

【2020 年度事業報告】

<2020 年度事業方針>

1. 子どもの権利条約に保障された、子どもの育ちを支える社会環境をつくるための活動を行う
2. 新型コロナウイルス問題や緊急課題に対して、チャイルドラインとしての社会的使命や果たせる役割について検討していく
3. チャイルドラインが受けとめた子どもの声を各実施団体とともに社会に発信するための分析及び政策、施策への提言、ロビイング活動等を行う。
4. チャイルドラインの活動を社会に広く知らせる
5. チャイルドライン支援センターのあり方・役割を整理し組織運営を整備する
6. チャイルドライン支援センターの運営の基礎であるエリア会議を充実させる。
7. チャイルドラインの担い手の研修力を強化し、質の向上を図る
8. チャイルドライン支援センターの財政基盤を強化する
9. オンライン上のデータ等のセキュリティ対策、子どもや関係者のプライバシー保護のため、プライバシーポリシー及び個人情報保護規定等の見直しや整備、発信時のルールの明文化等を行っていく
10. 行政・企業・他団体との協働や連携を推進する

<重点課題>

- (1) ミッションを論議し、確定する
- (2) 事業のあり方をエリア会議等を通して見直し取り組んでいく
- (3) 透明性を確保するために、諸会議の議事録等の作成及び開示を進めるとともに、検討プロセスの積極的な開示も工夫していく
- (4) 理事会体制及び組織体制の整備
- (5) 新型コロナウイルス感染症等による影響を調査し、対応を考えていく

2020 年度は以上のような方針で実施してきた。以下は 2020 年度を振り返っての総括。

(新型コロナウイルスは COVID-19 と表記する)

2020 年度を振り返るにあたり、2020 年 2 月 9 日臨時総会で議決した組織運営改革の方向に則り、またその方向を具現化した事業計画に沿って総括します。

何よりもまず、2020 年 6 月 13 日通常総会及び 7 月 28 日臨時総会を書面表決という異例の形で開催し、正会員の意見表明を確保できなかったこと、更に多くの不手際があったこと、民主的運営の基本を怠ったことを改めてお詫びします。コロナ禍とはいえ、決して許されないことでした。

この一年は、全国の実施団体が COVID-19 に振り回されました。その中でも、全国統一フリーダイヤル、オンラインチャット等の実施をはじめ、研修、広報、ファンド、社会発信に取り組んだことなどについてご報告します。

まず、2 月 9 日臨時総会の運営改革のためのポイント①透明性 ②実施団体主体 ③十分な論議及び組織のあり方についての「ネットワーク型（対等感を持った）の組織運営をできる体制にする」「執行機関である理事会とエリア・団体をつなぐ体制をつくる」という観点から見ていきますと、道半ばではありますが、確実に一步を踏み出すことができた一年であったと考えています。

透明性については、理事会議事録や助成金申請内容等、遅ればせながら共有することができました。また、実施団体主体となるよう全ての運営の基礎として定款に位置づけたエリア会議を、エリア幹事とエリア担当理事との連携により計 4 回に渡って開催し、これからのチャイルドライ

ンに関わる重要事項に関して、丁寧にやりとりすることができました。全国の実施団体には、さまざまな意見があり、たいへん困難な合意形成ではありますが、理事会からの一方通行にならないよう十分な議論を保障することで、回を重ねる毎に、その方向性が一致していっているように感じています。

以上のように、6月13日通常総会議案における重要課題(1) ミッションを論議し、確定する(2) 事業のあり方を、エリア会議等を通して見直し取り組んでいく(3) 透明性を確保するために、諸会議の議事録等の作成及び開示を進めるとともに、検討プロセスの積極的な開示も工夫していく(4) 理事会体制及び組織体制の整備(5) COVID-19による影響を調査し、対応を考えていく に関しては、まだまだ不十分ではありますが、一定(程度)進めることができたと考えています。

臨時総会以来、全ての会議がリモートというコロナ禍での困難な一年ではありましたが、多くの課題を前に、今後も実施団体、会員の皆様と共に、チャイルドライン活動を推進していきます。

2013年度に確認されたチャイルドラインのミッションについては2020年度内に確定する方向で、各実施団体、エリア会議において論議され、下記のように提案した。

子どもの権利条約の理念に基づき、子どもの「声」を受けとめることで、子どもがありのまま安心できる心の居場所をつくります。また、受けとめた「声」を社会に発信し、子どもが生きやすい社会を目指します。

1. チャイルドライン事業

①商標使用基準の取り扱い：ミッション論議と共に、商標問題についての検討をエリア会議等を通じて丁寧に行っていく。

2020年度第1回のエリア会議で、ミッションの変更を提案し、第3回のエリア会議の中で、具体的に検討し意見を出し合った。ミッションについては、第4回エリア会議で理事会案を提示した。

商標は、基本的には、実施団体と支援センターの共有の財産であり、その管理は、支援センターにゆだねられたものであることを確認した。商標使用基準については、引き続き論議していくこととした。

②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、全国统一番号・フリーダイヤル(0120-99-7777)を実施する。無言、頻回、妨害電話については、慎重に検討し、エリア会議等を通して合意を得ながら、迅速に対策を講じる。

- ・全国统一番号フリーダイヤル通話料(厚労省補助金)
- ・フリーダイヤル統計データ入力(厚労省補助金)

COVID-19の影響で、緊急事態宣言が発出された際には、回線数が30%に減少したが、全国の実施団体の連携で乗り切った。大人からの妨害電話についての論議をエリア会議で行った。複数団体からの事例提供、かかり続けている年数、その内容を慎重に検討し、具体的な対策を行った。11事例を妨害電話と確定し、うち9事例を迷惑電話設定済み。(3月31日現在)

- ・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」についてエリア会議で検討した。次年度も引き続きエリア会議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 (件)	着信数 (件)	着信率	つながった率	平均通話	総通話 時間 (時間)	総実施時間 (時間)
2020年4月	74,618	8,499	11.4%	67.3%	5分38.5秒	799	1,763.5
5月	58,590	9,562	16.3%	71.1%	5分54.5秒	942	1,839.0
6月	42,354	13,455	31.8%	80.8%	5分59.5秒	1,342	2,880.0
7月	44,051	14,828	33.7%	81.4%	5分53.0秒	1,452	3,043.0
8月	38,436	14,219	37.0%	82.5%	5分35.5秒	1,323	3,028.0
9月	45,949	14,220	30.9%	79.6%	6分03.5秒	1,435	2,989.5
10月	45,150	14,960	33.1%	80.1%	6分00.0秒	1,494	3,058.0
11月	42,958	12,604	29.3%	76.1%	6分39.0秒	1,396	2,992.0
12月	37,270	12,737	34.2%	77.0%	5分44.0秒	1,216	2,779.0
2021年1月	41,201	11,526	28.0%	77.2%	5分54.0秒	1,133	2,399.0
2月	41,419	12,037	29.1%	77.3%	6分07.5秒	1,228	2,549.5
3月	40,356	13,165	32.6%	79.9%	6分20.5秒	1,392	3,029.5
2020年度	552,352	151,812	27.5%	77.9%	5分59秒	15,152	30,645
1日平均	1,539	423				42.2	85
2019年度	436,047	181,196	41.6%	82.3%	5分50秒	17,603	38,966
前年比	116,305	-29,384			9秒	-2,451	-8,321
	126.7%	83.8%	-14.1P※	-4.4P※	97.5%	86.1%	78.6%

※Pはポイント

◇前年に比べ発信数が116,305件の大幅増加、一方総実施時間数は8,321時間の大幅減少となった。コロナ禍における実施体制の縮小が影響した。（実施時間の減少により、つながらないことが理由で発信回数が増加）

<端末別>

端末種別	発信数 (件)	着信数 (件)	平均通話	2020年度比率	2019年度	前年比
固定電話	84,657	23,402	06分02秒	15.3%	18.5%	-3.2%
公衆電話	8,054	2,514	07分16秒	1.5%	2.6%	-1.1%
携帯電話	459,641	125,896	05分57秒	83.2%	78.9%	+4.3%

◇固定・公衆共に比率が減少し、携帯電話の比率が増加した。

◇携帯電話（スマートフォンを含む）の利用率が83.2%と過去最高を更新した。

<不完了> (発信数 (552,352 件) のうち受けきれなかった電話 (400,540 件/72.5%) の内訳)

	時間外	話中	途中切れ	その他	不完了計	19年度
						不完了計
件数	25,697 件	97,684 件	156,232 件	120,927 件	400,540 件	254,851 件
発信数に対する割合	4.6%	14.7%	28.3%	21.9%	72.5%	58.4%

◇不完了の数、割合ともに増加している。(14.1 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 (件)	着信数 (件)	平均通話	総通話時間	都道府県名	発信数 (件)	着信数 (件)	平均通話	総通話時間
北海道	13,711	3,051	08 分 30 秒	25,930 分	大阪府	54,070	16,092	04 分 23 秒	70,461 分
青森県	1,977	517	05 分 02 秒	2,599 分	京都府	6,706	1,734	08 分 26 秒	14,628 分
秋田県	1,584	355	08 分 54 秒	3,157 分	滋賀県	10,394	2,517	05 分 44 秒	14,444 分
岩手県	2,888	953	04 分 30 秒	4,287 分	奈良県	1,024	232	10 分 06 秒	2,342 分
宮城県	9,652	2,647	09 分 29 秒	25,091 分	和歌山県	18,293	4,288	07 分 55 秒	33,964 分
山形県	8,545	2,086	11 分 03 秒	23,047 分	兵庫県	22,655	5,806	04 分 31 秒	26,196 分
福島県	4,555	1,164	08 分 33 秒	9,957 分	岡山県	9,824	4,696	02 分 03 秒	9,612 分
新潟県	7,242	2,250	04 分 22 秒	9,808 分	広島県	8,948	4,287	03 分 36 秒	15,443 分
長野県	14,646	4,073	07 分 34 秒	30,804 分	島根県	2,398	750	06 分 07 秒	4,589 分
群馬県	7,235	1,989	04 分 35 秒	9,104 分	鳥取県	3,038	1,442	01 分 57 秒	2,823 分
栃木県	4,610	867	08 分 42 秒	7,539 分	山口県	712	268	12 分 37 秒	3,381 分
茨城県	7,686	1,933	10 分 42 秒	20,678 分	香川県	570	232	08 分 04 秒	1,873 分
東京都	69,923	18,239	05 分 12 秒	94,763 分	徳島県	731	270	06 分 04 秒	1,637 分
神奈川県	38,999	11,437	08 分 09 秒	93,271 分	高知県	1,210	645	02 分 56 秒	1,890 分
千葉県	16,624	4,164	07 分 02 秒	29,310 分	愛媛県	531	232	07 分 15 秒	1,683 分
埼玉県	30,193	7,276	10 分 21 秒	75,246 分	福岡県	12,652	4,153	07 分 20 秒	30,481 分
山梨県	1,786	373	11 分 49 秒	4,411 分	佐賀県	3,083	811	04 分 23 秒	3,553 分
愛知県	81,341	19,732	04 分 16 秒	84,245 分	長崎県	7,949	1,858	18 分 52 秒	35,055 分
静岡県	6,137	1,666	07 分 28 秒	12,442 分	熊本県	3,400	668	07 分 07 秒	4,757 分
岐阜県	11,625	3,707	04 分 18 秒	15,910 分	大分県	2,017	547	07 分 44 秒	4,227 分
三重県	25,121	6,609	01 分 59 秒	13,144 分	宮崎県	2,072	550	08 分 33 秒	4,699 分
富山県	3,740	1,248	05 分 30 秒	6,870 分	鹿児島県	1,525	555	05 分 31 秒	3,066 分
石川県	3,684	1,434	04 分 21 秒	6,231 分	沖縄県	2,627	717	07 分 11 秒	5,156 分
福井県	2,419	692	07 分 40 秒	5,300 分					

<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	14 団体	24 回線	114 時間	35.0%	81.6%	40.3%
火曜日	12 団体	19 回線	86 時間	22.3%	73.0%	50.5%
水曜日	18 団体	27 回線	129 時間	43.9%	84.0%	40.7%
木曜日	9 団体	13 回線	60 時間	15.4%	65.9%	53.8%
金曜日	13 団体	21 回線	98 時間	47.9%	86.3%	51.6%
土曜日	15 団体	21 回線	93 時間	34.2%	81.7%	44.5%
日曜日	7 団体	9 回線	39 時間	10.1%	59.2%	61.8%

※稼働率は、「総実施時間」あたりの「総通話時間」の比率

◇月・水・金・土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・木曜日の体制強化は喫緊の課題である。

<通話料（月別）>

単位：円

通話料	2020 年度	昨年度比	2019 年度
4 月	830,584	-720,106	1,550,690
5 月	989,069	-587,669	1,576,738
6 月	1,395,295	-117,816	1,513,111
7 月	1,527,165	-52,371	1,579,536
8 月	1,407,206	-254,368	1,661,574
9 月	1,496,484	-114,397	1,610,881
10 月	1,561,598	-76,754	1,638,352
11 月	1,483,180	-120,766	1,603,946
12 月	1,306,373	-110,873	1,417,246
1 月	1,221,096	-211,068	1,432,164
2 月	1,302,932	-100,909	1,403,841
3 月	1,480,281	60,233	1,420,048
計	16,001,263	-2,406,864	18,408,127
1 日平均	44,572	-6,704	51,133

◇2019 年度に比べ、着信数は約 29,000 件減（-16%）、総通話時間も約 2,500 時間減（-14%）のため通話料が大幅に減った。（月別実施状況・計 参照）

③オンラインチャットの実施（通年）：全国的な会議及びエリア会議等を通して、オンラインチャットの事業について丁寧に話し合い、より多くの子どもたちを受けとめることができる実施体制を整える。同時に、セキュリティ対策を推進していく。

- ・オンラインチャット相談内容分析、対応検討（専門家交え）（厚労省補助金）
- ・オンラインチャット統計データ入力（厚労省補助金）

2020 年度は、18 団体が、毎週木曜、金曜、第 3 土曜に開設した。アクセスの多さに対応しきれず、開設団体を増やすことが急務となっている。

12 月 21 日に、「オンラインチャット運営者会議」を開催し、改めて、オンラインチャット事業を電話のフリーダイヤル事業と同じように、組織的に運営していくことを確認した。

3 月 6 日に、「オンラインチャット開設説明会」を ZOOM で開催した。39 団体の参加があった。専門家を交えての分析等は行えなかった。

オンラインチャットは、(株) ジーニーより社会貢献の一環として Chamo チャットシステム (AI. BiS プラン) の無償提供を受けている。2020年12月までの使用期限であったが、改めて継続使用の依頼をし、2023年12月まで、使用可能となった。

<オンラインチャットトラフィック> より 月別・端末別・曜日別
【オンラインチャットトラフィック】

<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 (時間)	のべ実施 時間数 (時間)
2020年4月	7,088	1,327	394	3,570	29.7%	41分49秒	274.6	263
5月	7,510	1,622	566	4,166	34.9%	40分38秒	383.4	338
6月	6,576	1,406	566	3,924	40.3%	40分43秒	384.1	373
7月	7,164	1,598	589	4,365	36.9%	38分08秒	374.4	374
8月	7,182	1,431	556	4,547	38.9%	37分26秒	346.9	347
9月	7,782	1,441	636	5,041	44.1%	32分02秒	339.6	376
10月	7,870	1,678	702	4,802	41.8%	33分41秒	394.2	388
11月	6,487	1,213	622	4,103	51.3%	31分07秒	322.5	390
12月	6,960	1,404	609	4,495	43.4%	31分23秒	318.5	360
2021年1月	6,492	1,392	568	4,231	40.8%	36分46秒	348.0	368
2月	6,726	1,460	599	4,304	41.0%	34分35秒	345.3	347
3月	7,004	1,602	585	4,428	36.5%	43分17秒	422.0	382
2020年度	84,841	17,574	6,992	51,976	39.8%	36分30秒	4,253.5	4,302
1日平均	232	156	62	142			37.6	38
2019年度	61,620	13,325	4,630	37,040	34.7%	37分52秒	2922.0	2,872
前年比	23,221	4,249	2,362	14,936			1331.5	1,430

※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

※1日平均の訪問件数とユニーク訪問数は年度計を366日で割っている。書き込み件数と対応件数、総対応時間、のべ実施時間については実施日数で割っている。

<端末別>

	合計	iPhone (スマホ)	iPad (タブレット)	android (スマホ・タブレット)	PC	不明
対応件数	6,992件	2,837件	366件	2,571件	1,217件	1件
端末別割合	100.0%	40.6%	5.2%	36.8%	17.4%	0%

<都道府県別>のデータはチャットトラフィックにはない。

<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	0日	0	0	0	0	0.0%	0.0%
火曜日	0日	0	0	0	0	0.0%	0.0%
水曜日	0日	0	0	0	0	0.0%	0.0%
木曜日	51日	234	991	503	2,155	39.8%	96.5%
金曜日	50日	182	766	394	1,672	38.2%	106.7%
土曜日	12日	52	177	129	475	50.2%	82.2%
日曜日	0日	0	0	0	0	0.0%	0.0%

※実施日数＝木・金、第3土曜実施

※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

（稼働率が100%を超えることについて：「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異なっていることが原因として考えられる）

④キャンペーン：時期や持ち方について、COVID-19の状況などを勘案して実施を検討する。

キャンペーンは、COVID-19の流行の影響などを検討した結果、実施しないこととした。

⑤ネット電話等への対応：インターネット回線による通話システムについて、従来の手段が大きく変わることから、現場の声を聴き、丁寧な論議を行っていく。

・インターネット回線電話プロジェクト（厚労省補助金）・インターネット回線電話保守（厚労省補助金）

ネット電話についてエリア会議等で論議した。

1月17日にエリア担当理事7名及び事務局長がそれぞれの地域でパソコンとアプリの入ったスマートフォンを準備し、スマートフォンから発信してパソコンで受信するテストを試み、通話はできた。しかし、システムを完成させるにはさらにテストを行う必要があったが、最終のテスト実施は十分できなかった。

⑥エリア会議・全国運営者会議：チャイルドライン支援センターの運営の基礎であるエリア会議を年間3回程度行っていく。ただし、COVID-19の状況により、WEB会議、メール等を通じた検討など、多様な方法を考えていく。また、必要に応じて全国運営者会議を開催する。

- ・エリア会議（JKA補助）
- ・エリア地域研修（厚労省補助金）
- ・全国運営者会議（オンラインチャット、対話強化研修等）（厚労省補助金）

・エリア会議

2019年度の「事業方針6. チャイルドライン支援センターの運営の基礎であるエリア会議を充実させる。」に即して、4回のエリア会議を開催した。2回目からエリア会議開催に当たって、全エリアの担当理事とエリア幹事で「エリア会議打合せ」を行った。

- ・エリア会議打合せ 9月5日、12月8日、3月10日
- ・エリア会議議題

第1回・・・事業方針案、2020年度方針案、事業計画案、エリア推薦理事の選出等

第2回・・・①無言、頻回、妨害電話について②キャンペーンについては、全国では行わない。

③ネット電話について④2020年度補助・助成事業とエリア会議の関係⑤子どもの状況と社会発信について⑥COVID-19による影響調査について⑦JKA2021申請内容を報告する⑧今年度エリア会議提案事項見直し

第3回・・・①ミッション論議とともに、商標問題について検討する。(第1弾)②オンラインチャットを電話に並ぶ全国的事業にしていくための話し合いをする。(第1弾)③アウトリーチプログラムのデータを共有し、内容や意義を話し合い、地域での使い方について深める④2021年度厚労省補助金申請の検討

第4回・・・①ミッション論議とともに、商標問題について検討する。(第2弾)②オンラインチャットを電話に並ぶ全国的事業にしていくための話し合いをする。(第2弾)③「つぶやく」について④2021年度通常総会にむけての第1回エリア会議開催のお願い

・各エリア会議開催日

エリア名	幹事	開催日	形態
北海道東北	いわて 伊勢志穂	5月16日、10月4日、12月27日、3月28日	全て ZOOM
南関東	せたがや 佐々木真由美、 藤原直子	5月5・6日、10月10日、12月29日、3月14日	全て ZOOM
北関東信越	さいたま 太田久美	5月17日、10月10日、12月12日、3月20日	全て ZOOM
東海	みかわ 神谷由美子	1回目会議せず10月24日、12月27日、3月21日	1回目はメールでやりとり 他はZOOM
北陸近畿	しが 谷口久美子	5月9日、10月18日、12月26日、3月14日	5/9.12/26ZOOM, 10/18.3/14 京都&ZOOM
中国四国	うさぎのみみ 楠本知恵美	5月10日、10月3日、12月26日、3月21日	10/3 於岡山&ZOOM 他はZOOM
九州沖縄	もしもしキモチ 三宅玲子	5月12日、10月7日、12月26日、3月27日	全て ZOOM

・エリア地域研修

エリア名	研修内容・講師名	日時・形態
北海道東北	愛着障害～こどもの不安に寄り添う～ 講師 米澤 好史 氏 (和歌山大学教育学部教授)	2/28 ZOOM
南関東	開催無し	
北関東信越	「こころの多様性」と「内省を促すコミュニケーション」 講師 岡田 健一 氏 (もしもしキモチ代表理事)	3/13 ZOOM
東海	支え手の役割について 講師 山本 多賀子 氏 (せたがやCL支え手)	2/27 ZOOM
北陸近畿	コロナ時代のメンタルヘルス ～子どもの権利条約を社会に生かす～ 講師 明橋 大二 氏 (真生会富山病院心療内科部長)	3/14 於京都&zoom
中国四国	講義編・・・支え手の役割～支持と指導の統合 実践編・・・ロールプレイングによる体験と検討 講師 安部 主晃 氏 (広島大学大学院心理学講座助教)	10/4 9:30～12:30 於岡山&zoom
九州沖縄	「こころの多様性」と「内省を促すコミュニケーション」 講師 岡田 健一 氏 (もしもしキモチ代表理事)	2/27 ZOOM

全国運営者会議は、COVID-19の状況を勘案し、開催しなかった。

⑦担い手の質の向上研修：電話及びオンラインチャットの受け手・支え手の養成、継続研修の実施を支え質の向上に繋げていく。質の向上を図るため、エリア会議等を通して各団体での担い手研修、実践交流を行っていく。

- ・オンラインチャット相談員養成研修（厚労省補助金）
- ・オンラインチャット対話強化研修（厚労省補助金）
- ・支え手のスーパーバイズ機能強化、支え手養成研修、継続研修プログラムの作成（JKA 補助）
- ・研修担当者研修会（JKA 補助）

- ・オンラインチャット相談員養成研修「チャイルドライン中野子ども電話」5月24日～25日（厚労省補助金）
- ・オンラインチャット対話強化研修（厚労省補助金）
オンラインチャット運営者会議 12月21日オンラインで開催 18団体38名参加
- ・支え手のスーパーバイズ機能強化（中四国で実施）、支え手養成研修（実施なし）、継続研修プログラムの作成（JKA 補助）
- ・研修担当者研修会（JKA 補助）（2019年度事業だったがCOVID-19の影響で2020年9月30日まで事業を延長し、実施した。《ほっかいどう（WEB開催）、あおもり（WEB開催）、あきた（WEB開催）、にいがた》）

⑧アウトリーチプログラム：プログラムが地域、実施団体の取り組みとなるよう、内容や意義をエリア会議等であり方そのものも含め丁寧話し合っていく。

- ・プログラム検討会議（厚労省補助金）
- ・プログラムレクチャー（厚労省補助金）
- ・プログラム実施補助（子どもへの配布資料印刷・説明用表情カード印刷（厚労省補助金））

プログラムが地域、実施団体の取り組みとなるよう、内容や意義をエリア会議等であり方そのものも含め話し合った。

第1弾（高学年向け）のプログラムレクチャー実施希望団体を募り、希望する団体に対して行った。

11月22日 チャイルドラインおおいた、1月23日チャイルドラインはらっぱ、

2月16日チャイルドラインすいた、3月3日チャイルドラインみやぎ（オンライン実施）

第2弾（低学年向け）については、実演トライアルをチャイルドラインみやぎを中心に実施し完成した。プログラム実施に使用する表情カード、冊子の作成を行った。次年度から、このプログラムは、プログラムの利用希望をする団体に提供していく。

⑨団体支援：既存の団体に対して、エリアと連携して必要な支援を行う。また、各地の準備団体の状況などの情報共有を該当エリアと積極的に行っていく。

- ・実施団体に対しては、エリア会議を4回開催し、エリア内で丁寧な情報共有に努めた。
- ・準備団体：「チャイルドラインしょうない」（山形県）・2月～3月養成講座実施
「チャイルドラインなら」（奈良県） 開設準備継続中
- ・「COVID-19 感染防止対策費用」による感染拡大防止
COVID-19の感染拡大防止策として、厚労省自殺防止対策事業予算の「COVID-19 感染防止対策費用」を充て、チャイルドライン実施団体が備品や消耗品を購入できるよう支援を行った。

2. アドボカシー・広報・ファンド事業

①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。

②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。

以上を目的として事業を実施した。

①子ども向け広報：全国の子どもたちへの広報を進めると共に、該当エリアと連携して空白県の子どもたちへカードを配布する。子どもたちへの周知の多角化をめざし、企業や他団体との連携を図る。

- ・カード・ポスター・リーフレット作成配布（空白県等子ども向け）（厚労省補助金）
- ・カード制作代行（厚労省補助金）

- ・リーフレットを作成・刷新し、印刷した。（10,000部）
- ・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協力により全国の児童館（2,800館）に、日本小児科医会の協力により全国の小児科医院等（5,800か所）に、それぞれポスターを配布した。
- ・NPO法人全国こども食堂支援センターむすびえの協力で、全国の子ども食堂167カ所を通してチャイルドラインのカードを届けた。
- ・#学校ムリでもここあるよ2020キャンペーンに協力し、フリースクール、子ども食堂など子どもの居場所へカードとポスター配布をした。（キャンペーン期間 2020年8月17日～9月12日）

<空白県広報>

チャイルドライン実施団体のない6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協力を求め、全空白県にカード約170万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
佐賀県	150,200	9月	事務局アルバイト及びボランティア
香川県	162,100	11月	ゼネラル・ビジネス・サービス株式会社、ボランティア他
沖縄県	307,000	10・11月	東京海上ビジネスサポート株式会社、ボランティア他
熊本県	304,000	11月	東京海上日動火災株式会社、東京海上ビジネスサポート株式会社他
茨城県	441,000	2月	事務局アルバイト
兵庫県	331,500	3月	事務局アルバイト

②子ども・若者参加：ホームページに寄せられた声を集約、発信する。

- ・ホームページに子どもから寄せられた質問・意見・感想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。
- ・COVID-19の感染拡大に伴い、チャイルドラインの回線数が30%に減少したため、子どもの声を受けとめる方法として理事会で話し合い、事業計画にはなかったが、事態の緊急性に鑑み、ホームページ上に子どもが気持ちを吐き出せる場として「つぶやく」を設置し、寄せられた声の一部を「みんなのつぶやき」としてHPで公開した。「つぶやく」については、エリア会議などで実施団体とともに今後のあり方を検討した。

③年次報告、ニュースレター：ニュースレターを季刊で発行する。

- ・ニュースレター2回の発行
141号「COVID-19関連記事」等 1900部 11月1日発行
チャイルドライン実施団体・正会員・衆参国会議員・メディア各社・子ども支援関係団体・全国弁護士会・全国福祉協議会などに配布した。
- 142号「議連勉強会報告」湯浅誠氏寄稿「子ども支援の輪」700部 3月31日発行

④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：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、チャイルドライン支援議員連盟と連携、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。

- ・2020年11月25日チャイルドライン支援議員連盟総会・勉強会において、チャイルドラインから見える子どもの状況を発表し、提言を行った。また、COVID-19の影響を受けている子どもの状況についても報告した。その内容について、ニュースレターに掲載した。
- ・議連メンバーをはじめとする国会議員、関係省庁に2020年度の年次報告書を配布し、子どもの現状を報告した。

⑤「子どもの権利条約」の周知に努める：他団体との連携・協力のもと「子どもの権利条約」の周知活動に取り組む。

- ・年次報告、リーフレット、子ども向け冊子、ホームページなどを通して「子どもの権利条約」の周知につとめた。

⑥子どもの声の分析・年次報告：チャイルドラインが受けた電話・チャットのデータベースをもとに、子どもの置かれている状況についての分析を行い、2020年次報告として子ども施策への提言にまとめ、社会発信する。エリア会議においても、各地域で受けた子どもの声に基づき、分析・発信していくことが可能となるよう支援する。10年間のデータ分析を行う。

- ・データ分析、社会発信プロジェクト（厚労省補助金）
 - ・フリーダイヤル10年のデータの分析を専門家も交えて行う（厚労省補助金）
 - ・年次報告の作成、データ集積、活動報告会（JKA補助）
- ・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・メディア各社・子ども支援関係団体・全国弁護士会・全国社会福祉協議会などに配布した。
 - ・支援議員や支援企業に対して、年次報告書を元に活動報告を行った。
 - ・COVID-19に関するデータを分析し、ホームページで発表した。また1月9日に事務局内で理事に向けてそのデータ勉強会を行った。
 - ・10年間に累積した500万件のデータを整理し、ツールや年齢・性別・主訴別などをクロス集計して、深刻な主訴を元に専門家を交えて分析し、報告書をまとめた。

⑦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**：企業、他機関との連携、協働を模索し実行する。
- ・**資金調達**：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。

渉外活動

- ・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。COVID-19の影響で例年のように行えなかったが、複数社との協働を実施し100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お伝えし、傾聴の啓発活動を実施した。
- ・事務局でのボランティアサロンはCOVID-19の拡大により開催しなかった。
- ・議連勉強会の際にテレビ取材、記者インタビューを受けた。メディアからのインタビュー、ラジオ出演、新聞記事への寄稿など積極的に認知度を上げる活動をした。
- ・㈱新学社から取材を受け、子育て応援情報誌「ポピーf」に紹介された。
- ・マスコミからの取材に対応し、複数のメディアに紹介された。
- ・原稿執筆依頼を受け寄稿した。
公益財団法人人権教育啓発推進センター人権教育啓発情報誌「アイユ」
更生保護法人日本更生保護協会保護司向けの研鑽誌『更生保護』「SNSによる相談事業について」

・ヒアリング・取材

- 12月6日 公益社団法人日本産婦人科医会助成保険部より「COVID-19の流行下での『困難な問題を抱える居場所のない若年女性』の予期せぬ妊娠等に関する実態調査と支援方策の検討調査依頼」
- 1月8日 角川つばさ文庫より書籍発行に関するヒアリング（東日本大震災関連）
- 1月10日 読売中高生新聞取材
- 2月26日 公益財団法人人権教育啓発推進センター 人権教育啓発情報誌 月刊誌「アイユ」令和3年4月号掲載 インタビュー

資金調達

- ・既存支援先を訪問し2019年度の活動報告と2020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。
- ・2019年度より着手した資金調達方法として、ココ・コーラボトラーズ寄付型自動販売機のパイロット版を長崎、鎮西学院高等学校に設置した。
- ・支援会員をさらに募るための「支援会員募集のご案内」を作成した。またニュースレターやリーフレットに支援会員募集を掲載した。

企業からのご寄付・協賛（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（ソフトバンク）
gooddo 株式会社	株式会社 デイ・エフ・エフ
KDDI 株式会社	日本碍子株式会社
コクヨ株式会社	日本電信電話株式会社
エスビー食品株式会社	津川診療所
サントリーホールディングス株式会社	一般社団法人ほのぼの運動協議会
株式会社佐藤建設	横浜雙葉学園同窓会 レジナ会
三和グループ社会貢献倶楽部	株式会社ラングランズ
公益社団法人日本フィランソロピー協会 （東京海上 Share Happiness 倶楽部 分）	リンベル株式会社
シクミオ株式会社	若松測量設計株式会社
宗教法人 真如苑	とびせ小児科内科医院
一般財団法人 全国学生保障援助会	リンナイ株式会社
かサシトモクリニック	世界のママが集まるオンラインカフェ
東京海上ビジネスサポート株式会社	エスビー食品株式会社
吉村小児科	鎮西学院高等学校
特定非営利活動法人国際子ども権利センター	東邦ガス株式会社
株式会社おそうじ革命	株式会社ヘンプフーズジャパン
ゼネラル・ビジネス・サービス株式会社	江崎グリコ株式会社
連合 愛のキャンパ	

⑧緊急時対策：突発的に発生する事案に対応する体制をつくる。

- ・COVID-19の拡大によってチャイルドライン実施団体が受けた影響についてのアンケート調査を行い、集計したものを各団体と共有した。

3. 財務管理

①財務管理を行う

COVID-19の影響で、予定の事業ができなかったこともあり、予算の執行が予定通りにはいかなかった。また、事業の進捗が遅れたことで、年度末の会計処理が立て込んでしまったことは否めない。

東京の感染が拡大し、緊急事態宣言が出されるなど支援センターに関わっている役員がほとんど事務局へ行くことができなかった。会議などもすべてオンラインとなり、帳簿の確認などが難しい状況であったが、事務局で適正に管理していることを確認しながらすすめてきた。

会員から透明性の確保という要望も出されており、助成金・補助金申請についてはエリア会議で出された意見などを取り入れ対応できたが、財務についてどのような方法でどの程度開示するかなど、さらに検討していく必要がある。

予算に占める補助金の割合が高くなっているため、自主財源の確保が求められており、支援会員の拡大、資金調達などを話し合ってきた。

また、毎年支援をいただいていた企業などからは例年と同様の寄付などをいただくことができた。その際、支援センターに寄付の目的や使途の説明を求められたため、さらに活動の重要性を報告していく必要がある。

②助成金申請については、早い段階でエリア会議等に情報を提示し、丁寧に検討した上で決定していく。

JKAの申請や、厚労省自殺予防補助金などの申請について、経過も含めエリア会議の議題として可能な限り開示をしてきたことにより、エリアの意見などを取り入れて申請内容に反映できた。

COVID-19により全国の各団体が活動の継続を維持することに苦慮する中、感染対策に関する追加の補助金を組み込むことができ、各団体に有効に使用してもらおう形を整えることができた。

4. 情報管理

①全ての事務・事業に於けるセキュリティ対策を推進する。

- ・情報管理やセキュリティに対する意識を高める為に実施団体にセルフチェックを推奨し、情報セキュリティサイトの紹介をする文書を送付した。
- ・情報管理は組織にとって社会的責務であることを踏まえ、研修を行った。60団体の参加があり関心の高さがうかがえた。今後も安全に情報を取り扱うために実施団体に情報管理者を置き研修などを継続していく。

情報管理・セキュリティ研修会（オンライン実施）

日時 2021年3月6日 13:00～15:00

講師 七條 麻衣子 氏

テーマ 「情報」について考える～組織・個人が被害者にも加害者にもならないために～

②電話・チャットデータの集積（通年）、データベース管理：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。更に分析・社会発信するためのデータベースのあり方を検討していく。

- ・2020年4月から2021年3月までに受けた電話／チャットの統計データを集積した。
- ・COVID-19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行い分析した。
- ・「10年データの分析」を行った際、データベースの変更があると、その前後のデータ分析に支障が発生し、連続のデータにならなくなる恐れが出るなど、データベースの変更については熟慮とデータの重要性について考えていく必要があることがわかった。

5. その他

①世界の子どもへのヘルプラインの情報収集

CHI (Child Helpline International) に所属している。

