

「飼育動物診療施設のしおり」を用いた獣医事の新たな取り組み

県央家畜保健衛生所

石原 深雪 平原 敏史
海老澤 久美子 平野 幸子
荒木 尚登 和泉屋 公一

はじめに

飼育動物診療施設（以下、診療施設）は、獣医療法第2条に規定される、獣医師が飼育動物の診療を業務とする施設である。本県には平成29年末時点で約1,100の診療施設が存在しており、東京都に次いで全国2位の施設数となっている。

当所は3つの政令指定都市を含む県北東部に所在する約900の診療施設を所管しており、これらの施設について本所（海老名市）及び東部出張所（横浜市）で業務にあたっている。診療施設や獣医師（獣医事）にかかる業務には、①診療施設を定期的に訪問し、施設の構造設備や管理状況が法令に適合しているかどうかを検査する巡回指導（116件）、②獣医療法第3条に基づく診療施設からの届出の受理事務（288件）、③診療施設や獣医師に関する問合せへの対応（339件）等がある（※（）内は平成28年度当所実績）。所管する診療施設は年々増加しており、当所における獣医事の業務量も増加の傾向にある。

獣医事の業務においては、当所から診療施設への指導の機会や手段が限られていることが課題となっている。巡回指導は、一施設につき数年に一度の頻度であり、診察時間中の訪問となることが多いため、獣医師と対面する時間は限られている。また、巡回指導や問合せ対応といった一対一の指導だけでは、所管する診療施設全体に情報を周知することができない。このような状況が、診療施設における関係法令等の理解不足の一因となっており、基本的な法令や手続きの説明に時間が取られることで巡回指導を効果的に行えない、届出の失念や書類の不備につながる等、当所の業務を圧迫する悪循環となっている。

今回、こうした課題を解決するため、より効果的な指導を目指して、当所では診療施設とつながる情報提供の手段を新たに作ることにしたので、その詳細を報告する。

取り組みの内容

届出や関係法令等について情報提供する資料として、「飼育動物診療施設のしおり」（以下、しおり）を作成し、診療施設に郵送する取り組みを開始した。郵送という方法をとることにより、診療施設全体に情報を周知することが比較的容易で、口頭の指導とは異なり、診療施設では資料をいつでも見直すことができると考えられた。

しおりには、本所及び東部出張所の担当者間で、診療施設に提供したい情報を検討し、届出や関係法令等、再確認して欲しいこと、診療施設からの問合せが多いものを中心に取上げた。具体的には、届出をする上で知っておいて欲しいことについて3ページ、関係法令等の解説（管理者の責務や広告制限等）について3ページ、当所の問合せ先及び診療施設のコンプライアンスを確認できる自己チェックシートをそれぞれ1ページ、計8ページで構成した（図1）。

しおりは、診療施設において実際に役立ててもらえるよう、内容を工夫した。届出に関しては、どのような時に届出が必要かを示した届出の概要と、手続きの流れや注意点に加えて、獣医師の採用や法人化等、よくある事例ごとの届出の方法をQ A形式で解説した。また、関係法令等の解説では、管理者の責務等、巡回指導時に指摘の多い事柄だけでなく、広告の制限等、診療施設から問い合わせが多く、関心が高い内容も取り上げており、紙面で解説しきれないものについては、QRコードを掲載してウェブサイトやガイドラインに手軽にアクセスできるよう配慮した。当所の問合せ先のページについても、届出の様式等を掲載した当所のウェブサイトへ誘導するQRコードを使用した。更に、しおりの内容に沿ってコンプライアンスチェックができるよう、しおりの最後に自己チェックシートのページを設けた。

また、しおりの作成や反響への対応を検討する中で、担当者間での獣医事業務における対応や認識を改めて共有した。

しおりは、診療施設を3年で一巡するよう、所管の市町村を3地域に振り分け、1年につき1地域に郵送することとした。平成29年度はA地域306施設を対象とし、2回に分けて送付した。いずれの回も、取り組みの内容を改善する参考とするためのアンケートを同封した。更に、巡回指導などの機会に、

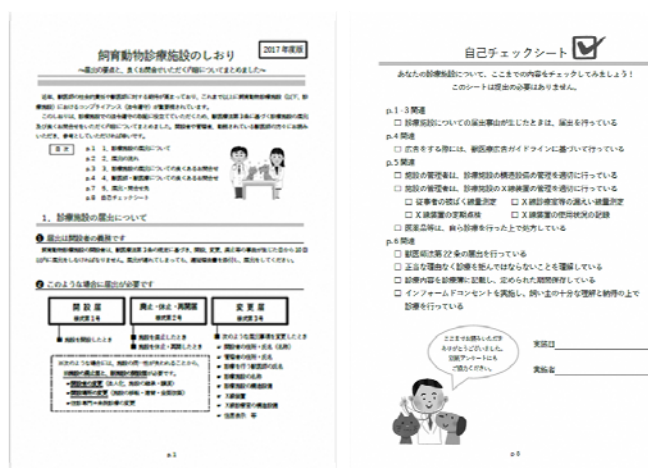


図1 しおり（抜粋）

指導や説明の補助としてしおりを使用・配布した。

取り組みにより、家保では業務を円滑に進めることを、診療施設ではコンプライアンスが達成されることを目指した。

結果及び考察

1 アンケート結果

しおりを郵送した診療施設の1/4にあたる74施設から回答を得た。所管する診療施設全体と比較して、回答した診療施設の経営形態や規模に大きな偏りはなかった。

しおりの感想を聞いた設問では、届出や関係法令等をよく知ることができたといった回答が多かった中で、管理の見直しになった、あるいは届出をしていないことに気づいたと回答した診療施設もあった。一方で、役に立たなかったという回答はなかった。これらのことから、しおりは何らかの形で診療施設でのコンプライアンスの取り組みを助けることができたと考えられた。また、しおりの中でよかった内容について聞いた設問では、届出や広告関係を選んだ回答が多くあったが、それぞれの項目に一定の票が集まっていたことから、様々な情報で構成したしおりは診療施設のニーズをある程度満たすことができたと考えられた（表1）。

次に、自己チェックシートの活用状況を聞いたところ、既に廃止していた1施設を除いて、すべての回答者がチェックを実施したと回答した。うち改善点があったという回答は30施設、そのすべてが改善の意思ありと回

表1 しおりの内容についての回答

Q. 感想	※複数回答可	Q. よかった項目	※複数回答可
届出についてよく理解できた	64	届出の概要	44
関係法令を知ることができた	31	広告関係	35
管理見直しのきっかけ	15	届出のよくある問合せ	32
未届があった	4	管理者の責務	26
役に立たなかった	0	届出の手順	23
		医薬品関係	18

答した。このように、少なくとも70を超える診療施設で、チェックシートにより診療施設の状況を確認し、改善点を抽出し、改善を検討するという、コンプライアンスの取り組みがなされていた。2回目郵送分のアンケートでは、チェックシートにより抽出された改善点の内容について質問した。その結果、届出やX線の管理等、巡回指導で指摘の多い事項だけでなく、広告関係やイ

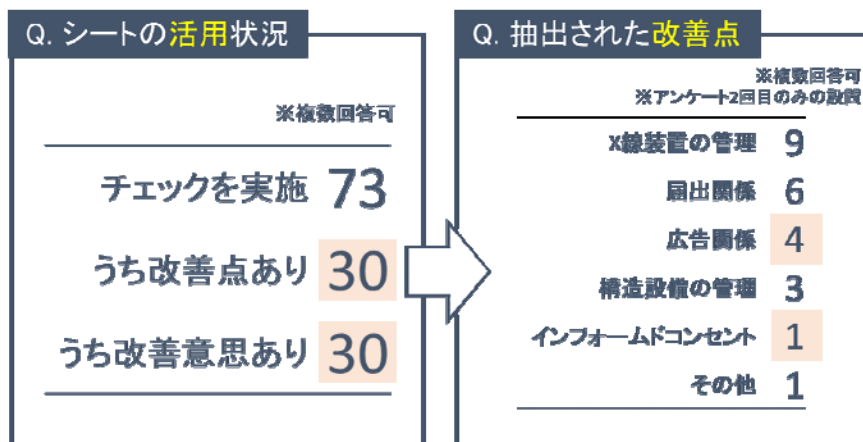
ンフォームドコンセントといった、巡回指導だけでは指導が難しい部分にも目が向けられていることが分かった（表2）。

設問の最後として、「次の機会にもこのような資料の送付を希望するか」という設問では、回答した診療施設の95%がはいと回答した。

なお、アンケートの自由記載欄には、肯定的な感想と、しおりの内容をふまえた要望が寄せられた。

アンケートからはこのように、取り組みに肯定的な回答が得られている。

表2 自己チェックシートについての回答



2 しおりによる反響・効果

しおりによる反響として、平成29年1月までに15件の届出と、17件の問合せがあった。問合せは、現在の届出内容を確認したい、コンプライアンスに関して診療施設の実情に合わせてどのように対応すべきか等の相談であった。

更に、8の診療施設で、今回郵送した封書の返戻や開設者からの申出により、施設が存在しない、あるいは診療を既に行っていないことが確認できた。これらについては廃止届の提出を促すとともに、開設者と連絡が取れない診療施設については、現地確認の上、順次廃止の処理を行っている。

また、巡回指導等、開設者や獣医師と直接対面する機会にしおりを指導や説明の補助として用いた結果、以前よりも分かりやすく多くのことを伝えられるようになり、診療施設からも好評を得ている。

このようにしおりは、当所での獣医事の業務を円滑に進める一助となった。

なお、県獣医師会より、メールで会員にしおりを配布するためのPDFデータの提供依頼があり、対応している。

まとめ

ここまでの結果から、しおりは診療施設がコンプライアンスに取り組むきっかけや、取り組む上で必要な知識を提供できたことが分かった。また家保では、獣医事の業務を円滑に進める効果が得られている。今年度得られた結果は、今後の取り組みに反映し、取り組みをより効果的なものにしていきたい。

定期的にしおりによる情報提供を行い、積極的に診療施設とつながることで、こうした効果はより大きくなると考えられることから、しおりの郵送を一巡3年間で終了するのではなく、4年目以降、二巡目も継続することを検討していく。

家保での業務の円滑化、診療施設でのコンプライアンスという目標を達成するためには、診療施設が能動的にコンプライアンスに取り組み、家保が適切な助言指導を行うという関係が大切である。こうした関係をより良いものにする上で、しおりは有用と考えられた。今後も取り組みを継続し、効果的な指導を進めていきたい。