

# 「上を向いてあるく自治体ソリューションリストの会」 自主研究会の開催

大阪府八尾市健康福祉部地域福祉政策課 係長  
高尾 あゆみ



JIAM研修ではソリューションフォーカスの手法を学ぶための素材として各自が仕事やプライベートの課題を持ち寄り、研修生が互いに解決の道筋を検討するセッションが繰り返された。これにより、SFについて実践的に学べたうえ、お互いの人間性に対する理解が深まり、4日という短い期間に研修生同士の絆が自然と生まれた。自主研究グループ「上



プラスの眼鏡でお出迎え、つかみはOK。ハイタッチで2ヶ月ぶりの再会を喜びました！

を向いてあるく自治体ソリューションリストの会」は、「もっとSFについて学びたい」「この絆を保ちたい」と感じた研修生の発案で発足した。

第1回の自主研究会は目的を、1. メンバーのSF魂の交換とSFスキルの向上、2. 自治体版RACの作成、とし八尾市で実施した。以下、当日の様子をレポートする。

## ウォーミングアップ【フォローアップセッション（小さな成功を大切に）】

研修終了後から当日までの間におこったSF的出来事について2人ペアで報告、OKメッセージを出し合った後、参加者全員に対してパートナーの成果を紹介した。偶然の幸運や小さな出来事も大切なスモールステップとして扱うこととした。

例えば私のパートナーだったT市のKさんの成果を紹介すると…

Kさんは大きな会議の役員として会議運営に責任を感じていたところ、進行上のミス

により職員Aさんを怒らせてしまった。謝罪してもAさんは語気を荒げたままで、進行が止まってしまった。会議後に、Kさんはメンバー間の不協和音やAさんの態度に対する不信感に途方にくれ、他の職員もAさんに対して嫌な印象をもっていた。しかし、一人の職員が「Aさんは責任感が強いから、あんな反応をしたのかもしれないね」と発言したことでその場の空気が一転したとKさんは感じた。Aさんは語気は荒々しいが、確かに責任感が強い面がある。Kさんも「Aさんはこの会議のことを真剣に考えてくれている」と考えることができ、他の職員もAさんとともにやっつけていける雰囲気となった。

一人でもSF志向の人がいればそれが伝播して問題に焦点をあてることなく解決に向かう効果があることを体験したのだ。「こわれていないものを直そうとしない」の実践である。

このセッションは、JIAM研修で学んだ「フォローアップセッション」と「エースを紹介します」をミックスしたのだが、研究会の場の温度を一気にSF的に温めることができた。

## 第1部【SFの実践哲学の復習とセッション「リフレクティングチーム」】

メンバーの静岡市佐々木幸雄さんがSF哲学の復習のための講師と「リフレクティングチーム」のファシリテーターをつとめてくれた。SFアプローチ3つの基本哲学とSF 7つの基本要素についての解説は青木先生、伊藤先生の稿をご参照いただくとして、ここでは、復習を通して確認したことをまとめる。

●「こわれていないものを直そうとしない」は、例えば人間関係において私たちは相手

を変えよう、相手が問題だ、つまり相手がこわれていることをベースに問題解決にあたりがちだが、「もともと問題である（こわれている）人はいない」ことをベースにすることで、問題解決に向かう発想やベクトルが違ってくる。

●「うまくいっていること」を見つけることが難しいときは、FP（フューチャーパーフェクト）をイメージして今の時点でFPにつながっているものをリストアップしたり、「例外」を上手に探して視点を変えることが有効である。

●「OKメッセージ」は、肯定されることで人や場に変化するための余裕を生むため、SFの土台となる重要なもの。OKメッセージは、ただのほめ言葉ではない。その人の今の状況・能力、これからよくなる可能性を肯定したり、共感を示す言葉や態度も含まれる。

●青木先生が「ソリューションフォーカスはアートワーク」とおっしゃるように、3つの哲学と7つの基本要素の組み合わせ方や具体的なアプローチの仕方はケースバイケースで無限の可能性がある。

「リフレクティングチーム」は、SF志向で問題解決を援助するセッションである。講義で復習したSF基本哲学や基本要素に基づいてセッションができたため、「お互いに持ち寄った課題の解決」と「実践によるSFの理解」の両面において成果がでた。阻害要因や詳細な事を気にせず解決に焦点をあてて話し合いが進められるため、なんらかの解決の糸口が発見できるとともに自分が発想できない解決手法に出会えるものだと再確認できた。

## 感動共有体験【I市Mさんの経験を共有しよう！】

SF体験を共有、共感し合うことはお互いのSF志向を高め、絆を生む効果がある。自主研究グループが結成された要因も、研修中に共有の時間を大切にすることが大きい。今回はI市Mさんの体験を共有した。

MさんはSF研修を受ける前は人のマイナス面ばかりを見て、職場の同僚に対しても「みんな積極的に仕事をしていない」「この人私のことが嫌いなんだ」と感じていた。しかし、SF研修後にプラスの眼鏡をかけることを意識することで、同僚が多忙であることが理解でき手伝いを申し出たり、席の配置が悪くてコミュニケーションが阻害されていたことがわかり、バランスのいい配置換えを実現させることができた。プラスの眼鏡をかけて見方や態度を変えたことでさらに変化が訪れる。

職場で話したことがなかったYさんがお勧めの絵本を貸してくれた。絵本の感想を話し合ううちに職場の同僚たちもその絵本に興味をもち、他の絵本も交えた輪読がはじまった。職場のみんなが絵本の有効性について共感でき、家で不要になった絵本を職場の窓口において子ども連れのお母さんの役に立ててみようという取り組みがはじまり、来庁者に喜ばれた。さらに他の窓口職場へも提案していこうという動きや窓口全体のサービス向上の動きへとつながっている。

プラスの眼鏡をかけるように意識しただけで、自分の態度や言葉がOKメッセージを発し周囲の人も変化し、スモールステップで進めたいうまくいった取り組みを増やして、フューチャーパーフェクトに向かっていく。彼女の経験は、まるでわらしべ長者のようにSF体験が増幅していくものだった。

彼女のお話は、自分から小さな一歩を踏み出すことが大切だという教訓となった。

## 第2部【めざせ！自治体版RAC作成】

ランダムアクセスカード（以下、RAC）は、スイス人ソリューションニストのドミニク・ゴダット氏が考案したコーチングカードで、ソリューションフォーカス式の質問が書かれているカードを1枚ずつ引き、そこに書いてある質問に回答することを繰り返すだけで課題の解決に焦点をあてた会話が促されるものである。自治体現場で活用できる自治体版RAC

を作るとおもしろいというメンバーの発案があり検討をすることとした。RACの有効性は、SFを知らない人でも自動的にSF的になれること、問題に焦点があたりやすい場面で活用できるとよいことなどの意見が出て、今後も引き続き取り組んでいくことにした。

## 夜の部 懇親会

I市のMさんが職場の飲み会を盛り上げるために考案した「ほめほめ指令カード」が座席におかれており、カードの指令に従って隣の人をほめることから懇親会がスタートした。指令の内容は、「左隣の人に『あなたの〇〇なところってハイセンスですね』と言ってあげてください。」などで、ほめてもらった人はすかさず同じ内容でほめ返すルールとなっている。「ときめく」「胸がキュンとなる」など、男性同士や上司と部下ではハードルが高い内容もあえていれて恥ずかしがらずに必ず従うルールとすることで、強制的にプラスの眼鏡をかけることができる。



今、自治体は変革の過程にあり、閉塞感や山積された課題と対面している。私は、ソリューションフォーカスの研修を受けて、SFの考え方を取り入れることがいい未来につながるのではないかと漠然とした期待を抱いた。行政経営、人事管理などのしくみのように大きなことだけではなく、日々の職場における議論や会議などにもSFを組み込むことができたなら閉塞感から抜け出す光が見えるのではないかと感じた。

ソリューションフォーカスを実践する人の

ことをソリューションリストという。私たちは身近な現場でSFの実践を通じて「自治体ソリューションリスト」の仲間を増やすことをめざしている。

私は、これまで仕事やプライベートにおいて『前向きに』『よりよい人間関係づくり』ということを意識してきたつもりだったが、いつもうまくいくとはかぎらず、よく落ち込んだり自信喪失することがあった。SF研修を受講し、研修の仲間たちと交流を続けるうちに、うまくいかなかったときは、「積極的に」できていないことや問題に焦点をあてているときだったことに気がついた。一見、積極的な姿勢なので錯覚しそうになるが、解決に焦点をあてるソリューションフォーカスと前向きに問題点に焦点をあてる問題志向は決定的に異なる。月並みだが、うまくいかない原因は自分自身にあることに気づくことができた。

私は今、子育て真っ最中であり、仕事においてもさまざまな役割が求められる。仕事だけではなく、育児、家庭においてもソリューションフォーカスは有効であり、ソリューションフォーカスを活かしてどんな人生を生きるのかをテーマにしたことは、私の大きなターニングポイントとなった。この出会いに感謝しながら、今後も「上を向いてあるく自治体ソリューションリストの会」の活動に参加していきたい。



「上を向いてあるく自治体ソリューションリストの会」ロゴマーク  
(猪名川町 九鬼麻衣さん作成)

### 著者略歴

高尾 あゆみ (たかお・あゆみ)

平成7年八尾市に入庁。保険年金課での国民健康保険賦課担当、人事課での人材育成担当、地域経営室(当時)での行政経営、行政改革担当を経て現在に至る。