

# 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」 令和元年度実施結果

東京都福祉保健局少子社会対策部計画課

## 実施概要

### ○期間

令和元年8月1日～令和2年3月31日 ※アカウント開設は、7月1日  
(平日) 9:00～21:00 ※11月の平日のみ、23時まで  
(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
	17:00～21:00	7人体制
(土日祝)	9:00～17:00	4人体制

### ○アカウント名

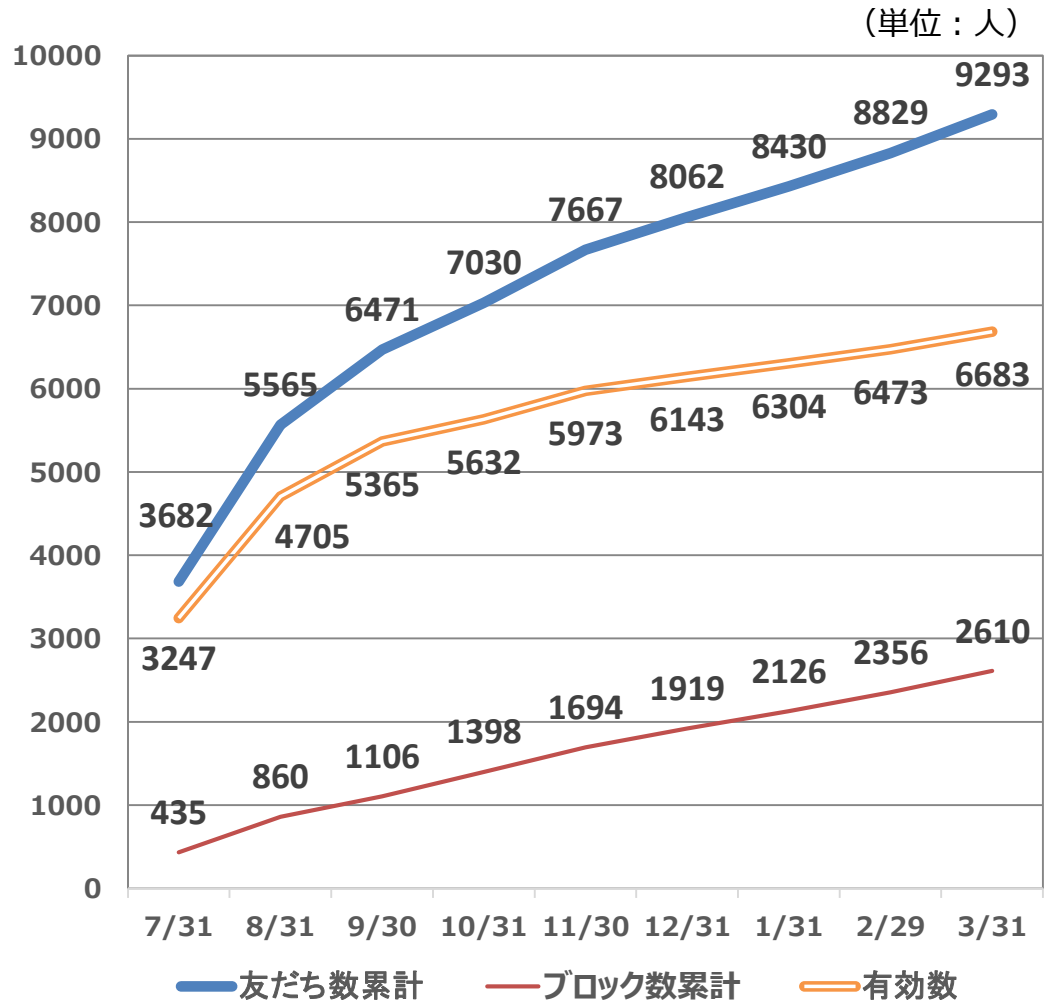
「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」



# 友だち登録者数

・年度末時点 9,293人

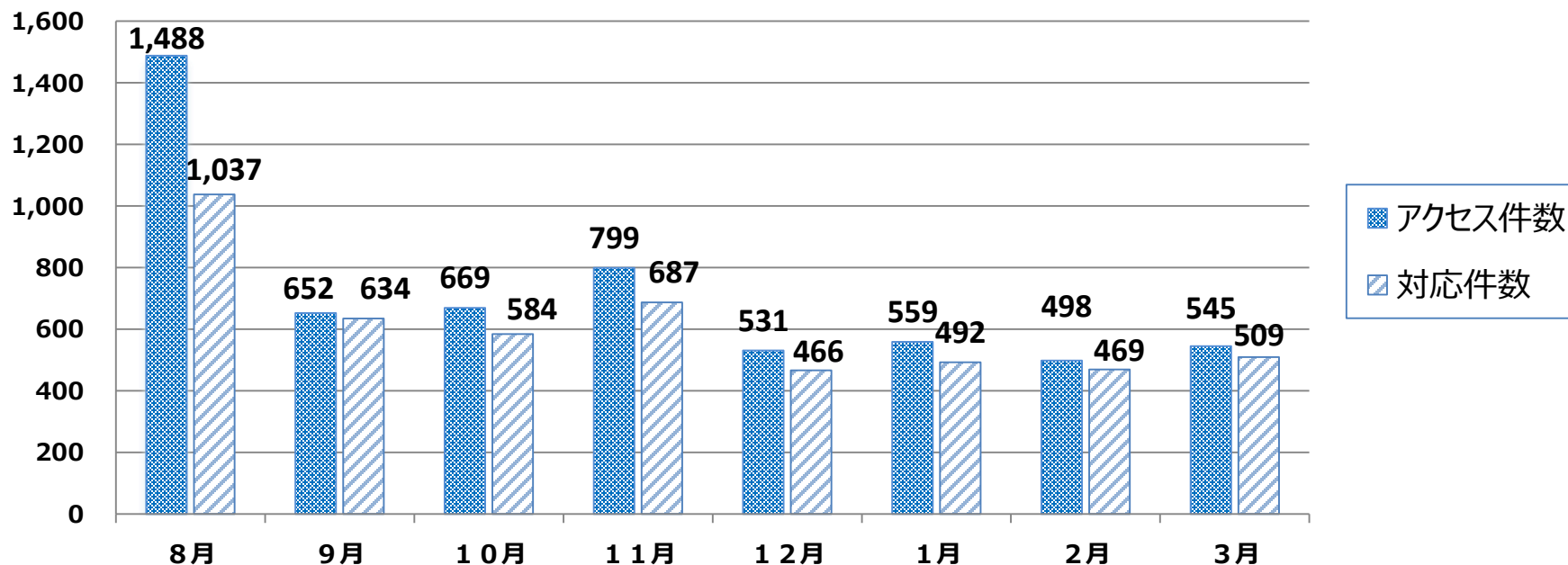
日付	友だち数 累計	友だち 増加数	ブロック 数累計	ブロック 増加数	有効数	有効率
7/31	3682	/	435	/	3247	88.2%
8/31	5565	1883	860	425	4705	84.5%
9/30	6471	906	1106	246	5365	82.9%
10/31	7030	559	1398	292	5632	80.1%
11/30	7667	637	1694	296	5973	77.9%
12/31	8062	395	1919	225	6143	76.2%
1/31	8430	368	2126	207	6304	74.8%
2/29	8829	399	2356	230	6473	73.3%
3/31	9293	464	2610	254	6683	71.9%



## 相談アクセス数・対応件数

- 総アクセス件数 5,741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 4,878件 (対応率85.0%)  
うち、児童相談所に対応を引き継いだもの 88件 (1.8%)
- 相談者数 2,648人

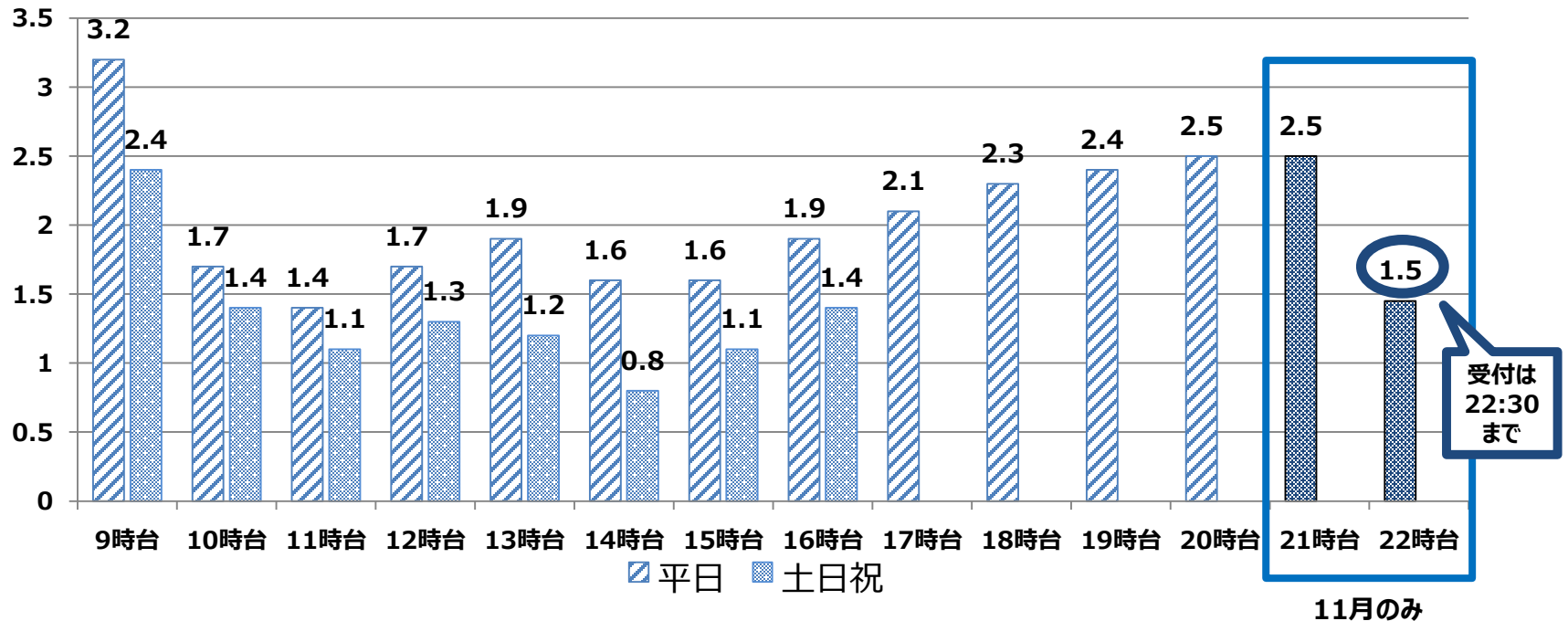
### 【月別・日平均】



## 【曜日・時間帯別】

- 土日に比べ、平日に相談が多い。
- 平日は、17時以降に相談が多い。日中は9時台、夜は20時台が最も多い。

相談対応件数（日平均）



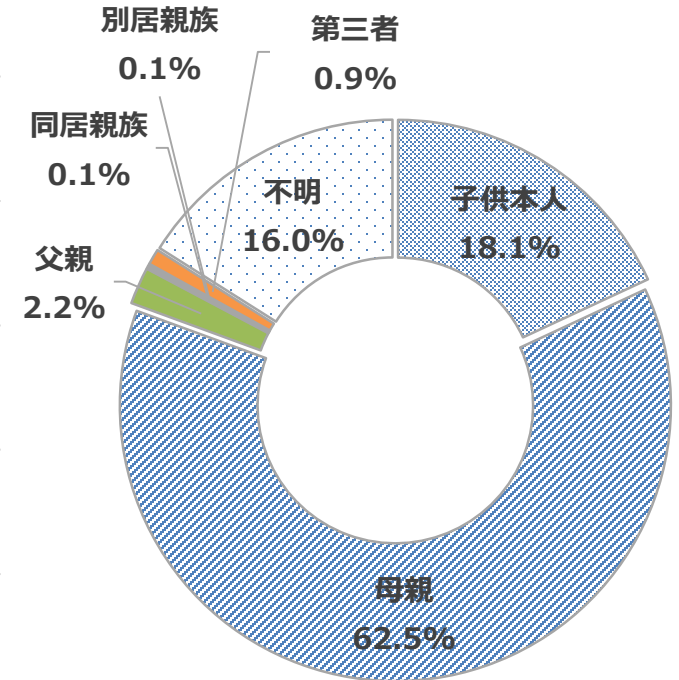
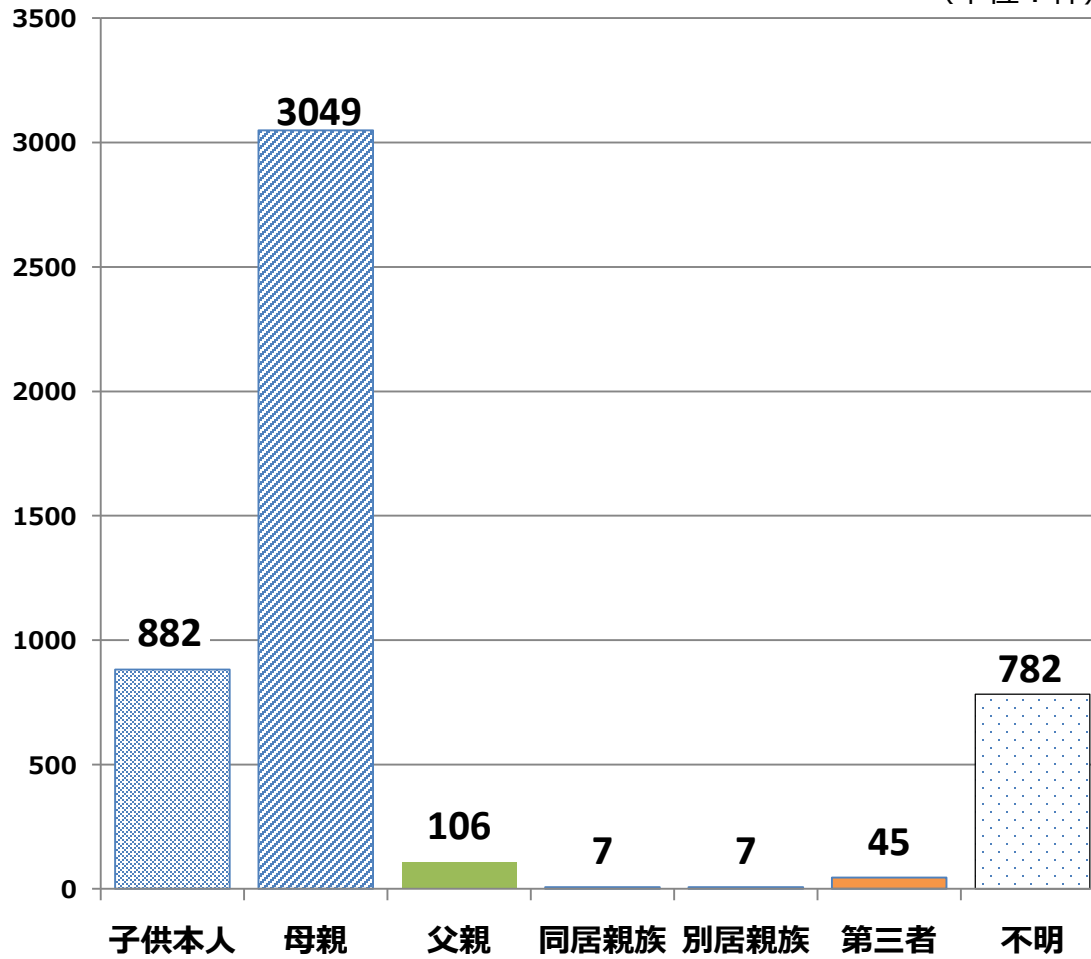
### <相談対応時間の延長トライアル(11月)>

- ・平日夜間帯のニーズ把握のため、トライアルとして、11月のみ、平日の相談対応時間を23時まで延長（受付は22時30分まで）
- ・21時台・22時台ともに、他の時間帯と比べて遜色のない相談件数となり、一定のニーズがあることを確認
- ・これを受け、令和2年度からは、通年で平日の相談対応時間を23時まで延長（受付は22時30分まで）

# 相談者属性

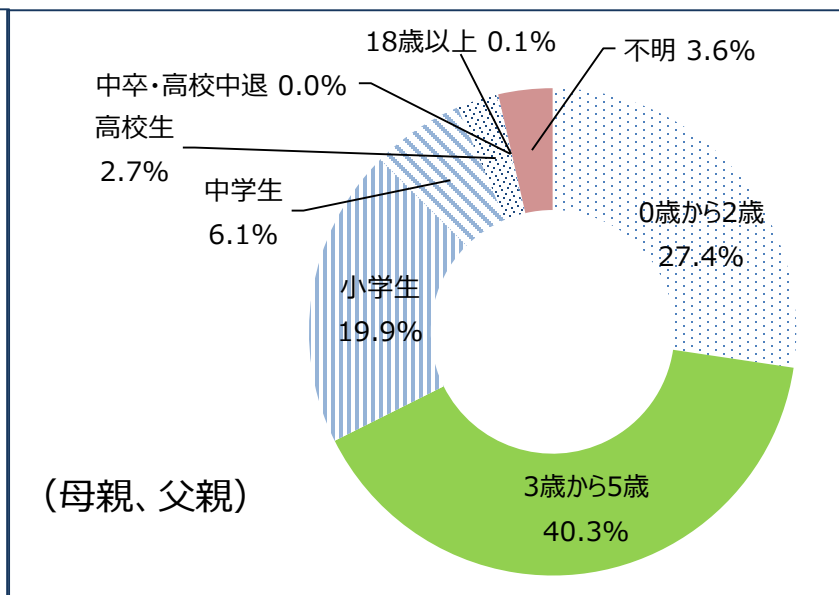
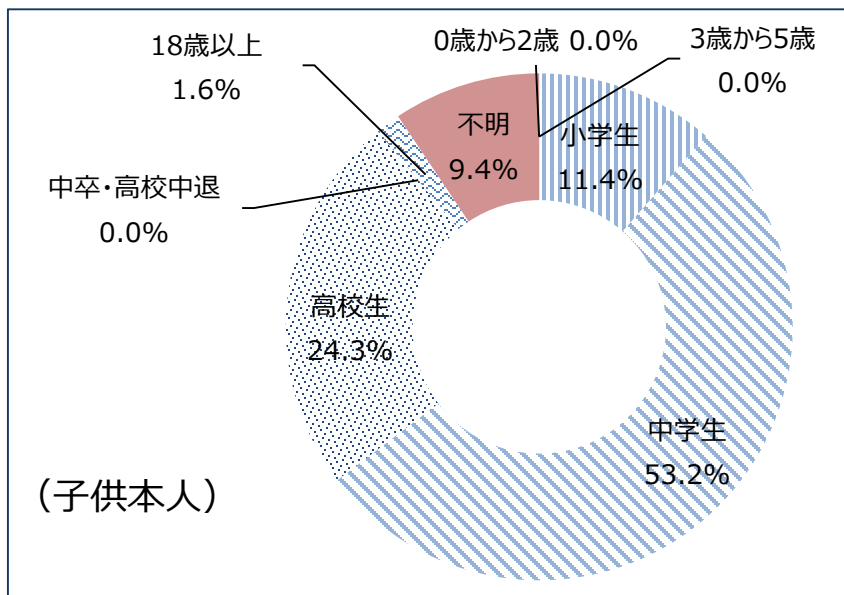
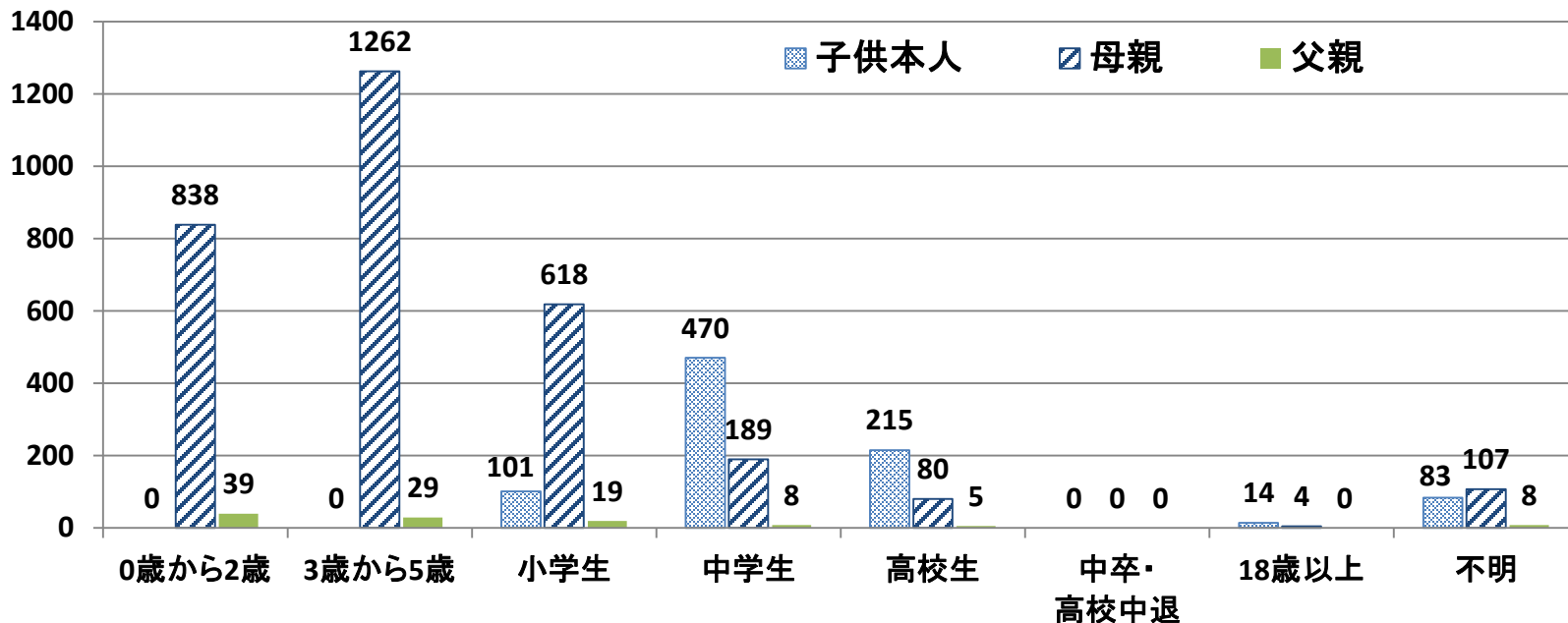
## 【子供との関係】

(単位：件)



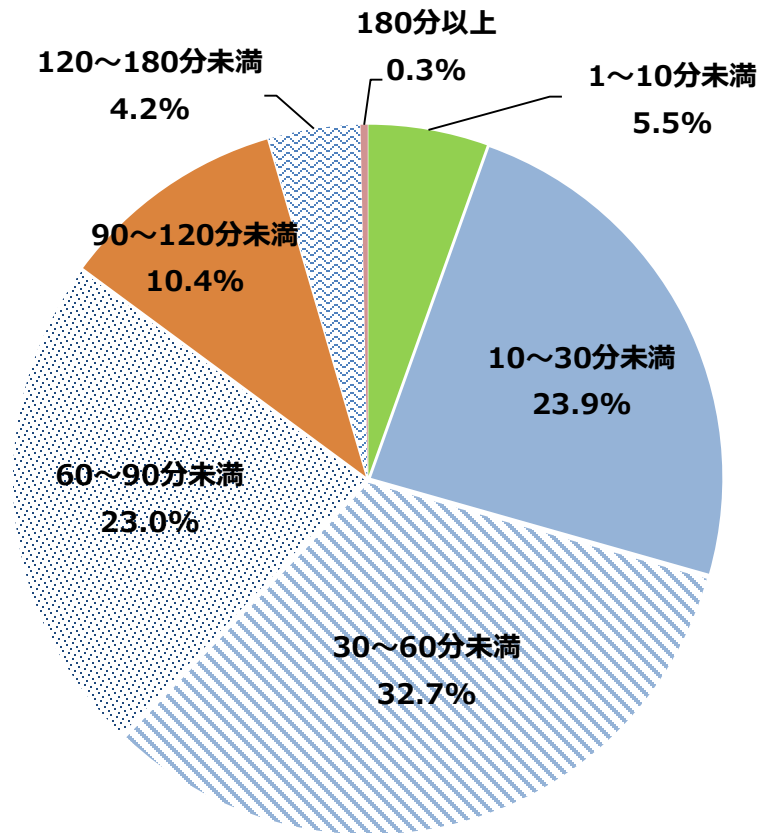
※ 第三者は、近隣住民等からの通告など  
※ 不明は、相手側の都合による切断、間違いなど

# 【子供の年齢】



## 相談時間

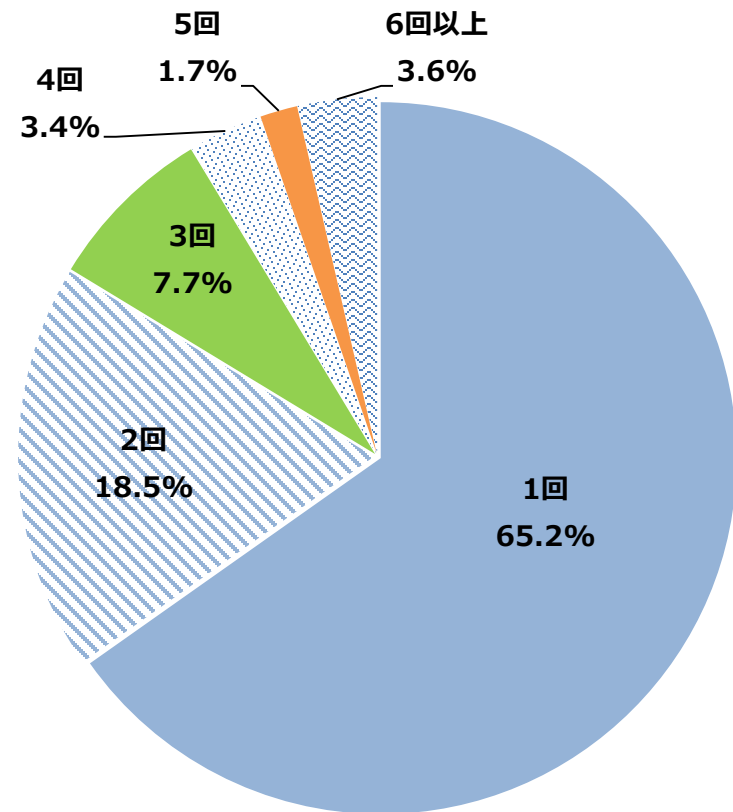
※ 1回の相談における、トーク開始から終了までの時間



区分	件数	区分	件数
1分未満	0	60~90分未満	1122
1~10分未満	267	90~120分未満	505
10~30分未満	1167	120~180分未満	205
30~60分未満	1596	180分以上	16
		合計	4878

## 相談回数

※ 各相談者の期間中のトーク回数



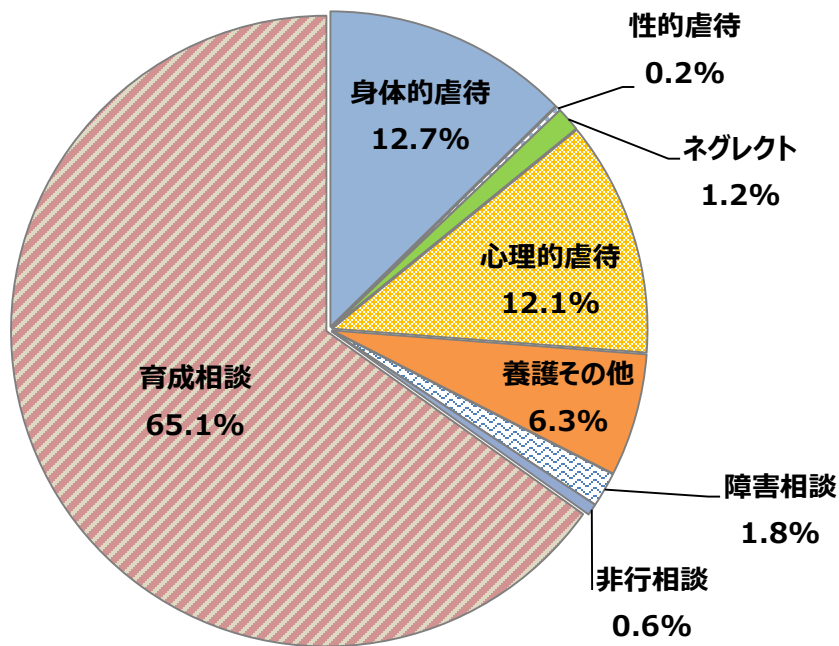
区分	人数	区分	人数
1回	1727	4回	89
2回	489	5回	45
3回	203	6回以上	95
		延べ人数	2648

# 相談内容

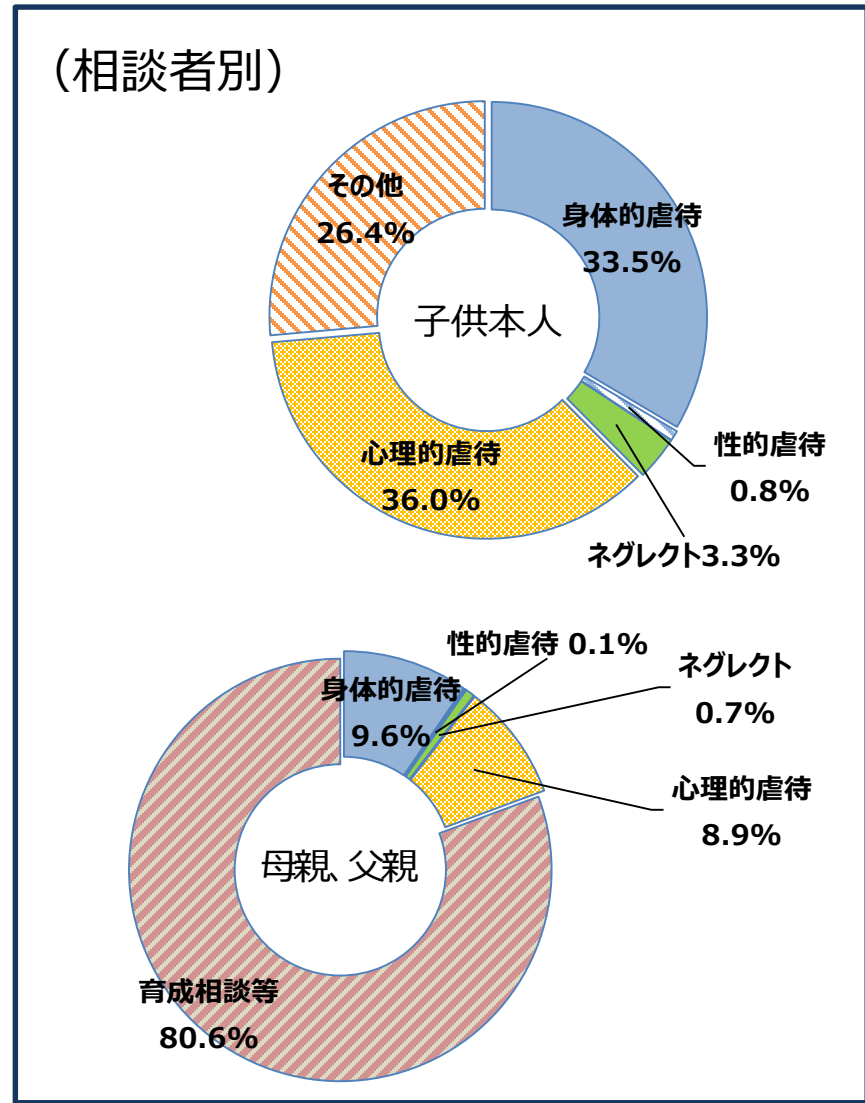
- ※ 虐待疑いを含む
- ※ 操作ミス等、相談でないものを除く
- ※ 複数に該当する場合がある

- 子供本人からは、虐待に関する相談が約4分の3
- 母親、父親からは、育成相談が約4分の3

## (全体)



## (相談者別)



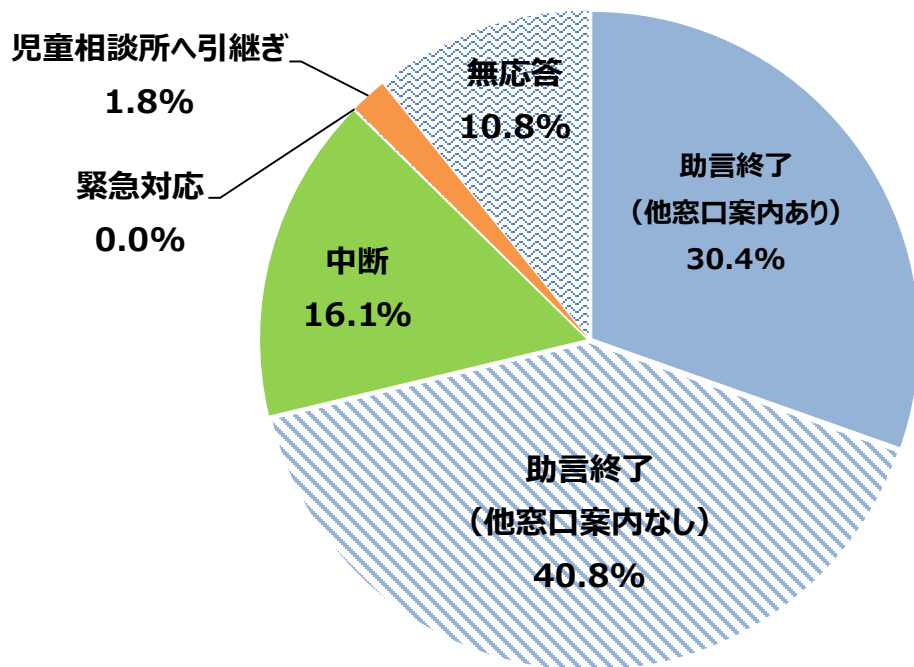
区分	件数	区分	件数
身体的虐待	429	養護その他	213
性的虐待	8	障害相談	60
ネグレクト	42	非行相談	20
心理的虐待	409	育成相談	2207



# 相談結果

- 子供本人の場合、約半数で他窓口を案内
- 母親・父親の場合、約3割で他窓口を案内しているが、約半数では、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)	1485
助言終了 (他窓口案内なし)	1994
中断	786
緊急対応	2
児童相談所へ引継ぎ	88
無応答	528

(相談者別)

