

# 2014 年度事業報告

## <チャイルドラインのミッション>

「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つくり、受けとめた声をもとに子どもが生きやすい社会をつくる」

## <中期目標>

1. 子どもが必要としているヘルプラインとして機能する  
そのために、電話で傾聴することがヘルプラインであるという考えに立ち、子どもが必要とするヘルプを行う
2. いつでもつながる電話をめざす  
そのために、365日24時間を視野に入れつつ、時間延長や回線数増などに取り組む
3. 電話以外のツールを模索する  
そのために、子どものニーズを探り、必要とされる方法を具体的に検討する
4. すべての子どもが知っている状態をめざす  
そのために、子どもにはチャイルドラインの存在と電話番号を知らせ、大人にはチャイルドラインへの理解をより深めるよう働きかける
5. 子どもの参加を進める  
そのために、子ども若者の意見をききながら運営を進める
6. 社会活動としてのアドボカシーを促進する  
そのために、子どもの声を社会発信し、政策提言などを行う

## <チャイルドライン支援センター 事業の3つの柱>

1. チャイルドライン事業
2. 調査研究事業
3. アドボカシー事業

## 2014 年度事業計画

上記のミッション、中期目標、事業の3つの柱に則り、2014年度の主たる事業を次のように実施します。

### 1. チャイルドライン事業 (中期目標1, 2, 5)

子どもに信頼されるチャイルドライン、子どもがかけやすいチャイルドラインを目指し、電話の質の向上と実施体制の充実を図る

- ・統一番号フリーダイヤルの実施(通年): 全国のチャイルドライン実施団体と協働し、全国統一番号・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、大人による妨害電話への対策や実施体制の充実を促進する
- ・電話データの集積(通年): 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統計データとして集積する
- ・全国研修(10月25、26日): 子どもに信頼されるチャイルドラインの実現に向けて、持続可能なチャイルドラインの活動基盤の形成や自殺予防など、必要な研修を行う
- ・エリア会議(8月～9月)、全国運営者会議(2015年1月31日): 中期目標の実現に向けた検討、電話実施の諸課題(受信体制、妨害電話の対応)等を協議する

- ・ **24 時間開設キャンペーン等（いじめ防止強化週間 10 月 20 日～26 日に関連）**：いつでもつながる電話を目指し、時間延長実現のための試行としてキャンペーンを行う。また、日曜日の開設に向けても取り組む
- ・ **子ども参加の促進**：子どもの意見を採り入れながら活動を進めるため、全国研修やホームページを活用し、チャイルドライン運営への子ども参加を促進する
- ・ **「チャイルドライン ガイドライン」の見直し**：中期目標を踏まえた見直しに着手する
- ・ **商標管理**：チャイルドラインの名称や活動の特性を保護するため登録商標の管理を行う。また 2016 年 3 月の商標使用更新に向けて課題を整理していく

## 2. 調査研究事業（中期目標 3, 5）

子どもにとってより良いチャイルドラインを目指すため、また社会に子どもたちの声を届けるため、専門家や他団体、公募など外部人材の協力も得ながらプロジェクトチームを組み、以下の事案について調査・研究を行っていく

- ・ **アンケート調査結果の分析**：2013 年度に行った子どもへのアンケート結果をさらに深く分析する
- ・ **電話から見える子どもの声の分析**：データベースの統計や、現場で感じていることを出し合いながら、子どもの状況を分析していく。また、震災から 3 年が経過した被災地の電話のデータについても別途分析を行う
- ・ **電話以外のツールの模索**：子どもが必要としている電話以外のツールのあり方について、既存の事業などから具体的に調査研究を行う
- ・ **アウトリーチプログラム**：子どもの自己肯定感を高めるための支援プログラムの調査研究を行う

## 3. アドヴォカシー事業（中期目標 4, 6）

子どもたちに心の居場所を提供し続けるため、また子どもが生きやすい社会をつくるパートナーを社会に増やしていくため、広く子どもや大人、企業や団体に向けて、また子どもに関わる他機関や支援者等と、それぞれコミュニケーションをとり、活動資金を集めるとともに、社会の変革につなげていく。

### （1）広報活動／マス・コミュニケーション

子どもがかけやすい状況を作り、活動を理解し応援する大人を増やすため、必要な広報を行う

- ・ **広報媒体の制作**：子どもや大人に向けた新たな広報媒体を検討し、制作する
- ・ **キャンペーン広報**：フリーダイヤルのキャンペーンに合わせて広報を行う

### （2）渉外活動／他機関や支援者とのつながりの強化、提言

- ・ **年次報告書、ニュースレター等の発行**：様々な機関に子どもたちの状況を知らせ、活動への理解を促進するため、チャイルドラインの活動報告やメッセージなどを掲載した年次報告、ニュースレター等を発行し、提供する
- ・ **企業、他機関との連携、協働**：ともに社会を変革していくパートナーとしてより良い関係を築いていくため、企業や他機関と連携・協働し、講座や会議、被災地支援活動などに取り組む
- ・ **チャイルドライン支援議員連盟との連携**：議員連盟を通して、国や省庁との関係を強化し、子どもたちの現状や、チャイルドラインからの提言やメッセージを届けていく
- ・ **世界のチャイルドラインとの関係づくり**：世界各地にあるチャイルドラインの取り組みに学ぶことで日本のチャイルドライン活動をさらに推進していくため、世界大会（ロンドン、10 月 29～31 日）への参加や CHI との情報共有、国外にあるチャイルドラインの現場視察などを行う
- ・ **資金調達**：事業を推進し達成する資金を得るため、渉外活動を行う

上記目標、計画に基づき 2014 年度の主たる事業を次のように実施した。

## 1. チャイルドライン事業（中期目標1, 2, 5）

### ○全国统一番号・フリーダイヤルの実施【厚労省補助事業】

【事業計画】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、大人による妨害電話への対策や実施体制の充実を促進する

### ○24 時間開設キャンペーン等（いじめ防止強化週間 10 月 20 日～26 日に関連）

【事業計画】いつでもつながる電話を目指し、時間延長実現のための試行としてキャンペーンを行う。また、日曜日の開設に向けても取り組む

全国 72 団体とチャイルドライン支援センターの協働事業として、年間を通じて全国共通番号（0120-99-7777）で、子どもの声を受けとめる事業を実施した。今年度は、大人からの「妨害電話」と思われる電話を減らすこと、子どもたちがつながりやすくなる形を作ることを目標に、実施体制の充実を図った。その結果、妨害電話を減らしたことで、発信数は昨年度に比べ 13%減少したが、着信率は 4.5%増加した。

### 【全国统一番号フリーダイヤル（0120-99-7777）実施状況】

・実施体制：年間総実施時間数 41,356 時間（前年度比+962 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

2 月～ 中国四国エリア：日曜日（16 時～21 時）の受信を開始

九州エリア：キャンペーン実施（毎週金曜日の体制強化 3 月まで）

3 月～ 栃木県、埼玉県、長野県で金曜日の開設時間を 23 時まで延長

・電話件数：NTT コミュニケーションズの提供するトラフィックデータ調査ツールにより取得

発信数	614,770 件	-91,733 件
着信数	205,832 件	+741 件
着信率	33.5%	(+4.5%)
平均通話時間	5 分 27 秒	(-25 秒)
総通話時間	18,686 時間	(-1,364 時間)

・通話料：18,611,616 円（前年度比-837,581 円 ※2014 年 4 月～2015 年 3 月発生分）

### ○電話データの集積

【事業計画】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統計データとして集積する

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。集積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、2014 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。（199,464 件）

### ○エリア会議の開催（8 月～9 月）【競輪補助事業】

【事業計画】中期目標の実現に向けた検討、電話実施の諸課題（受信体制、妨害電話の対応）等を協議する

全国 7 エリアでエリア会議を開催し 63 団体が参加した。総会で決定した中期目標実現のために、まずは何をどうするかについて議論した。その結果、まずは、「いつでもつながるチャイルドライン」「すべての子どもが知っている状態を作る」という 2 項目の実現をめざし、「妨害電話」を減らすとともに、各エリアで実施日時の増設キャンペーンや広報強化の取り組みについて話し合い、年度内に 1 歩進める動きを作った。

## ○全国研修の開催(10月25、26日)【競輪補助事業】【厚労省補助事業】

【事業計画】子どもに信頼されるチャイルドラインの実現に向けて、持続可能なチャイルドラインの活動基盤の形成や自殺予防など、必要な研修を行う

## ○子ども参加の促進

【事業計画】子どもの意見を採り入れながら活動を進めるため、全国研修やホームページを活用し、チャイルドライン運営への子ども参加を促進する

「子どもから信頼されるチャイルドライン」作りを目標に掲げ、10月25日～26日の2日間行った。

初日は、「子どもの参加を進める」という中期目標の具体化のひとつとして「子どもの意見を聴こう!」と題して、全国から小・中・高生7人に集まってもらい、チャイルドラインについて感じることや意見を聴いた。支援センターとしては、初めての試みだったが、子どもたちの生の率直な声に耳を傾けた。子どもたちからは、受け手への対応に対して耳の痛い話もあり、子どもたちにとっては、「受け手」がチャイルドラインそのものであることを実感させられる時間となった。

また自殺予防のための取り組みとして、我が子をいじめ自殺で失われた大河内祥晴氏に「清輝くんが私たちに教えてくれているもの」と題してご講演いただいた。「とにかく、寄り添うことを心がけて接してほしい」とメッセージを頂いた。

2日目は、5つのテーマで分科会を行った。分科会の中では、お互いの意見を聴きあう姿勢が問われる場面が気になり、私たちの今の課題ではないかと感じた。

## ○運営者会議の開催(2015年1月30日、31日)【競輪補助事業】

【事業計画】中期目標の実現に向けた検討、電話実施の諸課題(受信体制、妨害電話の対応)等を協議する

全国運営者会議は、エリア会議、全国研修を受けて、日本のチャイルドラインが「危機的状況にあるのではないか」と危惧し、急遽1泊2日として1月30日、31日に行った。初日は、「過去2年間に支援センターが把握している“問題事例”」について考える時間とし、何が問題だったのか、そして今後どうしていくのか、を中心に議論した。2日目は、2015年度が商標更新の年になるため、支援センターが考えている商標使用基準の変更点を提案した。ほか妨害電話対応の報告、「データベース記録用紙」改定案を示しての意見集約、各エリアからのキャンペーン報告を行った。

## ○「チャイルドライン ガイドライン」の見直し

【事業計画】中期目標を踏まえた見直しに着手する

エリア会議と全国研修を経て、チャイルドラインの基本理念や電話の姿勢に関する明確化など、記述見直しの必要な点が多いことから、2015年度に着手することとして見送った。

## ○商標管理

【事業計画】チャイルドラインの名称や活動の特性を保護するため登録商標の管理を行う。また2016年3月の商標使用更新に向けて課題を整理していく

### ・2015年3月31日時点のチャイルドライン実施団体(商標使用団体)

41都道府県 72団体 ※開設準備中なし(空白6県:茨城、兵庫、香川、佐賀、熊本、沖縄)

### ・2014年度に新たにチャイルドラインを開設した団体

5月 チャイルドラインすぎなみ/チャイルドラインすぎなみ(東京都杉並区)

7月 こらぼれチップス/チャイルドラインすいた(大阪府吹田市)

11月 NPO法人チャイルドライン佐久/チャイルドライン佐久(長野県佐久市)

・2014 年度中にチャイルドライン活動(商標使用)を停止した団体

6月 子どもエンパワメントさが/さがチャイルドライン(佐賀県鳥栖市)

8月 NPO 法人未来の子どもネットワーク/チャイルドラインいばらき(茨城県竜ヶ崎市)

## 2. 調査研究事業(中期目標3, 5)

子どもにとってより良いチャイルドラインを目指すため、また社会に子どもたちの声を届けるため、以下の事案についてプロジェクトチームを組み、調査・研究を行った。

### ○アンケート調査結果の分析

【事業計画】2013 年度に行った子どもへのアンケート結果をさらに深く分析する

2013 年度に行ったアンケート調査結果のデータについて、周知率と電話をかけた経験数に関する分析や、電話をかけた経験の有無と子どもが日々感じている気持ちや背景に関する分析を行った。

### ○電話から見える子どもの声の分析

【事業計画】データベースの統計や、現場で感じていることを出し合いながら、子どもの状況を分析していく。また、震災から3年が経過した被災地の電話のデータについても別途分析を行う。

・子どもの声の分析:チャイルドラインの開設現場で把握している子どもの状況を、電話のデータ分析の結果と連動させて裏付けとし、子どもの利益を最優先する社会の実現を目的とした提言に纏めることを目的として、各エリア選出の委員 7 名と支援センター理事4名からなるPTを立ち上げ、電話データの分析で裏付ける「仮説」立てと、電話データの記録用紙の記録項目の見直しの 2 本立てでの活動を行った。【競輪補助事業】

・被災地からの電話の分析:東日本大震災と福島原発事故が子どもたちに与えた影響を検証し、報告書にまとめ、災害時の子ども支援と、そのための平時の備えについての提言を、政治・行政・企業・一般社会に向けて行うことを目的とし、支援センター、「いわて」「みやぎ」「ふくしま」「こおりやま」の各チャイルドラインのメンバーが萌文社の編集者の協力の下、PTとして活動した。2014 年度の報告書には収集した事実と子どもたちの電話の声で纏めた。【競輪補助事業】

### ○電話以外のツールの模索

【事業計画】子どもが必要としている電話以外のツールのあり方について、既存の事業などから具体的に調査研究を行う

中期目標の一つに掲げた「ツールの模索」を遂行するために、内部の PT を立ち上げ、7 月より複数回の会議を持ち、新たなツールの可能性について検討した。まずはチャイルドライン実施団体のニーズを把握するために、全国研修で分科会を設け、メール相談を実施している実施団体や外部団体からの報告を受け、チャイルドラインとしての取り組み方について、運営の視座から検討を加えた。

また、外部団体のヒアリングや研修会への参加を通じて、運営体制、ハード及びソフトの整備、研修のあり方等、新たなツールの適応の可能性について情報の把握に努めた。

外部委員を含めた委員会(新 PT)を立ち上げ、2015 年度の具体的な方向性について検討することとした。

### 【活動経緯 (PT 会議以外)】

・2014 年 10 月 26 日 全国研修会において、「ツールの模索」分科会を持ち、17 団体より 17 名が参加した。メール相談を実施している内部・外部の団体からの報告を受け、各団体において実施の可能性について具体的な検討を行った。

・2014 年 12 月 19 日 東京いのちの電話の事務所を訪問し、メール相談の実施体制、現状の課題などについてヒアリングを行った。

- ・2015年2月21日 東京いのちの電話が開催するメール相談の継続研修会に参加し、同団体が実施している相談事業の概念及び、相談への取り組み方、研修のあり方について学びを得た。

## ○アウトリーチプログラム

**【事業計画】**子どもの自己肯定感を高めるための支援プログラムの調査研究を行う

電話から感じられる、子どもたちの自己肯定感の低さを解消し、いじめや自死の予防にもつなげるため、海外の取り組みも参考に、日本でも学校等で直接子どもたちに提供していけるよう、PTを設けプログラム開発について検討を行った。

3年後のプログラム完成を目標に据え、2014年度は各地のチャイルドライン実施団体が取り組んでいるプログラムの情報を収集、把握することとした。呼びかけを行った結果、6団体から10数件の情報提供があった。今後はピックアップした事例を、現在アウトリーチプログラムを持っていない団体や学校等にも提供できるものを目指し、ブラッシュアップしていくことを確認した。

## 3.アドヴォカシー事業(中期目標4、6)

子どもたちに心の居場所を提供し続けるため、また子どもが生きやすい社会をつくるパートナーを社会に増やしていくため、広く子どもや大人、企業や団体に向けて、また子どもに関わる他機関や支援者等と、それぞれコミュニケーションをとり、活動資金を集めるとともに、社会の変革につなげていく。

### (1) 広報活動／マス・コミュニケーション

子どもがかかりやすい状況を作り、活動を理解し応援する大人を増やすため、必要な広報を行う。

#### ○広報媒体の制作

**【事業計画】**子どもや大人に向けた新たな広報媒体を検討し、制作する。

既存のホームページの整理と新規ポスター3種類の制作を行った。

#### ○キャンペーン広報

**【事業計画】**フリーダイヤルのキャンペーンに合わせて広報を行う。

自立的に展開するエリアが出現したことから、支援センターとしての積極的な関与はしなかった。

### (2) 渉外活動／他機関や支援者とのつながりの強化、提言

#### ○年次報告、ニュースレター等の発行

**【事業計画】**様々な機関に子どもたちの状況を知らせ、活動への理解を促進するため、チャイルドラインの活動報告やメッセージなどを掲載した年次報告、ニュースレター等を発行し、提供する。

・2014年次報告の発行・配布:2013年度の電話データと活動を纏め、福島県の県外避難の子どもたちの状況と子どもへのアンケート調査に関する特集を組み、社会発信を目的とする報告書を3200部作製し、国会議員や支援企業、教育委員会、児童相談所、法務局、警察等の行政機関、弁護士会等の関係機関に配布した。

#### 【競輪補助事業】

・ニュースレターの発行:会員と支援者向けに季刊で発行した。

#### ○企業、他機関との連携、協働

**【事業計画】**ともに社会を変革していくパートナーとしてより良い関係を築いていくため、企業や他機関と連携・協働し、講座や会議、被災地支援活動などに取り組む。

・被災地支援:現地チャイルドラインと共に現地教育委員会・校長会への働き掛けを訪問して行った。また以下に記載の企業の協力と日本小児科医会の支援を得て被災3県へカードを配布した。それに対応して宮城県で、チャイルドラインみやぎと共にカード配布に関する学校アンケート調査を行った。

【福島県の子どもたちに配布するカードの作製への協賛】

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製への協賛】

一般社団法人日本小児科医会様

【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、東京海上ビジネスサポート株式会社様、東京海上アセットマネジメント株式会社様、三和グループ社会貢献倶楽部様

・講座・会議:子どもすこやかサポートネットのシンポジウムにて講演を行った。

○チャイルドライン支援議員連盟との連携

【事業計画】議員連盟を通して、国や省庁との関係を強化し、子どもたちの現状や、チャイルドラインからの提言やメッセージを届けていく。

福島県の県外避難の子ども達の状況と子どもへの暴力禁止法制化に関する議連勉強会を行った。

○世界のチャイルドラインとの関係づくり

【事業計画】世界各地にあるチャイルドラインの取り組みに学ぶことで日本のチャイルドライン活動をさらに推進していくため、世界大会(ロンドン、10月20~31日)への参加やCHIとの情報共有、国外にあるチャイルドラインの現場視察などを行う。

海外での妨害電話対策の状況についてCHIに問い合わせを行った。CHI幹部が日本を訪れた時にしながらチャイルドラインの協力により現場見学を行い、エリア会議にも参加して貰った。その際に各国のチャイルドラインの活動や妨害電話対策の話を伺った。また世界大会に参加し、ニュースレターにて情報発信した。

○資金調達

【事業計画】事業を推進し達成する資金を得るため、渉外活動を行う。

・既存支援先企業:各企業を訪問し、2013年度の活動報告と現状の課題、及び電話から見えている子どもたちの状況の懸念点と対応する2014年度事業の趣旨について丁寧に説明し、支援の継続のお願いをした。

支援企業団体一覧(順不同、敬称略)

- |                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| 日本電信電話株式会社        | 宗教法人 真如苑            |
| 一般社団法人日本小児科医会     | 株式会社 NTTドコモ         |
| ソフトバンクモバイル株式会社    | ソフトバンク BB 株式会社      |
| ソフトバンクテレコム株式会社    | MS&AD ゆにぞんスマイルクラブ   |
| 株式会社ベネッセコーポレーション  | Share Happiness 倶楽部 |
| KDDI株式会社          | 三和グループ社会貢献倶楽部       |
| 大和ハウス工業株式会社       | 株式会社 シャルレ           |
| 株式会社サン宝石          | 株式会社ケイ・オブティコム       |
| 一般社団法人ほのぼの運動協議会   | 公益財団法人資生堂社会福祉事業財団   |
| 株式会社 佐藤建設         | チャイルドライン支援議員連盟      |
| 特定非営利活動法人 ぱらちなくらぶ | 株式会社おそうじ革命          |
| リバーズ有限会社          | DOVE チャリティライブ       |
| 誰かのサンタ事務局         | 若松測量設計株式会社          |
| シクミオ株式会社          | 株式会社ディ・エフ・エフ        |
| チャイルドラインはこだて(旧)   | NPO 法人おやこでのびっこ安城    |
| こどもエンパワメントさが(旧)   | チャイルドラインうさぎのみみ      |

## ○その他

ファンドレイズに関する実施団体のニーズアンケートを行い、全国研修の分科会として資金調達に関する勉強会を行った。また、チャイルドラインのアドボカシー向上を目的とする全国研修分科会を実施した。