

世界のチャイルドライン

「Listen to Children」

チャイルドライン支援センター代表理事
CHIアジアパシフィック地域初代代表
東京慈恵会医科大学講師
神 仁 Jin Hitoshi

「世界のチャイルドラインの歴史」

1979年：キンダーテレフォン設立

1986年：イギリスチャイルドライン設立

1998年：日本でのチャイルドライン開設

1999年：チャイルドライン支援センター発足

2003年：チャイルドヘルプライン・インターナショナル(CHI)設立

2003年：第1回CHI世界大会開催(オランダ)

2004年：アジア太平洋大会を東京で開催

2012年：第6回CHI世界大会(南アフリカ)

2012年：第6回アジア太平洋大会開催(ベトナム)

Child Helpline International Foundation (CHI) is the global network of 181 child helplines in 147 countries (January 2015), which together receive over 20 million contacts a year from children and young people in need of care and protection.

世界147カ国、181団体が加盟

(2017年7月時点)

年間、2000万件余りの会話が成立

「チャイルドラインの3分類」

イギリス & オランダ型 = ネットワーク型

イタリア & インド型 = ソーシャルワーク型

日本型 = 傾聴型

「CHIの活動目標」

- ①世界のチャイルドラインをネットワークし、これまでの経験や実績を共有して、子どもたちへのより効果的な支援を行うこと
- ②チャイルドラインの設立を支援し、併せて既設のチャイルドラインの活動をより充実したものにすること
- ③文化や地域性を尊重しながら、各国のチャイルドラインが共有できるガイドラインを作成し改良していくこと

④電話会社などの通信関連機関と連携を取り合いながら、子どもたちがよりアクセスしやすい社会環境を作ること。

⑤各国のデータを集約して、子どもたちのニーズに関する世界的なデータベースを作成すること

⑥地域、国、そして国際的なレベルにおいて、子どもたちの思いや抱えている問題を社会に発信していくこと

no. of child helplines	101
------------------------	-----

Breakdown of unknown and known reasons for contact	
General/Unspecified/Other contacts	262,038
Contacts with known reasons	3,146,651
Total number of contacts	3,408,689

Breakdown for all of the known reasons of contact - general categories 2011	
Abuse and Violence	15%
Commercial Exploitation	2%
Discrimination	1%
Family relationships	9%
HIV/AIDS infected/affected children	1%
Homelessness/runaways/basic needs	4%
Information requested	21%
Legal matters	2%
Peer relationships	13%
Physical health	2%
Psychosocial, mental health	14%
School related	7%
Sexuality and sexual awareness	9%
Substance use and abuse	2%
Total number of contacts with known reason	3,146,651

Table 1 - Number of contacts and known reasons for contact



NO. OF CHILD HELPLINES

101



TOTAL NUMBER OF CONTACTS WITH KNOWN REASONS

3,146,651

「breakdown for all of the known reasons of contact -
general categories 2011 (NO. OF CHILD HELPLINES
101 TOTAL NUMBER OF CONTACTS WITH KNOWN
REASONS 3,146,651)」

- Abuse and Violence 15%
- Commercial Exploitation 2%
- Discrimination 1%
- Family relationships 9%
- HIV/AIDS infected/affected children 1%
- Homelessness/runaways/basic needs 4%
- Information requested 21%
- Legal matters 2%
- Peer relationships 13%
- Physical health 2%
- Psychosocial, mental health 14%
- School related 7%
- Sexuality and sexual awareness 9%
- Substance use and abuse 2%

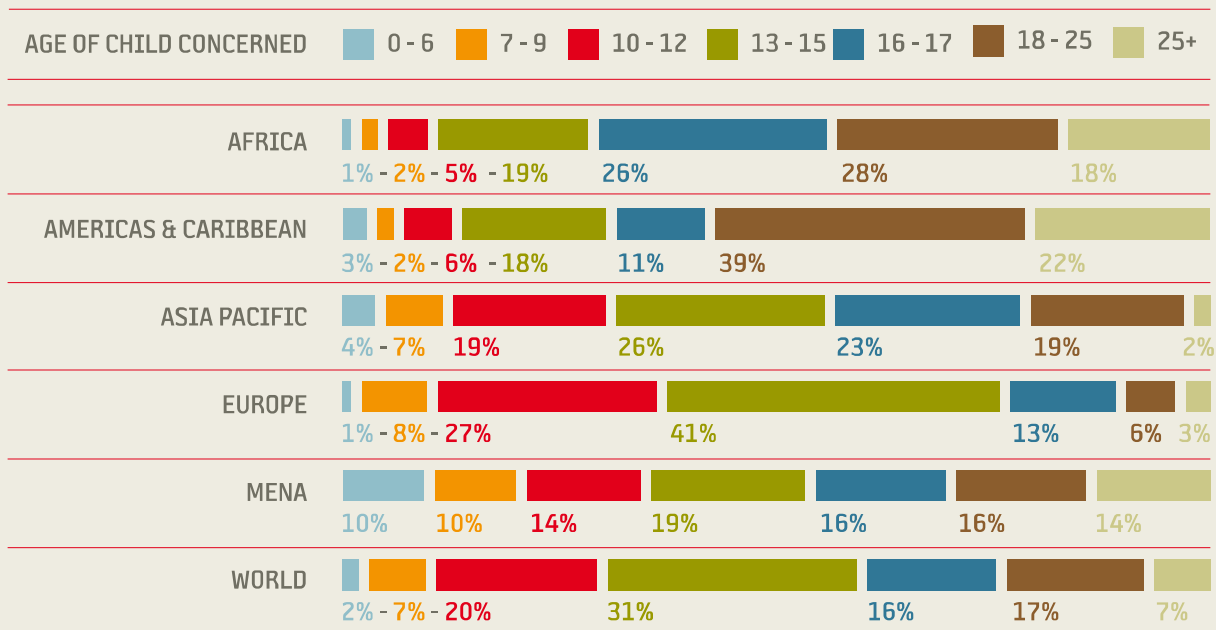


Figure 1
Age of child concerned

REGIONS

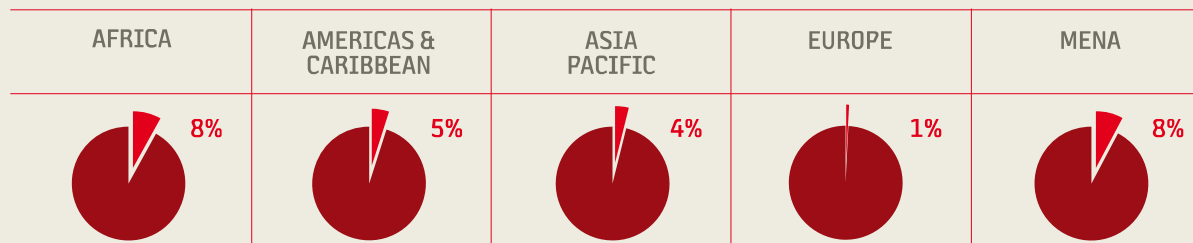


Figure 2
Proportion of contacts made by adults

HDI LEVELS

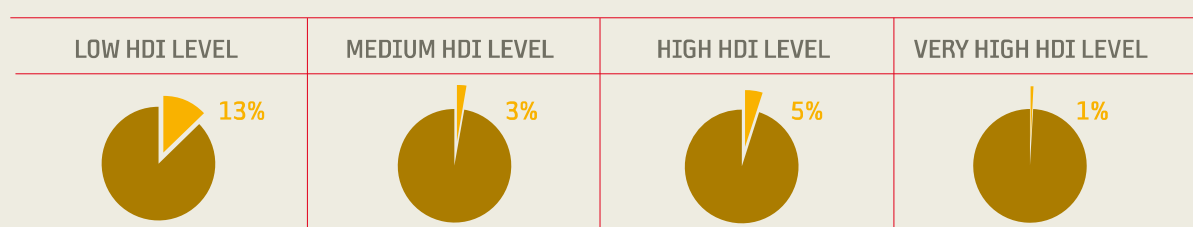
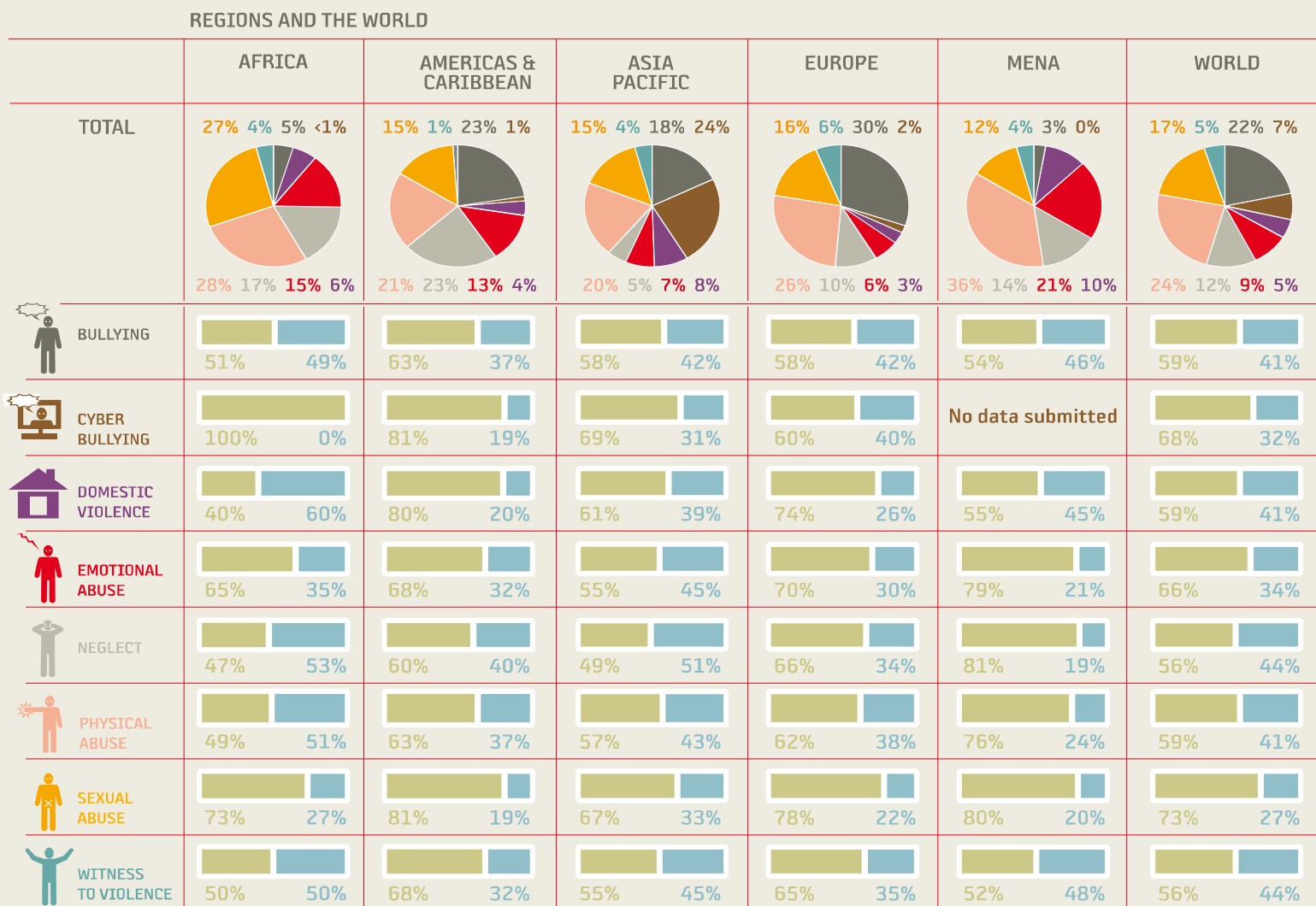


Figure 3 - Types of abuse and violence contacts across regions and the world, total and by gender



GIRLS BOYS

Figure 4 - Types of abuse and violence contacts across HDI levels, total and by gender

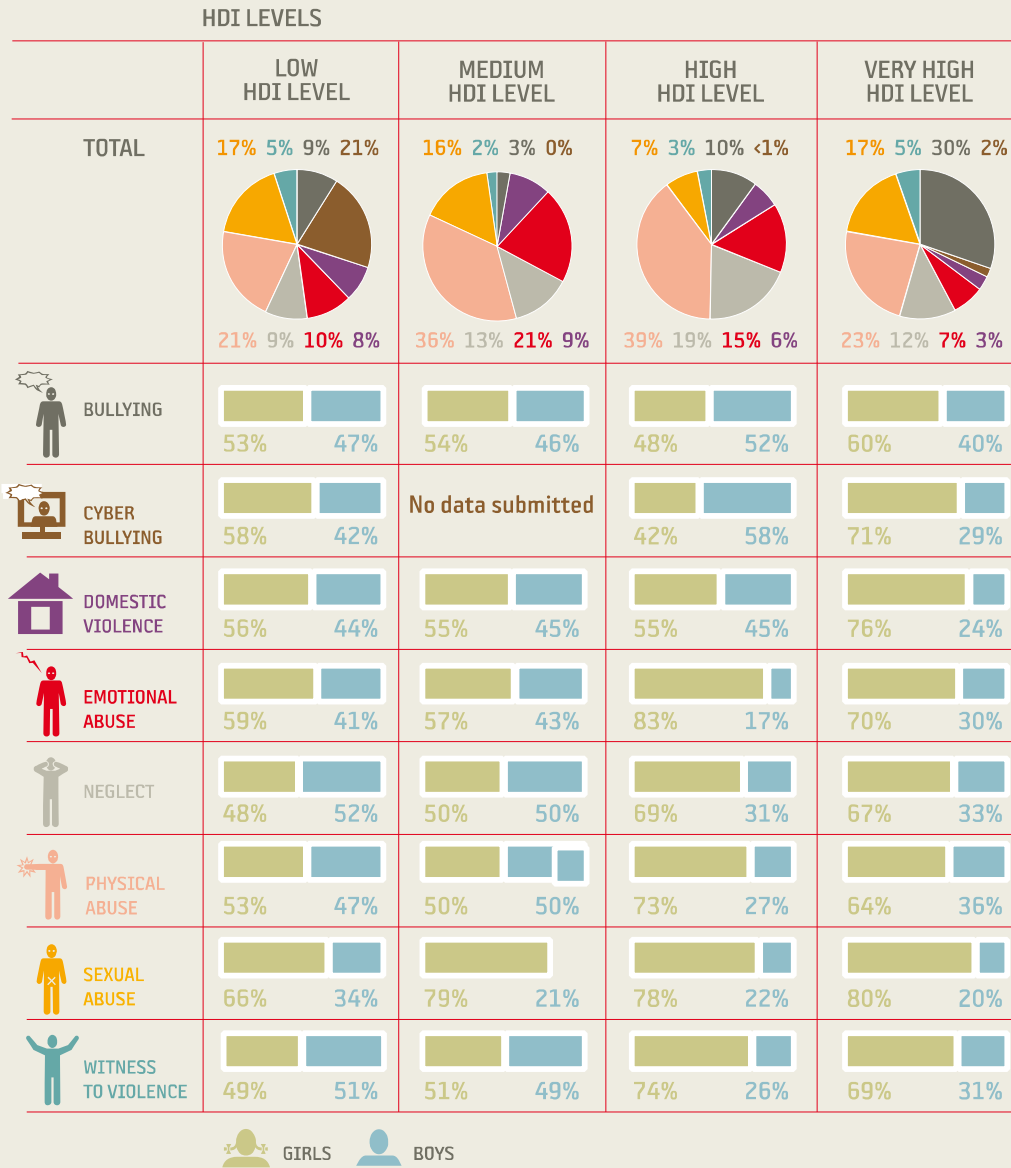
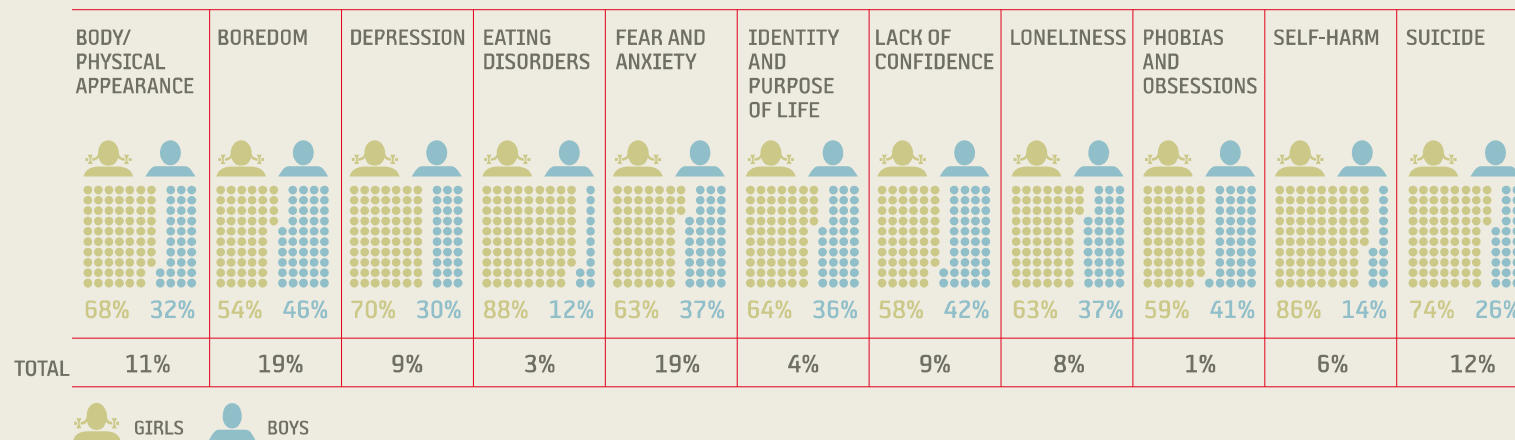
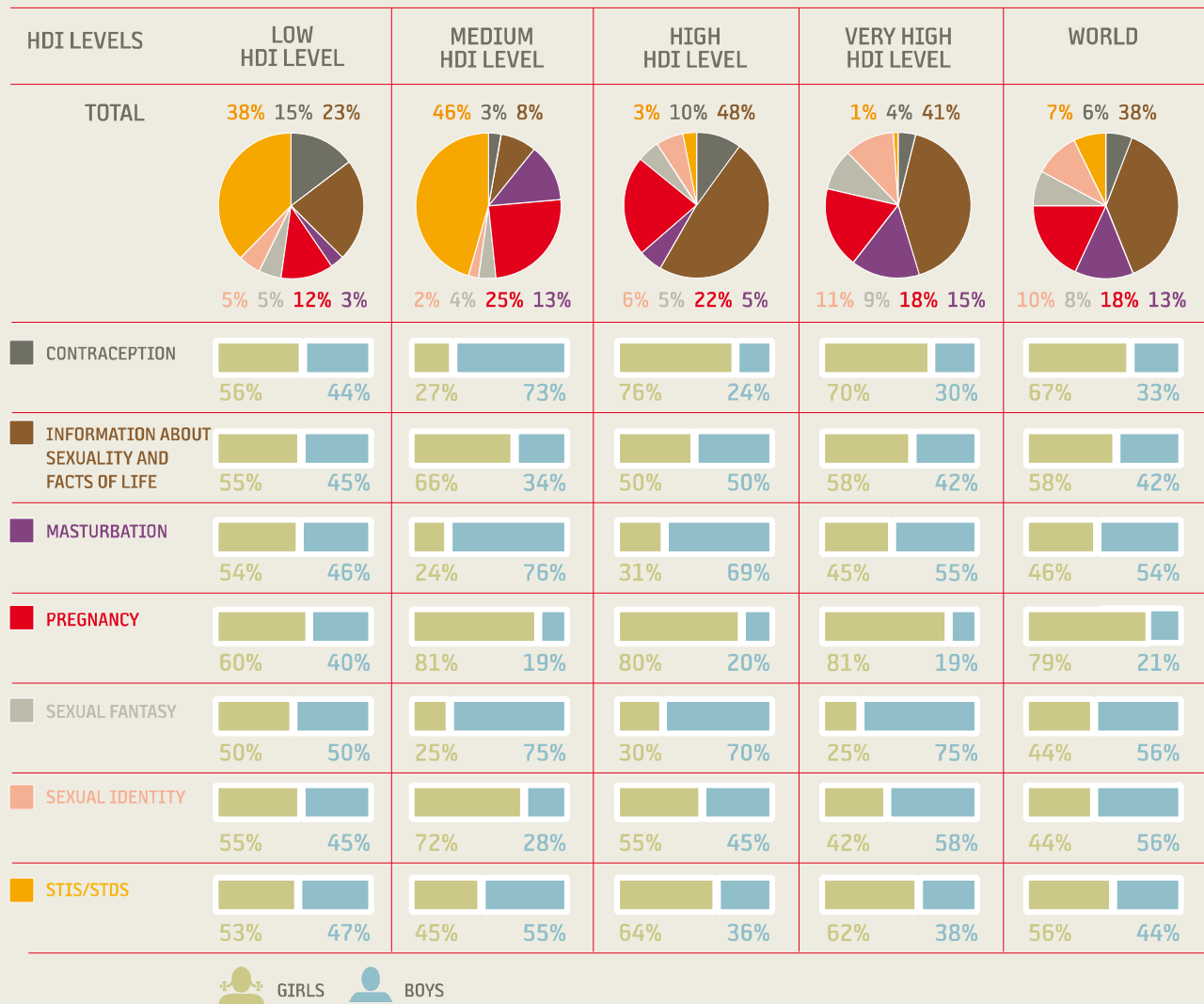


Figure 5 - Types of psychosocial and mental health contacts, global total and by gender



» The data clearly highlights areas in which more needs to be done, especially taking into account the long-term effects not only on children themselves, but the health of societies as a whole. «

Figure 6 - Types of sexuality contacts across HDI levels and globally, total and by gender



Child Helplines

Welcome to our network! In this section you will find information on all Child Helpline International members, by region, and how to reach them. And it's a space for our members, where the tools we've developed can be found. We've included some great stories from the network, do read them, we think they are inspiring for everyone.

STORIES

FIGHTING BULLYING WITH MILAN

Bullying is very present in our lives and not limited anymore to the classroom or the school yard.

STORIES



DUTCH CHILD HELPLINE SERVICE

VOICES^{OF} CHILDREN AND YOUNG PEOPLE

2015 in numbers:

Child Helplines Global Highlights

DATA

Voices of Children: 2015 Global Highlights

A brief overview of the reasons that lead young people to contact a child helpline

SHARE THIS ARTICLE



In 2015, our network of child helplines listened to more than 20 million children worldwide. This is an incredible result that demonstrates the importance of child helplines for children and young people who have no one else to turn to. If you want to know more about the work of child helplines, check these global highlights! We will tell you where and why children reach out for help, but also how violent the world still is for our young people.

[Download](#)



Pilotenstraat 20-22
1059 CJ Amsterdam

DATA

Voices of Children: 2015 Global Highlights

A brief overview of the reasons that lead young people to contact a child helpline

SHARE THIS ARTICLE



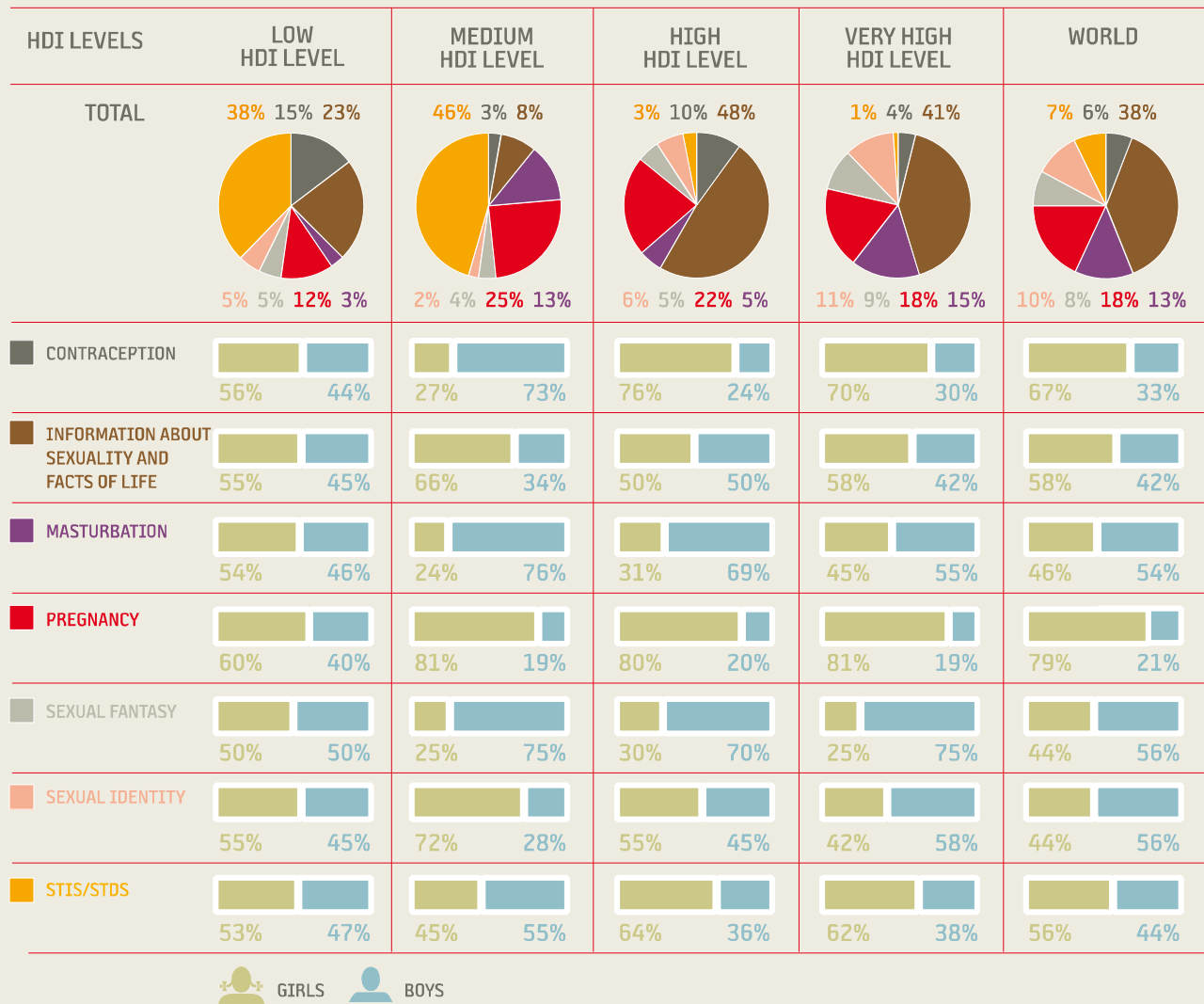
In 2015, our network of child helplines listened to more than 20 million children worldwide. This is an incredible result that demonstrates the importance of child helplines for children and young people who have no one else to turn to. If you want to know more about the work of child helplines, check these global highlights! We will tell you where and why children reach out for help, but also how violent the world still is for our young people.

[Download](#)

 **Child
Helpline
International**

Pilotenstraat 20-22
1059 CJ Amsterdam

Figure 6 - Types of sexuality contacts across HDI levels and globally, total and by gender



「NSPCC／チャイルドラインUK」

- ・1986年に、BBCの「子どもの虐待」をテーマにした番組をきっかけにしてスタート
- ・以来、365日、24時間、フリーダイヤルを実施
- ・0800－1111という番号は、イギリスの多くの子どもたちにとって、とても馴染み深いものとして定着しています。
- ・現在、チャイルドラインUKは、NSPCC(National Society for the Prevention of Cruelty to Children)という、1884年に子どもの虐待防止を専門に設立された団体の一つのユニットとして機能
- ・名誉会長はエリザベス女王
- ・年間予算200億円

・NSPCCは、1989年に制定された「児童法 (Children Act 1989)」に基づいて子ども虐待に介入できる唯一の民間組織

- ・本部はロンドンにあり、年間でおよそ120万件の着信
- ・32万5千件が会話成立
- ・約1400人の受け手(カウンセラー)
- ・アクティブリスニングがベース
- ・深刻な虐待が懸念されるケースの場合には、適宜警察に通報がる
- ・介入後のフィードバックも警察からなされる
- ・コンタクトツールは電話に限らず、携帯メールやインターネット上のウェブカウンセリング、掲示板、チャットなど、子どもたちにニーズによってさまざま

① 電話：フリーダイヤル0800-1111（固定電話、公衆電話、携帯電話のすべての通話が無料。）

子どもたちの電話はまずオペレーターにつながり、その後、話の内容に応じて受け手（カウンセラー）が対応する。虐待など緊急を要する場合には、999という警察の番号にダイヤルするようながされる。

②「1-2-1チャット」：インターネットのオンライン上でチャットのアカウントを取得し、自分自身のロッカー（カウンセラーと話すためのチャット用ボックス）を持つ。

カウンセラーが他の子どもとのチャットに対応している場合には、ウェイティングルームでビデオを見たりテレビゲームを楽しみながら、順番を待つ。ウェブ上で素早い応答がほしいときにはこの「1-2-1チャット」が子どもたちには好まれる。

- ③ Eメール:チャットと同じように子どもたちは自分専用のロッカーを持ち、ロッカーの中にカウンセラー宛のメールを送信する。ロッカーを使用するのは、カウンセラー以外にメールが見られないようにするための配慮。
- ④ メッセージボード:子どもたちが他の子どもたちと意見を交換したい場合、あるいは他の子どもたちの意見を聞きたい場合に、メッセージボード(掲示板)が使われる。時には自分自身の写真や自作の詩などを公開することもある。
- ⑤ 「ASKサム」:「サムに聞いてみな」といった意味合いのコーナー。サムという架空の人物に対して、さまざまな問いや意見をネット上で投げかける。ボーイフレンドやガールフレンドに関する悩みや恋話、いじめのことなど、主に何らかの答えがほしい時に用いられます。

「NSPCCは、近年、次のような課題を重点項目として
掲げ活動を展開している」

① 育児放棄

② 性的虐待

③ リスクの高い家庭における身体的虐待

④ 母子または父子家庭の子どもたち

⑤ 子どもの見守り

⑥ 障がいを持った子どもたち

⑦ エスニック・マイノリティーの子どもたち

イギリスをはじめとする世界のチャイルドラインに学び、日本の子どもたちの最善の利益を保証するために、ネット上におけるいじめ「CiberBuling」を根絶するために、関係者全員が手を合わせましょう！

**夏休み明けに向けての
官民共同のキャンペーン実施！**

日本のチャイルドラインにおける チャット相談の取り組み状況

2017年7月26日

チャイルドラインとは

＜電話相談事業＞（18歳以下の子ども専用）

0120－99－7777 ※携帯、公衆電話からも無料

月～土 16時～21時（一部地域で日曜日も実施／年末年始休み）

- 1998年から活動開始
- 特徴：一期一会
- 基本姿勢：気持ちを受けとめ、子どもが自己決定によって問題を解決することをサポート
- 内容：人間関係17.5％／雑談話相手13.3％／いじめ6.1％
- 体制：40都道府県70拠点にて、
研修を受けた2,000名のボランティアが活動に参加

<チャット相談 実績データ> ※詳細は別紙

- 対応件数 **597** 件

計43日間 215時間 / 1日平均 14件
訪問者数7,482件 (対応率8%)

- 対応時間 **平均41** 分 (60分以上 15%)

- 年齢 **高校生50%** / 中学生34% / 小学生10% / 不明7%

- 性別 **女子86%** / 男子11% / 不明6%

<システム>

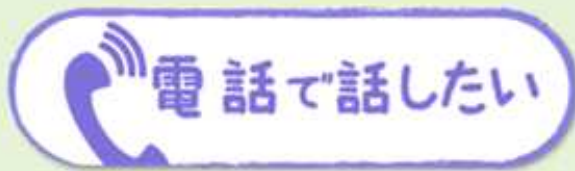
- 商用チャットシステムをカスタマイズ
(スタンプや絵文字等には対応していない)
- 自動送信設定
アクセスが集中して対応できないときのため、
自動でメッセージを送信するよう設定
- 性別年齢の確認
会話の中で確認するのは難しいため、
訪問直後に自動送信メッセージで確認
- 登録不要／利用者側には履歴が残らない
(チャットページを閉じて5分経過後に消去)
- 受付時間外にはチャットの窓口が非表示になるため、
メッセージ送受信は出来ない。また21時で強制終了となる。



チャイルドライン®

18さいまでの子どもがかけるでんわ

▶ 大人はこちら



次回は8月29日～9月6日を予定しています

はじめての人へ

いまのきもち

(工事中)

子どもの権利条約

✉ 質問・意見・感想



■ ネットでつながる

利用案内

- 期間 2017年8月29日（火）から9月6日（水）まで（予定）
- 時間 16時から21時まで
- 18歳以下の子ども専用です。チャイルドラインの受け手と1対1のチャットで話すことができます
- お名前などを登録する必要はありません
- 相談は無料です
(ただしスマートフォンの場合、定額制のプランに入っていない場合、データ通信料がかかることがありますのでご注意ください。)

利用にあたって

- たくさんの方が相談している場合などすぐに返事ができないときがあります。その場合は時間をあけてアクセスしなおしてください。また通信状態によって、メッセージが届かないことや、お返事が遅れる場合があります
- 絵文字やスタンプなどは、相談員の見ている画面には表示されないのて、使わないでください
- 名前や住所、連絡先などは、特別な場合をのぞいて、言う必要はありません
- 5分以上お返事がないときは、ほかの方のためにチャットを終了する場合があります
- このページを閉じてから5分以上経つと、それまでの会話内容は消去されます
- 医療や法律、インターネット上のトラブルなど、専門的な知識を必要とする内容にはお答えできないこともあります

プライバシー・秘密を守ります

- チャイルドラインでは、名前や住所などの個人を特定する情報は取得していません
- 会話の内容は、SSLというセキュリティシステムによって暗号化され、保護されているため、チャイルドラインと相談者以外、見ることはできません

禁止行為などについて

- 法令に違反するもの、脅迫的なもの、そのほか活動を妨げる行為を禁止します。それらが認められた場合は相談を停止することができます
- チャイルドラインは相談者の個人情報を守ることは何より重要であると考えていますが、禁止行為や犯罪予告については、「警視庁サイバー犯罪対策（インターネット安全・安心相談 <http://www.cybersafety.go.jp/>）」に情報提供する場合があります



チャイルドライン[®]

18さいまでの子どもがかけるとんわ

大人はこちら

ネットにつながる

※アイコンは16時から21時以外の時間は表示されません

パソコンの場合

画面の右下にあるこのアイコン  をクリックするとチャットが始まります。

スマートフォンの場合

画面の右下にあるこのアイコン  をタップするとチャットが始まります。

チャット受付中

チャイルドライン

気軽に話しかけてくださいね。

チャイルドライン

最初に性別と年齢を教えてください（教えたくないときは書かなくても大丈夫です）そのあと話したいことを書いて、送信してください。

※このメッセージは自動で送信されています

こんにちは

送信しました

メッセージ入力後、Enterキーで送信

No.1チャットシステムChamo

チャットを隠す

チャット受付中

なくても大丈夫です) そのあと
話したいことを書いて、送信し
てください。
*このメッセージは自動で送信
されています

こんにちは



【ご案内】 スタッフが対応する
までお待ちください。
*このメッセージは自動で送ら
れています

送信しました

メッセージを入力...

送信



<実施体制>

- 現状、都内1カ所で実施(期間限定)
- 受信体制：パソコン最大4台
(セキュリティ保護のため専用PCを使用)
- 相談員：チャイルドラインの電話経験2年以上
オンライン専用の研修を受講

<利用者の傾向>

- 言葉づかい
話し言葉+「ですます」調がほとんど
- 返信の速度
30秒～2分程度。5分以上かかる場合も
- 文章の長さ
一言～長文まで
事前に書き溜めて送ってくる場合や、
書きながら自ら結論にたどりつくことも

【参考】利用者の記号、言葉づかいの一部

(/ Δ \) (´ · ω · `)

部活とか、習い事とかでふ
(でふ→です)

握手だったのかなww。

はい。。。。。。 ~です、、、。

<対応について>

- 基本姿勢

電話と同じく「気持ちを受けとめる」
あせらず、急がず、落ち着いて返信する

- 言葉遣い(相談員)

「ですます」調、記号は最小限にとどめる
語尾を明確にする
一人称「私」／二人称「あなた」

<対応について>

- 電話との違い、注意点

うなずき、反復は効果的でない

→「要約・言い換え」が共感や理解を示すのに有効
言葉に過剰にとらわれると思い込みにつながる

- 反応がないとき

5分以上返事がない場合には、
確認の上でチャットを停止する

<今後の予定>

- **8月キャンペーン**

8月29日(火)～9月6日(水) 16時～21時

- **定期的な試行を開始 (9月～)**

月4回体制 16時～21時

(第2、4木曜 / 第1、3金曜)

【課題】

チャット対応相談員の育成と体制強化