

<THMS での新しい試みについて>

先月から THMS では診療に関して新しい取り組みを始めたので、紹介させていただきます。

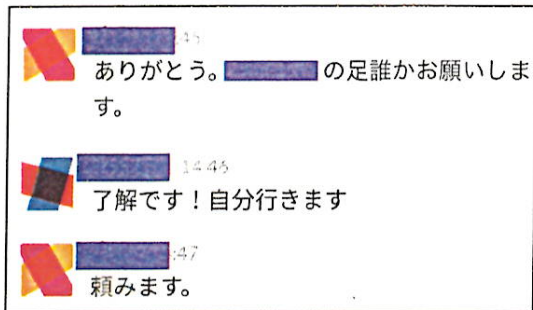
これまでの THMS の仕事の大きな問題点として、農家さんから新しく診療依頼を受け付けた時に、その日、仕事に出ている獣医の「誰が」「どこで」「何の仕事をしているのか」、リアルタイムに把握できず、事務員も誰に連絡すれば良いのかわかりにくくなっていました。そのため、西の方で診療している獣医に、東の方の診療電話がかかってくるというような、非効率的な場合も多々ありました。診療に関しては特にリアルタイムでの情報の共有が難しく、その日の仕事が終わって事務所に戻るまで「誰が」「どれくらいの診療を受け持っていたか」について、他の獣医が把握できないという状況でした。

そこで、先月より試験的にスマートフォンのアプリを使用して、獣医同士がお互いをフォローし合えるような仕組みを取り入れました。

使用したのは「Trello」と「Slack」という二つのアプリです。

「Trello」はいわゆるタスク管理アプリです。右の画面には赤枠で囲った「本日の診療」と「診療中」というリストがあります（背景の牛の写真は関係ありませんのでご了承ください）。獣医は朝、その日の予定を「本日の診療」に入力し、農場に到着してから「診療中」のリストへ移動します。この画像にはありませんが「診療完了」というリストもあり、終わった診療はそちらへ移動します。右下には黄色の枠で示したところに、その診療の担当者が略称で表記されています。これらの情報は、事務所にあるパソコンやタブレット、そしてそれぞれの獣医が持っているスマートフォンで共有され、どこにいても情報を見ることができ、変更もできます。このアプリによって、誰が、どこで、何をしていて、この後何件の診療を抱えているかを全員で共有できるようになりました。（ちなみに、この画像は夕方に撮ったので「本日の診療」はもうありません。）





そして「Slack」はチャットツールの1つです。新しく診療が入り、Trelloに新規の診療が登録された場合にSlackに通知が来るように設定しています。そしてSlackではメッセージのやりとりが可能で、時間のある人が忙しい人をカバーしやすくなりました。左

はSlackの画面です。それぞれの仕事の量をお互いに把握しながら、診療を進めていけるようになりました。

また、この二つのアプリは我々が効率的に診療を回るだけでなく、農家の皆様にさらに良いサービスを提供するためのツールになるのではないかと考えています。

例えば、緊急の手術でヘルプしてくれる人を探しやすくなったり、難しい症例の診療に若手の獣医が集まって先輩の技術を共有していくことがやりやすくなったり、急患が入った時に事務員が近くにいる獣医を探しやすくなったり、といったことが期待されます。

現状は、学会や研修への参加によって診療を回れる人数が少ない日もあり、個人でかかえる負担が大きくなってしまっています。また、忙しい時には農家の皆様に様々なご迷惑をかけてしまっている場面もあると思います。今後はこれらのツールを使用して少しずつ個人の負担を減らしながら、チームでカバーできるようにしていきたいと思っていますので、ご理解いただけたら幸いです。

まだまだ使い始めたばかりで、改善が必要になると思いますが、これらの取り組みを今後も続けていきたいと考えています。

Yusuke IWASAWA