

Credo

三鷹獣医科グループ

私たちは、大切な「人と人との絆」を通じて、
「人と動物の絆」を大切に、
ひとつの『動物病院チーム』です。
「絆」の精神で医療の向上に努めます。

❖ 飼い主様へ ❖
飼い主様の抱えている不安や恐怖、戸惑いに
共感し、敬意を払います。
飼い主様のニーズを読み取り、
より良い医療法を提示して、
「質の高い納得の医療」を目指しています。

❖ すべての職員へ ❖
わくわくどきどきしながら仕事ができる
チームの一員として、あなたの成長を応援します。
あなたの持っている「強み」が
最高の結果を引き出せるように、
あなたの行動を尊重し、敬意を払って協力します。

【病院の理念】

「質の高い納得の医療」とは、飼い主様から何かを
奪うために行う医療ではありません。
私たちの目指す医療は、まず始めに飼い主様が抱い
ている不安や恐怖、戸惑いに共感し、敬意を払います。
丁寧に慈愛の心を持って慰めます。すべてがご自身
のせいではないことが多いからです。そして、飼い主様の
願いと希望を聞き、それに沿う実際に可能な医学の対
応を提示します。
苦境の立場で来院された飼い主様に、「より良く、
より質が高く、より納得のいく医療を受けた」と幸せに
感じてもらうため、私たちは最大限の努力をします。
なぜならば私たちは、「心ある飼い主の立場を守る、
オピニオン・リーダー」でありたいからです。

【経営方針】

本当の医療の目的は、収益を得ることではなく、動物を
通じて飼い主を幸せにすることです。収益は目的でなく
手段です。
「動物病院は、社会のための道具であり、社会のための
組織である」ということを常に念頭において行動します。

【社会貢献】

現代社会における人と動物の絆をふまえると、動物の
健康が、飼い主の健康へも好影響を与えます。
私たちは、動物医療を通じて、社会の発展に貢献して
いくことを誓います。
また、災害時においては、在庫の人間用医薬品を可
能な限りに無償で提供し、地域社会の人間の福祉に
も貢献することも誓います。

【社会的責任】

私たちは地域社会との諸規則及び法令を遵守して、
倫理観を持って行動します。
さらに動物の医療を通じて、社会に貢献し、社会の
一員としてその行動に責任を持ちます。

【環境への配慮】

私たちは、物を大切に扱い、無駄を省き、節水、省電力、
省排液を心掛け、資源の節約と環境の保護、CO₂
の排出量の削減に努力します。

三鷹獣医科グループの考え方の基本

1. この credo は三鷹獣医科グループの基本的な信念を表して
います。職員のみなさんは、このことを理解して、この credo を
いつも利用してください。
2. 「いつも笑顔で、明るく楽しく職場作り」
ありがとう、と言う率直な心、いつも心を開いて対応しましょう。
職員同士でも、必ずきちんとした言葉づかいを守りましょう。
(おはようございます。ありがとうございます。ご苦労さま。)
3. 医療は究極のサービス業であり、私たちはサービスのプロ
フェッショナルとして、飼い主様と職員を尊敬し、品位を持って
接します。
4. 病院内に異常な状態、すなわち問題点がないか、職員
みんなで、いつも隅々まで注意を払いましょう。
異常があれば報告し記録して置きます。
5. 職員の安全が最初の心掛けです。すべての飼い主と職員は
共に安全で事故のない職場を作る役目があります。避難、
救助方法や非常時の対応はすべてを認識します。
6. 勤務中は常に名札を提示し、自身の身だしなみには誇りを
持ち、常にプロフェッショナルな役割を自覚します。
7. 電話は呼び出し音3回以内に笑顔で取ります。飼い主様の
お名前をできるだけお呼びしましょう。保留にする場合は、
「少しお待ちいただいてもよろしいでしょうか？」とお尋ねしてから
にします。電話の相手の名前を尋ねて、対応を変えてはいけ
ません。転送はなるべく避けましょう。
8. 飼い主様からの苦情を受けた人は、それを自身のものとして
受けとめましょう。すぐにその場で飼い主様の気持ちを書き
ほぐすのは各々の職員の役目です。飼い主様が満足される
ように解決し、それを記録します。
9. 「職員さんのお約束」は三鷹獣医科グループの職場環境の
基礎です。すべての職員がこれを尊重します。
10. 三鷹獣医科グループの資産を守るためには職員一人一人の
自覚が必要です。良い動物病院にするため、無駄を省き、
清潔を保ちます。ゴミが床に落ちていればすぐに拾います。
また節約を心掛け、環境保全に心がけてください。

三鷹獣医科グループの行動指針

Good mind, Good hospitality,
Good communications.

- ❖ 気持ちのいい挨拶をする。挨拶は人格を変えうる力を持ちます 一朝の挨拶は重要！
- ❖ 時間を大切に！そのためには時間を守る
- ❖ ほうれんそう！連絡・報告・相談の義務
- ❖ すべての始まりは整理整頓から
- ❖ 言葉はすべてを決定する！始めに言葉あり
- ❖ 清潔な身だしなみは社会人の第一歩です
- ❖ 感謝の気持ちを忘れない人間になりましょう
- ❖ 異常なことを見つけたら、報告しましょう
- ❖ 医療技術の向上とともに診療態度の向上も目指してください
- ❖ 楽しくなければ職場ではない！これを合言葉にがんばりましょう

【飼い主様との約束】

—我々の名誉にかけてこれらの誓いを宣言いたします—

1. 医療行為の方向性はすべてにおいて、飼い主様ご自身の自由意志で決定する権利があります。
2. 価値のある良質な、納得の医療を提供できるよう目指してまいります。
3. お互いに連絡を保ち、良いコミュニケーションを心掛けます。
4. 飼い主様は、病院が定めた規則を守る義務があります。
5. 動物の医療に関係した個人情報について、守られる権利があります。
6. 動物の苦痛の除去と動物の尊厳を守ることを第一選択といたします。
7. 最新の医学知識に基づき、診断と治療が受けられる用意があります。
8. 飼い主様の個人を尊重し、且つ、個人の意見を尊重します。
9. 職員は生涯学習の志を持って、医療技術の改善に努めます。
10. 私達職員は、絶えず夢とロマンと反省の態度を持って行動します。
11. 治療は疼痛管理を第一選択として、まずこれを行います。
12. 私達は自己の能力を最大限発揮して医療に努めます。
13. 持つ知識を社会と飼い主様に謹んで捧げることを誓います。
14. 威厳をもって良心的に職業を実践します。
15. いかなる時でも人道的に振る舞うよう努力します。
16. 人間性に反する行為はいたしません。
17. 我々の知識を悪用するようなことはしません。
18. 獣医師の倫理綱領に反することはいたしません。
19. 人と動物の絆を中心した獣医療を行うことを誓います。
20. 獣医療を通じて、社会の発展に尽力、また法規範を守ります。

【職員との約束】

—我々の名誉にかけてこれらの誓いを宣言いたします—

1. 就業規則を共に守り、職員と病院が進歩、発展できるように願います。
2. 生涯の研修や自己研磨にできる限りの援助を惜しみません。
3. お互いに連絡を保ち、良いコミュニケーションを心掛けます。
4. 学べる環境の整備には磐石の態勢を取り、その努力を惜しみません。
5. 個人を尊重し、且つ、個人の意見を尊重する態度での運営の努力をします。
6. 各自の持てる能力を引き出すための努力は惜しみません。
7. 夢とロマンと反省の心で行動すれば、報われることをお約束します。
8. 治療は疼痛管理を第一選択として行うことを、約束してください。
9. 良い職場環境となるように、改革、改善のための努力は惜しみません。
10. 飼い主様と職員は共に車の両輪で、どちらもいないと成り立ちません。
11. 職員は最も大切な財産の位置付けですので、人材として信頼します。その期待に応えてください
12. 私達の動物病院は、まずは職員のためにあるという位置付けです。
13. 基本姿勢は、「紳士淑女の飼い主様に尽くすのも紳士淑女の職員」です。
14. がんばっている職員を正に評価するシステム作りにより努力します。
15. 同僚でがんばっている人がいれば、感謝の意を伝えてください。
16. 同僚が役割分担を超えて手助けした時は、感謝の気持ちを示しましょう。

VCAJapan合同会社

三鷹獣医科グループ(東京都武蔵野市2-6-4)
TEL(0422)54-5181(代表)
<https://www.pet-hospital.org>

