

科目名 「 医療コミュニケーション学V (マナー) 」

学年	学期	科目責任者
1	前学期	黒田 陽子

学習目標 (GIO)	マナーとは、相手への思いやりの心、感謝の心、敬いの心をカタチにしたものである。本講義では、「相手を大切にすること」を基本としたマナーを身につけることで対人コミュニケーション能力を磨き、医療人として社会から求められる品格を養うために実践的なスキルを修得する。
担当教員	黒田 陽子
教科書	「さすが！」といわせる大人のマナー講座 日本マナープロトコール協会 (著) PHP研究所
参考図書	いのち輝くホスピタリティ 望月智行 文屋
評価方法 (EV)	受講姿勢及び授業内容を受けたマナー体現度 (50%)、授業時間内に行う平常試験 (50%) によって評価点とする。
学生へのメッセージ オフィスアワー	日常生活は人と人との関わり合いで成り立っていますが、皆さんの日々の言葉遣いや表情、立居振舞いに対する意識ひとつで、その人間関係をより良きものへと導くことができます。マナーといっても教本通りの堅苦しいものではなく、私自身が国際線客室乗務員として23年間のキャリアを通して得た経験を皆さんと共有しながら、「相手を大切に思う心」が自然にカタチになって表れるようなヒューマンマナーのエッセンスをご紹介します。人や社会、仕事と向き合う上でのマナーを学ぶことで、皆さんの人生の質がより素晴らしいものへと高められることを願っております。

日付	授業項目	授業内容	担当教員
第1回 4/10	オリエンテーション マナーとは何か	<p>【授業の一般目標】 「マナー」という言葉の根底にある意味について考え、医療コミュニケーションや日常生活において体現されるマナーの意義を理解する。</p> <p>【行動目標 (SBOs)】 1. 「マナー」「エチケット」、「礼儀」「作法」の相違点を把握し、マナーを学ぶ意義について具体的に述べるができる。 2. マインドマップ術を体験することで、対人コミュニケーションにおける「観察力」を養成する。</p> <p>【準備学習項目】 無し</p> <p>【学習方略 (LS)】 講義、グループディスカッション、グループワーク</p>	黒田 陽子
第2回 4/17	好印象を与える マナーの基本項目	<p>【授業の一般目標】 社会人に求められるマナーの基本項目～挨拶、お辞儀、身だしなみ、表情(目線)、立居振舞いについて習得する。対人コミュニケーションにおける「真実の瞬間」を考察する。</p> <p>【行動目標 (SBOs)】 1. 第一印象を高める挨拶、お辞儀をすることができる。 2. 相手に心を届ける目線合わせを励行する。 3. 好印象を与える姿勢や立ち居振る舞いの基本を実践することができる。</p> <p>【準備学習項目・時間】 日常の対人コミュニケーションにおいて、印象を決定づける要素について考える。(5分)</p> <p>【学習方略 (LS)】 講義、演習</p>	黒田 陽子

<p>第3回 4/24</p>	<p>言葉遣いと話し方</p>	<p>【授業の一般目標】 TPOに応じた正しい敬語を習得し、社会人に相応しい言葉づかいを学ぶことで、言葉に表れる総合力を磨く。 【行動目標 (SB0s)】 1. ビジネスシーンや日常生活において美しく正しい敬語を話すことができる。 2. 依頼時やお断りの際にクッション言葉を添えることができる。 3. 患者様対応において適切な電話応対ができる。 4. 相手にプラスのストロークを与えるための言葉がけに配慮することができる。 【準備学習項目・時間】 テキスト事前学習 p.71～p.76 (10分) 【学習方略 (LS)】 講義、演習、平常試験および解説講義</p>	<p>黒田 陽子</p>
<p>第4回 5/1</p>	<p>医療コミュニケーション におけるCS (顧客満足の追求) ～傾聴と共感の力～</p>	<p>【授業の一般目標】 相手を観察しその心を想像することで、相手の心に寄り添ったコミュニケーションを構築する。相手に安心感を与え、心の架け橋をかけるコミュニケーション・スキルを修得する。 【行動目標 (SB0s)】 1. アイスブレイク、ミラーリング、ペーシングについて説明することができる。 2. 相手との距離を縮めるプラスアルファの言葉がけに留意する。 3. 患者様のクレームに誠意をもって対応することができる。 【準備学習項目・時間】 これまで自身が体験した接客の中で、感動した応対、不快に感じた応対について一つずつ用意する。(10分) 【学習方略 (LS)】 講義、演習、</p>	<p>黒田 陽子</p>
<p>第5回 5/8</p>	<p>ビジネスシーンにおけるマナー</p>	<p>【授業の一般目標】 勤務中の心構えについて学び、信頼される仕事のマナーを身につける。 【行動目標 (SB0s)】 1. 社会人としての心構え、職業人として求められるプロ意識について討議する。 2. 仕事のPDCA、報・連・相の基本について説明することができる。 3. 名刺交換時のマナーを体得している。 【準備学習項目・時間】 自身が希望する職業に求められる社会的使命について考える。(5分) 【学習方略 (LS)】 講義、演習、グループディスカッション</p>	<p>黒田 陽子</p>
<p>第6回 5/15</p>	<p>接遇マナー</p>	<p>【授業の一般目標】 来客対応のマナーを修得する。 【行動目標 (SB0s)】 1. 歓迎の気持ちをこめてお客さまをお迎えし、感謝の意を表してお見送りすることができる。 2. 応接室の席次を理解し、お客さまを適切にお通しすることができる。 3. おもてなしの心を表すお茶出しの手順を体得している。 【準備学習項目・時間】 テキスト事前学習 (10分) 【学習方略 (LS)】 講義、演習、平常試験および解説講義</p>	<p>黒田 陽子</p>

<p>第7回 5/22</p>	<p>ROLL PLAY : マナーの基本項目 と 対応力を確認</p>	<p>【授業の一般目標】 第1回～第6回の講義内容を体現することができる。 【行動目標 (SB0s)】 1. ビデオ撮影により自身の立居振舞いや対応力を確認する。 【準備学習項目・時間】 第1回～第6回の講義内容について振り返りを行う。(10分) 【学習方略 (LS)】 ビデオ撮影、確認</p>	<p>黒田 陽子</p>
<p>第8回 5/29</p>	<p>ROLL PLAY : マナーの基本項目 と 対応力を確認</p>	<p>【授業の一般目標】 第1回～第6回の講義内容を体現することができる。 【行動目標 (SB0s)】 1. ビデオ撮影により自身の立居振舞いや対応力を確認する。 【準備学習項目・時間】 第1回～第6回の講義内容について振り返りを行う。(10分) 【学習方略 (LS)】 ビデオ撮影、確認</p>	<p>黒田 陽子</p>
<p>第9回 6/5</p>	<p>手紙の書き方と ビジネス文書</p>	<p>【授業の一般目標】 手紙やビジネス文書のマナーを心得、TPOに合わせ「書く」スキルを磨く。 【行動目標 (SB0s)】 1. 手紙の基本構成、頭語と結語を理解し、正式な手紙を書くことができる。 2. ビジネス文書の基本を知り、社内・社外向けに書き分けることができる。 2. Eメールの特性を理解し、効率的に活用することができる。 【準備学習項目・時間】 テキスト事前学習 p.134～p.150 (10分) 【学習方略 (LS)】 講義、演習、平常試験および解説講義</p>	<p>黒田 陽子</p>
<p>第10回 6/12</p>	<p>食事のマナー① 和食のいただき方</p>	<p>【授業の一般目標】 日本料理の基本知識を修得し、美しく礼節あるいただき方を身につける。 【行動目標 (SB0s)】 1. 箸を美しく扱うことができる。 2. 日本料理の種類を把握し、椀、焼き物等の美しいいただき方を心得ている。 3. 和室での立居振舞いやタプーを説明することができる。 【準備学習項目・時間】 テキスト事前学習 p.157～p.172 (10分) 【学習方略 (LS)】 DVD鑑賞、講義、平常試験および解説講義</p>	<p>黒田 陽子</p>
<p>第11回 6/19</p>	<p>食事のマナー② 西洋料理の テーブルマナー</p>	<p>【授業の一般目標】 西洋料理のテーブルマナーやレストランでの振舞いに対する理解を深める。 【行動目標 (SB0s)】 1. テーブルセッティングの基本を理解し、カトラリーやナプキンをスマートに使いこなすことができる。 2. フルコースの流れに応じたマナーを把握し、美しくいただくことができる。 3. レストランでの適切な振舞いを実践することができる。 【準備学習項目・時間】 テキスト事前学習 p.173～p.189 (10分) 【学習方略 (LS)】 DVD鑑賞、講義、平常試験および解説講義</p>	<p>黒田 陽子</p>

<p>第12回 6/26</p>	<p>冠婚葬祭のマナー</p>	<p>【授業の一般目標】 節度ある社会人として、人生の節目の儀式に相応しい言動を身につける。 【行動目標 (SB0s)】 1. 結婚式や葬儀のしきたりを理解し、適切な装いやタブーについて述べるができる。 2. 招待状、お祝いや不祝儀袋のマナーを正しく理解し、実践することができる。 【準備学習項目・時間】 テキスト事前学習 p. 246～p. 276 (10分) 【学習方略 (LS)】 講義、演習、平常試験および解説講義</p>	<p>黒田 陽子</p>
<p>第13回 7/3</p>	<p>日本の年中行事のしきたり 贈答のマナー</p>	<p>【授業の一般目標】 日本の年中行事のしきたりや贈答のマナーを学び、その実践方法を身につける。 【行動目標 (SB0s)】 1. 日本の年中行事の由来や変遷に触れ、感謝の気持ちに溢れた季節感ある暮らしを創造することができる。 2. 中元、歳暮、お祝い、御礼等、目的に応じた贈り物のルールを正しく理解し、実践することができる。 【準備学習項目・時間】 テキスト事前学習 p. 280～p. 296 (10分) 【学習方略 (LS)】 講義</p>	<p>黒田 陽子</p>
<p>第14回 7/10</p>	<p>人や仕事と向き合う ヒューマンマナー</p>	<p>【授業の一般目標】 働く女性としての“感じのよさ”について考え、仕事の意義とそれに向かうプロフェッショナリズムについて理解する。 【行動目標 (SB0s)】 1. 仕事に対するプロ意識とは何かを考え、「仕事への姿勢」が伝わる具体的要素について討議する。 【準備学習項目・時間】 将来目指すキャリアについて、自身がそのように向き合いたいか、向き合うべきかをイメージングする。(5分) 【学習方略 (LS)】 講義、グループディスカッション</p>	<p>黒田 陽子</p>
<p>第15回 7/24</p>	<p>まとめと総括</p>	<p>【授業の一般目標】 第1回～第14回の講義内容を総合的に身につける。 【行動目標 (SB0s)】 1. マナーの基本項目を再確認し、信頼感に裏打ちされた好印象のポイントを述べるができる。 2. 聞く、話す、伝える技術を磨くための習慣を心得ている。 【準備学習項目・時間】 第1回～第13回の講義内容について振り返りを行う。(15分) 【学習方略 (LS)】 講義、演習</p>	<p>黒田 陽子</p>