

児童虐待を防止するためのLINE相談 「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」 令和3年度実施状況

実施概要

東京都福祉保健局少子社会対策部計画課

○期間

令和3年4月1日～令和4年3月31日 ※事業開始は令和元年8月～
(平日) 9:00～23:00 ※受付は22:30まで
(土日祝) 9:00～17:00

○相談対象者 都内在住の子供（18歳未満）とその保護者

○相談体制

(平日)	9:00～17:00	5人体制
	17:00～23:00	7人体制
(土日祝)	9:00～17:00	4人体制

○アカウント名

「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」

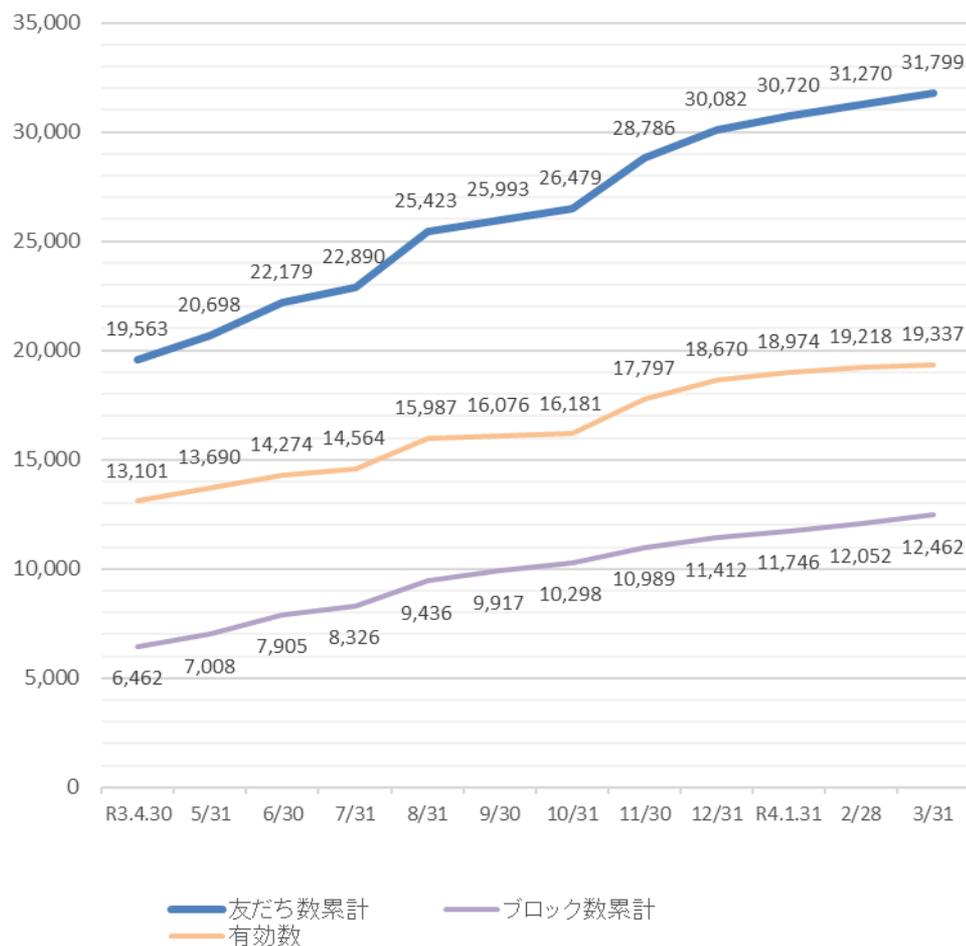


友だち登録者数

○年度末時点 31,779人

日付	友だち数累計	前月末からの 友だち増加数	ブロック数 累計	ブロック 増加数	有効数	有効率
R3.4.30	19,563	561	6,462	334	13,101	67.0%
5/31	20,698	1,135	7,008	546	13,690	66.1%
6/30	22,179	1,481	7,905	897	14,274	64.4%
7/31	22,890	711	8,326	421	14,564	63.6%
8/31	25,423	2,533	9,436	1,110	15,987	62.9%
9/30	25,993	570	9,917	481	16,076	61.8%
10/31	26,479	486	10,298	381	16,181	61.1%
11/30	28,786	2,307	10,989	691	17,797	61.8%
12/31	30,082	1,296	11,412	423	18,670	62.1%
R4.1.31	30,720	638	11,746	334	18,974	61.8%
2/28	31,270	550	12,052	306	19,218	61.5%
3/31	31,799	529	12,462	410	19,337	60.8%

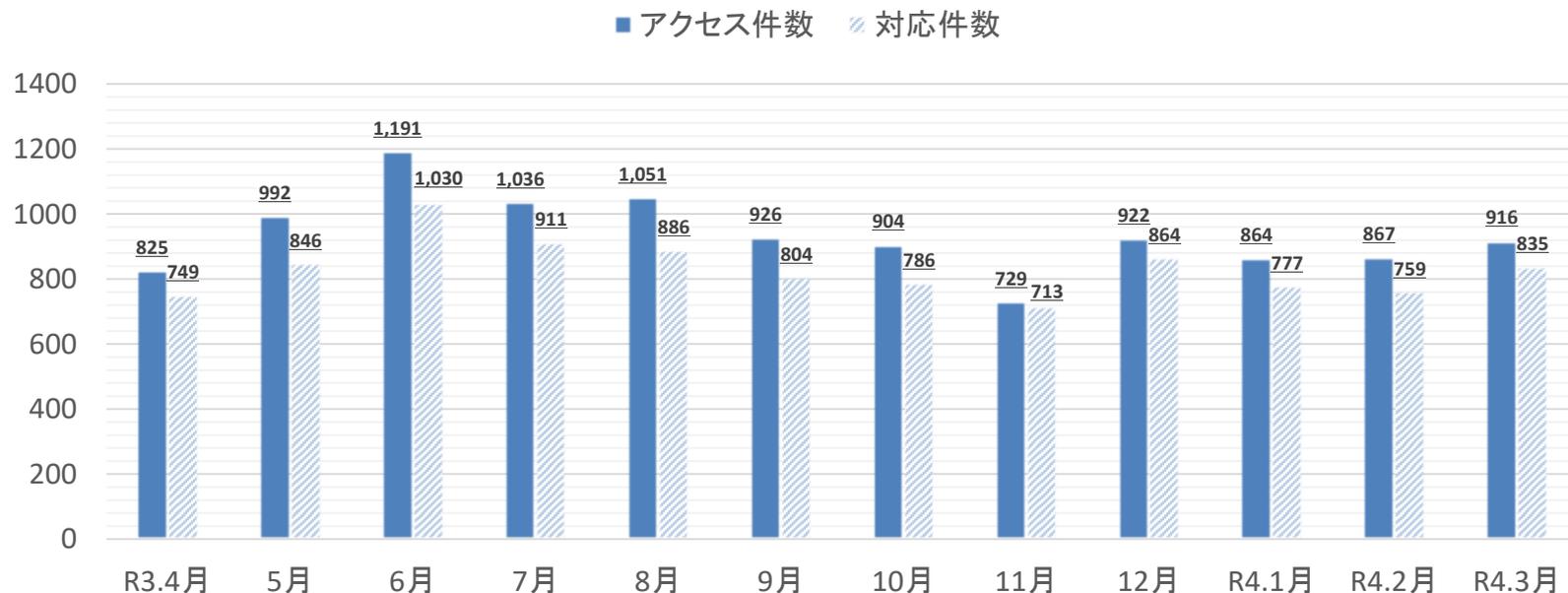
(単位：人)



相談アクセス数・対応件数

- 総アクセス件数 11,223件 ※ 相談対応時間内に「相談開始」ボタンを選択した延べユーザー数
(ただし、連続して選択した回数は除く。)
※ 混雑により対応できなかった方には、自動応答メッセージを送信
- 相談対応件数 9,960件 (対応率 88.7%)
うち、児童相談所に対応を引き継いだもの 178件 (1.79%)
- 相談者数 5,852人

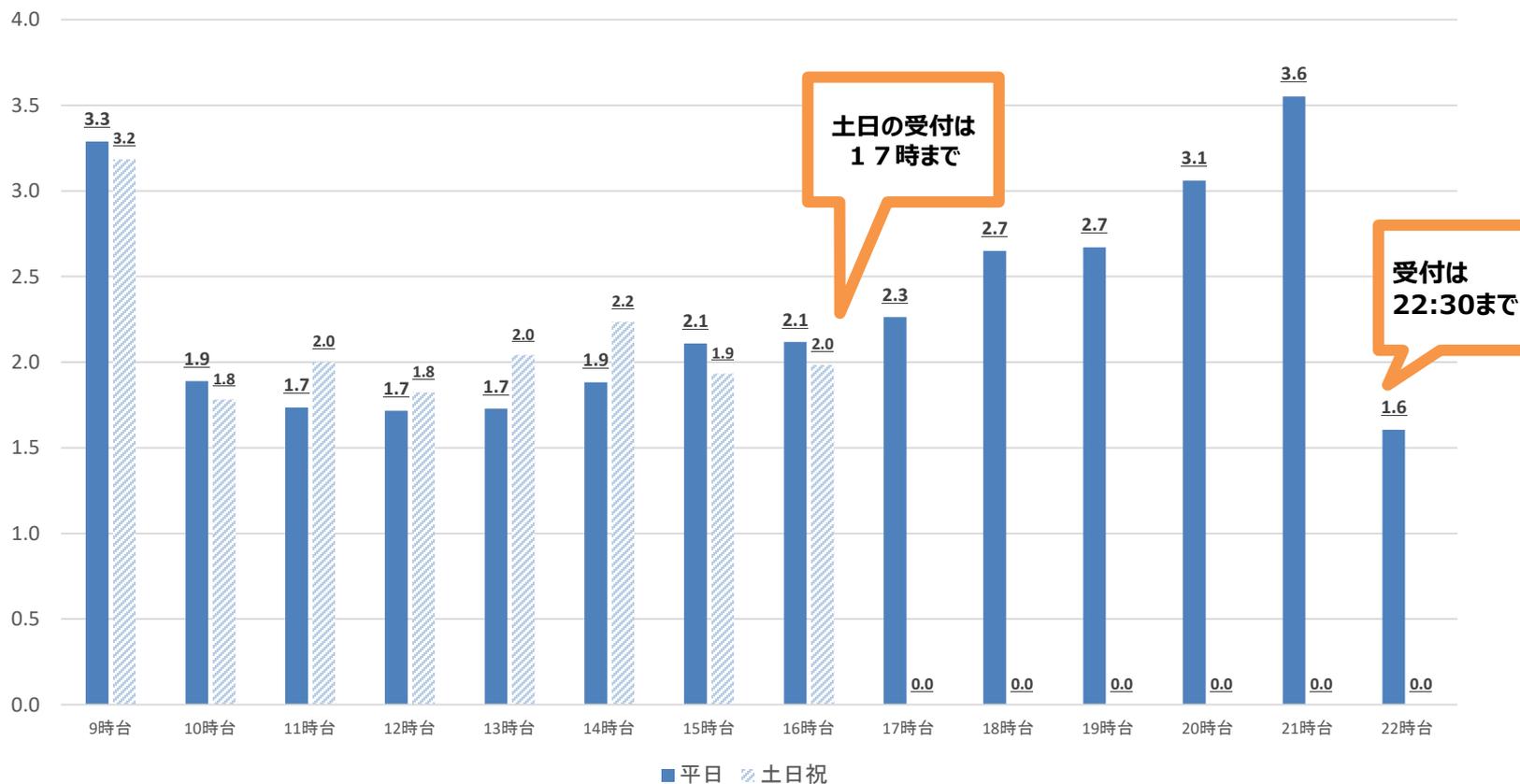
【月別・日平均】



【曜日・時間帯別】

- 基本的には土日祝日に比べて平日に相談が多いが、11時～14時の日中の時間帯は土日祝日の方が多い。
- 平日は、20時以降に相談が増加している。日中は9時台、夜は21時台が最も多い。

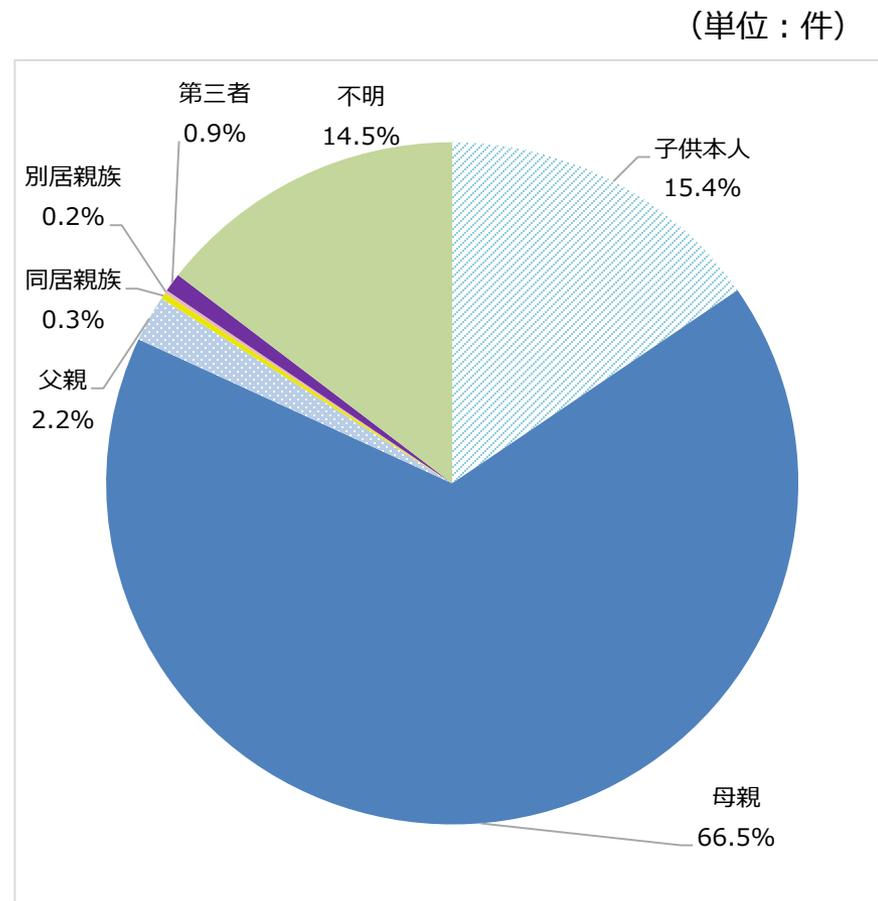
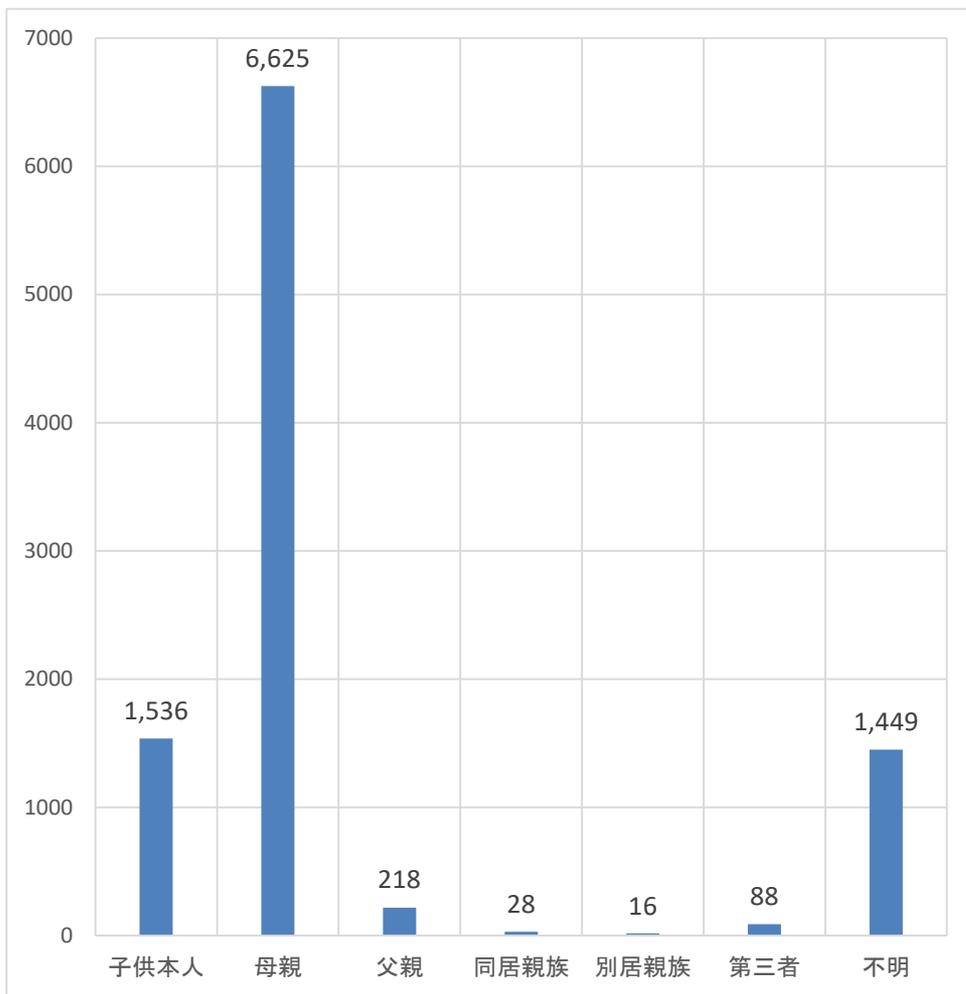
相談対応件数(日平均)



相談者属性

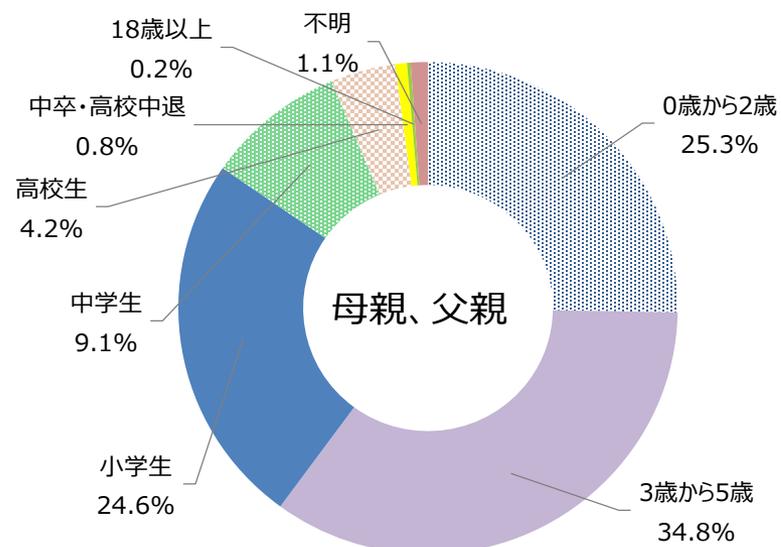
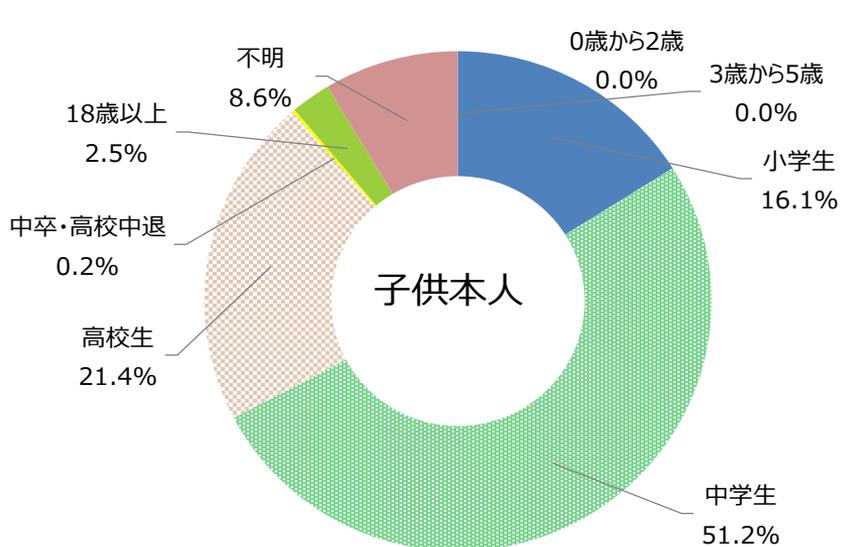
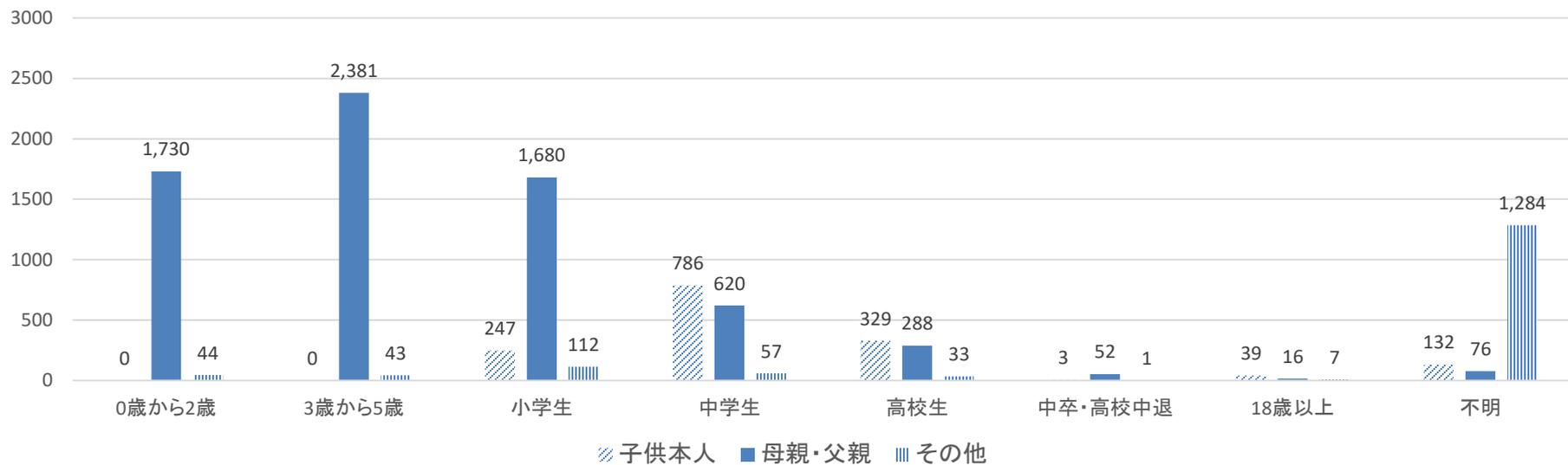
【子供との関係】

○ 相談者内訳は、母親・子供からの相談で全体の81%を超えた。



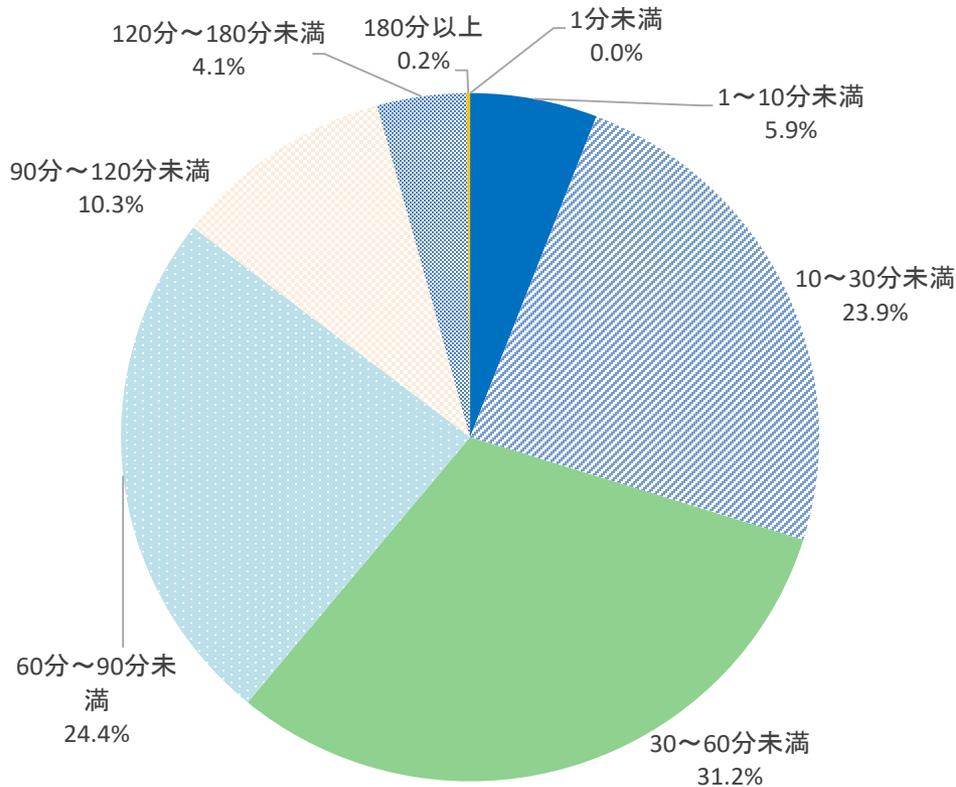
※ 第三者は、近隣住民等からの通告など
※ 不明は、相手側の都合による切断、間違いなど

【子供の年齢】



相談時間

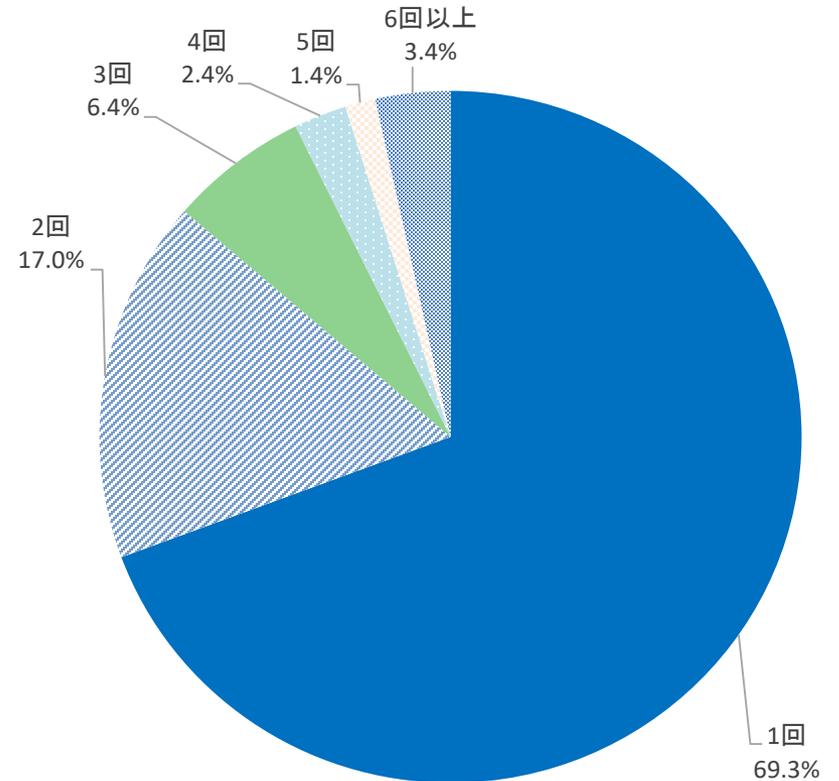
※ 1回の相談における、トーク開始から終了までの時間



区分	件数	区分	件数
1分未満	0	60~90分未満	2,434
1~10分未満	587	90~120分未満	1,023
10~30分未満	2,384	120~180分未満	412
30~60分未満	3,104	180分以上	16
		合計	9,960

相談回数

※ 各相談者の期間中のトーク回数



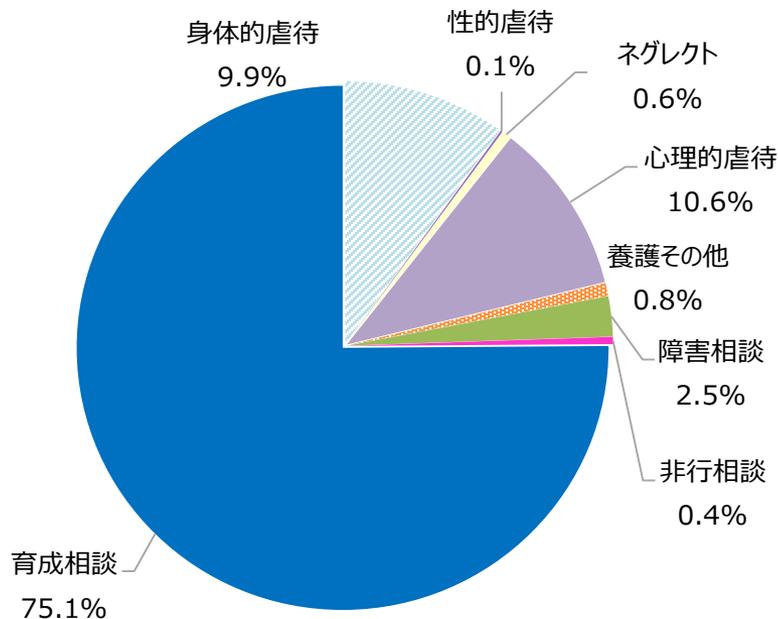
区分	件数	区分	件数
1回	3,479	4回	122
2回	851	5回	70
3回	322	6回以上	173

相談内容

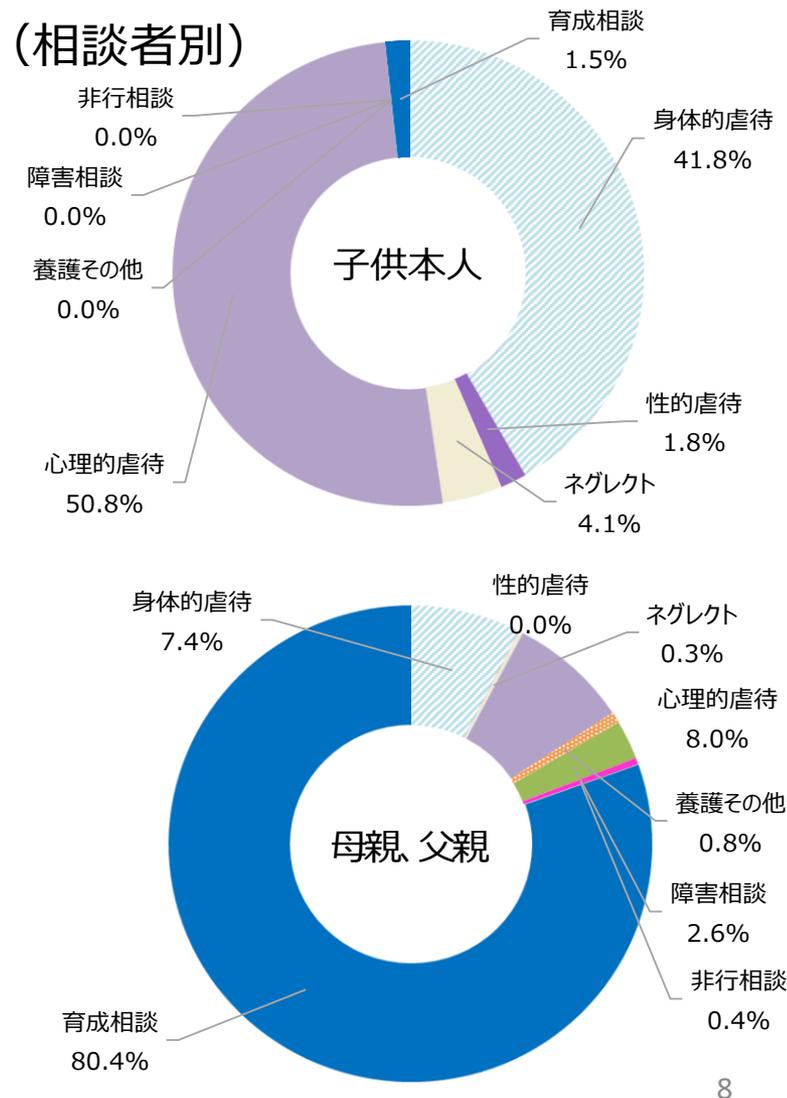
- 子供本人からは、虐待（疑いを含む）に関する相談が98.5%
- 母親、父親からは、育成相談が80.4%

- ※ 虐待疑いを含む
- ※ 操作ミス等、相談でないものを除く
- ※ 複数に該当する場合がある

(全体)



(相談者別)

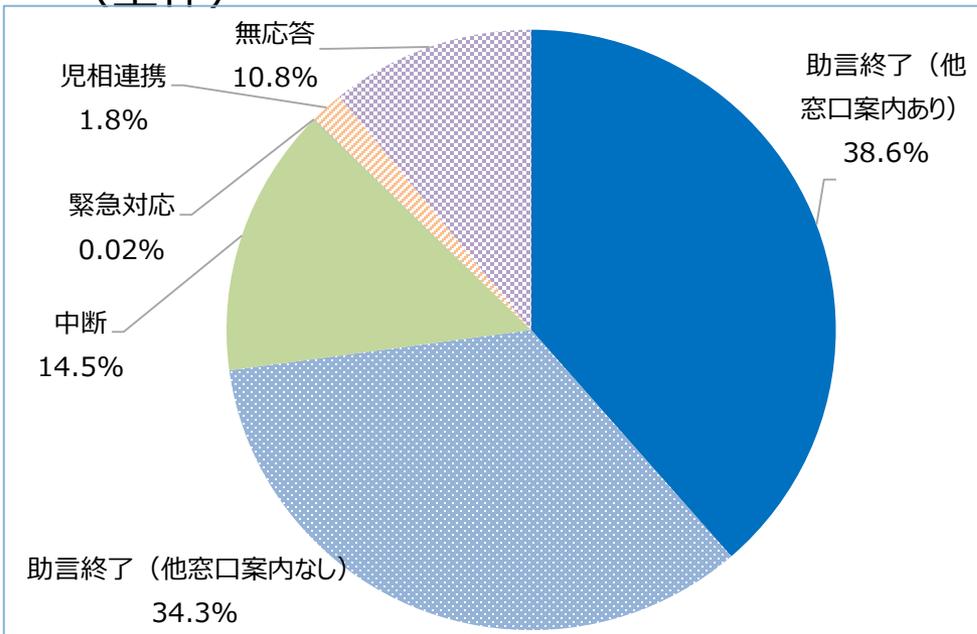


区分	件数	区分	件数
身体的虐待	647	養護その他	53
性的虐待	8	障害相談	162
ネグレクト	37	非行相談	29
心理的虐待	693	育成相談	4,916

相談結果

- 子供本人の場合、49.6%で他窓口を案内。
- 母親・父親の場合、42.7%で他窓口を案内しているが、41.0%では他窓口の案内をせずに相談が終結。

(全体)



区分	件数
助言終了（他窓口案内あり）	3,844
助言終了（他窓口案内なし）	3,412
中断	1,445
緊急対応	2
児童相談所へ引継ぎ	178
無応答	1,079

(相談者別)

