

補助事業番号 28-2-002  
 補助事業名 平成28年度 子どもが幸せに暮らせる社会を創る活動 補助事業  
 補助事業者名 認定特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター

## 1 補助事業の概要

### (1) 事業の目的

18歳までの子ども専用の電話「チャイルドライン」には年間20万件もの電話が子どもたちから寄せられる。中にはいじめに関する相談や自死念慮を抱えたものもある。子どもたちの気持ちやSOSをより深く受けとめ、エンパワーメントをサポートしていくために、電話の質を高めていく。一方、社会状況の変化に対応するため、オンラインによる事業の展開を模索する。また電話に寄せられる子どもたちの声から社会の抱える課題を明らかにし、それを広く社会に伝えていくことで、子どもたちが生きやすい社会をつくっていく。

### (2) 実施内容

#### ① 子どものいじめ・自殺防止啓発提言事業

##### ○2016チャイルドライン年次報告の作成

2015年度の電話相談の実施結果から統計データや子どもの声を紹介し、また活動全体の状況をまとめた「2016チャイルドライン年次報告」を3,000部作成した。

今回の報告書では、前年度よりも統計データ分析を充実させ、特にいじめに関する電話の動機分析として性別での傾向比較を行った。このことにより、いじめについての相談では相談全体と比べて「何らかの助言がほしい」ものが多いものの、男女関わらず半数以上の子どもが「自分の話を聴いてほしい」と感じていることが明らかになった。

##### <いじめに関する電話の動機分析結果>

性別	男	女	不明	計
聴いてほしい・つながっていたい	57.0%	59.8%	58.4%	58.5%
何らかの助言がほしい	32.7%	35.4%	33.7%	34.2%
試しにかけてみた	6.4%	2.7%	2.2%	4.4%
その他	3.9%	2.1%	5.7%	2.9%

作成した年次報告書は、活動の支援者や衆参両院の国会議員のほか、全国の教育委員会、児童相談所、都道府県警の少年相談担当課、法務局の人権擁護課、精神保健センター、弁護士会など子どもに関わっている相談機関や、新聞社などのマスメディアへも配布した。

##### <配布先相談機関>

教育委員会(都道府県、政令市)	67 か所	精神保健福祉センター	69 か所
-----------------	-------	------------	-------

児童相談所	228 か所	消費生活センター	47 か所
地方法務局(人権擁護課)	50 か所	弁護士会	61 か所
都道府県警(少年相談担当課)	51 か所	いのちの電話	53 か所

#### ○全国運営者会議の開催

<http://www.voluntary.jp/weblog/myblog/1252/3994461#3994461>

子どもの声のデータ分析を行う中で得られた知見を共有し、今後のチャイルドラインのあり方や運営に活かしていくことを目的として、2017年2月5日に全国運営者会議を開催した。全国70のチャイルドライン実施団体のうち、60団体から79名の参加があった。会議では事務局で進めていた社会発信用データ分析結果を報告したほか、子どもの貧困に関するデータ取得システムと運用ルールに関する見直しについて協議した。



〔子どもの声から今後のチャイルドラインのあり方について考え合う全国運営者会議〕

#### ○子どもの声の分析

2015年度の補助事業にて改良を施したデータベースが4月より稼働を開始した。全国70カ所のチャイルドライン実施団体により年間を通じて運用され、210,976件のデータが蓄積された。年に4回発行しているニュースレターでは、夏休み明け前後に子どもの自死が非常に多くなることや2学期にいじめが多くなることについての記事を執筆した。その中でデータベースによって蓄積した統計データを分析し、9月1日に向けて学校への不安やつらい気持ちが高まることや、いじめに関する電話の月別推移を紹介した。

#### ② 子どものいじめ・自殺早期発見強化研修事業

##### ○運営研修の実施

<http://www.voluntary.jp/weblog/myblog/1252/3994458#3994458>

活動の持続可能性を高めるため、組織運営に関する研修会を開催した。ボランティア組織に必要な運営基盤強化のためのテーマのほか、社会状況の変化を踏まえて今後のチャイルドラインの活動領域を考えていくために、3つの分科会を設けた。

- ・「持続可能な組織運営を目指して」：ボランティア団体の運営に欠かせない「人」と「お金」について。ボランティアのモチベーションをいかに高めるか、不特定多数の方に支援を呼びかけるクラウドファンディングによる資金集めの意義などについて学んだ。

(参加者12名)

- ・「アウトリーチプログラム」: いじめや自死の要因となる子どもの自尊感情の低下に対して、直接的にかかわれる支援のあり方の1つとして出前授業などで提供できるよう制作したプログラムを、全国に展開していくための学習会を開催した。(参加者37名)
- ・「オンライン相談の可能性」: 電話では話しにくい子どもや、聴覚に障がいのある子どもでも、チャイルドラインを利用できるようオンライン相談を東京で試験的に行っており、今後全国に取り組みを広げていくための学習会を開催した。(参加者32名)



〔持続可能な組織運営について学びあうための運営研修〕

#### ○エリア会議の開催

<http://www.voluntary.jp/weblog/myblog/1252/3994460#3994460>

電話対応の質を維持向上していくため、全国を7つに分けたエリア内での研修開催や情報交換・経験交流を促進することを目的としてエリア会議を開催した。2016年度はエリア会議を通じて電話の質の向上のための仕組みづくりについて検討した。全国のチャイルドライン活動を行っている70団体のうち57団体が参加した。

#### ○ツールの模索（オンライン相談の試行）

1回目 <http://www.voluntary.jp/weblog/myblog/1252/3994457#3994457>

2回目 <http://www.voluntary.jp/weblog/myblog/1252/3994459#3994459>

3回目 <http://www.voluntary.jp/weblog/myblog/1252/3994462#3994462>

対応できる受け手の増員や対応手法の蓄積と向上を目指し、引き続き期間限定のキャンペーンを実施した。重要課題である体制の増強のため、受け手や支え手を育成していくべく事前研修や事後研修に取り組んだ。

チャット相談はチャイルドライン支援センターのウェブサイト上に専用ページを設置し、チャットシステム（パソコン、スマートフォンの両方から利用可能）を用いたオンライン相談を試行した。

<キャンペーン実施結果>

1 回目:8月29日(月)~9月9日(金)16時~21時 土日休み (10日間) ※夏休み明け周辺、子どもの自死が最も多くなる時期に合わせての実施
2 回目:11月23日(水祝)~11月30日(水)16時~21時 (8日間) ※虐待防止月間での実施

3回目:3月13日(月)~3月20日(月祝)16時~21時(8日間)

※自殺対策強化月間での実施

<オンライン相談試行 結果概要>

実施期間	1回目	2回目	3回目	2016年度計
のべ訪問者数	2,801人	1,449人	1,223人	5,473人
対応件数	140件	177件	129件	446件
対応時間	5,509分	5,783分	5,117分	16,409分
平均時間	39分	33分	40分	平均37分
参加受け手数 シフト数	19名/ 60シフト	22名/ 69シフト	26名/ 83シフト	のべ212シフト

## 2 予想される事業実施効果

### ① 子どものいじめ・自殺防止啓発提言事業

2016年度に統計データを分析して社会発信を行った取り組みを踏まえ、2017年度以降に制作する年次報告や各種制作物においても、社会の関心をとらえた分析データを活用し、子どもの様子を伝えていく。また夏休み明けの報道についても、事前にチャイルドライン支援センターから統計データを提供し積極的に社会発信を進めていく。子どもの気持ちを受けとめる姿勢の大切さがより一層、社会に伝わっていくことが期待される。

### ② 子どものいじめ・自殺防止早期発見研修事業

#### ○エリア会議

電話対応の質の向上は、日々の積み重ねによる地道な取り組みの結果であるが、エリア内で協働キャンペーンなどに取り組み、その結果を総括して次の取り組みに活かしていくことで、関係性がより強化され、個々の団体で積み重ねてきた実践的なノウハウやスキルが繰り返し共有されていくことにより、質の向上がさらに促進されていくことが期待される。

#### ○運営研修

組織の人とお金に関するマネジメントだけでなく、オンラインやアウトリーチなど活動領域を拡大していくことで、子どもと社会により一層必要な存在になっていく。このことにより活動の認知度が上がり、ボランティアが集まって活動が持続することにもつながっていくと期待される。また新規事業に取り組むにあたり、組織として新たな力を生み出していく必要があり、従来の活動関係者にとっても活性化の機会となることが期待される。

#### ○オンライン相談試行

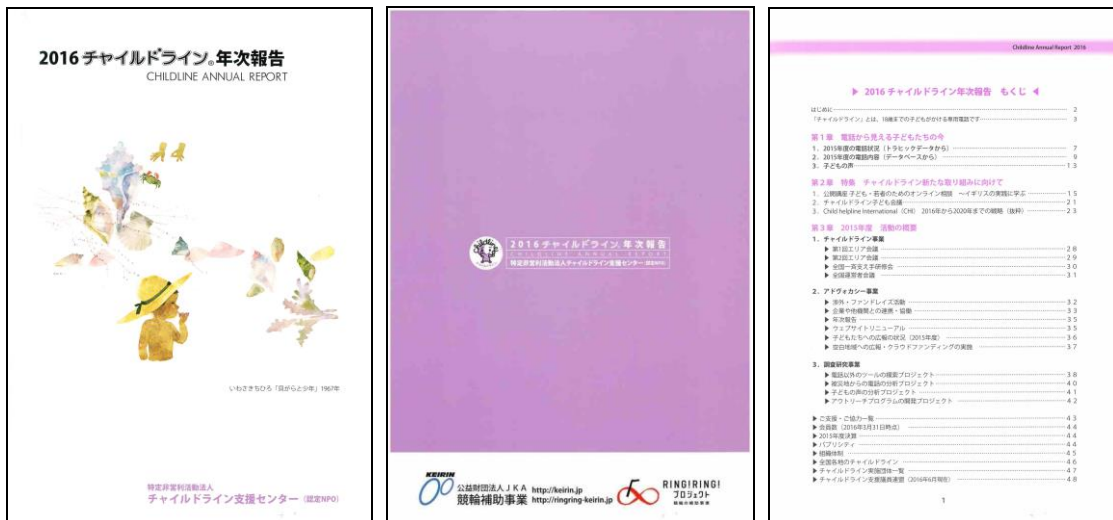
2016年度までの4回のキャンペーンで蓄積したチャット相談の運営に関する手法を、今後は他の地域で展開する際に活用できるよう「手引き」としてまとめる作業に入っており、2017年度以降はチャット相談の実施場所を増やしていく取り組みを進める。このことに

より、これまでの期間限定の実施から、日常的に子どもがチャット相談を利用できる状況に近づけていく。

### 3 補助事業に係る成果物

#### (1) 補助事業により作成したもの

##### 2016チャイルドライン年次報告



#### (2) (1) 以外で当事業において作成したもの

該当なし

### 4 事業内容についての問い合わせ先

団 体 名： 認定特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター

(ニンテイトクテイヒエイリカツドウホウジンチャイルドラインシエンセンター)

住 所： 〒162-0065

東京都新宿区住吉町8-5 曙橋コーポ2階

代 表 者： 代表理事 神 仁 (ダイヒョウリジ ジン ヒトシ)

担 当 部 署： 事務局 (ジムキョク)

担 当 者 名： 事務局員 高橋 俊行 (ジムキョクイン タカハシ トシユキ)

電 話 番 号： 03-5312-1886

F A X： 03-5312-1887

E - m a i l： info@childline.or.jp

U R L： <http://www.childline.or.jp/>