

第1回授業後の演習問題(テーマ)

動物病院の受付場面を想定し、カウンター業務を演習してみる。

演習は、グループワークで飼い主役、動物看護師役を想定して実施する。

役割は、教員が割り当てても良いし、グループで選択するのも良い。

一定時間の中で、グループ毎に1)セリフを読んでもみる 2)ジェスチャーを交えながらセリフを読んでもみる 3)配役を決めて聴衆の前で場面を演じる。

演じるペアーを観察し、評価表に記入する。

演習問題	場面を想像したセリフ例	ポイント
① 動物病院の初診受付風景を演じる。	VN:こんにちは。 飼い主:こんにちは。あの・・・初めてなのですが。 VN:はい、かしこまりました。カルテを御作りしますので、こちらの問診票にご記入いただけますか？ 飼い主:あ、これですね。わかりました。 VN:そちらの椅子におかけになってお書きください。 ご不明な点がございましたらいつでもお聞きください。 (キャリーバックを見て)猫ちゃんですね。動物病院は初めてですか？ 飼い主:この子は初めてですが、動物病院には行ったことがあります VN:そうですか、お利口さんにしてますね。 問診票をお書きいただきましたら、診察の順番をお知らせいたします 飼い主:ありがとう。	・初診時の診察受付のポイント <input checked="" type="checkbox"/> 見出しなみ <input checked="" type="checkbox"/> 第一声、明るく笑顔で挨拶 <input checked="" type="checkbox"/> 不安、不信感を感じさせない態度 <input checked="" type="checkbox"/> カウンターでの前傾姿勢 <input checked="" type="checkbox"/> 初診問診票の記入依頼の仕方 <input checked="" type="checkbox"/> 記入後の処理案内 <input checked="" type="checkbox"/> どこに居たらよいか、の案内 <input checked="" type="checkbox"/> 手で動きを示す <input checked="" type="checkbox"/> 入口に背を向けていない(電話対応中でも、顔は入口に)
② 再診時の診察受付	VN:こんにちは。 飼い主:こんにちは。はい、これ。 VN:ありがとうございます。〇〇さん、かるてをお出しますね。 〇〇ちゃんあれからお腹の調子はどうですか？ 飼い主:お薬飲んでからすぐに良くなりました。 VN:そうですか。良かったですね。お薬しっかり飲ませていただいたんですね。この後すぐにお呼びしますので、おかけになってお待ちください	・最新時の診察受付のポイント <input checked="" type="checkbox"/> 見出しなみ <input checked="" type="checkbox"/> 第一声、明るく笑顔で挨拶 <input checked="" type="checkbox"/> カウンターでの前傾姿勢 <input checked="" type="checkbox"/> 診察券を受け取る <input checked="" type="checkbox"/> 飼い主・動物の名前を呼んで確認、アイコンタクト <input checked="" type="checkbox"/> 診察までの待ち時間の通知 <input checked="" type="checkbox"/> 同意書の記入依頼の仕方 <input checked="" type="checkbox"/> 予約があったか、緊急かの観察
③ 質問をし、傾聴する。	飼い主:こんにちは。〇〇です。はい、診察券。 VN:〇〇さん、こんにちは。〇〇ちゃんですね。ただいまカルテをお出します 飼い主:(待合室の席に座る) VN:(カルテを確認し待合室の飼い主に近づく) 飼い主:下痢してるのよ。 VN:そうでしたか・・・診察の前に少々お聞きしておきたいのですが、よろしいですか？ 飼い主:はいはい VN&飼い主:(下痢の場面を想像して対話。VNは聴きながらメモする) VN:・・・わかりました。それでは獣医師に伝えまして、診察の順番になりましたらお呼び致します。おそらく・・・15分くらいはお待ちいただくかと思えます。 飼い主:15分ふんね、わかりました。 VN:では、しばらくこちらでお待ちください。〇〇ちゃん、もう少し待っててね(動物に視線を移して声かけをする)	・質問と傾聴のポイント <input checked="" type="checkbox"/> 聞きながらメモを取る <input checked="" type="checkbox"/> 相手の返事を受け止めながら、必要事項を聴きだしていく <input checked="" type="checkbox"/> 相手の話を中断しない。最後まで聞く <input checked="" type="checkbox"/> 飼い主の行動が動物にとって悪い結果を出してしまっていたとしても、決して責めない。非難しない。 <input checked="" type="checkbox"/> できるだけ褒める <input checked="" type="checkbox"/> 関心を持って聴いている、ということを伝える工夫をする

院内コミュニケーション演習 評価表

日時	年 月 日			
場所	札幌 ()	大阪 ()	東京 ()	* 該当所に○
演習問題(テーマ)				
動物看護師役名				
飼い主役名				
評価者名				

評価項目	評価(○をつける)			特記すべき点
	4	3	2	
	とてもそう思う	そう思う	改善点がある	
相対した時の表情はふさわしいか (笑顔)				
視線の位置はふさわしいか				
声のトーンは適しているか				
手の動きで動作を誘導できているか				
言葉だけではなくジェスチャーが伴っているか				
立ち居振る舞いがふさわしいか				
飼い主と動物へ心づかいがあるか				
丁寧さがあるか				
わかりやすく説明しているか				
質問に傾聴し、誠実な対応であるか				
専門知識、技術を持ったプロとしての話力 であるか				
プロとして信頼できる接遇姿勢か				
社会人にふさわしい言葉遣いができているか (敬語、丁寧語、謙譲語の使い分け)				
飼い主の個人情報保護に留意しているか				
対応している飼い主以外の、待合室の人が 不快になるような行動はなかったか				
身だしなみはふさわしいか				