

科目	医療コミュニケーション		
担当講師 白石 史絵 実務経験有 統一認定動物看護師 動物病院看護師長、専門学校講師			
開講年次	授業形態	選択/必修	授業時間
動物看護学科 2年次後期	講義	必修	30
授業目標 動物関連業界に適した思いやりを基本とし、受付業務、院内コミュニケーション、電話対応を身につける。受付、クライアントコミュニケーションは受付で発生する飼主対応、接遇を学ぶ。初診時、再診時の状況に応じた飼主対応、社会人としての電話対応、精算、会計業務が正確にできる。在庫管理や備品管理、顧客管理などを学ぶ。スタッフとの間でクライアントと状況に応じたコミュニケーションを身につける。身だしなみ、表情、行動（態度）、挨拶、会話、報告、連絡、相談が確実にでき、チームワークに寄与できるよう学ぶ。			
授業概要 受付接遇、会話テクニック会計業務、電話対応、スタッフコミュニケーションについて実践をとおして学ぶ。			
成績評価の方法 評価の基準は筆記試験による。また本科目受験には出席率が3分の2以上であることが必要。試験は80～100点がA評価、70～79がB評価、60～69までをC評価とし、60点未満は再試とする。再試においては80点以上を合格とし評価はCとなる。			
教材 動物看護コアテキスト5巻 動物看護の基礎（P143～155 ファームプレス） 動物看護学実習テキスト（インターズー） 参考書 コンパニオンアニマルの看護技術（インターズー）			
授業計画 毎週木曜日 1限目 9:10～10:40			
回	テーマ	授業内容	
1	第一印象、マナー	身だしなみ、笑顔、接遇の基本	
2	会話テクニック	話す力、聞く力	
3	スタッフコミュニケーション	相手を知る、自分を知る	
4	受付、待合室での対応	初診、問診、待合室での対応	
5	会計業務	迅速、丁寧、確実な対応	
6	電話対応①	音声表現スキルの向上、信頼につながる対応	
7	〃 ②	ロールプレイ	
8	クレーム対応	不快感情の飼い主様の対応	
9	深刻な場での対応	安楽死、訃報時、面会時の対応	
10	外部対応	来客に対するビジネスマナー	
11	スタッフコミュニケーション	チーム医療、報告連絡、相談	
12	〃	チームロールプレイ	
13	〃	総まとめ	
14	〃	総まとめ	