

コ

コロナがこんなに続くなんて…と 2度目の年末年始ですが 皆さま お元気ですか？  
さらに オミクロン株が出てきたり こんな環境が続いて、世の中 変な運転の車やトラ  
ブルや びっくりするような事件も多くなっています。

動物にいやされているペット業界は コロナ時代に強い仕事とは言われて  
いますが 動物病院も一生懸命やっても クレームやトラブル  
はありがたい職業です。今回のニュースレターには トラブル防止  
のアイデアも入れてお届けします。SAMI事務局 清水 宏子



NEWS

## WSAVA(世界小動物獣医師会)ワルシャワ大会開催!



アメック杉並動物病院  
市場 政弘 先生

この度は発明研究会にお招きいた  
だきありがとうございます。

WSAVA (世界小動物獣医師会)  
ワルシャワ大会が2021年3月に行われ  
ました。そこで清水先生の発表のお手伝いをする機会  
に恵まれました。オリーブ油を使って流涙症を改善する  
というものです。眼瞼縁に塗布したオリーブ油が固化した  
マイボーム腺の分泌物を溶けやすくし、そのあと眼瞼の閉  
閉マッサージをすることで眼表面に涙と油が混ざった  
ティアフィルムという膜が覆ってくれます。これは清水先  
生が提唱する、動物にやさしい「animal friendly prac  
tice」のひとつです。

私の場合、このやり方にプラスして眼を温めることを  
しています。そのことをご紹介します。コットンのタ  
オルを水で濡らし軽くしぼって電子レンジで数秒温め  
(40℃くらい)、それを動物の目の上にそっと乗せてあ  
げます(1~2分)。マイボーム腺の分泌物がさらに溶け  
やすくなります。頸部には眼精疲労のツボがあるようで  
温めながら軽くマッサージしたり、眼のまわりを指で軽く  
なでてリンパを流したりもします。こんなことを毎日、何頭  
もの動物たちにやっています。パッチ  
リキラキラの眼を保つためにおうち  
でも、ホットタオル、オリーブ油、マッサ  
ージを続けることをすすめています。  
「HOME CARE」  
Hot towel, Olive oil and  
Massage Care. が大事です。



amazonの創始者のジェフ・ベゾス (Jeff Bezos) は  
amazonの原動力として3原則をあげています。



- ① 顧客中心で考える
- ② 発明を続ける
- ③ 長期的視野で考える

photo: Alex Wong / Getty Images

## Animal-Friendly Practice

Japan

**WSAVA THE EFFECT OF OLIVE OIL ON EPIPHORA IN RABBITS**  
Kunikazu Shimizu, Hiroko Shimizu, Masahiro Ichibe/ Japan

**Introduction**  
Epiphora is a common clinical sign of ocular surface disease in rabbits. It is characterized by excessive tearing and is often associated with conjunctivitis and corneal ulcers.

**Objective**  
The aim of this study is to evaluate the effect of olive oil on the resolution of epiphora in rabbits with conjunctivitis and corneal ulcers.

**Methods**  
Ten rabbits with conjunctivitis and corneal ulcers were enrolled in the study. They were divided into two groups: the olive oil group and the control group. The olive oil group received olive oil eye drops twice daily for 14 days. The control group received saline eye drops twice daily for 14 days.

**Results**  
All rabbits in the olive oil group showed complete resolution of epiphora and corneal ulcers within 14 days. In contrast, only 50% of rabbits in the control group showed resolution of epiphora and corneal ulcers within 14 days.

**Conclusion**  
The use of olive oil eye drops is an effective and safe method for the treatment of epiphora and corneal ulcers in rabbits with conjunctivitis. This study provides evidence for the use of olive oil eye drops as a first-line treatment for these conditions.

**HOME! Hyaluronic acid and Olive oil Massage for Epiphora Treatment**

sah@vet.nj.jp



私の言葉で言い換えると、  
動物中心 (animal first) で、  
動物の心の声に耳を傾けなが  
ら、動物のためのイノベーショ  
ンを続け、今だけでなく長期的  
な計画を立てて物事を考えるということでしょうか。  
入会したての私が言うのは恐れ多いのですが、そんなこ  
とができたらいいなあと思います。

私は猫が大好きで、以前インターズーの「as」とい  
う雑誌で看護師さん向けに猫のことをいろいろ伝えていた  
ことがあります。編集者さん達と何度も話しあいました。

「猫学」という言葉を作り、1年をかけ1000以上の  
項目を作り企画を練り上げ、その中から400ほどの項目  
を毎月やさしく解説していました。医学だけでなく、栄  
養学、行動学、猫の種類、繁殖、歴史など、様々な分野  
です。全国の反響が大きく驚いたのと同時に、モノを作る  
お仕事って楽しいなあと感じました。

東京で小さな動物病院を開業しています。これからも  
よろしくお願ひいたします。

# トラブル防止のアイデア 清水動物病院 清水邦一・清水宏子



## はじめに

小さな病院ですが、45年間に少しずつ築いてきたトラブル防止のアイデアをお伝えます。一つでも二つでも、動物病院経営のお役に立って、さらに楽しい臨床現場になったら、うれしく思います。

## システム

時間予約制でゆっくりじっくり、日帰り手術でコミュニケーションの向上、安全安心袋で危機管理、未収金ゼロ、各種プリント（麻酔・手術の方法・退院後の注意・安楽死の念書・分割の確認書・請求書）インフォームドコンセント7つの約束コンプライアンス向上策などを作っています。

## トラブル防止の秘訣

見積り幅の幅、データを添える、認めてスタート、復唱と複数人で確認、選択肢を増やす、再発防止策、こころを開く魔法の言葉、危険をはらむ言葉などのほか、ペトロス・エッセイコンテストより飼い主さんの生の声を大切にしています。飼い主さん参加型の見せる診療も一案です。

## クレームの種類と対処法

言葉のトラブル、薬の種類と数量、フードのトラブル・アクシデント、予防策と処理方法、答え方のポイントなどと、具体的なトラブルレターの書き方を伝えています。

## 信頼への5つのステップ

信頼を作る5つのポイントは、次のステップです。

- ①初診対応は、15秒のスタッフ自己紹介
- ②オープンマインドで家族化 ③問題意識を引き出す
- ④選択肢を与える ⑤クレームをヒントに解決策を提案



## トラブル防止の診療アイテム

開業して45年、毎年少しずつカルテと計算書は作り変えています。成功の履歴書を書く人はたくさんいますが、たまには失敗の履歴書を作ってみると…、もしかすると失敗の方が驚き、喜び、発見、共感があって、次世代の獣医療に役立つかもしれません。トラブルまでには至らなくても、ヒヤリハッとした事例はスタッフと共有しています。

## リピーターは最高

新規の来院数も増えとうれしいですが、リピーターの方は安心・安全で、気心がわかって仕事がスムーズです。口コミ、ブログコミ、ホームページ、ミニコミ誌、はがきや手紙、フード、サインの法則、オリジナリティ、感動、家族化で、心をつかんで…、ファンにします。

## ファンを増やそう

飼い主さんの期待 + 満足・感動 ⇒ ファン 来院数↑

⑤ 期待以上 → 感動 } ファン = 口コミ +  
 ④ 期待通り → 満足 }  
 ③ ほどほど → 消極的リピーター 0  
 ② 期待はずれ → 不満…だまって他へ -  
 ① 苦情・トラブル → 怒り…文句を言って他へ -

## ファンと一緒にハッピーライフ



### ♥ ファン

リーベイト = すぐ口コミをする応援団  
 来院 = 来院回数が多い(まめ)  
 信頼度 = 信頼の残高が増えていくのでうれしそう  
 好感度 = 先生もスタッフも同じくらい大好き  
 ことわざ = あなたもエコボでいっこり  
 集客 = 友達までつれて自然に集める  
 仕事 = たのしく・いきいき・しごと  
 病院のポリシー = ブランドにほれてくる  
 経営 = 安定・安心・安全型

### ▼ ふつうのクライアント

他と価格などを比較・浮気もする!?  
 必要最低限で来院、値切ること!?  
 半信半疑で本気で仲良くなれない  
 獣医師とスタッフで態度を変える人も  
 クレームや文句もチラホラ  
 霊箱の扉をつついてくることも  
 まめに連絡しても集客に一苦労  
 必死で言いかけるしごと  
 これといった信念がわからない  
 時代や景気や環境で、たえず変化

## スタッフと仲良く

気持ちよく長く勤めてくれるスタッフが増えると、仕事もスムーズでトラブルも少なくなります。スタッフへの配慮、スタッフに嫌われる言葉、長く続いている理由を、VTのみなさんから集めてみました。

30年勤めているVTさんたちに長続きの理由をそっと聞いてみました。給料やボーナスや有休の有無が理由の人は、1人もいませんでした。

- ・動物や病気に対する病院や先生の考え方が、自分と合っている。
- ・自分のやりがいや役割が見つけられたこと。
- ・患者さんの信頼してもらっている実感がある。
- ・多少不満があっても、他院を探すだけの気力には繋がらなかった。
- ・動物の仕事だけれど人との関係が大切なので、前向きな会話やコミュニケーションがたくさんある。
- ・実際の家族や恋人より長く一緒にいるので家族以上かも。
- ・文句はあっても仕事が好き。  
動物が気になるし、やりたいことをやらせてもらっている。
- ・スタッフとの相性が一番で、人間関係がスムーズ。
- ・院長との性格が正反対でも、到達するゴールが同じならOK。
- ・尊敬できる部分が1つあれば、信頼は生まれるもの。
- ・お互いに地雷の部分をつつかなければ、関係はうまくいく。
- ・頼りにされて、押しつけではなく信頼して任せてもらえるとうる気や生きがいが生まれる。
- ・ふつうのVTよりは、かなり我慢強いと思う。
- ・検査が好き。興味深い手術がある。仕事をせかされない。自分のペースや感覚で仕事ができる。
- ・飼い主さんとの他愛のない会話ができて、笑顔で帰ってくれることが、うれしい。
- ・末期の動物の飼い主さんに、院長が冷たい言葉を浴びせているとカチンとくるけど、忍耐力でカバーしている。
- ・ほめるということは、その人をよく見ていることだからほめられるとやる気がでる。
- ・寝たきりの動物の飼い主さんに、介護のアドバイスをしてあげると、明るい顔になって帰っていかれる。それがご褒美で、長続きしている。
- ・経営のことだけでなく、動物や飼い主さんを大切にしている。
- ・看護師の会やVTの仲間と年に数回会って、情報交換をしたり愚痴をこぼせると多少嫌な事があっても、がんばれる。



## 終末期の医療

「終わりよければすべてよし」ということわざのように、獣医療も同じです。今まで何事も無かった方が、ペットの終末期に急に不安や不満を抱いてしまう飼い主さんがいらっしゃいます。その対策はとても大切です。おだやかなターミナルケアができると、トラブルも少なくなり、また飼いたいと思う方が増えて、人も動物も幸せになると思います。

## おわりに

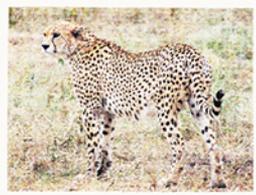
みんなのトラブルの事例をヒントに変えて専門家の弁護士さんを中心に、さまざまな解決法を伝えていただける「日本獣医療倫理研究会」は、獣医療の業界にとって大切な存在だと思います。興味のある方は「JAMLAS」のホームページを見て下さいね!

\*「快適な動物診療」清水邦一・清水宏子(文永堂出版)に掲載されています。ご関心のある方は、ご覧ください。

# 新・エミューのおへそ(ももの木動物記) ももの木ペットクリニック 林 律子先生

新・エミューのおへそ  
(ももの木動物記)

林 律子



2021年は上野動物園でパンダの双子が誕生したことが大きなニュースになりました。

上野と並んでパンダで有名なのは、和歌山のアドベンチャーワールドです。今はアドベンチャーワールドといえば「パンダ」って言われるくらい有名になりましたが、1978年の開園当時はもちろんパンダはいなかったし、無名の動物園でした。

開園したばかりのアドベンチャーワールドに大学卒業と同時に就職した筆者が、オープニングスタッフとして試行錯誤の日々の中で体験した出来事を綴った本です。

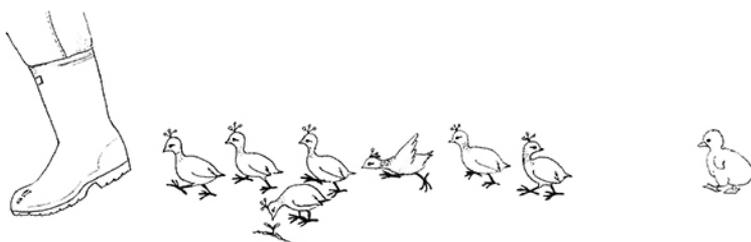
当時は野生動物の飼育や治療に関する資料や文献も乏しく、ペットフードなども種類が少なく、医療機器も整っていませんでしたので、苦労が多かったです。

そういう環境で様々な動物たちと触れ合い、関わっていく中で感動し、教えられることがたくさんありました。その出来事のいくつかをご紹介しますので、十数話の短編に

まとめ、自筆のイラストを挿入し、1994年に「エミューのおへそ」という題で近代文芸社から出版しました。

それから何年も経って町田で開業してから、学校飼育動物の授業でこの本を読み聞かせしたところ反響が大きく、再出版の強い要望がありました。

そこで、内容を再校正し、筆者がアドベンチャーワールドを退職後に経験したお話しを書き足して、2013年に「新・エミューのおへそ」という題であかつき印刷より再出版しました。経費節約のためバーコードなしで印刷したので、一般書店の店頭で販売することはできません。



「読んでみたいな」と思った方は、  
100円切手10枚を、ももの木ペットクリニック  
下記にお送りください。\*残り64冊です\*  
〒194-0012 東京都町田市金森2-19-24

## 壊れてもあきらめない! アイデア 清水動物病院 清水邦一

### <内視鏡>

外径2.7mm軟性鏡/30年以上も前に中古で手に入れました。気管虚脱、気管内腫瘍、高鼻腔腫瘍と診断に役立ってきました



が、流石に屈曲部の材質が劣化し、ひび割れてしまいました。古い機種のため、メーカーの修理対象外でした。新規購入を考えましたが遊び心でなんとかならないかと考え、多種類を備えていたシリコンチューブを思いつきました。それが何とピッタリ。古い材質を取り除き、内径1.5mm、外径3mmのチューブをはめて外径3.4mmになりましたが、ちゃんと使えるようになりました。内部構造も見れて楽しいです。

### <顕微鏡>

位相差顕微鏡/購入して20数年、糞便、尿、皮膚、細胞診、血液塗抹などの検査、毎日10回近く利用する大切な検査機器の1つです。予備の電球は、常に用意していましたが突然、中の回路の異常で光源装置が壊れました。発明研究会に入っている本郷の医療機器取り扱い会社の方に相談し



ましたら大至急に代替の機器を手配してくれて感謝感激でした。それでもその到着までの間は困ります。そこで、メガネに取り付ける白色のLEDスポットライトを、電球装着部に置き、電球用の色温度補正のフィルターをはずしたらまったく問題なく使用できるようになりました。ゆっくり買い替えを考えることにしました。

「5年も経てばもう部品はないです」は彼らの常套文句ですね。ゆえに私は買うときに部品は何年間あるのか?過去のデータではどこが壊れるのか?を詳しく聞くようにしています。また価格が決まったら、無料点検はどうなっているのか?毎年1回、3年間はするか?等いろいろ条件をつけます。より詳しく言えば、壊れた部品は秋葉原に行くとはほとんど見つかります。またインターネットでも見つかる場合があります。また業者から買わないで、動物病院専用の医療機械屋から買うと、彼らは修理の方法を知っていることがあります。また最近では中古業者と親しい関係になると、彼らはほとんど修理の方法を知っていて、部品も持っている場合が多いとのことでした。

三鷹獣医科グループ 小宮山先生よりアドバイス

ワンコをつぶやき

最近  
ドッグランで  
いつも一緒に  
遊ぶ子がいない  
どうしたのかな?



コーナー  
19

佐藤大猫病院(三郷市)佐藤剛作

ワンコをつぶやき

犬のコロナ  
魚類のコロナ  
両生類のコロナ  
色々あるんだってね  
人間の世界は大変!



【新入会員・自己紹介】

小田さゆみ先生  
(はるる動物病院)



山口大学卒、9年公務員・10年養鶏に携わったあと、運まきながら小動物臨床に飛び込んで17年経ちました。

☆病院の紹介

山口県の山陰の田舎に開業して16年、女ばかり3人でポチポチゆるっとやってる小さな病院です。完全予約制でゆったり時間をかけ、オーナー様とも動物ともしっかり会話をしながら、できることの最良点を探しています。西洋医学に鍼や漢方、オゾン療法や光線治療もとり入れ、総合的な医療をめざしています。

☆ポリシー

安心・安全・納得・ずっと

☆過去の発明、発見、アイデアを自慢してください

たいして自慢できるものはありませんが(特に猫の)保定にフリース(ユニクロ)を使い、いくつかの大きさや形を揃えて動物の大きさや目的で変えています。オーナーの保定でもあまり嫌がらせずに注射などができるようになり、また麻酔回復時の狂騒時の事故防止、レントゲン撮影などに役立っています。

☆そのきっかけ、生まれた理由

保定をしていたスタッフが猫アレルギーになり、猫の保定ができなくなった為

☆皆に役立つ失敗談

最初に病院の床の防(断)水処理を怠った為、床材のすきまから水がしみ出して来るので汚い。(現在ガムテープとシートでおさえている)床まわりは後でするのは大変なので、お金がかかっても初めにきちんと防水するべきでした。

☆これからやりたいこと、目標

オゾンと近赤外線、鍼灸・漢方などを活用して老齢など、西洋医学では対応しきれない運動器や神経などの慢性疾患などに対応し、動物とオーナーのQOLを上げたい。

☆今夢中になっていること、取り組んでいること

病院のまわり(病院の柵前、病院の前の通り道路わき)を花でいっぱいにする。(夏はポーチュラカ、冬はノースポールを植えています)

☆発明研究会の皆さま方へお伝えしたいこと

よろしくお願いします!

☆発明研究会で自分がやりたいこと、発表したいこと

まず、皆様から改善する、発明するその前途へのエネルギーや工夫を、それを持続する心のあり様やコツなどを感じ吸収し、学びたいと思います。自分も少しでもそうありたいと思います。

〒759-4106 山口県長門市仙崎834-3  
tel:0837-26-3666 fax:0837-26-2636  
mail.:sayumioda@ybb.ne.jp



獣医師は、絵が得意! 美術家志望?

平野先生から、かけがえのない存在「サチ」そして「もも」のイラストをたくさん送っていただいたのですが紙面スペースの関係で多くをご紹介します。作品を少しだけピックアップ。次号をお楽しみに!

平野動物病院 名誉院長 平野 健先生(広島)



昭和23年(1948)広島市内に生まれる  
昭和46年(1971)帯広畜産大学獣医科卒業  
昭和48年(1973)帯広畜産大学獣医科大学院卒業  
平野獣医科医院開設(安芸郡府中町)  
昭和58年(1983)南区青崎に同医院を移設  
名称を平野動物病院とする 有限会社ロード設立  
院長及び代表取締役を兼任  
平成11年(1999)平野動物病院新館を増設する  
平成26年(2014)院長職を勤務獣医師に禅譲 現在 名誉院長



新入会員 曾根 進太郎(富士平工業株式会社) ペット用獣医療機器の研究開発、優秀な製品の輸入販売で獣医師の皆様にも大きな安心を!

動物医療発明研究会のホームページ

会員病院の登録も  
できます



http://sami-hp.net



会員の病院・施設名、郵便番号住所、TEL&FAXとホームページアドレスを掲載します。ご希望の場合は、「SAMI-HP掲載希望」と明記して、データをメールにて、下記アドレスまでお送りください。  
hp@ispecial.co.jp  
(運営受託:株式会社アイ・スペシャル)



動物医療発明研究会・事務局では、お役立ちのアイデアやエピソードを随時募集しています。お気軽にメール、FAX、郵便でどうぞ。  
☆なお掲載されるデータは、編集担当「ノーマデザイン」野間まで直接お送りください。  
no-ma.design.tokyo@dream.jp

SAMI NEWS 60号 発行日:2022年1月吉日  
発行所:動物医療発明研究会 事務局  
発行人:会長 清水 邦一 / 編集人 ノーマデザイン 野間 忠博  
事務局:〒230-0061 横浜市鶴見区佃野町3-3 清水動物病院内  
MAIL:sah@vet.ne.jp  
FAX:045-583-3594 (電話:045-583-3738)