

科目区分		科目番号	0207	曜日時間			
授業科目	医療接遇						
単位数	1 単位	時間	1 6 時間	開講時期	1年次前期	授業形態	講義・演習
担当教員	節政 沙弥香						
授業目的	医療従事者として、心を込めた応対ができることを目的とする。社会人としてのマナーと一般的な接遇を土台とし、プロフェッショナルとしての立ち居振る舞いを学ぶ。自己表現や人との関わり方を身につけ、看護学生として望ましい主体的な言動が実践できる。						
中核							
授業目標	1. 看護師に求められる接遇を理解する。 2. 身だしなみと医療安全、医療提供の繋がりが理解できる。 3. 相手の状況に合わせた言葉遣いや態度を実践できる。 4. 主体的行動が相手にどのような印象を与えるかを理解し、実践できる。 5. 看護師として状況に合わせた主体的行動が実践できる。						
授業の内容と方法	回	授業内容	授業方法	時間	担当	備考	
	1	接遇の重要性、自己の接遇力に気づく 身だしなみや挨拶、態度動作・立ち居振る舞いを整える	講義・演習	2	節政 沙弥香		
	2	礼儀正しく、感じの良い話の聞き方、話の仕方	講義・演習	2			
	3	表現努力と言葉遣いの実践テスト 身だしなみや姿勢を整え、改まった場で話せるようになる	講義・演習	2			
	4	指示の受け方、報告の仕方 積極的な指示の受け方、相手を意識した報告の仕方をする	講義・演習	2			
	5	電話応対 電話を受ける、掛ける、アポイントを取る	講義・演習	2			
	6	電話応対の実践テスト	講義・演習	2			
	7	来客応対の実践	講義・演習	2			
	8	来客応対の実践テスト、努力目標を立てる ～心豊かな看護師になるために～	講義・演習	2			
終了後課題	授業の復習し、“できる”レベルを高める						
評価計画方法	(身だしなみを整え、敬語で話す) 言葉遣いの実践テスト30% 電話応対の実践テスト30% 来客応対の実践テスト30% 授業への取り組み姿勢10% トータルの6割以上で単位を認める						
テキスト参考図書	プリントを配布						
実務歴無							
講義への反映							
備考							