

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 【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
(土休日) 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
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 9,293人(年度末時点)
- 相談者数 2,648人
- 総アクセス件数 5,741件
- 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件数 88件(1.8%)
※ 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
- 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。

相談者属性

- 母親からの相談が最も多く、3,049件(62.5%)
次いで子供本人で、882件(18.1%)
- 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、40.3%
- 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、53.2%

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1,596件(32.7%)
次いで10～30分で1,167件(23.9%)
- 各相談者の期間中の相談回数は、1回が最多で1,727人(65.2)%
以下、2回が489人(18.5%)、3回が203人(7.7%)と続く。

相談内容

(全体)

- 育成相談が最も多く、2,207件(65.1%)
- 次いで身体的虐待に関する相談429件(12.7%)、心理的虐待に関する相談409件(12.1%)

(相談者別)

- 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

相談結果

(全体)

- 助言終了(他窓口案内なし)が最も多く、1,994件(40.8%)
次いで助言終了(他窓口案内なし) 1,485件(30.4%)、中断786件(16.1%)

(相談者別)

- 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