チャイルドライン支援センター
活動報告

チャイルドライン 寄付付き自動販売機設置

コカ・コーラボトラーズジャパン社のご協力のもと、チャイルドラインのラッピングが施された寄付付き自動販売機の設置を進めています。売上の一部がチャイルドライン活動に寄付されます。

※お問い合わせは、チャイルドライン支援センターまで

チャイルドライン支援センター 2022年次報告発行

「2022チャイルドライン年次報告」を発行しました。2021年度の電話およびオンラインチャット相談のデータからみえる子どもたちの状況と社会課題、子どもが気持ちを書き込む場「つぶやく」、子どもの権利条約の理念に基いた、チャイルドライン活動についてお伝えします。

※競輪の補助を受けて作成しました。

チャイルドライン全国キャンペーン 「聴かせてほしい あなたの声」実施

チャイルドライン全国キャンペーン「聴かせてほしいあなたの声」を以下のとおり実施しました。夏休み終了前後の子どもたちの不安な気持ちを受けとめるよう体制強化しました。

2022年8月22日（月）～9月4日（日）
フリーダイヤル＆オンラインチャット
まいにち16時～21時

ご支援・ご協力 ありがとうございます

thank you

●2022年1月～7月のご寄付総額
9,792,292円

子どもたちの生きやすい社会を目指し活動するチャイルドラインへのご支援をこれからもよろしくお願いいたします。

ゆうちょ銀行
振替口座　00120-5-425245
（019支店　当座0425245）
口座名　NPO法人チャイルドライン支援センター

※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控除を受けることができます。
（内閣府HP　https://www.npo-homepage.go.jp）

フリーダイヤル、オンラインチャット＆つぶやく 実績

●**フリーダイヤル**

2022年1月～7月	当期	前年同期比
発信数	263,721件	-13,005件
着信数	103,883件	-10,609件
着信率	39.3％	＋5.4ポイント
平均通話時間	5分17秒	-25秒
総通話時間	9,081.7時間	＋248.6時間

●**オンラインチャット**

2022年1月～7月	当期	前年同期比
訪問人数	75,844件	＋26,002件
書込件数	18,470件	＋7,940件
対応件数	6,093件	＋1,988件
対応率	33.4％	-5.7ポイント
平均対応時間	44分49秒	＋7分19秒
対応時間	4,546.5時間	＋1,987.8時間

※フリーダイヤル＝NTTコミュニケーションズ トラヒック調査ツールより
オンラインチャット＝チャットシステムAI.BiSのレポート解析結果
およびチャイルドラインデータベースより

●**つぶやく**

2022年1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月
1,689件	1,665件	1,562件	1,319件	1,627件	1,487件	2,107件

Yahoo!ネット募金に参加中

広く子どもの現状をお伝えし、全国のみなさまからのご支援を求めています。お力添えをよろしくお願いいたします。

※Yahoo!ネット募金とは、さまざまな社会課題の解決を目的にヤフー株式会社が運営する寄付のポータルサイトです。クレジットカードやTポイントによる寄付に対応しています。

編集後記

◆今年は夏休みが明ける前後に全国キャンペーンを行いました。おとなだって長い休みの後は憂鬱になったり、億劫になったりするものです。おとなのようにお金を使ってストレス解消できない子どもたちは、どんな風に新学期を迎えたのかなと思いを馳せる秋のはじめです。（髙橋）

発行日：2022年10月10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）
〒162-0808東京都新宿区天神町14神楽坂藤井ビル5階　TEL：03-5946-8500　FAX：03-5946-8501
URL：https://www.childline.or.jp/　E-mail：info@childline.or.jp

特定非営利活動法人 チャイルドライン支援センターニュースレター vol.145 発行日：2022年10月10日 〒162-0808東京都新宿区天神町14 神楽坂藤井ビル5階

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.145

巻頭言

「傾聴」active listening の意味について 子どもadvocacy アドボカシーの視点から改めて考える

チャイルドラインの活動をしていると、「傾聴」という言葉はあふれる程出てくる。では、本当の傾聴とは何なのか、何のためにするのか、傾聴する（される）ことでどうなる（変わる）のか、きちんと答えられる人は少ない。ただ、聞いていればいいのか、相手の言ったことを繰り返す（いわゆるオウム返し）だけでいいのか、「聴ききる」という言葉も聞く。だが、その本質は曖昧なままだ。

そこで、「傾聴」を提唱した、米国心理学者カール・ロジャーズ（Carl Rogers）の論文から引用する。（※クライアント、セラピスト等、カウンセリングにおける用語を使用している）

> *（前略）クライアントは相手が自分の感情に受容的に傾聴していることに気づくにつれて、少しずつ自分自身に耳を傾けるようになっていく。彼は、自分の中から伝えられるものを受け取り始める。例えば、自分が怒っていることに気づいたり、どのような時に自分が猛威を感じるのかを認めたり、どのような時に自分が勇気を感じるのかを理解したり、というように。（中略）自分を傾聴することを学習すると、彼は自分自身に対してより受容的になることができる。自分が隠してきた恐ろしい部分をより多く表現するにつれて、彼はセラピストが自分や自分の感情に一貫した無条件の積極的関心を向けていることに気づくのである。彼は少しずつ自分に対して同じような態度をとるようになっていく。つまり、ありのままの自分を受容するようになり、そして生成のプロセスの中で前進しようとするのである。さらに彼は、自分の中の感情をより正確に傾聴することになり、自分に対して評価的でなくなり、より受容的になるにつれて、より自分自身と一致する方向へ向かうようになる。（中略）つまり彼がより自分に気づくようになり、より自己受容的になり、防衛的でなくなり開かれていくにつれて、彼はついに、人間生命体にとって自然な方向へと自由に変化し成長することができるようになっている自分を見出すのである。*（『ロジャーズ主要著作集3・ロジャーズが語る自己実現の道』岩崎学術出版社、傍線筆者）

つまり、チャイルドラインにおける子どもと聴き手である受け手の関係に置き換え、「傾聴」の意味を改めて考え直してみると、受け手が受け身的に子どもの声をただただ聴くということが目的ではなく、子どもが自分自身を聴けるようになるための傾聴だということだ。信頼できる受け手に寄り添って傾聴してもらうことで、自分自身の心の声を聴いていける自立した人間に成長していくことを援助するということなのである。

子どもアドボカシーにおける「意見形成支援」につながる「傾聴」の在り方は、一人の人としての聴き手とやりとりする中で、子ども自身が自分の感情や意思、意見に気がつき、それを受けとめ明らかにして、自分の意志として（責任を持てる）行動へとつながっていくことにあるのではないかと思うのである。これは現在進められている子どもの最善の利益を保障する意見表明支援員（アドボケイト）に求められる姿勢でもある。

私たちは、自分の成長と子どもの成長が重なり合う、魂の交流を目指す必要があるのではないか。

チャイルドライン支援センター
代表理事　竹村 浩

こども支援の輪

子どもの権利条約第12条と&子どもアドボカシー

子どもアドボカシーは子どもの意見表明権を支援する活動です。その拠り所は「子どもの権利条約第12条」（子どもの意見表明権）です。チャイルドラインもまた、第12条に基づく活動です。この条文は以下のように規定しています。

> 1．締約国は、自己の意見を形成する能力のある児童がその児童に影響を及ぼすすべての事項について自由に自己の意見を表明する権利を確保する。この場合において、児童の意見は、その児童の年齢及び成熟度に従って相応に考慮されるものとする。
>
> 2．このため、児童は、特に、自己に影響を及ぼすあらゆる司法上及び行政上の手続において、国内法の手続規則に合致する方法により直接に又は代理人若しくは適当な団体を通じて聴取される機会を与えられる。

第１項は「意見を表明する権利」（right to express their views）を保障しています。これまで子どもは保護や教育、しつけなどの対象とされる傾向がありました。こうした営みの中で、おとなは子どもの意見を訊くこともありましたが、おとなの都合で訊きたいことを訊く傾向がありました。おとなが主体で子どもは客体（受け身の存在）だと暗黙の裡にとらえられていたのです。

「意見を表明する権利」は、子どもがおとなと対等な権利行使主体であることを宣言しています。しかしながら子どもが意見を表明しても、おとなや社会に届きません。この社会は声の大きい人（権力のある人）が動かしており、子どもの声は小さい（権力を持たない）からです。そのため「子どもの声なんか」と軽んじられてしまう傾向があります。こうした子どもの声を支援して、おとなや社会に届くようにするのが子どもアドボカシーの役割です。

次に大切なのが「相応に考慮される」という点です。子どもが声を上げても、おとながそれを聴き尊重することがなければ、子どもたちは無力感を感じるだけです。それどころか「わがままだ」と言われて声を抑えつけられたり、罰を受けて傷つくことすらあります。おとなが子どもの声に耳を傾け尊重することによって初めて、子どもの意見表明権は意味のあるものになります。そのため、子どもの声を傾聴し、子どもが自信や力を回復するのを支援すること、そして「子どもの声を聴く文化」を築くことが子どもアドボカシーの基盤です。これはチャイルドラインと共通するものです。

第２項は「聴取される機会」を規定しています。「司法上及び行政上の手続」のような重要な意思決定の際には、子どもの声が「聴かれる権利」（right to be heard）を保障しなければならないということです。たとえば児童福祉施設への措置や親の離婚の際などに、誰とどこで暮らしたいのかを子どもたちは聴かれ、その意見を尊重して決定が行われなければなりません。こうした際に支援するのも子どもアドボケイトの役割です。アドボケイトは、子どもの気持ちを聴くことを基盤に（傾聴）、子どもが自分の意見をまとめられるように支援し（意見形成支援）、子どもが意見を伝える場に同席して支援や代弁を行い（意見表明支援）、意思決定者が子どもの意見を真剣に聴きそれを尊重して意思決定を行うように働きかけます（意見実現支援）。

チャイルドラインも、立脚点は子どもアドボケイトと同じではないでしょうか。チャイルドラインで気持ちに耳を傾けられることで、子どもたちは傷ついた心を癒され、力や自信を取り戻し、気持ちや意見を関係するおとなに伝えることができます。このように共通した基盤を持つ子どもアドボカシーとチャイルドラインが力を合わせることが、子どもの権利が守られる社会をつくるために現在求められていることではないでしょうか。

チャイルドライン支援センター理事
子どもアドボカシー学会代表
熊本学園大学社会福祉学部教授
堀 正嗣

チャイルドラインだから話せる…

電話 チャット つぶやき

子どもの声を聴く責任

子どもたちの声からは、家庭、学校など様々な場所で人権侵害を受けていること、気持ちや意見を聴かれることのないままに、おとな優先の社会で苦しんでいることが伝わってきます。その声を聴いた私たち「チャイルドライン」は子どもの代弁者として、社会に発信していく大きな役割と責任を担っています。

子どもは怖さを感じたり否定されたり一般論や価値観を押付けられると話せなくなります。勇気を出して話してくれた子どもは、最後まで傾聴され気持ちに寄り添われることで心を軽くします。本音を受けとめられた子どもの心には自己受容と生きる意欲が芽生えるでしょう。

子どもの話

- 母が気持ち悪い。スマホには位置情報や監視アプリが入っている。LINEも見られた。親とはいえプライバシーの侵害にあたります。
- 私はきっと、いじめられている子を助けたいと言っているだけの偽善者。助けたいのに助けられない人も辛いです。
- 「〇〇（国名）人はキモい」と言ってる男子がいる。ウクライナのことで、同じ小学校にいるロシア人の子がいじめられないか心配だ。
- 親が体を壊してる。代わりにしている障碍者の兄の介護を、少しでも嫌だと感じる自分への罪悪感で押しつぶされそう。
- 先生がある子に「君はこのクラスにいなければならない存在」と言ったそうで、何か、自分は存在しなくてもいいという感じ。

身近なおとなに話せない…

- 先生に将来の夢を否定された。生徒の夢を本気で応援する学校って言ってたのに本気で話して傷ついた。もう何も先生に話したくない。
- 母が嫌いなわけではない、怒られる時一言一言に圧を感じてしまう。親は好き放題言える、でも子どもは怒られるから怖くて言えない。
- 助けてって言うのはいけないことですか？大丈夫？って聞かれたら大丈夫って言うしかないでしょ？
- 親に「みんな我慢してる」と言われ、私より辛い人が居るから私は辛く感じちゃダメ、辛いとか思って気持ち悪いと思ってしまいます。
- 先生の前では優等生、友達の前では賢い人、家族の前では楽観的にと、そうやって自分の仮面を塗り固めて本音が言えなくなった。

傾聴されることで自ら光を探し始める！

- 誰かはわかりませんが相談にのってくれた人へ。私にも悪い点があり正直責められるかもという不安の中で電話したら「辛かったね」と一番欲しかった言葉をくださいました。途端に涙が溢れて全て話すことが出来ました。私も逃げていました。本当にありがとう。
- 学校を休んだ。仕方なく父と色んな話をした。そしたら久しぶりに楽しく話せ心からの笑顔が溢れた。自分は上手に会話ができないが、どうしたら良いか、どうしたら楽しく話せるかが分かった。相手の話をどうしてそう言ったのかを考えて、聴いて理解すること。
- 受験生です。最近思うように結果がでなくなって、頑張らなきゃなって思うほど頑張れなくなって、死ぬことばっかり頭に浮かんで自暴自棄になっていました。最後まで聴いてくれてありがとう。涙が出てきました。すこし気持ちが楽になった。
- 電話に出てくれたおばさんは「辛かったねんな」と言ってくれ大泣きしました。私ですら認めてなかった私の頑張りを気付かせてくれた。死にたくなったら又電話しよう、こんな私だけど生きてみようって思えました。私、将来は、子どもが生きやすい日本を作りたい。

子どもたちが話してくれる内容は様々ですが、「（身近な人には）誰にも話せない」という思いが共通しています。

※個人が特定されないように内容を編集してます。