

2021 年度事業報告

【新型コロナウイルスの感染拡大防止の対応について】

新型コロナウイルスの感染拡大に際して、「緊急事態宣言」期間（2021年5月16～6月20日、8月27日～9月30日）においては電話・チャットなどの事業を休止し、「まん延防止等重点措置」期間（2021年5月9～31日、6月21～7月11日、8月2～9月12日、2022年1月27～3月21日）においては電話を1回線とし、受け手2人と支え手1人（2021年9月までは受け手1人、支え手1人）で対応してきました。こうした対応については4月と8月に受け手を対象にしたアンケートを実施し、意見集約に努めてきました。

また、研修事業はオンライン会議Zoomを利用し、継続研修は緊急事態宣言下にあっても毎月開催し、第18期受け手養成研修も2年ぶりに7月から12回の開催に戻して実施しました。インターン研修は「まん延防止等重点措置」期間内の実地研修は中止としました。

理事会や運営委員会などの会議開催もオンライン会議Zoomを利用して行いました。

電話・チャットの実施に伴う感染対策としてチャイルドライン支援センターから、マスクや消毒液などの購入費用として、助成金2万円を受けました。

【事業に関する報告】

I 子ども専用電話の開設運営事業

1 電話受信状況（2021年4月1日から2022年3月31日まで）

専用電話の開設日は、平日の毎週月曜と水曜に加え、第2日曜の午後4時から9時までの時間帯で実施しましたが、新型コロナウイルスの感染拡大で、緊急事態宣言等の状況や支援センターとも協議しながら、5月16日から6月20日までと8月27日から9月30日までの開設は休止し、また、密対策として電話回線を原則1回線として対応してきました。

2021年度の開設日数は、延べ84日（前年度97日）で、総着信数3,504件（同3,888件）、会話成立は744件（同878件）です。1開設日当たりでは、着信数が41.7件（同40.1件）で、会話成立数は8.6件（同9.1件）です。

専用電話の各月受信状況（電-第1表）、年齢層（電-第2表）、主訴（電-第3表）、関係性（電-第4表）、かけ手の動機（電-第5表）、気持ち（電-第6表）、かけ手の端末（電-第7表）、電話開設従事者のシフト配置状況（電-第8表）は別紙「資料集」に記載しています。

2 電話開設従事者数

電話開設に伴う従事者については、1開設日につき2時間30分ごとの2シフトとし、1シフト当たり「受け手3人」「支え手1人」をこれまで基本としてきましたが、昨年度に引き続き、今年度についても新型コロナウイルス感染防止対策として、1回線の実施としました。事務局員については電話開設日と第3金曜日を活動日とし、電話室の管理等行ってきました。

シフト配置状況（電-第9表）は別紙「資料集」に記載しています。

II オンラインチャットの開設運営事業

2021年度より事業として月3回実施してきました。コロナ禍では緊急事態宣言時は休止としました。11月の「毎日つながるチャット」全国キャンペーン時は、通常より1回増やし4回実施しました。

受け手・支え手養成は各1回実施し、受け手4名、支え手3名増加しましたが、3名が年度途中で休務なっています。

オンラインチャットの各月受信状況（オン-第1表）、年齢層（オン-第2表）、主訴（オン-第3表）、関係性（オン-第4表）、かけ手の動機（オン-第5表）、気持ち（オン-第6表）、かけ手の端末（オン-第7表）、電

話開設従事者のシフト配置状況（オン-第8表）は別紙「資料集」に記載しています。

II 研修事業

1 受け手 17 期インターン研修

2021 年度開催の 17 期インターン研修は、4 月 6 日から講義やロールプレイなど 6 回行い、6 月 22 日に終了しました。受講生は 7 人で、16 期生 7 人も加え、オンライン会議 Zoom を利用して開催しました。

2021 年度の第 17 期インターン研修開催日時と内容(研-第 1 表)は別紙「資料集」に記載しています。

2 第 18 期 受け手養成研修

2021 年度開催の第 18 期受け手養成研修は、2021 年 4 月から 6 月にかけて受講生を募集し、応募のあった研修生 17 人により開催しました。研修は 7 月 6 日に開講式を行い、12 月 7 日までの 12 回実施しました。コロナ禍により開催はすべてオンライン会議 Zoom を利用しました。

なお、研修生募集に当たっては、北海道新聞をはじめ地元の団体の協力をいただきました。

第 18 期受け手養成研修の開催日時、内容(研-第 2 表)は別紙「資料集」に記載しています。

3 受け手 18 期インターン研修

第 18 期受け手養成研修を修了した受講生を対象にした 2021 年度のインターン研修は、2022 年 1 月から講義やロールプレイなど実施してきました。受講生は 13 人で 2 回のオリエンテーションは札幌市社会福祉総合センターと事務局で開いた後はオンライン会議 Zoom を利用して行いました。

2022 年度の第 18 期インターン研修開催日時、内容(研-第 3 表)は別紙「資料集」に記載しています。

4 受け手継続研修

受け手同士の意見交換と資質の向上を目的とした受け手継続研修は、2021 年 5 月から全体研修 7 回と、2 つに分けたグループ研修を各 5 回開催してきました。受講者は 28 人でスタートしましたが、8 月に受け手として認定された 17 期生 5 人が合流しました。

なお、継続研修で依頼した講師の謝礼金などの開催経費に関して、北海道地域活動振興協会から 3 万円の助成金をいただきました。

受け手継続研修の開催日時、内容(研-第 4 表)は別紙「資料集」に記載しています。

III 広報啓発事業

1 「2021 年度カード等全道配布事業」実施報告

チャイルドラインの電話番号（フリーダイヤル）や開設時間などを記載したカードを、道内の小学校、中学校、高校、特別支援学校に通う子どもたちを対象に、約 5.5 万枚配布しました。

カードの作成に当たっては、(株)北海道日本ハムファイターズ・ファイターズ基金から小学生用カード 28 万枚と中学生用カード 13.9 万枚の贈呈と、北海道新聞社からは高校生用カードと各高校への送付料（20 万円）の支援を受けました。また、赤い羽根共同募金から 50 万円の助成をいただきました。

配布に当たっては、北海道教育委員会と札幌市教育委員会に事前に協力を依頼し、市町村立校は道内 179 市町村教育委員会に送付し、道立、国立、私立校には直接送付しました。また、札幌市の児童会館 108 館（小学校併設のミニ児童会館を除く）にも、さっぽろ青少年女性活動協会の協力を得て配布しました。

広報誌（2021 年版）を編集発行し教育委員会や各学校に配布しました。編集に当たっては広告の掲載を募り、21 企業（団体）から 138,000 円の広告料と 5000 円の寄付金を受け、広報誌印刷費 69,300 円とカード発送作業費に充てさせていただきました。

また、過去5年間の受信データをまとめた「北海道の子ども 状況報告」～チャイルドラインに届いた声」を初めて編集発行し、教育委員会などに配布しました。発行にあたっては北海道 NPO ファンド「越智基金」・「市民活動支援基金」からの助成金を活用しました。カードの配布枚数と事業収支決算(広-第1表)は別紙「資料集」に記載しています。

【運営に関する報告】

I 会議の開催状況

1 総会の開催

2021年度(第20回)通常総会

(2021年5月28日 みたか南一ビル会議室)

新型コロナウイルスの感染防止の観点から、正会員には委任もしくは書面表決での議決を依頼。出席3人、委任51人、書面議決18人により2020年度事業報告、同活動決算報告、同会計監査報告、2021年度事業計画、同予算、役員選出のすべての議案を可決しました。

2 理事会

開催状況は、以下のとおりです。

第1回 2021年4月27日 オンライン会議 Zoom で開催

- ・2021年度(第20回)通常総会の開催について
- ・総会提出議案について

第2回 2021年10月26日 オンライン会議 Zoom で開催

- ・理事の推薦報告と就任の承認について
- ・2021年度上半期の事業報告と会計収支状況について
- ・2021年度活動予算の補正

(2022年度)

第1回 2022年4月26日 オンライン会議 ZOOM で開催

- ・2022年度(第21回)通常総会の開催について
- ・総会提出議案について

3 運営委員会

開催日と主な協議事項は以下の通り。開催はすべてオンライン会議 ZOOM で行いました

第1回 2021年4月25日 ・通常総会の開催について

第2回 2021年6月11日 ・緊急事態宣言に伴う受信活動の休止について

第3回 2021年7月15日 ・「北海道の子ども 条項報告」の作成について

第4回 2021年8月27日 ・カード等全道配布事業について

第5回 2021年9月24日 ・CLH10.21 交流会について

第6回 2022年1月27日 ・札幌トラストライオンズクラブ作成 DVD の台本について

第7回 2022年2月24日 ・2022年度通常総会の開催準備について

第8回 2022年3月24日 ・4月からの電話受信体制について

4 全体交流会の開催

2021年10月21日、受け手14名、運営関係8名が参加し、顔合わせや情報共有を目的として開催されました。

昨年に引き続き、新型コロナの影響でオンライン会議 Zoom による開催でしたが、システムを駆使したグループでの話し合いや全体での報告など有意義な交流会となりました。

した。

5 チャイルドライン支援センター・エリア関係

●支援センター

- (1) 全国 オンラインチャット意見交換会 (ZOOM) 11月24日 渋谷運営委員
- (2) 全国セキュリティ研修会 12月18日(土) (Zoom) 岩内事務局員、水口事務局長
「チャイルドラインのセキュリティを考える」
～子どもの安心安全を守るために～
- (3) 全国研修会 3月19日(土) 13～15:20 (Zoom) 水口参加事務局長
「子どもの権利と子どもを取り巻く状況や新しい視点の学びを深める」
～子どもの権利が保障される社会の実現に向けて～

〈支援センター助成金事業〉

- (1) 支え手研修 9月10日(金) 18:30～20:30 新支え手4名 他3名
講師：田辺等先生 支え手事例検討
- (2) コロナ対策助成金 (2万円)
アルコール消毒薬、除菌クリーナー、ペーパータオル、マスク配布

●エリア会議

- (1) 5月29日 第1回 コロナウイルス感染時における各団体の現状報告
- (2) 10月13日 第2回 オンラインチャットの実施状況情報共有、ネット電話の可能性
- (3) 2022年1月29日, 2月19日 2022年度以降の全国及びエリアの役員選出

II 会員等の状況

2021年度中の正会員は、第17期受け手など新たに5人が加入しました。各会員の増減状況は下記のとおりです。退会者の主な理由は、会費未納(3年間)です。

【2021年度各会員数の状況】

	2021年4月初	2022年3月末	加入・退会者	増減
正会員	124人	120人	(加入) 5人 (退会) 9人	4人減
一般会員・個人	15人	13人	(加入) 1人 (退会) 3人	2人減
一般会員・団体	15団体	15団体		増減なし
サポート会員	52人	49人	(加入) 2人 (退会) 5人	3人減

III その他

1 第17期受け手認定と支え手養成研修の実施

第17期インターン研修終了し5名が認定されました。認定式はコロナ禍の為、ZOOMで実施されました。

また、支えて養成が実施され1名が支え手として認定されており、もう1名が養成中です。支え手研修として、支援センターからの助成事業を申請し、2020年度に認定された支え手を中心に9月10日(金)に支えて事例検討研修を実施しました。

2 活動紹介DVD(制作・札幌トラストライオンズクラブ)が出来上がります

チャイルドラインほっかいどうの活動を紹介するDVDがお目見えます。札幌トラスト

ライオンズクラブのご好意で創立 10 周年記念事業の一環として作成して頂いているものです。全道の子どもたちに配布されているカードの紹介や寄せられる声、子どもが置かれている環境などをナレーションと映像で約 10 分間にまとめます。

作成に当たってトラストライオンズの池田謙一会員が中心となり、当会の早崎悦子運営委員長、児玉芳明代表理事が担当し、これまでに打ち合わせ会議を 4 回開催したほか、DVD に収録する「チャイルドラインほっかいどうの歌」については市内の小学生の協力で歌と演奏をスタジオ録画しました。

また収録する子どもたちの映像については札幌光星中学・高校に全面的にご協力を頂きました。5 月末までには出来上がる予定です。DVD の内容は YOUTUBE に流すほか様々な催しで広報素材として利用していきます。

3 「北海道の子ども 状況報告」～チャイルドラインに届いた声から～の発行

チャイルドラインカードを配布している地元北海道の子どもが、どんな気持ちや思いで「チャイルドライン」に電話をかけているかを支援センターのデータベースからまとめた「北海道の子ども 状況報告」を作成しました。

発行編集に当たっては受け手・支え手による編集委員会を設け、2016 年度から 2020 年度の「子どもの声」を中心に、5 毎年の受信件数や話の内容のほか、道内各地域からかかってきた件数なども掲載しました。

4 支援団体関係

(2021 年)

- ・ 6 月 14 日 市立函館病院小児科からカード、ポスターの送付依頼
- ・ 7 月 5 日 札幌南ロータリークラブから寄付金の贈呈（水口）
- ・ 8 月 2 日 北海道日本ハムファイターズにカード作成依頼（水口、早崎、川下）
- ・ 8 月 12 日 北海道新聞社に高校生用カード等の助成要請（児玉、水口）
- ・ 11 月 10 日 札幌トラストライオンズクラブ例会（児玉、早崎）
- ・ 11 月 30 日 北海道日本ハムファイターズ・カード贈呈式（児玉・早崎・川下）

(2022 年)

- ・ 1 月 27 日 北海道新聞社にカード配布終了の報告（児玉、水口）
- ・ 2 月 3 日 札幌ライオンズクラブから寄付金の贈呈（早崎）
- ・ 3 月 1 日 札幌トラストライオンズクラブと会費納入に関する確認書を交わす

5 助成金・寄付金

2021 年度の助成金、寄付金を受領した団体は以下の通りです。

(助成金)

- ・ 赤い羽根共同募金会 500,000 円（カード等配布事業）
- ・ 北海道新聞社 200,000 円（カード等配布事業）
- ・ 越智基金、市民活動支援基金 55,000 円（「北海道の子ども 状況報告」）
- ・ 北海道地域活動振興協会 30,000 円（継続研修）
- ・ 支援センターコロナ対策助成 20,000 円

(寄付金・10 万円以上)

- ・ 札幌南ロータリークラブ 100,000 円
- ・ 札幌ライオンズクラブ 100,000 円

6 札幌市子どものための相談窓口連絡会議（事務局・札幌市子どもの権利救済事務局）

第25回「子どものための相談窓口連絡会議」

9月13日（月）開催予定が、新型コロナウイルスまん延により、緊急事態宣言が発出されたことを踏まえ、書面会議での開催に変更 書面参加
第26回「子どものための相談窓口連絡会議」

3月18日（金）15:00～17:00 Zoom参加（田辺代表）

各団体の紹介、18歳以下を少年とすることに対する影響等

7 SNSを活用した相談体制の検討事業連絡会議（事務局・北海道教育委員会）

12月21日 13:30～15:00 道庁別館西棟4階6号会議室（水口事務局長）

8 メディア等の取材

- ・2021年4月8日 北海道新聞「善意のボランティア」に18期研修生の募集
- ・2021年6月8日 北海道新聞「チャイルドライン相談員を養成」
- ・2021年11月3日 北海道新聞「孤立防ぐ場所が欲しい」電話を受けるCLスタッフの紹介

IV 各部の活動報告

研修部

- ・各研修の企画運営・講師調整連絡・当日の運営等
- ・17期認定式・交流会（Zoom）
- ・研修部会 Zoomで実施 計10回
4月8日（日）、6月15日（火）、7月30日（金）、8月27日（金）、9月24日（金）10月30日（土）、11月26日（金）、12月21日（火）、2022年2月15日（火）、3月15日（火）
- ・「受け手 みんなの声BOX」企画 事務局内に設置（2022年2月より）
- ・受け手アンケート実施 2022年1月～2月 「2022年度の継続研修について」

受け手電話部

- ・電話統計データの作成
- ・休務・辞退者及び復帰者の対応
- ・受け手誓約書の取り扱い
- ・受け手担当状況の把握
- ・全体会に関すること
- ・電話部会議開催
4月5日（月）・5月17日（月）・7月28日（水）・8月23日（水）・11月12日（金）
・1月11日（火）

支え手電話部

- ・会議開催 6月25日（金）、10月29日（金）、11月11日（木）、3月24日（木）
- ・9月10日（金）に新支え手を対象とした外部講師による研修を実施。
- ・3月24日の支え手会議で新たに1名の支え手を認定し、運営委員会に報告し了承された。

オンラインチャットチーム

- ・月3回実施 「緊急事態宣言時」は休止
実施日：第1木曜日、第3金曜日、第4木曜日（実施日変更もあり）
2022年2月より 第1.3金曜日、第4土曜日
- ・チャット受信状況報告 月1回 計12回
- ・チャット担当入れ 調整さん使用で対応
2022年3月末 受け手7名 支え手5名（支え手兼務3名）休務者3名（受2、支1）
- ・データベース入力
- ・2021年11月24日 全国オンラインチャット意見交換会（Zoom）（渋谷さん参加）

- ・2022年3月 受け手継続研修時 チャット事例紹介・検討
- ・2022年3月21日(月・祝)13時～ オンラインチャット意見交換会(Zoom)8名参加
内容：これまでの感想・今後の実施について・研修の在り方について 等

広報部

- ・一般広報紙の作成・発行(2021年度版)
- ・リーフレットの作成
- ・ホームページの更新(更新等は社福法人HOPに委託)
- ・DVD制作準備応援
- ・カード、ポスター作成及び学校等への発送配布

企画渉外部

- ・「イオン幸せの黄色いレシートキャンペーン」
イオン札幌苗穂店・・・54,000円
- ・募金箱設置・・・新規1件
- ・トラストライオンズとの連携
例会参加(1回 児玉代表 早崎)
DVD作成打ち合わせ会議(3回)開催
DVD「チャイルドラインほっかいどう～活動紹介と会員募集の動画～」シナリオコンテ作成
- ・DVD用「チャイルドラインほっかいどうの歌」スタジオにて収録
- ・DVD完成予定 2022年5月
- ・「チャイルドラインほっかいどうの歌」録音
- ・企画渉外部会議・・・9回開催
ズーム交流会・・・2回開催

財務委員会

- ・2021年度発行の広報誌に21件の広告を掲載し、安定的な収入を確保しました。
- ・また組織的に支援して頂いている札幌トラストライオンズクラブの全員がチャイルドラインほっかいどうの正会員に登録してくれました。人数に変動はありますが、毎年度20数人の会費を一括してチャイルドラインほっかいどうへトラストライオンズが納入してくれることになりました。これで年間6万円余の固定収入が得られることになりました。この件に関してはチャイルドラインほっかいどうとトラストライオンズ間で確認書を取り交わしました。このほか数度にわたって例会で寄付金を頂きました。