

2雑誌連動インタビュー企画

獣医学の“標準診療”を学ぶ総合情報誌

CLINIC NOTE

JOURNAL OF CLINICAL DAILY TREATMENT FOR SMALL ANIMALS

動物看護専門誌
Journal of Clinical Veterinary Nursing

as

重要性を増すシニアケア

飼い主さんとの 絆を深める 動物病院づくりを

動物病院インタビュー：海浜動物医療センター（千葉県千葉市）

CLINIC NOTE 2019年2月号 (pp.110-113)
as 2019年2月号 (pp.58-61)

動物病院レポート

重要性が増す
シニアケア

飼い主さんとの 絆を深める 動物病院づくりを

海浜動物医療センター(千葉県千葉市)

ペットの高齢化が進んでいる近年。シニア動物に対するケアの重要性がますます指摘されるようになってきました。動物病院は動物の病気を治療するだけでなく、飼い主さんとの絆を深め、飼い主さんの不安や悩み、生活における不快感などに耳を傾けて、シニア動物ができる限り快適に暮らせるように対処してあげることも大切なことです。そこで、千葉市の海浜動物医療センターの獣医師に、飼い主さんとの信頼関係を築くための取り組みなどについてうかがいました。

ケア用品は自分のペットや 患者さんに使ってもらい よいと感じたものを紹介

—貴院では、さまざまな商品を飼い主さんにご紹介する機会が多いと思います。どういった基準でお勧めする商品を選んでいきますか？

富先生 基準とするポイントはいくつかあります。飼い主さんが必要としている商品は、「少しでも、これからの毎日の生活の質を上げてあげたい」「少しでも、このコが楽しく暮らせるようにしてあげたい」という要望に対して応えてくれる商品です。獣医療は基本、病気を見つけて薬を処方し、病気が治ればそれで終わりです。でも、日々の不安や悩み、生活における不快感は、1回の診察や単純なプロセスで終わるものではありません。床ずれによる痛み、排泄の問題などは長きにわたって発生します。その悩みを軽減するもの、飼い主さんが楽になって動物も快適になるものが求められているのです。

そうした前提があるうえで、たくさんある商品の中から私がお勧めするのは、自分の飼っている犬や猫に試してよいと感じたものです。これは実感がこもるので、圧倒的に説得力があります。もちろん、自分の経験だけでは限界がありますから、動物を飼っているスタッフや飼い主さんにも使用した感想を聞いて情報を集めるようにしています。来院してくれる飼い主さんの口コミという

のは本当に重要です。ある犬が食事を摂らなくなったと聞いて、「同じ症状のほかの犬はこういうものなら食べたそうですよ」と紹介すると、本当に食べるようになった、ということはよくあります。

サプリメントはずっと使い続けることになるものが多いので、継続的に使えるかどうかとも考慮します。あまりに高価なサプリメントの場合、何年も使い続ける、というのは難しいケースもあるので…。また、どれほどいいシャンプーであっても、手間がかかるとなれば、大型犬の飼い主さんにはなかなか勧められません。飼い主さんの身になって、定期的に、または毎日使えるものを提案することが大切です。

というのも、獣医師が勧めることが、飼い主さんにとってプレッシャーになるのはよくないと思うからです。私は、家庭環境などによって、最初からこの商品を使い続けるのは無理だろうと思う飼い主さんには、よいものであってもお勧めしません。「本当はこのコのためによいものがあるのに、私のせいで与えてあげられない」と飼い主さんに思わせたくないからです。選択肢を全部提示するのではなく、相手が悩むことがないように提案することを心掛けています。

もちろん、学術的な裏づけがある商品かどうかとも重視しています。とくにそのメーカーが信念をもって開発・制作している商品は、こちらも応援してあげたいですね。メーカーの姿勢も多少参考にしながら商品を選びます。

—シニア向け商品の中で、サプリメントについては、どのようなものをお勧めしていますか？

富先生 主にお勧めしているのは2種類です。1つは「アンチノール®(ベッツペッツ)」。こちらは抗炎症脂質を含む動物用サプリメントで、関節や皮膚・被毛、心血管、腎臓などの機能をサポートするとされています。アンチノールは飼い主さんから非常に好評で、「うちの猫に使っています」と話す飼い主さん1度は試してくれます。

高齢動物でまったく病気をもっていないコはほとんどいません。病気というほどではなくても、どこかに不具合がある。最近元気がないとか、傷の治りが悪いとか。そういうコにも与えることができるのがアンチノール®のよいところです。

特に痛みに対して良好な反応を示すので、「うちの犬、脚に痛みがあるみたいなんです。でも、薬を与えるほどではないし…」という飼い主さんにお勧めしています。高齢動物の痛みはその日だけのことではなく、これからずっとつきあっていかなければならないものです。だから私が「薬を処方します」というと、飼い主さんは「これから生薬を飲み続けなければいけないのか」と思って躊躇するんです。けれども、「アンチノール®はサプリメントです」というと、ハードルが低いので、「あ、やってみようかな」という気持ちになる。高齢動物を飼っていることが多い50~60代の飼い主さんは、サプリメントを服用している方が多いので、抵抗感がほとんどないですね。

西田先生 富先生がこれだけいうので、私もアンチノール®を勧めています。関節疾患がある動物は特に反応がよ

富賢児先生

海浜動物医療センター 副院長
日本獣医生命科学大学卒業
日本獣医循環学会所属



いですね。動きがよくなって活発になりました。その積み重ねがあると、別の患者さんにも勧めてみようかなと思います。

富先生 飼い主さんが一番心を傷めるのが、ペットが食事を摂らないこと、その次が歩かないことです。つまり、ペットが歩く、動く、というのは、食べることの次に飼い主さんにとっては喜びの源なんです。年を取ったから歩かないのではなく、痛かったから歩かなかっただと気付いたとき、アンチノール®をお勧めしたことに対して、飼い主さんにとても喜んでいただけます。私たちもそこをきちんとお伝えしきれていなかったので、最近では「犬はもちろん、猫も高齢化すると肘や膝が痛くなって動きが悪くなるんですよ」とお伝えするようにしています。アンチノール®のおかげで、多くの動物は生活の質が上がったのではないのでしょうか。

西田先生 もう1つが「フェルガード®(グローベア)」。フェルラ酸という成分を配合した、ヒトで用いられているサプリメントを動物用に転用したもので、認知症に作用するといわれています。

これは犬でも猫でも良好な反応を示すコと示さないコが半々くらいでしょうか。特に、夜鳴きへの反応はよいです。動物の行動がイキイキしてくるというメリットもあります。

西田しのぶ先生

海浜動物医療センター
日本大学卒業/ねこ医学会所属/ホリスティックケアカウンセラー取得
/第6回小動物臨床鍼灸学コース終了
/ターミナルケア担当



動物看護師と情報共有しながら 飼い主さんの心と生活に 配慮した診療を

—治療以外の面で貴院が大切にしていることはありますか？

島先生 スタッフの情報共有は当院ではとても大事にしています。動物のことはカルテをみればわかりますが、飼い主さんのことは書いてありません。そこで、カルテとは別の用紙を用意して、飼い主さんの情報を記載するようにしています。家族が増えた、家族の誰かが亡くなった、人間の家族の介護を抱えているなどの事情を知ること、飼い主さんの気持ちに寄り添った治療をすることができます。

とはいえ、飼い主さんのタイプは千差万別ですし、家族の事情を聞き出すには非常に時間がかかるので、獣医師が全部聞くのは難しい。そこで、その部分は主に動物看護師さんに担当してもらっています。当院の動物看護師さんたちはみなとても頼りになるので、安心して任せられます。

介護に関しては、飼い主さんはよほど動物の状態が悪くなってからでないと病院に相談には来ません。ペットが下痢をしたらその日のうちに連れて来ますが、夜鳴きとなると、はじめた日に病院に相談に来る人はいません。何カ月も家族で頑張って、「いよいよダメだ」となってからやっと来てくれる。それでも、動物の心音を聞いて「心臓はしっかりしていますよ」というと、みなさん「ああよかった！」とおっしゃるんです。夜鳴きのせいでほとんど眠れないのに、ゴールがみえない状況なのに、「ああよかった。このコにはなんとか長生きしてほしいんです」というんです。そういう飼い主さんに対して、我々に何ができるかをいつも考えています。介護に役立ついろいろなものを提案しては試してもらい、ときには薬を使って動物を眠らせることもします。そうして動物はもちろん、飼い主さんの生活の質も上げていきたいと考えています。

ただし、獣医師が動物病院でいうことは、飼い主さんに大きな影響を与えるので、軽はずみなことはいえませんが、高い介護用品でも相手がなんとしてでも今の状態をよくしたいと思っているようなら勧めますし、いろいろ

な制限がある飼い主さんには最初から伝えない。必要以上に飼い主さんを悩ませないようにしています。

—飼い主さんに寄り添うには動物看護師さんが非常に頼りになるとのことですが、ほかにはどういう場面でそう感じますか？

島先生 獣医師が治療を頑張れば頑張るほど、飼い主さんにとっては「先生」になってしまいます。すると敷居が高く感じて、褥瘡などを毎週診てもらうのは気が引けるようです。ですから、褥瘡については最初に私が状態を確認し、あとのケアは動物看護師さんに任せるようにしています。褥瘡ケアは時間がかかりますが、その間、飼い主さんとじっくり話ができる。この雑談によって来院のハードルが下がり、結果として動物が継続して治療を受けられるようになるわけです。

—最後に、先生方が仕事のやりがいを感じるの是什么时候でしょうか？

西田先生 ペットをすごくかわいがっている、ある飼い主さんがいました。この飼い主さんはこのコがいなくなったらかなり落ち込むだろうなと思ったので、「あなたは動物を幸せにできる人だから、このコがいなくなってもまた動物を飼ってあげてね」と伝えたことがあるんです。そうしたらそのコが亡くなった後、「先生がまた飼ってねとおっしゃったので、また飼うことにしました」と新しいコを連れてきてくれたんです。そのときは、気持ちが通じてすごくうれしかったですね。

島先生 「二次診療病院でもうちのコに麻酔はかけてほしくない」といっていた飼い主さんが、「島先生ならかけてほしい」といつかくれたときは感動しましたね。獣医師としての幸せを感じた瞬間でした。

島先生 「二次診療病院でもうちのコに麻酔はかけてほしくない」といっていた飼い主さんが、「島先生ならかけてほしい」といつかくれたときは感動しましたね。獣医師としての幸せを感じた瞬間でした。

島先生 「二次診療病院でもうちのコに麻酔はかけてほしくない」といっていた飼い主さんが、「島先生ならかけてほしい」といつかくれたときは感動しましたね。獣医師としての幸せを感じた瞬間でした。

シニアケアの中心は動物看護師 ～模索しながら工夫を重ねる～

—シニアケアに関して、動物看護師さんたちはどのような役割を担っているのでしょうか？

島先生 高齢ペットは特に、生活の様子を聞いたり、ケア用品の説明をするのに時間がかかるので、動物看護師さんに任せることが多いです。

ケアに関して私が概略を話し、「あとは詳しい動物看護師がいるので、彼女に話を聞いてくださいね」と、バトンタッチするんです。これは彼女たちを非常に信頼し、期待もしているからこそできることです。

服部さん 診察室で夜鳴きや徘徊の相談をする飼い主さんは多いのですが、対策を知らない方がほとんどです。「徘徊は、円形のサークルに入れて安全な場所で歩かせてあげるといいですよ」とお伝えすると、それだけで安心されます。相談が多い項目は、回答内容を簡潔にまとめてグッズなどの写真を付けた説明用ツールを用意しています。やはり写真があると短時間でイメージを伝えやすいですからね。

鈴木（歩）さん 私たちもいろいろ模索しながらケアをしています。褥瘡ケアも、最初は「私も勉強するので一緒にやらせてください」という感じでした。



▲シニアをお祝いして、表彰する機会をつくろうと始めた敬老の日を開催されるイベント。参加動物は犬、猫、ウサギなどで、多くの飼い主さんと動物にお集まりいただいている。

そこで試してうまくいった経験を自分の財産にさせてもらい、次につなげていくんです。

—高齢動物に向けたケアの一環として、敬老の日イベントを開催されているそうですね。

鈴木（麻）さん シニアをお祝いし、表彰する機会をつくろうとはじめたもので、2018年で9回目になりました。参加動物は犬、猫、ウサギなどです。6月から動物に贈るメダル、景品、告知DMの準備をはじめ、敬老の日当日の昼休みには、参加してもらった動物1頭1頭にメダルをかけ、飼い主さんから一言もらいます。これが泣けるんですよ（笑）。飼い主さんからは「こういう会に参加できてよかった」と感謝され、私たちも「頑張って準備してよかった。今日だけでなく、診察室でもシニアに何かできたらいいな」という気持ちになれます。

▼動物に贈るメダルと表彰状。動物病院のスタッフが一つ一つ手作りをしている。



▲海浜動物医療センターの動物看護師さん。左から動物看護師長の鈴木麻衣子さん、シニアケアを担当する服部佑美さんと鈴木 歩さん。

飼い主さんとの 絆を深める 動物病院づくりを

ペットの高齢化が進み、動物病院に来院する動物にもシニアが目立つ昨今。そのような中、シニアケアは動物看護師が主体的にかかわれる分野として注目を集めています。そこで千葉市の「海浜動物医療センター」で、シニアケアを担当する動物看護師さんやトレーナーさんに、自院での取り組みと工夫、そして飼い主さんへの寄り添い方についてうかがいました。

文・高梨奈々 取材・編集部

シニアケアの中心は 動物看護師。 模索しながら 工夫を重ねる

なぜシニアケアの
担当になられたのですか？

鈴木(麻) 当院では、動物看護師は「シニア」「リハビリ」などいくつかあるチームに必ず所属してもらっています。一緒に働くうちに各自が興味を持っているものが分かってくるので、その分野のセミナー参加を勧めたり、自発的な希望を募ったりして、所属チームを決めることが多いです。

鈴木(歩) 私の場合は、自分の飼っていた犬がシニアになり、その分野に興味を持ったのがシニアチームに入るきっかけでしたね。

服部 私はフードコーナーの担当になった時、飼い主さんから食事の次にシニアケアに関して相談を受けることが多かったからです。せっかく頼ってもらったのに、その場で答えられないことが何度もあったので、先輩に聞いたり自分で勉強したりするようになりました。そのうちに、治療の場以外で自分が飼い主さんの力になれることがあるんだ、それがシニアケアなんだと気づき、この分野を極めたいと思うようになりました。

副院長
畠賢児先生



シニアケアに関して、
動物看護師さんたちは
どのような役割を
担っているのでしょうか

畠 高齢動物は特に、生活の様子を聞いたり、ケア用品の説明をするのに時間がかかるので、動物看護師さんに任せることが多いです。ケアに関して私が概略を話し「あとは詳しい動物看護師がいるので、彼女に話を聞いてくださいね」と、バトンタッチします。これは彼女たちを非常に信頼し、期待もしているからこそできることです。

服部 診察室で夜鳴きや徘徊の相談をする飼い主さんは多いのですが、対策を知らない方がほとんどです。「徘徊は、円形のサークルに入れて安全な場所で歩かせてあげると良いですよ」とお伝えすると、それだけで安心されます。相談が多い項目は、回答内容を簡潔にまとめてグッズなどの写真をつけた説明用ツールを用意しています。やはり写真があると短時間で

動物看護師長
鈴木麻衣子さん



イメージを伝えやすいですからね。一方で、先生には飼い主さんの状態や気持ちをお伝えして、サプリメントを出すか、飼い主さんが疲れ切っているようなら動物に鎮静剤を投与するか、相談します。サプリメントを処方するとなれば、動物看護師からご説明します。

宮地 サプリメントで言うと、アンチノール®(V&P)は非常に飼い主さんの評判が良いですね。敬老の日のイベントでも、一人が「うちはアンチノールを使っているのよ」とおっしゃると、他の皆さんが「うちも」「うちも」と声がかかります。

鈴木(麻) 18歳になり、ぜんぜん動かなくなった猫が、アンチノール®を与えたら急にイスにピョンと飛び乗ってきたので驚いた！という飼い主さんもありましたね。「年齢のせいでもう動けないんだと思っていたけど、そうじゃなかったのね」とすごく喜んでいらっ

シニアケア担当
服部佑美さん



しゃいました。

服部 私たちもいろいろ模索しながらケアをしています。褥瘡のケアも、最初は「私も勉強するので一緒にやらせてください」という感じでした。そこで試してうまくいった経験を自分の財産にさせてもらい、次につなげています。病院の勉強会でも発表して、自分の経験や得た情報を共有しています。

時間をかけて 飼い主さんの悩みを 引き出し全員で 情報を共有する

飼い主さんから
悩みを引き出すために、
皆さんはどのような工夫を
されていますか？

シニアケア担当
鈴木歩さん



鈴木(歩) 私の場合、診察室では悩みを話すことができない方も多いので、待合室などで二人だけの時に雑談をして飼い主さんの気持ちを和らげ、心を開いてもらうようにしています。話しやすい雰囲気をつくってから「何か困っていることはないですか？」と聞いてみます。飼い主さんが悩みを話してくださったら、それを先生や他のスタッフにフィードバックして次につなげていきます。

服部 こちらから「今は徘徊が問題ですが、そのうち夜鳴きも出るかもしれません」と先の話をして、飼い主さんに心の準備をさせていただくこともあります。そして「そういう時は、お電話でも良いです

シニアケアチーム



からいつでも相談してくださいね」と伝え、診察料金の明細書に自分の名前のハンコを押しておく、飼い主さんも「困ったことがあってもこの人が聞いてくれるんだ」と安心できるんです。飼い主さんに頼っていただけると自分のモチベーションも上がります。

鈴木(歩) 飼い主さんには本当にいろいろなタイプの方がいらっしゃいますから、話の引き出し方は人によって変えています。飼い主さんの心を開くには話術が必要で、なかなか心の内を切り出せない方の想いを知るのに苦労することもあります。でも、時間をかけていろいろな話をして、最後に「この人はこれを求めていたのか！」と分

こんな取り組みを行っています！～敬老の日～



同院では「敬老の日」にイベントを開催しています。高齢動物をお祝いし、表彰しようと始めた当イベントは2018年で9回目を迎えました。参加動物は犬、猫、ウサギなどで毎年多くのご家族が参加しています



動物に贈るメダルと表彰状。スタッフが一つひとつ手づくりしています



イベントに参加してくださったご家族との写真。毎年撮影して、アルバムとして保存しています

かった時、そして私のアドバイスで何かが良い方向に向かった時は本当にうれしく、やりがいを感じます。

眼部 私はシニアの飼い主さんが来院された時、自分から声を掛けてくれた時がうれしいです。私と話をした後、来院時とは違う明るい表情で帰られた時、「この前あなたに聞いたあれを試してみたけど、良かったわよ」と言ってもらえた時の喜びは、何ものにも変えられません。その喜びのためにこの仕事をしているのかもしれないですね。

「一飼い主さんの悩みや情報を共有するために、工夫されていることはありますか？」

■ 情報共有は当院の大きなテーマです。動物のことはカルテに記載してありますが、飼い主さんの情報は書いてありません。そこで、シニア相談 相談シートを別に用意して、そこに詳しく記入するようにしています。飼い主さん家族の物語をなるべく拾うようにしているんです。朝のミーティングでは、入院患者に面会に来る予定の人の情報なども共有します。

眼部 別紙には飼い主さんからの相談内容も書いておくのですが、別紙をあまり見ないスタッフもいます。そこで、詳しい説明は別紙に書いておいて、カルテにも「シニア相談NO. 1を参照」などと書くこともあります。

鈴木(歩) 飼い主さんに何かの説明をしたのはいいけれど、前回どこまで話したのか分からなくなる、ということがよくありますよね。そんな時に別紙を見ると、ここまで話したと分かるので、続きから話ができます。そういう使い方も

ターミナルケア担当
西田しのぶ先生



しています。

眼部 昼の動物看護師ミーティングでも「私は今日、畠先生についていましたが、診察室でこういうことがありました」と、飼い主さんの情報や動物の状態、トラブルなどをお互いに報告し合います。というのも、自分が飼い主さんだったら「この前この話をしたのに、また別の動物看護師さんに一から説明しないといけないのか」となったら、イヤな気持ちになると思うからです。

鈴木(麻) この病院は動物看護師の人数も多いので、診察室でしか得られない情報は皆で共有しています。自分がつねに診察室にいるとは限りませんし、別の診察室で起きたことや、休みの日に起きたことを分かっていると不安なんですよ。

眼部 飼い主さんの家庭環境なども知らないと、自分たちが困るからお聞きしているんですね。

鈴木(麻) ただ、必ずしも毎日ミーティングをするとは限りません。「絶対」としてしまうと続かないんです。皆忙しいので、できる日にやる、が長続きの秘訣です。定着するまでは大変でしたが、試行錯誤の積み重ねで今があります。

眼部 先生方もこのミーティングには顔を出されますし、普段の雑談でも飼い主さんの情報を伝えて

トレーナー
宮地淳子さん



くれます。また、スタッフ全体で知識を共有するために、動物看護師が専門分野について発表する院内セミナーを開くこともあります。

「今後、シニアケアに関して、目標や意気込みがあれば教えてください」

鈴木(歩) 私には目標としている玉造さんという動物看護師がいます。フードコーナーに私が1人でいて飼い主さんがきても玉造さんがいないと残念そうに帰られてしまう。こういう時私はまだまだ未熟だな、と思います。玉造さんには話しやすい雰囲気があるんです。私も飼い主さんのことをもっとよく知って、診察券を見なくても「〇〇さん元気ですか？」と声を掛けられるようになりたいと思います。そういうところから信頼関係を築いていければ、病院に気軽に来てもらえるのではと。

眼部 飼い主さんは診察室では病気のことが優先ですから、こちらからは「10歳になりますか、～したりしていませんか？」と悩みを聞き出すようにしています。ただ、詳しく話を聞くには時間が必要なので、他の業務をしながらどう時間をつくるかが課題です。最近はお話を聞くために昼休みに予約を取っていただくこともありますが、今後はその流れをさらにきちんとつくっていきたいです。

獣医師お勧めのシニア向け商品についてもお聞きました!

■ 主にお勧めしているのは2種類です。一つは「アンチノール[®]」。こちらは抗炎症脂質を含む動物用サプリメントで、関節や皮膚・被毛、心血管、腎臓などの機能をサポートするとされています。アンチノール[®]は飼い主さんから非常に好評で、「うちの猫に使っています」と話すと皆さん1度は試してくれます。さらに、リピート率はほぼ100%。私はあらゆる症例にアンチノール[®]をお勧めしています。高齢動物でまったく病気をもっていない子はほとんどいません。病気というほどではなくても、どこかに不具合がある。最近元気がないとか、傷の治りが悪いとか。そういう子にも与えることができるのがアンチノール[®]の良いところです。

特に痛みに対して良好な反応を示すので、「うちの犬、脚に痛みがあるみたいなんです。でも、薬を与えるほどでは…」という飼い主さんにお勧めしています。高齢動物の痛みはその日だけのことでなく、これから

ずっと付き合っていかなければならないものです。だから私が「薬を処方します」と言うと、飼い主さんは「これから一生薬を飲み続けなければいけないのか」と思って躊躇するんです。対して「これはサプリメントです」と言うと、ハードルが低いので「やってみようかな」という気持ちになります。高齢動物を飼っていることが多い50～60代の飼い主さんは、自分もサプリメントを服用している方が多いので、抵抗感がほとんどないんですね。

西田 私も、畠先生がこれだけ言うならアンチノール[®]を勧めてみようかと。関節疾患がある動物は特に反応が良いですね。動きが良くなって活発になりました。その積み重ねがあると、別の患者さんにも勧めようかなと思います。

■ 飼い主さんがいちばん心を傷めるのが、ペットが食事を摂らないこと。次が歩かないことです。つまり、ペットが歩く、動く、というのは、食べること

の次に飼い主さんにとっては喜びの源なんです。年を取ったから歩かないのではなく、痛かったから歩かなかったんだと気づいた時、飼い主さんは非常に喜ばれます。私たちもそこをきちんとお伝えしきれていなかったもので、最近では「犬はもちろん、猫も高齢化すると肘や膝が痛くなって動きが悪くなるんですよ」と紹介するようにしています。アンチノール[®]のおかげで、多くの動物は生活の質が上がったのではないのでしょうか。

西田 もう一つが「フェルガード[®](グローピア)」。フェルラ酸という成分を配合した、ヒトで用いられているサプリメントを動物用に転用したもので、認知症に作用するといわれています。

これは犬でも猫でも良好な反応を示す子は半分くらいでしょうか。特に、夜鳴きへの反応は良いです。動物の行動がイキイキしてくるというメリットもあります。

Vetz Petz[®]
アンチノール[®]

