていない。

北口から見た南北自由通路



高架下商業施設の入り口

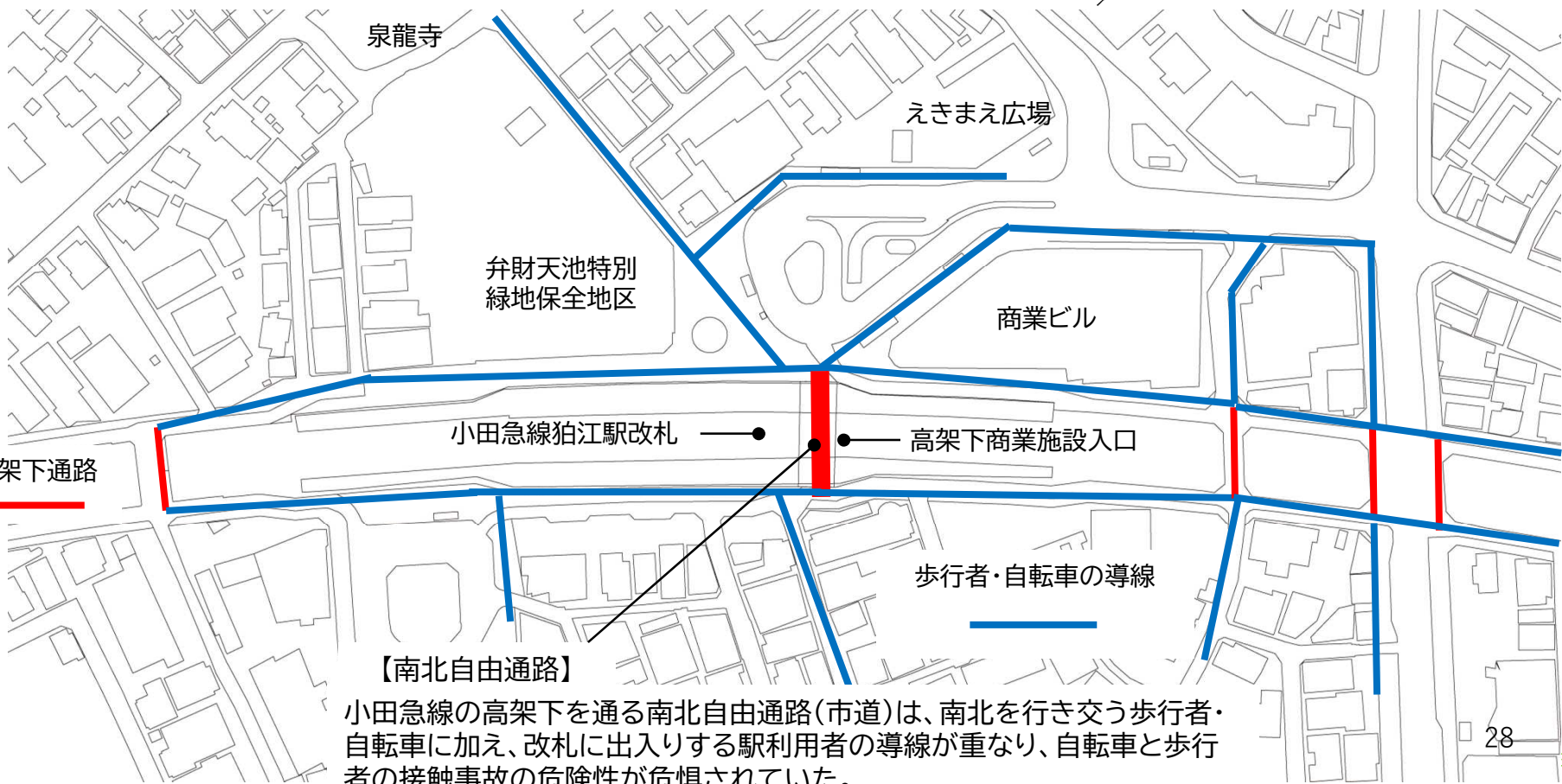


南口から見た南北自由通路

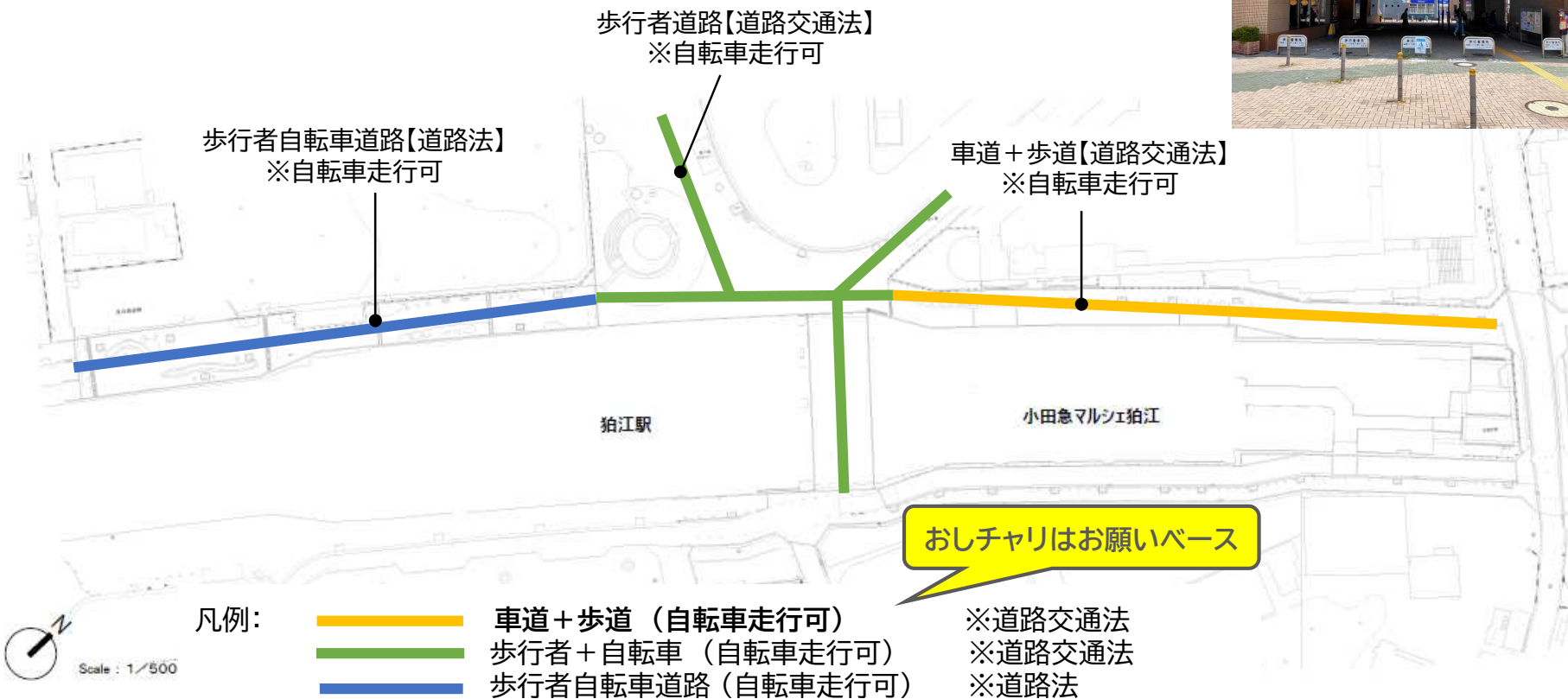


小田急線狛江駅周辺の歩行者・自転車の導線と課題について

N



現在の狛江駅周辺道路の交通規制の状況



今後の狛江駅周辺の交通規制の状況(令和6年春以降)

