

【2018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、2018年度の主たる事業を次のように実施した。持続可能な組織を目指し、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】 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る。

・実施体制：毎週月曜日～日曜日 16:00～21:00（12月29日～1月3日は年末年始一斉休止）

4月より日曜日も全国受信となった。

※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フィ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
2018年4月	35,948件	16,589件	46.1%	5分13秒	1,442時間	3,320時間
2018年5月	37,594件	17,269件	45.9%	5分13秒	1,503時間	3,342時間
2018年6月	38,246件	16,455件	43.0%	5分14秒	1,437時間	3,306時間
2018年7月	44,780件	15,368件	34.3%	5分35秒	1,430時間	3,242時間
2018年8月	45,168件	17,201件	38.1%	5分48秒	1,665時間	3,590時間
2018年9月	48,444件	15,679件	32.4%	6分15秒	1,633時間	3,144時間
2018年10月	42,423件	15,516件	36.6%	5分55秒	1,529時間	3,365時間
2018年11月	40,619件	15,151件	37.3%	5分46秒	1,457時間	3,308時間
2018年12月	35,598件	13,628件	38.3%	5分41秒	1,287時間	2,960時間
2019年1月	39,218件	14,081件	35.9%	5分43秒	1,342時間	2,984時間
2019年2月	33,864件	14,448件	42.7%	5分51秒	1,409時間	3,014時間
2019年3月	36,636件	14,978件	40.9%	5分46秒	1,440時間	3,213時間
2018年度	478,538件	186,363件	38.9%	5分39秒	17,574時間	38,786時間
1日平均	1,311件	511件	-	-	48.1時間	106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
前年比	+13,080件	-12,071件	-3.7%	+34秒	+739時間	-642時間
	102.8%	93.9%	91.3%	101.1%	104.4%	98.4%

◇着信数が前年に比べ12,071件減少、総実施時間数は642時間減少した。（2016年度から1,827時間の減少となった。）

◇「妨害電話対策」、「子どもの電話離れ」などの要因については、2019年度も引き続き検討課題とする。

<端末別>

端末種別	発信数	着信数	平均通話	比率	2017年度	前年比
固定電話	98,035件	37,576件	5分31秒	20.5%	20.3%	-0.2%
公衆電話	10,359件	3,397件	8分11秒	2.2%	3.0%	-0.8%
携帯電話	370,144件	145,390件	5分38秒	77.3%	76.7%	0.6%

◇携帯電話（スマートフォンを含む）の利用率が77.3%と過去最高

<不完了>（発信数（478,538件）のうち受けきれなかった電話（292,175件／61.1%）の内訳）

時間外	話中	途中切れ	その他	不完了計	2017年度
28,937件	47,911件	122,568件	92,759件	292,175件	267,024件
6.0%	10.0%	25.6%	19.4%	61.1%	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	12,653件	5,097件	6分59秒	593時間	大阪府	33,987件	12,557件	5分33秒	1,160時間
青森県	7,092件	3,710件	1分49秒	113時間	京都府	4,896件	1,719件	9分42秒	278時間
秋田県	1,652件	597件	7分56秒	79時間	滋賀県	6,997件	2,601件	7分55秒	344時間
岩手県	10,849件	5,662件	2分10秒	205時間	奈良県	1,174件	390件	12分55秒	84時間
宮城県	8,646件	3,771件	6分48秒	428時間	和歌山県	5,702件	2,775件	2分51秒	132時間
山形県	6,750件	2,707件	9分32秒	430時間	兵庫県	22,785件	8,151件	4分14秒	575時間
福島県	5,245件	2,026件	11分12秒	378時間	岡山県	7,539件	3,861件	3分34秒	229時間
新潟県	5,050件	2,067件	6分34秒	226時間	広島県	28,966件	17,279件	2分25秒	696時間
長野県	4,651件	1,654件	10分3秒	277時間	島根県	2,884件	1,206件	6分44秒	135時間
群馬県	4,024件	1,874件	5分4秒	158時間	鳥取県	1,917件	951件	3分39秒	58時間
栃木県	4,274件	1,241件	5分45秒	119時間	山口県	1,297件	595件	8分45秒	87時間
茨城県	10,010件	3,593件	4分37秒	276時間	香川県	2,025件	954件	4分3秒	64時間
東京都	48,492件	14,470件	7分23秒	1,780時間	徳島県	1,620件	823件	5分29秒	75時間
神奈川県	30,519件	10,818件	9分10秒	1,652時間	高知県	2,325件	1,109件	5分58秒	110時間
千葉県	14,782件	5,660件	6分13秒	587時間	愛媛県	1,054件	405件	9分51秒	66時間
埼玉県	24,528件	9,232件	8分32秒	1,312時間	福岡県	10,559件	3,587件	6分55秒	413時間
山梨県	3,049件	803件	11分14秒	150時間	佐賀県	2,880件	982件	5分12秒	85時間
愛知県	66,867件	23,473件	4分12秒	1,641時間	長崎県	3,710件	1,072件	9分14秒	165時間
静岡県	8,985件	3,658件	5分50秒	356時間	熊本県	9,127件	3,857件	3分21秒	215時間
岐阜県	7,120件	3,036件	7分30秒	379時間	大分県	3,832件	1,247件	6分20秒	132時間
三重県	3,470件	1,342件	7分52秒	176時間	宮崎県	2,395件	632件	8分3秒	85時間
富山県	13,843件	6,227件	2分49秒	292時間	鹿児島県	1,911件	671件	6分24秒	72時間
石川県	4,447件	1,973件	6分36秒	217時間	沖縄県	4,129件	1,241件	6分16秒	130時間
福井県	7,829件	3,007件	7分14秒	362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	28 回線	137 時間	47.7%	39.6%
火曜日	16 団体	24 回線	107 時間	30.0%	46.6%
水曜日	20 団体	31 回線	150 時間	55.3%	41.0%
木曜日	11 団体	17 回線	80 時間	26.6%	56.3%
金曜日	15 団体	25 回線	123 時間	57.8%	46.1%
土曜日	16 団体	23 回線	105 時間	51.1%	43.9%
日曜日	8 団体	10 回線	44 時間	14.5%	56.0%

◇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。

特に日曜日の体制強化は課題である。

<通話料（月別）>

通話料	2018 年度	前年比	2017 年度
4 月	¥1,463,439	¥28,049	¥1,435,390
5 月	¥1,555,548	¥-36,949	¥1,592,497
6 月	¥1,472,425	¥-42,771	¥1,515,196
7 月	¥1,432,887	¥-47,092	¥1,479,979
8 月	¥1,682,782	¥301,279	¥1,381,503
9 月	¥1,621,714	¥73,834	¥1,547,880
10 月	¥1,583,278	¥113,032	¥1,470,246
11 月	¥1,495,663	¥18,417	¥1,477,246
12 月	¥1,353,979	¥118,762	¥1,235,217
1 月	¥1,389,555	¥108,797	¥1,280,758
2 月	¥1,459,963	¥221,733	¥1,307,792
3 月	¥1,511,050	¥72,691	¥1,489,180
2018 年度 計	¥18,022,283	¥929,782	¥17,092,501
1 日平均	¥49,376	¥2,547	¥46,829

◇お盆時期、GW、祝日の休線が多く、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対応のため、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したが、熊本の子どもの電話が 1 度しか着信チャンスがないことと熊本発信の電話が減少したことに鑑み、2019 年 1 月よりエリアで受信、全国迂回の設定にもどした。

◇夏休み終了時期を中心に、8 月 22 日（水）～9 月 4 日（火）全国の実施団体が協力して 14 時～23 時までの時間延長キャンペーンを行った。

○ 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。

- ・2018年4月から2019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。

○ ネット電話等への対応

【事業計画】携帯電話の電話回線を契約していない子どもへの対応として、フリーダイヤル以外の方法で通話のできるシステム（インターネット回線使用など）について調査・検討し、システム構築を目指す。

- ・インターネット回線を利用した電話のシステムを検討した。チャイルドライン専用アプリ開発を視野に、接続テストを実施した。

○ エリア会議・全国運営者会議

【事業計画】自死予防の観点などから質の向上、持続可能な活動を目指し、エリア会議・全国運営者会議を開催する。

<エリア会議>（助成：競輪補助）

下記の議題について各エリアにおいて議論した。

- ・今後のチャイルドライン実施団体と支援センターとの関係性について、および支援センターの組織および理事の選出方法について
- ・チャイルドラインガイドライン策定について
- ・緊急対応について
- ・商標使用基準のオンラインチャット事業化にともなう変更について

エリア	日程	世話役
北海道東北	9月17日（祝）	いわて
北関東信越	9月7日（金）	佐久
南関東	9月22日（土）	すぎなみ
東海	9月23日（日）	しずおか
北陸近畿	9月23日（日）	しが・すいた
中国四国	9月24日（祝）	ひろしま
九州沖縄	9月16日（日）	もしもしキモチ

<全国運営者会議>（補助金：厚生労働省）

エリア会議での議論を踏まえ、「傾聴を超えた対応について」「チャイルドライン商標使用に関する基準」「2019年度以降のチャイルドライン支援センターの組織について」などについて協議した。（参加団体数 63 団体）

○ 全国フォーラム in 九州の開催

【事業計画】子どもたちが生きやすい環境を整えることを目指し、地域の子ども支援者とともに自死予防の観点や非常時の子ども支援のあり方について学ぶ。

- ・九州エリアの7実施団体と支援センターが協働して、「チャイルドライン 20周年全国フォーラム in 九州」を開催した。(2018年11月10日(土) 西南学院大学チャペル、11日(日) 福岡市市民福祉プラザ(ふくふくプラザ)、12日(月) オプショナルツアー(SOS子どもの村福岡、学校法人きのくに子ども学園) 参加者のべ380名
 - ・報告書を作成した。(1200部)
- 助成：2018年度日本郵便年賀寄附金

○ 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。

- ・VOICEに届いた感想は159件、意見は36件だった。また質問は96件、メール上での相談を求めるものが20件あり、内容は実施団体に共有した。
- ・全国フォーラム in 九州第12分科会「子ども参画社会に向けて」を実施し、子どもの参画を進めた。
- ・inochi 学生フォーラムへの協力を行った。
- ・お茶の水女子大学からインターン生を受け入れた。

○ オンラインの事業化に向け研修と試行の実施

【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、トライアルの検証を受け、前年度に引き続き、地域研修とキャンペーンおよび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に取り組んだ。年4回のキャンペーンに加え、4月5月は月4回、6月からは毎週木曜日と隔週金曜日の定期的なトライアルを実施した。2019年3月時点で、支援センターでの試行のほか、14団体が定期または不定期で参加している。
- ・新規参加団体への研修を実施した。(あいち、いわて、おかやま、とちぎ、むさしの)
- ・オンラインネットワーク会議開催：参加団体の会議を持ち、実施上の課題・実施体制について共有、協議した。
(6月2日(土) 10団体11名、2月10日(日) 14団体25名)
- ・オンライン全体研修実施：情報管理体制、支え手の役割について研修を実施した。
(2月9日(土) 17団体32名)

<オンライン試行実施結果(2018年4月6日~2019年3月28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
26,602人	12,401人	2,252件	1,591.6時間	42.4分	93日	24.2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の。

○ アウトリーチプログラム

【事業計画】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に広めていく。また、自分の気持ちに気づくことを主題としたワークショッププログラム第2弾の作成に取り組む。

- ・ワークショッププログラム第2弾作成の検討を進めた。
- ・プログラムを進行する担い手を増やしていくため、しずおか、せたがや、とちぎ、にいがたにてレクチャーを実施した。
- ・プログラムの今後の改善等に活かすため、レクチャーを実施した団体の取り組み状況について集約した。

○ 中期目標

【事業計画】 中期目標を総括し、次期中期目標を策定する。

- ・持続可能な組織を目指し、安定的な組織・運営のあり方について検討し、中期目標策定については見送った。

○ 緊急対応諮問委員会

【事業計画】 専門家の意見を受けて、チャイルドラインの緊急対応について整理する。

- ・児童虐待の防止等に関する法律、子どもの権利条約を念頭に、神前代表理事が委嘱した諮問委員からチャイルドラインの緊急対応について答申を受けた。

諮問委員	佐藤香代	弁護士・東京弁護士会子ども的人権委員会委員
諮問委員	片桐洋史	主任相談支援職員(社会福祉士) 児童虐待緊急ダイヤル(189ダイヤル)
諮問委員	児玉勇二	弁護士・チャイルドライン支援センター監事

○ ガイドライン策定・運用

【事業計画】 新ガイドラインを策定し、全国で共通の指針とする。

- ・2017年度に引き続き、策定にむけて取り組み、エリア会議、運営者会議での協議を経てガイドラインを策定した。印刷部数3000部。2019年度チャイルドライン関係者に配布予定。
- ・緊急対応については、緊急対応諮問委員会の意見を踏まえ、エリア会議、運営者会議で協議を重ね、下記の通り記載した。

ガイドラインより

具体的な対応が必要かどうかの判断は支え手が行います。

必要と確認できた場合は、実施団体の責任において

- ・外部機関の連絡先を子どもに伝えます。
- ・外部機関（警察・救急・児童相談所）へ援助を要請します。

○ 支え手研修用プログラムの調査・検討

【事業計画】 2015年度の全国一斉支え手研修会で好評だったことを受け、支え手向けの研修プログラムを新たに作成するべく全国の実施状況の調査やプログラムの検討を行う。

- ・支え手はチャイルドラインの対応の質を支える非常に重要な存在であるため、各実施団体での取り組み状況や成功事例、課題等を調査し、2019年度以降の取り組みの参考にするためのアンケートを実施した。

○ 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。
- ・開設希望団体との面接や助言などを行った。（準備団体：「チャイルドラインしょうない」（山形県））
- ・活動を停止する団体を訪問し、ヒアリングした。（@ふくおか、なら）

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、子どもの生きづらさを解消するため、環境・法整備に向けた研究・提言や、他団体や企業などとの連携、協働を模索し実行する。

○ 子ども向け広報

【事業計画】カード、ポスターを作成し、7県の空白地域や学校以外（児童館・小児科医院・フリースクール・子ども食堂など）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県の子どもへの広報のため、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208万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	186,840枚	2019年1月～2月	ボランティアサロン（3回）
茨城県	448,560枚	2019年2月	東京海上日動、ボランティアサロン（2回）
兵庫県	519,640枚	2018年9月～10月	東京海上COM、東京海上日動、ボランティアサロン（2回）
神戸市	0枚		教育委員会の方針で配布できなかった。
香川県	168,040枚	2018年8月	ボランティア
佐賀県	145,080枚	2018年8月	東京海上HRA、ボランティアサロン（1回）
熊本県	316,100枚	2018年2月～3月	東京海上アセットマネジメント、MS&AD、ボランティアサロン（1回）
沖縄県	296,800枚	2018年8月	東京会場ビジネスサポート、三和ホールディングス、ボランティアサロン（1回）
計	2,081,060枚		

○ 年次報告、ニュースレター等の発行

【事業計画】2018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。

- ・社会発信のため、年次報告書を作成、配布した。
- ・ニュースレターを3回発行した。（137号4月30日発行 138号9月20日発行 139号1月30日発行）

○ 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、また子ども2000人を対象に子どもの置かれる状況についての調査・分析をする。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。（子供の未来応援基金助成事業）

- ・2017年度に引き続き、子どもからの電話の背景に貧困があるかのチェック入力するよう実施団体に依頼した。
- ・子どもへの社会調査についての質問票の最終とりまとめを行い、調査を実施した。教育委員会を通じ調査依頼し、小学校17校（1327名）、中学校14校（1643名）、高等学校8校（1584名）合計4554名から有効回答を得られた。クロス分析をし、調査報告書を発行した。（2000部）

○ 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。
- ・2018年12月7日、議員会館において議連総会の際、勉強会を開催した。チャイルドラインの活動状況と活動の意義について説明し、チャイルドライン活動が20周年を迎え、蓄積してきた子どものデータを重要なものとして有効に活用していくよう関係省庁への呼びかけした。

○ 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。

- ・子どもの虐待死亡事件を受け、国会での「児童虐待の防止等に関する法律」の改正のため、チャイルドラインで受け止めている子どものデータと合わせ、提言としての要望書を提出した。(3月18日)

○ 世界のチャイルドラインとの関係づくり

【事業計画】カナダで開催される世界大会への出席など、CHI及び加盟147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。

○ 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、事務局でボランティアサロンを開催した。(8月～2月 10回)

○ 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、2017年度の活動報告と2018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。

- ・西日本豪雨を受け、実施団体に寄付の呼びかけをした。また支援を希望する団体に、カード配布費用として寄付をお届けした。
- ・支援センターの災害支援のあり方について協議し、運営者会議に提案した。

支援先 (順不同、敬称略)

日本電信電話株式会社	公益財団法人資生堂社会福祉事業財団
宗教法人 真如苑	一般財団法人 全国学生保障援助会
株式会社 NTT ドコモ	株式会社ラングランズ
MS&AD ゆにぞんスマイルクラブ	株式会社佐藤建設
東京海上 Share Happiness 倶楽部	株式会社ディ・エフ・エフ
株式会社 NHK 出版	まえはら小児科 前原 幸治
KDD I 株式会社	リンベル株式会社
三和グループ社会貢献倶楽部	シクミオ株式会社
株式会社 ケイ・オブティコム	富士ゼロックスシステムサービスボランティア基金
一般社団法人ほのぼの運動協議会	富士ゼロックスシステムサービス株式会社
東京海上ビジネスサポート株式会社	若松測量設計株式会社
チャイルドライン支援議員連盟	429 DOVE チャリティーライヴ
ティツイアーナ・ドゥカーティ後援会	株式会社 KIREIproduce
東京海上火災保険株式会社 1978 入社40周年同期会 有志	津田沼こどもクリニック
ソフトバンクつながる募金	東京海上日動火災保険株式会社 富士吉田支社
有限会社 川本商店	横浜雙葉学園同窓会 レジナ会