



<共催>

- ・社会福祉法人京都市伏見区社会福祉協議会
- ・伏見区ボランティアセンター
- ・伏見区支え合い活動創出コーディネーター



ボランティア入門講座

「誰かの声に耳を傾ける」

子どもたちの声を受けとめて

～チャイルドラインからはじまる

子どもの笑顔あふれるまちづくり～

特定非営利活動法人 **チャイルドライン京都**

2022年2月



チャイルドラインとは



チャイルドラインのあゆみ

子どもがかける、子ども専用の電話

□世界では…

- ・欧米、東欧、アジアなど30カ国以上で子どものための電話が開設
- ・チャイルドラインの活動は、1986年、イギリスでスタート。
- ・ボランティアによって支えられ、広報や活動資金など、メディア、多くの個人や企業が応援をしている。
- ・現在、CHI(チャイルドヘルプラインインターナショナル)に150カ国以上が参加している。

□日本では…

- ・1998年に“せたがやチャイルドライン”がスタート。
- ・現在、全国39都道府県68団体で実施。



チャイルドラインの使命と目的

<使命・ミッション>

子どもの権利条約の理念に基づき、子どもの「声」を受け止めることで、子どもがありのままに安心できる心の居場所をつくります。また、受け止めた「声」を社会に発信し、子どもが生きやすい社会を目指します。

<目的>

- ・子どもの「声」を聴き、気持ちを受けとめ、寄り添う
- ・子どもの「声」から気づいたことを社会に発信する



子どもの権利条約

「子どもの権利条約」の理念に基づき、子どもからの声を電話で聴き、子どもの心を受けとめる活動である。

「児童の権利に関する条約(子どもの権利条約)」は、子どもの基本的人権を国際的に保障するために定められた条約。

18歳未満を「児童(子ども)」と定義。

子どもの生存、発達、保護、参加という包括的な権利を実現・確保するために必要となる具体的な事項を規定。

四つの柱(生きる権利・守られる権利・育つ権利・参加する権利)

おとなと同様の人権を保障しようとするもの。保護は子どもの権利を制限するものであってはならず、子どもをこうした権利を行使する主体と認め、権利を行使する上での子ども故の制約を取り除くためのものである。



チャイルドライン活動

チャイルドライン活動

子どもの気持ちを聴くことで、子どもが自分で考え自立することを支援します。

チャイルドラインは、問題の解決を目的とせず、子どもの「気持ち」を聴くことを大切にします。心の叫びになかなか耳を傾けてもらうことのなかった子どもが、チャイルドラインをきっかけとして、自ら歩みだすこともあるかもしれません。また、話を一所懸命に聴いてもらった経験は、次に困難な出来事に出会ったとき、誰かに言ってみようかなという気持ちを起こさせるかもしれません。わたしたちは、子どもたちにとって、ホッとできる「こころの居場所」となるよう活動しています。



フリーダイヤル事業 (電話相談)

- 18歳までの子ども専用
- 全国共通フリーダイヤル 0120-99-7777
- 実施時間 毎日16時～21時
- 子どもからの着信は年間20万件
- 約2000人のボランティアが交代で電話を受けています
- ボランティアは継続的な研修を受け、子どもと向き合います
- 子どもの声を社会に発信します



オンラインチャット相談

社会状況の変化により、子どもたちが親しんでいるコミュニケーションのツールが電話からメールやSNS、LINEなどに変化しました。また、多くの子どもから、「話し声が聞こえてしまうから電話はかけにくい」など電話以外のツールでの相談を求める声が寄せられました。

チャイルドラインでは、電話と似た双方向のコミュニケーションができる文字による「チャットシステム」を使い子どもからの相談を受けています。(2016年より)

2019年度より本格実施
毎週木曜・金曜、第3土曜

CL京都は「電話」のみ

子どもの声を受けとめて～チャイルドライン京都～

チャイルドライン支援センターHPより抜粋
特定非営利活動法人チャイルドライン京都



0120-99-7777



チャイルドライン カード

18さいまでの
子どもがかける
電話
チャイルドライン®

チャイルドラインの
やくそく

- ヒミツはまもるよ
- どんなことも、いっしょに考える
- 名まえは言わなくてもいい
- 切りたいときには、切っていい

QRコードでチャイルドラインの携帯サイトにアクセスできます▲

☎0120-99-7777

電話代はかかりません 携帯・PHS OK 毎週月～土 ごこ4時～ごこ9時

主催：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 後援：内閣府・文部科学省・厚生労働省・総務省

子どもの今を受けとめる「心の居場所」づくり

18歳以下の
子ども専用ダイヤル

0120

99-7777

毎日 午後4時～9時
(年末・年始を除く)



- ・ ヒミツはまもるよ
→ 守秘の徹底
- ・ 名まえは言わなくていい
→ 匿名性の尊重
- ・ どんなことでも、いっしょに考える
→ 傾聴・共感にもとづく受容
- ・ 切りたいときには、切っていい
→ 子ども(かけ手)が主体



2020年度 全国のチャイルドラインにかかった電話の件数

- 電話 発信数55万件 着信15万件
- チャット 訪問件数8.4万件(書き込み件数1.7万件)
対応件数0.7万件



子どもたちの声の件数

チャイルドライン支援センター年次報告より

<https://childline.or.jp/wp/wp-content/uploads/2018/08/d839bc06949b4c88dfda6eeced66bccc4.pdf>

<端末種別>

	2020年度	2019年度
固定電話	15.3%	18.5%
携帯電話	83.2%	78.9%
公衆電話	1.5%	2.6%

<京都府の子どもの電話状況>

発信	6706件	5617件
着信	1734件	2107件
平均通話時間	8分26秒	12分56秒



子どもたちの声の件数

チャイルドライン支援センター2020年年度報告より

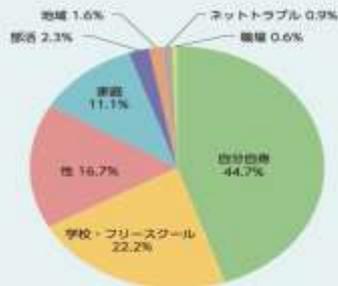
データから見える子どもの状況

CHILDLINE ANNUAL REPORT 2020

主題

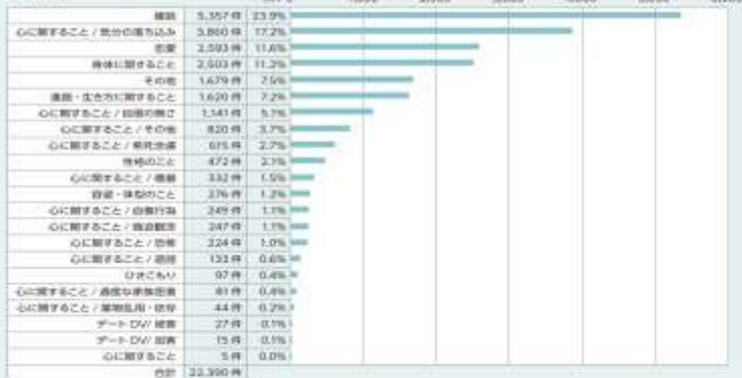
電話

「自分自身」が44.7%と一番多く、「学校・フリースクール」22.2%、「性」16.7%となっています。「自分自身」の項目で一番多かったのは「誹謗」が23.9%でした。複数の項目で「人間関係」が多くなっています。

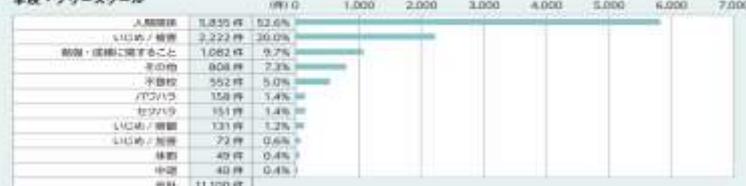


大項目	件数	%
自分自身	22,390	44.7%
学校・フリースクール	11,100	22.2%
性	8,345	16.7%
誹謗	5,580	11.1%
誹り	1,129	2.3%
地域	780	1.6%
ネットトラブル	473	0.9%
誹り	385	0.6%
合計	50,082	

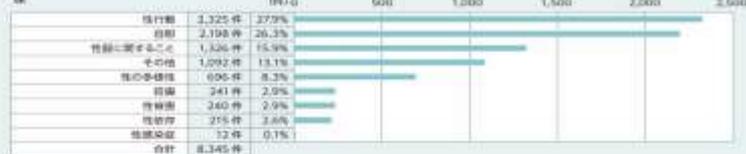
自分自身



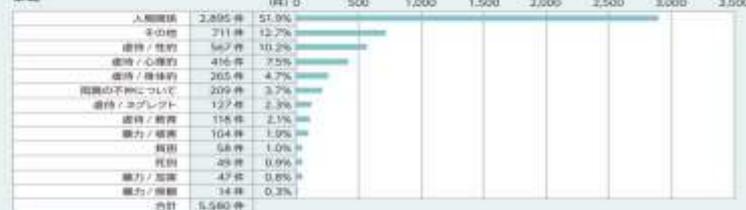
学校・フリースクール



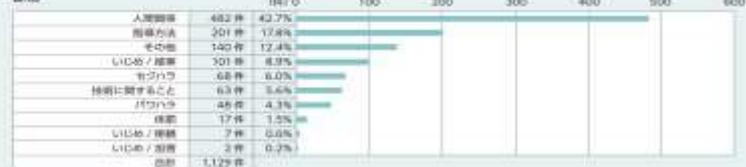
性



誹謗



誹り





チャイルドラインは

子どもが自らの道を
切り開いていく
一歩となる電話です。



特定非営利活動法人(NPO法人)

チャイルドライン京都について



チャイルドライン京都20年にあたり動画を作成しました。

ダイジェスト版
視聴時間 6分29秒

チャイルドライン京都のメンバーが、大切にしたい言葉や子どもたちへのメッセージを出し合い、ミュージシャンのX+(えくすと)さんに歌詞を作成していただきました。

<https://www.youtube.com/watch?v=M09YIpeOSkU>



チャイルドライン京都テーマソング

関西を中心に活動するユニット

X+(えくすと)

「 願 い 」

～今ここに、そして君の明日へ～



チャイルドライン京都のメンバーが大切にしたい言葉や子どもたちへのメッセージを出し合い、X+(えくすと)さんに歌詞を作成していただきました。

チャイルドライン京都の活動

チャイルドラインとは

18歳までの子どもを対象に
「心を聴く」電話です。

チャイルドラインからはじまる笑顔あふれるまちづくり。

子どもの権利が保障される社会は
子どももおとなも心豊かに生きる社会です。

講師派遣いたします

ご依頼についてはご相談ください

テーマ例

子どもの声から「子どもの現状を知る」
「子どもの心を受けとめるために」

電話をかけてきた子どもたちは、

自分自身の気持ちや、
抱えている困難について話すことで、
心を開放したり、
混乱した気持ちを整理したり、
自分自身を癒したり、確かめたりします。



子ども電話事業

- ・全国ネットワークの一員として、
京都でチャイルドラインを開設しています。
- ・子どもの心を受けとめるボランティアを養成しています。
- ・チャイルドラインの存在を広く知ってもらうために、
電話番号や約束を掲載したカードを作成し、配布しています。



私たちは、2000年以来

「チャイルドライン京都・子ども電話」を開設し、
京都と全国の子どもたちの声を聴き、
子どもたちに寄り添い、
子どもたちをまるごと受けとめて、
ほっとできる居場所をつくってきました。
子どもの権利条約の理念に基づき、
活動を通じて子ども主体の
「子どもの最善の利益」の実現を目指しています。



1986年に
イギリスでスタートし、
日本では1998年に
東京で始まりました。



2021年現在

全国39都道府県、
68団体が実施しています。
チャイルドライン京都は
2000年12月にスタートし、
毎年約6,000件の子ども達の声に
耳を傾けています。

格致つどいの広場を運営しています（京都市委託事業）

0, 1, 2歳の子どものとその保護者を対象に、
居心地の良いスペースを提供し、
子どもたちが安心して育っていくための支援を行っています。
各種イベント・子育てセミナーの開催や、
子育てアドバイザーによる相談業務も行っていきます。
詳細はブログをご覧ください。

場所 / 京都市立元格致小学校
開所時間 / 10時～16時（水・日・祝休み）
予約は要りません。お気軽にお越し下さい。



ブログ

チャイルドライン京都の活動を応援してください

寄付のお願い

チャイルドライン京都の活動は、
皆さまからのご寄付に支えられています。

【郵便振替】00970-3-0272583

特定非営利活動法人チャイルドライン京都

【銀行振込】京都銀行 河原町支店 普通3918248

特定非営利活動法人チャイルドライン京都

会員募集

子どもの声を受けとめてみたいと思われたら

●個人正会員 一口 5,000円/年

チャイルドライン京都を応援したいと思われたら

●賛助会員 一口 3,000円/年

●団体正会員 一口 10,000円/年

ボランティアのお誘い

運営・広報ボランティアは随時募集しています。

詳しくはお問い合わせください。

特定非営利活動法人チャイルドライン京都

事務所

〒607-8427

京都市山科区御陵久保町 52-24 真明電気 2F

開局日：火・水・金 10:00～16:00

TEL&FAX 075-585-3038

チャイルドラインの4つの約束

安心して電話してもらうためにチャイルドラインは
4つの約束を守って活動しています。

- ヒミツはまもるよ
- 名前は言わなくていい
- どんなことでも、いっしょに考える
- 切りたいときには、切っていい

全国から繋がる
フリーダイヤルで、
子どもたちからの
電話を受けています。

TEL 0120-99-7777

毎日16時～21時

(12月29日～1月3日は一斉休止)

2019年度 全国の着信件数 約181,000件
京都の着信件数 約6,000件
全国の受け手の人数 約2,000人

チャイルドライン京都



チャイルドラインは、
18歳までの子どもがかかる
専用電話です。

HPはこちら↓



E-mail: kyoto.childline@gmail.com

URL: <https://kyotochildline.org/>



2020年度 全国のチャイルドラインにかかった電話の件数

- 電話 発信数55万件 着信15万件
- チャット 訪問件数8.4万件(書き込み件数1.7万件)
対応件数0.7万件



2020年度 チャイルドライン京都着信件数とその推移

◆着信件数の推移

年度	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
件数	10593	8187	7061	6110	5922	6050	5860	6505	7884	6341	5810	4482

80805





チャイルドライン京都がめざすところ

- ・子どもの心の居場所のひとつになる
～子どもの声に耳を傾け、その心に寄り添う～
- ・子どもが信頼できる大人の存在を増やす
- ・子どもの権利が尊重され、子どももおとなも
心豊かに生きることのできる社会を創る



チャイルドライン京都が大切にしている言葉

「必要であれば電話はいつでもそこにある。
いちばん大切なのは聞いてもらいたい時に耳を傾ける時間と
気持ちを持っている人がいることを知ること」

(マクシン・ローゼンフィールド著
「電話カウンセリング」まえがきより)



チャイルドラインにおける

「聴く」とは



傾 聴

「意識的に注意深く聴く」

聴き手側の心構え



傾 聴

- ・言葉の意味とその背景にある感情に耳を傾ける。
- ・主人公は、かけ手(話し手)。
かけ手(話し手)のペースに合わせる。
→つぎつぎと質問を重ねていませんか？
- ・かけ手(話し手)の
「今・ここ(here and now)」に焦点を当てる。
→ ついつい、自分のことを話したり
アドバイスをしていませんか？
- ・話しているかけ手の声の大きさや調子、話し方、話の内容に注意を払う。



傾 聴

<聴き手>

様々な発信されている情報をシステムティックに切り捨てている
人間の特性として不要な情報はノイズとしてカットする

不要なノイズとは？

経験的に了解可能でないなもの

望んでないもの・認めたくないもの

言い換えれば、自分の聴きたいことしか聴かない傾向がある



傾 聴

- ・こちら(聴き手)が聴きたいことを聴くのではなく、相手(話し手)が話したいことを、ゆっくり聴く。
- ・「はい」「なるほど」「へー」などあいづちや、相手の言ったことを繰り返しながら 相手(話し手)の世界に入っていく。
- ・同感するのではなく、共感する。
- ・日常生活ではついつい急いでしまい(待つ)、こちら(聴き手)が聴きたいことを聴いてしまう。



傾 聴

- ・気持ちを聴く
「悲しかった?」「つらかった?」ときいてみる
「腹立つよね」と言ってみる
- ・「待つ」ことがとても重要
言語化することに時間がかかることがある。
- ・子どもたちが話をしたい時に、
子どもたちが話したい話を、聴いてください。
気持ちが発せられるまで、ゆっくりと待ってください。
いつでも子どもたちが話しやすいように、
子どもたちに優しいまなざしを!



傾聴的な態度を身につけるには

- 練習が必要であり、聴く態度を根本的に変える必要があります。
- 傾聴に徹する自己抑制とかけ手を信頼する態度を貫く中で少しずつ積みあげていくうちに、これが第二の天性となります。
- その結果、心から相手に関心をはらうという基本的な態度が身につくのです。
- 聴く態度は真に自己を理解することで変わっていくものです。

(ロージャズ全集11 カウンセリングの立場「積極的な聴き方」)



チャイルドライン京都の活動 に参加するには

チャイルドライン京都の活動について

☆子どもの声を聴く活動

☆広報活動

☆会を支える活動

子どもの声を聴く活動

18歳までの子どもたちからかかってくる電話を受ける活動。

⇒受け手・・・電話を受ける人

◎ 受け手になるには

⇒受け手養成講座の受講

⇒インターン研修

⇒受け手

広報(社会発信) 活動

1. カードを一人でも多くの子どもたちに…
 - 京都府下の小・中・高校に約30万枚のカードを配布
 - 他団体・各種イベントを通じてカードを配布
2. リーフレットの配布・設置
3. 広報誌の作成
 - ニュースレター
 - ホームページ・フェイスブック・ツイッター

会を支える活動

1. 寄付

子どもたちへチャイルドラインの電話番号が書かれたカードを届けることができます。

2. 会員になる

■正会員（年会費 個人：5,000 団体：10,000円）

⇒総会の議決権がある

■活動会員（年会費 個人5,000円）

⇒総会の議決権がない

■賛助会員（年会費 個人：3,000円 団体：10,000円）

チャイルドライン京都とともに

**チャイルドライン京都の活動を
私たちと一緒に！！**



参考資料

ぜひ、アクセスください。

チャイルドライン京都

<ホームページ> <https://kyotochildline.org>



<フェイスブック> <https://www.facebook.com/childlinekyoto/>



<ツイッター> https://twitter.com/cl_kyoto



<ユーチューブ> <https://www.youtube.com/channel/UC3kVaKdNbdtVbu-1yItH16w>



ご清聴ありがとうございました

