

貸出用教材

ビデオ(VHS方式)・DVD教材一覧表

ビデオ教材を利用する場合は、市町村職員研修センター(026-232-4173)へ電話で照会し、予約をしてください。

なお、利用期間は1回1週間程度です。

| 分野 | No. | タイトル | 時間 | 内容(ねらい) | 種類 |
|-------|-----|-----------------------------|------------|--|-----|
| 公務員倫理 | A-1 | 転落の構図 | 30分 | 仕事熱心で、常識も備わった人間が、ちょっとしたはずみでずるずると深みにのめり込んでいく……汚職の怖さ・公務員のあり方について深く考えさせる衝撃的なドラマ。 | ビデオ |
| | A-2 | 転落の構図Ⅱ イエローカード | 28分 | 汚職は、個人はもちろん、職場全体の問題。これを未然に防ぐために、常日頃の組織的対応は？特に管理者に求められるものは何かを学ぶ。 | 〃 |
| | A-3 | 日曜日のロックバンド | 15分 | 公務員のサービスの一つである兼業制限を中心に考えさせる。公務員としての望まれる態度や行動の第一は服務義務の遵守であり、この事例を検討することにより、公務員の性格やありかたの基礎にあるものを考察させる。 | 〃 |
| | A-4 | 割り勘のつもりが | 21分 | 公務員のモラル、特に汚職に対する平素からの心構えの大切さを認識させる。 | 〃 |
| | A-5 | 信頼 | 20分 | 公務員倫理に関する様々な事例・課題等を通して、公務員として何が望ましいか何が望ましくないかを考え、国民(住民)からの信頼を得ることの大切さや必要性を認識させる。 | 〃 |
| | A-6 | 私たちの使命と役割 | 25分 | 行政に対する住民の期待や関心が高まっている今日、1つでも不祥事があれば、住民の信頼は一瞬にして地に落ちる。職を汚さず、仕事に心をこめ、住民のために仕事をし、評価を得る行政の現実を学ばせる。 | 〃 |
| | A-7 | これが汚職・不正非行の芽 | 25分 | ①公務員としての自覚②放置してはいけない収賄への落とし穴③悪いことはしていないはず④兼業の4つに分けて、汚職・不正・非行について考えさせる。 | 〃 |
| | A-8 | 疑惑や不信を招かないために 第1巻 第2巻 | 22分 21分 | 職務上の利害関係者からの贈与や接待を受けることのないよう、身近に起こる可能性のある事例を研究し、疑惑や不信を招かないために、公務員としてのとるべき行動を検討させる。 | 〃 |
| | A-9 | 破滅への道程 | 35分 | 近年の公務職場における汚職事件を参考にしつつ、誰でも陥りそうな身の回りに潜む誘惑・危険、自らの心の中に潜む虚栄・嫉妬に注意し、「公務員倫理の重大さ」について深く考える。 | 〃 |
| 接遇 | B-1 | 面接対応の基本 | 22分 | 接遇の基礎知識・技術などを理論的に学び、さまざまな事例を通じ、どのような対応が望ましいかを確認し、体得する。 | 〃 |
| | B-2 | 電話対応の基本 | 22分 | 電話・文書に関するさまざまな事例を通じ、どのような対応が望ましいのかを確認し、体得する。 | 〃 |

| 分野 | No. | タイトル | 時間 | 内容（ねらい） | 種類 | |
|--|--|---|--------|--|---|-----|
| 接 遇 | B-3 | 窓口対応にみる住民の 不満・不信 ＜第1巻＞ | 20分 | マニュアル通りの形式的な接遇では、住民の満足は得られない、時には柔軟で弾力的な対応が必要である。 | ビデオ | |
| | B-4 | 心配りのある対応のポイント ＜第2巻＞ | 20分 | そこで窓口等での心配りのある対応とはどのようなものであるのかを学ぶ。 | 〃 | |
| | B-5 | 笑顔ではじめませんか | 38分 | 行政もサービス業として、レベルの高い応対が求められており、サービス意識の高揚を図る。二部編成となっており、住民の不満の原因を追及し、解決策を考える。 | 〃 | |
| | B-6 | 住民に喜ばれるサービス発想 のポイント | 25分 | 住民に喜ばれる行政サービスをどのようにとらえるかを事例を通して考え、サービスのあり方、サービスの発想の方法について学ぶ。 | 〃 | |
| | B-7 | さわやかな公務員の接遇 －住民の視点に立って－ 第1巻 さわやかな応対 | 30分 | 住民の信頼に応えるためにはどうしたらよいのか、応対の仕方を学ぶ。 ①窓口対応のポイント ②来客対応のポイント ③電話をかけるポイント ④電話を受けるポイント | 〃 | |
| | B-8 | さわやかな公務員の接遇 －住民の視点に立って－ 第2巻 クレーム対応 | 18分 | クレームに適切に対応できなければ住民の信頼を得ることはできない。クレームを受けた場合の対応の仕方について学ぶ。 ①説明不足によりトラブルに発展してしまうケース ②不誠実な対応によりトラブルに発展してしまうケース | 〃 | |
| | B-9 | クレーム対応 間違いだらけのクレーム対応 NEW!! | 26分 | 誤ったクレーム対応事例をとおして、正しい対応のあり方を考える。 | DVD | |
| | B-10 | クレーム対応 どうすれば事前予防ができるか NEW!! | 24分 | 接遇、広報活動、地域調査活動等、クレーム予防策を事例を通して考える。 | 〃 | |
| | 職 場 コ ミ ュ ニ ケ ー シ ョ ン の 基 本 | C-1 | 第1章 話す | 21分 | コミュニケーションの“基本”としての「あいさつ」と、“潤滑油”としての「敬語」について、実際例を数多く盛り込みながら、その必要性和やり方、ポイントを教える。知識としては十分知っていても、現実にはなかなかできないテーマを実践できるように指導 | ビデオ |
| | | C-2 | 第2章 書く | 19分 | ビジネス社会における「書くこと」の重要性とポイントを、新人の実務レベルに沿って教える。豊富な実際例（現実にあった事例）を紹介しながら、職場経験ゼロの新人に納得と理解を促す。まず「勇気」を奮って実行することで「自信」が持てるように指導する。 | 〃 |
| C-3 | | 3章 行動する | 21分 | 学生から社会人への転換を評価する尺度＝態度・ふるまいについて、“若者行動”を具体的に再現しながら、新人の自省を促す。“お説教”ではなかなか効果のあがらないテーマを鑑（かがみ）として提示。理屈抜きに見るだけで、必要最小限は実行できるよう指導。 | 〃 | |

| 分野 | No. | タイトル | 時間 | 内容（ねらい） | 種類 |
|-----------------------|-----|----------------------------------|-----|---|-----|
| O J T | D-1 | 教える | 21分 | 部下を指導する場合、さまざまな方法がある。その中で「教える」は最も直接的な方法で、指導の原点にある。二人の係長の新人教育の仕方と課長の係長に対する指導の仕方を通して「教える」方法を考える。 | ビデオ |
| | D-2 | 部下を叱る | 23分 | 部下を自己啓発へと動機づけることの一つに叱る・褒めるという方法がある。期日までに計画案を提出しなかった職員に対する二人の課長の対処の仕方を通して叱り方を考える。 | 〃 |
| | D-3 | 部下に仕事をまかせる —権限委譲— | 22分 | 経験させることは部下を指導・育成する一つの基本的な方法で、権限委譲は中でも最も高度なものの一つである。二人の課長の部下への仕事の任せ方を通して権限の委譲について考える。 | 〃 |
| | D-4 | 部下を同行する —見せて育てる— | 23分 | 上司が部下を同行させて上司の仕事ぶりを見せ、また部下にも考えさせることの重要性を考え効果的な同行のありかたについて検討する。 | 〃 |
| | D-5 | 職場を活性化する —議論と参画— | 23分 | 部下を指導・育成する方法はいろいろあるが、仕事について部下と議論しあうことによって考えさせ、仕事に参画させ「自己啓発へと動機付ける」方法がある。議論の仕方と意志決定への参画のさせ方を考える。 | 〃 |
| 管理・ 監督者 | E-1 | 水野課長の悩み —事例編— | 28分 | 「管理者とは人を動かして仕事をする人」と定義されていますが、水野課長の行動とそれによって及ぼす周囲への影響関係を分析しつつ人間行動の原点を理解させる。 | 〃 |
| | E-2 | 水野課長の悩み —追求編— | 20分 | 「管理者は行動しない責任も問われている」「一度は部下の立場で考えてみる」「職場風土の怖さを知る」の3点から管理行動の三つの視点①主体性の確立②対人相互関連性の理解③環境風土の影響について学ぶ。 | 〃 |
| 人事・ 総務 | F-1 | 人事考課の進め方 | 25分 | 評価者研修はすべての管理者にとって必須の能力開発テーマ。実際の評価で評価者が陥りやすいミスをそれぞれの原因を明らかにし、対策を解説。 | 〃 |
| 創造 力 開 発 | G-1 | ①固定観念を一掃する法 —創造力を阻むものは何か | 25分 | 「規則でそうなっているから」「しかたないから」「みんながそうしているから」—こうした固定観念が私たちの創造力を台無しにはしていないでしょうか？第1巻ではこうした固定観念や先入観にとらわれていないかをチェックし、また、私たちが日頃、陥りやすい事柄を豊富な事例で紹介し、物の見方・考え方にメスを入れる。 | 〃 |
| | G-2 | ②問題意識を駆使する法 —どうしたら仕事に工夫が凝らせるか | 25分 | ファイル整理に工夫を凝らした女性社員・個人タクシー乗車率を向上させた運転手・クレームをアイデアに転換した店員などを例に、私たちが問題意識をもって改善策としてやっていることが本当に妥当なものかを考え、さらに創造力を十分発揮した改善策から、創意工夫のコツを紹介する。 | 〃 |

| 分野 | No. | タイトル | 時間 | 内容（ねらい） | 種類 |
|-----------|-----|--|------------|---|-----|
| 創造力開発 | G-3 | ③創造力を定着させる法 —実体験で創造力を養う | 25分 | 自分なりの名刺を作ってみる・新製品のネーミングをするなど、さまざまな事例をもとに理屈だけではなく、実際に体験することにより創造力を養っていく。また、このような実体験によって何かを発見する喜び、すすんで仕事に工夫を施していく喜びを見出し、創造力開発のポイントにふれる。 | ビデオ |
| | G-4 | 問題意識の育て方・活かし方 | 30分 | 問題意識の持ち方、活かし方を学び、問題意識の重要性を認識させる。 | 〃 |
| メンタルヘルス | H-1 | 大切な心の健康 | 24分 | 管理監督者は「労働安全衛生法」に基づいて、職場全体の健康に配慮する役割があります。メンタルヘルスの最新の情報と基礎知識を学ぶ。 | 〃 |
| | H-2 | 部下の異変に気づいたら | 24分 | 職場でのストレスに起因するデリケートな対応が必要な「うつ病」を取り上げながら、管理者の役割と対応策、面談の仕方などについて学ぶ。 | 〃 |
| 健康管理 | I-1 | 衛生管理者の役割 —事務職場編— | 20分 | 職場における健康管理の必要性と衛生管理者の職務の重要性を認識させる。 | 〃 |
| | I-2 | ①ひとり1台時代の健康管理 | 20分 | パソコン・VDT作業による眼精疲労・頸肩腕症などの被害をなくすための「自分で出来る」工夫を紹介。 | 〃 |
| | I-3 | ②テクノストレスと心の疲労回復 | 20分 | VDT疾患が心身両面に現れる症状のうち、特にメンタルヘルスと心の疲労回復をポイントに解説。 | 〃 |
| 危機管理 | J-1 | 職場でのリスクマネジメント 問題提起編 解説編 | 20分 30分 | ある架空の職場に勤務する職員たちの日常を、ドラマ仕立てで描き、職場の様々な場面の中から「リスクの芽」を発見し、その場面ごとにどのような対策が必要なのかを考える。 | DVD |
| 苦情相談 | K-1 | 苦情相談の受け方・処理の進め方 ～地方公務員の苦情相談制度～ | 30分 | 過去の相談事例をもとに相談員の傾聴・コミュニケーション方法のほか、苦情相談員や担当者の在り方などをわかりやすく解説。 | ビデオ |
| セクハラ・パワハラ | L-1 | 公務職場におけるセクシュアル・ハラスメントの予防と対策 | 30分 | どのような言動がセクシュアル・ハラスメントになるのか、その要因は何か、なぜいけないのか、未然防止するには、監督者としてはどうしたらよいのか等、問題点を摘出し、正しい認識と意識改革を考えさせる。 | 〃 |
| | L-2 | 見てわかる パワー・ハラスメント対策 ～気づこう！パワーハラスメント～ | 22分 | パワハラが起きる状況を、パワハラの原因タイプ別に分類した事例で学ぶ。 ①上司の言い分②公私混合型パワハラ③労働強化型パワハラ④性差別型パワハラ⑤コミュニケーション不全型パワハラ⑥上意下達型パワハラ⑥指導とのボーダーライン | DVD |
| | L-3 | 見てわかる パワー・ハラスメント対策 ～管理職がパワハラ 加害者にならないために～ | 25分 | どんな言動がパワハラとなり、どうすればパワハラにならない指導ができるのか、管理職のタイプ別事例で学ぶ。 ①訴訟と労災認定②事なかれ型パワハラ③自己中心型パワハラ④無責任型パワハラ⑤過干渉型パワハラ⑥パワハラにならない指導とは | 〃 |