

授業科目名	動物医療コミュニケーション	科目コード	261052		
開講クラス	動物看護師学科	コース	動物看護師コース	学 年	3年
担当教員	若杉和歌子				
	実務経験教員 (<input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ 無) 実務経験内容 愛玩動物看護師 動物病院にて10年半動物の診療補助、看護に従事 現場での経験をもとに、事例を出しながら授業を行う				
開講時期	前期・後期・ <input checked="" type="checkbox"/> 通年・特別講義・その他		授業コマ数	30時間	
	<input checked="" type="checkbox"/> 必須 ・ 選 択 ・ 選択必須		単 位 数	1単位	
使 用 テキスト1	書 名	愛玩動物看護師の教科書 第5巻			
	著 者	編：緑書房編集部			
	出版社	株式会社緑書房			
使 用 テキスト2	書 名	1年目に身に付ける社会人マナー&接遇スキル50			
	著 者	田中リサ			
	出版社	株式会社エデュワードプレス			
参考図書	プロフェッショナルマナー接遇力、飼い主さんとのコミュニケーション講座 動物病院の接遇				
授業形態	<input checked="" type="checkbox"/> 講義 ・ 演習 ・ 実習 ・ 実験 ・ その他 ()				
<p><授業の目的・目標> 事前問診、入院動物の容態説明、院内における他のスタッフとのコミュニケーションの基礎について理解する。</p>					
<p><授業の概要・授業方針> 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、言葉遣い、話し方、表情、立ち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、人間心理を知りスタッフコミュニケーションにも活かす。</p>					
<p><成績基準・評価基準> 前期と後期に優・良・可・不可の成績基準を設定する。評価の基準は筆記試験によるものとし、本科目の出席率が80%以上なければ本試験が受験できない。本試験における点数が80~100点を優、70~79点を良、60~69点を可とし、60点未満は追試とする。また、出席率が80%未満の場合も追試となり、追試においては60~100点を可とする。追試にて60点未満の場合は不可となる。 通年の評価は、前期と後期の本試験の点数の平均を算出し、その平均点が80~100点を優、70~79点を良、60~69点を可とする。</p>					
<p><使用問題集・注意事項></p>					

<授業時間外に必要な学修内容、関連科目、他>
サービス接遇

授業科目名		動物医療コミュニケーション
回	授 業 内 容	備 考
1	科目概要、学習目標 第1章 コミュニケーション論 コミュニケーションとは、コミュニケーションの基本	
2	対人コミュニケーション、動物医療者としてのコミュニケーション	
3	シーン別トレーニング（複数の場面設定で、その場に応じた対応ができるか） ノミ・ダニ・フィラリア予防、狂犬病予防接種、ワクチン予防接種	
4	〃	
5	〃	
6	“働く”を考える、自院を知る、自己管理	接遇スキル 50
7	社会のルールを守る、人見知りを克服する、態度で信頼を築く	〃
8	シーン別トレーニング（複数の場面設定で、その場に応じた対応ができるか）受付、待合室、診察室、電話での対応	
9	〃	
10	身だしなみで信頼を築く、言葉づかいで信頼を築く	接遇スキル 50
11	リアクションで信頼を築く、挨拶で信頼を築く	〃
12	シーン別トレーニング（複数の場面設定で、その場に応じた対応ができるか）受付、待合室、診察室、電話での対応、	
13	〃	
14	復習	
15	前期まとめ	
16	第2章 クライアントエデュケーション クライアントエデュケーション	
17	動物医療におけるグリーフケア①	
18	動物医療におけるグリーフケア②	
19	動物医療におけるグリーフケア③	
20	第3章 院内業務 動物病院における接遇スキル①	
21	動物病院における接遇スキル②	
22	動物病院における接遇スキル③	

23	窓口での伴侶動物保険対応	
24	動物病院の資源管理、動物病院の情報・サービスの管理	
25	愛玩動物看護師のキャリアマネジメント①労務管理	
26	愛玩動物看護師のキャリアマネジメント②労働基準法	
27	愛玩動物看護師のキャリアマネジメント③労働におけるメンタルヘルス	
28	メンタルヘルス特別講義	
29	シーン別トレーニング	
30	総復習	