

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2回

組織マネジメントによる収益・効率UPの事例 ～アイリス動物医療センターさんの取り組み～

事例マップ 今月号を読めばコレがわかる!

Before

After



情報共有する時間がない

業務が忙しく、部門間&スタッフ間で情報共有する機会が減っていた。そのため、連携ミスによるさまざまな問題が生じていた……。



教育の機会がない

スタッフの経験値で仕事をするのが多く、人によって仕事の仕上がりにバラつきがあった。また、教育の機会がなく、スタッフのやる気に依存していた……。



“診察”以外の仕事で時間を取られる

予約・会計など、“診察”以外で時間を取られることが多く、バタバタと仕事を回していた……。

情報共有の機会を設ける



教育制度を導入



IT技術を導入



売上を減らすことなく効率UP!

毎月1回全体ミーティングを実施する。スタッフ全員で問題解決し、情報共有することで、ミスが減り、クレームも減らすことができた。



業務に対する理解が深まり効率UP!

- 基本的な業務に関して写真付きのマニュアルを作成し、新人教育に活用!
- 獣医師による愛玩動物看護師向け症例検討会を実施!



スタッフの業務を削減し効率UP!

「飼い主様の待ち時間80%削減プロジェクト」を立ち上げ、さまざまなITを導入。さらに、飼い主さんの利便性もUP!



病院情報

アイリス動物医療センター
〒003-0025 北海道札幌市白石区本郷通7丁目北4-16
TEL : 011-876-8683 URL : <https://iris-vethosp.com/>



はじめに

前回（動物看護2024年4月号）は、兵庫ペット医療センターさんにおける愛玩動物看護師による動物看護処置の取り組みを紹介させていただきました。皆さんのお仕事の参考になることはありましたでしょうか？ここで今一度、収益・効率UPのポイントをおさらいして、今号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だけでも、収益・効率

UPが図れることを忘れないようにしましょう。そして、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につながる事が大切です。

目的：
飼い主さん&スタッフ満足度UP！

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

隠し味：
モチベーション



再チェック

- 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！

さて、今回はアイリス動物医療センターさんにお伺いし、愛玩動物看護師の収益・効率UPの取り組みを、組織マネジメントの視点からインタビューし

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

組織マネジメントによる 収益・効率UPの事例



Interviewee

滝沢 亜里沙さん、佐々木 恋歌さん
(アイリス動物医療センター)

(写真左) **滝沢 亜里沙さん**（動物看護歴3年目）
元々、アルバイトでアイリス動物医療センターに勤務していました。教育に力を入れていて、何でも挑戦されてくれる社風が大好きなので入社しました。

(写真右) **佐々木 恋歌さん**（動物看護歴3年目）
アイリス動物医療センターが2社目になります。診療件数が多く、外部の専門医が多く来られているので、症例/事例について深く学べると思って入社しました。

アイリス動物医療センターは札幌市白石区にある開業9年目の動物病院です。4年前に新病院に移転し、昨年CTを導入しました。予防医療から高度医療まで幅広い動物医療を提供し、地域の動物医療の

発展に寄与しています。

今年、獣医師1名・愛玩動物看護師3名・トリマー1名の新入社員が入社し、市内のホテルにて大々的に入社式を開催しました（図1）。全スタッフが集結し、改めて病院理念を確認することで、“それぞれが初心に帰り、モチベーションをアップする”よい機会になりました。今回は当院の取り組みについて、ご紹介いたします。



図1 方針発表会

1 情報共有による効率UP!?

当院では、動物看護業務を「愛玩動物看護師部」「総合管理部」に部門化し、それぞれの役割を明確にすることで収益・効率UPを図っています。

●愛玩動物看護師部（6名）

一般的な動物看護業務に加え、動物看護師が国家資格になったことから、採血・静脈留置・点滴・投薬を行う。また、必要に応じて飼い主さんへの指導を行う。

●総合管理部（8名／愛玩動物看護師の資格をもたない方）

愛玩動物看護師の補助・保定・検査・清掃・洗濯・在庫発注などを行う。また、受付スタッフも総合管理部に属している。

しかし、日常業務が忙しくなるにつれ、部門間で情報共有する機会が減ってしまい、連携ミスなどさまざまな問題が生じてきました。そこで、部門間の連携を深め、動物病院の課題を解決するために、毎月1回全体ミーティングを実施することにしました。

診察と併行して実施することは難しいため、毎月第1金曜日は午前診療だけにして、午後を休診にし

ました。そして、そこで全体ミーティングの時間を設けることにしました。当初、診療時間を減らすことで、売上が落ちる（収益down）ことを懸念していましたが、それは杞憂に終わりました。毎月1回全体ミーティングを実施し、スタッフ全員で問題解決情報共有することで、ミスが減り、クレームも減らすことができました。結果的に、売上が減少することもなく、逆に、収益・効率UPにつながったように思います。

全体ミーティングの進め方は工夫していて、マンネリ化にならないように、そして一人ひとりが主体性をもつように、愛玩動物看護師部1名・総合管理部1名が交代で司会・書記の役割を担っています。議題はそれぞれが気になっている課題を司会に伝え、それに対してディスカッションしていきます。その課題は、飼い主さんからのクレーム対策から新入社員の迎え方までさまざまです。そして、必ずミーティング結果を業務LINEに共有し、休日のスタッフも理解できるようにしています。

日常の課題に関しては「問題共有ノート」に問題点と解決策を記載し、全員がチェック確認のサインをして、漏れがないようにしています（図2）。

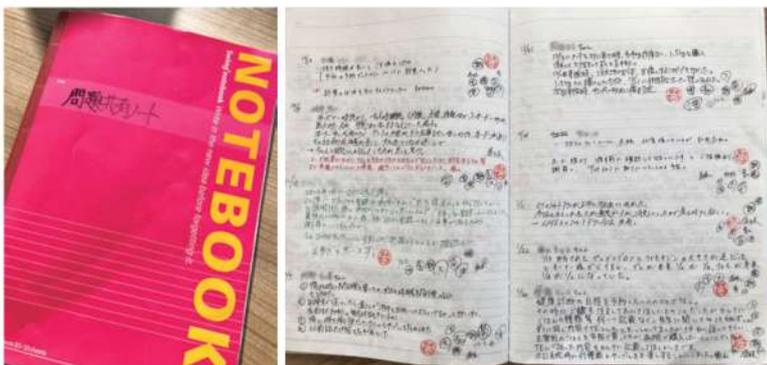


図2 問題共有ノート



2 教育による効率UP！？

動物看護師の国家資格化により、投薬・静脈留置・点滴の処置を愛玩動物看護師が対応できるようになりました。その結果、獣医師の収益・効率UPが図られています。当院では、この状態をつくるために教育に力を入れています。本来、OJT（職場内訓練）・Off-JT（外部での教育訓練）の両方を提供することが理想ですが、現在は獣医師が愛玩動物看護師を教育するOJTを中心に行っています。

また、教育の効率UPを図るためメモアプリ「Evernote[®]」を活用し、誰がやっても変わらない結果が出る業務に対して、誰がみてもわかるように写真を付けることを意識したマニュアルを作成しています。これは、誰でも編集できるようにして、常に最新のマニュアルになるようにスタッフ全員で管理しています。今年から、新入社員の教育に活用し始めており、“便利で助かる！”という声を教える側・教わる側の両方からもらっています。

また、毎月末に獣医師による愛玩動物看護師のための症例勉強会を開催しています。あらかじめ、担当の獣医師から課題が出され、それぞれが回答をもち寄ります。この勉強会は診察後に実施しています。前回は“てんかん発作”の症例でしたが、愛玩動物看護師視点での実務的な内容にしてもらっています。新たな知識を得られるだけでなく、獣医師が診察のときに知りたいことが理解できたり、愛玩動物看護師に求められている知識・診察時の動き方が理解できるようになったりと、モチベーションアップにもつながっています。

教育による収益・効率UPの効果はすぐに出ないものですし、その効果は目にみえにくいですが、長期的に収益・効率UPにつながると考えています。

3 IT導入による効率UP！？

院長がIT好きということもあって、当院ではITによる効率UPを積極的に行っています。現在、「飼い主様の待ち時間80%削減プロジェクト」を立ち上げて、スタッフ全員でアイデアを出し合っています。今回のIT導入もその取り組みの一つです。今回はその中から、いくつか代表的な導入内容を紹介

いたします。

●マイジュンバン[®]（図3）

オンラインの順番受付システムです。当日に診察の受付ができるので、電話による問い合わせが大幅に減少しました。また、すべてオンラインで完結できるので、こちらから電話することもなく、効率化につながっています。現在、アポクル[®]の予約システムと併用して活用しています。

●いつでもPay（図4）

診察費を事前に登録したクレジットカードで決済できるアプリです。診察後、受付で会計を待つことなく決済することができるので、利用する飼い主さんは増えています。受付の業務が減り、効率UPにつながっています。

●Wolt[®]（図5）

デリバリーサービス会社のことで、病院から4 km圏内に限り、薬を運んでくれます。近隣の飼い主さんが対象になってしまいますが、タクシーで薬を取りに来られる飼い主さんや薬の待ち時間を苦痛に感じている飼い主さんに喜ばれています。こちらも効率UPにつながっています。

ほかにもさまざまなITを導入し、効率UPに取り組んでいます（図6）。

IT導入に伴い私たちが最も苦勞したことは、導入後のオペレーションと飼い主さんへの案内です。SNSを活用して告知したり、受付横にパンフレットを置いて案内したりするようにしていますが、やはりスタッフ一人ひとりの声掛けが大事であることを痛感しています。そのために、IT導入に関するセミナー受講後、全員でロールプレイングすることを徹底しています。そして、問題が発生したらすぐにスタッフ間で共有し、解決するようにしています。

当院では、LINE[®]を業務LINE（飼い主さんからのクレーム・全体ミーティングの議事録を主に配信）とLINE WORKS（当日の診察に関するスピーディーに情報共有したいことを配信）の2種類用意し、用途別に使い分けて情報を共有しています。

なお、これらは院長が独断で導入を決めるのではなく、スタッフからも提案することがあり、試行錯誤しながら効率UPに取り組んでいます。

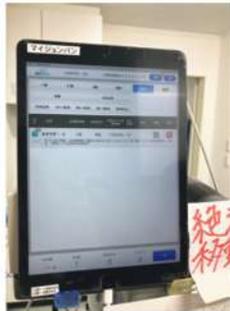


図3 マイジェンバン®



図4 いつでもPay



図5 Wolt®

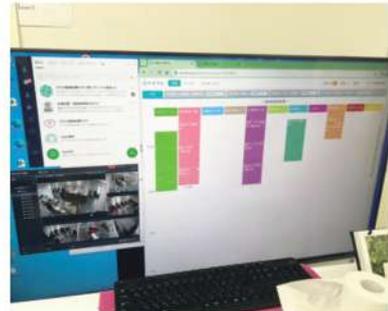


図6 さまざまなITを導入し効率UPに取り組んでいます

4 院長から一言

当院でも愛玩動物看護師による収益・効率UPは重要な課題と認識していて、いろいろな取り組みを行っています。特に、“自発的に考えて動く”をテーマにモチベーションの高い組織づくりをしています。そのため、直接指示をすることはなく、課題・テーマを提供し、スタッフで考えて解決してもらうようにしています。

また、当院では半年に1度、目標面談を一人ひとりに行っています。単なる業務に関する面談ではなく、目指すべき愛玩動物看護師像に対して何をすべきかをテーマに面談しています。そこでギャップがあるなら、病院は応援するので、自分で考えて行動してもらうように促しています。

実は、記事にある獣医師による愛玩動物看護師への症例勉強会は今回のインタビューで初めて知りました。こういう自主性が収益・効率UPにつながるように思い、嬉しく、そして微笑ましくみえています。



音楽にのめり込んでいる中
村匡佑院長

おわりに ～筆者からのメッセージ～

今回、アイリス動物医療センターさんにお伺いし、組織マネジメントの視点から収益・効率UPに関するインタビューを行いました。“スタッフ間で情報共有する！”これだけでも、収益・効率UPが実現されていました。そして、教育の大事さを再認識できました。

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”のもよいと思います。そして、「曖昧を排除し、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。

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 ジャポン
ベ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)