

院内コミュニケーションー1

学科		シラバス(概要)
コース		知識や技術などの目に見えないものの価値はその提供者からの印象を大きく受ける。動物看護師はその提供者の一人であり、病院の印象を決める顔ともなる。「院内コミュニケーション入門」では、ホスピタリティ精神を理解し飼い主からの信頼を得るために、身だしなみの重要性を理解し、言葉遣いと話し方・表情・立ち居振る舞いの接客時の基本を身につけコミュニケーション能力をあげるための基本的な接遇トレーニングを行う。また、看護動物の安全・衛生に配慮した対応ができるよう受付時のカウンターを挟んだ高頻度業務を実技で展開し、グループ運営、段取り、プレゼンテーションの意識を高め、スタッフコミュニケーションを想定した能力を養う。
履修条件		
ユニット		
科目名	院内コミュニケーション入門	
単位		
履修時間	6時間	評価方法
回数	2回	
授業形態	講義・演習	6時間の対面授業後で、理解度確認テストを実施する。60点以上を合格とする。
作成者		
教科書	動物看護コアテキスト5 動物看護の基礎	
参考図書		

コマシラバス				
50分/コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
1	接遇とは ホスピタリティとは	1.シラバスとの関係	信頼を得る要素を理解する	
		2.コマ主題	信頼される社会人になるために	
		3.コマ主題細目	身だしなみ	
		4.コマ主題細目 深度	①ホスピタリティとは何か(誰のためのホスピタリティか) ②身だしなみの重要性 ③診察受付のさわり(発話、動き)	
		5.次コマとの関係	身だしなみを自主的に整え、取り組む姿勢を身につける	
2	社会人コミュニケーション能力の基礎	1.シラバスとの関係	社会人としての振る舞いと院内のコミュニケーション	
		2.コマ主題	ルールを守り、自らコミュニケーションをとる	
		3.コマ主題細目	TPOに応じた言動をわきまえる	
		4.コマ主題細目 深度	①シチュエーション別による配慮の必要性を理解する ・公共施設(教室、廊下、エレベーターなど)での振る舞い ・講師室での振る舞い ・相手に合わせた言葉遣い ②メモを利用したコミュニケーション方法を理解する	
		5.次コマとの関係	コミュニケーションの基礎から受付時の対応に活かす	
3	飼い主のお迎え①	1.シラバスとの関係	高頻度業務の実技、動物の安全に配慮した対応	
		2.コマ主題	病院の顔であることを意識する	
		3.コマ主題細目	再診時の診察受付、初診問診票・同意書の記入意図	
		4.コマ主題細目 深度	①グループワークによる演習で積極性を身に付ける ・グループワークで聞く姿勢、話す際の身振り ・発話練習、スマートなお辞儀、診察券の受取姿勢(アイコンタクト) ・飼い主と看護動物を声に出して確認 ・手で着席案内、待ち時間の目途の案内 ・初診問診票・同意書への記入案内(クリップボードの使用・手を使用した提示・説明)	
		5.まとめ	実践力を身に付けるための反復トレーニングとして、演習をすすめる	
4	飼い主のお迎え②	1.シラバスとの関係	高頻度業務の実技、動物の安全に配慮した対応	
		2.コマ主題	飼い主のお迎え①の反復トレーニング	
		3.コマ主題細目	再診時の診察受付が自然にできる	
		4.コマ主題細目 深度	①受付時に使用するものを使い、自然な対応を身に付ける ②再診時の対応に応用性を活かせる	
		5.次コマとの関係	初診時の診察受付で必要なものを理解する	
5	飼い主のお迎え③	1.シラバスとの関係	高頻度業務の実技、動物の安全に配慮した対応	
		2.コマ主題	病院の顔であることを意識する	
		3.コマ主題細目	初診時の診察受付	
		4.コマ主題細目 深度	①飼い主の反応をうかがいながらスムーズな受付対応を身に付ける ・初診問診票・同意書への記入案内 ・クリップボードを使用し、指し示しの手で記入説明 ・記入後の処理案内	
		5.次コマとの関係	チームローテーションに繋げるためにも個人の習得を高める	
6	クレーム対応まとめと理解度確認テストの実施	1.シラバスとの関係	動物の安全に配慮した対応とクレーム対応	
		2.コマ主題	クレームの対処方法。クレームを受け止める	
		3.コマ主題細目	クレームを受け止めるとき。心情理解とお詫びの姿勢について学習する。	
		4.コマ主題細目 深度	①グループワークによる他者の実技を参考にし自身を振り返る ②相手の反応を意識し、スムーズな対応を身に付ける	
		5.理解度確認テスト		