

## 研 修 報 告 書

以下のとおり研修の報告をいたします。

1 所属会派名  
進政会

2 研修名  
平成元年度 市町村議会議員研修[2日間コース]  
「住民とのコミュニケーション～対話と発信力の向上～」

3 受講場所  
滋賀県大津市（全国市町村国際文化研修所 JIAM）

4 受講期間  
令和元年 5月20日（月）～ 5月21日（火）

5 研修内容

20日	11:00～	受付
	12:30～	開講式（開講オリエンテーション, 入寮オリエンテーション）
	13:00～17:00	講義・演習（京都造形芸術大学 副学長 本間正人）
	17:30～19:00	交流会
21日	9:25～14:10	講義・演習（東京外国語大学 非常勤講師 市瀬博基）
	14:10～14:25	閉講

※内容の要点を別紙添付

6 研修の感想

研修内容がコミュニケーションということで、講師陣のトークもうまく、話に引き込まれた。また、演習も多く、コミュニケーションのスキルという点では、学校現場で教員が生徒に活動をさせるのによいと感じた。議員個人のスキルアップを図る研修としては、ためになり、今後も議員力を高められる研修に参加したいと思った。

7 研修の成果及び市政への反映

成果として、本研修を通して、近畿の議員をはじめ東北から沖縄まで65名の議員が参加しており、数多くの議員と意見交換を行い、他の市町村の状況等を知ることができた。今回の研修のテーマは、「住民とのコミュニケーション～対話と発信力の向上～」ということで、個人のスキルアップにもためになったが、議会として、広報広聴委員会が行っている「議会報告会・意見交換会」にも活かせるものがあつた。報告会という議会からの情報発信ではなく、タウンミーティングという住民からの情報を得る場を作っていくことがこれからの議会には必要になってくるものと考え。政治離れという言葉があるが、議員定数が削減になり、議員は昔と同じように住民の声をきいても、市民からすると議会が遠くなったのではないかととらえていると考えた。議員定数が減つたのであれば、住民とのコミュニケーションにしても議会の在り方も変えていく必要があり、変えていきたいと考える。今後の議会活動に本研修で学んだことを十分に生かしていきたい。

## 「住民とのコミュニケーション～対話と受発信力の向上～」 要点資料

### 1 コミュニケーションの3つの機能

- (1) 理解を増やす
- (2) 人間関係に影響を与える
  - ・・・Face to Face が基本
  - 言語コミュニケーション<非言語コミュニケーション (距離, 視線, 表情, 動作, 声)
- (3) 信頼関係を築く
  - 聴く, 言行一致, 守秘義務

### 2 言語コミュニケーションのポイント・・・(ブラインドウォーキングの演習)

- (1) 相手の立場に立ったわかりやすい指示
- (2) 急に指示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
- (4) 何も問題のない時にも意識的にコミュニケーションをとる
- (5) 信頼の階段
- (6) 手を離す=人を育てるポイント

### 3 コーチングの基本の考え方

- ・「教え込む」のではなく「引き出す」のがコーチング
- ・3つのスキル ①傾聴 ②質問≠詰問 ③承認=ほめる

### 4 傾聴のスキル

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), アイコンタクト

### 5 質問のスキル

- (1) 「ヒーローインタビュー」
  - ・インタビュアー  
興味や好奇心をフルに発揮する, 映像が浮かぶように質問する
  - ・ヒーロー  
一番頑張った時のこと, いきいき, 充実感, やりがいを感じた時  
成功体験, My Project X, 具体的に細かく映像的に話す
- (2) 「他者紹介」
  - ・グッドニュースの循環,
  - ・ベストプラクティスの共有

### 6 やる気グラフ

### 7 承認のスキル

- ①事実をほめる, ②タイミングよくほめる, ③心をこめてほめる

### 8 効果的な叱り方

- ①理性的対応, ②然るべきビジョンを示す, ③3つほめて1つ叱る

### 9 ダイアローグ

- ①聴きあう, ②否定しない, ③視点の幅を広げる→多様性を楽しむ, ④自分の意見を言う

### 10 ストレスマネジメントのポイント

- (1) 5つの原則 (①全体性の回復, ②カタルシス, ③非日常性, ④創作活動, ⑤洞窟願望)
- (2) 自律神経=交感神経 VS 副交感神経
  - ①ストレスレベルに気づく, ②小出しにする, ③レパートリーを広げる

- 1.1 問題解決の方法「GROWモデル」・・・コーチングの典型的な進め方。  
質問によって相手に考えさせ、相手が自ら答えを導きだすのをサポート  
G : Goal 目標の明確化 (大目標から中・小目標へ)  
R : Reality 現実把握  
: Resource 資源の発見 (人, 物, 金, 情報, 時間)  
O : Options 選択肢の創造  
W : Will 目標達成の意志

## 1.2 ブレーンストーミング

## 1.3 アイデンティティ・ポートフォリオ

- Step1 「私は〇〇だ」を20個ほどリストアップ  
Step2 主観&直観的に重要なものを5つくらい選ぶ  
Step3 主観&直観的に順位をうけ、合計100%になるように円グラフをかく

## 1.4 ディスカッションとダイアログ

- (1) ディスカッション  
様々な意見が比較・検討される, 「絞り込む」対話  
(2) ダイアログ  
様々な意見が共有される, 「広げる」対話

## 1.5 質問会議

- Step1 クライアントが問題提起  
Step2 簡潔に質疑応答  
Step3 コーチが考えた問題の本質を述べる  
Step4 簡潔に質疑応答  
Step5 コーチが自分ならどうするか述べる

## 1.6 とともに意味をつくり出すコミュニケーション

- 人格を否定しない, 自己を表現する, 「お互い様」で状況を捉える  
ストーリーを語る, 大きな視野から相手を理解する, 相手を受け入れる

## 1.7 対話を活かして情報発信をする

- (1) フローとストック  
(2) 売り言葉と買い言葉  
(3) エレベータートークと条件反射  
(4) 「グぐる」から「タグる」へ  
(5) 住民目線・・・生活の14分類  
(6) 伝えたいことをキャッチフレーズ化・・・ひとこと化 (13文字以内の体言止め)
- |                      |               |
|----------------------|---------------|
| ①絞る・・・数字化, イメージ化     | 例: マイナス5才肌    |
| たとえ, 見立て             | 例: 海の宝石箱      |
| ②ズラす・・・時間や場所の新たな結びつき | 例: 街コン        |
| 視点をずらして組み合わせる        | 例: 弁当男子       |
| 新たな行動をしている人をなづける     | 例: お1人さま      |
| ③喚起する・・・お手軽, お気軽     | 例: たった3分で     |
| 正義の味方                | 例: どげんかせんといかん |
| 五感表現                 | 例: ぷるるん肌      |