科目名	ビジネスマナーⅠ	単位数	2	科目コード	
授業形態	演習	時間数	30	開設期	1年前期
受講条件		開設時期		教員実務経験対象	○

授業概要　（目的、目標とする資格・検定等）	・接遇の心構えをふまえて、言葉遣い、人格的マナー等社会人としての基礎の習得を指導します。 ・敬語、ビジネス電話応対、手紙の書き方、Eメール送信の基礎を指導します。
授業の一般目標	社会人・企業人として仕事をしていく上での心構え・ビジネスマナーを習得する
受講条件	
事前学習について（テキスト・参考書等）	教本（実践ビジネスマナー）、電話応対模擬機材、便せん、封筒、切手

授業の到達目標

□ 知識・理解の観点	社会人・企業人としての基本的なマナー・ルールの理解
□ 思考・判断の観点	社会人として常識的な行動・言動を習得する
□ 関心・意欲の観点	物事に積極的に取り組む意欲を養う
□ 態度の観点	社会人としてふさわしい言動・身だしなみを身につける
□ 技能・表現の観点	正しい言葉遣い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める

授業計画（全体）

教本を軸として、様々なケースをロールプレイングを織り交ぜて授業を行います。　特
に電話応対は模擬応対機を使用し、実務に即した応対を指導します。
社会人として即戦力となるビジネスマナーを習得すべく指導していきます。

回数日付	授業項目・内容等	授業外学習の指示等	授業の記録
1～2	第１章 社会人としての心構え１(接遇の基本理念・ﾎｽﾋﾟﾀﾘﾃｨ・CS思考)		
3～4	第１章 社会人としての心構え２(報告・連絡・相談)，３		
5～6	第３章 言葉遣いの基本　１(日本語の特性、接客８大用語、ｸｯｼｮﾝ言葉)		
7～8	第３章 言葉遣いの基本　２		
9～10	第３章 言葉遣いの基本　３		
11～12	手紙の書き方　お礼状・お詫び状		
13～14	第５章 電話応対 １，２　資料編１発声練習、２滑舌の練習		
15～16	第５章 電話応対 ２,ロールプレイング３		
17～18	第５章 電話応対 ３，４		
19～20	第５章 電話応対 ロールプレイング４		
21～22	第５章 電話応対 ５,ロールプレイング５		
23～24	第５章 電話応対 ケーススタディ３		
25～26	第５章 電話応対 ６,(クレーム対応)		
27～28	第５章 電話応対 ６,(Eメール)		
29～30	前期試験実施		

成績評価方法

1　期末試験（筆記）と出席率
2
3
4

	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合
定期試験	○				◎		
小テスト	◎	○					
宿題授業外レポート							
授業態度							
発表・作品							
演習							
出席							

成績評価基準

秀、Ｓ（４）：９０点以上
優、Ａ（３）：８０点以上
良、Ｂ（２）：７０点以上
可、Ｃ（１）：６０点以上
不可、Ｅ（０）：５９点未満
未修得、履修放棄、Ｆ
（　）内はＧＰＡ点数

担当教員	江見恵子・池田美和子	実務経験紹介	https://urbanemi.com/

科目名	ビジネスマナーⅡ	単位数	2	科目コード	
授業形態	演習	時間数	30	開設期	1年前期
受講条件		開設時期		教員実務経験対象	○

授業概要　（目的、目標とする資格・検定等）	・来客、訪問のマナーを実践練習を通して習得すべく指導を行います。 ・冠婚葬祭や食事のマナー、ビジネス文書、個人情報保護法についての基礎を指導します。
授業の一般目標	社会人・企業人として仕事をしていく上でのビジネスマナー・社会常識を習得する
受講条件	
事前学習について（テキスト・参考書等）	教本（実践ビジネスマナー）、名刺、湯飲み、茶托、お盆、カップ、ソーサー、割り箸等

授業の到達目標

□ 知識・理解の観点	社会人・企業人としての基本的なマナー・ルールの理解
□ 思考・判断の観点	社会人として常識的な行動・言動を習得する
□ 関心・意欲の観点	物事に積極的に取り組む意欲を養う
□ 態度の観点	社会人としてふさわしい知識・言動・身だしなみを身につける
□ 技能・表現の観点	正しい言葉遣い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める

授業計画（全体）

教本を軸として、様々なケースをロールプレイングを織り交ぜて授業を行います。　名
刺交換の仕方や、応接室や廊下、エレベーターを使用してのロールプレイングも実施します。
社会人として即戦力となるビジネスマナーを習得すべく指導していきます。

授業計画（授業単位）

回数日付	授業項目・内容等	授業外学習の指示等	授業の記録
1～2	第４章 来客応対 １，２		
3～4	第４章 来客応対 ロールプレイング１		
5～6	第４章 来客応対 ４，ロールプレイング２		
7～8	第４章 来客応対 ５，ケーススタディ１		
9～10	第４章 来客応対 ６		
11～12	第４章 来客応対 ７，９，１０		
13～14	第４章 来客応対 ８，ケーススタディ２		
15～16	第６章 訪問のマナー１，ロールプレイング６		
17～18	第６章 訪問のマナー２		
19～20	第６章 訪問のマナー　ロールプレイング７、名刺		
21～22	第６章 訪問のマナー３，資料編３		
23～24	資料編４、５		
25～26	ビジネス文書		
27～28	個人情報保護法		
29～30	後期試験実施		

成績評価方法

1　期末試験（筆記）と出席率
2
3
4

	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準
定期試験	○				◎		60	秀、Ｓ（４）：９０点以上
小テスト	◎	○					40	優、Ａ（３）：８０点以上
宿題授業外レポート							評価なし	良、Ｂ（２）：７０点以上
授業態度							評価なし	可、Ｃ（１）：６０点以上
発表・作品							評価なし	不可、Ｅ（０）：５９点未満
演習							評価なし	未修得、履修放棄、Ｆ
出席							欠格条件	（　）内はＧＰＡ点数

担当教員	江見恵子・池田美和子	実務経験紹介	https://urbanemi.com/

科目名	電話応対Ⅰ	単位数	2	科目コード	
授業形態	演習	時間数	30	開設期	1年前期
受講条件		開設時期		教員実務経験対象	○
授業概要　（目的、目標とする資格・検定等）	目標検定　もしもし検定４級に取り組むことで、電話応対の技能を高め、社会に出てすぐに仕事に使える電話応対ができるようにする。☒				
授業の一般目標	もしもし検定４級に合格する				
受講条件					
事前学習について（テキスト・参考書等）					

授業の到達目標

☐ 知識・理解の観点	受験に足りる知識を身につける
☐ 思考・判断の観点	状況に応じて応対できるための思考がある。
☐ 関心・意欲の観点	検定試験受験の必要性を理解し、関心を持って臨んでいる。
☐ 態度の観点	社会人として好ましい電話応対ができるよう積極的な姿勢を示している。
☐ 技能・表現の観点	言葉の選び方、話す早さ、声の高さが電話応対において好ましい表現ができている。

授業計画（全体）

もしもし検定４級の筆記試験出題内容に準じてプリント資料、過去問題集を中心に学習する。

授業計画（授業単位）

回数日付	授業項目・内容等	授業外学習の指示等	授業の記録
1～2	マナー①・おじぎ・身だしなみ・立ち居振る舞い		
3～4	マナー②・仕事の基本マナー		
5～6	マナー③・来客と訪問・名刺交換・紹介・席次		
7～8	マナー④・ビジネス文書、FAX、メールの基本		
9～10	マナー⑤・冠婚葬祭・贈答と進物		
11～12	日本語①・敬語の種類と使い分け基礎編		
13～14	日本語②・敬語の種類と使い分け応用編		
15～16	日本語③・話しことば・語彙力		
17～18	日本語④・聴く・伝える		
19～20	電話応対①・電話応対の基本・かけ方、受け方		
21～22	電話応対②・電話の取り次ぎ・電話応対の言葉・伝言メモ		
23～24	電話応対③・クレーム対応・コミュニケーションツール		
25～26	法的知識・個人情報保護法		
27～28	もしもし検定４級受験		
29～30	検定試験ふり返り		

成績評価方法

1. もしもし検定４級の合否
2. 授業出席状況
3
4

	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準
定期試験	○				◎		60	秀、S（4）：９０点以上
小テスト	◎	○					40	優、A（3）：８０点以上
宿題授業外レポート							評価なし	良、B（2）：７０点以上
授業態度							評価なし	可、C（1）：６０点以上
発表・作品							評価なし	不可、E（0）：５９点未満
演習							評価なし	未修得、履修放棄、F
出席							欠格条件	（　）内はＧＰＡ点数

担当教員	松原淳子	実務経験紹介	企業等で電話応対を指導。日本電信電話ユーザ協会 電話応対検定指導者級保持

科目名	電話応対Ⅱ	単位数	2	科目コード	
授業形態	演習	時間数	30	開設期	1年後期
受講条件		開設時期		教員実務経験対象	○
授業概要　（目的、目標とする資格・検定等）	目標検定　もしもし検定３級に取り組むことで、電話応対の技能を高め、社会に出てすぐに仕事に使える電話応対ができるようにする。☒				
授業の一般目標	もしもし検定３級に合格する				
受講条件					
事前学習について（テキスト・参考書等）					

授業の到達目標

☐ 知識・理解の観点	受験に足りる知識を身につける
☐ 思考・判断の観点	電話の相手の求めに応じて応対できるための思考があるか。
☐ 関心・意欲の観点	仕事に使える電和応対技能の必要性を理解し、関心を持って臨んでいるか。
☐ 態度の観点	社会人として好ましい電話応対ができるよう積極的な姿勢を示しているか。
☐ 技能・表現の観点	言葉の選び方、話す早さ、声の高さが電話応対において好ましい表現ができているか。

授業計画（全体）

もしもし検定３級の筆記試験出題内容に準じてプリント資料、過去問題集を中心に学習させる。電話応対の実技試験対策として、過去の問題に取り組み電話応対に慣れ、求めに応じられるよう言葉づかいの幅を広げ、音声表現を向上させる。

授業計画（授業単位）

回数日付	授業項目・内容等	授業外学習の指示等	授業の記録
1～2	日本語おさらい・敬語の種類と使い分け		
3～4	電話応対おさらい・電話応対の基本・かけ方、受け方		
5～6	もしもし検定３級実技試験過去問題		
7～8	もしもし検定３級実技試験過去問題		
9～10	もしもし検定３級実技試験過去問題		
11～12	仕事の基本マナー・来客と訪問・名刺交換・紹介・席次		
13～14	確認テスト【１】		
15～16	確認テスト解説		
17～18	もしもし検定３級実技試験過去問題		
19～20	もしもし検定３級実技試験過去問題		
21～22	もしもし検定３級実技試験過去問題		
23～24	マナーおさらい・ビジネス文書、FAX、メールの基本		
25～26	マナーおさらい・冠婚葬祭・贈答と進物		
27～28	確認テスト【２】		
29～30	もしもし検定３級受験		

成績評価方法

1. もしもし検定３級の合否
2. 授業出席状況
3
4

	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準
定期試験	○				◎		60	秀、Ｓ（４）：９０点以上
小テスト	◎	○					40	優、Ａ（３）：８０点以上
宿題授業外レポート							評価なし	良、Ｂ（２）：７０点以上
授業態度							評価なし	可、Ｃ（１）：６０点以上
発表・作品							評価なし	不可、Ｅ（０）：５９点未満
演習							評価なし	未修得、履修放棄、Ｆ
出席							欠格条件	（　）内はＧＰＡ点数

担当教員	松原淳子	実務経験紹介	企業等で電話応対を指導。日本電信電話ユーザ協会 電話応対検定指導者級保持

科目名	電話応対Ⅲ	単位数	2	科目コード	
授業形態	演習	時間数	60	開設期	２年前期
受講条件		開設時期		教員実務経験対象	○
授業概要（目的、目標とする資格・検定等）	目標　電話応対コンクール地区大会を突破し、県支部大会に出場できるよう、電話応対の実践学習をする。電話応対における接客にふさわしい言葉の選び方、音声表現、心構えなど伝えていく。				
授業の一般目標	電話応対コンクール課題に取り組むことで、電話応対の技能を高め、社会に出てすぐに仕事に使える電話応対ができるようになる。				
受講条件					
事前学習について（テキスト・参考書等）	課題をよく読み込む				

授業の到達目標

☐ 知識・理解の観点	コンクールの課題をよく読み込んで理解する。電話応対の基本的な知識がある。
☐ 思考・判断の観点	電話の相手の求めに応じて応対できるための思考があるか。
☐ 関心・意欲の観点	仕事に使える電和応対技能の必要性を理解し、関心を持って臨んでいるか。
☐ 態度の観点	社会人として好ましい電話応対ができるよう積極的な姿勢を示しているか。
☐ 技能・表現の観点	言葉の選び方、話す早さ、声の高さが電話応対において好ましい表現ができているか。

授業計画（全体）

コンクール課題を読み込み、ケース別にスクリプトを作成し、好ましい言葉を考えさせる。最終的にはスクリプトに頼らず、自分の言葉で応対ができるように繰り返し練習。電話応対機を用いて実際に応対し、録音の音声を聞いて検証する。その上で電話応対コンクールに出場させる。

授業計画（授業単位）

回数日付	授業項目・内容等	授業外学習の指示等	授業の記録
1	問題の読み解き		
2	サンプルをもとに応対の流れを作成①　電話の基本①		
3	サンプルをもとに応対の流れを作成②　電話の基本②		
4	不在理由のスクリプト作成①　敬語のおさらい①		
5	不在理由のスクリプト作成②　敬語のおさらい②		
6	留守番電話メッセージ作成①　音声表現①		
7	留守番電話メッセージ作成②　音声表現②		
8	模擬応対実践練習		
9	模擬応対実践練習		
10	模擬応対実践練習		
11	模擬応対実践練習		
12	模擬応対実践練習		
13	模擬応対実践練習		
14	模擬応対実践練習		
15	模擬応対実践練習		
16	模擬応対実践練習		
17	模擬応対実践練習		
18	模擬応対実践練習		
19	模擬応対実践練習		
20	模擬応対実践練習		
21	模擬応対実践練習		
22	模擬応対実践練習		

成績評価方法

1.電話応対コンクール県支部大会の出場
2.前期試験成績（筆記･電話応対実技）
3.授業出席数
4

	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準
定期試験								秀、S（4）：９０点以上
小テスト								優、A（3）：８０点以上
宿題授業外レポート								良、B（2）：７０点以上
授業態度								可、C（1）：６０点以上
発表・作品								不可、E（0）：５９点未満
演習								未修得、履修放棄、F
出席								（　）内はＧＰＡ点数

担当教員	松原淳子	実務経験紹介	日本電信電話ユーザ協会 電話応対検定指導者級保持

科目名	業界・職種研究	単位数	4	科目コード	
授業形態	演習	時間数	60	開設期	1年前期
受講条件		開設時期		教員実務経験対象	有
授業概要　（目的、目標とする資格・検定等）	医療業界の仕事にはどのようなものがあるかまずは全体像を把握し、各医療機関（総合病院、クリニック、調剤事務、歯科等）ごとの違いを理解する。 授業の中では実際に医療現場で働いている方をゲストスピーカーとしてお招きし、実務におけるやりがい、苦労等を学ぶ。 今後インターンシップや就職活動をしていく中で自ら選択ができるようにすることが目的である。				
授業の一般目標	各種医療機関（総合病院、クリニック、調剤事務、歯科等）の業務の違いが説明できるようになる。 違いが分かったうえで、自分に合った就職先選びができる。				
受講条件					
事前学習について（テキスト・参考書等）	医療事務実習テキスト（ウイネット）				

授業の到達目標

□ 知識・理解の観点	医療従事者としての基本的なマナー・ルールの理解
□ 思考・判断の観点	医療従事者として常識的な行動・言動を習得する
□ 関心・意欲の観点	物事に積極的に取り組む意欲を養う
□ 態度の観点	医療従事者としてふさわしい知識・言動・身だしなみを身につける
□ 技能・表現の観点	医療従事者として正しい言葉遣い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める

授業計画（全体）

テキストを元にし、業界の全体像を把握。
インターネット等を利用して、地元の医療機関を調べる。
調べたことをプレゼンし、知識の共有を図る。
グループワーク等でコミュニケーション力を養う。

授業計画（授業単位）

回数日付	授業項目・内容等	授業外学習の指示等	授業の記録
１，２	オリエンテーション		
３，４	患者・病院側から見た医療事務と自分に必要なスキルを考える		
５，６	病院組織や病院と関わりの深い企業などを調べてみよう		
７，８	調べた内容を基に業界の関連図を作ってみよう		
９，１０	身近な医療機関について調べてみよう		
１１，１２	調べた内容を発表し、違いなどを見つけてみよう		
１３，１４	接遇マナーについて学ぼう		
１５，１６	講話者の勤務する医療機関について調べる・質問を考える。		
１７，１８	現場の声を聴く（医療現場で働く方の講話）		
１９，２０	現場の声を聴いて考えたこと、感じたことをまとめる。		
２１，２２	前回の授業から自分の活かせる能力・長所について考えてみよう。		
２３，２４	現段階で医療業界を志望する理由を書いてみよう		
２５，２６	診療所の医療事務の仕事について調べてみよう		
２７，２８	総合病院の医療事務の仕事について調べてみよう		
２９，３０	前回調べた内容からそれぞれのメリット・デメリットを考えて発表してみよう		
３１，３２	患者と接遇について学ぼう		
３３，３４	受付応対のロールプレイング体験をしてみよう		
３５，３６	調剤薬局事務の仕事について調べてみよう		
３７，３８	メリット・デメリットを考えて発表してみよう		
３９，４０	講話者の勤務する医療機関について調べる・質問を考える		
４１，４２	現場の声を聴く（医療現場で働く方の講話）		
４３，４４	社会人としての意識・マナーについて		
４５，４６	自身に必要なスキルや身に着けたいことを考え、目標をつくろう		
４７，５０	歯科医院の医療事務の仕事について調べてみよう		
５１，５４	メリット・デメリットを考えて発表してみよう		
５５，５８	現段階で志望する職種の志望理由を書いてみよう		
５９，６０	期末考査（レポート作成予定）		

成績評価方法

1　レポート
2
3
4

	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合
定期試験	○				◎		
小テスト	◎	○					
宿題授業外レポート							
授業態度							
発表・作品							
演習							
出席							

成績評価基準

秀、Ｓ（４）：９０点以上
優、Ａ（３）：８０点以上
良、Ｂ（２）：７０点以上
可、Ｃ（１）：６０点以上
不可、Ｅ（０）：５９点未満
未修得、履修放棄、Ｆ
（　）内はＧＰＡ点数

担当教員	岡屋ちひろ　他	実務経験紹介	医療従事者によるオムニバス形式