

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5回

組織マネジメントによる収益・効率UPの事例 ～オハナペットクリニックさんの取り組み～

事例マップ 今月号を読めばコレがわかる!

Before

After



目の前の業務で手一杯

日々の業務をこなすことに精一杯で、病院やスタッフのことを考える時間がなく、院長の指示のとおり
に仕事をするだけだった。



スタッフのスキルにバラツキがある

スタッフが個人的に好きなことを学習をする状況で
あったため、個人間によるスキルの差が大きく、特定
のスタッフに仕事が偏っていた。



病院としての結束力が弱い

スタッフ間のコミュニケーションの場が病院でしか
なく、スタッフ個人同士では仲良くても、病院として
結束力が強い状況ではなかった。

情報共有の工夫



教育の工夫



コミュニケーションの工夫



全体が見えて効率UP!

スタッフ間でコミュニケーションする場を強制的に設
け、ミーティングの運営の仕方も工夫した。その結果、
楽しく、そして効率的に仕事ができるようになった。



教育制度を整え効率UP!

教育制度を整備することで、先輩・後輩間で教え合
う文化ができた。また、他病院と合同で教育の場を
設けることで、いろいろな刺激を受けてモチベーショ
ンアップにつながった。



交流の場が増えて効率UP!

社員旅行、飲みニケーション、運動会、マラソン大
会など、病院外でのコミュニケーションの場を設け
ることで、病院での結束力・一体感が増した。



病院情報

オハナペットクリニック
〒276-0046 千葉県八千代市大和田新田103-34
TEL : 047-480-3087 URL : <https://ohana-pc.com/>



はじめに

前回（2024年10月号）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からご紹介させていただきました。読者の皆さんから多くの反響をいただき、“学ぶ場”を提供することの重要性を再認識しました。今後、このような場を増やせるようにしていきたいと思います。

さて、今回も収益・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す。

実際に下記の①～④を実現するには、個人の意識向上だけでなく、それを実現できる職場環境の向上も必要です。そこで、今回はスタッフのモチベーションを維持・向上させる組織マネジメントにフォーカスし、実際の取り組み事例をご紹介します。



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

学んで
真似る

組織マネジメントによる 収益・効率UPの事例



Interviewee

増田 咲紀さん
(オハナペットクリニック)

(動物看護歴13年目)

パピーレッスン担当。「日本一飼い主さんとスタッフに向き合う動物病院」を目指し、他院や外部の方から多くのことを学び前進しています！

オハナペットクリニックさんは、千葉県八千代市にある開業8年目の動物病院です。“オハナ”はハワイ語で“家族”を意味し、家族のように温かく親切な診療を志して運営されています。現在、獣医師7名、愛玩動物看護師・トリマー・受付10名で、予防医療から高度医療まで提供し、地域の動物医療に貢献されています。来春、移転オープンを予定しており、今後の発展が非常に楽しみな動物病院です。

年々、動物病院の成長とともにスタッフが増え続けており、組織マネジメントもそれに合わせて改善する必要に迫られています。今、辻川院長・増田さんが中心になり、さまざまな取り組みを試行錯誤されているので、今回それらについてインタビューさせていただきました。皆さんの参考になる点がありましたら幸いです。





図3 朝礼のGood & Newを行っている様子

スタートすることがなくなり、雰囲気よく仕事を始められるようになりました。

- 普段、人前で話す機会が少ない/苦手なスタッフが朝礼で発表することで、“人前で話す”練習になっており、徐々に慣れてきたように感じています。その結果、スタッフが飼い主さんの前で自信をもって話せるようになりました。

- Good & Newの内容がスタッフ間のコミュニケーションに役立っています。例えば、新人スタッフ・実習生が発表者になったとき、その内容を休憩時間や診療の合間に話すようにしています。その人に対する理解が深まりますし、関係構築にもつながっています。

導入当初は戸惑いもありましたが、今では全スタッフが楽しみながら実施しています。朝礼の時間が長引いたとしても、5分程度で終わるので必ず実施し、継続するようにしているようです。これは、すぐにできる施策なのでお勧めの取り組みです（図3）。

2 教育の工夫による効率UP!?

連載当初から「真似て、学ぶ」と言い続けていますが、オハナペットクリニックさんの教育は、まさに“真似て、学ぶ”を实践されています。以下、真似ることの大事さが理解できるかと思います。

1 他病院見学による学習

毎年、辻川院長の人脈を利用して他病院を見学し、他病院の愛玩動物看護師の皆さんとコミュニケーションする場を設けています。オハナペットクリニックでは以下のルールを設けています。

- 他病院を見学し、よいところを発見したら病院にもち帰って、それを活かせるようにスタッフで話し合うこと

- 他病院の愛玩動物看護師と積極的にコミュニケーションをとり、お互いが抱えている課題を隠さずに話し合うことで、気づきを得ること

- 見学だけで終わりにせず、継続的に連絡し合える関係を築くこと

なお、この取り組みは強制ではなく、希望者のみ参加できるようにしています。このほかにも、年2回程度で愛玩動物看護師リーダーの交換留学も実施しています。どちらも、他病院を実際にみて、スタッフとコミュニケーションをとることで新しい発見を得て、視野の広がりにつながります。さらに、共通の悩みを抱えていることを知り、安心し、自らの負担が軽くなることもあります。これらの刺激を得ることで、自身のモチベーションアップにもつながっています。

2 新入教育の工夫

オハナペットクリニックでは、メンター制度を導入しており、新人1名に先輩スタッフ1名がペアになるようにしています。そして、月1回面談の場を設けて、「現状の課題と今後の解決策」「半年後の姿」を話し合うことをルールにしています。また、新人スタッフの成長に合わせて、オリジナルの教育プログラムを作成し、都度、進捗の確認をしています。そして3カ月ごとにプログラムを作成し直します（図4）。

また、今年度から京葉エリアのほかの2病院と合同で新入社員およびリーダー職を集めて新入社員研修を春2回・秋1回実施しました（図5）。そこでは、業界動向や社会人としてのマナー、仕事の仕方などを座学で学ぶのですが、他病院の新人スタッフ同士がコミュニケーションをとることで、お互い刺激になり、モチベーションアップにつながっているようでした。同じく、リーダー職のスタッフも新入社員



| 日付 | 出席者 | 欠席者 | |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| 7/1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/16 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/17 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/21 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/22 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/23 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/26 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/27 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/28 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/29 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/30 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7/31 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 項目 | 7/1 | 7/2 | 7/3 | 7/4 | 7/5 | 7/6 | 7/7 | 7/8 | 7/9 | 7/10 | 7/11 | 7/12 | 7/13 | 7/14 | 7/15 | 7/16 | 7/17 | 7/18 | 7/19 | 7/20 | 7/21 | 7/22 | 7/23 | 7/24 | 7/25 | 7/26 | 7/27 | 7/28 | 7/29 | 7/30 | 7/31 |
|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| ホテルの退宿 (一人で) | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| 入院退宿 (SPAYのみ) | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| * 倉庫への(荷重等) | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| * 内視鏡の準備おけ | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |
| * 忘れて提案ほ | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 | 〇 |

図4 各新人スタッフの成長に合わせたオリジナルの教育プログラム



図5 新入社員研修の様子

使う言葉 (積極的に使おう)

- ありがとう!
- 助かる!
- ナイスチャレンジ! ナイスプレー!
- 素晴らしい!
- いいね!

使わない言葉 (指摘していく)

- 無理 → なんとかなる! やってみます
- でも → 確かにね (受け止める)
- めんどくさい → やりがいがある 燃えますね
- 忙しい・大変 → 充実してるね
- 疲れた → 頑張った

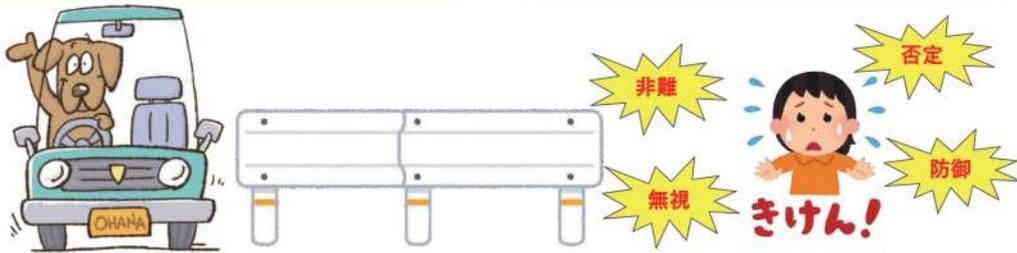


図6 「使う言葉」「使わない言葉」のポスター

研修に同席することで、今後の指導の仕方が明確になり、フォローしやすくなりました。また、他病院のリーダー職の皆さんとコミュニケーションをとることで、モチベーションアップにつながりました。

3 リーダー教育の工夫

オハナペットクリニックが力を入れているものの一つに、リーダークラス (図1のミーティング体制でいうエグゼクティブミーティングに参加しているスタッフ) の教育があります。今年は外部講師を招聘し、チームビルディングに関する講座を受講しました。心理的安全性の確保、意図の伝え方、事実と解釈の理解など、具体的なコミュニケーションスキルを学び、それぞれがスタッフ指導の場で実践するようにしています。

また、経営理念である「日本一飼い主とスタッフ

に向き合う病院」を目指すべく、院内での発言・行動にもルールを設けています。発言に関しては、「使う言葉」「使わない言葉」をポスターにして、院内に掲示しています (図6)。そして、リーダーが率先垂範して、“よい” 発言をするようにしています。

行動に関しては、前述のエグゼクティブミーティングの場で、それぞれの行動を確認する時間を設けています。自分では意識していない部分を指摘されることもあり、勉強になっています。また、毎回ファシリテーター (司会進行役) と議事録担当を設けて実施するようにしています。

教育に関しては、自分たちで完結するのではなく、外部の力を借りて、効果的に実施するように工夫しているとのことでした。



図7 月1回の“飲みニケーション”



図8 マラソン大会



図9 院内勉強会



図10 年1回の社員旅行の様子



図11 運動会

3 モチベーションアップの工夫による効率UP!?

オハナペットクリニックでは、スタッフが自主的に企画し、月1回の“飲みニケーション”をしています(図7)。スタッフ企画なので、自費で開催しています。休日のスタッフも参加しているので、プライベートの飲み会のような雰囲気です。最近、飲み会によるコミュニケーションは古く、嫌がる人もいたと思い強制にしていなかったのですが、毎回全員が参加しているのでうれしく感じています。これは開院当初から実施していて、たまに辻川院長も参加します。そのときは無料になります(笑)。唯一、幹事を交代制にすることだけ意識をしています。飲みニケーションの効果として、業務中の円滑なコミュニケーションができるようになりますし、結束力が強くなっていくのを感じています。また、スタッフに対する新たな気づきを得ることもあり、貴重な非公式のコミュニケーションの場になっています。これがオハナペットクリニックの強みかと思うこともあります。

また、年1回スタッフ全員で社員旅行に行っています。今年は、3泊4日で沖縄に行ってきました。院長から予算を教してもらい、担当スタッフが場所・スケジュールを決めます。これもスタッフのモチベーションアップのための楽しい行事の一つになっています。なお、社員旅行中は周囲の動物病院が普段通院している動物を診てくれることになっています。そのほかにも、さまざまなコミュニケーションの場を設けています(図8~11)。

最後に、冒頭で紹介したとおり、来春にオハナペットクリニックは移転オープンします。院長が設計を進めていますが、看護・手術・受付・子猫・シニア・パピーというテーマでチーム編成し、スタッフ全員がそれぞれの視点から移転の準備を進めています。移転もスタッフ全員が参加する一大イベントであり、いろいろと関わることがあるので、モチベーションアップにつながっています。

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は最重要事項の一つとして考えております。収益・効率UPというと病院経営の話で自分には関係ないと思う方もいるかも知れませんが、目の前の命と向き合い続けるためには自分自身が精神的・体力的余裕がないと続けられません。この余裕をつくるために収益・効率UPが必要なのです。誰しもが情熱をもって仕事をしていると思いますが、その情熱を仕事環境のせいで失うことのないようにしたいと考えております。当院では、特にコミュニケーションによる収益・効率UPに注力しています。どのようなコミュニケーションを用いるかで収益・効率は大きく変わってきます。スタッフにとっても病院にとっても、そして飼い主さんにとってもプラスとなるコミュニケーションを取れるように日々スタッフとともに試行錯誤しています。スタッフからさまざまな提案が出るたびに、これでスタッフにも飼い主さんにも向き合える動物病院にまた一步近づけるなどうれしくなります。

おわりに
 ～～筆者からのメッセージ～～

今回、オハナペットクリニックさんにお伺いし、インタビューをしてみて、スタッフの“仲のよさ”を強く感じました。スタッフが自主的に飲み会を開催し、誰も強制していないにも関わらず全スタッフが参加する組織はすばらしいと思います。しかし、その裏では辻川院長・増田さんがさまざまな仕掛けをしていることに気づかされました。辻川院長・増田さんが枠組みを用意し、運営をスタッフに権限移

譲し、自主性を育みモチベーションアップにつなげていました。

他病院の見学、社員旅行の実施は難しい動物病院もありますが、組織マネジメントのノウハウはすぐに真似ることができるのではないかと思います。ぜひ、本稿を読んで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。

PROFILE



氏家貴秀 (うじいえたかひで)
 ロイヤルカナン ジャポン
 ペッツ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)



美容系
 たくさんの犬種にふれて美と健康をサポートするトリマーを目指します
 愛犬美容科 2年制 60名
 愛犬美容研究科 3年制・10名



看護系
 獣医療の現場で活躍する愛玩動物看護師を目指します
 愛玩動物看護科 3年制・70名
 愛玩動物看護師養成所指定認可済



共生系
 人と動物の共生を軸に動物業界のスペシャリストを目指します
 動物共生研究科 3年制・20名
 動物共生総合科 4年制・10名

トリマー、愛玩動物看護師、ドッグトレーナーを目指すなら…



学校法人 中央工学校
中央動物専門学校

URL: <https://www.chuo-a.ac.jp>
 E-mail: info@chuo-a.ac.jp

中央動物専門学校

HPをチェック!



検索

0120-19-1311

JR山手線・京浜東北線「田端駅」北口より徒歩4分
 〒114-0013 東京都北区東田端1丁目8番11号 ☎03-3819-1111

愛玩動物看護科教員募集中 詳しくは本校ホームページ、またはEDUONE careerまで EDUONE Career