



様式第4号（第6条関係）

令和元年5月23日

富士見市議会議長 篠田 剛 様

会 派 名 草の根
代 表 今成 優太

行政視察・研修（政務活動）報告書

下記のとおり、行政視察・研修（政務活動）を実施しましたので、報告いたします。

記

- 1 期 間 令和元年5月20日～5月21日（1泊2日）
- 2 参加者名 今成 優太、勝山 祥
- 3 場所（行政視察地・研修場所）
全国市町村国際文化研修所 滋賀県大津市唐崎2-13-1
- 4 調査・研修概要
市町村議会議員研修
「住民とのコミュニケーション ～対話と発信力の向上～」
- 5 感想及びまとめ
別紙参照

*行政視察に関する調査書、概要、参考資料等は会派にて保管

別紙

【1日目】

講義・演習「住民とのコミュニケーションI」

講師 本間正人氏（京都造形芸術大学副学長）

○教育学から学習学へ

現在の日本においては最終学歴を重要視しているが、最終学歴よりも重要なことは最新学歴を常に更新していくことである。

○言語コミュニケーションのポイント

- (1) 相手の立場にたったわかりやすい指示。
- (2) 急に指示をするのではなく、予告が大切。
- (3) 相手に合わせて表現を変える。

これらを体感するために二人一組となり、ブラインドウォークを行った。一人は目を瞑り、もう一人の肩または肘を掴み歩く。

ティーチングでは、教え込むことが主目的となるため、画一的になりがちである。対して、コーチングでは、相手の可能性を引き出すことが主目的であり、相手によって表現を変える必要がある。この相手に合わせてカスタマイズし、伝え方を変えていくことがコミュニケーションでは重要となってくる。

○傾聴のスキル

共感欲求（女性的）VS 有能性の証明欲求（男性的）

アクティブリスニングの3要素

「あいづち」、「うなずき」、「くりかえし」

これらを体感するために二人一組で話を聞く。話し手が話しているときに、聞き手側は3要素を一切してはならない。そうすると、話しにくく時間が長く感じられ、相手と距離を感じているようになる。

その後、ヒーローインタビューを行う。相手が人生で一番嬉しかったことをインタビュアーが引き出し、とにかくあいづち、うなずき、くりかえしを意識する。そうすると、話しやすく表情も豊かになり、アクティブリスニングの効果を体験することができた。

○承認のスキル「ほめ活かし、ほめ育ての三箇条」

- (1) 事実をほめる→特に細かい部分をほめる。
- (2) タイミングよくほめる。
- (3) 心を込めてほめる→シンプルで心が伝わるようにほめる。

大切なことは美点の凝視。これらを実践するためには観察力が大切である。
観察力8割、表現力2割。

《1日目のまとめ》

本間氏の講義は説明と実践が常にセットになっていたのも、聞くだけでなく体感することができ非常に有益であった。議会報告をするときに一方的に話した後、意見を求めても誰も言えない。それは相手の立場に立っていない独りよがりな報告であるからで、相手が意見を言いやすいような環境、しつらえ、表現などを十分に行い、コミュニケーションをとることができれば、相手の信頼を得ることが出来るということを学ぶことができた。

【2日目】

講義・演習「住民とのコミュニケーションⅡ」

講師 市瀬博基氏（東京外国語大学非常勤講師）

○2つの対話のバランスをとる

ディスカッション（絞り込む対話）

様々な意見の比較、検討、分析。全体状況の意思決定に役立つ。

○ダイアログ（広げる対話）

問題の意味を探る。意見の共有。思い込みを捨て、経験や思考の深い部分を探る。

- ・変化力をもつ対話
- ・人格を否定しない
- ・お互い様で状況を捉える
- ・大きな視野から理解する
- ・自己を表現する
- ・ストーリーを語る
- ・相手を受け入れる

上記の点に留意し、対話をもつことにより、両者共に意味を作り出すコミュニケーションが創出される。様々な意見を書き出してもらうことも効果的である。

○SNSの種類と効果

・ツイッター、インスタグラム

フロー型のため拡散やリアルタイムには適しているが、主張やメッセージが伝わりづらい。

・ホームページ

ストック型は拡散やリアルタイムの反応効果は少ないが、主張やメッセージが伝わりやすく熟読される度合いは大きい。

・ブログ、フェイスブック

フロー型、ストック型のバランスが取れたSNS。

○SNSのポイント

(1) ツイッター、ブログ、ホームページを連携させる。

連携させることにより、効果が倍増される。

(2) 発信は「売り言葉」と「買い言葉」

売りは主張をわかりやすく伝える言葉（新しい価値を伝える言葉）

買いは情報の受け手側が何を感じ、考え行動するかを表現する言葉（受け手への共感を伝える言葉）

(3) キャッチフレーズ化

メッセージを一言に凝縮する。

《2日目のまとめ》

1日目に学んだことを基に、実践的な研修となった。会話において、ディスカッションとダイアログのバランスを考えるだけで、良い議論ができ、結論としてどのようにすべきかが見えてくることも演習の中で実感できた。

また、SNSの使い方に関しては、主張側、受け手側双方の立場に立ち、使用することが重要である。

いずれにしても、今まで何となく行っていたコミュニケーションを具体的に意味や効果などを改めて研修することで、得るものは大きかった。

【全体のまとめ】

今回の研修では直接的な相手との対話の仕方だけでなく、SNSや議論の引き出し方など、コミュニケーション全体を学ぶことが出来た。講義だけでなく、演習の時間も多く、まずは身を持って相手（住民）がどう感じているのかを学んでから、発信の仕方を学ぶというやり方は、今後の議会活動においても大いに力を発揮すると思われる。今後の活動に活かしていきたい。