

視察（研修）報告書

令和 5年 5月 22日

府中市議会議長 様

創生会会長 様

会派名又は 創生会

議員名 真田 光夫

日 時	令和 5年 5月 18日（木） から 令和 5年 5月 19日（金）
研 修 先	全国市町村国際文化研修所（JIAM）
研 修 コ ー ス	市町村議会議員研修（5日間コース）
研 修 タ イ ト ル	住民とのコミュニケーション ～対話と発信力の向上～
参 加 者	64名
研 修 内 容	<p>目的： 地域の情報や施策など、住民に伝えたいことや住民が必要としている情報をより分かりやすく発信する方法について、SNS等の媒体を含めた活用とその際に注意すべき点について学びました。</p> <p>講師名： 京都芸術大学教授 特定非営利活動法人 学習学協会 代表理事 本間正人氏</p> <p>研修内容： ①コミュニケーションの基本やポイント コミュニケーションの3つの機能があります。 1：相手に対する理解を増やすことです。 先入観や固定概念・思い込みをしないことが大切です。 2：言葉のコミュニケーションよりも非言語コミュニケーション（視線や表情・動作・声の大小や身振り手振りなど）の方がとても大切です。 3：信頼関係を築くためには時間がかかりますが、信頼関係が崩れるのは一瞬なので、よく話を聴き、言行一致でコンプライアンスを守ることが大切です。</p> <p>コミュニケーションのポイントは3つあります。 1：相手の立場にたったわかりやすい伝え方をすることです。「ブラインド・ウォーク」の体験授業を行いました。（※ブラインド・ウォークとは二人一組で行われるワークで、一人が目目を閉じて視覚を閉ざし、もう一人が誘導をしながら歩くというものです。）目からの情報が全く入らないので、歩くことがとても不安で誘導してくださる人の事前告知の声を頼りに不安が取り除かれ、歩くことができました。 この体験を通じて、目の見えない相手への安心感を与えるために、今どこにいて、これからどこへいくのを事前にご案内することや、声の大小・道の凸凹などをしっかりと行うことが大切だということ</p>

	<p>びました。</p> <p>②傾聴・質問のスキル・コーチング・コーチングの基本</p> <p>コーチとは「馬車」のことで、コーチングとは、「大切な人を望むところまで送り届ける」ことです。「教え込む」(ティーチング)のではなく、会話を通じて、個別的に「引き出す」ことです。</p> <p>では、どのような聴き方が良いのかというと、「あいずち」「うなずき」「くりかえし」が大切です。</p> <p>やり方は、「ヒーロー・インタビュー」のアナウンサーになったつもりでやるのが良いということです。まずは、相手の立場に立って相手が答えやすい質問から始めるのがポイントです。</p> <p>③コーチングで問題解決「GROWモデル」</p> <p>「GROWモデル」とは、5つのワードの頭文字で作られています。</p> <p>G Goal: 目標の明確化 (大目標から中小目標)</p> <p>R Reality: 現実把握</p> <p>R Resource: 資源の発見 (人・物・金・情報・時間)</p> <p>O Options: 選択肢の創造</p> <p>W Will: 目標達成の意思</p> <p>コーチングによる問題解決は、質問をする人柄や質問内容がとても重要となります。</p> <p>例えば、</p> <p>「あなたが、今抱えている問題はありますか？」</p> <p>「その問題は、いつまでにどうなれば望ましいですか？」</p> <p>「今は、どんな状況にあり10点満点で何点位ですか？」</p> <p>「その問題解決のために使えるツール(人・物・金・情報・時間)などはありますか？」</p> <p>「問題解決のための選択肢を3つ程考えてみませんか？」</p> <p>「問題解決のために、どこから手をつけましょうか？」</p> <p>「このやり方で行けば、10点満点で何点位になりましたか？」</p> <p>実際にお隣の方とやってみたらとても良い回答を導き出すことができました。</p>
<p>所 感</p>	<p>2日間J I AMの研修会。今まで一番体験が多い研修でした。</p> <p>本間先生は、とてもお話が上手(言語と非言語コミュニケーションを使い)で楽しく学ぶ授業でした。体験学習は、身体と言葉を使うので、記憶に残る授業でした。</p> <p>住民に伝えたいこと(広報)は、相手の立場に立って、分かりやすい言葉や表現を使いグラフや写真、場合によれば動画を使って正しく伝えることが大切であることを学びました。</p> <p>住民からの声(広聴)は、普段からコミュニケーションをとる努力と仕組みが大切で、SNSの場合は、「いいね」や「コメント」を積極的にすることで距離は近くなり、対面でお話を聞く場合は、今回学んだ「コーチング」で質問をすれば、住民との関係が更に良くなることを学びました。</p> <p>また、当日持参した「真田みつお後援会討議資料」も講義の教材で取り上げていただきました。次回制作する上で、注意点・修正箇所などを教えていただいたので、読みやすい内容になりそうです。</p>