



# **Panasonic NPOサポートファンド 子ども分野 2011年助成事業成果報告会**

**「チャイルドラインの活動拠点充実  
のための財政強化事業」**

- ・ **特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター**



# 組織基盤強化の「背景」「目的」「目標」

## 背景

### <チャイルドラインとは>

18歳までの子ども専用電話。全国で70以上の団体が連携し、2300人余りの研修を受けたボランティアさんが子どもたちの電話を受けています。

### <その背景や問題点>

チャイルドライン支援センター設立10周年の節目の年である2009年、私たちは全国统一番号・フリーダイヤルの実施に踏み切りました。これは大きな決断であり、1日約700本、年間25万件にのぼる子どもの声を受け止めるために、組織基盤をあらためて見直すことや資金の確保について、さらなる努力とアイデアが必要となりました。

また全国組織である故に、「地域による環境の違いにどう対処するか」、「電話を受けることの次に何が出来るか」、「電話を受けた経験を地域でどう活かすか」など、新たなテーマも次々にうまれてきました。

これらの背景をもとに、次ページにあげるような目的・目標を定め、その実現に向けて具体的なアクションをおこしました。



# 組織基盤強化の「背景」「目的」「目標」

## 目的

### ＜子どもの心の居場所づくり＞

多くの子どもたちが幾重にもストレスを抱える昨今の状況下において、フリーダイヤルで全国のすべての子どもがいつでもどこからでも電話がかけられる環境を作り、子どもの心の居場所を構築すること。

### ＜地域に合わせた支援・政策提言＞

チャイルドライン未設置県への設立促進を行い、全国すべての地域でネットワークを組んで、地域の実情にあわせた子ども支援や政策提言を行える環境を構築すること。

### ＜財政基盤の強化＞

多くの市民が手軽に寄付できるシステムをつくることで、継続的な活動を保証する財政基盤を確立すること。

## 目標

### ＜電話料の確保＞

年間25万件の子どもたちからの電話を受けるため、年間1400万円のフリーダイヤル電話料を確保すること。

### ＜未設置県をなくす＞

チャイルドラインのない福島県、香川県、鹿児島県に、あらたにチャイルドラインを設立すること。

### ＜寄付をみつめる＞

サポーターズクラブをスタートさせ、1年目は500口、150万円の寄付金額を達成すること。



# 組織基盤強化の「実施概要」

## 実施概要

### <子どもの心の居場所事業>

子どもが安心して「無料」でかけられる電話でありつづけられるよう、企業・団体・個人の寄付をあつめる為の働きかけを実施。まずは過去に寄付をいただいたことのある企業へアプローチをかけ、システムの完成にあわせてサポーターズクラブを広く一般に対してPRした。手段としてはチラシ、リーフレット、インターネットを利用。

### <チャイルドラインの設立準備事業>

- ・ 鹿児島県 : 2011年5月18日～10月19日 チャイルドライン受け手養成講座を実施。  
2011年11月23日 「チャイルドラインかごしま」が開設。
- ・ 福島県 : 2011年12月19日 「チャイルドラインこおりやま」設立記者会見を実施。  
2012年1月21日～3月17日 チャイルドライン受け手養成講座が決定。  
2012年5月 「チャイルドラインこおりやま」が開設予定。

### <サポーターズクラブ・システム構築事業>

クレジットカードによる決済をはじめ、簡単・手軽に寄付をしていただけるしくみを構築。サポーターズクラブの会員には、インターネットで閲覧できるマイページが提供され、入会日やニュース情報などを見ることができる。将来的にはマイページ上に、寄付をいただいたお金の具体的な使われ方なども載せていく予定。



## 組織基盤強化の「成果」「課題」

### 「子どもの心の居場所事業」

- ・協賛企業による雑誌広告や震災後の新聞・ラジオによる政府広報などにより、チャイルドラインそのものの認知度も少しずつ向上。その影響もあり、全体の寄付総額においては目標額に届く見込みを立てることができた。
- ・サポーターズクラブによる寄付総額は、構築スケジュール遅延などの理由もあって目標額の20%程度ではあったが、あらたな仕組みを持てたことと、それを広報のツールとして活用することができたおかげで、新規の企業からの寄付につながる事例もあった。
- ・チャイルドライン支援センターでは、ファンドに関して理事会の中に「渉外・ファンド部」という部会を置き、年度単位でのファンド活動の計画実行を行っている。今まではほとんどの資金確保に関して、この「渉外・ファンド部」の関係理事が責任を負って役割を担ってきたが、サポーターズクラブのしくみができたことにより会員獲得の課題を理事会でも話し合い、理事ひとりひとりが資金確保の問題を考える機会をもつことができた。これは当初想定していなかった成果結果であり、組織全体でファンドを考える共有意識がうまれたことは組織として有益なことであった。
- ・サポーターズクラブをはじめとするチャイルドラインの寄付のしくみをいかに効果的に企業や個人にむけて広報できるか。しくみは出来たので、次はそれをいかに認知させるかが今後の課題である。



# 組織基盤強化の「成果」「課題」

## 「チャイルドライン設立準備事業」

### ・ <鹿児島>

2011年11月23日に「チャイルドラインかごしま」を開設。

### ・ <福島県>

今年5月に「チャイルドラインこおりやま」を開設予定。昨年3月に東日本大震災がおき、たくさんの子どもたちが被災したこと。また、原子力発電所の事故を受けて困難な状況が続いている中、福島でのチャイルドライン開設に向けての動きが大きく進んだことは、非常に意味のある成果と感じている。

### ・ <香川県>

開設準備の動きを一時中断。これは、組織基盤強化を考えていく中で、全国組織としてのネットワークをつくるという命題がある半面、ただつくればいいということではなく、持続可能な組織づくりにつながる支援を行うことこそが重要であるという意見も理事会で多数出てきた。これにより、組織支援の方向性に修正が発生し、香川県での開設準備については一時中断とした。

結果的には各団体への運営支援の考え方において、従来のような運営資金を直接支援する形ではなく、それぞれの団体で資金確保を行うための研修や情報提供を行う、または、近隣チャイルドラインで集まってエリアごとに学び合える研修を実施するなどの、団体個々が組織力をつけていくための支援を行う方向に路線転換をすることとなった。



## 組織基盤強化の「成果」「課題」

### 「サポーターズクラブ・システム構築事業」

- ・これまで1口1万円からの会員制度しか設けていなかった中、気軽に社会貢献を誰にでもはじめられるしくみをつくりたいという思いから、1口3,000円からのサポーターズクラブ会員制度を定め、会員管理システムの構築を行った。
- ・Web上でクレジットカードで簡単に寄付をしていただけるページを準備。会員にはマイページが提供され、今まで紙媒体で行っていた情報発信をWebで行うことができるようになった。また、メール配信システムもできたことで、通信費の軽減にも今後期待ができる。
- ・インターネットを活用したしくみなので、いままでとは全く違った層の会員獲得にも効果が期待される。フェイスブック、ツイッターなどのツールもうまく利用しながら、広報をかけていきたい。
- ・カード決済は便利な反面、手数料をひかれてしまうというデメリットも存在する。現在は「CANPAN PAYMENT（カンパンペイメント）」を利用しているが、他にも決済代行会社は多数存在し日々サービス内容も更新されている状況なので、引き続き、決済代行会社の比較検討も行っていきたいと考えている。





# 組織基盤強化の「今後の取り組み」

## 今後の取り組み

・フリーダイヤル関連経費の確保として以下の4項目を主軸に取り組んでいきます。

- ① 会員の拡大
- ② サポーターズクラブ課員の拡大
- ③ 企業・団体。個人寄付の拡大
- ④ 公的資金の確保

・全国のチャイルドライン実施団体がそれぞれ独立して運営を行い、それぞれに安定した運営体制を維持していくために、以下の組織基盤強化支援を行っていきます。

- ① 団体運営者への組織運営研修
- ② ファンドレイジングに関する研修

## さいごに

・今回は大きく以下の2点について気付きをいただくことができました。

- ① 持続可能な組織をつくるために必要な支援とはなにか？
- ② 資金確保の問題を組織全体で考えていこうという意識改革

どちらも組織基盤強化において、とても重要なことだと思っています。引き続き子どもたちの笑顔がこの世界にあふれていくように、できることから頑張っていきたいと思います。本当にありがとうございました！