

2015 年度事業計画

＜チャイルドラインのミッション＞

「子どもが主体の、子どもの最善の利益を実現するために、電話による心の居場所をつくり、受けとめた声をもとに子どもが生きやすい社会をつくる」

＜中期目標（2014～2018）＞

1. 子どもが必要としているヘルプラインとして機能する

そのために、電話で傾聴することがヘルプラインであるという考えに立ち、子どもが必要とするヘルプを行う

2. いつでもつながる電話をめざす

そのために、365 日 24 時間を視野に入れつつ、時間延長や回線数増などに取り組む

3. 電話以外のツールを模索する

そのために、子どものニーズを探り、必要とされる方法を具体的に検討する

4. すべての子どもが知っている状態をめざす

そのために、子どもにはチャイルドラインの存在と電話番号を知らせ、大人にはチャイルドラインへの理解をより深めるよう働きかける

5. 子どもの参加を進める

そのために、子ども若者の意見をききながら運営を進める

6. 社会活動としてのアドボカシーを促進する

そのために、子どもの声を社会発信し、政策提言などを行う

＜チャイルドライン支援センター 事業の 3 つの柱＞

1. チャイルドライン事業
2. 調査研究事業
3. アドボカシー事業

上記のミッション、中期目標、事業の 3 つの柱に則り、2015 年度の主たる事業を次のように実施する。

1. チャイルドライン事業（中期目標1, 2, 3, 4, 5, 6）

子どもにより信頼されるチャイルドライン、子どもがかけやすいチャイルドラインを目指し、中期目標の実現のため、電話の質の向上と実施体制の充実を図る

○統一番号フリーダイヤルの実施(通年)：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)を実施する。実施体制の充実や大人による妨害電話への対策により、電話のつながりにくさを改善する。

・実施体制：毎週月曜日～土曜日 16:00～21:00(12 月 29 日～1 月 3 日は年末年始一斉休止)

※栃木県、埼玉県、東京都、山梨県、愛知県、中国・四国地方は日曜日も実施

※栃木県、埼玉県、長野県は金曜日 23 時まで受付

○電話データの集積(通年)：電話に寄せられる子どもたちの声を、チャイルドラインデータベースにより統計データとして集積する。入力に関わる作業はチャイルドライン実施団体が行うため、作業費用を支援センターで負担する。また、電話で寄せられている子どもたちの声の分析をさらに深め、社会課題として発信・提言できるよう、記録項目を改良し、データベースをリニューアルする。

○エリア会議(7～8 月、1～2 月)：中期目標の実現と、子どもにより信頼されるチャイルドラインを目指し、商標使用基準の改定、電話受信範囲のエリア化、社会資源とのネットワーク作り、データベース記録項目の変更等について議論するため、エリア会議を世話役の協力を得ながら開催する。

○全国一斉支え手研修会(10 月 24 日、25 日 会場オリンピックセンター)：チャイルドラインの電話の根幹を担う支え手と運営の役割の確認や、支え手研修の質を向上していくため、全国一斉支え手研修会を開催する。

○全国運営者会議(12 月 5 日、6 日 会場オリンピック記念青少年総合センター)：2014 年度運営者会議でニーズの多さが確認された緊急対応マニュアルの整備に向けた検討や、商標使用基準の改定、データベース記録項目の変更等について、エリア会議の話し合いも踏まえて議論する。

○**ガイドラインの見直し**:チャイルドラインの基本理念や電話の姿勢をより明確に表現するため、中期目標を踏まえた内容にするため、「チャイルドライン・ガイドライン」の見直しを行う。

○**団体支援**:エリア会議や全国研修のほか、必要に応じて実施団体を訪問し、組織運営について適切な支援を行う

○**子ども参加**:利用者である子どもの視点や意見を聞く場を設け、チャイルドラインの今後の活動のあり方に活かす。

○**商標更新(1月～3月)**:全国の実施団体とともに、チャイルドラインの基本理念や特性を再確認し、電話の質の維持向上に努めていくため、3年に1度の商標使用の更新を行う。

2016年1月 商標更新申請書提出(締め切り:1月末)⇒2月 審査(理事会内の担当者による1次審査、理事会での2次審査)⇒2016年3月 更新手続き(3月末までに完了)

○**商標使用基準の改定**:電話の実施時間や養成講座の時間数など、最低基準があいまいな条項の明示化や、子ども達への広報に関する内容補足のため、エリア会議や運営者会議でチャイルドライン実施団体と協議の上、基準の改定の検討を行う。

2. 調査研究事業(中期目標3, 5)

子どもにとってより良いチャイルドラインを目指すため、また社会に子どもたちの声を届けるため、プロジェクトチームを組み、以下の事案について調査・研究を行っていく。

○**子どもの声の分析**:「現状露呈していて問題と感じている子どもの状況」の背景に有る「本質的な社会課題」について仮説化し、それを分析で裏付けるために記録用紙の記録項目を決め、仮説を裏付けて報告書に纏め、社会に発信する。

○**被災地からの電話の分析**:「政策提言用」及び「災害時にチャイルドラインとして何ができるかを考え、被災地以外のチャイルドラインにも共有する」ツールとして報告書を纏める。電話に出るときのトラウマケア・グリーフケア等を調査研究し、その成果を共有する。災害時の子ども支援に必要な事項に関して、議連と連携し対応を検討していく。

○**電話以外のツールの模索**:年度内に、オンライン相談の試行に取り組む。試行にあたり、すでにチャイルドライン実施団体で一定の経験年数を経た受け手から現場スタッフを募集し、秋頃に研修会を行う。試行後は検証の会議を持ち、その先の取り組みについて検討する。

○**アウトリーチプログラムの開発**:子どもの自己肯定感を高めるプログラム開発のため、2014年度に集めた事例を参考に、年度末までに試作版のプログラムを作成する。いじめや自殺を予防することにも寄与することを目指し、学校や地域で子どもたちに提供できるよう、また各地のチャイルドライン実施団体や学校の先生がプログラムを進行できるよう、子どもの意見も聞きながらブラッシュアップする。

3. アドヴォカシー事業(中期目標4, 6)

子どもたちに心の居場所を提供し続けるため、そして子どもが生きやすい社会をつくるパートナーを社会に増やしていくため、広く子どもや大人、企業や団体に向けて、また子どもに関わる他機関や支援者等と、それぞれコミュニケーションをとり、活動資金を集めるとともに、社会の変革につなげていく。

(広報活動)

○ **広報媒体の制作**:新規ホームページを制作する。また更なるポスター制作の検討を行う。

○ **空白県広報**:現在チャイルドラインの無い県に住む子ども達にチャイルドラインを知ってもらうため、広報活動を行う。
(※現在チャイルドラインのない県・・・茨城、兵庫、香川、佐賀、熊本、沖縄)

(渉外活動／企業、他機関との連携、協働)

○ **年次報告、ニュースレター等の発行**:2015年次報告を発行・配布する。またニュースレターを季刊で発行する。

○ **被災地支援活動**:被災地でのカード配布のため、現地チャイルドラインや企業と協働する。またカード配布に関するアンケート調査を福島県の学校に行う。

○ **チャイルドライン支援議員連盟との連携**:日本の子ども政策の改善やチャイルドラインの活動の発展のため、議連勉強会での連携や、周知活動、政策提言など継続的な働きかけを行う。また、子どもへの暴力禁止法制化に向けて活動する。

○ **世界のチャイルドラインとの関係づくり**:アジア大会へ参加して情報収集を行い、社会へ発信する。

○ **資金調達**:既存支援先への支援継続の働き掛けと、新規支援先の開拓を行う。

○ **チャイルドラインのアドヴォカシー向上**:2016年に国連子どもの権利委員会に提出される、日本の子どもの権利条約の実施に関する報告書の作成に、チャイルドラインとして必要な関与を行い、貢献する。