

令和元年度会派調査研究報告書

(視察先 1 箇所につき 1 枚)

会 派 名	壮志会
事 業 名	マーケティングの視点を活かした議員活動 質問作成のためにおさえておくべき基礎知識の受講
事 業 区 分	研究研修 調査

1 上田市での課題と研修・調査の目的

今回地方議員研修会が実施している、政策能力向上研修の中の、1 マーケティング視点を活かした議員活動、2 質問作成のためにおさえておくべき基礎知識の2講座を受講し、日頃機会があるごとに実施している一般質問の更なる向上を図り、市政の発展に寄与できるものを目指す努力の一環としたい。

2 実施概要

実施日時	主催	地方議員研修会(政策能力研修会)
令和2年1月27日 10:00～16:30	会場	東京都日本橋カンファレンスセンター

報告内容(感想、市政に活かせること)

1 講義

午前 10時から 12時 30分

題名 マーケティング視点を活かした議員活動

午後 2時から 4時 30分

題名 質問作成のためにおさえておくべき基礎知識

講師 大阪市立大学大学院都市経営研究科教授永田潤子先生

2 講義の内容 マーケティングを活かした議員活動

1) マーケティングの考え方

購買プロセス(アイドマの法則)

A 注意、I 興味・関心、D 欲求、M 記憶、A 行動

近年の購買プロセスはインターネットによって変化している。(アイシスの法則)

A 注意、I 興味・関心)、S 検索、C 比較、E 検討、S 情報共有

注意から行動への喚起は、例えば駅前で連呼している活動家の話を聞くが、名前と宜しくしか話をしていない。端的に何を狙っているのか分からないので、聞いている人の行動には繋がらない。簡単に理解できる工夫が求められている。

2) 人間の視野 = 関心

普段余り考えていない人たちに伝えることは工夫しないと駄目。

議会報告のために議会だよりは破壊されてしまう。

3)参加の5段階

情報提供

意見聴取

形だけの応答聞かれたら答える。

意味のある応答実現しないとその役割が果たせない。

パートナーシップ自分の課題として捉えて行動する。

最近の市民参加の課題無料の場合行かないし、行っても聞かない傾向がある。

議会の質問は自分のやりたいことを採用させることが目的である。

4)伝わる理解と共感のコミュニケーション

頭で分かっているけど心で共感していないと行動には繋がらない。

まずは結論から 見出しを先に

共通認識のペースを踏まえて 相手の納得しやすいペースで

理論や正論の並び立てでなく自分の思いや考えを語る 興味深く語る

5) I (アイ)メッセージと Y(ユー)メッセージ

現在の状況を知らせ、今後の行動への参加を上から目線から横目線で行う

6)角度を変えて男性脳と女性脳

女性は左右両方の脳を使って話すので、会話が得意。男性は他市と比較が有効。

7)場の設定で感情は影響を受ける(内容により工夫する努力)

座る位置 快適なコミュニケーションの距離は人によって違う 多様なレイアウトを使いこなす 空間の演出

8)共感のコミュニケーション(学習を促す質問の例)

認識・知覚に対する問いかけ 経験・体験に対する問いかけ

解釈・考察に関する問いかけ 決定・行動に関する問いかけ

学習・理解に関する問いかけ

9)行政の意志決定の特徴(不満は官僚制度が持っている弊害)

法律、手続きによる管理 単一の職務に特化した分業システム

階層組織 競争的な手段の限定的な利用

戦略マネジメントの欠如

10)官僚制の逆機能

訓練された無能力悲しい現実

最低許容行動、企業と違って減点評価

顧客の不満足ルールとして行う

目的の置き換え

個人的成長の否定

イノベーションの阻害

議員の調査では限界があるので、行政職員とのスムーズな関係が大切。また、地域をよくしたいとの思いに共感を持たせることも必要。

11)印刷物に載せるべき内容

市民の目線から考えると内容が変わる。議会の立場が主であっても市民のことを考えての工夫が、大切。伝えたいことをキャッチコピーとして入れる。

6 午後の部

講義テーマ質問作成のために押さえておくべき基礎知識

1)政策のリサイクル

政策とは、「現状」と「あるべき姿」との差を埋めるためになされるもの。課題や現状の解決や改善である。

2)地域課題の見える化

問題の発見、データ、事実、インタビュー、他との比較を行う。
あるべき姿を描く地域ビジョン政策の実施評価する課題の把握

3)議員パワーを活かす

行政から必要な資料を入手する。内容を整理して結果や知見を導き出す

4)質問の目的は

自分の知らない情報を得る 自分の質問を解く
相手に気付かせる 相手に決断を迫る 相手を応援する
事前準備、先を読む力、相手の答えを想定することが不可欠である。

5)質問の4種の神器

データ、文献、事実、関係者へのインタビューなど客観的な道具を使って組み立てる。

6)よく使う「問題である」というフレーズの持つ意味

困っている状況、その原因、何をすべきか課題、課題を解決するための懸案

7)5段階のアカウンタビリティで質問を組み立てよう

合規性、プロセス、パフォーマンス、施策、政策につなげていく。

8) 公民連携のポイント

役割とその成果の明示 官と民の責任分担の明確化
発注時の契約内容の改善 モニタリングの仕組み
創意工夫のインセンティブが働く仕組み

総括

今回の地方議員研修を受講して、議員の資質向上を図るとともに地域の問題意識やデータの収集など質問に向けての事前準備の必要性、そして質問の組み立てや行政側の答弁を読む力などについて幅広く受講しました。質問は、行政側により良く伝わるように理解と共感が得られるような組み立てが必要との指摘もありました。

市民の立場は、利用者の顔 納税者の顔 協力者の顔の3者がありますが、それぞれの立場によって変わります。国の白書などの基本的な資料を活用し、直接市民の声を聞きながら原因を探り、課題の検討を十分に行い、施策の提案に向けてできることから対応し、今後の議会活動に十分活かして参りたいと考えます。



* 視察先の写真等がある場合は添付のこと