特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター

【2019 年度事業報告 】

子どもが主体の、子どもの最善の利益を実現するため、中期目標、事業の柱に則り、2019 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、安定的な組織・運営のあり方について検討し、チャイルドライン全体の再編を目指した。中期目標については、2018 年度策定を見送ったため、暫定的にこれまでの目標を継続した。

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、目的の実現のため、開設現場の課題と研修課題を共有し、質の向上と実施体制の充実を図った。(厚生労働省「自殺防止対策事業」補助)

○ 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、全国統一番号・フリーダイヤル（0120-99-7777）を実施する。実施体制の充実や大人による妨害電話・頻回電話への対策により、電話のつながりにくさを改善する。また、2018 年度の総実施時間減少への対策を検討する。

・実施体制：毎日　16：00～21：00（12 月 29 日～1 月 3 日は年末年始一斉休止）
　　※地域・団体によっては実施時間が前後に延長されている曜日がある。
　　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」として対応した。

・つながった途端に切れる「無言頻回電話」についてのデータ分析を行い、エリア会議・全国運営者会議で検討した。次年度も引き続きエリアで検討していくこととなった。

【フリーダイヤルトラヒック】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	つながった率	平均通話	総通話時間	総実施時間
2019 年 4 月	31,504 件	14,179 件	45.00%	82.90%	6 分 11 秒	1,460 時間	3,222.5 時間
5 月	34,383 件	15,166 件	44.10%	84.00%	5 分 58 秒	1,507 時間	3,135.0 時間
6 月	35,729 件	14,792 件	41.40%	81.40%	5 分 59 秒	1,477 時間	3,128.0 時間
7 月	40,210 件	15,882 件	39.50%	78.60%	5 分 57 秒	1,575 時間	3,283.5 時間
8 月	36,771 件	16,474 件	44.80%	84.00%	5 分 50 秒	1,602 時間	3,649.5 時間
9 月	37,459 件	15,160 件	40.50%	80.50%	6 分 17 秒	1,587 時間	3,337.5 時間
10 月	46,362 件	18,252 件	39.40%	81.70%	5 分 12 秒	1,581 時間	3,351.0 時間
11 月	37,718 件	16,022 件	42.50%	82.60%	5 分 44 秒	1,529 時間	3,244.0 時間
12 月	29,905 件	12,466 件	41.70%	79.50%	6 分 23 秒	1,328 時間	3,050.5 時間
2020 年 1 月	34,143 件	13,402 件	39.30%	83.00%	5 分 59 秒	1,341 時間	3,090.0 時間
2 月	32,222 件	14,023 件	43.50%	84.20%	5 分 31 秒	1,293 時間	3,179.5 時間
3 月	39,641 件	15,378 件	38.80%	85.50%	5 分 10 秒	1,323 時間	3,294.5 時間
2019 年度	436,047 件	181,196 件	41.60%	82.30%	5 分 50 秒	17,603 時間	38,966 時間
1 日平均	1,211 件	503 件	41.60%	82.30%	5 分 50 秒	48.9 時間	108 時間
2018 年度	478,538 件	186,363 件	38.90%	80.80%	5 分 39 秒	17,574 時間	38,786 時間
前年比	−42,491 件	−5,167 件			+11 秒	+29 時間	+180 時間
	91.10%	97.20%	+1.7 ポイント	+1.5 ポイント	103.00%	100.20%	100.50%

◇発信数が前年に比べ 42,491 件と大幅減少、一方総実施時間数は 180 時間増加した。実施時間が増えたことも要因の一つと考えられる。（実施時間が増えるとつながりやすくなり、発信数が減る。）

◇「妨害電話対策」「無言頻回電話」「子どもの電話離れの要因」などについては、2020 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	2019 年度比率	2018 年度	前年比
固定電話	80,878 件	35,599 件	05 分 13 秒	18.5%	20.5%	−2.0%
公衆電話	11,208 件	4,570 件	06 分 47 秒	2.6%	2.2%	+0.4%
携帯電話	343,961 件	141,027 件	05 分 50 秒	78.9%	77.3%	+1.6%

◇熊本からの妨害電話が固定電話の着信数を大きく上げた。それでも、昨年度（37,576 件）より減っており、子どもの固定電話利用が大きく減っていることが伺える。

◇携帯電話（スマートフォンを含む）の利用率が 78.9%と過去最高

＜不完了＞（発信数（436,047 件）のうち受けきれなかった電話（254,851 件／58.4%）の内訳）

	時間外	話中	途中切れ	その他	不完了計	18 年度 不完了計
件数	26,253 件	37,186 件	110,179 件	81,233 件	254, 851 件	292,175 件
発信数に対する割合	6.00%	8.50%	25.30%	18.60%	58. 40%	61.10%

◇不完了の数も割合は減少している（2.7 ポイント）。

＜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	12,450 件	5,215 件	7 分 30 秒	652 時間	大阪府	35,647 件	14,993 件	4 分 28 秒	1,117 時間
青森県	3,171 件	1,396 件	4 分 49 秒	112 時間	京都府	5,617 件	2,107 件	12 分 56 秒	454 時間
秋田県	2,002 件	814 件	6 分 16 秒	85 時間	滋賀県	9,839 件	3,546 件	6 分 0 秒	386 時間
岩手県	7,043 件	4,339 件	2 分 03 秒	148 時間	奈良県	958 件	314 件	9 分 42 秒	51 時間
宮城県	8,208 件	3,518 件	8 分 39 秒	507 時間	和歌山県	11,716 件	4,204 件	7 分 04 秒	495 時間
山形県	6,431 件	2,440 件	11 分 12 秒	455 時間	兵庫県	20,118 件	8,765 件	3 分 56 秒	574 時間
福島県	3,787 件	1,671 件	8 分 48 秒	245 時間	岡山県	8,544 件	4,902 件	2 分 06 秒	172 時間
新潟県	4,283 件	1,795 件	4 分 34 秒	137 時間	広島県	10,200 件	6,441 件	3 分 01 秒	324 時間
長野県	6,704 件	2,838 件	7 分 43 秒	365 時間	島根県	1,052 件	454 件	5 分 52 秒	44 時間
群馬県	6,437 件	3,405 件	2 分 54 秒	165 時間	鳥取県	2,154 件	1,318 件	2 分 27 秒	54 時間
栃木県	4,482 件	1,095 件	7 分 45 秒	141 時間	山口県	1,406 件	620 件	5 分 56 秒	61 時間
茨城県	6,337 件	2,574 件	8 分 51 秒	379 時間	香川県	725 件	324 件	13 分 08 秒	71 時間
東京都	45,166 件	14,994 件	7 分 11 秒	1,796 時間	徳島県	684 件	291 件	7 分 44 秒	37 時間
神奈川県	28,595 件	13,233 件	7 分 04 秒	1,557 時間	高知県	2,515 件	1,582 件	5 分 24 秒	142 時間
千葉県	15,049 件	5,980 件	6 分 58 秒	694 時間	愛媛県	727 件	351 件	9 分 09 秒	54 時間
埼玉県	23,434 件	9,064 件	9 分 46 秒	1,476 時間	福岡県	8,749 件	3,229 件	8 分 28 秒	455 時間
山梨県	2,275 件	687 件	10 分 18 秒	118 時間	佐賀県	2,683 件	1,127 件	4 分 07 秒	77 時間
愛知県	65,278 件	23,974 件	4 分 10 秒	1,666 時間	長崎県	4,202 件	1,755 件	8 分 13 秒	241 時間
静岡県	6,964 件	3,182 件	5 分 37 秒	298 時間	熊本県	13,082 件	7,238 件	2 分 08 秒	256 時間
岐阜県	4,141 件	1,943 件	6 分 16 秒	203 時間	大分県	2,974 件	1,078 件	6 分 22 秒	114 時間
三重県	10,265 件	4,420 件	4 分 25 秒	325 時間	宮崎県	2,329 件	693 件	7 分 02 秒	81 時間
富山県	5,266 件	2,248 件	7 分 22 秒	276 時間	鹿児島県	2,374 件	959 件	7 分 17 秒	116 時間
石川県	4,416 件	2,140 件	5 分 20 秒	190 時間	沖縄県	3,028 件	882 件	6 分 52 秒	101 時間
福井県	2,540 件	1,058 件	7 分 01 秒	124 時間					

＜曜日別（1 日平均）＞

日付	団体数	最大時回線数	総実施時間数※	着信率	つながった率	稼働率※
月曜日	15 団体	28 回線	137 時間	49.8%	84.7%	39.3%
火曜日	15 団体	24 回線	106 時間	37.7%	81.6%	46.0%
水曜日	18 団体	29 回線	139 時間	54.3%	85.4%	42.4%
木曜日	12 団体	19 回線	91 時間	36.4%	79.4%	52.4%
金曜日	15 団体	23 回線	112 時間	61.7%	87.5%	49.2%
土曜日	18 団体	25 回線	113 時間	48.3%	84.7%	41.2%
日曜日	8 団体	11 回線	47 時間	14.4%	61.6%	55.3%

※稼働率は、「総実施時間」あたりの「総通話時間」の比率

◇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喫緊の課題である。

＜通話料（月別）＞

通話料	2019 年度	昨年度比	2018 年度
4 月	¥1,550,690	¥87,251	¥1,463,439
5 月	¥1,576,738	¥21,190	¥1,555,548
6 月	¥1,513,111	¥40,686	¥1,472,425
7 月	¥1,579,536	¥146,649	¥1,432,887
8 月	¥1,661,574	¥-21,208	¥1,682,782
9 月	¥1,610,881	¥-10,833	¥1,621,714
10 月	¥1,638,352	¥55,074	¥1,583,278
11 月	¥1,603,946	¥108,283	¥1,495,663
12 月	¥1,417,246	¥93,759	¥1,323,487
1 月	¥1,432,164	¥34,557	¥1,397,607
2 月	¥1,403,841	¥-68,645	¥1,472,486
3 月	¥1,420,048	¥-107,494	¥1,527,542
計	¥18,408,127	¥379,269	¥18,028,858
1 日平均	¥51,133	¥1,039	¥49,394

◇2018 年度に比べ着信数は約 5200 件減っているが、総通話時間が 29 時間増のため通話料が増している。
　（月別実施状況・計 参照）

◇12 月からの通話料減少は、熊本からの妨害電話への対応が要因の一つと考えられる。

○ オンラインチャット事業運営と研修

【事業計画】2018 年度までのトライアルを総括し、オンラインチャットを定期的に運営する。ネットワーク会議、全体研修を実施する。**毎週木・ 金の定期実施を目指す。**(厚生労働省「自殺防止対策事業」補助)

・東京における定期トライアルを 5 月末で終了した。
・2018 年度までのオンラインチャットトライアルの総括を 7 月に全国のチャイルドライン実施団体へ送付した。
・6月より、毎週木・金が定期実施となった。また、11 月より第 3 土曜も定期実施に向けて調整・実施している。
・受け手への研修担当者のための全体研修を開催した。
　　10 月 5 日（土）　　16 団体　30 名参加
・第 2 回ネットワーク会議を 3 月 28 日に開催予定だったが、新型コロナウィルスの感染拡大により延期となった。
・オンラインチャット実施団体の連絡会議として、ネットワーク会議を開催した。
　　10 月 6 日（日）　　15 団体　31 名参加
・10 月のネットワーク会議をうけ、オンラインチャットマネジメントチームが発足した。2 月にはオンラインチャット通信を発行し、全国のチャイルドライン実施にアンケートを実施した。
・新規参加団体への研修を実施した。（せたがや、ほっかいどう、しながわ、みやざき）

【オンラインチャットトラヒック】

＜月別実施状況＞

照会区間	訪問件数（件）	書き込み件数（件）	対応件数（件）	ユニーク訪問人数（人）	対応率（%）	平均対応時間	総対応時間	のべ実施時間数（時間）
2019 年 4 月	4,003	739	248	2,816	33.6%	40 分 46 秒	168.5 時間	172
5 月	4,094	1,047	276	2,890	26.4%	44 分 42 秒	205.6 時間	200
6 月	4,312	1,030	316	2,809	30.7%	41 分 13 秒	217.1 時間	154
7 月	4,889	1,051	364	3,090	34.6%	37 分 19 秒	226.4 時間	827
8 月	7,147	2,159	668	4,029	30.9%	38 分 25 秒	427.7 時間	382
9 月	5,932	1,418	414	3,519	29.2%	40 分 09 秒	277.0 時間	247
10 月	5,135	1,103	428	3,240	38.8%	33 分 24 秒	238.2 時間	263
11 月	4,781	1,031	440	3,149	42.7%	34 分 02 秒	249.5 時間	243
12 月	4,464	924	382	2,878	41.3%	34 分 31 秒	219.8 時間	243
2020 年 1 月	3,861	926	381	2,440	41.1%	19 分 17 秒	122.4 時間	247
2 月	5,893	1,060	373	3,019	35.2%	40 分 00 秒	248.7 時間	242
3 月	6,105	831	340	2,660	40.9%	37 分 54 秒	214.7 時間	236
2019 年度	**60,616 件**	**13,319 件**	**4,630 件**	**36,539 人**	**34.8%**	**36 分 29 秒**	**2,815.7 時間**	**3,455 時間**
1 日平均	**166**	**36**	**13**	**100**			**7.7 時間**	**9**

※今年度は事業化初年度のため、新しくデータを取得、整理しています。
※訪問件数＝「チャットページ」を閲覧した延べ人数
※書き込み件数＝チャット入力欄に書き込んだ件数
※対応件数＝チャイルドライン側が「何らかの言葉」を入力した件数（ガイダンスは除く）
※ユニーク訪問人数＝実際に訪問した人数（割当 ID の重複を除いたもの）
※対応率＝書き込まれた件数に対して「対応」した割合
※平均対応時間＝対応した件数のうちの平均時間
※総対応時間＝対応した時間数の積算合計（時間単位）
※のべ実施時間数＝PC 稼働数と実施した時間を「延べ」で積算した数

＜端末別＞

	合計	iPhone（スマホ）	iPad（タブレット）	android（スマホ・タブレット含）	PC
対応件数	3,790 件	1,810 件	184 件	1,426 件	370 件
端末別割合	100.0%	47.8%	4.9%	37.6%	9.8%

＜都道府県別＞のデータはチャットトラヒックにはありません。

＜曜日別（1 日平均）＞

日付	実施日数	団体数（のべ）	実施時間数	PC稼働数（のべ）	のべ実施時間数	対応率	稼働率
月曜日	2 日	5	25	8	39	21.6%	127.2%
火曜日	2 日	6	17	8	31	18.2%	128.4%
水曜日	2 日	5	33	11	46	29.1%	193.0%
木曜日	51 日	135	609	318	1,737	35.8%	81.1%
金曜日	47 日	130	556	283	1,394	36.2%	74.3%
土曜日	7 日	23	86	43	164	41.8%	90.3%
日曜日	2 日	4	24	10	39	16.1%	114.1%

※実施日数＝6 月より木・金定期実施、11 月より第 3 土曜実施
　　他の曜日は夏の全国一斉キャンペーンとして実施したもの
※のべ実施時間数＝PC 稼働数と実施した時間を「延べ」で積算した数
※対応率＝書き込まれた件数に対して「対応」した割合
※稼働率＝「のべ実施時間」あたりの「総対応時間」の比率
　月・火・水・日曜日の稼働率が 100%を超えているのは、実際の稼働と集計が違うことが原因（「のべ実施時間」は実施予定表（オンラインチャットスプレッドシート）から積算されており、そこに記載されている実施時間・パソコン台数等が実際の実施とは違っていることが考えられる。）

○ 夏の全国一斉キャンペーン

【事業計画】夏休み明け前後の子どもの不安な気持ちを受けとめるため、キャンペーンを実施する。

・希死念慮の高まる夏休み終了前後の 8 月 22 日（木）～9 月 4 日（水）に全国の実施団体と協力し、時間延長キャンペーンを実施した。
　フリーダイヤル　　：14 時～23 時までの時間延長
　　着信数 8582 件
　　延長時間帯着信数（14 時～16 時・21 時～23 時）1732 件の着信
　オンラインチャット：期間中毎日開催（16:00～21:00）
　　書き込み件数 2189 件　対応件数 569 件
・2019 年度の総括と 2020 年度開催検討時の資料とするために、全国のチャイルドライン実施団体にアンケートを実施した。

○ 電話・チャットデータの集積（通年）

【事業計画】電話・チャット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行い、作業費用を支援する。
　データベースに以下の改良を加える。自死念慮を背景とした電話・チャットの記録、情報提供・緊急対応を行った場合の記録、セキュリティの強化(厚生労働省「自殺防止対策事業」補助)
　VOICE に寄せられた声を共有する。

・2019 年 4 月から 2020 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の集積を行った。
・新型コロナウィルスに関する電話／チャットのデータの集積を実施団体の協力のもと 2 月 29 日より急遽行い、実施団体と共有した。
・データベースに以下の改良をくわえた。
　セキュリティの強化
　希死念慮を持つ電話・チャットの記録
　情報提供を行った場合の情報提供先の記録
　なお、緊急対応を行った場合は、緊急対応報告書で支援センターに連絡することとなった。
・6 月、VOICE に寄せられた声を実施団体に共有した。
　（VOICE＝支援センターHP に寄せられる子どもからの質問・意見・感想コーナー）

○ 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）のシステム構築とトライアルを目指す。(厚生労働省「自殺防止対策事業」補助)

・インターネット回線を利用した電話のシステム、チャイルドライン専用アプリの開発を行った。
・仕様を必要最低限に見直し、開発費用を抑えた。

○ 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。

＜第 1 回エリア会議＞（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。
・無言頻回電話について
・データベース入力項目の追加について
・ネットでんわについて
・子どもにとってよりよいチャイルドラインとなるための支援センターの組織について

エリア	日程	世話役
北海道東北	9 月 28 日（土）	いわて
北関東信越	9 月 25 日（水）	佐久
南関東	9 月 22 日（日）	こまえ
東海	9 月 21 日（土）	はままつ
北陸近畿	9 月 24 日（火）	しが
中国四国	9 月 24 日（火）	ひろしま
九州沖縄	9 月 29 日（日）	みやざき

＜全国運営者会議＞（補助金：厚生労働省）2 月 8 日（土）
下記の議題について、報告・検討を行った
・夏の時間延長キャンペーンについて（2019 年度の報告と 2020 年度の開催についての検討）
・無言頻回電話についての意見交換
・ネットでんわ開発状況の進捗報告
・子どもにとってよりよいチャイルドラインとなるための支援センターの組織について
（参加団体数 77 団体　参加者 84 名）

○ 支え手研修

【事業計画】2018 年度実施したアンケートを共有し、必要に応じて支え手研修を開催する。

・支え手研修プログラムを策定し、希望する団体へプログラムのレクチャー、研修を行った。
新型コロナウィルス感染拡大の影響により、5 団体での開催を延期した。
実施：7 団体（こおりやま、とちぎ、しずおか、はままつ、とやま、いずみ、北九州）
延期：5 団体（ほっかいどう、あおもり、あきた、にいがた、ぐんま）（競輪補助事業）

○ 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 弾の完成を目指す。

・第 1 弾プログラムを実施する担い手を増やしていくため、レクチャーを行った。（ぎふ）
・ＰＴを発足させ、ワークショッププログラム第 2 弾を作成した。
小学校 3.4 年向け　　テーマ：自分の気持ちに気づく
・PT での実演練習、そこからのプログラム修正作業は、新型コロナウィルス感染拡大のため、延期した。

○ 団体支援

【事業計画】必要に応じて実施団体の相談対応や、必要に応じて訪問するなど適切な支援を行う。

・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）、「チャイルドラインなら」（奈良県）

２．アドヴォカシー（社会発信・ファンドレイズ）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、企業や国に働きかけチャイルドライン活動を円滑に継続するため資金を獲得する。また、子どもの生きやすい社会の実現を目指し、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。子どもたちへの周知の多角化をめざし、カード・ポスター以外の広報について企業との連携を図る。

・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。
・夏のキャンペーンに合わせ、NPO 法人全国子ども食堂支援センター・むすびえと協働で子ども食堂へカードと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190万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
香川県	168,040	6 月	ボランティアサロン（2 回）
佐賀県	106,320	7 月	ボランティアサロン（1回）
沖縄県	296,800	8、9 月	リシュモンジャパン株式会社、東京海上 HRA、
奈良県	177,560	10 月	東京海上日動火災株式会社
熊本県	212,160	11、12 月	東京海上ビジネスサポート株式会社、ゼネラル・ビジネス・サービス株式会社
茨城県	447,120	1、2 月	東京海上アセットマネジメント、東京海上 COM
兵庫県 （神戸市を除く）	490,760	2 月、3 月	三和ホールディングス株式会社 （神戸市は教育委員会の方針により配布できなかった）
合計	1,898,760		上記企業様に加え、事務局ボランティアの協力により配布

○ 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、子どもの社会参画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ためユースボードの設置を目指す。
VOICE に寄せられた声を集約・発信する

・VOICE に寄せられた子どもの声を実施団体に共有し、また各種報告書に掲載するなど社会発信としてもとりあげた。
（VOICE＝支援センターHP に寄せられる子どもからの質問・意見・感想コーナー）

○ 年次報告、ニュースレター

【事業計画】2019 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（3000 部）し、チャイルドライン実施団体・正会員・衆参国会議員・マスコミ・子ども支援関係・全国弁護士会・全国福祉協議会などに配布した。
・ニュースレターの発行を行った。（140 号 6 月 10 日発行）　（競輪補助事業）

○ 子どもの生きやすい社会の実現のため、法整備の可能性等の研究・検討

【事業計画】チャイルドライン支援議員連盟と連携し、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、法改正への提言、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。

・子どもの状況やチャイルドラインに寄せられた子どもの声のデータの社会発信をかねた議連勉強会の準備などを、議連事務局と連携して進めた。
・2019 年 11 月 21 日、衆議院議員会館において議連勉強会を開催した。チャイルドラインに 10 年間寄せられた子どもの声のデータと 2018 年度に行った社会調査のデータおよびそれらから見える子どもたちの状況を報告し、国の子どもたちへの支援についての提言を行った。また、議連メンバーをはじめとする国会議員、関係省庁に 2019 年度の年次報告書を配布した。
・虐待防止法改定案に対する意見書（パブリックコメント）を提出した。

○ 子どもの生きやすい社会を作るため、「子どもの権利条約」の周知に努める

【事業計画】「子どもの権利条約」30 周年（批准 25 周年）にあたる今年度、子どもの権利条約ネットワークが主催するキャンペーンに参加するなど他団体との協力のもと「子どもの権利条約」の周知活動に取り組む。

・セーブザチルドレン「広げよう！子どもの権利条約キャンペーン」へ賛同した。
・各地で開催された「子どもの権利」に関するフォーラム、シンポジウムに登壇した。

○ 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。

・子どもの虐待事件、子どもの自殺、新型コロナウィルスの子どもへの影響などについて、行政やマスコミに対し、子どもの状況や子どもの声を発信した。
・新型コロナウィルスの子どもたちへの影響について、チャイルドラインに寄せられた子どもたちの声を社会発信できるよう集約した。
・チャイルドラインに寄せられた 10 年間の子どもたちの声のデータ検証・分析に着手した。

○ 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 CHI 加盟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。

・CHI 世界大会への参加は見合わせた。

○ 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。また、その際、チャイルドラインに届く子どもの声を中心に子どもの現状について周知し、傾聴の啓発活動を実施した。
・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　14 回）
・むすびえとの協働プロジェクトの際の記者インタビューをはじめ、マスコミのインタビュー、ラジオ出演など積極的に認知度を上げる活動をした。

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、新規支援先および新たな資金調達方法の開拓を行う。

・既存支援先を訪問し 2018 年度の活動報告と 2019 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。
・新たな資金調達方法として、コカ・コーラボトラーズ寄付型自動販売機の設置のパイロット版に着手した。

ご支援（法人のみ、順不同、敬称略）

MS＆AD ゆにぞんスマイルクラブ	ソフトバンク株式会社
株式会社 NTT ドコモ	チャイルドライン支援議員連盟
株式会社オプテージ	つながる募金（ソフトバンウ）
大阪ガス株式会社	株式会社ディ･エフ･エフ
gooddo 株式会社	東京ガス株式会社
KDDI株式会社	東京海上日動あんしんコンサルティング株式会社
コクヨ株式会社	日本ガイシ株式会社
サントリーホールディングス株式会社	日本電信電話株式会社
株式会社佐藤建設	東山書房
桜山小児科クリニック	一般社団法人ほのぼの運動協議会
三和グループ社会貢献倶楽部	まえはら小児科　前原　幸治
東京海上 Share Happiness 倶楽部	横浜雙葉学園同窓会　レジナ会
シクミオ株式会社	株式会社ラングランズ
宗教法人　真如苑	リンベル株式会社
医療法人誠育会	ローム株式会社
一般財団法人　全国学生保障援助会	若松測量設計株式会社
外房子どもクリニック	

○ 被災地支援

【事業計画】支援センターの災害支援のあり方の完成をめざす。

・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が、2019 年度のような広範囲に及ぶ自然災害の場合も想定し、改めて検討することとした。
・2018 年度から引き継いだ災害支援金は 2019 年 10 月の豪雨災害の大きかった福島県・宮城県の子どもへのカード作成に拠出した。
（配布は、ふくしま・こおりやま・みやぎにお願いした。）

3. 組織再編事業

○組織の再編

【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し、チャイルドライン支援センターの組織のあり方を見直す。安定的な運営のあり方について、PT を立ち上げ検討し、臨時総会を経て持続可能な組織をつくる。

第 3 号議案 3　補足

5 月 10 日（金）総会資料とあわせてプレゼン案を各団体・会員へ送付
6 月 8 日（土） 通常総会（詳細別添）
6 月 9 日（日） 総会オプション企画「組織について考える会（「プレゼン」）
（会場：BIZ 新宿,詳細別添）
（投票はせず、プレゼン後に意見をいただく時間を設け、PT に反映できるようにする。当日参加できない団体からも事前にご意見をいただくよう呼びかける。）
6 月中旬　PT 発足（全国の意見を反映させられるよう結成する。理事 2 名）
7 月～11 月　PT 会議 5 回程度
（別途オンライン会議随時、会議の進捗は随時実施団体に共有、意見を受付）
11 月　組織案を会員に送付
12 月　運営者会議・臨時総会
2020 年 6 月初旬　通常総会　新体制スタート

・組織検討委員会が発足し、チャイルドライン支援センターの今後のあり方について協議した。
・子どもにとってより良いチャイルドラインとなるための支援センターのあり方についての組織検討委員会からの提案をエリア会議・全国運営者会議で検討した。

<エリア会議>

エリア	第 1 回	第 2 回	世話役
北海道東北	9 月 28 日（土）	12 月 22 日(日)	みやぎ
北関東信越	9 月 25 日（水）	12 月 15 日(日)	佐久
南関東	9 月 22 日（日）	12 月 21 日(土)	こまえ
東海	9 月 21 日（土）	12 月 22 日(日)	はままつ
北陸近畿	9 月 24 日（火）	12 月 22 日(日)	しが
中国四国	9 月 24 日（火）	12 月 22 日(日)	ひろしま
九州沖縄	9 月 29 日（日）	12 月 22 日(日)	みやざき

<全国運営者会議>　2 月 8 日（土）（参加団体数 77 団体　参加者 84 名）

・組織検討委員会は臨時総会の議案（案）を作成し、理事会に提案した。