

診療でペットフードのより良い活用を目指す。

Practice HPM

vol.1

ミズノ動物クリニック

[千葉県印西市]

スタッフ構成

院長・獣医師 9名・看護師 11名



Shaping the future
of animal health

Virbac

Practice HPM vol.1

MIZUNO ANIMAL CLINIC

ミズノ動物クリニック

CT装置や再生医療設備を備え、二次診療施設とも連携。飼い主様に寄りそう『究極の一次病院』を目指し、ホスピタリティとコミュニケーションを大切にしています。



院長 水野浩茂 先生

ミズノ動物クリニックが目指す病院像

病院に関わるすべての人を幸せに。

当院は2006年に開業しました。そして、2013年に現在の場所に移転して今日に至っています。

開業当時から、飼い主様との信頼関係の構築を重視しています。

そして、飼い主様はもちろんですが、当院に関わるスタッフ、すべての人が幸せになれたらと考えています。

当院では、ラテン語で「志」「信条」「約束」を意味する『クレド※1』をスタッフ間で共有し、ホームページにも示しています。クレドは、実は院長の私以外のスタッフが作っています。

クレドを見ると、スタッフもすべての人を幸せにという思いに共感してくれているように感じています。

※1:クレドについて
気になる方はこちら!



[https://mizuno-vet.com/
philosophy](https://mizuno-vet.com/philosophy)



PICKUP 01

飼い主様は入り口の受付機を利用して、受付番号順に診察を受ける仕組み。
待合室のスクリーンでも順番の確認ができる。

01

ユニークなペットフードのスタッフ担当制

飼い主様との信頼関係構築の一環として。

■ 担当制がもたらすコミュニケーション上のメリット

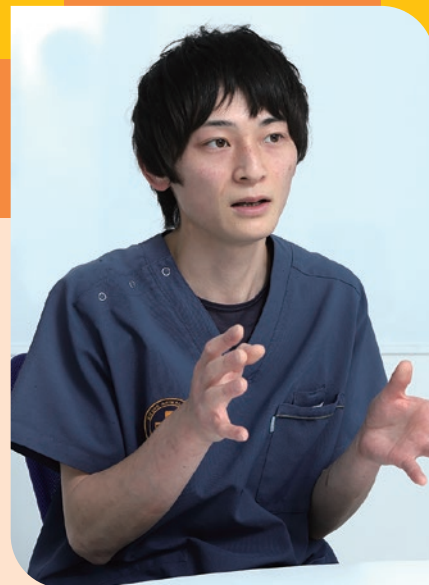
水野 当院の特色の一つとして、ペットフードのスタッフ担当制があります。担当制にすることで、担当製品を責任をもって飼い主様に勧められるようにしています。また、担当制は、ペットフードメーカーへ様々な相談をしやすくする面でも重要です。その結果、飼い主様ともメーカーの担当者とも良い人間関係を築くことができ、担当スタッフの様々な意見を取り入れることで、物事を見る視野がさらに広がることを期待しています。

浅沼 病気になる前から総合栄養食で食事管理をすることは、肥満予防も含め病気の発生率の低下につながると考えています。そのような面からも、担当製品の知識を踏まえて、より良い療法食や総合栄養食を勧めるといった食事のアドバイスは重要で、担当制を続けていくモチベーションにもつながっています。また、担当になることで、病院内でペットフードの推奨を率先して行っていかなければという意識を持つようになりました。



獣医師 森本健太 先生

森本 担当制には獣医師・看護師の全員が関わっています。このペットフードはこの担当に聞けばわかる、という形を採っています。また、ペットフードメーカーとの窓口の役割もあり、スタッフ間で情報共有を行っています。飼い主様には、ペットフードに対しての知識をしっかりとって勧めていくことが大切です。加えて、自分たちが自信をもって勧められるペットフードを紹介することも大切だと思います。私の場合、担当になることで、食事を治療の一環として取り組むという意識をもつことができました。当院のスタッフや他の飼い主様の経験や実例を紹介して、自分の犬にそれが当てはまりそうかを飼い主様に想像いただき、問題なさそうであれば使っていただくようにすることも、飼い主様との信頼関係の構築では重要になると考えています。



獣医師長 浅沼大祐 先生

PICKUP 02

HPM™サービス(現ビルバック®サービス)登録の飼い主様に「ガチャガチャ」でデンタルケア製品をプレゼントするなど、病院オリジナルのユニークな試みを実施(取材時)。



02

HPM™の高タンパク・低炭水化物という
栄養特長がもたらすメリット

本来の食性に近く、 体重過多になりにくいため 推奨しやすい。

浅沼 本来の食性に合ったペットフードを選択することの重要性については、われわれも含めて飼い主様の認識も高まっています。そしてインターネットなどから、ペットフードは高タンパク・低炭水化物のものが良いという情報を得ている飼い主様も多くなっています。そのような点からも、本来の食性に近く嗜好性も良く、高タンパク・低炭水化物であるHPM™の使用を飼い主様に勧めやすくなっています。そして、HPM™の総合栄養食は、病気になる前のケアとしての役割を果たしていると考えています。また、ペットフードの新規導入にあたっては、同じメーカーで総合栄養食から療法食まで揃っていることを重視しています。フードの味が近いことから、療法食への切り替え時にも、今までペットが食べていた総合栄養食と同じメーカーであれば、飼い主様にとって安心感があるためです。

森本 最近の傾向として、体重過多になっている犬猫が増えています。高タンパク・低炭水化物であるHPM™は、体重が増えにくいというメリットがあり、飼い主様にも使用を勧めています。HPM™をご使用いただくことで、ペットを太らせない食事管理をするという飼い主様の意識づけにもつながります。

03

食事療法食の処方時に心がけている
丁寧なコミュニケーション

HPM™食事療法食処方の ケースを中心に。

■ペットにやさしい治療法という位置づけの食事療法食

水野 飼い主様とお話しをしていると、服薬させることに抵抗を感じている方が多いように感じています。中には、服薬させなくても療法食のみで症状が改善する犬猫もいます。その点を踏まえて、療法食をマイルドな、やさしい治療として位置付けて勧め、それで症状が良くなると、多くの飼い主様から喜ばれますし、感謝されます。

浅沼 療法食の指示は医薬品の処方や検査の実施と同じぐらいに重要だと考えています。また、療法食のもつ治療効果を重視しています。コンプライアンスなどの問題で服薬のみでは病気をコントロールできないケースもあります。しかし、療法食で病気をコントロールできたり服薬数を減らすことができれば、飼い主様にも喜んでいただけますし、犬猫にとってもプラスだと考えています。

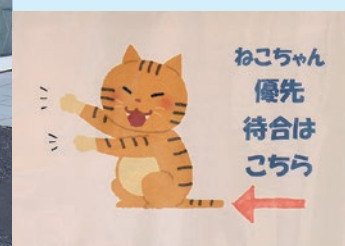
■HPM™食事療法食処方時のコミュニケーションの実際

水野 処方した療法食については、まずは1週間あげてみてくださいと飼い主様に言っています。それで、食べられるかどうかも含めての効果判定をしています。ちなみに、療法食を勧める際には、最低でも5分程度時間を取って説明をしています。食事については、ノミ・ダニ・フィラリアの予防接種や混合ワクチンと同じレベルの重要性で話をしていますね。



PICKUP 03

猫のストレスに配慮し、猫専用の待合スペースも用意されている。席の正面はガラス張りで、猫が外を眺めることもできる。





04

治療におけるHPM™食事療法食の使用実感

嗜好性が高く、 毛づや・便の状態の改善、 体重のキープができる。

水野 HPM™については、嗜好性の高さが一番のメリットとして挙げられます。また、飼い主様からは、毛づやが良くなったとか、便の状態が改善したという話も聞きます。HPM™の中で個人的に気に入っているのは消化器&栄養補給(犬用)です。嗜好性がとても良く、消化器症状が改善している実感もあります。この2点は特に飼い主様の満足度も高いですね。HPM™を導入してから、飼い主様とペットフードに関する話をするが増えました。そして、HPM™のリピーターとなる飼い主様も増えたように感じています。

浅沼 HPM™を与えると、よく食べてくれるし、継続もできていると話される飼い主様も多いように感じています。私は犬用の体重&糖質制限が気に入っています。多くのメーカーから療法食として減量食が販売されていますが、減量食から総合栄養食に切り替えたときに、体重がリバウンドしてしまうケースがあります。その点、HPM™は高タンパク・低炭水化物ですので、体重&糖質制限でしっかり減量できた後、総合栄養食に切り替えても体重をキープできることがメリットだと考えています。

森本 HPM™は粒が大きく嗜好性も高いので、5kg以上の中型犬では食べ応えがあるという話を飼い主様から聞きます。私も消化器&栄養補給(犬用)が気に入っていて、使用機会も多くなっています。飼い主様からは「食べてくれた」という声をいただきますし、また治りのキレも良いと感じます。特に術後の退院時に処方することが多く、使いやすい印象です。

浅沼 療法食の場合、飼い主様からよく聞かれるのが、「何のために食べるのか、いつまで食べ続ける必要があるのか」ということです。HPM™も含めてですが、食事療法食を処方する際には、「この犬はこういう病気なので、この療法食をずっと食べ続ける必要がある」といった情報を必ず伝えるようにしています。療法食は飼い主様の疑問や課題と一緒に相談しながら、できるだけ同じものを継続して使ってもらえるように努めています。続けるためにはやはり、嗜好性の高さも重要だと考えています。

森本 療法食は漫然と不必要に食べ続けることがないように、ただ渡すようなことはせず、いつまで食べ続ける必要があるのかなどのゴールを明確にしています。たとえば消化器&栄養補給(犬用)の処方時には、消化器疾患が改善しても食べきってもらうように飼い主様へお願いをしています。ストルバイト&シュウ酸塩結石(犬用・猫用)を処方した場合には、2週間後に再診をして状態を確認するようしたり、加水分解サーモン(犬用)や腎臓&リン制限(犬用・猫用)のように、食べ続けてもらうことが目的の療法食の場合は、処方後の短期間で嗜好性を確認しています。療法食は薬物療法以外で私たちから提示できる治療法の一環という認識もっています。



看護師 柴田優香 さん

05

看護師が中心となる飼い主様へのサポートの役割

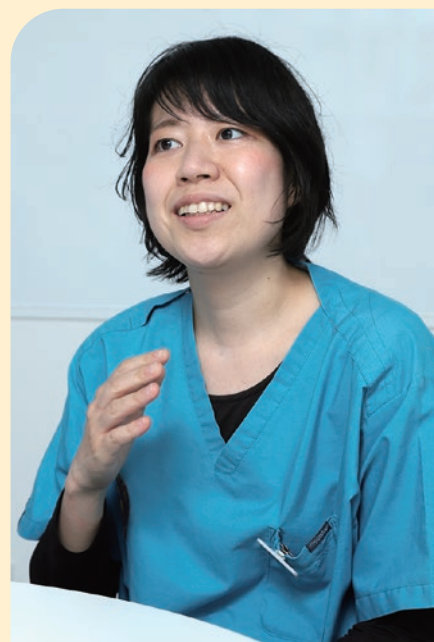
総合栄養食から食事療法食への切り替えや、食べムラの対応など。

菅野 ペットフードに関して行っているアドバイスの一つに、現在食べている総合栄養食から療法食への切り替えに関するものがあります。総合栄養食から療法食への切り替えが上手くいかないことがあるので、そのような場合は処方された療法食に今まで食べ慣れていた総合栄養食を少しずつ混ぜていくように、アドバイスをしています。

柴田 食べムラがあると相談を受けた場合には、ペットフードを水でふやかしたり、フライパンで炒ったり、香りを付けてから与えるようにとアドバイスをしています。また同じ効果のものがある場合には、獣医師から了解が取れば、缶詰など他のメーカーの療法食の使用を提案することもあります。

菅野 当院では小型犬が多いので、粒の大きなペットフードでは食べにくいことがあります。そのような場合は、ペットフードの粒を砕いてから与えることも提案しています。ちなみに担当制についてですが、飼い主様から療法食について色々と質問されますので、担当製品についての知識をしっかりと話せるように心がけています。もちろん、総合栄養食についても同様です。

水野 嗜好性など、各フードの情報については看護師から獣医師に助言をもらうことも多く、非常に助かっています。日頃から飼い主様とのコミュニケーションに長けている看護師は、より飼い主様目線で接することができると思っています。



看護師 菅野美奈実 さん

PICKUP 04

常に飼い主様目線で仕事をしているお二人。
獣医師からの信頼も厚い。





それぞれのお気に入りのフードを手に。

06

HPM™をオンラインで購入できるメリット

飼い主様の負担を減らし、病院の在庫管理も容易に。

水野 飼い主様の中では、私たち獣医師が推奨するHPM™を継続して使っていきたいというニーズは高いので、来院をせずにオンラインで購入できるメリットは大きいと思います。また、病院側のメリットとしては、ペットフードの在庫を院内で抱えなくて済むことが挙げられます。

浅沼 病院のある地域は、共働きや子育て世代で忙しい飼い主様も多く、フードがなくなってもすぐに病院に来られないことが多々あります。そして、いつもと同じペットフードをすぐに病院に取りに来られず、近くにあるホームセンターでいつもと違うペットフードをとりあえず買って与えたことで下痢を起こしたといったトラブルもあります。そのような点からも、自宅にあるHPM™の量が少なくなったと気づいた時にインターネットで注文をして、必要なタイミングで受け取れるという点は大きなメリットだと思います。

森本 遠方や高齢の飼い主様では、病院に足を運ぶことや、持ち帰るペットフードの重さも負担になりますので、オンラインで購入できるメリットは大きいと思いますし、今の時代にも合っていると思います。飼い主様の登録を勧めるのは私たち獣医師の方が多くなっています。例えば、避妊・去勢手術後の退院時にHPM™を紹介したり、病気の犬猫の場合には診察の終わり近くのタイミングで紹介したりしています。また、HPM™食事療法食は食べなかった場合には全額返金制(満足保証制度)もありますので、多くの飼い主様にご購入していただきやすいです。

菅野 実際の登録手続きは、獣医師から依頼をされて、私たち看護師が飼い主様に案内をしています。通常、診察後にお会計が終わるまでの間でご登録いただいています。



PICKUP 05

スタッフの健康維持やリフレッシュにジムスペースを設けている。

VETERINARY HPM™ 食事療法食

※飼い主様は院内・ビルバック®サービスのどちらでもご購入いただけます(獣医師の指導が必要です)。

 犬用 1kg	 WEIGHT 体重&糖質制限	 GASTRO 消化器&栄養補給	 DERMATO 皮膚被毛	 ALLERGY 加水分解サーモン 終売	 KIDNEY 腎臓&リン制限	 UROLOGY ストルバイト& シュウ酸塩結石
 猫用 1kg	 WEIGHT 体重&糖質制限	 KIDNEY 腎臓&リン制限	 UROLOGY1 ストルバイト& シュウ酸塩結石 U1	 UROLOGY2 ストルバイト& シュウ酸塩結石 U2 pHメンテナンス	 VETERINARY HPM 満足保証 VETERINARY HPM™ 犬用・猫用 食事療法食 全額返金 全ての食事療法食が対象 製剤にご満足いただけない場合は、 全額返金いたします。	

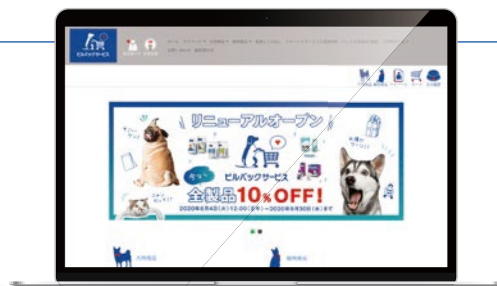
VETERINARY HPM™ 総合栄養食

※飼い主様がビルバック®サービスでご購入いただけます。

 犬用 2kg	 アダルト (10 ヶ月齢以上)	 シニア (10 歳以上)	 アダルトニュータード (10 ヶ月齢以上)	 シニアニュータード (10 歳以上)
 猫用 2kg	 サーモンテイスト (1 歳以上)	 アダルトニュータード (1 歳以上)	 シニアニュータード (10 歳以上)	



ビルバック®サービスは
獣医師が推奨する製品を
オンラインで購入できる
通販サービスです。



<https://virbac-services.jp/>

病院スタッフの
ワンちゃんも
食べています!



ちくわちゃん
チワワ
11歳(メス)

VETERINARY HPM™ 犬用ストルバイト&シュウ酸塩結石

粒は少し大きめです。ちくわは歯がないので、
少し食べづらそうにしていたのですが、
今まで食べていたフードよりも喜んで食べていました。
ご飯が待ち遠しくて遠吠えするくらい好んでくれています。
フードを変えてみてとても良かったです。(看護師: 柴田さん)

