

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4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4年4月1日～令和5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」

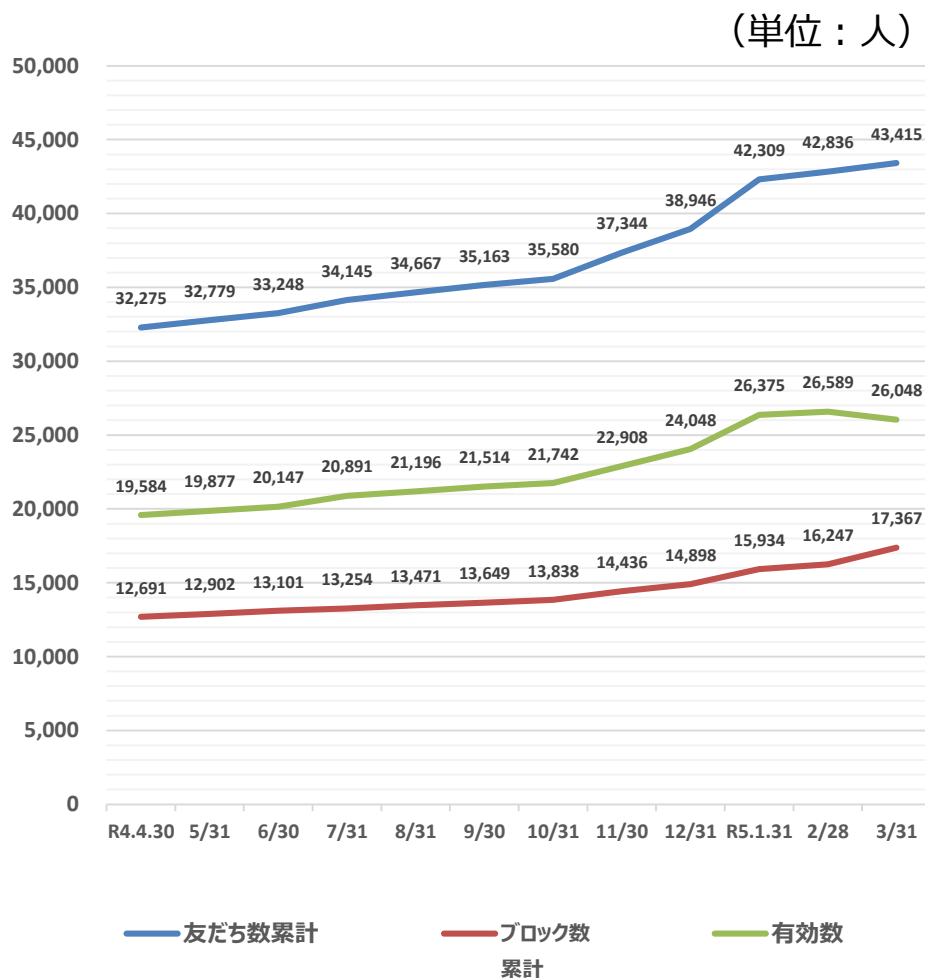


友だち登録者数

○年度末時点 43,415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
R4.4.30	32,275	476	12,691	229	19,584	60.7%
5/31	32,779	504	12,902	211	19,877	60.6%
6/30	33,248	469	13,101	199	20,147	60.6%
7/31	34,145	897	13,254	153	20,891	61.2%
8/31	34,667	522	13,471	217	21,196	61.1%
9/30	35,163	496	13,649	178	21,514	61.2%
10/31	35,580	417	13,838	189	21,742	61.1%
11/30	37,344	1,764	14,436	598	22,908	61.3%
12/31	38,946	1,602	14,898	462	24,048	61.7%
R5.1.31	42,309	3,363	15,934	1,036	26,375	62.3%
2/28	42,836	527	16,247	313	26,589	62.1%
3/31	43,415	579	17,367	1,120	26,048	60.0%

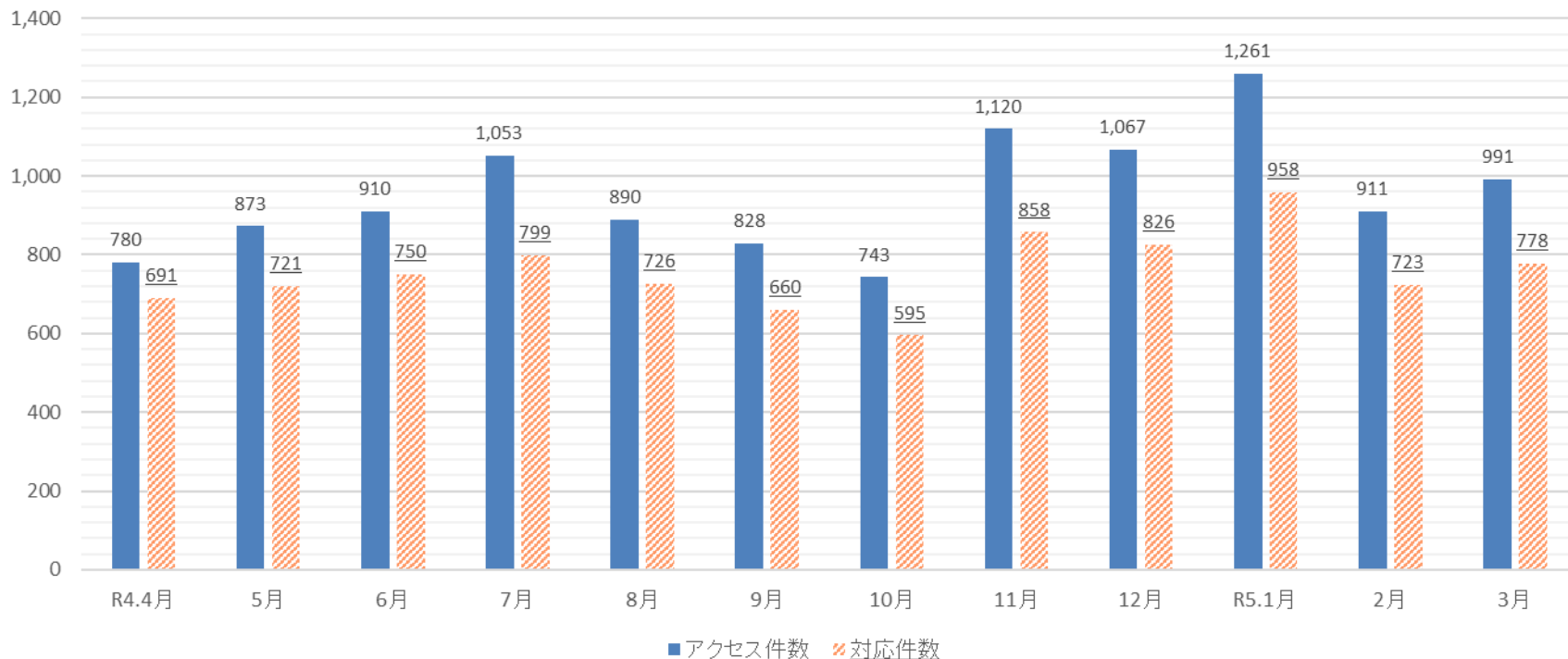
※本事業は、令和5年3月31日を以て本アカウントでの相談受付を終了し、4月1日よりこども家庭庁「親子のための相談LINE」へ移行した。友だち登録者に対し、令和5年3月下旬より上記の旨をプッシュメッセージ等を用いて周知したため、3月のブロック数が増加及び有効数が減少したと考えられる。



相談アクセス数・対応件数

- 総アクセス件数 9,726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 9,085件 (対応率 93.4%)
うち、児童相談所に対応を引き継いだもの 165件 (1.82%)
- 相談者数 4,955人

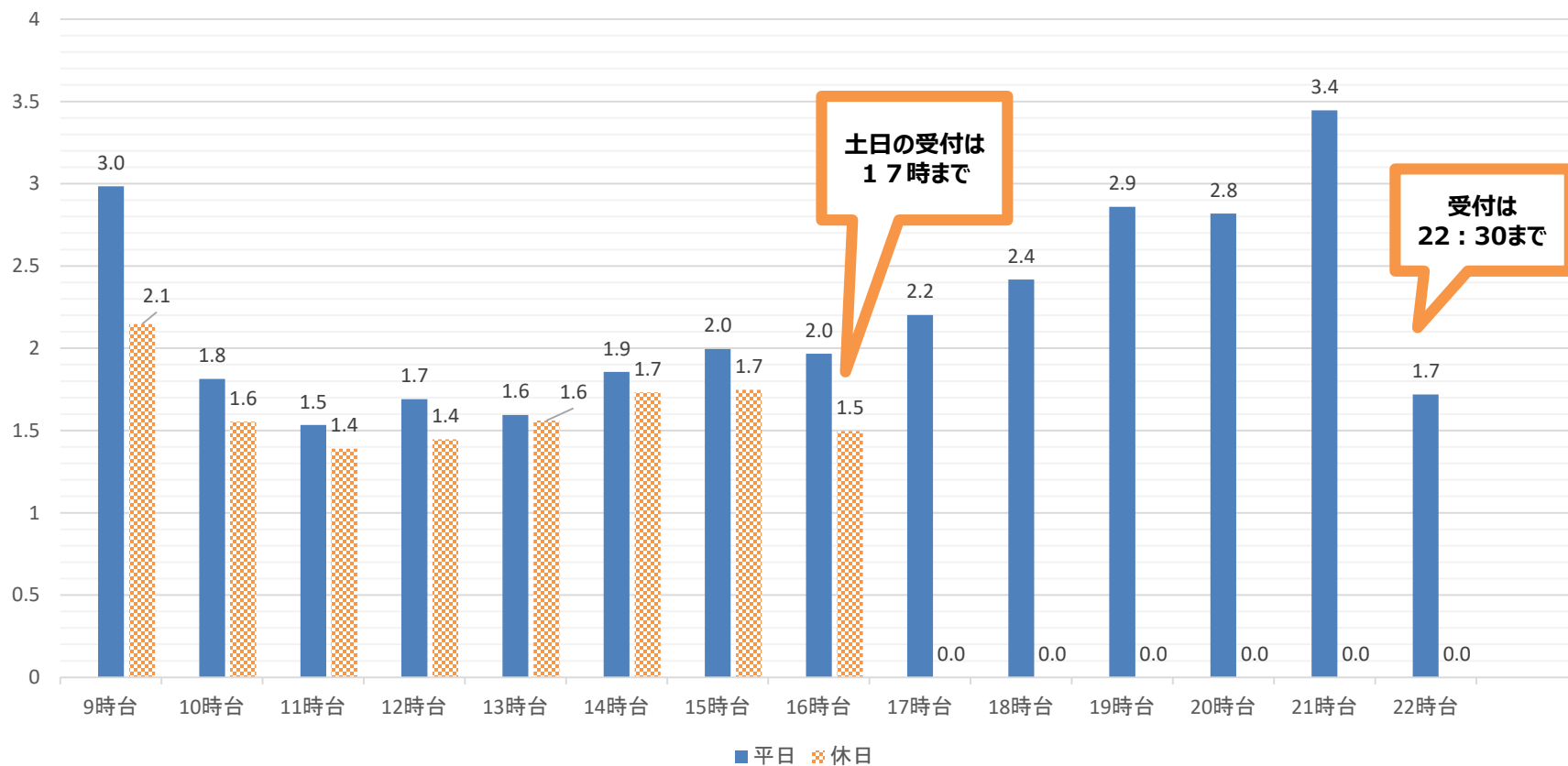
【月別】



【曜日・時間帯別平均】

- 土日祝日に比べて平日に相談が多い。
- 平日は、17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。休日は相談受付開始後の9時台が最も多い。

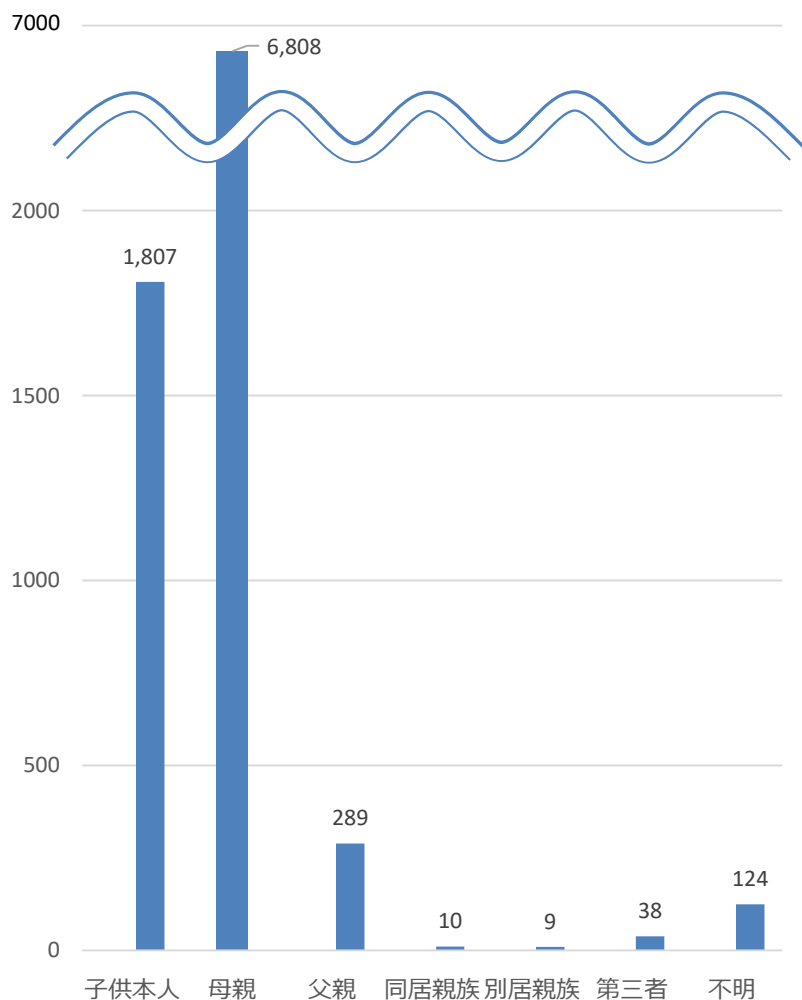
相談対応件数(日平均)



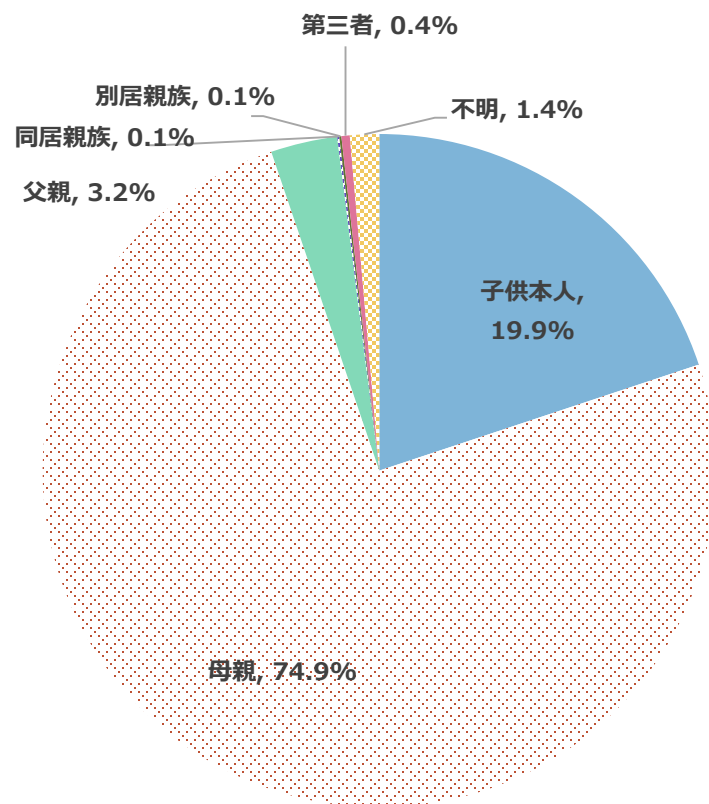
相談者属性

【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約95%を占めた。

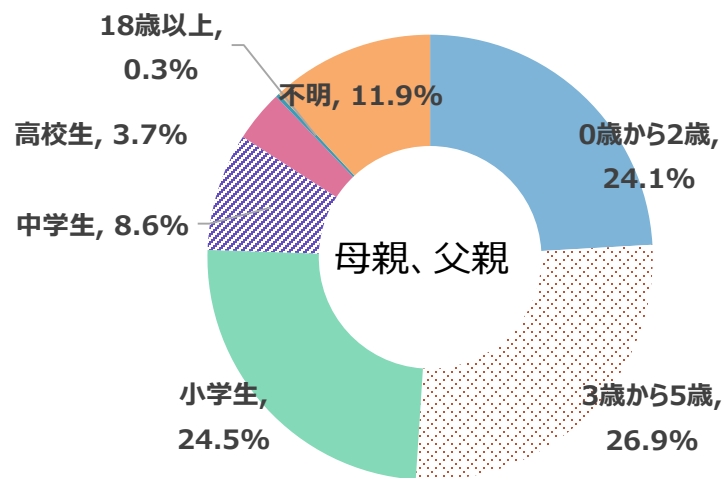
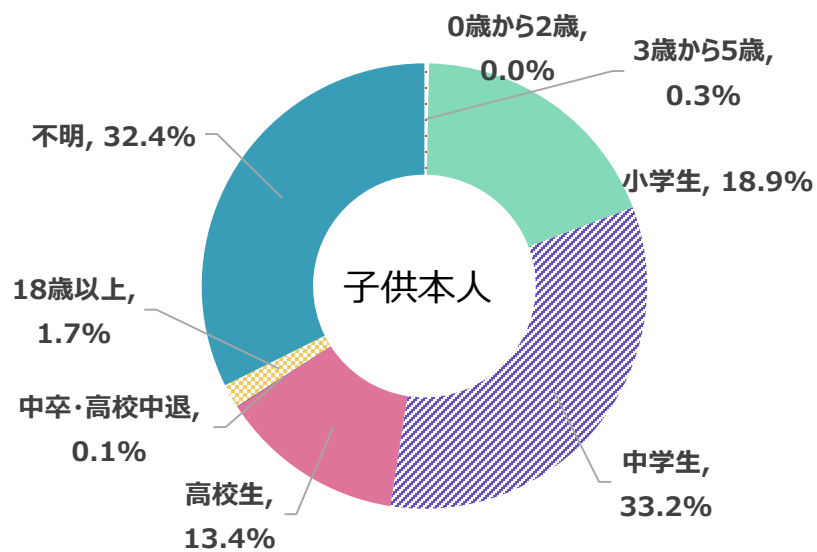
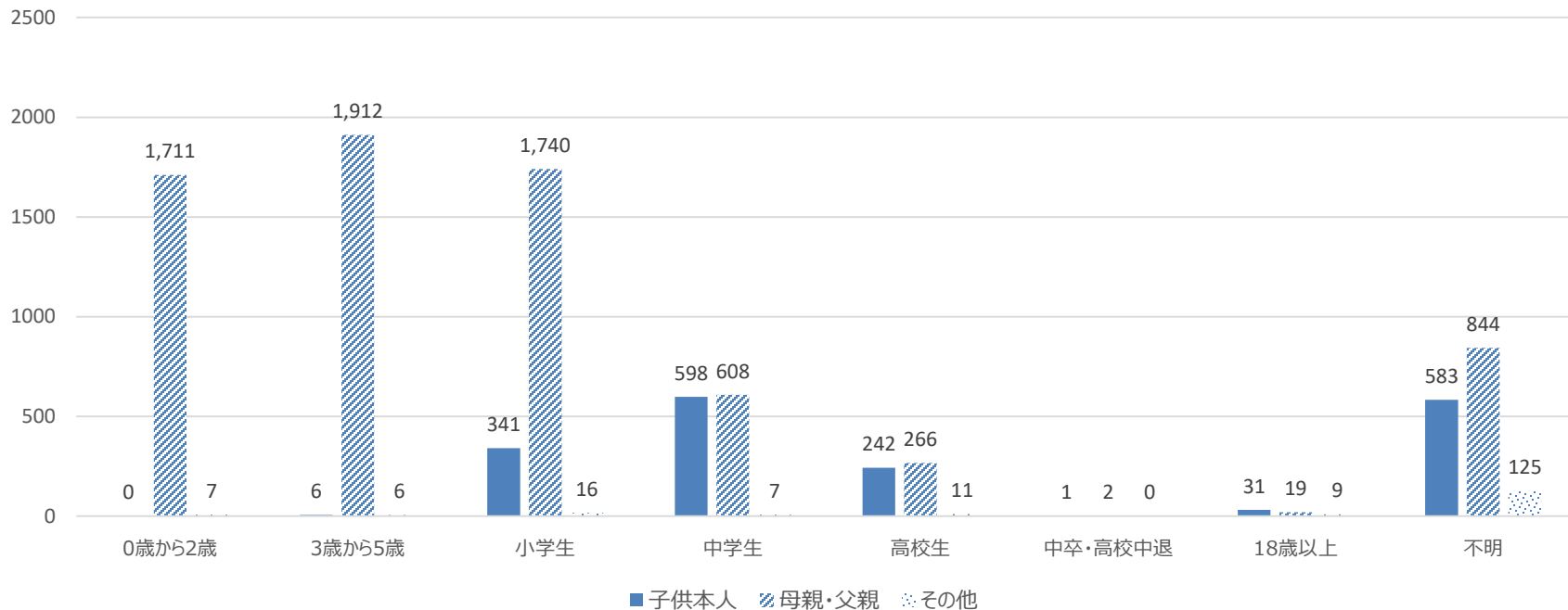


(単位：件)



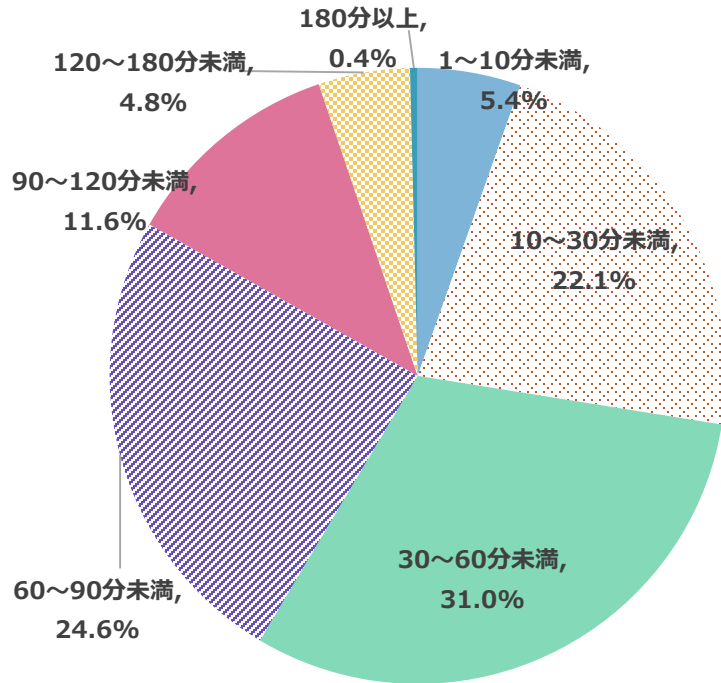
※ 第三者は、近隣住民等からの通告など
※ 不明は、相手側の都合による切断、間違いなど

【子供の年齢】



相談時間

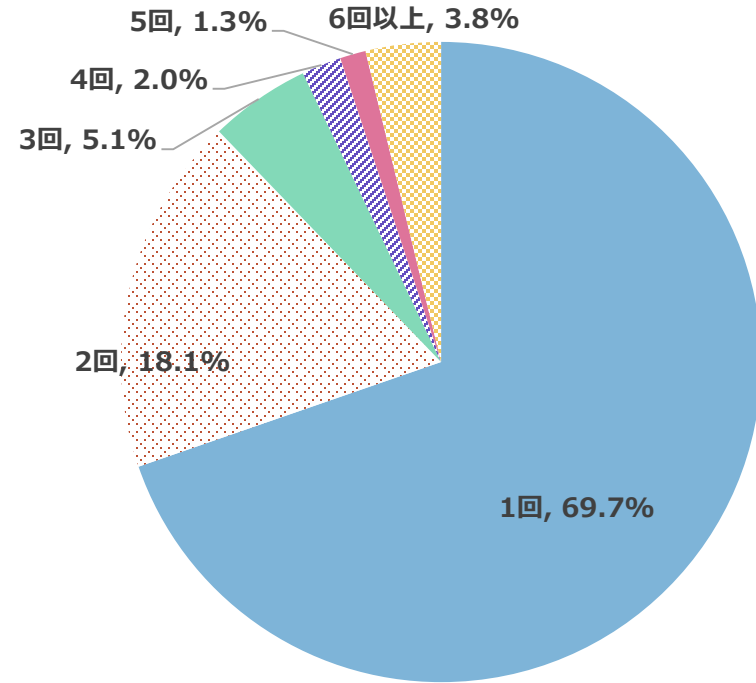
※ 1回の相談における、トーク開始から終了までの時間



区分	件数	区分	件数
1分未満	1	60~90分未満	2,236
1~10分未満	495	90~120分未満	1,058
10~30分未満	2,008	120~180分未満	434
30~60分未満	2,819	180分以上	34
		合計	9,085

相談回数

※ 各相談者の期間中のトーク回数



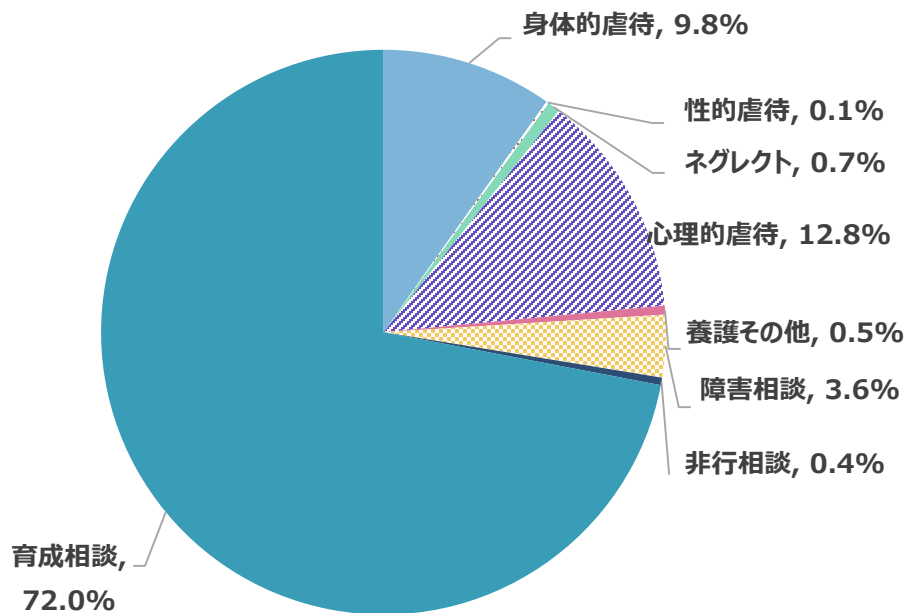
区分	人数	区分	人数
1回	3,454	4回	100
2回	898	5回	63
3回	251	6回以上	189
		合計	4,955

相談内容

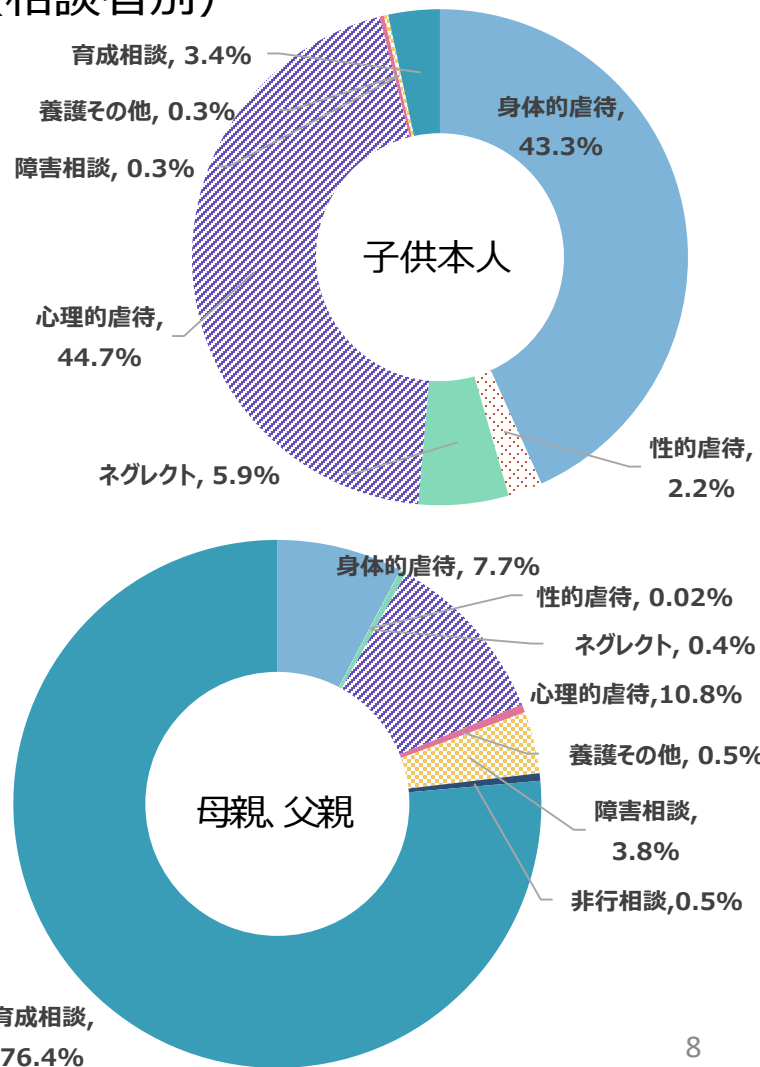
- 子供本人からは、虐待（疑いを含む）に関する相談が96%
- 母親、父親からは、育成相談が76.4%

- ※ 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)

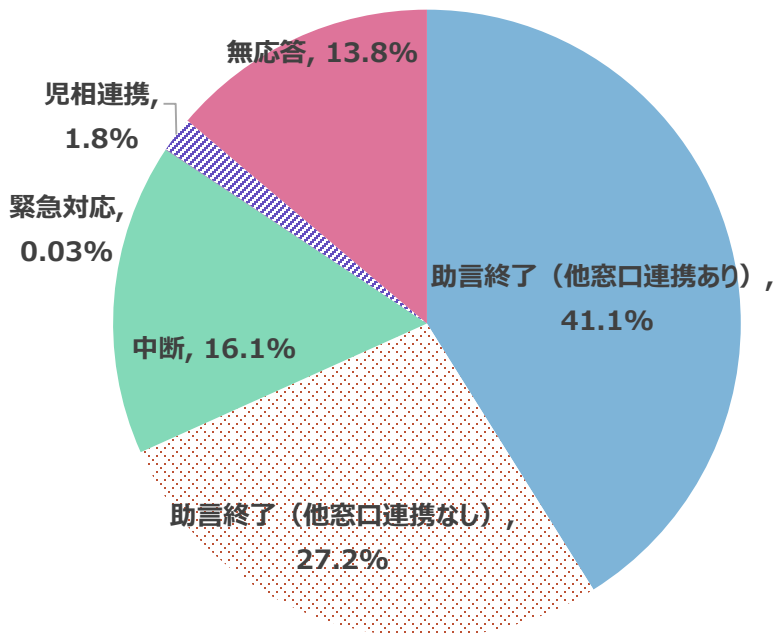


区分	件数	区分	件数
身体的虐待	593	養護その他	31
性的虐待	9	障害相談	216
ネグレクト	43	非行相談	26
心理的虐待	777	育成相談	4,357

相談結果

- 子供本人の場合、42.3%で他窓口を案内。
- 母親・父親の場合、40.9%で他窓口を案内しているが、32.3%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）	3,735
助言終了（他窓口案内なし）	2,470
中断	1,460
緊急対応	4
児童相談所へ引継ぎ	165
無応答	1,255

(相談者別)

