

特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター

2017年度事業報告

ミッション、中期目標、事業の2つの柱に則り、2017年度の主たる事業を次のように実施した。中期目標の総括および次期中期目標策定に向けて準備を進めた。

1. チャイルドライン事業（中期目標1, 2, 3, 4, 5, 6）

子どもにより信頼され、子どもがよりかけやすいチャイルドラインを目指し、中期目標の実現のため、開設現場の課題と研修課題を共有し、電話の質の向上と実施体制の充実を図った。

○ 統一番号フリーダイヤルの実施（通年）

【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（0120-99-7777）を実施した。実施体制の充実や大人による妨害電話への対策により、電話のつながりにくさを改善する。

・実施体制：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、鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県は日曜日も受付

※茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、新潟県、長野県は金曜日 16:00～23:00

※東京都は水曜日 16:00～21:30／土、日曜日 15:00～21:00

・実施結果（フリーダイヤル0120-99-7777に関する交換機上の通信データ。NTTコミュニケーションズのトラヒック調査ツールにより取得。 ※総実施時間はチャイルドライン支援センター調べ）

<月別実施状況>

照会区間	発信数	着信数	着信率	平均通話	総通話時間	総実施時間
2017年4月	38,169件	17,184件	45.0%	5分01秒	1,437時間	3,330時間
2017年5月	37,493件	18,092件	48.3%	4分59秒	1,505時間	3,484時間
2017年6月	37,716件	17,948件	47.6%	5分03秒	1,509時間	3,502時間
2017年7月	47,569件	17,690件	37.2%	4分55秒	1,452時間	3,432時間
2017年8月	44,393件	16,209件	36.5%	4分58秒	1,340時間	3,327時間
2017年9月	53,513件	16,865件	31.5%	5分44秒	1,611時間	3,349時間
2017年10月	42,415件	18,420件	43.4%	4分47秒	1,468時間	3,414時間
2017年11月	36,068件	17,106件	47.4%	5分03秒	1,440時間	3,309時間
2017年12月	28,730件	15,006件	52.2%	4分52秒	1,217時間	3,070時間
2018年1月	32,972件	14,177件	43.0%	5分12秒	1,228時間	2,845時間
2018年2月	31,047件	14,127件	45.5%	5分13秒	1,228時間	3,003時間
2018年3月	35,373件	15,610件	44.1%	5分23秒	1,399時間	3,366時間
2017年度	465,458件	198,434件	42.6%	5分05秒	16,835時間	39,428時間
1日平均	1,275件	544件			46.1時間	108時間
2016年度	563,948件	209,243件	37.1%	5分3秒	17,635時間	40,613時間
前年比	-98,490件	-10,809件	+5.5%	+2秒	-800時間	-1,185時間
	82.5%	94.8%	114.9%	100.7%	95.5%	97.1%

◇発信数の98,490件（274件/日）の減少については、「フリーダイヤルが使えないスマートフォンの普及」、「妨害電話対策」、「子どもの電話離れ」などの要因が考えられ、2018年度の検討課題とする。

◇総実施時間の1,185時間（3.3時間/日）の減少への対策については、2018年度検討していく。

<端末別>

端末種別	発信数	着信数	平均通話	比率	2016年度	前年比
固定電話	94,406件	40,577件	5分43秒	20.3%	22.0%	-1.7%
公衆電話	13,988件	5,787件	5分24秒	3.0%	4.1%	-1.1%
携帯電話	357,064件	152,070件	4分55秒	76.7%	73.9%	2.8%

◇携帯電話（スマートフォンを含む）の利用率が76.7%と過去最高

<不完了>（発信数（465,458件）のうち受けきれなかった電話（267,024件/57.4%）の内訳）

時間外	話中	途中切れ	その他	不完了計
34,249件	33,812件	103,374件	95,589件	267,024件
7.4%	7.3%	22.2%	20.5%	57.4%

<都道府県ごとの発信/着信結果>

都道府県名	発信数	着信数	平均通話	総通話時間	都道府県名	発信数	着信数	平均通話	総通話時間
北海道	16,984件	7,347件	5分21秒	655時間	大阪府	35,600件	14,461件	4分42秒	1,134時間
青森県	3,264件	1,570件	2分41秒	70時間	京都府	5,411件	1,862件	7分36秒	236時間
秋田県	1,874件	733件	8分20秒	102時間	滋賀県	7,615件	3,097件	5分48秒	300時間
岩手県	12,141件	6,684件	2分47秒	311時間	奈良県	2,092件	808件	16分31秒	200時間
宮城県	8,003件	3,960件	8分8秒	537時間	和歌山県	6,831件	3,297件	1分42秒	94時間
山形県	4,621件	2,047件	9分6秒	311時間	兵庫県	15,921件	6,456件	3分56秒	423時間
福島県	4,534件	1,911件	9分9秒	292時間	岡山県	5,000件	2,381件	4分58秒	197時間
新潟県	3,290件	1,819件	6分17秒	190時間	広島県	9,921件	6,169件	3分23秒	348時間
長野県	4,784件	2,076件	9分2秒	313時間	島根県	1,488件	697件	5分17秒	61時間
群馬県	5,580件	3,342件	3分35秒	200時間	鳥取県	3,175件	1,658件	5分28秒	151時間
栃木県	4,412件	2,171件	6分31秒	236時間	山口県	1,190件	457件	7分45秒	59時間
茨城県	5,282件	2,628件	5分27秒	239時間	香川県	1,639件	833件	5分25秒	75時間
東京都	57,895件	20,038件	5分46秒	1,925時間	徳島県	1,381件	657件	4分12秒	46時間
神奈川県	30,653件	11,472件	7分11秒	1,373時間	高知県	2,909件	1,823件	2分33秒	78時間
千葉県	14,576件	5,062件	6分6秒	514時間	愛媛県	827件	343件	8分51秒	51時間
埼玉県	27,637件	13,681件	5分27秒	1,243時間	福岡県	12,642件	5,209件	5分47秒	502時間
山梨県	4,879件	1,508件	10分19秒	259時間	佐賀県	2,466件	878件	4分52秒	71時間
愛知県	67,272件	27,132件	3分30秒	1,583時間	長崎県	3,709件	1,631件	7分51秒	218時間
静岡県	7,925件	3,388件	5分41秒	321時間	熊本県	15,766件	7,934件	3分14秒	428時間
岐阜県	6,316件	2,979件	6分9秒	305時間	大分県	3,571件	1,203件	6分46秒	136時間
三重県	2,643件	987件	5分24秒	89時間	宮崎県	1,889件	679件	6分49秒	77時間
富山県	9,292件	4,712件	2分2秒	159時間	鹿児島県	3,395件	1,237件	6分12秒	128時間
石川県	6,611件	3,341件	6分15秒	348時間	沖縄県	4,459件	1,309件	6分3秒	132時間
福井県	6,093件	2,767件	2分37秒	121時間					

<曜日別（1日平均）>

※稼働率は、「総実施時間」あたりの「総通話時間」の比率

日付	団体数	最大時回線数	総実施時間数※	着信率	稼働率※
月曜日	15 団体	27 回線	133 時間	44.5%	37.8%
火曜日	18 団体	25 回線	111 時間	35.6%	45.4%
水曜日	19 団体	29 回線	139 時間	53.5%	41.4%
木曜日	14 団体	22 回線	105 時間	36.1%	48.1%
金曜日	16 団体	26 回線	127 時間	51.0%	43.3%
土曜日	16 団体	22 回線	100 時間	45.0%	43.0%
日曜日	8 団体	9 回線	41 時間	29.4%	39.3%

◇月・水・金は着信率が比較的高く、火・木・日はつながりにくくなっている。

<通話料（月別）>

通話料	2017 年度	前年比	2016 年度
4 月	¥1,435,390	¥-147,871	¥1,583,261
5 月	¥1,592,497	¥7,035	¥1,585,462
6 月	¥1,515,196	¥-94,681	¥1,609,877
7 月	¥1,479,979	¥-143,322	¥1,623,301
8 月	¥1,381,503	¥-153,636	¥1,535,139
9 月	¥1,547,880	¥54,046	¥1,493,834
10 月	¥1,470,246	¥23,660	¥1,446,586
11 月	¥1,477,246	¥19,481	¥1,457,765
12 月	¥1,235,217	¥-80,583	¥1,315,800
1 月	¥1,280,758	¥85,439	¥1,195,319
2 月	¥1,238,230	¥-69,562	¥1,307,792
3 月	¥1,438,359	¥-50,821	¥1,489,180
2017 年度 計	¥17,092,501	¥-550,815	¥17,643,316
1 日平均	¥46,829	¥-1,509	¥48,338

◇お盆時期：休みが多く、通常の3分の2の体制になる日もあり、課題である。

◇妨害電話への取り組み：長期にわたり電話をかけ続けている大人からの電話は、子どもからの電話をつながりにくくしているため、「妨害電話」として対応している。

◇熊本県発信の大量の無言電話については、九州エリアの受け手ボランティアの疲弊を防ぐため、熊本発信の電話を全国で2018年4月以降受けるよう設定変更することとなった。

◇夏休み終了時期を中心に、一部地域では実施団体が協力して午前中や21時以降に時間延長を行い、子どもの声を集中的に受け止める取り組みが行われた。

○ 電話データの集積（通年）

【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。入力に関わる作業はチャイルドライン実施団体がを行い、作業費用を支援する。

- ・2017年4月から2018年3月までに受けた電話／チャットの統計データが集積された。
- ・子どもの貧困に関するデータ集積を引き続き行った。4月から10月までに集積されたデータについて分析を行い、ニュースレター等で発信した。

○ エリア会議および自死予防研修会の実施

【事業計画】エリア強化を目指したエリア会議を開催し、適切な支援のあり方を学ぶための自死予防に特化した研修会（全国共通のテーマ）を行う。

- ・エリア会議：理事改選、ガイドラインの策定、緊急対応、中期目標の達成状況をテーマにエリア会議を開催し、議論を進めた。（10月～11月開催 参加65団体）
- ・自死予防研修：各エリアにて研修内容を企画して実施した。

エリア	日程	テーマ
北海道東北	11月12日（日）	子どものいのちをつなぐために
北関東信越	11月4日（土）	私の出会った子どもたち—子どもに寄り添うときに大事なことは？—
南関東	1月21日（日）	子どもの自死予防につながる電話対応
北陸近畿	3月11日（日）	自死回避につなげる為、今チャイルドラインに求めることは？
中国四国	11月11日（土）	「自殺・自傷」の電話への対応から
九州沖縄	10月28日（土）	自死願望への対応と、受け手のメンタルヘルスを学ぶ

○ 全国運営者会議および研修の実施（開催日時：2月3日、4日 会場：BIZ 新宿）

- ・エリア会議での議論を踏まえ、ガイドラインの策定、オンライン相談の事業化、理事改選などについて、参加した60団体と協議した。なお、中期目標「いつでもつながる状態を目指す」の実現に向けて、2018年4月から全国共通のフリーダイヤル実施日時を「毎日16時～21時」に拡大することを合意した。

○ 団体支援

【事業計画】必要に応じて実施団体を訪問するなど、組織運営について適切な支援を行う

- ・商標1年更新団体へのヒアリングや、各地の実施団体からの相談を受け付けた。
- ・実施団体開設希望者への面接や助言などを行った。（現在準備団体なし）

○ 子ども・若者参加

【事業計画】利用者である子どもの視点や意見をきく場を設け、各団体での子ども参加を促進し、チャイルドラインの今後の活動のあり方に活かす。

- ・1年間に届いた感想は187件、意見は68件だった。また質問は108件、メール上での相談を求めるものが29件あった。

○ オンライン相談の研修と試行

【事業計画】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、前年度のトライアルの検証を受け、地域研修と年4回のキャンペーントライアルを行い、常設化を目指した定期的トライアルを実施する。

- ・中期目標「電話以外のツールを模索する」に基づき、前年度に引き続きオンライン相談の試行や研修に取り組んだ。年4回のキャンペーンに加え、9月から月4回の定期的なトライアルを実施した。
- ・希望する地域において研修を実施し、11月のキャンペーンから順次、9団体がトライアルに参加した。また参加団体の会議を持ち、実施上の課題などを共有した。

< オンライン試行実施結果（2017年5月8日～2018年3月22日） >

訪問人数	チャット人数	対応件数	通話時間	平均通話	日数	対応件数一日平均
12,253人	5,084人	1,270件	48,826時間	38分	57日	22件

※訪問人数はチャット相談ページの訪問回数（のべ）、チャット人数はチャットを利用した人数（のべ）、対応件数は会話が成立したもの。

○ アウトリーチプログラム

【事業計画】プロジェクトチームを組み、2016年度完成した子どもの自己肯定感を高めるプログラムを各地域で実施する。また新たなワークショッププログラムの開発に取り組む。2016年度作成した小冊子を配布する。

- ・プログラムを進行する担い手を増やしていくため、チャイルドラインかごしま、みやぎき、しながわ、あいち、京都にてレクチャーを実施した。
- ・2月5日に、PT担当者が栃木県宇都宮市立昭和小学校に訪問し、5年生の授業でプログラムを実施した。文部科学省土曜学習応援団へのプログラム登録を行った。
- ・新しいプログラムの骨格を策定した。

○ ガイドライン策定

【事業計画】PTを立ち上げ、新しいガイドライン策定に向けて取り組む。(緊急対応も含む)

- ・新しいガイドライン策定にむけて取り組み、次年度への継続事業となった。
- ・緊急対応については、新たに専門家を交えた諮問委員会を立ち上げ、整理・検討していくこととなった。

2. アドヴォカシー（社会発信）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、企業や国に働きかけチャイルドライン活動の継続のため資金を獲得した。また、子どもの生きやすい環境を整えるための法整備に向けた研究や、他団体や企業などとの連携、協働を模索し実行に努めた。

○ 子ども向け広報

【事業計画】カード、ポスターの作成と空白地への広報を行う。

- ・チャイルドラインの番号周知のためのカードやポスターを円滑に配布できるよう各省庁や関係団体から後援を受けた。(後援：内閣府、文部科学省、厚生労働省、総務省、チャイルドライン支援議員連盟、公益社団法人日本医師会、公益財団法人日本小児科医会、社会福祉法人全国社会福祉協議会)
- ・児童健全育成推進財団のご協力により全国の児童館（2800館）に、日本小児科医会のご協力により全国の小児科医院等（6000か所）に、それぞれポスターを配布した。

<空白県広報>

チャイルドラインのない7県の子どものための広報のため、各県・政令市の教育委員会にチャイルドラインの活動についての理解とご協力を求め、全空白県にカード220万枚とポスターの配布を実施した。

配布にあたっては、複数の企業から社会貢献活動として社員ボランティアのご協力をいただいた。

配布先	カード枚数	配布時期	配布協力
山形県	183,740枚	2018年2月~3月	三和ホールディングス
茨城県	440,000枚	2017年12月~2018年1月	東京海上アセットマネジメント
兵庫県	534,000枚	2017年7月~8月	
神戸市	168,520枚	2017年9月	東京海上日動
香川県	167,560枚	2017年8月	東京海上ビジネスサポート
佐賀県	145,200枚	2017年8月	東京海上ビジネスサポート
熊本県	301,920枚	2018年2月~3月	東京海上日動
沖縄県	280,760枚	2018年8月	三和ホールディングス
計	2,221,700枚		

○大人への啓発パンフレットの作成

【事業計画】社会全体が、子どもの気持ちを受け止めることの大切さを理解し、意見を尊重しようという意識を持つことを目指し、大人に向けて、「聴くこと」「語ること」の持つ力や、チャイルドラインがこれまでの活動の中で積み重ねてきた聴き方の技術・手法を伝え、広める。

- ・啓発パンフレット「気持ちを聴く～チャイルドラインが大切にしていること」を、児童精神科医の監修を受けて作成した。

○年次報告、ニュースレター等の発行

【事業計画】2017年次報告を発行・配布する。またニュースレターを季刊で発行する。

- ・社会発信をより強化するため、年次報告書のデザインやコンテンツを見直し、一新した。ニュースレターを3回発行した。(134号4月20日発行 135号9月20日発行 136号1月20日発行)

○チャイルドライン支援議員連盟との連携

【事業計画】日本の子ども政策の改善やチャイルドラインの活動の発展のため、議連勉強会での連携や、周知活動、政策提言など継続的な働きかけを行う。また、子どもの権利を擁護するための法制化に向けて活動する。

- ・今後の支援の要請や勉強会の準備などを、議連事務局と連携して進めた。勉強会の開催は継続して検討していく。議連の協力を得て、全国会議員に年次報告書を配布した。

○子どもの生きやすい社会を作るため、法整備の可能性等の研究を行う。

○子どもに関するシンクタンクとして機能する

【事業計画】シンクタンクとしてのあり方について検討し、提言すべき課題をとりまとめる。また、国連のCRC及びSDGsに基づく子ども支援施策について提言を行う。

- ・文部科学省「SNS等を活用したいじめ等に関する相談体制の構築に係るワーキンググループ」へヒアリング対象事業者として参加(全5回)し、夏季休暇明け前後に児童生徒がなくなるケースが毎年急増する傾向を受け、夏休み前後にキャンペーンを行うことを提言し、関係事業者による取り組みがされた。
- ・厚生労働省「児童虐待防止対策協議会」に参加した。
- ・関係省庁を訪問し、いじめ、虐待防止対策や子ども支援のあり方について提言した。

○子どもの貧困に関する調査分析

【事業計画】日本全国から発信される子どもの声を集積、分析し、経済的、精神的双方の貧困状態にある子どもたちへの必要な支援や対策について提言をまとめ、社会発信する。

- ・データベースを改良し、子どもからの電話の背景に貧困がある場合のチェック欄を設け、背景に内容を入力するよう実施団体に依頼した。
- ・前期から継続のアドヴォカシーPTにおいて、子どもへの社会調査についての質問票のとりまとめを行い、調査は2018年度に実施することとした。

○世界のチャイルドラインとの関係づくり

【事業計画】CHI及び加盟145ヶ国のチャイルドラインと連携しながら、CRC及びSDGsに基づく子どもが生きやすい社会作りをめざす。

- ・世界の子どもを集約するデータベースへのデータ集計を行うとともに、各国のチャイルドラインと情報交換に努め、諸外国との協力関係を深めた。
- ・CHIが進めるユニセフとの協働事業に協力した。(現在CHI加盟147ヶ国)

○ チャイルドライン活動への理解を深め、認知度を上げ、支援を得るための渉外活動と資金調達を行う。

渉外活動

【事業計画】企業、他機関との連携、協働を模索し実行する。

- ・支援企業の社会貢献部門に限らず、広く社員の方々にチャイルドラインの活動を知っていただけるよう、空白県広報の協働を実施した。1年間で複数社との協働を実施し、200名以上の方に関わっていただくことが出来た。
- ・広く一般の方向けに活動を周知し、活動への理解者、協力者、支援者を新たに獲得していくため、平日夜に事務局でボランティアサロンを開催した。(12/20、2/21)

資金調達

【事業計画】既存支援先への支援継続の働き掛けと、新規支援先の開拓を行う。

- ・既存支援先を訪問し、2016年度の活動報告と2017年度活動の趣旨について説明し、支援の継続をお願いした。

○ 被災地支援

【事業計画】被災地域での子ども支援に取り組む。

- ・被災地である熊本県・熊本市教育委員会、仮設住宅、KVOAD (NPO 法人くまもと災害ボランティア団体ネットワーク)などを訪問し、ヒアリング、情報交換を行った。非常時に備えた日常の地域支援の連携の必要性について、2018年度の全国フォーラムでのテーマの一つにしていく。

支援先 (順不同、敬称略)

日本電信電話株式会社	ソフトバンク株式会社
MS&AD ゆにぞんスマイルクラブ(三井住友海上)	Share Happiness 倶楽部(東京海上日動)
株式会社NTTドコモ	KDDI株式会社
真如苑	三和グループ社会貢献倶楽部
株式会社ケイ・オブティコム	東京海上ビジネスサポート株式会社
一般社団法人ほのぼの運動協議会	東京海上日動 布良星の会
公益財団法人資生堂社会福祉事業財団	チャイルドライン支援議員連盟
シクミオ株式会社	株式会社おそうじ革命
株式会社佐藤建設	リンベル株式会社
株式会社ディ・エフ・エフ	森永製菓株式会社(DFF アンケート募金)
カシオ計算機株式会社(DFF アンケート募金)	宝酒造株式会社(DFF アンケート募金)
日本ガイシ株式会社(DFF アンケート募金)	国際石油開発帝石株式会社(DFF アンケート募金)
リンナイ株式会社(DFF アンケート募金)	サントリーホールディングス株式会社(DFF アンケート募金)
中部電力株式会社(DFF アンケート募金)	三井住友建設株式会社(DFF アンケート募金)
DIC 株式会社(DFF アンケート募金)	大阪ガス株式会社(DFF アンケート募金)
東京ガス株式会社(DFF アンケート募金)	コクヨ株式会社(DFF アンケート募金)
株式会社マンダム(DFF アンケート募金)	株式会社おそうじ革命
gooddo 株式会社(クリック募金等)	誰かのサンタ事務局
日本石材産業協会	若松測量設計株式会社
内海 裕美	チャイルドラインうさぎのみみ
天満 敦子	由紀 さおり

吉永 小百合	田野 昌代
有限会社 川本商店	金子石材店
水島 優里	竹広 茂子
眞貝 緋奈子	眞貝 助子
久野木 貞子	あさの あつこ
浅川 志保	中田 立子
菊田 友子	坂本 里美
松坂 忠則	ほか匿名寄付の方々

支援会員（順不同、敬称略）

浅川 周二	鈴木 崇之	野田 真澄
石原 純子	田口 久志	野堀 真由美
猪股 篤	田中 昭彦	早川 洋
小栗 絢子	谷村 聡	細部 千晴
佐々木 正人	辻 千秋	前原 幸治
佐藤 宣貴	出川 寿一	山森 裕之
澤口 佳乃子	中山 加代子	渡邊 智子
シクミオ株式会社	医療法人誠育会	