

## ペットの一生を見守る「トータルサポート」と「総合医療」の実践



Doctor  
藤野洋

Pet Village Animal Hospital  
ペットビレッジ動物病院  
調布多摩川本院

「ペットの日々をトータルに見守っていききたい。そういう思いから、病院だけでなくペットグッズの販売を始め、ホテルやトリミングも行っています」と語るのは、ペットビレッジ動物病院調布多摩川本院の藤野洋院長だ。

「犬や猫は同じ品種であっても、生まれた時から、性格や体質などが一匹ずつ違います。それぞれの動物の細かい特徴を把握していれば、それぞれのニーズに合った、きめ細かい医療が提供できるのです」

ペットビレッジ動物病院の最大の特徴は「トータルサポート」にある。ペットに必要な診察やフード、ホテルやトリミングなどのサポートを1つの施設で行う。ペットの健康状態や性格といった情報を飼い主にも伝えることで、ペットへの理解がより深まるという。

「この病院に行けば、何とかしてくれる」、そう思える病院は、ホームドクターとして心強い。美容や食べ物に関しても、医療と連携が取れていれば飼い主はさらに安心できる。

「トリミングやフードの選択も、ペットの健康管理のために大切な要素です。ペットの体調にあわせてフードを変更したり、トリミングによって皮膚の異変をすぐに察知できるのも、日常のケアと医療が密接に連携していることの大きなメリットです」



ペットフード始め、グッズは院長が厳選する

「もう1つの特徴は「持続可能な経営」という藤野さんの病院経営の理念である。」

「人間の医療同様、獣医療も仁術かもしれませんが、医療の提供を続けるには経営という視点は必要です」

病院の持続のためにも藤野さんは、同じ地域に集中して、病院を開設していく

という「ドミナント方式」だ。地域全体の医療の質を向上させ、かつ、地域の「オンリーワン」の病院を目指す。

藤野さんがこのような動物病院をイメージしたのは学生時代。卒業後は、ペットショップが経営している動物病院に勤務。獣医療だけでなく、ペット市場やブリーダー業界を幅広く見聞きすることにより、飼い主の満足度や安心感を高められる重層的ケアの発想を組み立てていったのだという。

### 地域のジェネラリストは良き相談相手

病院の理念は地域に密着した「かかりつけ医」だ。



お風呂でストレス解消

「そのためのジェネラルな医療を目指し、内科・外科・腫瘍科などさまざまなスキルを持ったスタッフが常駐しています。またペットの飼い方・しつけなども、専門的な知識を持ったスタッフが教えています。どんな些細なことでも異変を感じたら相談して欲しいのです」と、最高のジェネラリスト集団を目指すべく妥協はしなからず。

ペットビレッジを利用する飼い主からは、「説明が

丁寧だった」「説明がわかりやすい」といった感想が多く聞かれる。この高い満足度の鍵は、十分かつ適切な説明にあるようだ。

治療などの説明は、結論から飼い主に伝えるよう心がけています。病気の原因、病気の現状、治療方針と順序立てて説明することも、気をつけているポイントです」

スタッフにも日ごろから説明の方法など、コミュニケーション術を高めるように指導しているという。飼い主とスタッフ、スタッフ同士が治療の質をさらに高めているのだらう。

「ペットビレッジはまだ、発展途上。今後は、一次診療の病院とともに、専門性の高い技術が求められる二次診療ができる病院も、同じ地域に開設していきます。そして近隣に住む飼い主の方から、一次診療でも二次診療でも『動物病院といえればペットビレッジ』と思ってもらえるようになりたい。そうなることで、より安定した経営が可能となり、質の高い医療の提供に繋がると考えています。また、里親活動をはじめとした、動物福祉にも一層コミットしていきたいですね」

トータルサポートしてくれる動物病院は、新しい安心の形を提供してくれそう