

シラバス（授業計画）

学科名	動物看護科					コース名	動物看護コース		
科目名	動物医療コミュニケーション					必修・選択必修の別		必修	
実施期	1年	前期	-	時間	後期	-	時間	授業時間数合計 ※授業50分を1時間とする。	
	2年	前期	30	時間	後期	-	時間		
	3年	前期	-	時間	後期	-	時間		
担当講師	渡邊 愛海 加藤麻衣子								
	実務経験	有	動物病院に動物看護師として勤務していた際に身についた接遇の経験とスキルを活かし、実際にあったケースを交えながら指導することができる。						
授業概要	ホスピタリティとは何かを理解し動物看護師として必要な飼い主様からの信頼を得るための身だしなみや言葉遣い・接客時の基本的を身につけ、コミュニケーション能力を上げるための基本的な接遇トレーニングを行う。また、スタッフ間コミュニケーションを円滑に行うために必要なビジネスマナーを習得し、一社会人としての行動ができる能力を養う。					授業形式	演習		
到達目標	動物病院内での接遇の基本を身につけ、マナーある社会人としての接し方ができ、さらには飼い主様・共に働くスタッフとの間に信頼関係を築くことができるコミュニケーションを取ることができるようになる。								
教科書・教材・服装等	ノート								
授業計画時間数	授業内容								
1	授業概要説明/ホスピタリティについて考える								
2	飼い主様をお出迎えする前の準備を考える								
3~4	飼い主様来院時の対応の学習と実践								
5~6	問診の姿勢の学習と実践								
7~10	問診内容の学習と実践								
11~12	受付～問診～診察室へのご案内までの復習と実践								
13~14	入院動物と飼い主の面会対応の学習と実践								
15~16	様々なケースでの患者動物のお預かりの学習と実践								
17~18	退院やお返しの際の学習と実践								
19~20	精算対応の学習と実践								
21~22	円滑なスタッフ間コミュニケーションを習得する。								
23	敬語・言葉遣いを身につける								
24	まとめシミュレーションの準備を行う。								
25~26	学習まとめシミュレーションを行う。								
27~29	電話対応の学習と実践を行う。								
30	電話対応の学習と実践を行う。前期の振り返りを行い、自分の動物看護師としての接遇スキルの成長を確認する。								
成績評価方法	・出席率					定期試験	筆記試験		
	・平常点（提出物・授業参加意欲など）						実技試験		
							○	実施しない	
成績評価基準	A評価	出席率90%以上・平常点 優れている							
	B評価	出席率90%以上・平常点 普通							
	C評価	出席率80%以上・平常点 やや劣る							
	F評価	出席率80%以下・平常点 劣っている							