

オンライン相談試行

インターネット上のチャットで子どもの相談を受ける「オンライン相談試行」の取り組みは、2017年9月から4回の定期的試行を続けています。3月下旬には8日連続キャンペーンを実施し、計8か所の拠点でチャットを受けました。キャンペーン期間中は受付体制が拡充したことで、子どもの待ち時間を大幅に減らすことが出来ました。

【この事業は競輪の補助を受けて実施しています】

期 間	訪問者数	対応件数	平均時間
【第8回】3月14日～3月21日	1,302人	318件	36分
【定期】12月1日～3月22日	2,448人	217件	37分
第1回からの累計	18,422人	1,750件	39分

電話件数

NTT コミュニケーションズ
トラヒック調査ツールより



前年比、前期比とも減少の傾向が見られます。原因の一つに、スマートフォンをデータ通信プランのみ契約しているため、電話回線を使用した音声通話が出来ない子どもが増加していることが推測され、現在対応を検討しています。

2017年12月～2018年2月	前年同期比	前期比 (2017年9～11月)
発信数	92,749件	-24,592件
着信数	43,310件	-5,357件
着信率	46.7%	+5.2%
平均通話	5分05秒	+23秒
総通話時間	3,673時間	-140時間

ご支援・ご協力
ありがとうございます

子ども専用のフリーダイヤルをはじめ、チャイルドライン支援センターの活動は、多くの方からのご支援によって成り立っています。ご寄付をいただいたみなさまに、この場を借りて御礼申し上げます。

●2018年1月～3月のご寄付総額 **4,402,536円**

また今後も、フリーダイヤル等の活動継続のため、年間2,000万円のご寄付が必要です。支援会員（個人年会費10,000円／団体年会費50,000円）を随時募集しています。何卒ご支援くださいますようお願いいたします。

※当団体は東京都の認定を受けています。ご寄付いただくと所得税や法人税の優遇を受けることができます。

空白県広報

2月～3月 熊本県、山形県

チャイルドライン支援センターでは、現在チャイルドラインの活動拠点が無い7県（山形、茨城、兵庫、香川、佐賀、熊本、沖縄）の子どもへの広報活動を行っています。

2月から3月にかけては熊本県（176,596人）と山形県（117,360人）に番号カードを送りました。なお発送作業には三和ホールディングス、東京海上日動の社員の皆様にボランティアとしてご協力いただきました。また2月23日には事務所で「ボランティアサロン」を開催し、4名の方と発送作業を行いました。

2017年度も多くの方にご協力いただき、7県すべてにカードを届けることが出来ましたこと、この場を借りて御礼申し上げます。

配布先	カード枚数
山形県	183,700枚
佐賀県	145,200枚
茨城県	440,000枚
熊本県	301,900枚
兵庫県	702,500枚
沖縄県	280,800枚
香川県	167,600枚
計	2,221,700枚

2017年度 カード配布枚数

全国運営者会議、
オンライン全体研修 開催報告

日本でチャイルドラインがこれまでの活動の中で蓄積してきた、子どもの気持ちを受けとめるための“話の聴き方”をより明確にするために、ガイドラインのリニューアルを進めています。2月3日に開催した全国運営者会議では、実施団体との意見交換を行いました。

また2月4日に開催したオンライン全体研修では、チャットならではの特徴、会話の進め方やシステムの説明など、これまでの試行で蓄積してきた経験を全国の実施団体に共有しました。

【この事業は競輪の補助を受けて実施しました】



編 集 後 記

新学期が始まり、クラス内の人間関係が出来上がってくると、なかなか友達が出来ない、グループにうまく馴染めないといった話が増えてきます。連休明けは、学校に行きにくくなる最初のハードルになることが多いようです。この時期の子どもたちの様子には、特に気を配っていきたくと思います。

特定非営利活動法人（認定NPO）

チャイルドライン
支援センター

ニュースレター

News Letter

vol.

137



チャイルドラインのアウトリーチプログラム

「聴いてみよう、話してみよう
～わかりあうためのコミュニケーション～」

チャイルドラインの活動は、子どもの話を聴き気持ちを受けとめるとともに、子どもが生きやすい社会をつくっていくことを目指しています。その一環として、これまでも学校や地域で、保護者や子どもに話をしたりワークショップを提供する取り組み（出前講座／アウトリーチプログラム）を行ってきました。こうした取り組みをさらに広げ、子どもたちが感じる生きづらさを少しでも解消していけるよう、コミュニケーションや自尊心を主題とした新しいワークショッププログラムを作成しました。

プログラムの内容は、「フォーラムシアター」という表現ワークショップと、「傾聴体験」の2本柱になっています。対象は小学校5年生から中学2年生程度とし、所要時間は1時間内で終了するよう45分間に設定しています。

「フォーラムシアター」では、まず問題を含んだある場面のミニドラマを上演し、子どもたちから「ちょっとへんだな」とか「私ならこうする、こう言う」「そこを変えたい」といった意見を出してもらいます。次にその意見を採用してミニドラマを変化させていきます。1つの場面に対していろんな意見を出してもらい、人物のリアクションや人間関係、最初の筋が変わっていく様子を観察する中で、問題の感じ方やアプローチが人によって違うことを知ったり、ちょっとしたきっかけでコミュニケーションが変化することを発見したり、また自分の意

見やアイデアが採用される心地よさを体感してもらうことをねらいとしています。また演じる側にも、子どもたちから意図としない言葉をもったり、なるほどなあと改めて子どもの発想に驚かされたり、演じる役が気持ちに変化することに新鮮な驚きや発見があります。

「傾聴体験」は、2人1組で行います。自分の話を3分間、相手に聴いてもらうというワークを交互に行います。普段のおしゃべりとは違った、しっかり聴く／聴いてもらう体験により、聴いてもらうことの心地よさを体感してもらうことをねらいとしています。

プログラムの中で大切にしているのは、既成概念から解放された非日常の場の中で、子どもたちが自分の気持ちや思いを安心して自由に表現できることです。そして、子ども自身が感じたり考えた中で、ちょっとした変化を生んでいってもらえたらと考えています。

2月には栃木県の小学校5年生の授業にて初めてプログラムを実践しました。学校という日常生活の場で、“普段と違う特別な時間”を作り出すことは難しくもありますが、子どもたちにとっても、学校に第三者の大人が入って先生と違う視点を示すことは、とても意義のあるものだと感じました。文部科学省でも地域や企業と連携して子どもたちに多様な学びを提供していくため、「土曜学習応援団」というプロジェクトを進めています。様々な企業・団体による出前講座が登録されており、今回のプログラムもその中の1つに加えられています。

今後は全国のチャイルドラインと協働してプログラムの提供先を広げていくとともに、新しいプログラムの開発にも取り組んでいきます。



チャイルドライン支援センター 理事 田野 浩美



発行日：2018年4月30日

発行：特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター（認定NPO）

〒162-0065 東京都新宿区住吉町8-5 曙橋コーポ2階 TEL: 03-5312-1886 FAX: 03-5312-1887

URL: <http://www.childline.or.jp/> E-mail: info@childline.or.jp





チャイルドライン
応援団

リレートーク

#06

RELAY TALK

考学舎 代表取締役 坂本 聡 さん

考学舎の理念について

考学舎は、“かかわるすべての人の「自立」と「自律」を支援し、自律した人が集まる社会をつくる”ことを目指して1999年に設立されました。具体的には、独自の思考力育成カリキュラムで自律した大人を育てる教育事業、システムを本当にお客様自身の道具にさせていただくシステム開発事業、地域の魅力をみつけ、形にするお手伝いをする地域応援事業の3事業を展開しています。

現代は大人すら、激しい変化と氾濫する情報に惑わされる時代です。そんな中、企業も個人も自分の足で立ち、自律して生きていくことは容易ではありません。私たちは、かかわるすべての大人・子どもと共に悩み、考えることでその最適解を見つけていくことをお手伝いしています。たとえば街の大人と子ども、相互の刺激による自立・自律支援プログラムとして、都内墨田区本所吾妻橋商店会の皆様とともに、「まち弟子」、(子どもたちが、地元商店会のお店で1日職業体験し、そのお礼に販促グッズを作りプレゼントする事業)を展開しています。この事業は、



2017/11/23 そば処夕庵でのひとコマ

商店とお客様の新しい接点に、子どもたちにとっては実店舗での経験から気づきや思考の多いまなびとなっています。

チャイルドラインとの取り組み

弊社は、チャイルドラインが受ける膨大な電話・チャットでの相談をデータ化するための基盤づくりをお手伝いさせていただいております。一昨年には、収集分析システムの刷新を行わせていただきました。また、刷新後も、例えば連続入力しやすい画面や項目遷移、配置の調整、また、チャット相談の試行に伴う調整など、少しずつでも全国の活動団体様が利用しやすくなるよう、支援センターのお知恵を頂きながら修正を重ねています。多くの相談データをいかに容易に、そして正確に収集できるか、を大切にシステムの構築・運用に携わらせていただいております。一番大切なのはあくまで電話やチャットを受ける「現場」であることを肝に銘じ、これからは微力ながらお手伝いさせて頂ければ、と思っています。

チャイルドラインに期待すること

自らも子どもたちの「自立」と「自律」を支援する立場にいるものとして、特に現代の子どもたちにとって、信頼できる第三者への相談は大切な

ものであると考えています。傍から見ると一見、何も問題のない家族関係や友達関係の中に、子どもたちが悩み苦しむ問題が多く含まれています。面倒見がよさそうで過干渉な親、大人な関係を築いているように見えて子どもと向き合わない親、などの問題には、外から気づくことは出来ません。もちろんこれは親や先生といった直接の関係者には相談できない事柄でもあります。であるからこそ子どもたちは、ネットで相談に乗ってくれていると見せかける大人に、安易に自分の悩みを打ち明けてしまったりするのです。

だからチャイルドラインはもっともっと知名度があがる必要があると考えています。少しずつ始まっているチャット相談は、直接のコミュニケーションが苦手な子どもたちには朗報だと思います。信頼できる第三者としての相談先であるチャイルドラインの存在価値はこれから益々大きくなっていくことでしょう。今まで以上に多くの子どもにこの存在を知らせていくお手伝いもさせて頂ければと考えています。

坂本 聡 SAKAMOTO Satoshi
考学舎 代表取締役チャイルドライン
支援センター活動報告
2018.1~2018.3

フリーダイヤルは「毎日」へ

子ども専用フリーダイヤル (0120-99-7777) は、2018年4月1日から、全国どこからでも「毎日」つながるようになりました。

チャイルドラインでは2014年度に5年間の中期目標を定め、その1つとして「いつでもつながる電話を目指す」を掲げました。日曜日は他の曜日と比べて体制が不十分であったため、つながる地域が22都道府県に限定されていましたが、地域による不均衡をなくすため、全国のチャイルドライン実施団体と協議し、4月から47都道府県に拡大しました。



子どもたちからは、習い事が終わってからの時間や、土日の日中にも実施してほしいという声もあり、子どもたちがアクセスしやすい環境を整えられるよう、今後も時間の延長などを検討してまいります。

チャイルドライン

通話無料 18歳以下の子ども専用電話
0120-99-7777

全国どこからでも 毎日16時~21時 ※

※12月29日~1月3日はお休みです

※一部の都道府県では時間を延長して実施しています

新冊子

「気持ちを聴く ~チャイルドラインが大切にしていること~」

チャイルドラインが子どもとの対話の中で大切にしている基本姿勢や聴き方について、活動の中だけでなく日常のコミュニケーションにも活かせるヒントがたくさん詰まっていることから、多くの方に伝えていくことが出来るよう、冊子にまとめました。

聴き方を参考にさせていただくことで、家族や知人とのコミュニケーションがよりよく変化し、子どもも大人も生きやすい社会につながっていく一助になればと思います。

今後、講演会やイベントなど様々な場所で配布してこうと考えています。

配布していただける機会がありましたら、事務局までご連絡いただければ幸いです。

【この事業は競輪の補助を受けて実施しました】

気持ちを聴く



○主な内容

- 「最後まで聴く」
- 「気持ちを聴く」
- 「理解し、受けとめる」
- 「安心感」
- 「アドバイスよりも自己決定」