

目次

まえがき vii

第1章 動物病院運営のアイデア

1. 清水動物病院の基本的な柱 3
 - 1) 診療にあたっての基本方針 3
 - 2) 予約制 4
 - 3) 日帰り手術 7
2. 施設の特徴 13
 - 1) 空調の工夫（清水動物病院の換気システム） 13
 - 2) 電気関係 13
 - 3) 戸 棚 14
 - 4) 床と壁に丸みを 14
 - 5) カーテンレール 14
 - 6) ブラインドはサンドイッチ 14
 - 7) 消臭剤 15
 - 8) 人用トイレ 15
3. 文書のアイデア 16
 - 1) オリジナル手書きカルテ 17
 - 2) オリジナル計算書 20
4. 薬価の合理的な決め方 23
5. 数字を超えた病院経営 23
 - 1) コミュニケーション主義 23
 - 2) リピーター対策 24
 - 3) コンプライアンス向上策 26
 - 4) トラブル防止策 28
 - 5) 小さな積み重ねの経営学 30
 - 6) 9つのK 31
 - 7) ネットで買う人の対応 32
6. ハートビジネス 38
 - 1) 付箋（ペタメモ）大作戦 38
 - 2) ハガキ活用術 40
 - 3) 身の丈経営 40
 - 4) 新製品のお試しパック 40
 - 5) 院内展示の工夫 40
 - 6) オリジナリティ 40
 - 7) 好きなことを仕事に 40

- 8) 連携プレイ、ネット作り 41
- 9) 愛があれば、数字は後からついてくる 41

第2章 動物看護師さんとの関係

1. 動物看護師さんのモチベーション 47
 - 1) 社会に出たら何が心配ですか？ 48
 - 2) どんなことで役立ちたい？ 49
 - 3) ストレス解消は？ 49
 - 4) 言葉の宝物帳 50
 - 5) 動物病院でどんな心配りをしたいですか？ 52
2. ベテランVTさんの悩み 54
3. ベテランVTさんへのQ&A 62
4. 動物看護師さん指導のポイント 69
5. 動物看護師さんの仕事 72

第3章 飼い主にできること

1. 飼い主に喜ばれる病院経営 77
 - 1) 飼い主さん重視の診療とは？ 77
 - 2) 診療の具体例 77
 - 3) 飼い主さん重視の必要性 77
 - 4) 飼い主さんの求める診療 78
 - 5) 動物病院 昔と今 79
 - 6) 喜ばれる診療をするための工夫 79
 - 7) 飼い主さんの求める診療への対応 80
 - 8) コミュニティの絆を作る 80
 - 9) ネットワーク 82
 - 10) 院長に必要な資質 83
 - 11) 魅力を引き出すためのアイデア 83
2. 飼い主さんの要望 84
 - 1) 時間外診療のアイデア 84
 - 2) 抜歯のトラブル 85
3. 飼い主さんとのコミュニケーション 86
 - 1) コミュニケーションツール 86
 - 2) ダイレクトメールの工夫 87
 - 3) 行動学 92
 - 4) 人獣共通感染症 Zoonosis 94

- 5) 喜ばれる資料一年齢方程式ー 95
- 6) これから求められる診療 95
- 7) カルテはドラマをつくる 95
- 4. 飼い主さんのモチベーションを引き出す 98
- 5. 大震災を経て 101
- 6. 子ども達と身近かな動物 106

第4章 終末期とペットロス

- 1. 終末期医療 117
 - 1) 終末期医療にあたって 117
 - 2) 最期の場所の選択 117
 - 3) 薬剤の選択 117
 - 4) 言葉のやりとり 117
 - 5) 終末期の現象の理解 119
 - 6) 時間外診療・緊急連絡 119
 - 7) 看取り 119
- 2. 安楽死 121
- 3. ペットロス 123
 - 1) ペットロス・エッセイ コンテストより 123
 - 2) ペットロスの手紙 125
 - 3) ペットロスの情報 126
 - 4) ペットロスのフォロー 127
 - 5) ペットロスの軽減サポート 127

第5章 診断・治療・手技のアイデア

- 1. 待合室周辺 131
 - 1) 動物病院の外周りをクリーンアップ 131
 - 2) リード掛けの利用 131
 - 3) 待合室の便利な備品 131
- 2. 診察室 133
 - 1) 診察台 133
 - 2) 診察台のオリジナル備品 136
- 3. 検査室 137
 - 1) 心電図検査での工夫 137
 - 2) X線検査での工夫 138
 - 3) 超音波検査での工夫 142
- 4. 診察と検査の工夫 142
 - 1) ファスナー付き布製袋の利用 142
 - 2) ペットシーツの応用 144
 - 3) 動物に優しい体温測定 144

- 4) 超小型聴診器 144
- 5) 静脈穿刺のコツ 144
- 6) 採血のテクニックの工夫 147
- 7) 尿を採取する工夫 149
- 8) 心電図の測定 151
- 9) 吸引しない細針生検 (FNB) 151
- 10) 塗抹の手順 (カバーガラス擦り合わせ法) 153
- 11) 快適な染色の方法 153
- 5. 処置と手技の工夫 153
 - 1) 温かい診療 153
 - 2) 耳・爪処置のコツ 157
 - 3) 輸液 160
 - 4) 自家製カテーテル 162
 - 5) 上手な注射とアンプルの利用 164
- 6. 歯科処置のすぐれ物 167
 - 1) 針綿棒 167
 - 2) 歯石除去鉗子 167
 - 3) 超音波スケーラー用・W型万能チップ 167
 - 4) エレベータを使いやすく 168
 - 5) ウサギの切歯の切削の工夫 168
 - 6) ウサギ臼歯切削の工夫 169
 - 7) ウサギの歯科器具の工夫 170
- 7. 麻酔の工夫 173
 - 1) 生体モニターのポンプ機能を利用した超低流量麻酔 173
 - 2) 視認性を高める麻酔器の表示 177
- 8. 生体モニター利用の裏ワザ 179
- 9. 外科の工夫 182
 - 1) 外科手術をスマートに 182
 - 2) 縫合材料のアイデア 185
 - 3) 凍結外科の工夫 187
 - 3) 高周波メス利用の工夫 188
- 10. 薬投与の工夫 191
 - 1) 使いやすい粉薬 191
 - 2) 用量計算に便利な電卓の繰り返し機能 193
 - 3) 大型犬は体表面積に比例した薬用量 193
 - 4) ジアゼパム注射液と他剤混合による白濁 193
 - 5) 人での薬の服用アイデア 194
 - 6) 薬価の決め方 194

- 11. 治療の工夫 195
 - 1) 糖尿病管理の工夫 195
 - 2) 便秘症でのお勧め 200
 - 3) 逆くしゃみと咳を止めるツボ 201
 - 4) 注射剤でつくる内服用シロップ 202
 - 12. ケアの工夫 202
 - 1) 食育へのこだわり 202
 - 2) 食育のアイデア 204
 - 2) 快適トイレ 208
 - 3) 動物にやさしい美容 210
 - 13. エキゾチックペットの診療 212
 - 1) ウサギの診察の工夫 212
 - 2) 内服のポイント 216
 - 3) 点眼瓶用の調剤のコツ 218
 - 4) ウサギの吸入麻酔の工夫 218
 - 5) ウサギの手術 223
 - 14. 文具の活用 226
 - 1) オリジナル型の消しゴム 226
 - 2) X線フィルム記入用に白色顔料系マーカー 227
 - 3) X線カセットの情報 227
 - 4) ポリプロピレン製粘着テープ 227
- 第6章 コミュニケーション力**
- 1. 心にひびく魔法の言葉 231
 - 1) 院長をやる気にさせる魔法の言葉 231
 - 2) MRさんを喜ばせる魔法の言葉 234
 - 3) スタッフと仲よくなれる魔法の言葉 239
 - 4) 飼い主さんの心を開く魔法の言葉 242
 - 5) 家族を育てる魔法の言葉 250
 - 6) 自分を元気にさせる魔法の言葉 252
 - 2. アサーション 255
 - 3. ブログ・フェイスブック 255
 - 1) ブログでコミュニケーションup 255
 - 2) フェイスブックも始めました 258
 - 4. 自分のモチベーションを上げるには 261
 - 1) 3つの仕事 261
 - 2) 目標設定のアイデア 261
 - 5. 書くことは真剣に生きること 268
 - 1) 連載記事 268
 - 2) 書籍 268
- 3) 本に登場 269
 - 4) 出版や連載のきっかけ 269
 - 5) 本を出版したい人への私からのミニアドバ
イス 270
 - 6) 出版の醍醐味 271
 - 7) 本作りへの日頃の心がけ 271
- 6. トークを磨くアイデア 272
 - 1) 準備について 272
 - 2) セミナー当日に向けて 273
 - 7. パーソナリティのつぶやき 276
 - 1) きっかけ 276
 - 2) ラジオ 276
 - 3) ラジオから見えるもの 277
 - 4) 思いがけない収録のエピソード 278
 - 8. 未来アルバム 279
 - 9. 絵心を添えて 283
 - 1) 過去の実績 283
 - 2) イラストの効用 283
 - 3) イラスト付き五行歌 285
 - 10. 就職先（実習先）の選び方 286
 - 1) 就職・実習の面接の前に 286
 - 2) 面接の当日 287
 - 3) 非喫煙者になる 288
- 第7章 生活の輝き**
- 1. 楽しく生きる7つのポイント 293
 - 1) 家族化 293
 - 2) Give and Give 293
 - 3) 3つシリーズ 293
 - 4) 10年継続 293
 - 5) 1日1ミリ 297
 - 6) 等身大弱 297
 - 7) どまん中に愛 297
 - 2. アンチ・エージング 298
 - 3. 与え好きになろう 300
 - 1) 「与え好き」－ Give and Give － 300
 - 2) 私の与え好き 実例案 301
 - 4. 子育てのアイデア 301
 - 1) 子育てミニコミ誌を作ろう 301
 - 2) 極貧子育てを楽しむアイデア 303

5. 寄り道, 回り道 –子育て余談– 304
- 1) 回り道も気付きになる–長女の骨肉腫事件– 304
 - 2) 寄り道も心の財産–長男のタバコ事件– 306
 - 3) 世界へ飛び出そう：次女の国際結婚 308

6. 老後の見積書 309

- 1) どんな財産があるか？ 310
- 2) エンディング 311

7. 資産・貯蓄の管理簿をつくろう 312

- 1) 資産の統括表 313
- 2) 有価証券 313
- 3) ローン備忘録 313
- 4) 自動引き落としのワナ 314
- 5) 年金 314

第8章 海外学会への参加

1. 海外学会参加にあたって 319

- 1) 効能 319
- 2) 準備 319
- 3) 航空機利用の裏ワザ 320
- 4) 時差ボケ対策 320

2. 世界の獣医師とアイデアで会話 320

- 1) 資金の秘密 321
- 2) 文化を調べる 321
- 3) 持ち物 321
- 4) 世界の獣医師向けのおみやげグッズ 322
- 5) 一般の方へのお礼セット 322
- 6) 写真の記録 322
- 7) 海外学会のメリット 322

3. 英国のペット事情 326

4. ニュージーランドのペット事情 332

- 1) 出入国 332
- 2) ニュージーランドってどんな国 333
- 3) ニュージーランドのペット事情 333
- 4) WSAVA プログラム 335
- 5) まとめ 338

5. カナダのペット事情 339

- 1) ペットの入手法 339
- 2) ペットを店頭で売らない運動 339
- 3) 住宅事情 339
- 4) ペットの飼育 340

- 5) 犬専用の公園とビーチ 340
- 6) マナー 342
- 7) イベント 343
- 8) カナダのペットに関する法律 343
- 9) まとめ 344

まとめの言葉 345

索引 346

謝辞 356

五行歌 & Essay

待合室はペット自慢 2

力を合わせて 46

卒業証書 76

もう1つの誕生日 116

痛点 130

居場所 230

成長の土台 293

マイ・ロード 318

コラム

1-1 清水動物病院のある日のひとこまー日常を切り取ってお届けしますー 43

2-1 1年後の自分へのメッセージ 68

2-2 手があいたときのリスト表 73

2-3 ビジネスマナーの達人 74

5-1 人が咬まれたら 148

5-2 採血でのお勧め 149

5-3 電池切れの応急処置 156

5-4 爪切りの達人をめざす 159

5-5 外耳炎 211

5-6 投薬のトレーニング 218

6-1 カキケコ人生訓 261

6-2 どんな動物病院, どんな先生が好き? 266

6-3 めざせ! お金持ちより時間持ち 時間とお金の粋な使い方 267

- 6-4 リフレイミング（視点を変える）の達人になろう
267
- 6-5 社会人基礎力 289
- 7-1 幸せの創造 10か条 309
- 7-2 償却資産の調査について 315

パンフレット等

- 麻酔 & 手術の安全性を高めるために 7
- 麻酔時のご注意 8, 9
- 手術後及麻酔後の注意事項 11
- 血液検査結果 12
- 心電図ってなあに 12
- 長生きの10のポイント 26
- カンピロバクター 27
- カプノサイトファーガ感染症 27
- インタードッグ記録表 27
- 病状・検査・治療等の同意書 28
- 「ぼちゃっとしてかわいい」は危険です 35
- 多頭飼育 36
- 不況を乗り切る & 清貧を楽しむコツ 37
- パワーパートナーをみつけよう 42
- 言葉の宝物帳 50

- ヒューマンチェーン Map 71
- 狂犬病の予防は大雪 87
- ウサギの躰のポイント 88
- 健康診断のおすすめコース 89
- エコー検査ドッグ 90
- 薬用シャンプーの上手な使用法 91
- 小鳥の飼育で気を付けること 92
- 犬も猫も歯みがきをしよう 93
- 震災特集号 104
- 防災のポイント 105
- 緩和ケアについて 118
- フードを病院で手に入れると 207
- マイクロチップを入れましょう 237
- 心臓病 ハートの日をつくろう 238
- 清水動物病院の楽しいお役立ち 257
- ブームは自分で創ろう 262
- 今, Topは何をすべきか 263
- マーケティングは道しるべ 264
- 意識と行動を継続させるために 265
- 未来アルバムをつくろう 280
- 楽しく生きる! 7つのポイント 294
- 3つシリーズ 295
- あなたの良い習慣, 悪い習慣 & 新しい習慣は 296
- 1本の小さな木の10年後 300