Ⅰ．職域プロジェクト事業概要報告

1．事業概要

新しい成長分野である「獣医療体制分野」において、ニーズの変化に対応できる中核的専門人材の養成に取り組む。本事業では、動物病院に求めるユーザー（動物の飼い主）のニーズを追求する目的で動物看護師とそれ以外の役割（関連職域）の調査を行う。また、動物病院の成長に欠かせない中核的専門人材とされるマネージャークラスの要素（能力）を養成する為の教育プログラムを開発し、動物病院の業務活性化に貢献できる人材育成を目指す。

2．事業実施の背景

2-1．当該分野における人材需要等の状況、それを踏まえた事業の実施意義

ペット産業の市場規模は、『ペットビジネスハンドブック』（産経新聞メディックス）の 2011 年版によれば、ペットフードが 4,713 億円、ペット用品が 1,812 億円、関連業界（病院・トリマー・ペットホテル・葬祭など）が 5,620 億円となり、合計で 1 兆 2,145 億円に上る。一般社団法人ペットフード協会が実施した平成 25 年度ペットフード産業実態調査では、ペットフードの出荷総金額は 268,132 百万円（前年比 102.0%）、出荷量で 655,082 トン（前年比 101.7%）となり、3 年ぶりに増加となっている。 また、平成 26 年度全国犬・猫飼育実態調査では犬の飼育頭数は 1,034 万 6 千頭、猫は 995 万 9 千頭であり、飼育率は、犬が 15.1%、猫が 10.1%である。 今後の飼育意向率をみると犬が 24.9%、猫が 16.6%と共に飼育率の約 1.6 倍あり、今後の増加に期待できる。ペットの平均寿命は犬が 14.17 歳、猫が 14.82 歳と、寿命は伸長傾向にあり、ペット業界にとって明るい材料となる。

今後ペットの飼育促進に向けてあったらよいと思う飼育サービスに関する調査結果では、「旅行中や外出中の世話代行サービス」、「生命保険料などが減額になるサービス」、飼育が継続不可能な場合の引き取り手斡旋サービス」、「高齢で飼育不可能な場合の受入施設提供サービス」などが挙げられている。 今後の新たなビジネスチャンスと共に業界のマーケット拡大につながるものと期待される。さらに、画期的な調査結果として、昨年末一般社団法人ペットフード協会が実施した健康寿命とペット飼育に関する調査によると、「ペット飼育経験無しの女性」の健康寿命が 73.91 歳であるのに対し、「散歩に連れて行く犬飼育者の女性」は 76.70 歳と、イヌを飼育することで 3 歳近く健康寿命が延伸するということが報告された。年代別に見ても、

高齢になるほどその差は大きくなり、また、男性にも同様の傾向が見られたことも報告されている。

ペットは愛玩動物から家族の一員と存在価値が高まり、飼い主が希望するサービスは人と同等の質を求めて来ている。また、獣医療の高度化や良質のペットフードの開発によってペットも高年齢まで寿命が延びて来ている。それに伴って保険や介護用品、葬儀などの関連市場は拡大している。

動物病院においても、またペットショップなどの関連事業においても、様々な業務をこなせる多様な能力を持つ人材が求められている。例えば、飼育動物のトリミングに訪れた飼い主に、その飼育動物の身体の不調を伝えることができれば、病気の早期発見にもつながり、飼い主との信頼関係構築に役立つ。反対に、動物病院に訪れた時に、治療だけではなく、爪の手入れをしたり、シャンプーをしたりというサービスを受けることができれば、飼い主の満足度はあがるはずである。昨年度実施した動物病院への調査結果によると、病院経営者はこうした付帯サービスの提供を検討しており、そうした技術を持つ人材の需要が見込まれる。

2-2. 取組が求められている状況、本事業により推進する必要性

本事業では、動物病院で行われるサービスにおいて飼い主が求めるサービスの内容やレベル、質を全国の犬猫の飼い主を対象に調査し、飼い主満足度を向上させられる動物看護師の役割や動物看護師以外の職種の参加の必要性などの情報を整理する。

また、動物病院も複数の専門職人員で構成されるようになってきた為、マネジメント能力が必携となって来ている。本事業では、昨年度実施した動物病院の実態調査により得られた効果的な動物病院マネジメントを参考にすることで、動物病院などの現場で求められている実践的なマネージャー養成の教育カリキュラムを開発することができる。これら開発したカリキュラムは、実証講座を行うことにより、その精度を検証する。また、これらのマネージャー養成教育は中核的人材である現役動物看護師の学び直しや、離職者が動物看護師として復職するための学び直しにも役立つと考えている。

（平成25年度事業）

・取組概要

動物看護師養成コアカリキュラム検証分科会にて、「臨床動物看護学」（15 時間）と「クライアントエジュケーション」（30 時間）の 2 科目について、コマシラバス及び授業シート、テキストを作成し、実証講座を実施。

動物・ペット産業のマネージャー養成分科会にて、動物病院の実地調査を実施。マネージャー養成のカリキュラムについて検討。

・事業成果

「臨床動物看護学」(15 時間)と「クライアントエジュケーション」(30 時間)の 2 科目について、コマシラバス及び授業シートを作成した。

実証講座:「臨床動物看護学」＝専門学校生対象の 15 時間コース、社会人(現役動物看護師)対象の 15 時間コースの 2 コースを開催。受講者アンケート等により、評価・検証を実施した。

実証講座:「クライアントエジュケーション」＝専門学校生対象の 30 時間コース、動物看護教員対象の 5 時間コース(指導者向け)の2コースを開催。受講者アンケート等により、評価・検証を実施した。

テキスト:「臨床動物看護学」(受講者用と講師用)、「クライアントエジュケーション」(受講者用と講師用)の計4冊を作成した。

先進的な取り組みを行っている3箇所の動物病院の実地調査を行った。

実績報告書 2,000 部を印刷製本し、全国の動物病院、専門学校、企業・団体等に配布し、成果を広めた。

・本年度事業との継続性(成果の活用含む)

動物看護師養成コアカリキュラム検証分科会にて開発・検証したカリキュラムの成果を基に、地域ごとの「社会人や女性の学び直し教育プログラム」活用を目指して、当該職域プロジェクトを継続・発展させた新しい職域プロジェクト(大阪ペピイ動物看護専門学校代表校)を立ち上げる。

また、コンソーシアムの下で取り組んでいた関連職域調査 WG の成果を継承し今後の教育開発に繋がるエンドユーザーである飼育者の動物の専門職に対する期待調査の最終段階となるWGと、その結果も踏まえ多種の専門職を効果的に活かす職場環境に必携のマネジメント能力を養成するマネージャー養成科目開発に取り組む新しい職域プロジェクトを立ち上げる。

3. 実施内容

3-1. 構成員・構成機関

(1)構成機関(機関として本事業に参画する学校・企業・団体等)

構成機関(学校・団体・機関等)の名称		役割等	都道府県名
1	学校法人 シモゾノ学園 国際動物専門学校	総括、 実証講座・検証	東京都
2	学校法人 宮崎総合学院 宮崎ペットワールド専門学校	調査・研究	宮崎県
3	学校法人 中央総合学園 高崎ペットワールド専門学校	調査・研究	群馬県
4	一般社団法人 日本小動物獣医師会	調査・研究	東京都
5	東京理器株式会社	調査・研究	東京都
6	アニコム損害保険株式会社	調査・研究	東京都
7	株式会社 インターズー	調査・研究、 カリキュラム開発	東京都
8	学校法人 中央工学校 中央動物専門学校	カリキュラム開発	東京都
9	公益社団法人 日本動物病院福祉協会	カリキュラム開発	東京都
10	株式会社JPR	カリキュラム開発	神奈川県
11	学校法人 シモゾノ学園 大宮国際動物専門学校	カリキュラム開発、 評価・検証	埼玉県
12	株式会社CRI中央総研	カリキュラム開発、 評価・検証	群馬県
13	学校法人 爽青会 専門学校ルネサンス・ペット・アカデミー	評価・検証	静岡県
14	学校法人 有坂中央学園	評価・検証	群馬県

(2)協力者等(委員など個人で本事業に参画する者等)

氏名	所属・職名	役割等	都道府県名
原 大二郎	公益社団法人 日本動物病院福祉協会／獣徳会 動物医療センター	カリキュラム開発	愛知県
長部 由惟	株式会社シートン動物病院	カリキュラム開発	新潟県

（3） 下部組織

名称（関連職域調査研究WG）

氏名	所属・職名	役割等	都道府県名
坂元　祥彦	宮崎ペットワールド専門学校　校長	WG リーダー	宮崎県
下田尾　誠	高崎ペットワールド専門学校	調査・研究	群馬県
小嶋　佳彦	小島動物病院 アニマルウエルネスセンター　院長	調査・研究	新潟県
太田　宗雪	株式会社インターズー 代表取締役専務	調査・研究	東京都
松本　州史	東京理器株式会社 代表取締役社長	調査・研究	東京都
西澤　亮治	NPO 法人　動物愛護社会化推進協議会	調査・研究	大阪府
井上　　舞	アニコム損害保険株式会社 給付サービス部　課長	調査・研究	東京都

名称（マネージャー養成科目開発検証WG）

氏名	所属・職名	役割等	都道府県名
坂本　　敏	中央動物専門学校　校長	WG リーダー	東京都
中野　勘次郎	専門学校ルネサンス・ペット・アカデミー　理事長	評価・検証	静岡県
原　大二郎	獣徳会　動物医療センター 院長	カリキュラム開発	愛知県
高木　達也	株式会社CRI中央総研 専務取締役	カリキュラム開発、評価検証	群馬県
長部　由惟	株式会社シートン動物病院 マネージャー	カリキュラム開発、評価検証	新潟県
下薗　僚章	大宮国際動物専門学校　学校長	カリキュラム開発、評価検証	埼玉県
生田目　康道	株式会社JPR	カリキュラム開発	東京都
木村　大樹	株式会社インターズー	カリキュラム開発	東京都

3-2. 事業の実施体制

獣医療体制分野産学連携コンソーシアム

職域プロジェクト（ペット産業）（17名）

ペット産業について、関連職域についての調査とマネージャー養成カリキュラムの開発及び検証を担当。

関連職域調査研究WG（7名）

患者家族や一般のペットオーナーが動物病院にどのようなサービスを求めるかなどをアンケートにより調査し、関連職域についてのニーズを抽出・分析する。

マネージャー養成科目開発検証WG（8名）

マネージャー養成について、昨年度の成果を踏まえてカリキュラム及びテキスト等を作成し、実証講座の実施及び自己評価までを担当する。

＜事務局　1名＞

職域プロジェクト（動物看護）

※大阪ペピイ動物看護専門学校が別途申請中。

3-3. 事業実施スケジュール

事業項目	8月	9月	10 月	11 月	12 月	1月	2月
職域プロジェクト実施委員会	●			●		●	
関連職域調査研究 WG		●	●		●	●	
アンケート調査内容検討		━	━				
アンケート調査実施				━			
アンケート調査結果集計・分析					━	━	
マネージャー養成科目開発検証 WG		●	●	●	●	●	
Skype 会議							
カリキュラム・教材開発			━	━			
実証講座					━	━	
成果報告							●

3-4. 飼い主を対象としたアンケート調査（動物系専門職期待調査）

3-4-1. 調査の目的

関連職域調査研究WGでは、平成25年度で得たデータを基に昨年度の課題として挙げられた、提供されているサービスが、サービスを享受する側が求めているニーズと合致しているものなのかどうかを検証する目的、また、それと同時に一般社会が動物病院をどのように認識しているのかを調査分析する目的で調査した。

3-4-2. 調査の方法および対象

（1）飼い主を対象としたアンケート

調査対象者総数　：　10 万名
アンケート回答数　：　4,726 名（回答率 4.7%）
対象者　：　飼い主（動物飼養歴のある方）
アンケート実施時期：　平成 26 年 11 月 21 日～11 月 30 日
アンケート実施方法：　インターネット配信による調査回答（選択式および自由記述式）
回答者プロフィール：　20 歳以下～81 歳以上（男女）
※プロフィールの詳細は、2-2.飼主を対象としアンケートの分析および考察参照
調査地域　：　全国

（2）飼い主以外を対象としたアンケート（※参考資料）

調査対象者総数　：　2,382 名
アンケート回答数　：　670 名（回答率 28.1%）
対象者　：　飼主以外（今までに動物飼養歴のない方）
アンケート実施時期：　平成 26 年 11 月
アンケート実施方法：　アンケート用紙を用いた調査回答（記入式）
回答者プロフィール：　10 代後半～20 代前半（男女）
調査地域　：　群馬県、宮崎県

3-5.「マネージャー養成科目」標準カリキュラム開発

1.「IT スキル」･･･【15 時間　:武藤委員】

(1) IT 活用の現状

① 身の回りにおけるITシステムの役割
② 動物業界で活用されるITシステム
③ ITシステムが開発されるまで

(2) 基礎スキルの習得
① Excelの基本操作
② Wordの基本操作
③ Power Pointの基本操作

(3) WEBスキルの習得
① WEBの基礎知識
② WEBコンテンツの制作
③ 自院のWEB展開を考える

2.「動物病院マネージャー職についての概論」･･･【15時間:原　委員】

(1) 動物病院マネージャーの仕事の範囲

(2) 動物病院マネージャーの基礎スキルの習得
① 報告･連絡･相談の重要性を学ぼう
② 院内スタッフの業務スキルをｱｯﾌﾟさせる方法
③ 院内業務オペレーションの改善方法
④ 上手なミーティングの進め方をマスターしよう
⑤ 病院運営で必要な各種ビジネス書類の書き方

3.「動物病院経営の基礎知識」･･･【15時間　:下薗委員】

(1) 動物病院を経営するのに必要な基礎知識
① 動物病院の事業構造(ヒト･モノ･カネ)を学ぼう
② 動物病院の様々な形態と種類
③ 自分の病院を取り巻く環境を知ろう(内部環境と外部環境)

(2) 理想の病院を作り上げるための設計図とは？（経営管理と事業戦略）
① 理想とする病院の状態を維持することが経営管理
② 理想とする病院の状態を作るための計画が経営計画

(3) 理想の病院を作り上げるための方向付けの仕方（経営戦略と事業戦略）

(4) 動物病院における病院･看護師長･マネージャーのそれぞれの役割とは？
① 組織の設計原理
② 組織の形態･組織の運営

4.「動物病院の組織と労務管理」･･･【15時間:長部委員】

(1) 組織と人財 – 経営管理の発展 –
① モチベーション理論 – スタッフのやる気を引き出す
② リーダーシップ理論 – 集団を引っ張るリーダーの在り方

③ チームマネジメント – 1+1=3 にする、強い集団の作り方

④ ES (従業員満足度)

(2) 人的資源管理

① スタッフの雇用管理はどうしたらいい？

② 正しい人事評価の仕方と報酬管理

(3) 組織で人を雇用するための法的ルール

① 労働基準法、労働組合法、労働安全衛生法、労働保険/社会保険、その他

5.「マーケティング論」･･･【15 時間：木村委員】

(1) マーケティングの概要と基礎

① ターゲットの設定

– アナタの動物病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？

② 病院の立地と商圏について

③ CS(顧客満足)・消費者購買行動

-どうすれば多くの飼い主さんに利用して頂ける動物病院になるでしょうか

④【4P】製品戦略・価格戦略・プロモーション戦略・立地戦略

(2) プロモーション(PR)戦略 ： 新患を獲得するための 4 つのツール

① Web　② チラシ　③ 看板　④ ロコミ など

6.「サービスマネジメント」･･･【15 時間：生田目委員】

(1) “サービス”の特性

(2) 動物病院の提供するサービス内容

(3) 需給バランスの調整

(4) 動物病院におけるクレーム対応

7.「院内管理」･･･【15 時間：坂本委員長】

(1) 飼い主さんの導線を意識した院内レイアウト作り

(2) しっかりと飼い主さんに伝わる POP の作り方

(3) 飼い主さんが手に取りやすい商品陳列の仕方

(4) 店舗照明が与える病院の印象と院内装飾における色彩の基本

(5) 飼い主さんに気持ち良く過ごして頂くための院内清掃の重要性

(6) インストア・マーチャンダイジングについて

8.「運営管理」･･･【15 時間：中野副委員長】

(1) 院内オペレーションが自然に良くなる運営管理の仕組み (PDCA サイクル)

(2) 業務オペレーションの無駄を省く効率化

(3) 病院運営における問題解決方法

(4) 病院運営に必要な計数管理の仕方

3-6.「マネージャー養成科目」実証講座実施計画（日程：開講表）

【日程　全3回】

（第1回　東京会場）

日程：平成 26 年 11 月 29 日　　場所：中央動物専門学校

（第2回　札幌会場）

日程：平成 26 年 12 月 14 日　　場所：吉田学園　北海道福祉大学校

（第3回　宮崎会場）

日程：平成 26 年 1 月 11 日　　場所：JA・AZM ホール

【実施計画】

対象：動物病院勤務従事者及び教育従事者

特徴：女性の学び直しを支援するため、各会場（3か所）に保育室（託児所）開設

人数：各会場 40 名を予定

【実証講座：内容予定】

①10:00-10:50　動物病院マネージャー概論より
「動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル」

②11:00-11:50　マーケティング論より（概要と基礎）
「アナタの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？」

③13:00-13:50　マーケティング論より（プロモーション戦略）
「新患を獲得するための4つのツール」

④14:00-14:50　院内管理より　「飼い主さんの視点で見直す待合室」

⑤15:00-17:00　サービスマネジメントより
「実践 クレーム対応の心構えとスキル」

4. 事業成果

4-1. 飼い主を対象としたアンケート調査結果

今回、関連職域調査研究ワーキンググループでは、昨年度(平成 25 年度)、文部科学省委託事業「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」において、主として小動物を対象とした動物病院内で実施されている、獣医療以外のサービス提供者の実態についてサービス提供者側である院長先生を対象に調査を計画し、現状の実態把握・分析を行ない、動物病院におけるサービスの提供者に必要とされるスキルや、その養成に必要な課題を探る事を主眼とし、「動物病院における獣医療以外のサービスに関する意識・実態調査」を実施した。

前回調査の平成25年度の調査では、以下の項目に関する実態・意識と今後の課題が分析できた。

① 動物病院における付帯サービスの貢献度評価
② 動物病院における付帯サービスの満足度評価
③ 今後展開したいサービス
④ 動物病院スタッフに対して希望する教育内容
⑤ 教育機関に教育強化してほしい教育サービス

今回の平成 26 年度事業では、平成 25 年度の調査で得たデータを基に、昨年度の課題として挙げられた「提供されているサービス」がサービスを享受する側（動物病院側）が求めている側（飼い主側）のニーズと合致しているものなのかどうかを検証してみた。その結果、次のような課題が浮かび上がってきた。

1） 飼育動物（犬猫などのペット）の高齢化傾向とともに飼主の高齢化も進んでいる。
2） 現在のサービス体系にはほぼ満足。
　関連サービスについては、半数近くが利用していない。
　ペット保険の加入率向上促進も重要。
3） 求められる人材資質やサービス体系がかわる可能性がある。

以下、上記3点について、詳述する。

1） 飼育動物（犬猫などのペット）の高齢化傾向とともに飼主の高齢化も進んでいる。

4,726 名の回答者（＝ペットの飼い主）のプロフィール分析により、今回の回答者（飼い主）

の年齢分析からは、「ペット飼育者の年齢構成」分布の傾向については、女性も男性もほぼ同傾向であるが、41～50 歳、51 歳～60 歳の順であり 70～65%となった。これら中高年齢層が動物病院を利用する機会のある飼い主として全年齢層から見ると非常に多いことがわかった。これら中高年齢層の次の世代である 31～40 歳をみると 19.3～11.4%、21～30 歳が 3～2.4%と比率が減少している。

また、「飼育ペットの年齢構成分布」に関しては、犬では、高齢の範囲になる 9 歳以上は 34.5%となっており、5～8 歳も入れると 60.5%となり、5 歳未満は 30.3%となっている。猫では、高齢の範囲になる 9 歳以上は 35.9%となっており、5～8 歳も入れると 60.7%となり、5 歳未満は、35.3%となっていた。つまり、ペットに関しても、ヒトと同様に高齢の動物が絶対数としても比率にしても増えており、このまま年月とともに、飼い主とペットの両方が高齢化へスライドしていくと推察できる。

今後の課題としては、この飼い主とペットの高齢化傾向に対しても動物病院と獣医師、動物看護師を始めとするスタッフが担う業務・役割は、ヒトの医療や介護・福祉、健康にかかわる周辺の分野でも広がっているように行われていることの多くのことを検討し、獣医療分野でも参考に対応していくべきである。

2）現在のサービス体系にはほぼ満足。

飼い主の多くが、来院頻度には頻繁に行く人から年に1回や不定期といった様にかなりばらつきがあるにせよ、何らかの形でかかりつけをもっており、今回の調査では、「かかりつけの動物病院」に対する全体的な“満足度”やその選択の理由からも、飼い主が動物病院に対する現在のサービス体系には満足度は全体的に高いことがわかった。

（関連サービスについては、半数近くが利用していない）

一方で、回答者総数 4,726 人のうち 55.8%の飼い主が「動物医療以外のサービスは、利用したことがない」と答えていることからも、また、前回平成 25 年度関連職域調査の獣医療/動物看護業務以外の収入割合のデータにおいて「0%（獣医療/動物看護業務以外の収入なし）」の病院の割合が 44.55%となっていたことからも、獣医療以外のサービスを半数近い飼い主が受けていないこと、または病院側が実施していないことで受ける機会がないことが見えてきた。

（ペット保険の加入率促進も重要）

小動物医療分野では、各種高度医療、各種検査の充実度が増し、医療費が高額になることも多々出てきているが、一方でヒトの医療のような国による健康保健制度がないため“自由診療”となっている。このような状況に対し、欧米諸国では既に民間による「ペット保険制度」が定着している国もあり、日本でも近年ペット保険の認知度が高まってきているものの、加入率はまだまだ少ないのが現状である。

ペット保険に関しては、ペット関連事業者、動物病院とその従事者、および保険会社も

含め、ペットにとっても飼い主にとっても安心して動物医療やサービスが受けられ、できるかぎり料金体系などの明瞭化が進むなど環境づくりをしていくなどの飼い主にとって加入しやすい、使いやすい仕組みづくりが必要となる。
また、教育現場でもこれに対応できる知識、理解度・満足度を高めるためにもコミュニケーション力をもった人材育成が求められる。

3）求められる人材資質やサービス体系がかわる可能性がある。

今回の調査で、“動物病院で動物医療以外に利用したことのあるサービス”について、「動物医療以外のサービスは利用したことがない（55.8%）」が回答した飼主の 50%を超える一方で、利用しているサービスとして「ペットホテル（25.6%）」、「トリミング（美容）（20.9%）」、「しつけ教室（子犬のしつけ教室）（5.6%）」、「その他（2.9%）」の順となったことは、これからの動物病院にとって、これまで提供してきたサービスについては、サービス内容の検証をし、改善や強化をすること、そして動物看護師などの従事する人材の強化育成をする必要性を現している。

これらの人材育成を行う場として、①動物病院内でできること、②各地域における専門学校などの教育機関が教育専門機関として担うべきこと、そして、③2者が連動・連携して行う場面が必要である。

4-2.「マネージャー養成科目」実証講座実施記録

【第1回　マネージャー養成科目　実証講座　東京会場】

出席者：62 名
託児室利用者：0名　（利用の参加予約者が 1 組いたが、当日体調不良の為、欠席。）

日時 ： 平成 26 年 11 月 29 日（日） 10:00～17:00
場所 ： 中央動物専門学校（東京都北区東田端一丁目 8 番 11 号）
内容・講師
①「動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル」 <講師：JPR 福嶋 知 氏>
②「アナタの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？」 <講師：JPR 福嶋 知 氏>
③「新患を獲得するための4つのツール」<講師：JPR 田中 理咲 氏>
④「飼い主さんの視点で見直す待合室」<講師：JPR 丹羽 智則 氏>
⑤「実践 クレーム対応の心構えとスキル」<講師：JPR 田中 理咲 氏>

現場風景

【第 2 回　マネージャー養成科目　実証講座　札幌会場】

出席者:47 名　(途中参加 7 名、早退 4 名)

託児室利用者:0名

日時 ： 平成 26 年 12 月 14 日(日)　10:00～17:00

場所 ： 学校法人吉田学園　専門学校北海道福祉大学校　校舎 4 階教室

(北海道札幌市中央区南3条西1丁目)

後援 ： 公益社団法人　北海道獣医師会

学校法人　吉田学園　吉田学園動物看護専門学校

内容・講師

①「動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル」<講師:獣徳会　原　大二郎　氏>

②「アナタの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？」

<講師:中央動物専門学校　坂本　敏　氏>

③「新患を獲得するための4つのツール」<講師:JPR　田中　理咲　氏>

④「飼い主さんの視点で見直す待合室」<講師:インターズー　木村　大樹　氏>

⑤「実践 クレーム対応の心構えとスキル」<講師:JPR　田中　理咲　氏>

現場風景

【第 3 回　マネージャー養成科目　実証講座　宮崎会場】

出席者:70 名(うち 19 名専門学生)

託児室利用者:0名

日時 ： 平成 27 年 1 月 11 日(日)　10:00～17:00

場所 ： JA･AZM ホール　2 階ホール（宮崎県宮崎市霧島 1-1-1）

後援 ： 一般社団法人宮崎県獣医師会

学校法人宮崎総合学院　宮崎ペットワールド専門学校

内容･講師

①「動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル」<講師:獣徳会　原　大二郎　氏>

②「アナタの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？」

<講師:中央動物専門学校　坂本　敏　氏>

③「新患を獲得するための4つのツール」<講師:JPR　田中　理咲　氏>

④「飼い主さんの視点で見直す待合室」<講師:インターズー　木村　大樹　氏>

⑤「実践 クレーム対応の心構えとスキル」<講師:JPR　田中　理咲　氏>

現場風景

4-3. 実証検証結果（受講アンケート調査結果）

実証講座について、講座名称やテーマ名が分かりやすいものであったどうかや内容と一致しているものであったかを把握するとともに、講座内容が実務に役立つ内容であったか、内容がどの程度のレベルであったかを把握するために、受講生に対してアンケート調査を実施した。

（1） アンケートの実施・回収状況

アンケートは、実証講座を行った東京会場・札幌会場・宮崎会場の 3 会場すべてで実施した。実施日及び回収状況は次表のとおりであった。

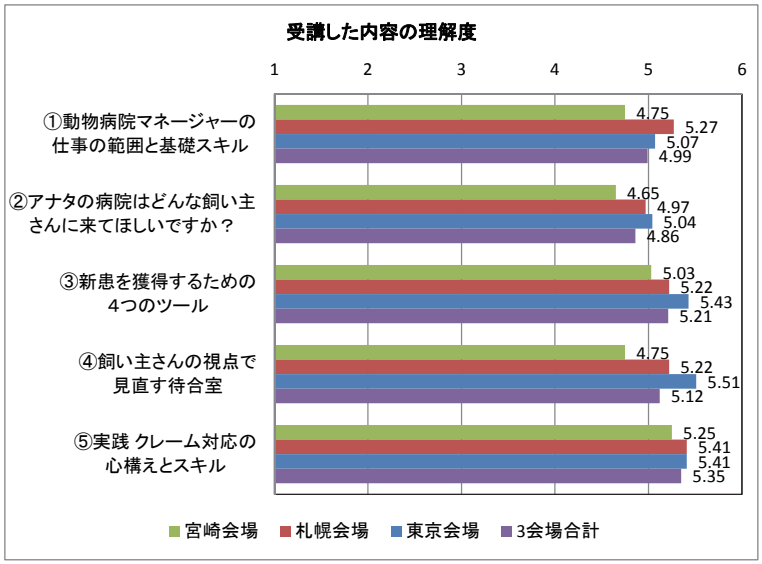
会場	実施日	参加者	回収数	回収率
東京	11 月 29 日	62 名	56 部	90.3%
札幌	12 月 14 日	47 名	45 部	95.7%
宮崎	1 月 11 日	70 名	69 部	98.5%

（2） アンケート調査結果の集計と分析

テーマ毎別に、6段階の回答結果を、「6」を6点、「5」を5点、「4」を4点、「3」を3点、「2」を 2 点、「1」を 1 点とし、「無回答」を母数から除き、加重平均により、指標化して処理した。得点が高くなるにつれ、理解度は高く、難易度は難しく、役立ち度は役立ち、タイトルとの一致は一致していることを意味している。

○理解度

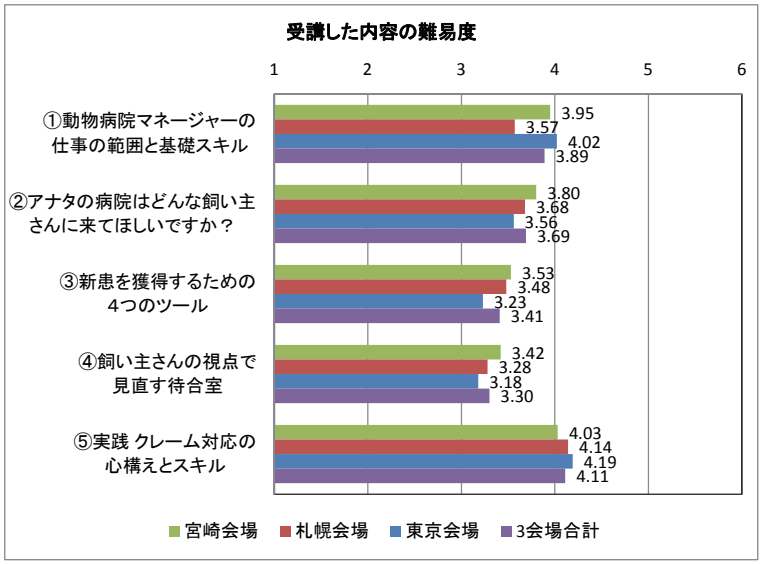
会場別による理解度の差が大きいテーマは、「④飼い主さんの視点で見直す待合室（東京：5.51＞宮崎：4.75）」であり、差は 0.76 となっている。次いで、「①動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル（札幌：5.27 ＞ 宮崎：4.75）」が 0.52 となっている。一方で、理解度の差が小さいテーマは、「⑤実践 クレーム対応の心構えとスキル」であり、差は 0.16 となっている。



全てのテーマにおいて、宮崎会場の理解度が他会場よりも低く、受講生の中に職務経験年数のない専門学校の学生も含まれているためだと推測される。これは、学生にはなじみの薄いテーマ④やテーマ①、テーマ②の理解度が低いことからも推定される。

○難易度

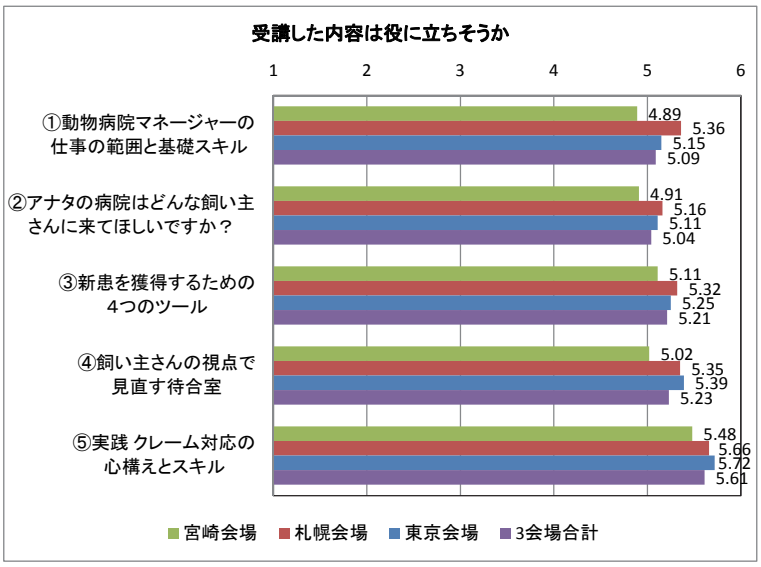
会場別による難易度の差が大きいテーマは、「①動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル（東京：4.02＞札幌：3.57）」であり、差は 0.45 となっている。一方で、難易度の差が小さいテーマは、「⑤実践 クレーム対応の心構えとスキル」であり、差は 0.16 となっている。



3 会場合計の難易度をみると、難易度が最も高いテーマは、「⑤実践 クレーム対応の心構えとスキル」（4.11）となっている。一方、最も低いテーマは、「④飼い主さんの視点で見直す待合室（3.30）」となっている。その差は 0.81 となっており、各テーマの会場間の差よりも大きく、テーマにより、難易度の差が生じていたと推定される。

○役立ち度

会場別による役立ち度の差が大きいテーマは、「①動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル（札幌：5.36＞宮崎：4.89）」であり、差は 0.47 となっている。一方で、役立ち度の差が小さいテーマは、「③新患を獲得するための4つのツール」であり、差は 0.21 となっている。

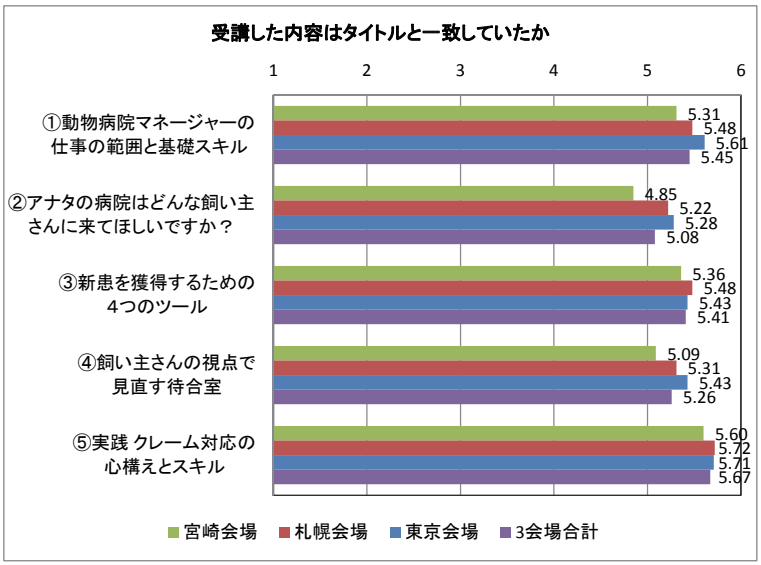


3 会場合計の役立ち度の高い順では、テーマ⑤＞テーマ④＞テーマ③＞テーマ①＞テーマ②となっており、クレーム対応などの日常業務に直結するテーマほど、高くなっていると考えられる。

○タイトルとの一致

会場別によるタイトルとの一致の差が大きいテーマは、「②アナタの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？（東京：5.28＞宮崎：4.85）」であり、差は 0.43 となっている。一方で、タイトルとの一致の差が小さいテーマは、「③新患を獲得するための4つのツール」「⑤実践 クレーム対応の心構えとスキル」であり、差は 0.12 となっている。

全てのテーマにおいて、3 会場合計の指標は、5 よりも高くなっており、今回の実証講座で取り上げた内容は、タイトルと内容がほぼ一致していたと受講生に受けとれられていると考えられる。



≪アンケート結果による実証講座への考察≫

今回の実証講座では、動物病院マネージャー養成として、経験年数 5 年以上を想定した内容を実施した。講座全体の満足度は、3 会場ともに 9 割前後が満足をしている。全体の理解度も 3 会場ともに 9 割前後が理解している。宮崎会場では、受講生に学生が入っていたことにより、理解度が他の会場よりも少し低くなっていると考えられる。

また、年齢別や経験年数別の講座全体の満足度の集計結果を見ると、30～34 才の満足度が高く、経験年数 5～10 年未満の満足度が他の区分より高くなっている。これらの点を総合してみると、当初の設定どおり、経験年数 5 年以上の社会人に効果が高かったと思われる。

今回実施した内容を含め、今回のカリキュラムは社会人の学び直しに向いている内容であったと総合的に推測される。

5. 総括と今後の課題

関連職域の調査研究から、今後、動物病院の職域を整備しながら、積極的に社会にかかわる獣医療体制を推進すると同時に社会に対する啓発活動を強化する必要があることがわかった。

こうした取組を進めるためには、教育課程も含めて整備する必要があり、一般社会との接点を増やすためにも医療や福祉、教育といった分野での活動や地域社会との連携を視野に入れながら動物業界人材の臨床以外の分野で求められるスキルの体系化など教育課程を編成する必要があると考えられる。

また、この分野で活躍する人材は、女性の割合も高いことから今回調査した結果は、これから「女性が活躍できる職種・職域」を拡大する意味でも注目すべきことであり、取り組んでいく必要性を強く感じる。

動物病院マネージャー養成科目の開発と検証に取り組むに先立ち、平成２５年度は職域調査として公益社団法人日本動物病院協会から紹介された同協会会員施設の中から従業員数１０名内外の動物病院３施設を選出し、マネージャー養成科目開発検証 WG 委員が現地を視察し、その総評等を同年度コンソーシアム実績報告書にて報告している。

平成２６年度に於いては動物看護師向けマネージャー養成講座のカリキュラム開発と実証講座開催を主たる目標とし、昨年度動物病院を現地調査した資料を基に、獣医療現場に即応できるカリキュラム内容ならびに講座構成に向けて検討を重ね、勤務歴５年以上の動物看護師が日常、動物看護師として活かすことのできる企業組織論やビジネスマネジメントスキルを抽出し、即戦力となる人材を養成するための、理論と技能を主体とした講座を開発した。

本年度実施した実証講座では、開催地である３カ所の各都道府県獣医師会、動物看護系専門学校、動物病院、出版社等の広報協力を得て開催された。開催地順に東京、札幌、宮崎と行ったが東京、札幌の本講座の受講者からアンケートで得た情報を基に関心度の高かったテーマについては次の開催地で講座内容を改訂して実施された。講座内容は大きく５つのテーマに分けて行われ、１講座５０分、合計６時間で１日開催の講座構成とし、受講者アンケートや講師、担当 WG 委員の受講感想等を含め講座評価の調査も並行して行った。

受講後講座評価調査では、受講対象者を勤務歴５年以上の中堅動物看護師としたことから、卒後教育としても、また自己研鑽のためにも、企業組織論やビジネスマネジメント学を履修できたことは動物看護師として有用であったとの回答を得ている。

今後は更に講座内容を充実させて動物病院業務に沿った課題を追加補填して、動物看護師に新たな職域や業務の拡大に繋がる学習ユニット開発を目指したい。

Ⅱ. 関連職域調査研究 WG 活動報告

1. 実施内容

1-1. 事業実施スケジュール

事業項目	7月	8月	9月	10 月	11 月	12 月	1月	2月
関連職域調査研究 WG			●	●		●	●	
アンケート調査内容検討			━━	━━				
アンケート調査実施					━━			
アンケート調査結果集計・分析						━━	━━	
成果報告								●

1-2. 飼い主及び飼い主以外を対象としたアンケート調査内容

1-2-1. 調査の目的

関連職域調査研究 WG では、平成 25 年度で得たデータを基に昨年度の課題として挙げられた、提供されているサービスが、サービスを享受する側が求めているニーズと合致しているものなのかどうかを検証する目的、また、それと同時に一般社会が動物病院をどのように認識しているのかを調査分析する目的で調査した。

1-2-2. 調査の方法および対象

(1) 飼い主を対象としたアンケート

調査対象者総数 ： 10 万名
アンケート回答数 ： 4,726 名（回答率 4.7%）
対象者 ： 飼い主（動物飼養歴のある方）
アンケート実施時期： 平成 26 年 11 月 21 日～11 月 30 日
アンケート実施方法： インターネット配信による調査回答（選択式および自由記述式）
回答者プロフィール： 20 歳以下～81 歳以上（男女）
※プロフィールの詳細は、2-2.飼主を対象としアンケートの分析および考察参照
調査地域 ： 全国

(2) 飼い主以外を対象としたアンケート(※参考資料)

調査対象者総数 ： 2,382 名
アンケート回答数 ： 670 名（回答率 28.1%）
対象者 ： 飼主以外（今までに動物飼養歴のない方）
アンケート実施時期： 平成 26 年 11 月
アンケート実施方法： アンケート用紙を用いた調査回答（記入式）
回答者プロフィール： 10 代後半～20 代前半（男女）
調査地域 ： 群馬県、宮崎県

1-2-3. アンケート調査内容

（1）飼主を対象としたアンケート

「動物病院に対する意識調査について」のアンケートにご協力ください！

【アンケート期間：2014年11月21日（金）～11月30日（日）】

Q1 ご自身について教えてください。

☆性別【必須】

女性
男性

☆年齢【必須】

20歳以下
21～30歳
31～40歳
41～50歳
51～60歳
61～70歳
71～80歳
81歳以上

☆同居されている家族について

ひとり暮らし
夫婦2人
親と同居
子どもと同居
親・子どもと同居
その他

☆お住まいについて

一戸建て
分譲マンション
賃貸マンション
公営住宅
その他

Q2 飼育しているペットについて教えてください。

☆現在飼育しているペットの種類

犬
猫
犬・猫両方
その他

☆現在飼育しているペットの頭数

1頭
2頭
3頭
4頭以上

☆飼育しているペットの犬種・猫種を教えてください【複数選択可】

（犬種）

チワワ
ミニチュア・ダックスフンド
トイ・プードル

柴犬
ヨークシャー・テリア
ポメラニアン
パピヨン
ミニチュア・シュナウザー
フレンチ・ブルドッグ
ウエルシュ・コーギー・ペンブローク
アメリカン・コッカー・スパニエル
シー・ズー
マルチーズ
パグ
ジャック・ラッセル・テリア
キャバリア・キング・チャールズ・スパニエル
ミニチュア・ピンシャー
イタリアン・グレーハウンド
ボーダーコリー
ラブラドール・レトリバー
ゴールデン・レトリバー
犬・ＭＩＸ
犬・その他

（猫種）
アビシニアン
アメリカン・ショートヘアー
シャム
スコティッシュ・フォールド
ソマリ
ノルウェージャン・フォレスト・キャット
ヒマラヤン
ペルシャ
メイン・クーン
ロシアン・ブルー
猫・ＭＩＸ
猫・その他

☆飼育しているペットの年齢
複数頭を飼育されている場合、一番飼育期間が長い動物の年齢をご記入ください。
0～1歳
2～4歳
5～8歳
9～12歳
13歳以上

☆主に世話をされている方はどなたですか？
私
（ご夫婦の場合）　ご主人、もしくは奥様
ご家族（親）
ご家族（子ども）
その他

☆病院に連れて行く方はどなたですか？
私
（ご夫婦の場合）　ご主人、もしくは奥様
ご家族（親）
ご家族（子ども）
その他

Q3 かかりつけの動物病院をお持ちですか？

はい
いいえ

Q4 Q3.で「はい」とお答えの方へお聞きします。
かかりつけの動物病院に獣医師は何人いますか？

わからない
1人
2～3人
4～5人
5～7人
8人以上

Q5 かかりつけの動物病院に動物看護師は何人いますか？

わからない
1人
2～3人
4～5人
5～7人
8人以上

Q6 かかりつけの動物病院に選んだ理由を教えてください。【複数回答可】

家から近い
ホームページをみて
看板や広告を見て
ペットショップ、トリミングサロンからの紹介で
良い評判を聞いて（お散歩仲間からの口コミで）
建物の外観や雰囲気が良い
駐車場が使いやすい
待合室や診察室が清潔な感じで好感が持てる
診療日や診療時間が利用しやすい
夜間救急に対応してくれる
病院の治療実績や専門性が高い
獣医師の医療技術が高い
獣医師がよく話を聞いてくれる
獣医師の説明がわかりやすい
獣医師と気が合う
獣医師が自分やペットのことをよく理解してくれている。
動物看護師の専門技術が高い
動物看護師がよく話を聞いてくれる
動物看護師の説明がわかりやすい
動物看護師の気配りが良い
動物看護師が自分やペットのことをよく理解してくれている。
受付の対応が良い
料金体系がわかりやすい（納得できる）
クレジットカードが使える
診察や会計での待ち時間が短い
ペット保険に対応している（窓口で精算できる）

Q7 病院を利用した『理由』とその『頻度』について教えてください。
☆病気・ケガの治療、手術

ほぼ毎日
毎週1回
月に1回

月に複数回
半年に1回
3か月に1回
年1回
不定期
利用したことがない

☆予防・健診
ほぼ毎日
毎週1回
月に1回
月に複数回
半年に1回
3か月に1回
年1回
不定期
利用したことがない

☆療法食や薬の購入
ほぼ毎日
毎週1回
月に1回
月に複数回
半年に1回
3か月に1回
年1回
不定期
利用したことがない

Q8 動物病院を利用した時の『満足度』を教えてください。
☆病気・ケガの治療、手術
満足
やや満足
普通
やや不満
不満

☆予防・健診
満足
やや満足
普通
やや不満
不満

☆療法食や薬の購入
満足
やや満足
普通
やや不満
不満

Q9 動物病院の診療時に受けた説明は理解できましたか？
十分に理解できた
少しは理解できた
理解できなかった

Q10 診察や治療の結果には納得できましたか？

十分に納得できた
少しは納得できた
納得できなかった

Q11 診療情報/診療記録（カルテ含む）を見たいと思いますか？

見たいと思う
可能なら見たい
見たいと思わない

Q12 ペット保険に加入していますか？

加入している
加入していない

Q13 Q12.でペット保険に「加入している」とお答えの方にお聞きします。
病気の治療や手術などでペット保険を利用したことはありますか？

利用したことがある
利用したことがない

Q14 動物病院でペット保険についての詳しい案内や説明を希望しますか？

希望する
希望しない

Q15 動物病院で健康診断を受診したことはありますか？

受診したことがある
受診したことがない

Q16 Q15.で「受診したことがある」とお答えの方にお聞きします。
健康診断を受診したきっかけを教えてください。【複数回答可】

獣医師から勧められて
動物看護師に勧められて
院内でのポスター掲示や案内をみて
病院からのダイレクトメールをみて
病気の経過観察として
以前から定期的に健康診断を受診しているので
少しでも元気に長生きしてほしいと思ったので
ペットが肥満気味なので
ペットが高齢になってきたので
以前飼育していたペットを病気で亡くしたので
その他

Q17 動物看護師にはどのような業務や役割を期待しますか？【複数回答可】

高いレベルの看護やケア
丁寧で礼儀正しい応対
採血ができる
ワクチン予防接種の実施
栄養相談・栄養指導
デンタルケア・歯みがき指導
理学療法（リハビリテーション）
レントゲン撮影の補助

公衆衛生に関すること（公衆衛生指導や感染症予防など）
飼育に関する指導（子犬のしつけや環境整備など）
高齢犬・猫の介護、飼育指導
自宅での訪問看護、ケア
（飼い主の）ペットロスのケア
マナーの悪い飼い主への指導
飼い主のいない犬や猫に新しい飼い主を探す
その他

・「その他」をご選択の方へ。どのような業務や役割を期待しますか？

Q18 動物病院を利用した時、より適切で信頼できるサービスを受けるために、
国家資格化を望む職種はありますか？【複数回答可】

※国家資格とは、国の法律に基づいて実施する試験などにより、各種分野における個人の能力、知識、技術が判定され、特定の職業に従事することが可能になる資格のことです。

動物看護師
トリマー/グルーマー
しつけトレーナー
特に無い

Q19 動物医療以外のサービスについてお聞きします。
動物病院で利用したことのある、動物医療以外のサービスを教えてください。【複数回答可】
トリミング（美容）
ペットホテル
しつけ教室（子犬のしつけ教室）
その他
動物医療以外のサービスは、利用したことがない　【→Q.27へお進みください】

Q20 ～Q23については、Q.19で動物病院で動物医療以外のサービスを
「利用したことがある方」にお聞きします。
複数ご回答いただいた方は、一番よく利用されるサービスについてお答えください。

Q20 サービスを利用した時に受けた説明は理解できましたか？
理解できた
少しは理解できた
理解できなかった

Q21 利用したサービスは満足できましたか？
満足できた
少しは満足できた
満足できなかった

Q22 利用したサービスの費用は納得されましたか？
納得できた
少しは納得できた
納得できなかった

Q23 サービスを利用した後、結果の報告は必要ですか？
（ペットホテルに預けていた時のペットの様子、トリミング時の様子など）
必要
特に必要でない

Q24 Q19.で「トリミング（美容）」を利用したことがあるとお答えの方にお聞きします。
ペットサロンやペットショップではなく動物病院のトリミング（美容）サービスを利用した理由は？【複数回答可】

信頼できる獣医師がいるので
信頼できるトリマー・動物看護師がいるので
ペットが高齢なので獣医師がいる動物病院が安心
検診や治療のついでに
ペットに関することは全て動物病院に頼んでいる
施設が清潔で衛生的、管理面でも信頼できる
仕上がりが気に入っている
家から近いので便利
料金設定が利用しやすい
その他

「その他」をご選択の方へ。利用している理由を教えてください。

Q25 Q19.で「ペットホテル」を利用したことがあると答えた方にお聞きします。
ペットサロンやペットショップではなく動物病院の「ペットホテル」を利用された理由は？【複数回答可】

信頼できる獣医師がいるので
信頼できる動物看護師・スタッフがいるので
ペットが高齢なので獣医師がいる動物病院が安心
ペットに関することは全て動物病院に頼んでいる
施設が清潔で衛生的、管理面でも信頼できる
家から近いので便利
料金設定が利用しやすい
その他

「その他」をご選択の方へ。利用している理由を教えてください。

Q26 Q19.で「しつけ教室」を利用したことがあると答えた方にお聞きします。
動物病院以外で行っている「しつけ専門教室」ではなく、動物病院の「しつけ教室」を利用された理由は？【複数回答可】

信頼できる獣医師がいるので
信頼できるドッグトレーナー・動物看護師がいるので
ペットのことは全て動物病院に頼んでいる
施設が清潔で衛生的、管理面でも安心できる
教室の雰囲気が良い
ペットがとても楽しそうなので
とても良い効果が得られたので
家から近いので便利
料金が利用しやすい設定
その他

「その他」をご選択の方へ。利用している理由を教えてください。

Q27 動物病院にあれば利用してみたいサービスは？【複数回答可】

トリミング（美容）
ペットホテル
子犬のしつけ教室（パピークラス）
しつけ教室
デンタルケア・歯みがき教室
高齢犬・高齢猫の介護、飼育指導
自宅での訪問看護、ケア
ペットマッサージ
栄養指導
ペットロスのケア
ペットに関する相談・カウンセリング
ペットを新しく迎えたい時、子犬や子猫を紹介してくれる
その他

「その他」をご選択の方へ。利用してみたいサービスを教えてください。

Q28 動物病院に対して改善してほしいサービスは？【複数回答可】

治療方針や処置についての説明（インフォームドコンセント）
獣医師の対応
動物看護師・スタッフの対応
待ち時間の短縮（診察や会計）
診察時間、休診日
料金体系の明瞭化
診療情報や診療記録（カルテ含む）の開示
施設や設備の衛生管理
その他

「その他」をご選択の方へ。改善してほしいサービスを教えてください。

アンケートに御協力ありがとうございました！

参考資料

（2）飼い主以外を対象としたアンケート

「動物病院に対する意識調査について」のアンケートにご協力ください！

【アンケート期間：２０１４年11月】

Ｑ１．ペットの好き嫌いについて
□好き　　□嫌い

Ｑ１で好きと答えた方はＱ３へ、嫌いと答えた方はＱ２から答えてください。

Ｑ２．これからペットを飼いたいと思われますか？
□飼いたい　□飼いたいけど飼えない　□飼いたくない

Ｑ３．動物病院ではどんな仕事を行っているかご存知ですか？
□知っている　　□知らない

Ｑ４．動物病院で働く人についてご存知ですか？

・獣医師	□知っている	□知らない
・動物看護師	□知っている	□知らない
・トリマー／グルーマー	□知っている	□知らない
・しつけトレーナー	□知っている	□知らない

Ｑ５．動物病院での職種について国家資格が必要なものは？（複数回答可）
□獣医師　□動物看護師　□トリマー／グルーマー　□しつけトレーナー

Ｑ６．獣医師に求める役割は？（複数回答可）
□動物の治療
□動物からの感染症予防や指導
□ペットとの共生における快適な環境づくり
□学校飼育動物の支援
□高齢者施設などへの訪問活動（ペット同伴）
□野生動物の保護・環境保全教育
□その他（　　）

Ｑ７．動物看護師に求める役割は？（複数回答可）
□動物の看護
□感染症の指導や予防
□ペットとの共生における快適な環境づくり
□学校飼育動物の支援
□高齢者施設などへの訪問活動（ペット同伴）
□ペットの栄養相談・栄養指導
□その他（　　）

アンケートに御協力ありがとうございました！

---

2. 事業成果

2-1. 飼い主を対象としたアンケート調査結果

（1）データ･図表編（アンケート調査集計結果）

調査項目の属性分類
(A) Ｑ１　～Ｑ２　：「アンケート回答者(飼主)プロフィール」に関する質問項目
(B) Ｑ３　～Ｑ１８：「動物病院に対する意識」に関する質問項目
(C) Ｑ１９～Ｑ２８：「動物医療以外のサービスに対する意識」に関する質問項目

(A)「アンケート回答者(飼主)プロフィール」に関する質問項目
１）アンケート回答者(飼主)のプロフィール
A.性別　B.年齢　C.家族形態　D.住居
２）飼育するペットについて
A.ペットの種類　B.ペットの頭数　C.ペットの犬種・猫種　D.ペットの年齢
E.主に世話をしている人　F.病院へ連れて行く人

(B)「動物病院に対する意識」に関する質問項目
３）かかりつけの動物病院の有無
４）かかりつけの動物病院の獣医師数
５）かかりつけの動物病院の動物看護師数
６）かかりつけ動物病院を選ぶ理由
７）かかりつけ動物病院への来院理由と来院頻度
A.病気・ケガの治療、手術　B.予防・健診　C.療法食や薬の購入
８）動物病院利用時の満足度
A.病気・ケガの治療、手術　B.予防・健診　C.療法食や薬の購入
９）動物病院の診療時に受けた説明の理解度
10）診察や治療の結果への納得度
11）診療情報/記録の開示希望
12）ペット保険(イヌ・ネコ別)加入率

13）ペット保険の利用可否
14）動物病院でのペット保険の説明希望
15）動物病院での健康診断を受診履歴
16）健康診断の受診理由
17）動物看護師に期待する業務/役割
18）国家資格を望む職種
19）動物医療以外に利用したことのあるサービス
　　20)～23)：19)の内、最も利用したサービスに関して
20）サービス利用時に受けた説明の理解度
21）利用したサービスの満足度
22）利用したサービスの費用の納得度
23）サービス利用後の結果報告の必要度
24）動物病院を利用する理由(トリミング)
25）動物病院を利用する理由(ペットホテル)
26）動物病院を利用する理由(しつけ教室)
27）動物病院にあれば利用してみたいサービス
28）改善してほしいサービス

【１】データ・図表編

(A)「アンケート回答者(飼主)プロフィール」に関する質問項目

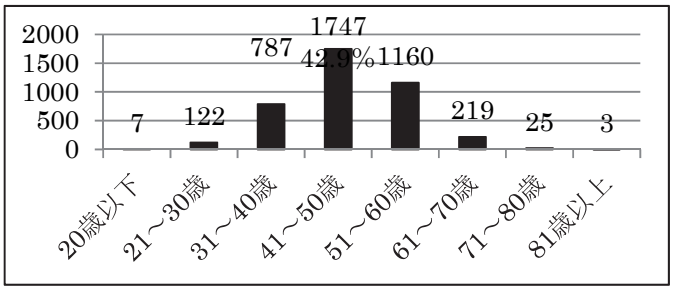
1) アンケート回答者(飼主)のプロフィール

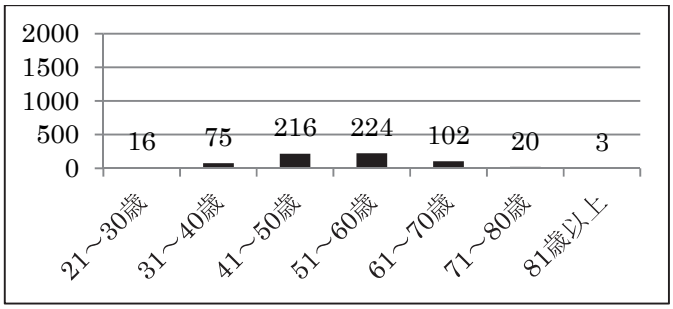
A. 性別

	性別	構成比
女性	4070	86.1%
男性	656	13.9%
総計	4726	100.0%

B. 年齢

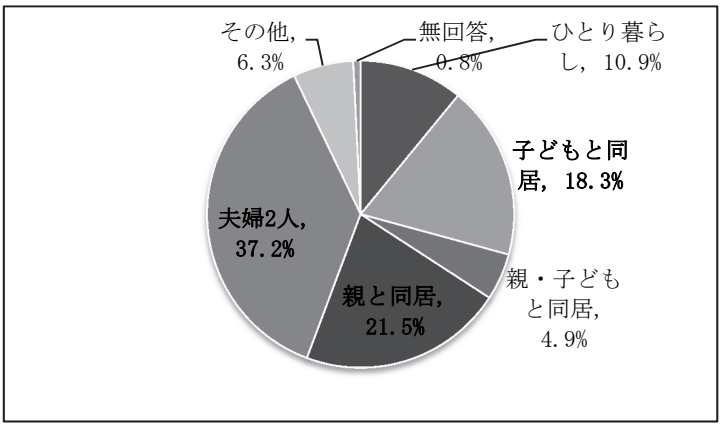
	年齢	集計	構成比	累積
女性	20 歳以下	7	0.2%	7
	21～30 歳	122	3.0%	129
	31～40 歳	787	19.3%	916
	41～50 歳	1747	42.9%	2663
	51～60 歳	1160	28.5%	3823
	61～70 歳	219	5.4%	4042
	71～80 歳	25	0.6%	4067
	81 歳以上	3	0.1%	4070
女性 集計		4070		
男性	21～30 歳	16	2.4%	16
	31～40 歳	75	11.4%	91
	41～50 歳	216	32.9%	307
	51～60 歳	224	34.1%	531
	61～70 歳	102	15.5%	633
	71～80 歳	20	3.0%	653
	81 歳以上	3	0.5%	656
男性 集計		656		
男女 合計		4726		





C. 家族形態
（同居されている家族について）

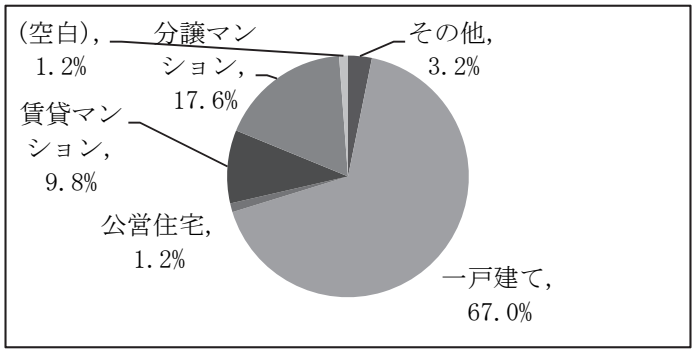
		構成比
ひとり暮らし	517	10.9%
子どもと同居	865	18.3%
親・子どもと同居	233	4.9%
親と同居	1017	21.5%
夫婦２人	1757	37.2%
その他	300	6.3%
無回答	37	0.8%
総計	4726	



D. 住居

（お住まいについて）

	集計	構成比
その他	151	3.2%
一戸建て	3168	67.0%
公営住宅	56	1.2%
賃貸マンション	463	9.8%
分譲マンション	833	17.6%
（空白）	55	1.2%
総計	4726	

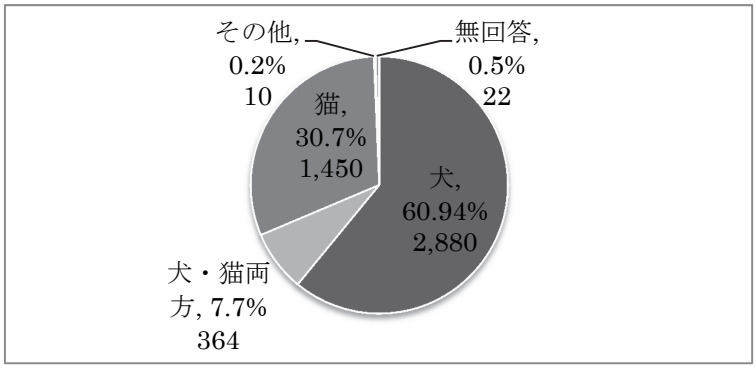


２）飼育するペットについて

A. ペットの種類

（現在飼育しているペットの種類）

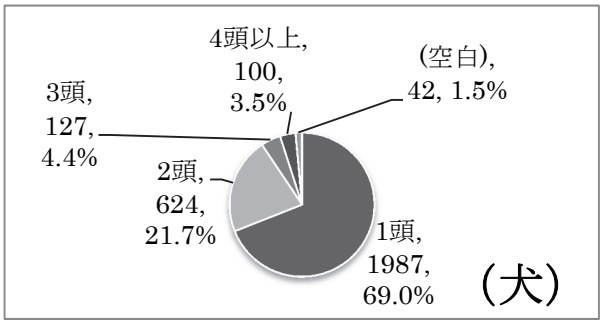
	集計	構成比
犬	2,880	60.9%
犬・猫両方	364	7.7%
猫	1,450	30.7%
その他	10	0.2%
無回答	22	0.5%
総計	4726	



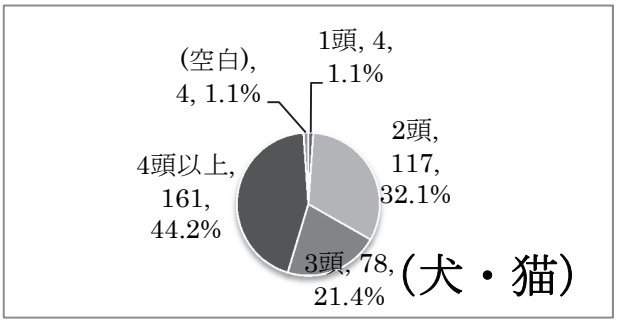
B. ペットの頭数

（現在飼育しているペットの頭数）

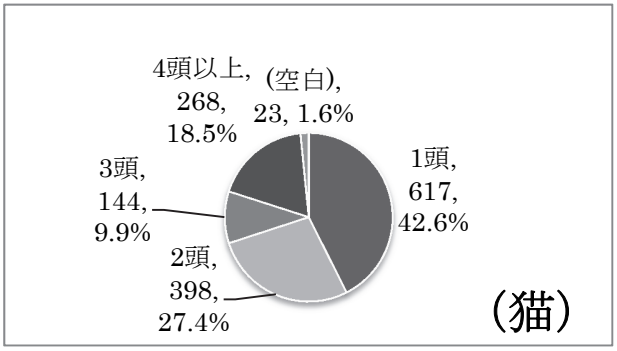
		集計	構成比
犬	1 頭	1987	69.0%
	2 頭	624	21.7%
	3 頭	127	4.4%
	4 頭以上	100	3.5%
	（空白）	42	1.5%
犬 集計		2880	



犬・猫両方	1 頭	4	1.1%
	2 頭	117	32.1%
	3 頭	78	21.4%
	4 頭以上	161	44.2%
	（空白）	4	1.1%
犬・猫両方 集計		364	



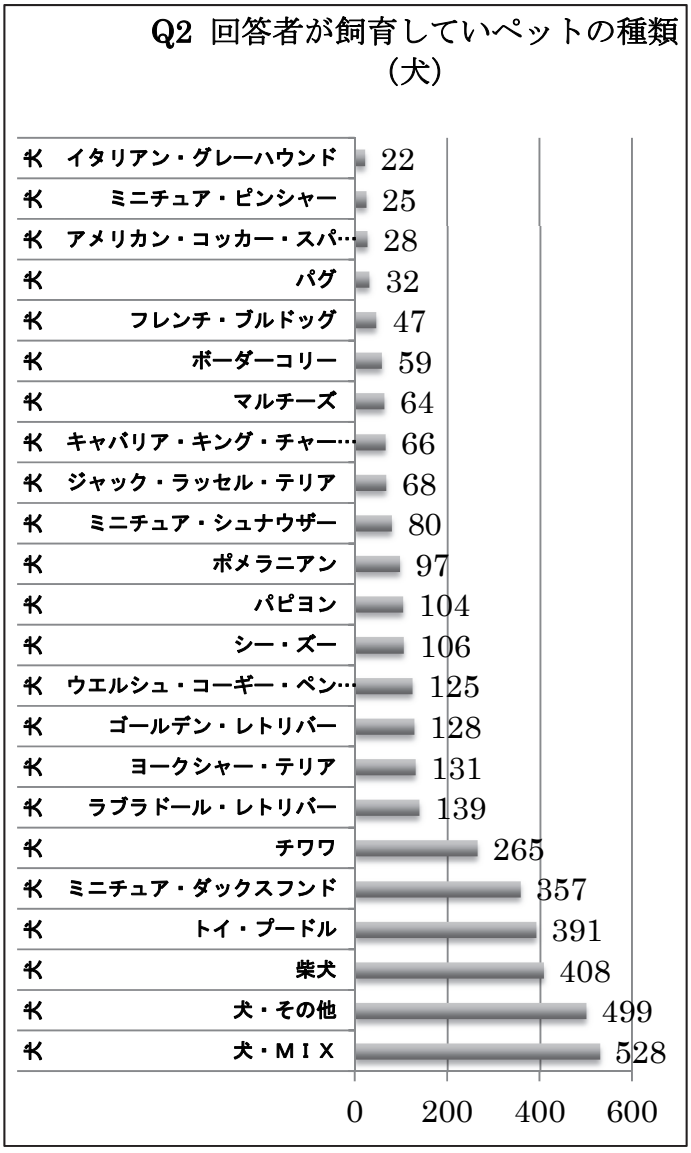
猫	1 頭	617	42.6%
	2 頭	398	27.4%
	3 頭	144	9.9%
	4 頭以上	268	18.5%
	(空白)	23	1.6%
猫 集計		1450	
総計		4694	



C. ペットの犬種・猫種

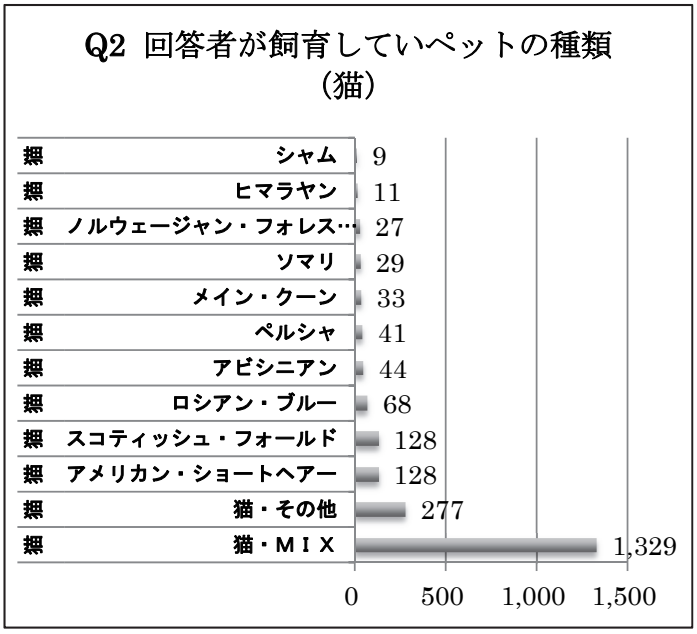
【犬】

区分	ペット	回答数
犬	犬・ＭＩＸ	528
犬	犬・その他	499
犬	柴犬	408
犬	トイ・プードル	391
犬	ミニチュア・ダックスフンド	357
犬	チワワ	265
犬	ラブラドール・レトリバー	139
犬	ヨークシャー・テリア	131
犬	ゴールデン・レトリバー	128
犬	ウエルシュ・コーギー・ペンブローク	125
犬	シー・ズー	106
犬	パピヨン	104
犬	ポメラニアン	97
犬	ミニチュア・シュナウザー	80
犬	ジャック・ラッセル・テリア	68
犬	キャバリア・キング・チャールズ・スパニエル	66
犬	マルチーズ	64
犬	ボーダーコリー	59
犬	フレンチ・ブルドッグ	47
犬	パグ	32
犬	アメリカン・コッカー・スパニエル	28
犬	ミニチュア・ピンシャー	25
犬	イタリアン・グレーハウンド	22
総数		692



【猫】

区分	ペット	回答数
猫	猫・ＭＩＸ	1,329
猫	猫・その他	277
猫	アメリカン・ショートヘアー	128
猫	スコティッシュ・フォールド	128
猫	ロシアン・ブルー	68
猫	アビシニアン	44
猫	ペルシャ	41
猫	メイン・クーン	33
猫	ソマリ	29
猫	ノルウェージャン・フォレスト・キャット	27
猫	ヒマラヤン	11
猫	シャム	9
総数		2124



D. ペットの年齢

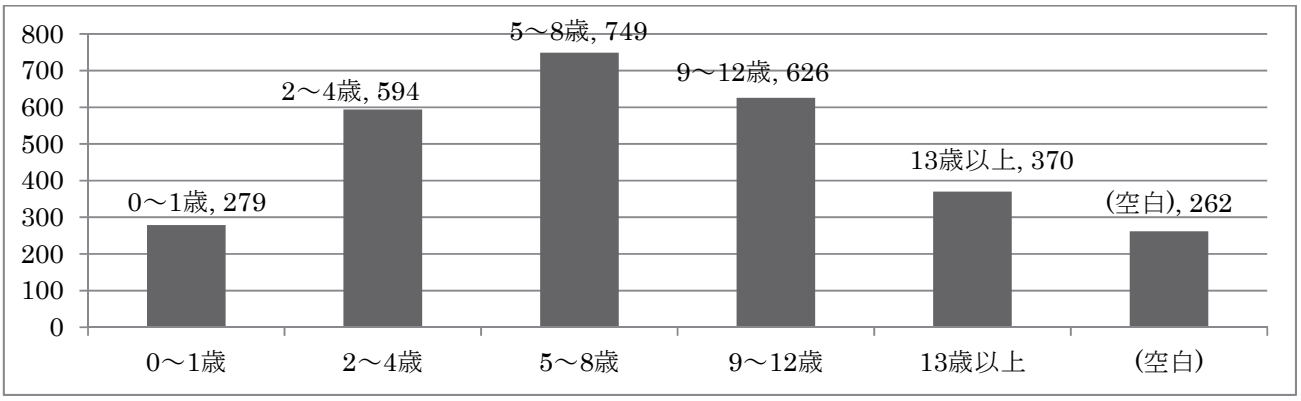
飼育しているペットの年齢

複数頭を飼育されている場合、一番飼育期間が長い動物の年齢をご記入ください。

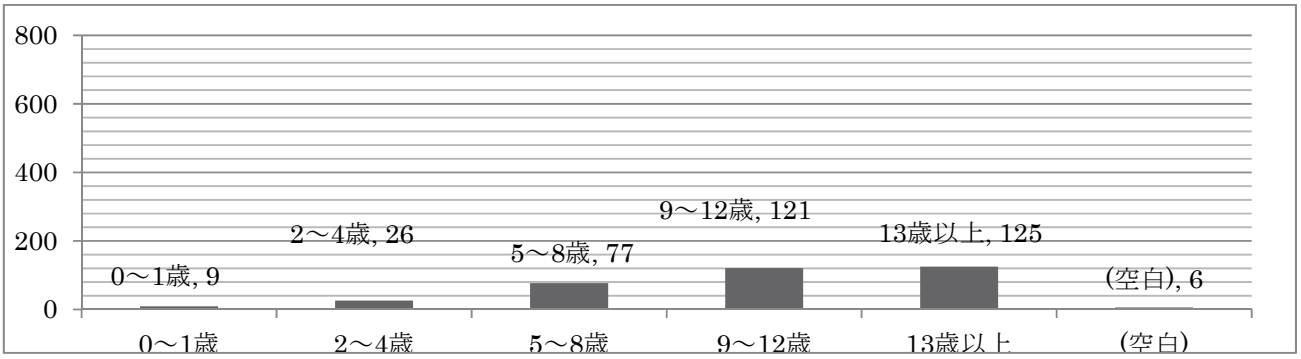
ペットの種類	ペットの年齢	集計	構成比	集計	累計構成比
犬	0～1 歳	279	9.7%	279	9.7%
	2～4 歳	594	20.6%	873	30.3%
	5～8 歳	749	26.0%	1622	56.3%
	9～12 歳	626	21.7%	2248	78.1%
	13 歳以上	370	12.8%	2618	90.9%
	（空白）	262	9.1%	2880	100.0%
犬 集計		2880		2880	
犬・猫両方	0～1 歳	9	2.5%	9	2.5%
	2～4 歳	26	7.1%	35	9.6%
	5～8 歳	77	21.2%	112	30.8%
	9～12 歳	121	33.2%	233	64.0%
	13 歳以上	125	34.3%	358	98.4%
	（空白）	6	1.6%	364	100.0%
犬・猫両方 集計		364		364	
猫	0～1 歳	155	10.7%	155	10.7%
	2～4 歳	357	24.6%	512	35.3%
	5～8 歳	359	24.8%	871	60.1%
	9～12 歳	246	17.0%	1117	77.0%
	13 歳以上	274	18.9%	1391	95.9%
	（空白）	59	4.1%	1450	100.0%
猫 集計		1450		1450	
総計		4694		4694	

（ペットの年齢）

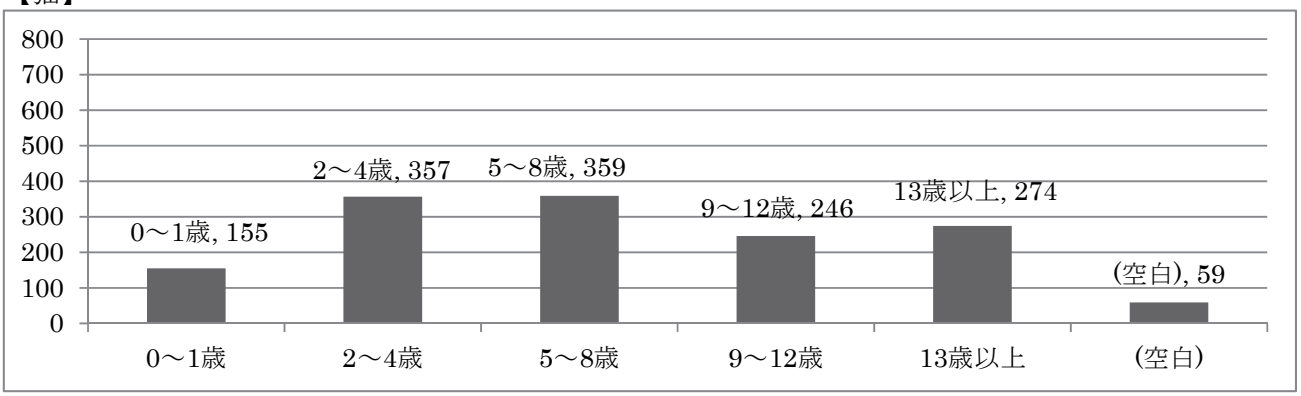
【犬】



【犬猫両方】



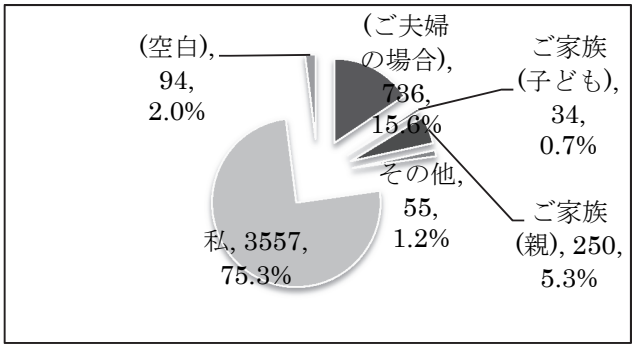
【猫】



D. 主に世話をしている人

主に世話をされている方はどなたですか？

	世話をしている人	集計	構成比
男女（計）	（ご夫婦の場合）ご主人もしくは奥様	736	15.60%
	ご家族（子ども）	34	0.70%
	ご家族（親）	250	5.30%
	その他	55	1.20%
	私	3557	75.30%
	（空白）	94	2.00%
集計		4726	100.00%

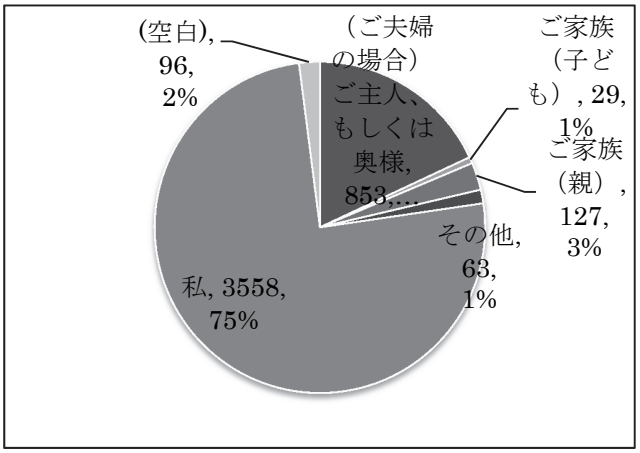


（男女別）	世話をしている人	集計	構成比
女性	（ご夫婦の場合）ご主人もしくは奥様	421	10.3%
	ご家族(子ども)	26	0.6%
	ご家族(親)	216	5.3%
	その他	42	1.0%
	私	3281	80.6%
	(空白)	84	2.1%
女性 集計		4070	
男性	(ご夫婦の場合)ご主人もしくは奥様	315	48.0%
	ご家族(子ども)	8	1.2%
	ご家族(親)	34	5.2%
	その他	13	2.0%
	私	276	42.1%
	(空白)	10	1.5%
男性 集計		656	
総計		4726	

F. 病院へ連れて行く人

病院に連れて行く方はどなたですか？

		集計	構成比
男女計	（ご夫婦の場合）ご主人、もしくは奥様	853	18.0%
	ご家族（子ども）	29	0.6%
	ご家族（親）	127	2.7%
	その他	63	1.3%
	私	3558	75.3%
	(空白)	96	2.0%
集計		4726	100%

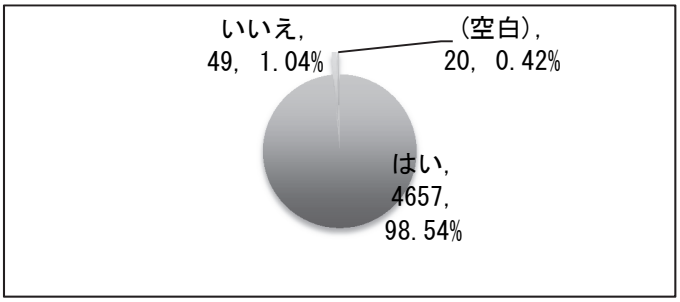


(B)「動物病院に対する意識」に関する質問項目

3）かかりつけの動物病院の有無

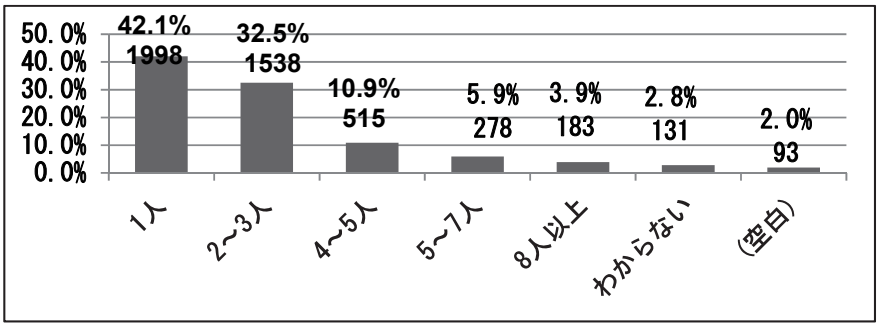
かかりつけの動物病院をお持ちですか？

	回答数	構成比
はい	4657	98.5%
いいえ	49	1.0%
(空白)	20	0.4%
総計	4726	100.0%



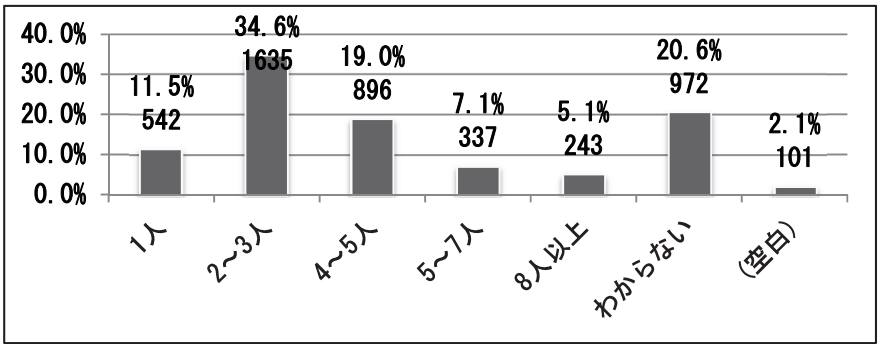
4）かかりつけの動物病院の獣医師数

	回答数	構成比
1 人	1,988	42.1%
2～3 人	1,538	32.5%
4～5 人	515	10.9%
5～7 人	278	5.9%
8 人以上	183	3.9%
わからない	131	2.8%
(空白)	93	2.0%
総計	4,726	100.0%



5）かかりつけの動物病院の動物看護師数

	回答数	構成比
1 人	542	11.5%
2～3 人	1635	34.6%
4～5 人	896	19.0%
5～7 人	337	7.1%
8 人以上	243	5.1%
わからない	972	20.6%
(空白)	101	2.1%
総計	4726	100.0%



6）かかりつけ動物病院を選ぶ理由

かかりつけの動物病院に選んだ理由を教えてください。【複数回答可】

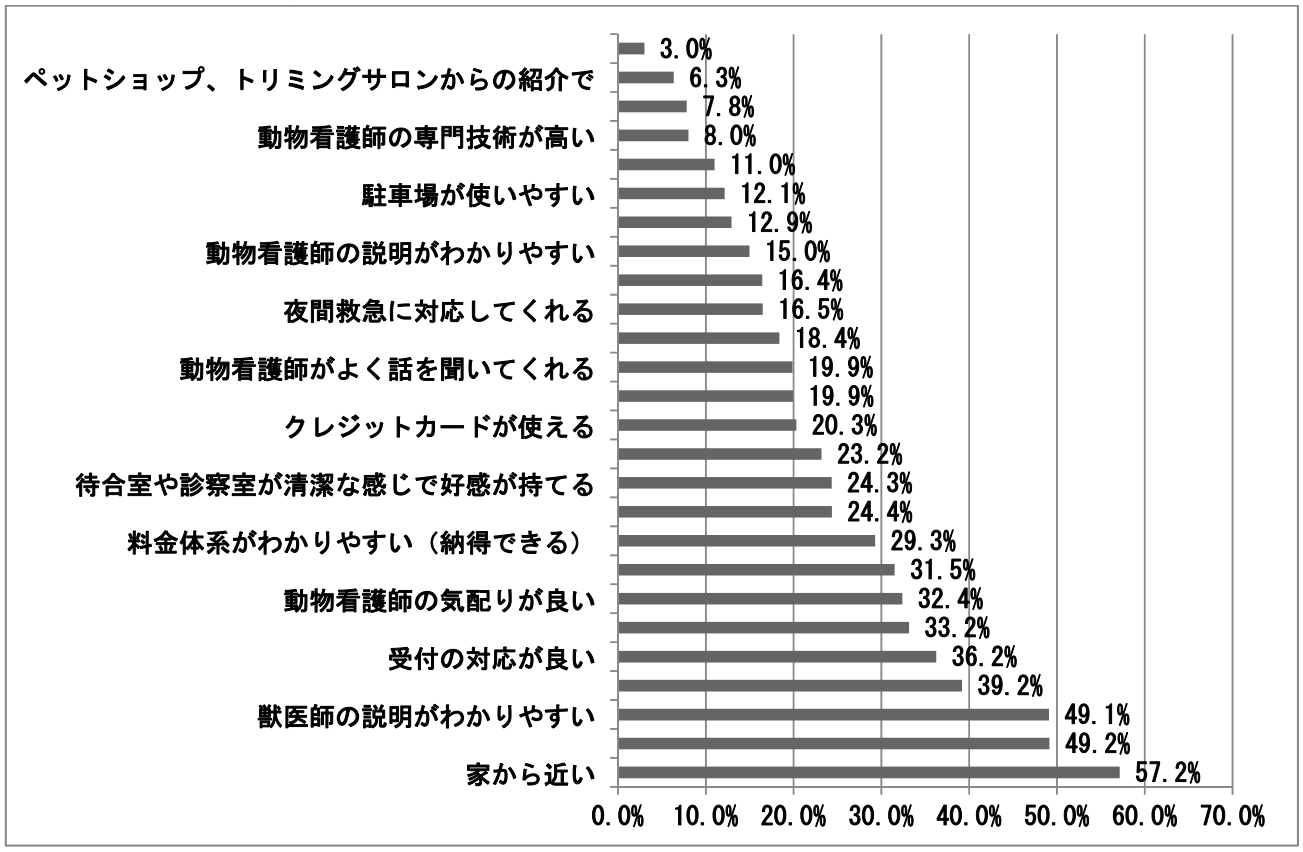
項目名	回答数	構成比
家から近い	2,701	57.2%
獣医師がよく話を聞いてくれる	2,323	49.2%
獣医師の説明がわかりやすい	2,320	49.1%
獣医師が自分やペットのことをよく理解してくれている。	1,852	39.2%
受付の対応が良い	1,713	36.2%
良い評判を聞いて（お散歩仲間からの口コミで）	1,567	33.2%
動物看護師の気配りが良い	1,531	32.4%
診療日や診療時間が利用しやすい	1,490	31.5%
料金体系がわかりやすい（納得できる）	1,384	29.3%
獣医師の医療技術が高い	1,151	24.4%
待合室や診察室が清潔な感じで好感が持てる	1,150	24.3%
動物看護師が自分やペットのことをよく理解してくれている。	1,096	23.2%
クレジットカードが使える	960	20.3%
ペット保険に対応している（窓口で精算できる）	942	19.9%
動物看護師がよく話を聞いてくれる	939	19.9%
獣医師と気が合う	869	18.4%
夜間救急に対応してくれる	779	16.5%
病院の治療実績や専門性が高い	776	16.4%
動物看護師の説明がわかりやすい	708	15.0%
診察や会計での待ち時間が短い	611	12.9%
駐車場が使いやすい	574	12.1%
ホームページをみて	520	11.0%
動物看護師の専門技術が高い	379	8.0%
建物の外観や雰囲気が良い	370	7.8%

ペットショップ、トリミングサロンからの紹介で	300	6.3%
看板や広告を見て	142	3.0%
総計	29,147	
回答者数	4,726	100.0%

※構成比の分母は回答者総数(4726 人)

（かかりつけ動物病院を選ぶ理由）

※構成比の分母は回答者総数(4726人)



（かかりつけ動物病院を選ぶ理由）

※構成比の分母は回答者総数(4726人)

かかりつけの動物病院に選んだ理由を教えてください【複数回答可】

要因分類	理由	回答数	順位	構成比※	飼っている動物							
					犬		犬猫両方		猫		その他	空白
					回答数	順位	回答数	順位	回答数	順位	回答数	回答数
環境	家から近い	2,701	1	57.2%	1,593	1	201	1	894	1	2	11
人的	獣医師がよく話を聞いてくれる	2,323	2	49.2%	1,427	2	170	3	662	3	4	11
人的	獣医師の説明がわかりやすい	2,320	3	49.1%	1,364	3	180	2	665	2	5	9
人的	獣医師が自分やペットのことをよく理解してくれている。	1,852	4	39.2%	1,023	4	128	4	470	4	3	11
サービス	受付の対応が良い	1,713	5	36.2%	771	7	87	9	364	8	2	7
サービス	良い評判を聞いて（お散歩仲間からの口コミで）	1,567	6	33.2%	1,020	5	119	5	418	6	1	9
人的	動物看護師の気配りが良い	1,531	7	32.4%	714	9	89	7	333	9	2	6
サービス	診療日や診療時間が利用しやす	1,490	8	31.5%	868	6	110	6	505	5	2	5

	い											
サービス	料金体系がわかりやすい（納得できる）	1,384	9	29.3%	585	11	79	10	312	10	1	6
診療技術	獣医師の医療技術が高い	1,151	10	24.4%	719	8	100	7	307	11	4	7
環境	待合室や診察室が清潔な感じで好感が持てる	1,150	11	24.3%	690	10	88	8	365	7	2	5
人的	動物看護師が自分やペットのことをよく理解してくれている。	1,096	12	23.2%	483	14	65	12	200	16	1	5
サービス	クレジットカードが使える	960	13	20.3%	434	18	57	15	216	14	1	2
サービス	ペット保険に対応している（窓口で精算できる）	942	14	19.9%	495	13	50	18	144	21	2	4
人的	動物看護師がよく話を聞いてくれる	939	15	19.9%	472	17	58	14	192	18		3
人的	獣医師と気が合う	869	16	18.4%	482	15	76	11	208	15	2	4
サービス	夜間救急に対応してくれる	779	17	16.5%	474	16	56	16	238	12	1	6
診療技術	病院の治療実績や専門性が高い	776	18	16.4%	501	12	65	12	198	17	4	4
人的	動物看護師の説明がわかりやすい	708	19	15.0%	304	20	43	19	143	22		2
サービス	診察や会計での待ち時間が短い	611	20	12.9%	260	22	34	21	146	20	3	3
環境	駐車場が使いやすい	574	21	12.1%	360	19	51	17	158	19	4	1
サービス	ホームページをみて	520	22	11.0%	265	21	25	22	227	13	3	
診療技術	動物看護師の専門技術が高い	379	23	8.0%	166	25	35	20	72	24		1
環境	建物の外観や雰囲気が良い	370	24	7.8%	231	24	23	23	112	23	2	2
環境	ペットショップ、トリミングサロンからの紹介で	300	25	6.3%	232	23	19	24	46	26	1	2
環境	看板や広告を見て	142	26	3.0%	71	26	10	25	59	25	1	1
	総計	29,147			16,004		2,018		7,654		53	127
	回答者数	4,726		100%								

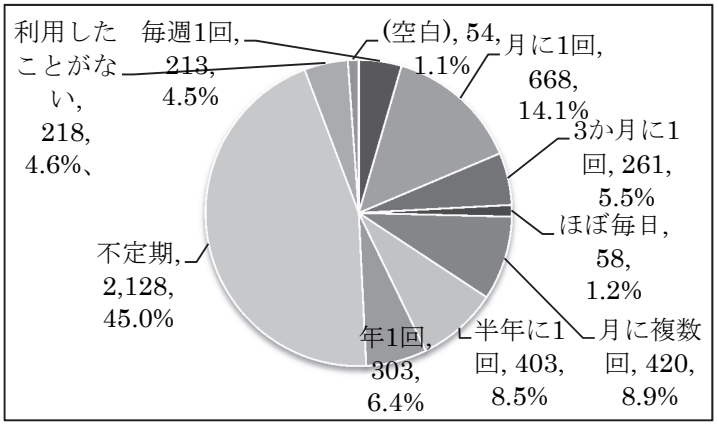
※構成比の分母は回答者総数（4726 人）

7）かかりつけ動物病院への来院理由と来院頻度

A.「病気・ケガの治療、手術」が目的で来院した人の来院頻度

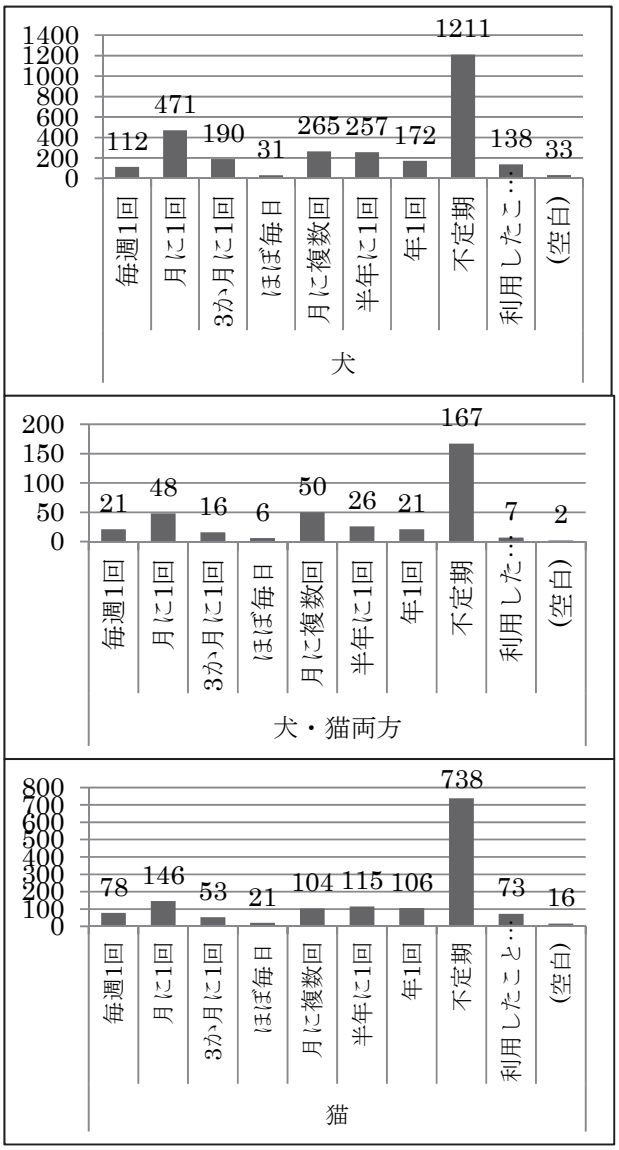
病気・ケガの治療、手術

頻度	回答数	構成比
毎週 1 回	213	4.5%
月に 1 回	668	14.1%
3 か月に 1 回	261	5.5%
ほぼ毎日	58	1.2%
月に複数回	420	8.9%
半年に 1 回	403	8.5%
年 1 回	303	6.4%
不定期	2,128	45.0%
利用したことがない	218	4.6%
（空白）	54	1.1%



（飼育ペット別利用頻度）：犬、犬猫両方、猫
「病気・ケガの治療、手術」が目的で来院

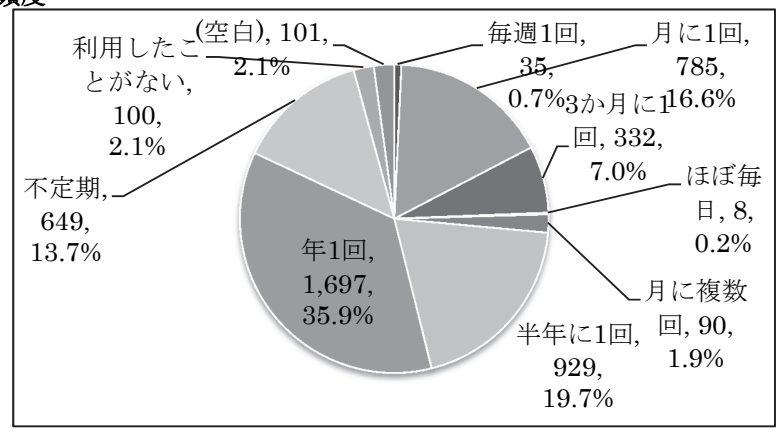
ペット	頻度	回答数	構成比
犬	毎週１回	112	3.9%
	月に１回	471	16.4%
	３か月に１回	190	6.6%
	ほぼ毎日	31	1.1%
	月に複数回	265	9.2%
	半年に１回	257	8.9%
	年１回	172	6.0%
	不定期	1211	42.0%
	利用したことがない	138	4.8%
	（空白）	33	1.1%
犬 集計		2880	
犬・猫両方	毎週１回	21	5.8%
	月に１回	48	13.2%
	３か月に１回	16	4.4%
	ほぼ毎日	6	1.6%
	月に複数回	50	13.7%
	半年に１回	26	7.1%
	年１回	21	5.8%
	不定期	167	45.9%
	利用したことがない	7	1.9%
	（空白）	2	0.5%
犬・猫両方集計		364	
猫	毎週１回	78	5.4%
	月に１回	146	10.1%
	３か月に１回	53	3.7%
	ほぼ毎日	21	1.4%
	月に複数回	104	7.2%
	半年に１回	115	7.9%
	年１回	106	7.3%
	不定期	738	50.9%
	利用したことがない	73	5.0%
	（空白）	16	1.1%
猫 集計		1450	
総計		4694	



A.　「予防・健診」が目的で来院した人の来院頻度

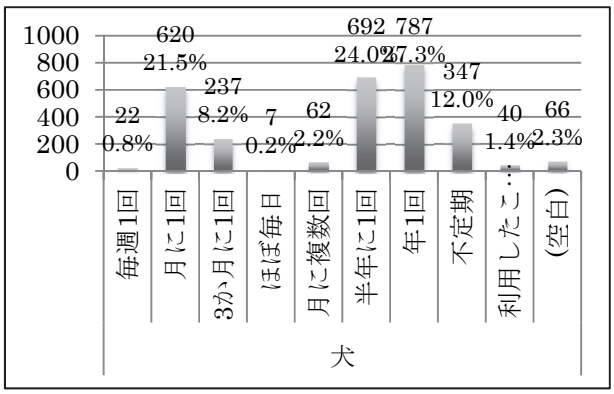
予防・健診

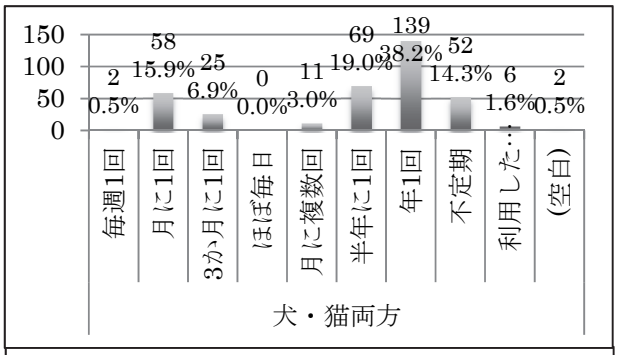
利用頻度	回答数	構成比
毎週１回	35	0.7%
月に１回	785	16.6%
３か月に１回	332	7.0%
ほぼ毎日	8	0.2%
月に複数回	90	1.9%
半年に１回	929	19.7%
年１回	1,697	35.9%
不定期	649	13.7%
利用したことがない	100	2.1%
（空白）	101	2.1%
総計	4,726	100.0%

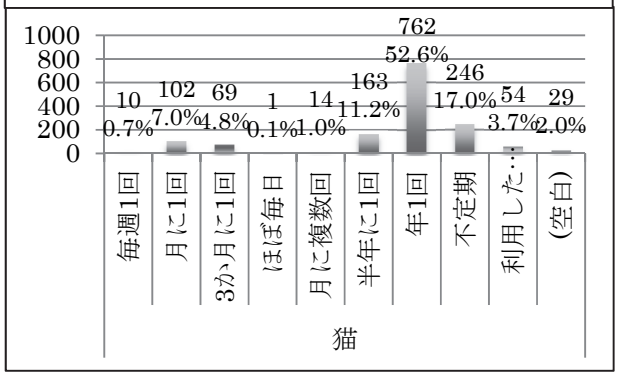


（飼育ペット別利用頻度）：犬、犬猫両方、猫
「予防・健診」が目的で来院

ペット		回答数	構成比
犬	毎週１回	22	0.8%
	月に１回	620	21.5%
	３か月に１回	237	8.2%
	ほぼ毎日	7	0.2%
	月に複数回	62	2.2%
	半年に１回	692	24.0%
	年１回	787	27.3%
	不定期	347	12.0%
	利用したことがない	40	1.4%
	(空白)	66	2.3%
犬 集計		2880	
犬・猫両方	毎週１回	2	0.5%
	月に１回	58	15.9%
	３か月に１回	25	6.9%
	ほぼ毎日	0	0.0%
	月に複数回	11	3.0%
	半年に１回	69	19.0%
	年１回	139	38.2%
	不定期	52	14.3%
	利用したことがない	6	1.6%
	(空白)	2	0.5%
犬・猫両方集計		364	
猫	毎週１回	10	0.7%
	月に１回	102	7.0%
	３か月に１回	69	4.8%
	ほぼ毎日	1	0.1%
	月に複数回	14	1.0%
	半年に１回	163	11.2%
	年１回	762	52.6%
	不定期	246	17.0%
	利用したことがない	54	3.7%
	(空白)	29	2.0%
猫 集計		1450	
総計		4694	



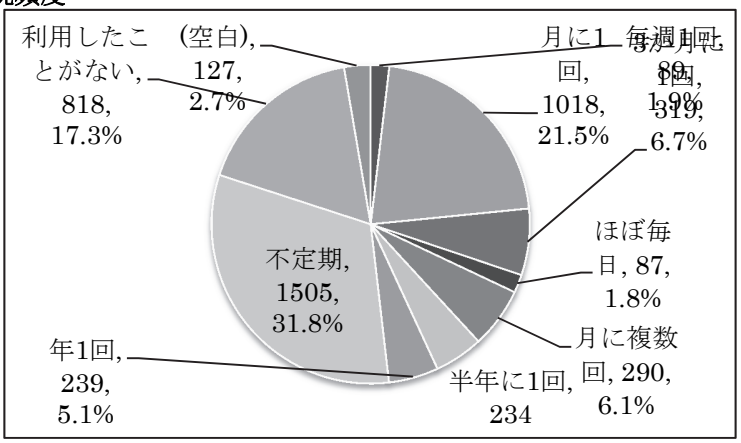




C.「療法食や薬の購入」が目的で来院した人の来院頻度

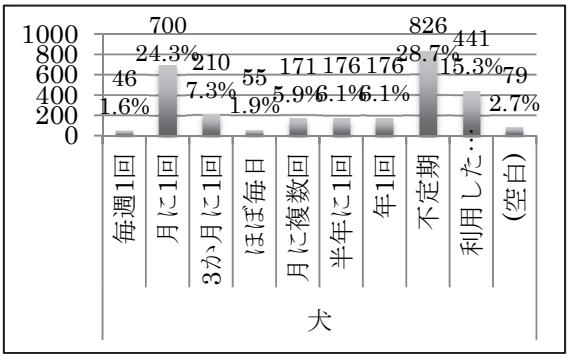
療法食や薬の購入

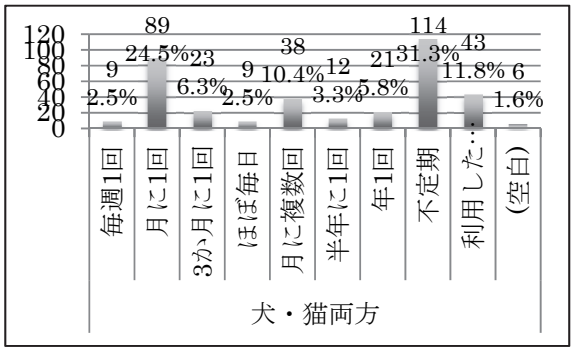
頻度	回答数	構成比
毎週１回	89	1.9%
月に１回	1018	21.5%
３か月に１回	319	6.7%
ほぼ毎日	87	1.8%
月に複数回	290	6.1%
半年に１回	234	5.0%
年１回	239	5.1%
不定期	1505	31.8%
利用したことがない	818	17.3%
(空白)	127	2.7%
総計	4,726	100.0%

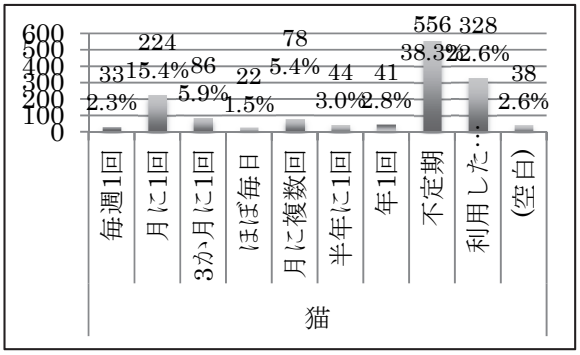


（飼育ペット別利用頻度）：犬、犬猫両方、猫
「療法食や薬の購入」が目的で来院

ペット	頻度	回答数	
犬	毎週１回	46	1.6%
	月に１回	700	24.3%
	３か月に１回	210	7.3%
	ほぼ毎日	55	1.9%
	月に複数回	171	5.9%
	半年に１回	176	6.1%
	年１回	176	6.1%
	不定期	826	28.7%
	利用したことがない	441	15.3%
	（空白）	79	2.7%
犬 集計		2880	
犬・猫両方	毎週１回	9	2.5%
	月に１回	89	24.5%
	３か月に１回	23	6.3%
	ほぼ毎日	9	2.5%
	月に複数回	38	10.4%
	半年に１回	12	3.3%
	年１回	21	5.8%
	不定期	114	31.3%
	利用したことがない	43	11.8%
	（空白）	6	1.6%
犬・猫両方 集計		364	
猫	毎週１回	33	2.3%
	月に１回	224	15.4%
	３か月に１回	86	5.9%
	ほぼ毎日	22	1.5%
	月に複数回	78	5.4%
	半年に１回	44	3.0%
	年１回	41	2.8%
	不定期	556	38.3%
	利用したことがない	328	22.6%
	（空白）	38	2.6%
猫 集計		1450	
総計		4694	





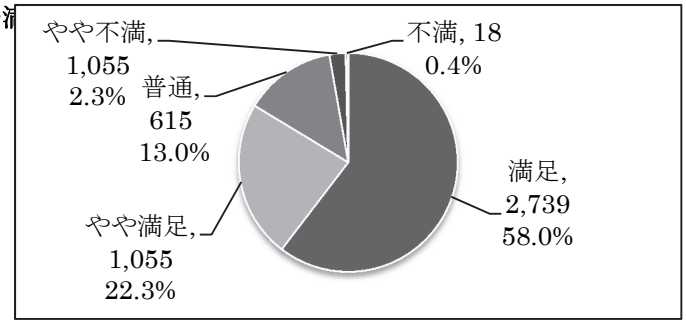


８）動物病院利用時の満足度

A.「病気・ケガの治療、手術」が目的で来院した人の満

病気・ケガの治療、手術

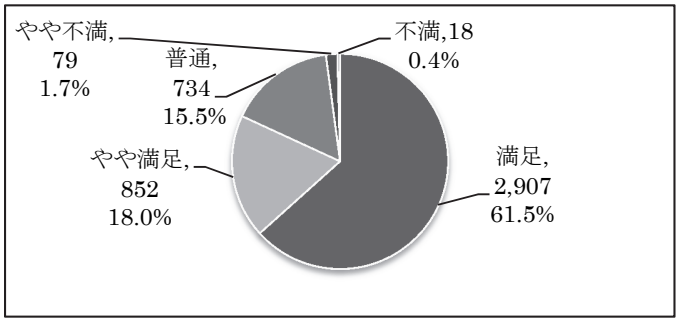
満足度	回答数	構成比
満足	2,739	58.0%
やや満足	1,055	22.3%
普通	615	13.0%
やや不満	108	2.3%
不満	18	0.4%
（空白）	191	4.0%
総計	4,726	100.0%



B.「予防・健診」が目的で来院した人の満足度

予防・健診

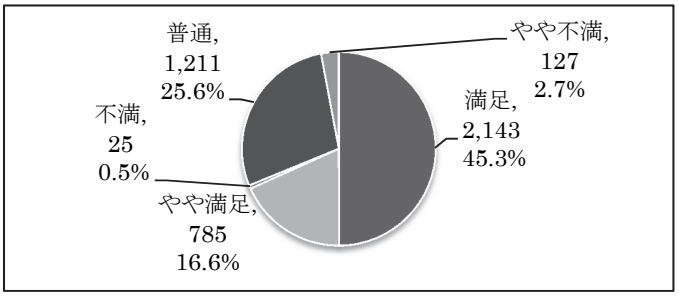
満足度	回答数	構成比
満足	2,907	61.5%
やや満足	852	18.0%
普通	734	15.5%
やや不満	79	1.7%
不満	18	0.4%
(空白)	136	2.9%
総計	4,726	100.0%



C.「療法食や薬の購入」が目的で来院した人の満足度

療法食や薬の購入

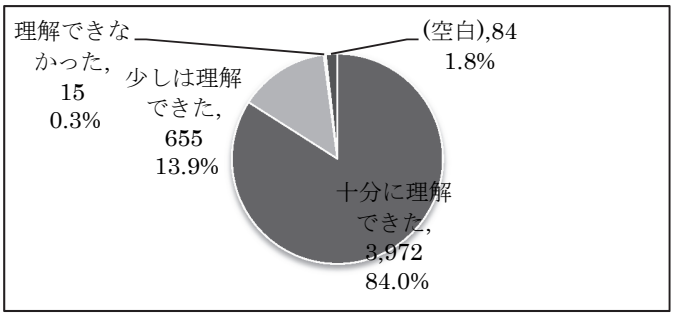
満足度	回答数	構成比
満足	2,143	45.3%
やや満足	785	16.6%
不満	25	0.5%
普通	1,211	25.6%
やや不満	127	2.7%
(空白)	435	9.2%
総計	4,726	100.0%



9）動物病院の診療時に受けた説明の理解度

動物病院の診療時に受けた説明は理解できましたか？

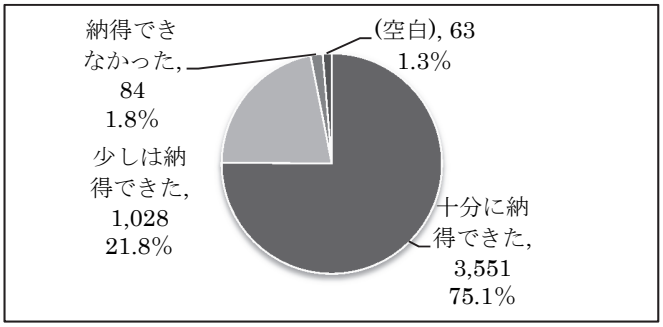
	回答数	構成比
十分に理解できた	3,972	84.0%
少しは理解できた	655	13.9%
理解できなかった	15	0.3%
(空白)	84	1.8%
総計	4,726	100.0%



10）診察や治療の結果への納得度

診察や治療の結果には納得できましたか？

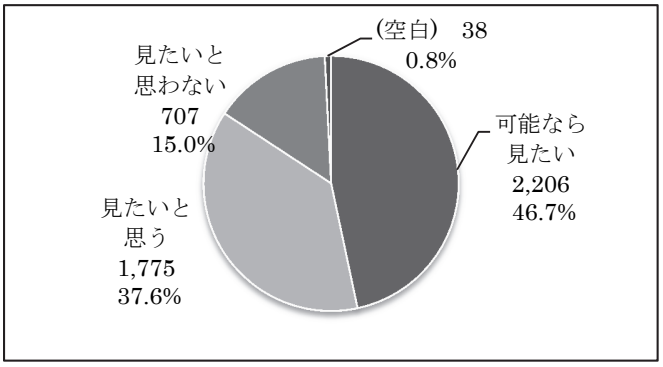
	回答数	構成比
十分に納得できた	3,551	75.1%
少しは納得できた	1,028	21.8%
納得できなかった	84	1.8%
(空白)	63	1.3%
総計	4,726	100.0%



11）診療情報/記録の開示希望

診療情報/診療記録（カルテ含む）を見たいと思いますか？

	回答数	構成比
可能なら見たい	2,206	46.7%
見たいと思う	1,775	37.6%
見たいと思わない	707	15.0%
(空白)	38	0.8%
総計	4,726	100.0%



診療情報/診療記録（カルテ含む）を見たいと思いますか？

（開示希望項目と飼主の年齢）

開示希望	年齢区分	回答数	構成比
可能なら見たい	20歳以下	4	0.2%
	21～30歳	53	2.4%
	31～40歳	367	16.6%
	41～50歳	930	42.2%
	51～60歳	671	30.4%
	61～70歳	157	7.1%
	71～80歳	22	1.0%
	81歳以上	2	0.1%
可能なら見たい 集計		2,206	
見たいと思う	20歳以下	3	0.2%
	21～30歳	70	3.9%
	31～40歳	393	22.1%
	41～50歳	747	42.1%
	51～60歳	457	25.7%
	61～70歳	86	4.8%
	71～80歳	16	0.9%
	81歳以上	3	0.2%
見たいと思う 集計		1,775	
見たいと思わない	21～30歳	14	2.0%
	31～40歳	95	13.4%
	41～50歳	270	38.2%
	51～60歳	248	35.1%
	61～70歳	73	10.3%
	71～80歳	7	1.0%
見たいと思わない 集計		707	
(空白)	21～30歳	1	2.6%
	31～40歳	7	18.4%

（飼主の年齢別・開示希望集計）

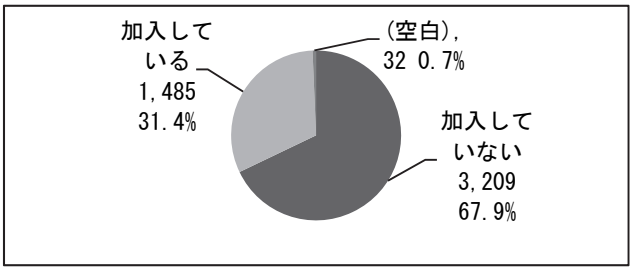
年齢	開示希望	回答数	構成比
20歳以下	可能なら見たい	4	57.1%
	見たいと思う	3	42.9%
20歳以下 集計		7	
21～30歳	見たいと思わない	14	10.1%
	可能なら見たい	53	38.4%
	見たいと思う	70	50.7%
	(空白)	1	0.7%
21～30歳 集計		138	
31～40歳	見たいと思わない	95	11.0%
	可能なら見たい	367	42.6%
	見たいと思う	393	45.6%
	(空白)	7	0.8%
31～40歳 集計		862	
41～50歳	見たいと思わない	270	13.8%
	可能なら見たい	930	47.4%
	見たいと思う	747	38.1%
	(空白)	16	0.8%
41～50歳 集計		1,963	
51～60歳	見たいと思わない	248	17.9%
	可能なら見たい	671	48.5%
	見たいと思う	457	33.0%
	(空白)	8	0.6%
51～60歳 集計		1,384	
61～70歳	見たいと思わない	73	22.7%
	可能なら見たい	157	48.9%
	見たいと思う	86	26.8%
	(空白)	5	1.6%

	41～50 歳	16	42.1%
	51～60 歳	8	21.1%
	61～70 歳	5	13.2%
	81 歳以上	1	2.6%
(空白) 集計		38	
総計		4,726	

61～70 歳 集計		321	
71～80 歳	見たいと思わない	7	15.6%
	可能なら見たい	22	48.9%
	見たいと思う	16	35.6%
71～80 歳 集計		45	
81 歳以上	可能なら見たい	2	33.3%
	見たいと思う	3	50.0%
	(空白)	1	16.7%
81 歳以上 集計		6	
総計		4,726	

12) ペット保険(イヌ・ネコ別)加入率

加入の可否	回答数	構成比
加入していない	3209	67.9%
加入している	1485	31.4%
(空白)	32	0.7%
総計	4726	100.0%



(飼育ペット別/年齢別/ペット保険加入率)

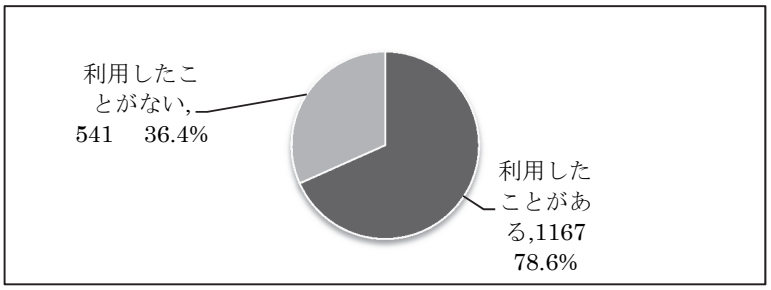
現在飼育しているペットの種類	飼育しているペットの年齢	ペット保険への加入	回答数	構成比
犬	0～1 歳	加入している	171	61.3%
		加入していない	105	37.6%
		(空白)	3	1.1%
	2～4 歳	加入している	293	49.3%
		加入していない	298	50.2%
		(空白)	3	0.5%
	5～8 歳	加入している	291	38.9%
		加入していない	452	60.3%
		(空白)	6	0.8%
	9～12 歳	加入している	157	25.1%
		加入していない	463	74.0%
		(空白)	6	1.0%
	13 歳以上	加入している	50	13.5%
		加入していない	318	85.9%
		(空白)	2	0.5%
	(空白)	加入している	102	38.9%
		加入していない	159	60.7%
		(空白)	1	0.4%
犬・猫両方	0～1 歳	加入している	7	77.8%
		加入していない	2	22.2%
	2～4 歳	加入している	7	26.9%
		加入していない	19	73.1%
	5～8 歳	加入している	23	29.9%

		加入していない	54	70.1%
	9～12 歳	加入している	25	20.7%
		加入していない	95	78.5%
		(空白)	1	0.8%
	13 歳以上	加入している	20	16.0%
		加入していない	104	83.2%
		(空白)	1	0.8%
	(空白)	加入している	1	16.7%
		加入していない	5	83.3%
猫	0～1 歳	加入している	52	33.5%
		加入していない	102	65.8%
		(空白)	1	0.6%
	2～4 歳	加入している	103	28.9%
		加入していない	251	70.3%
		(空白)	3	0.8%
	5～8 歳	加入している	78	21.7%
		加入していない	280	78.0%
		(空白)	1	0.3%
	9～12 歳	加入している	38	15.4%
		加入していない	208	84.6%
	13 歳以上	加入している	38	13.9%
		加入していない	235	85.8%
		(空白)	1	0.4%
	(空白)	加入している	17	28.8%
		加入していない	42	71.2%
その他	2～4 歳	加入している	1	33.3%
		加入していない	2	66.7%
	5～8 歳	加入している	1	33.3%
		加入していない	2	66.7%
	9～12 歳	加入していない	1	100.0%
	13 歳以上	加入している	1	50.0%
		加入していない	1	50.0%
	(空白)	(空白)	1	100.0%
(空白)	0～1 歳	加入している	1	100.0%
	2～4 歳	加入している	3	75.0%
		加入していない	1	25.0%
	5～8 歳	加入している	1	21.7%
		加入していない	4	78.0%
		(空白)	1	0.3%
	9～12 歳	加入している	3	50.0%
		加入していない	3	50.0%
	13 歳以上	加入していない	2	100.0%
	(空白)	加入している	1	21.7%
		加入していない	1	78.0%
		(空白)	1	0.3%
総計			4726	

13）ペット保険の利用可否

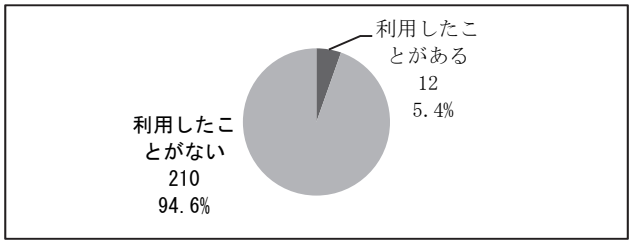
利用の可否	回答数	構成比
利用したことがある	1167	78.6%
利用したことがない	541	36.4%
(空白)	3018	
総計	4726	

※構成比の分母は、12）のペット加入者：1485 人



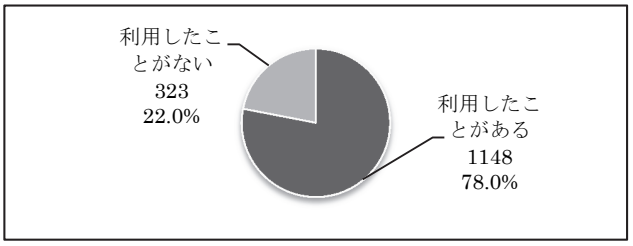
(加入していない人の保険利用割合)

ペット保険加入	利用の可否	回答数	構成比
加入していない	利用したことがある	12	5.4%
	利用したことがない	210	94.6%
集計		222	100.0%



(加入している人の保険利用割合)

ペット保険加入	利用の可否	回答数	構成比
加入している	利用したことがある	1148	78.0%
	利用したことがない	323	22.0%
集計		1471	100.0%



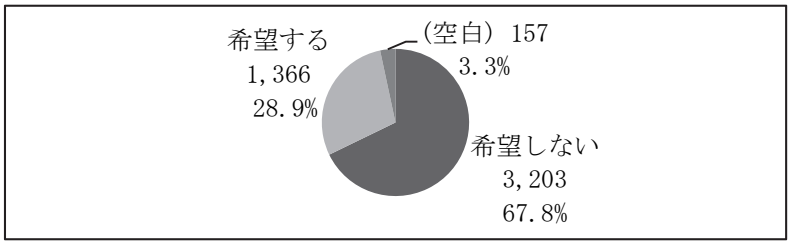
(空白回答の人の保険利用割合

ペット保険加入	利用の可否	回答数	構成比
(空白)	利用したことがある	7	46.7%
	利用したことがない	8	53.3%
集計		15	100.0%

14）動物病院でのペット保険の説明希望

動物病院でペット保険についての詳しい案内や説明を希望しますか？

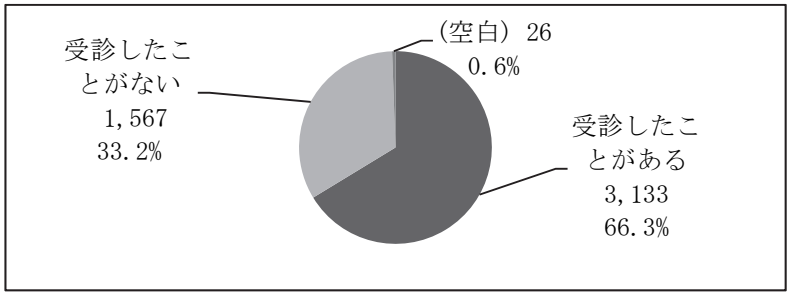
説明希望有無	回答数	構成比
希望しない	3,203	67.8%
希望する	1,366	28.9%
(空白)	157	3.3%
総計	4,726	100.0%



15）動物病院での「健康診断」受診履歴

動物病院で健康診断を受診したことはありますか？

	集計	構成比
受診したことがある	3,133	66.3%
受診したことがない	1,567	33.2%
(空白)	26	0.6%
総計	4,726	100.0%

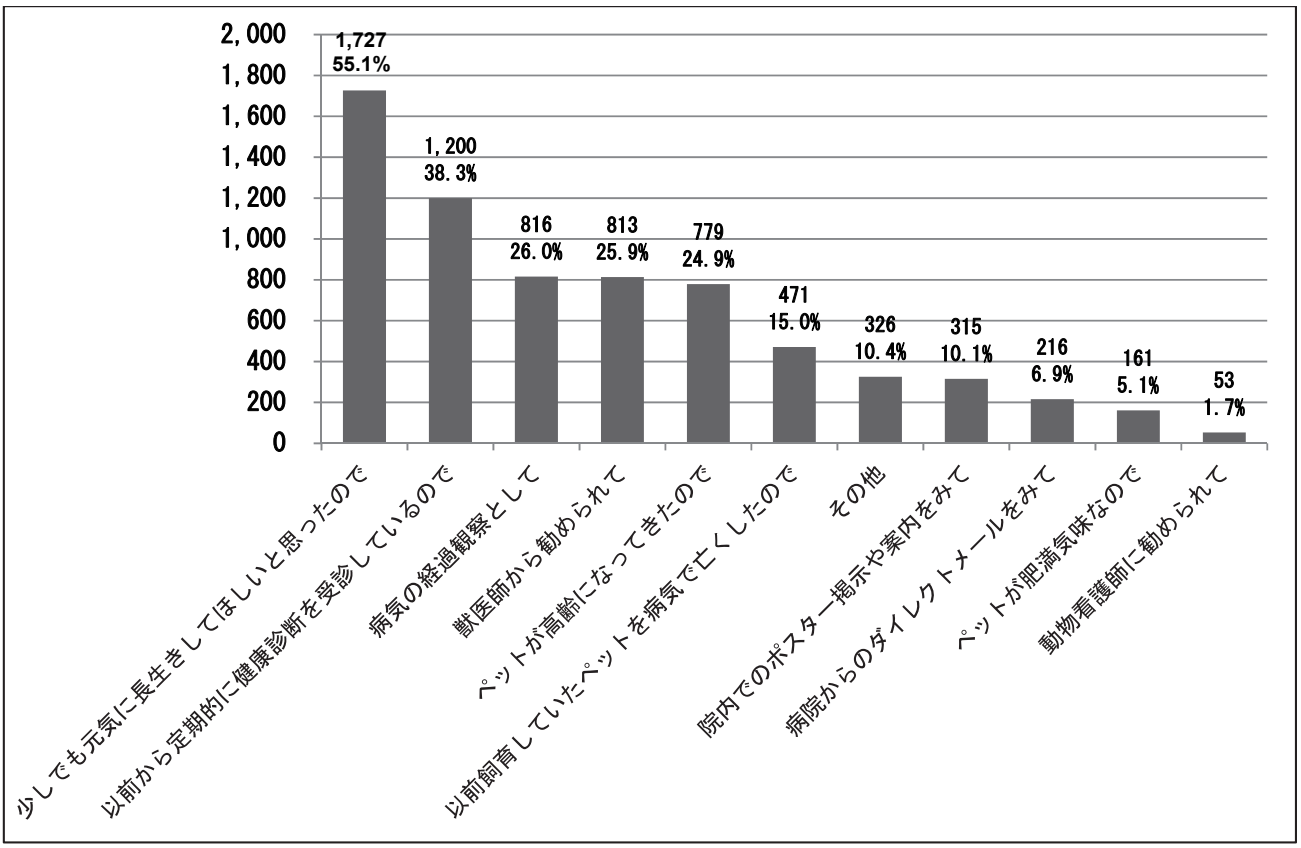


16）健康診断の受診理由

15）. で健康診断「受診したことがある」とお答えの方に調査

健康診断のきっかけ	回答数	構成比※
少しでも元気に長生きしてほしいと思ったので	1,727	55.1%
以前から定期的に健康診断を受診しているので	1,200	38.3%
病気の経過観察として	816	26.0%
獣医師から勧められて	813	25.9%
ペットが高齢になってきたので	779	24.9%
以前飼育していたペットを病気で亡くしたので	471	15.0%
その他	326	10.4%
院内でのポスター掲示や案内をみて	315	10.1%
病院からのダイレクトメールをみて	216	6.9%
ペットが肥満気味なので	161	5.1%
動物看護師に勧められて	53	1.7%
	6,877	

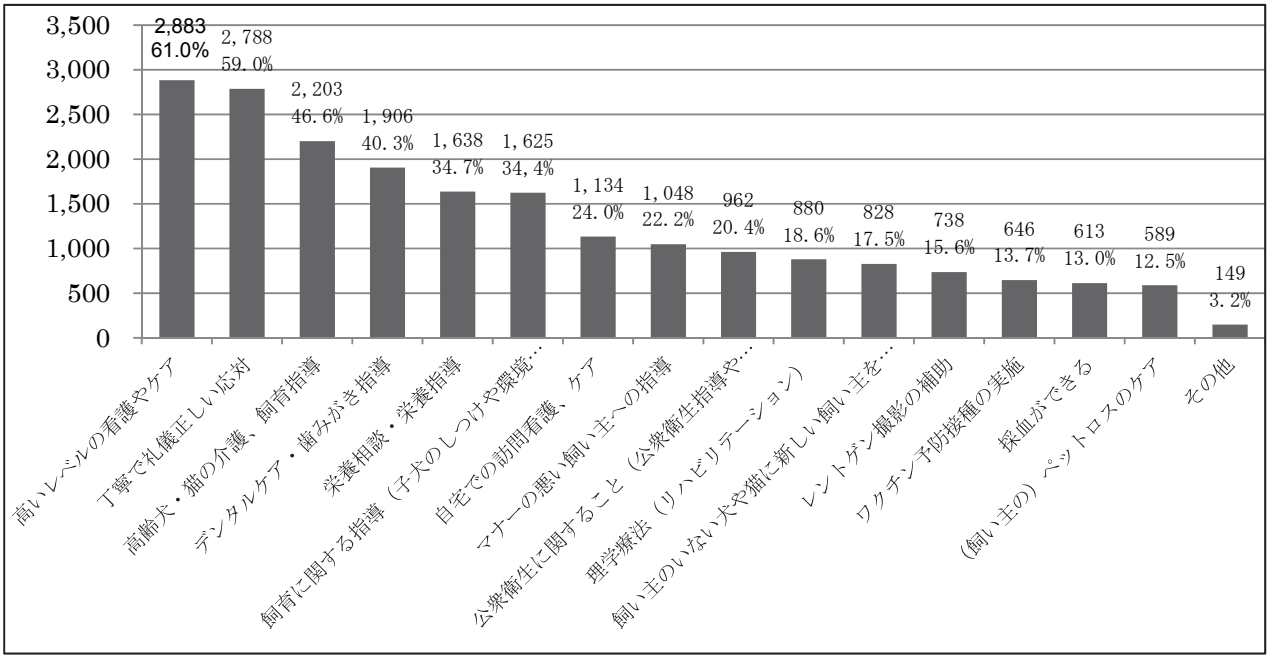
※構成比の分母は問 15 の受診したことがある方(3133 人)



17）動物看護師に期待する業務/役割

業務	回答数	構成比 ※１	構成比 ※２
高いレベルの看護やケア	2,883	61.0%	14.0%
丁寧で礼儀正しい応対	2,788	59.0%	13.5%
高齢犬・猫の介護、飼育指導	2,203	46.6%	10.7%
デンタルケア・歯みがき指導	1,906	40.3%	9.2%
栄養相談・栄養指導	1,638	34.7%	7.9%
飼育に関する指導（子犬のしつけや環境整備など）	1,625	34.4%	7.9%
自宅での訪問看護、ケア	1,134	24.0%	5.5%
マナーの悪い飼い主への指導	1,048	22.2%	5.1%
公衆衛生に関すること（公衆衛生指導や感染症予防など）	962	20.4%	4.7%
理学療法（リハビリテーション）	880	18.6%	4.3%
飼い主のいない犬や猫に新しい飼い主を探す	828	17.5%	4.0%
レントゲン撮影の補助	738	15.6%	3.6%
ワクチン予防接種の実施	646	13.7%	3.1%
採血ができる	613	13.0%	3.0%
（飼い主の）ペットロスのケア	589	12.5%	2.9%
その他	149	3.2%	0.7%
	20,630		100.0%

※１： 構成比の分母は総回答者数(4726 人)　　※2： 構成比の分母は総回答者数(20,630 人)



※構成比の分母は総回答者数(4726 人)

（動物看護師に期待する業務/役割で「その他」と回答した方の意見）

「その他」をご選択の方へ。どのような業務や役割を期待しますか？

【分類】
１：肯定的な意見　　２：否定的な意見　　３：どちらでもない意見

１：肯定的な意見
24 時間診療
Dr との意思疎通ができており、正しい知識の共有
ある程度の知識
アンケート項目を、満たしている為
お医者さんの補助を適切にしていただくのがよいと思います。
しっかりした保定
しつけ教室
シャンプーやトリミング等も実施して戴けると便利だと思う。
そのペットが、家族だということを、理解できる獣医師、これが、１番の期待すること。
その他ではないのですが、我が家の子供たちがお世話になっている病院の看護師の方たちは、皆さん上記の事がすべて可能な方達ばかりです。
どうぶつに優しい
とにかく動物に優しい人がいいです
トリマー
ペットが病気でドッグフードを食べなくなるときのケア。手作りごはんの情報を持っていてほしかった。
ペットに優しい。
ペットに優しくして欲しい
ペットの扱いに慣れていること。→ペットを落ち着かせたり、しっかり保定できる。
ペットの様子、具合が悪くなったきっかけ、その他、細やかで的確なヒアリングを診察前に行う。話を遮らないできちんと、かつ、横道にそれないように誘導できるヒアリング能力とそれを確実に医師に伝える伝達力。
ペットへの声掛けやタッチング
ペットへの知識と気付
ペットロスのケアの一環としての里子斡旋
ほどよい看護
ほぼ全部に印をつけましたが、獣医レベルを求めているわけではなく、広く知識を持っていて欲しい感じ。
まずは病状等の話を聞く姿勢と、それに対する答えを出そうとする姿勢が大事だと思っています。すぐに検査ではなく、経験から得た意見で病状を見極める姿勢はとても大事だと思います。
よく起こりうる病気の知識や予防法の指導をしてもらいたい。ケアの仕方
ワクチンの是非は、勤務上答えられないと思い聞かず。欧米諸国並みにに日本も狂犬病・ワクチン回数減らしたいと、飼い主は思っている事を解って欲しい。
愛情を持って常に接して欲しい！
安全で安心して任せられる医療補助（保定など）
医師へのサポート体制を適格に行える技能
栄養のある食事の作り方や与える分量など。ペットフードは基本的に嫌い（添加物あるしおいしくない）なので。
栄養相談・指導は特に手作りごはんについて
延命措置をしないこと。もう死が間近なペットに対して飼い主にあきらめさせること。
応急処置や救急救命の仕方をレクチャーして欲しい(熱望)
患者（猫）に対してのやさしさ
患者の動物が不安そうにしている場合優しい対応
患畜に対して優しく愛情をもって接して欲しい
看護師である以上、受診中、あるいは入院中の患畜の十分な観察、医師への適切な報告と迅速な処置の補助、飼い主への報告が求められる。
期待はしますが、忙しい業務では難しいでしょうね。最低限医療とペットに対する愛情をかけて頂ければ良いです。

気性がむずかしい犬なので、多少のコトには動じない補てい技術と動じない心構え
契約飼主が毎日「健在メール」を送信する方法での点呼サービス。メール無き場合調査。以って高齢飼主の孤独死防止～安心してペットを飼えるように～高齢者の中に大勢の里親候補を創り出す。
犬に優しい対応
犬の肥満予防
犬種ごとの飼育方法（運動量・食事・しつけ）等、犬をよく知っている事。
現在かかりつけの病院の看護師さんは、猫の触り方が上手なので、とても安心します。
現在の病院で満足しているので、特にない。
現状でよい
個性に配慮した治療・薬の選定（効率が良ければ良いというものではない）
高いコミュニケーション能力
今は特にありません。
些細な事でも相談に乗ってもらえる
採血時等の保定技術
殺処分０を目指す為の里親活動。ペット shop で命を売買でなく、動物愛護に従って良いブリーダーと飼い主を増やす活動。
施設を清潔に保ち、適正な処置を行える環境を整える
私自身が動物看護師をしていたのでクオリティの高さを求めます
飼い主・動物への気配り、動物への優しい対応・お世話
飼い主とペットにこまめに声がけしてくれる。駐車場まで迎えに来てくれる。
飼い主に対してもペットに対しても思いやりのある言葉や態度。獣医師に話しにくいことを聞いてくれる。獣医師が言ったことを、わかりやすく説明してくれる。
飼い主の話をきちんと聞いてくれる
飼い主の話をよく聞き、真摯に対応する。
飼い猫とノラ猫の差別をしない
自身の今持っている力を最大限出し治療に臨み、獣医師との連携する
自然治癒力を利用したケア
自宅への診察　猫なので、外出はストレスなためワクチン接種
自分の意見を持ち、発言してもらいたい
捨て猫を拾った時の対応。必要な検査、などおしえてほしい。
手作り食の指導
受付時、診察時にペットを安心させる声掛け等
獣医さんにいい忘れたことやきき難いことを伝えてほしい
獣医さんに準じた知識の提供、法律の範囲内の専門技術の施術
獣医師では気づかない心配り。より飼い主に近い立場からの。
獣医師と同席のインフォームドコンセント
獣医師には聞きづらい事や言いにくい事を、代わりに相談できるような役割もしていただきたいです。
獣医師のサポートを的確にしてもらえればいい
獣医師への連携連絡、爪切り、診療補助保定
食事アレルギーに関してアドバイス
信頼できて、相談しやすいこと。
親しみやすくて何でも話せる
親しみやすさ
診察を受けるペットを落ち着かせたり、ほめたりして、診察が嫌なものでないことを教えてくれる。
診察を受ける際、ペットが安心できる保定
診察介助で十分
診察時の患者（犬）への優しいサポート（落ち着かせるため）
診察時の動物の保定
診察台の上で医師の処置を待っている間のグルーミングや、触って気づいたことを世間話程度の軽さでいいから話してほしい
診察中落ち着かせてもらえれば十分です
診察補助
診断、治療行為以外の全ての病院業務
診療中は飼い主も緊張しており、しようと思っていた質問などをし忘れたりもするので、その辺りに心を配っていただける

とありがたいです
人間界の医師と看護師のように、患者（飼い主）への心がけや、医師との橋渡し役・補佐など
世間話も大事
正しい保定
先生に聞き忘れたことを気安く聞ける、答えられる知識
先生のおっしゃることがきちんと理解でき適切な補佐ができること。
専門の病院への紹介
専門医の情報や紹介
送迎付きペットホテル
待ち時間が少なくなるように獣医師を補佐してほしい
代替療法など幅広い知識を持って予防医学的なアドバイスも欲しい。
代替療法の知識と実践
第一は、動物に愛情を持っていることが前提です
単に動物が好きな人
地域で交代でいいので、夜間対応をしてほしい。
通院先では、医師のサポートをよくされていると思います。
動物がリラックスできるように勤め、容態に気を配る。
動物が病院を怖がらない様な扱い
動物に寄り添った対応
動物に対して優しくあること
動物に対する愛情を感じることができればそれで十分です
動物に対する優しさがあり、適格なアドバイスができる
動物に優しい対応
動物の扱いが上手なこと
動物の性格に応じた対応やケア。重篤な病気のペットを抱える飼い主への気遣い（ちょっとした声掛け等）。
動物への優しさ
動物介在療法、活動への参加
動物行動学の知識を活かして適切な対応をしてほしい
特に今のところ満足です。
難病・不治の病にかかったペットの飼い主に対する真摯なアドバイス
入院したときなど 人間と同じように その子の個性をよくわかってくれてトイレなども小まめにチェックして大切にしてほしい。
猫に詳しいと思える病院になかなか出会えずに苦労します。引越しをした際にも苦労しました。しばらく、引越し前に通っていた、遠距離の医院まで通っていたことがあります。医師の専門動物や臨床経験などを待合室やホームページなどに掲示してもらえたら助かります
被災地、避難所への治療出張
病院での一時預りの対応、ケアの充実
病院で緊張している犬猫をリラックスさせること
病院にかかってる動物に対する愛情ある接し方。
病気になったときに医師の説明以外に、看護師に時間をかけて聞いたり質問したりしたい。
病気に関する知識
怖がる愛犬を優しくなだめてほしい、その他きめ細かいフォローも
怖くて痛い思いをしているペットを、少しでも安心させてくれるようなケア。
忙しい先生に代わって話を聞く。
野良ネコの避妊、去勢の費用の金額を安くしてほしい
薬の飲ませ方
薬の知識があれば説明ができるよ
輸血
優しさ
２：否定的な意見
24 時間完備と言ってるくせに夜中は完全看護ではない。完全看護出来ないのならせめて看護師に診ててもらうか飼い主がついていられる様にして欲しい。
かわいがってくれればいい

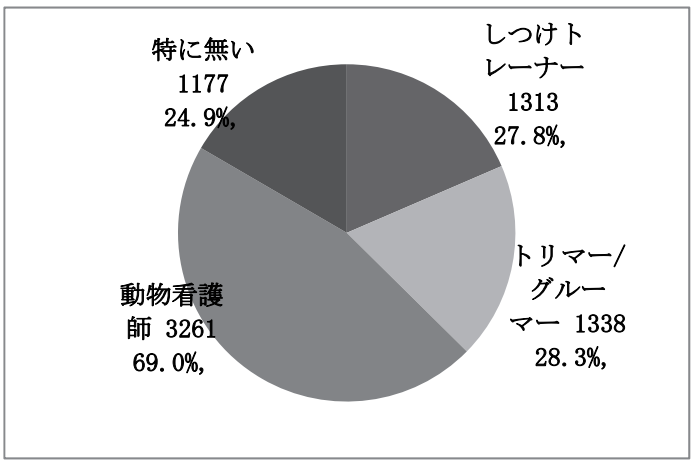
それぞれに別の専門の方がいる分野もあるので看護師になんでもさせるのは負担になると思うので
やたらと手術を勧めないで欲しい
看護師さんには、病院で緊張した犬猫を安心させたり、負担のかからない体勢などで、治療の痛みや苦痛、負担を少なくさせられる様な勉強をして欲しい。まれにビックリする様な押さえつけ方や抱き方などをする人がいて、動物を人間と同等に考えていないのでは？と思ったりします
看護師の仕事がわからないので、あまり期待もしていない。
資格がないのなら なにもしないで欲しい。
動物看護士に期待などしない、お手伝い程度と思っている。
病気のペットを抱えた飼い主に、あまり心ない発言はしないでほしい
３：どちらでもない意見
どこまで期待していいのか、よくわからない
なし
よくわからない
よくわからない。
わからない
医師と看護師の医療行為を知らないので無責任な回答はできない
医者がよければ、どんな看護師でもいい
看護師がいない
看護師さんがいないように思います
業務、役割は看護師さんの意志しだいだと思いますが
私のかかりつけ医院には、いない。
獣医で十分
獣医師があまり詳しいとは言えない、栄養指導や犬種特有のケアなどをアドバイスできるようになってほしい。
動物看護士自体がよく分からない
動物看護師がどういう職業なのか分からない。
動物看護師のいる病院を受診した事がない
特にありません
特にない
特になし
特に期待していない
特に高度な技術は求めません。新説・丁寧であれば。
無し

18）国家資格を望む職種

動物病院を利用した時、より適切で信頼できるサービスを受けるために、
「国家資格化を望む職種」はありますか？

職業	回答数	構成比
しつけトレーナー	1313	27.8%
トリマー/グルーマー	1338	28.3%
動物看護師	3261	69.0%
特に無い	1177	24.9%
	7089	

※分母は 4726 人

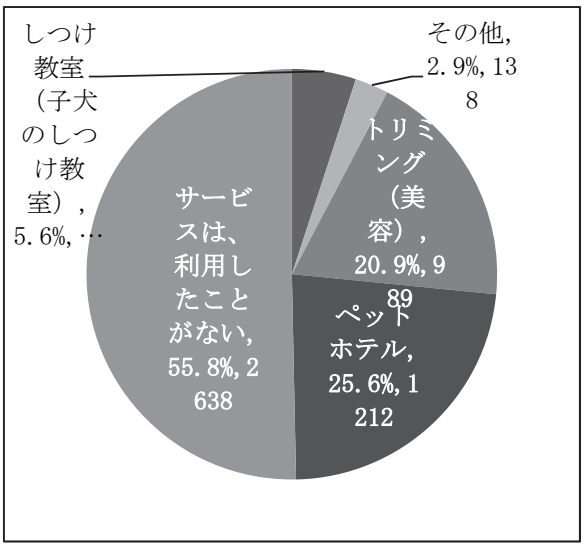


19）動物医療以外に利用したことのあるサービス

動物医療以外のサービスについてお聞きします。
動物病院で利用したことのある、動物医療以外のサービスを教えてください。【複数回答可】

サービス	回答数	構成比
動物医療以外のサービスは、利用したことがない	2638	55.8%
ペットホテル	1212	25.6%
トリミング（美容）	989	20.9%
しつけ教室（子犬のしつけ教室）	265	5.6%
その他	138	2.9%
	5,242	

※構成比の分母は 4726 人



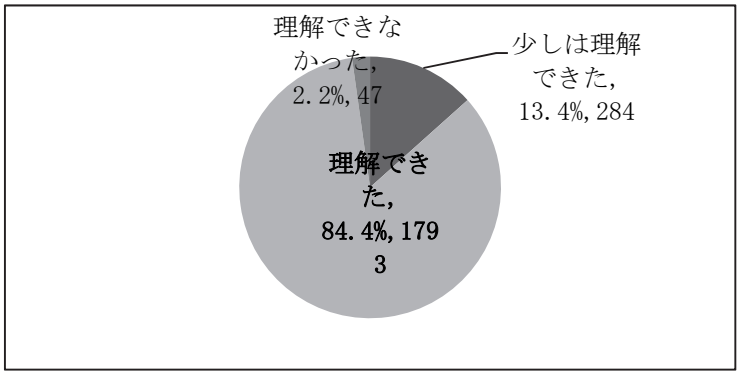
※20)～23)：19)の内、最も利用したサービスに関して

20）サービス利用時に受けた説明の理解度

※19)動物医療以外のサービスの内、
最も利用したサービスに関して

19).の動物病院で動物医療以外のサービスを利用した時に受けた説明は理解できましたか？
「利用したことがある方」にお聞きします。
※複数ご回答いただいた方は、一番よく利用されるサービスについてお答えください。

項目	集計	構成比
少しは理解できた	284	13.4%
理解できた	1,793	84.4%
理解できなかった	47	2.2%
総計	2,124	44.9%

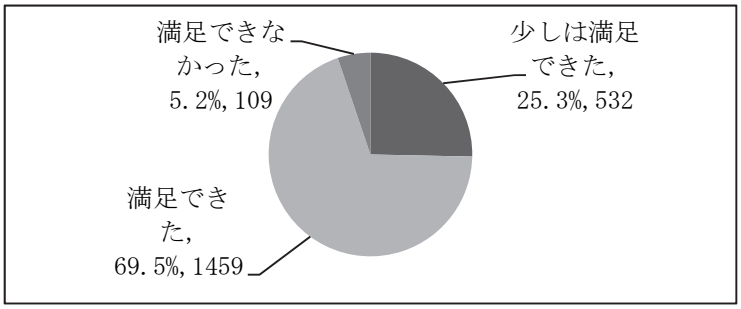


21）利用したサービスの満足度

※19)動物医療以外のサービスの内、
最も利用したサービスに関して

利用したサービスは満足できましたか？

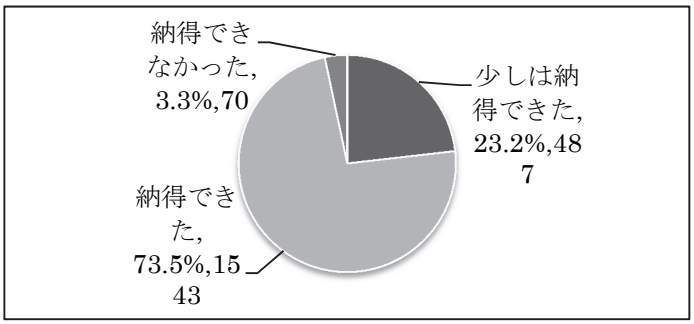
項目	集計	構成比
少しは満足できた	532	25.3%
満足できた	1,459	69.5%
満足できなかった	109	5.2%
総計	2,100	44.4%



22）利用したサービスの費用の納得度

※19)動物医療以外のサービスの内、
最も利用したサービスに関して
利用したサービスの費用は納得されましたか？

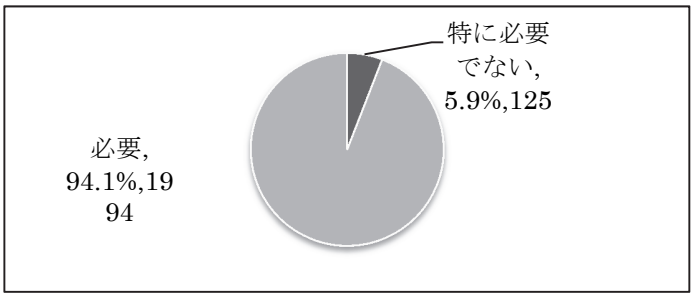
項目	集計	構成比
少しは納得できた	487	23.2%
納得できた	1,543	73.5%
納得できなかった	70	3.3%
総計	2,100	100.0%



23）サービス利用後の結果報告の必要度

※19)動物医療以外のサービスの内、
最も利用したサービスに関して
サービスを利用後、結果の報告は必要ですか？
（ペットホテルに預けていた時のペットの様子、トリミング時の様子など）

項目	集計	構成比
特に必要でない	125	5.9%
必要	1,994	94.1%
総計	2,119	100.0%

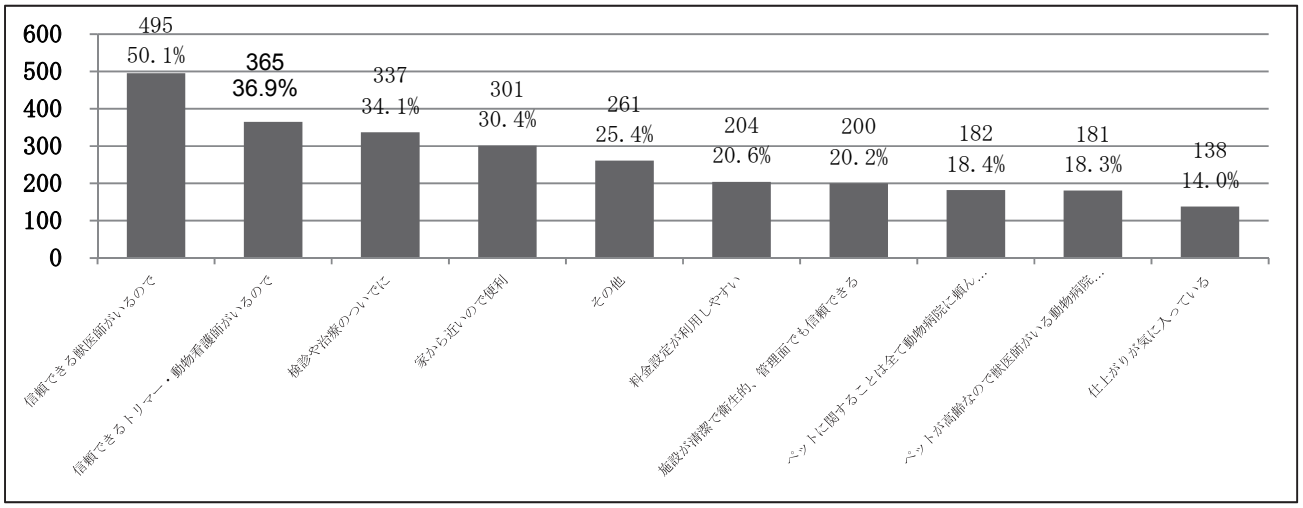


24）動物病院を利用する理由（トリミング）

※構成比の分母は 989 人

19).で「トリミング（美容）」を利用したことがある方にに対して。
ペットサロンやペットショップではなく**「動物病院のトリミング（美容）サービス」**を利用した理由は？【複数回答可】

理由	回答数	構成比
信頼できる獣医師がいるので	495	50.1%
信頼できるトリマー・動物看護師がいるので	365	36.9%
検診や治療のついでに	337	34.1%
家から近いので便利	301	30.4%
その他	261	26.4%
料金設定が利用しやすい	204	20.6%
施設が清潔で衛生的、管理面でも信頼できる	200	20.2%
ペットに関することは全て動物病院に頼んでいる	182	18.4%
ペットが高齢なので獣医師がいる動物病院が安心	181	18.3%
仕上がりが気に入っている	138	14.0%



（動物病院を利用する理由（トリミング）で、「その他」と回答した方の意見）

「その他」を選択の方へ。利用している理由を教えてください。

【分類】
１：立地的（動物病院に併設）メリット　２：人的メリット　３：その他

１：立地的（動物病院に併設）メリット
かかりつけの病院なのでペットの性格をわかってくれていると思い安心なので。
カット・シャンプーはサロンに頼んでいるが、爪切り・肛門腺絞り等で利用した。
シャンプーをお願いした際に、体重などペットの健康も診てくれる
ダックスフントの専門医であるから。
つめきりだけなので、診察ついでにお願いしている
テレビのCM出演の時に動物病院でのトリミングが１番信用できると思ったから。
トリマーが気になった事は、先生に診察してもらえるから
トリマーさんが医師と連携しているので、必要なら診察もあり、安心できる。
トリマーさんが何か異変に気付いた時にそのまま診察をうけることができる
トリミングのついでに簡単な健康チェック
トリミングのついでに診察してもらえるので
トリミングの最後に獣医師による健康チェックをしてもらえるので
トリミングの際、健康チェックをしてくれる。
トリミングの前に耳や肌など先生のチェックがあるので安心
トリミングの前に必ず検診や問診がある。
トリミングを定期的に受けるときに、ペットの体重管理、他病気等がないか、飼い主との面談を経て、行なってくれる。また、終わった後のペットの異常があったかなど、細かい説明がされるので、とても安心して任せられる。
トリミング時の様子を報告してくれるので、家に帰った後のケアがしやすい。
トリミング前に、脈拍・体温・体重などの簡単な健康チェックを獣医師がして、異常なければトリミングをするから安心。
トリミング前に簡単な検診をしてくれるので
トリミング中に何かあったら心配だったので、獣医師がいたほうが安心して
なにか不測の事が起きても、獣医師のいる病院は安心できる。また早期の異常などを発見してもらえる確率が高いと思うので。
ノミの除去のため
ペットが高齢じゃなくても、何かあった時すぐに対応してもらえるから
ペットが病気をもっているので、獣医師がいる動物病院が安心
ペットショップと動物病院とトリミングがひとつになっているので通いやすい。
ヘルニアが心配な時だったので、抱き方も含め、心配が少なくてすむ様にしたかった。
ホテルを利用したのでトリミングもお願いしました。
ワクチンや、気になる症状（耳が痒い等）があった際、病院と連携してすぐに対応できるから
愛犬の皮膚が、弱いので、ペットショップでは、美容のサービスは、受けられない為
以前いた犬が、高齢だったから
以前ペットショップでトリミングして耳に炎症を起こしたから
異常があった際に 病院併設の方が安心だから
何かあったとき、対応してくれるため
何かあった時にすぐに診察してもらえるから。
怪我のあとだったので治療の延長でお願いしました。
怪我をさせた場合すぐに治療できる。
看護師さんになついている
顔に水がかかると暴れるためトリミングを断られることがあったが、この病院のトリマーは暴れる犬でも洗えるから。
気になる事があれば聞くことが出来るし　病気やけがなど見つけたら教えてもらえると思うから
検診もしてくれるから
犬が興奮し、トリミングができないときに、獣医師による軽い麻酔等が必要になるかもしれないと思ったから
現在の子ではなく昨年亡くなった子（16歳）が高齢のため、一度だけ病院のトリマーにお願いしたが、ひどい低レベル

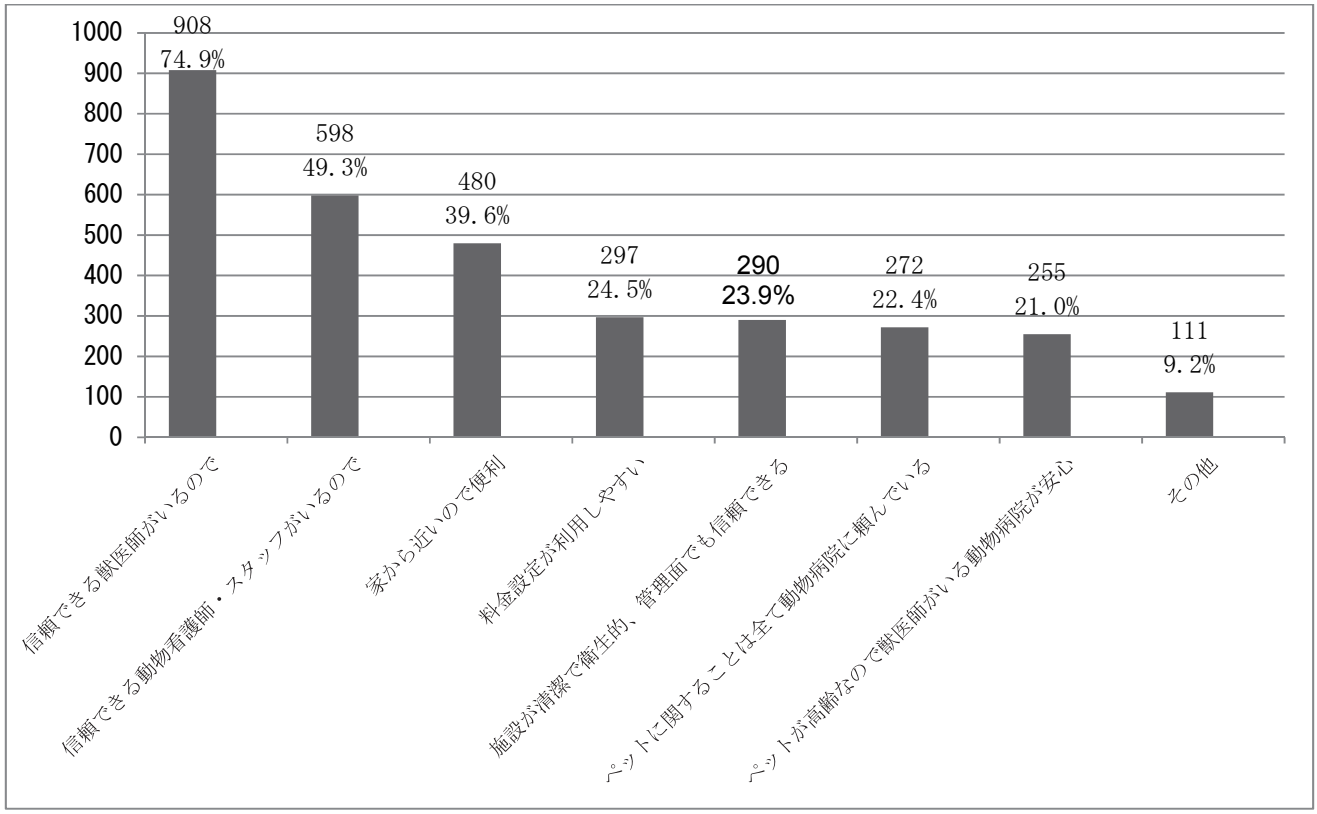
の技術で、毛のラッピングさえまともに出来ないトリマーだった。
持病があるのでかかりつけのところにお願いするのが安心です
持病があるのでかかりつけの病院が安心
疾病の早期発見のため。また、そのまま治療に移行できる。
手術後だったので、手術をしてくれた獣医師がいる場所の方が安心できたから。
受診していたので、ついでにトリミングしてもらいました。
獣医師がそばにいるので良いかと思った。
獣医師の方診察の際に気づいてところをケアしてくれる
少しでも獣医師、動物病院との関わりを深めたいから
場所やスタッフに慣れているから
信頼しているわけではないが獣医師、看護師がいるから
心臓病で他のトリマーさんには、預ける事が出来なかったので、医師の診察を受けながらトリミングをして貰っていたので
生後１年は獣医師がいるところを利用しようと思っていたから
先天性の持病があるためトリミング前に診察して頂いてます。
早期発見から治療もしてもらえるから
椎間板ヘルニアの為、適切な扱いが出来る。
椎間板ヘルニア持ちなので腰に負担がかからないように配慮してもらうため
爪きり、肉球周りなど、しっかりと仕上げてもらえるから。
爪切りだけお願いしている。それ以外は自宅で自分でする。
当時勤めていた病院だったので
動物病院がやっているという安心感
動物病院と併設で、安心だと思ったから。
動物病院に併設のため
猫はシャンプーが難しいとのことで、かかりつけの動物病院の院長先生がシャンプーをしてくれるので
年齢に関係なく何かあったら獣医師がすぐに対応してくれると思う
皮膚が弱く扱いに注意が必要なため、獣医師がいるほうが良いから。
皮膚の状態を診て貰い皮膚病などの異常が見つけやすい。
皮膚炎の時に治療の延長みたいなメニューを選んでくれるから
皮膚治療のため
皮膚疾患があったので、獣医師のチェックが必要だったので
皮膚病があったので
皮膚病のケアもできるから
病院でトリミングサービスを始めたから宜しくと獣医から言われ、試しに利用した。
病院と隣接で美容室があり途中で何かあってもすぐに連絡有りなので安心してお願いできます
病気があった為一時的に使用した
病気が見つかった時に対処してもらえるため
病気の時シャンプーと爪切り
麻酔
麻酔が必要だからだろ
万が一、何かがあっても病院なので対処可能と思ったから
薬を飲んでいて、立っていられる時間が少ないので、トリマーさんが複数いるところでないといけないから。
薬浴利用。ペットサロンより、技術が高そうだし、美容より治療目的なので。
予防接種を受けてクーポン券をもらった。
膀胱から管が腹側へ直接出ているので家で洗えない
シャンプーのとき暴れるので、麻酔をして眠らせてからシャンプーしてもらったため。
２：人的メリット
うちのコの性格等を小さい頃からとても理解してくれていて、どうぶつに優しいので。
トリマーさん、受付の方がうちの子に優しくしてくれるので
トリマーさんが、きめ細かい。また愛犬を可愛がってくれる。
トリマーさんに可愛がってもらっているから
トリミングが上手なので。
愛犬がトリマーさんをとても信頼していて大好き

仕事が丁寧。
子供たちがトリマーさんを気に入っているみたいのため
人見知りする子なので、懐いているだけでも安心
３：その他
いつものショップで予約が取れなかったため
いつもは自分で出来るが、体調不良や忙しい時に仕方が無く利用した
いつも行ってるトリミングサロンが開いていなかったので
キャンペーン
サロンに入るのを嫌がらない
パピーの時のみ利用
ペットが幼かった為
ペットサロンから今後の送迎をお断りされてしまったから。（片道約３０分かかってたので）
ペットサロンでの扱いがひどかったので
ペットショップではお手上げ状態
ペットホテルを利用したついで。
ペットホテルを利用したついでに
ペットホテルを利用したので
ペットホテル利用時についでに
マイクロバブルウォッシュがあるから
一度利用してみないとわからないので利用してみたが継続はしていない
何となく
家でうまくシャンプーができないため
近くにペットサロン専門店がない
近所にトリマーが無かったから
近所にペットサロンがなかったので
施設内で買い物中にそのまま預かってくれるので
自分でするのがちょっと大変
探していたのでお試し料金でしてくれたので
動物病院のトリミングは利用したことありません。
動物病院のは利用したことないです。
猫のサロンが、あまりない為！
猫のトリミングをしてくれる所が無い為。
猫を扱っている所が少ない
猫を取り扱っているトリミング店がない
泊まりで預けた時の
病院でトリミングがしてもらえないのトリミングショップに行っています。
保護した時に毛が固まりひどい状態だったので
未熟なのが大い（多い）

25）動物病院を利用する理由(ペットホテル)

19)で「ペットホテル」を利用したことがある方に対して。
ペットサロンやペットショップではなく**「動物病院のペットホテル」**を利用された理由は？【複数回答可】

理由	回答数	構成比
信頼できる獣医師がいるので	908	74.9%
信頼できる動物看護師・スタッフがいるので	598	49.3%
家から近いので便利	480	39.6%
料金設定が利用しやすい	297	24.5%
施設が清潔で衛生的、管理面でも信頼できる	290	23.9%
ペットに関することは全て動物病院に頼んでいる	272	22.4%
ペットが高齢なので獣医師がいる動物病院が安心	255	21.0%
その他	111	9.2%



（動物病院を利用する理由（ペットホテル）で、「その他」と回答した方の意見）

19）で「ペットホテル」を利用したことがある方に対して。
ペットサロンやペットショップではなく**「動物病院のペットホテル」**を利用された理由は？【複数回答可】
その他（フリー欄）

【分類】
１：立地的（動物病院に併設）メリット　２：人的メリット　３：その他

１：立地的（動物病院に併設）メリット
いろいろな病気を抱えているので、他では信用できない
かかりつけなので、スタッフが犬を良く分かっているし、犬も安心できると思う。また医院内なので何かあった時が安心。
かかりつけなのでペットの状態や性格を知っているので安心
かかりつけの動物病院がペットホテルを併設しているので、普段から体調を見てもらえるので。
その動物病院との付き合いが長いのでペットの事をよく理解してくれている
ダックスはフリースペースのあるサロンに預けています。柴は他の犬と遊べないので、病院にお世話になっています。
ついでに治療をお願いできるから
ネコなので、扱いによっては脱走等が不安なので獣医さんに預けました
ペットが病気をもっているので、獣医師がいる動物病院が安心
ペットショップと動物病院とトリミングがひとつになっているので利用しやすい。
ペットショップよりも早く獣医師が対応してくれると思ったから。実際には期待していたケアが受けられなかったのでかかりつけ医院を変え、以降はペットショップのホテルを利用している。

ペットの具合が悪いのに海外に行かなくてはならなかったので、預ければ大丈夫かと思った
ペットの体調の変化に細かく対応してもらえる
ワクチン接種が終わってなかったので
愛犬の体調などに何かあればすぐ対応してもらえるし、慣れている空間だから
愛犬の不安を、少しでも、減らす為
圧迫排尿をしているので、獣医師がいるところじゃないと頼めないから。
以前いた犬が、高齢だったから
以前飼ってた犬は高齢で持病があったので
医療の方でもずっとお世話になっているので安心して利用できはできる
何かあったとき、すぐ治療や対応をしてもらえる
何かあったとき、対応してくれるため
何かあったときに、普段利用している病院のほうが犬の性格を知っているから
何かあった時にすぐに対応してもらえるので病院の方が安心
何かあった時に直ぐ獣医さんに見て貰えるので安心だから
何かあった時の 対処も出来る点と、他界した愛猫のとき、何度かペットホテルに預けて 苦い経験をしている為安全面で
掛かり付けの病院なので、先生・看護士さんが猫達の状態などよく理解している。
急きょ預けなくてはいけなくなり、生後 3 か月だったから、何かあれば連絡をもらい、治療をお願いできたので病院が安心と思った。
急病などの対応に期待して
急病になった時対処してもらえるかなと思って。
急病や震災等、しっかり対応してくれるから。
去勢手術の後、安静にしておく必要があったため。
誤飲やけがなどをした場合、動物病院が経営している、もしくは併設されているペットホテルだと安心だから
今の家に引っ越すとき、どうしても預けなければならず、患者でなくても受け入れてくれたので。その後かかりつけ医になってもらったが、ホテルはあまり利用していない。
今年亡くなった柴犬をペットショップのホテルに預け、戻ってから(1 週間後)病気になり死に掛けた事がありそれ以来病院に預けています。
子犬だったため獣医がいる病院が安心かと思った
子犬の頃から疾患があり快復していますが、万一の事を考えて、治療頂いている動物病院にお願いしています
私達家族以外で一番飼っているペットの事を分かっていると思うので
飼い犬自身がとても医師に懐いており、安心なので
持病があったので。
持病があり、動物病院併設のペットホテルでないと安心できない
持病があるため。
持病があるので
持病があるので引越しの時に利用しました。
持病があるのと、ちょうど真夏で家に置いて行くのが１泊でも心配だったため。
持病がある為
持病のある猫もいるので、いざという時でも安心
時間外でも対応してくれるので
自宅を兼ねておられるので、２４時間体制だから。
獣医師がいるので安心
獣医師のお人柄がたいへん信頼できるので
獣医師自身が散歩に行ってくれるので。
宿泊中にワクチンや投薬を行ってもらえる
術後間もなかったので病院のホテルを利用
初めてペットホテルを利用する相談を病院でしたらうちで預かれますという事だったので預けることにしました。
食餌をしないときの対処をしてもらえるから
心臓に疾患があり、他の施設では難しいと考えたから。
晴れていれば、昼間は庭に出して、自由にさせてくれる。知らない人でなく大好きな先生に見ていてもらえるので、犬も安心できるのではと思って。
朝晩の投薬が必要な子だったので(実質的な扱いは入院でしたが)
定期的に薬を飲んでいるため

田舎なので、ペットホテルが近くにないので、動物病院が変わりをしてくれています
入院でではあるが、かつてそこに預けたことがあったから
猫の病気を把握している病院に預けるのが一番。安心できる。
猫自身もかかりつけの動物病院の先生やスタッフに慣れているから
配慮が必要な犬のため、慣れた病院がよい。
病院と併設されているから
病院なので
病院内にあることで愛犬が体調不良になった時などでも安心できるから
病気なので毎日の投薬があるから
病気の治療中で日々の投薬が必要だったため。
病気持ちな為、シッターさんでは出来ないことがあるため
服薬が必要だったので
併せてワクチンと去勢手術もお願いしたので。
保護したての赤ちゃん猫だったので。
訪問施設に近いホテルを選んだ
毎日インスリン注射をしなければならないから
毎日の投薬があるため、通常のペットホテルでは断られる場合が多いので。
毎日の日誌を付けてもらえるので、様子がわかり、後で読むのも楽しみ。
夜も獣医師の自宅に連れて帰ってくださるので安心です。
夜間も人がいてくれるので
薬を飲んでいるので
預けたい時間に対応してくれる、家の近所のホテルが、たまたま動物病院だった
預けている間に病気になっても、そのまま治療に移行できる。
幼犬だったため
利用者が限定されるので、感染等の不安が少ない
利用中に採血等の検査や治療を行ってもらっているので
里子２匹の譲渡元の非営利動物保護団体が運営する動物病院内にあるから
旅行先でペットホテルを探していて、ペットショップと動物病院がありましたが、断然動物病院を選びました。
２：人的メリット
ペットがスタッフが好きで慣れているので
ペットにとっても初めての人ではない
犬が病院のスタッフさんになついているため安心できます。
場所やスタッフに慣れているから
知らない店、人よりもなついているスタッフのいる病院の方が犬にとって良いと思った
３：その他
1泊でなく時間預かりをしてくれたので。引越し時に利用
hokani erabenakatta
あまり何も考えず、勧められるままに一度だけ利用してしまった
いつも、預けているところに預けれなかったので
いつも行くのでペットも慣れているので。
クレートなどではなく大型犬用の部屋があるから
そこしかなかったので
ドッグラン付き、散歩付き
ない
ペットホテルを知らない
引っ越し時に仕方なく利用した。
家の近所にそこしかなかったから
家族から離れてしまうと犬が不安がりご飯を食べなくなってしまうため
緊急だったが快く引き受けてくれたので
近所にペットサロンがなかったので
散歩に1日3回 連れて行ってもらえる。
散歩もしてくれるもで
仕方なく

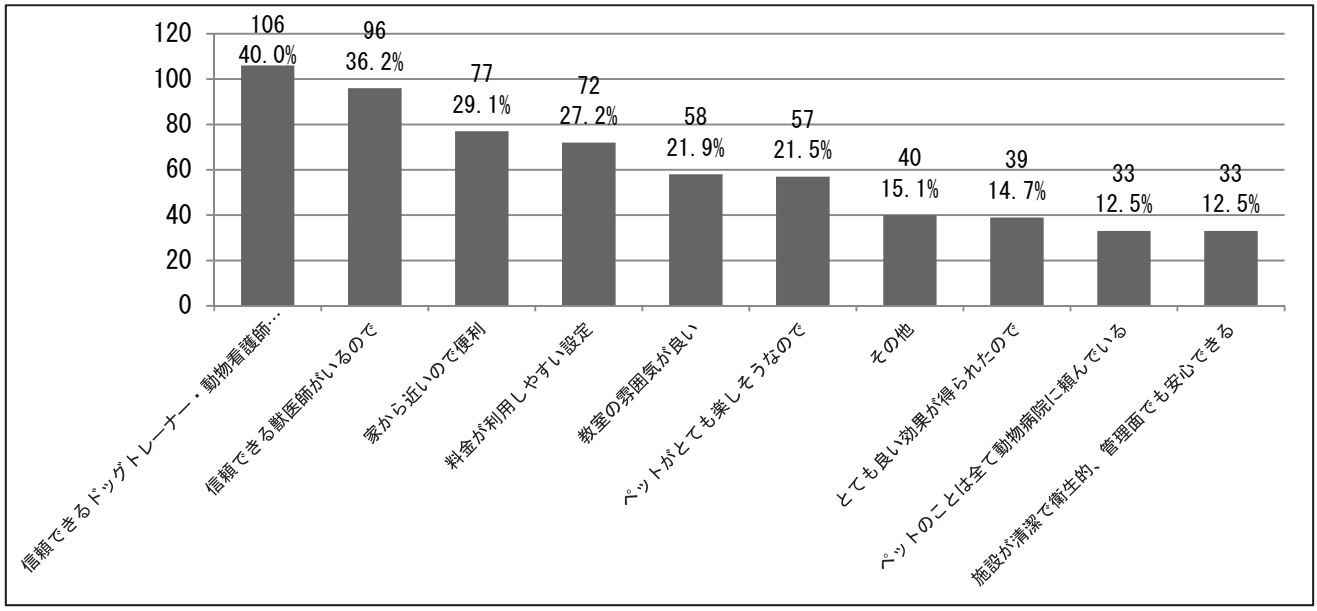
市内にペットホテルが無いから
宿泊スペースの広さ
出先に連れて行かれなかったので
他にペットホテルがなかった
他に預けるところがなった。
多頭用割引、送迎がある
定期的に言ってる場所なのと、サークルから出して散歩もしてくれるので、ペットのストレスが少ないと思うから
田舎のためペットサロンなどの他の選択肢がない。
本当は嫌だったのだが、遠方にて泊まりの法事があったので仕方なく。
利用したことが無い
離島なのでペットホテルが無く、そこしか預ける所がなかったから。
留守中仕方なく
旅行だったのでその間に去勢手術と一緒に泊めてもらいました
旅行で不在のため
旅行先で検索にヒットしたから

26）動物病院を利用する理由（しつけ教室）

19)で「しつけ教室」」を利用したことがある方に対して。

ペットサロンやペットショップではなく「**動物病院の**しつけ教室」」を利用された理由は？【複数回答可】

理由	回答数	構成比
信頼できるドッグトレーナー・動物看護師がいるので	106	40.0%
信頼できる獣医師がいるので	96	36.2%
家から近いので便利	77	29.1%
料金が利用しやすい設定	72	27.2%
教室の雰囲気が良い	58	21.9%
ペットがとても楽しそうなので	57	21.5%
その他	40	15.1%
とても良い効果が得られたので	39	14.7%
ペットのことは全て動物病院に頼んでいる	33	12.5%
施設が清潔で衛生的、管理面でも安心できる	33	12.5%



（動物病院を利用する理由（しつけ教室）で、「その他」と回答した方の意見）

19)で「**しつけ教室**」を利用したことがある方に対して。
ペットサロンやペットショップではなく「**動物病院のしつけ教室**」を利用された理由は？【複数回答可】
その他（フリー欄）

【分類】 １：立地的（動物病院に併設）メリット　２：人的メリット　３：その他
１：立地的（動物病院に併設）メリット
かかりつけの犬は無料だったので
その病院の獣医にすすめられたので
トレーナーさんが看護師長でもある
検診や治療のついでに利用できるから
子犬だったのでワクチンなどと一緒に進められたので
子犬のときはじめて予防接種に行ったときたまたま子犬のしつしつけ教室があることを知ったから
獣医にすすめられて。
獣医師からの紹介で専門の方にお願いしました。
初めてだったのでどんなものかと利用してみた。病院は子犬用教室しかないので終了後は他の教室に入った。
初めて飼った犬だったのと無料ということで利用しましたが犬自身が神経質ときめつけられて犬自身が通院拒否してしまいました。ということで現在の病院に変えました。
初めて病院に行った時にパピー教室を勧められて１回参加
初検診に行く前にネットで教室が有ると知って病院を決めました。
小さいころから病院スタッフに慣れさせるため
動物病院から案内があったから
動物病院でパピーパーティーをやていたので
動物病院で勧められたから（ほぼ強制的）
動物病院併用のしつけ教室に数回通いましたが、ここはレッスンの間中休む間も無くオヤツを与えてしつけるやり方だったので健康面を考えて利用をやめました。グループレッスンで、それぞれの飼い主の悩みはそれぞれ違うのに、全て同じレッスンなので、通うのは辞めました。
病院が好きになるため
病院に行った時にたまたましつけ教室開催を知ったのがきっかけで、数回参加しましたが、グループレッスンだったのでなかなか効果はあらわれず、その後個人レッスンの教室に変えました。それから月に２回のペースで幼稚園に通い、預けるのもそちらでお願いしています。
病院外のしつけ教室の先生が病院内でもされていたので。
２：人的メリット
しつけ教室の先生の技術と経験が豊富なので。
犬の習性などを理解された上で、指導をして下さる方で、絶対にペットを体罰を与えたり、しからないやり方で指導をして下さるので。
３：その他
そこしかパピ―パーティーを実施していなかった
その他に情報収集ができないから
たまたま案内を見かけたので
テーマ別のしつけ教室を行っている
ない
パピークラスを１度だけなのでわからない
パピーの頃無料で一度参加。病院以外の外部から来ていたトレーナーさんが余りよくなく一回で終了した。
パピー教室
パピー教室が開催されたので
パピー教室をたまたまみつけて！
パピー時出来る限り沢山の教室を受けたく、その一つとして
パピー対象の無料教室だったので

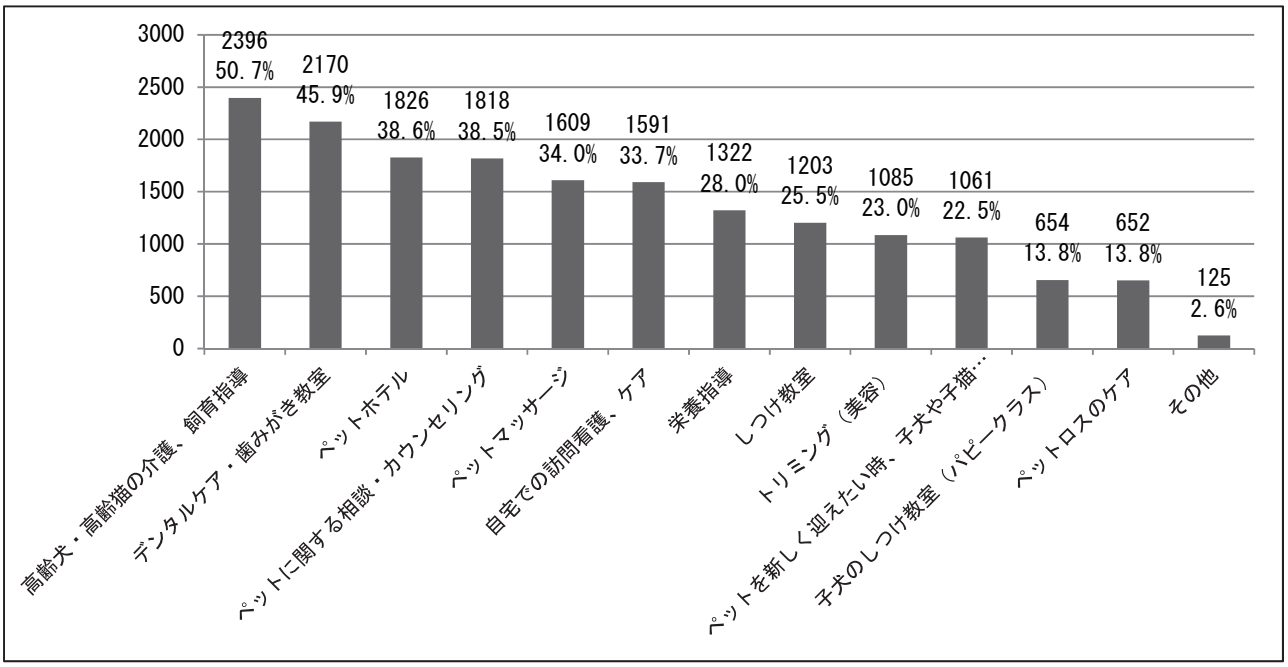
ペットを購入したときに無料券を貰ったので、試した。
一ヶ月のしつけ合宿に子犬の時に行かせたことはあります。
勧められたため
勧められたので・・
試しに
初めてのペットで、しつけの仕方など必要かと思ってたので
初めて飼う犬だったので、色々なしつけ教室に興味があったのでそのひとつの選択肢として利用。
他に行っている施設がない
体験で利用してみた
二頭目を我が家に迎えた時

27）動物病院にあれば利用してみたいサービス

動物病院にあれば利用してみたいサービスは？【複数回答可】

サービス	回答数	構成比
高齢犬・高齢猫の介護、飼育指導	2396	50.7%
デンタルケア・歯みがき教室	2170	45.9%
ペットホテル	1826	38.6%
ペットに関する相談・カウンセリング	1818	38.5%
ペットマッサージ	1609	34.0%
自宅での訪問看護、ケア	1591	33.7%
栄養指導	1322	28.0%
しつけ教室	1203	25.5%
トリミング（美容）	1085	23.0%
ペットを新しく迎えたい時、子犬や子猫を紹介してくれる	1061	22.5%
子犬のしつけ教室（パピークラス）	654	13.8%
ペットロスのケア	652	13.8%
その他	125	2.6%
総計	17387	100.0%

※構成比の分母は 4726 人



（動物病院にあれば利用してみたいサービスで、「その他」と回答した方の意見）

その他（フリー欄）

【分類】 １：犬や猫の医療や飼育に関するサービス　　２：犬だけに関するもの　　３：猫だけに関するもの ４：高齢犬・高齢猫に関するもの　　５：動物の愛護や福祉に関するもの　　６：その他
１：犬や猫の医療や飼育に関するサービス
お預かりの時に、ケージでなく、部屋でいつも家にいるときのように預かってもらえるシステム。
お留守番時のシッティングサービス
シッター
シャンプー
セミナー（好発疾病、介護、予防、など）
ただの栄養指導でなく、人でいう管理栄養士の役割があると良い
トリミング（麻酔使用なしの場合のみ）
トリミングの際に体重測定をしてほしい
トリミング教室（爪切り、肛門絞り、足裏カットなど）
ペットシッター
ペットタクシーの斡旋
ペットのためのスポーツジム。
ペットの自宅までの送迎（費用は飼い主負担）
ペットを手放さなくてはいけなくなったときに、里親を探してくれる、または引き取ってくれる。
ペット同伴の喫茶店
ペット保険の説明・商品案内
まだ飼ったことがない人へ、飼えるかどうか検討するために、必要なことを教えてくれる教室
一時預かり(送迎あり)
遠いので、送迎サービス。近いところに、いい獣医がいない。
往診治療
応急処置や救急救命の仕方をレクチャーして欲しい(熱望)
家庭で出来る簡単なトリミングのコツ指導
漢方やマッサージ、東洋医学を取り入れたもの
漢方薬の使用
交配相手の紹介
散歩
子供を産ませたい時の紹介
飼い主のマナー向上の手助け
治療に特化、専念してもらいたい。変なサービスで混むのはかなわない。
自宅への往診、出張中の留守宅でのお世話
自宅訪問型の健康なペットの世話（旅行中の散歩、えさやり、トイレの始末等）
手作り食の教室
手作り食の教室や、猫のシャンプートリミングの教室、鍼治療など
手作り食指導
出張医療
術後のリハビリプログラムの作成、指導
食事アレルギーに関してアドバイス
新しい子犬や子猫だけでなく、大人になってしまった子達も紹介してほしい。
水泳、アジリティ、ドッグパーク
送迎
待ち時間に利用できるドッグカフェ
貸切のドックラン（愛犬が臆病なため、一般のドックランが使用できないので）
代替療法の講座など
爪切りのみのサービス

点滴や酸素ガスなどの設備の貸し出し
動物病院は病気やケガの治療・予防に専念していただきたいです。そのうえで必要な関係先と提携する等して情報提供や時には紹介があればいいかと思います。
同じ種類のペットを飼っている飼い主同士の交流会（ラフなお茶会など）の開催
難しいとは思いますが同じ悩みを持つ飼い主同士をつなぐ役割を担って頂ければ・・・
日中の預かり。病後の見守りなど。
発病するような病気に対して、漢方でもサプリでも良いです。発病を遅らせるようなアドバイスが欲しかったです。
病院が遠いので、通院の配車サービス、夜間診療
病気などの知識を教えてくれるようなセミナー
病気や生活に関する勉強会。飼い主同士の交流会。
幅広い知識を持った代替療法や食事療法、栄養アドバイス。
迷子の捜索補助(連絡窓口や広告するなど)
夜間休日診療
旅行したいが、散歩をしない猫なので、ペットホテル等のせまいケージでは可哀そうなので、訪問でのエサやトイレなどを見てもらえるサービスがあれば安心できる。かかりつけの病院の関係者であればなおさら安心できる。
旅行などに行く時の自宅訪問のペットシッター
旅行などの数日間の餌やトイレをきれいにしてくれるサービス
肛門絞り、爪切り教室
肛門腺絞り教室
鍼灸
鍼灸、漢方
鍼灸、電気治療など
鍼灸治療
２：犬だけに関するもの
ケージレスでドッグランもあって預けられたらいい
ドッグトレーナーの紹介
犬の社会化教室
犬同士が遊べる集まりのようなもの(しつけ教室とドッグランの間のようなもの)
３：猫だけに関するもの
ねこのつめきり
猫の爪切りなどのケアをして欲しい。
猫専用のホテル
４：高齢犬・高齢猫に関するもの
ペットがなくなった場合の対処の仕方
ペットの葬儀
ペットの葬儀に関する事、ペット用車椅子などの利用
高齢犬のデイケアサービス
自宅で亡くなったとき、火葬場を教えてほしいです。電話帳で調べてどのような方法なのか分からなかったので
葬儀場
老犬ホーム・デイサービス・ショートステイ
５：動物の愛護や福祉に関するもの
のら猫や諸事情で飼い主から捨てられた犬を積極的に引取り、ケアし、病院に来ている人たちに紹介してほしい。動物病院においてあげてほしい。
ボランティアに協力してほしい、したい。
外の自由猫の避妊去勢里親探しのサービスや協力
殺処分を減らすための、保護犬の里親さん募集の紹介
地域猫対策への積極的な関与
保護犬、野良猫などの里親探し
保護犬猫（捨てられた）と新しい飼い主さんの橋渡しのお手伝いを積極的にしたらいいと思います。
保護動物に関することなどのセミナー、ボランティア
野良猫などの対応
里親さがし
里親を探している子（成犬）の紹介

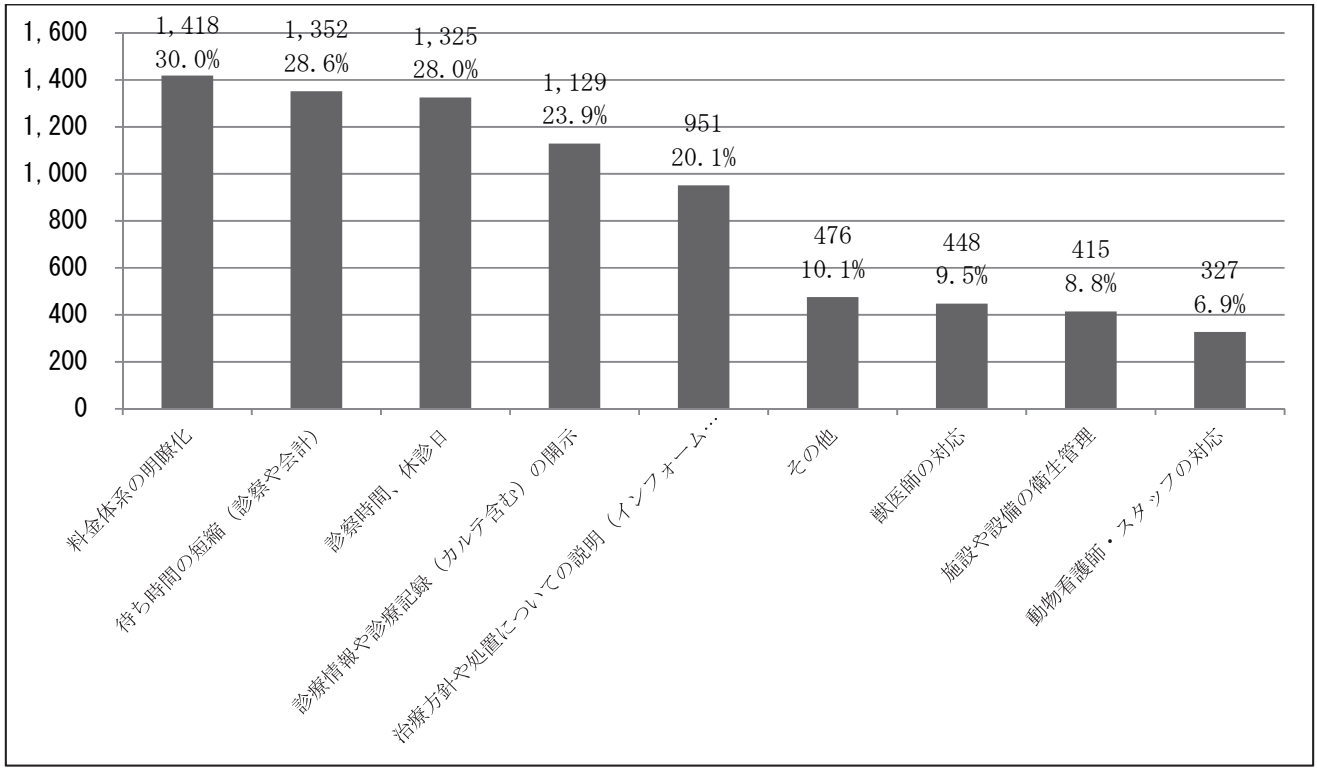
里親紹介制度（保護施設と連携して、成犬や成猫も紹介）
里親制度と地域猫の去勢・避妊
里親探しの掲示板など。在れば口コミで動物愛護（殺戮）される動物減るかも。
里親探しの制度
里親募集
里親募集の成犬を紹介してくれる
里親募集制度・・・病院の近くの人が、新しい飼い主ができるまで散歩などお世話をするなどあれば良いのでは。
６：その他
我が家が利用している動物病院は、上記にあるものは大体やっていただけるので特にないです
現在のところ、掛かり付けの病院のサービスで充分間に合っています。
全部聞いたら答えてくれています。
ない
なし
わからない
現在の病院はいま以上のサービスは望んでいない。
現状で満足している。
今の所無し
今通っているところは、いろんなサービスあるが、まだ利用したことがない
託児所
特にありません
特にありません。
特にない
特にない。
特になし
特になし。必要であれば往診もしてくれるとのことなので。
特に無し
特に無し。
特に利用したいサービスは望まない
必要ない
別になし
無し
利用したいサービスはない

28)　改善してほしいサービス

動物病院に対して改善してほしいサービスは？【複数回答可】

サービス	回答数	構成比
料金体系の明瞭化	1,418	30.0%
待ち時間の短縮（診察や会計）	1,352	28.6%
診察時間、休診日	1,325	28.0%
診療情報や診療記録（カルテ含む）の開示	1,129	23.9%
治療方針や処置についての説明（インフォームドコンセント）	951	20.1%
その他	476	10.1%
獣医師の対応	448	9.5%
施設や設備の衛生管理	415	8.8%
動物看護師・スタッフの対応	327	6.9%
総計	7,841	

※構成比の分母は 4726 人



（動物病院に対して改善してほしいサービスで、「その他」と回答した方の意見）

その他（フリー欄）

【分類】
1：環境　2：人的　3：サービス　4：診療技術　5：その他　6：特にない・満足している

1：環境
エコーがないので導入してほしいです
ペットのトイレスペースを戸外に設置してほしい。待ち時間が長いとき，戸外で過ごせるスペースも欲しい
ペットホテルのゲージの狭さ。
もう一つかかっている病院は、処置を別室で行うので何をされているのか分かりません。その場合、信頼度が下がります。
もう少し、待合室が大きければ良いなあ
衛生面の徹底（急患で駆け込んだ動物病院が不衛生で、違う病気をもらいそうでこわかったので）
我が家の猫が多飲・多尿で通院していた時期、病院で待っている時のトイレと飲水がとても心配でした。無理だとは思うのですが、猫がトイレやお水を飲めるスペースがあると安心して待てると思います。
怪我や手術、高齢犬のリハビリテーション施設と技術者の配置
空調。夏も冬も暑すぎるので。
犬が多いので、猫がおびえる。
犬と猫の待ち合い室を分けてほしい
犬と猫の待合を分けて欲しい。
犬と猫の待合室を別けて欲しい
犬と猫の待合室を別々にしてほしい（猫が吠える犬におびえるので）
混雑している

施設内の温度調節
獣医は信頼しているが、医療設備をもう少し充実して欲しい。
床のすべり。（老犬になると、ツルツルでは立つ事ができない）
場所的なもの（駐車場がとめにくい・一部屋しかないので他の犬がいると困るときがある・土地柄夜間診療所がない）
診察室の個室化
待合のソファや診察台の除菌をとにかく徹底してほしい。
待合室がもう少し広いと助かる
待合室が狭いのと、猫が車の音を恐がるので場所が変わるとうれしいです。
待合室が細長く狭くて診察室に出入りするときに他の犬に近いのが困る
待合室での飼い主への指導をきちんとしてほしい。リードをしていない。他の動物に平気で近づけてくる人がいる等。
待合室での動物独特の匂いと建物の住の動物の抜け毛のたまり
待合室の椅子等の設置の仕方（接近しすぎを離して）
待合室の個室化、獣医が複数いる場合は担当医師の固定化、整体やマッサージ
待合室を犬と猫で分けて欲しい
待合室を犬と猫で分けて欲しい。
待合室を広くしてほしい
駐車スペースを増やしてほしい
駐車場がある
駐車場が狭く台数もとめれない。
駐車場の拡大
駐車場の広さ。駐車台数が少ない所が多い。
駐車場を広くして欲しい
駐車場を広くとってほしい
駐車場を使いやすくしてほしい。
駐車場を充実させること
駐車場完備
超大型犬も不便を感じないエコーやレントゲン等の機材の設置
動物病院の入り口を二重扉にしてほしい
入院させた時、もうちょっと余裕のある檻に入れてほしかった。
入院中やペットホテルを利用する際の部屋（ケージ）を見せて欲しい。見えないところにある
猫と犬の待合室が分かれている事。待ち時間が長いのは仕方がないと思いますが、その間に鳴き声等がかなりストレスだと思うので。入院時は特に別々のフロアがある病院を選びたいです。
猫と犬の待合室を別にする
猫の入院やペットホテル環境の整備。（犬と違い散歩もできないのに狭いケージで入院中トイレ・食事をしなかった。）
猫を連れていっていますが、待合室で犬が大きな声で吠えている事が多く、猫が怖がっていて困る事があります。犬と猫で別々の待合室や入院室が欲しいです。
Q27 と同じく猫はなかなか預けられないので預けられる環境があると助かる
２：人的
スタッフの人数を増やしてほしい
せめてもう一人獣医師がいるといいかな・・・と思う。一人の先生では大変そう。
つい最近病院を変えた。我が家の猫と DR.との相性が悪かった。
できるだけ同じ先生にまわして欲しい
トリマーとしての技術が人によって差が激しい
看護師の爪の長さ
獣医が高圧的・看護士が機械的なのを改めてほしい
獣医師がよく変わるので、定着してほしい。担当制などできると良いです。
獣医師の入れ替わりが多いので担当の獣医師が２～３年で変わってしまう。病院の性格上仕方がないことなのは分かっているけど同じ先生にずっと診て欲しい。
親身な先生と、素っ気ない先生がいる。
定期的にインターンが変わりすぎるので、一人の獣医師にもっと長く勤めて頂きたいです。
病院が混んでる時獣医さんの機嫌が悪いので、そんなことはないようにしてほしい
病院に対しては無いですが、トリミング時のカットをもっと上手にしてほしい
犬の避妊手術でちゃんと電話予約して行ったのに当日獣医師からうちでは手術しない！といきなり怒鳴られたことがあり、

非常に理不尽な思いをし、またそんな獣医師がいることに不信感を持った。
３：サービス
（主治医のところでは上記は網羅されているので）それ以外だと手術の立会が出来ると良い
２４時間スタッフ在駐のホテル
24 時間救急対応してくれたら安心感か増す
24 時間受付可能な留守電対応と FAX 対応
24 時間体制
5 年前に通いだした頃はフードの啓発に熱心な先生だったのに、最近はあまりフードについての新情報も持たず、オーナーが迷っていてもあまり言及しない。いまだにシニア用のフードは塩分が高めだからダメと言っているので正直信頼度が落ちてしまった。
いまは不要だが、今後、動物も人間も高齢化したときの往診などのサービスは必要になると思う
お正月やお盆の時に、預かりをしてほしい。
お誕生月に犬ドックがあれば良いと思います。
お忙しいとは思いますが、ペット業界の裏の姿など、ネットで情報を得て指導してほしい。獣医師の言葉なら信用する飼い主が多いから。
カードでの支払いができると助かります
カードによる支払
かかりつけの病院は、診療時間以外は全く対応していないため他の病院を探さなければならないのが大変
かかりつけ医でなくてもいいので動物病院の３次救急があればよいと思う。
クレカ払い
クレジットカードが使えると助かります。
クレジットカードが使えるようになると良い
クレジットカードが利用できると嬉しいです。
クレジットカードでの支払い
クレジットカードの利用ができるように
クレジットカード支払い
サービス業であるという自覚
たくさんの患者のうちの１匹ではなく、この１匹として扱って欲しい。それで、全ての問題は解消すると思います。
トリミングをしてほしい。
ノーリードなど、マナーが悪い飼い主さんにはきちんと注意してほしい。
ペットホテルを利用した際の、散歩（檻にほとんど入れっぱなしだっだかも）
ペット及び飼い主の福祉の更なる向上の為、保健所（行政）などともっと連携した方が良いと思う。
ペット版の「お薬手帳」を作ってほしい
ペット保険の対応。
ペット保険を導入し、窓口で保険を使って清算できるようにしてほしい。クレジットカードも使えるようにしてほしい。
ホテル利用の時散歩もしてほしい
マナーの悪い飼い主にはちゃんと注意をして欲しい。
マナーの悪い飼い主への対応
マナーの悪い飼い主や動物の指導
もう少し費用が安く出来れば良いなと思います
リハビリおよびトレーニング
レシートの改善
医師が多数いるが選べない。
医師ではなくても、気軽に相談できるプロがいて欲しい。
医師に質問があったので電話をしたのに看護師が取り次いでくれないので正直な所、掛かりつけ医を変えようと思っている。
医師の指名
医師の名札、当番表が欲しい。
一回の病気に対して担当医を決めて欲しい　毎回先生が変わると不安です。時々起こることです。
一部と思うが、サービス業の癖に態度がデカイ。金だけ取って治療をしない。明細が有るが実際には行っていない。レントゲン等見せない。
往診
往診があれば良い

往診ができればいい。犬も高齢、飼い主も高齢だから
往診と深夜診療
往診の充実
往診の対応が気軽にできること
往診をしてほしい
価格の見直し
価格を下げて欲しい
家から一番近い病院を選んだのですがこの先時間外に具合が悪くなった時が不安なので時間外も対応してほしい
改善ではなですが、24H 対応可能な動物救急病院があってほしい
基本的に高いので、もっと全体的に安く設定してほしい。
休診時（休日・夜間等の緊急対応
休診日でも、ペットに異常があったときには獣医師の電話応対があると心強い
休診日や時間外時の救急対応
休診日をなくしてほしい
休日、深夜の対応。（少なくとも現在の獣医はその対応はないので、その必要があれば一応他の獣医に頼むつもりでは居る）
休日夜間の救急対応
急患の受付、他の医師だが犬を見てブリーダー的要望をする人
急遽、診察が休診になったと知らずに病院へ行った時、看護士さんは居られて、せっかくだからと体重を量ってくれて、「すみません。」と謝ってくれるが、獣医は改めて診察に行ったとき「先日は無駄足をさせてすみませんでした」の言葉がない。急遽休診時に来院した時には、次回再診料無料チケットくらい欲しい。
救急病院輪番制
京都市では、来年度（2015 年）に京都市の？深夜含む動物病院が、1 か所も無かったドックラン共々建設中で、深夜の診察と記載したが・・・不必要かも。以前（昔のペット）遠い動物病院へ受診経験在る。Q6 に、その他欄必要？
緊急時、夜間対応等。
緊急時のホットラインなど、頼れるもの
緊急時の対応
緊急診療の受付
金銭的負担がかからないような選択肢の提示
健康診断しますかとか、なんかよくわからないけどたまにおすすめをしてきてほしい。ワクチン以降病院に行ってないのでなんだかこんなんで良いのか不安になる時がある。
健康診断には積極的ではないのでわかりにくい
健診　治療費が高い　保険制度等のシステムがあればよいと願う。　飼い主も年金生活になり、犬も高齢病院に行く事を躊躇する時が多々ある。次の子は飼えないと思う．さびしい
犬を動物としてではなく、家族として扱ってくれること
犬を猫の患者に近寄らせる飼主がいるので注意してほしい。猫はストレスになります。
犬専門ではないので正直信用できない。
現在のかかりつけ医は獣医師一人だが、以前かかっていた病院は複数人いて、担当が決まっていなかったので、その日に当たる獣医によって言う事が違っていた。
高度情報化社会において、どこの病院でも必ず置いてるという程の特定メーカーの food に対する斡旋は、気持ち悪いのでやめて欲しい
使用するお薬や療法食等の値段を定価ではなく少しでもお安くしてほしいです。
子供と同じいつ何時何がおきるか解らない。でも深夜急患を見て下さる所は少ない。後、獣医なのに本当に動物が種類問わず好きなのか!?疑いたくなるヤブが多い事。動物病院なのに犬猫しか解っていない事…なら動物病院でなく、犬猫病院が正しいのでは!?など改善求めます。
市内に夜間診療があると助かる
支払いをクレカ払い可能にしてもらえる事と高齢犬や重度の病気持ちの犬のトリミングサービス
飼い犬の迷惑行動を注意してほしい
飼い主のいない猫にも、親切に診察してほしい
事前に時間予約ができること
時間外に救急対応をしてくれるところがあると安心。
時間外や救急にも対応して欲しい。
時間外や夜間の対応もしてほしい
時間外診療や訪問看護を実施して欲しい

治療の見える化
自分の子供の検査や手術を見学させてほしい。
手作りフードの指導
手術後のお泊まり入院時に、ペット側の必要に応じての面会
受付での保険対応
獣医師が一人でやっているので、餌の購入のみで待たされることがあるため改善を
深夜～朝対応の救急病院を増やして欲しい
神経質な猫なので予約制度があるとありがたいと思う時があります。
診察時間外でも電話にでてほしい
診察時間外の電話相談　24 時間救急対応
診察料金を安くしてもらいたい。
診療だけでなく、Q27 のようなトータルサービスを受けたい
診療時間、診療日の拡大
診療時間外の場合の対応
診療代金の支払いがカードで出来ること。
人の夜間救急のように輪番制で夜間診療して欲しいです。
人間の救急病院の様に２４時間対応だと安心
先生やスタッフは、いつも同じ人にしてほしい。
千葉市は夜間は当番制。夜間病院があったら。
専門的な検査がどこでもできるようにしてほしい。
専門病院を紹介する際の、紹介先の情報の充実
多くの獣医師がいる病院では、行く度に先生が変わるので、担当制だと良い。手術が上手だと評判らしいが、昔の人の医者のようにとても横柄でいつも怒鳴っていて、動物を物扱いする獣医師にあたったことがある。技術も大切だが人間性も養って欲しい 。
対応が完全に受け身なので、もう少し積極的な情報が欲しい
待合時の飼い主のマナーに対する意識付け
待合室では犬猫をｹｰｼﾞにきちんと入れて診察を待つことを守る様に徹底して欲しい。
待合室でマナーが悪い飼い主への対応
待合室でリード等せずにチョロチョロ落ち着きのなく動く犬や、猫のケージに犬をわざわざ近づけてくる犬の飼い主が気になるので、待合室でのマナーの啓蒙をお願いしたい。（飼い主のマナーか゛悪いだけなのですが…）
地域で連携して夜間対応をしてほしい
地域に夜間診療がない
地域の動物病院が協力をしながら救急体制を整えて欲しいです。
低料金
貼り紙はあるのですが、リードをつけていない犬、歩かせている犬がいます。人見知りする臆病猫なので、犬が寄ってこられると困ります。離している犬の飼い主を注意してほしいです。
田舎なので動物病院が少ない。夜間診療もしていないのでしてほしい
電子マネーが使えるようにして欲しい！せめてクレジットカードは使えないと行く気になれない
電話をかけても応答が無い又は応答が遅いのでメールやファックスで受け付けて欲しい
動物ＥＲ
動物病院ごとに治療費の差が激しい。高額な病院は診察を受ける前にわかるようにしてほしい。
同じ薬を出す病院で値段がちがうこと
特殊ドックフードの宅配サービス
猫専門とか犬専門とか時間や曜日を分けて運営するとか・・・
猫専門病院の拡大
非常識な飼い主への対応（
病院によって治療方針や料金体系がかなり違うので、病院を選ぶ際の判断基準になるような国の指針のようなものができないか？
複数の病院で連携して、夜間や休日もどこかで必ず診療してもらえるようにして欲しい。
複数の病院を利用しても、嫌がらない対応。
複数獣医師で主治医が確定しないこと
保護犬、野良猫などの里親探しを充実してほしいと思います
吠えて他のわんこと一緒に待てない時などの対応。

明細書に薬の名前を書いて欲しい。
夜間、救急への対応
夜間、緊急時の診察体制を整えて欲しい
夜間、緊急診療の希望
夜間・休日などの緊急時の診察が実現すれば、利用の有無は関係なく、飼い主として安心できます
夜間に当直の先生にいて貰いたい。入院させても、夜間には獣医師が居なくなるのが不安で入院させれない。
夜間の救急を受け付ける曜日を設けてほしい
夜間の救急対応
夜間の診療
夜間の診療があればより良い
夜間も対応してほしい
夜間や休診日における急患畜への救急応需獣医紹介。
夜間や救急の診療
夜間や日曜・祝日診療してもらえる病院が近隣地域にないこと
夜間休日対応となっているが、電話の転送がうまくいっていないので不安。
夜間救急　まだ必要に迫られたことはありませんがあると安心です
夜間救急、夜間診療、夜間電話相談
夜間救急に対応してほしい。もしくは休診日や夜間でも連絡がつくようにしてほしい。
夜間救急の対応ができる
夜間救急対応
夜間救急対応病院を増やして貰いたい
夜間緊急診療もできればやってほしい。
夜間時間外診療をして、ほしい。札幌市での小動物獣医師会で運営している夜間診療をしてくれる動物病院が１件しかないためか、料金が高額です。も一少しリーズナブルな料金にしてほしいです。
夜間診療
夜間診療。かかりつけなので重症や重病の場合は診ていただけるが、どちらか分からないときは行き難いので普通に夜間診療があれば嬉しい。
夜間診療。大阪市内は特に少ないです。
夜間診療について。
夜間診療のできる病院が増えてほしい
夜間診療は動物病院間で持ち回りで担当して下さってるが午前０時までなので短い。
夜間診療をしてくれる病院が近くにほしい
夜間診療体制
夜間診療対応病院を増やして欲しい
夜間対応
夜間対応の病院が少ない。
夜間病院はあるが、通常の病院の閉院の時間から夜間病院の開く時間までの間に何かあったときはどうすればいいのかがとても心配ですので診療時間を改善していただきたいです。
夜中に急変した場合の対応
薬の種類を増やして欲しい。ロイヤルカナンを薦めるのは辞めてほしい
薬の説明
予防診察
予約診察ができるといいのにと思う。複数の獣医の中で、技量に差があるので気軽に指名できるといいなと思う。
予約制
予約制にしてほしい
予約制の導入
余裕があれば、高齢犬のための往診をお願いしたい。
料金
料金が高い→ペット保険が使える病院と使えない病院があるので、どこでも使えるようにしてほしい。
料金が低くなると尚良いです
料金の統一
料金を安くしてほしい
料金を少し安く

料金体制（他の動物病院と比べて高い　同じ月に行っても再診料が必要）
良いと言われる病院はとても混んでいます。少しでも待ち時間を短くしてほしいです。
例えば、施術の見学（見えないところで何をされているかわからない）
４：診療技術
何の薬を処方したのか、人間の薬のように明確に開示してほしい
治療に使用した薬剤の商品名と効能、副作用についての記述を明細に記入して欲しい。
取扱予防薬の種類を増やして欲しい
薬剤情報を提供してほしい
利益重視の治療法をやめてほしい
（以前通院していた病院）誤診が原因で死なせてしまいました。動物相手でも「誤診」の責任をしっかり感じてもらいたいです。
EBM
かかりつけ医は健康診断に否定的なため（過剰医療を避けるため）、別の獣医での受診を検討している。患者のニーズを尊重してほしい。
きちんと話を聞いて、きちんと説明してほしいです
セカンドオピニオン。得意分野の明示。専門診察科の確立、人の病院の様に獣医の専門診療科を確立して欲しい。応急処置や救急救命の仕方をレクチャーして欲しい(熱望)
どの獣医師にも、本業の医療で技術や知識に磨きをかけてもらいたい。
ペットもガンなどの場合苦しみのないよう治療するだけでなく安楽死などの選択を議論して欲しい
ペットを亡くした時の飼い主への対応。腫瘍認定医などの資格。
まだたったの２歳半の仔を術後 ICU で亡くしました。24 時間完備と言っていながら、緊急時誰もいなく対処してもらえなかった。入院中はずっと側に居たかった。面会時間などなくし、いかなる時でも飼い主が側についてあげられる様改善して頂かないと、一生報われない。手術前に術後は危ないとはっきり言ってくれれば、手術はしなかった。まだまだ動物はもの扱い。人間と同等の医
みる前に、カルテを見て、症状状態をまえもって理解しておいてほしい。
もっと真剣に治療法について勉強してほしいです。人間と違いとても曖昧で偽善的です。
怪しいと感じたら専門病院を紹介してもらいたい。
開業医の医療技術をあげて頂きたい。がっかりし過ぎて開業医に犬達を連れて行けません。今現在は大学病院で受診しています。
患畜の保定を責任もって行ってほしい
技術
近くの動物病院は説明が足らな過ぎる。　ペットを自らの医療技術の対象程度にしか思っていない。技術よりも心を磨くべきです。もちろん臨床研究をもっとした方が良い。そのような意味でレベルの低すぎる動物病院が多すぎる。
古い知識の獣医師さんが多い。西洋医学だけでは限界があるので、東洋医学系の知識も積極的に加えて欲しい。
高度医療（MR/CT）の設備を整えてほしい
今の病院は、満足している。ただ、その前に家から近いという病院では、暴れる猫に対して、これだけ元気ならば大丈夫だといわれ、その半年後に、今の病院で癌だと宣告され、打つ手はなかった。飼い主に、後悔させるような診断はしないことをのぞみます。
今は信頼できるところがありますが、動物病院によって料金や獣医師の質が非常に違うのは大変困ります。
最近、説明があまり上手でない獣医師が増えているように感じる
私がお世話になっている病院には現在院長を含め獣医が３人いるのですが、毎週治療というより体調維持のために注射に通っていて、猫が病院に慣れていて大人しいため、技術が今一つな先生に割り振られてしまうことが多く、その点だけが不満です。個々の動物病院では夜間・休日対応は難しいと思うので区ごと、せめて地域ごとに対応してくれる総合病院があればと思います。人と同等の救急車もあればいいなと思います。
飼い主が全く知識がないと思っての対応は改善して欲しい
飼い主の希望をよく聞いて、なるべくそれに沿う治療をお願いします　それとネコの予防接種の必要性がよくわかりません医療業界の企みなのかと疑ってしまいます
治療方針などは、飼い主の意見を十分理解してほしい
治療方法に納得がいかない時は、病院を変えるつもりなので、特に改善してほしいことは無い。
獣医師のレベルの平均化　底上げ
獣医師の技術には、中央と地方では格差がある。専門医がいないので専門医が欲しい。ＭＲＩを撮るためには他県まで赴かなければならないという状況。
獣医師の技術の向上と、手作り食の知識を身につけてほしい

獣医師の質。原因不明の病気が多く、当てにならないことが多すぎる。
獣医師の能力アップ　信頼できない医師が多い
獣医師も人間の医療と同じように、研修必須にして欲しい。余りにも酷い治療、誤診、金儲けのみの人がいます。犠牲となるのは命ある動物達です。
処方された薬の説明書が欲しい
処方される薬の薬品名とその説明書
処方した薬の名称や効能の提示
常に治療に関する新しい情報の収集をして勉強し続けて欲しい。
触診をしてもらいたい。悪い部分のみではなく全て見てほしい。
心臓の薬を頂いているが、薬の名前を表記が無く、合算になっていて判らない
新しい知識を得ようとする向上心
診断・診療レベルの向上
診断や治療法などをもう少し時間をかけてゆっくり説明してほしい。
人間が薬を処方された時と同様に、処方薬についての明確な説明文章が欲しいです。（薬名、効能効果、飲み合わせの注意などが記されている紙）
人間と同じようにお薬手帳の配布や薬名、副作用などが知りたい。
人間と同じように専門分野はあるのでしょうか。心臓の病気もデンタルケアも同じ 獣医師がするのは不安です。専門医がある病院を薦めてほしいです。
人間の医療もそうだと思っていますが、まずは医療現場の人達がアナログでの対応や経験からの施術が出来る事が大事だと考えます。後は、飼い主側の常識的マナー向上も特に大事。お互いに尊重し合えればトラブルも少なく信頼感が生まれるのではと思います。
人間の病院のように獣医師の専門分野や得意分野を知りたい（整形外科、外科等）。
先生達の治療方針の統一化
大型犬でももっと良く見てくれる病院が増えてほしい。押さえつけ診療はやめてほしい。
地域に総合病院もしくは高度医療ができる病院がほしい
町医者だけでなく専門病院が増えるとうれしい
動物の病気もがんなど人間と同じく複雑、多様化しているためもっと危機感を持って診断、」治療にあたって欲しい。根拠なく大丈夫は、信用出来ない。
日本の獣医療自体がレベルが低く町医者になると、動物を殺しているような診療が多すぎる。一般の人達は知識がないので指示に従うしかなくその結果悲惨な目に合っていることが多すぎる。根本から変わらなければ今後も何も変わらないのでは？
入院施設とその管理体制
猫の結石予防について、療法食を買いに行った時に聞いたら明確な返事がなく病気になったら来てください的な返答でした。
年に一回の予防接種に来ないと、治療しないという方針は止めてほしい。
皮膚疾患に関して何でもアレルギーにして投薬する医師が多い。最新の医療を常に勉強していてほしい。それから料金が明瞭でない病院もあり 1 回の同じような医療行為で 10 万のところと 1 万のところがあるのは納得できない。
避妊手術（子宮・卵巣全摘出術）の完璧な施術
病院により検査結果の数値に違いがあります。一方は治療したほうがいい・一方は異常なし。同じ個体なので迷います。
病院の獣医師の中には診断に納得できない方もいるので、医療知識が向上するまでは熟練の獣医とペアを組むなりしてほしい。
病気だけではなく種の特性(体質とか傾向とか)も理解していて欲しい。猫ニキビの相談をした時にちょっと話が通じてない感があったので(猫よりも犬に強く、リハビリ治療などに特化した先生だったらしく。)
無駄な検査、投薬、治療をしないでほしい。
命をお金で買わせる暗黙の了解(的)な医療方針はどうかと思う。完治不可能な病気に望みを持つよう医療方針を提案する医師は顔に￥マークが浮かんで見える。直らない白血病の子にキツイ思いをさせて無理やり長生きさせるより、自然に、もっと楽に、終末的な医療(緩和療法)があればと思う。・・・獣医に望みたいこと・・・白血病を完治させてほしい。
目や歯など専門的な治療をしてほしい
薬に関してステロイド剤の処方を最小限にしてほしい
5：その他
倫理観
医療費が高いので、保険適用になればいいと思う。
改善する必要のない病院だｊから

掛かり付けがお休みの時に違う病院へ行った時に感じた事ですが、丁寧すぎて　高額な料金でした。最先端医療は素晴らしいが、そこまで必要がないのでは？と思う治療方でした。
犬・猫を保護しているシェルターが国内のどこにあって運営・管理の内容を閲覧できたら良いと思う。飼うのは無理でも世話を出来る人に力を借りる事は出来ると思う。
犬猫の保護・里親斡旋等の活動をするボランティア団体との連携。殺処分を減らす為の活動（地域猫等の啓蒙や保健所との連携）
思いつかない
自分が利用しているところはひどい事にはあって無いけど、人づてに聞くと、ひどいところもあるようですね
自分で判断できない場合は他の病院を紹介してほしい。
実はこのアンケートに不満です。今、利用している動物病院は選びに選んだ結果なので満足していますが、その前、必要のない手術を「今すぐ」とすすめた詐欺みたいな動物病院がありました。そういうひどい実態をもっと国に把握してほしいです。ブリーダーもペットショップも動物病院も、そして飼い主も考え方を変えて動物の命を大切にしないと、昨今の事件の解決になりません。もっと国は根底から考えるべきです。
獣医師がブリーダーの指導を行うサービス。清潔な飼育環境であるか、ワクチン予防接種を受けさせているか、妊娠出産を繰り返ししすぎていないかなど。ブリーダーこそ国家資格が必要なのではないかと思います。
食餌やその他のケア用品などに対する医師から見た評価が聞きたい。もちろん裏金などに影響されない科学的な評価を。
保護犬、猫に対する知識、避妊去勢手術の必要性など、殺処分されているい犬猫がいること。安易にペットを買う人がいて簡単に放棄してしまう現状などを熟知し飼い主にし指導してほしい
毎回、極度に怖がるので、予防接種が飲み薬になるとか、何とかならないでしょうか。
無責任な飼い主を減らすような活動をしてほしい。あと季節ごとの注意点などを指導してほしい。
無理だろうけれど、年中無休又は夜間診療
６：特にない・満足している
今のままで満足です
ありません
いつでも急なときでも対応してくれるので何もありません
いまのところ、特にはありません。
かかりつけの、動物病院は、特に改善は、無いです。
かかりつけの獣医さんは高齢ですが経験が豊富で何の不満も有りません。これからも元気でいて欲しいだけです。
かかりつけの病院で特に改善してほしいサービスはありません。いずれの項目も満足しています。
かかりつけの病院に特に不満はありません。
かかりつけ病院では満足しています。先日、休日に急患をお願いした病院に対して思うことです。
これも大体やっていただけるので、特にないです。
すべて満足している
とくにない
とくになし
とくになし。とてもよい病院なので。
ない
なし
以前の動物病院に不満があり、1 年ほど前に病院を変えました。そのため現在は不満はありません。
我が家の利用している病院には、特に改善してほしい点がない。
改善してほしいところはない
改善してほしい点はない。
改善して欲しい事はない
改善は特に無い
現在かかりつけの動物病院に、満足しているので改善点はないです。
現在のかかりつけのところには問題ありません
現在のかかりつけ医には、満足しているので、遠方でも通っているが、近所に同レベルの信頼できる病院があればいいのにと思う。
現在の掛かりつけ医院に改善点はない
現在の病院には満足しています　その前の病院ならたくさんありますが・・・
現在は特になし
現在やっと満足できる動物病院に出会えました。チェックは依然の動物病院についてです。
現在受診している獣医さんに特に不満はありません。

現在通っている動物病院は、診療内容や衛生面など全く問題がなくて満足している。
現在通っている動物病院は素晴らしいので、言うことはありません（よい病院なので大変込み合い、予約制でも待ち時間が長いことが唯一の改善点。でも説明や診療が丁寧な裏返しでもあるので致し方なし）。それまで通っていた動物病院はすべての意味でレベルが低い。間違った治療をするなど散々でした。動物病院のレベルに違いがありすぎる。全体底上げへの取り組むを望む。
現在通院している病院には特になし
現在利用している動物病院では特に改善してもらいたい事はありません。
現在利用している病院では不足は感じない。
現在利用している病院はとても親切なので特にありません
現状、とても満足しているので改善してほしいサービスはありません。
現状で特に不満はありません。
現状で満足している。
現状で満足しているので改善してほしいサービスはありません
現状に満足しているので特にない
現状況で満足していますのでありません。
今、通っている動物病院は、本当に親切にしてくれるので、助かっています。
今お世話になっている病院では特にないです。
今で満足
今のかかりつけの病院に大変満足しています。
今のかかりつけ医にはとても満足しています。それとは別に地域に夜間救急の病院を作ってほしいです。
今のかかりつけ医に満足してるので特に無いです。
今のところ、特にありません。
今のところないです
今のところ特にありません
今のところ特にない。
今のままでいいと思っています
今のままで十分満足です
今のままで満足です
今のままで良いです。
今の対応で十分
今の病院で満足しているので特に無
今の病院にとても満足しているので、特にありません。病院は、病気怪我を診てもらうところですから余分なものは必要ないと思います。先生には治療に専念してほしいです。
今の病院には満足しています。
今の病院には満足しています。他病院の場合で記載します
今はありません。皆さん親切で満足してます。
今まで通りで十分満足できております。
今現在の状況で満足しているので特にありません。
今行っている病院は、前の仔の時から 18 年近く行っているので、特に問題はないです。
今主治医にしている獣医さんはとても信頼しているので特に改善要望はありません。ただし、遠方なので、何度か近所の獣医さんに行き、ひどい目にあいました。失敗はだれしもあることなので、酷く責める気はないのですが、失敗から学ばない獣医師が最も困ります。
今通っているところは、理想的な所なのでとくにない。
今通っている病院については現状で十分です。改善ではなく更なる向上を希望します。
今通っている病院に満足しているので、特になし
今通っている病院は上記のことはすべてクリアされています
今満足している
自分のかかりつけの病院では不満がありません
十分に、満足しているので、特に無し
上記のもの、全てに満足しているので改善してほしいものはない。
色々な地域で、様々な獣医師とご縁がありましたが、今の獣医さんが最高にお人柄が信頼でき満足です。獣医によっては、嫌がる治療(耳掃除くらいのことでも)を強引にして、一生トラウマを植え付ける獣医もいました。
大変満足し、かかりつけの動物病院を信頼しているので、改善して欲しいトコロがありません。

特にありません
特にありません。
特にない
特にない。
特にないです
特にないです。
特にないです。現状に満足しています。
特になく満足
特になし
特になし。とても良い病院で、１００点満点です。
特になし。今かかっている動物病院で満足している
特になし。年中無休、夜間帯も対応してくれるので改善してほしいことはありません。
特に改善して欲しい事は、ありません。
特に思いつきません。
特に不満に思う事が無いので。
特に無い
特に無い。本当に良くして頂いています。
特に無し
特に有りません
特に有りません。
別にありません。
別になし
本当に良くして頂いているので、特にありません。
満しているので、特に無い。
満足している。
満足しているので、特にない
満足しているのでありません
満足しているので改善してほしいサービスはない
満足してますので　別になし
無い

【２】コメント編（結果分析と考察）

(A)「アンケート回答者(飼主)プロフィール」に関する質問項目

１）アンケート回答者(飼主)のプロフィール

A.性別　　B.年齢　C.家族形態　　D.住居

【結果分析と考察】

A.性別

今回のアンケート回答者（すなわち、ペットの飼主）の総回答者数は、4,726名。「性別」内訳は、女性86.1%（4,070名）、男性13.9%（656名）であった。

B.年齢

回答者（飼主）の「年齢構成」については、女性は、41～50歳（42.9%）、51歳～60歳の順であった。次の世代である31～40歳をみると19.3%、21～30歳が3%とペットの飼育率の減少が著しくなっている。男性も同傾向にある。

これらの原因として、年収や住環境の要因が影響していると推測される。このままの推移を辿るとすると、飼育率の減少への対策が必要となる。

C.家族形態

「家族形態」については、夫婦２人（37.2%）が 40%に迫る割合で、次に親と同居（21.5%）、子供と同居（18.3%）となった。また、増えているといわれる「ひとり暮らし」は、10.9%と少なかった。

D.住居

「住居」は、67%と圧倒的に「一戸建て」の飼主が多かった。住居に関しては、今後、ペット飼育可能な住宅を増やすなど何らかの規制緩和などの対策がされていくことが飼育率の増加にもつながると思われる。

（例：飼育してはいけない住宅を決めるのも一つの方法、猫だけ、犬だけ飼育可能にして成功している事例などもある。）

２）飼育するペットについて

A.ペットの種類　　B.ペットの頭数　　C.ペットの犬種・猫種　　D.ペットの年齢

E.主に世話をしている人　　F.病院へ連れて行く人

【結果分析と考察】

A.ペットの種類

回答者（飼主）の内訳は、犬のみ:60.9%（2,880名）、猫のみ:30.7%（1,450名）、犬猫両方:7.7%（364名）となった。

B.ペットの頭数

犬のみの飼主では、１頭飼育が69%と70%近く、2頭が21.7%となった。2頭以上の多頭飼育者は、29.6%であった。

猫のみの飼主では、犬と傾向が異なり、１頭飼育が42.6%、2頭が27.4%と30%近くは2頭飼育であった。

また、2頭以上の多頭飼育者は、63.5%となり、多頭飼育者が多いことがわかった。犬猫両方飼育の飼主では、４頭以上が44.2%と最も多かった。

犬、猫、両方の飼育者に多頭飼育者が一定の割合で見られたことは、今回の動物病院に対する意識、サービスに対する意識調査にとって重要な意見を発する存在となりうるのではないかと思われる。

C.ペットの犬種・猫種

犬では、MIX犬種、その他、柴犬、トイ・プードル、ミニュチュワダックスフンド、チワワの順となった

猫では、MIX猫種、その他、アメリカンショートヘアー、スコティッシュ・フォールドの順となった。

D.ペットの年齢
　犬では、５～８歳が 26.0%、次いで９～１２歳以上、２～４歳で 20.6%の順となった。また、高齢の範囲になる 9 歳以上は、34.5%となっており、５～８歳も入れると 60.5%となり、5 歳未満は 30.3%となっている。
　猫では、５～８歳が 24.8%、次いで２～４歳以上 24.6%、１３歳以上で 18.9%の順となった。また、高齢の範囲になる 9 歳以上は、35.9%となっており、５～８歳も入れると 60.7%となり、5 歳未満は、35.3%となっている。

D.主に世話をしている人
主に世話をする人は、私と答えた人が全体では、75.3%、女性では、80.6%、男性では42.1%であった。男性では、奥様と回答したのが48%となっており、やはり奥様または女性が主に世話をしているのがわかる。

F.病院へ連れて行く人
　病院へ連れて行く人も、75.3%が私、続いて18%がご主人又は、奥様となった。

(B)「動物病院に対する意識」に関する質問項目

３）かかりつけの動物病院の有無

【結果分析と考察】
　かかりつけの動物病院の有無については、98.5%（4,657名）がかかりつけの病院があると答えた。ペット飼育者にとってなにかのときのことも含め、ほとんどの飼主がかかりつけを持っていると思われる。

４）かかりつけの動物病院の獣医師数

【結果分析と考察】
　獣医師数は、1人が42.1%、２～３人が32.5%の順となった。また、獣医師数が「わからない」と「空白」を抜かしても、獣医師数1人の動物病院をかかりつけとする飼主が42.1%と最も多い一方で、獣医師が２人以上と認識してかかりつけの動物病院を選んでいる飼主数が53.2%もあることがわかる。

　このことは、下記の農水省データ(※)によると、H25年12月31日現在の全国の小動物診療施設数11,032軒のうち、獣医師が1人の小動物診療施設数は7,339軒(66.5%)、２人以上は3,693軒(33.5%)となっていることから考えると、獣医師が２人以上の病院を選ぶ率が高いことを示している。これらはには、６）のかかりつけを選ぶ理由にもかかわると推察される。

（※：参照データ　：平成25年12月31日現在、農水省データより）
［全国小動物その他の診療施設届出数］＝11,032軒
（１）11,032軒に従事する獣医師、獣医師以外のスタッフ数
・獣医師　　＝9,356名
・獣医師以外＝5,600名
（２）各施設の獣医師数（11,032軒中）
・獣医師：1人　　＝7,339軒（66.5%）
・獣医師：2人以上＝3,693軒（33.5%）
【内訳】獣医師：２～3人 ＝ 2,761軒（25.0%）
獣医師：４人以上＝　932軒（8.4%）

５）かかりつけの動物病院の動物看護師数

【結果分析と考察】
動物看護師の人数では、２～３人が 34.6%、次いで「わからない」と答えた方が 20.6%（972 名）と同じ「わからない」と回答した獣医師数での 2.8%（131 名）と約 7.5 倍となっている。
動物看護師は動物病院で複数名勤務しているケースがあるため、飼主さんに取って、人数の把握と個人を特定する事が難しいのではないかと思われる。あるいは、飼主さんと動物看護師さんのコミュニケーションが獣医師ほどは十分でないとも考えられる。

６）かかりつけ動物病院を選ぶ理由

【結果分析と考察】
かかりつけ動物病院を選ぶ理由では、総回答者数 4,726 名のうち 30%以上の人が選ぶ理由の順番はと「1 位：家から近い（57.2%）」、「2 位：獣医師がよく話を聞いてくれる（49.2%）」、「3 位：獣医師の説明がわかりやすい（49.1%）」、「４位：獣医師が自分やペットのことをよく理解してくれている（39.2%）」、「5 位：受付の対応が良い（36.2%）」、「６位：良い評判を聞いて（お散歩仲間からの口コミで（33.2%））、「7 位：動物看護師の気配りが良い（32.4%）」、「８位：診療日や診療時間が利用しやすい（31.5%）」の順になった。

また、犬猫比較ではほとんど差異は見られないが、ペット保険が使える犬（13 位）猫（21 位）両方（18 位）となっており、犬の飼い主のペット保険が多くなっている。
猫の飼い主で顕著なのは、ＨＰをみてで、猫（13 位）犬（21 位）両方（22 位）となった。
治療実績・専門性の高さが猫（17 位）犬（12 位）両方（12 位）と、他と比較すると低くなっている。両方の飼い主で顕著なのは、動物看護師の技術で両方（20 位）犬（25 位）猫（24 位）となっている。

「家から近い」との回答は、一見、安易なものもみえるが、病状が深刻であればあるほど、急を要したり、また、ペットを早く楽にさせたいと考えるのは当然であり、それらのことからも近くということが最も重要な要素となっている。
獣医師の評価も重要要素だが、動物看護師の対応のあり方も大切なことがわかる。
病院の治療実績や獣医師の医療技術の高さよりも動物看護師の気配りが上位にあるという事は、今後の動物病院の運営方針決定に影響を及ぼす要素と言える。

７）かかりつけ動物病院への来院理由と来院頻度

A.病気・ケガの治療、手術　　B.予防・健診　　C.療法食や薬の購入

【結果分析と考察】
A.病気・ケガの治療、手術
「病気・ケガの治療手術」で来院した者の頻度は、不定期（45.0%）、月に１度（14.1%）の順となった。
犬猫比率でみると、猫の不定期来院比率が高く、両方飼育している者は犬、猫両方が交互に来院している。

B.予防・健診
「予防・健診」で来院した者の頻度は、年に１回（35.9%）、半年に１回（19.7%）の順となった。
予防に関しては、６ヶ月ごと１年ごとの定期検診の意味合いが強いものだと推察される。
また、犬・猫の比較では、犬では半年に１回（24.0%）、月に１回（21.5%）に対し、猫では、年１回（52.6%）、不定期（17.0%）と来院頻度の傾向に違いが見られた。犬の飼主の方が、より短いスパンでの健康管理を考えているのか、猫では症状や様子の変化が現れてから来院することも多いのではないかと推察される。

C.療法食や薬の購入
「療法食や薬の購入」で来院した者の頻度は、不定期（31.8%）、月に1回（21.5%）の順となった。
療法食や薬の購入が来院目的の場合、必要なときにというのがこの傾向に現れている者と思われる。
犬・猫での傾向差は特に見られない。

８）動物病院利用時の満足度

A.病気・ケガの治療、手術　　B.予防・健診　　C.療法食や薬の購入

【結果分析と考察】

A.病気・ケガの治療、手術

動物病院利用時の満足度は、「満足（58.0%）」、「やや満足（22.3%）」合わせると、80.3%とかかりつけの動物病院に対する「病気・ケガの治療、手術」に関する満足度は高い。

B.予防・健診

同様に「予防・健診」での満足度は、「満足（61.5%）」、「やや満足（18.0%）」合わせると、79.5%とかかりつけの動物病院に対する「予防・健診」に関する満足度は高い。

C.療法食や薬の購入

同様に「療法食や薬の購入」での満足度は、「満足（45.3%）」、「やや満足（16.6%）」合わせると、61.9%とかかりつけの動物病院に対する「療法食や薬の購入」の満足度は、「病気・ケガの治療、手術」、「予防・健診」に比べ、低くなっている。これは購入を目的としているため、獣医師そのものの評価と異なる、あるいは価格などの要素が影響している者かと思われる。インターネット販売なども理由の一つかと考えられる。

９）動物病院の診療時に受けた説明の理解度

【結果分析と考察】

説明の理解度については、「十分に理解できた」が 84.0%、「少しは理解できた」となった。

10）診察や治療の結果への納得度

【結果分析と考察】

診察や治療の結果への納得度は、「十分に納得できた」が 75、1%、「少しは納得できた」が 21.8%となった。

11）診療情報/記録の開示希望

【結果分析と考察】

診療記録開示については、「可能なら見たい（46.7%）」、「見たいと思う（37.6%）」となり、合わせると 84.3%が情報開示、透明性を希望していることがわかった。飼主自身の立場でも人医療分野では、情報開示が進んでいることも影響しているとも考えられる。

また、年齢層ごとでは差異はそれほどないが、中高年層の数値は概ね 8 割から 9 割となっている。飼主は上述の通り、情報の開示を求めている傾向が強いことを示唆している。これは、一つには以前より自らのペットについて強い関心をもって、より愛情をもって接していることの現れである。獣医師サイドの情報とは異なるソース（源）から、耳学問としての知識を蓄えている飼い主もふえ、自分の予想と獣医師の診断がどれだけマッチしているのかを確認する向きもあると考えられる。
さらには、診療項目と会計が納得できるかたちでマッチしているのかを確認する意味合いもあろう。

12）ペット保険(イヌ・ネコ別)加入率

【結果分析と考察】

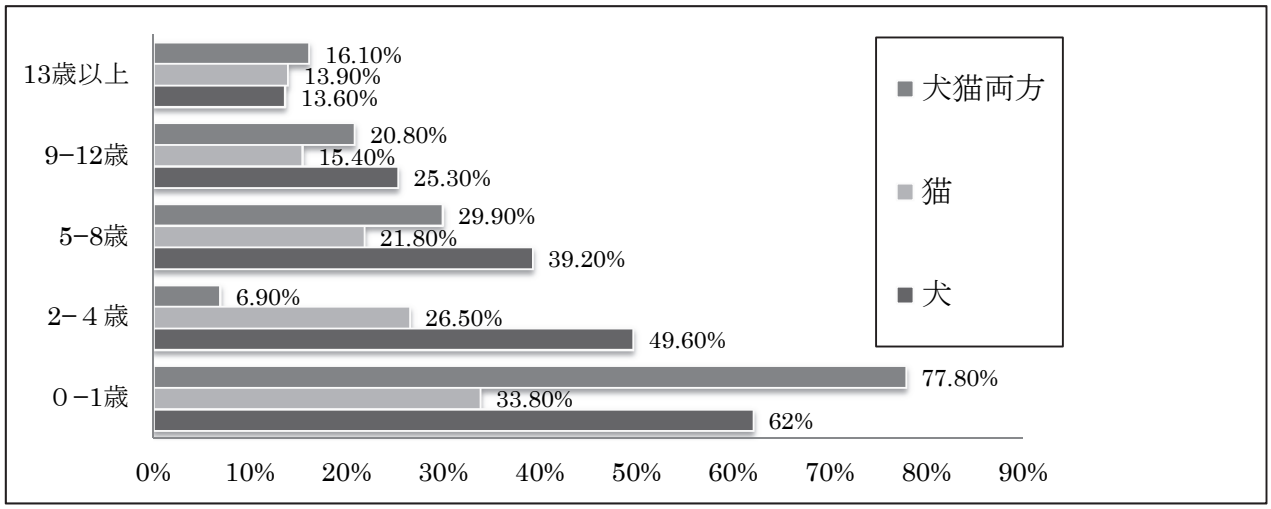
ペット保険への加入率は、全体では「加入している」が 31.4%、「非加入者」が 67.9%となった。

ペット保険犬・猫別の加入率をみると、犬の飼い主が、定期的に来院しているため高くなっている。犬 36.9%、猫 22.5%、犬猫両方 22.8%となった。

飼育年齢別にみると、幼齢の者ほど加入率が高かった。ペットショップ代理店からの加入が多いため、生体購入時などに加入することも多いことから、飼育ペットの年齢が低い方の加入率が高くなっていると思われる。

（飼育ペットの年齢別に比較）

ペット	0−1 歳	2−4 歳	5−8 歳	9−12 歳	13 歳以上
犬	62%	49.60%	39.20%	25.30%	13.60%
猫	33.80%	26.50%	21.80%	15.40%	13.90%
犬猫両方	77.80%	6.90%	29.90%	20.80%	16.10%



飼育者の年齢別では、20 歳以下と 81 歳以上が 0%、60 歳代が 12%、70 歳代が 17.3%、21〜60 歳までが 30〜33%となっている。

ペット保険への加入については、終生飼養をふくむ責任あるオーナーシップがわが国でも育ちつつあることの証しであると同時に、医療の進歩にともない発見される、治療に高度な技術を要する疾病との遭遇、高齢化にともない、費用もかさむ、長期化する疾病との関わりなどが背景として考えられよう。

13）ペット保険の利用可否

【結果分析と考察】

ペット保険加入者のうち、ペット保険の利用経験に関しては、「利用したことがある」が 78.6%、と高値になった。これは、利用する動物病院での認知度、利用しやすい形態など複数の原因があると思われる。

14）動物病院でのペット保険の説明希望

【結果分析と考察】

ペット保険の説明については、「希望しない」は 67.8%、「希望する」が 28.9%となり、動物病院での積極的な案内や説明を必ずしも希望しないのが飼主としての意識として現れている。

また、ペット保険に加入している方で、説明を希望しない方 63.3%、ペット保険に加入していない方で、説明を希望しない方は 70.1%となり、現在加入していない飼主は、動物病院での加入ということに関しては、今後も加入の可能性が低いことが推察される。

15）動物病院での健康診断を受診履歴

【結果分析と考察】

動物病院での健康診断を受診履歴は、「受診履歴あり（66.3%）」、となり「受診履歴なし（33.2%）」の約２倍となった。

ペットに関しても、高齢化が進む中で、健康診断の必要性や関心を感じて、動物病院での案内などもあり、健康診断を受診している飼主が増えていることを表している。

16）健康診断の受診理由

【結果分析と考察】
動物病院での健康診断の受診履歴については、受診経験者 3,133 名の受診理由は、1 位：「少しでも元気に長生きしてほしいと思ったので（55.1%）」、2 位「少しでも元気に長生きしてほしいと思ったので（38.3%）となった。

また、健康診断に連れて行った理由をペットの年齢で見てみると、下表※のようになった。
比較的犬の飼い主は、他に比較すると若い年齢から健診に積極的名傾向が推察される。

（※表：犬、猫、犬猫両方での年齢別比較）

健康診断のきっかけ	犬（年齢）	猫（年齢）	犬猫両方（年齢）
少しでも元気に長生きしてほしいと思ったので	9～12	9～12	2～4
以前から定期的に健康診断を受診しているので	5～8	5～8	13～
病気の経過観察として	9～12	13～	13～
獣医師から勧められて	9～12	13～	13～
ペットが高齢になってきたので	9～12	13～	13～
以前飼育していたペットを病気で亡くしたので	5～8	2～4	13～
その他	2～4	2～4	13～
院内でのポスター掲示や案内をみて	5～8	13～	13～
病院からのダイレクトメールをみて	2～12	2～4	13～
ペットが肥満気味なので	5～8	9～12	9～12
動物看護師に勧められて	9～12	2～4、9～12	

17）動物看護師に期待する業務/役割

【結果分析と考察】
飼主が動物看護師に期待する業務/役割についての調査では、総回答者数 4,726 名を母数としてみたとき、「高いレベルの看護やケア（61.0%）」、「丁寧で礼儀正しい応対（59.0%）」、「高齢犬・猫の介護、飼育指導（46.6%）」、「デンタルケア・歯みがき指導（40.3%）」、「栄養相談・栄養指導（34.7%）」が上位５位の順となった。僅差で「飼育に関する指導（子犬のしつけや環境整備など）（34.4%）」が６番目に多かった。

前回 H25 年度の私ども関連職域ワーキンググループの調査では、下表右の通り動物看護師に対する動物病院院長からの要望として「接客・接遇」、「専門知識・技術」、「社会常識」、「コミュニケーション」、「しつけ」などが多かった。
今回の調査で４番目に多かったデンタルケア・歯みがき指導は、前回の調査では、言葉としては出てこなかったが、専門知識・技術、またはしつけの中の一つに含まれている要素と考えられる。

（動物看護師の業務に対する要望）

順位	飼主の要望		動物病院院長の要望（※）
1	高いレベルの看護やケア		接客・接遇
2	丁寧で礼儀正しい応対		専門知識・技術
3	高齢犬・猫の介護、飼育指導		社会常識
4	デンタルケア・歯みがき指導		コミュニケーション
5	栄養相談・栄養指導		しつけ

（※：平成 25 年度文科省委託事業「獣医療体制分野における中核的人材養成プログラム開発事業」実績報告書関連職域調査 P149～150 より）

また、「その他」の意見では、「肯定的意見 133」、「否定的意見 9」、「どちらでもない 23」となった。

「高いレベルの看護やケア（61.0%）」、「丁寧で礼儀正しい応対（59.0%）」については、ただマナーの良さということだけでなく、動物にとって優しい対応への期待が自由意見などには散見された。
　異なる動物間の待合室での遭遇を場合によっては回避できるスペースの確保、初診察時の犬・猫への対応（将来動物病院嫌いにならない獣医師・動物看護師側の対応、病院を想定した社会化の練習（専門学校等教育現場での対応）などが課題として見えてくる。

「高齢犬・猫の介護、飼育指導（46.6%）」については、動物病院が主導するかたちで、個々のケースに即したプログラムを確立する必要があろうと思われる。また専門学校の教育への反映も必要になってくるであろう。
　事例としては、動物病院で高齢動物対策の施設などの対策を取っているケースも散見されることからも、また２）の飼育ペットの明らかな高齢化傾向の進行に対しても今から対応する教育や、対策、人の介護分野、福祉分野、医療分野から学ぶべきことも多く出てくると考える。
　15）、16）の「健康診断の受診率と受診理由」からもわかるとおり、飼主がペットとの長い共生を切望していることからも、今後の動物病院でのサービスや対応として「アンチエイジング」、「老犬マッサージ」、「アロマセラピー」、「痴呆化防止プログラム」など様々な高齢動物への何らかの対応が必要となると考える。

「デンタルケア・歯みがき指導（40.3%）」については、前期のとおり、具体的な飼い主側からの要望であり、大いに注目すべき点である。今後、獣医師、動物看護師らが中心となり、動物病院を拠点として、医学的な立場から「適正な歯磨きのあり方に関するプログラムを確立」し、それを飼い主向けに指導できる体制ができてくることが期待される。
　その為には、専門学校等教育機関でも単なる知識ではなく、「きちんと歯磨きができる技術を身に着ける」必要もでてくるであろう。この分野は、動物看護師などスタッフが行うサービスとして今後より展開が期待される。

（動物看護師に期待する業務/役割で「その他」と回答した方の意見）
　「その他」の意見としては、肯定的な意見では、「ドクターとの意思疎通ができており、正しい知識の共有」、「とにかく動物に優しい人がいい」、「ペットを落ち着かせたり、しっかり保定できる」、「よく起こりうる病気の知識や予防法の指導をしてもらいたい。ケアの仕方」、「安全で安心して任せられる医療補助（保定など）」、「医師へのサポート体制を適格に行える技能」、「栄養相談・指導は特に手作りごはんについて」、「看護師である以上、受診中、あるいは入院中の患畜の十分な観察、医師への適切な報告と迅速な処置の補助、飼い主への報告が求められる」、「高いコミュニケーション能力」、「些細な事でも相談に乗ってもらえる」、「採血時等の保定技術」、「飼い主に対してもペットに対しても思いやりのある言葉や態度。獣医師に話しにくいことを聞いてくれる。獣医師が言ったことを、わかりやすく説明してくれる」、「獣医さんに準じた知識の提供、法律の範囲内の専門技術の施術」、「食事の指導」、「人間界の医師と看護師のように、患者（飼い主）への心がけや、医師との橋渡し役・補佐など」、「看護師さんには、病院で緊張した犬猫を安心させたり、負担のかからない体勢などで、治療の痛みや苦痛、負担を少なくさせられる様な勉強をして欲しい。まれにビックリする様な押さえつけ方や抱き方などをする人がいて、動物を人間と同等に考えていないのでは？と思ったりします」、「獣医師があまり詳しいとはいえない栄養指導や犬種特有のケアなどをアドバイスできるようになってほしい。」などがあった。

18）国家資格を望む職種

【結果分析と考察】
飼主が動物病院を利用した時、より適切で信頼できるサービスを受けるために、「国家資格化を望む職種」は？の質問では、「動物看護師」が圧倒的に高く、69%、「しつけトレーナー（27.8%）」と「トリマー/グルーマー（28.3%）」は、ほぼ同率であった。また、特にないの回答も 24.9%と２つに近い数値であった。
　これは、人医療の分野でも医師と看護師が国家資格であることから国家資格を連想される人も多いのではないかと思われる。

19）動物医療以外に利用したことのあるサービス

【結果分析と考察】
動物病院で動物医療以外に利用したことのあるサービスについては、「動物医療以外のサービスは、利用したことがない（55.8%）」、「ペットホテル（25.6%）」、「トリミング（美容）（20.9%）」、「しつけ教室（子犬のしつけ教室）（5.6%）」、「その他（2.9%）」の順となった。

回答者総数 4,726 人のうち 55.8%の飼主が「動物医療以外のサービスは、利用したことがない」となったが、これは、前回平成 25 年度文科省委託事業「獣医療体制分野における中核的人材養成プログラム開発事業」実績報告書関連職域調査 P106 の(11)獣医療/動物看護業務以外の収入割合のデータにおいて「０％（獣医療/動物看護業務以外の収入なし）」の病院の割合が 44.55%となっていたことからも、同じ病院を対象とする調査ではないので単純に比較できないが、獣医療以外のサービスをしていない動物病院にかかっているペット（飼主）が多いことも推察される。また、病気などの治療など以外は、ペットショップや、トリミングサロンなどの利用も考えられる。

参考であるが、前回動物病院院長に対する H25 年度調査では、動物病院での付帯サービスの貢献度（５段階評価）では、ホテル（2.46）、フード販売（2.33）、サプリメント・おやつ販売（2.11）、トリミング（1.76）、ペット保険（1.53）、しつけ（0.89）の順となっている。

20)～23)：19)の内、最も利用したサービスに関して

20）サービス利用時に受けた説明の理解度

【結果分析と考察】
19）のサービスで最も利用したサービスを受けたときの説明の理解度については、「理解できた（84.4%)」、「少しは理解できた（13.4%)」、「理解できなかった（2.2%)」となった。

飼主にとっては、動物病院で受けるサービスについての説明は、97%を超える率で一定レベルの理解できる説明を受けていると感じているものと考えられる。一方で、今回の質問は、一番良く利用するサービスについての質問であることから高い率になったことも考えられる。
初めて受けるサービスに関しての説明の理解度、満足度、意見なども調査すると、今後の動物病院において必要とされるサービスのポイント、コミュニケーション法、サービスを受ける側とサービスを施す側との差異が見えてくるものと考える。

21）利用したサービスの満足度

【結果分析と考察】
19）のサービスで最も利用したサービスの満足度については、「満足できた（69.5%%)」、「少しは満足できた（25.3%)」、「満足できなかった（5.2%)」となった。

70%近い飼主の満足感を満たしている一方で、20）の説明の理解度で示した「理解できた（84.4%)」よりも満足度は、69.5%と低くなっており、また「少しは満足できた」が 25.3%になっていることから、最も利用するサービスにもかかわらず飼主の満足度を必ずしも満たしていないことも見えてくる。
また、20）同様、初めて受けるサービスに関して調査をした際に、満足度がどういうデータを示すかを意見とともに分析することで病院それぞれの特性、スタッフへの教育、相手に応じた対応など課題が見えるものと考える

22）利用したサービスの費用の納得度

【結果分析と考察】
19）のサービスで最も利用したサービスの費用の納得度については、「納得できた（73.5%)」、「少しは納得できた（23.2%)」、「納得できなかった（3.3%)」となった。

サービス費用に対しては、21）の満足度とほぼ近い数値を示していることから、「満足度」と「費用の納得度」には、ある程度紐づく関連性があるものと思われる。

23）サービス利用後の結果報告の必要度

【結果分析と考察】
19）のサービスで最も利用したサービス後にペットホテルに預けていた時のペットの様子、トリミング時の様子など結果の報告が必要か否かの質問では、「必要（94.1%）」、「特に必要でない（5.9%）」となった。

これは、どんなサービスに対しても飼主にとっては、ペットの様子、変化などをよく観察してくれること、気にしてくれることが安心して動物病院にきてサービスを受けること、またリピートすることにつながものと推察される。

24）動物病院を利用する理由（トリミング）

【結果分析と考察】
ペットサロンやペットショップではなく**「動物病院のトリミング（美容）サービス」**を利用した理由については、「信頼できる獣医師がいるので（50.1%）」、「信頼できるトリマー・動物看護師がいるので（36.9%）」、「検診や治療のついでに（34.1%）」、「家から近いので便利（30.4%）」、「その他（26.4%）」、「料金設定が利用しやすい（20.6%）」、「施設が清潔で衛生的、管理面でも信頼できる（20.2%）」、「ペットに関することは全て動物病院に頼んでいる（18.4%）」、「ペットが高齢なので獣医師がいる動物病院が安心（18.3%）」、「仕上がりが気に入っている（14.0%）」の順となった。

結果から、トリミングにもかかわらず、「信頼できるトリマー・動物看護師がいるので（36.9%）」を押さえ、50%の飼主が「信頼できる獣医師がいるので（50.1%）」を選んだことは、“動物病院への信頼感”と“動物病院だからこそのメリット”、“安心感”を意識して動物病院に来院しているのが見えてくる。
３番目の「検診や治療のついでに（34.1%）」も動物病院だからこそ可能な”複数の目的”を同時に果たすというメリットが伺われる。

また、「その他」の意見としては「病院立地（病院に併設している）」の関連意見は 86 件、「人的メリット」は 9 件、「その他」が 34 件であった。
その他の意見の中で代表的な者を挙げると、「かかりつけの病院なのでペットの性格をわかってくれている」、「トリマーと獣医師の先生が連携しているから安心」、「トリミングのついでに簡単な健康チェックをしてくれる」、「ペットが病域を持っているので何かあったときに安心」、「皮膚病があるので」、「万が一のときでも病院なので対応してくれるから安心」、「ペットホテルを利用したついでに」、「猫のトリミングをしてくれるところがないので」、「爪切り、肛門腺絞りを頼んでいる」などであった。

25）動物病院を利用する理由（ペットホテル）

【結果分析と考察】
ペットサロンやペットショップではなく**「動物病院のペットホテル」**を利用した理由については、「信頼できる獣医師がいるので（74.9%）」、「信頼できる動物看護師・スタッフがいるので（49.3%）」、「家から近いので便利（39.6%）」、「料金設定が利用しやすい（24.5%）」、「施設が清潔で衛生的、管理面でも信頼できる（23.9%）」、「ペットに関することは全て動物病院に頼んでいる（22.4%）」、「ペットが高齢なので獣医師がいる動物病院が安心（21.0%）」、「その他（9.2%）」の順となった。

結果から、ペットホテルにおいても 24）のトリミング同様、動物病院を利用する理由として、74.9%もの飼主が「信頼できる獣医師がいるので（74.9%）」を選んだいる。
トリミングと比較しても「信頼できる獣医師がいるので」で、24.7 ポイント、２番目に多い「信頼できる動物看護師・スタッフがいるので」でも 12.4 ポイント高いことは、より“動物病院への信頼感”と“動物病院の安心感”を強く意識して動物病院でホテルサービスを受けていることがわかる。
３番目の「家から近いので便利（39.6%）」の回答は、24）のトリミング利用の理由の４番目にもあり、トリミング利用時では 30.4%、ホテル利用時でも 39.6%と、いずれも 30%前後という一定割合の飼主が「近い」という利便性を重要視していることがわかった。

また、「その他」の意見としては「病院立地（病院に併設している）」の関連意見は 89 件、「人的メリット」は 5 件、「その他」

が 33 件であった。
　その他の意見の中で代表的な者を挙げると、「かかりつけなのでペットの状態や性格を知っているので安心」、「病院なので急病や何かあったときに安心」、「ペットが病気を持っているので」、「ペットがスタッフになついている」、「近くにペットホテルがない」などであった。

26）動物病院を利用する理由（しつけ教室）

【結果分析と考察】
ペットサロンやペットショップではなく**「動物病院のしつけ教室」**を利用した理由については、「信頼できるドッグトレーナー・動物看護師がいるので（40.0%）」、「信頼できる獣医師がいるので（36.2%）」、「家から近いので便利（29.1%）」、「料金が利用しやすい（27.2%）」、「教室の雰囲気がいい（21.9%）」、「ペットがとても楽しそうなので（21.5%）」、「その他（15.1%）」、「とても良い効果が得られたので（14.7%）」、「ペットに関することは全て動物病院に頼んでいる（12.5%）」、「施設が清潔で衛生的、管理面でも信頼できる（12.5%）」の順となった。

結果から、しつけ教室に関しては、僅差ではあるが「信頼できるドッグトレーナー・動物看護師がいるので（40.0%）」との理由が、「信頼できる獣医師がいるので（36.2%）」を上回った。
また、「信頼できる獣医師がいるので」と回答した飼主が 36.2%であったことは、24）トリミングの 50.1%、25）ホテルの 74.9%という利用理由と比べ、13.9 ポイント、38.7 ポイントいずれも低いことは、この分野においては、サービスを受ける飼主からも「しつけという分野」については、獣医師が必ずしも専門とする分野でないと認識している可能性が数値に表れている者と推察される。
ここでも 24）25）と同様に３番目に 30%近い割合で「家から近いこと」という結果になった。

　「その他」の意見として、「病院立地（病院に併設している）」の関連意見は 20 件、「人的メリット」は 2 件、「その他」が 22 件であった。
　その他の意見の中で代表的な者を挙げると、「獣医師に勧められて」、、「病院になれさせるため」、「看護師がトレーナーだった」、「病院来院時にパピー教室開催を知って又は見て」などがあった。

27）動物病院にあれば利用してみたいサービス

【結果分析と考察】
　動物病院にあれば利用してみたいサービスについては、総回答者 4,726 人を母数としたときの集計で、「高齢犬・高齢猫の介護、飼育指導（**50.7%**）」、「デンタルケア・歯みがき教室（**45.9%**）」、「ペットホテル（38.6%）」、「ペットに関する相談・カウンセリング（38.5%）」、「自宅での訪問看護、ケア（33.7%）」、「栄養指導（28.0%）」、「しつけ教室（25.5%）」、「トリミング（美容）（23.0%）」、「ペットを新しく迎えたい時、子犬や子猫を紹介してくれる（22.5%）」、「子犬のしつけ教室（パピークラス）**(13.8%)**」、「ペットロスのケア（13.8%）」、**「その他（2.6%）」の順となった。**

　約 50%の飼主が今後進んでいくであろうペットの高齢にかかわる「高齢犬・高齢猫の介護、飼育指導（**50.7%**）」**を受けたいと考えており、他に**「ペットに関する相談・カウンセリング（38.5%）」、「自宅での訪問看護、ケア（33.7%）」、「ペットロスのケア（13.8%）」**なども高齢化に向けてのペットや飼主と日々接している動物病院での今後の対応やその知識・技術・考え方・具体的サービスを学び提供していく必要性が強く感じられる。**

　これらは、2 番目の「デンタルケア・歯みがき教室（**45.9%**）」**も含め、前述の 17）においても飼主が考える「動物看護師に期待する業務/役割」として、**「高いレベルの看護やケア（61.0%）」、「丁寧で礼儀正しい応対（59.0%）」、「高齢犬・猫の介護、飼育指導（46.6%）」、「デンタルケア・歯みがき指導（40.3%）」、「栄養相談・栄養指導（34.7%）」が上位に入っており、これからの動物病院にとっては、“高齢動物（高齢犬・高齢猫）への対応”、“訪問看護、ケア”や“デンタルケアへのの対応”が重要なキーワードになると思われる。（総回答者数 4,726 名を母数としてみたときの集計比率）

また、動物病院であったら利用したいサービスに「その他」の意見として挙げられたものを次のの６つに分類した。「犬や猫の医療や飼育に関するサービス」が 65 件、「犬だけに関するもの」が４件、「猫だけに関するもの」が３件、「高齢犬・高齢猫に関するもの」が７件、「動物の愛護や福祉に関するもの」が 18 件、「その他」の意見が 24 件あった。
主な意見には、次の養な者がとおりとなった。

ペットシッター（出張中の留守宅でのお世話）、「送迎サービス」、「まだ飼ったことがない人へ、飼えるかどうか検討するために、必要なことを教えてくれる教室」、「自宅への往診」、「手作り食の教室」、「鍼灸・漢方やマッサージ、東洋医学」、「夜間休日診療」、「病気や生活に関する勉強会」、「飼い主同士の交流会」、「肛門絞り、爪切り教室」、「猫の爪切り」、「ペットがなくなった場合の対処の仕方」、「高齢犬のデイケアサービス」、「保護犬猫（捨てられた）と新しい飼い主さんの橋渡しのお手伝いを積極的にしたらいいと思います。」、「託児所」などがあった。

28）改善してほしいサービス

【結果分析と考察】
動物病院に対して改善してほしいサービスについては、「料金体系の明瞭化（30.0%）」、「待ち時間の短縮（診察や会計）(28.6%)」、「診察時間、休診日（28.0%）」、「診療情報や診療記録（カルテ含む）の開示(23.9%)」、「治療方針や処置についての説明（インフォームドコンセント）(20.1%)」、「その他（10.1%）」、「獣医師の対応（9.5%）」、「施設や設備の衛生管理（8.8%）」、「動物看護師・スタッフの対応（6.9%）」の順となった。

飼主からみた動物病院に対して改善してほしいサービスでは、「料金体系の明瞭化（30.0%）」が一番であったが、人医療のような公的な医療保健制度制度がないため、自由診療の位置づけであり、動物病院での受診や治療はとくに、料金面でわかりづらいということにつながったものと思われる。12）にもあるペット保険の更なる加入率の上昇、普及に向けた取り組みも料金面での明瞭かにつながるかもしれない。
2 番目の「待ち時間の短縮（診察や会計）(28.6%)」、３番目の「診察時間、休診日（28.0%）」、８番目の「施設や設備の衛生管理（8.8%）」は、病院のサービスシステムまたは環境面での対策に関連するものであり、病院利用者にとって行きやすい病院像が見えてくる。
一方で、ソフト面では、「診療情報や診療記録（カルテ含む）の開示(23.9%)」、「治療方針や処置についての説明（インフォームドコンセント）(20.1%)」、「動物看護師・スタッフの対応（6.9%）」の順となったが、これらに対応する運営方針の決定、各項目に対応するための動物病院スタッフへの人材教育の充実、継続が必要となるであろう。病院に対するイメージアップにもつながるためこれらの改善はこれからの動物病院の運営にとって重要な指標となると思われる。

「その他」意見については、次の６つに分類した。「環境」が 50 件、「人的」が 14 件、「サービス」が 191 件、「診療技術」が 69 件、「その他」が 16 件、 「特にない・満足している」が 106 件であった。
主な意見は以下のとおりである。
「往診ができればいい。犬も高齢、飼い主も高齢だから」、「同じ先生にずっと診て欲しい」、「待合室を犬と猫で分けて欲しい」「スタッフの人数を増やしてほしい」、「クレジットカードでの支払い」、「専門病院を紹介する際の、紹介先の情報の充実」、「待合室でマナーが悪い飼い主への対応」、「予約診察ができるといいのにと思う」、「時間外や救急にも対応して欲しい。夜間診療のできる病院が増えてほしい」、「治療方針などは、飼い主の意見を十分理解してほしい」、「人間が薬を処方された時と同様に、処方薬についての明確な説明文章が欲しいです。（薬名、効能効果、飲み合わせの注意などが記されている紙）」、「大型犬でももっと良く見てくれる病院が増えてほしい」、「入院施設とその管理体制」、「地域に夜間救急の病院を作ってほしいです。」、「今のかかりつけの病院に大変満足しています。」など。

※【参考資料】

2-2. 飼い主以外を対象としたアンケート調査結果（参考資料）

今までに動物を飼養した経験がない方（すなわち飼主以外）を対象に、動物病院に対する認識調査を実施した。
ただし、このアンケート調査は、群馬県および宮崎県の 2 地域に限定されていること、また、回答者の母数が 1000 件未満と限定されていることから参考調査資料として収載するものとする。

データ・図表・コメント編

（調査の方法および対象）

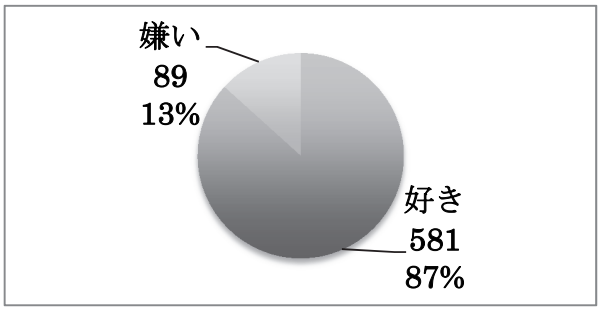
調査対象者総数　：　2,382 名
アンケート回答数　：　670 名（回答率 28.1%）
対象者　：　今までに動物飼養歴のない方
アンケート実施時期：　平成２４年１１月
アンケート実施方法：　アンケート用紙を用いた調査回答（記入式）
回答者プロフィール：　10 代後半～20 代前半
調査地域　：　群馬県、宮崎県

アンケート回答数は、調査対象者総数 2,382 名中 670 名となった。これは今回の調査では、調査地域が群馬県と宮崎県に限定したものであり、これらの地域では比較的動物を飼養しやすい環境であることから想像され、対象者が回答率 28.1%となったものと思われる。

１）飼育者以外の人の「ペットの好き嫌い」

Ｑ１．ペットの好き嫌いについて

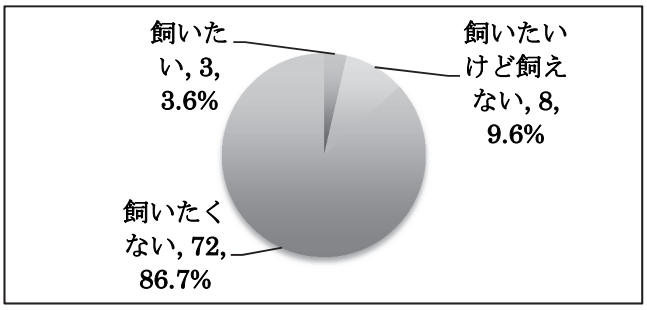
ペットの好き嫌い	回答数	構成比
好き	581	86.7%
嫌い	89	13.3%
総計	670	



２）飼育者以外の人の「将来ペット飼育意欲度」。（　１）で嫌いと答えた方）

Ｑ２．これからペットを飼いたいと思われますか？

1)で「嫌い」と答えた方の回答	回答数	構成比
飼いたい	3	3.6%
飼いたいけど飼えない	8	9.6%
飼いたくない	72	86.7%
総計	83	



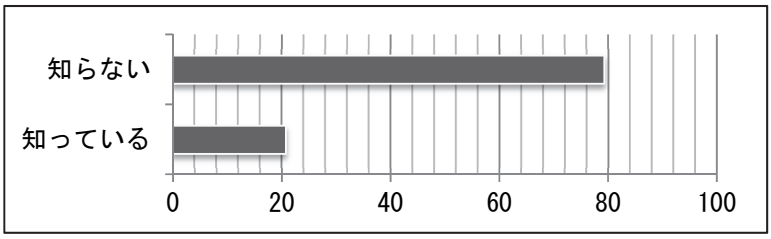
【考察】
1)、2）より、ペットが嫌いな方の内、86.7%と高い率で将来も飼育の希望がないという結果になった。

３）飼育者以外の人の「動物病院での業務内容に関する認知度」

Ｑ３．動物病院ではどんな仕事を行っているかご存知ですか？
（認知度：全回答者）

認知度	総計	
	回答者数	構成比
知っている	116	20.8%
知らない	441	79.2%
	557	100.0%

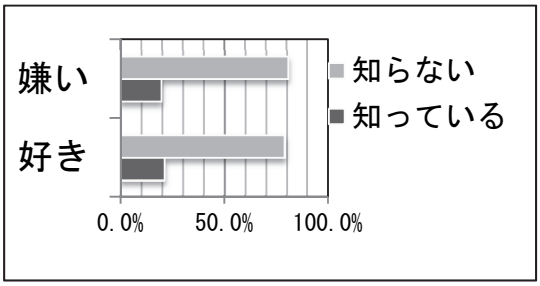
※　未記入の 113 名を除く



（ペットの好きな方・嫌いな方別の認知度）

認知度	ペット好き		ペット嫌い		総計
	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数
知っている	98	21.1%	18	19.6%	116
知らない	367	78.9%	74	80.4%	441
	465	100.0%	92	100.0%	557

※未記入の 113 名を除く



【考察】
今回対象の飼育者以外の調査では、動物病院の業務内容・仕事についての認知度は、ペットの好き嫌いに拘らず 80%前後の認知度が見られた。また、調査対象の多くの方が動物病院との接触がないと推察されるので、具体的な業務内容まで把握できているかは不明である。

４）飼育者以外の人の「動物病院で働く人に対する認知度」

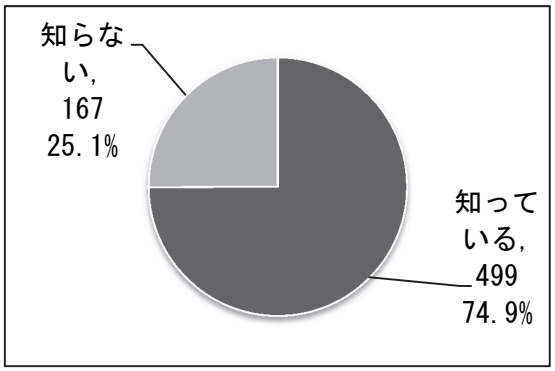
Ｑ４．動物病院で働く人についてご存知ですか？

（ペットの好きな方・嫌いな方別の認知度）

獣医師

認知度	ペット好き		ペット嫌い		全体	
	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
知っている	441	77.4%	58	60.4%	499	74.9%
知らない	129	22.6%	38	39.6%	167	25.1%
	570	100.0%	96	100.0%	666	100.0%

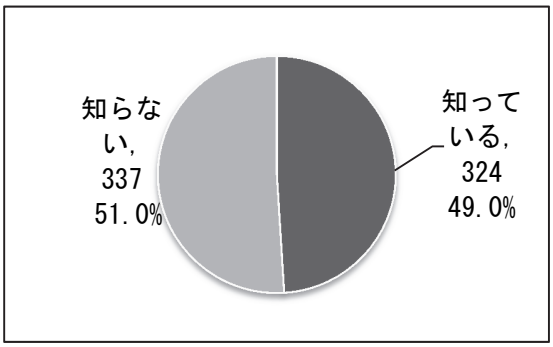
※未記入：４名を除く



動物看護師

認知度	ペット好き		ペット嫌い		全体	
	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
知っている	291	50.9%	33	37.1%	324	49.0%
知らない	281	49.1%	56	62.9%	337	51.0%
	572	100.0%	89	100.0%	661	100.0%

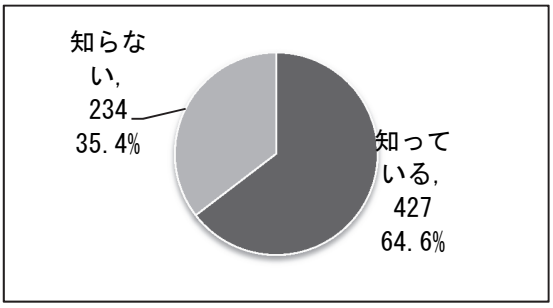
※未記入：９名を除く



トリマー/グルーマー

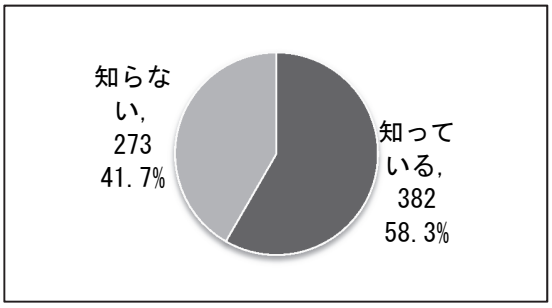
認知度	ペット好き		ペット嫌い		全体	
	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
知っている	381	67.1%	46	49.5%	427	64.6%
知らない	187	32.9%	47	50.5%	234	35.4%
	568	100.0%	93	100.0%	661	100.0%

※未記入：９名を除く



しつけトレーナー

認知度	ペット好き		ペット嫌い		全体	
	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
知っている	340	60.1%	42	47.2%	382	58.3%



知らない	226	39.9%	47	52.8%	273	41.7%
	566	100.0%	89	100.0%	655	100.0%

※未記入：15 名を除く

【考察】

ペットを飼育していない人の「動物病院に従事する各職種への認知度」は、獣医師(7.94%)、トリマー(64.6%)、しつけトレーナー(58.3%)、動物看護師(49.0%)の順となった。

認知度が 50%を下回ったのは、動物看護師だけであった。

この原因は職種の歴史に起因していると思われる。動物に関わる仕事として、飼主以外の方々でも獣医師やトリマーはマスメディアに度々登場するなど比較的認知度が比較的高いと考えられる。また、しつけトレーナーも警察犬や災害救助犬、盲導犬などが同様にマスメディア等に取り上げられるようになり、動物病院以外でのしつけトレーナー等とも含め認知されているものと考えられる。

一方で、これらの職種に対して動物看護師は、比較的歴史が浅くマスメディア等での露出も少ないことから、動物に関心の薄い方や、ペットを飼育していない方にとっては認知度が低くなったもの思われる。

５）国家資格が必要と思う職種

Ｑ５．動物病院での職種について国家資格が必要なものは？（複数回答可）

	獣医師		動物看護師		トリマー/グルーマー		しつけトレーナー	
	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
好き	500	74.6%	373	55.7%	182	27.2%	124	18.5%
嫌い	78	11.6%	47	7.0%	27	4.0%	22	3.3%
総数	578	86.3%	420	62.7%	655	31.2%	655	21.8%

※全回答者数：670 名を母数として比率を算出

【考察】

動物病院の従事者で「国家資格の必要なもの」について、調査の結果、獣医師（86.3%）、動物看護師（62.7%）、トリマー/グルーマー（31.2%）、しつけトレーナー（21.8%）の順となった。

4）において、動物病院に従事する4職種中で認知度が最も低い動物看護師が獣医師に次ぐ二番目に国家資格の必要な職種となったことには、人医療分野における「医師」と「看護師」と同じように、獣医療分野にかかわる職種に対して国家資格など何らかの公的な資格とそれに見合う教育体系を受けた者が従事する事が必要であると飼主以外の一般社会の方々にも考えられているものと思われる。

６）獣医師に求める役割

Ｑ６．獣医師に求める役割は？（複数回答可）

役割	ペット 好き		ペット嫌い		全体	
	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
動物の治療	545	81.3%	84	12.5%	629	93.9%
動物からの感染症予防や指導	461	68.8%	69	10.3%	530	79.1%
ペットとの共生における快適な環境づくり	211	31.5%	24	3.6%	235	35.1%
食の安全を守る	195	29.1%	23	3.4%	218	32.5%
野生動物の保護・環境保全教育	174	26.0%	26	3.9%	200	29.9%
高齢者施設などへの訪問活動（ペット同伴）	103	15.4%	22	3.3%	125	18.7%
学校飼育動物の支援	83	12.4%	20	3.0%	103	15.4%
その他	8	1.2%	7	1.0%	15	2.2%
	1248		1090		1325	

※全回答者数：670 名を母数として比率を算出

（その他意見）

・知りません。

７）動物看護師に求める役割

Ｑ７．動物看護師に求める役割は？（複数回答可）

役割	ペット好き		ペット嫌い		全体	
	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
動物の看護	518	77.3%	77	11.5%	595	88.8%
感染症の指導や予防	453	67.6%	66	9.9%	519	77.5%
ペットとの共生における快適な環境づくり	265	39.6%	30	4.5%	295	44.0%
学校飼育動物の支援	167	24.9%	26	3.9%	193	28.8%
高齢者施設などへの訪問活動（ペット同伴）	90	13.4%	23	3.4%	113	16.9%
ペットの栄養相談・栄養指導	101	15.1%	10	1.5%	111	16.6%
その他	0	0.0%	1	0.1%	1	0.1%
	1594		233		1827	

※全回答者数：670 名を母数として比率を算出

（その他意見）

・　知りません

【考察】

獣医師、動物看護師それぞれ「動物の治療」と「動物の看護」が 1 位、「感染症の指導や予防」が 2 位という

結果になった。いずれも飼主でない全回答者670名の75％以上が選択しており3位以下を大きく離す結果になった。

１位には、獣医師、動物看護師の仕事または役割として最もイメージしやすい「治療業務、看護業務」となり、2位の「感染症の指導や予防」は、近年の狂犬病などの人獣共通感染症、動物由来の感染症問題が深刻な社会現象となって顕在している世相を反映していると思われる。その反面、動物病院の果たすべき社会的貢献に関しては、今後大いに推進、啓発すべきである。

3. 総括と今後の課題

（関連職域調査研究ワーキンググループ：調査項目）

●調査項目の属性分類

(A) Ｑ１　～Ｑ２　:「アンケート回答者(飼主)プロフィール」に関する質問項目
(B) Ｑ３　～Ｑ１８:「動物病院に対する意識」に関する質問項目
(C) Ｑ１９～Ｑ２８:「動物医療以外のサービスに対する意識」に関する質問項目

●調査項目詳細

(A)「アンケート回答者(飼主)プロフィール」に関する質問項目

1)　アンケート回答者(飼主)のプロフィール
A. 性別　B. 年齢　C. 家族形態　D. 住居
2)　飼育するペットについて
A. ペットの種類　B. ペットの頭数　C. ペットの犬種・猫種　D. ペットの年齢
E.主に世話をしている人　F. 病院へ連れて行く人

(B)「動物病院に対する意識」に関する質問項目

3)かかりつけの動物病院の有無
4)かかりつけの動物病院の獣医師数
5)かかりつけの動物病院の動物看護師数
6)かかりつけ動物病院を選ぶ理由
7)かかりつけ動物病院への来院理由と来院頻度
A. 病気・ケガの治療、手術　B. 予防・健診　C. 療法食や薬の購入
8)動物病院利用時の満足度
A. 病気・ケガの治療、手術　B. 予防・健診　C. 療法食や薬の購入
9)動物病院の診療時に受けた説明の理解度
10)診察や治療の結果への納得度
11)診療情報/記録の開示希望
12)ペット保険(イヌ・ネコ別)加入率
13)ペット保険の利用可否
14)動物病院でのペット保険の説明希望
15)動物病院での健康診断を受診履歴
16)健康診断の受診理由
17)動物看護師に期待する業務/役割
18)国家資格を望む職種

(C)「動物医療以外のサービスに対する意識」

19）動物医療以外に利用したことのあるサービス

20)～23)：19)の内、最も利用したサービスに関して

20）サービス利用時に受けた説明の理解度

21）利用したサービスの満足度

22）利用したサービスの費用の納得度

23）サービス利用後の結果報告の必要度

24）動物病院を利用する理由(トリミング)

25）動物病院を利用する理由(ペットホテル)

26）動物病院を利用する理由(しつけ教室)

27）動物病院にあれば利用してみたいサービス

28）改善してほしいサービス

＜総括と今後の課題＞

●「飼主を対象とした動物病院に対する意識について」の調査結果のポイント（3つ）

今回の調査結果より以下の3つのポイントを中心に総括と今後の課題を検討した。

1）飼育動物（犬猫などのペット）の高齢化傾向とともに飼主の高齢化も進んでいる。

2）現在のサービス体系にはほぼ満足。

関連サービスについては、半数近くが利用していない。

ペット保険の加入率促進も重要。

3）求められる人材資質やサービス体系がかわる可能性がある。

今回、私ども関連職域調査研究ワーキンググループでは、昨年度(平成 25 年度)、文部科学省委託事業「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」において、主として小動物を対象とした動物病院内で実施されている、獣医療以外のサービス提供者の実態についてサービス提供者側である院長先生を対象に調査を計画し、現状の実態把握・分析を行ない、動物病院におけるサービスの提供者に必要とされるスキルや、その養成に必要な課題を探る事を主眼とし、「動物病院における獣医療以外のサービスに関する意識・実態調査」を実施した。

前回調査の平成 25 年度の調査では、以下の項目に関する実態・意識と今後の課題が分析できた。

① 動物病院における付帯サービスの貢献度評価
② 動物病院における付帯サービスの満足度評価
③ 今後展開したいサービス
④ 動物病院スタッフに対して希望する教育内容
⑤ 教育機関に教育強化してほしい教育サービス

今回の平成 26 年度事業では、平成 25 年度の調査で得たデータを基に、昨年度の課題として挙げられた「提供されているサービス」がサービスを享受する側（動物病院側）が求めている側（飼い主側）のニーズと合致して

いるものなのかどうかを検証してみた。同時に一般社会（飼い主以外の方）が動物病院をどのように認識しているのかを調査した。

今回の調査から、獣医師以外のスタッフ、特に動物看護師に求める業務・役割に関してのイメージと期待することについて合わせて調査することができ、今後に期待すること、この職域分野においてサービス提供側とそれにかかわり必要になってくる教育、必要な環境について、今後の課題が見えてきた。

なお、主な調査項目の分類は、**「動物病院に対する意識」に関する項目、および「動物医療以外のサービスに対する意識」に関する項目**とした。

また、今回のアンケート調査の回答者（ペットの飼主）プロフィールの分析では、メールおよびインターネットを介して回答いただいたということで、インターネットを利用しない、またはできない環境にある方の傾向は加味できていない可能性がある。また、各種団体などで公表されているペットの年齢・種別等の傾向には調査方法、調査項目、調査時期、調査対象者が同じではないことから差異がみられることもあると思われるが、4,726 名の実際の飼い主である回答者の意見・意識として、今後の業界にとっても非常に参考になる結果であると考える。

1）飼育動物（犬猫などのペット）の高齢化傾向とともに飼主の高齢化も進んでいる。

4,726 名の回答者（＝ペットの飼い主）のプロフィール分析により、今回の回答者（飼い主）の年齢分析からは、「ペット飼育者の年齢構成」分布の傾向については、女性も男性もほぼ同傾向であるが、41～50 歳、51 歳～60 歳の順であり 70～65%となった。これら中高年齢層が動物病院を利用する機会のある飼い主として全年齢層から見ると非常に多いことがわかった。これら中高年齢層の次の世代である 31～40 歳をみると 19.3～11.4%、21～30 歳が 3～2.4%と比率が減少している。

原因として核家族化、共働き、経済状況、収入や住環境などの要因が影響していると推測される。

今後の推移にもよるが、国内全体の世代別人口分布の推移から考えると、少子高齢化が進む傾向のなかで、このままの推移を辿るとすると、飼育率の減少への対策が必要になるかもしれない。

飼い主自身の高齢化傾向に関しては、飼主の動物病院に対する意見のなかにも訪問診療のニーズなども多く出てきており、動物病院が今後対応していかなくてはいけない大きな課題となるだろう。

また、「飼育ペットの年齢構成分布」に関しては、犬では、高齢の範囲になる 9 歳以上は 34.5%となっており、5～8 歳も入れると 60.5%となり、5 歳未満は 30.3%となっている。猫では、高齢の範囲になる 9 歳以上は 35.9%となっており、5～8 歳も入れると 60.7%となり、5 歳未満は、35.3%となっていた。つまり、ペットに関しても、ヒトと同様に高齢の動物が絶対数としても比率にしても増えており、このまま年月とともに、飼い主とペットの両方が高齢化へスライドしていくと推察できる。

今後の課題としては、この飼い主とペットの高齢化傾向に対しても動物病院と獣医師、動物看護師を始めとするスタッフが担う業務・役割は、ヒトの医療や介護・福祉、健康にかかわる周辺の分野でも広がっているように行われていることの多くのことを検討し、獣医療分野でも参考に対応していくべきである。

2）現在のサービス体系にはほぼ満足。

関連サービスについては、半数近くが利用していない。

ペット保険の加入率促進も重要。

（現在のサービス体系にはほぼ満足）

飼い主の多くが、来院頻度には頻繁に行く人から年に1回や不定期といった様にかなりばらつきがあるにせよ、何らかの形でかかりつけをもっており、今回の調査では、「かかりつけの動物病院」に対する全体的

な“満足度”やその選択の理由からも、飼い主が動物病院に対する現在のサービス体系には満足度は全体的に高いことがわかった。

（関連サービスについては、半数近くが利用していない）

一方で、回答者総数 4,726 人のうち 55.8%の飼い主が「動物医療以外のサービスは、利用したことがない」と答えていることからも、また、前回平成 25 年度関連職域調査の獣医療/動物看護業務以外の収入割合のデータにおいて「0%（獣医療/動物看護業務以外の収入なし）」の病院の割合が 44.55%となっていたことからも、獣医療以外のサービスを半数近い飼い主が受けていないこと、または病院側が実施していないことで受ける機会がないことが見えてきた。

（ペット保険の加入率促進も重要）

小動物医療分野では、各種高度医療、各種検査の充実度が増し、医療費が高額になることも多々出てきているが、一方でヒトの医療のような国による健康保健制度がないため“自由診療”となっている。このような状況に対し、欧米諸国では既に民間による「ペット保険制度」が定着している国もあり、日本でも近年ペット保険の認知度が高まってきているものの、加入率はまだまだ少ないのが現状である。

今回の調査では、ペット保険への加入率は、全体では「加入している」が 31.4%、「非加入者」が 67.9%となった。犬・猫別の加入率をみると、犬 36.9%、猫 22.5%、犬猫両方 22.8%となった。

飼育ペットの年齢別にみると幼齢ペットの加入率が高かった。これはペットショップなどからの加入が多いため、生体購入時などに加入することが多いことから、飼育ペットの年齢が低い方の加入率が高くなっていると思われる。

また、飼育者の年齢別では、20 歳以下と 81 歳以上が 0%、60 歳代が 12%、70 歳代が 17.3%、21～60 歳までが 30～33%となった。

ペット保険への加入については、いわゆる「動愛法」にも明記されるようになった“終生飼養”の飼い主責任やこのことも含め、責任あるオーナーシップがわが国でも育ちつつあることの証しであると同時に、治療に高度な技術を要する疾病との遭遇、高齢化などにともない、費用が嵩んだり、長期化する疾病への対応としての保険加入への意識の高まりと長期にわたるペットとの共生にとって安心へつながっていくものと思われる。

ペット保険に関しては、ペット関連事業者、動物病院とその従事者、および保険会社も含め、ペットにとっても飼い主にとっても安心して動物医療やサービスが受けられ、できるかぎり料金体系などの明瞭化が進むなど環境づくりをしていくなどの飼い主にとって加入しやすい、使いやすい仕組みづくりが必要となる。また、教育現場でもこれに対応できる知識、理解度・満足度を高めるためにもコミュニケーション力をもった人材育成が求められる。

3）求められる人材資質やサービス体系がかわる可能性がある。

今回の調査で、“動物病院で動物医療以外に利用したことのあるサービス”について、「動物医療以外のサービスは利用したことがない（55.8%）」が回答した飼主の 50%を超える一方で、利用しているサービスとして「ペットホテル（25.6%）」、「トリミング（美容）（20.9%）」、「しつけ教室（子犬のしつけ教室）（5.6%）」、「その他（2.9%）」の順となったことは、これからの動物病院にとって、これまで提供してきたサービスについては、サービス内容の検証をし、改善や強化をすること、そして動物看護師などの従事する人材の強化育成をする必要性を現している。

これらの人材育成を行う場として、①動物病院内でできること、②各地域における専門学校などの教育機関

が教育専門機関として担うべきこと、そして、③2者が連動・連携して行う場面が必要である。

ここでは、“全国に共通・共有するもの”と“各地域に根差したもの”を含め、各場面を想定した“課題”と“かかわる人材の役割”の明示、“プログラム開発”、そして“実践・トレーニングする施設や環境”の整備が必須になり、動物看護師をはじめとする動物病院にかかわる人材の育成、そして職域の拡大につながることになり、“より質の高い責任ある役割”を果たし、“よりよいサービス提供”につながり、サービスを受ける側の飼い主にとっても動物病院に行く理由、動物病院でのサービスを選ぶ理由につながる。

このことで“より安心・安全で、より満足度の高い”サービスを期待できる対象（場所）として認知されるようになるであろう。動物看護師に関しては、業務・役割の領域がまだはっきりしていないのが現状だが、今後より明瞭化させる方向になっていくことが望まれる。飼い主にとっては、動物病院でしかできないサービス、動物病院だからこそ安心して受けることができるサービスにつながっていくであろう。

考察部分にも記したが、前回実施した「動物病院院長に対するH25年度調査」では、動物病院での付帯サービスの貢献度（5段階評価）調査では、ペットホテル、フード・サプリメント・おやつ販売(処方外のもの)、トリミング、ペット保険、しつけの順となっていたことからも、これらについては専門学校など教育機関を含め、動物病院、各地域の必要に応じ市区町村、学校、高齢者介護施設や各公共施設および獣医師会などとも連携をして教育強化をはかっていくことが重要である。

飼い主が考える「動物看護師に期待する業務/役割」として、「高いレベルの看護やケア」、「丁寧で礼儀正しい応対」、「高齢犬・猫の介護、飼育指導」、「デンタルケア・歯みがき指導」、「栄養相談・栄養指導」が上位にあがったことは、これからの動物病院にとっては、**“高齢動物（高齢犬・高齢猫）への対応”**、**“訪問看護、ケア”**や**“デンタルケアへのの対応”**が重要なキーワードになると思われる。

今回の調査結果からもわかるように健康診断なども含め、“ペットの健康”に対してより飼い主側の関心が高まり、1日でも長く一緒にいたい、長生きしてほしいという希望が、これからの「動物病院における高齢化に対応するサービス」の展開する後押しとなるであろう。先にも記した**“ペットの高齢化”**と**“飼い主の高齢化”**は、今後の業界にとってより真剣に取り組まなくてはいけない課題である。
また、これらに取り組み、課題解決していくことで関わる人材の専門性を高め、質の高いサービスを提供し、ペットの長寿化への対応につながることであろう。ペットと健康で長く暮らし続けるには、それを満たす環境が必要であり、“飼い主自身が健康でいる”こともペットを長く飼育するには重要な要素であり、少子高齢化がすすむこれからの飼い主に関する環境についてもペットのこととともに必要に応じ、教育プログラムの中に直接的・間接的に知識や技術、資格などを取り入れ、体系化していくことで、携わる人材の活躍の場が広がっていくと思われる。
ヒトの社会福祉・健康衛生の場面では、近年、高齢化が確実に進んでいく社会の中で、健康で長生きする期間、つまり、ヒトの「健康寿命」を延ばしていくのに役立つ方法などを医療面だけでなく各分野各方面から検討・研究・実験・分析・解析が行われている。ペットとの共生も海外では、ヒトの健康維持、改善に効果があるなどの研究も進んでおり、日本でも研究検討が行われつつある。「高齢犬・猫の介護、飼育指導」については、動物病院が主導するかたちで、個々のケースに即したプログラムを確立する必要があろうと思われる。飼育されるペットの年齢、状況の変化、飼主の状況の変化、推移を継続的に分析し、人材育成に常に反映させていくことが望まれる。また専門学校の教育への反映も必要になってくるであろう。

高齢化への対応として具体的には、「介護、食事・栄養指導、老齢化予防、病気の予防」がテーマであり、飼い主に対して
“訪問による活動（往診を含む）”、“ペットの介護技術指導・食事栄養指導”、“高齢飼い主への飼育支援”、

“飼い主さん自信の健康寿命の延伸につながる生活支援”、“地域包括支援センターとの連携”、“福祉・医療業界との連携”などもアプローチしていくことも必要になるかもしれない。これらのことを考えると、現状の教育体系に加えて、“医療・福祉分野の知識や技術”も必要とされる。これらに積極的に参画していくことによって一般社会からの認知度が上がるため、動物の存在が再認識され、飼育率の向上にもつながると思われる。

一方で幼齢時からできるデンタルケアなどにみえる平成 25 年度の調査で具体的にみえていなかった具体的サービスにかかわるヒントをさらに得られたことから、この結果をもとに、さらに人材やサービスの育成に必要なプログラム、カリキュラム、テーマ、役割を具体的に落とし込んでいく必要がある。

「デンタルケア・歯みがき指導」については、飼い主側からの要望であり、今後、獣医師はもとより動物看護師が中心にかかわっていける分野かもしれない。動物病院を拠点として医学的な立場から「適正な歯磨きのあり方に関するプログラムを確立」して、それを飼い主向けに指導できる体制ができてくることが期待される。

その為には、専門学校等教育機関でも、単なる知識ではなく、「きちんと歯磨きができる技術を身に着ける」必要もでてくるであろう。この分野は動物看護師などスタッフが行うサービスとして今後より展開が期待される。

（今後、より社会に根差したサービス提供をするために）

今後、動物病院の職域を整備しながら、積極的に社会にかかわる獣医療体制を推進すると同時に社会に対する啓発活動を強化する必要がある。

そのためには、教育課程も含めて整備する必要があり、一般社会との接点を増やすためにも医療や福祉、教育といった分野での活動や地域社会との連携を視野に入れながら動物業界人材の臨床以外の分野で求められるスキルの体系化など**教育課程を編成する必要があると考えられる。**

また、この分野で活躍する人材は、女性の割合も高いことから今回調査した結果は、これから“女性が活躍できる職種・職域”を拡大する意味でも注目すべきことであり、取り組んでいく必要性を強く感じる。

【※参考資料(飼主以外への調査）について】

（飼主以外への調査結果のポイント）

① 動物の飼養歴のない方でも、動物に対する印象は良好である。
② 動物病院の業務内容・社会的貢献について啓発が必要である。特に動物看護師に関しては強化する必要がある。
③ 獣医師の領域、動物看護師の領域を明確化する必要がある。

今回の調査では、一般社会からみえる動物病院に関する意識について「飼い主以外を対象としたアンケート調査」として実施したが、回答者数が 670 名と母数が少なく地域も限定されているため参考資料として収載することとした。

ぼ数が少ないため断定はできないが、飼い主以外の一般の方のペットおよび動物病院、動物看護師に対する認識、求める役割について、調査結果より推察することができた。

飼い主以外、すなわち動物病院に来院した経験のない方にとって、獣医師・動物看護師が携わる動物病院等における様々な場面での業務・役割・社会的貢献につながる仕事に対しては、その多くはまだ認知されていないのが現状と思われる。

今後、動物病院の職域を整備しながら、積極的に社会にかかわる獣医療体制を推進すると同時に、社会に対する啓発活動を強化する必要がある。

また、今回の調査で、動物の飼養の経験のない一般社会の方であっても、動物に対するイメージは比較的良好であることがうかがえ、将来における動物の飼養に関しても期待できる反面、動物が苦手な方は今後も動物の飼養をする可能性は低いことも推察される。

Ⅲ. マネージャー養成科目開発検証 WG 活動報告

1. 実施内容

1-1. 事業実施スケジュール概要

【事業実施日程】

①マネージャー養成科目・開発評価実施検証委員会　（全２回）

第１回日程：平成 26 年 9 月 2 日　会場：八重洲ホール

第２回日程：平成 26 年 10 月 7 日　会場：株式会社インターズー

②マネージャー養成科目・実証講座及び検証委員会　　（全３回）

第１回日程：平成 26 年 11 月 29 日　会場：中央動物専門学校

第２回日程：平成 26 年 12 月 14 日　会場：学校法人吉田学園　北海道福祉大学校

第３回日程：平成 27 年 1 月 11 日　会場：JA・AZM ホール

③臨時開催　マネージャー養成科目・開発評価検証委員会（Skype 会議：全２回）

第１回日程：平成 26 年 10 月 27 日

第２回日程：平成 26 年 11 月 21 日

【事業実施スケジュール概要】

工程	８月	９月	１０月	１１月	１２月	１月	２月
開発評価実施検証委員会（全２回）		●	●				
実証講座及び検証委員会（全３回）				●	●	●	
Skype 会議			●	●			

1-2. 標準カリキュラム開発

1-2-1. 到達の人材像

今後、動物病院として成長見込みの高い施設では特に、単純に獣医療の質の向上だけでなく、ビジネス上の動物病院の生存競争がより激化していくことが考えられる。

動物病院としての規模の拡大に伴い、リーダー、マネージャー職は必要とされる。業界内でもマネージャー職に関係する団体ができるなど、こうした職種は必要とされてくるはずである。

本カリキュラムでは、今後求められるであろうビジネス的観点からの動物病院の質を向上させるために役立つ人材として、動物病院の現場に即したマネージャーを育成していく。

1-2-2. 科目別の目的

【1】「IT スキル」

マネージャーとして身につけておきたいITスキルとして、下記 3 項目の習得を目標として、講義＋演習を行う。

①動物病院における各種ITシステムを有効に活用できるよう、IT活用の現状を理解する

②職場で役立つパソコンを効率よく効果的に活用するためWord、Excel、PowerPointなどのオフィスソフトの基本操作を習得し、活用できるようになる

③WEB を利用した自院の宣伝方法を理解する

【2】「動物病院マネージャー職についての概論」

マネージャー職は従来の動物病院診療補佐業務から、時代に即した動物病院経営・運営スタッフとしての役割を求められている。ここでは動物病院運営に必要なスタッフ教育から人事管理まで幅広い知識を学ぶ。

【3】「動物病院経営の基礎知識」

経営の基礎知識を学んだ後に、動物病院に特化した経営に関する基本的な考え方を修得する。その後、各自が考える理想の動物病院づくりの方法として、経営管理や経営計画・事業計画づくりの基礎を、実践を通しながら修得し、計画された経営戦略や事業計画を効率的に実現する組織内の役割分担・業務分担を考える。

【4】「動物病院の組織と労務管理」

以下の項目を習得することを目的とする。

モチベーション理論 - スタッフのやる気を引き出す
リーダーシップ理論 - 集団を引っ張るリーダーの在り方
チームマネジメント - 1+1=3 にする、強い集団の作り方
ES（従業員満足度）
スタッフの雇用管理はどうしたらいい？
正しい人事評価の仕方と報酬管理
労働基準法、労働組合法、労働安全衛生法、労働保険/社会保険、その他

【5】「マーケティング論」

自身の関係する動物病院を具体的にイメージしながら、マーケティングに関する概要と基礎知識を修得する。各自が考える理想の動物病院づくりの方法として、ターゲット設定、立地商圏、CS、プロモーション戦略の基礎を、実践を通しながら修得し、組織内の役割分担・業務分担を考える。

【6】「サービスマネジメント」

動物病院の専門サービス業としての特長と一般的な動物病院の診療・サービス内容を理解する。その後、実際の運営におけるサービス需給調整の方法や顧客対応の基本的な知識を習得する。

【7】「院内管理」

動物病院内を構成している要素を知り、基本的な院内管理について学ぶ。その後、実際の現場において顧客のニーズに沿った適切な院内管理が実践できるスキルを身に付ける。

【8】「運営管理」

リーダーは基礎知識と同時に具体性と実務練習が不可欠である。以下 4 単元と日常・応用・発展編で構成する。

①オペレーション業務の無駄が起こる事例
②問題解決と病院の成長
③問題解決の手法としての PDCA サイクル
④動物病院の計数管理

1-2-3. 標準養成カリキュラムと開発の経過記録

カリキュラム開発にあたり、下記の要素を考慮した。

・受講者の立場に立ち、受講者の満足度をいかに高めるかの工夫が必要。

・受講者が本講習会で何を得られるのかイメージできる

・内容を総体的に捉えると理論が多い感覚があるものの、中核的人材養成プログラム開発事業という名目の基の事業であるので、多少は理論が多くなることは仕方がないことと考える。

・女性が多いことを想定すると、講師が話して伝える形式よりは、参加者が話して講師が導く形式が適している可能性がある。

【マネージャー養成教育プログラム —第 2 回WG委員会開催時点—】

1.「動物病院マネージャー職についての概論」･･･【12 時間】

(1) 動物病院マネージャーの仕事の範囲

(2) 動物病院マネージャーの基礎スキルの習得

① 報告・連絡・相談の重要性を学ぼう

② 院内スタッフの業務スキルをアップさせる方法

③ 院内業務オペレーションの改善方法

④ 上手なミーティングの進め方をマスターしよう

⑤ 病院運営で必要な各種ビジネス書類の書き方

2.「動物病院経営の基礎知識」･･･【12 時間】

(1) 動物病院を経営するのに必要な基礎知識

① 動物病院の事業構造(ヒト・モノ・カネ)を学ぼう

② 動物病院の様々な形態と種類

③ 自分の病院を取り巻く環境を知ろう(内部環境と外部環境)

(2) 理想の病院を作り上げるための設計図とは？ (経営管理と事業戦略)

① 理想とする病院の状態を維持することが経営管理

② 理想とする病院の状態を作るための計画が経営計画

(3) 理想の病院を作り上げるための方向付けの仕方 (経営戦略と事業戦略)

(4) 動物病院における病院・看護師長・マネージャーのそれぞれの役割とは？

① 組織の設計原理

② 組織の形態・組織の運営

3.「動物病院の組織と労務管理」･･･【12 時間】

(1) 組織と人財 – 経営管理の発展 –

① モチベーション理論 – スタッフのやる気を引き出す

② リーダーシップ理論 – 集団を引っ張るリーダーの在り方

③ チームマネジメント – 1+1=3 にする、強い集団の作り方

④ ES (従業員満足度)

(2) 人的資源管理

① スタッフの雇用管理はどうしたらいい？

② 正しい人事評価の仕方と報酬管理

(3) 組織で人を雇用するための法的ルール

① 労働基準法、労働組合法、労働安全衛生法、労働保険/社会保険、その他

4.「マーケティング論」･･･【12 時間】

(1) マーケティングの概要と基礎

① ターゲットの設定

– アナタの動物病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？

②病院の立地と商圏について

③CS(顧客満足)・消費者購買行動

-どうすれば多くの飼い主さんに利用して頂ける動物病院になるでしょうか

④【4P】製品戦略・価格戦略・プロモーション戦略・立地戦略

(2) プロモーション(PR)戦略 ： 新患を獲得するための 4 つのツール

① Web　② チラシ　③ 看板　④ ロコミ など

5.「サービスマネジメント」･･･【24 時間】

(1) “サービス”の特性

(2) 動物病院の提供するサービス内容

(3) 需給バランスの調整

(4) 動物病院におけるクレーム対応

6.「院内管理」･･･【24 時間】

(1) 飼い主さんの導線を意識した院内レイアウト作り

(2) しっかりと飼い主さんに伝わる POP の作り方

(3) 飼い主さんが手に取りやすい商品陳列の仕方

(4) 店舗照明が与える病院の印象と院内装飾における色彩の基本

(5) 飼い主さんに気持ち良く過ごして頂くための院内清掃の重要性

(6) インストア・マーチャンダイジングについて

7.「運営管理」･･･【24 時間】

(1) 院内オペレーションが自然に良くなる運営管理の仕組み (PDCA サイクル)

(2) 業務オペレーションの無駄を省く効率化

(3) 病院運営における問題解決方法

(4) 病院運営に必要な計数管理の仕方

【マネージャー養成教育プログラム —第 2 回職域プロジェクト合同会議開催時点—】

単位互換をするためにも演習や課題時間を含めて 15 時間 1 単位として再構成することとした。数を 7 科目から 8 科目として構成を変更することとした。

1.「ITスキル（仮称）」･･･【15 時間　担当：次回検討】

2.「動物病院マネージャー職についての概論」･･･【15 時間：原　委員】

(1) 動物病院マネージャーの仕事の範囲

(2) 動物病院マネージャーの基礎スキルの習得

① 報告・連絡・相談の重要性を学ぼう

② 院内スタッフの業務スキルをｱｯﾌﾟさせる方法

③ 院内業務オペレーションの改善方法

④ 上手なミーティングの進め方をマスターしよう

⑤ 病院運営で必要な各種ビジネス書類の書き方

3.「動物病院経営の基礎知識」･･･【15 時間　：下薗委員】

(1) 動物病院を経営するのに必要な基礎知識

① 動物病院の事業構造(ﾋﾄ・モノ・カネ)を学ぼう

② 動物病院の様々な形態と種類

③ 自分の病院を取り巻く環境を知ろう(内部環境と外部環境)

(2) 理想の病院を作り上げるための設計図とは？（経営管理と事業戦略）

① 理想とする病院の状態を維持することが経営管理

② 理想とする病院の状態を作るための計画が経営計画

(3) 理想の病院を作り上げるための方向付けの仕方（経営戦略と事業戦略）

(4) 動物病院における病院・看護師長・マネージャーのそれぞれの役割とは？

① 組織の設計原理

② 組織の形態・組織の運営

4.「動物病院の組織と労務管理」･･･【15 時間：長部委員】

(1) 組織と人財 – 経営管理の発展 –

① モチベーション理論 – スタッフのやる気を引き出す

② リーダーシップ理論 – 集団を引っ張るリーダーの在り方

③ チームマネジメント – 1+1=3 にする、強い集団の作り方

④ ES（従業員満足度）

(2) 人的資源管理

① スタッフの雇用管理はどうしたらいい？

② 正しい人事評価の仕方と報酬管理

(3) 組織で人を雇用するための法的ルール

① 労働基準法、労働組合法、労働安全衛生法、労働保険/社会保険、その他

5.「マーケティング論」・・・【15 時間：木村委員】

(1) マーケティングの概要と基礎

① ターゲットの設定

– アナタの動物病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？

② 病院の立地と商圏について

③ CS(顧客満足)・消費者購買行動

-どうすれば多くの飼い主さんに利用して頂ける動物病院になるでしょうか

④【4P】製品戦略・価格戦略・プロモーション戦略・立地戦略

(2) プロモーション(PR)戦略 ： 新患を獲得するための 4 つのツール

① Web ② チラシ ③ 看板 ④ ロコミ など

6.「サービスマネジメント」・・・【15 時間：生田目委員】

(1) “サービス”の特性

(2) 動物病院の提供するサービス内容

(3) 需給バランスの調整

(4) 動物病院におけるクレーム対応

7.「院内管理」・・・【15 時間：坂本委員長】

(1) 飼い主さんの導線を意識した院内レイアウト作り

(2) しっかりと飼い主さんに伝わる POP の作り方

(3) 飼い主さんが手に取りやすい商品陳列の仕方

(4) 店舗照明が与える病院の印象と院内装飾における色彩の基本

(5) 飼い主さんに気持ち良く過ごして頂くための院内清掃の重要性

(6) インストア・マーチャンダイジングについて

8.「運営管理」・・・【15 時間：中野副委員長】

(1) 院内オペレーションが自然に良くなる運営管理の仕組み（PDCA サイクル）

(2) 業務オペレーションの無駄を省く効率化

(3) 病院運営における問題解決方法

(4) 病院運営に必要な計数管理の仕方

上記プログラムに「ITスキル」の内容を加え、11/29 の第 1 回実証講座時に確認をした。

1.「IT スキル」・・・【15 時間 ：武藤委員】

(1) IT 活用の現状

① 身の回りにおける IT システムの役割

② 動物業界で活用される IT システム

③ IT システムが開発されるまで

(2) 基礎スキルの習得

① Excel の基本操作

② Word の基本操作

③ Power Point の基本操作

(3) WEB スキルの習得

① WEB の基礎知識

② WEB コンテンツの制作

③ 自院の WEB 展開を考える

1-3. 実証講座実施計画（日程：開講表）

【日程　全3回】

（第1回　東京会場）

日程：平成 26 年 11 月 29 日　　場所：中央動物専門学校

（第2回　札幌会場）

日程：平成 26 年 12 月 14 日　　場所：吉田学園　北海道福祉大学校

（第3回　宮崎会場）

日程：平成 26 年 1 月 11 日　　場所：JA・AZM ホール

【実施計画】

対象：動物病院勤務従事者及び教育従事者

特徴：女性の学び直しを支援するため、各会場（3か所）に保育室（託児所）開設

人数：各会場 40 名を予定

【実証講座：内容予定】

①10:00-10:50　動物病院マネージャー概論より
「動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル」

②11:00-11:50　マーケティング論より（概要と基礎）
「アナタの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？」

③13:00-13:50　マーケティング論より（プロモーション戦略）
「新患を獲得するための4つのツール」

④14:00-14:50　院内管理より　「飼い主さんの視点で見直す待合室」

⑤15:00-17:00　サービスマネジメントより

「実践 クレーム対応の心構えとスキル」

■第１回 講座（東京)の実施要領

【日　時】2014年11月29日（土）10：00～17：00

【会　場】中央動物専門学校　別館（19 号館）2F　1921R

住所 114-0013　東京都北区東田端1丁目8−11（本館所在地）

電話　　03-3819-1111（代表）　　090-4743-7943

【受講生】動物病院勤務者（勤務経験者で求職中含む）

約60名（別紙名簿のとおり：1組2名託児室使用）

【内　容】動物病院で求められる実践的なマネージャー養成講座

①10:00-10:50　　動物病院マネージャー概論より

「動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル」 JPR 福嶋 知

②11:00-11:50　　マーケティング論より（概要と基礎）

「アナタの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？」 JPR 福嶋 知

12:00-13:00　お昼休憩

③13:00-13:50　　マーケティング論より（プロモーション戦略）

「新患を獲得するための4つのツール」 JPR 田中 理咲

④14:00-14:50　　院内管理より

「飼い主さんの視点で見直す待合室」 JPR 丹羽 智則

⑤15:00-17:00　　サービスマネジメントより

「実践 クレーム対応の心構えとスキル」

■第2回 講座（北海道)の実施要領

【日　時】2014年12月14日（日）10：00～17：00

【会　場】吉田学園　専門学校北海道福祉大学校　校舎 4 階教室

【内　容】動物病院で求められる実践的なマネージャー養成講座

①10:00-10:50　　動物病院マネージャー概論より

「動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル」原 大二郎：獣徳会

②11:00-11:50　　マーケティング論より（概要と基礎）

「アナタの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？」坂本　敏：中央動物専門学校

12:00-13:00　お昼休憩

③13:00-13:50　　マーケティング論より（プロモーション戦略）

「新患を獲得するための4つのツール」　田中 理咲：株式会社JPR

④14:00-14:50　　院内管理より

「飼い主さんの視点で見直す待合室」 木村 大樹　：株式会社インターズー

⑤15:00-17:00　　サービスマネジメントより
「実践 クレーム対応の心構えとスキル」　田中 理咲:株式会社JPR

■第 3 回 講座（宮崎)の実施要領
【日　時】2015年1月14日（日）10:00～17:00
【会　場】一般社団法人宮崎県農協会館 JA AZM ホール
【内　容】動物病院で求められる実践的なマネージャー養成講座
①10:00-10:50　　動物病院マネージャー概論より
「動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル」原 大二郎:獣徳会
②11:00-11:50　　マーケティング論より（概要と基礎）
「アナタの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？」坂本　敏:中央動物専門学校
12:00-12:30 お昼休憩
③12:30-13:20　　マーケティング論より（プロモーション戦略）
「新患を獲得するための4つのツール」　田中 理咲:株式会社JPR
④13:30-14:20　　院内管理より
「飼い主さんの視点で見直す待合室」 木村 大樹 :株式会社インターズー
⑤14:30-16:30　　サービスマネジメントより
「実践 クレーム対応の心構えとスキル」　田中 理咲:株式会社JPR

1-4. 委員会活動記録

【第1回　マネージャー養成科目開発検証委員会】

出席：5名　欠席：3名（原大二郎・高木達也・下薗智一）

① 日時　平成 26 年 9 月 2 日（火） 15:30～18:30（3h）

② 場所　東京八重洲ホール　201

東京都中央区日本橋 3-4-13

③ 内容

1 前回合同会議（8/5）の経過、並びに本日（9/2）のコンソーシアム会議における関連内容確認

2 教科構成の再検討

3 講習（研修）会の開催計画

④ 議事録

1. 前回合同会議（8/5）の経過、ならびに本日（9/2）のコンソーシアム会議における関連内容確認

・実証講座の評価対象

受講生のほかに、受講後の院内効果については、経営者・院長

・出席メンバーの役割確認

プログラム開発：原委員、生田目委員、長部委員

評価アンケート設計・分析：高木委員

報告書仕上げ：中野副委員長、下園（智）委員、木村委員

・本会議前に行われたコンソーシアム会議における意見

名称が固い。全国のどれだけの病院で必要とされる職業なのか。などの意見があった。

⇒現場に即した、受け入れられる名称・内容にする必要がある。

・実証講座の講師について統括事務局より可能な限り当 WG の委員で行うよう要望があった。

2.教科構成の再検討

・1.の意見も踏まえて再検討を行った。

・動物病院として成長見込みの高い施設では、規模の拡大に伴いリーダー、マネージャー職は必要とされる。業界内でもマネージャー職に関係する人間の団体ができるなど、こうした職種は必要とされてくるはずである。

・現場に即した内容にしていくという観点からすると、今期で 1 番上のレベル（レベル 4）を実証検証するのではなく、全体のカリキュラムを設計した上で、先ずは導入となる内容（レベル2）を検証してはどうか。

・レベル分けの表記としては、「初級」「中級」「上級」としてレベル分けをしていくこととす

る。

・全体プログラム構成については、生田目委員による提案書（別紙）を基に検討することとした。

・実証講座内容の決定と次回以降のスケジュール調整を優先することから本会議では詳細を詰めず、継続検討することとした（9 月中に検討し、10 月中に最終案を作成する）。

3.講習会の開催計画

【日程】

東京：11/29（土）中央動物専門学校

札幌：12/14（日）吉田学園

宮崎：1/11（日）JA アムズホール（宮崎ペットワールド）

【内容・講師】（案）

・生田目委員による提案書を基に検討した。

・各院でも実践・反映できる内容を目指す（特に③④⑤⑥）

・詳細は担当委員に一任することとする。

10：00　①マネージャー概論（1 時間）＜講師：坂本委員長預かり＞

11：00　②人材マネジメント（1 時間）＜講師：中野副委員長＞

モチベーション／リーダーシップ論

※但し 11/29 は、中野副委員長不在により、生田目委員

12：00　昼休憩

13：00　③④オペレーションマネジメント（2 時間）＜講師：生田目委員預かり＞

計数管理（初級）：項目・見方・運営利用法など

※学科と演習を取り入れた講義内容とする。

15：00　⑤⑥（2 時間）＜講師：生田目委員預かり＞

問題（課題）改善のしくみ、ほか生田目委員の企画しやすいケーススタディとする方向で再検討

※学科と演習を取り入れた講義内容にしたい。

【第2回　マネージャー養成科目開発検証委員会】

出席：6名　欠席：2名（原大二郎・高木達也）

① 日時　平成 26 年 10 月 7 日（火）14:00～17:10 (3h10min)

② 場所　株式会社 インターズー 会議室東京都渋谷区渋谷 1-3-9　7 階）

③ 内容

1．本WGの現状と今後についての確認

2. 第 1 回 講習会の内容確認
3. 第 2 回・第 3 回 講習会の内容検討
4. マネージャー養成教育プログラムの構成検討
5. コマシラバスの作成分担
6. 参考書籍の購入について

④ 議事録

1.本WGの現状と今後についての確認

・委員長が本WGの現状について説明を行った後、本会議と今後についての確認。

2. 第 1 回 講習会の内容確認

・第 1 回目 講習会(東京)は、2014 年 11 月 29 日(土)に中央動物専門学校にて実施。

・講習会は、6 時間の講習で構成。

・講習会の最終内容確認を行う前に、各委員の意見を確認した。

→ 講習会の対象者・受講者を再度確認。

→ 対象者・受講者が学びやすく、受講しやすい工夫(名称や内容)が必要。

・講習会の内容 (決定)

10:00-10:50 (50min + 質疑)

①「動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル」

(動物病院マネージャー概論より) 講師:JPR 福嶋 知

11:00-11:50 (50min + 質疑)

②「アナタの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？」

(マーケティング論より - マーケティングの概要と基礎)

講師:JPR 福嶋 知

12:00-13:00 (60min) お昼休憩

13:00-13:50 (50min + 質疑)

③「新患を獲得するための4つのツール」

(マーケティング論より - プロモーション戦略)

講師:JPR 田中 理咲

14:00-14:50 (50min + 質疑)

④ 「飼い主さんの視点で見直す待合室」(院内管理より)

講師:JPR 田中 理咲

15:00-17:00 (120min)

⑤ 「実践 クレーム対応の心構えとスキル」(サービスマネジメントより)

講師:JPR 田中 理咲

・講習会の告知について

→ 公益社団法人 日本獣医師会をはじめ、各動物系団体に協力要請を行う。

3. 第 2 回・第 3 回 講習会の内容検討と確認

・第 2 回 講習会(北海道)は、2014 年 12 月 14 日(日)に吉田学園にて実施。

・第 3 回 講習会(宮崎)は、2015 年 1 月 11 日(日)に JA アズムホールにて実施。

・第1回は時間的な制約もあり、JPR(生田目委員)に全てをお願いするが、
第2回と第3回は、可能な限り予算の観点からも現委員で講師の担当を検討する。

・講習会の内容検討。

→ 講習会は、6 時間の講習で構成。

→ 内容については、第 1 回 講習会の検証と改善案を取り入れたもので構成する。

→ 内容に最適な講師の選定を行う。

→「経営品質の概論と実践」に関する項目を検討する。

→「リーダー論(JAHA 藤原先生)」に関する項目を検討する。

→ 講習会の質の保証と向上を考え、年度内での講習会の大幅な内容変更は
行わず、大幅な講習会の見直しは年度単位で検証・改善を行うものとする。

・講習会の告知について

→ 第 2 回 講習会は、公益社団法人 北海道獣医師会に協力要請を行う。

→ 第 3 回 講習会は、一般社団法人 宮崎県獣医師会に協力要請を行う。

→ 講習会の内容は、第 1 回 講習会の内容を現段階の第 2 回・第 3 回 講習会の
内容(案)として告知する。

4.マネージャー養成教育プログラムの構成検討

1.「動物病院マネージャー職についての概論」･･･【12 時間】

(1) 動物病院マネージャーの仕事の範囲

(2) 動物病院マネージャーの基礎スキルの習得

① 報告・連絡・相談の重要性を学ぼう

② 院内スタッフの業務スキルをｱｯﾌﾟさせる方法

③ 院内業務オペレーションの改善方法

④ 上手なミーティングの進め方をマスターしよう

⑤ 病院運営で必要な各種ビジネス書類の書き方

2.「動物病院経営の基礎知識」･･･【12 時間】

(1) 動物病院を経営するのに必要な基礎知識

① 動物病院の事業構造(ﾋﾄ・モノ・カネ)を学ぼう

② 動物病院の様々な形態と種類

③ 自分の病院を取り巻く環境を知ろう(内部環境と外部環境)

(2) 理想の病院を作り上げるための設計図とは？ (経営管理と事業戦略)

① 理想とする病院の状態を維持することが経営管理

② 理想とする病院の状態を作るための計画が経営計画

(3) 理想の病院を作り上げるための方向付けの仕方（経営戦略と事業戦略）

(4) 動物病院における病院・看護師長・マネージャーのそれぞれの役割とは？

① 組織の設計原理

② 組織の形態・組織の運営

3.「動物病院の組織と労務管理」･･･【12 時間】

(1) 組織と人財 － 経営管理の発展 －

① モチベーション理論 － スタッフのやる気を引き出す

② リーダーシップ理論 － 集団を引っ張るリーダーの在り方

③ チームマネジメント － 1+1=3 にする、強い集団の作り方

④ ES（従業員満足度）

(2) 人的資源管理

① スタッフの雇用管理はどうしたらいい？

② 正しい人事評価の仕方と報酬管理

(3) 組織で人を雇用するための法的ﾙｰﾙ

① 労働基準法、労働組合法、労働安全衛生法、労働保険/社会保険、その他

4.「マーケティング論」･･･【12 時間】

(1) マーケティングの概要と基礎

① ターゲットの設定

－ アナタの動物病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？

② 病院の立地と商圏について

③ CS(顧客満足)・消費者購買行動

－どうすれば多くの飼い主さんに利用して頂ける動物病院になるでしょうか

④【4P】製品戦略・価格戦略・プロモーション戦略・立地戦略

(2) プロモーション(PR)戦略 ： 新患を獲得するための 4 つのツール

① Web　② チラシ　③ 看板　④ 口コミ など

5.「サービスマネジメント」･･･【24 時間】

(1) “サービス”の特性

(2) 動物病院の提供するサービス内容

(3) 需給バランスの調整

(4) 動物病院におけるクレーム対応

6.「院内管理」･･･【24 時間】

(1) 飼い主さんの導線を意識した院内レイアウト作り

(2) しっかりと飼い主さんに伝わる POP の作り方

(3) 飼い主さんが手に取りやすい商品陳列の仕方

（4）店舗照明が与える病院の印象と院内装飾における色彩の基本
（5）飼い主さんに気持ち良く過ごして頂くための院内清掃の重要性
（6）インストア・マーチャンダイジングについて
7.「運営管理」･･･【24 時間】
（1）院内オペレーションが自然に良くなる運営管理の仕組み（PDCA サイクル）
（2）業務オペレーションの無駄を省く効率化
（3）病院運営における問題解決方法
（4）病院運営に必要な計数管理の仕方

5.コマシラバスの作成分担【添付ﾌｧｲﾙ:「H26 マネーWG コマシラバス」を使用】
→ 1.「動物病院マネージャー職についての概論」･･･【12 時間 ： 原 委員】
→ 2.「動物病院経営の基礎知識」･･･【12 時間 ： 下薗委員】
→ 3.「動物病院の組織と労務管理」･･･【12 時間 ： 長部委員】
→ 4.「マーケティング論」･･･【12 時間 ： 木村委員】
→ 5.「サービスマネジメント」･･･【24 時間 ： 生田目委員】
→ 6.「院内管理」･･･【24 時間 ： 坂本委員長】
→ 7.「運営管理」･･･【24 時間 ： 中野副委員長】
※ 10 月 24 日(金)までに坂本委員長にｺﾏｼﾗﾊﾞｽ(案)を提出。

6.参考書籍の購入について【添付ﾌｧｲﾙ:「H26 マネーWG 書籍表」を使用】
・前年度に購入した書籍は、国際動物専門学校にて管理しています。
・マネージャー養成教育プログラムに基づき、
必要な書籍を選定し購入しプログラム開発に活用致します。
・必要な書籍の選定は、10 月 24 日(金)までに、坂本委員長に必要と考える書籍の書籍名・著者・出版社・価格などを伝える。

【第1回 マネージャー養成実証講座・検証委員会（東京会場）】
出席：7名 欠席：1名（中野勘次郎）
※以後、高木達也委員の代理として武藤俊史委員が委員として出席
① 日時 平成 26 年 11 月 29 日（土） 13:00～14:00
② 場所 中央動物専門学校 別館(19 号館) 2F 1921R
東京都北区東田端 1-8-11（本館所在地）
③ 内容
1 第2回 講座の内容及び講師の確認と検討
2 第3回 講座の内容及び講師の確認と検討
3 教育プログラムの構成の確認と検討

4 コマシラバスの再作成と分担の確認

5 報告書の作成について

④ 議事録

1.第 2 回 講座の内容及び講師の確認と検討

(1)第 2 回 講座(北海道)は、2014 年 12 月 14 日(日)に吉田学園にて実施。

(2)委員の出席確認

→ 出席可能 4名:坂本・原・木村・下薗

→ 出席不可能 4名:中野・生田目・高木・長部

(3)講座の内容と講師 (最終調整中)

→ 科目と内容は第 1 回と同様とするが、旅費削減及び宿泊施設困難な状況(アイドルグループのコンサート)で、依頼済みの田中理咲氏以外は可能な限り、出席委員で担当する。

1 「動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル」 <講師:原 委員>

2 「アナタの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか?」 <講師:坂本 委員>

12:00-13:00 (60min) お昼休憩

3 「新患を獲得するための4つのツール」 <講師:JPR 田中 理咲 氏>

4 「飼い主さんの視点で見直す待合室」 <講師:木村 委員(仮定)>

※現在、講師の選定を北海道獣医師会 高橋会長に依頼中。

5 「実践 クレーム対応の心構えとスキル」 <講師:JPR 田中 理咲 氏>

の以上の担当とする。

(4)講座の告知

→ 北海道獣医師会(高橋会長)と、教育者向けには会場協力も依頼している吉田学園の海野尾さんに依頼している。 札幌講座用チラシ 1,000 部

(5)第 2 回 講座の準備について

→ 保育士と保育室の準備

→ 第 2 回 講座で使用・配布する資料は、12 月 8 日(月)までに事務担当の久下に提出その後、久下が北海道会場(もしくは、海野尾先生)へ郵送する。

2. 第 3 回 講座の内容及び講師の確認と検討

(1)第 3 回 講座(宮崎)は、2015 年 1 月 11 日(日)に JA アズムホールにて実施

(2)委員の出席確認

→ 出席可能 3名:坂本・原・木村

→ 出席不可能 5名:下薗・中野・生田目・高木・長部

(3)講座の内容と講師 (最終調整中):第 2 回 札幌と同様

(4)講座の告知

→ 宮崎ペットワールド専門学校の協力により、宮崎県獣医師会に協力要請を行なって

いる

→ 宮崎講座用チラシ 1,000 部

(5)第 3 回 講座の準備について

→ 保育士と保育室の準備

3. 教育プログラムの構成の確認と検討

・マネージャー養成教育プログラムの構成検討

前回までのとおり履修証明書発行の関係で 120 時間以上、各科目 15 時間に統一

7 科目から 8 科目に構成変更

1.「ITスキル(仮称)」･･･【15 時間 担当:次回検討】

2.「動物病院マネージャー職についての概論」･･･【15 時間:原 委員】

(1) 動物病院マネージャーの仕事の範囲

(2) 動物病院マネージャーの基礎スキルの習得

① 報告・連絡・相談の重要性を学ぼう

② 院内スタッフの業務スキルをｱｯﾌﾟさせる方法

③ 院内業務オペレーションの改善方法

④ 上手なミーティングの進め方をマスターしよう

⑤ 病院運営で必要な各種ビジネス書類の書き方

3.「動物病院経営の基礎知識」･･･【15 時間 :下薗委員】

(1) 動物病院を経営するのに必要な基礎知識

① 動物病院の事業構造(ﾋﾄ・モノ・カネ)を学ぼう

② 動物病院の様々な形態と種類

③ 自分の病院を取り巻く環境を知ろう(内部環境と外部環境)

(2) 理想の病院を作り上げるための設計図とは？ (経営管理と事業戦略)

① 理想とする病院の状態を維持することが経営管理

② 理想とする病院の状態を作るための計画が経営計画

(3) 理想の病院を作り上げるための方向付けの仕方 (経営戦略と事業戦略)

(4) 動物病院における病院・看護師長・マネージャーのそれぞれの役割とは？

① 組織の設計原理

② 組織の形態・組織の運営

4.「動物病院の組織と労務管理」･･･ 【15 時間:長部委員】

(1) 組織と人財 - 経営管理の発展 -

① モチベーション理論 - スタッフのやる気を引き出す

② リーダーシップ理論 - 集団を引っ張るリーダーの在り方

③ チームマネジメント - 1+1=3 にする、強い集団の作り方

④ ES (従業員満足度)

（2）人的資源管理

① スタッフの雇用管理はどうしたらいい？

② 正しい人事評価の仕方と報酬管理

（3）組織で人を雇用するための法的ﾙｰﾙ

① 労働基準法、労働組合法、労働安全衛生法、労働保険/社会保険、その他

5.「マーケティング論」･･･【15 時間：木村委員】

（1）マーケティングの概要と基礎

① ターゲットの設定

- アナタの動物病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？

② 病院の立地と商圏について

③ CS(顧客満足)・消費者購買行動

-どうすれば多くの飼い主さんに利用して頂ける動物病院になるでしょうか

④【4P】製品戦略・価格戦略・プロモーション戦略・立地戦略

（2）プロモーション(PR)戦略 ： 新患を獲得するための 4 つのツール

① Web　② チラシ　③ 看板　④ 口コミ など

6.「サービスマネジメント」･･･【15 時間：生田目委員】

（1）“サービス”の特性

（2）動物病院の提供するサービス内容

（3）需給バランスの調整

（4）動物病院におけるクレーム対応

7.「院内管理」･･･【15 時間：坂本委員長】

（1）飼い主さんの導線を意識した院内レイアウト作り

（2）しっかりと飼い主さんに伝わる POP の作り方

（3）飼い主さんが手に取りやすい商品陳列の仕方

（4）店舗照明が与える病院の印象と院内装飾における色彩の基本

（5）飼い主さんに気持ち良く過ごして頂くための院内清掃の重要性

（6）インストア・マーチャンダイジングについて

8.「運営管理」･･･【15 時間：中野副委員長】

（1）院内オペレーションが自然に良くなる運営管理の仕組み（PDCA サイクル）

（2）業務オペレーションの無駄を省く効率化

（3）病院運営における問題解決方法

（4）病院運営に必要な計数管理の仕方

4.コマシラバスの再作成と分担の確認

→ 1.「ITスキル（仮称）」･･･【15 時間　担当：次回検討】

→ 2.「動物病院マネージャー職についての概論」･･･【12 時間 ： 原　委員】

→ 3.「動物病院経営の基礎知識」･･･【12 時間 ： 下薗委員】

→ 4.「動物病院の組織と労務管理」･･･【12 時間 ： 長部委員】

→ 5.「マーケティング論」･･･【12 時間 ： 木村委員】

→ 6.「サービスマネジメント」･･･【24 時間 ： 生田目委員】

→ 7.「院内管理」･･･【24 時間 ： 坂本委員長】

→ 8.「運営管理」･･･【24 時間 ： 中野副委員長】

5. 報告書作成について

→ 報告書の作成に関する行程の確認　→ 2015 年 1 月 29 日には、最終校正を終える。

→ 2015 年 2 月 18 日の報告会にて、配布。　→ 担当委員の確認

【第2回　マネージャー養成実証講座･検証委員会(札幌会場)】

出席:5名　欠席:3名(中野勘次郎･長部由唯･生田目康道)

① 日時 平成 26 年 12 月 14 日(日)　11:30～15:00

② 場所 学校法人吉田学園 専門学校北海道福祉大学校 10 階 会議室

〒060-0063 北海道札幌市中央区南 3 条西 1 丁目 15

③ 内容

1 第 1 回 講座の教育効果検証の確認と分析

2 教育プログラムの再確認と検証

3 シラバス･コマシラバスの再確認と検証

4 第3回 講座の内容及び講師の確認と検討

5 成果報告書の作成について

6 配布テキストの作成について

④ 議事録

1. 第 1 回 講座の教育効果検証の確認と分析

(1)第 1 回 講座(東京)は、2014 年 11 月 29 日(土)に中央動物専門学校にて実施。

(2)検証途中である教育効果検証の進捗確認と分析

→ 教育効果の検証は、講座に参加した者に提出してもらうアンケートと講座に参加した者が所属している組織の上長に提出してもらうアンケートの2つを軸に行う。

→ 教育効果検証を担当している武藤委員から参加者の平均年齢や平均勤続年数、

各講座の習熟度などの検証途中のデータを共有した。

2. 教育プログラムの再確認と検証

(1)検証途中であるが、第 1 回 講座の実施･教育効果検証を鑑みて、

教育プログラムの再確認と検証を行い、現状の変更･改善の必要はないと判断した。

(2)マネージャー養成教育プログラムの構成の確認・検討

→履修証明書の発行を行うことを考え、120 時間以上の構成とする。

→全 8 科目、各科目 15 時間(総プログラム 120 時間)とする。

【1】「IT スキル」･･･【15 時間 ：武藤委員】

(1) IT 活用の現状

① 身の回りにおける IT システムの役割

② 動物業界で活用される IT システム

③ IT システムが開発されるまで

(2) 基礎スキルの習得

① Excel の基本操作

② Word の基本操作

③ Power Point の基本操作

(3) WEB スキルの習得

① WEB の基礎知識

② WEB コンテンツの制作

③ 自院の WEB 展開を考える

【2】「動物病院マネージャー職についての概論」･･･【15 時間：原 委員】

(1) 動物病院マネージャーの仕事の範囲

(2) 動物病院マネージャーの基礎スキルの習得

① 報告・連絡・相談の重要性を学ぼう

② 院内スタッフの業務スキルをｱｯﾌﾟさせる方法

③ 院内業務オペレーションの改善方法

④ 上手なミーティングの進め方をマスターしよう

⑤ 病院運営で必要な各種ビジネス書類の書き方

【3】「動物病院経営の基礎知識」･･･【15 時間 ：下薗委員】

(1) 動物病院を経営するのに必要な基礎知識

① 動物病院の事業構造(ﾋﾄ・モノ・カネ)を学ぼう

② 動物病院の様々な形態と種類

③ 自分の病院を取り巻く環境を知ろう(内部環境と外部環境)

(2) 理想の病院を作り上げるための設計図とは？（経営管理と事業戦略）

① 理想とする病院の状態を維持することが経営管理

② 理想とする病院の状態を作るための計画が経営計画

(3) 理想の病院を作り上げるための方向付けの仕方（経営戦略と事業戦略）

(4) 動物病院における病院・看護師長・マネージャーのそれぞれの役割とは？

① 組織の設計原理

② 組織の形態・組織の運営

【4】「動物病院の組織と労務管理」･･･【15 時間：長部委員】

（1）組織と人財 － 経営管理の発展 －

① モチベーション理論 － スタッフのやる気を引き出す

② リーダーシップ理論 － 集団を引っ張るリーダーの在り方

③ チームマネジメント － 1+1=3 にする、強い集団の作り方

④ ES（従業員満足度）

（2）人的資源管理

① スタッフの雇用管理はどうしたらいい？

② 正しい人事評価の仕方と報酬管理

（3）組織で人を雇用するための法的ﾙｰﾙ

① 労働基準法、労働組合法、労働安全衛生法、労働保険/社会保険、その他

【5】「マーケティング論」･･･【15 時間：木村委員】

（1）マーケティングの概要と基礎

① ターゲットの設定

－ アナタの動物病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？

② 病院の立地と商圏について

③CS(顧客満足)・消費者購買行動

－どうすれば多くの飼い主さんに利用して頂ける動物病院になるでしょうか

④【4P】製品戦略・価格戦略・プロモーション戦略・立地戦略

（2）プロモーション(PR)戦略 ： 新患を獲得するための 4 つのツール

① Web ② チラシ ③ 看板 ④ 口コミ など

【6】「サービスマネジメント」･･･【15 時間：生田目委員】

（1）“サービス”の特性

（2）動物病院の提供するサービス内容

（3）需給バランスの調整

（4）動物病院におけるクレーム対応

【7】「院内管理」･･･【15 時間：坂本委員長】

（1）飼い主さんの導線を意識した院内レイアウト作り

（2）しっかりと飼い主さんに伝わる POP の作り方

（3）飼い主さんが手に取りやすい商品陳列の仕方

（4）店舗照明が与える病院の印象と院内装飾における色彩の基本

（5）飼い主さんに気持ち良く過ごして頂くための院内清掃の重要性

（6）インストア・マーチャンダイジングについて

【8】「運営管理」･･･【15 時間：中野副委員長】

（1）院内オペレーションが自然に良くなる運営管理の仕組み（PDCA サイクル）

（2）業務オペレーションの無駄を省く効率化

（3）病院運営における問題解決方法

（4）病院運営に必要な計数管理の仕方

※以上の個人提案データを委員長がまとめ、生田目委員が次回（実証講座）12/14 までに更に素案を作成する。ただし、様式を少々省略型にすることを検討する。

3. シラバス・コマシラバスの再確認と検証

（1）第 1 回 講座の教育効果の検証とそれを踏まえた教育プログラムの検証を鑑みて、シラバス、

コマシラバスの再確認と検証を行い、現状の変更・改善の必要はないと判断した。

4. 第 3 回 講座の内容及び講師の確認と検討

（1）第 3 回 講座（宮崎）は、2015 年 1 月 11 日（日）に JA アズムホールにて実施

（2）委員の出席確認

→ 出席可能　3 名：坂本・原・木村

→ 出席不可能 5 名：下薗・中野・生田目・高木・長部

（3）講座の内容と講師（最終調整中）：第 2 回 札幌と同様

（4）講座の告知

→ 宮崎ペットワールド専門学校の協力により、宮崎県獣医師会に協力要請を行なっている

→ 宮崎講座用チラシ 1,000 部

（5）第 3 回 講座の準備について

→ 保育士と保育室の準備、これから、委託業者を選定して依頼する

5. 成果報告書の作成について

→ 報告書の作成に関する工程の確認

→2014 年 12 月 16 日の第 2 回 コンソーシアム全体会には、

〇中間報告書（レジュメ）は坂本委員長が作成

〇教科構成、コマシラバス素案は生田目委員が作成

〇教育効果測定と分析（ｱﾝｹｰﾄ集計状況:第 1 回分）は武藤委員が作成

※12 月 12 日までに作成し、第二回実証講座中の委員会で確認後、

15 日午前中までに事務局（久下）にデータで提出

→ 2015 年 1 月 11 日の第三回実証講座中の委員会で、素案を基に検討する。

坂本委員長、（中野副委員長）、木村委員、下薗委員、で 1 月 8 日までに素案を作成

→ 2015 年 1 月 29 日の職域ﾌﾟﾛｼﾞｪｸﾄ合同会議で、最終校正を終える。

→ 2015 年 2 月 18 日の報告会にて、印刷製本し配布。

→ 担当委員の確認

木村委員、下薗委員で、議事録の集約と合わせて、作成に取り掛かる。

→アンケートの集計

武藤委員が集計・分析を行う。今回の第1回の分については、前項のとおり、

12 月 12 日までに作成し、第二回実証講座中の委員会で確認後、15 日午前中までに事務局（久下）にデータで提出

6.配布テキストの作成について

→ 配布テキストの作成に関する工程の確認

→ 担当委員の確認

⑤委員会写真

【第3回　マネージャー養成実証講座・検証委員会（宮崎会場）】

出席：3名　欠席：5名（中野勘次郎・長部由唯・下薗智一・武藤俊史・生田目康道）

職域全体会委員よりオブザーバー出席：3名（下薗惠子・八木信幸・坂元祥彦）

①　日時　平成 27 年 1 月 11 日（日）　12:30～13:30

②　場所　JA・AZM ホール　別館会議室

〒880-0032 宮崎県宮崎市霧島 1-1-1

③　内容

1　成果報告書の編集・作成分担について

2　アンケート結果の状況報告

3　実証講座テキストの作成に関して

4　今後の編集作業のスケジュール確認

④　議事録

1　成果報告書の編集・作成分担について

・作成・編集分担の見直し（体調不良者委員の編集担当分の見直し）

・関連職域 WG の調査状況・進捗状況の共有

⇒下薗委員長、八木委員、坂元委員（関連職域 WG）との報告共有

・「職域実績報告書」を編纂するページ割り当て、〆切日の確認実施

2　アンケート結果の状況報告

・東京会場、札幌会場のアンケート集計状況の確認

→終了後の参加者アンケート回収率は高いが、動物病院向けのアンケートに関する回収率は現状、回収総数が滞っている。

3　実証講座テキストの作成に関して

・3会場（東京・札幌・宮崎）で実施したなかで、指導者用テキストとして必要な個所ページを検討していく。

・指導者用テキストで記載する内容・ポイントを各時間の講師（担当委員）に共有する

4　今後の編集作業のスケジュール確認

・2015 年 1 月 29 日(木) 第 3 回 職域全体会（AP品川開催）

・来年度に向けた進捗・活動状況の提案・企画の共有　成果報告書の編集・作成分担について

⑤　委員会写真

【参考：第 1 回　マネージャー養成科目開発検証委員会　skype 会議】

出席：8 名

①　日時　平成 26 年 9 月 29 日（月）　10:00～11:15

②　場所　Skype による略式会議

③　内容

1. 各委員からのご挨拶
2. 第 1 回　講習会の内容確認
3. 　第 2 回・第 3 回　講習会の内容検討
4. 　参考書籍の購入について

④　議事録

1. 各委員からのご挨拶

・坂本委員長より本WGの現状と今後についてご説明、本WGの全委員が出席する初めての会議ということもあり、改めて各委員から挨拶と自己紹介。

2. 第 1 回 講習会の内容確認

・第 1 回目 講習会(東京)は、2014 年 11 月 29 日(土)に中央動物専門学校にて実施

・講習会は、6 時間の講習で構成

・講習会の内容(生田目委員の作成した講習会案)

10:00-11:00 (60min) ①「マネージャー職についての概論」<講師:JPR 福嶋知 氏>

11:00-12:00 (60min) ②「マーケティング論 - マーケティングの基礎」

<講師:JPR 福嶋知 氏> →モチベーション・リーダーシップ概論

12:00-13:00 (60min) お昼休憩

13:00-14:00 (60min) ③「マーケティング論 - PR戦略」 <講師:JPR 田中理咲 氏>

※学科と演習を取り入れた講義内容とする。

14:00-15:00 (60min) ④「オペレーションマネジメント-施設内管理」 <講師:JPR 丹羽智則 氏>※学科と演習を取り入れた講義内容とする。

15:00-17:00 (120min) ⑤「サービスマネジメント - クレーム対応」 <講師:JPR 田中 氏>

※学科と演習を取り入れた講義内容とする。

・講習会(案)に関する各委員の意見

→受講者の立場に立ち、受講者の満足度をいかに高めるかの工夫が必要。

→受講者の立場に立ち、講習会名・各テーマ名・内容を分かりやすくする工夫必要。

→受講者が本講習会で何を得られるのかイメージできる

→内容を総体的に捉えると理論が多い感覚がある。

→中核的人材養成プログラム開発事業という名目の基の事業であるので、理論が多くなることは多少は仕方がないことと考える。

→女性の参加者が多いことを想定すると、講師が話して伝える形式よりは、参加者が話して講師が導く形式が適している可能性がある。

→単純に獣医療の質の向上だけでなく、ビジネス上の動物病院の生存競争がより激化していくことを考え、ビジネス的な動物病院の質を向上させる必要があることを伝える必要もある。

→内容づくりと同時に、告知の仕方にも工夫を考え、参加者を増やす工夫が必要。

・上記の内容を各委員がより考えを深め、10 月 7 日(火)の会議にてさらに第1回講習会の内容と告知について協議致します。

3. 第 2 回・第 3 回 講習会の内容検討

・第 2 回 講習会(北海道)は、2014 年 12 月 14 日(日)に吉田学園にて実施。

・第 3 回 講習会(宮崎)は、2015 年 1 月 11 日(日)に JA ｱﾑｽﾞホール(宮崎ﾍﾟｯﾄﾜｰﾙﾄﾞ専門学校)にて実施致。

・内容については、第 1 回 講習会の検証と改善案を取り入れたもので構成する。

・改善した内容をもとに、講師の選定をする。

・告知については、10 月 7 日(火)に協議する。

4.参考書籍の購入について

・前年度に購入した書籍は、国際動物専門学校にて管理しています。

・生田目委員にご提案頂いた「マネージャー養成科目(案)」に基づき、必要な書籍を選定し購入しプログラム開発に活用する。

・必要な書籍の選定は、10 月 7 日(火)に協議する。

【参考:第 2 回 マネージャー養成科目開発検証委員会 skype 会議】

出席:4 名 欠席:4名 (下薗智一・原大二郎・高木達也・長部由唯)

① 日時 平成 26 年 10 月 27 日(火) 10:00～11:00

② 場所 Skype による略式会議

③ 内容

1. 第 1 回実証講座の内容確認
2. 第 2 回・第 3 回 実証講座の内容確認と検討
3. コマシラバスの作成依頼と確認
4. 参考書籍の購入について
5. 第2回札幌会場の旅程(航空券及び宿泊)の手配について

④ 議事録

出席者が、委員の半数につき、全て確認と次回11月5日までの資料提出等のスケジュール確認までとした

1. 第 1 回実証講座の内容確認

・10 月 26 日(日)の日本看護職協会のセミナーに告知用として配布したチラシの紹介と内容確認

※チラシは長部委員により 10 月 20 日～23 日に急遽作成した

2. 第 2 回・第 3 回 実証講座の内容確認と検討

・前項 1 のチラシの紹介と内容確認

・第 2 回目 (札幌)12 月と、第 3 回目 (宮崎)1 月は、それぞれの獣医師会(札幌:北海道獣医師会、宮崎:宮崎県獣医師会)に、それぞれ現地協力の海野尾氏(吉田学園)と坂元氏(宮崎ペットワールド専門学校)を通じて、チラシにより内容の紹介と告知協力をお願いした。

・前回(10/7)からの予定であった、実証講座の教育効果測定のための「アンケート」については,高木委員よりの作成依頼を確認し 11 月 5 日の会議前(11 月 4 日中)に配信して、11 月 5 日の会議で、確認と検討

・第 2 回目 と、第 3 回目の実証講座は、可能な限り株式会社 JPR の社員講師依存率を下げるため、当委員の分担を検討。

①「動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル」 講師:原大二郎委員

②「アナタの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか?」 講師:次回検討

③「新患を獲得するための4つのツール」　講師：JPR 田中 理咲 氏 ＜継続依頼＞

④「飼い主さんの視点で見直す待合室」　講師：次回検討

⑤「実践 クレーム対応の心構えとスキル」　講師：JPR 田中 理咲 氏 ＜継続依頼＞

3. コマシラバスの作成依頼と確認

・前回議事録のとおり、配信のシートを使用して各自で分担分を作成し、10 月 30 日までに坂本委員長に提出。以降の週末に集約して、11 月 5 日の会議前（11 月 4 日中）に配信して、11 月 5 日の会議で、確認と検討

4.参考書籍の購入について

・前回議事録のとおり、配信のシートを使用して各自、10 月 30 日までに坂本委員長に提出。以降の週末に集約して、11 月 5 日の会議前（11 月 4 日中）に配信して、11 月 5 日の会議で確認と検討

5. 第2回札幌会場の旅程（航空券及び宿泊）の手配について

・会場準備と打合せを勘案し、現地（会場）集合を 16：00 とする。

・開会 50 日前になったので、本日、委員の皆さんの札幌到着可能時間を聴取して、手配の打合せ予定であった。

2. 事業成果

2-1. 標準養成カリキュラム（H26 年度版 マネージャー養成プログラム）

科目名	時間数	内容
ITスキル	15	IT活用の現状 基礎スキルの習得
動物病院ﾏﾈｰｼﾞｬｰ職についての概論	15	動物病院ﾏﾈｰｼﾞｬｰの仕事の範囲 動物病院ﾏﾈｰｼﾞｬｰの基礎ｽｷﾙの習得
動物病院経営の基礎知識	15	動物病院を経営するのに必要な基礎知識 理想の病院を作り上げるための設計図とは？（経営管理と事業戦略） 理想の病院を作り上げるための方向付けの仕方（経営戦略と事業戦略） 動物病院における病院・看護師長・ﾏﾈｰｼﾞｬｰのそれぞれの役割とは？
動物病院の組織と労務管理	15	組織と人財 － 経営管理の発展 人的資源管理 組織で人を雇用するための法的ﾙｰﾙ
マーケティング論	15	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞの概要と基礎 ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝ(PR)戦略 ： 新患を獲得するための4つのﾂｰﾙ
サービスマネジメント	15	“ｻｰﾋﾞｽ” の特性 動物病院の提供するｻｰﾋﾞｽ内容 需給ﾊﾞﾗﾝｽの調整 動物病院におけるｸﾚｰﾑ対応
院内管理	15	飼い主さんの導線を意識した院内ﾚｲｱｳﾄ作り しっかりと飼い主さんに伝わるPOPの作り方 飼い主さんが手に取りやすい商品陳列の仕方 店舗照明が与える病院の印象と院内装飾における色彩の基本 飼い主さんに気持ち良く過ごして頂くための院内清掃の重要性 ｲﾝｽﾄｱﾏｰﾁｬﾝﾀﾞｲｼﾞﾝｸﾞについて
運営管理	15	院内ｵﾍﾟﾚｰｼｮﾝが自然に良くなる運営管理の仕組み（PDCAｻｲｸﾙ） 業務ｵﾍﾟﾚｰｼｮﾝの無駄を省く効率化 病院運営における問題解決方法 病院運営に必要な計数管理の仕方

2-2. コマシラバス

2-2-1. ITスキル

		シラバス（概要）
年度	平成26年度	マネージャーとして身につけておきたいITスキルとして、下記3項目の習得を目標として、講義＋演習を行う。 ①動物病院における各種ITシステムを有効に活用できるよう、IT活用の現状を理解する ②職場で役立つパソコンを効率よく効果的に活用するためWord、Excel、PowerPointなどのオフィスソフトの基本操作を習得し、活用できるようになる ③WEBを利用した自院の宣伝方法を理解する
事業	文部科学省委託事業	
事業名	中核的専門人材養成の戦略的推進事業	
WG	マネージャー養成実証	
目標	中核人材　レベル-3	
ユニット		
科目名	ITスキル	
単位	1	
履修時間	15時間	
回数	15回	
省庁分類		
授業形態	座学、演習	評価方法
作成者	武藤　俊史	
教科書		

コマシラバス				
50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
1	IT活用の現状 ①	1. シラバスとの関係	IT活用の現状を理解する	
		2. コマ主題	身の回りにおけるITシステムの役割	
		3. コマ主題 細目	インターネット社会とITシステムのつながりを理解する。	
		4. コマ主題 細目 深度	・インターネット（ネット検索、ネットショップ） ・スマホ（アプリ）	
		5. 次コマとの関係		
2	IT活用の現状 ②	1. シラバスとの関係	IT活用の現状を理解する	
		2. コマ主題	動物病院で活用されているITシステム①	
		3. コマ主題 細目	レセプトや予約管理システムなど最新のITシステム活用事例を知る。	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
3	IT活用の現状 ③	1. シラバスとの関係	IT活用の現状を理解する	
		2. コマ主題	動物病院で活用されているITシステム②	
		3. コマ主題 細目	WEBを利用した宣伝方法を知る。	
		4. コマ主題 細目 深度	・ホームページ ・ブログ、SNS	
		5. 次コマとの関係		
4	IT活用の現状 ④	1. シラバスとの関係	IT活用の現状を理解する	
		2. コマ主題	ITシステムが開発されるまで	
		3. コマ主題 細目	動物病院で活用されているシステムがどのように作られているのか理解する。	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		

コマシラバス				
50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
5	基礎スキルの習得 ①	1. シラバスとの関係	オフィスソフトの基本操作習得	30時間でマスターOffice2013
		2. コマ主題	Excelの基本操作①	
		3. コマ主題 細目	表計算ソフトの利便性を理解する。	
		4. コマ主題 細目 深度	・表計算ソフトとは ・Excelの便利な機能	
		5. 次コマとの関係		
6	基礎スキルの習得 ② （演習）	1. シラバスとの関係	オフィスソフトの基本操作習得	30時間でマスターOffice2013
		2. コマ主題	Excelの基本操作②	
		3. コマ主題 細目	Excelを利用して帳票を作成する。	
		4. コマ主題 細目 深度	・ワークシートの編集 ・帳票「シフト管理表」「予約管理表」の作成	
		5. 次コマとの関係		
7	基礎スキルの習得 ③ （演習）	1. シラバスとの関係	オフィスソフトの基本操作習得	30時間でマスターOffice2013
		2. コマ主題	Excelの基本操作③	
		3. コマ主題 細目	簡単なExcel関数やグラフを利用できるようになる。	
		4. コマ主題 細目 深度	・四則演算やオートSUMの利用 ・グラフの作成	
		5. 次コマとの関係		
8	基礎スキルの習得 ④	1. シラバスとの関係	オフィスソフトの基本操作習得	30時間でマスターOffice2013
		2. コマ主題	Wordの基本操作①	
		3. コマ主題 細目	Wordの基本機能や使い方を理解する。	
		4. コマ主題 細目 深度	・Wordの機能 ・便利な使い方	
		5. 次コマとの関係		
9	基礎スキルの習得 ⑤ （演習）	1. シラバスとの関係	オフィスソフトの基本操作習得	30時間でマスターOffice2013
		2. コマ主題	Wordの基本操作②	
		3. コマ主題 細目	Wordを利用して、チラシを作成する。	
		4. コマ主題 細目 深度	・チラシの作成	
		5. 次コマとの関係		
10	基礎スキルの習得 ⑥	1. シラバスとの関係	オフィスソフトの基本操作習得	30時間でマスターOffice2013
		2. コマ主題	PowerPointの基本操作①	
		3. コマ主題 細目	プレゼンテーション用ソフトを理解する。	
		4. コマ主題 細目 深度	・プレゼンテーションの概要 ・PowerPointの機能	
		5. 次コマとの関係		

コマシラバス				
50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
11	基礎スキルの習得 ⑦ （演習）	1. シラバスとの関係	オフィスソフトの基本操作習得	30時間でマスターOffice2013
		2. コマ主題	PowerPointの基本操作②	
		3. コマ主題 細目	PowerPointの基本機能や使い方を理解する。	
		4. コマ主題 細目 深度	・PowerPointの基本操作 ・プレゼンテーション資料の作り方	
		5. 次コマとの関係		
12	基礎スキルの習得 ⑧ （演習）	1. シラバスとの関係	オフィスソフトの基本操作習得	30時間でマスターOffice2013
		2. コマ主題	PowerPointの基本操作③	
		3. コマ主題 細目	自院の紹介資料を作成する	
		4. コマ主題 細目 深度	・プレゼンテーション資料の作成 「自院の紹介」	
		5. 次コマとの関係		
13	WEBスキルの習得 ①	1. シラバスとの関係	WEBを活用したマーケティングを理解する。	
		2. コマ主題	WEBの基礎知識	
		3. コマ主題 細目	WEBに関する基礎知識を理解する。	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
14	WEBスキルの習得 ②	1. シラバスとの関係	WEBを活用したマーケティングを理解する。	
		2. コマ主題	WEBコンテンツの制作	
		3. コマ主題 細目	WEBコンテンツがどのように製作されているのかを理解する。	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
15	WEBスキルの習得 ③	1. シラバスとの関係	WEBを活用したマーケティングを理解する。	
		2. コマ主題	自院のWEB展開を考える。	
		3. コマ主題 細目	自院のHPを見直し、HP,SNSなどを連携させたWEB展開を考える。	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		

2-2-2. 動物病院マネージャー職についての概論

		シラバス（概要）
年度	平成26年度	マネージャー職は従来の動物病院診療補佐業務から、時代に即した動物病院経営・運営スタッフとしての役割を求められている。ここでは動物病院運営に必要なスタッフ教育から人事管理まで幅広い知識を学ぶ。
事業	文部科学省委託事業	
事業名	中核的専門人材養成の戦略的推進事業	
WG	マネージャー養成実証	
目標	中核人材　レベル-3	
ユニット		
科目名	動物病院のﾏﾈｰｼﾞｬｰ職概論	
単位	1	
履修時間	15時間	
回数	15回	
省庁分類		
授業形態	座学、演習	評価方法
作成者	原大二郎	
教科書		

コマシラバス

50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
1	仕事の範囲 ①	1. シラバスとの関係	動物病院ﾏﾈｰｼﾞｬｰの仕事の範囲-①	
		2. コマ主題	概要を学ぶ-①	
		3. コマ主題 細目	動物病院の業務範囲を知る	
		4. コマ主題 細目 深度	動物病院の業務範囲を知る　業務内容を把握することで法律に関わる部分との理解につな	
		5. 次コマとの関係	概要②へ進む	
2	仕事の範囲 ②	1. シラバスとの関係	動物病院ﾏﾈｰｼﾞｬｰの仕事の範囲-②	
		2. コマ主題	概要を学ぶ-②	
		3. コマ主題 細目	動物病院内職種による業務と責務	
		4. コマ主題 細目 深度	法に基ずく行動と責任　　法律を遵守し、適正な経営管理をする具体的方法を知る。	
		5. 次コマとの関係	記録報告の義務についてに進む	
3	仕事の範囲③	1. シラバスとの関係	動物病院マネージャー職の範囲	
		2. コマ主題	記録報告の義務について	
		3. コマ主題 細目	動物病院に関連する記録・報告を知る	
		4. コマ主題 細目 深度	X線従事・産業廃棄物・診療簿管理・医薬品管理・麻薬管理・各種届出など、動物病院経営の社会的責任を守るためのノウハウを身につける。	
		5. 次コマとの関係	職種間の連携の重要性を学ぶに進む	
4	スタッフ指導①	1. シラバスとの関係	動物病院マネージャー職の範囲	
		2. コマ主題	スタッフ教育とは	
		3. コマ主題 細目	感情労働を理解する	
		4. コマ主題 細目 深度	感情労働とは、	
		5. 次コマとの関係		

コマシラバス				
50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
5	スタッフ指導②	1. シラバスとの関係	動物病院マネージャー職の範囲	
		2. コマ主題	ビジネスマナーを知る	
		3. コマ主題 細目	スタッフの自信向上ツールとして	
		4. コマ主題 細目 深度	身だしなみ・表情・傾聴・	
		5. 次コマとの関係		
6	基礎スキルの習得①	1. シラバスとの関係	職種間の連携の重要性を学ぶ	
		2. コマ主題	職種間の連携の重要性について	
		3. コマ主題 細目	職種間の連携を理解し、マネージャーとして円滑なチーム医療をする	
		4. コマ主題 細目 深度	・組織における連絡事項とは ・報告義務と方法の事例 ・クレーム対応と具体的解決策 ・職種別業務と担当業務の明確化と応用	
		5. 次コマとの関係	基本的内容を理解し、スキル習得の応用へ	
7	基礎スキルの習得②	1. シラバスとの関係	院内ｽﾀｯﾌの業務ｽｷﾙをｱｯﾌﾟさせる方法	
		2. コマ主題	業務スキルアップ方法について	
		3. コマ主題 細目	能力開発・指導援助について	
		4. コマ主題 細目 深度	動物病院業務における時期別目標の決定 ・個人別（年齢・職歴・性別など）深題とゴール決定 ・短期、長期ゴールの決定	
		5. 次コマとの関係	スキルアップから個人の深価、さらに動機付けを繰り返す	
8	基礎スキルの習得③	1. シラバスとの関係	院内業務ｵﾍﾟﾚｰｼｮﾝの改善方法−①	
		2. コマ主題		
		3. コマ主題 細目		
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
9	基礎スキルの習得④	1. シラバスとの関係	院内業務ｵﾍﾟﾚｰｼｮﾝの改善方法−②	
		2. コマ主題	スペシャリストとマルチプレーヤー	
		3. コマ主題 細目	マネージャーとして様々な業務を柔軟にこなすことで、業務の流れを良くする	
		4. コマ主題 細目 深度	・ANとしてより技術と知見を深めるためには ・特技以外も柔軟にこなすマルチプレイ ・常にスタッフが動機付けされるプログラムの充実	
		5. 次コマとの関係		
10	基礎スキルの習得⑤	1. シラバスとの関係	上手なﾐｰﾃｨﾝｸﾞの進め方をﾏｽﾀｰ −①	
		2. コマ主題	実践演習	
		3. コマ主題 細目	実例などを交え、演習を行う	
		4. コマ主題 細目 深度	・良い例、悪い例を全て共有 ・さらにスキルアップ、あるいは改善点を明確化 ・ｽﾃｰｼﾞ、職務別に対応する応用力を身につける	
		5. 次コマとの関係		

コマシラバス				
50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
11	基礎スキルの習得 ⑥	1. シラバスとの関係	上手なﾐｰﾃｨﾝｸﾞの進め方をﾏｽﾀｰ －②	
		2. コマ主題	実践演習	
		3. コマ主題 細目	実例などを交え、演習を行う	
		4. コマ主題 細目 深度	・新人教育の実際 ・発言しやすい雰囲気作り ・あきらめない動機づけ ・あきらめない、励ますためのミーティング作り	
		5. 次コマとの関係		
12	基礎スキルの習得 ⑦	1. シラバスとの関係	病院運営で必要な各種ﾋﾞｼﾞﾈｽ書類の書き方－①	
		2. コマ主題	実践演習	
		3. コマ主題 細目	動物病院が関わる業種とビジネス書類	
		4. コマ主題 細目 深度	・書類の種類と用途 ・コミュニケーションに必要なフォローアップ（書類送付後の電話など）	
		5. 次コマとの関係		
13	基礎スキルの習得 ⑧	1. シラバスとの関係	病院運営で必要な各種ﾋﾞｼﾞﾈｽ書類の書き方－②	
		2. コマ主題	実践演習	
		3. コマ主題 細目	・院長不在時の対応	
		4. コマ主題 細目 深度	・院内での情報管理 ・書類作成の実際 ・訂正、追加など	
		5. 次コマとの関係		
14	ﾏﾈｰｼﾞｬｰ職のまとめ ①	1. シラバスとの関係	マネージャー職としてのまとめ①	
		2. コマ主題	総合演習	
		3. コマ主題 細目	総合演習を行う	
		4. コマ主題 細目 深度	記述式テストなど	
		5. 次コマとの関係		
15	ﾏﾈｰｼﾞｬｰ職のまとめ ②	1. シラバスとの関係	①の評価検証	
		2. コマ主題	①の総合演習を評価検証する	
		3. コマ主題 細目	動物病院マネージャー職の重要性	
		4. コマ主題 細目 深度	マネージャー職としてのまとめ② ・動物病院のマネージャー職の普及のために	
		5. 次コマとの関係		

2-2-3. 動物病院経営の基礎知識

		シラバス（概要）
年度	平成26年度	経営の基礎知識を学んだ後に、動物病院に特化した経営に関する基本的な考え方を修得する。その後、各自が考える理想の動物病院づくりの方法として、経営管理や経営計画・事業計画づくりの基礎を実践を通しながら修得し、計画された経営戦略や事業計画を効率的に実現する組織内の役割分担・業務分担を考える。
事業	文部科学省委託事業	
事業名	中核的専門人材養成の戦略的推進事業	
WG	マネージャー養成実証	
目標	中核人材　レベル-3	
ユニット		
科目	動物病院経営の基礎知識	
単位	1	
履修時間	15時間	
回数	15回	
省庁分類		
授業形態	座学	評価方法
作成者	下薗智一	
教科書		

コマシラバス

50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
1	経営概論	1. シラバスとの関係	経営理念と経営戦略	
		2. コマ主題	経営理念とビジョンのもとに経営戦略があることを理解する	
		3. コマ主題 細目	経営戦略の種類とレベルを把握	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
2	経営概論	1. シラバスとの関係	経営計画の構成要素	
		2. コマ主題	経営戦略の4つの要素を理解する	
		3. コマ主題 細目	①ドメイン②資源展開(ヒト・モノ・カネ・情報)③競争優位性④シナジー	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
3	経営概論	1. シラバスとの関係	環境分析(SWOT分析)	
		2. コマ主題	外部環境・内部環境を理解する	
		3. コマ主題 細目	強み・弱み・機会・脅威	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
4	経営概論	1. シラバスとの関係	経営管理と経営計画	
		2. コマ主題	効率的な経営管理のための計画とマネジメントサイクル	
		3. コマ主題 細目	①PDS②PDCA	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		

コマシラバス				
50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
5	動物病院経営に必要な知識	1. シラバスとの関係	動物病院における経営の基礎	
		2. コマ主題	動物病院を経営するために必要な知識を学ぶ	
		3. コマ主題 細目	動物病院の事業構造(ヒト・モノ・カネ)	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
6	動物病院経営に必要な知識	1. シラバスとの関係	動物病院の事業形態	
		2. コマ主題	動物病院の事業形態と種類を学ぶ	
		3. コマ主題 細目	動物病院の形態の変遷	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
7	理想の動物病院を作るには	2. シラバスとの関係	自分の病院(仮想)を分析してみよう	
		3. コマ主題	学んできた経営の知識を使い、実際に分析してみる	
		4. コマ主題 細目		
		5. コマ主題 細目 深度		
		6. 次コマとの関係		
8	理想の動物病院を作るには	1. シラバスとの関係	自分の病院(仮想)を理想の病院にしようー①	
		2. コマ主題	分析にもとづいて経営戦略が立てられる	
		3. コマ主題 細目		
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
9	理想の動物病院を作るには	1. シラバスとの関係	自分の病院(仮想)を理想の病院にしようー②	
		2. コマ主題	分析にもとづいて経営戦略が立てられる	
		3. コマ主題 細目		
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
10	経営と組織	1. シラバスとの関係	経営管理のための組織つくり	
		2. コマ主題	経営のためには組織が必要不可欠であることを知る	
		3. コマ主題 細目	経営組織の成立条件	
		4. コマ主題 細目 深度	①共通目的②貢献目的③コミュニケーション	
		5. 次コマとの関係		

コマシラバス				
50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
11	人的資源管理④	1. シラバスとの関係	動物病院の人的資源管理を理解する	
		2. コマ主題	事例検討	
		3. コマ主題 細目	動物病院における職能評価制度と キャリアアッププランの策定	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
12	人的資源管理⑤	1. シラバスとの関係	動物病院の雇用管理を理解する	
		2. コマ主題	事例検討	
		3. コマ主題 細目	動物病院の採用管理の実際	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
13	雇用の法的ルール①	1. シラバスとの関係	労働関連法規を理解する	
		2. コマ主題	労働関連法規の基本	
		3. コマ主題 細目	労働基準法、労働組合法	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
14	雇用の法的ルール②	1. シラバスとの関係	労働関連法規を理解する	
		2. コマ主題	労働関連法規の周辺事項	
		3. コマ主題 細目	労働安全衛生法、労働保険、社会保険	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
15	雇用の法的ルール③	1. シラバスとの関係	動物病院の労働関連法規を理解する	
		2. コマ主題	事例検討	
		3. コマ主題 細目	動物病院における労働関連法規の実務事項	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		

2-2-4. 動物病院の組織と労務管理

		シラバス（概要）
年度	平成26年度	
事業	文部科学省委託事業	ﾓﾁﾍﾞｰｼｮﾝ理論 － ｽﾀｯﾌのやる気を引き出す ﾘｰﾀﾞｰｼｯﾌﾟ理論 － 集団を引っ張るﾘｰﾀﾞｰの在り方 ﾁｰﾑﾏﾈｼﾞﾒﾝﾄ － 1+1=3にする、強い集団の作り方 ES（従業員満足度） ｽﾀｯﾌの雇用管理はどうしたらいい？ 正しい人事評価の仕方と報酬管理 労働基準法、労働組合法、労働安全衛生法、労働保険/社会保険、その他
事業名	中核的専門人材養成の戦略的推進事業	
WG	マネージャー養成実証	
目標	中核人材　レベル-3	
ユニット		
科目名	動物病院の組織論・労務管理	
単位	1	
履修時間	15時間	
回数	15回	
省庁分類		
授業形態		評価方法
作成者	長部由惟	
教科書		

コマシラバス

50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
1	組織と人材の特性①	1. シラバスとの関係	組織と人材の特性を再確認する	
		2. コマ主題	組織構造と人材について	
		3. コマ主題 細目	動物病院の組織構造の基本と、スタッフの特徴	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
2	組織と人材の特性②	1. シラバスとの関係	人材の特性を知る	
		2. コマ主題	スタッフのモチベーションについて	
		3. コマ主題 細目	モチベーション理論	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
3	動物病院の組織と人材③	1. シラバスとの関係	人材の特性を知る	
		2. コマ主題	リーダーの必要性について	
		3. コマ主題 細目	、リーダーシップ論の変遷と特長	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
4	動物病院の組織と人材④	1. シラバスとの関係	組織の特性を学ぶ	
		2. コマ主題	組織の全体管理と個別管理	
		3. コマ主題 細目	ループダイナミクス（集団心理）とコンフリクト（摩	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		

コマシラバス				
50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
5	動物病院の組織と人材⑤	1. シラバスとの関係	組織の管理を学ぶ	
		2. コマ主題	組織の全体管理と個別管理	
		3. コマ主題 細目	組織分化と組織学習、組織変革	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
6	動物病院における組織行動①	1. シラバスとの関係	組織行動を理解する	
		2. コマ主題	組織行動論における動物病院の実際	
		3. コマ主題 細目	動物病院におけるチームマネジメント	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
7	動物病院における組織行動②	1. シラバスとの関係	組織行動を理解する	
		2. コマ主題	組織行動論における動物病院の実際	
		3. コマ主題 細目	動物病院におけるES向上	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
8	人的資源管理①	1. シラバスとの関係	人的資源管理の人事制度を理解する	
		2. コマ主題	人事評価制度	
		3. コマ主題 細目	人事制度、職能資格制度、 職務等級制度、成果主義	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
9	人的資源管理②	1. シラバスとの関係	人的資源管理の管理制度を理解する	
		2. コマ主題	雇用管理	
		3. コマ主題 細目	採用管理、配置・移動管理・退職管理	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
10	人的資源管理③	1. シラバスとの関係	人的資源管理の報酬制度を理解する	
		2. コマ主題	報酬制度	
		3. コマ主題 細目	人事評価、報奨制度、能力開発	
		4. コマ主題 細目 深度	評価と相対評価、賃金分類、給与形態、OJT&C	
		5. 次コマとの関係		

コマシラバス

50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
11	人的資源管理④	1. シラバスとの関係	動物病院の人的資源管理を理解する	
		2. コマ主題	事例検討	
		3. コマ主題 細目	動物病院における職能評価制度と キャリアアッププランの策定	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
12	人的資源管理⑤	1. シラバスとの関係	動物病院の雇用管理を理解する	
		2. コマ主題	事例検討	
		3. コマ主題 細目	動物病院の採用管理の実際	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
13	雇用の法的ルール①	1. シラバスとの関係	労働関連法規を理解する	
		2. コマ主題	労働関連法規の基本	
		3. コマ主題 細目	労働基準法、労働組合法	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
14	雇用の法的ルール②	1. シラバスとの関係	労働関連法規を理解する	
		2. コマ主題	労働関連法規の周辺事項	
		3. コマ主題 細目	労働安全衛生法、労働保険、社会保険	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
15	雇用の法的ルール③	1. シラバスとの関係	動物病院の労働関連法規を理解する	
		2. コマ主題	事例検討	
		3. コマ主題 細目	動物病院における労働関連法規の実務事項	
		4. コマ主題 細目 深度		
		5. 次コマとの関係		

2-2-5. マーケティング論

		シラバス（概要）
年度	平成26年度	自身の関係する動物病院を具体的にイメージしながら、マーケティングに関する概要と基礎知識を修得する。各自が考える理想の動物病院づくりの方法として、ターゲット設定、立地商圏、CS、プロモーション戦略の基礎を実践を通しながら修得し、組織内の役割分担・業務分担を考える。
事業	文部科学省委託事業	
事業名	中核的専門人材養成の戦略的推進事業	
WG	マネージャー養成実証	
目標	中核人材　レベル-3	
ユニット		
科目名	マーケティング論	
単位	1	
履修時間	15時間	
回数	15回	
省庁分類		
授業形態	座学、演習	評価方法
作成者	木村大樹	
教科書		

コマシラバス

50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
1	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞの概要と基礎①	1. シラバスとの関係	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞに関する基礎知識を学ぶ	
		2. コマ主題	マーケテイングに関する概要を学ぶ	
		3. コマ主題 細目	基本戦略について学ぶ-1-	
		4. コマ主題 細目 深度	ｾｸﾞﾒﾝﾃｰｼｮﾝ／ﾀｰｹﾞｯﾄ設定／CS・消費者購買行動	
		5. 次コマとの関係	概要を学び、自身の携わる病院の現状を把握できるようにする	
2	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞの概要と基礎②-1	1. シラバスとの関係	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞに関する基礎知識を学ぶ	
		2. コマ主題	マーケテイングに関する概要を学ぶ	
		3. コマ主題 細目	基本戦略について学ぶ-2-	
		4. コマ主題 細目 深度	ﾎﾟｼﾞｼｮﾆﾝｸﾞ／4P戦略概要	
		5. 次コマとの関係	概要を学び、自身の携わる病院の現状を把握できるようにする	
3	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞの概要と基礎②-2	1. シラバスとの関係	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞに関する基礎知識を学ぶ	
		2. コマ主題	マーケテイングに関する概要を学ぶ	
		3. コマ主題 細目	基本戦略について学ぶ-3-	
		4. コマ主題 細目 深度	4P戦略（製品戦略・価格戦略）	
		5. 次コマとの関係	概要を学び、自身の携わる病院の現状を把握できるようにする	
4	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞの概要と基礎②-3	1. シラバスとの関係	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞに関する基礎知識を学ぶ	
		2. コマ主題	マーケテイングに関する概要を学ぶ	
		3. コマ主題 細目	基本戦略について学ぶ-4-	
		4. コマ主題 細目 深度	4P戦略（ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝ戦略・立地戦略）	
		5. 次コマとの関係	概要を学び、自身の携わる病院の現状を把握できるようにする	

コマシラバス				
50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
5	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞの概要と基礎③	1. シラバスとの関係	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞに関する基礎知識を学び、活かす	
		2. コマ主題	自分の病院を取り巻く環境を知る	
		3. コマ主題 細目	ﾀｰｹﾞｯﾄ設定	
		4. コマ主題 細目 深度	これまでに学んだ基礎知識を基に自分の動物病院の現状をと照らし合わせ、いかに改善するかの実践を行う	
		5. 次コマとの関係	具体的なイメージを基に、自身の携わる病院の現状を把握できるようにする	
6	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞの概要と基礎④	1. シラバスとの関係	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞに関する基礎知識を学び、活かす	
		2. コマ主題	自分の病院を取り巻く環境を知る	
		3. コマ主題 細目	立地・商圏の分析－概要と実践-	
		4. コマ主題 細目 深度	これまでに学んだ基礎知識を基に自分の動物病院の現状をと照らし合わせ、いかに改善するかの実践を行う	
		5. 次コマとの関係	具体的なイメージを基に、自身の携わる病院の現状を把握できるようにする	
7	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞの概要と基礎⑤-1	1. シラバスとの関係	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞに関する基礎知識を学び、活かす	
		2. コマ主題	自分の病院を取り巻く環境を知る	
		3. コマ主題 細目	CS（顧客満足）・消費者購買行動	
		4. コマ主題 細目 深度	これまでに学んだ基礎知識を基に自分の動物病院の現状をと照らし合わせ、いかに改善するかの実践を行う	
		5. 次コマとの関係	具体的なイメージを基に、自身の携わる病院の現状を把握できるようにする	
8	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞの概要と基礎⑤-2	1. シラバスとの関係	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞに関する基礎知識を学び、活かす	
		2. コマ主題	自分の病院を取り巻く環境を知る	
		3. コマ主題 細目	CS（顧客満足）・消費者購買行動	
		4. コマ主題 細目 深度	これまでに学んだ基礎知識を基に自分の動物病院の現状をと照らし合わせ、いかに改善するかの実践を行う	
		5. 次コマとの関係	具体的なイメージを基に、自身の携わる病院の現状を把握できるようにする	
9	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞの概要と基礎⑥-1	1. シラバスとの関係	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞに関する基礎知識を学び、活かす	
		2. コマ主題	自分の病院を取り巻く環境を知る	
		3. コマ主題 細目	製品戦略・価格戦略・ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝ戦略・立地戦略	
		4. コマ主題 細目 深度	これまでに学んだ基礎知識を基に自分の動物病院の現状をと照らし合わせ、いかに改善するかの実践を行う	
		5. 次コマとの関係	具体的なイメージを基に、自身の携わる病院の現状を把握できるようにする	
10	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞの概要と基礎⑥-2	1. シラバスとの関係	ﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞに関する基礎知識を学び、活かす	
		2. コマ主題	自分の病院を取り巻く環境を知る	
		3. コマ主題 細目	製品戦略・価格戦略・ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝ戦略・立地戦略	
		4. コマ主題 細目 深度	これまでに学んだ基礎知識を基に自分の動物病院の現状をと照らし合わせ、いかに改善するかの実践を行う	
		5. 次コマとの関係	具体的なイメージを基に、自身の携わる病院の現状を把握できるようにする	

コマシラバス				
50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
11	PR(プロモーション戦略)①	1. シラバスとの関係	PR(ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝ)戦略に関する基礎知識を学ぶ	
		2. コマ主題	PR(ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝ)戦略に関する具体案を考察する	
		3. コマ主題 細目	ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝﾐｯｸｽ／広告メディアの特性	
		4. コマ主題 細目 深度	PR(ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝ)戦略に関する基礎知識から自身の携わる動物病院への有効的な活用方法を学ぶ	
		5. 次コマとの関係	PR戦略の具体的な手法について学ぶ	
12	PR(プロモーション戦略)②	1. シラバスとの関係	PR(ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝ)戦略に関する基礎知識を学び、活かす	
		2. コマ主題	PR(ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝ)戦略に関する具体案を考察する	
		3. コマ主題 細目	WEBを使ったPR戦略	
		4. コマ主題 細目 深度	実例などを交え、WEBの効果を学び、自分の動物病院の現状をと照らし合わせ、いかに改善するかの実践を行う	
		5. 次コマとの関係	PR戦略の具体的な手法について学ぶ	
13	PR(プロモーション戦略)③	1. シラバスとの関係	PR(ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝ)戦略に関する基礎知識を学び、活かす	
		2. コマ主題	PR(ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝ)戦略に関する具体案を考察する	
		3. コマ主題 細目	チラシを使ったPR戦略	
		4. コマ主題 細目 深度	実例などを交え、WEBの効果を学び、自分の動物病院の現状をと照らし合わせ、いかに改	
		5. 次コマとの関係	PR戦略の具体的な手法について学ぶ	
14	PR(プロモーション戦略)④	1. シラバスとの関係	PR(ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝ)戦略に関する基礎知識を学び、活かす	
		2. コマ主題	PR(ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝ)戦略に関する具体案を考察する	
		3. コマ主題 細目	看板を使ったPR戦略	
		4. コマ主題 細目 深度	実例などを交え、WEBの効果を学び、自分の動物病院の現状をと照らし合わせ、いかに改	
		5. 次コマとの関係	PR戦略の具体的な手法について学ぶ	
15	PR(プロモーション戦略)⑤	1. シラバスとの関係	PR(ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝ)戦略に関する基礎知識を学び、活かす	
		2. コマ主題	PR(ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝ)戦略に関する具体案を考察する	
		3. コマ主題 細目	口コミを使ったPR戦略	
		4. コマ主題 細目 深度	実例などを交え、WEBの効果を学び、自分の動物病院の現状をと照らし合わせ、いかに改	
		5. 次コマとの関係	PR戦略の具体的な手法について学ぶ	

2-2-6. サービスマネジメント

		シラバス（概要）
年度	平成26年度	
事業	文部科学省委託事業	動物病院の専門サービス業としての特長と一般的な動物病院の診療・サービス内容を理解する。その後、実際の運営におけるサービス需給調整の方法や顧客対応の基本的な知識を習得する。
事業名	中核的専門人材養成の戦略的推進事業	
WG	マネージャー養成実証	
目標	中核人材　レベル-3	
ユニット		
科目名	サービスマネージメント	
単位	1	
履修時間	15時間	
回数	15回	
省庁分類		
授業形態	座学	評価方法
作成者	生田目康道	
教科書	なし	

コマシラバス

50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
1	サービスとサービス業の特性	1. シラバスとの関係	サービスとサービス業の特性を知る	
		2. コマ主題	サービス業にはどのような業種・種類があるか？	
		3. コマ主題 細目	サービスの特性。サービスの構成要素。	
		4. コマ主題 深度		
		5. 次コマとの関係		
2	動物病院の提供するサービス①	1. シラバスとの関係	動物病院の提供業務の特性を知る。	
		2. コマ主題	動物病院の診療サービスの歴史的な変遷と診療サービスの内容による分類を知る。	
		3. コマ主題 細目		
		4. コマ主題 深度		
		5. 次コマとの関係		
3	動物病院の提供するサービス②	1. シラバスとの関係	動物病院の提供業務の特性を知る。	
		2. コマ主題	動物病院の付帯サービスの内容を知る。	
		3. コマ主題 細目		
		4. コマ主題 深度		
		5. 次コマとの関係		
4	動物病院のサービスマネージメント①	1. シラバスとの関係	サービスマネージメントの知識を学ぶ	
		2. コマ主題	動物病院の専門サービス業としての特性	
		3. コマ主題 細目		
		4. コマ主題 深度		
		5. 次コマとの関係		

コマシラバス				
50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
5	動物病院のサービスマネージメント②	1. シラバスとの関係	サービスマネージメントの知識を学ぶ	
		2. コマ主題	サービスマネージメントの基礎知識	
		3. コマ主題 細目	サービスプロフィットチェーンとサービストライア	
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
6	動物病院のサービスマネージメント③	1. シラバスとの関係	サービスマネージメントの知識を学ぶ	
		2. コマ主題	サービスマネージメントシステムとサービスミックス6P、真実の瞬間、価値創造サイクル	
		3. コマ主題 細目		
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
7	動物病院のサービスマネージメント④	1. シラバスとの関係	サービスマネージメントの知識を学ぶ	
		2. コマ主題	事例の検討（ケーススタディ）	
		3. コマ主題 細目		
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
8	動物病院におけるｸﾚｰﾑ対応①	1. シラバスとの関係	クレームに関する基礎理解	
		2. コマ主題	動物病院のクレーム実態とクレーム対応のゴールを知る	
		3. コマ主題 細目	動物病院のクレームの分類の仕方とクレームが経営に与える影響から対応のゴールを学ぶ	
		4. コマ主題細目 深度	動物病院で発生しているクレームを分類する方法を学び、自院の現状を把握する。クレーム対応のゴールを明確にする	
		5. 次コマとの関係	実態を知った上で、クレーム対応のゴールを見極めていく	
9	動物病院におけるｸﾚｰﾑ対応②	1. シラバスとの関係	クレームに関する基礎理解	
		2. コマ主題	クレーム発生のメカニズムと基本マインドを学ぶ	
		3. コマ主題 細目	クレームを客観的な指標を使って分析し、自分と自院スタッフの対応をマインド面から見直す	
		4. コマ主題細目 深度	実事例を「原因分析マップ」を用いて検討し、クレームが発生した要因について体験的に学ぶ。同時に「5つの対立モード」を知り、どんな姿勢で向き合えばよいのかについ	
		5. 次コマとの関係	「対応に関する不満」の原因は、対応者のマインドに起するものが多い	
10	動物病院におけるｸﾚｰﾑ対応③	1. シラバスとの関係	クレーム対応のスキルとマインドを学ぶ	
		2. コマ主題	クレーム対応の基本ステップと役割分担	
		3. コマ主題 細目	クレーム対応の全体の流れを把握する	
		4. コマ主題細目 深度	「初期対応」「二次対応」「三次対応」の3つのステップごとに、対応のゴールとポイントを整理する	
		5. 次コマとの関係	3つのステップのうちまず身に付けるべきスキルが初期対応スキルである	

コマシラバス				
50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
11	動物病院におけるｸﾚｰﾑ対応④	1. シラバスとの関係	クレーム対応のスキルとマインドを学ぶ	
		2. コマ主題	クレーム対応実践演習①～初期対応～	
		3. コマ主題 細目	基礎知識を実践して活用する	
		4. コマ主題細目 深度	実事例を用いて初期対応を実践演習する。その中で、事前に設定しておくべき対応ルールについて考える	
		5. 次コマとの関係	適切な初期対応の後は、組織としての答えを出せる人が、適切な二次対応を行うことが大切である	
12	動物病院におけるｸﾚｰﾑ対応⑤	1. シラバスとの関係	クレーム対応のスキルとマインドを学ぶ	
		2. コマ主題	クレーム対応実践演習②～二次対応～	
		3. コマ主題 細目	基礎知識を実践して活用する	
		4. コマ主題細目 深度	実事例を用いて二次対応を実践演習する。その中で、クレーム対応責任者の役割を理解する	
		5. 次コマとの関係	二次対応がスムーズにいくためには、役割を明確にし、組織体制を整えていくことが重要である	
13	動物病院におけるｸﾚｰﾑ対応⑥	1. シラバスとの関係	クレームに強い組織づくり	
		2. コマ主題	組織特性に応じたクレーム対応体制	
		3. コマ主題 細目	クレーム責任者の役割と院長との連携を学ぶ	
		4. コマ主題細目 深度	組織特性に応じたクレーム対応体制モデルを提示し、クレーム責任者の役割、院長との連携について考える	
		5. 次コマとの関係	マネージャーとしてしくみを作ること以外にも、スタッフを育成していくことも重要である	
14	動物病院におけるｸﾚｰﾑ対応⑦	1. シラバスとの関係	クレームに強い組織づくり	
		2. コマ主題	スタッフ指導と育成のポイント	
		3. コマ主題 細目	スタッフ指導と育成のポイント	
		4. コマ主題細目 深度	「指導」と「育成」の目的の違いとポイントを理解し、ロールプレイの中で適切な指導、育成を考える	
		5. 次コマとの関係	個々の対応スキルUP以外にもクレームを活かす、未然に防ぐためのマネージャーとしての役割がある	
15	動物病院におけるｸﾚｰﾑ対応⑧	1. シラバスとの関係	クレームに強い組織づくり	
		2. コマ主題	改善のためのしくみ作り	
		3. コマ主題 細目	クレームにおけるG-PDCAサイクル	
		4. コマ主題細目 深度	PDCAを事例で具体的にイメージし、記録と情報共有、改善実行、ミーティングの活用など具体的な手法を学ぶ	
		5. 次コマとの関係		

2-2-7. 院内管理

		シラバス（概要）
年度	平成26年度	動物病院内を構成している要素を知り、基本的な院内管理について学ぶ。 その後、実際の現場において顧客のニーズに沿った適切な院内管理が実践できるスキルを身に付ける。
事業	文部科学省委託事業	
事業名	中核的専門人材養成の戦略的推進事業	
WG	マネージャー養成実証	
目標	中核人材　レベル-3	
ユニット		
科目名	院内管理	
単位	1	
履修時間	15時間	
回数	15回	
省庁分類		
授業形態	座学、演習	評価方法
作成者	坂本敏	
教科書	なし	

コマシラバス

50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
1	院内管理の基礎	1. シラバスとの関係	院内管理とは何か？	
		2. コマ主題	院内構成要素と院内管理の重要性を知る	
		3. コマ主題 細目	構成要素の中で重要なポイントを知り、適切な院内管理が顧客にもたらす効果を実感する	
		4. コマ主題細目 深度	①導線②レイアウト③待合室④手術室⑤受付 など	
		5. 次コマとの関係	次回より項目ごとに学んでいく	
2	院内レイアウト①	1. シラバスとの関係	飼い主さんの導線を意識した院内ﾚｲｱｳﾄ作り-①	
		2. コマ主題	空間と顧客心理	
		3. コマ主題 細目	空間が人の心理に与える影響を知り、導線の重要性を理解する	
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係	実際にはどのように導線を作っていくか？	
3	院内レイアウト②	1. シラバスとの関係	飼い主さんの導線を意識した院内ﾚｲｱｳﾄ作り-②	
		2. コマ主題	店舗内(院内)における実際の導線の作り方を学ぶ	
		3. コマ主題 細目	院内レイアウト演習	
		4. コマ主題細目 深度	認知経路から実際の導線を考えて実践	
		5. 次コマとの関係		
4	待合室の重要性	1. シラバスとの関係	院内管理で最も重要なポイントである【待合室】について	
		2. コマ主題	快適な待合室が顧客満足度向上に繋がることを知る	
		3. コマ主題 細目	顧客導線から考える待合室の意味。待合室構成要素を知り、具体的な注目ポイントを知る	
		4. コマ主題細目 深度	①広さ②照明③掲示物④商品⑤音楽 など	
		5. 次コマとの関係	次回より項目ごとに具体的に学んでいく	

コマシラバス				
50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
5	POPの作り方①	1. シラバスとの関係	しっかりと飼い主さんに伝わるPOPの作り方-①	
		2. コマ主題	POP基礎を学び、正しい販促物作成の仕方を知る	
		3. コマ主題 細目	POPのレイアウト、書体と色彩の基礎知識を学ぶ	
		4. コマ主題細目 深度	POPの種類、具体的な作成手順	
		5. 次コマとの関係	では、実際に作ってみましょう	
6	POPの作り方②	1. シラバスとの関係	しっかりと飼い主さんに伝わるPOPの作り方-②	
		2. コマ主題	POP製作演習	
		3. コマ主題 細目	具体的なテーマに沿って実際に作ってみる	
		4. コマ主題細目 深度	チェック項目＝レイアウト・書体・色彩感	
		5. 次コマとの関係		
7	商品陳列の仕方①	1. シラバスとの関係	飼い主さんが手に取りやすい商品陳列の仕方－①	
		2. コマ主題	陳列の基礎を学び、陳列具合が顧客心理に与える影響を知る	
		3. コマ主題 細目	陳列法・レイアウトの基礎知識習得	
		4. コマ主題細目 深度	①シンメトリー②リピート③ゴールデンゾーン など	
		5. 次コマとの関係	では、実際にやってみましょう	
8	商品陳列の仕方②	1. シラバスとの関係	飼い主さんが手に取りやすい商品陳列の仕方－②	
		2. コマ主題	陳列の基礎に沿って、実際に基本的な陳列が出来るようになる	
		3. コマ主題 細目	演習	
		4. コマ主題細目 深度	課題に沿ったもの・自由形式	
		5. 次コマとの関係		
9	院内照明と装飾①	1. シラバスとの関係	店舗照明が与える病院の印象と 院内装飾における色彩の基本－①	
		2. コマ主題	店舗照明が病院の印象を大きく左右することを知る	
		3. コマ主題 細目	照明の色と種類、それぞれが与える効果	
		4. コマ主題細目 深度	照明の色と、直接照明・間接照明が与える印象の違い	
		5. 次コマとの関係		
10	院内照明と装飾②	1. シラバスとの関係	店舗照明が与える病院の印象と 院内装飾における色彩の基本－②	
		2. コマ主題	色彩の基礎知識と色が持つ効果を知る	
		3. コマ主題 細目	色彩の基礎を知り、さらに照明との組み合わせが与える効果を実感する	
		4. コマ主題細目 深度	①色相環	
		5. 次コマとの関係		

コマシラバス				
50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
11	院内清掃	1. シラバスとの関係	飼い主さんに気持ち良く過ごして頂くための 院内清掃の重要性	
		2. コマ主題	掃除の基礎知識を学び、清掃の重要性を再確認する	
		3. コマ主題 細目	基礎を理解したうえで院内清掃のポイント箇所を知る	
		4. コマ主題細目 深度	院内清掃のポイント箇所	
		5. 次コマとの関係		
12	ｲﾝｽﾄｱﾏｰﾁｬﾝﾀﾞｲｼﾞﾝｸﾞ①	1. シラバスとの関係	ｲﾝｽﾄｱﾏｰﾁｬﾝﾀﾞｲｼﾞﾝｸﾞについて－①	
		2. コマ主題	ｲﾝｽﾄｱﾏｰﾁｬﾝﾀﾞｲｼﾞﾝｸﾞの概要と重要性を理解する	
		3. コマ主題 細目	店舗におけるｲﾝｽﾄｱﾏｰﾁｬﾝﾀﾞｲｼﾞﾝｸﾞの種類	
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
13	ｲﾝｽﾄｱﾏｰﾁｬﾝﾀﾞｲｼﾞﾝｸﾞ②	1. シラバスとの関係	ｲﾝｽﾄｱﾏｰﾁｬﾝﾀﾞｲｼﾞﾝｸﾞについて－②	
		2. コマ主題	ｲﾝｽﾄｱﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝとｽﾍﾟｰｽﾏﾈｼﾞﾒﾝﾄを理解する	
		3. コマ主題 細目	ｲﾝｽﾄｱﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝとｽﾍﾟｰｽﾏﾈｼﾞﾒﾝﾄの具体的な手法を学ぶ	
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
14	総合演習①	1. シラバスとの関係	本科目のまとめ―①	
		2. コマ主題	総合課題	
		3. コマ主題 細目	総合課題演習	
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
15	総合演習②	1. シラバスとの関係	本科目のまとめ―②	
		2. コマ主題	総合課題演習の講評	
		3. コマ主題 細目	総合課題演習の講評と確認及び修正	
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		

2-2-8. 運営管理

		シラバス（概要）
年度	平成26年度	リーダーは基礎知識と同時に具体性と実務練習が不可欠である。本項目の全体15時間を以下4単元と日常・応用・発展編で構成する。①オペレーション業務の無駄が起こる事例（4）；日常編；事例解説とまとめ2回。応用編；2つの複合的原因で発生する事例解説2回・全体まとめ。②問題解決と病院の成長（4）；日常的問題解決の事例とその後の成長。複合的問題の解決事例とその後の成長。更に発展的な問題解決事例・まとめ。③問題解決の手法としてのPDCAサイクル（4）；原則編；計画の立て方・実践の仕方。検討・対策の打ち方。応用編；チェック後の対策の計画・実践のあり方。発展編；PDCAの繰返し方の事例・演習④動物病院の計数管理（3）；日常編；毎月のワクチン・調剤・フード等の在庫数、入院室の適正管理。飼い主へのDM管理。応用編：来院顧客・売上増加管理。発展編；部門別利益管理。経営計画立案。
事業	文部科学省委託事業	
事業名	中核的専門人材養成の戦略的推進事業	
WG	マネージャー養成実証	
目標	中核人材　レベル-3	
ユニット		
科目名	動物病院運営管理	
単位	1	
履修時間	15時間	
回数	15回	
省庁分類		
授業形態	講義・実習	評価方法
作成者	中野勘次郎	
教科書	なし	

コマシラバス

50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
1	運営管理に必要な基礎知識①	1. シラバスとの関係	運営管理の基礎	
		2. コマ主題	価値（モノ）創造 価値（モノ）の提供	
		3. コマ主題 細目	生産管理・生産プラン・オペレーション 店舗施設・物流管理・商品販売	
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
2	運営管理に必要な基礎知識②	1. シラバスとの関係	動物病院の運営管理の基礎	
		2. コマ主題	動物病院事業はヒト・モノ・カネの交換	
		3. コマ主題 細目	獣医療・サービス	
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
3	運営管理における獣医療サービス品質①	1. シラバスとの関係	価値創造における品質管理を知る	
		2. コマ主題	獣医療品質・サービス品質管理	
		3. コマ主題 細目		
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
4	運営管理における獣医療サービス品質②	1. シラバスとの関係	価値創造における合理化を学ぶ	
		2. コマ主題	生産の合理化（3S、5S）、ECRS	
		3. コマ主題 細目		
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		

コマシラバス				
50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
5	運営管理における獣医療サービス品質③	1. シラバスとの関係	価値創造におけるオペレーション管理を知る	
		2. コマ主題	診療時間、作業時間、業務範囲、動線管理	
		3. コマ主題 細目		
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
6	運営管理における獣医療サービス品質④	1. シラバスとの関係	価値創造における経営工学を知る	
		2. コマ主題	作業方法、管理の客観化	
		3. コマ主題 細目		
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
7	運営管理における獣医療サービス品質⑤	1. シラバスとの関係	価値創造における情報システムを学ぶ	
		2. コマ主題	電子カルテ、管理システム	
		3. コマ主題 細目		
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
8	獣医療サービスの提供①	1. シラバスとの関係	運営管理における施設管理を知る	
		2. コマ主題	施設に関する法律知識	
		3. コマ主題 細目		
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
9	獣医療サービスの提供②	1. シラバスとの関係	運営管理における収支構造を知る	
		2. コマ主題	動物病院の収入項目	
		3. コマ主題 細目	獣医療・サービス・物販	
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
10	獣医療サービスの提供③	1. シラバスとの関係	運営管理における収支構造を知る	
		2. コマ主題	動物病院の支出項目	
		3. コマ主題 細目		
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		

コマシラバス				
50分 / コマ	コマのテーマ	項目	内容	教材・教具
11	獣医療サービスの提供④	1. シラバスとの関係	運営管理における収支構造を知る	
		2. コマ主題	動物病院の予算管理を理解する	
		3. コマ主題 細目		
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
12	獣医療サービスの提供⑤	1. シラバスとの関係	収支管理における基礎理解	
		2. コマ主題	動物病院のKey Performance Indicator	
		3. コマ主題 細目		
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
13	動物病院の運営管理実務①	1. シラバスとの関係	収支管理における基礎理解	
		2. コマ主題	事例検討	
		3. コマ主題 細目		
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
14	動物病院の運営管理実務②	1. シラバスとの関係	収支管理における基礎理解	
		2. コマ主題	計算実務	
		3. コマ主題 細目	売り上げと原価を計算してみる	
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		
15	動物病院の運営管理実務③	1. シラバスとの関係	運営管理を円滑にするために	
		2. コマ主題	動物病院の運営管理	
		3. コマ主題 細目	PDCAサイクル	
		4. コマ主題細目 深度		
		5. 次コマとの関係		

2-3. 実証講座実施記録

【実証講座参加者　募集方法】

① 実証講座募集チラシの郵送

・東京会場:2380　箇所

（関連協力機関）

・一般社団法人　日本動物看護職協会　様　　周辺地域の対象動物病院の紹介先ご提供

② 実証講座募集チラシの配付協力

（チラシ発行部数　各箇所）

・東京会場:620 部

・札幌会場:1000 部

・宮崎会場:1000 部

（関連協力機関）

・公益社団法人　北海道獣医師会　様（札幌会場　開催協力）加盟動物病院への案内

・一般社団法人　宮崎県獣医師会　様（宮崎会場　開催協力）加盟動物病院への案内

・学校法人　吉田学園　吉田学園動物看護専門学校　様（札幌会場　開催協力）

・学校法人　宮崎総合学院　宮崎ペットワールド専門学校　様（宮崎会場　開催協力）

・東京都内周辺の動物関連専門学校群

③ 紙面及び WEB 上での案内

（協力機関）

・株式会社インターズー　様

・アニコム損害保険株式会社　様

動物看護師統一認定機構のポイント対象セミナー（１日４８ポイント）

動物看護師向け
マネージャー養成実証講座のご案内

受講対象：動物病院で働く動物看護師の皆様、元・動物看護師の皆様

獣医療界では「チーム獣医療体制」を整備することを目指して、動物看護師の資格制度化が進んでいます。
すでに動物病院で活躍される動物看護師さん方に「マネージャーとは？」からはじまり「モチベーションＵＰの方法」「動物病院内で起こる様々な事象を想定したロールプレイング」など実務に役立つ講座を開催することになりました。一緒に学んでみませんか？

講座内容

《マネジメントスキル養成のための講習　６時間》

講師　：　田中　理咲（ビジネスコミュニケーションコンサルタント　株式会社 JPR 所属）　他

①動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル
②アナタの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？
③新患を獲得するための４つのツール
④飼い主さんの視点で見直す待合室
⑤実践 クレーム対応の心構えとスキル

日程

２０１４年１１月２９日（土）　：　東京会場（中央動物専門学校）
２０１４年１２月１４日（日）　：　札幌会場（北海道福祉大学校　北海道リハビリテーション大学校）
２０１５年　１月１１日（日）　：　宮崎会場（JA・AZM ホール）
いずれも１０時～１７時、昼休憩１時間あり。

備考

昼食は弁当持参、又は外出も可。本講座は文科省委託事業の実証講座で受講費は無料です。（受講後、若干項目の受講者アンケートのご協力をお願いします。）また、本講座は女性の学び直し支援に取り組みます。保育士を配した託児室を設けますので、お子様が同行の場合は、備考欄にご記入ください。

参加申し込み

本紙ＦＡＸ返信（03-5430-4448）　申込期限　開催３日前まで可。
託児室利用の方は２週間前までにお申し込み下さい。

－ － － － － － － － － － 受講申し込み欄 － － － － － － － － － －

※ご希望会場に○をつけてください。 東京会場・札幌会場・宮崎会場	※○をつけて下さい。 託児室の利用　有　・　無
所属（病院名・学校名）	ご氏名（複数名可）
ご連絡先 TEL Mail	備考

お問い合わせ　：　国際動物専門学校（担当：久下）TEL　03-5430-4400　Mail masayuki-kuge@iac.ac.jp
ご多用のことと存じますが、多数のご参加を心よりお待ちいたしております。

【第1回　マネージャー養成科目　実証講座　東京会場】

出席者:62 名

託児室利用者:0名　　・利用の参加予約者が 1 組いたが、当日体調不良の為、欠席となる。

日時 ： 平成 26 年 11 月 29 日(日) 10:00～17:00

場所 ： 中央動物専門学校（東京都北区東田端一丁目 8 番 11 号）

内容・講師 （タイムテーブル）

10:00-10:50 ①「動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル」
（動物病院マネージャー概論より）
<講師:JPR 福嶋 知 氏>

11:00-11:50 ②「アナタの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？」
（マーケティング論より － マーケティングの概要と基礎）
<講師:JPR 福嶋 知 氏>

13:00-13:50 ③「新患を獲得するための4つのツール」
（マーケティング論より － プロモーション戦略）
<講師:JPR 田中 理咲 氏>

14:00-14:50 ④「飼い主さんの視点で見直す待合室」
（院内管理より）
<講師:JPR 丹羽 智則 氏>

15:00-17:00 ⑤「実践 クレーム対応の心構えとスキル」
（サービスマネジメントより）
<講師:JPR 田中 理咲 氏>

現場風景

動物病院のマネージャー養成講座

文部科学省委託事業
動物病院のマネージャー養成講座

【第 2 回　マネージャー養成科目　実証講座　札幌会場】
出席者:47 名 （途中参加 7 名、早退 4 名）
託児室利用者:0名

日時 ： 平成 26 年 12 月 14 日(日) 10:00～17:00
場所 ： 学校法人吉田学園　専門学校北海道福祉大学校　校舎 4 階教室
（北海道札幌市中央区南3条西1丁目）
後援 ： 公益社団法人　北海道獣医師会
学校法人　吉田学園　吉田学園動物看護専門学校
内容・講師 （タイムテーブル）
10:00-10:50 ①「動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル」
（動物病院マネージャー概論より）
<講師:獣徳会　原　大二郎　氏>
11:00-11:50 ②「アナタの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？」
（マーケティング論より － マーケティングの概要と基礎）
<講師:中央動物専門学校　坂本　敏　氏>
13:00-13:50 ③「新患を獲得するための4つのツール」
（マーケティング論より － プロモーション戦略）
<講師:JPR　田中　理咲　氏>
14:00-14:50 ④「飼い主さんの視点で見直す待合室」
（院内管理より）
<講師:インターズー　木村　大樹　氏>
15:00-17:00 ⑤「実践　クレーム対応の心構えとスキル」
（サービスマネジメントより）
<講師:JPR　田中　理咲　氏>

現場風景

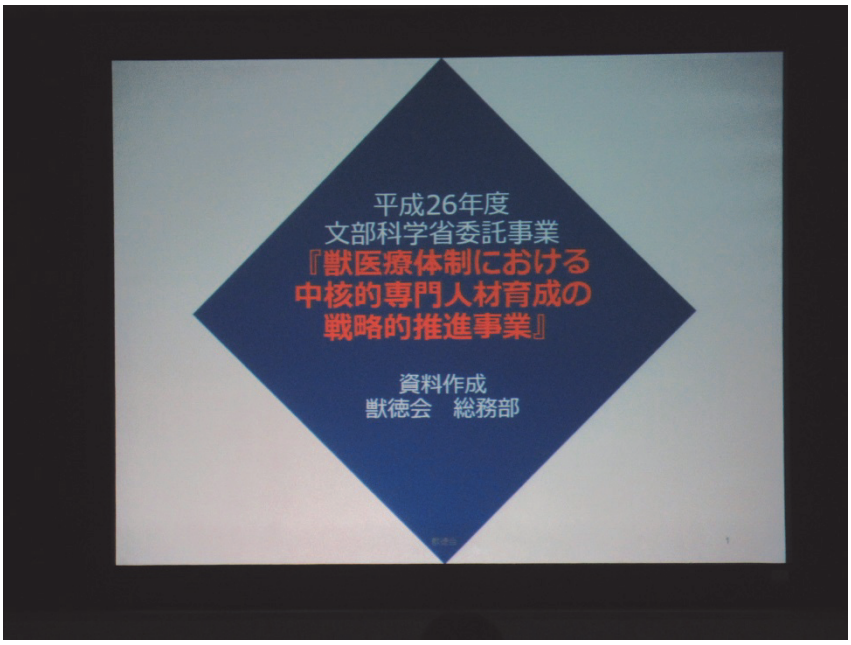
動物病院のマネージャー養成講座

このパートでお話ししたこと
1. 飼い主様と病院の待合室に対する意識の違い
2. 快適な待合室を作る具体的なポイント
3. 飼い主様に伝わるPOPの作り方
全ては、飼い主様に快適な待合室を提供する為
動物病院

【第 3 回　マネージャー養成科目　実証講座　宮崎会場】
出席者:70 名(うち 19 名専門学生)
託児室利用者:0名

日時 ： 平成 27 年 1 月 11 日(日) 10:00～17:00
場所 ： JA･AZM ホール　2 階ホール（宮崎県宮崎市霧島 1-1-1）
視察 ： 下薗惠子委員　　八木信幸委員
後援 ： 一般社団法人宮崎県獣医師会
　　学校法人宮崎総合学院　宮崎ペットワールド専門学校
内容･講師 （タイムテーブル）
10:00-10:50 ①「動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル」
（動物病院マネージャー概論より）
<講師:獣徳会　原　大二郎　氏>
11:00-11:50 ②「アナタの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？」
（マーケティング論より － マーケティングの概要と基礎）
<講師:中央動物専門学校　坂本　敏　氏>
13:00-13:50 ③「新患を獲得するための4つのツール」
（マーケティング論より － プロモーション戦略）
<講師:JPR　田中　理咲　氏>
14:00-14:50 ④「飼い主さんの視点で見直す待合室」
（院内管理より）
<講師:インターズー　木村　大樹　氏>
15:00-17:00 ⑤「実践　クレーム対応の心構えとスキル」
（サービスマネジメントより）
<講師:JPR　田中　理咲　氏>

現場風景



動物病院のマネージャー養成講座

動物病院のマネージャー養成講座
平成26年度
文部科学省委託事業
（宮崎）

2-4. 実証検証①【受講生を対象としたアンケート】

実証講座について、講座名称やテーマ名が分かりやすいものであったどうかや内容と一致しているものであったかを把握するとともに、講座内容が実務に役立つ内容であったか、内容がどの程度のレベルであったかを把握するために、受講生に対してアンケート調査を実施した。

（1）アンケートの実施・回収状況

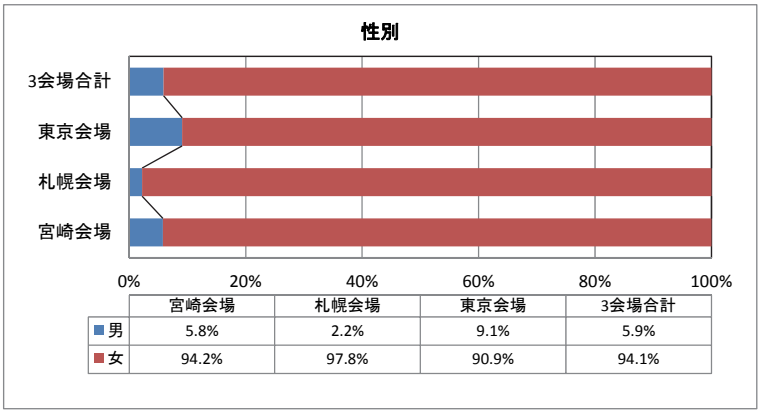
アンケートは、実証講座を行った東京会場・札幌会場・宮崎会場の 3 会場すべてで実施した。実施日及び回収状況は次表のとおりであった。

会場	実施日	参加者	回収数	回収率
東京	11 月 29 日	62 名	56 部	90.3%
札幌	12 月 14 日	47 名	45 部	95.7%
宮崎	1 月 11 日	70 名	69 部	98.5%

また、受講者のプロフィールは以下のとおりであった。

○性別

女性の比率は、東京会場では 90.9%、札幌会場では 97.8%、宮崎会場では 94.1%となっており、いずれの会場でも 9 割を超えていた。



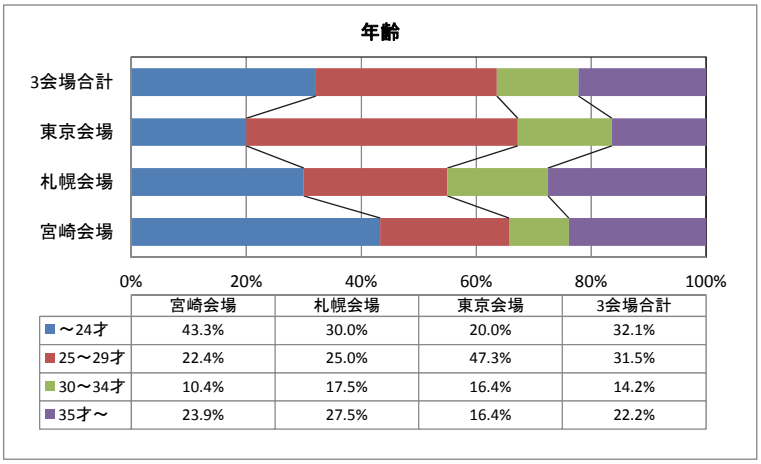
○年齢

平均年齢は、東京が 29.69 才、札幌は 30.78 才、宮崎は 27.91 才であった。

年齢分布を見ると、東京会場は「25～29 才」の割合が他の会場よりも多く、札幌会場では「～24 才」、宮崎会場では「～24 才」がそれぞれ、多くなっている。

3 会場合計では、「～24 才」が最も多く、32.1%となっている。

会場	東京会場	札幌会場	宮崎会場	3 会場合計
平均年齢	29.69	30.78	27.91	29.22



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
～24才	43.3%	30.0%	20.0%	32.1%
25～29才	22.4%	25.0%	47.3%	31.5%
30～34才	10.4%	17.5%	16.4%	14.2%
35才～	23.9%	27.5%	16.4%	22.2%

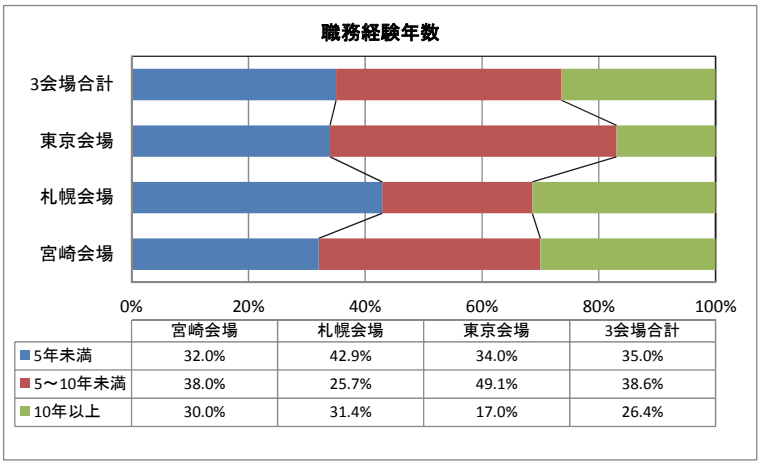
○職務経験年数

平均職場経験年齢は、東京が 6.94 年、札幌は 7.73 年、宮崎は 7.73 年であった。

分布を見ると、東京会場は「5～10 年未満」の割合が他の会場よりも多く、札幌会場では「5 年未満」、宮崎会場では「5～10 年未満」がそれぞれ、多くなっている。

3 会場合計では、「5～10 年未満」が最も多く、38.6%となっている。

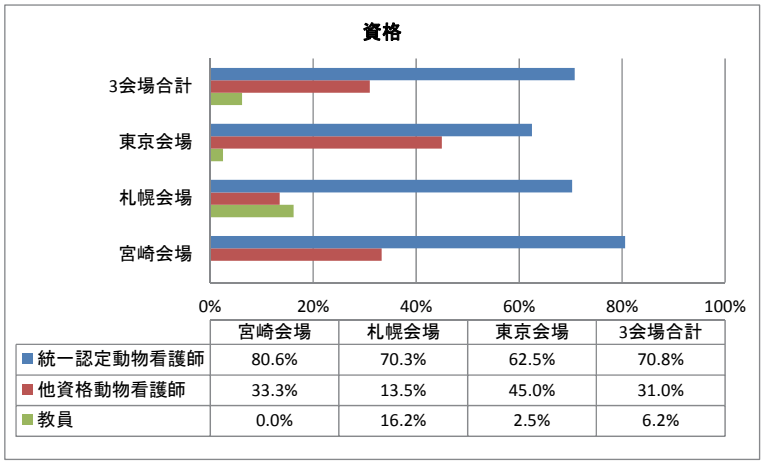
会場	東京会場	札幌会場	宮崎会場	3 会場合計
平均	6.94	7.73	7.73	7.42



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
5年未満	32.0%	42.9%	34.0%	35.0%
5～10年未満	38.0%	25.7%	49.1%	38.6%
10年以上	30.0%	31.4%	17.0%	26.4%

○資格

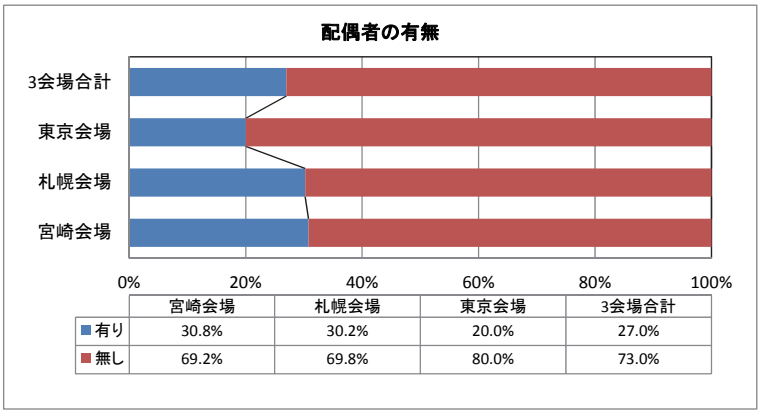
「統一認定動物看護師」の保有者は、東京会場 62.5%、札幌会場 70.3%、宮崎会場 80.6%となっている。



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
統一認定動物看護師	80.6%	70.3%	62.5%	70.8%
他資格動物看護師	33.3%	13.5%	45.0%	31.0%
教員	0.0%	16.2%	2.5%	6.2%

○配偶者の有無

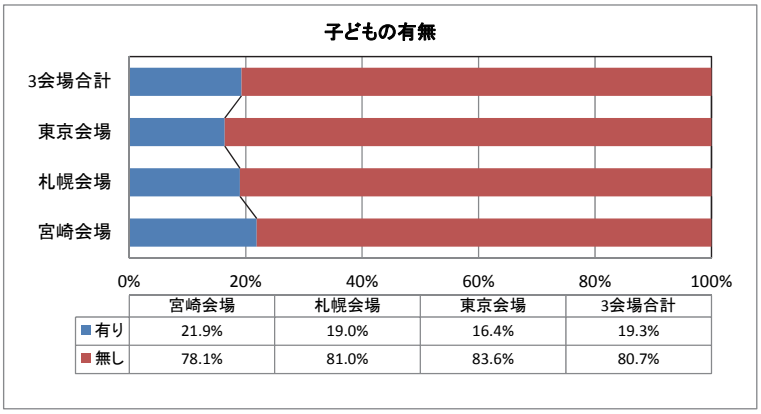
配偶者の有無について、「有り」は東京会場 20.0%、札幌会場 30.2%、宮崎会場 30.8%となっている。



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
有り	30.8%	30.2%	20.0%	27.0%
無し	69.2%	69.8%	80.0%	73.0%

○子どもの有無

子どもの有無について、「有り」は東京会場 16.4%、札幌会場 19.0%、宮崎会場 21.9%となっている。



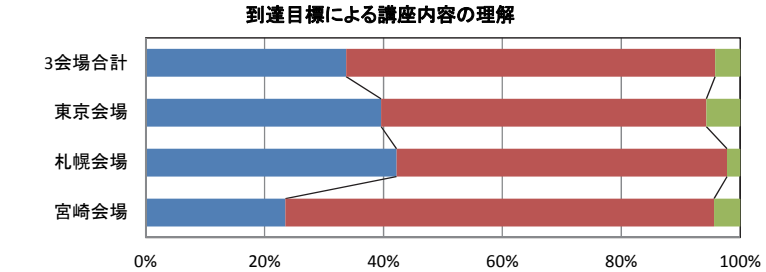
	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
有り	21.9%	19.0%	16.4%	19.3%
無し	78.1%	81.0%	83.6%	80.7%

（２）設問別の回答結果

１．授業開始前に、配付した「講座内容（到達目標）」について

（１）講座の内容が理解できましたか？

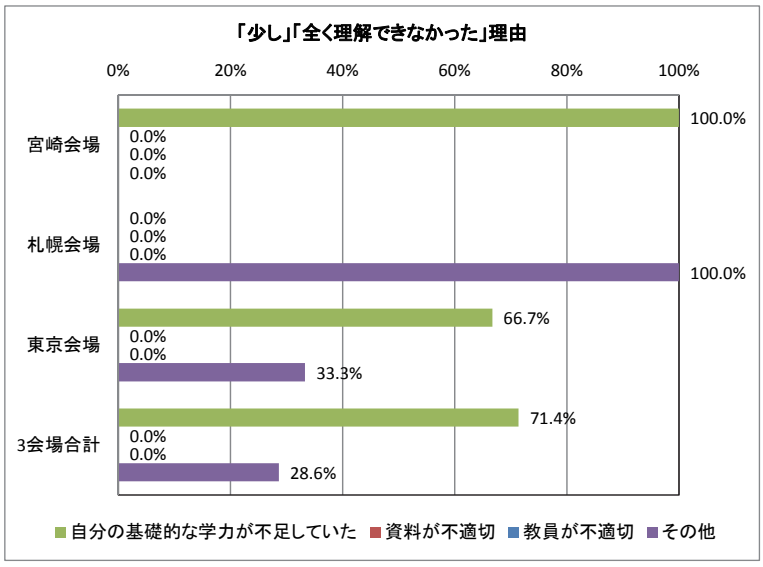
講座の内容については、「十分理解できた」と「大体理解できた」を合わせると、東京 94.3%、札幌 97.8%、宮崎 95.6%となっており、各会場とも 9 割以上が到達目標により講座内容が理解できたと回答している。



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
十分できた	23.5%	42.2%	39.6%	33.7%
大体	72.1%	55.6%	54.7%	62.0%
少し	4.4%	2.2%	5.7%	4.2%
全くできなかった	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

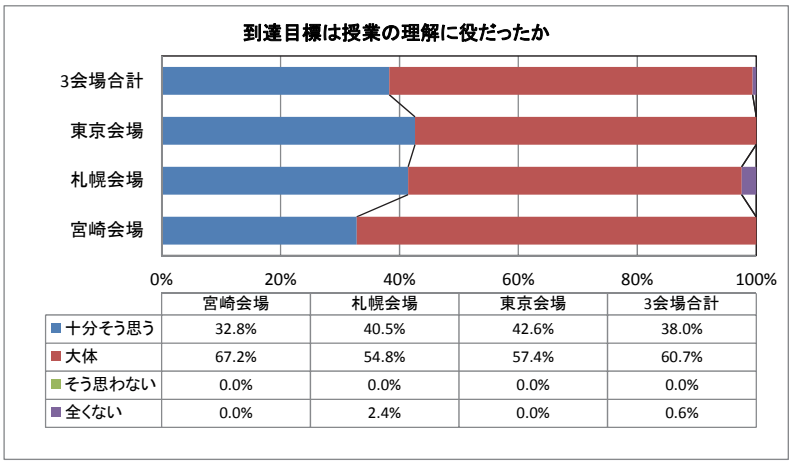
→「少し」又は「全く出来なかった」と回答した人は理由を☑してください

「少し」の理由としては、「自分の基礎的な学力が不足していた」があげられている。



（２）「講座内容（到達目標）」は授業を理解するために役立ったと思いますか？

授業を理解するために役だったかついては、「十分そう思う」は東京 42.6%、札幌 40.5%、宮崎 32.8%となっており、「十分そう思う」「大体」を合わせると各会場とも 9 割以上となっており、「到達目標」は授業を理解するために役立っていることがうかがえる。



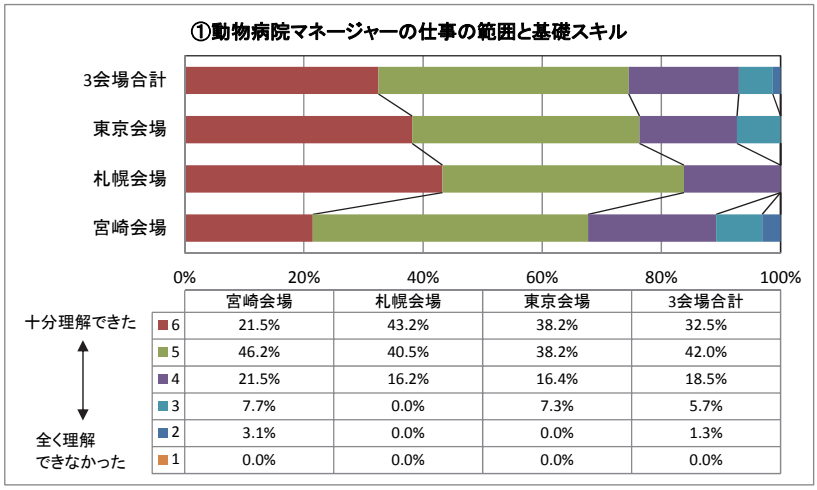
	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
十分そう思う	32.8%	40.5%	42.6%	38.0%
大体	67.2%	54.8%	57.4%	60.7%
そう思わない	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
全くない	0.0%	2.4%	0.0%	0.6%

２．受講した内容について、以下の質問にお答えください。（該当する番号に〇を付けてください。）

（１）受講した内容について、あなた自身は、どの程度を理解できたと感じていますか。

①動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル

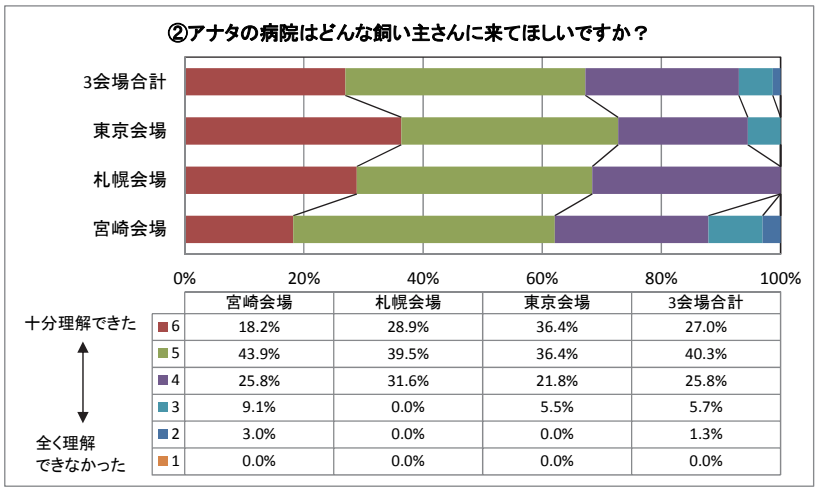
6 段階に分けたうち、「6（十分理解できた）」は東京 38.2%、札幌 43.2%、宮崎 21.5%となっている。宮崎会場が他の 2 会場よりも少し割合が低くなっている。



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
6（十分理解できた）	21.5%	43.2%	38.2%	32.5%
5	46.2%	40.5%	38.2%	42.0%
4	21.5%	16.2%	16.4%	18.5%
3	7.7%	0.0%	7.3%	5.7%
2	3.1%	0.0%	0.0%	1.3%
1（全く理解できなかった）	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

②アナタの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？

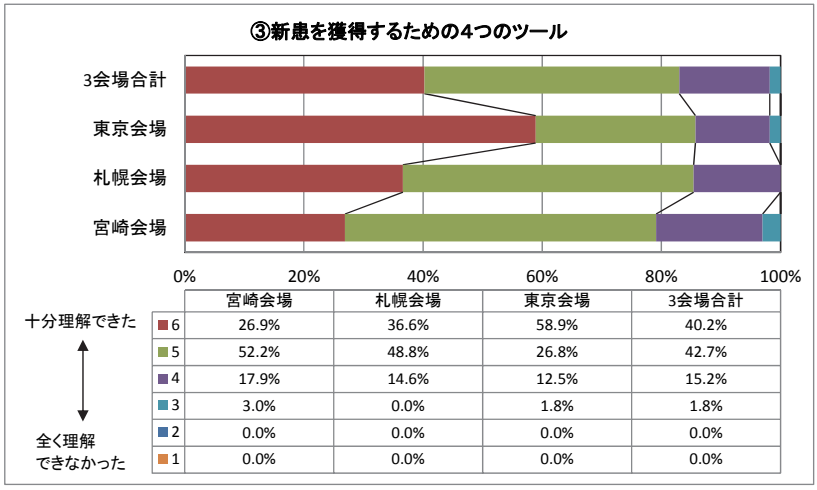
6 段階に分けたうち、「6（十分理解できた）」は東京 38.2%、札幌 43.2%、宮崎 21.5%となっている。宮崎会場が他の 2 会場よりも少し割合が低くなっている。



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
6	18.2%	28.9%	36.4%	27.0%
5	43.9%	39.5%	36.4%	40.3%
4	25.8%	31.6%	21.8%	25.8%
3	9.1%	0.0%	5.5%	5.7%
2	3.0%	0.0%	0.0%	1.3%
1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

③新患を獲得するための４つのツール

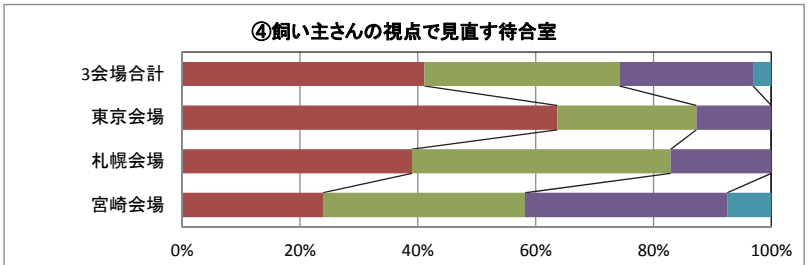
6 段階に分けたうち、「6（十分理解できた）」は東京 58.9%、札幌 36.6%、宮崎 26.9%となっている。東京会場は 6 割弱となっており、他の 2 会場よりも割合が高くなっている。



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
6	26.9%	36.6%	58.9%	40.2%
5	52.2%	48.8%	26.8%	42.7%
4	17.9%	14.6%	12.5%	15.2%
3	3.0%	0.0%	1.8%	1.8%
2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

④飼い主さんの視点で見直す待合室

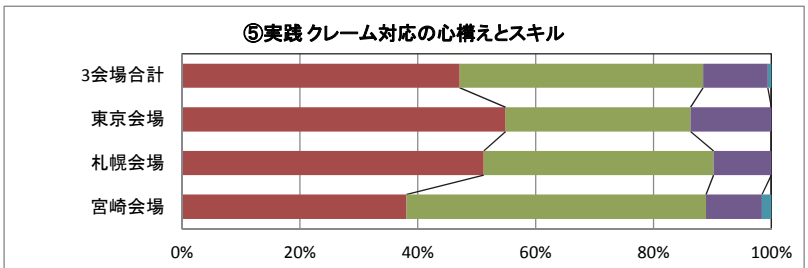
6 段階に分けたうち、「6（十分理解できた）」は東京 63.6%、札幌 39.0%、宮崎 23.9%となっている。東京会場は 6 割強となっており、他の 2 会場よりも割合が高くなっている。



		宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
十分理解できた	6	23.9%	39.0%	63.6%	41.1%
	5	34.3%	43.9%	23.6%	33.1%
	4	34.3%	17.1%	12.7%	22.7%
	3	7.5%	0.0%	0.0%	3.1%
	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
全く理解できなかった	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

⑤実践 クレーム対応の心構えとスキル

6 段階に分けたうち、「6（十分理解できた）」は東京 54.9%、札幌 51.2%、宮崎 38.1%となっている。東京会場と札幌会場では 5 割をとも超えているが、宮崎会場は他の 2 会場よりも少し割合が低くなっている。

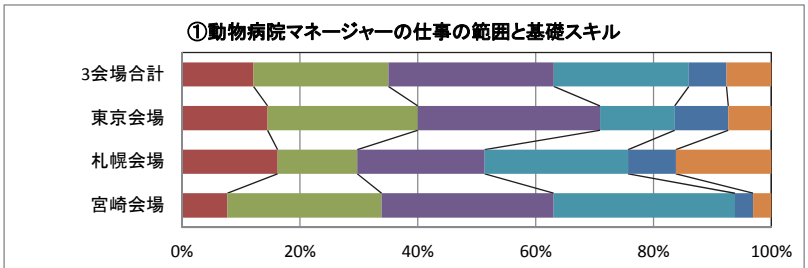


		宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
十分理解できた	6	38.1%	51.2%	54.9%	47.1%
	5	50.8%	39.0%	31.4%	41.3%
	4	9.5%	9.8%	13.7%	11.0%
	3	1.6%	0.0%	0.0%	0.6%
	2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
全く理解できなかった	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

（２）受講した内容について、あなた自身が感じた難易度を教えてください。

①動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル

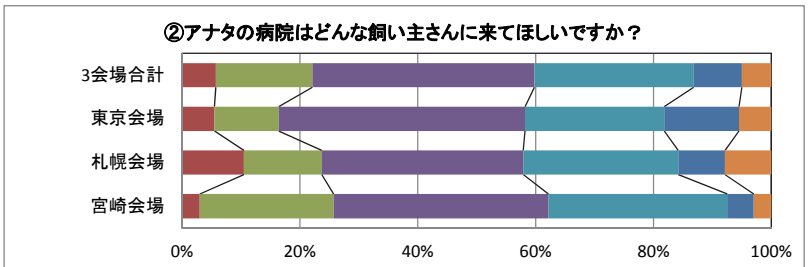
6 段階に分けた難易度のうち、「6（難しかった）」は東京 14.5%、札幌 16.2%、宮崎 7.7%となっている。一方、「1（易しかった）」は東京 7.3%、札幌 16.2%、宮崎 3.1%となっており、札幌会場は他の 2 会場より「易しかった」の割合が高くなっている。



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
6（難しかった）	7.7%	16.2%	14.5%	12.1%
5	26.2%	13.5%	25.5%	22.9%
4	29.2%	21.6%	30.9%	28.0%
3	30.8%	24.3%	12.7%	22.9%
2	3.1%	8.1%	9.1%	6.4%
1（易しかった）	3.1%	16.2%	7.3%	7.6%

②アナタの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？

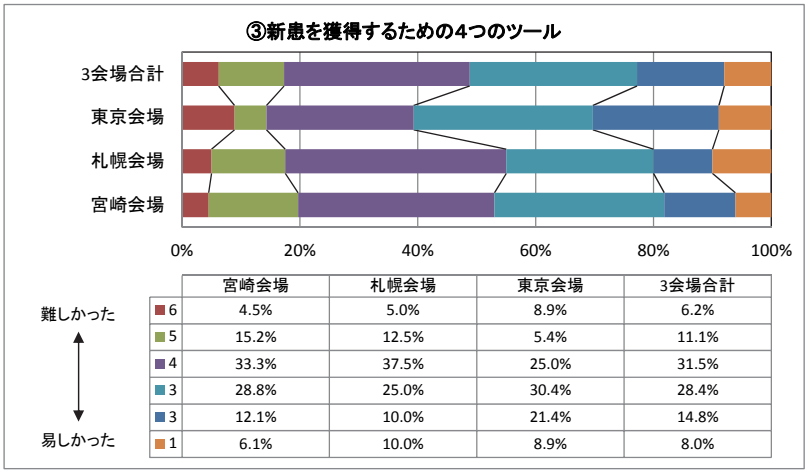
6 段階に分けた難易度のうち、「6（難しかった）」は東京 5.5%、札幌 10.5%、宮崎 3.0%となっており、札幌会場は他の 2 会場より「難しかった」の割合が高くなっている。一方、「1（易しかった）」は東京 5.5%、札幌 7.9%、宮崎 3.0%となっている



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
6（難しかった）	3.0%	10.5%	5.5%	5.7%
5	22.7%	13.2%	10.9%	16.4%
4	36.4%	34.2%	41.8%	37.7%
3	30.3%	26.3%	23.6%	27.0%
2	4.5%	7.9%	12.7%	8.2%
1（易しかった）	3.0%	7.9%	5.5%	5.0%

③新患を獲得するための４つのツール

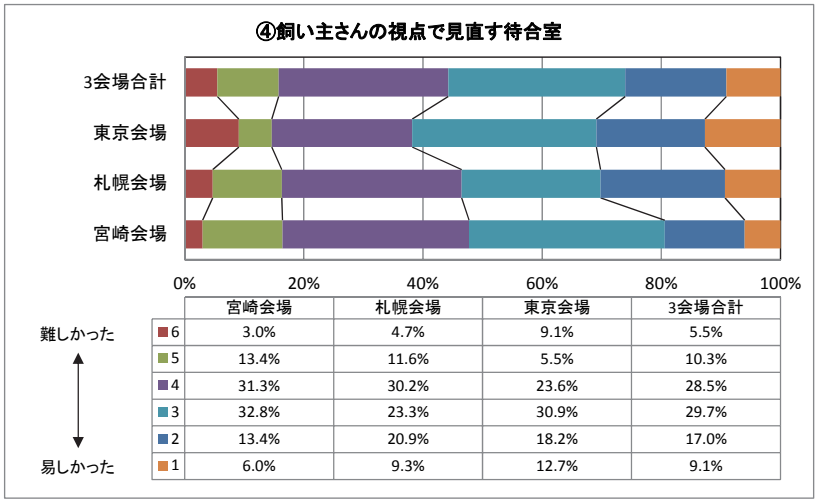
6 段階に分けた難易度のうち、「6（難しかった）」は東京 8.9%、札幌 5.0%、宮崎 4.5%となっている。一方、「1（易しかった）」は東京 8.9%、札幌 10.0%、宮崎 6.1%となっている。



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
難しかった ■6	4.5%	5.0%	8.9%	6.2%
■5	15.2%	12.5%	5.4%	11.1%
■4	33.3%	37.5%	25.0%	31.5%
■3	28.8%	25.0%	30.4%	28.4%
■3	12.1%	10.0%	21.4%	14.8%
易しかった ■1	6.1%	10.0%	8.9%	8.0%

④飼い主さんの視点で見直す待合室

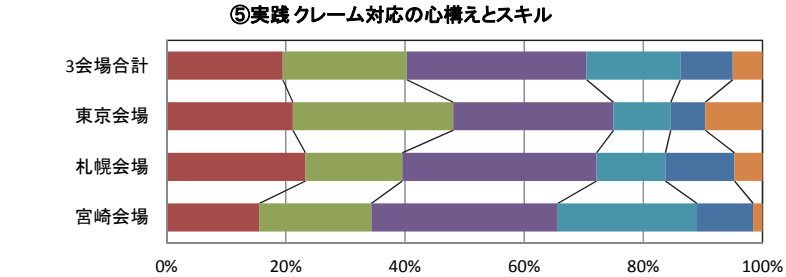
6 段階に分けた難易度のうち、「6（難しかった）」は東京 9.1%、札幌 4.7%、宮崎 3.0%となっており、東京会場は他の 2 会場より「難しかった」の割合が高くなっている。一方、「1（易しかった）」は東京 12.7%、札幌 9.3%、宮崎 6.0%となっている。



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
難しかった ■6	3.0%	4.7%	9.1%	5.5%
■5	13.4%	11.6%	5.5%	10.3%
■4	31.3%	30.2%	23.6%	28.5%
■3	32.8%	23.3%	30.9%	29.7%
■2	13.4%	20.9%	18.2%	17.0%
易しかった ■1	6.0%	9.3%	12.7%	9.1%

⑤実践 クレーム対応の心構えとスキル

6 段階に分けた難易度のうち、「6（難しかった）」は東京 21.2%、札幌 23.3%、宮崎 15.6%となっている。一方、「1（易しかった）」は東京 9.6%、札幌 4.7%、宮崎 1.6%となっており、東京会場は他の 2 会場より「易しかった」の割合が高くなっている。

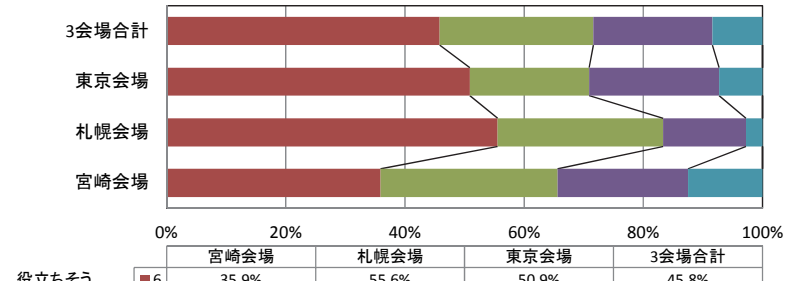


	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
6（難しかった）	15.6%	23.3%	21.2%	19.5%
5	18.8%	16.3%	26.9%	20.8%
4	31.3%	32.6%	26.9%	30.2%
3	23.4%	11.6%	9.6%	15.7%
2	9.4%	11.6%	5.8%	8.8%
1（易しかった）	1.6%	4.7%	9.6%	5.0%

（３）受講した内容について、今後の業務の役に立ちそうかどうか教えてください。

①動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル

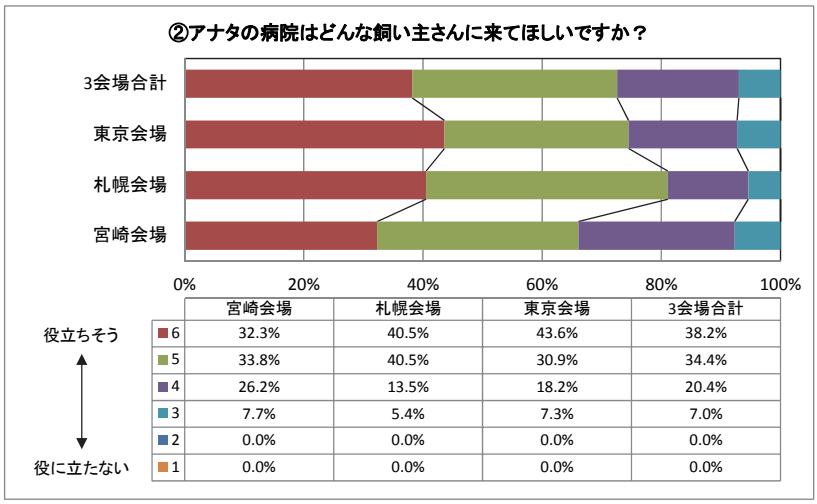
今後の業務に役立ちそうかどうか、6 段階に分けたうち、「6（役立つ）」は東京 50.9%、札幌 55.6%、宮崎 35.9%となっており、宮崎会場は他の 2 会場より「役に立つ」の割合が低くなっている。一方、「1（役に立たない）」はいずれの会場も 0%となっている。



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
6（役立ちそう）	35.9%	55.6%	50.9%	45.8%
5	29.7%	27.8%	20.0%	25.8%
4	21.9%	13.9%	21.8%	20.0%
3	12.5%	2.8%	7.3%	8.4%
2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1（役に立たない）	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

②アナタの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？

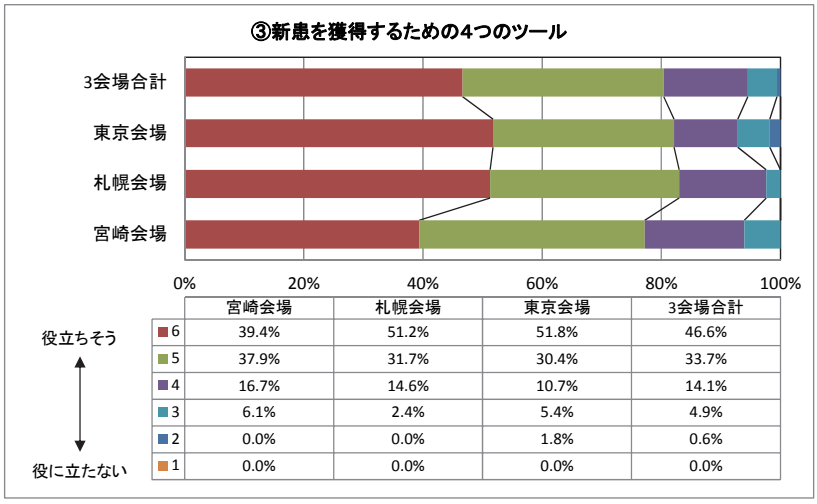
今後の業務に役立ちそうかどうか、6 段階に分けたうち、「6（役立つ）」は東京 43.6%、札幌 40.5%、宮崎 32.3%となっており、宮崎会場は他の 2 会場より「役に立つ」の割合が低くなっている。一方、「1（役に立たない）」はいずれの会場も 0%となっている。



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
6（役立ちそう）	32.3%	40.5%	43.6%	38.2%
5	33.8%	40.5%	30.9%	34.4%
4	26.2%	13.5%	18.2%	20.4%
3	7.7%	5.4%	7.3%	7.0%
2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1（役に立たない）	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

③新患を獲得するための４つのツール

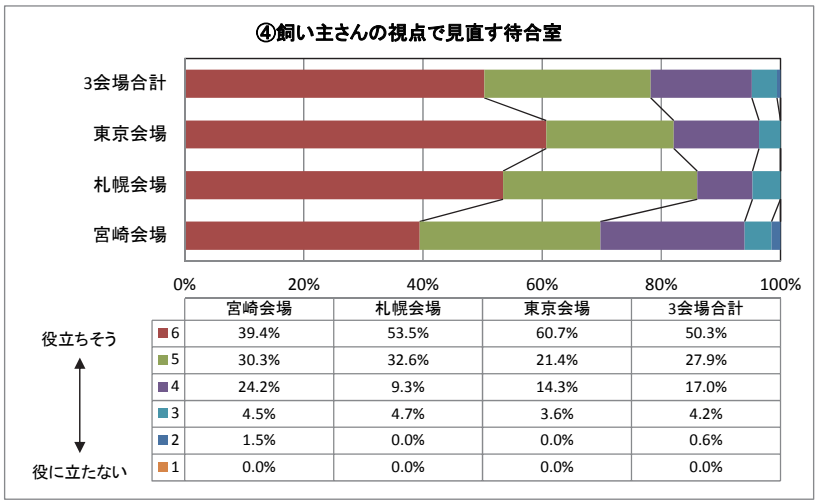
今後の業務に役立ちそうかどうか、6 段階に分けたうち、「6（役立つ）」は東京 51.8%、札幌 51.2%、宮崎 39.4%となっており、宮崎会場は他の 2 会場より「役に立つ」の割合が低くなっている。一方、「1（役に立たない）」はいずれの会場も 0%となっている。



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
6（役立ちそう）	39.4%	51.2%	51.8%	46.6%
5	37.9%	31.7%	30.4%	33.7%
4	16.7%	14.6%	10.7%	14.1%
3	6.1%	2.4%	5.4%	4.9%
2	0.0%	0.0%	1.8%	0.6%
1（役に立たない）	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

④飼い主さんの視点で見直す待合室

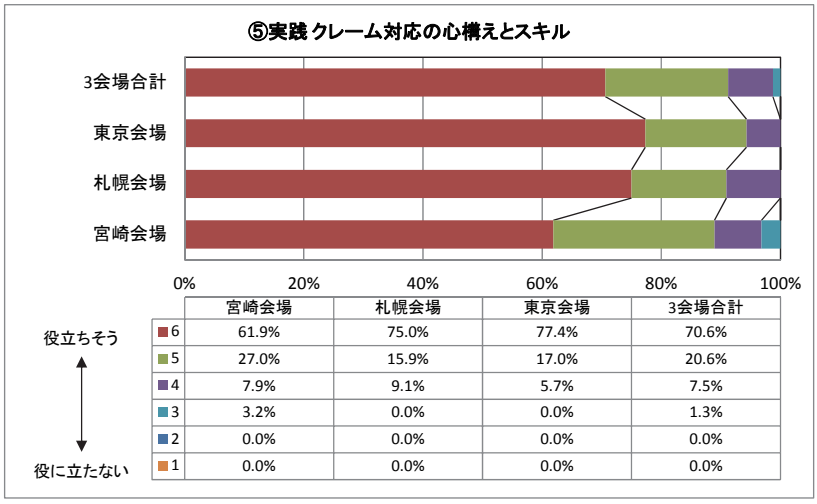
今後の業務に役立ちそうかどうか、6 段階に分けたうち、「6（役立つ）」は東京 60.7%、札幌 53.5%、宮崎 39.4%となっており、宮崎会場は他の 2 会場より「役に立つ」の割合が低くなっている。一方、「1（役に立たない）」はいずれの会場も 0%となっている。



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
6	39.4%	53.5%	60.7%	50.3%
5	30.3%	32.6%	21.4%	27.9%
4	24.2%	9.3%	14.3%	17.0%
3	4.5%	4.7%	3.6%	4.2%
2	1.5%	0.0%	0.0%	0.6%
1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

⑤実践 クレーム対応の心構えとスキル

今後の業務に役立ちそうかどうか、6 段階に分けたうち、「6（役立つ）」は東京 77.4%、札幌 75.0%、宮崎 61.9%となっており、宮崎会場は他の 2 会場より「役に立つ」の割合が低くなっている。一方、「1（役に立たない）」はいずれの会場も 0%となっている。

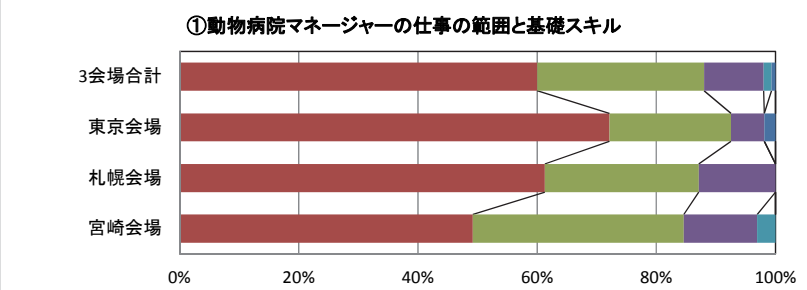


	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
6	61.9%	75.0%	77.4%	70.6%
5	27.0%	15.9%	17.0%	20.6%
4	7.9%	9.1%	5.7%	7.5%
3	3.2%	0.0%	0.0%	1.3%
2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

（４）受講した内容は、タイトルと一致していたと思いますか。

①動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル

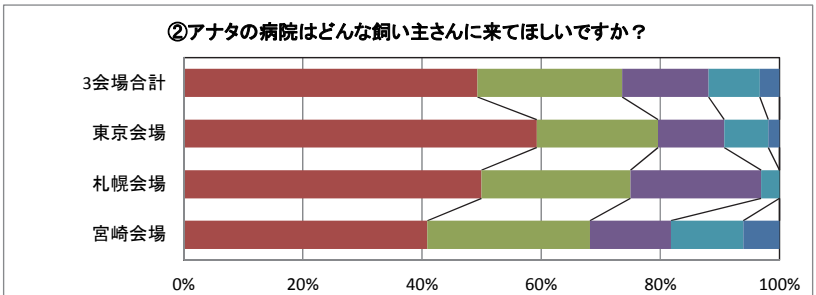
タイトルと一致していたかを 6 段階に分けたうち、「6（一致していた）」は東京 72.2%、札幌 61.3%、宮崎 49.2%となっており、宮崎会場は他の 2 会場より「一致していた」の割合が低くなっている。一方、「1（一致していなかった）」はいずれの会場も 0%となっている。



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
一致していた ■6	49.2%	61.3%	72.2%	60.0%
■5	35.4%	25.8%	20.4%	28.0%
■4	12.3%	12.9%	5.6%	10.0%
■3	3.1%	0.0%	0.0%	1.3%
■2	0.0%	0.0%	1.9%	0.7%
していなかった ■1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

②アナタの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？

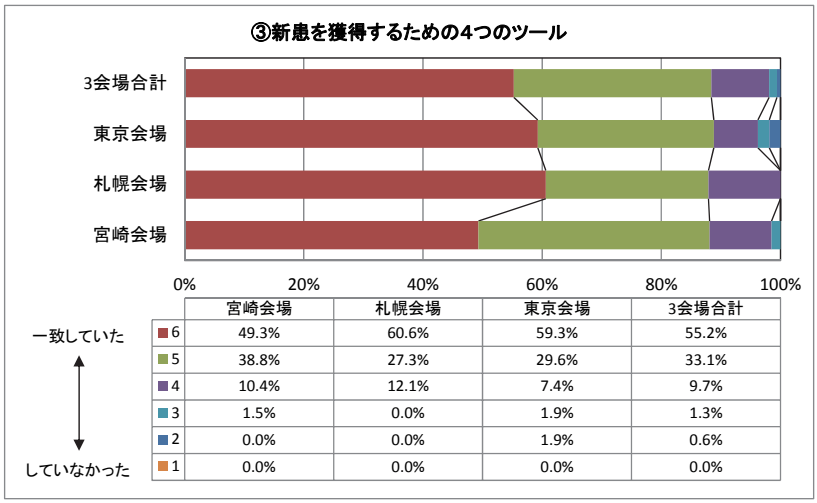
タイトルと一致していたかを 6 段階に分けたうち、「6（一致していた）」は東京 59.3%、札幌 50.0%、宮崎 40.9%となっており、宮崎会場は他の 2 会場より「一致していた」の割合が低くなっている。一方、「1（一致していなかった）」はいずれの会場も 0%となっている。



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
一致していた ■6	40.9%	50.0%	59.3%	49.3%
■5	27.3%	25.0%	20.4%	24.3%
■4	13.6%	21.9%	11.1%	14.5%
■3	12.1%	3.1%	7.4%	8.6%
■2	6.1%	0.0%	1.9%	3.3%
していなかった ■1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

③新患を獲得するための４つのツール

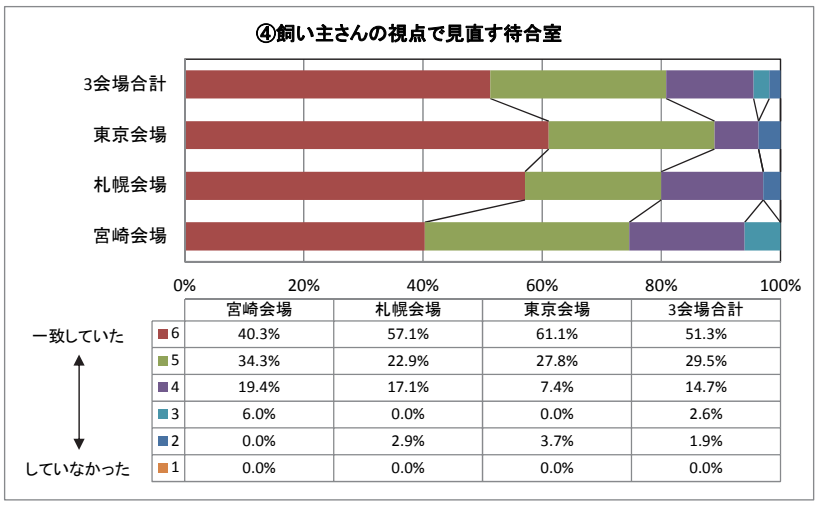
タイトルと一致していたかを 6 段階に分けたうち、「6（一致していた）」は東京 59.3%、札幌 60.6%、宮崎 49.3%となっており、宮崎会場は他の 2 会場より「一致していた」の割合が低くなっている。一方、「1（一致していなかった）」はいずれの会場も 0%となっている。



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
6（一致していた）	49.3%	60.6%	59.3%	55.2%
5	38.8%	27.3%	29.6%	33.1%
4	10.4%	12.1%	7.4%	9.7%
3	1.5%	0.0%	1.9%	1.3%
2	0.0%	0.0%	1.9%	0.6%
1（していなかった）	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

④飼い主さんの視点で見直す待合室

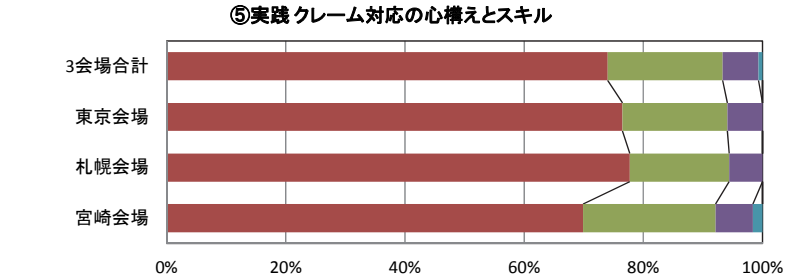
タイトルと一致していたかを 6 段階に分けたうち、「6（一致していた）」は東京 61.1%、札幌 57.1%、宮崎 40.3%となっており、宮崎会場は他の 2 会場より「一致していた」の割合が低くなっている。一方、「1（一致していなかった）」はいずれの会場も 0%となっている。



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
6（一致していた）	40.3%	57.1%	61.1%	51.3%
5	34.3%	22.9%	27.8%	29.5%
4	19.4%	17.1%	7.4%	14.7%
3	6.0%	0.0%	0.0%	2.6%
2	0.0%	2.9%	3.7%	1.9%
1（していなかった）	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

⑤実践 クレーム対応の心構えとスキル

タイトルと一致していたかを 6 段階に分けたうち、「6（一致していた）」は東京 76.5%、札幌 77.8%、宮崎 69.8%となっており、宮崎会場は他の 2 会場より「一致していた」の割合が低くなっている。一方、「1（一致していなかった）」はいずれの会場も 0%となっている。

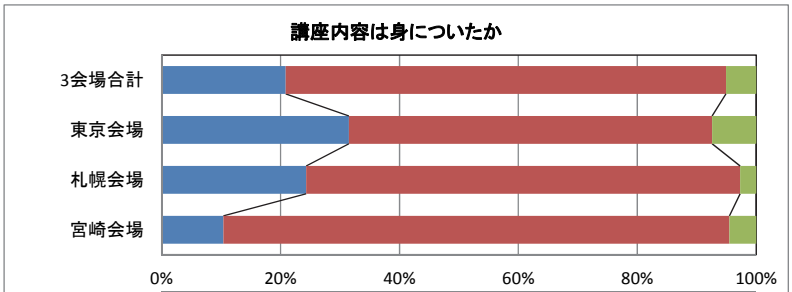


	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
6（一致していた）	69.8%	77.8%	76.5%	74.0%
5	22.2%	16.7%	17.6%	19.3%
4	6.3%	5.6%	5.9%	6.0%
3	1.6%	0.0%	0.0%	0.7%
2	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1（していなかった）	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

３．今回の講座全体について、以下の質問にお答えください。

（１）「講座内容（習得項目）」は身に付いたと思いますか？

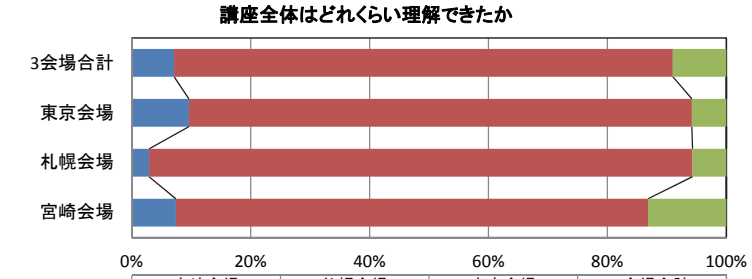
「講座内容」は身についたかについては、「十分身についた」は東京 31.5%、札幌 24.3%、宮崎 10.4%となっている。いずれの会場も「大体」が一番多くなっているが、東京会場では「十分身についた」が他の会場よりも割合が高くなっている。



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
十分身についた	10.4%	24.3%	31.5%	20.9%
大体	85.1%	73.0%	61.1%	74.1%
付いていない	4.5%	2.7%	7.4%	5.1%
全く付いていない	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

（２）講座全体として、どのくらい理解できたと思いますか？

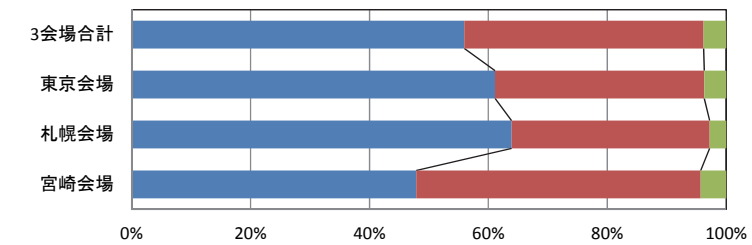
講座全体としてどのくらい理解できたかについては、「全部」「ほとんど全部」を合わせると、東京 94.2%、札幌 94.7%、宮崎 86.8%となっている。いずれの会場も 9 割近くの受講生が理解できたと回答している。



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
全部	7.4%	2.9%	9.6%	7.1%
ほとんど全部	79.4%	91.4%	84.6%	83.9%
あまりできない	13.2%	5.7%	5.8%	9.0%
できない	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

（３）講座全体はあなたの将来に役立つと思いましたか？

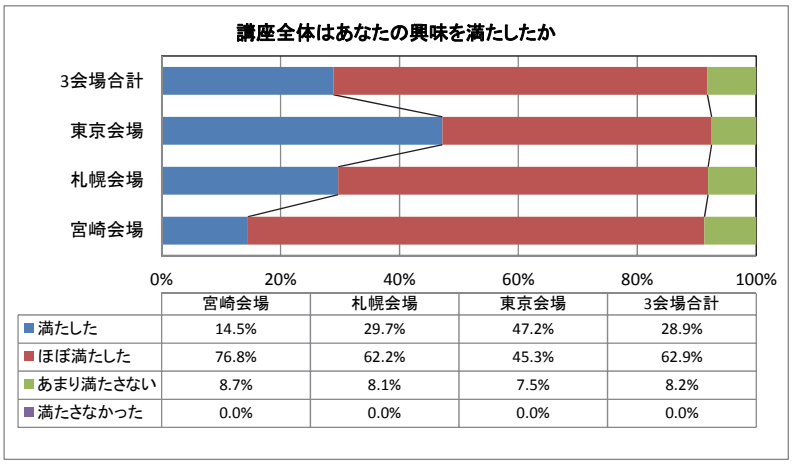
将来の役に立つと思うかについては、「強く思う」「大体思う」を合わせると、東京 96.3%、札幌 97.2%、宮崎 95.6%となっている。いずれの会場も 9 割以上の受講生が将来の役に立つと回答している。



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
強く思う	47.8%	63.9%	61.1%	56.0%
大体	47.8%	33.3%	35.2%	40.3%
少し	4.3%	2.8%	3.7%	3.8%
思わない	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

（４）講座内容はあなたの興味を満たしましたか？

講座は興味を満たしたかについては、「満たした」「ほぼ満たした」を合わせると、東京 92.5%、札幌 91.9%、宮崎 91.3%となっている。いずれの会場も 9 割近くの受講生が興味を満たしたと回答している。

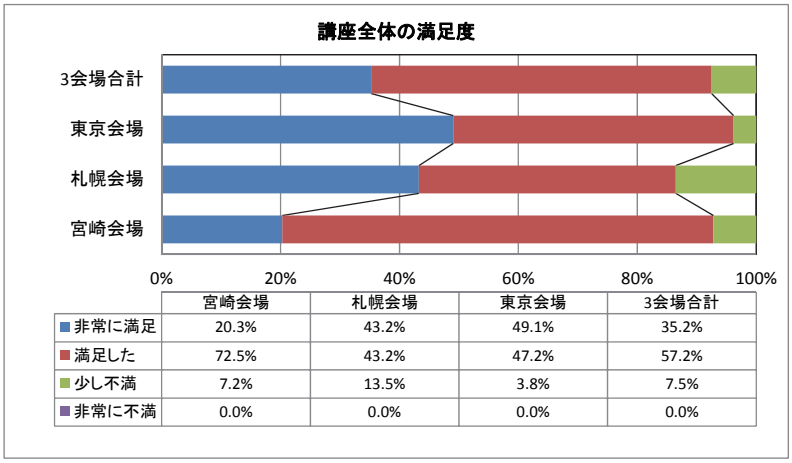


	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
満たした	14.5%	29.7%	47.2%	28.9%
ほぼ満たした	76.8%	62.2%	45.3%	62.9%
あまり満たさない	8.7%	8.1%	7.5%	8.2%
満たさなかった	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

（５）講座全体の満足度を教えてください。

講座全体の満足度については、「非常に満足」は東京 49.1%、札幌 43.2%、宮崎 20.3%となっており、宮崎会場は他の 2 会場より「非常に満足」の割合が低くなっている。

ただし、「非常に満足」「満足した」を合わせると、いずれの会場も 9 割前後の受講生が満足したと回答している。



	宮崎会場	札幌会場	東京会場	3会場合計
非常に満足	20.3%	43.2%	49.1%	35.2%
満足した	72.5%	43.2%	47.2%	57.2%
少し不満	7.2%	13.5%	3.8%	7.5%
非常に不満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

自由記述の内容

自由記述の内容は、東京・札幌・宮崎の 3 会場合計 96 件（うち、女 92 件　、男 4 件）が寄せられた。その一部を、下記に抜粋する。

＜東京会場＞

・改めて考え直す機会をいただきました。今後、学んだことを生かしていきたいと思います。本日はありがとうございました。（女性、36 才）

・長く病院に務めていますが、まだまだ勉強不足な所もあり、今回の講習を受けてスキルアップ出来たんじゃないかと思います。この経験を、今後生かせる様にしていきたいです。（女性、32 才）

・初めて聞く講習内容ばかりで、とても勉強になりました。そして、明日から取り組めそうなことが多く、病院の向上にとても参考になりました。早速、できることからやっていきたいと思います。（女性、29 才）

・飼い主様のニーズを正しく捉え、安らげる待合室づくりをしていきたいと思いました。また、自身やスタッフ、オーナー様にとってよりよい病院となるよう、本日のセミナー内容をスタッフ全員に共有し、生かしていけるよう、相談します！貴重なお話をありがとうございました。（女性、25 才）

・私は新卒だからか、少し難しいセミナーだと感じました。マネージャーとして働く事があるとしてもまだ先の事だと思うので、まずはオーナーさん目線で接する事が出来るようになればと思いました。特に、クレーム対応では、私がミスをしても先輩や先生方が説明し、一緒にあやまるという形なので、どのように対応すればいいのか理解していませんでした。まだ一次対応でしか対応する機会はあまり無いと思いますがいまの間に身につけて一スタッフとしてオーナーさんにしっかりとした対応が出来るように頑張りたいと思えました。また機会があれば参加して、２、３年後にそなえたいです。（女性、20 才）

＜札幌会場＞

・経験が浅いため、難しい部分もありましたが、改善できるところを考えて実行していきたいと思います。クレーム対応など普段勉強できないことが学べて良かったです。（女性、23 才）

・全体を通して、いつも行っている業務に役立てる事ができる内容がたくさんお聞きする事ができ、良かったです。⑤を理解し実行に移す事ができれば、スタッフがより強い信頼を飼い主さんより得る事ができるかと思います。今後もいろいろな知識を身につけていきたいと思います。（女性、33 才）

・札幌の動物病院では、動物看護師の勤務年数が 10 年以上の方が少ないように思え、病

院のスタッフとしても受け身になっている方もいらっしゃるのかなと感じます。自分も受け身である所も多くあり、反省しています。マネージメント、マーケティングは、院長、主任だけのものではなく、全スタッフが考えるべきことと認識できました。（女性、32 才）

・「実践クレーム対応の心構スキル」は大変興味深く（身近な事に起こりうる）学べたと思います。又、他の事例も多く出してほしいと思いますし、それを学んで、スタッフと共に成長していきたいと思います。（女性、48 才）

・現場を離れ 10 年が経過し忘れている事もありましたが講座を聞きながら思い出したり今後の授業にどのように活かしていこうかなど考えておりました。今回の内容の講座は北海道での開催は少ないのでまた機会がありましたら勤務 5 年以上や 10 年以上の方を対象とした講座開催をお願いしたいです。また、いろいろなセミナーを開催していただき、より知識を深めていきたいと思います。（女性、40 才）

＜宮崎会場＞

・マネージャーの必要性や AIDMA の事など知れて良かった。自分がすぐにできる事としてポップ作りなどから実践していきたいと思います。（女性、36 才）

・今日の授業は自分に足りないことをおぎなうことができる内容だったので出席できて良かったです。院内の改善等、自分たちにできることを見つけて飼主さんに満足していただけるように努力していきます。クレーム対応は実践演習でよりわかりやすく、実務にいかしていきたいと思います。このような講習が宮崎で多くひらかれるように願っています。（女性、36 才）

・今後働き始めた時、どこをどのようにして工夫したら良い病院つくりへ協力することが出来るか、より良い病院にするためにはどこを改善したら良いか、を想定して考えることが出来た時間でした。（女性、19 才）

・大変興味深い内容でした。特にクレーム対応については講座の前後で意識が変わりました。九州は動物看護師向けのセミナーや講演会があまりないので、今後もこのような勉強会を開催していただきたいです。（できれば福岡で）参加して本当によかったです。（女性、39 才）

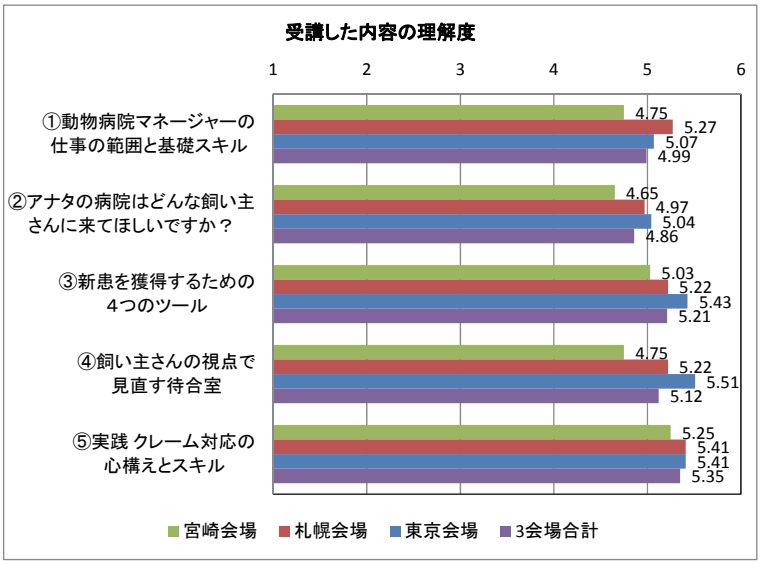
2-5. 実証検証の分析および考察

テーマ毎別に、6 段階の回答結果を、「6」を 6 点、「5」を 5 点、「4」を 4 点、「3」を 3 点、「2」を 2 点、「1」を 1 点とし、「無回答」を母数から除き、加重平均により、指標化して処理した。得点が高くなるにつれ、理解度は高く、難易度は難しく、役立ち度は役立ち、タイトルとの一致は一致していることを意味している。

○理解度

会場別による理解度の差が大きいテーマは、「④飼い主さんの視点で見直す待合室（東京：5.51＞宮崎：4.75）」であり、差は 0.76 となっている。次いで、「①動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル（札幌：5.27＞宮崎：4.75）」が 0.52 となっている。一方で、理解度の差が小さいテーマは、「⑤実践 クレーム対応の心構えとスキル」であり、差は 0.16 となっている。

全てのテーマにおいて、宮崎会場の理解度が他会場よりも低く、受講生の中に職務経験年数のない専門学校の学生も含まれているためだと推測される。これは、学生にはなじみの薄いテーマ④やテーマ①、テーマ②の理解度が低いことからも推定される。

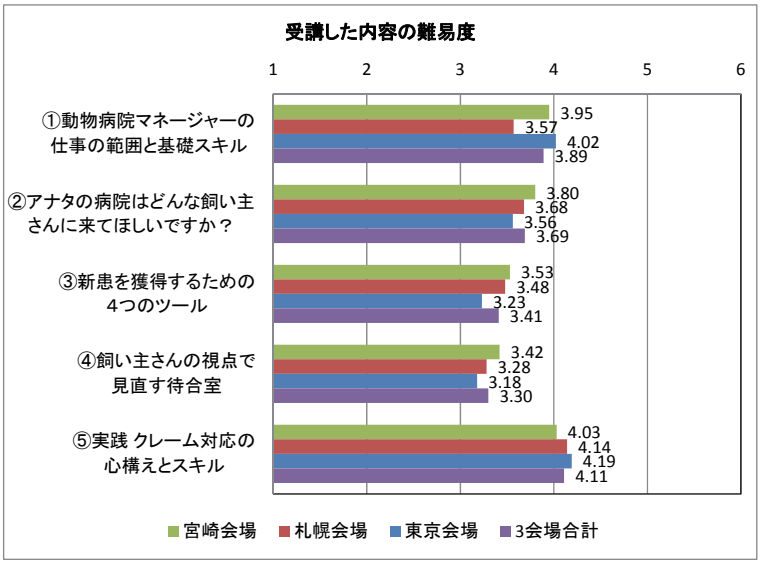


○難易度

会場別による難易度の差が大きいテーマは、「①動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル（東京：4.02＞札幌：3.57）」であり、差は 0.45 となっている。一方で、難易度の差が小さいテーマは、「⑤実践 クレーム対応の心構えとスキル」であり、差は 0.16 となっている。

3 会場合計の難易度をみると、難易度が最も高いテーマは、「⑤実践 クレーム対応の

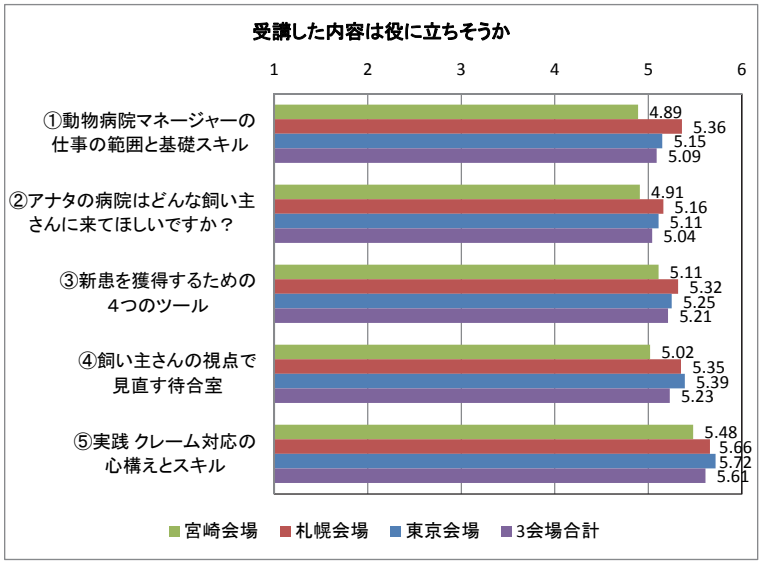
心構えとスキル」（4.11）となっている。一方、最も低いテーマは、「④飼い主さんの視点で見直す待合室（3.30）」となっている。その差は 0.81 となっており、各テーマの会場間の差よりも大きく、テーマにより、難易度の差が生じていたと推定される。



○役立ち度

会場別による役立ち度の差が大きいテーマは、「①動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル（札幌：5.36＞宮崎：4.89）」であり、差は 0.47 となっている。一方で、役立ち度の差が小さいテーマは、「③新患を獲得するための４つのツール」であり、差は 0.21 となっている。

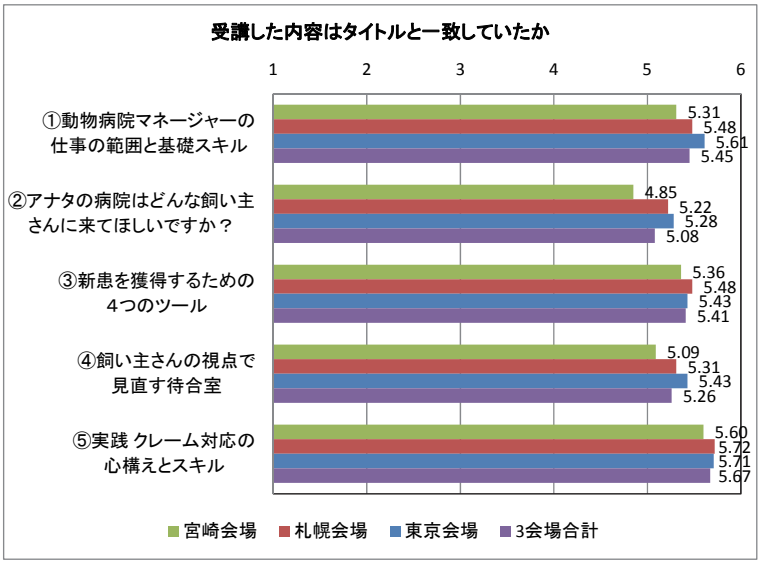
3 会場合計の役立ち度の高い順では、テーマ⑤＞テーマ④＞テーマ③＞テーマ①＞テーマ②となっており、クレーム対応などの日常業務に直結するテーマほど、高くなっていると考えられる。



○タイトルとの一致

会場別によるタイトルとの一致の差が大きいテーマは、「②アナタの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？（東京：5.28＞宮崎：4.85）」であり、差は 0.43 となっている。一方で、タイトルとの一致の差が小さいテーマは、「③新患を獲得するための４つのツール」「⑤実践 クレーム対応の心構えとスキル」であり、差は 0.12 となっている。

全てのテーマにおいて、3 会場合計の指標は、5 よりも高くなっており、今回の実証講座で取り上げた内容は、タイトルと内容がほぼ一致していたと受講生に受けとれられていると考えられる。



≪アンケート結果による実証講座への考察≫

今回の実証講座では、動物病院マネージャー養成として、経験年数 5 年以上を想定した内容を実施した。講座全体の満足度は、3 会場ともに 9 割前後が満足をしている。全体の理解度も 3 会場ともに 9 割前後が理解している。宮崎会場では、受講生に学生が入っていたことにより、理解度が他の会場よりも少し低くなっていると考えられる。

また、年齢別や経験年数別の講座全体の満足度の集計結果を見ると、30～34 才の満足度が高く、経験年数 5～10 年未満の満足度が他の区分より高くなっている。これらの点を総合してみると、当初の設定どおり、経験年数 5 年以上の社会人に効果が高かったと思われる。

今回実施した内容を含め、今回のカリキュラムは社会人の学び直しに向いている内容であったと総合的に推測される。

2-6. 実証検証（アンケート調査集計：職場・上司）

実証講座について、受講生の派遣元である動物病院の評価を把握するため、受講者に派遣元へのアンケート票を持ち帰ってもらい、動物病院からアンケートに回答していただいた。実証講座を行った 3 会場合計で 23 部の回収とサンプル数が少ないため、集計は 3 会場合計のサンプル数で行った。

（1）アンケートの実施・回収状況

アンケートは、実証講座を行った東京会場・札幌会場・宮崎会場の 3 会場すべてで実施した。実施日及び回収状況は次表のとおりであった。

会場	配布日	回収数
東京	11 月 29 日	9 部
札幌	12 月 14 日	8 部
宮崎	1 月 11 日	6 部

また、回答のあった動物病院のプロフィールは以下のとおりであった。

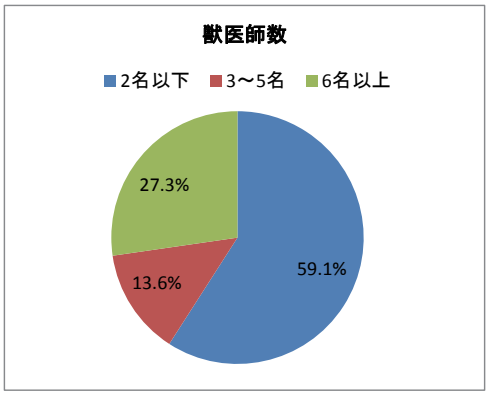
○スタッフ数

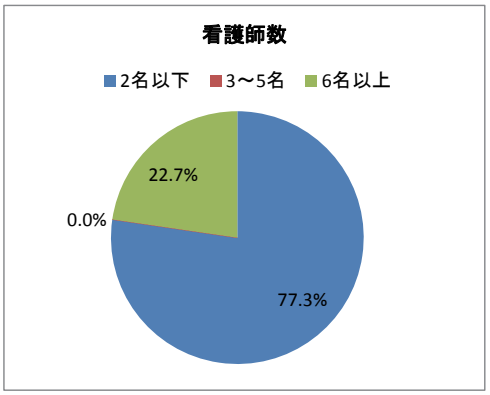
①獣医師数

獣医師数については、「2 名以下」が 59.1%、「3～5 名」が 13.6%、「6 名以上」が 27.3%となっている。

②動物看護師数

動物看護師については、「2 名以下」が 77.3%、「6 名以上」が 22.7%となっている。また、「3～5 名」は 0%となっている。



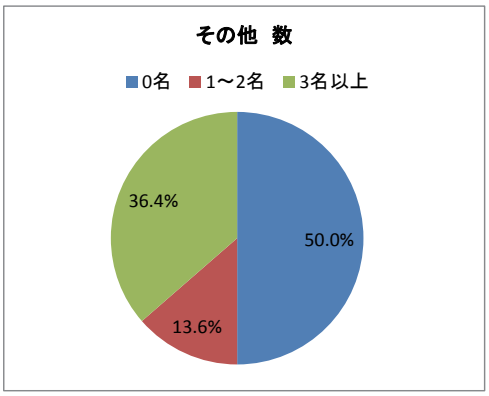


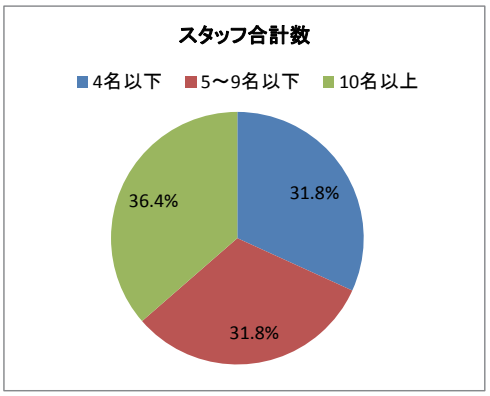
③その他のスタッフ数

その他のスタッフ数については、「0 名」が 50.0%、「1～2 名」が 13.6%、「3 名以上」が 36.4%となっている。

④合計スタッフ数

合計スタッフ数数については、「4 名以下」が 31.8%、「5～9 名」が 31.8%、「10 名以上」が 36.4%となっている。





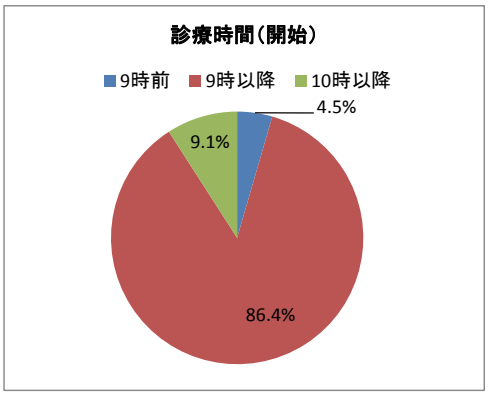
○診療時間

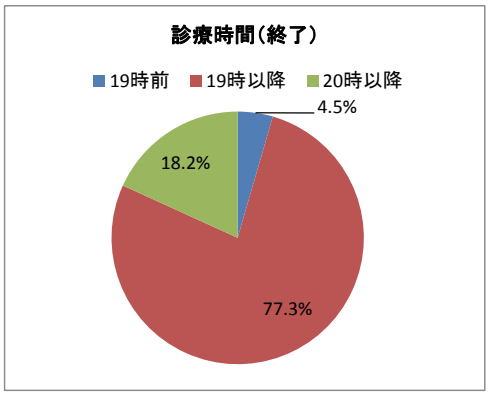
①開始時間

診療開始時間については、「9 時前」が 4.5%、「9 時以降」が 86.4%、「10 時以降」が 9.1%となっている。

②終了時間

診療終了時間については、「19 時前」が 4.5%、「19 時以降」が 77.3%、「20 時以降」が 18.2%となっている。



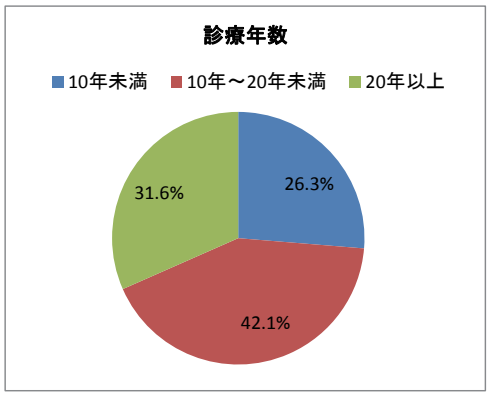


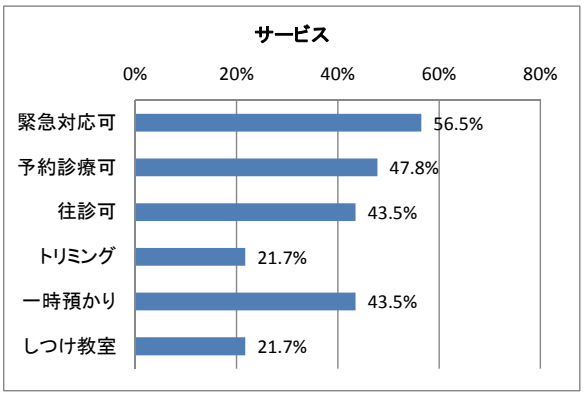
○診療年数

診療年数については、「10 年未満」が 26.3%、「10 年～20 年未満」が 42.1%、「20 年以上」が 31.6%となっている。

○サービス内容

サービス内容については、「緊急対応可」が 56.5%、「予約診療可」が 47.8%、「往診可」「一時預かり」がそれぞれ 43.5%となっている。

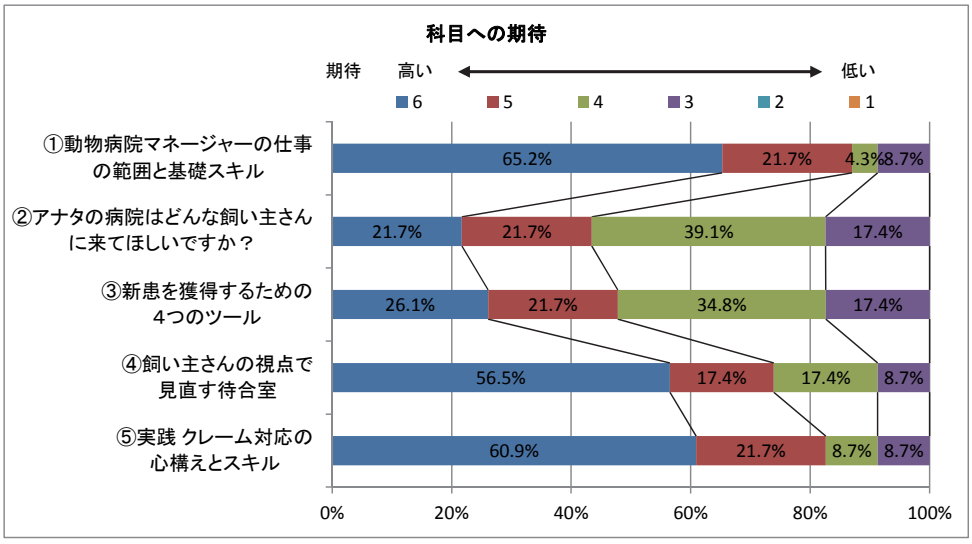




（2）設問別の回答結果

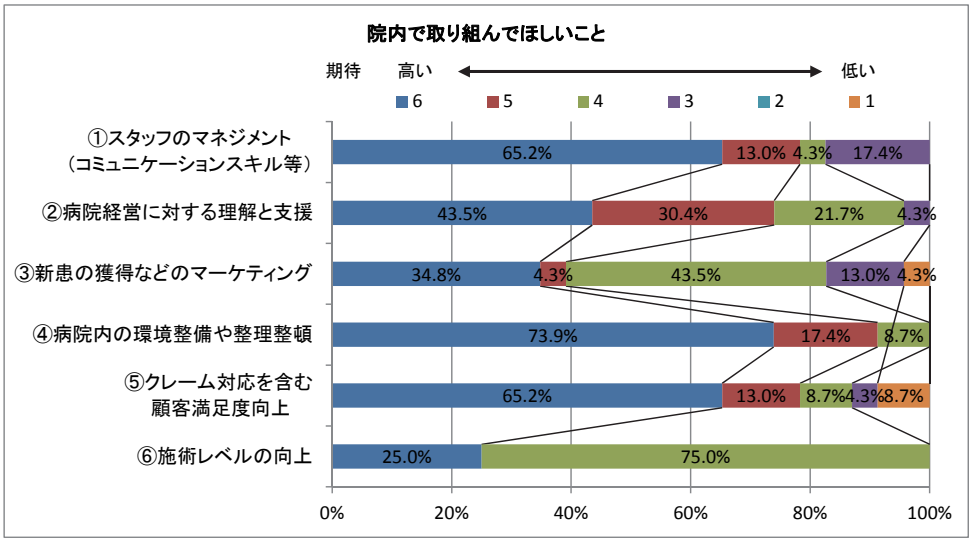
2．今回の講座には、どの科目に期待を持ち、スタッフを派遣しましたか。

どの科目に期待を持ってスタッフを派遣したかについては、期待が高い「6」は「①動物マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル」が 65.2%と最も高く、次いで、「⑤実践クレーム対応の心構えとスキル」が 60.9%、「④飼い主さんの視点で見直す待合室」が 56.5%となっている。



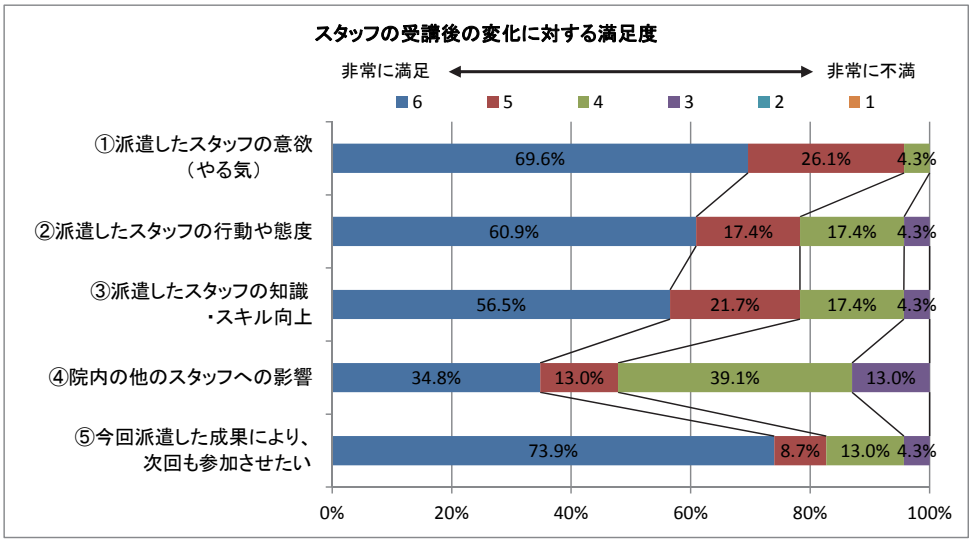
３．今回の講座に派遣したスタッフに対して、院内でどのようなことに取り組んで欲しいと考えていますか。

派遣したスタッフに院内でどのようなことに取り組んでほしいかについては、期待が高い「6」は、「④病院内の環境整備や整理整頓」が 73.9%と最も高く、次いで、「①スタッフのマネジメント（コミュニケーションスキル等)」と「⑤クレーム対応を含む顧客満足度向上」がともに 65.2%となっている。



４．派遣したスタッフの受講後の変化について、それぞれ満足度（評価）を教えてください。

派遣したスタッフの受講後の変化に対する満足度（評価）は、非常に満足の「6」は、「派遣したスタッフの意欲（やる気)」が 69.6%となっている。また、「⑤今回派遣した成果により、次回も参加させたい」は 73.9%と満足度が高くなっている。



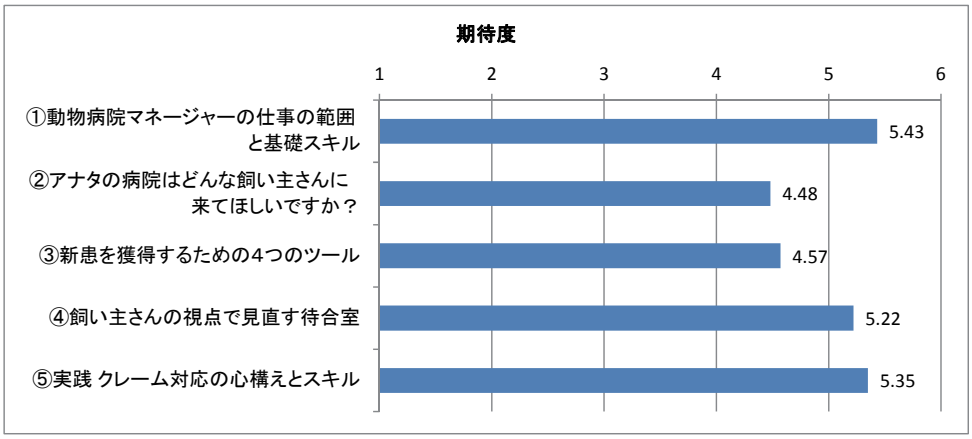
2-7. 実証検証の分析および考察

テーマ毎別に、6 段階の回答結果を、「6」を 6 点、「5」を 5 点、「4」を 4 点、「3」を 3 点、「2」を 2 点、「1」を 1 点とし、「無回答」を母数から除き、加重平均により、指標化して処理した。得点が高くなるにつれ、期待度・取組期待度・満足度（評価）が高いことを意味している。

○期待度

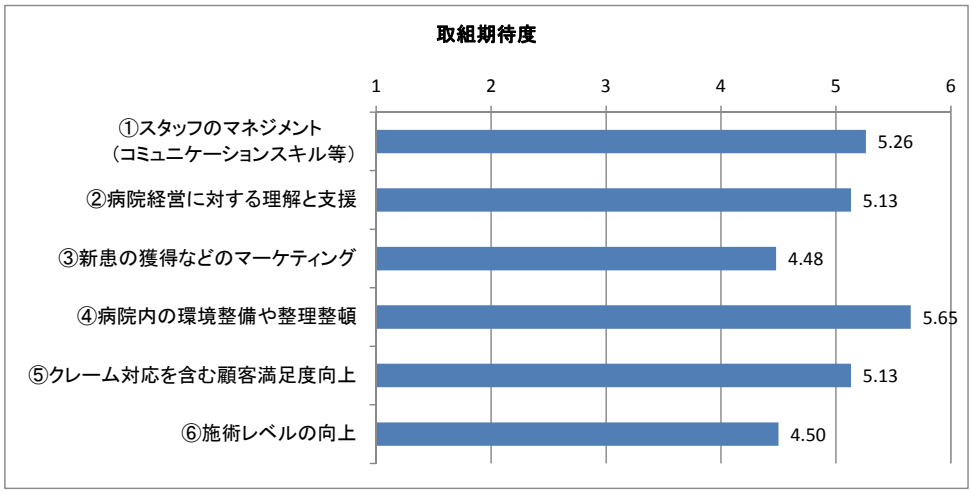
期待度については、「①動物病院マネージャーの仕事の範囲と基礎スキル」が 5.43 と最も高く、次いで、「実践クレーム対応の心構えとスキル」が 5.35、「④飼い主さんの視点で見直す待合室」が 5.22 となっている。

一方で、「②あなたの病院はどんな飼い主さんに来てほしいですか？」は 4.48 と最も低くなっている。



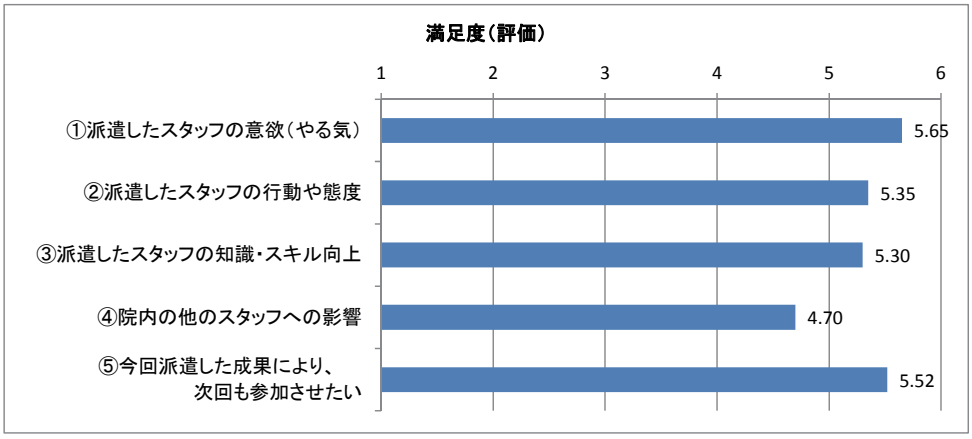
○取組期待度

取組期待度については、「④病院内の環境整備や整理整頓」が 5.65 と最も高く、次いで、「①スタッフのマネジメント（コミュニケーションスキル等）」が 5.26 となっている。



○満足度（評価）

満足度（評価）については、「派遣したスタッフの意欲（やる気）」が 5.65 と最も高くなっている。また、「⑤今回派遣した成果により、次回も参加させたい」が 5.52 となっており、全体的な満足度もたかったと推測される。



≪アンケート結果による実証講座への考察≫

動物病院からのアンケート結果を見ると、派遣した期待は「動物病院マネージャーの仕事と範囲と基礎スキル」が一番高く、院内で取り組んでほしい内容は「病院内の環境整備や整理整頓」が一番高くなっている。派遣した動物病院からは、院内の環境整理や整理整頓を期待して、動物病院マネージャーの仕事を理解してほしいと考えて派遣したいと考えられる。

受講させた後の満足度を見ると、派遣したスタッフの意欲（やる気）を評価しており、次回も参加させたいと考えていることがうかがえ、今回の実証講座の内容は、動物病院にとっても十分満足のいく内容であったと考えられる。