

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)

第4回

「愛玩動物看護師リーダーミーティング」から学ぶ 収益・効率UPの取り組み

はじめに

前回（動物看護2024年8月号）、つくば夜間動物病院さんにおける愛玩動物看護師による収益・効率UPの取り組みをご紹介させていただきました。その際、習熟効果（経験を積むことで生産性が向上す

ること）を解説しましたが、覚えていらっしゃいますでしょうか？ そろそろ新入社員の皆さんの習熟効果があらわれるころではないかと思います。

ここで今一度、収益・効率UPのポイントを押さえてから、今月号の内容に入っていきましょう。

収益・効率UPのポイント⁺⁺

- 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

2024年7月に愛玩動物看護師リーダーの方々にお集まりいただき、スタッフ教育をテーマにディスカッションを行いました。筆者が司会進行をさせていただきましたので、今号では、運営側の視点を中

心にその様子をお届けしようと思います。動物病院での収益・効率UPの取り組みの参考になりましたら幸いです。



オープニング

筆者が司会進行役としてミーティングを始める際、注意しているのは“掴み”（アイスブレイキング）です。冒頭に、ミーティングの目的や流れを伝えるのも大事ですが、参加者が発言しやすい雰囲気をつくることに細心の注意を払っています。

今回は、「Good and New」という手法を実施してみました。皆さんはGood and Newをご存知でしょうか？ これは直近で起こった「よかったこと（Good）」・「新しい発見（New）」を1人1分間程度でチームに共有する取り組みです。シンプルで単純にみえますが、一人ひとりがポジティブな面に思考を巡らし、それを発表することで、チーム内でポジティブなコミュニケーションを促進させることができます。アメリカの教育学者であるピーター・クライン氏が開発した手法で、取り入れている企業も多いようです。

実際、今回ご参加いただいたオハナペットクリニックさんでは、朝礼のときに「Good and New」

を導入しているとのことでした。

オハナペットクリニックでの取り組み

- 順番制ではなく、くじ引きにしてイベント感を出すようにしている
- 発表者だけを定めるのではなく、その発表に対してコメントする人を決めている
- 隔週で「Good and New」と「行動指針に関する発表」を交互に行い、マンネリ化を防いでいる

私自身、何度も実施していますが、ポイントは長々と時間を掛けてやるのではなく、1人1分と決めてパッと終わらせることです。そのほうが継続できますし、まずは難しく考えずに気軽に実施してみましょう。ご興味がありましたら、インターネットで詳細な情報をみることができますので、調べてみてください。

チームビルディング

さて、前半は、チームビルディングで有名な「マシュマロチャレンジ」を行いました。制限時間18分で、パスタ・マスキングテープ・ハサミなどを使って自立可能なタワーをつくり、一番上に置いたマシュマロの高さを競うゲームです。

いざ始めてみると、パスタでの土台づくりに悩んで何度もつくり直したり、最後にマシュマロを置いたところでタワーが崩れてしまったり、皆さん楽しみながら、そして苦労しながら取り組まれていました。事前にインターネットで最高記録が99 cmとの情報を得ていましたが、まさかの世界記録103 cm!? を叩き出すチームがいて驚きました（図1）。

最後に、振り返りのミーティングをしたところ、以下のような意見が出てきました。

- あっという間に18分が経ってしまったので、時間管理をすることが大事だと感じた
- もっと遠慮せずにアイデアを出しあったり、役割

分担したりすることが必要だった

- 早めにマシュマロを置いて、強度を確かめながらつくるべきだった（試行錯誤することが大事）
- 皆さん、マシュマロチャレンジを通じて、チームビルディングに必要な要素に気づかれたようです。これは限られた時間の中で、共通の目標に向かって、チームで力を合わせて取り組むことを目的としています。そこには必ずコミュニケーションが必要になります。このマシュマロチャレンジを通じて、上記の気づきだけでなく、コミュニケーションの大事さも感じることはできたのではないかと思います。

TED Talks（著名人による講演会を企画・運営するアメリカ拠点の非営利団体による無料視聴サービス）にてトム・ウージェック氏が「塔を建て、チームをつくる」と題して解説をしています。YouTubeでも視聴できますので、ご興味がありましたらみてください。





図1 マシュマロチャレンジの様子

動物病院視察：千葉Seaside動物医療センター

次に、今回セミナー会場をご提供いただいた千葉Seaside動物医療センターさんの見学をさせていただきました(図2)。2022年3月に移転され、「千葉Seaside動物病院」から「千葉Seaside動物医療センター」に名称変更しています。現在、獣医師13名・愛玩動物看護師27名・トリマー4名・受付3名をはじめとする、総勢60名の組織で運営されています。見学内容をすべて掲載することは難しいので、収益・効率UPの工夫を一つだけご紹介します。

図3はケージに貼る動物の管理表になります。名前の部分が、青と赤に色分けされています。緊急対

応が必要な動物を赤色にすることで、誰がみてもすぐに状況が把握できるように工夫しています。

これだけではなく、さまざまところにちょっとした工夫がされていて、小さな積み重ねが収益・効率UPにつながっていることを再認識しました。この連載を始めてから、「真似て、学ぶ」ことを繰り返してお伝えしています。動物病院だけでなく、百貨店・美容院などの身近なところにも参考になる工夫があるかと思います。ぜひ、アンテナを張って身の周りの工夫を探し、動物病院に取り入れてみましょう。



図2 千葉Seaside動物医療センター見学の様子



図3 「入院・Day Care・検査」管理表



動物病院紹介

続いて、皆さんが勤務されている動物病院の紹介をしていただきました（図4）。自分が働いている動物病院を見直すよい機会になりますし、普段接する機会のないほかの動物病院の内側を知ることができるので、これも“真似て、学ぶ”機会になるのではないかと思います、企画しました。ここで、いくつか抜粋してご紹介させていただきます。

あさか台どうぶつ医療センター

獣医師・愛玩動物看護師・受付・トリマーのスタッフ全員が、「経費管理部」「総務部」「広報部」「現場改善部」「DX部」のどれかに所属しています。この部活動により、職種の垣根を越えて、自由に意見を交わし合える環境をつくることができましたとのことでした。また、業務が明確に分担されているため、何か確認をとる際、誰に聞けばよいか分かりやすくなるだけでなく、スタッフも責任感をもって業務を行うことができているようです。

さらに、セミナー参加や自主勉強などを積極的に行ったうえで、愛玩動物看護師は飼い主さん向けセミナーの実施、獣医師指導のもとリハビリテーショ

ンの実施、院内ポスターの制作業務を行っています。それだけでなく、社会貢献活動として近隣エリアの小学校に訪問してセミナーをしたり、獣医師体験イベントをしたりもしています。動物医療を子どもたちに身近に感じてもらい、命の大切さを伝える活動も積極的にされているとのことで、感心・感動しました。

オハナペットクリニック

スタッフに任意で参加者を募り、院長と面識のある動物病院に訪問し、診察や手術などの見学をされています。そして、他病院のよい取り組みをもち帰って、日々の診療に活かしているとのことでした。また、新人の愛玩動物看護師は“他病院に3日間勤務する制度”を導入されています。他病院での勤務を体験することで、自院だけでは得られない学びを提供することを目的に実施しているとのことでした。

動物総合医療センター

関東圏内に5病院（総勢108名）あるグループ病院です。そのため、教育制度が充実していました。新入社員研修・愛玩動物看護師リーダー研修・サブ



図4 動物病院紹介の様子

リーダー研修など、愛玩動物看護師向けのものだけでも多くの研修が用意されていました。特に、教育のマニュアル化には驚かされました。新人動物看護師の指導要綱・年間教育スケジュールがマニュアルとして用意されています。指導内容をマニュアル化できるものはマニュアル化し、スタッフ全員が共通

認識をもてるようしているとのこと。また、新人スタッフの指導状況が誰にでもわかるよう、壁に指導資料を貼っていることも素晴らしい工夫だと思いました。

今回、各動物病院の紹介を聞いていて、多くの発見・気づきがありました。今後の連載で少しでも多くの動物病院をご紹介します。

ケーススタディー

今回、新しい取り組みとして、動物病院から相談される“あるある”をストーリーにして、グループでディスカッションをしました(図5)。実際の事例や起こりそうなことを題材にし、その解決策をディスカッションし、成功例・失敗例を学ぶ学習方法をケーススタディーといいます。専門知識だけでなく、問題解決力・洞察力・分析力など、「~力」を学べる学習方法ということで、筆者が大学院に通っていたときはケーススタディー中心の授業が行われていました。

さて、今回使用したケースをご紹介します。数分で読めるのでぜひ読んでみてください。



図5 ケーススタディーの様子

田中さん(愛玩動物看護師リーダー)はロイヤル動物医療センターで働き始めて、今年で5年目となります。3年前、近くに大きな土地が空いたことから、動物病院を移転・拡張しました。同時にCTを導入し、「ロイヤル犬猫病院」から「ロイヤル動物医療センター」に名称を変更しました。これに伴い、人員を増員し、獣医師7名・愛玩動物看護師12名を擁する組織になりました。そして、リーダー職を設けるなど、院長は急速に病院の組織化を進めています。

一方で、若手スタッフは一様に“指示待ち”の状態であり、来院数が増加して忙しくなっているのに、効率的に診察が回せていない状況です。また、受け身の姿勢で仕事をするのでミスが多く、その重要性も理解していないようで、イライラさせられることが続いています。ときどき怒鳴りたい衝動に駆られますが、パワハラになりますし、スタッフが退職しても困ります。どのように自主性と責任感をもたせるべきか悩ましく感じています。

さて、皆さんの動物病院ではどのように対応していますでしょうか？ また、田中さんにどんなアドバイスをしますか？ ここではグループディスカッションで出た意見を抜粋してご紹介させていただきます。

- 中堅スタッフと若手スタッフをペアにして(メンター制度)、月単位で目標を設定する。ミスがあった場合はメンターに報告し、フィードバックする仕組みを導入する
- 若手スタッフに何かしらの業務をメインで取り組



んでもらい、成功体験を積み重ねる。常に、上のスタッフがフォローできる体制にする

- 個別ミーティングを設定して、共通認識をもっているか確認する
- ご飯に行ったり旅行をしたりして、まずは打ち解ける
- 田中さんが1人で問題を抱え込んでいるので、院長・副院長などに相談し、サポートを得る

自分の経験・考えを整理し発表すること、他人の経験・考えを聞くことで、新しい視点・発見を得られるケースがあるかと思います。皆さんは、田中さんの立場で考えてみましたでしょうか？これが新しい視点・気づきの一例だと思います。ぜひ、院内でもケーススタディを作成し、ディスカッションをしてみたいかがでしょうか？

おわりに ～筆者からのメッセージ～

最後に懇親会をして愛玩動物看護師リーダーミーティングは終了しました。皆さん、初対面にも関わらず、積極的にコミュニケーションされていました。懇親会でもそれぞれが抱える課題に関して、真剣に相談し合っていて、こういう場を提供する必要性を強く感じました。これを機に、このような会を全国に広げて行けたらと思っています。

さて、今回は愛玩動物看護師リーダーミーティングの様子を運営側の視点でご紹介させていただきました。アイスブレイキングの「Good and New」はすぐにでも導入できるのではないかと思います。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。「真似て、学ぶ」です。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。



ミーティングにご参加いただいた 愛玩動物看護師の皆さん

- 佐々木さん、滝沢さん（アイリス動物医療センター）
- 小林さん（あさか台どうぶつ医療センター）
- 増田さん（オハナペットクリニック）
- 白川さん（クラーク動物病院）
- 久保田さん、中村さん（品川WAFどうぶつ病院）
- 村上さん（新座動物総合医療センター）
- 鈴木さん、高野さん（千葉Seaside動物医療センター）
- 福田さん、鈴木さん（平塚動物総合医療センター）
- 田村さん、縄井さん（ミズノ動物クリニック）

PROFILE



氏家貴秀（うじいえたかひで）

ロイヤルカナン ジャポ
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）

