

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年度実施結果 【概要版】

東京都福祉保健局
少子社会対策部計画課

実施概要

- 実施時期
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 ※受付時間は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
心理カウンセラー資格等を有する者が対応
- アカウント名 「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」



友だち登録数・相談件数

- 友だち登録者数 31,779 人
- 相談者数 5,852 人
- 総アクセス件数 11,223 件
- 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件数 178 件 (1.79%)
※ 総アクセス件数：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
- 基本的には土日祝日に比べ、平日に相談が多い。
- 平日は20時以降、相談が増加。日中は9時台、夜は21時台が最も多い。
- 休日は12時から14時の日中の時間帯に相談が増加した。

相談者属性

- 母親からの相談が最も多く、6,625件 (66.5%)
次いで子供本人で、1,536件 (15.4%)
- 母親・父親からの相談では、子供の年齢は3歳から5歳が最も多く、34.8%
- 子供本人からの相談の場合、子供の年齢は中学生が最も多く、51.2%

相談時間・相談回数

- 1回の相談における相談時間は、30～60分が最多で3,104件 (31.2%)
次いで60～90分で2,434件 (24.4%)
- 各相談者の期間中の相談回数は、1回が最多で3,479人 (69.3%)
以下、2回が851人 (17.0%)、3回が322人 (6.4%) と続く。

相談内容

(全体)

- 育成相談が最も多く、4,916件 (75.1%)
- 次いで心理的虐待(疑いを含む)に関する相談は693件 (10.6%)、身体的虐待(疑いを含む) 647件 (9.9%)

(相談者別)

- 子供本人からは、虐待(疑いを含む)に関する相談が最も多く98.5%
- 母親、父親からの相談では、育成相談が80.4%

相談結果

(全体)

- 助言終了(他窓口案内あり)が最も多く、3,844件 (38.6%)
次いで助言終了(他窓口案内なし) 3,412件 (34.3%)、無応答 1,079 件 (10.8%)

(相談者別)

- 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