

**Panasonic NPO/NGO
サポートファンド for SDGs**
https://holdings.panasonic.jp/npo_summary.html

社会課題の解決に取り組む市民活動が持続的に発展していくためには、NPO/NGOの組織基盤強化が必要との考えのもと、2001年にPanasonic NPOサポートファンドを創設。NPO/NGOの事業活動への助成ではなく、組織基盤強化への助成にしばしば珍しい助成プログラムである。

「環境・こども・アフリカ」分野への助成プログラムを2018年度からはプログラム名を現プログラム名称に、助成テーマも刷新し、パナソニックグループ企業市民活動の重点テーマである「サステナブルな共生社会」の実現に向けた「貧困の解消」に取り組むNPO/NGOの組織基盤強化に助成している。



子どもだけがかかけられる専用電話「チャイルドライン」。全国44都道府県に散らばる「チャイルドライン」の活動拠点をネットワークし、「チャイルドライン」全体のPRや研修、ファンドレイジングなどを担っているのが、認定NPO法人「チャイルドライン支援センター」(以下、支援センター)だ。
設立から10年目を迎えた09年当時、組織の曲がり角に立っていた支援センターは、外部からの組織診断を受け、組織基盤を見直した。その結果、組織はどのように変わり、今はどのような取り組みをしているのだろうか？
支援センターの組織基盤強化を助成しているPanasonic NPOサポートファンドの総合事務局の東郷琴子が取材した。



認定NPO法人チャイルドライン支援センター
専務理事・事務局長 太田久美さん

常務理事 梅沢元彦さん

チャイルドライン。子どもの声、年間24万件。 “子どもが生きやすい社会づくり”に活かす

全国74団体支えるチャイルドライン支援センターの組織改革



09年5月、 全国統一のフリーダイヤルに

「チャイルドライン」とは、18歳までの子どもなら誰でも、全国どこからでも、自分の気持ちやかかえている問題などについて自由に話すことができるフリーダイヤルのこと。

まずは、チャイルドライン設立の経緯を、支援センターの専務理事・事務局長を務める太田久美さんが語る。

「チャイルドラインの始まりは、日本でいじめが社会問題化していた1998年までさかのぼります。いじめに対して大人がやれることはないかとシンポジウムを重ねていたちょうどその時、ある国会議員が、イギリスに子どものためのホットラインがあることを紹介しました。さっそくイギリスのチャイルドラインへ視察に行ったメンバーが中心となり、東京・世田谷で特設的にホットラインを開設したところ、大きな反響がありました」

翌99年には、チャイルドラインを全国

47都道府県につくることを目的としたチャイルドライン支援センターが立ち上げられた。「秘密は守る」「どんなことも一緒に考える」「名前は言わなくてもいい」「切りたい時には切っていい」を原則としているチャイルドラインには、年間約24万件もの着信がある。内容は性に対する不安、いじめ、親の離婚、就職のこと、家庭の貧困など、さまざまだが、中には話し相手を求めて、うれしかったことを報告してくる子どももいるという。
太田さんはもともと、親子で芸術を鑑賞する「おやこ劇場」という団体で活動していた。その頃から、親にも言えないことでもんもんと悩んでいる子どもたちを目の当たりにし、「顔の見えない相手であれば、かえって話しやすいのではないか」と感じていたようだ。

「同じように、たとえば不登校など、子どもの現実と直面するボランティア活動をしている人たちにも、このチャイルドラインは響いたようです。各地で啓発セミナーを開き、チャイルドライン開設の働きかけをした結果、全

国に広まってきました」
09年5月からは、全国どこからかけても通話料無料のフリーダイヤルに番号が統一された。「親の転勤でどこに引っ越しても同じ番号ならかけやすいし、高い通話料がかかって親から追及されずに済むように」との配慮からだ。

現在では44の都道府県で74の団体が活動している。あとの2県にも開設のための準備会がすでにできているので、残るは香川県1県のみとなった。全国にいる電話の「受け手」は約2300人。また、子どもの話を聞いた「受け手」の迷いをその場でジャッジすることなく受け止め、精神的にサポートする「支え手」と呼ばれる人たちも250人に及ぶ。

改革へ。理事の半減、 WEBで市民の共感寄付も募りたい

設立から10年を経て、組織の方向性を模索中であったチャイルドラインは、事業

内容の整理を行うため、09年にパブリックリソースセンターの組織診断(※)を受けた。組織診断を受けて、組織のあり方や活動内容はどう変わったのだろうか？ 支援センター常務理事の梅沢元彦さんはこう話す。「会社経営をしていた私が支援センターに招かれたのは、4年ほど前。景気低迷の影響もあり、財政的に厳しくなりはじめた頃で、ちょうどいいタイミングで組織診断のお話をいただきました」

プログラムの冒頭には、組織の課題を把握するために、マネジメント能力や財務管理状況、マーケティング体制の現状などを尋ねるアンケートが理事全員に配られた。「アンケートでは平均的な意見というよりは、一人ひとりまちまちな、とんがった意見が多数出ました。それをコンサルタントの方が診断結果としてまとめ上げ、うまい言い方で指摘してくださったので、マイナスの部分も素直に受け入れることができました」

具体的には、まず理事の数を減らし、外部からも専門家を招くようにとの報告を受けた。「新たな理事選では26人いた理事を15人に減らしました。外部からも専門家を招き、半分を新しい理事に変えて若返りを図りました。第三者からの客観的なレポートがあると説得力が生まれます」

さらに、資金調達のための財務体制を強化するようにとの診断を受け、梅沢さん自ら財務担当理事に就任した。

「それまで、事務局の人間しか見ていなかった精算表の数字を理事全員でシェアし、特別寄付を募る臨時的キャンペーンを実施しました」

全国統一フリーダイヤルを維持していくには、年間約1800万円が必要だという。「『フリーダイヤル継続のために特別寄付をお願いします』と社会や各地のチャイルドラインにもSOSを出し、多くの方が応えてくれました」と太田さんは言う。

梅沢さんによれば、それまで資金調達は企業からの寄付や会員からの会費がほとんどだったそうだ。「その対象を今後は、『子どもが生きやすい社会にしたい』という思いに共感してくださる一般の若い方や主婦にも広げていくことにしました。そのために、現在Panasonic NPOサポートファンドの助成でWEB上からクレジットカードを使って寄



付できる仕組みをつくっているところです」

目指すは、子どものための ワンストップステーション

組織診断ではさらに、子どもたちの生の声を日本で一番多く集めている組織として、政策提言にも力を注いでいくようにとの報告があった。これを受けて、「国や企業から

リクエストを受けた時に、子どもたちが何を考え、どういう状況に置かれているのかを数値化し、可視化して見せることができるような新しいデータベースづくりに取り組んでいる」と梅沢さんは言う。
このデータベースでは、これまで「ひきこもり」「不登校」「いじめ」といった内容による分類をしてきたが、今後は

電話をかけてくる子どもたちの動機や気持ち、孤立感、その背景にある貧困や家族関係にも注目していきたいと考えている。震災後は、被災地の子どもたちから「自分が助かったことをうれしいと言いたいのに言えない」「夜が怖い」という電話が多いそうだ。

チャイルドラインが今、目指すのは「子どもたちのワンストップステーション」。「子どもたちがどこかへ電話をかけた時に、たらい回しにされたら『どこにかけてもダメ



パナソニック株式会社・社会文化グループ
東郷 琴子

じゃないか』と思ってしまう。一度の電話で必要などころにつなぐって、ケアを受けられる社会システムをつくりたい。そのためには官民をあげた協力体制が必要ですよ」と、最後に太田さんが展望を語ってくれた。

チャイルドラインは09年に組織診断を受け、翌10年にさっそく具体的なアクションを起こした。危機感を持ち、変わらうと思っていてる団体が組織診断を受けると、こんなにも大きな自己変革に取り組むことがわかった。

Panasonic NPOサポートファンドは、今年から、NPOがより戦略的に社会課題を解決できるようになるために、自己変革しながら持続的に成長できるよう、組織運営上の課題を抽出し解決の方向性を見いだす組織診断の手法を活用する「組織診断助成」を実施していく。これからは社会を変えていくために、自分たちがまず変わり、組織基盤を強化しようという気概のある団体を応援していきたい。

認定NPO法人チャイルドライン支援センター
98年に東京・世田谷で始まったチャイルドラインを全国に広げていくため、99年に設立。マスコミなどを通じて活動内容を社会に知らせ、子どもたちに電話番号を広めている。各地でチャイルドラインを実施している団体や準備している人々を支援し、研修を行い、必要な情報を収集して発信し、全国の組織をネットワークしている。世界では現在150カ国以上にチャイルドヘルプラインが存在し、世界のチャイルドライン連盟となるCHI(世界子どもヘルプライン)で、日本は初代アジアパシフィック地域の理事国を務めた。
http://www.childline.or.jp/



※ NPOのマネジメント支援ができる能力をもったコンサルタントの養成を目指す「NPOマネジメント支援コンサルタント養成入門講座」の「組織診断」実習を受け入れた。NPO法人パブリックリソースセンターが主催、パナソニックが協力している。