

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 ジャポン)  
イラスト・藤井昌子

第3回

## “経験”による収益・効率UPの事例 ～つくば夜間動物病院さんの取り組み～

事例マップ 今月号を読めばコレがわかる!

Before

After



### 電話のヒアリングレベルに バラつきがあった

飼い主さんからの電話に関して、スタッフによりヒアリングのレベルが異なり、聞き漏れが発生していた。それにより、診察の事前準備にバラつきが生じていた。



### どちらかに負担が集中していた

獣医師・愛玩動物看護師の役割をキッチリ分けすぎていて、どちらかに負担が掛かり、非効率な状況が発生していた。



### 情報共有や長期雇用が難しかった

獣医師・愛玩動物看護師の情報共有に時間が掛かり、担当者以外は無関係という状況が発生していた。また、離職率が高くノウハウの蓄積が難しかった。

### フォーマット 導入



### 権限移譲



### モチベーション アップ



### 聞き漏らしを減らし効率UP!

電話の横にヒアリングシートを置くことで、スタッフによる聞き漏れを大幅に削減することができた。そして、経験を積むことで、愛玩動物看護師がトリアージュまでできるようになった。



### 臨機応変に対応して効率UP!

愛玩動物看護師ができる部分を増やし、臨機応変に対応できるようにした。今ではオペレーション管理・身体検査は愛玩動物看護師を中心に実施できるようになった。



### レイアウトと環境を見直し効率UP!

院内をオープンなレイアウトにすることで、いつでも情報共有が可能な状況を実現した。そして、労働環境を整えることで離職率が低下し、さらに応募者も増えて、Win-Winになった。



### 病院情報

つくば夜間動物病院  
〒305-0883 茨城県つくば市みどりの東6-5-102  
TEL : 029-896-9939 URL : <https://tsukubayakan.studio.site>



## はじめに

前回（動物看護2024年6月号）、アイリス動物医療センターさんにおける愛玩動物看護師による収益・効率UPの取り組みを紹介させていただきました。情報共有・教育・IT導入をテーマに、さまざまな効率UPの仕組みが導入されていました。いずれも院長 中村先生が掲げる「スタッフが自発的に考えて動く!」というコンセプトが浸透し、その結果として愛玩動物看護師による収益・効率UPが実現できていることが理解できました。

ここで今一度、収益・効率UPのポイントをおさらいして、今月の新しい取り組みをみていきましょう。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」を指します。業務を改善するだけでなく、皆さん自身のモチベーションを上げることも、収益・効率UPにつながることをお話しさせていただきました。最終的にそれが飼い主さん・スタッフの皆さんの満足度UPにつながる事が大事であることも覚えておきましょう。

さて、今回は“経験”による収益・効率UPの仕

組みをご紹介します。皆さんが新入社員だったころを思い出してみてください。今なら簡単にできる仕事も、当時は時間が掛かっていたのではないのでしょうか？ しかし、何度もチャレンジ（＝経験）してスキルアップすることで、その仕事のスピード&正確性が上がってきたと思われます。これを「習熟効果」と呼びます（図1）。

繁忙期中、新入社員が入社し、教育に時間を割かれて疲弊・苦勞されている方もいると思います。ですが、この習熟効果を覚えておくと、少しは気持ちがラクになるかと思えます。そして、新人の皆さんは先輩にコツを聞きながら、苦手な分野でも積極的にチャレンジしていきましょう。

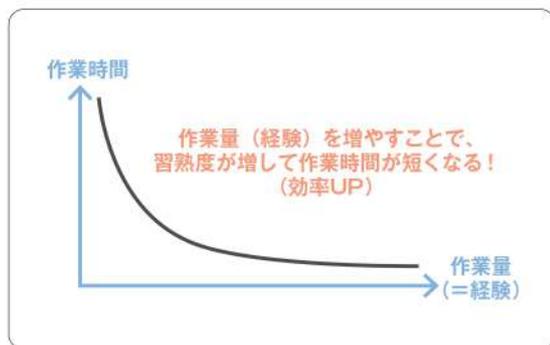


図1 習熟効果のイメージ

新人さん「保定が苦手でいつも時間が掛かっていたのですが、先輩にコツを教えていただいて何度もチャレンジしていたら、前よりも早く確実に保定ができるようになりました! この前、院長からも褒められました!」

先輩「それは素晴らしいね! たくさん経験して、コツを掴んだから早くなったんだね。これを習熟効果っていうんだよ!」



## チェック+

- 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、モチベーション高く働くことも収益・効率UPにつながる
- ③ 最終的に、飼い主さん・スタッフの皆さんの満足度UPにつながる事が大切
- ④ チャレンジ（経験）することで習熟度が増し、収益・効率UPにつながる **New!**

さて、今回はつくば夜間動物病院さんにお伺いし、愛玩動物看護師の収益・効率UPの取り組みをインタビューしてきました。すぐに活かせる“真似る”

ポイントがたくさんあると思います。ぜひ、参考にしてみてください。

学んで  
真似る

## “経験”による収益・効率UPの事例



Interviewee

滝麗さん、江畑日湖さん（つくば夜間動物病院）

つくば夜間動物病院さんは2021年につくば市に開業した3年目の動物病院です。20時に開院し、深夜の2時30分に閉院します。その名前のとおり、地域における夜間の動物医療を支えている動物病院です。今回は、皆さんがあまり馴染みのないであろう夜間動物病院にお伺いし、その効率・収益UPの秘訣をインタビューしてきました。

（写真左）滝麗さん（動物看護歴6年目）

動物病院にて2年半勤務後、一度他業界に転職しました。しかし、動物に触れる仕事の魅力が忘れられず、再び動物病院に戻ってきました。夜間動物病院は昼間に自由に使えるので、バイトをしたり、ジムに行ったり、料理をしたり、有意義に過ごしています。

（写真右）江畑日湖さん（動物看護歴3年目）

専門学校卒業後、つくば夜間動物病院に勤務しています。学生時代から救急医療に興味があり、夜間動物病院のメリットである自分の時間を有効に活用できる魅力にも惹かれて入社しました。獣医師との距離が近く、すぐに質問できるので日々勉強しながら仕事ができています。

ブルルル……♪ 院内に電話の音が響くと、素早く愛玩動物看護師が電話を取り、メモを片手にヒアリングが始まる。その表情は真剣そのものである。そして、電話の内容がホワイトボードに記載され、スタッフに共有される。その片隅に飼い主さんが到着する時間が書かれ、愛玩動物看護師が準備を始める。しばらくして駐車場を映す監視カメラに飼い主さんが映り込むと、獣医師・愛玩動物看護師が一斉に受け入れ態勢を整える。そして、すぐに愛玩動物看護師による身体検査が始まる……。その規律ある動きと緊迫感にしばし圧倒される。

### 1 電話対応の工夫による効率UP!?

夜間動物病院は事前に電話があり、それから来院されるケースが大半です。そのため、電話でいかに飼い主さんから動物の状況をヒアリングし、スタッ

フに共有するかが重要になります。そこで、電話の横にヒアリングシートを置くことで、聞き漏らしがないようにしています。（図2）

そして、その場でトリアージ（生命に関わるABCDEの5項目を特に注意しています）をするようにしています（図3）。あらかじめ院長からレク

来院時TELあり・様子見		担当	日 21:19 分
飼い主名	ペット名	《症状》 胃腸炎・月経中 Vib (+) (1つモビリティ) Ap (+) おてんぼ(フツツ?)	A
年齢	性別		B
(犬) 猫	種別		C
かかりつけ病院	性別		D
			E
どちらからご来院			
所要時間 (予測)	料金説明・応急処置		

図2 実際に使用されているヒアリングシート

チャーがありますが、最初は判断に迷うケースが多々あるため、「自分の疑問を潰していく」を意識してヒアリングするように指導しています。また、常に獣医師・愛玩動物看護師が近くにおり、その場で教えてもらうことができるので、安心して経験を積むことができます。トリアージを正確に行えるようになるには「経験数」を増やすしかないので、場数を踏むことを重視しています。そのおかげで、今では愛玩動物看護師全員が正しくトリアージをできるようになっています。

また、夜間動物病院では診療費が高額になる傾向があり、事前の説明なしに診療費を提示すると驚いてしまう飼い主さんも多く、クレームの原因になる可能性もあります。獣医師が診察室で料金の説明をすると診療効率が落ちてしまうので、電話対応の時点でわかる範囲で愛玩動物看護師が料金の説明をするようにしています。伝え方には注意が必要なのですが、これを徹底することで診療費関係のクレームはなくなりましたし、また未納金の発生もほとんどありません。

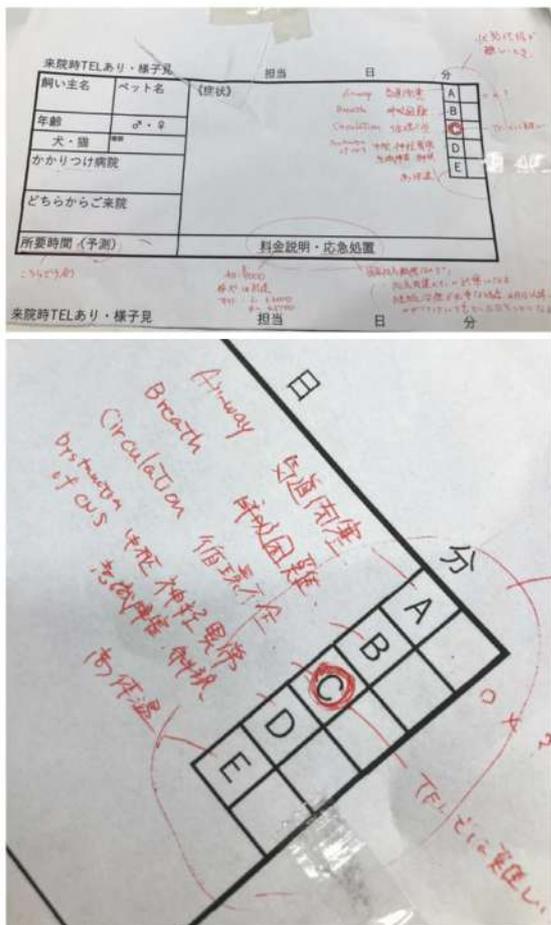


図3 電話内容からトリアージを行う

## 2 報告書の工夫による効率UP!?

夜間動物病院は、かかりつけ病院のある飼い主さんが（かかりつけ病院が閉まっているときに）緊急で相談に来られます。診察後はかかりつけの動物病院に戻っていただく必要があるため、かかりつけ病院の先生が困らないように「報告書」を作成し、FAX・メール・LINEなどでお送りしています。報告書は獣医師が診察内容を記載しますが、1日に10～15件の報告書を書かなくてはならないため、愛玩動物看護師が基本情報の部分を記載するようにしています（図4）。

また、当院では身体検査は愛玩動物看護師がしています。検査結果をフォーマットに記入し（図5）、カルテに貼って、獣医師にボタンタッチしています。これも、フォーマットがあることで漏れがなくなります。そして、身体検査を愛玩動物看護師がすることで、診察に対する主体性も上がり、報告書への記入もスムーズにできるようになりました。



図4 報告書の基本情報

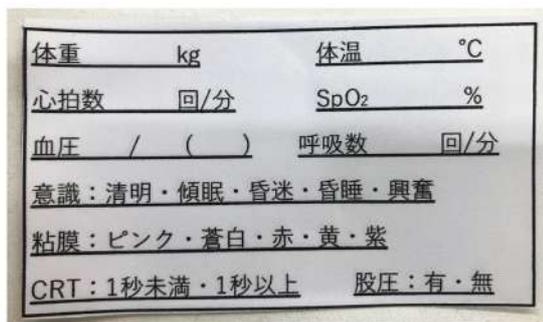


図5 身体検査フォーマット

### 3 院内のレイアウトの工夫による効率UP!?

夜間動物病院は企業の院内セミナーを受けることが難しいため、教育の中心はeラーニング、YouTube、動物看護（旧as）などで個人的に勉強するようにしています。ちなみに、動物看護は院長が一番愛読しています（笑）。しかし、一番の学習はOJTであり、他者（獣医師・愛玩動物看護師）の動きをみて学ぶことを重視しています。当院は、医局から診察室・手術室まですべて見渡すことができ（図6）、医局中央のテーブルの近くには常に獣医師・愛玩動物看護師がいる環境となっています。そのため、すぐに疑問点を確認したり、アドバイスをもらえるだけでなく、その場にいる全員に情報が共有できるようになっています（図7）。このように、全員が病院全体の動きを把握できるのも当院の特徴だと思います。

さらに、飼い主さんの来院状況がホワイトボードに可視化されているため、獣医師・愛玩動物看護師の動きをみながら、どこかの診察室に振り分けるかの調整を愛玩動物看護師が行っています。そして、獣



図6 オープンな病院のレイアウト  
待合室や駐車場もすぐに見ることができるようになっています。

医師が診療に専念できる体制にしています。

オープンなレイアウトにより学習が促進されるだけでなく、効率的にオペレーションを回すことができます。

### 4 院長から一言

当院では愛玩動物看護師による収益・効率UPは最重要課題と認識しています。「動物病院の雰囲気は愛玩動物看護師がつくる。動物病院を支えているのは愛玩動物看護師。スタッフがリラックスできる雰囲気をつくるのがよりよい診療につながる」という考えのもと、愛玩動物看護師が働きやすい環境を追求しています。また、週休3日制や、拘束時間の短縮によりプライベートな時間を十分に確保できる雇用形態を実現しています。仕事はあくまで生活の一部、人生の一部でしかないので、仕事以外の時間も大切に、より多彩で充実した人生を送ってもらいたいからです。プライベートで旅行に行った、ライブツアーを完走した、バイトを始めたなどと聞くと、すごく嬉しくなります。

夜間動物病院に来院されるのは緊急対応を必要と

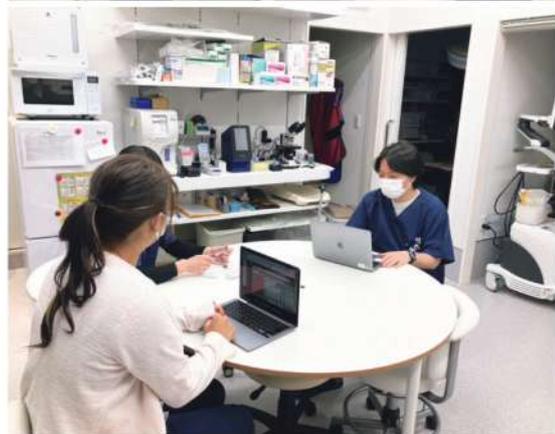


図7 スムーズに情報共有することができるレイアウト

☆  
する動物ばかりなので、忙しい夜もあれば、待ち時間ばかりの平和な夜もあります。そのような環境でリラックスするにはONとOFFの切り替えが非常に大切なのですが、皆非常に上手に適応しているように思います。今回の記事にあるような工夫もほとんどが愛玩動物看護師主導でつくったシステムで、個人個人がどうやったら効率的に働けるのかを考えて出来上がったシステムだと思います。今後も時代の変化に合わせて新しい工夫が必要になってくると思いますので、スタッフからの意見を大切に、柔軟に対応していきたいと思っています。

### おわりに ～筆者からのメッセージ～

今回、つくば夜間動物病院さんにお伺いし、収益・効率UPに関するインタビューを行いました。“習熟効果”をテーマに、さまざまなフォーマットを導入し、収益・効率UPが実現されていました。冒頭のとおり、スタッフが阿吽の呼吸で規律ある動きをされていたのが印象的で、動物病院のレイアウトも大事なことは新たな発見でした。年末年始が最大の繁忙期で休み暇もないほど忙しいそうですが、「忙しいときこそ皆で団結して乗り越えたいと思っています。また、そういう状況が一致団結するきっかけにもなるので、むしろチャンスともいえます」とおっ



愛玩動物看護師の皆さん

しゃっていたのも印象的でした。今回、動物医療を影で支えている夜間動物病院の活躍を目の当たりにさせていただきました。

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、他病院のよい取り組みを“真似る”（まねる）のも大切です。「曖昧を排除し、凡事を徹底する（曖昧なことをなくして、当たり前のことを当たり前に行う）」ことを意識しましょう。

皆さんの参考になる工夫・発見がいっぱい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よう。

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 ジャポン  
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）

