

## 【2023 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。

2023 年度は、世界では、ロシアのウクライナ侵略が続き終息は未だ見えず、10 月にはハマスによるイスラエル攻撃から始まったガザの戦争は凄惨を極め、世界は決して平和ではないのだということをあらためて突きつけられることとなりました。世界中にきな臭い匂いが立ちこめています。日本も蚊帳の外ではられません。

国内では、遂に新型コロナウイルスの感染症法上の位置づけが、季節性インフルエンザなどと同じ 5 類に移行し生活に変化が起きています。

たくさんの社会的な出来事を受けとめられないうちに、2024 年元日には石川県能登地震が発生し子どもたちを含むたくさんの方々が犠牲となったのです。謹んでご冥福をお祈り申し上げます。

日本中のすべての子どもたちは、直接間接を問わず、こういったパンデミック、戦争、災害の情報を見聞きすることを通して、心身共に大きな影響を受けていくこととなりました。私たちは、東日本大震災の体験から『「災害時における子どものこころのケア」～被災地からの子どもの声に応える～』を 2015 年度に制作しています。おそろかにされてしまいがちな子どもたちの心のケアの大切さを共有しました。今回の地震では、全国の実施団体のみなさまのご協力の下、被災 4 県（石川県、富山県、新潟県、福井県）の実施団体と子どもたちに必要な支援の検討を始めています。

2023 年度スタートしたこども家庭庁は、「子どもの声を聴くこと」「子どもの権利」を声高に発信していますが、その実態が伴わないと感じるのも先行して発信してきた NPO ならではのことでないでしょうか。

こういった社会状況の中、チャイルドラインの役割が大きくなると感じ、私たちの組織としての力量を高めていく努力を行ってきました。

子どもの声を受けとめるフリーダイヤルの妨害電話対策を迅速に進めることで一定の成果が出つつあります。フリーダイヤルのあり方については、フリーダイヤル料金の値上げ問題に端を発する形ではありましたが、自県優先・迂回設定等のオプションの見直し、非通知、ワン切り、頻回電話への対応についても検討してきているところです。24 時間 365 日実施についても、協力という形ではありましたが、中四国エリアの実施団体の熱意により、今年度は中国四国 24 時間 1 週間キャンペーン参加を全国に呼びかけ、拡げる動きになりました。

また、推進してきたオンラインチャットの毎日の常設実施は目前です。ネットでんわも週 1 日ではありますが、常設にこぎつけることができました。つぶやくは、引き続き子どもの生の声が出せる場として益々重要なものとなっています。全国研修をフォーラム並みに取り組むことから、他団体や専

専門家との連携を進ませ、チャイルドラインの社会的役割を再認識することができました。新規実施団体づくりへの支援もエリア、エリア担当理事の努力により開設につながりつつあります。

子どもの声の代弁、社会発信としては、実施団体の努力の集大成であるデータベースに基づいて年次報告の作成、定期的な分析を行い、子どもの状況の問題提起を行うことができました。ホームページが子どもの参加・意見表明の受け皿となれるようホームページの改修に取り組みました。

国や自治体が、福祉分野だけではなく、子どもをまんなかにして、「子どもの声」をもとにした施策や事業を展開する方向性を出してきている中で、少子化対策に留まらない子どもの最善の利益につながる成果を出せるよう、チャイルドライン支援議員連盟を通しての各省庁への働きかけや勉強会総会の実施、孤独孤立相談ダイヤル試行参加等を通して、長年子どもの声を聴いてきたチャイルドラインとしての社会発信、政策提言への一歩をさらに踏み出しました。

最後に、組織運営の在り方論議は一段落を終え、「聴かれる権利」を中心とした施策提言、事業を進める段階に移行してきましたが、エリア会議に基づいた運営、理事会構成の難しさも感じるところです。実施団体の意見や思いがエリア会議で一定出すことができる反面、様々な意見や在り方論の違いをどう運営に活かしていくかが課題です。しかし、今年度はエリア会議を3回、全国研修や意見交換会も実施し、これからのチャイルドラインの在り方等を深め合い、リアルに顔を合わせ交流し意見や気持ちを交換できる場をつくったことは大きな一歩となりました。資金面では厚生労働省の補助金を背景に、多くのことを実現しようとした1年でもありました。

## 1. 子どもの「声」を聴く

子どもの「声」を受けとめるための手段として『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』を位置づける。着信率・対応率の平均40%達成(2年計画2年目)を実現する。

電話発信数の減少を分析し、今後の子どもの声を受けとめる手段の方向性を検討する。

妨害電話対策を強化する。

### (1)統一番号フリーダイヤルの実施 0120-99-7777

- ・毎日16:00~21:00まで全国の実施団体と協働で統一番号フリーダイヤルを実施する
- ・安定的な回線数の確保(曜日ごとの回線数差の解消)
- ・おとなの妨害電話対策として、認定方法及び対策強化の検討
- ・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対策を行う
- ・キャンペーンをきっかけとして、回線数の少ない曜日を意識した実施日の拡充を目指す

・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)68実施団体(2024年3月31日現在)

・2024年1月からチャイルドライン中信がフリーダイヤルを開始。

・フリーダイヤル価格改定およびオプション有償化について、実施団体・準備団体と緊急共有をした。

第2回エリア会議で検討の結果、2024年4月1日より自県優先、迂回設定を解除することとした。ただし自県優先を希望する実施団体は有償で設定を維持することとした。また2024年4月から半年間様子をみて、子どもの不利益(つながりにくさなど)が生じた場合は、設定を見直す。

・11月5日全国運営者意見交換会を開催し、自県優先・迂回設定、妨害電話対策について意見交換をした。(参加37実施団体1準備団体)

・2022年に見直した認定方法でおとなからの妨害電話を迷惑電話として設定した。(24件)

- ・キャンペーン開催時に回線数の少ない曜日の実施の呼びかけをした。

## (2) ネットでんわの実施

- ・定期実施を開始する
- ・新規参加団体向け説明会・接続テストを実施(随時)する
- ・システムを検証し、必要に応じ修正をする
- ・ネットでんわを商標使用基準に反映する
- ・おとなの妨害電話対策として、認定方法及び対策強化を検討する
- ・キャンペーンをきっかけとして実施体制の拡充を目指す

- ・キャンペーン期間中 2023年8月22日～28日まで毎日16:00～21:00実施した。(参加20実施団体)
- ・2023年8月21日から定期実施を開始した。(毎週月曜日16:00～21:00)7実施団体(2024年3月31日現在)
- ・キャンペーン実施にあたり参加実施団体との接続テストを実施した。
- ・システム検証を行い、管理画面において日時設定、妨害電話対策ができるようシステムを改修した。

## (3) オンラインチャット実施

- ・毎週水・木・金・土曜日 16:00～21:00 全国の実施団体と協働でオンラインチャットを実施する
- ・毎日実施を達成する(2ヶ年計画 2年目)
- ・新規参加団体向け研修担当者研修会の開催(年2回 7月、11月)
- ・課題共有、毎日実施のための意見交換会(12月)を実施する
- ・キャンペーンをきっかけとして、実施日の拡充を目指す

- ・2023年4月～2024年1月 毎週水・木・金・土曜日定期実施(12月29日～1月3日休止)  
2024年2月より第1・3月曜と火・水・木・金・土曜日定期実施  
36実施団体(2024年3月31日現在)
- ・キャンペーン期間 2023年8月22日～9月4日まで毎日16:00～21:00実施した。(参加34実施団体)
- ・研修担当者のための研修会をオンライン(zoom)で開催した。  
2023年7月2日(参加9実施団体)、2023年11月12日(参加5実施団体)

## (4) 「つぶやく」で子どもの声をうけとめる

- ・365日24時間HP上の「つぶやく」で子どものつぶやきを受けとめる
- ・「みんなのつぶやき」の更新…引き続き無作為抽出の50件(程度)を毎月「みんなのつぶやき」として公開する
- ・「つぶやく」を実施団体と共有する

- ・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。
- ・毎月のトラヒックデータ送信時に「つぶやく」数を報告した。
- ・「公開してもよい」つぶやきの中から毎月50件程度無作為抽出し「みんなのつぶやき」としてHP上に公開した。
- ・2022年度の「みんなのつぶやき」を実施団体・準備団体に共有した。
- ・「つぶやき」の共有のあり方についてエリア会議で検討した。

## (5) 「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)

- ・統一番号フリーダイヤルは受信体制の強化
- ・オンラインチャットは2週間毎日実施

### ・ネットでんわは1週間毎日実施を目指す

- ・チャイルドライン全国キャンペーン2023年8月22日～9月4日を実施した。  
(フリーダイヤル全国67実施団体、オンラインチャット参加34実施団体、ネットでんわ参加20実施団体)
- ・中国四国エリアからの呼びかけで実施された24時間キャンペーン2023年11月19日～25日に協力した。(参加中四国エリア10実施団体、他エリア10実施団体)

### (6)ガイドライン

- ・内容を見直す
- ・全実施団体に配布する

- ・ガイドラインの内容を見直し、作成(3000冊)し、実施団体・準備団体に配布した。
- ・ガイドライン改訂にあたり、「運営者・支え手研修会」を開催し、チャイルドラインの基本を確認した。3月2日(土)12:30～16:30 BIZ 新宿 (参加41実施団体1準備団体70名)

### (7)担い手増員のための実施団体支援

- ・新規団体の立ち上げを支援する  
ひとりでも多くの子どもの声に耳を傾けるために、新規団体の立ち上げを支援する
- ・実施団体への研修支援をする  
全国の担い手が減少している現状を受け、実施体制強化を目指し、担い手養成のための研修事業を支援する(受け手・支え手の養成・継続研修)
- ・担い手育成動画ツールを制作する  
養成講座の座学部分の動画を制作し、動画を視聴した受け手希望者に対して実施団体が実践プログラム(ロールプレイなど)を実施することで、通年で受け手を養成できる体制を整える

- ・長野県(中信)、熊本県(熊本)、兵庫県(ひょうご)の新規実施団体立ち上げ支援を行った。
- ・担い手増員を目指し、実施団体・準備団体の研修事業を支援した。(44実施団体1準備団体)
- ・担い手育成システムおよび動画作成委員会を立ち上げ、「全国担い手育成システム」を検討し、エリア会議に提案した。エリア会議の意見を受け、研修動画を作成し、各地の実施団体・準備団体に養成講座に利用できるよう準備を進めた。育成システムについては引き続き検討していくこととした。

### (8)エリア研修

- ・自死予防の視点で、エリアにおける情報共有、スキルアップを図る

- ・自死予防のための研修事業を支援した。(7エリア)

### (9)全国研修

- ・子どもの現状や社会課題、チャイルドラインの課題(セキュリティ、社会発信など)や社会的役割について深めていく

- ・2023全国研修を開催した。(参加43実施団体)

「子どものSOSに気づいていますか?～すべての子どもの聴かれる権利が保障される社会に～」

12月9日(土)公開講座 基調講演・パネルディスカッション 74名(内一般参加10名)

12月10日(日)分科会・全体会 43実施団体67名

会場:国立オリンピック記念青少年総合センター

#### (10)実施体制維持のため、実施団体の感染予防対策を支援する

- ・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する

・電話、オンラインチャットの実施体制を維持するため、感染予防支援を行った。(33 実施団体 1 準備団体)

## 2. 子どもの生きやすい社会を目指す

### A. 広報・啓発力強化

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)

- ・広報活動及び実施団体の広報活動を支援する

広報用ポスターを作成し実施団体に配布する

デザインカードを作成し申し込みを受け付ける

広報動画を制作する

- ・SNS などを利用し、カードポスター以外の広報に努める

- ・キャンペーン専用のポスターを作成し、希望する実施団体・準備団体へ配布した。(25 実施団体 1 準備団体 2,260 枚配布)
- ・NPO 法人フリースクール全国ネットワーク主催「学校むりでもここあるキャンペーン」と連携し、全国のフリースクールにキャンペーンポスターを配布した。
- ・キャンペーン期間記載のカードを作成し、実施団体・準備団体に案内した。
- ・広報用動画、SNS 用のキャンペーン広報素材を制作し、SNS で拡散し、実施団体・準備団体に共有した。

#### (2)全ての子どもたちへの広報

- ・空白地の子どもへのカード、ポスターを配布する

- ・新規団体作りが進んでいる場合はその団体と連動させて進める

- ・告知カードを配布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

- ・児童館、小児科医院など子どもに関わる施設や団体の協力を得て広報する

- ・告知カード以外の子どもへの広報を工夫する

- ・チャイルドラインへのアクセス方法をわかりやすく動画で制作し、SNS などを利用した広報につなげていく

- ・空白地 8 県にカード 185 万 4,000 枚・ポスター 7,400 枚配布した。
- ・香川県、島根県は 24 時間キャンペーン時期にあわせ、中国四国エリアの実施団体（岩国、しものせき、やまぐち）、茨城県は北関東信越エリアの実施団体（とちぎ、さいたま、ながの）の協力により発送した。
- ・広報発送協力：三和ホールディングス、C&C ビジネスサービス株式会社
- ・全国の小児科医院 5,300 か所、児童館 2,688 か所にポスターと年次報告ダイジェスト版を配布した。
- ・告知カード以外の子どもへの広報、情報掲載
  - ◆Rockon Social Club（元男闘呼組） ステッカーへのチャイルドライン情報掲載
  - ◆NPO 法人 OVA：児童生徒の自殺対策のためにグーグル chrome の拡張機能の開発
  - ◆セーブ・ザ・チルドレン作成資料掲載の相談先を流用紹介「マイナビ世界子ども教育財団」が行っている『子ども応援！マイナビ財団食料ボックス』 など
  - ◆YouTube、Instagram を活用した広報を行った。

### (3) 動画による子どもの権利条約の啓発

- ・生きづらさを抱えた子どもたちに子どもの権利を基本としたメッセージを動画として制作し SNS などを通じて伝えていく
- ・子どもの権利を知ってもらう動画を制作し発信していく

・YouTube、Instagram、TikTok を活用し、子どもの権利周知のための発信をした。

### (4) ホームページの充実

- ・子ども、おとなへの啓発をかねた広報の場として活用できるよう見直しを行い、充実させていく

・ホームページの見直しを行った。

## B. 子どもの「声」を代弁し、社会発信力を強化していく

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を「子どもアドボカシー」の視点から考える。各実施団体において地域の子どもの「声」の分析、社会発信ができるよう支援する。受けとめた子どもの「声」の分析を促進し、施策提言を進める。

### (1) 子どもの声をデータベースに集積する

- ・社会状況に応じたデータ分析を行うためデータベース改修について検討する
- ・データ集積のためのデータベース入力費用を支援する

- ・データベースサーバーを更新した。
- ・データベース入力費用を支援した。(67 実施団体)
- ・必要なデータベースの改修について検討を始めた。

### (2) 定期的に子どもの「声」の分析を行い、迅速な共有、発信を進める

- ・トラヒックデータを集計し実施団体と共有する
- ・3ヶ月毎、及び必要に応じてデータ分析し、発信する
- ・各種キャンペーンなどの実施報告、事業のまとめを行う際に、必要に応じて、データ分析を行う

・毎月のトラヒックデータ（電話・ネットでんわ・チャット）、つぶやく件数を実施団体・準備団体に共有した。

・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」を作成、発信した。

3ヶ月間のデータを集積・分析するとともに、テーマを設け、テーマに沿った関連データとともにそこから見える子どもの状況について社会発信に役立つよう実施団体・準備団体に共有するとともに、ホームページ上で公開した。

4月～6月分：「いじめ」（8月共有） 7月～9月分：「虐待とヤングケアラー」（11月共有）

10月～12月分：「希死念慮」（2月共有） 1月～3月分：「性の多様性」（5月共有）

・チャイルドライン全国キャンペーンのまとめを作成、発信した。

・「効果的な社会発信を考える」研修会を開催した。(参加 27 実施団体 57 名)

2024年2月15日 講師：NPO 法人セイエン代表理事 関口宏聡さん

### (3) 子どもの声、意見の受発信ツールとして 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）

- ・子ども参加を目指し、子どもの意見表明の受け皿作りを進める(2 年目)

- ・情報を追加し、子どもが参加できるよう HP 全体の見直しをした。
- ・HP 上で、おとなに意見が言えるよう目安箱を設置した。

#### (4) 年次報告及びダイジェスト版の発行

##### ・2023 年次報告書・ダイジェスト版を編集、発行し配布する

- ・2023 年次報告書（発行部数 3,800 冊）、ダイジェスト版（発行部数 17,800 枚）を作成した。チャイルドラインからの提言「子どもの声を聴く」「小中高生が生きていこうと思える社会であるために」や子どもの権利条約の理念に基づいたチャイルドライン活動などについてまとめ、実施団体・準備団体、行政機関、関連・協力団体、国会議員などに配布した。

#### (5) 省庁、議員、他団体との連携、協働を強化する

##### ・子どもの生きやすい社会を作るために多方面の子ども支援団体と連携を図る

##### ・2022 年度チャイルドライン支援議員連盟勉強会における各省庁への要望について進捗確認していく

##### ・2023 年度チャイルドライン支援議員連盟総会・勉強会を開催し、チャイルドラインからみえる子どもの現状を伝えるとともに必要な施策について提言していく

##### ・こども家庭庁との連携を強化する

##### ・内閣府「孤独孤立相談事業」参加団体を実施団体より募り、チャイルドライン支援センターが窓口（受託）となって国との協働事業を進める

- ・チャイルドライン全国キャンペーン広報をフリースクール全国ネットワーク「#ここあるキャンペーン」と連携した。
- ・「広がれボランティアの輪」主催の省庁懇談会で、文科省、こども家庭庁と並び「否定せず、聴くことのできる社会 そのためにチャイルドラインは何をしているのか」をプレゼンした。
- ・社会発信・政策提言委員会を立ち上げ、チャイルドライン支援議員連盟総会・勉強会を開催し、学校における「聴かれる権利」保障をテーマに国会議員、関係省庁に提言を発表した。

開催日 2024 年 2 月 29 日

出席者（敬称略）（議員）野田聖子（会長）、泉健太（副会長）、小西洋之（事務局長）、大河内まさこ、松木けんこう、藤岡隆雄、吉田はるみ 他  
（行政）厚生労働省、文部科学省、法務省、こども家庭庁

提言テーマ 学校における「聴かれる権利」を保障する

～子どもの権利を保障する社会

提言準備にあたり、学校における、子どもの権利保障の先行事例のヒアリングを実施した。

10 月 10 日（火）喜多明人さん（子どもの権利条約ネットワーク）

1 月 9 日（火）古豊慶彦さん（NPO 法人子どもの権利オンブズパーソン長崎）

1 月 12 日（金）定者千景さん（認定アドボケイト）

1 月 17 日（水）山田恭平さん（特定非営利活動法人こども NPO）

事前に議連事務局より各省庁に提言内容説明を行い、当日提言に対する各省庁の回答が寄せられ、意見交換を行った。

- ・内閣官房孤独孤立対策室主催「孤独・孤立相談ダイヤル」への実施協力を行った。

初参加の実施団体に向けて、説明会を開催した。2023 年 9 月 27 日 参加 18 実施団体

<実施期間>

2023 年 12 月 15 日（金）午前 9 時～2024 年 1 月 4 日（木）午前 9 時

<参加実施団体>

あいち、あおもり、いずみ、おおいた、OSAKA、しずおか、

とんだばやし、ながさき、はらっぱ、ひろしま、MIE、もしもしキモチ

## C. ファンド・組織力強化

全国のチャイルドライン活動のために、助成金補助金を公的資金として位置づけ確保する。  
組織の資金調達力をあげるとともに、組織力の強化を図る。

### (1) 実施団体運営支援

・各実施団体への支援をエリア幹事及びエリア担当理事の連携で行っていく

・必要に応じて支援を行った。

### (2) 会費、寄付の増収を図る

・支援会員の拡大、3,000 円以上の寄付者の拡大に取り組む  
・正会員費見直しの検討

・支援会員に継続のお願いを送付した。

・正会員へダイジェスト版を配布し、支援の拡大を呼びかけた。

### (3) 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

・寄付型自動販売機の普及  
・新規ファンドツールの開発、普及

・コカ・コーラ寄付型自販機の普及に取り組んだ。

2024 年 3 月 31 日現在 長崎県 3 ヶ所 4 台、大分県 7 台。

### (4) 組織力強化

・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

・11 月意見交換会、12 月全国研修分科会、第 3 回エリア会議でこれからのチャイルドラインのあり方を模索した。

### (5) ニュースレターの発行(年 2 回)

・支援者に向けて、子どもの状況、活動を伝えるニュースレターを作成し、継続的なチャイルドラインへの支援を促していく

・No.147 10 月 25 日発行 発行部数:1,500 部

巻頭言：いじめのない世の中をめざして

特集：「いじめ防止対策推進法」施行から 10 年、いじめは減ったのか

チャイルドラインいじめのデータ、活動報告

・No.148 2 月 16 日発行 発行部数:1,500 部

巻頭言：子どもの権利へのおとなの理解が子どもの生きる力を育む

報告：2023 年全国研修「子どもの SOS に気づいていますか?」、活動報告

## D. その他

・能登半島地震被災地支援

2024 年 1 月 1 日能登半島地震が発生し、被災地支援のための寄付のお願いと「災害時の子どもの心のケア」の一読を実施団体・準備団体へ呼びかけた。寄付金は被災 4 県にヒアリングを実施し、必要な支援に有効に活用していくこととした。

## フリーダイヤルの状況

◇年間で前年より発信数 68,382 件、着信数 18,755 件減少した。総実施時間数は約 1,016 時間、総通話時間も 1,394 時間の減少となった。おとなからの妨害電話対策を講じたことも減少要因の一つと考えられる。

【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)
2023年4月	26,582	13,593	51.1%	66.0%	5分09秒	1,168	2,953
2023年5月	28,293	14,318	50.6%	67.4%	4分42秒	1,120	3,045
2023年6月	29,950	15,278	51.0%	68.3%	4分23秒	1,113	2,976
2023年7月	32,404	15,374	47.4%	65.2%	4分37秒	1,184	2,925
2023年8月	31,852	14,827	46.5%	65.1%	4分47秒	1,181	3,056
2023年9月	31,097	14,865	47.8%	64.1%	4分44秒	1,173	2,941
2023年10月	27,781	13,205	47.5%	66.4%	4分59秒	1,098	3,029
2023年11月	28,839	14,026	48.6%	70.6%	5分24秒	1,260	3,088
2023年12月	26,681	12,134	45.5%	61.5%	5分01秒	1,015	2,752
2024年1月	29,140	13,153	45.1%	65.3%	4分41秒	1,025	2,657
2024年2月	26,472	13,204	49.9%	67.7%	4分36秒	1,013	2,741
2024年3月	23,247	11,895	51.2%	66.1%	4分52秒	966	2,905
2023年度	342,338	165,872	48.5%	66.2%	4分49秒	13,323	35,067
1日平均	954	462	48.5%	66.2%	4分49秒	36	96
2022年度	410,720	184,627	45.0%	63.4%	4分47秒	14,717	36,083
前年度比	-68,382	-18,755	+3.5P	+2.8P	+2秒	-1,394	-1,016
前年度比(%)	83.3%	89.8%	107.8%	104.4%	100.7%	90.5%	97.2%

※Pはパーセントポイント(以下同様)

※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	2023年度 着信比率	2022年度 着信比率	前年度比
固定電話	38,045	21,148	04分35秒	12.7%	13.7%	-1.0P
公衆電話	5,330	2,540	05分33秒	1.5%	1.9%	-0.4P
携帯電話	298,963	142,184	04分51秒	85.7%	84.4%	+1.3P

◇固定・公衆電話が減少し、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（342,338）のうち受けきれなかった電話（176,466／51.5％）の内訳）

不完了	時間外	話中	途中切れ・ 無応答	その他	23年度 不完了計	22年度 不完了計
件数	21,164件	35,488件	69,940件	49,874件	176,466件	226,093件
発信数に対する割合	6.2%	10.4%	20.4%	14.6%	51.5%	55.0%

◇不完了の数、割合ともに減少している。（3.5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 (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 (時間)	総通話 時間 (時間)
北海道	7,332	3,248	07分04秒	382	大阪府	34,189	17,216	03分30秒	1,002
青森県	382	181	09分31秒	29	京都府	6,799	3,542	05分42秒	337
秋田県	1,070	472	10分01秒	84	滋賀県	9,625	4,501	04分05秒	307
岩手県	3,986	2,440	02分05秒	84	奈良県	784	266	11分37秒	51
宮城県	4,305	2,262	07分13秒	272	和歌山県	12,814	6,050	04分08秒	417
山形県	9,881	5,046	01分53秒	159	兵庫県	12,593	6,374	04分11秒	445
福島県	4,841	1,592	07分39秒	203	岡山県	3,657	1,674	06分13秒	173
新潟県	10,577	5,797	04分24秒	425	広島県	2,342	1,062	08分30秒	150
長野県	2,534	1,070	09分48秒	175	島根県	2,286	1,052	03分32秒	62
群馬県	3,087	1,470	05分07秒	125	鳥取県	1,033	566	04分59秒	47
栃木県	2,330	906	08分28秒	128	山口県	1,484	902	02分45秒	41
茨城県	4,991	2,062	09分31秒	327	香川県	285	88	10分53秒	16
東京都	32,020	15,672	05分45秒	1,503	徳島県	619	266	07分07秒	32
神奈川県	27,661	14,402	04分32秒	1,090	高知県	858	335	04分14秒	24
千葉県	9,638	4,101	06分26秒	439	愛媛県	463	157	11分53秒	31
埼玉県	19,446	8,760	06分24秒	933	福岡県	9,171	5,212	03分30秒	304
山梨県	1,817	972	08分10秒	132	佐賀県	2,848	1,502	05分56秒	149
愛知県	45,053	18,099	04分08秒	1,246	長崎県	2,563	1,236	09分56秒	205
静岡県	12,167	6,109	02分58秒	303	熊本県	1,843	801	12分39秒	169
岐阜県	9,187	6,011	02分19秒	232	大分県	1,518	810	21分22秒	288
三重県	7,891	4,119	02分14秒	153	宮崎県	548	211	09分21秒	33
富山県	5,070	2,721	03分56秒	178	鹿児島県	1,770	766	09分46秒	125
石川県	2,763	1,717	02分09秒	62	沖縄県	2,753	1,165	07分47秒	151
福井県	1,464	889	06分49秒	101					

<曜日別（1日平均）>

日付	団体数	最大時回線数	総実施数	着信率	つながった率	稼働率※
月曜日	13	22	109	61.6%	69.9%	34.1%
火曜日	14	23	102	45.9%	65.2%	37.3%
水曜日	16	25	118	58.8%	69.2%	34.2%
木曜日	13	21	97	54.6%	67.7%	42.2%
金曜日	12	20	92	71.3%	73.4%	43.9%
土曜日	17	24	108	62.4%	68.0%	32.5%
日曜日	7	11	47	16.1%	47.3%	50.4%

※稼働率は、「総実施」あたりの「総通話」の比率

◇日曜日はつながりにくくなっており、昨年に引き続き、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	2023年度	前年度比	2022年度
4月	1,312,053	-71,917	1,383,970
5月	1,281,042	-251,346	1,532,388
6月	1,265,799	-217,224	1,483,023
7月	1,331,556	-180,299	1,511,855
8月	1,329,874	-132,254	1,462,128
9月	1,310,999	-99,121	1,410,120
10月	1,222,579	-177,520	1,400,099
11月	1,365,524	69,654	1,295,870
12月	1,103,364	-113,303	1,216,667
1月	1,148,201	-68,843	1,217,044
2月	1,117,994	-88,427	1,206,421
3月	1,068,221	-188,450	1,256,671
計	14,857,206	-1,519,050	16,376,256
1日平均	41,385	-4,231	45,616

◇昨年と比べ通話料が約152万円の大幅減少。一日平均4200円減少した。

**オンラインチャットの状況**

2023年4月～1月 水・木・金・土曜日、2024年2月より第1・3月曜・火・水・木・金・土曜日実施。（12月29日～1月3日休止）

全国キャンペーン期間中（2023年8月22日～9月4日）毎日実施した。

【オンラインチャットトラヒック】

<月別実施状況>

照会区間	訪問数 (件)	書き込み 数(件)	対応数 (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
2023年4月	9,206	2,394	1,074	5,751	44.9%	39分59秒	715	706
5月	9,098	2,331	1,090	5,801	46.8%	41分05秒	746	679
6月	10,325	2,640	1,108	6,148	42.0%	42分02秒	776	754
7月	11,985	3,095	1,248	7,216	40.3%	42分13秒	878	755
8月	13,593	4,125	1,520	7,499	36.8%	45分03秒	1,141	949
9月	14,203	3,978	1,324	8,354	33.3%	45分33秒	1,005	835
10月	11,885	2,990	1,088	7,311	36.4%	41分36秒	754	704
11月	13,138	3,595	1,250	7,972	34.8%	47分22秒	986	796
12月	11,433	3,057	1,123	6,944	36.7%	39分43秒	743	707
2024年1月	9,750	2,656	1,066	6,192	40.1%	39分32秒	702	668
2月	10,317	3,426	1,338	6,253	39.1%	41分08秒	917	875
3月	9,660	2,887	1,330	5,675	46.1%	37分00秒	820	920
2023年度	134,593	37,174	14,559	81,116	39.2%	41分59秒	10,187	9,347
1日平均	368	166	65	362			45.5	42
2022年度	133,447	32,327	11,817	80,123	36.6%	41分49秒	8,235	7,102
前年度比	+1,146	+4,847	+2,742	+993	+2.8P	+10秒	+1,952	+2,245

※訪問数＝「チャットページ」を閲覧した延べ人数

※書き込み数＝チャット入力欄に書き込んだ数

※対応数＝チャイルドライン側が「何らかの言葉」を入力した数（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＝書き込まれた数に対して「対応」した割合

※平均対応時間＝対応した数のうちの平均

※総対応時間＝対応した数の積算合計（単位）

※のべ実施時間＝PC稼働数と実施を「延べ」で積算した数

※1日平均の訪問数とユニーク訪問数は年度計を365日で割っている。書き込み数と対応数、総対応、のべ実施については実施日数で割っている。

※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	対応数	iPhone (スマホ)	iPad (タブレット)	Android (スマホ・ タブレット)	P C
対応数	14,559件	4,138件	611件	4,285件	5,523件
端末別割合	100.0%	28.4%	4.2%	29.4%	37.9%

<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 (のべ)	団体数	実施時間数	PC 稼働数	のべ実施 時間数	対応率	稼働率
月曜日	6	4.5	21.1	7.3	33.0	40.4%	97.2%
火曜日	10	3.3	14.2	7.4	32.9	40.2%	92.6%
水曜日	51	5.5	23.1	9.8	44.2	41.0%	116.1%
木曜日	52	4.9	21.9	8.4	39.0	33.6%	112.8%
金曜日	51	5.0	20.3	7.7	34.3	33.0%	113.9%
土曜日	52	5.9	23.1	13.3	52.8	52.3%	87.2%
日曜日	2	3.0	13.8	5.5	26.3	24.5%	155.4%

※のべ実施時間数＝システム上で「電話受付可」がオンの状態で、受け手が待機している時間

※対応率＝書き込まれた数に対して「対応」した割合

※稼働率＝「のべ実施」あたりの「総対応」の比率

（稼働率が100%超について：「実施」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・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以外のも含まれていることが原因）

### ネットでんわの状況

◇8月から毎週月曜に実施。全国キャンペーン期間中（2023年8月22日～9月4日）毎日実施した。着信数は8月、10月、2月、3月に多くなった。フリーダイヤルとは違い、平均通話時間はまだかなり短い状況になっている。端末はandroidが多いのも特徴。

【ネットでんわトラフィック】チャイルドラインアプリを通じての通話システムから、自動集計されたものを取得。

<月別実施状況>

照会区間	発信回数	着信回数	着信率	つながった率	不完了数(件)	平均通話時間	総通話時間	実質のべ実施時間
2023年4月	—	—	—	—	—	—	—	—
2023年5月	—	—	—	—	—	—	—	—
2023年6月	—	—	—	—	—	—	—	—
2023年7月	—	—	—	—	—	—	—	—
2023年8月	277	243	87.7%	90.9%	34	2.5分	8.5時間	127時間
2023年9月	25	16	64.0%	64.3%	9	4.1分	0.9時間	39時間
2023年10月	254	223	87.8%	82.1%	31	1.5分	2.2時間	61時間
2023年11月	134	108	80.6%	85.2%	26	3.2分	5.0時間	40時間

2023年12月	74	54	73.0%	78.6%	20	3.5分	2.9時間	48時間
2024年1月	134	124	92.5%	94.1%	10	1.8分	2.7時間	63時間
2024年2月	228	207	90.8%	96.6%	21	1.9分	6.4時間	55時間
2024年3月	264	243	92.0%	96.0%	21	2.2分	6.6時間	69時間
2023年度	1390	1218	87.6%	87.9%	172	2.6分	35.1時間	503時間
1日平均	38	33	87.6%	87.9%	5	2.6分	0.9時間	14時間
2022年度	—	—	—	—	—	—	—	—
前年度比	—	—	—	—	—	—	—	—
前年度比(%)	—	—	—	—	—	—	—	—

※ 2023年度は8月から実施のため、8月からの集計となっています。

※平均通話時間の小数点が「秒換算」ではないのはシステム上の自動集計表記のためです。

※ P はパーセントポイント(今年度は表記なし)

※ 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	発信回数	iOS数	android数
対応数	1390	283	1107
端末別割合	100.0%	20.4%	79.6%

<不完了> 月別実施状況の表に加えました。

<都道府県ごとの発信/着信結果> 集計していません。

<曜日別(1日平均)>

日付	実施団体数	ピーク時回線数	のべ実施時間	着信率	つながった率
月曜日	4	4	13時間	87.5%	86.4%
火曜日	3	4	12時間	89.4%	100.0%
水曜日	3	4	12時間	96.2%	85.7%
木曜日	3	4	12時間	88.1%	100.0%
金曜日	3	4	12時間	66.7%	100.0%
土曜日	4	5	21時間	90.0%	100.0%
日曜日	4	5	21時間	88.9%	80.0%

## 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
2023年4月	1,422	1,160	262	10月	1,860	1,566	294
5月	1,484	1,232	252	11月	2,091	1,777	314
6月	1,541	1,238	303	12月	1,780	1,479	301
7月	2,144	1,764	380	2024年1月	1,442	1,214	228
8月	2,129	1,754	375	2月	1,449	1,192	257
9月	2,009	1,663	346	3月	1,238	1,017	221
				合計	20,589	17,056	3,533

## 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	一般社団法人ほのぼの運動協議会
株式会社オプテージ	株式会社ユサブル（岩本光弘さん）
東京海上ビジネスサポート株式会社	一般財団法人 全国学生保障援助会
よつやわ	若松測量設計株式会社
株式会社ポリッシュ	鎮西学院高等学校
株式会社ヘンプフーズジャパン	リンナイ株式会社
すぎやまこどもクリニック	リンベル株式会社
医療法人蒼会	東京海上日動火災保険株式会社
まんだら堂	Yahoo!募金
429DOVE チャリティーライブ	株式会社東京レコード（Rockon Social Club）
清松総合鐵工株式会社	ララプレイスひうみ
特定非営利活動法人元気なかま	柳ヶ浦高校
コープおおいた南春日店	ロイヤルクリーナー株式会社リファイン大分
明豊中学高等学校	

**個人・団体支援会員（法人）**

シクミオ株式会社（団体）	まえはら小児科（個人）
株式会社佐藤建設（団体）	医療法人キュレスト 山森小児科（個人）
医療法人社団 ゆずり葉（団体）	

ほか個人支援会員 25 人

**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