

文部科学省平成 26 年度委託事業
「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進事業」

獣医療体制分野における中核的専門人材養成プログラム開発事業

[職域プロジェクト(動物看護)]
[獣医療体制分野における中核的人材養成
としての動物看護師養成プログラムの開発と検証]

[コミュニケーション系科目検証 WG]

院内コミュニケーション



平成 27 年 2 月

学校法人 宮崎学園
大阪ペピイ動物看護専門学校

目次

| | |
|--------------------|----|
| はじめに | 1 |
| 1. コミュニケーションとは | 2 |
| 2. ホスピタリティがもたらすもの | 3 |
| 1) ホスピタリティとは | 3 |
| 2) サービスとホスピタリティの違い | 6 |
| 3. 接遇とマナー | 6 |
| 1) 接遇とマナーの違い | 6 |
| 2) 接客スキルの4原則 | 6 |
| 4. 演習に向けて（練習） | 13 |
| 5. カウンター業務 | 16 |
| 1) 初診時の診察受付 | 16 |
| 2) 再診時の診察受付 | 17 |
| 3) 質問と傾聴 | 19 |
| 4) 薬の説明 | 21 |
| 5) 精算業務 | 22 |
| 6. 診察室への案内 | 23 |
| 7. 電話対応 | 25 |
| 8. 緊急時の対応 | 27 |
| 9. 不快感情の飼い主対応 | 29 |
| 10. ビジネスマナー | 31 |
| 1) 外部対応 | 31 |
| 2) 訪問 | 37 |
| 参考資料 | 40 |

はじめに

知識や技術などの目に見えないものの価値にはその提供者からの印象を大きく受ける。「コミュニケーション能力」は日々の暮らしの中で幾度となく必要とされる能力であるが、特に動物看護の現場では専門知識や技術がコミュニケーション能力によって活かされることが多々あり、言い換えれば動物看護師個人の人となりや対応が動物看護に現れる。

例えば、コミュニケーション能力は話すことのみのように思われがちだが、聴くことも立派なコミュニケーションである。飼い主から飼育環境の聴き取りや困りごとの相談を受ける際は、相手に話しやすい環境づくりや話しやすい人柄が大きく影響し、飼い主に話す場合も専門職としての身なりや態度から信頼と安心感のうえで成り立つものである。また、ホスピタリティ精神や社会人としてのビジネスマナーを駆使し飼い主やスタッフと円滑な連携を取ることはチーム獣医療への貢献につながる。

本科目では、動物病院を背景に状況に応じたコミュニケーションとして必要なツールと、それらをどのような場面でどのように使うのか、臨床現場を経験していない学生に受付業務やビジネスマナーの模擬演習を通じて、コミュニケーションの概念と基本動作を理解し、社会人として良好な人間関係づくりのための思考や行動力から自然な対応が身に付けられるよう経験から習得する。

コミュニケーション能力や接遇スキルは一朝一夕で身に付くものではない。ホスピタリティ精神を養い、物質のみならず精神的にも豊かで快適な社会づくりに貢献するためには、相手を思いやる心を表現できる表現力も必要となる。学生生活や就職活動を含め、あらゆる状況で模擬演習で学んだことを意識した言動を心掛けることを期待する。

平成27年2月

学校法人宮崎学園 大阪ペピイ動物看護専門学校
認定動物看護師 石橋妙子

1. コミュニケーションとは

⇒意見交換してみよう！

「コミュニケーション」という単語にどのようなイメージを持っていますか？

※混合しやすい単語・・・

『コミュニティ (*Community*) 』：「同じ共通点を持った人間の集まり」「生活を共有している動物達」の意味がある。語源はラテン語の「*communitat*」という単語であり、これは「お互いに奉仕すること」などの意味を持つ。SNS では、同じ趣味・目的の下に形成される集まりをコミュニティと称する。

「コミュニケーション (*communication*) 」とは

社会生活を営む人間の間で行われる知覚・感情・思考の伝達。また、言語・身ぶり・画像などの物質的記号を媒介手段とした精神的交流のことである。（語源はラテン語で「分かち合う」を意味する「*communicare*」）

生物学用語としては、動物の同種個体間にみられる種々の信号のやりとりをさす。動作や色彩や光などの視覚的、鳴き声などの聴覚的、匂いなどの嗅覚的信号が用いられる。同種個体は一般にその信号に対して本能的に反応することが多い。

◎自身が知覚・感情・思考の伝達を行うために、言語・身ぶり・画像などを用いて表現した場合、あるいは相手がそれらを受け取る場合、そこには相互に納得のいく事象が必要である。つまり「発信者」と「受信者」で成り立つものである。

⇒「話すこと」だけでなく、「聴くこと」もりっぱなコミュニケーションである。話しやすい雰囲気をつくる「聴き上手」もコミュニケーション能力の一つと意識する。

2. ホスピタリティがもたらすもの

1) ホスピタリティとは

「ホスピタリティ (*hospitality*)」は、一般に「もてなし」と訳される。

ラテン語の「*hospes*」(客人の保護者)から派生した言葉。旅人が巡礼の旅の途中で空腹や疲労、病気を患ったときに現地の人たちが旅人に愛の手を差し伸べたことに由来している。つまり、旅人に対して無償で飲食のもてなしや看護をしたり宿泊施設を提供したりしたことに始まる。

「ホスピタリティ (*hospitality*)」はホテルマンが目指している接客の原点である。「ホテル (*hotel*)」と同じく「ホスピタル (*hospital*)」にも通じるのではないだろうか。

◎人・物・施設の提供者がその利用者に喜びや感動を与え、利用者の喜ぶ姿を見て提供者も喜ぶというのがホスピタリティの原点である。

いわゆる「ホスピタリティ産業」が提供するものは何だろう。

- ✓ 「安心」
- ✓ 「安全」
- ✓ 「寛(くつろ)ぎ」

これらは「ホスピタリティマインド(精神)」から表される。

◎「ホスピタリティマインド(精神)」とは、顧客に提供する個々のサービスに対し、それらの質を高めるための考え方である。

⇒この考え方が、スキル(技術)に展開される。

動物病院を背景に行われるコミュニケーション、もちろんここにも「ホスピタリティ」は存在する。

⇒次の写真を見ながら意見交換してみよう！

- ✓ 動物病院はどんな所？
- ✓ 動物病院にいる人はどんな人？
- ✓ 動物病院を訪れる人はどんな人？

☆それぞれ、どんな場面でしょうか？



☆それぞれ、どんな場面でしょうか？



◎動物病院スタッフが提供する「ホスピタリティ」とはどのようなものだろう？
「動物看護者の倫理綱領」も参考にしてみよう。

(例)

- ✓ 対応はそこにいるすべての動物の安全を最優先にします。
- ✓ 勇気を持って飼い主へ協力を依頼します。
- ✓ 動物の幸せのために飼い主を導きます。
- ✓ そのすべてを実行する為に対応技術を向上させます。

※動物病院の理念やモットーが反映される

2) サービスとホスピタリティの違い

一般的に、お店（提供者）がお客（利用者）に行うコミュニケーションの第一には「サービス（service）」が挙げられ、「service」には奉仕と言う意味がある。効用や満足などを提供する形のない財と言われる。

| | サービス (service) | ホスピタリティ (hospitality) |
|------------|-------------------|--------------------------|
| 語源 | servis | hospes |
| お客との関係 | タテの関係 | ヨコの関係 |
| お客の立場 | 建て前は主人 | パートナー |
| 求められるもの | 効率と生産性 マニュアル化 | 精神性と倫理性 多様化 |
| 提供者と利用者の関係 | 寄生 | 共利共生 |

3. 接遇とマナー

1) 「接遇」と「マナー」の違い

「接遇（せつぐう）」とは、接客業務時における客に対する「接客スキル」のことをいう。「マナー（manners）」とは、「行儀・作法」のことを指す。

◎接遇は相手に対して（相手を意識して）行うもの、マナーは相手がいなくても発生するものである。

2) 接客スキルの4原則

接遇を行うにあたって、「接客スキル」の4原則を身に付けることが必要である。

1. 「身だしなみ」
2. 「笑顔」
3. 「立ち振る舞い」
4. 「話力」

①「身だしなみ」

接遇の基本。その人の仕事に対する気持ちの表れであり、特に不安を抱える人に対応する専門職業人は身だしなみやユニフォーム姿に安心を与える大きな役割がある。動物病院に相応しい身だしなみ、職場のコンセプトを反映する。「清潔感」は飼い主に安心と安全を与える。

⇒チェックポイントとして、下を向いたときに髪は垂れてこないか、ユニフォームから私服が見えていないか、医療事故につながるアクセサリーをしていないか。

身だしなみ

実習スタイルの基本

(良い例) (悪い例)

肩にかかる髪は後ろでまとめる。フェイスラインの髪や長い前髪もまとめる。7ピンを使用する場合は数を確認する。髪を留める為のカチューシャはOK

チェックはきちんと上まであげる。ポケットにはペンとメモを入れておく。

爪は短く切り、マニキュアや指輪は取る。

靴はスニーカーなど動き易く動物にケガをさせないようなもの。

横の二つくり×
前髪と顔横から髪の毛がバラバラ落ちる×
チェックが開いている×
ネックレス×
ピアス(透明ピアスも含む)×

無意味なカチューシャ×
ガテ眼鏡×

白衣の襟・袖・裾から私服が出ている×
指輪×
ブレスレット×
時計はOK

伸びたひげ×(男性)

履パン×

ヒール・ローファー・サンダル×
ロールアップ・スト・短ボツ・ジョージ・スット・ジャパソ・ゲトジジース 全て不可

あなたなら、どちらの看護師が信頼できますか?

②「笑顔」

笑顔は技術である。緊張感が表情に出ている人に飼い主は安心を感じない。笑顔の意味、どんなシチュエーションでの笑顔があるか、笑顔にも強弱をつけると良い。

⇒表情をコントロールできるよう笑顔で接する訓練が必要。鏡の前で口角を上げる練習をやってみよう。

笑顔



離れた距離からでも
笑顔は
安心感を与える



視線を合わせた笑顔は
確認と了解の意味を込めて



看護動物に向けた笑顔は
動物への優しさと
気遣いを印象付ける



飼い主の話に同調する
笑顔は親しみを
与える

③「立ち振る舞い」

立ち振る舞いも技術である。何気ない仕草を見られている意識を持つ。立ち振る舞いから心理状況を推察されることもある。

⇒相手が納得する立ち振る舞い方の訓練が必要。緊張のオンオフをしながら意識しよう。

立ち振る舞い



常に見られている（電話の相手にも）意識が立ち振る舞いを変える



相手の状況を理解し、慮る行動はちょっとした感動を与える。

依頼事項は相手に手間をかけさせないようにすると好感を与える。



相手が見やすい角度をキープする。



ペンは蓋を取って手渡しする。



視線を誘導すると相手に伝わりやすい。指は揃えて。



状況説明と相手に
どうしてほしいのか的確な
指示をすることで
安心感を与える。



カウンター上に物品を置く
ときは滑らすように行くと
スマートに見える。



話を聞く姿勢により
安心感と信頼感を
与える。



相手を迎え入れる姿勢
(前傾姿勢)は
好印象を与える。

※カウンターに
もたれないこと



薬など袋に入れる物は、
一度出して相手と
一緒に確認する。



ボードなどに
書き込む場合は、
こちらの表情が
わかるよう（アイコンタ
クト）にすると
信頼感を与える。



電話中や対応中に
来られた方にもアイコ
ンタクトを送ると
安心感を与える。

④「話力」

専門職業人として飼い主に長い説明をすることもある。周りに聴かれている意識を持つ。声のトーン、理解しやすい言葉を選ぶ。

⇒丁寧語はもちろん、尊敬語、謙譲語を使いこなせるようにすること。話す内容に自信を持つことも話力向上につながる。

話力



ちょっとしたことが
会話を始める
きっかけになる。
日常会話が親しみを
与える。

◎「接客スキルの4原則」を日常から意識して取り入れてみよう！

- ✓ 身だしなみ・・・授業に入る前に整える習慣をつけよう。
- ✓ 笑顔・・・自身のいろんな表情を鏡を見ながら練習しよう。
挨拶は笑顔で出来るようにしよう。
- ✓ 立ち振る舞い・・・職員室への入退室、来校者、講師、職員への接し方なども意識しよう。もちろん、動物への接し方も含まれる。
- ✓ 話力・・・専門知識、技術をしっかり学び、動物看護師の卵であることを意識しよう。誰とでも積極的に会話してみよう。

ある有名な心理学者が行った実験「メラビアンの法則」では、「人は55%が見た目から受ける印象（例えば、姿勢、表情、身だしなみ、立ち振る舞い）で、38%が音声から受ける印象（声のトーン、イントネーション、話し方）、残りの7%が言語から受ける印象（話の内容、言葉遣い）というデータがあった。しかし、これはある条件下で行った実験であり、コミュニケーションのほとんどが言葉を使わない（非言語）コミュニケーションに頼っているという意味ではない。「接客スキル」の4つの要素がバランス良く表現された場合に、人は感動したり納得したりするのではないだろうか。

4. 演習に向けて（練習）

社会人に相応しい言葉遣いや立ち振る舞いを身に付けよう！

【敬語・尊敬語・謙譲語】

敬語には、尊敬語（いらっしゃる、おっしゃる）、謙譲語Ⅰ（伺う、申し上げる）謙譲語Ⅱ（参る、申す）、丁寧語（です、ます）、美化語（お）と種別される。

⇒尊敬語とは、相手や話題にでてくる人について、動作、状態などを高めて表現するときの敬語である。

⇒謙譲語とは、動作の対象となる人を持ち上げて、自分を下げる表現で、2通りある。

⇒丁寧語とは、相手や内容を問わず、丁寧な表現をする場合に使う。

⇒美化語とは、上品に、物事を美化して表現する場合に使う。

| | 尊敬語（相手が主語） | 謙譲語（自分が主語） | 丁寧語 |
|-----|-------------------|------------|------|
| 言う | おっしゃる | 申す、申し上げる | 言います |
| 行く | いらっしゃる | 参る、伺う | 行きます |
| 来る | 見える、おいでになる、お越しになる | 参る | 来ます |
| する | なさる、される | いたす | します |
| 食べる | 召し上がる | いただく、頂戴する | 食べます |

【Q.正しい敬語にしてみよう】

- ①こちらをご利用してください → こちらをご利用ください
- ②お掛けになってください → お掛けください
- ③いまはご使用できません → いまはご使用になれません
- ④送らせていただきます → 送らせていただきます

【Q.正しい尊敬語にしてみよう】

- ①早めに連絡してください → お早めにご連絡ください
- ②こちらを見てください → こちらをご覧ください
- ③何時ごろ帰りますか → 何時ごろお帰りになりますか
- ④何も言いませんでした → 何もおっしゃいませんでした

【Q.正しい謙譲語にしてみよう】

- ①急いでもらえませんか → お急ぎいただきたいのですが
- ②この間言ったとおりです → 先日、申し上げたとおりです
- ③電話もらえますか → お電話いただけますか
- ④説明してもらえませんか → ご説明いただけないでしょうか

【発話練習：滑舌基礎編】

- ✓ お綾や母親におあやまりなさい 青菜っ葉赤菜っ葉赤菜っ葉青菜っ葉
- ✓ 貨客船の旅客 中小商工親交会議 規格価格か駆け引き価格か
- ✓ 新設診察室視察 生産者の申請書審査 行政監察査察使 私設秘書が折衝
- ✓ 竹垣に竹立てかける 地質学的知識 無秩序な状態 高崎の先の北高崎
- ✓ 生麦生米生卵 京の生鱈奈良の生まな鯉 抜きにくい釘引き抜きにくい釘
- ✓ 是々非々主義 候補者放送 広島の紐で火鉢を縛る 東北地方の特派員
- ✓ 赤巻紙長巻紙黄巻紙 親鷗子鷗孫鷗 夏の生夏豆
- ✓ お綾やお湯へゆくと八百屋にお言い 雪降りて郵便やも郵便局へゆけず
- ✓ 五郎が五両十郎が十両 アンリ・ルネ・ルノルマンの流浪者の群れ
- ✓ わたしわたくしわたくしわたし 私はあなたに哀れまれたくない

【発話練習：接遇会話編】

- ✓ 診察券はお手元にありますか？
- ✓ 恐れ入ります。ヤマモト様はどのようにお書きすればよろしいでしょうか？
- ✓ サンプルをお出ししておきますので、お試しになってください。
- ✓ 担当の獣医師に確認して参ります。少々お待ちください。

- ✓ 在庫がございますので、お取り置きをしておきます。
- ✓ 恐れ入ります。10時にお越しいただけるとありがたいのですが、よろしいでしょうか？
- ✓ 取りにいらっしゃれないようでしたらお送りさせていただきます。

【お辞儀練習】



お見送り時や改まった挨拶のときなどの基本

- 頭と状態と一直線上にする
- 目線を相手に合わせない

※状況に応じてお辞儀の角度（深さ）や上体を起こすタイミングを変えると心情が現れる

【報告・連絡・相談】

「報告・連絡・相談」（＝報・連・相）は、仕事を行ううえでの基本コミュニケーションである。これらは、タイミングや相手によって状況は変化する。

「ミスを犯したらすぐに上司に報告し、どのようにすればいいのか相談する」や「上司に依頼された仕事の進捗状況を報告する」「手術予定日の変更を情報共有として連絡する」などが挙げられる。

- ✓ 報告：
主に上司からの指示や命令に対して、部下が業務や作業の経過や結果を知らせることをいう。
- ✓ 連絡：
職場の上下関係にかかわらず、簡単な業務や作業情報を関係者に知らせることをいう。
- ✓ 相談：
業務判断を行う際に自分のみの判断が困難なとき、意見を聞いて欲しい時に上司や先輩、同僚に参考意見を聞くこと。この場合、職場の上下関係はあまり関係しない。

5. カウンター業務

1) 初診時の診察受付

動物病院に入って飼い主が最初に向かうのが受付である。ホスピタリティを意識してお迎えするにはどのような接客スキルが必要になるのだろうか。また、受付（玄関）の環境づくりとして、近づきたくなる受付カウンター、受付までの動線なども配慮すべきである。

◎初診時の診察受付のポイント

- ✓ 身だしなみ
- ✓ 第一声、挨拶
- ✓ カウンターでの前傾姿勢
- ✓ 初診問診票の記入依頼の仕方
- ✓ 記入後の処理案内
- ✓ 手で動きを示す

【演習1】 場면을想像してセリフを入れてみよう

例

VN：こんにちは。

飼い主：こんにちは。あの・・・初めてなのですが・・・

VN：はい、かしこまりました。カルテをお作りしますので、こちらの問診表にご記入いただけますか？

飼い主：あ、これですね。わかりました。

VN：そちらの椅子にお掛けになってお書きください。ご不明な点がございましたらいつでもお聞きください。

（キャリアを見て）猫ちゃんですね。動物病院は初めてですか？

飼い主：この子は初めてですが、動物病院には行ったことがあります。

VN：そうですか、お利口さんにしてますね。問診表をお書きいただきましたら、診察の順番をお知らせいたします。

飼い主：ありがとう。

【演習2】 ジェスチャーを交えながらセリフを読んでみよう

【演習3】 配役を決めて模擬演習してみよう（交替する）



慣れてきたら、セリフをアレンジして演習してみよう！

2) 再診時の診察受付

受付での診察券の受け取り、正確な受付のためにも出していただけるように促す（診察券にはどのような意味がるか）。前回からの状況（カルテ）確認をする。

◎再診時の診察受付のポイント

- ✓ 身だしなみ
- ✓ 第一声、挨拶
- ✓ 前傾姿勢で迎える
- ✓ 診察券を受け取る
- ✓ 飼い主・看護動物の名前を呼んで確認、アイコンタクト
- ✓ 診察までの待ち時間の通知
- ✓ 同意書の記入依頼の仕方

【演習1】場面を想像してセリフを入れてみよう

パターン1:例

VN：こんにちは、診察券はお持ちですか？

飼い主：こんにちは。はい、これ。

VN：ありがとうございます。〇〇さん、カルテをお出ししますね。チビちゃんあれからお腹の調子はどうですか？

飼い主：お薬飲んでからすぐに良くなりました。

VN：そうですか、良かったですね。お薬しっかり飲ませていただいたんですね。この後すぐにお呼びしますので、お掛けになってお待ち下さい。

パターン2：例

VN：おはようございます。

飼い主：おはようございます。今日手術のルルを連れてきました。

VN：はい、〇〇さん、お待ちしておりました。ルルちゃん、今日の調子はどうですか？

飼い主：すごく元気です。でも朝ご飯食べてないから吠えてうるさくて・・・

VN：それは大変でしたね。昨日の夜ごはんは何時に食べ終わりましたか？

飼い主：夜の7時には食べ終わってました。

VN：そうですか、お水は朝から抜いていただいていますか？何時に引き上げましたか？

飼い主：朝の6時から飲んでません。

VN：わかりました。それでは予定通りルルちゃんを避妊手術でお預かりいたします。

前回お話しました同意書を今ご記入いただきたいのですが、よろしいですか？

飼い主：はい

VN：ありがとうございます。では、こちらが本日のルルちゃんの避妊手術の同意書です。一番上から最後までお読みいただいて、こちらの欄にご署名をいただけますか。

飼い主：ここですね。

VN：はい、よろしく願います。どうぞお掛けになってゆっくりお読みください。お読みいただく間にルルちゃんをお預かりしますね。

【演習2】ジェスチャーを交えながらセリフを読んでみよう

【演習3】配役を決めて模擬演習してみよう（交替する）



慣れてきたら、セリフをアレンジして演習してみよう！

3) 質問と傾聴

状況によっては、質問事項を口頭で説明しながら聞き取りをすることもある。相手に何度も同じことを言わせないように内容を確認しながら行う。相手が答える間を持つ配慮も必要である。

◎質問と傾聴のポイント

- ✓ 聴きながらメモを取る
- ✓ 相手の返事を受け止めながら、必要事項を聞き出していく
- ✓ 処理案内をする

【演習1】 場面を想像してセリフを入れてみよう

例

飼い主：こんにちは～。〇〇です。はい、診察券。

VN：〇〇さん、こんにちは。ジュンちゃんですね。ただいまカルテをお出しします。

飼い主：（待合室の席に座る）

VN：（カルテを確認し待合室の飼い主に近づく）

〇〇さん、ジュンちゃん今日はどうされましたか？

飼い主：下痢してるのよ。

VN：あら可愛そうに・・・診察の前に少々お聞きしておきたいのですがよろしいですか？

飼い主：はいはい。

VN&飼い主：～質問事項&回答（VNは聴き取りながらメモする）～

VN：わかりました。それでは獣医師に伝えまして、診察の順番になりましたらお呼び致します。おそらく・・・15分くらいはお待ちいただくかと思います。

飼い主：15分ね。わかりました。

VN：では、しばらくこちらでお待ち下さい。ジュンちゃん、もうちょっと待っててね。

【演習2】 ジェスチャーを交えながらセリフを読んでみよう

【演習3】 配役を決めて模擬演習してみよう（交替する）



慣れてきたら、セリフをアレンジして演習してみよう！

4) 薬の説明

薬を出した際は、数や形状などを飼い主と一緒に確認しながら行えばトラブル回避につながる。コンプライアンス向上のために、飼い主の反応を見ながら説明すると良い。家庭での看護は飼い主にかかっていることを意識し、相手が質問しやすいような雰囲気をつくる配慮も必要である。

◎薬の説明再診時受付のポイント

- ✓ 飼い主と看護動物を一緒に呼び
- ✓ 薬の効能を説明する
- ✓ 投薬の経験を確認する
- ✓ 処方内容（投与のタイミング、日数、開始日時など）
- ✓ 薬の種類、分包数を一緒に確認する
- ✓ 注意事項などを伝える
- ✓ 飼い主、看護動物に応じた説明

【演習1】場面を想像してセリフを入れてみよう

例

VN：〇〇さん、お待たせしました。受付へお越しください。

飼い主：（受付に来る）

VN：お待たせしました。では本日は抗生剤を出しております。

（薬袋と薬を見せながら説明）

飼い主：はい、わかりました。

VN：薬は飲まされたことありますか？

飼い主：ずっと前にあったけど・・・

VN：それでは説明させていただきますね。

（投薬法の説明）

飼い主：わかりました。やってみます。

VN：テツちゃんは、お薬飲むのは初めてですか？

飼い主：たぶん・・・

VN：お薬を飲まれたあとも様子を見ておいて下さい。何か変わったことがありましたらいつでもご連絡下さい。

飼い主：ありがとう。

VN：お大事になさって下さい。テツちゃん、お利口さんだったね～。

【演習2】ジェスチャーを交えながらセリフを読んでみよう

【演習3】配役を決めて模擬演習してみよう（交替する）



慣れてきたら、セリフをアレンジして演習してみよう！

5) 精算業務

金銭の扱いミスはトラブルに発展しやすいことを意識し、互いに確認しながら行う必要がある。特に釣り銭の渡し間違いや数字の読み間違いがないように慎重に行うこと。

◎精算業務のポイント

- ✓ 明細書の確認をする
- ✓ 金銭と金銭トレーを適切に扱う
- ✓ お釣りの提示をする
- ✓ 相手の動きに合わせて動く

【演習1】場面を想像してセリフを入れてみよう

例

VN：〇〇さん、お待たせしました。受付へお越しください。

飼い主：（受付に来る）

VN：お待たせしました。では本日の・・・

（精算明細を読む）

・・・ですので、1500円になります。

飼い主：はい、これ。

VN：2000円お預かりします。

（電卓でお釣りの計算）

500円のお返しになります。

飼い主：お世話になりました。

VN：お大事になさってください。お氣をつけて。

【演習2】ジェスチャーを交えながらセリフを読んでみよう

【演習3】配役を決めて模擬演習してみよう（交替する）



慣れてきたら、セリフをアレンジして演習してみよう！

6. 診察室への案内

どこに行けばよいのか飼い主にしっかり誘導する。診察室を開けて飼い主を呼び込むことも有効である。同姓の場合もあるので、姓と看護動物名を呼ぶとわかりやすい。

◎診察室への案内のポイント

- ✓ 姓と動物名で呼ぶ
- ✓ 相手の動きに合わせて動く

【演習1】 場面を想像してセリフを入れてみよう

例

VN：〇〇チロちゃん、お待たせいたしました。第2診察室へご案内します。

飼い主：（荷物を持って立ち上がる）

VN：よろしければ、こちら、お持ちしましょうか？

飼い主：ありがとう。

VN：では、こちらへどうぞ。

飼い主：はいはい。

【演習2】 ジェスチャーを交えながらセリフを読んでみよう

【演習3】 配役を決めて模擬演習してみよう（交替する）



慣れてきたら、セリフをアレンジして演習してみよう！

7. 電話応対

電話応対は互いの表情が見えないため、声のトーンや言葉遣いが相手に与える印象を左右する。また、視覚を使うことが出来ないため、色や形などの説明も加えながら話す相手に伝わりやすい。電話を取り次ぐ場合は、必要事項を確認し、速やかに取り次ぐ。伝言がある場合はメモを用いると良い。

◎電話応対のポイント

- ✓ ハキハキした声で名乗る
- ✓ 話しながらメモをとる
- ✓ メモをとっている姿勢
- ✓ 相手を復唱して確認する
- ✓ 用件を確認する
- ✓ 状況案内する
- ✓ 処理案内をする
- ✓ 知的な表現を使う（頼れそうな感じを伝える）
- ✓ 相手の名を呼ぶ
- ✓ コールバックに必要な情報を聞き出す
- ✓ 名乗って責任の所在を明らかにする
- ✓ 感じの良い電話の切り方

【演習1】場面を想像してセリフを入れてみよう

例

VN：はい、ペピイ動物病院、動物看護師 △△です。

*：お世話になっております。玉造製薬の〇〇です。

VN：こちらこそお世話になっております。

*：恐れ入ります。院長先生はお手すきでしょうか？

VN：見てまいりますので、少々お待ち下さい

（院長は診察中でした）

VN：お待たせしました。申し訳ございません。院長は只今診察中で手が離せません。お急ぎのご用件でしょうか？

*：そうですか、実は、午前中に院長先生からお電話を頂戴したようでして。外出しておりましたのでご連絡が今になってしまいました。

VN：そうでしたか。それではそのように院長に申し伝えます。折り返しお電話させていただくことになりましたらどちらへおかけすればよろしいでしょうか？

*：会社にもどっておりますので、会社をお願いいたします。

VN：かしこまりました。念のため、お電話番号をお聞かせいただけますか？

*：はい、1234-5678です。

VN：・・・1234-5678・・・玉造製薬〇〇様ですね。

*：はい、そうです。

VN：もしお電話させていただくとしたら、何時までご在席でしょうか？

*：この後は6時まで社内におります。

VN：承知しました。では、〇〇様からお電話いただいた旨、院長に申し伝えます。私、動物看護師の△△と申します。

*：△△様、よろしくお願いいたします。それでは、失礼いたします。

VN：失礼いたします。

【演習2】ジェスチャーを交えながらセリフを読んでみよう

【演習3】配役を決めて模擬演習してみよう（交替する）

【演習4】上のやりとりから、伝言メモを書いてみよう

伝言メモ

_____ 様

〇月〇日 〇:〇〇 山田

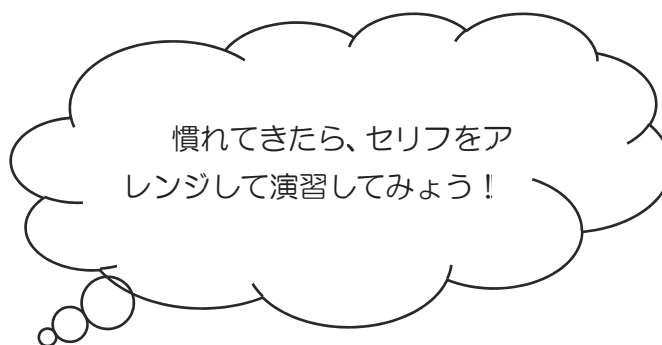
✓ **宛先**
伝言したい相手を目立つように記載する。

✓ **伝言内容**
「誰から」「どんなこと」を伝言するのかまとめる。
5W2Hを押さえながら簡潔にまとめると良い。

✓ **責任の所在**
伝言日時、伝言者を記載する。

※5W2Hとは・・・

- ①いつまでに(when)、②何を(what)、③なぜ(why)、④どこで(where)、⑤誰が(who)、
①どのように(how)、②いくつ/いくら (how many/how much)



8. 緊急時の対応

動物病院に於いて緊急対応はしばしば発生する。いざという時に慌てないようにスタッフ間で対応方法を決めておく、使用器具などを取り出しやすいようにまとめておくなどの配慮が必要である。また、診察を待っている飼い主へも配慮が必要である。快く協力してもらうために予め了承いただくことも有効である。

◎緊急時の対応のポイント

- ✓ 待合室の飼い主に状況説明し協力依頼をする
- ✓ 待合室の飼い主に情報提供する
- ✓ 協力していただいた飼い主にお礼を述べる

【演習1】場面を想像してセリフを入れてみよう

例

- *：もしもし、お世話になってる〇〇ですけど、チャコがぐったりして動かないんです！
VN：〇〇チャコちゃんがぐったりして動かないんですね。気付かれたのはいつですか？
*：今、家に帰ったらこうなってたんです！
VN：わかりました、これからすぐにこちらへ来られますか？

*：はい、すぐ行きます！

VN：何分後くらいに到着できそうですか？

*：20分後には着くと思います。

VN：20分後ですね。それでは、お待ちしております。気をつけてお越しください。

VN：（スタッフにエマージェンシーを伝える）

VN：（待合室）

飼い主の皆様にお伝えします。先ほど急患の連絡が入りました。

誠に申し訳ございませんが、この後の診察は状況次第になります。お急ぎの飼い主様にはご迷惑をおかけしますが、もしばらくお待ちいただけますよう、ご協力をよろしくお願い申し上げます。

VN：（お帰りになる飼い主への対応）

誠に申し訳ございません。ご協力ありがとうございました。

VN：（長引きそうなら）

恐れ入ります。ただいま急患の処置をしております。お時間は解りかねますが、もしばらくお待ちいただくこととなります。誠に申し訳ございません。

VN：（診察再開）

大変お待たせいたしました。只今より順番どおり診察を再開させていただきます。ご協力いただき誠にありがとうございました。

【演習2】ジェスチャーを交えながらセリフを読んでみよう

【演習3】配役を決めて模擬演習してみよう（交替する）



慣れてきたら、セリフをアレンジして演習してみよう！

9. 不快感情の飼い主対応

いわゆるクレーム対応であるが、対面する場合と電話の場合があるが、まずは「何に対して、何が言いたいのか」をしっかりと聴く姿勢が大切である。内容により自己判断をしないで上司が対応することもあり得る。

◎不快感情の飼い主対応のポイント

- ✓ 相手の思いを聴く姿勢
- ✓ 場所を変える（他の飼い主と離す）
- ✓ 不快な思いをさせたことへの謝罪（すべてを謝ることではない）
- ✓ 対応に必要な時間をいただく（真偽の確認、スタッフへの相談）

【演習1】場面を想像してセリフを入れてみよう

例

VN：はい、ペピイ動物病院 動物看護師△△でございます。

*：ちょっと！昨日もらった薬、数が違っていたわよ。おたく、前にもこんなことなかったかしら？一体どうなってるの？

VN：恐れ入ります。カルテを確認いたしますので、お名前をお聞きしてよろしいでしょうか？

*：〇〇 ポロです。

VN：〇〇 ポロちゃんですね。

*：はい

VN：お待たせいたしました。カルテを確認しますと、昨日、ポロちゃんにフィラリア予防薬6個お渡ししたとなっておりますが・・・

飼い主：5個しか入ってなかったわよ。

VN：そうですか、5個しか入っていなかったのですね。

飼い主：さっき飲ませたら残りが4個しか袋に入ってなかったんです。ちゃんと数えて入れなかったんじゃないの？

VN：先程1つ飲ませて残量が4個なので5個しか入っていなかったということですね。ただいまお調べ致します。恐れ入りますが、折り返しお電話させていただいてよろしいでしょうか？

飼い主：大丈夫です。

VN：ありがとうございます。〇〇様、お電話番号は1234-5678でよろしいでしょうか？

*：そうです。

VN：それでは、すぐにお調べしまして、お電話させていただきます。恐れ入りますが、今しばらくお待ちください。

飼い主：お願いしますね！

VN：（薬の在庫、スタッフへの確認をしたところこちらの落ち度はないようだ。ただし精算時に相互確認は不足していた懸念がある。院長は状況によっては、1つお出しするようにとっている）

VN：（電話）

*：はい、〇〇です。

VN：〇〇様のお宅でしょうか？私、ペピイ動物病院 動物看護師の △△と申します。ポロちゃんのお薬の件でお電話させていただきました。

*：ああ〜あれね・・・今見たらソファの下に落ちてたのよ。ごめんね〜。

VN：そうでしたか、良かったですね！それではポロちゃんのフィラリア予防薬はあと5個お持ちですね？

飼い主：そうね。袋に5個入れてます。

VN：良かったです。それでは、引き続き毎月ポロちゃんに飲ませてあげて下さいね。何か変わったことがありましたらいつでもご連絡ください。

飼い主：わかりました。

VN：では、失礼いたします。お大事になさって下さい。

【演習2】ジェスチャーを交えながらセリフを読んでみよう

【演習3】配役を決めて模擬演習してみよう（交替する）



慣れてきたら、セリフを
アレンジして演習してみよ
う！

10. ビジネスマナー

「ビジネスマナー(*business etiquette*)」とは？

社会人が働く上で身に付けていることが望ましい礼儀作法のことで、備わっていることで業務をより円滑に進められ、周囲にも無難な印象を与えられる。「あいさつ・コミュニケーション」「敬語」「電話対応」「来客対応」「身だしなみ」「訪問・外出」「名刺交換」など様々なビジネスシーンで発生する。

1) 外部対応

①来客の取り次ぎ

飼い主を優先した対応の中にも取引先に「世話になっている、感謝している」気持ちをもつこと。特に上司の「来客」として来られた際は、組織としての対応が必要である。また、来客と名指し人の関係性を理解できることも大切である。

◎取り次ぎのポイント

- ✓ 飼い主に配慮した対応（カウンターの使い方）
- ✓ 名前、所属、アポイントの有無を確認する
- ✓ 失礼のないように名刺を受け取る
- ✓ 獣医師（及び対応者）の状況を判断し、断りを入れる
- ✓ 用件を手短かに伝える（受け取った名刺の取り次ぎ）
- ✓ 来客への指示内容を聞く（対応場所、待ち時間など）

②案内～席次と給茶

状況によって、来客を応接室等へ案内する場合がある。当方の印象にもつながるのでスムーズな誘導と寛げる環境をつくる必要がある。

【案内】 時々振り返ったり、歩くスピードを相手に合わせたり、階段や曲り角の手前で一声かけるなど配慮が必要である。

◎案内のポイント

- ✓ 一声かけて誘導する（誘導する方を手で示す）
- ✓ 来客の2～3歩前を歩く
- ✓ エレベーターは自分が先に乗り操作する
- ✓ 入室時の注意（押しドア：自分が先に、引きドア：来客を先に）

【席次】 席次とは座席の順序である。ビジネスでは組織内の役職による上下関係はもちろん、当方と他社の認識をしっかりとっておかなくてはならない。来客を自社内で案内するときは、必ず上座を勧める。訪問先で、上座を勧められたら、その中でも席次の低いところに座るようにすると良い。状況に応じて臨機応変に変更することがあるが、そのときは「上座に失礼します」など一言添えて座ると印象が良い。

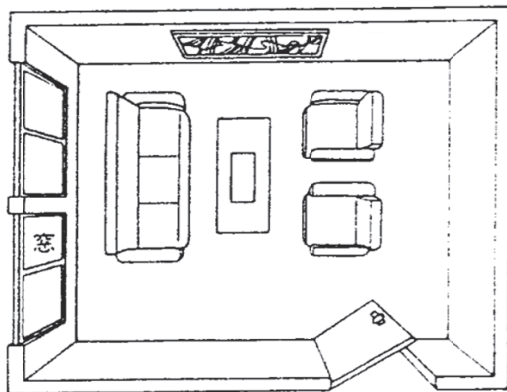
◎席次のポイント

- ✓ 来客には上座の席を勧める
- ✓ 待ち時間などの案内をする
- ✓ 退出する際のドアは来客に向き直って閉める



応接室に着いたら、
来客に上座を勧める。

☆自身が訪問した場合は・・・
「失礼いたします」と会釈して入室する。



上座

ソファ
窓に対面して眺めがよい
ドアから離れている

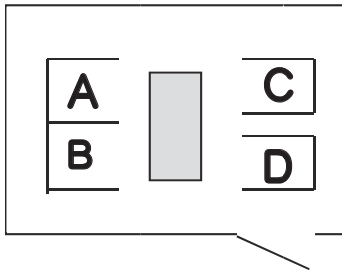
下座

一人がけの肘掛け椅子
事務机を背にする
ドアに近い

※ドア以外の条件を先に見て、部屋全体の上座、下座を判断してから、ドアの距離より席次を決める。

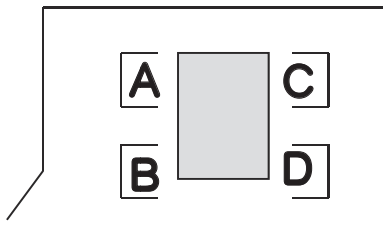
【演習1】下のレイアウトのような部屋の場合、上座と下座と席次を考えてみよう

● 応接室



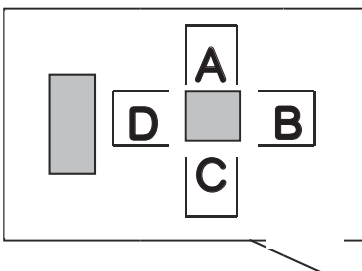
◎上座：AB
◎下座：CD
◎席次：A→B→C→D

● 打ち合わせ室



◎上座：CD
◎下座：AB
◎席次：C→D→A→B

● 役員室



◎上座：AB
◎下座：CD
◎席次：A→B→D→C

☆車や電車などでも席次は必要になる

- ・車では：運転席のすぐ後ろが上座、助手席が下座となる。
- ・電車では：窓側が上座、真ん中が下座となる。



来客が着席したら、待ち時間の案内をする。

*名指し人がすぐ（3分以内）来る場合は「〇〇はすぐに参ります」「少々お待ち下さいませ」

*来るのに時間がかかる場合は、「〇〇は只今～でございます、〇分ほどお待ちいただけますか？」

☆自身が訪問した場合は・・・

先に鞆を床の上に置き、「失礼いたします」と着席する。

待ち時間の案内がされたら「ありがとうございます」「わかりました」と返答する。

◎来客への配慮

10分以上待たせるような状況の時には先にお茶を出して、「恐れ入ります。〇〇はもう一本急ぎの電話が入ってしまいました/電話が長引いているようです大変申し訳ございませんが、もう暫くお待ちくださいますようお願いいたします。」など進捗状況を報告に行く配慮が必要である。

☆自身が訪問した場合は・・・

待っている間に、名刺や必要な書類を準備しておくが良い。

【給茶】 スムーズに給茶できるように来客用のお茶セットを準備しておくが良い。

◎給茶のポイント

- ✓ 会話の妨害をしないように配慮する
- ✓ 机の上の書類や衣服に罹らないような配慮する
- ✓ マナーに沿った給茶の順番（席次を参考に、来客で役職が上の人から給仕し、その後身内の役職順にする）



トレイは正面からややずらし、
安定するように持つ。

入室したら「失礼します」と声を
かる（黙って近づくと危険）



テーブルに書類が
広げられている場合は、
「恐れ入ります」と一声かける。
(勝手に触らない)



給茶の後は、会話の邪魔にならな
いよう黙礼してから退出する。

【演習1】場面を想像してセリフを入れてみよう

例

客：こんにちは。

VN：こんにちは。

客：お世話になっております。私、玉造製薬の〇〇と申します。△△院長先生と3時にお約束いただいております。院長先生は今お手すきでしょうか？

VN：（相手の名刺を受取る）

VN：こちらこそお世話になっております。玉造製薬の〇〇様でいらっしゃいますね（お待ちしておりました）。只今見てまいりますので少々お待ち下さい。

客：恐れ入ります。

VN：（院長は診察室でパソコンに向かってなにやら作業をしている）

△△院長、今よろしいでしょうか？3時のお約束で玉造製薬〇〇様がお見えになっております。

院長：わかりました。応接室にお通しして下さい。すぐに行きます。

VN：はい、応接室ですね。わかりました。

VN：（受付に戻る）

大変お待たせいたしました。こちらにご案内いたします。

客：失礼いたします。

VN：（来客を案内し応接室に着いた）

どうぞ、こちらでお掛けになってお待ち下さい。

客：ありがとうございます。失礼いたします。

VN：まもなく院長がまいりますのでもう少しお待ちください。

客：はい、恐れ入ります。

VN：失礼いたします。

VN：（お盆にお茶を乗せて応接室の前に来た）

失礼いたします。

院長：（机の上の書類を少し片づけてくれた）

VN：失礼いたします。

（給茶）

客：ありがとうございます。

院長：ありがとう。

VN：（失礼いたしました）

【演習2】ジェスチャーを交えながらセリフを読んでみよう

【演習3】配役を決めて模擬演習してみよう（交替する）

2) 訪問

訪問は相手のフィールドに入ることになる。その場の状況によって対応しなければならないので、経験を積むことや、日頃から来客の仕草を参考にすると良い。相手に所属の代表として印象を持たれることを意識する。

①訪問時のマナー

相手先に訪問するときは、直前に身だしなみのチェック（髪、襟、ネクタイなどの乱れなど）を行う。建物に入る前にコートは脱ぎ、肩に掛けた鞆は手に持つ。名刺や必要書類はすぐに取り出せるようにする。手土産は、袋を入れ変える／袋から出して手渡す。

◎訪問のポイント

- ✓ 約束の 10 分程前に到着する
- ✓ 身だしなみや持ち物のチェックは念入りに行う
- ✓ ハキハキした声で名乗る
- ✓ 名指し人の所属や役職を確認しておく

②名刺交換

名刺はその人を現わす分身であり、取り扱いは丁寧にする。受け取った名刺は大切に保管し、今後の取引などに活用する。自身の名刺は、名刺入れなどに入れ、余裕を持った枚数を所持しておくが良い。

◎名刺交換のポイント

- ✓ 顧客よりも先に出す
- ✓ 名乗りながら出す
- ✓ 立ち上がって交換する（テーブルなどは挟まず近くに歩み寄る）
- ✓ テーブルの上に書類が広がってきたら、名刺の上にかぶらないように注意する。落とさないようにする
- ✓ 名刺を交換した相手は「〇〇部長」などその人の名前と役職をつけて呼ぶ



差し出す際は右手で出して、
両手で受け取る。

※同時に交換することも多い。
その場合は出来るだけ相手と
手を近づける

受け取った名刺を持ったまま
会話するときは、胸の高さで
キープしておく。



名刺がたくさんある場合は、
テーブルの上に座席順に並べると
顔と名前が一致しやすい。

【演習1】場面を想像してセリフを入れてみよう

例

VN：（訪問先の玄関前に来た）

おはようございます。

受付：おはようございます。

VN：お世話になっております。私、ペピイ動物病院の△△と申します。

営業部部長の〇〇様と本日10時にお約束いただいております。〇〇様は今お手すきでしょうか？

受付：こちらこそお世話になっております。ペピイ動物病院の△△様でいらっしゃいますね。お待ちしております。確認いたしますので少々お待ち下さい。

（受付の人が、〇〇部長に内線電話をしている）

受付：お待たせいたしました。〇〇が只今参ります。このままお待ちくださいませ。

VN：わかりました。ありがとうございます。

部長：（〇〇部長が女性と一緒に受付に来られた）

お待たせいたしました。△△さん、いつもお世話になります。

VN：〇〇部長、こちらこそお世話になっております。お忙しいところ恐れ入ります。

部長：こちらこそ、わざわざ来ていただいてすみませんね。

あ、こちらは新人の××です。

VN：（名刺交換）

お世話になっております。ペピイ動物病院で動物看護師をしております。△△と申します。

新人：今年の4月から営業部に入りました、××です。よろしくお願いいたします。

部長：××には外回りをさせますので、また貴院にもお伺いさせていただくかと思えます。その際はよろしくお願いいたしますね。では、ミーティングスペースの椅子に座ってお話ししましょう。どうぞこちらです。

VN：（上座を勧められた）

失礼致します。

【演習2】ジェスチャーを交えながらセリフを読んでみよう

【演習3】配役を決めて模擬演習してみよう（交替する）

写真出典

ホスピタリティを伝える動物病院の接遇 坂上緑 著

株式会社インターズー 2012年10月31日 第1版第1刷発行

本校の「院内コミュニケーション」教科書として使用している。

【問診表の例】



【 問 診 表 】

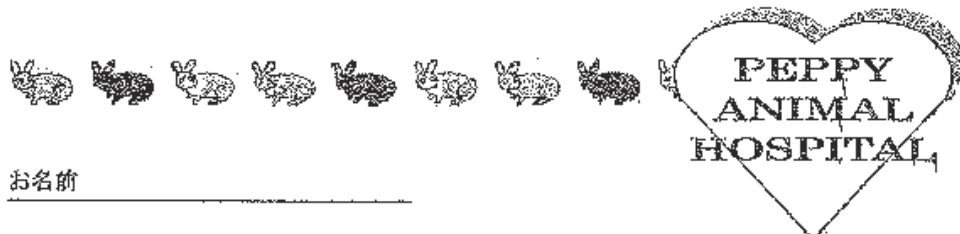
| | |
|---|-------------------|
| 飼主様名： | 電話番号： |
| ご住所： | |
| 動物名： | 種類：犬・猫・その他（ ） 品種： |
| 性別： ♂ ・ ♀ ・ 避妊手術済み ・ 去勢手術済み | |
| 生年月日： | 飼育し始めた年月日： |
| 性格： | |
| 1. 主な飼育場所はどこですか？ 室内 ・ 屋外 ・ 両方 | |
| 2. 散歩はどれくらい行っていますか？ () 回、() 分/回 | |
| 3. 他に飼育している動物は？ () | |
| 4. いつもの食事は？ | |
| 缶詰 () % (商品名) | |
| 半生 () % (商品名) | |
| ドライフード () % (商品名) | |
| その他 () % (商品名) | |
| 5. 狂犬病予防接種をしていますか？ 毎年 ・ 子供の時のみ ・ いいえ している(していた)場合 (接種時期は) | |
| 6. 混合ワクチン接種をしていますか？ 毎年 ・ 子供の時のみ ・ いいえ している(していた)場合 (どのようなワクチンですか) (接種時期は) | |
| 7. フィラリア症の予防はしていますか？ 毎年 ・ 子供の時のみ ・ いいえ | |
| 8. 交通事故やケガをした経験は？ はい ・ いいえ “はい”の場合 (いつごろですか) (どのような事故・ケガですか) | |
| 9. 今まで病気になった経験は？ はい ・ いいえ “はい”の場合 (いつごろですか) (どのような病気ですか) | |
| 10. 本日の来院理由は？ | |
| 具合が悪い | |
| 健康診断 ・ 相談(内容) | |
| ワクチン接種 ・ フィラリア予防 ・ 狂犬病予防接種 | |
| その他 () | |



ペピイ動物病院

〒537-0025 大阪市東成区中道 3-8-15

【同意書の例】




お名前 _____

ご住所 _____

お電話番号 自宅 _____ 勤務先 _____ 携帯 _____

ペットの名前 _____ 性別 _____ 生まれた日 _____ 避妊手術 済 未

種族 犬 猫 その他(_____) 種類 _____ 色 _____



同意書
CONCENT FORM

私(所有者またはそれに代わる代理人)は、ここで、私のペットである _____ に対して、必要、または有効と思われる治療、麻酔、外科手術などの処置を行うことを承諾します。

ご署名 _____
(所有者またはそれに代わる代理人)

【執筆者】

石橋妙子 Taeko ISHIBASHI

認定動物看護師

大阪ペピイ動物看護学院（現大阪ペピイ動物看護専門学校）卒業

学校法人宮崎学園 大阪ペピイ動物看護専門学校 副校長

文部科学省平成26年度委託事業

「成長分野等における中核的専門人材養成等の戦略的推進事業」

獣医療体制分野における中核的専門人材養成プログラム開発事業

職域プロジェクト

獣医療体制分野における中核的専門人材養成としての

動物看護師養成プログラムの開発と検証

コミュニケーション系科目検証 WG 編

院内コミュニケーション

発行日：平成 27 年 2 月 18 日

発行者：大阪ペピイ動物看護専門学校

住 所：〒537-0025 大阪市東成区中道 3-8-15

電 話：06-6978-3022

* 本書の内容を無断で転記、記載することは禁じます。