

電話相談の例

今年度の適正譲渡講習会で行われた、電話相談のデモンストレーションを再現しました。問題をどう聴きとるか、飼い主にどう分かりやすく伝えるか、ぜひ参考にしてください。

相談者： もしもし。

回答者： こんにちは。今日は電話相談にご連絡いただきまして、どうもありがとうございます。お名前を教えてくださいましてよろしいですか。

相談者： わたし、松村と言います。

回答者： はい、松村さんですね。こんにちは。

相談者： こんにちは。

回答者： 今日はどういったご相談でしょうか。

相談者： うちの犬なんですけど……

回答者： はい、ワンちゃんですね。

相談者： 以前から結構吠えてたんですけども、最近近所の人から「ちょっとうるさい」というふうにくれームが出てしまって。もうどうしようかなと思ってんですけども。

回答者： そうですか。ワンちゃんのことをちょっとお聞きしたいんですけども。ワンちゃんはどんなタイプですかね。種類ですとか性別ですとか年齢ですとか、ちょっと教えていただいてもよろしいですか。

相談者： 中型の雑種犬で、2歳のオスの犬です。

回答者： はい。中型のMIXで男の子ですね。去勢手術はなさっていらっしゃいますか。

相談者： はい、もう済みました。

回答者： されていますか。いま年齢は。

相談者： 2歳です。

回答者： 2歳ですか。去勢手術は何歳ぐらいのときにやっていますか。

相談者： 半年ぐらいのときにやりました。

回答者： 生後半年ぐらいですね。いまワンちゃんは、おうちの中で飼っていらっしゃいますか。お外で飼っていらっしゃるんですか。

相談者： 庭で繋いで飼っています。

回答者： 庭で繋いで飼っていらっしゃるんですね。それで先ほどのご相談ですと、吠えて困っていらっしゃるということなんですけれども。ワンちゃんはどんなときに吠えている様子がありますか。

相談者： やっぱり知らない人が通ったりとか、車だとか、あと、人がガサガサ歩いて、ガサガサする音に対しても。

回答者： 音ですね。

相談者： 猫とかも多いので、猫とかに対しても結構吠えているみたいです。

回答者： なるほど。なんとなくでいいんですけども、飼い主さん。ワンちゃんが特にうるさく吠えているなあ、なんていう時間帯っていうのはあったりしますか。例えば、朝の人の通勤の時間に吠えているんだとか、何か吠えがひどくなっている時間帯というのは、なんとなくお分かりでしょうか。

相談者： そうですね。やっぱり朝、人が通るので。結構ここが通路になっているので、そういう時間帯が結構人が通るときとか、犬の散歩が多い時間帯は、朝が多いですかね。

回答者： なるほど。ワンちゃんはお庭にいて、その通路を何か通ったときに吠えているということなんですけれども、ワンちゃんはつながれているんでしょうか。

相談者： はい。

回答者： その場所からは、通行人の方とか他の犬とか、何か外が見えてしまう状態でしょうか。犬が直接そういうものを目にする事ができる環境でしょうか。

相談者： もう全部見えます。

回答者： ああ、全部見えてしまいますか。お庭はどうでしょう。生け垣とか塀とか、そういうものは何かあったりするんですか。

相談者： 一応柵はあるんですけども、全部外が見えるような状態です。

回答者： なるほど。結構風通しがいい柵の状態なんですね。

相談者： そうですね。

回答者： なるほど。ワンちゃん、2歳ということでしたけれども、そこにいて結構吠えるようになったなあ、なんて飼い主さんが思われるようになったのは何歳ぐらいからでしょうか。ちょっと昔のことなので、もしかしたら忘れていらっしゃるかもしれませんが、覚えている範囲で結構です。教えていただけますか。

相談者： 子犬のうちはそのあまり人に吠えなかった気がするんですけど、1歳になったぐらいですかね。吠えるようになった気がします。

回答者： なるほど。1歳ぐらいからワンちゃん吠えるようになってきたんですね。ちなみにワンちゃんのお名前は。

相談者： タロウです。

回答者： タロウくんですね。タロウくんは、1歳ぐらいから吠えるようになってきたということなんですけど、ちょっとご近所の方からクレームがきてしまったんですよね。

相談者： はい。

回答者： いつぐらいにそのクレームはきましたか。

相談者： 本当に最近なんですけど。ストレス溜まっちゃって。

回答者： そうですよ。飼い主さんとしてもちょっとね。ご近所の方にそういうこと言われちゃうと、ご近所の手前、吠えるとちょっと気になるようになっちゃいますよね。
ご近所でクレーム出された方って、おうちの隣の方とか、何軒か先の方とかなんとなく憶測つきますか。

相談者： そうです。隣の方からもう直接言われたので。

回答者： 直接ですか。なるほど、それは結構ハードですね。

相談者： はい。

回答者： その後、お隣の方との関係はどうですか。ちょっと何か強く言われて、それ以外に何かされたとかってことは出てないですか。

相談者： 特に何もなくて、こちらも挨拶するようにしています。

回答者： そうですか。ご挨拶したときにこう、普通にお話ができるようなかたちですかね、今は。

相談者： ちょっとごちないですけどね。

回答者： そうですか。そうですよね。ちょっとごちないふうになってしまいますよね。分かりました。
タロウくんは、外にいてですね、他の車とか人とかっていうものに対して吠えてしまうということなんですけれども、特にこれに対して激しいっていうものは何かありますか。

相談者： 特にあんまり感じたことはないです。

回答者： 一つのものに吠え始めると、大体、例えば人が通ってしまったときには、どれぐらいの間吠え続けますか。

相談者： 人がもう見えなくなるまで。

回答者： 見えなくなるまでですね。

相談者： はい。

回答者： なるほど。
ちょっと松村さんのご家族のことをお聞きしたいんですけども。松村さんご家族は、比較的日中はおうちにいらっしゃるんですか。それとも留守が多いでしょうか。

相談者： 日中は留守が多いです。

回答者： 何時から何時ぐらいまで外出されていることが多いですか。

相談者： もう朝8時頃にはみんな出勤してしまって、夕方頃までには帰ってこないです。

回答者： なるほど。お隣の方からのクレーム、ちょっと何度も申し上げて申し訳ないんですけども、そのときに「特にこういうときにうるさいんだ」みたいなことって言われたことはありますか。留守中に吠えているような様子がありますか。

相談者： 留守中はそういう……。隣の人も出かけているので。

回答者： ああ、なるほど。では、日中はあまり問題視はされていないということなんですかね、ご近所の方は。
ということは、朝出かける前か、もしくは帰られて、その6時ぐらいから帰ってこられるということなんですけど、それ以降の時間帯ってということでのクレームというふうに考えたらいいでしょうかね。

相談者： はい。そうです。

回答者： 大体、朝が多いですか。夕方、夜が多いでしょうか。

相談者： 朝、人が通るときが。朝が、ですかね。

回答者： 朝が非常に多い。夕方、夜はそうでもないですか。

相談者： 人が通れば、やっぱり吠えたりしています。

回答者： 特に、松村さんご自身が感じていて、朝と夕方、夜だとどっちの方が吠えている時間が多いと思えますか。

相談者： やっぱり朝の方が、散歩に行く前とかご飯もあるので、そういうのも一緒になって吠えている気がします。

回答者： なるほどなるほど。ではポイントは朝ということかもしれませんね。この時間帯に吠えないようになんとかということでしょうかね。まあ、それ以外の時間も吠えないでくれれば一番いいんですけどね。分かりました。
タロウくんは、お散歩は1日に何回ぐらい、もしくは1週間の間に何回ぐらい行ってもらってますか。

相談者： 毎日、朝と夕方は行っています。

回答者： ああ、そうですか。1回どれぐらいの時間行ってもらっているのでしょうか。

相談者： 大体30分ぐらいです。

回答者： 30分ずつぐらいは1日2回してもらっているんですね。
タロウくんは結構元気がいいんでしょうか。

相談者： とっても元気がいいです。

回答者： とても元気がいいですか。好きな遊びとか運動とか、そういうのは何かありますか。

相談者： おもちゃで遊ぶのが好きなんですけど、あんまり遊んであげてないです。

回答者： ああ、そうですか。子犬の頃は結構遊んであげたりしていましたか。

相談者： そうですね。でもやっぱり日中いないので。はい、あんまりですかね。

回答者： そうですね。朝、お散歩に行くのは大体何時ぐらいからでしょうか。

相談者： 朝7時ぐらいからですね。

回答者： 7時ぐらい、ですね。はい。ワンちゃんの朝ごはんは何時ぐらいですか。

相談者： 散歩帰ってきてから、出勤する前にあげます。

回答者： ということは、大体7時半から8時の間ぐらいということでしょうか。

相談者： そうですね。

回答者： なるほど。8時にはみなさんがご出勤でいなくなるということですね。
大体、この朝の7時から7時半ぐらいまでがお散歩なのかなというふうに思うんですけど。その時間よりも早い時間に吠えていることが多いんでしょうか。

相談者： そうですね。

回答者： 大体、朝早いというと、何時ぐらいから吠え始めていることがありますか。

相談者： 大体6時とかだと思うんですけども、5時ぐらいにちょっと吠えてるなって思うこともあります。

回答者： なるほど。
夜ですけれども、排泄はこの子お庭でしますか。お散歩の最中に済ませますか。

相談者： もうほとんど、散歩中に済ませます。

回答者： 散歩中ですか。なるほどね。
松村さんのご家族で、夜一番最後まで起きていらっしゃる方は、大体何時ぐらいまで起きていらっしゃるんでしょうか。

相談者： 12時とか、それぐらいまでは。

回答者： 12時ぐらいですね。
タロウくん、お散歩出して、ご近所ちょっと連れ出したら、すぐおしっこはしてくれますか。

相談者： そうですね。あんまり考えたことないかな。

回答者： なるほど。
そうしたら松村さん、私からいくつか、やれそうなことのアドバイスを今からお話ししますので、もしできそうなことがあったら取り入れられてみてください。
いまお手元に、筆記用具と何かメモができる紙がございますでしょうか。

相談者： はい。大丈夫です。

回答者： では、言ったことをちょっと一個ずつ確認をして書いてみていただいでいいでしょうか。

相談者： はい。

回答者： まず一つ、多分このタロウくんが吠えている理由は、退屈だということですね。

相談者： ああ、退屈。

回答者： それから、周りに対して、何かが来たときに吠え続けることで、追い払えたっていうのが多分タロウくんにとって一番のごほうびになっていると思います。なので、人が近づいてきて吠えている間に一人追い払った。また次追い払えた。ということでどんどん吠えるようになってしまっているのかなと思うんですね。

子犬の頃は吠えなかったけど、いま吠えているということは、ちょっとずつ癖が積み重なってきたということがあるんじゃないかと思いますので。

ただ、いまからでもできることはたくさんありますから、ちょっとまずはやれそうなことから始めてみましょう。

まずは、ワンちゃんに対してやっていただきたいことは、夜です。12時ぐらいに一番最後の方が寝るので、いまの時期寒いですからちょっと大変かもしれませんが、5分で結構です。できればまず、おしっこ出しちゃってください。お散歩連れてっちゃってください。なるべく膀胱を空にさせていただいて、排泄はもうしっかり済ませている状態を作ってください。

どうでしょうか、私の提案としては、特に朝が問題だということなので、夜12時から朝のお散歩に行くまでの間の時間帯、ちょっと玄関ですとかガレージですとか、どこかそういった所にワンちゃんを見晴らしの悪い場所ですね、何も見渡すことができない場所に入れておくことができると、吠える問題は少し軽減できるかなと思うんですけども。お隣の方からのクレームも来ているということですので、何かそういった場所で過ごさせることっていうのはできそうでしょうか。

相談者： じゃあ、ちょっと玄関かたづけて。ちょっと玄関入れてみます。

回答者： やれそうですね。

相談者： うん。

回答者： はい。
玄関先は、外で飼っているワンちゃん入れちゃうっていう、ちょっと抵抗感はあるかもしれないですけどね。お隣の方との関係がどんどん悪くなっていくっていうのもどうかと思いますので、ちょっとまずは試しに1週間やってみてください。

相談者： 1週間。

回答者： うん、1週間でもいいと思います。まずは玄関先に入れてみて、最初ちょっといたずらしちゃったりとか、粗相して失敗しちゃうりする可能性もあるので、とりあえず1週間頑張ってみてください。ずっとは言いませんので。

相談者： はい、分かりました。

回答者：まずは1週間ですね。1週間玄関先に入れていただいて、夜とりあえずそこに、何か柵を囲ってもらってもいいですし、ドアノブにリードを結んで繋いでおいてもらってもいいですし、そんなかたちで何か寝やすそうな毛布ですとか、犬小屋ですとか、そんなものを置いていただいてもいいと思いますから、ちょっと工夫してください。

相談者：はい。

回答者：そうしていただいて、朝を迎えるまで吠えるか吠えないかをちょっと確認していただいでいいでしょうか。

相談者：はい。

回答者：多分いまのお話を伺っていると、タロウくんは外が見えて見晴らしがいいので、余計に吠えやすくなっているんじゃないかなと思いますので。外の物音にも吠えてしまうということですから、100%防ぐことはできないかもしれませんが、猫とか車とか、知らない人に対して吠えてしまうという問題、お隣の方からのクレームがあるという状況ほどはひどくならないと思いますので。

それともう一つ。松村さんご自身、ちょっと大変かもしれませんが、お隣の方にこちらから話しかけるのも勇気がいるかもしれませんが、一応今日お話ししたようなことをこれから取り組むので、ちょっと吠えてしまうかもしれないけれども、申し訳ないけど努力はしますということで、何か菓子折りでも一個持っていて、一応ちょっと頭を下げておいていただくといいかもしれませんね。

相談者：そうですね。ちょっとやってみます。

回答者：そうしていただくと、お隣との関係も少し修復されやすくなるかなと思いますので。なかなかワンちゃんのことなので、そこまでと思われるかもしれませんが、一応ちょっとカッとならずに頑張ってみていただけると嬉しいなと思います。

相談者：はい。分かりました。

回答者：では、松村さん、最後に、まず何をするかということを確認させていただきたいと思います。

夜は、ワンちゃんまず最後に、一番最後に寝る人は何をしていたか確認してください。

相談者：5分ぐらいでいいので、散歩して排泄を済ませる。

回答者：完璧です。松村さん、すばらしいです。それをちょっとまずさせることで、膀胱が空になります。おしっこで汚されることも少ないでしょうし、まずはそういったことで確認をされてみてください。

次に、その状態で朝までワンちゃんを玄関先に置いておくということをやってみてくださいね。

この2点ですけれども1週間の間でしたらば、おうちでできそうでしょうか。

相談者：はい、何とか頑張ってみます。

回答者：もし、また途中で何かありましたら、ご連絡いただければと思いますが、可能でしたら1週間後どうなったか、その後の様子も私も気になりますので、ご連絡いただいてもよろしいでしょうか。

相談者：はい。大丈夫です。

回答者：担当矢崎と申しますので、何かございましたら私のほうまでご連絡をよろしく願いいたします。

相談者：はい。ありがとうございました。

回答者：はい、どうもありがとうございました。それでは失礼いたします。