

児童虐待を防止するためのLINE相談 「親子のための相談LINE」 令和5年度実施結果 【概要版】

東京都福祉局
子供・子育て支援部企画課

実施概要

- 実施時期
令和5年4月1日～令和6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 ※港区在住を除く
- 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 「親子のための相談LINE」

※令和5年度より、「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」から「親子のための相談LINE」にアカウント移行

相談者数・相談件数

- 相談者数 3,702人
 - 総アクセス件数 11,521件
 - 相談対応件数 9,848件 (対応率 85.5%)
うち 児童相談所に対応を引き継いだ件数 234件 (2.38%)
- ※ 総アクセス件数：着信があったもののうち、相談者が過去の相談内容を閲覧するために、システム上着信したものを除く
- 平日は、17時以降に着信が増加しており、夜は21時台が最も多い。
 - 平日土日ともに、受付時間外についても一定の着信が確認されており、受付時間外の着信については、翌日相談対応を行っている。

相談者属性

- 母親からの相談が最も多く、6,018件 (81.8%)
次いで子供本人からの相談が、825件 (11.2%)
- 母親・父親からの相談では、小学生の子供に関する相談が最も多く、32.1%、
次いで3歳から5歳の子供に関する相談が25.6%
- 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、36.4%

相談内容

(全体)

- 育成相談が最も多く、4,323件 (58.8%)
- 次いで心理的虐待(疑いを含む)に関する相談は1,050件 (14.3%)、
身体的虐待(疑いを含む) 725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64.9%
- 母親、父親からの相談では、育成相談が67.0%

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2,143件 (29.1%)
次いで60～90分で1,944件 (26.4%)
- 各相談者の期間中の相談回数は、1回が最多で2,532人 (68.3%)
以下、2回が634人 (17.1%)、3回が227人 (6.1%)と続く。

相談結果

(全体)

- 助言終了(他窓口案内なし)が最も多く、3,006件 (40.9%)
次いで助言終了(他窓口案内あり) 2,684件 (36.5%)、
中断が1,427件 (19.4%)

(相談者別)

- 子供本人の場合、31.2%で他窓口を案内して相談終結
- 母親・父親の場合、36.5%で他窓口を案内し、42.8%で、他窓口の案内をせずに相談が終結