

## 2008 年度事業に関する事項〔事業報告書〕

### 事業目標

チャイルドライン支援センターが発足満 10 年を迎えるにあたり、2008 年度は、次の 10 年に向けて歩みだす最初の 1 歩として、「全国统一番号・フリーダイヤル 0120-99-7777 始まりの年」と位置づけ、次の 8 項目の目標を掲げ、事業を実施しました。

- 1：新しい公共としてのチャイルドラインを新キャラクター、新番号とともに社会に知らせる。
  - ・第 9 回「子どもの日チャイルドライン全国キャンペーン」の実施
  - ・秋のキャンペーン実施
  - ・10 周年記念行事の実施及び準備
  - ・チャイルドライン全国フォーラムの準備
- 2：ガイドライン 2007 の徹底を図り、チャイルドラインの水準を確保する。
  - ・全国研修の開催
  - ・エリア研修の開催
  - ・研修支援事業の実施
  - ・テキストの作成
- 3：チャイルドラインの設立、運営を支援する。
  - ・開設支援事業の実施、啓発フォーラム開催
  - ・広報支援の実施
- 4：将来構想である＜2009 年度からの「統一番号・フリーダイヤル」によるチャイルドラインの恒常化＞をすすめる。
  - ・地域・ネットワーク会議、エリア会議の開催
  - ・新統一番号 0120 - 99 - 7777 の実施
- 5：チャイルドラインが受け止めた子どもの声を社会に発信し、国や自治体などの子どもの政策に反映させる。
  - ・「2009 チャイルドライン年次報告書」発行および配布
  - ・子どもの声の社会化委員会の開催
  - ・議連、省庁、国会等への働きかけ
- 6：子どもの権利条約に保障された、さまざまな子どもの育ちを支える社会環境をつくるために、他機関との連携や企業との協働を推進する。
  - ・他機関との連携を通じた働きかけ
  - ・企業との協働事業の実践
  - ・各種イベント・学会への参加
- 7：チャイルドラインの将来構想を実行に移すため、チャイルドライン支援センターの財政基盤を強化するとともに、理事会機能・事務局機能を深化させる。
  - ・チャイルドライン夢メッセージ展の実施
  - ・グッズ販売、広報等でのキャラクター展開
  - ・ファンドの獲得
  - ・組織の整備、規定の整備
- 8：世界の子どもヘルプラインネットワークに参画することによって、世界とつながる。
  - ・CHI 世界大会に参加
  - ・世界のチャイルドラインの情報収集

## 事業に関する事項

1：チャイルドラインを、新キャラクター、新番号とともに広く知らせるために、「子どもの日チャイルドライン」全国キャンペーン、秋のキャンペーンを実施するとともに、あらゆる機会をとらえてキャラクターや新番号の普及をはかった。

### (1) 第9回「子どもの日チャイルドライン」全国キャンペーンの実施

実施期間：2008年5月5日(月・祝)～11日(日)

参加団体：63団体

総アクセス数：19,341件(電話をかけた人数延べ11,534人)

総着信数：10,015件

フリーダイヤルで電話を受ける、チャイルドラインを広く知らせる、子どもの現状に関する社会的な認知を高める、という3つの目的で、第9回の「こどもの日キャンペーン」を行った。カード配布は545万枚。今回の特徴としては、新番号へのアクセスが旧番号へのアクセスの5倍以上となり統一番号0120-99-7777への移行がスムーズに行われ、子どもへの広報もすすんだ。自県発信優先システムの導入により各チャイルドラインが自県からの電話を受けられた割合は全体で52.4%となった。キャンペーン終了後も、26都道府県の40チャイルドラインが新統一番号で日常的に電話を受けるようになり、「全国どこからでもすべての子どもが毎日かけられる」チャイルドラインへ向けて大きく一步を踏み出した、といったことを挙げるができる。

### (2) 秋のキャンペーンの実施

実施期間：2008年11月10日(月)～22日(日)

参加団体：全国61団体

総アクセス数：81,327件(電話をかけた人数延べ27,270人)

総着信数：13,704件(つながった率50.3%)

11月からの統一番号・フリーダイヤル全国試行、11月の虐待防止月間にあわせ、「すべての子どもに届けよう、チャイルドラインの番号を」をスローガンに、チャイルドラインの存在を日本中の子どもに知らせることを目的として、秋のキャンペーンを実施した。

チャイルドラインのない8県をキャンペーン担当理事が訪問し、このうち6県の教育委員会で協力を得られ広報については大きな成果があった。全国からの電話を受ける態勢の増強が大きな課題であることが明白となった。

### (3) 10周年記念事業の実施

各地のチャイルドラインの地道な努力が実り、2009年1月14日、設立10周年を迎えた。

10周年を記念するとともに、さらなる社会の理解を広げ、協力者を増やし関係を充実させる好機としたいという趣旨から、2008年度は、プレイベントとして2009年1月23日、111名参加のもと「設立10周年感謝の集い」を行った。これまで大きく協力いただいた企業、文部科学省、チャイルドライン支援議員連盟の方々、個人をご招待し、8企業、3団体、1個人に感謝状を贈った。また天満敦子さんの素晴らしいヴァイオリン演奏をいただいた。2009年度の「10周年事業内容」としては、『子どもの声に耳をすませば - 電話でつくる<心の居場所> -』を岩波ブックレットとして、5月8日刊行、「映像製作」「歩みのまとめ」を作成すべく準備をし、メインイベントは2009年5月31日に「よみがえれ！子ども力！」と題して、東商ホールで開催予定。

### (4) チャイルドライン全国フォーラム2009の準備開始

2年ごとに開催のチャイルドライン全国フォーラムは、次回開催地を千葉県として、現地実行委員会を立ち上げて開催への準備を進めた。

2：新統一番号での実施に向けて、「ガイドライン2007」の徹底をはかり、チャイルドラインの水準を確保し、更なる質の向上を目指して全国研修並びに、合同研修を開催、あわせて各地の研修支援を行った。また、2008年3月に新たに支え手をテーマに作成したテキスト『チャイルドラインにおける“支え手”とは』により支え手の質の向上を目指した。

### (1)全国研修の開催

日時 2008年10月18日(土)11:00~18:00、19日(日)9:00~12:00

会場 国立オリンピック記念青少年センター

参加 2日間でのべ188名

「NEXT10に向けて~改めてCLの基本を考える」をテーマに、下記2点を目的に2部構成で全国研修を開催した。

チャイルドラインのミッションを確認する

ミッションの実現のために、各チャイルドライン同士、各チャイルドラインと地域の他団体、各チャイルドラインとチャイルドライン支援センター、各々の連携のありかたを考える。

地域会議やネットワーク会議等、9977実施に向けて一連の流れで開催する研修会としてプログラムを構成した。分散会のふりかえりからエリア研修でのテーマ「緊急対応~見極める力、聴く力」に繋がった。

### (2)エリア研修(合同研修)の開催

全国研修やネットワーク会議などで出された課題を検討した結果、「緊急対応~見極める力・聴く力」をテーマとして、支え手を対象に、6ヶ所のエリアで同じ内容の研修を実施した。緊急対応の具体的事例として、食事を作ってくれない、手首を切った、家出した、の中から、それぞれのエリアで1つ選び、体験学習を基礎とし、学びあいながら理解を深め、考え方を確認し合える研修にした。真冬の開催で天候の関係で出席できなかつたり、行事などでやりくりがつかないチャイルドラインがあり次年度以降はもう少しゆとりを持った計画を立てて実施する予定。

| エリア             | 日程    | 参加人数       | 選択事例 |
|-----------------|-------|------------|------|
| 関東・甲信越          | 12/22 | 17(25)9CL  | 手首   |
|                 | 12/23 | 23(30)13CL | 家出   |
| 近畿・北陸           | 1/11  | 17(22)8CL  | 食事   |
|                 | 2/15  | 29(34)10CL | 家出   |
| 東海              | 1/18  | 52(55)5CL  | 家出   |
| 中国・四国           | 2/21  | 20(24)9CL  | 家出   |
| 北海道・東北          | 2/22  | 14(18)4CL  | 家出   |
| 九州・沖縄           | 3/7   | 48(53)9CL  | 家出   |
| 計 延べ220名参加 58CL |       |            |      |

### (3)研修支援事業の実施

2008年度は、文部科学省からの委託事業である「不登校への対応におけるNPO等の活用に関する実践研究事業」を活用して、38団体に対して研修支援を行った。

また、各チャイルドラインの研修の実際を明らかにし、共通の課題を共有していくために、アンケート調査を行った。受け手の養成講座については、それぞれのチャイルドラインで工夫して取り組まれているようだが、他団体の内容や講師などの情報を交換し合いたいという意見が多く、研修担当者会議で早速対応を確認した。支え手研修はなかなか実施できていないところが多く、エリア研修なども活用し、研修部としての取り組みの検討をはじめた。

さらに、各チャイルドラインの研修を担当している人が一堂に会して、現状と課題を出し合い、チャイルドラインとしての研修について話し合うため、2009年3月1日(日)に研修担当者会議を開催した。47団体から67人が参加し、現状の情報交換やアンケートから見えてきた課題、今後の取り組みについて話し合った。

### (4)テキストの作成

チャイルドライン実施にあたっての共通課題をテーマに、9977実施に先立ち『ガイドライン2008』を改訂した。

**3:チャイルドラインの実施地域を拡大するために、より積極的に現在実施の無い地域に設立を促す開設支援事業を実施した。また、既に実施しているチャイルドラインの運営を支援するために、各団体個別の相談に応じる各種支援事業および、広報活動に対する支援を行なった。**

#### (1)開設支援事業の実施

チャイルドラインの無い県で、チャイルドラインにかかってくる子どもの状況や子どもの声に耳を傾けることの大切さを伝え、子どもの育ちやすい地域を作る大人が育つことを目的に啓発フォーラム実施した。

また、啓発フォーラム実施の前後にチャイルドライン設立開設セミナーを開催し、啓発フォーラムで集まった方々に呼びかけ、チャイルドライン設立に着実につなげるようにした。2008年度実施した奈良、高知は2009年度に、佐賀は2010年度に、各々チャイルドラインが発足する予定。

< 啓発フォーラム実施日及び参加者 >

- ・佐賀県 2008年6月21日 70名
- ・奈良県 2008年12月14日 60名
- ・高知県 2009年1月10日 99名
- ・徳島県 2009年3月21日 41名

< 設立開設セミナー >

- ・群馬、兵庫、奈良、佐賀、高知、鹿児島、など合計11箇所

< 2008年度発足のチャイルドライン >

- ・チャイルドラインくまもと 2008年5月

(2) 広報支援の実施

チャイルドラインのことを多くの子どもたちに知らせるために、カード、ポスターを作成し、学校やコンビニエンスストア、アパレルショップなどを通じて配布・掲示を行った。

また、チャイルドラインの無い県においては、キャンペーン等を通じて教育委員会に働きかけるなどして、カード配布の協力を得られるようになった。

- ・カード配布 総数=1435万枚

子どもの日=545万枚

秋のキャンペーン=890万枚

学齢期(7歳~18歳)の子ども数の約1,475万人の97.3%にあたる

- ・ポスター 総数=67,400枚

子どもの日=30,600枚

秋のキャンペーン=35,500枚

通常=1,300枚

- ・その他 大人向けチラシ=30万枚

日本雑誌協会を通じ、30種を超える子ども向け出版物900万部以上にチャイルドラインの情報や電話番号を掲載

ポプラ社が2009年1月以降発売の児童書の帯や後ろ見返し、奥付などで、チャイルドラインの情報を掲載

**4 : チャイルドラインの将来構想のひとつである統一番号フリーダイヤルの恒常化に向けて、昨年度に引き続き実行するにあたっての話し合いの機会を設けるとともに、地域ならびに各チャイルドラインによる新統一番号0120-99-7777の実施を進めた。**

(1) 新統一番号0120-99-7777の実施

11月の全国キャンペーンに引き続いて、統一番号フリーダイヤルの全国試行が始まり、子どもたちは、全国どこにいても、日曜をのぞく毎日午後4時~9時に、電話代を気にせず、チャイルドラインに電話をかけられるようになった。

年間着信数は180,311件(2007年度 135,007件)で、前年度比で1.3倍となった。

(2) ネットワーク会議(地域会議)の開催

統一番号・フリーダイヤルの全国実施に向けて、フリーダイヤルのシステムや電話の受け方について、

全国のチャイルドライン同士の交流や共通認識の醸成、課題の解決策を探る、などを目的として下記のように、4回のネットワーク会議(1回目を「将来構想・地域会議」、2回目以降を「ネットワーク会議」として)を開催した。

第1回 6月9日 参加者数 81名・56団体

第2回 9月23日 参加者数 67名・49団体

第3回 1月24日 参加者数 65名・49団体

第4回 2月28日 参加者数 61名・46団体

試行やネットワーク会議の中から、人の確保と着信率の向上、受け手、支え手の資質の向上、フリーダイヤル料金及び運営資金の確保、の3点が課題として浮かび上がり、それぞれの実施団体が、回線数や開設日を増やしていくことで、全体の着信率を上げる、資質の向上のための研修に取り組む、又、それぞれの地域での活動を通じて社会的認知度を上げていくことで、人材の確保や運営資金の確保に繋げるなど、より充実した統一番号・フリーダイヤル実施に向けて、取り組むべき方向性が明確になった。全国で電話を受けるためのルールを確認するとともに、緊急対応について各地の団体と間で、その認識の共有化に努め、担当理事間での連絡会議を組織した。

### (3) エリア会議の開催

チャイルドライン同士の課題の共有化などを目的にエリア会議を6つの地域で開催し、秋のキャンペーンの振り返りをしながら、全国共通の課題、地域固有の課題、統一番号・フリーダイヤルだからこそこできることなどを出し合い、各チャイルドラインが工夫している課題の解決策なども検討した。

| エリア   | 実施日         | 参加者数          |
|-------|-------------|---------------|
| 北海道東北 | 2009年2月21日  | 10名・3CL       |
| 関東甲信越 | 2008年12月22日 | 10名・9CL       |
|       | 2008年12月23日 | 12名・8CL       |
| 東海    | 2009年2月14日  | 10名・5CL       |
| 北陸近畿  | 2009年1月11日  | 17名・8CL       |
|       | 2009年2月15日  | 26名・10CL      |
| 中国四国  | 2009年2月22日  | 14名・7CL       |
| 九州沖縄  | 2009年3月8日   | 15名・9CL       |
| 計     |             | 延べ116名・51CL参加 |

5:チャイルドラインで受けた子どもの声を社会に還元するために、2007年度に全国のチャイルドラインが受けた子どもの声や活動をまとめた「年次報告」を作成、配布した。蓄積された子どもの声を積極的に社会に還元し政策等に反映させていくために、子どもの声の社会化事業を実施した。さらにチャイルドライン支援議員連盟と連携しながら「子どもの権利条約」に謳われる子どもを支える社会環境をつくる政策づくりへつなげていくことを目指した。

#### (1) 「2008チャイルドライン年次報告」の作成、配布

テーマを「チャイルドライン～次の10年に向けて、新たな一歩を」とし、2007年度の全国チャイルドラインの活動をまとめ、電話から見える子どもの声、電話のデータ等とあわせて社会に発信するための報告書を3000部作成、行政、各団体、企業などに配布した。

#### (2) 子どもの声の社会化事業(データベース、子どもの権利条約を含む)の実施

2007年度はチャイルドラインや子ども事情に熟知した専門家を交えチャイルドラインに寄せられる子どもの声の調査分析を行った。2008年度は引き続きそれをベースに、体系的に子どもの声を社会に届けていくことを目的とした整理を行った。

また、チャイルドラインが基本ルールとして設定してきた「子どもに対する守秘義務」(「秘密は守ります」と、子どもの声の「社会化」とをどう両立させるかについても議論を重ね、その基本的な姿勢や方向性について明らかにするために、守秘義務問題について実践的に対応をすすめている分野であるカウンセラー、ソーシャルワーカーの立場、そして「子どものプライバシー権」から法的に実践をすすめている立場から報告者を招聘して公開学習会を開いた。

| 日時              | テーマ/講師  |
|-----------------|---|
| 第1回<br>7月25日(金) | “子どもへの守秘義務”をめぐる実践的な課題 - スクールカウンセラーの立場から<br>斉藤富由起氏(千里金蘭大学教員・臨床心理学専攻) |
| 第2回<br>11月7日(金) | スクールソーシャルワーカーからみた子どもの守秘義務について<br>佐々木千里氏(寝屋川市スクールソーシャルワーカー)          |
| 第3回<br>1月30日(金) | 子どものプライバシー権と守秘義務について<br>野村武司(獨協大学大学院教授・リーガルセンター所長)                  |

### (3) 議連、省庁、国会

チャイルドライン支援議員連盟の勉強会は2回行われ、牟田(当時)、清川両代表が出席し、統一番号の告知に関する国会での記者会見などを実施した。勉強会の開催以外には、議員会館を度々訪問し、子どもたちの状況やチャイルドラインの活動を伝えている。

文部科学省からは、昨年度に引き続き「不登校等への対応におけるNPO等の活用に関する実践研究事業」として、「フリーダイヤル化の効果調査」と「研修調査」の2つの委託事業を受け、厚生労働省とは虐待防止対策室長との懇談や児童虐待防止対策協議会の構成メンバーとして、総務省には訪問して活動の紹介をするなど、協力関係を強化した。

## 6: 子どもの権利条約に保障された、さまざまな子どもの育ちを支える社会環境をつくるため、他機関と連携し、また企業などと協働した。

### (1) 他機関との連携

子ども分野で活動する他団体と協力、連携した活動の展開を目的として、諸機関、諸団体への働きかけを積極的に行った。

公共広告機構(AC): 社会的な認知を高めるために働きかけたが実現には至らなかった。

NGO セーブ・ザ・チルドレン: 「スピーキング・アウト」という子どものための事業で、みやぎ・ちば・さいたまのチャイルドラインで関係者が協力関係を作った

### (2) 企業との協働実践

寄附・協賛

総額 35,868,639円

企業名 NTT(株)・(株)NTTドコモ、ソフトバンクテレコム・ソフトバンクモバイル・ソフトバンクBB、アイリオ生命保険(株)、OnebyOne ども基金 3、日本ケロッグ(株)、KDDI(株)、スターバックスコーヒージャパン、(株)フォーリーフジャパン、(株)ブルームーンブルー、(株)ケイ・オプティコム、三和ホールディングス(株)、ほのぼの運動協議会、(株)カーベル、資生堂社会福祉事業財団、東京ガス(株)、日本フィランソロピー協会、ドリームエリア(株)、(特)チャリティプラットフォーム、あみぐるみ天使の詩、全日本プロレス、(株)ディエフエフ、ほか(敬称略、順不同)

企業等との関係作り

< 継続しての支援 >

- ・日本ケロッグ株式会社: チャイルドライン事業への支援、市販されている商品パッケージにチャイルドラインのキャラクター及び電話番号の印刷

- ・アイリオ生命保険株式会社：秋のキャンペーン及び基盤整備事業への活動支援
  - ・三和グループホールディングス株式会社：社員と企業が参加する「三和グループ社会貢献倶楽部」を通じての支援
  - ・東京ガス株式会社：子どもの日及び秋のキャンペーンへの事業協賛
  - ・日本アムウェイ合同会社 One by One こども基金：秋のキャンペーンなどへの支援
  - ・株式会社ブルームーンブルー：全国の各店舗においてカード配布、ポスター掲示、募金箱の設置
  - ・ほのぼの運動協議会：「人や社会を豊かにするほのぼの運動」の一環としての支援 他
- < 新たな支援 >

- ・株式会社カーベル：パートナー店が全国 300 店舗に達したことを記念し、社会貢献の一環として寄附をいただく。ほか、全国のパートナー店において、ポスター掲示、カード配布の協力をいただく。
- ・スターバックスコーヒージャパン株式会社 & 特定非営利活動法人チャリティ・プラットフォーム：「クリスマスキッズプロジェクト」において、その寄付先の 1 つをチャイルドライン支援センターに。
- ・ポプラ社：児童書の帯や後ろ見返し、奥付などで、チャイルドラインの情報を掲載。

### (3) 補助・助成・委託

総額 32,681,762 円

内容 財団法人 JKA 11,413,632 円

- 「子どものセーフティネット「チャイルドライン」補助事業」
- 虐待防止キャンペーン事業(夢メッセージ展、年次報告)
- 研修事業(全国研修、エリア研修、テキスト作成)
- 設立運営支援事業(開設セミナー)

独立行政法人福祉医療機構「子育て支援基金」10,875,000 円

- 「子どものためのセーフティネット構築事業」
- 子どもの声の社会化事業(データベース事業、子どもの声の社会化委員会)
- 啓発フォーラム事業(開設支援啓発フォーラム)

文部科学省委託事業 9,393,130 円

- 「不登校等への対応における NPO 等の活用に関する実践研究事業」
- 「フリーダイヤル化の効果調査」
- 「研修調査」

連合「愛のカンパ」 1,000,000 円

- ・全国研修

### (4) 各種イベント・学会等へのブース参加

- ・日本小児科医会：会員である全国の小児科医の院内で、カード配布やポスター掲示
- ・ブース出展：日本小児歯科学会関東地方会(2008年10月5日(日)幕張メッセ)

7：2009年度の「統一番号・フリーダイヤル」実現に向けて、チャイルドライン支援センターの財政基盤を強化するため、夢メッセージ展などのチャリティ事業を進め、2008年3月に決定したキャラクターの普及をはかりグッズ展開を行うなど、積極的なファンド作りの活動を行った。社会的に信頼される活動を発展的に展開していくための組織の強化をはかった。

### (1) チャイルドライン夢メッセージ展の開催

開催場所：全国 33 カ所

絵馬提供者数：99 名

延べ来場者数：約3万人

4回目となった2008年度は、過去最多の33ヵ所で絵馬展が開催され、これまで以上の来場者で賑わった。ただし、チャリティとしての位置づけの見直しが必要となっている。

#### (2)キャラクター展開

2008年の春にデビューした新キャラクターは、ポスターやカード等での露出によって少しずつ一般の方々にも浸透し、この1年間でチャイルドラインの顔として定着してきた。クリアファイル、ポロシャツ、トートバックなどがあり、一般の方がサイズや色を自由に指定して気軽に購入できるWebサイトもスタート(協力：株式会社アップソルド)するなど、キャラクターを生かしたグッズを通してたくさんの子どもたちの目に触れる機会も増えてきた。

#### (3)ファンド

ファンド担当者のファンド活動費を保証しながら、継続的に支援を得られる企業の開拓を行った。また、ファンドマネージャーと連携し協力企業の新規開拓を目指したが、成果に結びつかなかった。

なお、企業との協働にあたってのあり方についても議論を重ねた。

#### (4)組織の整備

チャイルドラインが発展するに伴って活動の社会的意味もさらに重要性が増し、社会や各チャイルドライン実施団体の要望にこたえるために、事業が多岐に渡り、かつ複雑化してきている。そこで、事業を機能的に進める組織として、5つの専門部(事業部、研修部、地域支援部、ファンド部、渉外部)と0120-99-7777作業部会、専門委員会(子どもの声の社会化委員会)、10周年事業実行委員会などを設けた。組織の改変に伴って、部としての目標や責任の所在が明確となり、そのことで各部や委員会間の連携の必要性が見えた。縦割りにおちいることに注意しながら、さらに活動しやすい組織のあり方を目指す。規定作成については年度内で完成に至らず、次年度に課題を残した。

### 8：「世界子どもヘルプラインネットワーク(CHI)」に参画し、世界とつながりを持っていく。

#### (1)世界との交流

CHI ニュースなどにより、世界のチャイルドラインの実施状況等を把握しながら、日本の将来構想への足がかりとした。

#### (2)CHI世界大会参加

CHI 世界大会が開催され、CHI 創設5周年の記念すべき年の2008年11月にヨルダンにて、5大陸からの200人を超える参加者が集り、日本から1名が参加した。CHIはこの5年で、正会員は86カ国、賛助会員は28カ国に拡がり、ヨーロッパの国がアフリカやアジアの国でのヘルプライン設立を支援するなど、国際規模でネットワークが機能していることが感じられた。子どもの権利条約委員会や国際通信連合(ITU)などの強力な連携関係は、国を超えた子ども擁護の運動を支えることに役立つこととなった。