

病気でなくても気軽に立ち寄れる 明るくて頼れる存在でありたいですね

case example 06

うつのみや ペットクリニック

栃木県宇都宮市東梁瀬
http://www.u-pet.jp
浅井 洋子 院長



プロフィール
宇都宮生まれの鹿児島育ち。酪農学園大学獣医内科学教室卒業後、東レ株式会社鎌倉基礎研究所勤務。臨床を東京ACプラザ荻谷動物病院で学び、開業する。

—2008年5月に開業したばかりとのことですが、まずは病院のこだわりを教えてください

「まず、病院の名前を考えると、誰もが覚えやすい名前、気軽になんでも相談できそうな印象の名前をつけたいと考えて「動物病院」ではなく「クリニック=診療所」を選びました。同じ理由で、名前ではなく宇都宮の地名を選びました。漢字にすると堅いイメージに捉えてしまう方もいると思ったので、ひらがなにしました。病院のロゴマークは、鳥が好きということもあり鳥のイラストを入れたデザインをお願いしました。

当病院は、3階建てのビルの1階にあります。1階にあった店舗が移転したあとに、動物病院に改築をしました。元々のつくりで入り口は2重扉になっており、院内から動物が直接戶外へ飛び出すのを防ぐのに役立っています。交通量の多い道路に面していることから、非常に助かっています。病院の間取りについては、初めての開業ということもあり職場の先生の意見を仰ぎました。また、建築士の方の専門的な視点を取り入れることにより、満足のいく間取りになりました。

今回の病院づくりにあたっては、内装を明るくすることを心掛けました。以前入っていた店舗のコンクリート壁のままでは、印象が暗かったためです。院内を明るくすることにより、飼い主の方の気持ちやスタッフがとって働きやすい環境であることが大切だと考えました。もちろん、動物にも配慮された病院でありたいとの思いから、入院室にもこだわりました。治療のため入院する動物やペットホテルで預かる動物は、普段とは違う場所に来ることで、緊張やストレスを感じてしまうことも多いのではないかと思います。そこで、ご自宅にいる時と同様に、季節や天気の変化を感じることができるようと考えて、テラス側に配置しました。

受付・待合にある照明や椅子などは、店舗に足を運び自分で選んだものです。「リラックスできる素敵な待合室ですね」と飼い主の方にも喜んでいただき、嬉しく思っています。

待合にある物販コーナーは、季節ごとに陳列する商品を変えようと思っています。例えば、梅雨から夏にかけては、皮膚に関するトラブルも多くシャンプーを置いています。季節によって多い疾患や、動物の個々によって状態が異なり、病院が提供する商品だからこそ、適したものを置けます。獣医師にとっては普段扱っている商品でも、飼い主の方にとっては種類も豊富で、見慣れない専門的な説明内容も多いはず。壁に貼ってあるシャンプーの使い方や選び方の案内は、分かりやすく手作りしました。

サンプルフードの棚は、待合室にあった空きスペースを有効に活用したいと考えて設置しました。興味を持つ飼い主の方も多く、豊富しています。

化整室は動物と一緒に入れる広さを確保しまして、壁にリードフックも付いています。待合室にひとりリードフックに繋がれる犬は、飼い主の姿が見えないと不安ですし、目を離したときに犬同士のトラブルの原因になります。化整室の室内にはペットシートや消臭剤などのグッズを置いてあります。

院内を簡単にご紹介すると、入り口から入るとゆったりとした受付・待合があります。診察室は、コンパクトな猫用の診察室と、スペースに余裕を持たせた犬用の診察室の2つがあります。犬用の診察室は、休日などご家族で来院されたときに大勢でもお話ができるようになっています。エコー機器の設置により遮光カーテンがありますが、室内が暗くなるメリットを活用し、遮光カーテンはスクリーンに早変わりしてパワーポイントを使用した院内セミナーにも活用できます。将来は院内セミナーに留まらず、例えばうさぎの飼い主さんを対象にした、専門の先生による飼育講習会なども検討しています。

処置室からは、診察室へとつながっています。建築士の方と打ち合わせて、病院の基本となる動線を考えた結果、平面図の配置となりました。また、処置室内にある入院室では、先ほどもお話したように外の景色が見えるようになっています。処置室からはガラス張



りであるので動物の状態を常に観察でき、状態の急変時には素早い対応ができるようになっています。

通路は庭を見渡す開放的な空間です。この通路は、面会スペースとしても利用しています。長期入院でゆっくり面会したい場合には、飼い主の方と動物が、季節ごとに咲く花を眺めながら過ごすことができます。やしおつつじ、バラ、紫陽花、百日紅などがあります。

トリミング室や手術室も、テラスに面していることから、採光にすぐれたつくりになっています。【明るく、清潔感のある場所】というコンセプトが、諸室にも十分に活かされています。トリミング室はジステンパーなどの感染症の来院時には、隔離室として活用します。隔離室は、独立した空調設備になっており、他の部屋と空気が混ざらないようになっています。先日、交通事故で緊急に来院した犬は、マダニの寄生がたくさんでこちらの部屋を活用しました。予想外の活用になりましたが、院内でほかにお預かりしている動物への寄生を防ぐには、必要な隔離でした。

院内全体を働きやすくするために、スタッフと5S運動に力を入れています。一般の会社で実施されている【整理、整頓、清潔、清掃、しつけ】です。はじめは、しつけ？仔犬の？と勘違いしましたが、器具や薬品などの在庫を決まった場所に置き、バラバラにしないことです。当たり前のことかもしれませんが、清潔な院内で実際に必要なときに必要な物が、特定の場所に必要数だけ確保してある、という状況は意識してつくらなければなりません。体力と知力勝負の臨床の現場も、ある意味職人と同じです。効率的な仕事をする生産性の高い会社ほど、おそらく5Sが徹底されているでしょう」

——動物や飼い主の方に対する配慮がとてもしっかりしている病院という気がします。実際、先生が診察される時、飼い主の方に対する接し方で心がけていることはありますか

「動物の健康状態を把握して、正しい治療を早く行うには、飼い主の方の日ごろの観察が大きな情報源になります。従ってその情報を引き出す問診は重要であり、私は飼い主の方とのコミュニケーションを重視しています。また初診の場合は、できるだけ時間をかけて話を聞くように心掛けています。

いくつかの治療方法を提案して治療を実施する場合においても、インフォームド・コンセントを重視し、治療の展望やリスクなどを十分に理解し納得していただいたうえで行います。飼い主の方との信頼関係を築くこと、ご希望に沿った治療を提供すること、それから一般的な相談をはじめとして、1人当たりの診療時間が長くなることは否めません。大切な時間を確保し診療を行うことを考え、当病院では予約診療を基本として対応することにしました。

飼い主の方に対する接し方は、勤務医時代にお世話になった荻谷院長にご享受いただきました。動物と向き合うときの姿勢、飼い主の方に対する配慮など、技術はもちろんですが、動物医療のホスピタリティについては特に学ばせていただきました。病気を分かりやすく説明し、どのような治療を行うのかなど、飼い主の方の不安を理解し気持ちに寄り添った治療をすすめています。

私は、卒業後は人体薬の開発研究の仕事に携わり、薬物の作用機序を細胞や遺伝子レベルで解明する研究職に就きました。それは臨床という現在の仕事において、多角的な視点をもつ意味で非常に役に立っています」

——予約診療を普及させるためにも、地域の方への情報発信が必要になるかと思うのですが、何かすでに行っていること、考えていることはありますか

「ホームページでは当院の姿勢と理念を紹介しています。前の道路は車通りも多いのですが、車道脇に幅の広い歩道があるのが特徴です。歩道を犬のお散歩ルートにしている飼い主の方も多く、【病気でなくても気軽に立ち寄ってください】とお声がけしています。

将来は病院が【飼い主の方のコミュニティの場】になってほしいと考えています。テラスを活用したしつけの教室や動物向けの手作



上から：大好きなトリをモチーフに作られたロゴマーク/受付。コンクリート打ちっぱなしで臨んだ向斜を白をベースに明るく/猫やウサギの可愛いシルエットがデザインされている待合の窓。

りおやつ教室を開催する計画など、夢は膨らみます」

——いまは先生がお一人と、看護士の2人で診療しているとのことですが、スタッフの教育に関して、またコミュニケーションのとりかたなど考えていることはありますか？

「スタッフの教育に関しては、教えるのではなく、一緒に勉強をしていこうというスタンスです。基本的には、飼い主の方に対する配慮が一番大切だと思っています。そして日々進んでいく医療技術や情報をタイムリーに吸収する機会をスタッフに提供することも、私の責務と考えます。例えば9月開催されるJBVP：日本臨床獣医学フォーラムにはスタッフと一緒に参加します。

自身の知識と技術の修得のための勉強は、一生続くものと考えています。例えば、当病院に導入した超音波機器は新しいモデルで機種が変わると操作も慣れないのですが、人間の医師を対象にした実習セミナーに参加したり、技術の修得には積極的に関わるように意識しています。

最新の治療についても、時間をつくっていくつかの学会に参加するようにしています。臨時休診というかたちでの学会参加は、すぐに診察を希望される患者さんには申し訳ないのですが、高いサービスを提供することにより日常の診療に反映させていきます。これまで犬のアレルギー検査は雑多なアレルゲンを検出することが多く、結果を、その後の治療効果に反映することが難しい状況でした。最近のセミナーで、検査技術の精度が上がり、以前と比較してアレルゲンの特定が可能になったという報告がありました。その検査を活用することにより、患者さんに対する治療の方向性も明確になりました。

スタッフとのコミュニケーションは重視しており、今後のことも話し合っています。産休・育休はもちろんです。偶然にもビルの2階にNPO法人が運営するベビーシッターサービスの会社が入っていました。子育てが必要な女性にとっては、働きやすい職場を提供する、そのために協力を仰ぎようとして話合っています。

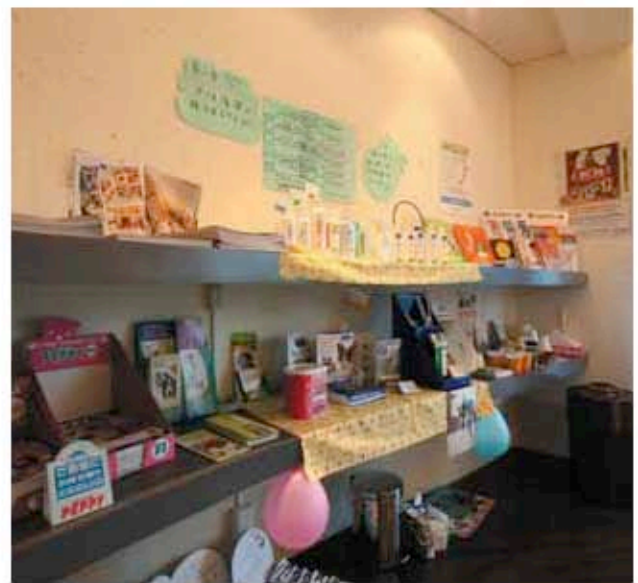
職場環境を整えて、看護士には長く勤務してもらえるように努めます。以前見学する機会があった病院では、成人前のお子さんを持つベテラン看護士が新人獣医師をてきぱきと指導していました。入院動物の処置や基本的な検査は、経験のある看護士の方が精通しているため、ごく自然なことだと思います。看護士が飼い主の方の意向を汲み取り獣医師に伝えたり、あるいは獣医師の説明をもう一度噛み砕いてフォローしたり、看護士は飼い主さんと病院にとって重要な役割を担っています。治療に必要な知識や経験を種むなかで、仕事にプライドを持ち、とくに興味のある分野では、テーマに沿った勉強ができるように病院としても応援したいと考えています」

——まだまだこれから新しく始めていくことも多いかと思うのですが、どんな病院を目指していますか？また、忙しい中の休日の息抜きの方も教えてください

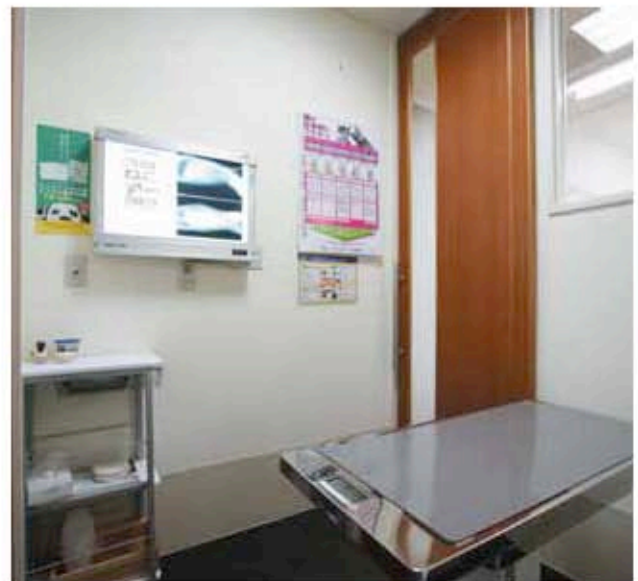
「地域のホームドクターとして頼れる存在を目指しています。犬や猫はもちろんですが、鳥やうさぎ、フェレット、ハムスターなど小動物も大切な家族です。どんなことでも気軽に相談できる病院、病気でなくても散歩の途中に立ち寄れる、その様な病院でありたいと考えます。また専門的な分野における特殊な検査や治療が必要な場合は、高度医療施設を紹介したり、部内のエキジチック専門医の診療を受ける際には都合のつく限り同行します。

大変な手術を終えてからのフォローも、生活スタイルを考慮したアドバイスを行い、継続治療については、よりよい状態で毎日の生活の質が保たれるように、とさまざまな方向から考えます。

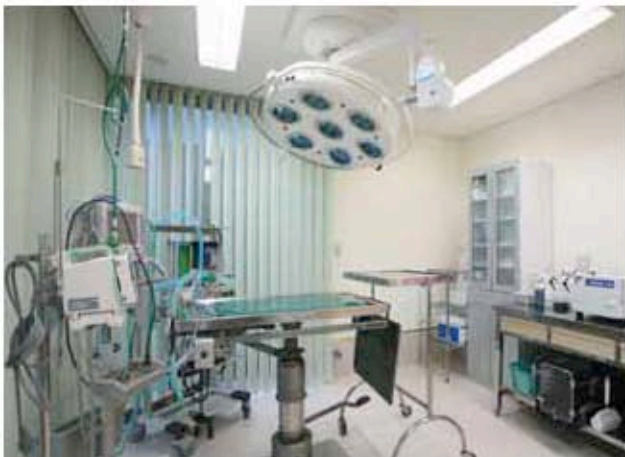
病院は、飼い主さん同士の集いの場としても提供していきたいです。その一つは、動物も高齢化になり自宅介護が必要になります。情報交換の場として活用したり、ペットロスなどのグリーフマネジメントもこの先取り上げていく予定です。様々な疾患があります



うつのみやペットクリニック



上から：クライアントとのコミュニケーションやちょっとした応対に便利なテーブルを設置した待合。ちょっとしたラウンジの趣き/前店舗で使われていた櫃を活用。ペットの健康に関するアイテムが手書きのポップとともに並ぶ/通用の第1診察室。



上から：建物の1階に動物病院が入っている／トリミング室／テラスに面していて採光に優れた手術室／季節ごとの花を楽しめるテラス。練習会の英庭など将来的な夢が広がるスペース。

が、動物のがんも少なくありません。長期間の治療が必要だったり、状態が安定しないなど不安材料も長期に渡ると大変です。同じような疾患をかかえた飼い主さん同士で話を聞いたり励ましあったり、あるいは自宅看護で毎日注射が必要な場合など慣れない治療に戸惑われることもあります。そのような時に、お互い様とってお力添えをいただくことも実際にあります。手探しが慣れないと怖いというイメージが専攻しがちですが、自宅での治療が日常的になると飼い主側も気持ちに余裕がでてくるし、治療を受ける側の動物も習慣化すると受け入れてくれるものです。【私からお話ししよう】とか【お電話でご説明しますよ】など、先輩飼い主の方の心強い助言が治療に結びつくケースがあります。

病気でなくても普段から立ち寄れる、飼い主の方へいろいろな情報を提供していき、また参加していただける集いの場としていきたいと思えます。休日は、それらの構想や具体的な活動の準備にあてています。大切な家族の一員である動物が、当院を利用してよかった、と心から思っていたらいいように、スタッフとも協力して歴史をつくっていきたいです

文 阿部 真季
photo 川上 博司
取材協力 富士平工業株式会社

うつのみやペットクリニック



上から：各診察室へと通じる処置室。これから機材を充実させていく予定／中の様子がすぐわかるように大きめの窓にした入浴室。