



# CareMyPet+



動物病院の  
検査情報サイト

## 健診ビジネスの鍵は、検査結果を確認する環境、 アピールできる検査項目、ツールの立体活用。



Care My Pet トライアルユーザー様 すみれ動物病院(大阪市福島区) 崎岡 宣倫 院長

### 健康診断推進のきっかけ：

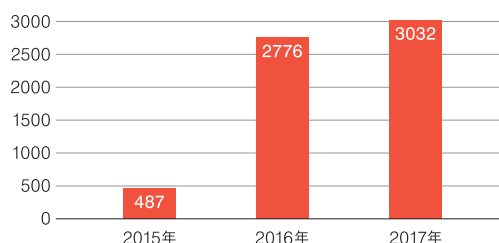
### 検査結果を確認する環境の一新と、 強力なセールスポイントとなる健診項目の存在。

当院では2016年の春よりIDEXXの検査センターを利用して本格的に健康診断の啓発を開始した。それまでも他の検査センターで健康診断は行っていたが、力を入れていたという程ではなかった。きっかけはIDEXXの院内機器を導入した事であった。ペットコネクト プラスによって、検査センターでの検査と院内検査の結果の比較、推移を確認できることに魅力を感じたからである。

加えて、IDEXX SDMAの存在も大きかった。新しい検査項目ではあるので、今後も考察の余地はあるであろうが「早期発見」をうたい文句に出来る項目であり、しかも院内では測定できない検査項目である事が飼い主に対して明確なセールスポイントであったからである。

健康診断を勧めるに当たって、私は自身も含め獣医だけでなく看護師もセールスマンであると考えている。セールスマンにとってはセールスポイントが無い商品はオススメしにくいと考えるのは当然である。その点でIDEXX SDMAはアピールするに十分な理由である。

検査センターに依頼した年間テスト数の推移



### 原則として結果説明は獣医師が直接話す。

健康診断を継続して行うためには、飼い主に結果はともあれ「やってよかった。」と満足してもらうことが不可欠である。当院では、検査結果については後日電話で獣医師が直接話すことを原則としている。

健康診断で治療・あるいは定期的な経過観察が必要な異常が見つかった場合、ほとんどの飼い主にとっては寝耳に水な事であるに違いない。獣医師が直接話をすることで飼い主の理解度を測る事ができる。必要であれば直接来院してもらい話をすることも少なくない。そこまでして飼い主の理解・納得を得ることで、今後の治療の継続あるいは次の健康診断につながると考えている。

それでも腰の重い飼い主がいるのも現実である。そういった飼い主への対策としてDMでの通知も行っている。患者の状況に応じて、3か月DM・6ヶ月DM・12ヶ月DMを使い分けて来院を促している。

### 各診察室と待合いで、獣医師やスタッフが ポスターを説明ツールとして活用。

来院者に対して健康診断を勧める際はポスターを活用している。各診察室と待合いにポスターを配置し、口頭で勧める時にも飼い主にポスターを見せながら説明をしている。また、待合いのポスターにはスタッフによる加工を施して口頭による説明なしでも飼い主の理解が深まるよう努めている。その他に、会計時にリーフレットを渡すなどの働きかけも行っている。



診察室(左)と待合室(上)の両方にポスターを掲出。説明ツールとして用いると共に、スタッフがオリジナルのメッセージを追加してより効果的に飼い主にアピール。

# 不確かな情報を信じる飼い主、意識の高い飼い主。 それぞれへの説明時間を短縮するサイト活用。

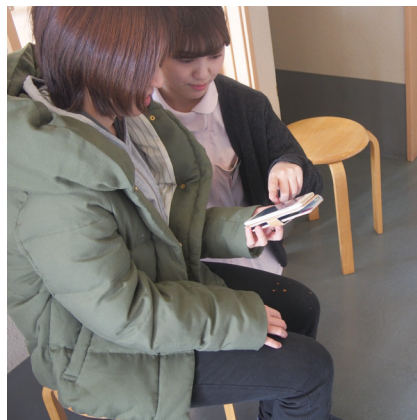
## Care My Petの使い方：

### 説明時に見せる、来院前後の閲覧を提案する。

健康診断、各種検査を勧める際にサイトを見せながら説明をすることで視覚的にも印象付けられると考えている。また、あえて飼い主自身の携帯・スマートフォンを使ってサイトにアクセスすることで履歴として残すことも有効であるかもしれない。

近年のインターネットの普及により、飼い主自身が情報を自由に収集できるようになった。その反面、出所の不確かな情報を信じ込んだ状態で来院され、その誤解を解くところから始めなければならない事は臨床の現場では少なからず経験されるのではないだろうか。飼い主に対して医療的な悩みや疑問についての解決の場を動物病院から紹介することで間違った情報の注入や理解をただす手間が省けるメリットもあると考える。

さらに、意識の高い飼い主においては予習・復習の場として提案することで、結果説明にかけける時間を省ける可能性もあると考える。何が分からないか分からない人に説明するよりは、分からない事ははっきりしている人に説明する方が効率が良いからである。



待合室でスタッフが  
飼い主にCare My Petを  
ご案内。スマートフォンで  
どんな検査をするかを  
事前にご覧いただく。

受診を渋られる飼い主はこの傾向にあるように思う。基本的には「我が子を守るが故。」には変わりがないのであろう。このことから、まずは一度健康診断を受けてみてもらうことが重要であると考え。

## 健康診断の推進は、スタッフの職場環境も改善する。

もう一つは、スタッフの負担の軽減である。重症化する前に、治療を開始することが可能で突然の入院症例が減少する。このことはスタッフの精神的ストレスの軽減や拘束時間の短縮などの経営的なメリットも多い。特に、MRの症例などには健康診断にNT-proBNPを追加することで肺水腫による入院は減少したように思う。



## 病院の診療圏を超えた啓発活動で、 より多くの受診を促すサイトに。

最後に、飼い主向けサイトCare My Pet について今後期待する事は、来院される飼い主以外に対しての各種検査の啓発である。各動物病院で行える啓発活動の場合、対象が既存の飼い主が主になってくる。

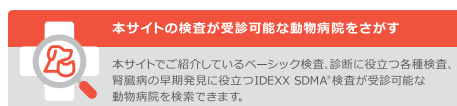
しかし、Care My Petの場合、イヌ・ネコに興味のある人であれば病院の診療圏を超えた啓発活動が可能でありより多くの受診を促すことが可能であると考え。広く飼い主の目にふれる形で活用されることを期待する。

## 具体的に数値・グラフとして

### 目の当たりにすると飼い主の意識が変わる。

健康診断を推奨し始めて気付いたことがいくつかある。1つは、再診率が低いと考えていた飼い主が意外にも定期的に再診・再検査を受けるケースが少なくないことである。これと言って症状のない動物であっても、具体的に数値・グラフとして目の当たりにすると心配になるという事なのであろう。特に、来院のストレスを理由に

「CareMyPet — 動物病院の検査情報サイト」をご覧ください。 [動物病院検索リスト登録受付中](#)



サイト上からリスト登録可能です (無料) [www.idexxjp.com/cmp](http://www.idexxjp.com/cmp)

左のバナーをクリックし、日本地図の下にあるオレンジ色のボタンを押して登録の手続きをお願いします。  
※ご登録は任意ですが、アイデックス製品及びサービスのご利用状況によってはお断りさせていただく場合もございます。予めご了承ください。 パソコン、タブレット、スマートフォンに対応

