

新・
隔月企画

愛玩動物看護師の
スキルと時間を有効活用！



動物病院における

収益・効率UP術

愛玩動物看護師のスキルや時間を有効化して現場に活かしている事例を隔月でご紹介！
院内業務や環境の見直しのヒントにご活用ください。

執筆・氏家貴秀 (ロイヤルカナン ジャパン)

第1回

愛玩動物看護師の処置による収益・効率UPの事例 ～兵庫ペット医療センターの取り組み～

事例マップ 今月号を読めばコレがわかる！

Before

After

待ち時間が長い
日常的に診察の待ち時間が長いと、頻りに通われる飼い主さんを、毎回5分程度の診察のために長時間待たせてしまっていた。

目の前の業務で手一杯
診察のサポート・保定・検査・入院管理に忙殺されて、目の前の仕事をこなすのに精一杯だった。

愛玩動物
看護師による
「処置」を
導入

飼い主さん満足度UP！
予約制導入による待ち時間の減少
診察効率UP！
より多くの診察をこなすことが可能

モチベーションUP！
仕事に対する意識が向上！
次の診察内容・通院時期を理解するようになり、診療に積極的に介入するようになった。



病院情報

兵庫ペット医療センター尼崎本院
〒661-0025
兵庫県尼崎市立花町3丁目1-5
TEL：06-6428-2565
URL：https://www.hyogopet.com/



はじめに

昨年、動物看護師の国家資格である愛玩動物看護師が誕生しました。皆さん、期待と不安でいっぱいだったのではないのでしょうか？

また院長から、「国家資格を取得したのだから、今まで以上に頑張ってくれないと！」「業務範囲も広がるし、さらなる貢献を期待しているぞ！」など

と言われて張り切ってはみるものの、一体どうしたらよいか迷っている方も多いのではないのでしょうか？

そこで本連載では、動物病院における愛玩動物看護師の仕事を、収益・効率UPという視点から、理論だけでなく、実際の動物病院での取り組みに基づき、ご紹介していきたいと思ひます。

収益・効率UPとは！？

収益・効率UPと聞いてどんなことを思い浮かべるのでしょうか。「健康診断キャンペーンのPOPを製作する！」「デンタル製品をディスプレイする！」

「フードを推奨する！」いずれも正解です。

ここで収益・効率UPのポイントを整理してみましょう。収益・効率という言葉調べてみると、

- **収益**：企業が商品やサービスの販売によって生み出したお金の総額のこと
- **効率**：業務量とそれをこなすために消費されるエネルギーの割合

と書いてあります。少し難しいので簡単に説明しますと、「収益＝動物病院の売上を上げること」、「効率＝同じ時間でできる仕事を増やすこと」だと覚え

ておいてください。「より少ない人数、少ない時間で、より多くの売上・成果・作業をすること」と言い換えたらわかりやすいかと思ひます。

収益・効率UPのポイント

さて、収益・効率UPを考えるときに押さえておくべき大事なポイントがあります。例えば、フードの売上を上げるために、夜遅くまで残業してPOPやディスプレイの準備をした場合、それは収益・効率UPにつながっているのでしょうか？

この方は、頑張って準備をしていますが、夜遅くまで働いていたようですし、フードの売上の行方も心配ですが、体調も心配です……。

ここで忘れがちなのが「時間」の概念です。売上よりも皆さんの残業代のほうが高かったら、収益が上がっても、動物病院としては効率が悪くなってしまいます。つまり、「時間」を意識することが、一つめの大事なポイントです。

次に、収益・効率UPと聞くと、「売上！ 売上！」とビジネス的に感じてしまう方が多いかと思ひます。しかし、意外なことを意識することで、効率を上げ

ることができます。それは皆さんのモチベーションです。先程の例のように、収益を上げるために長時間働いていたら、翌日疲れて本来の実力を発揮できなさそうですし、体調を崩してしまいそうです。

皆さんが、毎日気分良く、やりがいをもって働くことができたなら、同じ時間にできる仕事量が増えそうです（学習して、経験して、自身のスキルをアップさせて業務スピードを上げるのは基本中の基本です）。例えば終業後、楽しみにしていた飲み会があるとき、お友だちと映画に行く予定があるとき、いつもよりも早く仕事できていませんか？ まさに、それがモチベーションによる仕事の効率化です。

そして、最後に押さえていただきたいポイントが、収益・効率UPの取り組みが最終的に飼い主さんの満足度につながることです。売上を上げること、仕事を効率的にすることを意識しすぎて、飼い主さん



に迷惑をかけていたら、飼い主さんが違う動物病院に行ってしまう、収益・効率UPどころではなくなってしまいます。つまり、飼い主さんの満足度を下げたままでは、それは意味がない取り組みになって

しまうのです。必ず、飼い主さんの満足度UPを意識するようにしてください。

ぜひ、上記のポイントを意識して、収益・効率UPにチャレンジしてみてください。

目的：飼い主さん&スタッフ満足度UP！

$$\text{収益・効率UP} = \frac{\text{売上↑ 成果↑ 作業↑}}{\text{時間↓ 人数↓}}$$

隠し味：モチベーション



まとめ⁺

- ① 収益・効率UPとは、より少ない人数・少ない時間で、より多くの売上・成果・作業をすること！
- ② 皆さんのスキルアップだけでなく、やりがいをもって、モチベーションを上げて働くことも収益・効率UPにつながる！
- ③ 最終的に、飼い主さんの満足度UPにつながる事が大事！

学んで真似る

愛玩動物看護師の処置による収益・効率UPの事例



兵庫ペット医療センターは兵庫県内に3つの病院を展開し、予防から高度医療まで幅広い動物医療を提供しています。そして毎年、年末と中間に全スタッフが一堂に会し、方針発表会を実施しています(図1)。今年は、「One Team One Hope」をスローガンに掲げ、飼い主さんからの信頼を得られるように、スタッフが一致団結して頑張っています。私は、動物看護師歴10年目で、動物看護副主任として看護業務と組織の運営サポートをしています。今回は当院が導入した「動物看護処置」についてご紹介いたします。

Interviewee

増田みなみさん
(兵庫ペット医療センター)



図1 方針発表会



1 動物看護処置とは

動物看護師の国家資格化により、業務範囲が広がることを収益・効率UPのチャンスと捉え、院長・愛玩動物看護師リーダー（図2）が集まり、動物病院が抱える課題を解決するべく、新しい業務を模索しました。その課題の一つが、「診察の待ち時間が長いこと」でした。そこで、高頻度で来院する必要がある飼い主さんを対象に、愛玩動物看護師が処置をすることで、飼い主さんの待ち時間を減らすことを考えました。

点滴などで、毎日もしくは週に2～3回来院する必要がある飼い主さんは、診察時間5分のために長時間待つ必要がありました。そこで、そのような飼い主さんの待ち時間を削減するべく考えたのが、愛玩動物看護師が獣医師の診察なしで行う「動物看護処置」という取り組みです。といっても、完全に愛玩動物看護師に任せているわけではなく、獣医師の指示のもと、リスクがなく、容態が安定していて、毎回点滴などの同じ処置（輸液剤の種類・ビタミン剤などが、犬・猫の体調によって変わらないこと）



図2 当院の愛玩動物看護師メンバー



図4 動物看護処置の様子

を実施する犬・猫を対象に、予約枠を設けて動物愛玩看護師が処置を行っています。それが「動物看護処置」であり、サービスを始めた理由です。

2 具体的な流れ

まず、急変リスクがなく、定期的に通院する必要がある動物とその飼い主さんを獣医師が判断し、獣医師から獣医師の診察がない「動物看護処置」の説明を行い、飼い主さんから同意を取ります。そして、動物看護処置の注意事項が書いてある用紙（図3）をお渡しし、双方で齟齬がないようにしています。

その後、飼い主さんは電話もしくは受付にて「動物看護処置」の予約をします。飼い主さんが来院されたら、愛玩動物看護師が犬・猫の体調を聴いて、身体検査（体重・体温のチェック）・聴診（獣医師とともにチェック）を実施し、体調の変化がないことを確認した後、過剰輸液にならないよう判断しながら、必要な処置を行います（図4）。

なお、動物看護処置は診察料を無料にして、処置料のみを頂戴しています。

動物看護処置を受けられる飼い主様へ

動物看護処置は獣医師の指示の下、愛玩動物看護師が処置を行います。

以下のケースの場合は当処置から診察に切り替えが必要になります。

- ★獣医師が指示した処置以外での医療行為を希望される場合
- ★体調の悪化が見られる場合
- ★獣医師と相談されたい場合

上記の場合は、スタッフにお声かけ下さい。

尚、急遽診察への切り替えが必要になった際は待ち時間が生じます。

あらかじめご了承くださいませと幸いです。

動物看護処置可能時間

午前:11:00~12:30

午後:15:00~17:30

※ネットからのご予約は出来ません。お電話が受付でご予約下さい。

ご不明点ございましたらスタッフまでお尋ねください。

図3 動物看護処置を受けられる飼い主さんへお渡ししている用紙

3 注意点!

導入当初、愛玩動物看護師は処置と並行して、診察のサポート・保定・検査・入院管理などを行っているため、動物看護処置の予約に気が付かないことが多々ありました。愛玩動物看護師が集まって「頑張ろう!」と意識統一するも、なかなか改善しなかったため、カルテの置き場を目立つところに変えたり、愛玩動物看護師がカルテを管理したりするなど、オペレーションに重きを置いて改善していきました。どうしても個人によって意識の差が出てしまうため、オペレーションにフォーカスして改善し、誰でも気づける仕組みをつくったことは正解でした。

また、当日、具合が悪くなる犬・猫もいるため、異変がないか必ず確認し、身体検査・聴診の結果と合わせて、獣医師に報告をしています。そして、動物看護処置の結果をしっかりと報告書に記録するようにしています。特に、飼い主さんに何をヒアリングするかをマニュアル化し、聴き漏れがないようにしています。

4 動物看護処置の効果

動物看護処置を導入して約半年が経過しますが、飼い主さんは待ち時間がないことを大変喜んでおり、ほとんどの方がリピートしてくれています。

また、動物看護処置をすることで、獣医師の診察時間を減らすことができ、その分、新しい動物を診察できるようになりました。このことが収益・効率UPにつながっているように思います。

しかし、一番の変化は愛玩動物看護師の意識の変化です。自分たちで考え、判断することが増えたため、仕事に対する意識が上がりました。最初は愛玩

動物看護師が犬・猫の体調を聴いて、身体検査（体重・体温のチェック）・聴診（獣医師とともにチェック）をし、過剰輸液にならないよう判断することに、戸惑いを感じていました。

しかし、次第に慣れるにつれて、担当する犬・猫の次の診察・通院まで理解するようになり、診療に積極的に介入するようになりました。今まで動物に直接何かをして（爪切り、歯磨き、耳掃除を除く）飼い主さんから料金をいただくことがなかったので、責任感が芽生えて、プロ意識がもてるようになりました。まだ小さな取り組みですし、改善する点も多々ありますが、動物看護処置をスタートしてよかったですと思っています。

おわりに ～筆者からのメッセージ～

今後、愛玩動物看護師の働き方は大きく変化していくように思います。そのため、ご自身で試行錯誤しながらチャレンジするのも大事ですが、他病院の良い取り組みを“真似る（まねる）”のもよいと思います。そして、「あいまいを排除し、凡事を徹底する（あいまいなことを無くして、当たり前のことを当たり前に行う）」ことが大切です。

今回、兵庫ペット医療センターにお伺いし、動物看護処置に関するインタビューを行いました。これに限らず、「シニア科」「リハビリ科」など、愛玩動物看護師が中心となって行っている取り組みがたくさんありました。

今回、皆さんの参考になる工夫・発見がたくさんあったかと思います。ぜひ、真似できる点がありましたら、実行に移してみましょう。

この機会に、収益・効率UPの取り組みを話し合ってみることをお勧めします。

PROFILE



氏家貴秀（うじいえたかひで）
ロイヤルカナン ジャパン
ペットコンサルティングサービス
マネージャー
外資・内資系の経営コンサルティング会社および大手流通業に従事。
ロイヤルカナン入社後、動物病院の経営コンサルティングチームを立ち上げ、日々、動物病院が抱える経営課題の解決に取り組んでいる。
慶應義塾大学大学院経営管理研究科修了（MBA）