

～法人マーケット開拓に役立つ～

ペット病院

24

## 業種別リスクマネジメント対処法

ARICEホールディングスグループ

<http://www.arice-aip.co.jp>

株式会社A.I.P 代表取締役 松本 一成

### ◆株式会社A.I.P

平成20年7月に営業を開始。法人マーケットに対するリスクマネジメントを切り口とした提案や独自の制度に基づく支店展開によって業容を拡大している。現在は全国に18支店を持ち、損害保険約20億円、生命保険約30億円の取扱いを行う。2010年4月にはリスクマネジメントのコンサルティング及び教育等も視野に入れた総合的な組織体としてARICEホールディングス株式会社を設立し、理念を共有出来る代理店と積極的なノウハウやシステム、及びブランドの共有を進めている。

【本原稿は同社スタッフ共著】

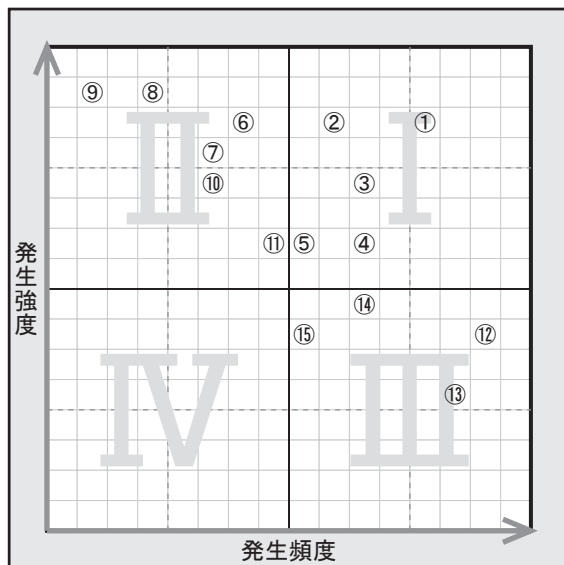
## ペット病院のリスクマネジメント

### ◇ペット病院の特徴

ペットフード工業会によると、全国の世帯で飼われている犬猫の数は2,234万頭であり、今後もペットの医療需要は増加が見込まれています。また、ペットに対する飼い主の愛情が高まる中、居住環境が良くなったことに加え、ペットを家族の一員として考え、資金を惜しまず、治療を尽くしてほしいという飼い主が増えています。そういった環境下において、高齢化社会はペットの世界にも広がっており、ペットの医療費は膨らみつつあります。農林水産省によると、平成21年の1世帯当たりの動物病院代は月に5,470円で前年より3.4%増加しています。また、ペット病院・診療所数も平成15年から毎年増加傾向を続けており、平成21年12月末において1万4,173か所となっています。動物病院の開設については、獣医師法で「開設の日から10日以内にその所在地を都道府県知事に届出を行わなければならない」と定められており、開設のための施設基準についてはさほど厳しくありませんが、開設地域によって建築基準法及び土地計画法の制限を受けることがあるので注意が必要です。また、ペット病院は一般に診察のみの施設と入院施設を備えた2つのタイプがあり、近年は高級化傾向から入院施設を備えた病院タイプが増えています。基本的に動物診療は自由診療であり、料金は動物病院によってまちまちであることも特徴の一つです。多額の費用が発生することもあり、近年においてはペット医療費削減のためにペット保険を活用する飼い主も増えています。

### ◇リスクマップの例

- I ① 過当競争
- ② 治療ミス
- ③ 競争力の減退
- ④ 近隣住民とのトラブル
- ⑤ 過剰投資
- II ⑥ 医師の就業不能
- ⑦ 風評リスク
- ⑧ 火災・爆発等
- ⑨ 自然災害(地震・台風・豪雨等)
- ⑩ 使用者賠償責任
- ⑪ 労働災害
- ⑫ インフォームドコンセント不足
- ⑬ 人材不足
- III ⑭ 施設賠償責任
- ⑮ 院内事故



### ◇ペット病院の特徴的リスク

ペット病院の特徴的リスクとしては、地域における①過当競争が発生する可能性、②医療過誤による賠償責任の発生等がまず挙げられます。また過当競争に加えて飼い主の要求も高度化していることから、競合との比較の中で③競争力の減退や、⑤過剰投資が発生することも考えられます。また、騒音や悪臭などによる④近隣住民とのトラブルは地域での営業継続の問題に繋がると共に、売上減少をもたらす可能性もあります。頻度の低いリスクとしては、⑥獣医師の就業不能や嫌がらせ等による⑦風評リスクが考えられるほか、設備等に多額の資金が必要になることから、⑧火災・爆発等や⑨自然災害(地震・台風・豪雨等)による施設損壊は非常に大きなリスクと言えます。また、動物を扱うため⑩労災リスクが付きまとう業態であり、危険動物の取扱い等については安全配慮が厳しく問われ、場合によっては⑪使用者賠償責任を負うことも考えられます。また、発生頻度の高いリスクとしては、飼い主への適切な説明を欠くような⑫インフォームドコンセント(患者の同意)不足や⑬人材確保の問題が挙げられます。いずれも一度で致命的な損失に繋がることはありませんが、継続的に発生することで信用喪失やサービス低下に繋がるため注意が必要です。また、施設内で預かっている動物のケガや病気の感染等の⑭院内事故の発生も考えられ、施設の欠陥等が指摘された場合には⑮施設賠償責任を負う可能性もあります。

### ◇ペット病院の具体的リスク対策

ペット病院の需要増加の一方で飼い主の病院選択の意識の高まりから、競争激化が厳しくなっている傾向があります。立地が経営に大きく影響を与えることや過密性における地域間格差や料金やサービスの病院間格差が大きいといったペット病院の特徴から、所得水準の高い住宅地に集中したり、競合の存在やその評判等から狙い撃ちをされる可能性も高いと考えられます。つまり、その地域での絶対的な信用と競争力を持つ事が存続の前提条件となります。具体的には、近年のペット種類の増加に伴い、診療対象を広げることで差別化を図ったり、ペットショップやホテル、美容室等の併設やストレス軽減のセラピーを行ったり、そのような複合化を図ることで安定した収入源を確保し、地域での価格競争力を維持しているケースも増えています。また近年においては、獣医師の医療ミスによる賠償金の高額化が進んでおり、ペットへの愛情が高まるにつれて、訴訟に向けた飼い主の相談件数が増える傾向にあります。また、治療行為に関するトラブルは賠償額よりも大きな風評被害に繋がり、大幅な売上減少をもたらす可能性があります。それらのトラブルの原因は医師の適切なコミュニケーション不足や説明不足の場合が多く、インフォームドコンセントを徹底して飼い主との信頼関係を強めることが治療行為に関する賠償請求や飼い主とのトラブルをなくすことに繋がると考えられます。

### ◇ペット病院における保険活用

保険活用としてリスクマップのIIのゾーンを中心として見ていきます。まず⑥就業不能については大きな売上の減少をもたらす可能性が高いことから、所得補償保険の提案は必須と言えます。また同様に院長の死亡リスクに備えての生命保険も欠かせません。次に病院内の設備や建物に対する火災保険や地震保険、病院施設の欠陥による転倒事故や看板等の倒壊で第三者に損害を与えた場合の⑭施設賠償責任保険は他の業種と同様に提案するべきでしょう。ペット病院の事業規模はそのほとんどが小規模の経営であることから、⑬人材不足が常にリスクとして想定されます。それを少しでも低減するため⑩労働災害が起きない安全な環境整備と福利厚生等を含めた労務管理が重要な課題となります。その対応として労災総合保険や業務災害総合保険、傷害保険を用意しておくことは他の病院との差別化に繋がるポイントになり得ると思われれます。もともと動物が好きである就業者が多いとはいえ、危険動物の取り扱いなど⑩使用者賠償責任を負うべきケースも考えられることから使用者賠償責任保険についても検討しなくてはならないでしょう。近年においてはペット=家族という感情が非常に強くなっているため、⑫インフォームドコンセント不足や②医療過誤に対応するリスクが高まっています。これらのリスクに対する賠償責任保険については引受保険会社は限られてきますが商品としては存在しているので必ず案内をするべきでしょう。