

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2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2年4月1日～令和3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 19,002人(令和2年度末時点)
- 相談者数 3,720人
- 総アクセス件数 12,536件
- 相談対応件数 11,274件(対応率 89.9%)
うち 児童相談所に対応を引き継いだ件数 73件(0.65%)
※ 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13時以降、相談が増加。日中は9時台、夜は21時台が最も多い。

相談者属性

- 母親からの相談が最も多く、7,520件(66.7%)
次いで子供本人で、2,303件(20.4%)
- 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、34.4%
- 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、37.4%

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3,445件(30.6%)
次いで60～90分で2,675件(23.7%)
- 各相談者の期間中の相談回数は、1回が最多で3,232人(64.2%)
以下、2回が857人(17.0%)、3回が391人(7.8%)と続く

相談内容

(全体)

- 育成相談が最も多く、5,143件(60.1%)
- 次いで養護その他に関する相談は1,239件(14.5%)、心理的虐待(疑いを含む)に関する相談は1,000件(11.7%)

(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69.8%
- 母親・父親からは、育成相談が70.1%

相談結果

(全体)

- 助言終了(他窓口案内なし)が最も多く、4,485件(39.8%)
次いで助言終了(他窓口案内あり) 3,974件(35.2%)、無応答 1,416件(12.6%)

(相談者別)

- 子供本人の場合、40.3%で他窓口を案内
- 母親・父親の場合、37.7%で他窓口を案内しているが、46.2%では、他窓口の案内をせずに相談が終結