

認定特定非営利活動法人

人と動物の共生センター

2024年度 年次報告書

特定非営利活動法人人と動物の共生センター(以下当団体)は、人と動物が共に生活することで起こる社会的課題の解決を通じて誰もが他者を思いやることのできる社会作りに貢献する事を理念として、2012年に設立されました。現在は、特に人の生活に近い、伴侶動物と人の共生問題への取り組みを中心に事業を行っています。本報告書では、より多くの関係者の皆様に、当団体の活動内容をお知らせすると同時に、ご意見をいただくために、2024年度の取り組みの概要と、社会的責任への取り組みを報告し、2025年度以降の中長期的な方針をお伝えいたします。

【目次】

2024年度活動のハイライト	3
1. 東京支部の設立・ペット後見活動の進展	3
2. 遺贈寄付募集活動	3
3. 居住支援活動	3
人と動物の共生にかかる未来予測	4
1. 動物保護団体の基盤強化および事業性の向上	4
2. ペット関連企業の公益事業への参入	4
3. 動物活動に対する遺贈寄付の増加	4
ビジョン	5
1. 飼い主、非飼い主、動物の三者の福祉が守られる共生社会	5
2. 家族の一員から、社会の一員へ	5
3. 行き場のない犬猫のいない社会	6
ミッション	7
活動者の中心として、社会の変化の触媒となる	7
中長期方針	8
第1フェーズ(2012年度～2017年度)	8
第2フェーズ(2018年度～2027年度)	8
第3フェーズ(2024年度～2033年度)	8
【第3フェーズの概要】	8
【支部の役割】	8
人と動物の共生センター年表	9
ロジックモデル	12
成果指標・成果目標	14
個別事業の報告と方針	15
① 適正飼育普及啓発領域	15
② 高齢者とペットの共生支援領域	15
③ ペット産業のCSRの推進領域	15
④ ペット防災領域	16
⑤ 過剰繁殖／生活困窮者支援領域	16
⑥ 人と動物の共生大学	17
⑦ 調査研究	17
ガバナンスと組織運営の報告と方針	17
決算報告	19
社会的責任に関する報告	19
1. ステークホルダー・エンゲージメント	20
2. 中核主題への取り組み及び課題と対策	21

2024年度活動のハイライト

1. 東京支部の設立・ペット後見活動の進展

2024年度はペット後見の活動拠点としての東京支部を設立し2024年12月に設立記念講演会を開催し本格的な活動をスタートさせました。東京支部を設立したことにより関東圏からの問い合わせが増加し、2024年度末までに28件(2023年度末16件)のペット後見の契約を作成することが出来ました。

飼い主本人からの直接的な身元保証団体や、相続に関わる各種団体、葬祭業者、信託銀行等からの問い合わせや紹介が増えてきており、社会的な認知度が向上していることを実感しています。引き続き、ペット後見の認知度を向上させ、困っている飼い主様のサポートができるようにしていきます。

2. 遺贈寄付募集活動

2024年度は、ペット後見の認知度向上が影響し、遺贈寄付についてもお申し出を複数件いただくことが出来ました。遺贈寄付とは、遺産をNPO等に寄付することを指します。遺言により、遺産の中から寄付をするということを書いてもらい、遺言者がお亡くなりになったあとに、寄付が行われます。

遺贈寄付については、これまでも受け入れを行ってききましたが、2024年度は複数件の遺贈寄付のお申し出あり、遺言書を作成いただくことが出来ました。実際の寄付につながるのは、10年・20年後になりますが、遺贈寄付は当法人に限らず、動物に関わるNPOの重要な財源になると考えられます。当法人が率先して、遺贈寄付に関する枠組み作りをすすめることで、遺贈寄付に対する認知度が向上し、参加する人が増え、価値のある資金循環を生んでいけるのではないかと考えています。

3. 居住支援活動

2022年度に動物相談ホットラインを開設し、社会福祉関係事業所等と連携した、生活困窮ペット飼育者支援を実施してきましたが、やはりその背景には、人の精神障害等の生きづらさが強く影響しているということを実感しています。そうした生きづらさを抱えながらペットを飼っていると、ペットの問題に発展しやすく、ペットの問題が発生すると、居住の問題に発展し、大家さんから退去を求められる、住む場所がないということが、少なからず発生しています。

そこで、2024年度は居住支援法人として指定を受け、居住支援の活動を行ってきました。ペットを飼育しているとそれだけで住まいの選択肢は狭まります。その中で適切な住まいに繋ぎ、またその後の見守りの支援を行っていくことは容易ではありませんでした。また、2025年1月には自社物件を購入し、他に行き場のない要支援者の方の受け入れを開始しました。ペットの支援と住まいの支援は切っても切り離せない問題であり、今後も研究を重ねながら実践活動を行っていきます。

人と動物の共生にかかる未来予測

1. 動物保護団体の基盤強化および事業性の向上

超高齢社会、孤立無援社会と言われ、生涯未婚率・生涯無子率が高まる中、主に高齢者や単身者でペットを飼っている人が、将来的に自分が飼えなくなった事態についての対応策として、ペット後見が社会的に注目を集めています。雑誌や新聞などで取り上げられる機会も増えています。

ペット後見は、10年15年と言う長い期間にわたり、飼い主に何かあった時にサポートできる体制が不可欠となります。しかし、現在の動物保護団体は事業基盤が弱く、代表に依存しているなど、長期的に事業を回せるか不透明である団体が大部分を占めます。一方で、社会的ニーズとしては、長期にわたり安定的な事業を行える団体が求められており、そうした社会的ニーズを背景として、動物保護団体の基盤強化および事業性の向上が起ってくるのが予測されます。特にペット後見に関するニーズは広く、経済合理性もあることから、今後ペット後見に取り組み事業性を確保する保護団体が増えていくことが予測されます。

2. ペット関連企業の公益事業への参入

ペット関連企業、特に、生体販売企業は、長期的に動物福祉に関する問題について批判にさらされてきました。こうしたイメージを払拭し、人とペットの共生にコミットしていることを示すため、ブランドイメージを向上させるために、ペット関連企業は、ペットに関わる公益事業に積極的に参加していきたいというニーズを持っています。

特にペット防災の分野においては、支援物資の提供、動物の一時預かり、医療トリミングの提供等の面でペット関連企業の活動は多くの実践があります。

今後もこの傾向はさらに進み、大手企業が、人とペットの公益活動を担う大きな存在になっていく可能性があります。先に挙げた、ペット後見についても、大手企業による取り組みが進む可能性があると考えられます。

3. 動物活動に対する遺贈寄付の増加

年間150万人が死亡する日本において、相続税申告があったケースの課税価格の総額は21兆6,335億円（2023年度）に登ります。2025年～2050年の25年間は年間160万人強が死亡するとみられており、毎年同程度以上の相続が発生することが予測されます。2023年度は約1000億円が相続人なき遺産として国庫帰属となっています。

現在、動物系に関わらず、多くのNPO活動で、遺贈寄付に関する取り組みが進展しており、特に動物を扱う団体については、飼い主が死亡した後の動物の取り扱いという部分が発生することから、遺贈寄付が集まりやすい構造になっていると言えます。

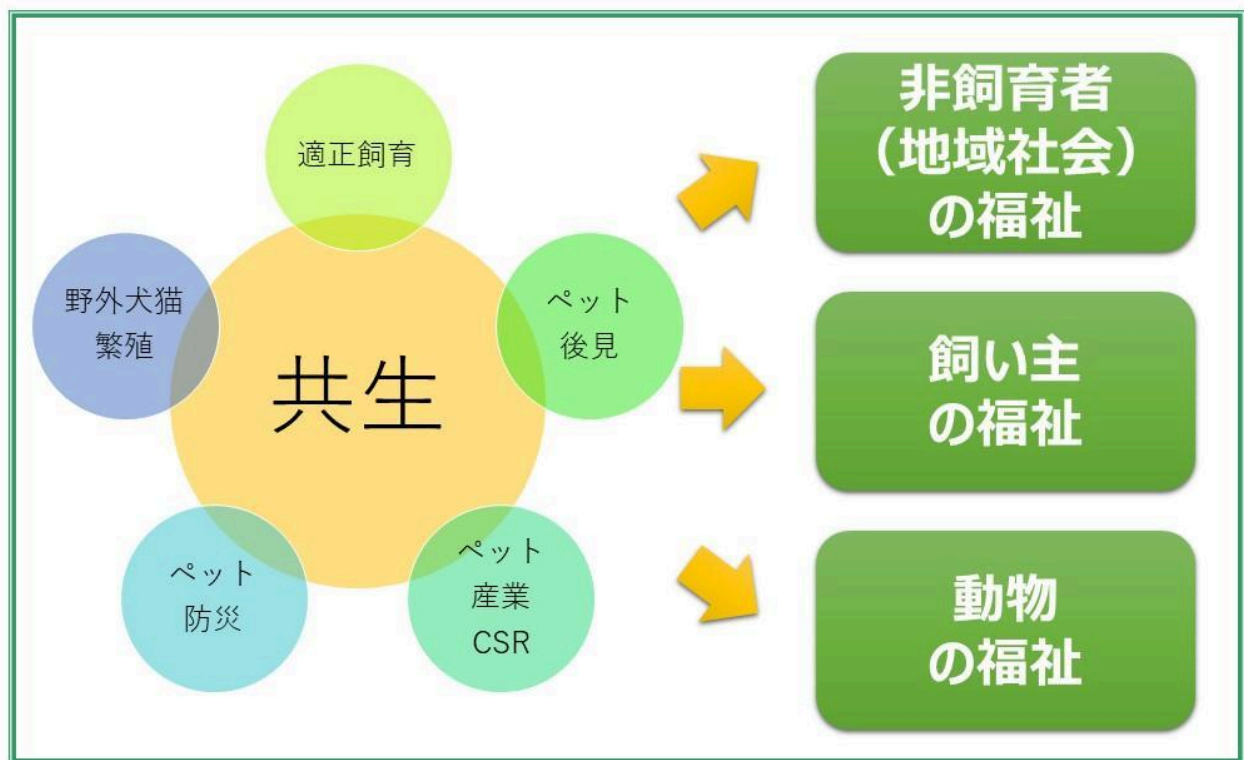
相続のうち、0.01%程度（1万人に1人）でも動物に関わる遺贈寄付（包括遺贈）があれば、その額は、200億円を超える規模になります。今後、そうした流れが加速し、遺贈寄付による財源が、非常に重要な財源となっていくことが予測されます。

ビジョン

1. 飼い主、非飼い主、動物の三者の福祉が守られる共生社会

当団体は、人と動物の共生社会を目指して活動しています。共生社会の創造は、動物の愛護だけでなしえるものではありません。人間社会は人間を中心に構成されており、動物を愛護するために、基本的人権を侵害することはできません。

当団体は、「非飼い主(飼い主の周囲の人々)が動物飼育に過大な迷惑を感じず、動物飼育を好意的に肯定できる社会」、「飼い主が動物を飼育して幸せになる権利が保障された社会」、「動物の福祉を守り、安易な殺処分や飼育放棄がなくなっている社会」が同時に達成された社会を、人と動物の共生社会であると考えています。当団体は、非飼い主、飼い主、動物の三者の福祉が守られる共生社会を目指しています。



2. 家族の一員から、社会の一員へ

「ペットは家族の一員」という言葉は浸透しています。一方、「ペットは社会の一員」になっているかといえば、そうではありません。災害時、ペット同伴避難ができる指定避難所は限られています。高齢者がペット飼育に困っていても、生活困窮者が多頭飼育に陥ったとしても、福祉制度の中にそれらを支える仕組みはありません。

生活困窮者支援の活動の中でペットの一時預かりを行うことはしばしばありますが、飼い主や、周囲の関係者から「ペットの保護は無料」だと思われることが少なくありません。ペットを保護するということの価値は人によって大きく異なり、社会的な認識が一致しているとは言えません。

「ペットは社会の一員」とみなされる社会では、地域防災の中でペットの存在が計画に反映され、ペットを飼って

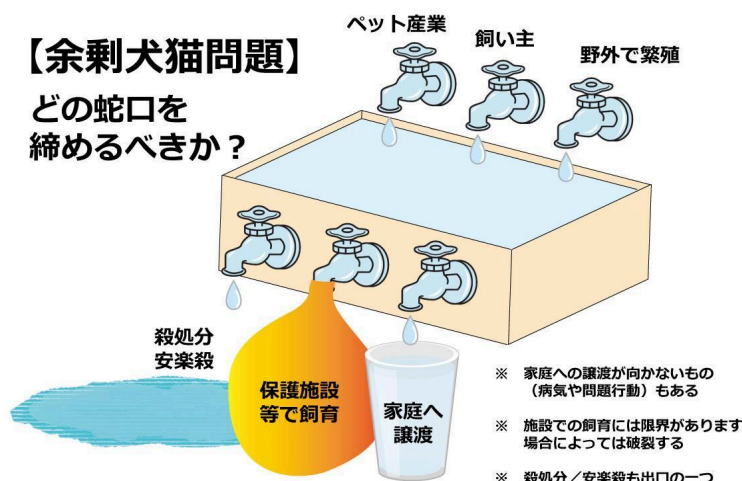
いる避難者を含めた避難の準備がなされていたり、福祉制度の中でペットを飼っている要支援者への対応について定義されていたり、社会制度そのものが、ペットの存在を包括したものに变化しているでしょう。今後の社会では「ペットは社会の一員」と認識されるような変化が必要であると考えています。

3. 行き場のない犬猫のいない社会

下図は、余剰犬猫問題蛇口モデル図と言い、当団体が2017年に発表した図です。現在の殺処分ゼロは、下の段の殺処分の蛇口を締め、保護施設に收容するというモデルで成り立っています。しかし、保護団体等の收容能力には限界があり、一部では詰め込みによる不適切な飼育の問題が発生しています。

本来あるべき課題解決は、上の段の蛇口を締め、保護しなければならない犬猫を減らすことです。そのためには、捕獲やTNR等の対策により野外での繁殖を減らす、飼い主からの飼育放棄を減らすもしくは飼えなくなっても行き場がなくならないように準備する)、ブリーダーからの繁殖引退犬猫等が適切なルートで飼い主の元に行けるようにするという対策が必要です。

殺処分ゼロが現実的でないのと同じで、保護犬猫の発生がゼロになることも現実的ではありません。現実的な回答は、一定数保護犬猫が発生すること受け入れつつ、その保護犬猫が適切に新しい飼い主の元に行けるもしくは健全に過ごすことができるような仕組みを作ることです。その結果として、行き場のない犬猫がいなくなる社会が実現されると考えています。



ミッション

活動者の中心として、社会の変化の触媒となる

当団体は、人と動物の共生社会づくりのセンターとしての役割を果たす。様々な人や組織が、人と動物の共生社会づくりに向け活動している。そうした人や組織が互いに協調して新たな社会づくりに貢献できるよう、事業を作り、人と組織をつなぐ媒体となる。

人と動物の共生のために活動したい、新たな取り組みを生み出したいと考えている人や組織は多く存在します。あるいは、自分の資産を動物の為に活用したいと考えている方もいます。当団体にはそうした相談が数多く寄せられています。

しかしながら、「人と動物の共生のために貢献したい」と思っている、効果的な活動につなげ、社会の変化につなげていくことは容易ではありません。社会の変化を促すことは、ただ、頑張ればうまくいくというものではなく、適切な事業設計の元、成果を測り、評価しながら進んでいく必要があります。

当団体は、人と動物の共生社会づくりのセンターとして、そうした思いを持つ人・組織の中心的な役割、つまり、社会変化の設計者、先導者としての役割を果たしていきます。

よい社会作りには、時代に合わせた新たな価値(サービス/プロダクト/制度/場/ネットワークなど)を創造することが必要であると当団体は考えています。当団体は、新たな価値の創造として、動物行動クリニックとトレーニング教室、ペット後見制度作り、ペット防災カレンダーや動物避難所マップ、動物相談ホットラインの開設などを行ってきています。これらの価値創造で得られた知見を広く社会と共有する事で、社会の変化を加速させていきます。

支部の設置はその一つです。鳥取、東京、浜松(2025年設置予定)の各支部は、活動の中で出会った、活動者と協働して設置しています。それぞれの活動者の人と動物の共生に対する想いが、当団体の想いと一致したこと、支部として設置することで、活動者本人だけで活動を行うよりも、活動の幅が広がりより社会に貢献できる可能性が高まることから、支部としての設置を行っております。

「貢献したい」というエネルギーを適切に成果に結び付けるには、設計が必要です。適切な設計があることで、人材や資金が適切に活用され、社会の変化を促すことができると考えます。当団体は、事業や制度を設計し、その中に参加する人や組織を増やし、互いの力を連結させ、人と動物が共生する社会づくりに向けた大きな力を生む役割を担っていきます。

中長期方針

これまで2023年度までとしてきた第2フェーズを2027年まで延長。2024年～2027年度の4年間で、遺贈寄付・ペット後見・企業版ふるさと納税により持続可能な財源と運営体制を確立する。

同時に、2024年度～2027年度の4年間で、第3フェーズの全国組織化を同時進行。鳥取、東京、浜松の3支部について、支部運営のノウハウを蓄積。2028年度～2033年度にかけて、3支部以外の支部設置を進める。

第1フェーズ(2012年度～2017年度)

第1フェーズである、2012年度～2017年度の6年間は、ドッグ & オーナーズスクールONELifeを立ち上げ、事業基盤を築いてきた段階です。創業期であり、遠回りしながら、事業を進めるという肌感覚を磨く時期でした。2017年度には、理事長の奥田が全国で8人目となる獣医行動診療科認定医を取得し、法人として確たる強みを形成することができました。

第2フェーズ(2018年度～2027年度)

昨年まで、2018年度～2023年度の6年間で第2フェーズとし、ONELife／ぎふ動物行動クリニックを事業基盤に据えつつも、5領域の現場での活動を行い、それぞれにサービスを確立していく段階と位置付けて活動を行ってきました。しかし、ペット後見、ペット防災、生活困窮ペット飼育者支援、ペット産業CSR推進いずれの分野においても、採算がとれる安定的な運営状況に至っていないのが現状です。

そこで、第2フェーズを延長し、2024年度～2027年度までの4年間で追加し、この4年間で遺贈寄付・ペット後見・企業版ふるさと納税を主な財源とする持続可能な運営体制を確立することを目指します。

第3フェーズ(2024年度～2033年度)

【第3フェーズの概要】

第3フェーズは、2024年度～2027年度の前半と、2028年度～2033年度の後半に分けて計画していきます。前半では、支部での活動ノウハウを蓄積していきます。後半では、支部での活動ノウハウを全国に展開し、支部数を増やし、活動を全国的に浸透させていきます。

【支部の役割】

支部の役割は、当団体が蓄積してきた活動のノウハウを、各地で展開することにあります。例えば、ペット後見活動について、岐阜本部だけではカバーできない地域を支部でカバーすることができます。全国に拠点があることで災害時の救援体制を強く構築することができます。行動診療科のない地域に、行動診療科のクリニックを開業することで、困っている飼い主さんを助けることができます。

各支部が担える活動については、支部の体制により変わるため、本部と同じ機能を担うことを目指すのではなく、それぞれの支部の強みを生かし、当団体が行っている活動の地域展開を行っていくことを想定しています。

人と動物の共生センター一年表

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
適正飼育	・ONELife開業	・petplusとの提携開始	・ぎふ動物行動クリニック開業	・教室移転リニューアルOPEN	・名古屋市動物取扱業継続研修講師	・獣医行動診療科認定医取得
高齢者共生				・現メンバーとのミーティング開始	・ペット後見セミナー初開催	・ペット後見相談業務開始 ・終生飼育契約1件
ペット産業				・ペット産業CSRシンポジウム初開催	・MURCプロボノペット産業共同調査	・ペット産業CSR白書発行
ペット防災					・減災教室ペット編セミナー初開催	
野外繁殖						
全体	・法人設立 ・東海若手起業塾4期 ・ソーシャルビジネストライアル	・東海若手起業塾5期	・岐阜市タウンミーティング開催	・岐阜市岩地へ事務所移転	・物販事業開始	・蛇口モデル図公表 ・ロジックモデル作成

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
適正飼育	<ul style="list-style-type: none"> ・犬の咬みグセ解決塾発刊 ・コーワペット提携 	<ul style="list-style-type: none"> ・WEBセミナー配信開始 	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン相談を含めた相談の増加 ・長期預かりの本格化 	<ul style="list-style-type: none"> ・当団体における2人目の認定医取得 ・レッスン体制の変化、再構築 	<ul style="list-style-type: none"> ・新規トレーナーの採用 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修医の採用育成
高齢者共生	<ul style="list-style-type: none"> ・遺贈を活用したペット後見制度開始 ・終生飼育契約2件 	<ul style="list-style-type: none"> ・生命保険信託によるペット後見制度開始 	<ul style="list-style-type: none"> ・ペット後見制度普及・展開 ・契約件数3件 	<ul style="list-style-type: none"> ・他地域での展開のモデル作りの模索 ・ペット後見共同学習会の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・ペット後見ポータルサイトペット後見JP公開 ・連携事業者登録開始 	<ul style="list-style-type: none"> ・ペット後見セミナーの積極開催 ・遺贈寄付案件獲得
ペット産業	<ul style="list-style-type: none"> ・ペット産業CSR調査 	<ul style="list-style-type: none"> ・ペットショップ覆盖面調査 	<ul style="list-style-type: none"> ・AHBアドバイザーボードへの参画。 	<ul style="list-style-type: none"> ・AHBアドバイザーボード継続 	<ul style="list-style-type: none"> ・AHBアドバイザーボードにおいて、AHBに対する提言書を提出 	<ul style="list-style-type: none"> ・AHBに限らない様々なステークホルダーとの意見交換の場づくり
ペット防災	<ul style="list-style-type: none"> ・減災教室ペット編ワークシート開発 	<ul style="list-style-type: none"> ・動物避難所開設訓練初開催 ・BCPの作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・動物避難所訓練実施 ・全国動物避難所マップ・ガイドラインの作成 ・ペット防災カレンダー発行 	<ul style="list-style-type: none"> ・全国動物避難所マップのリリース ・ペット防災カレンダー2022(4.5万部) 	<ul style="list-style-type: none"> ・全国動物避難所マップ(150団体) ・ペット防災カレンダー2023(4.0万部) 	<ul style="list-style-type: none"> ・全国動物避難所マップ登録団体全国200事業者 ・ペット防災カレンダー2024(4.0万部)
過剰繁殖生活困窮	<ul style="list-style-type: none"> ・全国ロードキル調査 	<ul style="list-style-type: none"> ・岐阜市の猫を考える意見交換会 ・スライクニック開業準備支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・スライクニック開業支援・連携 ・岐阜地域における地域猫ボラ育成 ・全国ロードキル調査 	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉関係事業所等との意見交換会の実施 ・ロードキル調査学会発表(野生動物と社会学会) 	<ul style="list-style-type: none"> ・生活困窮者に対する動物相談ホットライン開設 ・全国ロードキル調査2022 	<ul style="list-style-type: none"> ・動物相談ホットラインの継続 ・生活困窮者ペット飼育問題円卓会議の実施 ・政策提言
全体	<ul style="list-style-type: none"> ・動物福祉と安楽殺セミナー開催 	<ul style="list-style-type: none"> ・認定NPO取得 ・動物福祉セミナー ・動物愛護行政に対する合意形成支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・ONELifeCH開設 	<ul style="list-style-type: none"> ・人と動物の共生大学の設立準備 	<ul style="list-style-type: none"> ・人と動物の共生大学開校 	<ul style="list-style-type: none"> ・人と動物の共生サミット2023開催

	2024	2025				
適正飼育	・浜松支部での分院開設準備	・浜松支部での分院開設				
高齢者共生	・ペット後見契約数28件に ・愛知県大府市とのペット後見に関する協定締結	・積極的な広報活動の継続 ・書籍の出版				
ペット産業	・ZPKアドバイザーボード参画	・ペット防災領域でのペット産業を巻き込んだ動物避難所データベース化事業				
ペット防災	・ペット防災フォーラム2025開催	・動物避難所データベース化事業 ・企業版ふるさと納税の活用				
過剰繁殖生活困窮	・居住支援法人の指定を受ける ・自社物件を購入し生活困窮ペット飼育者向け住宅提供を行う	・ホットライン居住支援の継続 ・国会での勉強会の開催				
全体	・人と動物の共生サミット2024開催 ・認定NPO法人更新	・				

ロジックモデル

2017年、当団体が目指すべき社会像を明確化し、中長期的な展望に立って効果的な事業展開を行うことを目的に、法人全体のロジックモデルの作成に取り組みました。ロジックモデル作成にあたっては、正会員および職員による全体会議を4半期に1回開催し、多くの参加を得て作成する事ができました。

以降、総会・理事会を通して改訂を行ってまいりました。2024年度に改訂を行い、現在、以下のロジックモデルに示す事業設計をベースに、評価改善を実施しております。



	アクション (活動)	アウトプット (事業の結果)	短期アウトカム (短期成果)	長期アウトカム (長期成果)	インパクト (波及効果)
ペット 防災 領域	うちこ動物避難所 マップの運営 動物避難所の募集	動物避難所が登録される	具体的な飼い主とペットの 避難の選択肢が示される	飼い主が、飼い主 自身とペットの避 難の選択肢を計 画しており被災時 に適切に命を守る 行動がとれる	ペットを飼って いても、飼ってい なくても、飼育の 有無に関わらず、 安心して避難し ／被災生活を送 ることができる社 会になっている
	ペット防災啓発窓口の 募集 ペット防災カレンダー の普及	飼い主に対し、ペット防災の備えを 考える機会が創出される	飼い主とペットの災害時の避難行 動が具体的に計画される		
	うちこ動物避難所 マップの運営 動物避難所の募集	動物避難所が登録される	被災動物の長期預かりや 動物との同伴避難が可能な施設 がリスト化される	被災し動物飼育 が難しくなった時 に頼れる施設(動 物避難所)が身近 にある	
	SNS運営 メディア露出	フォロワーが増える 認知度が向上する	頼れる先としての動物避難所が社 会に認知される		
	登録者同士のネット ワーク作り	発災時に支援しあえる顔の見える 関係ができる	発災時の現地の具体的な活動者を 把握することができる	発災時のペット関 連の支援体制が 確立され、資金や 物資が適切に分 配・活用されるよ うになっている	
	ペット関連企業との連 携	発災時に支援を受けられる関係が 作られる	発災時に物資面・資金面での協力 ができるようになる		
	支援訓練の実施	発災時の動きについて支援の準備 を進めることができる	発災時に速やかに支援を開始でき るようになる		

	アクション (活動)	アウトプット (事業の結果)	短期アウトカム (短期成果)	長期アウトカム (長期成果)	インパクト (波及効果)
生活困窮 ペット 飼育者 支援 領域	ホットライン運営 報告書作成	現場介入数の蓄積 現場介入手法の整理・研究	社会調査社会実験の結果が蓄積 され適切な介入法が開発される	福祉支援者と協 力した早期介入手 法が確立される	全国的に、社会福 祉と動物福祉支 援者が連携した生 活困窮ペット飼 育者支援が確立さ れ、予防的な介入 が当たり前にな り、課題が深刻 化しない状態に なっている
	予防的フード提供 ホットライン運営	予防的フード提供実施数 早期介入割合の増加	一部地域で早期介入／予防的介 入の先進事例が生まれる		
	議員コミュニケーションの継 続	岐阜市議会／岐阜県議会での 一般質問が実施される	岐阜地域における政策提言が成功 しノウハウが蓄積される	市・県・国各レ ベルで福祉政策に 動物飼育者の件 が記載される	
	国会勉強会企画	国会で勉強会が実施される 議員とのネットワーク	国に対する政策提言が成功し ノウハウが蓄積される		
	社会福祉×動物福祉 勉強会	勉強会に他地域の団体が参加す る	各地の担い手同士の情報共有 繋がり強化が生まれる		
	ロビイング勉強会	他地域の団体にノウハウが共有さ れる	各地で政策提言が行われる		
	居住支援法人の運営 就労支援事業所の運営 寄付募集⇒分配の確立 ペット後見制度の確立 ペットホテルの確立	運営ノウハウの蓄積 運営ノウハウの蓄積 寄付募集ノウハウの蓄積 募集・契約・支援ノウハウの蓄積 運営ノウハウの蓄積	担い手の組織基盤が強化され 財務的・組織的に事業を担えるモ デルが開発される	各地域の担い手 の組織基盤が強 化され経済的・組 織的に持続的な 活動ができるよ うになる	
	モデルケースの発信	持続可能モデルの認知の広が り	開発されたモデルについて 発信され真似されるようになる		

成果指標・成果目標

2017年度、ロジックモデルの作成に続いて、長期的な成果指標・成果目標を作成しました。成果指標・成果目標の立案にあたっては、会員・職員による全体会議を開催し、取り組みを進めました。

成果指標、成果目標については、事業の進捗に合わせ随時見直しを行い、改訂を進めてきました。

【2024年度版】

活動分野	目的	成果	指標	目標		
				2024実績	2025	2030
過剰繁殖／生活困窮ペット飼育者支援	野良猫・多頭飼育による地域問題を未然に防ぐことのできる社会創り	野良猫の生息数の減少	全国の猫のロードキル発生数	223,366頭 (2023)	2年ごとに調査	30,000
		多頭飼育崩壊の減少	ホットライン(岐阜)に寄せられる多頭飼育崩壊の相談件数の減少	13	継続的に記録する	0
ペット防災	災害時にも動物も人も安全に避難でき、早期に復旧・復興できるレジリエンスの高い社会創り	飼い主が災害時に適切な命を守る避難行動を取れる	ペット防災カレンダー配布部数	4.5万部	5万部	30万部
		動物避難所の設置が進む	全国の動物避難所設置数	50件	100件	1000件
高齢者共生	高齢者でも安心して最後までペットと共に生活できる社会創り	ペット後見の普及	ペット後見の契約数 自団体＋他団体での契約数	28件 自団体	50件 自団体	80000件 他団体含
		遺贈寄付の普及	遺贈寄付受付案件数	12件	16件	100件
適正飼育	飼い主の誰もが、動物たちへの知識や倫理を理解し、問題に対処でき、人も動物も幸せに暮らせる社会作り	有資格者の輩出	獣医行動診療科認定医＋CPDT-KA輩出数	4人	5人目の受験	10人
		連携できる専門家ネットワーク参加者	問題行動支援者会議LINE参加者数	0人	50人	1000人
		行動学・適正飼育の普及	SNS／共生大学合計フォロワー数	18,000人	22,000人	100,000人
ペット産業のCSR	精神的・身体的に健全な動物の管理と繁殖の実現	ペット産業大手企業・業界団体を介した、現場改善	連携し、助言や情報提供を行うことのできる企業・団体数	10社	20社	50社

個別事業の報告と方針

① 適正飼育普及啓発領域

定款上の事業名

- ・ 伴侶動物のしつけ教室の企画運営事業
- ・ 伴侶動物の問題行動解決援助事業
- ・ 伴侶動物の飼育方法についての情報提供事業

●事業報告及び今後の方針

しつけ教室企画運営事業(ドッグ&オーナーズスクールONELife)及び、伴侶動物の問題行動の解決援助事業(ぎふ動物行動クリニック)の運営を行いました。年間利用者数の推移は以下の通りです。

	レッスン延べ数	パピークラス体験数	新規相談数
2019年度	3979組	326組	127件
2020年度	3650組	333組	178件
2021年度	3823組	300組	192件
2022年度	2778組	238組	235件
2023年度	2260組	217組	205件
2024年度	2253組	234組	152件

レッスン数は横ばいの傾向となっています。預かりによる行動治療のニーズが高く、預かりの犬の世話に人的労力をかけている状況が続いています。

クリニックの運営では、落合獣医師の岐阜本院での勤務は2025年3月までとし、その後、浜松での分院立ち上げに向けた活動を行い、2025年度中に分院の開設を目指します。2025年度中に新たな研修医を採用します。

② 高齢者とペットの共生支援領域

定款上の事業名

- ・ ペット後見互助会企画運営事業

●事業報告および今後の方針

2017年度より実施している、個別相談を継続し、契約数はのべ28件となり1年間で契約数が倍増しました。引き続き広報に力を入れて、契約数の増加を目指します。

2020年4月より、ペット後見相互勉強会を月1回ずつオンラインで開催し、ペット後見に関して興味関心のある事業者とのネットワークを作ることができました。このネットワークを元に、ペット後見ポータルサイト「ペット後見.jp」を開設し、連携事業者の掲載を開始しました。2025年3月時点41件の連携事業者を掲載しています。

身元保証団体などからの問い合わせが多いため、身元保証団体や相続に関わる団体とのネットワークを構築し、問い合わせ件数の増加を図ります。また、理事長奥田による、ペット後見に関する書籍発行を目指します。

③ ペット産業のCSRの推進領域

定款上の事業名

- ・ ペット産業の社会的責任推進のための調査、研究、提言事業

●事業報告および今後の方針

2022年度に株式会社AHBの行うパートナードッグ&キャットプログラムアドバイザリーボードに参画し、同会議において『株式会社AHBに対する提言書人とペットが共生する未来の日本社会のために』の発行を行ったことを

受け、2023年度に引き続き、2024年度も『Training Plusプロジェクト』の指導者として参画し、株式会社AHBの中での犬のしつけ・行動学の知識やそれを学ぶ文化作りの支援を行いました。

ペットショップの業界団体である、(一社)全国ペット協会が調査研究事業に関するアドバイザリーボードを組織したことを受け、この取り組みに参画しました。

今後はこれまでのネットワークを活かして、ペット防災領域における具体的な活動への勧誘を行い、ペット産業と連携した活動を行っていきます。

④ ペット防災領域

定款上の事業名

- ・ 自然災害等に備えた、人と動物の防災事業

●事業報告および今後の方針

ペット防災カレンダー2025を発行し、47,234冊(2025年4月はじまり含む)(2023年度:39,500冊)を配布しました。

当法人の動物避難所については、8月29日-8月31日にかけて、豪雨により岐阜市に高齢者等避難情報が発令されたことを受けて開設しました。避難指示が出たエリアから、2頭の猫の預かり依頼があり、一時預かりを行いました。

鳥取支部を運営拠点に、NPO法人全国動物避難所協会と連携して、中国五県休眠預金活用コンソーシアムが実施する、休眠預金助成事業「【2022通常枠】中国5県における発災時の相互支援体制構築に向けた地域の支援団体育成・強化事業」の採択を受け、中国地方における、動物避難所の開拓とネットワークづくりに取り組んだ。動物避難所登録は、23都道府県/76件に広がりました。

大船渡の森林火災の発生を受け、株式会社コーワペットコーポレーション、ライオンペット株式会社、ネスレピューリナペットケア株式会社の協力を得て、被災地に対するペット用支援物資の提供を行いました。

今後は、動物避難所登録を増やすべく、ペット関連企業への働きかけを行うと共に、企業版ふるさと納税による持続的な財源確保を目指していきます。

⑤ 過剰繁殖／生活困窮者支援領域

定款上の事業名

- ・ 生活困窮ペット飼育者の支援及び繁殖抑制事業
- ・ ペット飼育者の居住支援に関する事業

●事業報告および今後の方針

精神障害、生活困窮者、高齢者等に対する相談支援とペットに関わる支援を実施しました。相談支援では、精神障害等の生きづらさを抱えていても、支援機関に繋がれていないひともいるため、関連の支援期間への接続を行うと共に、その人の困りごとに寄り添った支援を提供しました。

一般財団法人中部圏地域創造ファンド、日本財団からの助成を受けて、生活困窮ペット飼育者／高齢者等に対するホットラインの運営(電話相談208件)、訪問支援の実施(のべ訪問回数380件)、成果報告書の発行を行いました。

居住支援法人として、障がい者や高齢者等からの居住の相談を受け付け、物件を紹介したり、入居に関する相談に同伴するなどの支援を行いました。合わせて動物に関しての困りごとがあれば対応しました。

引き続きホットラインの運営、訪問支援、居住支援活動を続けていくと共に、ペット後見・遺贈寄付による財源獲得を目指します。

⑥ 人と動物の共生大学

定款上の事業名

- ・ 人と動物の共生に関する社会教育事業

●事業報告

2022年4月に、学び、つながり、実践する、オンライン市民大学『人と動物の共生大学』を開校し、2023年度も引き続き、動物幸福論、問題行動解決塾、夜9の猫、日本全国猫会議、ペット後見共同学習会、鳥飼さんのため

の色とりどり講座を実施しました。会員数は2024年3月時点で、5400人を超え、日本全国の人と動物の為に何かしたいという方々に情報を届けることが出来ました。

人と動物の共生大学で出会った仲間が、支部の設立に至ったり、ペット後見相談窓口としての登録や、動物避難所としての登録につながり、活動の広がりを感じています。

●今後の方針

人と動物の共生大学を通じて、動物の為に活動しているひと、活動しようとしている人同士が繋がり合い、連携した活動が広がっていくことが、この取り組みの成功イメージです。

問題行動の支援に当たる人同士が繋がり合い連携した支援を行ったり、社会福祉と動物福祉の連携に取り組もうとする人が集まり事例を共有したり、具体的な支援を後押しする機能を持たせることが重要であると考えており、それぞれ、勉強会を開催していきます。これまでに行ってきたペット後見事業者向け勉強会も、ペット後見に取り組む人同士をつなげる役割があります。

このような、ある特定の分野の支援者同士が繋がりあい、互いの専門性を活かしながら、具体的な飼い主支援・動物への支援を行っていきけるように運営していきます。

持続可能な運営に向けては、やはり、財源の確保が必要です。そこで、マンスリーサポーターの獲得に力を入れていきます。

⑦ 調査研究

定款上の事業名

・人と動物の共生に関する調査、研究事業

●事業報告

会報誌20号で、全国ロードキル調査について報告を行いました。

日本獣医動物行動研究会の事務局業務のサポートを行いました。

●今後の方針

2024年度は、2年に1回実施している、ロードキル調査のを実施する年です。全国の自治体に対するアンケートを行い、調査結果についてプレスリリースにて発出します。

日本獣医動物行動研究会に関しては、必要に応じた事務局業務のサポートを行うことで、動物行動学の発展に寄与していきます。

ガバナンスと組織運営の報告と方針

●ガバナンスと組織運営状況の概要報告

1. 組織構成

理事 奥田順之(理事長)／小島寛司(副理事長)／中谷圭／井島七海

監事 吉川明宏／小池達也

正会員 35名(2024年3月31日現在)

賛助会員 95名(2024年3月31日現在)

職員 常勤職員6名 非常勤職員8名(2024年3月31日現在)

2. 社員総会

2023年5月28日 通常総会 会員数38名 出席31名(うち表決委任者19名、電子表決者6名)

3. 理事会

2023年 5月15日 第1回理事会

2023年 9月15日 第2回理事会

2023年 1月 5日 第3回理事会

2023年 3月18日 第4回理事会

●ガバナンスの成果と課題

【成果】

2020年3月5日付けで認定NPO法人の認可が下り、認定NPO法人に足る運営を行うべく、岐阜県の指導を受けながら、ガバナンス強化を実施しました。結果として、2020年8月にグッドガバナンス認証アドバンス評価を取得することができました。2023年に認証の更新があり、更新することが出来ました(認証有効期間 2023/11/16～2026/11/15)。

2022年5月28日の通常総会で、定款の事業名について、野外で繁殖する動物の繁殖抑制事業を、生活困窮ペット飼育者の支援及び繁殖抑制事業に変更しました。

2024年3月8日に臨時総会を開き、定款を変更して、ペット飼育者の居住支援に関する事業を追加しました。

【課題と対応策】

1. 事務局長について

2023年度は、事務局長が不在の状況で、現在の事務局職員が支え合って事務局業務を実施しています。事務局長を選任することは引き続き課題となっています。

今後の対応としては、適任者の採用が必要ですが、現在は間接部門として完全に事務局業務のみに携わっていただける方を採用する予算を確保することができていません。少なくとも、年間400万円程度の予算が必要となります。収入の種類としては、助成金や補助金を充てることはできないため、会費・寄付もしくは売上で確保が必要となります。

事務局長の採用にあたっては、これまでに挙げてきたような、遺贈寄付を含む、寄付財源の確保が必要となると考えており、その部分に現在の資源を中心的に投入していくことにより、課題の解決をはかっていきます。

2. 役職員のジェンダーバランスについて

役員については、2022年度からは、理事:男性3名／女性1名、監事:男性2名となっており、引き続き次回の役員改選では、女性役員の参加を得られるように、関係者とのコミュニケーションを図っていきます。

職員については、2023年度からは、理事長の奥田以外には、男性職員が2名であり、12名が女性職員となっています。役員とは反対に職員の女性比率が高く、次回採用にあたっては男性職員の採用を積極的に行っていくべきと考えられます。

3. 関係者コミュニケーションの課題

人と動物の共生大学参加者が増えてきており、多くの関係者と接点を持つことができています。一方で、Facebookを中心としたコミュニケーションが中心になっており、多くの情報を発信しても、情報が流れて行ってしまうという問題もあります。人と動物の共生大学の取り組みについてLINEを用いたコミュニケーションを行っておりますが、Instagram等も含め、効果的なコミュニケーションが図れるよう模索していきます。

また、会員やマンスリーサポーターとのコミュニケーションを充実させるべく、Instagramなどこれまでのツールとは別のツールを用いたコミュニケーションの形を模索していきます。

決算報告

CANPANサイトをご参照のこと。

<http://fields.canpan.info/organization/detail/1497900769>

社会的責任に関する報告

●2023年の概況

社会的責任の国際規格である、ISO26000に基づき、ステークホルダー（利害共有者）との対話やエンゲージメントの機会を作り、NPOとしての社会的責任を果たせるように取り組んでいます。また、非営利組織評価センターによるグッドガバナンス認証を取得しており、基準に準拠した運営を実施しております。

特に、ペット産業のCSRを推進するための働きかけを継続していくにあたり、他の組織に対して社会的責任の推進を促せるように、当団体の社会的責任についても、年次報告書に社会的責任に関する報告の記載を継続して行います。

2030年に向けた持続可能な成長・開発目標（Sustainable Development Goals: SDGs）に対する取り組みについては、ペット産業のCSR領域に関しては『12: つくる責任つかう責任』が、ペット防災領域に関しては『11: 住み続けられるまちづくりを』、適正飼育普及領域に関しては『4. 質の高い教育をみんなに』が、当団体の担うべき役割であると考えて、事業を推進しています。

●ISO26000に基づく、社会的責任（SR）への取り組み

1. ステークホルダー・エンゲージメント

正会員 賛助会員	<p>正会員とのコミュニケーションについては、通常総会を定款に基づき実施しています。年1回の場合ではあるものの、全国の会員ができる限り参加しやすいように、オンラインミーティングの形で実施しております。当日対面での参加者が少ない傾向にあるため、日頃から参加を呼びかけることで、顔を合わせる機会づくりを行っていく必要性を感じています。</p> <p>賛助会員とのコミュニケーションについては、年2回の会報誌を発行し、情報提供を行っています。人と動物の共生大学を中心に、各種取り組みに参加頂けるようにお声かけを行っています。</p>
動物福祉・愛護団体 動物福祉・愛護活動家	<p>岐阜県動物愛護ネットワーク会議を通じて、地元の動物福祉・愛護・保護団体との連携を図っています。</p> <p>人と動物の共生大学には、全国の動物福祉・愛護団体の参加も多く、定期的な対話の機会となっています。特に、動物幸福論では様々な議論が行われていますし、日本全国猫会議では全国の団体と直接コンタクトを取り、ネットワークを育む場になっています。</p>
ペット関連 企業・団体	<p>全国で約120店舗のPetPlusを運営する株式会社AHBに対しては、TrainingPlusプロジェクトで全社的な犬のしつけ・行動学に関する知識普及、文化形成に関して支援を行っています。</p> <p>ライオンペット株式会社／コーワペットコーポレーション株式会社／ペットフレンズコーポレーション株式会社とは、主にペット防災の啓発活動の面で連携しています。株式会社AHBも含めて、令和6年能登半島地震の支援活動を協働で実施しました。</p>
市民・飼い主	<p>ドッグ＆オーナーズスクールONELife／ぎふ動物行動クリニックの活動、各種講演活動を通じて、広く一般に、適正飼育法の普及啓発を行いました。直接指導・支援させていただいている飼い主様には、レッスンや診察の感想や意見などお伺いし、指導・サービスの改善を行っております。</p> <p>生活困窮ペット飼育者支援では、飼い主である受益者に対してだけでなく、大家さんや周辺地域の方等も含めてコミュニケーションをとり、支援活動を進めています。</p>
地元地域	<p>地元自治会への参加を通じて、近隣住民とのコミュニケーションに努めています。コロナ禍において、多くの取り組みが中止とされる中でしたが、長森東、汎愛の郷まちづくり協議会のあんぜん部会に参加させていただき、防災の取り組みについて連携させていただいております。当団体で実施している、動物避難所開設訓練は、自治会の回覧板で広報頂いております。</p> <p>今後は、動物避難所開設情報について、岐阜市内の各指定避難所に周知し、ペットを連れた避難に関して困っている人に届けられるようにしていきます。</p>
社会福祉支援者	<p>生活困窮ペット飼育者支援においては、地域包括支援センターや、生活就労サポートセンター、生活保護課など、様々な社会福祉支援窓口と連携して支援を進めています。日常的なコミュニケーションにより、信頼関係を構築すると共に、課題が発生した際に、</p>

	頼りあえる関係性創りを行っています。
行政・立法	2023年度を通して実施した円卓会議では、岐阜県・岐阜市・各務原市などの行政機関、県議会議員・市議会議員の参加を得て、広くコミュニケーションを図ることができました。その結果、岐阜市議会では生活困窮ペット飼育者問題について一般質問があり、行政として支援活動を民間と協働で行っていく重要性についての認識を確認することができました。

2. 中核主題への取り組み及び課題と対策

【組織統治】

ガバナンスと組織運営の報告と方針の頁をご参照ください。

【人権】

●現状と取り組み

活動の受益者、職員の人権が守られるように、一つ一つの課題や苦情に対して、誠実に対応しています。理事長による職員に対するヒアリング(年2回)を継続し、業務に関する懸念等をできる限り拾い上げるようにしています。2023年9月にハラスメント規程を策定し、職員に周知を行いました

事業の中では生活困窮ペット飼育者支援については、被支援者が、健康で文化的な最低限度の生活を営んでいないと感じる場面も少なくありません。本来なら生活保護を受けるべき状況にあっても、受給を拒否したり、なんらかの問題で受給できないというような福祉の手が届いていない事例に出会います。しかし、そうした事例に対して、当団体としても十分な支援ができないことも多いのが現状です。

●課題と対策

今後も職員に対するヒアリングを継続し、それぞれの職員が自分らしく働けるように配慮していきます。家族の状況に合わせて、柔軟に休みが取れる態勢を整えるなど、ワークライフバランスを考慮していきます。

様々な生活困難にある当事者に対しては、ペットフードドライブの取り組みを推進するなど、当団体でできる支援を実施していきます。また、多様な社会福祉支援者と連携を強化し、個別の事例について、当事者と動物の生活が少しでも向上できるような接続を行っていきます。

【労働慣行】

●現状と取組み

従業員の雇用に関しては、小松貴峰社会保険労務士と顧問契約を結び、助言を受けながら、各種労働法令を遵守した運営を行っております。

犬のトレーニングを行うという業務の性質上、咬傷事故の発生のリスクは常に存在します。咬傷事故が発生した際は、記録と報告を行い、再発防止に努める体制を取っています。

●課題と対策

今後も、給与の検討においては、従業員に対して、つぶさに収支を開示して、従業員と共に予算を検討する会議を行いながら、納得の得られる給与・賞与の支給を行っていきます。

引き続き、咬傷事故があった場合、書面による報告を行い、発生状況を記録し、発生防止に活かしていきます。

【環境】

●現状と取り組み

当団体における主な環境負荷は、(1)資料・カレンダー発行における紙の使用、(2)各種事業活動における移動、(3)事業所の維持管理のための電気・水道の使用の3点です。

(1)については、レッスンで使用する資料については、基本的に投影スライドとし、資料配布は入学当初の案内以外は最小限にしています。A4コピー用紙についてはFSC認証(コクヨコピー用紙KB用紙(共用紙)FSCミックス紙)を使用し、裏紙はメモ用紙として利用しています。購入量の合計は、A4用紙20,000枚分、80.0kg(2022年:102.4kg/2021年:130kg/2020年:180kg/2019年:140kg)で、使用量は減少しました。ペット防災カレンダーの発行では、1冊あたり75gの紙(上白紙)を使用し、3.95万部を発行しました。紙の使用量は、2,962.5kgでした。

(2)については、本部社用車としてピクシスバンを使用しました。往診に加えて、生活困窮者のペット飼育支援事業により、走行距離が多くなりました。走行距離は年間12,601km、給油量は753Lでした。CO2排出量は、1,792kgでした(ガソリン1LあたりCO2:2.38kg)。鳥取支部では自家用車を社用で利用し、燃料費を支出しました。走行距離は年間11,587kmでした。燃費を10km/Lと想定すると、給油量は1,159L、CO2排出量は、2,758kgとなります(ガソリン1LあたりCO2:2.38kg)

(3)については、水道については、事務所2階にある、代表の奥田自宅と共用で使用しており、水道使用量を含めた家賃を当団体が負担しています。そのため、水道使用量を計測する事はできませんが、多量の水を使う事業所ではなく、トイレでの使用が中心であり、一般家庭よりも少量であると考えられます。電気については、2019年8月に太陽光発電システムを導入し環境負荷の低減に取り組みました。その結果、電気使用料は10,140kWh、供給電力量は2,582kWh、差し引き7,558kWh(2022年度:8,270kWh、2021年度:6,276kWh、2020年度:7,914kWh、2019年度:7,562kWh、2018年度:10,229 kWh、2017年度:10,612 kWh)でした。CO2排出量は2,932kg(CO2排出係数:0.388)でした。(2022年度3,208kg、2021年度2,435kg、2020年度2,999 kg、2019年度2,971kg、2018年度:4,789kg、2017年度:5,094kg)でした。

(2)～(3)の合計のCO2排出量は、7,482kg(2022年度:3,903kg、2021年度:3,095kg、2020年度:3,849kg、2019年度:3800kg、2018年度:5,365kg、2017年度:5,561kg)でした。

●課題と対策

ペット防災カレンダーは環境負荷が大きい取り組みになっていますが、2024年版までは、リサイクルを奨励する文言は入っていません。2025年版以降は、リサイクルを奨励する文言を入れ、環境負荷低減に努めていきます。

コピー用紙の使用量は減少傾向にありますが、事業規模の拡大により、社用車の利用によるCO2排出、太陽光発電システムでの発電を差し引いた電気使用量は増加傾向にあります。持続的なエネルギー資源の活用に向け、引き続き取り組みを進めていきます。

【公正な事業慣行】

●現状と取り組み

当団体の取り組みの中で、ペット産業のCSRの推進においては、ペットショップに対して、よりよいCSRの取り組みを行っていただけるように働きかけを行っていますが、同時にONELifeではペットショップと提携関係を結び、当該ペットショップに対する情報提供を行うと同時に、子犬を販売した飼い主様に対するONELifeの紹介を行っていただき、紹介数に応じた紹介手数料をお支払いしています。

ONELifeにおけるペットショップとの提携関係が、ペット産業のCSRの推進の働きかけと利益相反になる可能性(ペットショップに対して苦言を呈しにくくなること)が考えられますが、当団体としては、子犬のしつけと飼い主教育の普及は、ペットショップのCSRとして第一に取り組むべき領域と考えており、この領域での働きかけにマイナスに働くことはございません。

政治への関与に関しては、円卓会議の実施による行政や議員とのコミュニケーション、議会での一般質問の機会の創出等を通じて、適切に関与していきます。

財産権の尊重として、他者の知的財産権を侵害しないように、事例紹介の際には出典を明らかにし、場合によっては、事前に同意いただくようにしています。

●課題と対策

当団体の自主事業は、いずれも動物を飼育している人が主な顧客であり、生体販売に取り組む事業者なしに成立しない事業です。生体販売を担うペットショップはバリューチェーンを共有する重要なステークホルダーであり、ペットショップに対するCSR推進の働きかけは、当団体の主たる取り組みであると同時に、社会的責任として取り組むべき領域です。個別の企業だけでなく業界団体に働きかけていくことも必要となっており、主要な業界団体とコミュニケーションを取り、業界全体としての取り組みをどのように進めていくか、対話できる場づくりを進めます。

責任ある政治的関与については、市議会・県議会で、生活困窮者のペット飼育問題を取り上げていただけるように働きかけを行っていくと同時に、国会でも同問題について議題に挙げられるように、勉強会の企画等を進めていきます。

【消費者課題】

●現状と取り組み

当団体の取り組みの中で、ONELife・ぎふ動物行動クリニックでは、インターネットやペットショップからの紹介を通じて、定常的に情報発信を行っています。これらの情報発信については、「絶対に治ります」「すぐに良くなります」「2秒でよくなるしつけ」などの根拠のない表現は一切用いていません。

ONELifeで提供するレッスンでは、6回セット、12回セットなどの数ヶ月に渡る期間を必要とするレッスンを、前

金にて提供しています。複数月にわたるレッスンについては、様々な理由により、途中で通えなくなる可能性も考えられます。契約前にキャンセルポリシーを書面にてお伝えすると同時に、返金の申し出に関しては、未消化分を返金させていただく形で対応しています。

ONELifeのレッスンに1回以上参加した方には、氏名・住所・電話番号を含む顧客情報を頂いています。こちらの個人情報については、クラウドサーバー上の受付ソフトを用いて管理しています。セミナー・寄付等に関する受付では、googleドライブやコングラントのシステムによる受付も行っており、両システム上で個人情報の管理をおこなっています。これらの個人情報がシステム外に漏洩することのないように、システム外での個人情報の扱いについては、可能な限り少なくし、郵送物の送付について、個人情報をパソコンにダウンロードする場合においては、使用後に必要がなくなればすぐに消去するように徹底しています。

必要不可欠なサービスの提供として、ぎふ動物行動クリニックにおいては、強度の攻撃行動など、危険の伴う困難な案件についても、全て相談をお引き受けしています。犬を移動させられない場合には、往診を行っており、遠方の場合は、近隣の行動学に詳しい獣医師を紹介しています。

また、オンライン診療については、日本獣医師会が発行している、『愛玩動物における遠隔診療の適切な実施に関する指針』に基づき実施しております。初診は原則対面とし、再診以降のオンライン診療を実施しております。

また、遠隔地や外出不可能な状態の飼い主様にも適切なしつけのアドバイスができるよう、オンライン診療ではなく、オンライン行動カウンセリングを実施しております。完全にオンラインの場合は診断や処方はず、診療の範囲での対応はできませんが、できる限りのアドバイスを実施しています。

●課題と対策

個人情報管理についてはクラウド上の受付ソフトを利用することとし、やむを得ず、ローカルのパソコン内に個人情報をダウンロードして宛名印刷などで使用する場合は、使用後に削除するようにいたします。また、メールソフトによる流出防止のために、BCC一斉送信は行わず、専用ソフトを用いるようにしています。

料金表示・キャンセルポリシーについては、誤解のない表現を用いるように注意すると共に、継続的な見直しを行い、そうした表現が無いかどうか、確認していきます。また、紙媒体での提示だけでなく、ホームページを通じて公表するなどの情報の透明化を進めてまいります。

オンライン診療については、引き続き、『愛玩動物における遠隔診療の適切な実施に関する指針』に基づき実施していきます。今後も社会情勢の変化に合わせ、より様々な状況の課題を抱えた方々に適切にアプローチしていきます。

【コミュニティへの参画およびコミュニティの発展】

●現状と取り組み

当団体の事務所は、代表奥田所有の物件であり、事務所の2階が奥田の自宅になっています。2015年11月に現在の事務所に移転してきたときから、代表奥田が岐阜市岩地自治会に参加し、地域の清掃活動等の活動に携わっています。2022度も清掃活動に参加するなど、交流を行っています。

また、2016年度からは、長森東小学校の2年生・4年生の職場見学の受け入れを行っています。

2022年度は、岐阜県獣医師会の仲介で、羽島市立正木小学校にて、命の授業を実施しました。

●課題と対策

当団体の活動の中で、地元地域の課題解決に貢献できる領域として、ペットに関連した防災の活動が挙げられます。当団体の働きかけもあり、長森東連合自治会や長森東汎愛の郷づくり協議会の作る防災に関する中長期計画においても、ペット防災のルール作りを検討されております。今後もコミュニケーションを図り、具体的なサポートを行うなど、働きかけを行っていきます。