

# 病院 Report



(左から) 動物看護師の小林和恵さん、山崎直子さん、院長の横山篤司先生、獣医師の松本恵美加先生、動物看護師の清水広美さん、富田郁恵さん、今村文美さん

## 「病気をみるな」の教えを胸に 心の通った診療・看護を目指す動物病院

今月の病院 ————— 長野県 さくら動物病院



ポーチの前には犬の足跡のステッカーが。このような小さな工夫が飼い主さんの心を和ませる

今回取材させていただいた病院は、長野県小諸市にあるさくら動物病院。2001年11月開院のまだ新しい病院だ。院長の横山篤司先生は研修医時代に「病気をみるな、動物をみる」、「飼い主さんは来るものではない、来ていただくもの」と徹底的に教えられたそうで、38歳の若さながら、その考えはとてもしっかりしている。

そのことについて、横山先生は「研修医として勤めた岡谷動物病院の佐々木院長先生に動物病院で働く獣医師としてや院長としての根本、診断・治療技術はもちろん、飼い主さんに対する考え方などを徹底的にたたき込まれました。そのとき、すでに結婚して、子どももいたのですが、病院の隣にあるアパートに帰るのはいつも真夜中。そ

の3年間は家族の寝顔しかみることはなかったですね」と、語る。

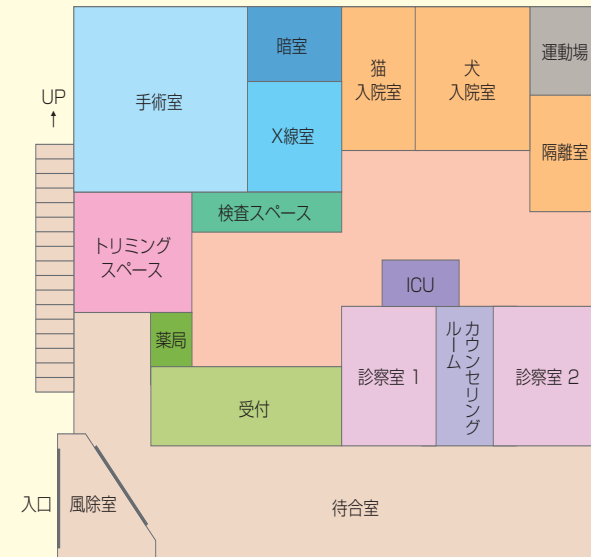
### 研修医時代に徹底的に学んだ 来ていただくという意識

横山先生は1967年2月生まれ。酪農学園大学獣医学科を卒業後、長野県に入庁。県職員時代に開業を決意するまでは動物病院で働くことはあまり意識されていなかったそうだ。そのあたり、大学進学から開業までのいきさつについて、次のように語ってくださった。

「もともと父親が獣医師で、ただし、開業獣医師ではなく、県職員として食品衛生の仕事をしていた。そのため、獣医師という職に憧れていて、大学に進むときも、卒業するときも小動物臨



病院全景。冬の寒さを防ぐため、入り口ドアには風除室がつくられている



院内見取図 (2階には薬局やプレイルーム、ドッグランがある)



待合室。左側の壁はガラスブロックで日差しが弱くてもかなり明るい。受付。カウンターは広く、動物看護師が二人並んでもゆったり対応できる。また、右側には受付や診察室が並び



床はあまり視野にありませんでした。卒業後も長野県に入庁し、食品衛生や狂犬病の予防業務を務めていました。そして、それはそれでとても充実した毎日だったんですが、あるとき、保健所と動物愛護会主催の愛犬しつけ教室を企画・開催したんですね。そこで、私のもっている動物に関する知識を多くの人に伝え、そのことで喜んでもらえる仕事があることを知り、それこそが私の天職だと確信したんです。自分の知識や技術でいろいろな人の笑顔がみられる仕事、それが、動物病院だったんです。退職したのが30歳で、動物病院で働く獣医師としてのスタートはかなり遅かった。そのため、研修医として勤めさせていただいた岡谷動物病院では最初から開業を意識し、必死で働きました。ゼロからのスタートではなく、体力や記憶力を考えるとマイナスからのスタート。院長の佐々木先生

からは診療のこと、飼い主さんに対する意識など、動物病院を開業するにあたって必要なことすべて教えていただきました。佐々木先生は大変厳しい先生でしたが、今はいくら感謝しても感謝しきれません。

佐々木先生のもとで研修するなかで特に横山先生が感じたことが、「飼い主さんから診療費をいただくためにはものすごい努力が必要だということ。病院に来ていただいているという意識が大切であるということ」。

### 気持ちよく来ていただいて 気持ちよく帰っていただきたい

そして、さくら動物病院には佐々木先生のもとで横山先生が学んだこと、感じたことが明確に反映されている。

その一つが、病院に入ってまず気づく待合室の広さと明るさ、受付の動物

病院データ：  
さくら動物病院  
住所：長野県小諸市六供乙518-22  
TEL：0267-26-5600  
開院：2001年11月  
診療時間：午前9時～12時、午後4時30分～7時  
休診日：火曜・第4日曜  
病院敷地面積：100坪  
スタッフ構成：獣医師3名／動物看護師5名





手術室



第2診療室



トリミングスペース。シャンプーする際はカーテンを引いて行う

# 病院 Report



薬局の上には天窓があり、院内全体に明るい光を招き入れる工夫がされている



薬局

看護師さんの「こんにちは」という挨拶の声。「動物病院にいらっしゃる飼い主さんは皆さんドキドキされていると思うんですね。特に初めての飼い主さんの不安感はかなりのものでしょう。もちろん、動物たちもかなりのストレスを感じていると思います。受付や待合室でその不安感やストレスをできるだけ軽くしてあげたい。そのために待合室は広く、明るく設計し、観葉植物などを置くような配慮もしました。飼い主さんを迎え入れる対応は一流ホテル並みを目指しています」と、横山先生。

ところで、横山先生がさくら動物病院を開業するにあたって理想とした病院像は、気持ちよく来ていただいて気持ちよく帰っていただける動物病院というもの。そして、それを実現するための具体的方針がとにかく明瞭であるということ、飼い主さんに不安を抱かせないということ。「前述の待合室の広さや明るさもその一つですが、それ以外にも診療の明瞭さや会計の明瞭さを重視しています」と、横山先生は話

す。明瞭さ、つまり飼い主さんにとっての見通しのよさを図るため、院内の各部屋はなるべくガラスを多く使い、その部屋でどんなことをしているのか部屋の外から飼い主さんにも分かるように設計されている。さらに、飼い主さんには診療室の奥、手術室や入院室、処置室などにもどんどん入ってきてもらうようにしているようだ。

また、診療面でも、「飼い主さんの話をよく聞き、動物の体を触り、飼い主さんにとって分かりやすい診察を心掛けています」と、横山先生。治療前のインフォームド・コンセントや食事指導も分かりやすくということが第一。診療費についても診療前に丁寧に説明し、理解いただいているそう。大切な家族の一員である動物たちの診察をまかせていただくという態度が徹底しているのが、横山先生の言葉の端々から伺えた。

もちろん、理想の病院実現は一人でできるものではない。院長以外の獣医師や動物看護師の果たす役割も非常に大きい。その点について、横山先生は

「私たち、動物病院スタッフにいちばん大切な気持ちは飼い主に敬意を払うという気持ちです。動物看護師には、飼い主さんの大切な家族の宝物を看護させていただくという気持ちがあれば、受付での対応や入院動物の看護、診療のアシストでも、丁寧な対応やちゃんとした言葉遣い、ゴミが落ちていたら拾うといったことが自然にできるはずだと話しています」と、話す。

## 清潔感こそ 飼い主さんに対する敬意の表現

さくら動物病院の外来診療時間は9時から12時と16時30分から19時で、12時から16時30分は手術などの時間となっている。スタッフは、獣医師3名(横山先生の奥さまも獣医師)、動物看護師5名。また、さくら動物病院が飼い主さんと心を通わせるための三本柱

として掲げているのが、「治療・看護・清潔感」。治療や看護は病院の柱として分かりやすいが、清潔感はあまり聞いたことはない。その点をお聞きすると、「清潔感こそ、飼い主さんに対する敬意の表現です。治療や看護は純粋に動物の病気に対するものであり、獣医療の見地が優先されます。飼い主さんに気持ちよく帰っていただくために私たちができること、それは待合室が清潔であることだったり、心地よいことだったり、診療室や手術室の清潔感ではないでしょうか。動物のにおいが強い病院は、いくら動物好きな人でも心地よいとは感じないでしょう」という、言葉が返ってきた。

診療対象はペットショップで扱っている動物は診療するという方針のもと、犬や猫のほか、ウサギやハムスター、カメなどを診療することもあるそう。ただし、多くは犬や猫で、治療や

看護に力を入れるのはもちろんとして、「治療や看護を通して、飼い主さんと動物の絆をより太くすること、回復させることを病院として目指しています」と横山先生。これはどういうことかという、この地域は番犬や半外猫が多く、そのため、年老いてくるとないがしろにされたり、汚れたままにされる動物も多いのだとか。「そういう子でも目やにをとったり、お尻を拭く、足の裏の毛を刈る、爪切りする、ブラッシングするといったちょっとしたことで、子犬や子猫のころの愛らしさが戻ってくるんですね。このように、私たちが愛情をもって接することで、飼い主さんがかつてはその子のことを愛していたことを思い出し、愛しく思える存在になるのです。一つの病院でできることはわずかかもしれませんが、そうやって地域の愛護精神を徐々に高めていければと思っています」と、



ICU。右に検査スペースもみえる。このあたりは通路のようなフリースペースとなっていて、動線がとてもよい

入院動物管理用のホワイトボード。どのケージにどの子が入っているか、一目瞭然



検査スペース



猫入院室と犬入院室

横山先生。県職員時代に恵まれない環境におかれた動物たちをみてきた横山先生ならではの言葉だと思った。

## 飼い主さんの気持ちを理解できる動物看護師に

ところで、横山先生が動物看護師に最も求めているのが、動物の気持ちを理解するとともに飼い主さんの気持ちもきちんと理解し、対応すること。そして、心の通った看護をしてほしいということ。それは受付の対応だけではなく、診療のアシストや入院動物の看護でもいえることだと、横山先生。

「受付で食事管理や自宅での看護の方法を説明するとき、その飼い主さんの性格や年齢、家族構成を知っていなければ、その飼い主さんにあった説明ができないことは動物看護師さんならどなたでもすぐに分かると思います。しかし、私はこの病院の動物看護師に

は診療中のアシストや入院動物の看護においてもそれと同じくらい気を使ってもらいたいです。なぜなら、例えば、診察中、それをみている飼い主さんは非常な不安感を抱いていて、ちょっとした言葉でより不安になったり、気が楽になったりするわけです。それだったら、動物看護師には、飼い主さんの気が楽になるような言葉や行動をしてほしい。採血や保定のとき、ひと声かけるだけで、飼い主さんの気持ちはものすごく楽になるんですね。また、入院動物に対する看護でも、その子に対する飼い主さんの思いを汲むことで、内容の濃い看護ができるようになると思います」。

## 十分に理解いただくためにも受付では分かりやすい対応を

現在、さくら動物病院には5名の動物看護師がいるが、そのうち3名は開院当初からのスタッフ。その一人、今

村文美さん（1976年生まれ、信州大学繊維学部卒、勤務3年）は、大学時代は昆虫の行動を研究していたという人。もともと実家で犬を飼っており、動物の行動に関心があったため、大学に掲示されていた病院の求人を見て、働いてみたいと思ったのがきっかけだそう。「でも、動物病院に行ったことはなく、具体的なイメージがないまま就職してしまったんですよ」と、今村さんは明るく笑う。働いてみた結果は、「飼い主さん一人ひとり、動物一頭一頭、すべて違う。毎日毎日、変化があって、とても面白い仕事だと思います」とのこと。今年春からはパピーパーティの担当としても活躍。「仕事全般楽しいけれど、今はパピーパーティやフードについて、もっと理解していきたいですね。この二つは受付で尋ねられることも多いので。また、今後ゆとりができれば、日々の暮らしのなかで動物に気を配っていると病気になるににくいということや病気になっても早期発見できるということ、健康な身体づくりの重要性について、飼い主さんに訴えていきたいですね」と、今村さん。

「受付の対応は明るくテキパキして

# 病院 Report



受付で飼い主さんと応対する今村文美さん



2階にあるプレイルーム。パピーパーティはここでされる



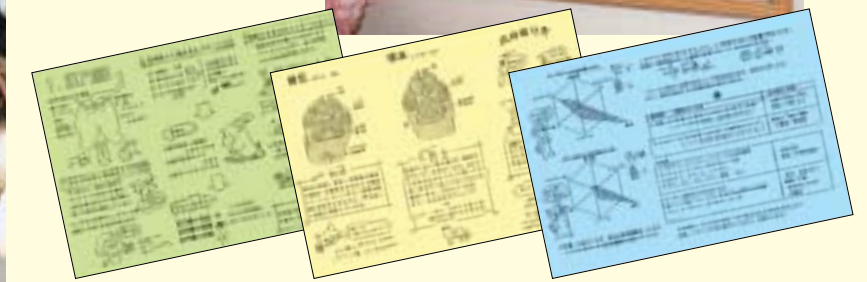
2階のドッグラン。広々していて、大型犬でも充実に走りまわれる



手術室で胸水除去の補助をする小林和恵さん

| ちゃん・BH KE |              |
|-----------|--------------|
| フード名:     | .....        |
| 1.日量:     | .....(.....) |
| 0. ....   | .....        |
| 1.日量:     | .....        |
| 1.日量:     | .....        |
| 1.日量:     | .....        |
| 1.日量:     | .....        |
| 1.日量:     | .....        |

飼い主さんにフードを渡すとき用のメモ。飼い主さんのことを考え、1日単価、1カ月単価を記入するスペースがある



小林和恵さんオリジナルのパンフレットの数々。前足や後ろ足の説明から爪切りの説明につなげるなど、アイデアが盛りだくさん

いて、とてもスムーズ。飼い主さんからも非常に信頼されていて、頼れる動物看護師さんです」と、横山先生の評価も高い。今村さん自身は受付について、「分かりやすい話し方を心掛けています。特に高齢の飼い主さんには、丁寧な話し方を心掛けています。それはもちろん、飼い主さんに十分に理解してもらいたいからですが、医療的な内容など、手に負えない場合には無理せず、獣医師の先生に取り次ぐようにしています」と、話す。

また、この病院で仕事がしやすい理由として、今村さんは毎日の引き継ぎが徹底していることを挙げ、次のように説明する。「私たちの病院では朝礼は簡単な確認だけですが、終礼は毎日30分くらいしっかり行うんですね。その日診療した動物について、どのような対応をしたか、これからどのような対応をするのか、カルテを一枚一枚みていくんです。そのため、スタッフ全員が診療内容を同じレベルで把握でき、受付だから診療内容が分からないということがない。この終礼が充実していることによって、受付の対応もかなりやりやすくなっています」。小諸

は軽井沢も近く、夏だけ来る飼い主さんも多く、そのような飼い主さんは東京のサービスの充実した動物病院にも通っていることもあり、動物病院に対する目がかなり厳しいそう。しかし、院内の情報共有が的確に行われ、飼い主さん個別のきめ細かいサービスができるため、「自信をもって対応できます」と、今村さんは話す。

さて、そんな今村さんだが、秋冬の軽井沢に行ったり、スノーボードをしたりと、プライベートも充実。現在、60cmの水槽にフグの一種、テトラオドン・スパッティーを飼育しているそうで、体長15cmほどのその子のことを話すときは輝く瞳がより輝いていた。

## 丁寧で分かりやすい説明に心が動いて、スタッフに

小林和恵さん（1974年生まれ、ドッグスクール（警察犬訓練所）卒、勤務3年5カ月）はJKCの公認訓練士の資格をもち、しつけや飼い方のアドバイザーとしても活躍する。

「もともと自宅で動物を飼っていて、

高校卒業後、歯科助手を経て、ドッグスクールに勤めました。この病院は自宅の近くなので、病院ができたとき、訓練士として顔つなぎのつもりで面接を受けたんです」と、小林さん。訓練士として仕事をしていたとき、飼い主さんから皮膚が赤いとか、咳き込む、走っていて突然倒れるなどの症状について質問されることがあり、そのたび、本で調べて答えていたが、実際のところは付け焼刃で、きちんとした理解はしておらず、ほかの病院に聞いても裏付けがないかんじで、もやもやしていたそう。そんな状態で受けたさくら動物病院の面接。ひと通りの面接後、横山先生は小林さんの悩みにとても分かりやすく説明してくれ、一気にその悩みは解決。それで小林さん、さくら動物病院に勤めたいと強く思ったのだそう。動物看護師として勤務する今は、「受付においてある飼い主さん向けのパンフレットを自主的につくったり、院内猫のムギと月2回、老人介護施設への訪問活動を行ったり、とても積極的に活動してくれています」と、横山先生。

動物病院で働くやりがいはいはどんなと

きという質問に、小林さんからは「動物が元気になって退院していく姿をみるとき」、「飼い主さんと動物の関係がより深まっている様子が見受けられたとき」、「飼い主さんの笑顔が多く見られたとき」という言葉が、難しいことはという質問には「動物のちょっとした変化に気づいてあげること」、「飼い主さんとの接し方・話し方」、「動物へのストレスを最小限に抑えた保定法・採血法」という言葉が、また、看護師としていちばん心掛けていることはという質問には、「毎日楽しく仕事すること」、「動物にも、飼い主さんにも、思いやりをもって接すると」、「丁寧な仕事」という答えが返ってきた。横山先生の下でのびのびと仕事をさせてもらっているという小林さん。飼い主さん向けのパンフレットをつくるのも、指示されてつくるのではないので全然苦にならないそうだ。

そして、犬4頭（ラブラドル1頭、柴系雑種3頭）、猫1頭の飼い主さんでもある小林さん。休日は愛犬と散歩をしたり、新しいパンフレットをイメ

ージしたりと、動物とかかわる生活が充実している様子がありありしていた。

### 飼い主としての意識をなくさず 病院業務に当たるように

さて、この病院で働く前は乗馬クラブに勤務し、馬などの大型の動物が好きというのが山崎直子さん（1968年4月生まれ、日本動物植物専門学校アニマルケア科卒、勤務3年5カ月）だ。小さなころから犬や猫、ウサギ、ハムスターなどを飼っていて、動物がいることが当たり前だったそう。そのため、病院で働く際にも飼い主としての意識をもって働いていると言う。

「動物病院に来る動物たちには当たり前ですが、飼い主さんがいるわけですが、私も動物を飼っているから分かるんですが、病気だから検査や治療をしなければいけないのは理解できるけれど、どんなことを行っているのか、その概要が分からないのは耐えられないんですね。だから、私は自分の飼って

いる動物にされたら嫌と思うようなことはしないようにしていますし、また、診療内容についても、飼い主さんの不安を取り除くよう、なるべく丁寧に分かりやすく説明しています」。

また、年配の飼い主さんは昔ながらの考えの方が多く、病気になっても天寿を全うするなら仕方ないと治療の余地がまだあるのにあきらめたり、毎年の予防やワクチンをはしょったりしがちだと、山崎さん。そういう飼い主さんの場合にもとにかく病院に来てくれるだけでうれしい、動物のためになっていると感謝の意を表し、それから時間をかけて、獣医師の先生や飼い主さんの家族など、いろいろな人からその必要性を訴えていくことで少しずつでも考えを変えてもらうようにしているそうだ。

さらに、半外猫が多いこの地域、病院に来るだけで緊張やストレスで暴れたり、保定に耐えられない猫も多いそう。そのため、そのような猫については特に注意してすばやく処置し、飼い主さんに動物病院に来ることを負担に



第2診察室の清掃を行う富田郁恵さん

感じてもらわないように気を付けているとのこと。「お年寄りや動物病院に来ることや診療してもらうことにさえ、気を使っちゃうんですね。忙しい時期にきて申し訳ないね〜と、おっしゃられる方も多いですよ。だから、まず動物病院を身近な場所にしたいですね」と、山崎さん。

横山先生によると、落ち着いた正確な対応で飼い主さんから絶大な信頼を得ているという山崎さん。観劇が趣味で、年に3、4回は東京に出ることがあるそうで、つい先日にもシアター・コクーンで公演された蜷川幸雄演出「KITCHEN キッチン」（出演・成宮寛貴、杉田かおる、ほか）を観劇してきたばかりだとか。街のなかで動物をみかけることが多く、なおかつ飼い主さんも犬もとてもオシャレというのが、動物看護師としての東京の印象だそう。

### 受付での対応がやはり難しい 新人看護師の感想

さて、今春、専門学校を卒業して、4月から働きはじめたばかりの新人動物看護師さんがさくら動物病院にも2名いる。その一人が清水広美さん（1984年生まれ、桐生ビジネス専門学

校ペットビジネス学科卒、勤務1カ月）で、院内業務の研修を終え、現在、受付の研修中。

さくら動物病院では、動物看護師の業務を受付、院内業務（検査や入院動物の看護、手術補助などを担当）、診療補助の3つに分け、今村さん、小林さん、山崎さんがそれぞれ交代で担当している。清水さんの現在の感想をお聞きすると、「受付が大変です。電話や受付で飼い主さんと対応するとき、いろいろなことは思ってもまだまだ言葉にならないんです。でも、飼い主さんとうまくコミュニケーションできたときはとてもうれしいです」という言葉が返ってきた。

好きな動物は犬、目指す動物看護師は飼い主さんから信頼される動物看護師ということで、動物看護師になったのも専門学校卒業間近、動物看護師になるか、トリマーになるか悩んでいたとき、自宅で飼っていた愛犬（5歳）が原因不明の病気で亡くなってしまったのをきっかけに、もっと勉強して動物の死を減らしたいと思ったからだそう。

専門学校には自宅から片道1時間かけて学校に通っていたという、頑張り屋の清水さん。休日にはクルマで群馬や足利まで出掛け、専門学校時代の友達とカラオケに行ったりしているそう。横山先生は清水さんについて、「ものごとをきちんと理解しながら行動するタイプ。おっとりした雰囲気だが、仕事は的確に仕上げる」と、評価している。

そして、清水さんとともに新人研修中なのが、富田郁恵さん（1985年生まれ、中央動物専門学校動物看護科卒、勤務1カ月）だ。富田さんは2002年に開校した中央動物専門学校の第一期卒業生。数ある動物専門学校のなかから中央動物専門学校を選んだ理由として、「高校に送られてきたパンフレットをみて、実習の多い学校を選びました」と、話してくれた。専門学校では、外科手術実習（不妊・去勢術）のほか、採血実習や保定実習などがあり、実際

に血をみることも多少あったそう。「最初はびっくりしましたが、だんだん慣れました」と、富田さん。

動物看護師を目指したのは高校2年の終わりころで、飼っていた猫の1頭が死んでしまったときに何もできなくて、これからはそういう動物を何とかしてあげたいという気持ちからだったそう。現在は受付の研修が終わり、院内業務の研修中。やはり、受付の対応が難しいそうだ。また、理想の動物看護師像として、「笑顔と冷静さを併せもった動物看護師です」との言葉が。その点について、詳しくきくと、「忙しくても忙しいところをみせないようになりたいんです。いまは飼い主さんと一緒に焦っていますが、仕事を早く覚えて、飼い主さんの不安を取り除くような笑顔のなかにも芯のある看護師になりたいと思っています」という答えが返ってきた。

富田さんについて、横山先生は「看護に対する意欲が強く、卒業前に病院に実習し、知識や技術を貪欲に吸収しようとする姿勢は頼もしい」と、評価している。

高校時代はジャズ部でトロンボーンとフルートを担当。小学校から高校までのバンドが出演するジャズ・フェスティバルにも出演したこともあるという富田さん。休みの日には地元の友達にあったり、専門学校時代の教科書を読み返したり、たまには楽器に触れることもあるそうだ。

研修先の病院で徹底的に鍛えられたという横山先生。その「飼い主さんには来院していただくもの」という考えが病院の隅々にまで行き渡っていた。その考えを理解し、実践している5人の動物看護師さん。そして、実はプライベート・スタジオをもつのが夢というほど、ギター演奏が趣味の横山先生。それぞれに趣味をもち、仕事はもちろん、プライベート・ライフをも充実させているのが印象に残った。（小森）

## 病院 Report



受付で、今村さんに対応の確認を行う清水広美さん



トリミングスペースで、シャンプー後のシェットランド・シープドッグにドライヤーをかける山崎直子さん