

## 2009 年度の事業に関する事項 【事業報告書(案)】

### 事業目標

チャイルドライン<sup>®</sup>支援センターが設立された 10 年目の年にあたり、2009 年度は、次の 10 年に向けて事業目標を 8 つ掲げ、事業を実施した。

- 1、新しい公共としてのチャイルドラインを、統一番号・フリーダイヤル〈0120-99-7777〉とともに社会に広く知らせる
  - (1) 全国統一番号・フリーダイヤル〈0120-99-7777〉の実施
  - (2) チャイルドラインの子どもへの周知と社会的認知を拡げるためのキャンペーンなどの実施
  - (3) 10 周年記念事業の実施
  - (4) チャイルドライン全国フォーラム 2009in ちばの開催
  - (5) ボランティア功労者厚生労働大臣表彰受賞
- 2、エリア研修などの機会を通して「ガイドライン 2008」の徹底をはかり、チャイルドラインの水準を確保する
  - (1) 「商標使用に関する基準」の見直しと、商標使用の更新
  - (2) エリア研修及び研修担当者会議の開催
  - (3) テキストの作成
- 3、未設置県へのチャイルドラインの設立、運営を支援する
  - (1) 開設支援事業の実施
  - (2) 団体支援事業の実施
- 4、チャイルドラインが受けと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政策に反映させる
  - (1) 「2009 チャイルドライン年次報告」の作成、配布
  - (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
  - (3) 議連、省庁、国会
- 5、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、他機関との連携や企業との協働を推進する
  - (1) 他機関との連携
  - (2) 企業との協働実践
  - (3) 各種イベント・学会等へのブース参加
- 6、認定 NPO 法人チャイルドライン支援センターの財政基盤を強化する
  - (1) チャイルドライン夢メッセージ展の開催
  - (2) キャラクター展開
  - (3) ファンドレイジング
  - (4) 助成、補助、委託
- 7、世界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
  - (1) 世界との交流
  - (2) CHI アジア・パシフィック大会参加
- 8、チャイルドライン支援センターのあり方も含めて組織運営の整備に着手するために、議論をはじめる
  - (1) 組織運営の整備

### 事業に関する事項

- 1、新しい公共としてのチャイルドラインを、統一番号・フリーダイヤル〈0120-99-7777〉とともに社会に広く知らせる

#### (1) 全国統一番号・フリーダイヤル〈0120-99-7777〉の実施

月曜日～土曜日の毎日午後 4 時～9 時に、電話料無料の〈0120-99-7777〉によるチャイルドラインを実施

した。

- ・年間着信数 242,801 件(2008 年度 180,311 件) 前年度比 35%増

## (2) チャイルドラインの子どもへの周知と社会的認知を拓げるためのキャンペーンなどの実施

### ①第 10 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

- ・スローガン：“すべての子どもとおとなに届けよう、チャイルドラインの番号を”
- ・実施期間：2009 年 5 月 5 日(火・祝)～5 月 11 日(月)
- ・総アクセス数：17,135 件
- ・総着信数：8,772 件
- ・総通話時間：572 時間
- ・カード作成枚数：477 万枚

キャンペーンは 2009 年度で 10 回目となり、今回からフリーダイヤルの本格運用をスタートした。

### ②広報及び体制強化のために、11 月の虐待防止月間にあわせてキャンペーンなどの事業を実施する。

- ・実施期間：2009 年 11 月 9 日(月)～11 月 22 日(日)
- ・総アクセス数：27,607 件
- ・総着信数：11,081 件
- ・総通話時間：840 時間
- ・カード作成枚数：300 万枚

## (3) 10 周年記念事業の実施

チャイルドライン支援センター設立の 1999 年 1 月 14 日から 10 年の節目として、あらゆる機会に 10 周年であることを告知した。また、10 年の軌跡をまとめ、今後の 10 年を展望する事業を展開した。

- ・テーマ：“よみがえれ！子ども力”
- ・10 周年記念メインイベント：2009 年 5 月 31 日(日)10:30～16:30 東商ホール
- ・10 周年映像：チャイルドラインの取り組みをまとめた DVD の作成
- ・出版：岩波ブックレット『子どもの声に耳をすませばー電話でつくる<心の居場所ー>』の出版

## (4) 第 6 回チャイルドライン全国フォーラム 2009in ちばの開催

10 周年記念行事のファイナルイベントとして子どもたちの声をもとに、地域の諸資源と協働して、住みよい社会を構築することを目的に千葉県で子ども劇場千葉県センターとともに実施した。

- ・日 時 2009 年 11 月 21 日(土)～22 日(日)
- ・会 場 (財)OVTA(国際能力開発支援センター)
- ・テ ー マ チャイルドラインが 10 周年を迎えました  
チャイルドラインは子どもの声を受け止め、地域をつなぎます
- ・参加人数 のべ 1021 人

## (5) ボランティア功労者厚生労働大臣表彰受賞

長年社会貢献活動を推進しその功績を認められた団体に贈られる「ボランティア功労者厚生労働大臣表彰」を受賞した。

- ・表彰趣旨：福祉分野等のボランティア活動を長年率先して行っている者、または活動への支援を行っている者であって、その功績が顕著であると認められるものに対して行うもの。
- ・表彰対象者（中央推薦団体）：過去 10 年以上にわたり率先して活動または支援を行い、引き続き現在も活動を行っている者であって、その活動が他の模範となるもの。
- ・表彰式：2009 年 9 月 26 日（土） ひめぎんホール(愛媛県)

## 2、エリア研修などの機会を通して「ガイドライン 2008」の徹底をはかり、チャイルドラインの水準を確保する

### (1)「商標使用に関する基準」の見直しと、商標使用の更新

2009 年度が「チャイルドライン」の商標使用の更新時期となることをふまえ、使用基準の見直しと更新の実施を行うとともに、必要なサポート体制を持った。

次のように、39 都道府県の 68 団体がチャイルドラインとして名称及びロゴの使用の許可がされ、6 団体が「仮

使用中」として活動をしている。

- ・『更新申請書』を取り交わした団体数=63 団体
- ・2009 年度に新規に『同意書』を取り交わした団体数=5 団体

### (2) エリア研修及び研修担当者会議の開催

2009 年度はチャイルドラインの継続性と質を確保するためのエリア研修を年 2 回(9 月、2010 年 1 月)と研修担当者による会議を 1 回(7 月)、実施した。

- ・第 1 回エリア研修  
共通テーマは、「支え手の役割を考える」ということで、同じシートを使ってコンセンサスの実習を行った。

エリア	日程	参加団体
北海道東北	9 月 26 日	7 名・4CL
関東甲信越	9 月 26 日	33 名・19CL
東海	9 月 23 日	48 名・5CL
北陸近畿	9 月 27 日	34 名・12CL
中国四国	9 月 27 日	29 名・12CL
九州沖縄	9 月 27 日	17 名・7CL

・第 2 回エリア研修

エリア	日程	参加団体	テーマ
北海道東北	1 月 23 日	20 名・6CL	受けるのに困難を感じる電話について LD・ADHD・高機能 PDD の子どもたちへの理解について
関東甲信越	1 月 31 日	22 名・13CL	電話の現場の問題点を研修に活かす
東海	1 月 30 日	53 名・4CL	より深くきくために
北陸近畿	2 月 7 日	46 名・13CL	チャイルドラインの基本姿勢の共有
中国四国	1 月 31 日	34 名・11CL	「受け手」を「支える」とは?
九州沖縄	1 月 24 日	7 名・5CL	性の電話について

### 研修担当者会議

実施日：2009 年 7 月 20 日（祝）

会 場：日本アムウェイ合同会社 オーディトリウム

参加者：74 人

- 内 容：Ⅰ. 「受け手養成研修（養成講座）のプログラム——何を大切に組み立てていますか？」  
Ⅱ. グループワーク「すだち」  
Ⅲ. 「継続研修について、みんなで話そう」

### (3) テキストの作成

研修担当者会議などを踏まえて、受け手養成研修・受け手継続研修・支え手研修についてのテキスト『チャイルドライン研修の手引き』を作成した。

## 3、未設置県へのチャイルドラインの設立、運営を支援する

### (1) 開設支援事業の実施

啓発フォーラムをきっかけにして、新たに準備に取り掛かる地域への支援、ないしはこれからチャイルドラインの活動に関心を持つ層を掘り起こした。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重要性を伝えるために「チャイルドライン啓発フォーラム」

を6地域にて開催した。また、設立準備団体には担当理事を配し、設立前セミナー、運営研修などを開催、入念なサポートを実施した。

<啓発フォーラム実施日時および参加者>

・群馬県	2009年5月23日	60名
・兵庫県	2009年9月6日	36名
・狛江市	2009年12月13日	36名
・福島県	2010年1月24日	134名
・岩手県	2010年3月7日	70名
・大分県	2010年3月7日	360名

<2009年度発足のチャイルドライン>

群馬県、奈良県

<設立準備会>

青森県、東京都狛江市、兵庫県、高知県→2010年5月からチャイルドラインを開始予定

岩手県、福島県、徳島県、佐賀県、大分県→設立準備会発足に向けて準備中

東京都港区、岡山県笠岡市、山口県下関市など→既にチャイルドラインがある都県でも開設準備の芽が出てきています

## (2) 団体支援事業の実施

ネットワーク会議やエリア会議を実施するとともに、研修費用への支援を行った。

## 4、チャイルドラインが受けと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政策に反映させる

### (1) 「2009 チャイルドライン年次報告」の作成、配布

テーマを「全国統一番号・フリーダイヤル 始まりの年」とし、2008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4000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

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の最終年（3年目）として、報告書を作成した。また、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データベースの整理を行った。

### (3) 議連、省庁、国会

チャイルドライン支援議員連盟の会期ごとに開かれる学習会開催などを積極的に促進するために働きかけを行ったが、政権交代によって活動停滞となった。

文部科学省からは一昨年、昨年に引き続き「不登校の対応における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た。また政権交代による「新しい公共」の旗印の下に始まった「子どもを見守り育てるネットワーク推進会議」の委員になった。

厚生労働省には、全国児童相談所所長会に窓口を作っていただいた。

全国フォーラムには、文部科学省初等中等教育局児童生徒科生徒指導室、厚生労働省雇用均等児童家庭局虐待対策室からのご出席をいただいた。

文部科学省、厚生労働省、総務省に訪問して活動や子どもの状況を伝え、協力関係を強化した。

## 5、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、他機関との連携や企業との協働を推進する

### (1) 他機関との連携

子ども分野で活動する他団体、さらにはNPO・市民活動に関する他団体と協力、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。

・社団法人日本雑誌協会：大人向け雑誌において、日本の子どもたちの危機的状況を伝えた。

・第3 選択議定書

(2)企業との協働実践

<寄附>

総額 20,437,200 円

法人 NTT(株)・(株)NTT ドコモ 500 万円、アイリオ生命保険(株)300 万円、One by One こども基金 300 万円、KDDI(株)150 万円、真如苑 150 万円、日本ケロログ(株)100 万円、NHK 営業サービス(株)50 万円、日本フイランソロピー協会(日本郵船)408,894 円、(株)ケイ・オプティコム 30 万円、(株)DFE(クリック募金経由)217,900 円、三和ホールディングス(株)20 万円、ほのぼの運動協議会 10 万円、(株)カーベル 10 万円、資生堂社会福祉事業財団 10 万円、(特)チャリティプラットフォーム 89,464 円、東京ガス(株)8 万円、京葉銀行 5 万円、千葉県遊戯業共同組合 5 万円、情報労連千葉県 5 万円、(株)トービ 5 万円、関忠商事(株)5 万円、マイティハット(株)5 万円、ほか

<事業協賛(広告費)>

総額 3,465,000 円

法人 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・3 社で 315 万円、日本電波塔(株) 50,000 円、プランニング・ヴィ 50,000 円、連合千葉 50,000 円、ほか

<企業等との関係作り>

- ・通信事業者(NTT(株)・(株)NTT ドコモ、KDDI(株)、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)から、チャイルドライン事業に対して御支援をいただく
- ・日本ケロログ株式会社：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などの御支援をいただく
- ・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御支援をいただく
- ・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に踏まえ、全国のチャイルドライン実施団体向けに御支援をいただく
- ・NHK 営業サービス株式会社：創立 20 周年記念として御寄附をいただく

なお、企業への啓発活動とファンドの構築を目的として、企業とのバリエーション豊かな協働事業の実践を行うことを模索したが、具体的な成果までは及ばなかった。

(3)各種イベント・学会等へのブース参加

チャイルドラインを知らせ、連携するきっかけを得るため、専門分野の学会や、NPO 等のイベントでのブース出展を積極的に行った。

- ・第 20 回日本小児科医会総会フォーラム(東京)
- ・第 19 回全国病児保育研究大会(千葉)
- ・第 19 回外来小児科学会(埼玉)
- ・丸の内キッズフェスタ 2009(東京)
- ・NPO まつり 2009(東京)
- ・第 42 回ソニービル「愛の泉」(東京)

6、認定 NPO 法人チャイルドライン支援センターの財政基盤を強化する

(1)チャイルドライン夢メッセージ展の開催

チャリティ展として 2009 年度も開催するとともに、5 周年目ということでそのあり方について検討を行った。

- ・開催場所：全国 29 箇所
- ・絵馬提供数：110 名
- ・延べ来場者数：約 2.5 万人

(2)キャラクター展開

新しく決定したキャラクターを番号とともに子どもたちに身近なものとするを目的に、あらゆる広報機会をとらえて普及を進め、児童書や雑誌にも度々取り上げていただき、一般の方の目に触れる機会も増えて

きた。

キャラクターグッズの販売実績は十分に高めることは難しく、協働事業による企業との連携機会を広げることも模索はしたものの実現しなかった。

### (3) ファンドレイジング

継続的に支援を得られる企業・団体との関係は強化した。いくつかの新しい支援先の開拓はできたが、予算を達成するまでの新規企業の開拓にはつながらなかった。ファンドマネージャーとの連携による協力企業の開拓も、成果に結びつかなかった。

新しいファンドレイジングのあり方(募金ボックスプロジェクト、サポーター制度の導入など)については検討をすすめ、2010年度から「チャイルドライン・サポーターズクラブ」としてスタートする予定。

### (4) 助成、補助、委託

事業計画に即して、財団等からの助成、補助、委託事業などの獲得につとめた。

<総額> 36,725,451 円

<内容>

財団法人 JKA 11,508,000 円

「子どものためのセーフティネット「チャイルドライン」強化事業」

①虐待防止啓発キャンペーン事業(夢メッセージ展、年次報告)

②虐待早期発見強化研修事業(全国フォーラム、テキスト、エリア研修)

独立行政法人福祉医療機構「子育て支援基金」13,000,000 円

「子どものためのセーフティネット事業」

①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)

②「子どもの声に耳を傾けよう」啓発事業(開発フォーラム)

文部科学省委託事業 6,250,000 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」

①「フリーダイヤル化の効果調査」

②「研修調査」

郵便事業株式会社「平成 21(2009)年度 年賀寄附金」 2,181,000 円

①10周年記念事業

朝日新聞厚生文化事業団「子どもへの暴力防止プロジェクト助成」 1,077,500 円

①「すべての子どもに心の居場所を」プロジェクト

※2009年11月～2011年10月までの2カ年総額で3,500,000円

全日本社会貢献団体機構 1,000,000 円

①「チャイルドライン」広報啓発強化事業

連合「愛のキャンパ」 1,000,000 円

①全国フォーラム

中央共同募金会(ソニー「愛の泉」) 708,951 円

①子ども専用電話「チャイルドライン」を子どもたちへ知らせる広報活動

②「チャイルドライン」がない県への設置促進

## 7、世界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

### (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 アジア・パシフィック大会参加

2010年1月にインドにて開催されたアジア・パシフィック大会に参加し、アジア・パシフィック地域野のチャイルドヘルプラインと交流を深めた。

## 8、チャイルドライン支援センターのあり方も含めて組織運営の整備に着手するために、議論をはじめ

### (1) 組織運営の整備

拡大した事業を確実に実行していくため、第三者評価を踏まえながら、部制や共有できる組織図を整えた。

### (2) 第三者評価による団体評価

特定非営利活動法人パブリックリソースセンターによる「NPO マネジメント支援コンサルタント養成入門講座」に協力する形で、組織診断(第三者評価)を実施した。

- ・ 評価者：特定非営利活動法人パブリックリソースセンター
- ・ 対象：チャイルドライン支援センター理事および事務局スタッフ
- ・ スケジュール：調査票記入 10月9日～10月19日  
中間ヒアリング 11月8日  
最終報告 12月5日

分析結果から下記の3点が、重要かつ緊急性の高い課題として指摘された。

- ・ 組織として優先的に取り組む事業、予算確保、事務局体制を含めた具体的かつ戦略的な中期計画の策定と共有
- ・ 外部のNPO運営支援、専門家などの活用、財務担当理事を置くなど、資金調達・財務管理の体制整備、計画の策定
- ・ 認定NPO法人を活用するなど、活動基盤を強化するための新たな財源獲得

指摘された課題を受けて理事会内で議論を行い、中期目標として次の2つを掲げた。

- ・ チャイルドラインの普及・継続と、社会的信頼の確立
- ・ チャイルドラインが子どもの声を聴きながら気づいている、「日本の子どもたちの“生きにくさ”“育ちにくさ”」を抜本的に改善するための子ども政策改革の提言と行動