

2013年度 事業目標

昨年度の役員改選にあたり、チャイルドライン支援センター理事会では、これからのチャイルドラインが、何を目指していくのかを考え、次のように確認をしました。

「チャイルドラインは、子どもが主体の、子どもの最善の利益を実現するために、電話による心の居場所を作り、受けとめた声を基に子どもが生きやすい社会を作ること」

そして、その実現のための目標と最大課題を設定しました。

2013年度は現体制の2年目として、継続してこの目標と最大課題の下に事業を行います。また、5年後のチャイルドラインのあり方について、1年間を通じて議論し、中期目標として策定します。

<目標>

1. チャイルドラインが目指している子どもの環境づくりを進めるために、社会へ働きかけます。
2. チャイルドラインの電話相談事業の成果が見えるような取り組みをします。
3. チャイルドラインの価値を創造し、社会的な認知を高めていけるように努めます。

<最大課題>

1. チャイルドライン事業（全国统一番号・フリーダイヤル）の安定的な継続と充実
2. チャイルドラインを全国の子どもたちの信頼されるものになるように努めるとともに、社会的な信頼性を確立する。

2013年度事業計画

上記目標に基づき2013年度の主たる事業を次のように実施します。

【チャイルドライン事業】（子どもたちに無料で安心して電話をかけられるシステムを提供する）

- ・全国统一番号・フリーダイヤルの実施：全国のチャイルドライン実施団体と協働し、全国统一番号・フリーダイヤルを実施する。電話がつながりにくい現状を改善するため、実施体制の充実化をはかる。

【厚生労働省補助事業】

- ・エリア会議、全国運営者会議の開催：子どもからの信頼をより得ていくため、「エリア会議」「全国運営者会議」を開催し、チャイルドラインの目的の再確認と、フリーダイヤル実施に関わる課題についての共通理解の構築を図る。**【競輪補助事業】**
- ・電話データの集積：電話に寄せられる子どもたちの声を、チャイルドラインデータベースによりデータを集積し、統計化する。チャイルドライン実施団体に対してデータの入力支援を行う。

【広報事業】（チャイルドライン活動を広報し、社会的認識を高める）

- ・子どもへの広報：チャイルドラインのフリーダイヤル番号や活動の趣旨を子どもたちに伝えるため、全国のチャイルドライン実施団体等や関係機関と連携して、カードやポスターの作成と配布を行う。4月には2012年度に作成した中高生用ポスターを使った「すべての学校にポスターを！」キャンペーンを行う。子どもたちの社会状況に応じた広報キャンペーンや、中高生向け新ポスター等の新たな広報ツール製作について検討し、実施する。
- ・広報研修の実施：チャイルドライン実施団体の広報力や取材対応力の向上のため、全国フォーラム等において、広報スキルアップ研修を行う。
- ・広報媒体の製作、活用：ホームページの改修を行う。また冊子制作をはじめ、さまざまな広報媒体を製作、活用し、電話に寄せられた子どもたちの声などを社会に届ける。

【提言事業】（子どもたちの声から見える社会課題を国や自治体に提言し、子ども政策に反映させていくことで、子どもの権利条約が保障され、子どもの育ちが社会に支えられる環境をつくる）

- ・子どもの声の分析：チャイルドラインで受けとめた子どもの声の分析を、チャイルドライン実施団体とともにし、提言や啓発のための基礎資料を作成する。**【競輪補助事業】**

- ・「2013 チャイルドライン年次報告」の製作、配布：2012年度の全国チャイルドラインの活動をまとめ、電話から見える子どもの声、統計データ等とあわせて、社会に発信するための報告書を製作し、行政、企業、関係機関などに配布する。【競輪補助事業】
- ・いじめや体罰など、社会状況に応じて、メッセージ発信などの必要なアドボカシー活動を行う。

【調査研究事業】（日本のチャイルドラインのこれからのあり方について、調査研究を進める）

- ・子どもの声の調査：子どもたちからのアンケート調査を行い、分析する。子どもたちのニーズからチャイルドラインの今後のあり方を考えていくための基礎資料とする。【競輪補助事業】

【組織運営支援事業】（チャイルドライン実施団体の運営基盤強化により活動の安定化、活性化を図る）

- ・組織強化研修の実施：チャイルドライン実施団体が活動の中で直面する、様々な団体運営上の課題を克服していくのをサポートするため、全国フォーラム等において、団体運営に関する研修を行う。
- ・開設支援：新たに開設を考えている方との面談や、開設準備団体への運営研修を行い、安定した組織基盤づくりをサポートする。

【研修事業】（研修を通じて、電話対応の質の向上を図り、チャイルドラインの信頼を高める）

- ・研修担当者会議の開催：電話を受けるために必要な最低限のコンセンサスの構築を図る。
- ・研修テキストの作成：チャイルドライン実施団体が研修プログラムを作る際のヒントになるテキストの作成を行う。
- ・支え手研修の実施：全国フォーラムや地域研修において、支え手や研修担当者を対象に、研修プログラムや研修者の技法を伝え、研修者育成を行う。【競輪補助事業】

【海外ネットワーク事業】（世界のチャイルドラインとつながりを持ち、日本の活動へのヒントを得る）

- ・議員勉強会、地域フォーラムの開催：イギリスチャイルドラインから講師を招へいし、国会議員向けの勉強会と、国内2か所（愛知、広島）での啓発フォーラムを開催する。【WAM 助成事業（申請中）】
- ・CHI との連携：CHI（Child Helpline International）の開催するキャンペーン等にあわせた社会発信や、提供される資料やガイドライン等の翻訳等を行い、世界の動向や情報を日本に伝える。
- ・アジアパシフィック大会への参加：11月頃にベトナムで開催が予定されるアジア大会に参加し、交流・情報交換を行う
- ・海外の事例調査：世界各地のチャイルドラインを調査し、比較検証などを目指す

【涉外、ファンド事業】（企業、国会、省庁、他機関、NPO 等の外部機関と関係を持ち、財政基盤を固めるとともに、連携・協働を進めることによって、チャイルドラインの子ども支援の視点を伝え、活動の理解者、支援者を増やすことで、子どもを支える社会環境づくりを進める）

- ・企業関係：継続的に支援をいただいている企業との関係強化、及び新規企業の開拓を行うとともに、連携・協働の機会を広げる。また協働で被災地支援活動を行う。
- ・国会関係：チャイルドライン支援議員連盟との連携を深め、勉強会の開催に積極的に参画する。
- ・省庁関係：文科省「子どもを見守り育てるネットワーク推進会議」、厚労省「虐待防止対策協議会」等へ参加する。
- ・他機関、NPO：「ストップいじめプロジェクト」、「子どもすこやかサポートネット」「反体罰研究者・NPO 連絡会」等に参加する。また、NPO 活動が社会においてより発展し活動していけるよう、分野を超えたネットワークを形成し、協働する。
- ・サポーターズクラブ：幅広い市民からの支援を集めるためサポーターズクラブの拡充を進める。
- ・イベント協働：宮城国際ヒーローサミットの運営に参画し、チャイルドラインへの寄付を集める。

【全国フォーラム事業】

10月26日、27日の2日間、東京都内にて全国フォーラムを開催し、イギリスチャイルドラインの歩みから、社会変革の取り組みを学び、日本のチャイルドライン活動に反映するとともに、子ども支援に関わる様々な分科会を設け、企業や省庁、子ども支援団体などとの連携を深める。

2013 年度事業報告書

上記目標、計画に基づき 2013 年度の主たる事業を次のように実施した。

[チャイルドライン事業] (子どもたちに無料で安心して電話をかけられるシステムを提供する)

- ・全国統一番号・フリーダイヤルの実施：全国 74 団体が協働事業として、年間を通じて全国共通番号 (0120-99-7777) で、子どもの声を受け止める事業を実施した。今年度は、つながり難さの改善を目標に、実施体制の充実を図った。その結果、実施回数が増えた団体も 9 団体あったが、逆に減少した団体も 2 団体あり、その改善に関して、大きな成果は見られなかった。電話の発信数、着信数がともに減少したことの背景に、子どもへの広報が行き届かなかったこと、受信体制が整わなかったことなどが一因として考えられる。【厚労省補助事業】

【全国統一番号フリーダイヤル (0120-99-7777) 実施状況】

- ・実施体制：74 団体が参加、年間総実施時間数 40,450 時間 (前年度比 -455 時間)
毎週月曜日～土曜日 16:00～21:00 (12月29日～1月3日は年末年始一斉休止)
※栃木県、埼玉県、東京都、山梨県、愛知県は日曜日も実施
- ・電話件数：NTT コミュニケーションズの提供するトラヒックデータ調査ツールにより取得

発信数	706,503 件	(-115,088 件)
着信数	205,091 件	(-9,552 件)
着信率	29.0%	(+2.9%)
平均通話時間	5 分 52 秒	(+2 秒)
総通話時間	20,050 時間	(-765 時間)

- ・通話料：19,449,197 円 (前年度比 -484,946 円)
- ・エリア会議、全国運営者会議の開催：エリア会議を全国 7 エリアで開催し 61 団体が参加した (参加率 81%)。総会で提案された中期目標策定について議論し、フリーダイヤル実施の課題については事例の共有も含め、今後の課題についても話し合うことができた。開催予定を早い時期にお知らせしていなかったため、実施団体からはより早い周知を要望する声もあった。会議の開催にあたっては、7 地域それぞれで、エリア内のチャイルドライン実施団体から世話役を決め、会場の手配や当日の会議運営などにご協力をいただいた。
全国運営者会議は、中期目標策定に関しての意見集約の場として 2014 年 2 月 9 日に開催し、60 団体が参加した (参加率 80%)。異論もあったが、おおむね賛同の意見を表明していただき、次期総会で決定することを確認した。【競輪補助事業】
- ・電話データの集積：チャイルドライン実施団体が受けた電話の統計情報を、チャイルドラインデータベースを通じて集積した。集計データは年次報告書へ掲載したほか、議員連盟勉強会や講演会の資料にも使用し、様々な場面でチャイルドラインの受けた電話の状況を社会発信した。また、実施団体での入力作業にかかるコストをサポートするため、2013 年 1 月から 12 月に着信した電話に対して 1 件 10 円の入力支援を行った。(1,996,720 円)

[広報事業] (チャイルドライン活動を広報し、社会的認識を高める)

- ・子どもへの広報：子どもへの広報：チャイルドラインのフリーダイヤル番号や活動の趣旨を子どもたちに伝えるため、全国のチャイルドライン実施団体等や関係機関と連携してカード 600 万枚 (昨年度比 -70 万枚)、ポスター 12,650 枚 (昨年度比 +2,630 枚) の作成と配布を行った。2012 年度から実施している、「すべての学校にポスターを！」キャンペーンを継続し、累計で 27,585 校 (全国小中学校高校の 74.2%) に 35,938 枚のポスターを配布した。これまで配布できていなかった私立の中学校や高校への配布にも取り組むことができた。
- ・広報研修の実施 (未達)：チャイルドライン実施団体の広報力や取材対応力の向上のため、2012 年度全国研修で実施した広報研修について、全国フォーラムでの実施を検討していたが、全国フォーラムの本来の趣旨である、実践者同士の交流や議論する機会を主眼としたため、実施しなかった。
- ・広報媒体の製作、活用 (未達)：当事者である子ども向けの、大人及び支援者向けの情報をより明快

に伝える広報媒体を目指して、また、データベースとしての経年劣化に対応するため、ホームページの改修についてリニューアルを進めている。また、多様な感性や年齢層の違いに対応できるよう、中高生向けのポスター制作について検討している。

【提言事業】（子どもたちの声から見える社会課題を国や自治体に提言し、子ども政策に反映させていくことで、子どもの権利条約が保障され、子どもの育ちが社会に支えられる環境をつくる）

- ・子どもの声の分析：データベースに蓄積した電話のデータについて、「いじめ」などの項目に絞って分析を行った。【競輪補助事業】
- ・「2013 チャイルドライン年次報告」の製作、配布：2012年度の全国チャイルドラインの活動をまとめ、電話から見える子どもの声、統計データ等とあわせて、社会に発信するための報告書を3500部作成した。行政、支援企業や教育委員会、児童相談所、法務局、弁護士会など関係機関に配布した。【競輪補助事業】

【調査研究事業】（日本のチャイルドラインのこれからのあり方について、調査研究を進める）

- ・子どもの声の調査：チャイルドラインの最も重要なステークホルダーである子どもたちが、どのような気持ちを持ちながら毎日を暮らしているか、さらにはチャイルドラインのことをどのように思っているか、チャイルドラインに何を期待するのか等を、アンケート調査によって把握することを目的に、昨年度から子どもへの直接のアンケートによる調査を行った。小学校は4、5年生、中学校は1、2年生、高校は2年生を対象とし、4,886人（男2107人、女2174人）からの回答を得た。結果を集計し、報告書を2,000部作成した。【競輪補助事業】

【組織運営支援事業】（チャイルドライン実施団体の運営基盤強化により活動の安定化、活性化を図る）

- ・組織強化研修の実施：全国フォーラム分科会で、「事務局」研修の分科会を開催した。
- ・開設支援：長野県佐久市、大阪府吹田市での開設希望団体に対して、運営研修を行った。商標使用については以下のような動きがあった。
 - ①商標使用開始
 - ・チャイルドラインふくしま（7月より実施開始）
 - ②商標使用停止
 - ・チャイルドラインはこだて：2014年3月末で電話活動停止
 - ・チャイルドライン愛ネット：2013年9月に電話活動停止
 - ・チャイルドライン子どもの電話ゆう・YOU・友：
商標使用基準を満たさないため2014年3月末で停止
 - ・チャイルドラインひょうご：2014年3月末で電話活動停止
 - ・チャイルドラインつやま：2014年3月末で活動停止、4月以降はチャイルドラインおかやまの分室として電話活動を継続
 - ③1年更新団体：4月時点でフリーダイヤル実施が週1回に満たなかった団体のうち、6団体が週1回の実施体制に到達した。
 - ・チャイルドラインしが：第1・2・3・4金曜日 16:00～21:00
 - ・チャイルドラインとくしま：第1・2水曜、第3・4土曜 16:00～21:00
 - ・チャイルドラインびんご：第1・3月曜日 17:00～20:00、第2・4土曜日 16:00～19:00
 - ・チャイルドラインさが：第1・3・5金曜日、第2・4水曜日 17:00～20:00
 - ・チャイルドラインひがしおおさか：第2・4土曜日 16:00～21:00、第1・3・5土曜日 19:00～21:00
 - ・チャイルドラインはらっぱ：毎週水曜日 16:00～21:00

チャイルドライン実施団体は2014年3月末時点で、44都道府県75団体が活動している。（前年度比2都道府県2団体の減少。なお、4月1日より4団体が活動を停止するため、4月1日からは43都道府県71団体となる）。

【研修事業】（研修を通じて、電話対応の質の向上を図り、チャイルドラインの信頼を高める）

- ・研修担当者会議の開催：電話を受けるために必要な最低限のコンセンサスの構築を図るため、2月8

日に行った。電話の受け方に対する問題提起、電話の受け方の現状の共有は、一步踏み込んで取り組むことができた。しかし、考え方や対応に非常に差があることがはっきりし、課題は明確になったが、共通の指針のようなものを作っていくためには、もっと時間をかけて、話し合っていくことを積み重ねる必要がある。

- ・**研修テキストの作成（未達）**：今年度は実施しなかった。
- ・**支え手研修の実施**：支え手研修が取り組めていない団体があるため、支え手研修のプログラムを作り、2か所の地域で、試行的に研修会を行った。今後も開催することによって、支え手の役割を明確にし、ふりかえりをする技法も学ぶ機会になり、それを各団体に持ち帰ることができるので人材育成にも役立つと思われる。2月1日に郡山、3月9日に浜松で、地域研修を行った。【競輪補助事業】

[海外ネットワーク事業]（世界のチャイルドラインとつながりを持ち、日本の活動へのヒントを得る）

- ・**議員勉強会、地域フォーラムの開催**：イギリスのチャイルドラインから講師を招へいし、10月28日に国会議員向けの勉強会を開催した。衆参両院から15名の議員が出席し、意見を交し合った。国内2か所で計画していた啓発フォーラムについては助成金の申請が通らなかったため中止した。
- ・**CHI との連携**：7月にCHI（Child Helpline International）本部を訪問し、スタッフとの親交を深めた。11月20日の世界子どもの日において発信されたデータの翻訳を行った。
- ・**アジアパシフィック大会への参加**：12月にベトナムで開催が予定されたアジア大会に、代表の神が参加し、交流・情報交換を行った。
- ・**海外の事例調査**：イギリス、オランダのチャイルドラインを訪問し、電話対応についてのヒアリングや現場見学を行い、インターネットを使った相談の現状や、妨害電話への対応などを調査した。

[涉外、ファンド事業]（企業、国会、省庁、他機関、NPO 等の外部機関と関係を持ち、財政基盤を固めるとともに、連携・協働を進めることによって、チャイルドラインの子ども支援の視点を伝え、活動の理解者、支援者を増やすことで、子どもを支える社会環境づくりを進める）

- ・**企業関係**：企業訪問では、チャイルドラインは子ども支援の活動であることを理解してもらい、SOSを訴える子どもたちの支援を、チャイルドライン事業を通して行っていただくよう年次報告書を基に、子どもの声から見える状況を丁寧に報告してきた。また、社員研修会の講師として招へいされ、活動内容や子どもの現状をお話しする機会もいただいた。そのほかにも、企業が直接関わられるボランティア活動として、被災地（岩手県・宮城県・福島県）支援活動への協力をお願いしている。

【被災地の子どもたちがかけてくるフリーダイヤルの経費の協賛】

日本小児科医会様

【福島県の子どもたちに配布するカード・ポスターの作成への協賛】

MS&AD ゆにぞんスマイルクラブ様

【岩手県、宮城県の子どもたちに配布するカードの作成への協賛】

日本小児科医会様

【被災地の子どもたちに届けるカード発送作業ボランティアの協力】

MS&AD ゆにぞんスマイルクラブ様、東京海上日動火災保険(株)様、三和グループ社会貢献倶楽部様、NPO 法人日本トルコ文化交流会様、(株)ラッシュジャパン様

- ・**国会関係**：2013年7月21日の参議院選挙の結果を受け、チャイルドライン支援議員連盟の事務局長に阿部知子衆議院議員が着任した。尚、6月の総会には前事務局長の大河原雅子議員が、10月の全国フォーラムには阿部知子議員が出席した。10月28日には、イギリスチャイルドラインのピーター・ライバー氏を招き、勉強会を開催し、15人の議員と多くの秘書が参加した。勉強会に合わせ、2013年次報告書を院内全ての議員事務所に届け、議連の勧誘を行った。

・**省庁関係**：文部科学省の「子どもを見守り育てるネットワーク推進会議」は事業の中断により進行しなかった。一方、いじめ防止対策推進法の施行に伴い、国としての方針の骨子を決めるための会議においてヒアリングを受けた。厚生労働省の開催する虐待防止対策協議会、および東日本大震災中央子ども支援センター協議会に参加した。

・**他機関、NPO**：子どもを暴力から守る取り組みとして「子どもすこやかサポートネット」と、子どもをいじめから守る取り組みとして「ストップいじめ！ナビ」と協力している。両団体には全国フォーラムのシンポジウムや分科会講師として荻上チキさんと田沢茂之さんの協力を得ている。また全国社会福

社協議会・全国ボランティア活動振興センターが事務局担当をしている「広がれボランティアの輪」連絡会議に、幹事団体として参画している。本団体は、毎年各県持ち回りで開催される全国ボランティアフェスティバルの共催団体でもあり、今期も11月23日と24日の両日に、22回目となる全国ボランティアフェスティバルを高知市で開催し、延べ1,200名ほどの来場者を集めた。11月に東京で行われた子どもの権利条約フォーラムでは、CAPセンターJAPANの分科会にパネリストとして招へいされ、活動内容や子どもの現状を報告した。セーブ・ザ・チルドレンの行った被災地への調査事業にも協力した。

【ご支援をいただいた企業、団体一覧（敬称略）】

日本電信電話株式会社	NPO 法人チャリティ・プラットフォーム
NPO 法人エキスパートチャリティアソシエーション	リンベル株式会社
MS&AD ゆにぞんスマイルクラブ	株式会社おそうじ革命
宗教法人 真如苑	株式会社ディ・エフ・エフ
一般社団法人日本小児科医会	若松測量設計株式会社
Share Happiness 倶楽部	楽天生命保険株式会社
株式会社ベネッセコーポレーション	株式会社 佐藤建設
KDDI株式会社	リバース有限会社
三和グループ社会貢献倶楽部	マインドマップ 誰かのサンタ事務局
株式会社サン宝石	株式会社カネカ（DFE 経由）
大和ハウス工業株式会社	宝酒造株式会社（DFE 経由）
株式会社ケイ・オブティコム	田辺三菱製薬株式会社（DFE 経由）
日興アセットマネジメント株式会社	カシオ計算機株式会社（DFE 経由）
日興 AM 従業員チャリティプログラム	国際石油開発帝石株式会社（DFE 経由）
一般社団法人ほのぼの運動協議会	東京ガス株式会社（DFE 経由）
フotonワンダラーズ	リンナイ株式会社（DFE 経由）
株式会社 ラングランズ	JFE ホールディングス株式会社（DFE 経由）
公益財団法人資生堂社会福祉事業財団	コクヨ株式会社（DFE 経由）
山口モネクラブ	日本電信電話株式会社（DFE 経由）
損保ジャパンちきゅうくらぶ	住友林業株式会社（DFE 経由）
チャイルドライン支援議員連盟	

・**サポーターズクラブ**：広く一般の方からの寄附を募るため、クレジットによる自動継続が可能なシステムへの切り替え、チャイルドライン実施団体への協力呼びかけなど、会員増加の取り組みを行ったが、目標額を達成できなかった。

・**イベント協働**：宮城国際ヒーローサミットにおいてチャイルドラインみやぎと協力し、チャイルドラインの周知活動を行った。

【全国フォーラム事業】

10月26日、27日の2日間、東京都内にて全国フォーラムを開催し、のべ500名が参加した。1日目はイギリスのチャイルドラインが取り組んできた虐待防止など、社会変革の取り組みを聞き、パネルディスカッションで日本が取り組むべき課題について討議した。2日目は12の分科会を設け、ステップファミリーやいじめ、暴力、震災被災地、貧困などの子どもたちの現状を学ぶとともに、子どもの権利条約や社会とのつながり、チャイルドラインの質の向上、事務局強化についての学びあい、チャイルドラインの将来像を支援者や子ども達と共に考えるなどのプログラムを実施した。実施にあたっては関東近県のチャイルドライン実施団体と実行委員体制を組んで進めた。