

【 2022 年度事業報告 】

<全体まとめ>

<ミッション>

子どもの権利条約に基づき、子どもの「声」を受けとめることで、子どもがありのままに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。

猛威を振るった新型コロナウイルスは、私たちの社会生活全体に大きな爪痕を残しました。社会やおとなたちが大きく揺れ動き、もともと権利が保障されにくかった子どもたちへのしわ寄せがより大きく深くなりました。また、ロシアによるウクライナへの侵略は2年目を迎え、ウクライナの子どもたちだけでなく、日本の子どもたちも、この世界が決して安全な世界ではないことを実感しています。子どもの自死の増加は、おとなや社会に大きな衝撃を与えています。自死に至らなくても、多くの子どもたちがうつ病、不安障害やPTSDを抱えている状況は、社会全体で子どもたちを精神的に追い詰めていることの表れです。

チャイルドラインは、子どもの「声」を聴くことが大きな仕事です。だからこそ、その聴き方、聴く姿勢、聴いてどうするのかが問われ続けます。子どもの声を聴くということの意味や意義を、そして聴いた子どもの「声」を、社会に向けて発信し続けなければなりません。

今や、いくつかの法整備と共に、子どもの権利保障の流れができようとしています。子どもから聴くことの重要性が、社会的養護、養育中心ではありますが、行政の中でも、子ども施策を進める上で前提であり、重要であることが認識されつつあります。こういった情勢の中、子どもの声を聴き代弁していくというチャイルドラインが果たすべき社会的役割は、更に大きくなってきています。その要請に応えるためには、子どもの「声」から子どもを取り巻く環境や状況を分析し、社会に訴えるだけでは不十分です。子ども自身が主体となり問題解決していけるよう傾聴することで、その権利を保障し子ども自らが発信していけるよう関わります。だからこそ、そのことを実現していくための組織としての力量を強めていく必要があります。

そういった意味で、2022年度は、様々な組織強化のためのアプローチを試みました。

方針の柱として、子どもの権利条約第12条第1項「意見表明権」と合わせ、第2項「聴かれる権利」（聴いてもらえる権利）を保障するために、チャイルドラインの聴く手段を『統一番号フリーダイヤル、ネットでんわ』・『オンラインチャット』・『つぶやく』の3本柱とし、その拡大・充実を図りました。また、発信地域を子どもにきくことで、全国と地域が共に子どもの声を受けとめ、共有し、社会発信していくための仕組みづくりも進めました。また、私たちの大きな柱である傾聴は、人としてのあり方や成長にもつながることであり、傾聴の質の向上の必要性について課題を共有し、“より深く聴くこと”への挑戦を始めました。さらに、子どもへの様々な権利侵害の現状を踏まえ、チャイルドラインが子どもに対して果たすべき社会的役割の大きさを認識し、電話、チャット、つぶやくから入ってくる子どもの「声」からの発信について、子どもアドボカシーの視点など、様々な角度から検討し始めました。

ミッション実現のための方向性を共有しながら、手段の多様化を認め合い、各地域主体の積極的な事業展開を促進していくためのサポートを行ってきました。しかし、各実施団体の状況は厳しく、運営や事務局が継続しにくくなり、受け手支え手等の担い手が減少するなど、組織の力が弱ってきてい

ます。それぞれの実施団体が内包する課題も多様となっています。それでも、コロナ禍の厳しい状況のなかではありましたが、各地域では様々な試みが行われ、成果が見えている地域もあります。それらを共有し、全国の経験に活かしていく試みが必要となっています。

このような状況のなか、運営の基盤であるエリア会議を年3回実施し、意見を出すだけでなく、お互いの考え方の違いを理解し、共に歩むことができる運営に努めました。まだまだその声を受けとめ、ビジョンを共有し、共に歩いていけるための基盤づくりにはほど遠い状態ではありましたが、ネットでんわ等懸案だった事業を大きく前進させた一年でもありました。

今後は、全国の事業を統一して実施するためのナショナルセンターとなっていくのか、自立した団体の集まりであるチャイルドライン活動として自立支援を進めていくのか、これから支援センターが果たしていく役割、方向性について大きな決断が必要です。

現在、エリアや実施団体のみなさんと相談しながら、空白県の新規実施団体づくりの芽が芽生えつつあります。各実施団体が仲間を増やし、多様性を認め合うことで関わる団体を増やし、社会の要請にも応えうる組織力の拡充を図る必要性に迫られています。

5つの強化プロジェクト・目標・事業・ロードマップ

I. 聴く体制強化プロジェクト

子どもの「声」を受けとめるために、『統一番号フリーダイヤル、ネットでんわ』『オンラインチャット』『つぶやく』という3つの手段を位置づける。支援センターとして、実施団体が自地域(都道府県)の子どもの「声」を受けとめることができる仕組みを検討、整備する。着信率・対応率の平均40%達成(2年計画)を実現する。

(1)統一番号フリーダイヤルの実施及び体制の拡充

- ・空白県の新規実施団体づくりを進める … スポット、常設回線増を目指す
- ・回線数の少ない曜日の回線を拡充する … 実施曜日の変更、増設

- ・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)を毎日16:00~21:00実施した。(12月29日~1月3日は休止)
- ・2022年11月からチャイルドラインしょうないがフリーダイヤル実施を開始した。
- ・和歌山県、熊本県、長野県、福岡県における新規実施団体立ち上げ支援を行った。
- ・キャンペーン開催時に回線数の少ない火曜日、日曜日実施の呼びかけを実施したが通常時期の回線増には至らなかった。

(2)ネットでんわ試行(10月)、年度内の本格実施開始(2、3月)

- ・ネットでんわ試行説明会(8月)… 10月試行に向けて試行参画団体向け
- ・地域運営者・事業担当者(ネットでんわ)連絡会議(11月)… 10月試行のまとめと本格実施に向けて
- ・ネットでんわ導入のための全国説明会(1月)… 本格実施に向けて

・アプリの修正、App Store、Google Playでの公開に時間がかかったが、説明会と合計2回の試行を実施した。第1回の試行後アプリを改修した。試行にあたっては、事前に接続テストを設定、試行当日は参加実施団体とオンライン(zoom)でつながりながら実施することで丁寧に進めることができた。

- ・ネットでんわ説明会 2022年9月8日 参加44実施団体
- ・第1回試行 2022年11月24日~31日 参加31実施団体
- ・第2回試行 2023年3月22日~28日 参加21実施団体
- ・第1回目の試行後にアプリの改修が必要となったため、実施体制の調整が遅れ、定期実施開始

を2023年度に延期することとした。

(3) オンラインチャット毎日実施の達成(2ヶ年計画)

- ・オンラインチャットにおける子どもの発信地域(都道府県)について検討する。
- ・オンラインチャット研修担当者研修会の開催(2回 7月、1月)… 新規参加団体向け
- ・地域運営者・事業担当者(オンラインチャット)連絡会議(11月)

- ・第1・第3水曜、毎週木・金・土曜日およびキャンペーン期間2022年8月22日～9月4日まで毎日16:00～21:00実施した。(12月29日～1月3日は休止)
- ・研修担当者のための研修会をオンライン(zoom)で開催した。
2022年7月23日(参加5団体)、2023年1月29日(参加3団体)
- ・毎日実施を目指し、オンラインチャット意見交換会をオンライン(zoom)で開催した。意見集約の結果、4月から毎週水曜日を定期実施することとした。(2022年12月12日 参加27実施団体)
- ・発信地域の自動取得はできないため、子どもに尋ねることとした。
- ・オンラインチャットの手引きをはじめとする研修資料を見直し、全実施団体と共有した。
- ・2023年3月31日現在 オンラインチャット実施団体数 30 (2023年4月～32実施団体)

(4)「つぶやく」を正式に事業化する。

- ・「みんなのつぶやき」の更新 …「公開しない」に加え「公開してもいい」を選択できるようHPを整備し無作為抽出の50件(程度)を毎月「みんなのつぶやき」として公開する。
- ・「つぶやき」を、電話・オンラインチャットと同様に社会発信するためにデータ化し、データベースに入力する。
- ・受けとめた「つぶやき」の子どもの発信地域(都道府県)について、今後エリア会議等で検討する。

- ・HP上の「つぶやく」で毎日24時間子どものつぶやきを受け付けた。
- ・つぶやき総数 4月～3月22,874件
- ・HPを整備し、公開について「公開しない」「公開してもよい」の選択肢を設けるようHPを整理、修正したうえで無作為抽出した毎月50件程度のつぶやきを「みんなのつぶやき」として公開した。
- ・つぶやきの特性上、フリーダイヤルと同じ形式でデータベース化せず「つぶやき」そのものをデータとして保管し、様々な視点で必要な時に集計・分析できるものとする。子どもたちの声を柔軟に多角的に社会発信できるように整理した。年次報告などの社会発信ツールで公表するほか、3か月データの発信の際もつぶやきの一部を掲載していくこととした。
- ・発信地域を取得するためHPを見直し、修正した。
- ・毎月2000件近く届けられる「つぶやき」を「聴く3本柱」と位置付けた。チャイルドラインとしてどう受けとめるかについて実施団体と意見交換した。
(2023年3月8日オンライン(zoom)開催 参加23実施団体)

(5) 子どもの声を聴くための体制強化を目指した「チャイルドライン全国キャンペーン」の実施(8月22日～9月4日)

- ・5月エリア会議においてキャンペーンの取り組み方を検討する。
- ・キャンペーンをきっかけとした受け手支え手体制の拡充と研修、回線数の少ない曜日を意識した実施日の拡充を目指して取り組む

- ・5月エリア会議で検討した結果、夏休み終了前後の希死念慮の高まる時期にあわせ、全国キャンペーンを実施した。フリーダイヤルは、実施団体の少ない曜日の強化を呼びかけるなど実施体制の強化を目指した。(火曜日1～6回線、日曜日5～10回線増設)
オンラインチャットは2週間毎日実施することでより多くの子どもにつながるよう体制強化した。

- ・10月エリア会議で検討し、毎年同時期に全国キャンペーンを実施することを決定した。

(6)各実施団体の実施継続のための COVID-19 感染予防対策への支援

- ・感染症による実施体制への影響が最小となるよう実施団体への消耗品、オンライン会議費用の支援を実施した。

II. 聴く質の向上・研修プロジェクト

子どもの心の居場所となるよう、子どもの「声」を聴く質の向上を目指す。実施団体の研修力強化のためのサポートを行う。

(1)自殺予防対策研修

- ①自殺予防対策地域研修(年1回 全国70ヶ所若しくはエリア)
- ②全国自殺予防対話強化研修

- ・自殺予防対策地域研修
全国の実施団体またはエリアで自殺予防に係る研修を実施した。合計46回(39実施団体、3エリアで7回)
- ・全国自殺予防対策強化研修を2022年12月3日に実施した(参加32実施団体45名)
テーマ:「『聴く』～子どもの自立支援～子どもの意見表明に寄り添う」
基調トーク、分科会(支え手研修、振り返りの実践、聴く姿勢～アクティブリスニング～)
常務理事会の企画をもとに、理事会全体での主催として実施した。感染拡大状況によって、参加できない実施団体もあったが、3年ぶりにリアル開催での研修となった。意見交換の時間をもっと長く設定してほしかった等の意見もあったが、直接意見交換する場面を充実させたことで、実施団体間での交流につながった。

(2)おとなの妨害電話対策

- ・実施団体/エリアから提出された報告書をもとに妨害電話としての認定を行った。認定までの流れを一部改訂し、報告書の提出から認定までにかかる時間の縮減を図り、迅速且つ着実な妨害認定を行う流れになった。
- ・2022年度は11件を妨害電話として認定した。

(3)研修担当者育成と研修ツール(冊子、動画)の開発

- ・地域運営者・事業担当者(研修担当者)連絡会議
- ・フリーダイヤル・オンラインチャット相談員養成研修動画作成(通年)

- ・オンライン(zoom)で実施済みの研修のレコーディングをアーカイブ配信し、継続研修等で活用した。
- ・2021年度に実施した研修(講師:金子理事)、2022年度に実施した研修(講師:堀理事)のアーカイブ配信(申し込み実施団体13団体)

(4)情報セキュリティ対策の意識向上研修会

- ・情報セキュリティ対策全国研修

- ・情報セキュリティ研修を2023年3月4日にオンライン(zoom)で実施した。

テーマ：「チャイルドラインの情報セキュリティをイメージしよう」情報提供、意見交換
チャイルドラインの「4つの約束」と情報セキュリティを関連付け、実施団体間の意見交換を実施した。申し込み 36 実施団体、参加 33 実施団体 47 名

2021 年度までは外部有識者からの情報セキュリティに関する講話が中心であったが、今年度は実施団体間のブレイクアウトルームによる意見交換を含め、日頃の事業実施における情報セキュリティについて想起し、すぐに取り組むことができる対策を互いに考える機会を設けた。

Ⅲ. 広報力強化プロジェクト

全国すべての子どもたちへのチャイルドラインの広報を強化する。

(1) 子どもたちへの広報強化を目指した「チャイルドライン全国キャンペーン」の実施 (8月22日～9月4日)

- ・キャンペーン専用のポスターを作成し実施団体へ配布した。(各10枚)
- ・キャンペーン期間の決定後、広報のための時間が十分ではなかった。

(2) 告知カードの配布に関しては、実施団体のない県を中心に、広報しきれない都道府県の子どもたちへの広報も視野に入れる。カード以外の子どもへの広報を工夫する。

・空白地子どもへの広報(通年 茨城、和歌山、兵庫、香川、佐賀、熊本、沖縄、島根)

- ・空白地8県にカード170万3,000枚・ポスター6,600枚配布した。
- ・香川県、島根県、熊本県は実施団体の協力を得て配布した。
- ・エリア内の空白県広報についての申し出があったが、実現しなかった。
- ・これまでカード配布の協力が得られなかった神戸市の協力を得て、配布した。
- ・全国の小児科医院5,258か所、児童館2,696か所にポスターと年次報告ダイジェスト版を配布した。

(3) ニュースレターの発行(年2回 9月、2月)

- ・No.145 10月10日発行 発行部数:1,600部
巻頭言：「傾聴」の意味について 子どもアドボカシーの視点から改めて考える
子ども支援の輪：子どもの権利条約第12条と子どもアドボカシー
チャイルドラインだから話せる・・・ 子どもの声
活動報告
- ・No.146 2月15日発行 発行部数:1,500部
巻頭言：子どもを誰ひとり取り残さない社会の実現に向けて
チャイルドライン支援議員連盟総会・勉強会報告
子ども支援の輪：「こどもまんなか社会」の実現に向けて
活動報告

(4) 他団体との連携、協働

- ・子どもの権利条約キャンペーン賛同団体として学習会等に参加した。
- ・認定NPO法人 国際子ども権利センター(シーライツ)発行のウクライナから避難してきた10代の若者向けリーフレットのチャイルドラインの掲載協力
- ・LINE NEWS グラフィティ動画作成への協力 『ありのまま安心して過ごせるこころの居場所をチャイルドラインと子どもの権利』前後編

Ⅳ. 子どもの「声」の代弁・社会発信力強化プロジェクト

子どもアドボカシーの視点で子どもの「声」を分析するなど、子どもの意見表明、意見実現を支援する。子

どもの「声」の地域化を促進し、実施団体と共に、国・地方(県・市町村)レベルで施策提言を進める。

(1)子どもの「声」を意識したデータ集積と迅速な共有、分析を進める(3ヶ月毎 4月～6月分 8月共有、7月～9月分 11月共有、10月～12月分 2月共有、1月～3月分 5月共有)

- ・3ヶ月毎に「集計データから、子どもたちの状況を読み解く」の作成
3ヶ月間のデータを集積・分析するだけでなく、毎回テーマを設け、そのテーマに関する詳細データとそこから見える子どもの状況などを深掘りした。社会発信に役立つよう実施団体に共有するとともに、ホームページ上で発信した。
〈テーマ〉 4月～6月分(8月共有)：人間関係 7月～9月分(11月共有)：学校
10月～12月分(2月共有)：虐待 1月～3月分(5月共有)：不安
- ・毎月のトラヒックデータ(電話・チャット)から気になることをピックアップし、実施団体に共有した。
実施団体におけるデータの活用促進を目指し、気になるデータや読み解き方などを毎月「ピックアップ」し、トラヒックデータとともに実施団体に送付した。
- ・社会状況に対応したデータを発信するためのデータベース改修
性は男女だけではないという意識が社会で認知されつつある今、チャイルドラインが発信するデータでもその認識を表すため、性別の選択肢の追加について検討した。また、子どもの社会問題としてとりあげられることの多い「ヤングケアラー」データの取得についても検討し、どちらも2023年度より取得していくこととした。
- ・「全国キャンペーン」報告書の作成
事業としてのまとめをIプロジェクト・IIIプロジェクトと協力して作成した。また、社会に向けての実施報告を作成し、HP上で公開した。
- ・「つぶやく」データ化の検討
つぶやかれた子どもの声を受けとめ発信していくために、Iプロジェクトと合同でデータ化についての方針・データ項目を検討し、2023年度より運用を始めることとした。

(2)子どもの声、意見の受発信ツールとしてのHPの子どものためのポータルサイト化(2022年度、2023年度、2024年度 3ヶ年計画)

- ・3ヶ年計画(2022年度、2023年度・2024年度)の策定
2022年度：導入期として、HP上で子どもが気軽に参加できるような取り組み
アンケートの実施(3月まで)
アンケート回答編から詳細ページへのリンク
「みんなのあるある」修正
2023年度：アンケート結果からみえた課題を深める取り組み
動画・YouTube等を通じて子どもへのメッセージ
子どもが参画できるイベントの実施
2024年度：子どもが意見表明できる場、活動に参画できる場の創設
- ・子どもに向けてHP上でアンケート実施
「まずはチャイルドラインのHP上で子どもが気軽に参加できることをしよう」と、そのとき話題になっていることや知ってほしいことをテーマに「知ってるかなアンケート」を実施した。
〈「知ってるかなアンケート」テーマ・実施時期・回答数〉
第1回【電話番号】 11月1日～11月20日 回答数301件
第2回【生理】 12月7日～12月20日 回答数266件
第3回【子どもの権利】 1月5日～1月20日 回答数368件
第4回【ルッキズム】 2月6日～2月20日 回答数254件
第5回【ジェンダー】 3月6日～3月20日 回答数222件

- ・チャイルドラインとしての思いや情報の発信
子どもへのアンケート結果とともにチャイルドラインとして伝えたいことをHP上で発信した。発信方法については、文章やグラフだけでなく、より伝わるように動画作成に取り組んだ。
- ・2023年3月に厚生労働省からの発表された小中高生の自殺者数の増加を受けて、子どもとおとなに緊急メッセージをHP上で出した。また、子どもには「自殺をなくすためにおとなができること」をテーマにアンケートを実施した。(回答数 68 件)

(3) 年次報告及びダイジェスト版の発行

- ・2022年次報告書(発行部数4,000冊)、ダイジェスト版(発行部数18,050枚)を作成した。
「チャイルドラインを『聴かれる権利』と『子どもアドボカシー』から考える」や「気になるデータから子どもの状況を考える」という問題提起を盛り込んだ。年次報告書は2022年度通常総会までの完成を目指し、データ版を作成した。
ダイジェスト版については、2021年度おおむね好評だったので、2022年度も作成した。
- ・2023年次報告書作成への取り組み
7月完成を目指し、紙面構成や問題提起内容などの検討に着手した。

(4) 実施団体の社会発信支援としてデータの取得、分析のための研修会を実施する(11月)

- ・データ取得、分析のための研修会(基礎編)を2022年11月12日オンライン(zoom)で開催した。参加 27 実施団体
基礎編として、データベースシステムの画面確認やデータ抽出方法の説明を行なった。参加実施団体により活用状況の差が大きかったため、後半で個別対応の時間を取った。
実施後のアンケートでは「社会発信に有効なデータの使い方等の研修会」を希望する声があった。

(5) チャイルドライン支援議員連盟勉強会を開催する等、国レベルの省庁、議員、他団体との連携、協働を強化する

- ・チャイルドライン支援議員連盟総会・勉強会を開催した。
議連総会において会長に野田聖子議員、副会長泉健太議員、事務局長小西洋之議員が就任した。
参加した関連省庁に、必要な子どもへの支援の提言とチャイルドラインからの要望を伝え、進捗状況について引き続き議連事務局長が確認していくこととなった。

開催日 2022年12月5日

出席者 (議員) 野田聖子議員、浮島とも子議員、小西洋之議員 他

(行政) 厚生労働省、文部科学省、法務省、警察庁

こども家庭庁設立準備室、内閣官房 孤独・孤立対策室

内閣府 青少年企画・支援担当

勉強会テーマ 「チャイルドラインの果たす役割

～すべての子どもたちを社会で支えるために～

- ・こども家庭庁設立準備室との勉強会の開催
こども家庭庁の基本方針や取り組み・こども基本法などについて学ぶことやこども家庭庁とつながっていくことを目的に理事を対象にした勉強会を2023年2月28日オンライン(zoom)で開催した。
参加者 (こども家庭庁設立準備室より3名 理事9名 事務局2名)

V. ファンド・組織力強化プロジェクト

助成金補助金を公的資金として位置づけ、全国のチャイルドライン活動の受け皿として確保する。

組織の資金調達力をあげるとともに、都道府県レベルでのヘルプライン、オンブズパーソン、救済制度、子どもの権利条例を検討していくなど、今後のチャイルドラインの在り方を模索する。

(1) 会費増収に向けて … 支援会員の拡大、3,000 円寄付者の拡大に取り組む

- ・前年度支援会員に継続の願いを送付した。
- ・実施団体、理事へ支援会員拡大協力を文書で依頼した。3月31日現在 個人30名 団体4団体
- ・3,000円寄付者拡大については取り組みに至らなかった。

(2) 他団体との連携、協働によるファンドツールの開発と普及拡大 … 寄付型自動販売機説明会の実施(5月)等

- ・寄付型自動販売機説明会 5月19日オンライン(zoom)開催
参加実施団体 12団体 参加人数 13名
- ・寄付型自動販売機の資料と申請書を全実施団体に配布した。現在、長崎県2台設置
- ・Yahoo! 募金 7月14日より寄付受付開始した。
- ・株式会社 USTUS の寄付サービス「OSUSO」への登録

(3) 子どもの権利条約及び子どもアドボカシーを学ぶ研修会を行い、理論強化を図る(7月)

- ・子どもアドボカシー研修会 9月14日オンライン(zoom)開催
『子どもアドボカシーの現状と課題』 講師：堀正嗣理事
参加団体 54 参加人数 210名

(4) 全国にチャイルドライン活動が展開できるよう空白県の新規団体づくりに着手する

- ・設立希望者と2022年度開設を目指し、面談を実施した。
和歌山県 2月18日、長野県安曇野市 2月20日、福岡県 2月21日、熊本県 3月6日

VI. その他

孤独・孤立相談ダイヤル試行協力

内閣官房 孤独・孤立対策担当室 孤独・孤立対策

【原油価格・物価高騰等総合緊急対策における孤独・孤立対策】

各種支援策を届けるための体制強化等 ②統一的な相談窓口体制の推進

長引くコロナ禍や物価高騰等により高まる相談ニーズへの迅速な対応に資するよう、関係団体が連携して統一的に24時間相談を受け付ける新たな窓口体制を緊急にモデルとして稼働させ、効果的な連携を推進していく（内閣官房 HP より）

内閣官房孤独・孤立対策担当室からの協力依頼を受け、総会での議決を経ていなかったが、理事会の判断及びその後のエリア会議等での検討を受けて、4回にわたる試行への協力を行った。一部理事団体の負担（全実施団体に呼びかける段階にないと判断）で試行に協力した理由は、「子ども」の視点を提言するということと、国との関係性を厚生労働省補助金という関係だけではなく、こういった子どもに関わる事業に関わりながら、他省庁でも関係をつくり、国との協働を進めていくことにあった。

・第1期試行（7月7日10:00～13日10:00）

あいち 7月10日17:00-21:00
おおいた 7月11日14:00～21:00
あいち、おおいた、ひろしま、MIE 12日10:00～21:00
ひろしま、MIE 13日13:00～21:00

・第2期試行（8月30日10:00～9月6日10:00）

ながさき 8月31日22:00～1:00、9月2日7:00～10:00、9月5日7:00～10:00
あいち 9月1日13:00～16:00、9月5日13:00～16:00
いずみ 9月3日16:00～19:00、9月4日16:00～19:00
おおいた 8月30日13:00～16:00、8月31日13:00～16:00
MIE 8月30日13:00～16:00、9月5日13:00～16:00

・第3期試行（12月1日12:00～2日12:00）

おおいた 12月1日12:00～21:00
MIE 12月1日13:00～21:00
いずみ 12月1日18:00～21:00
ながさき 12月1日21:00～2日12:00

・第4期試行（12月28日9:00～1月4日9:00）

いずみ 12月28日10:00～15:00
あおもり 12月28日13:00～16:00
MIE 12月28日17:00～21:00
おおいた 12月29日13:00～16:00
あいち 12月29日16:00～20:00
ながさき 1月3日10:00～17:00

フリーダイヤルの状況

◇年間で前年に比べ約 47,000 件の発信が減少した。(減少幅は縮小(約 2 分の 1)) 一方、着信数は約 21,700 件増加し、着信率が 10 ポイント近く上昇するなど変化があった。総実施時間数は約 1,900 時間の増加(昨年度も同水準)となった。コロナ禍における実施体制の縮小は改善したと考えられる。一方、総通話時間と平均通話時間は減少した。

【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)
2022年4月	36,811	15,199	41.3%	64.4%	5分00秒	1,267	3,015
2022年5月	40,845	16,358	40.0%	62.0%	5分10秒	1,409	3,078
2022年6月	37,556	16,462	43.8%	64.4%	4分55秒	1,351	3,073
2022年7月	40,157	16,647	41.5%	61.8%	4分56秒	1,369	3,024
2022年8月	35,795	16,711	46.7%	64.5%	4分38秒	1,288	3,179
2022年9月	34,033	16,232	46.7%	64.8%	4分38秒	1,265	3,184
2022年10月	36,745	16,759	45.6%	64.6%	4分32秒	1,265	3,058
2022年11月	32,821	15,482	47.2%	64.2%	4分28秒	1,151	3,039
2022年12月	30,754	13,771	44.8%	60.3%	4分50秒	1,109	2,870
2023年1月	29,550	13,705	46.4%	62.2%	4分43秒	1,078	2,741
2023年2月	27,705	13,190	47.6%	64.5%	4分48秒	1,057	2,770
2023年3月	27,948	14,111	50.5%	63.0%	4分43秒	1,108	3,048
2022年度	410,720	184,627	45.0%	63.4%	4分47秒	14,717	36,083
1日平均	1,144	514	45.0%	63.4%	4分47秒	41	100.5
2021年度	457,714	162,932	35.6%	-	5分36秒	15,217	34,204
前年度比	-46,994	+21,695	+9.4P	-	-49秒	-500	+1,879
	89.7%	113.3%	+9.4P※	-	-65.2.0%	96.7%	105.5%

※P はパーセントポイント(以下同様)

※「つながった率の前年比」は「つながった人数」の集計方法が変更されたため省略します。

※時間の合計値は各月の小数点以下を反映しているため、月の合計と必ずしも一致しません。

<端末別>

端末種別	発信数(件)	着信数(件)	平均通話	2022年度比率	2021年度	前年度比
固定電話	54,661	25,286	04分55秒	13.7%	19.9%	-6.2P
公衆電話	7,214	3,497	05分24秒	1.9%	1.6%	+0.3P
携帯電話	348,845	155,844	04分45秒	84.4%	78.4%	+6.0P

◇固定が減少し、携帯電話の比率が増加した。(着信した電話の割合表記)

<不完了> (発信数(410,720件)のうち受けきれなかった電話(226,093件/55.0%)の内訳)

不完了	時間外	話中	途中切れ・ 無応答	その他	22年度 不完了計	21年度 不完了計
件数	23,195 件	34,791 件	87,899 件	80,211 件	226,093 件	294,782 件
発信数に対 する割合	5.6%	8.5%	21.4%	19.5%	55.0%	64.4%

◇不完了の数、割合ともに減少している。(9ポイント減)

<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 時間	総通話時間 (時間)	都道府県 名	発信数 (件)	着信数 (件)	平均通話 時間	総通話時間 (時間)
北海道	11,357	5,126	05分41秒	610	大阪府	37,402	17,142	05分08秒	1,066
青森県	1,018	387	05分35秒	34	京都府	9,407	4,636	07分59秒	608
秋田県	1,790	697	06分37秒	66	滋賀県	8,687	3,634	03分25秒	242
岩手県	3,857	1,918	03分18秒	88	奈良県	1,127	388	12分03秒	87
宮城県	7,439	3,718	05分25秒	439	和歌山県	11,331	4,989	04分43秒	303
山形県	5,421	2,327	10分16秒	109	兵庫県	14,513	6,804	02分58秒	423
福島県	3,332	1,328	11分03秒	229	岡山県	6,423	2,974	02分14秒	180
新潟県	12,037	6,029	03分15秒	397	広島県	2,624	1,014	12分11秒	159
長野県	2,189	632	22分07秒	118	島根県	2,820	1,384	01分24秒	64
群馬県	5,956	2,943	02分37秒	139	鳥取県	1,872	888	04分56秒	55
栃木県	3,241	957	06分07秒	118	山口県	3,090	1,712	02分43秒	86
茨城県	5,076	2,061	08分33秒	346	香川県	425	149	10分31秒	26
東京都	42,056	19,417	04分43秒	1,470	徳島県	596	225	05分40秒	9
神奈川県	24,114	11,381	04分54秒	977	高知県	734	327	05分19秒	29
千葉県	14,182	5,429	06分24秒	617	愛媛県	480	156	14分57秒	25
埼玉県	36,202	14,374	04分45秒	1,590	福岡県	17,934	8,939	03分07秒	607
山梨県	1,097	389	10分22秒	76	佐賀県	1,668	816	03分54秒	60
愛知県	57,340	24,639	02分49秒	1,322	長崎県	2,156	1,046	09分07秒	198
静岡県	12,663	5,718	03分33秒	344	熊本県	1,484	550	13分04秒	93
岐阜県	11,953	7,226	01分59秒	270	大分県	1,900	950	06分03秒	252
三重県	10,323	4,531	02分19秒	326	宮崎県	913	327	07分05秒	40
富山県	2,857	1,236	03分52秒	119	鹿児島県	1,637	650	04分33秒	56
石川県	1,810	828	04分14秒	70	沖縄県	2,411	884	07分15秒	85
福井県	1,776	752	07分03秒	89					

<曜日別（1日平均）>

日付	団体数	最大時回線数	総実施時間数 (時間)	着信率	つながった率	稼働率※
月曜日	14	25	120	61.7%	69.2%	37.3%
火曜日	13	20	91	29.1%	56.1%	40.7%
水曜日	17	27	129	58.8%	67.7%	35.8%
木曜日	13	20	90	42.6%	60.9%	46.2%
金曜日	13	21	97	62.7%	70.4%	45.6%
土曜日	18	25	113	60.6%	67.6%	36.4%
日曜日	9	13	53	20.4%	50.0%	52.4%

※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・日は低くなっている。

昨年に引き続き、特に日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	2022年度	前年度比	2021年度
4月	1,383,970	10,665	1,373,305
5月	1,532,388	124,258	1,408,130
6月	1,483,023	112,229	1,370,794
7月	1,511,855	125,517	1,386,338
8月	1,462,128	103,747	1,358,381
9月	1,410,120	32,992	1,377,128
10月	1,400,099	-115,283	1,515,382
11月	1,295,870	-273,196	1,569,066
12月	1,216,667	-60,682	1,277,349
1月	1,217,044	-95,670	1,312,604
2月	1,206,421	-54,654	1,261,075
3月	1,256,671	-110,783	1,367,454
計	16,376,256	-200,750	16,577,006
1日平均	45,616	-559	46,175

◇昨年と比べ通話料が約20万円減少。

オンラインチャットの状況

第1・第3水曜日および木・金・土曜日実施、8月22日～9月4日までの全国キャンペーン期間中毎日実施した。(年間実施186日)

【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 (時間)
2022年4月	9,675	2,476	896	5,829	36.2%	44分27秒	663	557
5月	10,308	2,391	837	6,428	35.0%	42分17秒	589	519
6月	10,072	2,229	867	5,794	38.9%	42分00秒	607	532
7月	11,749	2,870	945	6,793	32.9%	42分41秒	672	557
8月	12,566	3,744	1,259	7,182	33.6%	43分56秒	922	754
9月	12,898	3,254	1,046	7,544	32.1%	43分31秒	758	667
10月	12,417	2,932	998	7,405	34.0%	45分33秒	757	594
11月	11,233	2,546	948	6,912	37.2%	39分07秒	618	555
12月	11,598	2,739	1,003	6,915	36.6%	40分37秒	679	586
2023年1月	10,658	2,360	954	6,797	40.4%	39分54秒	634	578
2月	10,548	2,416	986	6,424	40.8%	39分02秒	641	561
3月	9,725	2,370	1,078	6,100	45.5%	38分28秒	691	644
2022年度	133,447	32,327	11,817	80,123	36.6%	41分49秒	8,235	7,102
1日平均	336	174	64	220			44	38
2021年度	121,714	27,273	8,712	75,731	31.9%	41分01秒	5,955	5,173
前年度比	+11,733	+5,054	+3,105	+4,392	+4.7P	+48秒	+2,280	+1,929

※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（ガイドンスは除く）

※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365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。

※時間の合計値は各月の小数点以下を反映しているため、月の合計と必ずしも一致しません。

<端末別>

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
対応件数	11,817	3,518	571	3,229	4,499
端末別割合	100.0%	29.8%	4.8%	27.3%	38.1%

<都道府県別>のデータはチャットトラヒックにはない。

<曜日別（1日平均）>

日付	実施日数	団体数	実施時間数	PC稼働数	実施時間数	対応率	稼働率
月曜日	2	3	10	5	19	15.2%	195.7%
火曜日	2	5	19	10	43	34.9%	139.3%
水曜日	26	6	22	10	40	37.9%	126.3%
木曜日	51	5	22	10	43	34.3%	110.1%
金曜日	52	5	19	9	35	34.8%	116.6%
土曜日	51	4	17	9	37	43.4%	112.9%
日曜日	2	4	18	7	29	27.2%	144.3%

※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%超について：「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、そこに記載された実施時間・パソコン台数等が実際の実施と異なっていること、対応できた人の対話時間以外の時間も含まれていることが原因）

つぶやくの状況

(件)

	合計	公開して もよい	公開しない		合計	公開して もよい	公開しない
2022年4月	1,319	1,051	268	10月	2,216	1,777	439
5月	1,627	1,315	312	11月	2,256	1,827	429
6月	1,487	1,199	288	12月	2,211	1,800	411
7月	2,107	1,650	457	2023年1月	1,960	1,628	332
8月	2,004	1,580	424	2月	1,885	1,547	338
9月	2,073	1,587	486	3月	1,729	1,497	232
				合計	22,874	18,458	4,416

企業からのご寄付・協賛（法人のみ、順不同、敬称略）

寄付者

日本電信電話株式会社	宗教法人 真如苑
ソフトバンク株式会社	株式会社 NTT ドコモ
MS&AD ゆにぞんスマイルクラブ	チャイルドライン支援議員連盟
KDD I 株式会社	つながる募金（ソフトバンク）
三和グループ社会貢献倶楽部	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）
株式会社オプテージ	一般社団法人ほのぼの運動協議会
東京海上ビジネスサポート株式会社	株式会社ユサブル（岩本光弘さん）
よつやわ	一般財団法人 全国学生保障援助会
株式会社おそうじ革命	若松測量設計株式会社
株式会社ヘンプフーズジャパン	鎮西学院高等学校
すぎやまこどもクリニック	リンナイ株式会社
医療法人蒼会	株式会社ディ・エフ・エフ
日本碍子株式会社	リンベル株式会社
サントリーホールディングス株式会社	東京海上日動火災保険株式会社
gooddo 株式会社	Yahoo!募金
まんだら堂	

個人・団体支援会員（法人）

まえはら小児科	シクミオ株式会社
医療法人キュレスト 山森小児科	株式会社佐藤建設
医療法人社団 ゆずり葉	株式会社ラングラズ

ほか

補助金・助成金

厚生労働省 自殺防止対策事業	子どもの自死予防そのための対応強化事業
JKA	子どもとその親が幸せに暮らせる社会を創る活動
連合 愛のキャンパ	子どもの声を聴き、子どもたちが生きやすい社会 を目指すチャイルドライン事業